

臺 南 市 新 營 區 公 所
102 年 度 廉 政 問 卷 民 意 調 查 報 告

委託單位： 臺 南 市 新 營 區 公 所

執行單位： 畢 肯 市 場 研 究 股 份 有 限 公 司

中 華 民 國 1 0 2 年 7 月



目 錄

摘要	5
壹、調查依據	7
貳、調查過程與方法	8
一、調查地區	8
二、調查對象	8
三、調查方法	8
四、抽樣方法	8
五、抽樣人數及抽樣誤差	8
六、調查時間	9
七、資料處理分析方法	9
八、接觸紀錄表	10
參、調查內容	11
肆、樣本特性分析	12
一、樣本與母體結構檢定分析	12
二、基本資料次數分配情形	13
伍、調查發現	18
陸、結論	45
柒、建議	48
附錄一 問卷	50
附錄二 交叉分析表	53



表 目 錄

表 4-1 性別樣本結構	12
表 4-2 年齡樣本結構	12
表 4-3 性別分析表	13
表 4-4 年齡分析表	13
表 4-5 教育程度分析表	14
表 4-6 職業分析表	14
表 4-7 居住里別分析表	15
表 4-8 一般民眾調查樣本特性彙整表	16
表 5-1 整體施政滿意度分析表	19
表 5-2 整體服務表現滿意度分析表	22
表 5-3 服務態度滿意度分析表(排除今年未至公所洽公民眾).....	22
表 5-4 對整體服務表現之不滿意原因分析表	25
表 5-5 電話禮貌滿意度分析表	27
表 5-6 電話禮貌滿意度分析表(排除今年未撥打電話至公所的民眾)	27
表 5-7 對電話禮貌不滿意度原因分析表	29
表 5-8 承辦人員清廉度分析表	31
表 5-9 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事分析表	34
表 5-10 推動廉政工作成效看法分析表	37
表 5-11 持續推動廉潔施政支持度分析表	40
表 5-12 相關施政建議分析表	43



圖 目 錄

圖 4-1 性別分析圖	13
圖 4-3 年齡分析圖	13
圖 4-4 教育程度分析圖	14
圖 4-5 職業分析圖	14
圖 4-6 居住里別分析圖	15
圖 5-1 整體施政滿意度分析圖	19
圖 5-2 對整體施政感到滿意與基本資料交叉分析圖	20
圖 5-4 整體施政表現滿意度年度比較圖	21
圖 5-5 整體服務表現滿意度分析圖	22
圖 5-6 整體服務表現滿意度分析圖(排除今年未至公所洽公民眾).....	22
圖 5-7 對整體服務表現感到滿意與基本資料交叉分析圖	24
圖 5-8 整體服務表現滿意度年度比較圖	26
圖 5-9 電話禮貌滿意度分析圖	27
圖 5-10 電話禮貌滿意度分析圖(排除今年未撥打電話至公所的民眾).....	27
圖 5-11 對電話禮貌感到滿意與基本資料交叉分析圖	29
圖 5-12 電話禮貌滿意度年度比較圖	30
圖 5-13 承辦人員清廉度分析圖	31
圖 5-14 對承辦人員辦事感到清廉與基本資料交叉分析圖	32
圖 5-15 承辦人員清廉度年度比較圖	33
圖 5-16 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事分析圖	34
圖 5-17 未曾遭遇或聽聞承辦人員索賄與基本資料交叉分析圖	35
圖 5-18 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事年度比較圖	36
圖 5-19 推動廉政工作成效看法分析圖	37
圖 5-20 對推動廉政工作成效感到良好與基本資料交叉分析圖	38
圖 5-21 推動廉政工作成效看法之年度比較圖	39
圖 5-22 持續推動廉潔施政支持度分析圖	40
圖 5-23 支持持續推動廉潔施政與基本資料交叉分析圖	41
圖 5-24 持續推動廉潔施政支持度年度比較圖	42



附表目錄

附表 1 整體施政表現滿意度與基本資料交叉分析	54
附表 2 整體服務表現滿意度與基本資料交叉分析	55
附表 3 電話禮貌滿意度與基本資料交叉分析	57
附表 4 清廉程度看法分析與基本資料交叉分析	59
附表 5 對是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事與基本資料交叉分析	61
附表 6 民眾對推動廉政工作成效看法與基本資料交叉分析	63
附表 7 民眾對推動廉政工作的支持度與基本資料交叉分析	65



摘要

本次調查時間於102年6月11日至6月13日下午6點00分至10點00分，採電話訪問方式進行，針對設籍於臺南市新營區20歲以上之成年民眾進行抽樣訪問。本次調查主要發現及建議如下：

調查發現

- 一、七成七(76.8%)的民眾對新營區公所整體施政表現感到滿意，其中20-29歲(83.0%)者的滿意度明顯較其他年齡層為高。
- 二、有九成(90.1%)曾洽公民眾對整體服務表現則感到滿意，至於感到不滿意的主因則認為人員「態度不夠友善」(35.3%)。
- 三、九成四(94.1%)的民眾對服務人員電話禮貌態度表示讚許，僅有少部分(4.7%)覺得不滿意；而不滿意的主因則是「口氣不佳」(41.7%)及「電話被轉來轉去，無法立即找到人員解答」(33.3%)。
- 四、雖然僅六成二(62.3%)民眾認為區公所承辦人員清廉，但有高達有九成七(97.3%)的民眾表示不曾聽聞或遭遇需要送紅包、回扣、送禮或給好處的情形。
- 五、整體來看，有六成七(66.5%)的民眾認為公所推動廉政工作成效良好，而有高達九成五(94.7%)的民眾願意支持公所持續推動廉潔施政。
- 六、民眾提供給新營區公所的具體建議，以「加強政策宣導」(3.3%)的比例最高，其次為「加強環境的整潔」(2.5%)。

調查建議

- 一、加強服務人員的親和力，養成其主動、積極服務民眾的習慣，建立與民眾良好的互動關係，提升民眾對新營區公所的肯定。



- 二、嚴格要求電話服務人員，對於民眾的來電應儘速接聽，而在答話時，語氣與應對進退的措詞應加以修飾，塑造新營區公所「可親可近」的形象。。
- 三、不定期進行業務稽核，確實評估內部控管制度遵行的健全性，並依稽核結果予以獎勵或調整職務，以杜絕不法情事發生的機會。



壹、調查依據

隨著民眾意識高漲，渴望政府求新求變至為殷切，一切施政作為，必須破除舊有窠臼，展布新局，因此地方政府的角色不可或缺；地方政府不僅作為代表地方向中央政府爭取資源分配的機構，也是發展與平衡地方社會產業環境的一大功臣。

然而，如何由施政領航的角度來擘畫，有效策動政府層級所掌握的各项機制，以營造新營區更優質的生活環境，應是目前地方政府首要的課題，因此新營區公所秉持「清廉勤政、傳承創新」之施政原則，除將區公所良好的政策延續執行，更致力於為民眾爭取更多更好的福利，強化弱勢族群的照顧。

根據101年度的調查，新營區公所整體施政表現獲得六成九(68.7%)的民眾肯定，而人員的服務表現得到六成(60.2%)的民眾支持，持負面評價者的原因主要為「人員態度不夠積極」(43.2%)；在電話禮貌方面則有近五成(49.2%)的民眾感到滿意，不滿意者原因主要為「電話被轉來轉去，無法立即找到人員解答」(40.4%)；至於清廉度的部分，高達九成四(93.6%)的民眾表示不曾聽聞或遭遇至新營區公所洽辦業務時，需要送紅包、回扣、送禮或給好處的情形，整體而言，新營區公所人員的清廉度獲得六成四(64.2%)的評價；此外，有六成九(69.4%)的民眾認為新營區公所努力推動廉能工作之成效表示良好且有高達九成四(94.2%)的民眾表示願意支持新營區公所持續推動廉潔施政。

為驗證政風工作成效並落實各項政策，因此辦理本次問卷調查工作，期透過電話訪問方式，蒐集民眾意見，以作為區公所施政及弊端改進之有效參照。



貳、調查過程與方法

一、調查地區

臺南市新營區。

二、調查對象

居住於臺南市新營區之20歲以上之民眾。

三、調查方法

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問 (computer-assisted telephone interviewing, CATI) 方式進行，配合監聽及監看系統。

四、抽樣方法

採用分層比例隨機抽樣法。依臺南市新營區20歲以上的人口登記數比例配置應完成有效樣本數。

以臺南市新營區住宅電話號碼簿作為本次調查母體清冊，隨機抽取預訂訪問成功樣本10倍之訪問樣本後，再採電話號碼尾數二碼隨機撥號方式，使未登錄的住宅電話，均有相同的機率被抽中。

五、抽樣人數及抽樣誤差

在95%信賴度下，抽樣誤差為±3.98%，本次調查共計完成有效樣本數600份。

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

$$D = 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{600} \times \frac{61,522-600}{61,521}}$$

$$D = \pm 3.98\%$$

D：誤差值 p×q：樣本最大標準誤 Z：信賴水準 N：母體數 n：樣本數



六、調查時間

本次一般民眾調查訪問時間係於民國102年6月11日至6月13日，下午6點00分至10點00分進行之。

七、資料處理分析方法

(一)資料處理

本調查電訪完畢，經由SAS/SPSS統計軟體進行分析與檢定。

(二)分析方法

1.樣本代表性檢定

即進行樣本與母體之檢定，檢定抽樣樣本與母體結構之性別、年齡是否有顯著差異，以確保推論之有效性。

2.頻次分析

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

3.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。



八、接觸紀錄表

本次調查總共撥出4,755通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之2,901通電話，實際接通電話數為1,854通，其接通率為39.0%。而在扣除人為因素總和中之拒訪及中止訪問，訪問成功率為32.4%，拒訪或中止訪問率則為67.6%。

成功		600	32.4%	12.6%
拒訪及中止訪問		1,254	67.6%	26.4%
	接電話者拒訪	990	53.4%	
	受訪者拒訪/中拒	66	3.6%	
	非住宅電話	27	1.5%	
	年齡不符合	62	3.3%	
	健康因素無法訪問	4	0.2%	
	非受訪地區	14	0.8%	
	語言不通/外籍人士	54	2.9%	
	戶籍非設在此地	21	1.1%	
	約訪電話	16	0.9%	
人為因素總和		1,854	100.0%	39.0%
忙線		12	0.4%	
無人接聽		1,875	64.6%	
傳真機		116	4.0%	
答錄機		4	0.1%	
空號/停話/故障		894	30.8%	
非人為因素總和		2,901	100.0%	61.0%
	總和	4,755		100.0%



參、調查內容

一、民眾對臺南市新營區公所人員表現評價分析

- (一) 整體施政滿意度分析(Q1)
- (二) 整體服務表現滿意度及不滿意原因分析(Q2、Q2.1)
- (三) 電話禮貌滿意度及不滿意原因分析(Q3、Q3.1)

二、民眾對新營區公所公務人員清廉程度情況分析

- (一) 民眾對區公所承辦人員的清廉程度看法分析(Q4)
- (二) 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事分析(Q5)
- (三) 民眾對推動廉政工作成效看法分析(Q6)
- (四) 民眾對推動廉潔施政的支持度分析(Q7)

三、相關施政建議

四、基本資料

- (一) 性別
- (二) 年齡
- (三) 教育程度
- (四) 職業
- (五) 居住里別



肆、樣本特性分析

一、樣本與母體結構檢定分析

為能符合臺南市新營區人口母體結構，以充分呈現出臺南市新營區民眾對區公所滿意度及看法，特針對臺南市新營區年滿20歲以上民眾之性別、年齡進行多變數反覆加權(Raking)，並進行樣本檢定。檢定結果顯示，此兩變項均未造成顯著性差異，即表示以本調查結果推論母體的合理性可獲得學理上的支持。(詳見表4-1、4-2)

(一) 性別

表 4-1 性別樣本結構

性別	母體人口數(人)	母體比例(%)	樣本人數(未加權)(人)	樣本比例(未加權)(%)	卡方檢定	樣本人數(加權)(人)	樣本比例(加權)(%)
男性	30,136	49.1%	255	42.5%	卡方值為10.670(自由度1，顯著水準5%)，在5%的顯著水準下，樣本與母體的人數分配有顯著差異。	295	49.1%
女性	31,268	50.9%	345	57.5%		305	50.9%
總計	61,404	100.0%	600	100.0%		600	100.0%

資料來源：內政部統計處(102年2月)

(二) 年齡

表 4-2 年齡樣本結構

年齡	母體人口數(人)	母體比例(%)	樣本人數(未加權)(人)	樣本比例(未加權)(%)	卡方檢定	樣本人數(加權)(人)	樣本比例(加權)(%)
20-29 歲	11,563	18.8%	43	7.2%	卡方值為110.599(自由度4，顯著水準5%)，在5%的顯著水準下，樣本與母體的人數分配有顯著差異。	113	18.8%
30-39 歲	11,752	19.1%	63	10.5%		115	19.1%
40-49 歲	11,532	18.8%	133	22.2%		113	18.8%
50-59 歲	11,979	19.5%	164	27.3%		117	19.5%
60 歲及以上	14,578	23.7%	197	32.8%		142	23.7%
總計	61,404	100.0%	600	100.0%		600	100.0%

資料來源：內政部統計處(102年2月)



二、基本資料次數分配情形

(一)性別

此次調查之受訪者性別，女性(50.8%)受訪者的比例略高於男性(49.2%)。

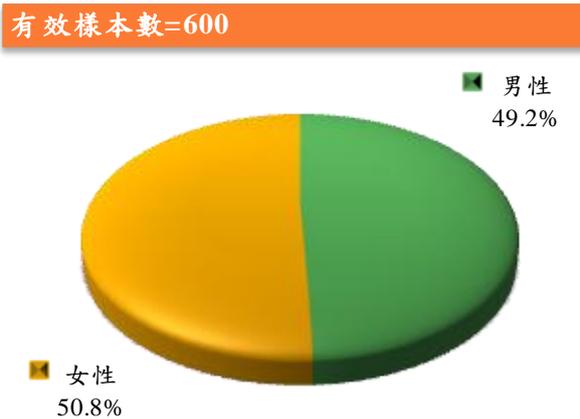


圖 4-1 性別分析圖

表 4-3 性別分析表

項目	次數	百分比
男性	295	49.2%
女性	305	50.8%
總計	600	100.0%

(二)年齡

在年齡的部分，以60歲及以上者的比例最高，占二成四(23.7%)；其次為50-59歲者，占二成(19.5%)；其他年齡層則依序為30-39歲(19.2%)、20-29歲(18.8%)及40-49歲(18.8%)。

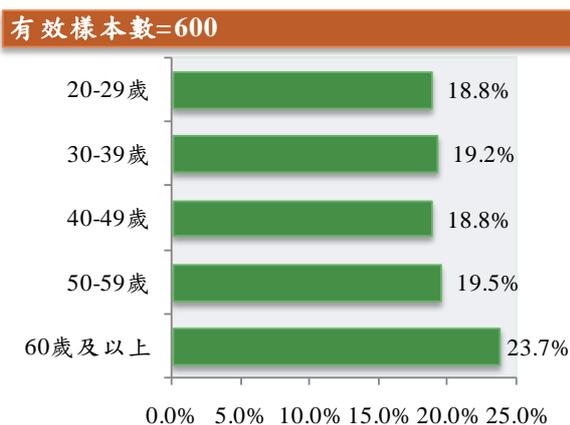


圖 4-2 年齡分析圖

表 4-4 年齡分析表

項目	次數	百分比
20-29歲	113	18.8%
30-39歲	115	19.2%
40-49歲	113	18.8%
50-59歲	117	19.5%
60歲及以上	142	23.7%
總計	600	100.0%



(三)教育程度

在教育程度方面，以專科或大學所占的比例最高，占五成(50.0%)；其次為高中(職)，占二成八(28.3%)；其他教育程度則依序為國中(8.2%)、國小及以下(7.7%)與碩士及以上(5.8%)。

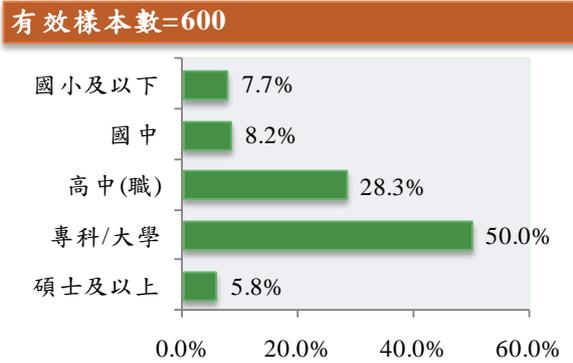


圖 4-3 教育程度分析圖

表 4-5 教育程度分析表

項目	次數	百分比
國小及以下	46	7.7%
國中	49	8.2%
高中(職)	170	28.3%
專科/大學	300	50.0%
碩士及以上	35	5.8%
總計	600	100.0%

(四)職業

在職業方面，以無(待)業或退休的比例較高，占二成七(26.7%)；其次為家管，占一成五(14.5%)；再其次為一般職員及佐理人員(13.1%)與買賣或服務工作人員(13.1%)，各占一成三；至於從事其他職業的比例則相對較低，詳見表4-6及圖4-4。

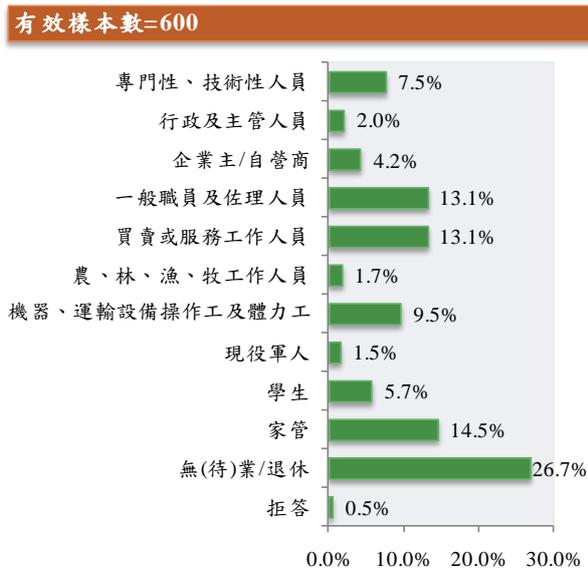


圖 4-4 職業分析圖

表 4-6 職業分析表

項目	次數	百分比
專門性、技術性人員	45	7.5%
行政及主管人員	12	2.0%
企業主/自營商	25	4.2%
一般職員及佐理人員	79	13.1%
買賣或服務工作人員	79	13.1%
農、林、漁、牧工作人員	10	1.7%
機器、運輸設備操作工及體力工	57	9.5%
現役軍人	9	1.5%
學生	34	5.7%
家管	87	14.5%
無(待)業/退休	160	26.7%
拒答	3	0.5%
總計	600	100.0%



(五)居住里別

本次調查結果發現，多數受訪者居住在王公里(7.8%)；其次是居住新東里(7.5%)；而居住在南紙里(7.3%)則再次之；其他里別所占的比例則相對較低，至於各里完成件數請詳見表4-7。

有效樣本數=600



圖 4-5 居住里別分析圖

表 4-7 居住里別分析表

項目	次數	百分比
忠政里	42	7.0%
民權里	27	4.5%
三仙里	27	4.5%
民生里	37	6.2%
民榮里	31	5.2%
好平里	4	0.7%
延平里	5	0.8%
南興里	20	3.3%
永生里	13	2.2%
中營里	8	1.3%
興業里	13	2.2%
興安里	9	1.5%
王公里	47	7.8%
大宏里	29	4.8%
護鎮里	14	2.3%
埤寮里	17	2.8%
土庫里	10	1.7%
太南里	11	1.8%
太北里	11	1.8%
南紙里	44	7.3%
嘉芳里	4	0.7%
舊廨里	1	0.2%
角帶里	7	1.2%
鐵線里	1	0.2%
五興里	6	1.0%
姑爺里	9	1.5%
新南里	22	3.7%
新北里	36	6.0%
新東里	45	7.5%
拒答	50	8.3%
總計	600	100.0%



表 4-8 一般民眾調查樣本特性彙整表

項目	次數	百分比	累計次數	累計百分比
性別				
男性	295	49.2%	295	49.2%
女性	305	50.8%	600	100.0%
年齡				
20-29 歲	113	18.8%	113	18.8%
30-39 歲	115	19.2%	228	38.0%
40-49 歲	113	18.8%	341	56.8%
50-59 歲	117	19.5%	458	76.3%
60 歲及以上	142	23.7%	600	100.0%
教育程度				
國小及以下	46	7.7%	46	7.7%
國中	49	8.2%	95	15.9%
高中(職)	170	28.3%	265	44.2%
專科/大學	300	50.0%	565	94.2%
碩士及以上	35	5.8%	600	100.0%
職業				
專門性、技術性人員	45	7.5%	45	7.5%
行政及主管人員	12	2.0%	57	9.5%
企業主/自營商	25	4.2%	82	13.7%
一般職員及佐理人員	79	13.1%	161	26.8%
買賣或服務工作人員	79	13.1%	240	39.9%
農、林、漁、牧工作人員	10	1.7%	250	41.6%
機器、運輸設備操作工及體力工	57	9.5%	307	51.1%
現役軍人	9	1.5%	316	52.6%
學生	34	5.7%	350	58.3%
家管	87	14.5%	437	72.8%
無(待)業/退休	160	26.7%	597	99.5%
拒答	3	0.5%	600	100.0%



續表 4-8 一般民眾調查樣本特性彙整表

項目	次數	百分比	累計次數	累計百分比
居住里別				
忠政里	42	7.0%	42	7.0%
民權里	27	4.5%	69	11.5%
三仙里	27	4.5%	96	16.0%
民生里	37	6.2%	133	22.2%
民榮里	31	5.2%	164	27.4%
好平里	4	0.7%	168	28.1%
延平里	5	0.8%	173	28.9%
南興里	20	3.3%	193	32.2%
永生里	13	2.2%	206	34.4%
中營里	8	1.3%	214	35.7%
興業里	13	2.2%	227	37.9%
興安里	9	1.5%	236	39.4%
王公里	47	7.8%	283	47.2%
大宏里	29	4.8%	312	52.0%
護鎮里	14	2.3%	326	54.3%
埤寮里	17	2.8%	343	57.1%
土庫里	10	1.7%	353	58.8%
太南里	11	1.8%	364	60.6%
太北里	11	1.8%	375	62.4%
南紙里	44	7.3%	419	69.7%
嘉芳里	4	0.7%	423	70.4%
舊廊里	1	0.2%	424	70.6%
角帶里	7	1.2%	431	71.8%
鐵線里	1	0.2%	432	72.0%
五興里	6	1.0%	438	73.0%
姑爺里	9	1.5%	447	74.5%
新南里	22	3.7%	469	78.2%
新北里	36	6.0%	505	84.2%
新東里	45	7.5%	550	91.7%
拒答	50	8.3%	600	100.0%

註：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數四捨五入進位



伍、調查發現

本調查共訪問10項議題，分別是7題單選題及3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，以探討臺南市新營區一般成年民眾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。

另外，在年度比較分析方面，99年度的調查對象為洽公民眾與其他年度調查對象有所不同，因此99年度與其他年度百分比差異情形僅供相關單位參考。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、民眾對臺南市新營區公所人員表現評價分析

(一) 整體施政滿意度分析

頻次分析

根據調查顯示，有七成七(76.8%)的民眾對區公所整體施政表現感到滿意(包含非常滿意4.7%及滿意72.1%)；反之，則有一成五(14.9%)表示不滿意(包含不滿意12.7%及非常不滿意2.2%)；另外，有8.3%的民眾未表示意見。

整體而言，多數民眾肯定新營區公所整體施政表現，但仍有部分民眾持負面看法，因此仍需提升整體施政效能，以爭取更多民眾的肯定。

有效樣本數=600

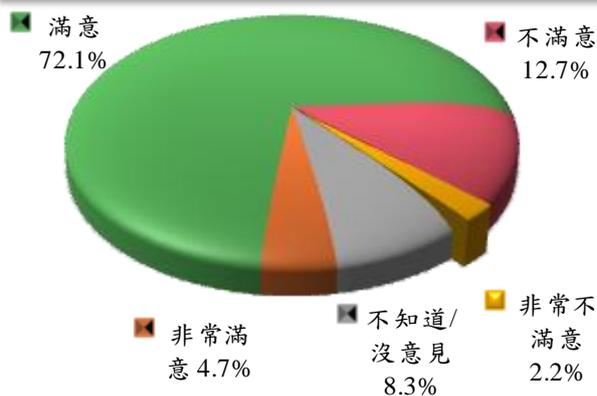


圖 5-1 整體施政滿意度分析圖

Q1. 請問您滿不滿意新營區公所的整體施政表現？

表 5-1 整體施政滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	28	4.7%
滿意	433	72.1%
不滿意	76	12.7%
非常不滿意	13	2.2%
不知道/沒意見	50	8.3%
總計	600	100.0%

交叉分析

將民眾對新營區公所整體施政滿意度與基本資料交叉分析，滿意度會因年齡之不同而達顯著差異；而職業與居住里別雖達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此各族群之差異僅供參考。至於年齡與教育程度方面則未達顯著差異。(詳如附表1)

1. 性別：女性(79.3%)對整體施政表現感到滿意的比例高於男性(74.1%)。



2.年齡：20-29 歲(83.0%)者對整體施政表現感到滿意的比例較高，且達顯著差異。

3.教育程度：國中(83.9%)者對整體施政表現感到滿意的比例較高。

4.職業：職業為行政及主管人員(93.8%)對整體施政表現感到滿意的比例較高。

5.居住里別：居住在舊廊里(100.0%)者對整體施政表現感到滿意的比例較高。

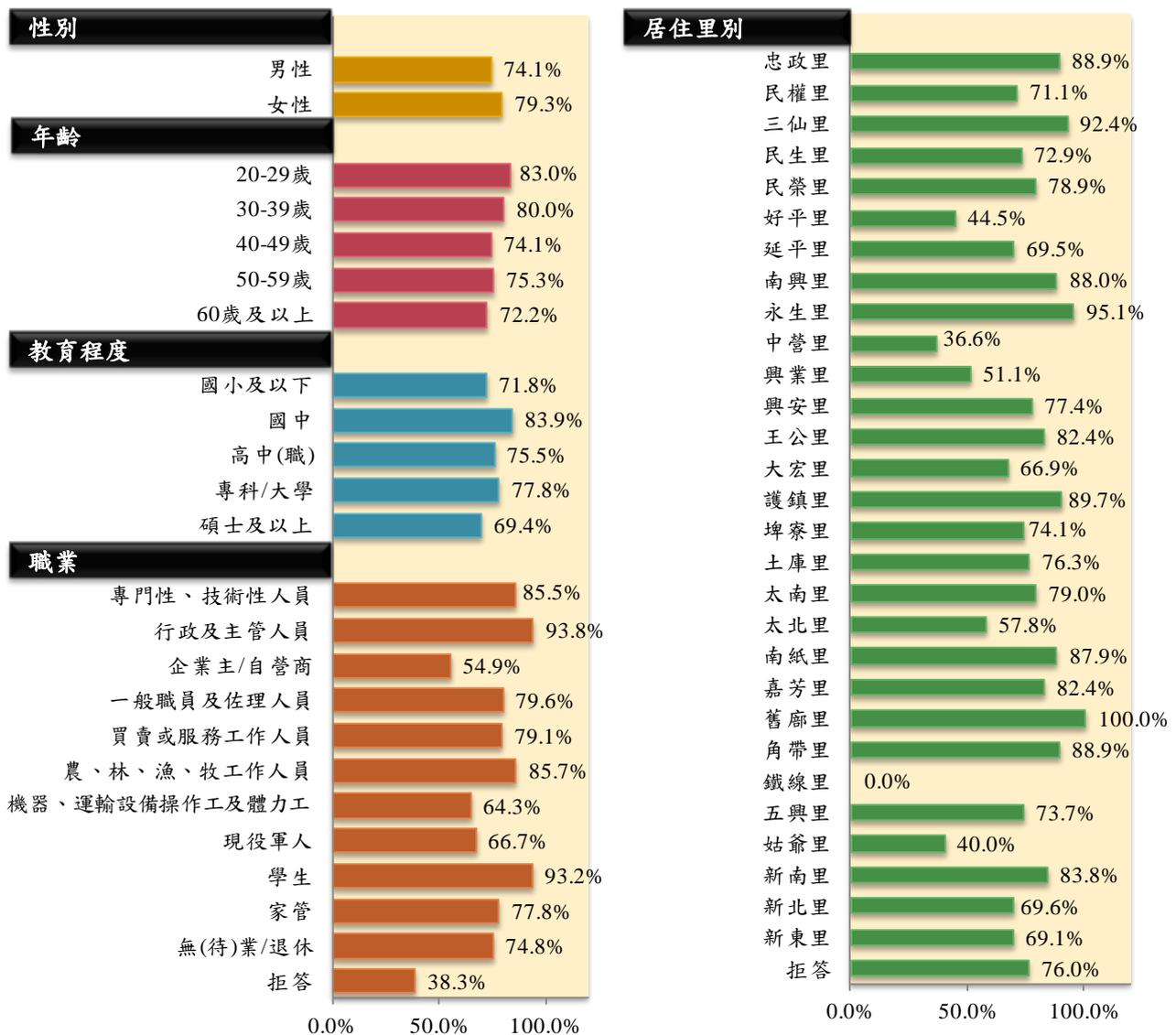


圖 5-2 對整體施政感到滿意與基本資料交叉分析圖



年度分析

從年度比較分析來看，民眾對新營區公所在整體施政表現方面，感到滿意度比例由101年的68.7%提升至102年的76.8%，2年內滿意度上升了8.1%，顯示民眾對近幾年新營區公所在整體施政的改善上已獲得民眾認同，給予正面評價的比例也較往年提升。

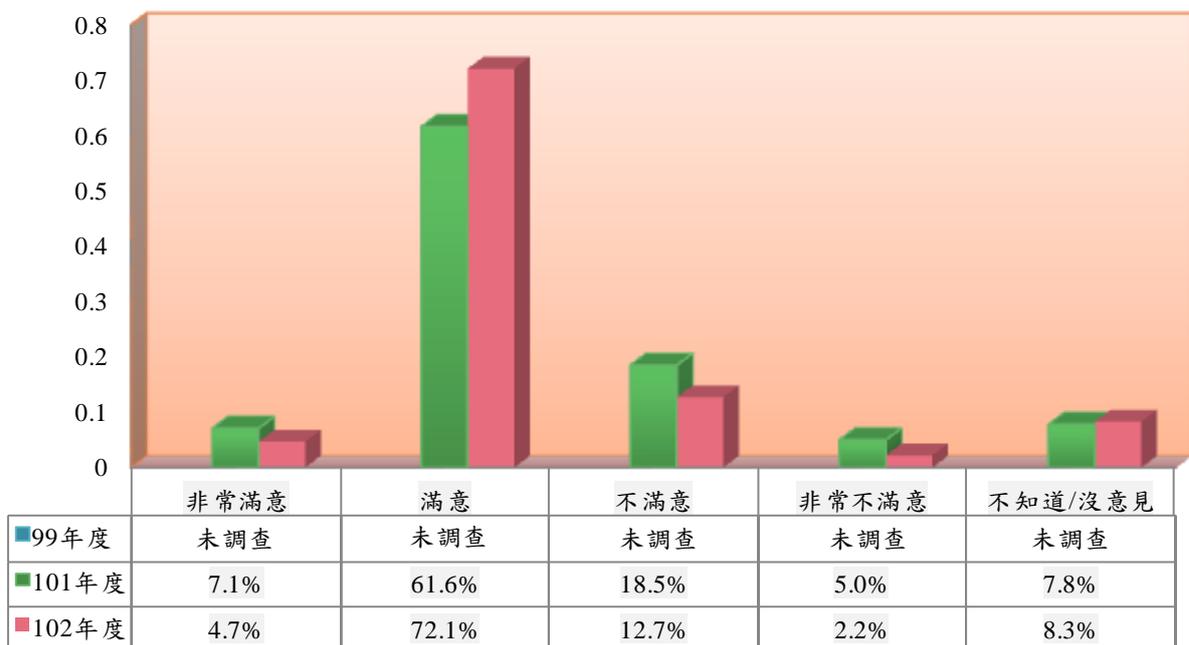


圖 5-3 整體施政表現滿意度年度比較圖



(二) 整體服務表現滿意度及不滿意原因分析

頻次分析

全體受訪者中，有四成(39.5%)民眾今年未至新營區公所洽公，而其他民眾對公所整體服務表現有五成五(54.5%)感到滿意(包含非常滿意8.2%及滿意46.3%)；而表示不滿意者則占5.7%(包含不滿意5.2%及非常不滿意0.5%)；另外，則有0.3%的民眾未表示意見。

若排除今年未至公所洽公的民眾後，則有九成(90.1%)的民眾對公所整體服務表現感到滿意(包含非常滿意13.5%及滿意76.6%)；反之，則有9.3%民眾表示不滿意(包含不滿意8.5%及非常不滿意0.8%)。

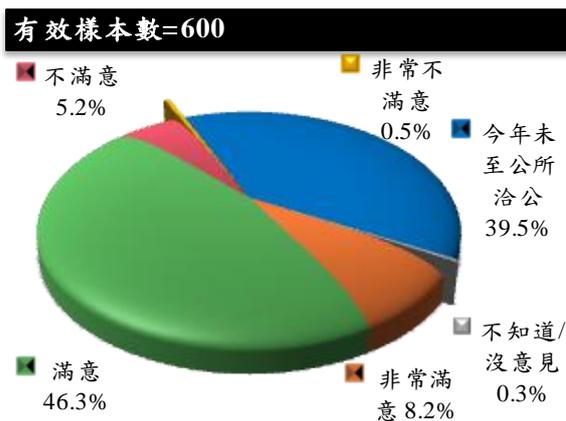


圖 5-4 整體服務表現滿意度分析圖

表 5-2 整體服務表現滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	49	8.2%
滿意	278	46.3%
不滿意	31	5.2%
非常不滿意	3	0.5%
今年未至公所洽公	237	39.5%
不知道/沒意見	2	0.3%
總計	600	100.0%

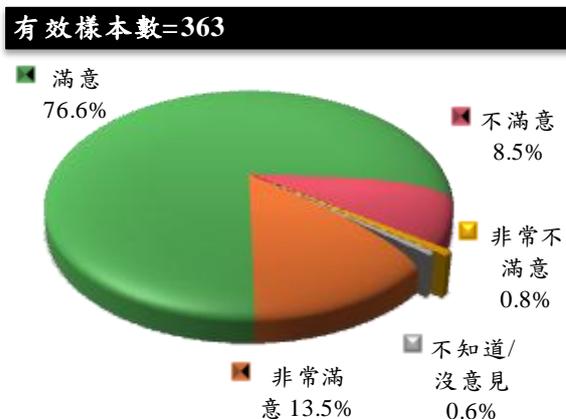


圖 5-5 整體服務表現滿意度分析圖(排除今年未至公所洽公民眾)

表 5-3 服務態度滿意度分析表(排除今年未至公所洽公民眾)

項目	次數	百分比
非常滿意	49	13.5%
滿意	278	76.6%
不滿意	31	8.5%
非常不滿意	3	0.8%
不知道/沒意見	2	0.6%
總計	363	100.0%

Q2. 請問，最近一年來(自 101 年 6 月到現在)您到區公所申請辦理各種事項時，請問您對承辦人的整體服務表現滿不滿意？



交叉分析

將民眾對新營區公所整體服務表現滿意度與基本資料交叉分析，比例雖因年齡、教育程度、職業與居住里別之不同而達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此各族群之差異僅供參考。至於性別方面則未達顯著差異。(詳如附表2)

- 1.性別：女性(55.9%)對整體服務表現感到滿意的比例高於男性(52.9%)。
- 2.年齡：20-29 歲(72.1%)者對整體服務表現感到滿意的比例較高。
- 3.教育程度：碩士及以上(69.2%)者對整體服務表現感到滿意的比例較高。
- 4.職業：職業為行政及主管人員(74.1%)對整體服務表現感到滿意的比例較高。
- 5.居住里別：居住在舊廊里(100.0%)者對整體服務表現感到滿意的比例較高。

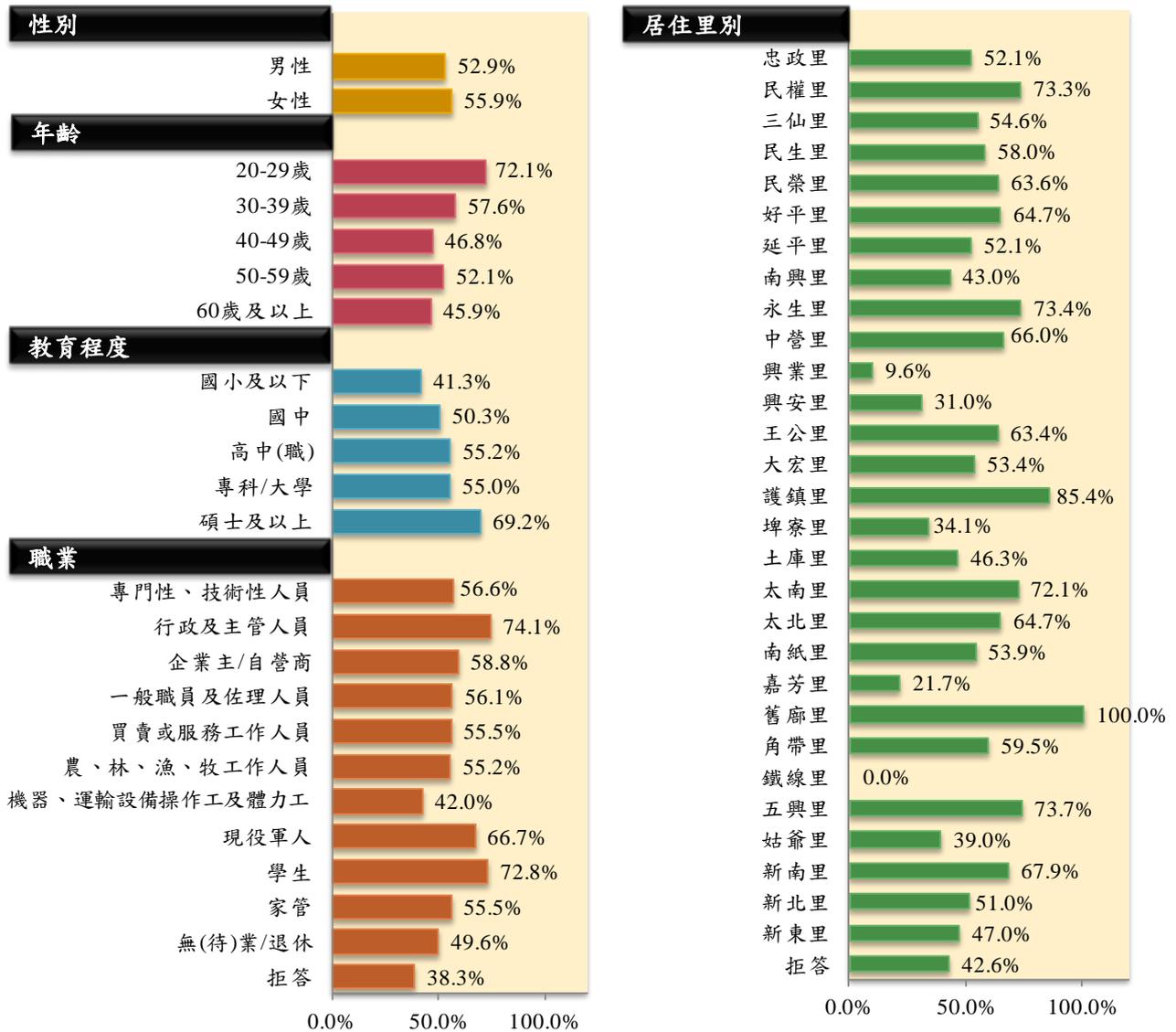


圖 5-6 對整體服務表現感到滿意與基本資料交叉分析圖



不滿意情形分析

針對34位對新營區公所整體服務表現不滿意的民眾，詢問其感到不滿意原因發現，「態度不夠友善」(35.3%)之比例最高，占三成五；其次有二成九表示「態度不夠積極」(29.4%)；再其次為「業務說明不清楚」(17.6%)與「洽辦兵役作業，承辦人員態度不夠積極」(17.6%)。至於其他項目的比例則相對較低，詳細項目請參考表5-4。

表 5-4 對整體服務表現之不滿意原因分析表

項目	次數	百分比
態度不夠友善	12	35.3%
態度不夠積極	10	29.4%
業務說明不清楚	6	17.6%
洽辦兵役作業，承辦人員態度不夠積極	6	17.6%
辦事效率太慢	5	14.7%
洽辦勞健保業務，承辦人員態度不友善	5	14.7%
洽辦勞健保業務，承辦人員辦事效率太慢	2	5.9%
社會補助的審核條件太嚴苛	1	2.9%
提供資訊不夠完整	1	2.9%
洽辦殘障補助業務，未主動通知業務結果	1	2.9%
洽辦殘障補助業務，未公告殘障補助資訊	1	2.9%
洽辦殘障補助業務，承辦人員態度不友善	1	2.9%
洽辦調解委員會業務，承辦人員態度不友善	1	2.9%
洽辦兵役作業，承辦人員提供資訊不夠完整	1	2.9%
時常找不到承辦人	1	2.9%
不知道/沒意見	1	2.9%

Q2.1 請問您是辦哪項業務感到不滿意？您不滿意的原因是什麼？



年度分析

本題年度比較將98、101與102年度未至公所洽公之民眾扣除，重新計算滿意度與不滿意度的比例，再與99年度調查對象僅為洽公民眾之結果比較發現，感到滿意的比例變化皆在抽樣誤差範圍之內，顯示民眾對新營區公所相關人員之服務表現看法無明顯差異，未來仍應加強改善人員的服務態度，才能獲得民眾更高的評價。



圖 5-7 整體服務表現滿意度年度比較圖



(三)電話禮貌滿意度及不滿意原因分析

頻次分析

全體受訪者中，有五成七(56.9%)民眾今年還未撥打電話與新營區公所接觸，而其他民眾對公所電話禮貌有四成一(40.6%)感到滿意(包含非常滿意6.8%及滿意33.8%)；而表示不滿意者則占2.0%(包含不滿意1.7%及非常不滿意0.3%)；另外，則有0.5%的民眾未表示意見。

若排除今年還未撥打電話與新營區公所接觸的民眾後，則有九成四(94.1%)的民眾對公所電話禮貌感到滿意(包含非常滿意15.8%及滿意78.3%)；反之，則有4.7%民眾表示不滿意(包含不滿意3.9%及非常不滿意0.8%)。

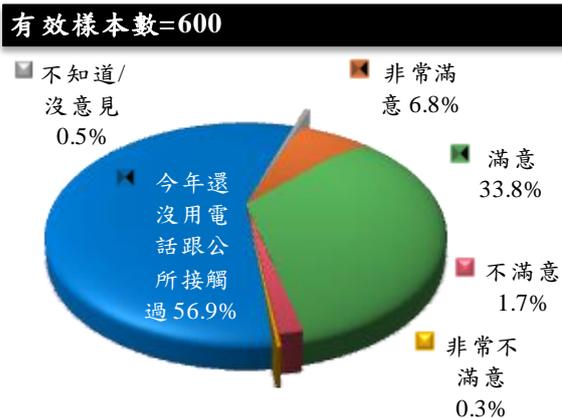


圖 5-8 電話禮貌滿意度分析圖

表 5-5 電話禮貌滿意度分析表

項目	次數	百分比
非常滿意	41	6.8%
滿意	203	33.8%
不滿意	10	1.7%
非常不滿意	2	0.3%
今年還沒用電話跟公所接觸過	341	56.9%
不知道/沒意見	3	0.5%
總計	600	100.0%

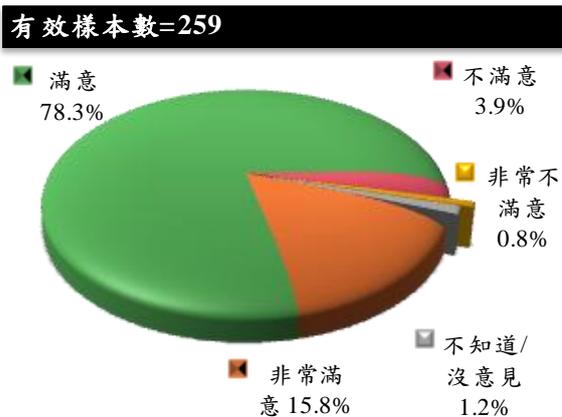


圖 5-9 電話禮貌滿意度分析圖(排除今年未撥打電話至公所的民眾)

表 5-6 電話禮貌滿意度分析表(排除今年未撥打電話至公所的民眾)

項目	次數	百分比
非常滿意	41	15.8%
滿意	203	78.3%
不滿意	10	3.9%
非常不滿意	2	0.8%
不知道/沒意見	3	1.2%
總計	259	100.0%

Q3.請問，最近一年來(自 101 年 6 月到現在)，當您用電話與公所各單位洽詢時，請問您對服務人員的電話禮貌滿不滿意？



交叉分析

將民眾對新營區公所電話禮貌滿意度與基本資料交叉分析，比例雖因教育程度與居住里別之不同而達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此各族群之差異僅供參考。至於性別、年齡及職業方面則未達顯著差異。(詳如附表3)

- 1.性別：男性(95.0%)對電話禮貌感到滿意的比例高於女性(93.6%)。
- 2.年齡：60歲以上(98.7%)者對電話禮貌感到滿意的比例較高。
- 3.教育程度：國中及碩士及以上(100.0%)者對電話禮貌感到滿意的比例較高。
- 4.職業：職業為行政及主管人員、農、林、漁、牧工作人員、現役軍人及學生(100.0%)對電話禮貌感到滿意的比例較高。
- 5.居住里別：居住在民權里、民生里、民榮里、好平里、延平里、南興里、永生里、中營里、興業里、興安里、大宏里、埤寮里、太南里、南紙里、姑爺里以及興南里(100.0%)者對電話禮貌感到滿意的比例較高。

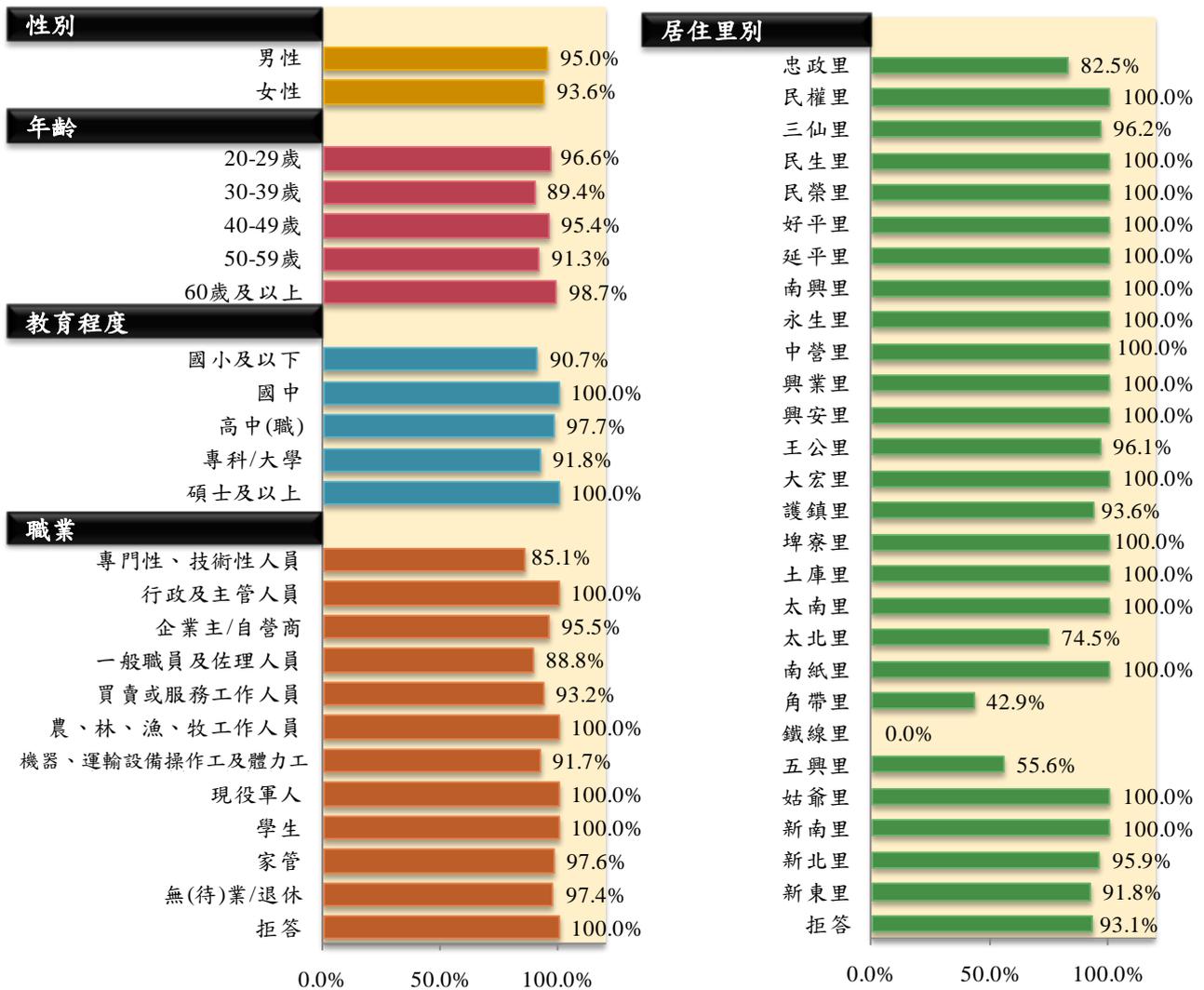


圖 5-10 對電話禮貌感到滿意與基本資料交叉分析圖

不滿意情形分析

針對12位對新營區公所電話禮貌感到不滿意的民眾，詢問其不滿意原因發現，「口氣不佳」(41.7%)之比例最高，占四成二；其次，有三成三表示「電話被轉來轉去，無法立即找到人員解答」(33.3%)；再其次為「等待接聽的時間過長」(25.0%)與「解釋不夠清楚」(16.7%)，各占二成五與一成七。

表 5-7 對電話禮貌不滿意度原因分析表



項目	次數	百分比
口氣不佳	5	41.7%
電話被轉來轉去，無法立即找到人員解答	4	33.3%
等待接聽的時間過長	3	25.0%
解釋不夠清楚	2	16.7%

Q3.1 請問您不滿意的原因是什麼？

年度分析

本題年度比較將98、101與102年度扣除未撥打電話至公所之民眾，重新計算滿意度與不滿意的比例，再與99年度調查對象僅為洽公民眾之結果比較發現，感到滿意的比例由98年的88.3%、99年的84.8%、101年的94.0%提升至102年的94.1%，5年內滿意度上升了5.8%。可見，民眾對近幾年來新營區公所努力改善公所人員電話禮貌上，已獲得民眾的肯定，給予正面評價的比例也逐年增加。



圖 5-11 電話禮貌滿意度年度比較圖



二、民眾對新營區公所公務人員清廉程度情況分析

(一) 民眾對區公所承辦人員的清廉程度看法分析

頻次分析

對於區公所承辦人員的清廉度，有六成二(62.3%)民眾認為清廉(包含非常清廉4.8%及滿意57.5%)；而表示不清廉者則占4.0%(包含不清廉3.8%及非常不清廉0.2%)；另外，則有三成四(33.7%)的民眾未表示意見。

整體來看，多數民眾對區公所承辦人員的清廉度表示肯定，但仍有近三分之一的民眾未表示意見，顯示部分民眾對區公所承辦人員在清廉度的表現上是存有疑慮的。因此，除了持續推展廉政業務，可以增進民眾對區公所承辦人員的清廉度的認同之外，持續辦理好為民服務的品質也可以發揮月暈效應的效果。

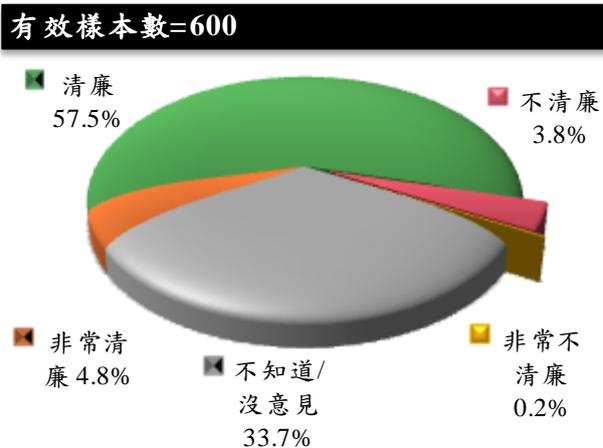


圖 5-12 承辦人員清廉度分析圖

表 5-8 承辦人員清廉度分析表

項目	次數	百分比
非常清廉	29	4.8%
清廉	345	57.5%
不清廉	23	3.8%
非常不清廉	1	0.2%
不知道/沒意見	202	33.7%
總計	600	100.0%

Q4. 整體而言，請問您認為目前區公所員工清不清廉？

交叉分析

將民眾對新營區公所員工清廉度與基本資料交叉分析，比例雖因年齡、教育程度、職業與居住里別之不同而達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此各族群之差異僅供參考。至於性別方面則未達顯著差異。(詳如附表4)



- 1.性別：男性(65.9%)對整體服務表現感到滿意的比例高於女性(58.8%)。
- 2.年齡：20-29 歲(76.9%)者對整體服務表現感到滿意的比例較高。
- 3.教育程度：專科或大學(68.2%)者對整體服務表現感到滿意的比例較高。
- 4.職業：職業為現役軍人(100.0%)對整體服務表現感到滿意的比例較高。
- 5.居住里別：居住在舊廊里(100.0%)者對整體服務表現感到滿意的比例較高。

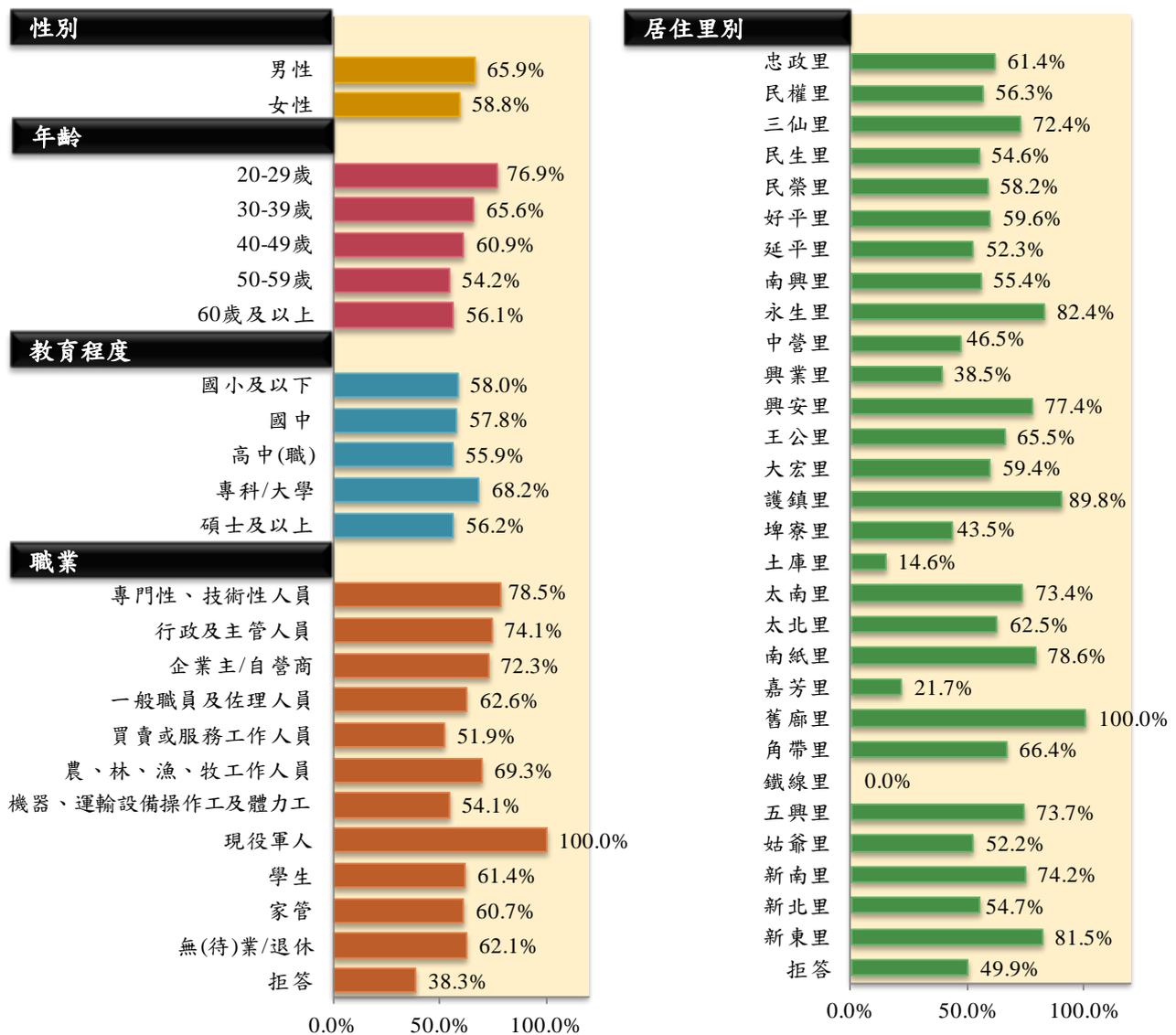


圖 5-13 對承辦人員辦事感到清廉與基本資料交叉分析圖

年度分析



由年度比較發現，102年度(62.3%)受訪民眾對於新營區公所相關人員辦事清廉的比例較100年度(78.7%)下降16.4%，較101年度(64.2%)略為下降1.9%，但仍相對較98年度(36.0%)提升26.3%；此外，覺得不清廉的比例102年度亦較101年度下降4.1%。上述結果，主要是受到未表示意見的比例上升的影響所導致。

整體來看，民眾認為公所人員辦事清廉的比例以99年度達到最高，此後則逐年下降，此結果可作為區公所在清廉表現方面的警惕。



圖 5-14 承辦人員清廉度年度比較圖



(二)是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事分析

頻次分析

有九成七(97.3%)的民眾未曾遭遇或聽聞承辦人員有索賄之情事，僅有2.7%曾聽聞有需要送紅包、回扣、送禮或給好處等情形。

極少數(2.7%)民眾表示曾聽聞過不法情事，持續進行人員公務員廉政倫理的訓練與宣導，確實杜絕不法行為的發生，相關傳聞自然消除。

有效樣本數=600



圖 5-15 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事分析圖

表 5-9 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事分析表

項目	次數	百分比
有	16	2.7%
沒有	584	97.3%
總計	600	100.0%

Q5.您是否遭遇過或聽說過，到新營區公所洽辦業務時，需要送紅包、回扣、送禮或給好處的情形？

交叉分析

將民眾是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事與基本資料交叉分析，分析結果發現，比例不因基本資料的不同而有顯著差異。(詳如附表 5)

- 1.性別：男性(97.9%)未曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事的比例高於女性(96.8%)。
- 2.年齡：50-59 歲(99.3%)者未曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事的比例較高。
- 3.教育程度：國中教育程度(100.0%)者未曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情



事的比例較高。

4.職業：職業為專門性、技術性人員、行政及主管人員、農、林、漁、牧工作人員、現役軍人以及學生(100.0%)未曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事的比例較高。

5.居住地區：居住在民權里、三仙里、好平里、延平里、南興里、永生里、興業里、興安里、大宏里、護鎮里、土庫里、太北里、嘉芳里、舊廊里、角帶里、鐵線里、五興里以及姑爺里(100.0%)者未曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事的比例較高。

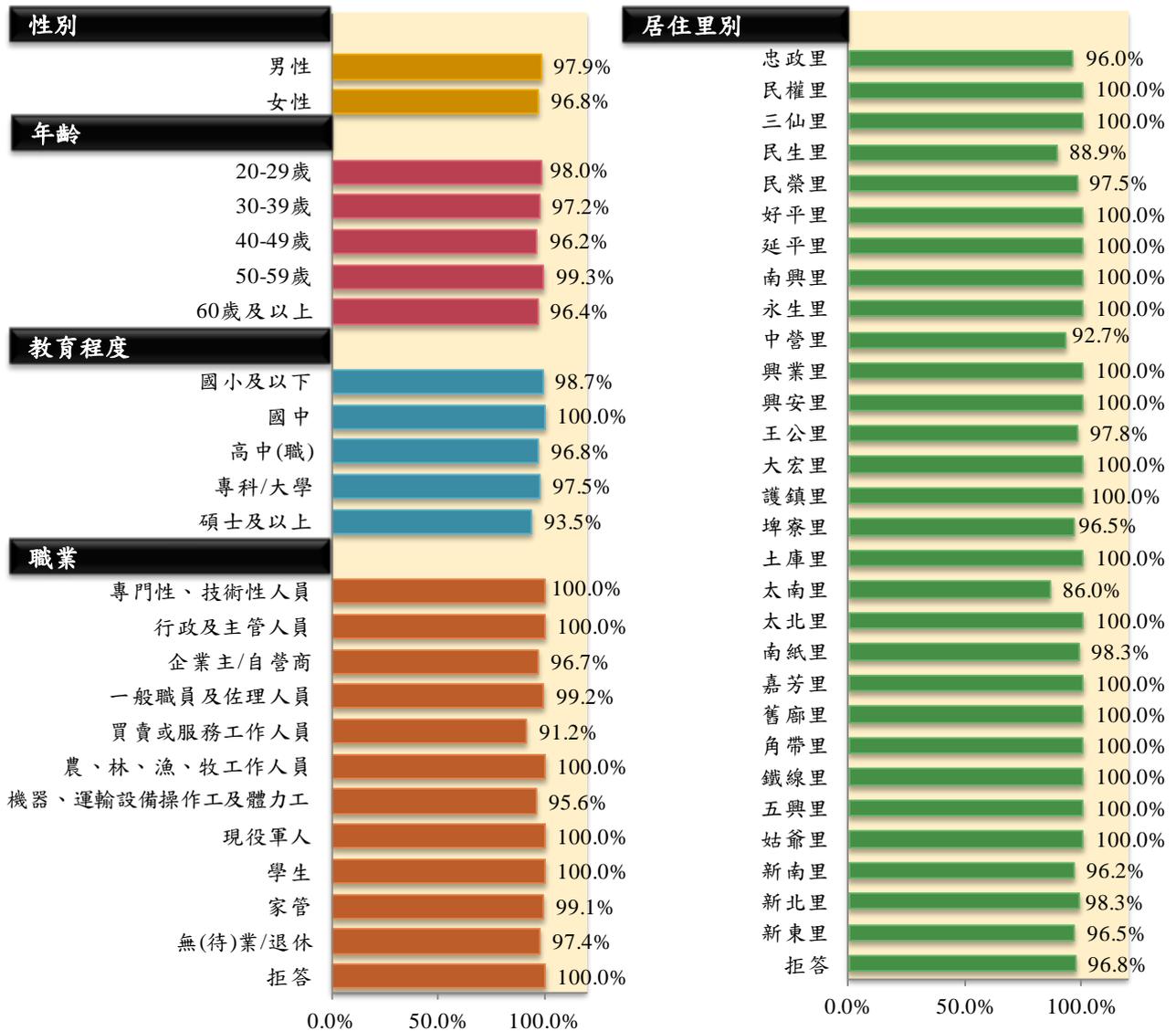


圖 5-16 未曾遭遇或聽聞承辦人員索賄與基本資料交叉分析圖



年度分析

由年度比較發現，民眾未曾遭遇或聽聞到新營區公所洽辦業務時，需要送紅包、回扣、送禮或給好處的情形的比例從98年度的93.9%、99年度的98.5%、101年度的93.6%以及102年度的97.3%，歷年的比例呈現上下起伏波動的情形，其中以99年度的比例最高，102年度次之，而102年度亦較101年度上升3.7%。

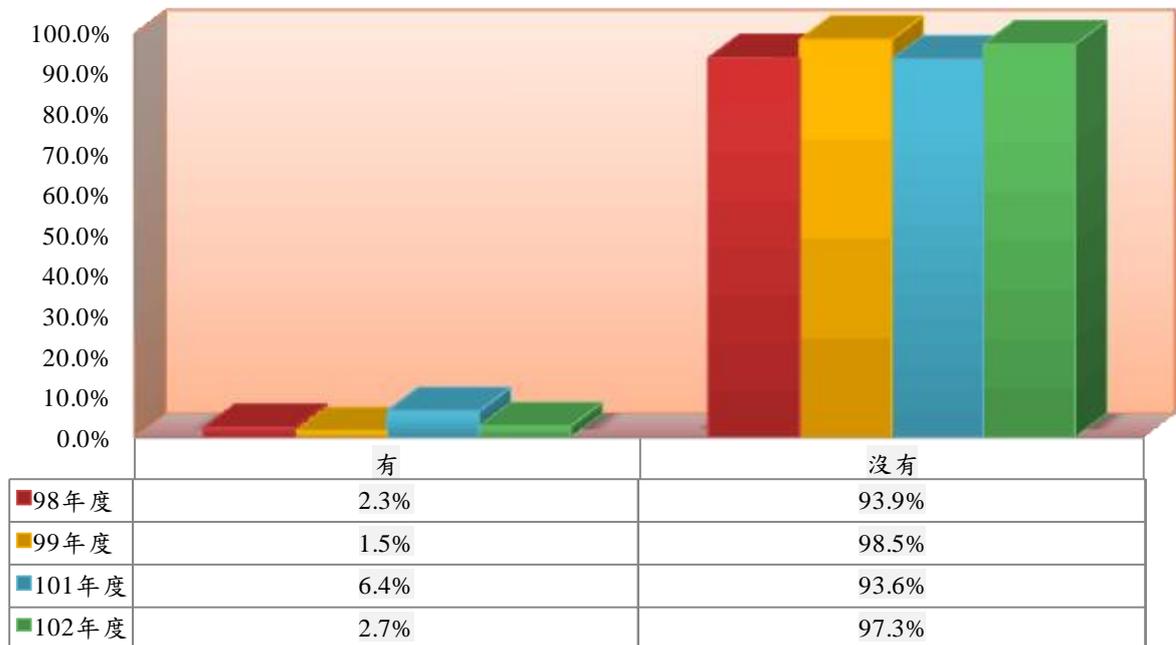


圖 5-17 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事年度比較圖



(三)民眾對推動廉政工作成效看法分析

頻次分析

調查顯示，有六成七(66.5%)的民眾認為公所推動廉政工作成效良好(包含非常好4.5%及好62.0%)；而有近一成(10.3%)認為不好(包含不好6.8%及非常不好0.7%)；另外，有二成六(26.0%)的民眾未表示意見。

整體而言，雖然多數(66.5%)民眾對公所推動廉政工作的成效表示肯定，但有一成(10.3%)的民眾則希望未來能再看到公所更多的努力。

有效樣本數=600

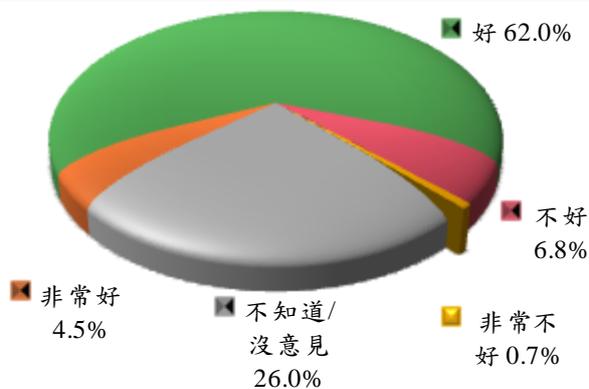


圖 5-18 推動廉政工作成效看法分析圖

表 5-10 推動廉政工作成效看法分析表

項目	次數	百分比
非常好	27	4.5%
好	372	62.0%
不好	41	6.8%
非常不好	4	0.7%
不知道/沒意見	156	26.0%
總計	600	100.0%

Q6. 整體而言，您認為新營區公所推動廉政的成效好不好？

交叉分析

將民眾對新營區公所推動廉政工作成效的認知與基本資料交叉分析，比例因年齡別之不同而達顯著差異；以外，雖然職業與居住里別之不同亦達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此各族群之差異僅供參考。至於性別及教育程度方面則未達顯著差異。(詳如附表6)

1. 性別：男性(69.4%)覺得新營區公所推動廉政工作成效好的比例高於女性(64.0%)。

2. 年齡：20-29 歲(74.9%)覺得新營區公所推動廉政工作成效好的比例較高，且達顯著差異。



- 3.教育程度：國中教育程度(69.0%)者覺得新營區公所推動廉政工作成效好的比例較高。
- 4.職業：職業為現役軍人(100.0%)覺得新營區公所推動廉政工作成效好的比例較高。
- 5.居住地區：居住在舊廊里(100.0%)者覺得新營區公所推動廉政工作成效好的比例較高。

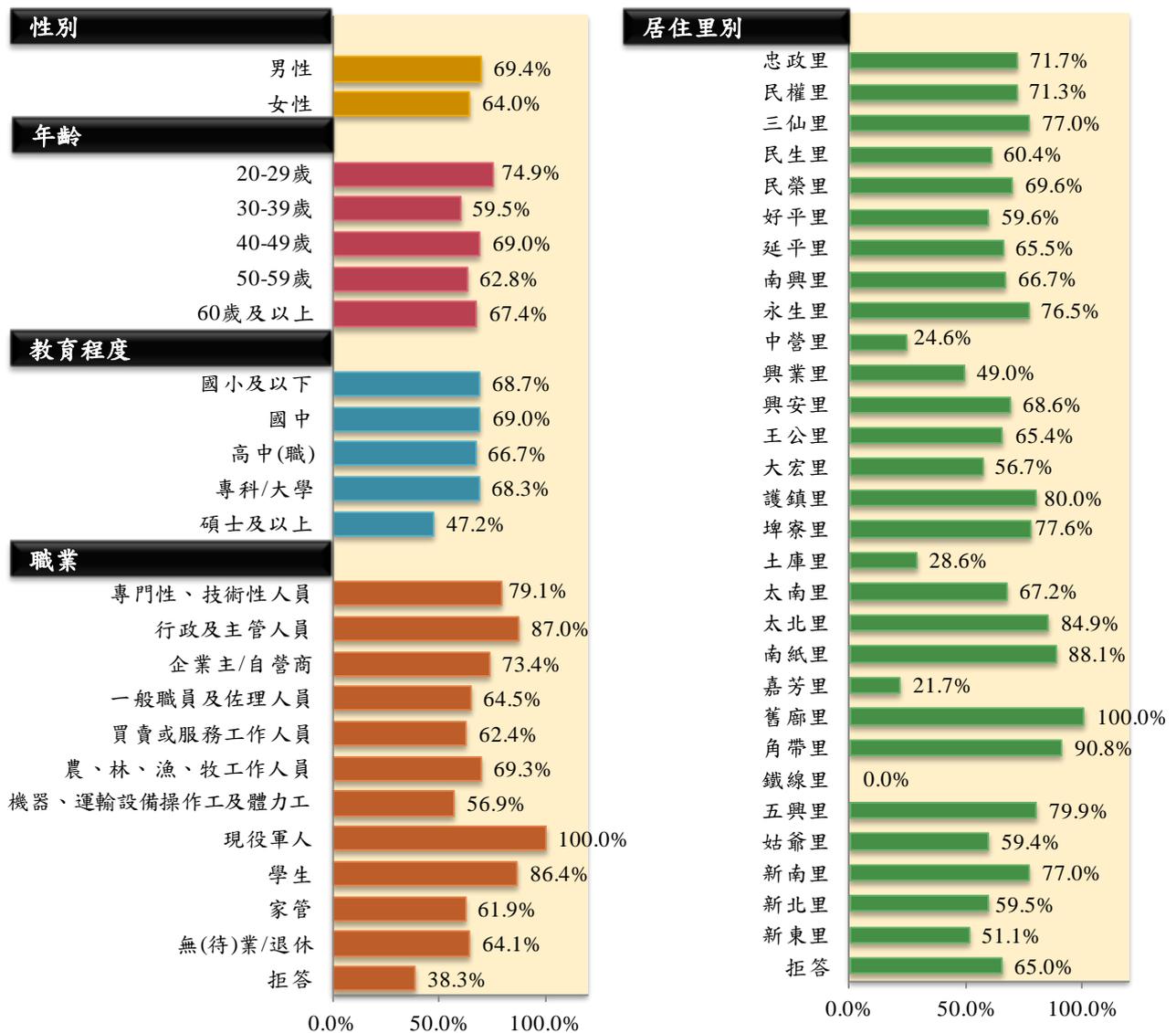


圖 5-19 對推動廉政工作成效感到良好與基本資料交叉分析圖



年度分析

由年度比較發現，民眾民眾認為推動廉政工作成效良好的比例從98年度的50.1%、99年度的79.5%、101年度的69.4%以及102年度的66.5%，歷年的比例以99年達到最高，此後呈現逐年下降的趨勢，而102年度亦較101年度下降2.9%；此外，覺得不清廉的比例102年度亦較101年度下降2.8%。上述結果。

整體來看，民眾覺得好及不好的比例皆較上一年度略微下降，主要是受到未表示意見的比例上升的影響所導致。

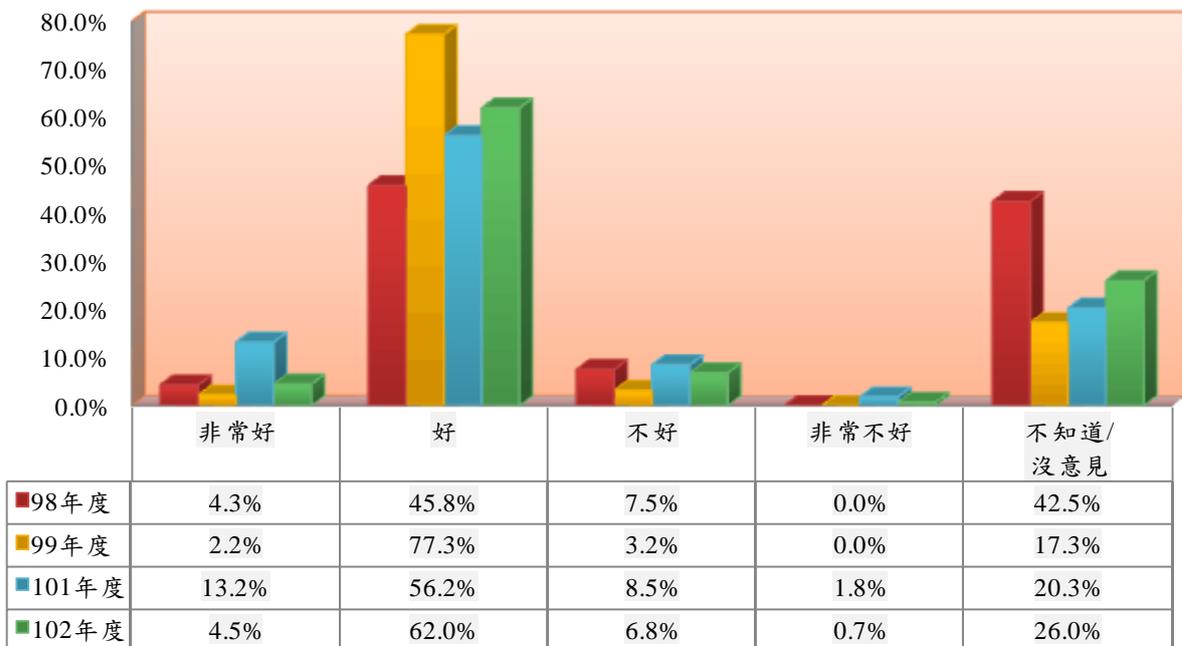


圖 5-20 推動廉政工作成效看法之年度比較圖



(四)民眾對持續推動廉潔施政的支持度分析

頻次分析

調查發現，高達九成五(94.7%)的民眾表示願意支持新營區公所持續推動廉潔施政(包含非常支持61.9%及支持32.8%)，僅2.0%表示不支持(包含不支持1.8%及非常不支持0.2%)。此外，有3.3%的民眾未表示意見。

廉能政府必然是所有民眾心中的期待，應展現推動廉潔施政以具體的行動及魄力，避免淪為口號。

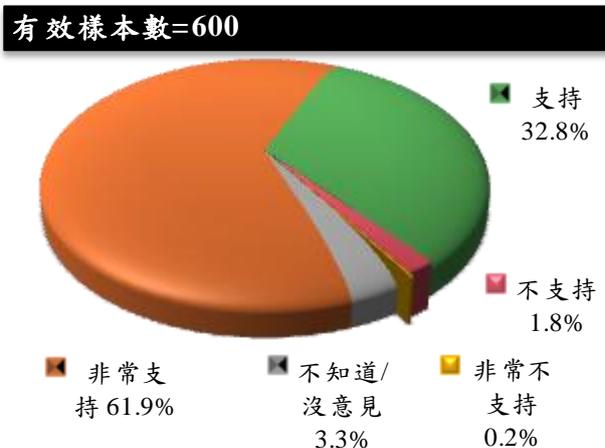


圖 5-21 持續推動廉潔施政支持度分析圖

Q7.您支不支持新營區公所持續推動廉潔施政？

表 5-11 持續推動廉潔施政支持度分析表

項目	次數	百分比
非常支持	371	61.9%
支持	197	32.8%
不支持	11	1.8%
非常不支持	1	0.2%
不知道/沒意見	20	3.3%
總計	600	100.0%

交叉分析

將民眾對新營區公所持續推動廉潔施政的支持度與基本資料交叉分析，比例雖因年齡、教育程度與居住里別之不同而達顯著差異，但因交叉分析表方格(cells)內的期望值有25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，因此各族群之差異僅供參考。至於性別及職業方面則未達顯著差異。(詳如附表7)

1.性別：男性(94.6%)支持新營區公所持續推動廉潔施政的比例與女性(94.9%)相近。

2.年齡：50-59 歲(98.6%)者支持新營區公所持續推動廉潔施政的比例較高。



- 3.教育程度：碩士及以上(100.0%)者支持新營區公所持續推動廉潔施政的比例較高。
- 4.職業：職業為專門性、技術性人員、一般職員及佐理人員以及現役軍人(100.0%)支持新營區公所持續推動廉潔施政的比例較高。
- 5.居住地區：居住在忠政里、好平里、延平里、永生里、興安里、護鎮里、土庫里、太南里、嘉芳里、舊廊里、角帶里、鐵線里、姑爺里以及興南里(100.0%)者支持新營區公所持續推動廉潔施政的比例較高。

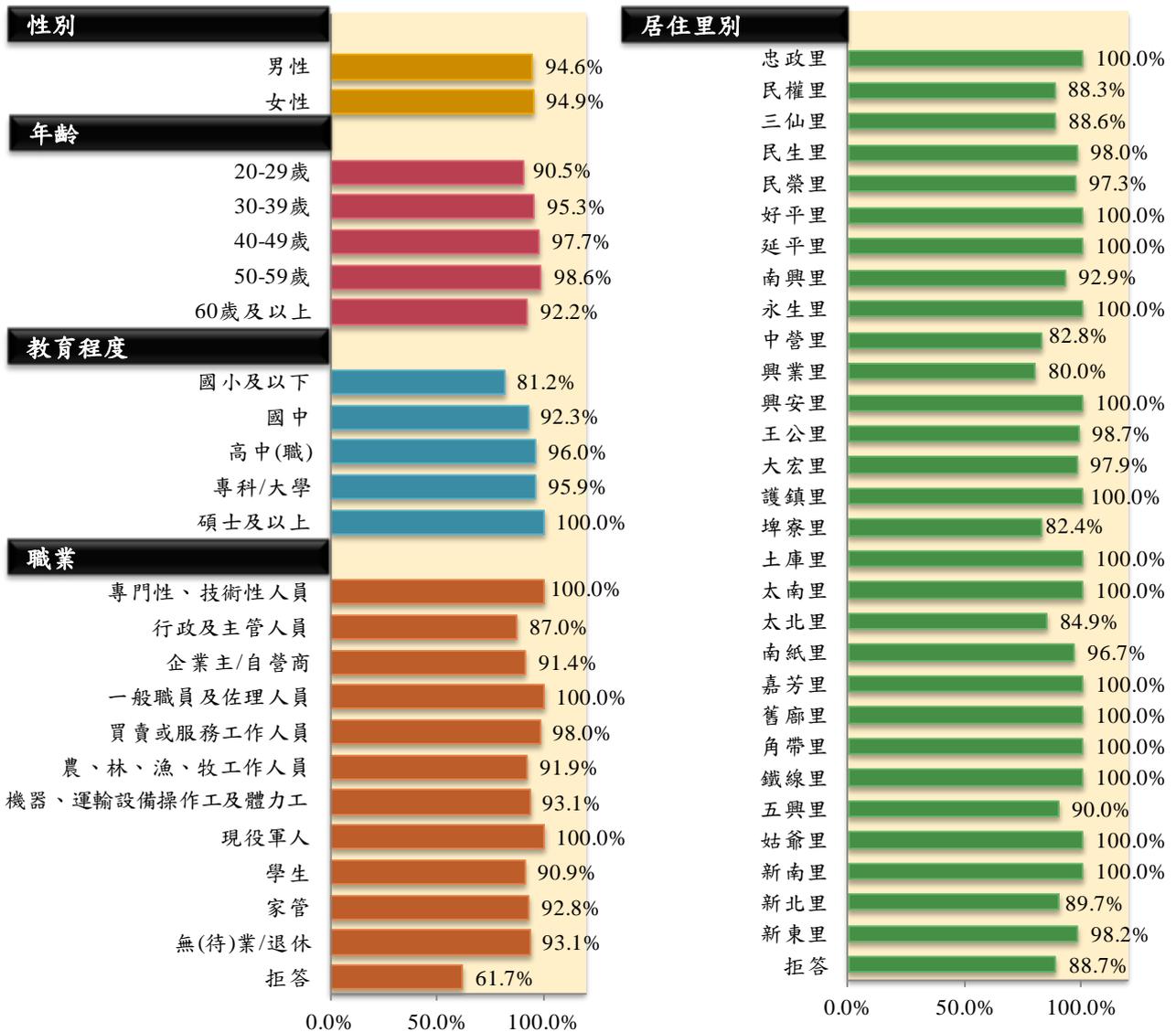


圖 5-22 支持持續推動廉潔施政與基本資料交叉分析圖



年度分析

歷年比較分析發現，民眾支持持續推動廉潔施政的比例由101年的94.2%略為上升至102年的94.7%，支持度略微上升了0.5%。

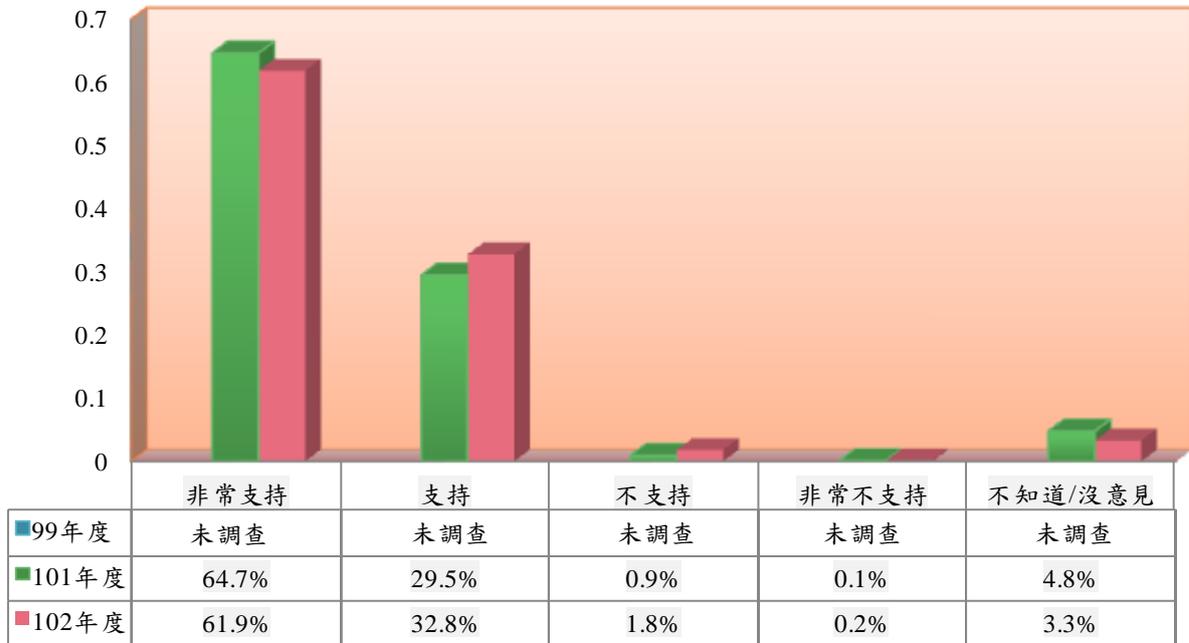


圖 5-23 持續推動廉潔施政支持度年度比較圖



三、相關施政建議

彙整民眾提供給新營區公所的具體建議事項，其中以「加強政策宣導」(3.3%)的比例最高，其次為「加強環境的整潔」(2.5%)，再其次依序為「提升人員的服務態度」(1.5%)、「增加公共建設(如公園、運動場所等)」(1.3%)、「增加藝文活動」(1.3%)、「定期清理水溝及消毒」(1.3%)、「希望能帶動偏遠地區的發展」(1.0%)以及「盡快處理民眾反映的事項並給予回應」(1.0%)；至於其餘項目的比例則相對較低，請參閱表5-12。

表 5-12 相關施政建議分析表

項目	次數	百分比
加強政策宣導	20	3.3%
加強環境的整潔	15	2.5%
提升人員的服務態度	9	1.5%
增加公共建設(如公園、運動場所等)	8	1.3%
增加藝文活動	8	1.3%
定期清理水溝及消毒	8	1.3%
希望能帶動偏遠地區的發展	6	1.0%
盡快處理民眾反映的事項並給予回應	6	1.0%
提升人員的辦事效率	5	0.8%
提升道路的平整度	5	0.8%
提升人員的清廉度	4	0.7%
增加就業機會	3	0.5%
簡化作業流程	3	0.5%
加強控管道路工程的品質	3	0.5%
提升公所的服務品質	2	0.3%
適當分配預算於受益民眾的地方	2	0.3%
希望文化中心機車停車格能增建遮雨棚	2	0.3%
增加網路上相關業務的資訊	2	0.3%
希望可以恢復季刊、小冊子供民眾索取	2	0.3%
增加警車巡邏次數	1	0.2%
加強景觀綠美化	1	0.2%
盡快整修天鵝湖涼亭	1	0.2%



續表 5-12 新營區公所相關施政建議分析表

項目	次數	百分比
希望能在行人專用道補上白線	1	0.2%
增設東新七街與東興路口的號誌燈，避免校車與車輛爭道	1	0.2%
管理人行道上停車車輛	1	0.2%
定期維修各路口的監視器	1	0.2%
多給予弱勢族群關懷與幫助	1	0.2%
公平規劃各里別的社區	1	0.2%
於死角加裝監視器保護社區安全	1	0.2%
希望公所有志工能協助年長者辦理事務	1	0.2%
希望垃圾車可以定點停靠等民眾丟完垃圾	1	0.2%
三仙理健康路上分隔島上的植物太高會擋住對向來車	1	0.2%
妥善規劃省立醫院停車場內的車輛動向	1	0.2%
增加弱勢族群的補助	1	0.2%
不知道/沒意見	493	82.2%

Q8.除了上述問題之外，請您提供寶貴的建議，以供新營區公所未來施政的參考？

由於本題開放題，僅就受訪民眾反應項目進行陳述，不再與基本資料進行交叉分析，特此說明。



陸、結論

一、七成七(76.8%)的民眾對新營區公所整體施政表現感到滿意，其中 20-29 歲(83.0%)者的滿意度明顯較其他年齡層為高。

公所整體施政表現獲得七成七(76.8%)的民眾肯定，但仍有一成五(14.9%)持負面看法，從基本資料的交叉分析來看，20-29歲(83.0%)者對整體施政表現感到滿意的比例較其他年齡層者顯著為高；而從歷年比較來看，滿意度由101年的68.7%提升至102年的76.8%，大幅提升了8.1%。

綜上所述，雖然102年的整體施政滿意度提升8.1%，但民眾對公所整體施政表現有顯著的年齡層上的差異，較年長滿意度較低，因此在推行各項施政時因考量各年齡層民眾的需求，以縮短不同年齡層民眾的滿意度差異。

二、有九成(90.1%)曾洽公民眾對整體服務表現則感到滿意，至於感到不滿意的主因則認為人員「態度不夠友善」(35.3%)。

受訪民眾中有四成(39.5%)今年未至新營區公所洽公，排除今年未至公所洽公的民眾後，則有九成(90.1%)的民眾對公所整體服務表現感到滿意，有9.3%民眾表示不滿意；而民眾不滿意整體服務表現的原因主要為「態度不夠友善」(35.3%)，其次為「態度不夠積極」(29.4%)，再其次為「業務說明不清楚」(17.6%)與「洽辦兵役作業，承辦人員態度不夠積極」(17.6%)。

曾經前往區公所洽公的民眾有高達九成(90.1%)表達對區公所整體服務的肯定，獲得曾洽公民眾的肯定對區公所人員是最好的鼓勵。

三、九成四(94.1%)的民眾對服務人員電話禮貌態度表示讚許，僅有少部分(4.7%)覺得不滿意；而不滿意的主因則是「口氣不佳」(41.7%)及「電話被轉來轉去，無法立即找到人員解



答」(33.3%)。

曾撥打過電話的民眾中，有九成四(94.1%)對公所服務人員電話禮貌感到滿意，對電話禮貌不滿意比例則僅有4.7%；而對電話禮貌不滿意的原因，主要以「口氣不佳」(41.7%)之比例最高，其次為「電話被轉來轉去，無法立即找到人員解答」(33.3%)，再其次為「等待接聽的時間過長」(25.0%)與「解釋不夠清楚」(16.7%)。

整體來看，友善的口氣及縮短電話轉接等待時間是提升電話禮貌服務的不二法門。

四、雖然僅六成二(62.3%)民眾認為區公所承辦人員清廉，但有高達有九成七(97.3%)的民眾表示不曾聽聞或遭遇需要送紅包、回扣、送禮或給好處的情形。

在區公所承辦人員的清廉度方面，雖然僅有六成二(62.3%)民眾認為清廉，主要是因為有三成四(33.7%)的民眾未表示意見，而認為不清廉的比例僅有4.0%。此外，高達九成七(97.3%)的民眾未曾遭遇或聽聞承辦人員有索賄之情事，僅有極少數(2.7%)民眾表示曾聽聞過不法情事。

整體來看，不法情事已逐漸絕跡，雖然絕大多數民眾未曾聽聞相關情事，然而仍有極少數民眾有疑慮。因此，唯有持續推行公務員廉政倫理，才能杜絕相關傳聞。

五、整體來看，有六成七(66.5%)的民眾認為公所推動廉政工作成效良好，而有高達九成五(94.7%)的民眾願意支持公所持續推動廉潔施政。



公所推動廉政工作成效上獲得六成七(66.5%)的民眾認為可，但仍有近一成(10.3%)持負面觀感，有二成六(26.0%)的民眾未表示意見；此外，高達九成五(94.7%)的民眾支持區公所持續推動廉潔施政，僅2.0%不支持。

六、民眾提供給新營區公所的具體建議，以「加強政策宣導」(3.3%)的比例最高，其次為「加強環境的整潔」(2.5%)。

在民眾提供給新營區公所的具體建議中以「加強政策宣導」(3.3%)的比例最高，其次為「加強環境的整潔」(2.5%)，再其次依序有「提升人員的服務態度」(1.5%)、「增加公共建設(如公園、運動場所等)」(1.3%)、「增加藝文活動」(1.3%)、「定期清理水溝及消毒」(1.3%)、「希望能帶動偏遠地區的發展」(1.0%)以及「盡快處理民眾反映的事項並給予回應」(1.0%)。



柒、建議

一、加強服務人員的親和力，養成其主動、積極服務民眾的習慣，建立與民眾良好的互動關係，提升民眾對新營區公所的肯定。

根據此次調查顯示，歷年來多數民眾對新營區公所人員的服務態度感到滿意，五年來滿意度皆高達九成左右，但根據此次調查顯示，仍有民眾在與新營區公所人員接觸時發生不愉快的經驗，其中原因不外乎為態度不夠友善、不夠積極，因而導致此些民眾給予負面評價。

為改善民眾對新營區公所的負面印象，建議新營區公所在態度方面，應特別加強服務人員的親和力，要求服務人員發揮熱忱，主動招呼洽公民眾，貼心關懷民眾需求，細心處理民眾案件，耐心聆聽民眾意見，以給予民眾窩心的服務感受，也藉此養成主動、積極服務民眾的習慣，建立與民眾良好的互動關係，拉近了彼此間的距離，提升民眾對新營區公所的肯定。

二、嚴格要求電話服務人員，對於民眾的來電應儘速接聽，而在答話時，語氣與應對進退的措詞應加以修飾，塑造新營區公所「可親可近」的形象。

本次調查之服務人員的電話禮貌滿意度，獲得九成四(94.1%)民眾的肯定，顯示服務人員在此方面的努力值得鼓勵與喝采。

然而，偶有少數不滿的聲浪，原因為「口氣不佳」、「電話被轉來轉去，無法立即找到人員解答」、「等待接聽的時間過長」與「解釋不夠清楚」。

上述原因離不開態度與能力，因此建議相關單位應嚴格要求電話服務人員，不僅電話鈴聲不宜超過三響，在答話時，先主動報上所屬單位、姓名並問好，回應民眾問題時，語氣須清晰，態度和善，不厭其煩的為來電民眾解說內容以及相關資訊，塑造新營區公所「可親可近」的形象。另



外，亦須提升電話服務人員對公所各單位職掌項目的瞭解，以便民眾若詢問非人員本身業務內容之問題時，仍能替民眾準確轉接至合適的單位洽詢，降低民眾無法立即解除問題之怨懟。

三、不定期進行業務稽核，確實評估內部控管制度遵行的健全性，並依稽核結果予以獎勵或調整職務，以杜絕不法情事發生的機會。

綜合本次調查結果，高達九成七(97.3%)至新營區公所洽辦業務時，未遭遇或聽說過須要送紅包、回扣、送禮或給好處的情形，且有九成五(94.7%)的民眾支持新營區公所持續推動廉潔施政，然而，民眾對於目前人員的清廉度以及公所推動廉政的成效僅獲得六成五左右的認同，尤其未能表示意見的部分占了三成左右，可見民眾對於此方面的議題多存有疑慮，也顯示出民眾對新營區公所整體的風紀操守仍懷有高度期待。

因此，建議相關單位不定期進行業務稽核，確實評估內部控管制度遵行的健全性，並針對操守風評不佳之員工，實施現場督核，激發其榮譽心與責任感，以不敢貪、不能貪、不願貪、不必貪作為行事準則，同時依稽核結果予以獎懲或調整職務事宜，有效發揮嚇阻作用，以杜絕不法情事發生的機會。



附錄一 問卷



臺南市新營區公所 102 年度廉政問卷民意調查

您好，我是畢肯市場研究公司的電訪員，目前接受新營區公所的委託，正在進行一項有關「臺南市新營區公所為民服務調查」的電話訪問，想耽誤您一點時間，請教您幾個問題，謝謝您！

這份問卷是受到政府機關委託執行，您的意見將成為政府決策時的重要參考，並且所有資料與意見都將受到最嚴密的保護，請您放心。

過濾題

S1. 請問您是否年滿 20 歲了嗎？

(01) 是 (02) 不是 → 非合格受訪者，訪員請說謝謝並結束訪問！

S2. 請問您現在是不是居住在新營區？

(01) 是 (02) 不是 → 非合格受訪者，訪員請說謝謝並結束訪問！

正式問卷

Q1. 請問您滿不滿意新營區公所的整體施政表現？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意 (04) 非常不滿意

(98) 不知道/沒意見

Q2. 請問，最近一年來(自 100 年 6 月到現在)您到區公所申請辦理各種事項時，請問您對承辦人的整體服務表現滿不滿意？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意 (04) 非常不滿意

(98) 不知道/沒意見 (96) 今年未至公所洽公

回答(3)、(4)者，續答 Q2.1

Q2.1 請問您是辦哪項業務感到不滿意？您不滿意的原因是什麼？

Q3. 請問，最近一年來(自 100 年 6 月到現在)，當您用電話與公所各單位洽詢時，請問您對服務人員的電話禮貌滿不滿意？

(01) 非常滿意 (02) 滿意 (03) 不滿意 (04) 非常不滿意

(98) 不知道/沒意見 (96) 今年還沒用電話跟公所接觸過

回答(3)、(4)者，續答 Q3.1

Q3.1 請問您不滿意的原因是什麼？_____

Q4. 整體而言，請問您認為目前區公所員工清不清廉？

(01) 非常清廉 (02) 清廉 (03) 不清廉 (04) 非常不清廉

(98) 不知道/沒意見

Q5. 您是否遭遇過或聽說過，到新營區公所洽辦業務時，需要送紅包、回扣、送禮或給好處的情形？

(01) 有 (02) 沒有

Q6. 整體而言，您認為新營區公所推動廉政的成效好不好？

(01) 非常好 (02) 好 (03) 不好 (04) 非常不好

(98) 不知道/沒意見

Q7. 您支不支持新營區公所持續推動廉潔施政？

(01) 非常支持 (02) 支持 (03) 不支持 (04) 非常不支持

(98) 不知道/沒意見



Q8.除了上述問題之外，請您提供寶貴的建議，以供新營區公所未來施政的參考？請惠予簡略說明：

(97)其他_____ (請說明)

(98)不知道/沒意見

Q9.請問您幾歲？

(01)20~29 歲 (02)30~39 歲 (03)40~49 歲 (04)50~59 歲

(05)60 歲及以上

Q10.請問您的教育程度是？

(01)國小 (02)國中 (03)高中(職) (04)專科/大學

(05)碩士及以上

Q11.請問您的職業是？

(01)專門性、技術性人員(如律師、工程師、會計師、教授)

(02)行政及主管人員(如民意代表、政府/企業主管人員等)

(03)企業主/自營商

(04)一般職員及佐理人員(如一般公務員、中小學教師)

(05)買賣或服務工作人員(如售貨、銷售、餐旅、美容服務工作人員等)

(06)農、林、漁、牧工作人員

(07)機器、運輸設備操作工及體力工

(08)現役軍人

(09)學生

(10)家管

(11)無(待)業/退休

(97)其他_____

(98)拒答

Q12.請問您是住在臺南市新營區的哪一里呢？

(01)忠政里

(02)民權里

(03)三仙里

(04)民生里

(05)民榮里

(06)好平里

(07)延平里

(08)南興里

(09)永生里

(10)中營里

(11)興業里

(12)興安里

(13)王公里

(14)大宏里

(15)護鎮里

(16)埤寮里

(17)土庫里

(18)太南里

(19)太北里

(20)南紙里

(21)嘉芳里

(22)舊廂(ㄅㄨㄛ)里

(23)角帶里

(24)鐵線里

(25)五興里

(26)姑爺里

(27)新南里

(28)新北里

(29)新東里

(98)拒答

Q13.性別：

(01)男性

(02)女性



附錄二 交叉分析表



附表 1 整體施政表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	滿意	滿意 小計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道 /沒意見
總次數	600	28	433	461	76	13	89	50
總百分比	100.0%	4.7%	72.1%	76.8%	12.7%	2.2%	14.9%	8.3%
*性別								
男性	295	3.1%	71.0%	74.1%	15.2%	3.8%	19.0%	6.9%
女性	305	6.2%	73.1%	79.3%	10.2%	0.7%	10.9%	9.8%
年齡								
20-29 歲	113	2.0%	81.0%	83.0%	7.5%	0.0%	7.5%	9.5%
30-39 歲	115	6.0%	74.0%	80.0%	11.6%	3.7%	15.3%	4.7%
40-49 歲	113	5.2%	68.9%	74.1%	13.5%	1.6%	15.1%	10.8%
50-59 歲	117	4.1%	71.2%	75.3%	14.3%	3.4%	17.7%	7.0%
60 歲及以上	142	5.8%	66.4%	72.2%	15.7%	2.2%	17.9%	9.9%
教育程度								
國小及以下	46	10.3%	61.5%	71.8%	5.9%	1.8%	7.7%	20.5%
國中	49	10.1%	73.8%	83.9%	8.6%	1.6%	10.2%	5.9%
高中(職)	170	3.5%	72.0%	75.5%	15.2%	2.5%	17.7%	6.8%
專科/大學	300	3.4%	74.4%	77.8%	13.1%	1.7%	14.8%	7.4%
碩士及以上	35	6.0%	63.4%	69.4%	11.8%	6.0%	17.8%	12.8%
#職業								
專門性、技術性人員	45	0.0%	85.5%	85.5%	13.1%	0.0%	13.1%	1.4%
行政及主管人員	12	17.3%	76.5%	93.8%	6.2%	0.0%	6.2%	0.0%
企業主/自營商	25	6.6%	48.3%	54.9%	36.5%	0.0%	36.5%	8.6%
一般職員及佐理人員	79	2.0%	77.6%	79.6%	8.7%	1.0%	9.7%	10.7%
買賣或服務工作人員	79	6.7%	72.4%	79.1%	15.2%	3.7%	18.9%	2.0%
農、林、漁、牧工作人員	10	0.0%	85.7%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
機器、運輸設備操作工及體	57	2.2%	62.1%	64.3%	17.9%	3.2%	21.1%	14.6%
現役軍人	9	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
學生	34	0.0%	93.2%	93.2%	0.0%	0.0%	0.0%	6.8%
家管	87	8.4%	69.4%	77.8%	10.8%	2.4%	13.2%	9.0%
無(待)業/退休	160	5.0%	69.8%	74.8%	13.7%	3.4%	17.1%	8.1%
拒答	3	38.3%	0.0%	38.3%	0.0%	0.0%	0.0%	61.7%



續附表 1 整體施政表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不滿意	非常不滿意	不滿意小計	不知道/沒意見
#居住里別								
忠政里	42	3.0%	85.9%	88.9%	7.3%	2.0%	9.3%	1.8%
民權里	27	5.9%	65.2%	71.1%	3.1%	0.0%	3.1%	25.8%
三仙里	27	5.8%	86.6%	92.4%	5.3%	0.0%	5.3%	2.3%
民生里	37	8.7%	64.2%	72.9%	12.0%	4.9%	16.9%	10.2%
民榮里	31	0.0%	78.9%	78.9%	6.7%	2.5%	9.2%	11.9%
好平里	4	0.0%	44.5%	44.5%	35.3%	20.2%	55.5%	0.0%
延平里	5	0.0%	69.5%	69.5%	30.5%	0.0%	30.5%	0.0%
南興里	20	7.8%	80.2%	88.0%	12.0%	0.0%	12.0%	0.0%
永生里	13	16.5%	78.6%	95.1%	4.9%	0.0%	4.9%	0.0%
中營里	8	0.0%	36.6%	36.6%	17.1%	9.9%	27.0%	36.4%
興業里	13	0.0%	51.1%	51.1%	16.4%	0.0%	16.4%	32.5%
興安里	9	6.6%	70.8%	77.4%	0.0%	22.6%	22.6%	0.0%
王公里	47	5.2%	77.2%	82.4%	11.6%	0.0%	11.6%	6.0%
大宏里	29	0.0%	66.9%	66.9%	21.2%	2.1%	23.3%	9.8%
護鎮里	14	0.0%	89.7%	89.7%	5.9%	0.0%	5.9%	4.4%
埤寮里	17	3.6%	70.5%	74.1%	17.6%	0.0%	17.6%	8.3%
土庫里	10	0.0%	76.3%	76.3%	16.0%	0.0%	16.0%	7.7%
太南里	11	0.0%	79.0%	79.0%	13.8%	0.0%	13.8%	7.2%
太北里	11	0.0%	57.8%	57.8%	29.0%	0.0%	29.0%	13.2%
南紙里	44	6.1%	81.8%	87.9%	10.2%	0.0%	10.2%	1.9%
嘉芳里	4	0.0%	82.4%	82.4%	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%
舊廊里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
角帶里	7	0.0%	88.9%	88.9%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%
鐵線里	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
五興里	6	0.0%	73.7%	73.7%	16.3%	0.0%	16.3%	10.0%
姑爺里	9	0.0%	40.0%	40.0%	0.0%	24.6%	24.6%	35.4%
新南里	22	16.3%	67.5%	83.8%	10.5%	0.0%	10.5%	5.7%
新北里	36	7.8%	61.8%	69.6%	16.1%	1.7%	17.8%	12.6%
新東里	45	0.0%	69.1%	69.1%	24.2%	1.9%	26.1%	4.8%
拒答	50	8.2%	67.8%	76.0%	16.8%	1.7%	18.5%	5.5%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 2 整體服務表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	滿意	滿意 小計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	今年未 至公所 洽公	不知道 /沒意見
總次數	600	49	278	327	31	3	34	237	2
總百分比	100.0%	8.2%	46.3%	54.5%	5.2%	0.5%	5.7%	39.5%	0.3%
性別									
男性	295	6.9%	46.0%	52.9%	5.7%	0.8%	6.5%	40.6%	0.0%
女性	305	9.5%	46.4%	55.9%	4.9%	0.2%	5.1%	38.3%	0.7%
#年齡									
20-29 歲	113	9.5%	62.6%	72.1%	6.8%	0.0%	6.8%	21.1%	0.0%
30-39 歲	115	5.6%	52.0%	57.6%	9.8%	0.0%	9.8%	32.6%	0.0%
40-49 歲	113	7.0%	39.8%	46.8%	4.7%	0.7%	5.4%	47.1%	0.7%
50-59 歲	117	9.1%	43.0%	52.1%	3.0%	0.7%	3.7%	43.7%	0.5%
60 歲及以上	142	9.6%	36.3%	45.9%	2.6%	1.2%	3.8%	49.9%	0.4%
#教育程度									
國小及以下	46	9.9%	31.4%	41.3%	4.1%	0.0%	4.1%	51.9%	2.7%
國中	49	19.4%	30.9%	50.3%	1.3%	0.0%	1.3%	48.4%	0.0%
高中(職)	170	8.7%	46.5%	55.2%	2.7%	0.5%	3.2%	41.2%	0.4%
專科/大學	300	6.9%	48.1%	55.0%	7.8%	0.8%	8.6%	36.4%	0.0%
碩士及以上	35	0.0%	69.2%	69.2%	2.9%	0.0%	2.9%	27.9%	0.0%
#職業									
專門性、技術性人員	45	8.6%	48.0%	56.6%	8.3%	0.0%	8.3%	35.1%	0.0%
行政及主管人員	12	0.0%	74.1%	74.1%	0.0%	0.0%	0.0%	25.9%	0.0%
企業主/自營商	25	8.9%	49.9%	58.8%	0.0%	3.1%	3.1%	38.1%	0.0%
一般職員及佐理人員	79	1.7%	54.4%	56.1%	1.3%	0.0%	1.3%	41.6%	1.0%
買賣或服務工作人員	79	6.2%	49.3%	55.5%	9.6%	0.0%	9.6%	34.9%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	10	0.0%	55.2%	55.2%	0.0%	0.0%	0.0%	38.6%	6.2%
機器、運輸設備操作工及 現役軍人	57	8.2%	33.8%	42.0%	4.1%	0.0%	4.1%	53.9%	0.0%
學生	9	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
家管	34	0.0%	72.8%	72.8%	13.6%	0.0%	13.6%	13.6%	0.0%
無(待)業/退休	87	14.7%	40.8%	55.5%	4.1%	1.0%	5.1%	39.4%	0.0%
拒答	160	11.5%	38.1%	49.6%	5.4%	1.0%	6.4%	43.6%	0.4%
	3	38.3%	0.0%	38.3%	0.0%	0.0%	0.0%	61.7%	0.0%



續附表 2 整體服務表現滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	滿意	滿意 小計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	今年未 至公所 洽公	不知道 /沒意見
#居住里別									
忠政里	42	3.5%	48.6%	52.1%	7.1%	0.0%	7.1%	40.8%	0.0%
民權里	27	9.0%	64.3%	73.3%	0.0%	0.0%	0.0%	26.7%	0.0%
三仙里	27	14.2%	40.4%	54.6%	5.3%	0.0%	5.3%	40.1%	0.0%
民生里	37	15.4%	42.6%	58.0%	6.2%	2.2%	8.4%	33.6%	0.0%
民榮里	31	16.2%	47.4%	63.6%	2.0%	0.0%	2.0%	34.4%	0.0%
好平里	4	0.0%	64.7%	64.7%	0.0%	0.0%	0.0%	35.3%	0.0%
延平里	5	0.0%	52.1%	52.1%	0.0%	0.0%	0.0%	47.9%	0.0%
南興里	20	4.3%	38.7%	43.0%	0.0%	3.9%	3.9%	53.1%	0.0%
永生里	13	0.0%	73.4%	73.4%	0.0%	0.0%	0.0%	26.6%	0.0%
中營里	8	19.7%	46.3%	66.0%	0.0%	0.0%	0.0%	34.0%	0.0%
興業里	13	0.0%	9.6%	9.6%	7.8%	0.0%	7.8%	82.6%	0.0%
興安里	9	6.6%	24.4%	31.0%	24.4%	0.0%	24.4%	44.6%	0.0%
王公里	47	12.5%	50.9%	63.4%	5.7%	0.0%	5.7%	30.9%	0.0%
大宏里	29	2.8%	50.6%	53.4%	10.4%	0.0%	10.4%	36.2%	0.0%
護鎮里	14	21.6%	63.8%	85.4%	0.0%	0.0%	0.0%	14.6%	0.0%
埤寮里	17	7.1%	27.0%	34.1%	0.0%	0.0%	0.0%	65.9%	0.0%
土庫里	10	0.0%	46.3%	46.3%	0.0%	0.0%	0.0%	53.7%	0.0%
太南里	11	5.4%	66.7%	72.1%	0.0%	0.0%	0.0%	27.9%	0.0%
太北里	11	0.0%	64.7%	64.7%	14.5%	0.0%	14.5%	20.8%	0.0%
南紙里	44	7.0%	46.9%	53.9%	8.6%	0.0%	8.6%	37.5%	0.0%
嘉芳里	4	0.0%	21.7%	21.7%	60.7%	0.0%	60.7%	17.6%	0.0%
舊廂里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
角帶里	7	0.0%	59.5%	59.5%	0.0%	0.0%	0.0%	40.5%	0.0%
鐵線里	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
五興里	6	0.0%	73.7%	73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	16.3%	10.0%
姑爺里	9	7.2%	31.8%	39.0%	0.0%	0.0%	0.0%	61.0%	0.0%
新南里	22	2.9%	65.0%	67.9%	2.8%	0.0%	2.8%	29.3%	0.0%
新北里	36	13.9%	37.1%	51.0%	8.2%	0.0%	8.2%	40.8%	0.0%
新東里	45	6.8%	40.2%	47.0%	5.3%	0.0%	5.3%	47.7%	0.0%
拒答	50	7.4%	35.2%	42.6%	3.2%	1.7%	4.9%	49.7%	2.8%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 3 電話禮貌滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	滿意	滿意 小計	不滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 沒意見
總次數	258	41	203	244	10	2	12	3
總百分比	100.0%	15.7%	78.6%	94.3%	3.9%	0.7%	4.6%	1.1%
性別								
男性	130	15.5%	79.5%	95.0%	1.9%	1.4%	3.3%	1.6%
女性	128	15.9%	77.7%	93.6%	5.9%	0.0%	5.9%	0.5%
年齡								
20-29 歲	68	11.2%	85.4%	96.6%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%
30-39 歲	51	14.7%	74.7%	89.4%	6.3%	0.0%	6.3%	4.2%
40-49 歲	39	14.8%	80.6%	95.4%	1.9%	2.6%	4.5%	0.0%
50-59 歲	53	15.1%	76.2%	91.3%	7.1%	1.6%	8.7%	0.0%
60 歲及以上	47	24.6%	74.1%	98.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
#教育程度								
國小及以下	18	23.4%	67.3%	90.7%	0.0%	5.7%	5.7%	3.5%
國中	20	32.0%	68.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	64	24.2%	73.5%	97.7%	2.3%	0.0%	2.3%	0.0%
專科/大學	142	10.1%	81.7%	91.8%	6.0%	0.6%	6.6%	1.5%
碩士及以上	14	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
專門性、技術性人員	25	29.5%	55.6%	85.1%	6.4%	0.0%	6.4%	8.5%
行政及主管人員	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
企業主/自營商	14	15.7%	79.8%	95.5%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%
一般職員及佐理人員	30	13.6%	75.2%	88.8%	7.8%	3.4%	11.2%	0.0%
買賣或服務工作人員	45	5.4%	87.8%	93.2%	6.8%	0.0%	6.8%	0.0%
農、林、漁、牧工作人員	5	34.6%	65.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
機器、運輸設備操作工及體力工	19	13.6%	78.1%	91.7%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%
現役軍人	6	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	20	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	34	18.8%	78.8%	97.6%	0.0%	2.4%	2.4%	0.0%
無(待)業/退休	55	22.9%	74.5%	97.4%	1.5%	0.0%	1.5%	1.1%
拒答	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



續附表 3 電話禮貌滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	滿意	滿意小計	不滿意	非常不滿意	不滿意小計	不知道/沒意見
#居住里別								
忠政里	17	3.7%	78.8%	82.5%	4.9%	0.0%	4.9%	12.6%
民權里	9	8.8%	91.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
三仙里	16	5.1%	91.1%	96.2%	3.8%	0.0%	3.8%	0.0%
民生里	17	23.8%	76.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
民榮里	15	23.2%	76.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
好平里	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
延平里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南興里	9	17.7%	82.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
永生里	6	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
中營里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
興業里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
興安里	3	21.4%	78.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
王公里	16	29.1%	67.0%	96.1%	3.9%	0.0%	3.9%	0.0%
大宏里	11	7.6%	92.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
護鎮里	10	0.0%	93.6%	93.6%	0.0%	0.0%	0.0%	6.4%
埤寮里	7	17.2%	82.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
土庫里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
太南里	7	18.9%	81.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
太北里	6	0.0%	74.5%	74.5%	25.5%	0.0%	25.5%	0.0%
南紙里	19	19.3%	80.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
角帶里	2	0.0%	42.9%	42.9%	0.0%	57.1%	57.1%	0.0%
鐵線里	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
五興里	5	11.9%	43.7%	55.6%	44.3%	0.0%	44.3%	0.0%
姑爺里	1	57.1%	42.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新南里	12	5.2%	94.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新北里	20	33.6%	62.3%	95.9%	4.1%	0.0%	4.1%	0.0%
新東里	20	32.8%	59.0%	91.8%	8.1%	0.0%	8.1%	0.0%
拒答	23	7.1%	86.0%	93.1%	6.9%	0.0%	6.9%	0.0%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 4 清廉程度看法分析與基本資料交叉分析

	次數	非常 清廉	清廉	清廉 小計	不清廉	非常 不清廉	不清廉 小計	不知道/ 沒意見
總次數	600	29	345	374	23	1	24	202
總百分比	100.0%	4.8%	57.5%	62.3%	3.8%	0.2%	4.0%	33.7%
性別								
男性	295	6.3%	59.6%	65.9%	4.1%	0.0%	4.1%	30.0%
女性	305	3.3%	55.5%	58.8%	3.7%	0.2%	3.9%	37.3%
#年齡								
20-29 歲	113	7.5%	69.4%	76.9%	4.1%	0.0%	4.1%	19.0%
30-39 歲	115	6.5%	59.1%	65.6%	6.5%	0.0%	6.5%	27.9%
40-49 歲	113	4.3%	56.6%	60.9%	2.2%	0.0%	2.2%	36.9%
50-59 歲	117	2.0%	52.2%	54.2%	4.1%	0.0%	4.1%	41.7%
60 歲及以上	142	3.9%	52.2%	56.1%	2.6%	0.4%	3.0%	40.9%
#教育程度								
國小及以下	46	2.7%	55.3%	58.0%	1.3%	0.0%	1.3%	40.7%
國中	49	1.3%	56.5%	57.8%	1.7%	0.0%	1.7%	40.5%
高中(職)	170	5.2%	50.7%	55.9%	5.9%	0.0%	5.9%	38.2%
專科/大學	300	6.0%	62.2%	68.2%	3.1%	0.0%	3.1%	28.7%
碩士及以上	35	0.0%	56.2%	56.2%	6.5%	1.8%	8.3%	35.5%
#職業								
專門性、技術性人員	45	4.7%	73.8%	78.5%	4.7%	0.0%	4.7%	16.8%
行政及主管人員	12	6.8%	67.3%	74.1%	0.0%	0.0%	0.0%	25.9%
企業主/自營商	25	8.6%	63.7%	72.3%	0.0%	0.0%	0.0%	27.7%
一般職員及佐理人員	79	1.3%	61.3%	62.6%	2.0%	0.0%	2.0%	35.4%
買賣或服務工作人員	79	4.7%	47.2%	51.9%	12.4%	0.0%	12.4%	35.7%
農、林、漁、牧工作人員	10	0.0%	69.3%	69.3%	8.2%	0.0%	8.2%	22.5%
機器、運輸設備操作工及體	57	1.1%	53.0%	54.1%	6.1%	0.0%	6.1%	39.8%
現役軍人	9	33.3%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	34	0.0%	61.4%	61.4%	0.0%	0.0%	0.0%	38.6%
家管	87	8.6%	52.1%	60.7%	0.9%	0.0%	0.9%	38.4%
無(待)業/退休	160	4.1%	58.0%	62.1%	2.9%	0.0%	2.9%	35.0%
拒答	3	38.3%	0.0%	38.3%	0.0%	23.4%	23.4%	38.3%



續附表 4 清廉程度看法分析與基本資料交叉分析

	次數	非常 清廉	清廉	清廉 小計	不清廉	非常 不清廉	不清廉 小計	不知道/ 沒意見
#居住里別								
忠政里	42	2.4%	59.0%	61.4%	12.9%	0.0%	12.9%	25.7%
民權里	27	3.1%	53.2%	56.3%	0.0%	0.0%	0.0%	43.7%
三仙里	27	14.2%	58.2%	72.4%	3.1%	0.0%	3.1%	24.5%
民生里	37	0.0%	54.6%	54.6%	10.9%	0.0%	10.9%	34.5%
民榮里	31	8.0%	50.2%	58.2%	0.0%	0.0%	0.0%	41.8%
好平里	4	0.0%	59.6%	59.6%	20.2%	0.0%	20.2%	20.2%
延平里	5	0.0%	52.3%	52.3%	0.0%	0.0%	0.0%	47.7%
南興里	20	0.0%	55.4%	55.4%	0.0%	0.0%	0.0%	44.6%
永生里	13	6.5%	75.9%	82.4%	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%
中營里	8	12.0%	34.5%	46.5%	0.0%	0.0%	0.0%	53.5%
興業里	13	0.0%	38.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	61.5%
興安里	9	0.0%	77.4%	77.4%	0.0%	0.0%	0.0%	22.6%
王公里	47	0.0%	65.5%	65.5%	0.0%	0.0%	0.0%	34.5%
大宏里	29	0.0%	59.4%	59.4%	0.0%	0.0%	0.0%	40.6%
護鎮里	14	4.4%	85.4%	89.8%	0.0%	0.0%	0.0%	10.2%
埤寮里	17	0.0%	43.5%	43.5%	7.9%	0.0%	7.9%	48.6%
土庫里	10	0.0%	14.6%	14.6%	0.0%	0.0%	0.0%	85.4%
太南里	11	5.4%	68.0%	73.4%	0.0%	0.0%	0.0%	26.6%
太北里	11	27.8%	34.7%	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%
南紙里	44	3.3%	75.3%	78.6%	5.5%	0.0%	5.5%	15.9%
嘉芳里	4	0.0%	21.7%	21.7%	0.0%	17.6%	17.6%	60.7%
舊廊里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
角帶里	7	0.0%	66.4%	66.4%	0.0%	0.0%	0.0%	33.6%
鐵線里	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
五興里	6	0.0%	73.7%	73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	26.3%
姑爺里	9	0.0%	52.2%	52.2%	0.0%	0.0%	0.0%	47.8%
新南里	22	0.0%	74.2%	74.2%	6.7%	0.0%	6.7%	19.1%
新北里	36	6.1%	48.6%	54.7%	9.9%	0.0%	9.9%	35.4%
新東里	45	17.8%	63.7%	81.5%	1.8%	0.0%	1.8%	16.7%
拒答	50	5.3%	44.6%	49.9%	4.7%	0.0%	4.7%	45.4%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 5 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事與基本資料交叉分析

	次數	有	沒有
總次數	600	16	584
總百分比	100.0%	2.7%	97.3%
性別			
男性	295	2.1%	97.9%
女性	305	3.2%	96.8%
年齡			
20-29 歲	113	2.0%	98.0%
30-39 歲	115	2.8%	97.2%
40-49 歲	113	3.8%	96.2%
50-59 歲	117	0.7%	99.3%
60 歲及以上	142	3.6%	96.4%
教育程度			
國小及以下	46	1.3%	98.7%
國中	49	0.0%	100.0%
高中(職)	170	3.2%	96.8%
專科/大學	300	2.5%	97.5%
碩士及以上	35	6.5%	93.5%
職業			
專門性、技術性人員	45	0.0%	100.0%
行政及主管人員	12	0.0%	100.0%
企業主/自營商	25	3.3%	96.7%
一般職員及佐理人員	79	0.8%	99.2%
買賣或服務工作人員	79	8.8%	91.2%
農、林、漁、牧工作人員	10	0.0%	100.0%
機器、運輸設備操作工及體力工	57	4.4%	95.6%
現役軍人	9	0.0%	100.0%
學生	34	0.0%	100.0%
家管	87	0.9%	99.1%
無(待)業/退休	160	2.6%	97.4%
拒答	3	0.0%	100.0%



續附表 5 是否曾遭遇或聽聞承辦人員索賄之情事與本資料交叉分析

	次數	有	沒有
居住里別			
忠政里	42	4.0%	96.0%
民權里	27	0.0%	100.0%
三仙里	27	0.0%	100.0%
民生里	37	11.1%	88.9%
民榮里	31	2.5%	97.5%
好平里	4	0.0%	100.0%
延平里	5	0.0%	100.0%
南興里	20	0.0%	100.0%
永生里	13	0.0%	100.0%
中營里	8	7.3%	92.7%
興業里	13	0.0%	100.0%
興安里	9	0.0%	100.0%
王公里	47	2.2%	97.8%
大宏里	29	0.0%	100.0%
護鎮里	14	0.0%	100.0%
埤寮里	17	3.5%	96.5%
土庫里	10	0.0%	100.0%
太南里	11	14.0%	86.0%
太北里	11	0.0%	100.0%
南紙里	44	1.7%	98.3%
嘉芳里	4	0.0%	100.0%
舊廊里	1	0.0%	100.0%
角帶里	7	0.0%	100.0%
鐵線里	1	0.0%	100.0%
五興里	6	0.0%	100.0%
姑爺里	9	0.0%	100.0%
新南里	22	3.8%	96.2%
新北里	36	1.7%	98.3%
新東里	45	3.5%	96.5%
拒答	50	3.2%	96.8%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 6 民眾對推動廉政工作成效看法與基本資料交叉分析

	次數	非常好	好	良好 小計	不好	非常 不好	不好 小計	不知道/ 沒意見
總次數	600	27	372	399	41	4	45	156
總百分比	100.0%	4.5%	62.0%	66.5%	6.8%	0.7%	7.5%	26.0%
性別								
男性	295	4.2%	65.2%	69.4%	7.1%	1.3%	8.4%	22.2%
女性	305	4.9%	59.1%	64.0%	6.5%	0.0%	6.5%	29.5%
*年齡								
20-29 歲	113	0.0%	74.9%	74.9%	8.8%	0.0%	8.8%	16.3%
30-39 歲	115	3.3%	56.2%	59.5%	10.2%	1.9%	12.1%	28.4%
40-49 歲	113	3.1%	65.9%	69.0%	1.3%	0.0%	1.3%	29.7%
50-59 歲	117	7.7%	55.1%	62.8%	8.8%	1.4%	10.2%	27.0%
60 歲及以上	142	7.8%	59.6%	67.4%	4.9%	0.0%	4.9%	27.7%
教育程度								
國小及以下	46	7.2%	61.5%	68.7%	1.3%	0.0%	1.3%	30.0%
國中	49	5.1%	63.9%	69.0%	7.7%	0.0%	7.7%	23.3%
高中(職)	170	5.5%	61.2%	66.7%	5.3%	1.3%	6.6%	26.7%
專科/大學	300	4.1%	64.2%	68.3%	6.6%	0.6%	7.2%	24.5%
碩士及以上	35	0.0%	47.2%	47.2%	20.4%	0.0%	20.4%	32.4%
#職業								
專門性、技術性人員	45	0.0%	79.1%	79.1%	11.5%	0.0%	11.5%	9.4%
行政及主管人員	12	0.0%	87.0%	87.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%
企業主/自營商	25	2.5%	70.9%	73.4%	6.4%	0.0%	6.4%	20.2%
一般職員及佐理人員	79	4.8%	59.7%	64.5%	0.8%	0.0%	0.8%	34.7%
買賣或服務工作人員	79	4.2%	58.2%	62.4%	19.8%	2.7%	22.5%	15.1%
農、林、漁、牧工作人員	10	8.2%	61.1%	69.3%	8.2%	0.0%	8.2%	22.5%
機器、運輸設備操作工及體	57	5.5%	51.4%	56.9%	6.9%	1.5%	8.4%	34.7%
現役軍人	9	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	34	0.0%	86.4%	86.4%	0.0%	0.0%	0.0%	13.6%
家管	87	6.8%	55.1%	61.9%	3.6%	0.0%	3.6%	34.5%
無(待)業/退休	160	5.5%	58.6%	64.1%	6.0%	0.5%	6.5%	29.4%
拒答	3	38.3%	0.0%	38.3%	0.0%	0.0%	0.0%	61.7%



續附表 6 民眾對推動廉政工作成效看法與基本資料交叉分析

	次數	非常好	好	良好 小計	不好	非常 不好	不好 小計	不知道/ 沒意見
#居住里別								
忠政里	42	3.0%	68.7%	71.7%	10.6%	0.0%	10.6%	17.7%
民權里	27	6.1%	65.2%	71.3%	0.0%	0.0%	0.0%	28.7%
三仙里	27	0.0%	77.0%	77.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.0%
民生里	37	6.1%	54.3%	60.4%	7.8%	0.0%	7.8%	31.8%
民榮里	31	10.0%	59.6%	69.6%	0.0%	0.0%	0.0%	30.4%
好平里	4	0.0%	59.6%	59.6%	20.2%	20.2%	40.4%	0.0%
延平里	5	0.0%	65.5%	65.5%	13.1%	0.0%	13.1%	21.4%
南興里	20	0.0%	66.7%	66.7%	10.3%	0.0%	10.3%	23.0%
永生里	13	5.9%	70.6%	76.5%	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%
中營里	8	0.0%	24.6%	24.6%	7.3%	9.9%	17.2%	58.2%
興業里	13	6.3%	42.7%	49.0%	10.6%	0.0%	10.6%	40.4%
興安里	9	0.0%	68.6%	68.6%	31.4%	0.0%	31.4%	0.0%
王公里	47	4.3%	61.1%	65.4%	0.0%	0.0%	0.0%	34.6%
大宏里	29	7.9%	48.8%	56.7%	12.9%	0.0%	12.9%	30.4%
護鎮里	14	0.0%	80.0%	80.0%	4.4%	0.0%	4.4%	15.6%
埤寮里	17	3.6%	74.0%	77.6%	0.0%	0.0%	0.0%	22.4%
土庫里	10	0.0%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%
太南里	11	0.0%	67.2%	67.2%	27.3%	0.0%	27.3%	5.5%
太北里	11	0.0%	84.9%	84.9%	7.6%	0.0%	7.6%	7.5%
南紙里	44	6.1%	82.0%	88.1%	3.3%	0.0%	3.3%	8.6%
嘉芳里	4	0.0%	21.7%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%	78.3%
舊廊里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
角帶里	7	0.0%	90.8%	90.8%	9.2%	0.0%	9.2%	0.0%
鐵線里	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
五興里	6	0.0%	79.9%	79.9%	10.1%	0.0%	10.1%	10.0%
姑爺里	9	0.0%	59.4%	59.4%	0.0%	0.0%	0.0%	40.6%
新南里	22	5.8%	71.2%	77.0%	10.6%	0.0%	10.6%	12.4%
新北里	36	4.0%	55.5%	59.5%	6.7%	5.9%	12.6%	27.9%
新東里	45	2.8%	48.3%	51.1%	10.1%	0.0%	10.1%	38.8%
拒答	50	12.2%	52.8%	65.0%	9.0%	0.0%	9.0%	26.0%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。



附表 7 民眾對推動廉政工作的支持度與基本資料交叉分析

	次數	非常支持	支持	支持小計	不支持	非常不支持	不支持小計	不知道/沒意見
總次數	600	371	197	568	11	1	12	20
總百分比	100.0%	61.9%	32.8%	94.7%	1.8%	0.2%	2.0%	3.3%
性別								
男性	295	63.6%	31.0%	94.6%	1.6%	0.3%	1.9%	3.5%
女性	305	60.2%	34.7%	94.9%	2.0%	0.0%	2.0%	3.1%
#年齡								
20-29 歲	113	51.0%	39.5%	90.5%	6.8%	0.0%	6.8%	2.7%
30-39 歲	115	61.3%	34.0%	95.3%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%
40-49 歲	113	60.6%	37.1%	97.7%	0.7%	0.0%	0.7%	1.6%
50-59 歲	117	74.1%	24.5%	98.6%	0.0%	0.7%	0.7%	0.7%
60 歲及以上	142	61.9%	30.3%	92.2%	1.6%	0.0%	1.6%	6.2%
#教育程度								
國小及以下	46	33.7%	47.5%	81.2%	3.6%	0.0%	3.6%	15.2%
國中	49	61.5%	30.8%	92.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%
高中(職)	170	65.3%	30.7%	96.0%	2.2%	0.0%	2.2%	1.8%
專科/大學	300	63.9%	32.0%	95.9%	1.8%	0.3%	2.1%	2.0%
碩士及以上	35	65.1%	34.9%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
專門性、技術性人員	45	52.7%	47.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
行政及主管人員	12	74.0%	13.0%	87.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%
企業主/自營商	25	62.9%	28.5%	91.4%	0.0%	0.0%	0.0%	8.6%
一般職員及佐理人員	79	66.3%	33.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
買賣或服務工作人員	79	67.3%	30.7%	98.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
農、林、漁、牧工作人員	10	65.4%	26.5%	91.9%	0.0%	0.0%	0.0%	8.1%
機器、運輸設備操作工及體力	57	54.5%	38.6%	93.1%	0.0%	1.5%	1.5%	5.4%
現役軍人	9	66.7%	33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
學生	34	63.7%	27.2%	90.9%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%
家管	87	57.6%	35.2%	92.8%	4.2%	0.0%	4.2%	3.0%
無(待)業/退休	160	62.6%	30.5%	93.1%	2.5%	0.0%	2.5%	4.4%
拒答	3	61.7%	0.0%	61.7%	0.0%	0.0%	0.0%	38.3%



續附表 7 民眾對推動廉政工作的支持度與基本資料交叉分析

	次數	非常支持	支持	支持小計	不支持	非常不支持	不支持小計	不知道/沒意見
#居住里別								
忠政里	42	77.0%	23.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
民權里	27	52.9%	35.4%	88.3%	8.6%	0.0%	8.6%	3.1%
三仙里	27	64.4%	24.2%	88.6%	11.4%	0.0%	11.4%	0.0%
民生里	37	61.8%	36.2%	98.0%	2.0%	0.0%	2.0%	0.0%
民榮里	31	61.8%	35.5%	97.3%	2.7%	0.0%	2.7%	0.0%
好平里	4	55.4%	44.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
延平里	5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
南興里	20	48.0%	44.9%	92.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%
永生里	13	64.6%	35.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
中營里	8	46.4%	36.4%	82.8%	0.0%	9.9%	9.9%	7.3%
興業里	13	48.3%	31.7%	80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
興安里	9	46.5%	53.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
王公里	47	72.2%	26.5%	98.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%
大宏里	29	66.1%	31.8%	97.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%
護鎮里	14	30.8%	69.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
埤寮里	17	57.5%	24.9%	82.4%	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%
土庫里	10	85.4%	14.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
太南里	11	86.2%	13.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
太北里	11	71.6%	13.3%	84.9%	0.0%	0.0%	0.0%	15.1%
南紙里	44	63.4%	33.3%	96.7%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%
嘉芳里	4	17.6%	82.4%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
舊廊里	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
角帶里	7	79.7%	20.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
鐵線里	1	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
五興里	6	90.0%	0.0%	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%
姑爺里	9	58.7%	41.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新南里	22	77.3%	22.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
新北里	36	54.0%	35.7%	89.7%	0.0%	0.0%	0.0%	10.3%
新東里	45	60.1%	38.1%	98.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%
拒答	50	56.1%	32.6%	88.7%	7.5%	0.0%	7.5%	3.8%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合以卡方檢定結果進行推論(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。