

彰化縣伸港鄉公所
110年政風民意問卷調查報告

委託單位：彰化縣伸港鄉公所

執行單位：畢肯市場研究股份有限公司

中華民國110年10月

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	IV
附表目錄.....	V
摘要.....	1
壹、調查依據.....	3
貳、調查過程與方法.....	4
一、調查地區.....	4
二、調查對象.....	4
三、調查方法.....	4
四、抽樣方法.....	4
五、抽樣人數及抽樣誤差.....	4
六、調查時間.....	5
七、資料處理分析方法.....	5
八、接觸紀錄表.....	6
參、調查內容.....	7
一、民眾對伸港鄉公所服務表現之評量.....	7
二、民眾對伸港鄉公所廉潔表現之評量.....	7
三、民眾對伸港鄉公所施政表現之評量.....	7
四、基本資料.....	7
肆、樣本特性分析.....	8
一、樣本與母體結構檢定分析.....	8
二、基本資料次數分配情形.....	9

伍、調查發現.....	12
一、民眾對伸港鄉公所服務表現之評量	13
二、民眾對伸港鄉公所廉潔表現之評量	22
三、民眾對伸港鄉公所施政表現之評量	31
陸、結論與建議.....	35
一、結論	35
二、建議	38
附錄一、調查問卷.....	42
附錄二、交叉分析表	45

表目錄

表 4-1 性別加權前後樣本與母體結構之差異檢定	8
表 4-2 年齡加權前後樣本與母體結構之差異檢定	8
表 5-1 民眾至伸港鄉公所洽辦業務分析表	14
表 5-2 對「服務態度」感到不滿意之原因分析表	16
表 5-3 對「辦事效率」感到不滿意之原因分析表	19
表 5-4 「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」詳細情事分析表	23
表 5-5 「需請民意代表或有力人士關說」詳細情事分析表	26
表 5-6 檢舉管道分析表	28
表 5-7 民眾認為伸港鄉公所目前最需改進或加強辦理之問題分析表	33
表 5-8 民眾提出之施政建議或反映事項分析表	34

圖目錄

圖 4-1 性別分析圖	9
圖 4-2 年齡分析圖	10
圖 4-3 教育程度分析圖	10
圖 4-4 職業分析圖	11
圖 5-1 民眾洽公經驗分析圖	13
圖 5-2 有洽公經驗者與基本資料交叉分析圖	15
圖 5-3 服務態度滿意度分析圖	16
圖 5-4 對服務態度感到滿意者與基本資料交叉分析圖	18
圖 5-5 辦事效率滿意度分析圖	19
圖 5-6 對辦事效率感到滿意者與基本資料交叉分析圖	21
圖 5-7 「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」存在情形分析圖	22
圖 5-8 未曾聽聞或經歷「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」者與基本資料交叉分析圖	24
圖 5-9 「需請民意代表或有力人士關說」存在情形分析圖	25
圖 5-10 未曾聽聞或經歷「需請民意代表或有力人士關說」者與基本資料交叉分析圖	27
圖 5-11 整體清廉度滿意度分析圖	29
圖 5-12 對整體清廉度感到滿意者與基本資料交叉分析圖	30
圖 5-13 整體施政措施滿意度分析圖	31
圖 5-14 對整體施政措施感到滿意者與基本資料交叉分析圖	32

附表目錄

附表 1 民眾洽公經驗與基本資料交叉分析	45
附表 2 服務態度滿意度與基本資料交叉分析	46
附表 3 辦事效率滿意度與基本資料交叉分析	47
附表 4 民眾遭遇「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」經驗與基本資料交叉分析表	48
附表 5 民眾遭遇「需請民意代表或有力人士關說」經驗與基本資料交叉分析表	49
附表 6 整體清廉滿意度與基本資料交叉分析表	50
附表 7 整體施政措施滿意度與基本資料交叉分析表	51

摘要

彰化縣伸港鄉公所110年度政風民意問卷調查於110年9月1日至9月8日採電話訪問方式進行，係針對居住於彰化縣伸港鄉年滿20歲之民眾進行抽樣訪問。總計撥打2,523通電話，完成350份有效樣本，在95%信賴水準下，抽樣誤差為±5.21%。



調查發現與建議

根據本次調查，四成一(41.3%)的民眾過去一年曾經到過伸港鄉公所洽辦業務，其中以辦理「社會福利津貼補助(敬老愛心卡、老人乘車服務)」(33.8%)的比例較高，約占三成四；其次為「農田休耕轉作補助及災害救助」(23.4%)，約占二成三；再其次為「辦理稅務業務」(10.3%)，約占一成。

而曾與公所人員接觸者中，近九成八的民眾對公所人員的「服務態度」(97.5%)感到滿意；在「辦事效率」(95.7%)方面，約九成六的民眾感到滿意。進一步追問民眾對公所人員的「服務態度」感到不滿意的原因，以「承辦人員態度敷衍」(66.7%)為主要不滿意原因；而民眾對「辦事效率」感到不滿意的原因則以「處理案件時效太慢」(100.0%)為主。

針對伸港鄉公所之廉潔表現，九成八的民眾未曾聽聞或親身經歷公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」(98.0%)之情事；另外，約九成七的民眾未曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時「需請民意代表或有力人士關說」(96.8%)之情事。而「整體清廉度」滿意程度方面，伸港鄉公所獲得近八成(79.7%)的正面評價。

在檢舉管道部分，民眾若遇到公所人員索賄之不法情形時，表示願意向「警察單位」(10.6%)提出檢舉者所占的比例較高；而近六成的民眾「不知道檢舉管道」(59.7%)；此外，有一成四的民眾「不會提出檢舉」(13.7%)。

整體而言，八成六的民眾給予伸港鄉公所「整體施政措施」(85.6%)正面肯定。彙整民眾認為伸港鄉公所最需加強之施政課題發現，有三成六的民眾認為「地方基層建設」(35.7%)為主要需加強之施政課題。

綜合以上調查發現，提供以下四點參考建議：

- 一、針對民眾較常洽辦之業務內容，製成標準應對流程，主動說明業務處理時程，提高民眾對行政效能之正面觀感。並持續推行服務禮貌運動，主動詢問民眾需求及協助申辦各項事務，以提升公所承辦人員專業形象。
- 二、對於少數民眾反映曾聽聞違反廉政事項應深入調查瞭解，並公布調查結果，避免民眾對公所產生負面印象。持續透過廉政教育宣導，確保公所承辦人員遵守廉政倫理規範，維持機關內部廉潔風氣。
- 三、善用各種傳播工具，透過更多元的宣傳管道，讓民眾清楚瞭解檢舉管道多元性。並持續宣導民眾檢舉不法之重要性及檢舉後隱私保護等，建立正確法治觀念與反貪意識，帶動全民廉政風氣。
- 四、透過村(里)民大會或基層建設座談會彙整民眾意見，轉達地方民生需求，使地方公共建設符合民眾期望。公共工程執行過程中，徹底落實工程品質評估，定期追蹤以預防缺失發生，以提升公所施政措施滿意度。

壹、調查依據

有效提升政府的行政效能，是促進國家向前的動力，也對國家建設影響甚鉅。而鄉鎮市區公所為政府機關最基層行政單位之一，與一般民眾接觸亦最為頻繁，站在第一前線處理民眾事務，不僅是政府執行政策之先鋒，也是服務民眾的最前線，其施政之良窳影響政府形象甚鉅。

因應現代化社會急遽變遷，民眾需求多樣化，對公務機關及公務人員之服務均給予更高的期許。基層公務員在辦理各項業務時，難免承受許多外在壓力。然而為民服務是持續性的工作，民眾的參與、回響與鼓勵，為公所往前邁進之動力，應虛心接受民眾想法及建言並參考改進。同時為維護居民生活品質，應增進與里鄰基層的夥伴關係，協助推行政令、推動基層建設、加強照顧弱勢族群並凝聚民眾社區意識。

為強化行政機關競爭優勢，公務人員應秉持「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」五大核心價值，致力於各項業務公開化及透明化，改善不良官僚氣息，保持行政中立，自動利益迴避，公平執行公務，才能有效提升民眾對機關之信任與滿意度。

為切實掌握民意動向，滿足民眾需求，彰化縣伸港鄉公所從調查中衡量各項執行成效及瞭解民眾滿意度，特規劃辦理本次問卷調查，以期彙整民眾意見，反映機關的「施政效能」及「服務表現」狀況，以作為未來推動施政之重要參考。

貳、調查過程與方法

一、調查地區

本次調查係以彰化縣伸港鄉為調查範圍。

二、調查對象

居住於彰化縣伸港鄉年滿20歲之民眾為調查對象。

三、調查方法

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

四、抽樣方法

採用分層比例隨機抽樣法。依彰化縣伸港鄉年滿20歲的人口登記數比例配置應完成有效樣本數。

以彰化縣伸港鄉住宅電話號碼簿為訪問的母體清冊，依分層比例隨機抽取預訂訪問成功樣本7~8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

本次調查完成有效樣本數350份，在95%信賴水準下，抽樣誤差為±5.21%。

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

$$D = 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{350} \times \frac{30,483 - 350}{30,482}}$$

$$D = \pm 5.21\%$$

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

本次調查訪問時間係於民國110年9月1日至9月8日。執行時段主要為平日下午6點00分至9點00分，例假日為上午9點00分至下午5點00分。

七、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.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。若經檢定後發現抽樣樣本與母體結構達顯著差異，後續將採用多重反覆加權(Raking)進行樣本加權處理，以使抽樣樣本結構符合母體結構。

2.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。

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2,523通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之1,739通電話，實際接通電話數為784通，其接通率為31.1%。而在扣除非人為因素後，訪問成功率為44.6%，拒訪及中止訪問率則為55.4%。

項目	原因	次數	百分比	
成功		350	44.6%	13.9%
拒訪及中止訪問		434	55.4%	17.2%
	接電話者拒訪	296	37.8%	
	受訪者拒訪/中拒	81	10.3%	
	不住此地	16	2.0%	
	非住宅電話	25	3.2%	
	年齡不符合	12	1.5%	
	健康因素無法訪問	4	0.5%	
人為因素總計		784	100.0%	31.1%
忙線		5	0.3%	
無人接聽		949	54.6%	
傳真機		84	4.8%	
答錄機		2	0.1%	
空號/停話/故障		699	40.2%	
非人為因素總計		1,739	100.0%	68.9%
總計		2,523		100.0%

參、調查內容

一、民眾對伸港鄉公所服務表現之評量

- (一) 民眾洽公經驗(Q3、Q4)
- (二) 服務態度滿意度及不滿意原因(Q5、Q6)
- (三) 辦事效率滿意度及不滿意原因(Q7、Q8)

二、民眾對伸港鄉公所廉潔表現之評量

- (一) 是否聽聞或經歷公所人員「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」及詳細情形(Q9、Q10)
- (二) 是否聽聞或經歷到公所洽辦業務時「需請民意代表或有力人士關說」及詳細情形(Q11、Q12)
- (三) 若遇公所人員索賄、不法情形時，提出檢舉之管道(Q13)
- (四) 整體清廉表現滿意度(Q14)

三、民眾對伸港鄉公所施政表現之評量

- (一) 整體施政措施滿意度(Q15)
- (二) 目前最需加強之施政課題(Q16)
- (三) 對公所施政措施建議或反映事項(Q17)

四、基本資料

- (一) 性別
- (二) 年齡
- (三) 教育程度
- (四) 職業

肆、樣本特性分析

一、樣本與母體結構檢定分析

將受訪樣本之性別及年齡結構與母體結構進行樣本檢定，發現其性別及年齡結構與母體結構皆達顯著差異。為使受訪樣本能符合彰化縣伸港鄉人口特性結構，特針對受訪樣本之性別及年齡進行多重反覆加權(Raking)。而透過加權後之調查結果，將能有效及合理地推論至母體，以充分呈現出伸港鄉民眾對公所服務品質、廉政及相關施政看法。

(一)性別

表 4-1 性別加權前後樣本與母體結構之差異檢定

性別	母體結構		加權前 樣本結構		卡 方 檢 定	加權後 樣本結構	
	母體數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比		樣本數 (人)	百分比
男性	15,281	50.1%	147	42.0%	$\chi^2=9.253$ (自由度 1， $p=0.002<0.05$)，樣本與母體的人數分配達顯著差異。	175	50.0%
女性	15,202	49.9%	203	58.0%		175	50.0%
總計	30,483	100.0%	350	100.0%		350	100.0%

資料來源：民國 110 年 8 月底彰化縣伸港鄉地區人口資料

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為 100.0%

(二)年齡

表 4-2 年齡加權前後樣本與母體結構之差異檢定

年齡	母體結構		加權前 樣本結構		卡 方 檢 定	加權後 樣本結構	
	母體數 (人)	百分比	樣本數 (人)	百分比		樣本數 (人)	百分比
20-29 歲	5,459	17.9%	24	6.9%	$\chi^2=150.288$ (自由度 4， $p=0.000<0.05$)，樣本與母體的人數分配達顯著差異。	63	18.0%
30-39 歲	6,264	20.6%	29	8.3%		72	20.6%
40-49 歲	5,793	19.0%	41	11.7%		66	18.9%
50-59 歲	5,288	17.3%	82	23.4%		61	17.4%
60 歲以上	7,679	25.2%	174	49.7%		88	25.1%
總計	30,483	100.0%	350	100.0%	350	100.0%	

資料來源：民國 110 年 8 月底彰化縣伸港鄉地區人口資料

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為 100.0%

二、基本資料次數分配情形

(一)性別

本次調查男性(50.0%)與女性(50.0%)之比例各約占五成。

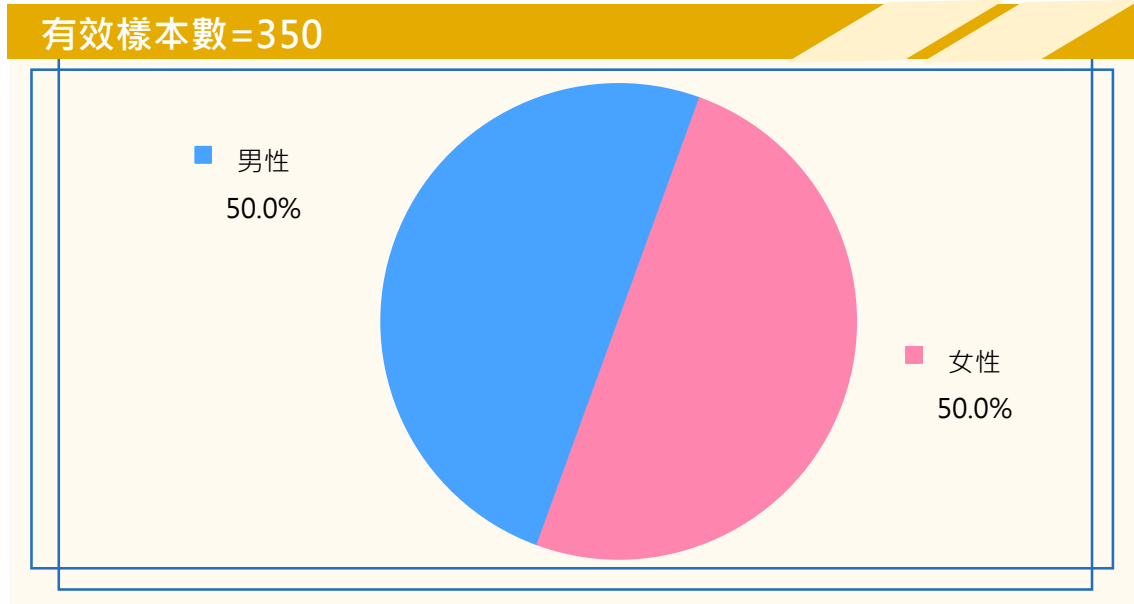


圖 4-1 性別分析圖

(二)年齡

受訪者年齡以60歲以上(25.1%)者占多數，比例約占二成五；其次是30-39歲(20.6%)者，約占二成一；而後依序為40-49歲(18.9%)與20-29歲(18.0%)者，各約占一成九與一成八；最後，有一成七為50-59歲(17.4%)者。

有效樣本數=350

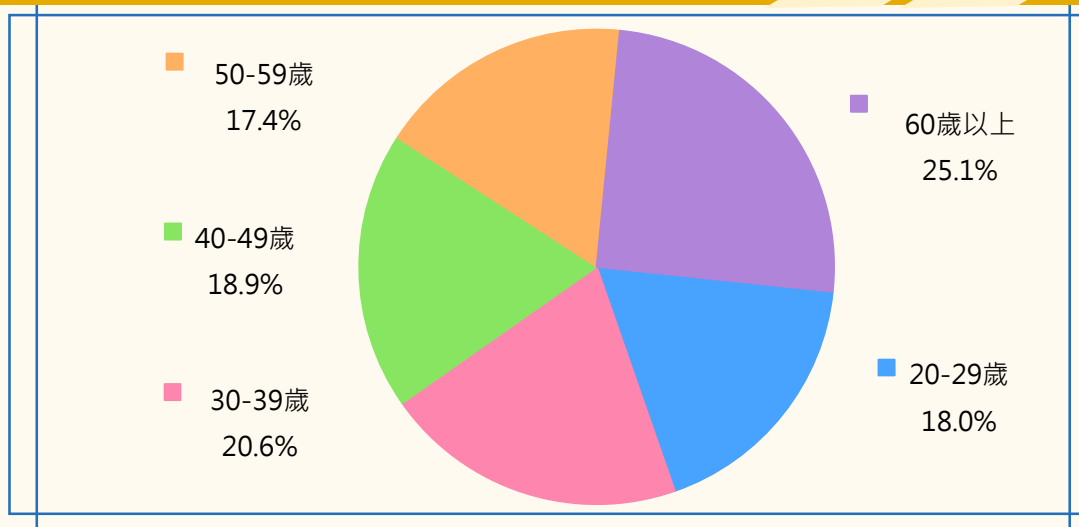


圖 4-2 年齡分析圖

(三)教育程度

在教育程度方面，以大專/大學(37.1%)程度者所占比例較高，約占三成七；其次為高中(職)(26.0%)程度者，約占二成六；再其次為國小及以下(19.4%)與國(初)中(14.9%)程度者，各約占一成九與一成五，至於碩士及以上(0.9%)程度者相對較低。

有效樣本數=350

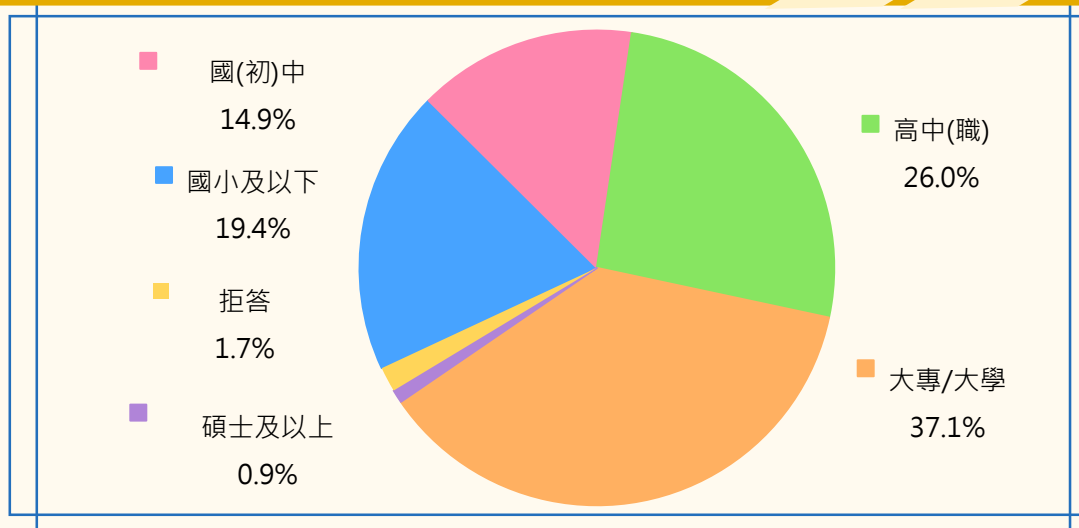


圖 4-3 教育程度分析圖

(四)職業

在受訪者職業別部分，以家管(21.7%)之比例相對較高，約為二成二；無業/退休/待業(17.7%)者居次，比例約為一成八；技術工/機械設備操作或組裝/體力工(15.4%)及自營商/企業主(12.0%)再次之，比例各約占一成五與一成二；至於其他職業之比例較低，詳如圖4-4所示。

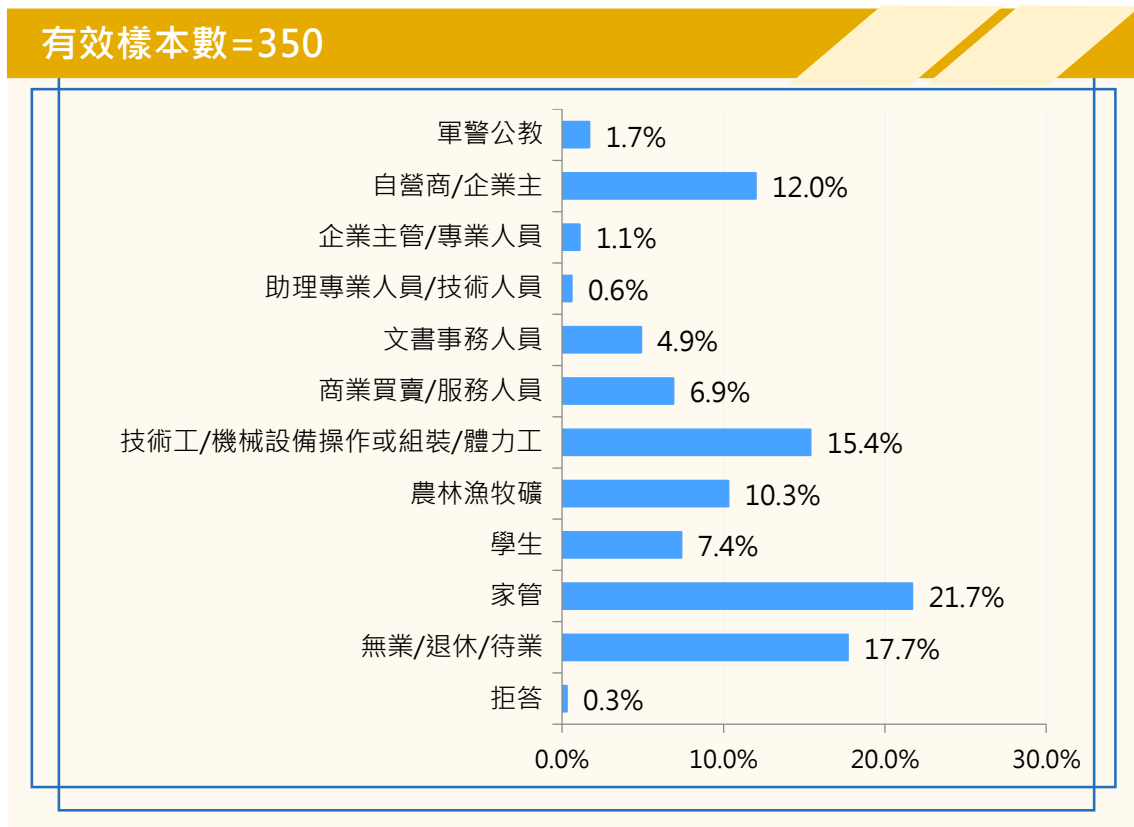


圖 4-4 職業分析圖

伍、調查發現

本調查共訪問15項議題，分別是7題單選題、5題複選題及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，以探討彰化縣伸港鄉年滿20歲之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。

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、民眾對伸港鄉公所服務表現之評量

(一) 民眾洽公經驗

頻次分析

本次調查顯示，近四成一的民眾有因個人或工作上的需求，曾到伸港鄉公所洽辦業務(41.3%)；相反地，五成九的民眾沒有洽辦業務的經驗(58.7%)。

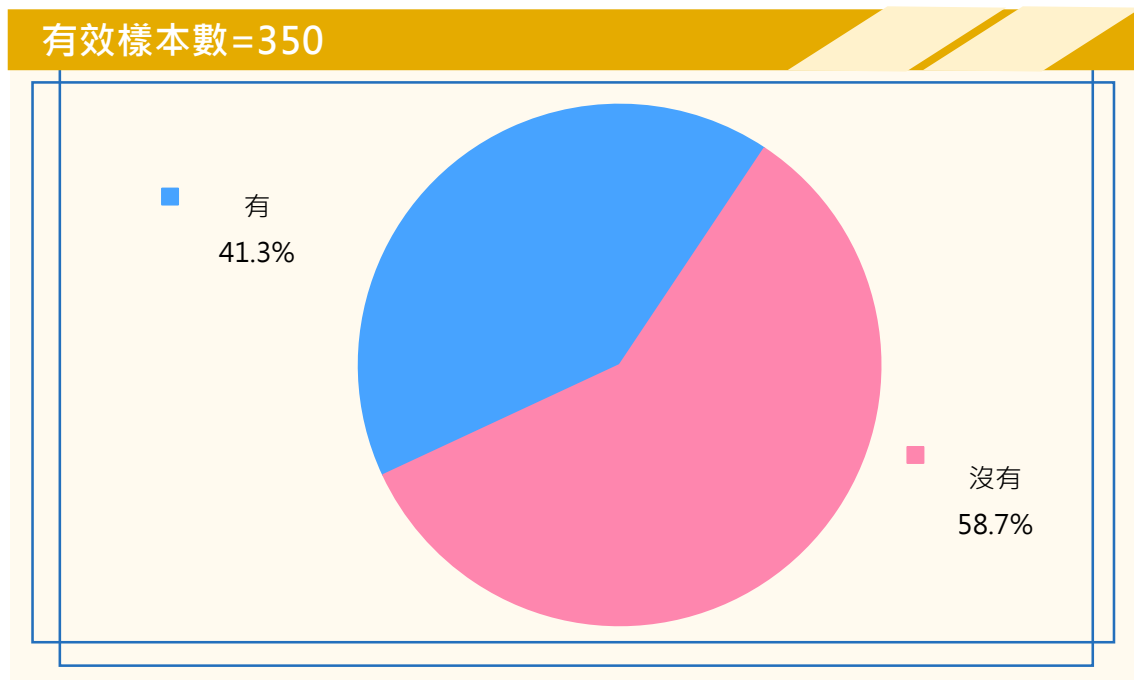


圖 5-1 民眾洽公經驗分析圖

Q3.請問，過去一年來，您是否曾經到伸港鄉公所洽辦業務？(單選)(有效樣本數=350)

進一步詢問145位曾至伸港鄉公所洽辦業務的民眾，主要洽辦業務為何，其中以辦理「社會福利津貼補助(敬老愛心卡、老人乘車服務)」(33.8%)的比例較高，約占三成四；「農田休耕轉作補助及災害救助」(23.4%)居次，約占二成三；再其次為「辦理稅務業務」(10.3%)，約占一成；而後依序為「申請台電生活補助金」(7.6%)、「全民健保」(6.9%)及「兵役業務」(5.5%)；另有3位民眾表示「未曾與公所人員接觸」(2.1%)。其餘洽辦業務如表5-1所示。

表 5-1 民眾至伸港鄉公所洽辦業務分析表

項目	次數	百分比
社會福利津貼補助(敬老愛心卡、老人乘車服務)	49	33.8%
農田休耕轉作補助及災害救助	34	23.4%
辦理稅務業務	15	10.3%
申請台電生活補助金	11	7.6%
全民健保	10	6.9%
兵役業務	8	5.5%
申請新生兒補助金	7	4.8%
社區、公益團體、身心障礙團體補助業務	5	3.4%
申請獎助學金	3	2.1%
財務、勞務、工程採購	2	1.4%
里幹事業務	2	1.4%
調解業務	2	1.4%
駕照高齡換照	2	1.4%
詢問疫苗接種相關問題	2	1.4%
公墓、殯儀館業務	2	1.4%
報名溪頭交通接送服務	1	0.7%
申請公有零售市場擺攤攤位	1	0.7%
曾至公所洽公但忘記辦理的業務內容	7	4.8%
未曾與公所人員接觸	3	2.1%
Q4.請問最近一年內您曾到伸港鄉公所洽辦過哪些業務?(複選)(有效樣本數=145)		



交叉分析

將民眾洽公經驗與基本資料進行交叉分析，發現其經驗雖因受訪者的教育程度及職業之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，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。至於性別及年齡則未達顯著差異。(詳如附表1)

1. 性別：男性(46.3%)有洽公經驗的比例較高。
2. 年齡：50-59歲(45.4%)者有洽公經驗的比例較高。
3. 教育程度：碩士及以上(76.5%)程度者有洽公經驗的比例較高。

4. 職業：軍警公教(89.0%)有接洽經驗的比例較高。

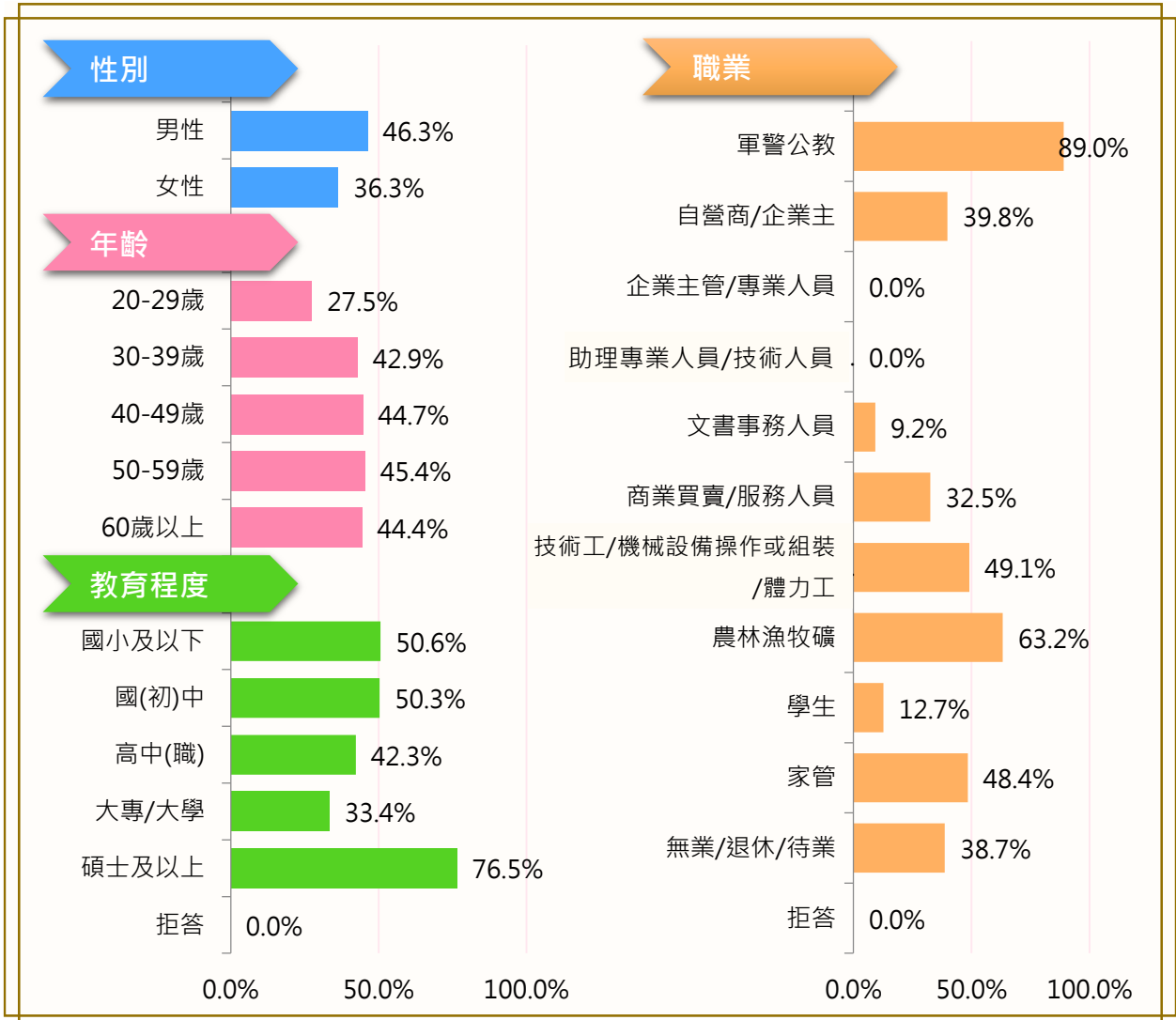


圖 5-2 有洽公經驗者與基本資料交叉分析圖

(二)服務態度滿意度及不滿意原因

 頻次分析

針對142位曾與公所人員接觸之民眾，進一步瞭解其對公所承辦人員「服務態度」滿意度，約九成八(97.5%)的民眾對伸港鄉公所承辦人員的服務態度感到滿意(包含非常滿意46.5%及還算滿意51.0%)；反之，2.1%的民眾感到不滿意(包含不太滿意1.7%及非常不滿意0.4%)；另有0.4%的民眾表示不知道/無意見。

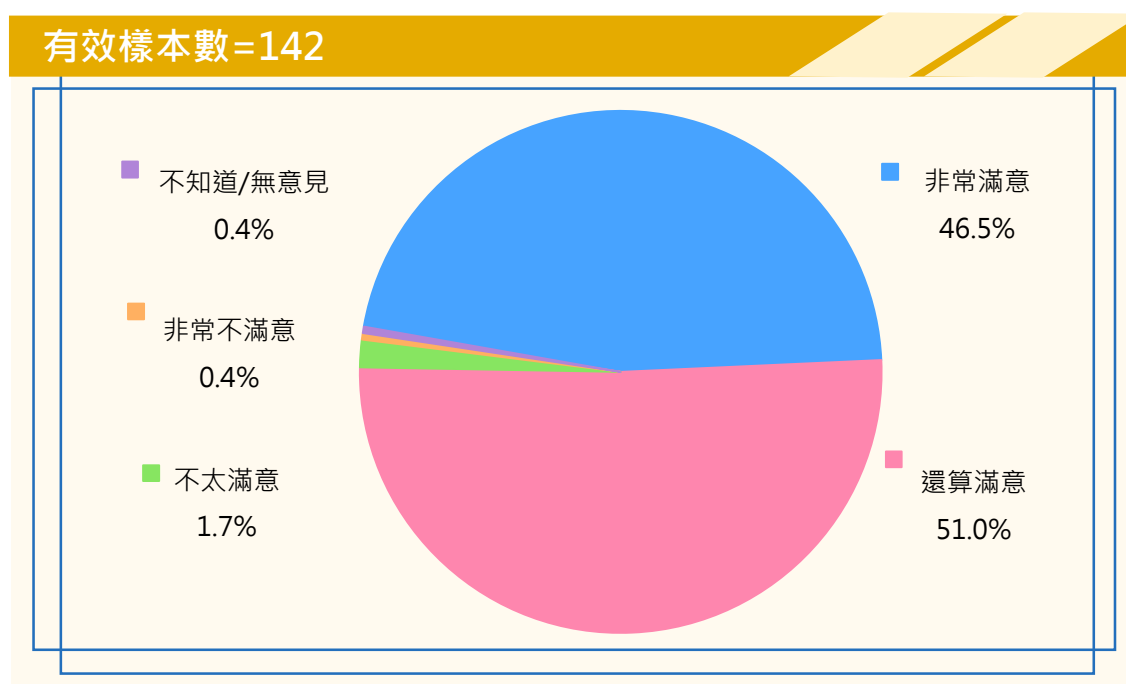


圖 5-3 服務態度滿意度分析圖

Q5.請問，就您的接洽經驗來說，您對伸港鄉公所承辦人員的「服務態度」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=142)

進一步詢問3位對公所承辦人員「服務態度」感到不滿意的民眾，發現其不滿意的原因以「承辦人員態度敷衍」(66.7%)為主；另有1位民眾表示不知道/無意見(33.3%)。

表 5-2 對「服務態度」感到不滿意之原因分析表

項目	次數	百分比
承辦人員態度敷衍	2	66.7%
不知道/無意見	1	33.3%

Q6.請問，您認為公所人員「服務態度」不佳的原因是哪些？(複選)(有效樣本數=3)



交叉分析

將民眾對服務態度滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度雖因受訪者的年齡之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，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、教育程度及職業則未達顯著差異。(詳如附表2)

1. 性別：男性(98.4%)對服務態度感到滿意的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)、40-49歲(100.0%)及50-59歲(100.0%)者對服務態度感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：國(初)中(100.0%)、大專/大學(100.0%)與碩士及以上(100.0%)程度者對服務態度感到滿意的比例較高。
4. 職業：軍警公教(100.0%)、文書事務人員(100.0%)、商業買賣/服務人員(100.0%)、技術工/機械設備操作或組裝/體力工(100.0%)及學生(100.0%)對服務態度感到滿意的比例較高。



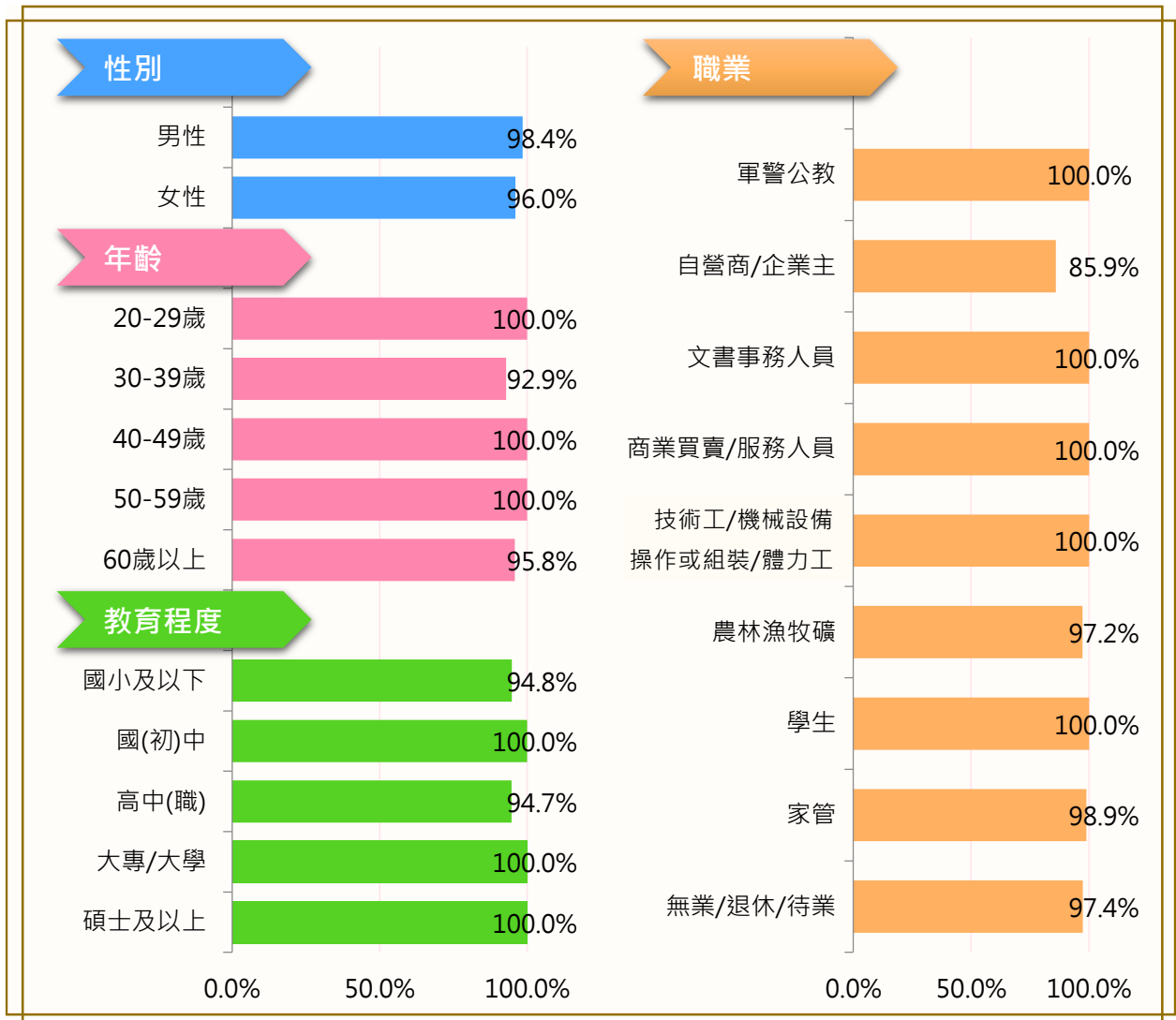


圖 5-4 對服務態度感到滿意者與基本資料交叉分析圖

(三)辦事效率滿意度及不滿意原因

頻次分析

針對142位曾與公所人員接觸之民眾，進一步瞭解其對公所承辦人員「辦事效率」滿意度，約九成六(95.7%)的民眾對伸港鄉公所承辦人員的「辦事效率」感到滿意(包含非常滿意45.0%及還算滿意50.7%);反之，3.9%的民眾感到不滿意;另有0.4%的民眾表示不知道/無意見。

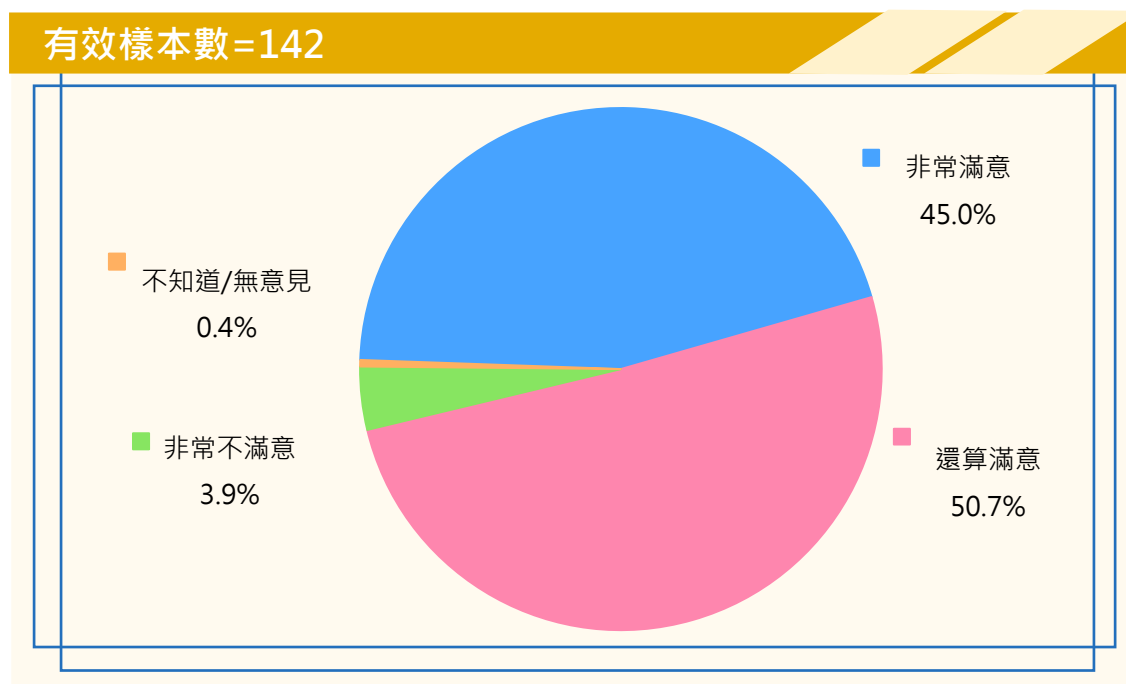


圖 5-5 辦事效率滿意度分析圖

Q7.請問，就您的接洽經驗來說，您對伸港鄉公所承辦人員受理申辦業務的「辦事效率」滿不滿意?(單選)(有效樣本數=142)

進一步詢問5位對公所承辦人員「辦事效率」感到不滿意的民眾，發現其不滿意的原因以「處理案件時效太慢」(100.0%)為主。

表 5-3 對「辦事效率」感到不滿意之原因分析表

項目	次數	百分比
處理案件時效太慢	5	100.0%

Q8.請問，您認為公所人員「辦事效率」不佳的原因是哪些?(複選)(有效樣本數=5)



交叉分析

將民眾對辦事效率滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度雖因受訪者的性別及年齡之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，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。至於教育程度及職業則未達顯著差異。(詳如附表3)

1. 性別：男性(99.2%)對辦事效率感到滿意的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)及50-59歲(100.0%)者對辦事效率感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：國(初)中(100.0%)與碩士及以上(100.0%)程度者對辦事效率感到滿意的比例較高。
4. 職業：軍警公教(100.0%)、文書事務人員(100.0%)、商業買賣/服務人員(100.0%)、技術工/機械設備操作或組裝/體力工(100.0%)、學生(100.0%)及無業/退休/待業(100.0%)者對辦事效率感到滿意的比例較高。

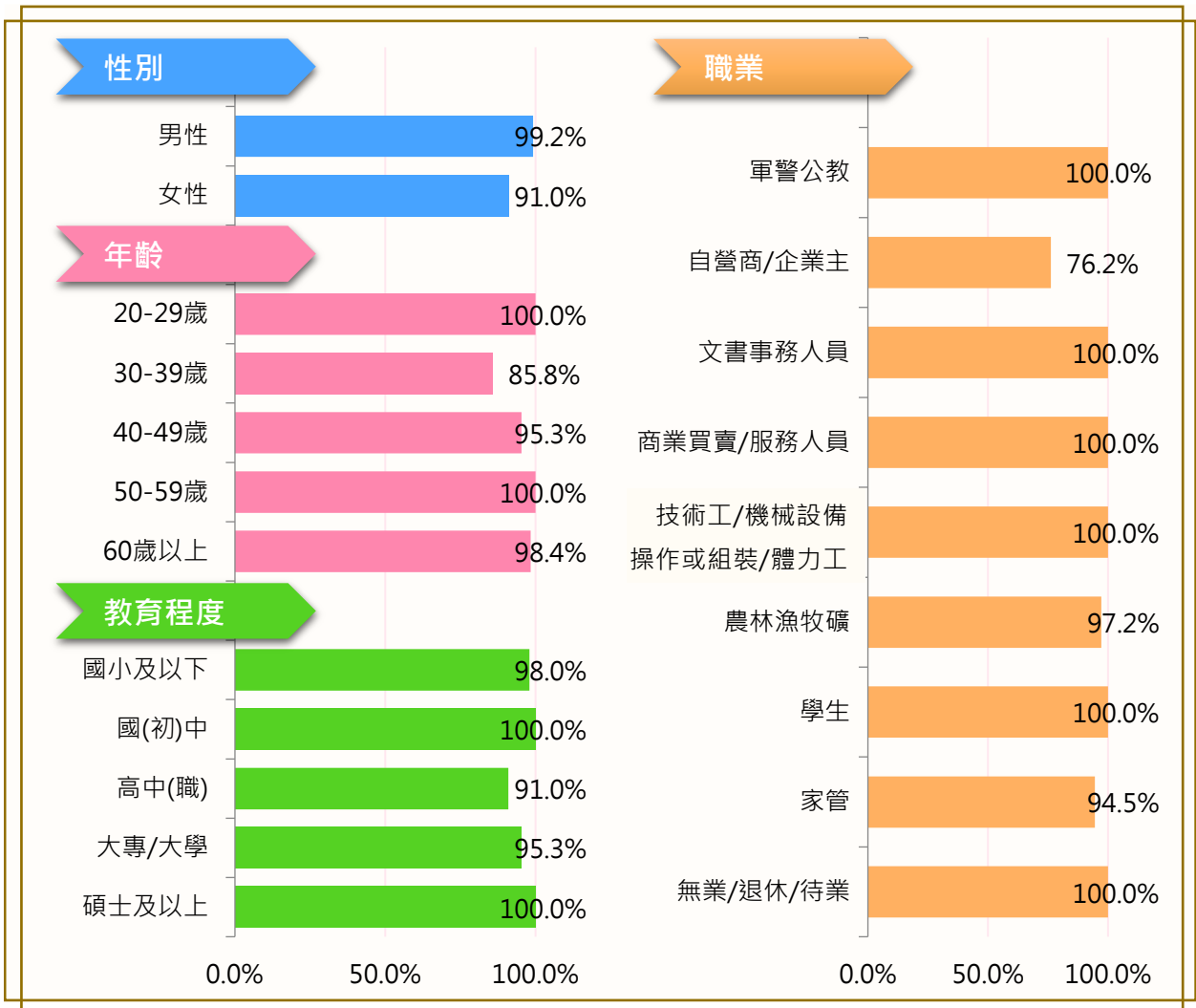


圖 5-6 對辦事效率感到滿意者與基本資料交叉分析圖

二、民眾對伸港鄉公所廉潔表現之評量

(一)是否聽聞或經歷公所人員「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」及詳細情形

頻次分析

經由調查發現，九成八(98.0%)的民眾表示未曾聽聞或親身經歷伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」之情事；反之，僅2.0%的民眾表示曾經聽聞相關情事。

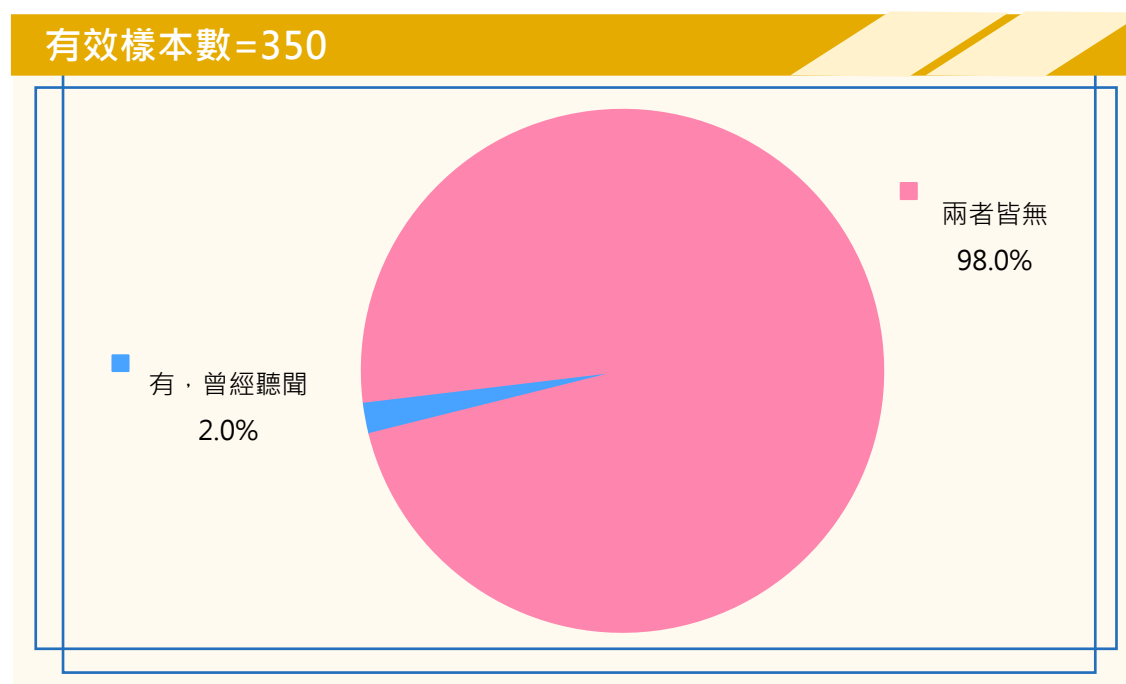


圖 5-7 「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」存在情形分析圖

Q9.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」之情事？(單選)(有效樣本數=350)

進一步針對7位曾聽聞或經歷公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」之情事的民眾詳細情形，發現有2位民眾表示曾聽聞「前公所長官貪污相關新聞」(28.6%)；另外，有1位民眾表示「曾經聽聞送錢可以加速辦理業務」(14.3%)；另有4位民眾未表示意見(57.1%)。

表 5-4 「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」詳細情事分析表

項目	次數	百分比
前公所長官貪污相關新聞	2	28.6%
曾經聽聞送錢可以加速辦理業務	1	14.3%
不知道/無意見/拒答	4	57.1%
Q10.請問您曾經親身經歷或聽聞「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」情形為何?(複選)(有效樣本數=7)		



交叉分析

將民眾是否曾聽聞或經歷伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」之情形與基本資料交叉分析，發現其比例不因性別、年齡、教育程度及職業之不同達顯著差異($p\text{-value}>0.05$)。(詳如附表4)

1. 性別：男性(98.7%)未曾聽聞或經歷伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」情形的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(100.0%)者未曾聽聞或經歷伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」情形的比例較高。
3. 教育程度：除高中(職)(95.8%)及大專/大學(97.5%)程度者外，其他教育程度者未曾聽聞或經歷伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」情形的比例較高，均為100.0%。
4. 職業：扣除拒答者，除自營商/企業主(95.1%)、技術工/機械設備操作或組裝/體力工(98.2%)、家管(98.2%)及無業/退休/待業(95.8%)者外，其他職業者未曾聽聞或經歷伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」情形的比例較高，均為100.0%。

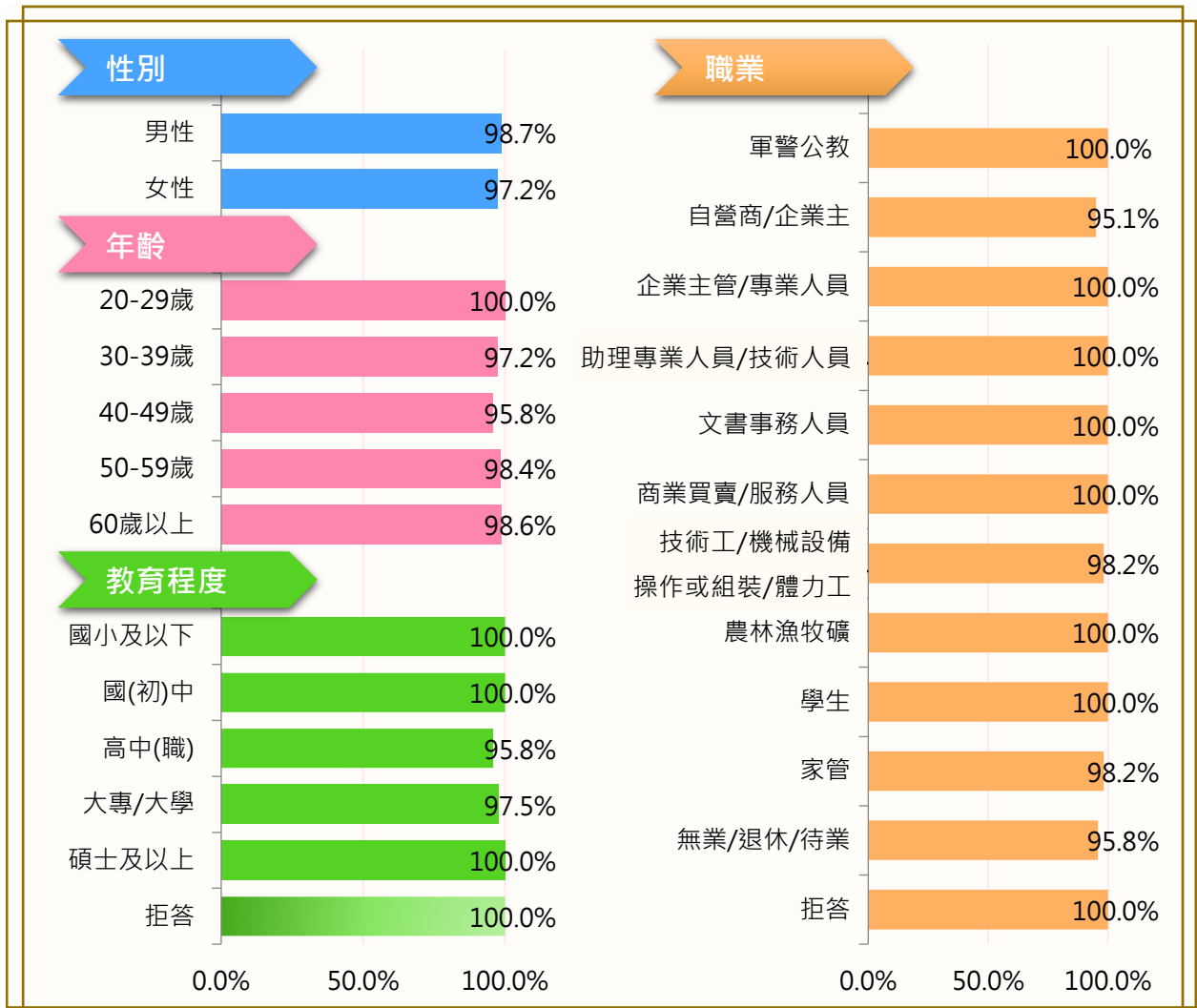


圖 5-8 未曾聽聞或經歷「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」者與基本資料交叉分析圖

(二)是否聽聞或經歷到公所洽辦業務時「需請民意代表或有力人士關說」及詳細情形

頻次分析

本次調查顯示，近九成七(96.8%)的民眾未曾聽聞或親身經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情事；反之，有3.2%的民眾曾經聽聞相關情事。

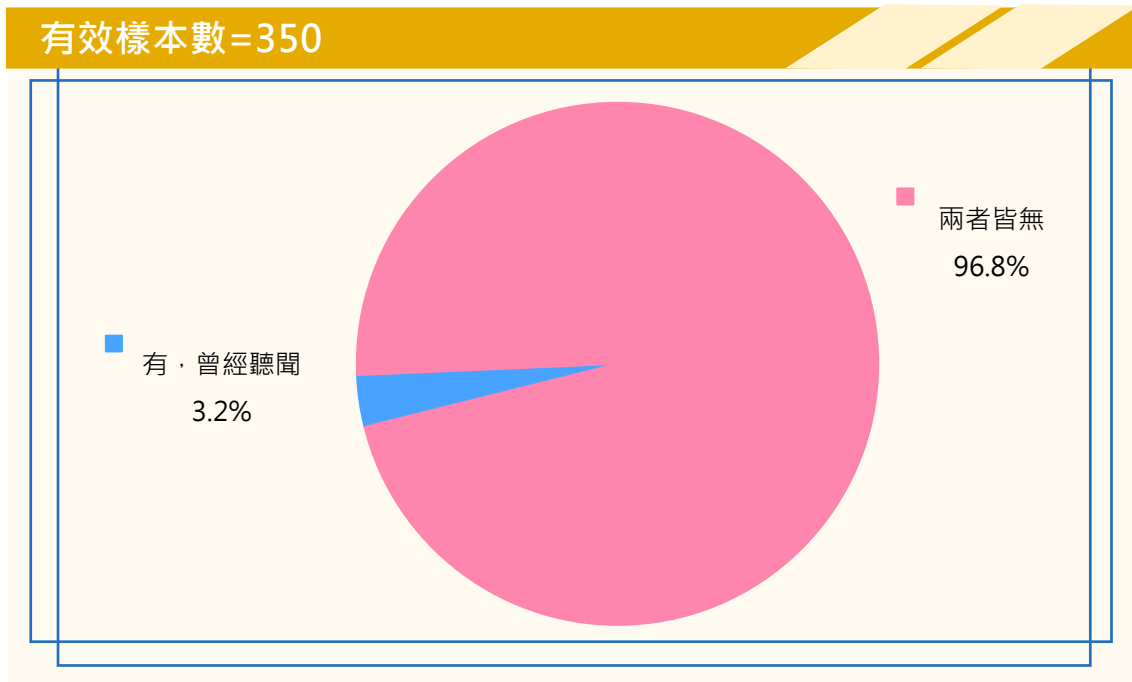


圖 5-9 「需請民意代表或有力人士關說」存在情形分析圖

Q11.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情事？(單選)(有效樣本數=350)

進一步針對11位曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情事的民眾詳細情形，發現有6位民眾表示「聽聞請民意代表關說可加速申請補助時間」(54.5%)；其次，有3位民眾表示「聽聞請有力人士關說可進入公所工作」(27.3%)；另有2位民眾未表示意見(18.2%)。

表 5-5 「需請民意代表或有力人士關說」詳細情事分析表

項目	次數	百分比
聽聞請民意代表關說可加速申請補助時間	6	54.5%
聽聞請有力人士關說可進入公所工作	3	27.3%
不知道/無意見/拒答	2	18.2%
Q12.請問您曾經聽聞或經歷「需請民意代表或有力人士關說」之情形為何？(複選) (有效樣本數=11)		



交叉分析

將民眾是否曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情形與基本資料交叉分析，發現其比例不因性別、年齡、教育程度及職業之不同達顯著差異($p\text{-value}>0.05$)。(詳如附表5)

1. 性別：男性(98.0%)未曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情形的比例較高。
2. 年齡：50-59歲(100.0%)者未曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情形的比例較高。
3. 教育程度：扣除拒答者，國(初)中(100.0%)與碩士及以上(100.0%)程度者未曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情形的比例較高。
4. 職業：扣除拒答者，除自營商/企業主(91.7%)、技術工/機械設備操作或組裝/體力工(96.2%)、家管(99.0%)及無業/退休/待業(92.1%)者外，其他職業者未曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情形的比例較高，均為100.0%。

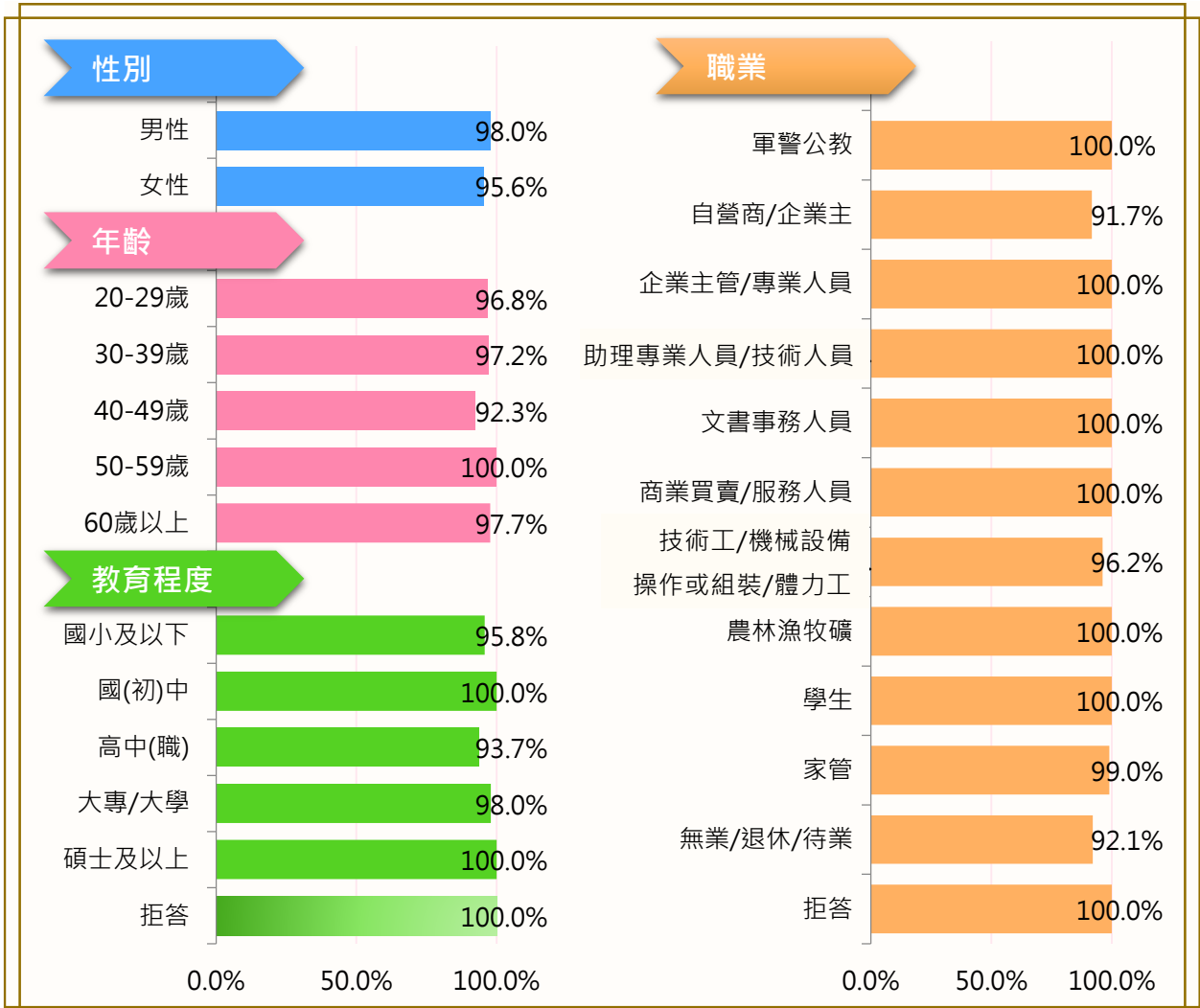


圖 5-10 未曾聽聞或經歷「需請民意代表或有力人士關說」者與基本資料交叉分析圖

(三)若遇公所人員索賄、不法情形時，提出檢舉之管道

 頻次分析

根據調查顯示，民眾若遇到公所承辦人員有索賄、不法的情形時，多數表示願意向「警察單位」(10.6%)提出檢舉，占一成；其次是「伸港鄉公所政風室」(6.3%)；其他依序為「縣政府」(5.7%)、「廉政署」(2.9%)、「調查局」(1.7%)及「鄉長」(1.4%)等；而有近六成的民眾「不知道檢舉管道」(59.7%)；此外，有一成四的民眾「不會提出檢舉」(13.7%)；建議未來應針對檢舉管道、檢舉人保密機制等相關措施加強宣導，以提高民眾檢舉意願，落實監督政府之責任。其餘檢舉管道如表5-6所示。

表 5-6 檢舉管道分析表

項目	次數	百分比
警察單位	37	10.6%
伸港鄉公所政風室	22	6.3%
縣政府	20	5.7%
廉政署	10	2.9%
調查局	6	1.7%
鄉長	5	1.4%
民意代表	3	0.9%
檢察署	1	0.3%
不會提出檢舉	48	13.7%
不知道檢舉管道	209	59.7%

Q13.請問如果您遇到伸港鄉公所人員有索賄、不法的情形時，您會向哪些單位提出檢舉？(複選)(有效樣本數=350)

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

(一) 整體清廉表現滿意度

頻次分析

在「整體清廉度」滿意度部分，約八成(79.7%)的民眾對公所的「整體清廉度」感到滿意(包含非常滿意16.8%及還算滿意62.9%)；反之，4.4%的民眾感到不滿意(包含不太滿意3.4%及非常不滿意1.0%)；另有一成六(15.9%)的民眾未表示意見。

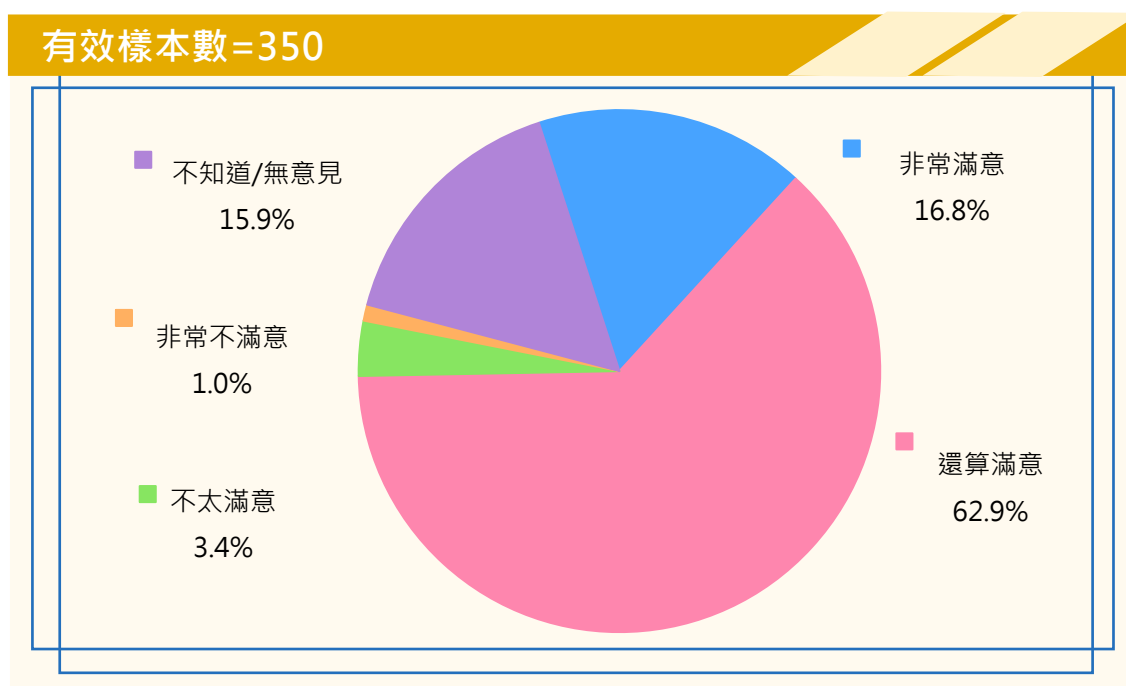


圖 5-11 整體清廉度滿意度分析圖

Q14. 請問，您對伸港鄉公所人員整體清廉度，滿不滿意？(單選) (有效樣本數=350)



交叉分析

將民眾對整體清廉滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度雖因受訪者的年齡及職業之不同達顯著差異($p\text{-value} < 0.05$)，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。至於性別及教育程度則未達顯著差異。(詳如附表6)

1. 性別：男性(81.6%)對整體清廉度感到滿意的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(96.8%)者對整體清廉度感到滿意的比例較高。

3. 教育程度：碩士及以上(100.0%)程度者對整體清廉度感到滿意的比例較高。

4. 職業：學生(100.0%)對整體清廉度感到滿意的比例較高。

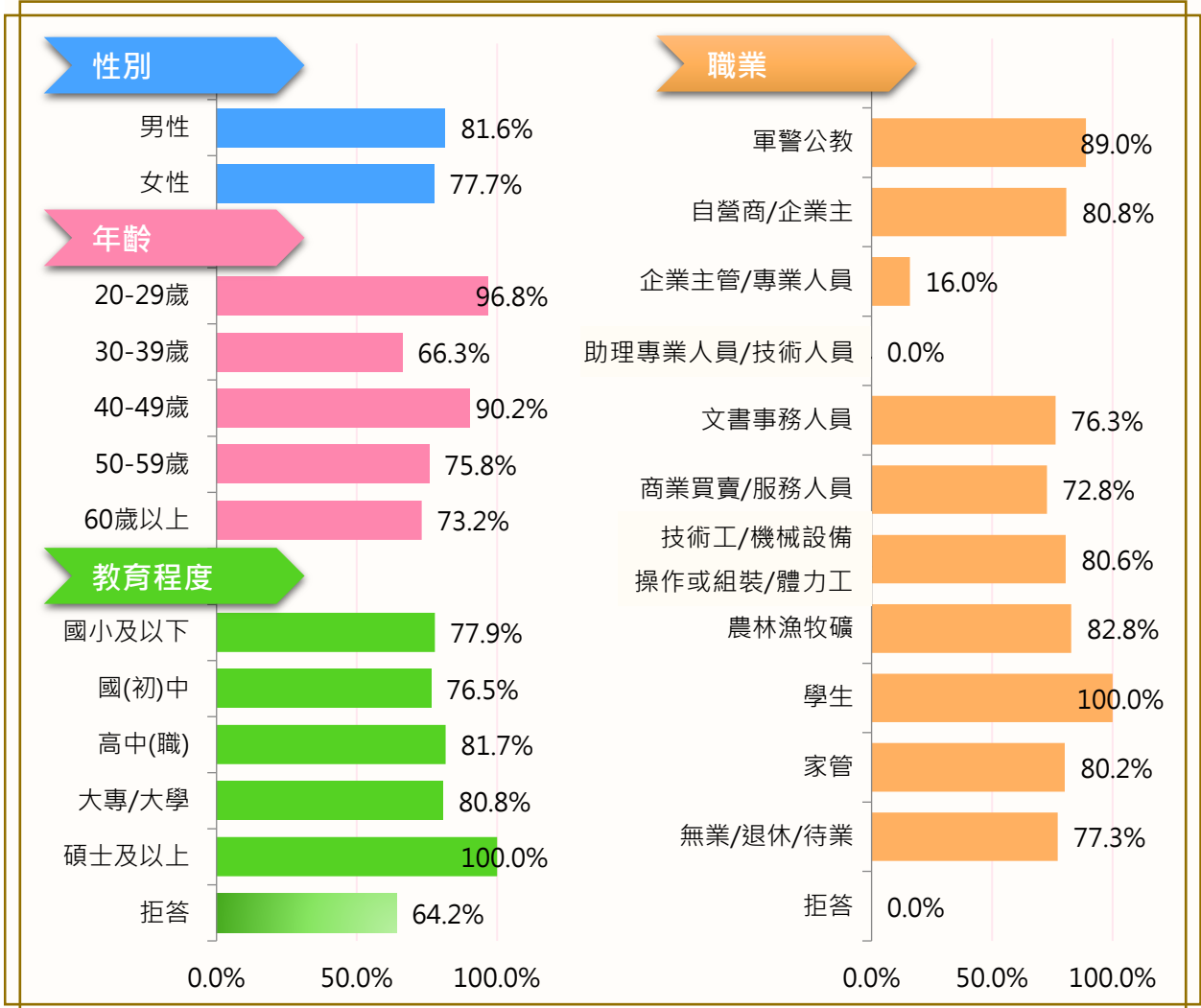


圖 5-12 對整體清廉度感到滿意者與基本資料交叉分析圖

三、民眾對伸港鄉公所施政表現之評量

(一) 整體施政措施滿意度

頻次分析

在「整體施政措施」滿意度部分，約八成六(85.6%)的民眾對伸港鄉公所的「整體施政措施」感到滿意(包含非常滿意17.2%及還算滿意68.4%)；反之，有一成(10.3%)的民眾感到不滿意(包含不太滿意8.2%及非常不滿意2.1%)；另有4.1%的民眾未表示意見。

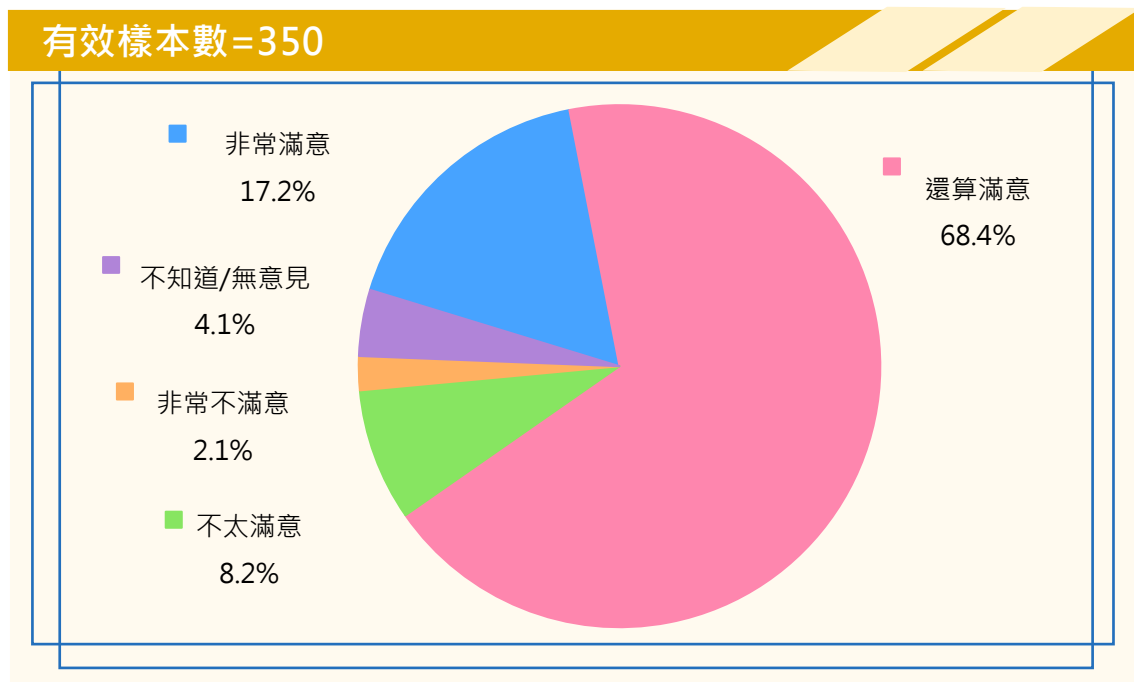


圖 5-13 整體施政措施滿意度分析圖

Q15. 請問，您對伸港鄉公所整體施政措施感到滿不滿意？(單選) (有效樣本數=350)

交叉分析

將民眾對伸港鄉公所整體施政措施滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度雖因受訪者的年齡、教育程度及職業之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)，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。至於性別則未達顯著差異。(詳如附表7)

1. 性別：男性(86.9%)對整體施政措施感到滿意的比例較高。
2. 年齡：20-29歲(94.7%)者對整體施政措施感到滿意的比例較高。
3. 教育程度：扣除拒答者，碩士及以上(100.0%)程度者對整體施政措施感到滿意的比例較高。
4. 職業：扣除拒答者，軍警公教(100.0%)、助理專業人員/技術人員(100.0%)及學生(100.0%)對整體施政措施感到滿意的比例較高。

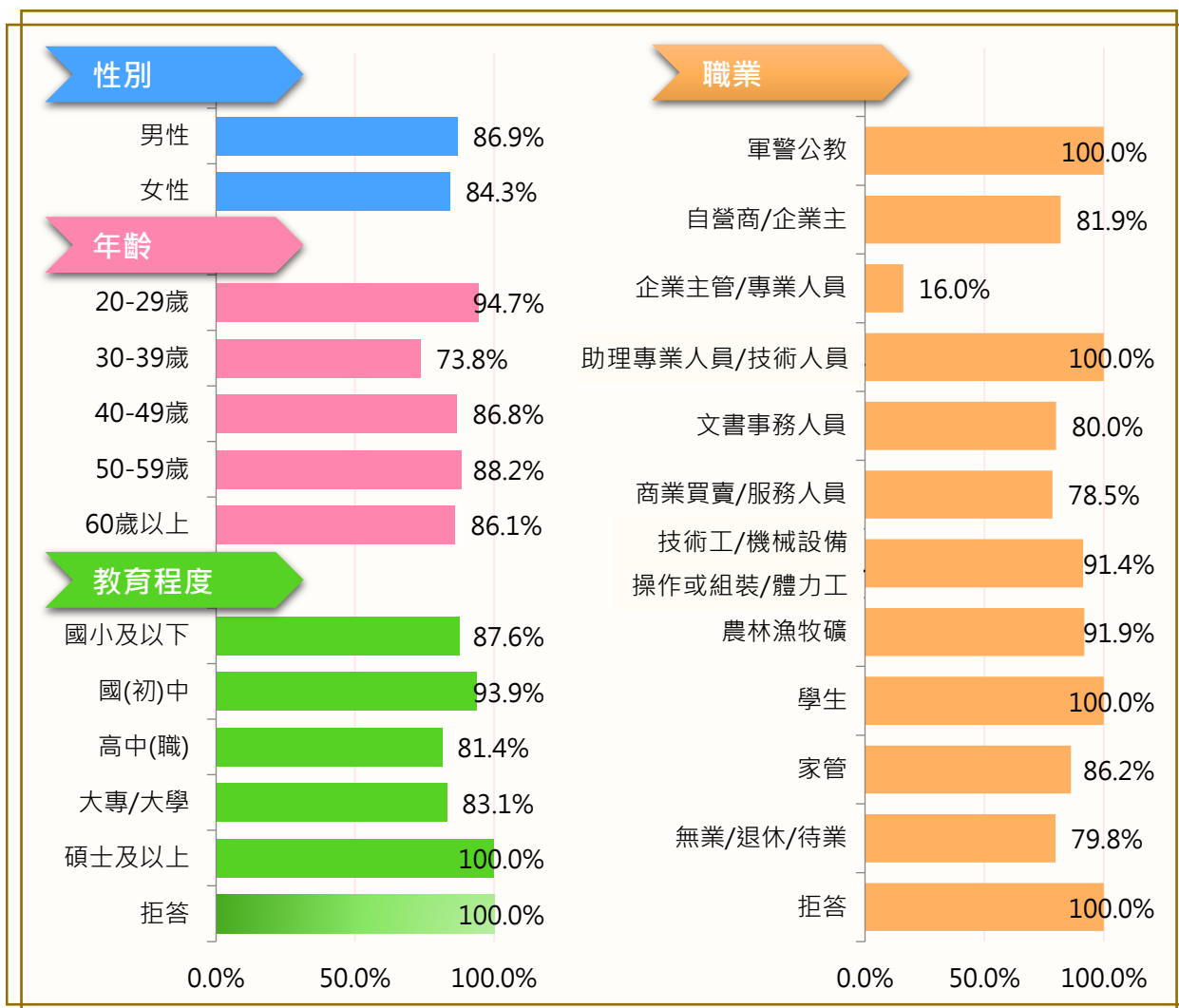


圖 5-14 對整體施政措施感到滿意者與基本資料交叉分析圖

(二) 目前最需加強之施政課題

頻次分析

彙整民眾提出目前最需改進或加強辦理之問題方面，發現有三成六的民眾認為「地方基層建設」(35.7%)為主要需加強之施政課題；其次有三成五的民眾認為「環境清潔衛生」(35.1%)需要加強；再其次為「社會福利」(28.6%)及「公共工程品質」(22.3%)，各約占二成九及二成二；其餘施政課題因比例較低，詳如表5-7所示。另有二成一(20.6%)的民眾表示沒有需要加強的施政課題。

表 5-7 民眾認為伸港鄉公所目前最需改進或加強辦理之問題分析表

項目	次數	百分比
地方基層建設	125	35.7%
環境清潔衛生	123	35.1%
社會福利	100	28.6%
公共工程品質	78	22.3%
鄉容美化	44	12.6%
文化(藝)活動	40	11.4%
行政效率、服務品質	23	6.6%
員工清廉操守	16	4.6%
沒有需要加強	72	20.6%
不知道/無意見	10	2.9%

Q16.請問，您認為伸港鄉目前最需要改進或加強辦理的問題是哪些？(複選)(有效樣本數=350)

本題為開放題，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。

(三)對公所施政措施建議或反映事項

 頻次分析

而彙整民眾提出之施政措施建議或反映事項發現，各有3位民眾提及「加強路燈亮度」(0.9%)及「加強地方基層建設」(0.9%)；其次各有2位民眾表示應「加強承辦人員對業務熟悉度」(0.6%)、「提升承辦人員辦事效率」(0.6%)、「改善清潔隊人員服務態度」(0.6%)及「提升員工清廉操守」(0.6%)；至於其他建議項目比例相對較低，詳如表5-8所示。

表 5-8 民眾提出之施政建議或反映事項分析表

項目	次數	百分比
加強路燈亮度	3	0.9%
加強地方基層建設	3	0.9%
加強承辦人員對業務熟悉度	2	0.6%
提升承辦人員辦事效率	2	0.6%
改善清潔隊人員服務態度	2	0.6%
提升員工清廉操守	2	0.6%
增加藝文展演活動	1	0.3%
降低垃圾車行駛速度	1	0.3%
希望延長公所辦公時間	1	0.3%
增加溪頭交通接送服務名額	1	0.3%
加強道路施工品質	1	0.3%
改善公所人員服務態度	1	0.3%
加強宣導垃圾分類	1	0.3%
無意見/拒答	335	95.7%

Q17.請問您認為伸港鄉公所有哪些施政措施或員工值得鼓勵或需要檢討改進的地方？(複選)(有效樣本數=350)

本題為開放題，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。

陸、結論與建議

一、結論

(一)四成一的民眾有因個人或工作上的需求，曾到伸港鄉公所洽辦業務(41.3%)；民眾前往伸港鄉公所洽辦業務以「社會福利津貼補助(敬老愛心卡、老人乘車服務)」(33.8%)的比例較高；針對有洽辦業務經驗之民眾，伸港鄉公所在「服務態度」(97.5%)獲得了九成八的滿意度；「辦事效率」(95.7%)獲得了九成六的滿意度。

本次調查顯示，四成一的民眾過去一年曾經到過伸港鄉公所洽辦業務(41.3%)，其中以辦理「社會福利津貼補助(敬老愛心卡、老人乘車服務)」(33.8%)的比例較高，約占三成四；其次為「農田休耕轉作補助及災害救助」(23.4%)，約占二成三；再其次為「辦理稅務業務」(10.3%)，約占一成。

而曾與公所人員接觸者中，近九成八的民眾對公所人員的「服務態度」(97.5%)感到滿意；在「辦事效率」(95.7%)方面，約九成六的民眾感到滿意。整體而言，不論是服務態度或是行政效率，公所人員皆獲得超過九成六以上的正面評價。

進一步追問民眾對公所人員的「服務態度」感到不滿意的原因，以「承辦人員態度敷衍」(66.7%)為主要不滿意原因；民眾對於「辦事效率」感到不滿意的原因則以「處理案件時效太慢」(100.0%)為主。應針對民眾提出的建議加以改善，持續提供優質的服務品質，加強便捷的行政效能，以維持鄉公所在服務表現之良好評價。

(二)九成八的民眾未曾聽聞或親身經歷公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」(98.0%)之情事；九成七的民眾未曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時「需請民意代表或有力人士關說」之情事(96.8%)。

針對伸港鄉公所之廉潔表現，九成八的民眾未曾聽聞或親身經歷公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」(98.0%)之情事；反之，僅2.0%的民眾表示曾經聽聞相關情事。再續詢問曾聽聞之民眾發現，有2位民眾表示曾聽聞「前公所長官貪污相關新聞」(28.6%)；其次，有1位民眾表示「曾經聽聞送錢可以加速辦理業務」(14.3%)；另外，有4位民眾未表示意見(57.1%)。

另外，約九成七的民眾未曾聽聞或經歷到伸港鄉公所洽辦業務時「需請民意代表或有力人士關說」之情事(96.8%)；反之，有3.2%的民眾表示曾經聽聞相關情事。再續詢問曾聽聞之民眾發現，有6位民眾表示「聽聞請民意代表關說可加速申請補助時間」(54.5%)；其次，有3位民眾表示「聽聞請有力人士關說可進入公所工作」(27.3%)；另外，有2位民眾未表示意見(18.2%)。

(三)若遇到公務人員索賄時，民眾提出檢舉之主要管道為「警察單位」(10.6%)；反之，一成四(13.7%)的民眾不會提出檢舉。整體而言，伸港鄉公所在「整體清廉度」滿意度獲得約八成(79.7%)的正面評價。

在檢舉管道部分，民眾若遇到公所人員索賄之不法情形時，表示願意向「警察單位」(10.6%)提出檢舉者所占的比例較高；其次為「伸港鄉公所政風室」(6.3%)；其他依序為「縣政府」(5.7%)、「廉政署」(2.9%)、「調查局」(1.7%)及「鄉長」(1.4%)等；而有近六成的民眾「不知道檢舉管道」(59.7%)，此外，有一成四的民眾「不會提出檢舉」(13.7%)。

而「整體清廉度」滿意程度方面，伸港鄉公所獲得近八成(79.7%)的正面評價；反之，有4.4%的民眾感到不滿意。

(四)施政表現部分，伸港鄉公所在「整體施政措施」(85.6%)獲得八成六的正面評價。「地方基層建設」(35.7%)及「環境清潔衛生」(35.1%)為民眾認為主要需加強之施政課題。

整體而言，八成六的民眾給予伸港鄉公所「整體施政措施」(85.6%)正面肯定。彙整民眾認為伸港鄉公所最需加強之施政課題發現，有三成六的民眾認為「地方基層建設」(35.7%)為主要需加強之施政課題；其次為「環境清潔衛生」(35.1%)；再其次依序為「社會福利」(28.6%)及「公共工程品質」(22.3%)；而後尚有「鄉容美化」(12.6%)及「文化(藝)活動」(11.4%)等。另外，有二成一的民眾表示沒有需要加強的施政課題(20.6%)。

另外在施政措施相關建議方面，各有3位民眾提及「加強路燈亮度」(0.9%)及「加強地方基層建設」(0.9%)；其次各有2位民眾表示應「加強承辦人員對業務熟悉度」(0.6%)、「提升承辦人員辦事效率」(0.6%)、「改善清潔隊人員服務態度」(0.6%)及「提升員工清廉操守」(0.6%)。

二、建議

(一)針對民眾較常洽辦之業務內容，製成標準應對流程，主動說明業務處理時程，提高民眾對行政效能之正面觀感。並持續推行服務禮貌運動，於服務過程主動詢問民眾需求及協助申辦各項事務，提升公所承辦人員專業形象。

根據調查顯示，伸港鄉公所承辦人員不論在「服務態度」(97.5%)及「辦事效率」(95.7%)方面，民眾均給予九成六以上的高度評價，但仍有部分民眾認為「承辦人員態度敷衍」(66.7%)及「處理案件時效太慢」(100.0%)。

有鑑於此，建議定期針對民眾較常洽辦之業務內容進行檢討，彙整意見及反映事項製成標準應對流程，避免民眾因誤會產生承辦人員服務態度不佳之觀感。而接洽過程中亦可與民眾說明業務處理時程，透過主動積極的態度，也能提高民眾對於行政效能之正面觀感。

服務態度方面，建議公所可持續推行服務禮貌運動，於服務過程主動詢問民眾需求並協助民眾申辦各項事務，秉持熱心、耐心及細心回答民眾諮詢問題，以建立良好互動關係，提升公所承辦人員專業形象。

(二)對於少數民眾反映曾聽聞違反廉政事項應深入調查瞭解，並公布調查結果，避免民眾對公所產生負面印象。持續透過廉政教育宣導，確保公所承辦人員遵守廉政倫理規範，維持機關內部廉潔風氣。

根據本次調查，伸港鄉公所在「整體清廉度」滿意度獲得約八成(79.7%)的正面評價；且達九成七以上的民眾未曾聽聞或親身經歷公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」(98.0%)及到伸港鄉公所洽辦業務時「需請民意代表或有力人士關說」之情事(96.8%)。

調查結果顯示仍有少數民眾反映曾聽聞事項，建議相關單位應深入調查瞭解是否確實存在違反廉政之情形，並公布調查結果，避免民眾因媒體捕風捉影或道聽塗說，對公所產生負面印象。

而承辦人員在辦理各項業務時能依法行政，讓民眾在洽辦各項業務時能得到公平完善之服務，並建立完整申訴管道，使民眾有不滿意之處皆能提出反映，避免承辦人員有徇私舞弊之行為，並提升公務機關的廉政效能。

此外，持續透過廉政教育宣導，以確保公所承辦人員遵守廉政倫理規範，若遇有違廉政情事之虞，應提前知會相關單位並做好報備登錄之作業，維持機關內部廉潔風氣。



(三)善用各種傳播工具，透過更多元的宣傳管道，讓民眾清楚瞭解檢舉管道多元性。並持續宣導民眾檢舉不法之重要性及檢舉後隱私保護等，建立正確法治觀念與反貪意識，帶動全民廉政風氣。

經由調查發現，民眾若遇到公所人員索賄之不法情形時，表示願意向「警察單位」(10.6%)提出檢舉者所占的比例較高；其次為「伸港鄉公所政風室」(6.3%)。而有近六成的民眾「不知道檢舉管道」(59.7%)，此外，有一成四的民眾「不會提出檢舉」(13.7%)。

為提升檢舉意願及檢舉管道知悉度，建議善用各種傳播工具，例如垃圾車廣播、里長辦公室、網站、社區大樓及學校之公佈欄等，透過更多元的宣傳管道，讓民眾清楚瞭解檢舉管道的多元性、檢舉流程以及各項保密措施，提升民眾對檢舉系統的信賴度以及對檢舉單位之認識。

除針對檢舉管道宣傳，亦可製作宣導短片於各大型媒體播放，或在各級機關學校及社區活動中心等處，持續宣導民眾檢舉不法之重要性及檢舉後隱私保護等，建立正確的法治觀念與反貪意識，帶動全民廉政風氣，以提高民眾檢舉意願。

(四)透過村(里)民大會或基層建設座談會彙整民眾意見，轉達地方民生需求，使地方公共建設符合民眾期望。公共工程執行過程中，徹底落實工程品質評估，定期追蹤以預防缺失發生，以提升公所施政措施滿意度。

調查結果顯示，民眾認為伸港鄉公所最需加強之施政課題主要為「地方基層建設」(35.7%)；其次為「環境清潔衛生」(35.1%)；再其次依序為「社會福利」(28.6%)及「公共工程品質」(22.3%)；另外在施政措施相關建議方面，亦提出「加強路燈亮度」(0.9%)及「加強地方基層建設」(0.9%)，顯示民眾對於地方基層建設方面仍有期許。

地方基礎建設與民眾息息相關，基層建設是民眾最能感受到地方政府施政作為之處。建議透過基層村(里)民大會或基層建設座談會彙整收集民眾意見，轉達地方民生需求，並會勘道路、排水溝渠等公共工程，使地方公共建設符合民眾期望。而在執行公共工程過程中，機關應隨時督導工程施工情形，並留存紀錄備查。徹底落實公共工程品質評估標準，詳實查核實施結果，定期追蹤以預防缺失發生，如此一來，能有效提升公所施政措施之滿意度，也能改善民眾居住環境安全，提供優質之生活空間。



附錄一、調查問卷

伸港鄉伸港鄉公所 110 年廉政民意問卷調查

先生/小姐 您好：

我是畢肯市場研究中心的訪員，目前我們接受伸港鄉公所委託，正在進行廉政民意問卷調查，想請教您幾個問題，謝謝！

Q1.請問，您目前是不是居住在彰化縣伸港鄉？

- (01)是 **【訪員請續問 Q2】**
 (02)不是 **【非合格受訪者，訪員請謝謝受訪者，並結束訪問！】**

Q2.請問，您今年幾歲？(本題未答或未能勾選者，視同非合格受訪者)

- (01)20-29 歲 (04)50-59 歲
 (02)30-39 歲 (05)60 歲以上
 (03)40-49 歲

一、與伸港鄉公所接觸情形

Q3.請問，過去一年來，您是否曾經到伸港鄉公所洽辦業務？【單選】

- (01)有 **【請續問 Q4】**
 (02)沒有 **【能否請您們家中在過去一年曾經到過伸港鄉公所洽辦業務的人，來接受訪問，若仍沒有請跳問 Q9】**

Q4.請問最近一年內您曾到伸港鄉公所洽辦過哪些業務？【不主動提示，可複選】

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> (01)農田休耕轉作補助及災害救助 | <input type="checkbox"/> (02)調解業務 | <input type="checkbox"/> (03)公墓、殯儀館業務 |
| <input type="checkbox"/> (04)社區、公益團體、身心障礙團體補助業務 | <input type="checkbox"/> (05)里幹事業務 | <input type="checkbox"/> (06)財務、勞務、工程採購 |
| <input type="checkbox"/> (07)社會福利津貼補助(敬老愛心卡、老人乘車服務) | <input type="checkbox"/> (08)兵役業務 | <input type="checkbox"/> (09)全民健保 |
| <input type="checkbox"/> (10)建管業務 | <input type="checkbox"/> (11)法律問題諮詢 | <input type="checkbox"/> (12)寺廟、宗教 |
| <input type="checkbox"/> (13)環保業務 | <input type="checkbox"/> (14)圖書館業務 | <input type="checkbox"/> (15)參與藝文活動 |
| <input type="checkbox"/> (16)公園、路燈、監視器業務 | <input type="checkbox"/> (96)未曾與公所人員接觸 【跳問 Q9】 | <input type="checkbox"/> (97)其他，請說明____ |

Q5.請問，就您的接洽經驗來說，您對伸港鄉公所承辦人員的「服務態度」滿不滿意？【單選】

- (01)非常滿意
 (02)還算滿意
 (03)不太滿意 **【續問 Q6】**
 (04)非常不滿意 **【續問 Q6】**
 (98)不知道/無意見

Q6.請問，您認為公所人員「服務態度」不佳的原因是哪些？(不提示，可複選)

- (01)承辦人員口氣不佳
 (02)承辦人員態度敷衍
 (97)請詳細說明：_____
 (98)不知道/無意見

Q7.請問，就您的接洽經驗來說，您對伸港鄉公所承辦人員受理申辦業務的「辦事效率」滿不滿意？【單選】

- (01)非常滿意
- (02)還算滿意
- (03)不太滿意 【續問 Q8】
- (04)非常不滿意 【續問 Q8】
- (98)不知道/無意見

Q8.請問，您認為公所人員「辦事效率」不佳的原因是哪些？(不提示，可複選)

- (01)法令規章不清楚或太繁雜
- (03)公文傳遞過程繁雜、費時
- (04)處理案件時效太慢
- (05)承辦人誤解法令規定
- (97)請詳細說明：_____
- (98)不知道/無意見

二、廉潔表現評價

Q9.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到伸港鄉公所承辦人員有「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」之情事？【單選】

- (01)有，親身經歷 【續問 Q10】
- (02)有，曾經聽聞 【續問 Q10】
- (03)親身經歷及聽聞皆有 【續問 Q10】
- (04)兩者皆無
- (98)不知道/無意見

Q10.請問您曾經親身經歷或聽聞「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」情形為何？

- (97)請詳細說明：_____
- (98)不知道/無意見/拒答

Q11.請問，您有沒有聽聞或親身經歷到伸港鄉公所洽辦業務時有「需請民意代表或有力人士關說」之情事？【單選】

- (01)有，親身經歷 【續問 Q12】
- (02)有，曾經聽聞 【續問 Q12】
- (03)親身經歷及聽聞皆有 【續問 Q12】
- (04)兩者皆無
- (98)不知道/無意見

Q12.請問您曾經聽聞或經歷「需請民意代表或有力人士關說」之情形為何？

- (97)請詳細說明：_____
- (98)不知道/無意見/拒答

Q13.請問如果您遇到伸港鄉公所人員有索賄、不法的情形時，您會向哪些單位提出檢舉？(不提示，可複選)

- (01)伸港鄉公所政風室
- (02)廉政署
- (03)檢察署
- (04)警察單位
- (05)調查局
- (06)民意代表
- (07)縣政府
- (08)監察院
- (95)不會提出檢舉
- (96)不知道檢舉管道
- (97)請詳細說明：_____
- (98)不知道/無意見/拒答

Q14.請問，您對伸港鄉公所人員整體清廉度，滿不滿意？【單選】

- (01)非常滿意
- (02)還算滿意
- (03)不太滿意
- (04)非常不滿意
- (98)不知道/無意見

三、相關施政建議

Q15. 請問，您對伸港鄉公所整體施政措施感到滿不滿意？【單選】

- (01)非常滿意 (02)還算滿意
 (03)不太滿意 (04)非常不滿意
 (98)不知道/無意見

Q16. 請問，您認為伸港鄉目前最需要改進或加強辦理的問題是哪些？(隨機提示，可複選)

- (01)社會福利 (02)環境清潔衛生
 (03)鄉容美化 (04)行政效率、服務品質
 (05)員工清廉操守 (06)公共工程品質
 (07)地方基層建設 (08)文化(藝)活動
 (97)其他，請詳細說明：_____ (98)不知道/無意見

Q17. 您認為伸港鄉公所有哪些施政措施或員工值得鼓勵或需要檢討改進的地方：

四、基本資料

Q18. 請問您的職業是？

- (01)軍警公教 (02)自營商/企業主
 (03)企業主管/專業人員 (04)助理專業人員/技術人員
 (05)文書事務人員 (06)商業買賣/服務人員
 (07)技術工/機械設備操作或組裝/體力工 (08)農林漁牧礦
 (09)學生 (10)家管
 (11)無業/退休/待業 (97)其他，請詳細說明：_____

Q19. 請問您的教育程度是？

- (01)國小及以下 (02)國(初)中
 (03)高中(職) (04)大專/大學
 (05)碩士及以上 (98)拒答

Q20. 性別

- (01)男性
 (02)女性

*****本問卷到此結束，非常感謝您的熱心協助*****

附錄二、交叉分析表

附表 1 民眾洽公經驗與基本資料交叉分析

	次數	有	沒有
總次數	350	145	205
總百分比	100.0%	41.3%	58.7%
性別			
男性	175	46.3%	53.7%
女性	175	36.3%	63.7%
年齡			
20-29 歲	63	27.5%	72.5%
30-39 歲	72	42.9%	57.1%
40-49 歲	66	44.7%	55.3%
50-59 歲	61	45.4%	54.6%
60 歲以上	88	44.4%	55.6%
#教育程度			
國小及以下	68	50.6%	49.4%
國(初)中	52	50.3%	49.7%
高中(職)	91	42.3%	57.7%
大專/大學	130	33.4%	66.6%
碩士及以上	3	76.5%	23.5%
拒答	6	0.0%	100.0%
#職業			
軍警公教	6	89.0%	11.0%
自營商/企業主	42	39.8%	60.2%
企業主管/專業人員	4	0.0%	100.0%
助理專業人員/技術人員	2	0.0%	100.0%
文書事務人員	17	9.2%	90.8%
商業買賣/服務人員	24	32.5%	67.5%
技術工/機械設備操作或組裝/體力工	54	49.1%	50.9%
農林漁牧礦	36	63.2%	36.8%
學生	26	12.7%	87.3%
家管	76	48.4%	51.6%
無業/退休/待業	62	38.7%	61.3%
拒答	1	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 服務態度滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	142	66	72	138	2	1	3	1
總百分比	100.0%	46.5%	51.0%	97.5%	1.7%	0.4%	2.1%	0.4%
性別								
男性	81	44.3%	54.1%	98.4%	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%
女性	61	49.4%	46.6%	96.0%	4.0%	0.0%	4.0%	0.0%
#年齡								
20-29 歲	17	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	29	74.3%	18.6%	92.9%	7.1%	0.0%	7.1%	0.0%
40-49 歲	30	56.2%	43.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	28	46.7%	53.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	38	38.9%	56.9%	95.8%	1.0%	1.6%	2.6%	1.6%
教育程度								
國小及以下	32	37.6%	57.2%	94.8%	1.2%	2.0%	3.2%	2.0%
國(初)中	26	54.2%	45.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	38	42.5%	52.2%	94.7%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
大專/大學	44	49.3%	50.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
碩士及以上	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職業								
軍警公教	5	12.8%	87.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
自營商/企業主	15	50.1%	35.8%	85.9%	14.1%	0.0%	14.1%	0.0%
文書事務人員	2	62.2%	37.8%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
商業買賣/服務人員	8	72.0%	28.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
技術工/機械設備 操作或組裝/體力工	26	48.9%	51.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧礦	23	40.7%	56.5%	97.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%
學生	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	36	47.9%	51.0%	98.9%	1.1%	0.0%	1.1%	0.0%
無業/退休/待業	24	48.8%	48.6%	97.4%	0.0%	2.6%	2.6%	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 3 辦事效率滿意度與基本資料交叉分析

	次數	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	不知道/無意見
總次數	142	64	72	136	5	1
總百分比	100.0%	45.0%	50.7%	95.7%	3.9%	0.4%
#性別						
男性	81	49.2%	50.0%	99.2%	0.0%	0.8%
女性	61	39.5%	51.5%	91.0%	9.0%	0.0%
#年齡						
20-29 歲	17	19.1%	80.9%	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	29	60.1%	25.7%	85.8%	14.2%	0.0%
40-49 歲	30	56.2%	39.1%	95.3%	4.7%	0.0%
50-59 歲	28	46.7%	53.3%	100.0%	0.0%	0.0%
60 歲以上	38	35.5%	62.9%	98.4%	0.0%	1.6%
教育程度						
國小及以下	32	40.3%	57.7%	98.0%	0.0%	2.0%
國(初)中	26	51.8%	48.2%	100.0%	0.0%	0.0%
高中(職)	38	28.8%	62.2%	91.0%	9.0%	0.0%
大專/大學	44	56.0%	39.3%	95.3%	4.7%	0.0%
碩士及以上	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
職業						
軍警公教	5	12.8%	87.2%	100.0%	0.0%	0.0%
自營商/企業主	15	45.9%	30.3%	76.2%	23.8%	0.0%
文書事務人員	2	62.2%	37.8%	100.0%	0.0%	0.0%
商業買賣/服務人員	8	72.0%	28.0%	100.0%	0.0%	0.0%
技術工/機械設備 操作或組裝/體力工	26	43.6%	56.4%	100.0%	0.0%	0.0%
農林漁牧礦	23	40.7%	56.5%	97.2%	0.0%	2.8%
學生	3	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
家管	36	39.8%	54.7%	94.5%	5.5%	0.0%
無業/退休/待業	24	61.0%	39.0%	100.0%	0.0%	0.0%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合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 民眾遭遇「明示或暗示索賄或需要贈禮請客招待」經驗與基本資料交叉分析表

	次數	有，曾經聽聞	兩者皆無
總次數	350	7	343
總百分比	100.0%	2.0%	98.0%
性別			
男性	175	1.3%	98.7%
女性	175	2.8%	97.2%
年齡			
20-29 歲	63	0.0%	100.0%
30-39 歲	72	2.8%	97.2%
40-49 歲	66	4.2%	95.8%
50-59 歲	61	1.6%	98.4%
60 歲以上	88	1.4%	98.6%
教育程度			
國小及以下	68	0.0%	100.0%
國(初)中	52	0.0%	100.0%
高中(職)	91	4.2%	95.8%
大專/大學	130	2.5%	97.5%
碩士及以上	3	0.0%	100.0%
拒答	6	0.0%	100.0%
職業			
軍警公教	6	0.0%	100.0%
自營商/企業主	42	4.9%	95.1%
企業主管/專業人員	4	0.0%	100.0%
助理專業人員/技術人員	2	0.0%	100.0%
文書事務人員	17	0.0%	100.0%
商業買賣/服務人員	24	0.0%	100.0%
技術工/機械設備操作或組裝/體力工	54	1.8%	98.2%
農林漁牧礦	36	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 民眾遭遇「需請民意代表或有力人士關說」經驗與基本資料交叉分析表

	次數	有，曾經聽聞	兩者皆無
總次數	350	11	339
總百分比	100.0%	3.2%	96.8%
性別			
男性	175	2.0%	98.0%
女性	175	4.4%	95.6%
年齡			
20-29 歲	63	3.2%	96.8%
30-39 歲	72	2.8%	97.2%
40-49 歲	66	7.7%	92.3%
50-59 歲	61	0.0%	100.0%
60 歲以上	88	2.3%	97.7%
教育程度			
國小及以下	68	4.2%	95.8%
國(初)中	52	0.0%	100.0%
高中(職)	91	6.3%	93.7%
大專/大學	130	2.0%	98.0%
碩士及以上	3	0.0%	100.0%
拒答	6	0.0%	100.0%
職業			
軍警公教	6	0.0%	100.0%
自營商/企業主	42	8.3%	91.7%
企業主管/專業人員	4	0.0%	100.0%
助理專業人員/技術人員	2	0.0%	100.0%
文書事務人員	17	0.0%	100.0%
商業買賣/服務人員	24	0.0%	100.0%
技術工/機械設備操作或組裝/體力工	54	3.8%	96.2%
農林漁牧礦	36	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 整體清廉滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計	不知道/ 無意見
總次數	350	59	219	278	12	4	16	56
總百分比	100.0%	16.8%	62.9%	79.7%	3.4%	1.0%	4.4%	15.9%
性別								
男性	175	17.5%	64.1%	81.6%	2.2%	1.3%	3.5%	14.9%
女性	175	16.0%	61.7%	77.7%	4.7%	0.8%	5.5%	16.8%
#年齡								
20-29 歲	63	8.5%	88.3%	96.8%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%
30-39 歲	72	22.3%	44.0%	66.3%	8.5%	0.0%	8.5%	25.2%
40-49 歲	66	16.1%	74.1%	90.2%	0.0%	2.1%	2.1%	7.7%
50-59 歲	61	20.6%	55.2%	75.8%	5.2%	1.6%	6.8%	17.4%
60 歲以上	88	16.0%	57.2%	73.2%	3.0%	1.4%	4.4%	22.4%
教育程度								
國小及以下	68	14.8%	63.1%	77.9%	3.3%	0.0%	3.3%	18.8%
國(初)中	52	25.5%	51.0%	76.5%	1.2%	3.1%	4.3%	19.2%
高中(職)	91	13.0%	68.7%	81.7%	4.4%	2.2%	6.6%	11.6%
大專/大學	130	16.5%	64.3%	80.8%	3.9%	0.0%	3.9%	15.4%
碩士及以上	3	76.5%	23.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
拒答	6	0.0%	64.2%	64.2%	0.0%	0.0%	0.0%	35.8%
#職業								
軍警公教	6	11.4%	77.6%	89.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.0%
自營商/企業主	42	18.5%	62.3%	80.8%	11.3%	0.0%	11.3%	7.9%
企業主管/專業人員	4	16.0%	0.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%	84.0%
助理專業人員/ 技術人員	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
文書事務人員	17	9.2%	67.1%	76.3%	11.8%	0.0%	11.8%	11.8%
商業買賣/服務人員	24	11.5%	61.3%	72.8%	4.0%	0.0%	4.0%	23.2%
技術工/機械設備 操作或組裝/體力工	54	16.0%	64.6%	80.6%	3.0%	0.0%	3.0%	16.5%
農林漁牧礦	36	18.4%	64.4%	82.8%	3.5%	4.5%	8.0%	9.2%
學生	26	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	76	20.8%	59.4%	80.2%	1.8%	0.0%	1.8%	18.0%
無業/退休/待業	62	22.7%	54.6%	77.3%	0.0%	3.2%	3.2%	19.5%

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 7 整體施政措施滿意度與基本資料交叉分析表

	次數	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計	不知道/無意見
總次數	350	60	240	300	29	7	36	14
總百分比	100.0%	17.2%	68.4%	85.6%	8.2%	2.1%	10.3%	4.1%
性別								
男性	175	20.2%	66.7%	86.9%	6.7%	2.2%	8.9%	4.2%
女性	175	14.2%	70.1%	84.3%	9.7%	2.0%	11.7%	4.0%
#年齡								
20-29 歲	63	13.8%	80.9%	94.7%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%
30-39 歲	72	31.5%	42.3%	73.8%	16.0%	7.4%	23.4%	2.8%
40-49 歲	66	21.7%	65.1%	86.8%	9.8%	0.0%	9.8%	3.4%
50-59 歲	61	10.4%	77.8%	88.2%	6.6%	1.0%	7.6%	4.2%
60 歲以上	88	9.1%	77.0%	86.1%	3.9%	1.6%	5.5%	8.4%
#教育程度								
國小及以下	68	9.7%	77.9%	87.6%	3.0%	1.1%	4.1%	8.3%
國(初)中	52	17.4%	76.5%	93.9%	1.9%	0.0%	1.9%	4.2%
高中(職)	91	14.5%	66.9%	81.4%	13.4%	0.7%	14.1%	4.5%
大專/大學	130	19.9%	63.2%	83.1%	10.4%	4.6%	15.0%	1.9%
碩士及以上	3	76.5%	23.5%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
拒答	6	53.9%	46.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
#職業								
軍警公教	6	11.4%	88.6%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
自營商/企業主	42	21.6%	60.3%	81.9%	3.8%	14.3%	18.1%	0.0%
企業主管/專業人員	4	0.0%	16.0%	16.0%	84.0%	0.0%	84.0%	0.0%
助理專業人員/ 技術人員	2	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
文書事務人員	17	9.2%	70.8%	80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
商業買賣/服務人員	24	25.6%	52.9%	78.5%	8.2%	0.0%	8.2%	13.3%
技術工/機械設備 操作或組裝/體力工	54	23.3%	68.1%	91.4%	5.6%	1.2%	6.8%	1.8%
農林漁牧礦	36	16.6%	75.3%	91.9%	3.5%	0.0%	3.5%	4.6%
學生	26	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家管	76	12.4%	73.8%	86.2%	5.3%	0.5%	5.8%	8.0%
無業/退休/待業	62	23.2%	56.6%	79.8%	16.0%	0.6%	16.6%	3.6%

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

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合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%)。