



# 金門縣警察局

## 105 年度警政施政滿意度調查

### 調查報告書

委託機構： 金門縣警察局

執行機構： 國立金門大學

提報日期： 2016 年 08 月 24 日



## 目 錄

中文摘要 .....	1
Abstract .....	2
壹、緒論 .....	3
一、計畫動機與目的.....	3
二、調查項目.....	4
貳、調查設計與研究方法 .....	6
一、計畫實施設計.....	6
二、調查對象.....	6
三、問卷調查方式.....	6
四、樣本規模.....	6
五、調查期間.....	6
六、有效樣本及抽樣誤差.....	6
七、樣本代表性檢定.....	6
八、統計分析方法.....	7
參、統計分析 .....	10
一、受訪者特性分析.....	12
二、描述性統計分析與交叉表.....	14
肆、廉政狀況及政令宣導調查 .....	44
一、廉政狀況調查.....	44
二、廉政宣導調查.....	50
伍、治安服務及交通服務滿意度調查 .....	56
一、警察治安維護項目中，哪些是您「最重視」的項目.....	56
二、警察服務的項目中，哪些是您「最滿意」的項目.....	58
三、警察服務的項目中，哪些是您「最不滿意」的項目.....	60
陸、洽公環境、洽公服務、治安服務與廉政宣導等項之單因子異變數分析 (one-way ANOVA) .....	66
一、單因子異變數分析 (one-way ANOVA) .....	66
柒、結論與建議 .....	76
一、結論.....	76
二、建議.....	78
附錄一、調查問卷 .....	82

## 圖目錄

圖 3-1-1 受訪者年齡統計圖 .....	12
圖 3-1-2 受訪者職業類別統計圖 .....	12
圖 3-1-3 受訪者居住鄉鎮統計圖 .....	13
圖 3-1-4 受訪者性別統計圖 .....	13
圖 3-2-1 縣警局洽公停車位規劃滿意度統計圖 .....	14
圖 3-2-2 縣警局所提供的公用設備滿意度統計圖 .....	16
圖 3-2-3 縣警局所規劃之櫃檯及動線滿意度統計圖 .....	18
圖 3-2-4 縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度滿意度統計圖 .....	20
圖 3-2-5 縣警局的整體的洽公環境滿意度統計圖 .....	22
圖 3-2-6 縣警局受理案件人員的「服務態度」滿意度統計圖 .....	24
圖 3-2-7 縣警局受理案件人員的「專業能力」滿意度統計圖 .....	26
圖 3-2-8 縣警局受理案件人員的「服務效率」滿意度統計圖 .....	28
圖 3-2-9 縣警局整體的服務流程滿意度統計圖.....	30
圖 3-2-10 縣警局洽公服務滿意度統計圖.....	32
圖 3-2-11 縣警局治安服務措施之滿意度統計圖.....	34
圖 3-2-12 縣警維護整體治安狀況之滿意度統計圖.....	36
圖 3-2-13 警察交通服務「最重視」項目統計圖.....	38
圖 3-2-14 警察交通服務「最滿意」項目統計圖.....	39
圖 3-2-15 對於縣警局在維護交通時的執法態度之滿意度統計圖.....	40
圖 3-2-16 最近一年金門縣的民眾對整體交通狀況滿意度統計圖.....	42
圖 4-1-1 最近一年內是否曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄統計圖.....	44
圖 4-1-2 最近一年內曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄消息來源統計圖.....	45
圖 4-1-3 民眾到金門縣警察局辦事情，送紅包給警察人員之情形圖.....	46
圖 4-1-4 民眾到金門縣警察局辦事情不順利時，找人關說之情形圖.....	47
圖 4-1-5 縣警察局政風清廉滿意度統計圖 .....	48
圖 4-2-1 是否知道向公務員送禮或行賄是違法的事情圖.....	50
圖 4-2-2 是否知道檢舉貪污瀆職可以獲得檢舉獎金事情圖.....	51
圖 4-2-3 是否知道警員之配偶或二等親內親屬，不得與該警員所服務之機關 或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為事情圖 .....	52
圖 4-2-4 如果知道警員有貪污違法會不會提出檢舉事情圖.....	53
圖 4-2-5 縣警察局在打擊貪污滿意度統計圖.....	54
圖 5-1-1 警察治安維護項目中「最重視」項目統計圖.....	57
圖 5-1-2 警察服務項目中「最滿意」項目統計圖.....	59
圖 5-1-3 警察服務項目中「最不满意」項目統計圖.....	61
圖 5-1-4 最近一年金門縣的整體交通狀況「不满意」的原因統計圖.....	63
圖 5-1-5 縣警局優先加強哪些改善交通行為項目統計圖.....	64

## 表目錄

表 2-7-1 與母體一致性檢定 .....	7
表 3-1-1 受訪者特性分析表 .....	11
表 3-2-1 縣警局洽公停車位規劃滿意度統計表 .....	14
表 3-2-2 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局洽公停車位規劃滿意度 之交叉分析 .....	15
表 3-2-3 縣警局所提供的公用設備滿意度統計表 .....	16
表 3-2-4 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對所提供的公用設備滿意度之交叉 分析 .....	17
表 3-2-5 縣警局所規劃之櫃檯及動線滿意度統計表 .....	18
表 3-2-6 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對所規劃之櫃檯及動線滿意度之 交叉分析 .....	19
表 3-2-7 縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度滿意度統計表 .....	20
表 3-2-8 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對服務場所的清潔明亮及綠美化 程度滿意度之交叉分析 .....	21
表 3-2-9 縣警局的整體的洽公環境滿意度統計表 .....	22
表 3-2-10 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對整體的洽公環境滿意度之交叉 分析 .....	23
表 3-2-11 縣警局受理案件人員的「服務態度」滿意度統計表 .....	24
表 3-2-12 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局受理案件人員的「服 務態度」滿意度之交叉分析 .....	25
表 3-2-13 縣警局受理案件人員的「專業能力」滿意度統計表 .....	26
表 3-2-14 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局受理案件人員的「專 業能力」滿意度之交叉分析 .....	27
表 3-2-15 縣警局受理案件人員的「服務效率」滿意度統計表 .....	28
表 3-2-16 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局受理案件人員的「服 務效率」滿意度之交叉分析 .....	29
表 3-2-17 縣警局整體的服務流程滿意度統計表 .....	30
表 3-2-18 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局整體的服務流程滿意 度之交叉分析 .....	31
表 3-2-19 縣警局整體洽公服務滿意度統計表 .....	32
表 3-2-20 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局洽公服務滿意度之交叉 分析 .....	33
表 3-2-21 縣警局治安服務措施之滿意度統計表 .....	34
表 3-2-22 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局治安服務措施滿意度 之交叉分析 .....	35
表 3-2-23 縣警維護整體治安狀況之滿意度統計表 .....	36

表 3-2-24 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局維護整體治安狀況滿意度之交叉分析 .....	37
表 3-2-25 警察交通服務「最重視」項目統計表.....	38
表 3-2-26 警察交通服務「最滿意」項目統計表.....	39
表 3-2-27 對於縣警局在維護交通時的執法態度之滿意度統計表.....	40
表 3-2-28 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對於縣警局在維護交通時的執法態度之滿意度之交叉分析 .....	41
表 3-2-29 最近一年金門縣的民眾對整體交通狀況滿意度統計表.....	42
表 3-2-30 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對於最近一年金門縣的民眾對整體交通狀況滿意度之交叉分析.....	43
表 4-1-1 最近一年內是否曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄統計表.....	44
表 4-1-2 曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄消息來源統計表.....	45
表 4-1-3 民眾到金門縣警察局辦事情，送紅包給警察人員之情形統計表.....	46
表 4-1-4 民眾到金門縣警察局辦事情不順利時找人關說情形統計表.....	47
表 4-1-5 縣警察局政風清廉滿意度統計表 .....	48
表 4-1-6 縣警察局政風清廉滿意度之交叉分析 .....	49
表 4-2-1 是否知道向公務員送禮或行賄是違法的事情統計表.....	50
表 4-2-2 是否知道檢舉貪污瀆職可以獲得檢舉獎金統計表.....	51
表 4-2-3 是否知是否知道特定警察人員之配偶或二等親內親屬，不得與該警察人員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為統計表 .....	52
表 4-2-4 如果知道警員有貪污違法的行為會不會提出檢舉統計表 .....	53
表 4-2-5 縣警察局在打擊貪污滿意度統計表 .....	54
表 4-2-6 縣警察局在打擊貪污滿意度之交叉分析 .....	55
表 5-1-1 警察治安維護項目中「最重視」項目統計表 .....	56
表 5-1-2 警察服務項目中「最滿意」項目統計表 .....	58
表 5-1-3 警察服務項目中「最不满意」項目統計表 .....	60
表 5-1-4 最近一年金門縣的整體交通狀況，「不滿意」的主要原因統計表.....	62
表 5-1-5 縣警局優先加強哪些改善交通行為項目統計表.....	64
表 6-1-1 受訪者特性對縣警局整體洽公環境之影響 .....	67
表 6-1-2 受訪者特性對縣警局整體洽公服務之影響 .....	69
表 6-1-3 受訪者特性對整體治安服務措施之影響 .....	71
表 6-1-4 受訪者特性對整體治安狀況之影響 .....	73
表 6-1-5 受訪者特性對警察機關在相關廉政宣導打擊貪污之影響.....	75

# 金門縣警察局 105 年度警政施政滿意度調查 期末結案報告書

## 中文摘要

金門縣警察局為瞭解金門縣民眾對金門縣警察局之洽公環境、洽公服務滿意度、治安服務滿意度、交通服務滿意度、廉政狀況調查及廉政宣導調查，乃透過本次研究，理解金門縣民眾之意見及反應，藉以做為金門縣警察局政策施行之參考。

本次研究調查期間為 105 年 6 月 1 日至 7 月 3 日，問卷設計內容主要分為「洽公環境滿意度」、「洽公服務滿意度」、「治安服務滿意度」、「交通服務滿意度」、「廉政狀況調查」及「廉政宣導調查」等六大構面，採用訪談方式，訪問對象為金門縣 20 歲以上民眾。本次研究完成 643 份有效問卷，依據統計結果發現，金門縣民眾對金門縣警察局洽公環境正面評價為 95.8%，對承辦人員的服務態度、專業能力、服務效率與服務流程正面評價分別為 88.9%、91.1%、83.4% 及 88.8%，而最重視的治安維護項目分別為以「防制詐欺（詐騙）」、「防制竊盜犯罪」、「防制青少年犯罪」，最滿意的警察服務項目分別為「巡邏措施」、「防制詐欺（詐騙）」、「防制竊盜犯罪」。此外，金門縣民眾最重視及最滿意的警察交通服務的項目為「防制酒後駕車」。本次調查發現，有 88.2% 民眾對金門縣警局政風清廉度持正面評價；調查亦發現，有 80.6% 民眾對警察機關在打擊貪污的努力持正面評價。整體而言，民眾對金門縣警察局治安服務滿意度為 90.1%，對縣警局維護治安服務措施亦達 89.8% 及對金門縣的整體治安狀況為 92.5%，顯示金門縣民眾對金門縣警察局之服務效率及施政的表現均給予好評。

---

---

## Abstract

The purpose of the current study was to determine to find out Kinmen County residents' satisfaction perception of Kinmen County Police Stations on the service facilities, overall provided services, maintenance in safety/security/social disciplines, traffic-related services, building incorrupt governments, and the effectiveness of educational propagandas regarding to government policies. Kinmen County Police Stations can improve the service quality based on the findings.

This survey started from 1st of June, 2016 to 3rd of July, 2016 and comprised six sub-dimensions; namely, satisfaction on the service facilities and offices, overall provided services, satisfaction on the maintenance in safety/security/social disciplines, traffic-related services, investigation on incorrupt governments, and the effectiveness of educational propagandas regarding to government policies. The Kinmen County residents aged over 20 were interviewed. The survey collected 643 valid responses and retrieved the following findings:

- (1) The satisfaction level on service facilities and offices is 95.8%;
- (2) The satisfaction levels on their service attitudes, professional capabilities, effectiveness, and service procedures are 88.9%, 91.1%, 83.4% and 88.8%;
- (3) The most valued items were “prevention of frauds”, “prevention of theft and burglary”, and “prevention of juvenile delinquency”;
- (4) The most satisfied items are “the practice of regional patrols”, “prevention of frauds”, and “prevention of theft and burglary”;
- (5) The least satisfied items are “the investigation on drugs”, “prevention of campus violence”, and “prevention of frauds”.

The findings also show that Kinmen County residents are most satisfied on “prevention of drunk and drive”.

Moreover, 88.2% of Kinmen County residents perceived that Kinmen Police Stations Officers were honest and incorruptible and 80.6% positively agreed that the police officers 'endeavor to fight corruption. Overall, the satisfaction levels on Kinmen County Police Stations, the maintenance in safety/security/social disciplines, and entire social safety/security reached respectively 90.1%, 89.8%, and 92.5%. In general, the above findings indicate that Kinmen County residents are satisfied with the services provided by Kinmen County Police Stations.



## 壹、緒論

### 一、計畫動機與目的

#### (一) 計畫動機

民國九十八年，金門縣政府規劃推動「離島綜合建設實施方案」，希望能使金門經濟快速發展，102年起執行第四期(104-107年)離島綜合建設實施方案規劃，推動金門縣整體發展，健全產業發展、維護自然生態、保存文化特色及改善生活品質計畫，盼望金門能成為一個經濟建設與戰地文化相結合的海上公園。

人文的島嶼「金門」，自古就醞釀著豐厚的歷史文化以及戰地文化，金門歷經了眾所皆知的數次戰爭，昔日的轟轟烈烈更使得今日的金門光彩萬分，金門位於福建省閩南東南近海，夜間可清楚觀望廈門燈火之繁華。金門開放觀光後，島嶼的本質從戰地前線，到邊界全開的觀光島嶼，金門縣政府並以觀光立縣為施政重點。如何建立一個有效率與效能的政府，為縣府一貫的施政理念，警政工作是縣府公共行政重要的一環，其任務以往多注重在社會治安的維護與公共秩序的維持，然由於金門在經濟、社會環境快速變遷的同時，警政工作除了擔任傳統的警察角色，警察機關所提供環境舒適、有效率與快速的洽公服務，也成為民眾認知警察所提供服務品質重要的因素。

為回應民眾日愈升高的服務期待，分析金門縣民對警察機關推動治安服務、洽公環境與洽公服務滿意程度，本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，讓民眾表達意見與反映，全面躍升與精進整體服務效能。本次的施政服務滿意度計畫，目的在使金門居民可以有思考和討論空間的環境下，表達自己的意見。因此，民調所呈現的具有代表性的知情民意，甚具政策決定的參考價值，可提供金門縣警察機關政策制定的重要參考依據，故委託執行「105年警政施政滿意度調查」之計畫。

#### (二) 計畫目的

為提昇警察機關之親民形象並瞭解警察機關之環境現況、整體行政作業效率及相關治安服務提供，將規劃透過問卷調查方式，瞭解民眾之意見反映，讓金門縣民深入瞭解警政機關所提供服務之效率、態度及整體服務滿意度之狀況，並檢視警察機關在執行業務有無須調整改進及應精進之方向，俾作為警察機關持續推動服務革新，擬訂相關服務滿意度政策之重要參考。

## 二、調查項目

### (一) 洽公環境滿意度

- \* 縣警局洽公停車位規劃滿意度
- \* 縣警局提供之公用設備滿意度
- \* 縣警局服務場所規劃之櫃檯及動線滿意度
- \* 縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度滿意度
- \* 縣警局洽公環境整體滿意度

### (二) 洽公服務滿意度

- \* 縣警局受理案件人員「服務態度」滿意度
- \* 縣警局受理案件人員「專業能力」滿意度
- \* 縣警局受理案件人員「服務效率」滿意度
- \* 縣警局「服務流程」滿意度
- \* 縣警局洽公服務整體滿意度

### (三) 治安服務滿意度

- \* 警察服務的項目中最「重視」的項目
- \* 警察服務的項目中最「滿意」的項目
- \* 警察服務的項目中最「不滿意」的項目
- \* 縣警局治安服務整體滿意度
- \* 警察維護社會治安整體信心度
- \* 縣警局治安服務改善建議

### (四) 交通服務滿意度

- \* 警察在維護交通時的執法態度
- \* 金門縣的整體交通狀況
- \* 金門縣的整體交通狀況不滿意的主要原因
- \* 改善交通行為

### (五) 廉政狀況調查

- \* 是否親自見聞聽說警員藉機刁難或趁機索賄
- \* 是否親自見聞聽說警員收受紅包
- \* 是否親自見聞聽說警員接受關說
- \* 整體警察政風清廉滿意度

**(六) 廉政宣導調查**

- \* 向公務員送禮或行賄，是違法的事情
- \* 檢舉貪污瀆職，可獲得檢舉獎金
- \* 警員之配偶或二等親，不得與警察人員服務單位為買賣、租賃、承攬交易等
- \* 警員如果貪污違法，會不會提出檢舉
- \* 整體警察機關在打擊貪污滿意度

**(七) 基本資料**

- \* 年齡
- \* 職業
- \* 居住鄉鎮
- \* 性別

## 貳、調查設計與研究方法

### 一、計畫實施設計

首先，本調查計畫透過文獻整理、分析與議題結合方式，以面訪分層抽樣方式，分析參與民眾對金門縣警察局洽公環境滿意度、洽公服務滿意度、治安服務滿意度、交通服務滿意度、廉政狀況調查及廉政宣導調查，以做為金門縣警察局精進各項業務之參考。

### 二、調查對象

針對本縣轄內（含金城鎮、金湖鎮、金沙鎮、金寧鄉、烈嶼鄉等，不含烏坵鄉）20 歲以上之民眾。

### 三、問卷調查方式

調查問卷題目形式以封閉式為主，採受訪者自填式問卷調查方式進行，若受訪者表示不識字，則請訪員直接逐題解釋問卷內容，幫助受訪者填寫問卷。

### 四、樣本規模

針對金門縣各鄉鎮年滿 20 歲以上人口比例（依據金門縣 105 年 4 月份各鄉鎮現住人口數統計報表），採各鄉鎮內系統抽樣，完成有效樣本數為 643 份。

### 五、調查期間

訪談期間為 105 年 6 月 1 日至 7 月 3 日，於每日上午 8 時至 12 時、下午 2 時至 6 時進行、晚上 7 時至 9 時實施，並視調查地特性彈性調整。

### 六、有效樣本及抽樣誤差

實際完成有效樣本數為 643 人，在信心水準 95% 下，抽樣誤差在正負 3.865 個百分點內。

### 七、樣本代表性檢定

本次調查 643 份有效樣本結構，經一致性檢定結果，與母體金門縣 20 歲以上人口分佈無顯著差異，P-value 均在 0.5 以上，故無須做加權處理（參考表 2-7-1）。

表 2-7-1 與母體一致性檢定

性別	母體結構		實際調查樣本結構	
	人數	百分比	樣本數	百分比
男性	55,707	49.85	327	50.9
女性	56,041	50.15	316	49.1
樣本與母體 檢定結果	p=0.610>0.05 無顯著差異			
年齡	人數	百分比	樣本數	百分比
20~29 歲	22,140	19.81	124	19.3
30~39 歲	20,602	18.44	121	18.8
40~49 歲	20,410	18.26	123	19.1
50~59 歲	24,302	21.75	136	21.2
60 歲以上	24,294	21.74	139	21.6
樣本與母體 檢定結果	p=0.972>0.05 無顯著差異			
居住地區	人數	百分比	樣本數	百分比
金城鎮	35,434	31.71	208	32.3
金寧鄉	24,349	21.79	145	22.6
金湖鎮	23,988	21.47	129	20.1
金沙鎮	17,161	15.36	91	14.2
烈嶼鄉	10,816	9.67	70	10.9
樣本與母體 檢定結果	p=0.655>0.05 無顯著差異			

## 八、統計分析方法

問卷調查完成回收後，將問卷所得資料內容，運用 SPSS 21 for windows 電腦統計軟體進行資料的編碼、登錄與統計分析。統計分析則包含：敘述統計方法 (Descriptive Statistic)、單因子變異數分析 (One-way ANOVA)、交叉分析等相關方法。利用資料統計軟體，處理回收後之問卷資料並以圖表配合文字說明，俾便讀者瞭解。以次數分配表及分配比例圖，統計各項問題訪問結果及有效樣本之基本資料百分比分配。利用單因子變異數分析檢定受訪者之人口統計變數與縣警局「洽公環境滿意度」、「洽公服務滿意度」及「治安服務滿意度」等面向之間的關係，以深入瞭解影響民眾對縣警局各項施政滿意度的差異，主要的統計分析方

法如下：

### (一) 描述性統計量

以次數分配表及分配比例圖，統計各項問題訪問結果及有效樣本之基本資料百分比分配。另外，以交叉分析瞭解不同屬性受訪民眾的看法，以各項議題與基本資料的交叉表來分析不同屬性受訪民眾的看法。

### (二) 單因子異變數分析 (one-way ANOVA)

利用單因子異變數分析可以瞭解不同屬性受訪民眾的看法，探討金門縣警察局之洽公環境滿意度、洽公服務滿意度、治安服務滿意度及交通服務滿意度，並以年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別四個變項，探討對金門縣警察局之警政施政滿意度影響，以期了解不同屬性的受訪民眾在相關問題方面是否具有顯著差異性。

### (三) 有效百分比計算

1. 有效百分比使用的項目如下：非常滿意 (A1)、滿意 (A2)、普通 (A3)、不滿意 (A4)、非常不滿意 (A5)。

2. 為了解樣本正負面評價分佈情形，將普通(A3)的比例依照各選項進行分配，以扣除中立意見計算正負面評價，以此當作有效百分比，重新計算後，使用的項目如下：非常滿意 (B1)、滿意 (B2)、不滿意 (B4)、非常不滿意 (B5)。

3. 計算方式如下：

$$\begin{cases} C1=B1+B2= (A1+A2) /A \\ C2=B4+B5= (A4+A5) /A \end{cases}$$

A：非常滿意+滿意+不滿意+非常不滿意百分比	B1：非常滿意有效百分比
A1：非常滿意百分比	B2：滿意有效百分比
A2：滿意百分比	B4：不滿意有效百分比
A4：不滿意百分比	B5：非常不滿意有效百分比
A5：非常不滿意百分比	C1：正面評價
	C2：負面評價

4.範例為經由上述四個步驟計算而來：

項目	百分比 (%)	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	8.8 (A1)	14.2 (B1)	79.1 (C1)
滿意	40.2 (A2)	64.9 (B2)	
普通	38.1 (A3)	--	--
不滿意	9.1 (A4)	14.7 (B4)	20.9 (C2)
非常不滿意	3.8 (A5)	6.2 (B5)	
總計	100	100	100

---

---

## 參、統計分析

### 一、受訪者特性分析

受訪有效問卷人數為 643 人，依受訪者之年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別四項分類，茲以表 3-1-1 彙總其基本資料及其各項目之受訪者數與受訪者分布情形，並簡單說明如下：

#### (一) 年齡

受訪者年齡分布在 20-29 歲為 124 位，占總比例之 19.3%；30-39 歲為 121 人，占 18.8%；40-49 歲為 123 人，占 19.1%；50-59 歲為 136 人，占 21.2%；60 歲以上共有 139 人，占 21.6%。

#### (二) 職業類別

受訪者的職業類別以服務業最多，為 196 位，占 30.5%；其次為製造業為 85 位，占 13.2%；第三為公務人員 72 位，占 11.2%；其他依序為：家管（家庭主婦）、學生、自由業、其他、農（林、漁、牧業）、軍人、教師、和待業中，分別有：62 人、55 人、49 人、36 人、33 人、23 人、18 人和 14 人。

#### (三) 居住鄉鎮

受訪者的居住鄉鎮以金城鎮居多，為 208 人，占 32.3%；其次是金寧鄉，為 145 人，占 22.6%；第三是金湖鎮，為 129 人，占 20.1%；第四是金沙鎮，為 91 人，占 14.2%；最後是烈嶼鄉，為 70 人，占 10.8%。

#### (四) 性別

在性別方面，男性受訪者有 327 人，占 50.9%；以女性受訪者有 316 人，占 49.1%。



表 3-1-1 受訪者特性分析表

變項	內容	受訪者數	百分比
年齡	20-29 歲	124	19.3
	30-39 歲	121	18.8
	40-49 歲	123	19.1
	50-59 歲	136	21.2
	60 歲以上	139	21.6
職業類別	農（林、漁、牧業）	33	5.1
	製造業	85	13.2
	服務業	196	30.5
	自由業	49	7.6
	公務人員	72	11.2
	教師	18	2.8
	學生	55	8.6
	家管（家庭主婦）	62	9.6
	軍人	23	3.6
	待業中	14	2.2
	其他	36	5.6
居住鄉鎮	金城鎮	208	32.3
	金寧鄉	145	22.6
	金湖鎮	129	20.1
	金沙鎮	91	14.2
	烈嶼鄉	70	10.8
性別	男	327	50.9
	女	316	49.1

一、受訪者特性分析

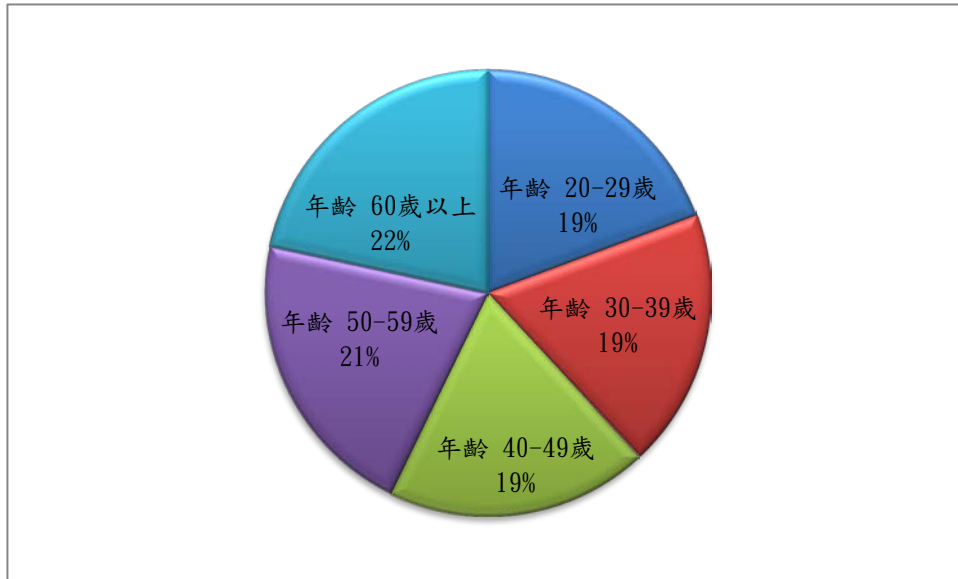


圖 3-1-1 受訪者年齡統計圖

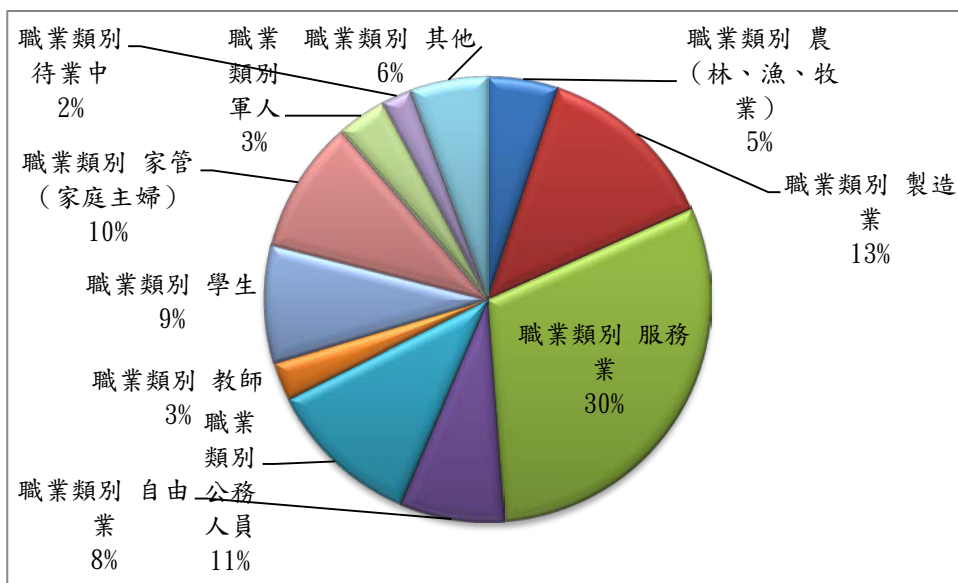


圖 3-1-2 受訪者職業類別統計圖

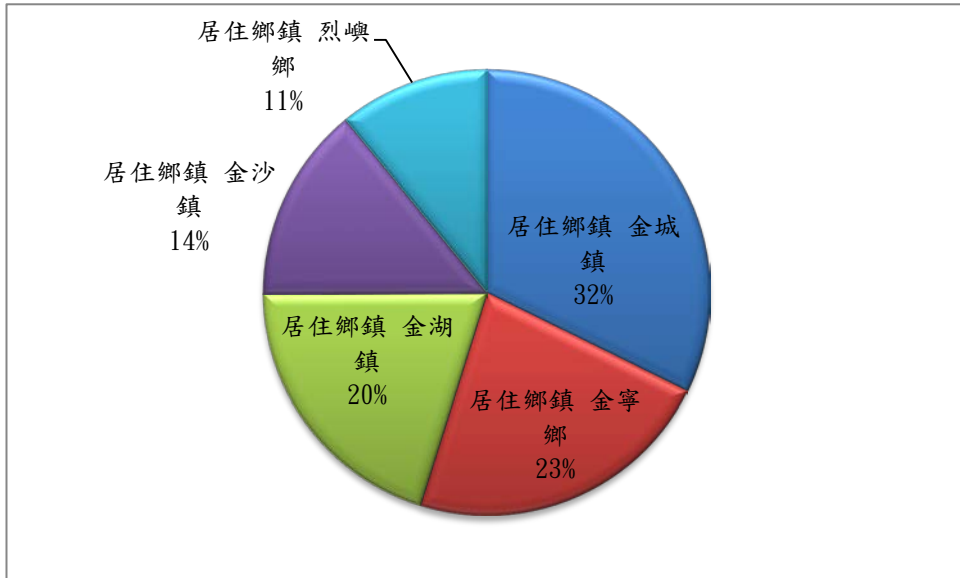


圖 3-1-3 受訪者居住鄉鎮統計圖

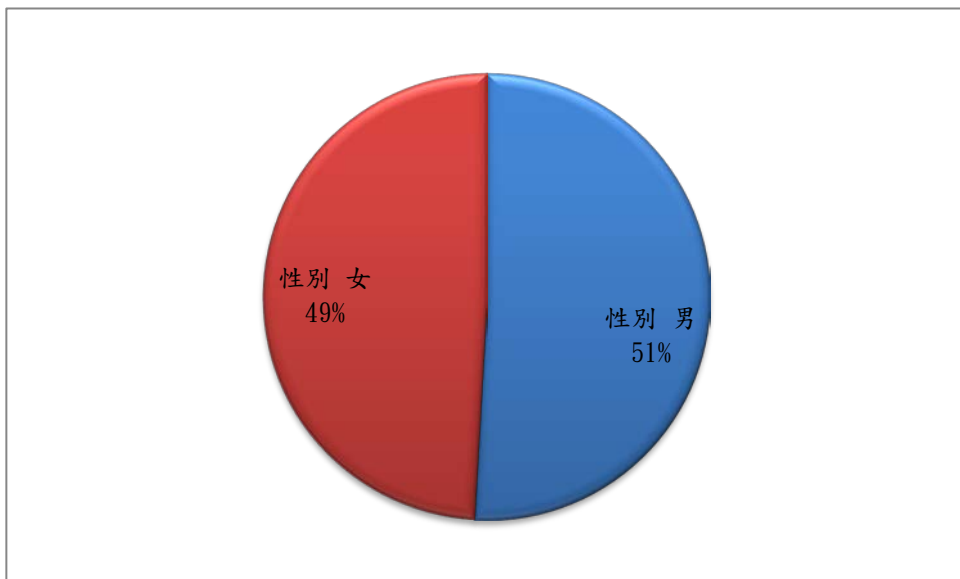


圖 3-1-4 受訪者性別統計圖

## 二、描述性統計分析與交叉表

本節依照問卷題項，依序列出各題項描述統計結果與交叉表，以瞭解受訪者在各題項的填答分布，茲說明如下：

### (一) 洽公環境滿意度調查

1. 請問您對於縣警局洽公停車位規劃，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局洽公停車規劃給予正面評價占 91.9%，其中非常滿意占 17.3%，滿意高達 74.6%；而給予負面評價僅占 8.1%，其中不滿意的有 4.5%，非常不滿意只有 3.6%。

表 3-2-1 縣警局洽公停車位規劃滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	62	9.6	非常滿意	17.3	91.9
滿意	267	41.5	滿意	74.6	
普通	285	44.3	--	--	--
不滿意	16	2.5	不滿意	4.5	8.1
非常不滿意	13	2.0	非常不滿意	3.6	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

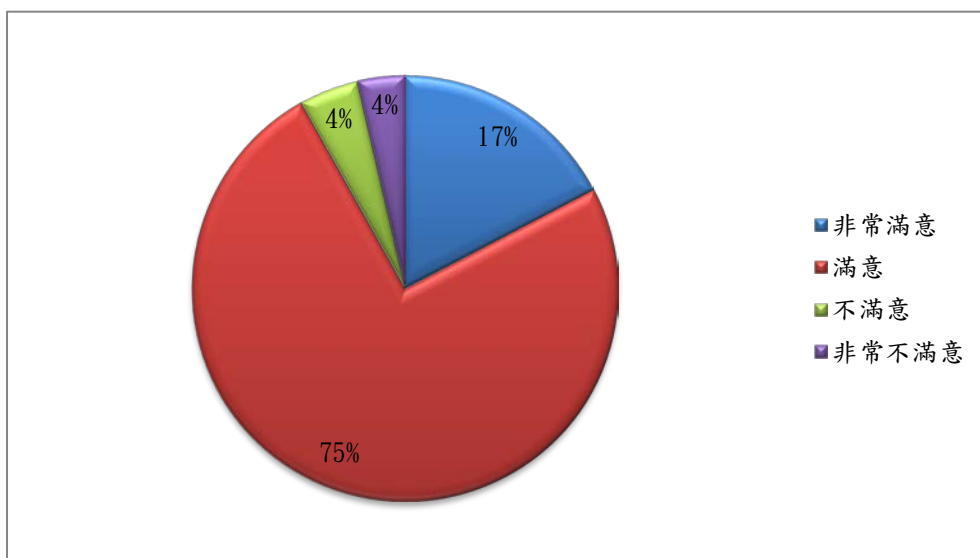


圖 3-2-1 縣警局洽公停車位規劃滿意度統計圖

表 3-2-2 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局洽公停車位規劃滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	1(.2)	0(0)	51(7.9)	59(9.2)	13(2.0)
	30-39 歲	2(.3)	1(.2)	56(8.7)	54(8.4)	8(1.2)
	40-49 歲	4(.6)	1(.2)	65(10.1)	38(5.9)	15(2.3)
	50-59 歲	4(.6)	11(1.7)	57(8.9)	50(7.8)	14(2.2)
	60 歲以上	2(.3)	3(.5)	56(8.7)	66(10.3)	12(1.9)
職業 類別	農	0(0)	1(.2)	14(2.2)	15(2.3)	3(.5)
	製造業	1(.2)	1(.2)	35(5.4)	35(5.4)	13(2.0)
	服務業	4(.6)	1(.2)	88(13.7)	86(13.4)	17(2.6)
	自由業	4(.6)	4(.6)	23(3.6)	13(2.0)	5(.8)
	公務人員	2(.3)	3(.5)	34(5.3)	29(4.5)	4(.6)
	教師	0(0)	2(.3)	5(.8)	6(.9)	5(.8)
	學生	0(0)	0(0)	18(2.8)	31(4.8)	6(.9)
	家管	1(.2)	2(.3)	3(4.8)	24(3.7)	4(.6)
	軍人	1(.2)	1(.2)	10(1.6)	10(1.6)	1(.2)
	待業中	0(0)	0(0)	9(1.4)	4(.6)	1(.2)
	其他	0(0)	1(.2)	18(2.8)	14(2.2)	3(.5)
居住 鄉鎮	金城鎮	1(.2)	5(.8)	78(12.1)	104(16.2)	20(3.1)
	金寧鄉	0(0)	8(1.2)	80(12.4)	46(7.2)	11(1.7)
	金湖鎮	10(1.6)	0(0)	59(9.2)	47(7.3)	13(2.0)
	金沙鎮	2(.3)	3(.5)	36(5.6)	37(5.8)	13(2.0)
	烈嶼鄉	0(0)	0(0)	32(5.0)	33(5.1)	5(.8)
性別	男生	6(.9)	11(1.7)	153(23.8)	124(19.3)	33(5.1)
	女生	7(1.1)	5(.8)	132(20.5)	143(22.2)	29(4.5)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局整體洽公停車位規劃滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上滿意占最高為 10.3%；職業類別以服務業普通占最高為 13.7%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 16.2%；性別以男性普通占最高為 23.8%。

2.請問您對於縣警局所提供的公用設備：如會客室、哺乳室、飲水機、休息座椅、盥洗室、書報的提供是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局所提供的公用設備給予正面評價占 91.8%，其中非常滿意占 20.5%，滿意高達 71.3%；而給予負面評價僅占 8.2%，其中不滿意的有 6.6%，非常不滿意的有 1.6%。

表 3-2-3 縣警局所提供的公用設備滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	73	11.4	非常滿意	20.5	91.8
滿意	255	39.7	滿意	71.3	
普通	285	44.3	--		--
不滿意	24	3.7	不滿意	6.6	8.2
非常不滿意	6	0.9	非常不滿意	1.6	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

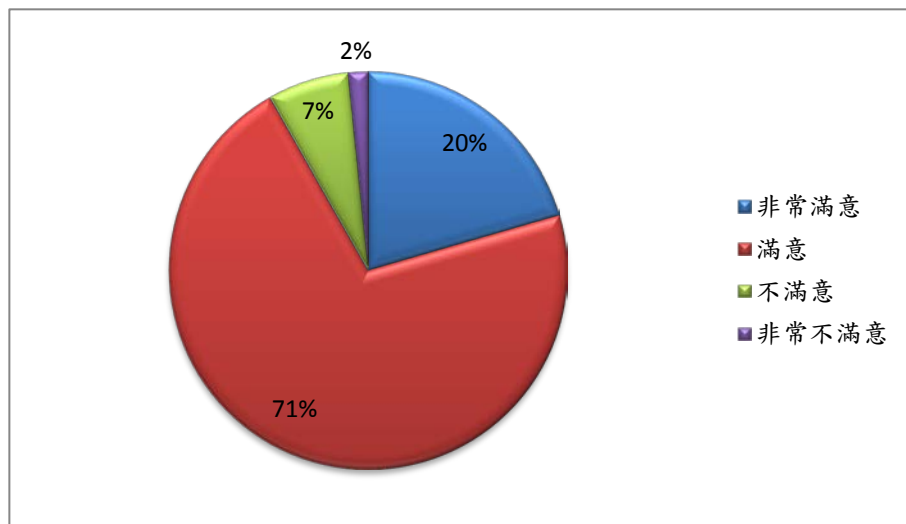


圖 3-2-2 縣警局所提供的公用設備滿意度統計圖

表 3-2-4 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對所提供的公用設備  
滿意度之交叉分析

自變項	變項 內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	1(.2)	46(7.2)	51(7.9)	26(4.0)
	30-39 歲	1(.2)	3(.5)	45(7.0)	51(7.9)	21(3.3)
	40-49 歲	0(.0)	3(.5)	56(8.7)	53(8.2)	11(1.7)
	50-59 歲	4(.6)	8(1.2)	62(9.6)	54(8.4)	8(1.2)
	60 歲以上	1(.2)	9(1.4)	76(11.8)	46(7.2)	7(1.1)
職業 類別	農	0(.0)	1(.2)	13(2.0)	18(2.8)	1(.2)
	製造業	0(.0)	3(.5)	38(5.9)	34(5.3)	10(1.6)
	服務業	2(.3)	10(1.6)	81(12.6)	72(11.2)	31(4.8)
	自由業	2(.3)	3(.5)	22(3.4)	20(3.1)	2(.3)
	公務人員	1(.2)	1(.2)	43(6.7)	26(4.0)	1(.2)
	教師	0(.0)	2(.3)	3(.5)	10(1.6)	3(.5)
	學生	0(.0)	1(.2)	22(3.4)	20(3.1)	12(1.9)
	家管	1(.2)	2(.3)	29(4.5)	23(3.6)	7(1.1)
	軍人	0(.0)	0(.0)	8(1.2)	13(2.0)	2(.3)
	待業中	0(.0)	1(.2)	10(1.6)	2(.3)	1(.2)
	其他	0(.0)	0(.0)	16(2.5)	17(2.6)	3(.5)
居住 鄉鎮	金城鎮	1(.2)	6(.9)	73(11.4)	87(13.5)	41(6.4)
	金寧鄉	0(.0)	7(1.1)	85(13.2)	46(7.2)	7(1.1)
	金湖鎮	5(.8)	6(.9)	67(10.4)	45(7.0)	6(.9)
	金沙鎮	0(.0)	5(.8)	33(5.1)	40(6.2)	13(2.0)
	烈嶼鄉	0(.0)	0(.0)	27(4.2)	37(5.8)	6(.9)
性別	男生	3(.5)	16(2.5)	146(22.7)	133(20.7)	29(4.5)
	女生	3(.5)	8(1.2)	139(21.6)	122(19.0)	44(6.8)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局所提供的公用設備滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 11.8%；職業類別以服務業普通占最高為 12.6%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 13.5%；性別以男性普通占最高為 22.7%。

## 3.請問您對於縣警局服務場所規劃之櫃檯及動線，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局服務場所規劃之櫃檯及動線給予正面評價占 94%，其中非常滿意占 14%，滿意高達 80%；而給予負面評價僅占 6%，其中不滿意的有 5%，而非常不滿意的有 1%。

表 3-2-5 縣警局所規劃之櫃檯及動線滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面 評價
非常滿意	52	8.1	非常滿意	14	94
滿意	304	47.3	滿意	80	
普通	264	41.1	--	--	--
不滿意	19	3.0	不滿意	5	6
非常不滿意	4	0.6	非常不滿意	1	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

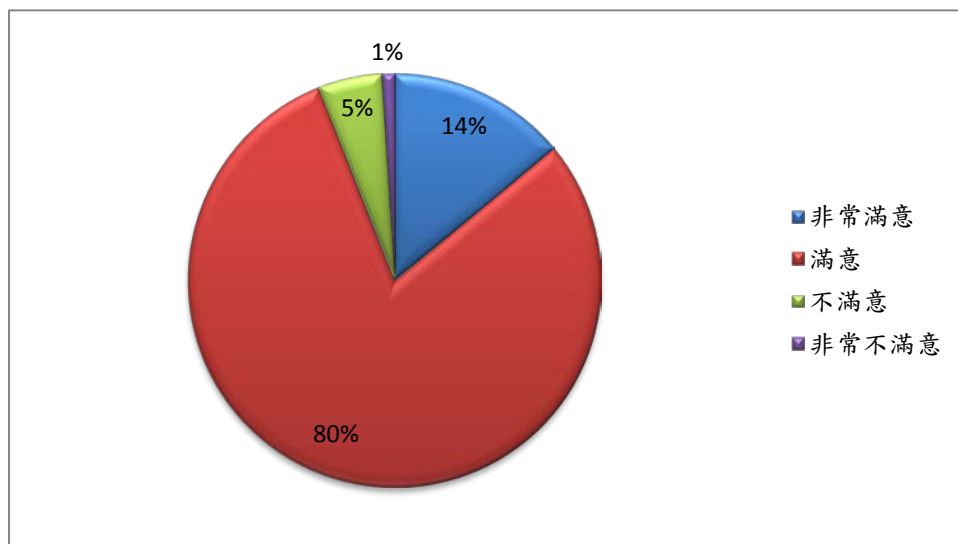


圖 3-2-3 縣警局所規劃之櫃檯及動線滿意度統計圖



表 3-2-6 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對所規劃之櫃檯及動線滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	1(.2)	41(6.4)	65(10.1)	17(2.6)
	30-39 歲	0(.0)	1(.2)	46(7.2)	62(9.6)	12(1.9)
	40-49 歲	0(.0)	2(.3)	52(8.1)	59(9.2)	10(1.6)
	50-59 歲	4(.6)	6(.9)	52(8.1)	67(10.4)	7(1.1)
	60 歲以上	0(.0)	9(1.4)	73(11.4)	51(7.9)	6(.9)
職業 類別	農	0(.0)	2(.3)	11(1.7)	19(3.0)	1(.2)
	製造業	0(.0)	2(.3)	34(5.3)	41(6.4)	8(1.2)
	服務業	1(.2)	7(1.1)	81(12.6)	9(1.4)	16(2.5)
	自由業	2(.3)	2(.3)	25(3.9)	18(2.8)	2(.3)
	公務人員	1(.2)	2(.3)	35(5.4)	32(5.0)	2(.3)
	教師	0(.0)	2(.3)	2(.3)	11(1.7)	3(.5)
	學生	0(.0)	0(.0)	16(2.5)	30(4.7)	9(1.4)
	家管	0(.0)	2(0.3)	26(4.0)	30(4.7)	4(.6)
	軍人	0(.0)	0(.0)	9(1.4)	13(2.0)	1(.2)
	待業中	0(.0)	0(.0)	10(1.6)	2(.3)	2(.3)
	其他	0(.0)	0(.0)	15(2.3)	17(2.6)	4(.6)
居住 鄉鎮	金城鎮	1(.2)	7(1.1)	65(10.1)	114(17.7)	21(3.3)
	金寧鄉	0(.0)	6(.9)	80(12.4)	52(8.1)	7(1.1)
	金湖鎮	3(.5)	2(.3)	68(10.6)	50(7.8)	6(.9)
	金沙鎮	0(.0)	4(.6)	24(3.7)	51(7.9)	12(1.9)
	烈嶼鄉	0(.0)	0(.0)	27(4.2)	37(5.8)	6(.9)
性別	男生	2(.3)	13(2.0)	136(21.2)	154(24.0)	22(3.4)
	女生	2(.3)	6(.9)	128(19.9)	150(23.3)	30(4.7)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局服務場所所規劃之櫃檯及動線滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲普通占最高為 11.4%；職業類別以服務業普通占最高為 12.6%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 17.7%；性別以男性滿意占最高為 24%。

## 4.請問您對於縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度給予正面評價占 95.9%，其中非常滿意占 20%，滿意高達 75.9%；而給予負面評價僅占 4.1%，其中不滿意的有 3.7%，非常不滿意的有 0.4%。

表 3-2-7 縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	78	12.1	非常滿意	20.0	95.9
滿意	299	46.5	滿意	75.9	
普通	249	38.7	--	--	--
不滿意	15	2.3	不滿意	3.7	4.1
非常不滿意	2	0.3	非常不滿意	0.4	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

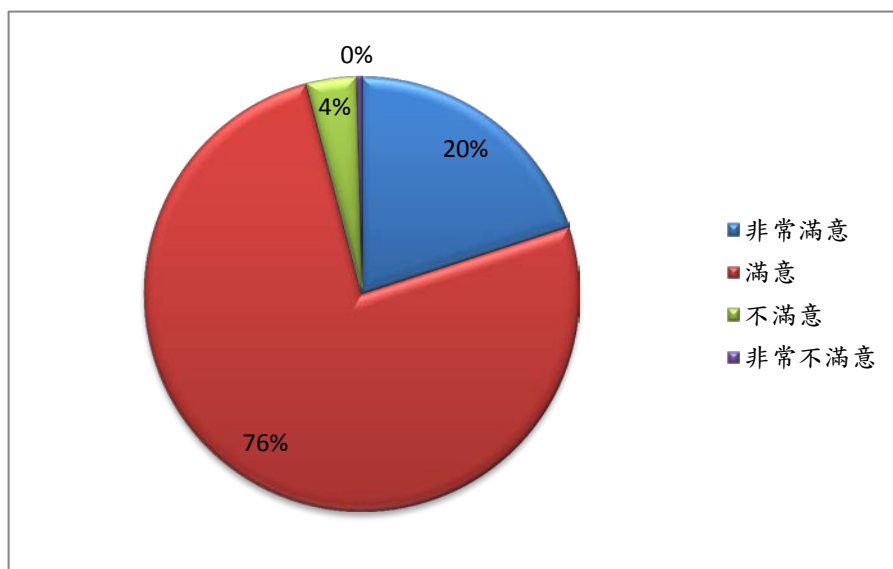


圖 3-2-4 縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度滿意度統計圖

表 3-2-8 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對服務場所的清潔明亮及綠美化程度滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	1(.2)	38(5.9)	60(9.3)	25(3.9)
	30-39 歲	0(.0)	1(.2)	43(6.7)	58(9.0)	19(3.0)
	40-49 歲	0(.0)	1(.2)	43(6.7)	64(10.0)	15(2.3)
	50-59 歲	2(.3)	3(.5)	55(8.6)	66(10.3)	10(1.6)
	60 歲以上	0(.0)	9(1.4)	70(10.9)	51(7.9)	9(1.4)
職業類別	農	0(.0)	0(.0)	10(1.6)	21(3.3)	2(.3)
	製造業	0(.0)	1(.2)	26(4.0)	47(7.3)	11(1.7)
	服務業	0(.0)	8(1.2)	75(11.7)	85(13.2)	28(4.4)
	自由業	2(0.3)	0(.0)	24(3.7)	20(3.1)	3(.5)
	公務人員	0(.0)	1(.2)	34(5.3)	35(5.4)	2(.3)
	教師	0(.0)	1(.2)	2(.3)	12(1.9)	3(.5)
	學生	0(.0)	1(.2)	16(2.5)	28(4.4)	10(1.6)
	家管	0(.0)	2(.3)	29(4.5)	23(3.6)	8(1.2)
	軍人	0(.0)	0(.0)	10(1.6)	10(1.6)	3(.5)
	待業中	0(.0)	0(.0)	9(1.4)	2(.3)	3(.5)
其他	0(.0)	1(.2)	14(2.2)	16(2.5)	5(.8)	
居住鄉鎮	金城鎮	0(.0)	5(.8)	59(9.2)	107(16.6)	37(5.8)
	金寧鄉	0(.0)	4(.6)	69(10.7)	61(9.5)	11(1.7)
	金湖鎮	2(.3)	5(.8)	68(10.6)	44(6.8)	10(1.6)
	金沙鎮	0(.0)	1(.2)	29(4.5)	46(7.2)	15(2.3)
	烈嶼鄉	0(.0)	0(.0)	24(3.7)	41(6.4)	5(.8)
性別	男生	1(.2)	10(1.6)	127(19.8)	155(24.1)	34(5.3)
	女生	1(.2)	5(.8)	122(19)	144(22.4)	44(6.8)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 10.9%；職業類別以服務業滿意占最高為 13.2%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 16.6%；性別以男性滿意占最高為 24.1%。

### 5.總體而言，請問您對於縣警局的整體洽公環境，是否滿意？

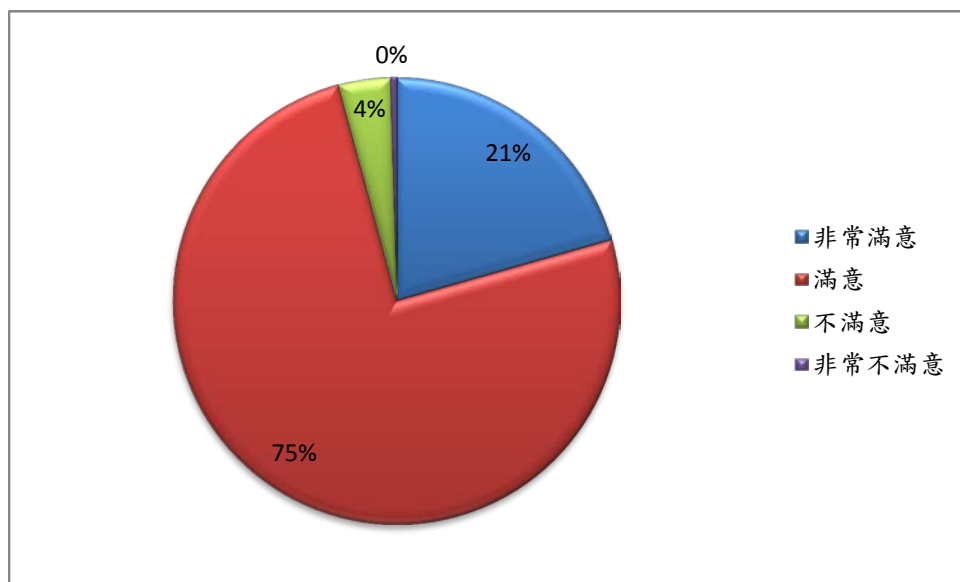
本次調查結果中，民眾對於縣警局整體的洽公環境給予正面評價占 95.8%，其中非常滿意占 20.6%，滿意高達 75.2%；而給予負面評價僅占 4.2%，其中不滿意的有 3.8%，非常不滿意的有 0.4%。

**表 3-2-9 縣警局的整體的洽公環境滿意度統計表**

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	80	12.4	非常滿意	20.6	95.8
滿意	292	45.4	滿意	75.2	
普通	254	39.5	--	--	--
不滿意	15	2.3	不滿意	3.8	4.2
非常不滿意	2	0.3	非常不滿意	0.4	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。



**圖 3-2-5 縣警局的整體的洽公環境滿意度統計圖**

表 3-2-10 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對整體的洽公環境滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	1(.2)	40(6.2)	57(9.2)	24(3.7)
	30-39 歲	0(.0)	1(.2)	37(5.8)	63(9.8)	20(3.1)
	40-49 歲	0(.0)	3(.5)	49(7.6)	56(8.7)	15(2.3)
	50-59 歲	2(.3)	4(.6)	54(8.4)	62(9.6)	14(2.2)
	60 歲以上	0(.0)	6(.9)	74(11.5)	52(8.1)	7(1.1)
職業類別	農	0(.0)	0(.0)	13(2.0)	19(3.0)	1(.2)
	製造業	0(.0)	0(.0)	32(5.0)	40(6.2)	13(2.0)
	服務業	0(.0)	7(1.1)	71(11.0)	92(14.3)	26(4.0)
	自由業	2(.3)	1(.2)	22(3.4)	19(3.0)	5(.8)
	公務人員	0(.0)	3(.5)	37(5.8)	27(4.2)	5(.8)
	教師	0(.0)	1(.2)	5(.8)	7(1.1)	5(.8)
	學生	0(.0)	0(.0)	17(2.6)	28(4.4)	10(1.6)
	家管	0(.0)	2(.3)	22(3.4)	30(4.7)	8(1.2)
	軍人	0(.0)	1(.2)	11(1.7)	10(1.6)	1(.2)
	待業中	0(.0)	0(.0)	9(1.4)	3(.5)	2(.3)
	其他	0(.0)	0(.0)	15(2.3)	17(2.6)	4(.6)
居住鄉鎮	金城鎮	0(.0)	6(.9)	61(9.5)	100(15.6)	41(6.4)
	金寧鄉	0(.0)	5(.8)	73(11.4)	56(8.7)	11(1.7)
	金湖鎮	2(.3)	2(.3)	66(10.3)	50(7.8)	9(1.4)
	金沙鎮	0(.0)	2(.3)	29(4.5)	47(7.3)	13(2.0)
	烈嶼鄉	0(.0)	0(.0)	25(3.9)	39(6.1)	6(.9)
性別	男生	1(.2)	10(1.6)	134(20.8)	143(22.2)	39(6.1)
	女生	1(.2)	5(.8)	120(18.7)	149(23.2)	41(6.4)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局整體的洽公環境滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 11.5%；職業類別以服務業滿意占最高為 14.3%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 15.6%；性別以女性滿意占最高為 23.2%。

## (二) 洽公服務滿意度調查

## 1. 請問您對於縣警局受理案件人員的「服務態度」，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局受理案件人員的「服務態度」給予正面評價占 88.9%，其中非常滿意占 17.4%，滿意高達 71.5%；而給予負面評價占 11.1%，其中不滿意的有 9.8%，非常不滿意只有 1.3%。

表 3-2-11 縣警局受理案件人員的「服務態度」滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	73	11.4	非常滿意	17.4	88.9
滿意	303	47.1	滿意	71.5	
普通	219	34.1	--	--	--
不滿意	42	6.5	不滿意	9.8	11.1
非常不滿意	6	0.9	非常不滿意	1.3	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

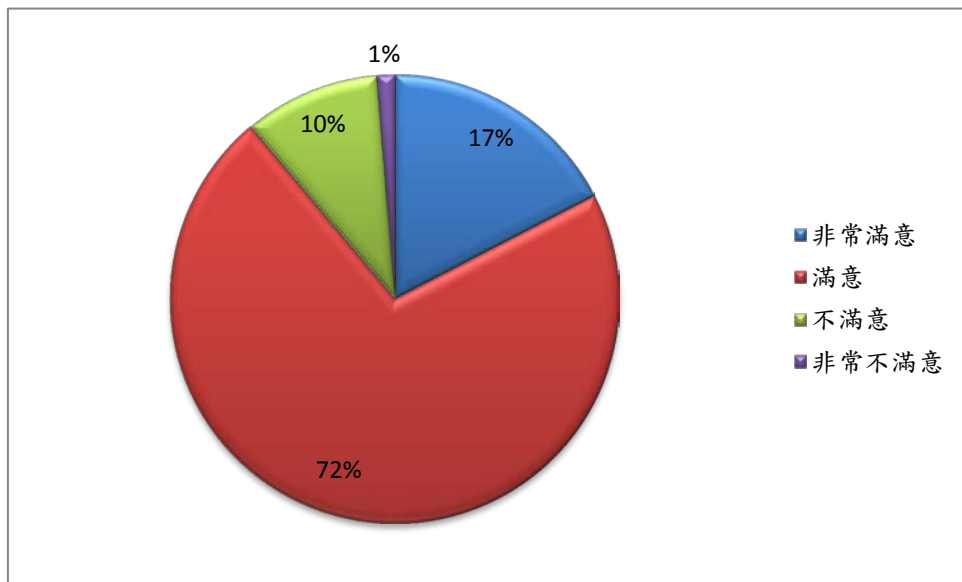


圖 3-2-6 縣警局受理案件人員的「服務態度」滿意度統計圖

表 3-2-12 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局受理案件人員的「服務態度」滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	4(.6)	30(4.7)	69(10.7)	21(3.3)
	30-39 歲	0(.0)	2(.3)	36(5.6)	64(10.0)	19(3.0)
	40-49 歲	1(.2)	9(1.4)	43(6.7)	57(8.9)	13(2.0)
	50-59 歲	3(.5)	8(1.2)	51(7.9)	61(9.5)	13(2.0)
	60 歲以上	2(.3)	19(3.0)	59(9.2)	52(8.1)	7(1.1)
職業類別	農	0(.0)	2(.3)	16(2.5)	13(2.0)	21(3.3)
	製造業	2(.3)	4(.6)	27(4.2)	40(6.2)	12(1.9)
	服務業	1(.2)	15(2.3)	69(10.7)	86(13.4)	25(3.9)
	自由業	2(.3)	3(.5)	17(2.6)	23(3.6)	4(.6)
	公務人員	1(.2)	2(.3)	31(4.8)	35(5.4)	3(.5)
	教師	0(.0)	1(.2)	1(.2)	12(1.9)	4(.6)
	學生	0(.0)	4(.6)	11(1.7)	29(4.5)	11(1.7)
	家管	0(.0)	4(.6)	22(3.4)	31(4.8)	5(.8)
	軍人	0(.0)	1(.2)	9(1.4)	9(1.4)	4(.6)
	待業中	0(.0)	4(.6)	5(.8)	5(.8)	0(.0)
其他	0(.0)	2(.3)	11(1.7)	20(3.1)	3(.5)	
居住鄉鎮	金城鎮	1(.2)	15(2.3)	52(8.1)	102(15.9)	38(5.9)
	金寧鄉	0(.0)	14(2.2)	61(9.5)	59(9.2)	11(1.7)
	金湖鎮	5(.8)	7(1.1)	56(8.7)	55(8.6)	6(.9)
	金沙鎮	0(.0)	6(.9)	23(3.6)	49(7.6)	13(2.0)
	烈嶼鄉	0(.0)	0(.0)	27(4.2)	38(5.9)	5(.8)
性別	男生	4(.6)	28(4.4)	109(17.0)	151(23.5)	35(5.4)
	女生	2(.3)	14(2.2)	110(17.1)	152(23.6)	38(5.9)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局受理案件人員的「服務態度」滿意度交叉分析，從年齡來看 20-29 歲滿意占最高為 10.7%；職業類別以服務業滿意占最高為 13.4%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 15.9%；性別以女性滿意占最高為 23.6%。

## 2. 請問您對於縣警局受理案件人員的「專業能力」，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局受理案件人員的「專業能力」給予正面評價占 91.1%，其中非常滿意占 17.8%，滿意高達 73.3%；而給予負面評價僅占 8.9%，其中不滿意的有 7.6%，非常不滿意的有 1.3%。

表 3-2-13 縣警局受理案件人員的「專業能力」滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	76	11.8	非常滿意	17.8	91.1
滿意	314	48.8	滿意	73.3	
普通	214	33.3	--	--	--
不滿意	33	5.1	不滿意	7.6	8.9
非常不滿意	6	0.9	非常不滿意	1.3	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

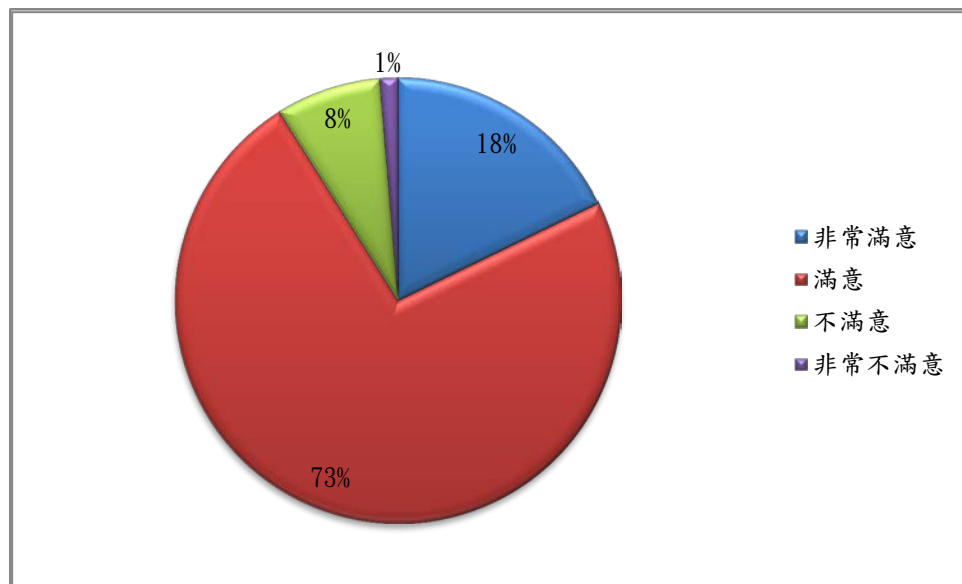


圖 3-2-7 縣警局受理案件人員的「專業能力」滿意度統計圖



表 3-2-14 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局受理案件人員的「專業能力」滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	2(.3)	32(5.0)	66(10.3)	24(3.7)
	30-39 歲	0(.0)	3(.5)	32(5.0)	66(10.3)	20(3.1)
	40-49 歲	1(.2)	5(.8)	42(6.5)	63(9.8)	12(1.9)
	50-59 歲	3(.5)	12(1.9)	44(6.8)	66(10.3)	11(1.7)
	60 歲以上	2(.3)	11(1.7)	64(10.0)	53(8.2)	9(1.4)
職業類別	農	0(.0)	2(.3)	11(1.7)	19(3.0)	1(.2)
	製造業	0(.0)	3(.5)	30(4.7)	38(5.9)	14(2.2)
	服務業	2(.3)	15(2.3)	61(9.5)	92(14.3)	26(4.0)
	自由業	2(.3)	2(.3)	21(3.3)	21(3.3)	3(.5)
	公務人員	1(.2)	1(.2)	30(4.7)	36(5.6)	4(.6)
	教師	1(.2)	1(.2)	2(.3)	11(1.7)	3(.5)
	學生	0(.0)	2(.3)	12(1.9)	28(4.4)	13(2.0)
	家管	0(.0)	6(.9)	18(2.8)	32(5.0)	6(.9)
	軍人	0(.0)	0(.0)	9(1.4)	12(1.9)	2(.3)
	待業中	0(.0)	0(.0)	8(1.2)	5(.8)	1(.2)
其他	0(.0)	1(.2)	12(1.9)	20(3.1)	3(.5)	
居住鄉鎮	金城鎮	1(.2)	9(1.4)	49(7.6)	111(17.3)	38(5.9)
	金寧鄉	1(.2)	8(1.2)	64(10.0)	62(9.6)	10(1.6)
	金湖鎮	3(.5)	8(1.2)	63(9.8)	46(7.2)	9(1.4)
	金沙鎮	1(.2)	3(.5)	20(3.1)	53(8.2)	14(2.2)
	烈嶼鄉	0(.0)	5(.8)	18(2.8)	42(6.5)	5(.8)
性別	男生	4(.6)	15(2.3)	113(17.6)	156(24.3)	39(6.1)
	女生	2(.3)	18(2.8)	101(15.7)	158(24.6)	37(5.8)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局受理案件人員的「專業能力」滿意度交叉分析，從年齡來看 20-29、30-39 及 50-59 占最高為 10.3%；職業類別以服務業滿意占最高為 14.3%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 17.3%；性別以女性滿意占最高為 24.6%。

## 3.請問您對於縣警局受理案件人員的「服務效率」，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局受理案件人員的「服務效率」給予正面評價占 83.4%，其中非常滿意占 19.8%，滿意有 63.6%；而給予負面評價占 16.6%，其中不滿意的有 13.9%，非常不滿意的有 2.7%。

表 3-2-15 縣警局受理案件人員的「服務效率」滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	79	12.3	非常滿意	19.8	83.4
滿意	255	39.7	滿意	63.6	
普通	242	37.6	--	--	--
不滿意	56	8.7	不滿意	13.9	16.6
非常不滿意	11	1.7	非常不滿意	2.7	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

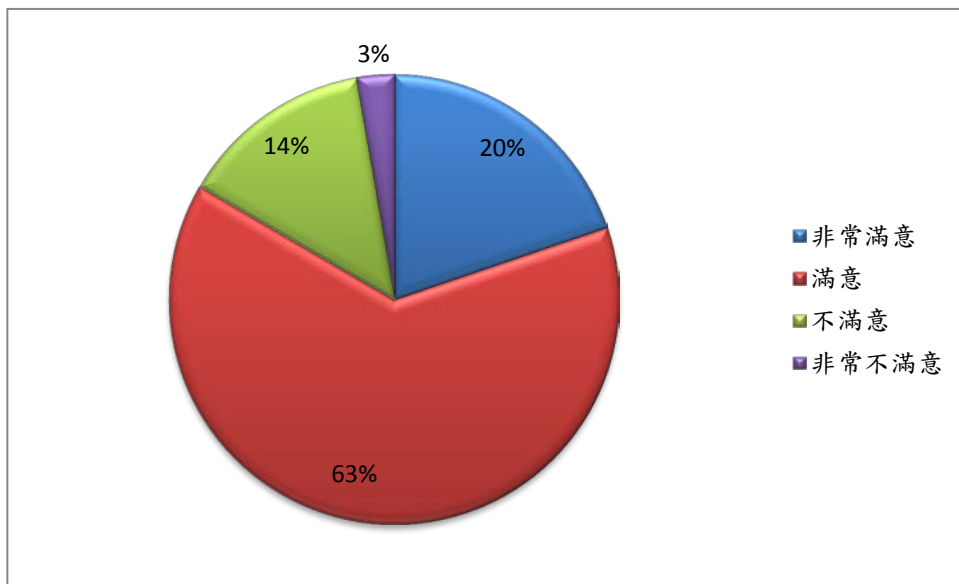


圖 3-2-8 縣警局受理案件人員的「服務效率」滿意度統計圖

表 3-2-16 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局受理案件人員的「服務效率」滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	1(.2)	6(.9)	36(5.6)	60(9.3)	21(3.3)
	30-39 歲	1(.2)	3(.5)	39(6.1)	54(8.4)	24(3.7)
	40-49 歲	3(.5)	7(1.1)	43(6.7)	57(8.9)	13(2.0)
	50-59 歲	3(.5)	15(2.3)	56(8.7)	48(7.5)	14(2.2)
	60 歲以上	3(.5)	25(3.9)	68(10.6)	36(5.6)	7(1.1)
職業類別	農	0(0)	2(.3)	18(2.8)	10(1.6)	3(.5)
	製造業	1(.2)	9(1.4)	29(4.5)	33(5.1)	13(2.0)
	服務業	4(.6)	22(3.4)	62(9.6)	82(12.8)	26(4.0)
	自由業	2(.3)	2(.3)	27(4.2)	15(2.3)	3(.5)
	公務人員	1(.2)	6(.9)	30(4.7)	31(4.8)	4(.6)
	教師	0(0)	2(.3)	2(.3)	11(1.7)	3(.5)
	學生	1(.2)	1(.2)	18(2.8)	23(3.6)	12(1.9)
	家管	1(.2)	7(1.1)	20(3.1)	28(4.4)	6(.9)
	軍人	0(0)	1(.2)	12(1.9)	6(.9)	4(.6)
	待業中	0(0)	3(.5)	7(1.1)	2(.3)	2(.3)
	其他	1(.2)	1(.2)	17(2.6)	14(2.2)	3(.5)
居住鄉鎮	金城鎮	1(.2)	17(2.6)	59(9.2)	90(14.0)	41(6.4)
	金寧鄉	3(.5)	18(2.8)	63(9.8)	51(7.9)	10(1.6)
	金湖鎮	4(.6)	13(2.0)	64(10.0)	39(6.1)	9(1.4)
	金沙鎮	3(.5)	4(.6)	28(4.4)	43(6.7)	13(2.0)
	烈嶼鄉	0(0)	4(.6)	28(4.4)	32(5.0)	6(.9)
性別	男生	8(1.2)	29(4.5)	121(18.8)	129(20.1)	40(6.2)
	女生	3(.5)	27(4.2)	121(18.8)	126(19.6)	39(6.1)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局受理案件人員的「服務效率」滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 10.6%；職業類別以服務業滿意占最高為 12.8%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 14%；性別以男性滿意占最高為 20.1%。

## 4. 請問您對於縣警局的「服務流程」，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於縣警局的「服務流程」給予正面評價占 88.8%，其中非常滿意占 18.1%，滿意達 70.7%；而給予負面評價占 11.2%，其中不滿意的有 10.4%，非常不滿意的有 0.8%。

表 3-2-17 縣警局整體的服務流程滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	69	10.7	非常滿意	18.1	88.8
滿意	270	42.0	滿意	70.7	
普通	261	40.6	--	--	--
不滿意	40	6.2	不滿意	10.4	11.2
非常不滿意	3	0.5	非常不滿意	0.8	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

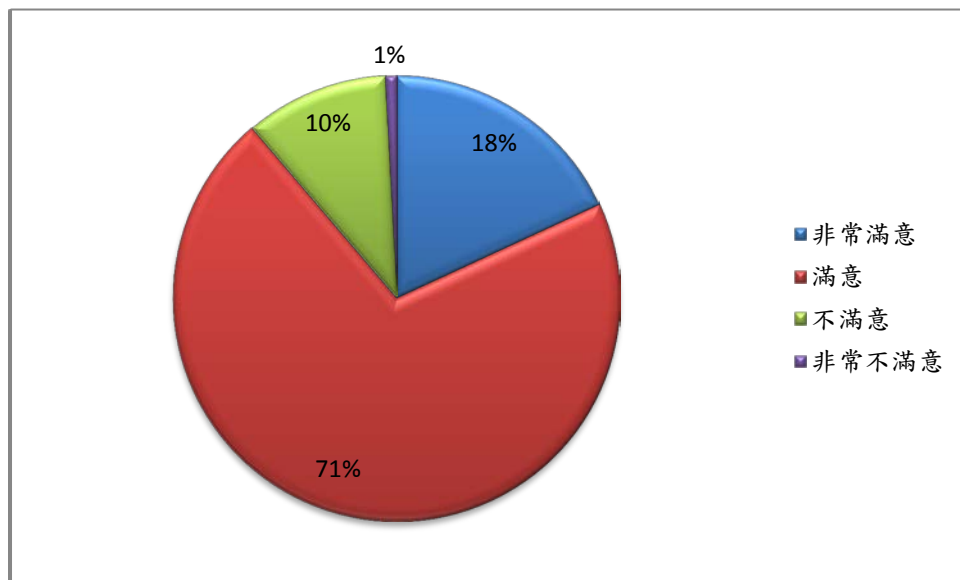


圖 3-2-9 縣警局整體的服務流程滿意度統計圖

表 3-2-18 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局整體的服務流程滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	3(.5)	44(6.8)	60(9.3)	17(2.6)
	30-39 歲	0(.0)	2(.3)	36(5.6)	58(9.0)	25(3.9)
	40-49 歲	0(.0)	10(1.6)	49(7.6)	55(8.6)	9(1.4)
	50-59 歲	2(.3)	11(1.7)	54(8.4)	56(8.7)	13(2.0)
	60 歲以上	1(.2)	14(2.2)	78(12.1)	41(6.4)	5(.8)
職業類別	農	0(.0)	2(.3)	15(2.3)	13(2.0)	3(.5)
	製造業	0(.0)	3(.5)	32(5.0)	36(5.6)	14(2.2)
	服務業	1(.2)	17(2.6)	74(11.5)	82(12.8)	22(3.4)
	自由業	1(.2)	2(.3)	25(3.9)	16(2.5)	5(.8)
	公務人員	1(.2)	4(.6)	33(5.1)	32(5.0)	2(.3)
	教師	0(.0)	1(.2)	3(.5)	12(1.9)	2(.3)
	學生	0(.0)	1(.2)	15(2.3)	28(4.4)	11(1.7)
	家管	0(.0)	5(.8)	27(4.2)	24(3.7)	6(.9)
	軍人	0(.0)	2(.3)	12(1.9)	8(1.2)	1(.2)
	待業中	0(.0)	1(.2)	9(1.4)	4(.6)	0(.0)
其他	0(.0)	2(.3)	16(2.5)	15(2.3)	3(.5)	
居住鄉鎮	金城鎮	1(.2)	12(1.9)	57(8.9)	102(15.9)	36(5.6)
	金寧鄉	0(.0)	10(1.6)	77(12.0)	50(7.8)	8(1.2)
	金湖鎮	2(.3)	10(1.6)	68(10.6)	43(6.7)	6(.9)
	金沙鎮	0(.0)	5(.8)	28(4.4)	44(6.8)	14(2.2)
	烈嶼鄉	0(.0)	3(.5)	31(4.8)	31(4.8)	5(.8)
性別	男生	2(.3)	23(3.6)	129(20.1)	137(21.3)	36(5.6)
	女生	1(.2)	17(2.6)	132(20.5)	133(20.7)	33(5.1)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局整體的服務流程滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 12.1%；職業類別以服務業滿意占最高為 12.8%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 15.9%；性別以男性滿意占最高為 21.3%。

### 5. 整體而言，請問您對於縣警局洽公服務，是否滿意？

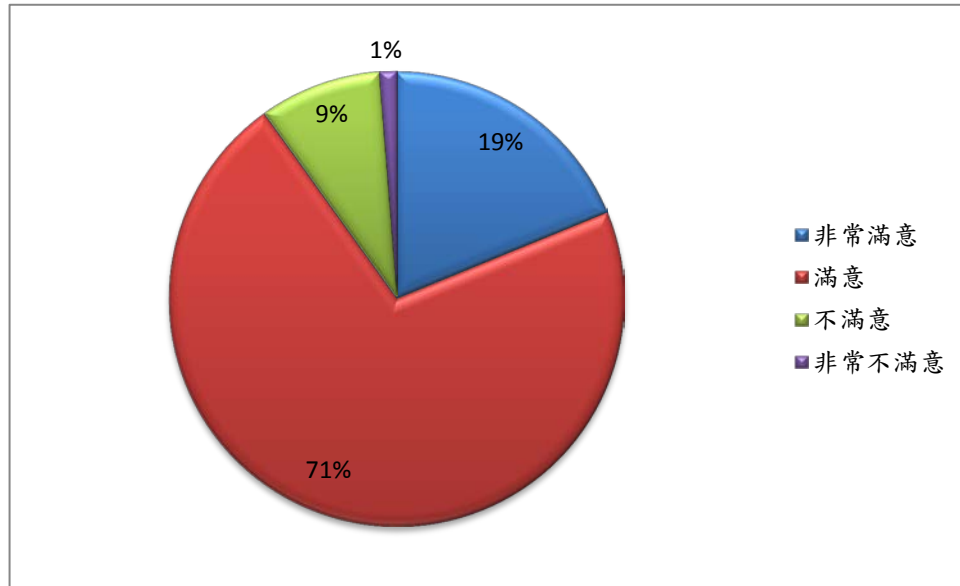
本次調查結果中，民眾對於縣警局整體洽公服務給予正面評價占 90.1%，其中非常滿意占 18.8%，滿意達 71.3%；而給予負面評價僅占 9.9%，其中不滿意的有 8.7%，非常不滿意只有 1.2%。

**表 3-2-19 縣警局整體洽公服務滿意度統計表**

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	77	12.0	非常滿意	18.8	90.1
滿意	294	45.7	滿意	71.3	
普通	231	35.9	--	--	--
不滿意	36	5.6	不滿意	8.7	9.9
非常不滿意	5	0.8	非常不滿意	1.2	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。



**圖 3-2-10 縣警局洽公服務滿意度統計圖**

表 3-2-20 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局洽公服務  
滿意度之交叉分析

自變項	變項 內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	2(.3)	38(5.9)	65(10.1)	19(3.0)
	30-39 歲	0(.0)	3(.5)	29(4.5)	64(10.0)	25(3.9)
	40-49 歲	2(.3)	9(1.4)	43(6.7)	55(8.6)	14(2.2)
	50-59 歲	2(.3)	10(1.6)	47(7.3)	65(10.1)	12(1.9)
	60 歲以 上	1(.2)	12(1.9)	74(11.5)	45(7.0)	7(1.1)
職業類別	農	0(.0)	1(.2)	14(2.2)	17(2.6)	1(.2)
	製造業	1(.2)	4(.6)	29(4.5)	39(6.1)	12(1.9)
	服務業	1(.2)	15(2.3)	64(10.0)	92(14.3)	24(3.7)
	自由業	1(.2)	3(.5)	24(3.7)	15(2.3)	6(.9)
	公務人員	1(.2)	5(.8)	26(4.0)	37(5.8)	3(.5)
	教師	1(.2)	0(.0)	2(.3)	10(1.6)	5(.8)
	學生	0(.0)	2(.3)	12(1.9)	32(5.0)	9(1.4)
	家管	0(.0)	4(.6)	23(3.6)	26(4.0)	9(1.4)
	軍人	0(.0)	0(.0)	15(2.3)	6(.9)	2(.3)
	待業中	0(.0)	0(.0)	9(1.4)	3(.5)	2(.3)
	其他	0(.0)	2(.3)	13(2.0)	17(2.6)	4(.6)
居住鄉鎮	金城鎮	1(.2)	14(2.2)	47(7.3)	105(16.3)	41(6.4)
	金寧鄉	1(.2)	5(.8)	73(11.4)	57(8.9)	9(1.4)
	金湖鎮	2(.3)	10(1.6)	66(10.3)	43(6.7)	8(1.2)
	金沙鎮	1(.2)	5(.8)	18(2.8)	53(8.2)	14(2.2)
	烈嶼鄉	0(.0)	2(.3)	27(4.2)	36(5.6)	5(.8)
性別	男生	5(.8)	18(2.8)	121(18.8)	144(22.4)	39(6.1)
	女生	0(.0)	18(2.8)	110(17.1)	150(23.3)	38(5.9)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局洽公服務滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 11.5%；職業類別以服務業滿意占最高為 14.3%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 16.3%；性別以女性滿意占最高為 23.3%。

### (三) 治安服務滿意度調查

#### 1. 總體而言，請問您對於縣警局治安服務措施，是否滿意？

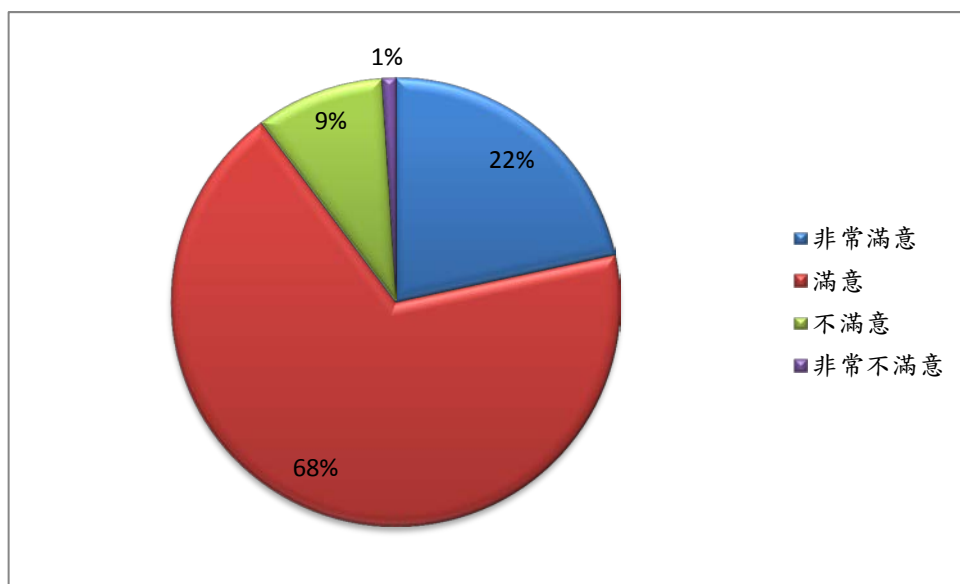
本次調查結果中，民眾對於縣警局治安服務措施給予正面評價占 89.8%，其中非常滿意占 21.6%，滿意高達 68.2%；而給予負面評價僅占 10.2%，其中不滿意的有 9.2%，非常不滿意僅有 1%。

**表 3-2-21 縣警局治安服務措施之滿意度統計表**

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面 評價
非常滿意	80	12.4	非常滿意	21.6	89.8
滿意	253	39.3	滿意	68.2	
普通	272	42.3	--	--	--
不滿意	34	5.3	不滿意	9.2	10.2
非常不滿意	4	0.6	非常不滿意	1.0	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。



**圖 3-2-11 縣警局治安服務措施之滿意度統計圖**



表 3-2-22 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局治安服務措施滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	3(.5)	39(6.1)	61(9.5)	21(3.3)
	30-39 歲	0(.0)	1(.2)	42(6.5)	54(8.4)	24(3.7)
	40-49 歲	1(.2)	5(.8)	55(8.6)	46(7.2)	16(2.5)
	50-59 歲	2(.3)	10(1.6)	61(9.5)	49(7.6)	14(2.2)
	60 歲以 上	1(.2)	15(2.3)	75(11.7)	43(6.7)	5(.8)
職業類別	農	0(.0)	3(.5)	11(1.7)	16(2.5)	3(.5)
	製造業	0(.0)	5(.8)	39(6.1)	24(3.7)	17(2.6)
	服務業	2(.3)	9(1.4)	79(12.3)	83(12.9)	23(3.6)
	自由業	1(.2)	3(.5)	25(3.9)	15(2.3)	5(.8)
	公務人員	1(.2)	2(.3)	38(5.9)	29(4.5)	2(.3)
	教師	0(.0)	2(.3)	2(.3)	9(1.4)	5(.8)
	學生	0(.0)	3(.5)	13(2.0)	28(4.4)	11(1.7)
	家管	0(.0)	2(.3)	28(4.4)	25(3.9)	7(1.1)
	軍人	0(.0)	1(.2)	11(1.7)	10(1.6)	1(.2)
	待業中	0(.0)	4(.6)	7(1.1)	1(.2)	2(.3)
其他	0(.0)	0(.0)	19(3.0)	13(2.0)	4(.6)	
居住鄉鎮	金城鎮	1(.2)	4(.6)	79(12.3)	78(12.1)	46(7.2)
	金寧鄉	0(.0)	9(1.4)	81(12.6)	48(7.5)	7(1.1)
	金湖鎮	2(.3)	11(1.7)	65(10.1)	45(7.0)	6(.9)
	金沙鎮	1(.2)	4(.6)	28(4.4)	46(7.2)	12(1.9)
	烈嶼鄉	0(.0)	6(.9)	19(3.0)	36(5.6)	9(1.4)
性別	男生	3(.5)	21(3.3)	137(21.3)	130(20.2)	36(5.6)
	女生	1(.2)	13(2.0)	135(21.0)	123(19.1)	44(6.8)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局治安服務措施交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 11.7%；職業類別以服務業滿意占最高為 12.9%；居住鄉鎮以金城鎮普通占最高為 12.3%；性別以男性普通占最高為 21.3%。

## 2.總體而言，請問您對金門縣的整體治安狀況，是否滿意？

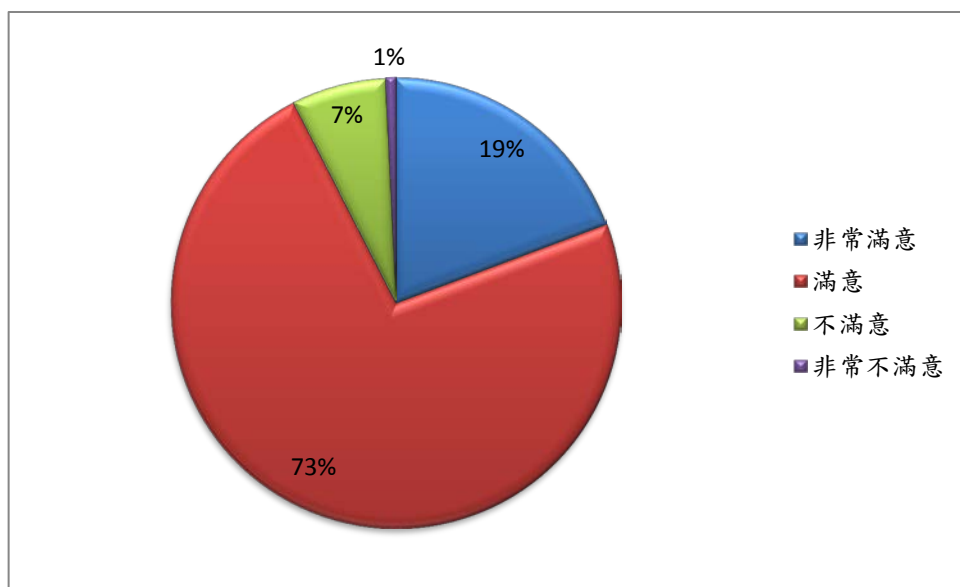
本次調查結果中，民眾對縣警局整體治安狀況給予正面評價占 92.5%，其中非常滿意占 19.3%，滿意高達 73.2%；而給予負面評價僅占 7.5%，其中不滿意的有 6.8%，非常不滿意僅有 0.7%。

**表 3-2-23 縣警維護整體治安狀況之滿意度統計表**

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面 評價
非常滿意	80	12.4	非常滿意	19.3	92.5
滿意	305	47.4	滿意	73.2	
普通	227	35.3	--	--	--
不滿意	28	4.4	不滿意	6.8	7.5
非常不滿意	3	0.5	非常不滿意	0.7	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。



**圖 3-2-12 縣警維護整體治安狀況之滿意度統計圖**

表 3-2-24 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對縣警局維護整體治安狀況滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	0(.0)	32(5.0)	71(11.0)	21(3.3)
	30-39 歲	1(.2)	1(.2)	34(5.3)	67(10.4)	18(2.8)
	40-49 歲	0(.0)	6(.9)	45(7.0)	54(8.4)	18(2.8)
	50-59 歲	1(.2)	10(1.6)	52(8.1)	59(9.2)	14(2.2)
	60 歲以 上	1(.2)	11(1.7)	64(10.0)	54(8.4)	9(1.4)
職業類別	農	0(.0)	4(.6)	10(1.6)	16(2.5)	3(.5)
	製造業	1(.2)	1(.2)	30(4.7)	39(6.1)	14(2.2)
	服務業	1(.2)	6(.9)	68(10.6)	94(14.6)	27(4.2)
	自由業	1(.2)	1(.2)	26(4.0)	15(2.3)	6(.9)
	公務人員	0(.0)	3(.5)	33(5.1)	33(5.1)	3(.5)
	教師	0(.0)	2(.3)	2(.3)	10(1.6)	4(.6)
	學生	0(.0)	2(.3)	10(1.6)	37(5.8)	6(.9)
	家管	0(.0)	4(.6)	17(2.6)	32(5.0)	9(1.4)
	軍人	0(.0)	0(.0)	10(1.6)	10(1.6)	3(.5)
	待業中	0(.0)	2(.3)	9(1.4)	1(.2)	2(.3)
	其他	0(.0)	3(.5)	12(1.9)	18(2.8)	3(.5)
居住鄉鎮	金城鎮	2(.3)	7(1.1)	57(8.9)	105(16.3)	37(5.8)
	金寧鄉	0(.0)	9(1.4)	72(11.2)	53(8.2)	11(1.7)
	金湖鎮	1(.2)	8(1.2)	57(8.9)	56(8.7)	7(1.1)
	金沙鎮	0(.0)	1(.2)	25(3.9)	51(7.9)	14(2.2)
	烈嶼鄉	0(.0)	3(.5)	16(2.5)	40(6.2)	11(1.7)
性別	男生	3(.5)	13(2.0)	120(18.7)	160(24.9)	31(4.8)
	女生	0(.0)	15(2.3)	107(16.6)	145(22.6)	49(7.6)

註：( ) 為百分比計算方式。

金門縣警局維護整體治安狀況滿意度交叉分析，從年齡來看 30-39 歲占最高為 10.4%；職業類別以服務業滿意占最高為 14.6%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 16.3%；性別以男性滿意占最高為 24.9%。

## (四) 交通服務滿意度調查

## 1. 請問您對警察交通服務的項目中，哪些是您「最重視」的項目？

本次調查結果中，民眾對於警察交通服務項目中「最重視」，以「防制酒後駕車」的比例最高 39.2%，其次為「交通違規取締」占 16.8%，其餘請參考下表。

表 3-2-25 警察交通服務「最重視」項目統計表

項目	樣本數	百分比 (%)
交通教育及宣導	83	12.9
交通違規取締	108	16.8
防制酒後駕車	252	39.2
交通秩序維護	103	16.0
交通事故處理	97	15.1
總計	643	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

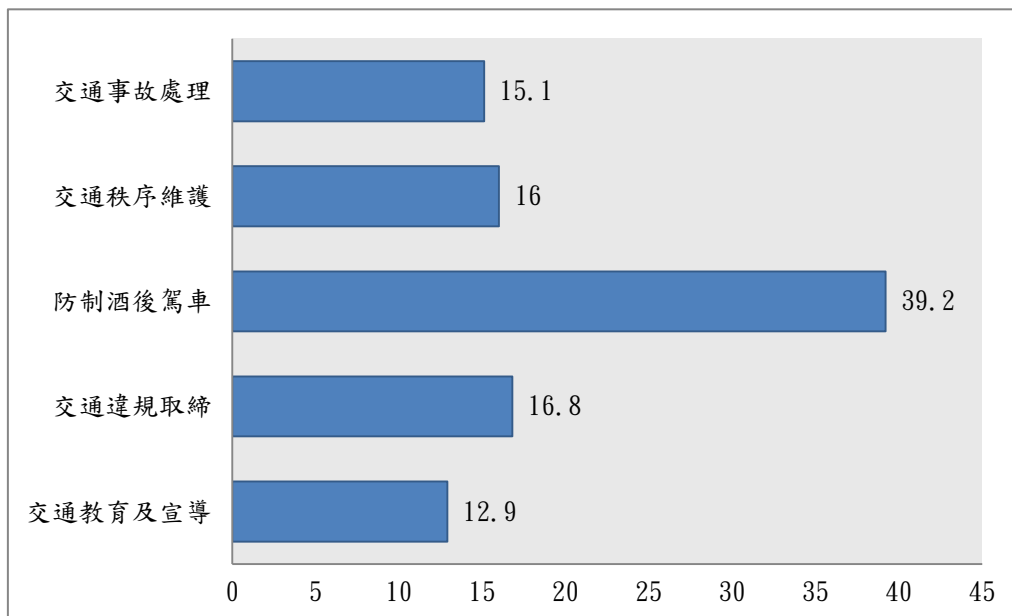


圖 3-2-13 警察交通服務「最重視」項目統計圖

## 2. 請問您對警察交通服務的項目中，哪些是您「最滿意」的項目？

本次調查結果中，民眾對於警察交通服務項目中「最滿意」，以「防制酒後駕車」的比例最高 28.9%，其次為「交通秩序維護」占 21.8%，其餘請參考下表

表 3-2-26 警察交通服務「最滿意」項目統計表

項目	樣本數	百分比 (%)
交通教育及宣導	98	15.2
交通違規取締	88	13.7
防制酒後駕車	186	28.9
交通秩序維護	140	21.8
交通事故處理	67	10.4
其他	64	10.0
總計	643	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

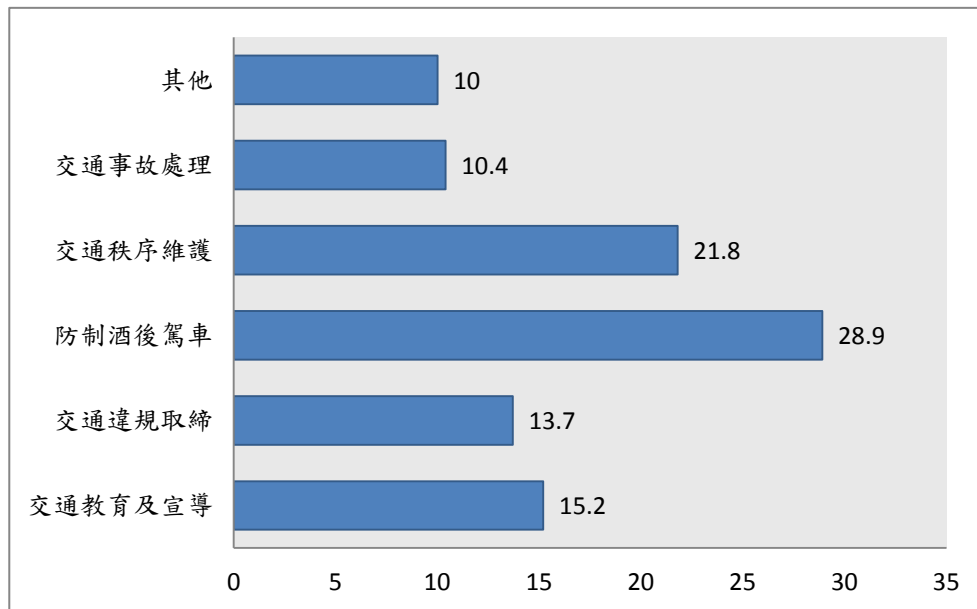


圖 3-2-14 警察交通服務「最滿意」項目統計圖

## 3.請問您對於警察在維護交通時的執法態度，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於警察在維護交通時的執法態度給予正面評價占 85.2%，其中非常滿意占 14.5%，滿意高達 70.7%；而給予負面評價占 14.8%，其中不滿意的有 12.1%，非常不滿意只有 2.7%。

表 3-2-27 對於縣警局在維護交通時的執法態度之滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	57	8.9	非常滿意	14.5	85.2
滿意	281	43.7	滿意	70.7	
普通	246	38.3	--	--	--
不滿意	48	7.5	不滿意	12.1	14.8
非常不滿意	11	1.7	非常不滿意	2.7	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

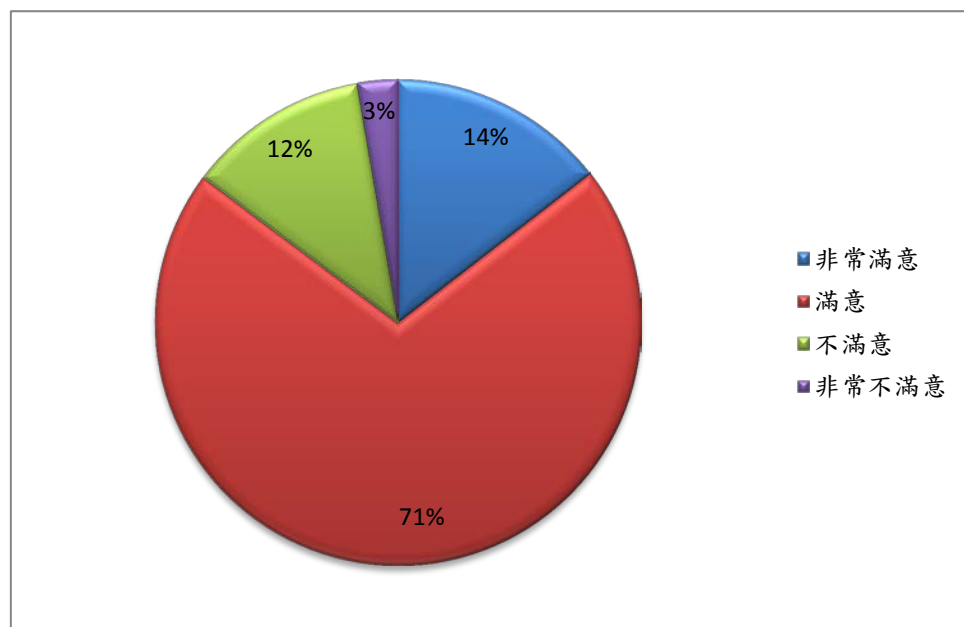


圖 3-2-15 對於縣警局在維護交通時的執法態度之滿意度統計圖

表 3-2-28 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對於縣警局在  
維護交通時的執法態度之滿意度之交叉分析

自變項	變項 內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	2(.3)	4(.6)	38(5.9)	63(9.8)	17(2.6)
	30-39 歲	1(.2)	3(.5)	37(5.8)	67(10.4)	13(2.0)
	40-49 歲	0(.0)	4(.6)	62(9.6)	44(6.8)	13(2.0)
	50-59 歲	5(.8)	16(2.5)	48(7.5)	58(9.0)	9(1.4)
	60 歲以 上	3(.4)	21(3.3)	61(9.5)	49(7.6)	5(.8)
職業類別	農	0(.0)	2(.3)	12(1.9)	17(2.6)	2(.3)
	製造業	1(.2)	8(1.2)	28(4.4)	38(5.9)	10(1.6)
	服務業	2(.3)	17(2.6)	80(12.4)	83(12.9)	14(2.2)
	自由業	2(.3)	5(.8)	23(3.6)	15(2.3)	4(.6)
	公務人員	3(.5)	4(.6)	32(5.0)	29(4.5)	4(.6)
	教師	1(.2)	1(.2)	3(.5)	8(1.2)	5(.8)
	學生	0(.0)	0(.0)	14(2.2)	34(5.3)	7(1.1)
	家管	1(.2)	5(.8)	19(3.0)	32(5.0)	5(.8)
	軍人	0(.0)	1(.2)	9(1.4)	11(1.7)	2(.3)
	待業中	1(.2)	2(.3)	7(1.1)	2(.3)	2(.3)
其他	0(.0)	3(.5)	19(3.0)	12(1.9)	2(.3)	
居住鄉鎮	金城鎮	1(.2)	16(2.5)	67(10.4)	99(15.4)	25(3.9)
	金寧鄉	6(.9)	11(1.7)	65(10.1)	57(8.9)	6(.9)
	金湖鎮	4(.6)	13(2.0)	59(9.2)	47(7.3)	6(.9)
	金沙鎮	0(.0)	3(0.5)	34(5.3)	41(6.4)	13(2.0)
	烈嶼鄉	0(.0)	5(.8)	21(3.3)	37(5.8)	7(1.1)
性別	男生	6(.9)	29(4.5)	125(19.4)	143(22.2)	24(3.7)
	女生	5(.8)	19(3.0)	121(18.8)	138(21.5)	33(5.1)

註：( )為百分比計算方式。

金門縣警局在維護交通時的執法態度交叉分析，從年齡來看 30-39 歲占最高為 10.4%；職業類別以服務業滿意占最高為 12.9%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 15.4%；性別以男性滿意占最高為 22.2%。

## 4.請問您對於最近一年金門縣的整體交通狀況，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於最近一年金門縣的整體交通狀況給予正面評價占 72.7%，其中非常滿意占 16.7%，滿意達 56%；而給予負面評價占 27.3%，其中不滿意的有 22%，非常不滿意只有 5.3%。

表 3-2-29 最近一年金門縣的民眾對整體交通狀況滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	72	11.2	非常滿意	16.7	72.7
滿意	244	37.9	滿意	56.0	
普通	208	32.3	--	--	--
不滿意	96	14.9	不滿意	22.0	27.3
非常不滿意	23	3.6	非常不滿意	5.3	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

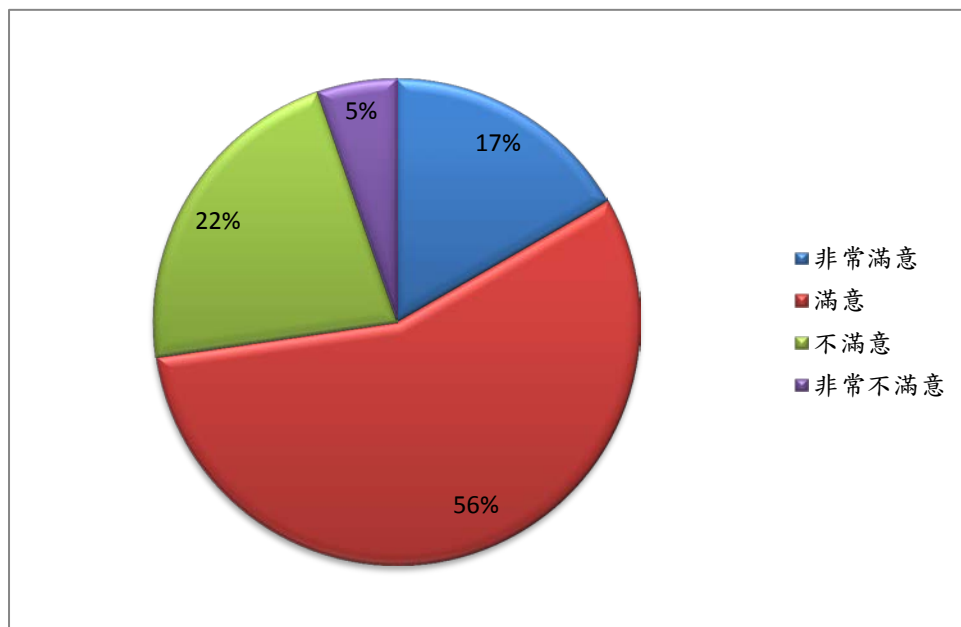


圖 3-2-16 最近一年金門縣的民眾對整體交通狀況滿意度統計圖



表 3-2-30 年齡、職業類別、居住鄉鎮及性別對於最近一年金門縣的  
民眾對整體交通狀況滿意度之交叉分析

自變項	變項 內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	3(.5)	11(1.7)	33(5.1)	54(8.4)	23(3.6)
	30-39 歲	0(.0)	9(1.4)	31(4.8)	63(9.8)	18(2.8)
	40-49 歲	4(.6)	18(2.8)	42(6.5)	48(7.5)	11(1.7)
	50-59 歲	6(.9)	30(4.7)	44(6.8)	44(6.8)	12(1.9)
	60 歲以 上	10(1.6)	28(4.4)	58(9.0)	35(5.4)	8(1.2)
職業類別	農	1(.2)	3(.5)	13(2.0)	15(2.3)	1(.2)
	製造業	2(.3)	19(3.0)	21(3.3)	30(4.7)	13(2.0)
	服務業	6(.9)	27(4.2)	66(10.3)	75(11.7)	22(3.4)
	自由業	2(.3)	6(.9)	25(3.9)	13(2.0)	3(.5)
	公務人員	4(.6)	10(1.6)	31(4.8)	22(3.4)	5(.8)
	教師	2(.3)	2(.3)	5(.8)	5(.8)	4(.6)
	學生	2(.3)	9(1.4)	7(1.1)	26(4.0)	11(1.7)
	家管	3(.5)	8(1.2)	15(2.3)	29(4.5)	7(1.1)
	軍人	0(.0)	1(.2)	9(1.4)	10(1.6)	3(.5)
	待業中	0(.0)	2(.3)	7(1.1)	4(.6)	1(.2)
其他	1(.2)	9(1.4)	9(1.4)	15(2.3)	2(.3)	
居住鄉鎮	金城鎮	3(.5)	25(3.9)	57(8.9)	89(13.8)	34(5.3)
	金寧鄉	12(1.9)	30(4.7)	55(8.6)	37(5.8)	11(1.7)
	金湖鎮	5(.8)	26(4.0)	55(8.6)	37(5.8)	6(.9)
	金沙鎮	2(.3)	11(1.7)	22(3.4)	43(6.7)	13(2.0)
	烈嶼鄉	1(.2)	4(.6)	19(3.0)	38(5.9)	8(1.2)
性別	男生	13(2.0)	48(7.5)	106(16.5)	127(19.8)	33(5.1)
	女生	10(1.6)	48(7.5)	102(15.9)	117(18.2)	39(6.1)

註：( )為百分比計算方式。

最近一年金門縣的民眾對整體交通狀況滿意度交叉分析，從年齡來看 30-39 歲滿意占最高為 9.8%；職業類別以服務業滿意占最高為 11.7%；居住鄉鎮以金城鎮滿意占最高為 13.8%；性別以男性滿意占最高為 19.8%。

## 肆、廉政狀況及政令宣導調查

## 一、廉政狀況調查

1. 您是否曾經聽聞，最近一年金門縣警局之警察有藉機刁難或趁機索賄情事？

本次調查結果中，最近一年民眾沒有曾經聽聞金門縣警察局警察人員藉機刁難或趁機索賄情事占 85.7%，其餘請參考下表。

表 4-1-1 最近一年內是否曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄統計表

項目	樣本數	百分比
沒有	551	85.7
有	39	6.1
不方便說	53	8.2
總數	643	100.0

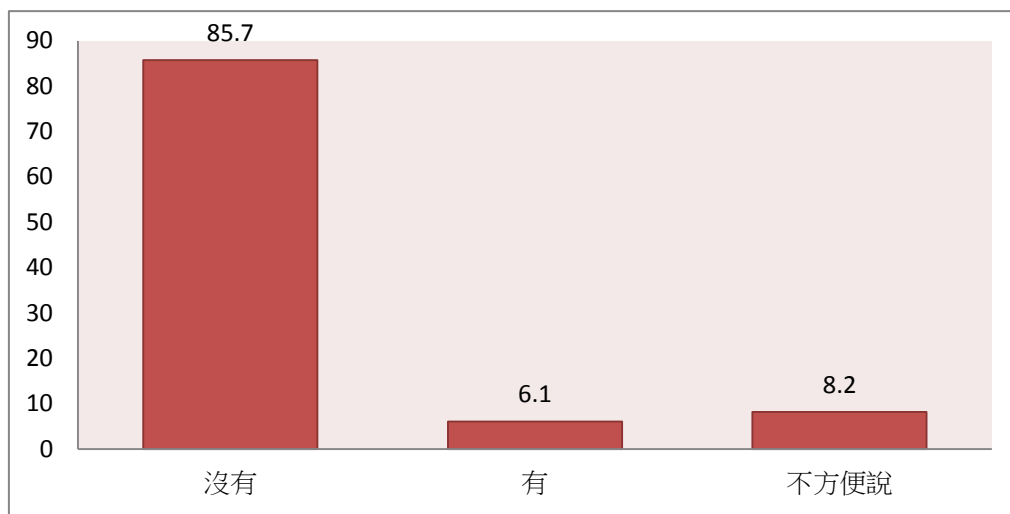


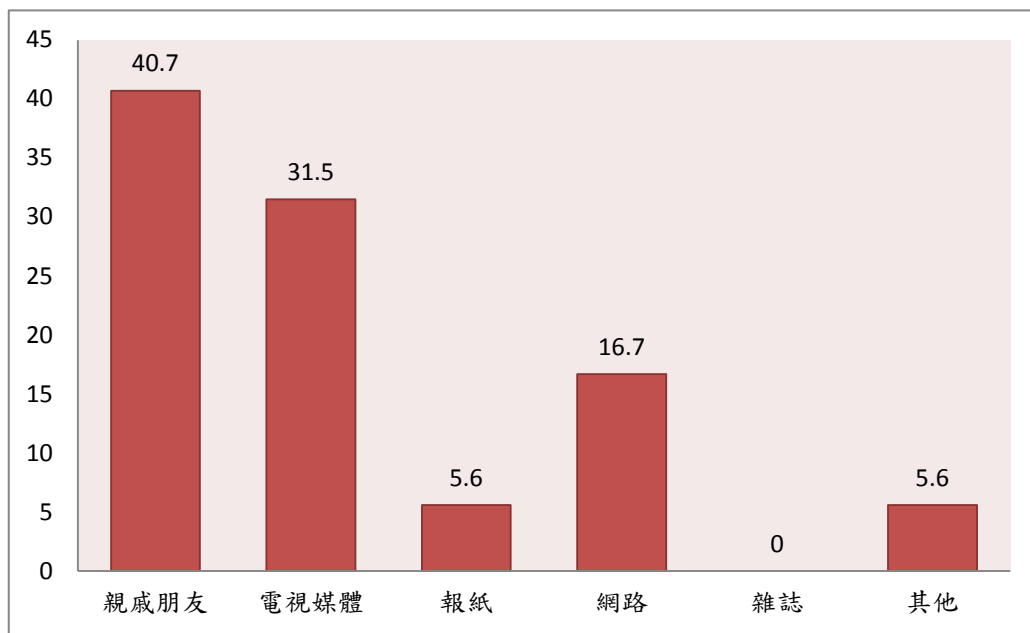
圖 4-1-1 最近一年內是否曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄統計圖

## 2.如曾經聽聞，消息來源為何？

本次調查結果中，民眾曾經聽聞金門縣警察局警察人員藉機刁難或趁機索賄情事，消息來源來自親戚朋友占 40.7%，其餘請參考下表。

**表 4-1-2 曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄消息來源統計表**

項目	樣本數	百分比
親戚朋友	22	40.7
電視媒體	17	31.5
報紙	3	5.6
網路	9	16.7
雜誌	0	0
其他	3	5.6
總數	54	100.0



**圖 4-1-2 最近一年內曾經聽聞警員藉機刁難或趁機索賄消息來源統計圖**

## 3.您認為一般民眾到金門縣警察局辦事情，送紅包給警察人員的情形，是否嚴重？

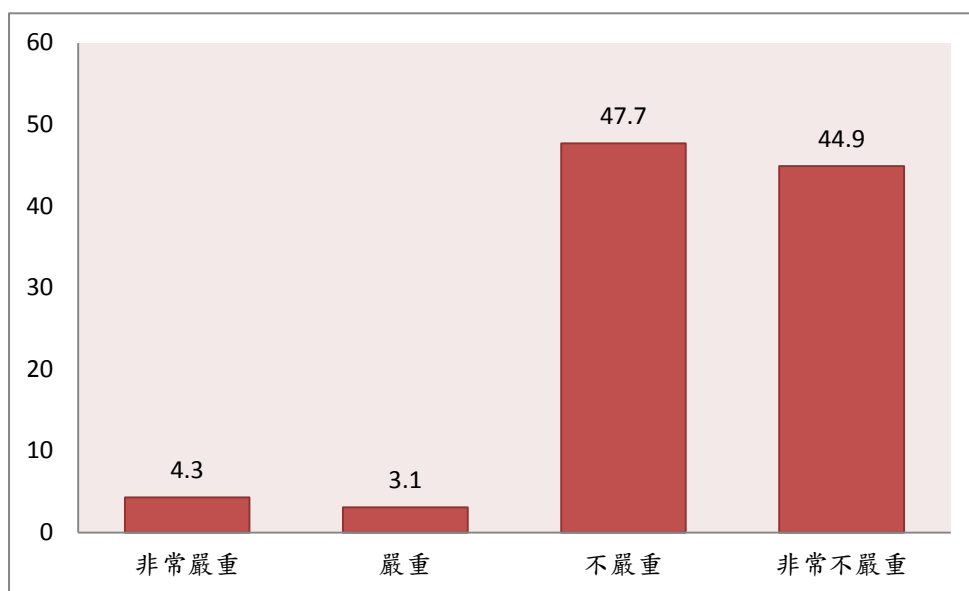
本次調查結果中，民眾到金門縣警察局辦事情，送紅包給警察人員之情形不嚴重者占 92.6%，其餘請參考表 4-1-3。

**表 4-1-3 民眾到金門縣警察局辦事情，送紅包給警察人員之情形統計表**

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常嚴重	19	3.0	非常嚴重	4.3	7.4
嚴重	15	2.3	嚴重	3.1	
普通	176	27.4	--	--	--
不嚴重	223	34.7	不嚴重	47.7	92.6
非常不嚴重	210	32.7	非常不嚴重	44.9	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。



**圖 4-1-3 民眾到金門縣警察局辦事情，送紅包給警察人員之情形圖**

4.您認為一般民眾到金門縣警察局辦事情不順利時，找人關說的情形，是否嚴重？

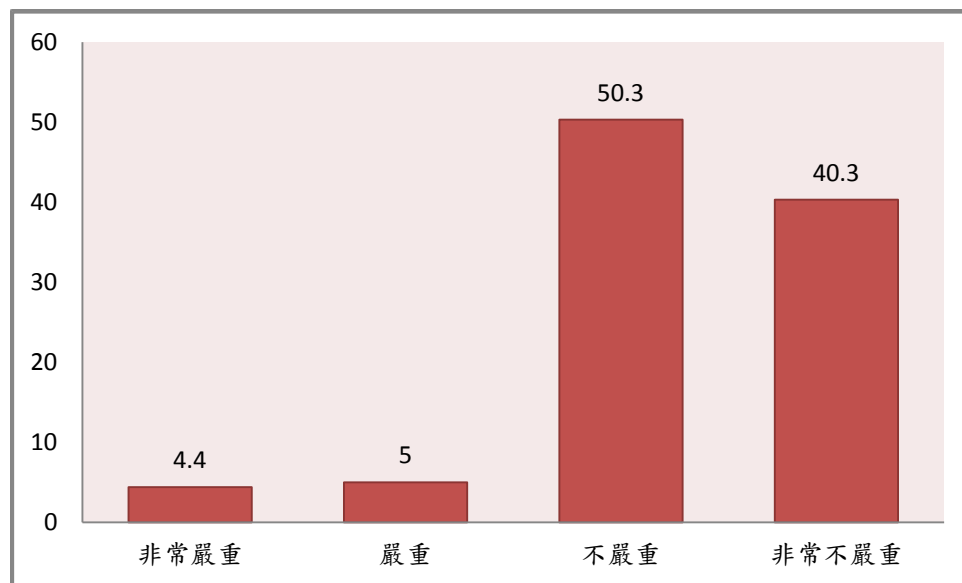
本次調查結果中，民眾到金門縣警察局辦事情不順利時，找人關說的情形不嚴重者占 90.6%，餘請參考表 4-1-4。

**表 4-1-4 民眾到金門縣警察局辦事情不順利時，找人關說情形統計表**

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常嚴重	20	3.1	非常嚴重	4.4	9.4
嚴重	23	3.6	嚴重	5.0	
普通	184	28.6	--	--	--
不嚴重	231	35.9	不嚴重	50.3	90.6
非常不嚴重	185	28.8	非常不嚴重	40.3	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。



**圖 4-1-4 民眾到金門縣警察局辦事情不順利時，找人關說之情形圖**

## 5. 您對於金門縣警察局政風清廉度，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對縣警局政風清廉給予正面評價占 88.2%，其中非常滿意占 26.3%，滿意高達 61.9%；而給予負面評價僅占 11.8%，其中不滿意的有 9.6%，非常不滿意只有 2.2%。

表 4-1-5 縣警察局政風清廉滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	8	1.2	非常滿意	26.3	88.2
滿意	34	5.3	滿意	61.9	
普通	291	45.3	--	--	--
不滿意	218	33.9	不滿意	9.6	11.8
非常不滿意	92	14.3	非常不滿意	2.2	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

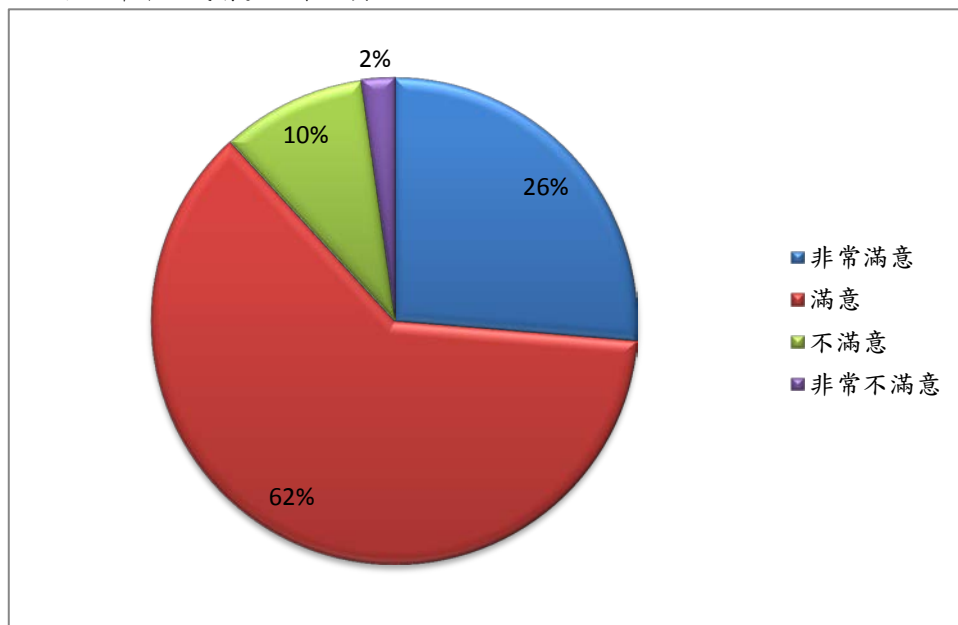


圖 4-1-5 縣警察局政風清廉滿意度統計圖

表 4-1-6 縣警察局政風清廉滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	0(.0)	2(.3)	53(8.2)	47(7.3)	22(3.4)
	30-39 歲	0(.0)	2(.3)	38(5.9)	55(8.6)	26(4.0)
	40-49 歲	3(.5)	5(.8)	57(8.9)	42(6.5)	16(2.5)
	50-59 歲	3(.5)	10(1.6)	66(10.3)	42(6.5)	15(2.3)
	60 歲以 上	2(.3)	15(2.3)	77(12.0)	32(5.0)	13(2.0)
職業類別	農	0(.0)	2(.3)	14(2.2)	14(2.2)	3(.5)
	製造業	2(.3)	4(.6)	29(4.5)	32(5.0)	18(2.8)
	服務業	2(.3)	13(2.0)	91(14.2)	61(9.5)	29(4.5)
	自由業	2(.3)	2(.3)	29(4.5)	10(1.6)	6(.9)
	公務人員	0(.0)	3(.5)	38(5.9)	28(4.4)	3(.5)
	教師	1(.2)	1(.2)	2(.3)	8(1.2)	6(.9)
	學生	0(.0)	2(.3)	21(3.3)	21(3.3)	11(1.7)
	家管	0(.0)	3(.5)	26(4.0)	23(3.6)	10(1.6)
	軍人	0(.0)	1(.2)	10(1.6)	10(1.6)	2(.3)
	待業中	1(.2)	1(.2)	8(1.2)	3(.5)	1(.2)
	其他	0(.0)	2(.3)	23(3.6)	8(1.2)	3(.5)
居住鄉鎮	金城鎮	3(.5)	9(1.4)	72(11.2)	81(12.6)	43(6.7)
	金寧鄉	2(.3)	8(1.2)	86(13.4)	32(5.0)	17(2.6)
	金湖鎮	3(.5)	13(2.0)	70(10.9)	35(5.4)	8(1.2)
	金沙鎮	0(.0)	2(.3)	37(5.8)	38(5.9)	14(2.2)
	烈嶼鄉	0(.0)	2(.3)	26(4.0)	32(5.0)	10(1.6)
性別	男生	5(.8)	19(3.0)	141(21.9)	122(19.0)	40(6.2)
	女生	3(.5)	15(2.3)	150(23.3)	96(14.9)	52(8.1)

註：( )為百分比計算方式。

縣警察局政風清廉滿意度交叉分析，從年齡來看 60 歲以上普通占最高為 12%；職業類別以服務業普通占最高為 14.2%；居住鄉鎮以金寧鄉普通占最高為 13.4%；性別以女性普通占最高為 23.3%。

## 二、廉政宣導調查

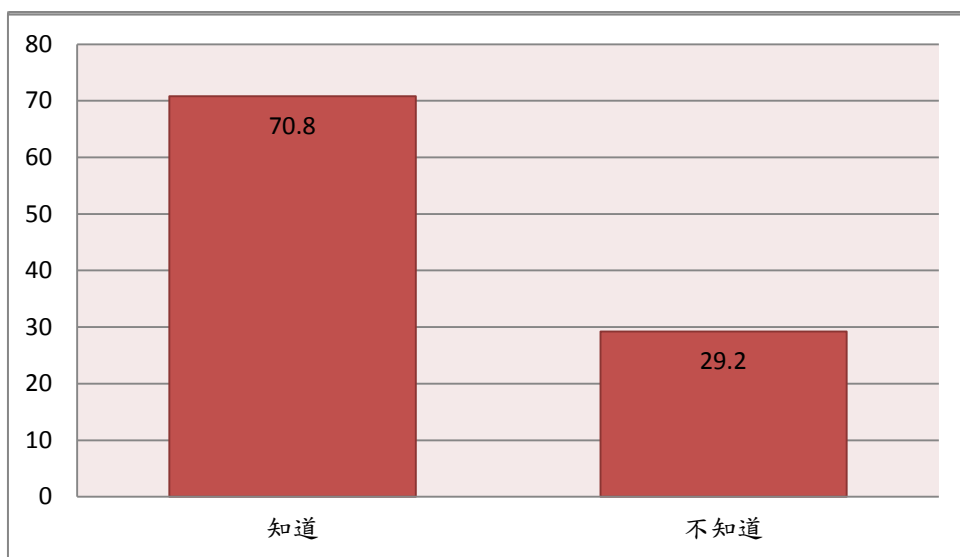
1. 您是否知道民眾到金門縣警察局申辦案件，為求快速通過或好辦事，而向公務員送禮或行賄，是違法的事情？

本次調查結果中，民眾對於到縣警察局申辦案件，為求快速通過或好辦事，而向公務員送禮或行賄，知道是違法的部份占 70.8%，而不知道的占 29.2%。

**表 4-2-1 是否知道向公務員送禮或行賄是違法的事情統計表**

項目	樣本數	百分比
知道	455	70.8
不知道	188	29.2
總數	643	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。



**圖 4-2-1 是否知道向公務員送禮或行賄是違法的事情圖**



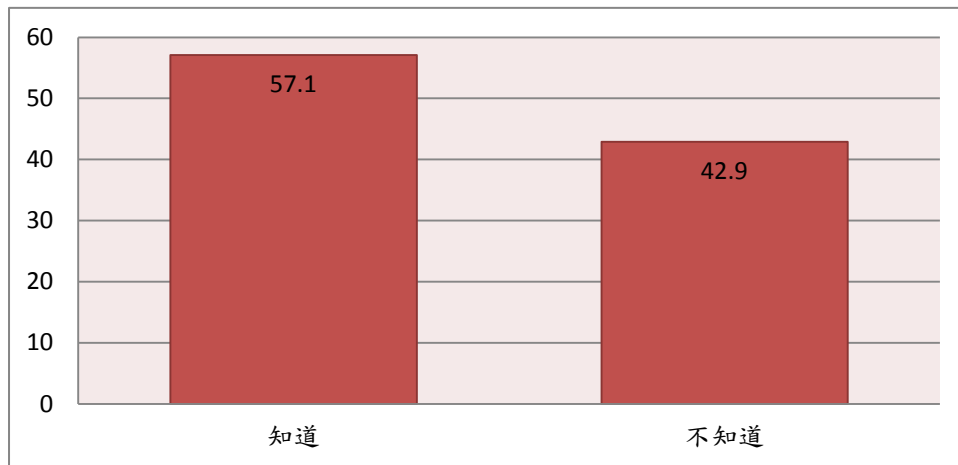
## 2. 您是否知道檢舉貪污瀆職，最高可以獲得檢舉獎金一千萬元？

本次調查結果中，民眾對於檢舉貪污瀆職，最高可以獲得檢舉獎金一千萬元，知道的占 57.1%，而不知道的占 42.9%。

**表 4-2-2 是否知道檢舉貪污瀆職可以獲得檢舉獎金統計表**

項目	樣本數	百分比
知道	367	57.1
不知道	276	42.9
總數	643	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。



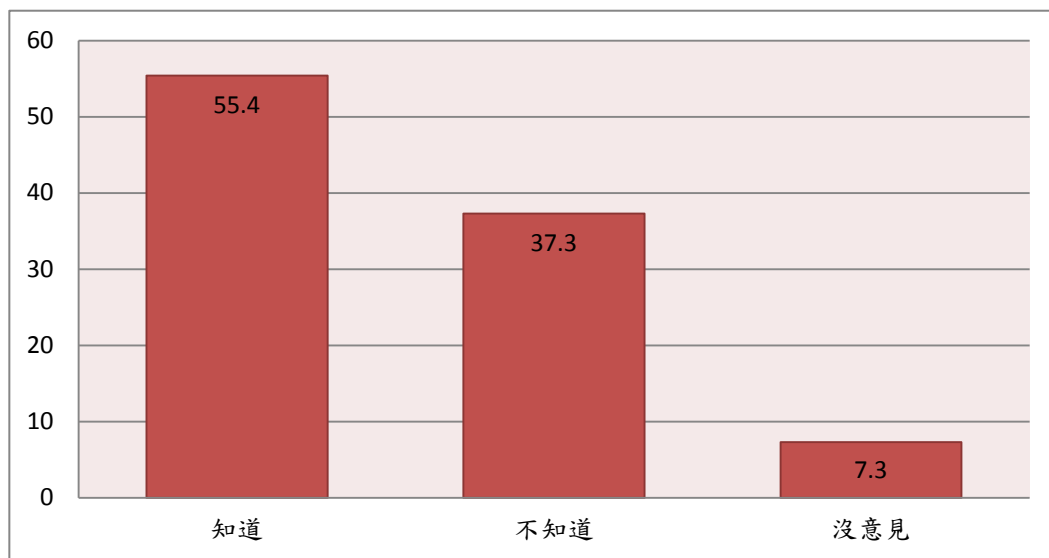
**圖 4-2-2 是否知道檢舉貪污瀆職可以獲得檢舉獎金事情圖**

3. 您是否知道特定警察人員〔如正副主官(管)、兼辦採購人員等〕之配偶或二等親內親屬，不得與該警察人員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為？

本次調查結果中，民眾對於警察人員之配偶或二等親內親屬，不得與該警察人員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為，知道的占 55.4%，不知道的占 37.3%，沒意見之受訪者則有 47 位，占 7.3%。

**表 4-2-3 是否知道特定警察人員之配偶或二等親內親屬，不得與該警察人員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為統計表**

項目	樣本數	百分比
知道	356	55.4
不知道	240	37.3
沒意見	47	7.3
總數	643	100.0



**圖 4-2-3 是否知道警員之配偶或二等親內親屬，不得與該警員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為事情圖**

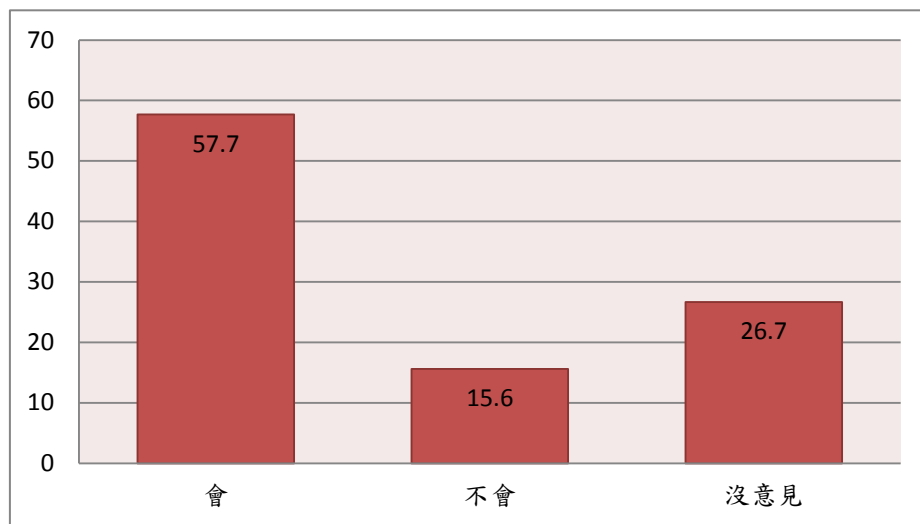
## 4. 您如果知道警察人員有貪污違法的行為時，會不會提出檢舉？

本次調查結果中，民眾對於知道警察人員有貪污違法的行為時，會提出檢舉的占 57.7%，而不會的占 15.6%，沒有意見的受訪者則有 172 位，占 26.7%。

**表 4-2-4 如果知道警員有貪污違法的行為會不會提出檢舉統計表**

項目	樣本數	百分比
會	371	57.7
不會	100	15.6
沒意見	172	26.7
總數	643	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。



**圖 4-2-4 如果知道警員有貪污違法會不會提出檢舉事情圖**

5. 整體而言，您對於警察機關在相關廉政宣導(肅貪、防貪、反貪)打擊貪污的努力感到滿意？

本次調查結果中，民眾對警察機關在打擊貪污的努力給予正面評價占 80.6%，其中非常滿意占 61.9%，滿意高達 18.7%；而給予負面評價占 19.4%，其中不滿意的有 15.5%，非常不滿意只有 3.9%。

表 4-2-5 縣警察局在打擊貪污滿意度統計表

項目	樣本數	百分比 (%)	項目	有效百分比 (%)	正/負面評價
非常滿意	61	9.5	非常滿意	18.7	80.6
滿意	203	31.6	滿意	61.9	
普通	315	49.0	--	--	--
不滿意	51	7.9	不滿意	15.5	19.4
非常不滿意	13	2.0	非常不滿意	3.9	
總計	643	100.0	總計	100.0	100.0

註：各項目百分比因四捨五入進位之關係造成總計百分比有±0.01 之誤差。

註：有效百分比計算方式請參照第 8 頁。

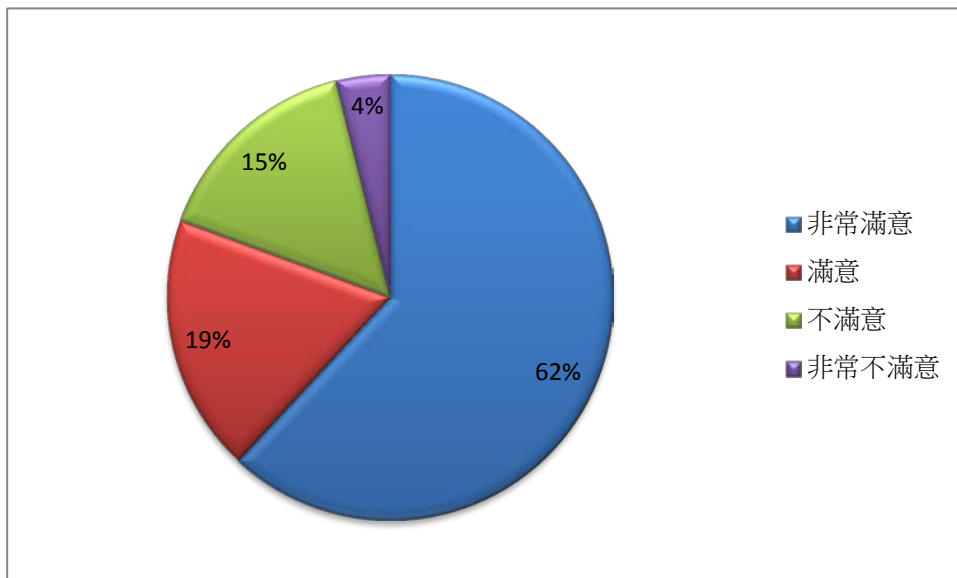


圖 4-2-5 縣警察局在打擊貪污滿意度統計圖

表 4-2-6 縣警察局在打擊貪污滿意度之交叉分析

自變項	變項內容	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
年齡	20-29 歲	3(.5)	2(.3)	52(8.1)	50(7.8)	17(2.6)
	30-39 歲	1(.2)	7(1.1)	44(6.8)	52(8.1)	17(2.6)
	40-49 歲	1(.2)	10(1.6)	63(9.8)	36(5.6)	13(2.0)
	50-59 歲	3(.5)	12(1.9)	78(12.1)	35(5.4)	8(1.2)
	60 歲以 上	5(.8)	20(3.1)	78(12.1)	30(4.7)	6(.9)
職業類別	農	1(.2)	2(.3)	15(2.3)	14(2.2)	1(.2)
	製造業	2(.3)	6(.9)	37(5.8)	27(4.2)	13(2.0)
	服務業	6(.9)	16(2.5)	98(15.2)	60(9.3)	16(2.5)
	自由業	1(.2)	2(.3)	35(5.4)	7(1.1)	4(.6)
	公務人員	0(.0)	10(1.6)	36(5.6)	21(3.3)	5(.8)
	教師	1(.2)	2(.3)	5(.8)	7(1.1)	3(.5)
	學生	1(.2)	1(.2)	21(3.3)	27(4.2)	5(.8)
	家管	0(.0)	4(.6)	33(5.1)	19(3.0)	6(.9)
	軍人	1(.2)	1(.2)	11(1.7)	7(1.1)	3(.5)
	待業中	0(.0)	3(.5)	6(.9)	5(.8)	0(.0)
	其他	0(.0)	4(.6)	18(2.8)	9(1.4)	5(.8)
居住鄉鎮	金城鎮	4(.6)	14(2.2)	85(13.2)	79(12.3)	26(4.0)
	金寧鄉	2(.3)	13(2.0)	85(13.2)	36(5.6)	9(1.4)
	金湖鎮	6(.9)	10(1.6)	83(12.9)	23(3.6)	7(1.1)
	金沙鎮	1(.2)	6(.9)	41(6.4)	34(5.3)	9(1.4)
	烈嶼鄉	0(.0)	8(1.2)	21(3.3)	31(4.8)	10(1.6)
性別	男生	7(1.1)	26(4.0)	159(24.7)	104(16.2)	31(4.8)
	女生	6(.9)	25(3.9)	156(24.3)	99(15.4)	30(4.7)

註：( )為百分比計算方式。

縣警察局在打擊貪污滿意度交叉分析，從年齡來看 50-59 歲、60 歲以上普通占最高為 12.1%；職業類別以服務業普通占最高為 15.2%；居住鄉鎮以金城鎮、金寧鄉占最高為 13.2%；性別以男性普通占最高為 24.7%。

## 伍、治安服務及交通服務滿意度調查

### 一、警察治安維護項目中，哪些是您「最重視」的項目

本次調查結果中，民眾對於警察治安維護項目中「最重視」項目，以「防制詐欺（詐騙）」的比例最高 15%，其次為「防制竊盜犯罪」占 13.7%、「防制青少年犯罪」有 13.7%，其餘請參考下表 5-1-1。

表 5-1-1 警察治安維護項目中「最重視」項目統計表

項目	樣本數	百分比
防制竊盜犯罪	228	13.7
防制青少年犯罪	227	13.7
防制詐欺（詐騙）	249	15.0
查緝偽酒	82	4.9
兒童與青少年保護	91	5.5
維護婦女人身安全（包含性侵害與性騷擾防制）	177	10.6
巡邏	100	6.0
排解糾紛	64	3.9
查緝槍械	65	3.9
查緝毒品	198	11.9
查緝性交易	59	3.5
防制校園暴力	122	7.3
總數	1,662	100.0

註 1：回答人數為 643 人。

註 2：此題為複選題，故加總不等於 100.0%。

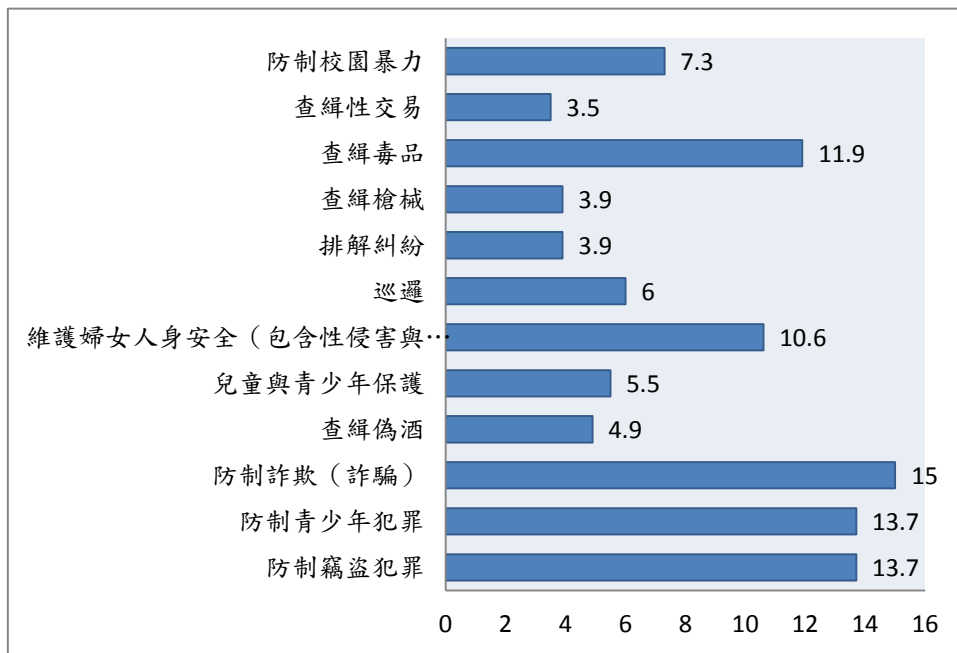


圖 5-1-1 警察治安維護項目中「最重視」項目統計圖

進一步分析民眾最重視的前三個項目「防制詐欺(詐騙)」、「防制竊盜犯罪」、及「防制青少年犯罪」在年齡、居住鄉鎮及性別分布情形。

「防制詐欺(詐騙)」項目年齡 20-29 歲個數為 45 人(18.1%)、年齡 30-39 歲個數為 48 人(19.3%)、年齡 40-49 歲個數為 47 人(18.9%)、年齡 50-59 歲個數為 49 人(19.7%)、年齡 60 歲以上個數為 60 人(24.1%);金城鎮個數為 84 人(33.7%)、金寧鄉個數為 52 人(20.9%)、金湖鎮個數為 41 人(16.5%)、金沙鎮個數為 39 人(15.7%)、烈嶼鄉個數為 33 人(13.3%);性別男性個數為 131 人(52.6%)、女性個數為 118 人(47.4%)。

「防制竊盜犯罪」項目年齡 20-29 歲個數為 48 人(21.1%)、年齡 30-39 歲個數為 43 人(18.9%)、年齡 40-49 歲個數為 43 人(18.9%)、年齡 50-59 歲個數為 44 人(19.3%)、年齡 60 歲以上個數為 50 人(21.9%);居住鄉鎮金城鎮個數為 76 人(33.3%)、金寧鄉個數為 56 人(24.6%)、金湖鎮個數為 41 人(18.0%)、金沙鎮個數為 34 人(14.9%)、烈嶼鄉個數為 21 人(9.2%);性別男性個數為 119 人(52.2%)、女性個數為 109 人(47.8%)。

「防制青少年犯罪」項目年齡 20-29 歲個數為 50 人(22.0%)、年齡 30-39 歲個數為 46 人(20.3%)、年齡 40-49 歲個數為 47 人(20.7%)、年齡 50-59 歲個數為 45 人(19.8%)、年齡 60 歲以上個數為 39 人(17.2%)；金城鎮個數為 83 人(36.6%)、金寧鄉個數為 52 人(22.9%)、金湖鎮個數為 36 人(15.9%)、金沙鎮個數為 39 人(17.2%)、烈嶼鄉個數為 17 人(7.5%)；性別男性個數為 123 人(54.2%)、女性個數為 104 人(45.8%)。

## 二、警察服務的項目中，哪些是您「最滿意」的項目

本次調查結果中，民眾對於警察服務項目中「最滿意」項目，以「巡邏措施」的比例最高 28.4%，其次為「防制詐欺（詐騙）」占 14.4%、「防制竊盜犯罪」有 10.5%，其餘請參考下表 5-1-2。

表 5-1-2 警察服務項目中「最滿意」項目統計表

項目	樣本數	百分比
防制竊盜犯罪	119	10.5
防制青少年犯罪	93	8.2
防制詐欺（詐騙）	163	14.4
查緝偽酒	85	7.5
兒童與青少年保護	38	3.4
維護婦女人身安全（包含性侵害與性騷擾防制）	69	6.1
巡邏措施	322	28.4
排解糾紛	64	5.6
查緝槍械	27	2.4
查緝毒品	79	7.0
查緝性交易	30	2.6
防制校園暴力	45	4.0
總數	1134	100.0

註 1：回答人數為 643 人。

註 2：此題為複選題，故加總不等於 100.0%。



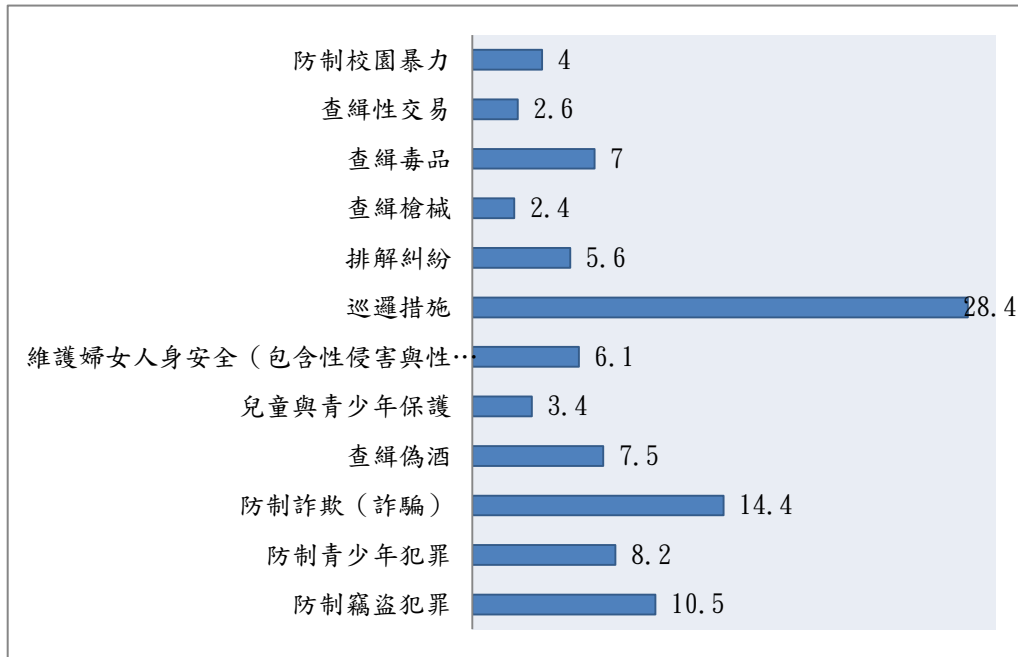


圖 5-1-2 警察服務項目中「最滿意」項目統計圖

進一步分析民眾最滿意的前三個項目「巡邏措施」、「防制詐欺（詐騙）」及「防制竊盜犯罪」在年齡、居住鄉鎮及性別分布情形。

「巡邏措施」項目年齡 20-29 歲個數為 54 人(16.8%)、年齡 30-39 歲個數為 53 人(16.5%)、年齡 40-49 歲個數為 69 人(21.4%)、年齡 50-59 歲個數為 70 人(21.7%)、年齡 60 歲以上個數為 76 人(23.6%)；金城鎮個數為 81 人(25.2%)、金寧鄉個數為 77 人(23.9%)、金湖鎮個數為 69 人(21.4%)、金沙鎮個數為 54 人(16.8%)、烈嶼鄉個數為 41 人(12.7%)；性別男性個數為 157 人(48.8%)、女性個數為 165 人(51.2%)。

「防制詐欺（詐騙）」項目年齡 20-29 歲個數為 33 人(20.2%)、年齡 30-39 歲個數為 39 人(23.9%)、年齡 40-49 歲個數為 36 人(22.1%)、年齡 50-59 歲個數為 28 人(17.2%)、年齡 60 歲以上個數為 27 人(16.6%)；居住鄉鎮金城鎮個數為 66 人(40.5%)、金寧鄉個數為 34 人(20.9%)、金湖鎮個數為 23 人(14.1%)、金沙鎮個數為 29 人(17.8%)、烈嶼鄉個數為 11 人(6.7%)；性別男性個數為 94 人(57.7%)、女性個數為 69 人(42.3%)。

「防制竊盜犯罪」項目年齡 20-29 歲個數為 33 人(27.7%)、年齡 30-39 歲個數為 22 人(18.5%)、年齡 40-49 歲個數為 18 人(15.1%)、年齡 50-59 歲個數為 23

人(19.3%)、年齡 60 歲以上個數為 23 人(19.3%)；金城鎮個數為 52 人(43.7%)、金寧鄉個數為 32 人(26.9%)、金湖鎮個數為 20 人(16.8%)、金沙鎮個數為 11 人(9.2%)、烈嶼鄉個數為 4 人(3.4%)；性別男性個數為 63 人(52.9%)、女性個數為 56 人(47.1%)。

### 三、警察服務的項目中，哪些是您「最不滿意」的項目

本次調查結果中，民眾對於警察服務項目中「最不滿意」項目，以「查緝毒品」的比例最高 15.7%，其次為「防制校園暴力」15.0%，第三為「防制詐欺（詐騙）」各占 12.9%，其餘請參考下表。

表 5-1-3 警察服務項目中「最不滿意」項目統計表

項目	樣本數	百分比
防制竊盜犯罪	81	7.4
防制青少年犯罪	120	11.0
防制詐欺（詐騙）	141	12.9
查緝偽酒	74	6.8
兒童與青少年保護	38	3.5
維護婦女人身安全（包含性侵害與性騷擾防制）	65	5.9
巡邏措施	54	4.9
排解糾紛	77	7.0
查緝槍械	43	3.9
查緝毒品	172	15.7
查緝性交易	64	5.9
防制校園暴力	164	15.0
總數	1,093	100.0

註 1：回答人數為 643 人。

註 2：此題為複選題，故加總不等於 100.0%。

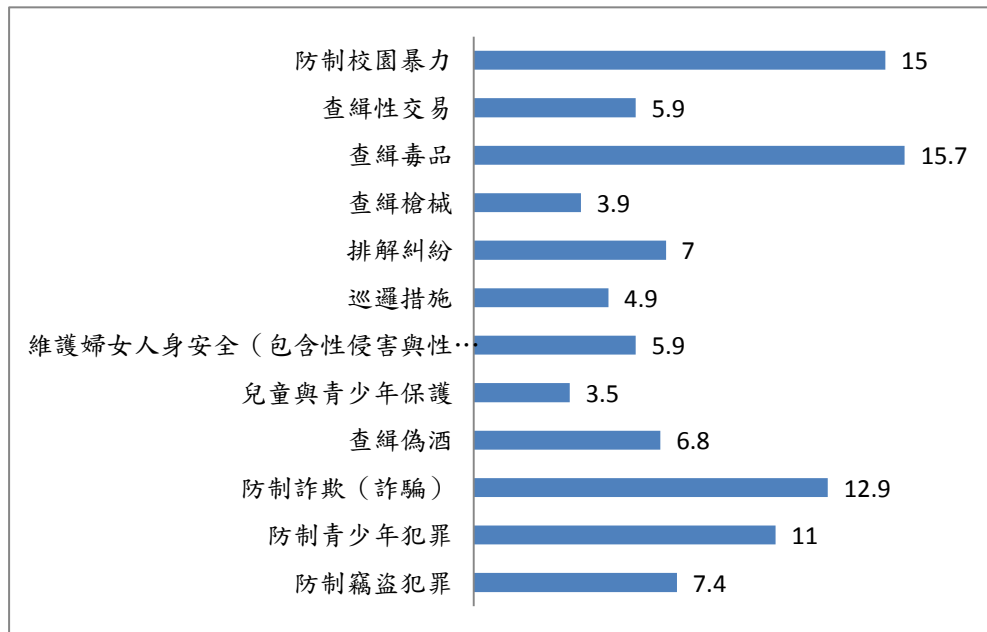


圖 5-1-3 警察服務項目中「最不满意」項目統計圖

進一步分析民眾最不满意的前三個項目「查緝毒品」、「防制校園暴力」及「防制詐欺（詐騙）」在年齡、居住鄉鎮及性別分布情形。

「查緝毒品」項目年齡 20-29 歲個數為 32 人(18.6%)、年齡 30-39 歲個數為 37 人(21.5%)、年齡 40-49 歲個數為 37 人(21.5%)、年齡 50-59 歲個數為 35 人(20.3%)、年齡 60 歲以上個數為 31 人(18%)；金城鎮個數為 60 人(34.9%)、金寧鄉個數為 37 人(21.5%)、金湖鎮個數為 35 人(20.3%)、金沙鎮個數為 20 人(11.6%)、烈嶼鄉個數為 20 人(11.6%)；性別男性個數為 90 人(52.3%)、女性個數為 82 人(47.7%)。

「防制校園暴力」項目年齡 20-29 歲個數為 25 人(15.2%)、年齡 30-39 歲個數為 37 人(22.6%)、年齡 40-49 歲個數為 28 人(17.1%)、年齡 50-59 歲個數為 37 人(22.6%)、年齡 60 歲以上個數為 37 人(22.6%)；居住鄉鎮金城鎮個數為 58 人(35.4%)、金寧鄉個數為 28 人(17.1%)、金湖鎮個數為 25 人(15.2%)、金沙鎮個數為 36 人(22%)、烈嶼鄉個數為 17 人(10.4%)；性別男性個數為 80 人(48.8%)、女性個數為 84 人(51.2%)。

「防制詐欺（詐騙）」項目年齡 20-29 歲個數為 22 人(15.6%)、年齡 30-39 歲個數為 24 人(17%)、年齡 40-49 歲個數為 19 人(13.5%)、年齡 50-59 歲個數為 34 人(24.1%)、年齡 60 歲以上個數為 42 人(29.8%)；金城鎮個數為 38 人(27%)、

金寧鄉個數為 32 人(22.7%)、金湖鎮個數為 38 人(27%)、金沙鎮個數為 16 人(11.3%)、烈嶼鄉個數為 17 人(12.1%)；性別男性個數為 73 人(51.8%)、女性個數為 68 人(48.2%)。

#### 四、對於最近一年金門縣的整體交通狀況，「不滿意」的主要原因

本次調查結果中，民眾對於最近一年金門縣的整體交通狀況，「不滿意」的主要原因，以「道路不平坑洞多」的比例最高 22.6%，其次為「停車位不足」18.1%，第三為「道路規劃設計不佳」各占 15.9%，其餘請參考下表。

表 5-1-4 最近一年金門縣的整體交通狀況，「不滿意」的主要原因統計表

項目	樣本數	百分比
警察未嚴格取締交通違規	42	15.5
警察交通疏導不良	22	8.1
警察取締不合理或亂開罰單	27	10.0
停車位不足	49	18.1
道路規劃設計不佳	43	15.9
交通事故處理效率不佳	15	5.6
交通號誌常故障或設計不良	11	4.1
道路不平坑洞多	61	22.6
總數	270	100.0

註 1：回答人數為 643 人。

註 2：此題為複選題，故加總不等於 100.0%。

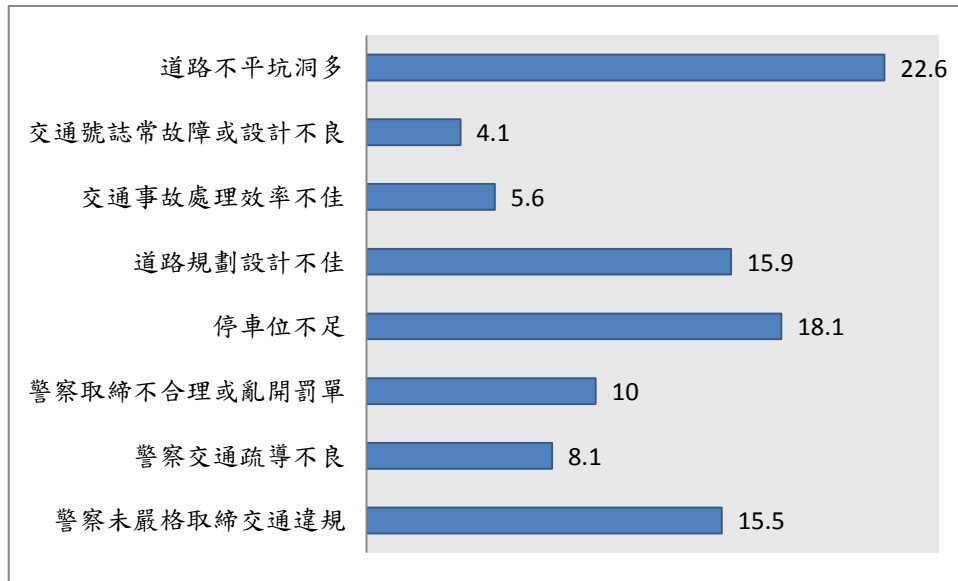


圖 5-1-4 最近一年金門縣的整體交通狀況「不滿意」的原因統計圖

進一步分析民眾最不滿意的前三個項目「道路不平坑洞多」、「停車位不足」及「道路規劃設計不佳」在年齡、居住鄉鎮及性別分布情形。

「道路不平坑洞多」項目年齡 20-29 歲個數為 11 人(18%)、年齡 30-39 歲個數為 4 人(6.6%)、年齡 40-49 歲個數為 9 人(14.8%)、年齡 50-59 歲個數為 19 人(31.1%)、年齡 60 歲以上個數為 18 人(29.5%)；金城鎮個數為 13 人(21.3%)、金寧鄉個數為 23 人(37.7%)、金湖鎮個數為 17 人(27.9%)、金沙鎮個數為 6 人(9.8%)、烈嶼鄉個數為 2 人(3.3%)；性別男性個數為 29 人(47.5%)、女性個數為 32 人(52.5%)。

「停車位不足」項目年齡 20-29 歲個數為 0 人(0%)、年齡 30-39 歲個數為 5 人(10.2%)、年齡 40-49 歲個數為 9 人(18.4%)、年齡 50-59 歲個數為 14 人(28.6%)、年齡 60 歲以上個數為 21 人(42.9%)；居住鄉鎮金城鎮個數為 10 人(20.4%)、金寧鄉個數為 13 人(26.5%)、金湖鎮個數為 16 人(32.7%)、金沙鎮個數為 8 人(16.3%)、烈嶼鄉個數為 2 人(4.1%)；性別男性個數為 24 人(49%)、女性個數為 25 人(51%)。

「道路規劃設計不佳」項目年齡 20-29 歲個數為 7 人(16.3%)、年齡 30-39 歲個數為 4 人(9.3%)、年齡 40-49 歲個數為 9 人(20.9%)、年齡 50-59 歲個數為 9 人(20.9%)、年齡 60 歲以上個數為 14 人(32.6%)；金城鎮個數為 11 人(25.6%)、金寧鄉個數為 16 人(37.2%)、金湖鎮個數為 10 人(23.3%)、金沙鎮個數為 5 人(11.6%)、

烈嶼鄉個數為 1 人(2.3%)；性別男性個數為 23 人(53.5%)、女性個數為 20 人(46.5%)。

## 五、希望縣警局優先加強哪些改善交通行為

本次調查結果中，民眾對於縣警局優先加強哪些改善交通行為項目，以「加強交通工程改善」的比例最高 23.3%，其次為「取締酒後駕車」16.3%，第三為「取締違規停車」各占 14.7%，其餘請參考下表。

表 5-1-5 縣警局優先加強哪些改善交通行為項目統計表

項目	樣本數	百分比
取締違規停車	38	14.7
取締酒後駕車	42	16.3
取締超速	23	8.9
取締闖紅燈	27	10.5
加強交通工程改善	60	23.3
加強交通疏導整理	34	13.2
加強交通安全宣導	17	6.6
加強交通事故處理效率	17	6.6
總數	258	100.0

註 1：回答人數為 643 人。

註 2：此題為複選題，故加總不等於 100.0%。

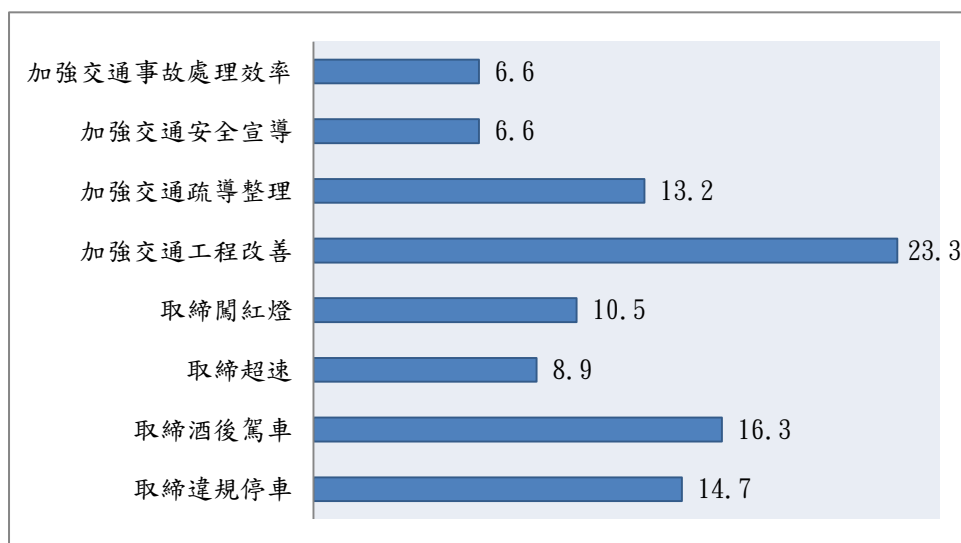


圖 5-1-5 縣警局優先加強哪些改善交通行為項目統計圖

進一步分析民眾最不滿意的前三個項目「加強交通工程改善」、「取締酒後駕車」及「取締違規停車」在年齡、居住鄉鎮及性別分布情形。

「加強交通工程改善」項目年齡 20-29 歲個數為 6 人(10%)、年齡 30-39 歲個數為 3 人(11.1%)、年齡 40-49 歲個數為 5 人(18.5%)、年齡 50-59 歲個數為 7 人(25.9%)、年齡 60 歲以上個數為 7 人(25.9%)；金城鎮個數為 12 人(20%)、金寧鄉個數為 21 人(35%)、金湖鎮個數為 19 人(31.7%)、金沙鎮個數為 6 人(10%)、烈嶼鄉個數為 2 人(3.3%)；性別男性個數為 32 人(53.3%)、女性個數為 28 人(46.7%)。

「取締酒後駕車」項目年齡 20-29 歲個數為 5 人(11.9%)、年齡 30-39 歲個數為 3 人(7.1%)、年齡 40-49 歲個數為 8 人(19%)、年齡 50-59 歲個數為 11 人(26.2%)、年齡 60 歲以上個數為 15 人(35.7%)；居住鄉鎮金城鎮個數為 11 人(26.2%)、金寧鄉個數為 17 人(40.5%)、金湖鎮個數為 9 人(21.4%)、金沙鎮個數為 4 人(9.5%)、烈嶼鄉個數為 1 人(2.4%)；性別男性個數為 16 人(38.1%)、女性個數為 26 人(61.9%)。

「取締違規停車」項目年齡 20-29 歲個數為 6 人(15.8%)、年齡 30-39 歲個數為 3 人(7.9%)、年齡 40-49 歲個數為 6 人(15.8%)、年齡 50-59 歲個數為 13 人(34.2%)、年齡 60 歲以上個數為 10 人(26.3%)；金城鎮個數為 10 人(26.3%)、金寧鄉個數為 14 人(36.8%)、金湖鎮個數為 7 人(18.4%)、金沙鎮個數為 5 人(13.2%)、烈嶼鄉個數為 2 人(5.3%)；性別男性個數為 24 人(63.2%)、女性個數為 14 人(36.8%)。

---

---

## 陸、洽公環境、洽公服務、治安服務與廉政宣導等項之單因子異變數分析 (one-way ANOVA)

### 一、單因子異變數分析 (one-way ANOVA)

#### (一) 受訪者特性對縣警局整體洽公環境之差異

本節探討縣警局整體洽公環境滿意度，並以年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別四個變項，探討對縣警局洽公環境整體滿意度之影響。

如表 6-1-1 所示，在「整體洽公環境滿意度」變項上，經由統計結果可以發現，年齡對整體治安服務滿意度有顯著的差異 ( $F=7.979$ ,  $p<.001$ )，由事後比較 (Scheffe 法) 可知 20~29 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意。另外發現，居住鄉鎮對整體治安服務滿意度有顯著的差異 ( $F=8.020$ ,  $p<.001$ )，由事後比較 (Scheffe 法) 可知金城鎮民眾較金寧鄉及金湖鎮民眾滿意。在職業類別、性別二個變項皆無顯著差異，則無須進行事後檢定。



表 6-1-1 受訪者特性對縣警局整體洽公環境之影響

自變項	變項內容	受訪者數	平均數	標準差	F 值	Scheffe/Tamhane
性別	男	327	3.64	.742	1.461	
	女	316	3.71	.720		
年齡	20~29 歲	124	3.85	.729	7.979***	
	30~39 歲	121	3.84	.695		
	40~49 歲	123	3.67	.719		
	50~59 歲	136	3.6	.722		
	60 歲以上	139	3.43	.660		
職業類別	農(林、漁、牧業)	33	3.64	.549	1.907	
	製造業	85	3.78	.697		
	服務業	196	3.70	.742		
	自由業	49	3.49	.869		
	公務人員	72	3.47	.691		
	教師	18	3.89	.900		
	學生	55	3.87	.695		
	家管(家庭主婦)	62	3.71	.733		
	軍人	23	3.48	.665		
	待業中	14	3.50	.760		
	其他	36	3.69	.668		
居住鄉鎮	金城鎮	208	3.85	.765	8.020***	
	金寧鄉	145	3.50	.688		
	金湖鎮	129	3.48	.719		
	金沙鎮	91	3.78	.712		
	烈嶼鄉	70	3.73	.612		

\* p<.05 , \*\* p<.01 , \*\*\* p<.001

---

---

## (二) 受訪者特性對縣警局整體洽公服務之差異

本節探討縣警局整體洽公服務滿意度，並以年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別四個變項，縣警局整體洽公服務滿意度之影響。

如表 5-1-2 示，在「整體洽公服務滿意度」變項上，經由統計結果可以發現，年齡對整體洽公服務滿意度有顯著的差異 ( $F=4.043$ ,  $p<.001$ )，由事後比較 (Scheffe 法) 可知 20~29 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 40~49 歲、50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意。此外，居住鄉鎮對整體洽公服務有顯著的差異 ( $F= 10.302$ ,  $p<.001$ )，顯示金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾整體洽公服務滿意。金沙鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾整體洽公服務滿意。發現其餘在性別類別、職業類別二個變項皆無顯著差異，則無須進行事後檢定。

表 6-1-2 受訪者特性對縣警局整體洽公服務之影響

自變項	變項內容	受訪者數	平均數	標準差	F 值	Scheffe/Tamhane
性別	男	327	3.59	.829	1.071	
	女	316	3.66	.762		
年齡	20~29 歲	124	3.81	.703	4.043***	
	30~39 歲	121	3.92	.737		
	40~49 歲	123	3.57	.850		
	50~59 歲	136	3.55	.815		
	60 歲以上	139	3.32	.734		
職業類別	農(林、漁、牧業)	33	3.55	.617	1.596	
	製造業	85	3.67	.822		
	服務業	196	3.63	.816		
	自由業	49	3.45	.867		
	公務人員	72	3.50	.751		
	教師	18	4.00	.970		
	學生	55	3.87	.721		
	家管(家庭主婦)	62	3.65	.812		
	軍人	23	3.43	.662		
	待業中	14	3.50	.760		
	其他	36	3.64	.762		
居住鄉鎮	金城鎮	206	3.77	.779	10.302***	
	金寧鄉	141	3.83	.756		
	金湖鎮	149	3.78	.676		
	金沙鎮	100	3.87	.761		
	烈嶼鄉	65	3.34	.594		

\* p<.05 , \*\* p<.01 , \*\*\* p<.001

### (三) 受訪者特性對縣警局整體治安服務措施之差異

本節探討縣警局整體治安服務措施滿意度，並以年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別四個變項，縣警局整體治安服務措施滿意度之影響。

如表 6-1-3 所示，經由統計結果可以發現，年齡對整體治安服務措施滿意度有顯著的差異 ( $F=12.801$ ,  $p<.001$ )，由事後比較 (Scheffe 法) 可知 20~29 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意；40~49 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意。在「居住鄉鎮」變項上，經由統計結果可以發現，居住鄉鎮對整體治安服務措施滿意度有顯著的差異 ( $F=10.927$ ,  $p<.001$ )，由事後比較 (Scheffe 法) 可知金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾滿意；金金沙鎮民眾較金寧鄉及金湖鎮民眾滿意；烈嶼鄉民眾較金湖鎮民眾滿意。其餘在職業類別、性別二個變項皆無顯著差異，則無須進行事後檢定。

表 6-1-3 受訪者特性對整體治安服務措施之影響

自變項	變項內容	受訪者數	平均數	標準差	F 值	Scheffe/Tamhane
性別	男	327	3.54	.809	1.829	
	女	316	3.62	.786		
年齡	20~29 歲	124	3.81	.740	12.801***	
	30~39 歲	121	3.83	.746		
	40~49 歲	123	3.58	.800		
	50~59 歲	136	3.46	.834		
	60 歲以上	139	3.26	.726		
職業類別	農(林、漁、牧業)	33	3.58	.792	2.291	
	製造業	85	3.62	.873		
	服務業	196	3.59	.795		
	自由業	49	3.41	.840		
	公務人員	72	3.40	.664		
	教師	18	3.94	.938		
	學生	55	3.85	.803		
	家管(家庭主婦)	62	3.60	.735		
	軍人	23	3.48	.665		
	待業中	14	3.07	.997		
	其他	36	3.58	.692		
居住鄉鎮	金城鎮	208	3.79	.824	10.927***	
	金寧鄉	145	3.37	.675		
	金湖鎮	129	3.33	.762		
	金沙鎮	91	3.70	.796		
	烈嶼鄉	70	3.69	.808		

\* p<.05 , \*\* p<.01 , \*\*\* p<.001

#### (四) 受訪者特性對金門縣的整體治安狀況之差異

本節探討對金門縣的整體治安狀況程度，並以年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別四個變項，探討對金門縣的整體治安狀況程度。

如表 6-1-4 所示，在「金門縣的整體治安狀況」變項上，經由統計結果可以發現，年齡對金門縣的整體治安狀況滿意度有顯著的差異 ( $F=9.191, p<.001$ )，由事後比較 (Tamhane's T2 法) 可知 20~29 歲民眾較 50~59 歲及 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意。經由統計結果可以發現，居住鄉鎮對金門縣的整體治安狀況有顯著的差異 ( $F=9.589, p<.001$ )，由事後比較 (Scheffe 法) 可知金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意；金沙鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意；烈嶼鄉民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意。其餘在職業類別、性別二個變項皆無顯著差異，則無須進行事後檢定。

表 6-1-4 受訪者特性對整體治安狀況之影響

自變項	變項內容	受訪者數	平均數	標準差	F 值	Scheffe/Tamhane
性別	男	327	3.62	.749	2.791	
	女	316	3.72	.780		
年齡	20~29 歲	124	3.91	.650	9.191***	
	30~39 歲	121	3.83	.715		
	40~49 歲	123	3.68	.782		
	50~59 歲	136	3.55	.806		
	60 歲以上	139	3.42	.761		
職業類別	農(林、漁、牧業)	33	3.55	.833	1.976	
	製造業	85	3.75	.785		
	服務業	196	3.71	.758		
	自由業	49	3.49	.820		
	公務人員	72	3.50	.650		
	教師	18	3.89	.900		
	學生	55	3.85	.650		
	家管(家庭主婦)	62	3.74	.788		
	軍人	23	3.70	.703		
	待業中	14	3.21	.893		
	其他	36	3.58	.770		
居住鄉鎮	金城鎮	208	3.81	.799	9.589***	
	金寧鄉	145	3.46	.726		
	金湖鎮	129	3.47	.729		
	金沙鎮	91	3.86	.676		
	烈嶼鄉	70	3.84	.735		

\* p<.05 , \*\* p<.01 , \*\*\* p<.001

---

---

#### (五) 受訪者特性對警察機關在相關廉政宣導打擊貪污的努力之差異

本節探討對警察機關在相關廉政宣導打擊貪污努力的滿意度，並以年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別四個變項，探討對警察機關在相關廉政宣導打擊貪污努力的滿意度。

如表 6-1-5 所示，在「警察機關在相關廉政宣導打擊貪污的努力」變項上，經由統計結果可以發現，年齡對金門縣警察機關在相關廉政宣導打擊貪污的努力的有顯著的差異 ( $F=10.994$ ,  $p<.001$ )，由事後比較 (Scheffe 法) 可知 20~29 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意；40~49 歲民眾較 50~59 歲民眾滿意。經由統計結果可以發現，居住鄉鎮對警察機關在相關廉政宣導打擊貪污的努力有顯著的差異 ( $F=7.476$ ,  $p<.001$ )，由事後比較 (Tamhane's T2 法) 可知金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意；金沙鎮民眾較金湖鎮民眾較滿意；烈嶼鄉民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意。其餘在職業類別、性別二個變項皆無顯著差異，則無須進行事後檢定。



表 6-1-5 受訪者特性對警察機關在相關廉政宣導打擊貪污之影響

自變項	變項內容	受訪者數	平均數	標準差	F 值	Scheffe/Tamhane
性別	男	327	3.39	.846	.000	
	女	316	3.39	.837		
年齡	20~29 歲	124	3.61	.833	10.994***	
	30~39 歲	121	3.64	.827		
	40~49 歲	123	3.41	.818		
	50~59 歲	136	3.24	.784		
	60 歲以上	139	3.09	.821		
職業類別	農(林、漁、牧業)	33	3.36	.783	1.150	
	製造業	85	3.51	.921		
	服務業	196	3.33	.857		
	自由業	49	3.22	.743		
	公務人員	72	3.29	.795		
	教師	18	3.50	1.098		
	學生	55	3.62	.757		
	家管(家庭主婦)	62	3.44	.760		
	軍人	23	3.43	.945		
	待業中	14	3.14	.770		
	其他	36	3.42	.874		
居住鄉鎮	金城鎮	208	3.52	.868	7.476***	
	金寧鄉	145	3.26	.762		
	金湖鎮	129	3.12	.806		
	金沙鎮	91	3.48	.808		
	烈嶼鄉	70	3.61	.873		

\* p<.05 , \*\* p<.01 , \*\*\* p<.001

## 柒、結論與建議

### 一、結論

由上述資料分析結果，本研究調查得出以下幾項結論：

#### (一) 洽公環境滿意度

探討民眾對金門縣警局整體各項洽公環境的看法，藉由描述性分析結果能夠發現，有 95.8%（表 3-2-9）民眾對金門縣警局的整體洽公環境持正面評價，顯示民眾認為金門縣警局整體各項洽公環境良好。而經由變異數分析的結果可以發現，年齡對整體治安服務滿意度有顯著的差異（ $F=7.979$ ， $p<.001$ ），顯示 20~29 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意。另外發現，居住鄉鎮對整體治安服務滿意度有顯著的差異（ $F=8.020$ ， $p<.001$ ），顯示金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾滿意。

在本次調查發現，有 91.9%（表 3-2-1）民眾對金門縣警局的洽公停車位規劃持正面評價；有 91.8%（表 3-2-3）民眾對金門縣警局所提供的公用設備持正面評價；有 94%（表 3-2-5）民眾對金門縣警局服務場所規劃之櫃檯及動線持正面評價；有 95.9%（表 3-2-7）民眾對金門縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度持正面評價。調查顯示，民眾對金門縣警局的各項洽公環境皆感到滿意，應持續維持此一高度正面評價。

#### (二) 洽公服務滿意度

探討民眾對金門縣警局整體各項洽公服務的看法，藉由描述性分析結果能夠發現，有 90.1%（表 3-2-19）民眾對金門縣警局的整體洽公服務持正面評價，顯示民眾對金門縣警局整體受理案件人員的服務感到滿意。經由變異數分析的結果可以發現，年齡對整體洽公服務滿意度有顯著的差異（ $F=4.043$ ， $p<.001$ ），顯示 20~29 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 40~49 歲、50~59 歲及 60 歲以上民眾滿意。此外，居住鄉鎮對整體洽公服務有顯著的差異（ $F=10.302$ ， $p<.001$ ），顯示金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾整體洽公服務滿意；金沙鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾整體洽公服務滿意。

在本次調查發現，有 88.9%（表 3-2-11）民眾對金門縣警局受理案件人員的『服務態度』持正面評價；有 91.9%（表 3-2-13）民眾對金門縣警局受理案件人員的『專業能力』持正面評價；有 83.4%（表 3-2-15）民眾對金門縣警局受理案件人員的『服務效率』持正面評價；有 88.8%（表 3-2-17）民眾對金門縣警局的

『服務流程』持正面評價。調查顯示，民眾對金門縣警局受理案件人員的服務態度、專業能力、服務效率與服務流程皆感到滿意。

### （三）治安服務滿意度

探討民眾對金門縣警局整體治安服務滿意度的看法，藉由描述性分析結果發現，有 89.8%（表 3-2-21）民眾對金門縣警局的整體治安服務措施持正面評價，顯示民眾對金門縣警局整體治安服務措施感到滿意。而經由變異數分析的結果可以發現，年齡對整體治安服務措施有顯著的差異（ $F=12.801$ ， $p<.001$ ），由事後比較（Scheffe 法）可知 20~29 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意；40~49 歲民眾較 60 歲以上民眾滿意。在「居住鄉鎮」變項上，經由統計結果可以發現，居住鄉鎮對整體治安服務措施有顯著的差異（ $F=10.927$ ， $p<.001$ ），由事後比較（Scheffe 法）可知金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾滿意；金金沙鎮民眾較金寧鄉及金湖鎮民眾滿意；烈嶼鄉民眾較金湖鎮民眾滿意。

探討民眾對金門縣的整體治安狀況之滿意程度，藉由描述性分析結果發現，有 92.5%（表 3-2-23）民眾對金門縣的整體治安狀況持正面評價，顯示民眾對金門縣警察維護社會治安信心感到滿意。而經由變異數分析的結果可以發現，年齡對金門縣的整體治安狀況滿意度有顯著的差異（ $F=9.191$ ， $p<.001$ ），由事後比較（Tamhane's T2 法）可知 20~29 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意；30~39 歲民眾較 50~59 歲民眾及 60 歲以上民眾滿意。經由統計結果可以發現，居住鄉鎮對金門縣的整體治安狀況有顯著的差異（ $F=9.589$ ， $p<.001$ ），由事後比較（Scheffe 法）可知金城鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意；金沙鎮民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意；烈嶼鄉民眾較金寧鄉民眾及金湖鎮民眾較滿意。

在本次調查發現，民眾對於警察服務項目中『最重視』的項目，以「防制詐欺(詐騙)」的比例最高（15%），其次為「防制竊盜犯罪」（13.7%）、「防制青少年犯罪」（13.7%）；對於警察服務項目中『最滿意』項目，以「巡邏措施」的比例最高（28.4%），其次為「防制詐欺(詐騙）」（14.4%）、「防制竊盜犯罪」（10.5%）；對於警察服務項目中『最不满意』項目，以「查緝毒品」的比例最高（15.7%），其次為「防制校園暴力」（15%）、「防制詐欺(詐騙）」（12.9%）。

### （四）交通服務滿意度

在本次調查發現，民眾最重視及最滿意的警察交通服務項目中皆為「防制酒後駕車」。有 85.2%（表 3-2-25）民眾對警察在維護交通時的執法態度持正面評

價；有 72.7%（表 3-2-29）民眾對最近一年金門縣的整體交通狀況持正面評價；民眾對最近一年金門縣的整體交通狀況不滿意的主要原因分別為「道路不平坑洞多」、「停車位不足」及「道路規劃設計不佳」；同時希望縣警局優先「加強交通工程改善」、「取締酒後駕車」及「取締違規停車」。

### （五）政風清廉滿意度

在本次調查發現，有 88.2%（表 4-1-5）民眾對金門縣警局政風清廉度持正面評價；民眾沒有親自見聞或聽說金門縣警察局警察人員藉機刁難或趁機索賄情事占 85.7%（表 4-1-1）；民眾沒有親自見聞或聽說金門縣警察局警察人員收受紅包之情形占 92.6%；民眾沒有親自見聞或聽說金門縣警察局警察人員有接受關說之情形占 90.6%。

### （六）政令宣導滿意度

在本次調查發現，有 80.6%（表 4-2-5）民眾對警察機關在打擊貪污的努力持正面評價；民眾對於到縣警察局申辦案件，為求快速通過或好辦事，而向公務員送禮或行賄，知道是違法的部份占 70.8%；民眾對於檢舉貪污瀆職，最高可以獲得檢舉獎金一千萬元，知道的占 57.1%；民眾對於警察人員之配偶或二等親內親屬，不得與該警察人員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為，知道的占 55.4%；民眾對於知道警察人員有貪污違法的行為時，會提出檢舉的占 57.7%。

## 二、建議

### （一）洽公環境

#### 1. 規劃充足的停車位，提升洽公環境滿意度

本次調查發現，受訪者對縣警局洽公停車位規劃持負面評價的比例較其他項目高占 8.1%，顯示停車位是民眾至縣警局洽公時所重視的問題，建議未來可以針對民眾反映停車不方便或空間不足，重新規劃出完善的停車空間以提升洽公環境的滿意度，例如：金湖分局民眾洽公停車位不足，建議可引導民眾至鄰近金湖廣場停車，提升民眾對警局洽公服務滿意度。

## (二) 洽公服務

### 1. 提升金門縣警局人員服務效率

解決民眾的困難，是政府應當盡的責任，所以有效的正確解決民眾的問題，是縣警局應該省思如何提升服務品質的關鍵。民眾對縣警局受理案件人員的『服務效率』的負面評價最高占 16.6%，和『服務態度』(占 11.1%)、『專業能力』(占 8.9%) 及『服務流程』(占 11.2%) 相比較。因此，對於金門縣警局而言，需要再加強服務流程改造、資訊系統流程規劃、服務人員態度及效率，針對受理案件人員辦理服務教育訓練，例如：服務品質提升、溝通管理、顧客導向服務等相關課程，並且再加強警察人員自我的工作專業知識，適時給予主管和員工工作輪調，達到員工和主管了解整體縣警局各項作業，以利未來民眾多元化的需求時，能有清楚且明確的回應，將縣警局的人員服務品質有效的提升。

## (三) 治安服務

### 1. 提升民眾對縣警局治安服務措施的滿意度

整體而言，民眾對金門縣整體治安狀況正面評價雖達到 92.5%，但負面評價達 7.5%；此外，對縣警局治安服務措施負面評價亦達 10.2%，和整體洽公環境正面評價 95.8% 相比較，仍有進步的空間。民眾最重視的項目為「防制詐欺(欺騙)」占的比例最高，其次為「防制竊盜犯罪」，最後是「防制青少年犯罪」，顯見民眾對詐欺(欺騙)、竊盜犯罪問題的重視。隨著金門經濟發展與繁榮、兩岸交流頻繁與外來人口流入，所帶來對經濟、文化與價值觀的衝擊，特別是對治安的影響，例如：竊盜、詐欺與青少年犯罪。建議縣警局可以和地區鄉鎮公所一起合作，進行外來人口資料掌握，加強外來人口調查以嚇阻詐欺(欺騙)及竊盜犯罪問題。

### 2. 強化警察人員毒品查緝，建立青少年反毒意識

本次調查發現，受訪民眾對於警察服務項目中「最不滿意」項目為「查緝毒品」，其次為「防制校園暴力」，最後是「防制詐欺(欺騙)」，顯見民眾對毒品、詐欺(欺騙)、竊盜犯罪問題的重視。研究發現「防制青少年犯罪」同時亦是民眾最重視的項目之一，顯示金門縣青少年毒品問題、校園暴力與詐欺(欺騙)問題有日趨嚴重之趨勢。建議縣警局持續加強警察人員毒品查緝，緊密連結反毒品活動，有效防制青少年受毒品危害，維護青少年身心健康。同時透過平面與電子媒體等宣傳管道，特別是針對青少年宣導各項毒品相關知識或是舉辦相關反毒活動，讓青少年更了解毒品危害，降低青少年因好奇心而吸食相關毒品。此外，透過有效整合毒品安全教育、影片與相關資訊，提供查詢、學習、線上舉發、通報等機制，

並將全國相關機關、公部門之網站，提供連結，最好還能彙整成一套完整的毒品資訊聯絡網，建立青少年正確的人生價值觀。

### 3. 加強刑案偵防工作，維護社會治安

民眾對金門縣整體治安狀況滿意度達 92%，金門縣治安一向良好，但隨著觀光、商業活動日益活絡，各類犯罪如走私夾帶毒品、詐欺等不法情事頻傳，讓金門治安蒙上陰影，調查同時發現，民眾對警察服務項目中最不滿意的第一名為查緝毒品。因此建議縣警局訂定各項治安改善方案，實施期程管制，要求員警落實勤務並對勤務中偵破之刑案立即頒發獎金及行政獎勵，並推動犯罪預防宣導，結合地方力量，共同建立金門治安防衛網，提升維護社會治安能力。

### 4. 增加警民互動機會、提高警察人員親民形象

本次調查發現，金寧鄉及金湖鎮民眾對縣警局整體治安服務滿意度，均較金城鎮、及金沙鎮民眾低。另外，在對金門縣整體治安狀況方面，亦較金城鎮及金沙鎮民眾低。建議縣警局加強警民互動機會，例如：增加警察家戶訪查、就轄區易滋事處所加強巡邏頻率或擴大巡邏及執勤範圍，另外亦可透過舉辦社區安全工作坊相關活動，增加與地區民眾接觸機會，提高警察人員親民形象及能見度，期望提高對縣警局整體治安服務滿意度與信心。

## （四）交通安全服務

### 1. 整合縣府與民間力量，啟動交通安全保護網

有效防範交通事故傷害，必須有整合性策略結合縣府與民間力量，延攬地區社團資源與人才，共同維護交通安全，積極推展交通安全事務。民眾最重視的交通服務項目是防制酒後駕車。為有效防範違法違規的交通行為，除在重要路口及易肇事地點、尖峰肇事時段加強取締酒後駕車外，亦可有計畫全面實施交通安全教育，以避免事故傷害的發生。

### 2. 整合性道路規劃

民眾對最近一年金門縣的整體交通狀況不滿意的主要原因有「道路不平坑洞多」、「停車位不足」及「道路規劃設計不佳」，顯示民眾殷切期盼道路平順、人車安全與完善的道路規劃。縣府單位，可再加強與工務處、觀光處、電力、電信、瓦斯、自來水、有線電視等挖路單位相關部門，做好完善道路規劃與，協調、統整及聯合開挖，以確實減少因開挖所造成的不便、民怨以及相關交通問題。由於道路工程非縣警局之業務範圍，可以向金門縣政府建議上述措施或參照其他縣市「路平專案」之做法，以竟事功。

## （五）廉能品質

### 1. 民眾普遍認為金門縣警察局警察人員清廉度佳

藉由詢問民眾對金門縣警察局警察人員見聞或聽說警察人員藉機刁難、趁機索賄、收受紅包及接受關說等不法行為的問題，進而瞭解民眾對金門縣警察局警察人員涉及不法行為的程度。藉由描述性分析結果，民眾對金門縣警察局警察人員的政風清廉度滿意度給予高達 88.2% 的正面評價，顯示民眾認為金門縣警察局警察人員品德操守良好。

在詢問民眾對金門縣警察局警察人員品德操守，沒有聽說者在「藉機刁難或趁機索賄」部分為 85.7%、「收受紅包」部分為 92.6%、「接受關說」部分為 90.6%，顯示這三部份在民眾生活中是鮮少見聞的，因而在民眾的觀感裡，金門縣警察局警察人員接受不法行為的情形是不常見的，值得媒體披露及後續施政參考。

## （六）政令宣導措施

### 1. 加強相關政令宣導提昇民眾檢舉不法行為

為能有效打擊不法行為，有效的方法之一是促進民眾參與，共同改善不法風氣，本調查發現民眾若知道警察人員有貪污違法的行為時，會提出檢舉的只占 62.6%。民眾對相關政令知悉程度如：向公務員送禮或行賄、檢舉貪汙瀆職獎金及特定警察人員之配偶或二等親內親屬、不得與該警察人員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為分別占 70.8%、57.1% 及 55.4%，顯示民眾對相關政令知悉程度仍然有進步的空間，縣警局可再加強宣導或是透過宣導活動加強民眾對相關政令的知悉程度、共同打擊不法行為的氛圍，增進地方清廉風氣的生成。

### 2. 廣泛運用各種媒體宣傳技巧與功能

現今是資訊及媒體知識與時俱進的時代，警察機關對於各項政令和傳播應更能充分掌握、廣泛運用或可於相關部門設立資訊傳播小組，隨時掌握各項即時訊息，除了向警察同仁傳達有效資訊外亦可適時向民眾宣導。

## 附錄一、調查問卷

### 105 年警政施政服務滿意度調查問卷

#### 壹、洽公環境滿意度調查

1. 請問您對於縣警局洽公停車位規劃，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
2. 請問您對於縣警局所提供的公用設備：如會客室、哺乳室、飲水機、休息座椅、盥洗室、書報的提供是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
3. 請問您對於縣警局服務場所規劃之櫃臺及動線，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
4. 請問您對於縣警局服務場所的清潔明亮及綠美化程度，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
5. 總體而言，請問您對於縣警局洽公環境，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

#### 貳、洽公服務滿意度調查

- 1 請問您對於縣警局受理案件人員的「服務態度」，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
2. 請問您對於縣警局受理案件人員的「專業能力」，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
3. 請問您對於縣警局受理案件人員的「服務效率」，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
4. 請問您對於縣警局的「服務流程」，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
5. 總體而言，請問您對於縣警局洽公服務，是否滿意？  
非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

#### 參、治安服務滿意度調查

1. 請問您對警察治安維護項目中，哪些是您「最重視」的項目？（可複選，最多 3 項）  
防制竊盜犯罪 防制青少年犯罪 防制詐欺（詐騙）查緝偽酒



兒童與青少年保護  維護婦女人身安全（包含性侵害與性騷擾防制）  
 巡邏  排解糾紛  查緝槍械  查緝毒品  查緝性交易  防制校園暴力

2. 請問您對警察服務的項目中，哪些是您「最滿意」的項目？（可複選，最多 3 項）

防制竊盜犯罪  防制青少年犯罪  防制詐欺（詐騙） 查緝偽酒  兒童與青少年保護  
 維護婦女人身安全（包含性侵害與性騷擾防制） 巡邏措施  排解糾紛  
 查緝槍械  查緝毒品  防制性交易  防制校園暴力

3. 請問您對警察服務的項目中，哪些是您「最不满意」的項目？（可複選，最多 3 項）

防制竊盜犯罪  防制青少年犯罪  防制詐欺（詐騙） 查緝偽酒  兒童與青少年保護  
 維護婦女人身安全（包含性侵害與性騷擾防制） 巡邏措施  排解糾紛  
 查緝槍械  查緝毒品  防制性交易  防制校園暴力

4. 總體而言，請問您對於縣警局治安服務措施，是否滿意？

非常不滿意  不滿意  普通  滿意  非常滿意

5. 總體而言，請問您對金門縣的整體治安狀況，是否滿意？

非常不滿意  不滿意  普通  滿意  非常滿意

#### 肆、交通服務滿意度調查

1. 請問您對警察交通服務的項目中，哪些是您「最重視」的項目？

交通教育及宣導  交通違規取締  防制酒後駕車  交通秩序維護  交通事故處理

2. 請問您對警察交通服務的項目中，哪些是您「最滿意」的項目？

交通教育及宣導  交通違規取締  防制酒後駕車  交通秩序維護  交通事故處理  其他

3. 請問您對於警察在維護交通時的執法態度，是否滿意？

非常不滿意  不滿意  普通  滿意  非常滿意

4. 請問您對於最近一年金門縣的整體交通狀況，是否滿意？

非常不滿意  不滿意  普通  滿意  非常滿意

（如勾選「非常不滿意、不滿意」請繼續填答 5. 及 6.；如勾選「普通」以上選項不需填答 5. 及 6.）

5. 請問您不滿意的主要原因是(可複選，最多 3 項)？
- 警察未嚴格取締交通違規 警察交通疏導不良 警察取締不合理或亂開罰單 停車位不足 道路規劃設計不佳 交通事故處理效率不佳 交通號誌常故障或設計不良 道路不平坑洞多
6. 請問您希望縣警局優先加強哪些改善交通行為(可複選，最多 3 項)？
- 取締違規停車 取締酒後駕車 取締超速 取締闖紅燈 加強交通工程改善 加強交通疏導整理 加強交通安全宣導 加強交通事故處理效率

#### 伍、廉政狀況調查

1. 您是否曾經聽聞，最近一年金門縣警局之警察有藉機刁難或趁機索賄情事？
- 沒有 有 不方便說(如勾選「有」，請繼續填答 2. ;「沒有」則跳答 3.)
2. 如曾經聽聞，消息來源為何(複選題)？
- 親戚朋友 電視媒體 報紙 網路 雜誌 其他\_\_\_\_\_
3. 您認為一般民眾到金門縣警察局辦事情，送紅包給警察人員的情形，是否嚴重？
- 非常嚴重 嚴重 普通 不嚴重 非常不嚴重
4. 您認為一般民眾到金門縣警察局辦事情不順利時，找人關說的情形，是否嚴重？
- 非常嚴重 嚴重 普通 不嚴重 非常不嚴重
5. 您對於金門縣警察局政風清廉度，是否滿意？
- 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

#### 陸、廉政宣導調查

1. 您是否知道民眾到金門縣警察局申辦案件，為求快速通過或好辦事，而向公務員送禮或行賄，是違法的事情？
- 知道 不知道
2. 您是否知道檢舉貪污瀆職，最高可以獲得檢舉獎金一千萬元？
- 知道 不知道
3. 您是否知道特定警察人員〔如正副主官(管)、兼辦採購人員等〕之配偶或二等親內親屬，不得與該警察人員所服務之機關或受其監督之機關為買賣、租賃、承攬等交易行為？

知道 不知道 沒意見

4. 您如果知道警察人員有貪污違法的行為時，會不會提出檢舉？

會 不會 沒意見

5. 整體而言，您對於警察機關在相關廉政宣導(肅貪、防貪、反貪)打擊貪污的努力感到滿意？

非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意

柒、基本資料

1. 年齡：20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50-59 歲 60 歲以上

2. 職業：農(林、漁、牧業) 製造業 服務業 自由業

公務人員 教師 學生 家管(家庭主婦)

軍人 待業中 其他\_\_\_\_\_

3. 居住鄉鎮：金城鎮 金寧鄉 金湖鎮 金沙鎮 烈嶼鄉

4. 性別：男性 女性

※本問卷填答到此完畢，謝謝您的協助！※