



金門縣警察局

107 年度警政施政滿意度調查 期末調查報告書

委託機構： 金門縣警察局

執行機構： 國立金門大學

提報日期： 2018 年 7 月 28 日

目錄

摘要.....	1
壹、緒論.....	4
一、計畫動機與目的.....	4
二、調查項目.....	6
貳、調查設計與研究方法.....	9
一、計畫實施設計.....	9
二、調查對象.....	9
三、問卷調查方式.....	9
四、樣本抽樣方法與規模.....	9
五、調查期間與地點.....	10
六、有效樣本及抽樣誤差.....	10
七、統計分析方法.....	10
參、警政調查統計分析.....	12
一、受訪者特性分析.....	12
二、警政服務滿意度統計分析.....	20
肆、滿意度差異分析.....	66
伍、結論與建議.....	74
一、結論.....	74
二、建議.....	79
附錄一、調查問卷.....	84

圖目錄

表目錄

摘要

金門縣警察局為持續瞭解金門縣居民對金門縣警察局整體洽公服務滿意度、治安服務滿意度、交通服務滿意度、廉政狀況及廉政宣導等面向上之看法，透過年度調查研究，收集金門縣民眾之意見及反應，藉以檢核警政服務各面向的表現，以做為未來金門縣警察局政策施行、服務改進之參考依據。

本次研究調查期間為 107 年 6 月 20 日至 7 月 25 日，問卷主要構面為「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」等五大構面，採用訪談方式，訪問對象為金門縣 20 歲以上民眾。本次調查研究共發放 692 份問卷，部分(<30 份)問卷的題項有民眾選擇不填。在考量保留其在大部分題項所表達之意見及調查所使用的敘述統計技巧並無因不同樣本數所帶來之困擾，將所有收集之問卷資料進行統計。調查統計結果發現，金門縣民眾對金門縣警察局洽公服務、治安服務、交通服務、廉政狀況、廉政宣導的滿意度都遠高於不滿意度。然受訪者中對於各構面持中立態度者也佔顯著比例，是未來需要積極溝通獲取認同的族群。

在洽公服務滿意度部分，服務態度、專業能力以及整體治安服務的表現上，有超過一半的民眾表達出滿意與非常滿意的回應。而在服務流程與服務效率上也分別有接近一半的民眾表示滿意或非常滿意既有的服務。惟警政 APP 軟體的使用率仍相當低，在推廣以及普及上仍有改善之空間。

在治安服務滿意度部份，透過重視度-最滿意度的雙軸分析可以發現，防制詐欺(詐騙)、防制竊盜犯罪屬於重視度高且最滿意度也高

於平均的項目。在防治青少年犯罪、查緝毒品、兒童與青少年保護、維護婦女人身安全、排解糾紛、防制校園暴力這些項目上則重視程度雖高，但最滿意程度卻落在整體平均值以下，是未來可以提升滿意度的重點工作項目。此外，針對校園毒品查緝的回應中，校園內毒品查緝與宣導不足是未來可以改善的兩個主要項目。整體上來說，金門居民對於金門縣警察局的表現仍是抱持正面的態度，對金門縣整體治安狀況的表現上更有高達 60% 的民眾是有信心的。

在交通服務滿意度上，透過重視度-最滿意度雙軸分析中可以發現交通違規取締與防制酒後駕車兩項皆是重視度高於平均但最滿意度低於平均，是未來需重點聚焦之項目。整體上，有 45% 的民眾表示滿意，而不滿意交通現況的族群其主要考量主要在於警察未嚴格取締交通違規、道路不平坑洞多、道路規劃設計不佳、停車位不足以及警察交通疏導不良。惟這五項因素之中僅有第一項與第五項是歸屬於警察主管機關，至於其他項目之改進則尚須仰賴與金門縣政府交通主管機關的溝通與協調。至於近期推動酒後代駕以降低酒駕動機的政策，該政策民意支持度高達 63%，然真正了解其運作方式的民眾只有 33%，也顯示在該政策內容的推廣上仍有提升之空間。

在廉政狀況調查的部分，民眾在警察機關解決自身問題時遭遇藉機刁難以及趁機索賄的比率都相當低，而其中在藉機刁難的部份，主要獲知資訊之來源只有 6 人的陳述是親身經驗，而在藉機索賄的部份則都是都由其他媒體資訊來源聽來的，沒有任何受訪者有遇過索賄之情事，顯示金門縣警察機關的清廉度是值得信任。在問到民眾對於警察機關一般的刻板印象時，在一般民眾認知中行賄或送禮給警察人員亦或是找人關說的情況仍分別佔有 18% 與 26% 的比例。惟今年度民眾認知上的刻板印象若與去年度比較起來有顯著降低的

趨勢，顯示刻板印象有逐年消逝的現象。整體政風清廉度方面也呈現出 42% 的滿意度，顯示民眾對於政風清廉度仍保有正面之看法。

對於廉政相關法規、規定的認知方面，民眾對於送禮行賄是違法一事的認知是比較清楚，但對於檢舉貪污瀆職有獎金誘因以及執行採購業務時需利益迴避的瞭解則尚有改進之空間。而有近乎一半的受訪者回答若發現有貪汙不法之情事時會主動檢舉違法情事，以維社會大眾之權益。而在整體廉政宣導打擊貪污滿意度部份，有 47% 的民眾則對現況是感到滿意與非常滿意。

壹、緒論

一、計畫動機與目的

(一) 計畫動機

金門自民國 81 解除戰地管制、逐步開放觀光之後，島嶼的本質從戰地前線轉化成邊界全開的觀光島嶼，而金門縣政府更以觀光立縣做為施政上的重點。金門縣政府自民國 98 年便開始規劃推動「離島綜合建設實施方案」，希望能使金門經濟快速發展。而自 107 年起，已開始進入規劃、執行第五期(108-111 年)離島綜合建設實施方案，以推動金門縣持續整體發展、建全產業藍圖、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。而人文的島嶼「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古寧頭、823 砲戰等戰爭，昔日的轟轟烈烈更使得今日的金門光彩萬分。

在此環境下，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。其中，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。根據警政統計年報中的相關統計紀錄，金門縣警察局在民國 105 年各項為民服務成果的統計績效如下表 1-1 所示。而這些服務項目的執行與成效便成為民眾衡量警政服務滿意度的重要基礎。

表 1-1 金門縣警局 105 年各項服務項目統計

協尋查尋人口、身分不明者暨蹺家青少年返家團圓	民眾舉家外出、加強住宅巡邏服務			
	受理申請件數	設置臨時巡邏箱數	執行巡邏班次	受理申請之住戶再度發生竊盜案數
11 件	80 件	50 個	2197 次	0
受理公司、行號、團體、民眾護鈔	服務台服務			發還失物現金
	一般服務案件	人民陳情案件	受理民眾電子郵件陳情案件	
202 件	1358 件	117 件	95 件	166 件
急難救助、排難解困清查、通報、關懷濟助獨居老、貧苦無依民眾	提供夜歸婦孺代叫計程車	受理報案服務	舉辦警民座談	其他
997 件	140 件	6034	39 件	642 件

為了解民眾對前述服務項目使用的滿意度，本年度持續辦理滿意度之調查，以了解 107 年度金門縣警察局警政服務品質的施行狀況，本計畫以抽樣調查方式分析金門縣民眾在使用完相關警政服務之後對於金門縣警察機關在治安、交通、廉政與服務的實際感受。透過研析金門縣民對警察機關推動治安服務與洽公服務滿意程度，委託單位能更本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，回應民眾日愈升高的服務期待。

（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之滿意度。本調查透過問卷方式，讓民眾表達意見與反映，獲得金門居民在可思考和討論的空間環境

下，充份表達自己的意見。藉由民調讓金門縣民反映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，並據以檢視警察機關在執行業務上有無調整改進及精進之方向，俾做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

本次調查所設計之構面以及項目以往年的警政滿意度問卷架構，並經由共識會議之舉辦針對部分問項進行調整與新增。本年度在洽公環境滿意度的部分就不再進行調查，因為既有縣警局服務場所停車場、公用設備、服務場所櫃台及動線、服務場所清潔明亮及綠美化程度以及洽公環境整體滿意度基本上的表現都很良好，改善空間已經相當有限。此外，針對金門縣警察局刻正研擬的政策推動作為則為新增題項，以了解金門縣居民對這些推動作為之期待與看法。本年度調查之問卷構面以及各構面的題項彙整如下。

（一）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
- ★ 縣警局受理案件的「服務流程」滿意度(新增題項)
- ★ 縣警局「金門警政」App 服務滿意度(新增題項)
- ★ 縣警局 110 報案專線受理人員的「服務態度」(新增題項)

★ 縣警局洽公服務整體滿意度

(二) 治安服務滿意度

- ★ 警察治安服務的項目中最「重視」的項目
- ★ 警察治安服務的項目中最「滿意」的項目
- ★ 警察服務的項目中「尚待改進」的項目
- ★ 縣警局查緝校園毒品工作滿意度(新增題項)
- ★ 縣警局執行婦幼保護工作處理程序滿意度(新增題項)
- ★ 治安服務整體滿意度
- ★ 金門縣整體治安滿意度

(三) 交通服務滿意度

- ★ 警察交通服務中最「重視」的項目
- ★ 警察交通服務中最「滿意」的項目
- ★ 警察在維護交通時的執法態度
- ★ 金門縣的整體交通狀況滿意度
- ★ 金門縣優先加強改善交通行為之期待
- ★ 金門縣警局與金酒公司共同規劃推動「酒後代駕」試辦政策
(新增題項)

(四) 廉政狀況調查

- ★ 警察機關有藉機刁難情事

✱ 警察機關有趁機索賄情事

✱ 民眾行賄警察之情事

✱ 民眾關說警察之情事

✱ 整體政風清廉滿意度

(五) 廉政宣導調查

✱ 針對送禮行賄是違法事項之宣導

✱ 檢舉貪污瀆職之宣導

✱ 警察人員與親屬在買賣、租賃、承攬等交易行為之宣導

✱ 民眾檢舉貪污違法行為之宣導

✱ 整體廉政宣導之滿意度

(六) 基本資料

✱ 年齡

✱ 職業

✱ 居住鄉鎮

✱ 性別

✱ 學歷(新增題項)

✱ 月所得(新增題項)

✱ 婚姻(新增題項)

✱ 警政服務使用頻率(新增題項)

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、分析與警政議題結合之方式，並參酌去年度之警政問卷滿意度詢問內容來設計本年度的問卷結構。抽樣上則採系統抽樣之方式進行受訪者之抽取，以瞭解金門居民對於金門縣警察局洽公服務滿意度、治安服務滿意度、交通服務滿意度、廉政狀況認知及廉政宣導認知的回應，以做為金門縣警察局未來精進各項業務作為之參考。

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）18 歲以上之民眾，過去一年內曾廣義的接觸過警察機關的相關事務或使用警政服務。

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。受訪前，訪員會針對問卷之目的以及相關填寫內容進行說明。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。受訪過程中，若受訪者在部分問項漏填，會予以提醒，若選擇不填，則會尊重其意願。

四、樣本抽樣方法與規模

本年度在抽樣時不再以戶籍人口等資訊做為分層抽樣層數以及

層內樣本數的依據，而是應將母體設定為有接觸使用過警政相關服務的民眾來進行隨機抽取。而為能真實理解金門縣使用警政服務的民眾組成、社會經濟特性、服務項目滿意度等回應，本年度回歸簡單隨機抽樣精神，應用系統抽樣方式調查分析使用警政服務之組成，希冀能更真實掌握金門縣警政服務使用人口的族群分布。本調查之母體設定為金門縣年滿 18 歲以上居民，採系統抽樣，最終完成抽樣完成樣本數為 692 份。

五、調查期間與地點

訪談期間為 107 年 6 月 20 日至 7 月 25 日，於每日上午 8 時至 12 時、下午 2 時至 7 時實施問卷抽樣。抽樣地點以金門縣主要運輸場站、家戶調查為主，而這些地方是居民主要活動的地點。

六、有效樣本及抽樣誤差

實際完成有效樣本數為 692 人，在信心水準 95% 下，抽樣誤差在正負 3.8 個百分點之內。換言之，本調查之抽樣結果與母體實際上的差異在正負 3.8 個百分點以內，在誤差界限上與一般調查所設定的 3% 已相當接近。

七、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）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，俾便委託單位瞭解。本次調查

在圖表呈現部分以派餅圖為主以顯示出其比例之間的相對關係。單因子變異數分析檢定方面則是了解受訪者人口統計變數在縣警局「洽公服務滿意度」及「治安服務滿意度」、「交通服務滿意度」、「廉政狀況」、「廉政宣導」面向間的差異分析，以深入瞭解不同社經背景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

以次數分配表及派餅圖為主，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，也會視各項議題的狀況來繪製分佈圖與長條圖，以有效且簡潔的彙整受訪民眾的看法。

（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所致區隔受訪民眾的看法，探討金門縣警察局之整政服務滿意度構面在看法上的差異，並以年齡、職業、居住鄉鎮、性別、學歷、月所得、婚姻、警政使用頻率等社會經濟變項為區隔之依據，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。

參、警政調查統計分析

一、受訪者特性分析

受訪有效問卷人數為 692 人，依受訪者之年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別、學歷、月所得、婚姻、警政服務使用頻率進行抽樣背景資料之統計，相關結果如下表 3-1-1 彙總所示。基本資料及其各項目之受訪者數與受訪者分布情形，簡單說明如下：

(一) 年齡

受訪者年齡分布在 18-29 歲者佔總抽樣數之 37%；30-39 歲為 27%；40-49 歲占 20%；50-59 歲為 12%；60 歲以上為 4%(圖 3-1-1)。在此年齡少於 30 歲者為使用警政服務的最大族群，而 30-39 歲次之。據此，根據全國歷年道路交通事故受傷率的數字來看，民國 105 年 30 歲以下的受傷比率約占整體交通事故受傷人數的 33%。而金門縣的社會治安統計數字也顯示自民國 96 年到民國 105 年的道路交通事故件數呈現出顯著成長的趨勢。因此推測金門的年輕族群肇因於車禍而會接觸或使用到警政服務的機率確實是不低。因此本研究所得的抽樣比例應大致合理。

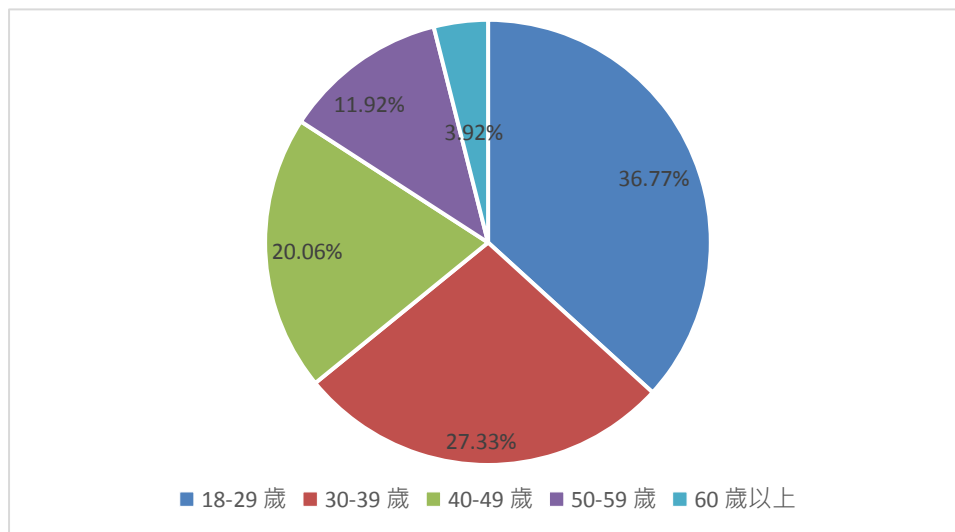


圖 3-1-1

受訪者年齡統計圖

(二) 職業

受訪者的職業類別以服務業最多佔 29%，其次為學生佔 21%，軍公教公務人員也佔比 18%，此三大職業類別為最主要的族群。其他職業佔比依序為家管、軍人、自由業、農、製造業、待業中。由圖 3-1-2 中各職業類別的比例顯示各行業的樣本皆有被抽取，其意見也來自多元的職業面向。

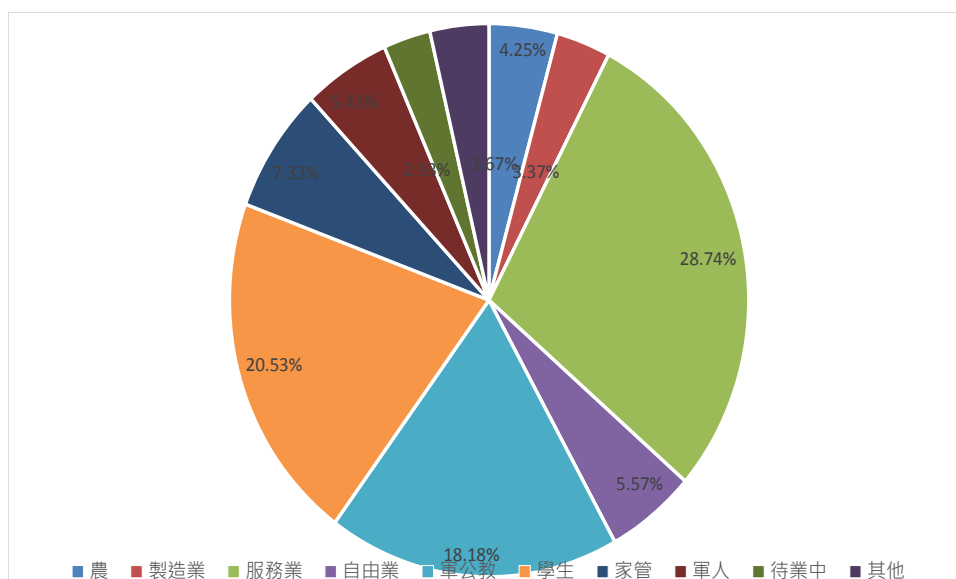


圖 3-1-2 受訪者職業類別統計圖

（三）居住鄉鎮

受訪者的居住鄉鎮以金城鎮、金寧鄉、金湖鎮三個鄉鎮居多，分別佔 26%、25%、25%(圖 3-1-3)。其次為金沙鎮 14.0%以及烈嶼鄉的 10%。由於本次調查之母體為使用、接觸過警政服務的使用者，此一分佈也呈現出各鄉鎮居民在警政服務使用程度上的比率。

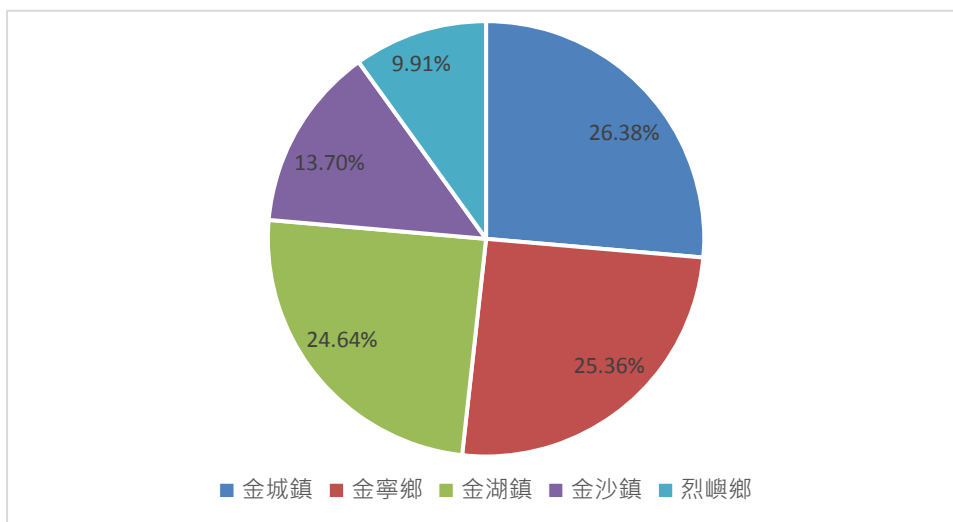


圖 3-1-3

受訪者居住鄉鎮統計圖

（四）性別

在性別方面，男性受訪者佔 48%，女性受訪者有 52%，兩者的差距相當微小，也顯示抽樣的結果並無性別上之偏差，如圖 3-1-4 所示。

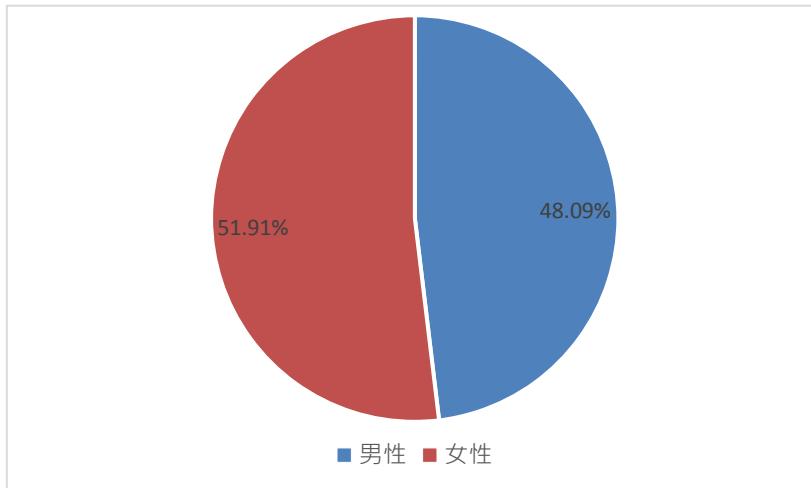


圖 3-1-4 受訪者性

別統計圖

(五) 學歷

在學歷方面部分，大專(學)所佔比例最高，為 59%，其次為高中職，佔 26%。研究所(含)以上學歷以及國中以下學歷，則分別為 9%和 6%，如圖 3-1-5 所示。

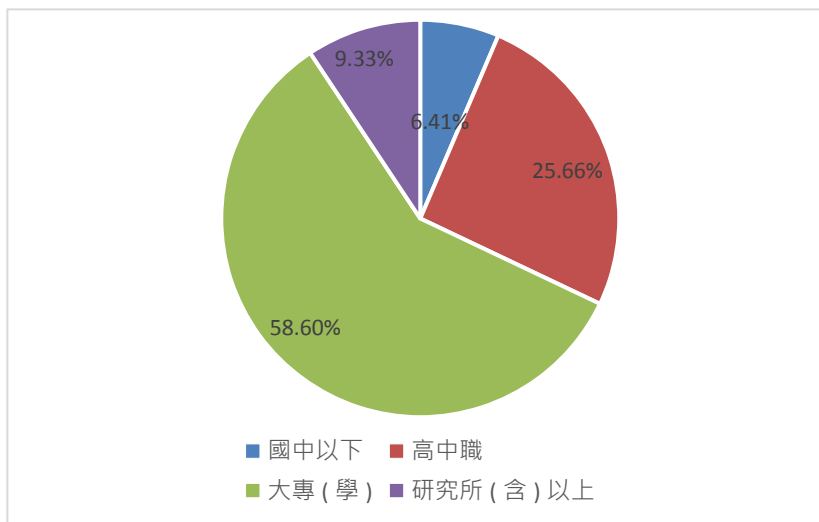


圖 3-1-5 受訪者

學歷統計圖

（六）月所得

在月所得方面，以 2-4 萬元所佔比例最高，佔 40%，其次為 2 萬元以下，佔比 32%。其而 4-6 萬元和 6 萬元以上較高所得部分，則分別為 21%與 7%，如圖 3-1-6 所示。

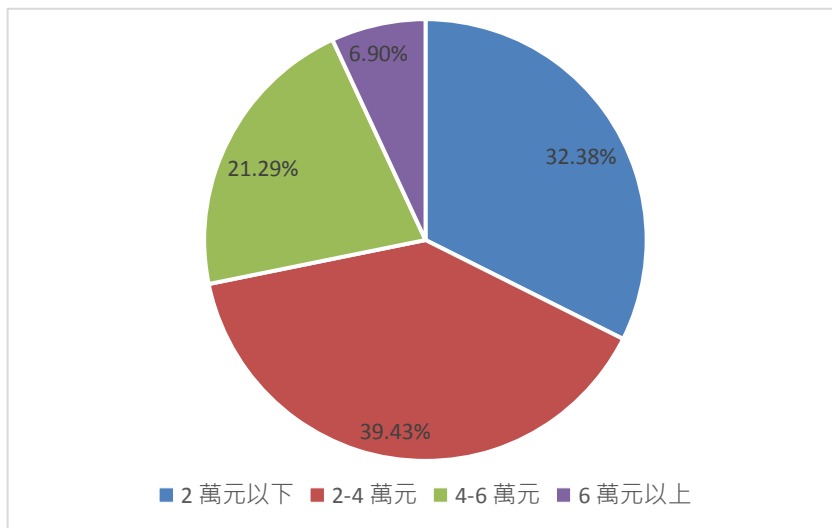


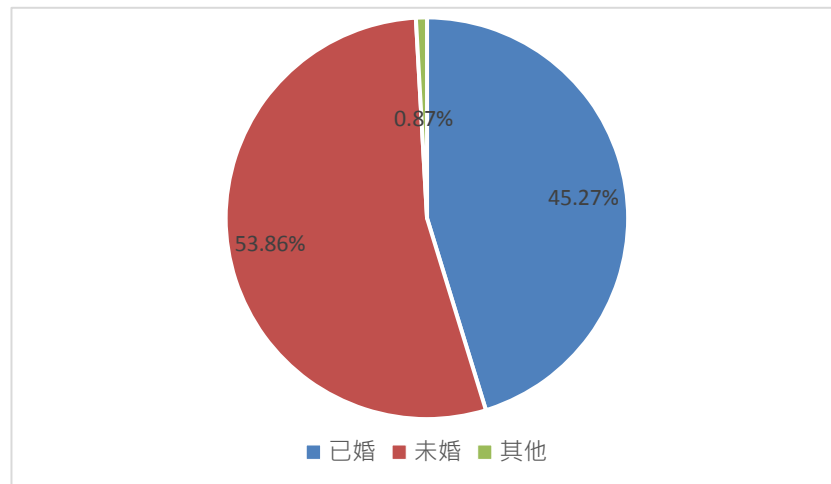
圖 3-1-6 受訪者

月所得統計圖

（七）婚姻

在婚姻方面，以未婚的比例(54%)略高於已婚所佔比例(45%)。少數其他可能性的比例為 1%，如圖 3-1-7 所示。

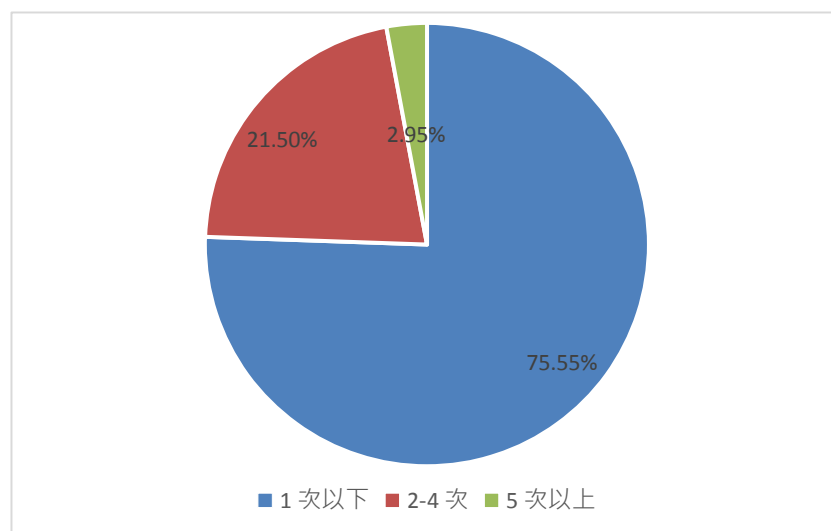
圖 3-1-7 受訪者婚姻統計圖



(八) 警政使用頻率

在警政服務的使用頻率方面，受訪者在過去一年使用相關警政服務次數，以 1 次(含)以下為最高，所佔比例為 76%。其次為 2-4 次，所佔 21%。5 次以上最低，僅有 3%，如圖 3-1-8 所示。

圖 3-1-8 受訪者警政服務使用統計圖



根據以上的警政服務使用者組成比例，可以初步對金門縣警政服務的終端使用者有基礎的認識。由於採用隨機抽樣的優點在於可以對所設定母體內的抽樣樣本進行抽取，且每人被抽取的機率皆為

一樣，可以反映出目前的使用狀況。

二、警政服務滿意度統計分析

在介紹完本次抽樣的受訪者組成之後，本小節將依照問卷題項編排的次序，依序就洽公服務滿意度、治安滿意度、交通滿意度、廉政現況、廉政宣導五大面向之各題項進行敘述統計之分析與比較，以瞭解受訪者在各題項的填答分布。

（一）洽公服務滿意度調查

1.請問您對於金門縣警局受理案件人員的「服務態度」，是否滿意？

首先，在問到服務態度的題項時，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」，有 39%跟 15%的受訪者認為滿意以及非常滿意。在此提項中，認為普通所佔比例也達 38%。認為非常不滿意以及不滿意之比例分別為 1%與 7%。由此可見，有超過一半的受訪者認為金門縣警察局的服務態度是良好的，認為不滿的只有 8%。然值得注意的是，仍有 38%的受訪者持中立立場，而這部分則是未來可以持續溝通以獲取認同的部分。

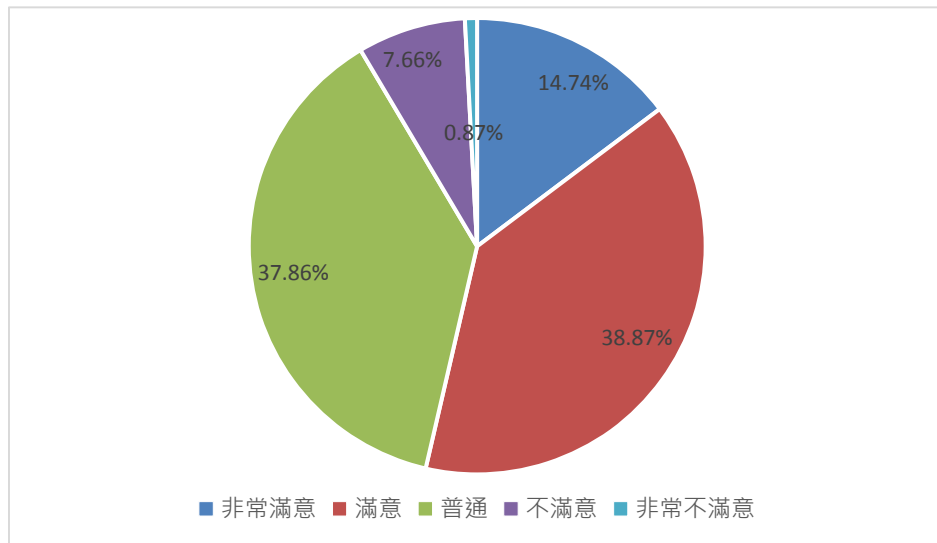


圖 3-2-1

受理案件人員的「服務態度」滿意度統計圖

2.請問您對於金門縣警局受理案件人員的「專業能力」，是否滿意？

在問到專業能力表現的部分，在本次調查結果中，民眾對於縣警局受理案件人員的「專業能力」表達出滿意以及非常滿意所佔比例分別為 37%跟 13%，總計達 50%。而認為普通所佔比例也高達

42%。對於警察專業能力不滿意跟非常不滿意的受訪者僅佔 7%跟 1%。與前一題項相似的，有一半的受訪者認為金門縣警察局的專業能力是良好的，認為不滿的只有 8%。但仍有 41%的受訪者持中立立場，這部分是未來可以持續精進的部分。

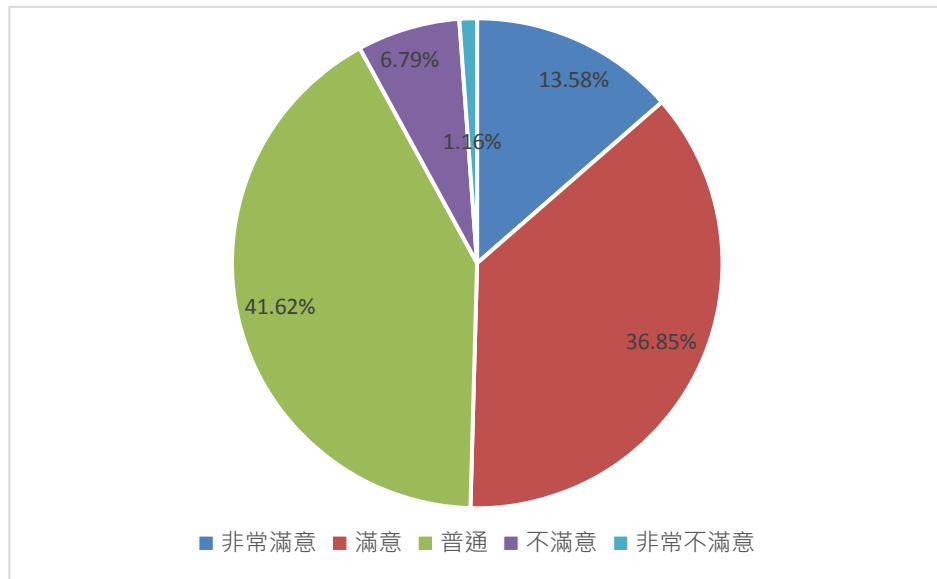


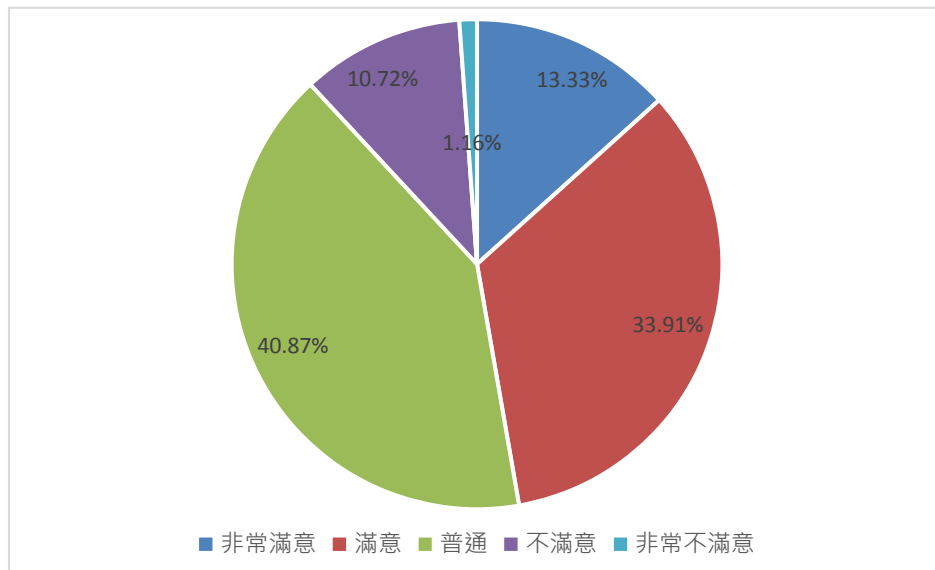
圖 3-2-2

受理案件人員的「專業能力」滿意度統計圖

3.請問您對於金門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，民眾對於金門縣警局受理案件人員的「服務效率」表達出滿意以及非常滿意所佔比例分別為 34%跟 13%，總計達 47%。而認為普通所佔比例則達 41%。對於警察機關服務效率不滿意與非常不滿意的受訪者僅佔 11%跟 1%。據此，有將近於一半的受訪者認為金門縣警察局的服務效率是良好的，認為不滿的有 12%，而有 41%的受訪者則是持中立立場。有此可見，在服務效率的部分，未來還是有空間是可以加以著墨與改善的地方。

圖 3-2-3 受理案件人員的「服務效率」滿意度統計圖



4.請問您對於金門縣警局受理案件人員的「服務流程」，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「服務流程」表達出滿意以及非常滿意所佔比例分別為 34%跟 14%，總計達 48%。而認為普通所佔比例則高達 43%。對於警察機關服務流程不滿意與非常不滿意的受訪者僅佔 8%跟 1%。據此，也有趨近於一半的受訪者認為金門縣警察局的服務流程是良好的，認為不滿的有 9%，而有 43%的受訪者則是持中立立場。因此，除了在服務效率部分，服務流程的改進未來也有較多的空間是可以加以著墨與改善。由於服務效率與服務流程兩者之間是具有顯著的連動關係，因此透過流程的再造與改善來改善案件的執行效率，亦或是保持處理流程的透明度，皆是可以思考的方向。

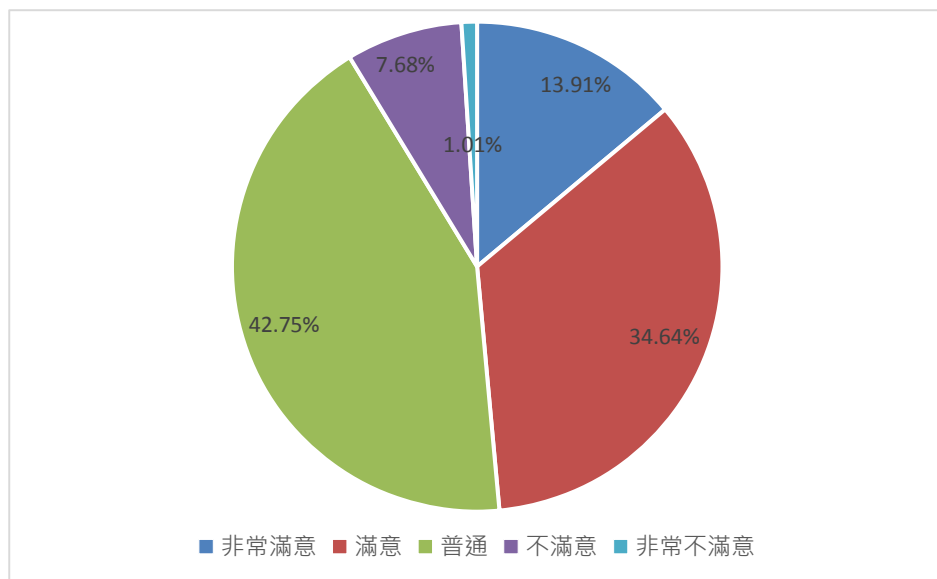


圖 3-2-4

受理案件人員的「服務流程」滿意度統計圖

5.請問您對於金門縣警局「金門警政 APP」所提供服務，是否滿意？

本次調查結果中，首先民眾對於金門縣警局「金門警政 APP」服務的使用上，僅有約 5% 有使用過。其次，在使用過該 APP 的受訪者之中，對於該軟體服務表達出滿意以及非常滿意所佔比例分別為 21% 跟 21%，總計達 42%。而認為普通所佔比例則達 40%。對於該服務 APP 表達不滿意與非常不滿意的受訪者僅佔 12% 跟 6%。據此可以得知，金門縣居民對於此 APP 還不是很熟悉，在使用上仍有限，非主要使用警政服務的接觸管道，未來可再多加宣傳和告知民眾此便利服務。至於在介面的設計以及資訊呈現上，有 42% 使用過的民眾認為滿意，雖然只有 18% 認為不滿意，但也有 40% 曾使用過該 APP 的民眾表達出中立意見。因此，在整體 APP 介面的設計與資訊使用上也都還有可供改進之空間。

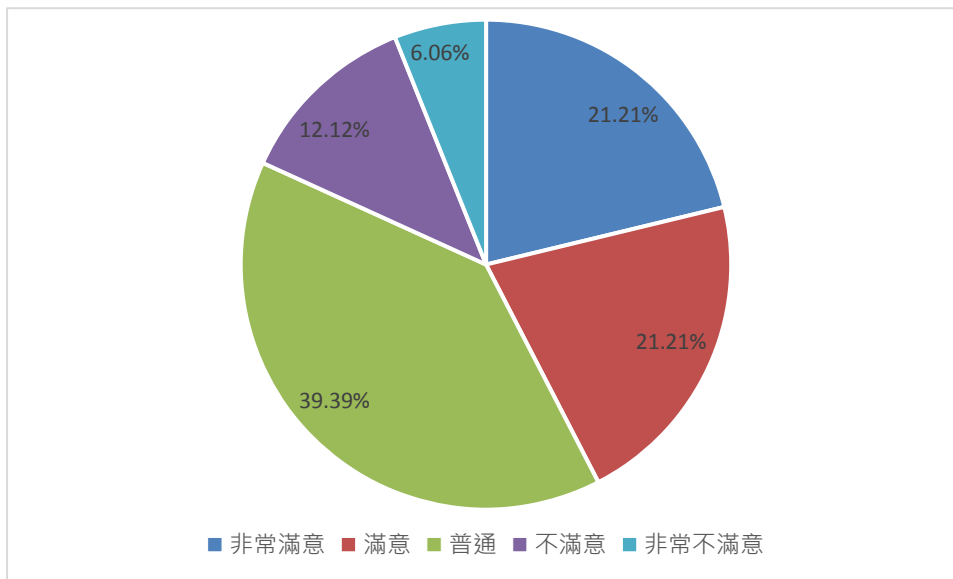


圖 3-2-5

金門警政 APP 服務平台的使用比例

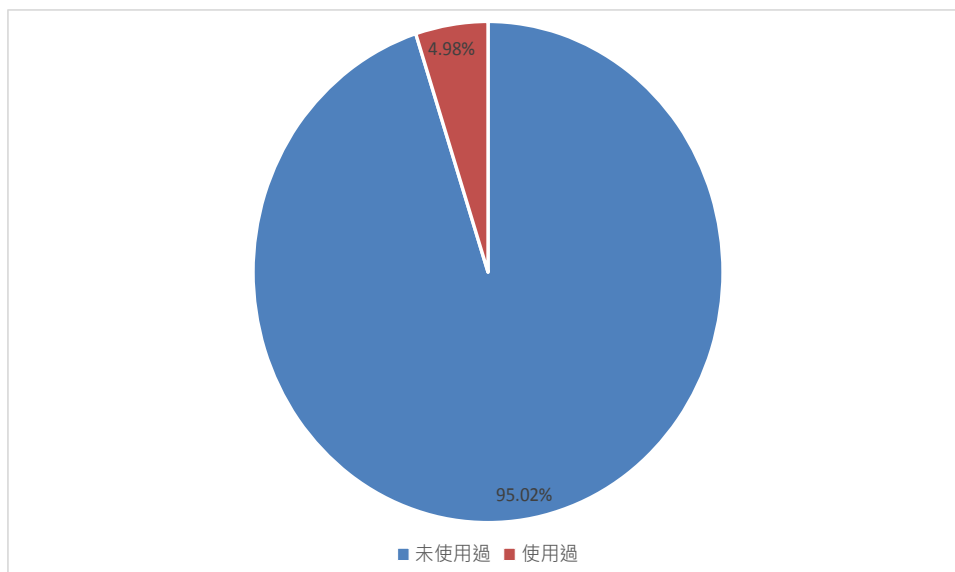


圖 3-2-6 警政 APP 服務使用滿意度統計圖

6.請問您對於金門縣警局「110 報案專線」的服務態度，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於金門縣警局「110 報案專線」服務的使用上，有約四分之一 24%的居民有使用過。與警政 APP 介面服務相較，較為居民所採用的報案方式之一。其次，在使用過該報案專線的受訪者之中，對於專線服務態度表達出滿意以及非常滿意所佔

比例分別為 21%跟 41%，總計達 62%。而認為普通所佔比例達 29%。對於該服務 APP 表達不滿意與非常不滿意的受訪者僅佔 7%跟 2%。據此可以得知，110 報案專線為金門縣居民使用警政服務時的主要平台之一，且對於專線的服務態度有一半以上的受訪者認為 (62%)認為相當滿意，認為不滿意的有 9%認為不滿意。表達出中立意見的民眾則有 29%。因此，在整體 110 報案專線的服務提供上是表現相對良好的一項警政服務。

圖 3-2-7 110 報案專線使用比例

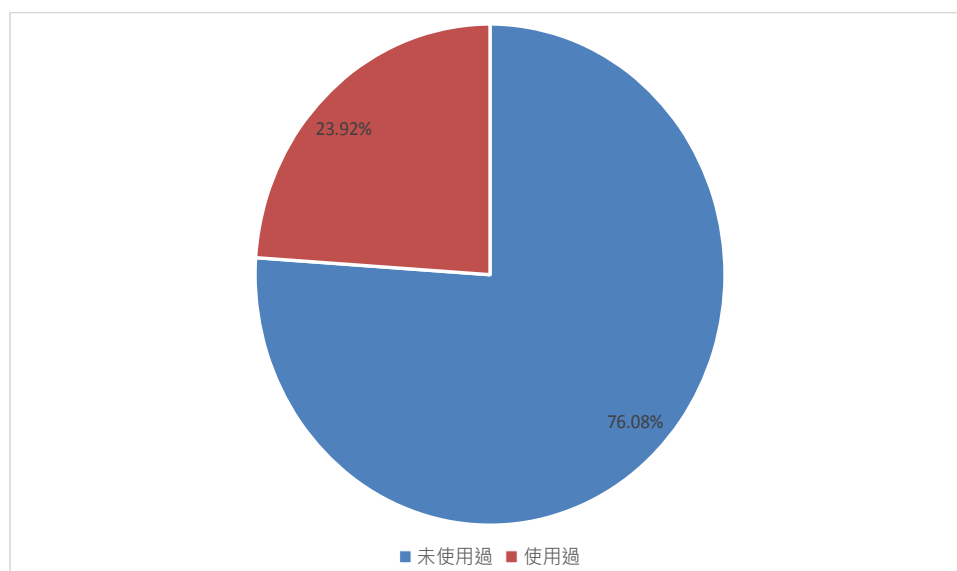
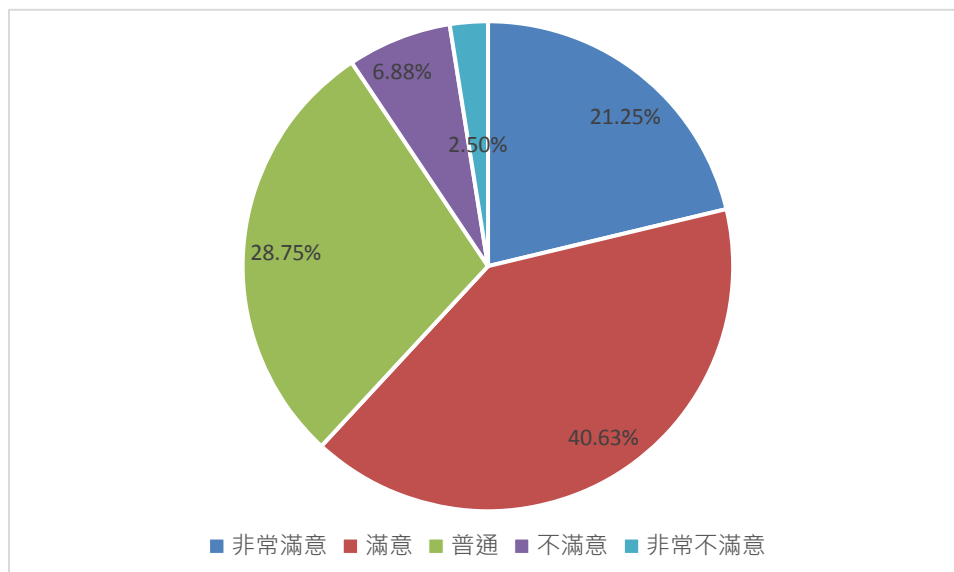


圖 3-2-8 110 報案專線服務態度滿意度統計圖



7. 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，民眾對於金門縣警局整體洽公服務滿意度的方面，表達出滿意以及非常滿意所佔比例分別為 11% 跟 42%，總計達 53%。而認為普通所佔比例也有 42%。對於警察機關服務流程不滿意與非常不滿意的受訪者僅佔 4% 跟 1%。據此，有高於一半的受訪者認為金門縣警察局的整體洽公服務是良好的，認為不滿的僅有 5%。有 42% 的受訪者現階段則是保持中立立場，應為未來可供努力溝通爭取認同之方向。

（二）治安服務滿意度調查

1. 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，根據防制竊盜犯罪、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、防制校園暴力等 12 個題項請受訪民眾從中選出最多 3 個題項(複選題)。在這裡每個題項被選擇的次數累積如下表 3-2-1 所示。根據表 3-2-1 轉換成比例之後進行排序，可得圖 3-2-9。由圖中可以看出受訪者最為重視的項目前五項依序為防制竊盜犯罪、維護婦女人身安全、防制詐欺(詐騙)、防制青少年犯罪以及查緝毒品，其出現次數都達 10% 以上。相較之下民眾較不重視的項目為查緝偽酒、查緝槍械以及查緝性交易，其出現次數都在 5% 以下。

表 3-2-1 警察治安維護項目中民眾「最重視」項目統計表

項目	次數	百分比
防制竊盜犯罪	303	17.0
防制青少年犯罪	202	11.3
防制詐欺(詐騙)	230	12.9
查緝偽酒	63	3.5
兒童與青少年保護	102	5.7
維護婦女人身安全	238	13.3
巡邏	150	8.4
排解糾紛	109	6.1
查緝槍械	58	3.2
查緝毒品	186	10.4
查緝性交易	48	2.7
防制校園暴力	98	5.5
總數	1787	100.0

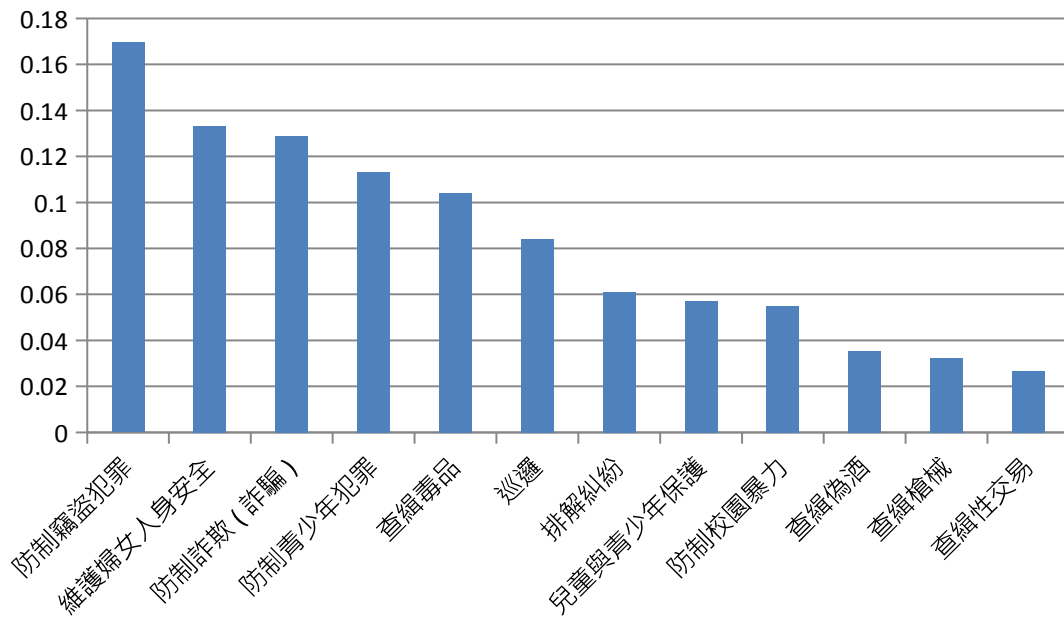


圖 3-2-9 警察治安維護項目中民眾「最重視」項目統計圖

2. 警察服務的項目中，哪些是您「最滿意」的項目

在確認完民眾對於治安項目所認知的重要程度之後，接下來問到各項目目前所認知的滿意度。同樣的，由於是複選題項，若根據每個題項被選擇的次數累積則如下表 3-2-2 所示。此外，根據表 3-2-2 再轉換成比例之後進行排序，可得圖 3-2-10。由圖中可以看出受訪者最為滿意的項目前三項依序為巡邏、防制竊盜犯罪、防制詐欺(詐騙)，其次數比率在 10% 以上。相較之下民眾較不感到滿意的項目為防制校園暴力、查緊性交易以及查緊槍械，其出現次數都在 5% 以下。

此外，藉由表 3-2-1 以及表 3-2-2 中對各項目的重視度以及最滿意度，可以更進一步繪製出重視度-最滿意度的雙軸分析圖形，如圖 3-2-11 所示。由圖中可以看見，巡邏的重視程度並不高，但最滿意程度卻最高，事實上似乎有過度服務的傾向。至於在防制竊盜犯罪以及防制詐欺(詐騙)這兩項業務上，也屬於重要程度高、最滿意度高

的項目，應該持續保持。此外，在防治青少年犯罪、查緝毒品、兒童與青少年保護、維護婦女人身安全、排解糾紛、防制校園暴力上則重視程度雖高，但最滿意程度卻落在整體平均值以下，可以做為未來提升滿意度的重點項目。

表 3-2-2 警察服務項目中「最滿意」項目統計表

項目	次數	百分比
防制竊盜犯罪	160	13.3
防制青少年犯罪	75	6.2
防制詐欺(詐騙)	144	12
查緝偽酒	66	5.5
兒童與青少年保護	68	5.7
維護婦女人身安全	91	7.6
巡邏	330	27.5
排解糾紛	101	8.4
查緝槍械	18	1.5
查緝毒品	66	5.5
查緝性交易	28	2.3
防制校園暴力	54	4.5
總數	1201	100.0

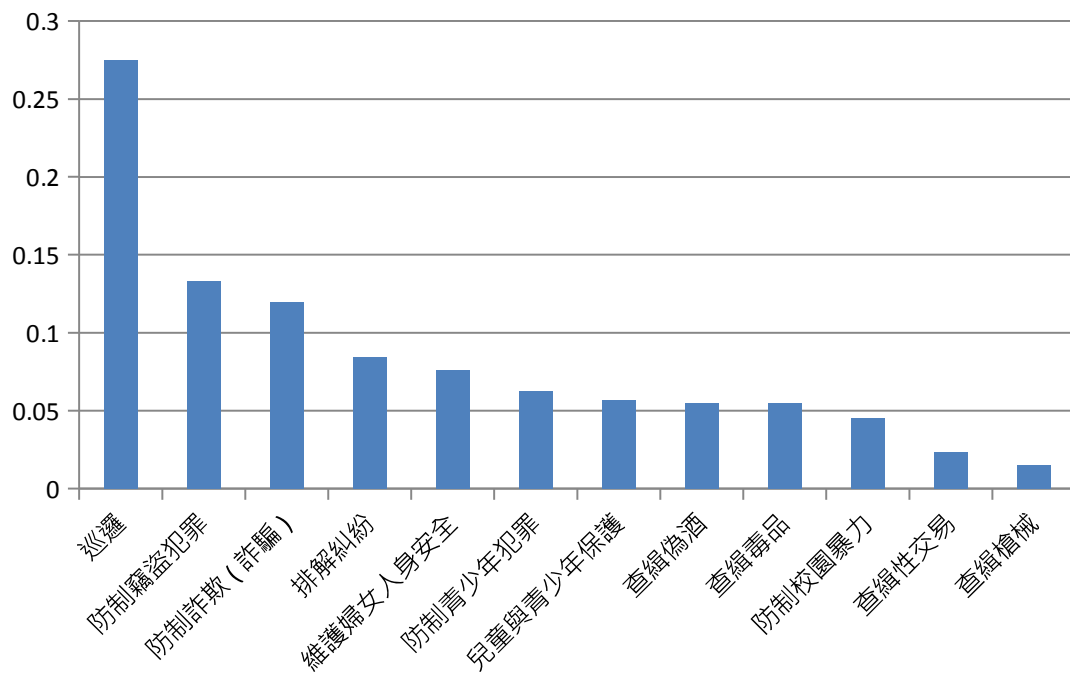
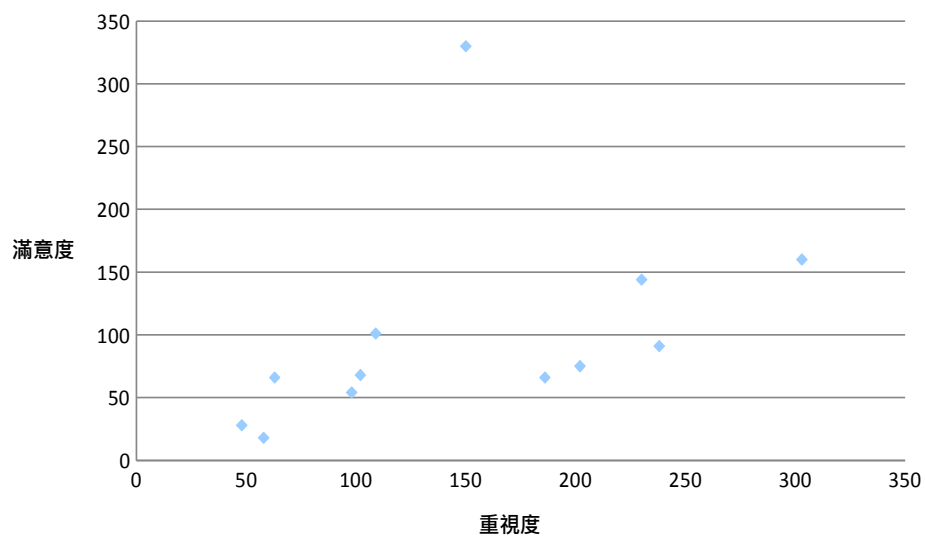


圖 3-2-10 警察治安維護項目中民眾「最滿意」項目統計圖



巡邏

防制詐欺(詐騙)

防制竊盜犯罪

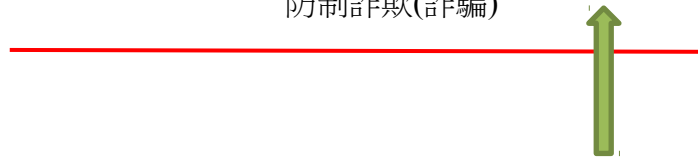


圖 3-2-11 警察治安維護項目中最重要與最滿意之雙軸分析

3. 警察服務的項目中，哪些是您覺得「尚待改進」的項目？

本題項同樣屬於複選題項，而根據每個題項被選擇的次數累積如下表 3-2-3 所示。根據表 3-2-3 再轉換成比例之後進行排序，可得圖 3-2-12。由圖中可以看出受訪者認為尚待改善的項目前四項依序為查緝毒品、防制竊盜犯罪、防制詐欺(詐騙)以及防制青少年犯罪，其出現次數比率在 10% 以上。相較之下查緝槍械、兒童與青少年保護以及查緝性交易則較不是現階段的工作改善重點，其出現次數都在 5% 以下。此外，同樣藉由表 3-2-1 以及表 3-2-3 中對各項目的重視度以及最待改進程度，可以更進一步繪製出重視度-待改進程度的分佈圖形，如圖 3-2-12 所示。由圖中可以發現，重視程度高、待改進程度高的項目有四項，分別為防制竊盜犯罪、防制青少年犯罪、防制詐欺(詐騙)以及查緝毒品，這些項目可以被視為當務之急需要改進的項目。

表 3-2-3 警察服務項目中「尚待改進」項目統計表

項目	次數	百分比
防制竊盜犯罪	154	12.2
防制青少年犯罪	146	11.6
防制詐欺(詐騙)	155	12.2
查緝偽酒	85	6.7
兒童與青少年保護	55	4.4
維護婦女人身安全	99	7.9
巡邏	102	8.1
排解糾紛	88	7.0
查緝槍械	69	5.5
查緝毒品	161	12.8
查緝性交易	49	3.9
防制校園暴力	98	7.8
總數	1261	100.0

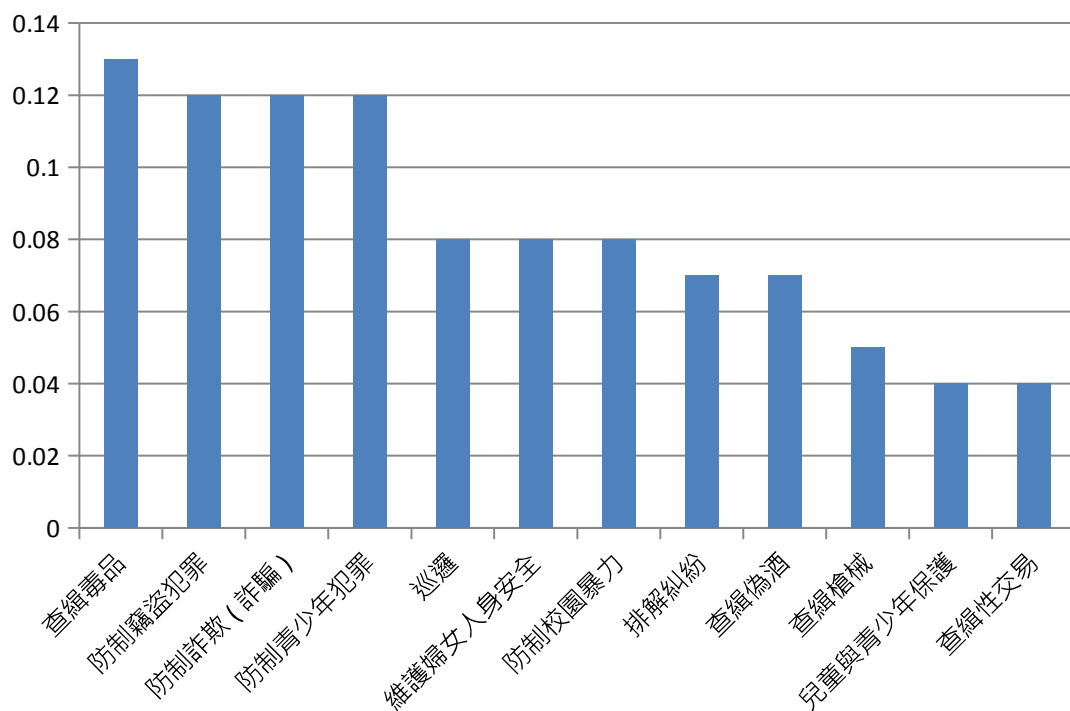


圖 3-2-12 警察治安維護項目中民眾「尚待改進」項目統計圖

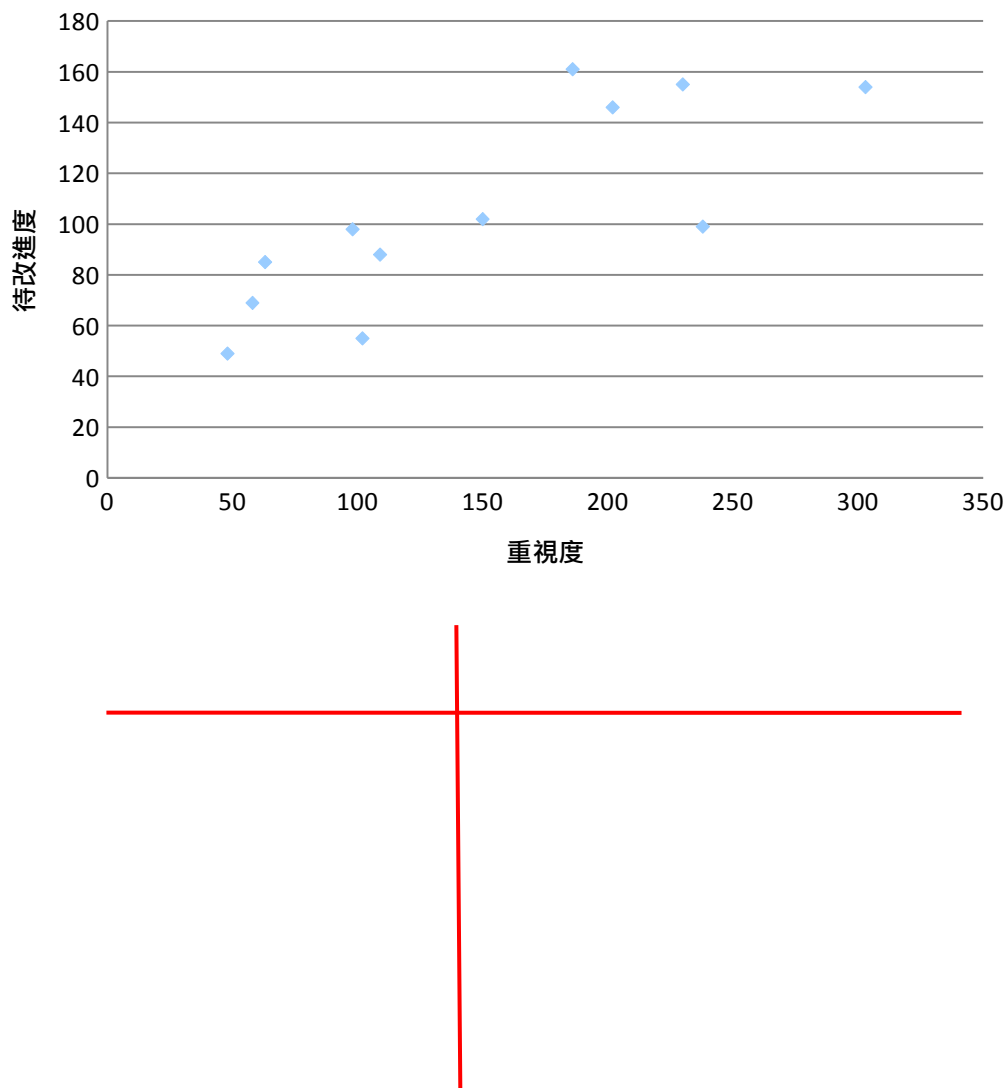


圖 3-2-13 警察治安維護項目中最重要與待改進之雙軸分析

4.金門縣警局在「查緝校園毒品」工作項目上的滿意度？

根據上述之分析，毒品之查緝對金門來說是重中之重的任務，而當問到有關校園毒品查緝的部分，本次調查結果中，民眾對於是項工作僅有 30% 以及 9% 的比例回答滿意以及非常滿意。回答不滿意與非常不滿意的分別有 9% 與 2%。另有高達 50% 的受訪者對本題採取保留態度(圖 3-2-14)。其次，若針對回答不滿意以及非常不滿意

(合計 11%)的受訪者進行更進一步之詢問其不滿之項目，如對於青少年及校園毒品查緝效能不足、施用毒品新生人口下降有限、精美包裝之新興混合式毒品快速竄起、對於初犯涉毒少年，結合學校與家長予以即時關懷力道不夠、辦理校園毒品宣導未能普及每個青少年等問題更進一步詢問時，可以統計得下表 3-2-4 的結果。根據表 3-2-4 再轉換成比例之後進行排序，可得圖 3-2-14。由圖中可以看出受訪者認為這五項全為主要不滿的項目，其次數都超過 10%。其中，更以青少年及校園毒品查緝效能不足的比率高達 32.9%為最高，其次為辦理校園毒品宣導未能普及每個青少年(19.3%)。據此，未來金門縣警局對於毒品查緝，尤其是校園內毒品查緝必須要施放更多的資源與心力，以降低民眾對此議題的疑義。

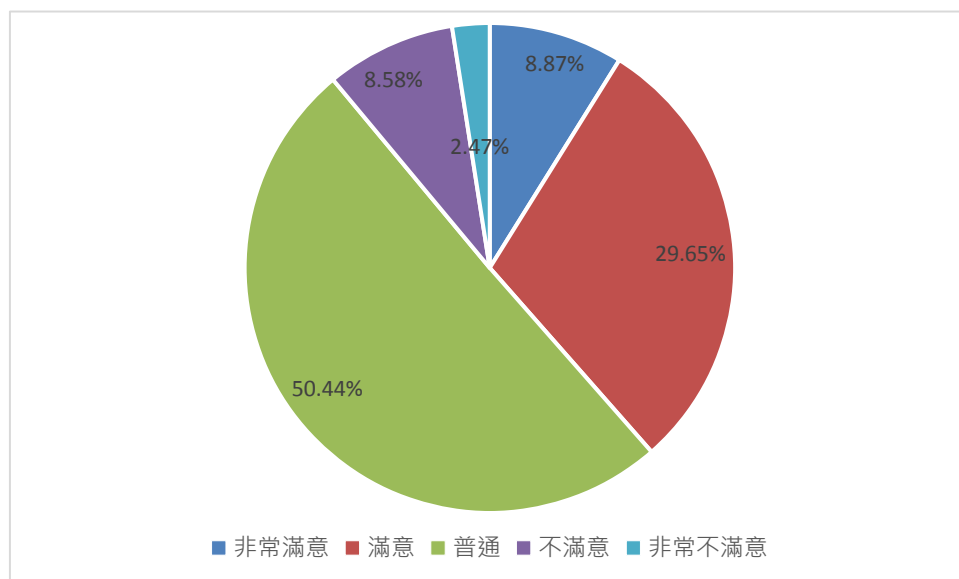


圖 3-2-14

查緝校園毒品工作滿意度之統計圖

表 3-2-4 查緝校園毒品項目中各分項統計表

項目	次數	百分比
----	----	-----

青少年及校園毒品查緝效能不足	53	32.9
施用毒品新生人口下降有限	23	14.3
精美包裝之新興混合式毒品快速竄起	25	15.5
對於初犯涉毒少年，結合學校與家長 予以即時關懷力道不夠	29	18
辦理校園毒品宣導未能普及每個青少年	31	19.3
總數	161	100

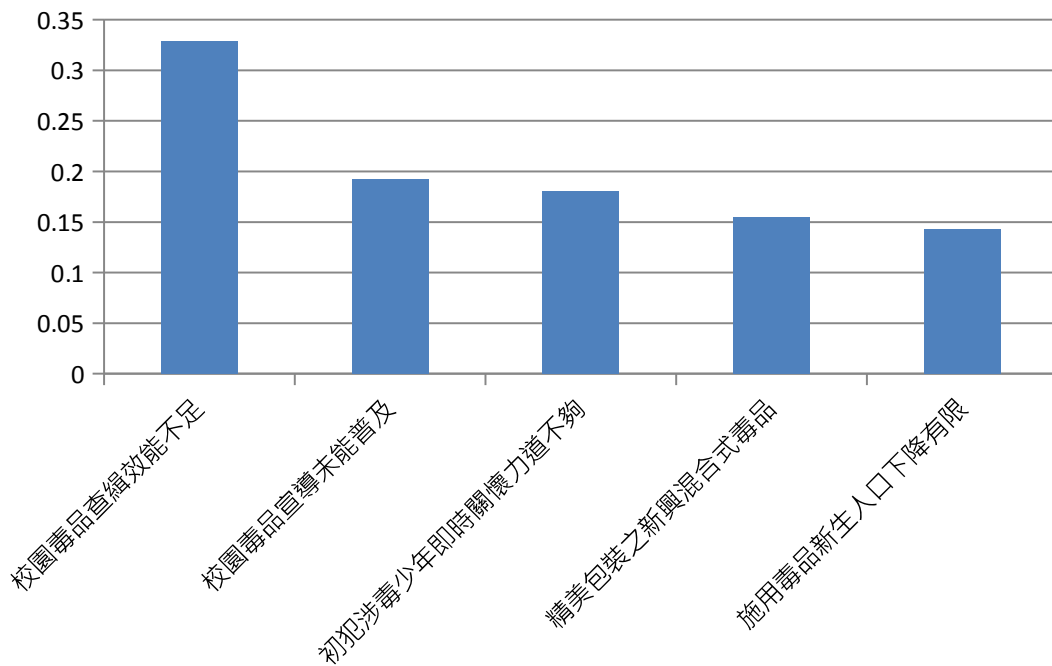


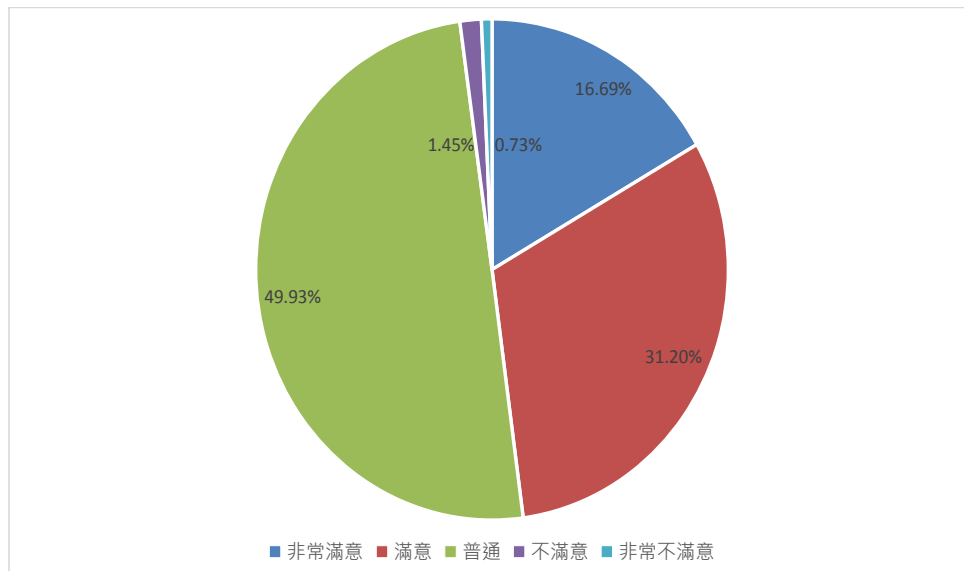
圖 3-2-15 校園毒品查緝主要因素統計圖

5.金門縣警局在執行「婦幼保護」工作項目上的滿意度？

本次調查結果中，有關婦幼保護工作的任務，例如在家暴防治與兒少保護的處理程序上，民眾對其滿意度之呈現有 31%與 17%的比例回答滿意以及非常滿意。回答不滿意與非常不滿意的各僅佔

1%。有高達 50% 的受訪者對本題項則採取保留態度(圖 3-2-16)，而這部分則是未來政策與工作規劃上可以著墨的地方。

圖 3-2-16 婦幼保護處理程序滿意度之統計圖



6. 總體而言，請問您對於金門縣警局治安服務措施，是否滿意？

本次調查結果中，民眾對於金門縣警局整體治安服務措施(不分細項)施行的滿意度，表達出滿意以及非常滿意所佔比例分別為 37% 跟 17%，總計達 54%。而認為普通所佔比例也有 43%。對於治安服務措施感到不滿意與非常不滿意的受訪者僅佔 2% 跟 1%。據此，有高於一半的受訪者認為金門縣警察局的整體治安服務是良好的，認為不滿的僅有 3%。43% 的受訪者現階段則是保持中立立場，應可為未來可努力之方向以爭取認同與支持。

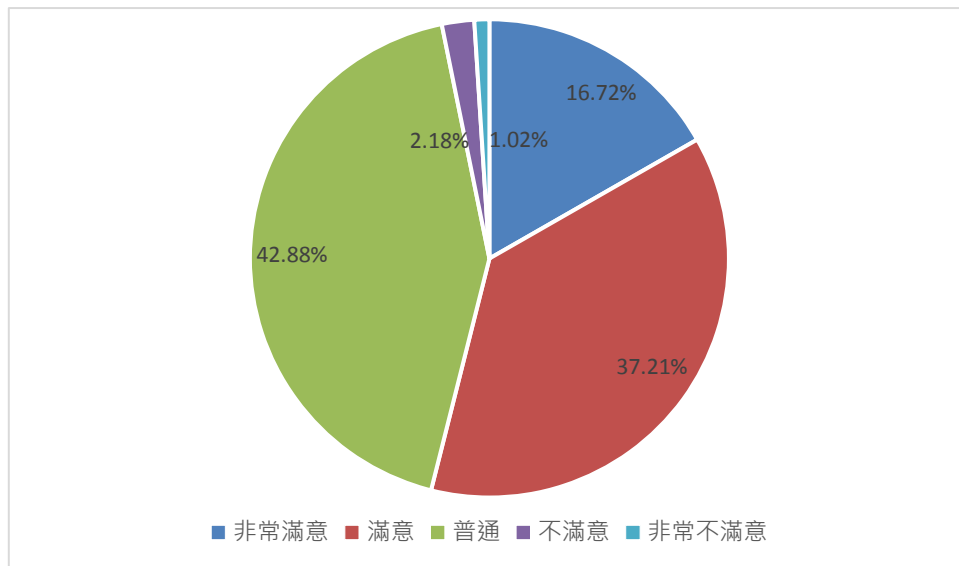


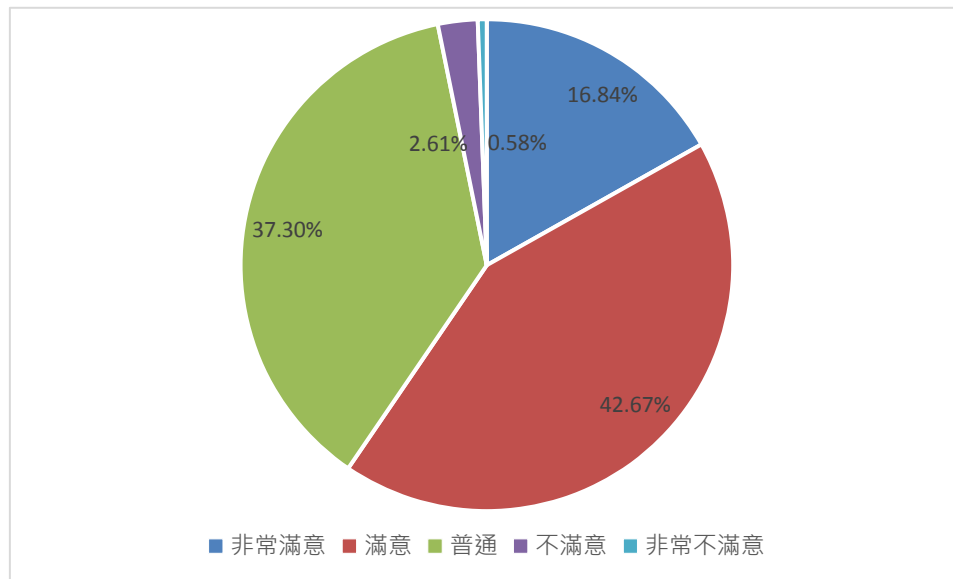
圖 3-2-

17 治安服務措施滿意度統計圖

7.總體而言，請問您對金門縣的整體治安狀況，是否滿意？

在此構面下，最終問及民眾對於金門縣整體治安環境之表現，調查結果顯示，民眾對金門縣整體治安狀況感到滿意的佔 43%，非常滿意的有 17%，總計 60%。另一方面，對於金門縣整體治安表現出不滿意的僅佔 3%，且 692 人中僅有 4 人(佔比相當低)對金門縣的整體治安表現出非常不滿意的回應。由此可見，就金門縣整體治安環境的部分，金門縣居民仍然抱持著相當高的信心。

圖 3-2-18 金門縣整體治安環境滿意度統計圖

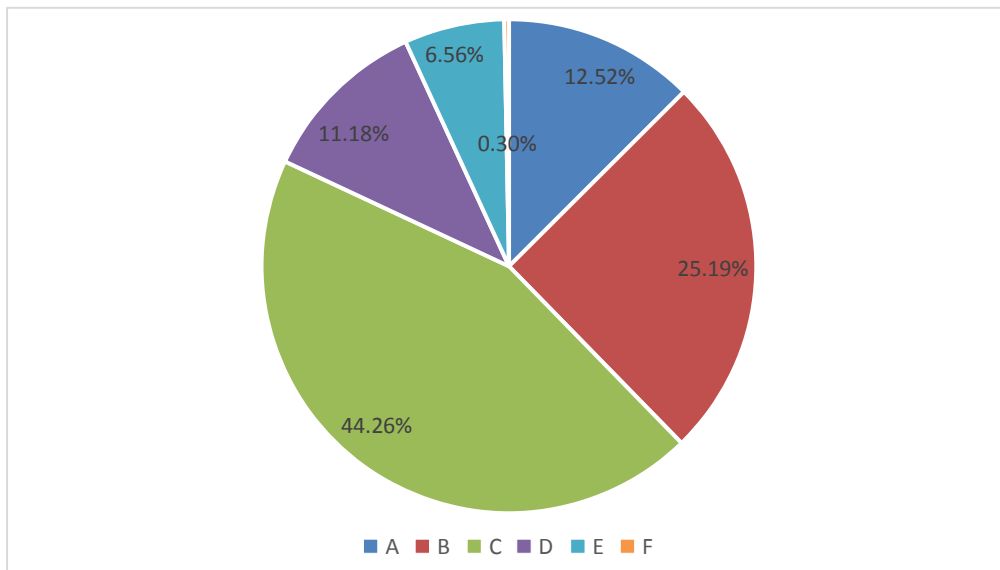


(三) 交通服務滿意度調查

1. 請問您對警察交通服務的項目中，哪一項是您「最重視」的項目？

本次調查結果中，根據交通教育及宣導(A)、交通違規取締(B)、防制酒後駕車(C)、交通秩序維護(D)、交通事故處理(E)以及其他交通服務相關事項(F)等 6 個題項請受訪民眾從中選出最重視的 1 個題項。下圖 3-2-19 統計的結果顯示，防制酒後駕車所佔比 44% 為最高，其次為交通違規取締的 25% 以及交通教育及宣導的 13%。由此可見，酒駕防制仍是一般居民心目中認為最重要的項目。而這與地區製酒產業興盛、居民生活型態皆有密切之關聯。

圖 3-2-19 交通服務最重視之項目統計圖



2.請問您對警察交通服務的項目中，哪一項是您「最滿意」的項目？

在確認完民眾對於交通服務項目認知的重要程度之後，接下來問到對於前述各項目中目前感覺到最滿意的一項，有 29% 的受訪民眾認為是交通教育及宣導，其次為交通秩序維護的 25%。交通違規取締(B)、防制酒後駕車(C)、交通事故處理(E)的佔比分別為 16%、14%、13%，在最滿意程度上屬於第二個層次。此外，藉由圖 3-2-19 以及圖 3-2-20 中各項目的重視度以及最滿意度，可以更進一步繪製出重視度-最滿意度的分佈圖形，如圖 3-2-21 所示。由圖中可見，交通違規取締(B)與防制酒後駕車(C)兩項落在重視度高於平均但最滿意度低於平均的象限之中，表示是需要改進的面向，需積極做為以提升其滿意度，可以做為未來提升滿意度的重點項目。

■ A ■ B ■ C ■ D ■ E ■ F

圖 3-2-20 交通服務最滿意之項目統計圖

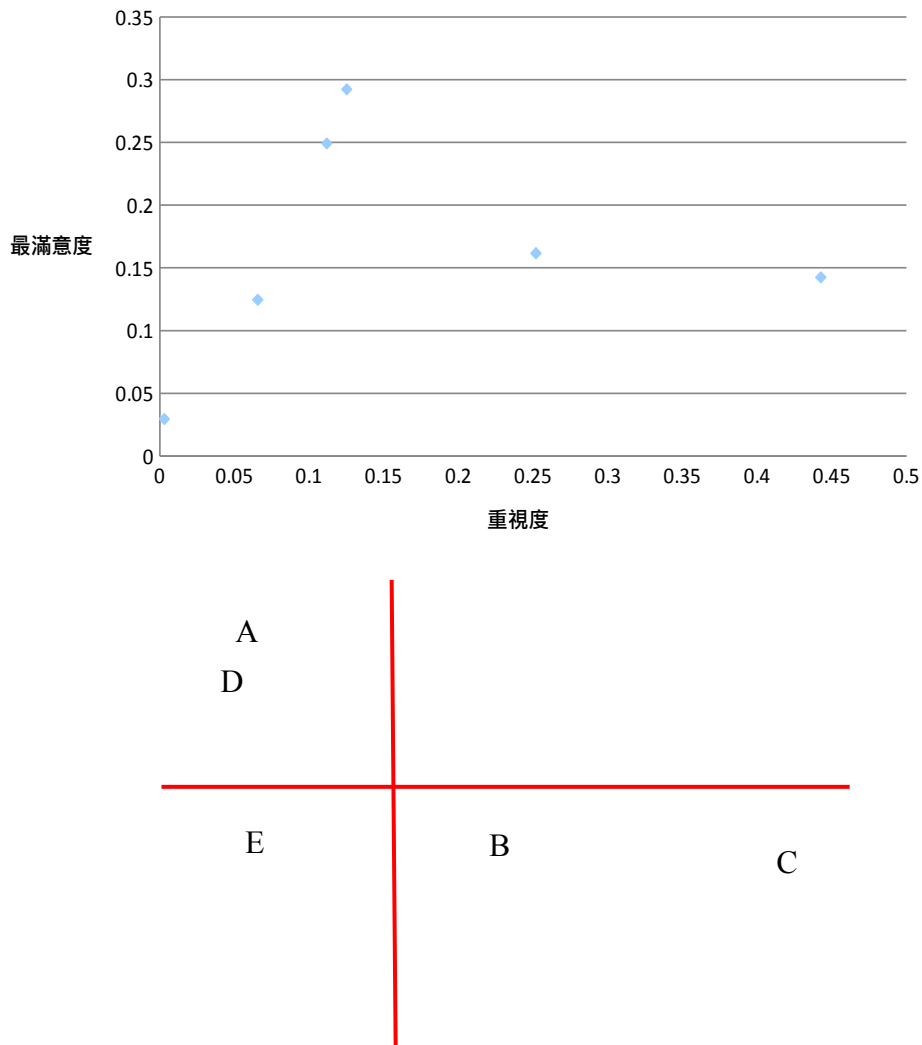


圖 3-2-21 交通服務項目中最重要與最滿意之雙軸分析

3.請問您對於警察在維護交通時的執法態度，是否滿意？

在問及交通維持時的服務態度，本次調查結果顯示，有 45% 以及 10% 的民眾認為滿意以及非常滿意，總計比例達 55%。而認為不滿意以及非常不滿意者則佔 5% 與 1%。持中立態度者有 39%。

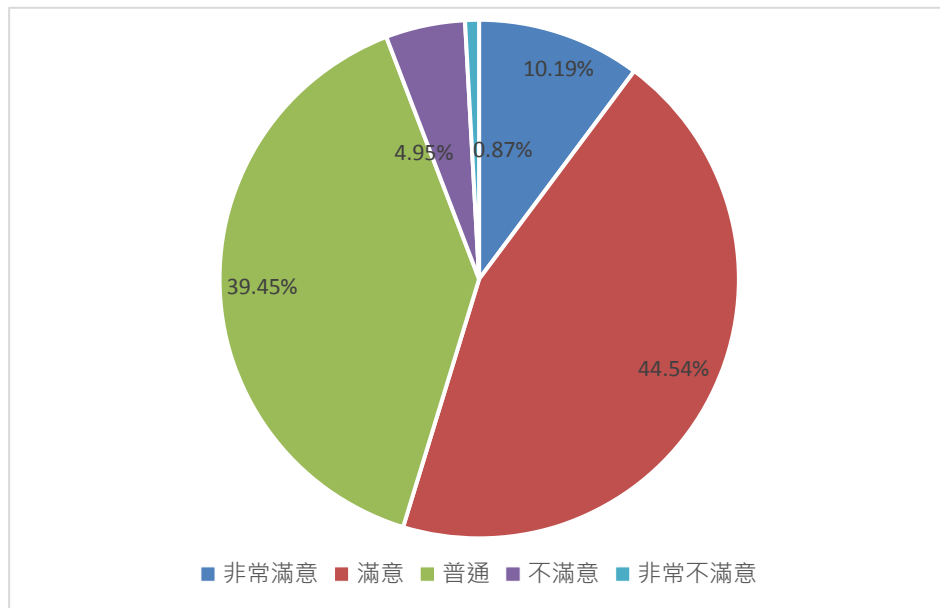


圖 3-2-22 警察維護交通之執法態度滿意度統計圖

4.請問您對於最近一年金門縣的整體交通狀況，是否滿意？

當在問到金門縣整體交通狀況時，受訪者對於最近一年金門縣整體交通狀況有 34%與 11%的人認為滿意以及非常滿意。對整體交通狀況認為不滿意以及非常不滿意的分別有 12%與 4%。值得注意的是不滿意與非常不滿意的總合比例達 16%。若據以更進一步詢問回答不滿意與非常不滿意意的填答者，其對於以下項目的看法，以發掘其不滿之主因，包含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。圖 3-2-24 繪製出上述主要因素之次數分佈圖，而前五項分別為警察未嚴格取締交通違規、道路不平坑洞多、道路規劃設計不佳、停車位不足以及警察交通疏導不良，數值都在 10%以上。值得注意的是，這五個項目中只有第一項與第五項是屬於警察局列管業務，其餘三項雖與交通有關，但卻都不是屬於警察機關的業務。然針對

警察未嚴格取締交通違規以及警察交通疏導不良這兩項，都是未來可以持續精進的地方。

其次，在此題項內也進一步問到希望能夠優先加強與改善的警察機關列管交通作為。在此分項題項中，針對取締違規停車、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進行詢問，各項目計數之結果如下表 3-2-6。其中取締酒後駕車、取締違規停車、加強交通工程改善、取締超速以及取締闖紅燈為最主要的五項工作，其數值都在 10% 以上。

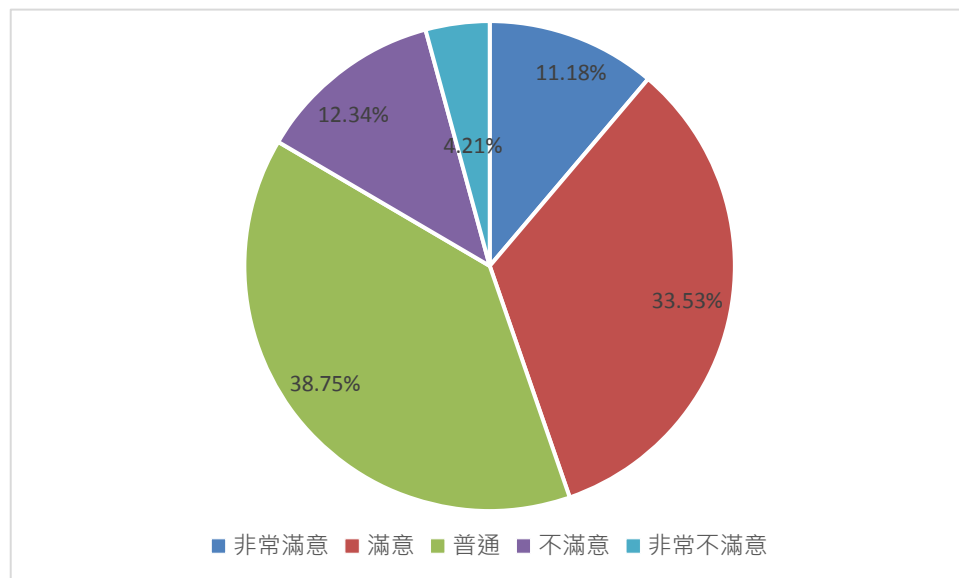


圖 3-2-23

交通服務整體滿意度統計圖

表 3-2-5 交通服務項目中認為較不滿意項目統計表

項目	次數	百分比
警察未嚴格取締交通違規	69	21.4
警察交通疏導不良	36	11.1
警察取締不合理或亂開罰單	19	5.9
停車位不足	37	11.5
道路規劃設計不佳	50	15.5
交通事故處理效率不佳	23	7.1
交通號誌常故障或設計不良	27	8.4
道路不平坑洞多	62	19.2
總數	323	100

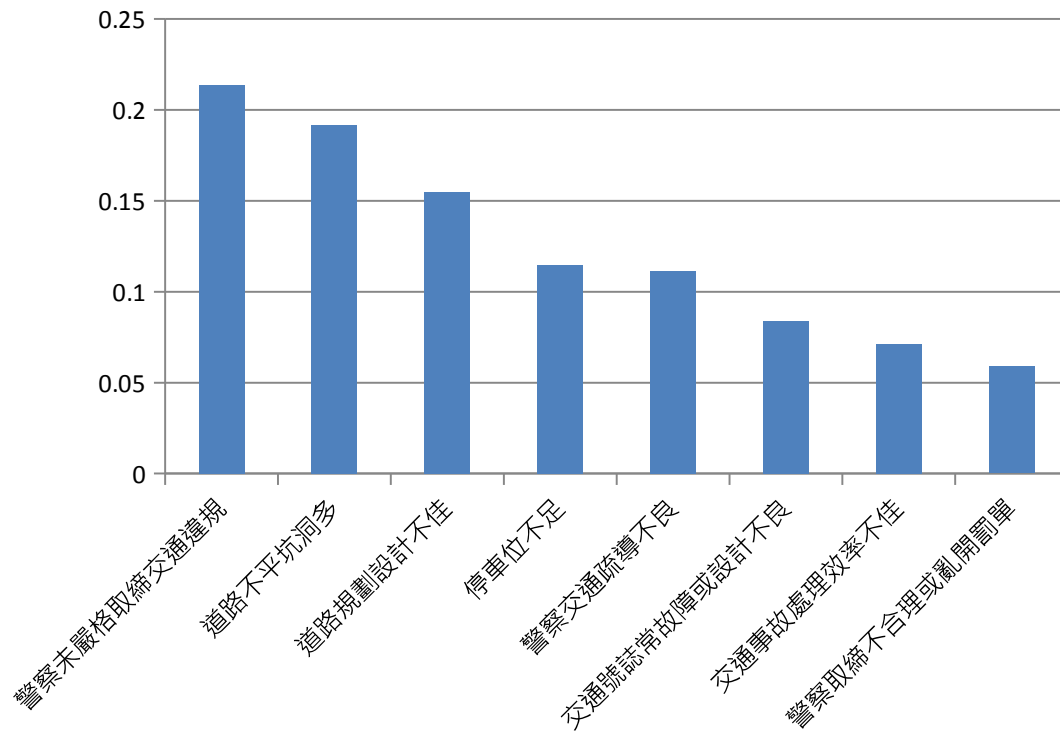


圖 3-2-24 整體交通服務相較不滿的主要因素統計圖

表 3-2-6 交通服務項目中認為優先加強項目統計表

項目	次數	百分比
取締違規停車	76	17.9
取締酒後駕車	92	21.6
取締超速	48	11.3
取締闖紅燈	48	11.3
加強交通工程改善	55	12.9
加強交通疏導整理	34	8
加強交通安全宣導	33	7.8
加強交通事故處理效率	39	9.2
總數	425	100

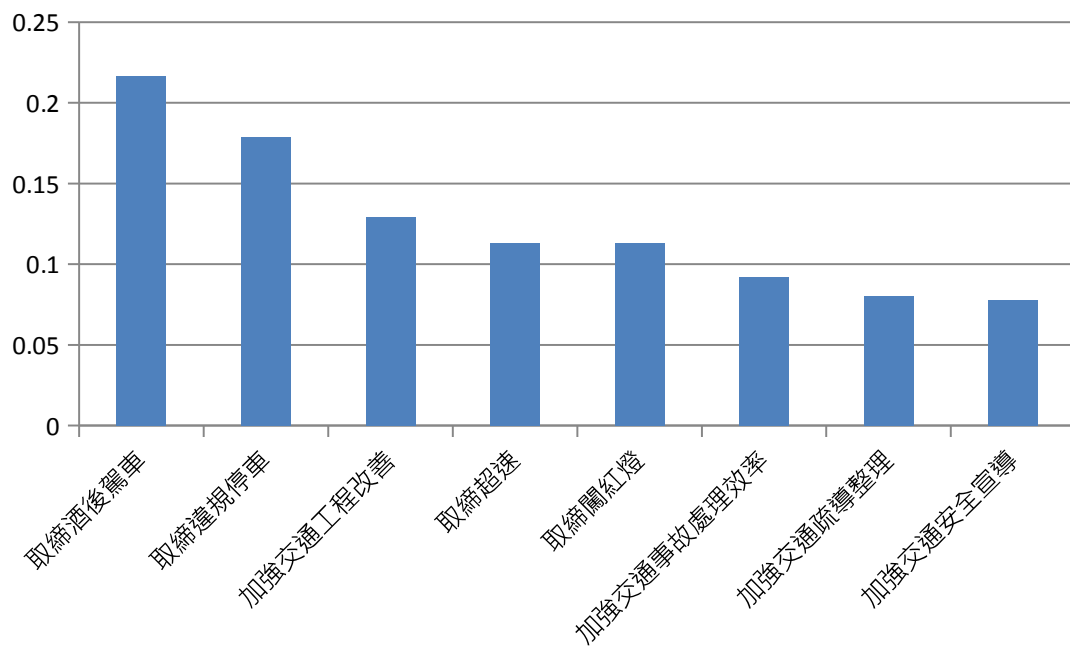
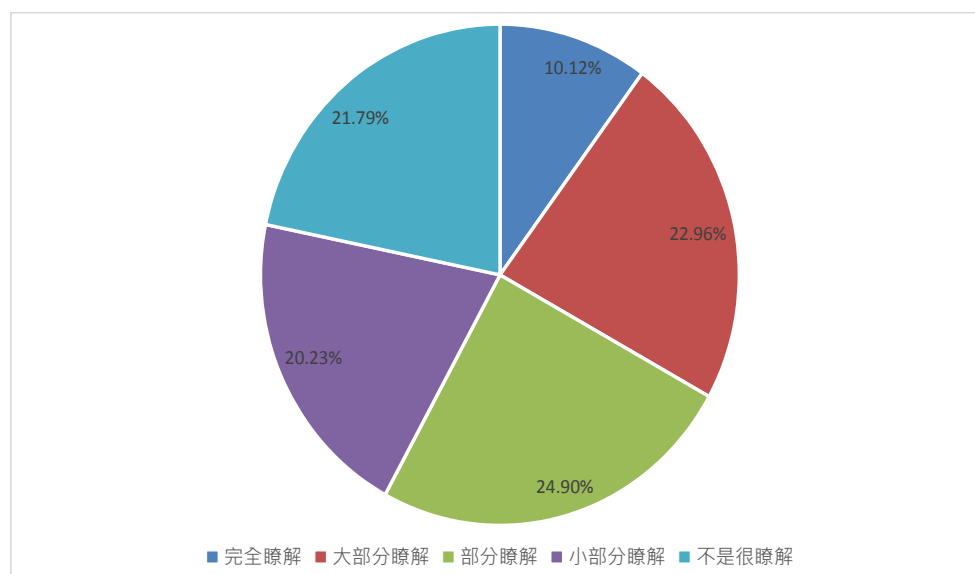


圖 3-2-25 整體交通服務優先加強改進主要因素統計圖

5.請問您是否知道金門縣警局與金酒公司共同規劃推動「酒後代駕」試辦，希望從源頭上做到防止酒後駕駛行為？

由於防制酒駕以維護人民生命與財產之安排一直以來是警政工作相當重要的工作，而在上述的統計調查結果之中也呈現出金門縣居民對於取締酒駕的殷切期盼。為有效由源頭防制民眾酒駕，今年度開始金門酒廠公司與金門縣警察局共同通對酒後代駕的試辦，希冀能降低酒駕的動機。因此本題項則進一步就該政策進行詢問。首先，針對該政策的知悉程度，下圖 3-2-26 顯示有 10%與 23%的受訪民眾對於該政策的推動是完全了解與部分了解。而對該政策部分了解、小部分了解、不是很了解的人則分別有 20%、22%與 10%。由此可見該政策之推廣與相關內容之行銷上有可以努力的空間。至於問到該政策的支持度，則有 37%與 26%抱持支持與非常支持的態度，總計 63%。持反對意見的民眾則約有 10%，另有 27%的受訪者持中立立場。

圖 3-2-26 酒後代駕政策知悉程度統計圖



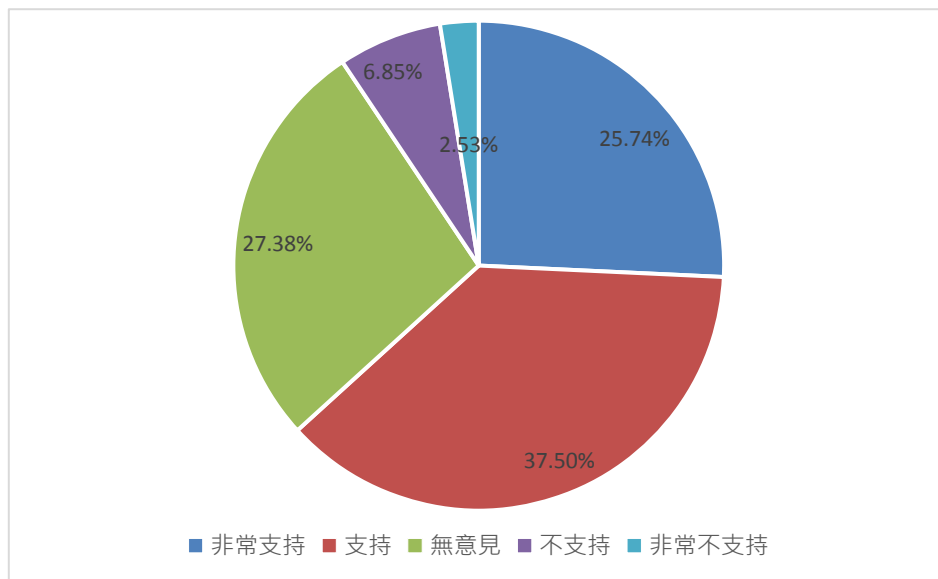


圖 3-2-27

酒後代駕政策支持度統計圖

(四)、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情事？

受訪者對於是否曾聽聞最近一年警察機關藉機刁難情事，有高達 85% 以上受訪者表示沒有，其次為不方便說佔 10%，而有所聽聞者則佔 5%。若更進一步針對有所聽聞者(48 人)其所聽聞之來源，則包含親戚朋友、電視媒體、報紙、網路、雜誌、親身經歷、其他，進行詢問，下表 3-2-7 針對各來源進行統計，可以發現親戚朋友、網路、親身經歷佔前三項，數值都超過 10%。

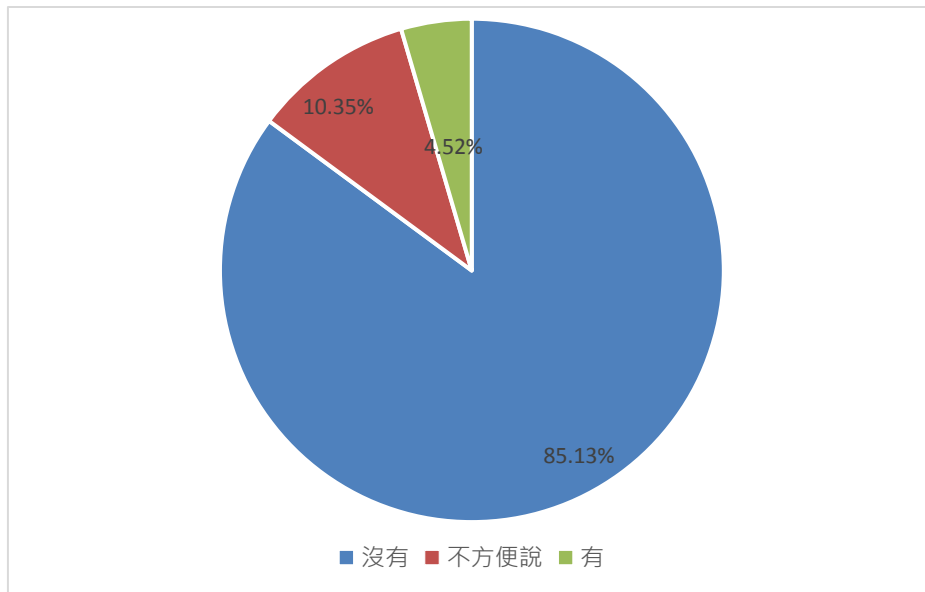


圖 3-2-28

聽聞警察機關有藉機刁難情事之統計圖

表 3-2-7 聽聞藉機刁難情事之來源統計表

項目	次數	百分比
親戚朋友	20	41.7
電視媒體	4	8.3
報紙	2	4.2
網路	15	31.2
雜誌	0	0
親身經歷	6	12.5
其他	1	2.1
總數	48	100

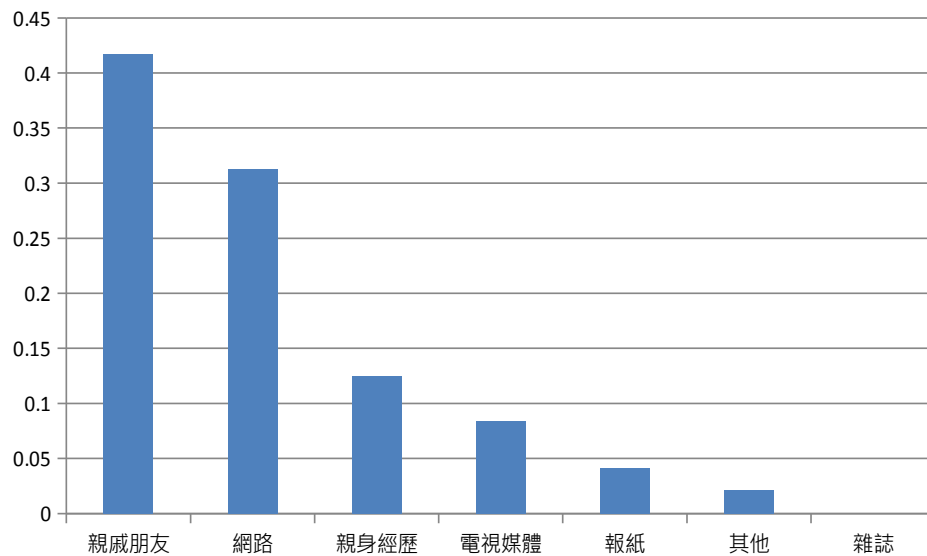


圖 3-2-29 聽聞藉機刁難情事之來源統計圖

2. 您是否曾經聽聞，最近一年金門縣警局之警察有藉機索賄情事？

另一方面，當問到因業務所產生的藉機索賄情事，有高達 88% 以上受訪者表示沒有聽聞過此等事件，其次為不方便說佔 10%，而有所聽聞者則僅佔 2%。若更進一步針對有所聽聞者(24 人)其所聽聞之來源，包含親戚朋友、電視媒體、報紙、網路、雜誌、親身經歷、其他，進行詢問。下表 3-2-7 針對各來源進行統計，可以發現親戚朋友、電視媒體、網路與報紙佔前四項，數值都超過 10%。值得注意的是，並沒有受訪者有親身經歷索賄的情事。總而來說，當問及有

關索賄之情事，可以發現高達 88% 以上的受訪者是沒有聽聞過。而針對有聽聞過的少數 2% 受訪者，卻沒有任何人事有親身經歷過索賄情事，再再顯示金門縣警察機關的政風清廉度是值得肯定。

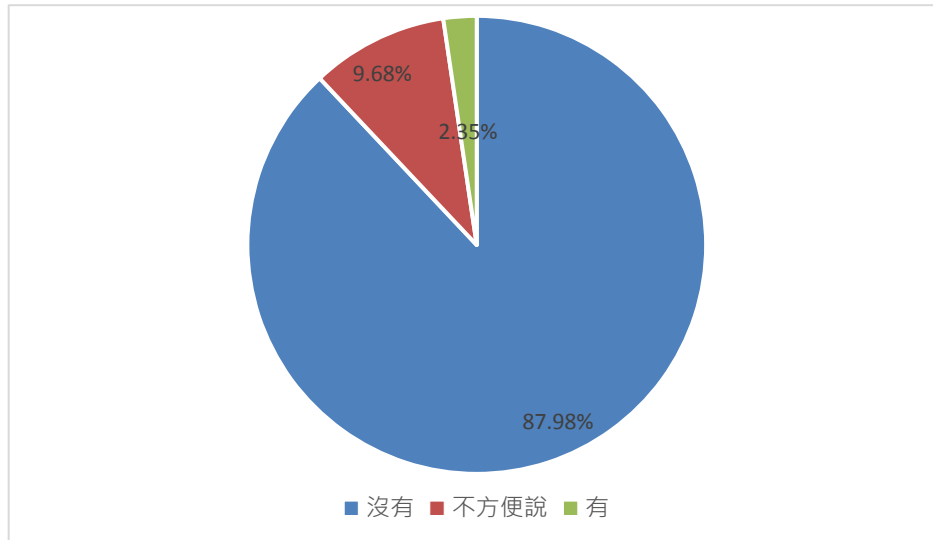


圖 3-2-30

聽聞警察機關有藉機索賄情事之統計圖

表 3-2-8 聽聞藉機索賄情事之來源統計表

項目	次數	百分比
親戚朋友	11	45.8
電視媒體	5	20.8
報紙	3	12.5
網路	4	16.7
雜誌	0	0
親身經歷	0	0
其他	1	0.04
總數	24	100

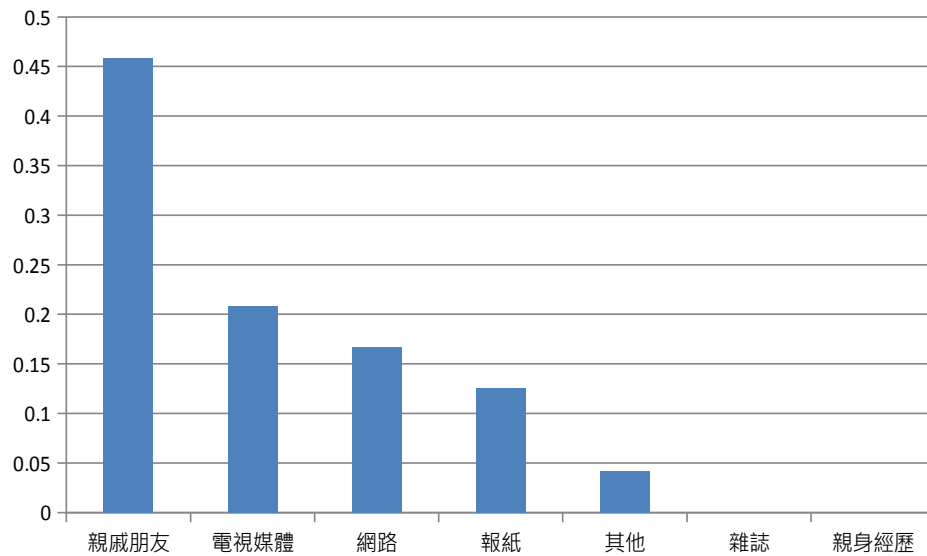


圖 3-2-31 聽聞藉機索賄情事之來源統計圖

3. 您認為一般民眾到金門縣警局辦事情，行賄或送禮給警察人員情形，是否嚴重？

上一題項是問及受訪者個人對於索賄情事之聽聞與看法，是屬於自身的特定經驗與反應。然而針對一般的刻板印象，亦即非屬特定個人的經驗與反應，在此也進行詢問，以了解民眾對於警察機關清廉意象的認知。在此，需注意的是，一般民眾清廉意象的認知並不等於上題實際清廉程度的現況。由下圖 3-2-32 的結果顯示，刻板

印象認為到警察機關辦事會有行賄作為的情事，有 30%與 12%的受訪者認為並不嚴重。而認為必須要送禮、紅包才能辦好事之刻板印象的民眾合計有 20%，持中立意見者則有 40%。由上述之統計數字與圖形顯示，其實民眾對於到警察機關辦事須送禮的刻板印象仍然是存在。由於刻板印象之消除並不容易，在此我們比較了 106 年與 107 年同一題項之回答狀況，以觀察刻板印象之存在是否有逐漸削減的態勢。圖 3-2-33 比較了這 106 年與 107 年在回答上比例的分佈可以發現此等刻板印象有逐年出現降低的狀況。回答嚴重與非常嚴重的比例都顯著下降，其數值轉移到普通以及不嚴重的回應之中。然為能匡正此等刻板印象，尤其是在離島金門，警察機關可以在行銷宣傳以及品牌形象宣傳上多下工夫，以收成效。

圖 3-2-32 警察機關索賄意象的認知之統計圖

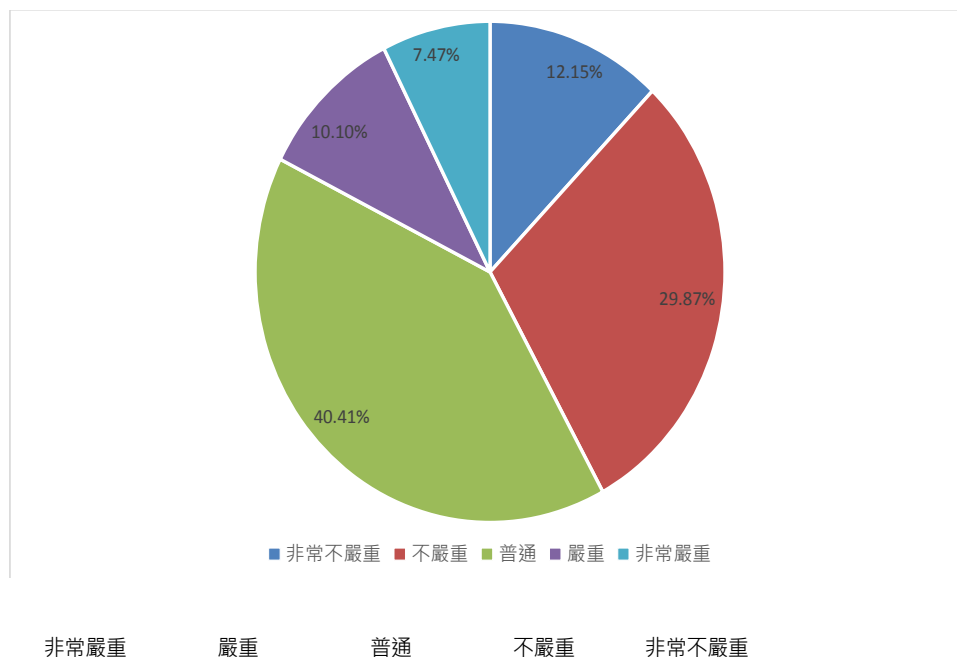


圖 3-2-33 警察機關索賄意象的認知之比較圖

4.您認為一般民眾到縣警局辦事情不順利時，找人關說的情形，是否嚴重？

而一般刻板印象之中，除了索賄之外，另一方式是找人關說之情事。因此，同樣為了測知在關說上面的刻板印象，本題項詢問受訪者的認知與看法。下圖 3-2-34 的結果顯示，有 17%與 13%的民眾認為關說情事是不嚴重與非常不嚴重。而回答嚴重與非常嚴重的分別佔 15%跟 11%。另有 44%的受訪者則採取中立的立場。同樣的，在此我們比較了 106 年與 107 年對於同一題項之回答狀況，以觀察刻板印象之存在是否有逐漸削減的態勢。圖 3-2-35 比較了這兩年在回答上比例的分佈，可以發現此等關說刻板印象也有逐年出現降低的狀況。回答嚴重與非常嚴重的比例都顯著下降，其數值轉移到普通以及非常不嚴重的回應之中。然為能匡正此等刻板印象，警察機關可以併同上一題項在行銷宣傳以及品牌意象宣傳上多下工夫，以改善民眾心目中的刻板印象。

■ 非常不嚴重 ■ 不嚴重 ■ 普通 ■ 嚴重 ■ 非常嚴重

圖 3-2-34 警察機關關說意象的認知之統計圖

非常嚴重 嚴重 普通 不嚴重 非常不嚴重

圖 3-2-35 警察機關關說意象的認知之比較圖

5. 您對於金門縣警局整體政風清廉度，是否滿意？

在廉政現況的構面下，最終針對整體的政風清廉度進行詢問，

圖 3-2-36 中顯示有 29%與 13%的民眾認為滿意以及非常滿意。回答不滿意與非常不滿意的僅佔 5%與 2%。另有 51%的民眾則是持中立的態度。這樣的一個整體政風清廉度若與去年相比可以發現兩者相去不遠，如圖 3-2-37 所示。換言之，金門政風清廉度的水準仍然維持在一定的水平。

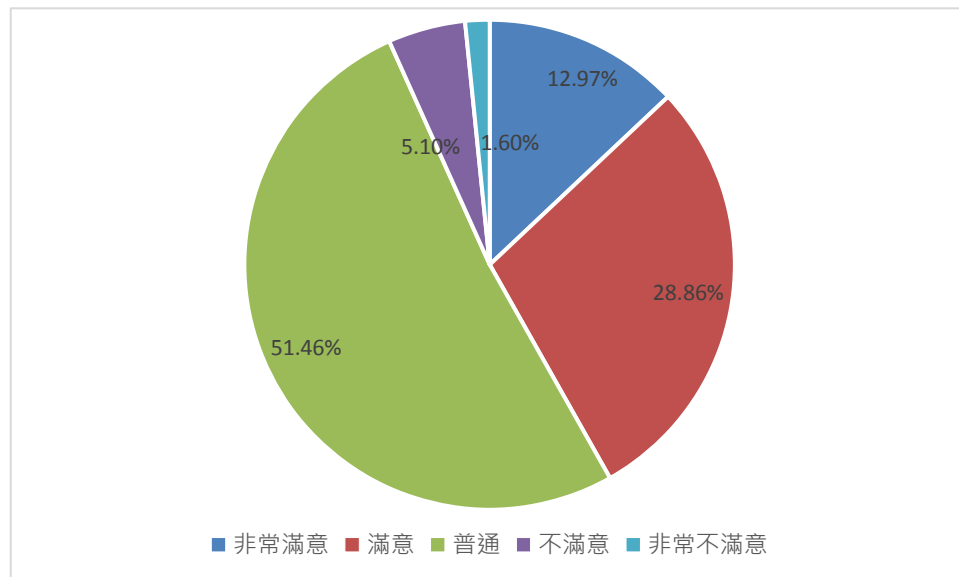


圖 3-2-36

整體政風清廉滿意度之統計圖

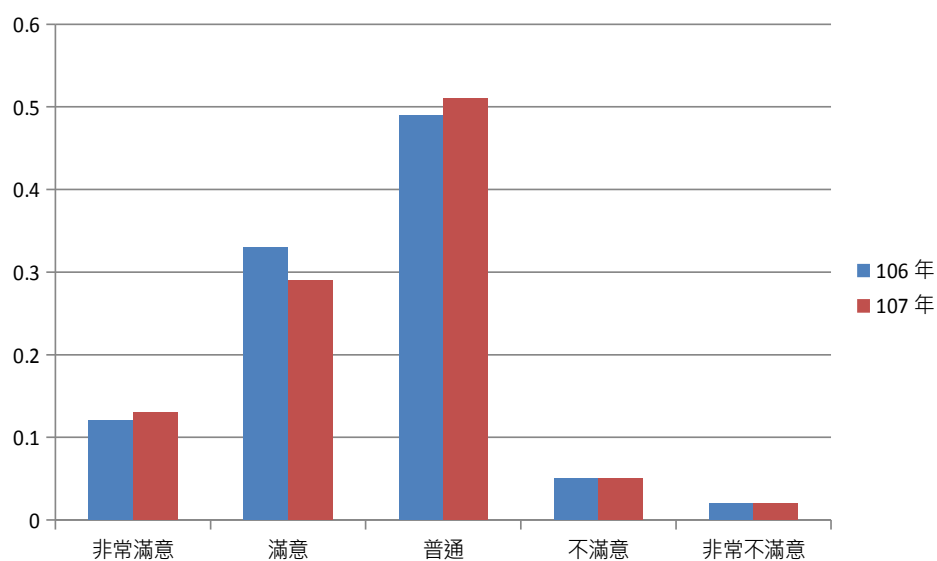


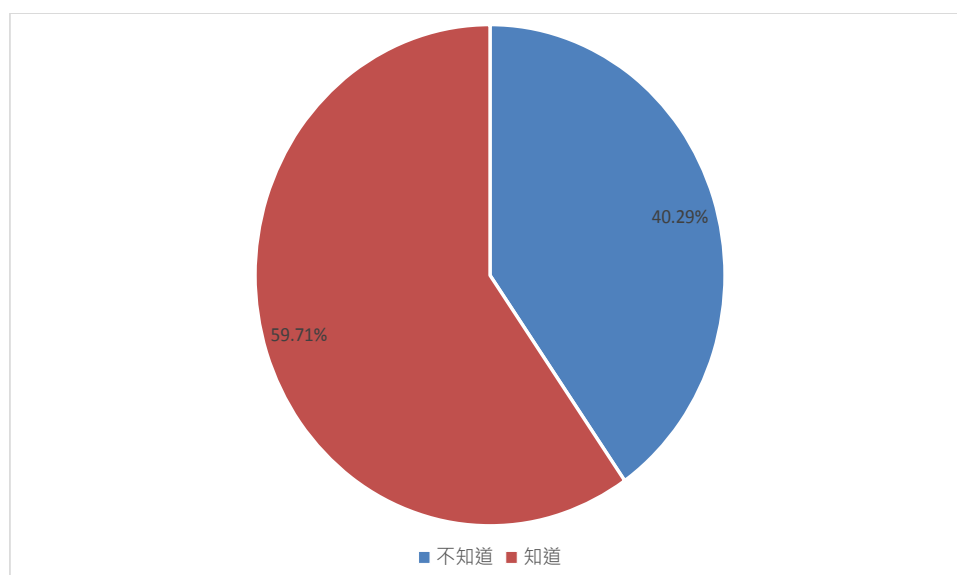
圖 3-2-37 整體政風清廉度之比較圖

(五)、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？

對於受訪者是否知悉到警察局申辦案件，若為求快速通過或好辦事，而向公務員送禮或行賄，是違法的情事進行詢問，結果顯示有 6 成的受訪者知道此為違法的行為。

圖 3-2-38 知道行禮送賄是違法情事之統計圖



2. 您是否知道檢舉公務員貪污瀆職，最高可以獲得檢舉公務員獎金

一千萬元？

而針對檢舉貪污瀆職而獲得獎金的政策，統計結果顯示僅有 29% 的民眾知道，有高達 71 的民眾並不知道有這各政策或是獎金有這麼高。

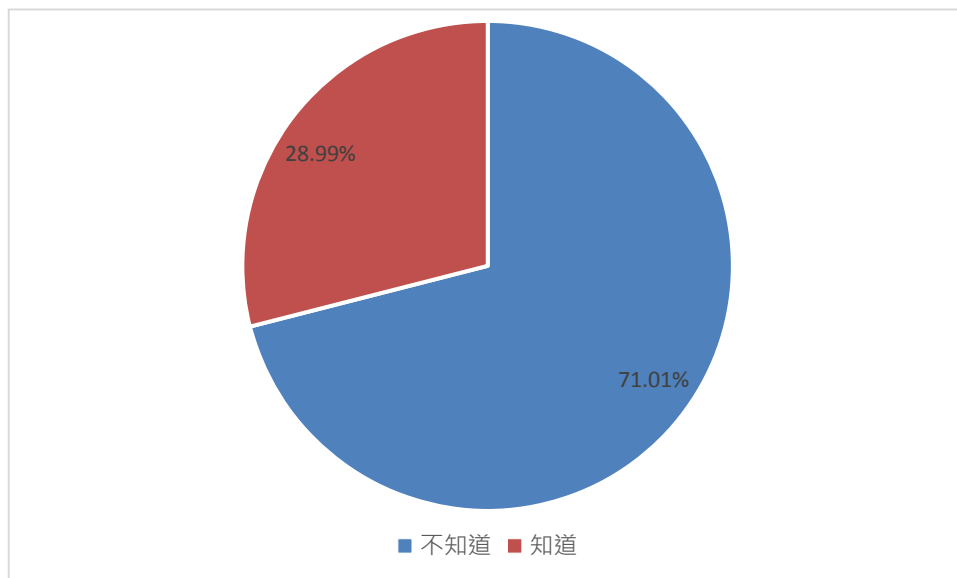


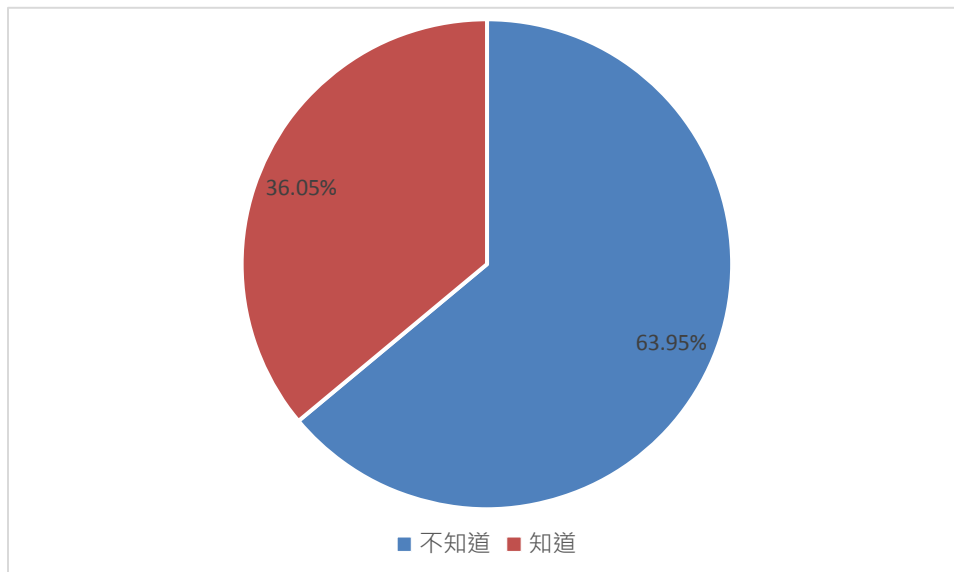
圖 3-2-39

知道檢舉貪污瀆職有獎金誘因之統計圖

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？

在問到警察人員於採購、租賃等業務往來時必須要有迴避的概念時，僅有 36% 的受訪民眾回答知道此一概念，不知道的比例仍高。

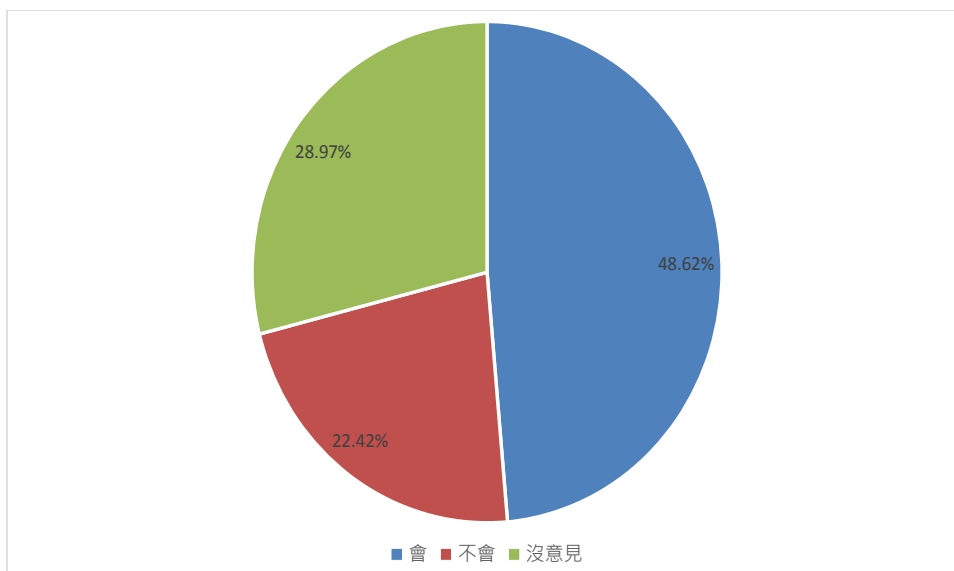
圖 3-2-40 知道採購等業務執行時需利益迴避之統計圖



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？

針對受訪者如果知道警察人員有貪汙違法的行為時，會不會提出檢舉一題，由圖 3-2-41 的結果顯示，會有 49% 的受訪者會提出檢舉者，而不會提出檢舉者則佔 22%。對於本題保持中立立場者有 29%。

圖 3-2-41 檢舉警察人員貪污違法行為之統計圖



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？

對於整體廉政宣導以打擊貪污的努力，調查結果顯示民眾對警察機關在打擊貪污的努力感到滿意與非常滿意地分別佔 34%與 13%。認為不滿意與非常不滿意的僅分別佔 5%與 2%。保持中立態度的民眾則有 46%。

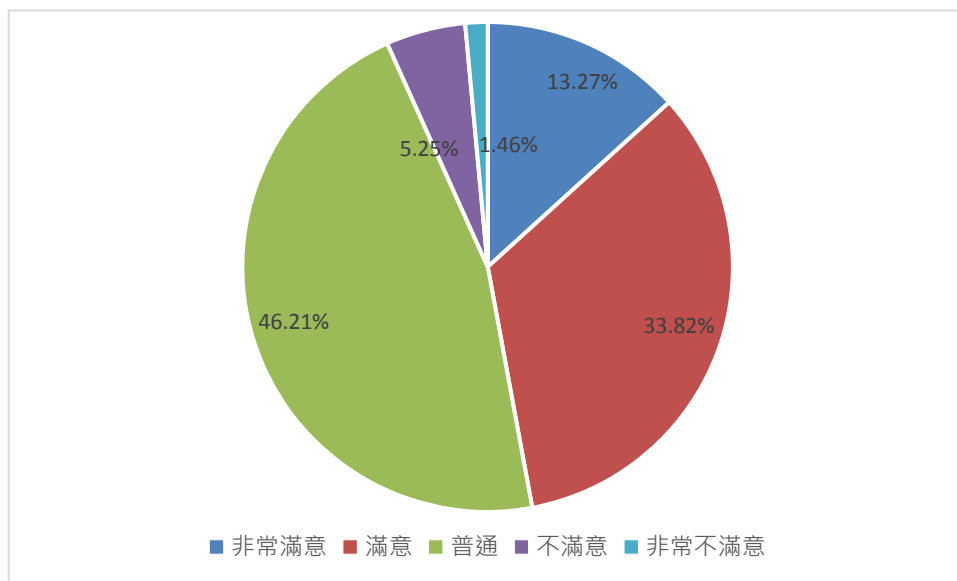


圖 3-2-42

民眾對於廉政宣導打擊貪污的努力之統計圖

綜合此構面所問的之問項，針對民眾對於行禮送賄違法、檢舉貪污有獎金以及採購人員需利益迴避的認知，除第一題之外，第二、三題的認知普遍不足。因此對於整體廉政宣導的努力其實知道的有限。而為了讓民眾知道機關在防弊上所採用的棍子以及蘿蔔策略，需透過適當的方式來加以宣傳，以加強民眾的法治觀念。

肆、滿意度差異分析

在第三章中透過敘述統計之技巧彙整此次問卷調查各問項之回應狀況，可用以了解現況受訪者對於洽公服務滿意度、治安服務滿意度、交通服務滿意度、廉政現況以及廉政宣導這五個構面之看法。此一章節則更進一步透過單因子變異數分析之技巧來探究不同社會經濟背景的受訪者在回覆上是否有不同之看法。差異分析的優點在於可以根據不同的市場區隔來觀察其回覆狀況，以了解回覆上的差異是否存在。差異分析的結果可用以做為未來聚焦特定族群在政策溝通、推動與執行上的參考依據，以達到效果。

在洽公服務滿意度構面，此構面之單選題項(題 1、2、3、4、7)得分可以進行平均數之計算，之後再以年齡、職業類別、居住鄉鎮、性別、學歷、月所得、婚姻、警政使用頻率八個變項，分別探討不同族群對於洽公服務整體滿意度在看法上的差異。由於複選題以及兩階段問題(如洽公服務之第 5、6 題)並不適合使用變異數分析，因此在此便省略該題項不計。在治安服務滿意度構面，則透過計算第 5、6、7 題單選題項之平均數來獲得此構面之平均。同樣的概念，在交通服務滿意度構面計算第 1、2、3、6 題之平均；在廉政現況的構面則計算第 3、4、5 題的平均；在廉政宣導的部份由於前 4 題並非以李克特 5 點尺度方式設計，且第 5 題的整體宣導與前 4 題的分項題目都有關聯，因此僅以第 5 題得分做為此構面之得分。

下表 6-1 顯示在「洽公服務滿意度」構面上，檢定八個社會經濟特性分別對於受訪者在回覆上是否具有差異。首先，在年齡構面上，男生與女生對於洽公服務滿意度並無不同的看法。其次，就職

業類別上來加以分析，其對於洽公服務滿意度也並無持不同的看法。第三，若以居住地來加以區分樣本，可以發現不同居住地對於洽公服務滿意度在回答上具有差異性。若更進一步進行 Scheffe 事後檢定，可以發現在平均得分上金城鎮<金湖鎮、金城鎮<金沙鎮、金寧鄉<金湖鎮，換言之不同鄉鎮居民在此構面上的看法是不一致的。第四，若由性別的角度切入分析，可以發現在洽公服務構面上男生的評分低於女生，且達統計的顯著性。換言之，性別對於此構面之評分是不具有一致性，且男生低於女生。第五，在學歷面向上的回應差異，在洽公服務構面上顯示出不同學歷背景的人在回覆時並無差異。第六，不同月所得區間之受訪者對於洽公服務構面上的回應是具有顯著差異。惟進一步做 Scheffe 事後檢定時並無顯示出不同月所得區間的人具有答覆上的差異性。第七，在婚姻的構面中，婚姻現況的不同對於洽公服務滿意度並無帶來回應上的差異。最終，若由警政服務使用的頻率來加以區隔，可以發現在洽公服務上是具有顯著的差異。Scheffe 事後檢定顯示在平均得分上以 2-4 次>5 次以上，顯示適度使用警政服務的人在洽公服務的評分上會高於頻繁使用警政服務的人。

表 6-1 受訪者特性對金門縣警局洽公服務之差異分析

因子	F 值	P 值	Scheffe 事後檢定
年齡	1.321	0.261	
職業類別	0.854	0.574	
居住鄉鎮	6.878***	0.000	金城<金湖、金城<金沙、 金寧<金湖
性別	4.728**	0.030	男<女
學歷	0.341	0.796	
月所得	3.297**	0.020	
婚姻	0.239	0.788	
警政服務使用頻率	3.890**	0.021	2-4 次>5 次以上

** p<.05, *** p<.01

下表 6-2 為受訪者在「治安服務滿意度」構面上的差異分析結果。首先，在年齡構面上，男生與女生對於治安服務滿意度並無保持不同的看法。其次，就職業類別上來加以分析，同樣的其對於治安服務滿意度也並無持不同的看法。第三，若以居住地來加以區分樣本，可以發現不同居住地對於治安服務滿意度在回答上也具有差異性。若更進一步進行 Scheffe 事後檢定，可以發現在平均得分上金城鎮<金寧鄉、金城鎮<金湖鎮、金城鎮<金沙鎮。可以發現金城鎮的居民在得分上都低於其他鄉鎮，顯示出不同鄉鎮之居民在此構面上的看法是不一致的。第四，若由性別的角度切入分析，可以發現在治安服務構面上男生與女生的評分並無統計上的顯著差異。換言之，性別對於此構面之評分是具有一致性，男生和女生是一樣。第五，在學歷面向上的回應差異，在治安服務構面上顯示出不同學歷背景的人在回覆時並無差異。第六，不同月所得區間之受訪者對於治安服務構面上的回應是具有顯著差異。若進一步做 Scheffe 事後檢定時可以發現在平均得分上 2 萬以下<4-6 萬、2 萬以下<6 萬以上、2-4 萬<6 萬以上，顯示出不同所得區間的人在治安服務面向上卻有不同之回覆，且所得高的人給分較高。第七，在婚姻的構面中，婚姻現況的不同對於治安服務滿意度並無帶來回應上的差異。最終，若由警政服務使用的頻率來加以區隔，可以發現在治安服務上是具有顯著的差異。Scheffe 事後檢定顯示在平均得分上以 1 次<2-4 次以上，顯示適度使用警政服務的人在洽公服務的評分上會高於較少使用警政服務的人。

表 6-2 受訪者特性對金門縣警局治安服務之差異分析

因子	F 值	P 值	Scheffe 事後檢定
年齡	0.870	0.482	
職業類別	0.911	0.522	
居住鄉鎮	6.026***	0.000	金城<金寧、金城<金湖、 金城<金沙
性別	0.561	0.454	
學歷	0.551	0.647	
月所得	8.412***	0.000	2 萬以下<4-6 萬 2 萬以下<6 萬以上 2-4 萬<6 萬以上
婚姻	1.323	0.267	
警政服務使用頻率	8.574***	0.000	1 次<2-4 次

** p<.05, *** p<.01

下表 6-3 為受訪者在「交通服務滿意度」構面上的差異分析結果。首先，在年齡構面上，男生與女生對於治安服務滿意度並無保持不同的看法。其次，就職業類別上來加以分析，其對於交通服務滿意度也並無持不同的看法。第三，若以居住地來加以區分樣本，與其他構面不同的是，在統計 95%的信心水準下，不同鄉鎮的居民交通服務滿意度在回答上並不具有差異性。因此不同鄉鎮之居民在此構面上的看法是一致的。第四，若由性別的角度切入分析，可以發現在交通服務構面上男生的評分低於女生，且達統計的顯著性。換言之，性別對於此構面之評分是不具有一致性，且男生低於女生。第五，在學歷面向上的回應差異，在交通服務構面上則顯示出不同學歷背景的人在回覆時是具有統計上的顯著差異。若更進一步進行 Scheffe 事後檢定則可以發現在平均得分上製造業<自由業。換言之製造業在交通服務滿意度上的給分是比自由業要來的低。第六，不同月所得區間之受訪者對於交通服務構面上的回應是具有顯著差異。若進一步做 Scheffe 事後檢定時可以發現在平均得分上 2 萬以下<6 萬

以上、2-4 萬<6 萬以上，顯示出不同所得區間的人在交通服務面向上卻有不同之回覆，且所得高的人給分較高。第七，在婚姻的構面中，婚姻現況的不同對於交通服務滿意度並無帶來回應上的差異。最終，若由警政服務使用的頻率來加以區隔，可以發現在交通服務上是不具有顯著的差異。換言之，不同頻率的使用者對於交通服務的回應差異性並不存在。

表 6-3 受訪者特性對金門縣警局交通服務之差異分析

因子	F 值	P 值	Scheffe 事後檢定
年齡	1.533	0.191	
職業類別	1.104	0.357	
居住鄉鎮	2.115	0.077	
性別	4.406**	0.036	男<女
學歷	3.245**	0.022	製造業<自由業
月所得	3.520**	0.015	2 萬以下<6 萬以上 2-4 萬<6 萬以上
婚姻	0.185	0.831	
警政服務使用頻率	1.617	0.199	

** p<.05, *** p<.01

下表 6-4 為受訪者在「廉政狀況」構面上的差異分析結果。首先，在年齡構面上，男生與女生對於治安服務滿意度並無保持不同的看法。其次，就職業類別上來加以分析，其對於廉政狀況也並無持不同的看法。第三，若以居住地來加以區分樣本，可以發現不同居住地對於廉政現況在回答上也具有差異性。若更進一步進行 Scheffe 事後檢定，可以發現在平均得分上金城鎮<金寧鄉、金城鎮<金湖鎮、金城鎮<金沙鎮。可以發現金城鎮的居民在得分上都低於其他鄉鎮，顯示出不同鄉鎮之居民在此構面上的看法是不一致的。第四，若由性別的角度切入分析，可以發現在廉政狀況構面上男生與

女生的評分並無統計上的顯著差異。換言之，性別對於此構面之評分是具有一致性，男生和女生是一樣。第五，在學歷面向上的回應差異顯示出不同學歷背景的人在回覆時並無差異。第六，不同月所得區間之受訪者對於廉政狀況構面上的回應是具有顯著差異。若進一步做 Scheffe 事後檢定時可以發現在平均得分上 2 萬以下<2-4 萬，顯示出不同所得區間的人在廉政狀況面向上卻有不同之回覆，且所得高的人給分較高。第七，在婚姻的構面中，婚姻現況的不同對於廉政狀況並無帶來回應上的差異。最終，若由警政服務使用的頻率來加以區隔，可以發現在治安服務上是具有顯著的差異。Scheffe 事後檢定顯示在平均得分上以 1 次<2-4 次以上，顯示適度使用警政服務的人在洽公服務的評分上會高於較少使用警政服務的人。

表 6-4 受訪者特性對金門縣警局廉政狀況之差異分析

因子	F 值	P 值	Scheffe 事後檢定
年齡	1.948	0.101	
職業類別	1.727	0.071	
居住鄉鎮	7.762***	0.000	金城<金寧、金城<金湖、 金城<金沙
性別	0.228	0.633	
學歷	1.469	0.222	
月所得	4.048***	0.007	2 萬以下<2-4 萬
婚姻	1.222	0.295	
警政服務使用頻率	6.838***	0.001	1 次<2-4 次

** p<.05, *** p<.01

下表 6-5 為受訪者在「廉政宣導」構面上的差異分析結果。首先，在年齡構面上，男生與女生對於治安服務滿意度並無保持不同的看法。其次，就職業類別上來加以分析，整體上檢定的結果顯示其對於廉政宣導在不同職業上是有持不同看法的徵兆。惟若更進一

步進行 Scheffe 事後檢定則無發現不同職業在回應上的差異。第三，若以居住地來加以區分樣本，可以發現不同居住地對於廉政宣導在回答上也具有差異性。若更進一步進行 Scheffe 事後檢定，可以發現在平均得分上金城鎮<金寧鄉、金城鎮<金湖鎮、金城鎮<金沙鎮、金城鎮<烈嶼鄉。同樣的可以發現金城鎮的居民在得分上都低於其他鄉鎮，顯示出不同鄉鎮之居民在此構面上的看法是不一致的。第四，若由性別的角度切入分析，可以發現在廉政宣導上男生的評分低於女生，且達統計的顯著性。換言之，性別對於此構面之評分是不具有一致性，且男生低於女生。第五，在學歷面向上的回應差異，在廉政宣導構面上顯示出不同學歷背景的人在回覆時並無差異。第六，不同月所得區間之受訪者對於廉政宣導構面上的回應是具有顯著差異。若進一步做 Scheffe 事後檢定時可以發現在平均得分上 2 萬以下<4-6 萬以上，顯示出不同所得區間的人在廉政宣導面向上卻有不同之回覆，且所得高的人給分較高。第七，在婚姻的構面中，婚姻現況的不同對於廉政宣導並無帶來回應上的差異。最終，若由警政服務使用的頻率來加以區隔，可以發現在治安服務上是具有顯著的差異。Scheffe 事後檢定顯示在平均得分上以 1 次<2-4 次以上，顯示適度使用警政服務的人在洽公服務的評分上會高於較少使用警政服務的人。

表 6-5 受訪者特性對金門縣警局廉政宣導之差異分析

因子	F 值	P 值	Scheffe 事後檢定
年齡	0.922	0.450	
職業類別	1.850**	0.049	
居住鄉鎮	6.731***	0.000	金城<金寧、金城<金湖、 金城<金沙、金城<烈嶼
性別	4.038**	0.045	男<女
學歷	1.190	0.903	
月所得	5.443***	0.001	2 萬以下<4-6 萬
婚姻	0.009	0.991	
警政服務使用頻率	4.121**	0.017	1 次<2-4 次

** p<.05, *** p<.01

伍、結論與建議

一、結論

107 年度金門縣警察局警政滿意度依據現況、政策調整問卷結構與問項內容，希冀透過金門居民的實際回應持續來獲得其對於金門縣警察局洽公服務滿意度、治安服務滿意度、交通服務滿意度、廉政狀況認知以及廉政宣導認知的看法。根據前述章節資料分析的結果，本調查研究針對 107 年的警政服務滿意度調查報告有以下幾點結論：

（一）洽公服務滿意度

在洽公服務滿意度方面針對受理案件服務態度、人員專業能力、人員服務效率、服務流程、警政 APP 之使用、110 報案專線之使用以及整體洽公滿意度進行詢問。調查結果顯示在服務態度、專業能力以及整體治安服務的表現上，有超過一半的民眾表達出滿意與非常滿意的回應。而在服務流程與服務效率上也分別有 48%、47% 的民眾表示滿意或非常滿意既有的服務。其次，警政 APP 軟體的使用率甚低僅有 5%，不過在使用過的人當中有 42% 的人表示滿意以上的態度。至於在 110 報案專線的使用上，其使用率約為 24%，而使用過的人當中有 62% 表示滿意以上的態度。

另一方面，若由受理案件服務態度、人員專業能力、人員服務效率、服務流程、警政 APP 之使用、110 報案專線之使用以及整體洽公滿意度的分析圖表中去觀察，填答不滿意以及非

常不滿意比例相當低，依序分別為 8%、8%、12%、9%、18% (有使用過的人)、9%(有使用過的人)以及 5%，顯示在此構面下直接表達出不滿的民眾並不多。而在滿意與不滿意之間尚有一個中立族群，且佔一顯著的比例。此一中立族群的態度對於未來警政服務滿意度的影響將會是關鍵，應持續給予需求上的了解以提供適當之警政服務。

至於在差異性分析方面，不同的居住鄉鎮、性別以及警政服務使用頻率對於洽公服務之滿意度回應也會造成差異。據此，警察機關在不同族群的服務提供以及溝通上可以知道不同族群差異性之存在而做出微調，以追求在洽公服務構面上回應無差異且共同朝滿意度提升的方向前進。

(二) 治安服務滿意度

在治安服務滿意度構面上分別針對民眾最重視、最滿意、尚待改進的治安維護項目、校園毒品查緝、婦幼保護、治安服務措施、金門整體治安狀況進行詢問。調查結果顯示在最重視與最滿意的治安維護項目中並不全然一樣。若更進一步透過重視度-最滿意度的雙軸分析可以發現，巡邏是重視度適中但滿意度超高的一項工作。而防制詐欺(詐騙)、防制竊盜犯罪則屬於重視度高且最滿意度也高於平均的項目，值得繼續維持。至於在防治青少年犯罪、查緝毒品、兒童與青少年保護、維護婦女人身安全、排解糾紛、防制校園暴力這些項目上則重視程度雖高，但最滿意程度卻落在整體平均值以下，這些是未來提升滿意度的重點工作項目。而查緝槍械、查緝性交易、查緝偽酒的工作在民眾心目中的重視度與滿意度則皆低於平均，而這些項

目在待改進項目中也屬於得分較低的治安維護項目。

在最重視-待改進項目中，防制竊盜犯罪、防制青少年犯罪、防制詐欺(詐騙)以及查緝毒品為民眾的四大期待，這與金門當地的社會發展與治安現況有密切的關係，可考慮列為未來主要資源投入的維護項目。值得一提的是在對於校園毒品查緝的滿意度詢答之中，雖然不滿意者只有 11%，但回答滿意的族群也只有 39%。換言之，絕大部分的民眾對金門校園內毒品查緝的表現持保留態度。在不滿意毒品查緝的 11%之中，認為校園內毒品查緝與宣導不足的比例佔前兩大，應是未來在校園毒品查緝以保學童安全工作上的重點方向。

整體上來說，金門居民對於金門縣警察局的表現仍是抱持正面的態度，有高達 54%的民眾表示出滿意與非常滿意的回應，而直接表達出不滿意的僅僅只有 3%。更甚之，在對金門縣的整體治安狀況的表現上更有高達 60%的是對金門治安有信心的，表示沒有信心的也僅有 3%。

至於在差異性分析方面，不同的居住鄉鎮、月所得以及警政服務使用頻率對於治安服務之滿意度回應也會造成差異。據此，警察機關在不同族群的服務提供以及溝通上可以知道不同族群差異性之存在而做出微調，以追求在治安服務構面上回應無差異且共同朝滿意度提升的方向前進。

(三) 交通服務滿意度

在交通服務滿意度構面上分別針對最重視、最滿意、執法態度、整體交通狀況及不滿主因、待改善交通項目、酒後代駕政策的進行詢問。在所詢問的交通問題之中，防制酒後駕車、

交通違規取締及交通教育及宣導為民眾最重視的項目。而交通教育及宣導與交通秩序維護則為最滿意的兩個項目。其中，酒駕的防制雖最為民眾所重視，卻不是最滿意的項目之一。在重視度-最滿意度雙軸分析之中，可以進一步發現交通違規取締與防制酒後駕車兩項皆是重視度高於平均但最滿意度低於平均，是未來需重點聚焦之項目。

對於金門縣整體交通狀況，有 45%的民眾表示滿意(含以上)，不滿意的比例則有 16%。探究不滿意族群對於交通問題主要的考量可以發現警察未嚴格取締交通違規、道路不平坑洞多、道路規劃設計不佳、停車位不足以及警察交通疏導不良都是其抱怨之主因。值得注意的是這五項之中僅有第一項與第五項是歸屬於警察主管機關，至於其他項目之改進則尚須仰賴與金門縣政府交通主管機關的溝通與協調。而在改善項目上，取締酒後駕車再次被列為主要的項目，而取締違規停車、取締超速以及取締闖紅燈為其他民眾認為需改善之項目。在近期推動酒後代駕以降低酒駕動機的政策上，該政策的民意支持度高達 63%，然真正了解其運作方式的民眾只有 33%，並不算多，也顯示在該政策內容的推廣上仍有提升之空間。

至於在差異性分析方面，不同的性別、職業、月所得對於交通服務之滿意度回應也會造成差異。據此，警察機關在不同族群的服務提供以及溝通上可以知道不同族群差異性之存在而做出微調，以追求在治安服務構面上回應無差異且共同朝滿意度提升的方向前進。

(四) 廉政狀況認知

在廉政狀況調查的部分針對民眾至警察機關辦事時相關人員是否有藉機刁難、藉機索賄的情事發生。此外，也針對民眾刻板印象中對於警察機關出現行賄或送禮或關說的情事進行了解。調查結果發現民眾在警察機關解決自身問題時遭遇藉機刁難以及趁機索賄的比率都相當低，分別為 5% 及 2%。而其中在藉機刁難的部份，主要獲知資訊之來源只有 6 人陳述是親身經驗。而在藉機索賄的部份則都是由其他媒體資訊來源聽來的，沒有任何受訪者有遇過實際索賄之情事，顯示金門縣警察機關的清廉度是值得信任。在問到民眾對於警察機關一般的刻板印象時，在一般民眾認知之中行賄或送禮給警察人員亦或是找人關說的情況仍分別佔有 18% 與 26% 的比例。惟今年度認知上的刻板印象若與去年度比較起來有顯著降低的趨勢，顯示刻板印象有逐年逝去的現象。此外，在整體政風清廉度方面也呈現出 42% 的滿意度，不滿意的部分僅佔 7%，顯示民眾對於政風清廉度仍保有正面之看法。惟保持中立立場的民眾仍有 51%，這一族群是未來需要去積極溝通以獲取認同的部份。

至於在差異性分析方面，不同的居住地、所得以及警政服務使用頻率對於廉政狀況之回應也會造成差異。據此，警察機關在不同族群的服務提供以及溝通上可以知道不同族群差異性之存在而做出微調，以追求在廉政狀況的認知上能達到回應無差異且共同朝整體好感度提升的方向前進。

（五）廉政宣導認知

針對民眾對於廉政相關法規、規定的認知進行了解，針對送禮行賄、檢舉瀆職、利益迴避的事項進行詢問，並問及發現

不法時的檢舉行為。調查結果顯示，民眾對於送禮行賄是違法一事的認知是比較清楚的，但對於檢舉貪污瀆職有獎金誘因以及執行採購業務時需利益迴避的瞭解則尚有改進之空間。而有近乎一半的受訪者回答若發現有貪汙不法之情事時會主動檢舉違法情事，以惟社會大眾之權益。而在整體廉政宣導打擊貪污的滿意度部份，有 47% 的民眾事感到滿意與非常滿意，不滿意者僅有 7%。

至於在差異性分析方面，不同的居住地、性別、所得以及警政服務使用頻率對於廉政宣導效果之回應也會造成差異。據此，警察機關在不同族群的服務提供以及溝通上可以知道不同族群差異性之存在而做出微調，以追求在廉政宣導的達成效果上能達到回應無差異且共同朝整體認知提升的方向前進。

二、建議

（一）洽公服務

針對洽公服務滿意度的現況表現，未來首先應加強吸引中立立場民眾對於洽公服務的正向滿意態度。透過解決民眾在相關警政服務上的困難，有效解決民眾問題，並傳遞出適當的服務品質是警察機關可以進一步省思的服務改善關鍵。雖然傳統警政工作不是服務導向，但隨著時代的改變、民眾對公部門的期待改變等等外在因素之變化，提升警察機關服務品質，更加著重服務的元素，將會創造出更高的滿意度以及警民關係，諸如服務品質、溝通技巧、顧客導向服務訓練等相關課程的持續推動與實作，都是提升服務心態的有效渠道。

其次，在服務流程與服務效率上是相對滿意度較不高的項目。而針對流程的調整與優化、問題處理效率的提升、資訊處理得透明度等一直以來都是組織運作過程中可以持續改進的作為。未來也將是警察機關可以努力精進的方向，並可向民間企業在效率提升上進行典範學習。

在警政服務 APP 的使用率上基本上並不普及，若科技之使用是未來警政服務的重點推動方向之一，應更進一步針對該 APP 的使用狀況進行更深入之調查與理解，透過定義出問題之後，再來據以解決之，諸如頁面設計、隱私權疑義、資訊動態更新、服務使用便利性、APP 行銷等面向上之問題。

（二）治安服務

針對治安服務滿意度的現況表現，未來首先還是應加強吸引中立立場民眾對於治安服務的正向滿意態度。其中，毒品的防制與取締，尤其是校園內的毒品的防制與取締應列入來難度重點工作方向。透過檢核過去在此工作項目下之作法以及有效性，尋求替代的方式來降低校園毒品之危害。由於金門近年經濟發展有所提升、陸客旅遊人數、台客旅遊人數的增長都很明顯，商業活動也變得較為興盛，外來人口的流入與流出對當地的人口組成結構會產生影響，對金門當地的文化與價值觀亦會帶來衝擊。因此，如何從事後的取締與遏阻到事前的預防與滅絕，都需要警察機關的縱向與橫向聯繫來降低毒品使用趨向猖獗的問題。

作法上除透過專責查緝毒品機構，持續加強警察人員毒品查緝，緊密連結反毒品活動，有效防制民眾受毒品危害之外，

同時也可透過平面與電子媒體等宣傳管道，宣導各項新興毒品知識及其所帶來的可能危害讓民眾知悉，進而降低因好奇心而吸食毒品。

（三）交通安全服務

在交通安全服務的部份，爭取中立立場民眾之認同，可以透過相關的政策與作為來提升民眾對於警察交通服務的好感度。而酒駕重罰及相對應的酒後代駕服務便是一個很好的例子，可分別視為一體兩面的棍子與蘿蔔策略，驅使民眾降低酒後駕車的動機。其次，交通違規取締也應為未來重點工作之一，不管是在停車、超速、闖紅燈等一般日常常見的交通違規行為取締上，應以台灣相同的標準來進行取締，以維用路人之權利與安全。然取締是棍子策略之應用，相對應的蘿蔔策略實務上也應有所提供，雙管齊下以讓民眾做出選擇。有些政策之推動雖然超越警察機關之工作範圍，但卻可透過適當之時機與其他主管機關進行溝通與反應，共同創造一個對用路人及駕駛人皆安全的運輸環境。諸如透過智慧型運輸系統之概念導入相關系統建置，以對人、車、路、網路流動與運作有更精確的資訊掌握，將更有利於各項措施之推動與決策(如視特定時段在超速較多的路段執行取締)。

（四）廉政狀況

針對廉政現況的部門，金門縣警察機關人員的清廉度是無庸置疑。而一般民眾對於警察機關的刻板印象今年雖然比去年

呈現出下降的態勢，但仍然有改進之空間。此外，對於持中立立場的受訪者也須有效的說服其傾向。而這些都需要透過良好行銷溝通，建立優質的警察機關整體意象，且須整體警察機關共同攜手合作，而非僅僅金門縣警察局而已。在金門縣的部分，可以透過金門縣警察局地區品牌形象之逐步塑造，將警察機關正面之事件、人員、績效等資訊適時、適地的透過公關媒體、專題報導等方式揭露給大眾知悉。此外，在執行相關廉能活動時應注重其實際達成之效果，避免執行了預算但效果卻相當微小的情況。

（五）廉政宣導措施

為能有效打擊不法行為，有效方法之一是促進民眾認知，共同改善不法風氣，防範因無知所導致的非法行為於未然。因此加強相關法規、政令之宣導以提昇民眾對於法規之認識並願意檢舉不法行為是有其必要。金門縣警察局可再積極宣導或是透過活動加強民眾對相關政令的熟悉，進而培養共同打擊不法行為的氛圍，增進地方清廉風氣的生成。

由於現今科技的演變造成新模式、新型態的生活變化日益激烈，因此傳統政令宣導的方式或許已經過時，只對特定的族群能達到溝通的效果。現今透過新媒體、新興社群平台、互動介面等活潑、新鮮的方式才能吸引新一代族群的吸引力，才能有溝通的效果。這些媒體的經營與維護也是未來金門縣警察局可以思考的方向。

附錄一、調查問卷

金門縣警察局 107 年警政施政服務滿意度調查

敬愛的女士、先生，您好：

金門縣警察局為提升整體服務工作效能，委託國立金門大學進行警政服務滿意度調查，敬請撥冗填答本份問卷，反映您實際的感受或瞭解，以做為未來優質服務推動之參考。本問卷採不記名方式作答，相關個人資料僅做研究統計所用，敬請放心填答。

請您在下列各題答案選項中，挑選一項您覺得最適當的答案。

一、洽公服務滿意度調查

1. 請問您對於金門縣警局受理案件人員的「服務態度」，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

2. 請問您對於金門縣警局受理案件人員的「專業能力」，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

3. 請問您對於金門縣警局受理案件人員的「服務效率」，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4. 請問您對於金門縣警局的「服務流程」，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

5. 請問您對於金門縣警局「金門警政」App 提供的服務？

☐未使用過(請跳答第 6 題) ☐使用過

如填答使用過，請問您滿意的程度~

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

6. 請問您對於金門縣警局 110 報案專線受理人員的「服務態度」，是否滿意？

☐未使用過(請跳答第 7 題) ☐使用過

如填答使用過，請問您滿意的程度~

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

7. 總體而言，請問您對於金門縣警局洽公服務，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

二、治安服務滿意度調查

1. 請問您對金門縣警察治安維護項目中，哪些是您「最重視」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. 請問您對金門縣警察服務的項目中，哪些是您「最滿意」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. 請問您對金門縣警察服務項目中，哪些您覺得「尚待改進」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. 請問您對於金門縣警察局在查緝校園毒品工作是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

如勾選「非常不滿意、不滿意」，請問您不滿意的主要原因是(可複選，最多3項)？

☐青少年及校園毒品查緝效能不足 ☐施用毒品新生人口下降有限

☐精美包裝之新興混合式毒品快速竄起 ☐對於初犯涉毒少年，結合學校與家長予以

即時關懷力道不夠 ☐辦理校園毒品宣導未能普及每個青少年

5. 請問您對金門縣警局執行婦幼保護工作(家暴防治、兒少保護等)處理程序，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

6. 總體而言，請問您對於金門縣警察局治安服務措施，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

7. 總體而言，請問您對金門縣整體治安狀況，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

三、交通服務滿意度調查

1. 請問您對金門縣警察交通服務的項目中，哪一個是您「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

☐其他_____

2. 請問您對金門縣警察交通服務的項目中，哪一個是您「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. 請問您對於金門縣警察在維護交通時的執法態度，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

4. 請問您對於最近一年金門縣的整體交通狀況，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

如勾選「非常不滿意、不滿意」請繼續填答 4-1 及 4-2。

4-1. 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

4-2. 請問您希望金門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

5. 請問您是否知道金門縣警局與金酒公司共同規劃推動「酒後代駕」試辦，希望從源頭上做到防止酒後駕駛行為？

☐不知道(請跳答第 6 題) ☐知道

如填答知道，請問您對「酒後代駕」試辦活動內容與方式知悉的程度~

☐完全瞭解(100%) ☐大部分瞭解(80%) ☐部分瞭解(60%)

☐小部分了解(40%) ☐不是很了解(20%)

6. 請問您對於金門縣警局與金酒公司共同規劃推動「酒後代駕」試辦，是否支持？

☐非常支持 ☐支持 ☐無意見 ☐不支持 ☐非常不支持

四、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情事？

☐沒有(請跳答第 2 題) ☐不方便說(請跳答第 2 題) ☐有

如填答「有」聽聞，請問消息來源為何(複選題)？

☐親戚朋友 ☐電視媒體 ☐報紙 ☐網路 ☐雜誌 ☐親身經歷 ☐其他_____

2. 您是否曾經聽聞，最近一年金門縣警局之警察有藉機索賄情事？

☐沒有(請跳答第 3 題) ☐不方便說(請跳答第 3 題) ☐有

如填答「有」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 ☐親身經歷 ☐其他_____

3. 您認為一般民眾到金門縣警察局辦事情，行賄給警察人員的情形，是否嚴重？

☐非常不嚴重 ☐不嚴重 ☐普通 ☐嚴重 ☐非常嚴重

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？

☐非常不嚴重 ☐不嚴重 ☐普通 ☐嚴重 ☐非常嚴重

5. 您對於金門縣警察局政風清廉度，是否滿意？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

五、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. 您是否知道檢舉公務員貪污瀆職，最高可以獲得檢舉公務員獎金一千萬元？

☐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

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，您對金門縣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？

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

陸、基本資料

1. 年齡：☐18-29 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

5. 學歷：☐國中以下 ☐高中職 ☐大專(學) ☐研究所(含)以上

6. 每月所得約：☐2 萬元以下 ☐2~4 萬元 ☐4~6 萬元 ☐6 萬元以上

7. 婚姻：☐已婚 ☐未婚 ☐其他_____

8. 過去一年使用相關警政服務次數 ☐1 次以下 ☐2~4 次 ☐5 次以上

※本問卷填答到此完畢，謝謝您的協助！※