

臺 中 市 政 府 1 0 1 年 度
政 風 實 況 民 意 調 查

(2012/7/30~2012/8/10)

委託單位：臺中市政府

執行單位：臺中市政府主計處
易學堂國際股份有限公司

中華民國 101 年 8 月 17 日

目 錄

調查摘要.....	1
壹、調查背景與目的	3
一、調查背景	3
二、研究目的	3
貳、調查設計與方法	4
一、調查地區	4
二、調查對象	4
三、調查方法	4
四、抽樣方法	4
五、抽樣人數及抽樣誤差	4
六、調查時間	5
七、資料處理分析方法	5
八、接觸紀錄表	6
參、調查項目	7
肆、樣本特性分析	8
一、樣本代表性檢定	8
二、樣本特性分析	10
伍、調查發現.....	16
主題一：臺中市民眾對公務員整體服務品質的滿意度.....	17
一、各項業務承辦人員服務態度及回覆內容滿意度.....	17
二、各項業務承辦人員辦事效率滿意度	18
三、各項業務承辦人員所應具備的專業知識滿意度	19
四、民眾至臺中市政府洽辦業務時，認為需要再加強的部分	20
五、對臺中市政府施政表現最滿意方面	21
六、公務員「整體服務品質」滿意度	22
七、臺中市政府整體施政滿意度	23
主題二：臺中市民眾對公務員的清廉滿意度.....	24
八、請託關說文化在臺中市政府的情形	24
九、應酬文化在臺中市政府的情形	25

十、臺中市政府公務人員清廉程度	26
十一、公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形	28
十二、提出檢舉可能性	29
十三、向那些單位提出檢舉	30
十四、推動廉政工作的成效滿意度	31
陸、結論.....	33
柒、建議.....	34
附錄一 交叉分析表	36
附錄二 調查問卷.....	69

表目錄

表 2.1 接觸紀錄表	6
表 4.1.1 性別加權前樣本與母體結構之差異檢定	8
表 4.1.2 年齡加權前樣本與母體結構之差異檢定	8
表 4.1.3 行政區加權前樣本與母體結構之差異檢定	9
表 4.2.1 受訪民眾居住地區分析表	10
表 4.2.2 受訪民眾性別分析表	11
表 4.2.3 受訪民眾年齡分析表	12
表 4.2.4 受訪民眾教育程度分析表	13
表 4.2.5 受訪民眾職業分析表	14
表 4.2.6 受訪民眾最近一年洽辦過臺中市政府單位的比例分析表	15
表 5.1 各項業務承辦人員服務態度及回覆內容滿意度分析表	17
表 5.2 各項業務承辦人員辦事效率滿意度分析表	18
表 5.3 各項業務承辦人員所應具備的專業知識滿意度分析表	19
表 5.4 民眾至臺中市政府洽辦業務時，認為需要再加強的部分分析表	20
表 5.5 臺中市政府施政表現最滿意方面分析表	21
表 5.6 公務員「整體服務品質」滿意度分析表	22
表 5.7 臺中市政府整體施政滿意度分析表	23
表 5.8 請託關說文化在臺中市政府的情形分析表	24
表 5.9 應酬文化在臺中市政府的情形分析表	25
表 5.10 臺中市政府公務人員清廉程度分析表	26
表 5.11 公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形分析表	28
表 5.12 提出檢舉可能性分析表	29
表 5.13 向那些單位提出檢舉分析表	30
表 5.14 推動廉政工作的成效滿意度分析表	31

圖目錄

圖 4.2.1 受訪民眾性別分析圖	11
圖 4.2.2 受訪民眾年齡分析圖	12
圖 4.2.3 受訪民眾教育程度分析圖	13
圖 4.2.4 受訪民眾職業分析圖	14
圖 5.1 各項業務承辦人員服務態度及回覆內容滿意度分析圖	17
圖 5.2 各項業務承辦人員辦事效率滿意度分析圖	18
圖 5.3 各項業務承辦人員所應具備的專業知識滿意度分析圖	19
圖 5.4 民眾至臺中市政府洽辦業務時，認為需要再加強的部分分析圖	20
圖 5.5 公務員「整體服務品質」滿意度分析圖	22
圖 5.6 臺中市政府整體施政滿意度分析圖	23
圖 5.7 請託關說文化在臺中市政府的情形分析圖	24
圖 5.8 應酬文化在臺中市政府的情形分析圖	25
圖 5.9 臺中市政府公務人員清廉程度分析圖	27
圖 5.10 公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形分析圖	28
圖 5.11 提出檢舉可能性分析圖	29
圖 5.12 向那些單位提出檢舉分析圖	30
圖 5.13 推動廉政工作的成效滿意度分析圖	31

調查摘要

本次調查時間自101年7月30日至101年8月10日止，每日下午18時00分至21時00分，採電話訪問方式進行，針對臺中市20歲以上民眾進行抽樣訪問，共計完成有效樣本數1,080份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過±2.98%。調查摘要如下：

一、受訪市民對本府各項業務承辦人員滿意度均在六成以上

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府各項業務承辦人員的滿意度均在六成三以上，有67.1%的受訪民眾在「服務態度及回覆內容」方面持正面評價；有63.0%的受訪民眾在「辦事效率」方面持正面評價；另有62.7%的受訪民眾在「應具備的專業知識」方面持正面評價。

二、五成二的受訪市民對於本府公務人員「整體服務品質」表示滿意

受訪民眾至臺中市政府洽辦業務時，有15.2%認為縮短作業流程最需要再加強的比例最高，其次是承辦人員對業務的熟悉度占10.6%，再者為業務承辦人員服務態度占6.5%。

有45.7%受訪民眾對於臺中市政府各項施政表現表示都很滿意，其中以行政革新的比例最高(8.1%)，其次是文化推廣(6.0%)，再者為交通建設(5.5%)；對於公務員「整體服務品質」滿意度中，有52.2%的受訪民眾表示正面評價；另外，對於臺中市政府整體施政滿意度中，有42.3%的受訪民眾表示正面評價。

三、近五成六受訪市民對本府公務人員清廉程度表示正面評價

本次調查，分別有18.9%及15.1%的受訪民眾，對於請託關說文化及應酬文化在臺中市政府的情形表示嚴重；另外，有55.8%的受訪民眾對於公務人員清廉程度表示正面評價；而受訪民眾對於公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形，有51.0%的受訪民眾表示正面評價。

四、三成一的受訪市民對本府推動廉政工作成效表示滿意

有55.9%的受訪民眾對於臺中市政府公務員有索賄的情形時，表示可能會提出檢舉，而其中有41.7%受訪民眾表示會向各機關政風單位提出檢舉的比例最高，其次是法務部廉政署(15.4%)，再者為警察局(14.2%)；而有31.3%的受訪民眾對於推動廉政工作的成效滿意度表示正面評價。

壹、調查背景與目的

一、調查背景

「廉政」是一個國家競爭力與政府清廉度的指標，也是該國人民對政府的信任和期待之關鍵所在，其對國家之政治、經濟、社會、教育、文化...等各層面的影響極為深遠，殊值從事公務之人員特別加以重視。

一般而言，清廉度的塑造要從法律面、制度面和人的因素三方面著手，人的因素尤為重要，正所謂徒法不足以自行，凡事從心做起。公務員的道德意識與全民的反貪意識是建立廉能政府之重要利器。廉政倫理係公務員在公務群體生活中促進廉潔行為之規範及合宜性，為公務倫理中重要一環，行政院為落實肅貪行動方案防貪部分，關於請託關說、贈受財物及飲宴應酬之規定，公務機關各級政風機構歷年來持續宣導「端正政風行動方案」防貪規範，希望逐步消除「請託關說」、「贈受財物」、「飲宴應酬」等不良風氣，並嚴格執行登記列管工作及追蹤處理結果，主動加強查察，以確保公務員操守之廉潔與紀律之嚴明。

機關廉政倫理規範係形塑機關廉能風氣之基本行為準則，然而徒法不足以自行，此一規範是否能達到預期之效果，涉及公務員面對倫理事件所作成之決策行為。因此倫理決策係受那些變項因素之影響值得加以探究。如能透過各種行為的因素加以了解，相信這些成果直接對提升倫理的決策，有相當大之幫助。

為能瞭解臺中市民目前對公務人員廉政情況，針對臺中市年滿20歲以上市民進行訪問，藉以充分掌握市民對此次相關議題的看法，進一步作市政改善方向參考。

二、研究目的

1. 瞭解臺中市民眾對公務員整體服務品質的滿意度。
2. 瞭解臺中市民眾對公務員的清廉滿意度。

貳、調查設計與方法

一、調查地區

以臺中市為調查範圍，包含臺中市的29個各行政區。

二、調查對象

本次調查對象以居住在臺中市且年滿20歲以上人口為對象。

三、調查方法

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

四、抽樣方法

採用分層比例隨機抽樣法。依臺中市29個行政區20歲以上人口數的比例進行樣本配置，並按其比例抽取樣本。樣本配置之計算方法如下：

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

其中，N為臺中市20歲以上人口總數(民國101年6月)

N_i為某行政區之20歲以上人口數(民國101年6月)

n_i為第i地區層應過濾樣本數

n為總樣本數

i為地區層

五、抽樣人數及抽樣誤差

本次調查完成有效樣本數1,080份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過±2.98%。

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

$$D = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{1,080} \times \frac{2,033,536 - 1,080}{2,033,536 - 1}}$$

$$D = \pm 2.98\%$$

D：誤差值 p×q：樣本最大標準誤 Z：信賴水準 N：母體數 n：樣本數

六、調查時間

本次調查時段自101年7月30日至101年8月10日，每天18時00分至21時00分進行。

七、資料處理分析方法

1. 資料處理

本次調查電訪完畢，經由SPSS統計軟體進行統計分析與檢定。

2. 統計分析方法

(1) 樣本代表性檢定

為瞭解其完成樣本是否符合母體結構，以確保推論之有效性，故將依樣本資料組與母體組之性別、年齡及居住行政區進行樣本代表性檢定。

(2) 頻次分析

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

(3) 交叉分析

題項與基本資料進行交叉分析及卡方(Chi-Square)值檢定。用以檢視在雙重條件下，樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。交叉表第一步採用卡方檢定，交叉表的卡方顯著水準小於5%時才認定兩變數間相關。並以概似比卡方檢定(Likelihood Ratio Chi-square Test)檢定其關聯性之顯著性。其次是在有相關的交叉表內，以Z檢定找出有顯著差異的地方，檢視兩個獨立的次群體(subgroups)對同一議題看法百分比間的差異，採用下列的 Z_2 檢定：

$$Z_2 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{\hat{P}_1(1-\hat{P}_1)}{n_1} + \frac{\hat{P}_2(1-\hat{P}_2)}{n_2}}}$$

八、接觸紀錄表

本次調查總共撥出10,215通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之1,967通電話，實際接通電話數為8,248通，其接通率為80.74%。而在扣除人為因素總和中之拒訪及中止訪問，訪問成功率為13.09%。

表 2.1 接觸紀錄表

項目	原因	次數	細項百分比	總項百分比
成功		1,080	13.09%	10.57%
拒訪及中止訪問	計	7,168	86.91%	70.17%
	接電話者拒訪	1,986	24.08%	
	受訪民眾中止訪問	611	7.41%	
	不住在此地	158	1.92%	
	非住宅電話	214	2.59%	
	配額已滿	65	0.79%	
	家中無合格受訪民眾	4,116	49.90%	
	語言不通/外籍人士	18	0.22%	
人為因素總和		8,248	100.00%	80.74%
忙線		157	7.98%	
無人接聽		1,359	69.09%	
傳真機		79	4.02%	
答錄機		16	0.81%	
空號/停話/故障		356	18.10%	
非人為因素總和		1,967	100.00%	19.26%
總計		10,215		100.00%

參、調查項目

1. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的服務態度及回覆內容滿不滿意？
2. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的辦事效率滿不滿意？
3. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員所應具備的專業知識(例如：熟悉法令規章制度)滿不滿意？
4. 當您至臺中市政府洽辦業務時，您覺得哪些部份需要再加強？
5. 整體來說，請問您對臺中市政府施政表現最滿意的是哪些方面？
6. 請問您對臺中市政府公務員整體服務品質滿意度如何？
7. 請問您對臺中市政府整體施政滿意度如何？
8. 就您的聽聞及瞭解，請問您認為請託關說文化在臺中市政府的情形如何？
9. 就您的聽聞及瞭解，請問您認為應酬文化在臺中市政府的情形如何？
10. 請問您覺得臺中市政府公務人員清廉程度如何？
11. 就您的聽聞及瞭解，請問您覺得目前臺中市政府公務人員的清廉程度跟以前比較情形？
12. 請問如果您遇到臺中市政府公務員有索賄的情形時，您是否會提出檢舉？
13. 請問您會向那些單位提出檢舉？
14. 請問您對臺中市政府所推動廉政工作的成效滿意度如何？

肆、樣本特性分析

一、樣本代表性檢定

將樣本人數依地區分為臺中市29個行政區，戶內隨機抽樣受訪民眾樣本分配如表4.1.1-表4.1.3，樣本結構適合度檢定以卡方檢定(Chi-Square Test)進行，檢定後隨機樣本的人口結構(性別、年齡、地區)與母體人口結構若不相符時，將以加權方式調整。

經卡方檢定後發現受訪民眾之性別、年齡結構與內政部公佈之臺中市101年6月底人口結構比例相符。

表 4.1.1 性別加權前樣本與母體結構之差異檢定

分配 性別	樣本分配		母體分配		卡方檢定
	樣本數 (人)	百分比 (%)	母體數 (人)	百分比 (%)	
男 性	530	49.1%	995,646	49.0%	$\chi^2=0.0055 < 3.84$ (自由度=1，顯著水準5%) 在5%顯著水準下，加權前樣本與母體的性別結構無顯著差異。
女 性	550	50.9%	1,037,890	51.0%	

資料來源：係民國101年6月底臺中市地區人口資料。

表 4.1.2 年齡加權前樣本與母體結構之差異檢定

分配 年齡別	樣本分配		母體分配		卡方檢定
	樣本數 (人)	百分比 (%)	母體數 (人)	百分比 (%)	
20-24 歲	97	9.0%	196,362	9.7%	$\chi^2=5.794 < 11.07$ (自由度=5，顯著水準5%) 在5%顯著水準下，加權前樣本與母體的年齡結構無顯著差異。
25-34 歲	241	22.3%	449,355	22.1%	
35-44 歲	229	21.2%	431,210	21.2%	
45-54 歲	200	18.5%	419,574	20.6%	
55-64 歲	178	16.5%	298,723	14.7%	
65 歲以上	135	12.5%	238,312	11.7%	

資料來源：係民國101年6月底臺中市地區人口資料。

表 4.1.3 行政區加權前樣本與母體結構之差異檢定

分配 行政區	樣本分配		母體分配		卡方檢定
	樣本數 (人)	百分比 (%)	母體數 (人)	百分比 (%)	
中區	8	0.7%	15,074	0.7%	$\chi^2=6.4752 < 41.34$ (自由度=28, 顯著水準 5%) 在 5% 顯著水準下, 加權前樣本與母體的區域別結構無顯著差異。
東區	39	3.6%	59,079	2.9%	
西區	48	4.4%	89,574	4.4%	
南區	47	4.4%	88,862	4.4%	
北區	63	5.8%	116,552	5.7%	
西屯區	89	8.2%	156,918	7.7%	
南屯區	65	6.0%	113,244	5.6%	
北屯區	97	9.0%	191,152	9.4%	
豐原區	69	6.4%	125,821	6.2%	
大里區	81	7.5%	151,124	7.4%	
太平區	71	6.6%	134,855	6.6%	
大甲區	31	2.9%	58,862	2.9%	
和平區	5	0.5%	8,594	0.4%	
清水區	33	3.1%	65,756	3.2%	
梧棲區	22	2.0%	41,890	2.1%	
沙鹿區	33	3.1%	62,651	3.1%	
東勢區	19	1.8%	42,112	2.1%	
新社區	9	0.8%	20,020	1.0%	
神岡區	23	2.1%	49,505	2.4%	
大雅區	34	3.1%	67,008	3.3%	
潭子區	40	3.7%	77,748	3.8%	
后里區	22	2.0%	41,331	2.0%	
石岡區	8	0.7%	12,408	0.6%	
外埔區	12	1.1%	24,852	1.2%	
大安區	7	0.6%	15,839	0.8%	
龍井區	24	2.2%	56,119	2.8%	
大肚區	22	2.0%	42,983	2.1%	
霧峰區	29	2.7%	50,386	2.5%	
烏日區	30	2.8%	53,217	2.6%	

資料來源：係民國 101 年 6 月底臺中市地區人口資料。

註：因四捨五入之關係, 百分比總和可能不為 100.0%。

二、樣本特性分析

1. 居住地區

本次調查，受訪民眾居住地區，以居住在北屯區的受訪民眾的比例最高，占9.0%，其次是西屯區占8.2%，再者為大里區占7.5%，其他行政區受訪民眾比例請參考下表。(詳見表4.2.1)

表 4.2.1 受訪民眾居住地區分析表

居住地	樣本數(人)	百分比(%)
中區	8	0.7
東區	39	3.6
西區	48	4.4
南區	47	4.4
北區	63	5.8
西屯區	89	8.2
南屯區	65	6.0
北屯區	97	9.0
豐原區	69	6.4
大里區	81	7.5
太平區	71	6.6
大甲區	31	2.9
和平區	5	0.5
清水區	33	3.1
梧棲區	22	2.0
沙鹿區	33	3.1
東勢區	19	1.8
新社區	9	0.8
神岡區	23	2.1
大雅區	34	3.1
潭子區	40	3.7
后里區	22	2.0
石岡區	8	0.7
外埔區	12	1.1
大安區	7	0.6
龍井區	24	2.2
大肚區	22	2.0
霧峰區	29	2.7
烏日區	30	2.8
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

2.性別

本次調查，受訪民眾中女性比例較男性高，其中女性占50.9%，男性則為49.1%。(詳見表4.2.2、圖4.2.1)

表 4.2.2 受訪民眾性別分析表

性別	樣本數(人)	百分比(%)
男性	530	49.1
女性	550	50.9
總計	1,080	100.0

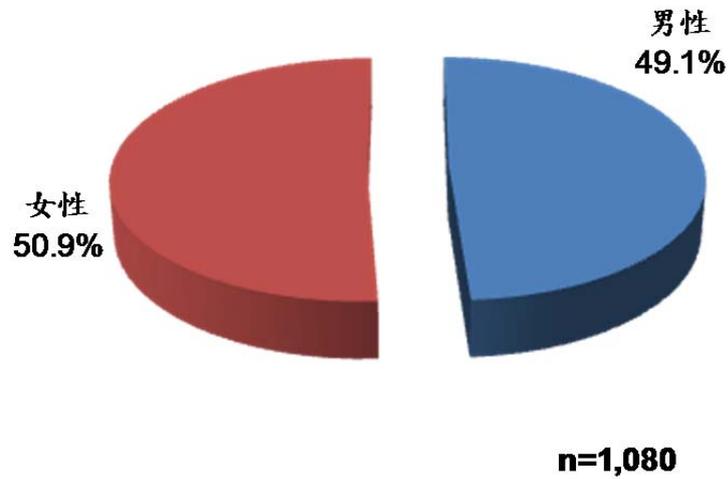


圖 4.2.1 受訪民眾性別分析圖

3. 年齡

本次調查，受訪民眾年齡層以25-34歲者比例最高，約占22.3%，其次是35-44歲者占21.2%，再者為45-54歲者占18.5%。(詳見表4.2.3、圖4.2.2)

表 4.2.3 受訪民眾年齡分析表

年齡	樣本數(人)	百分比(%)
15-24 歲	97	9.0
25-34 歲	241	22.3
35-44 歲	229	21.2
45-54 歲	200	18.5
55-64 歲	178	16.5
65 歲以上	135	12.5
總計	1,080	100.0

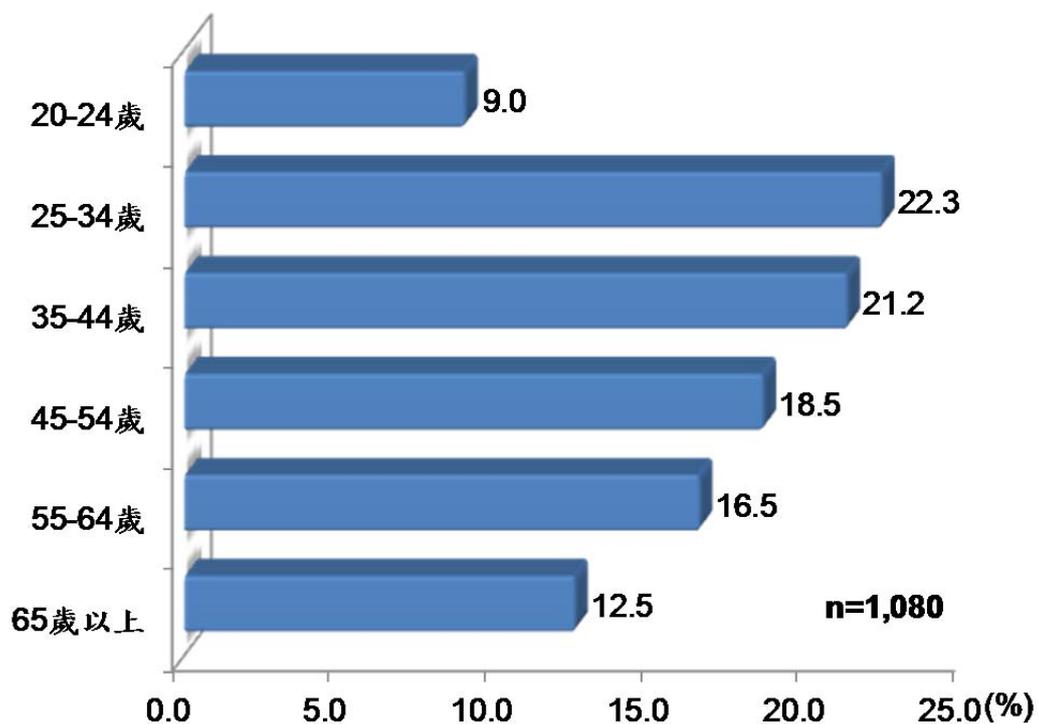


圖 4.2.2 受訪民眾年齡分析圖

4.教育程度

本次調查，受訪民眾教育程度以高中(職)程度者比例最高，占31.9%，其次是大學程度者占29.4%，再者為專科程度者占21.9%。(詳見表4.2.4、圖4.2.3)

表 4.2.4 受訪民眾教育程度分析表

教育程度	樣本數(人)	百分比(%)
國小及以下	57	5.3
國(初)中	73	6.8
高中(職)	344	31.9
專科	237	21.9
大學	317	29.4
研究所及以上	44	4.1
拒答	8	0.7
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

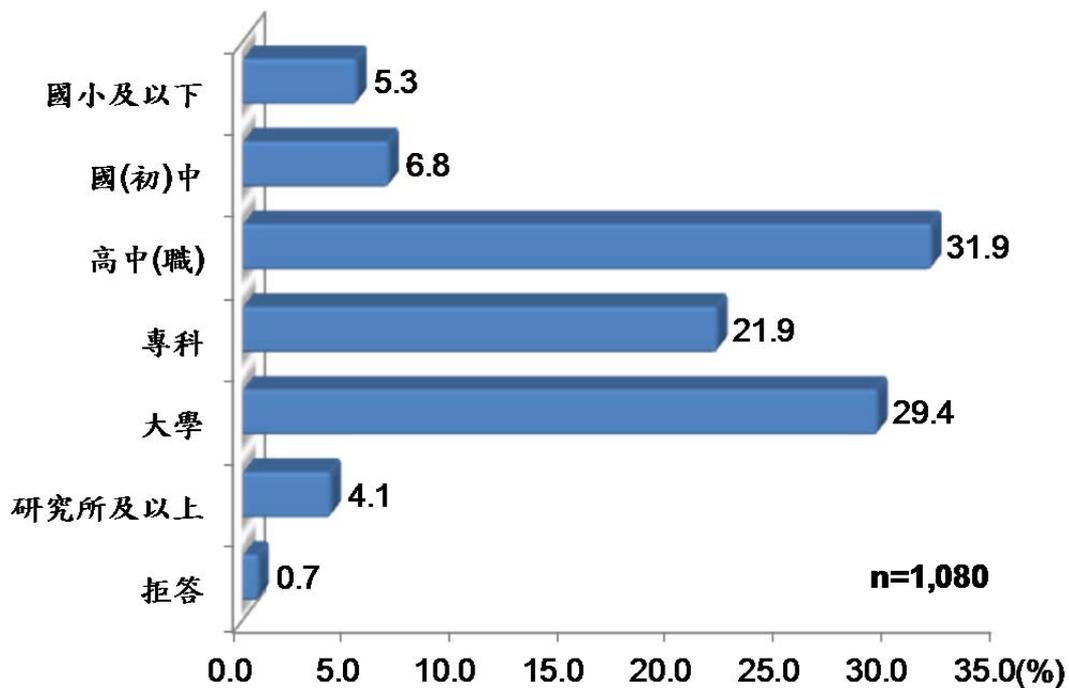


圖 4.2.3 受訪民眾教育程度分析圖

5.職業

本次調查，受訪民眾職業以家庭主婦比例最高，占23.3%，其次是藍領階級占22.7%，再者為白領階級占18.8%。(詳見表4.2.5、圖4.2.4)

表 4.2.5 受訪民眾職業分析表

職業	樣本數(人)	百分比(%)
家庭主婦	252	23.3
藍領階級	245	22.7
白領階級	203	18.8
商店老闆/工商企業投資者	124	11.5
專業技術人員	118	10.9
自由業	57	5.3
退休	31	2.9
學生	25	2.3
無業/待業	25	2.3
總計	1,080	100.0

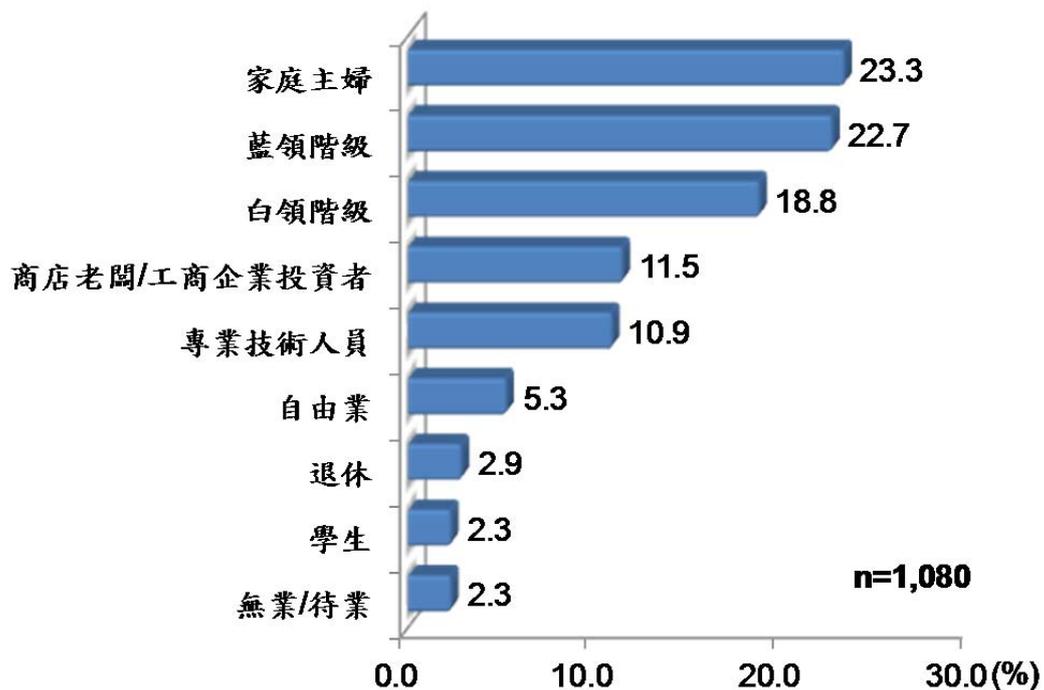


圖 4.2.4 受訪民眾職業分析圖

6. 最近一年洽辦過臺中市政府的單位

本次調查，受訪民眾中最近一年洽辦過臺中市政府的單位，以都市發展局的比率最高，約占28.9%，其次是民政局占15.7%，再者為觀光旅遊局占13.4%，其他單位比例請參考下表。(詳見表4.2.6)

表 4.2.6 受訪民眾最近一年洽辦過臺中市政府單位的比例分析表(n=1,080)

機關單位	人次	百分比(%)
都市發展局	312	28.9
民政局	170	15.7
觀光旅遊局	145	13.4
社會局	143	13.2
環保局	97	9.0
文化局	85	7.9
農業局	65	6.0
地方稅務局	24	2.2
勞工局	17	1.6
地政局	16	1.5
經濟發展局	15	1.4
消防局	12	1.1
衛生局	12	1.1
建設局	8	0.7
主計處	6	0.6
秘書處	4	0.4
政風處	3	0.3
教育局	2	0.2
交通局	2	0.2
法制局	2	0.2
新聞局	2	0.2
財政局	2	0.2
警察局	2	0.2
水利局	2	0.2
人事處	0	0.0
聯合服務中心	0	0.0
研究發展考核委員會	0	0.0
客家事務委員會	0	0.0
原住民事務委員會	0	0.0
總計	1,148	106.3

註：本題為複選題，故百分比總和不為100.0%。

伍、調查發現

本調查共訪問14題題目，分別是11題單選題及3題複選題。

在調查結果分析部份，單選題將與基本資料進行交叉分析與檢定，以探討臺中市民在這些議題上的意見、態度、反應。而複選題採單因子分析，選項處理採每人每次計算，故調查累積人數不一定等於成功樣本數。

本調查各項表格之百分比數值總和若有未達100%之現象，此係因資料分析採小數位四捨五入進位所致。

主題一：臺中市民眾對公務員整體服務品質的滿意度

一、各項業務承辦人員服務態度及回覆內容滿意度

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府各項業務承辦人員的服務態度及回覆內容滿意度中，有67.1%的受訪民眾表示正面評價（7.0%非常滿意、60.1%滿意）；有28.4%的受訪民眾表示普通/還好，而有2.5%受訪民眾表示負面評價（2.3%不滿意、0.2%非常不滿意）；另有1.9%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.1、圖5.1）

表 5.1 各項業務承辦人員服務態度及回覆內容滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	76	7.0
滿意	649	60.1
普通/還好	307	28.4
不滿意	25	2.3
非常不滿意	2	0.2
不知道/拒答	21	1.9
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

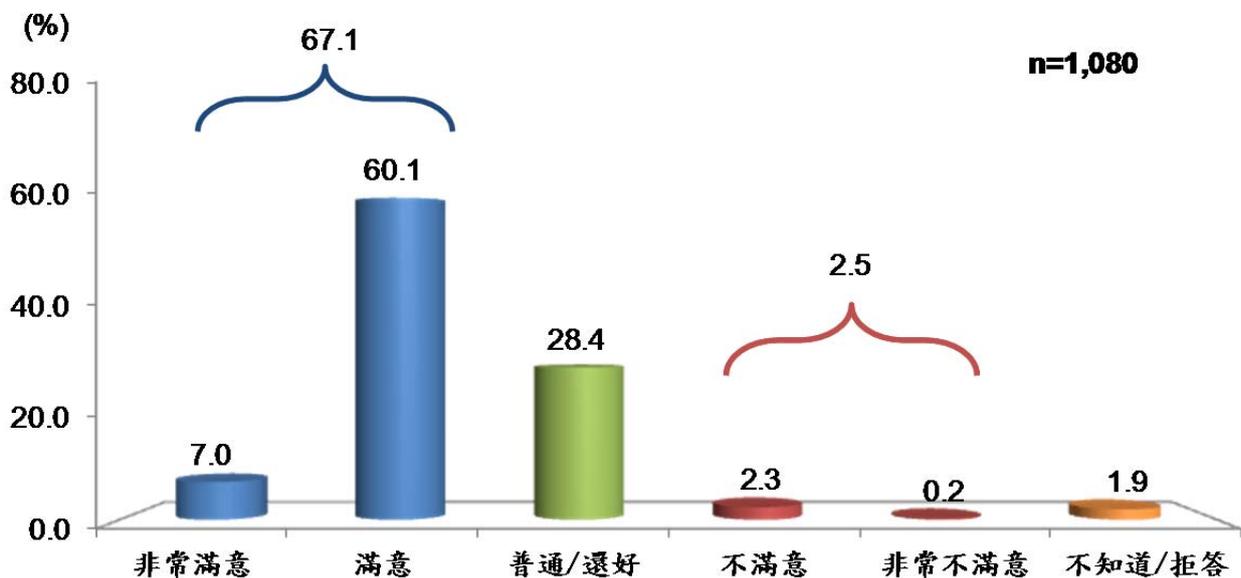


圖 5.1 各項業務承辦人員服務態度及回覆內容滿意度分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區對各項業務承辦人員服務態度及回覆內容滿意度無顯著差異(請參閱附表1)。

二、各項業務承辦人員辦事效率滿意度

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府各項業務承辦人員的辦事效率滿意度中，有63.0%的受訪民眾表示正面評價（4.4%非常滿意、58.6%滿意）；有30.3%的受訪民眾表示普通/還好，而有4.5%受訪民眾表示負面評價（4.1%不滿意、0.4%非常不滿意）；另有2.3%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.2、圖5.2）

表 5.2 各項業務承辦人員辦事效率滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	47	4.4
滿意	633	58.6
普通/還好	327	30.3
不滿意	44	4.1
非常不滿意	4	0.4
不知道/拒答	25	2.3
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

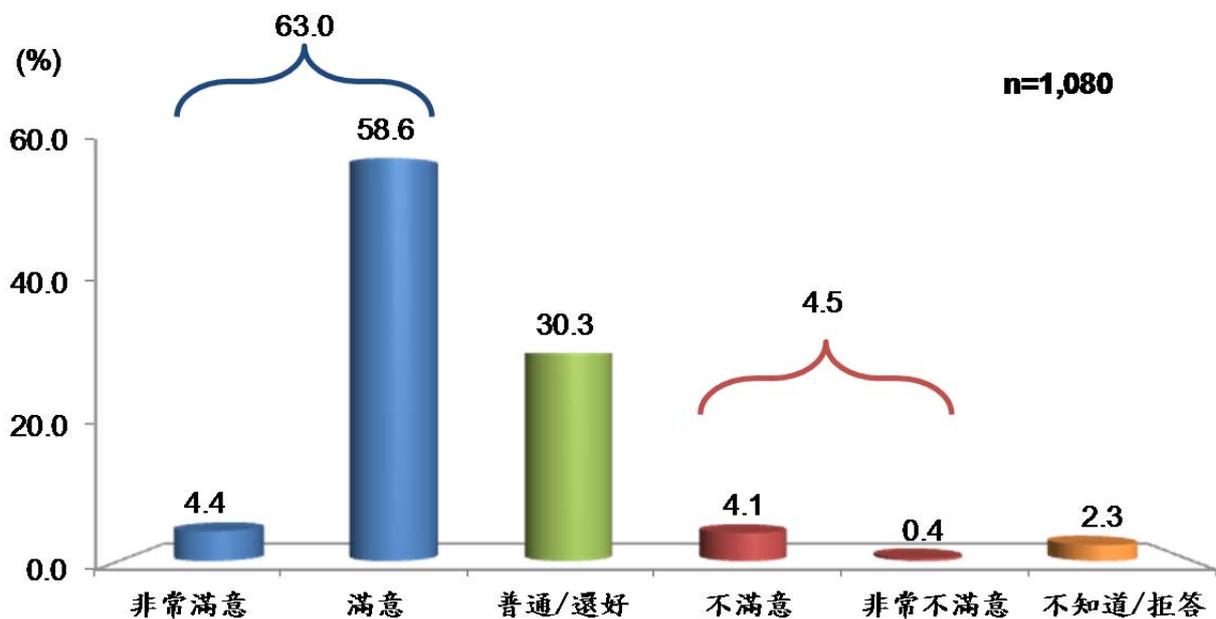


圖 5.2 各項業務承辦人員辦事效率滿意度分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區對各項業務承辦人員辦事效率滿意度無顯著差異(請參閱附表2)。

三、各項業務承辦人員所應具備的專業知識滿意度

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府各項業務承辦人員所應具備的專業知識(例如：熟悉法令規章制度)滿意度中，有62.7%的受訪民眾表示正面評價(4.6%非常滿意、58.1%滿意)；有27.8%的受訪民眾表示普通/還好，而有2.5%受訪民眾表示負面評價(2.3%不滿意、0.2%非常不滿意)；另有6.9%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.3、圖5.3)

表 5.3 各項業務承辦人員所應具備的專業知識滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	50	4.6
滿意	628	58.1
普通/還好	300	27.8
不滿意	25	2.3
非常不滿意	2	0.2
不知道/拒答	75	6.9
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

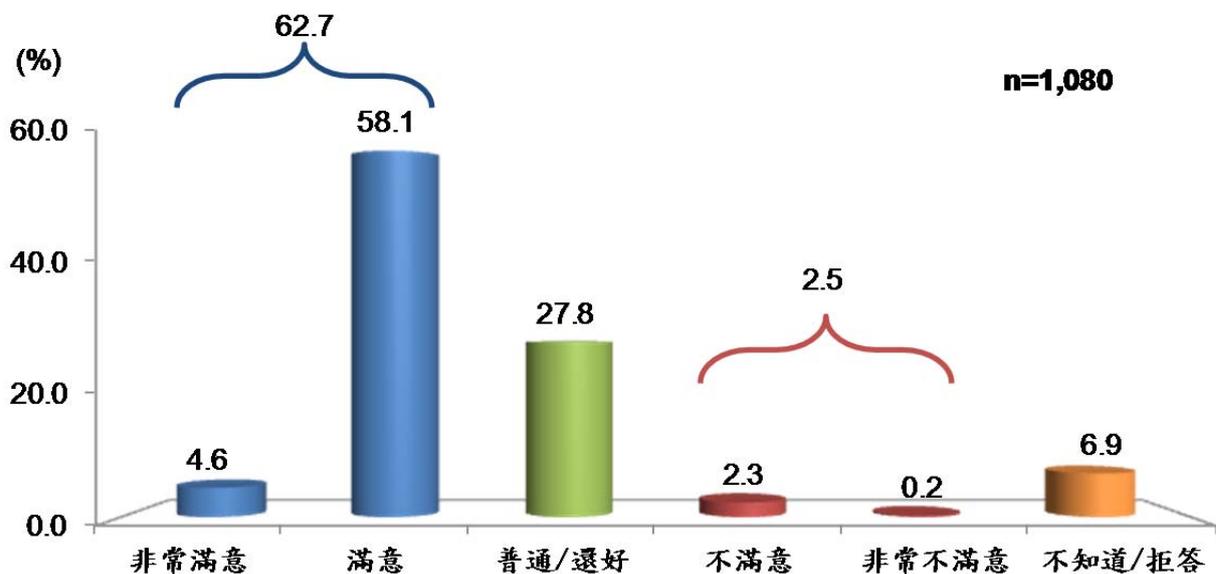


圖 5.3 各項業務承辦人員所應具備的專業知識滿意度分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區對各項業務承辦人員所應具備的專業知識滿意度無顯著差異(請參閱附表3)。

四、民眾至臺中市政府洽辦業務時，認為需要再加強的部分

本次調查，受訪民眾至臺中市政府洽辦業務時，認為需要再加強的部分，以縮短作業流程的比例最高，占15.2%，其次是承辦人員對業務的熟悉度占10.6%，再者為業務承辦人員服務態度占6.5%，惟不知道/拒答者高達68.0%。(詳見表5.4、圖5.4)

表 5.4 民眾至臺中市政府洽辦業務時，認為需要再加強的部分分析表(n=1,080)

加強部分	人次	百分比(%)
縮短作業流程	164	15.2
承辦人員對業務的熟悉度	115	10.6
業務承辦人員服務態度	70	6.5
空間環境與設備	40	3.7
承辦人員不在時代理制度	29	2.7
其他	11	1.0
停車不方便	4	0.4
無單一窗口	3	0.3
地點偏遠	2	0.2
說要回電沒有回	2	0.2
不知道/拒答	734	68.0
總計	1,163	107.7

註：本題為複選題，故百分比總和不為100.0%。

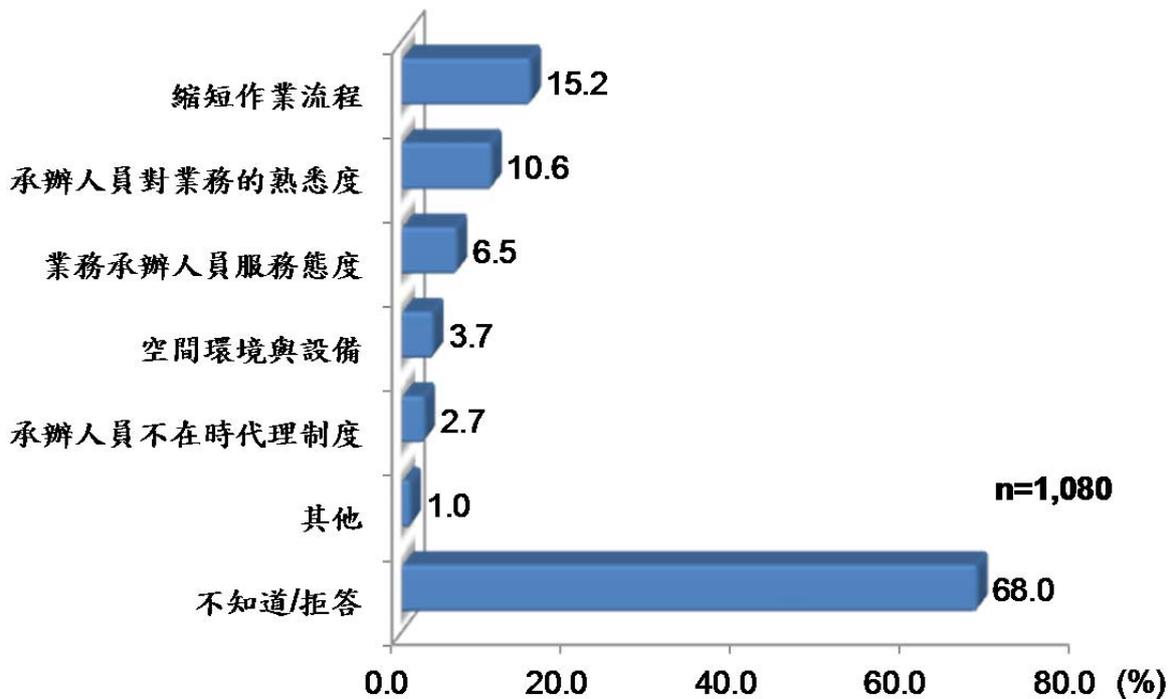


圖 5.4 民眾至臺中市政府洽辦業務時，認為需要再加強的部分分析圖

五、對臺中市政府施政表現最滿意方面

本次調查，本市受訪民眾對臺中市政府施政表現最滿意方面，以行政革新的比例最高，占8.1%，其次是文化推廣占6.0%，再者為交通建設占5.5%。(詳見表5.5)

而在未表示具體意見的受訪民眾中，有45.7%的受訪民眾表示都很滿意，有10.3%的受訪民眾表示都不滿意，另有2.2%受訪民眾表示不知道/拒答。

表 5.5 臺中市政府施政表現最滿意方面分析表(n=1,080)

最滿意方面	人次	百分比(%)
行政革新	88	8.1
文化推廣	65	6.0
交通建設	59	5.5
社會福利	53	4.9
觀光發展	53	4.9
稅務行政	44	4.1
民政戶政	41	3.8
醫療保健	32	3.0
城鄉發展	24	2.2
勞工安全	20	1.9
地政業務	18	1.7
治安維護	18	1.7
環境保護	18	1.7
營繕工程	15	1.4
教育政策	14	1.3
消防業務	8	0.7
農林漁牧	6	0.6
建築管理	4	0.4
產業工商	0	0.0
都很滿意	494	45.7
都不滿意	111	10.3
不知道/拒答	24	2.2
總計	1,209	111.9

註：本題為複選題，故百分比總和不為100.0%。

六、公務員「整體服務品質」滿意度

本次調查，受訪民眾對於公務員「整體服務品質」滿意度中，有52.2%的受訪民眾表示正面評價(2.8%非常滿意、49.4%滿意)；有37.6%的受訪民眾表示普通，而有5.7%受訪民眾表示負面評價(5.0%不滿意、0.7%非常不滿意)；另有4.4%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.6、圖5.5)

表 5.6 公務員「整體服務品質」滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	30	2.8
滿意	534	49.4
普通	406	37.6
不滿意	54	5.0
非常不滿意	8	0.7
不知道/拒答	48	4.4
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

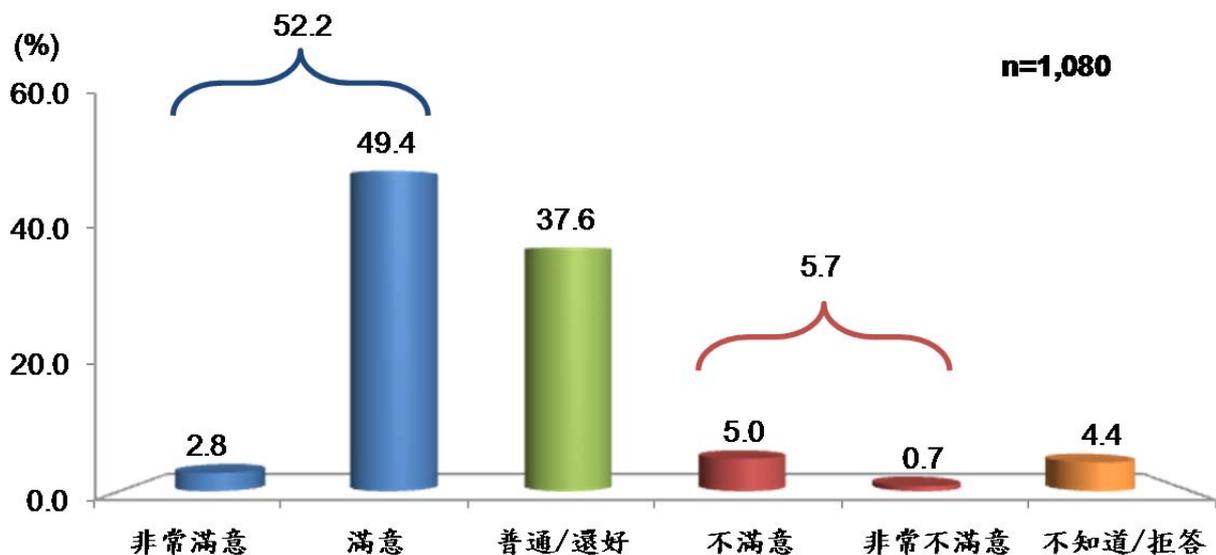


圖 5.5 公務員「整體服務品質」滿意度分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區對公務員「整體服務品質」滿意度無顯著差異(請參閱附表6)。

七、臺中市政府整體施政滿意度

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府整體施政滿意度中，有42.3%的受訪民眾表示正面評價（1.0%非常滿意、41.3%滿意）；有38.7%的受訪民眾表示普通，而有13.1%受訪民眾表示負面評價（10.8%不滿意、2.3%非常不滿意）；另有5.8%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.7、圖5.6）

表 5.7 臺中市政府整體施政滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	11	1.0
滿意	446	41.3
普通	418	38.7
不滿意	117	10.8
非常不滿意	25	2.3
不知道/拒答	63	5.8
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

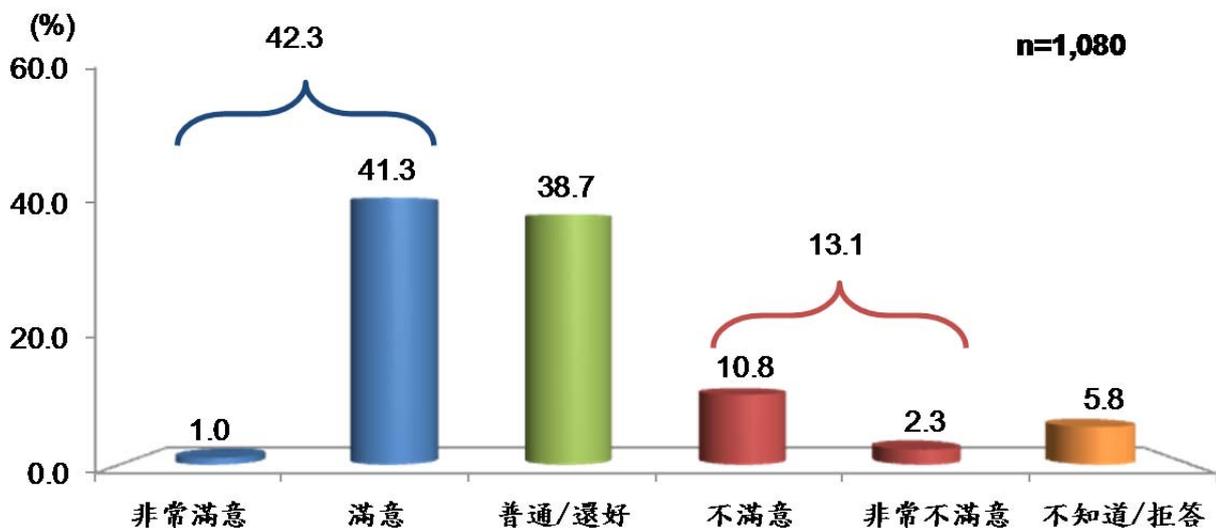


圖 5.6 臺中市政府整體施政滿意度分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區對臺中市政府整體施政滿意度無顯著差異(請參閱附表7)。

主題二：臺中市民眾對公務員的清廉滿意度

八、請託關說文化在臺中市政府的情形

本次調查，受訪民眾對於請託關說文化在臺中市政府的情形，有18.9%的受訪民眾表示嚴重(7.0%非常嚴重、11.9%有點嚴重)；有22.2%的受訪民眾表示普通，11.0%受訪民眾表示極少聽聞，而有25.0%受訪民眾表示從未聽聞；另有22.8%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.8、圖5.7)

表 5.8 請託關說文化在臺中市政府的情形分析表

情形	樣本數(人)	百分比(%)
非常嚴重	76	7.0
有點嚴重	129	11.9
普通/還好	240	22.2
極少聽聞	119	11.0
從未聽聞	270	25.0
不知道/拒答	246	22.8
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

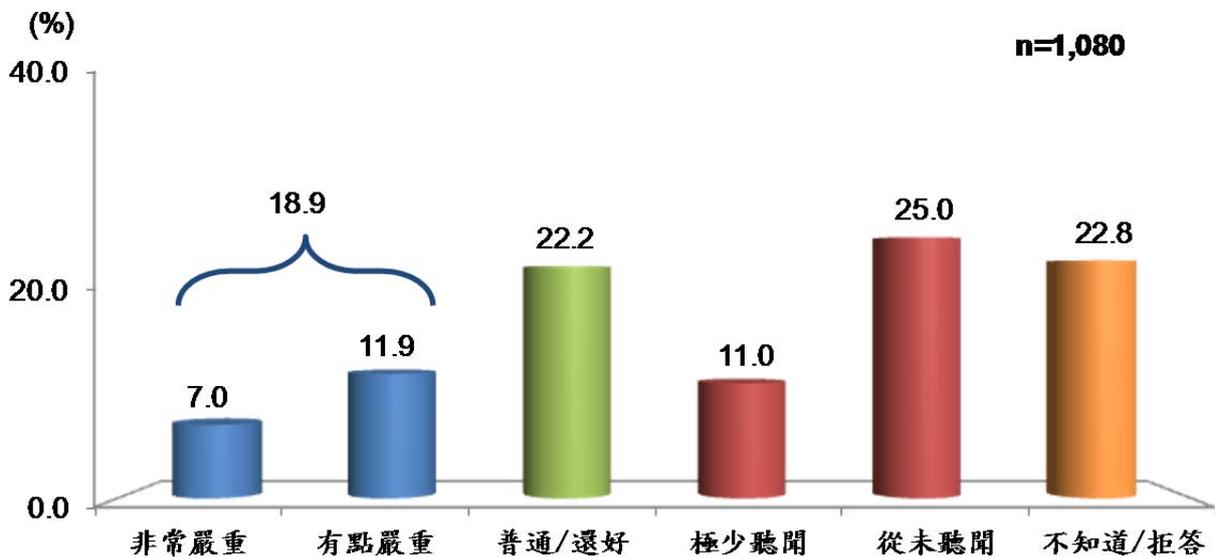


圖 5.7 請託關說文化在臺中市政府的情形分析圖

經卡方檢定發現，不同職業對於聽聞請託關說文化在臺中市政府的情形有顯著差異：(請參閱附表8)

職業：白領階級(27.1%)受訪民眾表示嚴重的比例較其他職業高；自由業(28.1%)受訪民眾表示普通/還好的比例較其他職業高；退休(19.4%)受訪民眾表示極少聽聞的比例較其他職業高；家庭主婦(34.5%)受訪民眾表示從未聽聞的比例較其他職業高。

九、應酬文化在臺中市政府的情形

本次調查，受訪民眾對於應酬文化在臺中市政府的情形，有15.1%的受訪民眾表示嚴重（4.4%非常嚴重、10.7%有點嚴重）；有23.8%的受訪民眾表示普通，11.5%受訪民眾表示極少聽聞，而有24.6%受訪民眾表示從未聽聞；另有25.0%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.9、圖5.8)

表 5.9 應酬文化在臺中市政府的情形分析表

情形	樣本數(人)	百分比(%)
非常嚴重	47	4.4
有點嚴重	116	10.7
普通/還好	257	23.8
極少聽聞	124	11.5
從未聽聞	266	24.6
不知道/拒答	270	25.0
總計	1,080	100.0

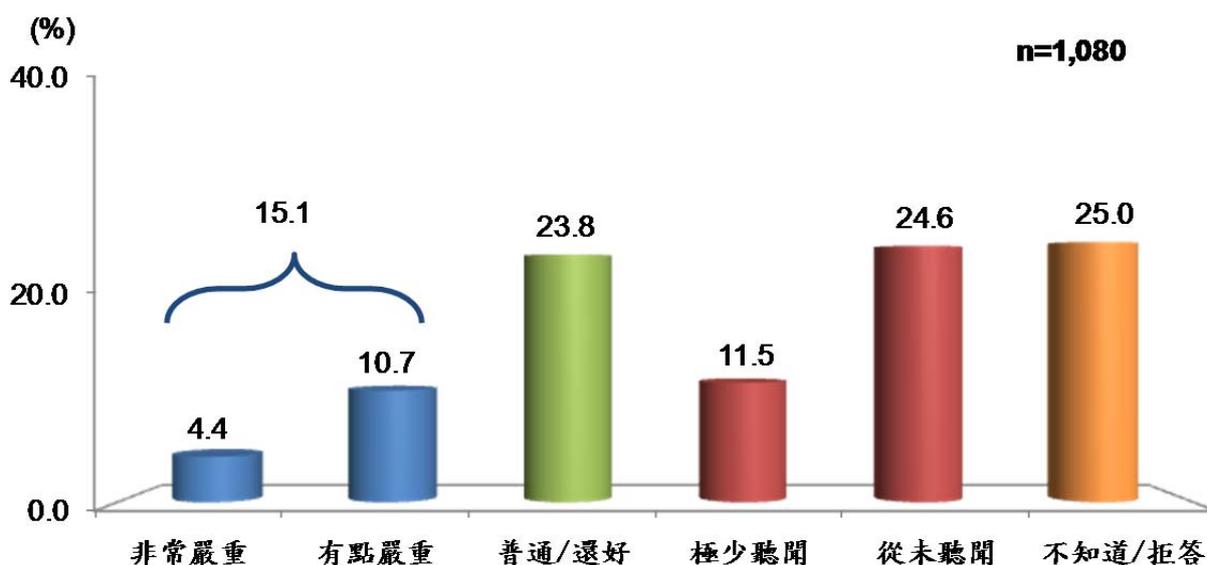


圖 5.8 應酬文化在臺中市政府的情形分析圖

經卡方檢定發現，不同性別及職業對應酬文化在臺中市政府的情形有顯著差異：(請參閱附表9)

性別：女性(16.2%)表示嚴重的比例較男性(14.0%)高；男性(27.7%)表示普通/還好的比例較女性(20.0%)高；女性(11.6%)表示極少聽聞的比例較男性(11.3%)高；女性(26.7%)受訪民眾表示從未聽聞的比例較男性(22.5%)高。

職業：白領階級(20.2%)受訪民眾表示嚴重的比例較其他職業高；自由業(31.6%)受訪民眾表示普通/還好的比例較其他職業高；白領階級(13.3%)受訪民眾表示極少聽聞的比例較其他職業高；家庭主婦(31.3%)受訪民眾表示從未聽聞的比例較其他職業高。

十、臺中市政府公務人員清廉程度

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府公務人員清廉程度中，有55.8%的受訪民眾表示正面評價(2.6%非常清廉、53.2%還算清廉)；有10.7%受訪民眾表示負面評價(10.1%不太清廉、0.6%非常不清廉)；而有1.7%受訪民眾表示拒答；另有31.9%受訪民眾表示不知道/沒意見。(詳見表5.10、圖5.9)

表 5.10 臺中市政府公務人員清廉程度分析表

情形	樣本數(人)	百分比(%)
非常清廉	28	2.6
還算清廉	575	53.2
不太清廉	109	10.1
非常不清廉	6	0.6
拒答	18	1.7
不知道/沒意見	344	31.9
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

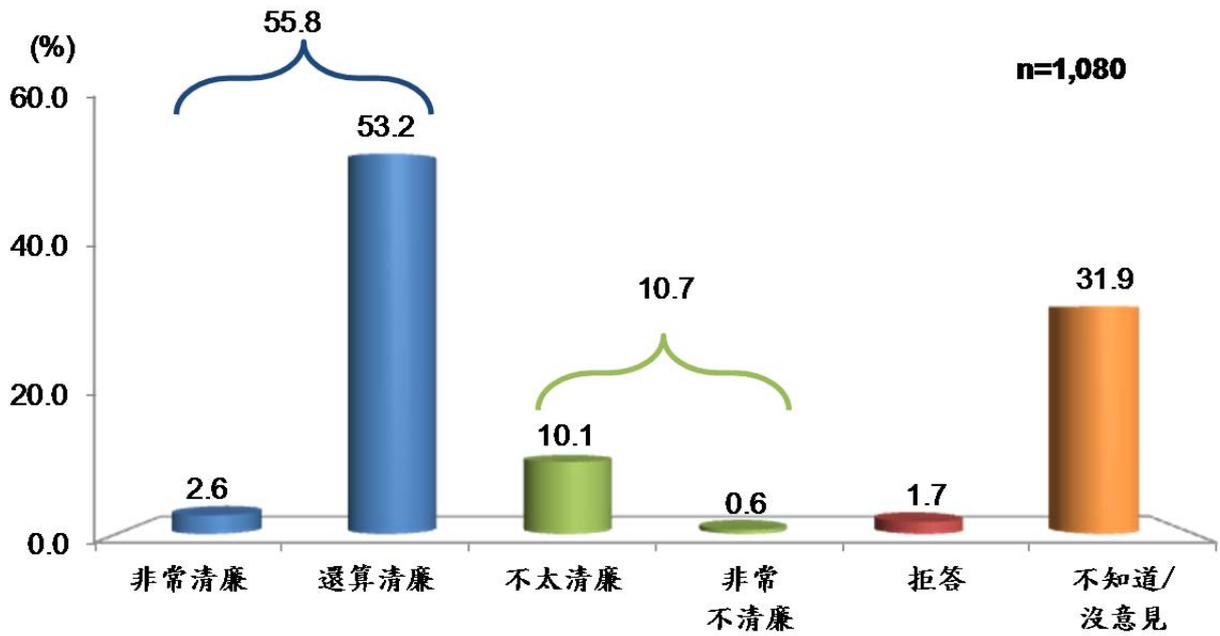


圖 5.9 臺中市政府公務人員清廉程度分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區對臺中市政府公務人員清廉程度無顯著差異(請參閱附表10)。

十一、公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形中，有51.0%的受訪民眾表示正面評價（12.2%改善很多、38.8%略有改善）；有24.2%的受訪民眾表示沒有改善，而有2.6%的受訪民眾表示負面評價（1.9%略微嚴重、0.7%嚴重許多）；另有21.9%的受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.11、圖5.10）

表 5.11 公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形分析表

情形	樣本數(人)	百分比(%)
改善很多	132	12.2
略有改善	419	38.8
沒有改善	264	24.4
略微嚴重	21	1.9
嚴重許多	8	0.7
不知道/拒答	236	21.9
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

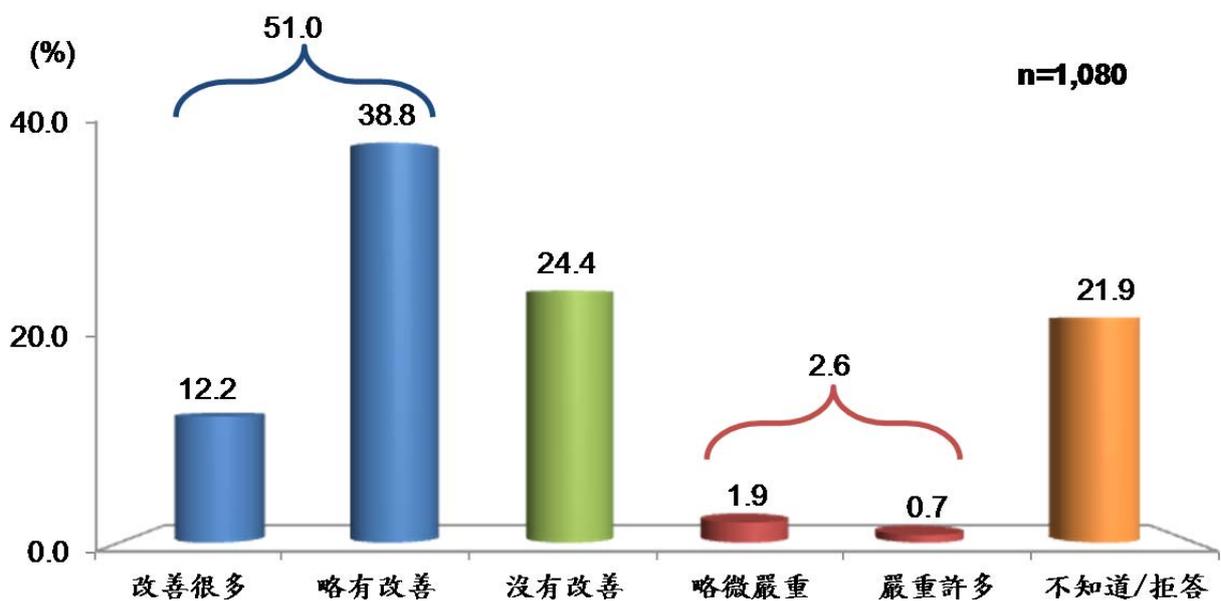


圖 5.10 公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡層、教育程度、職業、居住地區對公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形無顯著差異(請參閱附表11)。

十二、提出檢舉可能性

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府公務員有索賄的情形時，有55.9%的受訪民眾表示可能會提出檢舉；而有26.9%的受訪民眾表示可能不會；另有17.1%的受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.12、圖5.11)

表 5.12 提出檢舉可能性分析表

情形	樣本數(人)	百分比(%)
可能會	604	55.9
可能不會	291	26.9
不知道/拒答	185	17.1
總計	1,080	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

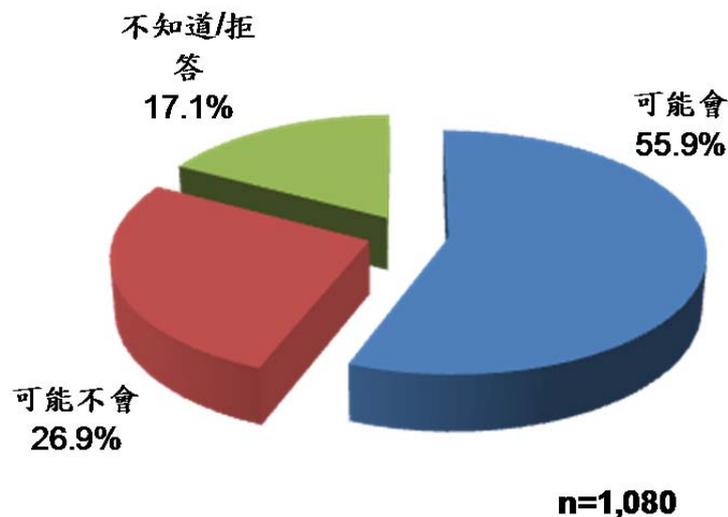


圖 5.11 提出檢舉可能性分析圖

經卡方檢定發現，不同年齡層對提出檢舉可能性有顯著差異：(請參閱附表12)

年 齡 層：35-44 歲(63.8%)表示可能會的比例較其他年齡層高；
45-54 歲(33.5%)表示可能不會的比例較其他年齡層高。

十三、向那些單位提出檢舉

向604位可能會提出檢舉的受訪民眾詢問，會向那些單位提出檢舉，以各機關政風單位的比例最高，占41.7%，其次是法務部廉政署占15.4%，再者為警察局占14.2%。(詳見表5.13、圖5.12)

表 5.13 向那些單位提出檢舉分析表(n=604)

機關單位	人次	百分比(%)
各機關政風單位	252	41.7
法務部廉政署	93	15.4
警察局	86	14.2
法務部調查局	48	7.9
新聞媒體	33	5.5
地方法院檢察署	27	4.5
民意代表	7	1.2
監察院	0	0.0
其他	12	2.0
市長信箱	8	1.3
網路匿名	3	0.5
消基會	1	0.2
不知道/拒答	114	18.9
總計	672	111.3

註：本題為複選題，故百分比總和不為100.0%。

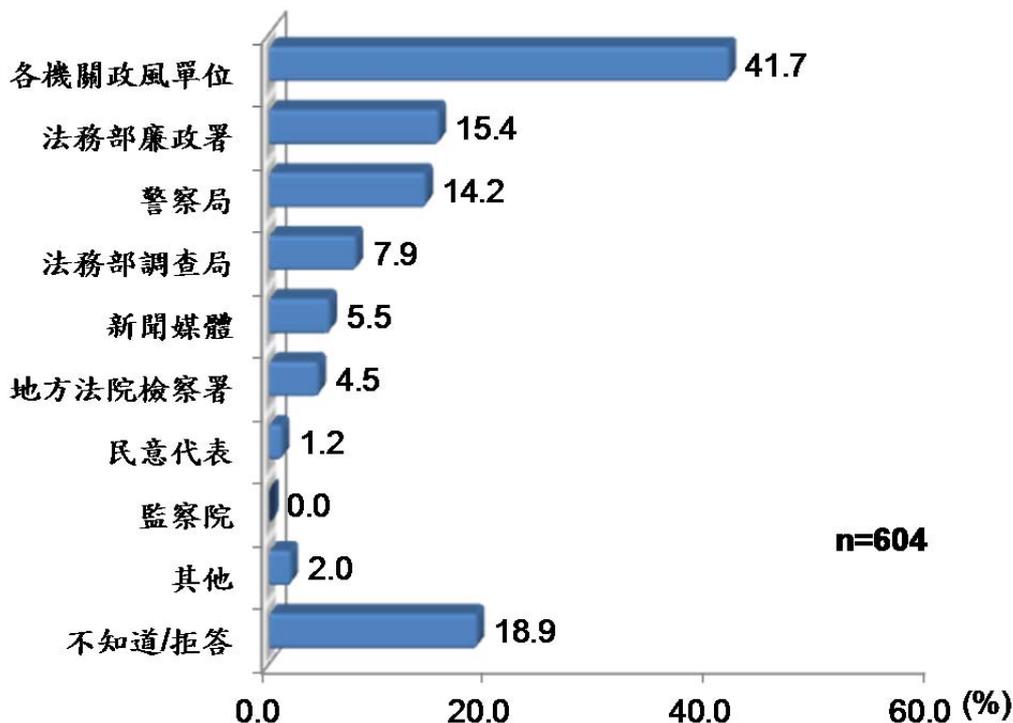


圖 5.12 向那些單位提出檢舉分析圖

十四、推動廉政工作的成效滿意度

本次調查，受訪民眾對於推動廉政工作的成效滿意度中，有31.3%的受訪民眾表示正面評價（0.7%非常滿意、30.6%滿意）；有33.3%的受訪民眾表示普通，而有12.3%受訪民眾表示負面評價（11.9%不滿意、0.4%非常不滿意）；另有23.1%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.14、圖5.13）

表 5.14 推動廉政工作的成效滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	8	0.7
滿意	330	30.6
普通	360	33.3
不滿意	128	11.9
非常不滿意	4	0.4
不知道/拒答	250	23.1
總計	1,080	100.0

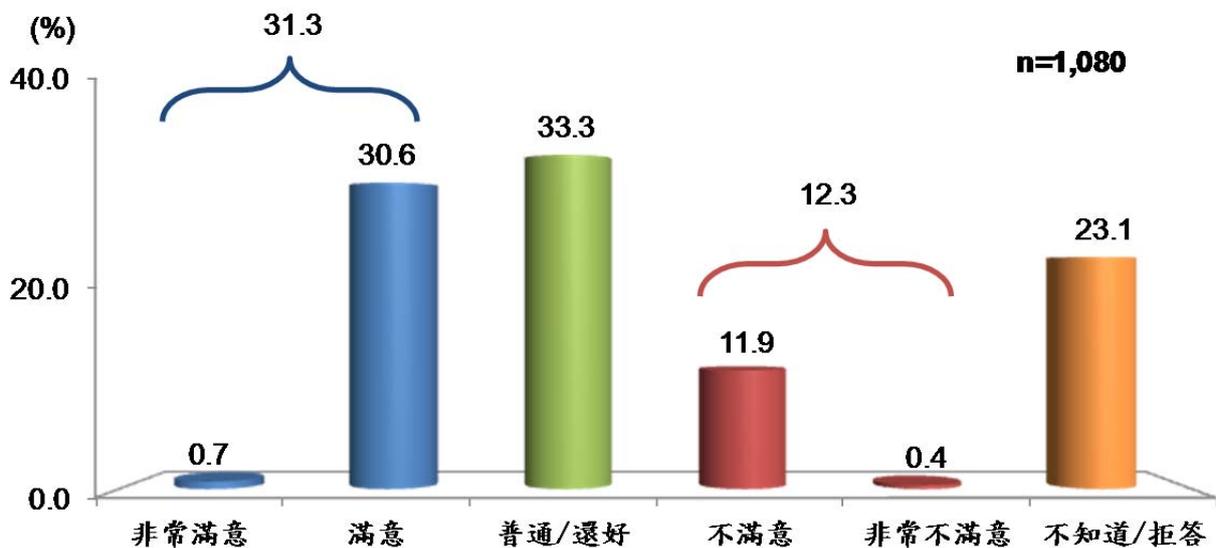


圖 5.13 推動廉政工作的成效滿意度分析圖

經卡方檢定發現，不同年齡層及教育程度對推動廉政工作的成效滿意度有顯著差異：(請參閱附表14)

年 齡 層：65 歲以上(34.8%)持正面評價的比例較其他年齡層高；
45-54 歲(18.5%)持負面評價的比例較其他年齡層高。

教 育 程 度：國小及以下(38.6%)持正面評價的比例較其他教育程度
別高；研究所及以上(25.0%)持負面評價的比例較其他教
育程度別高。

陸、結論

本次調查時間自101年7月30日至101年8月10日止，每日下午18時00分至21時00分，採電話訪問方式進行，針對臺中市20歲以上民眾進行抽樣訪問，共計完成有效樣本數1,080份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過±2.98%。本次調查主要發現如下：

一、臺中市民眾對公務員整體服務品質的滿意度

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府各項業務承辦人員的滿意度均在六成三以上，有67.1%的受訪民眾在「服務態度及回覆內容」方面持正面評價；有63.0%的受訪民眾在「辦事效率」方面持正面評價；另有62.7%的受訪民眾在「應具備的專業知識」方面持正面評價。

受訪民眾至臺中市政府洽辦業務時，有15.2%認為縮短作業流程最需要再加強的比例最高，其次是承辦人員對業務的熟悉度占10.6%，再者為業務承辦人員服務態度占6.5%。

有45.7%受訪民眾對於臺中市政府各項施政表現表示都很滿意，其中以行政革新的比例最高(8.1%)，其次是文化推廣(6.0%)，再者為交通建設(5.5%)；對於公務員「整體服務品質」滿意度中，有52.2%的受訪民眾表示正面評價；另外，對於臺中市政府整體施政滿意度中，有42.3%的受訪民眾表示正面評價。

二、臺中市民眾對公務員的清廉滿意度

本次調查，分別有18.9%及15.1%的受訪民眾，對於請託關說文化及應酬文化在臺中市政府的情形表示嚴重；另外，有55.8%的受訪民眾對於公務人員清廉程度表示正面評價；而受訪民眾對於公務人員目前的清廉程度跟以前比較情形，有51.0%的受訪民眾表示正面評價。

有55.9%的受訪民眾對於臺中市政府公務員有索賄的情形時，表示可能會提出檢舉，而其中有41.7%受訪民眾表示會向各機關政風單位提出檢舉的比例最高，其次是法務部廉政署(15.4%)，再者為警察局(14.2%)；而有31.3%的受訪民眾對於推動廉政工作的成效滿意度表示正面評價。

柒、建議

「廉政」是一個國家競爭力與政府清廉度的指標，也是該國人民對政府的信任和期待之關鍵所在，其對國家之政治、經濟、社會、教育、文化...等各層面的影響極為深遠，殊值從事公務之人員特別加以重視。

一、計畫在職訓練提升案件速度與品質，以符合民眾之需求

調查顯示，有一成五的受訪民眾對於洽辦各項業務處理過程需加強的部分，以縮短作業時間為主，也有近一成一的受訪民眾表示承辦人員對業務不熟悉，建議加強新進人員的在職訓練，由於新進業務人員對所負責的諸多業務熟悉度較低；再者因社會的變動，民眾對案件的專業詢問越趨仔細，因此，對於加強公務人員的在職訓練，勢在必行，透過別處相似機關間的互相觀摩、進修等計畫，討論交換意見，檢討得失，使在職訓練發揮最大效益，必有助於人員素質的提升及業務處理過程的改善。

二、加強廉政工作，落實業務處理過程

根據調查顯示，有近一成一的受訪民眾表示臺中市政府人員在執行業務上不夠清廉，且有近一成九的受訪民眾表示請託關說文化嚴重，及有一成五的受訪民眾表示應酬文化嚴重，建議可由兩方面加強，一為持續推動機關廉政工作，派員深入瞭解民眾為何認為此文化嚴重的問題，積極調查機關違紀案件，以期有效提升機關廉政形象；二為將執行業務處理流程詳細記錄，將執行業務的第一線人員遇到的情形透明化，依據提出的問題，整合內部意見，徵詢外部看法，彙編整理成標準作業程序(SOP, Standard Operation Procedure)執行手冊，配合機關人員之在職訓練，以嚴格且審慎態度處理每個業務的可能問題。

三、加強宣導「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」

調查顯示，有近二成七的受訪民眾若遇到業務承辦人員有索賄的事情，並不會檢舉，建議相關單位加強宣導「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」，當有違法行為或是違反廉政倫理等相關情形時，第一時間通報政風單位進行查證，藉此避免因民眾不清楚申訴或檢舉管道而未提出檢舉，讓不法行為持續發生，傷害臺中市政府之廉潔形象。

附錄一 交叉分析表

1. 濾除自變項中未予實質/具體回應者及回答人數過少者，才進行統計檢定。
2. 將選項的「非常滿意」、「滿意」合併為「正面評價」；「不滿意」與「非常不滿意」合併為「負面評價」進行統計檢定，*表示卡方檢定達顯著水準 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***則表示 $p < 0.001$ 。
3. 加權後樣本數會產生小數點四捨五入改變，建議以百分比為主進行數據解讀。
4. 單選題因四捨五入關係，橫向百分比加總可能不等於 100.0%。
5. 複選題因四捨五入關係，橫向百分比加總可能不等於總計百分比。

附表1. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的服務態度及回覆內容滿不滿意？

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	7.0	60.1	28.4	2.3	0.2	1.9	100.0	
性別									$\chi^2=3.552$ p-value=0.169
男性	530	8.7	57.4	28.7	3.0	0.4	1.9	100.0	
女性	550	5.5	62.7	28.2	1.6	0.0	2.0	100.0	
年齡層									$\chi^2=5.074$ p-value=0.886
20-24 歲	97	6.2	58.8	30.9	4.1	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	241	7.9	60.2	27.4	2.5	0.4	1.7	100.0	
35-44 歲	229	5.7	64.2	25.8	1.7	0.0	2.6	100.0	
45-54 歲	200	7.5	56.5	31.5	2.5	0.0	2.0	100.0	
55-64 歲	178	5.6	59.0	29.8	2.8	0.0	2.8	100.0	
65 歲以上	135	9.6	60.7	26.7	0.7	0.7	1.5	100.0	
教育程度									$\chi^2=10.897$ p-value=0.366
國小及以下	57	3.5	61.4	31.6	0.0	0.0	3.5	100.0	
國（初）中	73	8.2	46.6	37.0	2.7	0.0	5.5	100.0	
高中（職）	344	7.0	57.8	30.8	2.6	0.0	1.7	100.0	
專科	237	6.8	62.0	27.4	2.1	0.4	1.3	100.0	
大學	317	6.9	62.8	25.6	2.8	0.3	1.6	100.0	
研究所及以上	44	13.6	63.6	20.5	0.0	0.0	2.3	100.0	
拒答	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
職業別									$\chi^2=21.687$ p-value=0.154
白領階級	203	9.4	65.0	21.7	2.0	0.5	1.5	100.0	
藍領階級	245	6.1	54.7	31.8	4.1	0.0	3.3	100.0	
商店老闆/工商	124	9.7	60.5	28.2	1.6	0.0	0.0	100.0	
企業投資者	118	6.8	66.1	23.7	1.7	0.0	1.7	100.0	
專業技術人員	118	6.8	66.1	23.7	1.7	0.0	1.7	100.0	
自由業	57	3.5	54.4	38.6	1.8	1.8	0.0	100.0	
學生	25	16.0	48.0	32.0	0.0	0.0	4.0	100.0	
家庭主婦	252	4.4	62.7	30.2	1.6	0.0	1.2	100.0	
退休	31	9.7	58.1	29.0	0.0	0.0	3.2	100.0	
無業/待業	25	8.0	44.0	28.0	8.0	0.0	12.0	100.0	

註1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。）

註2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 1. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的服務態度及回覆內容滿不滿意？
(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/ 還好	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	7.0	60.1	28.4	2.3	0.2	1.9	100.0	
a 居住區									
中區	8	12.5	75.0	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	39	12.8	53.8	30.8	2.6	0.0	0.0	100.0	
西區	48	8.3	64.6	22.9	2.1	0.0	2.1	100.0	
南區	47	2.1	66.0	23.4	4.3	0.0	4.3	100.0	
北區	63	7.9	63.5	27.0	0.0	1.6	0.0	100.0	
西屯區	89	5.6	73.0	15.7	4.5	0.0	1.1	100.0	
南屯區	65	3.1	53.8	36.9	6.2	0.0	0.0	100.0	
北屯區	97	8.2	42.3	43.3	2.1	0.0	4.1	100.0	
豐原區	69	8.7	62.3	26.1	0.0	0.0	2.9	100.0	
大里區	81	0.0	56.8	34.6	0.0	1.2	7.4	100.0	
太平區	71	11.3	59.2	23.9	4.2	0.0	1.4	100.0	
大甲區	31	3.2	58.1	29.0	6.5	0.0	3.2	100.0	
和平區	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	33	6.1	60.6	30.3	3.0	0.0	0.0	100.0	
梧棲區	22	4.5	54.5	40.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	33	9.1	60.6	24.2	6.1	0.0	0.0	100.0	
東勢區	19	10.5	47.4	36.8	0.0	0.0	5.3	100.0	
新社區	9	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	23	4.3	56.5	30.4	4.3	0.0	4.3	100.0	
大雅區	34	8.8	67.6	17.6	2.9	0.0	2.9	100.0	
潭子區	40	10.0	55.0	35.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
后里區	22	9.1	68.2	22.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
石岡區	8	0.0	87.5	0.0	12.5	0.0	0.0	100.0	
外埔區	12	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	7	0.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	24	8.3	58.3	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
大肚區	22	4.5	77.3	18.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
霧峰區	29	10.3	48.3	41.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
烏日區	30	6.7	73.3	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

$\chi^2=65.270$
p-value=0.186

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表2. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的辦事效率滿不滿意？

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	4.4	58.6	30.3	4.1	0.4	2.3	100.0	
性別									$\chi^2=0.895$ p-value=0.639
男性	530	4.3	57.2	31.3	4.2	0.6	2.5	100.0	
女性	550	4.4	60.0	29.3	4.0	0.2	2.2	100.0	
年齡層									$\chi^2=11.588$ p-value=0.314
20-24 歲	97	2.1	51.5	35.1	4.1	1.0	6.2	100.0	
25-34 歲	241	2.9	62.2	29.9	1.7	0.8	2.5	100.0	
35-44 歲	229	4.4	57.6	31.4	4.8	0.0	1.7	100.0	
45-54 歲	200	5.0	57.0	33.0	4.5	0.0	0.5	100.0	
55-64 歲	178	5.1	61.8	27.0	3.4	0.0	2.8	100.0	
65 歲以上	135	6.7	57.0	25.9	7.4	0.7	2.2	100.0	
教育程度									$\chi^2=12.518$ p-value=0.252
國小及以下	57	3.5	59.6	33.3	3.5	0.0	0.0	100.0	
國（初）中	73	2.7	54.8	34.2	5.5	0.0	2.7	100.0	
高中（職）	344	5.5	56.7	30.5	2.9	0.0	4.4	100.0	
專科	237	3.8	55.7	31.6	6.8	0.8	1.3	100.0	
大學	317	4.1	62.1	28.4	3.8	0.6	0.9	100.0	
研究所及以上	44	4.5	68.2	25.0	0.0	0.0	2.3	100.0	
拒答	8	0.0	62.5	25.0	0.0	0.0	12.5	100.0	
職業別									$\chi^2=22.197$ p-value=0.137
白領階級	203	7.9	62.1	24.6	3.0	1.0	1.5	100.0	
藍領階級	245	3.7	51.0	34.7	6.1	0.4	4.1	100.0	
商店老闆/工商	124	4.8	62.1	29.8	1.6	0.0	1.6	100.0	
企業投資者	118	4.2	67.8	23.7	2.5	0.0	1.7	100.0	
專業技術人員	118	4.2	67.8	23.7	2.5	0.0	1.7	100.0	
自由業	57	1.8	59.6	33.3	3.5	1.8	0.0	100.0	
學生	25	0.0	68.0	24.0	0.0	0.0	8.0	100.0	
家庭主婦	252	3.2	57.5	31.7	5.6	0.0	2.0	100.0	
退休	31	6.5	51.6	38.7	3.2	0.0	0.0	100.0	
無業/待業	25	0.0	52.0	40.0	4.0	0.0	4.0	100.0	

註1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*= $P<0.05$ ，**= $P<0.01$ ，***= $P<0.001$ 。）

註2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 2. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的辦事效率滿不滿意？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/ 還好	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	4.4	58.6	30.3	4.1	0.4	2.3	100.0	
a 居住區									
中區	8	12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	39	2.6	66.7	25.6	5.1	0.0	0.0	100.0	
西區	48	6.3	64.6	20.8	6.3	0.0	2.1	100.0	
南區	47	4.3	63.8	27.7	4.3	0.0	0.0	100.0	
北區	63	1.6	63.5	33.3	0.0	1.6	0.0	100.0	
西屯區	89	4.5	68.5	20.2	4.5	0.0	2.2	100.0	
南屯區	65	1.5	56.9	35.4	1.5	3.1	1.5	100.0	
北屯區	97	7.2	42.3	37.1	8.2	0.0	5.2	100.0	
豐原區	69	4.3	59.4	29.0	4.3	0.0	2.9	100.0	
大里區	81	1.2	48.1	37.0	7.4	1.2	4.9	100.0	
太平區	71	2.8	57.7	31.0	5.6	0.0	2.8	100.0	
大甲區	31	0.0	58.1	41.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
和平區	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	33	6.1	54.5	33.3	3.0	0.0	3.0	100.0	
梧棲區	22	4.5	54.5	36.4	4.5	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	33	0.0	63.6	27.3	6.1	0.0	3.0	100.0	
東勢區	19	0.0	63.2	36.8	0.0	0.0	0.0	100.0	
新社區	9	22.2	44.4	22.2	11.1	0.0	0.0	100.0	
神岡區	23	4.3	47.8	39.1	4.3	0.0	4.3	100.0	
大雅區	34	2.9	70.6	20.6	2.9	0.0	2.9	100.0	
潭子區	40	10.0	57.5	27.5	2.5	0.0	2.5	100.0	
后里區	22	9.1	45.5	45.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
石岡區	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	12	8.3	66.7	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	7	0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	24	4.2	54.2	41.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
大肚區	22	0.0	72.7	13.6	4.5	0.0	9.1	100.0	
霧峰區	29	10.3	51.7	31.0	6.9	0.0	0.0	100.0	
烏日區	30	10.0	73.3	13.3	0.0	0.0	3.3	100.0	

$\chi^2=52.091$
p-value=0.624

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 3. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員所應具備的專業知識(例如：熟悉法令規章制度)滿不滿意？

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	4.6	58.1	27.8	2.3	0.2	6.9	100.0	
性別									$\chi^2=1.199$ p-value=0.549
男性	530	4.7	57.0	29.4	2.1	0.4	6.4	100.0	
女性	550	4.5	59.3	26.2	2.5	0.0	7.5	100.0	
年齡層									$\chi^2=3.557$ p-value=0.965
20-24 歲	97	3.1	60.8	27.8	3.1	0.0	5.2	100.0	
25-34 歲	241	5.4	55.6	30.7	2.1	0.4	5.8	100.0	
35-44 歲	229	4.4	59.0	28.8	1.7	0.0	6.1	100.0	
45-54 歲	200	6.0	58.0	27.0	2.0	0.0	7.0	100.0	
55-64 歲	178	4.5	57.3	26.4	2.8	0.0	9.0	100.0	
65 歲以上	135	3.0	60.7	23.7	3.0	0.7	8.9	100.0	
教育程度									$\chi^2=10.726$ p-value=0.379
國小及以下	57	1.8	56.1	26.3	1.8	0.0	14.0	100.0	
國(初)中	73	2.7	46.6	41.1	2.7	0.0	6.8	100.0	
高中(職)	344	5.2	57.6	26.5	2.9	0.0	7.8	100.0	
專科	237	5.9	55.7	30.4	2.5	0.4	5.1	100.0	
大學	317	3.8	62.5	25.9	1.9	0.3	5.7	100.0	
研究所及以上	44	6.8	61.4	22.7	0.0	0.0	9.1	100.0	
拒答	8	0.0	87.5	0.0	0.0	0.0	12.5	100.0	
職業別									$\chi^2=16.453$ p-value=0.422
白領階級	203	6.4	62.6	22.7	1.0	0.5	6.9	100.0	
藍領階級	245	4.1	51.4	30.6	2.4	0.0	11.4	100.0	
商店老闆/工商	124	4.0	61.3	30.6	1.6	0.0	2.4	100.0	
企業投資者	118	4.2	64.4	22.9	4.2	0.0	4.2	100.0	
專業技術人員	118	4.2	64.4	22.9	4.2	0.0	4.2	100.0	
自由業	57	1.8	56.1	33.3	3.5	1.8	3.5	100.0	
學生	25	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
家庭主婦	252	5.2	56.7	28.2	2.8	0.0	7.1	100.0	
退休	31	6.5	48.4	35.5	3.2	0.0	6.5	100.0	
無業/待業	25	4.0	52.0	32.0	0.0	0.0	12.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 3. 整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員所應具備的專業知識(例如：熟悉法令規章制度)滿不滿意?(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/ 還好	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	4.6	58.1	27.8	2.3	0.2	6.9	100.0	
a 居住區									
中區	8	25.0	37.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	39	2.6	56.4	38.5	0.0	0.0	2.6	100.0	
西區	48	2.1	64.6	22.9	2.1	0.0	8.3	100.0	
南區	47	4.3	59.6	25.5	2.1	0.0	8.5	100.0	
北區	63	3.2	60.3	30.2	1.6	1.6	3.2	100.0	
西屯區	89	3.4	64.0	27.0	2.2	0.0	3.4	100.0	
南屯區	65	6.2	53.8	32.3	0.0	0.0	7.7	100.0	
北屯區	97	4.1	55.7	28.9	2.1	0.0	9.3	100.0	
豐原區	69	1.4	62.3	24.6	2.9	0.0	8.7	100.0	
大里區	81	0.0	51.9	28.4	2.5	1.2	16.0	100.0	
太平區	71	9.9	56.3	26.8	5.6	0.0	1.4	100.0	
大甲區	31	0.0	54.8	32.3	3.2	0.0	9.7	100.0	
和平區	5	0.0	60.0	20.0	0.0	0.0	20.0	100.0	
清水區	33	12.1	51.5	27.3	3.0	0.0	6.1	100.0	
梧棲區	22	9.1	54.5	27.3	4.5	0.0	4.5	100.0	
沙鹿區	33	3.0	60.6	27.3	0.0	0.0	9.1	100.0	
東勢區	19	5.3	52.6	21.1	0.0	0.0	21.1	100.0	
新社區	9	11.1	55.6	22.2	11.1	0.0	0.0	100.0	
神岡區	23	4.3	69.6	13.0	8.7	0.0	4.3	100.0	
大雅區	34	14.7	58.8	17.6	2.9	0.0	5.9	100.0	
潭子區	40	10.0	60.0	27.5	2.5	0.0	0.0	100.0	
后里區	22	9.1	63.6	27.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
石岡區	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	12	0.0	66.7	16.7	0.0	0.0	16.7	100.0	
大安區	7	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	100.0	
龍井區	24	0.0	41.7	58.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
大肚區	22	0.0	77.3	18.2	4.5	0.0	0.0	100.0	
霧峰區	29	3.4	34.5	44.8	0.0	0.0	17.2	100.0	
烏日區	30	3.3	73.3	13.3	0.0	0.0	10.0	100.0	

$\chi^2=53.083$
p-value=0.586

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 4. 當您至臺中市政府洽辦業務時，您覺得哪些部份需要再加強？(可複選)

單位：人，%

項目	人數	承辦人員對業務的熟悉度	業務承辦人員服務態度	承辦人員不在時代理制度	縮短作業流程	空間環境與設備	其他	不知道/拒答	總計
總計	1,080	10.6	6.5	2.7	15.2	3.7	1.0	68.0	107.7
性別									
男性	530	11.5	7.9	3.6	16.8	4.7	0.8	65.1	110.4
女性	550	9.8	5.1	1.8	13.6	2.7	1.3	70.7	105.1
年齡層									
20-24 歲	97	10.3	6.2	3.1	19.6	6.2	1.0	61.9	108.2
25-34 歲	241	11.6	7.9	2.9	14.9	4.1	0.4	66.4	108.3
35-44 歲	229	12.2	6.1	2.2	14.0	4.4	1.7	65.5	106.1
45-54 歲	200	9.0	8.0	3.0	12.5	3.0	1.0	71.5	108.0
55-64 歲	178	8.4	5.1	3.4	18.5	1.7	0.6	71.3	109.0
65 歲以上	135	11.9	4.4	1.5	14.1	3.7	1.5	69.6	106.7
教育程度									
國小及以下	57	7.0	3.5	0.0	22.8	1.8	1.8	68.4	105.3
國(初)中	73	16.4	6.8	5.5	12.3	2.7	0.0	72.6	116.4
高中(職)	344	9.9	6.4	2.6	16.6	1.7	1.5	68.6	107.3
專科	237	10.1	6.8	3.4	15.2	5.9	0.8	67.5	109.7
大學	317	11.4	6.3	2.2	13.9	4.4	0.6	67.2	106.0
研究所及以上	44	11.4	11.4	2.3	9.1	4.5	2.3	61.4	102.3
拒答	8	0.0	0.0	0.0	12.5	12.5	0.0	75.0	100.0
職業別									
白領階級	203	7.4	6.9	3.0	20.7	2.0	1.5	68.0	109.4
藍領階級	245	11.8	7.8	2.4	15.1	6.5	1.2	64.5	109.4
商店老闆/工商	124	9.7	5.6	1.6	19.4	1.6	0.0	68.5	106.5
企業投資者	118	13.6	5.1	2.5	12.7	5.1	0.0	66.1	105.1
專業技術人員	57	8.8	7.0	1.8	14.0	3.5	0.0	70.2	105.3
自由業	25	12.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	84.0	100.0
學生	252	10.3	5.6	3.6	11.5	3.2	2.0	71.0	107.1
家庭主婦	31	12.9	12.9	3.2	9.7	0.0	0.0	67.7	106.5
退休	25	20.0	8.0	4.0	20.0	8.0	0.0	56.0	116.0
無業/待業									

附表 4. 當您至臺中市政府洽辦業務時，您覺得哪些部份需要再加強？(可複選，續 1)

單位：人，%

項目	人數	承辦人員對業務的熟悉度	業務承辦人員服務態度	承辦人員不在時代理制度	縮短作業流程	空間環境與設備	其他	不知道/拒答	總計
總計	1,080	10.6	6.5	2.7	15.2	3.7	1.0	68.0	107.7
居住區									
中區	8	12.5	12.5	25.0	25.0	0.0	0.0	62.5	137.5
東區	39	17.9	5.1	2.6	10.3	2.6	0.0	66.7	105.1
西區	48	14.6	2.1	2.1	18.8	4.2	2.1	64.6	108.3
南區	47	6.4	6.4	4.3	6.4	0.0	2.1	80.9	106.4
北區	63	19.0	7.9	4.8	12.7	0.0	0.0	71.4	115.9
西屯區	89	11.2	7.9	3.4	11.2	3.4	1.1	67.4	105.6
南屯區	65	7.7	4.6	3.1	16.9	0.0	3.1	70.8	106.2
北屯區	97	4.1	6.2	2.1	16.5	4.1	0.0	73.2	106.2
豐原區	69	17.4	5.8	4.3	17.4	1.4	1.4	62.3	110.1
大里區	81	4.9	6.2	1.2	13.6	2.5	2.5	70.4	101.2
太平區	71	9.9	7.0	4.2	11.3	8.5	1.4	69.0	111.3
大甲區	31	12.9	16.1	0.0	12.9	0.0	0.0	58.1	100.0
和平區	5	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	80.0	100.0
清水區	33	3.0	3.0	0.0	15.2	6.1	0.0	78.8	106.1
梧棲區	22	18.2	13.6	4.5	13.6	9.1	4.5	54.5	118.2
沙鹿區	33	30.3	9.1	6.1	24.2	6.1	0.0	54.5	130.3
東勢區	19	5.3	10.5	0.0	21.1	5.3	5.3	52.6	100.0
新社區	9	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	88.9	100.0
神岡區	23	4.3	4.3	0.0	13.0	4.3	0.0	78.3	104.3
大雅區	34	11.8	5.9	0.0	20.6	8.8	0.0	58.8	105.9
潭子區	40	5.0	2.5	0.0	17.5	5.0	0.0	75.0	105.0
后里區	22	13.6	4.5	4.5	18.2	4.5	0.0	59.1	104.5
石岡區	8	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	62.5	100.0
外埔區	12	8.3	8.3	0.0	25.0	0.0	0.0	58.3	100.0
大安區	7	28.6	0.0	0.0	28.6	0.0	0.0	42.9	100.0
龍井區	24	4.2	8.3	4.2	8.3	4.2	0.0	83.3	112.5
大肚區	22	4.5	4.5	0.0	18.2	4.5	0.0	72.7	104.5
霧峰區	29	17.2	3.4	3.4	17.2	0.0	0.0	69.0	110.3
烏日區	30	3.3	10.0	0.0	26.7	13.3	0.0	50.0	103.3

附表 5. 整體來說，請問您對臺中市政府表現最滿意的是哪些方面？(可複選)

單位：人，%

項目	人數	行政 革新	民政 戶政	教育 政策	農林 漁牧	社會 福利	勞工 安全	建築 管理	城鄉 發展
總計	1,080	8.1	3.8	1.3	0.6	4.9	1.9	0.4	2.2
性別									
男性	530	8.7	3.8	0.9	0.8	5.3	1.9	0.4	2.3
女性	550	7.6	3.8	1.6	0.4	4.5	1.8	0.4	2.2
年齡層									
20-24 歲	97	7.2	2.1	0.0	1.0	2.1	2.1	0.0	5.2
25-34 歲	241	7.5	2.5	0.4	0.0	4.6	1.7	0.4	3.3
35-44 歲	229	10.9	2.6	1.7	0.4	4.8	0.9	0.4	2.2
45-54 歲	200	5.5	3.5	1.0	1.0	6.5	3.0	0.5	1.5
55-64 歲	178	10.1	5.6	2.8	0.0	6.2	2.2	0.6	0.6
65 歲以上	135	6.7	7.4	1.5	1.5	3.7	1.5	0.0	1.5
教育程度									
國小及以下	57	8.8	3.5	0.0	3.5	7.0	3.5	0.0	0.0
國(初)中	73	8.2	6.8	1.4	0.0	5.5	2.7	0.0	0.0
高中(職)	344	7.8	2.0	1.5	0.6	4.4	2.0	0.3	2.3
專科	237	10.5	5.1	2.1	0.4	3.8	0.8	0.8	1.7
大學	317	6.9	3.5	0.9	0.3	6.6	2.2	0.0	3.5
研究所及以上	44	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	2.3
拒答	8	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別									
白領階級	203	4.4	3.0	2.0	0.0	5.4	3.0	0.5	2.5
藍領階級	245	6.5	2.4	0.8	0.8	4.1	1.6	0.8	2.4
商店老闆/工商 企業投資者	124	12.9	3.2	0.0	0.8	5.6	3.2	0.0	1.6
專業技術人員	118	5.1	5.9	0.8	0.8	5.9	0.8	0.0	1.7
自由業	57	15.8	1.8	1.8	0.0	3.5	1.8	0.0	0.0
學生	25	8.0	0.0	0.0	0.0	4.0	4.0	0.0	4.0
家庭主婦	252	9.9	4.4	2.0	0.4	4.8	1.2	0.4	3.2
退休	31	3.2	16.1	3.2	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0
無業/待業	25	16.0	4.0	0.0	4.0	8.0	0.0	0.0	0.0

附表 5. 整體來說，請問您對臺中市政府表現最滿意的是哪些方面？(可複選，續 1)

單位：人，%

項目	觀光 發展	交通 建設	營繕 工程	產業 工商	地政 業務	治安 維護	醫療 保健
總計	4.9	5.5	1.4	0.0	1.7	1.7	3.0
性別							
男性	4.3	4.9	1.3	0.0	2.3	1.3	2.6
女性	5.5	6.0	1.5	0.0	1.1	2.0	3.3
年齡層							
20-24 歲	5.2	5.2	2.1	0.0	0.0	1.0	1.0
25-34 歲	5.8	6.6	1.2	0.0	2.1	1.7	4.6
35-44 歲	5.2	6.6	2.2	0.0	0.4	1.7	1.7
45-54 歲	4.0	3.5	1.0	0.0	1.0	2.5	3.5
55-64 歲	4.5	5.1	0.6	0.0	3.4	1.7	2.8
65 歲以上	4.4	5.2	1.5	0.0	3.0	0.7	3.0
教育程度							
國小及以下	5.3	7.0	0.0	0.0	1.8	1.8	3.5
國(初)中	5.5	2.7	1.4	0.0	2.7	0.0	1.4
高中(職)	5.8	4.7	0.6	0.0	2.0	1.7	2.3
專科	4.6	9.7	2.5	0.0	2.1	0.4	5.1
大學	4.4	3.5	1.9	0.0	0.9	2.5	2.2
研究所及以上	0.0	6.8	0.0	0.0	0.0	4.5	4.5
拒答	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業別							
白領階級	4.9	4.9	3.0	0.0	1.5	1.0	1.5
藍領階級	4.9	4.1	0.8	0.0	0.8	2.0	1.2
商店老闆/工商 企業投資者	10.5	6.5	2.4	0.0	2.4	1.6	3.2
專業技術人員	2.5	9.3	0.0	0.0	5.9	1.7	6.8
自由業	3.5	3.5	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦	4.4	5.2	1.6	0.0	1.2	1.6	4.4
退休	6.5	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無業/待業	0.0	12.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0

附表 5. 整體來說，請問您對臺中市政府表現最滿意的是哪些方面？(可複選，續 2)

單位：人，%

項目	環境 保護	消防 業務	文化 推廣	稅務 行政	都 很滿意	都 不滿意	不知道/ 拒答	總計
總計	1.7	0.7	6.0	4.1	45.7	10.3	2.2	111.9
性別								
男性	1.9	1.1	7.2	4.3	43.6	9.4	3.0	111.3
女性	1.5	0.4	4.9	3.8	47.8	11.1	1.5	112.5
年齡層								
20-24 歲	2.1	0.0	6.2	1.0	51.5	9.3	1.0	105.2
25-34 歲	1.2	1.2	7.5	5.0	42.3	10.0	2.9	112.4
35-44 歲	1.3	0.9	5.7	5.2	45.9	9.6	1.3	111.8
45-54 歲	3.0	1.0	5.0	4.0	46.5	13.5	1.5	112.5
55-64 歲	0.0	0.0	5.1	3.9	44.9	10.1	2.8	112.9
65 歲以上	3.0	0.7	6.7	3.0	47.4	8.1	3.7	114.1
教育程度								
國小及以下	1.8	0.0	7.0	0.0	42.1	7.0	7.0	110.5
國(初)中	1.4	0.0	2.7	2.7	45.2	13.7	2.7	106.8
高中(職)	2.0	0.3	4.1	3.5	47.7	12.5	2.9	111.0
專科	0.8	1.7	7.6	7.6	38.8	8.9	0.4	115.6
大學	2.2	0.9	6.3	3.8	48.3	9.1	2.2	112.3
研究所及以上	0.0	0.0	13.6	0.0	56.8	9.1	0.0	109.1
拒答	0.0	0.0	12.5	0.0	37.5	0.0	0.0	100.0
職業別								
白領階級	1.5	1.0	8.4	3.9	45.3	10.3	2.5	110.3
藍領階級	1.2	1.6	6.1	5.7	47.3	10.2	2.0	107.8
商店老闆/工商 企業投資者	2.4	0.8	2.4	1.6	43.5	6.5	0.8	112.1
專業技術人員	1.7	0.0	11.0	5.9	44.1	9.3	0.8	120.3
自由業	0.0	0.0	3.5	0.0	54.4	7.0	3.5	105.3
學生	4.0	0.0	0.0	4.0	60.0	12.0	4.0	104.0
家庭主婦	2.0	0.4	4.8	3.2	43.7	13.5	2.0	113.9
退休	3.2	0.0	6.5	12.9	45.2	3.2	12.9	122.6
無業/待業	0.0	0.0	4.0	0.0	40.0	16.0	0.0	116.0

附表 5. 整體來說，請問您對臺中市政府表現最滿意的是哪些方面？(可複選，續 3)

單位：人，%

項目	人數	行政 革新	民政 戶政	教育 政策	農林 漁牧	社會 福利	勞工 安全	建築 管理	城鄉 發展
總計	1,080	8.1	3.8	1.3	0.6	4.9	1.9	0.4	2.2
居住區									
中區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東區	39	0.0	0.0	2.6	0.0	10.3	2.6	0.0	2.6
西區	48	2.1	2.1	0.0	0.0	2.1	0.0	2.1	0.0
南區	47	12.8	8.5	0.0	2.1	2.1	0.0	0.0	0.0
北區	63	1.6	12.7	0.0	0.0	7.9	0.0	0.0	6.3
西屯區	89	4.5	11.2	3.4	0.0	3.4	1.1	0.0	2.2
南屯區	65	4.6	1.5	0.0	0.0	1.5	1.5	0.0	3.1
北屯區	97	9.3	2.1	0.0	1.0	6.2	3.1	0.0	4.1
豐原區	69	5.8	4.3	1.4	0.0	2.9	1.4	0.0	2.9
大里區	81	0.0	4.9	1.2	1.2	9.9	9.9	1.2	2.5
太平區	71	14.1	1.4	1.4	0.0	1.4	0.0	0.0	1.4
大甲區	31	3.2	3.2	0.0	3.2	3.2	0.0	0.0	0.0
和平區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
清水區	33	12.1	0.0	0.0	0.0	3.0	6.1	0.0	3.0
梧棲區	22	13.6	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	4.5	4.5
沙鹿區	33	18.2	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢區	19	42.1	10.5	0.0	0.0	10.5	0.0	0.0	0.0
新社區	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
神岡區	23	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	0.0	0.0	4.3
大雅區	34	29.4	0.0	0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	2.9
潭子區	40	10.0	2.5	2.5	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0
后里區	22	4.5	0.0	4.5	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0
石岡區	8	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0
外埔區	12	8.3	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0
大安區	7	42.9	0.0	0.0	0.0	28.6	14.3	0.0	0.0
龍井區	24	0.0	0.0	8.3	0.0	8.3	4.2	0.0	0.0
大肚區	22	22.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
霧峰區	29	6.9	3.4	3.4	0.0	6.9	0.0	0.0	0.0
烏日區	30	6.7	6.7	0.0	6.7	3.3	0.0	3.3	6.7

附表 5. 整體來說，請問您對臺中市政府表現最滿意的是哪些方面？(可複選，續 4)

單位：人，%

項目	觀光 發展	交通 建設	營繕 工程	產業 工商	地政 業務	治安 維護	醫療 保健
總計	4.9	5.5	1.4	0.0	1.7	1.7	3.0
居住區							
中區	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東區	12.8	12.8	5.1	0.0	0.0	0.0	2.6
西區	4.2	6.3	0.0	0.0	8.3	4.2	0.0
南區	4.3	8.5	0.0	0.0	2.1	2.1	2.1
北區	4.8	9.5	0.0	0.0	1.6	1.6	4.8
西屯區	2.2	3.4	1.1	0.0	0.0	0.0	4.5
南屯區	4.6	1.5	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5
北屯區	2.1	9.3	2.1	0.0	3.1	2.1	7.2
豐原區	4.3	1.4	0.0	0.0	1.4	2.9	0.0
大里區	4.9	7.4	4.9	0.0	1.2	3.7	2.5
太平區	7.0	2.8	1.4	0.0	0.0	2.8	4.2
大甲區	3.2	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0	6.5
和平區	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
清水區	3.0	9.1	0.0	0.0	3.0	3.0	3.0
梧棲區	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
沙鹿區	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1
東勢區	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	5.3
新社區	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
神岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0
大雅區	5.9	2.9	0.0	0.0	2.9	0.0	2.9
潭子區	10.0	2.5	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5
后里區	9.1	9.1	4.5	0.0	0.0	0.0	4.5
石岡區	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
外埔區	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0
大安區	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3	14.3
龍井區	4.2	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大肚區	0.0	4.5	4.5	0.0	9.1	0.0	0.0
霧峰區	6.9	3.4	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0
烏日區	6.7	6.7	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0

附表 5. 整體來說，請問您對臺中市政府表現最滿意的是哪些方面？(可複選，續 5)

單位：人，%

項目	環境 保護	消防 業務	文化 推廣	稅務 行政	都 很滿意	都 不滿意	不知道/ 拒答	總計
總計	1.7	0.7	6.0	4.1	45.7	10.3	2.2	111.9
居住區								
中區	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0	12.5	100.0
東區	0.0	0.0	5.1	0.0	46.2	17.9	0.0	120.5
西區	4.2	4.2	8.3	6.3	45.8	10.4	2.1	112.5
南區	2.1	0.0	4.3	0.0	48.9	8.5	0.0	108.5
北區	3.2	0.0	4.8	6.3	50.8	3.2	4.8	123.8
西屯區	2.2	1.1	10.1	6.7	50.6	7.9	1.1	116.9
南屯區	0.0	1.5	7.7	4.6	50.8	16.9	1.5	104.6
北屯區	4.1	0.0	5.2	1.0	41.2	12.4	1.0	116.5
豐原區	1.4	0.0	4.3	5.8	53.6	11.6	0.0	105.8
大里區	0.0	1.2	1.2	3.7	43.2	2.5	7.4	114.8
太平區	0.0	1.4	11.3	0.0	42.3	14.1	1.4	108.5
大甲區	0.0	0.0	9.7	3.2	51.6	3.2	9.7	106.5
和平區	0.0	0.0	20.0	0.0	60.0	0.0	0.0	100.0
清水區	0.0	0.0	9.1	3.0	45.5	9.1	0.0	112.1
梧棲區	4.5	0.0	4.5	0.0	36.4	31.8	0.0	113.6
沙鹿區	3.0	0.0	6.1	3.0	42.4	21.2	0.0	112.1
東勢區	0.0	0.0	0.0	5.3	15.8	10.5	0.0	110.5
新社區	11.1	0.0	0.0	0.0	55.6	11.1	0.0	111.1
神岡區	0.0	0.0	8.7	21.7	39.1	13.0	0.0	104.3
大雅區	0.0	0.0	2.9	5.9	32.4	8.8	2.9	105.9
潭子區	0.0	0.0	5.0	10.0	50.0	7.5	0.0	107.5
后里區	0.0	0.0	4.5	9.1	50.0	9.1	0.0	113.6
石岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	12.5	0.0	125.0
外埔區	16.7	0.0	0.0	0.0	33.3	16.7	0.0	108.3
大安區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	128.6
龍井區	0.0	0.0	4.2	4.2	45.8	20.8	0.0	104.2
大肚區	0.0	0.0	4.5	4.5	45.5	0.0	4.5	100.0
霧峰區	3.4	3.4	13.8	0.0	48.3	6.9	6.9	117.2
烏日區	0.0	3.3	3.3	3.3	43.3	3.3	6.7	113.3

附表 6. 請問您對臺中市政府公務員整體服務品質滿意度如何？

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	2.8	49.4	37.6	5.0	0.7	4.4	100.0	
性別									$\chi^2=2.792$ p-value=0.248
男性	530	3.0	51.5	35.1	5.1	0.6	4.7	100.0	
女性	550	2.5	47.5	40.0	4.9	0.9	4.2	100.0	
年齡層									$\chi^2=8.764$ p-value=0.554
20-24 歲	97	2.1	46.4	42.3	1.0	0.0	8.2	100.0	
25-34 歲	241	2.5	50.2	39.4	5.8	0.0	2.1	100.0	
35-44 歲	229	1.3	53.3	34.9	5.2	0.9	4.4	100.0	
45-54 歲	200	3.0	48.5	36.5	7.5	1.0	3.5	100.0	
55-64 歲	178	4.5	48.9	37.1	3.9	0.6	5.1	100.0	
65 歲以上	135	3.7	45.9	37.8	3.7	2.2	6.7	100.0	
教育程度									$\chi^2=4.320$ p-value=0.932
國小及以下	57	5.3	52.6	36.8	1.8	0.0	3.5	100.0	
國（初）中	73	0.0	49.3	35.6	5.5	0.0	9.6	100.0	
高中（職）	344	2.9	49.7	37.2	5.8	0.6	3.8	100.0	
專科	237	3.4	46.0	39.7	4.6	0.8	5.5	100.0	
大學	317	2.8	49.8	38.5	4.7	1.3	2.8	100.0	
研究所及以上	44	0.0	56.8	27.3	6.8	0.0	9.1	100.0	
拒答	8	0.0	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
職業別									$\chi^2=12.374$ p-value=0.718
白領階級	203	3.9	49.3	37.4	3.0	0.5	5.9	100.0	
藍領階級	245	2.9	51.0	36.3	6.9	0.0	2.9	100.0	
商店老闆/工商	124	4.0	52.4	34.7	4.8	0.0	4.0	100.0	
企業投資者									
專業技術人員	118	3.4	51.7	34.7	4.2	2.5	3.4	100.0	
自由業	57	0.0	54.4	35.1	7.0	1.8	1.8	100.0	
學生	25	0.0	36.0	52.0	4.0	0.0	8.0	100.0	
家庭主婦	252	2.0	48.8	38.9	5.2	0.8	4.4	100.0	
退休	31	3.2	29.0	48.4	3.2	3.2	12.9	100.0	
無業/待業	25	0.0	44.0	44.0	4.0	0.0	8.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。）

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 6. 請問您對臺中市政府公務員整體服務品質滿意度如何？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常 滿意	滿意	普通/ 還好	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計
總計	1,080	2.8	49.4	37.6	5.0	0.7	4.4	100.0
a 居住區								
中區	8	0.0	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	100.0
東區	39	5.1	35.9	48.7	2.6	2.6	5.1	100.0
西區	48	0.0	62.5	27.1	4.2	2.1	4.2	100.0
南區	47	0.0	53.2	36.2	4.3	0.0	6.4	100.0
北區	63	4.8	49.2	38.1	4.8	3.2	0.0	100.0
西屯區	89	2.2	59.6	28.1	3.4	2.2	4.5	100.0
南屯區	65	3.1	46.2	47.7	3.1	0.0	0.0	100.0
北屯區	97	1.0	40.2	47.4	4.1	1.0	6.2	100.0
豐原區	69	5.8	53.6	29.0	5.8	0.0	5.8	100.0
大里區	81	0.0	49.4	43.2	4.9	0.0	2.5	100.0
太平區	71	5.6	39.4	43.7	5.6	0.0	5.6	100.0
大甲區	31	0.0	38.7	48.4	9.7	0.0	3.2	100.0
和平區	5	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	100.0
清水區	33	3.0	72.7	15.2	3.0	0.0	6.1	100.0
梧棲區	22	0.0	27.3	54.5	13.6	0.0	4.5	100.0
沙鹿區	33	6.1	36.4	45.5	3.0	0.0	9.1	100.0
東勢區	19	0.0	57.9	31.6	5.3	0.0	5.3	100.0
新社區	9	11.1	22.2	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0
神岡區	23	0.0	47.8	52.2	0.0	0.0	0.0	100.0
大雅區	34	5.9	70.6	17.6	2.9	0.0	2.9	100.0
潭子區	40	12.5	47.5	30.0	7.5	0.0	2.5	100.0
后里區	22	0.0	50.0	36.4	4.5	0.0	9.1	100.0
石岡區	8	0.0	25.0	62.5	12.5	0.0	0.0	100.0
外埔區	12	0.0	33.3	25.0	8.3	0.0	33.3	100.0
大安區	7	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	100.0
龍井區	24	0.0	33.3	37.5	16.7	4.2	8.3	100.0
大肚區	22	0.0	54.5	40.9	4.5	0.0	0.0	100.0
霧峰區	29	3.4	51.7	27.6	6.9	0.0	10.3	100.0
烏日區	30	0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0

$\chi^2=86.923$
p-value=0.005

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 7. 請問您對臺中市政府整體施政滿意度如何？

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/ 還好	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	1.0	41.3	38.7	10.8	2.3	5.8	100.0	
性別									$\chi^2=4.843$ p-value=0.089
男性	530	0.9	43.6	35.8	12.3	2.3	5.1	100.0	
女性	550	1.1	39.1	41.5	9.5	2.4	6.5	100.0	
年齡層									$\chi^2=12.228$ p-value=0.270
20-24 歲	97	1.0	39.2	37.1	14.4	1.0	7.2	100.0	
25-34 歲	241	0.8	43.2	37.8	11.6	2.5	4.1	100.0	
35-44 歲	229	2.2	45.0	38.0	7.4	2.6	4.8	100.0	
45-54 歲	200	0.0	36.0	39.0	15.0	3.0	7.0	100.0	
55-64 歲	178	0.0	41.0	41.6	10.1	2.8	4.5	100.0	
65 歲以上	135	2.2	41.5	38.5	7.4	0.7	9.6	100.0	
教育程度									$\chi^2=5.362$ p-value=0.866
國小及以下	57	1.8	47.4	33.3	5.3	1.8	10.5	100.0	
國（初）中	73	0.0	38.4	39.7	12.3	1.4	8.2	100.0	
高中（職）	344	0.6	39.8	39.2	12.5	1.5	6.4	100.0	
專科	237	1.3	40.9	35.9	11.8	3.4	6.8	100.0	
大學	317	1.3	42.9	40.7	9.5	2.5	3.2	100.0	
研究所及以上	44	2.3	38.6	40.9	9.1	4.5	4.5	100.0	
拒答	8	0.0	50.0	37.5	0.0	0.0	12.5	100.0	
職業別									$\chi^2=12.001$ p-value=0.744
白領階級	203	1.0	41.4	38.4	13.3	1.5	4.4	100.0	
藍領階級	245	0.8	44.5	38.8	11.0	1.2	3.7	100.0	
商店老闆/工商 企業投資者	124	1.6	42.7	40.3	7.3	2.4	5.6	100.0	
專業技術人員	118	1.7	42.4	38.1	10.2	3.4	4.2	100.0	
自由業	57	0.0	50.9	33.3	10.5	3.5	1.8	100.0	
學生	25	4.0	20.0	52.0	4.0	4.0	16.0	100.0	
家庭主婦	252	0.4	39.3	37.7	10.7	3.2	8.7	100.0	
退休	31	3.2	29.0	45.2	9.7	0.0	12.9	100.0	
無業/待業	25	0.0	32.0	36.0	20.0	4.0	8.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*= $P<0.05$ ，**= $P<0.01$ ，***= $P<0.001$ 。）

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 7. 請問您對臺中市政府整體施政滿意度如何？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常 滿意	滿意	普通/ 還好	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	1.0	41.3	38.7	10.8	2.3	5.8	100.0	
a 居住區									
中區	8	0.0	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0	100.0	
東區	39	0.0	35.9	38.5	10.3	7.7	7.7	100.0	
西區	48	2.1	37.5	33.3	18.8	2.1	6.3	100.0	
南區	47	0.0	36.2	34.0	17.0	2.1	10.6	100.0	
北區	63	0.0	41.3	38.1	14.3	3.2	3.2	100.0	
西屯區	89	1.1	46.1	29.2	12.4	3.4	7.9	100.0	
南屯區	65	0.0	46.2	47.7	1.5	1.5	3.1	100.0	
北屯區	97	2.1	33.0	45.4	10.3	1.0	8.2	100.0	
豐原區	69	1.4	55.1	24.6	8.7	4.3	5.8	100.0	
大里區	81	1.2	37.0	44.4	9.9	0.0	7.4	100.0	
太平區	71	1.4	29.6	46.5	9.9	4.2	8.5	100.0	
大甲區	31	3.2	38.7	48.4	6.5	0.0	3.2	100.0	
和平區	5	0.0	20.0	60.0	0.0	20.0	0.0	100.0	
清水區	33	0.0	54.5	24.2	15.2	3.0	3.0	100.0	$\chi^2=74.216$ p-value=0.052
梧棲區	22	0.0	27.3	59.1	13.6	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	33	0.0	39.4	42.4	12.1	0.0	6.1	100.0	
東勢區	19	5.3	47.4	31.6	15.8	0.0	0.0	100.0	
新社區	9	0.0	44.4	33.3	22.2	0.0	0.0	100.0	
神岡區	23	0.0	34.8	52.2	4.3	0.0	8.7	100.0	
大雅區	34	0.0	70.6	20.6	5.9	2.9	0.0	100.0	
潭子區	40	0.0	40.0	45.0	12.5	2.5	0.0	100.0	
后里區	22	0.0	22.7	63.6	9.1	4.5	0.0	100.0	
石岡區	8	0.0	25.0	50.0	12.5	0.0	12.5	100.0	
外埔區	12	0.0	50.0	8.3	16.7	0.0	25.0	100.0	
大安區	7	0.0	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0	100.0	
龍井區	24	4.2	29.2	41.7	16.7	4.2	4.2	100.0	
大肚區	22	0.0	54.5	27.3	13.6	0.0	4.5	100.0	
霧峰區	29	3.4	34.5	44.8	3.4	3.4	10.3	100.0	
烏日區	30	0.0	63.3	23.3	6.7	0.0	6.7	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 8. 就您的聽聞及瞭解，請問您認為請託關說文化在臺中市政府的情形如何？

單位：人，%

項目	人數	非常嚴重	有點嚴重	普通/還好	極少聽聞	從未聽聞	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	7.0	11.9	22.2	11.0	25.0	22.8	100.0	
性別									$\chi^2=7.482$ p-value=0.058
男性	530	7.4	13.6	24.2	11.7	22.1	21.1	100.0	
女性	550	6.7	10.4	20.4	10.4	27.8	24.4	100.0	
年齡層									$\chi^2=19.682$ p-value=0.184
20-24 歲	97	6.2	9.3	20.6	7.2	37.1	19.6	100.0	
25-34 歲	241	5.8	15.4	23.7	12.4	23.7	19.1	100.0	
35-44 歲	229	5.7	13.1	22.7	10.5	21.0	27.1	100.0	
45-54 歲	200	9.0	11.0	20.5	8.5	29.0	22.0	100.0	
55-64 歲	178	10.1	11.8	19.7	14.6	22.5	21.3	100.0	
65 歲以上	135	5.2	7.4	25.9	11.1	23.0	27.4	100.0	
教育程度									$\chi^2=14.372$ p-value=0.498
國小及以下	57	10.5	8.8	26.3	10.5	19.3	24.6	100.0	
國（初）中	73	6.8	5.5	19.2	11.0	31.5	26.0	100.0	
高中（職）	344	6.1	10.8	25.6	9.3	25.3	23.0	100.0	
專科	237	8.0	12.7	21.5	12.7	20.7	24.5	100.0	
大學	317	6.6	15.8	19.9	11.4	26.5	19.9	100.0	
研究所及以上	44	6.8	6.8	20.5	13.6	27.3	25.0	100.0	
拒答	8	12.5	0.0	0.0	12.5	50.0	25.0	100.0	
*** 職業別									$\chi^2=57.926$ p-value<0.000
白領階級	203	7.9	19.2	20.2	11.8	18.2	22.7	100.0	
藍領階級	245	4.9	9.4	25.3	11.0	30.2	19.2	100.0	
商店老闆/工商	124	8.1	14.5	25.8	12.9	14.5	24.2	100.0	
企業投資者									
專業技術人員	118	13.6	9.3	22.0	12.7	22.0	20.3	100.0	
自由業	57	3.5	17.5	28.1	1.8	22.8	26.3	100.0	
學生	25	8.0	16.0	24.0	12.0	16.0	24.0	100.0	
家庭主婦	252	6.7	6.3	17.9	10.3	34.5	24.2	100.0	
退休	31	0.0	16.1	9.7	19.4	16.1	38.7	100.0	
無業/待業	25	4.0	12.0	36.0	4.0	24.0	20.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。）

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 8. 就您的聽聞及瞭解，請問您認為請託關說文化在臺中市政府的情形如何？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常嚴重	有點嚴重	普通/還好	極少聽聞	從未聽聞	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	7.0	11.9	22.2	11.0	25.0	22.8	100.0	
a 居住區									
中區	8	0.0	0.0	37.5	12.5	37.5	12.5	100.0	
東區	39	7.7	17.9	35.9	5.1	15.4	17.9	100.0	
西區	48	8.3	8.3	16.7	12.5	29.2	25.0	100.0	
南區	47	4.3	12.8	19.1	25.5	14.9	23.4	100.0	
北區	63	1.6	15.9	11.1	14.3	44.4	12.7	100.0	
西屯區	89	12.4	12.4	19.1	5.6	29.2	21.3	100.0	
南屯區	65	1.5	9.2	20.0	4.6	38.5	26.2	100.0	
北屯區	97	5.2	12.4	21.6	15.5	20.6	24.7	100.0	
豐原區	69	4.3	10.1	10.1	10.1	39.1	26.1	100.0	
大里區	81	7.4	16.0	22.2	6.2	28.4	19.8	100.0	
太平區	71	2.8	22.5	26.8	9.9	16.9	21.1	100.0	
大甲區	31	12.9	9.7	29.0	9.7	19.4	19.4	100.0	
和平區	5	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0	100.0	
清水區	33	3.0	18.2	24.2	6.1	24.2	24.2	100.0	
梧棲區	22	9.1	13.6	18.2	13.6	31.8	13.6	100.0	$\chi^2=146.079$ p-value<0.000
沙鹿區	33	9.1	6.1	39.4	0.0	12.1	33.3	100.0	
東勢區	19	0.0	5.3	26.3	10.5	26.3	31.6	100.0	
新社區	9	0.0	11.1	33.3	22.2	11.1	22.2	100.0	
神岡區	23	13.0	30.4	30.4	13.0	0.0	13.0	100.0	
大雅區	34	11.8	0.0	35.3	5.9	23.5	23.5	100.0	
潭子區	40	2.5	5.0	30.0	15.0	27.5	20.0	100.0	
后里區	22	22.7	9.1	18.2	9.1	0.0	40.9	100.0	
石岡區	8	25.0	12.5	12.5	0.0	25.0	25.0	100.0	
外埔區	12	25.0	0.0	0.0	16.7	16.7	41.7	100.0	
大安區	7	14.3	14.3	28.6	14.3	0.0	28.6	100.0	
龍井區	24	8.3	0.0	20.8	16.7	12.5	41.7	100.0	
大肚區	22	9.1	4.5	40.9	18.2	18.2	9.1	100.0	
霧峰區	29	10.3	3.4	24.1	20.7	17.2	24.1	100.0	
烏日區	30	3.3	16.7	6.7	13.3	43.3	16.7	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 9. 就您的聽聞及瞭解，請問您認為應酬文化在臺中市政府的情形如何？

單位：人，%

項目	人數	非常嚴重	有點嚴重	普通/還好	極少聽聞	從未聽聞	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	4.4	10.7	23.8	11.5	24.6	25.0	100.0	
* 性別									$\chi^2=9.662$ p-value=0.022
男性	530	4.0	10.0	27.7	11.3	22.5	24.5	100.0	
女性	550	4.7	11.5	20.0	11.6	26.7	25.5	100.0	
年齡層									$\chi^2=21.931$ p-value=0.110
20-24 歲	97	6.2	5.2	21.6	7.2	35.1	24.7	100.0	
25-34 歲	241	4.1	12.9	24.5	10.4	22.4	25.7	100.0	
35-44 歲	229	4.8	11.4	25.3	10.9	23.1	24.5	100.0	
45-54 歲	200	5.5	12.0	23.0	10.0	29.0	20.5	100.0	
55-64 歲	178	2.8	12.9	20.8	13.5	20.8	29.2	100.0	
65 歲以上	135	3.0	5.2	26.7	17.0	22.2	25.9	100.0	
教育程度									$\chi^2=17.356$ p-value=0.298
國小及以下	57	7.0	10.5	19.3	14.0	21.1	28.1	100.0	
國（初）中	73	2.7	2.7	21.9	12.3	23.3	37.0	100.0	
高中（職）	344	2.6	10.5	29.4	9.6	24.4	23.5	100.0	
專科	237	6.8	11.0	22.4	12.7	21.5	25.7	100.0	
大學	317	4.4	12.9	21.1	12.0	26.5	23.0	100.0	
研究所及以上	44	4.5	9.1	20.5	11.4	31.8	22.7	100.0	
拒答	8	0.0	12.5	0.0	12.5	50.0	25.0	100.0	
* 職業別									$\chi^2=41.402$ p-value=0.015
白領階級	203	4.9	15.3	23.6	13.3	18.7	24.1	100.0	
藍領階級	245	3.3	8.2	24.5	12.2	29.4	22.4	100.0	
商店老闆/工商	124	3.2	15.3	24.2	10.5	19.4	27.4	100.0	
企業投資者									
專業技術人員	118	4.2	13.6	28.8	11.9	20.3	21.2	100.0	
自由業	57	3.5	15.8	31.6	1.8	19.3	28.1	100.0	
學生	25	12.0	12.0	20.0	8.0	16.0	32.0	100.0	
家庭主婦	252	4.0	6.7	19.0	12.7	31.3	26.2	100.0	
退休	31	6.5	0.0	16.1	12.9	25.8	38.7	100.0	
無業/待業	25	12.0	4.0	36.0	4.0	24.0	20.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。）

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 9. 就您的聽聞及瞭解，請問您認為應酬文化在臺中市政府的情形如何？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常嚴重	有點嚴重	普通/還好	極少聽聞	從未聽聞	不知道/拒答	總計
總計	1,080	4.4	10.7	23.8	11.5	24.6	25.0	100.0
a 居住區								
中區	8	0.0	0.0	12.5	25.0	37.5	25.0	100.0
東區	39	12.8	10.3	28.2	7.7	12.8	28.2	100.0
西區	48	4.2	6.3	18.8	10.4	31.3	29.2	100.0
南區	47	8.5	6.4	27.7	17.0	14.9	25.5	100.0
北區	63	0.0	15.9	15.9	12.7	42.9	12.7	100.0
西屯區	89	5.6	10.1	22.5	10.1	30.3	21.3	100.0
南屯區	65	4.6	16.9	16.9	4.6	32.3	24.6	100.0
北屯區	97	3.1	11.3	24.7	13.4	20.6	26.8	100.0
豐原區	69	1.4	8.7	14.5	10.1	42.0	23.2	100.0
大里區	81	3.7	11.1	22.2	9.9	30.9	22.2	100.0
太平區	71	9.9	9.9	26.8	9.9	14.1	29.6	100.0
大甲區	31	3.2	3.2	32.3	9.7	19.4	32.3	100.0
和平區	5	20.0	20.0	40.0	20.0	0.0	0.0	100.0
清水區	33	0.0	21.2	18.2	9.1	24.2	27.3	100.0
梧棲區	22	4.5	18.2	22.7	13.6	27.3	13.6	100.0
沙鹿區	33	3.0	12.1	36.4	6.1	9.1	33.3	100.0
東勢區	19	0.0	10.5	21.1	10.5	21.1	36.8	100.0
新社區	9	0.0	11.1	11.1	22.2	22.2	33.3	100.0
神岡區	23	8.7	26.1	26.1	13.0	8.7	17.4	100.0
大雅區	34	5.9	5.9	35.3	5.9	20.6	26.5	100.0
潭子區	40	2.5	10.0	25.0	10.0	30.0	22.5	100.0
后里區	22	9.1	18.2	31.8	9.1	0.0	31.8	100.0
石岡區	8	12.5	0.0	25.0	0.0	37.5	25.0	100.0
外埔區	12	8.3	16.7	8.3	33.3	16.7	16.7	100.0
大安區	7	0.0	28.6	28.6	14.3	0.0	28.6	100.0
龍井區	24	0.0	4.2	33.3	12.5	12.5	37.5	100.0
大肚區	22	0.0	0.0	40.9	22.7	13.6	22.7	100.0
霧峰區	29	0.0	3.4	31.0	20.7	17.2	27.6	100.0
烏日區	30	3.3	3.3	16.7	16.7	36.7	23.3	100.0

$\chi^2=120.893$
p-value=0.005

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 10. 請問您覺得臺中市政府公務人員清廉程度如何？

單位：人，%

項目	人數	非常清廉	還算清廉	不太清廉	非常不清廉	拒答	不知道/沒意見	總計	
總計	1,080	2.6	53.2	10.1	0.6	1.7	31.9	100.0	
性別									$\chi^2=3.193$ p-value=0.203
男性	530	3.8	55.1	9.6	0.9	2.1	28.5	100.0	
女性	550	1.5	51.5	10.5	0.2	1.3	35.1	100.0	
年齡層									$\chi^2=6.434$ p-value=0.778
20-24 歲	97	4.1	55.7	10.3	0.0	2.1	27.8	100.0	
25-34 歲	241	1.2	56.0	12.4	1.2	1.7	27.4	100.0	
35-44 歲	229	3.1	55.5	8.3	0.0	2.2	31.0	100.0	
45-54 歲	200	1.5	49.5	12.5	0.5	2.0	34.0	100.0	
55-64 歲	178	2.2	52.2	8.4	1.1	1.1	34.8	100.0	
65 歲以上	135	5.2	49.6	7.4	0.0	0.7	37.0	100.0	
教育程度									$\chi^2=9.772$ p-value=0.461
國小及以下	57	1.8	52.6	12.3	0.0	0.0	33.3	100.0	
國（初）中	73	0.0	45.2	8.2	1.4	2.7	42.5	100.0	
高中（職）	344	2.9	53.8	8.4	0.3	2.6	32.0	100.0	
專科	237	1.7	56.5	10.5	0.0	0.8	30.4	100.0	
大學	317	3.8	52.4	11.4	1.3	1.6	29.7	100.0	
研究所及以上	44	2.3	52.3	13.6	0.0	0.0	31.8	100.0	
拒答	8	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0	
a 職業別									$\chi^2=15.767$ p-value=0.469
白領階級	203	3.9	48.8	13.3	0.0	1.5	32.5	100.0	
藍領階級	245	2.4	58.4	11.8	0.8	2.0	24.5	100.0	
商店老闆/工商	124	2.4	50.8	7.3	0.8	1.6	37.1	100.0	
企業投資者									
專業技術人員	118	2.5	55.1	8.5	0.0	0.8	33.1	100.0	
自由業	57	3.5	70.2	7.0	0.0	0.0	19.3	100.0	
學生	25	8.0	44.0	8.0	4.0	0.0	36.0	100.0	
家庭主婦	252	0.8	50.4	10.3	0.4	2.0	36.1	100.0	
退休	31	6.5	45.2	3.2	0.0	3.2	41.9	100.0	
無業/待業	25	0.0	52.0	4.0	4.0	4.0	36.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*= $P<0.05$ ，**= $P<0.01$ ，***= $P<0.001$ 。）

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 10. 請問您覺得臺中市政府公務人員清廉程度如何？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常清廉	還算清廉	不太清廉	非常不清廉	拒答	不知道/沒意見	總計
總計	1,080	2.6	53.2	10.1	0.6	1.7	31.9	100.0
a 居住區								
中區	8	0.0	50.0	12.5	0.0	0.0	37.5	100.0
東區	39	12.8	48.7	7.7	0.0	5.1	25.6	100.0
西區	48	2.1	54.2	6.3	2.1	0.0	35.4	100.0
南區	47	6.4	44.7	8.5	0.0	0.0	40.4	100.0
北區	63	3.2	49.2	11.1	0.0	1.6	34.9	100.0
西屯區	89	4.5	60.7	4.5	1.1	1.1	28.1	100.0
南屯區	65	1.5	56.9	12.3	0.0	0.0	29.2	100.0
北屯區	97	1.0	42.3	13.4	0.0	2.1	41.2	100.0
豐原區	69	0.0	66.7	4.3	0.0	1.4	27.5	100.0
大里區	81	1.2	56.8	12.3	0.0	1.2	28.4	100.0
太平區	71	2.8	42.3	7.0	2.8	2.8	42.3	100.0
大甲區	31	0.0	51.6	16.1	0.0	6.5	25.8	100.0
和平區	5	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	60.0	100.0
清水區	33	0.0	48.5	12.1	0.0	6.1	33.3	100.0
梧棲區	22	0.0	36.4	27.3	0.0	0.0	36.4	100.0
沙鹿區	33	3.0	51.5	15.2	0.0	3.0	27.3	100.0
東勢區	19	0.0	57.9	10.5	0.0	0.0	31.6	100.0
新社區	9	0.0	55.6	22.2	0.0	0.0	22.2	100.0
神岡區	23	4.3	78.3	0.0	0.0	0.0	17.4	100.0
大雅區	34	0.0	70.6	11.8	0.0	0.0	17.6	100.0
潭子區	40	2.5	55.0	10.0	2.5	0.0	30.0	100.0
后里區	22	13.6	50.0	13.6	0.0	0.0	22.7	100.0
石岡區	8	12.5	37.5	25.0	0.0	12.5	12.5	100.0
外埔區	12	8.3	50.0	8.3	0.0	8.3	25.0	100.0
大安區	7	0.0	71.4	14.3	0.0	0.0	14.3	100.0
龍井區	24	0.0	50.0	0.0	0.0	4.2	45.8	100.0
大肚區	22	0.0	68.2	4.5	0.0	0.0	27.3	100.0
霧峰區	29	0.0	44.8	10.3	0.0	0.0	44.8	100.0
烏日區	30	0.0	60.0	13.3	0.0	0.0	26.7	100.0

$\chi^2=73.755$
p-value=0.056

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 11. 就您的聽聞及瞭解，請問您覺得目前臺中市政府公務人員的清廉程度跟以前比較情形？

單位：人，%

項目	人數	改善 很多	略有 改善	沒有 改善	略微 嚴重	嚴重 許多	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	12.2	38.8	24.4	1.9	0.7	21.9	100.0	
性別									$\chi^2=4.426$ p-value=0.109
男性	530	12.6	42.5	22.6	1.7	0.8	19.8	100.0	
女性	550	11.8	35.3	26.2	2.2	0.7	23.8	100.0	
年齡層									$\chi^2=7.448$ p-value=0.683
20-24 歲	97	8.2	45.4	22.7	2.1	3.1	18.6	100.0	
25-34 歲	241	12.9	37.8	25.7	2.9	0.4	20.3	100.0	
35-44 歲	229	14.8	37.6	24.0	1.7	1.7	20.1	100.0	
45-54 歲	200	9.5	39.0	26.5	2.5	0.0	22.5	100.0	
55-64 歲	178	12.9	39.9	23.0	1.1	0.0	23.0	100.0	
65 歲以上	135	12.6	36.3	23.0	0.7	0.0	27.4	100.0	
教育程度									$\chi^2=8.491$ p-value=0.581
國小及以下	57	12.3	42.1	24.6	0.0	0.0	21.1	100.0	
國（初）中	73	8.2	37.0	30.1	1.4	0.0	23.3	100.0	
高中（職）	344	12.5	38.4	23.0	2.9	0.9	22.4	100.0	
專科	237	13.9	38.0	23.2	1.3	0.8	22.8	100.0	
大學	317	11.0	41.6	24.9	1.9	0.6	19.9	100.0	
研究所及以上	44	15.9	27.3	34.1	2.3	2.3	18.2	100.0	
拒答	8	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0	62.5	100.0	
職業別									$\chi^2=12.890$ p-value=0.681
白領階級	203	11.3	40.9	25.6	1.0	0.0	21.2	100.0	
藍領階級	245	10.6	41.2	29.8	2.4	0.4	15.5	100.0	
商店老闆/工商 企業投資者	124	19.4	30.6	25.8	1.6	2.4	20.2	100.0	
專業技術人員	118	11.9	43.2	19.5	3.4	0.0	22.0	100.0	
自由業	57	14.0	49.1	15.8	3.5	0.0	17.5	100.0	
學生	25	12.0	32.0	32.0	0.0	4.0	20.0	100.0	
家庭主婦	252	10.7	36.1	22.2	2.0	1.2	27.8	100.0	
退休	31	9.7	29.0	19.4	0.0	0.0	41.9	100.0	
無業/待業	25	16.0	40.0	20.0	0.0	0.0	24.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*= $P<0.05$ ，**= $P<0.01$ ，***= $P<0.001$ 。）

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 11. 就您的聽聞及瞭解，請問您覺得目前臺中市政府公務人員的清廉程度跟以前比較情形？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	改善 很多	略有 改善	沒有 改善	略微 嚴重	嚴重 許多	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	12.2	38.8	24.4	1.9	0.7	21.9	100.0	
a 居住區									
中區	8	12.5	50.0	25.0	0.0	0.0	12.5	100.0	
東區	39	10.3	43.6	38.5	0.0	0.0	7.7	100.0	
西區	48	10.4	33.3	25.0	4.2	0.0	27.1	100.0	
南區	47	8.5	44.7	21.3	0.0	0.0	25.5	100.0	
北區	63	6.3	39.7	31.7	3.2	0.0	19.0	100.0	
西屯區	89	13.5	34.8	29.2	2.2	0.0	20.2	100.0	
南屯區	65	9.2	36.9	27.7	1.5	1.5	23.1	100.0	
北屯區	97	13.4	39.2	19.6	3.1	0.0	24.7	100.0	
豐原區	69	17.4	31.9	18.8	0.0	0.0	31.9	100.0	
大里區	81	16.0	42.0	18.5	1.2	1.2	21.0	100.0	
太平區	71	8.5	40.8	19.7	1.4	1.4	28.2	100.0	
大甲區	31	9.7	35.5	25.8	3.2	3.2	22.6	100.0	
和平區	5	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	33	6.1	39.4	27.3	3.0	3.0	21.2	100.0	
梧棲區	22	4.5	18.2	50.0	4.5	0.0	22.7	100.0	$\chi^2=68.616$ p-value=0.120
沙鹿區	33	9.1	39.4	24.2	0.0	0.0	27.3	100.0	
東勢區	19	42.1	15.8	10.5	5.3	0.0	26.3	100.0	
新社區	9	11.1	33.3	33.3	0.0	0.0	22.2	100.0	
神岡區	23	26.1	47.8	21.7	0.0	0.0	4.3	100.0	
大雅區	34	20.6	47.1	17.6	2.9	0.0	11.8	100.0	
潭子區	40	10.0	52.5	15.0	5.0	0.0	17.5	100.0	
后里區	22	13.6	22.7	31.8	0.0	0.0	31.8	100.0	
石岡區	8	0.0	25.0	37.5	12.5	12.5	12.5	100.0	
外埔區	12	8.3	58.3	8.3	0.0	0.0	25.0	100.0	
大安區	7	0.0	71.4	14.3	0.0	0.0	14.3	100.0	
龍井區	24	16.7	16.7	41.7	4.2	0.0	20.8	100.0	
大肚區	22	22.7	50.0	13.6	0.0	4.5	9.1	100.0	
霧峰區	29	6.9	31.0	34.5	0.0	3.4	24.1	100.0	
烏日區	30	6.7	53.3	20.0	0.0	0.0	20.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 12. 請問如果您遇到臺中市政府公務員有索賄的情形時，您是否會提出檢舉？

單位：人，%

項目	人數	可能會	可能不會	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	55.9	26.9	17.1	100.0	
性別						$\chi^2=0.517$ p-value=0.472
男性	530	57.4	26.2	16.4	100.0	
女性	550	54.5	27.6	17.8	100.0	
* 年齡層						$\chi^2=13.041$ p-value=0.023
20-24 歲	97	58.8	17.5	23.7	100.0	
25-34 歲	241	56.4	28.6	14.9	100.0	
35-44 歲	229	63.8	21.4	14.8	100.0	
45-54 歲	200	51.0	33.5	15.5	100.0	
55-64 歲	178	53.9	28.1	18.0	100.0	
65 歲以上	135	49.6	28.9	21.5	100.0	
教育程度						$\chi^2=5.037$ p-value=0.411
國小及以下	57	43.9	29.8	26.3	100.0	
國（初）中	73	52.1	28.8	19.2	100.0	
高中（職）	344	59.0	24.4	16.6	100.0	
專科	237	54.9	30.4	14.8	100.0	
大學	317	58.4	25.9	15.8	100.0	
研究所及以上	44	47.7	31.8	20.5	100.0	
拒答	8	25.0	12.5	62.5	100.0	
職業別						$\chi^2=6.045$ p-value=0.642
白領階級	203	56.7	25.6	17.7	100.0	
藍領階級	245	53.9	30.6	15.5	100.0	
商店老闆/工商	124	60.5	23.4	16.1	100.0	
企業投資者	118	59.3	22.9	17.8	100.0	
專業技術人員	118	59.3	22.9	17.8	100.0	
自由業	57	61.4	21.1	17.5	100.0	
學生	25	52.0	28.0	20.0	100.0	
家庭主婦	252	53.6	28.6	17.9	100.0	
退休	31	54.8	25.8	19.4	100.0	
無業/待業	25	48.0	36.0	16.0	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。（*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。）

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 12. 請問如果您遇到臺中市政府公務員有索賄的情形時，您是否會提出檢舉？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	可能會	可能不會	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	55.9	26.9	17.1	100.0	
居住區						
中區	8	50.0	25.0	25.0	100.0	
東區	39	46.2	33.3	20.5	100.0	
西區	48	54.2	22.9	22.9	100.0	
南區	47	66.0	25.5	8.5	100.0	
北區	63	47.6	25.4	27.0	100.0	
西屯區	89	56.2	29.2	14.6	100.0	
南屯區	65	60.0	27.7	12.3	100.0	
北屯區	97	50.5	36.1	13.4	100.0	
豐原區	69	55.1	29.0	15.9	100.0	
大里區	81	59.3	25.9	14.8	100.0	
太平區	71	60.6	15.5	23.9	100.0	
大甲區	31	41.9	32.3	25.8	100.0	
和平區	5	40.0	40.0	20.0	100.0	
清水區	33	57.6	27.3	15.2	100.0	
梧棲區	22	68.2	18.2	13.6	100.0	$\chi^2=34.144$ p-value=0.196
沙鹿區	33	75.8	9.1	15.2	100.0	
東勢區	19	63.2	15.8	21.1	100.0	
新社區	9	66.7	11.1	22.2	100.0	
神岡區	23	56.5	39.1	4.3	100.0	
大雅區	34	55.9	26.5	17.6	100.0	
潭子區	40	60.0	20.0	20.0	100.0	
后里區	22	59.1	27.3	13.6	100.0	
石岡區	8	75.0	12.5	12.5	100.0	
外埔區	12	41.7	25.0	33.3	100.0	
大安區	7	85.7	14.3	0.0	100.0	
龍井區	24	37.5	37.5	25.0	100.0	
大肚區	22	40.9	40.9	18.2	100.0	
霧峰區	29	62.1	17.2	20.7	100.0	
烏日區	30	46.7	46.7	6.7	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 13. 請問您會向那些單位提出檢舉?(可複選)

單位：人，%

項目	人數	法務部廉政署	各機關政風單位	地方法院檢察署	法務部調查局	民意代表	警察局	監察院	新聞媒體	其他	不知道/拒答	總計
總計	604	15.4	41.7	4.5	7.9	1.2	14.2	0.0	5.5	2.0	18.9	111.3
性別												
男性	304	15.8	47.0	4.3	9.5	2.0	12.5	0.0	4.6	2.0	17.1	114.8
女性	300	15.0	36.3	4.7	6.3	0.3	16.0	0.0	6.3	2.0	20.7	107.7
年齡層												
20-24 歲	57	14.0	28.1	1.8	5.3	1.8	22.8	0.0	10.5	1.8	17.5	103.5
25-34 歲	136	14.0	36.0	5.1	11.8	1.5	14.7	0.0	3.7	1.5	18.4	106.6
35-44 歲	146	19.9	45.2	8.2	9.6	0.7	6.2	0.0	6.8	2.7	14.4	113.7
45-54 歲	102	18.6	41.2	2.9	6.9	2.0	10.8	0.0	4.9	1.0	26.5	114.7
55-64 歲	96	6.3	51.0	2.1	2.1	1.0	17.7	0.0	5.2	4.2	20.8	110.4
65 歲以上	67	17.9	44.8	3.0	9.0	0.0	23.9	0.0	3.0	0.0	16.4	117.9
教育程度												
國小及以下	25	16.0	28.0	4.0	8.0	0.0	32.0	0.0	8.0	0.0	24.0	120.0
國(初)中	38	15.8	50.0	5.3	2.6	2.6	13.2	0.0	0.0	0.0	26.3	115.8
高中(職)	203	12.3	40.4	4.4	6.9	0.5	17.2	0.0	4.9	3.0	18.7	108.4
專科	130	14.6	40.0	5.4	10.0	0.8	10.8	0.0	6.2	1.5	23.1	112.3
大學	185	18.4	41.6	3.8	7.6	1.6	12.4	0.0	6.5	2.2	15.1	109.2
研究所及以上	21	23.8	66.7	4.8	19.0	4.8	4.8	0.0	4.8	0.0	4.8	133.3
拒答	2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0
職業別												
白領階級	115	23.5	42.6	2.6	7.8	1.7	12.2	0.0	5.2	3.5	14.8	113.9
藍領階級	132	13.6	41.7	5.3	4.5	2.3	15.2	0.0	6.1	1.5	18.9	109.1
商店老闆/工商	75	12.0	44.0	1.3	14.7	1.3	12.0	0.0	2.7	1.3	17.3	106.7
企業投資者	70	20.0	51.4	2.9	5.7	0.0	12.9	0.0	8.6	2.9	11.4	115.7
專業技術人員	35	14.3	54.3	11.4	14.3	2.9	17.1	0.0	2.9	0.0	17.1	134.3
自由業	13	23.1	23.1	7.7	15.4	0.0	7.7	0.0	15.4	0.0	38.5	130.8
學生	135	11.9	33.3	5.9	5.9	0.0	17.0	0.0	4.4	1.5	25.2	105.2
家庭主婦	17	0.0	52.9	0.0	5.9	0.0	11.8	0.0	11.8	5.9	11.8	100.0
退休	12	8.3	25.0	8.3	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	33.3	108.3

附表 13. 請問您會向那些單位提出檢舉?(可複選，續 1)

單位：人，%

項目	人數	法務部廉政署	各機關政風單位	地方法院檢察署	法務部調查局	民意代表	警察局	監察院	新聞媒體	其他	不知道/拒答	總計
總計	604	15.4	41.7	4.5	7.9	1.2	14.2	0.0	5.5	2.0	18.9	111.3
居住區												
中區	4	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
東區	18	11.1	27.8	5.6	0.0	11.1	27.8	0.0	27.8	0.0	0.0	111.1
西區	26	23.1	50.0	3.8	3.8	0.0	7.7	0.0	11.5	7.7	15.4	123.1
南區	31	19.4	51.6	6.5	3.2	0.0	16.1	0.0	3.2	3.2	19.4	122.6
北區	30	23.3	46.7	10.0	10.0	0.0	13.3	0.0	3.3	0.0	16.7	123.3
西屯區	50	10.0	32.0	4.0	2.0	2.0	10.0	0.0	10.0	2.0	28.0	100.0
南屯區	39	10.3	43.6	0.0	5.1	0.0	23.1	0.0	0.0	0.0	17.9	100.0
北屯區	49	30.6	36.7	0.0	10.2	0.0	8.2	0.0	8.2	0.0	14.3	108.2
豐原區	38	13.2	39.5	5.3	2.6	0.0	21.1	0.0	5.3	2.6	23.7	113.2
大里區	48	0.0	52.1	0.0	12.5	0.0	12.5	0.0	2.1	2.1	18.8	100.0
太平區	43	9.3	44.2	2.3	9.3	2.3	20.9	0.0	2.3	0.0	20.9	111.6
大甲區	13	23.1	23.1	7.7	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	38.5	100.0
和平區	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
清水區	19	36.8	31.6	5.3	5.3	0.0	21.1	0.0	5.3	5.3	10.5	121.1
梧棲區	15	26.7	46.7	6.7	20.0	0.0	13.3	0.0	6.7	0.0	6.7	126.7
沙鹿區	25	8.0	40.0	12.0	24.0	0.0	16.0	0.0	8.0	0.0	16.0	124.0
東勢區	12	16.7	75.0	8.3	0.0	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	8.3	125.0
新社區	6	16.7	66.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
神岡區	13	38.5	30.8	0.0	0.0	7.7	23.1	0.0	0.0	7.7	7.7	115.4
大雅區	19	5.3	36.8	15.8	26.3	0.0	5.3	0.0	10.5	5.3	21.1	126.3
潭子區	24	8.3	33.3	4.2	8.3	4.2	16.7	0.0	4.2	0.0	25.0	104.2
后里區	13	23.1	30.8	7.7	7.7	0.0	7.7	0.0	0.0	7.7	23.1	107.7
石岡區	6	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	100.0
外埔區	5	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	120.0
大安區	6	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7	16.7	116.7
龍井區	9	0.0	55.6	0.0	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	22.2	100.0
大肚區	9	22.2	55.6	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	22.2	111.1
霧峰區	18	5.6	50.0	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0	11.1	5.6	27.8	111.1
烏日區	14	21.4	28.6	0.0	14.3	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	35.7	107.1

附表 14. 請問您對臺中市政府所推動廉政工作的成效滿意度如何？

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	1,080	0.7	30.6	33.3	11.9	0.4	23.1	100.0	
性別									$\chi^2=3.567$ p-value=0.168
男性	530	0.8	31.3	30.4	13.0	0.2	24.3	100.0	
女性	550	0.7	29.8	36.2	10.7	0.5	22.0	100.0	
* 年齡層									$\chi^2=20.724$ p-value=0.023
20-24 歲	97	0.0	28.9	40.2	11.3	0.0	19.6	100.0	
25-34 歲	241	1.2	27.0	40.2	14.5	0.0	17.0	100.0	
35-44 歲	229	0.0	34.5	32.3	10.9	1.7	20.5	100.0	
45-54 歲	200	0.5	30.5	30.0	18.5	0.0	20.5	100.0	
55-64 歲	178	1.1	29.2	28.1	6.2	0.0	35.4	100.0	
65 歲以上	135	1.5	33.3	29.6	6.7	0.0	28.9	100.0	
** 教育程度									$\chi^2=24.836$ p-value=0.006
國小及以下	57	0.0	38.6	38.6	7.0	0.0	15.8	100.0	
國(初)中	73	0.0	30.1	32.9	5.5	0.0	31.5	100.0	
高中(職)	344	1.2	26.5	34.9	13.1	0.6	23.8	100.0	
專科	237	0.0	35.4	23.6	11.8	0.0	29.1	100.0	
大學	317	1.3	31.2	38.8	11.4	0.6	16.7	100.0	
研究所及以上	44	0.0	15.9	34.1	25.0	0.0	25.0	100.0	
拒答	8	0.0	62.5	0.0	0.0	0.0	37.5	100.0	
職業別									$\chi^2=26.249$ p-value=0.051
白領階級	203	0.5	36.0	29.6	10.3	0.0	23.6	100.0	
藍領階級	245	1.2	21.2	31.4	15.9	0.4	29.8	100.0	
商店老闆/工商	124	0.8	38.7	33.9	9.7	0.0	16.9	100.0	
企業投資者	118	0.8	39.8	28.8	11.0	0.8	18.6	100.0	
專業技術人員	57	1.8	36.8	33.3	14.0	0.0	14.0	100.0	
自由業	25	0.0	32.0	48.0	12.0	0.0	8.0	100.0	
學生	252	0.0	27.0	37.3	11.1	0.8	23.8	100.0	
家庭主婦	31	3.2	25.8	35.5	3.2	0.0	32.3	100.0	
退休	25	0.0	20.0	44.0	12.0	0.0	24.0	100.0	
無業/待業									

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 14. 請問您對臺中市政府所推動廉政工作的成效滿意度如何？(續 1)

單位：人，%

項目	人數	非常滿意	滿意	普通/ 還好	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	1,080	0.7	30.6	33.3	11.9	0.4	23.1	100.0	
a 居住區									
中區	8	0.0	50.0	37.5	0.0	0.0	12.5	100.0	
東區	39	0.0	30.8	35.9	20.5	2.6	10.3	100.0	
西區	48	0.0	35.4	25.0	16.7	0.0	22.9	100.0	
南區	47	0.0	29.8	27.7	14.9	0.0	27.7	100.0	
北區	63	1.6	20.6	47.6	11.1	0.0	19.0	100.0	
西屯區	89	2.2	37.1	23.6	9.0	0.0	28.1	100.0	
南屯區	65	1.5	27.7	35.4	9.2	0.0	26.2	100.0	
北屯區	97	1.0	19.6	37.1	17.5	0.0	24.7	100.0	
豐原區	69	0.0	47.8	29.0	7.2	0.0	15.9	100.0	
大里區	81	0.0	27.2	40.7	7.4	0.0	24.7	100.0	
太平區	71	0.0	35.2	33.8	11.3	1.4	18.3	100.0	
大甲區	31	0.0	22.6	35.5	22.6	0.0	19.4	100.0	
和平區	5	0.0	40.0	20.0	0.0	0.0	40.0	100.0	
清水區	33	0.0	39.4	36.4	6.1	3.0	15.2	100.0	
梧棲區	22	0.0	18.2	13.6	18.2	0.0	50.0	100.0	$\chi^2=72.866$ p-value=0.064
沙鹿區	33	0.0	30.3	51.5	6.1	0.0	12.1	100.0	
東勢區	19	0.0	26.3	36.8	10.5	0.0	26.3	100.0	
新社區	9	0.0	0.0	55.6	11.1	0.0	33.3	100.0	
神岡區	23	0.0	34.8	30.4	17.4	0.0	17.4	100.0	
大雅區	34	0.0	41.2	14.7	11.8	0.0	32.4	100.0	
潭子區	40	0.0	32.5	27.5	7.5	0.0	32.5	100.0	
后里區	22	0.0	36.4	22.7	9.1	0.0	31.8	100.0	
石岡區	8	0.0	12.5	37.5	37.5	0.0	12.5	100.0	
外埔區	12	0.0	16.7	50.0	25.0	0.0	8.3	100.0	
大安區	7	0.0	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	100.0	
龍井區	24	8.3	33.3	29.2	8.3	0.0	20.8	100.0	
大肚區	22	4.5	18.2	40.9	13.6	4.5	18.2	100.0	
霧峰區	29	0.0	31.0	37.9	0.0	0.0	31.0	100.0	
烏日區	30	0.0	30.0	30.0	13.3	0.0	26.7	100.0	

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：a 代表有超過 25% 的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附錄二 調查問卷

臺中市政府101年度政風實況民意調查問卷

【開場白】

您好，我們是臺中市政府委託的「易學堂電話訪問中心」，想了解市民對本市公務員服務品質及清廉滿意度的情形，需要你寶貴的意見與建議作為業務推動之參考，耽誤你寶貴的時間。這些問題除了作整體分析，任何個人資料都會保密，請你安心回答。謝謝你！

【過濾題】

F1、請問這裡是住家電話還是公司電話？(若回答公司電話，須詢問是否有人住在那兒)

- (1)住家電話(繼續訪問) (2)住商合一(繼續訪問)
(3)以上皆非(中止訪問)

F2、請問您年滿 20 歲了嗎？(若未滿 20 歲，則請年滿 20 歲的家人接受訪問)

- (1)年滿 20 歲(繼續訪問) (2)未滿 20 歲(中止訪問)

F3、請問您居住在臺中市哪一個區？

- (1)中區 (2)東區 (3)西區 (4)南區 (5)北區
(6)西屯區 (7)南屯區 (8)北屯區 (9)豐原區 (10)大里區
(11)太平區 (12)大甲區 (13)和平區 (14)清水區 (15)梧棲區
(16)沙鹿區 (17)東勢區 (18)新社區 (19)神岡區 (20)大雅區
(21)潭子區 (22)后里區 (23)石岡區 (24)外埔區 (25)大安區
(26)龍井區 (27)大肚區 (28)霧峰區 (29)烏日區
(30)不知道/拒答/非臺中市(中止訪問)

F4、請問您最近一年洽辦過臺中市政府的哪些單位？(可複選)

- (1)民政局 (2)建設局 (3)教育局 (4)秘書處
(5)農業局 (6)社會局 (7)勞工局 (8)觀光旅遊局
(9)地政局 (10)交通局 (11)法制局 (12)新聞局
(13)財政局 (14)人事處 (15)政風處 (16)主計處
(17)經濟發展局 (18)都市發展局 (19)地方稅務局 (20)消防局
(21)環保局 (22)衛生局 (23)文化局 (24)警察局
(25)水利局 (26)聯合服務中心 (27)研究發展考核委員會
(28)客家事務委員會 (29)原住民事務委員會

(30) 都沒去過(中止訪問)

【主要問項】

一、臺中市民眾對公務員整體服務品質的滿意度

1、整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的服務態度及回覆內容滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通/還好 (4)不滿意
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

2、整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員的辦事效率滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通/還好 (4)不滿意
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

3、整體而言，請問您對臺中市政府各項業務承辦人員所應具備的專業知識(例如：熟悉法令規章制度)滿不滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通/還好 (4)不滿意
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

4、當您至臺中市政府洽辦業務時，您覺得哪些部份需要再加強？(可複選)

- (1)承辦人員對業務的熟悉度 (2)業務承辦人員服務態度
(3)承辦人員不在時代理制度 (4)縮短作業流程
(5)空間環境與設備 (6)其他_____
- (7)不知道/拒答

5、整體來說，請問您對臺中市政府施政表現最滿意的是哪些方面？(可複選三項)

- (1)行政革新 (2)民政戶政 (3)教育政策 (4)農林漁牧
(5)社會福利 (6)勞工安全 (7)建築管理 (8)城鄉發展
(9)觀光發展 (10)交通建設 (11)營繕工程 (12)產業工商
(13)地政業務 (14)治安維護 (15)醫療保健 (16)環境保護
(17)消防業務 (18)文化推廣 (19)稅務行政 (20) 都很滿意
(21)都不滿意 (22)其他_____

6、請問您對臺中市政府公務員整體服務品質滿意度如何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通/還好 (4)不滿意
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

7、請問您對臺中市政府整體施政滿意度如何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通/還好 (4)不滿意
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

二、臺中市民眾對公務員的清廉滿意度

8、就您的聽聞及瞭解，請問您認為請託關說文化在臺中市政府的情形如何？

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)普通/還好 (4)極少聽聞
(5)從未聽聞 (6)不知道/拒答

9、就您的聽聞及瞭解，請問您認為應酬文化在臺中市政府的情形如何？

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)普通/還好 (4)極少聽聞
(5)從未聽聞 (6)不知道/拒答

10、請問您覺得臺中市政府公務人員清廉程度如何？

- (1)非常清廉 (2)還算清廉 (3)不太清廉 (4)非常不清廉
(5)拒答 (6)不知道/沒意見

11、就您的聽聞及瞭解，請問您覺得目前臺中市政府公務人員的清廉程度跟以前比較情形？

- (1)改善很多 (2)略有改善 (3)沒有改善 (4)略微嚴重
(5)嚴重許多 (6)不知道/拒答

12、請問如果您遇到臺中市政府公務員有索賄的情形時，您是否會提出檢舉？

- (1)可能會 (2)可能不會 (3)不知道/拒答
(答(1)者續答第 13 題，餘請跳答第 14 題)

13、請問您會向那些單位提出檢舉？(可複選)

- (1)法務部廉政署 (2)各機關政風單位 (3)地方法院檢察署
(4)法務部調查局 (5)民意代表 (6)警察局
(7)監察院 (8)新聞媒體 (9)其他

(10)不知道/拒答

14、請問您對臺中市政府所推動廉政工作的成效滿意度如何？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通/還好 (4)不滿意
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

【基本資料】

15、請問您的年齡

- (1)20-24 歲 (2)25-34 歲 (3)35-44 歲 (4)45-54 歲
(5)55-64 歲 (6)65 歲以上 (7)拒答

16、請問您的教育程度

- (1) 國小及以下 (2) 國(初)中 (3) 高中(職) (4) 專科學校 (5) 大學
(6) 研究所(含)以上 (7)拒答 (8)不知道/沒意見

17、請問您的職業是？

- (1)白領(公司行號行政機關職員/業務代表/尉級以上軍官)
(2)藍領(工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工/尉級以及軍人)
(3)商店老闆/工商企業投資者
(4)專業技術人員(律師/會計師/醫師/建築師/老師)
(5)自由業(文字工作者/SOHO 族/記者)
(6)學生
(7)家庭主婦
(8)退休
(9)無業/待業
(10)其他_____ (請註明)
(11)拒答

18、請問您的性別？

- (1)男性 (2)女性

問卷到此全部結束，謝謝您接受我們的訪問