

# 臺中市 119 專線服務、救護與災害搶救 滿意度民意調查

(2013/05/29~2013/06/04)

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 102 年 6 月 11 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 .....	4
貳、調查設計與方法 .....	5
一、調查地區 .....	5
二、調查對象 .....	5
三、調查方法 .....	5
四、抽樣方法 .....	5
五、抽樣人數及抽樣誤差 .....	5
六、調查時間 .....	6
七、資料處理及分析方法 .....	6
八、接觸紀錄表 .....	7
參、調查項目 .....	8
肆、樣本特性及代表性分析 .....	9
一、樣本代表性檢定 .....	9
二、樣本特性分析 .....	13
伍、調查發現.....	18
主題一：臺中市民眾對 119 專線服務的滿意度 .....	19
一、119 專線電話接通速度滿意度 .....	19
二、119 專線服務人員受理電話交談態度滿意度 .....	21
三、119 專線服務人員受理電話交談音量滿意度 .....	23
四、119 專線服務人員受理案件專業滿意度 .....	25
五、119 專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度 .....	27
六、119 專線服務人員整體服務品質滿意度 .....	29
主題二：臺中市民眾對救護服務的滿意度 .....	31
七、民眾對 119 救護車係載送緊急傷病患用知曉情形 .....	31
八、民眾對 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫知曉情形 .....	33
九、民眾對 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費認同情形 .....	35

十、民眾對 119 救護車為保障安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形	37
十一、民眾接觸過 119 救護車救護服務情形	39
十二、民眾對救護人員整體服務品質滿意度	41
十三、民眾對救護人員整體服務品質不滿意的原因	43
主題三：臺中市民眾對災害搶救工作的滿意度	44
十四、臺中市「捕蛇除蜂」之為民服務項目知曉情形	44
十五、消防資源有效利用認同情形	46
十六、民眾接觸過消防局災害搶救工作情形	48
十七、民眾對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度	50
十八、民眾對本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因	52
主題四：臺中市民眾對消防局舉辦之各項宣導活動的滿意度	54
十九、民眾參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形	54
二十、民眾對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度	56
二十一、民眾對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因	58
二十二、臺中市政府消防局應加強的宣導活動類型	59
<b>陸、結論</b>	<b>61</b>
<b>柒、建議</b>	<b>63</b>
<b>附錄一 交叉分析表</b>	<b>65</b>
<b>附錄二 調查問卷</b>	<b>110</b>

# 表目錄

表 2.1 接觸紀錄表.....	7
表 4.1.1 性別加權前樣本與母體結構之差異檢定.....	9
表 4.1.2 年齡加權前樣本與母體結構之差異檢定.....	9
表 4.1.3 行政區加權前樣本與母體結構之差異檢定.....	10
表 4.1.4 性別加權後樣本與母體結構之差異檢定.....	11
表 4.1.5 年齡加權後樣本與母體結構之差異檢定.....	11
表 4.1.6 行政區加權後樣本與母體結構之差異檢定.....	12
表 4.2.1 受訪民眾居住地區分析表(n=2,004).....	13
表 4.2.2 受訪民眾性別分析表(n=2,004).....	14
表 4.2.3 受訪民眾年齡分析表(n=2,004).....	15
表 4.2.4 受訪民眾教育程度分析表(n=2,004).....	16
表 4.2.5 受訪民眾職業分析表(n=2,004).....	17
表 5.1 119 專線電話接通速度滿意度分析表(n=358).....	19
表 5.2 119 專線服務人員受理電話交談態度滿意度分析表(n=358).....	21
表 5.3 119 專線服務人員受理電話交談音量滿意度分析表(n=358).....	23
表 5.4 119 專線服務人員受理案件專業滿意度分析表(n=358).....	25
表 5.5 119 專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度分析表(n=358).....	27
表 5.6 119 專線服務人員整體服務品質滿意度分析表(n=358).....	29
表 5.7 119 救護車係載送緊急傷病患用知曉情形分析表(n=2,004).....	31
表 5.8 對 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫知曉情形分析表 (n=2,004).....	33
表 5.9 對 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費認同情形分析表 (n=2,004).....	35
表 5.10 對 119 救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形分 析表(n=2,004).....	37
表 5.11 接觸過 119 救護車救護服務情形分析表(n=2,004).....	39
表 5.12 對救護人員整體服務品質滿意度分析表(n=686).....	41
表 5.13 對救護人員整體服務品質不滿意原因分析表(n=21).....	43
表 5.14 對臺中市「捕蛇除蜂」之為民服務項目知曉情形分析表(n=2,004)...	44
表 5.15 對緊急危難之救援工作才由消防人員處理認同情形分析表(n=2,004) .....	46
表 5.16 接觸過消防局災害搶救工作情形分析表(n=2,004).....	48
表 5.17 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度分析表(n=301)..	50
表 5.18 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因分析表 (n=11).....	52
表 5.19 參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形分析表(n=2,004) .....	54

表 5.20 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度分析表(n=362).....	56
表 5.21 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因分析表(n=4) .....	58
表 5.22 臺中市政府消防局應加強的宣導活動類型分析表(n=2,004).....	59

## 圖目錄

圖 4.2.1 受訪民眾性別分析圖 .....	14
圖 4.2.2 受訪民眾年齡分析圖 .....	15
圖 4.2.3 受訪民眾教育程度分析圖 .....	16
圖 4.2.4 受訪民眾職業分析圖 .....	17
圖 5.1 119 專線電話接通速度滿意度分析圖 .....	19
圖 5.2 119 專線服務人員受理電話交談態度滿意度分析圖 .....	21
圖 5.3 119 專線服務人員受理電話交談音量滿意度分析圖 .....	23
圖 5.4 119 專線服務人員受理案件專業滿意度分析圖 .....	25
圖 5.5 119 專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度分析圖 .....	27
圖 5.6 119 專線服務人員整體服務品質滿意度分析圖 .....	29
圖 5.7 119 救護車係載送緊急傷病患用知曉情形分析圖 .....	31
圖 5.8 對 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫知曉情形分析圖 .....	33
圖 5.9 對 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費認同情形分析圖 .....	35
圖 5.10 對 119 救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形分析圖 .....	37
圖 5.11 接觸過 119 救護車救護服務情形分析圖 .....	39
圖 5.12 對救護人員整體服務品質滿意度分析圖 .....	41
圖 5.13 對救護人員整體服務品質不滿意的原因分析圖 .....	43
圖 5.14 對臺中市「捕蛇除蜂」之為民服務項目知曉情形分析圖 .....	44
圖 5.15 對緊急危難之救援工作才由消防人員處理認同情形分析圖 .....	46
圖 5.16 接觸過消防局災害搶救工作情形分析圖 .....	48
圖 5.17 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度分析圖 .....	50
圖 5.18 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因分析圖 .....	52
圖 5.19 參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形分析 .....	54
圖 5.20 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度分析圖 .....	56
圖 5.21 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因分析圖 .....	58
圖 5.22 臺中市政府消防局應加強的宣導活動類型分析圖 .....	59

## 調查摘要

本次調查時間自102年5月29日至102年6月4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18歲以上民眾進行抽樣訪問，共計完成有效樣本數2,004份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過±2.2%。調查摘要如下：

### 一、市民對119專線各項服務的滿意度均達七成七以上

本次調查，在近三年內曾撥打119專線的受訪民眾中，有83.6%的民眾在「119專線電話接通速度滿意度」方面持正面評價，1.5%民眾表示負面評價；84.5%的民眾在「119專線服務人員受理電話交談態度」方面持正面評價，0.5%的民眾持負面評價；有83.2%的民眾在「119專線服務人員受理電話交談音量」方面持正面評價，0.4%民眾持負面評價；有79.8%的民眾在「119專線服務人員受理案件專業度」方面持正面評價，3.4%持負面評價；有77.6%的民眾在「119專線服務人員受理通話時的處理速度」方面持正面評價，5.9%民眾持負面評價；整體而言，78.2%的受訪民眾在「119專線服務人員整體服務品質」方面持正面評價，3.1%民眾持負面評價。

### 二、市民對救護人員整體服務品質的滿意度達八成

本次調查，有94.6%的受訪民眾表示知曉119救護車是載送緊急傷病患者，5.1%表示不知道；有92.8%受訪民眾表示知道119救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫，有6.7%民眾表示不知道；有45.6%民眾表示若119救護車送醫時，認同指定醫院就醫需另行收費，而有40.4%民眾表示不認同；有27.3%民眾表示知道家屬禁止乘坐救護車後座之規定，71.7%民眾表示不知道這項規定。

34.2%民眾表示曾經有接觸過119救護車救護服務的經驗，有此經驗的民眾中有80.0%表示對於救護人員整體服務品質表示正面評價，3.1%持負面評價，其中表示不滿意的民眾以「現場急救處置不當」(50.2%)比例最高，其次為「救援到場速度慢」(45.3%)，再者依序為

「救護態度消極」(39.9%)，「未主動告知權益」(16.7%)，「未顧及家屬感受」(14.2%)。

### 三、市民對災害現場救災人員執行救援工作的滿意度達七成二

本次調查，有39.5%民眾表示知道「捕蛇除蜂」是由臺中市政府消防局負責的業務項目，其餘動物則由農業局動保處處理，59.7%民眾表示不知道；有89.2%的民眾認同屬於緊急危難之救援工作才由消防人員處理，使得消防資源能有效利用。

此次調查中有15.0%的受訪者曾經有接觸消防災害搶救經驗，而有接觸經驗的民眾對於災害現場救災人員執行救援工作有71.9%的民眾表示正面評價，3.6%民眾持負面評價，而其中表示不滿意反應較多的項目為「專業能力不佳」(63.7%)，其次為「救援到場速度慢」(51.3%)，再者依序為「救援效率不佳」(38.3%)，「救援處置失當」(26.6%)，「救援態度消極」(6.8%)。

### 四、市民對消防局舉辦之各項宣導活動的滿意度達八成

本次調查有18.1%的民眾表示有參加過臺中市政府消防局舉辦的各項宣導活動經驗，而其中有80.1%民眾表示對於宣導活動持正面評價，1.2%民眾持負面評價；表示不夠滿意民眾所反應的原因為「宣導方式不夠周全醒目」(60.0%)及「宣導內容艱深不易理解」(40.0%)；而民眾認為應加強的宣導項目為「火災預防方面」(54.2%)、「119救護車救護服務」(53.1%)，「天然災害搶救」(47.7%)及「危險物品管理方面」(45.7%)。

# 壹、調查背景與目的

## 一、調查背景

臺中地區消防單位之設置，始自民國四年，日治時期臺中州設消防組，由郡役所（警察局）指揮，臺灣光復後，消防組改稱消防隊，由各鄉鎮公所管轄，民國三十六年八月十四日將各縣市消防組織劃一為「消防隊」隸屬警察局，受保安課之監督指導；民國五十五年十月十六日各縣市消防業務，由警察局保安課移轉消防隊承辦。

為健全消防體系，內政部於八十四年成立消防署，警消正式分隸；臺中縣消防局於八十七年十二月十二日成立，臺中市消防局於八十八年一月十七日成立；因應臺中縣市合併升格，於九十九年十二月二十五日合併為臺中市政府消防局，擔負起保護市民生命及財產安全之重責大任。

隨著人口增加，都市結構環境快速變遷發展，臺中市的災害類型與威脅也不斷的增加，面對民眾更加安全的需求，除擴充原有義消組織成立本市義勇消防總隊外，並陸續成立了婦女防火宣導大隊、鳳凰志工隊、睦鄰救援隊、民間緊急救援隊等；另本市各地熱心民眾成立多隊民間救難團體，有這些志工們的加入，使本市消防救災救護工作，充滿源源不絕的動力。

臺中市政府消防局以全新設備、資源結合訓練有素的專業人力，再配合內部建置「119集中受理報案」、「輔助火災預警暨救災即時影像系統」及「救災救護資訊通訊系統」等設施系統，為大臺中市民提供更完善、有效率的服務。

本次將透過量化問卷的方式，瞭解臺中市各區民眾對於臺中市119專線服務、救護與災害搶救得滿意度，期望透過市民的意見，瞭解消防、救護相關的政策知曉度，對於救護、災害人員的服務滿意度

以及救災流程、宣導方式等面向的滿意度，期望此次調查報告能為臺中市政府未來在政策制定上的參考依據。

## 二、研究目的

- 1.瞭解臺中市民眾對119專線服務的滿意度及相關意見
- 2.瞭解臺中市民眾對救護服務的滿意度及相關意見
- 3.瞭解臺中市民眾對災害搶救工作的滿意度及相關意見
- 4.瞭解臺中市民眾對消防局舉辦之各項宣導活動的滿意度及相關意見

## 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18歲以上人口為對象。

### 三、調查方法

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問 (computer-assisted telephone interviewing, CATI)方式進行，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18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18歲以上人口總數(民國102年4月)

N<sub>i</sub>為某行政區之18歲以上人口數(民國102年4月)

n<sub>i</sub>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2,004份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過±2.19%。

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

$$D = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{2,004} \times \frac{2,138,638 - 2,004}{2,138,638 - 1}}$$

$$D = \pm 2.19\%$$

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102年5月29日至102年6月4日，每天18時00分至21時00分進行。

## 七、資料處理及分析方法

### 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20,460通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之12,678通電話，實際接通電話數為7,782通，其接通率為38.04%。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9.79%，拒訪或中止訪問率則為28.24%。

表 2.1 接觸紀錄表

項目	原因	次數	百分比	百分比
成功樣本		2,004	25.75%	9.79%
拒訪及中止訪問	因語言/生理因素無法溝通	293	3.77%	28.24%
	公私機構/營業用電話	465	5.98%	
	受訪者拒訪	1,987	25.53%	
	受訪者中途拒訪	598	7.68%	
	合格受訪者無法接聽	1,377	17.69%	
	家中無合格受訪者	1,058	13.60%	
人為因素總和		7,782	100.00%	38.04%
無人接聽/答錄機		8,579	67.67%	
電話中		450	3.55%	
傳真機		779	3.14%	
空號/電話故障/暫停使用		2,870	22.64%	
非人為因素總和		12,678	100.00%	61.96%
總計		20,460		100.00%

註:因四捨五入之關係,百分比總和可能不為 100.0%。

## 參、調查項目

1. 請問您對於 119 專線電話接通速度是否滿意？
2. 請問您對於 119 專線服務人員受理電話交談態度是否滿意？
3. 請問您對於 119 專線服務人員受理電話交談音量是否滿意？
4. 請問您對於 119 專線服務人員受理案件專業度是否滿意？
5. 請問您對於 119 專線服務人員受理通話時的處理速度是否滿意？
6. 請問您對於 119 專線服務人員整體服務品質是否滿意？
7. 請問您是否知道 119 救護車係載送緊急傷病患用？
8. 請問您是否知道 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫？
9. 請問您是否認同 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費？
10. 請問您是否知道 119 救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定？
11. 請問您是否曾接觸過 119 救護車救護服務？
12. 請問您對救護人員整體服務品質是否滿意？
13. 請問您對救護人員整體服務品質不滿意的原因是？(可複選)
14. 請問您是否知道目前本市「捕蛇除蜂」之為民服務項目係由消防局處理，其餘動物則由農業局動保處處理？
15. 請問您是否同意屬於緊急危難之救援工作才由消防人員處理，使得消防資源能有效利用？
16. 請問您是否曾接觸過消防局災害搶救工作？
17. 請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作是否滿意？
18. 請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因是？(可複選)
19. 請問您是否參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動？
20. 請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動是否滿意？
21. 請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因是？(可複選)
22. 請問您認為臺中市政府消防局應加強哪些類型的宣導活動？(可複選)

## 肆、樣本特性及代表性分析

### 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102年4月底18歲以上人口結構比例不相符。

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	934	46.6%	1,048,355	49.0%	$\chi^2=4.6690 > 3.84$ (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有顯著差異。
女性	1,070	53.4%	1,090,283	51.0%	

資料來源：係民國102年4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 (%)	
18-24歲	176	8.8%	278,856	13.0%	$\chi^2=172.324 > 11.07$ (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有顯著差異。
25-34歲	295	14.7%	444,465	20.8%	
35-44歲	340	17.0%	433,233	20.3%	
45-54歲	463	23.1%	424,326	19.8%	
55-64歲	434	21.7%	311,620	14.6%	
65歲以上	296	14.8%	246,138	11.5%	

資料來源：係民國102年4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%。

表 4.1.3 行政區加權前樣本與母體結構之差異檢定

行政區	分配	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		15	0.7%	15,267	0.7%	$\chi^2=0.1529 < 41.34$ (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		58	2.9%	61,577	2.9%	
西區		88	4.4%	92,957	4.3%	
南區		88	4.4%	93,847	4.4%	
北區		114	5.7%	121,421	5.7%	
西屯區		156	7.8%	165,960	7.8%	
南屯區		112	5.6%	120,465	5.6%	
北屯區		190	9.5%	201,896	9.4%	
豐原區		124	6.2%	131,599	6.2%	
大里區		149	7.4%	159,873	7.5%	
太平區		133	6.6%	142,772	6.7%	
大甲區		58	2.9%	61,531	2.9%	
和平區		8	0.4%	8,869	0.4%	
清水區		65	3.2%	68,695	3.2%	
梧棲區		41	2.0%	43,934	2.1%	
沙鹿區		62	3.1%	66,424	3.1%	
東勢區		41	2.0%	43,468	2.0%	
新社區		19	0.9%	20,784	1.0%	
神岡區		49	2.4%	52,031	2.4%	
大雅區		66	3.3%	71,184	3.3%	
潭子區		78	3.9%	82,395	3.9%	
后里區		40	2.0%	43,167	2.0%	
石岡區		12	0.6%	12,856	0.6%	
外埔區		24	1.2%	25,951	1.2%	
大安區		15	0.7%	16,408	0.8%	
龍井區		56	2.8%	59,402	2.8%	
大肚區		42	2.1%	45,026	2.1%	
霧峰區		49	2.4%	52,788	2.5%	
烏日區		52	2.6%	56,091	2.6%	

資料來源：係民國 102 年 4 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%。

經加權方式調整後發現受訪民眾之性別、年齡結構與內政部公佈之臺中市102年4月底18歲以上人口結構比例相符。

表 4.1.4 性別加權後樣本與母體結構之差異檢定

性別	分配	樣本分配	母體分配	卡方檢定
		百分比(%)	百分比(%)	
男性		49.9%	49.0%	$\chi^2=0.7003 < 3.84$ (自由度=1, 顯著水準 5%) 在 5% 顯著水準下, 加權後樣本與母體的性別結構無顯著差異。
女性		50.1%	51.0%	

資料來源：係民國 102 年 4 月底臺中市地區人口資料。

表 4.1.5 年齡加權後樣本與母體結構之差異檢定

年齡別	分配	樣本分配	母體分配	卡方檢定
		百分比(%)	百分比(%)	
18-24 歲		13.3%	13.0%	$\chi^2=0.1645 < 11.07$ (自由度=5, 顯著水準 5%) 在 5% 顯著水準下, 加權後樣本與母體的年齡結構無顯著差異。
25-34 歲		20.8%	20.8%	
35-44 歲		20.2%	20.3%	
45-54 歲		19.6%	19.8%	
55-64 歲		14.6%	14.6%	
65 歲以上		11.6%	11.5%	

資料來源：係民國 102 年 4 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%。

表 4.1.6 行政區加權後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
	百分比 (%)	百分比 (%)	
中區	0.7%	0.7%	$\chi^2=3.8151 < 41.34$ (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	2.9%	2.9%	
西區	4.3%	4.3%	
南區	4.2%	4.4%	
北區	5.4%	5.7%	
西屯區	7.9%	7.8%	
南屯區	5.9%	5.6%	
北屯區	9.3%	9.4%	
豐原區	5.9%	6.2%	
大里區	7.3%	7.5%	
太平區	6.6%	6.7%	
大甲區	2.7%	2.9%	
和平區	0.3%	0.4%	
清水區	3.3%	3.2%	
梧棲區	2.0%	2.1%	
沙鹿區	3.2%	3.1%	
東勢區	1.9%	2.0%	
新社區	0.9%	1.0%	
神岡區	2.4%	2.4%	
大雅區	3.4%	3.3%	
潭子區	3.8%	3.9%	
后里區	2.0%	2.0%	
石岡區	0.5%	0.6%	
外埔區	1.2%	1.2%	
大安區	0.9%	0.8%	
龍井區	2.9%	2.8%	
大肚區	2.1%	2.1%	
霧峰區	2.7%	2.5%	
烏日區	2.7%	2.6%	

資料來源：係民國 102 年 4 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9.3%，其次是西屯區占7.9%，再者為大里區占7.3%，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(n=2,004)

居住地	百分比(%)
中區	0.7
東區	2.9
西區	4.3
南區	4.2
北區	5.4
西屯區	7.9
南屯區	5.9
北屯區	9.3
豐原區	5.9
大里區	7.3
太平區	6.6
大甲區	2.7
和平區	0.3
清水區	3.3
梧棲區	2.0
沙鹿區	3.2
東勢區	1.9
新社區	0.9
神岡區	2.4
大雅區	3.4
潭子區	3.8
后里區	2.0
石岡區	0.5
外埔區	1.2
大安區	0.9
龍井區	2.9
大肚區	2.1
霧峰區	2.7
烏日區	2.7
總計	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50.1%，男性則為49.9%。(詳見表4.2.2、圖4.2.1)

表 4.2.2 受訪民眾性別分析表(n=2,004)

性別	百分比(%)
男性	49.9
女性	50.1
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

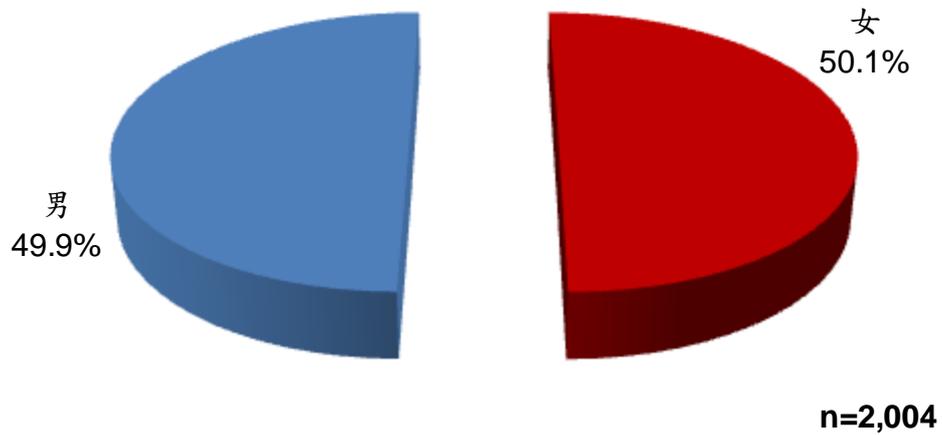


圖 4.2.1 受訪民眾性別分析圖

### 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20.8%，其次是35-44歲者占20.2%，再者為45-54歲者占19.6%。(詳見表4.2.3、圖4.2.2)

表 4.2.3 受訪民眾年齡分析表(n=2,004)

年齡	百分比(%)
18-24 歲	13.3
25-34 歲	20.8
35-44 歲	20.2
45-54 歲	19.6
55-64 歲	14.6
65 歲以上	11.6
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

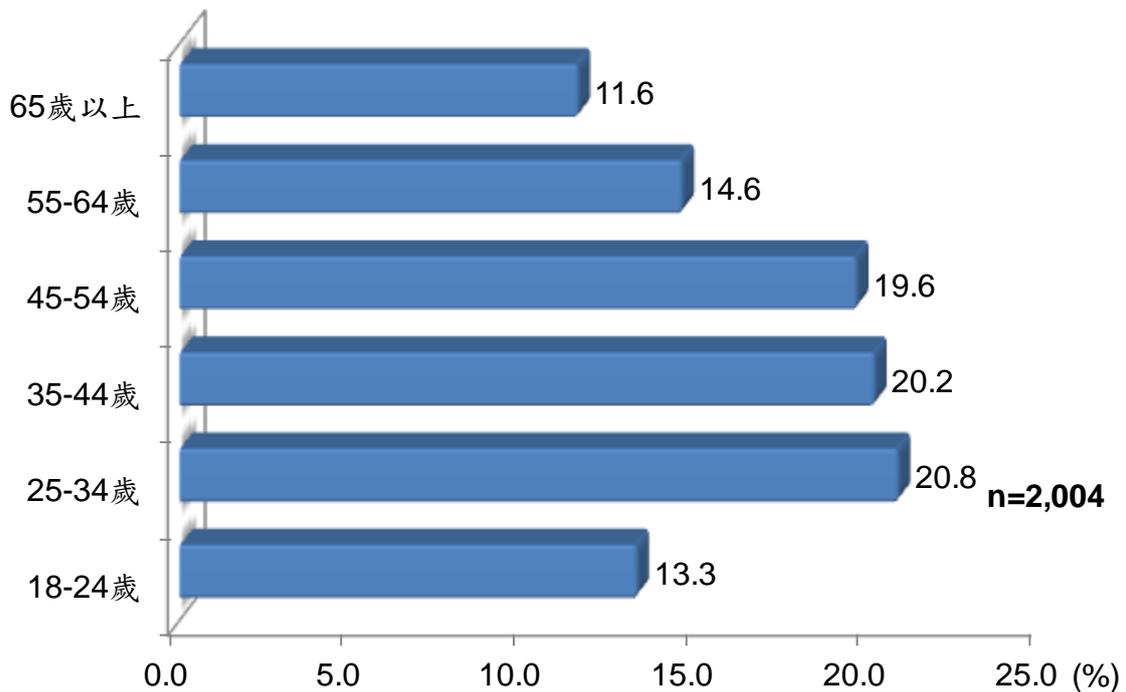


圖 4.2.2 受訪民眾年齡分析圖

#### 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33.4%，其次是大學程度者占23.7%，再者為專科程度者占15.3%。(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(n=2,004)

教育程度	百分比(%)
國小及以下	10.0
國(初)中	10.0
高中(職)	33.4
專科	15.3
大學	23.7
研究所及以上	4.8
未回答	2.7
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

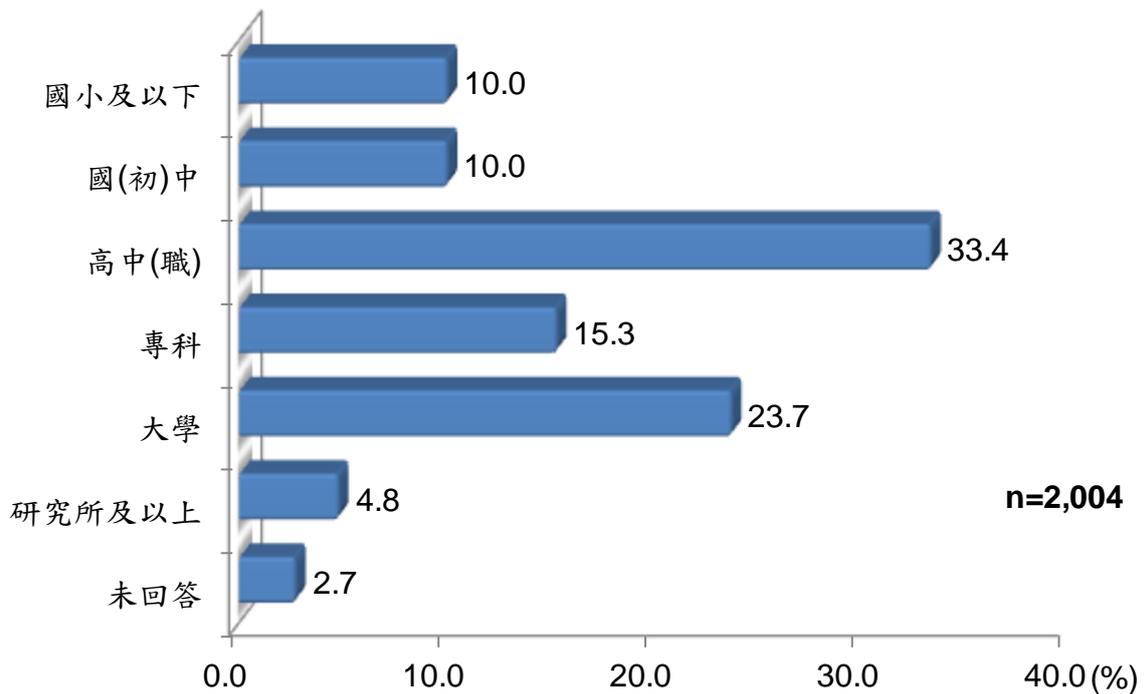


圖 4.2.3 受訪民眾教育程度分析圖

## 5.職業

本次調查，受訪民眾職業以家庭主婦比例最高，占22.3%，其次是藍領階級占21.5%，再者為白領階級占16.0%。(詳見表4.2.5、圖4.2.4)

表 4.2.5 受訪民眾職業分析表(n=2,004)

職業	百分比(%)
家庭主婦	22.3
藍領階級	21.5
白領階級	16.0
退休	10.0
專業技術人員	7.6
學生	7.0
無業/待業	5.2
商店老闆/工商企業投資者	4.5
自由業	3.4
拒答	2.5
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

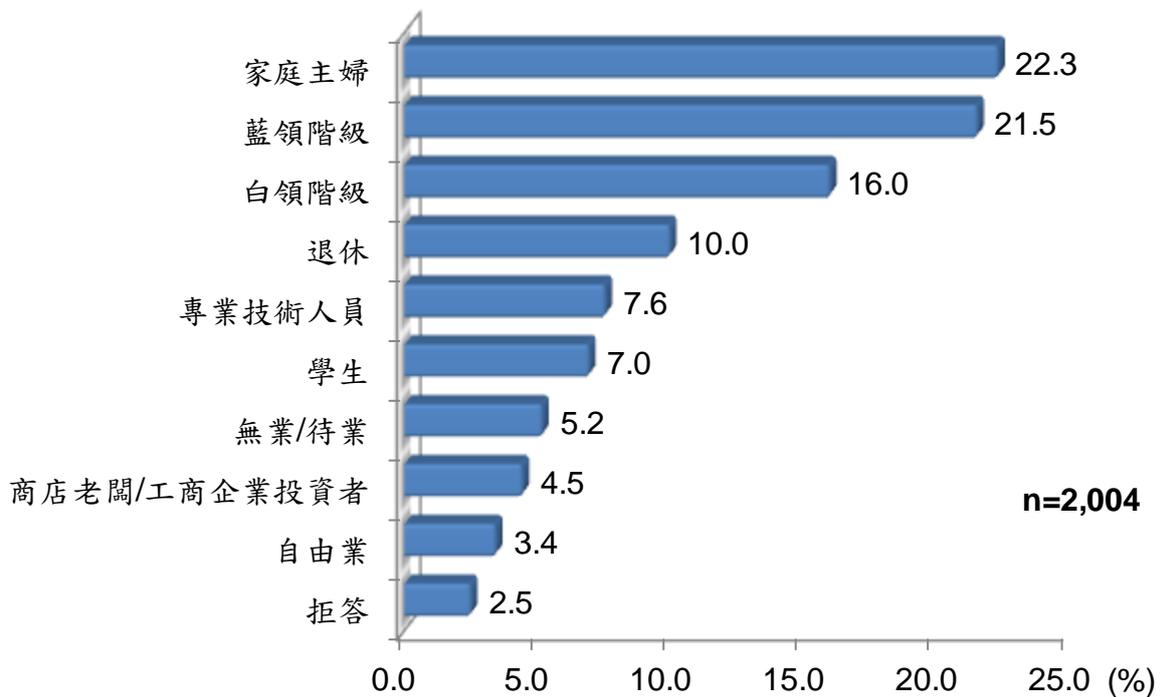


圖 4.2.4 受訪民眾職業分析圖

## 伍、調查發現

本調查主要問項共訪問22題題目，分別是18題單選題及4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 119 專線服務的滿意度

### 一、119 專線電話接通速度滿意度

本次調查，在近三年內曾撥打119專線的358位受訪民眾中，對於119專線電話接通速度滿意度，有83.6%的受訪民眾表示正面評價（27.6%非常滿意、56.0%滿意）；有11.3%的受訪民眾表示普通，而有1.5%受訪民眾表示負面評價（1.3%不滿意、0.2%非常不滿意）；另有3.5%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.1、圖5.1）

表 5.1 119 專線電話接通速度滿意度分析表(n=358)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	27.6
滿意	56.0
普通	11.3
不滿意	1.3
非常不滿意	0.2
不知道/拒答	3.5
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

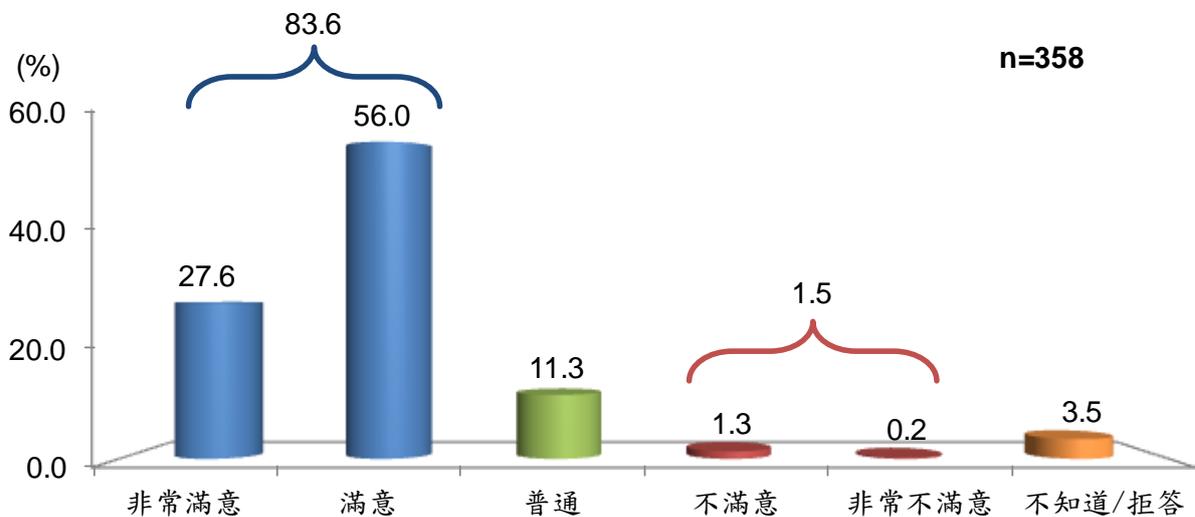


圖 5.1 119 專線電話接通速度滿意度分析圖

不同性別民眾對119專線電話接通速度滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對119專線電話接通速度滿意度以女性表示非常滿意(27.8%)、普通(15.1%)與不滿意(1.8%)的比例較男性高，相對男性

表示滿意(58.7%)、非常不滿意(0.4%)與不知道/拒答(4.4%)的比例則較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對119專線電話接通速度滿意度滿意度無顯著差異(請參閱附表1)。

## 二、119 專線服務人員受理電話交談態度滿意度

本次調查，在近三年曾撥打119專線的358位受訪民眾中，對於119專線服務人員受理電話交談態度的滿意度，有84.5%的受訪民眾表示正面評價（23.2%非常滿意、61.3%滿意）；有8.3%的受訪民眾表示普通，而有0.5%受訪民眾表示負面評價（0.2%不滿意、0.3%非常不滿意）；另有6.6%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.2、圖5.2）

表 5.2 119 專線服務人員受理電話交談態度滿意度分析表(n=358)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	23.2
滿意	61.3
普通	8.3
不滿意	0.2
非常不滿意	0.3
不知道/拒答	6.6
<b>總計</b>	<b>100.0</b>

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

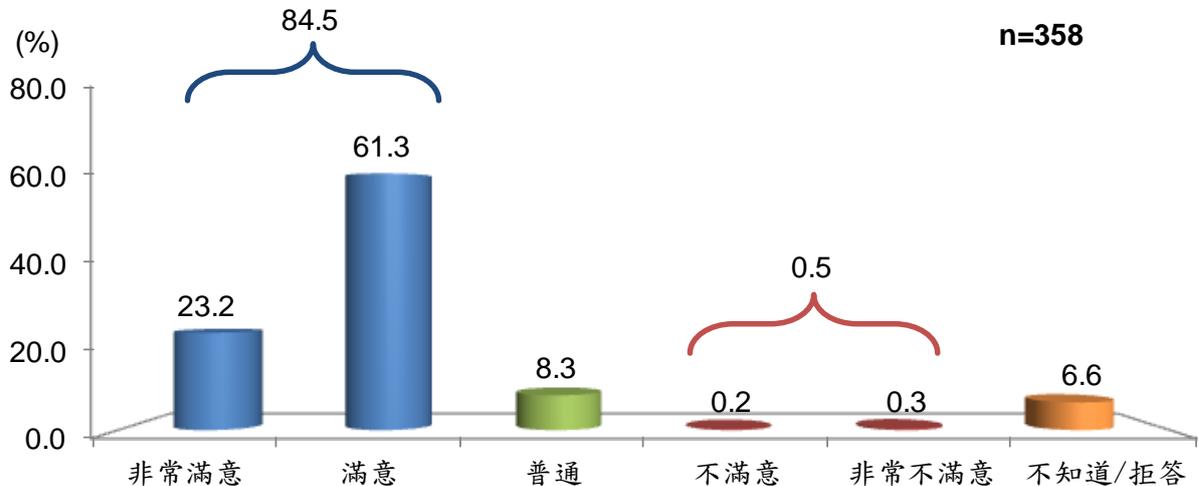


圖 5.2 119 專線服務人員受理電話交談態度滿意度分析圖

不同性別民眾對119專線服務人員受理電話交談態度滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對119專線服務人員受理電話交談態度滿意度以女性表示非常滿意(24.3%)與滿意(62.9%)的比例較男性

高，相對男性表示普通(8.8%)、不滿意(0.3%)、非常不滿意(0.6%)與不知道/拒答(8.0%)的比例則較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對119專線服務人員受理電話交談態度滿意度無顯著差異(請參閱附表2)。

### 三、119 專線服務人員受理電話交談音量滿意度

本次調查，在近三年內曾撥打119專線的358位受訪民眾中，對於119專線服務人員受理電話交談音量滿意度，有83.2%的受訪民眾表示正面評價（19.6%非常滿意、63.6%滿意）；有7.9%的受訪民眾表示普通，而有0.4%受訪民眾表示負面評價（0.4%不滿意、0.0%非常不滿意）；另有8.5%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.3、圖5.3）

表 5.3 119 專線服務人員受理電話交談音量滿意度分析表(n=358)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	19.6
滿意	63.6
普通	7.9
不滿意	0.4
非常不滿意	0.0
不知道/拒答	8.5
總計	100.0

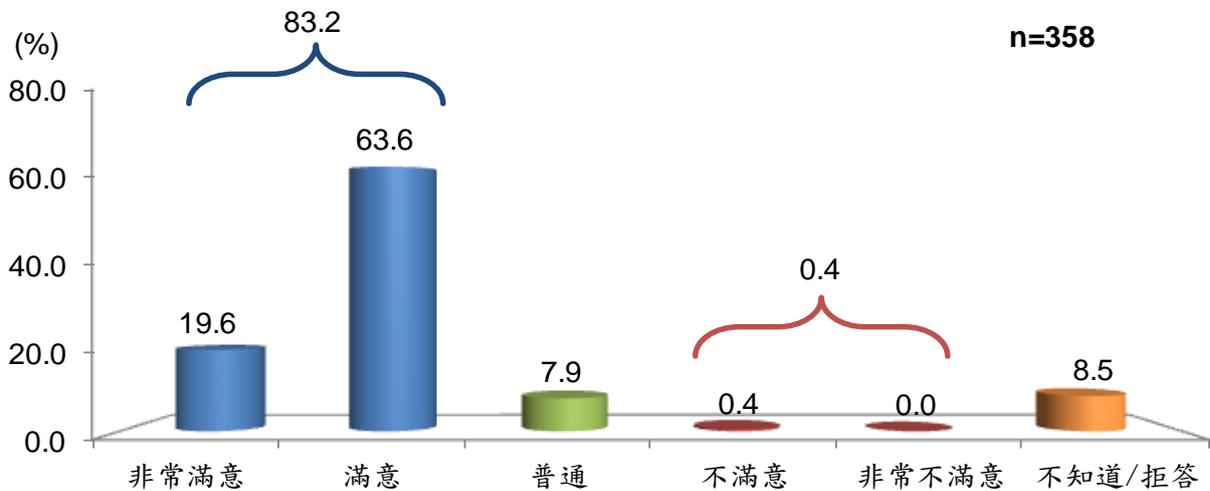


圖 5.3 119 專線服務人員受理電話交談音量滿意度分析圖

不同性別民眾對119專線服務人員受理電話交談音量滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對119專線服務人員受理電話交談音量滿意度以女性表示非常滿意(22.4%)、普通(9.7%)與不滿意(1.0%)

的比例較男性高，相對男性表示滿意(67.7%)與不知道/拒答(8.6%)的比例則較女性高；男性及女性皆無表示非常不滿意(0.0%)。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對119專線服務人員受理電話交談音量滿意度無顯著差異(請參閱附表3)。

#### 四、119 專線服務人員受理案件專業滿意度

本次調查，在近三年內曾撥打119專線的358位受訪民眾中，對於119專線服務人員受理案件專業滿意度，有79.8%的受訪民眾表示正面評價（21.1%非常滿意、58.7%滿意）；有10.1%的受訪民眾表示普通，而有3.4%受訪民眾表示負面評價（2.2%不滿意、1.2%非常不滿意）；另有6.8%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.4、圖5.4）

表 5.4 119 專線服務人員受理案件專業滿意度分析表(n=358)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	21.1
滿意	58.7
普通	10.1
不滿意	2.2
非常不滿意	1.2
不知道/拒答	6.8
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

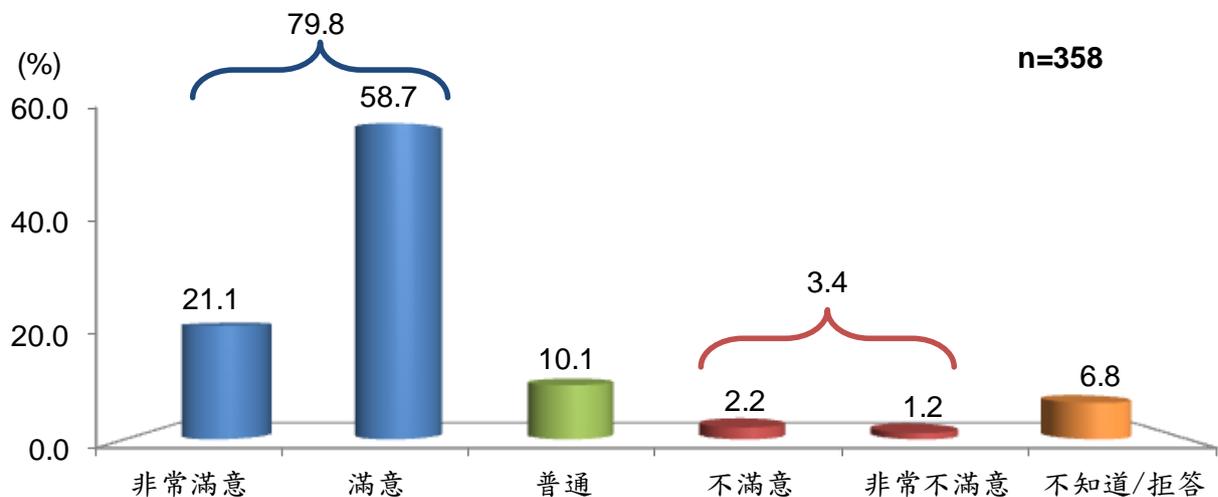


圖 5.4 119 專線服務人員受理案件專業滿意度分析圖

不同性別民眾對119專線服務人員受理案件專業滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：119專線服務人員受理案件專業滿意度以女性表示滿意(61.8%)、普通(10.1%)與不滿意(3.2%)的比例較男性高，

相對男性表示非常滿意(22.9%)、非常不滿意(1.4%)與不知道/拒答(8.3%)的比例則較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對於119專線服務人員受理案件專業滿意度無顯著差異(請參閱附表4)。

## 五、119 專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度

本次調查，在近三年內曾撥打119專線的358位受訪民眾中，對於119專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度，有77.6%的受訪民眾表示正面評價（24.8%非常滿意、52.8%滿意）；有10.7%的受訪民眾表示普通，而有5.9%受訪民眾表示負面評價（4.2%不滿意、1.7%非常不滿意）；另有5.7%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.5、圖5.5）

表 5.5 119 專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度分析表(n=358)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	24.8
滿意	52.8
普通	10.7
不滿意	4.2
非常不滿意	1.7
不知道/拒答	5.7
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

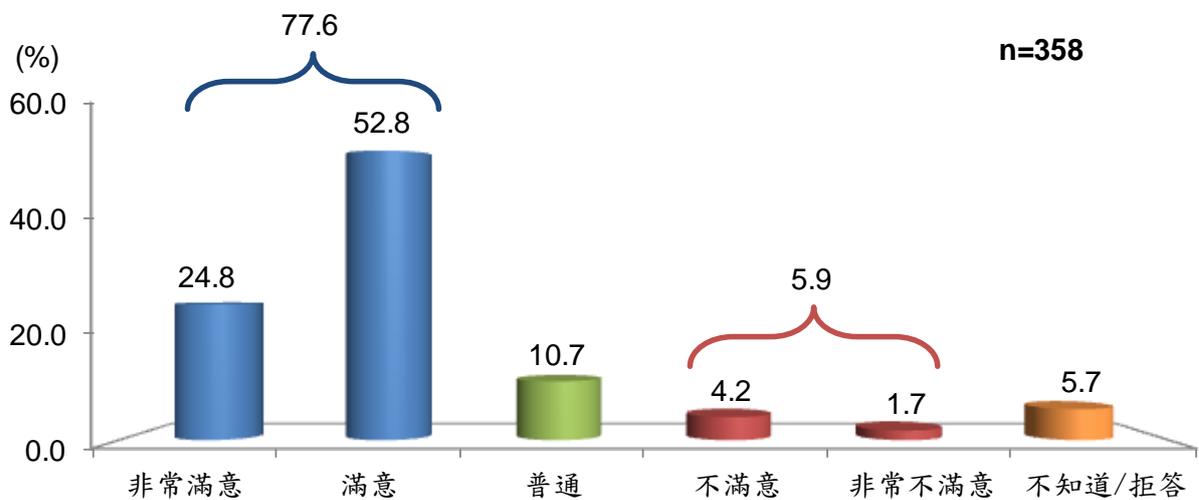


圖 5.5 119 專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度分析圖

不同性別民眾對119專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對119專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度以女性表示滿意(53.2%)、普通(13.0%)與不滿意

(6.1%)的比例較男性高，相對男性表示非常滿意(26.6%)、非常不滿意(2.4%)與不知道/拒答(6.8%)的比例則較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對119專線服務人員受理通話時的處理速度滿意度無顯著差異(請參閱附表5)。

## 六、119 專線服務人員整體服務品質滿意度

本次調查，在近三年曾撥打119專線的358位受訪民眾中，對於119專線服務人員整體服務品質滿意度，有78.2%的受訪民眾表示正面評價（21.5%非常滿意、56.7%滿意）；有13.9%的受訪民眾表示普通，而有3.1%受訪民眾表示負面評價（1.9%不滿意、1.2%非常不滿意）；另有4.7%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.6、圖5.6）

表 5.6 119 專線服務人員整體服務品質滿意度分析表(n=358)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	21.5
滿意	56.7
普通	13.9
不滿意	1.9
非常不滿意	1.2
不知道/拒答	4.7
<b>總計</b>	<b>100.0</b>

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

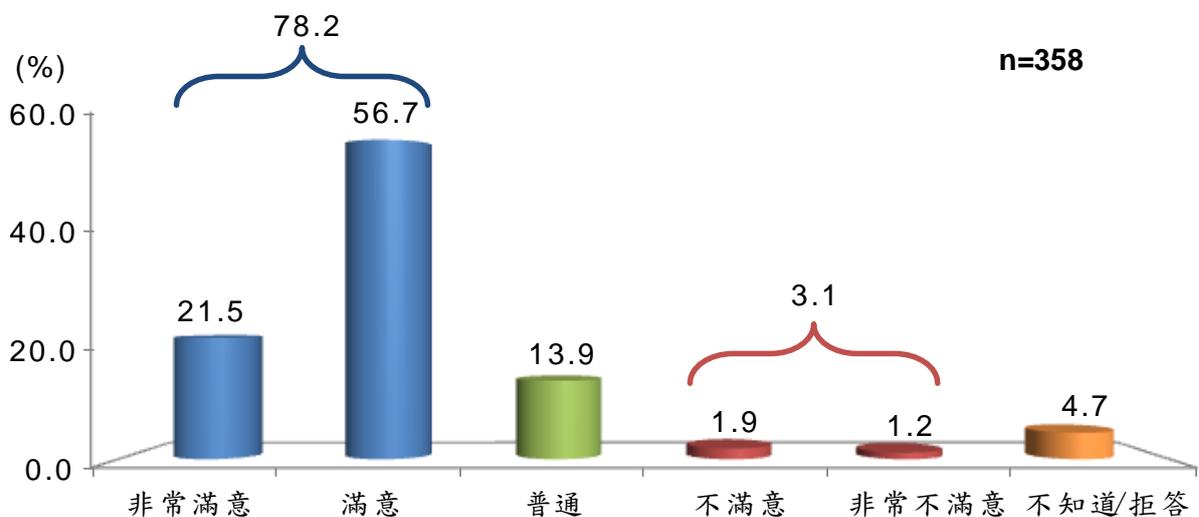


圖 5.6 119 專線服務人員整體服務品質滿意度分析圖

不同性別民眾對119專線服務人員整體服務品質滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對119專線服務人員整體服務品質滿意度以女性表示非常滿意(22.2%)、普通(16.2%)與不滿意(3.4%)的比例較

男性高，相對男性表示滿意(59.6%)、非常不滿意(1.4%)與不知道/拒答(5.3%)的比例則較女性高。

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119專線服務人員整體服務品質滿意度無顯著差異(請參閱附表6)。

## 主題二：臺中市民眾對救護服務的滿意度

### 七、民眾對 119 救護車係載送緊急傷病患用知曉情形

本次調查，受訪民眾對於119救護車係載送緊急傷病患用知曉情形中，有94.6%的受訪民眾表示知道救護車是載送緊急傷患用的；有5.1%的受訪民眾表示不知道，而有0.3%受訪民眾表示拒答。(詳見表5.7、圖5.7)

表 5.7 119 救護車係載送緊急傷病患用知曉情形分析表(n=2,004)

知曉情形	百分比(%)
是	94.6
否	5.1
拒答	0.3
總計	100.0

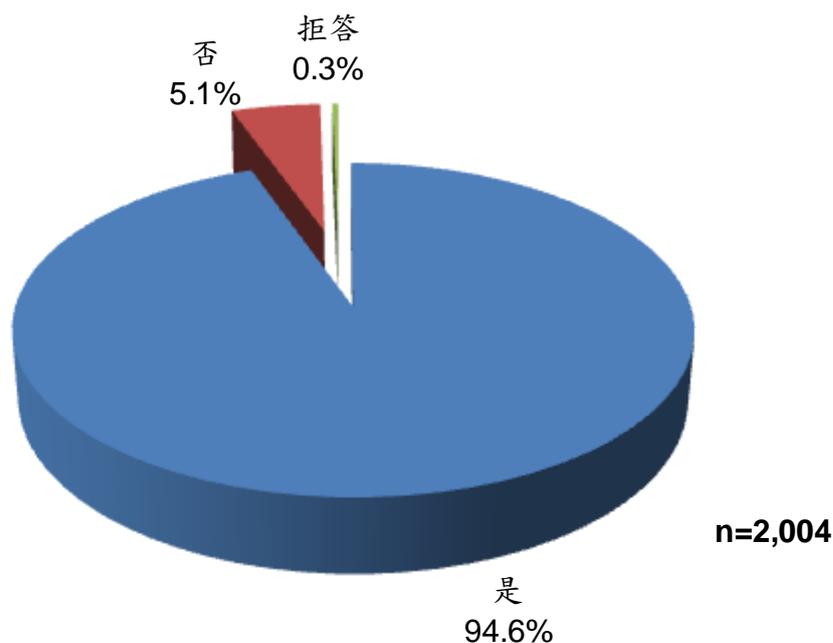


圖 5.7 119 救護車係載送緊急傷病患用知曉情形分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度對119救護車係載送緊急傷病患用知曉情形有顯著差異(請參閱附表7)。

性別：男性(95.7%)受訪民眾知曉的比例較女性高，相對女性(6.1%)表示不知道的情況較男性高。

年齡：35-44 歲(97.4%)的受訪者知曉的比例較其他年齡層受訪者高；18-24 歲及 65 歲以上(7.6%)受訪者表示不知道的比例較其他年齡層高。

教育程度：大學學歷(96.2%)受訪者知曉度比其他教育程度知曉比例高；國小及以下學歷(11.7%)教育程度的受訪者表示不知道的比例較其他教育程度受訪者來的高。(未回答教育程度者不列入比較)

## 八、民眾對 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫知曉情形

本次調查，受訪民眾對於119救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫知曉情形，有92.8%的受訪民眾表示知道；有6.7%的受訪民眾表示不知道，而有0.4%受訪民眾拒答。(詳見表5.8、圖5.8)

表 5.8 對 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫知曉情形分析表(n=2,004)

知曉情形	百分比(%)
是	92.8
否	6.7
拒答	0.4
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

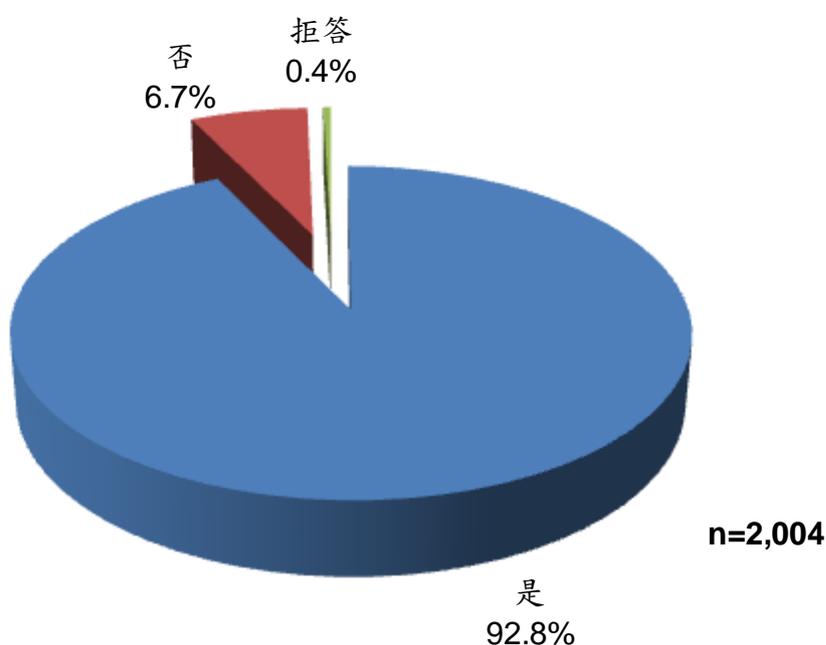


圖 5.8 對 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫知曉情形分析圖

不同性別民眾對於119救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫的知曉情形未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對於119救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫的知曉情形以男性(94.1%)受訪民眾知曉的比例較女性高。女性(7.8%)表示不知道的情況較男性高。

經卡方檢定發現，不同教育程度對於119救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫的知曉情形有顯著差異，交叉分析統計如下：(請參閱附表8)

教育程度：教育程度越高，知道 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫的比例越高，以研究所及以上學歷(97.5%)的受訪民眾表示知道比例最高；而國小及以下學歷(12.8%)受訪民眾表示不知道的比例最高。(未回教育程度者不列入比較)

### 九、民眾對 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費認同情形

本次調查，受訪民眾對於119救護車送醫時，若指定醫院就醫時必須另行收費的認同情形，有45.6%的受訪民眾表示認同；有40.4%的受訪民眾表示不認同，14.1%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.9、圖5.9)

表 5.9 對 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費認同情形分析表(n=2,004)

認同情形	百分比(%)
是	45.6
否	40.4
不知道/拒答	14.1
<b>總計</b>	<b>100.0</b>

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

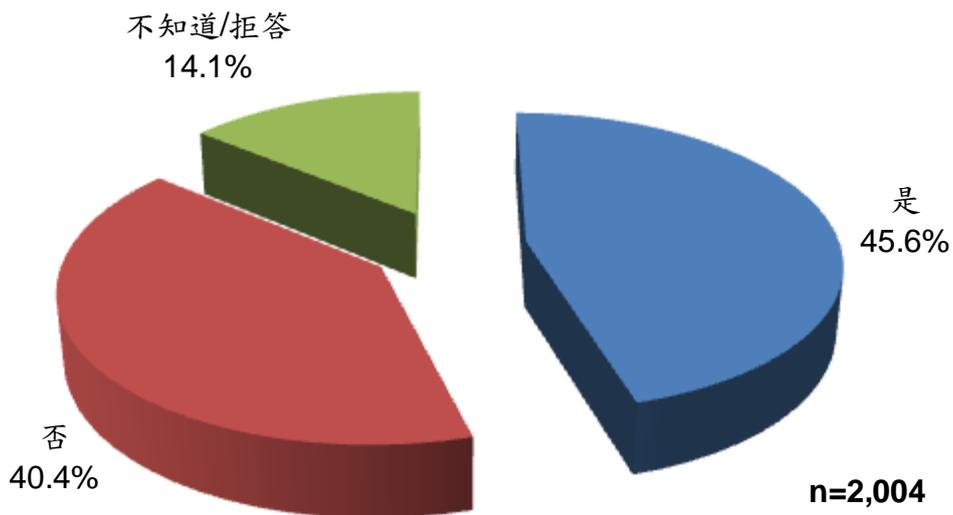


圖 5.9 對 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費認同情形分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業別及居住地區對119救護車送醫時，若指定醫院就醫時必須另行收費的認同情形有顯著差異：(請參閱附表9)

性別：女性(50.4%)表示認同的比例較男性高，相對男性(44.5%)表示不認同的比例較女性高。

年齡：18-24歲(59.4%)的受訪者表示認同的比例較其他年齡層受訪者高；55-64歲以上(48.7%)受訪者表示不認同的比例較其他年齡層高。

教育程度：大學學歷(54.8%)的受訪民眾表示認同比例較其他教育程度高；國小及以下學歷(48.8%)受訪民眾表示不認同的比例較其他教育程度高。(未回答教育程度者不列入比較)

職業：商店老闆/工商企業投資者(60.4%)受訪民眾表示認同的比例較其他職業高；家庭主婦(48.6%)受訪民眾表示不認同比例較其他職業高。(未回答職業者不列入比較)

居住地區：南區(60.1%)受訪者表示認同的比例較其他居住地區高；東區(50.4%)受訪者表示不認同的比例較其他居住地區高。(樣本數少於30之行政區不列入比較)

## 十、民眾對 119 救護車為保障安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形

本次調查，受訪民眾對於119救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定有27.3%的受訪民眾表示知道；有71.7%的受訪民眾表示不知道，有1.0%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.10、圖5.10)

表 5.10 對 119 救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形分析表(n=2,004)

知曉情形	百分比(%)
是	27.3
否	71.7
拒答	1.0
總計	100.0

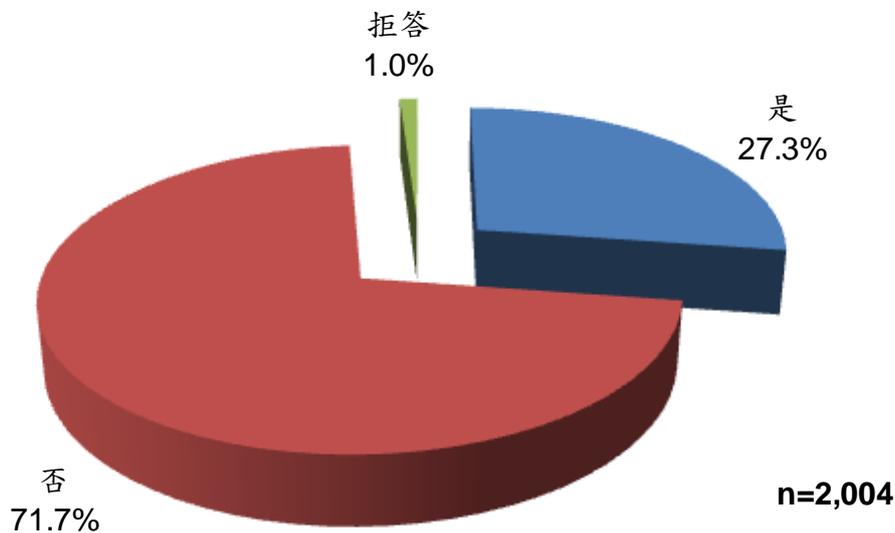


圖 5.10 對 119 救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形分析圖

不同性別民眾對119救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對119救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定知曉情形以女性(28.3%)表示知曉的比例較男性高，相對男性(72.7%)表示不知道的比例較女性高。

卡方檢定發現，不同教育程度對家屬禁止乘坐救護車後座之規定有顯著差異，交叉分析統計如下(請參閱附表10)。

教育程度：國(初)中學歷(32.7%)的受訪民眾表示知道的比例較其他教育程度高；研究所及以上學歷(83.6%)受訪民眾表示不知道的比例較其他教育程度高。(未回答教育程度者不列入比較)

## 十一、民眾接觸過 119 救護車救護服務情形

本次調查，34.2%受訪民眾有接觸過119救護車救護服務；有65.8%的受訪民眾表示無此經驗。(詳見表5.11、圖5.11)

表 5.11 接觸過 119 救護車救護服務情形分析表(n=2,004)

接觸情形	百分比(%)
是	34.2
否	65.8
總計	100.0

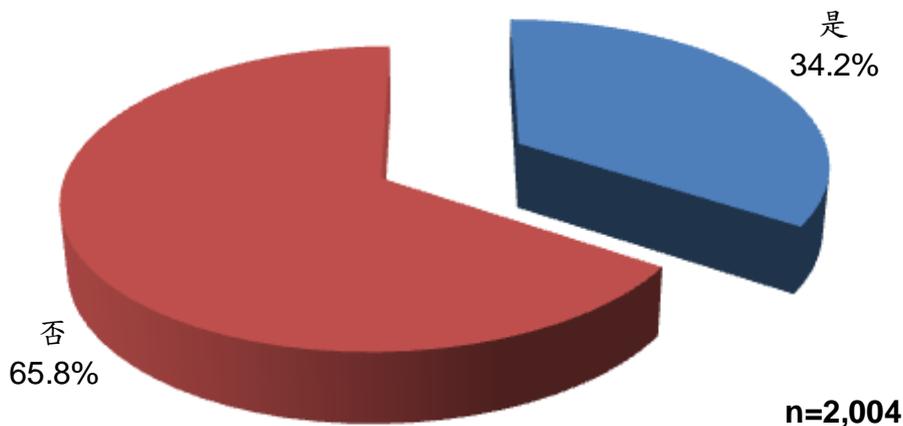


圖 5.11 接觸過 119 救護車救護服務情形分析圖

不同性別民眾接觸過119救護車救護服務情形未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：接觸過119救護車救護服務情形以男性(35.7%)表示有此經驗的比例較女性高，相對女性(67.2%)表示無此經驗的比例較男性高。

經卡方檢定發現，不同年齡、職業別對接觸119救護車救護服務情形有顯著差異，交叉分析統計如下:(請參閱附表11)

年 齡：45-54 歲(38.8%)的受訪者表示有此經驗的比例較其他年齡層受訪者高；25-34 歲(70.6%)受訪者表示無此經驗的比例較其他年齡層高。

職 業：自由業(46.0%)受訪民眾表示有此經驗的比例較其他職業高；學生(74.8%)受訪民眾表示無此經驗的比例較其他職業高。(未回答職業者不列入比較)

## 十二、民眾對救護人員整體服務品質滿意度

本次調查，受訪民眾對於救護人員整體服務品質滿意度中，有80.0%的受訪民眾表示正面評價（22.8%非常滿意、57.2%滿意）；有12.0%的受訪民眾表示普通，而有3.1%受訪民眾表示負面評價（0.7%不滿意、4.9%非常不滿意）；另有4.9%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.12、圖5.12）

表 5.12 對救護人員整體服務品質滿意度分析表(n=686)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	22.8
滿意	57.2
普通	12.0
不滿意	2.4
非常不滿意	0.7
不知道/拒答	4.9
總計	100.0

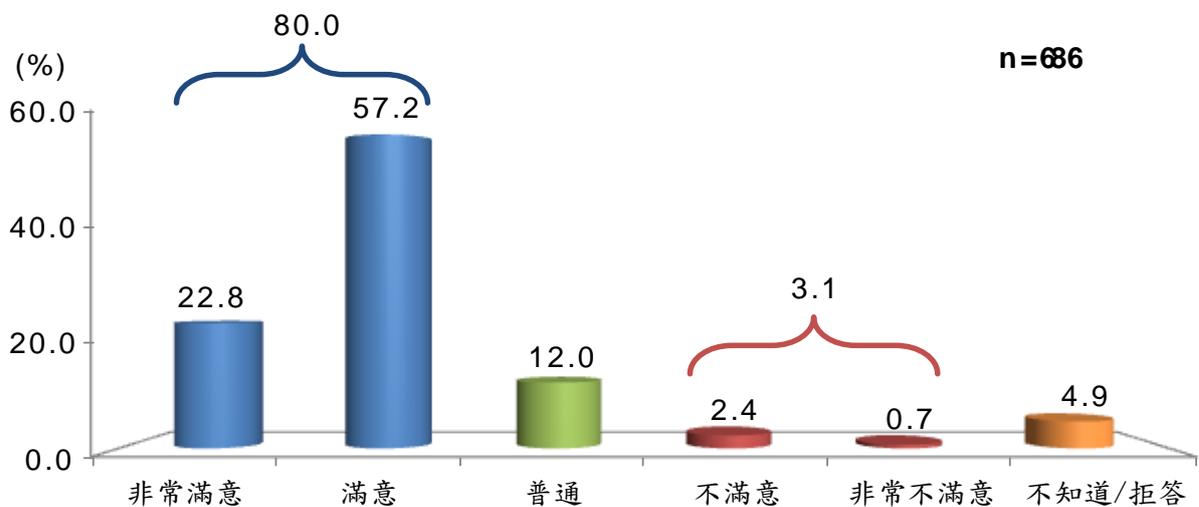


圖 5.12 對救護人員整體服務品質滿意度分析圖

不同性別民眾對救護人員整體服務品質滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對救護人員整體服務品質滿意度以女性表示滿意(58.8%)、不滿意(2.6%)、非常不滿意(0.9%)與不知道/拒答(5.1%)的比

例較男性高，相對男性表示非常滿意(24.4%)與普通(12.6%)的比例則較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對救護人員整體服務品質滿意度無顯著差異(請參閱附表12)。

### 十三、民眾對救護人員整體服務品質不滿意的原因

對於救護人員整體服務品質滿意度中，21位表示負面評價的受訪者，有50.2%表示「現場急救處置不當」比例最高，45.3%表示「救援到場速度慢」次之，再者依序為「救援態度消極」39.9%，「未主動告知權益」16.7%，「未顧及家屬感受」14.2%。(詳見表5.13、圖5.13)

表 5.13 對救護人員整體服務品質不滿意原因分析表(n=21)

原因	百分比(%)
現場急救處置不當	50.2
救援到場速度慢	45.3
救護態度消極	39.9
未顧及家屬感受	14.2
未主動告知權益	16.7
<b>總計</b>	<b>166.3</b>

註：本題為複選題，故百分比總和不為100.0%。

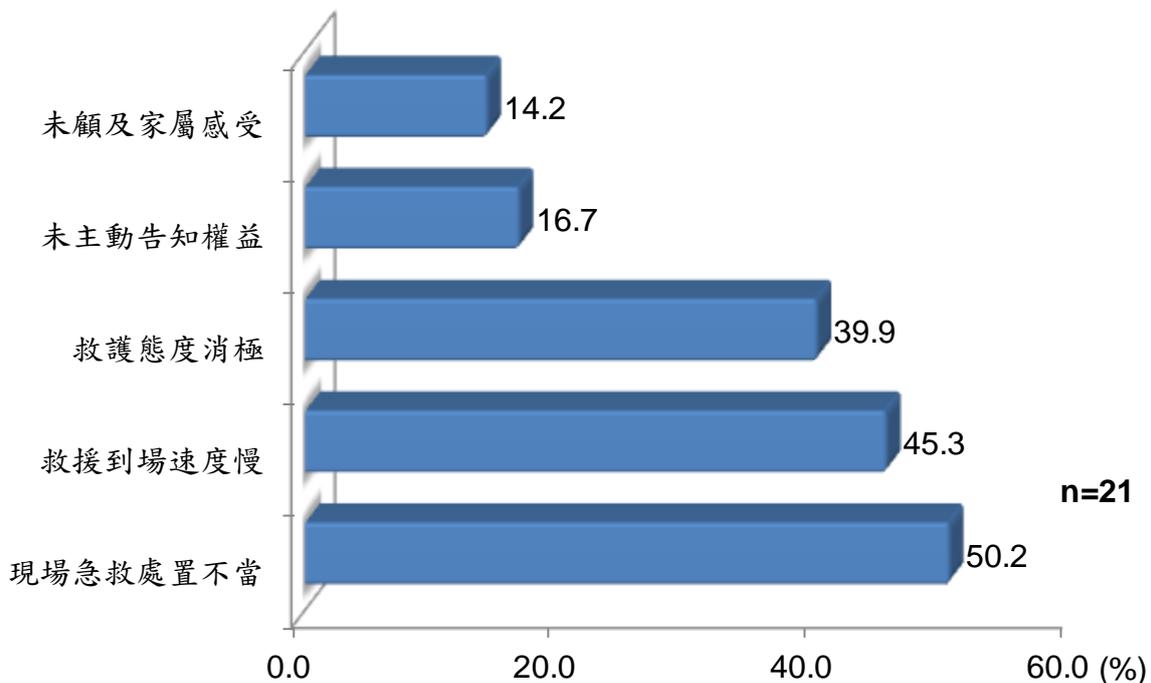


圖 5.13 對救護人員整體服務品質不滿意的原因分析圖

複選題無進行卡方檢定，不同性別之交叉分析如下:(請參閱附表13)

性別：女性表示「救援到場速度慢」(47.7%)、「現場急救處置不當」(51.5%)、「未顧及家屬感受」(19.1%)，「未主動告知權益」(29.9%)的比例高於男性；而男性表示「救護態度消極」(42.6%)的比例高於女性。

### 主題三：臺中市民眾對災害搶救工作的滿意度

#### 十四、臺中市「捕蛇除蜂」及「其他動物」之為民服務項目知曉情形

本次調查，有39.5%受訪民眾表示知道臺中市「捕蛇除蜂」為民服務項目係由消防局處理，其餘動物則由農業局動保處處理；有59.7%的受訪民眾表示不知道，有0.8%受訪民眾拒答。(詳見表5.14、圖5.14)

表 5.14 對臺中市「捕蛇除蜂」之為民服務項目知曉情形分析表(n=2,004)

知曉情形	百分比(%)
是	39.5
否	59.7
拒答	0.8
總計	100.0

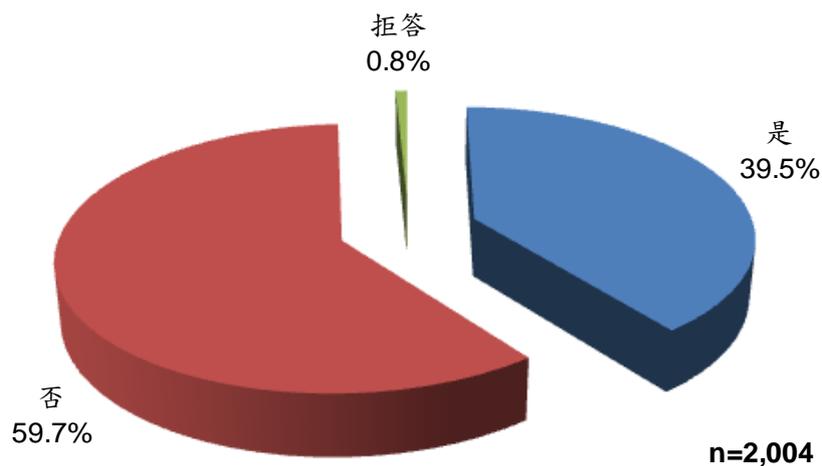


圖 5.14 對臺中市「捕蛇除蜂」之為民服務項目知曉情形分析圖

不同性別民眾對臺中市「捕蛇除蜂」為民服務項目係由消防局處理，其餘動物則由農業局動保處處理知曉情形未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：以女性(41.3%)表示知道的比例較男性高，相對男性(61.3%)表示不知道的比例較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層及居住地區對是否知道臺中市「捕蛇除蜂」及「其他動物」之為民服務項目有顯著差異，交叉分析統計如下：(請參閱附表14)

年 齡 層：18-24 歲(46.5%)受訪者表示知道的比例較其他年齡層高；25-34 歲(65.8%)受訪者表示不知道的比例較其他年齡層高。

居 住 地 區：清水區(53.5%)受訪者表示知道的比例較其他居住地區高；太平區(70.2%)受訪者表示不知道的比例較其他居住地區高。(樣本數少於 30 之行政區不列入比較)

## 十五、消防資源有效利用認同情形

本次調查，89.2%受訪民眾認同屬於緊急危難之救援工作才由消防人員處理，使得消防資源能有效利用；有5.0%的受訪民眾表示不認同，有5.9%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.15、圖5.15)

表 5.15 對緊急危難之救援工作才由消防人員處理認同情形分析表(n=2,004)

認同情形	百分比(%)
是	89.2
否	5.0
不知道/拒答	5.9
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

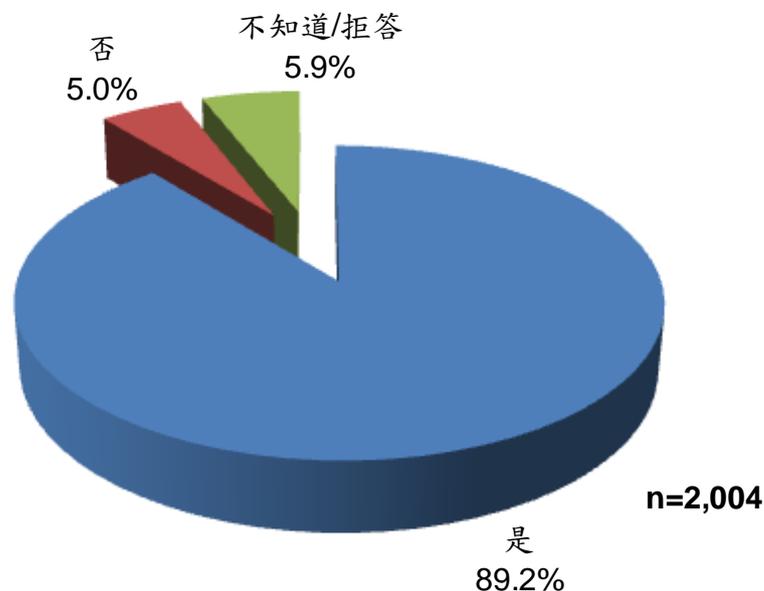


圖 5.15 對緊急危難之救援工作才由消防人員處理認同情形分析圖

不同性別民眾對對緊急危難之救援工作才由消防人員處理認同情形未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對緊急危難之救援工作才由消防人員處理認同情形以女性(89.7%)表示認同的比例較男性高；女性(5.1%)表示不認同的比例也較男性高；男性(6.6%)表示不知道/拒答的比例較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對緊急危難之救援工作才由消防人員處理的認同情形無顯著差異。(請參閱附表15)

## 十六、民眾接觸過消防局災害搶救工作情形

本次調查，15.0%受訪民眾有接觸過消防局災害搶救工作；有85.0%的受訪民眾表示無此經驗。(詳見表5.16、圖5.16)

表 5.16 接觸過消防局災害搶救工作情形分析表(n=2,004)

接觸情形	百分比(%)
是	15.0
否	85.0
總計	100.0

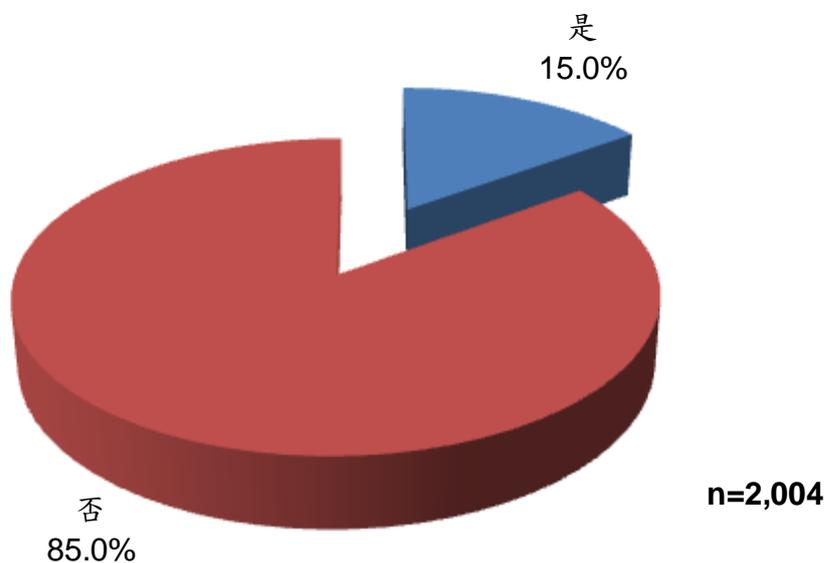


圖 5.16 接觸過消防局災害搶救工作情形分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡及居住地區接觸過消防局災害搶救工作情形有顯著差異：(請參閱附表16)

性別：女性(18.7%)表示有此經驗的比例較男性高，相對男性(88.7%)表示無此經驗的比例較女性高。

年齡：55-64歲(19.4%)的受訪者表示有此經驗的比例較其他年齡層受訪者高；25-34歲(89.3%)受訪者表示無此經驗的比例較其他年齡層高。

居住地區 東勢區(30.8%)受訪者表示有此經驗的比例較其他居住地區高；西區(94.2%)受訪者表示無此經驗的比例較其他居住地區高。

## 十七、民眾對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度

本次調查，有接觸過消防局災害搶救工作的301位民眾中，對於臺中市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度，有71.9%的受訪民眾表示正面評價（16.7%非常滿意、55.2%滿意）；有13.7%的受訪民眾表示普通，而有3.6%受訪民眾表示負面評價（3.1%不滿意、0.5%非常不滿意）；另有10.8%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.17、圖5.17）

表 5.17 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度分析表(n=301)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	16.7
滿意	55.2
普通	13.7
不滿意	3.1
非常不滿意	0.5
不知道/拒答	10.8
總計	100.0

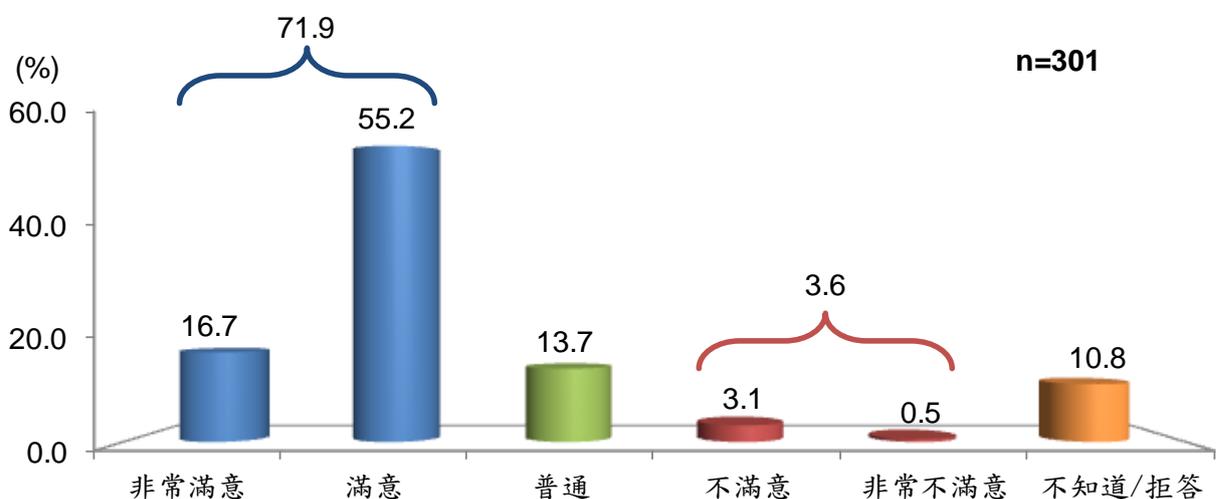


圖 5.17 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度分析圖

不同性別民眾對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對本市各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度以女性表示非常滿意(19.2%)、滿意(56.3%)與

不滿意(3.2%)的比例較男性高，相對男性表示普通(17.8%)、非常不滿意(0.7%)與不知道/拒答(12.5%)的比例則較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對各種災害現場救災人員執行救援工作滿意度無顯著差異(請參閱附表 17)。

## 十八、民眾對本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因

本次調查，對於臺中市各種災害現場救災人員執行救援工作表示負面評價的11位受訪者中，認為不滿意的原因，以「專業能力不佳」的比例最高，占63.7%；其次是「救援到場速度慢」占51.3%；再者為「救援效率不佳」占38.3%，後者依序為「救援處置失當」占26.6%及「救援態度消極」占6.8%。(詳見表5.18、圖5.18)

表 5.18 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因分析表(n=11)

原因	百分比(%)
專業能力不佳	63.7
救援到場速度慢	51.3
救援效率不佳	38.3
救援處置失當	26.6
救援態度消極	6.8
總計	186.7

註：本題為複選題，故百分比總和不為100.0%。

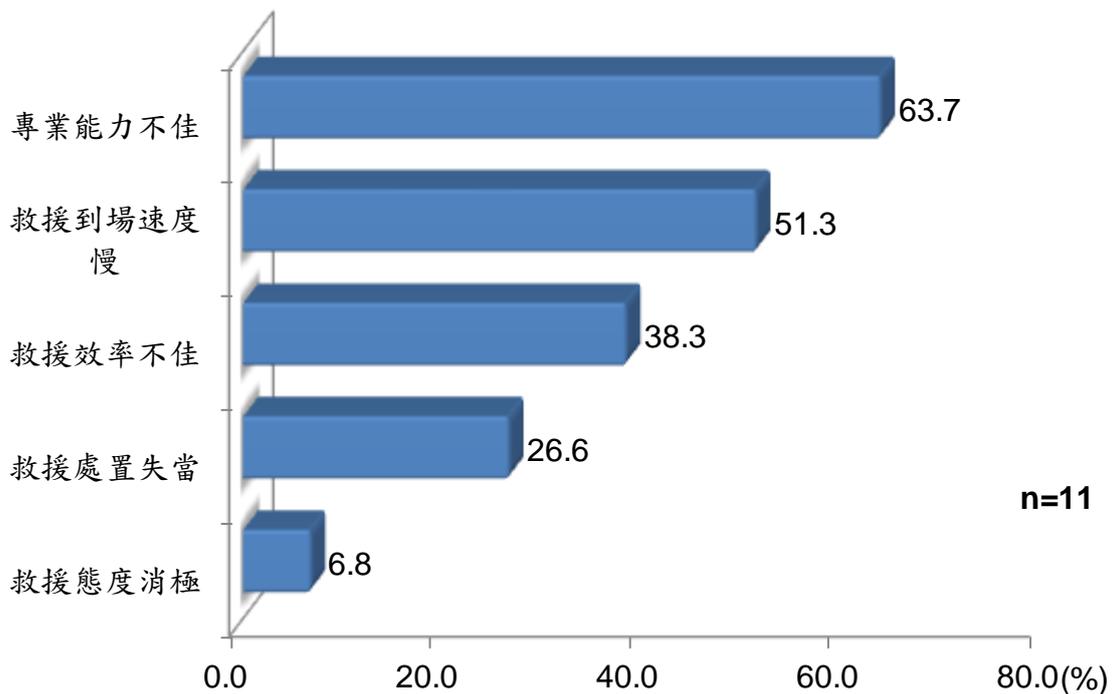


圖 5.18 對本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因分析圖

複選題無進行卡方檢定，不同性別之交叉分析統如下(請參照附表18)。

性別：男性表示「救援到場速度慢」(100.0%)、「救援態度消極」(18.4%)、「救援效率不佳」(71.9%)、「救援處置失當」(71.9%)、「專業能力不佳」(71.9%)的比例均較女性高。

#### 主題四：臺中市民眾對消防局舉辦之各項宣導活動的滿意度

##### 十九、民眾參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形

本次調查，受訪民眾參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動的情形，有18.1%的受訪民眾表示有此經驗；有80.4%的受訪民眾表示無此經驗，有1.6%受訪民眾表示不知道/拒答。(詳見表5.19、圖5.19)

表 5.19 參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形分析表(n=2,004)

參與情形	百分比(%)
是	18.1
否	80.4
不知道/拒答	1.6
總計	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

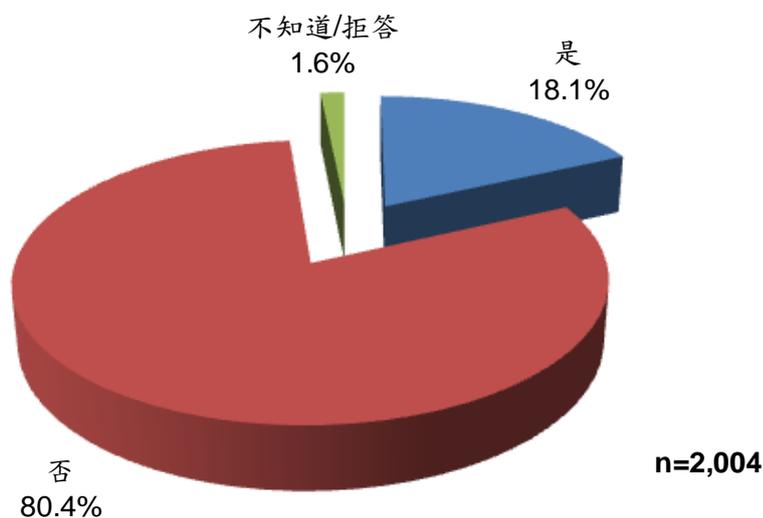


圖 5.19 參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形分析

不同性別民眾參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形以男性(18.3%)表示有此經驗的比例較女性高，相對女性(80.7%)表示無此經驗的比例較男性高。

經卡方檢定發現，不同教育程度、職業別參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動情形有顯著差異，交叉分析統計如下：(請參閱附表19)

教育程度：大學學歷(21.0%)的受訪民眾表示有參與過比例較其他教育程度高；國小及以下學歷(87.8%)受訪民眾表示未參與過的比例較其他教育程度高。(未回答教育程度者不列入比較)

職業：專業技術人員(32.8%)受訪民眾表示參與過的比例較其他職業高；家庭主婦(86.4%)受訪民眾表示未參與過比例較其他職業高。

## 二十、民眾對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度中，有80.1%的受訪民眾表示正面評價（16.5%非常滿意、63.6%滿意）；有15.8%的受訪民眾表示普通，而有1.2%受訪民眾表示負面評價（0.9%不滿意、0.3%非常不滿意）；另有3.0%受訪民眾表示不知道/拒答。（詳見表5.20、圖5.20）

表 5.20 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度分析表(n=362)

滿意度	百分比(%)
非常滿意	16.5
滿意	63.6
普通	15.8
不滿意	0.9
非常不滿意	0.3
不知道/拒答	3.0
<b>總計</b>	<b>100.0</b>

註：因四捨五入之關係，百分比總和可能不為100.0%。

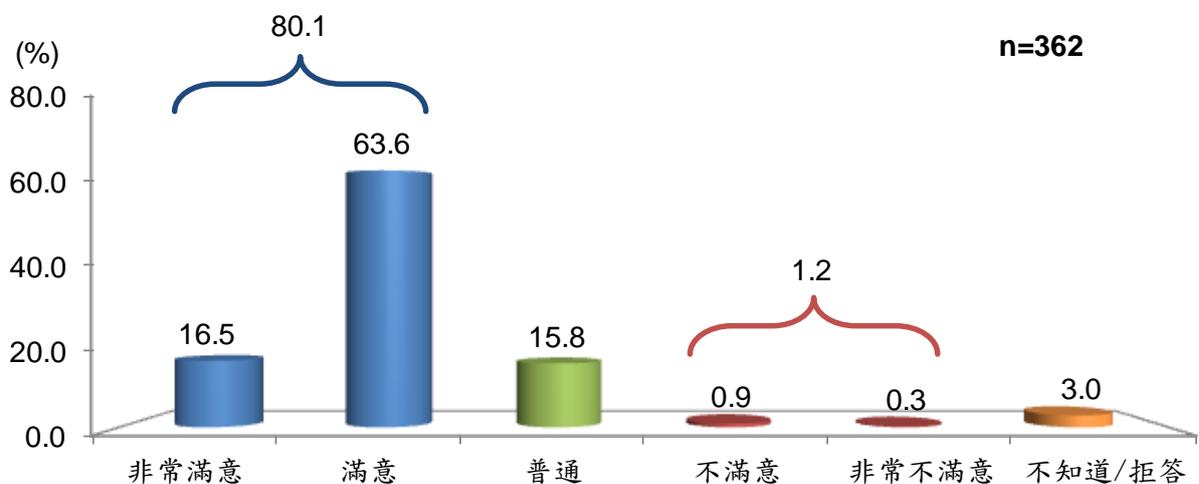


圖 5.20 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度分析圖

不同性別民眾對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度未呈現顯著差異，但由交叉分析發現：對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度以女性表示非常滿意(17.5%)、普通(18.6%)、不滿

意(1.4%)與非常不滿意(0.5%)的比例較男性高，相對男性表示滿意(67.4%)與不知道/拒答(3.6%)的比例則較女性高。

經卡方檢定發現，不同年齡層、教育程度、職業、居住地區對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動滿意度無顯著差異(請參閱附表20)。

## 二十一、民眾對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因

本次調查，對於臺中市政府消防局各項宣導活動的4位受訪民眾中，不滿意的原因，有60%受訪民眾表示「宣導方式不夠周全醒目」，40%表示「宣導內容艱深不易理解」。(詳見表5.21、圖5.21)

表 5.21 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因分析表(n=4)

原因	百分比(%)
宣導方式不夠周全醒目	60.0
宣導內容艱深不易理解	40.0
總計	100.0

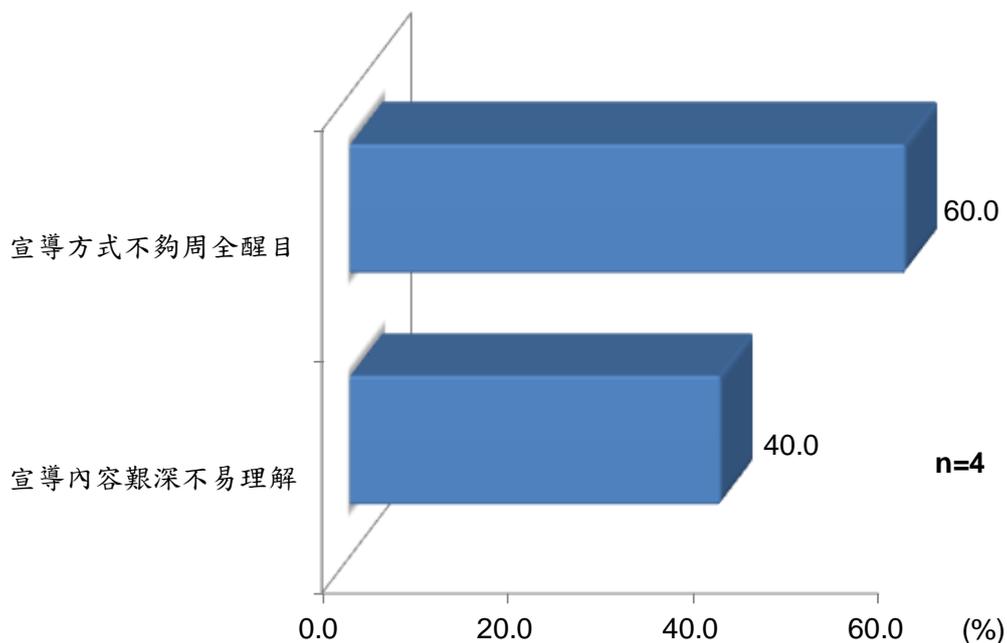


圖 5.21 對臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因分析圖

複選題無進行卡方檢定，不同性別之交叉分析統計如下：

性別：女性(73.2%)表示「宣導方式不夠周全醒目」的比例較男性高；男性(100%)表示「宣導內容艱深不易理解」的比例較女性高。

## 二十二、臺中市政府消防局應加強的宣導活動類型

本次調查，受訪民眾對於臺中市政府消防局宣導活動，認為應加強宣導的部分，以「火災預防方面」的比例最高，占54.2%，其次是「119救護車救護服務方面」，占53.1%，再者為「天然災害搶救方面」，占47.7%。(詳見表5.22、圖5.22)

表 5.22 臺中市政府消防局應加強的宣導活動類型分析表(n=2,004)

建議	百分比(%)
119 救護車救護服務方面	53.1
火災預防方面	54.2
天然災害搶救方面	47.7
危險物品管理方面	45.7
其他	11.0
加強志工招募	0.0
沒有建議	11.0
<b>總計</b>	<b>211.7</b>

註1：本題為複選題，故百分比總和不為100.0%。

註2：回答「其他」中有1人建議「加強志工招募」。

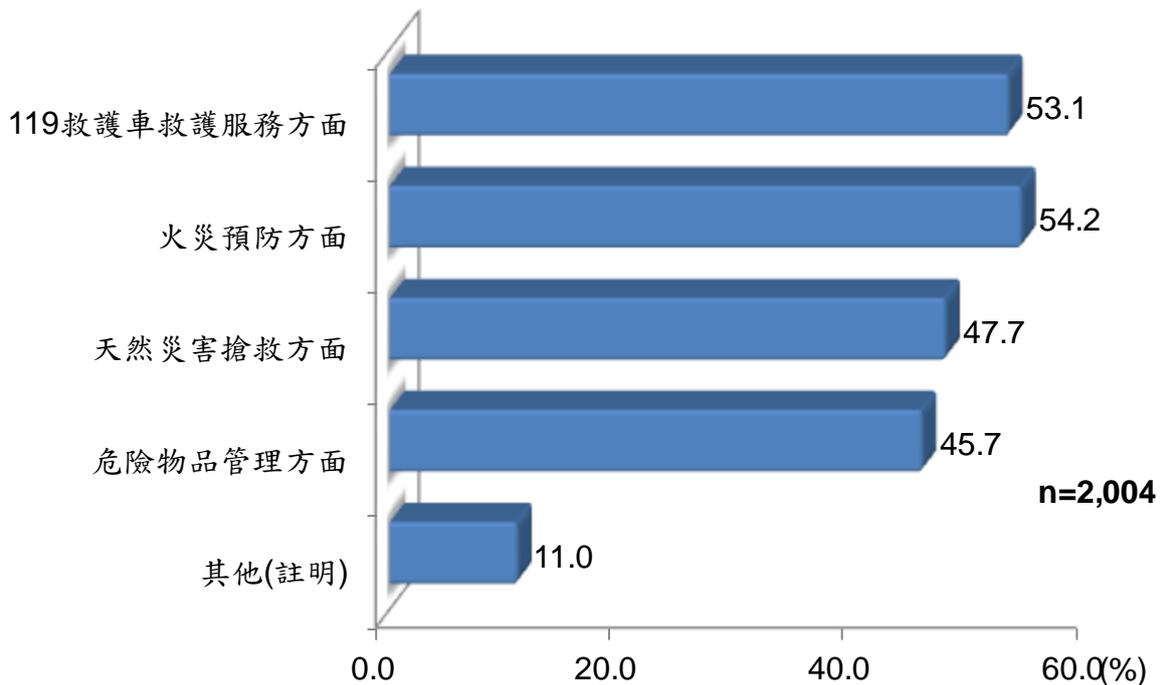


圖 5.22 臺中市政府消防局應加強的宣導活動類型分析圖

複選題無進行卡方分析，不同性別之交叉分析統計如下：

性別：女性表示「119 救護車救護服務方面」(53.4%)應加強宣導的比例較男性高；男性表示「火災預防方面」(58.9%)、「天然災害搶救方面」(53.6%)、「危險物品管理方面」(49.7%)，應加強宣導的比例較女性高。

## 陸、結論

### 一、市民對 119 專線各項服務的滿意度均達七成七以上

本次調查，在近三年內曾撥打119專線的受訪民眾中，以正面評價(含非常滿意及滿意)觀察，民眾在119專線服務人員受理電話交談態度84.5%的滿意度最高，119專線電話接通速度83.6%的滿意度次之，再者依序為119專線服務人員受理電話交談音量83.2%的滿意度，119專線服務人員受理案件專業度79.8%，而119專線服務人員受理通話時的處理速度77.6%滿意度最低，整體而言，119專線服務人員整體服務品質滿意度為78.2%。

若以負面評價觀察(含非常不滿意及不滿意)，以119專線服務人員受理通話時的處理速度5.9%不滿意度最高，119專線服務人員受理案件專業度的3.4%不滿意度次之，119專線電話接通速度的1.5%不滿意度，119專線服務人員受理電話交談態度的0.5%不滿意度，而民眾對於119專線服務人員受理電話交談音量僅有0.4%不滿意度，整體而言，119專線服務人員整體服務品質的不滿意度為3.1%。

### 二、市民對救護人員整體服務品質的滿意度達八成

本次對119救護車載送緊急傷病患各項認知調查中，以受訪民眾知曉119救護車是載送緊急傷病患者94.6%最高，知道119救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫92.8%次之，另有45.6%民眾表示若119救護車送醫時，認同指定醫院就醫需另行收費，而有40.4%民眾表示不認同，而僅有27.3%民眾表示知道家屬禁止乘坐救護車後座之規定，高達71.7%民眾表示不知道這項規定。

34.2%民眾表示曾經有接觸過119救護車救護服務的經驗，有此經驗的民眾中有80.0%表示對於救護人員整體服務品質表示正面評價，3.1%持負面評價，其中表示不滿意的民眾以「現場急救處置不當」(50.2%)比例最高，其次為「救援到場速度慢」(45.3%)，再者依序為「救護態度消極」(39.9%)，「未主動告知權益」(16.7%)，「未顧及家屬感受」(14.2%)。

### 三、市民對災害現場救災人員執行救援工作的滿意度達七成二

本次調查，有39.5%民眾表示知道「捕蛇除蜂」是由臺中市政府消防局負責的業務項目，其餘動物則由農業局動保處處理，59.7%民眾表示不知道；有89.2%的民眾認同屬於緊急危難之救援工作才由消防人員處理，使得消防資源能有效利用。

此次調查中有15.0%的受訪者曾經有接觸消防災害搶救經驗，而有接觸經驗的民眾對於災害現場救災人員執行救援工作有71.9%的民眾表示正面評價，3.6%民眾持負面評價，而其中表示不滿意反應較多的項目為「專業能力不佳」(63.7%)，其次為「救援到場速度慢」(51.3%)，再者依序為「救援效率不佳」(38.3%)，「救援處置失當」(26.6%)，「救援態度消極」(6.8%)。

### 四、市民對消防局舉辦之各項宣導活動的滿意度達八成

本次調查有18.1%的民眾表示有參加過臺中市政府消防局舉辦的各項宣導活動經驗，而其中有80.1%民眾表示對於宣導活動持正面評價，1.2%民眾持負面評價；表示不夠滿意民眾所反應的原因為「宣導方式不夠周全醒目」(60.0%)及「宣導內容艱深不易理解」(40.0%)；而民眾認為應加強的宣導項目為「火災預防方面」(54.2%)、「119救護車救護服務」(53.1%)，「天然災害搶救」(47.7%)及「危險物品管理方面」(45.7%)。

## 柒、建議

### 一、加強救護服務政策宣導，讓民眾瞭解自身權益

本次調查，臺中市民眾對救護服務的滿意度調查項目中，民眾對於救護車上家屬禁止乘坐救護車後座之規定的知曉度只有27.3%，顯然大部分民眾對於救護服務政策知曉度偏低，未來建議可以配合一般民眾常用的管道進行政策宣導。除了臺中市政府消防局所舉辦的救護宣導活動外，也可以與第四台業者合作，將臺中市政府消防局相關的政策以及未來即將上路的政策以跑馬燈的方式展出，透過電視管道，民眾能更瞭解臺中市政府消防局的政策施行。且救護服務與民眾息息相關，民眾若熟悉相關規定及法規，也能在緊急時刻避免更多救護糾紛，民眾也更能保障自身權益。相信加強救護服務政策宣導後，未來在救護服務滿意度上將會有大幅提升。

### 二、加強災害搶救工作項目宣導，導正民眾對於消防救災概念

根據調查顯示，臺中市民眾知道「捕蛇除蜂」屬於消防局業務，其他動物是由農業局動保處處處理的比例只有39.5%，顯示民眾對災害搶救的業務歸屬並不是非常瞭解。妥善利用消防資源才不致造成資源浪費，也能將更多資源使用在正確的救災項目中，因此加強宣導救災工作是非常重要的任務，建議可以在臺中市政府消防局舉辦的宣導活動中加強輔導外，也可以透過更多媒體管道(如:電視、網站)進行災害搶救工作項目的宣傳，讓民眾瞭解消防救災的概念，瞭解當災害搶救工作發生時，應求助於哪個單位，能夠有效的防止災害搶救資源浪費，也能讓真正需要搶救的工作得到應有的資源。

### 三、加強119專線服務人員教育訓練

本次調查，服務項目的滿意度都有八成以上的正面評價，屬於高度滿意，但其中民眾對於119專線服務人員的受理案件專業度正面評價為79.8%；119專線服務人員受理通話時的處理速度有77.6%民眾持正面評價，對於119專線服務人員的整體服務品質滿意度也是有78.2%的正面評價，以本次調查整體滿意度表現而言，屬於偏低的服務項目，表示民眾對於119專線服務人員的專業度、處理速度及整體服務品質不夠滿意，民眾在進行119報案時的心情是格外緊張，總是希望119專業人員能以最快、最好的服務品質為民眾提供服務，因此對於119專線人員的服務要求顯然較高。建議未來可以加強119專線服務人員的教育訓練，並加強演練當119專線人員接到民眾報案時，如何在有限的時間下做出最完善的安排，讓民眾能在報案時感受到119專線人員的專業度、服務效率，相信未來能大幅提升民眾對於臺中市政府消防局119專線救護人員的整體服務滿意度。

## 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. 請問您對於119專線電話接通速度是否滿意？

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	27.6	56.0	11.3	1.3	0.2	3.5	100.0	
a 性別								$\chi^2=3.841$ p-value=0.147
男性	27.4	58.7	8.2	0.9	0.4	4.4	100.0	
女性	27.8	52.8	15.1	1.8	0.0	2.5	100.0	
a 年齡層								$\chi^2=11.417$ p-value=0.326
18-24 歲	24.7	60.5	14.8	0.0	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	21.4	49.8	16.7	5.1	0.0	7.1	100.0	
35-44 歲	23.5	60.5	8.9	1.4	0.0	5.7	100.0	
45-54 歲	29.0	60.6	8.1	0.0	1.1	1.2	100.0	
55-64 歲	36.5	46.5	13.8	1.1	0.0	2.1	100.0	
65 歲以上	31.7	57.0	7.4	0.0	0.0	3.8	100.0	
a 教育程度								$\chi^2=27.458$ p-value=0.002
國小及以下	29.8	48.9	13.5	2.3	0.0	5.4	100.0	
國（初）中	10.0	82.6	5.7	0.0	0.0	1.8	100.0	
高中（職）	31.7	54.4	11.0	0.0	0.0	2.9	100.0	
專科	35.0	50.5	10.8	0.0	1.4	2.3	100.0	
大學	21.8	57.7	13.8	1.3	0.0	5.5	100.0	
研究所及以上	36.4	42.4	5.8	15.4	0.0	0.0	100.0	
未回答	24.3	45.9	21.5	0.0	0.0	8.3	100.0	
a 職業別								$\chi^2=73.390$ p-value<0.000
白領階級	16.3	62.0	13.2	0.0	1.5	7.1	100.0	
藍領階級	35.8	51.7	8.2	0.0	0.0	4.3	100.0	
商店老闆/工商	14.4	20.6	58.8	6.2	0.0	0.0	100.0	
企業投資者								
專業技術人員	25.8	57.0	0.0	12.4	0.0	4.8	100.0	
自由業	26.4	60.2	13.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
學生	24.9	75.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
家庭主婦	31.5	55.1	9.0	0.8	0.0	3.5	100.0	
退休	34.5	50.0	13.7	0.0	0.0	1.9	100.0	
無業/待業	21.9	70.6	4.3	0.0	0.0	3.1	100.0	
拒答	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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. 請問您對於 119 專線電話接通速度是否滿意？(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	27.6	56.0	11.3	1.3	0.2	3.5	100.0	
a 居住區								
中區	62.9	0.0	37.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	38.1	50.7	5.6	0.0	5.6	0.0	100.0	
西區	48.6	51.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
南區	31.7	42.6	25.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
北區	22.2	60.0	17.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
西屯區	11.9	62.5	7.5	0.0	0.0	18.1	100.0	
南屯區	18.5	73.4	8.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
北屯區	33.6	53.2	9.5	0.0	0.0	3.6	100.0	
豐原區	27.9	52.9	9.7	4.2	0.0	5.4	100.0	
大里區	35.7	40.0	10.4	13.9	0.0	0.0	100.0	
太平區	10.4	69.1	20.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
大甲區	30.0	32.1	37.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
和平區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	33.9	60.6	0.0	5.5	0.0	0.0	100.0	
梧棲區	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	31.1	45.6	23.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
東勢區	42.2	48.9	8.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
新社區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	31.2	58.3	0.0	0.0	0.0	10.5	100.0	
大雅區	37.8	47.8	0.0	0.0	0.0	14.3	100.0	
潭子區	22.0	65.1	6.7	0.0	0.0	6.1	100.0	
后里區	36.5	47.5	0.0	0.0	0.0	16.0	100.0	
石岡區	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	35.4	64.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	53.1	46.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	19.0	64.2	8.4	0.0	0.0	8.4	100.0	
大肚區	15.0	58.3	11.7	0.0	0.0	15.0	100.0	
霧峰區	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
烏日區	18.5	59.5	22.1	0.0	0.0	0.0	100.0	

$\chi^2=63.947$   
p-value=0.218

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. 請問您對於119專線服務人員受理電話交談態度是否滿意？

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>23.2</b>	<b>61.3</b>	<b>8.3</b>	<b>0.2</b>	<b>0.3</b>	<b>6.6</b>	100.0	
a <b>性別</b>								$\chi^2=1.845$ p-value=0.398
男性	22.4	60.0	8.8	0.3	0.6	8.0	100.0	
女性	24.3	62.9	7.8	0.0	0.0	5.0	100.0	
a <b>年齡層</b>								$\chi^2=16.448$ p-value=0.088
18-24 歲	28.4	64.2	7.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	11.9	62.1	18.9	0.0	0.0	7.1	100.0	
35-44 歲	22.1	57.6	8.8	0.0	1.4	10.2	100.0	
45-54 歲	23.5	67.3	4.6	0.0	0.0	4.5	100.0	
55-64 歲	26.0	64.0	3.4	1.1	0.0	5.5	100.0	
65 歲以上	31.5	50.2	7.2	0.0	0.0	11.1	100.0	
a <b>教育程度</b>								$\chi^2=9.741$ p-value=0.463
國小及以下	13.7	59.1	8.4	2.3	0.0	16.5	100.0	
國（初）中	21.9	67.7	4.1	0.0	0.0	6.3	100.0	
高中（職）	26.7	56.5	9.0	0.0	0.0	7.9	100.0	
專科	30.4	59.4	7.9	0.0	0.0	2.3	100.0	
大學	15.1	67.4	10.8	0.0	1.3	5.5	100.0	
研究所及以上	33.1	61.0	5.8	0.0	0.0	0.0	100.0	
未回答	24.3	60.8	0.0	0.0	0.0	14.9	100.0	
a <b>職業別</b>								$\chi^2=26.833$ p-value=0.043
白領階級	10.8	70.8	11.9	0.0	0.0	6.5	100.0	
藍領階級	31.1	59.8	4.0	0.0	0.0	5.2	100.0	
商店老闆/工商	10.5	54.3	29.0	0.0	6.2	0.0	100.0	
企業投資者								
專業技術人員	14.8	60.1	15.6	0.0	0.0	9.5	100.0	
自由業	26.4	73.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
學生	33.6	66.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
家庭主婦	27.8	54.4	8.1	0.8	0.0	8.9	100.0	
退休	22.9	63.5	5.0	0.0	0.0	8.6	100.0	
無業/待業	24.4	53.1	10.3	0.0	0.0	12.2	100.0	
拒答	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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. 請問您對於 119 專線服務人員受理電話交談態度是否滿意?(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>23.2</b>	<b>61.3</b>	<b>8.3</b>	<b>0.2</b>	<b>0.3</b>	<b>6.6</b>	100.0	
a 居住區								
中區	62.9	37.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	38.1	61.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
西區	28.5	71.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
南區	26.1	51.9	0.0	0.0	0.0	22.1	100.0	
北區	15.1	47.9	33.0	0.0	0.0	4.1	100.0	
西屯區	19.5	44.9	11.9	0.0	0.0	23.7	100.0	
南屯區	7.0	81.5	0.0	0.0	0.0	11.4	100.0	
北屯區	29.6	52.5	14.3	0.0	0.0	3.6	100.0	
豐原區	18.5	59.8	5.4	0.0	4.2	12.1	100.0	
大里區	33.3	57.0	3.8	0.0	0.0	5.9	100.0	
太平區	16.3	78.4	5.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
大甲區	24.2	57.2	18.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
和平區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	40.2	47.9	6.4	5.5	0.0	0.0	100.0	$\chi^2=74.352$ p-value=0.051
梧棲區	35.7	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	19.9	62.8	17.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
東勢區	42.2	57.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
新社區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	13.8	69.9	0.0	0.0	0.0	16.3	100.0	
大雅區	22.1	63.6	0.0	0.0	0.0	14.3	100.0	
潭子區	32.1	55.1	6.7	0.0	0.0	6.1	100.0	
后里區	17.6	66.4	0.0	0.0	0.0	16.0	100.0	
石岡區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	53.5	46.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	46.9	53.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大肚區	28.6	18.9	37.6	0.0	0.0	15.0	100.0	
霧峰區	12.4	82.4	0.0	0.0	0.0	5.1	100.0	
烏日區	6.0	72.0	22.1	0.0	0.0	0.0	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. 請問您對於119專線服務人員受理電話交談音量是否滿意?

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>19.6</b>	<b>63.6</b>	<b>7.9</b>	<b>0.4</b>	<b>0.0</b>	<b>8.5</b>	100.0	
a <b>性別</b>								$\chi^2=3.722$ p-value=0.156
男性	17.2	67.7	6.4	0.0	0.0	8.6	100.0	
女性	22.4	58.5	9.7	1.0	0.0	8.4	100.0	
a <b>年齡層</b>								$\chi^2=18.735$ p-value=0.044
18-24 歲	24.7	56.9	14.7	3.7	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	9.3	73.9	9.7	0.0	0.0	7.1	100.0	
35-44 歲	17.7	61.9	10.2	0.0	0.0	10.2	100.0	
45-54 歲	24.0	64.5	3.5	0.0	0.0	8.0	100.0	
55-64 歲	18.4	63.8	5.6	0.0	0.0	12.2	100.0	
65 歲以上	26.2	57.0	5.4	0.0	0.0	11.4	100.0	
a <b>教育程度</b>								$\chi^2=20.663$ p-value=0.024
國小及以下	17.7	58.2	13.1	0.0	0.0	11.0	100.0	
國（初）中	10.9	73.4	7.1	0.0	0.0	8.6	100.0	
高中（職）	21.2	62.8	4.6	1.3	0.0	10.1	100.0	
專科	29.6	61.1	1.3	0.0	0.0	8.1	100.0	
大學	14.7	61.4	16.9	0.0	0.0	7.0	100.0	
研究所及以上	17.4	76.8	5.8	0.0	0.0	0.0	100.0	
未回答	24.3	60.8	0.0	0.0	0.0	14.9	100.0	
a <b>職業別</b>								$\chi^2=29.492$ p-value=0.021
白領階級	17.5	67.5	6.8	0.0	0.0	8.1	100.0	
藍領階級	26.2	64.5	1.0	2.2	0.0	6.2	100.0	
商店老闆/工商	6.2	61.4	32.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
企業投資者								
專業技術人員	18.5	54.8	10.0	0.0	0.0	16.7	100.0	
自由業	32.7	61.0	6.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
學生	16.6	65.9	17.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
家庭主婦	18.1	63.9	9.6	0.0	0.0	8.4	100.0	
退休	21.5	61.1	1.9	0.0	0.0	15.6	100.0	
無業/待業	13.1	61.2	10.3	0.0	0.0	15.3	100.0	
拒答	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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. 請問您對於119專線服務人員受理電話交談音量是否滿意?(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	19.6	63.6	7.9	0.4	0.0	8.5	100.0	
a 居住區								
中區	54.8	45.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	38.1	53.1	0.0	0.0	0.0	8.7	100.0	
西區	39.0	61.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
南區	26.1	25.3	16.9	0.0	0.0	31.8	100.0	
北區	4.7	76.1	15.1	0.0	0.0	4.1	100.0	
西屯區	12.8	63.4	0.0	0.0	0.0	23.7	100.0	
南屯區	12.7	87.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
北屯區	21.9	54.8	12.6	0.0	0.0	10.7	100.0	
豐原區	11.3	68.8	7.8	0.0	0.0	12.1	100.0	
大里區	23.0	67.3	3.8	0.0	0.0	5.9	100.0	
太平區	10.4	66.2	23.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
大甲區	24.2	53.8	9.3	12.7	0.0	0.0	100.0	
和平區	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	33.9	60.6	5.5	0.0	0.0	0.0	100.0	$\chi^2=92.524$ p-value=0.002
梧棲區	21.1	78.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	27.4	49.3	23.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
東勢區	32.0	57.8	0.0	0.0	0.0	10.3	100.0	
新社區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	5.8	72.2	0.0	0.0	0.0	22.1	100.0	
大雅區	22.9	50.6	12.1	0.0	0.0	14.3	100.0	
潭子區	24.0	53.1	6.7	0.0	0.0	16.2	100.0	
后里區	17.6	66.4	0.0	0.0	0.0	16.0	100.0	
石岡區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	35.4	64.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	8.4	83.3	8.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
大肚區	28.6	11.7	44.8	0.0	0.0	15.0	100.0	
霧峰區	19.0	75.9	0.0	0.0	0.0	5.1	100.0	
烏日區	0.0	92.4	0.0	0.0	0.0	7.6	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4. 請問您對於119專線服務人員受理案件專業度是否滿意?

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>21.1</b>	<b>58.7</b>	<b>10.1</b>	<b>2.2</b>	<b>1.2</b>	<b>6.8</b>	100.0	
<b>性別</b>								$\chi^2=0.772$ p-value=0.680
男性	22.9	56.1	10.0	1.3	1.4	8.3	100.0	
女性	19.0	61.8	10.1	3.2	0.9	5.0	100.0	
<b>a 年齡層</b>								$\chi^2=18.853$ p-value=0.042
18-24 歲	24.7	50.3	21.3	3.7	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	19.0	59.4	7.1	7.4	2.5	4.6	100.0	
35-44 歲	23.2	55.0	13.2	0.0	1.4	7.2	100.0	
45-54 歲	20.3	59.3	9.1	0.0	2.2	9.1	100.0	
55-64 歲	18.0	67.7	7.8	3.4	0.0	3.2	100.0	
65 歲以上	22.1	59.2	1.9	0.0	0.0	16.7	100.0	
<b>a 教育程度</b>								$\chi^2=27.114$ p-value=0.002
國小及以下	13.6	63.5	2.6	2.4	0.0	17.9	100.0	
國（初）中	10.1	72.8	9.0	0.0	0.0	8.1	100.0	
高中（職）	24.1	54.0	13.3	1.3	0.7	6.6	100.0	
專科	27.4	57.8	1.4	2.3	1.4	9.7	100.0	
大學	19.1	60.6	14.8	0.0	3.0	2.5	100.0	
研究所及以上	17.7	54.2	5.8	22.3	0.0	0.0	100.0	
未回答	30.9	47.7	13.1	0.0	0.0	8.3	100.0	
<b>a 職業別</b>								$\chi^2=32.967$ p-value=0.007
白領階級	11.9	64.5	9.1	5.0	1.5	8.0	100.0	
藍領階級	26.4	58.2	8.0	2.2	0.0	5.3	100.0	
商店老闆/工商	10.5	50.9	24.2	0.0	14.4	0.0	100.0	
企業投資者								
專業技術人員	23.3	42.4	10.0	12.4	0.0	12.0	100.0	
自由業	32.9	46.5	20.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
學生	24.9	49.7	25.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
家庭主婦	22.8	58.1	7.7	0.0	1.0	10.4	100.0	
退休	23.7	64.1	3.4	1.5	0.0	7.4	100.0	
無業/待業	13.1	70.9	9.7	0.0	0.0	6.2	100.0	
拒答	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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4. 請問您對於119專線服務人員受理案件專業度是否滿意?(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/ 拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>21.1</b>	<b>58.7</b>	<b>10.1</b>	<b>2.2</b>	<b>1.2</b>	<b>6.8</b>	100.0	
a 居住區								
中區	40.3	22.6	37.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	38.1	50.7	5.6	0.0	5.6	0.0	100.0	
西區	47.1	52.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
南區	32.8	35.9	25.7	0.0	0.0	5.6	100.0	
北區	18.1	66.8	15.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
西屯區	3.7	72.6	0.0	0.0	0.0	23.7	100.0	
南屯區	5.7	68.9	14.0	0.0	0.0	11.4	100.0	
北屯區	23.2	50.6	12.6	0.0	0.0	13.6	100.0	
豐原區	22.0	60.0	5.7	0.0	4.2	8.1	100.0	
大里區	20.0	60.2	0.0	13.9	0.0	5.9	100.0	
太平區	10.4	63.7	14.7	5.3	5.8	0.0	100.0	
大甲區	22.8	45.9	18.6	12.7	0.0	0.0	100.0	
和平區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	33.9	48.4	17.8	0.0	0.0	0.0	100.0	$\chi^2=51.564$ $p\text{-value}=0.643$
梧棲區	21.1	78.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	31.1	38.1	16.4	0.0	6.8	7.5	100.0	
東勢區	23.1	66.6	10.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
新社區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	23.8	47.9	12.2	4.5	0.0	11.6	100.0	
大雅區	18.3	55.3	12.1	0.0	0.0	14.3	100.0	
潭子區	28.8	58.4	6.7	0.0	0.0	6.1	100.0	
后里區	18.9	49.2	16.0	0.0	0.0	16.0	100.0	
石岡區	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	35.4	64.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	8.4	44.4	21.3	17.5	0.0	8.4	100.0	
大肚區	28.6	56.5	0.0	0.0	0.0	15.0	100.0	
霧峰區	12.4	70.8	10.2	0.0	0.0	6.5	100.0	
烏日區	6.0	94.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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5. 請問您對於119專線服務人員受理通話時的處理速度是否滿意?

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	24.8	52.8	10.7	4.2	1.7	5.7	100.0	
性別								$\chi^2=2.002$ p-value=0.368
男性	26.6	52.5	8.9	2.7	2.4	6.8	100.0	
女性	22.7	53.2	13.0	6.1	0.9	4.3	100.0	
a 年齡層								$\chi^2=29.276$ p-value=0.001
18-24 歲	24.7	53.9	17.7	3.7	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	18.8	47.8	7.0	14.7	4.8	6.9	100.0	
35-44 歲	23.3	51.6	12.0	3.0	1.4	8.6	100.0	
45-54 歲	24.7	56.9	9.1	2.4	2.2	4.6	100.0	
55-64 歲	28.1	50.6	14.6	1.2	1.1	4.5	100.0	
65 歲以上	31.8	56.8	3.9	0.0	0.0	7.5	100.0	
a 教育程度								$\chi^2=16.546$ p-value=0.085
國小及以下	27.6	56.5	10.5	0.0	2.3	3.0	100.0	
國(初)中	20.9	62.5	6.5	2.0	0.0	8.1	100.0	
高中(職)	29.9	44.8	10.9	7.6	0.7	6.0	100.0	
專科	32.7	53.3	6.0	0.0	1.4	6.6	100.0	
大學	15.1	57.0	16.9	2.7	3.0	5.4	100.0	
研究所及以上	17.7	54.2	5.8	15.4	6.9	0.0	100.0	
未回答	24.3	60.9	6.5	0.0	0.0	8.3	100.0	
a 職業別								$\chi^2=47.783$ p-value=0.000
白領階級	14.9	61.1	6.1	7.4	4.0	6.5	100.0	
藍領階級	28.6	53.7	8.6	3.5	0.0	5.6	100.0	
商店老闆/工商	10.5	50.9	20.3	3.9	14.4	0.0	100.0	
企業投資者								
專業技術人員	14.8	37.2	15.2	16.2	0.0	16.7	100.0	
自由業	32.9	40.2	4.9	22.0	0.0	0.0	100.0	
學生	24.9	41.9	33.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
家庭主婦	32.5	50.8	9.7	0.0	1.8	5.2	100.0	
退休	27.9	50.0	13.4	0.0	0.0	8.7	100.0	
無業/待業	22.3	70.2	4.3	0.0	0.0	3.1	100.0	
拒答	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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5. 請問您對於119專線服務人員受理通話時的處理速度是否滿意?(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	24.8	52.8	10.7	4.2	1.7	5.7	100.0	
a 居住區								
中區	62.9	0.0	37.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	38.1	47.8	8.5	0.0	5.6	0.0	100.0	
西區	28.5	71.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
南區	48.1	20.8	21.3	0.0	0.0	9.7	100.0	
北區	9.4	57.7	33.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
西屯區	7.1	60.7	11.8	0.0	0.0	20.3	100.0	
南屯區	16.1	69.9	0.0	14.0	0.0	0.0	100.0	
北屯區	33.2	45.9	10.7	1.9	0.0	8.3	100.0	
豐原區	21.1	60.6	0.0	4.6	4.2	9.5	100.0	
大里區	26.0	40.0	14.3	13.9	0.0	5.9	100.0	
太平區	19.0	44.8	25.1	0.0	5.8	5.3	100.0	
大甲區	10.2	75.3	14.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
和平區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	33.9	49.9	10.7	0.0	5.5	0.0	100.0	$\chi^2=77.900$ p-value=0.028
梧棲區	38.4	61.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	34.3	42.5	16.4	0.0	6.8	0.0	100.0	
東勢區	23.1	76.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
新社區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	13.8	79.8	6.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
大雅區	18.3	58.7	0.0	0.0	0.0	23.0	100.0	
潭子區	40.6	31.4	6.7	6.7	0.0	14.6	100.0	
后里區	36.5	31.6	16.0	0.0	0.0	16.0	100.0	
石岡區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	79.0	21.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	46.9	0.0	53.1	0.0	0.0	100.0	
龍井區	16.7	30.6	26.8	0.0	17.5	8.4	100.0	
大肚區	28.6	25.9	11.7	18.9	0.0	15.0	100.0	
霧峰區	25.5	64.5	10.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
烏日區	6.0	71.2	0.0	22.8	0.0	0.0	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. 請問您對於119專線服務人員整體服務品質是否滿意？

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>21.5</b>	<b>56.7</b>	<b>13.9</b>	<b>1.9</b>	<b>1.2</b>	<b>4.7</b>	100.0	
<b>性別</b>								$\chi^2=2.731$ p-value=0.255
男性	20.9	59.6	12.0	0.7	1.4	5.3	100.0	
女性	22.2	53.2	16.2	3.4	0.9	4.0	100.0	
<b>a 年齡層</b>								$\chi^2=14.932$ p-value=0.135
18-24 歲	17.8	60.8	14.0	7.4	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	19.0	52.0	17.0	4.9	2.5	4.6	100.0	
35-44 歲	21.9	51.7	19.1	0.0	1.4	5.8	100.0	
45-54 歲	22.7	55.4	12.6	1.2	2.2	5.8	100.0	
55-64 歲	22.7	61.4	12.7	0.0	0.0	3.2	100.0	
65 歲以上	24.2	64.5	3.7	0.0	0.0	7.6	100.0	
<b>a 教育程度</b>								$\chi^2=24.463$ p-value=0.006
國小及以下	19.4	48.2	26.0	0.0	0.0	6.4	100.0	
國（初）中	17.1	72.8	2.0	0.0	0.0	8.1	100.0	
高中（職）	22.1	57.2	9.7	5.8	0.7	4.5	100.0	
專科	32.7	51.7	7.6	0.0	1.4	6.6	100.0	
大學	18.1	53.2	23.2	0.0	3.0	2.5	100.0	
研究所及以上	21.3	50.6	28.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
未回答	0.0	91.7	0.0	0.0	0.0	8.3	100.0	
<b>a 職業別</b>								$\chi^2=43.332$ p-value=0.000
白領階級	12.2	64.6	16.7	0.0	1.5	5.0	100.0	
藍領階級	28.3	54.1	6.6	5.7	0.0	5.3	100.0	
商店老闆/工商	14.4	42.3	28.9	0.0	14.4	0.0	100.0	
企業投資者	14.8	42.4	30.9	0.0	0.0	12.0	100.0	
專業技術人員	31.0	48.4	4.9	15.7	0.0	0.0	100.0	
自由業	17.0	49.7	33.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
學生	23.4	61.0	9.2	0.0	1.0	5.3	100.0	
家庭主婦	27.8	51.7	13.2	0.0	0.0	7.4	100.0	
退休	16.6	70.8	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
無業/待業	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
拒答								

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. 請問您對於 119 專線服務人員整體服務品質是否滿意？(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計
總計	21.5	56.7	13.9	1.9	1.2	4.7	100.0
a 居住區							
中區	40.3	59.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
東區	38.1	56.3	0.0	0.0	5.6	0.0	100.0
西區	44.1	55.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
南區	12.7	72.5	14.8	0.0	0.0	0.0	100.0
北區	14.1	47.3	38.7	0.0	0.0	0.0	100.0
西屯區	8.5	59.4	11.8	0.0	0.0	20.3	100.0
南屯區	9.7	72.5	3.7	14.0	0.0	0.0	100.0
北屯區	23.2	52.1	16.4	0.0	0.0	8.3	100.0
豐原區	19.5	58.7	15.3	0.0	4.2	2.4	100.0
大里區	26.0	43.8	24.3	0.0	0.0	5.9	100.0
太平區	10.4	55.7	28.0	0.0	5.8	0.0	100.0
大甲區	17.6	60.4	9.3	12.7	0.0	0.0	100.0
和平區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
清水區	33.9	60.6	5.5	0.0	0.0	0.0	100.0
梧棲區	21.1	64.3	14.6	0.0	0.0	0.0	100.0
沙鹿區	38.0	31.3	16.4	0.0	6.8	7.5	100.0
東勢區	14.3	75.5	10.3	0.0	0.0	0.0	100.0
新社區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
神岡區	13.8	74.0	6.4	0.0	0.0	5.8	100.0
大雅區	22.9	54.0	8.7	0.0	0.0	14.3	100.0
潭子區	37.1	38.5	13.5	0.0	0.0	10.9	100.0
后里區	49.2	18.9	16.0	0.0	0.0	16.0	100.0
石岡區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
外埔區	79.0	21.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
大安區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
龍井區	16.7	28.2	46.7	0.0	0.0	8.4	100.0
大肚區	28.6	44.8	11.7	0.0	0.0	15.0	100.0
霧峰區	12.4	81.0	0.0	0.0	0.0	6.5	100.0
烏日區	6.0	58.7	12.5	22.8	0.0	0.0	100.0

$\chi^2=67.445$   
p-value=0.141

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. 請問您是否知道119救護車係載送緊急傷病患用？

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>94.6</b>	<b>5.1</b>	<b>0.3</b>	100.0	
<b>* 性別</b>					$\chi^2=4.239$ p-value=0.040
男性	95.7	4.1	0.2	100.0	
女性	93.5	6.1	0.5	100.0	
<b>* 年齡層</b>					$\chi^2=12.322$ p-value=0.031
18-24 歲	91.8	7.6	0.6	100.0	
25-34 歲	94.5	4.8	0.7	100.0	
35-44 歲	97.4	2.6	0.0	100.0	
45-54 歲	95.7	4.3	0.0	100.0	
55-64 歲	94.3	5.7	0.0	100.0	
65 歲以上	91.4	7.6	1.0	100.0	
<b>** 教育程度</b>					$\chi^2=20.499$ p-value=0.001
國小及以下	87.1	11.7	1.2	100.0	
國（初）中	94.3	5.7	0.0	100.0	
高中（職）	95.1	4.7	0.2	100.0	
專科	95.9	4.1	0.0	100.0	
大學	96.2	3.8	0.0	100.0	
研究所及以上	95.8	4.2	0.0	100.0	
未回答	92.1	2.7	5.2	100.0	
<b>職業別</b>					$\chi^2=10.999$ p-value=0.202
白領階級	97.9	2.1	0.0	100.0	
藍領階級	94.6	5.0	0.4	100.0	
商店老闆/工商	93.1	6.9	0.0	100.0	
企業投資者					
專業技術人員	94.0	6.0	0.0	100.0	
自由業	95.8	4.2	0.0	100.0	
學生	92.4	7.6	0.0	100.0	
家庭主婦	94.7	5.1	0.2	100.0	
退休	91.5	7.7	0.8	100.0	
無業/待業	95.2	4.8	0.0	100.0	
拒答	91.4	2.9	5.7	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7. 請問您是否知道119救護車係載送緊急傷病患用?(續)

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>94.6</b>	<b>5.1</b>	<b>0.3</b>	100.0	
a 居住區					
中區	94.8	0.0	5.2	100.0	
東區	81.6	18.4	0.0	100.0	
西區	100.0	0.0	0.0	100.0	
南區	95.4	4.6	0.0	100.0	
北區	97.0	3.0	0.0	100.0	
西屯區	93.7	6.3	0.0	100.0	
南屯區	92.7	4.9	2.4	100.0	
北屯區	98.1	1.9	0.0	100.0	
豐原區	98.5	1.5	0.0	100.0	
大里區	95.7	3.2	1.1	100.0	
太平區	97.3	2.7	0.0	100.0	
大甲區	97.1	2.9	0.0	100.0	
和平區	74.9	25.1	0.0	100.0	
清水區	94.2	3.5	2.3	100.0	$\chi^2=103.395$ p-value=0.000
梧棲區	92.2	7.8	0.0	100.0	
沙鹿區	95.3	4.7	0.0	100.0	
東勢區	88.6	11.4	0.0	100.0	
新社區	87.3	12.7	0.0	100.0	
神岡區	95.7	4.3	0.0	100.0	
大雅區	96.5	3.5	0.0	100.0	
潭子區	97.9	2.1	0.0	100.0	
后里區	93.8	6.2	0.0	100.0	
石岡區	100.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	89.2	10.8	0.0	100.0	
大安區	100.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	93.7	6.3	0.0	100.0	
大肚區	100.0	0.0	0.0	100.0	
霧峰區	78.2	21.8	0.0	100.0	
烏日區	83.5	16.5	0.0	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. 請問您是否知道119救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫？

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>92.8</b>	<b>6.7</b>	<b>0.4</b>	100.0	
<b>性別</b>					$\chi^2=3.664$ p-value=0.056
男性	94.1	5.7	0.2	100.0	
女性	91.5	7.8	0.6	100.0	
<b>年齡層</b>					$\chi^2=8.710$ p-value=0.121
18-24 歲	93.1	6.3	0.6	100.0	
25-34 歲	95.2	4.8	0.0	100.0	
35-44 歲	94.0	6.0	0.0	100.0	
45-54 歲	92.9	6.7	0.4	100.0	
55-64 歲	91.4	8.6	0.0	100.0	
65 歲以上	87.8	9.8	2.4	100.0	
** <b>教育程度</b>					$\chi^2=19.768$ p-value=0.001
國小及以下	85.6	12.8	1.6	100.0	
國（初）中	90.8	9.2	0.0	100.0	
高中（職）	93.6	6.2	0.2	100.0	
專科	93.6	5.6	0.8	100.0	
大學	94.2	5.8	0.0	100.0	
研究所及以上	97.5	2.5	0.0	100.0	
未回答	93.1	3.9	3.0	100.0	
<b>職業別</b>					$\chi^2=7.110$ p-value=0.525
白領階級	93.5	6.5	0.0	100.0	
藍領階級	91.5	8.2	0.4	100.0	
商店老闆/工商	93.1	6.9	0.0	100.0	
企業投資者	93.1	6.9	0.0	100.0	
專業技術人員	95.3	4.7	0.0	100.0	
自由業	95.0	5.0	0.0	100.0	
學生	95.6	4.4	0.0	100.0	
家庭主婦	92.9	6.5	0.5	100.0	
退休	89.3	9.5	1.2	100.0	
無業/待業	93.0	6.2	0.8	100.0	
拒答	93.8	3.0	3.3	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. 請問您是否知道 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫?(續)

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
總計	92.8	6.7	0.4	100.0	
a 居住區					
中區	94.8	0.0	5.2	100.0	
東區	91.3	7.3	1.4	100.0	
西區	94.7	5.3	0.0	100.0	
南區	97.7	2.3	0.0	100.0	
北區	90.1	9.9	0.0	100.0	
西屯區	94.0	6.0	0.0	100.0	
南屯區	94.9	5.1	0.0	100.0	
北屯區	97.6	2.4	0.0	100.0	
豐原區	90.1	9.9	0.0	100.0	
大里區	92.1	6.8	1.1	100.0	
太平區	88.9	8.6	2.5	100.0	
大甲區	88.1	10.4	1.5	100.0	
和平區	87.2	12.8	0.0	100.0	
清水區	87.6	10.1	2.3	100.0	
梧棲區	93.6	6.4	0.0	100.0	
沙鹿區	96.5	3.5	0.0	100.0	
東勢區	92.6	7.4	0.0	100.0	
新社區	86.3	13.7	0.0	100.0	
神岡區	86.2	13.8	0.0	100.0	
大雅區	91.8	8.2	0.0	100.0	
潭子區	90.7	9.3	0.0	100.0	
后里區	90.5	9.5	0.0	100.0	
石岡區	100.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	83.6	16.4	0.0	100.0	
大安區	100.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	97.3	2.7	0.0	100.0	
大肚區	96.5	3.5	0.0	100.0	
霧峰區	91.8	8.2	0.0	100.0	
烏日區	96.0	4.0	0.0	100.0	

$\chi^2=37.030$   
p-value=0.118

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. 請問您是否認同119救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費？

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>45.6</b>	<b>40.4</b>	<b>14.1</b>	100.0	
<b>*** 性別</b>					$\chi^2=18.548$ p-value=0.000
男性	40.8	44.5	14.7	100.0	
女性	50.4	36.2	13.4	100.0	
<b>*** 年齡層</b>					$\chi^2=33.371$ p-value=0.000
18-24 歲	59.4	28.3	12.4	100.0	
25-34 歲	48.3	39.5	12.1	100.0	
35-44 歲	45.5	42.6	11.9	100.0	
45-54 歲	44.2	41.0	14.7	100.0	
55-64 歲	35.9	48.7	15.4	100.0	
65 歲以上	39.1	40.2	20.7	100.0	
<b>*** 教育程度</b>					$\chi^2=36.666$ p-value=0.000
國小及以下	26.6	48.8	24.6	100.0	
國（初）中	38.8	44.5	16.7	100.0	
高中（職）	43.4	43.1	13.5	100.0	
專科	51.9	35.4	12.6	100.0	
大學	54.8	36.5	8.7	100.0	
研究所及以上	47.0	42.1	10.9	100.0	
未回答	47.4	18.4	34.2	100.0	
<b>*** 職業別</b>					$\chi^2=35.152$ p-value=0.000
白領階級	46.7	41.7	11.6	100.0	
藍領階級	49.1	38.1	12.8	100.0	
商店老闆/工商	60.4	26.2	13.3	100.0	
企業投資者					
專業技術人員	45.4	40.9	13.7	100.0	
自由業	43.9	40.7	15.4	100.0	
學生	59.9	28.9	11.3	100.0	
家庭主婦	38.3	48.6	13.1	100.0	
退休	41.2	43.0	15.9	100.0	
無業/待業	39.7	36.2	24.0	100.0	
拒答	38.2	30.8	31.0	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. 請問您是否認同119救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費?(續)

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>45.6</b>	<b>40.4</b>	<b>14.1</b>	<b>100.0</b>	
* 居住區					
中區	53.9	21.0	25.1	100.0	
東區	39.8	50.4	9.9	100.0	
西區	44.6	46.8	8.6	100.0	
南區	60.1	26.4	13.4	100.0	
北區	42.9	48.8	8.3	100.0	
西屯區	51.3	40.4	8.4	100.0	
南屯區	35.8	44.6	19.6	100.0	
北屯區	47.4	32.5	20.1	100.0	
豐原區	43.3	35.9	20.7	100.0	
大里區	51.0	34.4	14.6	100.0	
太平區	49.1	39.9	11.0	100.0	
大甲區	51.0	35.0	14.1	100.0	
和平區	51.0	34.9	14.1	100.0	
清水區	41.0	45.9	13.1	100.0	
梧棲區	39.4	41.5	19.1	100.0	
沙鹿區	37.8	48.4	13.7	100.0	
東勢區	30.9	39.2	29.9	100.0	
新社區	36.1	48.5	15.3	100.0	
神岡區	40.3	44.5	15.2	100.0	
大雅區	52.1	42.8	5.1	100.0	
潭子區	46.4	43.3	10.3	100.0	
后里區	35.7	43.8	20.5	100.0	
石岡區	51.1	48.9	0.0	100.0	
外埔區	35.0	56.6	8.4	100.0	
大安區	82.6	4.8	12.6	100.0	
龍井區	38.6	48.6	12.8	100.0	
大肚區	41.7	49.5	8.7	100.0	
霧峰區	38.2	44.7	17.1	100.0	
烏日區	51.3	30.8	17.9	100.0	

$\chi^2=45.651$   
p-value=0.019

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. 請問您是否知道119救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定？

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>27.3</b>	<b>71.7</b>	<b>1.0</b>	100.0	
<b>性別</b>					$\chi^2=1.020$ p-value=0.313
男性	26.3	72.7	1.0	100.0	
女性	28.3	70.6	1.1	100.0	
<b>年齡層</b>					$\chi^2=9.324$ p-value=0.097
18-24 歲	28.5	70.9	0.6	100.0	
25-34 歲	23.3	76.3	0.4	100.0	
35-44 歲	25.4	74.0	0.6	100.0	
45-54 歲	28.5	69.8	1.8	100.0	
55-64 歲	28.5	70.1	1.4	100.0	
65 歲以上	32.8	65.2	2.0	100.0	
* <b>教育程度</b>					$\chi^2=12.373$ p-value=0.030
國小及以下	25.1	72.0	3.0	100.0	
國（初）中	32.7	66.1	1.2	100.0	
高中（職）	24.6	74.2	1.2	100.0	
專科	28.9	69.6	1.4	100.0	
大學	28.9	71.1	0.0	100.0	
研究所及以上	16.4	83.6	0.0	100.0	
未回答	43.9	56.1	0.0	100.0	
<b>職業別</b>					$\chi^2=14.190$ p-value=0.077
白領階級	22.5	77.0	0.5	100.0	
藍領階級	30.2	69.5	0.3	100.0	
商店老闆/工商	18.2	79.0	2.8	100.0	
企業投資者					
專業技術人員	30.4	68.0	1.6	100.0	
自由業	22.5	72.9	4.5	100.0	
學生	27.1	72.9	0.0	100.0	
家庭主婦	26.9	72.0	1.1	100.0	
退休	32.8	65.3	1.9	100.0	
無業/待業	24.4	74.1	1.5	100.0	
拒答	34.0	66.0	0.0	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. 請問您是否知道119救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定?(續)

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
總計	27.3	71.7	1.0	100.0	
居住區					
中區	29.8	65.0	5.2	100.0	
東區	33.4	62.6	4.1	100.0	
西區	27.8	72.2	0.0	100.0	
南區	18.8	79.5	1.7	100.0	
北區	36.1	62.8	1.0	100.0	
西屯區	26.6	73.4	0.0	100.0	
南屯區	25.3	73.2	1.5	100.0	
北屯區	33.7	66.0	0.3	100.0	
豐原區	25.7	72.9	1.3	100.0	
大里區	30.4	68.5	1.1	100.0	
太平區	28.9	70.1	1.1	100.0	
大甲區	33.6	66.4	0.0	100.0	
和平區	39.2	60.8	0.0	100.0	
清水區	26.8	73.2	0.0	100.0	
梧棲區	34.9	65.1	0.0	100.0	
沙鹿區	21.0	79.0	0.0	100.0	
東勢區	24.8	75.2	0.0	100.0	
新社區	34.6	65.4	0.0	100.0	
神岡區	27.9	70.4	1.7	100.0	
大雅區	16.9	80.7	2.4	100.0	
潭子區	22.8	73.0	4.2	100.0	
后里區	21.6	78.4	0.0	100.0	
石岡區	31.4	68.6	0.0	100.0	
外埔區	13.8	86.2	0.0	100.0	
大安區	34.9	52.5	12.6	100.0	
龍井區	24.7	75.3	0.0	100.0	
大肚區	29.1	70.9	0.0	100.0	
霧峰區	23.8	76.2	0.0	100.0	
烏日區	15.7	84.3	0.0	100.0	

$\chi^2=31.308$   
p-value=0.304

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. 請問您是否曾接觸過119救護車救護服務?

單位：%

項目	是	否	總計	
<b>總計</b>	<b>34.2</b>	<b>65.8</b>	100.0	
<b>性別</b>				$\chi^2=1.905$ p-value=0.168
男性	35.7	64.3	100.0	
女性	32.8	67.2	100.0	
** <b>年齡層</b>				$\chi^2=12.752$ p-value=0.026
18-24 歲	29.5	70.5	100.0	
25-34 歲	29.4	70.6	100.0	
35-44 歲	34.2	65.8	100.0	
45-54 歲	38.8	61.2	100.0	
55-64 歲	38.4	61.6	100.0	
65 歲以上	35.4	64.6	100.0	
<b>教育程度</b>				$\chi^2=7.503$ p-value=0.186
國小及以下	30.7	69.3	100.0	
國(初)中	34.5	65.5	100.0	
高中(職)	33.2	66.8	100.0	
專科	40.1	59.9	100.0	
大學	32.9	67.1	100.0	
研究所及以上	39.7	60.3	100.0	
未回答	28.1	71.9	100.0	
* <b>職業別</b>				$\chi^2=15.495$ p-value=0.050
白領階級	29.2	70.8	100.0	
藍領階級	36.1	63.9	100.0	
商店老闆/工商	34.3	65.7	100.0	
企業投資者	37.8	62.2	100.0	
專業技術人員	46.0	54.0	100.0	
自由業	25.2	74.8	100.0	
學生	35.6	64.4	100.0	
家庭主婦	37.0	63.0	100.0	
無業/待業	34.5	65.5	100.0	
拒答	24.3	75.7	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11. 請問您是否曾接觸過119救護車救護服務?(續)

單位：%

項目	是	否	總計	
總計	34.2	65.8	100.0	
居住區				
中區	23.9	76.1	100.0	
東區	35.6	64.4	100.0	
西區	47.7	52.3	100.0	
南區	28.8	71.2	100.0	
北區	32.6	67.4	100.0	
西屯區	31.6	68.4	100.0	
南屯區	32.8	67.2	100.0	
北屯區	32.7	67.3	100.0	
豐原區	34.4	65.6	100.0	
大里區	35.2	64.8	100.0	
太平區	34.4	65.6	100.0	
大甲區	29.0	71.0	100.0	
和平區	65.1	34.9	100.0	
清水區	33.6	66.4	100.0	
梧棲區	34.9	65.1	100.0	
沙鹿區	32.6	67.4	100.0	
東勢區	46.1	53.9	100.0	
新社區	32.6	67.4	100.0	
神岡區	37.9	62.1	100.0	
大雅區	37.9	62.1	100.0	
潭子區	25.2	74.8	100.0	
后里區	42.9	57.1	100.0	
石岡區	48.6	51.4	100.0	
外埔區	15.8	84.2	100.0	
大安區	42.7	57.3	100.0	
龍井區	30.0	70.0	100.0	
大肚區	30.3	69.7	100.0	
霧峰區	38.0	62.0	100.0	
烏日區	40.2	59.8	100.0	

$\chi^2=27.052$   
p-value=0.515

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. 請問您對救護人員整體服務品質是否滿意？

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>22.8</b>	<b>57.2</b>	<b>12.0</b>	<b>2.4</b>	<b>0.7</b>	<b>4.9</b>	100.0	
<b>性別</b>								$\chi^2=0.969$ p-value=0.616
男性	24.4	55.7	12.6	2.1	0.5	4.7	100.0	
女性	21.1	58.8	11.4	2.6	0.9	5.1	100.0	
<b>a 年齡層</b>								$\chi^2=17.258$ p-value=0.069
18-24 歲	11.4	58.2	20.8	0.0	0.0	9.6	100.0	
25-34 歲	18.5	60.9	12.5	2.3	1.2	4.6	100.0	
35-44 歲	25.8	58.5	8.0	2.6	0.0	5.0	100.0	
45-54 歲	20.4	59.0	15.0	1.7	1.1	2.8	100.0	
55-64 歲	25.7	55.1	10.1	3.0	0.6	5.4	100.0	
65 歲以上	36.0	47.8	6.5	4.7	1.0	3.9	100.0	
<b>a 教育程度</b>								$\chi^2=24.828$ p-value=0.006
國小及以下	22.8	49.5	11.7	8.6	1.3	6.1	100.0	
國（初）中	16.9	65.2	13.0	1.1	0.0	3.8	100.0	
高中（職）	29.1	54.6	9.7	1.4	1.1	4.2	100.0	
專科	21.6	49.6	20.7	3.8	0.0	4.2	100.0	
大學	18.3	61.5	10.3	1.6	1.0	7.3	100.0	
研究所及以上	27.5	63.3	5.5	0.0	0.0	3.7	100.0	
未回答	4.2	90.5	5.3	0.0	0.0	0.0	100.0	
<b>a 職業別</b>								$\chi^2=35.147$ p-value=0.004
白領階級	20.2	63.6	5.9	5.7	0.0	4.5	100.0	
藍領階級	18.0	59.4	15.9	1.0	0.5	5.2	100.0	
商店老闆/工商企業投資者	27.5	37.1	21.8	0.0	4.9	8.7	100.0	
專業技術人員	22.1	60.0	11.1	0.0	0.0	6.8	100.0	
自由業	40.5	45.3	12.0	0.0	0.0	2.2	100.0	
學生	8.2	56.0	31.8	0.0	0.0	4.0	100.0	
家庭主婦	26.1	54.5	11.3	3.1	1.0	4.0	100.0	
退休	31.1	56.9	3.2	4.0	0.0	4.8	100.0	
無業/待業	14.3	61.0	10.2	4.3	2.3	7.8	100.0	
拒答	23.3	76.7	0.0	0.0	0.0	0.0	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. 請問您對救護人員整體服務品質是否滿意?(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	22.8	57.2	12.0	2.4	0.7	4.9	100.0	
a 居住區								
中區	0.0	60.4	39.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	40.5	50.3	6.1	3.1	0.0	0.0	100.0	
西區	35.7	52.4	7.8	4.1	0.0	0.0	100.0	
南區	32.0	53.5	14.5	0.0	0.0	0.0	100.0	
北區	40.7	38.3	13.0	8.0	0.0	0.0	100.0	
西屯區	25.9	57.2	14.3	0.0	0.0	2.5	100.0	
南屯區	7.3	61.3	19.8	0.0	0.0	11.6	100.0	
北屯區	33.4	57.8	4.7	1.9	0.0	2.3	100.0	
豐原區	17.6	59.2	12.7	4.9	0.0	5.7	100.0	
大里區	17.9	67.7	11.6	2.8	0.0	0.0	100.0	
太平區	16.7	60.3	18.1	1.6	3.3	0.0	100.0	
大甲區	23.0	58.6	13.4	5.1	0.0	0.0	100.0	
和平區	37.0	63.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	25.9	55.7	6.2	2.8	0.0	9.3	100.0	
梧棲區	23.8	64.7	0.0	11.5	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	34.6	41.4	3.9	6.0	3.9	10.3	100.0	
東勢區	14.7	50.4	14.8	0.0	4.5	15.6	100.0	
新社區	61.8	11.3	14.4	12.5	0.0	0.0	100.0	
神岡區	21.6	51.0	20.0	0.0	0.0	7.4	100.0	
大雅區	20.8	59.2	5.7	0.0	0.0	14.2	100.0	
潭子區	19.6	51.4	14.7	4.2	0.0	10.1	100.0	
后里區	4.3	83.3	7.7	0.0	4.7	0.0	100.0	
石岡區	15.6	50.6	0.0	0.0	0.0	33.8	100.0	
外埔區	38.0	62.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	63.1	36.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	15.6	64.0	14.0	0.0	0.0	6.5	100.0	
大肚區	20.1	56.0	6.3	0.0	5.5	12.1	100.0	
霧峰區	9.5	70.3	13.0	0.0	0.0	7.2	100.0	
烏日區	0.0	58.5	22.9	0.0	0.0	18.6	100.0	

$\chi^2=54.089$   
p-value=0.548

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. 請問您對救護人員整體服務品質不滿意的原因是?(可複選)

單位：%

項目	救援到場速度慢	救護態度消極	現場急救處置不當	未顧及家屬感受	未主動告知權益	其他(註明)	總計
<b>總計</b>	<b>45.3</b>	<b>39.9</b>	<b>50.2</b>	<b>14.2</b>	<b>16.7</b>	<b>0.0</b>	166.3
<b>性別</b>							
男性	42.3	42.6	48.5	8.1	0.0	0.0	141.5
女性	47.7	37.7	51.5	19.1	29.9	0.0	186.0
<b>年齡層</b>							
20-24 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34 歲	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
35-44 歲	68.9	34.6	31.1	0.0	34.6	0.0	169.2
45-54 歲	78.4	80.4	0.0	0.0	0.0	0.0	158.8
55-64 歲	50.1	34.4	65.3	34.4	34.4	0.0	218.7
65 歲以上	34.8	49.3	50.7	33.4	17.4	0.0	185.6
<b>教育程度</b>							
國小及以下	49.1	40.5	47.6	25.6	13.4	0.0	176.1
國(初)中	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
高中(職)	73.8	71.7	26.2	26.2	26.2	0.0	224.3
專科	0.0	15.7	84.3	0.0	0.0	0.0	100.0
大學	62.7	31.5	37.3	0.0	31.5	0.0	163.0
研究所及以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業別</b>							
白領階級	47.0	23.6	53.0	0.0	23.6	0.0	147.3
藍領階級	31.5	40.2	28.3	0.0	0.0	0.0	100.0
商店老闆/工商	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
企業投資者	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專業技術人員	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自由業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦	60.0	60.4	27.0	11.4	0.0	0.0	158.8
退休	24.5	48.1	75.5	48.1	48.1	0.0	244.3
無業/待業	68.6	34.3	65.7	34.3	34.3	0.0	237.0
拒答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表13. 請問您對救護人員整體服務品質不滿意的原因是?(可複選)(續)

單位：%

項目	救援到 場速度 慢	救護態 度消極	現場急救 處置不當	未顧及家 屬感受	未主動告 知權益	其他(註 明)	總計
<b>總計</b>	<b>45.3</b>	<b>39.9</b>	<b>50.2</b>	<b>14.2</b>	<b>16.7</b>	<b>0.0</b>	166.3
<b>居住區</b>							
中區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東區	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
西區	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0
南區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北區	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
西屯區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南屯區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北屯區	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
豐原區	62.8	37.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
大里區	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	400.0
太平區	0.0	33.4	66.6	33.4	0.0	0.0	133.5
大甲區	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0
和平區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
清水區	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	200.0
梧棲區	0.0	54.8	45.2	0.0	0.0	0.0	100.0
沙鹿區	100.0	60.5	0.0	0.0	60.5	0.0	221.0
東勢區	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	400.0
新社區	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
神岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大雅區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
潭子區	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
后里區	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0
石岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
外埔區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
龍井區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大肚區	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
霧峰區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
烏日區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表14. 請問您是否知道目前本市「捕蛇除蜂」之為民服務項目係由消防局處理，其餘動物則由農業局動保處處理？

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>39.5</b>	<b>59.7</b>	<b>0.8</b>	100.0	
<b>性別</b>					$\chi^2=2.456$ p-value=0.117
男性	37.7	61.3	1.0	100.0	
女性	41.3	58.2	0.5	100.0	
** <b>年齡層</b>					$\chi^2=18.129$ p-value=0.003
18-24 歲	46.5	53.5	0.0	100.0	
25-34 歲	32.3	65.8	2.0	100.0	
35-44 歲	38.4	61.1	0.6	100.0	
45-54 歲	44.7	55.1	0.2	100.0	
55-64 歲	40.5	59.0	0.5	100.0	
65 歲以上	36.5	62.4	1.0	100.0	
<b>教育程度</b>					$\chi^2=5.316$ p-value=0.379
國小及以下	34.6	64.6	0.8	100.0	
國（初）中	42.6	57.4	0.0	100.0	
高中（職）	42.0	57.5	0.4	100.0	
專科	37.9	62.1	0.0	100.0	
大學	37.9	61.8	0.2	100.0	
研究所及以上	40.3	59.7	0.0	100.0	
未回答	36.9	45.6	17.5	100.0	
<b>職業別</b>					$\chi^2=4.754$ p-value=0.784
白領階級	42.5	57.1	0.4	100.0	
藍領階級	38.2	61.3	0.5	100.0	
商店老闆/工商	46.2	53.8	0.0	100.0	
企業投資者	36.6	63.4	0.0	100.0	
專業技術人員	39.2	60.8	0.0	100.0	
自由業	41.4	58.6	0.0	100.0	
學生	37.5	62.5	0.0	100.0	
家庭主婦	39.6	59.6	0.8	100.0	
無業/待業	40.0	59.3	0.7	100.0	
拒答	40.2	40.9	18.9	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14. 請問您是否知道目前本市「捕蛇除蜂」之為民服務項目係由消防局處理，其餘動物則由農業局動保處處理?(續)

單位：%

項目	是	否	拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>39.5</b>	<b>59.7</b>	<b>0.8</b>	<b>100.0</b>	
** 居住區					
中區	30.5	60.1	9.5	100.0	
東區	33.1	66.9	0.0	100.0	
西區	31.5	65.3	3.2	100.0	
南區	50.9	49.1	0.0	100.0	
北區	37.1	62.9	0.0	100.0	
西屯區	35.9	64.1	0.0	100.0	
南屯區	34.0	64.9	1.1	100.0	
北屯區	33.5	65.9	0.6	100.0	
豐原區	41.0	58.2	0.8	100.0	
大里區	53.7	45.1	1.1	100.0	
太平區	29.8	70.2	0.0	100.0	
大甲區	41.4	58.6	0.0	100.0	
和平區	63.1	36.9	0.0	100.0	
清水區	53.5	46.5	0.0	100.0	
梧棲區	41.6	58.4	0.0	100.0	
沙鹿區	38.5	61.5	0.0	100.0	
東勢區	35.8	64.2	0.0	100.0	
新社區	40.2	59.8	0.0	100.0	
神岡區	43.1	56.9	0.0	100.0	
大雅區	35.8	64.2	0.0	100.0	
潭子區	34.5	63.1	2.4	100.0	
后里區	45.3	51.4	3.3	100.0	
石岡區	46.5	53.5	0.0	100.0	
外埔區	21.7	78.3	0.0	100.0	
大安區	55.4	44.6	0.0	100.0	
龍井區	49.3	48.2	2.5	100.0	
大肚區	42.4	54.4	3.2	100.0	
霧峰區	46.1	53.9	0.0	100.0	
烏日區	39.0	61.0	0.0	100.0	

$\chi^2=50.757$   
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15. 請問您是否同意屬於緊急危難之救援工作才由消防人員處理，使得消防資源能有效利用？

單位：%

項目	是	否	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>89.2</b>	<b>5.0</b>	<b>5.9</b>	100.0	
<b>性別</b>					$\chi^2=0.065$ p-value=0.798
男性	88.7	4.8	6.6	100.0	
女性	89.7	5.1	5.2	100.0	
<b>年齡層</b>					$\chi^2=9.441$ p-value=0.093
18-24 歲	91.9	5.2	2.9	100.0	
25-34 歲	87.9	5.1	7.0	100.0	
35-44 歲	92.2	4.3	3.5	100.0	
45-54 歲	89.7	4.9	5.4	100.0	
55-64 歲	88.6	2.8	8.6	100.0	
65 歲以上	82.8	8.4	8.8	100.0	
* <b>教育程度</b>					$\chi^2=11.737$ p-value=0.039
國小及以下	77.1	7.9	15.1	100.0	
國（初）中	87.8	4.7	7.5	100.0	
高中（職）	89.3	4.3	6.4	100.0	
專科	93.5	5.5	0.9	100.0	
大學	94.0	3.4	2.6	100.0	
研究所及以上	91.2	8.8	0.0	100.0	
未回答	66.3	6.8	26.9	100.0	
<b>職業別</b>					$\chi^2=8.453$ p-value=0.391
白領階級	91.3	5.1	3.6	100.0	
藍領階級	89.6	5.8	4.6	100.0	
商店老闆/工商	88.4	8.9	2.7	100.0	
企業投資者					
專業技術人員	93.0	5.7	1.3	100.0	
自由業	95.3	2.7	2.0	100.0	
學生	96.7	1.1	2.2	100.0	
家庭主婦	87.1	4.8	8.1	100.0	
退休	85.7	5.4	8.9	100.0	
無業/待業	88.9	3.8	7.3	100.0	
拒答	65.6	2.9	31.4	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15. 請問您是否同意屬於緊急危難之救援工作才由消防人員處理，使得消防資源能有效利用？(續)

單位：%

項目	是	否	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>89.2</b>	<b>5.0</b>	<b>5.9</b>	<b>100.0</b>	
a 居住區					
中區	68.8	0.0	31.2	100.0	
東區	88.9	6.3	4.8	100.0	
西區	78.6	10.8	10.6	100.0	
南區	89.6	0.9	9.4	100.0	
北區	91.1	6.8	2.0	100.0	
西屯區	93.4	3.7	2.9	100.0	
南屯區	94.5	0.8	4.7	100.0	
北屯區	93.5	3.7	2.9	100.0	
豐原區	88.2	5.0	6.9	100.0	
大里區	87.8	7.0	5.1	100.0	
太平區	89.3	6.3	4.3	100.0	
大甲區	93.3	0.0	6.7	100.0	
和平區	100.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	88.8	3.1	8.1	100.0	
梧棲區	85.1	2.0	12.9	100.0	
沙鹿區	85.4	8.6	6.1	100.0	
東勢區	93.0	2.9	4.2	100.0	
新社區	70.0	8.5	21.5	100.0	
神岡區	91.7	1.7	6.6	100.0	
大雅區	89.5	1.2	9.3	100.0	
潭子區	90.3	1.5	8.2	100.0	
后里區	76.8	10.1	13.0	100.0	
石岡區	78.0	0.0	22.0	100.0	
外埔區	96.3	0.0	3.7	100.0	
大安區	95.2	4.8	0.0	100.0	
龍井區	89.1	8.4	2.5	100.0	
大肚區	94.2	5.8	0.0	100.0	
霧峰區	90.2	4.4	5.4	100.0	
烏日區	75.7	20.7	3.6	100.0	

$\chi^2=63.338$   
p-value=0.000

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 16. 請問您是否曾接觸過消防局災害搶救工作？

單位：%

項目	是	否	總計	
<b>總計</b>	<b>15.0</b>	<b>85.0</b>	100.0	
<b>*** 性別</b>				$\chi^2=21.641$ p-value=0.000
男性	11.3	88.7	100.0	
女性	18.7	81.3	100.0	
<b>** 年齡層</b>				$\chi^2=18.205$ p-value=0.003
18-24 歲	11.5	88.5	100.0	
25-34 歲	10.7	89.3	100.0	
35-44 歲	19.1	80.9	100.0	
45-54 歲	14.8	85.2	100.0	
55-64 歲	19.4	80.6	100.0	
65 歲以上	14.4	85.6	100.0	
<b>教育程度</b>				$\chi^2=6.578$ p-value=0.254
國小及以下	10.9	89.1	100.0	
國（初）中	13.6	86.4	100.0	
高中（職）	16.8	83.2	100.0	
專科	14.7	85.3	100.0	
大學	15.9	84.1	100.0	
研究所及以上	10.9	89.1	100.0	
未回答	13.8	86.2	100.0	
<b>職業別</b>				$\chi^2=15.502$ p-value=0.050
白領階級	17.2	82.8	100.0	
藍領階級	16.4	83.6	100.0	
商店老闆/工商	21.8	78.2	100.0	
企業投資者				
專業技術人員	16.9	83.1	100.0	
自由業	14.4	85.6	100.0	
學生	13.9	86.1	100.0	
家庭主婦	10.4	89.6	100.0	
退休	17.8	82.2	100.0	
無業/待業	10.4	89.6	100.0	
拒答	14.2	85.8	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 16. 請問您是否曾接觸過消防局災害搶救工作?(續)

單位：%

項目	是	否	總計	
<b>總計</b>	<b>15.0</b>	<b>85.0</b>	100.0	
** 居住區				
中區	29.2	70.8	100.0	
東區	6.0	94.0	100.0	
西區	5.8	94.2	100.0	
南區	11.1	88.9	100.0	
北區	10.4	89.6	100.0	
西屯區	16.4	83.6	100.0	
南屯區	22.4	77.6	100.0	
北屯區	15.4	84.6	100.0	
豐原區	17.6	82.4	100.0	
大里區	7.7	92.3	100.0	
太平區	12.8	87.2	100.0	
大甲區	21.3	78.7	100.0	
和平區	24.1	75.9	100.0	
清水區	6.3	93.7	100.0	
梧棲區	21.5	78.5	100.0	
沙鹿區	14.5	85.5	100.0	
東勢區	30.8	69.2	100.0	
新社區	12.8	87.2	100.0	
神岡區	12.0	88.0	100.0	
大雅區	16.5	83.5	100.0	
潭子區	18.9	81.1	100.0	
后里區	19.7	80.3	100.0	
石岡區	7.6	92.4	100.0	
外埔區	7.8	92.2	100.0	
大安區	20.9	79.1	100.0	
龍井區	15.2	84.8	100.0	
大肚區	16.1	83.9	100.0	
霧峰區	21.9	78.1	100.0	
烏日區	22.1	77.9	100.0	

$\chi^2=52.212$   
p-value=0.004

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17. 請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作是否滿意?

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>16.7</b>	<b>55.2</b>	<b>13.7</b>	<b>3.1</b>	<b>0.5</b>	<b>10.8</b>	100.0	
<b>性別</b>								$\chi^2=2.925$ p-value=0.232
男性	12.7	53.4	17.8	2.9	0.7	12.5	100.0	
女性	19.2	56.3	11.2	3.2	0.4	9.7	100.0	
<b>a 年齡層</b>								$\chi^2=9.759$ p-value=0.462
18-24 歲	0.0	65.7	9.2	10.2	0.0	14.8	100.0	
25-34 歲	6.7	54.4	23.0	3.0	0.0	13.0	100.0	
35-44 歲	15.7	62.6	12.1	3.1	0.0	6.5	100.0	
45-54 歲	13.5	57.5	14.6	3.0	0.0	11.5	100.0	
55-64 歲	22.9	53.2	9.8	1.3	0.0	12.8	100.0	
65 歲以上	43.2	28.6	13.9	0.0	4.7	9.6	100.0	
<b>a 教育程度</b>								$\chi^2=23.007$ p-value=0.011
國小及以下	27.4	45.5	20.7	3.2	0.0	3.2	100.0	
國（初）中	30.7	39.5	9.5	0.0	0.0	20.3	100.0	
高中（職）	22.4	57.0	6.8	4.6	0.7	8.5	100.0	
專科	15.0	58.8	10.6	2.8	0.0	12.8	100.0	
大學	2.2	54.1	27.6	2.8	0.0	13.3	100.0	
研究所及以上	21.7	78.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
未回答	0.0	70.7	8.6	0.0	9.8	10.9	100.0	
<b>a 職業別</b>								$\chi^2=12.808$ p-value=0.687
白領階級	14.0	57.9	16.9	3.9	0.0	7.4	100.0	
藍領階級	15.7	50.3	18.4	7.5	0.0	8.1	100.0	
商店老闆/工商	25.8	45.7	12.3	0.0	0.0	16.2	100.0	
企業投資者	15.0	69.8	9.4	0.0	0.0	5.8	100.0	
專業技術人員	20.4	67.6	0.0	0.0	0.0	12.0	100.0	
自由業	0.0	77.2	7.4	0.0	0.0	15.4	100.0	
學生	10.3	57.2	15.8	2.4	0.0	14.2	100.0	
家庭主婦	35.3	29.7	10.7	2.0	4.4	18.0	100.0	
退休	29.2	57.9	12.9	0.0	0.0	0.0	100.0	
無業/待業	0.0	88.5	0.0	0.0	0.0	11.5	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17. 請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作是否滿意?(續)

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	16.7	55.2	13.7	3.1	0.5	10.8	100.0	
a 居住區								
中區	19.7	50.0	0.0	0.0	0.0	30.3	100.0	
東區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
西區	63.0	37.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
南區	31.5	42.3	26.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
北區	29.4	22.7	26.2	0.0	0.0	21.7	100.0	
西屯區	12.6	53.5	25.9	0.0	0.0	8.0	100.0	
南屯區	0.0	55.3	20.5	0.0	0.0	24.1	100.0	
北屯區	26.1	59.9	6.8	0.0	2.6	4.7	100.0	
豐原區	24.0	35.3	17.9	6.4	0.0	16.4	100.0	
大里區	18.4	50.1	25.3	6.3	0.0	0.0	100.0	
太平區	9.2	58.8	8.8	0.0	0.0	23.2	100.0	
大甲區	31.2	42.4	0.0	13.2	0.0	13.2	100.0	
和平區	0.0	58.4	0.0	0.0	0.0	41.6	100.0	
清水區	19.4	80.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
梧棲區	9.2	63.3	18.2	0.0	0.0	9.3	100.0	
沙鹿區	31.6	48.2	6.8	0.0	0.0	13.4	100.0	
東勢區	15.2	54.1	0.0	0.0	0.0	30.7	100.0	
新社區	63.3	0.0	36.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	0.0	49.5	14.2	0.0	0.0	36.4	100.0	
大雅區	15.9	67.3	5.7	11.1	0.0	0.0	100.0	
潭子區	10.6	60.6	28.8	0.0	0.0	0.0	100.0	
后里區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
石岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
外埔區	33.8	66.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	60.4	39.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	15.1	52.9	10.1	21.9	0.0	0.0	100.0	
大肚區	18.3	61.9	10.3	0.0	0.0	9.4	100.0	
霧峰區	20.7	59.9	12.5	0.0	6.9	0.0	100.0	
烏日區	0.0	79.7	0.0	20.3	0.0	0.0	100.0	

$\chi^2=56.657$   
p-value=0.376

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18. 請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因是?(可複選)

單位：%

項目	救援到場速度慢	救援態度消極	救援效率不佳	救援處置失當	救援裝備不佳	專業能力不佳	其他(註明)	總計
<b>總計</b>	<b>51.3</b>	<b>6.8</b>	<b>38.3</b>	<b>26.6</b>	<b>0.0</b>	<b>63.7</b>	<b>0.0</b>	<b>186.7</b>
<b>性別</b>								
男性	100.0	18.4	71.9	71.9	0.0	71.9	0.0	334.1
女性	22.7	0.0	18.5	0.0	0.0	58.8	0.0	100.0
<b>年齡層</b>								
18-24 歲	49.6	0.0	0.0	0.0	0.0	50.4	0.0	100.0
25-34 歲	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	400.0
35-44 歲	47.2	0.0	52.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
45-54 歲	47.2	0.0	47.2	47.2	0.0	100.0	0.0	241.6
55-64 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
65 歲以上	47.3	47.3	47.3	47.3	0.0	100.0	0.0	289.2
<b>教育程度</b>								
國小及以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
國(初)中	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	44.7	0.0	0.0	0.0	0.0	55.3	0.0	100.0
專科	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
大學	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	400.0
研究所及以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	500.0
<b>職業別</b>								
白領階級	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	400.0
藍領階級	29.2	0.0	23.9	0.0	0.0	46.9	0.0	100.0
商店老闆/工商	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
企業投資者	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專業技術人員	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自由業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休	32.5	32.5	32.5	32.5	0.0	100.0	0.0	230.1
無業/待業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表18. 請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因是?(可複選)(續)

單位：%

項目	救援到場速度慢	救援態度消極	救援效率不佳	救援處置失當	救援裝備不佳	專業能力不佳	其他(註明)	總計
<b>總計</b>	<b>51.3</b>	<b>6.8</b>	<b>38.3</b>	<b>26.6</b>	<b>0.0</b>	<b>63.7</b>	<b>0.0</b>	<b>186.7</b>
<b>居住區</b>								
中區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
西區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
西屯區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南屯區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北屯區	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	500.0
豐原區	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	400.0
大里區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
太平區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大甲區	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
和平區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
清水區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
梧棲區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
沙鹿區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新社區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
神岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大雅區	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
潭子區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
后里區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
石岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
外埔區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
龍井區	100.0	0.0	41.8	41.8	0.0	41.8	0.0	225.4
大肚區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
霧峰區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
烏日區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0

附表19. 請問您是否參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動？

單位：%

項目	是	否	不知道/ 拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>18.1</b>	<b>80.4</b>	<b>1.6</b>	100.0	
<b>性別</b>					$\chi^2=0.100$ p-value=0.751
男性	18.3	80.1	1.6	100.0	
女性	17.8	80.7	1.6	100.0	
<b>年齡層</b>					$\chi^2=5.487$ p-value=0.359
18-24 歲	19.1	79.7	1.2	100.0	
25-34 歲	19.6	77.4	3.0	100.0	
35-44 歲	15.2	83.9	0.8	100.0	
45-54 歲	19.6	79.7	0.7	100.0	
55-64 歲	18.9	80.0	1.1	100.0	
65 歲以上	15.3	81.9	2.8	100.0	
* <b>教育程度</b>					$\chi^2=12.891$ p-value=0.024
國小及以下	10.5	87.8	1.6	100.0	
國（初）中	15.4	83.4	1.2	100.0	
高中（職）	17.6	81.5	0.9	100.0	
專科	20.4	78.4	1.2	100.0	
大學	21.0	78.8	0.2	100.0	
研究所及以上	20.5	78.1	1.3	100.0	
未回答	18.6	56.6	24.8	100.0	
*** <b>職業別</b>					$\chi^2=32.895$ p-value=0.000
白領階級	19.1	80.9	0.0	100.0	
藍領階級	19.0	79.1	1.9	100.0	
商店老闆/工商	15.7	84.3	0.0	100.0	
企業投資者					
專業技術人員	32.8	64.7	2.5	100.0	
自由業	14.6	85.4	0.0	100.0	
學生	19.0	81.0	0.0	100.0	
家庭主婦	13.2	86.4	0.4	100.0	
退休	18.5	80.3	1.2	100.0	
無業/待業	16.2	82.3	1.5	100.0	
拒答	10.6	62.7	26.8	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19. 請問您是否參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動?(續)

單位：%

項目	是	否	不知道/ 拒答	總計	
<b>總計</b>	<b>18.1</b>	<b>80.4</b>	<b>1.6</b>	100.0	
<b>居住區</b>					
中區	15.2	75.3	9.5	100.0	
東區	8.5	89.9	1.5	100.0	
西區	24.6	72.2	3.2	100.0	
南區	25.0	71.7	3.3	100.0	
北區	16.6	83.4	0.0	100.0	
西屯區	12.4	87.6	0.0	100.0	
南屯區	16.6	82.3	1.1	100.0	
北屯區	21.0	78.3	0.6	100.0	
豐原區	11.8	85.3	3.0	100.0	
大里區	17.3	81.6	1.1	100.0	
太平區	17.9	80.9	1.2	100.0	
大甲區	20.7	79.3	0.0	100.0	
和平區	46.2	53.8	0.0	100.0	
清水區	23.4	70.8	5.8	100.0	
梧棲區	15.4	79.0	5.6	100.0	
沙鹿區	9.0	91.0	0.0	100.0	
東勢區	20.3	79.7	0.0	100.0	
新社區	8.5	91.5	0.0	100.0	
神岡區	19.5	80.5	0.0	100.0	
大雅區	19.3	79.6	1.1	100.0	
潭子區	19.1	78.3	2.7	100.0	
后里區	24.2	69.7	6.1	100.0	
石岡區	32.5	67.5	0.0	100.0	
外埔區	17.3	82.7	0.0	100.0	
大安區	14.3	85.7	0.0	100.0	
龍井區	28.3	69.1	2.5	100.0	
大肚區	9.5	87.3	3.2	100.0	
霧峰區	19.4	80.6	0.0	100.0	
烏日區	22.4	77.6	0.0	100.0	

$\chi^2=39.643$   
p-value=0.071

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 20. 請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動是否滿意?

單位：%

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/拒答	總計	
總計	16.5	63.6	15.8	0.9	0.3	3.0	100.0	
a 性別								$\chi^2=3.154$ p-value=0.207
男性	15.5	67.4	13.2	0.4	0.0	3.6	100.0	
女性	17.5	59.7	18.6	1.4	0.5	2.4	100.0	
a 年齡層								$\chi^2=9.993$ p-value=0.441
18-24 歲	11.9	73.6	11.4	3.1	0.0	0.0	100.0	
25-34 歲	15.7	66.9	10.5	0.0	0.0	6.9	100.0	
35-44 歲	11.5	66.8	16.0	0.0	0.0	5.7	100.0	
45-54 歲	16.4	61.4	17.7	1.2	1.2	2.1	100.0	
55-64 歲	20.8	56.8	22.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
65 歲以上	26.8	51.1	19.9	2.1	0.0	0.0	100.0	
a 教育程度								$\chi^2=34.026$ p-value=0.000
國小及以下	11.1	43.7	41.3	0.0	0.0	3.9	100.0	
國(初)中	28.3	57.7	14.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
高中(職)	24.6	60.5	12.1	0.0	0.8	2.0	100.0	
專科	9.2	71.1	19.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
大學	13.0	64.4	15.1	0.0	0.0	7.6	100.0	
研究所及以上	4.6	74.3	8.7	12.4	0.0	0.0	100.0	
未回答	0.0	84.6	8.1	7.3	0.0	0.0	100.0	
a 職業別								$\chi^2=18.025$ p-value=0.322
白領階級	10.9	66.2	16.5	0.0	0.0	6.4	100.0	
藍領階級	17.8	60.0	18.8	0.0	0.0	3.4	100.0	
商店老闆/工商 企業投資者	15.1	39.2	31.1	0.0	6.5	8.1	100.0	
專業技術人員	16.0	70.0	9.2	4.9	0.0	0.0	100.0	
自由業	41.7	51.2	7.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
學生	16.9	72.4	10.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
家庭主婦	17.6	64.7	14.9	0.0	0.0	2.8	100.0	
退休	22.7	58.4	16.9	2.0	0.0	0.0	100.0	
無業/待業	4.9	62.6	25.1	0.0	0.0	7.4	100.0	
拒答	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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20. 請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動是否滿意?(續)

單位：%

項目	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	不知道/ 拒答	總計	
總計	16.5	63.6	15.8	0.9	0.3	3.0	100.0	
a 居住區								
中區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
東區	12.9	62.0	25.1	0.0	0.0	0.0	100.0	
西區	44.2	55.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
南區	13.0	57.4	23.4	0.0	0.0	6.2	100.0	
北區	13.2	59.7	20.2	0.0	0.0	6.9	100.0	
西屯區	20.0	47.4	32.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
南屯區	14.4	65.4	20.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
北屯區	7.7	69.2	12.9	8.1	0.0	2.1	100.0	
豐原區	10.9	63.1	9.9	0.0	0.0	16.2	100.0	
大里區	19.3	51.0	29.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
太平區	9.0	64.4	26.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
大甲區	27.0	65.8	0.0	0.0	0.0	7.1	100.0	
和平區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
清水區	17.6	66.7	15.7	0.0	0.0	0.0	100.0	
梧棲區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
沙鹿區	14.1	73.7	12.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
東勢區	8.0	56.7	0.0	0.0	0.0	35.3	100.0	
新社區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
神岡區	0.0	84.2	0.0	0.0	0.0	15.8	100.0	
大雅區	25.0	64.0	11.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
潭子區	13.9	60.5	25.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
后里區	39.4	31.1	29.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
石岡區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
外埔區	19.5	80.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
大安區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
龍井區	31.4	55.8	12.8	0.0	0.0	0.0	100.0	
大肚區	20.1	57.7	0.0	0.0	22.2	0.0	100.0	
霧峰區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
烏日區	24.1	49.2	26.7	0.0	0.0	0.0	100.0	

$\chi^2=69.914$   
p-value=0.100

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21. 請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因是?(可複選)

單位：%

項目	宣導次數太少	宣導方式不夠周全醒目	宣導內容不夠生動有趣	宣導內容艱深不易理解	其他(請敘明)	總計
<b>總計</b>	<b>0.0</b>	<b>60.0</b>	<b>0.0</b>	<b>40.0</b>	<b>0.0</b>	100.0
<b>性別</b>						
男性	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
女性	0.0	73.2	0.0	26.8	0.0	100.0
<b>年齡層</b>						
20-24 歲	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
25-34 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
45-54 歲	0.0	50.2	0.0	49.8	0.0	100.0
55-64 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
65 歲以上	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
<b>教育程度</b>						
國小及以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
專科	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
研究所及以上	0.0	63.4	0.0	36.6	0.0	100.0
拒答	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
<b>職業別</b>						
白領階級	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領階級	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
商店老闆/工商 企業投資者	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
專業技術人員	0.0	63.4	0.0	36.6	0.0	100.0
自由業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
無業/待業	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表21. 請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因是?(可複選)(續)

單位：%

項目	宣導次數太少	宣導方式不夠周全醒目	宣導內容不夠生動有趣	宣導內容艱深不易理解	其他(請敘明)	總計
總計	0.0	60.0	0.0	40.0	0.0	100.0
居住區						
中區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
西區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
西屯區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南屯區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北屯區	0.0	48.7	0.0	51.3	0.0	100.0
豐原區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大里區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
太平區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大甲區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
和平區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
清水區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
梧棲區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
沙鹿區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
東勢區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
新社區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
神岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大雅區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
潭子區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
后里區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
石岡區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
外埔區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
龍井區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大肚區	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
霧峰區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
烏日區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

附表22. 請問您認為臺中市政府消防局應加強哪些類型的宣導活動？(可複選)

單位：%

項目	119 救護車 救護服務 方面	火災預 防 方面	天然災害 搶救方面	危險物品 管理方面	其他 (請敘明)	總計
<b>總計</b>	<b>53.1</b>	<b>54.2</b>	<b>47.7</b>	<b>45.7</b>	<b>11.0</b>	211.7
<b>性別</b>						
男性	52.7	58.9	53.6	49.7	11.8	226.7
女性	53.4	49.4	41.9	41.7	10.3	196.7
<b>年齡層</b>						
18-24 歲	53.9	46.6	35.1	35.4	8.7	179.7
25-34 歲	48.6	49.6	48.9	43.3	11.3	201.8
35-44 歲	45.9	56.9	45.8	45.0	9.7	203.2
45-54 歲	57.6	60.4	53.0	51.3	11.3	233.7
55-64 歲	58.5	56.4	50.7	50.3	11.0	226.8
65 歲以上	58.0	52.8	50.8	48.2	15.1	224.9
<b>教育程度</b>						
國小及以下	59.8	57.5	49.6	48.3	14.8	230.0
國(初)中	48.9	53.8	47.6	52.8	15.4	218.4
高中(職)	52.8	54.3	50.1	45.9	10.9	214.1
專科	55.8	54.8	47.6	44.4	7.5	210.2
大學	53.9	55.6	46.5	48.0	6.9	211.0
研究所及以上	44.6	53.5	49.3	34.4	5.4	187.3
未回答	37.7	26.2	21.5	15.5	48.0	149.0
<b>職業別</b>						
白領階級	56.0	58.5	50.7	44.4	6.2	215.7
藍領階級	52.0	56.4	46.5	45.0	9.5	209.3
商店老闆/工商 企業投資者	58.0	48.9	43.2	42.6	6.6	199.4
專業技術人員	41.8	52.1	45.5	42.3	5.1	186.9
自由業	54.5	56.9	52.6	49.9	11.3	225.2
學生	53.7	52.0	48.1	39.0	8.7	201.5
家庭主婦	55.1	56.2	51.5	51.6	13.3	227.7
退休	54.0	49.8	50.4	49.9	15.1	219.2
無業/待業	57.1	55.9	42.0	47.2	9.7	211.9
拒答	35.1	20.4	14.8	17.4	53.9	141.7

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 22. 請問您認為臺中市政府消防局應加強哪些類型的宣導活動？(可複選)(續)

單位：%

項目	119 救護車 救護服務 方面	火災預 防 方面	天然災害 搶救方面	危險物品 管理方面	其他 (請敘明)	總計
總計	53.1	54.2	47.7	45.7	11.0	211.7
居住區						
中區	52.0	40.0	44.2	48.8	24.4	209.6
東區	55.6	45.5	51.7	44.6	9.5	206.9
西區	53.8	46.3	50.8	38.6	6.4	196.0
南區	36.7	49.7	40.0	33.1	10.4	169.9
北區	60.8	49.5	38.0	44.9	5.7	199.0
西屯區	53.0	52.1	38.2	37.4	8.6	189.4
南屯區	56.3	42.1	39.7	41.0	16.1	195.2
北屯區	57.3	49.9	39.0	37.9	8.5	192.6
豐原區	57.8	63.8	57.5	67.8	16.6	263.4
大里區	51.0	56.8	47.5	42.5	10.2	208.0
太平區	53.4	51.3	41.1	39.6	9.4	194.9
大甲區	47.4	65.9	58.9	55.3	12.6	240.0
和平區	63.8	67.9	64.8	64.8	0.0	261.2
清水區	62.0	60.4	58.9	57.8	9.0	248.1
梧棲區	54.9	66.5	63.0	51.0	16.3	251.8
沙鹿區	50.8	60.4	67.2	56.1	3.1	237.5
東勢區	60.3	60.8	55.7	49.8	5.9	232.6
新社區	18.4	38.8	36.8	32.7	25.3	152.0
神岡區	47.4	58.1	54.7	46.9	19.9	227.0
大雅區	45.7	61.5	59.2	64.0	7.3	237.7
潭子區	60.1	60.1	62.0	59.7	7.7	249.6
后里區	39.5	45.0	37.8	39.9	21.0	183.3
石岡區	54.4	44.0	54.5	44.0	14.1	211.0
外埔區	66.6	75.7	60.1	54.9	10.8	268.1
大安區	44.2	44.2	42.7	28.4	25.7	185.2
龍井區	59.9	60.9	52.1	52.1	14.0	239.1
大肚區	69.0	73.8	55.0	58.9	7.0	263.8
霧峰區	34.3	53.3	35.9	35.0	14.2	172.8
烏日區	44.2	43.4	41.4	30.8	18.3	178.1

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 119 專線服務、救護與災害搶救滿意度民意調查問卷

## 【開場白】

您好，我們是臺中市政府委託的「○○電話訪問中心」，想了解市民對本市 119 專線服務、救護與災害搶救滿意度的情形，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】

(一)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 18 歲了嗎？（若未滿 18 歲，則請年滿 18 歲的家人接受訪問）

- (1)年滿 18 歲（繼續訪問）                      (2)未滿 18 歲（中止訪問）

(二)F3、請問您居住在那一區？

- (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）

**【本次問卷內之災害搶救係指天然災害(如風災、水災、地震...)及火災等】**

F4、請問您近三年內是否曾撥打 119 專線向消防局尋求救護或災害搶救？

- (1)是                      (2)否                      (答(1)者請跳答第 1 題，餘請續答 F5)

F5、請問您近三年內是否曾接觸過消防局 119 救護服務或災害搶救等經驗？

- (1)是                      (2)否                      (答(1)者請跳答第 7 題，餘則中止訪問)

## 【主要問項】

### 一、臺中市民眾對 119 專線服務的滿意度

- 1、請問您對於 119 專線電話接通速度是否滿意？  
(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意  
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
- 2、請問您對於 119 專線服務人員受理電話交談態度是否滿意？  
(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意  
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
- 3、請問您對於 119 專線服務人員受理電話交談音量是否滿意？  
(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意  
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
- 4、請問您對於 119 專線服務人員受理案件專業度是否滿意？  
(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意  
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
- 5、請問您對於 119 專線服務人員受理通話時的處理速度是否滿意？  
(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意  
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答
- 6、請問您對於 119 專線服務人員整體服務品質是否滿意？  
(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意  
(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

### 二、臺中市民眾對救護服務的滿意度

- 7、請問您是否知道 119 救護車係載送緊急傷病患用？  
(1)是 (2)否 (3)拒答
- 8、請問您是否知道 119 救護車運送緊急傷病患時，必須就近送醫？  
(1)是 (2)否 (3)拒答
- 9、請問您是否認同 119 救護車送醫時，若指定醫院就醫時須另行收費？  
(1)是 (2)否 (3)不知道/拒答
- 10、請問您是否知道 119 救護車為保安全，家屬禁止乘坐救護車後座之規定？  
(1)是 (2)否 (3)拒答
- 11、請問您是否曾接觸過 119 救護車救護服務？  
(1)是 (2)否 (答(1)者請續答第 12 題，餘請跳答第 14 題)

12、請問您對救護人員整體服務品質是否滿意?

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

(答(4)或(5)者請續答第 13 題，餘請跳答第 14 題)

13、請問您對救護人員整體服務品質不滿意的原因是?(可複選)

- (1)救援到場速度慢      (2)救護態度消極      (3)現場急救處置不當  
(4)未顧及家屬感受      (5)未主動告知權益      (6)其他(註明)

### 三、臺中市民眾對災害搶救工作的滿意度

14、請問您是否知道目前本市「捕蛇除蜂」之為民服務項目係由消防局處理，其餘動物則由農業局動保處處理?

- (1)是      (2)否      (3)拒答

15、請問您是否同意屬於緊急危難之救援工作才由消防人員處理，使得消防資源能有效利用?

- (1)是      (2)否      (3)不知道/拒答

16、請問您是否曾接觸過消防局災害搶救工作?

- (1)是      (2)否      (答(1)者請續答第 17 題，餘請跳答第 19 題)

17、請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作是否滿意?

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

(答(4)或(5)者請續答第 18 題，餘請跳答第 19 題)

18、請問您對於本市各種災害現場救災人員執行救援工作不滿意的原因是?(可複選)

- (1)救援到場速度慢      (2)救援態度消極      (3)救援效率不佳  
(4)救援處置失當      (5)救援裝備不佳      (6)專業能力不佳  
(7)其他(請敘明)

### 四、臺中市民眾對消防局舉辦之各項宣導活動的滿意度

19、請問您是否參加過臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動?

- (1)是      (2)否      (3)不知道/拒答

(答(1)者請續答第 20 題，餘請跳答第 22 題)

20、請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動是否滿意?

- (1)非常滿意      (2)滿意      (3)普通      (4)不滿意

(5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

(答(4)或(5)者請續答第 21 題，餘請跳答第 22 題)

21、請問您對於臺中市政府消防局舉辦之各項宣導活動不滿意的原因是?(可複選)

(1)宣導次數太少 (2)宣導方式不夠周全醒目 (3)宣導內容不夠生動有趣  
(4)宣導內容艱深不易理解 (5)其他(請敘明)

22、請問您認為臺中市政府消防局應加強哪些類型的宣導活動?(可複選)

(1) 119 救護車救護服務方面 (2)火災預防方面 (3)天然災害搶救方面  
(4)危險物品管理方面 (5)其他(註明)

### 【基本資料】

23、性別?

(1)女 (2)男

24、請問您今年幾歲?

(1)18-24 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

25、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 (5)大學 (6)研究所及以上  
(7)未回答

26、職業?

(1)白領(公司行號行政機關職員/業務代表/軍官)  
(2)藍領(工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工/士官兵)  
(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

問卷到此全部結束，謝謝您接受我們的訪問