

主計處統計通報

第 101-006 號

101 年 9 月

治安滿意度持續進步的臺中市

為瞭解本市市民對本市整體治安及警察服務品質滿意程度，自 95 年起每年均持續辦理臺中市民眾對整體治安及警察服務品質滿意度調查。茲將近 3 年（99 年至 101 年）數據變化狀況整理如后：

一、市民對警察整體服務品質滿意度三年來提升 29.0 個百分點

在「警察整體服務品質滿意度」方面，101 年本市整體洽公環境滿意度為 83.5%、受理市民報案、洽詢、請求協助之整體服務滿意度為 72.2%，住家附近的警察整體服務品質滿意度為 66.0%；除警察人員執法過程滿意度 54.7% 外，餘警察整體服務品質滿意度項目皆大於 6 成。在不滿意方面，以整體洽公環境不滿意度最低，為 12.0%。（詳見表 1）

101 年本市各項警察整體服務品質滿意度皆較上年度增加，其中整體洽公環境滿意度大幅上升了 22.2 個百分點最多，其次是整體服務品質滿意度增加 16.2 個百分點，再其次是警察人員執法過程滿意度增加 9.0 個百分點。觀察近三年本市各項警察整體服務品質滿意度，全數呈現上升趨勢，其中以整體洽公環境較 99 年增加 31.4 個百分點及整體服務品質滿意度較 99 年增加 29.0 個百分點績效優越，近兩年住家附近的警察整體服務品質滿意度、受理市民報案、洽詢、請求協助之整體服務滿意度及整體洽公環境滿意度皆穩定維持在 6 成 1 至 8 成 3 之間，再觀察近三年民眾對警察整體服務品質不滿意度，除整體洽公環境增加 1.0 個百分點外，餘均呈下降情況，尤以整體服務品質不滿意度下降 24.2 個百分點最多，顯示臺中市政府警察局在維持警察整體服務品質的堅持與用心。（詳見表 1）

二、101 年臺中市各項治安滿意度均明顯改善，尤以整體治安滿意度較 99 年增加 22.9 個百分點最顯著

在「治安滿意度」方面，101年臺中市民眾對住家附近治安狀況滿意度為67.4%、整體治安狀況滿意度44.7%、犯罪預防宣導工作表現滿意度32.5%。在不滿意方面，仍是住家附近治安狀況不滿意度最低，為19.5%。（詳見表2）

與上年度比較，101年本市各項治安滿意度皆較上年度增加，其中以犯罪預防宣導工作表現增加8.6個百分點最多，其次是整體治安狀況增加7.6個百分點，再其次是住家附近治安狀況增加3.2個百分點。觀察近三年本市各項治安滿意度，除100年犯罪預防宣導工作表現滿意度23.9%稍微下降，其餘皆呈現上升趨勢，其中以整體治安狀況滿意度較99年增加22.9個百分點最顯著，近兩年住家附近治安狀況亦穩定維持在6成4以上，再觀察近三年民眾對三項治安問項不滿意程度均呈下降情況，尤以對整體治安不滿意度較99年降低23.8個百分點最多，顯示臺中市政府警察局在維護市民治安不遺餘力並逐漸受到市民的肯定。（詳見表2）

三、「強盜/搶奪」、「竊盜」仍是市民近年最關心的犯罪類型

調查結果顯示本市101年五項「警察整體服務品質滿意度」及三項「治安滿意度」三年來明顯提升，表示市府用心、民眾甘心。但由民調中發現「強盜/搶奪」、「竊盜」依然是市民近年來最關心的犯罪類型，另外「酒後駕車」則是101年度起首次進入前四項民眾關心的犯罪類型，亦是市民認為需加強犯罪預防宣導的要項之一。故加強巡邏勤務提高見警率，主動積極的辦案態度，使市民感受到生命及居住安全的保障，將是對警察同仁的最大肯定。

表1、近三年臺中市警察整體服務品質滿意度比較表

單位：%

年度		住家附近的 警察整體 服務品質 (全體受訪者)	受理民眾報案 、洽詢、請求協 助之整體服務 (有報案經驗者)	整體洽公環境 (有洽公經驗者)	警察人員執法 過程滿意度 (全體受訪者)	整體服務品質 (全體受訪者)
99年	滿意	48.6	52.4	52.1	...	32.3
	普通	11.7	10.2	9.5	...	13.8
	不滿意	23.9	34.3	11.0	...	41.0
	不知道/拒答	15.8	3.1	27.3	...	12.9
100年	滿意	63.1	64.5	61.3	45.7	45.1
	普通	7.5	4.5	7.1	8.3	11.2
	不滿意	19.2	29.7	12.9	25.1	30.8
	不知道/拒答	10.2	1.3	18.7	21.0	13.0
101年	滿意	66.0	72.2	83.5	54.7	61.3
	普通	7.6	2.8	3.7	6.5	6.6
	不滿意	16.3	24.4	12.0	18.9	16.8
	不知道/拒答	10.1	0.6	0.9	19.9	15.3
較100年度 增減百分點	滿意	2.9	7.7	22.2	9.0	16.2
	不滿意	-2.9	-5.3	-0.9	-6.2	-14.0
較99年度 增減百分點	滿意	17.4	19.8	31.4	...	29.0
	不滿意	-7.6	-9.9	1.0	...	-24.2

註：1、滿意=滿意+非常滿意，不滿意=不滿意+非常不滿意。

2、因四捨五入關係,百分比總和可能不為100.0%。

3、99年辦理的調查沒有「警察人員執法過程滿意度」問項。

表2、近三年臺中市治安滿意度比較表

單位：%

年度		住家附近治安狀況 (全體受訪者)	整體治安狀況 (全體受訪者)	犯罪預防宣導工作表現 (全體受訪者)
99年	滿意	49.4	21.8	24.9
	普通	17.0	8.4	7.9
	不滿意	32.4	64.5	54.0
	不知道/拒答	1.3	5.4	13.1
100年	滿意	64.2	37.1	23.9
	普通	12.8	9.7	8.4
	不滿意	21.3	49.4	53.7
	不知道/拒答	1.8	3.8	14.0
101年	滿意	67.4	44.7	32.5
	普通	11.5	10.1	6.6
	不滿意	19.5	40.7	45.8
	不知道/拒答	1.7	4.5	15.2
較100年度 增減百分點	滿意	3.2	7.6	8.6
	不滿意	-1.8	-8.7	-7.9
較99年度 增減百分點	滿意	18.0	22.9	7.6
	不滿意	-12.9	-23.8	-8.2

註：1、滿意=滿意+非常滿意，不滿意=不滿意+非常不滿意。

2、因四捨五入關係,百分比總和可能不為100.0%。

