雲林縣消防局104年度專題統計分析
消　防　業　務　調　查　報　告

中　華　民　國　104　年　6　月

【摘要】

104 年度本局消防業務調查於 104 年 5 月 7 日至 5 月 21 日採電話訪問方式進行，針對曾報案救護救災之民眾及曾接受本局執行消防安檢之單位進行抽樣訪問。總計撥打 1,839 通電話，完成 400 份有效樣本。

【調查發現】

關於本局各項救災救護服務品質中以119受理報案人員的服務態度(98.5%)受到較多民眾肯定；而抵達災害現場速度(89.0%)仍是本局未來須持續精進之項目。

辦理消防安檢的服務評價方面，以消防安檢人員的專業能力(99.0%)受到較多民眾肯定，但仍有少數民眾反映如「承辦人不在、代理人亦無法代理」、「業務交接未確實」等狀況。

最後，九成六(95.7%)的民眾對本局消防整體施政表現感到滿意，但在案件處理速度、防火宣導上仍需加強，消防教育訓練及救護救災抵達現場速度亦是民眾所關心之項目。

【調查建議】

一、透過出勤流程調整、編排火警任務編組表及反覆檢討火災個案並模擬演練方式提升救災效率。

二、從內部教育訓練著手，落實職務代理人制度，提升民眾對安檢人

員的優良評價。

三、研擬辦理消防安全教育講習，透過實地演習及轄區內重大火災案例或階段性火災統計，製成書面教材，喚起民眾對火災之警覺，加強防火意識。

【壹、調查過程與方法】

一、調查地區

雲林縣全區。

二、調查對象

曾接受本局消防安檢之事業單位及曾報案救護、救災之民眾。

三、調查方法

以電話訪問方式進行，採用玉瑪科技的WIN-CAMI電腦輔助電話訪問系統，可藉由電腦系統的輔助，有效降低訪員主觀介入所造成之誤差。

四、抽樣方法

(一)曾經接受本局救護、救災服務民眾

採簡單隨機抽樣法，以本局提供曾經接受本局救護、救災服務民眾為母體。經刪除姓名及電話重複、電話號碼不完整之樣單後，總計有4,378筆民眾資料，並以此作為調查清冊使用。

(二)曾經接受本局消防安檢之廠商

採用分層比例隨機抽樣法，以本局提供之廠商名冊為母體。經刪除電

話重複、電話號碼不完整之樣單後，總計有1,714筆廠商資料，並以此作為調查清冊使用。

五、抽樣人數及抽樣誤差

本次調查完成有效樣本數400份，在95%信賴度下，抽樣誤差為±4.73%。

六、調查時間

本次一般民眾調查訪問時間係於民國104年5月7日至5月21日， 下午1點00分至9點00分進行之。

七、資料處理分析方法

(一)資料處理

本調查電訪完畢，經由SAS/SPSS統計軟體進行分析與檢定。

(二)分析方法

1.樣本代表性檢定

即進行樣本與母體之檢定，檢定抽樣樣本與母體結構之性別、年齡是否有顯著差異，以確保推論之有效性。

2.頻次分析

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

八、接觸紀錄表

本次調查總共撥出 1,839 通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之 687 通電話，實際接通電話數為 1,152 通，其接通率為 62.6%。而在扣除非人為因素後，訪問成功率為 34.7%，拒訪及中止訪問率則為 65.3%。

【貳、調查內容】

S1.受訪者身份別

(01)曾報案救護、救災服務之民眾　【續問Q1】

(02)接受消防安檢之事業單位　【跳問Q7】

一、救護、救災服務品質評價【Q1-Q6 僅訪問接受救護、救災之民眾】

Q1.請問，您對雲林縣消防局 **119 受理報案人員**的服務態度滿不滿意?

(01)非常滿意　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

Q2.請問，您對雲林縣消防局**救護人員**的服務態度滿不滿意?

(01)非常滿意　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

Q3.請問，您對雲林縣消防局**救災人員**現場救災時的服務態度滿不滿意?

(01)非常滿意　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

Q4.請問，您對雲林縣消防局消防人員**抵達災害現場的速度**滿不滿意?

(01)非常滿意　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

Q5.請問，您對雲林縣消防局救護、救災人員的**行政效率**滿不滿意?

(01)非常滿意　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

Q6.請問，您對雲林縣消防局救護、救災人員的**專業能力**滿不滿意?

(01)非常滿意　　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

二、消防安檢服務品質評價【Q7-Q12 僅訪問接受消防安檢之事業單位】

Q7.請問，您對雲林縣消防局執行消防安檢人員的**服務態度**滿不滿意?

(01)非常滿意　　【續問 Q8、Q10】

(02)有點滿意　　【續問 Q8、Q10】

(03)不太滿意　　【續問 Q8、Q9】

(04)非常不滿意　　【續問 Q8、Q9】

(98)不知道/無意見/未回答　　【續問 Q8、Q10】

Q8.請問，您對雲林縣消防局執行消防安檢人員的**行政效率**滿不滿意?

(01)非常滿意　　【跳問 Q10】

(02)有點滿意　　【跳問 Q10】

(03)不太滿意　　【續問 Q9、Q10】

(04)非常不滿意　　【續問 Q9、Q10】

(98)不知道/無意見/未回答　　【跳問 Q10】

Q9.請問，您對雲林縣消防局執行安檢人員的「執行勤務的態度或行政效率」感到**不滿意的原因**為何?(可複選)

(01)承辦人員對法令規章不熟

(02)承辦人員態度不友善

(03)速度太慢

(04)補件不一次說明清楚

(05)時常找不到承辦人

(06)承辦人不在，代理人亦無法代理

(97)其他_____(訪員請註明答案)

(98)不知道/無意見/未回答

Q10.請問在申請會勘、會審案件或消防安全檢查時，執行安檢人員對於要改善的部分，有沒有一次清楚告知？

(01)有

(02)沒有

(98)不知道/無意見/未回答

Q11.請問，您對雲林縣消防局執行消防安檢人員的**專業能力**滿不滿意?

(01)非常滿意　　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

Q12.請問，您有沒有曾經遭遇或聽說，雲林縣消防局執行安檢人員指定、暗示或推薦某種消防器材廠牌或廠商之情形？

(01)有，請問情況_____

(02)沒有

(98)不知道/無意見/未回答

四、整體施政建議

Q13.請問，您認為雲林縣消防局**最須改善的事項**為何？【可複選】

(01)承辦人員執行業務的專業性

(02)承辦人員的服務態度

(03)處理速度

(04)洽公空間環境與設備

(05)承辦人不在，代理人無法代理

(97)其他，請說明_____

(98)不知道/無意見/未回答

Q14.請問，您認為雲林縣消防局**最須改善的業務**為何？【可複選】

(01)防火宣導　　(07)消防廳舍興建

(02)消防檢查　　(08)消防設備採購

(03)災害搶救　　(09)一般行政業務

(04)災情查報　　(97)其他，請說明_____

(05)緊急救護　　(98)不知道/無意見/未回答

(06)火災調查

(98)不知道/無意見/未回答

Q15.請問，您對雲林縣消防局**整體施政表現**滿不滿意?

(01)非常滿意　　(04)非常不滿意

(02)有點滿意　　(98)不知道/無意見/未回答

(03)不太滿意

Q16.對於雲林縣消防局的相關施政措施，能否請您提供**寶貴意見**，以供消防局參考。

(97)建議內容:_____

(98)沒有

以下請問您一些基本資料，作為研究分析之用

基本資料

Q17.性別：

(01)男性　　(02)女性

Q18.請問，您今年幾歲？(未填答者，非合格受訪者，請結束訪問)

(01)19歲以下　　(02)20-29歲

(03)30-39歲　　(04)40-49歲

(05)50-59歲　　(06)60歲及以上

Q19.教育程度：

(01)國中以下　　(02)高中（職）

(03)專科　　(04)大學

(05)研究所以上　　(98)拒答

Q20.請問，您位於雲林縣哪一個鄉鎮市：

(01)斗六市	(06)大埤鄉	(11)虎尾鎮	(16)東勢鄉
(02)林內鄉	(07)西螺鎮	(12)土庫鎮	(17)四湖鄉
(03)莿桐鄉	(08)二崙鄉	(13)元長鄉	(18)北港鎮
(04)斗南鎮	(09)崙背鄉	(14)褒忠鄉	(19)水林鄉
(05)古坑鄉	(10)麥寮鄉	(15)台西鄉	(20)口湖鄉
(21)其他地區			

【參、調查發現】

在本次調查方面，共訪問21項議題，分別是9題單選題，3題複選題及4題開放題；其餘5題為受訪者基本資料。

另外，在進行調查結果分析時，單選題將與基本資料進行交叉分析與檢定，以探討受訪者這些議題上的意見、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，在此特予說明。

本調查各項表格之百分比數值總計若有未達 **100.0%**之現象，此係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特予說明。

一、 救災救護服務品質評價

(一) 受理報案人員服務態度滿意度

針對本局救災救護服務品質調查顯示， 約有九成九(98.5%)的民眾對於本局受理報案人員服務態度感到滿意(包含非常滿意 60.5%及還算滿意 38.0%)；反之，則有 1.0%的民眾認為不滿意(包含不太滿意 0.5%及非常不滿意 0.5%)；最後 0.5%的民眾未表示意見。

(二) 救護人員服務態度滿意度

進一步了解對於救護救災人員服務品質發現，約有九成七(97.0%) 的民眾對於本局救護人員服務態度感到滿意(包含非常滿意 63.0%及還算滿意 34.0%)；反之，則有 2.0%的民眾認為不滿意(包含不太滿意 1.0%及非常不滿意 1.0%)；最後 1.0%的民眾未表示意見。

(三) 救災人員服務態度滿意度

在救災人員方面，有九成二(92.0%)的民眾對於本局救災人員服務態度感到滿意(包含非常滿意 58.5%及還算滿意 33.5%)；反之， 則有 1.5%的民眾認為不滿意(包含不太滿意 1.0%及非常不滿意 0.5%)；最後 6.5%的民眾未表示意見。

(四) 抵達災害現場速度滿意度

抵達災害現場的速度方面，有八成九(89.0%)的民眾對於本局抵達災害現場速度感到滿意(包含非常滿意 50.5%及還算滿意 38.5%)；反

之，則有 7.0%的民眾認為不滿意；最後 4.0%的民眾未表示意見。

(五)　救護救災行政效率滿意度

至於救護救災人員的行政效率部分，有九成三(93.0%)的民眾對於本局救護救災行政效率感到滿意(包含非常滿意 51.0%及還算滿意 42.0%)；反之，則有 4.5%的民眾認為不滿意；最後 2.5%的民眾並未表示意見。

(六)　救護救災專業能力滿意度

最後在救護救災人員的專業能力方面，有九成六(96.0%)的民眾對於本局救護救災專業能力感到滿意(包含非常滿意 53.5% 及還算滿意 42.5%)；反之，則有 2.0%的民眾認為不滿意(包含不太滿意 1.5%及非常不滿意 0.5%)；最後 2.0%的民眾並未表示意見。

二、　消防安檢服務品質評價

(一) 消防安檢人員服務態度滿意度

至於在消防安檢的服務品質評價中，約有九成八(98.0%)的民眾對於本局消防安檢人員服務態度感到滿意(包含非常滿意 44.0%及還算滿意 54.0%)；反之，則有 1.5%的民眾認為不滿意；最後 0.5%的民眾未表示意見。

(二) 消防安檢人員行政效率滿意度

在消防安檢的行政效率方面，約有九成八(98.0%)的民眾對於本局消

防安檢人員行政效率感到滿意(包含非常滿意 39.0%及還算滿意 59.0%)；反之，則有 1.5%的民眾認為不滿意(包含不太滿意 1.0%及非常不滿意 0.5%)；最後 0.5%的民眾未表示意見。

(三) 消防安檢執行不滿意原因

針對不滿意消防安檢人員在執行勤務的態度或行政效率的受檢單位，進一步詢問不滿意的原因，其中各有1位民眾表示「承辦人員態度不友善」、「速度太慢」、「承辦人不在、代理人亦無法代理」及「業務交接未確實」等原因。

可發現民眾對於消防安檢的疑慮集中在行政效率、業務代理與交接方面，可作為本局未來持續提升消防安檢服務品質上的參考。

(四) 消防安檢人員有否詳細說明

針對消防安檢人員於會勘或安檢時，是否有詳細說明改善部分， 約有九成九(98.5%)的民眾表示雲林縣消防局消防安檢人員有詳細說明；反之，則有 1.0%的民眾認為說明不足；最後 0.5%的民眾未對此議題表示意見。

(五) 消防安檢人員專業能力滿意度

在專業能力部分，有九成九(99.0%)的民眾對雲林縣消防局消防安檢人員的專業能力感到滿意(包含非常滿意 45.0%及有點滿意 54.0%)；反之，則有 0.5%的民眾認為仍需改進；最後 0.5%的民眾未

對此議題表示意見。

(六) 安檢人員有否推薦特定消防器材廠牌

針對本局消防安檢人員有否指定、暗示或推薦特定消防器材廠牌或廠商情事問項中，所有的受訪者均表示未曾遭遇相關情況， 故此議題將不進行統計分析，特此說明。

三、 整體施政表現

(一) 本局需改善之事項

在民眾對於本局最需改善之事項方面，有 30 位(7.5%)民眾表示案件處理速度需要加強，其次有 14 位民眾反映洽公環境與設備需要改進，再其次有 12 位(3.0%)民眾表示承辦人員的服務態度有改善之空間。另外有六成九(68.5%)的民眾認為沒有需要改善之事項。

(二) 本局需改善之業務

至於民眾對本局最需改善之業務看法，有一成六(15.5%)的民眾認為防火宣導需要加強，其次有一成二(12.0%)民眾反映消防設備採購需要改進，再其次分別有 7.8%與 7.5%的民眾表示緊急救護與災害搶救是本局最需改善之業務。另外有近四成六(45.5%)的民眾反映沒有需要改善之業務。

(三) 本局整體施政滿意度

最後在民眾對消防局整體施政滿意度的看法中， 約有九成六(95.7%)

的民眾對本局消防整體施政表現感到滿意(包含非常滿意 40.8%及有點滿意 54.9%)；反之，則有 1.0%的民眾認為需要改進； 最後有 3.3%的民眾未對此議題表示意見。

四、　未來施政建議

綜合此次受訪民眾對本局的各項未來施政建議，絕大多數民眾均認為本局於施政表現上已力求完美，並未對此議題詳加描述，但仍各有 2 位民眾分別希望能夠持續舉辦消防教育訓練與提高救護救災抵達現場的速度，與調查中民眾認為需要改善的事項相呼應。

【肆、結論】

一、各項救災救護服務品質中以**119**受理報案人員的服務態度**(98.5%)**受到較多民眾肯定；而抵達災害現場速度**(89.0%)**仍是本局未來須持續精進之項目。

根據此次調查結果，一般民眾對於本局各項救災救護服務品質的評價中，均有超過八成九以上的民眾表示肯定，其中以119受理報案人員的服務態度(98.5%)受到較多民眾的支持，其次為救護人員服務態度(97.0%)；可見民眾對於本局救災救護人員的服務態度有相當高的評價。

但各項服務品質比較中，民眾對於本局在抵達災害現場的速度(89.0%)方面顯然有著較多的疑慮。若未來能持續精進縮短抵達災害

現場的耗時，將有助於提升民眾對本局的觀感。

二、辦理消防安檢的服務評價方面，以消防安檢人員的專業能力(99.0%)受到較多民眾肯定，但仍有少數民眾反映如「承辦人不在、代理人亦無法代理」、「業務交接未確實」等狀況。

受消防安檢單位對於本局辦理消防安檢的服務評價方面，普遍超過九成八以上的民眾感到滿意，其中又以消防安檢人員的專業能力(99.0%)受到較多民眾肯定，其次為消防安檢人員詳細說明改善部分(98.5%)；可見民眾對於本局安檢人員的服務品質有著極高的評價。但進一步了解在接受消防安檢時是否有不滿意之處時，有少數民眾反映如「承辦人不在、代理人亦無法代理」、「業務交接未確實」等原因。若能落實職務代理人制度，未來必能進一步提升民眾在受理消防安檢時的滿意度。

三、九成六(95.7%)的民眾對本局消防整體施政表現感到滿意，但在案件處理速度、防火宣導上仍需加強，消防教育訓練及救護救災抵達現場速度亦是民眾所關心之項目。

民眾對於本局最需改善之事項方面，有30位(7.5%)民眾表示案件處理速度需要加強；民眾對本局最需改善之業務看法，有一成六(15.5%)的民眾認 需要加強，其次有一成二(12.0%)民眾反映消防設備

採購需要改進。

彙整此次受訪民眾對本局的各項未來施政建議，大多民眾均認為本局於施政表現良好，但仍各有2位民眾分別希望能夠持續舉辦消防教育訓練與提高救護救災抵達現場的速度，顯然與前述調查內容相符。

最後在民眾對本局整體施政滿意度的看法中，約有九成六(95.7%)的民眾對本局消防整體施政表現感到滿意，僅有1.0%的民眾認為需要改進。