雲林縣消防局106年度專題統計分析
消　防　業　務　調　查　報　告

中 華 民 國 106 年 9 月

【摘要】

雲林縣消防局106年度消防業務調查於106年6月29日至6月30日採電話訪問方式進行，針對曾報案救護救災民眾及曾接受雲林縣消防局執行消防安檢單位進行抽樣訪問。總計撥打2,028通電話，完成406份有效樣本。

【調查發現】

本次調查發現，雲林縣消防局在各項救災救護服務品質表現均獲得九成以上的高度肯定，其中救護人員服務態度(99.5%)獲得最高評價，而救災人員服務態度(91.6%)及抵達災害現場的速度(92.6%)則為雲林縣消防局未來應先改善之重點。

另外，雲林縣消防局在各項消防安檢服務品質表現均獲得九成八以上的高度支持，其中以消防安檢人員的行政效率(100.0%)得到最高肯定。整體而言，雲林縣消防局的消防安檢服務品質獲得極高的評價，持負面評價者僅占少數。

整體而言，雲林縣消防局整體施政表現獲得九成八(98.0%)的高度支持，但在「處理速度」(5.4%)與「防火宣導」(9.9%)方面仍有進步空間，而「希望提高救護救災抵達現場的速度」(1.7%)及「改善消防人員的救災救護設備」(1.7%)則是受訪者提供給機關之主要建議。

【調查建議】

一、加強救災人員與受災民眾的應對，持續強化人員之同理心及情緒控管；宣導民眾體恤救災人員的辛勞及壓力，並與其進行良性的溝通。

二、定期加強人員的著裝訓練，並思索與地區警察單位合作，請求員警協助開道或發布訊息，請民眾繞道，降低交通堵塞，提高救災人員前往災害現場的速度。

三、更新雲林縣消防局官網的火災預防宣導專區內容；定期或不定期前進社區及校園，規劃安排防火宣導講座，邀請地區民眾踴躍參與。

【壹、調查過程與方法】

一、調查地區

係以雲林縣為調查範圍。

二、調查對象

以曾接受雲林縣消防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

採用電話訪問方式進行，透過電腦輔助電話訪問系統(CATI)，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

以雲林縣消防局提供之曾經接受雲林縣消防局救護、救災服務民眾及消防安檢廠商名冊作為本次調查母體。經刪除姓名、電話重複及電話號碼不完整之樣單後，總計有6,722筆民眾資料及2,288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406份，在95%信賴度下，抽樣誤差為±4.8%。

六、調查時間

本次調查訪問時間係於民國106年6月29日至6月30日，下午1點00分至晚上9點00分進行之。

七、資料處理分析方法

(一)資料處理

本調查完畢，經由EXCEL/SPSS統計軟體進行分析與檢定。

(二)分析方法

1. 頻次分析

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

。

2.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，抽樣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。

八、接觸紀錄表

本次調查總共撥出2,028通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之1,017通電話，實際接通電話數為1,011通，其接通率為49.9%。而在扣除非人為因素後，訪問成功率為40.2%，拒訪及中止訪問率則為59.8%。

【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

(02)有點滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(98)不知道/無意見/未回答

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

三、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？【隨機提示，可複選】

(01)防火宣導

(02)消防檢查

(03)災害搶救

(04)災情查報

(05)緊急救護

(06)火災調查

(07)消防廳舍興建

(08)消防設備採購

(09)一般行政業務

(97)其他，請說明_____

(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】

本調查共訪問 20 項議題，分別是 9 題單選題、3 題複選題及 4 題開放意見題，其餘 4 題為受訪者基本資料。

在調查結果分析部分，單選題將與基本資料進行交叉分析與檢

定，以探討受訪者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

本次調查顯示，約九成八(98.0%)的民眾對於雲林縣消防局119受理報案人員的服務態度感到滿意(含非常滿意57.3%及有點滿意40.7%)；反之，有2.0%認為不滿意(含不太滿意1.5%及非常不滿意0.5%)。

(二)救護人員服務態度滿意度

對於雲林縣消防局救護救災人員的服務態度表現，調查顯示，僅1位(0.5%)受訪者表示不太滿意之外，近乎(99.5%)全部的受訪者均對救護救災人員的服務態度感到滿意(含非常滿意63.7%及有點滿意35.8%)。

(三)救災人員服務態度滿意度

在救災人員方面，約九成二(91.6%)的民眾對於雲林縣消防局救災人員現場救災時的服務態度感到滿意(含非常滿意55.8%及有點滿

意 35.8%)；相反地，有 3.0%覺得不滿意(含不太滿意 2.5%及非常不滿意 0.5%)；而未表示意見者則占 5.4%。

(四)抵達災害現場速度滿意度

有關雲林縣消防局消防人員抵達災害現場速度的表現，約九成三(92.6%)的民眾表示滿意(含非常滿意 51.9%及有點滿意 40.7%)；相對地，有 6.9%認為不太滿意；另有 0.5%未表示意見。

(五)救護救災行政效率滿意度

關於救護救災人員的行政效率，約九成五 (95.0%) 的民眾認為救護救災行政效率表現符合期待(含非常滿意 54.3%及有點滿意 40.7%)；反之，僅 3.5%認為仍有待加強(含不太滿意 2.5%及非常不滿意 1.0%)；另外，有 1.5%未表示意見。

(六) 救護救災專業能力滿意度

而在雲林縣消防局救護救災人員的專業能力方面，約九成七(96.5%)的民眾人員救護救災專業能力表現感到滿意(含非常滿意 58.3%及有點滿意 38.2%)；反之，僅 2.5%認為不滿意(含不太滿意 2.0%及非常不滿意 0.5%)；至於未表示意見者有 1.0%。

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

在消防安檢服務品質方面，約九成九(99.0%)的民眾對於雲林縣

消防局消防安檢人員的服務態度感到滿意(含非常滿意 54.0%及有點滿意 45.0%)；相反地，僅 1.0%覺得不太滿意。

(二)消防安檢人員行政效率滿意度

針對雲林縣消防局執行消防安檢人員的行政效率，全部(100.0%)民眾對於人員的表現均感到滿意(含非常滿意 53.5%及有點滿意 46.5%)。

(三)消防安檢執行不滿意原因

另外，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，結果發現，僅 2 位民眾認為「承辦人員態度不友善」，顯示雲林縣消防局未來應持續強化消防安檢人員的服務態度，以提供更優質的服務品質。

(四)消防安檢人員有否詳細說明

有關在申請會勘、會審案件或消防安全檢查時，約九成八(98.0%)的民眾表示雲林縣消防局執行安檢人員對於要改善的部分，會一次清楚告知；反之，僅 0.5%認為沒有；另有 1.5%則未表示意見。

(五)消防安檢人員專業能力滿意度

在專業能力部分，近乎全部(99.5%)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(含非常滿意 57.9%及有點滿意 41.6%)；相對地，僅 0.5%未表示意見。

(六)消防安檢人員有否推薦特定消防器材廠牌

針對雲林縣消防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進行瞭解，僅1位表示「聽聞須指定消防廠商才能通過安檢」。

三、整體施政表現

(一)雲林縣消防局需改善之事項

針對民眾認為雲林縣消防局最須改善的事項進行調查，發現達七成八(77.8%)的民眾認為沒有需要改善之事項；另一方面，有提出建議事項者，係以「處理速度」(5.4%)所占比例較高，其次是「救護救災器材需要增設更新」，再其次則是「承辦人員的服務態度」(2.5%)。

(二)雲林縣消防局需改善之業務

至於民眾認為雲林縣消防局最須改善之業務，約一成(9.9%)的民眾認為「防火宣導」需要加強，其次是「消防設備採購」(7.6%)，再其次「緊急救護」(6.2%)；另外，還有「消防檢查」(4.2%)、「災害搶救」(3.9%)及「災情查報」(3.7%)等項目是民眾認為需要改善之業務。另一方面，約六成四(63.8%)的民眾則反映雲林縣消防局沒有需要改善之業務。

(三)雲林縣消防局整體施政滿意度

整體來說，約九成八(98.0%)的民眾對於雲林縣消防局的整體施政

表現感到滿意(含非常滿意47.3%及有點滿意50.7%)；反之，僅1.0%認為不太滿意；而未表示意見者則占1.0%。

四、未來施政建議

彙整本次調查民眾對於雲林縣消防局的各項未來施政建議，在有提出相關建議事項者中，係以「希望提高救護救災抵達現場的速度」(1.7%)及「改善消防人員的救災救護設備」(1.7%)所占比例較高；其次是「消防人員數量不足」(1.0%)及「配合公所舉辦消防宣導活動」(1.0%)；再來則是「加強宣導防火觀念」(0.7%)。

【肆、結論】

一、各項救災救護服務品質表現均獲得九成以上的高度肯定，其中救護人員服務態度(99.5%)獲得最高評價，而救災人員服務態度(91.6%)及抵達災害現場的速度(92.6%)則為雲林縣消防局未來應先改善之重點。

根據本次調查，在雲林縣消防局的救災救護服務品質表現方面，係以救護人員服務態度獲得最高的評價，接近全部(99.5%)的受訪者；均滿意其表現；另一方面，救災人員服務態度(91.6%)及抵達災害現場的速度(92.6%)的評價則相對較低，顯示受訪者對於相關的服務表現仍有較高的期待，建議可作為機關未來提升服務品質，應優先加強或改善的項目。

整體來說，106年度的救災救護服務滿意度均獲得九成二以上的肯定，若與105年度相比，其表現則呈現提升或持平之態勢，顯示受訪者對雲林縣消防局在救護救災服務品質的努力及付出給予高度的認同。

二、各項消防安檢服務品質表現均獲得九成八以上的高度支持，其中以消防安檢人員的行政效率(100.0%)得到最高肯定。整體而言，雲林縣消防局的消防安檢服務品質獲得極高的評價，持負面評價者僅占少數。

在雲林縣消防局各項消防安檢服務品質表現方面，所有(100.0%)受訪者均表示消防安檢人員的行政效率符合期待，因此，給予百分百的肯定。至於消防安檢人員服務態度(99.0%)、消防安檢人員解說(98.0%)及消防安檢人員專業能力(99.5%)則同樣獲得受訪者的高度讚賞。若從歷年分析來看，106年度的消防安檢服務滿意度與105年度維持一致的表現。

對於消防安檢人員執行勤務的態度感到不滿意者，進一步詢問其不滿意的原因，發現僅2位表示「承辦人員態度不友善」。

另外，針對安檢人員是否有指定、暗示或推薦特定消防器材廠牌或廠商之情形，近乎全部(99.5%)的受訪者表示未曾遭遇或聽說；反之，僅1位表示「聽聞須指定消防廠商才能通過安檢」。

三、 整體而言，雲林縣消防局整體施政表現獲得九成八(98.0%)的高度支持，但在「處理速度」(5.4%)與「防火宣導」(9.9%)方面仍有進步空間，而「希望提高救護救災抵達現場的速度」(1.7%)及「改善消防人員的救災救護設備」(1.7%)則是提供給機關之主要建議。

有關雲林縣消防局最須改善之事項，調查發現，係以「處理速度」(5.4%)為迫切需要改善的項目，其次為「救護救災器材需要增設更新」(4.2%)，再其次則是「承辦人員的服務態度」(2.5%)。

另外，受訪者認為雲林縣消防局最須改善之業務，則以「防火宣導」(9.9%)為優先改善的業務項目，其次為「消防設備採購」(7.6%)，再來是「緊急救護」(6.2%)。

整體而言，約九成八(98.0%)的受訪者給予雲林縣消防局整體施政表現正面評價，雖較105年度有微幅比例的下滑，但仍屬於持平的表現。針對受訪者提出之具體意見，以「希望提高救護救災抵達現場的速度」(1.7%)及「改善消防人員的救災救護設備」(1.7%)為主要施政建議。