

114 年度經濟部水利署南區水資源分署 水廉政為民服務問卷調查報告

委託單位：經濟部水利署南區水資源分署

執行單位：畢肯市場研究股份有限公司

中 華 民 國 1 1 4 年 9 月

目錄

目錄.....	I
表目錄.....	II
圖目錄.....	III
附表目錄.....	V
摘要.....	1
壹、調查依據.....	3
貳、調查過程與方法.....	4
一、調查地區.....	4
二、調查對象.....	4
三、調查方法.....	4
四、調查時間.....	4
五、有效樣本數及抽樣誤差.....	4
六、資料處理分析方法.....	4
七、接觸紀錄表.....	5
參、調查內容.....	7
肆、樣本特性分析.....	9
一、性別.....	9
二、年齡.....	9
三、教育程度.....	10
四、職業.....	11
五、公司所在地/居住地.....	11
六、身分別.....	13
伍、調查發現.....	14
一、各項服務表現之評量.....	15
二、廉政表現之評量.....	34
三、各項政策措施之看法.....	55
陸、結論與建議.....	61
一、結論.....	61
二、建議.....	64
附錄一、問卷.....	67
附錄二、交叉分析表.....	73

表目錄

表 5-1 人員日後可加強之項目分析表	31
表 5-2 檢舉管道分析表	43
表 5-3 不會提出檢舉原因分析表	43
表 5-4 水庫治理及水源開發作業不滿意原因分析表	56
表 5-5 受訪者建議之政策宣傳管道分析表	59
表 5-6 興革建議或反映事項分析表	60

圖目錄

圖 4-1 性別分析圖	9
圖 4-2 年齡分析圖	10
圖 4-3 教育程度分析圖	10
圖 4-4 職業分析圖	11
圖 5-1 洽辦業務經驗分析圖	15
圖 5-2 洽辦業務經驗分析圖	17
圖 5-3 洽辦業務經驗年度比較圖	18
圖 5-4 人員「服務態度」滿意度分析圖	19
圖 5-5 對人員「服務態度」感到滿意者與基本資料交叉分析圖	20
圖 5-6 人員「服務態度」滿意度年度比較圖	21
圖 5-7 人員「辦事效率」滿意度分析圖	22
圖 5-8 人員「辦事效率」滿意度年度比較圖	23
圖 5-9 人員「專業程度」滿意度分析圖	24
圖 5-10 人員「專業程度」滿意度年度比較圖	25
圖 5-11 「整體作業流程」滿意度分析圖	26
圖 5-12 「整體作業流程」滿意度年度比較圖	27
圖 5-13 「資訊公開透明程度」滿意度分析圖	28
圖 5-14 對「資訊公開透明程度」感到滿意者與基本資料交叉分析圖	29
圖 5-15 「資訊公開透明程度」滿意度年度比較圖	30
圖 5-16 「整體服務」滿意度分析圖	32
圖 5-17 「整體服務」滿意度年度比較圖	33
圖 5-18 人員「品德操守」分析圖	34
圖 5-19 對人員「品德操守」感到滿意者與基本資料交叉分析圖	36
圖 5-20 人員「品德操守」滿意度年度比較圖	37
圖 5-21 人員請託關說、贈送財務或飲宴應酬情形分析圖	38
圖 5-22 人員請託關說、贈送財務或飲宴應酬情形年度比較圖	39
圖 5-23 人員利用職權或職務機會進行不當行為之情形分析圖	40
圖 5-24 人員利用職權或職務機會進行不當行為之情形年度比較圖	41
圖 5-25 檢舉意願分析圖	42
圖 5-26 會提出檢舉者與基本資料交叉分析圖	45
圖 5-27 檢舉意願年度比較圖	46
圖 5-28 「整體清廉程度」滿意度分析圖	47
圖 5-29 對「整體清廉程度」感到滿意者與基本資料交叉分析圖	49
圖 5-30 「整體清廉程度」滿意度年度比較圖	50
圖 5-31 推動端正政風工作信心度分析圖	51
圖 5-32 對推動端正政風工作感到有信心者與基本資料交叉分析圖	53

圖 5-33 推動端正政風工作信心度年度比較圖	54
圖 5-34 持續進行水庫治理及水源開發作業滿意度分析圖	55
圖 5-35 對持續進行水庫治理及水源開發作業感到滿意者與基本資料交叉分析圖 ..	57
圖 5-36 持續進行水庫治理及水源開發作業滿意度年度比較圖	58
圖 6-1 各項服務表現滿意度比較圖	61
圖 6-2 各項廉政滿意/信心度比較圖	62
圖 6-3 不同身分別對廉政評價之未明確回答比較圖	65

附表目錄

附表 1 洽辦業務經驗與基本資料交叉分析	73
附表 2 人員「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析	75
附表 3 人員「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析	77
附表 4 人員「專業程度」滿意度與基本資料交叉分析	79
附表 5 整體作業流程滿意度與基本資料交叉分析	81
附表 6 資訊公開透明程度滿意度與基本資料交叉分析	83
附表 7 整體服務滿意度與基本資料交叉分析	85
附表 8 人員「品德操守」滿意度與基本資料交叉分析	87
附表 9 檢舉意願與基本資料交叉分析	89
附表 10 整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析	91
附表 11 「推動端正政風工作，以提升清廉施政」信心度與基本資料交叉分析	93
附表 12 「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策滿意度 與基本資料交叉分析	95

摘要

經濟部水利署南區水資源分署(以下簡稱南區水資源分署)114年度水廉政為民服務問卷調查於114年7月8日至7月25日採電話訪問方式進行，係針對最近一年曾參與南區水資源分署公告金額10分之1以上採購案件之廠商、民間或社區團體，與20歲以上居住於曾文水庫、牡丹水庫、阿公店水庫、甲仙攔河堰及高屏溪攔河堰鄰近行政區域範圍之外部受訪者為調查對象，瞭解其對於南區水資源分署廉政狀況的評價和各項服務表現之滿意度。總計撥打1,528通電話，完成302份有效樣本，在95%信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 5.05\%$ 。



調查發現與建議

由本次調查得知，約有五成七的受訪者最近一年有到南區水資源分署洽辦業務(56.6%)的經驗。進一步詢問人員表現評價，除人員服務態度(98.8%)以及資訊公開透明程度(97.6%)表現相對較低外，其他表現如人員辦事效率(100.0%)、人員專業程度(100.0%)、整體作業流程(100.0%)以及整體服務(100.0%)滿意度皆為百分之百。

高達九成六的受訪者認為人員「沒有需要加強的地方」(95.9%)；而建議加強內容以「加快行政作業流程」(1.2%)以及「提升承辦人員的專業能力」(1.2%)為主。

在廉政議題方面，所有受訪者(100.0%)皆表示沒有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員有『接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」之情事』或『利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為』。

另在廉政表現滿意度方面，受訪者對人員品德操守(86.7%)、整體清廉程度(89.4%)以及推動端正政風工作，以提升清廉施政(87.7%)，給予八成六以上的正面肯定。

至於檢舉意願方面，若人員暗示或明示索取賄賂或紅包，有九成一(91.1%)的受訪者表示會提出檢舉，檢舉管道以「南區水資源分署政風室」(33.8%)、「南區水資源分署或上級機關首長」(16.4%)與「所在地警察局」(14.9%)為大宗；反之，不會提出檢舉的比例為8.9%，「事不關己，沒必要檢舉」(29.6%)、「怕曝光，影響以後辦事」(14.8%)與「怕遭到報復」(11.1%)則為多數受訪者提及原因。

九成四(93.7%)的受訪者對於南區水資源分署近年持續進行水庫治理及水源開發作業，以穩定南部地區供水感到滿意；不滿意原因以「供水仍不穩」(40.0%)居多。此外，多數受訪者建議「透過社群媒體宣導(如：FB等)」(73.5%)、「加強教育訓練活動，擴大民眾參與」(55.3%)與「南區水資源分署網站公告」(37.4%)，作為政策宣傳管道。最後，受訪者提出具體興革建議事項以「加強水庫清淤作業」(4.3%)居多。

綜合以上調查發現，提供以下三點參考建議：

- 一、建議相關單位針對受訪者所反映日後可加強之項目，透過簡化作業流程、考核承辦人員專業能力以及檢視人力資源充足性等措施加以改善。
- 二、透過圖表、簡易文字與短片於不同場域向民眾宣傳廉政成果及檢舉管道，促使更多民眾瞭解相關廉政成效，同時提升廉政量能。
- 三、建議透過多元管道向民眾宣導「水庫放水緣由」，除使民眾提前做好後續用水安排，還有助於提升水庫治理作業資訊透明度。

壹、調查依據

臺灣氣候環境與天然地勢所造成的水資源分布不均，對地區供水穩定性形成嚴峻挑戰。在此背景下，南區水資源分署在南臺灣水文治理中扮演重要角色。分署以「開源節流、穩定供水」為核心任務，致力於保障各行各業及廣大民眾皆能獲得充足且優質的水資源。

除持續精進業務服務、提升作業效能外，廉政議題亦是社會高度關注的焦點。民眾不僅期盼擁有良好的水資源管理，更希望行政運作能秉持廉潔、公正與透明，確保公共資源合理使用，並與社會各界建立互信的合作關係。

根據113年度調查資料顯示，南區水資源局人員的「服務態度」(98.4%)、「辦事效率」(99.2%)、「專業程度」(99.2%)、「整體作業流程」(100.0%)及「資訊公開透明程度」(96.9%)表現均獲得九成六以上的正面評價；且全數受訪者對「整體服務」(100.0%)表示滿意；至於「整體清廉程度」(95.0%)表現則獲得九成五的肯定。

為持續瞭解業務往來廠商、團體組織及民眾對南區水資源分署在服務品質、廉政表現及各項施政措施的評價，爰規劃辦理本次調查。透過蒐集及彙整廠商、團體以及民眾意見，得以反映政策執行成效與服務品質，並作為日後精進施政及提升服務的重要依據。

貳、調查過程與方法

一、調查地區

受訪對象所在或所居住之縣市為調查範圍。

二、調查對象

最近一年曾參與南區水資源分署公告金額10分之1以上採購案件之廠商、民間或社區團體，與居住於曾文水庫、牡丹水庫、阿公店水庫、甲仙攔河堰及高屏溪攔河堰鄰近行政區域範圍之20歲以上外部民眾為調查對象。

三、調查方法

本次調查採用簡單隨機抽樣法進行。

四、調查時間

本次調查訪問時間係於民國114年7月8日至7月25日。執行時段主要為平日下午1點00分至5點00分以及下午6點00分至9點00分。

五、有效樣本數及抽樣誤差

南區水資源分署提供384筆廠商及56筆民間團體名單，在扣除電話重複及缺漏後，可使用名單分別為廠商331筆與民間團體33筆，共計364筆。另外，以鄰近行政區域範圍之外部民眾樣單補足本次調查302份有效樣本。本次調查在95%信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 5.05\%$ 。

六、資料處理分析方法

(一)資料處理

本次調查完畢，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。

七、接觸紀錄表

(A)有效接通訪問結果	人數	百分比	(A)+(B)總計百分比
訪問成功	302	36.0%	19.8%
接電話者拒訪(如:總機與一般民眾)	453	53.9%	29.7%
合格受訪者直接拒訪	5	0.6%	0.3%
合格受訪者中途拒訪	12	1.4%	0.8%
合格受訪者訪問期間不在/出差/請假/出國	6	0.7%	0.4%
非受訪地區	12	1.4%	0.8%
非樣單之公司	16	1.9%	1.0%
非住宅電話	16	1.9%	1.0%
承辦人員已離職/不知道接洽窗口，無法轉接	11	1.3%	0.7%
未曾參與南區水資源分署採購案	4	0.5%	0.3%
曾投標，但未接觸過南區水資源分署業務人員	3	0.4%	0.2%
合計	840	100.0%	55.0%
(B)無接通訪問結果	人數	百分比	(A)+(B)總計百分比
無人接聽	541	78.6%	35.3%
電話中	27	3.9%	1.8%
電話停話/改號/故障/空號	114	16.6%	7.5%
傳真機	6	0.9%	0.4%
合計	688	100.0%	45.0%

(C)撥號紀錄統計表	各項百分比
接通率	55.0%
訪問成功率	19.8%
接通後訪問成功率	34.6%
拒訪率(含接電話者即拒訪)	1.5%

註 1：接通率=有效接通訪問結果/總撥號數

註 2：訪問成功率=訪問成功/總撥號數

註 3：接通後訪問成功率=訪問成功/(有效接通訪問結果+電話中+傳真機+答錄機)

註 4：拒訪率(含接電話者即拒訪)=(接電話者即拒訪+受訪者拒訪+受訪者中拒)/總撥號數

參、調查內容



一、各項服務表現之評量

- (一)洽辦業務經驗(Q2)
- (二)人員服務態度滿意度(Q3)
- (三)人員辦事效率滿意度(Q4)
- (四)人員專業程度滿意度(Q5)
- (五)整體作業流程滿意度(Q6)
- (六)資訊公開透明程度滿意度(Q7)
- (七)人員日後可加強之項目(Q8)
- (八)整體服務滿意度與不滿意之原因(Q9、Q10)



二、廉政表現之評量

- (一)人員品德操守滿意度(Q11)
- (二)人員請託關說、贈送財物或飲宴應酬之情形(Q12、Q13)
- (三)人員利用職權或職務機會進行不當行為之情形(Q14、Q15)
- (四)檢舉意願、檢舉管道與不會提出檢舉之原因(Q16、Q17、Q18)
- (五)整體清廉程度滿意度(Q19)
- (六)推動端正政風工作之信心度(Q20)



三、各項政策措施之看法

- (一)持續進行水庫治理及水源開發作業滿意度與不滿意之原因(Q21、Q22)
- (二)政策宣傳管道之建議(Q23)
- (三)興革建議或反映事項(Q24)



四、基本資料

(一)性別(Q29)

(二)年齡(Q1)

(三)教育程度(Q25)

(四)職業(Q26)

(五)公司所在地/居住地(Q27)

(六)身分別(Q28)

肆、樣本特性分析

一、性別

本次調查之受訪者以男性(53.3%)為主，比例約占五成三；而女性(46.7%)則占四成七。

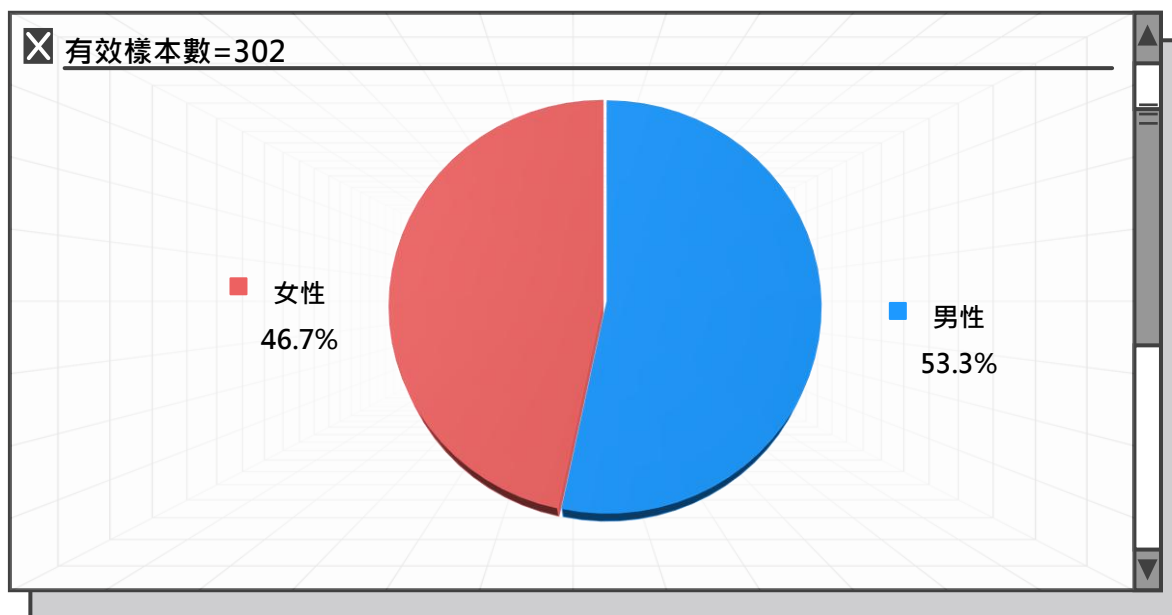


圖 4-1 性別分析圖

二、年齡

在年齡方面，受訪者年齡區間以60歲以上(36.4%)者為大宗，約占三成六；40-49歲(20.2%)者次之，約占二成；再其次為50-59歲(19.2%)者以及30-39歲(17.9%)者，比例分別各占一成九與一成八；最後則為20-29歲者，僅占6.3%。

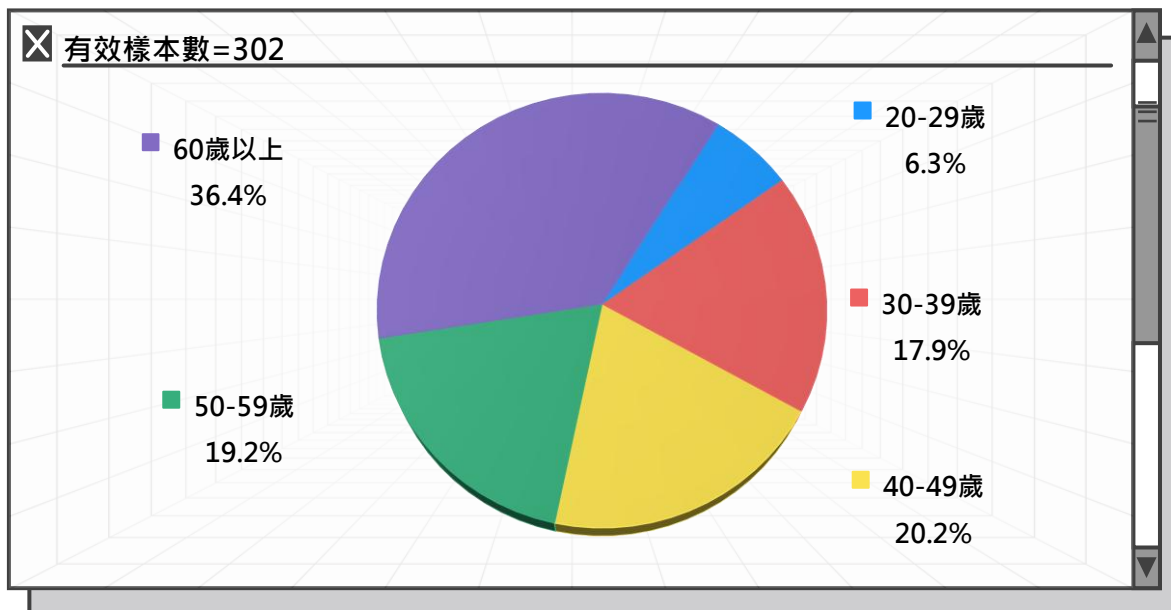


圖 4-2 年齡分析圖

三、教育程度

在教育程度部分，以專科或大學(50.7%)程度者居多，比例占五成一；其次為高中(職、工)(20.2%)程度者，約占二成；再其次為研究所及以上(14.2%)；最後則為國小以下(9.3%)以及國(初)中(5.6%)程度者。

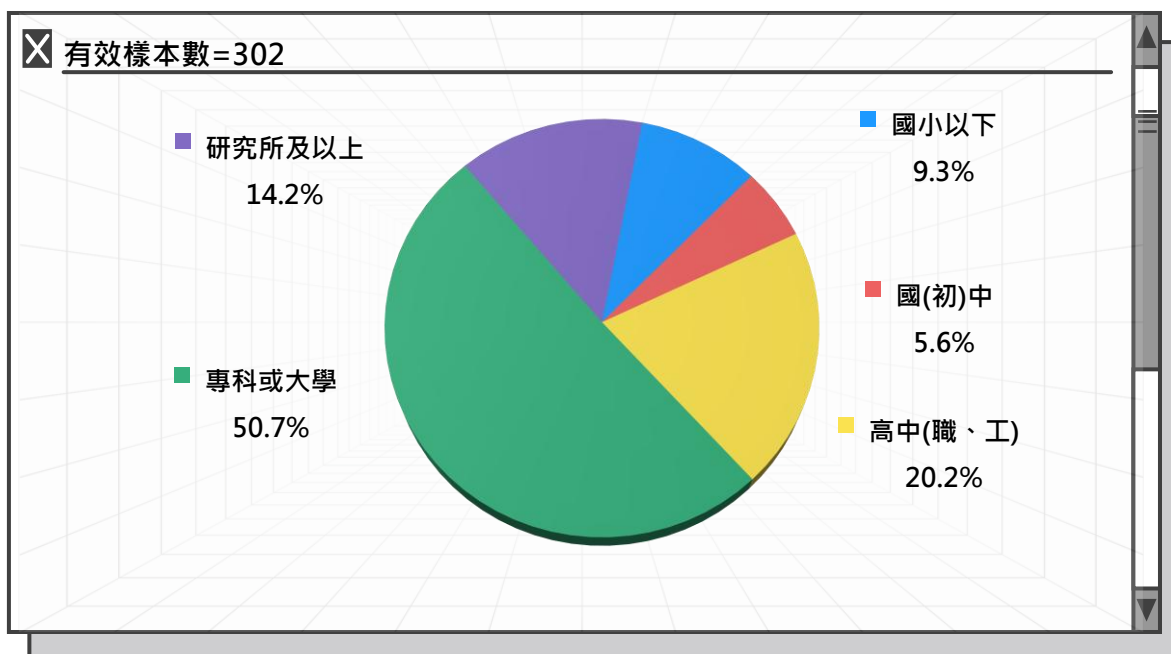


圖 4-3 教育程度分析圖

四、職業

由調查可知，受訪者職業以民意代表、主管及經理人員(26.6%)居多，比例占二成七；事務工作人員(20.5%)以及家管/退休(18.5%)者居次，分別占二成一與一成九；再次之為技術員及助理專業人員(12.6%)，比例占一成三。至於其他職業所占比例較低不足一成，詳如圖4-4所示。

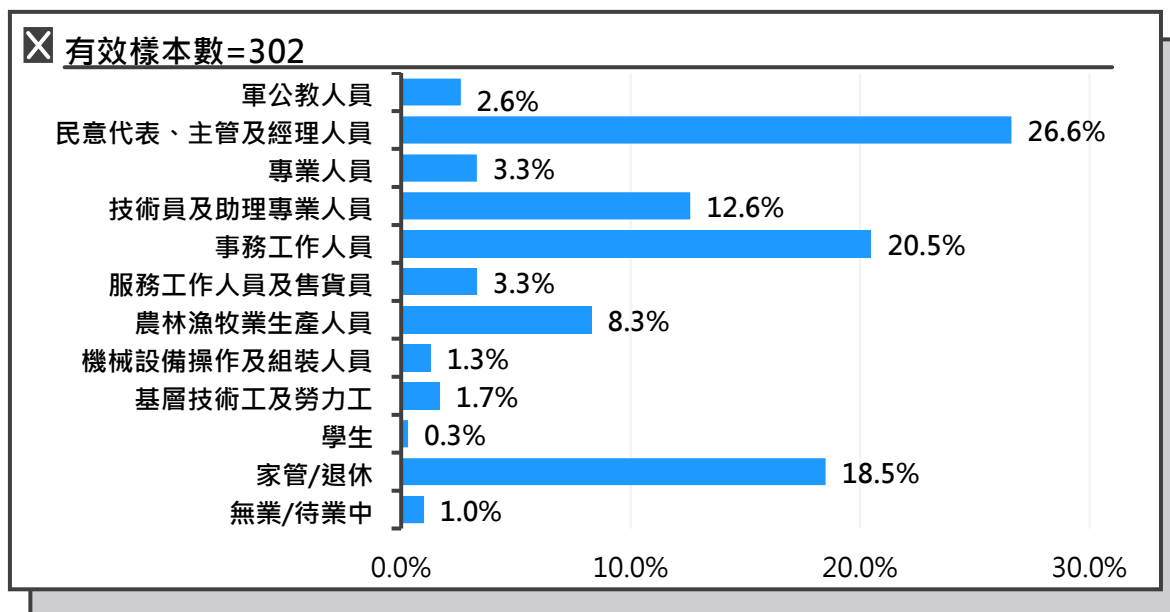


圖 4-4 職業分析圖

五、公司所在地/居住地

關於採購相關廠商與民間或社區團體所在地，多數相關廠商與民間團體所在地為高雄市(38.3%)、臺南市(18.1%)與臺北市(11.4%)，比例分別各占三成八、一成八與一成。至於其他地區所占比例相對較低不足一成，詳如圖4-5所示。

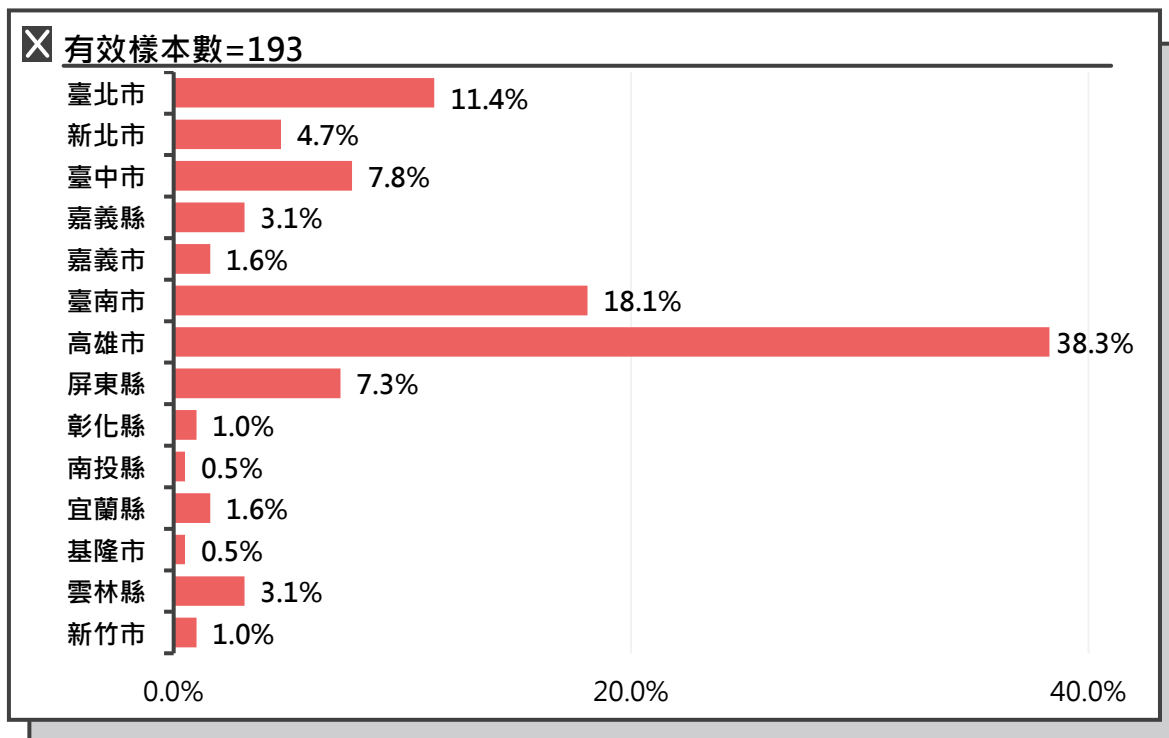


圖 4-5 採購案相關廠商/民間或社區團體所在地分析圖

而在鄰近行政區域範圍之外部民眾方面，有五成七的外部民眾居住在高雄市(燕巢區、田寮區、岡山區、大樹區、甲仙區)(56.9%)；次之為臺南市(楠西區、東山區)(32.1%)，比例占三成二；而後依序為屏東縣(牡丹鄉、車城鄉)(7.3%)以及嘉義縣(大埔鄉)(3.7%)。

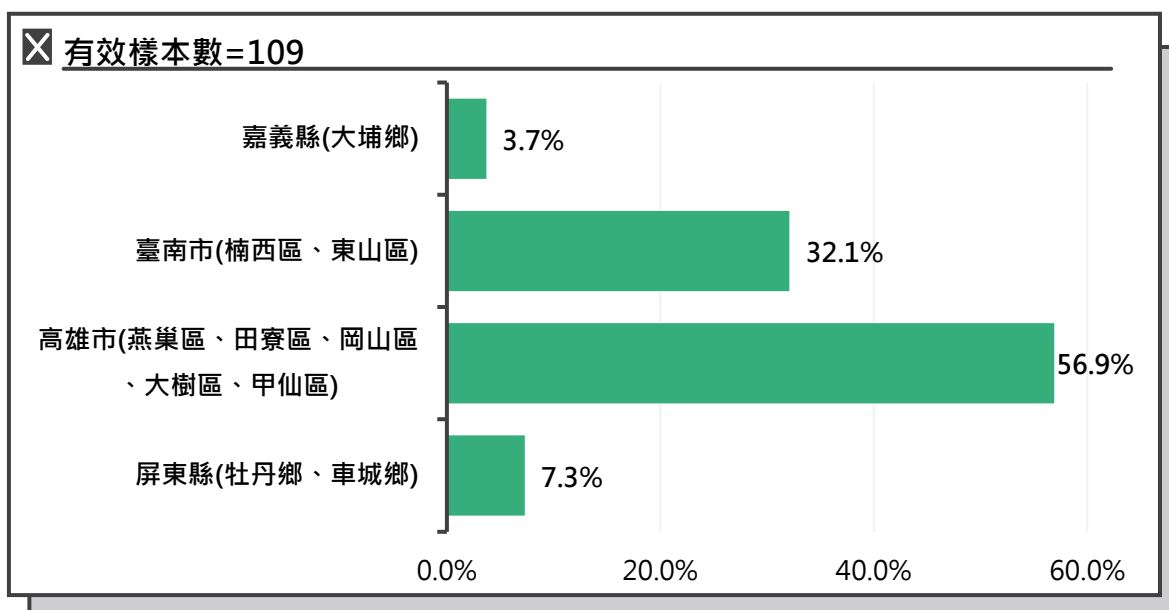


圖 4-6 鄰近行政區域範圍之外部民眾居住地分析圖

六、身分別

有關本次調查受訪者之身分別，以採購案相關廠商(55.6%)為多數，約占五成六；其次為鄰近行政區域範圍之外部民眾(36.1%)，比例占三成六；最後則為民間或社區團體，僅占8.3%。

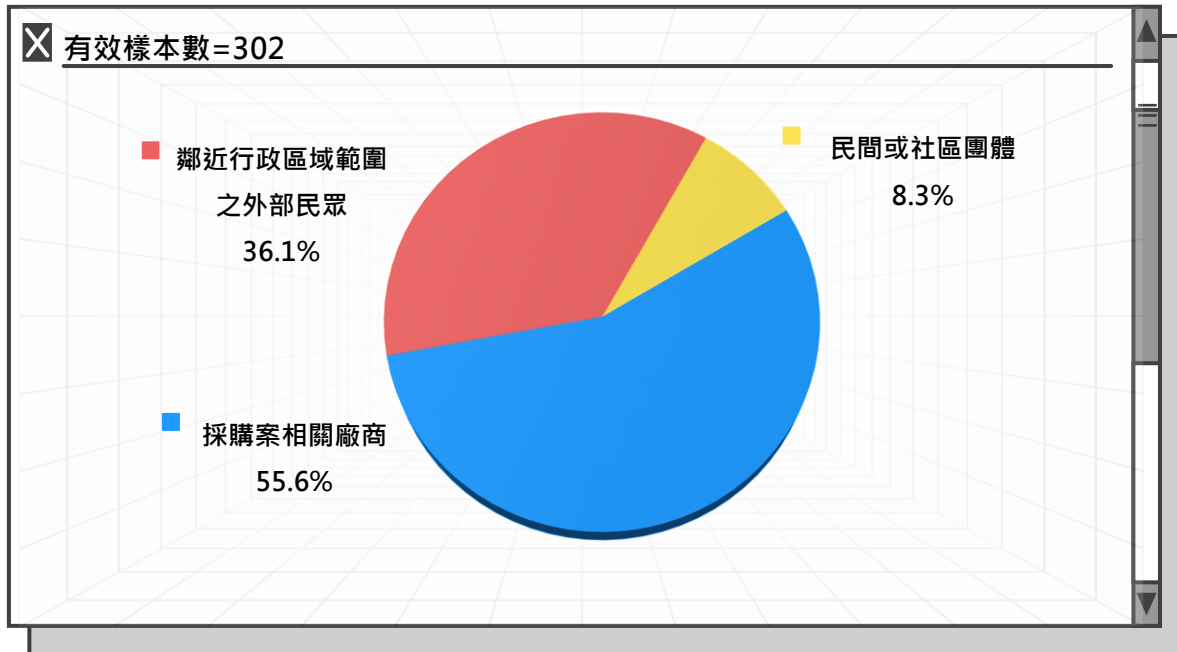


圖 4-7 身分別分析圖

伍、調查發現

本調查除基本資料外共訪問23項議題，分別是14題單選題、5題複選題及4題開放意見題。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、各項服務表現之評量

(一)洽辦業務經驗



頻次分析

透過本次調查結果得知，最近一年來，約有五成七(56.6%)的受訪者曾經至經濟部水利署南區水資源分署洽辦業務；相對地，四成三(43.4%)的受訪者表示未曾至南區水資源分署洽辦業務。

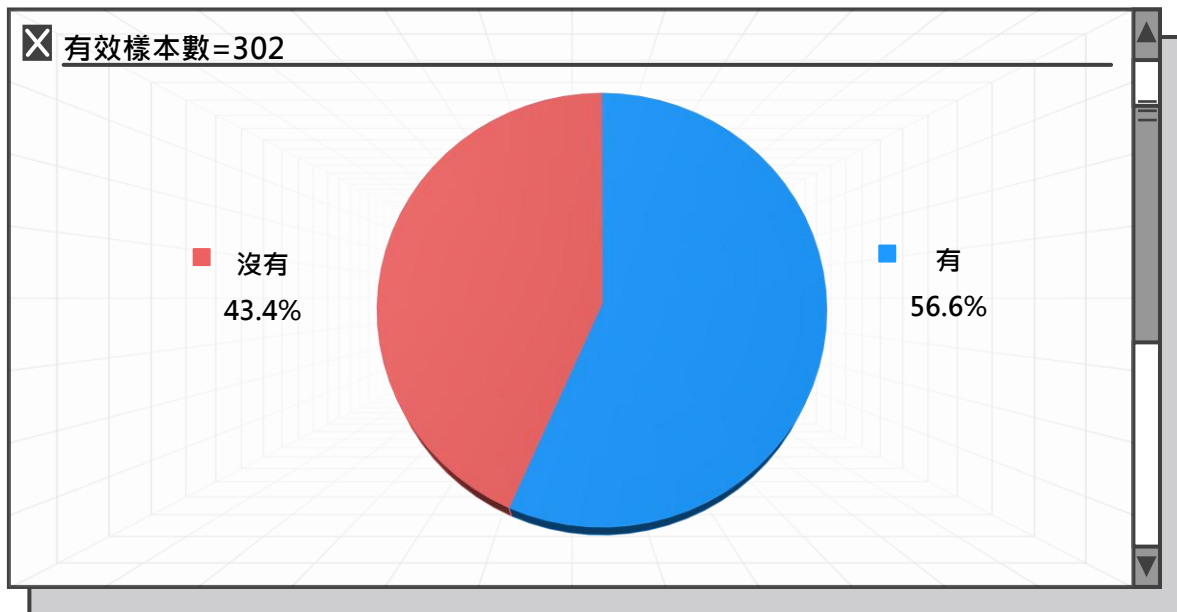


圖 5-1 洽辦業務經驗分析圖

Q2.請問您最近一年來，是否曾經到經濟部水利署南區水資源分署洽辦業務(包含曾文水庫、牡丹水庫、阿公店水庫、甲仙攔河堰及高屏溪攔河堰管理中心)?(單選)(有效樣本數=302)



交叉分析

將受訪者洽辦業務經驗與基本資料進行交叉分析，發現其結果因年齡、教育程度與身分別之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)。而不同職業及公司所在地/居住地之比例雖達顯著差異，但交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，各族群差異情形僅供參考。至於性別則無顯著差異。(詳如附表1)

- 1.性別：男性(62.1%)表示有洽辦業務經驗的比例較高。
- 2.年齡：40-49 歲(73.8%)者表示有洽辦業務經驗的比例相對較高；60 歲以上(33.6%)者表示有洽辦業務經驗的比例相對較低，且達顯著差異。
- 3.教育程度：研究所及以上(95.3%)程度者表示有洽辦業務經驗的比例相對較高；國小以下(10.7%)程度者表示有洽辦業務經驗的比例相對較低，且達顯著差異。
- 4.職業：技術員及助理專業人員(89.5%)表示有洽辦業務經驗的比例較高。
- 5.公司所在地/居住地：基隆市(100.0%)、新竹市(100.0%)、彰化縣(100.0%)、南投縣(100.0%)、雲林縣(100.0%)以及嘉義市(100.0%)者表示有洽辦業務經驗的比例較高。
- 6.身分別：民間或社區團體(92.0%)表示有洽辦業務經驗的比例相對較高；鄰近地區範圍之外部民眾(0.9%)表示有洽辦業務經驗的比例相對較低，且達顯著差異。

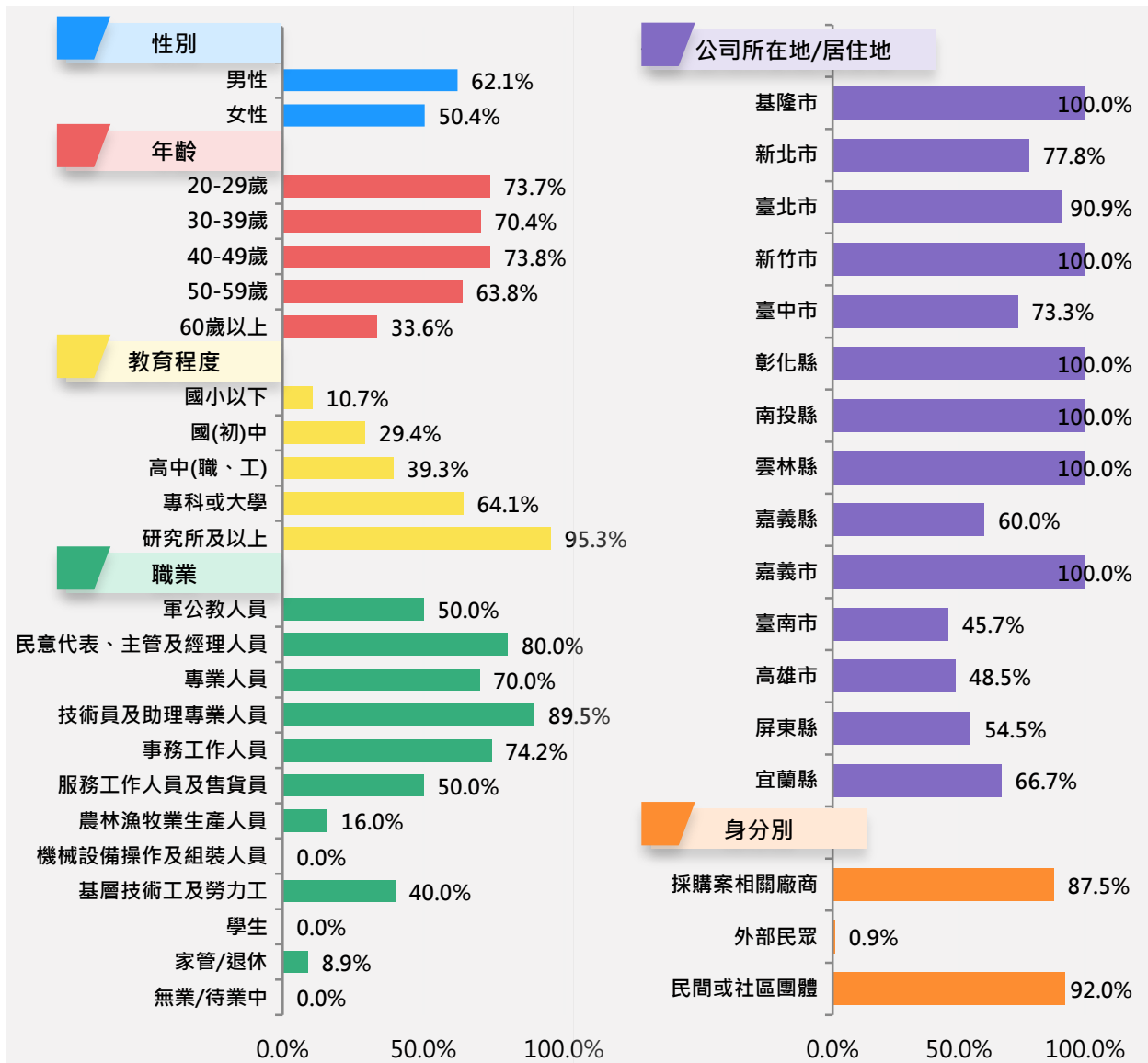


圖 5-2 洽辦業務經驗分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者曾至南區水資源分署洽辦業務的比例，分別為112年度的51.5%、113年度的43.5%、114年度的56.6%。近三年度之比例呈現起伏波動狀態，其中114年度較113年度增加13.1個百分點。

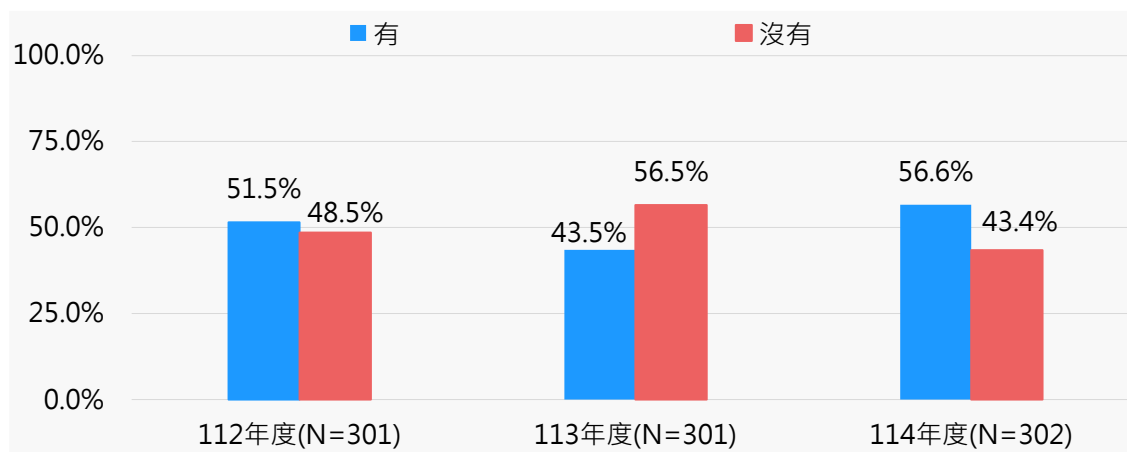


圖 5-3 洽辦業務經驗年度比較圖

(二)人員服務態度滿意度



頻次分析

有關人員服務態度滿意度，高達九成九(98.8%)的受訪者對於南區水資源分署業務承辦人員的服務態度感到滿意(含非常滿意69.0%及滿意29.8%)。另有1.2%的受訪者未明確表態。

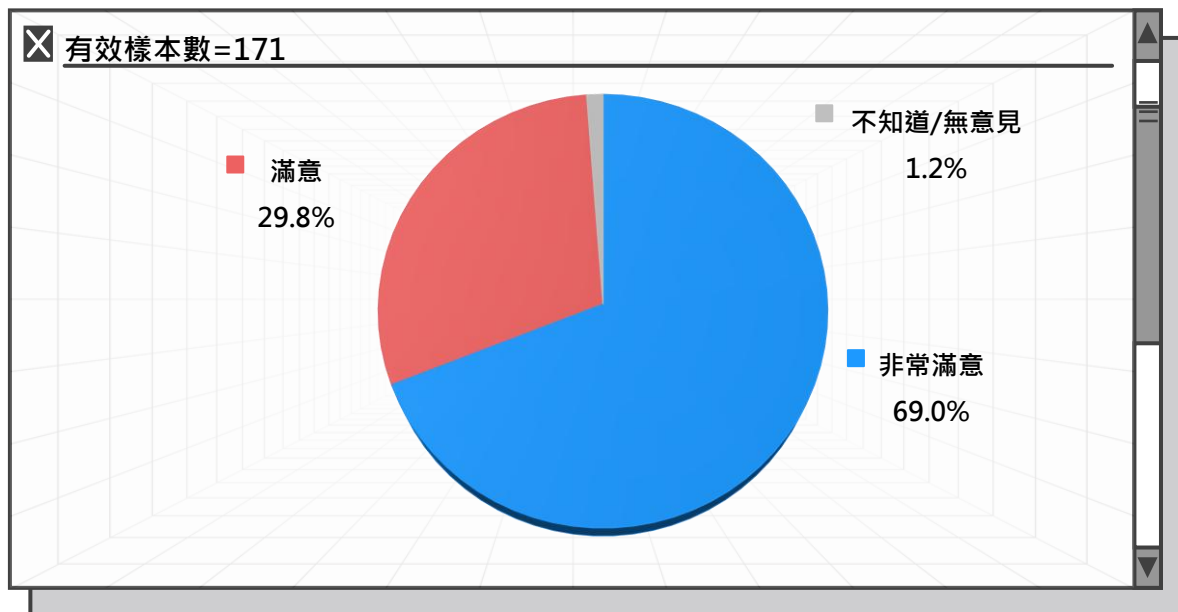


圖 5-4 人員「服務態度」滿意度分析圖

Q3.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「服務態度」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=171)



交叉分析

將人員「服務態度」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度在不同性別、年齡、教育程度、職業、公司所在地/居住地及身分別之間無顯著差異。(詳如附表2)

- 1.性別：男性(99.0%)對人員服務態度感到滿意的比例較高。
- 2.年齡：20-29 歲(100.0%)、30-39 歲(100.0%)與 50-59 歲(100.0%)者對人員服務態度感到滿意的比例較高。
- 3.教育程度：國小以下(100.0%)、國(初)中(100.0%)與研究所及以上(100.0%)程度者對人員服務態度感到滿意的比例較高。

- 4.職業：除民意代表、主管及經理人員(98.4%)與事務工作人員(97.8%)外，其他職業者對人員服務態度感到滿意的比例皆為百分之百(100.0%)。
- 5.公司所在地/居住地：除嘉義市(66.6%)與高雄市(98.5%)者外，其他縣市者對人員服務態度感到滿意的比例皆為百分之百(100.0%)。
- 6.身分別：鄰近行政區域範圍之外部民眾(100.0%)與民間或社區團體(100.0%)對人員服務態度感到滿意的比例較高。

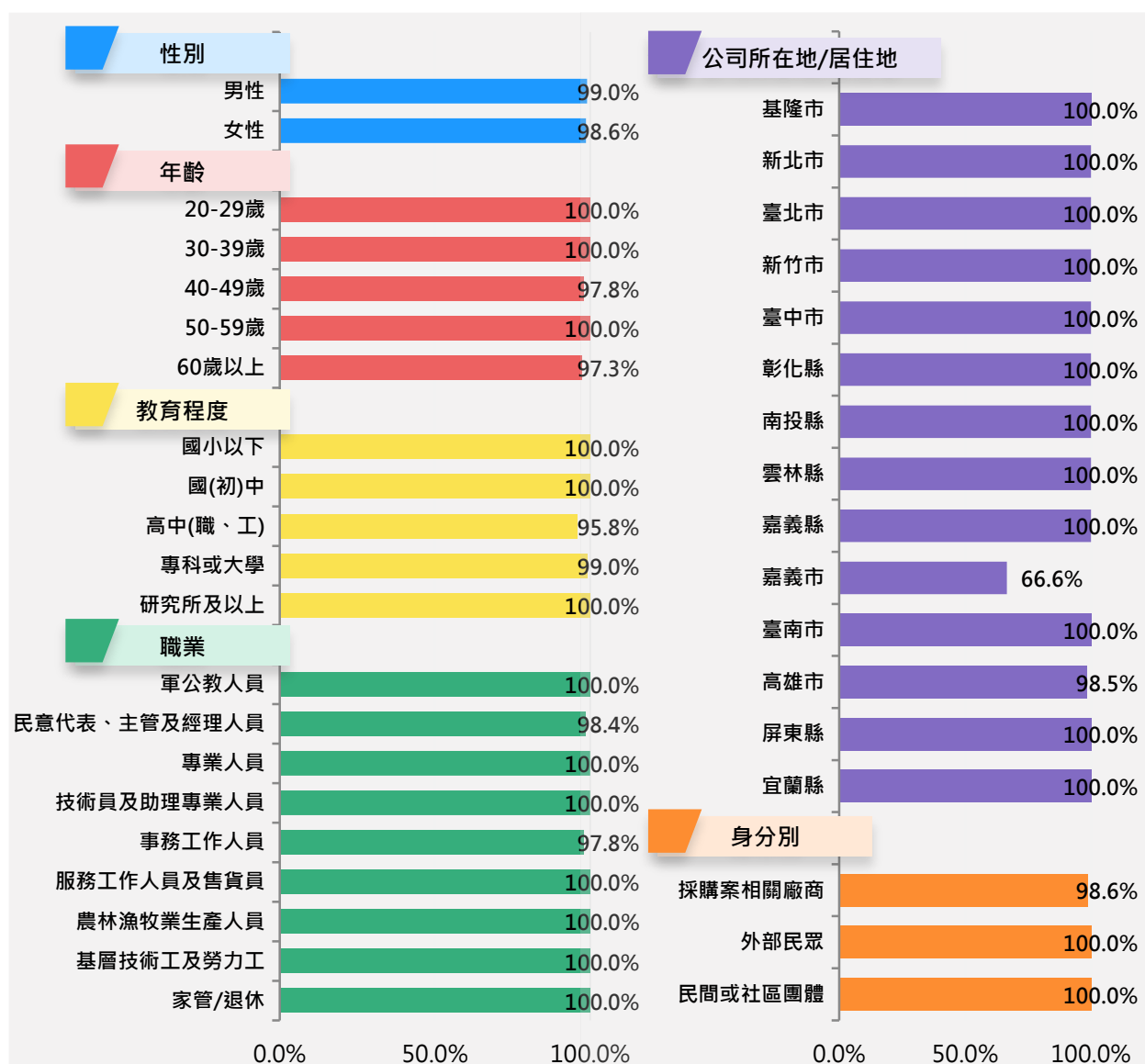


圖 5-5 對人員「服務態度」感到滿意者與基本資料交叉分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對人員服務態度滿意度，分別為 112 年度的 98.8%、113 年度的 98.4%、114 年度的 98.8%。114 年度表現雖較 113 年度佳，但因增加幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度皆維持九成八以上的正面評價。

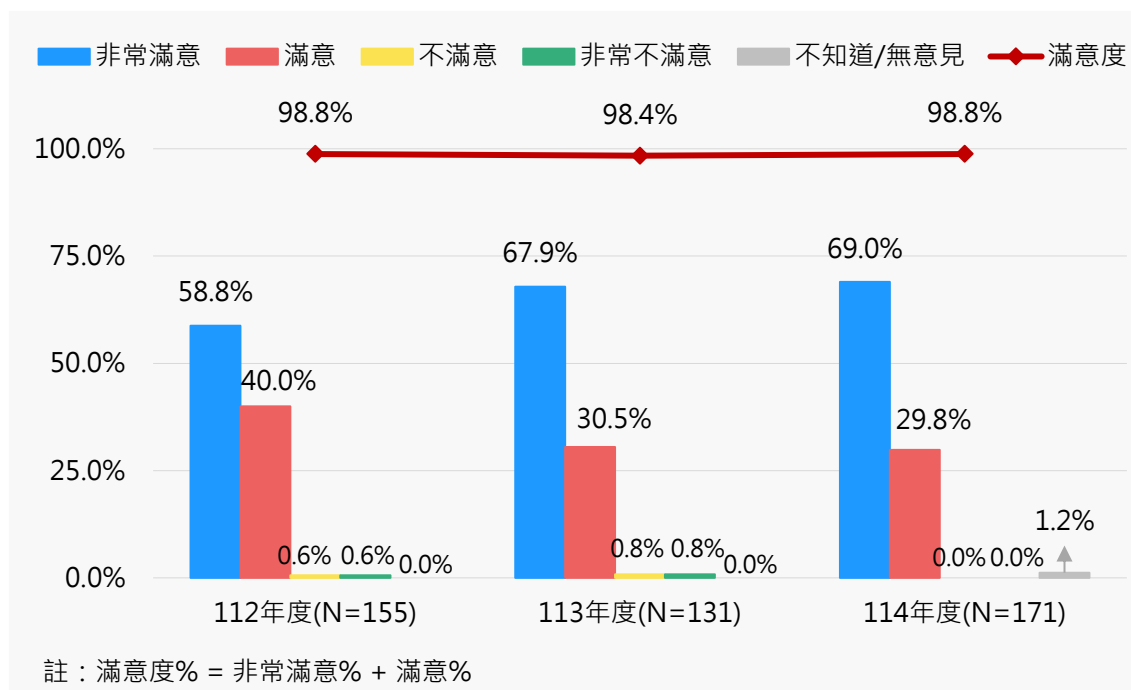


圖 5-6 人員「服務態度」滿意度年度比較圖

(三)人員辦事效率滿意度



頻次分析

關於人員辦事效率，受訪者對人員辦事效率感到滿意(100.0%)的比例皆為百分之百(含非常滿意63.7%及滿意36.3%)。

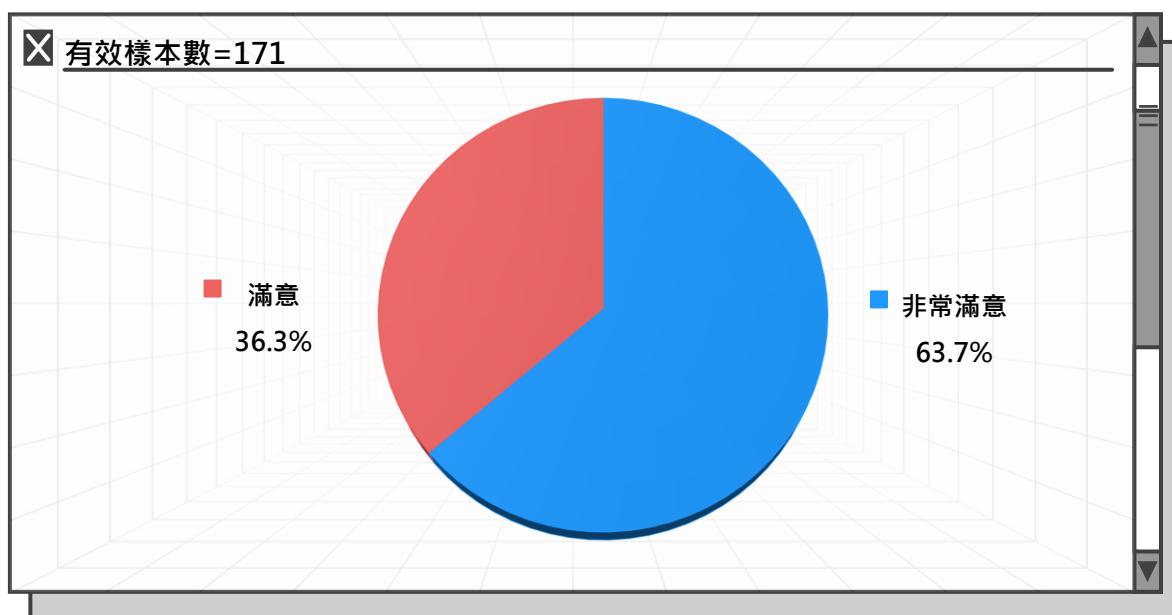


圖 5-7 人員「辦事效率」滿意度分析圖

Q4.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「辦事效率」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=171)



交叉分析

因人員「辦事效率」滿意度達100.0%，故不進行卡方檢定，僅提供交叉表作為參考。(詳如附表3)



年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對人員辦事效率滿意度，分別為112年度的98.1%、113年度的99.2%、114年度的100.0%。114年度表現雖較112年度與113年度好，但因上升幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度皆維持九成八以上的高度肯定。

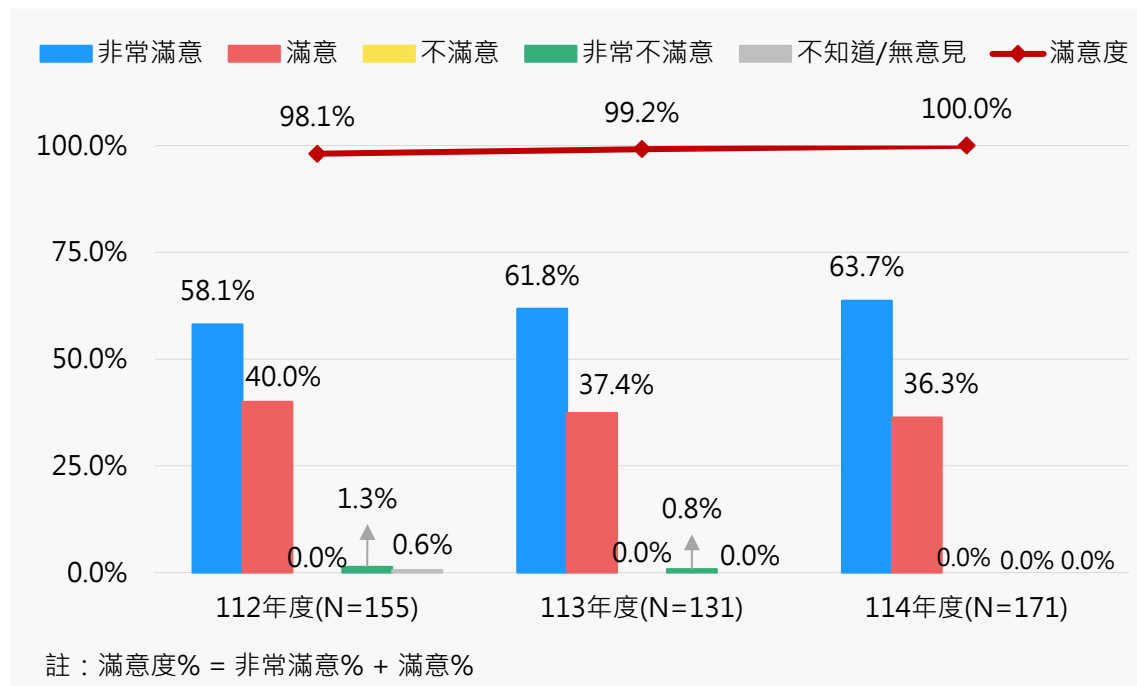


圖 5-8 人員「辦事效率」滿意度年度比較圖

(四)人員專業程度滿意度



頻次分析

在人員專業程度方面，同樣發現受訪者對人員辦事效率感到滿意(100.0%)的比例皆為百分之百(含非常滿意66.1%及滿意33.9%)。

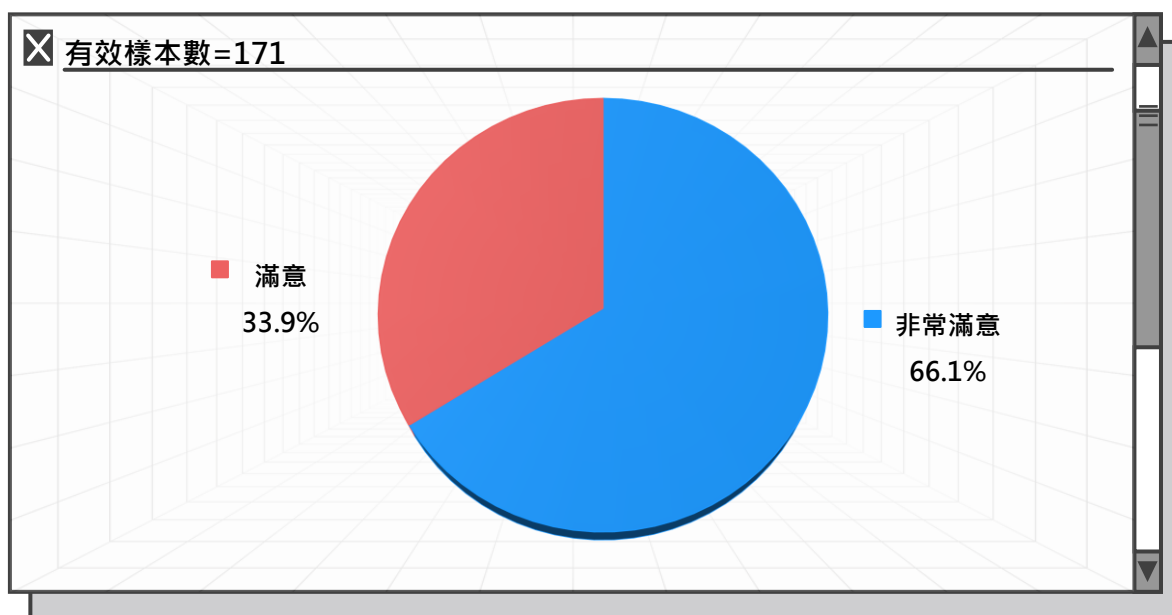


圖 5-9 人員「專業程度」滿意度分析圖

Q5.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「專業程度(如答詢內容、處理案件情形)」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=171)



交叉分析

因人員「專業程度」滿意度達100.0%，故不進行卡方檢定，僅提供交叉表作為參考。(詳如附表4)



年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對人員專業程度滿意度，分別為112年度的98.1%、113年度的99.2%、114年度的100.0%。114年度表現雖較112年度與113年度佳，但因上升幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度皆獲得九成八以上的高度評價。

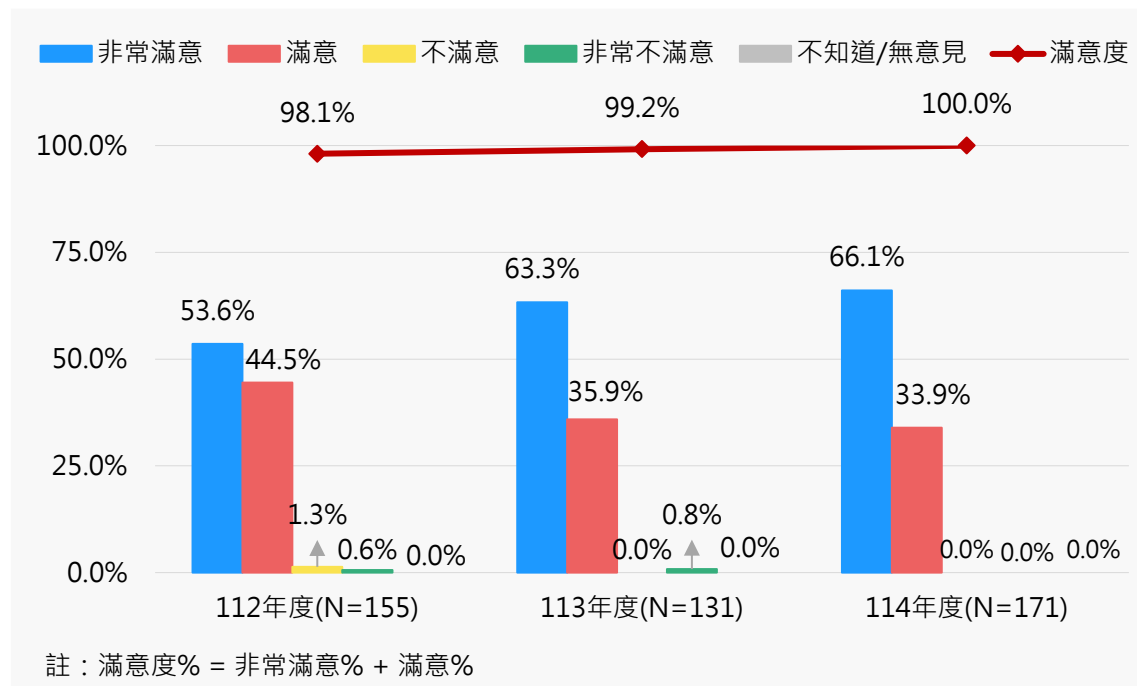


圖 5-10 人員「專業程度」滿意度年度比較圖

(五) 整體作業流程滿意度



頻次分析

而在整體作業流程滿意度部分，亦發現受訪者對南區水資源分署整體作業流程感到滿意(100.0%)的比例皆為百分之百(含非常滿意66.7%及滿意33.3%)。

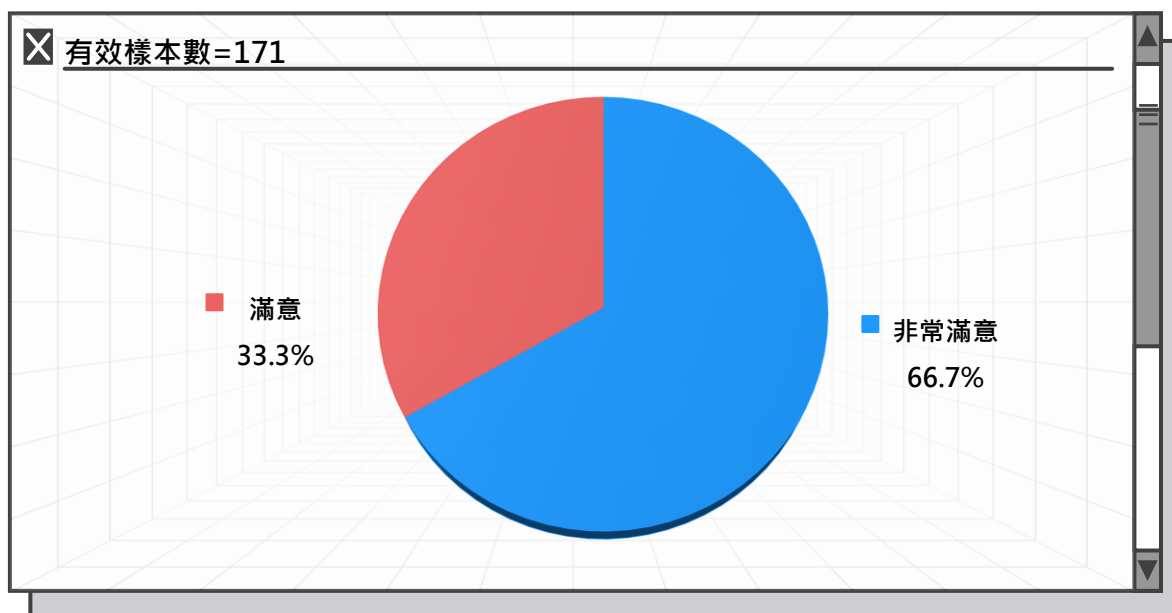


圖 5-11 「整體作業流程」滿意度分析圖

Q6. 請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署「整體作業流程」滿不滿意？(單選) (有效樣本數=171)



交叉分析

因整體作業流程滿意度達100.0%，故不進行卡方檢定，僅提供交叉表作為參考。(詳如附表5)



年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對南區水資源分署整體作業流程滿意度，分別為112年度的97.4%、113年度的100.0%、114年度的100.0%。114年度表現與113年度一致，更優於112年度，但因增加幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度皆獲得九成七以上的正面肯定。

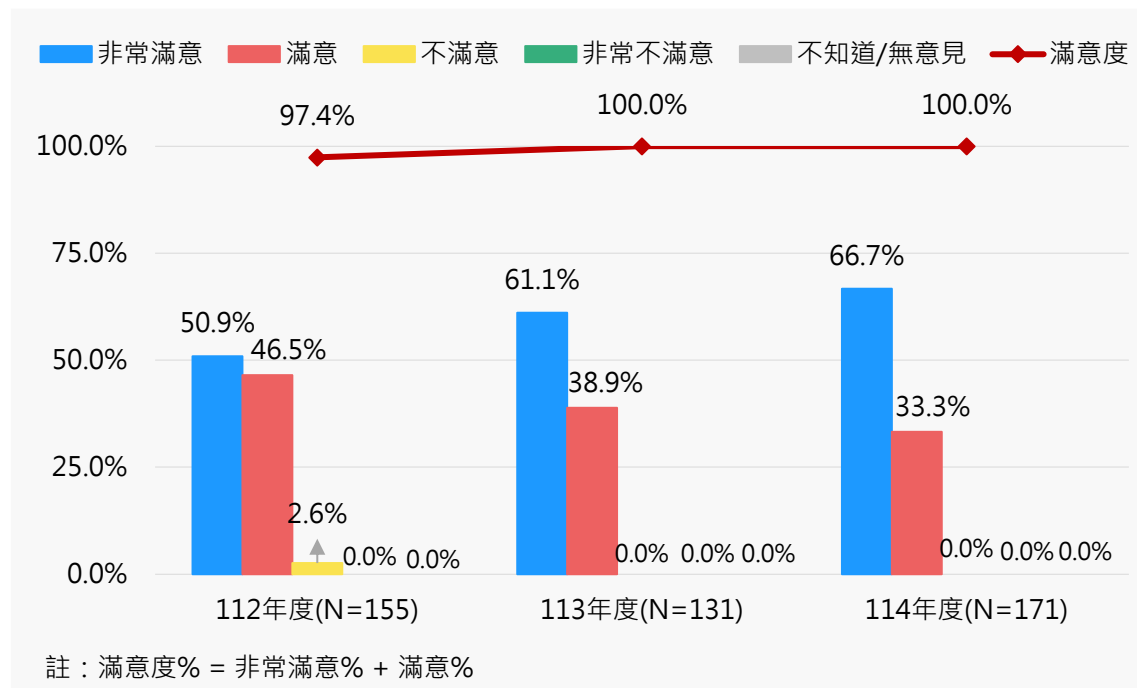


圖 5-12 「整體作業流程」滿意度年度比較圖

(六) 資訊公開透明程度滿意度



頻次分析

至於資訊公開透明程度滿意度，高達九成八(97.6%)的受訪者對資訊公開透明程度感到滿意(含非常滿意63.1%及滿意34.5%)；僅1.2%的受訪者感到不滿意。另有1.2%的受訪者未明確表態。

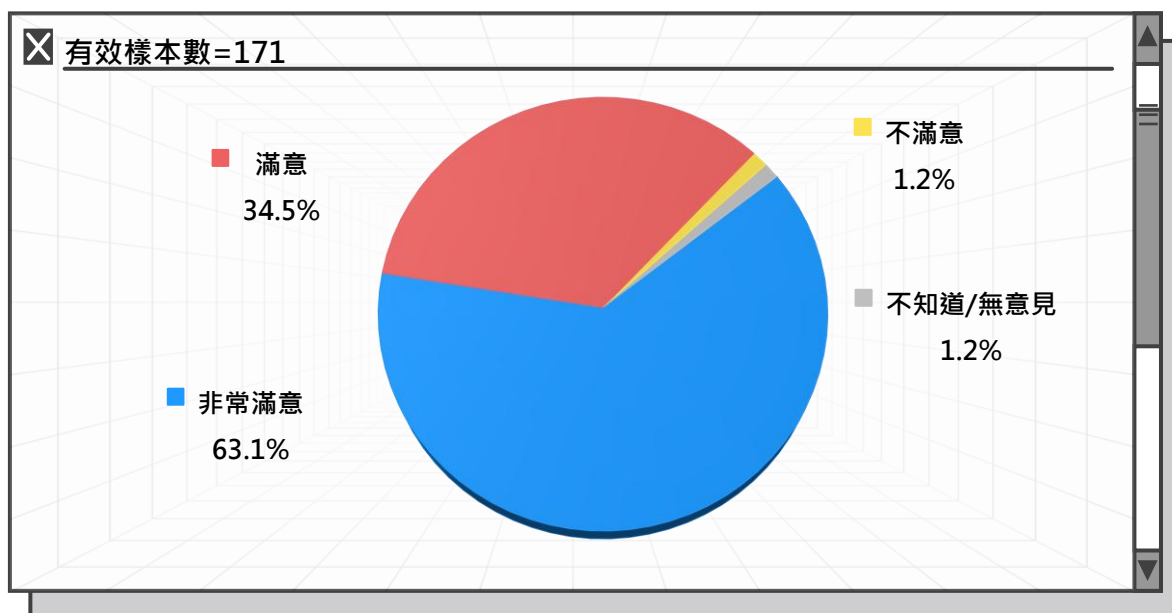


圖 5-13 「資訊公開透明程度」滿意度分析圖

Q7.請問，就您接洽業務的過程來看，您覺得南區水資源分署「資訊公開透明程度(如：水利工務行政透明、政策或法令規章)」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=171)



交叉分析

將「資訊公開透明程度」滿意度與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度在不同性別、年齡、教育程度、職業、公司所在地/居住地及身分別之間無顯著差異。(詳如附表6)

- 1.性別：男性(98.0%)對資訊公開透明程度感到滿意的比例較高。
- 2.年齡：20-29 歲(100.0%)與 30-39 歲(100.0%)者對資訊公開透明程度感到滿意的比例較高。
- 3.教育程度：國小以下(100.0%)、國(初)中(100.0%)與研究所及以上

(100.0%)程度者對資訊公開透明程度感到滿意的比例較高。

4.職業：除民意代表、主管及經理人員(98.4%)、事務工作人員(95.7%)與基層技術工及勞力工(50.0%)外，其他職業者對資訊公開透明程度感到滿意的比例皆為百分之百(100.0%)。

5.公司所在地/居住地：除臺南市(96.9%)與高雄市(95.5%)者外，其他縣市者對資訊公開透明程度感到滿意的比例皆為百分之百(100.0%)。

6.身分別：鄰近行政區域範圍之外部民眾(100.0%)對資訊公開透明程度感到滿意的比例較高。

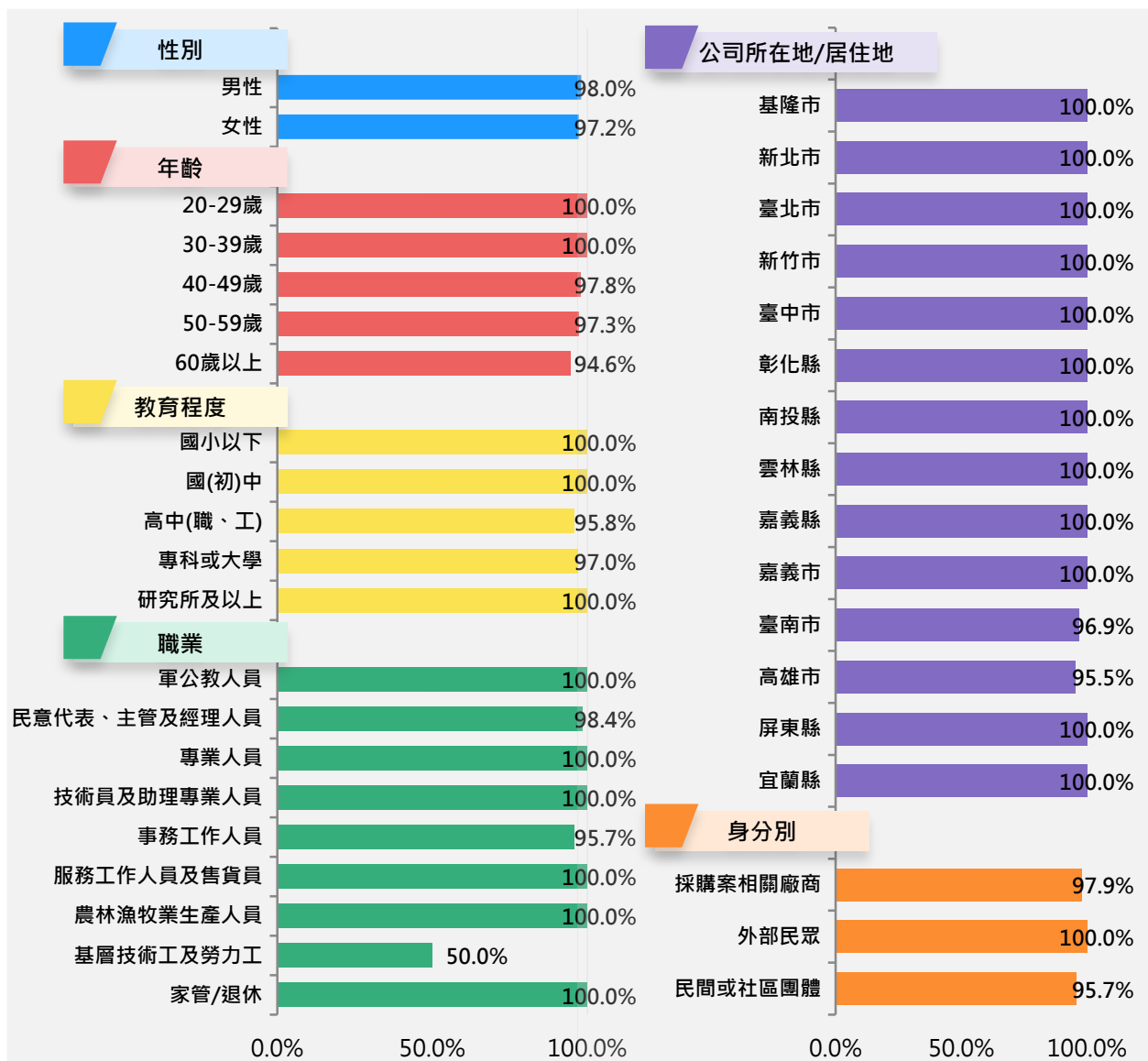


圖 5-14 對「資訊公開透明程度」感到滿意者與基本資料交叉分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對南區水資源分署資訊公開透明程度滿意度，分別為112年度的96.2%、113年度的96.9%、114年度的97.6%。114年度表現雖較112年度與113年度優，但因增加幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度皆獲得九成六以上的肯定。

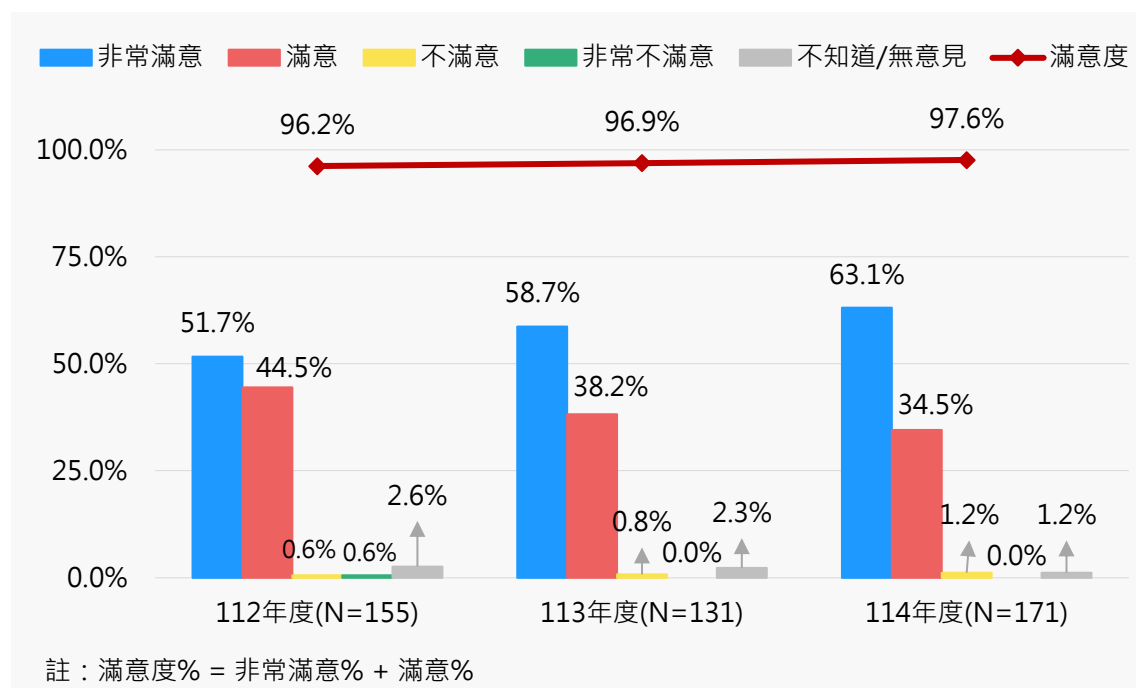


圖 5-15 「資訊公開透明程度」滿意度年度比較圖

(七)人員日後可加強之項目



頻次分析

關於人員日後可加強之項目，高達九成六的受訪者表示南區水資源分署的承辦人員「沒有需要加強的地方」(95.9%)。至於可加強之項目，以「加快行政作業流程」(1.2%)與「提升承辦人員的專業能力」(1.2%)為主，而後還有「應有職務代理人」(0.6%)、「增加人員編制」(0.6%)及「減少人員更換」(0.6%)。

表 5-1 人員日後可加強之項目分析表

項目	次數	百分比
加快行政作業流程	2	1.2%
提升承辦人員的專業能力	2	1.2%
應有職務代理人	1	0.6%
增加人員編制	1	0.6%
減少人員更換	1	0.6%
沒有需要加強的地方	164	95.9%
Q8.請問，在您接觸南區水資源分署的承辦人員過程中，認為需要加強的地方有哪些？(複選)(有效樣本數=171)		

(八) 整體服務滿意度與不滿意之原因



頻次分析

最後，關於整體服務滿意度，受訪者對南區水資源分署整體服務感到滿意(100.0%)的比例皆為百分之百(含非常滿意67.8%及滿意32.2%)。

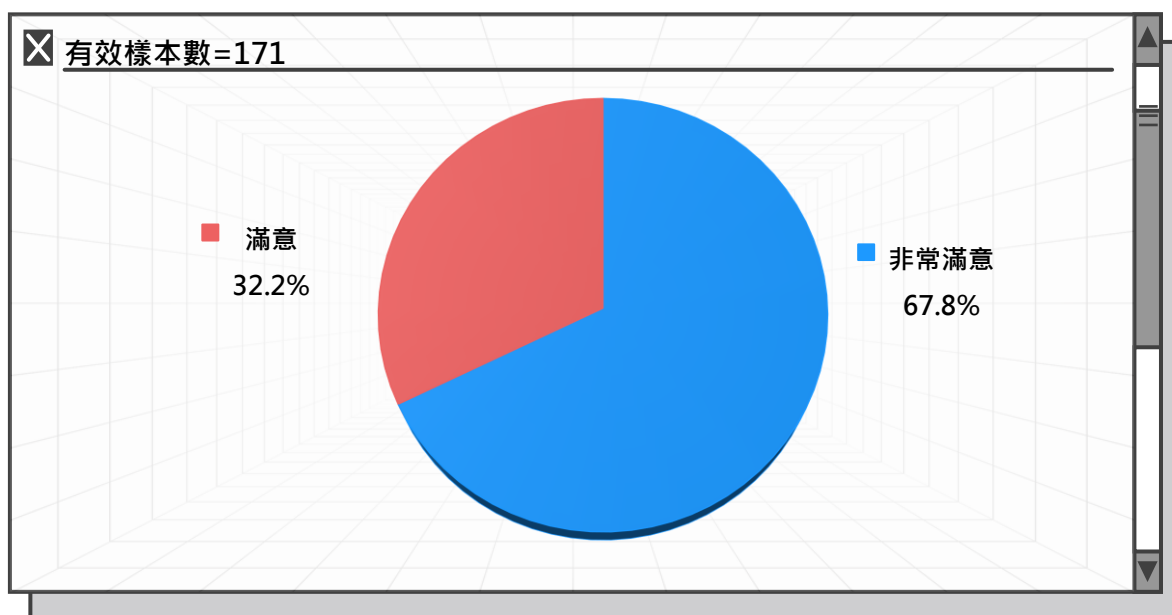


圖 5-16 「整體服務」滿意度分析圖

Q9.請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署相關業務承辦人員的「整體服務」表現滿不滿意？(單選)(有效樣本數=171)

Q10.請問您對南區水資源分署相關業務承辦人員的「整體服務」不滿意的原因？(複選)(有效樣本數=0)



交叉分析

因整體服務滿意度達100.0%，故不進行卡方檢定，僅提供交叉表作為參考。(詳如附表7)



年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對南區水資源分署整體服務滿意度，分別為112年度的99.4%、113年度的100.0%、114年度的100.0%。114年度表現與113年度一致，更優於112年度，但因增加幅度落在抽樣誤差

範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度受訪者皆給予九成九以上的高度讚賞。

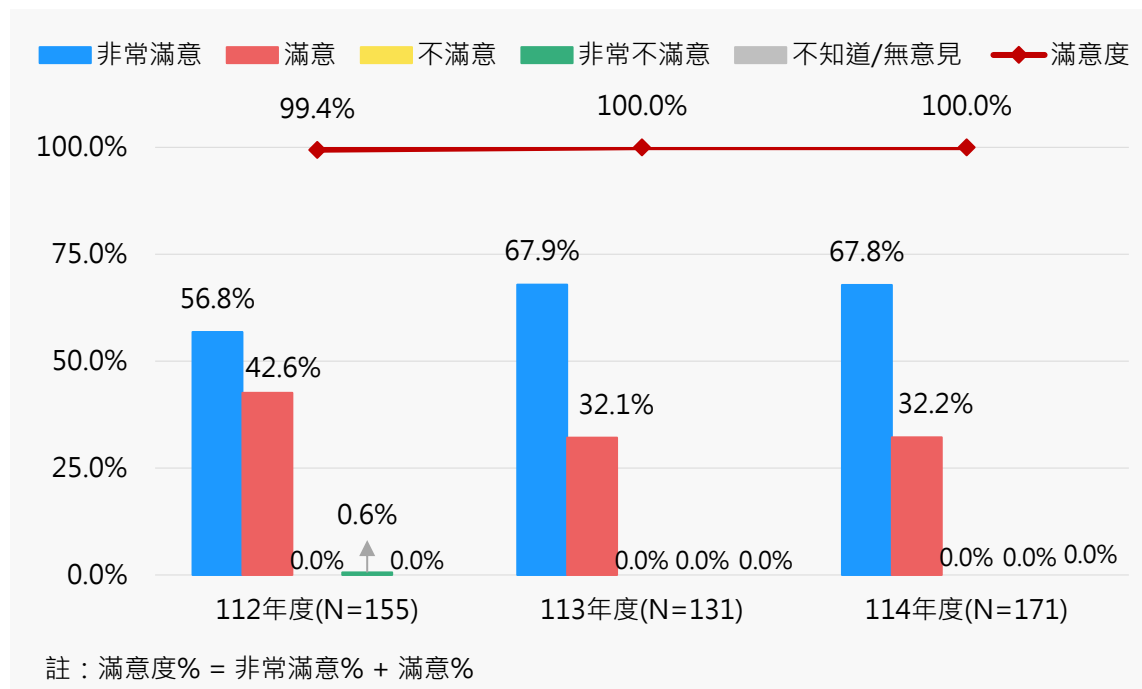


圖 5-17 「整體服務」滿意度年度比較圖

二、廉政表現之評量

(一)人員品德操守滿意度



頻次分析

關於廉政議題，有八成七(86.7%)的受訪者對人員的品德操守感到滿意(含非常滿意46.3%及滿意40.4%)；僅0.7%的受訪者持相反意見，感到不滿意。另有一成三的受訪者未明確回答(12.6%)。

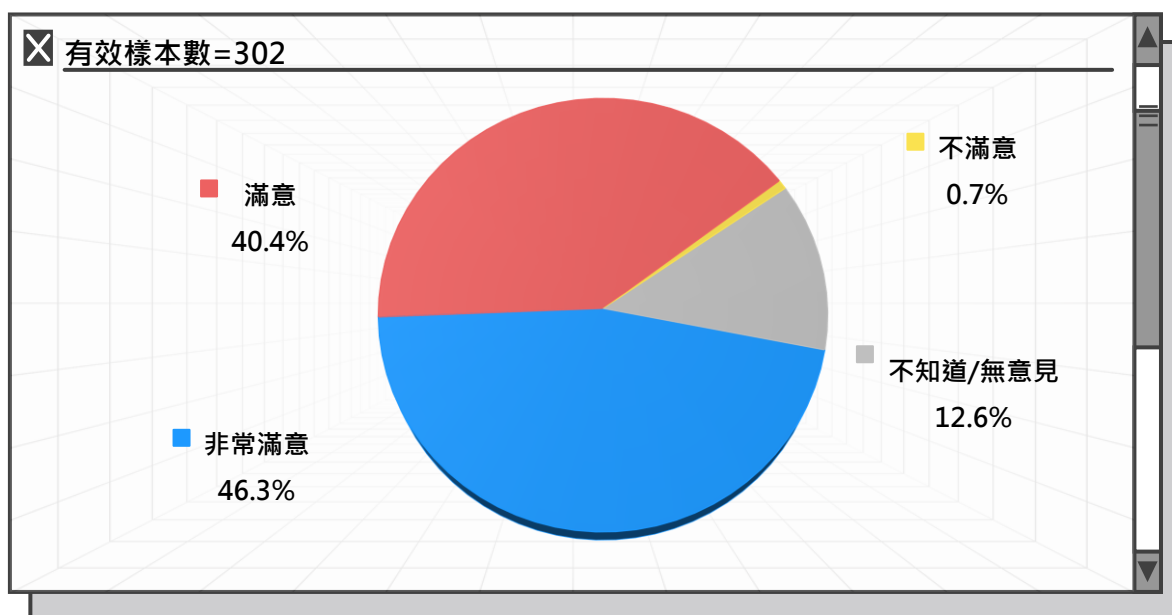


圖 5-18 人員「品德操守」分析圖

Q11.請問您對南區水資源分署人員的「品德操守」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=302)



交叉分析

將人員品德操守滿意度與基本資料進行交叉分析，發現不同年齡、教育程度、職業、身分別及洽辦業務經驗之滿意度雖達顯著差異，但交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，各族群差異情形僅供參考。至於性別及公司所在地/居住地則無顯著差異。(詳如附表8)

- 1.性別：男性(90.1%)對人員品德操守感到滿意的比例較高。
- 2.年齡：20-29 歲(100.0%)者對人員品德操守感到滿意的比例較高。

- 3.教育程度：研究所及以上(100.0%)程度者對人員品德操守感到滿意的比例較高。
- 4.職業：專業人員(100.0%)、機械設備操作及組裝人員(100.0%)、基層技術工及勞力工(100.0%)與學生(100.0%)對人員品德操守感到滿意的比例較高。
- 5.公司所在地/居住地：除臺中市(93.3%)、嘉義縣(80.0%)、臺南市(85.7%)、高雄市(81.6%)與屏東縣(90.9%)者外，其他縣市者對人員品德操守感到滿意的比例皆為百分之百(100.0%)。
- 6.身分別：民間或社區團體(100.0%)對人員品德操守感到滿意的比例較高。
- 7.洽辦業務經驗：有洽辦業務經驗(98.8%)者對人員品德操守感到滿意的比例較高。

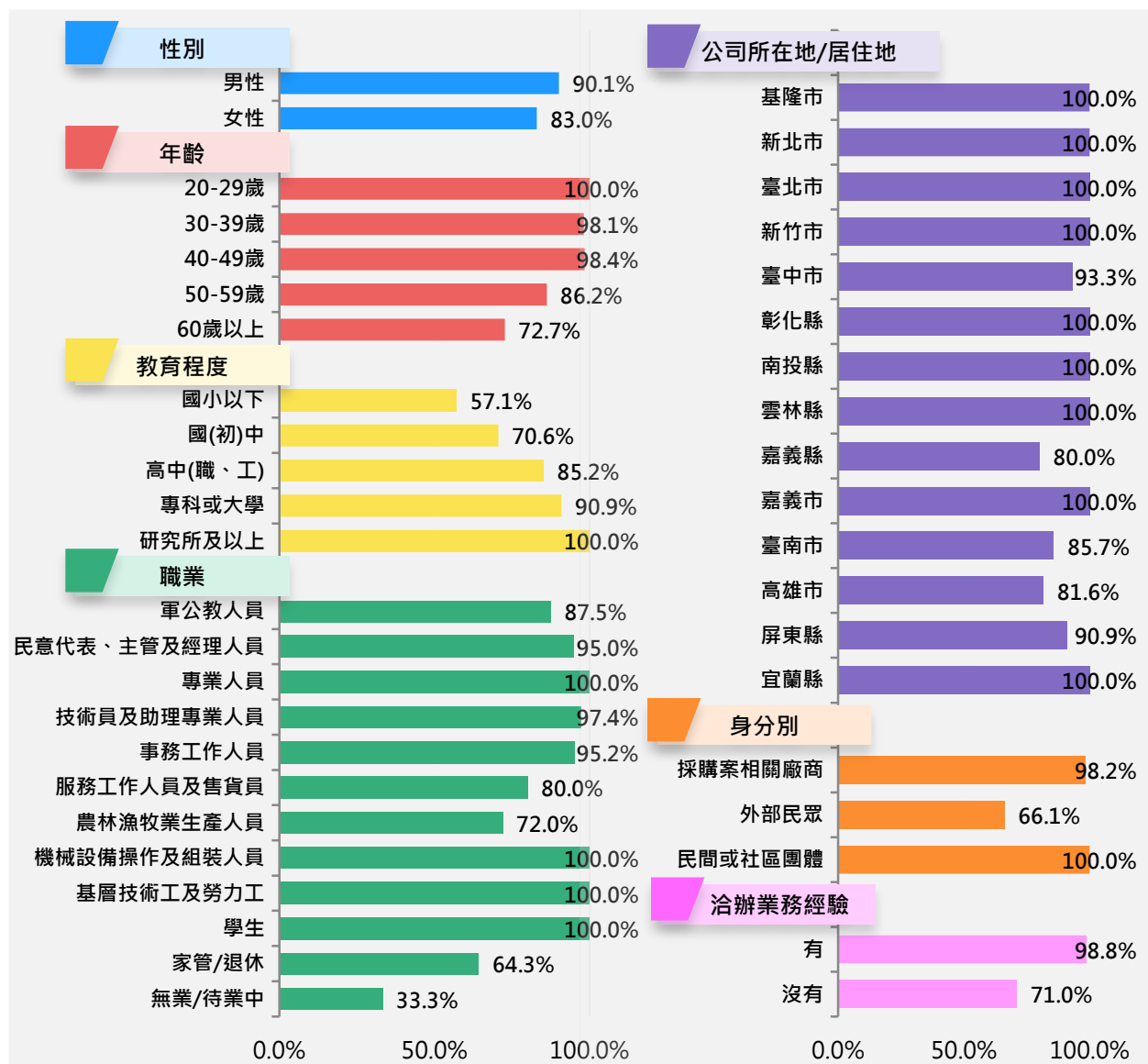


圖 5-19 對人員「品德操守」感到滿意者與基本資料交叉分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對南區水資源分署人員品德操守滿意度，分別為112年度的91.3%、113年度的90.1%、114年度的86.7%。114年度表現雖較112年度與113年度差，但因下降幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度皆維持在八成七以上。

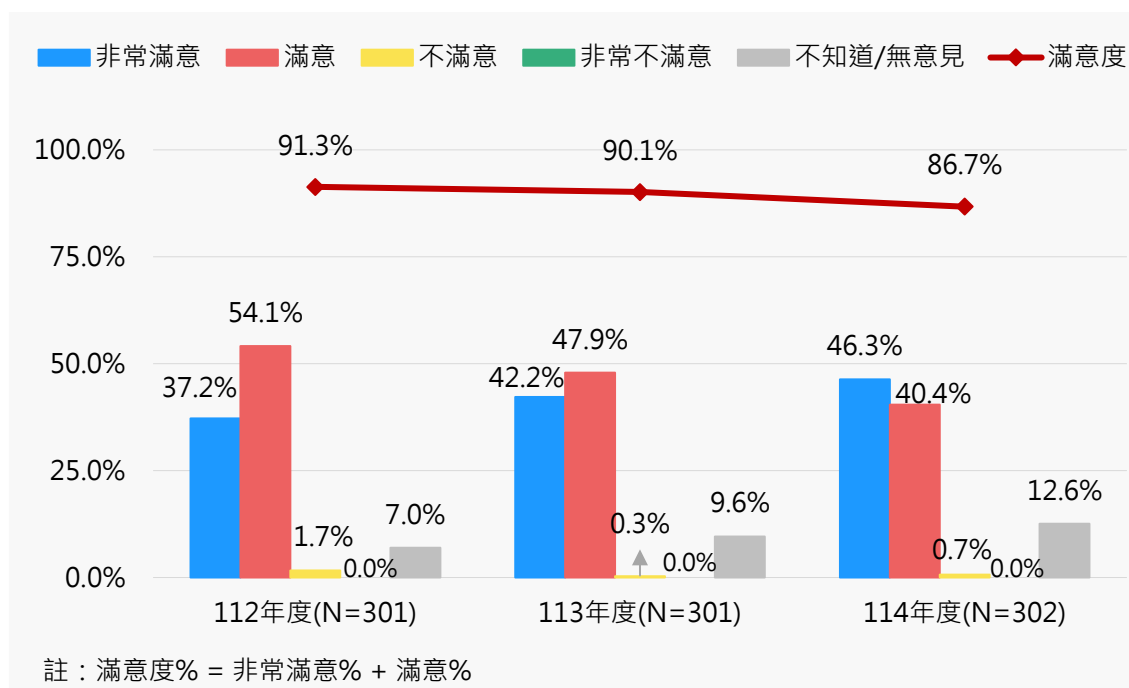


圖 5-20 人員「品德操守」滿意度年度比較圖

(二)人員請託關說、贈送財物或飲宴應酬之情形



頻次分析

透過本次調查結果得知，全數(100.0%)受訪者皆表示沒有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」之情事。

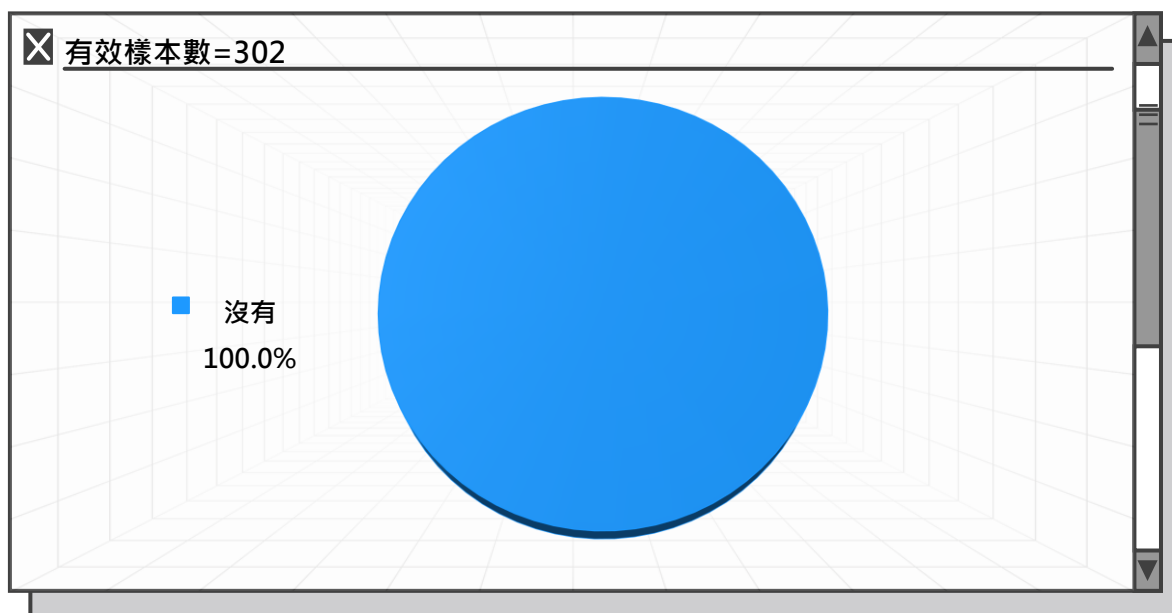


圖 5-21 人員請託關說、贈送財務或飲宴應酬情形分析圖

Q12.請問，您是否有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」之情事？(單選)(有效樣本數=171)

Q13.請問您曾經親身經歷或聽聞接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」情形為何？(有效樣本數=0)



交叉分析

因全數受訪者均表示沒有親身經歷或聽聞相關不法情事，故不進行交叉分析。



年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者表示沒有親身經歷或聽聞南區水資源分署人員接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」之情事的比例，分別為112年度的98.0%、113年度的100.0%、114年度的100.0%。

114年度表現與113年度持平，更優於112年度，但因上升幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度其廉政表現皆維持在九成八以上。

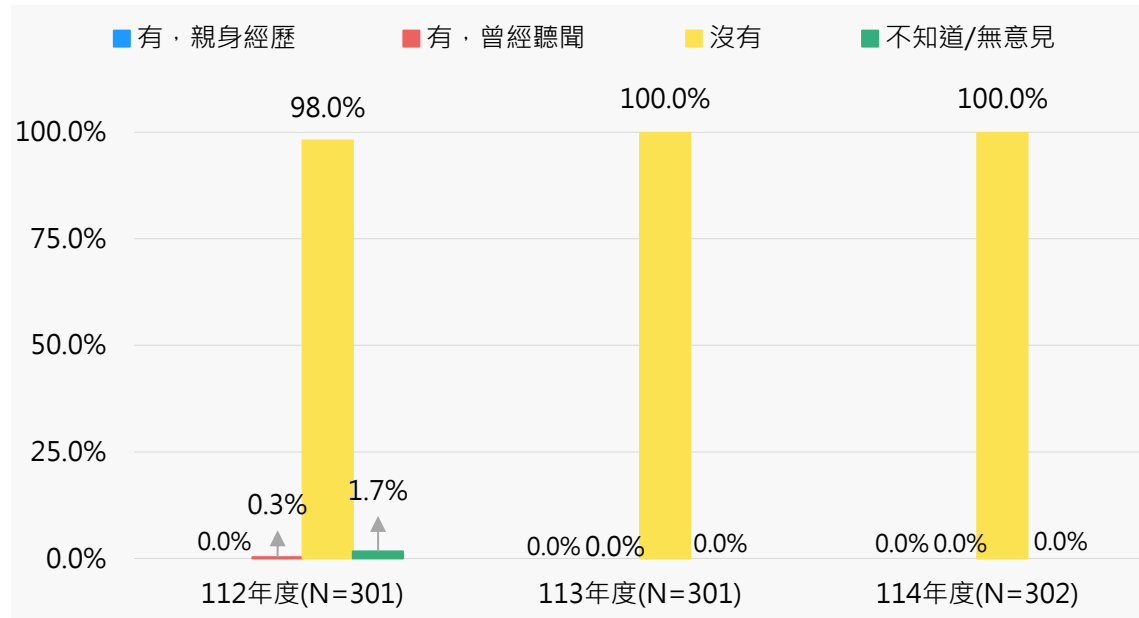


圖 5-22 人員請託關說、贈送財務或飲宴應酬情形年度比較圖

(三)人員利用職權或職務機會進行不當行為之情形



頻次分析

根據調查結果顯示，全數(100.0%)受訪者皆表示沒有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為。

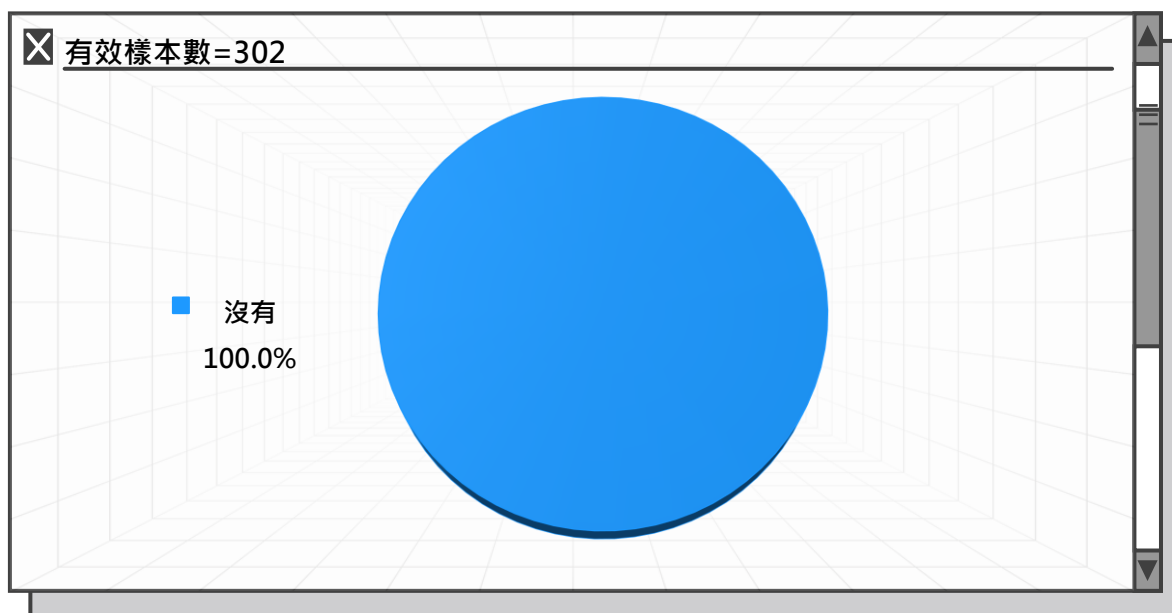


圖 5-23 人員利用職權或職務機會進行不當行為之情形分析圖

Q14.請問，您是否有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為？(單選)(有效樣本數=171)

Q15.請問您曾經親身經歷或聽聞有利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為情形為何？(有效樣本數=0)



交叉分析

因全數受訪者均表示沒有親身經歷或聽聞相關不當行為，故不進行交叉分析。



年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者表示沒有親身經歷或聽聞利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為的比例，分別為112年度的98.7%、113年度的100.0%、

114 年度的 100.0%。114 年度表現與 113 年度持平，更優於 112 年度，但因增加幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度其廉政表現皆維持在九成八以上。

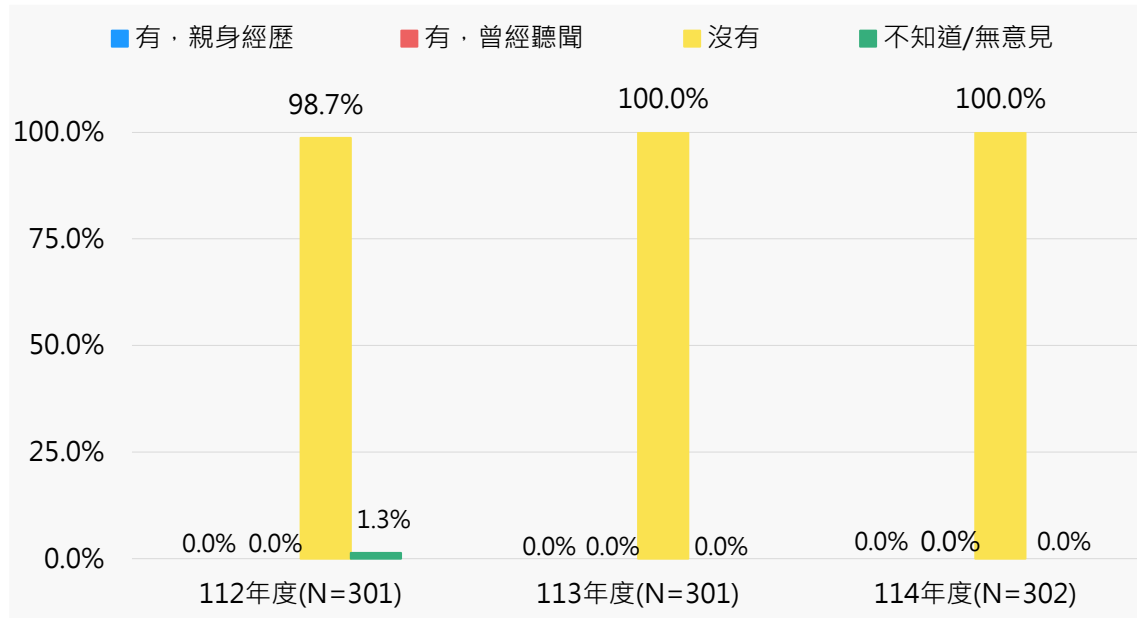


圖 5-24 人員利用職權或職務機會進行不當行為之情形年度比較圖

(四) 檢舉意願、檢舉管道與不會提出檢舉之原因



頻次分析

在檢舉意願方面，若受訪者遇到南區水資源分署人員暗示或明示索取賄賂或紅包，會向有關單位提出檢舉的比例為九成一(91.1%)；相反地，有8.9%的受訪者表示不會提出檢舉。

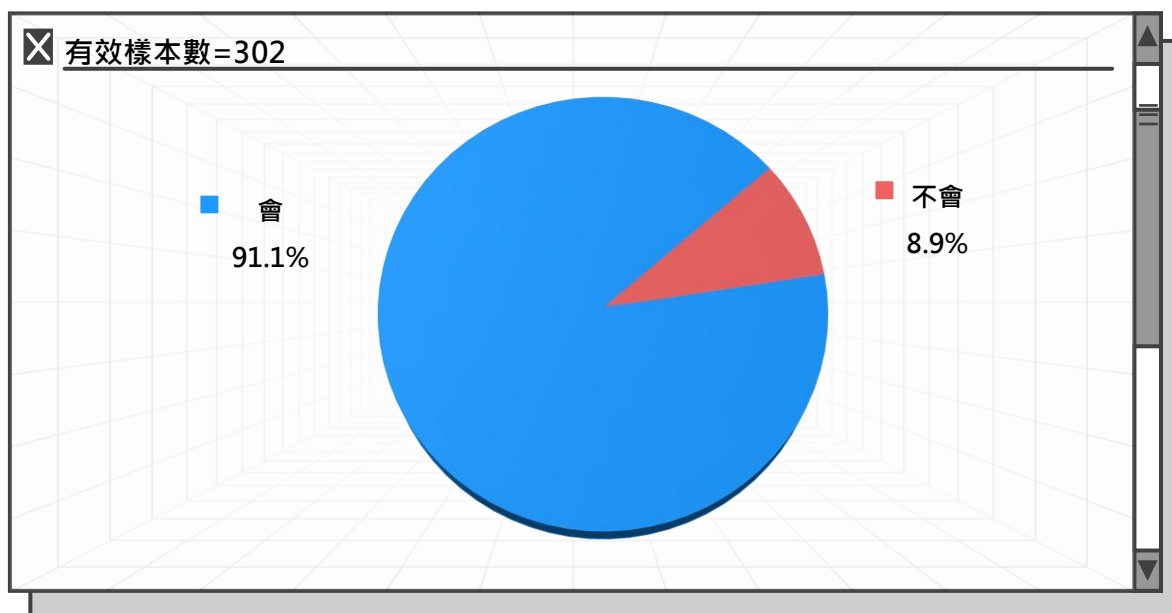


圖 5-25 檢舉意願分析圖

Q16. 請問，如果遇到南區水資源分署人員向您暗示或明示索取賄賂或紅包，您會不會向有關單位提出檢舉？(單選) (有效樣本數=302)

針對有意願提出檢舉者，進一步詢問其檢舉管道，調查結果顯示以「南區水資源分署政風室」(33.8%)居多，約占三成四；其次為「南區水資源分署或上級機關首長」(16.4%)以及「所在地警察局」(14.9%)，比例各占一成六與一成五；此外，有二成六的受訪者表示不知道檢舉管道(26.2%)。至於其他檢舉管道所占比例較低不足一成，詳如表5-2所示。

表 5-2 檢舉管道分析表

項目	次數	百分比
南區水資源分署政風室	93	33.8%
南區水資源分署或上級機關首長	45	16.4%
所在地警察局	41	14.9%
法務部廉政署	16	5.8%
法務部調查局	16	5.8%
各級民意代表	12	4.4%
各級法院檢察署	8	2.9%
1999 市民專線	7	2.5%
公共工程委員會	5	1.8%
向媒體公開	1	0.4%
行政院南部辦公室	1	0.4%
不知道檢舉管道	72	26.2%

Q17.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？(複選) (有效樣本數=275)

另一方面，針對不會提出檢舉者詢問其原因，以「事不關己，沒必要檢舉」(29.6%)居多，約占三成；其次為「怕曝光，影響以後辦事」(14.8%)，比例約占一成五；再次之為「怕遭到報復」(11.1%)，約占一成；而有一成五的受訪者提及「不知道檢舉管道」(14.8%)；另有一成一的受訪者表示「不知道/無意見」(11.1%)。至於其他不會提出檢舉原因所占比例較低不足一成，詳見表5-3所示。

表 5-3 不會提出檢舉原因分析表

項目	次數	百分比
事不關己，沒必要檢舉	8	29.6%
怕曝光，影響以後辦事	4	14.8%
怕遭到報復	3	11.1%
檢舉也沒用，還不是官官相護	2	7.4%
沒有證據，只好作罷	2	7.4%
調查流程繁瑣費時	2	7.4%
不知道檢舉管道	4	14.8%
不知道/無意見	3	11.1%

Q18.請問，您不會提出檢舉的原因，是什麼？(複選) (有效樣本數=27)



將檢舉意願與基本資料進行交叉分析，發現其滿意度在不同性別、年齡、教育程度、職業、公司所在地/居住地、身分別及洽辦業務經驗之間無顯著差異。(詳如附表9)

- 1.性別：男性(93.8%)表示會提出檢舉的比例較高。
- 2.年齡：30-39 歲(98.1%)者表示會提出檢舉的比例較高。
- 3.教育程度：研究所及以上(95.3%)程度者表示會提出檢舉的比例較高。
- 4.職業：專業人員(100.0%)、服務工作人員及售貨員(100.0%)、機械設備操作及組裝人員(100.0%)與基層技術工及勞力工(100.0%)表示會提出檢舉的比例較高。
- 5.公司所在地/居住地：基隆市(100.0%)、新竹市(100.0%)、臺中市(100.0%)、彰化縣(100.0%)、南投縣(100.0%)、嘉義市(100.0%)與宜蘭縣(100.0%)者表示會提出檢舉的比例較高。
- 6.身分別：採購案相關廠商(92.3%)表示會提出檢舉的比例較高。
- 7.洽辦業務經驗：有洽辦業務經驗(93.0%)表示會提出檢舉的比例較高。

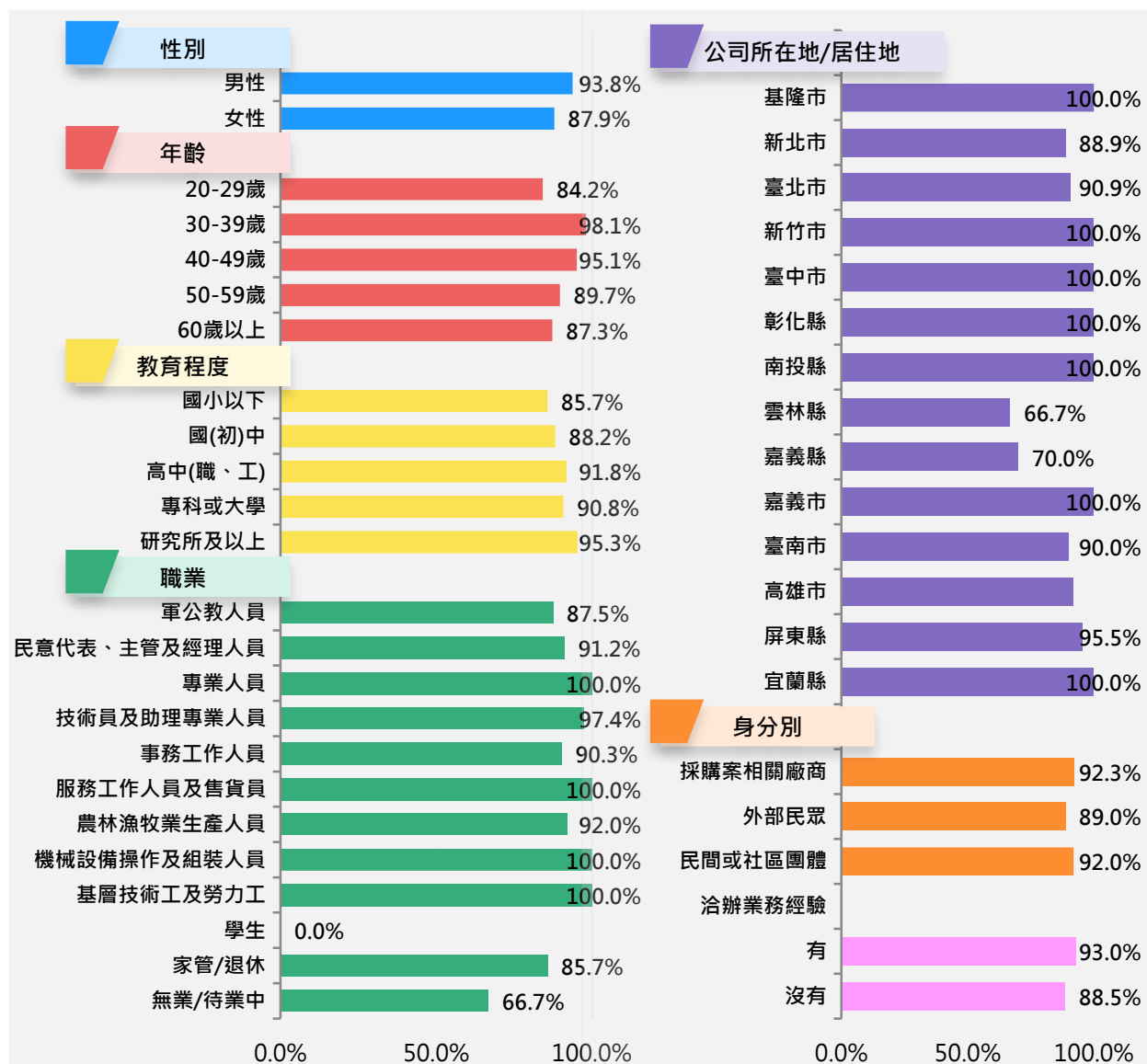


圖 5-26 會提出檢舉者與基本資料交叉分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者若遇到南區水資源分署人員暗示或明示索取賄賂或紅包，會向有關單位提出檢舉的比例，分別為112年度的89.4%、113年度的91.4%、114年度的91.1%。114年度其比例雖較113年度低，但因減少幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢仍呈現持平狀態，近三年度皆維持在八成九以上。

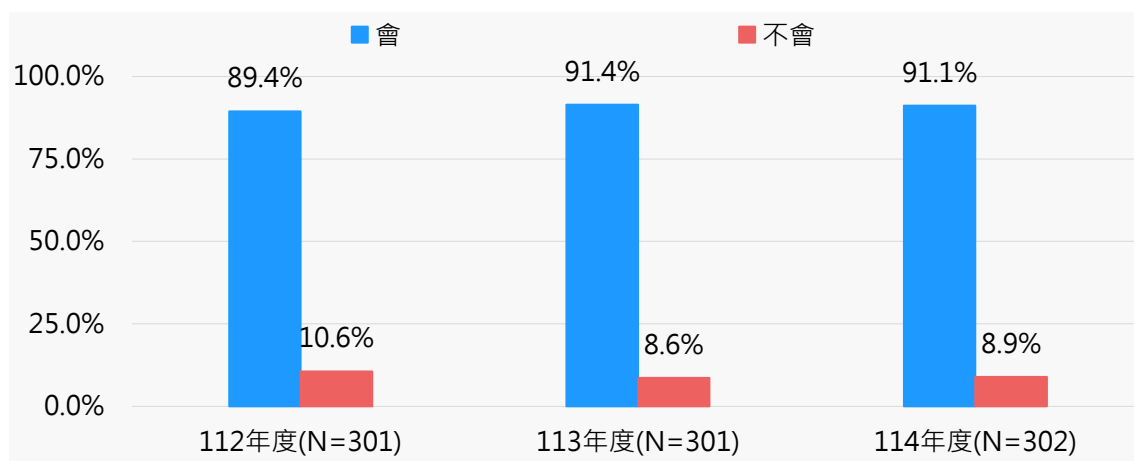


圖 5-27 檢舉意願年度比較圖

(五) 整體清廉程度滿意度



頻次分析

而在整體清廉程度方面，有八成九(89.4%)的受訪者對南區水資源分署整體清廉程度感到滿意(含非常滿意46.4%及滿意43.0%)；僅2.0%的受訪者感到不滿意(含不滿意1.7%及非常不滿意0.3%)；另有8.6%的受訪者未明確表態。

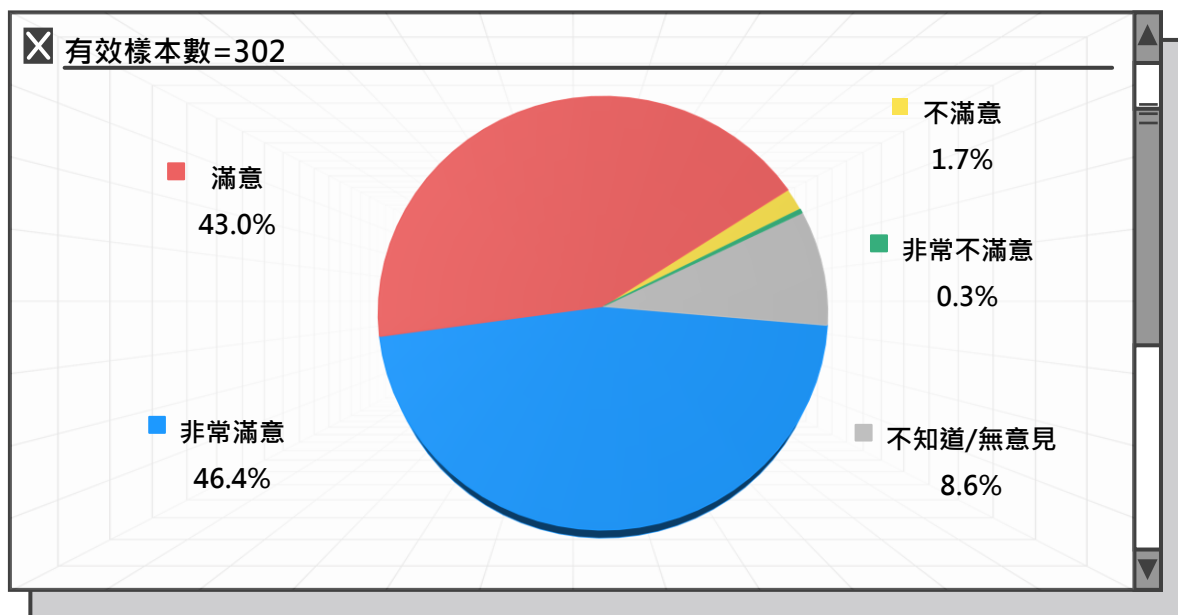


圖 5-28 「整體清廉程度」滿意度分析圖

Q19.請問，您對於南區水資源分署「整體清廉程度」滿不滿意？(單選)(有效樣本數=302)



交叉分析

將整體清廉程度與基本資料進行交叉分析，發現不同年齡、教育程度、職業、身分別及洽辦業務經驗之滿意度雖達顯著差異，但交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，各族群差異情形僅供參考。至於性別及公司所在地/居住地則無顯著差異。(詳如附表10)

- 1.性別：男性(91.9%)對整體清廉程度感到滿意的比例較高。
- 2.年齡：40-49 歲(98.4%)者對整體清廉程度感到滿意的比例較高。

- 3.教育程度：研究所及以上(100.0%)程度者對整體清廉程度感到滿意的比例較高。
- 4.職業：專業人員(100.0%)、技術員及助理專業人員(100.0%)、基層技術工及勞力工(100.0%)與學生(100.0%)對整體清廉程度感到滿意的比例較高。
- 5.公司所在地/居住地：除嘉義縣(80.0%)、臺南市(94.3%)、高雄市(83.1%)與屏東縣(86.4%)者外，其他縣市者對整體清廉程度感到滿意的比例皆為百分之百(100.0%)
- 6.身分別：民間或社區團體(100.0%)對整體清廉程度感到滿意的比例較高。
- 7.洽辦業務經驗：有洽辦業務經驗(98.2%)者對整體清廉程度感到滿意的比例較高。

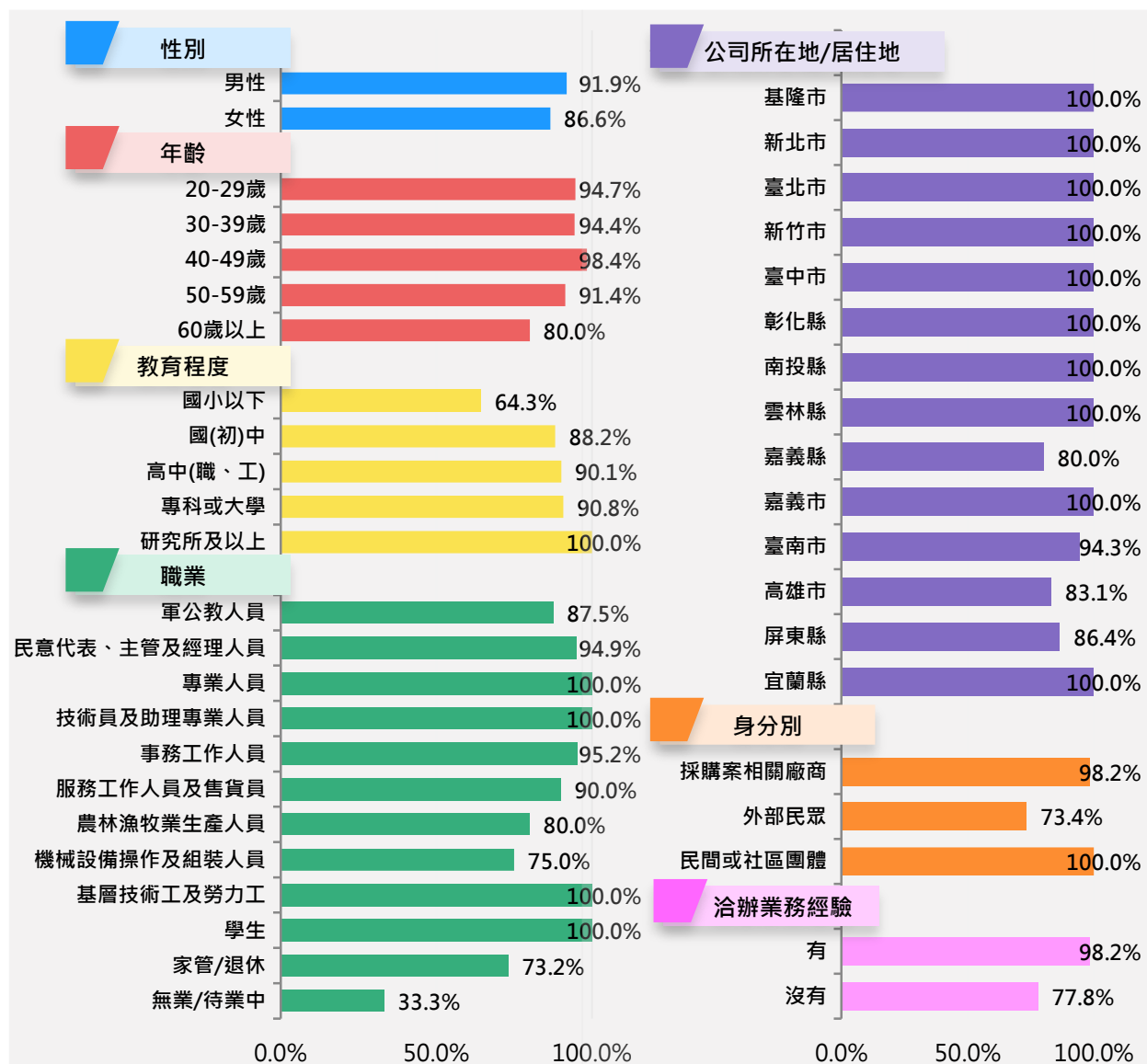


圖 5-29 對「整體清廉程度」感到滿意者與基本資料交叉分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對南區水資源分署整體清廉程度滿意度，分別為112年度的91.7%、113年度的95.0%、114年度的89.4%。114年度表現較113年度差，其比例減少5.6個百分點，整體趨勢呈現持平後下降狀態。

觀察細部選項結果發現，雖114年度滿意度下降，但其「不滿意」與「非常不滿意」之比例並未明顯增加，反而是「不知道/無意見」之比例與112年度相比增加4.6個百分點。根據交叉結果顯示，外部民眾(22.0%)與沒有洽辦業務經驗(18.3%)者該題目回答未明確的比例，明顯高於其他族群者，由於這兩族群較少與人員接觸，因此難以評價人員整體清廉情形，導致未明確比例增加。建議相關單位持續透過多元管道宣傳廉政成果，讓即便未與人員接觸的民眾，也能對於其清廉情形有所瞭解並作出評價。

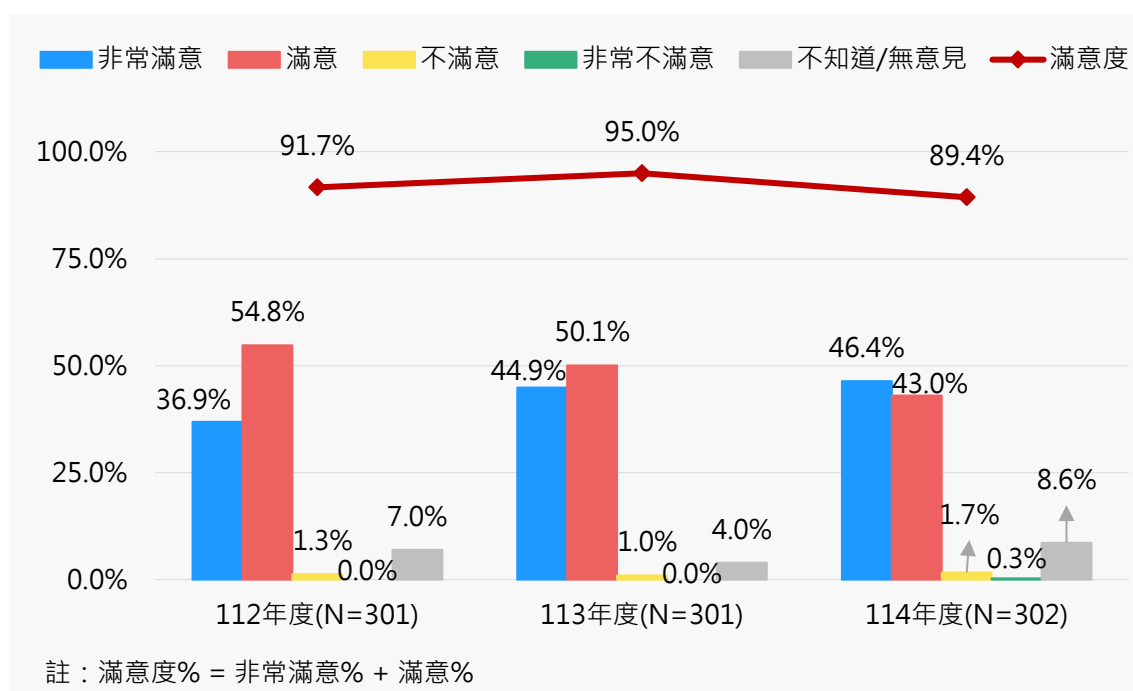


圖 5-30 「整體清廉程度」滿意度年度比較圖

(六)推動端正政風工作之信心度

頻次分析

最後，有關推動端正政風工作信心度，八成八(87.7%)的受訪者對南區水資源分署持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，感到有信心(含非常有信心41.7%及有信心46.0%)；相反地，有5.3%的受訪者表示沒有信心(含沒有信心4.0%及非常沒有信心1.3%)；另有7.0%的受訪者未明確表示意見。

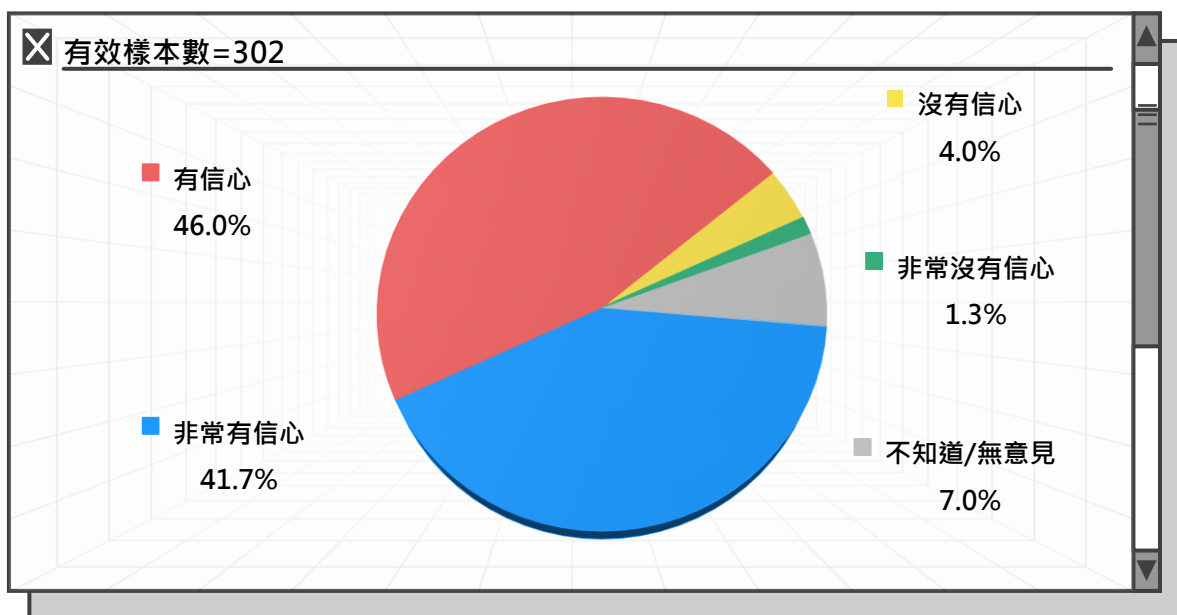


圖 5-31 推動端正政風工作信心度分析圖

Q20.請問您對南區水資源分署持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力有沒有信心？(單選) (有效樣本數=302)

交叉分析

將「推動端正政風工作，以提升清廉施政」之信心度與基本資料進行交叉分析，發現其結果因性別、身分別與洽辦業務經驗之不同達顯著差異($p\text{-value}<0.05$)。而不同年齡、教育程度及職業之比例雖達顯著差異，但交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，各族群差異情形僅供參考。至於公司所在地/居住地則無顯著差異。(詳如附表11)

- 1.性別：男性(93.2%)對「推動端正政風工作，以提升清廉施政」感到有信心的比例相對高於女性(81.6%)，且達顯著差異。
- 2.年齡：20-29 歲(100.0%)者對「推動端正政風工作，以提升清廉施政」感到有信心的比例較高。
- 3.教育程度：研究所及以上(97.7%)程度者對「推動端正政風工作，以提升清廉施政」感到有信心的比例較高。
- 4.職業：軍公教人員(100.0%)、技術員及助理專業人員(100.0%)、基層技術工及勞力工(100.0%)與學生(100.0%)對「推動端正政風工作，以提升清廉施政」感到有信心的比例較高。
- 5.公司所在地/居住地：基隆市(100.0%)、新北市(100.0%)、新竹市(100.0%)、彰化縣(100.0%)、南投縣(100.0%)與宜蘭縣(100.0%)者對「推動端正政風工作，以提升清廉施政」感到有信心的比例較高。
- 6.身分別：民間或社區團體(100.0%)對「推動端正政風工作，以提升清廉施政」感到有信心的比例相較高；鄰近行政區域範圍之外部民眾(72.5%)感到有信心的比例相對較低，且達顯著差異。
- 7.洽辦業務經驗：有洽辦業務經驗(97.0%)者對「推動端正政風工作，以提升清廉施政」感到有信心的比例相對高於沒有洽辦業務經驗(75.5%)者，且達顯著差異。

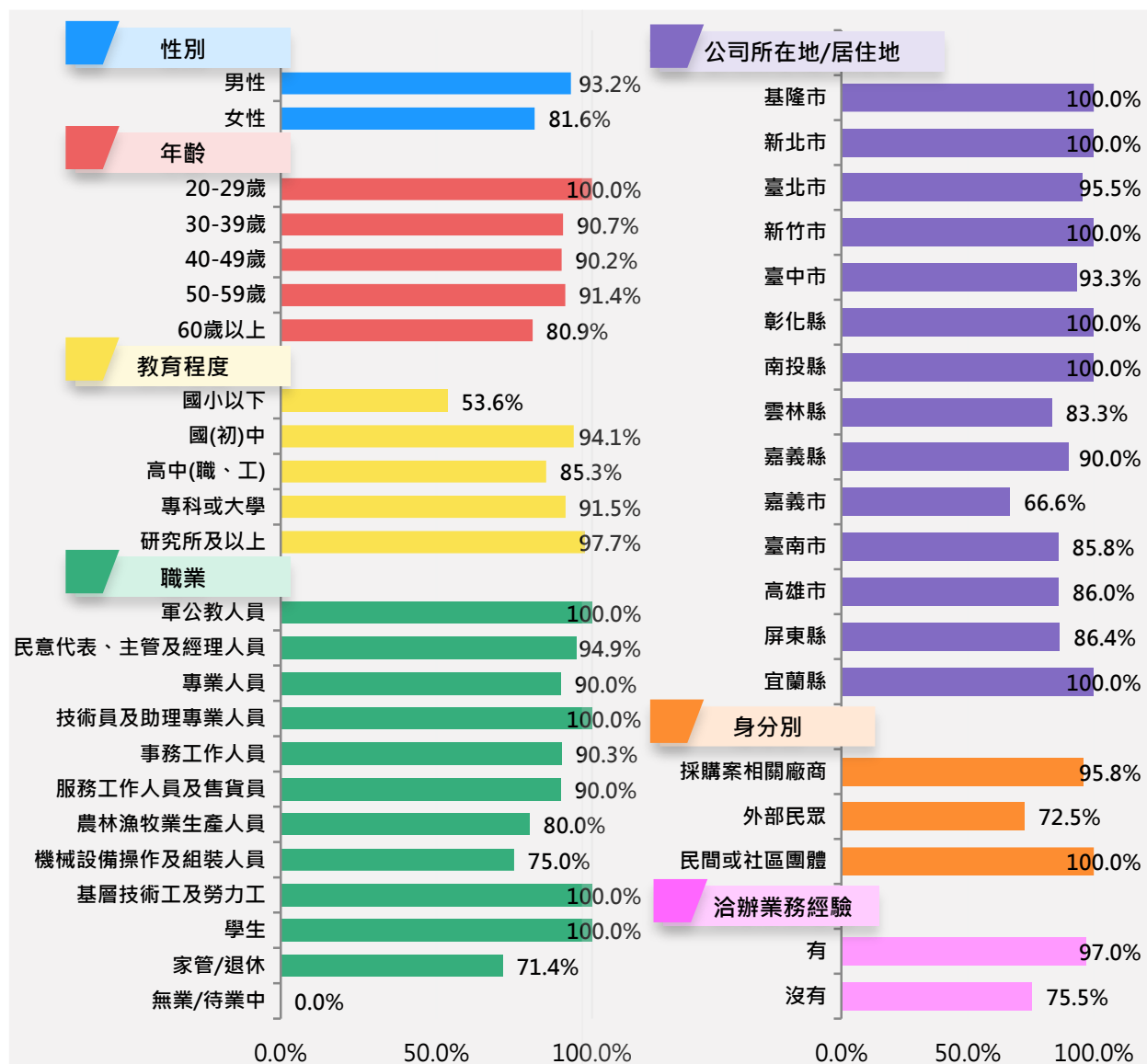


圖 5-32 對推動端正政風工作感到有信心者與基本資料交叉分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對南區水資源分署推動端正政風工作信心度，分別為112年度的81.3%、113年度的87.1%、114年度的87.7%。114年度表現較113年度與112年度佳，但因增加幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢呈現先上升後持平狀態，近三年度其信心度皆超過八成一以上。

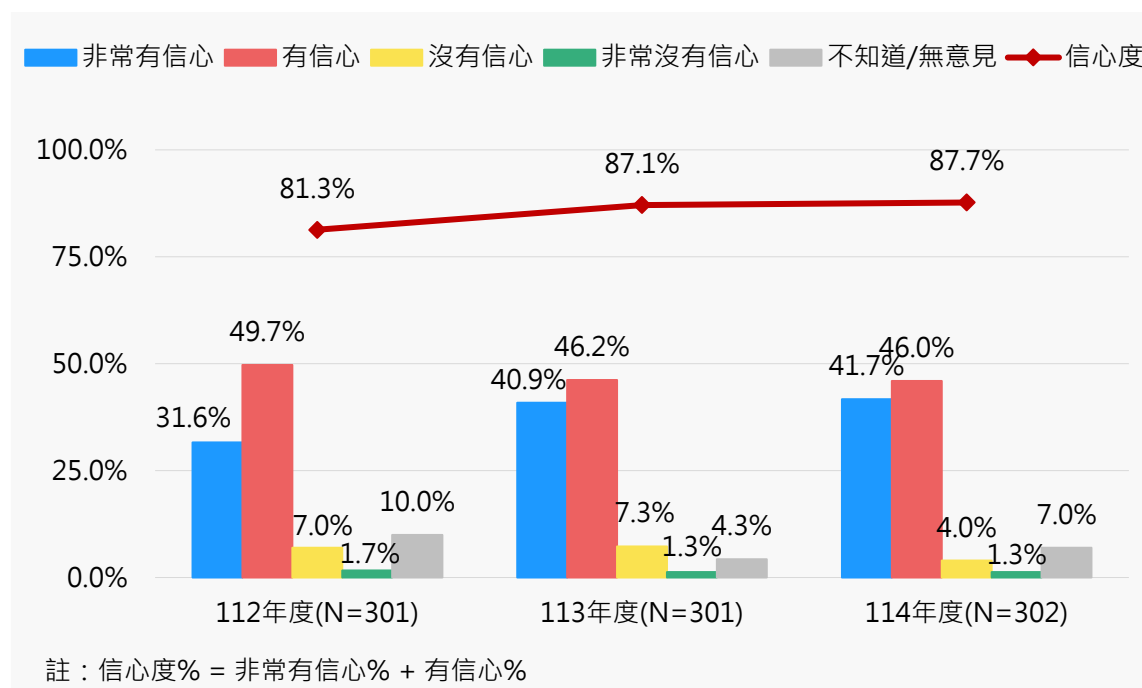


圖 5-33 推動端正政風工作信心度年度比較圖

三、各項政策措施之看法

(一)持續進行水庫治理及水源開發作業滿意度與不滿意之原因

頻次分析

有關於水庫治理及水源開發作業議題，有九成四(93.7%)的受訪者對南區水資源分署持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水，感到滿意(含非常滿意46.4%及滿意47.3%)；相反地，有3.3%的受訪者感到不滿意(含不滿意3.0%及非常不滿意0.3%)；另有3.0%的受訪者未明確表態。

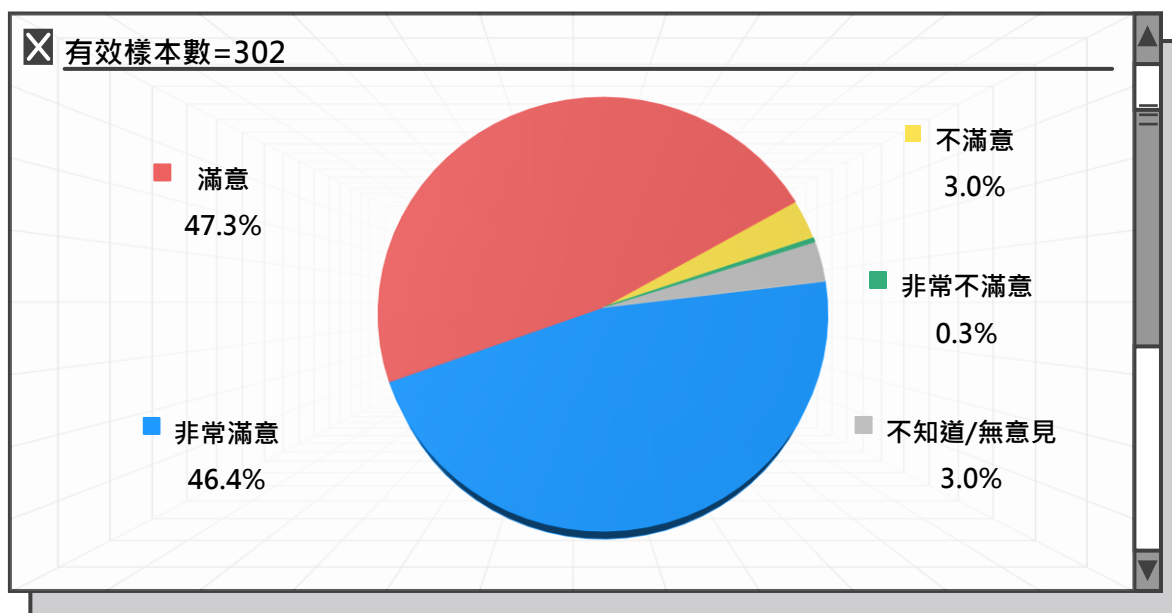


圖 5-34 持續進行水庫治理及水源開發作業滿意度分析圖

Q21.南區水資源分署近年來持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水，請問您對南區水資源分署的此項做法滿不滿意？(單選) (有效樣本數=302)

針對不滿意者進一步詢問其原因，其結果以「供水仍不穩」(40.0%)為多數受訪者提及內容，比例占四成；而後還有「加強水庫清淤作業」(20.0%)以及「水庫放水前應與地方民眾充分溝通，以免影響後續用水」(20.0%)，比例皆占二成；另有二成的受訪者未明確回答(20.0%)。

表 5-4 水庫治理及水源開發作業不滿意原因分析表

項目	次數	百分比
供水仍不穩	4	40.0%
加強水庫清淤作業	2	20.0%
水庫放水前應與地方民眾充分溝通，以免影響後續用水	2	20.0%
不知道/無意見	2	20.0%
Q22.請問您感到不滿意的原因為何？(複選)(有效樣本數=10)		



交叉分析

將「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策滿意度與基本資料進行交叉分析，發現不同身分別之滿意度雖達顯著差異，但交叉分析表方格(cells)內的期望值25%以上小於5，不適合以卡方檢定結果進行推論，各群差異情形僅供參考。至於性別、年齡、教育程度、職業、公司所在地/居住地及洽辦業務經驗則無顯著差異。(詳如附表12)

- 1.性別：男性(93.8%)對「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策感到滿意的比例較高。
- 2.年齡：20-29 歲(100.0%)者對「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策感到滿意的比例較高。
- 3.教育程度：國(初)中(100.0%)程度者對「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策感到滿意的比例較高。
- 4.職業：軍公教人員(100.0%)、專業人員(100.0%)、機械設備操作及組裝人員(100.0%)、基層技術工及勞力工(100.0%)、學生(100.0%)與無業/待業中(100.0%)者對「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策感到滿意的比例較高。
- 5.公司所在地/居住地：除雲林縣(66.7%)、臺南市(95.7%)、高雄市(91.2%)與屏東縣(90.9%)者外，其他縣市者對「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策感到滿意的比例皆為百分之百(100.0%)。
- 6.身分別：採購案相關廠商(96.4%)對「持續進行水庫治理及水源開發作

業，穩定南部地區供水」政策感到滿意的比例較高。

7.洽辦業務經驗：有洽辦業務經驗(95.3%)者對「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策感到滿意的比例較高。

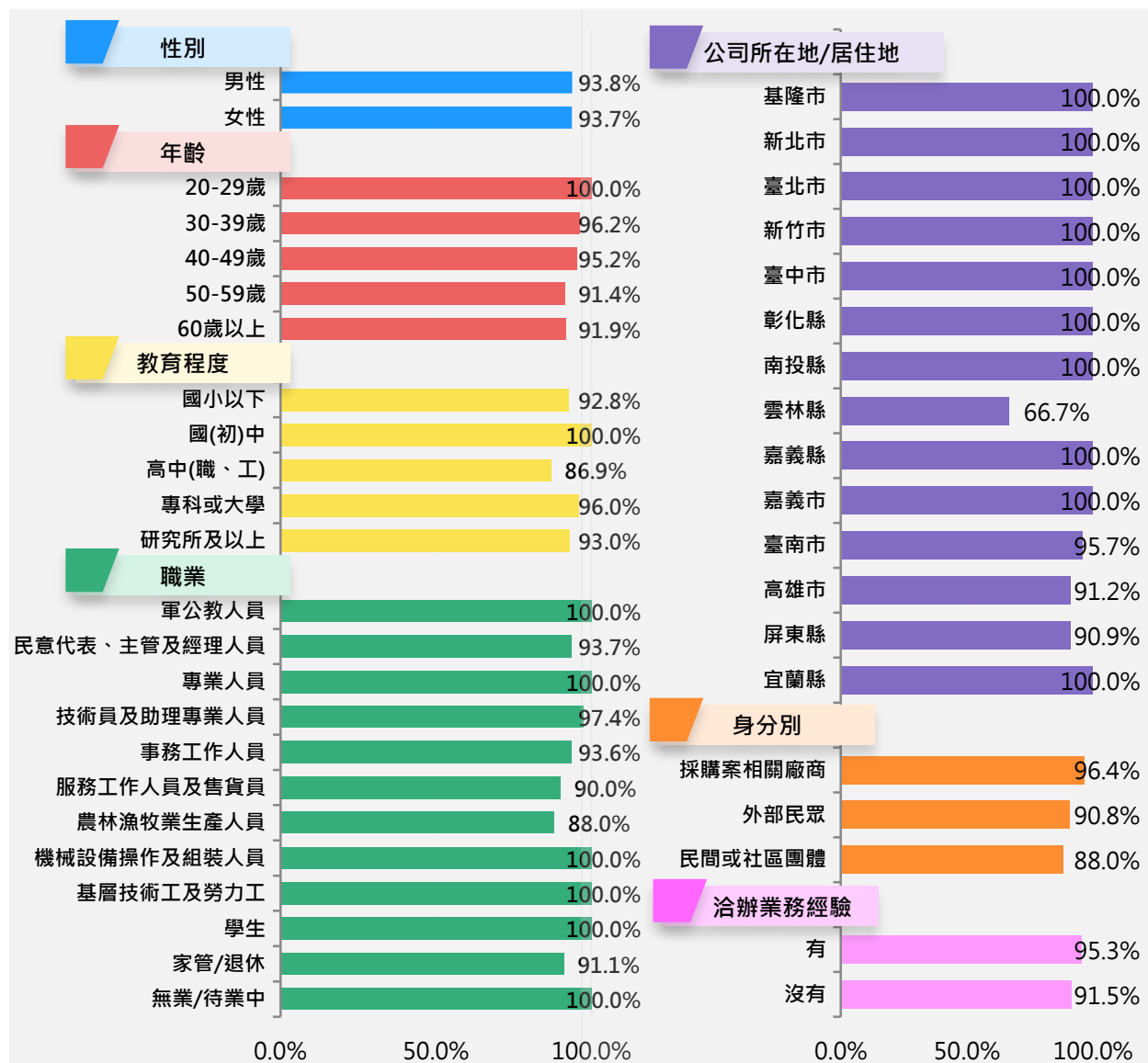


圖 5-35 對持續進行水庫治理及水源開發作業感到滿意者與基本資料交叉分析圖

註：因交叉圖版面限制，故將「鄰近行政區域範圍之外部民眾」改以「外部民眾」替代。

年度比較

從歷年分析觀察，近三年度受訪者對「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策滿意度，分別為112年度的86.7%、113年度的95.6%、114年度的93.7%。114年度表現較113年度差，但因下降幅度落在抽樣誤差範圍內，就統計結果而言，整體趨勢呈現先上升後持平狀態，近三年度其滿意度皆維持在八成七以上。

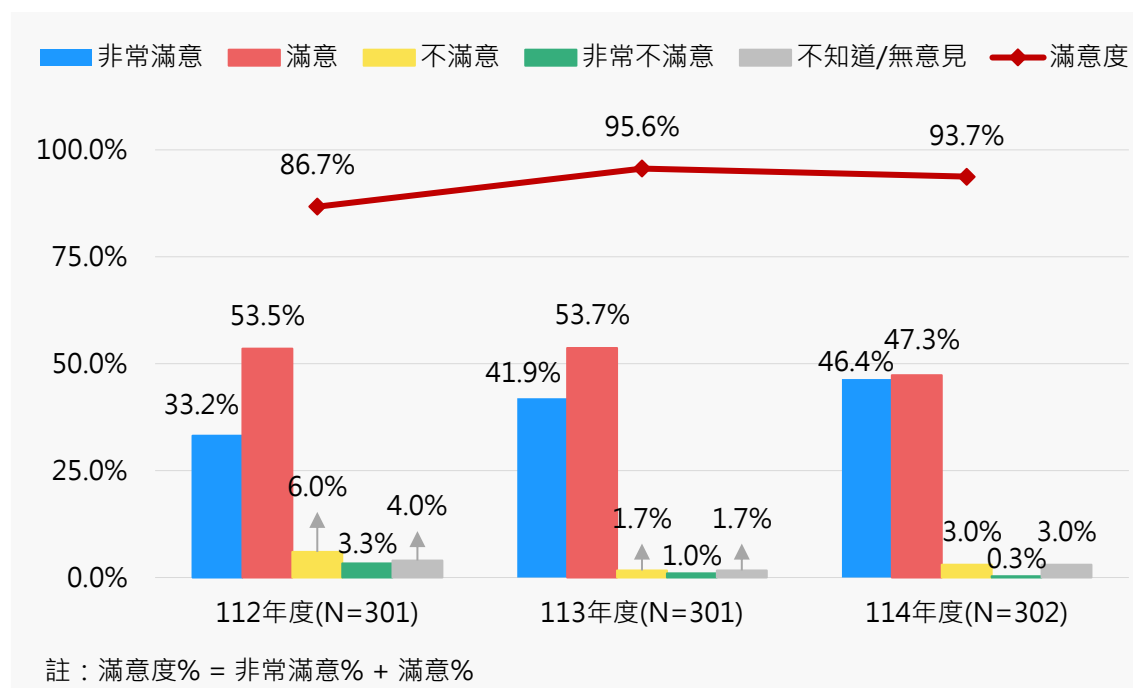


圖 5-36 持續進行水庫治理及水源開發作業滿意度年度比較圖

(二)政策宣傳管道之建議



頻次分析

在相關政策之宣傳管道方面，有七成四的受訪者建議「透過社群媒體宣導(如:FB等)」(73.5%)；其次為「加強教育訓練活動，擴大民眾參與」(55.3%)，比例占五成五；再其次為「南區水資源分署網站公告」(37.4%)、「印送宣導刊物」(28.1%)以及「定期召開記者會」(26.5%)，比例分別占三成七、二成八與二成七；最後則為「電視媒體宣導」(6.3%)；另有1.7%的民眾未明確表示意見。

表 5-5 受訪者建議之政策宣傳管道分析表

項目	次數	百分比
透過社群媒體宣導(如：FB 等)	222	73.5%
加強教育訓練活動，擴大民眾參與	167	55.3%
南區水資源分署網站公告	113	37.4%
印送宣導刊物	85	28.1%
定期召開記者會	80	26.5%
電視媒體宣導	19	6.3%
不知道/無意見	5	1.7%
Q23.請問您認為應透過那些宣傳管道，才能瞭解節約用水、防汛、清淤業務、流域綜合治理等相關政策？(複選)(有效樣本數=302)		

(三)興革建議或反映事項



頻次分析

關於興革建議或反映事項，其具體內容包含「加強水庫清淤作業」(4.3%)、「建議確認經費無虞後再辦理招標」(0.3%)、「水源保育與回饋費之使用應更公開透明」(0.3%)以及「曾文南化聯通管工程造成道路凹陷未妥善修復」(0.3%);高達九成五的受訪者沒有(94.7%)提及具體內容。

表 5-6 興革建議或反映事項分析表

項目	次數	百分比
加強水庫清淤作業	13	4.3%
建議確認經費無虞後再辦理招標	1	0.3%
水源保育與回饋費之使用應更公開透明	1	0.3%
曾文南化聯通管工程造成道路凹陷未妥善修復	1	0.3%
沒有	286	94.7%
Q24.最後，請問您對南區水資源分署整體廉政工作、穩定供水或清淤業務等有無任何具體興革建議或反映事項，以供南區水資源分署日後施政及政風興革參考？ (複選)(有效樣本數=302)		

陸、結論與建議

一、結論



各項服務表現皆獲得受訪者九成七以上的正面肯定；日後可加強項目，以「加快行政作業流程」(1.2%)以及「提升承辦人員的專業能力」(1.2%)為主。

本次調查結果顯示，有五成七的受訪者表示最近一年曾經到南區水資源分署洽辦業務(56.6%)。關於各項服務表現評價，人員辦事效率(100.0%)、人員專業程度(100.0%)、整體作業流程(100.0%)以及整體服務(100.0%)滿意度皆為百分之百；人員服務態度(98.8%)以及資訊公開透明程度(97.6%)雖未滿分，但仍維持極高水準。

並且在人員日後可加強的項目中，高達九成六的受訪者認為「沒有需要加強的地方」(95.9%)；僅少部分受訪者提出改進建議，主要為「加快行政作業流程」(1.2%)以及「提升承辦人員的專業能力」(1.2%)。整體而言，經濟部水利署南區水資源分署人員服務表現獲得近全數受訪者高度肯定。

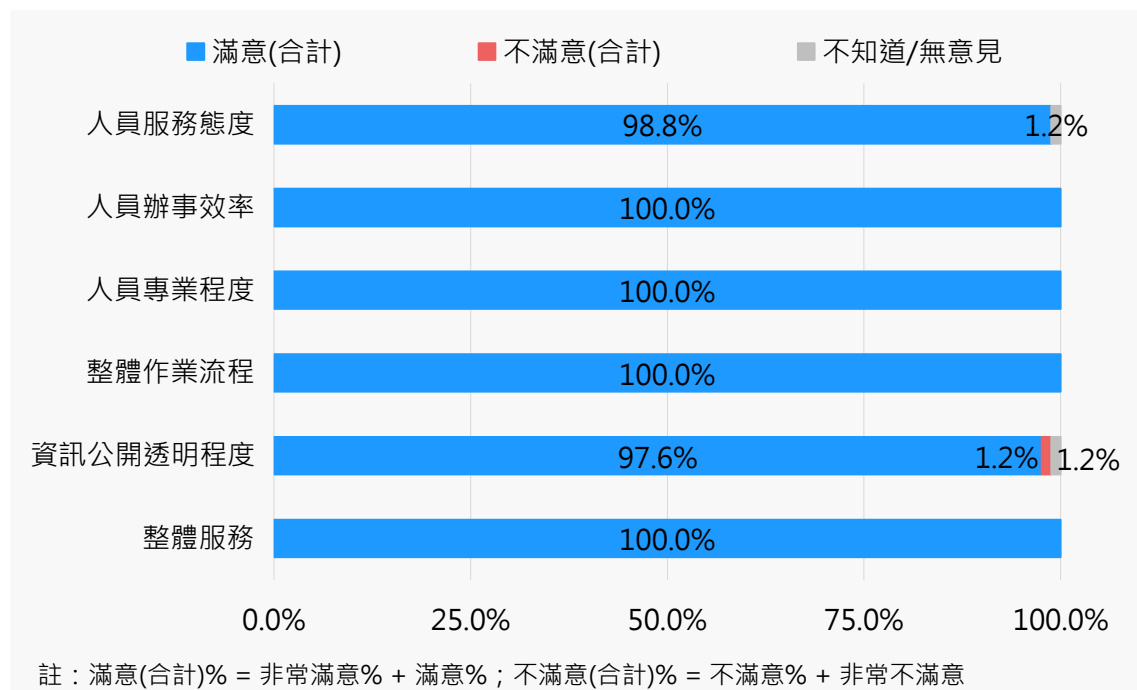


圖 6-1 各項服務表現滿意度比較圖



全數受訪者未曾親身經歷或聽人說過，分署人員有請託關說或利用職權向往來廠商推薦親友謀職等不當行為。廉政表現評價依序為整體清廉程度(89.4%)、推動端正政風工作以及人員品德操守(86.7%)。若遇到人員索賄，受訪者會提出檢舉的比例為九成一(91.1%)。

關於廉政議題，全數(100.0%)受訪者皆表示沒有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員有『接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」之情事』或『利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為』。

在廉政表現滿意度部分，有八成九的受訪者對整體清廉程度(89.4%)給予肯定；而人員品德操守(86.7%)與推動端正政風工作，以提升清廉施政(87.7%)雖些微落後，但仍維持八成六以上的評價。

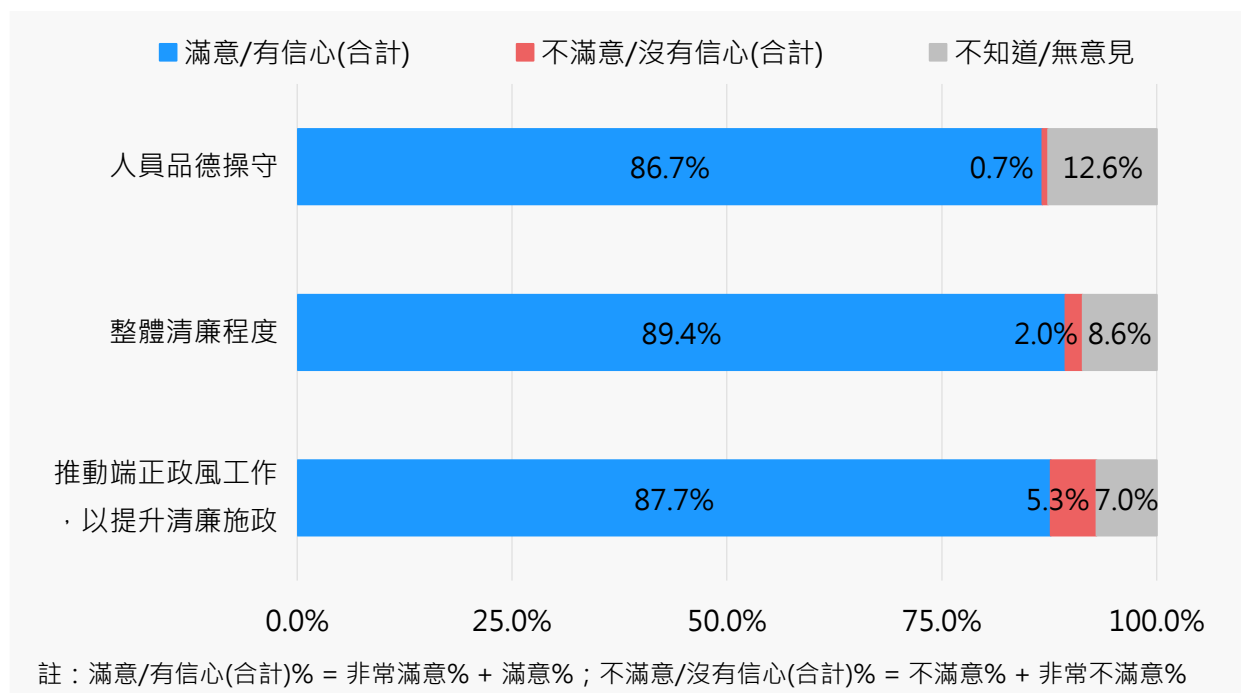


圖 6-2 各項廉政滿意/信心度比較圖

而在檢舉意願方面，有九成一(91.1%)的受訪者表示若人員暗示或明示索取賄賂或紅包，則會向有關單位提出檢舉，且以「南區水資源分署政風室」(33.8%)、「南區水資源分署或上級機關首長」(16.4%)與「所在地警察局」(14.9%)為主要檢舉管道；相對地，有8.9%的受訪者表示不

會提出檢舉，其原因則以「事不關己，沒必要檢舉」(29.6%)、「怕曝光，影響以後辦事」(14.8%)與「怕遭到報復」(11.1%)為多數。



九成四的受訪者對南區水資源分署近年水庫治理及水源開發作業表示滿意(93.7%)；不滿意原因以「供水仍不穩」(40.0%)居多。受訪者建議以社群媒體(73.5%)為主要政策宣傳管道。

九成四的受訪者滿意(93.7%)南區水資源分署近年持續進行水庫治理及水源開發作業，以穩定南部地區供水；而感到不滿意者，其原因以「供水仍不穩」(40.0%)、「加強水庫清淤作業」(20.0%)與「水庫放水前應與地方民眾充分溝通，以免影響後續用水」(20.0%)為受訪者提及內容。

關於政策宣傳管道，受訪者建議的管道前三項由多至寡分別為「透過社群媒體宣導(如：FB等)」(73.5%)、「加強教育訓練活動，擴大民眾參與」(55.3%)與「南區水資源分署網站公告」(37.4%)。

最後，受訪者提及具體興革建議事項包含「加強水庫清淤作業」(4.3%)、「建議確認經費無虞後再辦理招標」(0.3%)、「水源保育與回饋費之使用應更公開透明」(0.3%)以及「曾文南化聯通管工程造成道路凹陷未妥善修復」(0.3%)。

二、建議



建議相關單位針對受訪者所反映日後可加強之項目，透過簡化作業流程、考核承辦人員專業能力以及檢視人力資源充足性等措施加以改善。

在各項服務表現評價中，幾乎全數項目滿意度皆為百分之百，僅在人員加強項目議題中，少部分受訪者建議人員加快行政作業流程(1.2%)、提升承辦人員的專業能力(1.2%)、應有職務代理人(0.6%)、增加人員編制(0.6%)、減少人員更替(0.6%)。整體而言，受訪者認為在作業流程、人員專業能力以及人力資源充足性與穩定性，仍有改善空間，為維持受訪者對於南區水資源分署其高滿意度評價，建議相關單位針對受訪者反映內容進行改善。

關於加快行政作業流程，建議相關單位除持續檢視並簡化內部流程外，亦可於民眾或廠商洽辦業務時，主動說明作業期程，以避免因認知落差，而誤解為單位作業冗長；在提升人員專業能力方面，可透過定期抽查考核承辦人員專業能力，或舉辦特殊案例分享會，促進承辦人員與廠商之間的應對能力；最後則是人力資源充足與穩定部分，建議相關單位檢視分署人力資源是否充足，適時補足職缺、減少人員流動，並持續落實職務代理人機制，以維持分署業務處理量能。



透過圖表、簡易文字與短片於不同場域向民眾宣傳廉政成果及檢舉管道，促使更多民眾瞭解相關廉政成效，同時提升廉政量能。

檢視廉政評價交叉分析結果，發現不論是在品德操守、整體清廉程度滿意度與推動端正政風工作信心度，外部民眾以及沒有洽辦業務經驗者未明確表態的比例，相對高於其他族群，差異情形甚至在推動端正政風工作調查中達顯著差異。

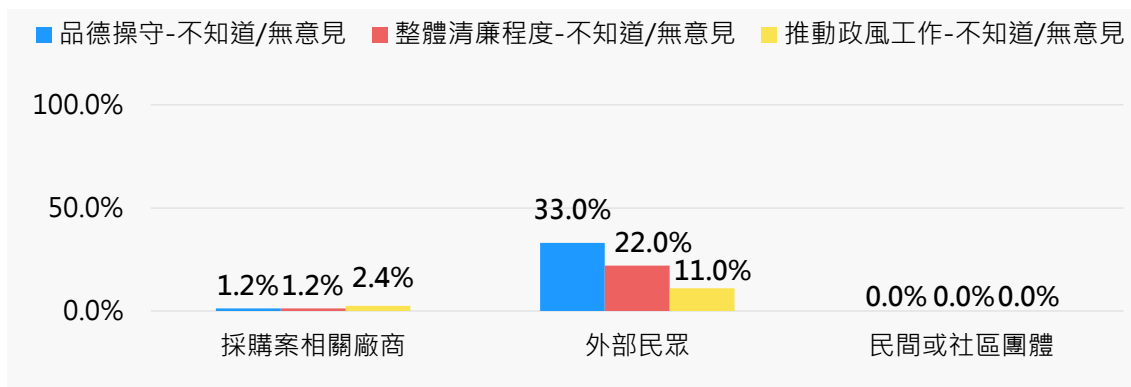


圖 6-3 不同身分別對廉政評價之未明確回答比較圖

由於外部民眾或沒有洽辦業務經驗者鮮少有機會與分署人員直接互動，僅能由新聞媒體、親友分享與社群媒體等，間接聽聞廉政情形，因此無法對廉政表現給予具體評價。另一方面，關於檢舉量能，仍有部分受訪者雖具有檢舉意願，但不知道檢舉管道(26.2%)，顯示在宣傳檢舉管道方面仍有改善空間。

因此，為鼓勵民眾明確表態以及增加廉政量能，建議相關單位持續透過各式管道，如新聞媒體、社群媒體、實體布告欄、里民說明會、節慶活動或是曾文水庫遊客中心等，搭配圖表、簡易文字或短片，主動向一般民眾宣傳廉政措施、成果以及檢舉管道，並提供便捷的檢舉資訊，如專線電話與檢舉信箱等。即便未與人員接觸的民眾，也能充分瞭解單位廉政成效，同時提升廉政檢舉量能。



建議透過多元管道向民眾宣導「水庫放水緣由」，除使民眾提前做好後續用水安排，還有助於提升水庫治理作業資訊透明度。

根據「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」調查結果顯示，有九成四(93.7%)的受訪者對於南區水資源分署持續進行水庫治理及水源開發作業給予肯定；但仍有少部分受訪者在供水穩定性、水庫清淤，以及執行放水措施持不同意見。

為提升水庫治理以及水源開發作業滿意度，建議除持續開發水源穩定供水、加強水庫清淤外，應加強溝通水庫治理相關措施。由於颱風與西南氣流常為臺灣南部地區帶來豐沛雨量，為防止汛期水庫水位過高無法有效防洪防災，南部地區水庫需進行調節性放水。

然而，部分民眾不清楚水庫放水的原因與依據，導致後續用水出現短缺時感到不滿。建議相關單位於豐水期前，透過各式管道如南區水資源分署粉絲專頁、電視新聞報導以及里民活動等，充分向民眾宣導「水庫放水緣由」，使民眾建立預期心理，做好後續用水調配；同時，有助於提升水庫治理作業的資訊透明度。

附錄一、問卷

114 年度經濟部水利署南區水資源分署水廉政為民服務滿意度民意調查

先生(小姐)您好：

我是畢肯市場研究公司的訪員，目前我們接受經濟部水利署南區水資源分署委託，正在進行一項「114 年度水廉政為民服務問卷調查」，耽誤您幾分鐘的時間請教幾個問題，謝謝！

Q1.請問，您今年幾歲？(本題未答或未能勾選者，視同非合格受訪者)

- ☐ (01)20-29 歲
- ☐ (02)30-39 歲
- ☐ (03)40-49 歲
- ☐ (04)50-59 歲
- ☐ (05)60 歲以上

首先，想請教您與經濟部水利署南區水資源分署接觸的相關經驗

Q2.請問您最近一年來，是否曾經到經濟部水利署南區水資源分署洽辦業務(包含曾文水庫、牡丹水庫、阿公店水庫、甲仙攔河堰及高屏溪攔河堰管理中心)？【單選】

- ☐ (01)有 【請續問 Q3】
- ☐ (02)沒有 【請跳問 Q11】

Q3.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「服務態度」滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

Q4.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「辦事效率」滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

Q5.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「專業程度(如答詢內容、處理案件情形)」滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

Q6.請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署「整體作業流程」滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

Q7.請問，就您接洽業務的過程來看，您覺得南區水資源分署「資訊公開透明程度(如：水利工務行政透明、政策或法令規章)」滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

Q8.請問，在您接觸南區水資源分署的承辦人員過程中，認為需要加強的地方有哪些？【不主動提示選項，最多可複選三項】

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)應有職務代理人 | ☐ (02)改善承辦人員的態度 |
| ☐ (03)杜絕送禮、請客或託人關說 | ☐ (04)避免官官相護 |
| ☐ (05)加快行政作業流程 | ☐ (06)加快處理案件時效 |
| ☐ (07)提升承辦人員的專業能力 | ☐ (08)即時答覆資訊 |
| ☐ (09)沒有需要加強的地方 | ☐ (97)其他(請說明)_____ |
| ☐ (98)不知道/無意見/未回答 | |

Q9.請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署相關業務承辦人員的「整體服務」表現滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| ☐ (01)非常滿意 | 【請跳問 Q11】 |
| ☐ (02)滿意 | 【請跳問 Q11】 |
| ☐ (03)不滿意 | 【請續問 Q10】 |
| ☐ (04)非常不滿意 | 【請續問 Q10】 |
| ☐ (98)不知道/無意見 | 【請跳問 Q11】 |

Q10.請問您對南區水資源分署相關業務承辦人員的「整體服務」不滿意的原因？【不主動提示選項，最多可複選三項】

- | | |
|--|---|
| ☐ (01)法令規章不清楚或太繁雜 | ☐ (02)承辦人員藉故刁難、拖延 |
| ☐ (03)需送禮、請客或託人關說 | ☐ (04)官官相護 |
| ☐ (05)公文傳遞過程繁雜、費時 | ☐ (06)處理案件時效太慢 |
| ☐ (07)承辦人不熟悉法令規定或誤解法令規定 | ☐ (08)時常找不到承辦人，也無代理人 |
| ☐ (97)其他(請說明)_____ | ☐ (98)不知道/無意見/未回答 |

第二部分將請問您對經濟部水利署南區水資源分署廉政滿意度評價

Q11.請問您對南區水資源分署人員的「品德操守」滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

Q12.請問，您是否有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」之情事？【如回答有，則追問曾親身經歷過，或是聽人說過】【單選】

- ☐ (01)有，親身經歷 【續問 Q13】
- ☐ (02)有，曾經聽聞 【續問 Q13】
- ☐ (03)親身經歷及聽聞皆有 【續問 Q13】
- ☐ (04)沒有
- ☐ (98)不知道/無意見

Q13.請問您曾經親身經歷或聽聞接受「請託關說」、「贈送財物」或「飲宴應酬」情形為何？

- ☐ (97)請說明_____
- ☐ (98)無意見/拒答

Q14.請問，您是否有親身經歷或聽人說過南區水資源分署人員利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為？【如回答有，則追問曾親身經歷過，或是聽人說過】【單選】

- ☐ (01)有，親身經歷 【續問 Q15】
- ☐ (02)有，曾經聽聞 【續問 Q15】
- ☐ (03)親身經歷及聽聞皆有 【續問 Q15】
- ☐ (04)沒有
- ☐ (98)不知道/無意見

Q15.請問您曾經親身經歷或聽聞有利用職權或職務機會，向往來廠商推薦親友謀職、金錢借貸、共同投資、優惠交易等不當行為情形為何？

- ☐ (97)請說明_____
- ☐ (98)無意見/拒答

Q16.請問，如果遇到南區水資源分署人員向您暗示或明示索取賄賂或紅包，您會不會向有關單位提出檢舉？【單選】(※網路、信箱申訴應更詳盡詢問機關)

☐ (01)會【續答 Q17】

Q17.請問，您會向哪些人或單位提出檢舉？【不提示，可複選】

- | | |
|---|---|
| ☐ (01)法務部廉政署 | ☐ (07)行政院南部辦公室 |
| ☐ (02)南區水資源分署政風室 | ☐ (08)南區水資源分署或上級機關首長 |
| ☐ (03)各級民意代表 | ☐ (09)監察院 |
| ☐ (04)各級法院檢察署 | ☐ (96)不知道檢舉管道 |
| ☐ (05)法務部調查局 | ☐ (97)其他，請說明_____ |
| ☐ (06)向媒體公開 | ☐ (98)不知道/無意見 |

☐ (02)不會【續答 Q18】

Q18.請問，您不會提出檢舉的原因，是什麼？【不提示，可複選】

- | | |
|--|--|
| ☐ (01)怕曝光，影響以後辦事 | ☐ (05)事不關己，沒必要檢舉 |
| ☐ (02)怕遭到報復 | ☐ (96)不知道檢舉管道 |
| ☐ (03)檢舉也沒用，還不是官
官相護 | ☐ (97)其他，請說明_____ |
| ☐ (04)沒有證據，只好作罷 | ☐ (98)不知道/無意見 |

Q19.請問，您對於南區水資源分署「整體清廉程度」滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意
- ☐ (04)非常不滿意
- ☐ (98)不知道/無意見

Q20.請問您對南區水資源分署持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力有沒有信心？

【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常有信心
- ☐ (02)有信心
- ☐ (03)沒有信心
- ☐ (04)非常沒有信心
- ☐ (98)不知道/無意見

接著想請問您有關經濟部水利署南區水資源分署近來積極推動的各項施政措施
相關看法

Q21.南區水資源分署近年來持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水，請問
您對南區水資源分署的此項做法滿不滿意？【單選，請追問強弱度】

- ☐ (01)非常滿意
- ☐ (02)滿意
- ☐ (03)不滿意【續答 Q22】
- ☐ (04)非常不滿意【續答 Q22】
- ☐ (98)不知道/無意見

Q22.請問您感到不滿意的原因為何？

- ☐ (97)其他，請說明_____

Q23.請問您認為應透過那些宣傳管道，才能瞭解節約用水、防汛、清淤業務、流域綜合治
理等相關政策？【隨機提示 01-05 選項，可複選】

- ☐ (01)定期召開記者會
- ☐ (02)透過社群媒體宣導(如：FB 等)
- ☐ (03)印送宣導刊物
- ☐ (04)南區水資源分署網站公告
- ☐ (05)加強教育訓練活動，擴大民眾參與
- ☐ (97)其他(請說明)_____
- ☐ (98)不知道/無意見

Q24.最後，請問您對南區水資源分署整體廉政工作、穩定供水或清淤業務等有任何具體
興革建議或反映事項，以供南區水資源分署施政及政風興革參考？

- ☐ (97)有，請說明_____
- ☐ (98)沒有

最後想請教您個人的基本資料，作為整體統計分析使用

Q25.請問，您的教育程度是？

- ☐ (01)國小以下
- ☐ (02)國(初)中
- ☐ (03)高中(職、工)
- ☐ (04)專科或大學
- ☐ (05)研究所及以上
- ☐ (06)拒答

Q26.請問，您的職業是？

- ☐ (01)軍公教人員
- ☐ (02)民意代表、主管及經理人員
- ☐ (03)專業人員
- ☐ (04)技術員及助理專業人員
- ☐ (05)事務工作人員
- ☐ (06)服務工作人員及售貨員
- ☐ (07)農林漁牧業生產人員
- ☐ (08)機械設備操作及組裝人員
- ☐ (09)基層技術工及勞力工
- ☐ (10)學生
- ☐ (11)家管/退休
- ☐ (12)無業/待業中
- ☐ (97)其他(請說明)_____
- ☐ (98)拒答

Q27.請問，您居住在哪一個地區？(廠商不限)

- ☐ (01)嘉義縣(大埔鄉)
- ☐ (02)臺南市(楠西區、東山區)
- ☐ (03)高雄市(燕巢區、田寮區、岡山區、大樹區、甲仙區)
- ☐ (04)屏東縣(牡丹鄉、車城鄉)
- ☐ (97)其他地區，請說明_____

Q28.受訪類別？

- ☐ (01)本分署採購案相關廠商
- ☐ (02)曾文水庫、牡丹水庫、阿公店水庫、甲仙攔河堰及高屏溪攔河堰管理中心鄰近行政區域範圍之外部民眾
- ☐ (03)民間或社區團體
- ☐ (97)其他(請說明)_____

Q29.性別【請訪員自行判斷】

- ☐ (01)男性
- ☐ (02)女性

謝謝您寶貴的意見，問卷到此結束！

附錄二、交叉分析表

附表 1 洽辦業務經驗與基本資料交叉分析

		Q2.請問您最近一年來，是否曾經到經濟部水利署南區水資源分署洽辦業務(包含曾文水庫、牡丹水庫、阿公店水庫、甲仙攔河堰及高屏溪攔河堰管理中心)?	總和	
			個數	直行%
橫列%		有	沒有	
總和		56.6%	43.4%	302 100.0%
性別	男性	62.1%	37.9%	161 53.3%
	女性	50.4%	49.6%	141 46.7%
*年齡	20-29 歲	73.7%	26.3%	19 6.3%
	30-39 歲	70.4%	29.6%	54 17.9%
	40-49 歲	73.8%	26.2%	61 20.2%
	50-59 歲	63.8%	36.2%	58 19.2%
	60 歲以上	33.6%	66.4%	110 36.4%
*教育程度	國小以下	10.7%	89.3%	28 9.3%
	國(初)中	29.4%	70.6%	17 5.6%
	高中(職、工)	39.3%	60.7%	61 20.2%
	專科或大學	64.1%	35.9%	153 50.7%
	研究所及以上	95.3%	4.7%	43 14.2%
#職業	軍公教人員	50.0%	50.0%	8 2.6%
	民意代表、主管及經理人員	80.0%	20.0%	80 26.6%
	專業人員	70.0%	30.0%	10 3.3%
	技術員及助理專業人員	89.5%	10.5%	38 12.6%
	事務工作人員	74.2%	25.8%	62 20.5%
	服務工作人員及售貨員	50.0%	50.0%	10 3.3%
	農林漁牧業生產人員	16.0%	84.0%	25 8.3%
	機械設備操作及組裝人員		100.0%	4 1.3%
	基層技術工及勞力工	40.0%	60.0%	5 1.7%
	學生		100.0%	1 0.3%
	家管/退休	8.9%	91.1%	56 18.5%
	無業/待業中		100.0%	3 1.0%

續附表 1 洽辦業務經驗與基本資料交叉分析

		Q2.請問您最近一年來，是否曾經到經濟部水利署南區水資源分署洽辦業務(包含曾文水庫、牡丹水庫、阿公店水庫、甲仙攔河堰及高屏溪攔河堰管理中心)?		總和	
		有	沒有	個數	直行%
橫列%					
總和		56.6%	43.4%	302	100.0%
#公司所在地/居住地	基隆市	100.0%		1	0.3%
	新北市	77.8%	22.2%	9	3.0%
	臺北市	90.9%	9.1%	22	7.3%
	新竹市	100.0%		2	0.7%
	臺中市	73.3%	26.7%	15	5.0%
	彰化縣	100.0%		2	0.7%
	南投縣	100.0%		1	0.3%
	雲林縣	100.0%		6	2.0%
	嘉義縣	60.0%	40.0%	10	3.3%
	嘉義市	100.0%		3	1.0%
	臺南市	45.7%	54.3%	70	23.2%
	高雄市	48.5%	51.5%	136	44.9%
	屏東縣	54.5%	45.5%	22	7.3%
	宜蘭縣	66.7%	33.3%	3	1.0%
*身分別	採購案相關廠商	87.5%	12.5%	168	55.6%
	鄰近行政區域範圍之外部民眾	0.9%	99.1%	109	36.1%
	民間或社區團體	92.0%	8.0%	25	8.3%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 2 人員「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q3.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的 「服務態度」滿不滿意？				總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	不知道/ 無意見	個數	直行%
總和		69.0%	29.8%	98.8%	1.2%	171	100.0%
性別	男性	69.0%	30.0%	99.0%	1.0%	100	58.5%
	女性	69.0%	29.6%	98.6%	1.4%	71	41.5%
年齡	20-29 歲	64.3%	35.7%	100.0%		14	8.2%
	30-39 歲	68.4%	31.6%	100.0%		38	22.2%
	40-49 歲	80.0%	17.8%	97.8%	2.2%	45	26.4%
	50-59 歲	56.8%	43.2%	100.0%		37	21.6%
	60 歲以上	70.3%	27.0%	97.3%	2.7%	37	21.6%
教育程度	國小以下	66.7%	33.3%	100.0%		3	1.8%
	國(初)中	80.0%	20.0%	100.0%		5	2.9%
	高中(職、工)	66.6%	29.2%	95.8%	4.2%	24	14.0%
	專科或大學	67.4%	31.6%	99.0%	1.0%	98	57.3%
	研究所及以上	73.2%	26.8%	100.0%		41	24.0%
職業	軍公教人員	75.0%	25.0%	100.0%		4	2.3%
	民意代表、主管 及經理人員	62.5%	35.9%	98.4%	1.6%	64	37.5%
	專業人員	85.7%	14.3%	100.0%		7	4.1%
	技術員及助理 專業人員	76.5%	23.5%	100.0%		34	19.9%
	事務工作人員	63.0%	34.8%	97.8%	2.2%	46	26.9%
	服務工作人員 及售貨員	80.0%	20.0%	100.0%		5	2.9%
	農林漁牧業生產人員	100.0%		100.0%		4	2.3%
	基層技術工及勞力工	50.0%	50.0%	100.0%		2	1.2%
	家管/退休	100.0%		100.0%		5	2.9%

續附表 2 人員「服務態度」滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q3.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的 「服務態度」滿不滿意？				總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	不知道/ 無意見	個數	直行%
總和		69.0%	29.8%	98.8%	1.2%	171	100.0%
公司 所在地/ 居住地	基隆市	100.0%		100.0%		1	0.6%
	新北市	42.9%	57.1%	100.0%		7	4.1%
	臺北市	80.0%	20.0%	100.0%		20	11.7%
	新竹市	100.0%		100.0%		2	1.2%
	臺中市	54.5%	45.5%	100.0%		11	6.4%
	彰化縣	100.0%		100.0%		2	1.2%
	南投縣	100.0%		100.0%		1	0.6%
	雲林縣	50.0%	50.0%	100.0%		6	3.5%
	嘉義縣	33.3%	66.7%	100.0%		6	3.5%
	嘉義市	33.3%	33.3%	66.6%	33.3%	3	1.8%
	臺南市	78.1%	21.9%	100.0%		32	18.7%
	高雄市	71.2%	27.3%	98.5%	1.5%	66	38.5%
	屏東縣	66.7%	33.3%	100.0%		12	7.0%
	宜蘭縣	50.0%	50.0%	100.0%		2	1.2%
身分別	採購案相關廠商	65.3%	33.3%	98.6%	1.4%	147	85.9%
	鄰近行政區域範圍之 外部民眾	100.0%		100.0%		1	0.6%
	民間或社區團體	91.3%	8.7%	100.0%		23	13.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」、「不滿意+非常不滿意」及「不知道/無意見」等三變項與基本資料檢定。

附表 3 人員「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析

		Q4.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「辦事效率」滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	個數	直行%
橫列%						
總和		63.7%	36.3%	100.0%	171	100.0%
性別	男性	66.0%	34.0%	100.0%	100	58.5%
	女性	60.6%	39.4%	100.0%	71	41.5%
年齡	20-29 歲	64.3%	35.7%	100.0%	14	8.2%
	30-39 歲	65.8%	34.2%	100.0%	38	22.2%
	40-49 歲	73.3%	26.7%	100.0%	45	26.4%
	50-59 歲	51.4%	48.6%	100.0%	37	21.6%
	60 歲以上	62.2%	37.8%	100.0%	37	21.6%
教育程度	國小以下	66.7%	33.3%	100.0%	3	1.8%
	國(初)中	100.0%		100.0%	5	2.9%
	高中(職、工)	70.8%	29.2%	100.0%	24	14.0%
	專科或大學	63.3%	36.7%	100.0%	98	57.3%
	研究所及以上	56.1%	43.9%	100.0%	41	24.0%
職業	軍公教人員	100.0%		100.0%	4	2.3%
	民意代表、主管及經理人員	59.4%	40.6%	100.0%	64	37.5%
	專業人員	85.7%	14.3%	100.0%	7	4.1%
	技術員及助理專業人員	64.7%	35.3%	100.0%	34	19.9%
	事務工作人員	63.0%	37.0%	100.0%	46	26.9%
	服務工作人員及售貨員	60.0%	40.0%	100.0%	5	2.9%
	農林漁牧業生產人員	75.0%	25.0%	100.0%	4	2.3%
	基層技術工及勞力工		100.0%	100.0%	2	1.2%
	家管/退休	80.0%	20.0%	100.0%	5	2.9%

續附表 3 人員「辦事效率」滿意度與基本資料交叉分析

		Q4.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「辦事效率」滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	個數	直行%
總和		63.7%	36.3%	100.0%	171	100.0%
公司所在地/ 居住地	基隆市	100.0%		100.0%	1	0.6%
	新北市	28.6%	71.4%	100.0%	7	4.1%
	臺北市	70.0%	30.0%	100.0%	20	11.7%
	新竹市	50.0%	50.0%	100.0%	2	1.2%
	臺中市	54.5%	45.5%	100.0%	11	6.4%
	彰化縣	100.0%		100.0%	2	1.2%
	南投縣	100.0%		100.0%	1	0.6%
	雲林縣	50.0%	50.0%	100.0%	6	3.5%
	嘉義縣	66.7%	33.3%	100.0%	6	3.5%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%	3	1.8%
	臺南市	65.6%	34.4%	100.0%	32	18.7%
	高雄市	69.7%	30.3%	100.0%	66	38.5%
	屏東縣	58.3%	41.7%	100.0%	12	7.0%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%	2	1.2%
身分別	採購案相關廠商	60.5%	39.5%	100.0%	147	85.9%
	鄰近行政區域範圍之外 部民眾		100.0%	100.0%	1	0.6%
	民間或社區團體	87.0%	13.0%	100.0%	23	13.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」及「不滿意+非常不滿意」等兩變項與基本資料檢定。

附表 4 人員「專業程度」滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q5.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「專業程度(如答詢內容、處理案件情形)」滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	個數	直行%
總和		66.1%	33.9%	100.0%	171	100.0%
性別	男性	70.0%	30.0%	100.0%	100	58.5%
	女性	60.6%	39.4%	100.0%	71	41.5%
年齡	20-29 歲	78.6%	21.4%	100.0%	14	8.2%
	30-39 歲	65.8%	34.2%	100.0%	38	22.2%
	40-49 歲	73.3%	26.7%	100.0%	45	26.4%
	50-59 歲	59.5%	40.5%	100.0%	37	21.6%
	60 歲以上	59.5%	40.5%	100.0%	37	21.6%
教育程度	國小以下	66.7%	33.3%	100.0%	3	1.8%
	國(初)中	60.0%	40.0%	100.0%	5	2.9%
	高中(職、工)	75.0%	25.0%	100.0%	24	14.0%
	專科或大學	64.3%	35.7%	100.0%	98	57.3%
	研究所及以上	65.9%	34.1%	100.0%	41	24.0%
職業	軍公教人員	100.0%		100.0%	4	2.3%
	民意代表、主管及經理人員	59.4%	40.6%	100.0%	64	37.5%
	專業人員	85.7%	14.3%	100.0%	7	4.1%
	技術員及助理專業人員	76.5%	23.5%	100.0%	34	19.9%
	事務工作人員	65.2%	34.8%	100.0%	46	26.9%
	服務工作人員及售貨員	60.0%	40.0%	100.0%	5	2.9%
	農林漁牧業生產人員	50.0%	50.0%	100.0%	4	2.3%
	基層技術工及勞力工		100.0%	100.0%	2	1.2%
	家管/退休	80.0%	20.0%	100.0%	5	2.9%

續附表 4 人員「專業程度」滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q5.請問您對南區水資源分署業務承辦人員的「專業程度(如答詢內容、處理案件情形)」滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意(合計)	個數	直行%
總和		66.1%	33.9%	100.0%	171	100.0%
公司所在地/ 居住地	基隆市	100.0%		100.0%	1	0.6%
	新北市	57.1%	42.9%	100.0%	7	4.1%
	臺北市	70.0%	30.0%	100.0%	20	11.7%
	新竹市	100.0%		100.0%	2	1.2%
	臺中市	54.5%	45.5%	100.0%	11	6.4%
	彰化縣	100.0%		100.0%	2	1.2%
	南投縣	100.0%		100.0%	1	0.6%
	雲林縣	66.7%	33.3%	100.0%	6	3.5%
	嘉義縣	50.0%	50.0%	100.0%	6	3.5%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%	3	1.8%
	臺南市	71.9%	28.1%	100.0%	32	18.7%
	高雄市	68.2%	31.8%	100.0%	66	38.5%
	屏東縣	58.3%	41.7%	100.0%	12	7.0%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%	2	1.2%
身分別	採購案相關廠商	63.9%	36.1%	100.0%	147	85.9%
	鄰近行政區域範圍之外 部民眾		100.0%	100.0%	1	0.6%
	民間或社區團體	82.6%	17.4%	100.0%	23	13.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」及「不滿意+非常不滿意」等兩變項與基本資料檢定。

附表 5 整體作業流程滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q6.請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署「整體作業流程」滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	個數	直行%
總和		66.7%	33.3%	100.0%	171	100.0%
性別	男性	70.0%	30.0%	100.0%	100	58.5%
	女性	62.0%	38.0%	100.0%	71	41.5%
年齡	20-29 歲	64.3%	35.7%	100.0%	14	8.2%
	30-39 歲	68.4%	31.6%	100.0%	38	22.2%
	40-49 歲	77.8%	22.2%	100.0%	45	26.4%
	50-59 歲	54.1%	45.9%	100.0%	37	21.6%
	60 歲以上	64.9%	35.1%	100.0%	37	21.6%
教育程度	國小以下	66.7%	33.3%	100.0%	3	1.8%
	國(初)中	80.0%	20.0%	100.0%	5	2.9%
	高中(職、工)	62.5%	37.5%	100.0%	24	14.0%
	專科或大學	67.3%	32.7%	100.0%	98	57.3%
	研究所及以上	65.9%	34.1%	100.0%	41	24.0%
職業	軍公教人員	75.0%	25.0%	100.0%	4	2.3%
	民意代表、主管及經理人員	65.6%	34.4%	100.0%	64	37.5%
	專業人員	85.7%	14.3%	100.0%	7	4.1%
	技術員及助理專業人員	67.6%	32.4%	100.0%	34	19.9%
	事務工作人員	65.2%	34.8%	100.0%	46	26.9%
	服務工作人員及售貨員	80.0%	20.0%	100.0%	5	2.9%
	農林漁牧業生產人員	50.0%	50.0%	100.0%	4	2.3%
	基層技術工及勞力工		100.0%	100.0%	2	1.2%
	家管/退休	80.0%	20.0%	100.0%	5	2.9%

續附表 5 整體作業流程滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q6.請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署「整體作業流程」滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	個數	直行%
總和		66.7%	33.3%	100.0%	171	100.0%
公司所在地/ 居住地	基隆市		100.0%	100.0%	1	0.6%
	新北市	42.9%	57.1%	100.0%	7	4.1%
	臺北市	75.0%	25.0%	100.0%	20	11.7%
	新竹市	100.0%		100.0%	2	1.2%
	臺中市	54.5%	45.5%	100.0%	11	6.4%
	彰化縣	100.0%		100.0%	2	1.2%
	南投縣	100.0%		100.0%	1	0.6%
	雲林縣	50.0%	50.0%	100.0%	6	3.5%
	嘉義縣	50.0%	50.0%	100.0%	6	3.5%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%	3	1.8%
	臺南市	75.0%	25.0%	100.0%	32	18.7%
	高雄市	71.2%	28.8%	100.0%	66	38.5%
	屏東縣	58.3%	41.7%	100.0%	12	7.0%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%	2	1.2%
身分別	採購案相關廠商	64.6%	35.4%	100.0%	147	85.9%
	鄰近行政區域範圍之外 部民眾	100.0%		100.0%	1	0.6%
	民間或社區團體	78.3%	21.7%	100.0%	23	13.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」及「不滿意+非常不滿意」等兩變項與基本資料檢定。

附表 6 資訊公開透明程度滿意度與基本資料交叉分析

		橫列%	Q7.請問，就您接洽業務的過程來看，您覺得南區水資源分署「資訊公開透明程度(如：水利工務行政透明、政策或法令規章)」滿不滿意？				總和		
			非常滿意	滿意	滿意(合計)	不滿意	不知道/無意見	個數	直行%
總和			63.1%	34.5%	97.6%	1.2%	1.2%	171	100.0%
性別	男性		64.0%	34.0%	98.0%		2.0%	100	58.5%
	女性		62.0%	35.2%	97.2%	2.8%		71	41.5%
年齡	20-29 歲		64.3%	35.7%	100.0%			14	8.2%
	30-39 歲		76.3%	23.7%	100.0%			38	22.2%
	40-49 歲		64.5%	33.3%	97.8%		2.2%	45	26.4%
	50-59 歲		59.5%	37.8%	97.3%	2.7%		37	21.6%
	60 歲以上		51.4%	43.2%	94.6%	2.7%	2.7%	37	21.6%
教育程度	國小以下		66.7%	33.3%	100.0%			3	1.8%
	國(初)中		60.0%	40.0%	100.0%			5	2.9%
	高中(職、工)		62.5%	33.3%	95.8%	4.2%		24	14.0%
	專科或大學		64.3%	32.7%	97.0%	1.0%	2.0%	98	57.3%
	研究所及以上		61.0%	39.0%	100.0%			41	24.0%
職業	軍公教人員		50.0%	50.0%	100.0%			4	2.3%
	民意代表、主管及經理人員		67.1%	31.3%	98.4%		1.6%	64	37.5%
	專業人員		85.7%	14.3%	100.0%			7	4.1%
	技術員及助理專業人員		58.8%	41.2%	100.0%			34	19.9%
	事務工作人員		65.3%	30.4%	95.7%	4.3%		46	26.9%
	服務工作人員及售貨員		60.0%	40.0%	100.0%			5	2.9%
	農林漁牧業生產人員		50.0%	50.0%	100.0%			4	2.3%
	基層技術工及勞力工			50.0%	50.0%		50.0%	2	1.2%
	家管/退休		40.0%	60.0%	100.0%			5	2.9%

續附表 6 資訊公開透明程度滿意度與基本資料交叉分析

		Q7.請問，就您接洽業務的過程來看，您覺得南區水資源分署「資訊公開透明程度(如：水利工務行政透明、政策或法令規章)」滿不滿意？					總和	
		非常滿意	滿意	滿意(合計)	不滿意	不知道/無意見	個數	直行%
總和		63.1%	34.5%	97.6%	1.2%	1.2%	171	100.0%
公司所在地/居住地	基隆市		100.0%	100.0%			1	0.6%
	新北市	57.1%	42.9%	100.0%			7	4.1%
	臺北市	70.0%	30.0%	100.0%			20	11.7%
	新竹市	50.0%	50.0%	100.0%			2	1.2%
	臺中市	72.7%	27.3%	100.0%			11	6.4%
	彰化縣	100.0%		100.0%			2	1.2%
	南投縣	100.0%		100.0%			1	0.6%
	雲林縣	66.7%	33.3%	100.0%			6	3.5%
	嘉義縣	50.0%	50.0%	100.0%			6	3.5%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%			3	1.8%
	臺南市	71.9%	25.0%	96.9%		3.1%	32	18.7%
	高雄市	60.7%	34.8%	95.5%	3.0%	1.5%	66	38.5%
	屏東縣	58.3%	41.7%	100.0%			12	7.0%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%			2	1.2%
身分別	採購案相關廠商	63.9%	34.0%	97.9%	1.4%	0.7%	147	85.9%
	鄰近行政區域範圍之外部民眾		100.0%	100.0%			1	0.6%
	民間或社區團體	60.9%	34.8%	95.7%		4.3%	23	13.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」、「不滿意+非常不滿意」及「不知道/無意見」等三變項與基本資料檢定。

附表 7 整體服務滿意度與基本資料交叉分析

		Q9.請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署相關業務承辦人員的「整體服務」表現滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	個數	直行%
總和		67.8%	32.2%	100.0%	171	100.0%
性別	男性	70.0%	30.0%	100.0%	100	58.5%
	女性	64.8%	35.2%	100.0%	71	41.5%
年齡	20-29 歲	71.4%	28.6%	100.0%	14	8.2%
	30-39 歲	71.1%	28.9%	100.0%	38	22.2%
	40-49 歲	73.3%	26.7%	100.0%	45	26.4%
	50-59 歲	62.2%	37.8%	100.0%	37	21.6%
	60 歲以上	62.2%	37.8%	100.0%	37	21.6%
教育程度	國小以下	66.7%	33.3%	100.0%	3	1.8%
	國(初)中	80.0%	20.0%	100.0%	5	2.9%
	高中(職、工)	66.7%	33.3%	100.0%	24	14.0%
	專科或大學	68.4%	31.6%	100.0%	98	57.3%
	研究所及以上	65.9%	34.1%	100.0%	41	24.0%
職業	軍公教人員	100.0%		100.0%	4	2.3%
	民意代表、主管及經理人員	62.5%	37.5%	100.0%	64	37.5%
	專業人員	85.7%	14.3%	100.0%	7	4.1%
	技術員及助理專業人員	70.6%	29.4%	100.0%	34	19.9%
	事務工作人員	71.7%	28.3%	100.0%	46	26.9%
	服務工作人員及售貨員	60.0%	40.0%	100.0%	5	2.9%
	農林漁牧業生產人員	75.0%	25.0%	100.0%	4	2.3%
	基層技術工及勞力工		100.0%	100.0%	2	1.2%
	家管/退休	60.0%	40.0%	100.0%	5	2.9%

續附表 7 整體服務滿意度與基本資料交叉分析

		Q9.請問，就您接洽業務的過程來看，您對南區水資源分署相關業務承辦人員的「整體服務」表現滿不滿意？			總和	
		非常滿意	滿意	滿意 (合計)	個數	直行%
橫列%						
總和		67.8%	32.2%	100.0%	171	100.0%
公司所在地/ 居住地	基隆市	100.0%		100.0%	1	0.6%
	新北市	42.9%	57.1%	100.0%	7	4.1%
	臺北市	85.0%	15.0%	100.0%	20	11.7%
	新竹市	100.0%		100.0%	2	1.2%
	臺中市	63.6%	36.4%	100.0%	11	6.4%
	彰化縣	100.0%		100.0%	2	1.2%
	南投縣	100.0%		100.0%	1	0.6%
	雲林縣	50.0%	50.0%	100.0%	6	3.5%
	嘉義縣	50.0%	50.0%	100.0%	6	3.5%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%	3	1.8%
	臺南市	75.0%	25.0%	100.0%	32	18.7%
	高雄市	68.2%	31.8%	100.0%	66	38.5%
	屏東縣	58.3%	41.7%	100.0%	12	7.0%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%	2	1.2%
身分別	採購案相關廠商	66.0%	34.0%	100.0%	147	85.9%
	鄰近行政區域範圍之外民眾		100.0%	100.0%	1	0.6%
	民間或社區團體	82.6%	17.4%	100.0%	23	13.5%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」及「不滿意+非常不滿意」等兩變項與基本資料檢定。

附表 8 人員「品德操守」滿意度與基本資料交叉分析

		Q11.請問您對南區水資源分署人員的「品德操守」滿不滿意？					總和	
		非常滿意	滿意	滿意(合計)	不滿意	不知道/無意見	個數	直行%
橫列%								
總和		46.3%	40.4%	86.7%	0.7%	12.6%	302	100.0%
性別	男性	52.2%	37.9%	90.1%		9.9%	161	53.3%
	女性	39.7%	43.3%	83.0%	1.4%	15.6%	141	46.7%
#年齡	20-29 歲	52.6%	47.4%	100.0%			19	6.3%
	30-39 歲	59.2%	38.9%	98.1%	1.9%		54	17.9%
	40-49 歲	64.0%	34.4%	98.4%		1.6%	61	20.2%
	50-59 歲	46.5%	39.7%	86.2%	1.7%	12.1%	58	19.2%
	60 歲以上	29.1%	43.6%	72.7%		27.3%	110	36.4%
#教育程度	國小以下	7.1%	50.0%	57.1%		42.9%	28	9.3%
	國(初)中	41.2%	29.4%	70.6%		29.4%	17	5.6%
	高中(職、工)	37.7%	47.5%	85.2%		14.8%	61	20.2%
	專科或大學	49.1%	41.8%	90.9%	1.3%	7.8%	153	50.7%
	研究所及以上	76.7%	23.3%	100.0%			43	14.2%
#職業	軍公教人員	37.5%	50.0%	87.5%		12.5%	8	2.6%
	民意代表、主管及經理人員	67.5%	27.5%	95.0%		5.0%	80	26.6%
	專業人員	70.0%	30.0%	100.0%			10	3.3%
	技術員及助理專業人員	60.6%	36.8%	97.4%		2.6%	38	12.6%
	事務工作人員	58.1%	37.1%	95.2%	3.2%	1.6%	62	20.5%
	服務工作人員及售貨員	40.0%	40.0%	80.0%		20.0%	10	3.3%
	農林漁牧業生產人員	28.0%	44.0%	72.0%		28.0%	25	8.3%
	機械設備操作及組裝人員	25.0%	75.0%	100.0%			4	1.3%
	基層技術工及勞力工		100.0%	100.0%			5	1.7%
	學生		100.0%	100.0%			1	0.3%
	家管/退休	8.9%	55.4%	64.3%		35.7%	56	18.5%
	無業/待業中		33.3%	33.3%		66.7%	3	1.0%

續附表 8 人員「品德操守」滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q11.請問您對南區水資源分署人員的「品德操守」滿不滿意？					總和	
		非常滿意	滿意	滿意(合計)	不滿意	不知道/無意見	個數	直行%
總和		46.3%	40.4%	86.7%	0.7%	12.6%	302	100.0%
公司所在地/居住地	基隆市		100.0%	100.0%			1	0.3%
	新北市	55.6%	44.4%	100.0%			9	3.0%
	臺北市	77.3%	22.7%	100.0%			22	7.3%
	新竹市	100.0%		100.0%			2	0.7%
	臺中市	66.6%	26.7%	93.3%		6.7%	15	5.0%
	彰化縣	100.0%		100.0%			2	0.7%
	南投縣	100.0%		100.0%			1	0.3%
	雲林縣	66.7%	33.3%	100.0%			6	2.0%
	嘉義縣	40.0%	40.0%	80.0%		20.0%	10	3.3%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%			3	1.0%
	臺南市	41.4%	44.3%	85.7%		14.3%	70	23.2%
	高雄市	41.9%	39.7%	81.6%	1.5%	16.9%	136	44.9%
	屏東縣	36.4%	54.5%	90.9%		9.1%	22	7.3%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%			3	1.0%
#身分別	採購案相關廠商	67.2%	31.0%	98.2%	0.6%	1.2%	168	55.6%
	鄰近行政區域範圍之外部民眾	7.4%	58.7%	66.1%	0.9%	33.0%	109	36.1%
	民間或社區團體	76.0%	24.0%	100.0%			25	8.3%
#洽辦業務經驗	有	75.4%	23.4%	98.8%	0.6%	0.6%	171	56.6%
	沒有	8.4%	62.6%	71.0%	0.8%	28.2%	131	43.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」、「不滿意+非常不滿意」及「不知道/無意見」等三變項與基本資料檢定。

附表 9 檢舉意願與基本資料交叉分析

		Q16.請問，如果遇到南區水資源分署人員向您暗示或明示索取賄賂或紅包，您會不會向有關單位提出檢舉？		總和	
		會	不會	個數	直行%
橫列%					
總和		91.1%	8.9%	302	100.0%
性別	男性	93.8%	6.2%	161	53.3%
	女性	87.9%	12.1%	141	46.7%
年齡	20-29 歲	84.2%	15.8%	19	6.3%
	30-39 歲	98.1%	1.9%	54	17.9%
	40-49 歲	95.1%	4.9%	61	20.2%
	50-59 歲	89.7%	10.3%	58	19.2%
	60 歲以上	87.3%	12.7%	110	36.4%
教育程度	國小以下	85.7%	14.3%	28	9.3%
	國(初)中	88.2%	11.8%	17	5.6%
	高中(職、工)	91.8%	8.2%	61	20.2%
	專科或大學	90.8%	9.2%	153	50.7%
	研究所及以上	95.3%	4.7%	43	14.2%
職業	軍公教人員	87.5%	12.5%	8	2.6%
	民意代表、主管及經理人員	91.2%	8.8%	80	26.6%
	專業人員	100.0%		10	3.3%
	技術員及助理專業人員	97.4%	2.6%	38	12.6%
	事務工作人員	90.3%	9.7%	62	20.5%
	服務工作人員及售貨員	100.0%		10	3.3%
	農林漁牧業生產人員	92.0%	8.0%	25	8.3%
	機械設備操作及組裝人員	100.0%		4	1.3%
	基層技術工及勞力工	100.0%		5	1.7%
	學生		100.0%	1	0.3%
	家管/退休	85.7%	14.3%	56	18.5%
	無業/待業中	66.7%	33.3%	3	1.0%

續附表 9 檢舉意願與基本資料交叉分析

		Q16.請問，如果遇到南區水資源分署人員向您暗示或明示索取賄賂或紅包，您會不會向有關單位提出檢舉？		總和	
		會	不會	個數	直行%
橫列%					
總和		91.1%	8.9%	302	100.0%
公司所在地/ 居住地	基隆市	100.0%		1	0.3%
	新北市	88.9%	11.1%	9	3.0%
	臺北市	90.9%	9.1%	22	7.3%
	新竹市	100.0%		2	0.7%
	臺中市	100.0%		15	5.0%
	彰化縣	100.0%		2	0.7%
	南投縣	100.0%		1	0.3%
	雲林縣	66.7%	33.3%	6	2.0%
	嘉義縣	70.0%	30.0%	10	3.3%
	嘉義市	100.0%		3	1.0%
	臺南市	90.0%	10.0%	70	23.2%
	高雄市	91.9%	8.1%	136	44.9%
	屏東縣	95.5%	4.5%	22	7.3%
	宜蘭縣	100.0%		3	1.0%
身分別	採購案相關廠商	92.3%	7.7%	168	55.6%
	鄰近行政區域範圍之外部民眾	89.0%	11.0%	109	36.1%
	民間或社區團體	92.0%	8.0%	25	8.3%
洽辦業務 經驗	有	93.0%	7.0%	171	56.6%
	沒有	88.5%	11.5%	131	43.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 10 整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q19.請問，您對於南區水資源分署「整體清廉程度」滿 不滿意？							總和	
		非常 滿意	滿意	滿意 (合計)	不滿意	非常 不滿意	不滿意 (合計)	不知道 /無意 見	個數	直行%
總和		46.4%	43.0%	89.4%	1.7%	0.3%	2.0%	8.6%	302	100.0%
性別	男性	54.0%	37.9%	91.9%		0.6%	0.6%	7.5%	161	53.3%
	女性	37.6%	49.0%	86.6%	3.5%		3.5%	9.9%	141	46.7%
#年齡	20-29 歲	63.1%	31.6%	94.7%				5.3%	19	6.3%
	30-39 歲	59.2%	35.2%	94.4%	3.7%		3.7%	1.9%	54	17.9%
	40-49 歲	60.7%	37.7%	98.4%				1.6%	61	20.2%
	50-59 歲	48.3%	43.1%	91.4%	3.4%		3.4%	5.2%	58	19.2%
	60 歲以上	28.2%	51.8%	80.0%	0.9%	0.9%	1.8%	18.2%	110	36.4%
#教育 程度	國小以下	10.7%	53.6%	64.3%				35.7%	28	9.3%
	國(初)中	23.5%	64.7%	88.2%				11.8%	17	5.6%
	高中(職、工)	37.7%	52.4%	90.1%	3.3%		3.3%	6.6%	61	20.2%
	專科或大學	52.9%	37.9%	90.8%	2.0%	0.7%	2.7%	6.5%	153	50.7%
	研究所及以上	67.4%	32.6%	100.0%					43	14.2%
#職業	軍公教人員	37.5%	50.0%	87.5%				12.5%	8	2.6%
	民意代表、主管 及經理人員	67.4%	27.5%	94.9%	1.3%		1.3%	3.8%	80	26.6%
	專業人員	70.0%	30.0%	100.0%					10	3.3%
	技術員及助理 專業人員	65.8%	34.2%	100.0%					38	12.6%
	事務工作人員	53.3%	41.9%	95.2%	3.2%		3.2%	1.6%	62	20.5%
	服務工作人員 及售貨員	30.0%	60.0%	90.0%	10.0%		10.0%		10	3.3%
	農林漁牧業生產 人員	32.0%	48.0%	80.0%				20.0%	25	8.3%
	機械設備操作 及組裝人員	25.0%	50.0%	75.0%				25.0%	4	1.3%
	基層技術工 及勞力工		100.0%	100.0%					5	1.7%
	學生		100.0%	100.0%					1	0.3%
	家管/退休	10.7%	62.5%	73.2%	1.8%	1.8%	3.6%	23.2%	56	18.5%
	無業/待業中		33.3%	33.3%				66.7%	3	1.0%

續附表 10 整體清廉程度滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q19.請問，您對於南區水資源分署「整體清廉程度」滿 不滿意？							總和	
		非常 滿意	滿意	滿意 (合計)	不滿意	非常 不滿意	不滿意 (合計)	不知道 /無意見	個數	直行%
總和		46.4%	43.0%	89.4%	1.7%	0.3%	2.0%	8.6%	302	100.0%
公司 所在地/ 居住地	基隆市		100.0%	100.0%					1	0.3%
	新北市	44.4%	55.6%	100.0%					9	3.0%
	臺北市	72.7%	27.3%	100.0%					22	7.3%
	新竹市	50.0%	50.0%	100.0%					2	0.7%
	臺中市	60.0%	40.0%	100.0%					15	5.0%
	彰化縣	100.0%		100.0%					2	0.7%
	南投縣	100.0%		100.0%					1	0.3%
	雲林縣	50.0%	50.0%	100.0%					6	2.0%
	嘉義縣	50.0%	30.0%	80.0%				20.0%	10	3.3%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%					3	1.0%
	臺南市	41.4%	52.9%	94.3%				5.7%	70	23.2%
	高雄市	45.6%	37.5%	83.1%	3.7%	0.7%	4.4%	12.5%	136	44.9%
	屏東縣	31.8%	54.6%	86.4%				13.6%	22	7.3%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%					3	1.0%
#身分別	採購案相關廠商	66.1%	32.1%	98.2%	0.6%		0.6%	1.2%	168	55.6%
	鄰近行政區域 範圍之外部民眾	6.4%	67.0%	73.4%	3.7%	0.9%	4.6%	22.0%	109	36.1%
	民間或社區團體	88.0%	12.0%	100.0%					25	8.3%
#洽辦業 務經驗	有	73.6%	24.6%	98.2%	0.6%		0.6%	1.2%	171	56.6%
	沒有	10.7%	67.1%	77.8%	3.1%	0.8%	3.9%	18.3%	131	43.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」、「不滿意+非常不滿意」及「不知道/無意見」等三變項與基本資料檢定。

附表 11 「推動端正政風工作，以提升清廉施政」信心度與基本資料交叉分析

橫列%		Q20.請問您對南區水資源分署持續推動端正政風工作， 以提升清廉施政的努力有沒有信心？							總和	
		非常有信心	有信心	有信心 (合計)	沒有信心	非常沒有信心	沒有信心 (合計)	不知道/ 無意見	個數	直行%
總和		41.7%	46.0%	87.7%	4.0%	1.3%	5.3%	7.0%	302	100.0%
*性別	男性	50.3%	42.9%	93.2%	2.5%		2.5%	4.3%	161	53.3%
	女性	31.9%	49.7%	81.6%	5.7%	2.8%	8.5%	9.9%	141	46.7%
#年齡	20-29 歲	42.1%	57.9%	100.0%					19	6.3%
	30-39 歲	53.7%	37.0%	90.7%	7.4%		7.4%	1.9%	54	17.9%
	40-49 歲	55.8%	34.4%	90.2%	3.3%	1.6%	4.9%	4.9%	61	20.2%
	50-59 歲	41.4%	50.0%	91.4%	5.2%	3.4%	8.6%		58	19.2%
	60 歲以上	28.2%	52.7%	80.9%	2.7%	0.9%	3.6%	15.5%	110	36.4%
#教育程度	國小以下	21.4%	32.2%	53.6%	7.1%		7.1%	39.3%	28	9.3%
	國(初)中	35.3%	58.8%	94.1%				5.9%	17	5.6%
	高中(職、工)	31.1%	54.2%	85.3%	4.9%	1.6%	6.5%	8.2%	61	20.2%
	專科或大學	43.8%	47.7%	91.5%	3.9%	2.0%	5.9%	2.6%	153	50.7%
	研究所及以上	65.1%	32.6%	97.7%	2.3%		2.3%		43	14.2%
#職業	軍公教人員	25.0%	75.0%	100.0%					8	2.6%
	民意代表、主管及經理人員	57.4%	37.5%	94.9%	3.8%		3.8%	1.3%	80	26.6%
	專業人員	50.0%	40.0%	90.0%				10.0%	10	3.3%
	技術員及助理專業人員	60.5%	39.5%	100.0%					38	12.6%
	事務工作人員	43.5%	46.8%	90.3%	6.5%	1.6%	8.1%	1.6%	62	20.5%
	服務工作人員及售貨員	50.0%	40.0%	90.0%	10.0%		10.0%		10	3.3%
	農林漁牧業生產人員	36.0%	44.0%	80.0%	8.0%		8.0%	12.0%	25	8.3%
	機械設備操作及組裝人員	25.0%	50.0%	75.0%				25.0%	4	1.3%
	基層技術工及勞力工	20.0%	80.0%	100.0%					5	1.7%
	學生		100.0%	100.0%					1	0.3%
	家管/退休	12.5%	58.9%	71.4%	3.6%	3.6%	7.2%	21.4%	56	18.5%
	無業/待業中					33.3%	33.3%	66.7%	3	1.0%

續附表 11 「推動端正政風工作，以提升清廉施政」信心度與基本資料交叉分析

橫列%		Q20.請問您對南區水資源分署持續推動端正政風工作， 以提升清廉施政的努力有沒有信心？							總和	
		非常有信心	有信心	有信心 (合計)	沒有信心	非常沒有信心	沒有信心 (合計)	不知道/ 無意見	個數	直行%
總和		41.7%	46.0%	87.7%	4.0%	1.3%	5.3%	7.0%	302	100.0%
公司 所在地/ 居住地	基隆市		100.0%	100.0%					1	0.3%
	新北市	55.6%	44.4%	100.0%					9	3.0%
	臺北市	72.8%	22.7%	95.5%				4.5%	22	7.3%
	新竹市	100.0%		100.0%					2	0.7%
	臺中市	40.0%	53.3%	93.3%	6.7%		6.7%		15	5.0%
	彰化縣	100.0%		100.0%					2	0.7%
	南投縣	100.0%		100.0%					1	0.3%
	雲林縣	50.0%	33.3%	83.3%	16.7%		16.7%		6	2.0%
	嘉義縣	40.0%	50.0%	90.0%				10.0%	10	3.3%
	嘉義市	33.3%	33.3%	66.6%	33.3%		33.3%		3	1.0%
	臺南市	42.9%	42.9%	85.8%	4.2%	2.9%	7.1%	7.1%	70	23.2%
	高雄市	36.0%	50.0%	86.0%	3.7%	1.5%	5.2%	8.8%	136	44.9%
	屏東縣	31.8%	54.6%	86.4%	4.5%		4.5%	9.1%	22	7.3%
	宜蘭縣		100.0%	100.0%					3	1.0%
*身分別	採購案相關廠商	57.1%	38.7%	95.8%	2.4%		2.4%	1.8%	168	55.6%
	鄰近行政區域 範圍之外部民眾	11.9%	60.6%	72.5%	7.3%	3.7%	11.0%	16.5%	109	36.1%
	民間或社區團體	68.0%	32.0%	100.0%					25	8.3%
*洽辦業務經驗	有	63.7%	33.3%	97.0%	1.8%		1.8%	1.2%	171	56.6%
	沒有	13.0%	62.5%	75.5%	6.9%	3.1%	10.0%	14.5%	131	43.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常有信心+有信心」、「沒有信心+非常沒有信心」及「不知道/無意見」等三變項與基本資料檢定。

附表 12 「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q21.南區水資源分署近年來持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水，請問您對南區水資源分署的此項做法滿不滿意？							總和	
		非常滿意	滿意	滿意(合計)	不滿意	非常不滿意	不滿意(合計)	不知道/無意見	個數	直行%
總和		46.4%	47.3%	93.7%	3.0%	0.3%	3.3%	3.0%	302	100.0%
性別	男性	51.6%	42.2%	93.8%	3.7%		3.7%	2.5%	161	53.3%
	女性	40.4%	53.3%	93.7%	2.1%	0.7%	2.8%	3.5%	141	46.7%
年齡	20-29 歲	63.2%	36.8%	100.0%					19	6.3%
	30-39 歲	55.5%	40.7%	96.2%	1.9%		1.9%	1.9%	54	17.9%
	40-49 歲	57.5%	37.7%	95.2%	1.6%	1.6%	3.2%	1.6%	61	20.2%
	50-59 歲	44.8%	46.6%	91.4%	3.4%		3.4%	5.2%	58	19.2%
	60 歲以上	33.6%	58.3%	91.9%	4.5%		4.5%	3.6%	110	36.4%
教育程度	國小以下	35.7%	57.1%	92.8%	3.6%		3.6%	3.6%	28	9.3%
	國(初)中	41.2%	58.8%	100.0%					17	5.6%
	高中(職、工)	32.8%	54.1%	86.9%	8.2%		8.2%	4.9%	61	20.2%
	專科或大學	48.3%	47.7%	96.0%	2.0%	0.7%	2.7%	1.3%	153	50.7%
	研究所及以上	67.4%	25.6%	93.0%				7.0%	43	14.2%
職業	軍公教人員	25.0%	75.0%	100.0%					8	2.6%
	民意代表、主管及經理人員	62.4%	31.3%	93.7%	3.8%		3.8%	2.5%	80	26.6%
	專業人員	70.0%	30.0%	100.0%					10	3.3%
	技術員及助理專業人員	60.6%	36.8%	97.4%				2.6%	38	12.6%
	事務工作人員	45.2%	48.4%	93.6%	3.2%	1.6%	4.8%	1.6%	62	20.5%
	服務工作人員及售貨員	50.0%	40.0%	90.0%				10.0%	10	3.3%
	農林漁牧業生產人員	40.0%	48.0%	88.0%	12.0%		12.0%		25	8.3%
	機械設備操作及組裝人員	25.0%	75.0%	100.0%					4	1.3%
	基層技術工及勞力工	20.0%	80.0%	100.0%					5	1.7%
	學生		100.0%	100.0%					1	0.3%
	家管/退休	21.4%	69.7%	91.1%	1.8%		1.8%	7.1%	56	18.5%
	無業/待業中	33.3%	66.7%	100.0%					3	1.0%

續附表 12 「持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水」政策滿意度與基本資料交叉分析

橫列%		Q21.南區水資源分署近年來持續進行水庫治理及水源開發作業，穩定南部地區供水，請問您對南區水資源分署的此項做法滿不滿意？							總和	
		非常滿意	滿意	滿意(合計)	不滿意	非常不滿意	不滿意(合計)	不知道/無意見	個數	直行%
總和		46.4%	47.3%	93.7%	3.0%	0.3%	3.3%	3.0%	302	100.0%
公司所在地/居住地	基隆市		100.0%	100.0%					1	0.3%
	新北市	44.4%	55.6%	100.0%					9	3.0%
	臺北市	77.3%	22.7%	100.0%					22	7.3%
	新竹市	100.0%		100.0%					2	0.7%
	臺中市	40.0%	60.0%	100.0%					15	5.0%
	彰化縣	100.0%		100.0%					2	0.7%
	南投縣	100.0%		100.0%					1	0.3%
	雲林縣	50.0%	16.7%	66.7%				33.3%	6	2.0%
	嘉義縣	50.0%	50.0%	100.0%					10	3.3%
	嘉義市	33.3%	66.7%	100.0%					3	1.0%
	臺南市	47.1%	48.6%	95.7%	2.9%	1.4%	4.3%		70	23.2%
	高雄市	41.9%	49.3%	91.2%	5.1%		5.1%	3.7%	136	44.9%
	屏東縣	36.4%	54.5%	90.9%				9.1%	22	7.3%
	宜蘭縣	33.3%	66.7%	100.0%					3	1.0%
#身分別	採購案相關廠商	61.9%	34.5%	96.4%	0.6%		0.6%	3.0%	168	55.6%
	鄰近行政區域範圍之外部民眾	18.3%	72.5%	90.8%	4.6%	0.9%	5.5%	3.7%	109	36.1%
	民間或社區團體	64.0%	24.0%	88.0%	12.0%		12.0%		25	8.3%
洽辦業務經驗	有	67.2%	28.1%	95.3%	1.8%		1.8%	2.9%	171	56.6%
	沒有	19.1%	72.4%	91.5%	4.6%	0.8%	5.4%	3.1%	131	43.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適用卡方檢定(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

註 3：卡方檢定(Chi-Square)係針對「非常滿意+滿意」、「不滿意+非常不滿意」及「不知道/無意見」等三變項與基本資料檢定。