

104 年度路燈維護業務廉政研究

摘要報告

壹、緣起

為建立及維持臺中市政府建設局之廉潔形象，並更進一步了解臺中市市民對路燈維護業務之觀感及期望，乃規劃透過問卷調查等方式辦理廉政研究，作為臺中市政府建設局辦理路燈維護業務相關單位策進之參考。

貳、研究方法

一、調查對象：

本次調查對象以居住在臺中市年滿20歲以上之民眾為受訪主體。

二、調查方法：

本專案原則上採取電話訪問調查(Telephone Survey)，來蒐集相關資料。進行電話訪問時，將採電腦輔助電話訪問(CATI，Computer Assisted Telephone Interview)方式進行。採用之「CATI-ESS電子化調查系統」，為電腦化、功能化的專業調查系統，以電腦網頁模式為界面，進行電話訪問調查。

三、抽樣方法：

以中華電信臺中市地區住宅戶電話簿登錄資料為母體清冊，抽出樣本電話號碼，再依其末兩碼隨機產生受訪電話號碼，進行訪問。

四、抽樣人數及抽樣誤差：

本次調查完成有效樣本數1,272份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過 $\pm 2.75\%$ 。

參、調查結果

一、受訪者對於臺中市建設局在路燈維護工作表現的滿意度

本次調查，總體受訪者對於臺中市建設局在路燈維護工作表現的滿意度有53.2%的受訪者持正面評價，其中「非常滿意」5.8%、「滿意」47.4%、「普通」32.1%；而有7.4%受訪者持負面評價，其中「不滿意」6.5%、「非常不滿意」0.9%、「不知道/拒答」7.4%。

二、受訪者對於住家附近發現路燈損壞，被通報後到修好的「路燈維修效率」的滿意度

本次調查，總體受訪者對於住家附近發現路燈損壞，被通報後到修好的「路燈維修效率」的滿意度有49.5%的受訪者持正面評價，其中「非常滿意」4.6%、「滿意」44.9%、「普通」23.6%；而有6.6%受訪者持負面評價，其中「不滿意」5.7%、「非常不滿意」0.9%、「沒遇過住家附近路燈損壞，無法評估」19.8%、「拒答」0.6%。

三、受訪者印象中住家附近路燈損壞之修復時間

本次調查，總體受訪者印象中住家附近路燈損壞之修復時間以「1-3天」比例最高占38.2%，其次是「不曾壞過」占17.9%，再者為「3天以上」占15.2%。

四、受訪者有無主動通報過路燈之損壞問題

本次調查，總體受訪者有無主動通報過路燈之損壞問題以「沒有」比例最高占68.0%，其次是「有」占32.0%。

五、受訪者對於通報管道的選擇

本次調查，總體受訪者對於通報管道的選

擇以「告訴民代或里長請其處理」比例最高占 37.2%，其次是「撥打臺中市 1999」占 30.4%，再者為「透過公所或市府其他人」占 18.7%。

六、受訪者對於通報過程的滿意度

本次調查，總體受訪者對於通報過程的滿意度有 80.5%的受訪者表示正面評價，其中「非常滿意」7.7%、「滿意」72.8%、「普通」13.5%，而有 6.0%受訪者表示負面評價，其中「不滿意」5.0%、「非常不滿意」1.0%。

七、受訪者對於住家附近路燈造型的美觀滿意度

本次調查，受訪者對於住家附近路燈造型的美觀滿意度有 38.5%的受訪者持正面評價，其中「非常滿意」1.7%、「滿意」36.8%、「普通」52.9%；而有 8.6%受訪者持負面評價，其中「不滿意」8.2%、「非常不滿意」0.4%。

八、受訪者對於住家附近主要道路的路燈照明（亮度）滿意度

本次調查，受訪者對於住家附近主要道路的路燈照明(亮度)滿意度有 64.5%的受訪者持

正面評價，其中「非常滿意」4.5%、「滿意」60.0%、「普通」25.8%；而有9.7%受訪者持負面評價，其中「不滿意」9.3%、「非常不滿意」0.4%。

肆、結論

目前全臺中市路燈總數約為193,147盞，原市轄8區約為60,836盞，原縣轄21區約為132,311盞；另102年度路燈維修案件總數為37,542案，原市轄8區為18,328件，原縣轄21區為19,214件，103年度路燈維修案件總數為50,467案，原市轄8區為16,078件，原縣轄21區為34,389件，平均每日路燈維修案件數約為121件，由此可知，路燈維護業務數量相當多。

臺中市人口及經濟快速成長，且自臺中縣市合併升格為直轄市後，市區管轄範圍擴大，在承辦人員不足、業務負荷過重等因素作用下，較難掌控行政效率及業務品質。

鑑此，臺中市政府建設局特針對路燈維護業務進行全盤性之瞭解及研究，早期發現缺失病兆，即時研擬導正策進良方，以發揮杜漸防微之療治效果。