

壹、主辦機關及調查機構

- 一、主辦機關：澎湖縣政府公共車船管理處
- 二、調查機構：澎湖縣政府公共車船管理處政風室

貳、調查主旨

為調查分析本處廉政現況及服務滿意度，依據民眾反映意見，瞭解服務品質缺失及興革意見，俾作為提昇為民服務品質及政風業務興革意見之參考。

參、調查過程與方法

- 一、調查對象：本縣 15 至 60 歲與本處有業務往來之民眾。
- 二、抽樣方式：以隨機抽選本縣 15 至 60 歲與本處有業務往來之民眾，作為母體對象，樣本總數定為 150 人，以「為民服務暨廉政實況問卷調查表」，實施問卷調查。
- 三、調查時間：自 102 年 8 月 20 日至 102 年 10 月 20 日止。
- 四、訪問方式：問卷調查由本處政風室及業務課派員以面訪方式辦理。
- 五、問卷回收情形：
 - （一）抽樣樣本數：本次問卷計發出 150 份。
 - （二）回收樣本數：計回收問卷 150 份，回收率 100%。
 - （三）有效樣本數：所回收之問卷均為有效樣本。
- 六、資料處理與分析方法：

問卷資料回收後，立即進行資料審核，檢視作答內容是否遺漏、錯誤或造成廢卷情形，再將審核後之有效問卷予以逐題過錄資料檢誤及更正。分析方法採百分比分配顯示樣本總體趨勢之描述，另以圖、表、文字逐項列述，自由表述意見部分先予歸納後採用條列式敘述。統計數據百分比小數點以下依數值大小自動調整。

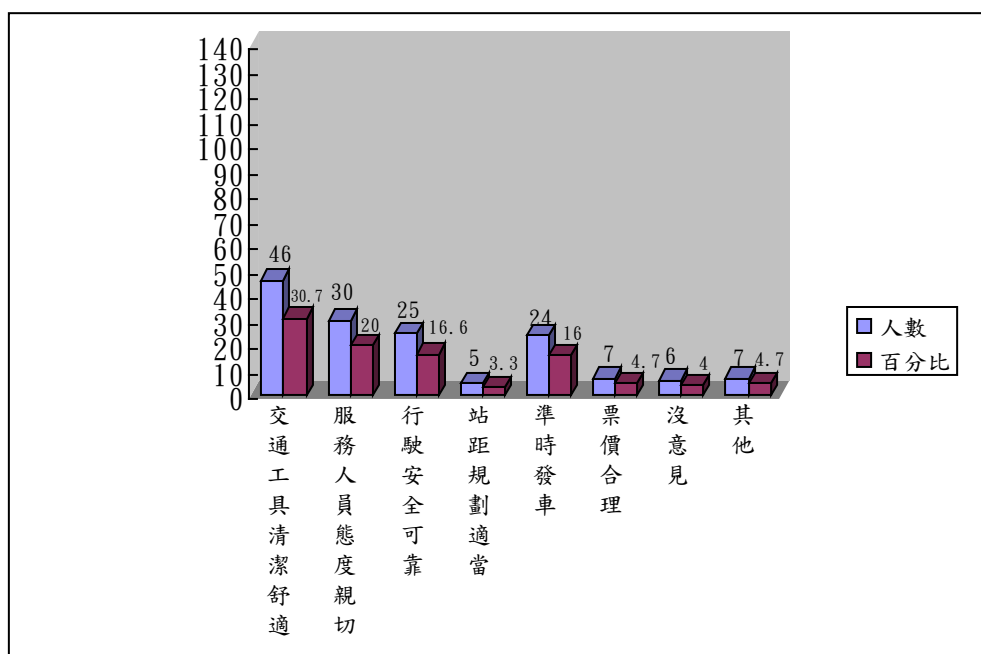
肆、調查統計分析與解釋

一、當您乘坐本處公車時，您感到最滿意的原因為？（單選）

表一：乘坐公車各項服務滿意度之人數分配和百分比

滿意原因	人數	百分比
交通工具清潔舒適	46	30.7
服務人員態度親切	30	20.0
行駛安全可靠	25	16.6
站距規劃適當	5	3.3
準時發車	24	16.0
票價合理 (非本縣籍者填寫)	7	4.7
沒意見	6	4.0
其他	7	4.7
合 計	150	100

圖一：乘坐公車各項服務滿意度比較



【分析與解釋】

在 150 有效樣本分布中：

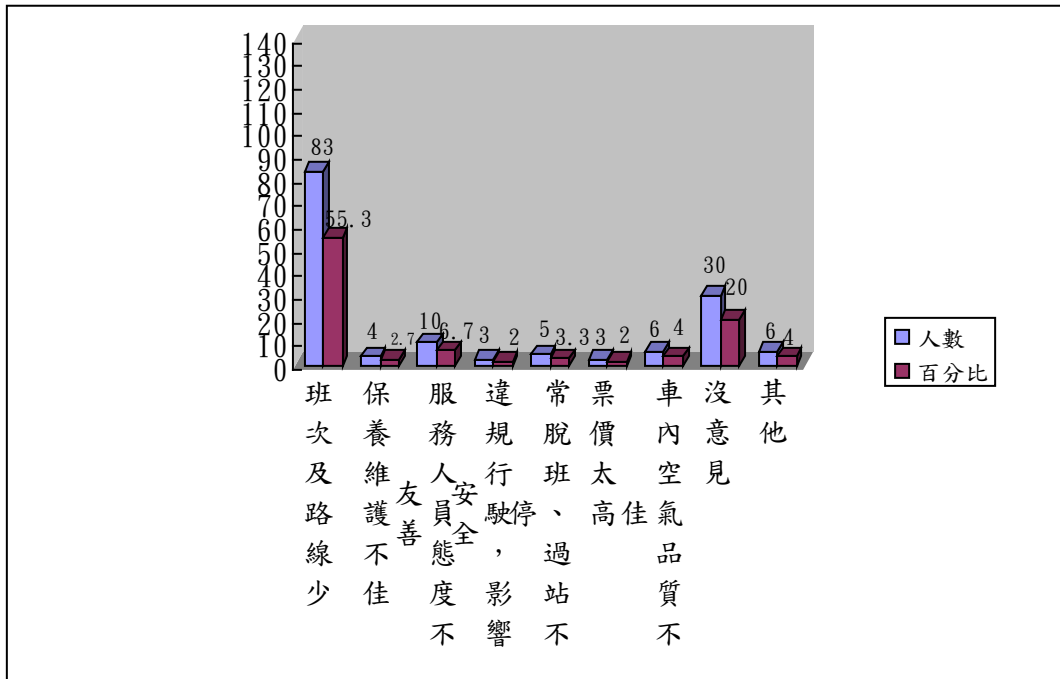
- 有 30.7% 民眾認為搭乘公車最滿意的是交通工具清潔舒適，有 20.0% 認為服務人員態度親切，有 16.6% 認為行駛安全可靠，有 16.0% 認為準時發車，有 3.3% 認為站距規劃適當，有 4.7% 認為票價合理，其他佔 4.7%。整體而言，民眾對乘坐本處公車最滿意之原因以行駛安全可靠及交通工具清潔舒適居多，其餘原因分布較平均。
- 與 101 年問卷數據比較，在行駛安全可靠選項由去年 27.2% 退步為 16.6%，顯示民眾除追求交通工具舒適外，對公車駕駛之行車觀念認為應較去年更為加強。

二、當您乘坐本處公車時，您最不滿意的原因為？（單選）

表二：乘坐公車最不滿意原因之人數和百分比

原 因	人 數	百分比
班次及路線少	83	55.3
保養維護不佳	4	2.7
服務人員態度不友善	10	6.7
違規行駛，影響安全	3	2.0
常脫班、過站不停	5	3.3
票價太高 (非本縣籍者填寫)	3	2.0
車內空氣品質不佳	6	4.0
沒意見	30	20.0
其他	6	4.0
合 計	150	100

圖二：乘坐公車最不滿意原因之比較



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

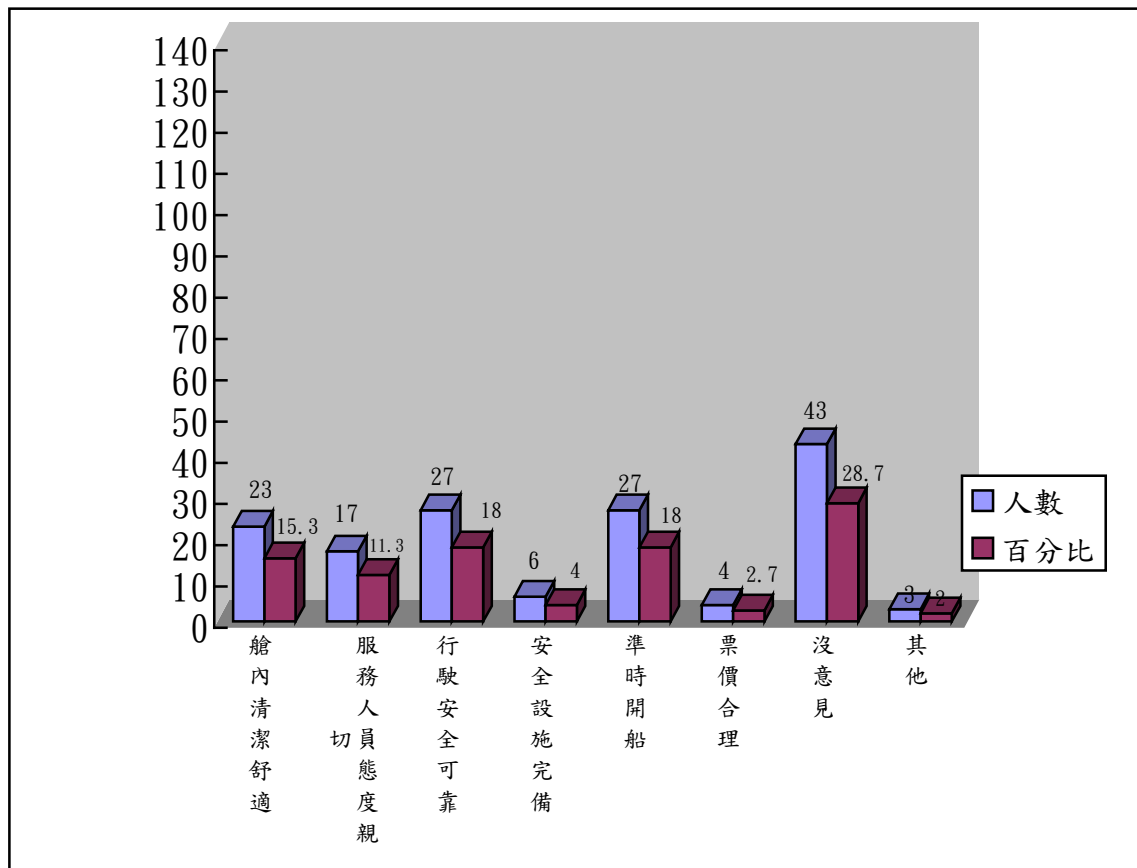
- 有 55.3% 民眾認為搭乘公車最不滿意的是班次及路線少，服務人員態度不友善占 6.7% ，車內空氣品質不佳占 4.0% ，違規行駛、保養維護不佳、常脫班，過站不停各占 2.0% 、2.7% 、3.3% ，沒意見占 20.0% 。整體而言，民眾對乘坐本處公車最不滿意之原因以班次、路線少及服務人員態度不友善、車內空氣品質不佳居多，其餘原因分布較平均。目前本縣籍民眾搭乘公車為免費性質，故票價太高項目之比重較低。
- 與 102 年數據比較，班次及路線少選項由去年 51.0% 升為 55.3% ，排名仍居第一，顯示民眾對車班及行車路線調整事項有所期盼，惟車班及行車路線之調整牽涉範圍較廣，有待業務單位研議；服務人員態度不友善項目較 101 年略升，因本縣公車乘客多為老弱，行動較遲緩，導致部分駕駛微詞；車內空氣品質不佳項目，顯示民眾對身體健康頗為注意。

三、請問您搭乘本處交通船時，最滿意的原因有那項？（單選）

表三：乘坐交通船最滿意原因之人數和百分比

原 因	人 數	百分比
艙內清潔舒適	23	15.3
服務人員態度親切	17	11.3
行駛安全可靠	27	18.0
安全設施完備	6	4.0
準時開船	27	18.0
票價合理（非設籍望安、七美者填寫）	4	2.7
沒意見	43	28.7
其 他	3	2.0
合 計	150	100

圖三：乘坐交通船最滿意原因之比較



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

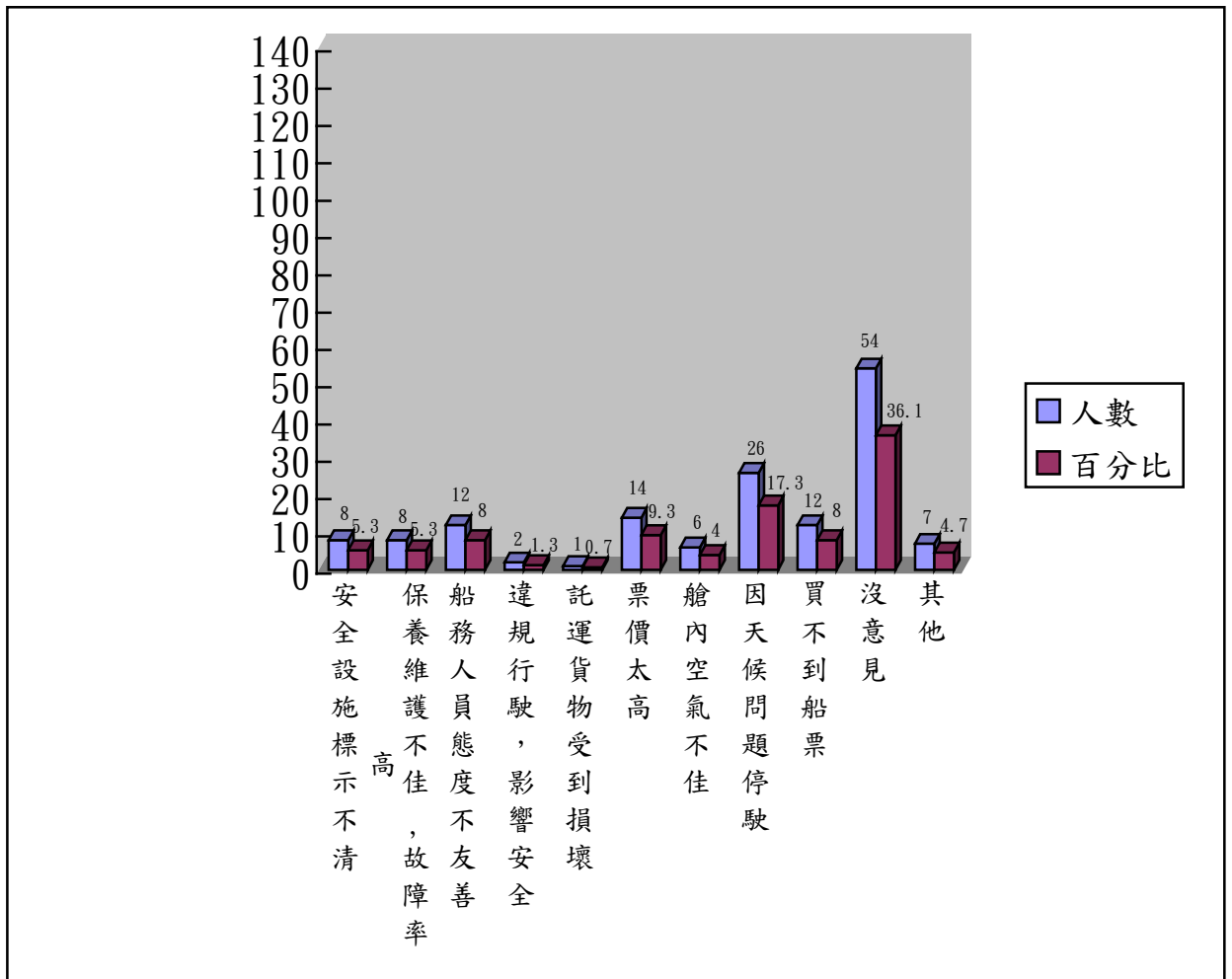
- 有 18.0% 民眾認為搭乘本處交通船最滿意的是行駛安全可靠及準時開船，艙內清潔舒適佔 15.3% ，認為服務人員態度親切佔 11.3% ，認為安全設施完備佔 4.0% ，認為票價合理佔 2.7% 。
- 與 101 年問卷數據比較，民眾對交通船感到最滿意的是行駛安全可靠，由 16.3% 升至 18.0% ，交通船艙內清潔舒適由 22.4% 降為 15.3% ，研判為恆安壹號較為老舊所致，準時開船與去年（19.7% ）相近，顯示民眾仍以艙內清潔舒適、準時開船、行駛安全可靠等項目為前提。

四、請問您搭乘本處交通船時，最不滿意的原因有那項？（單選）

表四：搭乘本處交通船最不滿意之人數分配和百分比

原 因	人 數	百 分 比
安全設施標示不清	8	5.3
保養維護不佳，故障率高	8	5.3
船務人員態度不友善	12	8.0
違規行駛，影響安全	2	1.3
託運貨物受到損壞	1	0.7
票價太高（非設籍望安、七美者填寫）	14	9.3
艙內空氣品質不佳	6	4.0
因天候問題停駛	26	17.3
買不到船票	12	8.0
沒 意 見	54	36.1
其 他	7	4.7
合 計	150	100

圖四：搭乘本處交通船最不满意原因之比較



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

- 搭乘本處交通船，最不满意的以因天候問題停駛最高，佔 17.3% ，其次為票價太高（外縣籍民眾為對象）佔 9.3% 、買不到船票（多為外縣籍遊客）與船務人員態度不友善，均佔 8.0% ，保養維護不佳與安全設施標示不清兩項，均佔 5.3% ，違規行駛、託運貨物受到損壞、艙內空氣品質不佳、其他各佔 1.3% 、0.7% 、4.0% 、4.7% ，沒意見佔 36.1% 。
- 與 101 年問卷數據比較，因天候問題停駛由 27.9% 降低為 17.3% ，較 101 年降低，在舊交通船尚未汰換前，南海交通船以安全堪慮為由停航之情形將持續，離島居民只能遷就現況；買不到船票由 18.4% 降至 8.0% ，交通船載客人數有限，本處視情形協調民間遊艇輸運遊客，另目前

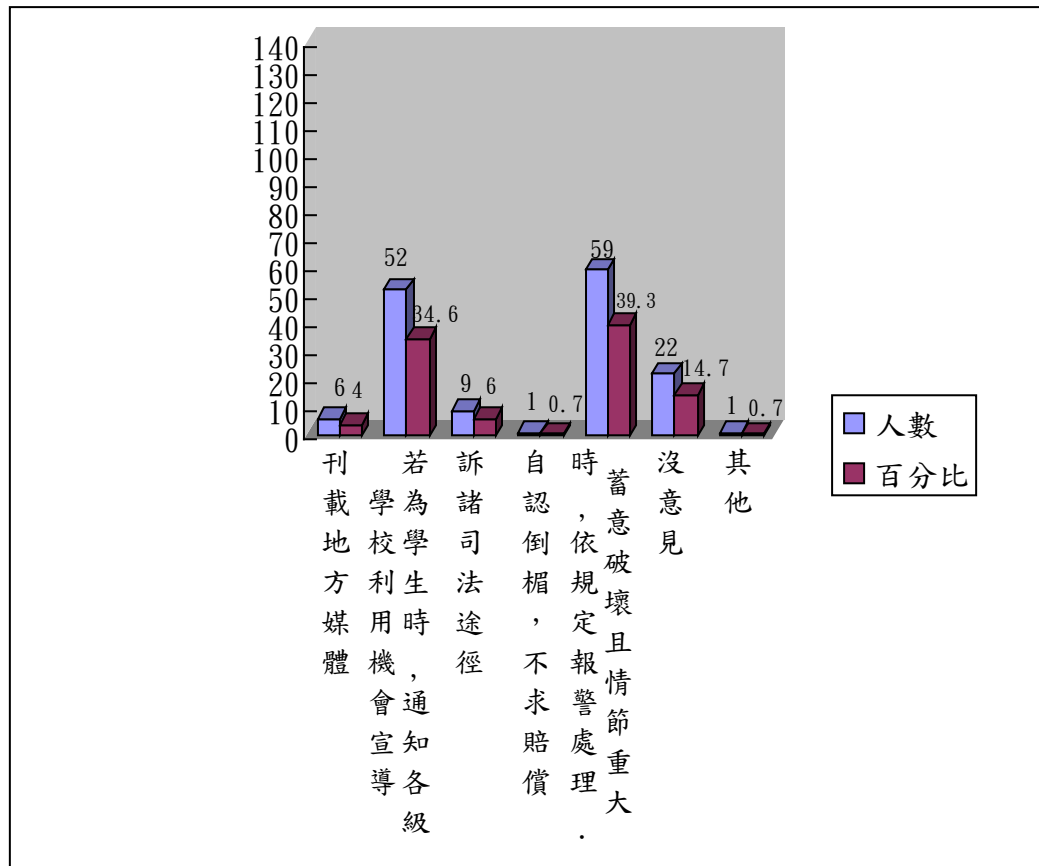
本處規劃交通傳售票採電腦作業，乘客等候的時間將可縮短。

五、公共車、船設施遭人為破壞時，已確認破壞者時，您認為本處應採何項措施解決較適宜？（單選）

表五：公共車船設施遭人為破壞，應採何項措施解決之人數分配和百分比

解決措施	人數	百分比
刊載地方媒體	6	4.0
若為學生時，通知各級學校利用機會宣導	52	34.6
訴諸司法途徑	9	6.0
自認倒楣，不求賠償	1	0.7
蓄意破壞且情節重大時，依規定報警處理	59	39.3
沒意見	22	14.7
其他	1	0.7
合計	150	100

圖五：公共車船設施遭人為破壞應採何項措施解決之比較



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

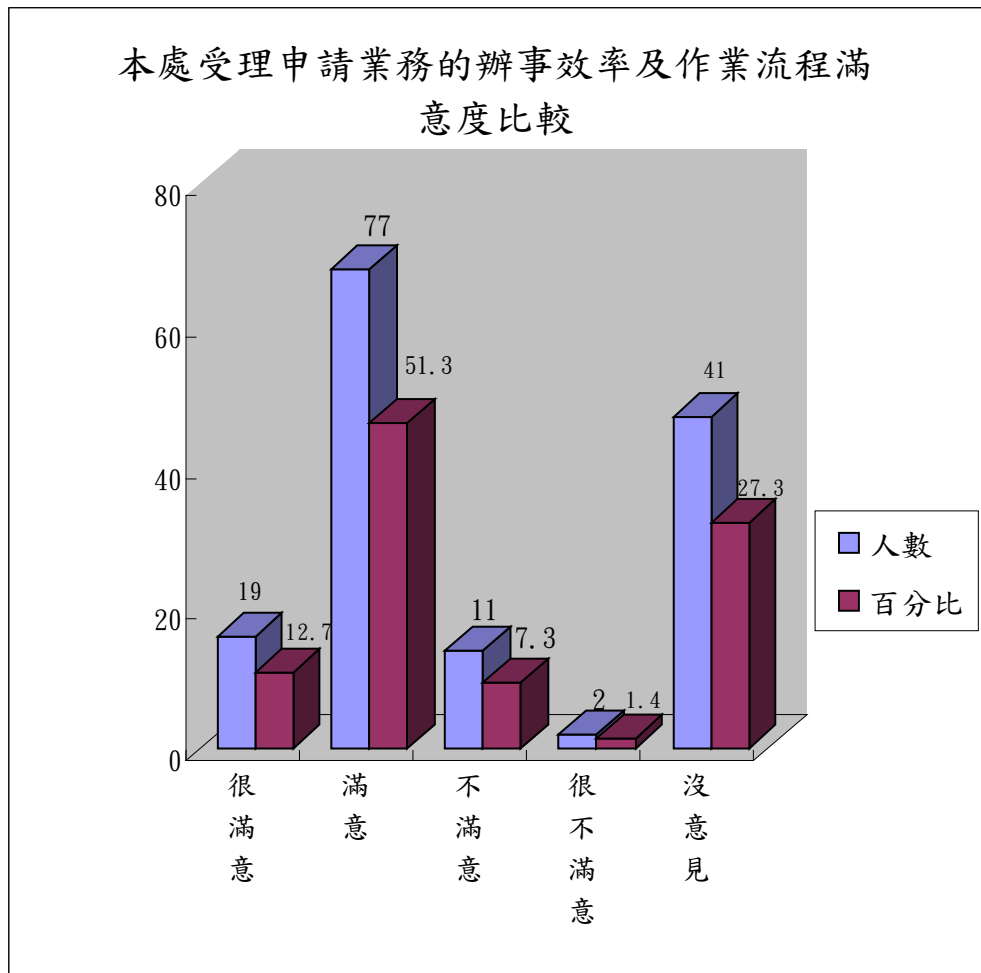
- 對於公共車、船設施遭人為破壞時，認為本處應通知各級學校利用機會宣導佔 34.6% ，認為應訴諸司法途徑佔 6.0% ，認為蓄意破壞且情節重大時，依規定報警處理者佔 39.3% ，認為應刊載地方媒體佔 4.0% ，其他佔 07.% 。
- 與 101 年問卷數據比較，認為本處應通知各級學校利用機會宣導者佔 34.6% 較去年 20.4% 增加，認為蓄意破壞且情節重大時依規定報警處理佔 39.3% ，比去年 55.1% 減少，因蓄意破壞者非僅有學生，且非公布家長姓名即可規避法律責任，故今年增以報警處理；認為應訴諸司法途徑者較去年 8.2% 減少，由以上數據顯示，公共車、船遭破壞情形在本縣時有發生，對其他乘客產生負面影響，且多屬在學學生所為，實不能以私下賠償之姑息方式解決，否則不能產生警惕作用，不過也不能動輒以司法手段處理，讓學生留下紀錄，

六、請問您對本處受理申請業務的辦事效率及作業流程滿不滿意？（單選）

表六：受理申請業務之辦事效率及作業流程滿意度之人數分配和百分比

滿意度	人數	百分比
很滿意	19	12.7
滿意	77	51.3
不滿意	11	7.3
很不滿意	2	1.4
沒意見	41	27.3
合 計	150	100

圖六：本處受理申請業務之辦事效率及作業流程滿意度比較



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

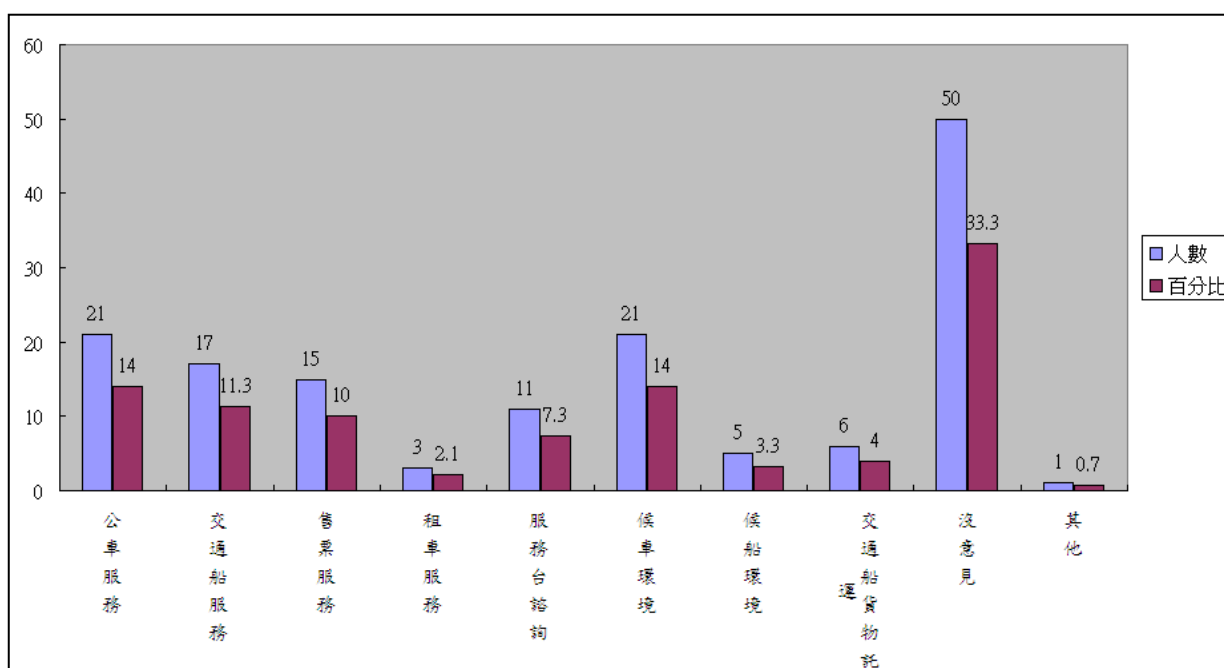
- 有 12.7% 受訪者對本處受理申請業務辦事效率及作業流程感到很滿意，51.3% 感到滿意，7.3% 感到不滿意，1.4% 感到很不滿意，27.3% 表示沒意見。本項合計很滿意、滿意共 64.0%，不滿意及很不滿意合計為 8.7%，顯示本處受理申請業務之辦事效率及作業流程尚佳。
- 與 101 年問卷數據比較，受理申請業務之辦事效率及作業流程滿意度部分由去年 57.1% 升為 64.0%，不滿意及很不滿意 8.7%，較去年 10.9% 略有降低，顯示仍有改善的空間，惟不滿意及很不滿意的情形有改善。

七、請問您認為本處最需要加強改善之服務項目為？（單選）

表七：民眾認為本處最需加強改善之服務項目百分比

項 目	人數	百分比
公車服務	21	14.0
交通船服務	17	11.3
售票服務	15	10.0
租車服務	3	2.1
服務台諮詢	11	7.3
候車環境	21	14.0
候船環境	5	3.3
交通船貨物託運	6	4.0
沒意見	50	33.3
其 他	1	0.7
合 計	150	100

圖七：民眾認為本處最需要加強改善之服務項目比率



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

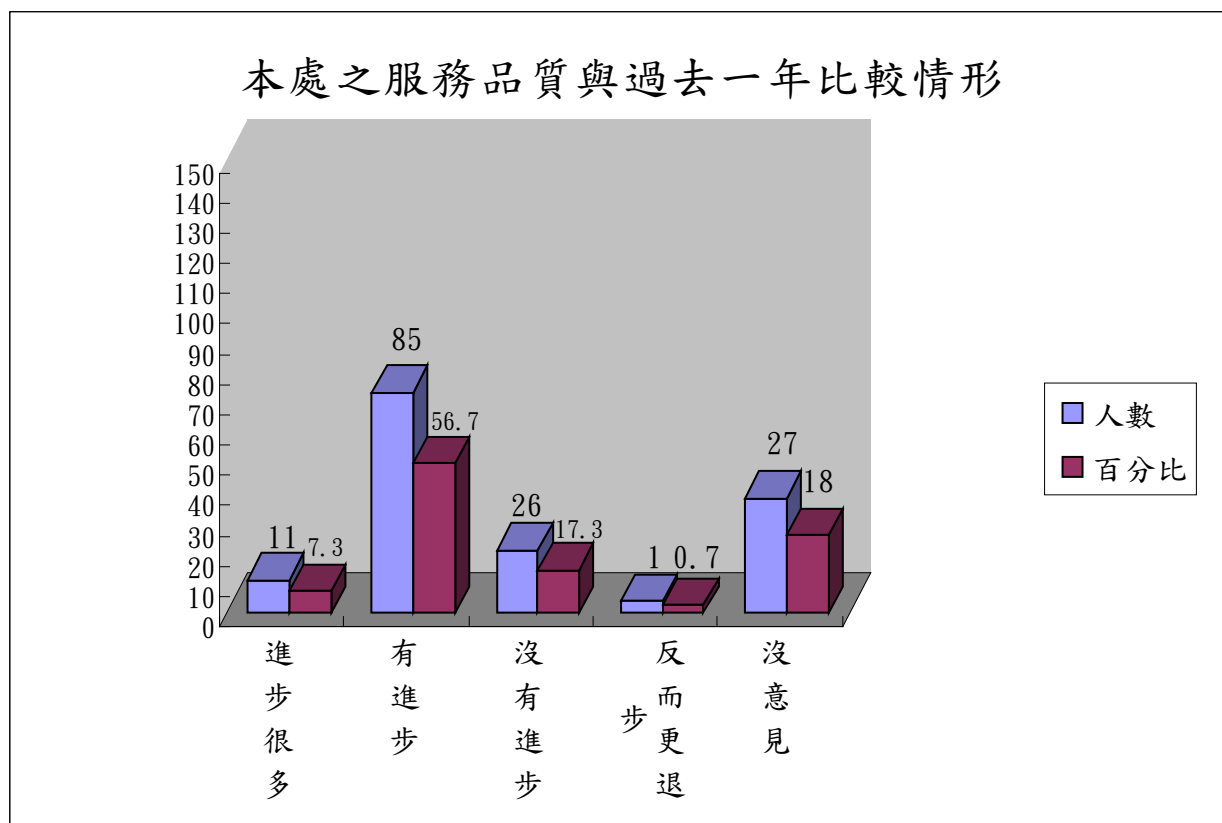
- 有 14.0% 的受訪民眾認為本處公車服務須加強改善，11.3% 認為交通船服務須加強改善，7.3% 認為服務台諮詢服務須加強改善，10.0% 認為售票服務須加強改善，14.0% 認為候車環境須加強改善，2.1% 認為租車服務須加強改善，4.0% 認為交通船貨物託運須加強改善，3.3% 認為候船環境須加強改善，沒意見 33.3%。綜上所述，民眾認為公車、候車環境、交通船服務為本處最需加強改善之項目，超過 3 成。其次為售票等服務、服務台諮詢、貨物託運、候船環境。
- 與 101 年問卷數據比較，認為公車與交通船服務最需要加強及改善者由去年 29.2% 降為 25.3%，情形略有改善，而服務台諮詢服務由去年的 9.5% 降為 7.3%，顯示民眾仍舊重視服務台人員服務品質，貨物託運由去年的 8.2% 降為 4.0%，顯示交通船寄貨服務有所改善。

八、本處致力於提高行政效率、提昇服務品質，請問您就整體而言，本處之服務品質較過去一年有沒有進步？（單選）

表八：本處之服務品質與過去一年比較有無進步百分比

服務品質	人數	百分比
進步很多	11	7.3
有進步	85	56.7
沒有進步	26	17.3
反而更退步	1	0.7
沒意見	27	18.0
合 計	150	100

圖八：本處之服務品質與過去一年比較情形



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

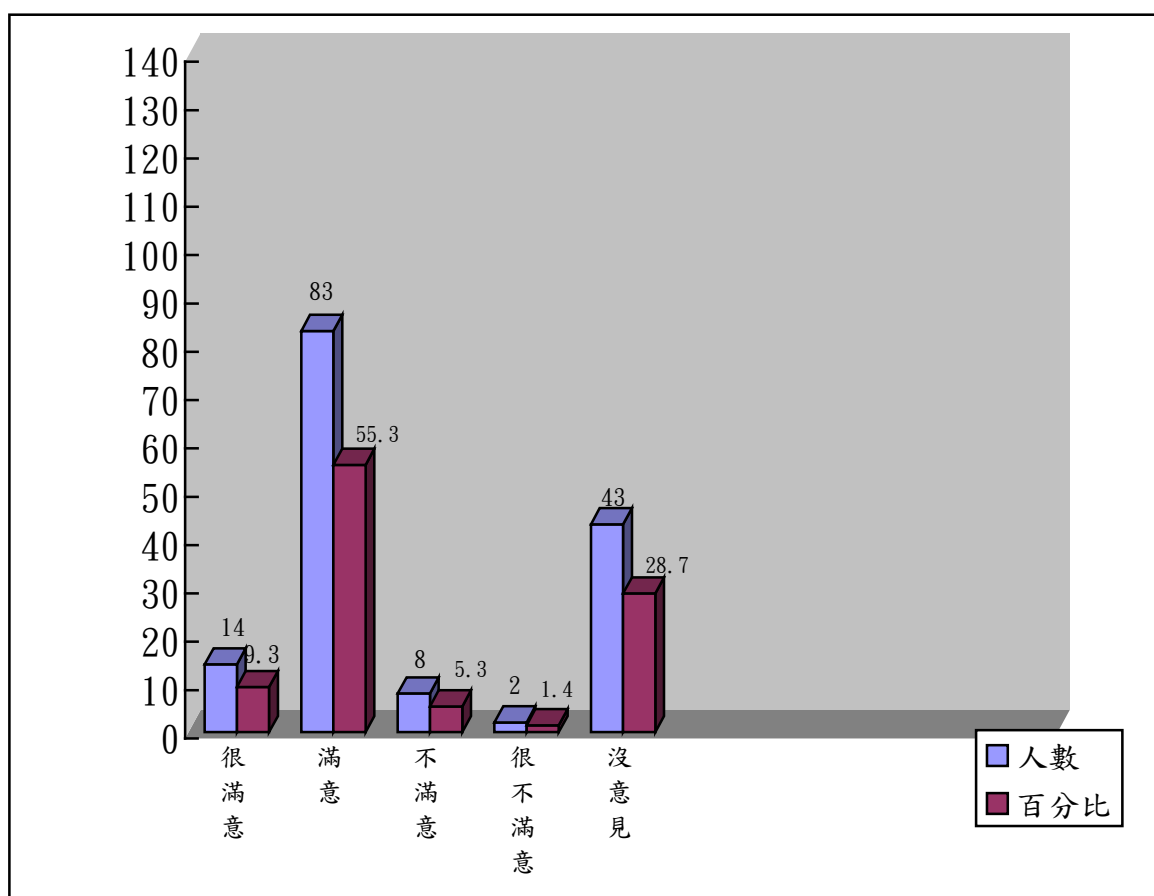
- 有 7.3% 的受訪民眾認為本處之服務品質比去年進步很多，有 56.7% 認為比去年有進步，17.3% 認為沒有進步，18.0% 表示沒意見。綜合起來，有 64.0% 的受訪民眾認為本處之服務品質進步很多、有進步，較去年提昇，顯示本處之服務品質受到肯定。有 18.0% 受訪民眾認為本處之服務品質沒有進步、反而更退步，需要加強。
- 與 101 年問卷數據比較，對本處服務品質表示進步很多與有進步比率 64.0% 較去年 57.2% 提升，認為沒有進步與反而更退步的比率 18.0% 較去年 17% 略為提高，顯示服務品質尚有努力之空間。

九、請問您對本處整體廉政滿意度認為如何？（單選）

表九：本處整體廉政滿意度百分比

廉政滿意度	人數	百分比
很滿意	14	9.3
滿意	83	55.3
不滿意	8	5.3
很不滿意	2	1.4
沒意見	43	28.7
合 計	150	100

圖九：民眾對本處整體廉政滿意度比率



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

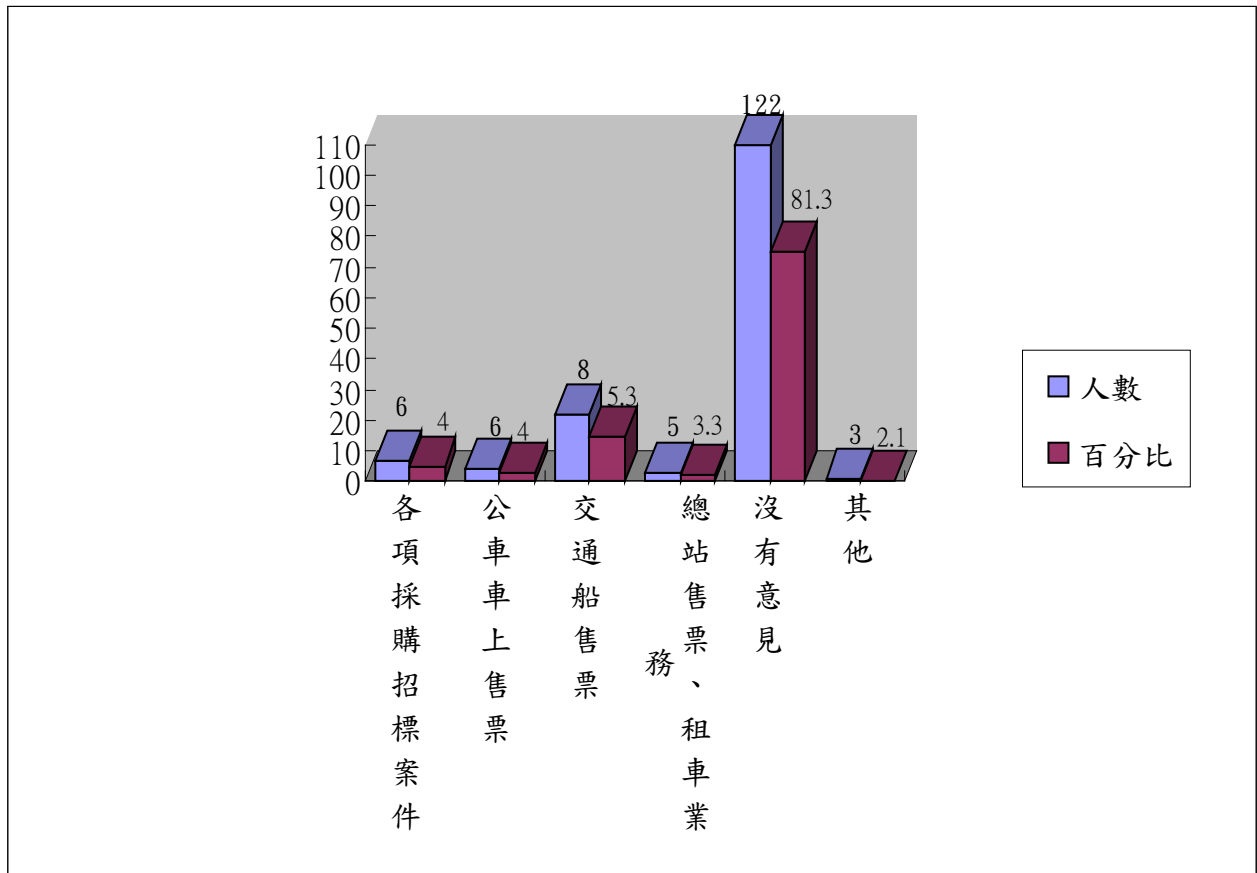
- 有 9.3% 的民眾對本處整體廉政滿意度表示很滿意，55.3% 的民眾表示滿意，有 5.3% 的民眾對本處整體廉政滿意度表示不滿意，很不滿意的民眾有 1.4%，沒意見者有 28.7%，整體而言，有 64.6% 的民眾表示很滿意、滿意，6.7% 的民眾對本處整體廉政滿意度表示不滿意、很不滿意。
- 與 101 年問卷數據比較，64.6% 的民眾對本處整體廉政滿意度表示很滿意、滿意，較去年 61.2% 略為提升；6.7% 的民眾對本處整體廉政滿意度表示不滿意、很不滿意，較去年 7.5% 略為降低；以上數據表示今年較去年有所改善。

十、承前題，影響廉政滿意度中最不滿意的項目為何？（單選）

表十：廉政滿意度中最不滿意的項目百分比

最不满意服務項目	件數	百分比
各項採購招標案件	6	4.0
公車車上售票	6	4.0
交通船售票	8	5.3
總站售票、租車業務	5	3.3
沒有意見	122	81.3
其 他	3	2.1
合 計	150	100

圖十：廉政滿意度中最不滿意的項目



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

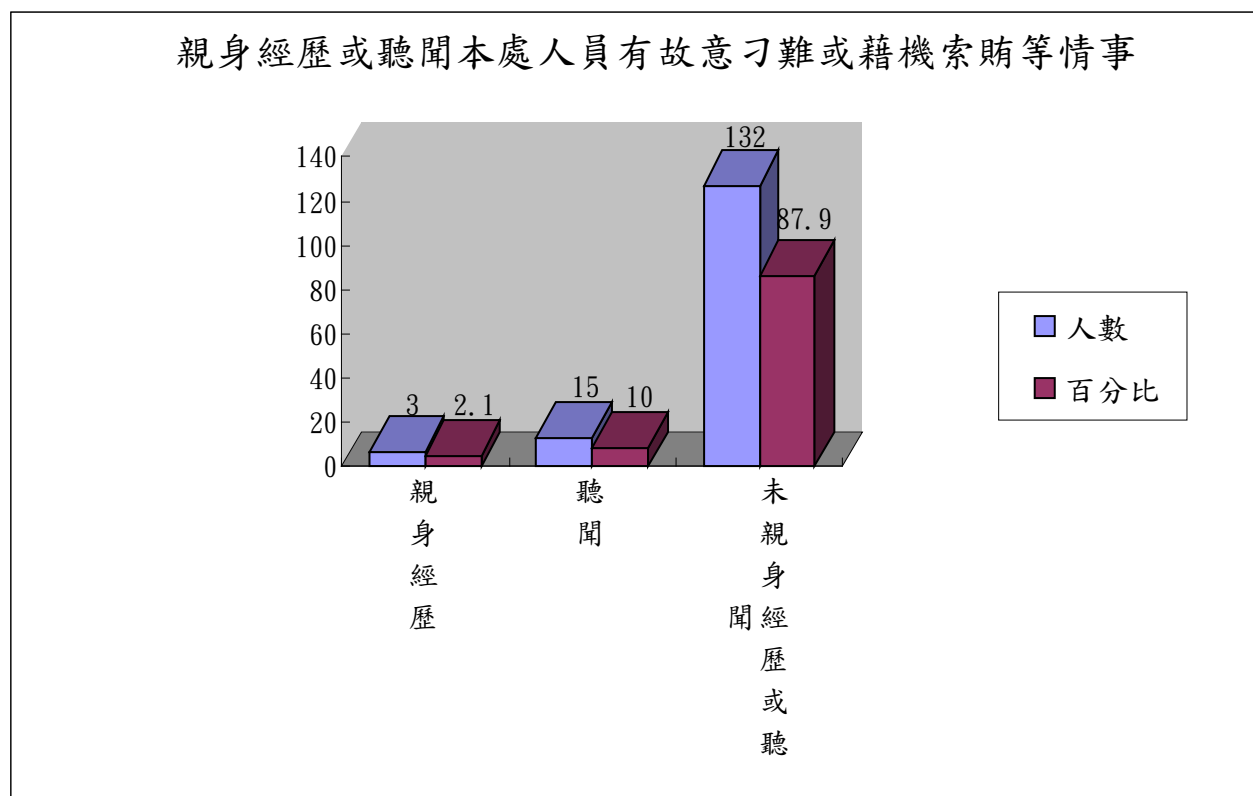
- 有 4.0% 的受訪民眾認為本處較有可能發生貪瀆之業務為各項採購招標案件，有 4.0% 的受訪民眾認為公車車上售票，有 5.3% 的民眾認為交通船售票，3.3% 的民眾認為總站售票、租車業務，2.1% 的民眾認為其他較有可能發生貪瀆情形，81.3% 的民眾沒意見。綜上所述，認為本處較有可能發生貪瀆情形之業務均屬少數，民眾認為各項業務有可能發生貪瀆情形均未超過 1 成。而表示沒意見者占 81.3%，研判受訪者認為不會發生貪瀆所致。
- 與 101 年問卷數據比較，認為採購招標案件較有可能發生貪瀆之民眾由去年 4.8% 降為今年 4.0%，顯示本處採購案件各項作為均能依規定辦理，其他項目者與去年差距很少，顯示民眾對本處之防弊作為表示肯定。

十一、請問您是否曾親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事？（單選）

表十一：親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事

有無親身經歷或聽聞	人數	百分比
親身經歷	3	2.1
聽聞	15	10.0
未親身經歷或聽聞	132	87.9
合 計	150	100

圖十一：親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

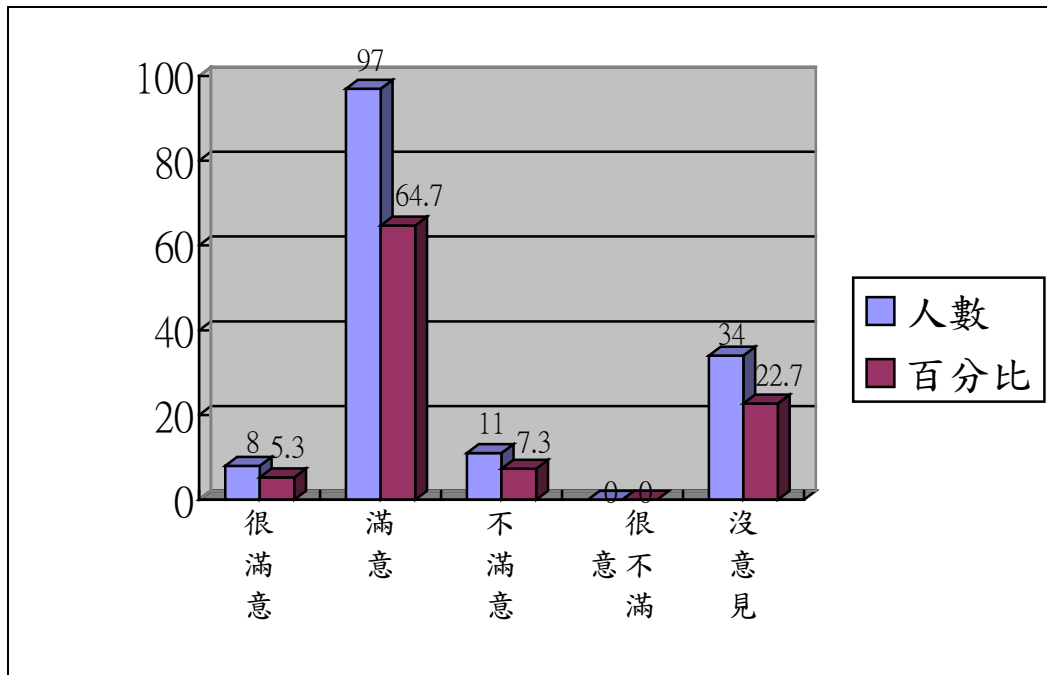
- 有 2.1% 的受訪民眾表示曾親身經歷本處人員故意刁難或藉機索賄等情事，有 10% 的受訪民眾表示曾聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事，有 87.9% 的受訪民眾表示未曾親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事。從 12.1% 民眾之親身經歷或聽聞中，雖無法證實其真實性，惟本處政風室仍將加強稽核本處各項易滋弊端業務與探訪民意，以發掘弊端所在，防範不法弊端發生。
- 與 101 年問卷數據比較，未曾親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事之民眾從去年 86.4% 提高為今年 87.9%，顯示刁難或藉機索賄之情形或傳聞已有改善。

十二、請問您對於本處所提供之車、船整體服務範圍滿不滿意？（單選）

表十二：車、船整體服務範圍滿意度之人數分配和百分比

滿意度	人數	百分比
很滿意	8	5.3
滿意	97	64.7
不滿意	11	7.3
很不滿意	0	0.0
沒意見	34	22.7
合 計	150	100

圖十二：車、船整體服務滿意度比較



【分析與解釋】

在 150 有效樣本分布中：

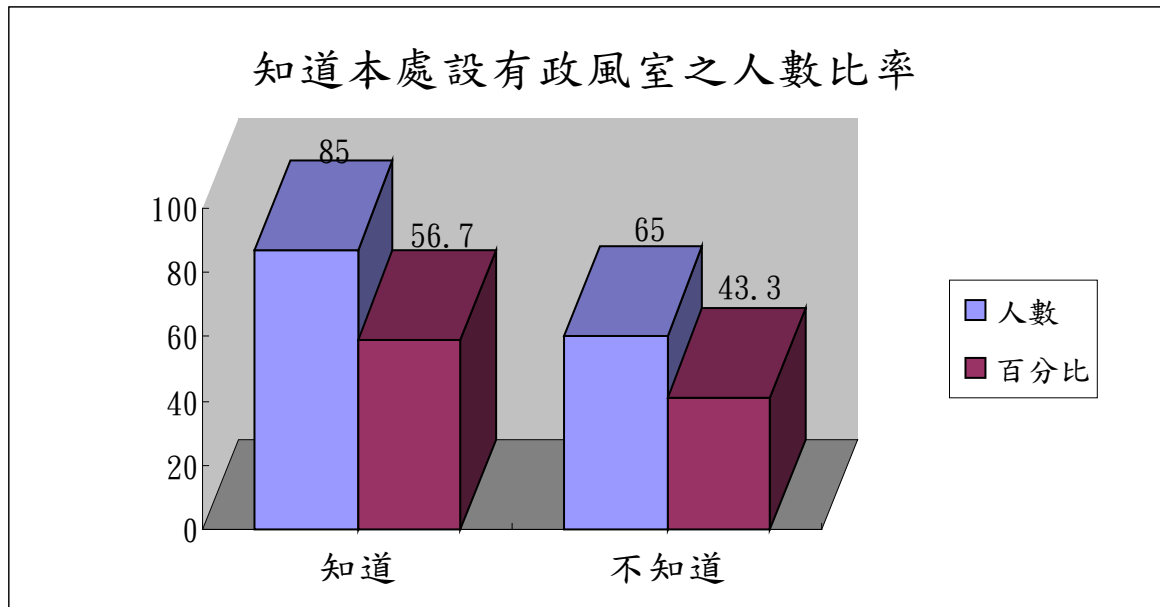
- 5.3% 民眾對本處所提供之車、船等各項服務感到很滿意，有 64.7% 感到滿意，7.3% 感到不滿意，22.7% 沒意見。本項合計很滿意、滿意為 70.0%，不滿意與很不滿意為 7.3%，顯示大多數乘客滿意本處之各項服務。
- 與 101 年問卷數據比較，在車船各項服務滿意度方面，很滿意由去年 8.8% 降為今年 5.3%，滿意者由去年 58.5% 升為今年 64.7%，不滿意由 7.5% 降為 7.3%，很滿意與滿意合計為 70.0%，較去年 67.3% 略有增加。

十三、請問您知不知道法務部為端正政風，促進廉能政治，於本處設有政風室，辦理預防及檢肅貪瀆工作？（單選）

表十三：是否知道本處設有政風室

知道與否	人數	百分比
知道	85	56.7
不知道	65	43.3
合 計	150	100

圖十三：是否知道本處設有政風室



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

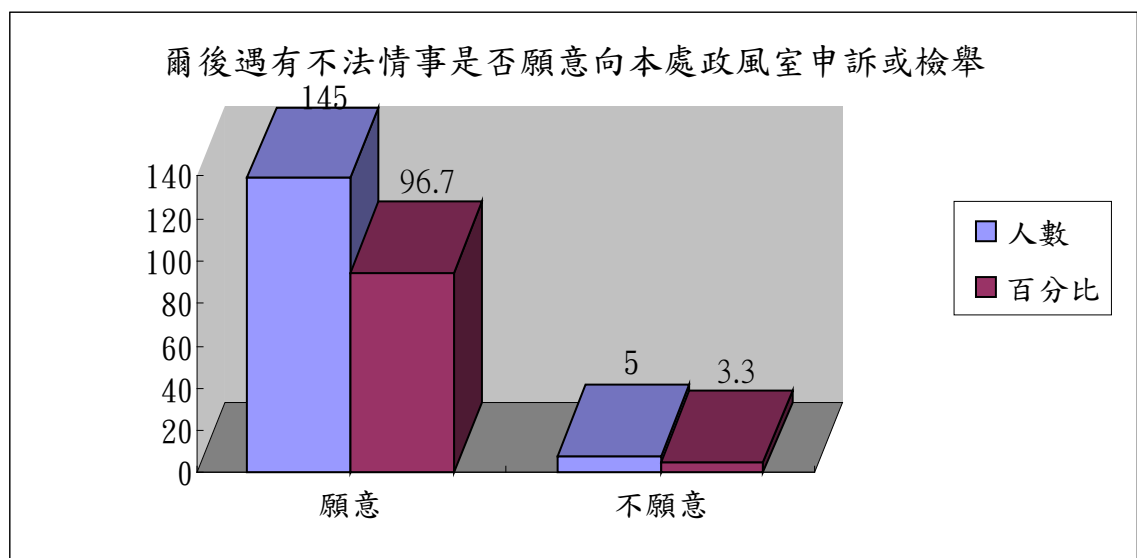
- 有 56.7% 的受訪民眾表示知道本處設有政風室，有 43.3% 的受訪民眾表示不知道本處設有政風室。本處持續利用訪查機會或其他方式加強向大眾行銷政風室之功能。
- 與 101 年問卷數據比較，知道本處設有政風室民眾有微幅降低。

十四、請問您爾後乘坐本處車船或至本處洽辦業務時，如有權益受損或遇有承辦人員藉機刁難索賄涉及貪瀆不法情事時，您是否願意向本處政風室提出申訴或檢舉？（單選）

表十四：遇有不法情事是否願意向本處政風室申訴或檢舉

願意／不願意	人數	百分比
願意	145	96.7
不願意	5	3.3
合 計	150	100

圖十四：遇有不法情事是否願意向本處政風室申訴或檢舉



【分析與解釋】

在 150 件有效樣本分布中：

- 有 96.7% 的受訪民眾表示邇後乘坐本處車、船或至本處洽辦業務時，如有權益受損或遇有承辦人員藉機刁難索賄及貪瀆不法情事時，願意向本處政風室檢舉，有 3.3% 則表示不願意，本處政風室對民眾反映意見向來相當積極、迅速處理，並針對民眾的疑慮辦理訪查，加強向民眾行銷政風室功能。
- 與 101 年問卷數據比較，如有權益受損或遇有承辦人員藉機刁難索賄及貪瀆不法情事時，願意向本處政風室檢舉有微幅增加。總體而言，9 成多的民眾對政風機構的功能表示認同。

十五、台端對本處有無寶貴意見或建議，請賜教：

(一) 受訪民眾對有關本處公車營運敘述意見，臚列如下：

- 1、希望公車總站可以重新規劃新建築，以符合現代化之需求，至少要美觀，適切動線，節能綠化等。許多流浪漢都會窩在站內，座椅當睡床使用，是否有消毒清潔，易影響衛生及觀感，應處理。
- 2、少數人員（公車司機）咀嚼檳榔，破壞整體形象。
- 3、請學生多乘坐學生專車。
- 4、很多其他村里的國中學生來馬公就讀，導致高中生常坐不上公車。
- 5、班次要多一點，尤其是馬公往返西嶼的班次。
- 6、要準時，人太多不要硬擠同一輛公車。
- 7、是否可設立公車總站至南海交通船間接駁車，以省下計程車及洽公之費用負擔。
- 8、西嶼線為本縣公車最遠路線，建議派遣較新會妥善率高之車輛行駛，且 06：55 早班往外坵多為上班族、學生，老人眾多，請勿派殘障公車，因座位數不夠，導致用站的到西嶼，服務品質下滑，雖為免費，但要視實際乘客量來派遣車輛才對。
- 9、應不定期抽查車內整潔及空調、窗簾損壞情形，少部分車輛整潔度極差。
- 10、白沙衛生所及北辰站候車亭經常垃圾滿地，建議定時清理，並向學校學生加強宣導。
- 11、學生搭車經常聚集聊天，有空位也不坐，若遇緊急煞車，安全堪慮，請加強宣導。
- 12、湖西發起的貓咪書香公車亭很有地方特色，可擴大全縣成澎湖公車、交通船特色，並加強各公車亭之整理或尋求各單位認養維護。
- 13、黃武富司機態度須改善。

(二) 受訪民眾對有關本處交通船船運敘述意見，扼要臚列如下：

- 1、夏季時候船室太熱，請改善候船環境。
- 2、交通船座椅應定期檢修有無故障情事。
- 3、買票時間太長，常常都要提早排隊，才可以買得到票。

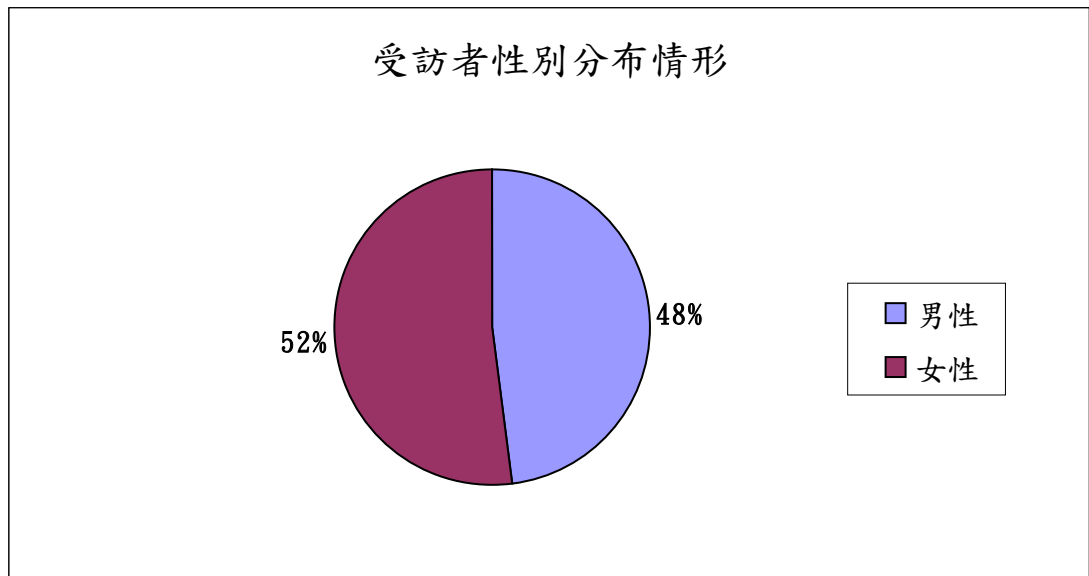
- 4、恆安輪夏天行駛次數太多；冬天盡量不要行駛恆安輪。
- 5、搭船票價再便宜一點。
- 6、船艙內的空氣品質應改善。
- 7、本地人和觀光客的購票標準應明確。
- 8、候船室椅子可以增設，禁止帶狗與乘客同坐船艙，以免影響休息時間。
- 9、觀光季節遊客多，交通船（設籍居民）常買不到票，位子有限，班次不夠多。
- 10、承攬貨物運費應建立標準化收費表，交通船為公營，收費有偏高之嫌。
- 11、非設籍及設籍船票差太多。
- 12、船員態度要有禮貌，以客為尊。
- 13、馬公售票作業應以電腦化處理，加快售票時間。
- 14、請於南海室張貼船艙座位表。
- 15、請開放南海之星兩側廁所（目前僅單側）
- 16、請開放南海之星電視。
- 17、本地人購票時間應回到 08：30。
- 18、候船室應增加飲水機。
- 19、搭船買票，請用電腦連線，跟上時代，不要給人到了非洲感覺。
- 20、候船室可使用之座椅太少，可增加其張數，候船室空氣過於悶熱，增加風扇。

伍、受訪者基本資料綜合分析

表十五之一：受訪者性別人數分配及百分比

性別	人數	百分比
男	72	48
女	78	52
合計	150	100

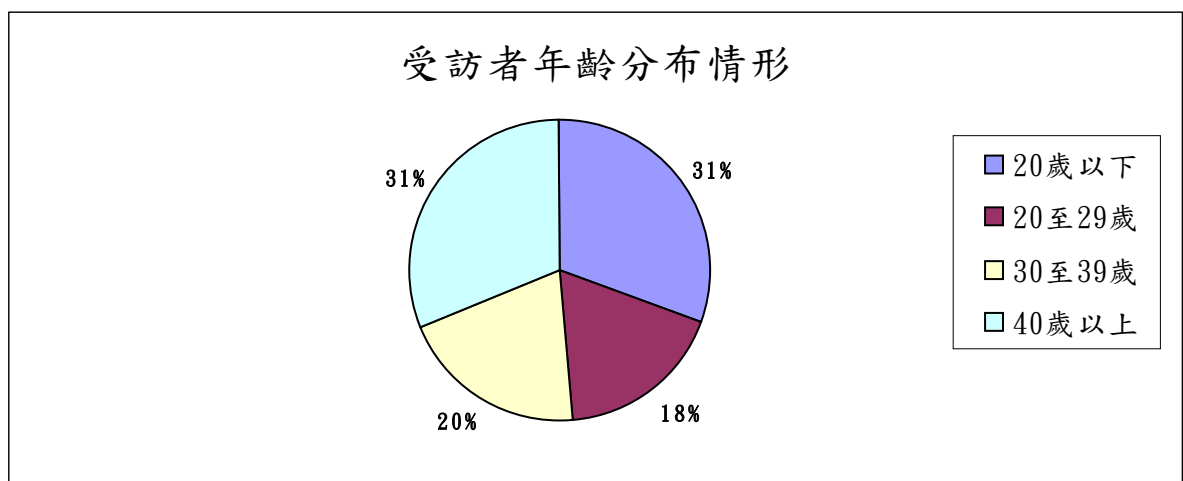
圖十五之一：受訪者性別分布情形



表十五之二：受訪者年齡分布及百分比

年 齡	人 數	百 分 比
20 歲以下	46	31
20~29 歲	27	18
30~39 歲	30	20
40 歲以上	47	31
合 計	150	100

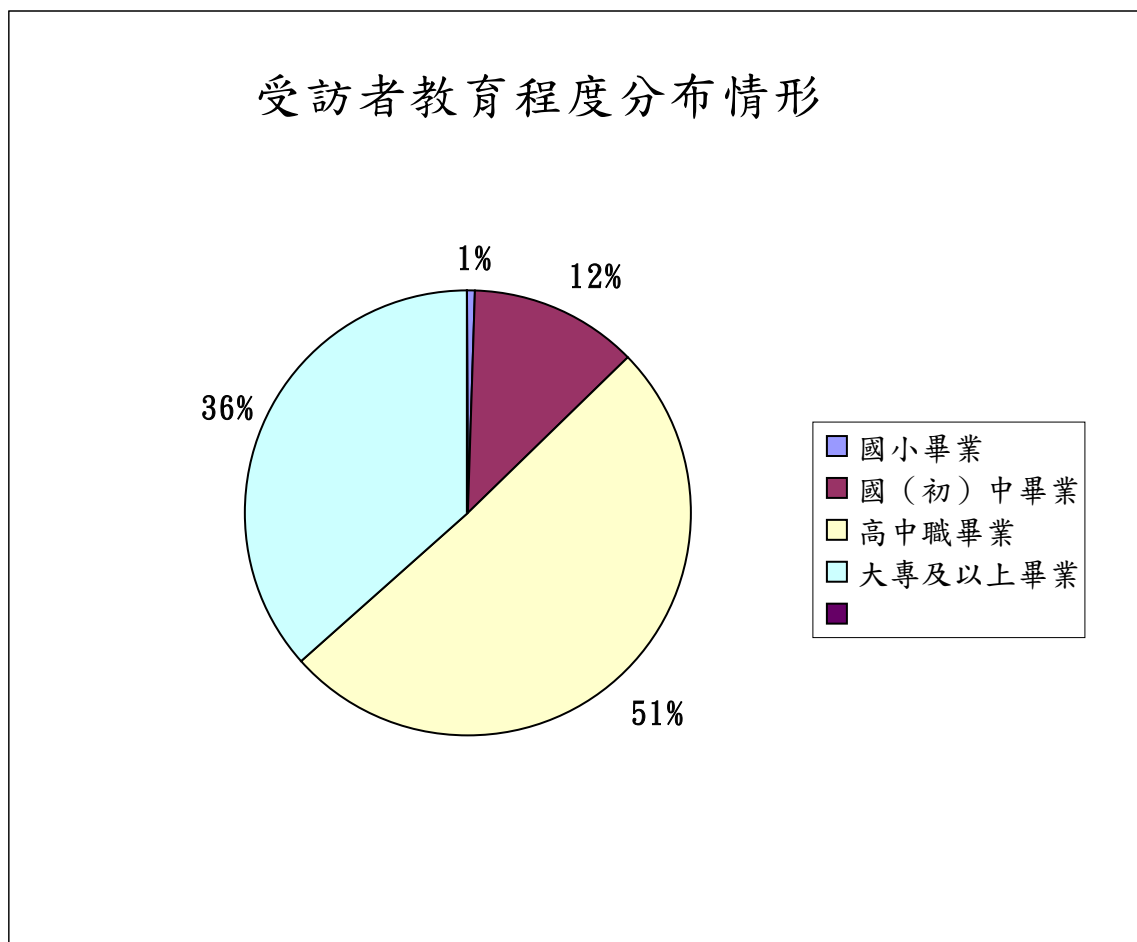
圖十五之二受訪者年齡分布情形



表十五之三：受訪者教育程度分布情形

教育程度	人數	百分比
國小畢業	1	1
國（初）中畢業	18	12
高中職畢業	76	51
大專及以上畢業	55	36
合計	150	100

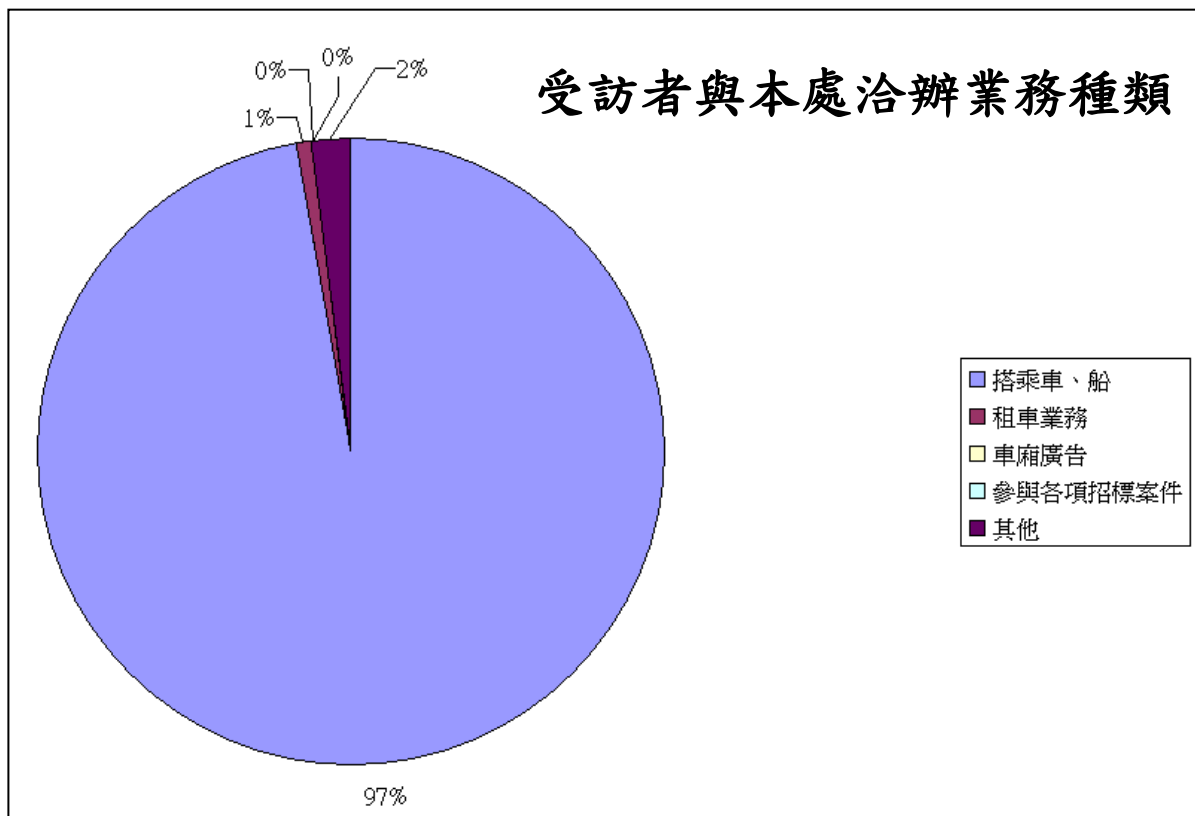
圖十五之三：受訪者教育程度分布情形



表十五之四：受訪者與本處洽辦業務種類

主要洽辦之業務	人 數	百 分 比
搭乘車、船	146	97
租車業務	1	1
車廂廣告	0	0
參與各項招標案件	0	0
其 他	3	2
合 計	150	100

圖十五之四：受訪者與本處洽辦業務種類



陸、結論：

綜合前述各項調查統計情形，結果臚列如下：

- (一) 有關本處服務品質與過去一年比較有無進步 1 項，有 4 成 4 受訪民眾認為進步很多、有進步，認為沒進步的有 1 成 7，本處施政尚有進步空間。
- (二) 在最需要加強改善之服務項目中，以公車服務與候車環境被認為最優先，均為 1 成 4，其次為交通船服務、售票服務、服務台諮詢及交通船貨物託運。
- (三) 乘坐公車最滿意的主要原因，交通工具清潔舒適為最多，佔 3 成，其次為服務人員態度親切、行駛安全可靠、準時發車及票價合理、站距規劃適當。
- (四) 乘坐公車最不滿意的主要原因，以班次及路線太少佔 5 成 5，其次為服務人員態度不友善、車內空氣品質不佳、脫班過站不停、保養維護不佳、違規行駛及票價太高。
- (五) 受訪者對乘坐本處交通船感到最滿意的原因為準時開船與行駛安全可靠，均佔 18%，其次為艙內清潔舒適佔 15. %、服務人員態度親切佔 11.3%，再其次為安全設施完備、票價合理。
- (六) 受訪者對乘坐本處交通船感到最不滿意的原因是因天候問題停駛，佔 17.3% 為最高、其次為票價太高佔 9.3%、買不到票與服務人員態度不友善均佔 8%、再其次為安全設施標示不清、保養維護不佳、違規行駛，影響安全、艙內空氣品質不佳、託運貨物受到損壞等。
- (七) 對於公共車、船設施遭人為破壞時，認為本處應採何項措施解決以如屬蓄意破壞且情節重大時，依規定報警處理佔 39.3% 為最高、其次為通知各級學校利用機會宣導佔 34.6%、再其次為訴諸司法途徑、刊載地方媒體。
- (八) 影響廉政滿意度中最不滿意的項目以交通船售票最高，次為各項採購招標案件、公車車上售票、總站售票租車業務、其他，有 81.3 % 受訪民眾表示沒意見，可能認為發生貪瀆案件之情形甚少，未

有確切貪瀆證據，多以沒意見表示。

(九) 是否親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄之情形方面，有 2.1%受訪者表示曾親身經歷，有 10%受訪者表示曾聽聞，有 8 成 8 受訪者表示未曾親身經歷或聽聞。

(十) 在是否知道本處設有政風機構方面，約 4 成 1 受訪者表示不知道，本室將持續透過各種方式行銷政風室之功能。

(十一) 邇後遇有承辦人員藉機刁難索賄情事是否願意向政風室檢舉，有 96.7%民眾表示願意，其餘 3.3%表示不願意，顯示超過 9 成受訪願意向本處政風室反映，較去年微幅增加，民眾之反貪倡廉觀念日漸成熟。本室將持續利用訪查民眾及地方媒體宣導，鼓勵民眾遇有不合理情事時，勇於向政風室反映處理。

柒、結語：

問卷調查為瞭解問題及策進未來營運方向所使用之工具之一，其結果與樣本之代表性與樣本數等密切相關。本問卷調查之實施與統計分析，盼能符合規劃之宗旨，惟限於人力、物力、專業等限制，雖耗費二個月時間訪查、統計及彙整調查資料，其結果難免有不足之處。期盼本項調查報告有助於提昇本處服務品質及機關廉能形，使本次問卷調查發揮應有功能。