

澎湖縣政府公共車船管理處

107 年度廉政民意暨施政滿意度調查報告



編印單位：澎湖縣政府公共車船管理處政風室

中華民國 107 年 12 月

摘要

澎湖縣政府公共車船管理處為提升廉政風氣，特別辦理「107 年度澎湖縣政府公共車船管理處廉政民意暨施政滿意度調查」，以了解民意之趨勢，做為日後施政之參考。

根據調查結果顯示，搭乘澎湖縣政府公共車船管理處公車或交通船時，主要感到滿意的地方為「服務人員態度親切」，比例為 27.01%，而乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車時，最主要感到不滿意的地方為「班次及路線少」，比例占 41.23%，另外搭乘澎湖縣政府公共車船管理處交通船時，最主要感到不滿意的地方為「因天候問題停駛」，比例占 22.75%。

在廉政滿意度方面，有 91%的受訪者表示澎湖縣政府公共車船管理處人員「沒有」藉故刁難民眾的情事；有 78.67%的受訪者若知悉澎湖縣政府公共車船管理處人員有貪贓不法行為時「願意」提出檢舉，此外，受訪者不願意提出檢舉之最大原因為「事不關己」，占 28.89%。而有 88.63%的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度感到滿意。

在施政滿意度方面，認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善的服務項目，最主要為「公車駕駛」，比例占 26.07%，而有 65.4%之受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處的整體施政感到滿意。

本問卷調查以本縣 16 歲以上之民眾為對象，於本(107)年 9 月 10 日至 9 月 14 日於本處公車總站及南海候船室辦理，採書面不記名方式辦理，發送問卷 400 份，回收問卷 367 份，回收率 91.75%，有效樣本數 343 份，有效問卷率 93.46%。

目錄

壹、前言	1
一、調查背景	1
二、調查目的	2
貳、調查過程與方法	3
一、調查對象	3
二、調查期間	3
三、調查方式	3
參、調查內容與統計分析	4
一、問卷大綱	4
二、統計分析	6
肆、樣本結構分析	7
一、基本資料分析	7
二、樣本結構	11
伍、調查發現	12
一、對澎湖縣政府公共車船管理處之廉政滿意度分析	13
二、與澎湖縣政府公共車船管理處業務接洽之相關評價	21
三、澎湖縣政府公共車船管理處之施政滿意度分析	27
陸、結論	34
柒、建議與回應改善	37
附錄一 問卷百分比	42
附錄二 附表	48
表目錄	
表 4-1 基本資料分布	11
表 5-1 不願意提出檢舉之其他原因	18
表 5-2 搭乘澎湖縣政府公共車船管理處公車或交通船滿意之其他原因	22
表 5-3 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車不滿意之其他原因	24
表 5-4 乘坐澎湖縣政府公共車管理處交通船不滿意之其他原因	26
表 5-5 認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善之其他服務項目	28
表 5-6 受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處的建議	31
表 7-1 建議與回應改善	37
圖目錄	
圖 4-1 受訪者性別分布	7
圖 4-2 受訪者年齡分布	8
圖 4-3 受訪者教育程度分布	9

圖 4-4 受訪者職業分布.....	10
圖 5-1 是否有藉故刁難民眾之情事.....	13
圖 5-2 知悉貪贓不法行為時的檢舉意願.....	15
圖 5-3 不願提出檢舉之原因.....	17
圖 5-4 近一年來整體政風清廉度之評價.....	19
圖 5-5 至澎湖縣政府公共車船管理處洽公滿意之部分.....	21
圖 5-6 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車不滿意之部分.....	23
圖 5-7 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處交通船不滿意之部分.....	25
圖 5-8 認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善之其他服務項目...	27
圖 5-9 對澎湖縣政府公共車船管理處的整體施政之評價.....	29

壹、前言

一、調查背景

「廉政」最主要的目的在協助行政工作之運行，澎湖縣政府公共車船管理處為持續推動施政革新、提升為民服務品質、瞭解機關之廉能評價、整體行政效率，期提供施政革新之基礎，特由政風室辦理「107年澎湖縣政府廉政民意暨施政滿意度調查」，以發揚「專業熱忱、公義關懷、創新價值」之理念，期收廣納建言之效，作為推動廉政暨行政革新業務之參考。

本次調查以本縣 16 歲以上之民眾為對象，於本(107)年 9 月 10 日至 9 月 14 日於本處公車總站及南海候船室辦理，採書面不記名方式辦理，由本處政風室發送問卷予與會民眾，以不記名書面問卷作答，以免影響受訪人填答意願。

本次在調查過程，克服實務經驗、人力與時間等因素限制，淬煉技巧、累積經驗，有助於未來辦理相關工作獲得更精確之調查結果。調查結果及報告迭經討論、歸納、分析後始作定稿，務求調查報告內容及撰述文字用語之精確性、客觀性，過程嚴謹，本問卷調查報告具備一定水準及參考價值。



二、調查目的

為發揮政風機構協助機關推動興利服務行政功能，透過問卷調查方式，以瞭解本處整體行政效率、廉政現況、為民服務品質等，藉由專業統計方法分析歸納調查結果，期提供機關首長作為施政興革之基礎。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

16 歲以上與本處有往來或搭乘公共車船之民眾。

二、調查期間

於本(107)年 9 月 10 日至 9 月 14 日於本處公車總站及南海候船室
辦理，採書面不記名方式辦理。

三、調查方式

由本處政風室及業務課派員以面訪方式辦理。



參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一)澎湖縣政府公共車船管理處之廉政滿意度分析

- ✚ 澎湖縣政府公共車船管理處人員有無「藉故刁難」、「藉機索賄」之情事(Q1)
- ✚ 若知悉澎湖縣政府公共車船管理處公務人員有貪瀆不法行為時之檢舉意願(Q2)
- ✚ 不願意提出檢舉之原因(Q3)
- ✚ 對澎湖縣政府公共車船管理處近一年來之整體清廉滿意度(Q4)

(二)與澎湖縣政府公共車船管理處業務接洽之相關評價

- ✚ 搭乘澎湖縣政府公共車船管理處公車或交通船時，令人感到滿意的部分(Q5)
- ✚ 搭乘澎湖縣政府公共車船管理處公車時，令人感到不滿意的部分(Q6)
- ✚ 搭乘澎湖縣政府公共車船管理處交通船時，令人感到不滿意的部分(Q7)

(三)澎湖縣政府公共車船管理處之施政滿意度分析

- ✚ 對澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善之服務項目(Q8)
- ✚ 對澎湖縣政府公共車船管理處整體施政滿意度(Q9)



- ✚ 對澎湖縣政府公共車船管理處整體廉政工作或未來施政之具體意見(Q10)

(四)受訪者基本資料

- ✚ 性別/年齡/教育程度/職業



二、統計分析

(一)頻次分析

各項之頻次分析(Frequency Analysis)，是由總體樣本對問卷各題項之意見分布進行整體分析，藉由頻次及百分比分析所呈現的數據，可了解受訪民眾對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

(二)交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析，選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，其利用百分比或絕對數值所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的差異。並用以檢視不同類型的受訪者，對於各個議題的看法是否存在顯著差異。

(三)小數點進位

在數據呈現方面，以四捨五入之原則，將百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象。

肆、樣本結構分析

一、基本資料分析

(一)性別

本次調查結果經過加權處理後，「男性」受訪者的比例為 60.67%，而「女性」之比例為 39.33%，顯示男性受訪者的比例略高於女性。

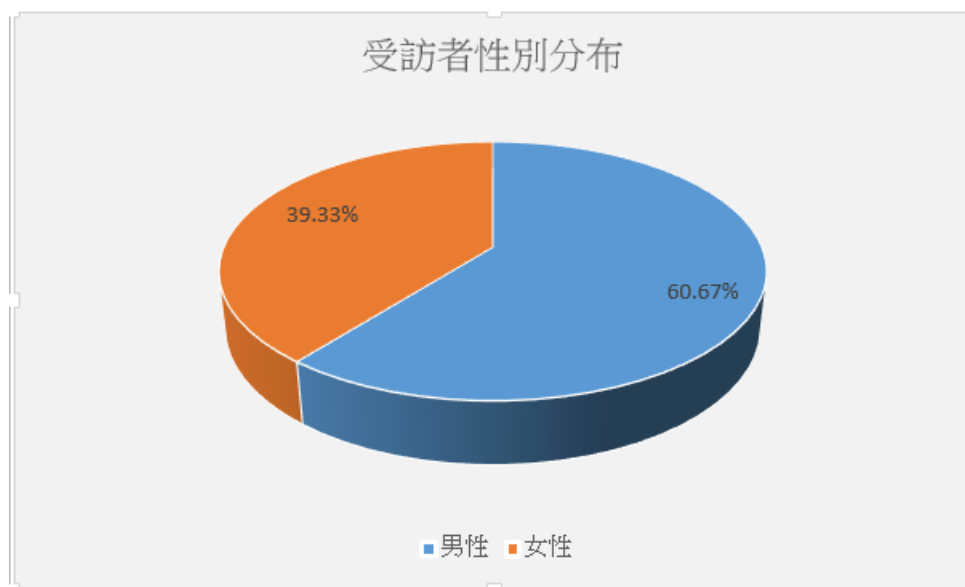


圖 4-1 受訪者性別分布



(二)年齡

經加權計算可得，在受訪者的年齡方面，以「20-39 歲」的比例較高，占 36.49%，其次依序為「40-59 歲」(33.18%)、「20 歲以下」(23.22%)、「60 歲(含)以上」(7.11%)。

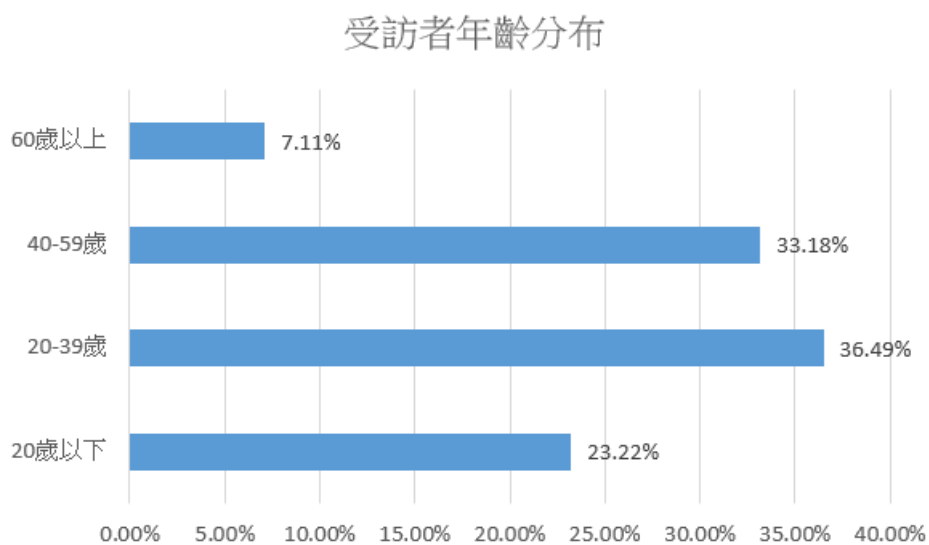


圖 4-2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度以「高中(職)」的比例最高，達 47.39%，其次依序為「大專」(29.38%)、「國中」(14.69%)、「研究所」(5.69%)、「國小」(2.84%)及「其他」(0%)。

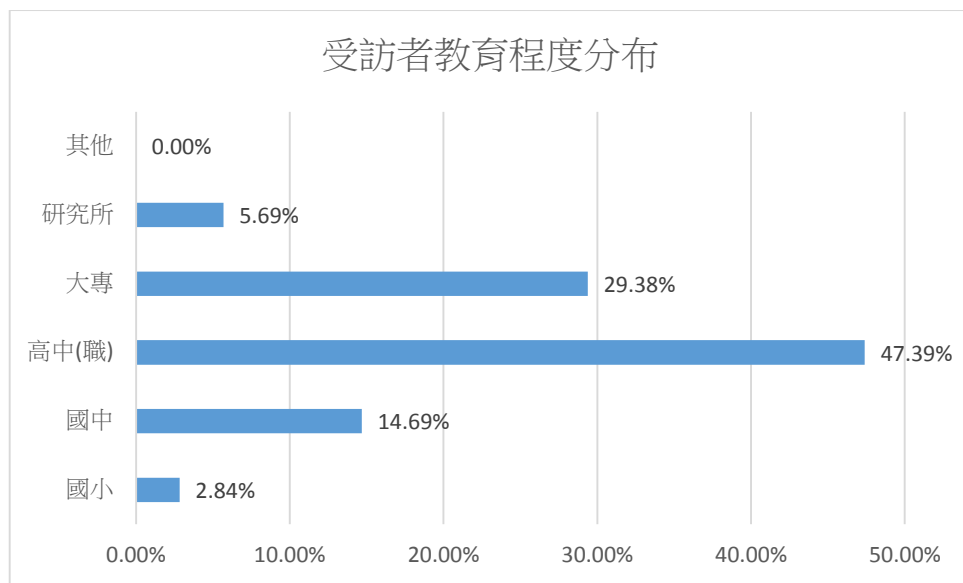


圖 4-3 受訪者教育程度分布



(四)職業

在受訪者的職業方面，以「服務業」的比例較高，占 26.54%，其次依序為「學生」(26.06%)、「公職人員」(20.38%)、「農林漁牧」(12.32%)、「商業」(8.53%)、「待業」(3.79%)及「其他」(2.37%)。

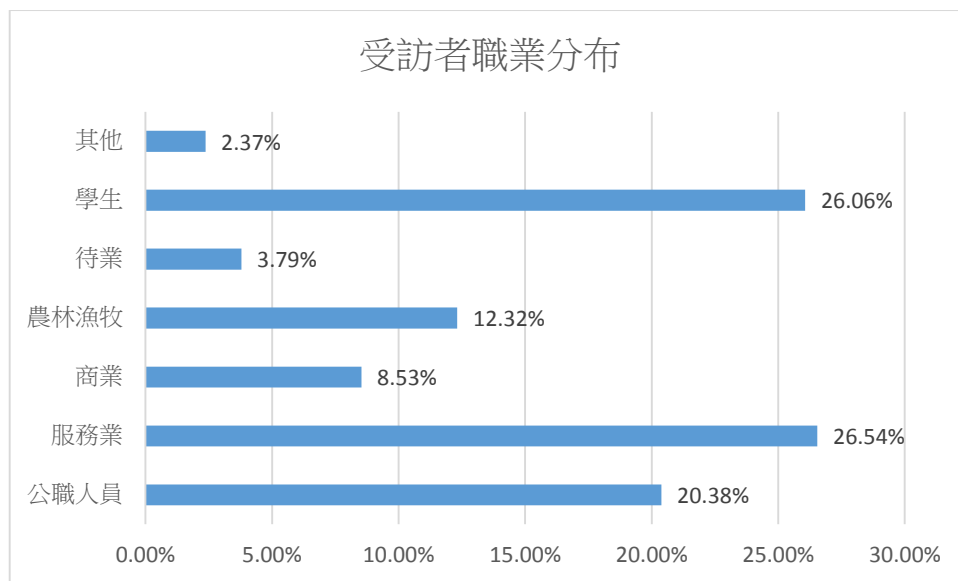


圖 4-4 受訪者職業分布

二、樣本結構

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-1：

基本資料		頻次	百分比
性別	女性	135	39.33%
	男性	208	60.67%
年齡	20 歲以下	80	23.22%
	20-39 歲	125	36.49%
	40-59 歲	114	33.18%
	60 歲(含)以上	24	7.11%
教育程度	國小	10	2.84%
	國中	50	14.69%
	高中(職)	162	47.39%
	大專	101	29.38%
	研究所	20	5.69%
	其他	0	0%
職業	公職人員	70	20.38%
	服務業	91	26.54%
	商業	30	8.53%
	農林漁牧	42	12.32%
	待業	13	3.79%
	學生	89	26.06%
	其他	8	2.37%



伍、調查發現

本次調查共計 14 個題項，其中 4 個題項為受訪者基本資料題，10 個題項為對澎湖縣政府公共車船管理處相關的評價與建議，在 10 個題項中，有 1 個題項開放題，而其他 9 個題項均為單選題。

在統計分析方面，單選題的部分除了進行頻次分析之外，也進行交叉分析，而部分題項，因為不適用交叉分析，故僅以頻次分析呈現。

在頻次分析方面，百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



一、對澎湖縣政府公共車船管理處之廉政滿意度分析

(一)澎湖縣政府公共車船管理處人員有無「藉故刁難」、「藉機索賄」之情事

頻次分析

由調查結果得知，有 91% 的受訪者表示澎湖縣政府公共車船管理處人員「沒有」藉故刁難民眾的情事，而表示「有聽聞」及「親身經歷」的比例分別為 8.06% 及 0.95%。

Q1. 請問，您是否曾經親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事？

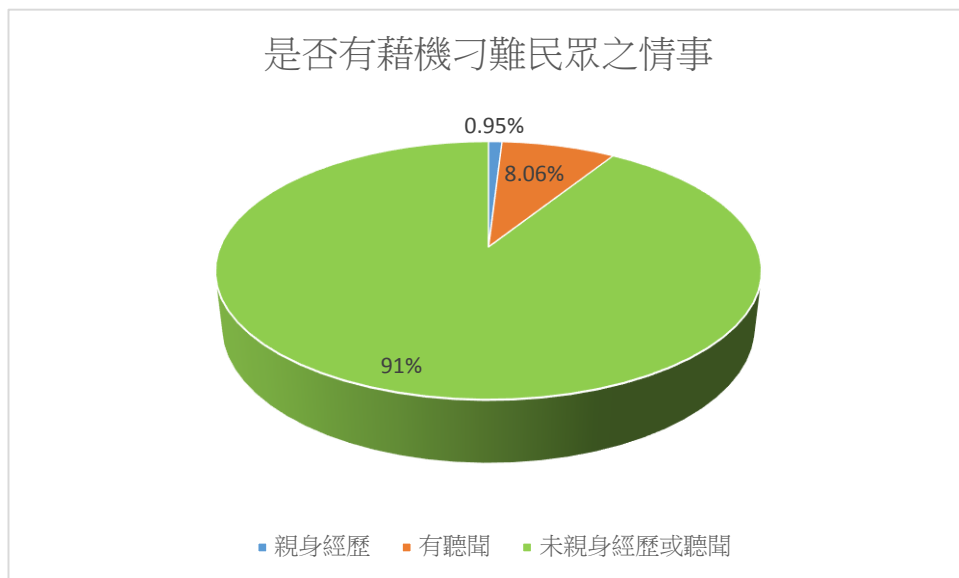


圖 5-1 是否有藉故刁難民眾之情事



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業」)進行交叉分析(參見附表 1)：

1. 在「性別」方面，「女性」受訪者有「親身經歷」之比例占(1.2%)，顯著高於「男性」受訪者(0.49%)。
2. 該題項與「年齡」、「教育程度」及「職業」之交叉結果顯示，結果不適合進行推論。



(二)若知悉澎湖縣政府公共車船管理處人員有貪贓不法行為時之檢舉意願

頻次分析

根據調查結果顯示，有 78.67% 的受訪者若知悉澎湖縣政府公共車船管理處人員有貪贓不法行為時「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 21.33%。

Q2.請問您乘坐本處車船或洽辦業務時，如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，您是否願意向本處政風單位提出申訴或檢舉？

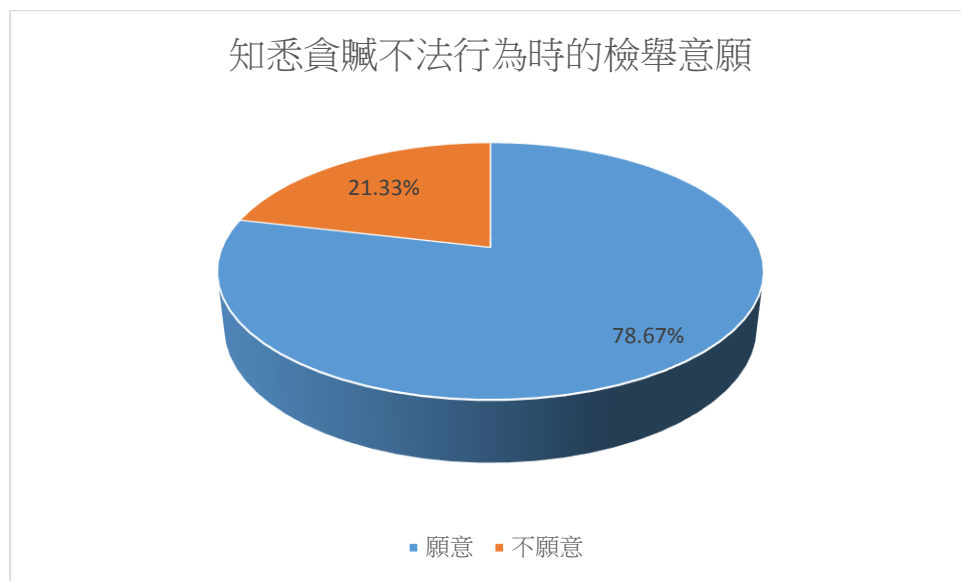


圖 5-2 知悉貪贓不法行為時的檢舉意願



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業」)進行交叉分析(參見附表 2)：

1. 在「性別」方面，「男性」受訪者若知道澎湖縣政府公共車船管理處人員有貪贓不法行為時，願意提出檢舉的比例為 75.96%，而「女性」受訪者願意檢舉的比例則為 82.96%，顯示「女性」受訪者願意檢舉的比例高於「男性」受訪者。
2. 在「年齡」方面，「20 歲以下」受訪者若知道澎湖縣政府公共車船管理處人員有貪贓不法行為時，願意提出檢舉的比例為 90%，而其他年齡層受訪者願意檢舉的比例，另「60 歲(含)」受訪者願意檢舉的比例高於八成，其餘則低於 7 成，顯示除「20-39 歲」、「45-59 歲」受訪者外，其餘年齡層受訪者對於違失不法情事之檢舉意願顯著較高。
3. 在「教育程度」方面，「大專」、「國小」受訪者若知道澎湖縣政府公共車船處人員有貪贓不法行為時，願意提出檢舉的比例為 58.42%及 60%，而其他教育程度受訪者願意提出檢舉的比例皆高於八成，顯示「大專」、「國小」受訪者對違失不法情事之檢舉意願顯著較低。
4. 在「職業」方面，「服務業」及「學生」受訪者願意檢舉之比例分別為 83.52%及 88.61%，其他職業之受訪者願意檢舉之比例皆低於八成，可見，「服務業」及「學生」受訪者對違失不法情事之願意檢舉之比例顯著較高。



(三)不願意提出檢舉之原因

頻次分析

進一步詢問受訪者不願意提出檢舉的原因，發現主要原因為「事不關己」，占 28.89%，其次依序為「官官相護，檢舉沒用」(24.44%)、「怕洩漏身分，遭報復」(20%)、「沒有信心」(15.56%)、「不知道檢舉管道」(8.89%)及「其他」(2.22%)。

Q3. 請問您不願意檢舉、申訴的最主要原因是什麼？

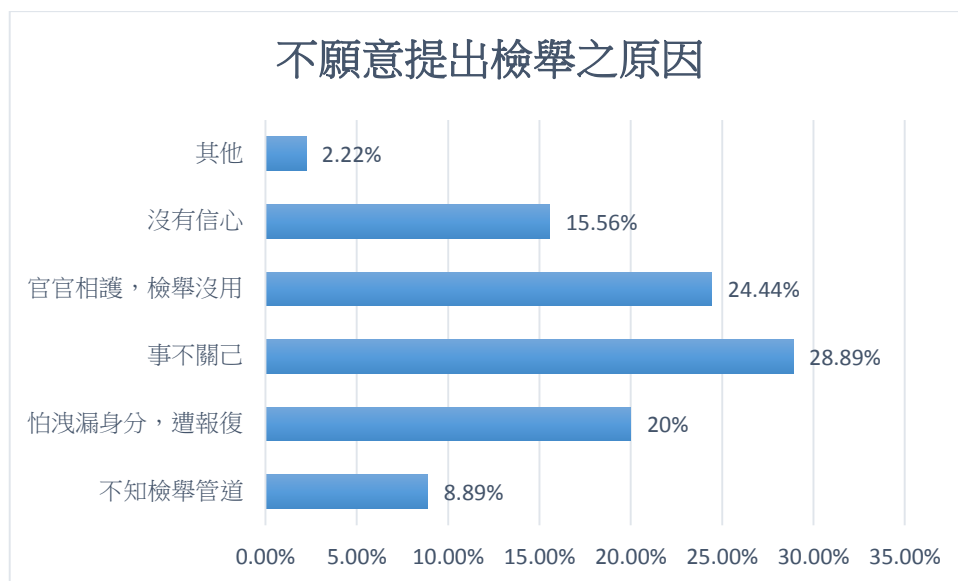


圖 5-3 不願提出檢舉之原因



表 5-1 不願意提出檢舉之其他原因

其他原因	頻次
怕麻煩	1
怕檢舉影響到別人工作或害到別人	1



(四)對澎湖縣政府公共車船管理處近一年來之整體清廉滿意度

頻次分析

調查結果發現，有 88.16% 的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度感到滿意，其中包含「非常滿意」(27.01%) 和「滿意」(61.62%)，而感到不滿意的比例則為 0.29%，其中包含「非常不滿意」(0%) 和「不滿意」0.29%；另有 12.03% 的受訪者表示「普通」。

Q4. 整體而言，您對本處清廉滿意度為何？

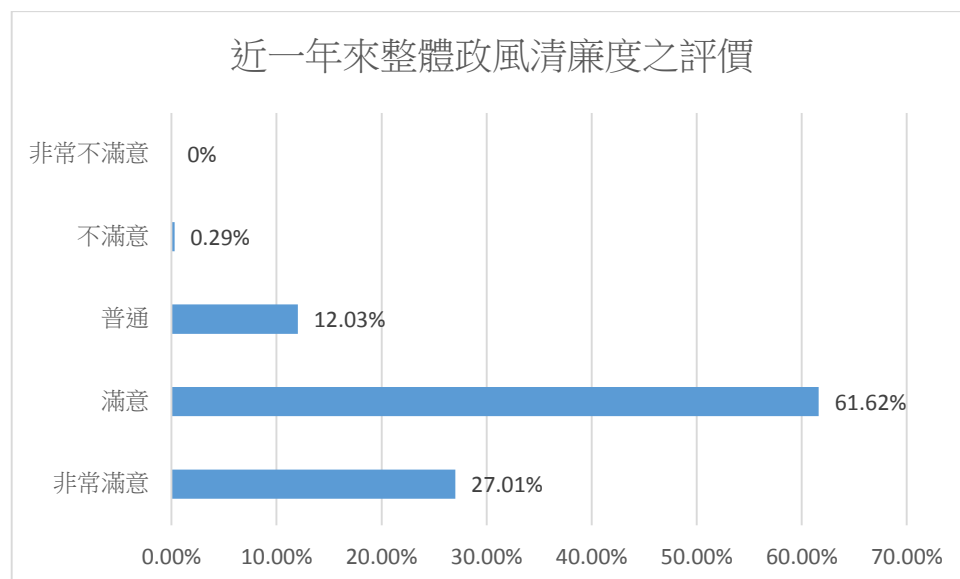


圖 5-4 近一年來整體政風清廉度之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業」)進行交叉分析(參見附表 3)：

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 在「年齡」方面，年齡層在「60 歲(含)以上」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度表示滿意的比例為 100%，其餘年齡層之受訪者比例皆低於九成，顯示年齡層為「60 歲(含)以上」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度感到滿意的比例顯著高於其他年齡層之受訪者。
3. 在「教育程度」方面，教育程度為「國小」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度表示滿的比例為 100%，其餘教育程度的受訪者認為有改善的比例皆低於九成，顯示教育程度為「國小」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度感到滿意之比例顯著高於其他教育程度之受訪者。
4. 在「職業」方面，「其他」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度表示滿意的比例分別為 100%，其餘職業的受訪者認為有改善的比例皆近九成或低於九成，顯示職業為「其他」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度感到滿意之比例顯著高於其他教育程度之受訪者。



二、與澎湖縣政府公共車船管理處業務接洽之相關評價

(一)乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車或交通船時，令人感到滿意的部分

頻次分析

調查結果顯示，受訪者搭乘澎湖縣政府公共車船管理處公車或交通船時，主要感到滿意的地方為「服務人員態度親切」，比例為 27.01%，其次依序為「座位清潔舒適」(18.96%)、「準時行駛」(15.17%)、「行駛安全可靠很專業」(10.9%)及「票價合理」(3.79%)；另有 23.7%的受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.47%的受訪者表示有「其他」感到滿意的地方，茲將其意見整理於表 5-2。

Q5. 當您乘坐本處公車或交通船時，最滿意的項目為何？

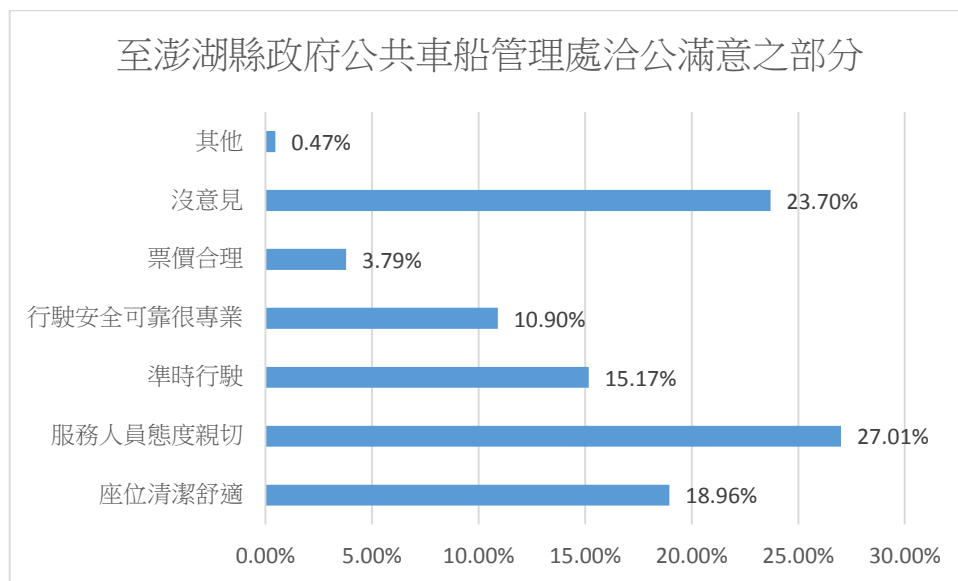


圖 5-5 至澎湖縣政府公共車船管理處洽公滿意之部分



伍、調查發現

表 5-2 搭乘澎湖縣政府公共車船管理處公車或交通船滿意之其他原因

其他原因	頻次
服務人員應變能力好	2



(二)乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車時，最不滿意的項目

頻次分析

調查結果發現，受訪者乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車時，最主要感到不滿意的地方為「班次及路線少」，比例占 41.23%，其次依序為「駕駛情緒不佳或危險駕駛」(14.69%)、「櫃檯人員態度不友善」(9.95%)、「車內空氣品質不佳」(6.16%)、「保養維護品質不佳」(4.27%)、「脫班、過站不停」(3.79%)、「車內不整潔」(3.32%)、「任意違規行駛」(2.37%)及「公車駕駛形象不佳」(0.95%)；另有 12.32%受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.95%之受訪者表示有「其他」不滿意的部分，茲將其意見整理於表 5-3。

Q6. 當您乘坐本處公車時，最不滿意的項目為何？

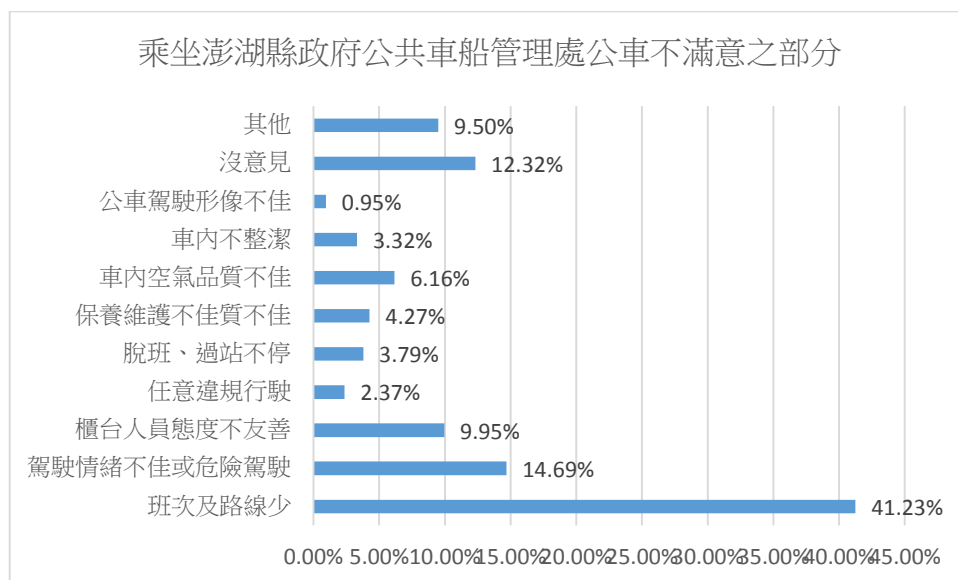


圖 5-6 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車不滿意之部分



伍、調查發現

表 5-3 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車不滿意之其他原因

其他原因	頻次
不準時	2
站牌不明顯	1



(三)搭乘澎湖縣政府公共車船管理處交通船時，最不滿意的项目

頻次分析

調查結果發現，受訪者搭乘澎湖縣政府公共車船管理處交通船時，最主要感到不滿意的地方為「因天候問題停駛」，比例占 22.75%，其次依序為「機器故障率高」(17.54%)、「票價太高」(非設籍望安、七美者)(15.64%)、「託運貨物受到損壞」(9%)、「船艙內空氣品質不佳」(7.58%)、「買不到船票」(5.21%)、「安全設施標示不清」(0.95%)及「船務人員態度不友善」(0.47%)及；另有 19.43%受訪者表示「沒意見」；此外，有 1.42%之受訪者表示有「其他」不滿意的部分，茲將其意見整理於表 5-4。

Q7. 當您乘坐本處交通船時，最不滿意的项目為何？

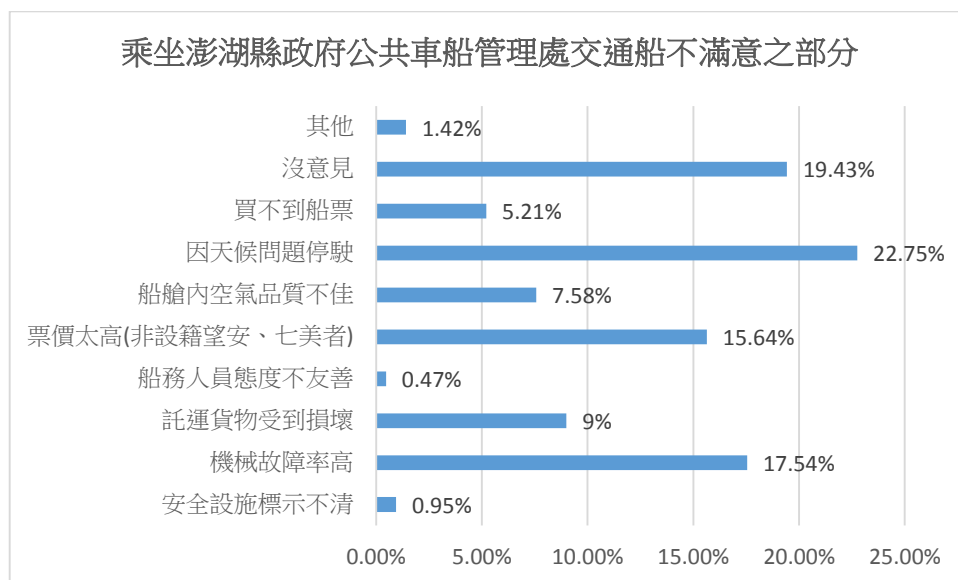


圖 5-7 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處交通船不滿意之部分



伍、調查發現

表 5-4 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處交通船不滿意之其他原因

其他原因	頻次
時間到，還再等客人上船，導致其他客人權利受損	1
船班太少	1
船艙冷氣太強	3



三、澎湖縣政府公共車船管理處之施政滿意度分析

(一)對澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善之服務項目

頻次分析

調查結果發現，受訪者認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善的服務項目，最主要為「公車駕駛」，比例占 26.07%，其次依序為「交通船行駛」(13.27%)、「船票售票服務」(12.8%)、「交通船貨物託運」(9.95%)、「候車設施」(7.58%)、「候船設施」(3.79%)、「公車售票服務」(0.95%)及「租車服務」(0%)；另有 23.7%受訪者表示「沒意見」；此外，有 1.42%之受訪者表示有「其他」不滿意的部分，茲將其意見整理於表 5-5。

Q8. 請問您認為本處最需要加強改善之服務項目為何？

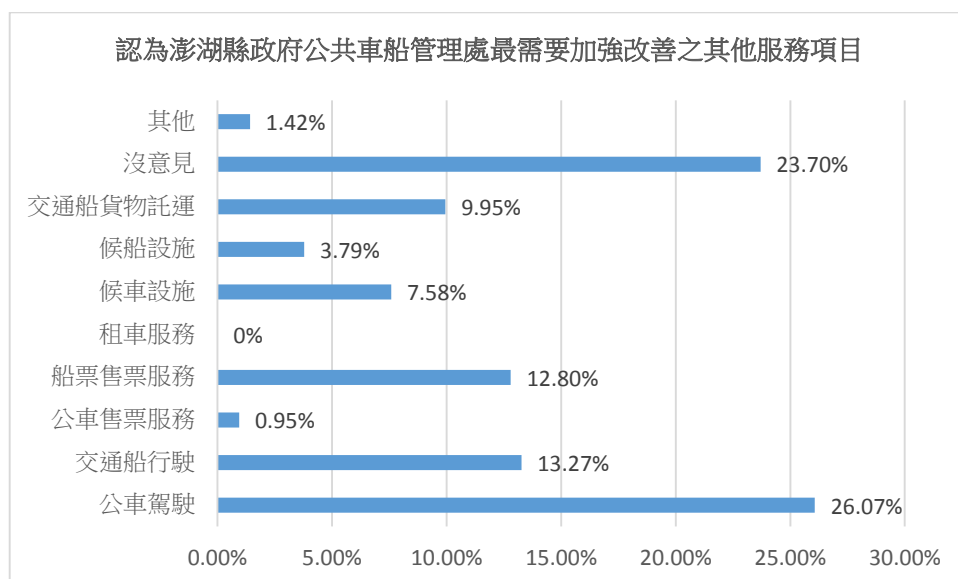


圖 5-8 認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善之其他服務項目



表 5-5 認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善之其他服務項目

其他原因	頻次
公車班次太少，公車班次增加	2
售票系統過慢	1
預約票可用自動取票機	2



(九)對澎湖縣政府整體施政滿意度

頻次分析

由調查結果得知，有 65.4%之受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處的整體施政感到滿意，其中包括「非常滿意」(16.11%)及「滿意」(49.29%)；而表示不滿意之受訪者比例占 4.27%，其中包括「非常不滿意」(0%)及「不滿意」(4.27%)；另有 30.33%之受訪者表示「普通」。

Q9. 今年以來，您對本處車、船整體服務暨職工服務品質是否滿意？

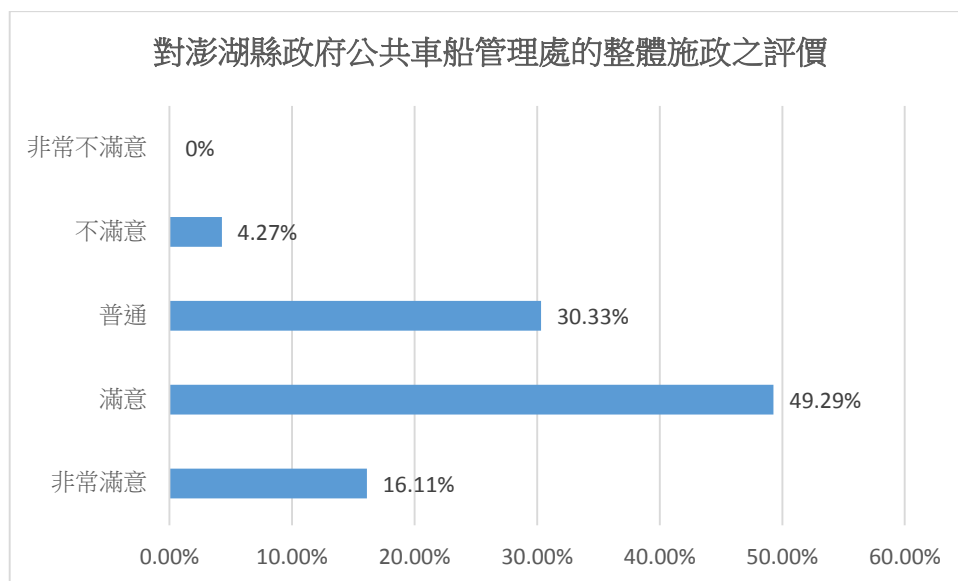


圖 5-9 對澎湖縣政府公共車船管理處的整體施政之評價



交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料(「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業」)進行交叉分析(參見附表 4)：

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 在「年齡」方面，年齡層在「20 歲以下」之受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處的整體施政感到滿意的比例為 77.5%，其餘年齡層之受訪者比例皆低於七成，顯示年齡層為「20 歲以下」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處整體施政感到滿意的比例顯著高於其他年齡層之受訪者。
3. 在「教育程度」方面，教育程度為「高中(職)」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處整體施政表示滿的比例分別為 89.21%，其餘教育程度的受訪者認為有改善的比例皆低於八成，顯示教育程度為「高中(職)」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處整體施政感到滿意之比例顯著高於其他教育程度之受訪者。
4. 在「職業」方面，「其他」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處整體施政表示滿的比例為 100%，其餘職業的受訪者認為有改善的比例皆低於八成，顯示職業為「其他」的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處整體施政感到滿意之比例顯著高於其他教育程度之受訪者。

(十)對澎湖縣政府公共車船管理處整體廉政工作或未來施政之具體意見

本次調查題項 Q10 為開放意見題，主要受訪者針對澎湖縣政府公共車船管理處整體廉政工作之具體建議或個案反映事項，而未能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，僅依內容整理成各面向做意見之呈現，詳如下表 5-5。

表 5-6 受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處的建議

項次	具體建議事項	頻次
1	建議增加七美、望安行駛的班次。	6
2	縣民搭公車不能完全免費。	4
3	440 外垵班車太少。	2
4	希望開放船票線上預約購票服務。	4
5	公車司機態度可更佳、開車有熱誠。	5
6	有穿運動服就知道是澎湖當地人了不需要再查看證件了吧。	1
7	希望多增加公車班次。	9
8	增加交通船船次。	5
9	提高交通船妥善率，要大幅降低故障率，目前的故障率對比光正號，車船的南海 1 號、2 號都太高了。	1
10	建議以望安作為中繼點，發展至南海各島定期觀光船。	1



項次	具體建議事項	頻次
11	覺得交通船一天只有一班太少了，對於住在外地的學生很不方便，常需要配合船班，訂機票。	1
12	船班時常停航造成離島居民諸多不便。	1
13	機場班次須增加，車班應配合航班較有效益。	7
14	貴處公車服務人員售票態度及解釋、賣票作業太慢，希望加強改進。	1
15	公車站牌點太少，候車亭不足，可比照北、高候車站設置。	1
16	設籍澎湖本島可再降低船票售價，促進觀光。	1
17	前寮可以多幾班車。	1
18	建議貴處增設西嶼線自外垵出發沿 203 道至湖西鄉鼎灣站左轉或東衛大路口左轉到機場，回程也可考量本專線，可方便西嶼、白沙民眾及遊客能在西嶼、白沙增加至機場的路線，提升貴處績效，並同時增加觀光效益(可漸進車次及配合航班調整)。	1
19	南海之星票價太高。	1
20	班車不準時，船票不能預約。	1
21	交通船冷氣太強。	3
22	南海之星票價，澎湖籍應同一價位。	2
23	覺得七美票價太高。	1
24	澎湖縣以老人居多，但公車候車亭設計皆為有無障礙設施，對於高齡使用人口相當的不友善。	1
25	班車資訊不透明，連當地澎湖人都不知道何時有公車搭，要再哪裡等才能搭到公車，何況是觀光客，希望貴處可以更公開透明般車資訊，方便縣民及旅客搭乘。	1
26	交通船太晃。	1

項次	具體建議事項	頻次
27	交通船太常停航，造成鄉親相當的不便，希望貴處可以放寬停航標準。	2
28	澎湖是觀光地方一切外來遊客眾多，但公車標示皆無英文標示，無法與世界接軌，希望可以增加英語標誌，方便外籍人士來澎湖遊玩及搭乘公車或交通船。	2
29	公車駕駛肇事率太高，為了縣民的生命安全，請貴處加強對駕駛道路駕駛安全的職業訓練。	1



陸、結論

一、對澎湖縣政府公共車船管理處之廉政滿意度分析

1. 有 91% 的受訪者表示澎湖縣政府公共車船管理處人員「沒有」藉故刁難民眾的情事，而表示「有聽聞」及「親身經歷」的比例分別為 5.8% 及 2.2%。
2. 有 78.67% 的受訪者若知悉澎湖縣政府公共車船管理處人員有貪贓不法行為時「願意」提出檢舉，而「不願意」提出檢舉的比例則為 21.33%。
3. 有 88.63% 的受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處近 1 年來整體政風清廉度感到滿意，而感到不滿意的比例則為 0.47%。

二、與澎湖縣政府公共車船管理處業務接洽之相關評價

1. 搭乘澎湖縣政府公共車船管理處公車或交通船時，主要感到滿意的地方為「服務人員態度親切」，比例為 27.01%，其次依序為「座位清潔舒適」(18.96%)、「準時行駛」(15.17%)、「行駛安全可靠很專業」(10.9%) 及「票價合理」(3.79%)；另有 23.7% 的受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.47% 的受訪者表示有「其他」感到滿意的地方。

2. 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車時，最主要感到不滿意的地方為「班次及路線少」，比例占 41.23%，其次依序為「駕駛情緒不佳或危險駕駛」(14.69%)、「櫃檯人員態度不友善」(9.95%)、「車內空氣品質不佳」(6.16%)、「保養維護品質不佳」(4.27%)、「脫班、過站不停」(3.79%)、「車內不整潔」(3.32%)、「任意違規行駛」(2.37%) 及「公車駕駛形象不佳」(0.95%)；另有 12.32% 受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.95% 之受訪者表示有「其他」不滿意的部分。

3. 搭乘澎湖縣政府公共車船管理處交通船時，最主要感到不滿意的地方為「因天候問題停駛」，比例占 22.75%，其次依序為「機器故障率高」(17.54%)、「票價太高」(非設籍望安、七美者) (15.64%)、「託運貨物受到損壞」(9%)、「船艙內空氣品質不佳」(7.58%)、「買不到船票」(5.21%)、「安全設施標示不清」(0.95%) 及「船務人員態度不友善」(0.47%) 及；另有 19.43% 受訪者表示「沒意見」；此外，有 1.42% 之受訪者表示有「其他」不滿意的部分。



三、澎湖縣政府公共車船管理處之施政滿意度分析

1. 認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善的服務項目，最主要為「公車駕駛」，比例占 26.07%，其次依序為「交通船行駛」(13.27%)、「船票售票服務」(12.8%)、「交通船貨物託運」(9.95%)、「候車設施」(7.58%)、「候船設施」(3.79%)、「公車售票服務」(0.95%)及「租車服務」(0%)；另有 23.7%受訪者表示「沒意見」；此外，有 1.42%之受訪者表示有「其他」不滿意的部分。
2. 有 71.4%之受訪者對澎湖縣政府公共車船管理處的整體施政感到滿意，其中包括「非常滿意」(12.4%)及「滿意」(59%)；而表示不滿意之受訪者比例占 1.7%，其中包括「非常不滿意」(0.3%)及「不滿意」(1.4%)；另有 27%之受訪者表示「普通」。



柒、建議

表 7-1 建議與回應建議

項次	建議事項	改善建議
1	建議增加七美、望安行駛的班次。	本處交通船僅航行望安、七美離島，鑒於距離及搭乘人數每日往返 1 趟次，目前疏運雖尚可滿足需求，但建議未來可針對民眾需求加開航班。
2	縣民搭公車不能完全免費。	本縣縣民搭乘公車免費係自 98 年實施，如取消澎湖縣民免費優待，針對學生老弱半價優待，或可縣民半價，老人與學生免費方式，建議車船處審慎考慮未來執行方式。
3	440 外垵班車太少。	建議尖峰時段班次儘量增開班次。
4	希望開放船票線上預約購票服務。	因應電子化政府的趨勢，建請車船處審慎評估船票線上預約購票服務的可行性，
5	公車司機態度可更佳、開車有熱誠。	有服務態度可佳暨有服務熱誠之駕駛同仁，有具體事蹟者除簽請獎勵外，建議列年終考核依據。
6	有穿運動服就知道是澎湖當地人了不需要再查看證件了吧。	本縣縣民搭乘公車免費係自 98 年實施，因只限設籍本縣縣民始可享有免費搭乘福利，故向搭乘民眾查驗證件是必要的，建議加強宣導請民眾配合查證作業。



項次	建議事項	回應改善
7	希望多增加公車班次。	建議尖峰時段班次儘量增開班次。
8	增加交通船船次。	本處交通船僅航行望安、七美離島，鑒於距離及搭乘人數每日往返 1 趟次，目前疏運雖尚可滿足需求，但建議未來可針對民眾需求加開航班。
9	提高交通船妥善率，要大幅降低故障率，目前的故障率對比光正號，車船的南海 1 號、2 號都太高了。	建議加強船員的職業訓練，減少因人為疏失造成的故障率。
10	建議以望安作為中繼點，發展至南海各島定期觀光船。	建議錄案研議辦理。
11	覺得交通船一天只有一班太少了，對於住在外地的學生很不方便，常需要配合船班，訂機票。	本處交通船僅航行望安、七美離島，鑒於距離及搭乘人數每日往返 1 趟次，目前疏運雖尚可滿足需求，但建議未來可針對民眾需求加開航班。
12	船班時常停航造成離島居民諸多不便。	建議比照民間業者航行標準，減少因天候停航造成民怨。
13	機場班次須增加，車班應配合航班較有效益。	為增加班次密集，自 106 年 5 月 1 日增加 07：05 及 20：45 烏坎 2 班次延駛繞經機場，但仍不符需求，建議再增加班次。
14	貴處公車服務人員售票態度及解釋、賣票作業太慢，希望加強改進。	建議加強櫃檯人員為民服務之訓練課程。



項次	建議事項	回應改善
15	公車站牌點太少，候車亭不足，可比照北、高候車站設置。	建議在經費許可下，可逐年增設候車亭，符合民眾之需求。
16	設籍澎湖本島可再降低船票售價，促進觀光。	票價計算係以各種成本精算，票價以相對民間業者便宜，未來若能爭取更多經費，建議可降低票價。
17	前寮可以多幾班車。	建議錄案研議辦理。
18	建議貴處增設西嶼線自外垵出發沿 203 道至湖西鄉鼎灣站左轉或東衛大路口左轉到機場，回程也可考量本專線，可方便西嶼、白沙民眾及遊客能在西嶼、白沙增加至機場的路線，提升貴處績效，並同時增加觀光效益(可漸進車次及配合航班調整)。	建議錄案研議辦理。
19	南海之星票價太高。	建議向民眾說明，票價計算係以各種成本精算，如比照民間業者票價相對價廉，但因本處船隻更大更穩，可提供更舒適旅程，以解民慮。
20	班車不準時，船票不能預約。	建議加強宣導駕駛員確實遵照時刻發車，避免乘客錯失搭乘。 南海交通船目前可提前預約，預約人數南海 1 號望安 20 七美 20 名，南海 2 號望安 30 七美 30 名，預約電話 06-9272376。



項次	建議事項	回應改善
21	交通船冷氣太強。	建議交通船內空調控制在 26 度左右，以免冷氣太強，造成民怨。
22	南海之星票價，澎湖籍應同一價位。	望安、七美搭船免費係比照本縣籍縣民搭公車免費福利，如搭乘南海之星全縣縣民比照免費，未來會排擠望安、七美籍鄉親返家權益，失去政府美意。
23	覺得七美票價太高	七美票價計算係以各種成本精算，如比照民間業者票價相對價廉，但本處船隻更大更穩，可提供更舒適旅程。
24	澎湖縣以老人居多，但公車候車亭設計皆為有無障礙設施，對於高齡使用人口相當的不友善。	建議因應高齡乘客搭乘需要設置無障礙設施之候車亭。
25	班車資訊不透明，連當地澎湖人都不知道何時有公車搭，要再哪裡等才能搭到公車，何況是觀光客，希望貴處可以更公開透明般車資訊，方便縣民及旅客搭乘。	建議設置智慧站牌提供民眾即使訊息。
26	交通船太晃。	建議加強船員職業訓練。
27	交通船太常停航，造成鄉親相當的不便，希望貴處可以放寬停航標準。	建議比照民間業者航行標準，減少因天候停航造成民怨。



項次	建議事項	回應改善
28	澎湖是觀光地方一切外來遊客眾多，但公車標示皆無英文標示，無法與世界接軌，希望可以增加英語標誌，方便外籍人士來澎湖遊玩及搭乘公車或交通船。	建議未來不論在後車站或站牌的設置上，均能加入英文標誌，以方便外籍人士搭乘。
29	公車駕駛肇事率太高，為了縣民的生命安全，請貴處加強對駕駛道路駕駛安全的職業訓練。	建議在遴選駕駛員時可加強要求其駕駛技術，針對現任駕駛員則應加強道路安全駕駛訓練課程。



附錄一 問卷百分比

※百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現在，特此說明。



為瞭解您對澎湖縣政府公共車船管理處廉政及為民服務現況之看法，請將您寶貴意見於□內打✓。

106 年澎湖縣政府公共車船管理處廉政民意暨施政滿意度調查

廉政滿意度

Q1. 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？

- | | |
|-------|-------------|
| 0.95% | 1. 親身經歷 |
| 8.05% | 2. 有聽聞 |
| 91% | 3. 未親身經歷或聽聞 |

Q2. 請問您乘坐本處車船至洽辦業務時，如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單位提出申訴或檢舉？

- | | |
|--------|--------|
| 78.67% | 1. 願意 |
| 21.33% | 2. 不願意 |

Q3. 承上題，請問您不願意檢舉、申訴的最主要原因是什麼？（單選）

- | | |
|--------|--------------|
| 2.37% | 1. 不知道檢舉管道 |
| 4.27% | 2. 怕洩漏身分，遭報復 |
| 28.89% | 3. 事不關己 |
| 24.44% | 4. 官官相護，檢舉沒用 |
| 15.56% | 5. 沒有信心 |
| 2.22% | 6. 其他_____ |

Q4. 整體而言，您對本處清廉滿意度為何？

- | | |
|--------|---------|
| 27.01% | 1. 非常滿意 |
| 61.62% | 2. 滿意 |
| 12.03% | 3. 普通 |
| 0.29% | 4. 不滿意 |



0%

5. 非常不滿意



洽公滿意度

Q5. 當您乘坐本處公車或交通船時，最滿意的項目為何？（單選）

- | | | |
|--------|----|---------------|
| 18.96% | 1. | 座位清潔舒適 |
| 27.01% | 2. | 服務人員態度親切 |
| 15.17% | 3. | 準時行駛 |
| 10.9% | 4. | 行駛安全可靠很專業 |
| 3.79% | 5. | 票價合理（非本縣籍者填寫） |
| 23.7% | 6. | 沒意見 |
| 0.47% | 7. | 其他_____ |

Q6. 當您乘坐本處公車時，最不滿意的項目為何？（單選）

- | | | |
|--------|-----|-------------|
| 41.23% | 1. | 班次及路線少 |
| 14.69% | 2. | 駕駛情緒不佳或危險駕駛 |
| 9.95% | 3. | 櫃台人員態度不友善 |
| 2.37% | 4. | 任意違規行駛 |
| 3.79% | 5. | 脫班、過站不停 |
| 4.27% | 6. | 保養維護不佳質不佳 |
| 6.16% | 7. | 車內空氣品質不佳 |
| 3.32% | 8. | 車內不整潔 |
| 0.95% | 9. | 公車駕駛形象不佳 |
| 12.32% | 10. | 沒意見 |
| 0.95% | 11. | 其他_____ |

Q7. 請問您搭乘本處交通船時，最不滿意的項目有那項？（單選）

0.95%	1.	安全設施標示不清
17.54%	2.	機械故障率高
9%	3.	託運貨物受到損壞
0.47%	4.	船務人員態度不友善
15.64%	5.	票價太高（非設籍望安、七美者）
7.58%	6.	船艙內空氣品質不佳
22.75%	7.	因天候問題停駛
5.21%	8.	買不到船票
19.43%	9.	沒意見
1.42%	10.	其他_____



施政滿意度

Q8. 請問您認為本處最需要加強改善之服務項目為何？

26.07%	1.	公車駕駛
13.27%	2.	交通船行駛
0.95%	3.	公車售票服務
12.8%	4.	船票售票服務
0%	5.	租車服務
7.58%	6.	候車設施
3.79%	7.	候船設施
9.95%	8.	交通船貨物託運
23.7%	9.	沒意見
1.42%	10.	其他

Q9. 今年以來，您對本處車、船整體服務暨職工服務品質是否滿意？

16.11%	1.	非常滿意
49.29%	2.	滿意
30.33%	3.	普通
4.27%	4.	不滿意
0%	5.	非常不滿意

Q10. 若台端對本處施政現況有其他寶貴意見或建議，請簡要填寫賜教：



施政滿意度		
S1. 性別？n=343		
60.67%	1.	男性
39.33%	2.	女性
S2. 年齡？ n=343		
23.22%	1.	20 歲以下
36.49%	2.	20-39 歲
33.18%	3.	40-59 歲
7.11%	4.	60 歲以上
S3. 教育程度？n=343		
2.84%	1.	國小
14.69%	2.	國中
47.39%	3.	高中(職)
29.38%	4.	大專
5.69%	5.	研究所
0%	6.	其他
S4.職業？ n=343		
20.28%		公職人員
26.54%		服務業
8.53%		商業
12.32%		農林漁牧
3.79%		待業
26.06%		學生
2.37%		其他

訪問結束 謝謝您的協助



附表 1 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？

	次數	親身經歷	有聽聞	未親身經歷或 聽聞
總次數	343	3	28	312
總百分比	100.0%	0.94%	8.06%	91%
*性別				
男性	208	3.1%	9.3%	87.6%
女性	135	1.7%	3.8%	94.4%
#年齡				
20 歲以下	80	1.25%	6.25%	92.5%
20-39 歲	125	0%	8%	92%
40-59 歲	114	1.75%	9.65%	88.6%
60 歲(含)以上	24	0%	8.33%	91.67%
#教育程度				
國小	10	0%	20%	80%
國中	50	2%	10%	88%
高中(職)	162	1.23%	8.02%	90.75%
大專	101	0%	6.93%	93.07%
研究所	20	0%	10%	90%
其他	0	0%	0%	0%
#職業				
公職人員	70	0%	5.71%	94.29%
服務業	91	0%	2.2%	97.8%
商業	30	0%	16.67%	83.33%
農林漁牧	42	4.76%	19.05%	76.19%
待業	13	0%	15.38%	84.62%
學生	89	1.12%	7.87%	91.01%
其他	8	0%	0%	100%

註：請參考原始問卷 Q1



附表 2 請問您乘坐本處車船或洽辦業務時，如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，您是否願意向本處政風單位提出申訴或檢舉？

	次數	願意	不願意
總次數	343	270	73
總百分比	100.0%	78.67%	21.33%
*性別			
男性	208	75.96%	24.04%
女性	135	82.96%	17.04%
#年齡			
20 歲以下	80	90%	10%
20-39 歲	125	72.8%	27.2%
40-59 歲	114	75.44%	24.56%
60 歲(含)以上	24	83.33%	16.67%
#教育程度			
國小	10	60%	40%
國中	50	80%	20%
高中(職)	162	90.74%	9.26%
大專	101	58.42%	41.58%
研究所	20	80%	20%
其他	0	0%	0%
#職業			
公職人員	70	77.14%	22.86%
服務業	91	83.52%	16.48%
商業	30	73.33%	26.67%
農林漁牧	42	61.9%	38.1%
待業	13	61.54%	38.46%
學生	89	88.61%	11.39%
其他	8	75%	25%

註：請參考原始問卷 Q2



附表 3 整體而言，您對本處清廉滿意度為何？

	次數	非常 滿意	滿意	不滿意	非常不 滿意	普通
總次數	343	93	210	1	0	41
總百分比	100.0%	27.01%	61.62%	0.29%	0%	12.03%
*性別						
男性	208	19.71%	66.83%	0.48%	0%	12.98%
女性	135	19.26%	68.89%	0%	0%	11.85%
#年齡						
20 歲以下	80	45%	46.25%	0%	0%	8.75%
20-39 歲	125	20.8%	61.6%	0.8%	0%	16.8%
40-59 歲	114	17.54%	69.3%	0%	0%	13.16%
60 歲(含)以上	24	45.83%	54.17%	0%	0%	0%
#教育程度						
國小	10	20%	80%	0%	0%	0%
國中	50	22%	68%	0%	0%	10%
高中(職)	162	25.93%	58.64%	0.62%	0%	14.81%
大專	101	30.69%	58.68%	3.7%	0%	6.93%
研究所	20	30%	53.7%	6.3%	0%	10%
其他	0	0%	0%	0%	0%	0%
#職業						
公職人員	70	37.14%	52.86%	0%	0%	10%
服務業	91	17.58%	73.63%	0%	0%	8.79%
商業	30	16.67%	56.7%	3.33%	0%	23.3%
農林漁牧	42	11.9%	76.2%	0%	0%	11.9%
待業	13	0%	84.62%	0%	0%	15.38%
學生	89	41.57%	49.44%	0%	0%	8.99%
其他	8	37.5%	62.5%	0%	0%	0%

註：請參考原始問卷 Q4

附表 4 今年以來，您對本處車、船整體服務暨職工服務品質是否滿意？

	次數	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	普通
總次數	343	55	169	15	0	104
總百分比	100.0%	16.11%	49.29%	4.27%	0%	30.33%
*性別						
男性	208	17.79%	50%	3.37%	0%	28.84%
女性	135	13.33%	48.15%	5.93%	0%	32.59%
#年齡						
20 歲以下	80	36.25%	41.25%	0%	0%	22.5%
20-39 歲	125	12.8%	50.4%	5.6%	0%	31.2%
40-59 歲	114	4.39%	57.02%	7.02%	0%	31.57%
60 歲(含)以上	24	29.17%	33.33%	37.5%	0%	0%
#教育程度						
國小	10	20%	50%	0%	0%	30%
國中	50	22%	48%	4%	0%	26%
高中(職)	162	16.05%	73.16%	4.94%	0%	5.85%
大專	101	14.85%	58.52%	4.95%	0%	21.68%
研究所	20	10%	40%	0%	0%	50%
其他	0	0%	0%	0%	0%	0%
#職業						
公職人員	70	10%	52.86%	5.71%	0%	31.43%
服務業	91	16.48%	42.86%	5.49%	0%	35.17%
商業	30	6.67%	60%	0%	0%	33.33%
農林漁牧	42	4.76%	47.62%	11.9%	0%	37.72%
待業	13	0%	38.46%	15.38%	0%	46.16%
學生	89	32.58%	41.57%	0%	0%	25.86%
其他	8	12.5%	87.5%	0%	0%	0%

註：請參考原始問卷 Q9