

澎湖縣政府公共車船管理處

106 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 106 年 8 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「106 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「座位清潔舒適」，比例為 22%，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 40.2%，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 20.9%。

在廉政滿意度方面，有 92%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 92.7%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「怕洩漏身分，遭報復」，占 25.9%。而有 82.6%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 22.6%，而有 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。

本問卷調查以本縣 16 歲以上之民眾為對象，於本(106)年 3 月 16 日至 3 月 18 日本處辦理公車路線調整說明會時，採書面不記名方式辦理，發送問卷 400 份，回收問卷 378 份，回收率 94.5%，有效樣本數 363 份，有效問卷率 96.03%。

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「106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(106)年 3 月 16 日至 3 月 18 日本處辦理公車路線調整說明會時，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(106)年 3 月 16 日至 3 月 18 日本處辦理公車路線調整說明會時一併舉行。

三、調查方式

由本處政風室及機料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，「女性」受訪者的比例為 64.5%，而「男性」之比例為 35.5%，顯示女性受訪者的比例略高於男性。

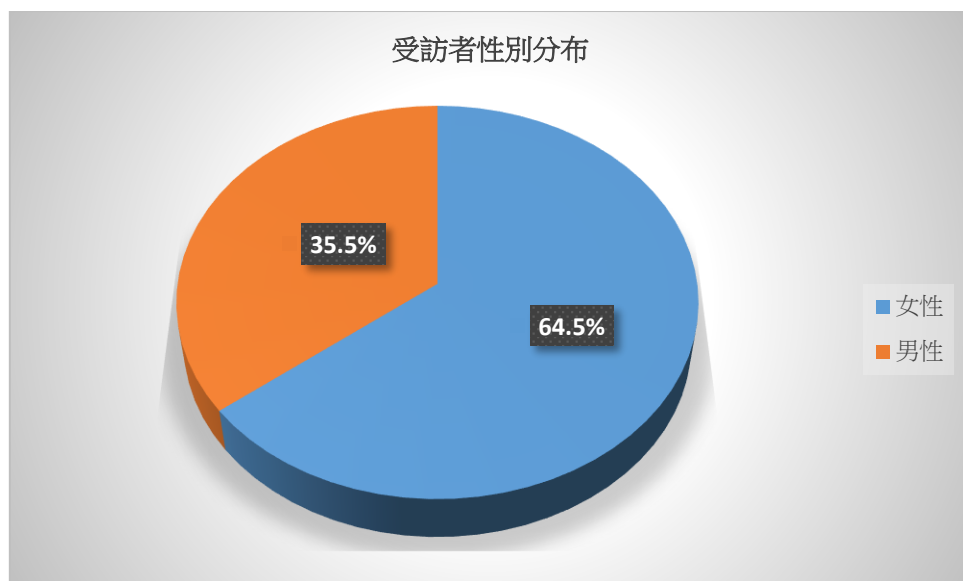


圖 4-1 受訪者性別分布



(二)年齡

經加權計算可得，在受訪者的年齡方面，以「60歲(含)以上」的比例較高，占44.1%，其次依序為「40-59歲」(34.7%)、「20-39歲」(18.7%)、「20歲以下」(2.5%)。

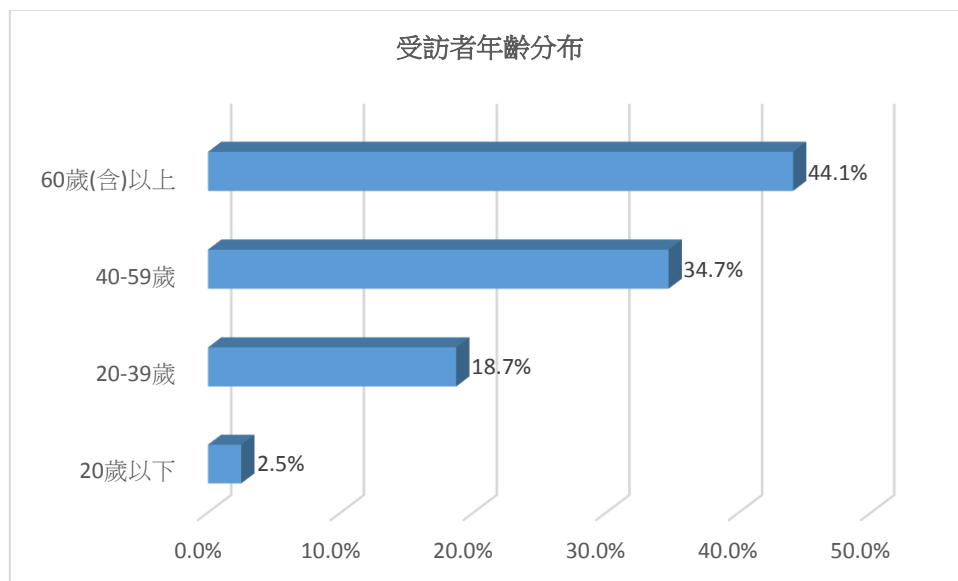


圖 4-2 受訪者年齡分布

(三)教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度以「國小」的比例最高，達29.8%，其次依序為「大專」(22.3%)、「高中(職)」(21.8%)、「國中」(12.4%)、「其他」(9.4%)及「研究所」(4.4%)。

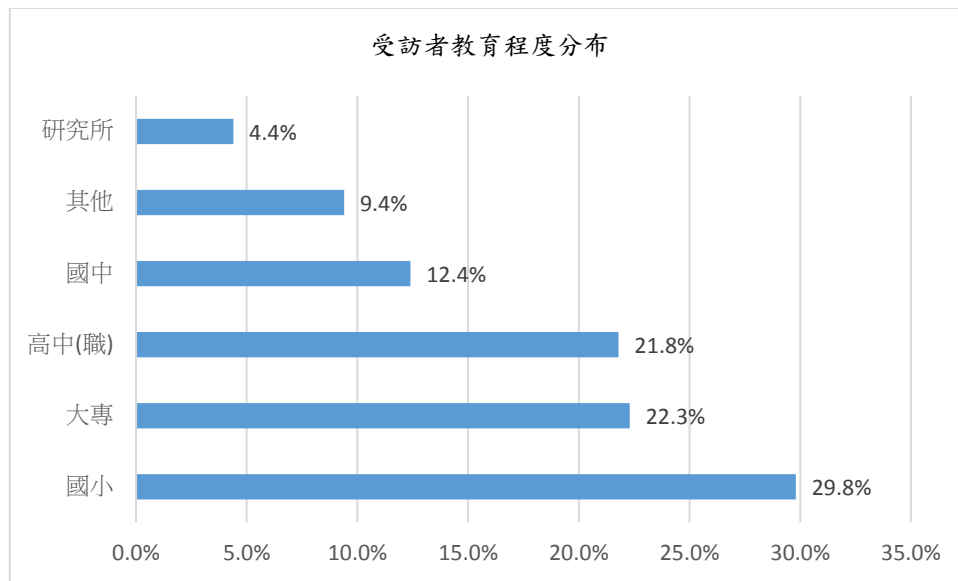


圖 4-3 受訪者教育程度分布



(四)職業

在受訪者的職業方面，以「其他」的比例較高，占 43.8%，其次依序為「公職人員」（16.3%）、「農林漁牧」（15.7%）、「服務業」（12.7%）、「學生」（5.2%）、「商業」（4.1%）及「待業」（2.2%）。

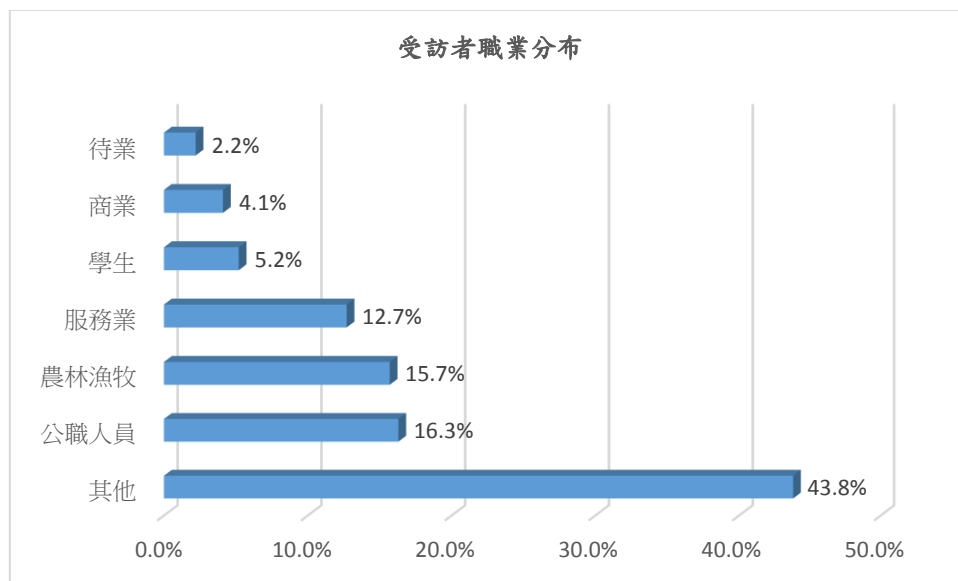


圖 4-4 受訪者職業分布

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	234	64.5%
	男性	129	35.5%
年齡	20 歲以下	9	2.5%
	20-39 歲	68	18.7%
	40-59 歲	126	34.7%
	60 歲(含)以上	160	44.1%
教育程度	國小	108	29.8%
	國中	45	12.4%
	高中(職)	79	21.8%
	大專	81	22.3%
	研究所	16	4.4%
	其他	34	9.4%
職業	公職人員	59	16.3%
	服務業	46	12.7%
	商業	15	4.1%
	農林漁牧	57	15.7%
	待業	8	2.2%
	學生	19	5.2%
	其他	159	43.8%



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 92% 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%。

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？

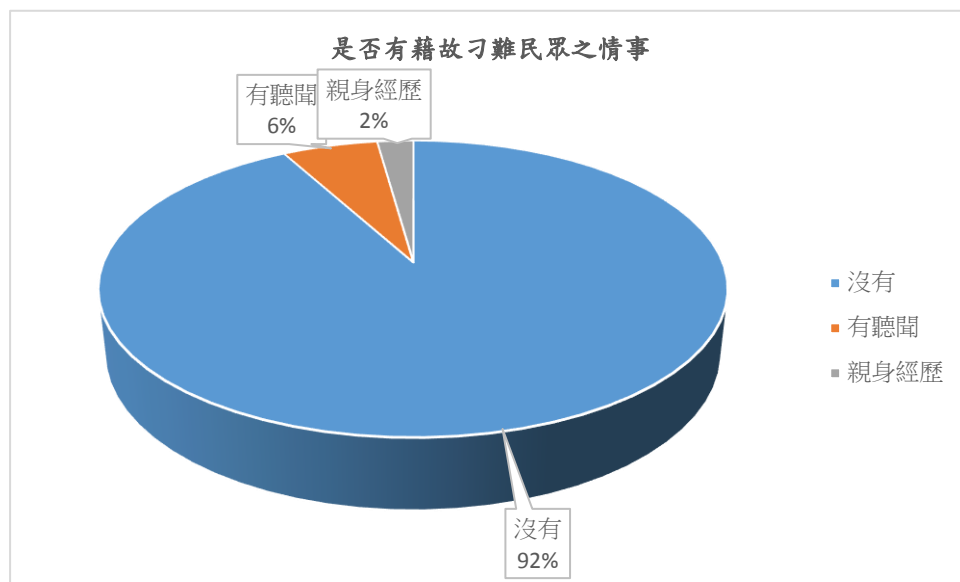


圖 5-1 是否有藉故刁難民眾之情事



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，「男性」受訪者有「親身經歷」之比例占 3.1%，顯著高於「女性」受訪者(1.7%)。
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 92.7% 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 7.4%。

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？

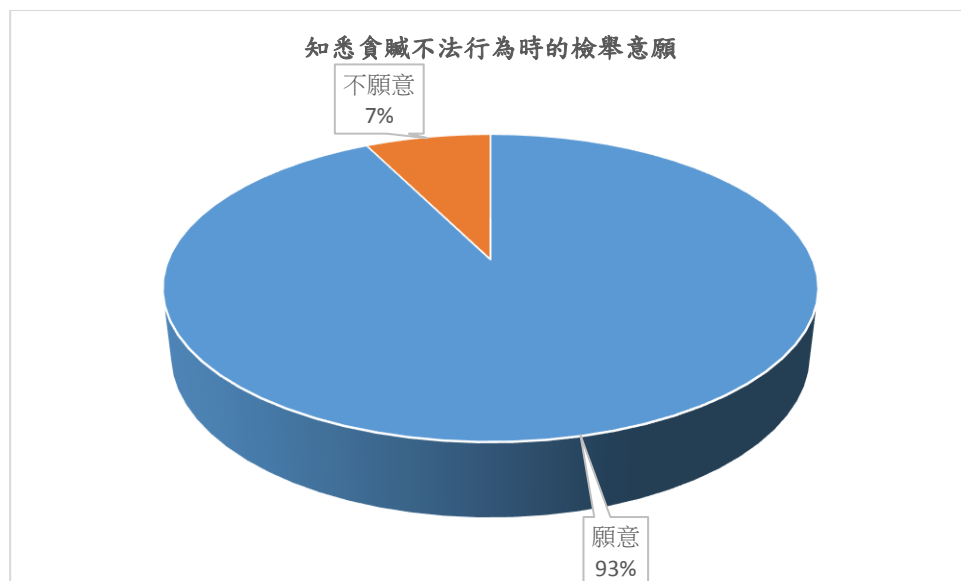


圖 5-2 知悉貪贓不法行為時的檢舉意願



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 92.2%，而「女性」受訪者願意檢舉的比例則為 92.7%，顯示「男性」受訪者願意檢舉的比例高於「女性」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 100%，而其他年齡層受訪者願意檢舉的比例，除「20-39 歲」受訪者願意檢舉的比例低於九成外，其餘皆高於 9 成，顯示除「20-39 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，「研究所」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 75%，而其他教育程度受訪者願意提出檢舉的比例皆高於九成，顯示「研究所」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」、「農林漁牧」、「待業」及「其他」受訪者願意檢舉之比例分別為 95.7%、96.5%、100%及 93.7%，其他職業之受訪者願意檢舉之比例皆低於九成，可見「服務業」、「農林漁牧」、「待業」及「其他」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「怕洩漏身分，遭報復」，占 25.9%，其次依序為「沒有信心」(22.2%)、「不知道檢舉管道」(14.8%)、「事不關己」(14.8%)、「其他」(14.8%)及「官官相護，檢舉沒用」(7.4%)。

Q3. 請問您不願意檢舉、申訴的最主要原因是什麼？

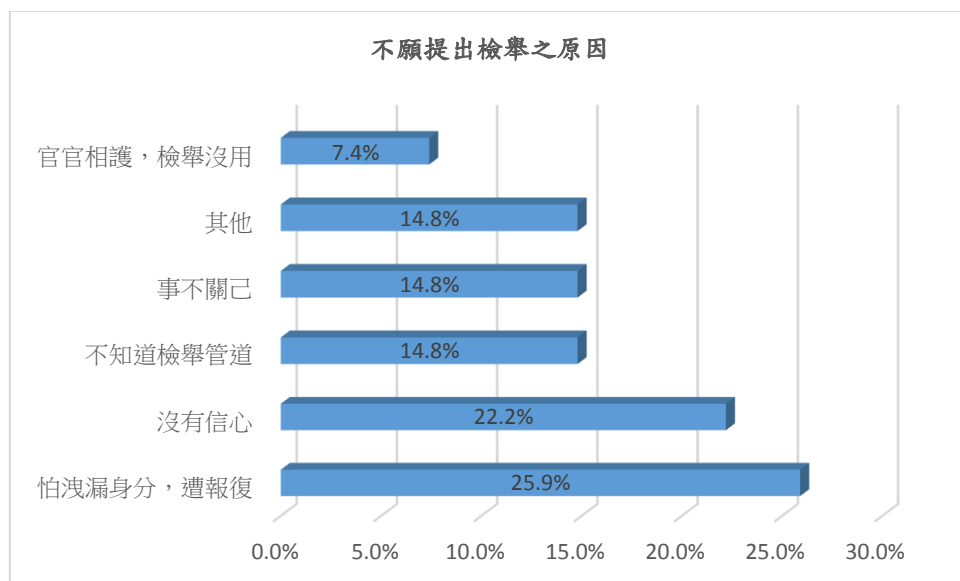


圖 5-3 不願提出檢舉之原因



表 5-1 不願意提出檢舉之其他原因

其他原因	頻次
怕麻煩	20
怕檢舉影響到別人工作或害到別人	21
怕影響親人	13



(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 82.6% 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」(22%) 和「滿意」(60.6%)，而感到不滿意的比例則為 1.7%，其中包含「非常不滿意」(0.3%) 和「不滿意」1.4%；另有 15.7% 的受訪者表示「普通」。

Q4. 整體而言，您對本處清廉滿意度為何？

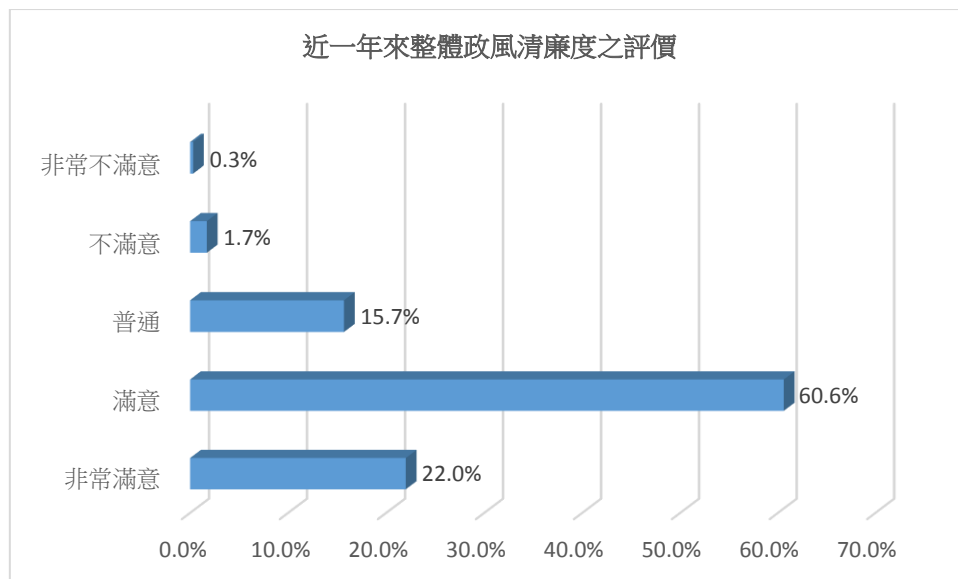


圖 5-4 近一年來整體政風清廉度之評價



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「20 歲以下」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「20 歲以下」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「國中」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 91.1%，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「國中」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，「農林漁牧業」、「學生」及「公職人員」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分別為 89.5%、89.4%及 84.7%，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「農林漁牧業」、「學生」及「公職人員」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「座位清潔舒適」，比例為 22%，其次依序為「服務人員態度親切」(19.6%)、「準時行駛」(10.2%)、「行駛安全可靠很專業」(10%)及「票價合理」(2.8%)；另有 35.3%的受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.3%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？

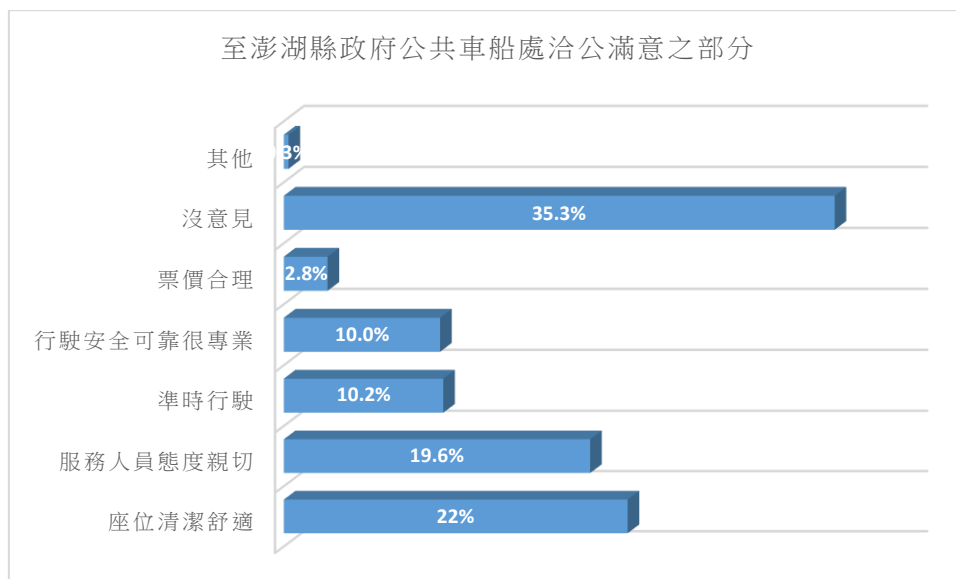


圖 5-5 至澎湖縣政府公共車船管理處洽公滿意之部分



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	1



(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 40.2%，其次依序為「駕駛情緒不佳或危險駕駛」(18.2%)、「公車駕駛形象不佳」(10.7%)、「脫班、過站不停」(5.2%)、「任意違規行駛」(1.7%)、「車內不整潔」(1.7%)、「保養維護品質不佳」(1.4%)、「車內空氣品質不佳」(0.8%)及「櫃檯人員態度不友善」(0.3%)；另有 19.3%受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.8%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？

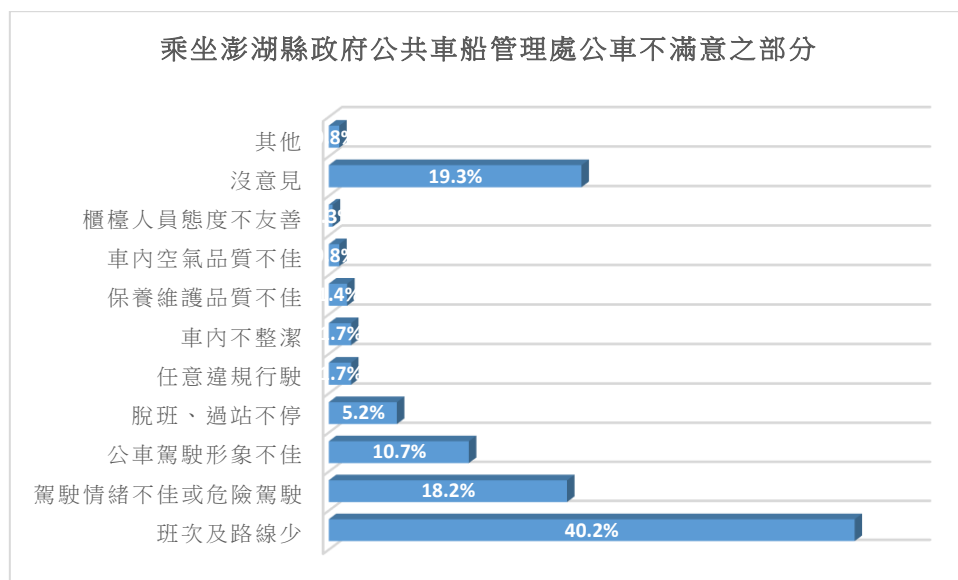


圖 5-6 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處公車不滿意之部分



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
反映意見回應很慢	1
站牌不明顯	2



(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 20.9%，其次依序為「船艙內空氣品質不佳」(14%)、「票價太高」(非設籍望安、七美者)(12.4%)、「買不到船票」(5.5%)、「機器故障率高」(5%)、「安全設施標示不清」(4.4%)、「船務人員態度不友善」(3.3%)及「託運貨物受到損壞」(2.5%)；另有 28.9%受訪者表示「沒意見」；此外，有 3%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？

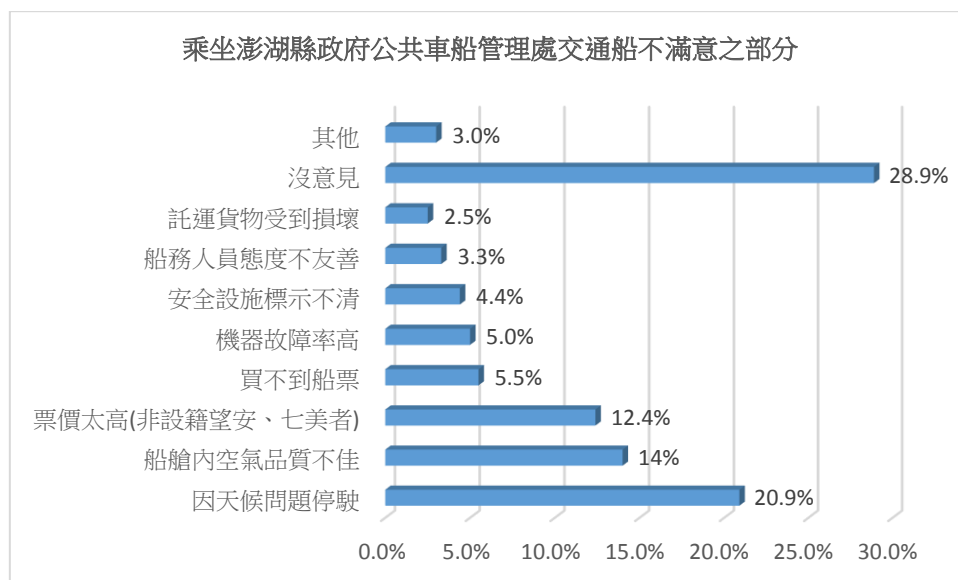


圖 5-7 乘坐澎湖縣政府公共車船管理處交通船不滿意之部分



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
船太晃	7
船票不能預約	2
船班太少	1
船班資訊不即時	1



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 22.6%，其次依序為「候車設施」(14.9%)、「交通船行駛」(7.7%)、「船票售票服務」(7.2%)、「交通船貨物託運」(5.8%)、「租車服務」(4.4%)、「公車售票服務」(1.9%)及「候船設施」(1.4%)；另有 34.2%受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.3%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？

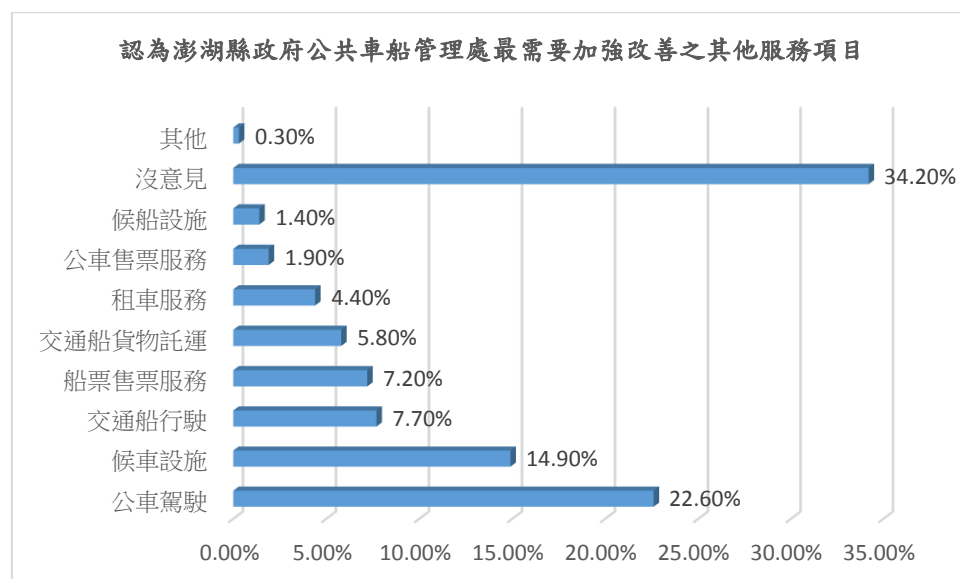


圖 5-8 認為澎湖縣政府公共車船管理處最需要加強改善之其他服務項目



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
服務人員的專業	1



(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 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」。

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？

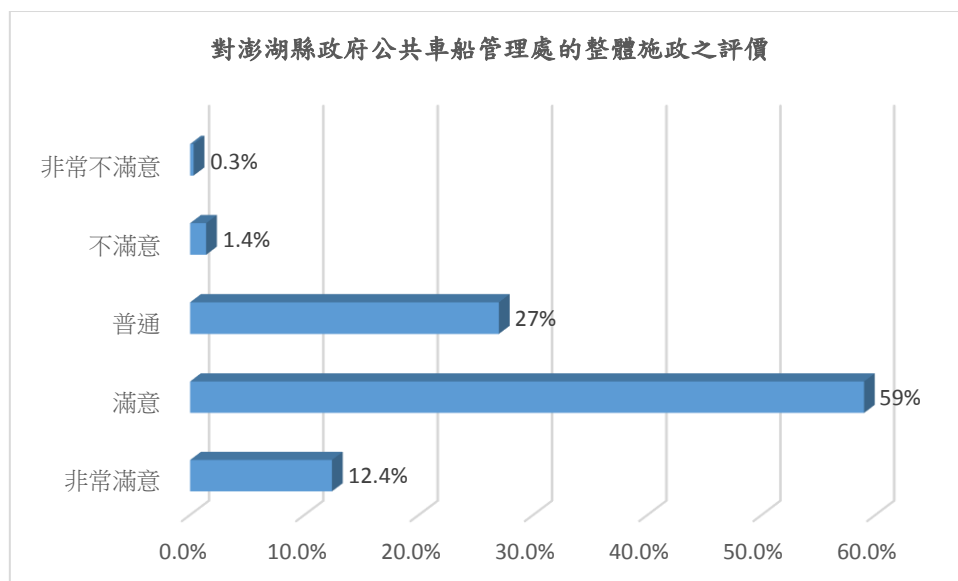


圖 5-9 對澎湖縣政府公共車船管理處的整體施政之評價



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」及「60 歲(含)以上」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分別為 77.8%及 76.2%，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」及「60 歲(含)以上」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)」及「國中」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 82.3%及 80%，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)」及「國中」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，「商業」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 86.7%，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「商業」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	建議車船處增加電動式公車與三段式安全帶為優先，讓澎湖縣所有鄉親搭車有很大安全與保障。	1
2	公車年代久遠，須要多維護保養及購置新公車以維乘客權益及舒適的座位，盡量淘汰年久失修的公車以保障乘客的安全。	1
3	西嶼線的車廂座位雙排的較適合，單排座位不夠乘客坐。	1
4	宣導駕駛司機用廣播方式提供上下車服務，因到站時不明確，民眾無法明確知道合站可下，觀光客難清楚。車上宜有清楚標示與音廣播「下一站 00 快到了」。	5
5	公車司機態度可更佳、開車有熱誠。	5
6	未來布袋-龍門交通需求多，如何規劃抵達龍門自由行客人之交通問題。	2
7	為維持服務品質，建議使用者付費，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，不需要縣民一律搭乘免費政策。	5
8	尖峰、離峰時刻班車作適度調整。上下班或上下學時間增加車次。	2
9	交通船行駛太晃，平穩度須改善。	6
10	本縣大眾運輸發展長年缺乏宏觀、前瞻性之規劃。必須改善對高齡不友善之現象，缺乏國際化。	2



項次	具體建議事項	頻次
11	過站不停，司機的品質需要改善。到站一定要停靠看有沒有人要坐。	4
12	希望新的公車總站可以設置遺失物招領櫃檯，讓遺失物招領業務可以更便民。	4
13	機場班次須增加，車班應配合航班較有效益。	2
14	公車行駛時間表請隨時提供，可放各村辦公處供村民方便取用。	1
15	馬公往外垵最晚班的時刻，希望能再延或加班一個多小時(公車)PS 可用小臺車。	1
16	澎湖氣候炎夏寒冬宜體諒乘客，希望候車設施能擋風雨；站牌空間太小太擠，字也小，希望讓民眾清楚坐(站)在哪一方向候車。	5
17	澎湖縣車管處對候車的地點候車室修護管理、清潔、保養養須要清潔人員或志願義工協助、各村里負責關照。如果沒有候車亭，也要有設被美麗水泥座椅。	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	交通船船班太少，希望可增加往返船班。	1
20	交通船速慢，希望可在增加速度。	1
21	希望公車內照明能夠充足，能有路線從西嶼往機場，末班車能延後收班，9 點 20 太早收班，有公車路線是機場到南海遊客中心，車上有垃圾桶，因有人垃圾塞在窗戶。	1
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	Ibus 系統即時查詢公車行駛狀況有時不正確，準確性請注意；1 個村莊裡停靠站太多，拉長行駛時間，造成鄉親不太願意搭乘若停靠站遞減行駛時間縮短可提高搭乘率。	1
25	往海軍醫院醫療車，下午沒專班車，往馬公車次，外垵及通樑時間要錯開來返時間不要重複。	5
26	希望提供每星期五從馬公高中有公車至碼頭回吉貝。	2



項次	具體建議事項	頻次
27	馬公→外垵早上 8：55→10：40 兩班時間距離太久，是否可以兩班之間在增加一班、外垵→馬公 8：15 至 10：05 中間再加一班。行駛時間請調整，間隔不要離太長或同時間兩班一起，如白沙和西嶼線中午 12 時和 12 時 5 分，10 時 40 分坐不到就要等到 12 時或是 12 時 5 分通樑那班改到 11 時 30 分。如赤崁要到馬公有西嶼和通樑 7 時半和 9 時到到赤崁站同時兩班請調整。	4
28	增加馬公往後寮威靈宮與後寮遊客中心延駛(威靈宮與後寮遊客中心)。	2
29	小赤崁候車室常過站不停，建議車子到站時，可以稍停留或按喇叭以免候車時出來看遮車已經離去。	1
30	船無位置可坐，增加船班次。	1
31	石泉里內 12：30 後要等候至 16：15 才有車班，拜託中間研添一班次，為使這路線住民方便海軍醫院甚至馬公，再方便其他地方接洽生活的一切需求，敬望車管處調整其他路線中間經石泉內站、菜園、石泉、前寮、海軍醫院、案山、東文站、西文到達馬公市內。	1
32	澎湖是觀光地方一切外來遊客眾多，現代的資訊發達、通車的時間到達時明示方便，加強電網通達電腦信號，以使乘客之時間到達方便。	1
33	班車不準時，船票不能預約。	1
34	家人曾在去年忠烈祠站(學生放學)遇「過站不停」電話反映互推單位，宜有一單一受理諮詢、服務專線窗口。	1
35	隘門路線不夠，搭車會接不到，行車有時太快，站牌標示不清楚，建議隘門中站路程太遠，老人走一段路可否增加班。	1
36	希可以有網路公車動態查詢，隨時得知車況動態。	1
37	建設電子票證系統，上車感應票卡，下車感應收費，調查各站乘車人次。	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 92% 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 92.7% 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 7.4%。
3. 有 92.7% 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 7.4%。
4. 有 82.6% 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 1.7%。

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「座位清潔舒適」，比例為 22%，其次依序為「服務人員態度親切」(19.6%)、「準時行駛」(10.2%)、「行駛安全可靠很專業」(10%)及「票價合理」(2.8%)；另有 35.3%的受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.3%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 40.2%，其次依序為「駕駛情緒不佳或危險駕駛」(18.2%)、「公車駕駛形象不佳」(10.7%)、「脫班、過站不停」(5.2%)、「任意違規行駛」(1.7%)、「車內不整潔」(1.7%)、「保養維護品質不佳」(1.4%)、「車內空氣品質不佳」(0.8%)及「櫃檯人員態度不友善」(0.3%)；另有 19.3%受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.8%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 20.9%，其次依序為「船艙內空氣品質不佳」(14%)、「票價太高」(非設籍望安、七美者)(12.4%)、「買不到船票」(5.5%)、「機器故障率高」(5%)、「安全設施標示不清」(4.4%)、「船務人員態度不友善」(3.3%)及「託運貨物受到損壞」(2.5%)；另有 28.9%受訪者表示「沒意見」；此外，有 3%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 22.6%，其次依序為「候車設施」(14.9%)、「交通船行駛」(7.7%)、「船票售票服務」(7.2%)、「交通船貨物託運」(5.8%)、「租車服務」(4.4%)、「公車售票服務」(1.9%)及「候船設施」(1.4%)；另有 34.2%受訪者表示「沒意見」；此外，有 0.3%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、建議與回應改善

表 7-1 建議與回應改善

項次	建議事項	回應改善
1	建議車船處增加電動式公車與三段式安全帶為優先，讓澎湖縣所有鄉親搭車有很大安全與保障。	經洽詢國內有購置電動車運輸業者使用經驗表示，目前使用情況及妥善率不佳，時常停車待修，相關電池及整車機件等技術尚未成熟，且購車及維修成本偏高，經評估本處目前尚未有購置電動車需求，另現有公車上之安全帶均通過交通監理單位檢驗合格，符合當前法規規範。
2	公車年代久遠，須要多維護保養及購置新公車以維乘客權益及舒適的座位，盡量淘汰年久失修的公車以保障乘客的安全	本處公車每日出車前已要求駕駛員進行一級保養，並按月安排時程進場作二、三級保修及保養，針對逾齡公車已陸續提報汰舊換新計畫，向交通部爭取經費進行汰換購置新車。
3	西嶼線的車廂座位雙排的較適合，單排座位不夠乘客坐。	尖峰時段班次儘量調派非低底盤及身障公車執行班車勤務。
4	宣導駕駛司機用廣播方式提供上下車服務，因到站時不明確，民眾無法明確知道合站可下，觀光客難清楚。車上宜有清楚標示與音廣播「下一站 00 快到了」。	一、現行每部執行班次公車除有下一站及到站站名播報外，車廂內亦有電子螢幕站名顯示輔助。 二、要求值勤駕駛員務必於執行勤務前將播報系統打開。
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，將列年終考核依據。
6	未來布袋-龍門交通需求多，如何規劃抵達龍門自由行客人之交通問題。	一、於龍門派出所前增設有公車站牌。 二、配合觀光季自 106 年 4 月 28 日起每日規劃 08:05 尖山、08:50 及 10:20 龍門等班次延駛繞經，無船舶停靠時將停止繞經。



項次	建議事項	回應改善
7	為維持服務品質，建議使用者付費，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，不需要縣民一律搭乘免費政策。	本縣縣民搭乘公車免費係自 97 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，本處將審慎考慮未來執行方式。
8	尖峰、離峰時刻班車作適度調整。上下班或上下學時間增加車次	因應尖峰時段搭載乘客需要，早上規劃執行有學生專車 44 班，下午規劃執行有加班車 20 班。
9	交通船行駛太晃，平穩度須改善。	本處交通船如遇風平浪靜航行時，應該非常舒適平穩，但如遇冬季風浪較大時，會要求船員以安全為基本考慮，盡量保持平穩航行。
10	本縣大眾運輸發展長年缺乏宏觀、前瞻性之規劃。必須改善對高齡不友善之現象，缺乏國際化。	本處今年度已委託規劃公司針對本縣公車優化路線重新設計，提供更好服務品質，針對高齡化部分，已逐步引進低底盤公車，提供高齡長者更貼心服務。
11	過站不停，司機的品質需要改善。到站一定要停靠看有沒有人要坐。	加強要求駕駛同仁確實遵照辦理。
12	希望新的公車總站可以設置遺失物招領櫃檯，讓遺失物招領業務可以更便民。	新總站已設有遺失物招領廚窗，有遺失物民眾可透過廚窗檢視遺失物品後，檢附身份證明洽服務台辦理領取事宜。
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。
14	公車行駛時間表請隨時提供，可放各村辦公處供村民方便取用。	本處服務台備有發車時刻表，乘客索取便利性嘉，擺放於各村辦公處恐補充不易、造成民怨。
15	馬公往外垵最晚班的時刻，希望能再延或加班一個多小時(公車)PS 可用小臺車。	馬公往外垵路程遙遠，現行 21：20 班次返回本處已近 23：30，延遲發車或增加班次恐造成駕駛員休息時數不足，且在現行人力不足及搭乘人數有限下有執行上困難。



項次	建議事項	回應改善
16	澎湖氣候炎夏寒冬宜體諒乘客，希望候車設施能擋風雨；站牌空間太小太擠，字也小，希望讓民眾清楚坐(站)在哪一方向候車。	一、為提供候車民眾有優質候車環境，有需求村里請自行取得使用土地同意書後，本處將爭取經費興建。 二、站牌資訊部份業已著手爭取經費補助及規畫中。
17	澎湖縣車管處對候車的地點候車室修護管理、清潔、保養須要清潔人員或志願義工協助、各村里負責關照。如果沒有候車亭，也要有設被美麗水泥座椅。	一、聯繫村里協助意願。 二、現行由本處清潔人員前往打掃維護。 三、座椅部份將爭取相關經費設置。
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)	一、駕駛人力不足暫無法規畫執行。 二、錄案研議辦理。
19	交通船船班太少，希望可增加往返船班。	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，目前疏運尚可滿足需求，未來如有增加旅客人數時再以檢討增加往返船班。
20	交通船速慢，希望可在增加速度。	本處交通船為客貨2用船，平日航行速度22-24海浬，於澎湖內海船速應可滿足旅客需求及安全。
21	希望公車內照明能夠充足，能有路線從西嶼往機場，末班車能延後收班，9點20太早收班，有公車路線是機場到南海遊客中心，車上有垃圾桶，因有人垃圾塞在窗戶	一、車廂內光線過於明亮，有危駕駛員行車安全之虞。 二、駕駛人力不足暫無法規畫執行。 三、各車前後均備有垃圾桶。
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。



項次	建議事項	回應改善
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	Ibus 系統即時查詢公車行駛狀況有時不正確，準確性請注意；1 個村莊裡停靠站太多，拉長行駛時間，造成鄉親不太願意搭乘若停靠站遞減行駛時間縮短可提高搭乘率。	一、現行 Ibus 系統即時查詢公車行駛狀況已導正軌，其準確度極高。 二、因應高齡乘客搭乘需要設置，若減少村莊停靠站點，恐生不便又行反應投訴。
25	馬公→外垵早上 8：55→10：40 兩班時間距離太久，是否可以兩班之間在增加一班、外垵→馬公 8：15 至 10：05 中間再加一班。行駛時間請調整，間隔不要離太長或同時兩班一起，如白沙和西嶼線中午 12 時和 12 時 5 分，10 時 40 分坐不到就要等到 12 時或是 12 時 5 分通樑那班改到 11 時 30 分。如赤崁要到馬公有西嶼和通樑 7 時半和 9 時到到赤崁站同時兩班請調整。	一、已於增加 09：40、16：40 馬公往外垵各一班次，自 104 年 3 月 16 日實施。 三、班次過於疏密部份將錄案 研議調整。
26	往海軍醫院醫療車，下午沒專班車，往馬公車次，外垵及通樑時間要錯開來返時間不要重複。	一、駕駛人力不足暫無法規畫執行。 二、班次重疊部份將研議調整。
27	希望提供每星期五從馬公高中有公車至碼頭回吉貝。	一、經查週五開往吉貝交通船開航時間為 17 時，若以本處現有 16：35 通樑及 16：40 外垵班次延駛恐無法配合航班。 二、為配合學生上下學及船班開航時間，建議循往例採租車方式辦理。
28	增加馬公往後寮威靈宮與後寮遊客中心延駛(威靈宮與後寮遊客中心)	駕駛人力不足及搭乘人數有限，暫無法規畫執行。
29	小赤崁候車室常過站不停，建議車子到站時，可以稍停留或按喇叭以免候車時出來看遮車已經離去	一、要求行車同仁行經該處時減速慢行且輕按喇叭示意，避免乘客錯過搭乘機會。 二、建議村長爭取設立凸透鏡，乘客可透過鏡片顯示公車到來。



項次	建議事項	回應改善
30	船無位置可坐，增加船班次	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，目前疏運尚可滿足需求，如有增加旅客人數時再以檢討增加往返船班。
31	石泉里內12:30後要等候至16:15才有車班，拜託中間研添一班次，為使這路線住民方便海軍醫院甚至馬公，再方便其他地方接洽生活的一切需求，敬望車管處調整其他路線中間經石泉內站、菜園、石泉、前寮、海軍醫院、案山、東文站、西文到達馬公市內。	錄案研議辦理。
32	澎湖是觀光地方一切外來遊客眾多，現代的資訊發達、通車的時間到達時明示方便，加強電網通達電腦信號，以使乘客之時間到達方便。	智慧站牌因受限離島氣候造成腐蝕，將採重點站點設置，俟成效再行爭取經費普遍設置。
33	班車不準時，船票不能預約	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。
34	家人曾在去年忠烈祠站(學生放學)遇「過站不停」電話反映互推單位，宜有一單一受理諮詢、服務專線窗口。	候車乘客遇有過站不停行為時請提供日期、時間、線路別等向本處申訴，申訴電話06-9272376或06-9213822轉108
35	隘門路線不夠，搭車會接不到，行車有時太快，站牌標示不清楚，建議隘門中站路程太遠，老人走一段路可否增加班。	一、目前繞經隘門班次計有龍門、尖山、太武、青螺等線班次繞經，班次數應可滿足需求。 二、公車停靠站點就隘門村計有6站。另站牌部份已著手規畫中。
36	希可以有網路公車動態查詢，隨時得知車況動態。	請至手機play商店下載IBUS公路客運APP，即可即時掌握本處公車動態資訊。
37	建設電子票證系統，上車感應票卡，下車感應收費，調查各站乘車人次。	電子票證系統已建置完成並已啟用。



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。



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

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✓。

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？

- | | | |
|------|----|----------|
| 2.2% | 1. | 親身經歷 |
| 5.8% | 2. | 有聽聞 |
| 92% | 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？

- | | | |
|-------|----|-----|
| 92.7% | 1. | 願意 |
| 7.4% | 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）

- | | | |
|-------|----|-----------|
| 14.8% | 1. | 不知道檢舉管道 |
| 25.9% | 2. | 怕洩漏身分，遭報復 |
| 14.8% | 3. | 事不關己 |
| 7.4% | 4. | 官官相護，檢舉沒用 |
| 22.2% | 5. | 沒有信心 |
| 14.8% | 6. | 其他_____ |

Q4. 整體而言，您對本處清廉滿意度為何？

- | | | |
|-------|----|-------|
| 22% | 1. | 非常滿意 |
| 60.6% | 2. | 滿意 |
| 15.7% | 3. | 普通 |
| 1.4% | 4. | 不滿意 |
| 0.3% | 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）

- | | | |
|-------|----|---------------|
| 22% | 1. | 座位清潔舒適 |
| 19.6% | 2. | 服務人員態度親切 |
| 10.2% | 3. | 準時行駛 |
| 10% | 4. | 行駛安全可靠很專業 |
| 2.8% | 5. | 票價合理（非本縣籍者填寫） |
| 35.3% | 6. | 沒意見 |
| 0.3% | 7. | 其他_____ |

Q6. 當您乘坐本處公車時，最不滿意的項目為何？（單選）

- | | | |
|-------|-----|-------------|
| 40.2% | 1. | 班次及路線少 |
| 18.2% | 2. | 駕駛情緒不佳或危險駕駛 |
| 0.3% | 3. | 櫃台人員態度不友善 |
| 1.7% | 4. | 任意違規行駛 |
| 5.2% | 5. | 脫班、過站不停 |
| 1.4% | 6. | 保養維護不佳質不佳 |
| 0.8% | 7. | 車內空氣品質不佳 |
| 0.8% | 8. | 車內不整潔 |
| 10.7% | 9. | 公車駕駛形象不佳 |
| 19.3% | 10. | 沒意見 |
| 0.8% | 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）

4.4%	1.	安全設施標示不清
5%	2.	機械故障率高
2.5%	3.	託運貨物受到損壞
3.3%	4.	船務人員態度不友善
12.4%	5.	票價太高（非設籍望安、七美者）
14%	6.	船艙內空氣品質不佳
20.9%	7.	因天候問題停駛
5.5%	8.	買不到船票
28.9%	9.	沒意見
3%	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？

22.6%	1.	公車駕駛
7.7%	2.	交通船行駛
1.9%	3.	公車售票服務
7.2%	4.	船票售票服務
4.4%	5.	租車服務
14.9%	6.	候車設施
1.4%	7.	候船設施
5.8%	8.	交通船貨物託運
34.2%	9.	沒意見
0.3%	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？

12.4%	1.	非常滿意
59%	2.	滿意
27%	3.	普通
1.4%	4.	不滿意
0.3%	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=363		
35.5%	1.	男性
64.5%	2.	女性
S2. 年齡？ n=363		
2.5%	1.	20 歲以下
18.7%	2.	20-39 歲
34.7%	3.	40-59 歲
44.1%	4.	60 歲以上
S3. 教育程度？n=363		
29.8%	1.	國小
12.4%	2.	國中
21.8%	3.	高中(職)
22.3%	4.	大專
4.4%	5.	研究所
9.4%	6.	其他
S4.職業？ n=363		
16.3%		公職人員
12.7%		服務業
4.1%		商業
15.7%		農林漁牧
2.2%		待業
5.2%		學生
43.8%		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	363	8	21	334
總百分比	100.0%	2.2%	5.8%	92%
*性別				
男性	129	3.1%	9.3%	87.6%
女性	234	1.7%	3.8%	94.4%
#年齡				
20 歲以下	9	0%	0%	100%
20-39 歲	68	1.5%	4.4%	94.1%
40-59 歲	126	0.8%	8.7%	90.5%
60 歲(含)以上	160	3.8%	4.4%	91.9%
#教育程度				
國小	108	2.8%	2.8%	94.4%
國中	45	2.2%	6.7%	91.1%
高中(職)	79	2.5%	3.8%	93.7%
大專	81	1.2%	12.3%	86.4%
研究所	16	6.2%	6.2%	87.5%
其他	34	0%	2.9%	97.1%
#職業				
公職人員	59	1.7%	6.8%	91.5%
服務業	46	0%	8.7%	91.3%
商業	15	0%	0%	100%
農林漁牧	57	1.8%	7%	91.2%
待業	8	0%	12.5%	87.5%
學生	19	0%	5.3%	94.7%
其他	159	3.8%	4.4%	91.8%

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	363	336	27
總百分比	100.0%	92.6%	7.4%
*性別			
男性	129	92.4%	7.8%
女性	234	92.7%	7.3%
#年齡			
20 歲以下	9	100%	0%
20-39 歲	68	86.8%	13.2%
40-59 歲	126	95.2%	4.8%
60 歲(含)以上	160	92.5%	7.5%
#教育程度			
國小	108	95.4%	4.6%
國中	45	97.8%	2.2%
高中(職)	79	91.1%	8.9%
大專	81	90.1%	9.9%
研究所	16	81.3%	18.8%
其他	34	91.2%	8.8%
#職業			
公職人員	59	89.8%	10.2%
服務業	46	95.7%	4.3%
商業	15	86.7%	13.3%
農林漁牧	57	93%	7%
待業	8	100%	0%
學生	19	84.2%	15.8%
其他	159	93.7%	6.3%

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	363	80	219	5	1	58
總百分比	100.0%	22%	60.3%	1.4%	0.3%	16%
*性別						
男性	129	20.2%	58.1%	1.6%	0.8%	19.4%
女性	234	23.1%	61.5%	1.3%	0%	14.1%
#年齡						
20 歲以下	9	55.6%	44.4%	0%	0%	0%
20-39 歲	68	20.6%	55.9%	5.9%	0%	17.6%
40-59 歲	126	17.8%	64.3%	0%	0.8%	15.1%
60 歲(含)以上	160	23.8%	58.8%	0.6%	0%	16.9%
#教育程度						
國小	108	24.1%	58.3%	0%	0%	17.6%
國中	45	24.4%	66.7%	0%	0%	8.9%
高中(職)	79	21.5%	60.8%	1.3%	1.3%	15.2%
大專	81	18.5%	60.5%	3.7%	0%	17.3%
研究所	16	12.5%	62.5%	6.3%	0%	18.8%
其他	34	26.5%	55.9%	0%	0%	17.6%
#職業						
公職人員	59	22%	62.7%	3.4%	0%	11.9%
服務業	46	19.6%	55.1%	2.2%	0%	19.6%
商業	15	13.3%	33.3%	0%	6.7%	13.3%
農林漁牧	57	28.1%	61.4%	0%	0%	10.5%
待業	8	12.5%	62.5%	0%	0%	25%
學生	19	36.8%	52.6%	5.3%	0%	5.3%
其他	159	20.1%	59.7%	06. %	0%	19.5%

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	363	45	214	5	1	98
總百分比	100.0%	12.4%	59%	1.4%	0.3%	27%
*性別						
男性	129	13.2%	57.4%	0.8%	0.8%	27.9%
女性	234	12%	59.8%	1.7%	0%	26.5%
#年齡						
20 歲以下	9	11.1%	66.7%	0%	11.1%	11.1%
20-39 歲	68	13.2%	51.5%	2.9%	0%	32.4%
40-59 歲	126	9.5%	58.7%	0.8%	0%	31%
60 歲(含)以上	160	14.3%	61.9%	1.3%	0%	22.5%
#教育程度						
國小	108	14.8%	60.2%	0.9%	0%	24.1%
國中	45	13.3%	66.7%	0%	0%	15.6%
高中(職)	79	12.7%	69.6%	2.5%	0%	27.8%
大專	81	11.1%	51.9%	2.5%	1.2%	33.3%
研究所	16	6.3%	43.8%	0%	0%	50%
其他	34	8.8%	67.6%	0%	0%	23.5%
#職業						
公職人員	59	17%	47.5%	1.7%	0%	33.9%
服務業	46	6.5%	54.3%	0%	0%	39.1%
41 商業	15	6.7%	80%	0%	0%	13.3%
農林漁牧	57	14%	64.9%	0%	0%	21.1%
待業	8	0%	75%	0%	0%	25%
學生	19	15.8%	57.9%	5.3%	5.3%	15.8%
其他	159	12.6%	59.7%	1.9%	0%	25.8%

註：請參考原始問卷 Q9