

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

為調查澎湖縣政府公共車船管理處（下稱本處）廉政與為民服務現況，依據民眾反映意見，瞭解施政缺失及興革意見，作為提昇廉政與為民服務績效之參考。

參、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、抽樣方式：以隨機抽選本縣 16 至 60 歲與本處有業務往來或搭船之民眾，樣本總數定為 100 人，以「澎湖縣政府公共車船管理處 104 年度廉政暨為民服務調查問卷」實施問卷調查。

三、調查時間：自 104 年 9 月 5 日至 104 年 9 月 25 日止。

四、訪問方式：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 100 份。

（二）回收樣本數：計回收問卷 100 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，進行資料審核，檢視作答內容是否有遺漏、錯誤情形，再將審核後之有效問卷逐題過錄，分析方法採百分比分配，另以圖、表、文字逐項列述。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

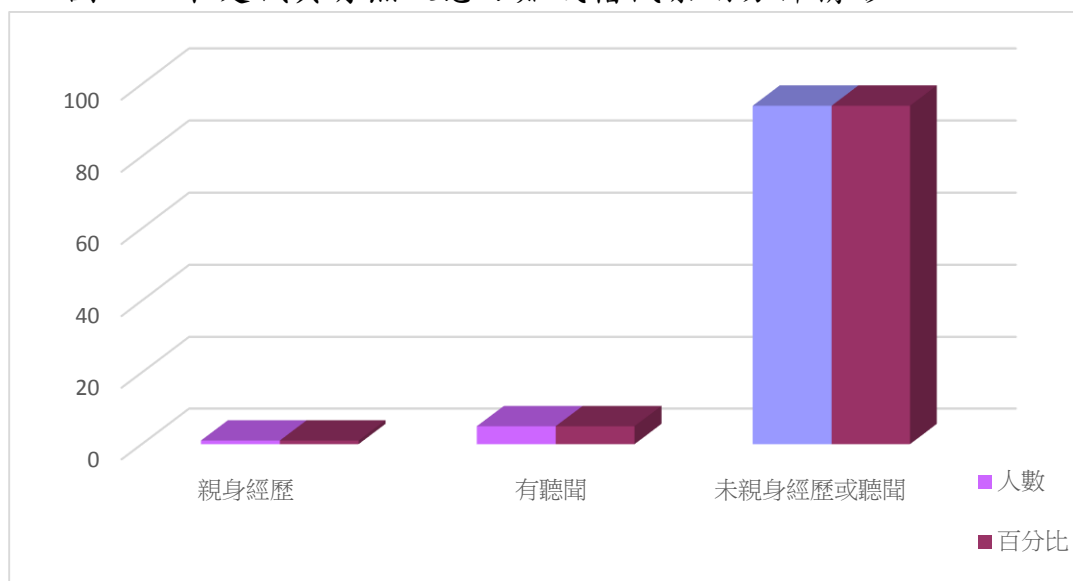
一、請問您是否曾親身經歷或聽聞本處人員有故意刁難或藉機索賄等情事？

表一：本處職員有無故意刁難或藉機索賄之人數及百分比

故意刁難或藉機索賄	人數	百分比
-----------	----	-----

親身經歷	1	1
有聽聞	5	5
未親身經歷或聽聞	94	94
合 計	100	100

圖一：本處職員有無故意刁難或藉機索賄分佈情形



分析與解釋：

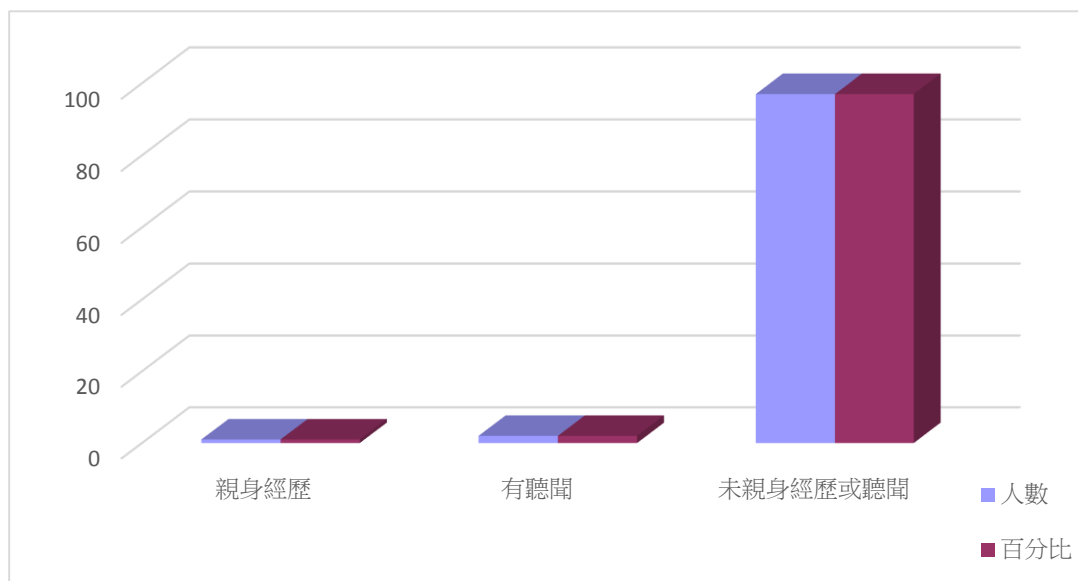
在 100 個有效樣本中，有 94% 民眾未親身經歷或聽聞 本處職員有故意刁難或藉機索賄之情形，有 1% 民眾親身經歷，有 5% 民眾聽聞過，依上述數據知道本處員工廉潔度極高，本處政風室仍將持續稽核本處各項易滋弊端業務，以發掘弊端所在，防範故意刁難或藉機索賄不法情事發生。

二、請問您是否曾親身經歷或聽聞本處職員接受請託關說、餽贈、招待嗎？

表二：本處職員有無接受請託關說、餽贈、招待人數及百分比

有無接受請託關說、餽贈、招待	人數	百分比
親身經歷	1	1
有聽聞	2	2
未親身經歷或聽聞	97	97
合計	100	100

圖二：本處職員有無接受請託關說、餽贈、招待分佈情形



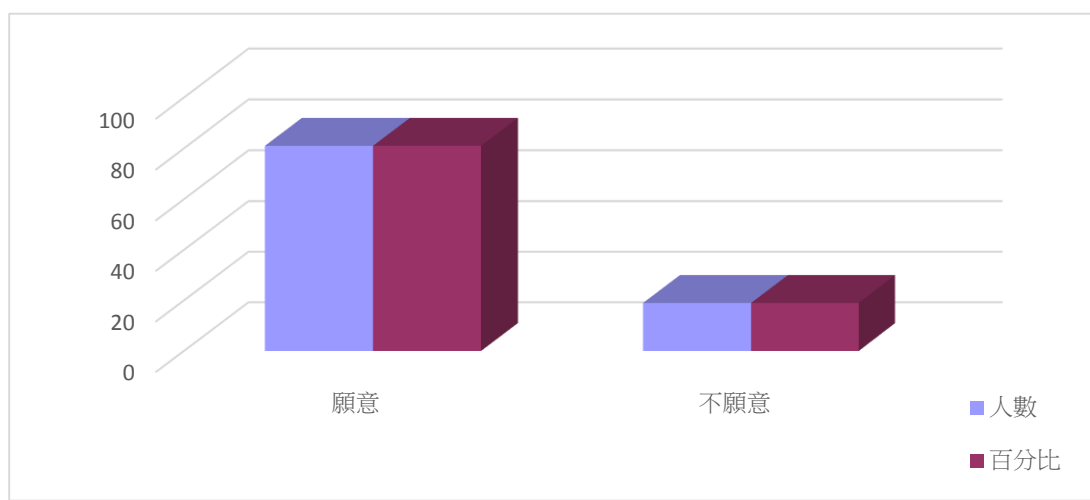
分析與解釋：在 100 個有效樣本中，97%民眾未親身經歷或聽聞本處職員有接受請託關說、餽贈、招待之情形，有 2%民眾聽聞過，有 1%民眾親身經歷過。依上述數據知道本處員工多能廉潔自持，本處政風室仍將持續宣導公務員廉政倫理規範及飲宴應酬登錄規定，以增進民眾之信賴感。

三、請問您乘坐本處車船或至洽辦業務時，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？

表三：願意向本處政風單位提出申訴或檢舉之人數及百分比

願意提出申訴或檢舉	人數	百分比
願意	81	81
不願意	19	19
合計	100	100

圖三：願意向本處政風單位提出申訴或檢舉分佈情形



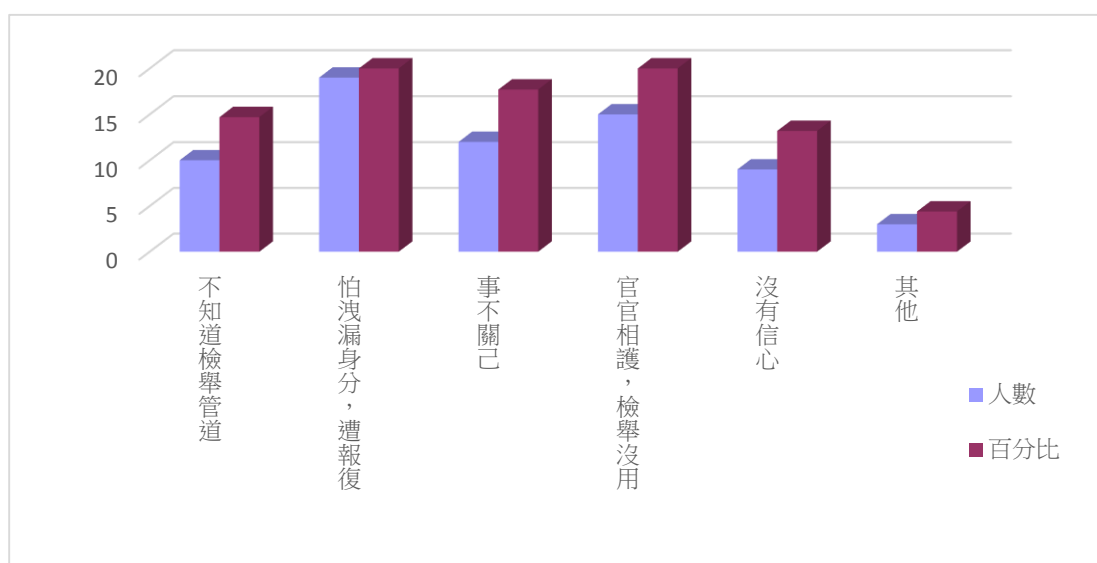
分析與解釋：在 100 個有效樣本中，搭乘本處車船或洽辦業務時，如權益受損或遇有承辦人員藉機刁難索賄涉及貪瀆不法情事時，是否會向本處政風單位提出申訴或檢舉，有 81% 民眾表示願意，有 19% 民眾表示不願意，依上述數據知道，大部分的民眾對於涉及違法貪瀆及公務員未依法行政情形，多表示不能容忍，會出面檢舉，故本處員工必須廉潔自持，以增進民眾之信賴。

四、承上題，請問您不願意檢舉、申訴的最主要原因是什麼？

表四：不願意檢舉、申訴最主要原因之人數及百分比

不願意檢舉申訴原因	人數	百分比
不知道檢舉管道	10	14.7
怕洩漏身分，遭報復	19	28.0
事不關己	12	17.7
官官相護，檢舉沒用	15	22.0
沒有信心	9	13.2
其他	3	4.4
合計	68	100

圖四：不願意檢舉、申訴的最主要原因分佈情形



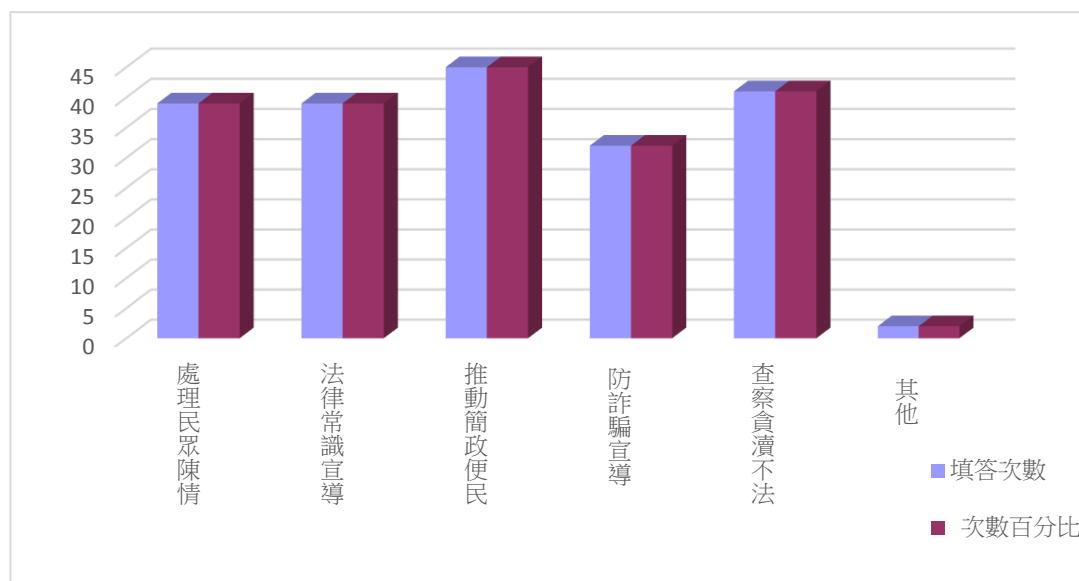
分析與解釋：在 100 個有效樣本中，受訪者不願意提出檢舉之主要原因有 14.7% 表示不知道檢舉管道；28% 怕洩漏身分，遭報復；17.7% 表示事不關己；22% 表示官官相護，檢舉沒用；13.2% 表示沒有信心；其他 4.4%，因檢舉貪瀆事涉敏感，且部分與個人權益有關，檢舉人多所顧忌，故有近 3 成之民眾怕洩漏身分遭報復，有近 2 成之民眾表示事不關己，有 1 成多民眾不知道檢舉管道，基此，政風機構須在檢舉人保護部分更加慎重與周全，才能鼓勵民眾勇於檢舉。

五、您認為本處政風單位可加強哪些廉政服務事項？(複選)

表五：本處政風單位可加強哪些廉政服務事項人數及百分比

廉政服務事項	填答次數	次數百分比
處理民眾陳情	39	39
法律常識宣導	39	39
推動簡政便民	45	45
防詐騙宣導	32	32
查察貪瀆不法	41	41
其他	2	2
合計	198	100

圖五：本處政風單位可加強哪些廉政服務事項分佈情形



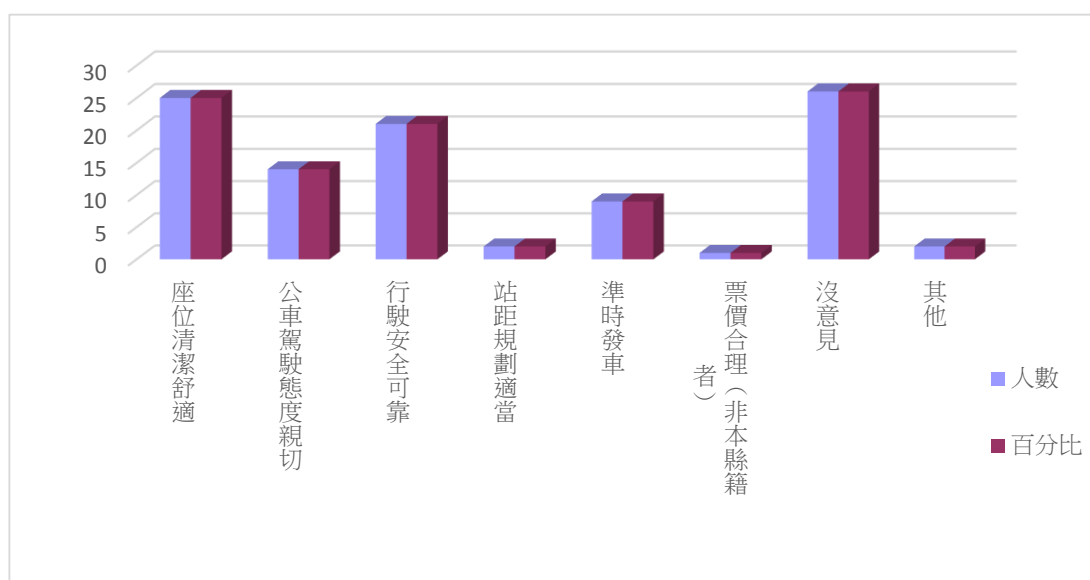
分析與解釋：在 100 件有效樣本中，民眾認為政風室應加強之工作項目中以推動簡政便民為最多，佔 45 次，其次為查察貪瀆不法，佔 41 次，處理民眾陳情與法律常識宣導，均佔 39 次，防詐騙宣導佔 32 次。從以上數據顯示，民眾希望政風機構在機關內，能督促業務單位推動簡化各項作業流程，並能兼顧檢肅貪瀆與法律常識宣導，在機關內形成一股安定力量。

六、當您乘坐本處公車時，最滿意的項目為何？

表六：乘坐本處公車時最滿意項目之人數及百分比

乘坐公車最滿意項目	人數	百分比
座位清潔舒適	25	25
公車駕駛態度親切	14	14
行駛安全可靠	21	21
站距規劃適當	2	2
準時發車	9	9
票價合理（非本縣籍者）	1	1
沒意見	26	26
其他	2	2
合計	100	100

圖六：乘坐本處公車最滿意項目分佈情形

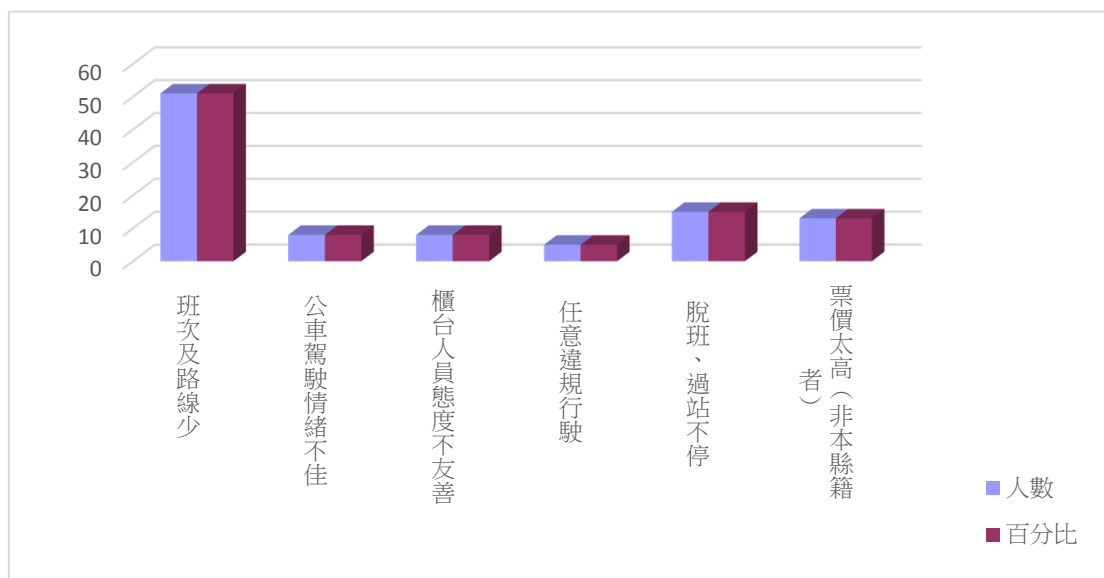


分析與解釋：在 100 個有效樣本中，有 25% 民眾認為搭乘公車最滿意的是交通工具清潔舒適，14% 認為公車駕駛態度親切，21% 認為行駛安全可靠，9% 認為準時發車，2% 認為站距規劃適當，1% 認為票價合理，其他佔 2%，沒意見佔 26%。整體而言，民眾對本處公車最滿意項目以交通工具清潔舒適及行駛安全可靠居多，公車駕駛態度也受到民眾的注意。七、當您乘坐本處公車時，最不滿意的項目為何？

表七：乘坐本處公車最不滿意項目之人數及百分比

乘坐公車最不滿意項目	人數	百分比
班次及路線少	51	51
公車駕駛情緒不佳	8	8
櫃台人員態度不友善	8	8
任意違規行駛	5	5
脫班、過站不停	15	15
票價太高（非本縣籍者）	13	13
合 計	100	100

圖七：乘坐本處公車最不滿意項目分佈情形



分析與解釋：100 件有效樣本分布中，有 51% 民眾認為搭乘公車最不滿意項目是班次及路線少，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，必須通盤考量；脫班，過站不停佔 15%，票價太高佔 13%，公車駕駛情緒不佳及櫃台人員態度不友善各 8%，因

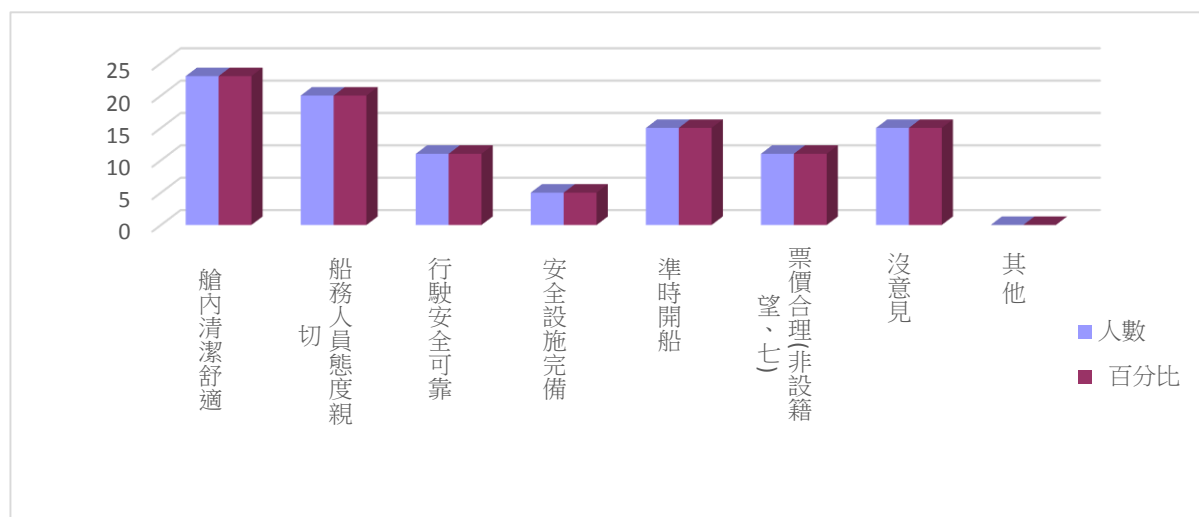
本縣公車乘客多為老弱，行動較遲緩，導致部分駕駛微詞，有賴適時實施行車教育訓練，養成以客為尊之服務態度；任意違規行駛占 5%，整體而言，民眾對乘坐本處公車最不滿意之原因以班次、路線少，脫班、過站不停、公車駕駛情緒不佳及櫃台人員態度不友善居多。

八、請問您搭乘本處交通船時，最滿意的項目為何？

表八：搭乘本處交通船最滿意項目之人數及百分比

乘坐交通船最滿意項目	人數	百分比
艙內清潔舒適	23	23
船務人員態度親切	20	20
行駛安全可靠	11	11
安全設施完備	5	5
準時開船	15	15
票價合理(非設籍望安、七美)	11	11
沒意見	15	15
其 他	0	0
合 計	100	100

圖八：搭乘本處交通船最滿意項目分佈情形



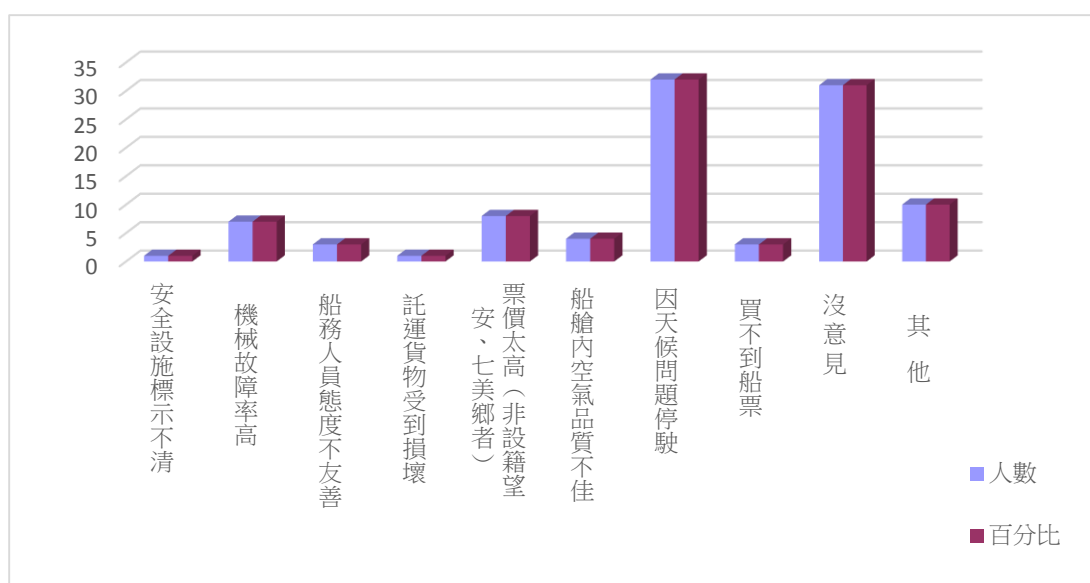
分析與解釋：在 100 件有效樣本分布中，23%受訪者認為艙內清潔舒適為最滿意項目；20%民眾認為船務人員態度親切；準時開船佔 15%；行駛安全可靠及票價合理均為佔 15%；安全設施完備佔 5%。整體而言，民眾對交通船感到最滿意的項目以艙內清潔舒適、船務人員態度親切、準時開船及行駛安全可靠為前提，本處今年汰換老舊交通船恆安 1 號，添購 1 艘新交通船南海之星 2 號，在船艙座位舒適度及載客人數上均優於舊交通船，對南海運輸增添一大助力。

九、請問您搭乘本處交通船時，最不滿意的項目有那項？

表九：搭乘本處交通船最不滿意項目之人數及百分比

搭乘交通船最不滿意項目	人數	百分比
安全設施標示不清	1	1
機械故障率高	7	7
船務人員態度不友善	3	3
託運貨物受到損壞	1	1
票價太高（非設籍望安、七美鄉者）	8	8
船艙內空氣品質不佳	4	4
因天候問題停駛	32	32
買不到船票	3	3
沒意見	31	31
其他	10	10
合計	100	100

圖九：搭乘本處交通船最不滿意項目分佈情形



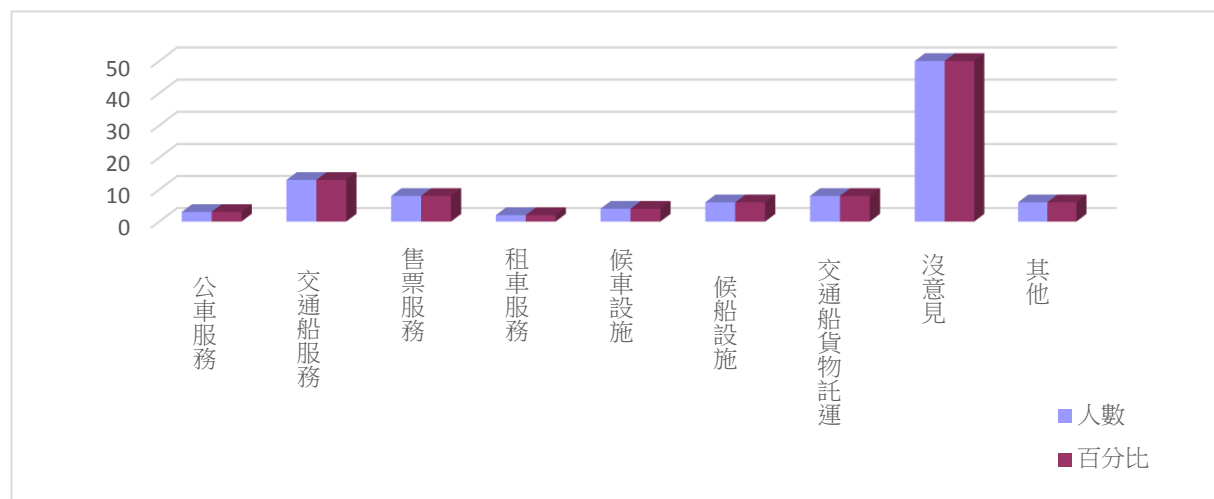
分析與解釋：在 100 件有效樣本分布中，搭乘本處交通船，最不滿意的以因天候問題停駛最高，佔 32%，其次為票價太高（外縣籍民眾）佔 8%、機械故障率高佔 7%，船艙內空氣品質不佳佔 7%，買不到船票（多為外縣籍遊客）與船務人員態度不友善均佔 3%，其他佔 10%，沒意見佔 31%。因天候問題停駛 1 項，歷年來均屬民眾所詬病及注意之事項，在舊交通船一恆安 1 號尚未汰換前，只有 1 艘南海之星可供正常行駛，本處須考量船隻安全及調度，因南海之星 2 號交通船之加入，停航問題可獲得紓解；買不到船票情形，因舊交通船載客人數有限，本處視情形協調民間遊艇輸運遊客，目前本處新購南海之星 2 號載客人數增加，並配合實施電腦作業售票，乘客等候的時間將可獲得改善。

十、請問您認為本處最需要加強改善之服務項目為何？

表十、本處最需要加強改善服務項目之人數及百分比

最需要加強改善項目	人數	百分比
公車服務	3	3
交通船服務	13	13
售票服務	8	8
租車服務	2	2
候車設施	4	4
候船設施	6	6
交通船貨物託運	8	8
沒意見	50	50
其他	6	6
合計	100	100

圖十、本處最需要加強改善服務項目分佈情形



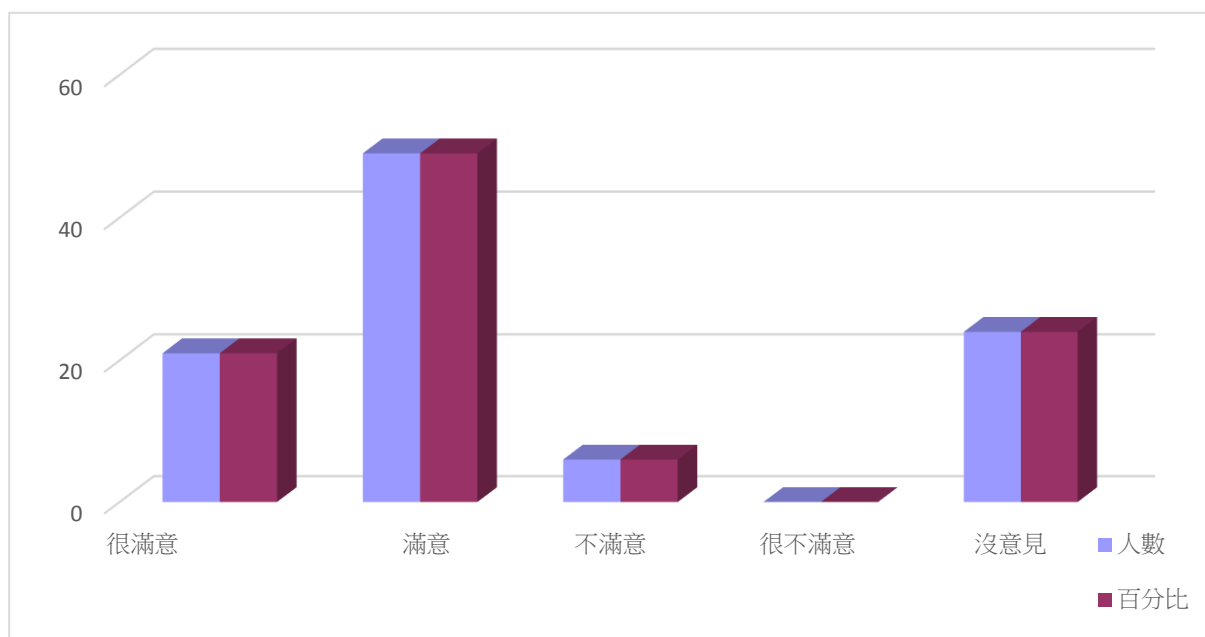
分析與解釋：在 100 件有效樣本分布中，13%認為交通船服務須加強改善；有 8%的受訪民眾認為本處售票服務及交通船貨物託運須加強改善，6%認為候船環境須加強改善，4%認為候車環境須加強改善，2%認為租車服務須加強改善，沒意見佔 50%，本縣民風較為保守，民眾對於尋常、不反對事項之看法多以沒意見表示居多；其他佔 6%。綜上所述，民眾認為交通船服務、交通船貨物託運及售票服務為本處最需加強改善之項目，其次為候車設施、公車服務及租車服務。

十一、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？

表十一、本處車船整體服務暨職工服務品質滿意人數百分比

整體服務暨服務品質	人數	百分比
很滿意	21	21
滿意	49	49
不滿意	6	6
很不滿意	0	0
沒意見	24	24
合計	100	100

圖十一、本處車船整體服務暨職工服務品質分佈情形



分析與解釋：在 100 件有效樣本分布中，有 21% 的受訪民眾對本處 1 年來之服務品質感到很滿意，有 49% 感到滿意，有 6% 認為不滿意，24% 表示沒意見。綜上所述，有 70% 的民眾對本處服務品質感到滿意，顯示本處之服務品質受到肯定。

十二、若台端對本處施政現況有其他寶貴意見或建議，請簡

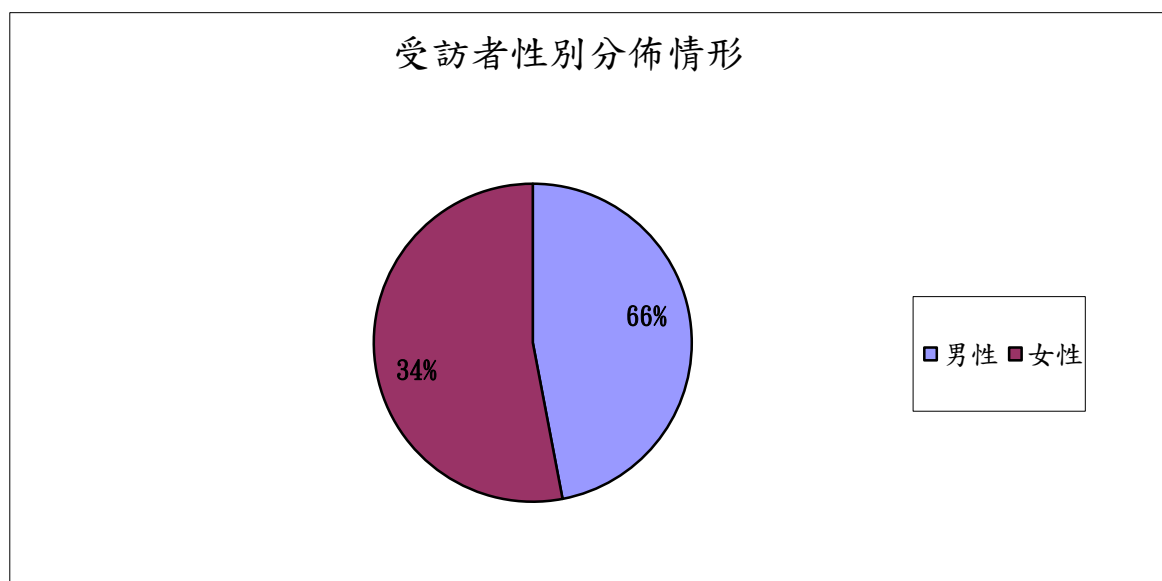
1. 有人抽菸。
2. 常常坐不到船。
3. 交通船故障率高。
4. 周一因天候關係時常停駛。
5. 冬天時常停駛，應予以改善。
6. 服務人員態度非常親切，很棒！
7. 天候狀況正常卻停駛，人員危機處理應對不好。
8. 可開放有限的網路訂位，以利住家較遠的民眾。
9. 交通船 4 元票價，有些人會把坐船當旅遊遊玩，對政府財政無益處。
10. 七美售票處應重新規劃，路線太擁擠，大伙擠成一團，刮風下雨造成困擾。
11. 學生專船時間應依氣候決定開不開，而不是只有三個月時間，這樣才是改善離島交通。

伍、受訪者基本資料綜合分析

表十二之一：受訪者性別分佈及百分比

性別	人數	百分比
男	66	66
女	34	34
合計	100	100

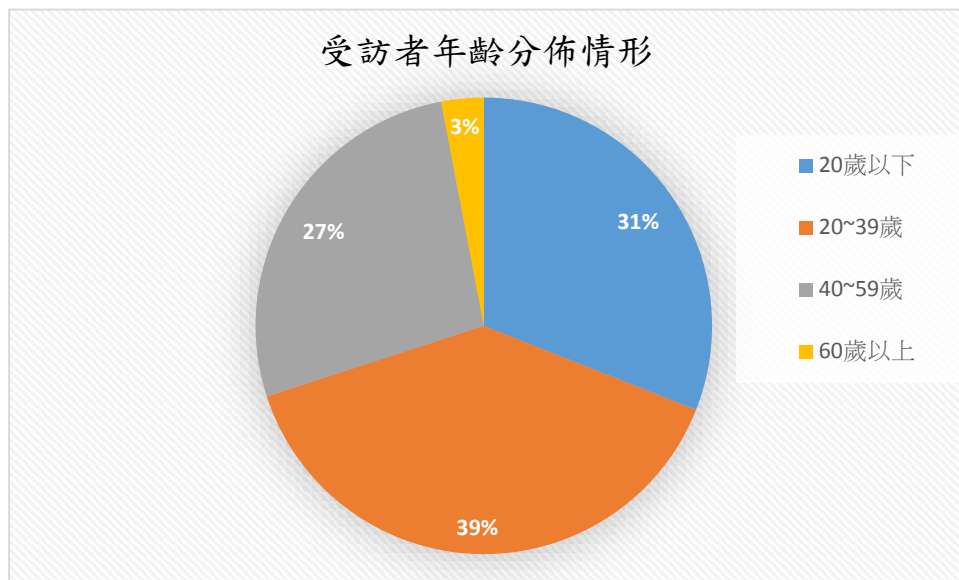
圖十二之一：受訪者性別分佈情形



十二之二：受訪者年齡分佈及百分比

年 齡	人 數	百分比
20 歲以下	31	31
20~39 歲	39	39
40~59 歲	27	27
60 歲以上	3	3
合 計	100	100

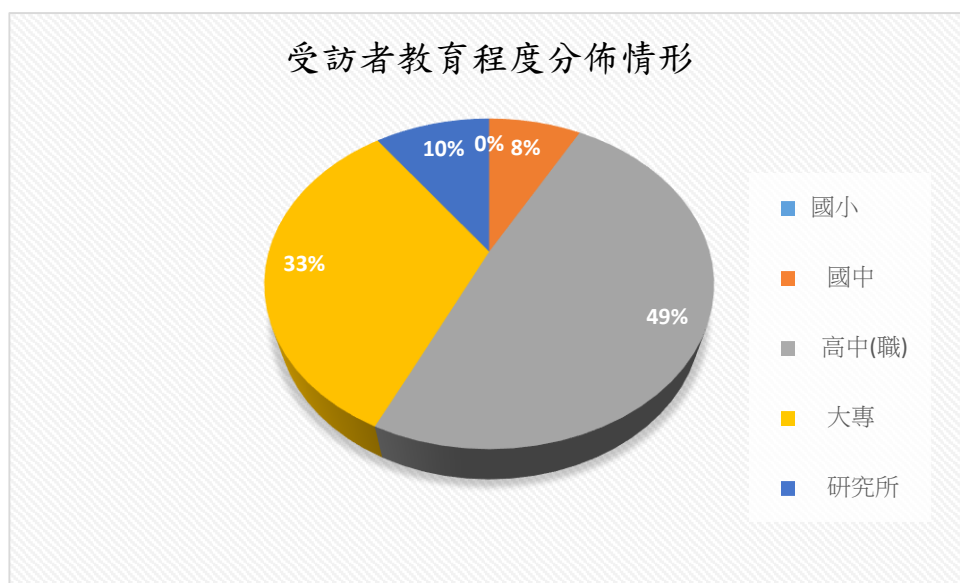
圖十二之二受訪者年齡分佈情形



表十二之三：受訪者教育程度分佈及百分比

教育程度	人數	百分比
國小	0	0
國中	8	8
高中(職)	49	49
大專	33	33
研究所	10	10
合 計	100	100

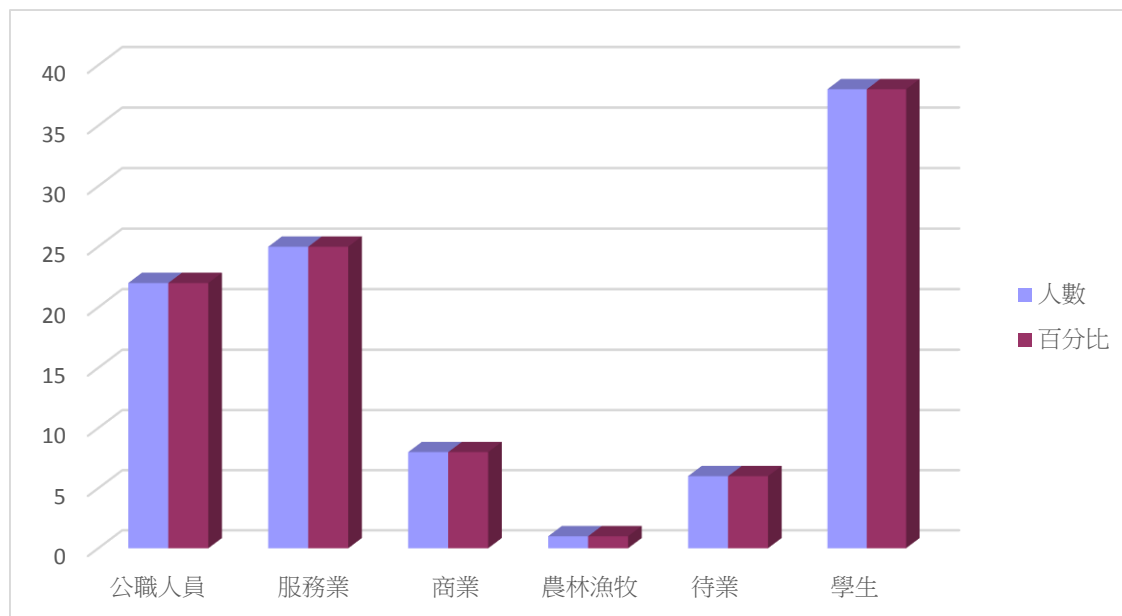
圖十二之三：受訪者教育程度分布情形



表十二之四：受訪者職業分佈及百分比

職業	人數	百分比
公職人員	22	22
服務業	25	25
商業	8	8
農林漁牧	1	1
待業	6	6
學生	38	38
合計	100	100

圖十二之四：受訪者職業分佈情形



陸、結論

- (一) 94%民眾未親身經歷或聽聞本處職員有故意刁難或藉機索賄之情形，1%民眾親身經歷故意刁難或藉機索賄，5%民眾聽說過，依上述數據知道本處員工廉潔度高，本處政風室仍將持續稽核本處各項易滋弊端業務與探訪民意。
- (二) 97%民眾未親身經歷或聽聞本處職員接受請託關說、餽贈、招待情形，有2%民眾聽說過，1%民眾親身經歷，依上述數據知道本處員工多能廉潔自持，本處政風室仍將持續宣導公務員廉政倫理規範及飲宴、應酬登錄規定。
- (三) 對於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，81%願意向本處政風單位提出申訴或檢舉，有19%民眾表示不願意，依上述數據知道，大部分的民眾對於涉及違法貪瀆及公務員未依法行政情形，多表示不能容忍，會出面檢舉，故本處員工必須廉潔自持，以增進民眾之信賴。
- (四) 受訪者不願意提出檢舉主要原因有14.7%表示不知道檢舉管道；28%怕洩漏身分，遭報復；17.7%表示事不關己；22%表示官官相護，檢舉沒用；13.2%表示沒有信心；其他4.4%，有近3成之民眾怕洩漏身分遭報復，有近2成之民眾表示事不關己，有2成多民眾表示官官相護，有1成多民眾不知道檢舉管道，政風機構須在檢舉人保護部分更加慎重與周全，才能鼓勵民眾勇於檢舉。

- (五) 民眾認為政風室應加強之工作項目，以推動簡政便民為最多，佔 45 次，其次為查察貪瀆不法，佔 41 次，處理民眾陳情與法律常識宣導，均佔 39 次，防詐騙宣導佔 32 次。從以上數據顯示，民眾希望政風機構在機關內，能督促業務單位推動簡化各項作業流程，並能兼顧檢肅貪瀆與法律常識宣導。
- (六) 有 25% 民眾認為搭乘公車最滿意的是交通工具清潔舒適，14% 認為公車駕駛態度親切，21% 認為行駛安全可靠，9% 認為準時發車，2% 認為站距規劃適當，沒意見佔 26%。整體而言，民眾對本處公車最滿意項目以交通工具清潔舒適及行駛安全可靠居多，公車駕駛服務態度也受到民眾的注意。
- (七) 有 51% 民眾認為搭乘公車最不滿意項目是班次及路線少，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，必須通盤考量；脫班，過站不停佔 15%，票價太高佔 13%，公車駕駛情緒不佳及櫃台人員態度不友善各 8%，因本縣公車乘客多為老弱，行動較遲緩，導致部分駕駛微詞，有賴適時實施行車教育訓練，養成以客為尊之服務態度；任意違規行駛佔 5%，整體而言，民眾乘坐公車最不滿意之項目以班次、路線少，脫班、過站不停、公車駕駛情緒不佳及櫃台人員態度不友善居多。
- (八) 有 23% 受訪者認為乘坐交通船以艙內清潔舒適為最滿意項目；20% 民眾認為認為船務人員態度親切；準時開船佔 15%；行駛安全可靠及票價合理均為佔 15%；安全設施完備佔 5%。整體而言，民眾對交通船感到最滿意的項目以艙內清潔舒適、船務人員態度親切、準時開船及行駛安全可靠為前提，本處今年汰換老舊交通船恆安 1 號，添購 1 艘新交通船南海之星 2 號，在船艙座位舒適度及載客人數上均優於舊交通船，將對南海運輸增添一大助力。
- (九) 搭乘本處交通船，最不满意的以因天候問題停駛最高，佔 32%，其次為票價太高（外縣籍民眾）佔 8%、機械故障率高佔 7%，船艙內空氣品質不佳佔 7%，買不到船票（多為外縣籍遊客）與船務人員態度不友善均佔 3%，其他佔 10%，沒意見佔 31%。天候問題停駛 1 項，歷年來均屬民眾詬病及注意之事項，在舊交通船恆安 1 號尚未汰換前，本處只有一艘南海之星可供正常行駛，須考量船隻安全及調度，南海之星 2 號交通船之加入，停航問題可獲得紓解；買不到船票情形，因舊交通船載客人數有限，本處視情形協調民間遊艇輸運遊客，目前本處新購南海之星 2 號載客人數增加，並配合實施電腦售票，乘客等候

時間將可獲得改善。

- (十)在本處最需要加強改善服務項目中，13%認為交通船服務須加強改善；有 8%的受訪民眾認為本處售票服務及交通船貨物託運須加強改善，6%認為候船環境須加強改善，4%認為候車環境須加強改善，2%認為租車服務須加強改善，沒意見佔 50%，其他佔 6%。綜上所述，民眾認為交通船服務、交通船貨物託運及售票服務為本處最需加強改善之項目，其次為候車設施、公車服務及租車服務。
- (十一)有 21%的受訪民眾對本處 1 年來之整體服務品質感到很滿意，有 49%感到滿意，有 6%認為不滿意，24%表示沒意見。綜上所述，有 70%的民眾對本處服務品質感到滿意，顯示本處之服務品質受到肯定。
- (十二)對於受訪民眾口述方式提供意見如下：1.有人抽菸。2.常常坐不到船。3.交通船故障率高。4.周一因天候關係時常停駛。5.冬天時常停駛，應予以改善。6.服務人員態度非常親切，很棒！7.天候狀況正常卻停駛，人員危機處理應對不好。8.可開放有限的網路訂位，以利住家較遠的民眾。9.交通船 4 元票價，有些人會把坐船當旅遊遊玩，對政府財政無益處。10.七美售票處應重新規劃，路線太擁擠，大伙擠成一團，刮風下雨造成困擾。11.學生專船時間應依氣候決定開不開，而不是只有三個月時間，這樣才是改善離島交通。以上受訪者提供之寶貴意見，須會請業務單位參考改善，才能有效彰顯本處為民服務施政績效。

柒、結語

問卷調查為瞭解問題及策進未來目標使用之工具，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、物力等限制，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廉政及為民服務形象，使本次問卷調查發揮應有功能。