

目錄

第一章 計畫概述	1
1.1 計畫目標	1
1.2 計畫範圍	1
1.3 主要工作內容	2
1.4 109 年度計畫執行課題	3
1.5 工作流程	5
第二章 工作執行計畫	7
2.1 指標內容及配分說明	7
2.2 資料蒐集方法	24
2.2.1 書面資料查核	25
2.2.2 場站調查	26
2.2.3 隨車調查	27
2.2.4 問卷調查	29
2.2.5 站位調查	30
2.3 抽樣方法說明	31
2.4 訪員招募	32
2.5 調查及滿意度問卷設計	33
2.5.1 調查問卷	33
2.5.2 滿意度問卷	34
第三章 評鑑結果與分析	36
3.1 公司別調查項目評鑑結果	36
3.2 路線別調查結果	49
3.3 評鑑缺失項目及改善方案	54
3.3.1 歷年缺失項目	54
3.3.2 評鑑缺失項目	56
3.3.3 評鑑缺失改善方案	57
3.4 評鑑成績彙整	59
3.5 評鑑等第評等結果	60
3.6 本年度與前年度評鑑結果比較	61
第四章 公車乘客族群問卷分析	64
4.1 基本分析	64
4.2 旅運行為分析	67
4.3 乘客搭乘經驗	69
第五章 非公車乘客族群問卷分析	79

5.1 個人基本資料.....	79
5.2 旅運特性.....	82
5.3 受訪者滿意度.....	88
第六章 台灣好行問卷分析.....	92
6.1 基本資料.....	92
6.2 旅遊決策與行為.....	98
6.3 乘客重要性及滿意度調查.....	104
6.3.1 乘客重要性分析.....	104
6.3.2 乘客滿意度分析.....	106
第七章 結論與建議.....	108
7.1 結論.....	108
7.2 建議.....	110
7.2.1 指標項目建議.....	110
7.2.2 營運面建議.....	110

圖目錄

圖 1.5- 1 計畫流程圖	6
圖 2.1- 1 服務指標評鑑觀念層次架構	8
圖 2.1- 2 108 年度評鑑站牌毀損示意圖	10
圖 2.2- 1 評鑑架構圖	24
圖 2.2- 3 場站調查流程圖	26
圖 2.2- 4 隨車調查流程圖	28
圖 2.2- 5 問卷調查流程圖	29
圖 2.5- 1 服務重要性與滿意度	35
圖 3.2-1 站牌磨損示意圖	52
圖 3.2-2 站牌龜裂示意圖	52
圖 3.2-3 站牌髒汙示意圖	53
圖 4.1-1 乘客性別統計圖	64
圖 4.1-2 乘客年齡統計圖	65
圖 4.1-3 乘客職業統計圖	66
圖 4.2-1 乘客搭乘行為統計圖	67
圖 4.2-2 乘客等候時間統計圖	68
圖 4.2-3 乘客旅次目的統計圖	69
圖 4.3-1 班車到站準點性統計圖	70
圖 4.3-2 班車是否有過站不停統計圖	71
圖 4.3-3 駕駛平穩性統計圖	72
圖 4.3-4 拒載老弱婦孺統計圖	73
圖 4.3-5 駕駛員遵循路線指示統計圖	74
圖 4.3-6 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計圖	75
圖 4.3-7 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計圖	75
圖 4.3-8 駕駛員車門關妥才開車之統計圖	76
圖 4.3-9 駕駛員等車停妥後才開車門之統計圖	77
圖 4.3-10 主動服務行動不便乘客之統計圖	77

圖 4.3-11 駕駛員服裝儀容之統計圖	78
圖 5.1-1 受訪者性別統計圖	79
圖 5.1-2 受訪者年齡統計圖	80
圖 5.1-3 受訪者職業統計圖	81
圖 5.1-4 受訪者收入統計圖	82
圖 5.2-1 受訪者旅次目的統計圖	83
圖 5.2-2 受訪者使用運具統計圖	84
圖 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計圖	85
圖 5.2-4 受訪者同行人數統計圖	86
圖 5.2-5 使用目前運具原因之統計圖	87
圖 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計圖	88
圖 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計圖	89
圖 6.1-1 受訪者性別統計圖	92
圖 6.1-2 受訪者年齡統計圖	93
圖 6.1-3 受訪者教育程度統計圖	94
圖 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計圖	95
圖 6.1-5 受訪者所得收入統計圖	96
圖 6.1-6 受訪者職業統計圖	97
圖 6.1-7 受訪者居住縣市統計圖	98
圖 6.2-1 搭乘路線統計圖	99
圖 6.2-2 轉乘交通工具統計圖	100
圖 6.2-3 資訊管道統計圖	101
圖 6.2-4 旅遊目的統計圖	102
圖 6.2-5 旅遊方式統計圖	103
圖 6.2-6 旅遊同伴人數(不含本人)統計圖	104

表目錄

表 1.2- 1 評鑑路線表	2
表 1.3- 1 評鑑列等表	3
表 1.4- 1 連江縣公共汽車管理處 107-108 年評分結果	3
表 2.1- 1 乘客搭乘行為及關注項目	8
表 2.1- 2 評鑑指標配分	11
表 2.1- 3 評鑑指標表	14
圖 2.2- 2 書面資料查核流程圖	25
表 2.2- 1 書面資料查核評鑑指標	25
表 2.2- 2 場站調查評鑑指標	27
表 2.2- 3 隨車調查評鑑指標	28
表 2.2- 4 問卷調查評鑑指標	30
圖 2.2- 6 問卷調查流程圖	30
表 2.2- 5 站位調查評鑑指標	30
表 2.3- 1 隨車調查抽樣班次數	31
表 2.3- 2 調查問卷數	32
表 3.1-1 公司別評鑑指標項目與配分	36
表 3.1-2 「A2 場站空間」指標得分計算結果	38
表 3.1-3 「A3 場站檢查」指標得分計算結果	39
表 3.1-4 連江縣公共汽車管理處南竿站現有公車輛	39
表 3.1-5 「B1 車齡比率」得分細項	40
表 3.1-6 「B4 車輛環保品質」指標得分計算結果	40
表 3.1-7 「B5 行車肇事率」指標得分計算結果	40
表 3.1-8 「D1-1 設置坡道或輪椅升降設備」指標得分計算結果	41
表 3.1-9 「D1-2 人行通道寬度」指標得分計算結果	41
表 3.1-10 「D1-3 無障礙廁所功能正常」指標得分計算結果	41
表 3.1-11 「D1-4 無障礙坡道、廁所標示清楚」指標得分計算結果	42
表 3.1-12 「D1-5 站牌設計符合通用化概念」指標得分計算結果	42

表 3.1-13 「D2-1 訂定無障礙服務流程」指標得分計算結果.....	45
表 3.1-14 「D2-3 無障礙設施使用及服務訓練」指標得分計算結果	45
表 3.1-15 「D3-1 無障礙車輛購置」指標得分計算結果.....	46
表 3.1-16 「D3-2 無障礙車輛路線及班次公告」指標得分計算結果	46
表 3.1-17 「E1-行車事故通報與處理」指標得分計算結果.....	47
表 3.1-18 「E2 重大違規」指標得分計算結果.....	47
表 3.1-19 「E3 行車記錄器設置及超速抽查」指標得分計算結果 ...	47
表 3.1-20 「E4 公司網站資訊及民眾申訴處理」指標得分計算結果	48
表 3.1-21 「E5 教育訓練」指標得分計算結果.....	48
表 3.1-22 「E6 政策配合」指標得分計算結果.....	48
表 3.1-23 公司別指標得分計算結果.....	49
表 3.2-1 評鑑指標配分.....	50
表 3.2-2 路線別指標得分計算結果.....	51
表 3.3-1 歷年評鑑缺失項目.....	55
表 3.3-2 連江縣市區公車營運與服務評鑑缺失項目表.....	56
表 3.4-1 連江縣市區公車營運與服務評鑑成績.....	59
表 3.5-1 評鑑等第表.....	60
表 3.5-2 109 連江縣公車評鑑等第.....	60
表 3.6-1 本年度與前年度評鑑結果比較表.....	62
4.1-1 乘客性別統計表.....	64
表 4.1-2 乘客年齡統計表.....	65
表 4.1-3 乘客職業統計表.....	66
表 4.2-1 乘客搭乘行為統計表.....	67
表 4.2-2 乘客等候時間統計表.....	68
表 4.2-3 乘客旅次目的統計表.....	69
表 4.3-1 班車到站準點性統計表.....	70
表 4.3-2 班車是否有過站不停統計表.....	70
表 4.3-3 駕駛平穩性統計表.....	71
表 4.3-4 拒載老弱婦孺統計表.....	72

表 4.3-5 駕駛員遵循路線指示統計表	73
表 4.3-6 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計表	74
表 4.3-7 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計表	75
表 4.3-8 駕駛員車門關妥才開車之統計表	76
表 4.3-9 駕駛員等車停妥後才開車門之統計表	76
表 4.3-10 主動服務行動不便乘客之統計表	77
表 4.3-11 駕駛員服裝儀容之統計表	78
表 5.1-1 受訪者性別統計表	79
表 5.1-2 受訪者年齡統計表	80
表 5.1-3 受訪者職業統計表	81
表 5.1-4 受訪者收入統計表	82
表 5.2-1 受訪者旅次目的統計表	83
表 5.2-2 受訪者使用運具統計表	83
表 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計表	84
表 5.2-4 受訪者同行人數統計表	85
表 5.2-5 使用目前運具原因之統計表	86
表 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計表	87
表 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計表	88
表 5.3-2 不滿意原因之統計表	89
表 5.3-3 提高搭乘意願原因統計表	90
表 5.3-4 現有公車需改善項目統計表	91
表 6.1-1 受訪者性別統計表	92
表 6.1-2 受訪者年齡統計表	93
表 6.1-3 受訪者教育程度統計表	94
表 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計表	94
表 6.1-5 受訪者所得收入統計表	95
表 6.1-6 受訪者職業統計表	96
表 6.1-7 受訪者居住縣市統計表	97
表 6.2-1 搭乘路線統計表	98

表 6.2-2 轉乘交通工具統計表	99
表 6.2-3 資訊管道統計表	100
表 6.2-4 旅遊目的統計表	101
表 6.2-5 旅遊方式統計表	102
表 6.2-6 旅遊同伴人數(不含本人)統計表	103
表 6.3-1 評估項目之重要性統計表	105
表 6.3-2 評估項目之滿意度統計表	106

第一章 計畫概述

隨著國內大眾運輸發展，公車提供服務也越來越趨於人性化，觀察近幾年民眾對大眾運輸使用趨勢發現，公車使用率雖有成長但仍無法如私人運具一般成長迅速，除公車本身的及戶性不及私人運具外，最大原因為公車服務品質無法符合民眾預期感受，因此如何提升公車系統的服務品質，長期以來都是政府公共運輸發展政策核心之一。

1.1 計畫目標

為提昇連江縣市區公車服務品質及營運績效，促使業者加強營運管理，提供舒適、便捷及安全之公車服務，主管機關應對客運營運服務定期辦理評鑑，作為客運業者營運改善及提昇服務品質之參考，並作為客運營運成績評定、獎懲、路線續營許可、經營審議開放與營運虧損補貼之依據。

依據「發展大眾運輸條例」第 7 條及「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」等規定，辦理「109 年度連江縣市區汽車客運營運與服務評鑑計畫」案，評鑑結果預計達成下列四項目的：

- 一、提升連江縣市區公車經營績效與服務水準。
- 二、調查分析結果提供縣府及業者營運服務改善依據。
- 三、提供業者完整缺失資料以利業者改善。
- 四、執行大眾運輸補貼之重要依據。

1.2 計畫範圍

109 年度計畫範圍根據調查之空間及時間說明，包含業者營運路線數量、調查時間及書面資料提供區間等，以連江縣公共汽車管理處之 7 條路線為本次評鑑對象，而另外為了解目前連江縣境內營運之台灣好行營運現況，團隊也針對台灣好行-媽祖巨神像線執行隨車及乘客問卷調查，調查路線及起訖如表 1.2- 1 所示。

1. 書面資料蒐集期間:108 年 6 月 1 日至 109 年 8 月 31 日
2. 調查員調查期間(預計):109 年 10 月 1 日至 109 年 10 月 30 日

表 1.2- 1 評鑑路線表

編號	路線	起站	迄站	業者
1	海線	介壽	馬港	連江縣公共汽車 管理處
2	海線	馬港	介壽	
3	山線	介壽	馬港	
4	山線	馬港	介壽	
5	-	梅石	介壽	
6	北竿大道線	塘岐	白沙	
7	環島北路線	塘岐	白沙	
8	南竿島 - 媽祖巨神像線	介壽公車總站	介壽公車總站	

資料來源：連江縣公共汽車管理處公車動態資訊系統，本計畫整理。

1.3 主要工作內容

一、指標及作業流程設計

以 108 度指標及作業流程為基礎設計評鑑指標、評分方式、配分權重、調查問卷設計、抽樣方式與過程（含抽樣調查期間及抽樣比例）、樣本來源等作業流程，並根據 108 年度審查會議之委員建議修正指標，並與連江縣政府確認後執行。

二、實施調查及相關資料蒐集

確認評鑑指標內容、評分方式、問卷設計及其抽樣方式後針對各評鑑指標評鑑方式安排調查員隨車或定點調查，蒐集本次評鑑業者之公司營運及搭乘乘客資料。

三、統計與評鑑分析

將工作項目之調查、蒐集之相關資料予以彙整，並針對調查資料與問卷資料進行分析，其相關數值分析結果應結合統計圖表說明。

四、總成績計算

依據指標操作型定義計算公式，計算受評鑑路線及業者得分，將路線得分高低進行排序，並依表 1.3- 1 列等表給予評鑑等第。

表 1.3- 1 評鑑列等表

等第	標準
優等	90分以上
甲等	80分以上，未滿90分
乙等	70分以上，未滿80分
丙等	60分以上，未滿70分
丁等	未滿60分

五、服務品質評鑑檢討

分析連江縣近年評鑑成果及國內公車路網服務優良城市之公車服務評鑑制度，針對調查結果分析及檢討，根據團隊過去專案執行經驗與本次操作過程提出改善建議。

1.4 計畫執行課題

計畫團隊已經連續執行二年連江縣轄市區公車評鑑，相較近二年公車評鑑呈現之成績，連江縣公共汽車管理處 107 年度分數為 **91.64** 分，評等等第為「優等」，而 108 年度為 **86.24** 分，退步 5.40 分，108 年評等等第為「甲等」，近年各構面指標之得分結果，如表 1.4- 1 所示。

表 1.4- 1 連江縣公共汽車管理處歷年評分結果

指標項目	107 年	108 年
A、場站設施與服務	14.32	13.05
B、運輸工具設備與安全	22.74	22.28
C、旅客服務品質與駕駛員管理	29.88	27.27
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	5.70	5.64
E、公司經營與管理	19.00	18.00
總分	91.64	86.24
評等等第	優	甲

為執行 109 年公車評鑑計畫，本團隊對照 107-108 年之評鑑成績，相較於 107 年度之評鑑結果，108 年評鑑於各構面指標均有扣分，尤其在「A、場站設施與服務」、「C、旅客服務品質與駕駛員管理」及「E、公司經營與管理」得分下滑幅度較高。

如上述分數統整並整理近兩年評鑑成果，本年度 109 年計畫可藉由前期執行經驗，衍生出各項課題以完善連江縣公車服務品質，雖評鑑指標及各調查執行方式，在近年來不斷的執行及修正已趨於完善，計畫執行前也需針對前年度計畫執行狀況，列出本年度之執行課題。

一、站牌缺失課題

由 108 年度調查結果中，在「A 場站設施指標」中站牌缺失為主要扣分因素，除有多處站牌損毀之外，站牌資訊也有許多模糊或破損情況，故本次調查將會針對前期缺失站牌加強查核，並設計前期缺失改善狀況指標，對長期未改善之缺失加以扣分。

二、駕駛員服務課題

從 108 年度調查結果中，駕駛員層面之主要扣分因素為服儀問題，而團隊調查路線皆有發生駕駛無穿著制服情況，雖整體路線評鑑駕駛服務態度皆無重大之服務品質缺失，但連江縣以觀光旅遊為重要發展目的，則公共運輸之駕駛員服務品質提升則為其重要課題。

三、資訊服務提供課題

由 108 年度之非公車乘客族群之問卷調查可發現，民眾於馬祖地區之主要旅次目的為觀光遊憩及通勤上班，而該族群民眾對於運具選擇最主要之考量因素為「時間方便掌握」，顯示連江縣市區公車若欲提升其載客量，應可強化資訊服務提供之準確性，而如何將該課題結合評鑑指標設計，以督促業者成為業者之營運改善動機，則為本年度評鑑探討課題之一。

四、整體服務品質

評鑑執行之目的並非懲罰業者，而是藉由評鑑指標查核使業者改善缺失，並加強力度較為不足之項目以提升整體服務品質，

而近年評鑑部分車輛設備及營運制度已趨近成熟，可藉此審視相關指標也開始有鑑別度低等情況發生，如「B6 車輛安全設施」、「C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」等，可斟酌是否採取倒扣方式評鑑。

而行車過程之整體服務品質與駕駛員之行車行為高度相關，駕駛員在行車過程中若有危險駕駛之行為，對於乘客而言將是一大威脅，故「B5-行車肇事率」或「C2-駕駛平穩性」等指標之評分方式應更趨嚴謹，則加重扣分。

1.5 工作流程

本計畫流程圖如圖 1.5- 1 所示：

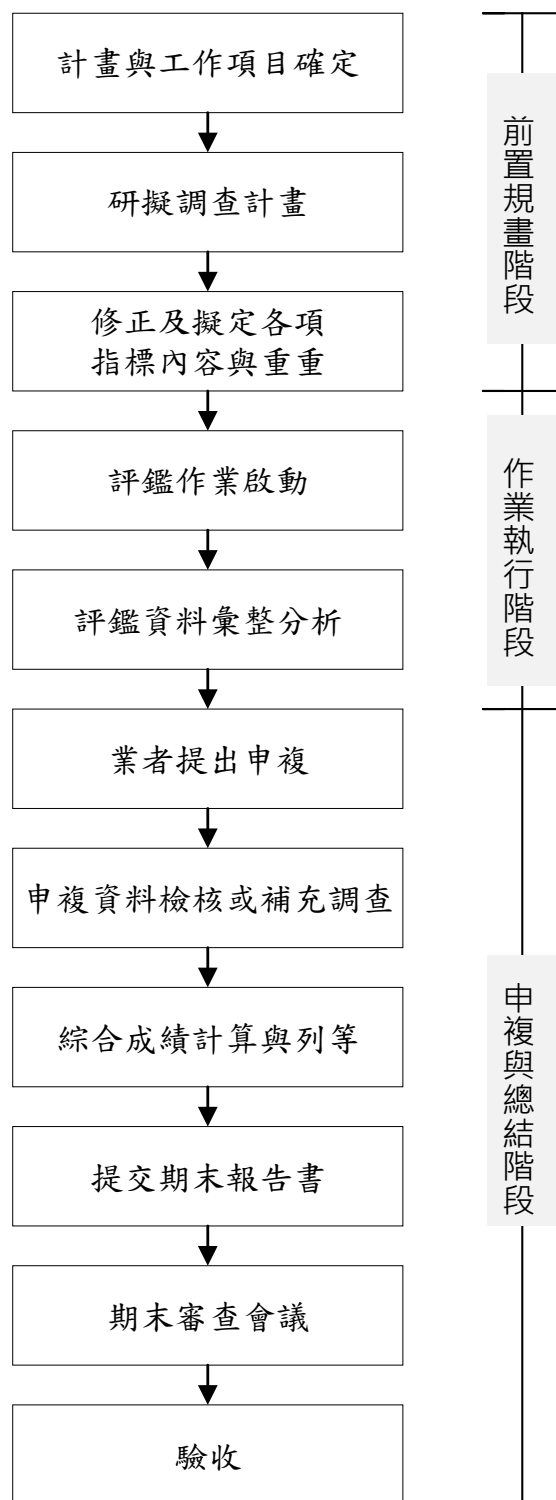


圖 1.5- 1 計畫流程圖

第二章 工作執行計畫

此章節說明計畫團隊執行 109 年連江縣公車評鑑工作計畫，內容包含指標內容、評鑑課題、指標調整、資料蒐集及預期成果等，為應映各縣市不同特性對指標評分內容及操作定義提出修正，及資料蒐集方法、抽樣數等，使整體評鑑品質趨於完備。

其中指標研擬可根據 3 種設計原則考量，分別為：整體服務水準設計架構的研擬、各縣市評鑑執行經驗及新竹縣當地特性了解程度，並由法源依據之五大設計構面為標的概念，以較為合理角度探討指標對新竹縣評鑑之適宜性，而下述章節將說明設計原則應用至本年度評鑑指標設計。

2.1 指標內容及配分說明

公車營運服務水準可分為乘客、業者及主管機關等三個層面探討，其設計概念可分為四個層次，故在層次間的概念轉換以及資訊連結則顯得較為複雜，依據初步分類，主要指標分為五大構面，分別為：「A 場站設施與服務」、「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」及「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「E 公司經營與管理」五大類，其中之設計準則包含：

1. 衡量服務水準的服務指標選擇
2. 衡量服務水準的「評定基準」與「資料來源的抽樣選擇」
3. 綜合各服務指標評鑑結果

服務水準的調查應為持續並根據過去執行經驗，回饋至前一層次改良，指標細節則依新竹縣年度執行需求，並透過工作及業者說明會議確認指標配分及指標項目，再經由操作型定義進行評分，其架構如圖 2.1-1 所示。

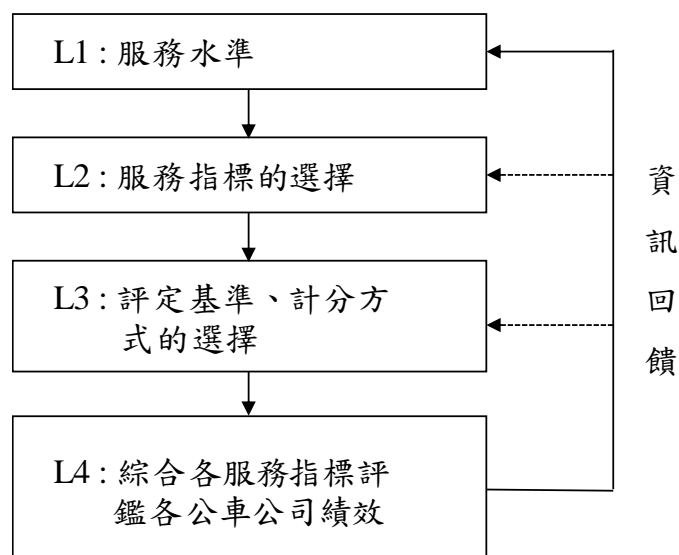


圖 2.1- 1 服務指標評鑑觀念層次架構

將上述設計架構及與團隊過去執行經驗整合，完整的評鑑須包括公司經營管理，因此，計畫團隊建議評鑑指標之設計，應從兩個方向進行考量，一為乘客搭乘行為之服務體驗，其二為公司經營管理之面向，計畫團隊認為搭乘旅客依使用頻率高低在乎之服務內容會有些許不同，而旅客搭乘行為可分為進站、購票、候車、上車、行車間、下車及出站等流程，關注項目整理如表 2.1- 1 所示。

而公司經營與管理項目則應包括教育訓練、監督管理、政策配合與無障礙設施等四大項，而根據計畫團隊執行大眾運輸評鑑之經驗，除了前述內容外，尚可增加乘客申訴處理情形、違規事項、保險狀況等內容。

表 2.1- 1 乘客搭乘行為及關注項目

行為 順序	搭乘 行為	乘客搭乘關注項目
1	進站	<ul style="list-style-type: none"> ● 乘車資訊 ● 場站空間環境 ● 場站環境整潔 ● 場站服務人員
2	候車	<ul style="list-style-type: none"> ● 候車空間 ● 候車座位、排隊空間(數量、舒適度) ● 擁擠程度 ● 候車環境 ● 候車乘車資訊(看板、廣播)

行為 順序	搭乘 行為	乘客搭乘關注項目
		● 車輛外觀整潔程度
3	乘車	● 刷卡機 ● 無障礙設備 ● 駕駛服務態度 ● 階梯間隙 ● 車輛外觀整潔程度
4	行車 間	● 座位舒適度 ● 空調舒適度 ● 車廂整潔程度 ● 車廂內設備完整程度(扶手、拉環、安全帶) ● 車廂內各項乘車資訊 ● 乘車平穩舒適程度 ● 安全設備
5	下車	● 下車資訊(電子看板、廣播) ● 駕駛服務態度 ● 刷卡機

指標詳細內容及定義可依實際評鑑情況調整，再由細項指標中之評分項目進行評分，內容如表 2.1-2 所示。

1. 場站設施與服務(A)：佔總成績 15%
2. 運輸工具設備與安全(B)：佔總成績 25%
3. 旅客服務品質與駕駛員管理(C)：佔總成績 30%
4. 無障礙之場站、服務、運輸工具設備與安全(D)：佔總成 10%
5. 公司經營與管理(E)：佔總成績 20%

A：場站設施與服務

主要評鑑各業者及其營運路線之場站、站牌設備及服務是否完善，而連江縣營運業者僅由「連江縣公共汽車管理處營運」且因地區特性場站設置較少，指標內容須針對場站內部清潔及消防安全層面評估外，應以整體服務水準考量以設計相對應指標。

連江縣公車站牌大部分使用傳統站牌，而近兩年評鑑仍查核

許多路線站牌過於老舊，導致乘車資訊無法辨識，如圖 2.1-2 所示，其中有多處站牌已連續兩年查核有相同破損狀況，過去計畫也已將相關照片提供業者改善，故本年度計畫團隊也會加強查核過去評鑑缺失站牌，並斟酌加重扣分。



圖 2.1- 2 108 年度評鑑站牌毀損示意圖

B：運輸工具設備與安全

該類別主要評鑑業者營運車輛之設備完整程度及安全性是否符合規範，除一般車輛設備外，無障礙設施完善程度也為目前各縣市辦理評鑑之考量重點。

近年來評鑑指標部分項目，經兩年計畫團隊的評鑑已趨於完整，而業者之各項車輛營運設備也慢慢改善，故團隊可適當將部分業者普遍達成項目或法規要求之必要設備，適當調整配分或刪除以精進指標。

C：旅客服務品質與駕駛員管理

主要為評鑑業者服務品質及駕駛員服務態度指標，評鑑內容說明業者營運制度是否合乎標準、班次是否準點及駕駛員是否有不合乎規定之行為等，項目以乘客感受之滿意程度為主，故調查方式主要以乘客問卷之資料蒐集，也是本服務品質評鑑之重要指標項目，而團隊也能藉由乘客問卷設計以了解旅客特性、政策滿意度、各項設備實際使用等探討中藉此以延伸議題。

D：無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

無障礙設施為公車評鑑之重要指標之一，而近年來各業者皆致力於無障礙設施的設置或車輛更新，無論是低底盤公車比率或駕駛員對身障者的服務態度等，透過評鑑提升對身障者服務品質。

E：公司經營與管理

指標內容說明業者之營運方針、政策配合度、業者改善程度及創新服務等，而團隊認為各縣市公車評鑑已行之有年，各家受評鑑業者已在其服務及各項設施的品質改善趨於完整，真正能使業者在評鑑中有所鑑別的指標，除肇事率的下降外就是無障礙設施的設置、政策配合及創新服務指標各業者所提供的實際內容評估。

表 2.1- 2 評鑑指標配分

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
A場站設施與服務	A1到站準點性	各路線公車是否有按所公佈之班距或班表準時發車	5	15
	A2場站空間	合法場站停車空間	2	
	A3站場檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔、站場消防安全設施、殘障設施	3	
	A4公車查詢	各路線公車靜態資訊網際網路提供查詢	1	
	A5乘客資訊服務	招呼站資訊包括路線圖、站位名稱、時刻表提供等	4	
B運輸工具設備與安全	B1車齡比率	該路線配置車輛平均車齡	5	25
	B2舒適與噪音	車廂內整體舒適感、空調是否正常	2	
	B3公車資訊服務設施	車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用、博愛座是否設置足夠等、公車資訊系統到站時間準確率	5	
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比例	2	
	B5行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	5	
	B6車輛安全設施檢查	針對各路線配置車輛之安全門、滅火器、車窗擊破器等進行檢查	6	
C旅客服務品質與駕駛員管理	C1過站不停比率	乘客按下車鈴或於站位招呼時,駕駛員過站不停之比率	5	30

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
	C2駕駛平穩性	駕駛平穩性(上、下坡、急煞車、猛起步、任意超車、超速)	5	
	C3拒載老人或身心障礙者	是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾	5	
	C4駕駛員遵循路線指示	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等、各路線行車班次合格率及駕駛員插入身分識別比率	5	
	C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為等	5	
	C6駕駛員服務態度與儀容	駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度	5	
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1-1設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者。 2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，相關設備設施損壞，或使用不便者。 3. 未設有坡道或輪椅升降設備。	1	10
	D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好。 2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭占用或其他不便使用之狀況。 3. 人行通道寬不足輪椅使用。	1	
	D1-3設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。 2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障或破損，無法正常使用。 3. 未設有無障礙廁所。	1	
	D1-4無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1. 設施有清楚標示，民眾可清楚辨識。 2. 設施無清楚標示，民眾無法辨識。	1	
	D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	站牌符合通用化設計概念比例	1	
	D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1. 有訂定作業程序。 2. 無訂定作業程序。	1	
	D2-2駕駛員服務態度	駕駛員服務態度是否良好，並有無協助	1	

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
	良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	身心障礙人士或其他須服務之民眾		
	D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者。	1	
	D3-1無障礙車輛購置	1. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%。 2. 營運總車數/無障礙車輛數，大於 40% 小於 80%。 3. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於 40%。	1	
	D3-1無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	有公告周知者 1 分，無為 0 分。	1	
E公司經營與管理	E1-行車事故通報與處理	將連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	4	20
	E2-重大違規	違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數	4	
	E3-行車記錄器之設置及公車超速抽查	設置行車記錄器及超速抽查	4	
	E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢，申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回覆	3	
	E5-教育訓練	教育訓練人次與成果	3	
	E6-政策配合	業者配合政府推動政策，經查證屬實，予以計分	2	

表 2.1- 3 評鑑指標表

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
A、場站設施與服務 15%	A1-到站準點性	各路線公車是否有按所公佈之班距或班表準時發車	5	各路線發車時間與表定發車時間比較 1. 各路線前 3 分鐘進站與後 3 分鐘出站範圍內為準點，得 5 分 2. 各路線晚 3~5 分鐘發車，得 3 分 3. 各路線晚 5~10 分鐘發車，得 1 分 4. 各路線晚 10 分鐘以上發車，得 0 分 5. 提早 3 分鐘以上發車，得 0 分。	委託單位調查
	A2-場站空間	合法場站停車空間	2	各場站以總面積除以 66 平方公尺進行估算 1. 若符合該場站配置車輛數，則得 2 分 2. 若不符該場站配置車輛數，則得 0 分。	書面資料
	A3-站場檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔、站場消防安全設施、殘障設施	3	調度室與休息室之整潔 1. 清潔，得 0.5 分 2. 普通，得 0.3 分。 3. 不清潔，得 0 分。 停車場之整潔 1. 清潔，得 0.5 分 2. 普通，得 0.3 分。 3. 不清潔，得 0 分。 站場消防安全設施 1. 有設置滅火器且在有效期限內，得 1 分。 2. 無設置或超過有效期限，得 0 分。 殘障設施 1. 站場有提供殘障設施且無損壞，得 1 分。 2. 站場有提供殘障設施但稍有損毀，得 1 分。 3. 站場無提供殘障設施，得 0 分。	場站調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	A4-公車查詢	各路線公車靜態資訊網際網路提供查詢	1	查詢各路線網路提供資訊 1. 有提供且資訊正確，得 1 分。 2. 資訊有誤或無提供，得 0 分。	實際上線查詢
	A5-乘客資訊服務	招呼站資訊包括路線圖、站位名稱、時刻表提供等	4	站牌是否有龜裂或損毀情形 1. 無龜裂或損毀，得 1 分。 2. 有龜裂或損毀，得 0 分。 各路線站位名稱、路線圖、時刻表、票價表是否有提供 1. 上述資訊有未提供者，少一項扣 1 分 2. 上述資訊有提供但破損導致不清楚，缺失一項扣 0.5 分 3. 本項目若無缺失則得 3 分，若有扣分者，扣完 3 分為止	委託單位調查
B、運輸工具設備與安全 25%	B1-車齡比率	該路線配置車輛平均車齡	5	1. 平均車齡 4 年以內，得 5 分。 2. 平均車齡 4~6(含)年，得 4 分。 3. 平均車齡 6~8(含)年，得 3 分。 4. 平均車齡 8~10(含)年，得 2 分。 5. 平均車齡 10 年以上，得 1 分。	客運業者提供 書面資料
	B2-舒適與噪音	車廂內整體舒適感、空調是否正常	2	以車輛內外明亮、座椅完整性、車內溫度、車內異味、車內噪音等 5 項進行評估 1. 上述情形均無不佳情形，得 2 分。 2. 上述情形有一項不佳情形，得 1.5 分。 3. 上述情形有兩項不佳情形，得 1 分。 4. 上述情形有三項以上不佳情形，得 0 分。	委託單位調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	B3-公車資訊服務設施	車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用、博愛座是否設置足夠等、公車資訊系統到站時間準確率	5	<p>車內路線圖、票價表、時刻表</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車內路線圖、票價表、時刻表均有提供，得 1 分。 2. 車內路線圖、票價表、時刻表有一項未提供，得 0.5 分。 3. 車內路線圖、票價表、時刻表有兩項以上未提供，得 0 分。 <p>車內、外牌照號碼與駕駛員姓名</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車內、外牌照號碼與駕駛員姓名均有提供，得 1 分。 2. 車內、外牌照號碼與駕駛員姓名有一項未提供，得 0.5 分。 3. 車內、外牌照號碼與駕駛員姓名有兩項以上未提供，得 0 分。 <p>下車鈴是否能夠使用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 下車鈴能正常使用，得 1 分。 2. 下車鈴不能使用，得 0 分。 <p>博愛座是否設置足夠</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 博愛座數量達 15%，得 1 分。 2. 有博愛座但未達 15%，得 0.5 分。 3. 無博愛座，得 0 分。 <p>公車資訊系統到站時間準確率</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公車資訊系統到站時間準確，得 1 分。 2. 公車資訊系統到站時間不準確，得 0 分。 	委託單位調查
	B4-(車輛)環保品質	環保單位告發比例	2	<p>環保單位告發比例</p> <p>得分=2-(2*告發數/檢查數)</p>	連江縣環保局提供資料

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	B5-行車肇事率	每百萬車公里有責肇事次數	5	<p>行車肇事採 A1、A2 資料計算</p> <p>各路線每百萬車公里行車肇事次數：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A2 合計次數 0 次，得 5 分 2. A2 合計次數介於 1~2 次(含)，得 4 分。 3. A2 合計次數介於 3~4 次(含)，得 3 分。 4. A2 合計次數介於 5~6 次(含)，得 2 分。 5. A2 合計次數介於 7~8 次(含)，得 1 分。 6. A2 合計次數超過 8 次，得 0 分。 7. 若有發生 A1 事故，得 0 分。 <p>※備註：客運業者之肇事責任在 50%(含)以上，才列入計算。</p>	連江縣警察局提供資料
	B6-車輛安全設施檢查	針對各路線配置車輛之安全門、滅火器、車窗擊破器等進行檢查	6	<p>安全門</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有設置安全門且能正常開啟，得 2 分。 2. 無設置或不能正常開啟，得 0 分。 <p>滅火器</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有設置兩具滅火器且在使用期限內，得 2 分。 2. 無設置或超過使用期限，得 0 分。 <p>車窗擊破器</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有設置三具車窗擊破器，得 2 分。 2. 缺少一具以上，得 0 分。 	委託單位調查
C、旅客服務品質與駕駛員管理 30%	C1-過站不停比率	乘客按下車鈴或於站位招呼時,駕駛員過站不停之比率	5	<p>過站不停比率=過站不停次數/抽樣班次</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 無過站不停，得 5 分。 2. 過站不停比率介於 0~0.3，得 3 分。 3. 過站不停比率介於 0.3~0.6，得 1 分。 4. 過站不停比率超過 0.6，得 0 分。 	委託單位調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	C2-駕駛平穩性	駕駛平穩性(上、下坡、急煞車、猛起步、任意超車、超速)	5	上、下坡不平穩、急煞車、猛起步、任意超車、超速 1. 未發生上述情形，得 5 分。 2. 有發生上述情形一次，得 3 分。 3. 有發生上述情形兩次，得 1 分。 4. 有發生上述情形三次以上，得 0 分。	委託單位調查
	C3-拒載老人或身心障礙者	是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾	5	拒載老弱婦孺或身心障礙民眾 1. 未發生上述情形，得 5 分。 2. 有發生上述情形一次以上，得 0 分。	委託單位調查
	C4-駕駛員遵循路線指示	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等、各路線行車班次合格率及駕駛員插入身分識別比率	5	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等 1. 未發生上述情形，得 3 分。 2. 有發生上述情形一次，得 1.5 分。 3. 有發生上述情形一次以上，得 0 分。 各路線須符合行車班次合格率 90%及駕駛員插入身分識別比率 95% 1. 行車班次合格率與駕駛員插入身分識別比率均合標準，得 2 分。 2. 行車班次合格率與駕駛員插入身分識別比率其中一項未達標準，得 1 分。 3. 若均未達標準，得 0 分。	委託單位調查
	C5-駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為等	5	1. 未發生吸煙、吃檳榔之行為，得 5 分。 2. 有發生一次吸菸或吃檳榔等行為，得 3 分。 3. 有發生兩次以上吸菸與吃檳榔等行為，得 0 分。	委託單位調查
	C6-駕駛員服務態度與儀容	駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度	5	服裝儀容 1. 穿著制服且服裝儀容整齊，得 5 分。 2. 穿著制服但服裝儀容不整齊，得 3 分。 3. 未穿著制服，得 0 分。	委託單位調查

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全 10%	D1-無障礙場站設施-D1-1 設置坡道或輪椅升降設備，功能狀態良好，且與場站間距離恰當。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者。 2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，相關設備設施損壞，或使用不便者。 3. 未設有坡道或輪椅升降設備。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者，得 1 分。 2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，相關設備設施損壞，或使用不便者，得 0.6 分。 3. 未設有坡道或輪椅升降設備，得 0 分。 	現場稽核
	D1-無障礙場站設施-D1-2 人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好。 2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭占用或其他不便使用之狀況。 3. 人行通道寬不足輪梯使用。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好，得 1 分。 2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭占用或其他不便使用之狀況，得 0.6 分。 3. 人行通道寬不足輪椅使用，得 0 分。 	現場稽核
	D1-無障礙場站設施-D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。 2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障或破損，無法正常使用。 3. 未設有無障礙廁所。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常，得 1 分。 2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障或破損，無法正常使用，得 0.6 分。 3. 未設有無障礙廁所，得 0 分。 	現場稽核

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	D1-無障礙場站設施-D1-4 無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見。	3. 設施有清楚標示，民眾可清楚辨識。 4. 設施無清楚標示，民眾無法辨識。	1	1. 無障礙坡道、廁所之標示清楚可辨識，得 1 分。 2. 無障礙坡道、廁所之標示不清楚無法辨識，得 0 分。	現場稽核
	D1-無障礙場站設施-D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀。	站牌符合通用化設計概念比例	1	站牌符合通用化設計概念比例。 得分=1*(符合站位數/總調查站位數)	現場稽核
	D2-無障礙之服務-D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理。	1. 有訂定作業程序。 2. 無訂定作業程序。	1	1. 有訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理，得 1 分。 2. 未訂定相關無障礙服務流程作業程序，得 0 分。	業者提供資料

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	D2-無障礙之服務-D2-2 駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾。	駕駛員服務態度是否良好，並有無協助身心障礙人士或其他須服務之民眾。	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 駕駛員服務態度良好，並主動協助身心障礙人士或其他須服務之民眾，得 1 分。 2. 有主動協助身心障礙人士或其他須服務之民眾，態度普通，得 0 分。 3. 態度不佳或無主動協助身心障礙者，倒扣 1 分。 	現場稽核
	D2-無障礙之服務-D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者。 	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者，得 1 分。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者，得 0.7 分。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者，得 0.5 分。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者，得 0 分。 	業者提供資料

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	D3-無障礙之運輸工具設備與安全 D3-1 無障礙車輛購置。	4. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%。 5. 營運總車數/無障礙車輛數，大於 40% 小於 80%。 6. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於 40%。	1	1. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%，得 1 分。 2. 營運總車數/無障礙車輛數，若介於 40%~80% 間，得 0.6 分。 3. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於 40%，得 0 分。	業者提供資料
	D3-無障礙之運輸工具設備與安全 D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知。	有公告周知者 1 分，無為 0 分。	1	1. 有公告無障礙車輛營運路線及班次，得 1 分。 2. 未公告無障礙車輛營運路線及班次，得 0 分。	業者提供資料
E、公司經營與管理 20%	E1-行車事故通報與處理	連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	4	未依案件填報案件數，每件扣 1 分，扣完為止。	連江縣警察局
	E2-重大違規	違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數	4	每百萬車公里交通違規開單舉發者次數 1. 違規次數 0 次 4 分 2. 違規次數介於 1~4(含)次，得 3 分 3. 違規次數介於 5~8(含)次，得 1 分 4. 違規次數超過 9 次，得 0 分	交通部公路總局臺北市區監理所連江監理站

指標分類	細項指標分類	指標定義	配分	指標得分計算	資料調查方式
	E3-行車記錄器之設置及公車超速抽查	設置行車記錄器及超速抽查	4	設置行車紀錄器 1. 有設置行車紀錄器，得 2 分。 2. 未設置行車紀錄器，得 0 分。 超速比例=超速數/抽查數 1. 抽查結果未有超速，得 2 分。 2. 抽查結果有 30% 為超速，得 1.5 分。 3. 抽查結果超過 30% 為超速，得 0 分。	客運業者提供資料
	E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢，申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回復	3	公司網站路線及時刻表查詢 1. 網站可清楚查詢路線及時刻表，得 1 分。 2. 網站資訊無法清楚查詢，得 0 分。 申訴電話及意見箱設置 1. 申訴電話及意見箱均有設置，得 1 分。 2. 申訴電話及意見箱有一項未提供，得 0.5 分。 3. 申訴電話及意見箱均未提供，得 0 分。 申訴案件追蹤處理及回覆 1. 有明確申訴案件列管，並有回覆紀錄，得 1 分。 2. 無申訴案件列管，或無回覆紀錄，得 0 分。	委託單位調查及客運業者提供資料
	E5-教育訓練	教育訓練人次與成果	3	1. 受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者，得 3 分。 2. 受訓人次佔公司僱用總員工人數達 70% 以上者，得 2 分。 3. 受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者，得 1 分。 4. 受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者，得 0 分。	客運業者提供資料
	E6-政策配合	業者配合政府推動政策，經查證屬實，予以計分	2	業者提供相關政策配合資訊，由主管機關認定後給分，每一件給 1 分，最多 2 分。	客運業者提供資料

2.2 資料蒐集方法

由於評鑑項目較多且繁複，而評鑑工作之執行往往是由不同人負責，故有效歸類評鑑工作執行項目，設計標準作業流程有其必要性，避免整體工作無效率且資料產生謬誤。

為有效解決此問題，評鑑工作依執行內容與地點可分為「書面資料查核」、「場站調查」、「問卷調查」、「隨車調查」及「站位調查」等五項調查方法，透過各項工作標準作業流程，達到資料快速蒐集且錯誤降低之目的，評鑑架構如圖 2.2-1 所示。

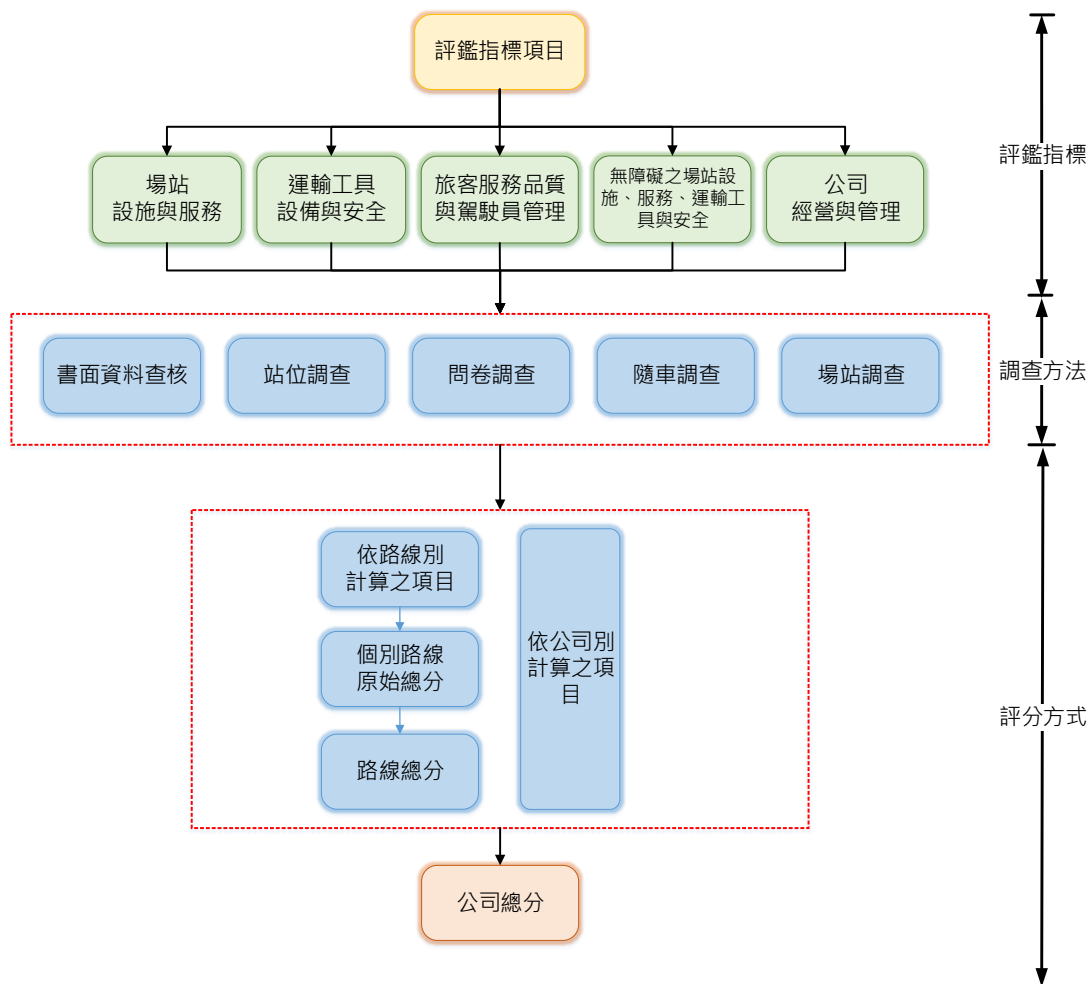


圖 2.2- 1 評鑑架構圖

2.2.1 書面資料查核

書面資料查核主要請公車處協助提供之書面資料；蒐集方式由計畫團隊請縣府協助行文至各業者，檢附相關所需資料，後續由計畫團隊與業者確認資料內容，流程圖如圖 2.2- 2 所示，調查指標如表 2.2- 1 所示。

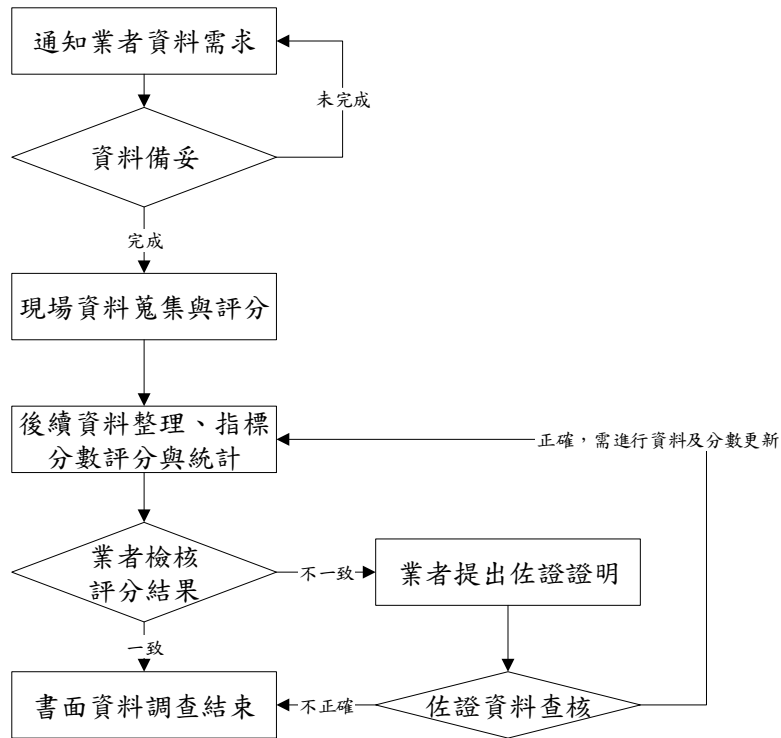


圖 2.2- 2 書面資料查核流程圖

表 2.2- 1 書面資料查核評鑑指標

評鑑指標	所需資料
A2-場站空間	1.場站停車格位數 2.總營業車輛數
B1-車齡比率	路線配置車輛之車齡
B4-(車輛)環保品質	連江縣環保局提供環保單位告發比例
B5-行車肇事率	連江縣警察局提供每百萬車公里有責肇事死傷人數
D2-1訂定無障礙服務流程作業程序	業者提供無障礙服務流程作業程序
D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	業者提供相關教育訓練人次或設施使用資料
D3-1無障礙車輛購置	業者提供有力佐證資料
D3-2無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	業者提供有力佐證資料
E1-行車事故通報與處理	連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者
E2-重大違規	連江監理站提供違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數

評鑑指標	所需資料
E3-行車記錄器之設置及公車超速抽查	業者提供設置行車記錄器及超速抽查情形
E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	業者提供申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回復
E5-教育訓練	業者提供教育訓練人次與成果
E6-政策配合	業者提供配合政府推動政策

2.2.2 場站調查

調查員須進行對場站各種既有設施以及車輛軟硬體設施之優劣評分，因此在訓練過程包含：

- 一、調查表格填寫
- 二、如何以客觀角度評分
- 三、各項目評分之方式及以照相方式紀錄其缺失
- 四、特殊狀況紀錄並回報供未來報告書建議資料來源

然而評分過程可能因個人主觀之認定而有所差異，計畫團隊應對調查員說明滿分之狀況條件，使調查員之認定具一致性，場站評分將盡量以同一調查員執行，流程圖如圖 2.2-3 所示，調查指標如表 2.2-2 所示。

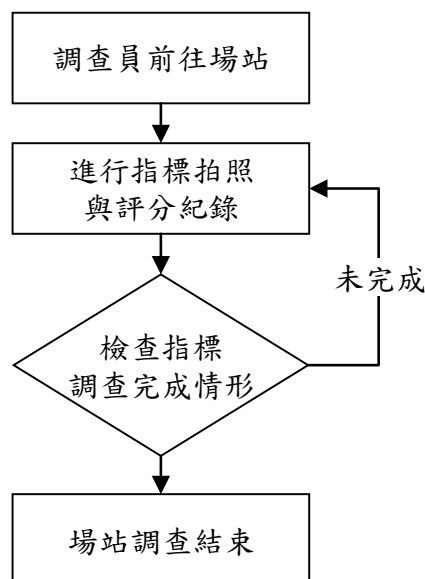


圖 2.2-3 場站調查流程圖

表 2.2- 2 場站調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
A3-站場檢查	進行調度室及休息室、停車場整潔評分
D1-1設置坡道或輪椅升降設備	檢查設施功能狀態良好，且與場站間距離恰當
D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用	檢查人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車
D1-3設有無障礙廁所	檢查是否設置無障礙廁所且設備完整功能正常
D1-4無障礙坡道、廁所標示清楚	檢查無障礙坡道、廁所標示清楚可見
D1-5站牌設計符合通用化概念	檢查站牌設計是否符合通用化概念，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀

2.2.3 隨車調查

「隨車調查」意指調查員必須實際搭乘客運車輛，進行各項車輛或駕駛人行為之評分，訓練過程包含：

- 一、調查員路線之分配及確認
- 二、調查表格之填寫
- 三、為求公平性，評分員身分保護，以秘密客身分執行調查。
- 四、如何以客觀角度評分之方式
- 五、各項目評分之方式
- 六、對特殊狀況之紀錄並回報督導

本計畫利用秘錄器進行隨車調查，調查時須注意秘錄器拍攝之方向以及秘密客觀察車內設備之時機，避免秘密客身分曝光，調查流程如圖 2.2- 4 所示，相關指標如表 2.2- 3 所示。

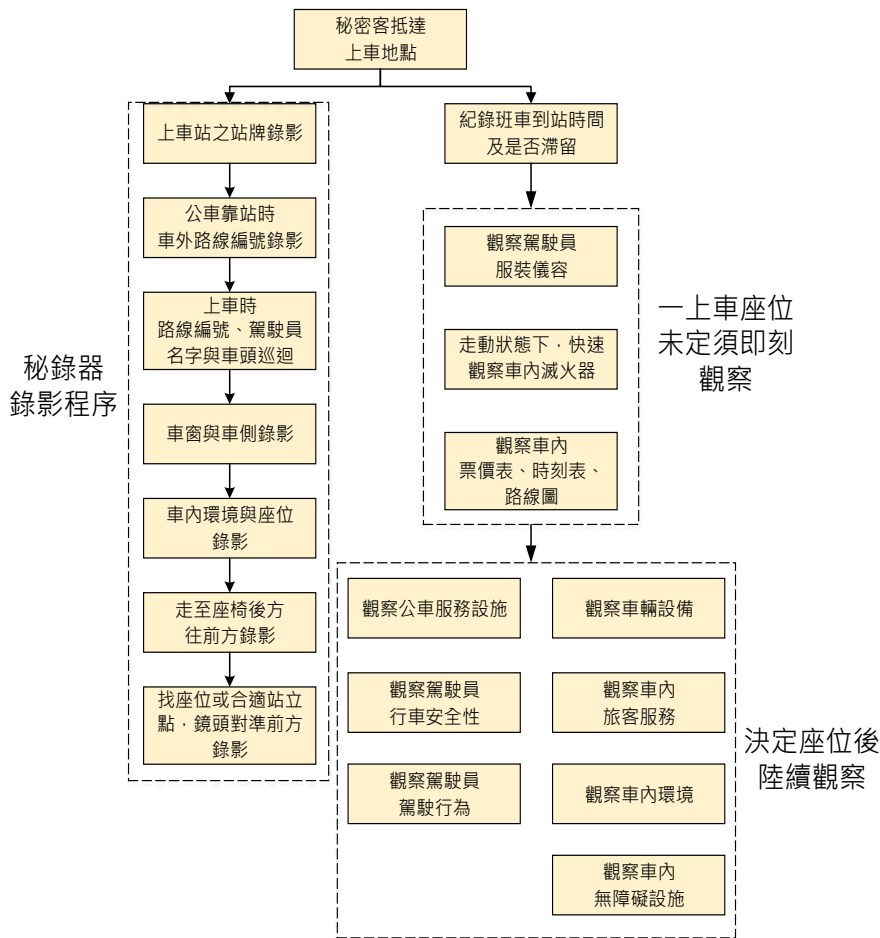


圖 2.2- 4 隨車調查流程圖

表 2.2- 3 隨車調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
A1-到站準點性	調查實際到站時間較表定時間或尖離峰規定班距點之班次比率
A4-公車查詢	實際上線查詢各路線公車靜態資訊
B2-舒適與噪音	檢查車廂內整體舒適感、空調是否正常
B3-公車資訊服務設施	1.檢查車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用 2.檢查博愛座是否設置足夠 3.檢查公車資訊系統到站時間準確率
B6-車輛安全設施檢查	1.檢查逃生安全門正常使用 2.檢查車輛內是否備有滅火器2具且在有效期限內 3.檢查車輛內是否備有備有車窗擊破器3具(窗戶為不可開啟式者)
C1-過站不停比率	檢查駕駛員是否有過站不停之情況
C2-駕駛平穩性	檢查駕駛平穩性(如緊急剎車、猛起步、任意超車、搶黃燈等)
C3-拒載老人或身心障礙者	檢查是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾
C4-駕駛員遵循路線指示	1.檢查是否有擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事之情形

評鑑指標	工作內容
	2.各路線行車班次合格率 3.駕駛員插入身分識別比率
C5-駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	檢查駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為
C6-駕駛員服務態度與儀容	檢查駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度

2.2.4 問卷調查

本計畫指標之調查主要透過市區公車滿意度問卷之訪查，以得到乘客對於公車處之服務品質認定，調查流程如圖 2.2-5 所示，相關指標如表 2.2-4 所示，訓練過程包含：

- 一、各調查員路線之分配及問卷份數之掌握
- 二、須注意樣本的代表性，盡量訪問不同階層及年齡層的人士
- 三、避免受訪的對象偏重於某一群組
- 四、對問卷內容深入了解其實質意義
- 五、可向民眾說明每一問題之回答方式
- 六、對於民眾所建議或提供資訊之紀錄回報問卷受訪的對象須有搭乘過該公車處的路線經驗，或受訪者憑自己以往搭乘的經驗，回答問卷的題目。

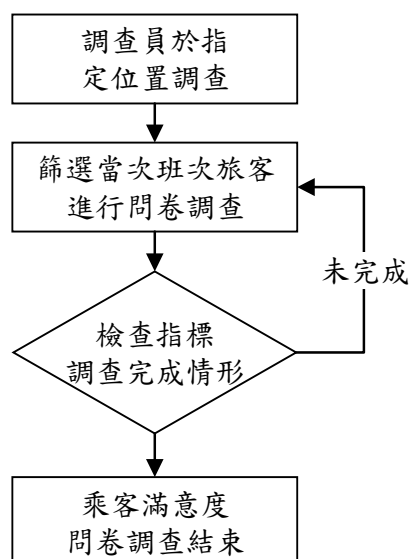


圖 2.2-5 問卷調查流程圖

表 2.2- 4 問卷調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容
B2-舒適與噪音	訪問乘客車廂舒適程滿意程度
C2-駕駛平穩性	調查員訪問乘客駕駛平穩性
C3-拒載老人或身心障礙者	調查員訪問乘客駕駛員是否有拒載乘客之情形
C4-駕駛員遵循路線指示	調查員訪問乘客搭乘公車是否依路線行駛
C5-駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	調查員訪問乘客駕駛員是否有吸煙、吃檳榔之情形
C6-駕駛員服務態度與儀容	調查員訪問乘客駕駛員服務態度與儀容

2.3.5 站位調查

本計畫有些評鑑項目屬於站位調查，而站位即是數個站牌的集合概念，故利用站位概念進行站牌調查，如此一來可縮短前置清查站牌數量的規劃時間進而加速工作速度，調查流程如圖 2.2-6 所示，相關指標如表 2.2- 5 所示。

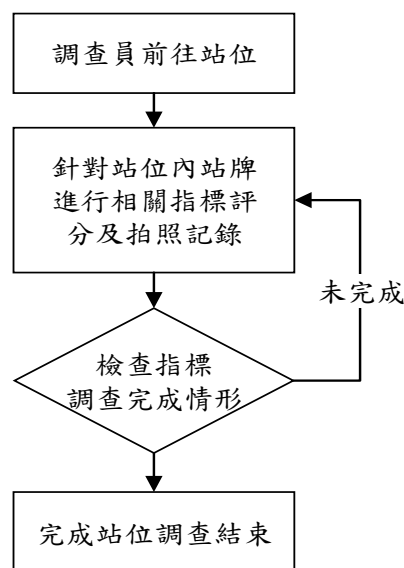


圖 2.2- 6 問卷調查流程圖

表 2.2- 5 站位調查評鑑指標

評鑑指標	工作內容	拍照需求/拍照方式
A5-乘客資訊服務	1. 檢查站牌是否有標示路線名稱及評分	針對站牌拍照
	2. 檢查站牌是否有標示站名及評分	
	3. 檢查站牌是否有標示尖離峰班距及評分	
	4. 檢查站牌是否有標示早晚班車之時刻表及評分	
	5. 檢查站牌是否有標示行車路線圖及評分	
	6. 檢查以上資訊是否為最新資訊	

2.3 抽樣方法說明

調查項目分為書面資料查核、場站與站牌調查、隨車調查、問卷調查。其中現場調查部分為場站與站牌調查、隨車調查、問卷調查。

一、書面資料蒐集

評鑑期間將進行一次業者與機關書面資料蒐集，蒐集提供區間為 108 年 6 月 1 日至 109 年 8 月 31 日。

二、場站調查

評鑑期間進行所有場站調查。

三、隨車調查

計畫團隊程客問卷預計執行 20 趟隨車調查，各路線依照班次數進行問卷數量分配，抽樣班次數如表 2.3- 1 所示。

表 2.3- 1 隨車調查抽樣班次數

路線	起站	迄站	實際班次數	抽樣班次數
海線	介壽	馬港	11	3
海線	馬港	介壽	13	4
山線	介壽	馬港	12	4
山線	馬港	介壽	13	4
-	梅石	介壽	3	1
北竿大道線	塘岐	白沙	5	2
環島北路線	塘岐	白沙	9	3
	總計		66	20

四、問卷調查

計畫團隊乘客問卷預計執行 300 份，各路線依照班次數進行問卷數量分配。結果如表 2.3- 2 所示。另外 200 份則預計執行非乘客問卷。

表 2.3- 2 調查問卷數

路線	起站	迄站	實際班次數	調查問卷數
海線	介壽	馬港	11	50
海線	馬港	介壽	13	59
山線	介壽	馬港	12	55
山線	馬港	介壽	13	59
-	梅石	介壽	3	14
北竿大道線	塘岐	白沙	5	23
環島北路線	塘岐	白沙	9	41
總計			66	300

3.4 訪員招募

在訪員招募本計畫以曾執行其他縣市公車服務評鑑或具備相關調查經驗者為主要對象，其次則為不具備調查經驗之新進訪員以馬祖當地居民為主。

團隊將分派 1 為督導及 4 位相關調查經驗人員進行本次評鑑作業，督導於實際執行前將進行調查員訓練，說明調查工作目的及內容，使調查員確實瞭解本計畫初評調查之相關細節。

本團隊採用具相關調查經驗之人員，乃是對於現場判斷與執行較可正確、立即反應，但仍須針對本計畫內容透過相關訓練，確保調查之順利進行與有效問卷回收之效率，其調查員訓練方式說明如下：

一、實地訓練

將調查員安排至調查點位，由本計畫相關人員與調查員進行實地訓練，藉由向調查員逐一解說實際調查之要項，讓調查員瞭解調查項目之查訪重點，並進行模擬情境訓練。

二、擬定行前方案

針對不同區域、不同調查點，將於調查前為調查員安排行前方案，以便讓調查員在最短時間內能有效而確實地調查完成預定目標，以達到最大效益；於行前告知調查員，在調查過程中如遇任何問題，必須隨時回報，以便讓掌控調查進度。

有鑑於馬祖地區公車路線較少以及行駛距離不大，故以較少人數完成整體調查作業可使調查結果之均質性具備較高水準，且訪員組成特性上亦涵括不同年齡層、性別、是否具備經驗等條件，透過教育訓練之討論及意見交換過程可使訪員考慮之面向更加廣泛，進而使調查結果更貼近民眾實際感受。

調查員為本計畫資料蒐集之第一線人員，當調查員遇到問題時應先向督導反映，由督導予以協助並解決問題，若督導無法解決問題，則反映至專案經理以協助後續處理。

目前關於調查實務的研究多聚焦於調查員，所給予的建議多在於藉由調查員訓練及督導制度來減少誤差，例如調查員訓練課程內容應如何改進、訪訓時間長短對訪訓成效的影響、督導制度建立與運作的方法等，督導在面對面訪問的執行過程中，扮演了重要的角色，對於研究計畫所產出的資料品質有實質的影響，故第一線之品質控管主要仰賴督導嚴格控管。

2.5 調查及滿意度問卷設計

本計畫所需使用之調查員調查問卷包含：場站調查問卷、隨車調查問卷及站位調查表單三式，問卷調查部分則有乘客滿意度問卷及非乘客問卷二式，本節說明各表單與問卷之內容。

2.5.1 調查問卷

一、場站調查問卷

依需求說明，場站調查表單紀錄的評鑑指標有：停車場格位數、待班班車停等狀況、行駛班車停等狀況、設置駕駛員休息室、無障礙設備設置情形等。

二、隨車調查問卷

隨車調查表單主要紀錄內容為「B 運輸工具設備與安全」、「C 旅客服務品質與駕駛員管理」及「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」等評鑑項目中的各項指標。

三、站位調查問卷

站位調查表單主要紀錄乘車資訊及服務相關指標，包含：班次時刻表、票價表及營運路線圖是否清楚等指標。

2.5.2 滿意度問卷

滿意度問卷可分為乘客及非乘客詢問，問卷設計項目則可分為「乘車特性與經驗」、「服務重要性與滿意度」及「基本資料」，如下述說明。

一、乘車特性與經驗

此部份調查乘客搭乘公車之頻率、平均等候時間、乘車目的及相關乘車經驗。其中，相關乘車經驗納入乘客滿意度問項中，其對應之題項為如下：

- a. 車廂內是否清潔。
- b. 駕駛員之駕駛行為(駕車途中是否經常性任意加減速、變換車道、闖紅燈...等行為)。
- c. 班車是否有脫班、過站不停或未依路線行駛的情形。
- d. 乘客安全友善措施(駕駛員等待乘客就座或站穩後才開車、車門關妥後才開車、車未停妥絕不開車門、服務行動不便之乘客)。
- e. 整體滿意度。

二、服務重要性與滿意度

雖本計畫之評鑑項目已十分全面，但大部分評鑑項目乃透過書面資料蒐集、場站調查、站位調查及隨車調查等方式了解客運業者的營運狀態，有關民眾感受之資訊相對缺乏。

因此，工作團隊精選與乘客直接相關的服務項目進行滿意度調查，例如：乘車資訊之提供、場站設施與維護等。另外，秉持資源有效利用之原則，除調查各項服務滿意度外，亦須調查其重要性，如圖 2.5-1 所示，並透過「重要與表現程度分析」了解乘客認為重要但滿意度不佳之服務為何並改善之。

重要性				評估項目	滿意度				
非常重要	還算重要	不太重要	非常不重要		非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此經驗 無此項目
				1. 乘車資訊之提供					
				2. 場站設施與維護					
				3. 車輛設備與維護					
				4. 服務人員態度與專業能力					
				5. 班車依核定班表與路線行駛					
				6. 行車穩定性與安全性					
				7. 無障礙設施之提供與維護					
				8. 申訴服務					

圖 2.5-1 服務重要性與滿意度

三、基本資料

此部份調查受訪者之基本特性，調查項目包含：性別、年齡及職業，透過統計分析可了解受訪者之分布情況為何，並以此作為交叉分析之變數之一，探討不同族群在滿意度上之差異。

第三章 評鑑結果與分析

本次評鑑計畫之資料調查期間為 109 年 10 月 1 日至 109 年 10 月 31 日，調查對象為連江縣公共汽車管理處，調查方式包括：隨車調查、乘客問卷調查、場站調查、站位調查、書面資料查核，以下將就各個指標構面之成績計算結果進行說明。

3.1 公司別調查項目評鑑結果

依照公司別計算分數之指標包含：「A2 場站空間」、「A3 站場檢查」、「B1 車齡比率」、「B4 車輛環保品質」、「B5 行車肇事率」、「D1-1 設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當」、「D1-2 人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事」、「D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常」、「D1-4 無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見」、「D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀」、「D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理」、「D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次」、「D3-1 無障礙車輛購置」、「D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知」、「E1 行車事故通報與處理」、「E2 重大違規」、「E3 行車記錄器之設置及公車超速抽查」、「E4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理」、「E5 教育訓練」、「E6 政策配合」等，以下將就各指標分數之調查方式、計算結果進行說明。

表 3.1-1 公司別評鑑指標項目與配分

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
A場站設施與服務	A2場站空間	合法場站停車空間	2	5
	A3站場檢查	調度室及休息室、停車場之整齊與清潔、站場消防安全設施、殘障設施	3	
B運輸工具設備與安全	B1車齡比率	該路線配置車輛平均車齡	5	12
	B4(車輛)環保品質	環保單位告發比例	2	
	B5行車肇事率	每百萬車公里有責肇事死傷人數	5	
D無障礙之場站設施、服務、運輸工	D1-1設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且	1. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，且狀況良好者。 2. 營運場站設有坡道或輪椅升降設備，	1	9

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
具設備與安全	與場站間距離恰當	相關設備設施損壞，或使用不便者。 3. 未設有坡道或輪椅升降設備。		
	D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1. 人行通道寬度足夠輪椅使用，且狀況良好。 2. 人行通道寬度足夠輪梯使用，但通道遭占用或其他不便使用之狀況。 3. 人行通道寬不足輪椅使用。	1	
	D1-3設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1. 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常。 2. 設有無障礙廁所，且設備功能故障或破損，無法正常使用。 3. 未設有無障礙廁所。	1	
	D1-4無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1. 設施有清楚標示，民眾可清楚辨識。 2. 設施無清楚標示，民眾無法辨識。	1	
	D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	站牌符合通用化設計概念比例	1	
	D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1. 有訂定作業程序。 2. 無訂定作業程序。	1	
	D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 80% 以上者。 2. 訓練內容符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 3. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數達 60% 以上者。 4. 訓練內容不符合需求，且受訓人次佔公司僱用總員工人數未達 60% 以上者。	1	
	D3-1無障礙車輛購置	1. 營運總車數/無障礙車輛數，若大於 80%。 2. 營運總車數/無障礙車輛數，大於 40% 小於 80%。 3. 營運總車數/無障礙車輛數，若小於 40%。	1	
	D3-1無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	有公告周知者 1 分，無為 0 分。	1	
	E公司經營與管理	E1-行車事故通報與處理	將連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	4

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
	E2-重大違規	違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數	4	
	E3-行車記錄器之設置及公車超速抽查	設置行車記錄器及超速抽查	4	
	E4-公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢，申訴電話及意見箱設置、申訴案件追蹤處理及回覆	3	
	E5-教育訓練	教育訓練人次與成果	3	
	E6-政策配合	業者配合政府推動政策，經查證屬實，予以計分	2	
總分				46.00

一、A2 場站空間

本項指標主要係針對場站之停車空間充足性進行評分，調查方式採現場稽核，總配分為 2 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，公車處之得分結果計算如表 3.1-2 所示。

表 3.1-2 「A2 場站空間」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
A3場站空間	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	停車空間是否符合法 定規範	2	2	2.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		2	2	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

二、A3 站場檢查

本項指標主要係針對場站之調度室、休息室、停車場整潔程度，以及場站消防安全設施、無障礙設施之完善度進行評分，調查方式採現場稽核，總配分為 3 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，公車處之得分結果計算如表 3.1-3 所示。

表 3.1-3 「A3 場站檢查」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
A3場站檢查	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	調度室與休息室之整潔	0.5	0.5	2.50分
		停車場之整潔	0.5	0.5	
		站場消防安全設施完善度	1	1	
		無障礙設施完善度	1	1	
		調度室與休息室之整潔	0.5	0.5	
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)	停車場之整潔	0.5	0.5	
		站場消防安全設施完善度	1	0	
		無障礙設施完善度	1	1	

三、B1 車齡比率

本指標是以公車處車輛之平均車齡為評分依據，調查方式為公車處提供相關書面資料佐證，資料範圍係至 109 年 8 月 31 日止，總配分為 5 分。得分結果上，公車處營運車輛之平均車齡為 4.13 年，評分結果為 4 分，如表 3.1-4 及表 3.1-5 所示。

表 3.1-4 連江縣公共汽車管理處南竿站現有公車輛

車號	廠牌	排氣輛cc	購入日期	備註
518-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
519-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
520-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
521-XH	五十鈴	5193	103.12	南竿站
522-XH	五十鈴	5193	104.12	南竿站
523-XH	五十鈴	5193	104.12	南竿站
532-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
533-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
535-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
536-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
537-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
538-XH	五十鈴	5193	106.12	南竿站
516-XH	五十鈴	5193	102.12	北竿站
517-XH	五十鈴	5193	102.12	北竿站
525-XH	五十鈴	5193	105.12	北竿站
526-XH	五十鈴	5193	105.12	北竿站
527-XH	五十鈴	5193	105.12	北竿站
539-XH	五十鈴	5193	108.1	北竿站
550-XH	五十鈴	5193	108.1	北竿站

表 3.1-5 「B1 車齡比率」得分細項

指標項目	平均車齡	配分	評分結果
B1車齡比率	4.13年	5	4.00分

四、B4 車輛環保品質

本指標是以公車處車輛之環保單位告發件數比例為評分依據，指標資料來源則為連江縣環境資源局提供之書面資料，資料範圍係以 108 年度 6 月 1 日至 109 年 8 月 31 日為主，總配分為 2 分，評分結果為 2 分，如表 3.1-6 所示。

表 3.1-6 「B4 車輛環保品質」指標得分計算結果

指標項目	環保單位告發比例	配分	評分結果
B4車輛環保品質	0件	2	2.00分

五、B5 行車肇事率

本指標是以連江縣警察局針對公車處統計之每百萬延車公里有責肇事次數為評分依據，並且係以 A1 及 A2 事故為統計基礎，若公車處肇事責任在 50%(含)以下則不列入計算，資料範圍係以 108 年度 6 月 1 日至 109 年 8 月 31 日為主，總配分為 5 分，得分結果如表 3.1-7 所示。

表 3.1-7 「B5 行車肇事率」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
B5行車肇事率	每百萬延車公里有責肇事0件 (A1及A2事故)	5	5.00分

六、D1-1 設置坡道或輪椅升降設備，功能狀態良好，且與場站間距離恰當

本指標是以公車處營運場站之無障礙坡道、輪椅升降設備完善度、可用性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如下，如表 3.1-8 所示。

表 3.1-8 「D1-1 設置坡道或輪椅昇降設備」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-1 設置坡道或輪椅昇降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	無障礙坡道或輪椅昇降設備完善度及可用性	1	1	1.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

七、D1-2 人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事

本指標是以公車處營運場站人行道設施之完善度及可用性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如表 3.1-9 所示。

表 3.1-9 「D1-2 人行通道寬度」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-2 人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	人行道設施之完善度及可用性	1	1	1.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

註：評分結果為兩場站之加總分數平均值。

八、D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常

本指標是以公車處營運場站之無障礙廁所完善度及可用性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如表 3.1-10 所示。

表 3.1-10 「D1-3 無障礙廁所功能正常」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-3 設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	無障礙廁所完善度及可用性	1	1	1.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

九、D1-4 無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見

本指標是以公車處營運場站之無障礙設施標示明確性為評分依據，調查方式採現場稽核，總配分為 1 分，評分結果為兩場站加總分數之平均值，得分結果如表 3.1-11 所示。

表 3.1-11 「D1-4 無障礙坡道、廁所標示清楚」指標得分計算結果

指標項目	場站	評分項目	配分	得分	評分結果
D1-4無障礙坡道、 廁所等設施，標示 清楚可見	南竿鄉公車處 (南竿鄉清水村84號)	無障礙設施標示 明確性	1	1	1.00分
	北竿鄉公車處 (北竿鄉塘岐村171-1號)		1	1	

十、D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀

本指標是以連江縣市區公車之公車站牌為調查對象，調查方式採現場稽核，本指標總配分為 1 分，評分標準係以每一站牌之通用化設計準則進行稽查，即站牌設置高度及文字大小是否便利輪椅使用者、高齡長者閱讀，評分結果為配分乘上調查站牌符合通用化設計概念之比例。

本次評鑑總調查站牌為 80 處，其中符合標準站位為 46 處，計算該指標得分為 **0.58 分**，指標得分計算結果如表 3.1-12 所示。

表 3.1-12 「D1-5 站牌設計符合通用化概念」指標得分計算結果

序號	現場站名	緯度	經度	地址	是否符合通用化 設計概念 (1=是；0=否)
1	機場	26.15825	119.95550	中央大道(機場旁)	1
2	八八坑道	26.16007	119.95324	中央大道介壽村2之6號	1
3	八八坑道	26.16008	119.95328	中央大道介壽村2之6號	1
4	文化局	26.16079	119.95175	中央大道(復興路口)	1
5	馬祖酒廠	26.16087	119.95178	中央大道	0
6	縣政府	26.15753	119.95238	介壽路介壽村83號	1
7	縣政府	26.15764	119.95242	介壽路介壽村83號	1
8	介壽	26.15539	119.95179	介壽路介壽村347之1號	1
9	縣立醫院	26.16033	119.94909	中央大道	1

序號	現場站名	緯度	經度	地址	是否符合通用化 設計概念 (1=是；0=否)
10	縣立醫院	26.16042	119.94909	中央大道	0
11	三槍堡	26.15917	119.94749	中央大道	1
12	福澳嶺	26.15919	119.94744	中央大道	1
13	聚英路口	26.15673	119.94686	中央大道	1
14	聚英路口	26.15673	119.94679	中央大道	0
15	福澳村	26.15748	119.94321	福澳路福澳村137號	1
16	福澳村	26.15754	119.94311	福澳路福澳村137號	0
17	南竿客運轉運站	26.15899	119.94325	福澳路福澳村140號	1
18	清水村	26.15306	119.93771	清水路117號	1
19	清水	26.15315	119.93756	濱海大道(7-11南竿門市)	0
20	民俗文物館	26.15112	119.93451	文化路	1
21	民俗文物館	26.15096	119.93463	文化路	1
22	下腰山	26.14971	119.93148	文化路	1
23	下腰山	26.14981	119.93130	文化路	1
24	志清發電廠	26.14977	119.92864	無名路	1
25	珠螺村	26.15811	119.92984	濱海大道珠螺村38之2號	0
26	文化中心	26.15972	119.92017	中央大道(中正國小)	1
27	馬港	26.15924	119.91845	馬祖港對面	0
28	科蹄澳	26.16315	119.91825	四維路	0
29	芙蓉澳	26.16812	119.92047	四維路	0
30	四維村	26.17014	119.91971	四維路	1
31	儲水沃	26.15449	119.91970	中央大道	0
32	儲水澳	26.15447	119.91953	中央大道	0
33	中山門	26.15223	119.92376	中央大道	0
34	八角亭,有停靠區但 未設站牌	26.15080	119.92104	中央大道	0
35	八角亭	26.15084	119.92079	中央大道	1
36	津沙村	26.14622	119.91339	津沙路42之5號	1
37	中興嶺	26.14683	119.92867	中央大道	0
38	中興嶺	26.14668	119.92883	中央大道	0
39	陽明橋	26.14842	119.92307	中央大道	0
40	軍醫院	26.14430	119.92734	仁愛路	1
41	軍醫院	26.14442	119.92737	仁愛路	1
42	仁愛	26.14302	119.92550	仁愛路仁愛村19號	0

序號	現場站名	緯度	經度	地址	是否符合通用化設計概念 (1=是；0=否)
43	監理站	26.14731	119.92084	津沙路	0
44	工材庫	26.14732	119.92078	津沙路	1
45	津沙公園	26.14624	119.91580	津沙路	1
46	遊客中心	26.14108	119.92728	仁愛路(遊客中心旁)	1
47	上腰山	26.14867	119.93401	中央大道	0
48	梅石村	26.14866	119.93843	中央大道清水村86之1號	1
49	梅石村	26.14871	119.93880	中央大道清水村86之1號	0
50	加油站	26.14839	119.94197	中央大道	0
51	青檀澳	26.15229	119.94420	中央大道	1
52	青檀澳	26.15228	119.94435	中央大道	1
53	后澳	26.22316	120.00625	塘后路	0
54	塘岐	26.22389	119.99898	北竿大道(連江監理站旁)	1
55	衛生所	26.22296	119.99624	北竿大道	0
56	碧園	26.22036	119.99016	北竿大道	0
57	軍醫院	26.22066	119.99161	北竿大道	0
58	軍醫院	26.22068	119.99206	北竿大道	1
59	加油站	26.22071	119.98540	北竿大道(加油站旁)	1
60	加油站	26.22091	119.98539	北竿大道(加油站對側)	1
61	上村	26.22175	119.98329	北竿大道芹壁村94號	1
62	上村	26.22191	119.98320	北竿大道芹壁村94號	1
63	坂里水庫	26.22012	119.97454	北竿淨水處廠旁	1
64	坂里	26.21638	119.97447	北竿大道板里村42號	0
65	坂里村	26.21302	119.97208	北竿大道	1
66	中澳口	26.21309	119.97203	北竿大道	1
67	白沙	26.20611	119.96935	北竿大道(港務大樓旁)	0
68	中山國中	26.22448	119.98008	環島北路芹壁村84號	1
69	芹壁	26.22458	119.98269	芹壁村旁	0
70	開心農場	26.23236	119.99223	環島北路(橋仔部落)	0
71	橋仔村	26.23489	119.99374	環島東路(橋仔村內)	0
72	莒光堡，站牌損毀	26.23055	119.99505	環島東路	1
73	莒光堡，站牌損毀	26.23045	119.99504	環島東路	1
74	陽明橋	26.14882	119.92302	中央大道	0
75	午沙	26.21880	119.98919	午沙路塘岐村8號	1

序號	現場站名	緯度	經度	地址	是否符合通用化設計概念 (1=是；0=否)
76	上村	26.22159	119.98385	北竿大道芹壁村110號	0
77	三槍堡	26.15436	119.93926	濱海大道	0
78	三槍堡	26.15448	119.93971	濱海大道	1
79	勝利堡	26.15859	119.93469	濱海大道	1
80	珠螺	26.15788	119.93047	濱海大道	0
評分結果					0.58

十一、D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，並是針對業者有無訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理，總配分為 1 分，公車處因未購置無障礙車輛及設施相關設施，故未訂定相關作業流程，因此在本項指標之評分結果為 0 分，得分計算結果如表 3.1-13 所示。

表 3.1-13 「D2-1 訂定無障礙服務流程」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	無訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	0.00分

十二、D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，並是針對業者進行無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次，總配分為 1 分，公車處因未購置無障礙車輛及設施相關設施，故未針對上述服務流程及設備使用方式進行教育訓練，因此本項指標之評分結果為 0 分，得分計算結果如表 3.1-14 所示。

表 3.1-14 「D2-3 無障礙設施使用及服務訓練」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	業者未針對上述服務流程及設備使用方式進行教育訓練	1	0.00分

十三、D3-1 無障礙車輛購置

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，並是針對業者配置之無障礙車輛數進行評分，總配分為 1 分，公車處因未購置無障礙車輛及設施相關設施，故本項指標之評分結果為 0 分，得分計算結果如表 3.1-15 所示。

表 3.1-15 「D3-1 無障礙車輛購置」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D3-1無障礙車輛購置	無障礙車輛數佔營運總車數比例為0%	1	0.00分

十四、D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知

本項指標是以業者提供之書面資料進行評分，針對業者是否公告周知無障礙車輛營運路線及班次，總配分為 1 分，公車處因未購置無障礙車輛及設施相關設施，因此亦無無障礙車輛營運路線、班次等資訊，故本項指標之評分結果為 0 分，得分計算結果如表 3.1-16 所示。

表 3.1-16 「D3-2 無障礙車輛路線及班次公告」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
D3-2無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	無公告周知無障礙車輛營運路線及班次	1	0.00分

十五、E1 行車事故通報與處理

本指標是以連江縣警察局提供之行車事故列案件數資料為主，若公車處未依規定填報案件，則每缺少 1 件扣配分 1 分，扣完為止，本指標之資料範圍係以 108 年度 6 月 1 日至 109 年 8 月 31 日為主，總配分為 4 分，得分結果如表 3.1-17 所示。

表 3.1-17 「E1-行車事故通報與處理」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	列案件數	填報件數	配分	評分結果
E1行車事故通報與處理	連江縣警察局提供之行車事故列案件數未依規定查明填報者，按件扣分	0	0	4	4.00分

十六、E2 重大違規

本指標是以臺北市區監理所連江監理站針對公車處統計之違反公路法或處罰條例相關規定被舉發次數資料為主，指標資料範圍係 108 年度 6 月 1 日至 109 年 8 月 31 日為主，總配分為 4 分，得分結果如表 3.1-18 所示。

表 3.1-18 「E2 重大違規」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	評分結果
E2重大違規	公路法違規0件、處罰條例違規1件 (違規停車)	4	4.00分

十七、E3 行車記錄器之設置及公車超速抽查

本指標係針對公車處之車輛是否安裝行車紀錄器，以及抽查營運車輛是否有超速行為進行評分，調查方式為公車處提供書面資料證明，指標總配分為 4 分，得分結果如表 3.1-19 所示。

表 3.1-19 「E3 行車記錄器設置及超速抽查」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	得分	評分結果
E3行車記錄器之設置及公車超速抽查	設置行車紀錄器	2	2	4.00分
	抽查超速比例=超速數/抽查數	2	2	

十八、E4 公司網站資訊提供及民眾申訴處理

本指標係針對公車處之公司網站路線及時刻表查詢功能、申訴電話及意見箱設置情況、申訴案件追蹤處理及回覆情況進行評分，前兩者係由計畫團隊進行調查，後者則是由公車處提供書面資料證明，指標總配分為 3 分，得分結果如表 3.1-20 所示。

表 3.1-20 「E4 公司網站資訊及民眾申訴處理」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	得分	評分結果
E4公司網站資訊提供及民眾申訴處理	公司網站路線及時刻表查詢功能	1	1	3.00分
	申訴電話及意見箱設置情況	1	1	
	申訴案件追蹤處理及回覆情況	1	1	

十九、E5 教育訓練

本項指標係以公車處進行教育訓練人次之成果進行評分，並且是以公車處接受教育訓練人次占總雇用人員數之比例為給分依據，調查方式為公車處提供書面資料證明，指標總配分為3分，得分結果如表 3.1-21 所示。

表 3.1-21 「E5 教育訓練」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	配分	得分	評分結果
E5教育訓練	受訓人次佔公司雇用總員工數比例	3	3	3.00分

二十、E6 政策配合

本項指標係以公車處針對政府相關政策配合之成果進行評分，經主管機關認定後，每件配合事項得1分，至多2分，調查方式為公車處提供書面資料證明。

本年度公車處之政策配合事項無提供佐證證明，整體得分結果如表 3.1-22 所示。

表 3.1-22 「E6 政策配合」指標得分計算結果

指標項目	評分項目	件數	配分	評分結果
E6政策配合	業者針對政府相關政策配合之成果	0	2	0.00分

二十一、公司別總分

本計畫之評鑑指標中，「連江縣公共汽車管理處」公司別評鑑指標得分 **38.08 分**，如表 3.1-23 所示。

表 3.1-23 公司別指標得分計算結果

指標分類	指標項目	配分	公司別分數
A.場站設施與服務	A2.場站空間	2	2.00
	A3.站場檢查	3	2.50
B.運輸工具設備與安全	B1.車齡比率	5	4.00
	B4.(車輛)環保品質	2	2.00
	B5.行車肇事率	5	5.00
D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D1-1.設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰當	1	1.00
	D1-2.人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1	1.00
	D1-3.設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1	1.00
	D1-4.無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1	1.00
	D1-5.站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.58
	D2-1.訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	0.00
	D2-3.無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	0.00
	D3-1.無障礙車輛購置	1	0.00
	D3-2.無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	0.00
	E.公司經營與管理	E1.行車事故通報與處理	4
E2.重大違規		4	4.00
E3.行車記錄器之設置及公車超速抽查		4	4.00
E4.公司網站資訊提供及民眾申訴處理		3	3.00
E5.教育訓練		3	3.00
E6.政策配合		2	0.00
總分		46	38.08

3.2 路線別調查結果

依照路線別計算分數之指標包含：「A1 到站準點性」、「A4 公車查詢」、「A5 乘客資訊服務」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務設施」、「B6 車輛安全設施檢查」、「C1 過站不停比率」、「C2 駕駛平穩性」、「C3 拒載老人或身心障礙者」、「C4 駕駛員遵循路線指示」、「C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」、「C6 駕駛員服

務態度與儀容」、「D2-2 駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾」等，本計畫共計抽查 21 班次，表 3.2-1 及 3.2-2 為各項路線別配分及評鑑分數。

表 3.2-1 評鑑指標配分

指標分類	指標項目	指標定義	配分	指標分數
A場站設施與服務	A1到站準點性	各路線公車是否有按所公佈之班距或班表準時發車	5	10
	A4公車查詢	各路線公車靜態資訊網際網路提供查詢	1	
	A5乘客資訊服務	招呼站資訊包括路線圖、站位名稱、時刻表提供等	4	
B運輸工具設備與安全	B2舒適與噪音	車廂內整體舒適感、空調是否正常	2	13
	B3公車資訊服務設施	車內路線圖、乘客搭乘資訊、車內、外牌照號碼、駕駛員姓名及下車鈴是否能夠使用、博愛座是否設置足夠等、公車資訊系統到站時間準確率	5	
	B6車輛安全設施檢查	針對各路線配置車輛之安全門、滅火器、車窗擊破器等進行檢查	6	
C旅客服務品質與駕駛員管理	C1過站不停比率	乘客按下車鈴或於站位招呼時,駕駛員過站不停之比率	5	30
	C2駕駛平穩性	駕駛平穩性(上、下坡、急煞車、猛起步、任意超車、超速)	5	
	C3拒載老人或身心障礙者	是否拒載老弱婦孺或身心障礙民眾	5	
	C4駕駛員遵循路線指示	擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下客、停車購物或辦私事等、各路線行車班次合格率及駕駛員插入身分識別比率	5	
	C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	駕駛行車或待車中是否有吸煙、吃檳榔之行為等	5	
	C6駕駛員服務態度與儀容	駕駛員是否穿著規定服裝及其服務態度	5	
D無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	駕駛員服務態度是否良好，並有無協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1

受評路線共計 4 條路線，公司別指標共計 13 項，其中包含隨車調查及乘客問卷指標，將各路線依其得分公式計算成績，「連江縣公共汽車管理處」路線別成績如表 3.2-2 所示，總得分為 **49.65 分**。

表 3.2-2 路線別指標得分計算結果

指標項目	配分	南竿 山線	南竿 海線	北竿 大道線	環島 北路線	平均得分
A1到站準點性	5	4.00	4.60	4.00	5.00	4.29
A4公車查詢	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
A5乘客資訊服務	4	3.47	3.06	1.92	1.83	2.57
B2舒適與噪音	2	1.93	1.86	1.98	2.00	1.94
B3公車資訊服務設施	5	3.36	3.38	4.00	4.00	3.69
B6車輛安全設施檢查	6	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
C1過站不停比率	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C2駕駛平穩性	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C3拒載老人或身心障礙者	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C4駕駛員遵循路線指示	5	4.67	5.00	4.25	4.00	4.64
C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	5	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
C6駕駛員服務態度與儀容	5	5.00	4.75	5.00	3.33	4.52
D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
總分						49.65

表 3.2-2 得分結果可看出，扣分項目較多指標為「A5 乘客資訊服務」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務設施」及「C6 駕駛員服務態度與儀容」，下述內容將針對指標評分項目說明其得分狀況。

一、A.場站設施與服務

「A.場站設施與服務」路線別指標評分內容主要包含，業者公車到站之準點性及網路、車內資訊等內容，其中以「A1 到站準點性」及「A5 乘客資訊服務」有較明顯扣分情況。

「A1 到站準點性」評分標準為當班車於預定發車時間前後 3 分鐘內離站皆視為準點，超過 3 分鐘則按其級距扣分，公車處在本項指標被扣分之原因，主要係因延誤發車較多，共出現 5 次，「南竿-山線」延誤發車超過 3 分鐘 1 次、超過 5 分鐘發生 2 次，

「南竿-海線」超過 5 分鐘發生 1 次，「北竿-大道線」超過 5 分鐘發生 1 次。

「A5 乘客資訊服務」以各市區公車路線之站位資訊完整性為評分依據，包括：站牌是否龜裂、站位資訊是否明確等，主要扣分原因為站牌破損、龜裂與髒汙，導致部分路線站牌無設置完整資訊，如圖 3.2-1 至 3.2-3 所示。



圖 3.2-1 站牌磨損示意圖



圖 3.2-2 站牌龜裂示意圖



圖 3.2-3 站牌髒汙示意圖

二、B.運輸工具設備與安全

「B.運輸工具設備與安全」路線別指標評分內容主要包含，業者營運車輛其舒適程度、資訊服務及安全設備等，其中扣分以「B3 車輛資訊設施」扣分較重，內容包含車內路線圖、票價及時刻表設置情況，車內外路線號碼牌辨識程度，及下車鈴、博愛座公車資訊系統顯示情況等。

經團隊調查，所有車輛內皆無設置路線圖、票價表及時刻表，而有近一半調查車輛之車牌及駕駛名稱發現缺失，其餘缺失如下車鈴、博愛座設置及公車資訊到站等，僅有少部分車輛不合格。

三、C 旅客服務品質與駕駛員管理

「C 旅客服務品質與駕駛員管理」主要針對駕駛於行駛途中是否依規定路線行車、停靠載客，以及是否發生違規停車辦私事等情況，本項指標遭到扣分之主要情況駕駛員未穿著制服或服裝不整齊及其服務態度。

指標以乘客之搭乘體驗配合團隊調查員調查評分，以避免調查員之主觀認定及反應民眾真實情況，其中扣分較重項目為「C6 駕駛員服務態度與儀容」之服儀情況，經團隊調查「南竿山線」及「環島北路縣」有少數駕駛者無穿著正式制服或服裝不整齊之情況，故該項指標扣分較多。

四、D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」主要係對於無障礙硬體設施設備及軟體服務作評分，本項指標扣分較重為無障礙服務及運輸工具與安全。

於無障礙服務中，「D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理」及「D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次」得分為 0 分，表示公共汽車管理處於訂定無障礙作業程序以及教育訓練有待加強。在無障礙之運輸工具設備與安全方面，「D3-1 無障礙車輛購置」與「D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知」得分為 0 分，代表公共汽車管理處於無障礙車輛及其營運路線與班次尚未達到標準，建議未來連江縣公車達汰舊換新之條件，可以考慮替換為無障礙公車。

五、E 公司經營與管理

「E 公司經營與管理」主要係針對公司管理之車輛有無事故或違規、是否加裝行車記錄器、網站資料提供與否、民眾申訴處理、教育訓練及政策配合，其中扣分項目為「E6 政策配合」。

「E6 政策配合」為業者配合政府推動政策，經查證屬實，予以計分，指標得分標準為業者提供相關政策配合資訊，由主管機關認定後給分，每一件給 1 分，最多 2 分。此項因業者未提供相關資料，故而得分為 0 分。

3.3 評鑑缺失項目及改善方案

3.3.1 歷年缺失項目

由表 3.3-1 歷年評鑑缺失項目中，108 年新增之缺失項目有 9 項，主要為「D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理」、「D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次」、「D3-1 無障礙車輛購置」、「D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知」及「E6 政策配合」為新增評鑑項目，受檢單位未能有效調適評鑑指標之檢視項目，而在 109 年，新增「B2 舒適與噪音」，原因為車輛溫度之不適，改善項目有「C2 駕駛平穩性」、「C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」。

表 3.3-1 歷年評鑑缺失項目

項次	107 年	108 年	109 年
1	A1 到站準點性	A1 到站準點性	A1 到站準點性
2	A5 乘客資訊服務	A3 站場檢查	A3 站場檢查
3	B1 車齡比率	A5 乘客資訊服務	A5 乘客資訊服務
4	B3 公車資訊服務設施	B1 車齡比率	B1 車齡比率
5	C4 駕駛員遵循路線指示	B3 公車資訊服務設施	B2 舒適與噪音
6	D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	C2 駕駛平穩性	B3 公車資訊服務設施
7		C4 駕駛員遵循路線指示	C4 駕駛員遵循路線指示
8		C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	C6 駕駛員服務態度與儀容
9		C6 駕駛員服務態度與儀容	D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀
10		D1-5 站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理
11		D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次
12		D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	D3-1 無障礙車輛購置
13		D3-1 無障礙車輛購置	D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知
14		D3-2 無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	E6 政策配合
15		E6 政策配合	

註：表內粗體字為比較前年新增之缺失項目

3.3.2 評鑑缺失項目

市區公車進行評鑑之主要目的之一，為瞭解連江縣市區公車缺失，以對客運業者及主管機關提供改善建議，本年度之評鑑缺失項目及原因如表 3.3-2 所示。

表 3.3-2 連江縣市區公車營運與服務評鑑缺失項目表

指標項目	配分	得分	缺失原因	時間與地點
A1到站準點性	5	4.29	抽查有1班車係提早或超過3-5分鐘進站，4班車係提早或超過5-10分鐘進站	(1)109/10/18,09:37福澳港→馬港 (2)109/10/18,16:15福澳港→介壽 (3)109/10/18,11:03梅石村→馬港 (4)109/10/20,13:59坂里→塘岐
A3站場檢查	3	2.50	調度室與休息室及停車場之整潔項目被扣分，以及滅火器超過有限期限	調度室與休息室及停車場
A5乘客資訊服務	4	2.57	部分站牌有破損、龜裂與污損，致遮擋站牌資訊	
B1車齡比率	5	4.00	平均車齡為4.13年	
B2舒適與噪音	2	1.94	調查班次中，有3班車輛內部溫度舒適度有待提升	(1)109/10/18,15:56馬港→福澳港 (2)109/10/19,10:42介壽→清水村 (3)109/10/18,14:20介壽→馬港
B3公車資訊服務設施	5	3.69	公車內均無提供路線圖、票價表及時刻表，且抽查班次中有6班公車資訊系統到站時間不準確	所有抽查車輛內

指標項目	配分	得分	缺失原因	時間與地點
C4駕駛員遵循路線指示	5	4.64	在調查班次中，有3班車發生1次未遵循路線指示之情形，另有1班車發生2次該情況	(1)109/10/18,10:28馬港→梅石村 (2)109/10/19,06:00梅石村→馬港 (3)109/10/20,12:42塘岐→坂里 (4)109/10/20,07:18白沙→塘岐
C6駕駛員服務態度與儀容	5	4.52	抽查之班次中，有1班司機穿著制服但不整齊，1班司機未穿著制服	(1)109/10/19,09:30馬港→介壽 (2)109/10/20,08:36塘岐→白沙
D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.58	本次調查總站牌數為80處，其中符合標準站位為46處，有34處站牌未符合通用化設計概念	
D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	0.00	無訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	
D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	0.00	業者未針對無障礙服務流程及設備使用方式進行教育訓練	
D3-1無障礙車輛購置	1	0.00	無障礙車輛數佔營運總車數比例為0%	
D3-2無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	0.00	無公告周知無障礙車輛營運路線及班次	
E6政策配合	2	0.00	歷年受評單位均未提供政策配合相關資料	

3.3.3 評鑑缺失改善方案

由表 3.3-1 列出之缺失項目，主要可分為場站缺失、車輛缺失、站牌缺失、駕駛行為缺失、無障礙方面缺失及政策配合缺失等六大項目，以下依序說明改善方案。

一、場站缺失

於場站之扣分僅「A3 站場檢查」，其中主要原因調度室與休息室及停車場之整潔項目被扣分，建議可針對單位之場站進行不定期檢查，以提升受檢單位維持清潔環境之意願。另因消防滅火器為場站安全設施，應盡速汰換，以增加場站之安全性。

二、車輛缺失

車輛缺失方面有「B1 車齡比率」、「B2 舒適與噪音」、「B3 公車資訊服務設施」，觀受檢單位之車齡平均為 4.13 年，尚在可接受範圍，惟若有車齡較高之車輛，建議可汰換無障礙公車，以提供當地不便民眾服務；在舒適與噪音部分，溫度舒適度是扣分較高之項目，建議受檢單位可以於車輛檢驗時，針對車輛空調實施查驗，確保空調可正常調控；而在公車資訊服務設施上，主要扣分設施為未提供路線圖、票價表及時刻表，建議連江縣公共汽車管理處可於公車全面張貼基本資訊表，常混合調度之公車確實提供該車輛會行駛之路線。

三、站牌缺失

本團隊於稽查時，發現部分站牌因老舊而龜裂、破損與汙損，建議主管機關可以分批汰換年久失修之通用化設計公車站牌，以提供優質公車資訊服務。

四、駕駛行為缺失

駕駛行為有「C4 駕駛員遵循路線指示」、「C6 駕駛員服務態度與儀容」之缺失，建議連江縣公共汽車管理處可將各路線駕駛路線及駕駛員服裝儀容納入每年辦理之教育訓練課題中。

五、無障礙方面缺失

由於連江縣目前未有無障礙車輛，使得相應之無障礙指標均未得分，建議可以將較舊車輛分批進行汰換，並購置無障礙公車。

六、政策配合缺失

由於連江縣公車評鑑僅有評分機制，未配合公車補助款撥款之政策，評鑑分數不影響公車補助款分配數額，故而在政策配合此類非必要且須主動性較高之項目，執行意願度較低。建議未來可以依公車評鑑評等決定公車補助款撥款比例。

3.4 評鑑成績彙整

綜整上述公司別及路線別評分結果，可彙整本年度連江縣市區公車營運與服務評鑑成績如表 3.3-1，本年度公車處之得分為 87.73 分，各個指標項上，「A、場站設施與服務」配分為 15 分，共得到 12.35 分；「B、運輸工具設備與安全」配分為 25 分，共得到 22.63 分；「C、旅客服務品質與駕駛員管理」配分為 30 分，共得到 29.16 分；「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」配分為 10 分，共得到 5.58 分；「E、公司經營與管理」配分為 20 分，共得到 18 分。

表 3.4-1 連江縣市區公車營運與服務評鑑成績

指標項目	配分	得分
A、場站設施與服務	15	12.35
A1到站準點性	5	4.29
A2場站空間	2	2.00
A3站場檢查	3	2.50
A4公車查詢	1	1.00
A5乘客資訊服務	4	2.57
B、運輸工具設備與安全	25	22.63
B1車齡比率	5	4.00
B2舒適與噪音	2	1.94
B3公車資訊服務設施	5	3.69
B4車輛環保品質	2	2.00
B5行車肇事率	5	5.00
B6車輛安全設施檢查	6	6.00
C、旅客服務品質與駕駛員管理	30	29.16
C1過站不停比率	5	5.00
C2駕駛平穩性	5	5.00
C3拒載老人或身心障礙者	5	5.00
C4駕駛員遵循路線指示	5	4.64
C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	5	5.00
C6駕駛員服務態度與儀容	5	4.52
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	10	5.58
D1-1設置坡道或輪椅昇降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰	1	1.00
D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1	1.00
D1-3設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1	1.00
D1-4無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1	1.00

指標項目	配分	得分
D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.58
D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	0.00
D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1.00
D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	0.00
D3-1無障礙車輛購置	1	0.00
D3-2無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	0.00
E、公司經營與管理	20	18.00
E1行車事故通報與處理	4	4.00
E2重大違規	4	4.00
E3行車記錄器之設置及公車超速抽查	4	4.00
E4公司網站資訊提供及民眾申訴處理	3	3.00
E5教育訓練	3	3.00
E6政策配合	2	0.00
總分	100	87.73

3.5 評鑑等第評等結果

本次服務品質評鑑之等第標準，共區分為優等、甲等、乙等及丙等四個級距，其中，總分在 90 分以上者列為優等，總分介於 89 至 80 分列為甲等，總分介於 79 至 70 分列為乙等，總分低於 70 分則列為丙等，其分數標準如表 3.4-1 所示。本年度連江縣公共汽車管理處之評鑑成績為 **87.73 分**，評分為「甲等」。

表 3.5-1 評鑑等第表

等第	分數區間
優等	總分 \geq 90 分
甲等	80 分 \leq 總分 $<$ 90 分
乙等	70 分 \leq 總分 $<$ 80 分
丙等	總分 $<$ 70 分

表 3.5-2 109 連江縣公車評鑑等第

業者 指標	連江縣公共汽車管理處
公司別	38.08
路線別	49.65

總分	87.73
評等	甲

3.6 本年度與前年度評鑑結果比較

本年度與前年度之評鑑結果比較表彙整如表 3.6-1，在整體評鑑架構及大項目指標之配分上承襲前期計畫之標準，針對「A、場站設施與服務」、「B、運輸工具設備與安全」、「C、旅客服務品質與駕駛員管理」、「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「E、公司經營與管理」等大指標項與前年度評分結果進行分析。

整體得分上，108 年度總分為 **86.24 分**，本年度總分為 **87.73 分**，本年度較去年進步 **1.49 分**。

一、A.場站設施與服務

在「A、場站設施與服務」指標上，108 年度之得分為 13.05 分，本年度則為 12.35 分，退步 0.7 分，主要退步指標為「A1 到站準點性」及「A3 站場檢查」，「A1 到站準點性」本年度比較去年，各路線超過 3 分鐘才進站或出站有 5 次，比去年多 2 次；「A3 站場檢查」於站場消防安全設施上，因超過有效期限，故而得 0 分。

二、B.運輸工具設備與安全

在「B、運輸工具設備與安全」指標上，108 年度之得分為 22.28 分，本年度為 22.63 分，分數略微上升原因主要為「B3 公車資訊服務設施」指標改善，團隊執行乘車調查時發現車輛內所提供之旅客資訊較去年完善，故該項得分比較去年進步 0.41 分。

三、C.旅客服務品質與駕駛員管理

在「C、旅客服務品質與駕駛員管理」指標上，108 年度之得分為 27.27 分，本年度得分為 29.16 分，為本次評鑑進步最多項目，主要改善項目為「C2 駕駛平穩性」、「C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」、「C6 駕駛員服務態度與儀容」等指標，其中又以 C6 指標駕駛員服務態度與儀容進步 1.51 分為最高。而稍有退步

之指標為「C4 駕駛員遵循路線指示」，比較去年下降 0.26 分。

四、D.無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全

在「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」指標上，108 年度之得分為 5.64 分，本年度得分 5.58 分，分數略微降低 0.06 分，此項指標除馬祖地區業者無購置無障礙車輛被扣分外，「D2-1 訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理」及「D2-3 無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次」也是其扣分主因，而無障礙車輛考量馬祖地區地形多為山坡路段不適合使用低底板公車，未來將建議以合格無障礙巴士的購置作為主要評分標準。

五、E.公司經營與管理

在「E、公司經營與管理」指標上，108 年度之得分為 18 分，本年度亦為 18 分，呈現持平，主因為業者本次評鑑無提出政策配合事項。

表 3.6-1 本年度與前年度評鑑結果比較表

指標項目	108年		109年	
	配分	得分	配分	得分
A、場站設施與服務	15	13.05	15	12.35
A1到站準點性	5	4.74	5	4.29
A2場站空間	2	2.00	2	2.00
A3站場檢查	3	2.75	3	2.50
A4公車查詢	1	1.00	1	1.00
A5乘客資訊服務	4	2.56	4	2.57
B、運輸工具設備與安全	25	22.28	25	22.63
B1車齡比率	5	4.00	5	4.00
B2舒適與噪音	2	2.00	2	1.94
B3公車資訊服務設施	5	3.28	5	3.69
B4車輛環保品質	2	2.00	2	2.00
B5行車肇事率	5	5.00	5	5.00
B6車輛安全設施檢查	6	6.00	6	6.00
C、旅客服務品質與駕駛員管理	30	27.27	30	29.16
C1過站不停比率	5	5.00	5	5.00

指標項目	108年		109年	
	配分	得分	配分	得分
C2駕駛平穩性	5	4.75	5	5.00
C3拒載老人或身心障礙者	5	5.00	5	5.00
C4駕駛員遵循路線指示	5	4.90	5	4.64
C5駕駛員行車中吸煙、吃檳榔	5	4.61	5	5.00
C6駕駛員服務態度與儀容	5	3.01	5	4.52
D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全	10	5.64	10	5.58
D1-1設置坡道或輪椅升降設備，其功能狀態良好，且與場站間距離恰	1	1.00	1	1.00
D1-2人行通道寬度足夠輪椅使用，且無堆放雜物或違停機車等情事	1	1.00	1	1.00
D1-3設有無障礙廁所，且設備完整功能正常	1	1.00	1	1.00
D1-4無障礙坡道、廁所等設施，標示清楚可見	1	1.00	1	1.00
D1-5站牌設計符合通用化概念(設置高度、文字大小等)，便利輪椅使用者、高齡長者等閱讀	1	0.64	1	0.58
D2-1訂定無障礙服務流程作業程序，供場站服務人員、駕駛依循辦理	1	0.00	1	0.00
D2-2駕駛員服務態度良好，主動並有效協助身心障礙人士或其他須服務之民眾	1	1.00	1	1.00
D2-3無障礙設施使用及相關服務流程之訓練人次	1	0.00	1	0.00
D3-1無障礙車輛購置	1	0.00	1	0.00
D3-2無障礙車輛營運路線及班次是否公告周知	1	0.00	1	0.00
E、公司經營與管理	20	18.00	20	18.00
E1行車事故通報與處理	4	4.00	4	4.00
E2重大違規	4	4.00	4	4.00
E3行車記錄器之設置及公車超速抽查	4	4.00	4	4.00
E4公司網站資訊提供及民眾申訴處理	3	3.00	3	3.00
E5教育訓練	3	3.00	3	3.00
E6政策配合	2	0.00	2	0.00
總分	100	86.24	100	87.73

第四章 公車乘客族群問卷分析

本章說明連江縣公共汽車管理處問卷分析之結果，包含搭乘乘客基本資料、旅運行為與乘客滿意度等分析。本次公車乘客族群問卷調查共計回收 301 份有效問卷。

4.1 基本分析

調查期間共進行 301 份問卷數，以下將說明性別、年齡、職業及分析結果：

一、性別

受訪乘客中，以男性居多，男性 176 人佔 58.5%，女性 125 人佔 41.5%，如表 4.1-1 及圖 4.1-1 所示。

4.1-1 乘客性別統計表

性別	次數	百分比
男性	176	58.5%
女性	125	41.5%
總計	301	100.0%

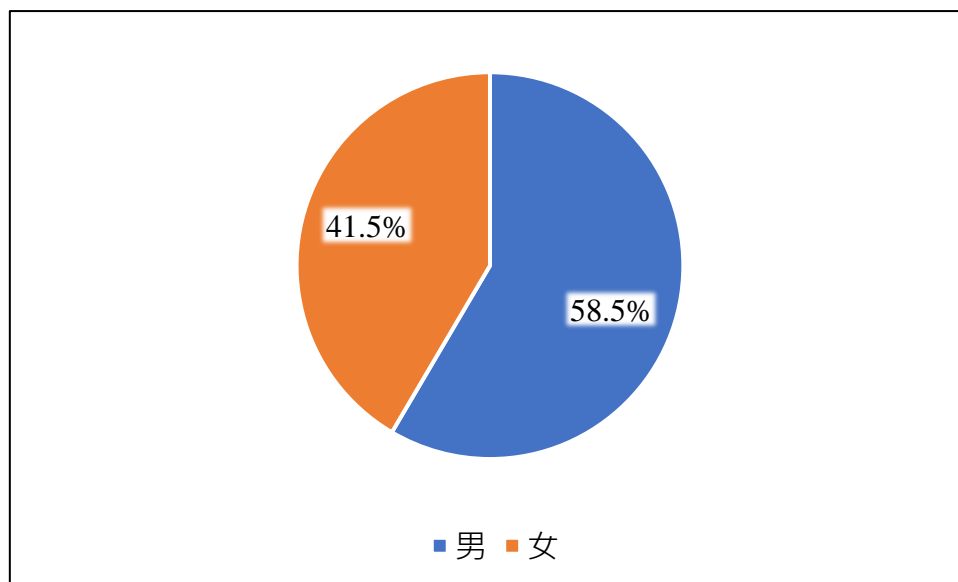


圖 4.1-1 乘客性別統計圖

二、年齡

調查年齡層中，以 15~19 歲占比最高為 26.2%，次之則是 35~39 歲與 40~44 歲族群，均占 15.9%，再次則是 20~29 歲的 11.0%，其餘族群均不超過 10.0%，而比例最少族群為 70 歲以上乘客，占 0.3%，如表 4.1-2 及圖 4.1-2 所示。

表 4.1-2 乘客年齡統計表

年齡	次數	百分比
15~19歲	79	26.2%
20~29歲	33	11.0%
30~34歲	28	9.3%
35~39歲	48	15.9%
40~44歲	48	15.9%
45~49歲	24	8.0%
50~54歲	13	4.3%
55~59歲	5	1.7%
60~64歲	12	4.0%
65~69歲	10	3.3%
70歲以上	1	0.3%
總計	301	100.0%

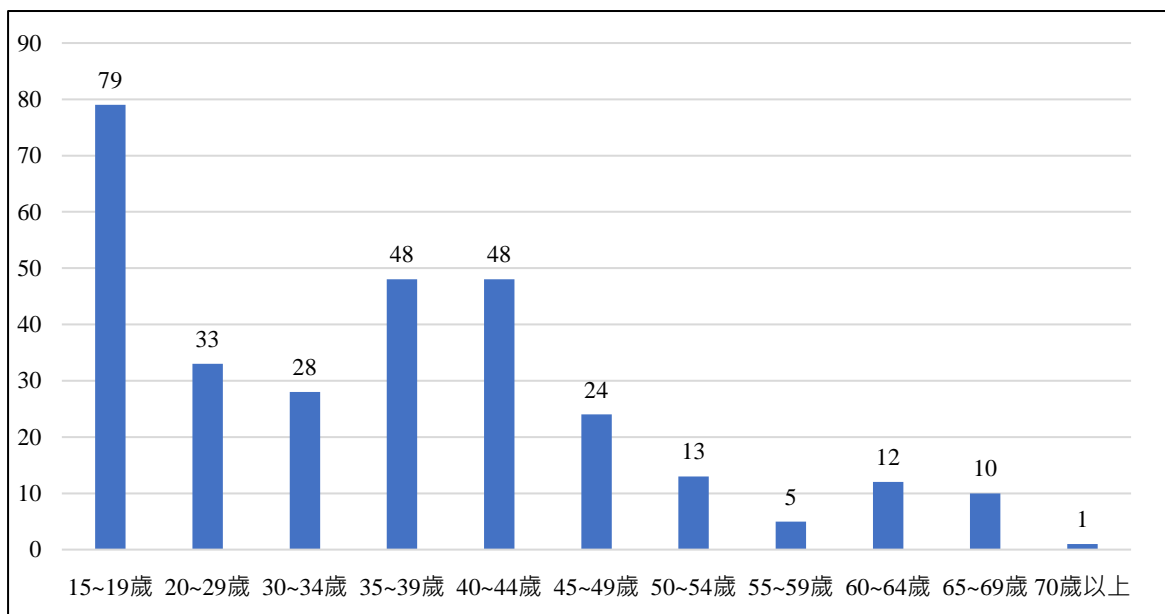


圖 4.1-2 乘客年齡統計圖

三、職業

調查職業比例中，比例最高為學生（占 30.6%），次之為服務工作人員及售貨員（占 25.9%），比例亦超過 10.0% 的為事務工作人員（12.6%）及軍公教人員（11.0%），如表 4.1-3 及圖 4.1-3。

表 4.1-3 乘客職業統計表

職業	次數	百分比
軍公教人員	33	11.0%
民意代表、行政、企業主管及經理	1	0.3%
專業人員	14	4.7%
技術員及助理專業人員	19	6.3%
事務工作人員	38	12.6%
服務工作人員及售貨員	78	25.9%
未就業、待業中	1	0.3%
家管	12	4.0%
退休	13	4.3%
學生	92	30.6%
總計	301	100.0%

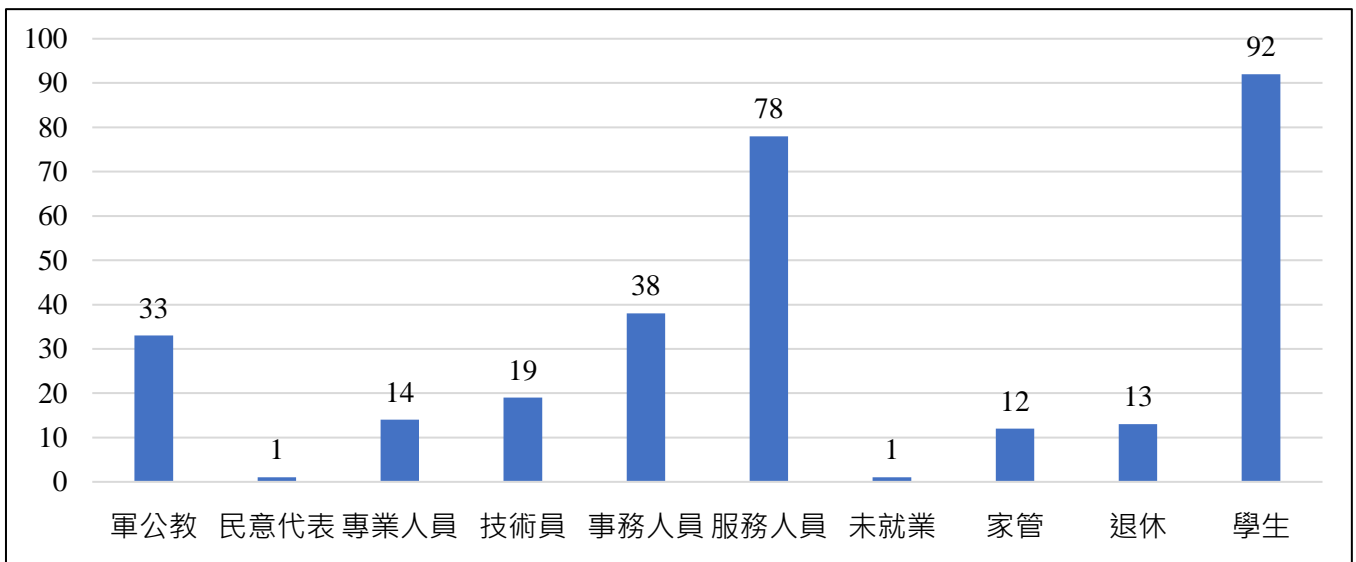


圖 4.1-3 乘客職業統計圖

4.2 旅運行為分析

一、搭乘頻率

調查乘客搭乘頻率以每月至少一次為最多占 28.6%，次多為每天占 26.2%，如表 4.2-1 與圖 4.2-1。

表 4.2-1 乘客搭乘行為統計表

頻率	次數	百分比
每天	79	26.2%
每周一次	46	15.3%
每月至少一次	86	28.6%
3個月一次	35	11.6%
半年以上	55	18.3%
總計	301	100.0%

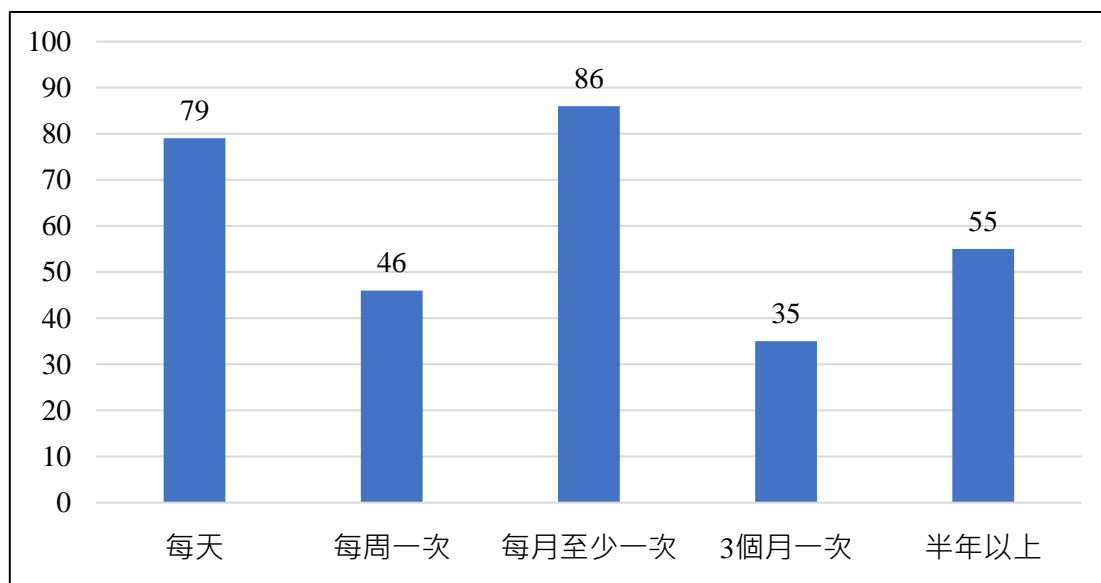


圖 4.2-1 乘客搭乘行為統計圖

二、等候時間

由表 4.2-2 及圖 4.2-2 中，調查乘客通常等待此路線班車之時間以 10~15 分鐘為最多占 73.4%，次多為 16~30 分鐘占 15.9%，可見多數乘客等候時間大多為 30 分鐘以內。

表 4.2-2 乘客等候時間統計表

等待時間	次數	百分比
10分鐘以內	27	9.0%
10~15分鐘	221	73.4%
16~30分鐘	48	15.9%
31~45分鐘	4	1.3%
46~60分鐘	1	0.3%
總計	301	100.0%

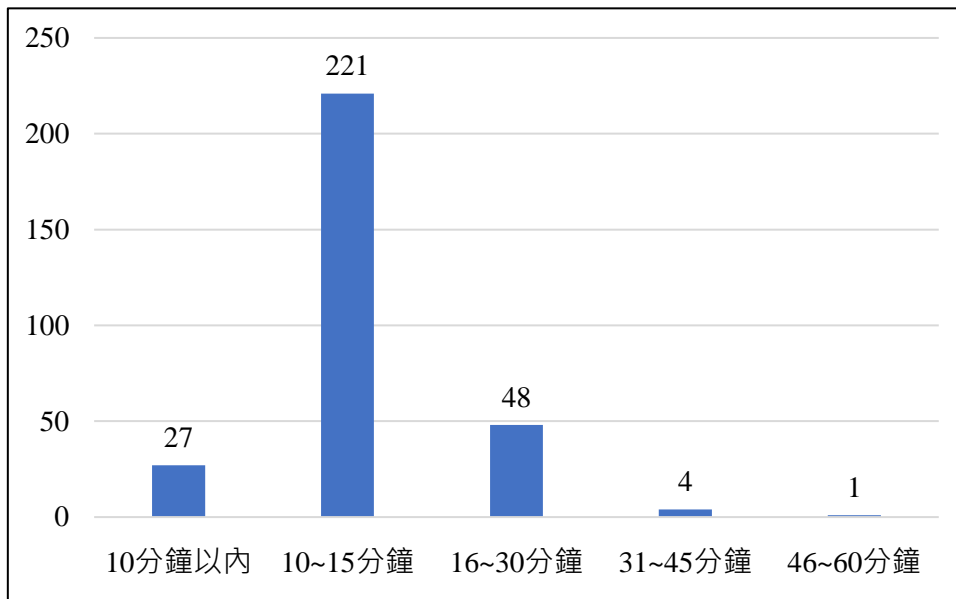


圖 4.2-2 乘客等候時間統計圖

三、旅次目的

從表 4.2-3 及圖 4.2-3 中，乘客旅次目的以上學與娛樂活動為最高，均占 20.6%；社交則為次高，占比為 18.6%；再次為觀光占 16.6%。

表 4.2-3 乘客旅次目的統計表

旅次目的	次數	百分比
上學	62	20.6%
上班	15	5.0%
就醫	13	4.3%
觀光	50	16.6%
社交	56	18.6%
娛樂活動	62	20.6%
返家	12	4.0%
其他	31	10.3%
總計	301	100.0%

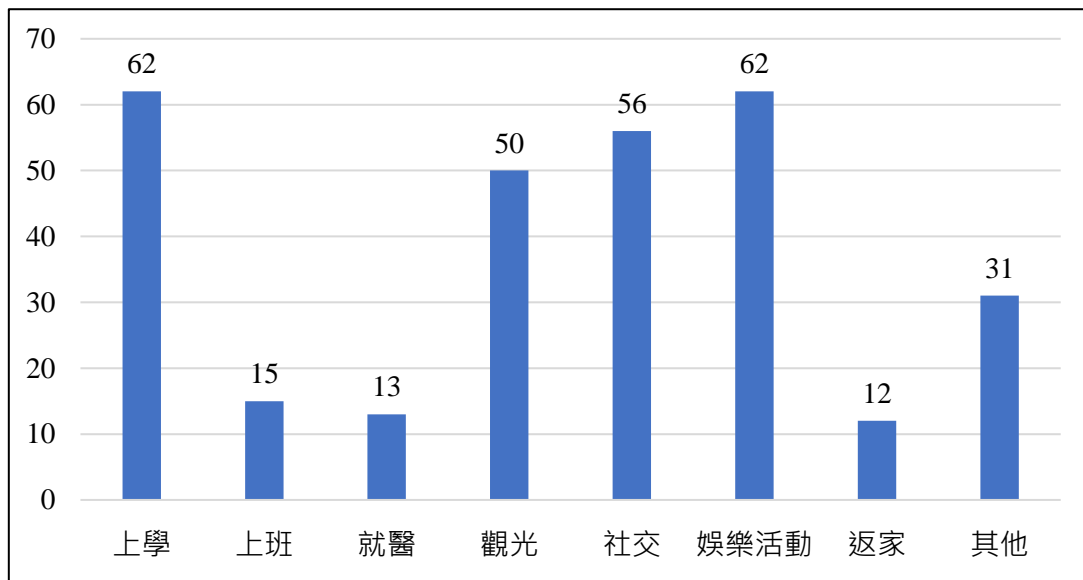


圖 4.2-3 乘客旅次目的統計圖

4.3 乘客搭乘經驗

一、到站準點性

調查搭乘該班次公車之乘客，認為班車有準時到達的高達 90.4%，晚到超過 10 分鐘的僅有 0.7%，如表 4.3-1 與圖 4.3-1。

表 4.3-1 班車到站準點性統計表

到站準點性	次數	百分比
超過10分鐘	2	0.7%
5~10分鐘	3	1.0%
3~5分鐘	24	8.0%
準時	272	90.4%
總計	301	100.0%

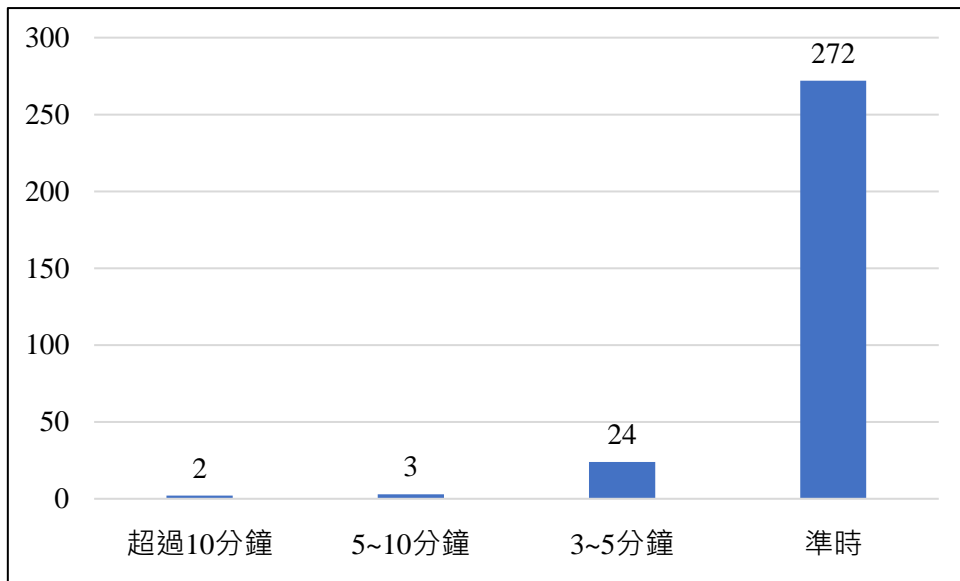


圖 4.3-1 班車到站準點性統計圖

二、班車是否過站不停

調查乘客搭乘該班次是否有過站不停之情況，以無發生占大多數 95.7%，但仍然有 4.3% 乘客搭乘該班次時會有過站不停之情況，如表 4.3-2 及圖 4.3-2。

表 4.3-2 班車是否有過站不停統計表

過站不停	次數	百分比
有發生	13	4.3%
無發生	288	95.7%
總計	301	100.0%

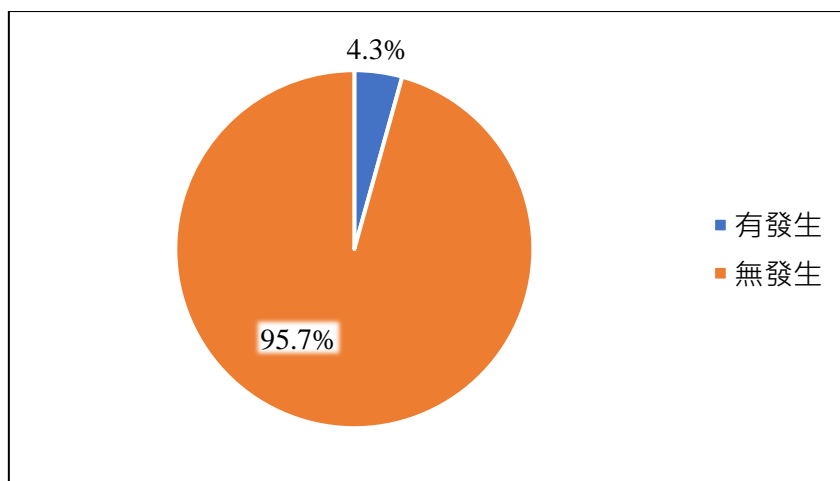


圖 4.3-2 班車是否有過站不停統計圖

三、駕駛平穩性

駕駛平穩性係針對上下坡、急煞、猛起步、超車、超速等狀況進行調查，有 89.7% 乘客未遇過上述狀況，次高為遇過 1 次占 7.6%，再次則為發生過 3 次以上占 2.0%，如表 4.3-3 及圖 4.3-3。

表 4.3-3 駕駛平穩性統計表

不平穩狀況發生頻率	次數	百分比
發生3次以上	6	2.0%
發生2次	2	0.7%
發生1次	23	7.6%
未發生	270	89.7%
總計	301	100.0%

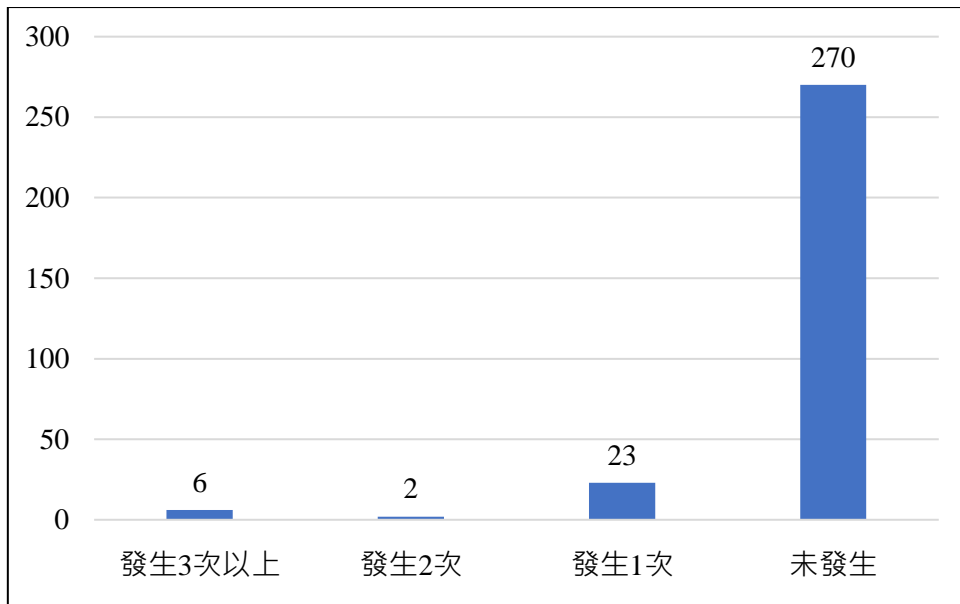


圖 4.3-3 駕駛平穩性統計圖

四、拒載老弱婦孺

由表 4.3-4 與圖 4.3-4 中，可以發現沒有發生拒載老弱婦孺之情況有 98.3%，但還是有發生 5 次占 1.7%，如表 4.3-4 與圖 4.3-4 所示。

表 4.3-4 拒載老弱婦孺統計表

拒載老弱婦孺	次數	百分比
有發生	5	1.7%
無發生	296	98.3%
總計	301	100.0%

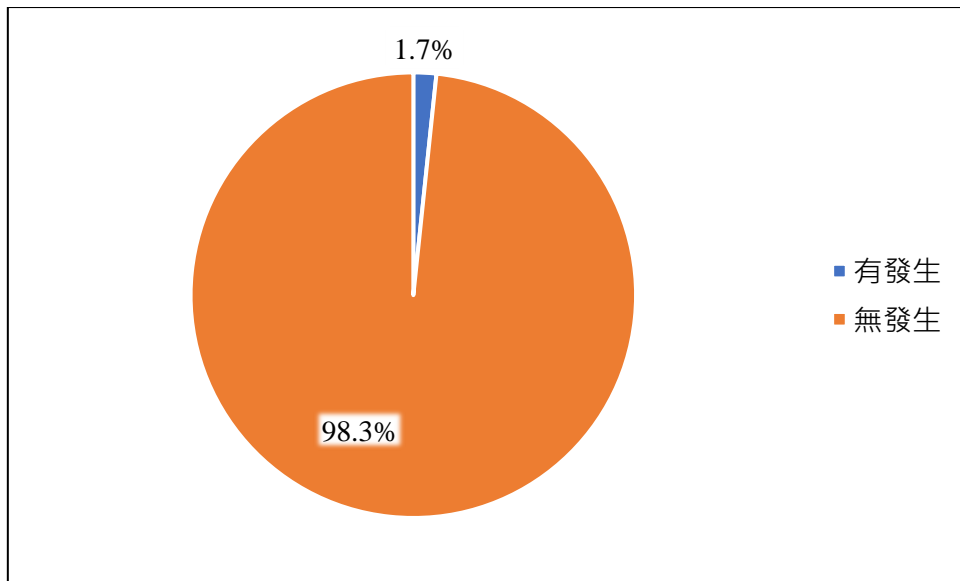


圖 4.3-4 拒載老弱婦孺統計圖

五、駕駛員遵循路線指示

駕駛員未遵循路線指示之行為包含未發生駕駛員擅自改道、違規停車、未在公車停靠區內上下車、停車購物或辦私事等，調查乘客搭乘該班次是否有遇過駕駛員未遵循路線，其中以未發生為最多達 97.7%，發生 1 次以上共計 7 次占 2.4%，如圖 4.3-5 與表 4.3-5 所示。

表 4.3-5 駕駛員遵循路線指示統計表

未遵循路線指示之頻率	次數	百分比
發生2次以上	2	0.7%
發生1次	5	1.7%
未發生	294	97.7%
總計	301	100.0%

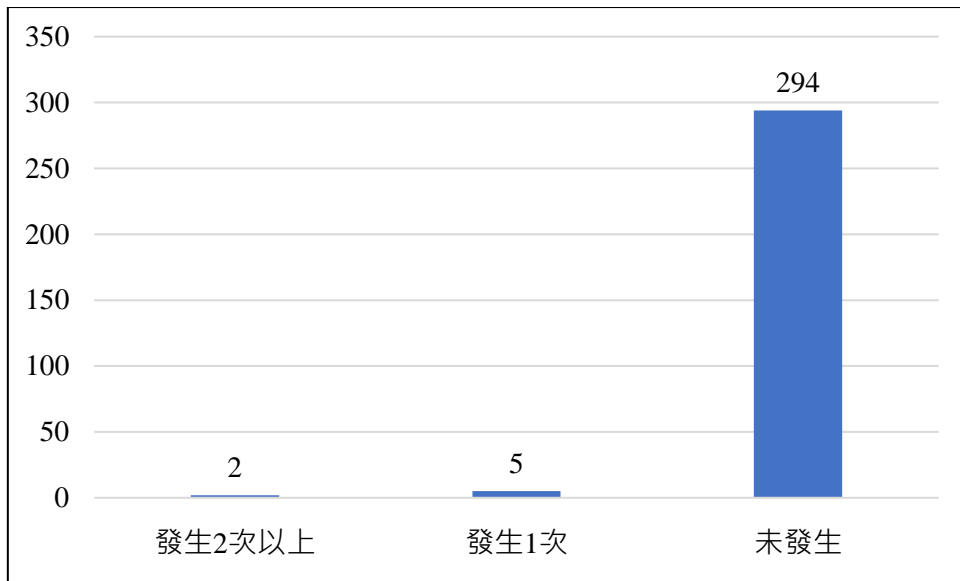


圖 4.3-5 駕駛員遵循路線指示統計圖

六、駕駛員行車中吸菸、吃檳榔

調查駕駛員是否有發生吸菸、吃檳榔之行為，未發生為大多數占 98.7%，發生 1 次以上共計 4 次占 1.3%，如表 4.3-6 及圖 4.3-6 所示。

表 4.3-6 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計表

不當行為之頻率	次數	百分比
發生2次以上	1	0.3%
發生1次	3	1.0%
未發生	297	98.7%
總計	301	100.0%

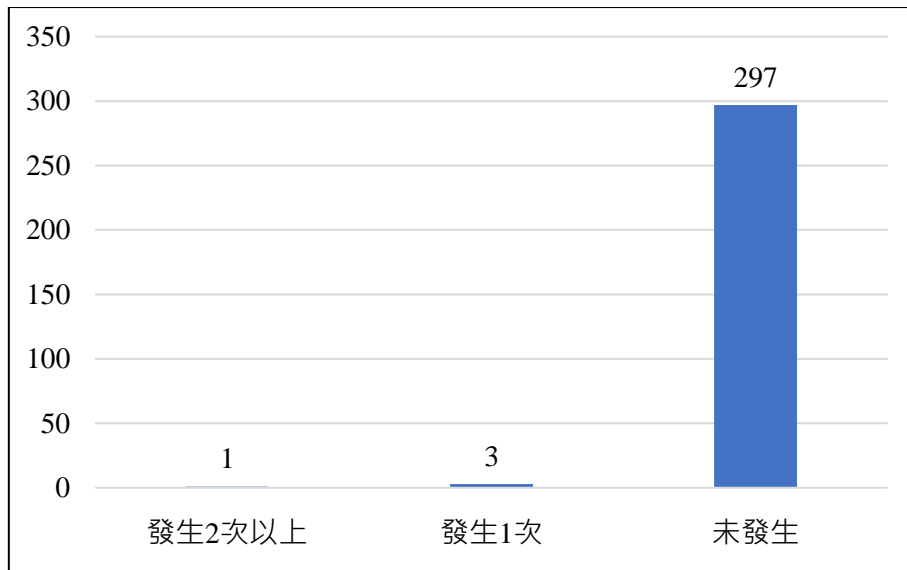


圖 4.3-6 駕駛是否行車中吸菸或吃檳榔之統計圖

七、等所有乘客就坐或站穩後才開車

從表 4.3-7 與圖 4.3-7 中，可以看出大多乘客認為駕駛員會等乘客就坐或站穩後才開車，占 96.3%，乘客認為駕駛員未有該友善駕駛行為占 3.7%。

表 4.3-7 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計表

	次數	百分比
否	11	3.7%
是	290	96.3%
總計	301	100.0%

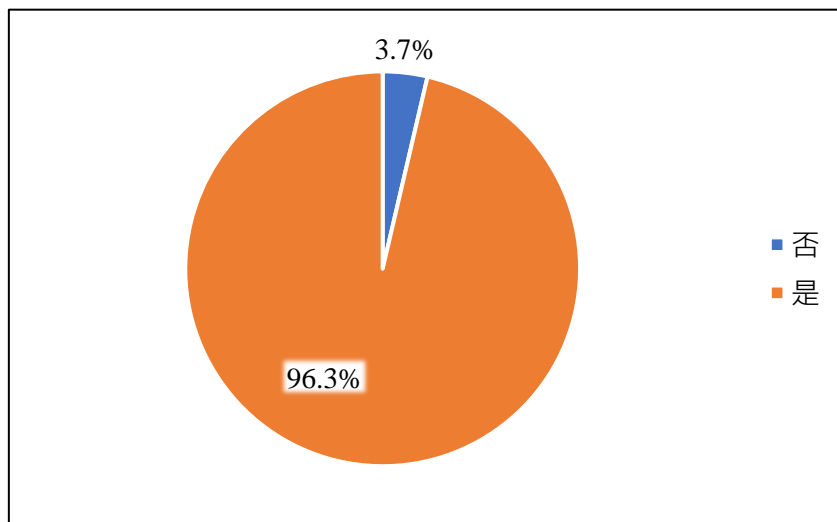


圖 4.3-7 駕駛是否等乘客就坐或站穩才開車之統計圖

八、車門關妥後才開車

從表 4.3-8 與圖 4.3-8 中，可以看出大多乘客認為駕駛員會等車門關妥後才開車，占 98.3%，乘客認為駕駛員未有該友善駕駛行為占 1.7%。

表 4.3-8 駕駛員車門關妥才開車之統計表

	次數	百分比
否	5	1.7%
是	296	98.3%
總計	301	100.0%

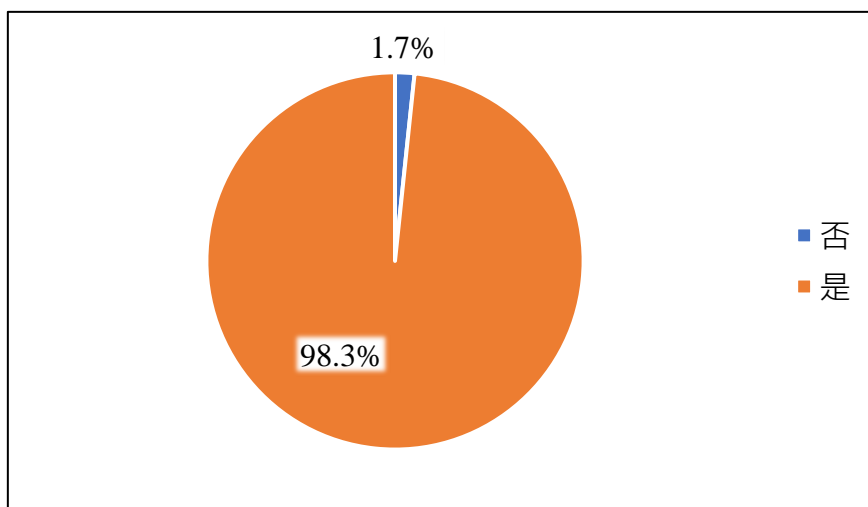


圖 4.3-8 駕駛員車門關妥才開車之統計圖

九、車未停妥絕不開車門

從表 4.3-9 與圖 4.3-9 中，可以看出大多乘客認為駕駛員會等車停妥後才開車門，占 98.3%，乘客認為駕駛員未有該友善駕駛行為占 1.7%。

表 4.3-9 駕駛員等車停妥後才開車門之統計表

	次數	百分比
否	5	1.7%
是	296	98.3%
總計	301	100.0%

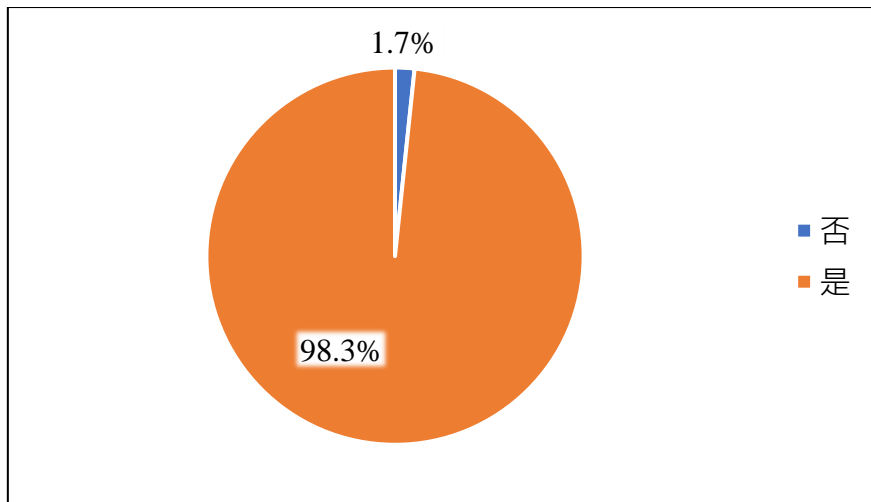


圖 4.3-9 駕駛員等車停妥後才開車門之統計圖

十、主動服務行動不便之乘客

調查駕駛員是否有主動服務行動不便的乘客上下車，有主動服務占 40.2%，未有主動服務的則占 21.3%，沒有主動服務的比例偏高，而該班車沒有行動不便乘客為 38.5%，如表 4.3-10 與圖 4.3-10 所示。

表 4.3-10 主動服務行動不便乘客之統計表

	次數	百分比
未主動服務	64	21.3%
有主動服務	121	40.2%
無行動不便乘客	116	38.5%
總計	301	100.0%

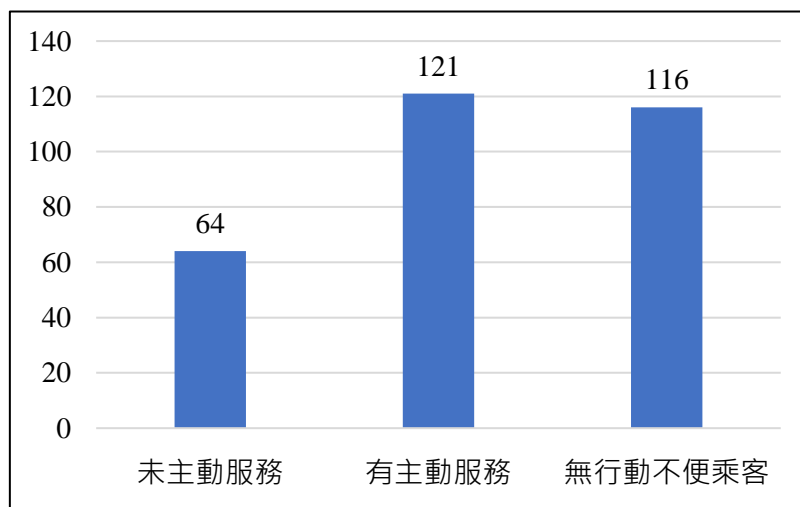


圖 4.3-10 主動服務行動不便乘客之統計圖

十一、駕駛員服裝儀容

由表 4.3-11 及圖 4.3-11 可知，駕駛員大多有穿制服且服儀整齊占 96.3%，有穿制服但服儀卻不整齊占 3.3%，另有 1 次為駕駛員未穿制服占 0.3%。

表 4.3-11 駕駛員服裝儀容之統計表

	次數	百分比
未穿制服	1	0.3%
穿制服但服儀不整齊	10	3.3%
穿制服且服儀整齊	290	96.3%
總計	301	100.0%

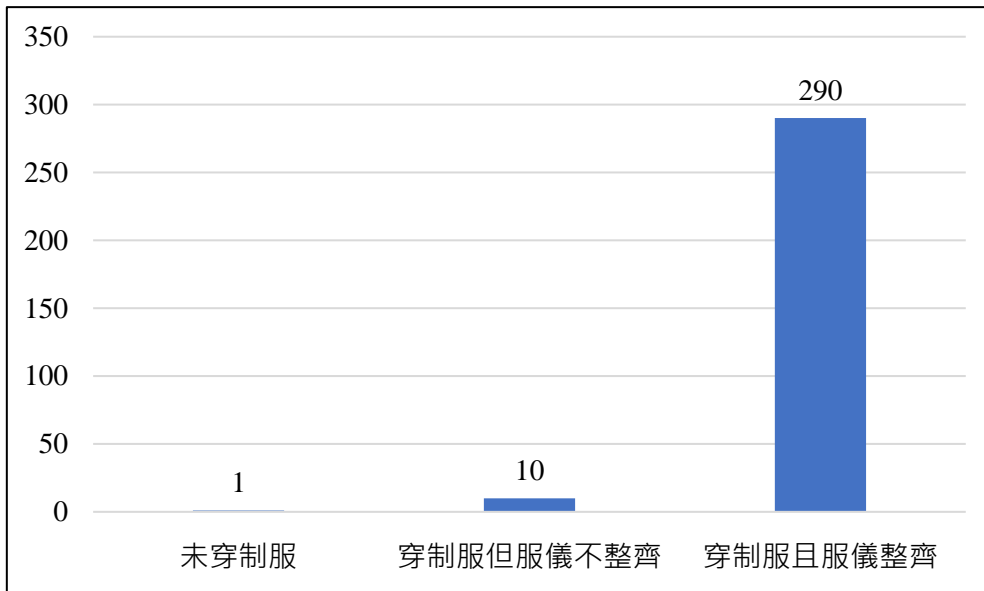


圖 4.3-11 駕駛員服裝儀容之統計圖

第五章 非公車乘客族群問卷分析

為全面了解民眾對於公車服務品質之感受，本計畫除搭乘公車之乘客，亦針對非乘客族群進行問卷調查，透過彙整問卷調查之結果，可了解到訪旅客不願意搭乘大眾運輸之原因，亦可初探民眾對於公車服務品質之重視面向，藉此令評鑑計畫之成果及涵蓋構面更加多元化。

本次非公車乘客族群問卷調查共計回收 200 份有效問卷，調查時間為 109 年 10 月 11 日至 109 年 10 月 19 日，調查地點為南竿機場 50 份、南竿港口 50 份、北竿機場 16 份、北竿港口 18 份及南竿與北竿其他地點 66 份，以下將針對個人社會經濟資料、旅運特性及滿意度之調查結果進行說明，調查問卷詳如附件一。

5.1 個人基本資料

一、性別

受訪者以男性居多占 55.0%，女性則占 45.0%，如表 5.1-1 及圖 5.1-1 所示。

表 5.1-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比
男性	110	55.0%
女性	90	45.0%
總計	200	100.0%

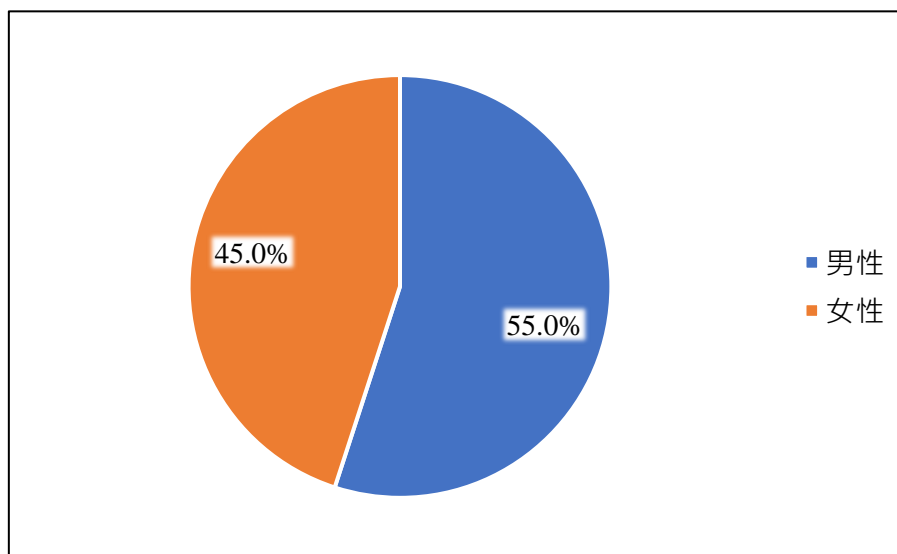


圖 5.1-1 受訪者性別統計圖

二、年齡

受訪者以 20~29 歲為主要族群占 33.0%，第二多是 30~34 歲占 16.0%，第三多則是 35~39 歲，如表 5.1-2 及圖 5.1-2 所示。

表 5.1-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比
15~19歲	5	2.5%
20~29歲	66	33.0%
30~34歲	32	16.0%
35~39歲	30	15.0%
40~44歲	20	10.0%
45~49歲	12	6.0%
50~54歲	11	5.5%
55~59歲	8	4.0%
60~64歲	5	2.5%
65~69歲	11	5.5%
70歲以上	5	2.5%
總計	200	100.0%

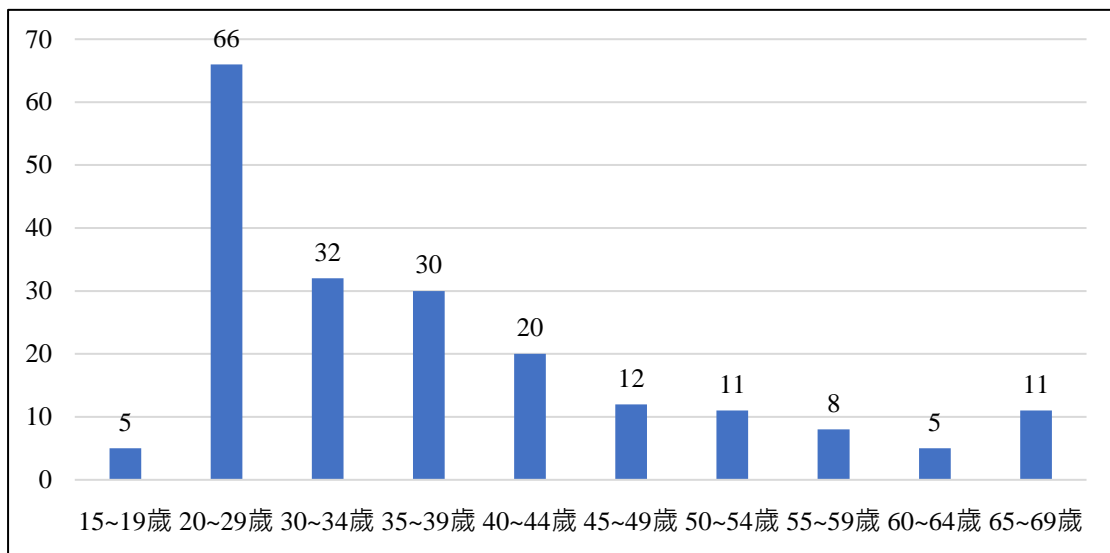


圖 5.1-2 受訪者年齡統計圖

三、職業

由表 5.1-3 與圖 5.1-3 可知，受訪者職業以軍公教占多數 30.0%，次多為服務人員占 18.5%，再次則為事務人員 12.5%，其餘職業族群均不超過 10.0%。

表 5.1-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比
軍公教	60	30.0%
管理階層	9	4.5%
專業人員	13	6.5%
技術員	17	8.5%
事務人員	25	12.5%
服務人員	37	18.5%
機械人員	10	5.0%
未就業	4	2.0%
家管	9	4.5%
退休	7	3.5%
學生	9	4.5%
總計	200	100.0%

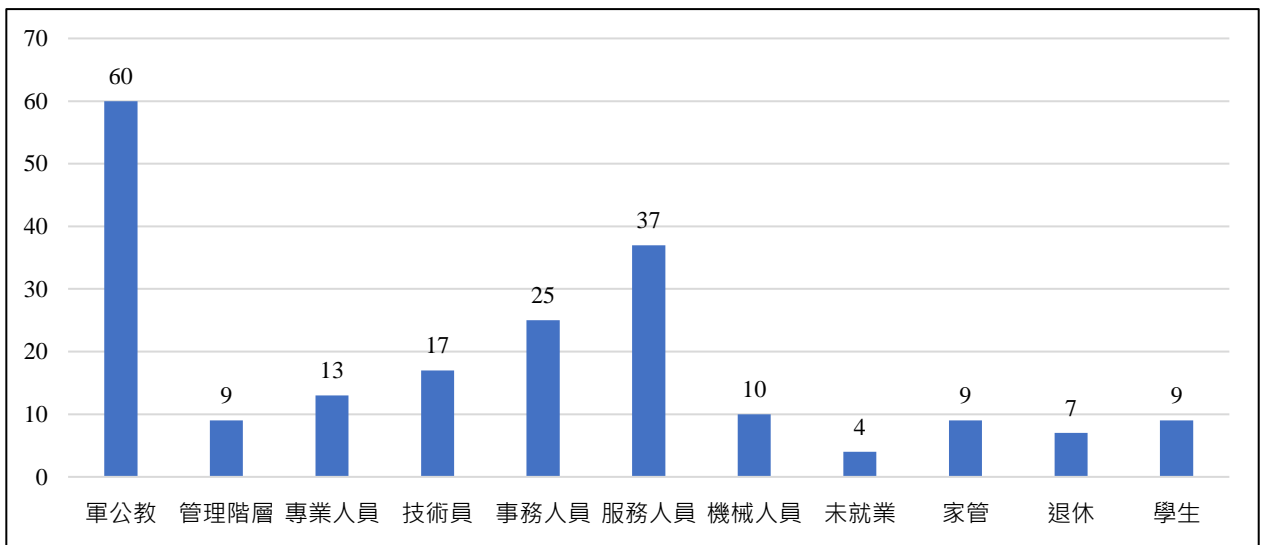


圖 5.1-3 受訪者職業統計圖

四、收入

由表 5.1-4 及圖 5.1-4 可知，收入 40,001~60,000 萬占比最高，次高為 20,001~40,000 元。

表 5.1-4 受訪者收入統計表

收入	次數	百分比
無	25	12.5%
20,000元以下	12	6.0%
20,001~40,000元	69	34.5%
40,001~60,000元	71	35.5%
60,001~80,000元	14	7.0%
80,001~100,000元	5	2.5%
100,001元及以上	4	2.0%
總計	200	100.0%

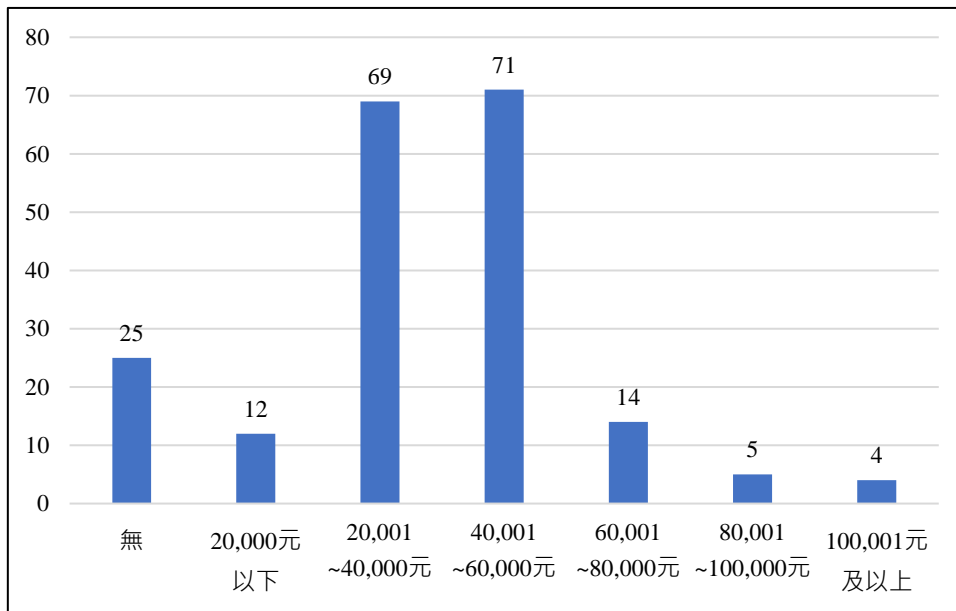


圖 5.1-4 受訪者收入統計圖

5.2 旅運特性

一、旅次目的

由表 5.2-1 及圖 5.2-1 可見，受訪者旅次目的最高為觀光遊憩占 54.0%，次高為其他占 25.0%，第三高為返家占 8.5%。

表 5.2-1 受訪者旅次目的統計表

旅次目的	次數	百分比
上班	14	7.0%
社交	11	5.5%
觀光遊憩	108	54.0%
返家	17	8.5%
其他	50	25.0%
總計	200	100.0%

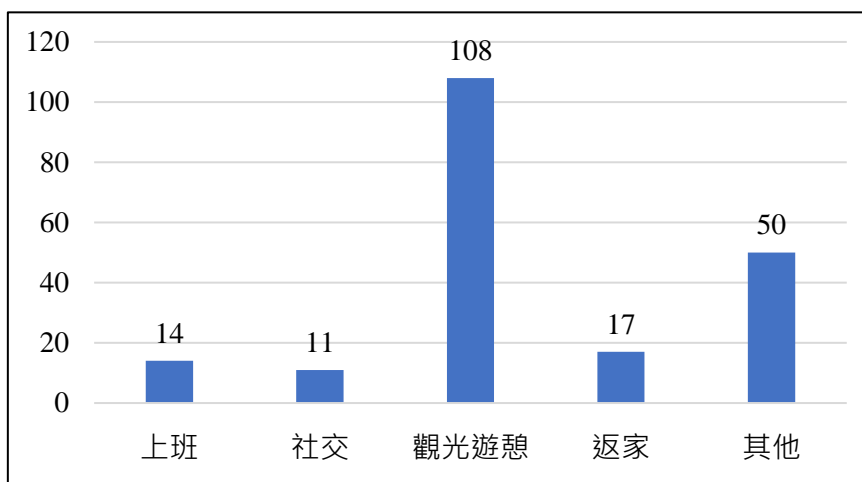


圖 5.2-1 受訪者旅次目的統計圖

二、使用運具

調查受訪者使用運具，係以機車為最大宗占 56.5%，汽車次多占 25.5%，如表 5.2-2 及圖 5.2-2 所示。

表 5.2-2 受訪者使用運具統計表

使用運具	次數	百分比
汽車	51	25.5%
機車	113	56.5%
遊覽車/巴士	29	14.5%
步行	5	2.5%
其他	2	1.0%
總計	200	100.0%

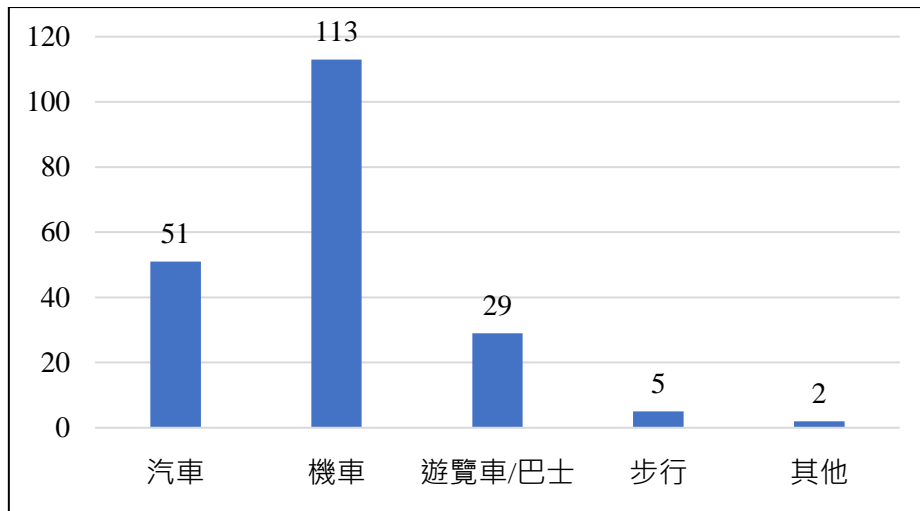


圖 5.2-2 受訪者使用運具統計圖

三、使用該運具頻率

受訪者使用該運具之頻率大多為半年以上占 57.0%，每月至少一次占 17.0%，每周至少一次占 12.0%，如表 5.2-3 及圖 5.2-3 所示。

表 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計表

頻率	次數	百分比
每天	14	7.0%
每周至少一次	24	12.0%
每月至少一次	34	17.0%
3個月一次	14	7.0%
半年以上	114	57.0%
總計	200	100.0%

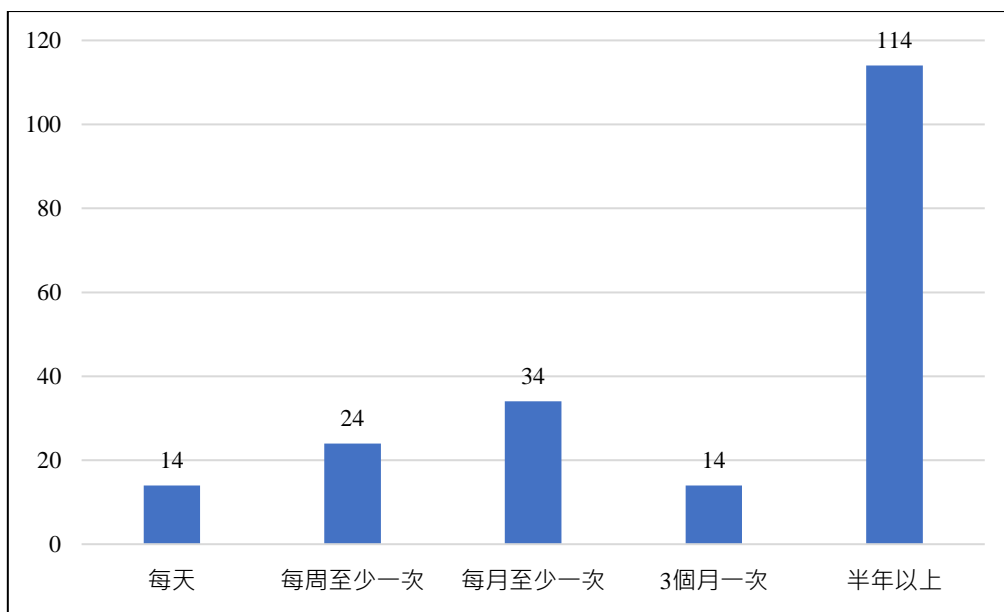


圖 5.2-3 受訪者使用運具頻率統計圖

四、同行人數

由表 5.2-4 及圖 5.2-4 可知，受訪者同行人數以 3 人以上為最多占 48.5%，同行人數 1 人為次多占 24.0%，如表 5.2-4 及圖 5.2-4 所示。

表 5.2-4 受訪者同行人數統計表

人數	次數	百分比
0人	32	16.0%
1人	48	24.0%
2人	23	11.5%
3人以上	97	48.5%
總計	200	100.0%

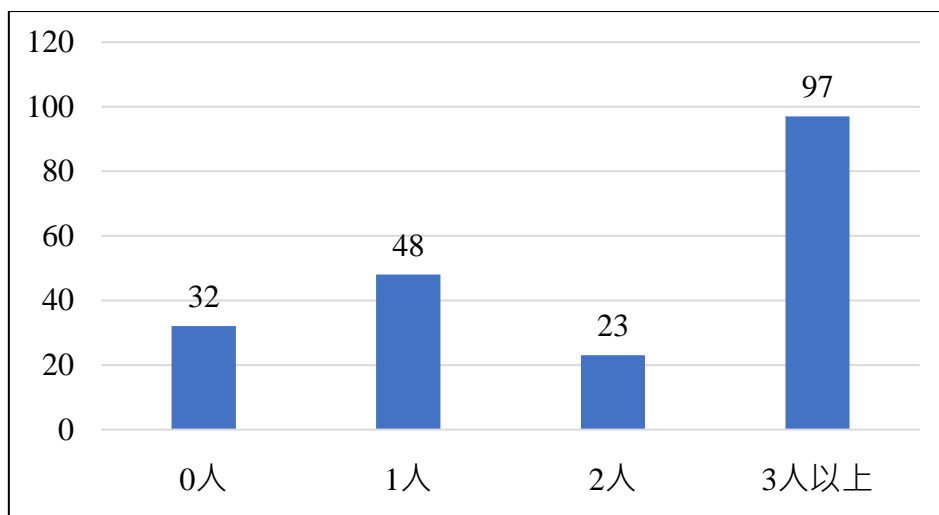


圖 5.2-4 受訪者同行人數統計圖

五、使用目前運具之原因

從表 5.2-5 及圖 5.2-5 可知，受訪者考量運具之原因主要係時間方便掌握占 79.0%，次要原因為停車地點離目的地/居住地近占 40.0%，如表 5.2-5 及圖 5.2-5 所示。

表 5.2-5 使用目前運具原因之統計表

原因	次數	百分比
停車地點離目的地/居住地近	80	40.0%
時間方便掌握	158	79.0%
旅運成本較低	35	17.5%
目的地/居住地附近沒公車站	39	19.5%
總計	200	100.0%

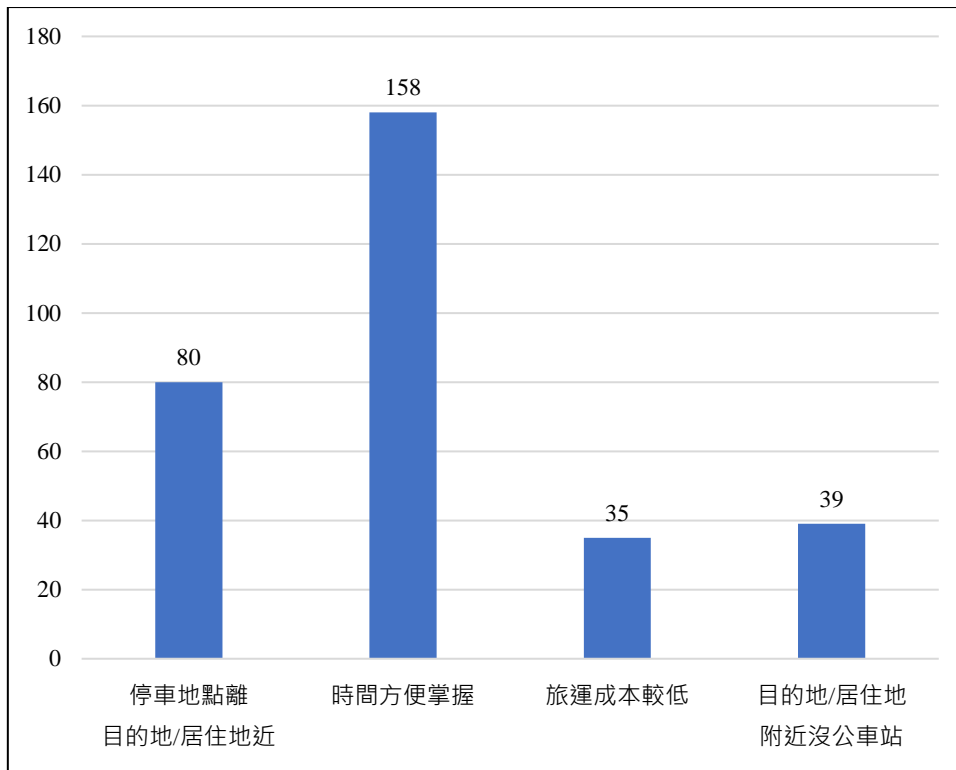


圖 5.2-5 使用目前運具原因之統計圖

六、是否搭乘過連江縣市區公車

調查受訪者是否搭乘過連江縣市區公車，有此經驗占 21.5%，無此經驗則占 78.5%，其中搭乘路線以「山線 - 馬港 \longleftrightarrow 介壽」為最多占 53.5%，次多路線為「海線 - 介壽 \longleftrightarrow 馬港」占 25.6%，頻率上則是以「一個月內搭乘」占多數 37.2%，次多為「3 個月內搭乘」占 32.6%，如表 5.2-6 及圖 5.2-6 所示。

表 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計表

	次數	百分比
無	157	78.5%
有	43	21.5%
總計	200	100.0%

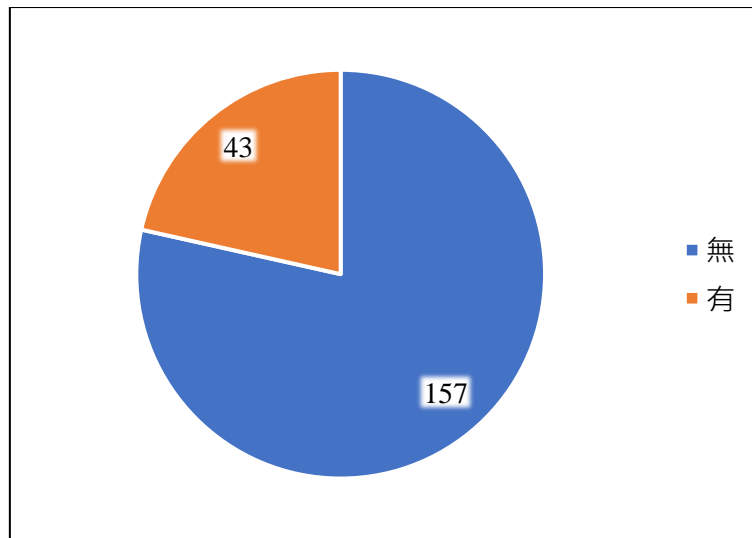


圖 5.2-6 是否搭乘過連江縣市區公車之統計圖

5.3 受訪者滿意度

一、上次搭乘滿意度

調查有搭乘連江縣公車經驗之受訪者，可以發現 46.5% 的受訪者表示滿意，44.2% 表示普通，7.0% 表示不滿意，2.3% 表示非常滿意，如表 5.3-1 及圖 5.3-1 所示。其中不滿意原因以「發車時刻表無法有效配合外出活動時間」為最多占 57.7%，次多為「離目的/居住地太遠」占 26.9%，如表 5.3-2 所示。

表 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計表

	次數	百分比
非常滿意	1	2.3%
滿意	20	46.5%
普通	19	44.2%
不滿意	3	7.0%
總計	43	100.0%

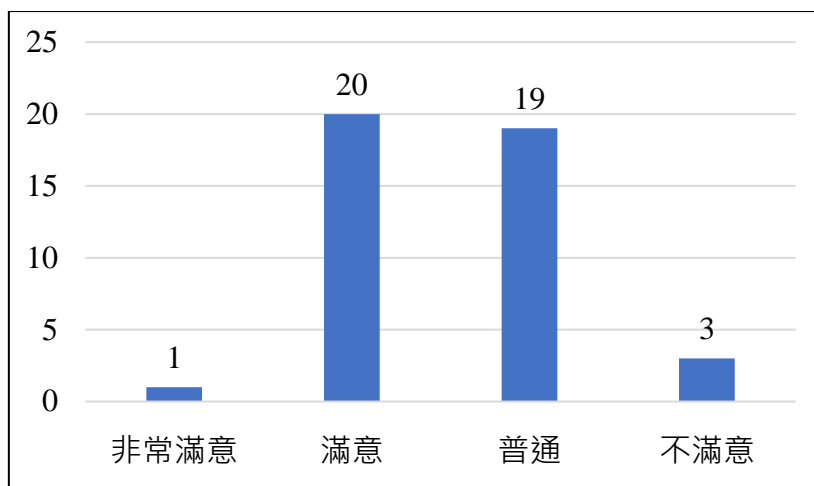


圖 5.3-1 上次搭乘滿意度之統計圖

表 5.3-2 不滿意原因之統計表

	次數	百分比
離目的/居住地太遠	7	26.9%
發車時刻表無法有效配合外出活動時間	15	57.7%
公車行駛時間太長（停太多站）	1	3.8%
站與站間隔太遠	1	3.8%
行駛過程不平穩	2	7.7%
總計	26	100.0%

二、提高搭乘意願原因

表 5.3-3 為提高搭乘意願原因統計表，表中統計各項因素同意程度之人次及百分比，並依據同意程度，賦予其分數（通常同意為 5 分，同意為 4 分，普通為 3 分，不同意為 2 分，非常不同意為 1 分），統計各項因素之分數加總，以瞭解哪項因素對於提高乘客搭乘意願較具有效益。

由表 5.3-3 可知，最能有效提高搭乘意願之因素為「提供準確的公車動態資訊」，次高為「駕駛遵守交通規則」，再次則為「車輛確實定期檢查」，可以瞭解民眾搭乘公車最注重公車即時動態資料，能依公車即將到站時間，估算等待時間及旅行時間；另外於駕駛之行車行為方面，駕駛員是否會遵守交通規則；於車輛安全性上，車輛是否確實定期檢查，亦是民眾較重視之處，代表資訊準確性與乘車安全性對於民眾之重要性，建議連江縣公共汽車管理處加強此三方面，以提升民眾搭乘意願。

表 5.3-3 提高搭乘意願原因統計表

提高搭乘意願因素	統計	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	分數
公車路線多且完整	人次	96	86	15	2	1	874
	百分比	48.0%	43.0%	7.5%	1.0%	0.5%	
等車時間縮短	人次	113	71	15	1	0	896
	百分比	56.5%	35.5%	7.5%	0.5%	0.0%	
降低票價	人次	64	51	71	10	4	761
	百分比	32.0%	25.5%	35.5%	5.0%	2.0%	
公車站位分佈適當 方便搭車	人次	97	93	8	0	2	883
	百分比	48.5%	46.5%	4.0%	0.0%	1.0%	
車上提供站名播報及顯示	人次	78	99	21	0	2	851
	百分比	39.0%	49.5%	10.5%	0.0%	1.0%	
車內提供報紙雜誌	人次	3	21	90	54	32	509
	百分比	1.5%	10.5%	45.0%	27.0%	16.0%	
車內提供個人聆聽廣播 或音樂服務	人次	10	46	83	40	21	584
	百分比	5.0%	23.0%	41.5%	20.0%	10.5%	
車上空調舒適	人次	89	94	15	0	2	868
	百分比	44.5%	47.0%	7.5%	0.0%	1.0%	
車輛及車站提供方便的 無障礙空間	人次	82	78	37	1	2	837
	百分比	41.0%	39.0%	18.5%	0.5%	1.0%	
提供充足乘車資訊	人次	109	81	9	0	1	897
	百分比	54.5%	40.5%	4.5%	0.0%	0.5%	
增加車上座位數	人次	52	89	56	1	2	788
	百分比	26.0%	44.5%	28.0%	0.5%	1.0%	
候車站提供遮陽擋雨設備	人次	111	73	14	1	1	892
	百分比	55.5%	36.5%	7.0%	0.5%	0.5%	
車輛內不做以寬敞舒適	人次	84	94	20	0	2	858
	百分比	42.0%	47.0%	10.0%	0.0%	1.0%	
車輛內、外及車站設施 整齊清潔	人次	84	97	18	0	1	863
	百分比	42.0%	48.5%	9.0%	0.0%	0.5%	
車輛確實定期檢查	人次	113	75	11	0	1	899
	百分比	56.5%	37.5%	5.5%	0.0%	0.5%	
客服專線人員親切	人次	73	101	25	0	1	845
	百分比	36.5%	50.5%	12.5%	0.0%	0.5%	
乘客投訴後能迅速改善	人次	95	82	22	0	1	870
	百分比	47.5%	41.0%	11.0%	0.0%	0.5%	
提供準確的公車動態資訊	人次	140	50	9	0	1	928
	百分比	70.0%	25.0%	4.5%	0.0%	0.5%	
駕駛服務態度良好	人次	107	81	12	0	0	895
	百分比	53.5%	40.5%	6.0%	0.0%	0.0%	
駕駛遵守交通規則	人次	113	75	12	0	0	901
	百分比	56.5%	37.5%	6.0%	0.0%	0.0%	
駕駛對於乘客諮詢能 提供正確資訊	人次	106	81	13	0	0	893
	百分比	53.0%	40.5%	6.5%	0.0%	0.0%	
駕駛開車時無不良嗜好	人次	108	75	15	2	0	889
	百分比	54.0%	37.5%	7.5%	1.0%	0.0%	

三、現有公車需改善項目

表 5.3-4 為現有公車需改善項目之統計，於六大項目中，「車與車的發車班距」、「駕駛員的服務態度」、「駕駛平穩性」、「站與站間的距離」、「公車內外部的整潔和美觀」及「路線調整」，受訪者依公車須優先改善之項目進行排序，填答數字越低擇優先次序越高。本團隊依照優先次序給予分數（第一為 6 分，第二為 5 分，第三為 4 分…等以此類推），並將各改善項目分數加總後，可以發現「車與車的發車班距」是最需改善之項目，其次為「站與站間的距離」，再次為「駕駛平穩性」，此結果可供予連江縣公共汽車管理處作為改善依據及參考。

表 5.3-4 現有公車需改善項目統計表

改善項目	統計	第一	第二	第三	第四	第五	第六	分數
車與車的發車班距	人次	126	30	21	9	7	7	1,038
	百分比	63.0%	15.0%	10.5%	4.5%	3.5%	3.5%	
駕駛員的服務態度	人次	18	24	27	39	43	49	588
	百分比	9.0%	12.0%	13.5%	19.5%	21.5%	24.5%	
駕駛平穩性	人次	23	40	39	42	32	24	708
	百分比	11.5%	20.0%	19.5%	21.0%	16.0%	12.0%	
站與站間的距離	人次	8	59	39	40	40	14	713
	百分比	4.0%	29.5%	19.5%	20.0%	20.0%	7.0%	
公車內外部的整潔和美觀	人次	7	9	23	44	55	62	483
	百分比	3.5%	4.5%	11.5%	22.0%	27.5%	31.0%	
路線調整	人次	18	38	51	26	23	44	670
	百分比	9.0%	19.0%	25.5%	13.0%	11.5%	22.0%	

第六章 台灣好行問卷分析

本章節係針對馬祖台灣好行之旅遊決策與行為、搭乘滿意度及基本資料三大部份進行問卷分析，「旅遊決策與行為」是瞭解旅客之旅遊目的、旅遊方式與獲得資訊之管道，「乘客滿意度部份」方面是詢問旅客八大面向之評估項目對於提升路線服務水準之重要性與滿意度，「基本資料」則是分析旅客之基本資料，以瞭解搭乘乘客之社經程度，可作為後續分析之依據。

6.1 基本資料

一、性別

受訪乘客中，以男性居多，男性 21 人佔 58.3%，女性 15 人佔 41.7%，如圖 6.1-1 所示。

表 6.1-1 受訪者性別統計表

	次數	百分比
男性	21	58.3%
女性	15	41.7%
總計	36	100.0%

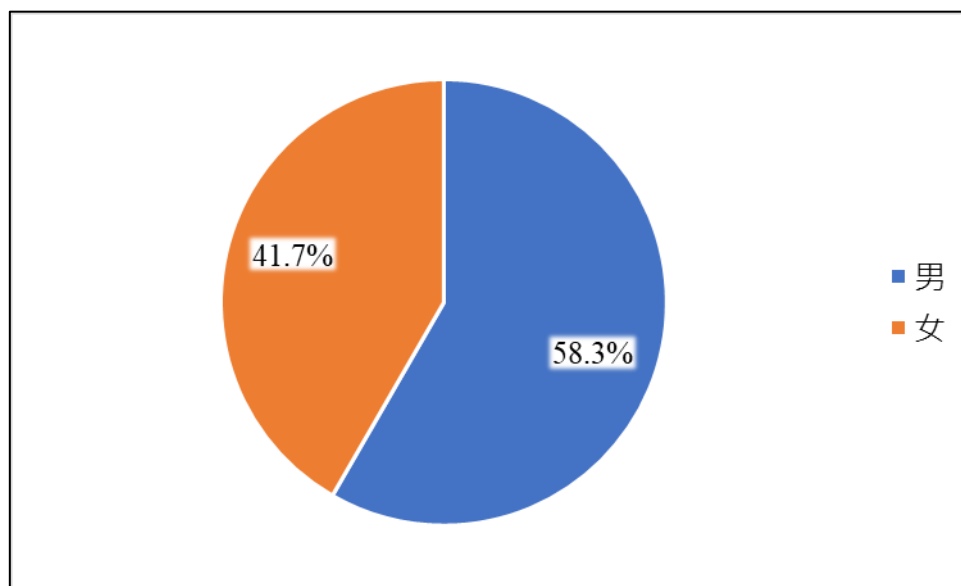


圖 6.1-1 受訪者性別統計圖

二、年齡

調查年齡層比例以 40-49 歲最多，占 30.6%；次之為 30-39 歲占 17.4%，如表 6.1-2 及圖 6.1-2 所示；而年齡 12~14 歲、15~19 歲及 70 歲以上則未有該族群受訪者。

表 6.1-2 受訪者年齡統計表

	次數	百分比
20~24歲	2	5.6%
25~29歲	6	16.7%
30~39歲	7	17.4%
40~49歲	11	30.6%
50~59歲	5	13.9%
60~69歲	5	13.9%
總計	36	100.0%

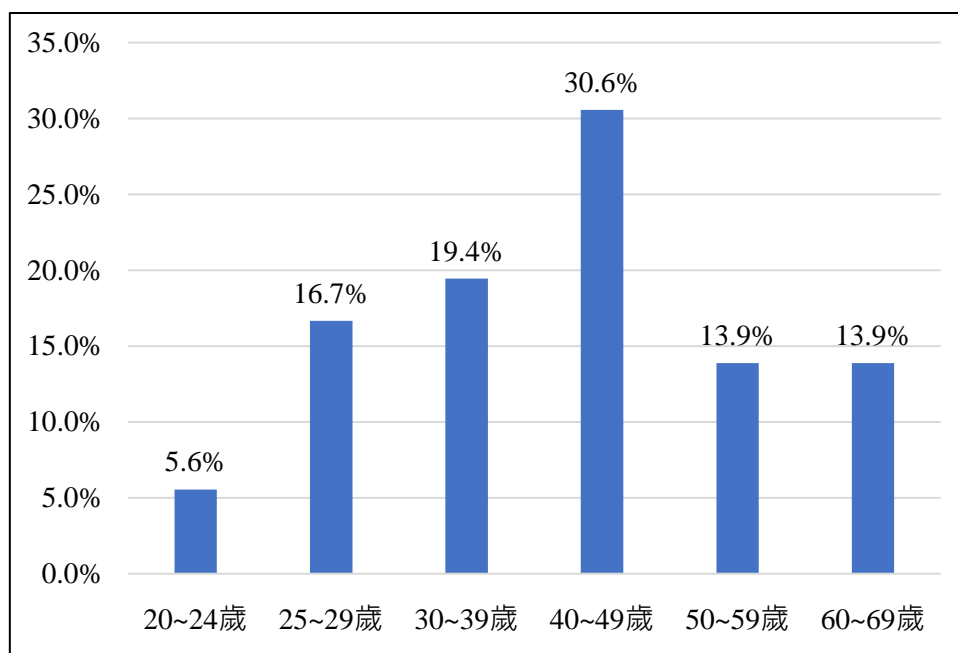


圖 6.1-2 受訪者年齡統計圖

三、教育程度

調查受訪者教育程度，最高為專科或大學生占 80.6%，次高為研究所及以上占 11.1%，而國小及以下之族群則無受訪者，如表 6.1-3 及圖 6.1-3 所示。

表 6.1-3 受訪者教育程度統計表

	次數	百分比
國小及以下	0	0.0%
國(初)中	2	5.6%
高中職	1	2.8%
專科或大學	29	80.6%
研究所及以上	4	11.1%
總計	36	100.0%

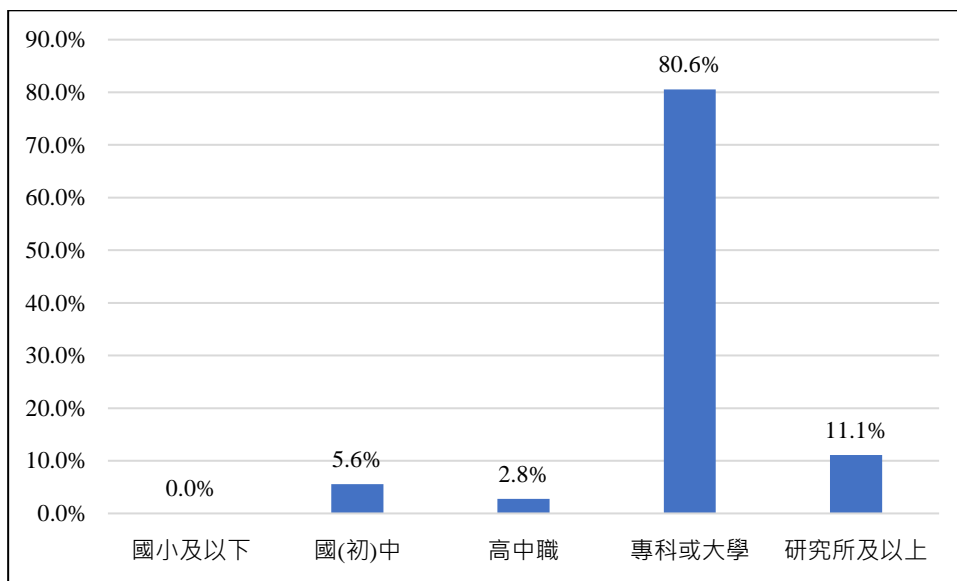


圖 6.1-3 受訪者教育程度統計圖

四、婚姻狀況

由表 6.1-4 及圖 6.1-4 中，未婚族群占比最高為 58.3%，已婚且有小孩為次高占 33.3%，已婚且無小孩則為 8.3%。

表 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計表

	次數	百分比
未婚	21	58.3%
已婚，有小孩	12	33.3%
已婚，無小孩	3	8.3%
其他	0	0.0%
總計	36	100.0%

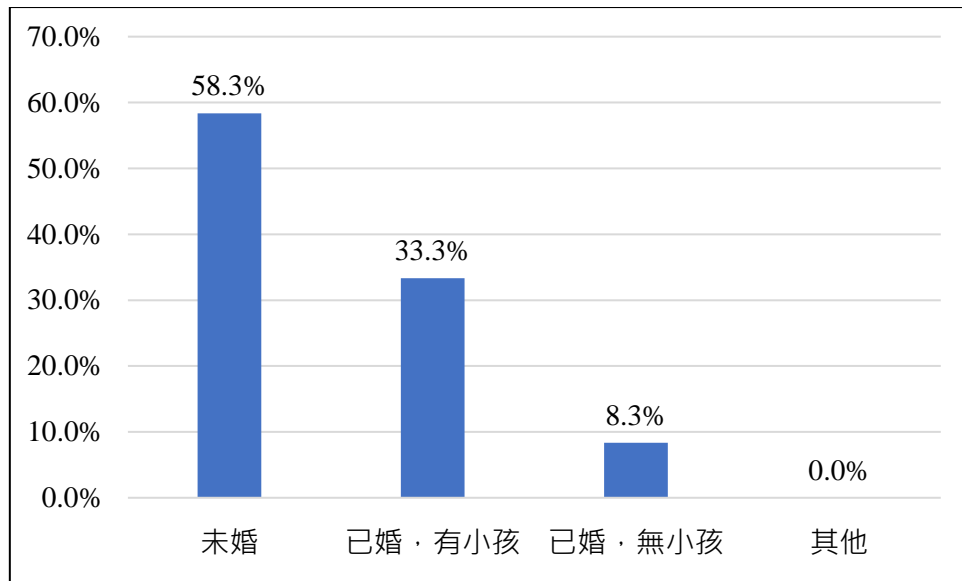


圖 6.1-4 受訪者婚姻狀況統計圖

五、個人平均月所得

由表 6.1-5 及圖 6.1-5 中，所得收入占比最高族群為 4 萬~未滿 5 萬元占 36.1%，次高為 5 萬~未滿 7 萬元占 25.0%，再次則為無經常性或沒有收入占 22.2%，其於族群均未超過 10.0%。

表 6.1-5 受訪者所得收入統計表

	次數	百分比
無經常性或沒有收入	8	22.2%
未滿2萬元	1	2.8%
2萬~未滿3萬元	2	5.6%
3萬~未滿4萬元	3	8.3%
4萬~未滿5萬元	13	36.1%
5萬~未滿7萬元	9	25.0%
總計	36	100.0%

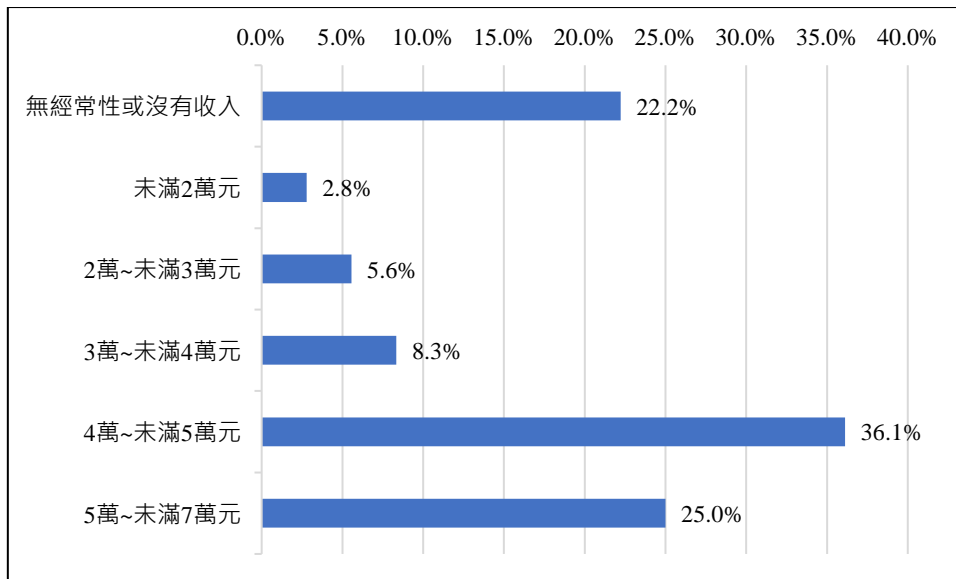


圖 6.1-5 受訪者所得收入統計圖

六、職業

表 6.1-6 與圖 6.1-6 為受訪者之職業統計圖表，以服務人員最多占 38.9%，次多為軍公教占 13.9%，再次為學生 11.1%；最少的受訪族群為家庭管理，僅占 2.8%。

表 6.1-6 受訪者職業統計表

	次數	百分比
軍公教	5	13.9%
管理階層	2	5.6%
專業人士	3	8.3%
技術人員	2	5.6%
事務人員	2	5.6%
服務人員	14	38.9%
家庭管理	1	2.8%
退休人員	3	8.3%
學生	4	11.1%
總計	36	100.0%

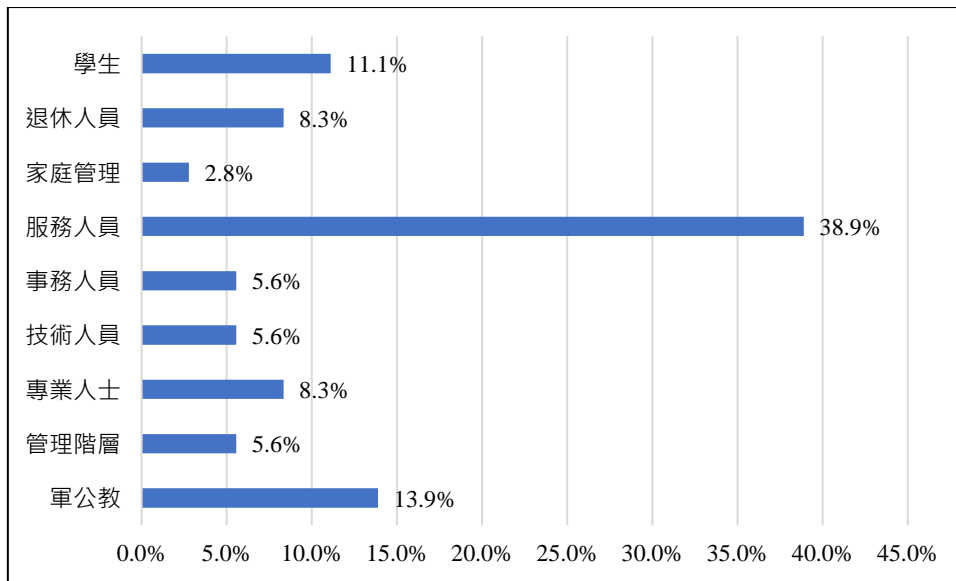


圖 6.1-6 受訪者職業統計圖

七、居住縣市

表 6.1-7 與圖 6.1-7 為受訪者之居住縣市統計圖表，受訪者來自新北市有 10 人(占 27.8%)為最多，基隆市及臺北市各 6 人(16.7%)並列為次多，如表 6.1-7 及圖 6.1-7 所示。除了表列縣市，未訪問到其他縣市之受訪者。

表 6.1-7 受訪者居住縣市統計表

	次數	百分比
基隆市	6	16.7%
臺北市	6	16.7%
新北市	10	27.8%
桃園市	7	19.4%
南投縣	2	5.6%
台南市	2	5.6%
高雄市	1	2.8%
宜蘭縣	2	5.6%
總計	36	100.0%

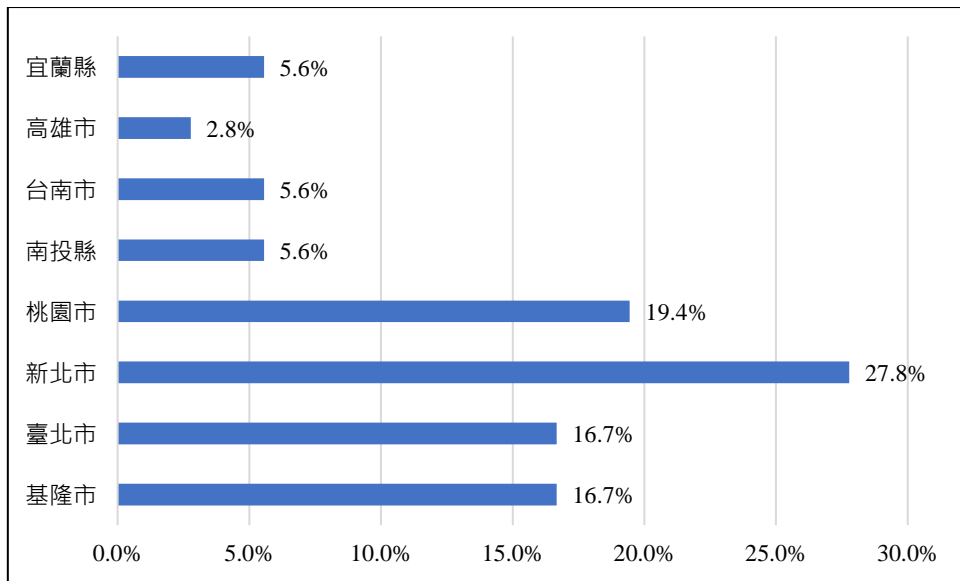


圖 6.1-7 受訪者居住縣市統計圖

6.2 旅遊決策與行為

一、搭乘路線

調查有搭乘連江縣台灣好行公車經驗之受訪者，可以瞭解訪問之乘客均搭乘過南竿台灣好行，其中有 7 人（19.4%）有搭乘北竿台灣好行之經驗，另有 2 人（5.6%）搭乘過東引台灣好行，如表 6.2-1 與圖 6.2-1 所示。

表 6.2-1 搭乘路線統計表

	次數	百分比
南竿台灣好行	36	100.0%
北竿台灣好行	7	19.4%
莒光台灣好行	0	0.0%
東引台灣好行	2	5.6%
總計	36	100.0%

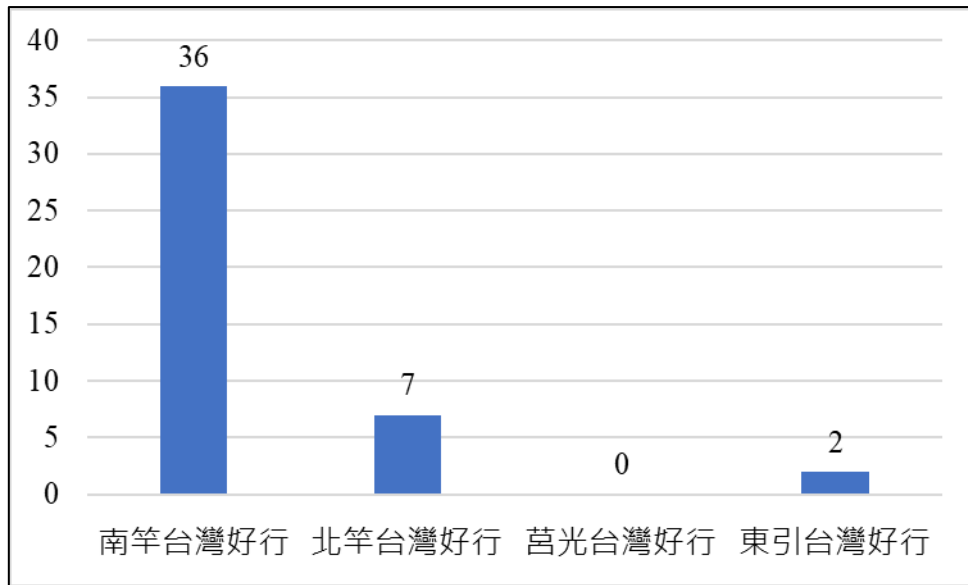


圖 6.2-1 搭乘路線統計圖

二、轉乘交通工具

調查受訪者搭乘馬祖台灣好行之轉乘交通工具，可以發現多達一半受訪者是以徒步（50.0%）為主，計程車則是占 27.8%居次；而自行車、出租汽車、大型遊覽車未有受訪者搭乘，如表 6.2-2 與圖 6.2-2。

表 6.2-2 轉乘交通工具統計表

	次數	百分比
徒步	18	50.0%
自行車	0	0.0%
機車	2	5.6%
自駕小客車	5	13.9%
出租汽車	0	0.0%
計程車	10	27.8%
小型巴士	2	5.6%
大型遊覽車	0	0.0%
其他	0	0.0%
總計	36	100.0%

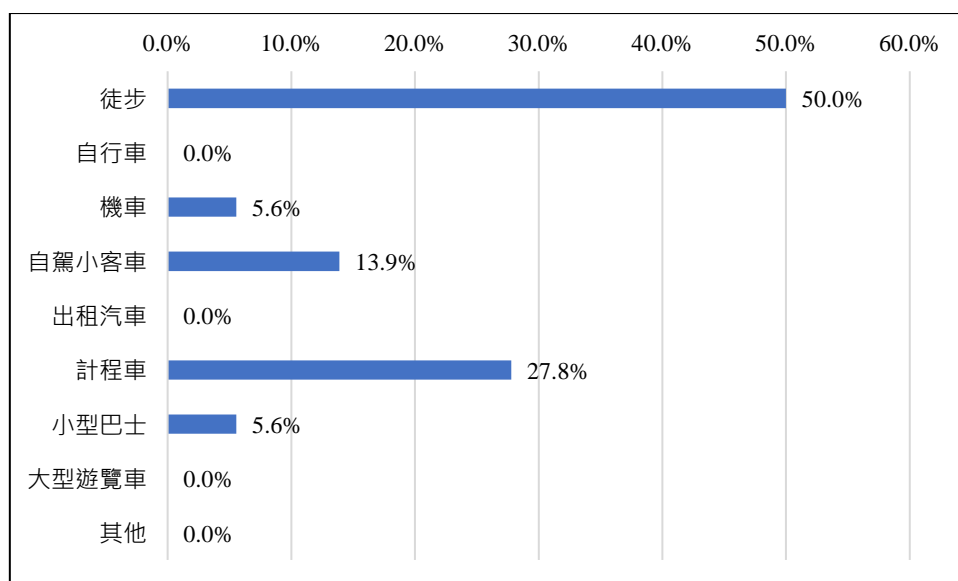


圖 6.2-2 轉乘交通工具統計圖

三、取得資訊之管道

表 6.2-3 與圖 6.2-3 為資訊管道統計表及長條圖，從中可以發現有 69.4%受訪者是由網路接觸資訊，44.4%為旅遊服務中心，30.6%為電子媒體，其於管道依序為平面媒體（22.2%）、旅行社（22.2%）、旅遊展覽及親友（13.9%）、同事或同學（13.9%），而自己曾經搭乘占 0.0%，代表受訪者均未曾因搭乘過而再次搭乘。

表 6.2-3 資訊管道統計表

	次數	百分比
平面媒體	8	22.2%
電子媒體	11	30.6%
網路	25	69.4%
旅遊服務中心	16	44.4%
旅行社	8	22.2%
旅遊展覽	5	13.9%
自己曾經搭過	0	0.0%
親友、同事或同學	5	13.9%
總計	36	100.0%

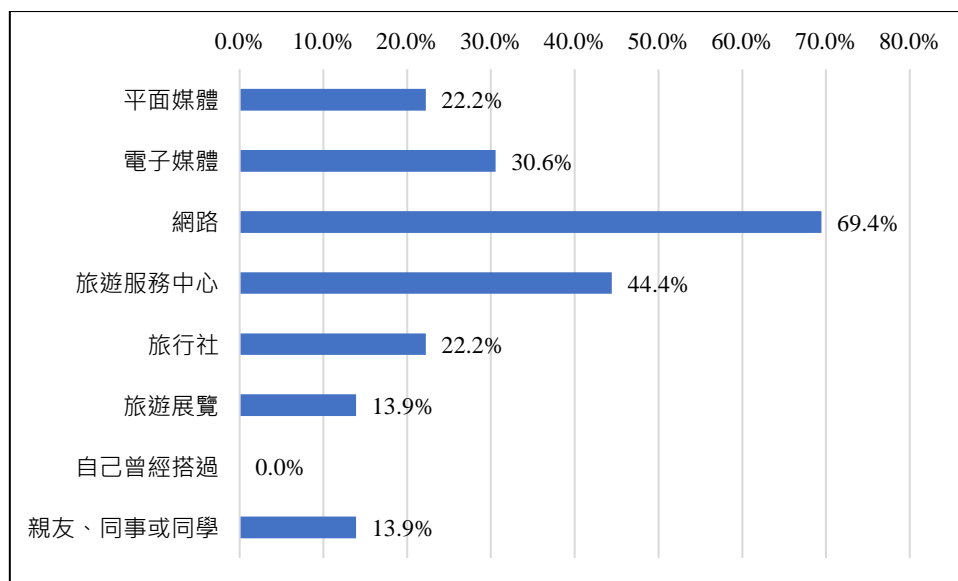


圖 6.2-3 資訊管道統計圖

四、旅遊目的

表 6.2-4 與圖 6.2-4 為旅遊目的統計表及長條圖，至媽祖當地之旅遊目的主要因為「欣賞自然美景與生態」占 80.6%，次要原因有「放鬆心情」(77.8%)、「增進家人或朋友間的感情」(61.1%) 及「體驗遊憩設施」(58.3%)。

表 6.2-4 旅遊目的統計表

	次數	百分比
欣賞自然美景與生態	29	80.6%
文化巡禮	3	8.3%
宗教活動	0	0.0%
參加節慶、展覽或活動	8	22.2%
體驗遊憩設施	21	58.3%
品嚐當地小吃	7	19.4%
運動健身	3	8.3%
放鬆心情	28	77.8%
增進家人或朋友間的感情	22	61.1%
學校、公司或參加團體安排	1	2.8%
順道參觀	0	0.0%
配合國民旅遊卡措施	1	2.8%
總計	36	100.0%

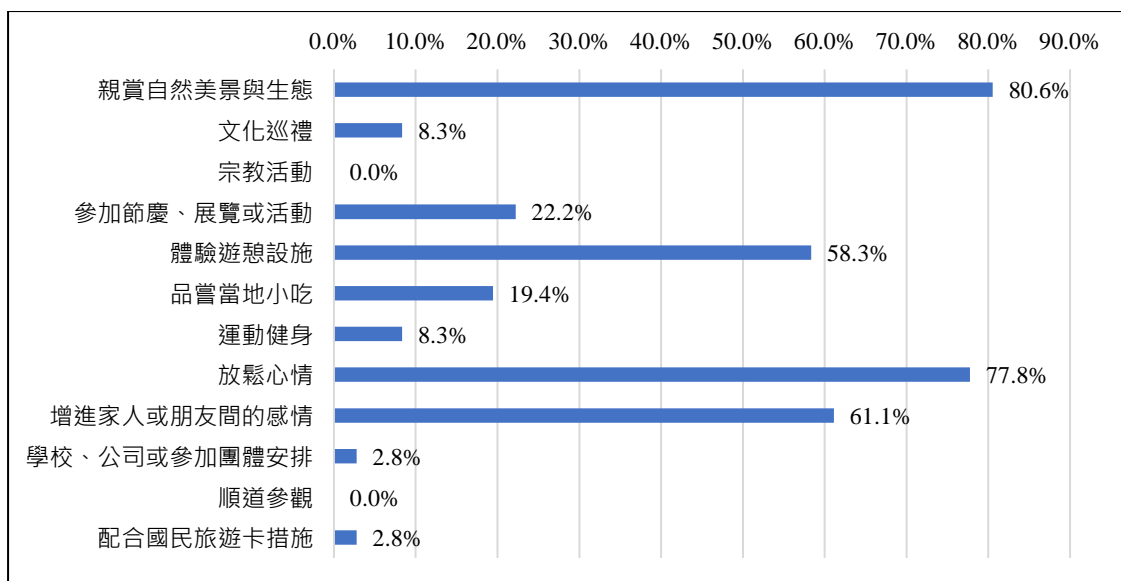


圖 6.2-4 旅遊目的統計圖

五、旅遊方式

調查結果發現，高達約 7 成旅客是自行規劃行程旅遊，其次為旅行社套裝行程（27.8%），機關、公司舉辦的旅遊占 2.8%，如表 6.2-5 與圖 6.2-5 所示。

表 6.2-5 旅遊方式統計表

	次數	百分比
旅行社套裝行程	10	27.8%
學校、班級舉辦的旅遊	0	0.0%
機關、公司舉辦的旅遊	1	2.8%
宗教團體舉辦的旅遊	0	0.0%
其他團體舉辦的旅遊	0	0.0%
自行規劃行程旅遊	25	69.4%
其他	0	0.0%
總計	36	100.0%

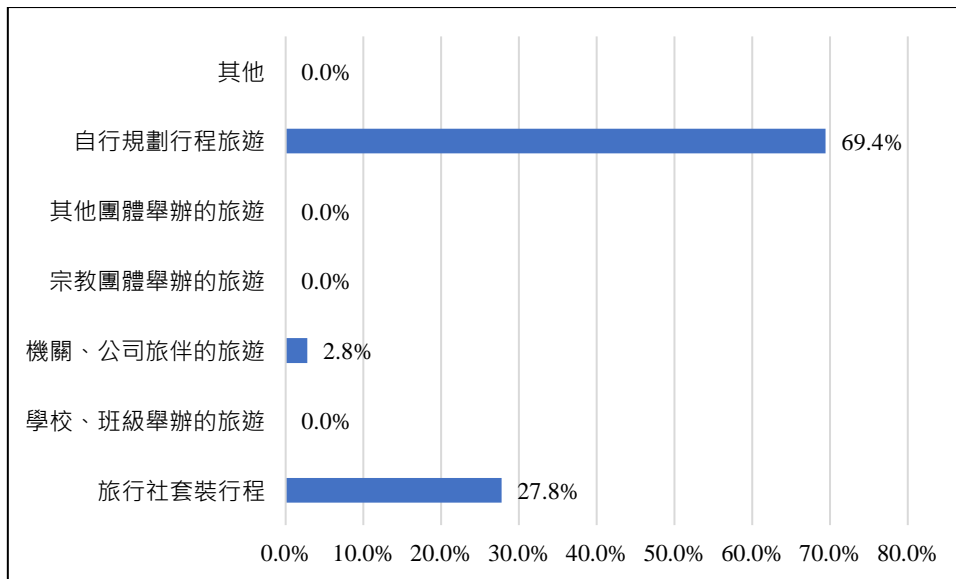


圖 6.2-5 旅遊方式統計圖

六、旅遊同伴

表 6.2-6 與圖 6.2-6 為旅遊同伴人數（不含本人）統計表及長條圖，旅客同行人數 2 人為最多占 52.8%，而後依序為同行人數 3 人占 19.4%、同行人數 4 人占 13.9%、同行人數 1 人占 11.1%，最少為同行人數 5 人占 2.8%，由此可知，遊客（不含本人）之同行人數為 2~4 人為最多。

表 6.2-6 旅遊同伴人數(不含本人)統計表

	次數	百分比
1人	4	11.1%
2人	19	52.8%
3人	7	19.4%
4人	5	13.9%
5人	1	2.8%
總計	36	100.0%

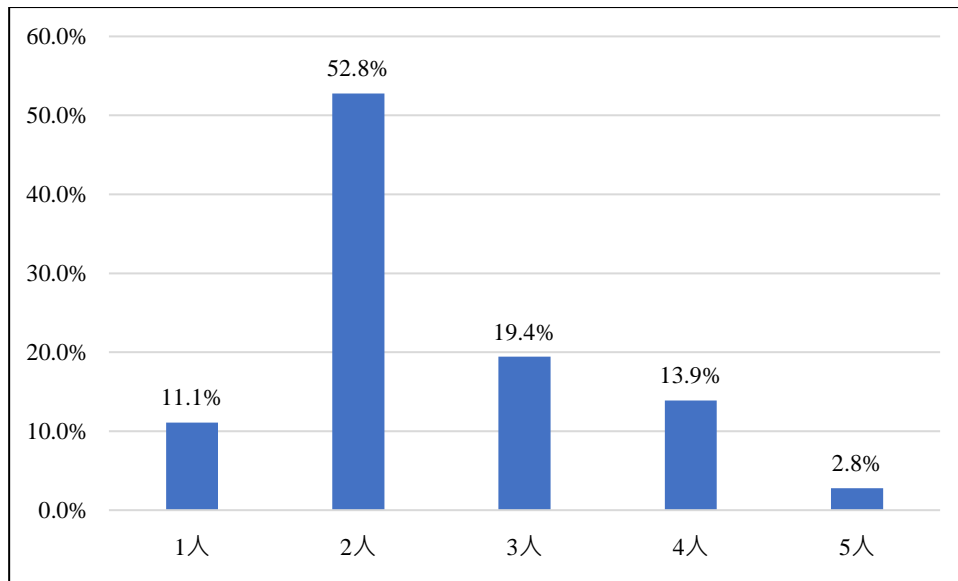


圖 6.2-6 旅遊同伴人數(不含本人)統計圖

6.3 乘客重要性及滿意度調查

本章節將評估項目分類為八大構面，包含「A 硬體設施與環境」、「B 軟體服務品質」、「C 服務資訊提供」、「D 路線服務水準」、「E 路線設計構面」、「F 班次規劃構面」、「G 經濟收益與產出構面」以及「H 整體」，並設定非常重要/非常滿意為 4 分、還算重要/還算滿意為 3 分、不太重要/不太滿意為 2 分、非常不重要/非常不滿意為 1 分，加總分數後排序，以瞭解乘客對於各評估項目之重要性及滿意度，可供予連江縣公共汽車管理處未來改善方針。

6.3.1 乘客重要性分析

從 28 個評估項目中，「C-1 網站提供路線、班次時刻、候車地點圖示且正確」、「E-1 站牌設置之地點為遊客聚集、停留的地方」及「E-5 站牌相關旅遊資訊規劃清楚」3 項並列為乘客認為最重要之項目，可以發現乘客較為重視網路旅遊資訊、站牌可及性與站牌旅遊資訊，符合民眾之觀光需求，乘客能於網路上獲取正確旅遊資訊；觀光景點與站點相近，觀光處搭乘公車便捷；旅遊途中之站牌均清楚且正確。

由上述說明，建議連江縣公共汽車管理處可以針對網路及站牌之路線、班次時刻、候車地點圖示與旅遊資訊重新確認，提供完整清晰之站牌，並盤點觀光景點附近之站牌，提升站牌之可及性，以提供乘客更高的公車服務品質。

表 6.3-1 評估項目之重要性統計表

評估項目	統計	非常重要	還算重要	不太重要	非常不重要	分數
A-1候車空間舒適與清潔	人次	26	10	0	0	134
	百分比	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	
A-2車內座椅完好舒適與清潔	人次	19	17	0	0	127
	百分比	52.8%	47.2%	0.0%	0.0%	
A-3車內溫度舒適	人次	20	16	0	0	128
	百分比	55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	
B-1服務人員(含司機)穿著整齊	人次	32	4	0	0	140
	百分比	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	
B-2服務人員(含司機)服務態度主動親切	人次	29	7	0	0	137
	百分比	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	
B-3主動告知下站的旅遊地點資訊、下班車時刻、回程搭乘時間地點	人次	31	5	0	0	139
	百分比	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%	
B-4在車站及車上明顯可見對於服務人員(含司機)的客訴方式	人次	25	10	1	0	132
	百分比	69.4%	27.8%	2.8%	0.0%	
C-1網站提供路線、班次時刻、候車地點圖示且正確	人次	34	2	0	0	142
	百分比	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	
C-2大眾運輸場站至搭車點間之路標、導引資訊清楚解正確	人次	33	3	0	0	141
	百分比	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	
C-3站牌班次時刻表、行車時間與費率標示清楚	人次	33	3	0	0	141
	百分比	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	
C-4車內提示路線、班次時刻、候車地點圖示且正確	人次	33	3	0	0	141
	百分比	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	
D-1班車上下課之車門一規定準確停靠於站牌前	人次	18	16	2	0	124
	百分比	50.0%	44.4%	5.6%	0.0%	
D-2非起訖點之站點服務品質好	人次	18	18	0	0	126
	百分比	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
E-1站牌設置之地點為遊客聚集、停留的地方	人次	34	2	0	0	142
	百分比	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	
E-2各站站牌設置之間隔距離適當	人次	33	2	1	0	140
	百分比	91.7%	5.6%	2.8%	0.0%	
E-3步行至站牌之距離適中	人次	33	2	1	0	140
	百分比	91.7%	5.6%	2.8%	0.0%	
E-4繞行之景點符合遊客之旅遊需求	人次	34	1	1	0	141
	百分比	94.4%	2.8%	2.8%	0.0%	
E-5站牌相關旅遊資訊規劃清楚	人次	35	0	1	0	142
	百分比	97.2%	0.0%	2.8%	0.0%	
E-6路線長度適中合宜	人次	33	3	0	0	141
	百分比	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	
E-7轉乘其他交通工具便利	人次	28	8	0	0	136
	百分比	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	
F-1時間規劃與其他大眾交通運輸工具之時刻相符	人次	29	7	0	0	137
	百分比	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	
F-2乘客皆有座位	人次	30	6	0	0	138
	百分比	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	
F-3行李置放空間充足且寬敞	人次	30	6	0	0	138
	百分比	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	
F-4班次準點發車(或到站)	人次	29	7	0	0	137

評估項目	統計	非常重要	還算重要	不太重要	非常不重要	分數
	百分比	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	
G-1在這趟旅程中，每人花費在交通上之所有金額多少	人次	28	8	0	0	136
	百分比	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	
G-2在這趟旅程中每人花費在住宿上之所有金額多少	人次	23	13	0	0	131
	百分比	63.9%	36.1%	0.0%	0.0%	
G-3在這趟旅程每人之其他費用(如：餐飲、紀念品、門票等)多少	人次	27	9	0	0	135
	百分比	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
H-1整體來說之滿意度	人次	28	8	0	0	136
	百分比	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	

6.3.2 乘客滿意度分析

從表 6.3-2 評估項目之滿意度統計表中，可以看出乘客對媽祖巨神像線之整體滿意度為正面態度，非常滿意占 33.3%，還算滿意占 66.7%，未有不太滿意及非常不滿意之乘客。

在 28 項評估項目中，乘客較滿意項目有「A-1 候車空間舒適與清潔」、「B-2 服務人員(含司機)服務態度主動親切」及「B-3 主動告知下站的旅遊地點資訊、下班車時刻、回程搭乘時間地點」，集中於 A 硬體設施與環境與 B 軟體服務品質兩構面。

而乘客較不滿意的項目則是「E-1 站牌設置之地點為遊客聚集、停留的地方」、「E-2 各站站牌設置之間隔距離適當」及「E-3 步行至站牌之距離適中」，均為 E 路線設計構面，表示連江縣公共汽車管理處設計之路線或站牌設置係服務品質較低之部份。

表 6.3-2 評估項目之滿意度統計表

評估項目	統計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	分數
A-1候車空間舒適與清潔	人次	33	3	0	0	141
	百分比	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	
A-2車內座椅完好舒適與清潔	人次	25	11	0	0	133
	百分比	69.4%	30.6%	0.0%	0.0%	
A-3車內溫度舒適	人次	22	14	0	0	130
	百分比	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	
B-1服務人員(含司機)穿著整齊	人次	31	2	3	0	136
	百分比	86.1%	5.6%	8.3%	0.0%	
B-2服務人員(含司機)服務態度主動親切	人次	31	5	0	0	139
	百分比	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%	
B-3主動告知下站的旅遊地點資訊、下班車時刻、回程搭乘時間地點	人次	30	6	0	0	138
	百分比	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	
B-4在車站及車上明顯可見對於服務人員(含司機)的客訴方式	人次	26	9	1	0	133
	百分比	72.2%	25.0%	2.8%	0.0%	
C-1網站提供路線、班次時刻、候車地點圖示且正確	人次	29	6	1	0	136
	百分比	80.6%	16.7%	2.8%	0.0%	

評估項目	統計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	分數
C-2大眾運輸場站至搭車點間之路標、導引資訊清楚解正確	人次	11	17	7	1	110
	百分比	30.6%	47.2%	19.4%	2.8%	
C-3站牌班次時刻表、行車時間與費率標示清楚	人次	17	13	5	1	118
	百分比	47.2%	36.1%	13.9%	2.8%	
C-4車內提示路線、班次時刻、候車地點圖示且正確	人次	16	16	4	0	120
	百分比	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	
D-1班車上下課之車門一規定準確停靠於站牌前	人次	26	10	0	0	134
	百分比	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	
D-2非起訖點之站點服務品質好	人次	26	10	0	0	134
	百分比	72.2%	27.8%	0.0%	0.0%	
E-1站牌設置之地點為遊客聚集、停留的地方	人次	1	3	27	5	72
	百分比	2.8%	8.3%	75.0%	13.9%	
E-2各站站牌設置之間隔距離適當	人次	4	6	19	7	79
	百分比	11.1%	16.7%	52.8%	19.4%	
E-3步行至站牌之距離適中	人次	9	3	17	7	86
	百分比	25.0%	8.3%	47.2%	19.4%	
E-4繞行之景點符合遊客之旅遊需求	人次	22	14	0	0	130
	百分比	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	
E-5站牌相關旅遊資訊規劃清楚	人次	10	11	12	3	100
	百分比	27.8%	30.6%	33.3%	8.3%	
E-6路線長度適中合宜	人次	14	22	0	0	122
	百分比	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%	
E-7轉乘其他交通工具便利	人次	8	28	0	0	122
	百分比	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%	
F-1時間規劃與其他大眾交通運輸工具之時刻相符	人次	22	14	0	0	130
	百分比	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	
F-2乘客皆有座位	人次	21	15	0	0	129
	百分比	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	
F-3行李置放空間充足且寬敞	人次	24	11	1	0	131
	百分比	66.7%	30.6%	2.8%	0.0%	
F-4班次準點發車(或到站)	人次	17	19	0	0	125
	百分比	47.2%	52.8%	0.0%	0.0%	
G-1在這趟旅程中，每人花費在交通上之所有金額多少	人次	22	14	0	0	130
	百分比	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	
G-2在這趟旅程中每人花費在住宿上之所有金額多少	人次	23	13	0	0	131
	百分比	63.9%	36.1%	0.0%	0.0%	
G-3在這趟旅程每人之其他費用(如：餐飲、紀念品、門票等)多少	人次	17	19	0	0	125
	百分比	47.2%	52.8%	0.0%	0.0%	
H-1整體來說之滿意度	人次	12	24	0	0	120
	百分比	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	

第七章 結論與建議

本年度連江縣市區公車營運與服務評鑑計畫之評鑑架構共可分為五大構面，分別為：「A、場站設施與服務」、「B、運輸工具設備與安全」、「C、旅客服務品質與駕駛員管理」、「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」及「E、公司經營與管理」，受評鑑業者為連江縣公共汽車管理處

計畫透過乘車調查、問卷調查、站位調查、場站調查、書面資料查核等方式針對各個指標細項進行評分，以下則將針對本年度計畫之評鑑結果，以及計畫之各項結論與建議進行說明。

7.1 結論

1. 連江縣公共汽車管理處於本次 109 年評鑑計畫之評分結果為 **87.73 分**，較 108 年度之 86.24 分進步 1.49 分，評等等第為「甲等」。各構面指標之得分結果上，「A、場站設施與服務」獲得 **12.35 分**，「B、運輸工具設備與安全」為 **22.63 分**，「C、旅客服務品質與駕駛員管理」為 **29.16 分**，「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」得分為 **5.58 分**，「E、公司經營與管理」為 **18.00 分**。
2. 相較於 108 年度之評鑑結果，本年度評鑑在「A 場站設施與服務」及「D 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」皆有退步之情況。「A 場站設施與服務」指標中以「A1 到站準點性」與「A3 站場檢查」為主要扣分因素；「B 運輸工具設備與安全」指標中「B2 舒適與噪音」為主要扣分項目，雖「B3 公車資訊服務設施」亦有扣分，但其比較去年有所進步；而 C 指標主要扣分因素為「C4 駕駛員遵循路線指示」及「C6 駕駛員服務態度與儀容」；D 指標於 D2-1、D2-3、D3-1 及 D3-2 得分均為 0 分，主要係未購置足夠無障礙車輛，故而相應之營運路線與班次公告、服務作業流程及訓練均未能得分；最後 E 指標扣分主因為本次評鑑無提供政策配合資料。
3. 由非公車乘客族群之問卷調查可發現，民眾於馬祖地區之主要旅次目的為觀光遊憩，占比為 54.0%，民眾對於運具選擇係以機車

為最大宗占 56.5%，汽車次多占 25.5%，對於選擇運具最主要之考量因素為「時間方便掌握」，占調查之 79.0%，次高「停車地點離目的地/居住地近」占調查 40.0%，顯示連江縣市區公車若欲提升其載客量，應可強化資訊服務提供之準確性，如發車班表資訊的更新或重新設計提升其閱讀性，及增加市區公車之發車班次數等，並且可以盤點各區域公車需求量，以提供較佳之公車站點佈設。

4. 本計畫透過非公車乘客族群之問卷調查了解民眾認為連江縣市區公車最需改善之面向，調查結果顯示，有六成以上民眾認為連江縣公車最需改善因素為「發車班距」，統計分數為 1,038 為最高，故班距過長為連江縣居民不願意搭乘公車主因，建議未來連江縣公共汽車管理處可針對上述層面進行改善。
5. 非公車乘客族群認為，若要提升其搭乘市區公車之意願，則「提供準確的公車動態資訊」、「駕駛遵守交通規則」、「車輛確實定期檢查」等 3 大項目為最主要考量因素，顯示民眾搭乘公車最主要仍是考量「到站及乘車資訊即時性與正確性」、「行車安全性」及「車輛安全性」等 3 大因素，建議未來可針對現有站牌，附掛式電子設施以升級為即時資訊系統，並加強營運車輛之維護保養及駕駛員行車安全教育訓練，藉此提升民眾搭乘意願。
6. 由台灣好行之重要性調查中，可發現乘客最重視「C-1 網站提供路線、班次時刻、候車地點圖示且正確」、「E-1 站牌設置之地點為遊客聚集、停留的地方」及「E-5 站牌相關旅遊資訊規劃清楚」3 項項目。
7. 透過滿意度調查，可以瞭解乘客對台灣好行最滿意的部份為「A-1 候車空間舒適與清潔」、「B-2 服務人員(含司機)服務態度主動親切」及「B-3 主動告知下站的旅遊地點資訊、下班車時刻、回程搭乘時間地點」3 項，有關於車廂內部清潔及服務態度；而較不滿意的部份為「E-1 站牌設置之地點為遊客聚集、停留的地方」、「E-2 各站站牌設置之間隔距離適當」及「E-3 步行至站牌之距離適中」，均關乎於路線與站牌之規劃。

7.2 建議

7.2.1 指標項目建議

1. 連江縣於「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」指標得分普遍偏低，其原因除了連江縣地貌較為崎嶇，較難以低地板公車營運外，公車處營運車輛之平均車齡為 5.84 年偏低，未達到汰舊換新之標準。有鑑於此，建議短期可斟酌調整「D、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」指標之配分，俟現實狀況允許，再斟酌調升無障礙車輛相關指標之配分。
2. 考量部分評鑑指標之得分較容易獲得，且屬於公車業者營運市區公車之基本門檻，如：A2 場站空間、B6 車輛安全設施檢查、E1 行車事故通報與處理、E2 重大違規、E3 行車記錄器之設置及公車超速抽查等，建議未來可斟酌將得分難易度較低之指標改採扣分制，即指標項目配分為 0 分，若未達要求則倒扣分數，並將相關配分適當調整至民眾較在意之「乘車安全性」及「乘車服務面向」為主。

7.1.2 營運面建議

1. 本年度評鑑計畫針對馬祖地區市區公車之站位進行普查，由調查結果發現，部分站牌已出現毀損現象仍未修復，以及部分站點雖提供上下客卻無設立站牌，建議相關單位可盡速針對上述事項進行改善。
2. 本年度評鑑計畫於路線別評鑑項目中，「A5 乘客資訊服務」、「B3 公車資訊服務設施」、「C5 駕駛員行車中吸煙、吃檳榔」及「C6 駕駛員服務態度與儀容」有扣分較重之情形，考量駕駛之服務品質會影響乘客乘車感受，為有效改善類似情形，建議可以將駕駛員之行車行為納入教育訓練，營運單位亦可自行定期派遣秘密客作服務品質調查，針對優良駕駛或連續行為不佳者，給予適當之獎勵或懲罰。而站牌資訊係為民眾獲取乘車資訊方法之一，若未能提供正確資訊，對於民眾而言其乘車意願將會有所下降，因此建議可定期針對站位進行清查，針對破損或有資訊錯誤之站牌進行更換，以確保民眾得以獲得正確之乘車資訊。以有效提升大眾運輸服務品質

3. 非乘客問卷調查結果顯示，民眾以現有車輛班距縮短為連江縣公車首要應改善項目，說明非乘客族群不願搭乘大眾運輸之原因為班次數量不足，未能即時滿足民眾之乘車需求，因此在人力允許情況下，建議應縮短發車班距，提供民眾更多班次的搭乘選擇。提高搭乘意願之因素為提供準確的公車動態資訊，由於車輛班距較長，乘客等待時間過長，除了縮短班距外，亦可以加裝站點之動態資訊系統，供予民眾公車即時動態資訊，讓民眾估算實際等待時間，降低等車之不安感，以提升搭乘大眾運輸之意願度。
4. 透過台灣好行之評估項目重要性分析結果，建議連江縣公共汽車管理處可以逐步確認網路及站牌之路線、班次時刻、候車地點圖示與旅遊資訊之正確性，並汰換龜裂、磨損、汙損嚴重之站牌，以提供遊客完整清晰之站牌，並盤點觀光景點附近站牌，縮減景點與站牌間的距離。
5. 於台灣好行之評估項目滿意度方面，乘客較不滿意的項目有「E-1 站牌設置之地點為遊客聚集、停留的地方」、「E-2 各站站牌設置之間隔距離適當」及「E-3 步行至站牌之距離適中」3 項，軍隊於站牌設置位置較不滿意，建議可以全面檢視站點設置位置分佈，實地場勘景點與站牌間之距離，移動站牌位置或新增站牌以做改善，提升台灣好行路線之觀光效益與服務品質。