

臺北大眾捷運股份有限公司

108 年度臺北捷運旅客滿意度調查

STOICS

執行單位：思多葛市場研究股份有限公司

中 華 民 國 1 0 9 年 1 月



摘要

為瞭解旅客對臺北捷運各項服務滿意度之認知，本專案透過對旅客之滿意度調查來做為臺北捷運整體服務成果之量化參考指標，並藉以透過蒐集及歸納旅客意見，作為改善臺北捷運服務措施之參考。本次調查執行期間為 108 年 9 月 16 日至 9 月 29 日，於臺北捷運各抽樣站入口採人員面訪 15 歲以上搭乘臺北捷運的乘客，並於面訪完成後(有效問卷)致贈小禮品。本次調查有效回收樣本共計 1,068 份，以下茲就樣本特性、搭乘經驗、臺北捷運整體觀感、公共運輸定期票使用經驗、各項服務項目調查結果作摘要說明：

一、樣本特性

- (一) 性別：女性占 64.1%，男性占 35.9%。
- (二) 年齡以 20-29 歲占 37.3% 最高，其次為 30-39 歲占 25.5%，再者為 15-19 歲占 15.4%。
- (三) 教育程度以大學占 62.8% 為最高，其次為研究所及以上占 15.9%，再者為高中(職)占 13.6%。
- (四) 職業以私人機構員工占 45.7% 為最高，其次為學生占 27.2%，再者為私人機構管理階層或專業人員占 9.5%。
- (五) 居住地區以大臺北地區為主：新北市占 47.5% 為最高，其次為臺北市占 43.9%。
- (六) 平均月收入以 23,100-39,999 元收入區間占 25.5% 為最高，其次為 40,000-59,000 元，占 24.4%。

二、搭乘經驗

- (一) 本次搭乘經驗出站點以台北車站最多，占 8.5%；轉乘行為以無轉乘最高，占 62.3%。
- (二) 搭乘目的以上下班為主：上下班占 36.7% 為最高，其次為休閒遊憩占 16.7%，再者為親友聚會占 14.5%。
- (三) 到站及出站選擇的交通方式均以步行為主：到站步行占 70.1%；出站步行占 77.2%，其次均為公車(含客運)，到站占 17.6%，出站占 14.2%。
- (四) 可能替代交通工具以公車(含客運)為主：搭乘公車(含客運)占 67.2% 為最高，其次為騎乘機車占 12.4%，再者為計程車占 8.8%。
- (五) 搭乘頻率以每星期 5 天為主：每星期 5 天占 30.1% 為最高，其次為每星期 7 天占 23.8%，再者為每星期 6 天占 14%。
- (六) 平常搭乘轉乘需求以有需求者居多：有轉乘需求者占 62.9%。

三、臺北捷運整體觀感

- (一) 臺北捷運整體滿意度達 97.6%¹，其中，滿意占 56.9% 為最多，其次為非常滿意占 40.6%，再者為普通占 2.4%。
- (二) 58.3% 的受訪者有其他相關搭乘經驗，沒有經驗占 41.7%。其中，有經驗的受訪者認為感覺差不多者最多，占 45.9%，其次為認為比臺北捷運差，占 40.3%，認為過去經驗比臺北捷運好者僅占 13.8%。

四、公共運輸定期票使用經驗

- (一) 29.1% 的旅客有購買公共運輸定期票且仍持續使用。
- (二) 公共運輸定期票使用者在性別上以女性較多 (66.6%)；年齡以 20-29 歲最多 (37%)；教育程度以大學最高 (65.3%)；職業以私人機構員工最多 (46.6%)，其次為學生 (29.3%)；居住地以新北市占比較高 (58.2%)，臺北市次之 (39.2%)；平均月收入以 23,100-39,999 元和 40,000-59,000 元區間為主，皆占 27.7%。
- (三) 購買公共運輸定期票後使用交通工具臺北捷運和公車 (含客運) 占比皆較購買前成長：購買前使用臺北捷運的比例在上下班/上下學日為 92.6%、休假日為 92.3%，購買後上下班/上下學日為 99.7%、休假日為 96.5%。購買前使用公車 (含客運) 的比例在上下班/上下學日為 59.8%，休假日為 54.3%，購買後上下班/上下學日成長至 62.1%，休假日成長至 59.2%。
- (四) 無論有無購買公共運輸定期票，其電子票證使用狀況均以只固定同 1 張為主：有購買且持續使用的旅客，只固定使用同一張電子票證者占 83.6%；無購買或使用的旅客，只固定使用同一張電子票證者占 81.5%。
- (五) 使用公共運輸定期票的旅客滿意度高達 98.1%。

¹ 滿意度百分比 = (非常滿意 + 滿意之問卷數) / (有效問卷數) × 100%。非常滿意及滿意的旅客共計有 1,042 位，1,042/1,068 = 97.6%。

五、各項服務重要度及滿意度

(一) 系統服務

服務項目	重要度 (%)	滿意度 (%)
a-1.平均等車時間長短	92.2	91.6
a-2.發生行車延誤的頻率	92.1	94.6
a-3.營運時間長短	92.1	90.2
a-4.人員整體服務品質	95.0	97.9
a-5.保障旅客人身安全的相關措施	96.6	96.7
a-6.實施「捷運系統內禁止飲食」政策	94.4	94.3
a-7.捷運站內提供的公車轉乘資訊	87.8	84.5
a-8.「自行車上捷運」辦理方式	65.2	79.2

(二) 車站空間與設施

服務項目	重要度 (%)	滿意度 (%)
b-1.詢問處(服務處)資訊架提供的文宣資料	76.6	83.2
b-2.指示標誌清楚程度	97.0	91.3
b-3.售票機/加值機使用的方便性	96.6	95.6
b-4.驗票感應閘門通行順暢程度	97.3	87.3
b-5.驗票感應閘門音效	85.5	89.6
b-6.月臺跑馬燈傳達資訊清楚程度	96.1	93.4
b-7.車站廣播傳達資訊清楚程度	94.7	91.1
b-8.月臺列車進站音樂	81.5	89.8
b-9.車站整體清潔	98.6	97.7
b-10.車站通風空調舒適度	97.3	86.5
b-11.電扶梯運行順暢度	96.3	90.0
b-12.廁所整體清潔	97.9	89.3

(三) 列車搭乘感受

服務項目	重要度 (%)	滿意度 (%)
c-1.列車行進平穩度	96.6	91.2
c-2.列車停靠站時間	96.3	93.8
c-3.列車空間舒適程度	97.3	91.4
c-4.車廂廣播傳達資訊清楚程度	96.1	91.6
c-5.車廂內抵達轉乘/終點站提示音	94.1	94.8
c-6.車廂整體清潔	98.0	97.8
c-7.車廂內行李架	81.5	80.7