

臺北大眾捷運股份有限公司

114 年臺北捷運旅客 滿意度調查

(案號：B14A00238)



承辦廠商：思多葛市場研究股份有限公司

計畫主持人：彭孟慈總經理

協同計畫主持人：徐魁甲副理

中 華 民 國 1 1 5 年 1 月 1 5 日

摘要

為瞭解旅客對臺北捷運各項服務滿意度之認知，本專案透過旅客滿意度調查作為臺北捷運整體服務成果之量化參考指標，並蒐集及歸納旅客意見，進而改善臺北捷運服務措施。本次調查執行期間為114年9月15日至9月27日，於臺北捷運各抽樣站閘門出站處，採人員面訪方式，調查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1,079份，以下就樣本特性、搭乘經驗、臺北捷運整體觀感、友善設施評價、「台北捷運GO」App、各項服務重要度及滿意度、建議等調查結果進行摘要：

一、樣本特性

- (一) 性別：女性占 66.3%，男性占 33.7%。
- (二) 年齡以 20-29 歲和 30-39 歲最高，均占 23.0%，其次為 40-49 歲占 16.3%。
- (三) 教育程度以大學最高占 59.7%，其次為高中（職）占 15.8%，第三為研究所以上占 14.6%。
- (四) 職業以私人機構員工最高占 44.6%，其次為學生占 23.3%，再者為私人機構管理階層或專業人員占 8.3%。
- (五) 居住地區以大臺北地區為主：臺北市占 49.5%為最高，其次為新北市占 42.6%。
- (六) 個人平均月收入以無收入占 25.5%為最高，其次為 40,000-49,999 元，占 14.4%。

二、搭乘經驗

- (一) 本次搭乘經驗進站點以台北車站最多，占 5.6%；轉乘行為以無轉乘較高，占 66.6%。
- (二) 搭乘目的以上下班為主：上下班占 32.1%為最高，其次為親友聚會占 18.4%，第三為休閒遊憩占 14.9%。
- (三) 到站及出站選擇的交通方式均以步行為主：到站步行占 70.7%；出站步行占 77.8%，其次均為公車（含客運），到站為搭乘公車（含客運）者占 14.9%，出站為搭乘公車（含客運）者占 12.0%。到站與出站使用共享機車或汽車的比例仍低，本次受訪旅客到站交通工具僅 2 人使用共享機車、1 位使用共享汽車；出站交通工具僅有 1 位使用共享汽車。

- (四) 可能替代交通工具以公車(含客運)為主：選擇公車(含客運)者占 70.5% 為最高，其次為自用機車占 9.5%，再者為計程車占 8.3%。在共享運具部分，選擇共享機車作為替代交通工具的旅客占 0.6%，共享汽車占 0.4%。若以運具類型區分，則以汽車占 14.5% 為次高，機車占 10.2% 第三高。
- (五) 搭乘頻率以每星期 5 天為主：每星期 5 天占 35.8% 為最高，其次為每星期 7 天占 17.1%，第三為每星期 6 天占 12.7%。
- (六) 平常搭乘轉乘需求以需要者居多：需要轉乘者占 60.3%。

三、臺北捷運整體觀感

- (一) 臺北捷運整體滿意度達 97.9%¹，其中，滿意占 49.0% 為最多，其次為非常滿意占 48.8%，第三為普通占 2.1%，無不滿意或非常不滿意者。
- (二) 整體滿意度平均分數為 4.47，受非常滿意旅客比例較 113 年減少 9.8 個百分點影響，114 年平均分數較 113 年(4.56 分)顯著降低 0.09 分。

四、友善措施評價

- (一) 電扶梯和電梯設置便利性滿意度達 83.1%，其中，滿意占 60.8% 為最多，其次為非常滿意占 22.3%，第三為普通占 16.4%。
- (二) 廁所設施／設備使用經驗滿意度達 86.3%，其中，滿意占 62.0% 為最多，其次為非常滿意占 24.3%，第三為普通占 12.9%。
- (三) 無障礙措施的友善性滿意度達 85.1%，其中，滿意占 61.5% 為最多，其次為非常滿意占 23.5%，第三為普通占 14.8%。
- (四) 車廂擁擠度導引措施滿意度達 82.5%，其中，滿意占 62.4% 為最多，其次為非常滿意占 20.1%，第三為普通占 17.1%。

五、台北捷運 Go App

- (一) 有使用「台北捷運 Go」App 的旅客占 31.5%，知道但未使用者占 24.4%，不知道者占 44.1%。旅客未使用「台北捷運 Go」App 的主要原因為「沒有需求/用不到」，占 95.1%。
- (二) 旅客最常使用的「台北捷運 Go」App 服務為「捷運路線(旅程規劃)」占 69.4%，其次為「到站時刻」占 47.6%。

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 1,056 位，1,056/1,079 = 97.9%。

(三) 「台北捷運 Go」App 滿意度為 84.4%，其中，滿意占 67.9% 為最多，其次為非常滿意占 16.5%，第三為普通占 14.4%。

六、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	95.2	89.2
a-2.發生行車延誤的頻率	96.4	96.0
a-3.營運時間	95.2	94.0
a-4.人員整體服務品質	97.1	98.8
a-5.保障旅客人身安全的相關措施	98.8	97.9
a-6.實施「捷運系統內禁止飲食」政策	98.1	97.8
a-7.捷運站內提供的公車轉乘資訊取得便利性	85.3	83.9
a-8.「自行車上捷運」辦理方式	48.5	-
a-8'.「自行車上捷運」辦理方式 (有使用經驗者)	84.2	86.8

(二) 車站空間與設施

服務項目	重要度 (%)	滿意度 (%)
b-1.指示標誌清楚程度	98.3	94.3
b-2.售票機/加值機/票卡查詢機使用的方便性	98.0	97.1
b-3.驗票感應閘門通行順暢程度	98.4	89.1
b-4.驗票感應閘門音效清晰度	95.5	95.6
b-5.月臺跑馬燈傳達資訊清楚程度	97.8	93.9
b-6.車站廣播傳達資訊清楚程度	96.6	93.9
b-7.月臺列車進站音樂清晰度	94.5	96.4
b-8.車站整體清潔	99.6	98.5
b-9.車站候車區域空調舒適度	99.0	79.2
b-10.電扶梯設備運作順暢度	98.6	93.8
b-11.廁所整體清潔	99.3	86.9

(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	99.0	94.0
c-2.列車停靠站時間	98.4	93.4
c-3.列車空間舒適程度	98.7	91.0
c-4.車廂廣播傳達資訊清楚程度	97.8	94.6

c-5.車廂內抵達轉乘/終點站提示音	96.9	96.0
c-6.車廂整體清潔	99.7	98.5

七、建議

- (一) 整體滿意度較 113 年增加，但平均分數顯著下降，反映有高滿意旅客比例減少之情況，25 項服務指標仍有 19 項滿意度逾 90%，但同時有 23 項指標較 113 年滿意度下降，建議後續依 IPA 及 IRPA 分析結果，將落於優先改善之指標，評估納入改善項目。
- (二) 「平均等車時間」服務指標滿意度平均分數落於 IPA 及 IRPA 分析之「優先改善」象限，且 IAA 落於「高影響混合因素」，建議針對不滿意意見較多之路線評估班距縮短之可行性。
- (三) 「捷運站內提供的公車轉乘資訊取得便利性」服務指標滿意度平均分數落於 IPA 及 IRPA 分析之「優先改善」象限，建議可參考其他國家系統案例予以精進。
- (四) 「驗票感應閘門通行順暢程度」服務指標滿意度平均分數落於 IPA 及 IRPA 分析之「優先改善」象限，且 IAA 落於「高影響正面因素」，建議針對旅客反映通行不順暢的站點予以精進。
- (五) 「車站候車區域空調舒適度」服務指標落於 IPA 及 IRPA 分析之「優先改善」象限，建議針對旅客反映較為悶熱之站點與時段予以精進。
- (六) 「廁所整體清潔」服務指標滿意度平均分數落於 IPA 及 IRPA 分析之「優先改善」象限，且 IAA 落於「高影響混合因素」，建議針對旅客反映不乾淨的站點予以精進。
- (七) 「台北捷運 Go」App 有使用者滿意度達 8 成以上，但知曉者未到 6 成，建議持續強化其推廣策略與使用誘因。