

臺北大眾捷運股份有限公司

111 年度臺北捷運旅客滿意度調查



執行單位：思多葛市場研究股份有限公司

計畫主持人：彭孟慈總經理

中 華 民 國 1 1 2 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111年9月21日至10月9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1,106份，以下茲就樣本特性、搭乘經驗、臺北捷運整體滿意度、疫情對搭乘型態影響及友善設施評價調查結果作摘要說明：

一、樣本特性

- (一) 性別：女性占 66.0%，男性占 34.0%。
- (二) 年齡以 20-29 歲占 31.4% 最高，其次為 30-39 歲占 21.9%，再者為 40-49 歲占 15.3%。
- (三) 教育程度以大學占 59.4% 為最高，其次為研究所及以上占 16.4%，再者為高中（職）占 16.0%。
- (四) 職業以私人機構員工占 48.0% 為最高，其次為學生占 25.4%，再者為私人機構管理階層或專業人員占 7.2%。
- (五) 居住地區以大臺北地區為主：新北市占 53.6% 為最高，其次為臺北市占 40.8%。
- (六) 個人平均月收入以無收入占 28.8% 為最高，其次為 30,000-39,999 元，占 18.1%。

二、搭乘經驗

- (一) 本次搭乘經驗出站點以台北車站最多，占 4.6%；轉乘行為以無轉乘較高，占 57.8%。
- (二) 搭乘目的以上下班為主：上下班占 40.5% 為最高，其次為上下學占 14.7%，再者為親友聚會占 14.6%。
- (三) 到站及出站選擇的交通方式均以步行為主：到站步行占 74.1%；出站步行占 77.0%，其次均為公車（含客運），到站占 14.1%，出站占 13.7%。到站與出站使用共享機車或汽車的比例仍低，到站交通工具僅有 1 位使用共享機車，1 位使用共享汽車；出站交通工具僅有 5 位使用共享機車。

- (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 68.6% 為最高，其次為自用機車占 10.1%，再者為計程車占 9.2%。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 1.1%，共享汽車占 0.1%。若以運具類型區分，則以汽車(14.6%) 為次高，機車(11.7%) 第三高。
- (五) 搭乘頻率以每星期 5 天為主：每星期 5 天占 37.8% 為最高，其次為每星期 7 天占 15.6%，再者為每星期 6 天占 13.5%。
- (六) 平常搭乘轉乘需求以需要者居多：需要轉乘者占 55.0%。

三、臺北捷運整體觀感

- (一) 臺北捷運整體滿意度達 97.0%¹，其中，非常滿意占 50.5% 為最多，其次為滿意占 46.5%，再者為普通占 3.0%。
- (二) 整體滿意度平均分數為 4.48，整體滿意度在不同搭乘經驗或旅客特性上並無顯著差異。

四、疫情對搭乘型態的影響

- (一) 111 年 Omicron 本土疫情升溫期間，有減少搭乘的旅客占 41.4%。
- (二) Omicron 本土疫情升溫期間減少搭乘的目的以上下班(41.3%)、休閒購物(41.0%)和親友聚會(36.7%)占比較高。
- (三) Omicron 本土疫情升溫期間的搭乘頻率以沒有搭乘(33.2%)最多，其次為每星期 1 天(14.4%)。
- (四) Omicron 本土疫情升溫期間主要替代交通工具，以減少出門沒有替代交通工具(64.0%)最多，其次為自用機車(10.5%)，第三為自用汽車(6.1%)。
- (五) Omicron 本土疫情趨緩後恢復搭乘的原因，以便捷(93.2%)為主要原因，其餘原因占比都低於 3 成。

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 1,073 位，1,073/1,106=97.0%。

五、友善措施評價

- (一) 手扶梯和電梯設置便利性滿意度達 88.1%，其中，滿意占 63.2% 為最多，其次為非常滿意占 24.9%，再者為普通占 10.6%。
- (二) 廁所設施／設備使用經驗滿意度達 90.7%，其中，滿意占 66.8% 為最多，其次為非常滿意占 23.8%，再者為普通占 8.2%。
- (三) 無障礙措施的友善性滿意度達 88.8%，其中，滿意占 65.8% 為最多，其次為非常滿意占 23.0%，再者為普通占 10.0%。

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.平均等車時間長短	93.6	88.7
a-2.發生行車延誤的頻率	92.3	95.8
a-3.營運時間長短	92.1	94.3
a-4.人員整體服務品質	94.8	98.3
a-5.保障旅客人身安全的相關措施	97.7	98.6
a-6.實施「捷運系統內禁止飲食」政策	95.4	97.1
a-7.車站內公車轉乘資訊清楚程度	90.1	88.6
a-8.「自行車上捷運」辦理方式	45.6	81.6

(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	62.4	87.7
b-2.指示標誌清楚程度	96.4	94.0
b-3.售票機／加值機／票卡查詢機使用的方便性	95.4	96.9
b-4.驗票感應閘門通行順暢程度	98.1	90.8
b-5.驗票感應閘門資訊清楚程度	96.5	96.1
b-6.月臺跑馬燈傳達資訊清楚程度	96.7	97.0
b-7.車站廣播傳達資訊清楚程度	94.6	95.2
b-8.月臺列車進站音樂清晰度	91.6	97.1
b-9.車站整體清潔	99.3	98.6
b-10.車站通風空調舒適度	98.5	91.8
b-11.電扶梯設備運作順暢度	98.1	95.7
b-12.廁所整體清潔	98.1	93.2

(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	97.6	94.8
c-2.列車停靠站時間	96.9	96.7
c-3.列車空間舒適程度	97.6	94.7
c-4.車廂廣播傳達資訊清楚程度	96.5	96.3
c-5.車廂內抵達轉乘／終點站提示音	96.0	97.3
c-6.車廂整體清潔	98.8	98.0
c-7.車廂內行李架功能友善度	85.2	87.9