

臺北大眾捷運股份有限公司

109 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

計畫主持人：彭孟慈總經理

中 華 民 國 1 1 0 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 109 年 9 月 14 日至 9 月 28 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、臺北捷運整體滿意度、常客優惠、疫情對搭乘型態影響、各項服務項目調查結果作摘要說明：

一、樣本特性

- (一) 性別以女性占 61.6%，男性占 38.4%。
- (二) 年齡以 20-29 歲占 39.3% 最高，其次為 30-39 歲占 24.6%，再者為 15-19 歲占 17%。
- (三) 教育程度以大學占 62.4% 為最高，其次為研究所及以上占 16.7%，再者為高中（職）占 14%。
- (四) 職業以私人機構員工占 45.3% 為最高，其次為學生占 30.1%，再者為私人機構管理階層或專業人員占 8.8%。
- (五) 居住地區以大臺北地區為主：新北市占 52.5% 為最高，其次為臺北市占 40.4%。
- (六) 個人平均月收入以無收入占 30.4% 為最高，其次為 23,800-39,999 元，占 25%。

二、搭乘經驗

- (一) 本次搭乘經驗出站點以台北車站最多，占 6.4%；轉乘行為以無轉乘最高，占 59.7%。
- (二) 搭乘目的以上下班為主：上下班占 38.1% 為最高，其次為上下學占 20.2%，再者為親友聚會占 15.4%。
- (三) 到站及出站選擇的交通方式均以步行為主：到站步行占 67.5%；出站步行占 80.1%，其次均為公車（含客運），到站占 17.9%，出站占 12.6%。
- (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 64.3% 為最高，其次為騎乘機車占 14%，再者為計程車占 7.8%。
- (五) 搭乘頻率以每星期 5 天為主：每星期 5 天占 34.8% 為最高，其次為每星期 7 天占 19.7%，再者為每星期 6 天占 14.3%。
- (六) 平常搭乘轉乘需求以有需求者居多：有轉乘需求者占 62.1%。

三、臺北捷運整體觀感

- (一) 臺北捷運整體滿意度達 97.2%¹，其中，非常滿意占 52% 為最多，其次為滿意占 45.2%，再者為普通占 2.8%。
- (二) 整體滿意度平均分數為 4.49，在性別上具有顯著差異，以女性（4.52 分）較高，男性（4.44 分）較低。

四、常客優惠

- (一) 70% 的旅客知道有常客優惠。
- (二) 知道的旅客在搭乘頻率以每星期 5-7 天（74.2%），搭乘目的以通勤通學旅次（61.2%）最多；性別上以女性較多（65.1%）；年齡以 20-29 歲最多（39.3%）；教育程度以大學最高（63.9%）；職業以私人機構員工最多（48.5%）；居住地雙北（臺北市及新北市）旅客為主（94.8%）。
- (三) 累計資訊查詢管道以「票卡查詢機」（41.8%）的占比最高，其次為「自動加值售票機」（28.6%），再者為「臺北捷運 GO APP」（26.1%）。
- (四) 23.9% 的旅客因為常客優惠會增加搭乘意願，76.1% 的旅客認為跟以前差不多，其中會增加搭乘意願者以高頻次的通勤通學旅客為主。

五、疫情對搭乘型態的影響

- (一) 根據調查結果，因臺北捷運旅客以通勤通學旅客為主要客群，多為必要性搭乘，故大多數旅客在疫情影響部分以皆不受影響為主，占整體旅客的 86.7%。
- (二) 疫情對 9.3% 的旅客在上下班/上下學日（包含僅上下班/上下學日受影響，以及皆受影響旅客）上有影響；主要受影響的搭乘目的為上下班（56.6%），其次為上下學（25.3%），再者為親友聚會（12.1%）；主要的替代交通工具為機車（39.4%），其次為汽車（19.2%），再者為公車（含客運）（15.2%）。
- (三) 疫情對 9.9% 的旅客在休假日（包含僅休假日受影響，以及皆受影響旅客）上有影響；主要受影響的搭乘目的為休閒購物（50.9%），其次為親友聚會（49.1%）；受影響的主要做法為減少出門，無替代交通工具（29.2%），其次為機車（23.6%），再者為汽車（22.6%）。

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 1,038 位，1,038/1,068=97.2%。

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	91.9	87.5
a-2.發生行車延誤的頻率	92.7	94.0
a-3.營運時間長短	90.4	90.3
a-4.人員整體服務品質	96.1	98.4
a-5.保障旅客人身安全的相關措施	96.7	96.2
a-6.實施「捷運系統內禁止飲食」政策	95.3	97.2
a-7.捷運站內提供的公車轉乘資訊	88.6	84.8
a-8.「自行車上捷運」辦理方式	65.1	84.3

(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	76.0	88.2
b-2.指示標誌清楚程度	97.1	91.6
b-3.售票機/加值機使用的方便性	97.8	95.6
b-4.驗票感應閘門通行順暢程度	96.8	87.6
b-5.驗票感應閘門音效	86.3	89.0
b-6.月臺跑馬燈傳達資訊清楚程度	95.5	94.4
b-7.車站廣播傳達資訊清楚程度	94.3	93.8
b-8.月臺列車進站音樂	81.9	91.7
b-9.車站整體清潔	98.9	98.5
b-10.車站通風空調舒適度	98.1	88.8
b-11.電扶梯設備運作順暢度	97.8	92.9
b-12.廁所整體清潔	97.7	89.7

(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	97.2	91.6
c-2.列車停靠站時間	95.1	94.1
c-3.列車空間舒適程度	97.6	92.9
c-4.車廂廣播傳達資訊清楚程度	96.3	93.4
c-5.車廂內抵達轉乘/終點站提示音	93.5	94.4
c-6.車廂整體清潔	99.3	98.0
c-7.車廂內行李架	84.3	86.8