

附件 6-107 年公車使用滿意度調查性別統計調查分析

壹、調查摘要

「107 年臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告委託服務」包含兩項調查內容：一是每年固定辦理的「聯營公車電訪調查」，二是配合今年「兒童自行車上公車」的政策試辦，納入「兒童自行車上公車面訪調查」。調查方法摘要如下：

一、「聯營公車電訪調查」是以臺北市的 12 個行政區為調查範圍，並以 15 歲以上、每週至少搭乘 1 次以上的公車乘客（以下簡稱「公車族」）為訪問對象。至於不符合公車族資格者，調查仍保留其基本資料（性別、年齡及居住行政區），作為樣本代表性分析之參考依據。抽樣是以臺北市住宅電話資料庫為調查母體抽樣清冊，採隨機撥號，並將局碼後四碼以隨機亂碼產生，使未登錄電話簿者亦有被抽中的機會，以有效克服住宅電話號碼簿涵蓋率不足的問題。調查於民國 107 年 7 月 12 日至 7 月 20 日（涵蓋平日及假日），成功訪問 2,195 位 15 歲以上民眾，其中包含 1,111 位臺北市公車族，在 95% 的信心水準下，公車族抽樣誤差在正負 2.9 個百分點內。

二、「兒童自行車上公車面訪調查」是以臺北市、有低地板公車停靠的候車亭為調查範圍，並以年滿 15 歲，在指定站位的候車民眾為本調查之合格受訪者。調查站位的選擇採用分層隨機抽樣，以臺北市的

12 個行政區作為分層依據，按各行政區內的公車站數量占全臺北市公車站數量比例的比例配置調查站點，層內則隨機抽出調查站位，共抽出 90 個公車站；時段方面，每一個調查站位皆分派一個調查時段進行訪問（平日尖峰、平日離峰、例假日）；至於受訪者的選擇方式，是當訪員於指定時段到達調查站位後，先找一位符合資格（15 歲以上）的候車民眾開始訪問，訪問完成後，下一位前來候車的民眾為下一位訪問對象(next-to-pass)。調查於民國 107 年 6 月 28 日至 7 月 18 日進行，共計完成 509 份有效樣本。

貳、分析結果

一、電訪：本調查是以臺北市的 12 個行政區為調查範圍，以居住在普通住戶內年滿 15 歲且每週至少搭乘 1 次以上的公車族為核心訪問對象。調查成功接觸 1,111 位臺北市公車族 10，在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 2.9 個百分點內；加權後的樣本結構如表 2-2 所示。分析本次受訪公車族的特徵，女性占 59.4%，男性占 40.6%。以最常搭乘的公車路線為依據，臺北市公車族在整體評價方面，有 94.3%的公車族對臺北市公車的整體服務感到滿意，4.8%覺得不滿意。近幾年調查結果顯示，公車族對於臺北市聯營公車的整體服務的滿意度都維持在九成以上的高度評價，今年的滿意度（94.3%）較去年（94.6%）相仿，沒有顯著差異。

二、面訪：面訪調查於民國 107 年 6 月 28 日至 7 月 18 日進行，共 21 天，調查共計完成 509 份有效樣本 24，本調查是以臺北市有低地板公車停靠的公車站位為調查範圍，並以年滿 15 歲，在指定站位的候車民眾為訪問對象。調查成功接觸 509 位候車民眾，在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 4.3 個百分點內，樣本結構如表 3-2 所示。分析受訪者的特徵，女性占 73.1%，男性占 26.9%。有 22.8%的候車民眾知道「兒童自行車上公車」的政策，77.2%不知道。不論是否知道這項政策，在告知民眾這項政策並提供相關照片參考的情況下，75.1%候車民眾支持兒童自行車上公車這項政策，22.6%不支持；83.3%贊成兒童自行車帶上公車後，需固定於前輪拱上，16.5%不贊成。從民眾的回饋意見來看，不支持這項政策或不贊成兒童自行車固定做法的考量，主要是認為會影響其他乘客（如占用空間、耽誤時間等）、造成危險與麻煩等。另一方面，有關使用服務意願的部分，若以全體受訪者換算，有 9.4%的候車民眾會考慮使用兒童自行車上公車的服務。

表 2-1、近年公車使用滿意度調查

公車族對臺北市公車整體服務品質的滿意情形	
年度	滿意度(%)
99	91.9
100	90.5
101	89.6
102	91.8
103	95.1
104	92.7
105	93.5
106	94.6
107	94.3

表 2-2 電訪調查加權後的樣本結構

項目	樣本數(人)	百分比(%)
1.性別		
男	451	40.6
女	660	59.4
2.年齡		
15-24 歲	173	15.5
25-34 歲	173	15.5
35-44 歲	190	17.1
45-54 歲	173	15.6
55-64 歲	183	16.5
65 歲以上	219	19.7
3.教育程度		
國小及以下	51	4.6
國中/初中	49	4.4
高中/高職	237	21.3
專科	125	11.3
大學	477	43.0
研究所及以上	167	15.0
未回答/拒答	6	0.5
4.職業		
軍警	6	0.6
公教	63	5.7
老闆、自營工作者	87	7.9
其他上班族	402	36.2
學生	146	13.2
家管	191	17.2
待業/無業	40	3.6
退休	170	15.3
其他	1	0.1
未回答/拒答	5	0.4

附表A3 公車族每週搭乘公車頻率

項目	加權後 樣本數 (人)	3次以下 (%)	4-9次 (%)	10次以上 (%)	超過1次， 但不記得 次數 (%)	平均 (次)
總計	1,111	31.5	32.8	28.8	6.9	6.4
性別						
男	451	36.2	29.3	27.3	7.2	6.1
女	660	28.3	35.2	29.7	6.7	6.6
年齡 *						
15-24歲	173	24.6	34.0	39.4	2.0	7.5
25-34歲	173	24.5	28.7	40.5	6.3	7.2
35-44歲	190	30.1	35.2	27.0	7.7	6.5
45-54歲	173	40.8	25.9	29.1	4.2	5.9
55-64歲	183	36.5	36.4	21.5	5.5	5.5
65歲以上	219	32.3	35.5	18.4	13.8	5.9
教育程度						
國小及以下	51	34.2	18.9	25.3	21.6	7.0
國中/初中	49	30.7	34.8	23.1	11.4	6.1
高中/高職	237	29.7	35.7	28.3	6.4	6.4
專科	125	33.1	32.0	25.1	9.8	6.2
大學	477	29.9	33.2	31.5	5.4	6.5
研究所以上	167	36.7	31.8	27.9	3.6	6.4
未回答/拒答	6	39.4	38.4	-	22.2	3.3
職業 *						
軍警公教	69	32.7	23.0	40.8	3.6	7.5
老闆、自營工作者	87	37.8	30.2	20.7	11.3	5.8
其他上班族	402	27.8	29.2	36.7	6.4	7.0
學生	146	24.7	32.7	40.2	2.4	7.3
家管	191	36.4	40.6	13.6	9.4	5.2
待業/無業	40	36.6	32.5	25.9	5.0	5.8
退休	170	36.6	37.6	17.6	8.3	5.4
其他/未回答/拒答	6	14.7	50.6	11.9	22.7	6.0
行政區 *						
松山區	103	28.8	38.9	26.0	6.3	6.6
信義區	96	33.9	28.9	24.9	12.3	5.8
大安區	150	33.5	35.1	25.6	5.8	6.0
中山區	91	32.5	41.1	21.4	4.9	6.0
中正區	71	25.7	35.7	26.5	12.1	6.5
大同區	45	25.7	32.7	29.2	12.5	6.8
萬華區	85	26.2	27.6	40.7	5.5	7.8
文山區	116	30.3	26.3	35.8	7.6	7.2
南港區	46	46.5	30.7	19.5	3.3	4.9
內湖區	117	32.1	33.8	27.9	6.2	6.2
士林區	111	28.8	30.7	37.2	3.2	6.8
北投區	79	37.6	31.1	24.6	6.6	5.7

註：1. 表中資料為加權後的結果，因數值四捨五入，故實際加總未必等於100%或總樣本數。

2. 「-」表示該細格無資料。

3. 由於原始資料為未經合併的等比尺度資料 (ratio scale)，故排除不記得次數者，可計算平均數與進行變異數分析；其中，「*」表示變異數分析 (ANOVA) 達顯著水準者 ($p < .05$)。

4. 教育程度為「未回答/拒答」、職業為「其他/未回答/拒答」者，皆未納入變異數分析的項目中。

表 3-2 面訪調查樣本結構

項目	樣本數(人)	百分比(%)
1.性別		
男性	137	26.9
女性	372	73.1
2.年齡		
15-24 歲	98	19.3
25-34 歲	76	14.9
35-44 歲	81	15.9
45-54 歲	68	13.4
55-64 歲	66	13.0
65 歲以上	120	23.6
3.教育程度		
國小及以下	46	9.0
國中/初中	32	6.3
高中/高職	104	20.4
專科	59	11.6
大學	213	41.8
研究所及以上	55	10.8
4.職業		
軍警	2	0.4
公教	21	4.1
老闆、自營工作者	19	3.7
其他上班族	221	43.4
學生	76	14.9
家管	86	16.9
待業/無業	11	2.2
退休	73	14.3
5.居住地		
臺北市	400	78.6
新北市	85	16.7
其他縣市	24	4.7
6.每週搭乘公車次數		
5 次以下	159	31.2
6-10 次	206	40.5
超過 10 次	144	28.3

肆、分析結果中男性與女性有顯著差異之項目

一、電訪

1、臺北市民最常使用之交通工具：調查發現，在可複選的前提下，捷運是臺北市民最常使用的交通工具(69.0%)，其次是公車(59.9%)；機車(30.6%)與自小客車(26.8%)的使用率分屬第三與第四位。此外，有6.1%的臺北市民會搭乘計程車，4.0%會騎YouBike，3.9%騎乘自有腳踏車，1.4%搭通勤鐵路(火車)；另有0.4%則是使用其他交通工具，1.2%表示自己幾乎不出門，或出門幾乎都是步行，0.1%未回或拒答。其中女性搭捷運(73.5%)的比率高於男性；而男性開自小客車(34.5%)與騎機車(40.9%)的比率高於女性。

2、搭乘公車情形：以臺北市15歲以上的人口為母體，調查發現，有51.5%民眾每週至少搭乘1次公車(以下稱「公車族」)，48.2%的臺北市民幾乎不搭乘公車，或平均每週搭乘不到1次，另有0.3%未回答或拒答。其中，女性有57.9%每週至少搭乘一次公車，比率顯著高於男性(44.4%)。

3、等車時間滿意度：調查發現，合計有88.9%的公車族對其最主要搭乘路線公車的等車時間感到滿意(25.2%表示非常滿意，63.7%表示還算滿意)，9.0%覺得不滿意(7.5%表示不太滿意，1.5%表示非常不滿意)；另有2.1%無明確反應(不知道、無意見、未回答、拒答)。交

又分析顯示，公車族對主要搭乘公車路線的等車時間之滿意情形，會因為性別的不同，而有顯著差異。男性有 91.4%滿意等公車的到站時間，滿意度高於女性（87.2%）。

4、車內設備滿意度：調查發現，合計有 90.6%的公車族對其最主要搭乘路線公車的車內設備狀況感到滿意（23.1%表示非常滿意，67.5%表示還算滿意），6.8%覺得不滿意（5.8%表示不太滿意，1.0%表示非常不滿意）；另有 2.6%無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。交叉分析顯示，公車族對主要搭乘公車路線的車內設備狀況之滿意情形，會因為性別、年齡與職業的不同，而有顯著差異。其中，男性對公車車內設備狀況的滿意度（92.6%）高於女性（89.1%）。

二、面訪

調查發現，有 22.8%的候車民眾知道「兒童自行車上公車」的政策，77.2%不知道。不論是否知道這項政策，在告知民眾這項政策並提供相關照片參考的情況下，75.1%候車民眾支持兒童自行車上公車這項政策，22.6%不支持「兒童自行車上公車」這項政策，進一步詢問其原因（n=115），有 53.9%認為兒童自行車會占用公車空間，38.3%覺得會造成危險，13.0%認為兒童自行車帶上公車會影響他人、造成各種不便，10.4%表示光是上下車就會耽誤時間，5.2%覺得很麻煩；另有 3.5%提出其他零星意見，0.9%未提出具體理由（不知道、無意見、

未回答、拒答)。從交叉分析表可以觀察到：不支持政策的男性認為上下車會耽誤時間的比率(15.2%)略高於女性(8.5%)，而女性覺得兒童自行車帶上公車會影響他人、造成各種不便的比率(15.9%)高於男性(6.1%)

伍、結論與建議

有關「兒童自行車上公車」知曉情形低落原因與精進作為，後續政策作為如下：(1)因該政策107年4月2日開始試辦，本面訪題目係於6月進行調查，因此知曉程度確實會有較低落情形。(2)後續將以各種形式宣導，例如於車上放置宣導海報、辦理記者會或配合其他活動宣導。(3)配合公燈處推動共融式公園，父母親可帶孩童至該園區騎乘兒童自行車，後續將配合宣導行經該公園公車路線，便利父母親能攜帶兒童自行車搭乘公車到公園遊憩。(4)張貼兒童自行車繫固說明海報，乘客能自行參考固定方式，減少因固定兒童自行車時間浪費。(5)律定固定位置需於車輛前輪拱上方，並不會佔用走道、安全門區域及影響乘客通行，減少造成危險之疑慮。