

臺北市公共運輸處

「111年臺北市聯營公車服務品質 調查與檢討報告委託服務」 調查報告

委託單位：臺北市公共運輸處

執行單位：聯合行銷研究股份有限公司

（聯合報系民意調查中心）

調查日期：111年8月1日至8月9日

中華民國 111 年 10 月

摘要

「111年臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告委託服務」的「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。調查是在民國111年8月1日至8月9日進行（涵蓋平日及假日），成功訪問2,539位15歲以上的臺北市民，其中包含1,104位公車族，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。

調查發現，臺北市公車族對各項搭乘公車體驗的評價，維持去年的高度好評，滿意度依序為：94.7%滿意車內清潔、93.7%滿意公車靠站狀況、93.6%滿意司機服務態度、91.7%滿意車內設備狀況、91.2%滿意司機開車表現、88.7%滿意等車時間。

在公車的相關服務方面，調查發現，低地板公車（94.7%）與公車動態資訊系統（94.1%）都獲得有接觸經驗者九成以上的滿意度，其次是太陽能電子紙智慧型站牌（86.2%）；而雖然接觸的樣本數較少，有較大的抽樣誤差，但調查發現，曾使用公車業者申訴服務專線或公運處公車申訴相關服務的公車族對相關申訴處理的好評皆相對較低，滿意度分別為33.8%與48.3%。

整體而言，有95.5%的公車族對臺北市公車的服務感到滿意；趨勢比較發現，整體滿意度呈現緩步上升趨勢，從104年的92.7%上升到110年的95.8%，今年雖略降0.3個百分點，但變動仍在抽樣誤差內。

從公車族對整體臺北市公車的意見來看，提及較多的是有關公車司機提供的服務：不要急煞車（6.8%）、不要開太快（4.9%）、加強司機的服務態度、要有耐心（3.2%）、不要猛起步（3.1%）；此外，有 6.0% 希望增加公車班次或縮短班距，3.1% 建議智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致。

根據調查結果，本研究建議，有關公車服務規劃面向，隨著疫情趨緩，公車班距應優先回歸正常狀態；在聯營公車業者服務方面，仍應持續要求司機開車的安全性（如不要急煞車、不要開太快、不要猛起步），並應留意留意乘客上下車情形：確認公車族坐好、站好或安置好後才開車；此外，有關民眾的申訴意見，建議應記錄內容與處置情形，並可徵詢民眾同意提供後續處置之回應。

至於有關公車系統軟體的部分，研究建議應持續校正動態資訊系統使與實際狀況一致，亦可採公車位置合併預估時間，替代只有時間所產生的不確定性。

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究架構及目的.....	3
第二章 研究方法	5
第一節 調查方法說明.....	5
第二節 調查內容.....	9
第三節 資料分析方法說明.....	11
第三章 接觸情形與資料處理說明	15
第一節 調查實施期程與接觸情形.....	15
第二節 樣本代表性檢定與資料加權說明.....	16
第三節 受訪樣本特徵.....	19
第四章 調查結果分析	23
第一節 搭乘公車情形.....	23
第二節 搭乘公車體驗.....	31
第三節 公車相關服務與措施.....	52
第四節 整體服務感受.....	70

第五章	綜合分析.....	77
第一節	對搭乘公車體驗之評價.....	77
第二節	對公車相關服務與措施之評價.....	80
第三節	綜合意見.....	84
第四節	性別分析.....	87
第五節	有推嬰兒車經驗者之意見分析.....	95
第六章	總結與建議.....	101
第一節	總結.....	101
第二節	建議.....	103
附錄一	調查問卷.....	附錄 1-1
附錄二	交叉分析表.....	附錄 2-1
附錄三	非公車族意見調查.....	附錄 3-1
附錄四	調查報告審查意見及修正說明對照表	附錄 4-1

圖次

圖 2-1 研究流程圖	6
圖 4-1 臺北市民搭乘公車情形	23
圖 4-2 臺北市公車族的占比趨勢比較	25
圖 4-3 公車族平均每週搭乘公車次數	26
圖 4-4 公車族搭乘公車頻率是否因疫情減少情形	27
圖 4-5 公車族搭乘公車之目的	29
圖 4-6 公車族搭乘公車之時段	30
圖 4-7 公車族對等車時間的滿意情形	31
圖 4-8 公車族對等車時間滿意度趨勢比較	32
圖 4-9 公車族最近一個月遇到公車超過規定時間而未到之經驗	34
圖 4-10 公車族最近一個月遇過公車逾時未到經驗之趨勢比較	35
圖 4-11 公車族對公車靠站狀況的滿意情形	36
圖 4-12 公車族對公車靠站狀況滿意度趨勢比較	37
圖 4-13 公車族最近一個月遇過招手但公車未停之經驗	38
圖 4-14 公車族最近一個月遇過招手但公車未停經驗之趨勢比較	39
圖 4-15 公車族對司機開車表現的滿意情形	40
圖 4-16 公車族對司機開車表現滿意度趨勢比較	41
圖 4-17 公車族對司機服務態度的滿意情形	43
圖 4-18 公車族對司機服務態度滿意度趨勢比較	44
圖 4-19 公車族對公車車內清潔的滿意情形	46
圖 4-20 公車族對公車車內清潔滿意度趨勢比較	47
圖 4-21 公車族對車內設備狀況的滿意情形	49
圖 4-22 公車族對車內設備狀況滿意度趨勢比較	49
圖 4-23 公車族搭乘低地板公車情形	52
圖 4-24 公車族對低地板公車的滿意情形	53

圖 4-25 公車族對低地板公車滿意度趨勢比較	54
圖 4-26 公車族申訴公車服務情形	55
圖 4-27 曾申訴公車服務者所使用的管道.....	56
圖 4-28 公車族對公車業者申訴服務專線處理的滿意情形	57
圖 4-29 公車族對公車業者申訴服務專線處理滿意度趨勢比較.....	58
圖 4-30 公車族對臺北市公運處申訴服務處理的滿意情形	60
圖 4-31 公車族使用臺北市公車動態資訊系統情形.....	61
圖 4-32 有使用 APP 查詢經驗的公車族透過臺北好行查詢公車動態資 訊的情形	62
圖 4-33 公車族對臺北市公車動態資訊系統的滿意情形	65
圖 4-34 公車族對臺北市公車動態資訊系統滿意度趨勢比較	66
圖 4-35 公車族接觸太陽能電子紙智慧型站牌情形.....	67
圖 4-36 公車族對太陽能電子紙智慧型站牌的滿意情形	69
圖 4-37 公車族對臺北市公車的整體服務的滿意情形.....	70
圖 4-38 公車族對臺北市公車的整體服務滿意度趨勢比較	71
圖 5-1 公車族對各項搭乘公車體驗的滿意度與不滿意度	77
圖 5-2 公車族對各項搭乘公車體驗的滿意度—110 年與 111 年比較.....	78
圖 5-3 公車族對各項公車相關服務與措施的滿意度與不滿意度.....	81
圖 5-4 公車族對各項公車相關服務與措施的滿意度—110 年與 111 年比 較.....	82
圖 5-5 不同年齡層的公車族占比—區分性別.....	87
圖 5-6 不同年齡層的公車族占比—區分職業身分	88
圖 5-7 公車族對各項搭乘公車體驗之滿意度—區分性別.....	91
圖 5-8 公車族對公車相關服務與措施之滿意度—區分性別	93
圖 5-9 公車族對臺北市公車整體服務之滿意度—區分性別	93
圖 5-10 公車族對各項搭乘公車體驗及相關服務與措施之滿意度—區分 一般民眾與有推嬰兒車經驗者.....	98
圖 5-11 公車族對臺北市公車整體服務之滿意度—區分一般民眾與有推 嬰兒車經驗者	98

表次

表 2-1 聯營公車電訪調查問卷架構表.....	10
表 3-1 加權前後樣本與母體代表性檢定結果.....	17
表 3-2 公車族樣本結構.....	20
表 3-3 公車族搭乘公車經驗與身分.....	21
表 3-4 公車族樣本結構—110 年與 111 年比較.....	22
表 4-1 不滿意等車時間者的原因.....	33
表 4-2 不滿意公車靠站狀況者的原因.....	37
表 4-3 不滿意司機開車表現者的原因.....	42
表 4-4 不滿意司機服務態度者的原因.....	45
表 4-5 不滿意公車車內清潔者的原因.....	47
表 4-6 不滿意車內設備狀況者的原因.....	50
表 4-7 不滿意低地板公車者的原因.....	54
表 4-8 不滿意公車業者申訴服務專線處理者的原因.....	59
表 4-9 未使用臺北市公車動態資訊系統者的原因.....	64
表 4-10 不滿意臺北市公車動態資訊系統者的原因.....	66
表 4-11 公車族對臺北市公車的建議.....	73
表 5-1 公車族樣本結構—區分性別.....	90
表 5-2 公車族樣本結構—區分一般民眾與有推嬰兒車經驗者.....	96

第一章

緒論

第一節 | 研究背景

公車是現代化都市必備的大眾交通運輸工具，而臺北市民擁有全臺最綿密的公車網和公車專用道，可使學生、上班族或一般市民，以優惠的價格，快速到達目的地，大大嘉惠了臺北市民行的方便性。

臺北市聯營公車路線約 280 餘條¹，路線類別涵蓋一般路線、幹道公車、捷運接駁公車、山區公車、休閒公車及市民小巴等，由 14 家業者²提供主要的運輸服務。

公車營運管理方面，為改善市民行的方便與舒適度，臺北市公共運輸處（以下簡稱公運處）多年來加強提升公車的服務品質，更推出各項服務與措施，方便民眾搭乘，以下列舉說明。

壹、低地板公車

傳統公車具有數個階梯，不利於年長者及年幼者上下車；且對乘坐輪椅者或推嬰兒車者而言，更無法搭乘利用。為了便利使用者之搭乘，臺北市政府推出低地板公車，其優勢在於車門僅有一階，民眾只要踏步即可上車，同時在車門處附有斜坡板，以及車廂內規劃有無障

¹ 資料來源：臺北市公共運輸處 111 年 5 月「臺北市聯營公車業務概況及行車情形－按公司別分」統計表。

² 包括：大都會客運、欣欣客運、大有巴士、大南汽車、光華巴士、臺北客運、三重客運、首都客運、指南客運、中興大業巴士、淡水客運、新北客運、新店客運與東南客運，另有皇家客運經營 1717 路線。

礙輪椅座位，提供了完善的無障礙運輸服務。

截至 111 年 5 月底，臺北市上路營運的低地板公車已突破三千輛，占總公車數比例達 88.3%³。

貳、公車動態資訊系統及智慧型站牌

為了提升民眾搭乘公車的便利性，掌握公車到站時間，臺北市政府自 93 年開始建置公車動態資訊系統，提供公車抵達各站位的預估到站時間資訊，做為民眾旅行規劃以及運具選擇的參考。

目前民眾可透過多元的方式取得公車到站資訊，如公運處建置的智慧型站牌、網頁（如大臺北公車網）及 APP（如臺北好行）等管道；此外，現有的公車動態資訊也提供給其他單位及民間業者申請，以擴大資訊傳播速度以及服務範圍⁴。

根據公運處，全臺北市現有 3,200 餘公車站⁵，逾半設有智慧型站牌，如附掛式智慧型站牌、獨立式智慧型站牌等，但傳統智慧型站牌，需設有候車亭或有足夠的人行道寬度，且需設置電力管線、完成接電，較為耗時，加上部分站位受限於環境，缺乏合宜位置設置智慧型站牌。因此，公運處也規劃多元方式提供民眾公車到站資訊，包括：107 年設置使用太陽能發電之電子紙智慧型站牌；108 年推出虛擬智慧型站牌（QR Code）⁶；109 年在沒有候車亭的站位設置路燈附掛智慧型站牌⁷。

³ 資料來源：臺北市公共運輸處 111 年 5 月「臺北市市區汽車客運業營運概況」統計表。

⁴ 參考來源：臺北市公共運輸處網站（https://www.pto.gov.taipei/News_Content.aspx?n=AAEEE8A01971ECFB&sms=D0111F238E458DC8&s=7DDD3DEB00DE6DFA）。

⁵ 資料來源：臺北市公共運輸處 111 年 5 月「臺北市聯營公車業務概況及行車情形—按公司別分」統計表。

⁶ 民眾僅需透過手機或平板，掃描候車站位的虛擬智慧型站牌 QR Code，就能顯示該站所有雙北市行經的公車路線和到站時間。

⁷ 利用路燈燈桿內電力於晚上供電，白天藉由蓄電池供電，並設置 LED 顯示器供民眾檢視公車到站資訊；倘燈桿無法供電，則設置太陽能板，搭配省電之電子紙顯示器。

第二節 | 研究架構及目的

公運處規劃「111年臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告委託服務」專案，辦理「聯營公車電訪調查」，係延續歷年調查精神，希望透過符合現代社會科學準則的調查研究方法，從民眾的角度來檢驗臺北市公車的服務品質，藉由直接傾聽搭乘公車的民眾對於公車各項服務指標滿意度的看法，作為相關交通業務改進的參考依據，提升公車服務品質。

「聯營公車電訪調查」的調查內容延續歷年調查主軸，重點在於瞭解臺北市公車族對臺北市聯營公車各項服務指標的看法，並配合公運處當前業務重點調整內容，本項調查預期達成以下目的：

- 瞭解對臺北市民的公車搭乘情形，包括：公車族最常搭乘之公車路線、目的、時段，以及搭乘頻率是否因疫情減少⁸
- 瞭解臺北市公車族對搭乘臺北市聯營公車經驗的滿意情形，包括：等車狀況、公車靠站狀況、司機開車表現、司機服務態度、公車車內清潔與公車設備狀況
- 瞭解臺北市公車族對臺北市聯營公車相關服務與措施的接觸情形及滿意情形，包括：低地板公車、臺北市公車申訴服務、公車動態資訊系統與太陽能電子紙智慧型站牌⁹
- 瞭解臺北市公車族對臺北市聯營公車的整體服務品質滿意度與建議

⁸ 「搭乘頻率是否因疫情減少」為今年度新增之問項。

⁹ 「太陽能電子紙智慧型站牌」為今年度新增之問項。

第二章 研究方法

第一節 | 研究流程

本專案的研究流程主要分成下列幾個階段：研究規劃、辦理試調、辦理正式調查、資料處理、分析與報告撰寫。

壹、研究規劃

首先，本專案是根據公運處的需求辦理聯營公車電訪調查，考量調查的延續性，研究團隊綜合過往執行經驗與公運處的意見，建立調查問卷初稿並擬定調查方式。

研究團隊提交調查問卷初稿後，由公運處辦理調查問卷初稿審查會議，凝聚專家學者的共識，確立調查問卷內容與執行方式。

貳、辦理試調

接著，專案進入試調階段，本階段最主要目的是確認調查問卷的內容，並評估調查的執行情況。試調完成後，研究團隊提交試調結果的摘要說明給公運處參考。

參、辦理正式調查

待公運處通過調查問卷後，研究團隊依規定時程辦理正式調查。

肆、資料處理、分析與報告撰寫

正式調查完成後，研究團隊首先整理訪員於開放題所記錄的內容，同步進行資料檢誤。待前述事項完成後，則進行資料分析並撰寫研究報告。

最後由公運處召開調查報告初稿審查會議，研究團隊綜整會議中委員的意見修正調查報告，完成本案的相關作業。

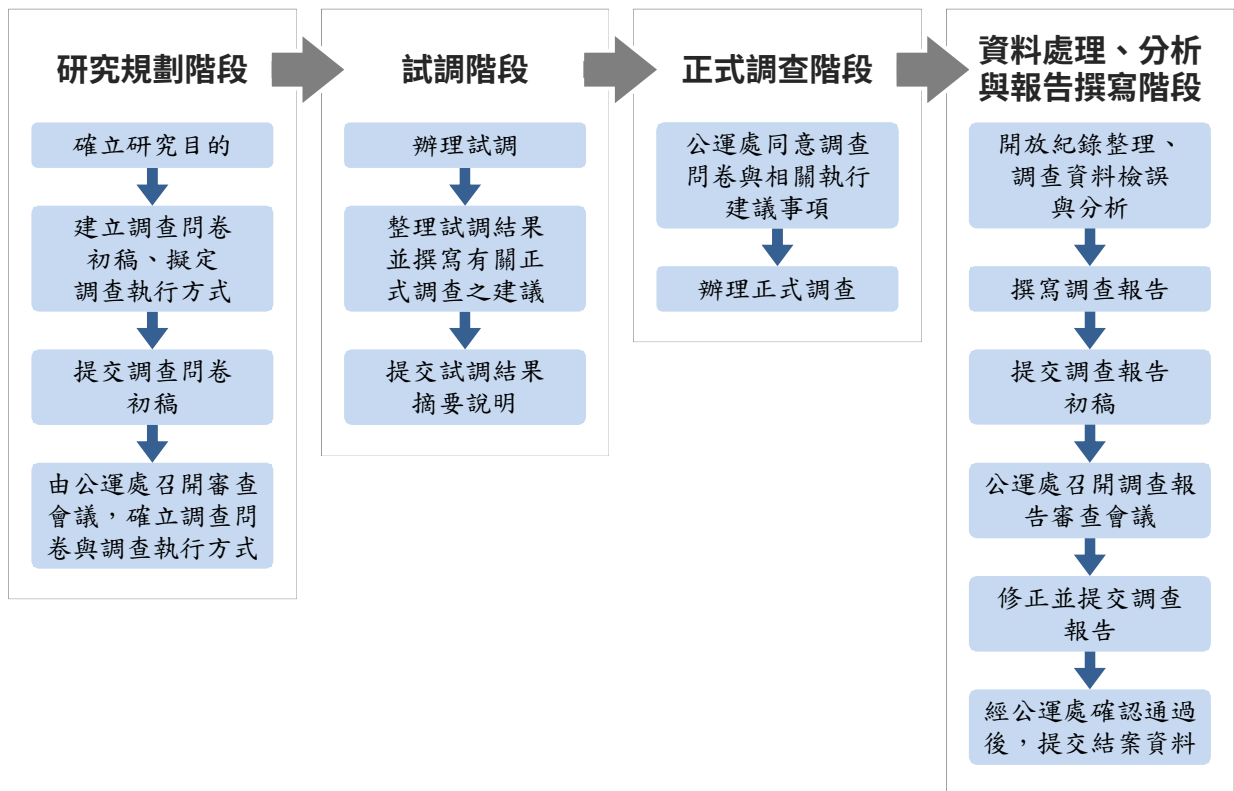


圖 2-1 研究流程圖

第二節 | 調查方法說明

壹、調查範圍與對象

聯營公車電訪調查是以臺北市的 12 個行政區為範圍，並以 15 歲以上每週至少搭乘 1 次以上的公車乘客為主要訪問對象。

此外，對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。

貳、調查執行方式

調查採用電話訪問的方式蒐集調查資料。透過電訪執行調查的好處是可以減輕受訪者的回答壓力，使訪問成功率較高，還可以利用電腦輔助電話訪問系統（Computer Assisted Telephone Interviewing，簡稱 CATI 系統）進行邏輯上的檢誤，提升資料品質；此外，相較於其他調查方式，電訪的成本較低，執行速度也較快，以確保調查能在預定的時程內完成。

透過電話訪問的方式進行，無可避免地，會遇到如電話占線、無人接聽或合格受訪者沒空不在的調查限制。面對這些狀況，本公司的處理方式如下說明：

一、電話占線與無人接聽

遇到撥出的號碼面臨無法確知是否有符合資格的受訪者時，包括電話佔線與無人接聽的狀況，本公司的處理方式是在調查預定的時間內，以不同日期、不同時間，並重撥該號碼三次為原則的情況下，盡可能接觸受訪者。

二、受訪者沒空或不在

此外，若遇到指定受訪者表示忙碌或該受訪者不在的情形，本公

司訪員會採取「指定約訪」的動作，在調查預定完成的時間內，和受訪者邀約下一次訪問時間，以追蹤至少三次為原則，爭取訪問機會。

三、電話號碼未登記

調查進行時，本公司以最新建構之電話資料庫進行抽樣，因此可確認電話庫是在最新狀態，有最完整的電話號碼字頭涵蓋率。不過，針對電話號碼未登記的狀況，本公司以電話號碼尾數隨機的方式（即局碼後四碼隨機）抽樣，藉以涵蓋電話號碼未登記的住宅用戶。

參、抽樣方式

在有限的時間與資源下，調查無法對母體進行全面普查，因此要透過抽樣(sampling)的方式，以適當的方法從母體中抽取適量的樣本，並根據樣本的結果來推估到整個母體。

本調查的抽樣方式是採隨機撥號，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。

第三節 | 調查內容

111 年聯營公車電訪調查的內容基本架構主要仍維持與歷年一致，並配合公運處目前的業務及需求調整調查內容。

整體來看，調查問卷可分成六個主要面向：首先，在搭乘公車情形的部分，是先詢問臺北市民的搭乘公車頻率，過濾出每週至少搭乘一次公車的公車族後，進一步瞭解公車族最常搭乘之公車路線、目的與時段；此外，今年還增問公車族搭乘公車的頻率是否因新冠肺炎（以下稱 COVID-19）疫情而減少。

其次，搭乘公車體驗的部分是根據公車族最常搭乘之公車路線，瞭解其搭乘體驗的滿意情形，包括等車時間、公車靠站狀況、司機開車表現、司機服務態度、公車車內清潔及公車設備狀況等六項指標。

相關服務與措施的構面，主要是瞭解公車族使用或接觸臺北市公車相關服務與措施的情形及評價，調查項目延續往年關注的低地板公車、公車申訴服務與公車動態資訊系統；另外，今年也因應委辦單位需求，納入太陽能電子紙智慧型站牌。

在整體服務感受方面，則是瞭解公車族對臺北市公車整體服務的滿意情形，以及對臺北市公車的建議。

最後，除了瞭解公車族的基本人口特徵（性別、年齡、教育程度、職業、居住行政區）外，本調查也進一步關心公車族是否有推嬰兒車或推輪椅的搭乘經驗，以及是否為輪椅使用者、視障者或其他行動不便者等身分。

調查問卷架構如下表所示，正式的調查問卷請見附錄一。

表 2-1 聯營公車電訪調查問卷架構表

構面	調查項目	
搭乘公車情形	搭乘公車頻率（過濾題）	
	公車族搭乘公車頻率是否因疫情減少（新增）	
	公車族最常搭乘之公車路線、目的、時段	
搭乘公車體驗	等車時間	滿意情形與不滿意原因、遇過公車超過規定時間而未到之經驗
	公車靠站狀況	滿意情形與不滿意原因、遇過招手但公車未停之經驗
	司機開車表現	滿意情形與不滿意原因
	司機服務態度	滿意情形與不滿意原因
	公車車內清潔	滿意情形與不滿意原因
	公車設備狀況	滿意情形與不滿意原因
相關服務與措施	低地板公車	搭乘經驗、滿意情形與不滿意原因
	公車申訴服務	使用情形、滿意情形與不滿意原因
	公車動態資訊系統	使用情形、滿意情形與不滿意原因
	太陽能電子紙智慧型站牌（新增）	接觸情形與滿意情形
整體服務感受	整體服務品質的滿意情形與建議	
基本資料	搭乘公車經驗與身分	推嬰兒車經驗、推輪椅經驗、輪椅使用者、視障者、其他行動不便者
	人口特徵	性別、年齡、教育程度、職業、行政區

第四節 | 資料分析方法說明

壹、抽樣誤差之估計

抽樣誤差指的是由抽樣而產生的誤差，為一種隨機性的誤差。一般而言，當樣本數小於母體數的二十分之一時，可使用無限母體的計算抽樣誤差公式來估計，如下：

$$d = z_{\frac{\alpha}{2}} \times \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}} \quad (\text{信心水準 } 1-\alpha = .95)$$

其中， d 表示估計之抽樣誤差， \hat{p} 為母體比例估計值， n 為樣本的總人數， $z_{\frac{\alpha}{2}}$ 表示常態分配下信心水準為 $1-\alpha$ 時應對之 z 值（通常設定 $\alpha = .05$ ，亦即 95% 的信心水準）。

貳、統計分析

本研究將視調查資料測量尺度（measurement scale）的不同，以百分比來描述調查結果，並輔以交叉分析或變異數分析等來進行題組間關係的檢驗。詳細說明如下：

一、次數分配及百分比

次數分配是根據樣本在某一題目中，出現在各選項的頻率（frequency）或次數（counts），描述樣本在該題目的反應分配情形。

百分比（ \hat{p}_i ）是將次數分配的結果除以該題的樣本數，並乘以 100%。其公式說明如下：

$$\hat{p}_i = \frac{f_i}{n} \times 100\%$$

其中， f_i 表示在該題的第 i 個選項的次數。一般而言，當題目為單選題時，各選項反應次數的加總會等於該題的樣本數，即

$$n = \sum_{i=1}^k f_i$$

其中， k 表示在該題的選項數。上式也代表各選項百分比加總會等於 100% 之意，即

$$\sum_{i=1}^k \hat{p}_i = 100\%$$

但當題目為複選題時，所有選項的加總會大於或等於百分之百。

透過百分比的呈現，除了可以觀察受訪者不同的態度或意見所占的比例；在進行趨勢比較時，還可以觀察相同選項在歷次調查的變化方向與幅度。

二、交叉分析列聯表

列聯表，又稱交叉表（cross table），是以矩陣的形式表示兩個以上變項的次數（或百分比）之分配情形。

交叉分析是以卡方獨立性檢定（chi-square test of independence）來檢視兩個變項（題目）之間是否為獨立。其假設如下：

H_0 ：兩變項彼此獨立

H_1 ：兩變項彼此不獨立

卡方值（ χ^2 ）計算方式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

其中， r 表示列數， c 表示行數， O_{ij} 表示第 i 列第 j 行的觀察值，

$E_{ij} = \frac{R_i C_j}{n}$ 表示第 i 列第 j 行的期望值，且 $n = \sum_{i=1}^r R_i = \sum_{j=1}^c C_j$ 。

當 $E_{ij} \geq 5$ 時， $\chi^2 \sim \chi_{(r-1)(c-1)}^2$ ，其中 $\chi_{(r-1)(c-1)}^2$ 表示自由度為 $(r-1)(c-1)$ 的

卡方分配。當 $\chi^2 \geq \chi^2_{(r-1)(c-1), .95}$ 時，拒絕 H_0 ，也就表示在 95% 的信心水準下，拒絕「兩變項彼此獨立」。

三、百分比差異檢定

在比較跨年度項目百分比差異的檢驗，當問卷題目未有更動的情況下，可透過 z 檢定，檢視不同次調查，公車族（獨立樣本）對於同一議題態度的百分比間是否有差異。其假設如下：

H_0 ：百分比沒有差異

H_1 ：百分比有差異

首先要計算 z 值：

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{pq \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

其中 $p_1 = \frac{f_1}{n_1}$ ，表示第一次調查在某選項的百分比； $p_2 = \frac{f_2}{n_2}$ 表示，第二次調查的在同一選項的百分比；此外， $p = \frac{f_1 + f_2}{n_1 + n_2}$ ，且 $q = 1 - p$ 。

當 $np \geq 5$ 且 $nq \geq 5$ 時， $z \sim N(0, 1)$ ，其中 $N(0, 1)$ 表示平均數為 0，標準差為 1 的常態分配。則當 $z \geq 1.96$ 時，拒絕 H_0 ，也就表示在 95% 的信心水準下，拒絕「百分比沒有差異」的假設。

四、母體參數之估計

本研究母體特徵的百分比推估公式說明如下，首先假設：

$$y_k = \begin{cases} 1, & \text{表示第 } k \text{ 個樣本具有某特徵} \\ 0, & \text{表示第 } k \text{ 個樣本不具有某特徵} \end{cases}$$

$$g_k = \begin{cases} 1, & \text{表示第 } k \text{ 個樣本屬於某次群體} \\ 0, & \text{表示第 } k \text{ 個樣本不屬於某次群體} \end{cases}$$

則具有某特徵（ g ）的百分比估計（ \hat{p}_G ）為：

$$\hat{p}_G = \frac{\sum_k y_k w_k g_k}{\sum_k w_k g_k}$$

其中， w_k 表示第 k 個樣本的調整權數，本調查的調整權數計算方式請參見下一章第二節的「樣本代表性檢定與資料加權說明」。

第三章

接觸情形與資料處理說明

第一節 | 調查實施期程與接觸情形

調查於民國 111 年 8 月 1 日至 8 月 9 日的晚上六點至十點進行，調查日涵蓋平日及假日。本案共撥出 73,202 通電話，若以電話號碼數計算，則是 55,827 支電話，兩者差距為電話重撥。

扣除戶中無合格受訪者、無人接聽、電話占線、停話、電話故障、空號與傳真機等非人為因素外，本次調查總共接觸到 2,978 位合格受訪者（含公車族與非公車族），其中有 439 位拒訪，實際完成的有效樣本數為 2,539 人，訪問成功率為 85.3%。

$$\begin{aligned}\text{訪問成功率} &= \text{成功樣本數} / \text{實際接觸之合格受訪樣本數} \\ &= \text{成功樣本數} / (\text{成功樣本數} + \text{拒訪數}) \\ &= 2,539 / 2,978 = 85.3\%\end{aligned}$$

第二節 | 樣本代表性檢定與資料加權說明

為使樣本能充分反映母體結構，增加樣本的代表性及可靠性，確保資料得以推論臺北市 15 歲上搭乘公車民眾之意見，本調查保留所有 15 歲以上受訪者公車搭乘經驗及基本資料，並依臺北市民政局公布之 111 年 7 月底臺北市 15 歲以上的人口資料，以卡方檢定方式(Chi-square Test)，逐一檢視樣本性別、年齡及行政區比例分配與母體結構之間的差異。檢定結果顯示，樣本與母體結構有顯著差異，因此資料將以加權方式處理，使樣本結構與母體趨於一致¹⁰。

加權採用「多變項反覆加權」(raking)，依序以性別、年齡、行政區的結構進行調整，反覆進行，直到每一變項的樣本分配與母體分配的適合度檢定(goodness of fit test)，即卡方檢定(χ^2 test)，已無顯著差異，才停止加權。

具體來說，調整權數的計算方式為： $w_{ij} = \frac{N_{ij}}{N} / \frac{n_{ij}}{n}$

其中， N_{ij} 和 n_{ij} 分別表示母體與樣本在某一結構 i 第 j 項目的人數(如結構 $i=3$ 表示行政區，第 $j=1$ 項為松山區)， N 和 n 則分別表示母體與樣本的總人數。

調查結果的每一筆資料都乘以調整權數，使得樣本與母體的分配在調整後趨於一致。透過多變項反覆加權，則最後的權數是各步驟調整權數累乘。

加權前後的樣本與母體結構請見下表¹¹，統計結果顯示，卡方檢定

¹⁰ 本調查可視作一項以 15 歲以上臺北市民為對象之調查，故能以臺北市 15 歲以上的母體結構作為樣本代表性分析依據及加權；而由於調查的核心對象為公車族，故實際上報告主要部分是再篩選出公車族的結果進行說明。

¹¹ 要說明的是，根據臺北市 15 歲以上民眾之樣本與母體結構所進行的加權處理，加權前後的總樣本數皆為 2,539 人；只是，本專案的調查對象為臺北市 15 歲以上的公車族，而調查實際完成 1,104 位公車族，經過前述加權程序後，公車族樣本數則增為 1,127 位。考量本調查是以公車族為核心對象，為使加權前後的公車族樣本數一致(即 1,104 人)，全體資料之權數皆再次乘以同一調整數值(即 1,104/1,127)，以符合本案實際的公車族總樣本數。

未達顯著差異，換句話說，加權後樣本資料已與母體結構一致。

表 3-1 加權前後樣本與母體代表性檢定結果

項目	加權前樣本		加權後樣本		母體 (%)	加權後樣本卡方檢定結果
	(人)	(%)	(人)	(%)		
1.性別						<i>p</i> 值= .99 與母體 結構一致
男性	1,125	44.3	1,166	46.9	46.9	
女性	1,414	55.7	1,320	53.1	53.1	
2.年齡						<i>p</i> 值= .99 與母體 結構一致
15-19 歲	73	2.9	118	4.7	4.7	
20-24 歲	83	3.3	142	5.7	5.7	
25-29 歲	82	3.2	164	6.6	6.6	
30-34 歲	122	4.8	175	7.0	7.0	
35-39 歲	124	4.9	207	8.3	8.3	
40-44 歲	221	8.7	243	9.8	9.8	
45-49 歲	258	10.2	221	8.9	8.9	
50-54 歲	281	11.1	213	8.6	8.6	
55-59 歲	245	9.6	213	8.6	8.6	
60-64 歲	214	8.4	211	8.5	8.5	
65 歲及以上	832	32.8	579	23.3	23.3	
未回答/拒答	4	0.2	0	0.0	0.0	
3.行政區						<i>p</i> 值= .99 與母體 結構一致
松山區	188	7.4	185	7.4	7.5	
信義區	223	8.8	219	8.8	8.4	
大安區	265	10.4	271	10.9	11.1	
中山區	218	8.6	213	8.6	8.7	
中正區	148	5.8	146	5.9	5.7	
大同區	124	4.9	119	4.8	4.8	
萬華區	188	7.4	183	7.4	7.3	
文山區	271	10.7	253	10.2	10.4	

項目	加權前樣本		加權後樣本		母體 (%)	加權後 樣本卡方 檢定結果
	(人)	(%)	(人)	(%)		
南港區	116	4.6	116	4.7	4.7	
內湖區	277	10.9	274	11.0	10.9	
士林區	274	10.8	267	10.8	10.8	
北投區	247	9.7	241	9.7	9.7	

資料來源：臺北市民政局之人口資料。

註：此處的樣本與母體是指「15歲以上的臺北市民」。

第三節 | 受訪樣本特徵

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（以下稱「公車族」）。調查成功接觸 1,104 位臺北市公車族，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差在正負 2.9 個百分點內。

為使樣本能充分反映母體結構，以下調查結果是將所有 15 歲以上民眾的樣本加權後（請見上一節的說明），篩選出符合公車族資格者的樣本，結果顯示，臺北市公車族樣本結構與特徵如表 2-2 所示。其中，女性公車族占 61.4%，男性公車族占 38.6%。

就年齡的分布來看，65 歲以上民眾占全體公車族的 22.9%，比例最高，其他年齡層的占比差異不大，依序為：35-44 歲占 17.0%，45-54 歲占 16.3%，25-34 歲占 15.3%，55-64 歲占 15.3%，15-24 歲占 13.3%。

從教育程度來看，大學學歷民眾占最多數(44.9%)，高中職(18.1%)居次，再其次是研究所以上學歷者(16.8%)，專科學歷民眾占 11.0%，至於國小以下及國初中學歷民眾分別占 4.9% 及 4.1%。

就職業來看，0.5% 為軍警身分，7.0% 是公教人員，7.6% 為老闆或自營工作者，至於其他工作者比例最高，占全體公車族 40.7%；無工作者方面，退休人士占 17.9%，家管占 13.1%，學生占 11.1%，待業無業者占 2.0%。

從居住行政區來看，大安區公車族占比最高，占全體公車族的 12.8%，其次是文山區的公車族，占 11.7%，再其次依序是士林區（10.8%）、內湖區（10.0%）、中山區（9.3%）、松山區（8.9%）、信義區（8.1%）、萬華區（6.8%）、北投區（6.8%）與中正區（6.5%）；至於南港區（4.3%）與大同區（4.1%）的公車族占比均不到百分之五。

表 3-2 公車族樣本結構

項目	樣本數 (人)	百分比 (%)	項目	樣本數 (人)	百分比 (%)
1.性別			4.職業		
男	426	38.6	軍警	5	0.5
女	678	61.4	公教	78	7.0
2.年齡			老闆、自營 工作者	84	7.6
15-24 歲	147	13.3	其他工作者	449	40.7
25-34 歲	169	15.3	學生	123	11.1
35-44 歲	188	17.0	家管	145	13.1
45-54 歲	179	16.3	待業/無業	22	2.0
55-64 歲	169	15.3	退休	198	17.9
65 歲以上	252	22.9	5.行政區		
3.教育程度			松山區	99	8.9
國小以下	54	4.9	信義區	89	8.1
國中/初中	45	4.1	大安區	141	12.8
高中/高職	199	18.1	中山區	102	9.3
專科	122	11.0	中正區	72	6.5
大學	496	44.9	大同區	45	4.1
研究所以上	186	16.8	萬華區	75	6.8
未回答/拒答	2	0.2	文山區	129	11.7
			南港區	48	4.3
			內湖區	110	10.0
			士林區	119	10.8
			北投區	75	6.8

另外，區分受訪者的搭乘公車經驗與身分來看，有 4.4% 有推嬰兒車上公車的經驗，2.3% 過去一年有推輪椅上公車的經驗，0.2% 自己就是輪椅使用者，0.1% 為視障人士，另有 1.4% 為其他行動不便者（如拿拐杖），92.1% 不具有前述這些搭乘公車的經驗或身分（以下稱一般公車族）。

表 3-3 公車族搭乘公車經驗與身分

搭乘公車經驗與身分	樣本數 (人)	百分比 (%)
有推嬰兒車經驗者	49	4.4
有推輪椅經驗者	25	2.3
輪椅使用者	2	0.2
視障者	1	0.1
其他行動不便者	16	1.4
無以上經驗或身分者	1,017	92.1
未回答/拒答	1	0.1

註：可複選，如有推嬰兒車上公車經驗者，可能也同時曾有推輪椅上公車的經驗。

與 110 年調查的公車族樣本結構相比，見下表，交叉分析顯示，兩年度公車族的樣本結構相當一致，並無顯著差異。

表 3-4 公車族樣本結構—110 年與 111 年比較

項目	110 年 (n = 1,109)	111 年 (n = 1,104)	項目	110 年 (n = 1,109)	111 年 (n = 1,104)
1.性別			4.職業		
男	39.3	38.6	軍警	0.2	0.5
女	60.7	61.4	公教	6.5	7.0
2.年齡			老闆、自營工作者	5.2	7.6
15-24 歲	16.3	13.3	其他工作者	39.9	40.7
25-34 歲	16.0	15.3	學生	13.9	11.1
35-44 歲	15.0	17.0	家管	14.3	13.1
45-54 歲	14.6	16.3	待業/無業	1.9	2.0
55-64 歲	14.5	15.3	退休	18.0	17.9
65 歲以上	23.5	22.9	5.行政區		
3.教育程度			松山區	9.7	8.9
國小以下	3.0	4.9	信義區	8.5	8.1
國中/初中	3.4	4.1	大安區	11.6	12.8
高中/高職	18.2	18.1	中山區	8.7	9.3
專科	13.3	11.0	中正區	6.6	6.5
大學	43.6	44.9	大同區	4.3	4.1
研究所以上	17.9	16.8	萬華區	7.0	6.8
未回答/拒答	0.6	0.2	文山區	12.8	11.7
			南港區	4.3	4.3
			內湖區	9.5	10.0
			士林區	9.7	10.8
			北投區	7.2	6.8

第四章

調查結果分析

本章是呈現今年度的調查結果及趨勢比較，需要特別說明的是，因歷年臺北市聯營公車服務品質調查所探討的內容不盡相同，用字遣詞也有所調整，故有關趨勢比較的部分，各指標原則上只取有相同內容的年度進行比較；換句話說，不同指標所比較的年度不盡相同。

第一節 | 搭乘公車情形

壹、臺北市民搭乘公車情形

以臺北市 15 歲以上的人口為母體，調查發現，有 44.4% 民眾平均每週至少搭乘一次公車（以下稱「公車族」），55.6% 的臺北市民幾乎不搭公車或平均每週搭不到一次。

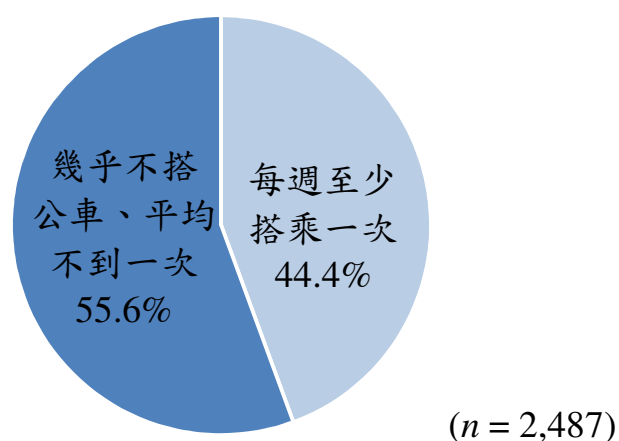


圖 4-1 臺北市民搭乘公車情形

交叉分析顯示，臺北市民平均每週至少搭乘一次公車的比率，會因為性別、年齡、教育程度、職業與行政區的不同，而有顯著差異。

【請參考附表 1】

其中，女性有 51.4% 平均每週至少搭乘一次公車，比例顯著高於男性（36.5%）。

從年齡層來看，15-24 歲民眾有 56.5% 平均每週至少搭乘一次公車，搭乘的比例最高，其次是 25-34 歲（49.7%）；至於 35-44 歲（41.8%）、45-54 歲（41.3%）、55-64 歲（39.7%）與 65 歲以上（43.6%）民眾的公車搭乘率相對較低。

就教育程度而言，以研究所以上（51.8%）學歷民眾平均每週至少搭乘一次公車的比率較高，其次是大學學歷者（48.8%）；至於國小以下學歷的民眾，約兩成每週至少搭乘一次公車（21.2%），比例較低。

區分不同的職業身分，軍警公教有 63.1% 平均每週至少搭乘一次公車，比例高於其他職業身分的民眾，學生的搭乘率（59.7%）居次；至於待業無業者（32.6%）與老闆、自營工作者（31.8%）的公車搭乘率相對較低。

以居住行政區來說，松山區（53.4%）、大安區（51.9%）與文山區（50.9%）民眾平均每週至少搭乘一次公車的比率較高，比例皆超過五成；相對來說，北投區民眾每週搭乘公車的比率較低，僅 31.0% 為公車族。

趨勢比較

從近七年的調查結果來看，臺北市公車族的比率從 105 年的 48.9% 上升到 108 年的 52.3%，受到 COVID-19 的影響，臺北市民表示自己每週至少搭乘一次公車的公車族比例下降至 109 年的 43.8% 與 110 年的 36.9%，兩年來減少了 15.4 個百分點¹²；隨著整體疫情趨緩，臺北市公

¹² 由於 109 年與 110 年和過去的問法不同，故說明僅供參考。

車族的比例上升至今年的 44.4%，比 110 年增加 7.5 個百分點。

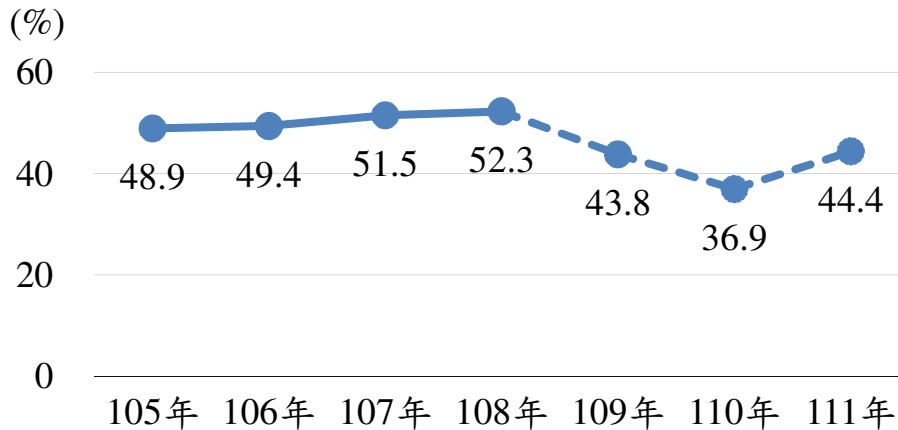


圖 4-2 臺北市公車族的占比趨勢比較

說明 1：各年度樣本數依序為： $n = 2,305$ （105 年）、 $n = 2,297$ （106 年）、 $n = 2,195$ （107 年）、 $n = 2,110$ （108 年）、 $n = 2,540$ （109 年）、 $n = 3,003$ （110 年）、 $n = 2,487$ （111 年）。

說明 2：109 年是請受訪者以過去一年排除新冠肺炎疫情發生期間的搭乘公車情形、110 年則是請受訪者排除三級警戒的搭乘公車情形，兩年度的問法與歷年皆不同，無法直接比較。

貳、搭乘公車頻率

如前所述，臺北市 15 歲以上的民眾有 44.4% 為公車族，進一步從公車族 ($n = 1,104$) 的搭乘公車頻率來看，如下圖所示。若區分成「每週搭乘 3 次以下」、「每週搭乘 4-9 次」與「每週搭乘 10 次」以上三個類別來看¹³，則有 38.5% 公車族平均每週搭乘 3 次以下公車，搭乘頻率較低，27.0% 搭乘 4-9 次，27.7% 每週搭乘 10 次以上公車，搭乘頻率較高；此外，有 6.8% 公車族雖然每週有搭乘至少一次公車，但無法計算搭乘的次數¹⁴。

¹³ 此分類是依據過往的分類習慣，在考量各類有足夠分析樣本的前提下，依搭乘頻率的高中低分成三類。

¹⁴ 若排除無法計算者，則臺北市公車族平均搭乘公車次數的平均值為 5.8 次，與 110 年的結果相同（平均值同為 5.8 次）。

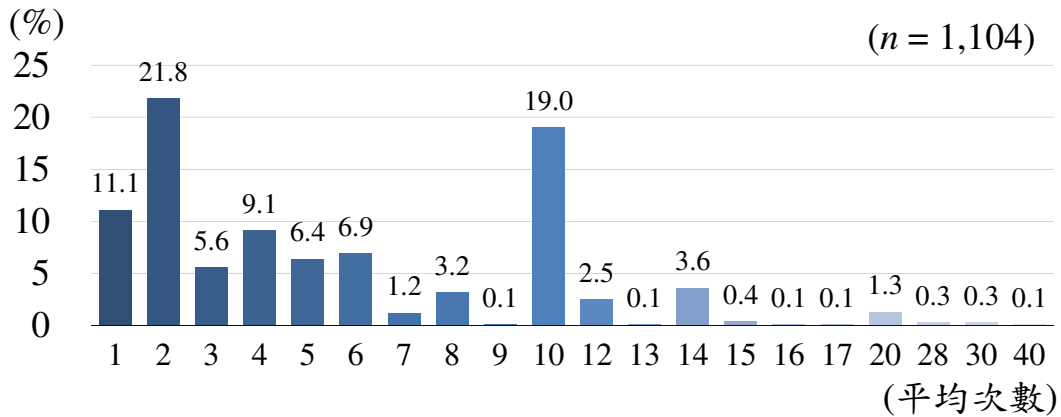


圖 4-3 公車族平均每週搭乘公車次數

說明：圖中未呈現平均每週有搭乘至少 1 次公車，但無法計算平均次數者的百分比（6.8%）。

交叉分析顯示，公車族的搭乘公車頻率，會因為年齡、教育程度職業與行政區的不同，而有顯著差異。【請參考附表 2】

從年齡層來看，年齡為 15-24 歲（44.6%）與 25-34 歲（38.1%）公車族每週搭乘 10 次以上公車的比率較高；至於 65 歲以上公車族僅 15.1%每週搭乘 10 次以上公車。

就教育程度而言，國小以下學歷的公車族算不出平均每週搭乘公車次數的比例（26.1%）高於其他學歷的公車族。

區分不同的職業身分，軍警公教（38.2%）、其他工作者（35.8%）與學生（47.1%）公車族，每週搭乘 10 次以上公車的比率較高；至於家管身分的公車族僅 8.3%每週搭乘 10 次以上公車。

以居住行政區來說，南港區（40.4%）與信義區（38.9%）公車族每週搭乘 10 次以上公車的比率較高，至於中山區（18.8%）、大同區（18.2%）與大安區（17.2%）公車族不到兩成為高頻率（每週搭乘 10 次以上公車）的公車族。

參、搭乘公車頻率是否因疫情減少

受到 COVID-19 的影響，民眾的生活型態產生改變，如前提及，臺北市民每週至少搭乘一次公車的比率從 108 年的 52.3%，下降到 110 年的 36.9%，兩年減少了 15.4 個百分點；隨疫情趨緩，111 年臺北市民搭乘公車的比率回升至 44.4%，比 110 年增加 7.5 個百分點。

若進一步瞭解公車族是否受到疫情影響搭乘公車來看，調查發現，有 43.4% 的公車族表示確實因為疫情而減少搭乘公車的頻率，有 56.3% 表示沒有受到影響，另有 0.3% 未回答或拒答。

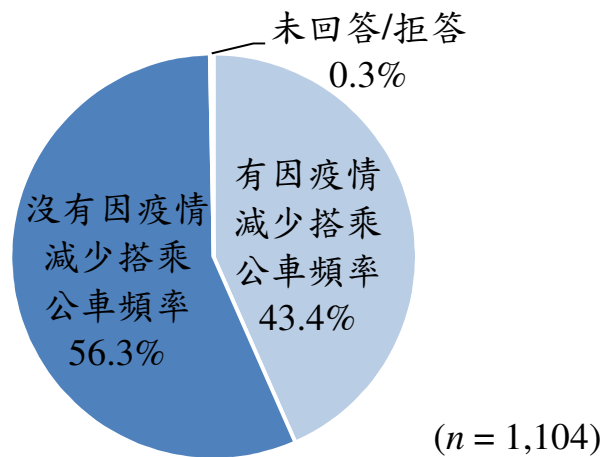


圖 4-4 公車族搭乘公車頻率是否因疫情減少情形

交叉分析顯示，臺北市公車族搭乘公車頻率是否因疫情減少的情況，會因為年齡、職業、行政區與每週搭乘公車頻率的的不同，而有顯著差異。【請參考附表 3】

從年齡層來看，隨著公車族的年齡越低，因為疫情減少搭乘公車頻率的比率就越低：65 歲以上公車族有 56.9% 表示因疫情減少搭乘公車頻率，而 15-24 歲的公車族則有 24.7% 因疫情減少搭乘公車。

區分不同的職業身分，家管（57.7%）與退休（57.6%）公車族因疫情減少搭乘公車頻率的比率較高，而學生（27.2%）與待業無業（21.2%）公車族受影響的比率較低。

以居住行政區來說，大安區公車族有 52.0% 表示因為疫情減少搭乘公車頻率，比例較高，至於中山區（26.4%）公車族受影響的比例較低。

在每週搭乘公車頻率方面，隨著搭乘公車的頻率越高，公車族因為疫情減少搭乘公車頻率的比率就越低：每週搭乘 3 次以下的公車族有 53.8% 因疫情減少搭乘公車，每週搭乘 4-9 公車的公車族有 39.1% 因疫情減少搭乘公車，至於每週搭乘 10 次以上公車族則有 29.9% 因疫情減少搭乘公車。

另一方面，若根據公車族主要搭乘公車之目的來看¹⁵，分析發現，主要是以生活非必要行為而減少搭乘公車的情況較多：逛街購物（55.5%）或家庭個人活動（54.4%）為乘車目的的公車族，逾半有因疫情減少搭乘公車；至於通勤通學（36.0%）、接送家人（35.8%）或商務辦公（22.0%）者，因非必要行為而受到疫情影響的比例較低。

肆、搭乘公車目的

以公車族最主要搭乘的公車路線來看其搭乘目的，有 50.1% 是為了上下班或上放學、補習等通勤或通學目的，17.7% 主要是因為逛街、買東西等購物目的，13.2% 是家庭及個人活動（如用餐、看醫生等），8.9% 主要是參與社交活動，6.8% 是休閒旅遊；至於其他目的皆低於百分之五，另有 0.4% 未回答或拒答。

¹⁵ 相關內容請見以下「肆、搭乘公車目的」分析。

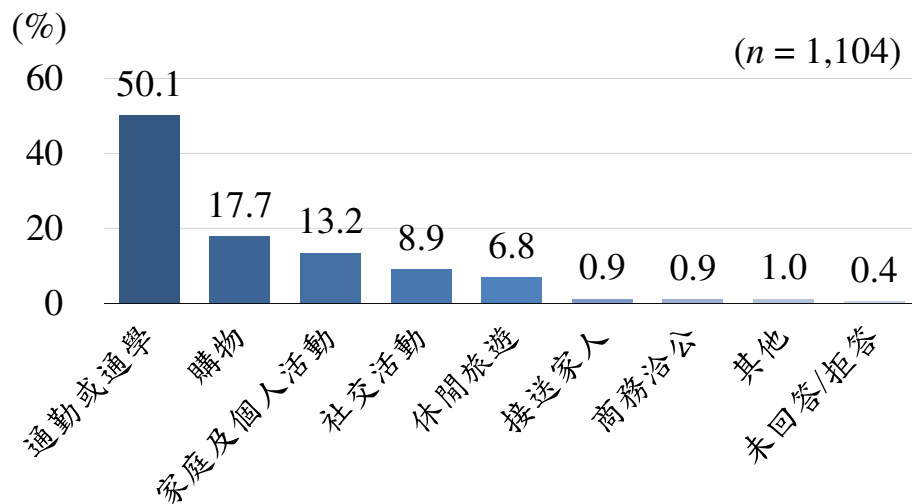


圖 4-5 公車族搭乘公車之目的

觀察交叉分析表可以發現，從年齡層來看，15-54 歲的公車族，逾半搭公車是為了通勤或通學目的，至於 65 歲以上的公車族，35.1% 搭公車是為了購物，其次是為了家庭及個人活動（27.3%）。【請參考附表 4】

此外，在每週搭乘公車頻率方面，每週搭乘 10 次以上的公車族，有 84.3% 搭乘公車是為了通勤或通學，而每週搭乘 3 次以下的公車族雖仍以通勤或通學為主要目的，但比例下降至 29.0%，另有 23.4% 搭公車是為了購物，18.4% 是為了家庭及個人活動。

伍、搭乘時段

進一步看公車族最主要搭乘公車路線的搭乘時段，在可複選的前提下，48.9% 是在平日尖峰¹⁶ 搭乘，45.9% 是在平日的離峰時段搭乘，21.6% 在假日搭乘，另有 1.4% 不記得、未回答或拒答。

¹⁶ 指平日早上 7-9 點與下午 5-7 點。

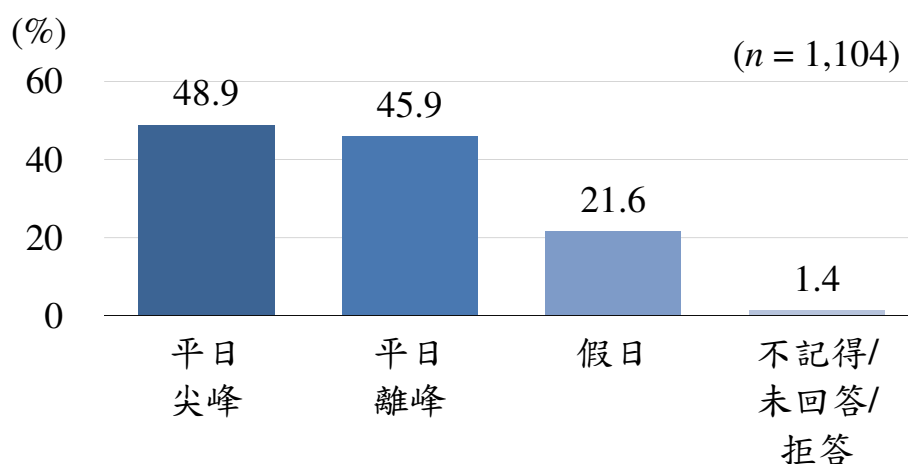


圖 4-6 公車族搭乘公車之時段

說明：時段可複選。

若區分搭乘目的來看，搭公車通勤通學者，多數在平日尖峰乘車（72.1%）；購物（65.9%）、接送家人（62.9%）、家庭及個人活動（59.2%）與商務洽公（74.4%）者，則主要是在平日離峰搭公車；至於目的是休閒旅遊與社交活動的公車族，則大多避開平日尖峰，集中在平日離峰或假日搭車（休閒旅遊者：55.2%在平日離峰、55.0%在假日；社交活動者：59.2%在平日離峰、41.5%在假日）。【請參考附表 5】

第二節 | 搭乘公車體驗

以下分別從等車時間、公車靠站狀況、司機開車表現、司機服務態度、公車車內清潔及公車設備狀況等六個面向，來看公車族對其最主要搭乘路線的公車搭乘體驗評價。

壹、等車時間

整體評價

調查發現，合計有 88.7% 的公車族對其最主要搭乘路線公車的等車時間感到滿意（22.7% 表示非常滿意，66.0% 表示還算滿意），8.8% 覺得不滿意（7.5% 表示不太滿意，1.3% 表示非常不滿意）；另有 2.5% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

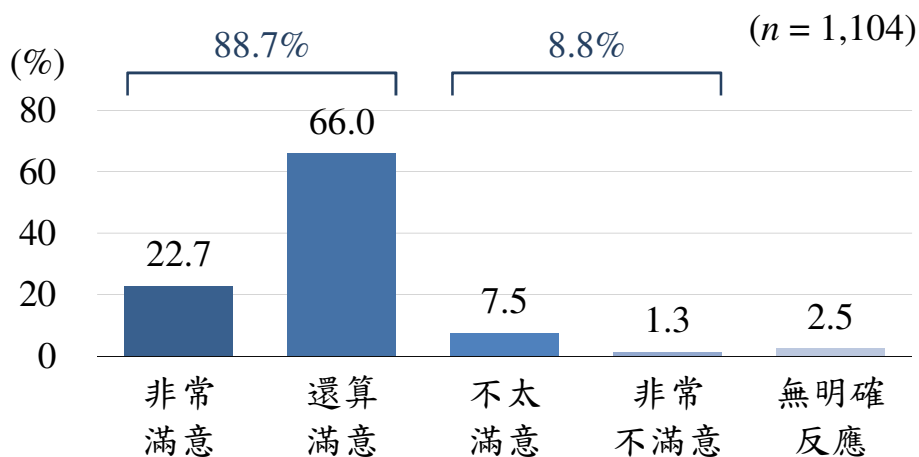


圖 4-7 公車族對等車時間的滿意情形

交叉分析顯示，公車族對主要搭乘公車路線等車時間的滿意情形，會因為是否有使用 APP 查詢公車動態資訊¹⁷的不同，而有顯著差異。其中，沒有使用 APP 查詢公車動態資訊經驗的公車族，對等車時間的滿

¹⁷ 此變項請參考第三節「公車相關服務與措施」的「參、臺北市公車動態資訊系統」之說明。

意度 (91.8%) 高於有使用經驗的公車族 (87.6%)¹⁸。【請參考附表 6】

趨勢比較

在等車時間方面，公車族的滿意度主要從 105 年的 82.8% 上升到 108 年的 91.8%，有逐年增加的趨勢；但近三年滿意度呈現下降的趨勢：從 108 年的 91.8% 降至 111 年的 88.7%，減少 3.1 個百分點。

至於公車族對等車時間的好評強度（非常滿意的比例）則從 104 年的 5.2%，大幅上升至 109 年的 25.8%，增加 20.6 個百分點，今年則降至 22.7%，兩年來減少 3.1 個百分點。

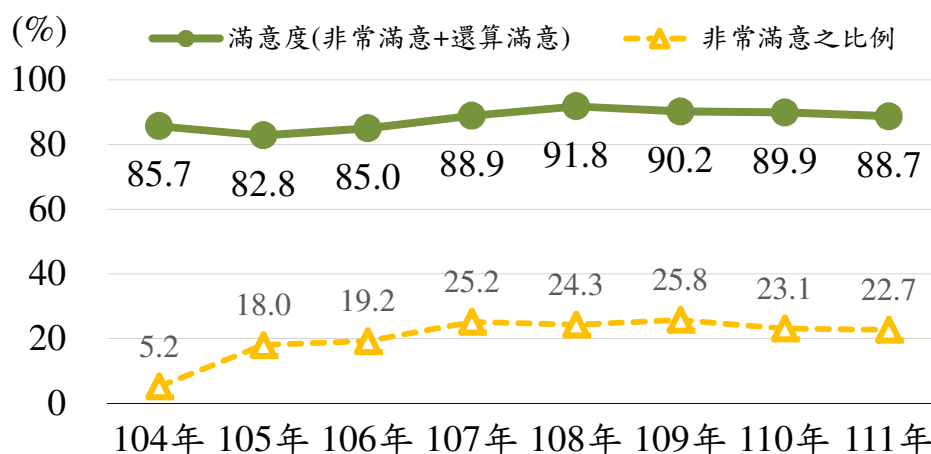


圖 4-8 公車族對等車時間滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 1,112$ （104 年）、 $n = 1,105$ （105 年）、 $n = 1,116$ （106 年）、 $n = 1,111$ （107 年）、 $n = 1,103$ （108 年）、 $n = 1,112$ （109 年）、 $n = 1,109$ （110 年）、 $n = 1,104$ （111 年）。

不滿意原因

如前所述，有 8.8% 公車族不滿意等車時間，進一步詢問其原因 ($n = 97$)，有 64.0% 抱怨發車間距太長（班距太長），17.2% 指出有到站

¹⁸ 有使用 APP 經驗的公車族，有可能因為在 APP 上不良體驗（如公車到站時間與實際狀況有落差），而導致對等車時間的負面感受。

時間不準情形（不包括超過時刻規定時間而未到站的情形，如動態資訊顯示的公車到站資訊與實際狀況不一致），16.5%表示公車有超過時刻規定時間而未到站的情形，15.9%表示公車有同路線同時來兩班以上的車連車情形；2.3%提出其他零星看法，1.7%未提出具體理由。

表 4-1 不滿意等車時間者的原因

項目	人次	百分比 (%)
發車間距太長	62	64.0
有到站時間不準情形（不包括公車超過規定時間而未到站）	17	17.2
公車超過規定時間未到站	16	16.5
有車連車情形	15	15.9
其他	2	2.3
未提出具體理由	2	1.7

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n=97$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如公車站沒有公車動態資訊顯示公車到站時間、公車未依時刻表發車（時間未到就開了）。

遇過公車超過規定時間而未到之經驗

每條路線都有不同的到站時間規定，公車族可在路線圖內看到規定的時間。調查發現，有 15.7%的公車族在最近一個月有遇到公車超過規定時間而未到的經驗（平均 3.2 次，標準差 5.7 次），78.4%沒遇過，5.0%沒有注意路線圖內的規定時間或沒注意公車到站是否符合規定時間；另有 0.9%未回答或拒答。

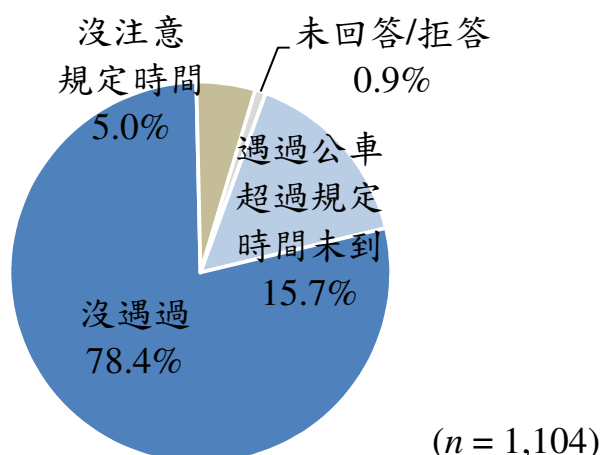


圖 4-9 公車族最近一個月遇到公車超過規定時間而未到之經驗

交叉分析顯示，公車族遇到公車超過規定時間而未到之經驗，會因為每週搭乘公車頻率、搭乘公車主要目的與是否有使用 APP 查詢公車動態資訊的不同，而有顯著差異。【請參考附表 8】

隨著公車族每週搭乘公車的次數越多，就有更多公車超過規定時間而未到站的經驗：每週搭乘 3 次以下的公車族有 9.4% 在最近一個月遇過公車超過規定時間而未到站（平均 1.8 次），每週搭乘 4-9 次公車的公車族有 14.3% 遇過（平均 2.6 次）；至於每週搭乘 10 次以上的公車族則有 24.6% 遇過（平均 4.1 次）。

從搭乘公車主要目的來看，以通勤通學為目的的公車族，有 19.2% 在最近一個月遇過公車逾時未到（平均 3.7 次），遇到的比例較高；至於休閒旅遊為目的的公車族，僅 5.0% 表示有遇到，比例較低（平均 1.2 次）。

區分是否有使用 APP 查詢公車動態資訊的經驗來看，有用 APP 查詢公車動態資訊的公車族，18.2% 表示有在最近一個月遇過公車逾時未到的情況（平均 3.1 次），遇到的比例高於未使用 APP 的公車族（8.8% 有遇到，平均 3.2 次）。

趨勢比較

根據近三年的調查結果，公車族在最近一個月有遇到公車超過規定時間而未到站的經驗（14.4%~16.7%）與平均次數（平均 2.9~3.1 次）皆沒有顯著之變動。

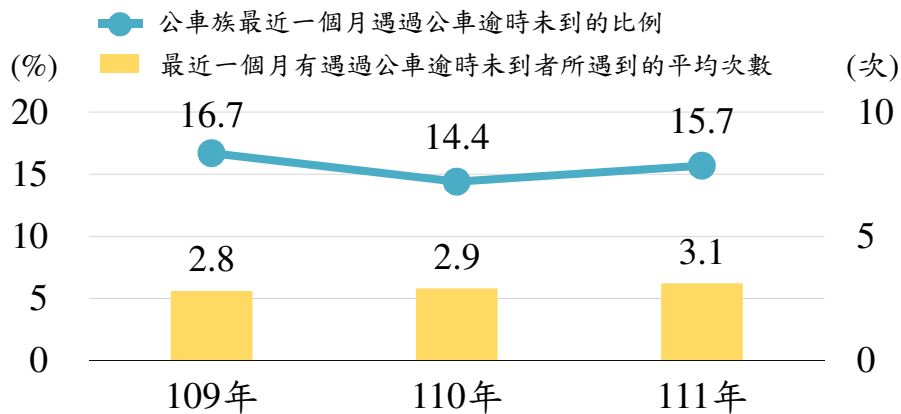


圖 4-10 公車族最近一個月遇過公車逾時未到經驗之趨勢比較

說明：公車族樣本數依序為： $n = 1,112$ （109 年）、 $n = 1,109$ （110 年）、 $n = 1,104$ （111 年）；最近一個月有遇過公車逾時未到者且有回答出具體次數的樣本數依序為： $n = 146$ （109 年）、 $n = 139$ （110 年）、 $n = 130$ （111 年）。

貳、公車靠站狀況

整體評價

調查發現，合計有 93.7% 的公車族對其最主要搭乘路線公車的靠站狀況感到滿意（25.2% 表示非常滿意，68.5% 表示還算滿意），4.6% 覺得不滿意（3.8% 表示不太滿意，0.8% 表示非常不滿意）；另有 1.7% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

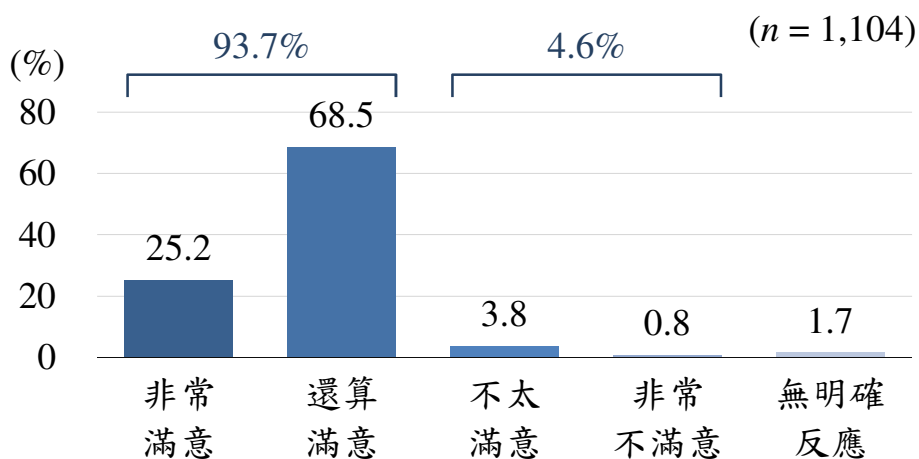


圖 4-11 公車族對公車靠站狀況的滿意情形

觀察交叉分析表可以發現，一般公車族（94.1%）對公車靠站狀況的滿意度較高；至於有推輪椅經驗（83.2%）公車族的滿意度相對較低。【請參考附表 9】

趨勢比較

靠站狀況方面，公車族近七年的滿意度都在九成以上，並從 105 年的 90.9%，上升到 106 年的 93.0% 後，在 106 至 111 年間的滿意度維持在 92.5%~93.7%，沒有顯著變動；至於公車族對於靠站狀況的好評強度（非常滿意的比例）則從 105 年的 20.7%，上升至 110 年的 29.3%，增加 8.6 個百分點，今年則降至 25.2%，減少 4.1 個百分點。

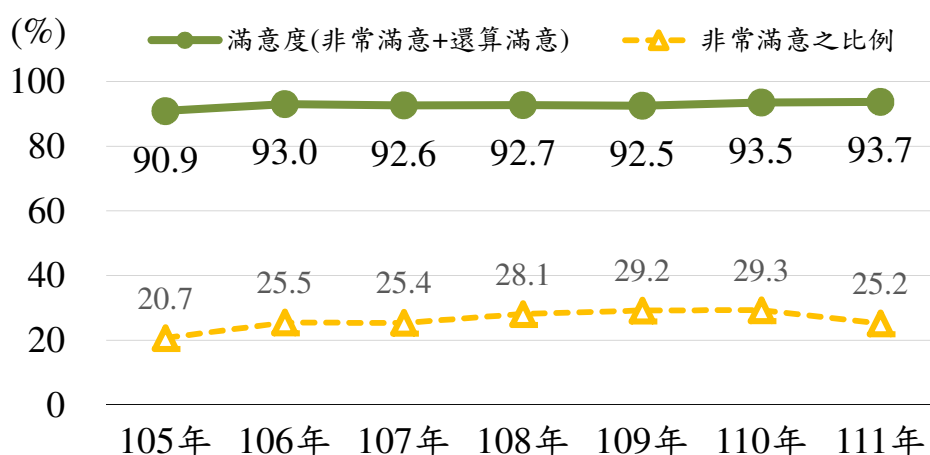


圖 4-12 公車族對公車靠站狀況滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 1,105$ （105年）、 $n = 1,116$ （106年）、 $n = 1,111$ （107年）、 $n = 1,103$ （108年）、 $n = 1,112$ （109年）、 $n = 1,109$ （110年）、 $n = 1,104$ （111年）。

不滿意原因

如前所述，有 4.6% 公車族不滿意公車的靠站狀況，進一步詢問其原因（ $n = 51$ ），有 42.7% 指出司機沒有等乘客上下車妥當後就起步，34.1% 表示公車未於停靠區內停靠，11.9% 不滿意公車靠站時未減速，或有急煞車的情況，10.2% 認為司機應確認附近沒有乘客要搭車才駛離，9.8% 表示司機未緊靠路邊停靠，8.2% 不滿意司機催促乘客，7.0% 表示在公車站候車時，有遇過招手但公車沒有停的情形¹⁹，5.9% 覺得司機沒有因應民眾的實際等候位置停靠公車，5.2% 提出其他零星看法。

表 4-2 不滿意公車靠站狀況者的原因

項目	人次	百分比 (%)
沒有等乘客上下車妥當後就起步	22	42.7
公車未於停靠區內停靠	17	34.1

¹⁹ 若進一步追問其發生的時段（ $n = 4$ ），有 2 人次表示招手但公車未停發生在平日尖峰時段，2 人次表示發生在平日離峰時段。

項目	人次	百分比 (%)
靠站時未減速、急煞車	6	11.9
司機應確認附近沒有乘客要搭車才駛離	5	10.2
未緊靠路邊停靠	5	9.8
司機催促乘客	4	8.2
在公車站等車時，招手但公車沒有停	4	7.0
司機沒有在候車民眾的位置停車	3	5.9
其他	3	5.2

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數 ($n=51$)，百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如公車尚未停妥就開車門、司機沒有使用斜坡板讓有需求者方便上車、司機未主動停靠。

遇過招手但公車未停之經驗

調查發現，僅 4.6% 的公車族表示在最近一個月等車時，有遇到招手，但公車過站不停的經驗（平均 1.5 次，標準差 0.7 次），95.3% 沒遇過，另有 0.1% 未回答或拒答。

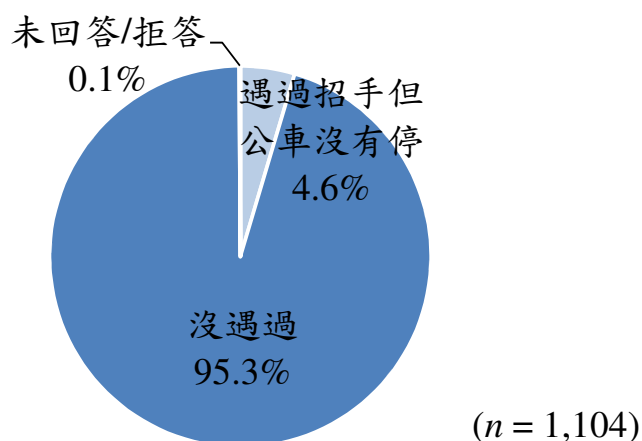


圖 4-13 公車族最近一個月遇過招手但公車未停之經驗

趨勢比較

比較 110 年與 111 年調查結果發現，公車族在最近一個月有遇過招手但公車沒有停的經驗（110 年：4.8%；111 年：4.6%）與有此經驗者所遇到的次數（110 年：1.7 次；111 年：平均 1.5 次）皆無顯著差異。

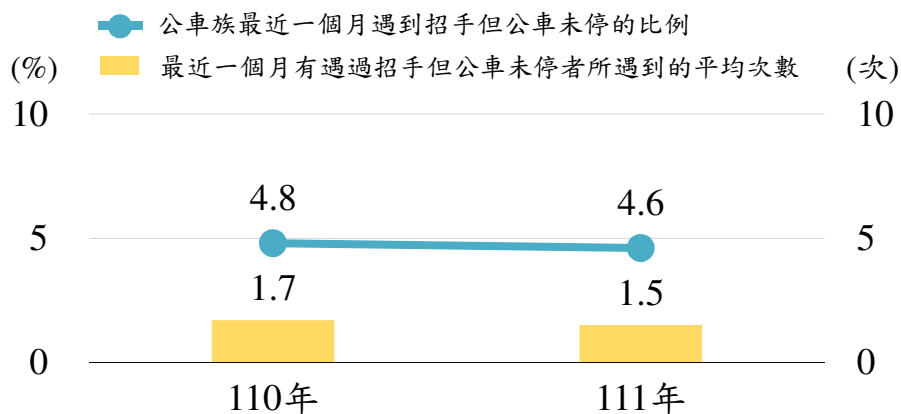


圖 4-14 公車族最近一個月遇過招手但公車未停經驗之趨勢比較

說明：公車族樣本數依序為： $n = 1,109$ （110 年）、 $n = 1,104$ （111 年）；最近一個月有遇過招手但公車未停者且有回答出具體次數的樣本數依序為： $n = 49$ （110 年）、 $n = 47$ （111 年）。

參、司機開車表現

整體評價

調查發現，合計有 91.2% 的公車族對其最主要搭乘路線公車司機的開車表現感到滿意（21.3% 表示非常滿意，69.9% 表示還算滿意），7.5% 覺得不滿意（6.3% 表示不太滿意，1.2% 表示非常不滿意）；另有 1.3% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

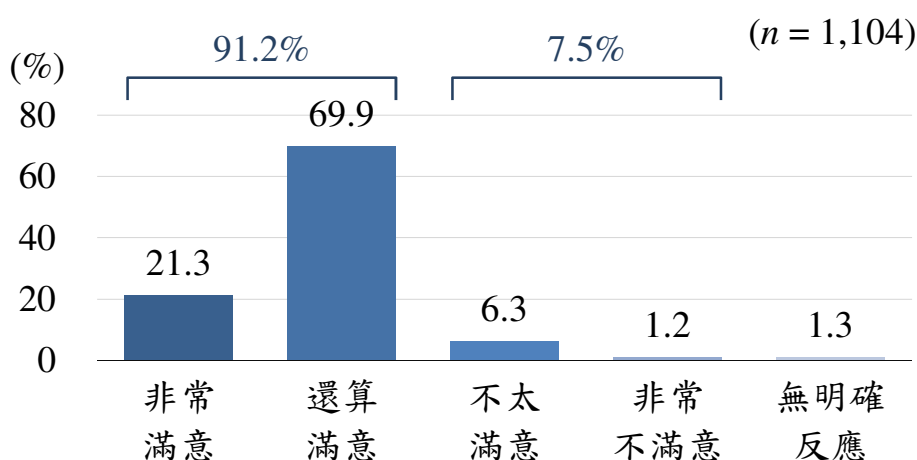


圖 4-15 公車族對司機開車表現的滿意情形

交叉分析顯示，公車族對主要搭乘公車路線的公車司機開車表現之滿意情形，會因為年齡、職業與每週搭乘公車頻率的不同，而有顯著差異。【請參考附表 12】

從年齡層來看，15-24 歲（95.4%）與 65 歲以上（95.4%）公車族對公車司機開車表現的滿意度較高，至於 25-34 歲（87.4%）與 45-54 歲（87.4%）公車族的滿意度較低。

區分不同的職業身分，待業無業（96.3%）、學生（95.7%）與家管（95.6%）公車族滿意公車司機開車表現的比例較高；至於老闆、自營工作者（88.6%）、其他工作者（88.4%）與軍警公教（87.8%）的滿意度較低。

在每週搭乘公車頻率方面，隨著公車族搭乘公車的頻率越高，對公車司機開車表現的滿意度就越低：每週搭乘 3 次以下的公車族有 94.4%滿意公車司機的開車表現，每週搭乘 4-9 公車族為 89.0%，至於每週搭乘 10 次以上公車族的滿意度為 88.7%。

趨勢比較

在司機開車表現方面，公車族近八年的滿意度介於 88.1%~91.3% 之間，整體合計的評價雖然變化不大；不過，從乘客對於司機開車表現的滿意強度來看，非常滿意的比例從 104 年的 4.0% 上升到 107 年的 24.7%，呈現上升的趨勢，共增加 20.7 個百分點；不過到 111 年則降至 21.3%，減少 3.4 個百分點。

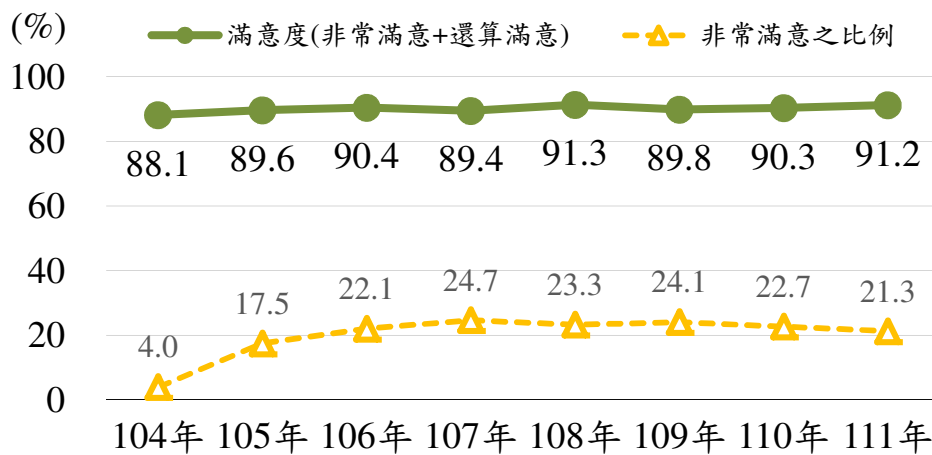


圖 4-16 公車族對司機開車表現滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 1,112$ （104 年）、 $n = 1,105$ （105 年）、 $n = 1,116$ （106 年）、 $n = 1,111$ （107 年）、 $n = 1,103$ （108 年）、 $n = 1,112$ （109 年）、 $n = 1,109$ （110 年）、 $n = 1,104$ （111 年）。

不滿意原因

如前所述，有 7.5% 公車族不滿意公車司機的開車表現，進一步詢問其原因（ $n = 83$ ），有 63.6% 抱怨司機會急煞車，40.1% 覺得開太快，19.2% 抱怨司機發車時猛起步（起步速度太快）。

其他不滿意原因還包括：沒有等乘客坐好或站好就起步或關車門（10.1%）、行駛速度太慢（6.0%）、公車在路口轉彎時過快、急轉彎（4.6%）、搶黃燈（3.6%）、進站時未減速（3.5%）、覺得行駛過程公車搖晃（3.2%）、催促乘客（2.8%）、任意變換車道（2.8%）、猛

按喇叭（2.4%）、逼車、超車（2.1%）、一直踩煞車（1.9%）與行經路口或轉彎時未禮讓行人（0.9%）；另有2.6%提出其他零星意見，0.9%未提出具體理由。

表 4-3 不滿意司機開車表現者的原因

項目	人次	百分比 (%)
急煞車	53	63.6
行駛速度過快	33	40.1
猛起步	16	19.2
沒有等乘客坐好或站好就起步或關車門	8	10.1
行駛速度太慢	5	6.0
公車在路口轉彎時過快、急轉彎	4	4.6
搶黃燈	3	3.6
進站時未減速	3	3.5
覺得行駛過程公車搖晃	3	3.2
催促乘客	2	2.8
任意變換車道	2	2.8
猛按喇叭	2	2.4
逼車、超車	2	2.1
一直踩煞車	2	1.9
行經路口或轉彎時未禮讓行人	1	0.9
其他	2	2.6
未提出具體理由	1	0.9

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n=83$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如停在斑馬線上、司機開車過程不專注。

肆、司機服務態度

整體評價

調查發現，合計有 93.6% 的公車族對其最主要搭乘路線公車司機的服務態度感到滿意（22.3% 表示非常滿意，71.3% 表示還算滿意），3.4% 覺得不滿意（3.3% 表示不太滿意，0.1% 表示非常不滿意）；另有 3.0% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

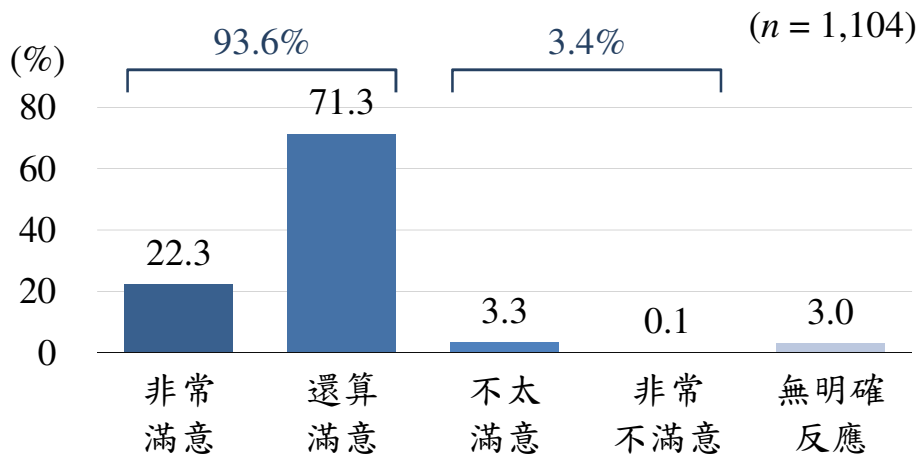


圖 4-17 公車族對司機服務態度的滿意情形

交叉分析顯示，公車族對主要搭乘公車路線的公車司機服務態度之滿意情形，會因為行政區的不同，而有顯著差異。其中，大安區公車族有 98.6% 滿意公車司機的服務態度，滿意的比例較高，其次是北投區（97.9%）公車族；至於士林區（89.4%）與中正區（86.2%）公車族的滿意度較低。【請參考附表 14】

趨勢比較

在司機服務態度方面，近七年的公車族的滿意度介於 93.2%~94.9% 之間，沒有明顯變動。不過，若從滿意的強度來看，公車族非常滿意司機服務態度的比例從 105 年的 23.4% 上升至 109 年的 27.0%，增加 3.6 個百分點，但 111 年則降至 22.3%，兩年來減少 4.7 個百分點。

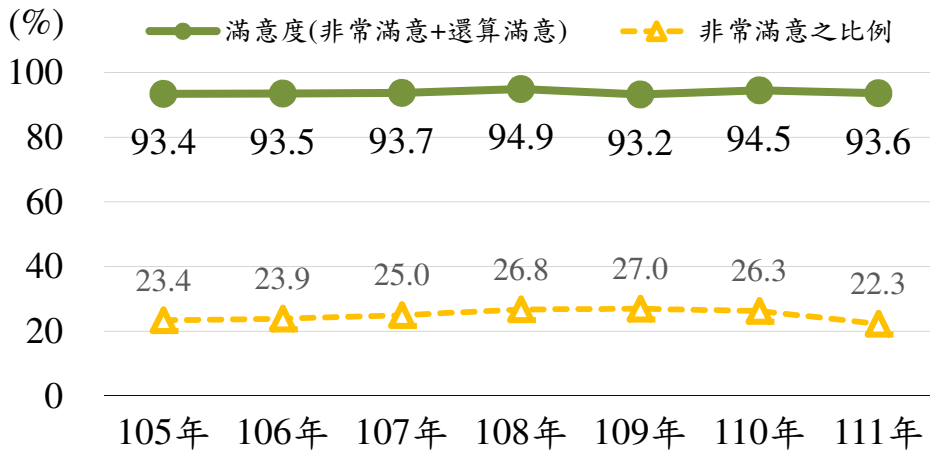


圖 4-18 公車族對司機服務態度滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 1,112$ （104年）、 $n = 1,105$ （105年）、 $n = 1,116$ （106年）、 $n = 1,111$ （107年）、 $n = 1,103$ （108年）、 $n = 1,112$ （109年）、 $n = 1,109$ （110年）、 $n = 1,104$ （111年）。

不滿意原因

如前所述，有 3.4% 公車族不滿意公車司機服務態度，進一步詢問其原因（ $n = 37$ ），有 34.9% 覺得司機回話口氣不佳或不親切，24.3% 不滿意司機沒有耐心，22.3% 覺得司機不太理會乘客問話，13.6% 表示司機開關門時未注意乘客上下車狀況。

其他不滿意原因還包括：不等年長者坐好或站好就開車（8.0%）、催促乘客上下車（7.1%）、司機廣播聲音太大聲（5.2%）、不等乘客坐好或站好就開車（4.0%）、開關門時，未留意年長者上下車狀況（3.8%）、開關門時，未留意其他行動不便者的上下車狀況（3.8%）、司機本身有言語性騷擾情形（3.7%）、反映事件未處理（2.3%）、不等其他行動不便者坐好或站好就開車（2.3%）與使用手機（2.0%）；8.4% 提出其他零星看法，4.6% 未提出具體理由。

表 4-4 不滿意司機服務態度者的原因

項目	人次	百分比 (%)
回話口氣不佳、不親切	13	34.9
沒有耐心	9	24.3
不太理會乘客問話	8	22.3
開關門時，未留意乘客上下車狀況	5	13.6
不等年長者坐好或站好就開車	3	8.0
催促乘客上下車	3	7.1
司機廣播聲音太大聲	2	5.2
不等乘客坐好或站好就開車	1	4.0
開關門時，未留意年長者上下車狀況	1	3.8
開關門時，未留意其他行動不便者的上下車狀況	1	3.8
司機本身有言語性騷擾情形	1	3.7
反映事件未處理	1	2.3
不等其他行動不便者坐好或站好就開車	1	2.3
使用手機	1	2.0
其他	3	8.4
未提出具體理由	2	4.6

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n=37$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如司機與乘客沒有交流、司機的素質不一、司機中途停車上廁所。

伍、公車車內清潔

整體評價

調查發現，合計有 94.7% 的公車族對其最主要搭乘路線公車的車內清潔感到滿意（28.9% 表示非常滿意，65.8% 表示還算滿意），4.1% 覺

得不滿意（3.7%表示不太滿意，0.4%表示非常不滿意）；另有 1.2%無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

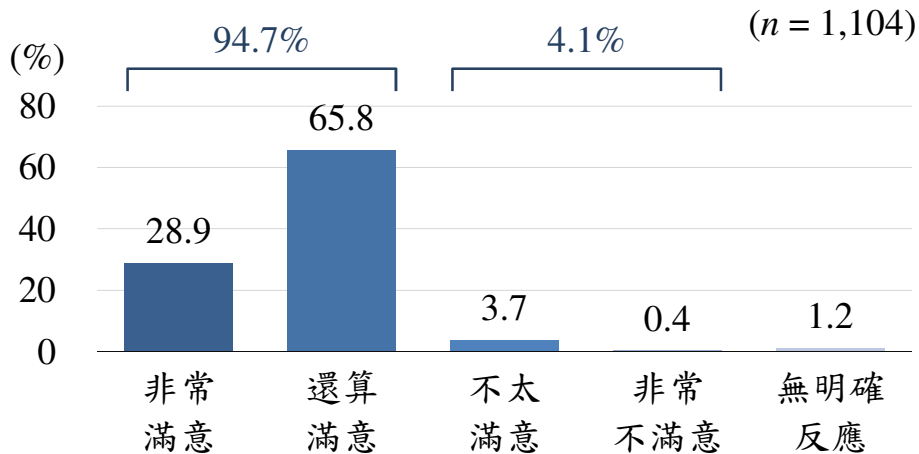


圖 4-19 公車族對公車車內清潔的滿意情形

交叉分析顯示，公車族對主要搭乘公車路線的公車車內清潔之滿意情形，會因為年齡的不同，而有顯著差異。其中，15-24 歲（95.3%）、35-44 歲（96.9%）、45-54 歲（95.3%）、55-64 歲（97.3%）與 65 歲以上（96.1%）公車族對公車車內清潔狀況的滿意度較高，皆在九成五以上；相對而言，25-34 歲公車族僅 86.5%滿意公車車內清潔，滿意的比例較低。【請參考附表 16】

此外，觀察交叉分析表可以發現，一般公車族（95.0%）對公車車內清潔的滿意度較高，而有推嬰兒車經驗者（88.5%）滿意度相對較低。

趨勢比較

就車內清潔來看，近八年調查公車族的滿意度在 93.9%~95.6%之間變動，沒有顯著之變動；至於公車族表示非常滿意的比例，從 104 年 6.9%大幅增為 105 年的 29.9%後，在 106 年至 110 年間的評價相對穩定，非常滿意比例介於 31.5%至 34.5%，今年則從 110 年的 33.6%降至 28.9%，減少 4.7 個百分點。

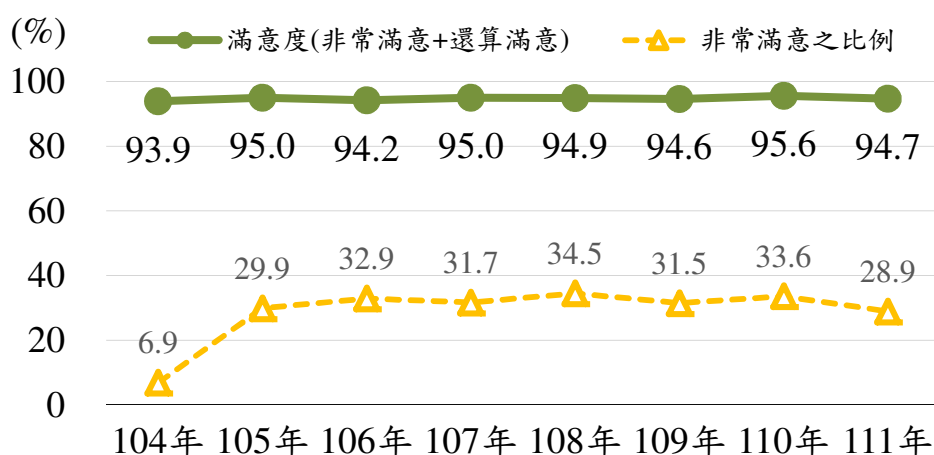


圖 4-20 公車族對公車車內清潔滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 1,112$ （104年）、 $n = 1,105$ （105年）、 $n = 1,116$ （106年）、 $n = 1,111$ （107年）、 $n = 1,103$ （108年）、 $n = 1,112$ （109年）、 $n = 1,109$ （110年）、 $n = 1,104$ （111年）。

不滿意原因

如前所述，有 4.1% 公車族不滿意公車車內清潔，進一步詢問其原因（ $n = 44$ ），有 32.6% 覺得地板太髒，17.6% 覺得座椅太髒，17.4% 覺得手把、扶手太髒，17.3% 指出車內有垃圾，17.0% 表示車內有不好聞的氣味、有異味，14.9% 覺得車體看起來老老舊舊、髒髒的，11.5% 抱怨有蟑螂出沒，10.3% 覺得車內潮濕、濕氣重；8.3% 提出其他零星看法，4.4% 未提出具體理由。

表 4-5 不滿意公車車內清潔者的原因

項目	人次	百分比 (%)
地板太髒	14	32.6
座椅太髒	8	17.6
手把、扶手太髒	8	17.4
車內有垃圾	8	17.3
車內有不好聞的氣味、有異味	8	17.0

項目	人次	百分比 (%)
看起來老老舊舊、髒髒的	7	14.9
有蟑螂出沒	5	11.5
車內潮濕、濕氣重	5	10.3
置物檯太髒、凌亂	3	5.8
不確定有無消毒	2	5.5
其他	4	8.3
未提出具體理由	2	4.4

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n=44$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如雨天地板濕滑、未補充酒精、玻璃太髒、車內物品擺放凌亂。

陸、公車設備狀況

整體評價

調查發現，合計有 91.7% 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（21.8% 表示非常滿意，69.9% 表示還算滿意），5.9% 覺得不滿意（5.5% 表示不太滿意，0.4% 表示非常不滿意）；另有 2.4% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

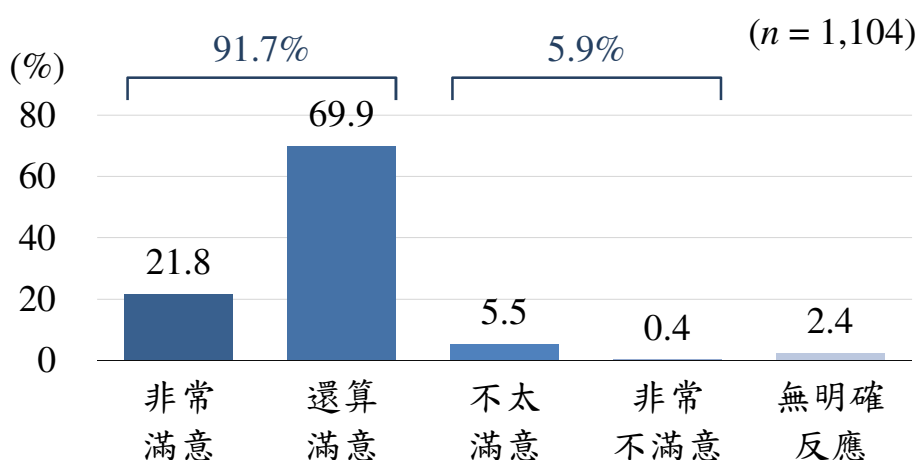


圖 4-21 公車族對車內設備狀況的滿意情形

趨勢比較

近八年調查結果顯示，公車族對車內設備狀況的滿意度介於 90.4% ~92.5%，沒有明顯變動；至於公車族表示非常滿意的比例，則從 104 年的 6.8% 增加到 109 年的 26.0% 後，111 年降至 21.8%，兩年來減少 4.3 個百分點。

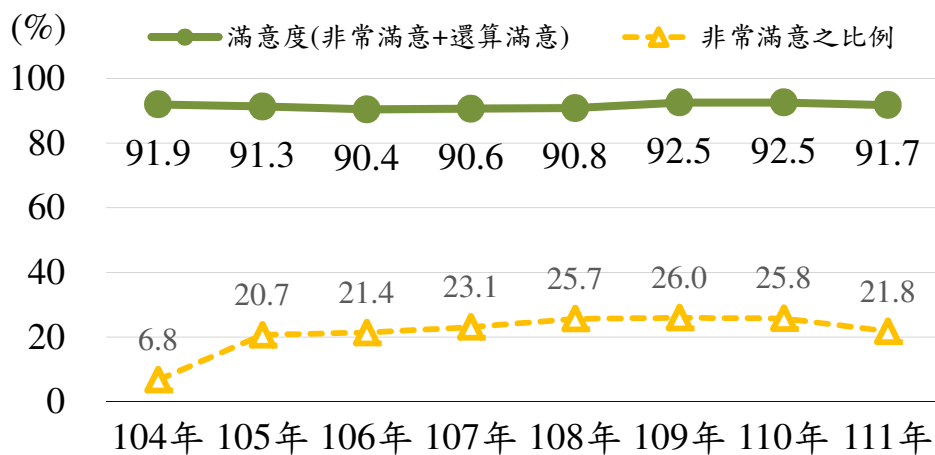


圖 4-22 公車族對車內設備狀況滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 1,105$ （105 年）、 $n = 1,116$ （106 年）、 $n = 1,111$ （107 年）、 $n = 1,103$ （108 年）、 $n = 1,112$ （109 年）、 $n = 1,109$ （110 年）、 $n = 1,104$ （111 年）。

不滿意原因

如前所述，有 5.9% 公車族不滿意車內的設備狀況 ($n = 65$)，進一步詢問其原因，若以現有的設備的損壞、老舊或使用不當情形來看，22.6% 覺得設備或車體老舊，16.3% 表示座椅常有損壞情形，12.4% 覺得座椅不乾淨，9.4% 表示未提供酒精、酒精使用完未補或提供的酒精數量太少，9.3% 覺得空調溫度不適，8.9% 指出下車鈴損常有損壞；其他意見還包括：站名播報器常有故障或播報不清情形 (4.5%)、車門無法關緊 (3.0%)、引擎聲太大聲 (2.6%) 與安全帶常有損壞情形 (1.3%)。

至於屬於設備的規劃或設計層面的意見包括：9.1% 覺得座位數量太少，8.2% 覺得座椅不舒適、太窄，5.3% 覺得吊環太高、擺放位置不佳；其他意見還包括：車門階梯太高，上下不便（無低地板設計）(4.9%)、空調無法調整方向 (4.3%)、部分座位太高 (4.0%)、座椅沒有把手、扶手 (1.4%)、座位方向規劃不佳（如面對面或反向的設置）(1.3%) 與車體地板太低 (1.3%)；7.8% 提出其他零星看法，1.5% 未提出具體理由。

表 4-6 不滿意車內設備狀況者的原因

項目	人次	百分比 (%)
覺得設備、車體老舊	15	22.6
座椅常有損壞情形	11	16.3
座椅不乾淨	8	12.4
未提供酒精、使用完未補、數量太少	6	9.4
空調溫度不適	6	9.3
座位數量太少	6	9.1
下車鈴損常有損壞情形	6	8.9
座椅不舒適、太窄	5	8.2
吊環太高、擺放位置不佳	3	5.3
車門階梯太高，上下不便（無低地板設計）	3	4.9

項目	人次	百分比 (%)
站名播報器常有故障或播報不清情形	3	4.5
空調無法調整方向	3	4.3
部分座位太高	3	4.0
車門無法關緊	2	3.0
引擎聲太大聲	2	2.6
座椅沒有把手、扶手	1	1.4
車體地板太低	1	1.3
安全帶常有損壞情形	1	1.3
座位方向規劃不佳（如面對面、反向）	1	1.3
其他	5	7.8
未提出具體理由	1	1.5

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n = 65$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如車門太寬、部分座位無法乘坐、酒精不好使用、輪椅的固定器容易踢到、車體搖晃。

第三節 | 公車相關服務與措施

壹、低地板公車

一、搭乘低地板公車的情形

調查發現，臺北市 15 歲以上的公車族有 89.6% 曾搭乘過低地板公車，8.9% 沒搭乘過，1.5% 不清楚自己是否搭過。

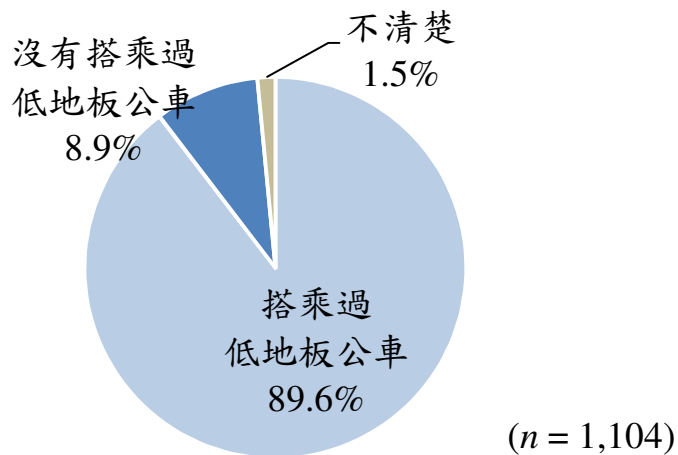


圖 4-23 公車族搭乘低地板公車情形

二、對低地板公車的評價與不滿意原因

整體評價

對搭乘過低地板公車的公車族來說，調查發現，合計有 94.7% 滿意低地板公車（38.9% 表示非常滿意，55.8% 表示還算滿意），3.4% 覺得不滿意（2.9% 表示不太滿意，0.5% 表示非常不滿意）；另有 1.9% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

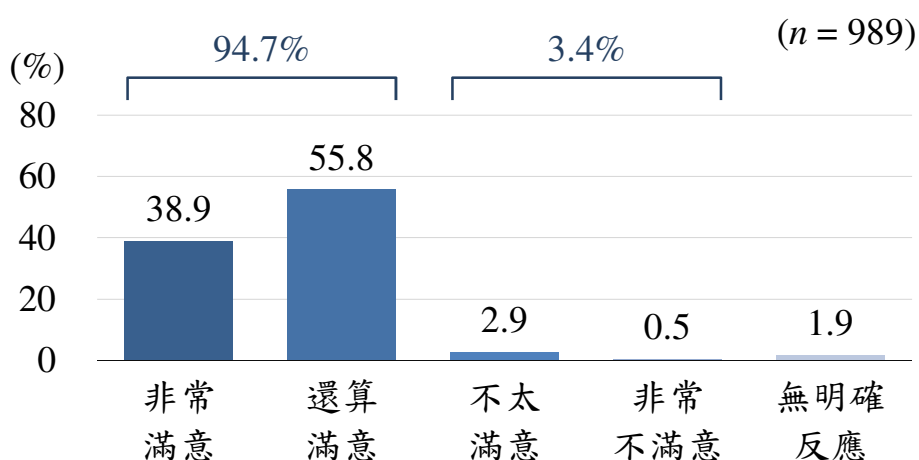


圖 4-24 公車族對低地板公車的滿意情形

交叉分析顯示，公車族對低地板公車的滿意情形，會因為年齡的不同，而有顯著差異。其中，25-34 歲公車族 98.1% 滿意低地板公車，滿意的比例較高，至於 45-54 歲公車族的滿意度較低（89.2%）。【請參考附表 21】

此外，觀察交叉分析表可以發現，本次調查接觸到的一名視障公車族對於低地板公車感到不滿意²⁰。

趨勢比較

有搭乘經驗者對低地板公車滿意度從 104 年起，呈現逐年增加的趨勢：從 104 年的 87.2% 增加到 111 年的 94.7%，增加 7.5 個百分點。此外，公車族表示非常滿意的比例，大致是從 104 年的 29.6% 上升至 108 年的 46.4%，增加 16.8 個百分點；但從 108 年到 111 年則下降至 38.9%，減少 6.2 個分點。

²⁰ 不滿意的原因是因為座位變少。

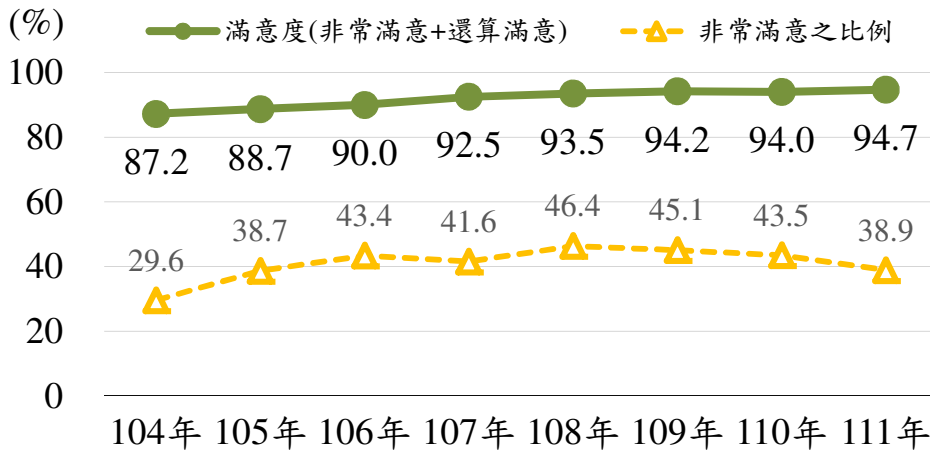


圖 4-25 公車族對低地板公車滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 950$ （104年）、 $n = 1,008$ （105年）、 $n = 1,020$ （106年）、 $n = 1,036$ （107年）、 $n = 1,025$ （108年）、 $n = 1,003$ （109年）、 $n = 997$ （110年）、 $n = 989$ （111年）。

不滿意原因

如前所述，有 3.4% 公車族不滿意低地板公車 ($n = 33$)，進一步詢問其原因，有 27.3% 覺得座位數量變少，18.1% 認為座位反向設計不當，14.7% 覺得車子容易搖晃、有傾斜感，11.9% 覺得有些座位太高，11.6% 認為車門高低落差仍太大，10.4% 指出司機操作斜坡板不當或不確實，10.0% 建議電動化斜坡板、減少司機工作量，其他意見還包括：走道太窄、站立空間不足 (5.8%)、拉環位置太高 (3.2%) 與司機遇輪椅族未停車 (2.8%)；9.2% 提出其他零星看法，5.0% 未提出具體理由。

表 4-7 不滿意低地板公車者的原因

項目	人次	百分比 (%)
座位變少	9	27.3
座位反向設計不當	6	18.1
車子容易搖晃、傾斜	5	14.7
部分座位太高	4	11.9

項目	人次	百分比 (%)
車門高低落差仍太大	4	11.6
司機操作斜坡板不當或不確實	3	10.4
建議電動化斜坡板、減少司機工作量	3	10.0
走道太窄、站立空間不足	2	5.8
拉環位置太高	1	3.2
司機遇輪椅族未停車	1	2.8
其他	3	9.2
未提出具體理由	2	5.0

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n=33$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如覺得地板太低、覺得引擎聲太大聲、司機停車時仍離月臺太遠、司機應降低車門高度。

貳、申訴公車服務情形

一、申訴公車服務情形

調查發現，臺北市 15 歲以上的公車族有 5.5% 過去一年曾反映過臺北市公車的服務，94.3% 沒有申訴經驗，0.1% 未回答或拒答。

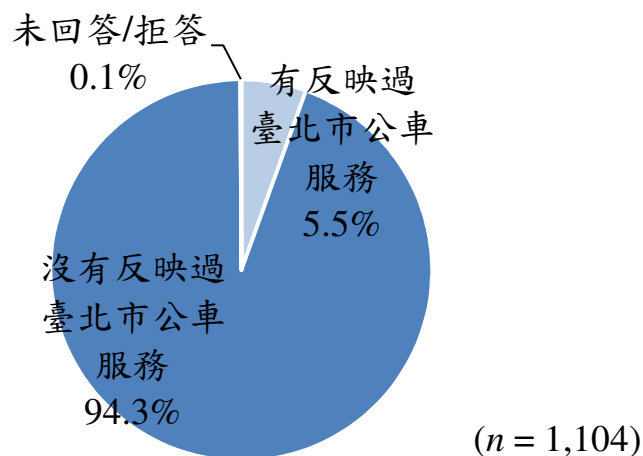


圖 4-26 公車族申訴公車服務情形

交叉分析顯示，臺北市公車族申訴公車服務的情況，會因為每週搭乘公車頻率的不同，而有顯著差異。其中，隨著搭乘公車的頻率越高，公車族過去一年曾反映過臺北市公車的服務的比例就越高，每週搭乘 3 次以下的公車族僅 2.5% 曾申訴公車服務，每週搭乘 4-9 次的公車族有 5.4% 曾申訴公車服務，申訴的比例上升到每週搭乘 10 次以上公車族有 10.3% 曾申訴公車服務。【請參考附表 23】

進一步瞭解曾反映臺北市公車服務意見的公車族 (n = 61) 所使用的管道，在可複選的前提下，76.9% 撥過公車業者申訴服務專線，15.2% 撥過臺北市 1999 市民當家熱線，6.4% 曾上網至 HELLO TAIPEI 單一陳情系統反映，4.7% 撥過臺北市公運處申訴服務專線；另有 3.1% 表示使用其他的管道反映意見²¹，3.0% 不記得所使用的管道。

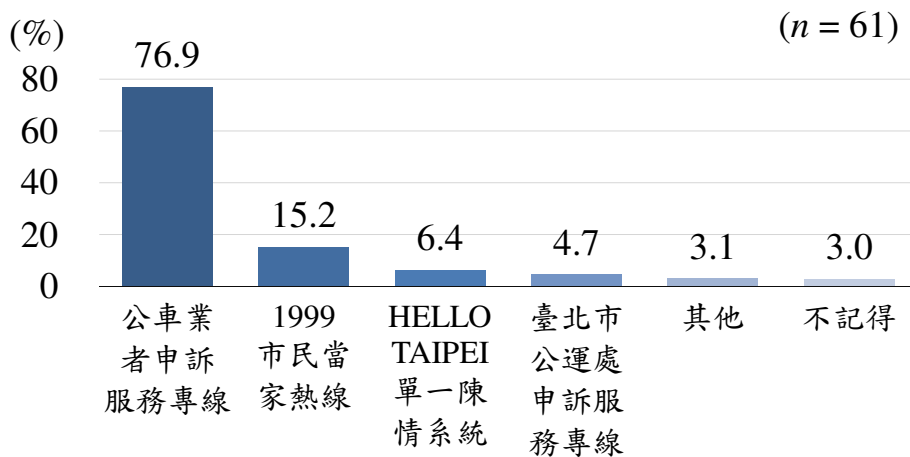


圖 4-27 曾申訴公車服務者所使用的管道

說明：管道可複選。

若以公車族為分母重新計算，則臺北市 15 歲以上的公車族過去一年有 4.3% 曾撥過公車業者申訴服務專線反映過臺北市公車的服務，0.8% 撥過臺北市 1999 市民當家熱線，0.4% 曾上網至 HELLO TAIPEI 單一陳情系統反映，0.3% 撥過臺北市公運處申訴服務專線。

²¹ 如臺北市聯營公車業者的 e-mail。

二、對公車業者申訴服務專線處理的評價與不滿意原因

整體評價

如前所述，在過去一年曾反映臺北市公車服務意見的公車族（ $n = 61$ ）當中，有 76.9%撥過公車業者申訴服務專線，是臺北市公車族用來申訴公車服務的管道中，使用率較高的。在這些人當中（ $n = 47$ ），合計有 33.8%對公車業者申訴服務專線的處理感到滿意（3.6%表示非常滿意，30.2%表示還算滿意），56.4%覺得不滿意（18.9%表示不太滿意，37.5%表示非常不滿意）；另有 9.8%無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

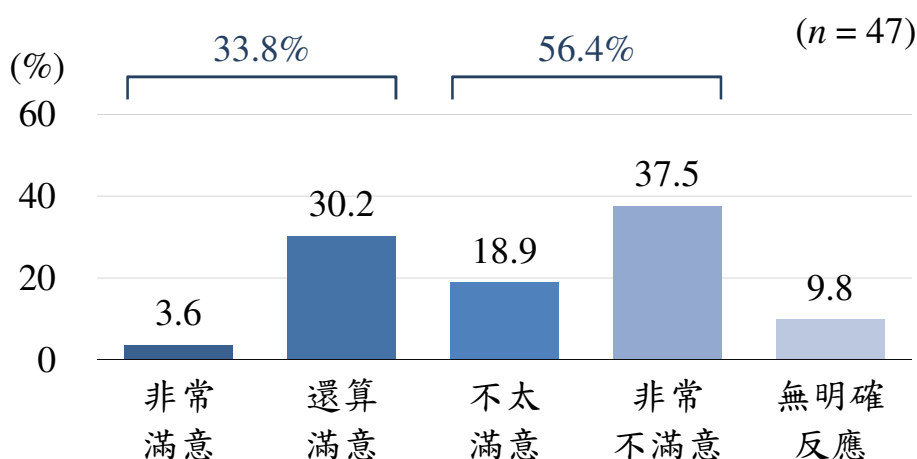


圖 4-28 公車族對公車業者申訴服務專線處理的滿意情形

趨勢比較

從趨勢變動來看，公車族對公車業者申訴服務專線處理的滿意度，在 104 至 106 年間呈現逐年進步的趨勢，從 40.8% 上升至 52.1%，增加 11.3 個百分點，雖然滿意度在 107 年下降至 33.9%，並在 108 年回升至 49.2%，但 108 年至 111 年間則呈現下降趨勢，從 49.2% 降至 33.8%，減少 15.4 個百分點。

從公車族表示非常滿意的比例來看，除了 106 年（12.0%）與 110

年(12.7%)，其他年度非常滿意的比例均低於一成；今年(3.6%)較去年(12.7%)減少9.1個百分點，但因樣本數少，檢定未達顯著水準。

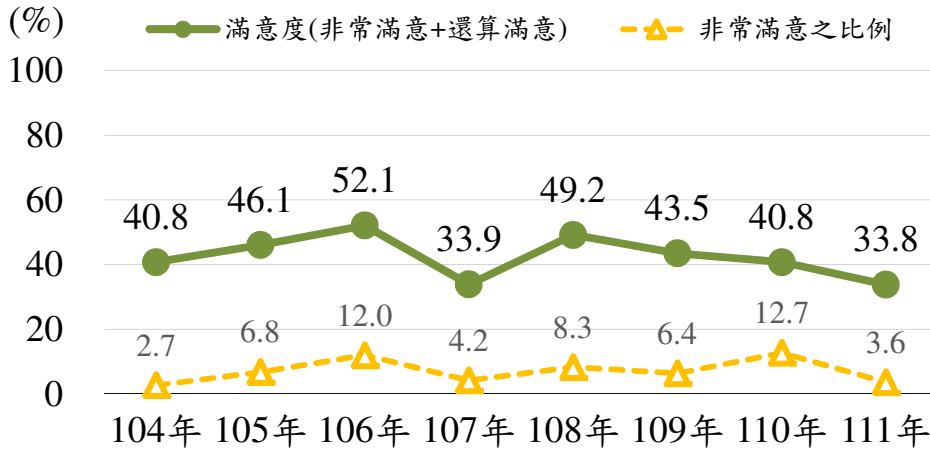


圖 4-29 公車族對公車業者申訴服務專線處理滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 83$ (104年)、 $n = 69$ (105年)、 $n = 76$ (106年)、 $n = 59$ (107年)、 $n = 50$ (108年)、 $n = 48$ (109年)、 $n = 48$ (110年)、 $n = 47$ (111年)。

不滿意原因

如前所述，有56.4%公車族不滿意公車業者申訴服務專線的處理，進一步詢問其原因($n = 27$)²²，意見包括：所反映的問題沒有被處理(51.1%)、無法得知處理的結果(47.4%)、處理的結果不如預期(39.3%)、覺得人員的回覆很官方(7.8%)；其他僅有1人次的意見包括：公車業者申訴服務專線常打不通或無人接聽、人員不夠專業、接聽人員態度或口氣不好。

²² 調查亦詢問受訪者是對哪家業者的處理不滿意，結果依序為中興巴士(21.0%)、欣欣客運(19.4%)、大都會客運(17.2%)、大南汽車(8.7%)、首都客運(7.7%)、光華巴士(6.0%)、大有巴士(5.2%)、新店客運(3.1%)、臺北客運(3.0%)與淡水客運(2.7%)，另有6.0%表示不記得、未回答或拒答；由於比例未考慮各公車業者的乘客率，故結果僅供參考。

表 4-8 不滿意公車業者申訴服務專線處理者的原因

項目	人次	百分比 (%)
所反映的問題沒有被處理	14	51.1
無法得知處理的結果	13	47.4
處理的結果不如預期	10	39.3
回覆很官方	2	7.8
打不通、無人接聽	1	5.5
人員不夠專業	1	3.1
接聽人員態度、口氣不好	1	2.8

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數 ($n = 27$)，百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

三、對臺北市公運處申訴服務專線處理的評價與不滿意原因

整體評價

如前提到，過去一年曾反映臺北市公車服務意見的公車族 ($n = 61$) 當中，有 15.2% 曾撥過臺北市 1999 市民當家熱線，6.4% 曾上網至 HELLO TAIPEI 單一陳情系統反映，4.7% 撥過臺北市公運處申訴服務專線²³。

在這些曾使用任一與臺北市公運處相關的申訴服務人當中 ($n = 16$)，合計有 48.3% 對臺北市公運處的公車申訴服務處理結果感到滿意 (15.7% 表示非常滿意，32.6% 表示還算滿意)，36.2% 表示不太滿意；另有 15.5% 無明確反應 (不知道、無意見、未回答、拒答)²⁴。

²³ 管道可複選。

²⁴ 因歷年公車族透過公運處相關申訴服務 (包括 1999 市民當家熱線、HELLO TAIPEI 單一陳情系統與臺北市公運處申訴服務專線) 反映臺北市公車意見的比例較低，歷年接觸的樣本數較少，故不納入趨勢比較。

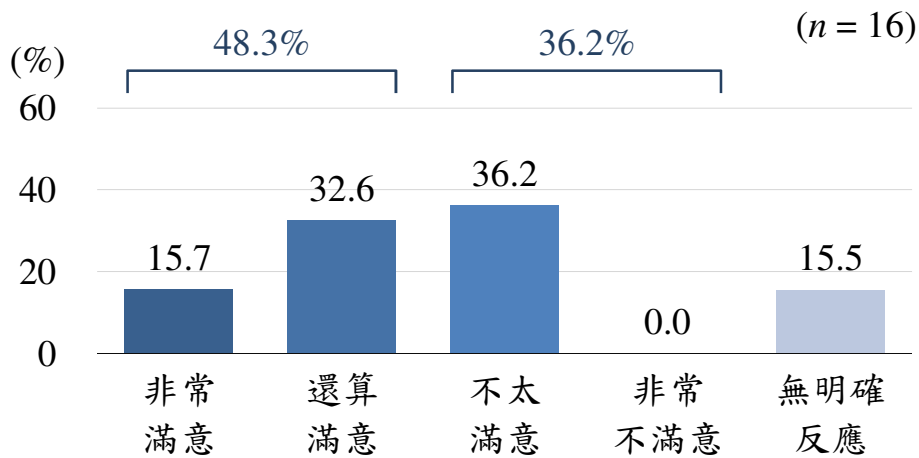


圖 4-30 公車族對臺北市公運處申訴服務處理的滿意情形

不滿意原因

如前所述，有 36.2% 公車族不滿意公車業者申訴服務專線的處理，進一步詢問其原因 ($n = 6$)，有 3 人次認為所反映的問題沒有被處理，3 人次表示無法得知處理的結果，2 人次覺得處理的結果不如預期²⁵。

參、臺北市公車動態資訊系統

一、使用公車動態資訊系統情形

調查發現，有 98.1% 的公車族曾用任一臺北市的公車動態資訊系統，當中以智慧型站牌的利用率最高，使用率為 94.0%；此外，有 73.2% 有使用過手機或平板 APP 查詢，21.0% 曾到 5284 查詢系統或大臺北公車網站查詢，僅 0.6% 曾使用有線電視提供的查詢服務²⁶；另有 1.7% 表示沒有使用過前述公車動態資訊系統，0.2% 不清楚。

²⁵ 意見可複選；因樣本數較少，故此處以人次呈現結果。

²⁶ 管道可複選。

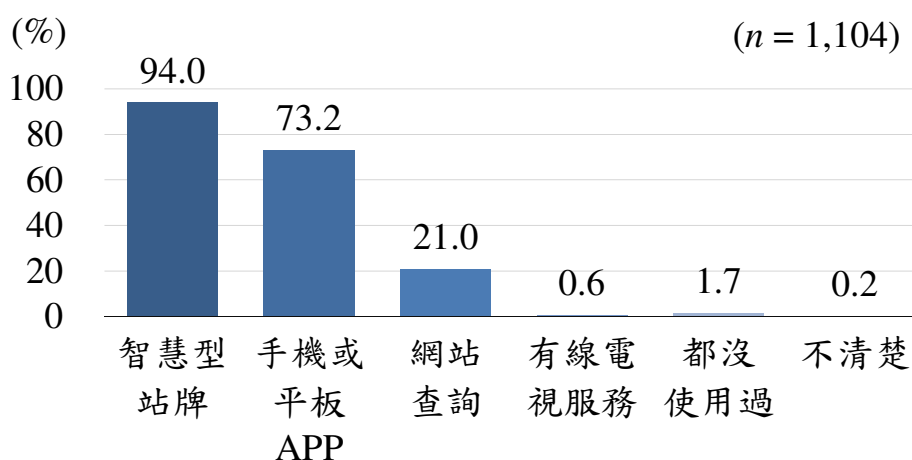


圖 4-31 公車族使用臺北市公車動態資訊系統情形

說明：管道可複選。

APP 的使用情形

進一步瞭解臺北市公車族使用 APP 的情況，觀察交叉表可以發現：女性（76.1%）有使用 APP 瞭解公車到站情形的比例高於男性（68.6%）。【請參考附表 29】

分析還發現，學生與有工作的公車族會使用 APP 來瞭解公車到站情形的比例高於沒有工作者：學生（81.1%）、其他工作者（80.3%）、軍警公教（80.0%）與老闆、自營工作者（70.5%）的公車族，曾使用 APP 的比例較高；至於退休（63.0%）、家管（59.0%）與待業無業（53.5%）公車族使用的比例相對較低。

此外，年齡為 25-34 歲（85.3%）、專科（80.2%）及研究所以上學歷（83.1%）的公車族，皆有逾八成有使用 APP，使用的比例較高；至於 65 歲以上（54.6%）、國小以下學歷（29.5%）公車族使用的 APP 比例相對較低。

另一方面，隨著搭乘公車的頻率越高，公車族使用 APP 瞭解公車到站情形的比例就越高：每週搭乘 3 次以下公車的公車族有 65.4% 曾使用 APP 瞭解公車到站情形，每週搭乘 4-9 次公車的公車族使用率為

76.8%，而每週搭乘 10 次以上公車的公車族有 83.3% 曾使用。

觀察交叉分析表還可以發現，有推嬰兒車經驗(89.2%)的公車族，曾使用 APP 瞭解公車到站情形的比例較高，至於一般公車族僅 72.9% 曾使用 APP，使用的比例相對較低。

臺北好行的使用情形

在各項可用來瞭解公車動態資訊的 APP 當中，「臺北好行」是由臺北市政府推出，提供民眾查詢臺北市公車動態及旅程規劃的服務 APP。若進一步詢問有使用手機或平板 APP 的公車族 ($n = 808$)，是否有使用「臺北好行」，調查發現，約兩成曾使用過臺北好行 APP (21.8%)。

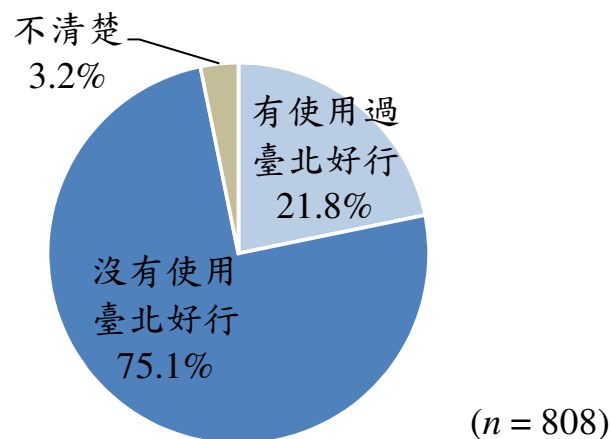


圖 4-32 有使用 APP 查詢經驗的公車族透過臺北好行查詢公車動態資訊的情形

交叉分析顯示，有使用 APP 查詢經驗的公車族透過臺北好行查詢公車動態資訊的情形，會因為性別、年齡、職業與每週搭乘公車頻率的不同，而有顯著差異。【請參考附表 30】

其中，雖然女性使用 APP 的比例高於男性，但有使用 APP 的男性曾用臺北好行的比例 (28.9%) 則高於女性 (17.7%)，意即女性更傾向使用其他 APP 來查詢公車動態。

從年齡層來看，有使用 APP 的 45-54 歲(26.0%)與 55-64 歲(26.0%) 公車族，曾用臺北好行查詢公車動態資訊的比例較高；至於有使用 APP 的 15-24 歲公車族，僅一成有使用臺北好行的經驗(10.0%)，換句話說，15-24 歲公車族更傾向使用其他 APP 來查詢公車動態資訊。

區分不同的職業身分，雖然學生與有工作的公車族會使用 APP 來瞭解公車到站情形的比例高於沒有工作者，但其中有使用 APP 的老闆、自營工作者(30.8%)曾透過臺北好行查詢公車動態資訊的比例較高，而學生(10.0%)的使用率較低；此外，待業無業者(0.0%)曾用臺北好行的比例亦較低，意即學生與待業無業者更傾向使用其他 APP。

如前提及，隨著搭乘公車的頻率越高，公車族使用 APP 瞭解公車到站情形的比例就越高，但曾用「臺北好行」查詢的比例就越低：有使用 APP 且每週搭乘 3 次以下公車的公車族有 22.9%曾用臺北好行，每週搭乘 4-9 次公車族的使用率為 22.5%，而有使用 APP 且每週搭乘 10 次以上公車的公車族有 17.4%曾用臺北好行；也就是說，搭乘公車的頻率越高的公車族，越傾向使用的其他 APP。

觀察交叉分析表還可以發現，有推嬰兒車經驗的公車族，不僅曾使用 APP 的比例(89.2%)較高，當中曾用臺北好行的比例(35.6%)也較高；至於一般公車族曾用 APP 的比例(72.9%)不僅較低，使用者曾用臺北好行的比例(21.0%)也較低。

二、未使用公車動態資訊系統的原因

如前提及，有 1.7%公車族過去一年沒有用過公車動態資訊系統，追問其未使用原因($n=19$)，有 19.4%指出自己搭乘固定班次或公車班次多，13.9%表示自己不熟悉使用手機、網路查詢，12.4%表示時間多，可以等，10.6%因為不識字；其他僅有 1 人次的意見包括：透過他人協助查詢、沒有手機或平板、自己的公車搭乘率不高、個人生理因素(如視力不好)；另有 29.0%未提出具體理由。

表 4-9 未使用臺北市公車動態資訊系統者的原因

項目	人次	百分比 (%)
搭乘固定班次或公車班次多	4	19.4
不熟悉使用手機、網路查詢	3	13.9
時間多，可以等	2	12.4
不識字	2	10.6
透過他人協助查詢	1	7.6
沒有手機或平板	1	3.5
自己的公車搭乘率不高	1	3.4
個人生理因素（如視力不好）	1	3.4
未提出具體理由	6	29.0

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n=19$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

三、對公車動態資訊系統的評價與不滿意原因

整體評價

如前所述，合計有 98.1% 曾使用過公車動態資訊系統；若只看使用智慧型站牌、臺北好行或網站查詢的經驗來說²⁷，這些人當中（ $n=1,050$ ），合計有 94.1% 對臺北市公車動態資訊系統感到滿意（32.8% 表示非常滿意，61.3% 表示還算滿意），4.7% 覺得不滿意（4.3% 表示不太滿意，0.4% 表示非常不滿意）；另有 1.2% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

²⁷ 使用任一項服務都算。

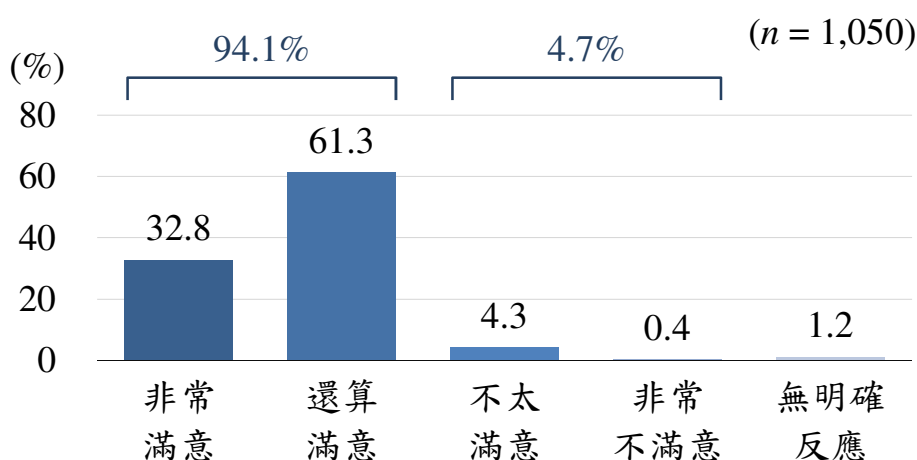


圖 4-33 公車族對臺北市公車動態資訊系統的滿意情形

交叉分析顯示，公車族對臺北市公車動態資訊系統的滿意情形，會因為年齡與每週搭乘公車頻率的不同，而有顯著差異。【請參考附表 32】

從年齡層來看，15-24 歲公車族有 97.6% 滿意臺北市公車動態資訊系統，滿意的比例較高；至於 35-44 歲（87.8%）公車族的滿意度較低。

在每週搭乘公車頻率方面，每週搭乘 4-9 次公車的公車族有 97.5% 滿意臺北市公車動態資訊系統，滿意的比例較高；至於無法計算每週搭乘公車頻率者（85.7%）的滿意度較低。

趨勢比較

近六年使用者對臺北市公車動態資訊系統的滿意度皆高於九成，並從 106 年的 91.3% 上升至今年的 94.1%，增加 2.8 個百分點。

至於公車族表示非常滿意的比例，從 106 年的 29.8% 上升至 107 年的 34.3% 後，107 年至 110 年則維持在 34.3%~36.5% 之間，今年略降至 32.8%，較 110 年減少 3.7 個百分點。

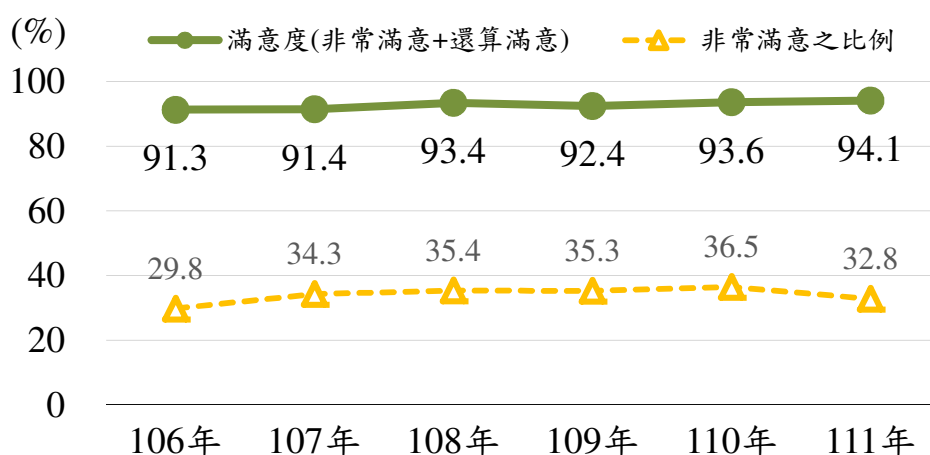


圖 4-34 公車族對臺北市公車動態資訊系統滿意度趨勢比較

說明 1：各年度樣本數依序為： $n = 1,011$ （106 年）、 $n = 1,034$ （107 年）、 $n = 1,060$ （108 年）、 $n = 1,071$ （109 年）、 $n = 1,057$ （110 年）、 $n = 1,050$ （111 年）。

說明 2：自 108 年起的問項增加臺北好行使用者，故比較僅供參考。

不滿意原因

如前所述，有 4.7% 公車族不滿意公車動態資訊系統，進一步詢問其原因（ $n = 49$ ），有 82.8% 抱怨動態資訊與實際狀況有落差，也就是公車到站時間不準或更新不即時，13.6% 指出動態資訊系統未確實運作（像是常常故障、顯示更新中或未發車），其他原因還包括：智慧型站牌的顯示器頁面切換的速度太慢（9.7%）、智慧型站牌顯示器一次呈現公車數量太少（6.4%）、APP 或網站的查詢時間太久或過慢（6.3%）、智慧型站牌普及率較低（3.2%）、資訊提供錯誤（3.0%）與智慧型站牌的顯示器頁面切換的速度太快（1.7%）。

表 4-10 不滿意臺北市公車動態資訊系統者的原因

項目	人次	百分比 (%)
公車到站時間不準或更新太慢	40	82.8
系統常故障或是在更新中	7	13.6

項目	人次	百分比 (%)
站牌顯示器頁面切換的速度太慢	5	9.7
站牌顯示器一次呈現公車數量太少	3	6.4
APP 或網站的查詢時間太久或過慢	3	6.3
智慧型站牌普及率較低	2	3.2
資訊提供錯誤	1	3.0
站牌顯示器頁面切換的速度太快	1	1.7

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n=49$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

肆、太陽能電子紙智慧型站牌

一、接觸太陽能電子紙智慧型站牌情形

調查發現，有 42.6% 的公車族有注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌，53.1% 不知道這項設置，另有 4.3% 不清楚、未回答或拒答。

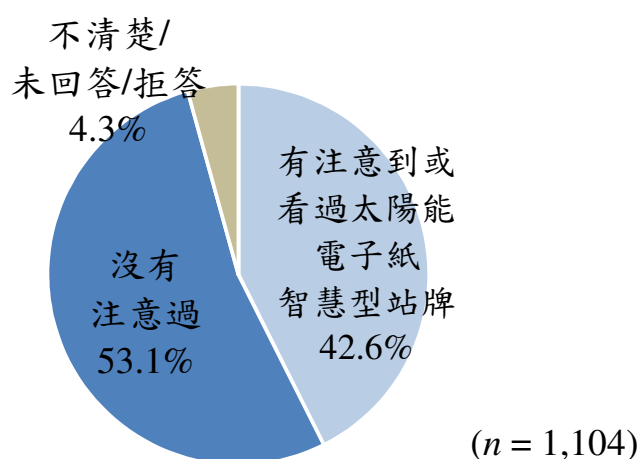


圖 4-35 公車族接觸太陽能電子紙智慧型站牌情形

交叉分析顯示，公車族接觸電子紙智慧型站牌的情形，會因為性別、年齡、教育程度、職業與每週搭乘公車頻率的不同，而有顯著差異。【請參考附表 34】

其中，男性公車族有注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌的比例（48.0%）高於女性（39.3%）。

從年齡層來看，25-34 歲公車族有 54.9% 曾注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌，接觸的比例較高，至於 65 歲以上（29.1%）公車族接觸的比例較低。

就教育程度而言，以研究所以上學歷（51.1%）公車族曾注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌的比例較高，至於國小以下（18.8%）學歷公車族接觸的比例較低。

區分不同的職業身分，學生公車族有 51.9% 曾注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌，接觸的比例較高，而家管（29.5%）公車族曾接觸的比例較低。

在每週搭乘公車頻率方面，隨著搭乘公車的頻率越高，公車族曾注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌的比例就越高：從每週搭乘 3 次以下的公車族有 39.0% 曾注意到或看過，每週搭乘 4-9 次的公車族有 40.5% 曾注意到或看過，比例上升到每週搭乘 10 次以上公車族有 50.7% 曾注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌。

二、對太陽能電子紙智慧型站牌的評價

如前所述，有 42.6% 的公車族有注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌，這些人當中（ $n = 471$ ），合計有 86.2% 滿意這項設置（35.2% 表示非常滿意，51.0% 表示還算滿意），6.1% 覺得不滿意（5.0% 表示不太滿意，1.1% 表示非常不滿意）；另有 7.7% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

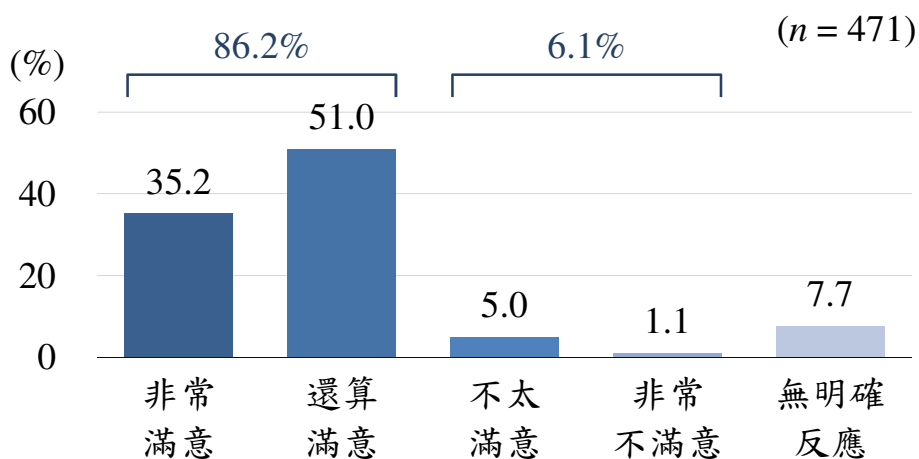


圖 4-36 公車族對太陽能電子紙智慧型站牌的滿意情形

交叉分析顯示，公車族對太陽能電子紙智慧型站牌的滿意情形，會因為年齡與每週搭乘公車頻率的不同，而有顯著差異。【請參考附表 35】

從年齡層來看，15-24 歲公車族有 97.7% 滿意太陽能電子紙智慧型站牌，滿意的比例較高，至於 45-54 歲公車族的滿意度較低 (77.1%)。

在每週搭乘公車頻率方面，可說出平均每週搭乘次數的公車族滿意太陽能電子紙智慧型站牌的比例 (滿意度介於 86.8%~88.4%) 高於無法計算搭乘公車頻率的公車族 (66.8%)。

第四節 | 整體服務感受

壹、對臺北市公車服務的整體評價

調查發現，合計有 95.5% 的公車族對臺北市公車的整體服務感到滿意（24.8% 表示非常滿意，70.7% 表示還算滿意），3.5% 覺得不滿意（3.3% 表示不太滿意，0.2% 表示非常不滿意）；另有 1.0% 無明確反應（不知道、無意見、未回答、拒答）。

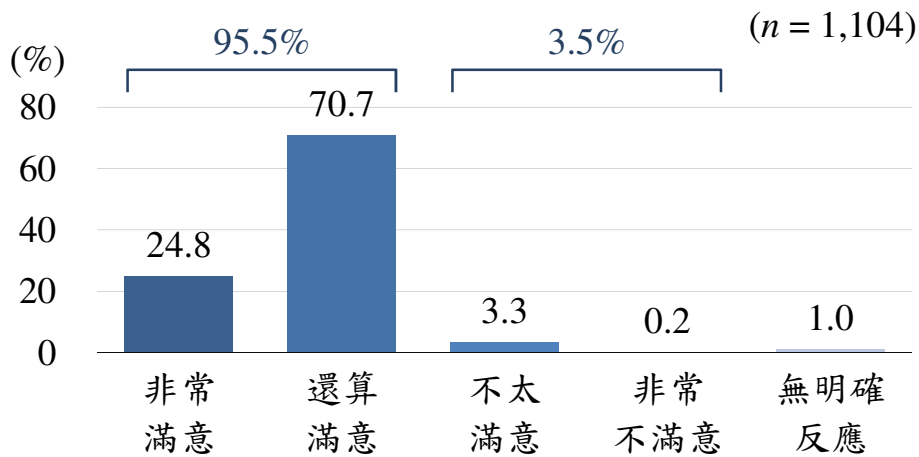


圖 4-37 公車族對臺北市公車的整體服務的滿意情形

觀察交叉分析表可以發現，相對於其他搭乘公車經驗與身分的公車族對臺北市公車的整體服務皆有九成以上的好評，有推嬰兒車經驗者的公車族僅 87.4% 滿意臺北市公車的整體服務，滿意度相對較低。【請參考附表 36】

趨勢比較

近八年調查結果顯示，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好評，且滿意度大致呈現緩緩進步的趨勢：從 104 年的 92.7% 緩步上升至 110 年的 95.8%，今年（95.5%）與去年（95.8%）皆維持相同的高滿意度，雖略減 0.3 個百分點，但統計上沒有顯著差異。

儘管近幾年聯營公車服務整體滿意度介於 92.7%至 95.8%之間，變動看似不大，但乘客的滿意強度（非常滿意比例）由 104 年的 8.9% 增為 110 年的 28.2%，增加 19.3 個百分點，有明顯的進步幅度，而今年（24.8%）則較 110 年減少 3.4 個百分點。

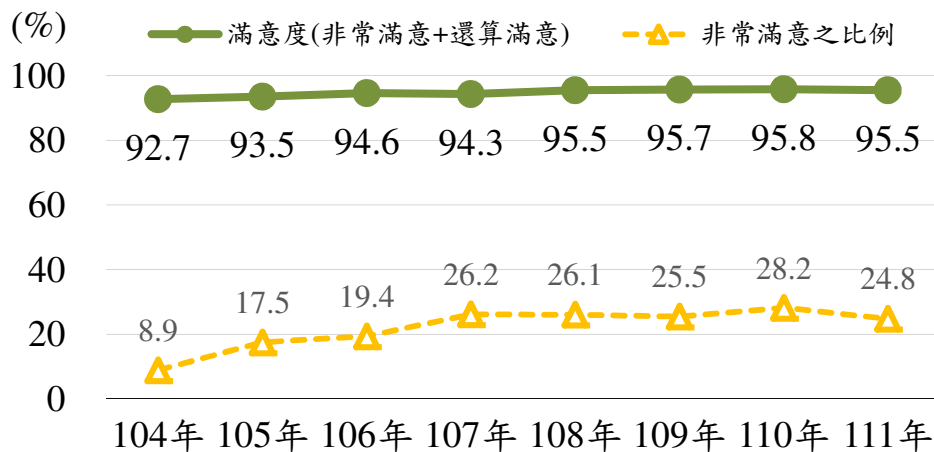


圖 4-38 公車族對臺北市公車的整體服務滿意度趨勢比較

說明：各年度樣本數依序為： $n = 1,112$ （104 年）、 $n = 1,105$ （105 年）、 $n = 1,116$ （106 年）、 $n = 1,111$ （107 年）、 $n = 1,103$ （108 年）、 $n = 1,112$ （109 年）、 $n = 1,109$ （110 年）、 $n = 1,104$ （111 年）。

貳、對臺北市公車的建議

不論對臺北市公車的服務滿不滿意，調查都進一步請受訪者提供對臺北市公車的建議，有 39.1% 提供相關意見，60.0% 沒有進一步建議，0.9% 未回答或拒答。

分析公車族提供的具體建議，大致可分成三大面向：司機的服務、軟硬體設施與公車相關規劃。

首先，第一部分是與司機的服務相關，其中，有關司機開車表現的建議包括²⁸：不要急煞車（6.8%）、不要開太快（4.9%）、不要猛起步（起步速度太快）（3.1%）、加強司機行駛的安全性與開車技術

²⁸ 以下僅列出 5 人次以上的意見，其他相關內容可參考表 4-11。

(1.9%)，以及不要急轉彎、轉彎時應放慢(0.9%)。

關於司機服務與態度的意見有：加強司機的服務態度、要有耐心(3.2%)、開關門時，要留意乘客上下車狀況(2.0%)、要等乘客坐好或站好才開車(1.1%)，以及司機應提醒乘客等公車停妥後才起身(0.6%)。

與到站時間及靠站狀況有關的建議為：公車應確實停靠適當位置、緊靠路邊(1.9%)、公車應確實依照規定時間到或發車(1.7%)、民眾在公車站招手時，公車應停靠(0.9%)、延長停靠時間(0.5%)、要確認公車站附近是否有人要上車(0.5%)，以及乘客若有按下車鈴，公車應停靠(0.4%)。

第二部分是和軟硬體設施有關，其中，車內設備與清潔的建議包括：改善空調溫度(1.4%)、改善公車的清潔(1.3%)、老舊設備要更新(1.2%)、增加座位數量(0.6%)、改善座位規劃(如面對面、反向、高度)(0.6%)、要確保刷卡機能運作(0.4%)，以及定時補充酒精(0.4%)。

與智慧型站牌和公車動態資訊相關的意見有：智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致(如即將進站建議控制在1分鐘內)(3.1%)與增設智慧型站牌(0.5%)。

和公車車體有關之意見：淘汰老舊公車、公車應定期保養(1.6%)、普及低地板公車(1.1%)、普及電動車或環保車(改善公車廢氣排放問題)(1.1%)；公車站相關的內容包括：公車站應有遮陽避雨設計(0.5%)與部分公車站感覺太老舊或不乾淨、應美化公車站(0.4%)。

第三部分則是公車的相關規劃，首先是有關公車發車間距與時間的意見：增加公車班次或縮短班距(如增加假日班次、不因疫情減班等)(6.0%)、避免一次來多台同一路線公車(0.8%)、避免一次來多台不同路線公車(如錯開發車時間)(0.5%)，以及不同時段、人潮應有不同車型安排，或採不同班距(減少空車率)(0.4%)；至於

其他如路線規劃、政策相關意見請參考表 4-11。

表 4-11 公車族對臺北市公車的建議

類別		項目	人次	百分比 (%)
司機 服務	司機 開車	不要急煞車	75	6.8
		不要開太快	54	4.9
		不要猛起步（起步速度太快）	34	3.1
		加強司機行駛的安全性與開車技術	21	1.9
		不要急轉彎、轉彎時應放慢	10	0.9
		不要一直踩煞車	3	0.3
		轉彎時要留意周邊交通	2	0.2
	服務 與態 度	加強司機的服務態度、要有耐心	35	3.2
		開關門時，要留意乘客上下車狀況	22	2.0
		要等乘客坐好或站好才開車	13	1.1
		司機應提醒乘客等公車停妥後才起身	6	0.6
		司機能確實使用斜坡板	4	0.4
		建議司機主動報站名或語音播報	2	0.2
		注意司機的服裝儀容與形象	1	0.1
	請司機提醒公車族禮節（如禮讓座位）	1	0.1	
	到站 時間 與靠 站狀 況	公車應確實停靠適當位置、緊靠路邊	21	1.9
		公車應確實依照規定時間到或發車	19	1.7
		民眾在公車站招手時，公車應停靠	10	0.9
		延長公車停靠時間	6	0.5
		要確認公車站附近是否有人要上車	5	0.5
		乘客若有按下車鈴，公車應停靠	5	0.4
		建議應每站都停靠	2	0.1
	公車靠站時若遇行動不便者或長者，能有降低的地板的可能性	2	0.1	

類別		項目	人次	百分比 (%)
軟硬體設施	車內設備與清潔	改善空調溫度	16	1.4
		改善公車的清潔	15	1.3
		老舊設備要更新	14	1.2
		增加座位數量	7	0.6
		改善座位規劃(如面對面、反向、高度)	7	0.6
		要確保刷卡機能運作	5	0.4
		定時補充酒精	5	0.4
		車內有異味	4	0.4
		確保下車鈴有運作	4	0.4
		確保站名播報器能運作、音量要合適	4	0.3
		電動化斜坡板	3	0.2
		走道太窄	2	0.2
		引擎聲太大	2	0.1
		智慧型站牌與公車動態資訊	智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致(如即將進站建議控制在1分鐘內)	智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致(如即將進站建議控制在1分鐘內)
增設智慧型站牌	5			0.5
尚未發車也應標示下一班車的時間	3			0.3
確保智慧型站牌可運作(常故障)	3			0.3
公車站牌設備設置不佳(如螢幕面向柱子、按鈕不知對應路線)	3			0.2
公車車體	淘汰老舊公車、公車應定期保養	淘汰老舊公車、公車應定期保養	18	1.6
		普及低地板公車	13	1.1
		普及電動車或環保車(改善公車廢氣排放問題)	13	1.1
公車站	公車站應有遮陽避雨設計	公車站應有遮陽避雨設計	6	0.5
		部分公車站感覺太老舊或不乾淨、應美化公車站	5	0.4
		公車站應增設照明設備	4	0.3

類別		項目	人次	百分比 (%)
		公車停靠區要擴大 (停靠區太小)	2	0.2
		公車站離捷運站太遠	2	0.2
公車 規劃	發車 間距 與時 間	增加公車班次或縮短班距 (如增加假日班次、不因疫情減班等)	66	6.0
		避免一次來多台同一路線公車	9	0.8
		避免一次來多台不同路線公車 (如錯開發車時間)	5	0.5
		不同時段、人潮應有不同車型安排，或採不同班距 (減少空車率)	5	0.4
		延長公車服務時間：早班車早一點、末班車晚一點	1	0.1
	路線 規劃	應重新檢視目前的路線規劃	3	0.3
		增加各種路線的規劃	3	0.2
	相關 政策	認為票價有調漲的空間	5	0.4
		希望取消上下車都要刷卡的政策 (下車不方便、危險)	3	0.2
	其他			42
沒有其他建議			662	60.0
未回答/拒答			10	0.9

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數 ($n=1,104$)，百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

註 3：其他意見如刷卡機故障時司機應主動提醒、開窗保持空氣流通、建議車門加裝自動感應防夾設施、公車上可自動儲值悠遊卡、車內酒精味道太重、車內路線圖未更換、取消公車進站警示音、車內公車動態資訊有誤、雨天地板溼滑、小型公車缺少扶手、智慧型站牌應顯示疫情減班資訊、智慧型站牌顯示路線站名就好、陌生地區不易找到公車站、部分路線橫跨多個車道 (覺得危險)、建議以里程計費、提高司機待遇、加強宣導轉乘優惠的路線、降低票價、提供多元支付方式、應全面適用轉乘優惠等。

觀察交叉分析表，從不同的搭乘公車經驗與身分者的意見來看，有推嬰兒車經驗者（ $n=49$ ）提及較多的建議是開關門時，司機要留意乘客上下車狀況（7.3%）、普及低地板公車（5.4%）、要等乘客坐好或站好才開車（5.0%）、增加公車班次或縮短班距（4.9%）與不要急煞車（4.7%）等意見。【請參考附表 37】

有推輪椅經驗者（ $n=25$ ）同樣也建議司機在開關門時，要留意乘客上下車狀況（12.9%），另外建議在不同時段人潮應有不同車型安排或班距安排（7.4%）、改善空調溫度（6.5%）與不要開太快（5.9%）。

此外，有一名輪椅使用者提及希望公車應確實停靠適當位置或緊靠路邊、司機能確實使用斜坡板，以及希望司機若遇行動不便者或長者能降低公車的地板；以及一名視障公車族則是希望司機開車不要猛起步、建議司機應提醒乘客等公車停妥後才起身，以及建議司機能主動報站名或語音播報。

至於其他行動不便者（ $n=16$ ）的主要意見主要包括：公車應確實依照規定時間到或發車（11.5%）、增加公車班次或縮短班距（11.5%）、普及低地板公車（11.3%）與不要開太快（9.9%）。

第五章

綜合分析

第一節 | 對搭乘公車體驗之評價

綜合來看，以最常搭乘的公車路線為依據，在六項搭乘公車體驗的評價中，臺北市公車族對車內清潔的好評最高，滿意度為 94.7%；公車靠站狀況(93.7%)、司機服務態度(93.6%)、公車設備狀況(91.7%)與司機開車表現(91.2%)等指標也都有逾九成的公車族給予肯定；至於公車族對等車時間(88.7%)的滿意度雖相對較低，但亦有將近九成公車族持正面評價。

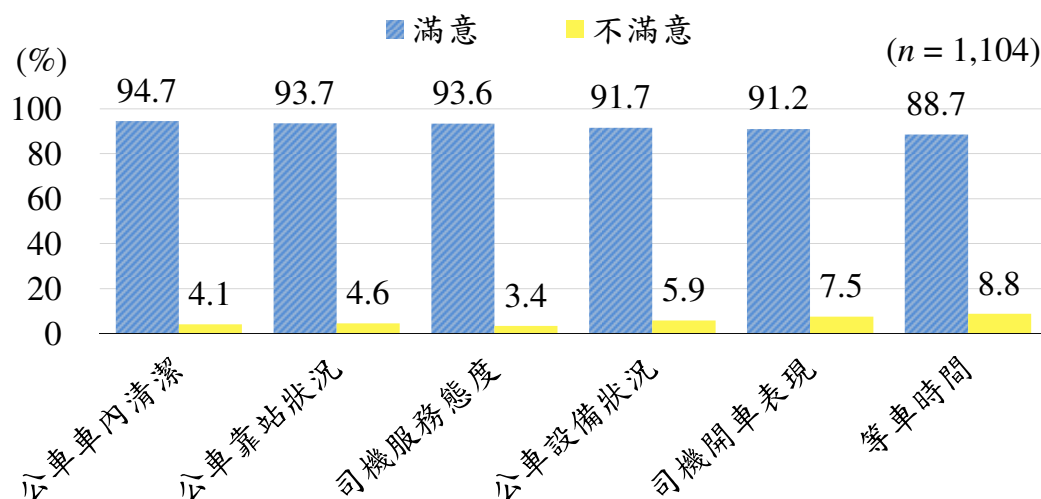


圖 5-1 公車族對各項搭乘公車體驗的滿意度與不滿意度

說明 1：依滿意度高低排序。

說明 2：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計，不滿意度是指「不太滿意」與「非常不滿意」的百分比合計。

說明 3：圖中未呈現不知道、無意見、未回答或拒答的百分比。

不滿意度方面，以等車時間與司機開車表現的負面評價略高一些：8.8%公車族不滿意等車時間、7.5%公車族不滿意司機的開車表現，至於其他服務項目的不滿意度也都低於一成，介於 3.4%~5.9%之間。

若與去年調查結果相比，公車族對公車搭乘體驗的滿意度皆維持與去年相當的高度好評，各項指標的評價變動都在抽樣誤差內。

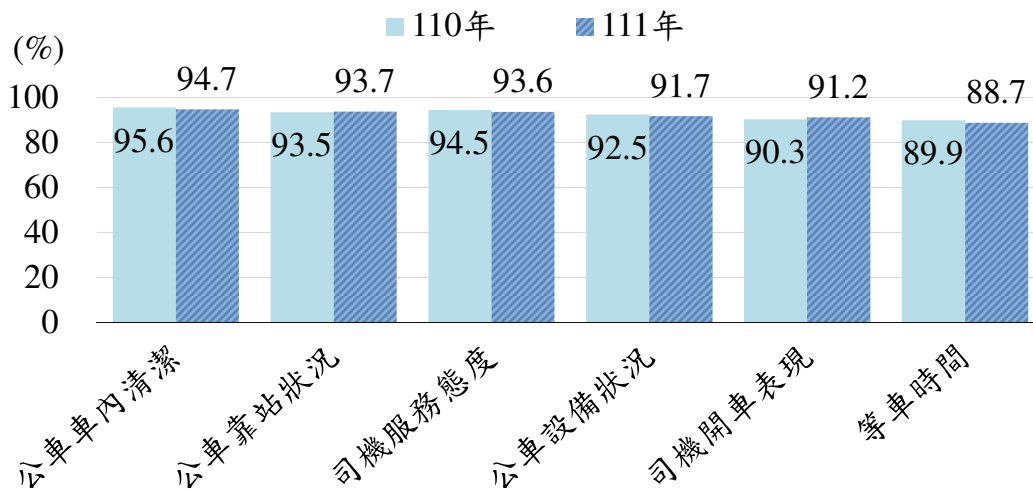


圖 5-2 公車族對各項搭乘公車體驗的滿意度—110 年與 111 年比較

說明 1：依 111 年的滿意度高低排序。

說明 2：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

說明 3：110 年的樣本數為 1,109 人，111 年的樣本數為 1,104 人。

進一步比較不同人口特徵²⁹的公車族對於各項搭乘公車體驗滿意度的差異，首先在等車時間方面，沒有使用 APP 查詢公車動態資訊經驗（91.8%）的公車族對等車時間的滿意度較高；至於有使用 APP 查詢經驗（87.6%）公車族的滿意度較低。

在公車司機開車表現之評價上，年齡為 15-24 歲（95.4%）與 65 歲以上（95.4%）、職業身分為待業無業（96.3%）、學生（95.7%）與家管（95.6%）、平均每週搭乘 3 次以下公車（94.4%）的公車族對公

²⁹ 有關不同搭乘公車經驗與身分的分析，請見本章第五節。

車司機開車表現的滿意度較高；至於 25-34 歲（87.4%）與 45-54 歲（87.4%）、職業身分為老闆、自營工作者（88.6%）、其他工作者（88.4%）與軍警公教（87.8%）、平均每週搭乘 10 次以上公車（88.7%）公車族的滿意度較低。

對公車司機服務態度的滿意度方面，住在大安區（98.6%）公車族對公車司機服務態度的滿意度較高；至於士林區（89.4%）與中正區（86.2%）公車族的滿意度較低。

公車車內清潔方面，年齡為 15-24 歲（95.3%）、35-44 歲（96.9%）、45-54 歲（95.3%）、55-64 歲（97.3%）與 65 歲以上（96.1%）公車族對公車車內清潔狀況的滿意度較高；至於 25-34 歲（86.5%）公車族的滿意度較低。

至於公車族對公車的靠站狀況與公車車內設備的滿意度，則不因人口特徵的不同而有差異。

第二節 | 對公車相關服務與措施之評價

本調查所討論的公車相關服務與措施包括低地板公車、公車申訴服務、公車動態資訊系統與太陽能電子紙智慧型站牌等四個面向。

首先從服務的接觸情況來看，調查發現，臺北市 15 歲以上的公車族有 89.6% 曾搭乘過低地板公車，5.5% 過去一年曾申訴有關臺北市公車的服務（包括 4.3% 撥過公車業者申訴服務專線，0.8% 撥過臺北市 1999 市民當家熱線，0.4% 曾上網至 HELLO TAIPEI 單一陳情系統反映，0.3% 撥過臺北市公運處申訴服務專線）³⁰，98.1% 曾用過任一臺北市的公車動態資訊系統（包括 94.0% 有使用智慧型站牌，73.2% 有使用過手機或平板 APP 查詢，21.0% 曾到 5284 查詢系統或大臺北公車網站查詢，0.6% 曾使用有線電視提供的查詢服務）³¹，42.6% 的公車族有注意到或看過公運處所設置的太陽能電子紙智慧型站牌。

進一步針對有使用過相關服務公車族對其評價來看³²：公車族對於低地板公車的滿意度最高，滿意度為 94.7%（ $n = 989$ ）；其次是公車動態資訊系統，滿意度為 94.1%（ $n = 1,050$ ）；再其次依序為太陽能電子紙智慧型站牌（86.2%）（ $n = 471$ ）、公運處的公車申訴服務的處理（48.3%）（ $n = 16$ ）與公車業者申訴服務專線處理（33.8%）（ $n = 47$ ）。

與去年調查結果相比，公車族對臺北市公車相關服務的滿意度之變動都在抽樣誤差內。其中，公車族對低地板公車的滿意度（94.7%）較去年（94.0%）略增 0.7 個百分點；對臺北市公車動態資訊系統的滿意度（94.1%）較去年（93.6%）略增 0.5 個百分點。至於曾撥打公車業者申訴服務專線的公車族，對於業者專線處理的好評（33.8%）較去年（40.8%）減少 7.0 個百分點，但由於接觸的樣本數較少，變動仍在

³⁰ 管道可複選。

³¹ 管道可複選。

³² 各項服務僅問有使用經驗的公車族，其中，臺北市公車動態資訊系統的滿意度評價，不含「臺北好行」以外的 APP 與有線電視服務的使用經驗。

抽樣誤差內³³。

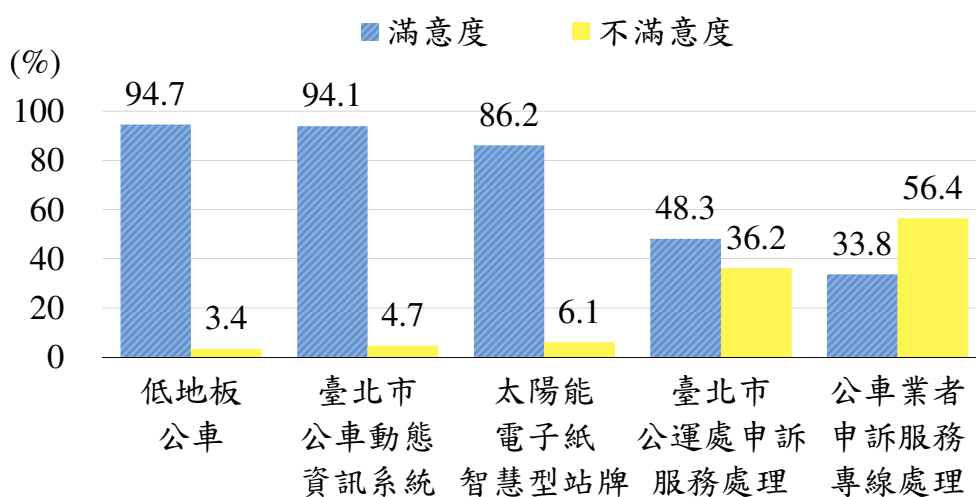


圖 5-3 公車族對各項公車相關服務與措施的滿意度與不滿意度

說明 1：依滿意度高低排序。

說明 2：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計，不滿意度是指「不太滿意」與「非常不滿意」的百分比合計。

說明 3：各項服務的樣本數依序為： $n=989$ （低地板公車）、 $n=1,050$ （臺北市公車動態資訊系統）、 $n=471$ （太陽能電子紙智慧型站牌）、 $n=16$ （臺北市公運處申訴服務處理）、 $n=47$ （公車業者申訴服務專線處理）。

說明 4：圖中未呈現不知道、無意見、未回答或拒答的百分比。

³³ 因歷年公車族透過公運處相關申訴服務反映臺北市公車意見的比例較低，接觸的樣本數較少，故不納入比較。

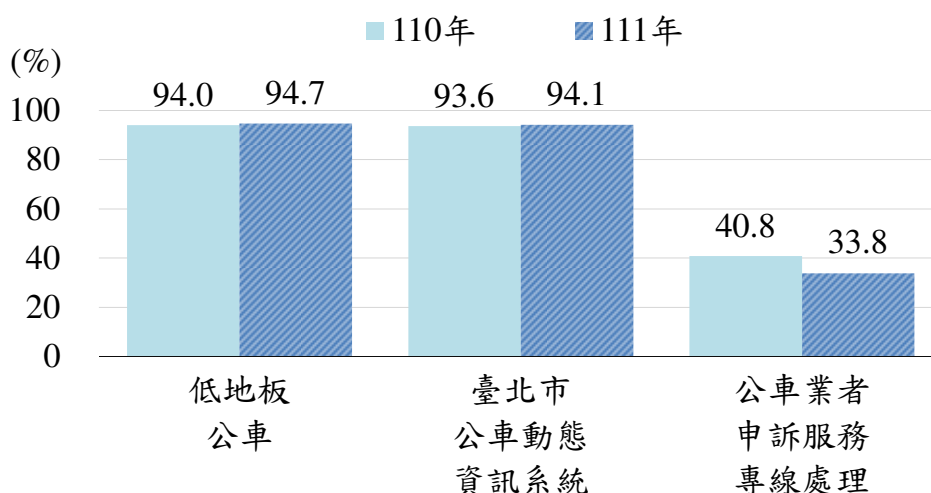


圖 5-4 公車族對各項公車相關服務與措施的滿意度—110 年與 111 年比較

說明 1：依 111 年的滿意度高低排序。

說明 2：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

說明 3：各項服務的樣本數依序為： $n = 997$ （低地板公車，110 年）、 $n = 989$ （低地板公車，111 年）、 $n = 1,057$ （臺北市公車動態資訊系統，110 年）、 $n = 1,050$ （臺北市公車動態資訊系統，111 年）、 $n = 48$ （公車業者申訴服務專線處理，110 年）、 $n = 47$ （公車業者申訴服務專線處理，111 年）。

說明 4：因歷年公車族透過公運處相關申訴服務反映臺北市公車意見的比例較低，接觸的樣本數較少，故不納入比較。

進一步比較不同人口特徵³⁴：在低地板公車的滿意情形方面，年齡為 25-34 歲（98.1%）的公車族對低地板公車的滿意度較高，至於 45-54 歲（89.2%）公車族的滿意度較低。

有關公車動態資訊系統的使用評價上，年齡為 15-24 歲（97.6%）、平均每週搭乘 4-9 次公車（97.5%）的公車族對臺北市公車動態資訊系統的滿意度較高；至於年齡為 35-44 歲（87.8%）、無法計算每週搭乘公車頻率（85.7%）公車族的滿意度較低。

至於太陽能電子紙智慧型站牌的評價方面，同樣也是年齡為 15-24 歲（97.7%）、平均每週搭乘 4-9 次公車（88.4%）的公車族對太陽能

³⁴ 有關性別與有推嬰兒車經驗者的分析，請見本章第四節與第五節之說明。

電子紙智慧型站牌的滿意度較高；至於年齡為 45-54 歲（77.1%）、無法計算每週搭乘公車頻率（66.8%）公車族的滿意度較低。

至於公車族對公車業者申訴服務專線處理與公運處的公車申訴服務的處理等評價方面，不因人口特徵的不同而有差異。

第三節 | 綜合意見

在調查中，除了請所有公車族提出對於臺北市聯營公車整體服務的改善建議，亦有針對各項服務中表達不滿意者，敘述不滿意原因。彙整所有民眾的回饋意見來看，主要可以分成公車業者（司機）的服務、硬體設備與系統軟體、公車服務規劃等三大面向。

不過，要說明的是，此處是將民眾的意見統整分類，而本次調查結果顯示，臺北市公車族對各項搭乘公車體驗的滿意度，都有接近九成或九成以上的好評，而不滿意的比例皆低於一成；因此，除整體意見外（ $n = 1,104$ ），以下描述各項服務的部分是基於不滿意的意見，應留意接觸的樣本數分別占全體的不到一成。

壹、司機服務

綜合在調查中公車族提到有關公車司機服務方面的意見來看，首先，全體公車族對臺北市公車的建議裡（ $n = 1,104$ ），有 6.8% 希望司機不要急煞車，4.9% 希望不要開太快，3.2% 希望加強司機的服務態度、建議司機要有耐心，3.1% 希望司機不要猛起步³⁵。

此外，在本調查的其他結果，也能看到公車族提到與公車司機服務有關的意見³⁶，與全體公車族對臺北市公車的建議相當一致，包括司機開車過程的安全感受、司機的態度與司機是否留意乘客上下車：表達不滿意公車的靠站狀況的公車族（ $n = 51$ ）有 42.7% 指出司機沒有等乘客上下車妥當後就起步，34.1% 表示公車未於停靠區內停靠，11.9% 不滿意公車靠站時未減速，或有急煞車的情況，10.2% 認為司機應確認附近沒有乘客要搭車才駛離。

³⁵ 此處僅列出與公車司機服務有關，且百分比比較高的前幾項內容，至於其他內容請參閱本報告表 4-11。

³⁶ 以下僅列出該題與公車司機服務有關，且百分比比較高的前幾項內容，至於其他內容請參閱各問項對應的表：不滿意公車靠站狀況者的原因（表 4-2）、不滿意公車司機開車表現者的原因（表 4-3）、不滿意公車司機服務態度者的原因（表 4-4）。

此外，不滿意公車司機的開車表現者（ $n = 83$ ），有 63.6% 抱怨司機急煞車，40.1% 覺得開太快，19.2% 抱怨司機發車時猛起步（起步速度太快）；不滿意公車司機服務態度者（ $n = 37$ ），有 34.9% 覺得司機回話口氣不佳或不親切，24.3% 不滿意司機沒有耐心，22.3% 覺得司機不太理會乘客問話，13.6% 表示司機開關門時未注意乘客上下車狀況。

貳、硬體設備與系統軟體

在公車族提及有關硬體設備、清潔相關的意見³⁷，多數提及有關設備老舊與清潔相關的意見：不滿意公車車內清潔者（ $n = 44$ ），有 32.6% 覺得地板太髒，17.6% 覺得座椅太髒，17.4% 覺得手把、扶手太髒，17.3% 指出車內有垃圾，17.0% 表示車內有不好聞的氣味、有異味，14.9% 覺得車體看起來老老舊舊、髒髒的，11.5% 抱怨有蟑螂出沒，10.3% 覺得車內潮濕、濕氣重；至於不滿意車內設備狀況的公車族（ $n = 65$ ），有 22.6% 覺得設備或車體老舊，16.3% 表示座椅常有損壞情形，12.4% 覺得座椅不乾淨。

全體公車族對臺北市公車的建議裡（ $n = 1,104$ ），有 1.6% 建議應淘汰老舊公車、公車應定期保養，1.4% 希望改善車內的空調溫度，1.3% 希望改善公車的清潔，1.2% 建議老舊的設備要更新，1.1% 建議普及低地板公車，以及 1.1% 建議普及電動車或環保車（或改善公車廢氣排放問題）³⁸。

除了硬體設備的意見，有關係統軟體方面，全體公車族對臺北市公車的建議裡（ $n = 1,104$ ），有 3.1% 建議智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致³⁹；在本調查的其他部分，與系統軟體有關的問項是不滿意

³⁷ 以下僅列出該題與硬體設備（含清潔）有關，且百分比較高的項目，至於其他內容請參閱各問項對應的表：不滿意車內清潔者的原因（表 4-5）、不滿意設備狀況者的原因（表 4-6）。

³⁸ 此處僅列出與硬體設備（含清潔）有關，且百分比較高的項目，至於其他內容請參閱本報告表 4-11。

³⁹ 此處僅列出與系統軟體有關，且百分比較高的項目，至於其他內容請參閱本報告表 4-11。

公車動態資訊系統者的意見（ $n = 49$ ），其中也是提到動態資訊與實際狀況有落差（82.8%），以及 13.6%指出動態資訊系統未確實運作⁴⁰。

參、公車服務規劃

綜合在調查中公車族提到有關公車服務的規劃，最主要被提到的是有關發車班距的意見：在全體公車族對臺北市公車的建議裡（ $n = 1,104$ ），有 6.0%希望增加公車班次或縮短班距⁴¹。此外，本調查詢問不滿意等車時間公車族的意見中（ $n = 97$ ），也可看到同樣關於發車班距的意見：有 64.0%抱怨發車間距太長⁴²。

⁴⁰ 此處僅列出百分比較高的項目，至於其他內容請參閱本報告表 4-10。

⁴¹ 此處僅列出與公車服務規劃有關，且百分比較高的項目，至於其他內容請參閱本報告表 4-11。

⁴² 此處僅列出百分比較高的項目，至於其他內容請參閱本報告表 4-1。

第四節 | 性別分析

本節是綜合前述調查結果，從性別的角度切入，瞭解臺北市民的公車搭乘情形，以及公車族對於臺北市聯營公車的服務方面，是否因不同的性別而存在看法上的差異。要說明的是，部分題目過濾樣本後，再區分性別會因樣本數較少而有較大的誤差，應留意此部分的限制。

壹、臺北市民搭乘公車情形

111 年聯營公車電訪調查發現，臺北市 15 歲以上民眾有 44.4% 為公車族（即每週至少搭乘 1 次公車）；區分性別來看，女性當中（ $n = 1,320$ ）有 51.4% 為公車族，比男性當中（ $n = 1,166$ ）屬於公車族的比例（36.5%）多出 14.9 個百分點。

見圖 5-5，從年齡層的比較來看，性別的差異主要是在未滿 65 歲的女性搭乘公車的比率高於同年齡層的男性，且隨著年齡層越高，性別的差距就越大：15-24 歲的女性有 64.1% 為公車族，比例較同年齡男性（49.7%）高出 14.4 個百分點，此性別差距上升至 55-64 歲的 24.4 個百分點（女性有 50.5% 為公車族，男性有 26.1% 為公車族）。

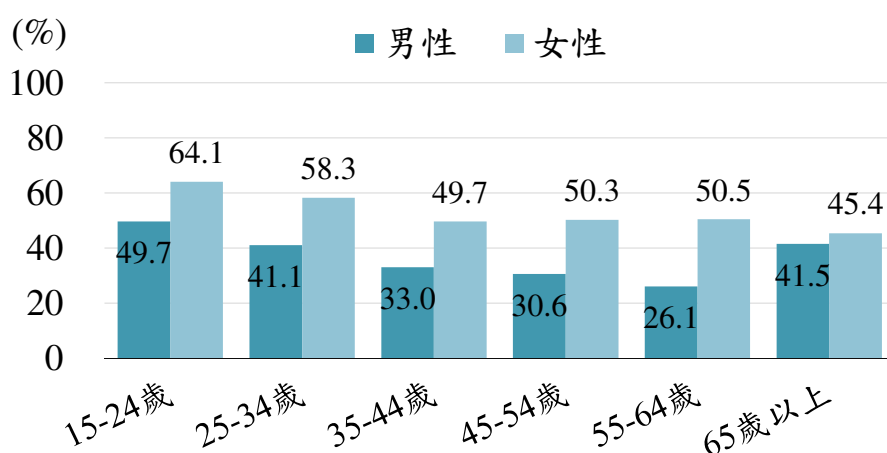


圖 5-5 不同年齡層的公車族占比—區分性別

相對而言，65 歲以上臺北市民公車搭乘情形的性別差異相對較小（女性搭乘公車的比率較男性多 3.9 個百分點）。

女性公車搭乘率高於男性，其實反映了男女交通運具使用習慣的不同：臺北市女性通勤較多選擇公共運輸工具（如公車、捷運），男性則較多選擇私人機動運具（如機車、自用小客車），與過往其他調查相呼應⁴³。

依性別進行職業比較，差距更加明顯：其他工作者女性搭乘公車的比率（58.1%）較同職業屬性的男性（32.5%）高出 25.6 個百分點；至於其他身分的臺北市民在搭乘公車情形方面，性別上雖沒有統計上的差異，但仍可觀察出，除了待業無業者，各職業身分的女性搭乘公車的比率高於男性的情形⁴⁴。

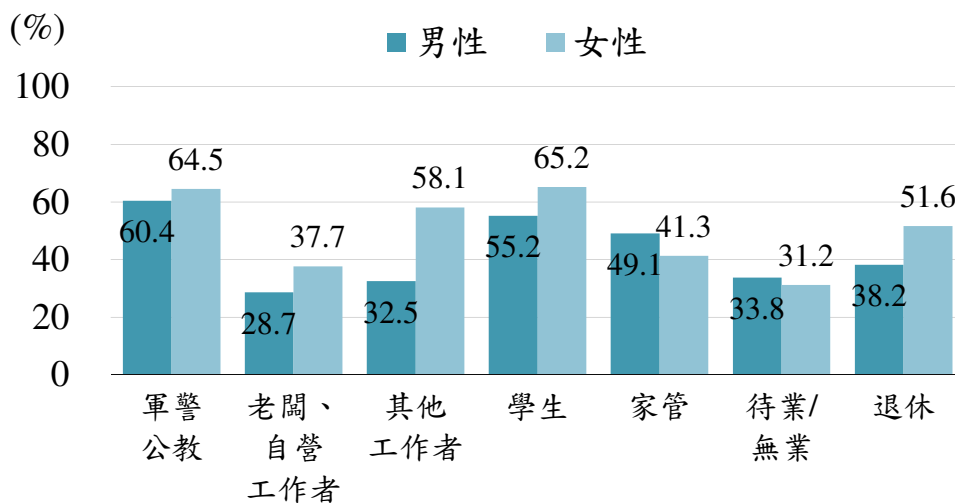


圖 5-6 不同年齡層的公車族占比—區分職業身分

說明：家管身分者區分性別以後有樣本數不足的情形，不進行比較。

⁴³ 如臺北市政府交通局「臺北市交通民意調查」。

⁴⁴ 因家管身分者區分性別以後有樣本數不足的情形，不進行比較。

貳、男性與女性公車族的樣本結構

在公車族樣本中，女性占 61.4%，男性占 38.6%。進一步比較男性（ $n = 426$ ）與女性（ $n = 678$ ）公車族的樣本結構差異，見表 5-1，在年齡層部分，男性與女性公車族都是以 65 歲以上為多數，且男性（25.4%）略高於女性（21.2%）；此外，男性公車族年齡為 15-24 歲（16.0%）的比例較女性（11.6%）高 4.4 個百分點；而女性公車族年齡為 55-64 歲（17.7%）的比例則較男性（11.4%）高 6.3 個百分點。

在教育程度方面，男性與女性公車族同樣都是以大學學歷占多數，並無差異（男性有 44.6%，女性有 45.1%）；不過，女性公車族分別有 6.3% 的學歷在國小以下與 13.1% 為專科學歷，比例分別較男性高 3.7 與 5.3 個百分點（男性公車族有 2.6% 為國小以下學歷，7.8% 為專科學歷）；至於男性公車族擁有研究所以上學歷的比例（23.2%）則較女性（12.8%）高出 10.4 個百分點。

就職業來看，男性與女性公車族皆以其他工作者身為多數，並無差異（男性有 40.1%，女性有 41.1%）；其次，男性公車族有 24.1% 已退休，14.5% 是學生，11.6% 為老闆、自營工作者，比例分別較女性高出 10.1、5.5、6.4 個百分點（女性公車族有 14.0% 已退休，9.0% 是學生，5.2% 為老闆、自營工作者）；此外，女性公車族當中有 21.1% 為家管，比例則較男性高（0.4%）。

至於行政區分布的情形，男性與女性公車族的居住行政區則相當一致，沒有顯著差異。

表 5-1 公車族樣本結構—區分性別

項目	男性 (n = 426) (%)	女性 (n = 678) (%)	項目	男性 (n = 426) (%)	女性 (n = 678) (%)
1.年齡			4.行政區		
15-24 歲	16.0	11.6	松山區	9.1	8.8
25-34 歲	16.3	14.6	信義區	9.8	7.0
35-44 歲	16.6	17.4	大安區	13.8	12.1
45-54 歲	14.3	17.5	中山區	8.9	9.5
55-64 歲	11.4	17.7	中正區	6.2	6.8
65 歲以上	25.4	21.2	大同區	2.9	4.8
2.教育程度			萬華區	6.8	6.8
國小以下	2.6	6.3	文山區	10.7	12.3
國中/初中	2.8	4.9	南港區	5.4	3.7
高中/高職	18.8	17.6	內湖區	10.3	9.8
專科	7.8	13.1	士林區	9.1	11.8
大學	44.6	45.1	北投區	7.0	6.6
研究所以上	23.2	12.8			
未回答/拒答	0.2	0.2			
3.職業					
軍警公教	6.4	8.1			
老闆、自營 工作者	11.6	5.2			
其他工作者	40.1	41.1			
學生	14.5	9.0			
家管	0.4	21.1			
待業/無業	2.9	1.4			
退休	24.1	14.0			

參、搭乘公車體驗及公車相關服務與措施

比較男性與女性公車族對於各項搭乘公車體驗的評價，其中，男性公車族對於各項搭乘公車體驗的滿意度⁴⁵除了等車時間（89.3%），其他指標的滿意度皆在九成以上，並以公車司機服務態度（95.1%）與車內清潔（95.0%）的滿意度較高，其他依序為：車內設備狀況（93.6%）、靠站狀況（93.1%）與司機開車表現（91.3%）。

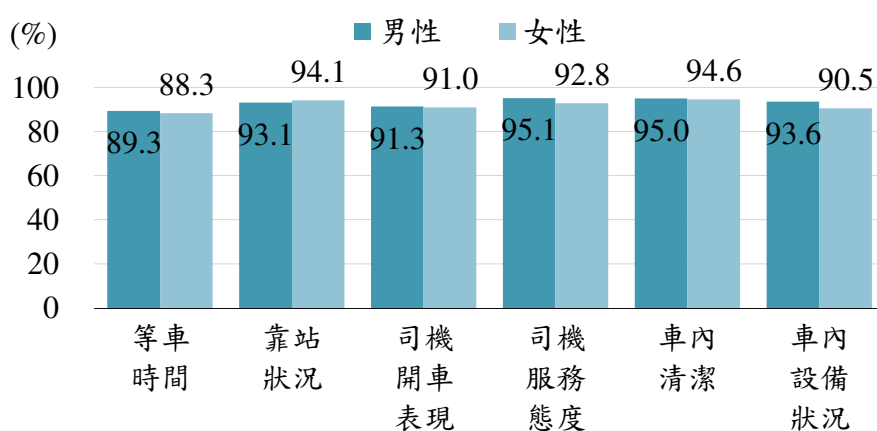


圖 5-7 公車族對各項搭乘公車體驗之滿意度—區分性別

說明：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

至於女性公車族則是對車內清潔（94.6%）與靠站狀況（94.1%）的滿意度較高，其次依序為：司機服務態度（92.8%）、司機開車表現（91.0%）與車內設備狀況（90.5%）；女性公車族同樣對等車時間（88.3%）的滿意度較低。

由上述比較可以看出：若以排序來看，男性與女性公車族在各項搭乘公車體驗中，對公車車內清潔的滿意度的滿意度都相對較高，而對於等車時間的滿意度皆排序居末。

若從男性與女性公車族對同一項目感受的差異來看：分析發現，在各個項目中，男性與女性公車族對各項目評價的差距變動都在抽樣

⁴⁵ 指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

誤差內；在六個指標中，以男性對車內設備狀況（93.6%）的滿意度較女性（90.5%）高出 3.1 個百分點，是差距相對略高的指標。

因此，研究進一步從車內設備狀況中不滿意者的意見，以性別的角度切入，瞭解兩造之間是否有不同的意見，以及從中試圖解釋男女公車族評價的可能差異。

其中，不滿意的車內設備的男性（ $n = 18$ ）與女性（ $n = 47$ ）公車族皆較多提及車體或車內設備老舊（男性有 23.1%、女性有 22.4%）的內容；其次男性是不滿意座椅常有損壞情形（17.6%）、座位數量太少（13.6%）與下車鈴常有損壞情形（13.4%），女性則是不滿意座椅不乾淨（17.2%）、座椅常有損壞情形（15.8%），以及未提供酒精、使用完未補、數量太少（13.1%）等意見。【請參考附表 19】

由前述調查結果可見，男女公車族不滿意車內設備的主要意見相仿，但仍存在部分意見之差異。

除了搭乘公車的體驗，從公車相關的服務項目來看：分析發現，女性（76.1%）公車族有使用 APP 來瞭解公車到站情形的比例高於男性（68.6%）；不過，有使用 APP 的男性曾用臺北好行的比例（28.9%）則高於女性（17.7%），意即女性更傾向使用其他 APP 來查詢公車動態。另外，男性公車族有注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌的比例（48.0%）高於女性（39.3%）。

除了前述有關使用 APP 與注意太陽能電子紙智慧型站牌的性別差異，在公車相關的服務的評價方面，男性公車族與女性公車族對低地板公車、動態資訊系統與太陽能電子紙智慧型站牌的滿意度相當，沒有性別上的差異。

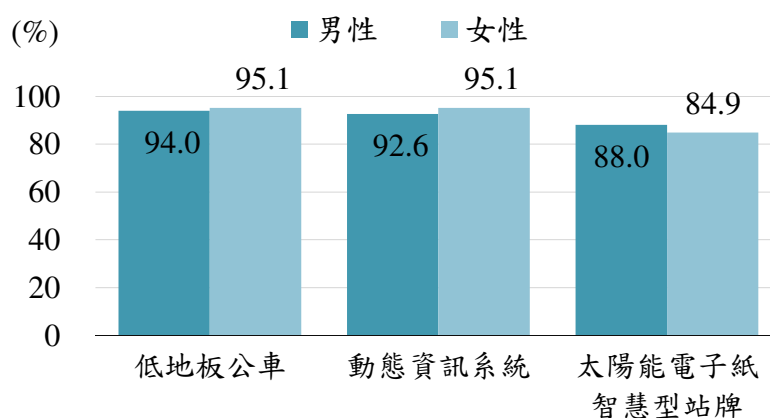


圖 5-8 公車族對公車相關服務與措施之滿意度—區分性別

說明 1：因公車申訴服務的使用者較少的緣故，故不進行性別比較。

說明 2：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

肆、整體服務與建議

調查發現，合計有 95.5% 的公車族滿意臺北市公車的整體服務，若比較男女公車族的意見來看：公車族對臺北市聯營公車的整體服務並無性別差異，男性公車族有 95.5% 滿意，女性的滿意度為 95.4%。

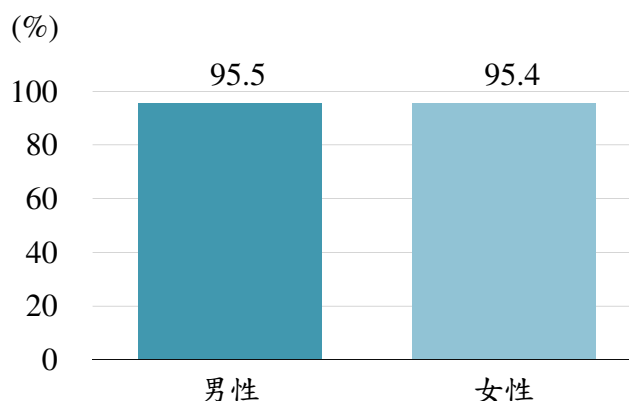


圖 5-9 公車族對臺北市公車整體服務之滿意度—區分性別

說明：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

最後從公車族對於整體臺北市公車提供的意見進行比較：男性與女性公車族提到的意見非常類似，其中，提到較多的意見都是不要急煞車（男性：4.2%，女性：8.4%），以及希望增加公車班次或縮短班距（男性：4.4%，女性：6.9%）。【請參考附表 37】

男性提到比例較高的前五項，除了不要急煞車與希望增加公車班次或縮短班距等意見，也建議司機開車時不要猛起步（3.5%）、建議智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致（3.3%），以及不要開太快（2.9%）；至於女性公車族提到較多的也包括不要開太快（6.1%）與希望智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致（3.0%）的部分與男性相同，此外是希望加強司機的服務態度、要有耐心（4.2%）。

第五節 | 有推嬰兒車經驗者之意見分析

本節進一步說明有推嬰兒車經驗者與一般公車族⁴⁶的意見差異；不過，要提醒的是，由於本研究接觸到有推嬰兒車經驗者的樣本數較少（ $n=49$ ），有較大的抽樣誤差，故下列敘述文字，除有說明達顯著差異，否則應留意數值上的差距仍在誤差範圍內，避免過度解釋。

壹、有推嬰兒車上公車經驗者的樣本結構

首先比較有推嬰兒車上公車經驗者的樣本結構，見下表，其中，有推嬰兒車經驗者是以女性為主，占 82.0%，男性有 18.0%；此外，39.3% 年齡介於 35-44 歲，17.7% 年齡介於 45-54 歲，各有 14.4% 12.6% 與年齡介於 25-34 歲與 65 歲以上。

從教育程度來看，有推嬰兒車經驗者 58.3% 為大學學歷，12.7% 擁有研究所以上學歷，10.0% 是高中職學歷，9.9% 為專科學歷。

在職業部分，有推嬰兒車上公車經驗者以其他工作者的比例最高（45.7%），其次為家管身分（29.4%）。

從居住行政區來看，有推嬰兒車上公車經驗者有兩成住在松山區（20.9%），其次是大安區（15.9%）、中山區（11.7%）與內湖區（11.5%）。

⁴⁶ 指沒有推嬰兒車或推輪椅經驗，亦非輪椅使用者、視障者或其他行動不便者等身分。

表 5-2 公車族樣本結構—區分一般民眾與有推嬰兒車經驗者

項目	一般民眾 (n = 1,017) (%)	有推嬰兒 車經驗者 (n = 49) (%)	項目	一般民眾 (n = 1,017) (%)	有推嬰兒 車經驗者 (n = 49) (%)
1.性別			4.職業		
男性	39.4	18.0	軍警公教	7.3	9.0
女性	60.6	82.0	老闆、自營 工作者	8.1	1.4
2.年齡			其他工作者	41.4	45.7
15-24 歲	14.0	6.6	學生	11.6	6.6
25-34 歲	15.7	14.4	家管	12.2	29.4
35-44 歲	16.2	39.3	待業/無業	1.9	0.0
45-54 歲	16.4	17.7	退休	17.6	7.9
55-64 歲	15.1	9.4	5.行政區		
65 歲以上	22.6	12.6	松山區	8.3	20.9
3.教育程度			信義區	7.9	8.9
國小以下	4.7	2.7	大安區	12.7	15.9
國中/初中	3.9	6.3	中山區	9.4	11.7
高中/高職	18.7	10.0	中正區	6.8	3.1
專科	11.0	9.9	大同區	4.0	4.7
大學	44.5	58.3	萬華區	7.1	3.0
研究所以上	17.1	12.7	文山區	11.6	8.6
未回答/拒答	0.2	0.0	南港區	4.5	0.0
			內湖區	10.2	11.5
			士林區	10.7	8.5
			北投區	6.8	3.3

註：一般民眾是指沒有推嬰兒車或推輪椅經驗，亦非輪椅使用者、視障者或其他行動不便者等身分。

貳、搭乘公車體驗及相關服務與措施

從各項搭乘公車體驗的結果來看，有推嬰兒車經驗的公車族對等車時間的滿意度（94.0%）最高，其次是司機服務態度（92.0%）與靠站狀況（90.8%），滿意的比例都在九成以上，至於有推嬰兒車經驗的公車族對車內清潔（88.5%）、車內設備狀況（86.7%）與司機開車表現（85.7%）的滿意度相對較低。

在公車相關服務方面，分析發現，有推嬰兒車經驗的公車族，不僅曾使用 APP 查詢公車動態資訊的比例（89.2%）較高，使用者當中曾用臺北好行的比例（35.6%）也較高；至於一般公車族曾用 APP 的比例（72.9%），或使用者曾用臺北好行的比例（21.0%）皆相對較低。另一方面，有推嬰兒車經驗的公車族，有注意到或看過太陽能電子紙智慧型站牌的比例（47.8%）與一般公車族（42.2%）相當。

從使用者的評價來看，調查發現，有推嬰兒車經驗者的公車族對低地板公車（98.1%）的滿意度較高，其次為太陽能電子紙智慧型站牌（89.7%）與動態資訊系統（88.9%）。

若與一般公車族的調查結果相比，有推嬰兒車經驗者對公車車內清潔的滿意度（88.5%）低於一般公車族（95.0%）⁴⁷；至於有推嬰兒車經驗者與一般公車族在其他各項搭乘公車體驗與公車相關服務的滿意度並無顯著差異。

⁴⁷ 若進一步瞭解有推嬰兒車經驗者不滿意車內清潔的主要原因（ $n=6$ ）：覺得座椅太髒（3 人次）、車內有不好聞的氣味（2 人次）。

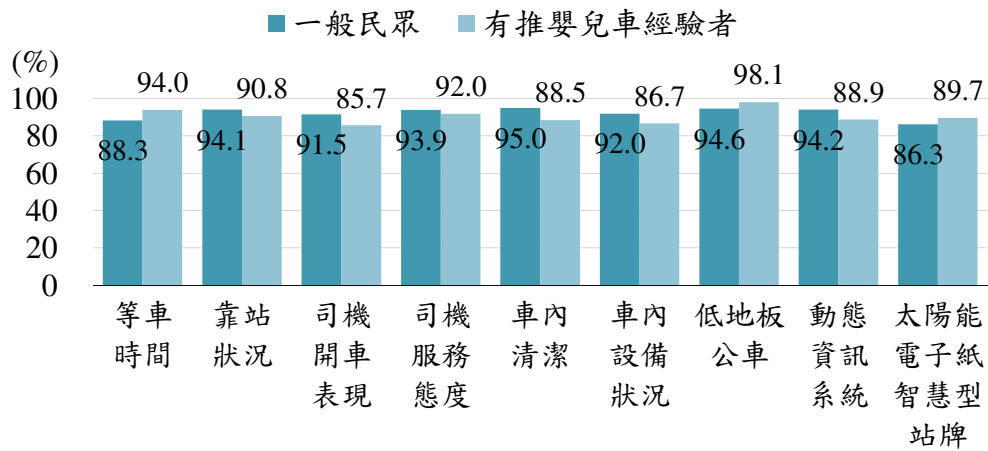


圖 5-10 公車族對各項搭乘公車體驗及相關服務與措施之滿意度—區分一般民眾與有推嬰兒車經驗者

說明：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

參、整體服務與建議

至於對臺北市聯營公車的整體服務感受上，有推嬰兒車經驗者的滿意度（87.4%）顯著比一般民眾（95.8%）低 8.4 個百分點。

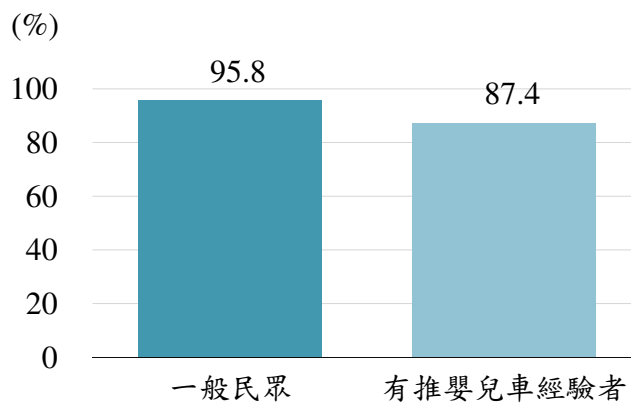


圖 5-11 公車族對臺北市公車整體服務之滿意度—區分一般民眾與有推嬰兒車經驗者

說明：滿意度是指「非常滿意」與「還算滿意」的百分比合計。

從整體回饋意見來看，有推嬰兒車經驗者提及較多的建議是開關門時，司機要留意乘客上下車狀況(7.3%)、普及低地板公車(5.4%)、要等乘客坐好或站好才開車(5.0%)、增加公車班次或縮短班距(4.9%)與不要急煞車(4.7%)等意見。

其中，前述提及有推嬰兒車經驗者提到希望司機留意乘客上下車狀況、普及低地板公車，以及要等乘客坐好或站好才開車等意見的比例，分別較一般民眾高出 5.7、4.6 與 4.0 個百分點。

第六章

總結與建議

第一節 | 總結

聯營公車電訪調查發現，受到 COVID-19 的影響，臺北市民每週至少搭乘一次公車的比率從 108 年的 52.3%，下降到 110 年的 36.9%，兩年減少了 15.4 個百分點；隨疫情趨緩，111 年臺北市民搭乘公車的比率回升至 44.4%，比 110 年增加 7.5 個百分點。此外，今年調查也發現，有 43.4% 的公車族表示確實因為疫情而減少搭乘公車的頻率。

從搭乘公車體驗的評價來看，臺北市公車族對各項搭乘公車體驗的滿意度為將近九成或九成以上，滿意度依序為：94.7% 滿意車內清潔、93.7% 滿意公車靠站狀況、93.6% 滿意司機服務態度、91.7% 滿意車內設備狀況、91.2% 滿意司機開車表現、88.7% 滿意等車時間。

在臺北市公車相關服務方面，調查發現，有接觸經驗的公車族對低地板公車（94.7%）與公車動態資訊系統（94.1%）也都有九成以上的好評；而曾使用公車業者申訴服務專線或公運處公車申訴相關服務的公車族對相關申訴處理的好評皆相對較低，滿意度分別為 33.8% 與 48.3%。

儘管和去年調查結果相比，公車族對前述各項臺北市公車相關服務的滿意度之變動都在抽樣誤差內。但從近幾年的趨勢來看，公車族對低地板公車與公車動態資訊系統呈現進步的趨勢，而對等車時間、公車業者申訴服務專線或公運處公車申訴相關服務的滿意度則有下降

的趨勢，至於其他指標的好評則沒有明顯變動。

另外，有關今年度所新增的「太陽能電子紙智慧型站牌」問項，調查發現，有 42.6%的公車族有注意到或看過臺北市的太陽能電子紙智慧型站牌，在這些人當中，對太陽能電子紙智慧型站牌的滿意度為 86.2%。

整體而言，有 95.5%的公車族對臺北市公車的服務感到滿意；趨勢比較發現，臺北市聯營公車服務的整體滿意度呈現緩步上升趨勢，從 104 年的 92.7%上升到 110 年的 95.8%，今年雖略降 0.3 個百分點，但變動仍在抽樣誤差內。

進一步從公車族對整體臺北市公車的建議來看，與過去調查結果相當一致，民眾最在意的服務項目，就是有關公車司機提供的服務，而當中又以司機開車的部分最常被提及，包括：不要急煞車（6.8%）、不要開太快（4.9%）、不要猛起步（3.1%）；此外，有 3.2%希望加強司機的服務態度、要有耐心。

除了司機的服務之外，有 6.0%希望增加公車班次或縮短班距，3.1%建議智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致。

本研究進一步從性別比較發現，男性與女性公車族對服務指標的滿意度評價，差距變動都在抽樣誤差內，意即沒有顯著的性別差異。

不過，若區分搭乘經驗來看，有推嬰兒車經驗者對公車車內清潔的滿意度（88.5%），以及對臺北市聯營公車整體服務感受的滿意度（87.4%），皆低於一般公車族的感受（車內清潔的滿意度：95.0%、整體服務滿意度：95.8%）。

至於整體回饋的意見中，有推嬰兒車經驗者提及較多的建議是開關門時，司機要留意乘客上下車狀況（7.3%）、普及低地板公車（5.4%）、要等乘客坐好或站好才開車（5.0%）、增加公車班次或縮短班距（4.9%）與不要急煞車（4.7%）等內容。

第二節 | 建議

本節研究建議的部分，主要分成(1)公車服務規劃、(2)聯營公車業者服務，以及(3)系統軟體這三個面向來說明。

壹、公車服務規劃面向

一、公車班距應優先回歸正常狀態

根據調查結果，在六項搭乘公車體驗的指標中，臺北市公車族對等車時間的是滿意度相對最低（88.7%）、不滿意度最高（8.8%）的項目；且趨勢比較發現，公車族對等車時間的滿意度呈現下降的趨勢。因此，本研究建議公運處應優先改善公車族對等車時間的負面感受。

從公車族提供的回饋意見來看中，不滿意等車時間者（ $n=97$ ）有64.0%抱怨發車間距太長，其次有17.2%指出到站時間不準情形⁴⁸；另一方面，在公車族的整體意見中（ $n=1,104$ ），也有6.0%希望增加公車班次或縮短班距，以及3.1%建議智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致等有關等車時間的相同建議。

綜合這些結果來看，其實反映了疫情期間因防疫減班產生的影響。因此，隨著疫情趨緩，建議公車班距應立即回歸正常狀態，提升民眾對公車等車時間的正向感受，同時也有機會讓原本因防疫減班，而未搭乘公車的民眾回歸公車族。

另外，更重要的是，當調整回正常班距後，建議公運處與公車業者應進一步根據民眾上車刷卡紀錄或駕駛經驗等，評估縮短各路線班距的可能性，或可能根據搭乘人次密集的時段與地點規劃區間車的行駛，消弭民眾因公車班距太長所產生的不滿意感受。

⁴⁸ 不包括超過時刻規定時間而未到站的情形。

貳、聯營公車業者服務面向

一、持續要求司機開車的安全性：不要急煞車、不要開太快、不要猛起步

臺北市公車族對於聯營公車服務的整體意見，提到最多的即是與司機的開車有關，包括希望司機不要急煞車(6.8%)、不要開太快(4.9%)與不要猛起步(3.1%)。若從滿意度的評價結果來看，司機開車表現的滿意度(91.2%)與不滿意度(7.5%)等評價，也僅優於公車族對等車時間的感受。

除此之外，從本調查所接觸到不同的搭乘公車經驗與身分者的意見來看，也多提到與司機開車有關的意見：如有推嬰兒車經驗者希望司機開車不要急煞車，視障者希望司機開車時不要猛起步，其他行動不便者則提到希望司機開車不要開太快。

行車過程的安全性一直都是公運處對公車服務的基本要求，也是本研究一直以來的重點建議內容之一。因此，持續對公車駕駛行車過程安全(如不急煞車、不開太快、不要猛起步)的要求，仍是基本準則，如此才能讓民眾得有安心的乘車環境。

二、建議司機應留意乘客上下車情形，確認公車族坐好、站好或安置好後才開車

安心的乘車環境不僅包括司機開車時的感受，與乘客上車狀況也有所關係。分析發現，除了希望司機開車不要急煞車，有推嬰兒車經驗者也建議司機在開關門時，要留意乘客上下車狀況(7.3%)，以及要等乘客坐好或站好才開車(5.0%)。

同時，比較是否有推輪椅經驗的結果也發現，有推輪椅經驗者對靠站狀況(83.2%)的滿意度不僅低於一般民眾的感受(94.1%)，其提出的整體意見中也指出希望司機在開關車門時，要留意乘客上下車狀況；另外，對於輪椅使用者而言，公車的妥善靠站是相當重要的服

務內容：輪椅使用者提出的整體回饋意見包括希望公車應確實停靠適當位置或緊靠路邊，以及司機能確實使用斜坡板。

除了開車過程的安全性之外，有關公車業者的服務方面，本研究建議，在載客的過程中，司機應留意所有乘客上下車狀況、等乘客安置妥當後才起步；尤其是面對有需求的公車族（如輪椅使用者）也應停靠適當位置並確實使用斜坡板，提供妥善與貼心的公車服務，提升整體服務品質。

三、要求業者記錄民眾反映意見與處置情形，並可徵詢民眾同意提供後續處置之回應

調查發現，全體公車族僅 4.3% 曾撥過公車業者申訴服務專線反映過臺北市公車的服務，雖然使用率不高，但有使用經驗者僅 33.8% 對公車業者申訴服務專線的處理感到滿意，56.4% 覺得不滿意。另外，近年的趨勢比較發現，公車業者申訴服務專線處理的滿意度在 108 年至 111 年間則呈現下降趨勢，從 49.2% 降至今年的 33.8%，減少 15.4 個百分點。

進一步去看不滿意者的意見（ $n=27$ ），多數是認為自己反映的問題沒有被處理（51.1%）、無法得知處理的結果（47.4%），以及認為處理的結果不如預期（39.3%）。

研究建議，公運處應要求業者記錄民眾所反映的意見與處理的結果，不僅可以做為意見處理的依據，同時也可檢討民眾與業者之間對於意見有沒有被處理的認知落差。同時，也建議業者在溝通的過程中，可徵詢民眾是否留下聯絡方式，針對後續意見處理的結果給予通知⁴⁹，以消除民眾表示無法得知處理的結果或覺得問題沒有被處理的不滿意感受。同時也有機會從民眾再進一步的回饋意見中，瞭解處理的結果是否仍有改善的可能性。

⁴⁹ 如作為公車評鑑制度的加分項目。

參、公車系統軟體面向

一、持續校正動態資訊系統與實際狀況一致，建議可採公車位置合併預估時間，替代只有時間所產生的不確定性

如前提及，不滿意等車時間的公車族所表達的意見，與整體公車族提出的建議內容，皆提及希望智慧型站牌所顯示的時間要與實際狀況一致。此外，調查也發現，不滿意公車動態資訊系統的公車族（ $n = 49$ ），也有 82.8% 抱怨動態資訊與實際狀況有落差。由此可見，公車站動態資訊所呈現的時間，與實際現況可能存在落差。

不過，要說明的是，這些有關公車動態資訊與實際狀況不一致的意見是根據民眾的主觀感受而來，並非系統上的數據差異。研究建議，公運處應持續修正調整演算動態資訊的方式，以求與現場狀況的一致性，減少民眾對資訊落差的不滿。

另一方面，有關智慧型站牌所呈現內容，考量目前動態資訊可精確掌握公車位置，建議除了預估時間，可評估同步呈現「還有 1 站」、「還有 2 站」等資訊的可行性；對比可能有落差的預估時間，具體位置的資訊可能可消除因等待產生的不確定感。

附錄一 調查問卷

「111 年臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告委託服務」
「聯營公車電訪調查」問卷

先生/小姐您好，這裡是聯合報民調中心，我們正接受臺北市公共運輸處的委託，進行有關臺北市聯營公車服務品質的電話訪問。請問您這裡是住家（包括住商合一）電話嗎？

【是】請問您是不是已經滿 15 歲？

【若否】可否請您家中滿 15 歲以上的人來接受訪問。

您好，這裡是聯合報民調中心，我們接受臺北市公共運輸處的委託，進行有關臺北市聯營公車服務品質的電話訪問。打擾您幾分鐘的時間，感謝您的幫忙。

一、公車搭乘情形（過濾題）

1. 請問您居住在臺北市哪一個行政區？

- (01) 松山區 (02) 信義區 (03) 大安區 (04) 中山區
(05) 中正區 (06) 大同區 (07) 萬華區 (08) 文山區
(09) 南港區 (10) 內湖區 (11) 士林區 (12) 北投區
(95) 不住在臺北市 (98) 未回答/拒答

若受訪者回答(95)或(98)，請結束訪問，其他請續問第 2 題

2. 請問您平均一週搭幾次公車？

_____次 (00) 幾乎不搭公車、平均不到 1 次 (98) 未回答/拒答

若受訪者回答(00)或(98)，請跳問第 35 題；其他請續問第 3 題

3. 請問您搭公車的頻率有沒有因為疫情而減少？

(01) 有 (02) 沒有 (98) 未回答/拒答

4. 請問您平常最主要搭乘的公車路線是哪一條路線？

說明：若有多條路線，以最長路程為主。

以下問題，請以您過去一年最主要搭乘的公車路線◎◎◎回答。

(系統自動將◎◎◎帶入第 4 題答案，以下同)

5. 請問您搭乘◎◎◎最主要的目的是什麼？【不提示，單選】

- (01) 通勤或通學（上下班或上放學、補習）
- (02) 購物（逛街、買東西等）
- (03) 接送家人
- (04) 家庭及個人活動（用餐、看醫生等）
- (05) 休閒旅遊
- (06) 社交活動（拜訪鄰居、親友等）
- (07) 商務洽公（拜訪客戶、推銷商品等）
- (96) 其他【請記錄】
- (98) 未回答/拒答

6. 請問您通常是在什麼時候搭乘◎◎◎？

- (01) 平日尖峰（平日早上 7-9 點、下午 5-7 點）
- (02) 平日離峰
- (03) 假日
- (97) 不知道/忘記了
- (98) 未回答/拒答

二、等車時間與公車靠站

7. 以過去一年來說，請問您對等◎◎◎到站時間的經驗上，滿不滿意？

- (1) 非常滿意
- (2) 還算滿意
- (3) 不太滿意
- (4) 非常不滿意
- (7) 不知道/無意見
- (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 8 題；其他請跳問第 9 題

8. 請問您不滿意的原因是？【不提示，可複選】

- (01) 公車超過路線圖內的標示時間未到
- (02) 動態資訊（跑馬燈）顯示的公車到站資訊與實際狀況不一致
- (03) 發車間隔（間距）太長
- (04) 有車連車情形（同路線同時來兩班以上）
- (96) 其他【請記錄】
- (97) 不知道/無意見
- (98) 未回答/拒答

9. 每條路線都有標示多久會有一班車（如每 20 分鐘一班車），而且寫在路線圖內。以最近一個月來說，您遇過幾次超過標示的時間，◎◎◎都還沒來的經驗？

____次

- (00) 沒遇過 (95) 沒注意路線圖內的公車班距說明
(97) 有遇過，但說不出次數 (98) 未回答/拒答

10. 以過去一年來說，請問您對等◎◎◎到站時，公車靠站讓乘客上下車時的感受滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
(3) 不太滿意 (4) 非常不滿意
(7) 不知道/無意見 (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 11 題；其他請跳問第 13 題

11. 請問您不滿意的原因是？【不提示，可複選】

- (01) 招手但公車沒有停 (02) 在紅綠燈處上下乘客
(03) 沒有等乘客上下車妥當後就起步 (04) 未緊靠路邊停靠
(05) 公車未於停靠區內停靠
(96) 其他【請記錄】
(97) 不知道/無意見 (98) 未回答/拒答

若受訪者有回答(01)，請續問第 11-1 題；其他情形請跳問第 12 題

11-1. 請問「招手但公車沒有停」的情況主要是發生在平日的尖峰、離峰時間，還是假日？【可複選】

- (01) 平日尖峰（平日早上 7-9 點、下午 5-7 點）
(02) 平日離峰 (03) 假日
(97) 不知道/忘記了 (98) 未回答/拒答

12. 請問您最近一個月在等◎◎◎時，遇過幾次招手但公車沒有停的經驗？

____次

- (00) 沒遇過 (97) 有遇過，但說不出次數 (98) 未回答/拒答

三、公車司機開車與服務

13. 以過去一年您搭◎◎◎的經驗來說，請問您對司機的開車表現滿不滿意？

- (1) 非常滿意
- (2) 還算滿意
- (3) 不太滿意
- (4) 非常不滿意
- (7) 不知道/無意見
- (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 14 題；其他請跳問第 15 題

14. 請問您不滿意的原因是？【不提示，可複選】

- (01) 行駛速度過快
- (02) 急煞車猛起步
- (03) 闖紅燈
- (04) 任意變換車道
- (05) 猛按喇叭
- (06) 為了多載客故意停留在月臺區
- (07) 行駛速度太慢
- (08) 車未停妥就開門
- (09) 擅自改道行駛
- (10) 行經路口或轉彎時未禮讓行人
- (11) 公車到站不停
- (13) 公車在路口轉彎時過快
- (96) 其他【請記錄】
- (97) 不知道/無意見
- (98) 未回答/拒答

15. 以過去一年您搭◎◎◎的經驗來說，請問您對司機的服務態度滿不滿意？

- (1) 非常滿意
- (2) 還算滿意
- (3) 不太滿意
- (4) 非常不滿意
- (7) 不知道/無意見
- (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 16 題；其他請跳問第 17 題

16. 請問您不滿意的原因是？【不提示，可複選】

- (01) 回話口氣不佳
- (02) 當站名播報器壞掉時，司機沒有報站名
- (03) 使用手機
- (04) 抽菸、吃檳榔或吃東西
- (05) 催促乘客上下車
- (06) 與乘客聊天
- (07) 服裝不整齊
- (08) 反映事件未處理
- (09) 不太理會乘客問話
- (10) 開關門時未注意乘客上下車狀況
- (11) 未留意推嬰兒車者上下車情形

- (12) 未留意輪椅使用者上下車情形
- (13) 未留意視障者上下車情形
- (14) 未留意其他行動不便者的上下車情形
- (15) 與其他車司機聊天 (16) 司機本身有性騷擾情形
- (17) 未處理車上性騷擾事件
- (96) 其他【請記錄】
- (97) 不知道/無意見 (98) 未回答/拒答

四、公車車內清潔與硬體設備

17. 以過去一年您搭◎◎◎的經驗來說，請問您對公車的車內清潔滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
- (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意
- (7) 不知道/無意見 (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 18 題；其他請跳問第 19 題

18. 請問您不滿意的原因是？【不提示，可複選】

- (01) 座椅太髒 (02) 地板太髒
- (03) 車內有垃圾 (04) 廣告張貼凌亂
- (05) 車內有不好聞的氣味(有異味) (06) 手把/扶手太髒
- (96) 其他【請記錄】
- (97) 不知道/無意見 (98) 未回答/拒答

19. 以過去一年您搭◎◎◎的經驗來說，請問您對公車的車內設備狀況滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
- (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意
- (7) 不知道/無意見 (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 20 題；其他請跳問第 21 題

20. 請問您不滿意這條路線公車上哪些設備？【不提示，可複選】

- (01) 座椅常有損壞情形
- (02) 站名播報器常有故障情形
- (03) 下車鈴常有損壞情形
- (04) 車內擴音系統太大聲
- (05) 空調溫度不適
- (06) 語音播報器語種太多
- (07) 吊環數目太少
- (08) 吊環高度設計不佳
- (09) 扶手、立桿數量太少
- (10) 座位數量太少
- (11) 座位高度設計不良
- (12) 車門階梯太高，上下不便（無低地板設計）
- (13) 車體老舊
- (96) 其他【請記錄】
- (97) 不知道/無意見
- (98) 未回答/拒答

五、低地板公車

21. 請問您過去一年有沒有搭乘過低地板公車？

- (1) 有
- (2) 沒有
- (7) 不清楚
- (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(1)，請續問第 22 題；其他請跳問第 24 題

22. 以過去一年您搭乘低地板公車的經驗來說，請問您對「低地板公車」滿不滿意？

- (1) 非常滿意
- (2) 還算滿意
- (3) 不太滿意
- (4) 非常不滿意
- (7) 不知道/無意見
- (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 23 題；其他請跳問第 24 題

23. 請問您對「低地板公車」感到不滿意的原因？【不提示，可複選】

- (01) 拉環位置太高
- (02) 部分座椅位置太高
- (03) 座位變少
- (04) 座位空間過小
- (05) 座椅反向設計不當
- (06) 座椅不舒適
- (07) 司機操作斜坡板不當或不確實
- (96) 其他【請記錄】
- (97) 不知道/無意見
- (98) 未回答/拒答

六、公車申訴服務

24. 請問您過去一年有沒有反映過臺北市公車服務的意見？

- (1) 有 (2) 沒有 (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(1)，請續問第 25 題；其他請跳問第 26 題

25. 請問是透過什麼管道反映的？【先不提示選項，可複選；若受訪者無法回答，訪員可進一步提示選項 01-04】

- (01) 公車業者申訴服務專線
(02) 臺北市的 1999 市民當家熱線
(03) 臺北市公運處申訴服務專線 (02-27291181)
(04) 上網至 HELLO TAIPEI 單一陳情系統反映
(96) 其他【請記錄】
(97) 不記得
(98) 未回答/拒答

若受訪者有回答(01)，請問第 25-1a 題；若受訪者有回答(02)至(04)任一答案，請問第 25-2a 題；其他情形請跳問第 26 題

25-1a. 以過去一年您的經驗來說，請問您對公車業者申訴服務專線的處理滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
(3) 不太滿意 (4) 非常不滿意
(7) 不知道/無意見 (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 25-1b 題；其他請依第 25 題的答題情形跳題 (若受訪者第 25 題還有回答(02)至(04)任一答案，請跳問第 25-2a 題；其他情形請跳問第 26 題)

25-1b. 請問您是對哪家業者的處理不滿意？【不提示，可複選】

- | | | |
|------------|-----------|-----------|
| (01) 大都會客運 | (02) 中興巴士 | (03) 光華巴士 |
| (04) 指南客運 | (05) 淡水客運 | (06) 新北客運 |
| (07) 首都客運 | (08) 欣欣客運 | (09) 大南汽車 |
| (10) 大有巴士 | (11) 三重客運 | (12) 臺北客運 |
| (13) 新店客運 | (14) 東南客運 | |

(96)只記得反映的路線【請記錄】

(97)不記得

(98)未回答/拒答

25-1c. 請問您對公車業者申訴服務專線處理不滿意的原因是？【不提示，可複選】

(01) 所反映的問題沒有被處理 (02) 接聽人員態度/口氣不好

(03) 等待處理結果時間太長 (04) 處理結果不如預期

(05) 申訴服務專線服務時間應延長

(06) 電話時常為佔線中 (07) 打不通、無人接聽

(08) 應增設申訴管道 (如 e-mail)

(96) 其他【請記錄】

(97) 不知道/無意見

(98) 未回答/拒答

請依第 24 題的答題情形跳題 (若受訪者第 24 題還有回答(02)至(04)任一答案，請續問第 24-2a 題；其他情形請跳問第 25 題)

25-2a. 以過去一年您的經驗來說，請問您對「△△△」，處理您對臺北市公車服務意見的結果滿不滿意？

說明：系統自動將△△△帶入受訪者在第 25 題的答案，包括臺北市 1999 市民當家熱線、臺北市公運處申訴服務專線、HELLO TAIPEI 單一陳情系統。

(1) 非常滿意

(2) 還算滿意

(3) 不太滿意

(4) 非常不滿意

(7) 不知道/無意見

(8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 25-2b 題；其他請跳問第 26 題

25-2b. 請問您對臺北市公車服務意見處理結果不滿意的原因是？【不提示，可複選】

(01) 所反映的問題沒有被處理 (02) 接聽人員態度/口氣不好

(03) 等待處理結果時間太長 (04) 處理結果不如預期

(05) 申訴服務專線服務時間應延長

(06) 電話時常為佔線中 (07) 打不通、無人接聽

(96) 其他【請記錄】

(97) 不知道/無意見

(98) 未回答/拒答

七、公車動態資訊系統

26. 請問您過去一年有沒有使用過下列臺北市的公車動態資訊系統，來瞭解公車預估的到站時間？【逐一提示選項 1-4，可複選】

- (01) 智慧型站牌
- (02) 手機或平板的 APP
- (03) 到 5284 查詢系統或大臺北公車網站查詢
- (04) 有線電視的服務
- (95) 都沒有
- (97) 不清楚
- (98) 未回答/拒答

若受訪者有回答(01)或(03)，請問第 28 題；若受訪者有回答(02)，請續問第 26-1 題；若受訪者回答(95)，請跳問第 27 題；其他情形請跳問第 30 題

26-1. 請問您有沒有用「臺北好行」這個 APP，來瞭解公車到站時間？

- (01) 有
- (02) 沒有
- (97) 不知道/忘記了
- (98) 未回答/拒答

若受訪者回答(01)，請跳問第 28 題；其他請依第 26 題的答題情形跳題（若受訪者第 26 題還有回答(01)或(03)任一答案，請跳問第 28 題；其他情形請跳問第 30 題）

27. 請問您為什麼沒有使用公車動態資訊系統？【不提示，可複選】

- (00) 不知道有公車動態資訊系統可使用
- (01) 搭乘固定班次或公車班次多
- (02) 沒有或不會使用手機、網路查詢
- (03) 操作不便利（操作複雜）
- (04) 欲搭乘路線沒納入
- (05) 網路、手機查詢需支付網路費
- (06) 智慧型站牌普及率較低
- (07) 透過他人協助查詢
- (96) 其他【請記錄】
- (97) 不知道/無意見
- (98) 未回答/拒答

請跳問第 30 題

28. 以過去一年您使用「▽▽▽」的經驗來說，請問您對於公車動態資訊系統的服務滿不滿意？

說明：系統自動將▽▽▽帶入受訪者在第 26 題的答案，包括一般智慧型站牌、臺北好行、網站查詢，但不含「其他 APP」與「有線電視服務」等第三方服務。

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
(3) 不太滿意 (4) 非常不滿意
(7) 不知道/無意見 (8) 未回答/拒答

若受訪者回答(3)或(4)，請續問第 29 題；其他請跳問第 30 題

29. 請問您不滿意公車動態資訊系統服務的原因是？【不提示，可複選】

- (01) 公車到站時間不準或更新太慢 (02) 智慧型站牌普及率較低
(03) 查詢時間太久或過慢 (04) 操作複雜或不方便
(05) 車輛行經的公車站與系統顯示的公車站名不符
(06) 對搭乘公車沒有幫助
(07) 資訊提供錯誤 (08) 欲搭乘路線沒納入
(96) 其他【請記錄】
(97) 不知道/無意見 (98) 未回答/拒答

八、太陽能電子紙智慧型站牌

30. 目前臺北市公車站有一種以太陽能發電的電子紙智慧型站牌，用來呈現公車的到站資訊，請問您有沒有注意到或看過？

※ 若受訪者不確定，訪員請補充說明：公車到站資訊的面板是白底黑字（電子紙），有藍色的外框；整個站牌的最上面有太陽能發電板。

- (1) 有 (2) 沒有 (7) 不清楚 (8) 未回答/拒答

若受訪者有回答(1)，請問第 31 題；其他情形請跳問第 32 題

31. 請問您對於公運處設置的太陽能電子紙智慧型站牌滿不滿意？

- (1) 非常滿意 (2) 還算滿意
(3) 不太滿意 (4) 非常不滿意
(7) 不知道/無意見 (8) 未回答/拒答

九、公車整體服務滿意度與建議

32. 以過去一年的整體經驗來說，請問您對臺北市公車的服務品質滿不滿意？

- (1) 非常滿意
- (2) 還算滿意
- (3) 不太滿意
- (4) 非常不滿意
- (7) 不知道/無意見
- (8) 未回答/拒答

33. 請問您對整體臺北市公車有什麼其他建議？

- (96) 其他【請記錄】
- (95) 沒有其他建議
- (98) 未回答/拒答

十、基本資料

34. 請問您過去一年有沒有下列這些搭公車的經驗？推嬰兒車、使用輪椅、拿拐杖，或是拿白手杖、帶導盲犬上公車的經驗？【可複選】

- (1) 有推嬰兒車經驗者
- (2) 有推輪椅經驗者
- (3) 輪椅使用者
- (4) 視障者（包括拿白手杖或帶導盲犬）
- (5) 其他行動不便者（包括拿拐杖）
- (6) 沒有以上經驗
- (8) 未回答/拒答

35. 請問您的年齡是？

- (01) 15-19 歲
- (02) 20-24 歲
- (03) 25-29 歲
- (04) 30-34 歲
- (05) 35-39 歲
- (06) 40-44 歲
- (07) 45-49 歲
- (08) 50-54 歲
- (09) 55-59 歲
- (10) 60-64 歲
- (11) 65 歲及以上
- (98) 未回答/拒答

36. 請問您最高的學歷是？

- (1) 國小及以下
- (2) 國中/初中
- (3) 高中/高職
- (4) 專科
- (5) 大學
- (6) 研究所及以上
- (8) 未回答/拒答

37. 請問您的職業是？

- (01) 軍警 (02) 公教 (03) 老闆、自營工作者 (04) 其他工作者
(05) 學生 (06) 家管 (07) 待業/無業
(08) 退休 (96) 其他【請記錄】
(98) 未回答/拒答

38. 性別

- (1) 男性 (2) 女性 (3) 其他

訪問到此結束，感謝您的回答

*** 祝您身體健康 ***

附錄二

交叉分析表

附表1 臺北市民搭乘公車情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	一週平均搭 乘至少1次 (%)	幾乎不搭公 車、一週平均 不到1次 (%)
總計	2,487	44.4	55.6
性別 *			
男性	1,166	36.5	63.5
女性	1,320	51.4	48.6
年齡 *			
15-24歲	260	56.5	43.5
25-34歲	339	49.7	50.3
35-44歲	450	41.8	58.2
45-54歲	435	41.3	58.7
55-64歲	424	39.7	60.3
65歲以上	579	43.6	56.4
教育程度 *			
國小及以下	189	28.4	71.6
國中/初中	124	36.5	63.5
高中/高職	477	41.8	58.2
專科	311	39.2	60.8
大學	1,017	48.8	51.2
研究所以上	358	51.8	48.2
未回答/拒答	10	21.2	78.8
職業 *			
軍警公教	131	63.1	36.9
老闆、自營工作者	265	31.8	68.2
其他工作者	1,005	44.7	55.3
學生	206	59.7	40.3
家管	350	41.4	58.6
待業/無業	67	32.6	67.4
退休	453	43.7	56.3
其他/未回答/拒答	10	0.0	100.0
行政區 *			
松山區	185	53.4	46.6
信義區	219	40.7	59.3
大安區	271	51.9	48.1
中山區	213	48.1	51.9
中正區	146	49.4	50.6
大同區	119	37.8	62.2
萬華區	183	41.1	58.9
文山區	253	50.9	49.1
南港區	116	41.3	58.7
內湖區	274	40.2	59.8
士林區	267	44.6	55.4
北投區	241	31.0	69.0

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。

註2：教育程度為「未回答/拒答」、職業為「其他/未回答/拒答」者，因樣本數較少，故均未納入卡方獨立性檢定的項目中。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者 (p 值 $< .05$)。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

附表2 公車族每週搭乘公車頻率

項目別	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 (%)
總計	1,104	38.5	27.0	27.7	6.8
性別					
男性	426	41.1	24.9	26.8	7.3
女性	678	36.9	28.3	28.3	6.5
年齡 *					
15-24歲	147	29.7	20.1	44.6	5.6
25-34歲	169	30.2	26.3	38.1	5.4
35-44歲	188	41.8	27.3	26.2	4.8
45-54歲	179	39.6	26.8	27.8	5.8
55-64歲	169	43.3	29.0	23.3	4.5
65歲以上	252	42.8	30.1	15.1	12.1
教育程度 *					
國小及以下	54	37.5	23.4	12.9	26.1
國中/初中	45	40.7	33.1	16.2	10.0
高中/高職	199	34.9	27.4	30.8	6.9
專科	122	45.0	27.5	22.8	4.6
大學	496	37.8	26.7	30.4	5.1
研究所以上	186	39.4	26.6	27.8	6.1
未回答/拒答	2	64.0	36.0	0.0	0.0
職業 *					
軍警公教	83	33.7	23.5	38.2	4.7
老闆、自營工作者	84	45.6	27.7	17.1	9.6
其他工作者	449	35.7	23.9	35.8	4.7
學生	123	24.1	24.9	47.1	4.0
家管	145	49.5	29.0	8.3	13.2
待業/無業	22	53.9	24.9	18.1	3.1
退休	198	43.1	35.3	12.9	8.7
行政區 *					
松山區	99	42.1	20.7	28.9	8.4
信義區	89	32.4	23.4	38.9	5.3
大安區	141	48.3	27.4	17.2	7.2
中山區	102	45.2	30.7	18.8	5.2
中正區	72	43.3	26.8	25.9	3.9
大同區	45	26.6	46.6	18.2	8.6
萬華區	75	36.8	37.7	22.3	3.3
文山區	129	26.0	28.0	34.2	11.9
南港區	48	29.3	15.3	40.4	15.0
內湖區	110	42.5	24.3	29.8	3.3
士林區	119	31.9	29.4	33.3	5.5
北投區	75	49.8	17.5	26.7	6.0
搭乘公車經驗與身分					
有推嬰兒車經驗者	49	39.3	22.6	30.2	7.9
有推輪椅經驗者	25	22.8	21.4	55.8	0.0
輪椅使用者	2	29.5	39.2	0.0	31.3
視障者	1	0.0	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	46.2	35.9	13.2	4.7
無以上經驗或身分者	1,017	38.7	27.1	27.4	6.8
未回答/拒答	1	100.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；此外，搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表3 公車族搭乘公車頻率是否因疫情減少情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	有因疫情減少 搭乘公車頻率 (%)	沒有因疫情減少 搭乘公車頻率 (%)	未回答/ 拒答 (%)
總計	1,104	43.4	56.3	0.3
性別				
男性	426	42.3	57.4	0.3
女性	678	44.1	55.6	0.3
年齡 *				
15-24歲	147	24.7	75.3	0.0
25-34歲	169	33.4	66.6	0.0
35-44歲	188	38.8	61.2	0.0
45-54歲	179	44.3	55.7	0.0
55-64歲	169	53.7	46.3	0.0
65歲以上	252	56.9	41.7	1.4
教育程度				
國小及以下	54	46.5	49.8	3.8
國中/初中	45	46.0	54.0	0.0
高中/高職	199	38.2	61.1	0.7
專科	122	46.1	53.9	0.0
大學	496	40.7	59.3	0.0
研究所以上	186	52.6	47.4	0.0
未回答/拒答	2	66.6	33.4	0.0
職業 *				
軍警公教	83	34.9	65.1	0.0
老闆、自營工作者	84	51.0	49.0	0.0
其他工作者	449	38.2	61.8	0.0
學生	123	27.2	72.8	0.0
家管	145	57.7	41.4	0.9
待業/無業	22	21.2	78.8	0.0
退休	198	57.6	41.3	1.1
行政區 *				
松山區	99	48.2	51.8	0.0
信義區	89	43.3	56.7	0.0
大安區	141	52.0	47.5	0.5
中山區	102	26.4	73.6	0.0
中正區	72	42.1	57.9	0.0
大同區	45	38.8	61.2	0.0
萬華區	75	45.0	54.1	0.9
文山區	129	47.7	51.8	0.5
南港區	48	43.4	55.2	1.4
內湖區	110	38.6	61.4	0.0
士林區	119	45.3	54.7	0.0
北投區	75	43.4	55.7	0.9
每週搭乘公車頻率 *				
3次以下	425	53.8	46.1	0.2
4-9次	298	39.1	60.4	0.5
10次以上	306	29.9	69.9	0.2
無法計算	75	56.6	42.5	0.9
搭乘公車經驗與身分				
有推嬰兒車經驗者	49	50.9	49.1	0.0
有推輪椅經驗者	25	41.5	58.5	0.0
輪椅使用者	2	0.0	100.0	0.0
視障者	1	0.0	100.0	0.0
其他行動不便者	16	55.9	44.1	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	43.2	56.5	0.3
未回答/拒答	1	0.0	100.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有因疫情減少搭乘公車頻率」視為單一類別，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方檢定的項目中；此外，搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表3 公車族搭乘公車頻率是否因疫情減少情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	有因疫情減少 搭乘公車頻率 (%)	沒有因疫情減少 搭乘公車頻率 (%)	未回答/ 拒答 (%)
總計	1,104	43.4	56.3	0.3
搭乘公車主要目的 *				
通勤通學	553	36.0	64.0	0.0
購物	195	55.5	43.4	1.1
接送家人	10	35.8	64.2	0.0
家庭及個人活動	146	54.4	44.6	1.0
休閒旅遊	75	48.0	52.0	0.0
社交活動	98	46.1	53.9	0.0
商務洽公	10	22.0	78.0	0.0
其他/未回答/拒答	15	31.2	68.8	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有因疫情減少搭乘公車頻率」視為單一類別，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方檢定的項目中；此外，搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表4 公車族搭乘公車的最主要目的

項目別	加權後 樣本數 (人)	通勤 通學 (%)	購物 (%)	接送 家人 (%)	家庭及 個人 活動 (%)	休閒 旅遊 (%)	社交 活動 (%)	商務 洽公 (%)	其他 (%)	未回答 /拒答 (%)
總計	1,104	50.1	17.7	0.9	13.2	6.8	8.9	0.9	1.0	0.4
性別										
男性	426	50.4	16.0	0.8	12.8	8.2	8.1	1.7	1.3	0.8
女性	678	50.0	18.8	1.0	13.6	5.9	9.4	0.4	0.8	0.1
年齡	a									
15-24歲	147	77.1	4.8	0.0	4.6	5.7	7.8	0.0	0.0	0.0
25-34歲	169	76.4	10.5	0.9	2.7	3.4	4.0	0.0	0.9	1.3
35-44歲	188	60.3	8.0	1.8	8.8	9.7	7.8	1.5	1.5	0.6
45-54歲	179	57.7	12.6	1.8	13.2	3.5	9.0	1.7	0.4	0.0
55-64歲	169	38.8	26.2	0.6	15.3	6.2	10.1	1.2	1.1	0.6
65歲以上	252	11.5	35.1	0.5	27.3	10.3	12.8	0.9	1.7	0.0
教育程度	a									
國小及以下	54	4.0	48.7	0.0	23.6	7.7	13.3	0.0	2.7	0.0
國中/初中	45	26.6	26.3	0.0	22.2	10.1	9.7	0.0	5.1	0.0
高中/高職	199	50.9	19.9	0.7	11.8	7.8	6.6	0.5	1.2	0.6
專科	122	38.0	22.6	0.8	17.2	8.0	11.5	0.7	1.2	0.0
大學	496	56.1	12.4	1.1	11.9	6.8	9.5	1.0	0.7	0.6
研究所以上	186	61.0	14.5	1.5	10.7	4.2	6.7	1.5	0.0	0.0
未回答/拒答	2	0.0	66.6	0.0	0.0	0.0	0.0	33.4	0.0	0.0
職業	a									
軍警公教	83	70.8	9.9	1.4	5.7	1.0	8.7	0.0	0.0	2.6
老闆、自營工作者	84	43.3	10.0	0.0	23.2	10.9	6.7	4.2	1.7	0.0
其他工作者	449	72.9	9.2	1.1	6.2	4.2	4.5	0.8	1.1	0.0
學生	123	80.0	2.7	0.0	2.7	6.8	7.8	0.0	0.0	0.0
家管	145	6.7	39.4	2.2	24.6	9.1	16.4	0.0	1.6	0.0
待業/無業	22	32.2	26.7	0.0	15.9	8.0	12.1	0.0	0.0	5.1
退休	198	7.8	36.0	0.5	26.2	11.5	14.8	1.6	1.1	0.5
行政區										
松山區	99	45.0	13.4	2.6	14.2	9.4	12.7	1.9	0.7	0.0
信義區	89	66.9	8.7	0.0	10.7	5.4	7.6	0.0	0.7	0.0
大安區	141	39.7	20.2	2.2	15.7	9.8	11.2	0.5	0.7	0.0
中山區	102	50.4	13.3	0.7	14.5	7.5	8.6	1.1	1.8	2.1
中正區	72	53.0	15.7	2.2	11.2	8.3	6.6	1.0	2.0	0.0
大同區	45	50.5	16.2	0.0	14.5	4.8	14.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	75	48.5	20.7	0.0	13.9	5.0	5.6	2.3	4.0	0.0
文山區	129	54.1	19.8	0.6	12.6	2.1	9.4	0.0	0.6	0.9
南港區	48	49.5	23.6	0.0	13.7	8.6	4.7	0.0	0.0	0.0
內湖區	110	47.1	14.5	0.0	19.1	8.8	9.8	0.7	0.0	0.0
士林區	119	51.4	21.6	0.6	9.3	4.0	9.8	1.9	1.3	0.0
北投區	75	50.5	26.3	1.5	7.7	8.5	2.9	1.4	0.0	1.3
每週搭乘公車頻率	a									
3次以下	425	29.0	23.4	1.0	18.4	11.2	14.2	1.7	1.1	0.0
4-9次	298	49.1	19.9	1.9	13.3	6.1	6.4	0.8	1.2	1.4
10次以上	306	84.3	4.4	0.0	4.6	2.2	3.6	0.2	0.7	0.0
無法計算	75	34.0	31.0	1.0	19.1	3.7	10.5	0.0	0.9	0.0
搭乘公車經驗與身分										
有推嬰兒車經驗者	49	47.7	25.6	0.0	8.5	8.0	8.1	0.0	2.1	0.0
有推輪椅經驗者	25	41.1	15.9	0.0	24.5	0.0	18.5	0.0	0.0	0.0
輪椅使用者	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	9.5	33.8	7.1	40.7	4.4	0.0	4.5	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	51.2	17.3	0.9	12.6	6.9	8.9	0.9	1.0	0.4
未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；此外，搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表5 公車族最主要搭乘公車的時段（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	平日 尖峰 (%)	平日 離峰 (%)	假日 (%)	不記得/ 未回答/ 拒答 (%)
總計	1,104	48.9	45.9	21.6	1.4
性別					
男性	426	52.9	43.3	27.2	1.8
女性	678	46.4	47.6	18.1	1.1
年齡					
15-24歲	147	60.7	30.5	18.2	1.1
25-34歲	169	63.5	35.5	21.7	0.0
35-44歲	188	49.0	31.8	32.4	1.5
45-54歲	179	51.9	43.2	16.9	0.8
55-64歲	169	44.8	52.9	17.6	0.6
65歲以上	252	32.8	69.7	21.5	3.3
教育程度					
國小及以下	54	40.7	65.6	18.7	7.5
國中/初中	45	33.1	56.2	32.5	2.2
高中/高職	199	47.4	45.8	18.2	1.4
專科	122	34.4	61.7	18.3	0.6
大學	496	52.6	42.4	21.5	0.3
研究所以上	186	56.7	37.1	26.1	1.9
未回答/拒答	2	33.4	33.4	0.0	66.6
職業					
軍警公教	83	67.6	19.9	29.4	0.0
老闆、自營工作者	84	44.3	58.7	28.8	0.0
其他工作者	449	58.9	30.1	22.0	0.9
學生	123	62.7	34.1	17.3	1.4
家管	145	30.2	73.2	14.6	2.7
待業/無業	22	24.5	65.1	20.0	3.1
退休	198	28.4	72.5	22.4	2.4
行政區					
松山區	99	43.3	44.0	21.8	1.7
信義區	89	61.0	33.6	21.0	1.6
大安區	141	40.0	54.6	28.3	1.1
中山區	102	51.5	50.6	21.9	2.3
中正區	72	62.1	35.5	16.9	2.5
大同區	45	42.3	46.3	21.7	2.2
萬華區	75	43.6	47.2	21.7	0.9
文山區	129	46.7	49.4	17.4	1.6
南港區	48	47.8	49.9	21.1	1.4
內湖區	110	50.8	38.5	22.5	0.7
士林區	119	49.6	47.4	19.5	1.2
北投區	75	52.2	49.2	22.7	0.0
每週搭乘公車頻率					
3次以下	425	32.7	47.4	31.7	1.8
4-9次	298	45.2	53.8	17.9	0.8
10次以上	306	74.3	35.3	12.5	0.5
無法計算	75	51.9	49.4	16.0	4.9
搭乘公車經驗與身分					
有推嬰兒車經驗者	49	34.5	51.4	26.6	1.4
有推輪椅經驗者	25	50.5	73.5	13.0	6.6
輪椅使用者	2	0.0	100.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	44.3	60.6	17.8	4.5
無以上經驗或身分者	1,017	49.4	44.9	21.5	1.3
未回答/拒答	1	0.0	0.0	100.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表5 公車族最主要搭乘公車的時段（可複選）[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	平日 尖峰 (%)	平日 離峰 (%)	假日 (%)	不記得/ 未回答/ 拒答 (%)
總計	1,104	48.9	45.9	21.6	1.4
搭乘公車主要目的					
通勤通學	553	72.1	30.3	9.7	0.3
購物	195	22.0	65.9	32.4	3.4
接送家人	10	34.7	62.9	18.3	0.0
家庭及個人活動	146	35.2	59.2	21.0	3.1
休閒旅遊	75	15.1	55.2	55.0	0.9
社交活動	98	22.5	59.2	41.5	1.7
商務洽公	10	31.2	74.4	11.4	0.0
其他/未回答/拒答	15	41.0	66.7	34.2	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表6 公車族對等車時間感受的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	88.7	22.7	66.0	8.8	7.5	1.3	2.5
性別								
男性	426	89.3	23.2	66.1	7.9	6.5	1.4	2.8
女性	678	88.3	22.4	65.9	9.4	8.1	1.3	2.3
年齡								
15-24歲	147	91.1	26.8	64.3	8.9	7.8	1.1	0.0
25-34歲	169	86.6	21.4	65.2	11.4	10.2	1.2	2.0
35-44歲	188	88.3	20.7	67.6	8.6	8.0	0.6	3.1
45-54歲	179	87.0	22.3	64.7	10.5	9.2	1.3	2.5
55-64歲	169	89.1	25.3	63.8	9.1	8.1	1.0	1.8
65歲以上	252	90.0	21.3	68.7	5.6	3.4	2.2	4.4
教育程度								
國小及以下	54	89.7	15.7	74.0	2.5	1.2	1.3	7.8
國中/初中	45	91.7	13.7	78.0	6.7	5.2	1.5	1.6
高中/高職	199	92.2	24.0	68.2	7.2	5.6	1.6	0.6
專科	122	85.1	24.4	60.7	11.2	8.1	3.1	3.7
大學	496	89.0	24.1	64.9	8.4	7.5	0.9	2.6
研究所以上	186	86.4	21.1	65.3	12.2	11.5	0.7	1.4
未回答/拒答	2	36.0	0.0	36.0	0.0	0.0	0.0	64.0
職業								
軍警公教	83	82.3	17.6	64.7	14.1	14.1	0.0	3.6
老闆、自營工作者	84	92.5	21.9	70.6	5.7	2.9	2.8	1.8
其他工作者	449	87.1	22.7	64.4	10.4	9.0	1.4	2.5
學生	123	91.7	25.4	66.3	8.3	7.0	1.3	0.0
家管	145	89.7	20.8	68.9	7.9	5.9	2.0	2.4
待業/無業	22	96.9	21.8	75.1	0.0	0.0	0.0	3.1
退休	198	89.8	25.0	64.8	6.1	5.4	0.7	4.1
行政區								
松山區	99	89.5	23.3	66.2	8.8	4.5	4.3	1.7
信義區	89	91.0	25.5	65.5	7.5	6.8	0.7	1.5
大安區	141	87.4	28.5	58.9	8.8	8.2	0.6	3.8
中山區	102	85.3	13.7	71.6	10.9	10.9	0.0	3.8
中正區	72	90.5	27.3	63.2	6.3	4.5	1.8	3.2
大同區	45	92.4	10.7	81.7	7.6	6.0	1.6	0.0
萬華區	75	86.0	21.8	64.2	9.9	9.9	0.0	4.1
文山區	129	87.2	28.1	59.1	11.7	9.9	1.8	1.1
南港區	48	93.3	37.9	55.4	4.9	0.0	4.9	1.8
內湖區	110	88.8	18.4	70.4	8.6	7.6	1.0	2.6
士林區	119	89.5	19.6	69.9	8.0	7.4	0.6	2.5
北投區	75	89.0	16.1	72.9	7.9	7.9	0.0	3.1
每週搭乘公車頻率								
3次以下	425	90.5	22.4	68.1	5.9	5.2	0.7	3.6
4-9次	298	88.6	20.4	68.2	8.6	7.9	0.7	2.8
10次以上	306	86.2	26.5	59.7	13.0	10.7	2.3	0.8
無法計算	75	89.3	18.4	70.9	7.9	5.1	2.8	2.8
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	94.0	24.9	69.1	3.1	3.1	0.0	2.9
有推輪椅經驗者	25	97.3	40.0	57.3	0.0	0.0	0.0	2.7
輪椅使用者	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	84.0	13.3	70.7	16.1	16.1	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	88.3	22.4	65.9	9.1	7.7	1.4	2.6
未回答/拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表6 公車族對等車時間感受的滿意情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	88.7	22.7	66.0	8.8	7.5	1.3	2.5
搭乘公車主要目的								
通勤通學	553	87.9	23.0	64.9	11.2	9.9	1.3	0.9
購物	195	89.3	22.9	66.4	7.0	5.2	1.8	3.7
接送家人	10	89.0	35.9	53.1	11.0	11.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	146	88.4	25.1	63.3	9.1	7.5	1.6	2.5
休閒旅遊	75	94.0	26.4	67.6	1.9	1.9	0.0	4.1
社交活動	98	90.4	15.7	74.7	4.0	3.1	0.9	5.6
商務洽公	10	85.9	21.4	64.5	7.1	7.1	0.0	7.0
其他/未回答/拒答	15	77.0	4.7	72.3	4.2	0.0	4.2	18.8
搭乘公車時段								
平日尖峰	540	88.3	25.9	62.4	9.9	8.6	1.3	1.8
平日離峰	507	88.6	21.6	67.0	8.4	6.7	1.7	3.0
例假日	238	88.4	16.5	71.9	6.6	5.7	0.9	5.0
不記得/未回答/拒答	15	80.7	4.5	76.2	10.7	10.7	0.0	8.6
APP使用情形 *								
有使用手機或平板APP	808	87.6	23.5	64.1	10.0	8.7	1.3	2.4
沒有使用APP	296	91.8	20.6	71.2	5.1	3.9	1.2	3.1

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表7 公車族不滿意等車時間的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	公車超過 規定時間 未到站 (%)	其他到站 時間不準 情形 (%)	發車間 距太長 (%)	有車連 車情形 (%)	其他 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	97	16.5	17.2	64.0	15.9	2.3	1.7
性別							
男性	33	19.5	17.3	64.6	18.6	4.4	2.4
女性	63	14.9	17.2	63.7	14.5	1.3	1.3
年齡							
15-24歲	13	12.4	0.0	75.1	12.4	0.0	0.0
25-34歲	19	18.1	31.3	51.3	22.7	0.0	0.0
35-44歲	16	7.0	13.3	79.7	9.6	0.0	0.0
45-54歲	19	37.3	20.5	58.3	11.8	0.0	4.3
55-64歲	15	0.0	11.6	64.4	18.6	5.2	5.4
65歲以上	14	19.4	20.5	60.2	19.8	10.4	0.0
教育程度							
國小及以下	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	3	26.6	0.0	22.1	0.0	23.7	27.7
高中/高職	14	31.6	16.1	63.2	14.9	5.1	0.0
專科	14	26.5	16.4	79.2	10.5	5.9	0.0
大學	42	13.1	19.0	54.3	17.2	0.0	2.0
研究所以上	23	6.8	18.6	76.9	20.5	0.0	0.0
職業							
軍警公教	12	7.0	0.0	93.0	12.9	0.0	0.0
老闆、自營工作者	5	31.3	16.0	65.0	35.0	0.0	0.0
其他工作者	47	19.8	15.9	60.4	16.7	1.7	1.8
學生	10	15.9	20.7	63.4	0.0	0.0	0.0
家管	12	24.1	22.2	53.5	18.2	0.0	7.3
退休	12	0.0	31.9	60.2	19.5	12.1	0.0
行政區							
松山區	9	30.9	0.0	69.1	25.7	8.4	0.0
信義區	7	32.7	0.0	67.3	0.0	12.1	0.0
大安區	12	7.1	7.1	85.2	7.8	0.0	0.0
中山區	11	6.1	63.8	30.1	0.0	0.0	0.0
中正區	5	32.4	0.0	46.2	50.4	0.0	0.0
大同區	3	0.0	56.1	21.0	23.0	0.0	0.0
萬華區	7	11.0	12.7	76.3	0.0	0.0	0.0
文山區	15	20.5	9.7	66.7	33.0	0.0	0.0
南港區	2	0.0	0.0	65.7	0.0	0.0	34.3
內湖區	10	19.8	23.1	52.6	20.0	0.0	0.0
士林區	9	15.7	23.1	92.4	23.3	0.0	0.0
北投區	6	12.5	0.0	61.0	0.0	12.2	14.3
每週搭乘公車頻率							
3次以下	25	11.6	18.9	70.6	10.4	2.9	3.3
4-9次	26	6.6	32.8	61.0	11.7	0.0	0.0
10次以上	40	23.0	8.7	58.2	18.9	3.8	2.0
無法計算	6	36.4	0.0	89.0	37.6	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	2	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	3	0.0	28.1	71.9	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	93	17.2	17.2	63.2	15.0	2.4	1.8

註1：本題受訪對象為「不滿意等車時間感受者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如公車站沒有公車動態資訊顯示公車到站時間、公車未依時刻表發車（時間未到就開了）。

附表7 公車族不滿意等車時間的原因(可複選)[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	公車超過 規定時間 未到站 (%)	其他到站 時間不準 情形 (%)	發車間 距太長 (%)	有車連 車情形 (%)	其他 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	97	16.5	17.2	64.0	15.9	2.3	1.7
搭乘公車主要目的							
通勤通學	62	17.7	15.4	61.4	18.8	1.3	1.3
購物	14	4.8	10.4	90.1	15.3	5.4	0.0
接送家人	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	13	10.6	26.1	55.4	12.6	0.0	6.3
休閒旅遊	1	0.0	0.0	49.4	0.0	50.6	0.0
社交活動	4	58.6	39.0	61.4	0.0	0.0	0.0
商務洽公	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他/未回答/拒答	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車時段							
平日尖峰	53	18.8	18.9	59.8	19.3	1.5	1.6
平日離峰	43	13.5	20.1	62.6	13.5	3.4	1.9
例假日	16	17.9	9.5	81.4	4.6	4.6	5.2
不記得/未回答/拒答	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
APP使用情形							
有使用手機或平板APP	82	17.8	17.3	62.6	16.2	2.8	0.0
沒有使用APP	15	9.6	16.7	71.6	14.6	0.0	10.9

註1：本題受訪對象為「不滿意等車時間感受者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如公車站沒有公車動態資訊顯示公車到站時間、公車未依時刻表發車(時間未到就開了)。

附表8 公車族最近一個月遇到公車超過規定時間而未到之經驗

項目別	加權後 樣本數 (人)	沒有 遇過 (%)	小計	有遇過						沒注意 (%)	未回答 /拒答 (%)
				1次 (%)	2次 (%)	3次 (%)	4次 以上 (%)	不記得 次數 (%)	平均 (次)		
總計	1,104	78.4	15.7	3.6	3.3	1.7	3.2	3.9	3.2	5.0	0.9
性別											
男性	426	80.1	14.5	2.3	3.1	1.3	3.8	4.1	4.6	4.5	0.8
女性	678	77.2	16.5	4.3	3.5	2.0	2.8	3.8	2.4	5.3	0.9
年齡 *											
15-24歲	147	81.1	17.8	4.4	2.2	1.1	5.7	4.5	3.1	1.0	0.0
25-34歲	169	73.4	23.4	4.8	5.2	4.3	6.1	3.0	2.8	3.1	0.0
35-44歲	188	80.8	15.3	4.3	4.0	0.6	5.0	1.4	5.2	3.9	0.0
45-54歲	179	78.0	13.2	2.7	3.5	1.3	0.4	5.2	1.9	8.0	0.8
55-64歲	169	78.4	17.5	3.7	4.5	2.2	2.2	5.0	2.5	4.1	0.0
65歲以上	252	78.4	10.3	2.2	1.4	1.1	1.1	4.5	2.5	8.0	3.3
教育程度 *											
國小及以下	54	73.9	9.4	0.0	1.2	1.9	0.0	6.3	2.6	12.8	3.9
國中/初中	45	83.7	11.5	7.0	0.0	1.5	0.0	3.1	1.4	3.3	1.5
高中/高職	199	76.4	19.3	3.2	4.8	0.9	3.3	7.1	2.7	2.9	1.4
專科	122	84.9	7.5	1.3	1.2	0.0	1.2	3.9	2.3	7.0	0.6
大學	496	78.3	15.9	4.1	3.0	2.1	4.1	2.6	3.7	5.1	0.7
研究所以上	186	76.5	19.4	4.2	5.5	2.7	3.8	3.2	2.6	4.1	0.0
未回答/拒答	2	66.6	33.4	0.0	0.0	0.0	0.0	33.4	-	0.0	0.0
職業 *											
軍警公教	83	67.3	26.8	9.4	4.1	2.8	4.8	5.7	2.2	5.0	0.9
老闆、自營工作者	84	77.7	17.2	3.9	6.0	3.6	0.9	2.8	2.4	3.5	1.6
其他工作者	449	79.4	15.1	2.8	3.0	2.2	4.4	2.6	4.1	5.3	0.2
學生	123	77.9	20.9	5.2	3.2	0.0	7.2	5.3	3.2	1.2	0.0
家管	145	78.9	10.8	2.4	0.5	0.6	0.9	6.3	2.1	7.9	2.4
待業/無業	22	80.3	16.3	0.0	16.3	0.0	0.0	0.0	2.0	3.4	0.0
退休	198	80.5	12.2	3.0	3.3	1.2	0.3	4.3	1.9	5.5	1.8
行政區											
松山區	99	80.3	16.0	0.9	1.5	1.4	6.1	6.1	4.0	2.2	1.5
信義區	89	78.4	18.4	3.0	5.0	3.0	6.5	0.8	3.0	2.5	0.8
大安區	141	84.0	9.8	2.3	3.3	0.0	0.7	3.5	2.0	5.7	0.5
中山區	102	74.2	17.3	3.3	0.9	0.0	5.5	7.5	3.2	8.4	0.0
中正區	72	82.7	11.2	3.6	1.0	2.3	3.2	1.1	2.5	6.1	0.0
大同區	45	76.2	18.5	1.5	6.0	6.0	0.0	5.0	2.3	3.8	1.6
萬華區	75	85.9	10.1	0.0	4.5	3.3	1.2	1.0	2.8	3.1	0.9
文山區	129	82.0	11.5	4.5	3.2	0.8	0.0	3.0	1.6	5.5	1.0
南港區	48	79.7	17.4	4.7	4.5	3.4	0.0	4.8	1.9	0.0	2.9
內湖區	110	70.2	19.7	6.1	5.6	0.9	1.0	6.0	6.0	8.9	1.3
士林區	119	72.8	22.7	6.4	2.1	2.9	6.4	5.0	3.1	3.9	0.6
北投區	75	74.0	18.8	4.8	4.8	1.1	6.3	1.8	3.1	6.2	0.9
每週搭乘公車頻率 *											
3次以下	425	84.7	9.4	3.7	1.3	0.8	0.5	3.2	1.8	4.6	1.3
4-9次	298	79.7	14.3	2.7	4.9	1.7	1.9	3.2	2.6	5.3	0.7
10次以上	306	69.8	24.6	3.7	5.3	3.4	8.8	3.5	4.1	5.4	0.2
無法計算	75	72.3	20.8	5.9	1.1	0.0	0.9	12.9	1.5	5.0	1.9

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有遇過」的所有選項合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分、搭乘公車時段因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：「-」表示因無樣本，故無法計算平均次數。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表8 公車族最近一個月遇到公車超過規定時間而未到之經驗[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	沒有 遇過 (%)	有遇過							沒注意 (%)	未回答 /拒答 (%)
			小計	1次 (%)	2次 (%)	3次 (%)	4次 以上 (%)	不記得 次數 (%)	平均 (次)		
總計	1,104	78.4	15.7	3.6	3.3	1.7	3.2	3.9	3.2	5.0	0.9
搭乘公車經驗與身分											
有推嬰兒車經驗者	49	82.3	16.0	8.1	0.0	0.0	3.1	4.8	2.1	1.7	0.0
有推輪椅經驗者	25	74.2	19.9	0.0	0.0	7.3	3.3	9.3	3.3	5.9	0.0
輪椅使用者	2	70.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	29.5
視障者	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0
其他行動不便者	16	79.3	16.2	0.0	11.6	4.7	0.0	0.0	2.3	0.0	4.5
無以上經驗或身分者	1,017	78.2	15.7	3.5	3.4	1.6	3.2	3.9	3.2	5.3	0.8
未回答/拒答	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0
搭乘公車主要目的 *											
通勤通學	553	76.1	19.2	4.1	4.3	2.0	5.6	3.2	3.7	4.6	0.1
購物	195	78.5	12.1	2.3	3.7	1.4	0.7	4.0	2.1	7.2	2.2
接送家人	10	74.7	17.9	6.9	11.0	0.0	0.0	0.0	1.6	7.4	0.0
家庭及個人活動	146	78.2	13.9	5.4	1.0	1.3	1.0	5.2	2.1	5.6	2.4
休閒旅遊	75	91.2	5.0	3.1	0.9	0.0	0.0	0.9	1.2	1.9	1.9
社交活動	98	81.2	14.9	1.4	2.5	3.3	0.8	6.9	2.4	3.9	0.0
商務洽公	10	85.1	7.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.0	-	7.9	0.0
其他/未回答/拒答	15	77.1	18.1	0.0	0.0	0.0	4.2	13.9	4.0	4.7	0.0
搭乘公車時段											
平日尖峰	540	75.8	19.0	3.5	4.5	2.3	4.9	3.8	3.2	4.9	0.4
平日離峰	507	79.5	13.8	2.4	2.0	1.9	2.7	4.8	3.7	5.7	1.0
例假日	238	82.4	13.3	3.8	1.8	1.9	1.2	4.5	2.9	3.7	0.6
不記得/未回答/拒答	15	61.3	20.5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.5	2.1	4.2	14.0
APP使用情形 *											
有使用手機或平板APP	808	77.3	18.2	4.5	4.0	1.8	3.8	4.2	3.1	3.8	0.7
沒有使用APP	296	81.4	8.8	1.1	1.7	1.3	1.5	3.2	3.2	8.4	1.4

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有遇過」的所有選項合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分、搭乘公車時段因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：「-」表示因無樣本，故無法計算平均次數。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表9 公車族對公車靠站狀況的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	93.7	25.2	68.5	4.6	3.8	0.8	1.7
性別								
男性	426	93.1	25.5	67.6	4.1	3.4	0.7	2.8
女性	678	94.1	25.0	69.1	4.9	4.0	0.9	1.0
年齡								
15-24歲	147	96.6	30.8	65.8	1.0	1.0	0.0	2.4
25-34歲	169	92.4	23.2	69.2	5.6	3.6	2.0	2.0
35-44歲	188	91.5	22.8	68.7	7.4	7.4	0.0	1.1
45-54歲	179	91.2	27.1	64.1	7.0	5.7	1.3	1.8
55-64歲	169	95.0	22.4	72.6	3.8	2.8	1.0	1.2
65歲以上	252	95.4	25.4	70.0	2.7	2.2	0.5	1.9
教育程度								
國小及以下	54	92.3	19.0	73.3	0.0	0.0	0.0	7.7
國中/初中	45	93.2	23.1	70.1	6.9	5.4	1.5	0.0
高中/高職	199	96.0	28.5	67.5	3.2	3.2	0.0	0.8
專科	122	95.4	26.9	68.5	3.2	2.6	0.6	1.4
大學	496	93.5	25.1	68.4	5.2	4.3	0.9	1.3
研究所以上	186	91.4	23.3	68.1	6.2	4.6	1.6	2.4
未回答/拒答	2	66.6	0.0	66.6	0.0	0.0	0.0	33.4
職業								
軍警公教	83	91.3	27.8	63.5	8.6	7.6	1.0	0.1
老闆、自營工作者	84	85.9	23.9	62.0	9.9	6.6	3.3	4.2
其他工作者	449	93.9	23.2	70.7	4.6	3.9	0.7	1.5
學生	123	95.9	31.6	64.3	1.2	1.2	0.0	2.9
家管	145	94.0	24.1	69.9	4.2	3.2	1.0	1.8
待業/無業	22	96.2	27.7	68.5	3.8	3.8	0.0	0.0
退休	198	95.6	25.5	70.1	3.1	2.7	0.4	1.3
行政區								
松山區	99	97.5	21.0	76.5	2.5	2.5	0.0	0.0
信義區	89	97.1	30.1	67.0	2.9	2.9	0.0	0.0
大安區	141	94.9	27.0	67.9	1.8	1.8	0.0	3.3
中山區	102	90.5	21.6	68.9	5.1	5.1	0.0	4.4
中正區	72	94.3	29.7	64.6	4.6	3.5	1.1	1.1
大同區	45	94.5	24.1	70.4	3.8	2.2	1.6	1.7
萬華區	75	90.5	19.0	71.5	8.7	7.8	0.9	0.8
文山區	129	92.7	31.3	61.4	6.7	5.0	1.7	0.6
南港區	48	93.4	38.6	54.8	3.5	1.7	1.8	3.1
內湖區	110	93.0	20.5	72.5	6.4	6.4	0.0	0.6
士林區	119	90.4	19.8	70.6	5.8	2.7	3.1	3.8
北投區	75	97.0	24.7	72.3	3.0	3.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率								
3次以下	425	95.2	25.9	69.3	3.3	3.3	0.0	1.5
4-9次	298	94.2	24.6	69.6	4.7	4.0	0.7	1.1
10次以上	306	92.6	24.8	67.8	5.8	4.3	1.5	1.6
無法計算	75	87.9	24.8	63.1	6.8	4.1	2.7	5.3
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	90.8	24.6	66.2	9.2	7.7	1.5	0.0
有推輪椅經驗者	25	83.2	25.9	57.3	16.9	13.6	3.3	0.0
輪椅使用者	2	100.0	39.2	60.8	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	88.4	24.2	64.2	11.6	11.6	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	94.1	25.1	69.0	4.0	3.3	0.7	1.9
未回答/拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表9 公車族對公車靠站狀況的滿意情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度		不滿意度			無明確 反應 (%)	
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)		非常 不滿意 (%)
總計	1,104	93.7	25.2	68.5	4.6	3.8	0.8	1.7
搭乘公車主要目的								
通勤通學	553	94.2	25.0	69.2	4.3	3.6	0.7	1.5
購物	195	91.3	23.9	67.4	6.1	4.6	1.5	2.6
接送家人	10	89.0	35.9	53.1	11.0	11.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	146	95.0	31.5	63.5	3.7	2.8	0.9	1.3
休閒旅遊	75	96.8	24.8	72.0	3.2	3.2	0.0	0.0
社交活動	98	91.8	22.0	69.8	6.4	5.6	0.8	1.8
商務洽公	10	93.0	7.1	85.9	0.0	0.0	0.0	7.0
其他/未回答/拒答	15	95.3	14.3	81.0	0.0	0.0	0.0	4.7

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表10 公車族不滿意公車靠站狀況的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	招手 但公車 沒有停 (%)	沒有等乘 客上下車 妥當後就 起步 (%)	未緊靠 路邊停靠 (%)	公車未於 停靠區 內停靠 (%)	司機催促 乘客 (%)
總計	51	7.0	42.7	9.8	34.1	8.2
性別						
男性	17	0.0	49.4	0.0	33.8	4.1
女性	33	10.7	39.2	14.9	34.3	10.3
年齡						
15-24歲	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	9	0.0	43.4	20.0	71.0	20.0
35-44歲	14	0.0	47.8	12.2	28.3	0.0
45-54歲	13	13.0	30.6	5.6	26.6	12.3
55-64歲	6	30.2	43.5	0.0	41.3	0.0
65歲以上	7	0.0	40.3	9.7	9.7	10.3
年齡						
國中/初中	3	0.0	78.7	21.3	21.3	0.0
高中/高職	6	14.7	75.2	0.0	14.7	0.0
專科	4	0.0	81.1	0.0	18.9	0.0
大學	26	3.7	25.3	16.7	39.6	13.2
研究所以上	12	14.2	40.8	0.0	41.3	6.4
職業						
軍警公教	7	11.1	50.0	0.0	27.8	0.0
老闆、自營工作者	8	0.0	31.4	20.4	58.0	0.0
其他工作者	21	8.8	40.9	9.2	47.7	13.2
學生	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
家管	6	15.9	12.1	22.4	10.9	12.1
待業/無業	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
退休	6	0.0	64.0	0.0	0.0	11.3
行政區						
松山區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	3	30.6	42.3	27.2	0.0	0.0
大安區	3	0.0	0.0	66.1	33.9	0.0
中山區	5	18.6	47.7	0.0	33.8	0.0
中正區	3	0.0	0.0	56.0	56.0	56.0
大同區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	7	0.0	66.4	10.2	31.1	12.5
文山區	9	0.0	66.6	0.0	9.6	8.2
南港區	2	51.1	48.9	0.0	51.1	0.0
內湖區	7	13.5	54.2	0.0	45.8	0.0
士林區	7	0.0	25.2	0.0	53.3	10.7
北投區	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
每週搭乘公車頻率						
3次以下	14	6.9	51.6	12.2	12.7	10.9
4-9次	14	0.0	30.4	23.1	48.5	18.7
10次以上	18	14.7	38.2	0.0	49.4	0.0
無法計算	5	0.0	67.9	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分						
有推嬰兒車經驗者	5	0.0	17.1	0.0	30.5	16.3
有推輪椅經驗者	4	0.0	63.1	0.0	19.7	0.0
其他行動不便者	2	0.0	0.0	0.0	61.6	0.0
無以上經驗或身分者	41	8.7	46.4	12.2	34.1	8.3
搭乘公車主要目的						
通勤通學	24	15.0	40.9	8.0	54.4	8.0
購物	12	0.0	54.2	0.0	14.3	0.0
接送家人	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
家庭及個人活動	5	0.0	30.3	25.3	28.7	0.0
休閒旅遊	2	0.0	28.2	71.8	0.0	0.0
社交活動	6	0.0	51.6	0.0	0.0	36.5

註1：本題受訪對象為「不滿意公車靠站狀況者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表10 公車族不滿意公車靠站狀況的原因(可複選)[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	司機應 確認附近 要搭車 才駛離 (%)	司機沒有 在候車 民眾的 位置停車 (%)	靠站時 未減速、 急煞車 (%)	公車尚未 停妥就 開車門 (%)	其他 (%)
總計	51	10.2	5.9	11.9	2.1	3.1
性別						
男性	17	8.2	4.1	16.6	0.0	0.0
女性	33	11.3	6.9	9.4	3.2	4.7
年齡						
15-24歲	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	9	14.8	0.0	22.0	0.0	0.0
35-44歲	14	7.6	0.0	11.7	7.7	0.0
45-54歲	13	0.0	11.6	18.3	0.0	5.8
55-64歲	6	0.0	13.3	0.0	0.0	13.0
65歲以上	7	39.8	10.3	0.0	0.0	0.0
年齡						
國中/初中	3	0.0	23.3	0.0	0.0	0.0
高中/高職	6	10.1	0.0	0.0	16.7	0.0
專科	4	0.0	18.9	0.0	0.0	0.0
大學	26	8.2	3.3	23.4	0.0	6.1
研究所以上	12	21.0	6.1	0.0	0.0	0.0
職業						
軍警公教	7	0.0	11.8	11.2	0.0	0.0
老闆、自營工作者	8	12.7	0.0	24.9	0.0	0.0
其他工作者	21	13.4	10.5	3.9	5.2	3.6
學生	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	6	10.8	0.0	38.3	0.0	0.0
待業/無業	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	6	11.4	0.0	0.0	0.0	13.2
行政區						
松山區	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
信義區	3	0.0	0.0	27.2	0.0	0.0
大安區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	5	26.9	0.0	0.0	20.8	0.0
中正區	3	19.5	0.0	0.0	0.0	24.5
大同區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	7	10.9	11.1	0.0	0.0	0.0
文山區	9	15.8	8.2	9.4	0.0	0.0
南港區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林區	7	0.0	23.0	30.3	0.0	10.7
北投區	2	48.2	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率						
3次以下	14	0.0	5.2	5.7	0.0	0.0
4-9次	14	5.1	0.0	10.7	0.0	0.0
10次以上	18	17.5	13.0	11.8	6.1	8.9
無法計算	5	27.5	0.0	32.1	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分						
有推嬰兒車經驗者	5	0.0	0.0	36.1	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	4	0.0	19.7	0.0	0.0	17.2
其他行動不便者	2	38.4	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	41	10.9	5.3	10.7	2.6	2.0
搭乘公車主要目的						
通勤通學	24	13.3	9.6	8.8	4.5	0.0
購物	12	11.0	0.0	20.4	0.0	6.9
接送家人	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	5	13.2	0.0	27.8	0.0	0.0
休閒旅遊	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	6	0.0	11.7	0.0	0.0	11.9

註1：本題受訪對象為「不滿意公車靠站狀況者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如司機沒有使用斜坡板讓有需求者方便上車、司機未主動停靠。

附表11 公車族最近一個月遇到招手但公車未停的經驗

項目別	加權後 樣本數 (人)	沒有 遇過 (%)	有遇過					未回答 /拒答 (%)	
			小計	1次 (%)	2次 (%)	3次 以上 (%)	不記得 次數 (%)		平均 (次)
總計	1,104	95.3	4.6	2.8	0.9	0.6	0.3	1.5	0.1
性別									
男性	426	95.8	4.2	2.3	1.0	0.9	0.0	1.7	0.0
女性	678	95.1	4.8	3.1	0.8	0.4	0.5	1.4	0.1
年齡 *									
15-24歲	147	96.7	3.3	2.2	0.0	1.1	0.0	1.7	0.0
25-34歲	169	89.6	10.4	5.4	2.9	2.1	0.0	1.7	0.0
35-44歲	188	96.5	3.5	3.0	0.6	0.0	0.0	1.2	0.0
45-54歲	179	94.6	5.4	3.6	0.5	0.4	0.9	1.3	0.0
55-64歲	169	95.3	4.3	2.7	1.0	0.0	0.6	1.3	0.5
65歲以上	252	98.1	1.9	0.8	0.5	0.3	0.3	1.7	0.0
教育程度									
國小及以下	54	95.6	4.4	3.1	0.0	0.0	1.3	1.0	0.0
國中/初中	45	93.5	6.5	1.9	3.2	1.5	0.0	1.9	0.0
高中/高職	199	98.4	1.6	1.6	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
專科	122	97.3	2.7	1.8	0.9	0.0	0.0	1.3	0.0
大學	496	94.4	5.4	2.8	1.5	0.8	0.3	1.6	0.2
研究所以上	186	93.5	6.5	4.9	0.0	1.2	0.5	1.4	0.0
未回答/拒答	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
職業									
軍警公教	83	92.8	7.2	5.2	1.0	1.0	0.0	1.4	0.0
老闆、自營工作者	84	96.0	4.0	4.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
其他工作者	449	94.5	5.5	3.5	1.4	0.3	0.4	1.4	0.0
學生	123	93.1	6.9	2.6	1.2	3.1	0.0	2.1	0.0
家管	145	96.3	3.7	1.7	0.5	0.5	1.1	1.5	0.0
待業/無業	22	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
退休	198	98.4	1.2	0.9	0.4	0.0	0.0	1.3	0.4
行政區									
松山區	99	98.5	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	2.0	0.0
信義區	89	94.1	5.0	4.1	0.0	0.9	0.0	1.4	0.9
大安區	141	97.3	2.7	2.1	0.0	0.0	0.6	1.0	0.0
中山區	102	93.8	6.2	4.2	0.0	2.1	0.0	1.7	0.0
中正區	72	96.3	3.7	2.6	1.1	0.0	0.0	1.3	0.0
大同區	45	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
萬華區	75	89.7	10.3	6.7	2.7	0.9	0.0	1.4	0.0
文山區	129	92.7	7.3	3.8	1.9	1.0	0.6	1.6	0.0
南港區	48	98.2	1.8	1.8	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
內湖區	110	92.5	7.5	4.6	2.0	0.0	0.9	1.3	0.0
士林區	119	96.7	3.3	0.6	0.7	1.4	0.6	2.3	0.0
北投區	75	98.0	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
每週搭乘公車頻率									
3次以下	425	97.3	2.5	1.2	1.1	0.0	0.2	1.5	0.2
4-9次	298	94.8	5.2	3.2	0.5	0.9	0.5	1.5	0.0
10次以上	306	93.5	6.5	4.4	1.0	0.8	0.2	1.4	0.0
無法計算	75	93.8	6.2	3.6	0.9	1.8	0.0	1.7	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有遇過」的所有選項合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分、搭乘公車時段因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：「-」表示因無樣本，故無法計算平均次數。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表11 公車族最近一個月遇到招手但公車未停的經驗[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	沒有 遇過 (%)	有遇過					未回答 /拒答 (%)	
			小計	1次 (%)	2次 (%)	3次 以上 (%)	不記得 次數 (%)		平均 (次)
總計	1,104	95.3	4.6	2.8	0.9	0.6	0.3	1.5	0.1
搭乘公車經驗與身分									
有推嬰兒車經驗者	49	90.1	8.3	0.0	4.9	0.0	3.3	2.0	1.7
有推輪椅經驗者	25	84.2	12.6	2.9	3.3	0.0	6.4	1.5	3.2
輪椅使用者	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
視障者	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
其他行動不便者	16	95.6	4.4	4.4	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	95.7	4.3	2.9	0.6	0.6	0.2	1.5	0.0
未回答/拒答	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
搭乘公車主要目的									
通勤通學	553	93.7	6.1	4.3	0.7	0.8	0.3	1.4	0.1
購物	195	96.0	4.0	0.7	1.4	1.0	0.8	2.1	0.0
接送家人	10	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
家庭及個人活動	146	98.3	1.7	1.0	0.7	0.0	0.0	1.4	0.0
休閒旅遊	75	99.1	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
社交活動	98	94.4	5.6	3.4	2.2	0.0	0.0	1.4	0.0
商務洽公	10	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
其他/未回答/拒答	15	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	0.0
搭乘公車時段									
平日尖峰	540	93.6	6.4	4.3	1.2	0.5	0.3	1.5	0.0
平日離峰	507	96.6	3.3	1.2	0.7	1.1	0.2	1.4	0.2
例假日	238	96.1	3.9	2.3	1.3	0.3	0.0	2.0	0.0
不記得/未回答/拒答	15	95.6	4.4	0.0	0.0	0.0	4.4	1.5	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有遇過」的所有選項合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分、搭乘公車時段因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者 (p 值 $< .05$)。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：「-」表示因無樣本，故無法計算平均次數。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表12 公車族對司機開車表現的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	91.2	21.3	69.9	7.5	6.3	1.2	1.3
性別								
男性	426	91.3	20.9	70.4	7.1	6.0	1.1	1.6
女性	678	91.0	21.5	69.5	7.7	6.5	1.2	1.3
年齡 *								
15-24歲	147	95.4	22.9	72.5	3.4	3.4	0.0	1.2
25-34歲	169	87.4	16.6	70.8	10.5	9.7	0.8	2.1
35-44歲	188	90.7	21.5	69.2	8.4	6.6	1.8	0.9
45-54歲	179	87.4	23.9	63.5	12.2	10.1	2.1	0.4
55-64歲	169	89.4	21.1	68.3	8.5	7.4	1.1	2.1
65歲以上	252	95.4	21.6	73.8	3.3	2.2	1.1	1.3
教育程度								
國小及以下	54	94.5	26.3	68.2	3.0	1.7	1.3	2.5
國中/初中	45	93.0	24.2	68.8	3.9	3.9	0.0	3.1
高中/高職	199	93.5	25.2	68.3	5.4	4.9	0.5	1.1
專科	122	89.8	19.0	70.8	8.8	7.2	1.6	1.4
大學	496	91.1	19.8	71.3	7.7	6.4	1.3	1.2
研究所以上	186	88.4	20.7	67.7	10.6	9.0	1.6	1.0
未回答/拒答	2	66.6	0.0	66.6	0.0	0.0	0.0	33.4
職業 *								
軍警公教	83	87.8	19.2	68.6	12.1	10.4	1.7	0.1
老闆、自營工作者	84	88.6	18.5	70.1	10.4	8.1	2.3	1.0
其他工作者	449	88.4	18.4	70.0	9.6	8.3	1.3	2.0
學生	123	95.7	28.1	67.6	4.4	4.4	0.0	0.0
家管	145	95.6	24.0	71.6	3.0	1.0	2.0	1.4
待業/無業	22	96.3	30.2	66.1	3.8	3.8	0.0	0.0
退休	198	93.3	22.8	70.5	5.1	4.6	0.5	1.6
行政區								
松山區	99	96.5	19.8	76.7	3.5	3.5	0.0	0.0
信義區	89	88.6	19.4	69.2	11.4	9.4	2.0	0.0
大安區	141	92.4	20.3	72.1	5.8	4.4	1.4	1.8
中山區	102	88.0	17.6	70.4	9.2	9.2	0.0	2.8
中正區	72	94.2	19.9	74.3	4.5	3.5	1.0	1.3
大同區	45	92.7	27.1	65.6	7.4	5.8	1.6	0.0
萬華區	75	93.2	14.3	78.9	5.0	3.2	1.8	1.8
文山區	129	85.0	26.5	58.5	13.8	12.5	1.3	1.2
南港區	48	93.5	27.0	66.5	6.4	5.0	1.4	0.1
內湖區	110	89.7	20.3	69.4	8.1	6.3	1.8	2.2
士林區	119	90.5	19.7	70.8	6.9	5.5	1.4	2.6
北投區	75	95.3	28.8	66.5	4.8	3.8	1.0	0.0
每週搭乘公車頻率 *								
3次以下	425	94.4	21.6	72.8	4.5	3.8	0.7	1.1
4-9次	298	89.0	23.3	65.7	8.9	7.0	1.9	2.1
10次以上	306	88.7	19.2	69.5	10.8	9.7	1.1	0.5
無法計算	75	91.1	19.9	71.2	6.0	4.1	1.9	2.9
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	85.7	31.4	54.3	14.3	12.8	1.5	0.0
有推輪椅經驗者	25	87.3	25.9	61.4	9.3	9.3	0.0	3.4
輪椅使用者	2	100.0	39.2	60.8	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	89.9	20.6	69.3	10.1	10.1	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	91.5	20.7	70.8	7.1	5.9	1.2	1.4
未回答/拒答	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表12 公車族對司機開車表現的滿意情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度		不滿意度			無明確 反應 (%)	
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)		非常 不滿意 (%)
總計	1,104	91.2	21.3	69.9	7.5	6.3	1.2	1.3
搭乘公車主要目的								
通勤通學	553	88.7	19.5	69.2	10.3	9.1	1.2	1.0
購物	195	92.5	18.0	74.5	6.8	4.9	1.9	0.7
接送家人	10	100.0	31.2	68.8	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	146	94.6	27.1	67.5	3.3	1.8	1.5	2.1
休閒旅遊	75	97.9	27.1	70.8	0.9	0.9	0.0	1.2
社交活動	98	89.8	22.6	67.2	6.6	5.8	0.8	3.6
商務洽公	10	93.0	32.4	60.6	0.0	0.0	0.0	7.0
其他/未回答/拒答	15	95.5	21.4	74.1	4.5	4.5	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表13 公車族不滿意司機開車表現的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	行駛速 度過快 (%)	行駛速 度太慢 (%)	急煞車 (%)	猛起步 (%)	行經路 口或轉 彎時未 禮讓 (%)	在路口 轉彎時 過快 (%)	任意變 換車道 (%)	搶黃燈 (%)	猛按 喇叭 (%)
總計	83	40.1	6.0	63.6	19.2	0.9	4.6	2.8	3.6	2.4
性別										
男性	30	36.3	13.3	62.9	27.7	0.0	3.8	0.0	0.0	6.6
女性	53	42.3	1.8	64.0	14.4	1.4	5.1	4.3	5.7	0.0
年齡										
15-24歲	5	34.3	32.6	67.4	33.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	18	53.4	0.0	50.6	8.9	0.0	0.0	7.8	7.7	11.3
35-44歲	16	40.1	0.0	82.7	32.1	0.0	24.4	0.0	10.3	0.0
45-54歲	22	27.3	11.1	51.9	18.6	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0
55-64歲	14	49.6	6.7	68.9	25.1	0.0	0.0	6.4	0.0	0.0
65歲以上	8	33.0	0.0	74.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度										
國小及以下	2	56.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	56.9	0.0	0.0
國中/初中	2	45.9	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	11	31.7	24.0	62.1	31.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	11	30.8	14.3	77.3	37.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	38	47.7	0.0	70.1	17.1	0.0	5.8	3.6	3.5	0.0
研究所以上	20	33.2	4.5	46.1	10.4	3.7	8.3	0.0	8.3	10.1
職業										
軍警公教	10	45.9	0.0	72.8	27.9	7.2	0.0	0.0	0.0	0.0
老闆、自營工作者	9	33.3	8.8	81.7	41.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他工作者	44	35.2	3.8	62.5	14.1	0.0	8.9	3.2	6.9	4.6
學生	5	39.2	30.2	30.6	30.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	4	19.4	0.0	67.1	16.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
待業/無業	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	10	66.0	9.6	56.4	10.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0
行政區										
松山區	3	28.4	28.4	52.0	23.6	0.0	48.0	0.0	48.0	0.0
信義區	10	51.7	7.5	72.8	14.9	0.0	0.0	9.0	0.0	19.6
大安區	8	21.6	0.0	89.2	69.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	9	61.6	0.0	48.1	10.2	0.0	11.4	0.0	0.0	0.0
中正區	3	77.7	0.0	47.4	0.0	22.3	0.0	0.0	0.0	0.0
大同區	3	0.0	0.0	100.0	78.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	4	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36.1	0.0
文山區	18	43.2	13.5	57.3	14.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南港區	3	26.3	0.0	26.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	9	42.0	10.0	41.9	10.0	0.0	12.9	15.5	0.0	0.0
士林區	8	57.7	0.0	59.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北投區	4	0.0	0.0	100.0	25.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率										
3次以下	19	37.7	9.1	68.9	19.2	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0
4-9次	27	38.2	3.4	63.6	33.1	0.0	0.0	8.6	0.0	0.0
10次以上	33	44.5	7.2	61.8	7.7	0.0	8.5	0.0	9.1	6.1
無法計算	4	30.0	0.0	53.4	21.5	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分										
有推嬰兒車經驗者	7	29.3	13.8	46.7	28.5	0.0	15.4	19.7	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	2	35.9	0.0	35.9	32.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	2	100.0	0.0	43.6	0.0	0.0	0.0	56.4	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	73	39.6	5.6	65.9	19.2	1.0	3.8	0.0	4.1	2.7
搭乘公車主要目的										
通勤通學	57	39.8	4.4	65.2	19.9	1.3	6.7	2.4	5.2	3.5
購物	13	43.6	0.0	51.7	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	5	37.5	0.0	80.5	32.1	0.0	0.0	19.5	0.0	0.0
休閒旅遊	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	6	25.1	38.7	53.4	15.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他/未回答/拒答	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意司機開車表現者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表13 公車族不滿意司機開車表現的原因(可複選)[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	逼車、 超車 (%)	行駛過 程公車 搖晃 (%)	催促 乘客 (%)	未等乘 客坐好 或站好 就起步 或開車門 (%)	一直踩 煞車 (%)	進站時 未減速 (%)	其他 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	83	2.1	3.2	2.8	10.1	1.9	3.5	2.6	0.9
性別									
男性	30	2.7	0.0	0.0	12.0	0.0	6.9	2.5	0.0
女性	53	1.8	5.0	4.4	9.1	3.0	1.5	2.6	1.4
年齡									
15-24歲	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	18	0.0	0.0	0.0	11.9	0.0	11.8	7.7	0.0
35-44歲	16	0.0	0.0	10.0	10.1	0.0	0.0	0.0	0.0
45-54歲	22	3.7	0.0	3.4	11.1	7.1	3.7	3.5	3.4
55-64歲	14	6.6	18.2	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0
65歲以上	8	0.0	0.0	0.0	17.2	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度									
國小及以下	2	0.0	0.0	0.0	43.1	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	11	7.6	0.0	0.0	14.1	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	11	0.0	7.6	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0
大學	38	2.5	2.5	6.0	11.8	1.9	5.4	3.5	0.0
研究所以上	20	0.0	4.3	0.0	8.4	4.3	4.1	0.0	3.7
職業									
軍警公教	10	0.0	0.0	0.0	24.2	0.0	0.0	0.0	0.0
老闆、自營工作者	9	0.0	0.0	18.1	0.0	0.0	23.9	0.0	0.0
其他工作者	44	0.0	3.8	1.7	5.6	3.6	1.9	4.9	0.0
學生	5	0.0	0.0	0.0	39.2	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	4	0.0	0.0	0.0	15.9	0.0	0.0	0.0	16.9
待業/無業	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	10	9.5	9.5	0.0	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0
行政區									
松山區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	10	0.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.5	0.0
大安區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	9	0.0	9.1	0.0	22.3	8.9	0.0	0.0	0.0
中正區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大同區	3	0.0	0.0	48.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	4	0.0	0.0	0.0	42.2	0.0	0.0	36.1	0.0
文山區	18	0.0	0.0	0.0	8.9	4.0	4.6	0.0	0.0
南港區	3	26.3	0.0	0.0	73.7	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	9	10.7	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林區	8	0.0	0.0	8.9	10.2	0.0	25.2	0.0	8.9
北投區	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率									
3次以下	19	4.3	0.0	0.0	11.9	0.0	4.2	0.0	0.0
4-9次	27	0.0	3.2	6.0	8.0	5.9	0.0	0.0	2.8
10次以上	33	2.9	5.4	2.2	10.0	0.0	6.3	6.4	0.0
無法計算	4	0.0	0.0	0.0	16.6	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分									
有推嬰兒車經驗者	7	0.0	0.0	0.0	11.0	12.0	0.0	0.0	10.5
有推輪椅經驗者	2	0.0	0.0	31.3	68.7	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	73	2.4	3.6	2.2	9.3	1.0	4.0	2.9	0.0
搭乘公車主要目的									
通勤通學	57	0.0	2.9	2.8	12.2	2.7	5.1	2.4	0.0
購物	13	13.3	7.2	0.0	10.8	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
休閒旅遊	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	6	0.0	0.0	11.4	0.0	0.0	0.0	11.7	11.4
其他/未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意司機開車表現者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如停在斑馬線上、司機開車過程不專注。

附表14 公車族對司機服務態度的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	93.6	22.3	71.3	3.4	3.3	0.1	3.0
性別								
男性	426	95.1	22.7	72.4	2.0	2.0	0.0	2.9
女性	678	92.8	22.1	70.7	4.2	4.1	0.1	3.0
年齡								
15-24歲	147	95.5	28.6	66.9	4.5	4.5	0.0	0.0
25-34歲	169	91.2	17.6	73.6	5.5	5.5	0.0	3.3
35-44歲	188	96.2	22.7	73.5	2.0	2.0	0.0	1.8
45-54歲	179	90.8	22.7	68.1	4.8	4.4	0.4	4.4
55-64歲	169	95.8	23.4	72.4	2.0	2.0	0.0	2.2
65歲以上	252	92.9	20.6	72.3	2.1	2.1	0.0	5.0
教育程度								
國小及以下	54	89.2	24.7	64.5	1.7	1.7	0.0	9.1
國中/初中	45	91.5	22.2	69.3	3.1	3.1	0.0	5.4
高中/高職	199	94.5	29.4	65.1	2.7	2.7	0.0	2.8
專科	122	92.1	20.5	71.6	3.4	3.4	0.0	4.5
大學	496	94.2	18.9	75.3	3.9	3.9	0.0	1.9
研究所以上	186	94.1	24.6	69.5	3.1	2.7	0.4	2.8
未回答/拒答	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業								
軍警公教	83	93.3	23.8	69.5	5.9	5.9	0.0	0.8
老闆、自營工作者	84	95.2	19.2	76.0	0.0	0.0	0.0	4.8
其他工作者	449	92.6	21.1	71.5	4.6	4.6	0.0	2.8
學生	123	95.9	31.6	64.3	4.1	4.1	0.0	0.0
家管	145	93.8	23.1	70.7	1.9	1.4	0.5	4.3
待業/無業	22	94.9	22.2	72.7	0.0	0.0	0.0	5.1
退休	198	93.8	19.5	74.3	1.9	1.9	0.0	4.3
行政區 *								
松山區	99	95.5	16.6	78.9	1.5	1.5	0.0	3.0
信義區	89	93.5	19.2	74.3	2.5	2.5	0.0	4.0
大安區	141	98.6	22.8	75.8	0.0	0.0	0.0	1.4
中山區	102	95.1	18.4	76.7	1.4	1.4	0.0	3.5
中正區	72	86.2	24.7	61.5	10.3	10.3	0.0	3.5
大同區	45	93.8	32.8	61.0	0.0	0.0	0.0	6.2
萬華區	75	90.8	18.5	72.3	7.2	7.2	0.0	2.0
文山區	129	90.9	26.5	64.4	6.7	6.7	0.0	2.4
南港區	48	95.3	39.6	55.7	0.0	0.0	0.0	4.7
內湖區	110	95.4	18.4	77.0	2.5	2.5	0.0	2.1
士林區	119	89.4	18.6	70.8	5.8	5.2	0.6	4.8
北投區	75	97.9	26.7	71.2	1.2	1.2	0.0	0.9
每週搭乘公車頻率								
3次以下	425	95.8	22.2	73.6	1.3	1.3	0.0	2.9
4-9次	298	91.9	22.2	69.7	4.9	4.7	0.2	3.2
10次以上	306	93.2	22.2	71.0	4.4	4.4	0.0	2.4
無法計算	75	90.4	24.0	66.4	4.6	4.6	0.0	5.0
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	92.0	32.6	59.4	4.3	2.8	1.5	3.7
有推輪椅經驗者	25	87.2	25.8	61.4	6.2	6.2	0.0	6.6
輪椅使用者	2	70.5	39.2	31.3	0.0	0.0	0.0	29.5
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	94.3	29.7	64.6	5.7	5.7	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	93.9	21.6	72.3	3.2	3.2	0.0	2.9
未回答/拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表14 公車族對司機服務態度的滿意情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	93.6	22.3	71.3	3.4	3.3	0.1	3.0
搭乘公車主要目的								
通勤通學	553	93.5	21.1	72.4	4.1	4.1	0.0	2.4
購物	195	92.0	20.5	71.5	4.7	4.7	0.0	3.3
接送家人	10	100.0	21.5	78.5	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	146	94.8	27.0	67.8	1.7	1.7	0.0	3.5
休閒旅遊	75	95.7	28.6	67.1	0.9	0.9	0.0	3.4
社交活動	98	93.9	22.2	71.7	2.3	1.5	0.8	3.8
商務洽公	10	100.0	25.3	74.7	0.0	0.0	0.0	0.0
其他/未回答/拒答	15	87.8	11.8	76.0	0.0	0.0	0.0	12.2

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表15 公車族不滿意司機服務態度的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	回話口氣 不佳、 不親切 (%)	不太理會 乘客問話 (%)	沒有 耐心 (%)	催促乘客 上下車 (%)	使用 手機 (%)	反映事件 未處理 (%)
總計	37	34.9	22.3	24.3	7.1	2.0	2.3
性別							
男性	8	19.4	21.1	28.6	0.0	0.0	0.0
女性	29	39.4	22.6	23.0	9.1	2.5	2.9
年齡							
15-24歲	7	49.0	51.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	9	29.1	29.3	35.1	0.0	0.0	0.0
35-44歲	4	28.1	0.0	28.1	27.3	0.0	0.0
45-54歲	9	25.7	17.2	36.6	0.0	8.5	0.0
55-64歲	3	50.9	0.0	24.4	26.7	0.0	24.8
65歲以上	5	36.8	12.6	13.2	12.5	0.0	0.0
教育程度							
國小及以下	1	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
國中/初中	1	100.0	48.1	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	5	41.9	32.4	0.0	0.0	13.3	0.0
專科	4	15.6	0.0	21.5	41.4	0.0	0.0
大學	19	29.0	19.3	30.2	0.0	0.0	4.4
研究所以上	6	35.9	35.9	39.2	0.0	0.0	0.0
職業							
軍警公教	5	13.2	0.0	33.5	21.3	0.0	17.3
其他工作者	21	33.2	16.8	28.7	0.0	3.5	0.0
學生	5	32.4	67.6	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	3	50.1	26.5	51.9	0.0	0.0	0.0
退休	4	64.2	17.9	0.0	42.2	0.0	0.0
行政區							
松山區	1	0.0	0.0	54.1	0.0	0.0	0.0
信義區	2	68.8	0.0	31.2	40.4	0.0	0.0
中山區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中正區	7	33.0	0.0	25.5	0.0	0.0	0.0
萬華區	5	38.6	32.6	15.4	0.0	13.4	0.0
文山區	9	42.1	34.5	8.2	12.1	0.0	0.0
內湖區	3	0.0	50.6	50.6	24.7	0.0	0.0
士林區	7	46.7	31.2	26.2	0.0	0.0	12.3
北投區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率							
3次以下	5	13.4	0.0	46.7	12.4	0.0	0.0
4-9次	15	20.0	30.6	31.7	13.1	0.0	0.0
10次以上	13	59.2	17.7	13.3	0.0	5.4	6.3
無法計算	3	38.8	38.8	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	2	34.8	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	2	46.5	46.5	0.0	0.0	0.0	53.5
其他行動不便者	1	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	32	32.5	16.6	21.2	5.3	2.2	0.0
搭乘公車主要目的							
通勤通學	23	27.8	21.0	26.1	4.6	3.2	3.7
購物	9	38.5	22.2	9.2	7.4	0.0	0.0
家庭及個人活動	2	37.7	0.0	62.3	37.7	0.0	0.0
休閒旅遊	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	2	100.0	67.0	33.5	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意司機服務態度者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表15 公車族不滿意司機服務態度的原因（可複選）[續1]

項目別	加權後 樣本數 (人)	司機本身 有言語性 騷擾情形 (%)	司機廣播 聲音 太大聲 (%)	開關門時 未注意乘 客上下車 狀況 (%)	開關門時 未注意年 長者上下 車狀況 (%)	開關門時 未注意行 動不便者 上下車 狀況 (%)	不等乘客 坐好或站 好就開車 (%)
總計	37	3.7	5.2	13.6	3.8	3.8	4.0
性別							
男性	8	0.0	0.0	29.5	0.0	0.0	0.0
女性	29	4.7	6.7	8.9	4.9	4.9	5.1
年齡							
15-24歲	7	0.0	0.0	26.6	0.0	0.0	0.0
25-34歲	9	14.6	20.8	20.3	15.0	15.0	0.0
35-44歲	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
45-54歲	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.4
55-64歲	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
65歲以上	5	0.0	0.0	25.7	0.0	0.0	12.3
教育程度							
國小及以下	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	5	0.0	0.0	44.8	0.0	0.0	0.0
專科	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	19	7.0	10.0	9.8	7.2	7.2	0.0
研究所以上	6	0.0	0.0	12.1	0.0	0.0	25.2
職業							
軍警公教	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他工作者	21	6.6	9.4	12.6	6.8	6.8	7.1
學生	5	0.0	0.0	35.2	0.0	0.0	0.0
家管	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	4	0.0	0.0	17.9	0.0	0.0	0.0
行政區							
松山區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0
中正區	7	0.0	0.0	25.5	0.0	0.0	8.9
萬華區	5	25.2	0.0	32.6	0.0	0.0	0.0
文山區	9	0.0	0.0	8.2	0.0	0.0	9.4
內湖區	3	0.0	0.0	24.7	0.0	0.0	0.0
士林區	7	0.0	28.1	0.0	0.0	0.0	0.0
北投區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率							
3次以下	5	0.0	0.0	12.4	0.0	0.0	14.9
4-9次	15	0.0	13.0	24.6	0.0	0.0	0.0
10次以上	13	10.2	0.0	5.3	0.0	0.0	4.9
無法計算	3	0.0	0.0	0.0	40.4	40.4	0.0
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	32	4.2	6.0	15.5	4.3	4.3	4.5
搭乘公車主要目的							
通勤通學	23	6.0	0.0	19.2	6.2	6.2	3.6
購物	9	0.0	21.3	0.0	0.0	0.0	7.2
家庭及個人活動	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
休閒旅遊	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意司機服務態度者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表15 公車族不滿意司機服務態度的原因（可複選）[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	不等年長 者坐好或 站好就 開車 (%)	不等其他 行動不便 者坐好 或站好 就開車 (%)	司機與 乘客沒有 交流 (%)	其他 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	37	8.0	2.3	4.6	3.8	4.6
性別						
男性	8	0.0	0.0	20.3	0.0	10.7
女性	29	10.3	2.9	0.0	4.9	2.8
年齡						
15-24歲	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	9	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44歲	4	0.0	0.0	44.6	0.0	0.0
45-54歲	9	8.4	0.0	0.0	8.5	19.9
55-64歲	3	24.8	24.8	0.0	0.0	0.0
65歲以上	5	0.0	0.0	0.0	12.7	0.0
教育程度						
國小及以下	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	5	0.0	0.0	0.0	13.3	0.0
專科	4	0.0	0.0	0.0	0.0	21.6
大學	19	11.6	4.4	8.7	3.5	4.2
研究所以上	6	12.4	0.0	0.0	0.0	0.0
職業						
軍警公教	5	32.1	17.3	0.0	0.0	0.0
其他工作者	21	6.8	0.0	8.2	3.5	8.2
學生	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	3	0.0	0.0	0.0	24.5	0.0
退休	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政區						
松山區	1	0.0	0.0	0.0	45.9	0.0
信義區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中正區	7	9.7	0.0	22.9	0.0	0.0
萬華區	5	0.0	0.0	0.0	13.4	0.0
文山區	9	0.0	0.0	0.0	0.0	9.4
內湖區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林區	7	12.3	12.3	0.0	0.0	12.9
北投區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率						
3次以下	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4-9次	15	0.0	0.0	11.4	4.6	5.4
10次以上	13	6.3	6.3	0.0	5.4	6.7
無法計算	3	61.2	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分						
有推嬰兒車經驗者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	2	53.5	53.5	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	32	6.5	0.0	5.2	4.3	5.2
搭乘公車主要目的						
通勤通學	23	13.1	3.7	7.5	3.2	3.9
購物	9	0.0	0.0	0.0	7.5	8.9
家庭及個人活動	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
休閒旅遊	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意司機服務態度者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如司機的素質不一、司機中途停車上廁所。

附表16 公車族對公車車內清潔的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	94.7	28.9	65.8	4.1	3.7	0.4	1.2
性別								
男性	426	95.0	29.9	65.1	3.7	3.7	0.0	1.3
女性	678	94.6	28.3	66.3	4.2	3.6	0.6	1.2
年齡 *								
15-24歲	147	95.3	29.6	65.7	4.7	4.7	0.0	0.0
25-34歲	169	86.5	25.7	60.8	11.2	10.4	0.8	2.3
35-44歲	188	96.9	30.5	66.4	3.0	3.0	0.0	0.1
45-54歲	179	95.3	31.7	63.6	3.4	3.0	0.4	1.3
55-64歲	169	97.3	29.6	67.7	2.2	1.1	1.1	0.5
65歲以上	252	96.1	27.1	69.0	1.1	1.1	0.0	2.8
教育程度								
國小及以下	54	94.7	31.0	63.7	0.0	0.0	0.0	5.3
國中/初中	45	97.1	24.9	72.2	1.4	1.4	0.0	1.5
高中/高職	199	97.1	32.7	64.4	2.6	2.1	0.5	0.3
專科	122	95.8	27.7	68.1	2.9	2.9	0.0	1.3
大學	496	93.4	27.3	66.1	5.3	4.9	0.4	1.3
研究所以上	186	94.3	30.2	64.1	4.5	4.1	0.4	1.2
未回答/拒答	2	100.0	36.0	64.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業								
軍警公教	83	95.0	26.9	68.1	4.1	3.1	1.0	0.9
老闆、自營工作者	84	91.0	28.6	62.4	6.1	6.1	0.0	2.9
其他工作者	449	93.3	29.1	64.2	5.3	4.8	0.5	1.4
學生	123	94.0	32.9	61.1	6.0	6.0	0.0	0.0
家管	145	96.1	28.0	68.1	2.0	1.5	0.5	1.9
待業/無業	22	100.0	20.6	79.4	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	198	98.1	28.4	69.7	0.7	0.7	0.0	1.2
行政區								
松山區	99	94.6	30.0	64.6	4.8	4.8	0.0	0.6
信義區	89	91.5	25.8	65.7	6.3	6.3	0.0	2.2
大安區	141	97.1	28.8	68.3	1.2	1.2	0.0	1.7
中山區	102	89.9	22.0	67.9	8.2	8.2	0.0	1.9
中正區	72	96.4	35.1	61.3	2.6	2.6	0.0	1.0
大同區	45	94.6	32.3	62.3	2.3	2.3	0.0	3.1
萬華區	75	92.2	27.5	64.7	6.7	4.9	1.8	1.1
文山區	129	97.6	34.3	63.3	1.3	1.3	0.0	1.1
南港區	48	97.1	47.4	49.7	1.4	1.4	0.0	1.5
內湖區	110	96.5	24.2	72.3	2.8	1.9	0.9	0.7
士林區	119	91.3	18.7	72.6	7.6	6.3	1.3	1.1
北投區	75	98.2	36.6	61.6	1.8	1.8	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率								
3次以下	425	96.2	30.3	65.9	2.8	2.8	0.0	1.0
4-9次	298	94.1	30.7	63.4	4.3	3.7	0.6	1.6
10次以上	306	93.8	25.9	67.9	6.0	5.3	0.7	0.2
無法計算	75	92.3	26.5	65.8	1.8	1.8	0.0	5.9
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	88.5	31.8	56.7	11.4	9.9	1.5	0.1
有推輪椅經驗者	25	96.7	22.8	73.9	3.3	0.0	3.3	0.0
輪椅使用者	2	100.0	39.2	60.8	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	91.1	33.6	57.5	4.7	4.7	0.0	4.2
無以上經驗或身分者	1,017	95.0	28.7	66.3	3.6	3.4	0.2	1.4
未回答/拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表16 公車族對公車車內清潔的滿意情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	94.7	28.9	65.8	4.1	3.7	0.4	1.2
搭乘公車主要目的								
通勤通學	553	93.2	27.2	66.0	5.6	5.0	0.6	1.2
購物	195	94.5	31.0	63.5	4.4	4.4	0.0	1.1
接送家人	10	100.0	53.1	46.9	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	146	95.6	30.6	65.0	1.4	1.4	0.0	3.0
休閒旅遊	75	98.0	33.5	64.5	1.0	1.0	0.0	1.0
社交活動	98	97.8	26.5	71.3	2.2	1.4	0.8	0.0
商務洽公	10	100.0	18.2	81.8	0.0	0.0	0.0	0.0
其他/未回答/拒答	15	100.0	32.9	67.1	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表17 公車族不滿意車內清潔的原因(可複選)

項目別	加權後 樣本數 (人)	座椅 太髒 (%)	地板 太髒 (%)	手把、 扶手 太髒 (%)	置物檯 太髒、 凌亂 (%)	車內 有垃圾 (%)	有不好聞 的氣味 (%)
總計	44	17.6	32.6	17.4	5.8	17.3	17.0
性別							
男性	16	13.3	31.3	13.4	11.5	19.7	24.8
女性	29	20.0	33.3	19.5	2.6	15.9	12.8
年齡							
15-24歲	7	0.0	0.0	0.0	26.0	0.0	26.0
25-34歲	19	11.1	54.2	18.5	0.0	25.6	18.4
35-44歲	6	18.9	0.0	0.0	0.0	17.8	0.0
45-54歲	6	23.9	13.4	38.7	12.0	12.0	36.5
55-64歲	4	49.0	71.9	48.7	0.0	28.1	0.0
65歲以上	3	48.0	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0
教育程度							
國中/初中	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	5	32.6	33.2	18.9	0.0	20.6	0.0
專科	3	46.2	48.6	0.0	21.5	0.0	0.0
大學	27	11.8	41.4	14.0	0.0	18.1	22.7
研究所以上	8	8.8	0.0	35.8	21.6	21.1	17.7
職業							
軍警公教	3	0.0	24.8	47.7	0.0	21.8	22.9
老闆、自營工作者	5	54.5	65.6	0.0	14.4	20.0	40.1
其他工作者	24	8.5	27.1	13.4	0.0	24.5	8.9
學生	7	0.0	28.6	28.6	24.6	0.0	24.6
家管	3	100.0	29.1	25.1	0.0	0.0	25.1
退休	1	0.0	49.7	0.0	0.0	0.0	0.0
行政區							
松山區	5	0.0	29.8	0.0	0.0	45.7	38.6
信義區	6	0.0	23.6	0.0	0.0	18.2	0.0
大安區	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	47.1
中山區	8	32.0	35.4	25.1	30.5	12.4	8.9
中正區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大同區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	5	0.0	26.9	0.0	0.0	40.6	0.0
文山區	2	38.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南港區	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	3	31.1	31.1	31.1	0.0	45.0	45.0
士林區	9	31.0	70.6	17.4	0.0	0.0	31.0
北投區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率							
3次以下	12	16.4	24.5	11.6	0.0	17.3	6.3
4-9次	13	13.4	24.2	43.2	14.3	19.0	22.9
10次以上	18	15.4	45.9	4.6	4.0	17.3	21.1
無法計算	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	6	47.8	15.3	13.2	0.0	24.7	37.8
有推輪椅經驗者	1	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
無以上經驗或身分者	37	13.8	34.3	16.5	6.9	14.9	14.6
搭乘公車主要目的							
通勤通學	31	15.8	35.3	18.2	8.3	13.6	19.7
購物	9	17.4	9.9	15.9	0.0	23.7	8.6
家庭及個人活動	2	34.4	65.6	0.0	0.0	0.0	0.0
休閒旅遊	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	2	34.5	65.5	34.5	0.0	65.5	34.5

註1：本題受訪對象為「不滿意公車車內清潔者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表17 公車族不滿意車內清潔的原因(可複選)[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	有蟑螂 出沒 (%)	看起來 老老舊 舊的 (%)	車內潮濕 、濕氣重 (%)	不確定 有無消毒 (%)	其他 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	44	11.5	14.9	10.3	5.5	8.3	4.4
性別							
男性	16	0.0	26.0	11.5	0.0	0.0	0.0
女性	29	17.8	8.8	9.6	8.5	12.8	6.8
年齡							
15-24歲	7	0.0	48.1	26.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	19	14.2	0.0	10.0	7.3	0.0	10.3
35-44歲	6	26.9	18.9	0.0	18.3	37.0	0.0
45-54歲	6	0.0	11.9	0.0	0.0	14.2	0.0
55-64歲	4	22.9	0.0	23.2	0.0	0.0	0.0
65歲以上	3	0.0	50.8	0.0	0.0	23.4	0.0
教育程度							
國中/初中	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
高中/高職	5	0.0	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	3	0.0	0.0	24.7	0.0	29.9	0.0
大學	27	19.0	15.9	7.1	5.2	4.0	7.3
研究所以上	8	0.0	0.0	21.6	12.5	10.5	0.0
職業							
軍警公教	3	24.8	0.0	0.0	0.0	30.4	0.0
老闆、自營工作者	5	25.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他工作者	24	12.2	14.8	7.9	10.2	8.2	8.1
學生	7	0.0	22.3	24.6	0.0	0.0	0.0
家管	3	0.0	23.5	29.1	0.0	22.3	0.0
退休	1	0.0	50.3	0.0	0.0	0.0	0.0
行政區							
松山區	5	0.0	15.6	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	6	51.2	30.6	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	52.9	0.0
中山區	8	0.0	12.9	31.8	0.0	12.9	0.0
中正區	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
大同區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
萬華區	5	26.9	32.5	0.0	0.0	0.0	0.0
文山區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
南港區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	3	0.0	24.0	0.0	45.0	0.0	0.0
士林區	9	9.3	0.0	0.0	0.0	0.0	21.3
北投區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率							
3次以下	12	11.2	15.3	23.2	8.9	9.1	0.0
4-9次	13	0.0	0.0	14.3	10.9	15.2	15.3
10次以上	18	20.3	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0
無法計算	1	0.0	51.4	0.0	0.0	48.6	0.0
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	6	27.6	19.3	15.3	24.7	19.3	0.0
有推輪椅經驗者	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	37	7.2	14.9	10.0	2.8	6.9	5.2
搭乘公車主要目的							
通勤通學	31	12.2	16.8	12.1	4.5	9.8	0.0
購物	9	0.0	0.0	9.9	12.1	7.6	22.3
家庭及個人活動	2	65.6	34.4	0.0	0.0	0.0	0.0
休閒旅遊	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意公車車內清潔者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如雨天地板濕滑、未補充酒精、玻璃太髒、車內物品擺放凌亂。

附表18 公車族對公車車內設備狀況的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	91.7	21.8	69.9	5.9	5.5	0.4	2.4
性別								
男性	426	93.6	22.3	71.3	4.3	4.3	0.0	2.1
女性	678	90.5	21.5	69.0	6.9	6.2	0.7	2.6
年齡								
15-24歲	147	94.3	33.0	61.3	5.7	4.6	1.1	0.0
25-34歲	169	90.0	23.1	66.9	10.0	9.2	0.8	0.0
35-44歲	188	94.0	24.4	69.6	3.8	3.8	0.0	2.2
45-54歲	179	91.5	20.7	70.8	5.8	5.8	0.0	2.7
55-64歲	169	89.4	13.5	75.9	8.2	7.7	0.5	2.4
65歲以上	252	91.3	18.8	72.5	3.3	3.0	0.3	5.4
教育程度								
國小及以下	54	92.4	27.7	64.7	1.3	1.3	0.0	6.3
國中/初中	45	88.8	20.7	68.1	5.2	5.2	0.0	6.0
高中/高職	199	95.1	24.6	70.5	3.6	3.3	0.3	1.3
專科	122	93.9	23.7	70.2	4.1	4.1	0.0	2.0
大學	496	89.9	20.6	69.3	7.8	7.0	0.8	2.3
研究所以上	186	92.3	19.3	73.0	5.9	5.9	0.0	1.8
未回答/拒答	2	69.4	36.0	33.4	0.0	0.0	0.0	30.6
職業								
軍警公教	83	94.3	23.9	70.4	5.6	4.6	1.0	0.1
老闆、自營工作者	84	90.5	18.3	72.2	5.5	5.5	0.0	4.0
其他工作者	449	91.1	22.9	68.2	6.9	6.2	0.7	2.0
學生	123	94.2	31.2	63.0	5.8	5.8	0.0	0.0
家管	145	91.5	16.9	74.6	3.9	3.4	0.5	4.6
待業/無業	22	96.2	19.2	77.0	3.8	3.8	0.0	0.0
退休	198	90.6	18.0	72.6	5.8	5.8	0.0	3.6
行政區								
松山區	99	94.3	19.7	74.6	1.4	1.4	0.0	4.3
信義區	89	94.9	25.8	69.1	2.5	2.5	0.0	2.6
大安區	141	95.3	23.3	72.0	2.6	2.6	0.0	2.1
中山區	102	90.0	18.4	71.6	9.9	9.9	0.0	0.1
中正區	72	92.5	20.9	71.6	4.4	2.1	2.3	3.1
大同區	45	87.4	23.5	63.9	7.5	7.5	0.0	5.1
萬華區	75	89.5	24.6	64.9	7.7	5.9	1.8	2.8
文山區	129	92.6	21.3	71.3	5.8	5.3	0.5	1.6
南港區	48	92.1	41.1	51.0	6.5	6.5	0.0	1.4
內湖區	110	93.9	12.6	81.3	4.7	4.7	0.0	1.4
士林區	119	87.2	15.2	72.0	10.2	9.5	0.7	2.6
北投區	75	86.4	31.2	55.2	9.6	9.6	0.0	4.0
每週搭乘公車頻率								
3次以下	425	94.5	19.0	75.5	3.7	3.7	0.0	1.8
4-9次	298	90.1	24.6	65.5	6.7	6.7	0.0	3.2
10次以上	306	89.4	23.4	66.0	9.1	7.6	1.5	1.5
無法計算	75	91.9	20.2	71.7	2.0	2.0	0.0	6.1
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	86.7	24.3	62.4	8.6	8.6	0.0	4.7
有推輪椅經驗者	25	86.8	12.5	74.3	13.2	9.9	3.3	0.0
輪椅使用者	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	95.7	36.0	59.7	0.0	0.0	0.0	4.3
無以上經驗或身分者	1,017	92.0	21.6	70.4	5.7	5.3	0.4	2.3
未回答/拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表18 公車族對公車車內設備狀況的滿意情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度		不滿意度			無明確 反應 (%)	
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)		非常 不滿意 (%)
總計	1,104	91.7	21.8	69.9	5.9	5.5	0.4	2.4
搭乘公車主要目的								
通勤通學	553	90.7	23.6	67.1	7.6	6.9	0.7	1.7
購物	195	90.6	19.8	70.8	5.9	5.6	0.3	3.5
接送家人	10	100.0	35.9	64.1	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭及個人活動	146	93.0	22.5	70.5	4.0	4.0	0.0	3.0
休閒旅遊	75	94.6	22.1	72.5	3.0	3.0	0.0	2.4
社交活動	98	93.0	17.5	75.5	3.2	3.2	0.0	3.8
商務洽公	10	92.1	0.0	92.1	0.0	0.0	0.0	7.9
其他/未回答/拒答	15	100.0	6.3	93.7	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表19 公車族不滿意設備狀況的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	座椅常 有損壞 情形 (%)	座椅不 乾淨 (%)	座椅 不舒適 (%)	座椅沒 有把手 、扶手 (%)	座位數 量太少 (%)	座位規 劃不佳 (%)	部分座 位位置 較高 (%)
總計	65	16.3	12.4	8.2	1.4	9.1	1.3	4.0
性別								
男性	18	17.6	0.0	0.0	4.8	13.6	0.0	0.0
女性	47	15.8	17.2	11.5	0.0	7.3	1.8	5.5
年齡								
15-24歲	8	40.6	0.0	19.9	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	17	19.8	16.3	8.2	0.0	11.2	0.0	0.0
35-44歲	7	0.0	30.3	0.0	0.0	0.0	0.0	15.1
45-54歲	10	7.0	22.0	0.0	8.5	8.3	0.0	0.0
55-64歲	14	7.3	6.0	6.9	0.0	12.5	6.0	6.1
65歲以上	8	25.6	0.0	16.2	0.0	17.0	0.0	8.0
教育程度								
國小及以下	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
國中/初中	2	28.3	0.0	40.8	0.0	30.9	0.0	0.0
高中/高職	7	35.1	0.0	9.5	0.0	0.0	0.0	11.8
專科	5	0.0	16.6	0.0	17.9	18.3	0.0	0.0
大學	39	19.2	6.8	6.0	0.0	7.1	0.0	4.5
研究所以上	11	0.0	41.5	12.5	0.0	7.5	7.5	0.0
職業								
軍警公教	5	0.0	47.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
老闆、自營工作者	5	0.0	22.7	0.0	0.0	17.6	17.6	0.0
其他工作者	31	18.6	13.2	15.3	2.9	12.0	0.0	3.5
學生	7	24.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	6	18.3	12.7	0.0	0.0	12.5	0.0	15.2
待業/無業	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	11	18.7	0.0	5.8	0.0	6.3	0.0	5.8
行政區								
松山區	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	2	0.0	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	4	27.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	10	0.0	18.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0
中正區	3	52.3	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大同區	3	19.6	0.0	19.6	0.0	0.0	0.0	19.6
萬華區	6	30.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
文山區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	47.8	11.0	0.0
南港區	3	24.0	27.5	0.0	0.0	22.3	0.0	0.0
內湖區	5	28.1	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林區	12	15.9	0.0	21.5	0.0	7.5	0.0	8.8
北投區	7	0.0	34.1	19.2	12.4	10.1	0.0	11.8
每週搭乘公車頻率								
3次以下	16	4.6	25.9	19.2	5.7	4.5	0.0	9.7
4-9次	20	17.2	3.5	0.0	0.0	7.9	0.0	0.0
10次以上	28	20.5	11.9	8.4	0.0	13.0	3.0	3.8
無法計算	2	48.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	4	17.1	25.5	16.1	0.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	3	0.0	0.0	20.2	0.0	27.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	58	17.0	12.0	8.0	1.5	8.6	1.4	4.4
搭乘公車主要目的								
通勤通學	42	14.4	10.4	7.8	2.1	8.7	0.0	2.5
購物	12	21.3	25.3	11.8	0.0	13.3	7.1	0.0
家庭及個人活動	6	11.3	12.0	11.3	0.0	0.0	0.0	11.3
休閒旅遊	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	38.0
社交活動	3	45.1	0.0	0.0	0.0	22.3	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意設備狀況者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表19 公車族不滿意設備狀況的原因（可複選）[續1]

項目別	加權後 樣本數 (人)	安全帶 常有損 壞情形 (%)	吊環太 高、擺 放位置 不佳 (%)	站名播報 器常有故 障或播報 不清情形 (%)	空調溫 度不適 (%)	空調無 法調整 方向 (%)	下車鈴 常有損 壞情形 (%)	覺得設 備、車 體老舊 (%)
總計	65	1.3	5.3	4.5	9.3	4.3	8.9	22.6
性別								
男性	18	0.0	0.0	11.4	8.4	0.0	13.4	23.1
女性	47	1.8	7.4	1.8	9.7	6.0	7.1	22.4
年齡								
15-24歲	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.5
25-34歲	17	0.0	0.0	12.4	16.5	11.5	0.0	36.1
35-44歲	7	0.0	15.0	0.0	0.0	0.0	24.8	0.0
45-54歲	10	0.0	7.5	7.8	15.3	0.0	0.0	22.8
55-64歲	14	6.1	6.7	0.0	6.8	6.1	19.0	27.6
65歲以上	8	0.0	7.9	0.0	8.7	0.0	16.4	8.7
教育程度								
國小及以下	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	7	0.0	0.0	0.0	11.4	0.0	9.2	0.0
專科	5	0.0	15.8	0.0	0.0	0.0	17.2	17.2
大學	39	2.2	2.4	7.5	7.9	7.2	9.1	30.0
研究所以上	11	0.0	15.6	0.0	19.7	0.0	6.4	19.7
職業								
軍警公教	5	18.1	0.0	17.4	16.9	18.1	18.1	16.9
老闆、自營工作者	5	0.0	22.7	44.6	0.0	0.0	0.0	0.0
其他工作者	31	0.0	0.0	0.0	9.1	6.3	8.0	25.9
學生	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.7
家管	6	0.0	14.1	0.0	0.0	0.0	27.3	46.4
待業/無業	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
退休	11	0.0	14.0	0.0	14.6	0.0	8.2	15.2
行政區								
松山區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
信義區	2	0.0	0.0	0.0	36.0	0.0	0.0	68.0
大安區	4	0.0	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0	27.5
中山區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.7	27.7
中正區	3	0.0	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大同區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.8
萬華區	6	0.0	0.0	14.0	16.2	0.0	0.0	39.5
文山區	7	0.0	12.4	0.0	0.0	0.0	30.6	21.7
南港區	3	0.0	0.0	0.0	26.3	0.0	0.0	0.0
內湖區	5	0.0	0.0	0.0	13.9	0.0	0.0	13.9
士林區	12	6.9	0.0	17.1	0.0	22.8	6.9	0.0
北投區	7	0.0	14.9	0.0	19.2	0.0	0.0	31.6
每週搭乘公車頻率								
3次以下	16	0.0	0.0	0.0	14.1	0.0	5.5	19.0
4-9次	20	0.0	3.3	4.1	3.6	0.0	8.8	23.4
10次以上	28	3.0	7.2	7.5	11.3	10.0	11.3	25.2
無法計算	2	0.0	51.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.3	58.3
有推輪椅經驗者	3	25.1	27.6	0.0	0.0	25.1	52.7	0.0
無以上經驗或身分者	58	0.0	4.3	5.0	10.4	3.3	5.4	21.0
搭乘公車主要目的								
通勤通學	42	2.0	6.0	6.9	3.6	6.6	7.9	18.0
購物	12	0.0	0.0	0.0	18.8	0.0	13.0	34.1
家庭及個人活動	6	0.0	15.8	0.0	16.0	0.0	15.8	12.0
休閒旅遊	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	3	0.0	0.0	0.0	45.1	0.0	0.0	77.7

註1：本題受訪對象為「不滿意設備狀況者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表19 公車族不滿意設備狀況的原因(可複選)[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	未提供酒精、使用 完未補、 數量太少 (%)	引擎聲 太大聲 (%)	車門無 法關緊 (%)	車門階梯 太高， 上下不便 (%)	車體地 板太低 (%)	其他 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	65	9.4	2.6	3.0	4.9	1.3	7.8	1.5
性別								
男性	18	0.0	3.9	0.0	11.5	4.7	0.0	0.0
女性	47	13.1	2.0	4.2	2.3	0.0	10.9	2.1
年齡								
15-24歲	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.9	0.0
25-34歲	17	0.0	0.0	11.5	12.5	0.0	0.0	0.0
35-44歲	7	15.1	0.0	0.0	15.3	0.0	29.8	0.0
45-54歲	10	15.1	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0
55-64歲	14	20.2	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	7.0
65歲以上	8	8.1	8.7	0.0	0.0	0.0	15.9	0.0
教育程度								
國小及以下	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.3	0.0
高中/高職	7	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.5
專科	5	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	39	4.7	4.3	5.0	8.2	2.2	7.0	0.0
研究所以上	11	18.9	0.0	0.0	0.0	0.0	15.6	0.0
職業								
軍警公教	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
老闆、自營工作者	5	15.1	0.0	0.0	0.0	0.0	22.7	0.0
其他工作者	31	9.1	3.1	6.3	3.5	2.8	3.4	0.0
學生	7	0.0	0.0	0.0	29.5	0.0	23.2	0.0
家管	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
待業/無業	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	11	23.2	6.4	0.0	0.0	0.0	11.6	8.5
行政區								
松山區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	2	32.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	4	51.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	10	0.0	0.0	0.0	31.4	0.0	0.0	9.5
中正區	3	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0	21.2	0.0
大同區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.6	0.0
萬華區	6	0.0	16.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
文山區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	11.6	0.0	0.0
南港區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	5	31.3	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
士林區	12	8.8	0.0	15.9	0.0	0.0	13.6	0.0
北投區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.9	0.0
每週搭乘公車頻率								
3次以下	16	29.2	4.6	0.0	6.9	0.0	0.0	0.0
4-9次	20	7.9	0.0	0.0	10.5	4.3	20.1	4.8
10次以上	28	0.0	3.4	7.0	0.0	0.0	3.8	0.0
無法計算	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	4	0.0	17.1	0.0	25.5	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	58	10.6	1.6	3.3	3.6	1.5	8.8	1.7
搭乘公車主要目的								
通勤通學	42	4.6	2.2	4.6	7.6	2.1	10.5	0.0
購物	12	7.1	6.2	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3
家庭及個人活動	6	33.6	0.0	0.0	0.0	0.0	11.3	0.0
休閒旅遊	2	62.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
社交活動	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「不滿意設備狀況者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如車門太寬、部分座位無法乘坐、酒精不好使用、輪椅的固定器容易踢到、車體搖晃。

附表20 公車族搭乘低地板公車經驗

項目別	加權後 樣本數 (人)	有搭乘過 低地板公車 (%)	沒有搭乘過 低地板公車 (%)	不清楚 (%)
總計	1,104	89.6	8.9	1.5
性別 *				
男性	426	86.5	11.3	2.2
女性	678	91.6	7.4	1.0
年齡 *				
15-24歲	147	85.3	13.6	1.1
25-34歲	169	92.0	7.2	0.8
35-44歲	188	96.7	3.3	0.0
45-54歲	179	93.2	5.5	1.3
55-64歲	169	86.5	12.3	1.2
65歲以上	252	84.8	11.6	3.6
教育程度 *				
國小及以下	54	81.1	16.3	2.6
國中/初中	45	72.9	25.6	1.5
高中/高職	199	85.6	12.8	1.6
專科	122	88.8	10.0	1.1
大學	496	92.0	6.8	1.2
研究所以上	186	94.5	3.4	2.1
未回答/拒答	2	100.0	0.0	0.0
職業 *				
軍警公教	83	98.2	1.8	0.0
老闆、自營工作者	84	92.1	7.9	0.0
其他工作者	449	92.9	6.3	0.9
學生	123	86.6	12.0	1.4
家管	145	84.8	13.2	2.0
待業/無業	22	86.1	13.9	0.0
退休	198	83.4	12.6	4.1
行政區				
松山區	99	90.6	6.2	3.2
信義區	89	93.4	5.0	1.6
大安區	141	90.2	9.8	0.0
中山區	102	89.5	8.1	2.4
中正區	72	87.1	10.1	2.9
大同區	45	82.0	16.5	1.5
萬華區	75	90.2	6.7	3.1
文山區	129	89.5	8.9	1.6
南港區	48	93.8	4.8	1.4
內湖區	110	88.1	11.9	0.0
士林區	119	91.3	7.5	1.3
北投區	75	86.5	13.5	0.0
每週搭乘公車頻率 *				
3次以下	425	86.9	11.6	1.5
4-9次	298	91.3	6.8	1.9
10次以上	306	94.0	6.0	0.0
無法計算	75	80.6	13.5	5.9
搭乘公車經驗與身分				
有推嬰兒車經驗者	49	97.1	2.9	0.0
有推輪椅經驗者	25	93.4	6.6	0.0
輪椅使用者	2	100.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	80.7	14.8	4.5
無以上經驗或身分者	1,017	89.3	9.2	1.5
未回答/拒答	1	100.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有搭乘過低地板公車」視為單一類別，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表21 公車族對低地板公車的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	989	94.7	38.9	55.8	3.4	2.9	0.5	1.9
性別								
男性	368	94.0	34.6	59.4	4.5	3.7	0.8	1.5
女性	621	95.1	41.5	53.6	2.6	2.3	0.3	2.3
年齡 *								
15-24歲	125	97.2	43.8	53.4	2.7	1.4	1.3	0.1
25-34歲	155	98.1	32.4	65.7	1.0	1.0	0.0	0.9
35-44歲	182	96.6	40.4	56.2	3.4	3.4	0.0	0.0
45-54歲	167	89.2	38.0	51.2	5.3	4.3	1.0	5.5
55-64歲	146	93.2	40.5	52.7	5.0	5.0	0.0	1.8
65歲以上	214	94.4	39.1	55.3	2.7	2.0	0.7	2.9
教育程度								
國小及以下	44	100.0	36.6	63.4	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	33	90.5	42.6	47.9	7.3	7.3	0.0	2.2
高中/高職	171	97.7	42.4	55.3	1.0	1.0	0.0	1.3
專科	108	92.0	42.3	49.7	3.8	3.0	0.8	4.2
大學	456	94.7	37.8	56.9	3.2	2.5	0.7	2.1
研究所以上	176	92.7	36.8	55.9	5.9	5.5	0.4	1.4
未回答/拒答	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業								
軍警公教	81	93.8	36.2	57.6	5.3	5.3	0.0	0.9
老闆、自營工作者	78	94.1	32.4	61.7	3.1	2.2	0.9	2.8
其他工作者	417	93.7	36.9	56.8	4.0	3.2	0.8	2.3
學生	107	98.3	45.5	52.8	1.7	1.7	0.0	0.0
家管	123	95.8	42.8	53.0	2.5	2.5	0.0	1.7
待業/無業	19	100.0	30.8	69.2	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	165	94.0	42.0	52.0	2.9	2.5	0.4	3.1
行政區								
松山區	89	95.4	43.5	51.9	3.1	3.1	0.0	1.5
信義區	83	96.1	47.3	48.8	2.7	1.9	0.8	1.2
大安區	127	93.6	28.6	65.0	5.7	5.7	0.0	0.7
中山區	92	93.1	28.1	65.0	3.9	3.9	0.0	3.0
中正區	63	95.1	40.0	55.1	3.6	1.0	2.6	1.3
大同區	37	96.0	47.8	48.2	2.1	0.0	2.1	1.9
萬華區	68	97.7	56.3	41.4	0.0	0.0	0.0	2.3
文山區	115	92.4	42.2	50.2	4.5	3.7	0.8	3.1
南港區	45	96.0	47.7	48.3	2.2	2.2	0.0	1.8
內湖區	97	95.1	36.1	59.0	1.6	0.9	0.7	3.3
士林區	109	97.2	31.6	65.6	0.8	0.8	0.0	2.0
北投區	65	90.1	37.4	52.7	8.8	8.8	0.0	1.1
每週搭乘公車頻率								
3次以下	369	93.9	37.4	56.5	4.0	3.6	0.4	2.1
4-9次	272	93.9	39.2	54.7	3.8	3.5	0.3	2.3
10次以上	288	96.2	40.7	55.5	2.7	1.9	0.8	1.1
無法計算	60	95.2	38.0	57.2	0.0	0.0	0.0	4.8
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	48	98.1	50.3	47.8	1.9	1.9	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	24	96.5	58.7	37.8	3.6	3.6	0.0	0.0
輪椅使用者	2	70.5	39.2	31.3	0.0	0.0	0.0	29.5
視障者	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	13	94.2	52.7	41.5	0.0	0.0	0.0	5.8
無以上經驗或身分者	908	94.6	37.6	57.0	3.3	2.8	0.5	2.1
未回答/拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「曾搭過低地板公車者」。

註2：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。

註3：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註4：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註5：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表22 公車族不滿意低地板公車的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	座位 變少 (%)	座位的 反向設 計不當 (%)	部分座 位太高 (%)	拉環位 置太高 (%)	走道太窄 、站立空 間不足 (%)	車門高 低落差 仍太大 (%)
總計	33	27.3	18.1	11.9	3.2	5.8	11.6
性別							
男性	17	29.0	21.3	19.1	0.0	5.2	4.6
女性	16	25.5	14.7	4.4	6.4	6.4	18.8
年齡							
15-24歲	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44歲	6	42.2	57.8	0.0	16.8	16.8	0.0
45-54歲	9	26.2	8.4	17.0	0.0	9.9	9.4
55-64歲	7	25.0	13.4	12.8	0.0	0.0	11.7
65歲以上	6	12.1	11.7	26.1	0.0	0.0	37.5
教育程度							
國中/初中	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	2	0.0	0.0	44.0	0.0	0.0	0.0
專科	4	39.6	18.0	0.0	0.0	21.2	0.0
大學	14	38.8	6.8	16.5	0.0	0.0	26.7
研究所以上	10	17.5	17.8	7.5	10.0	10.0	0.0
職業							
軍警公教	4	42.2	0.0	0.0	24.1	24.1	19.6
老闆、自營工作者	2	29.0	0.0	0.0	0.0	0.0	32.3
其他工作者	17	33.7	30.0	10.3	0.0	5.2	5.0
學生	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	3	0.0	0.0	49.1	0.0	0.0	23.6
退休	5	18.5	20.2	15.1	0.0	0.0	13.7
行政區							
松山區	3	33.6	35.2	33.6	0.0	0.0	0.0
信義區	2	30.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	7	32.9	25.7	10.7	0.0	0.0	20.7
中山區	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中正區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.8
大同區	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
文山區	5	68.8	0.0	14.1	20.4	37.5	0.0
南港區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	2	0.0	0.0	46.6	0.0	0.0	0.0
士林區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
北投區	6	12.9	55.1	0.0	0.0	0.0	14.5
每週搭乘公車頻率							
3次以下	15	22.6	30.1	9.6	6.9	12.7	15.3
4-9次	10	40.8	0.0	24.2	0.0	0.0	0.0
10次以上	8	18.6	18.3	0.0	0.0	0.0	19.6
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
視障者	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	30	26.7	19.6	12.9	3.4	6.3	9.8

註1：本題受訪對象為「不滿意低地板公車者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表22 公車族不滿意低地板公車的原因（可複選）[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	司機遇 輪椅族 未停車 (%)	司機操 作斜坡 板不當 或不確實 (%)	建議 電動化 斜坡板 (%)	車子容 易搖晃 、傾斜 (%)	其他 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	33	2.8	10.4	10.0	14.7	9.2	5.0
性別							
男性	17	5.5	4.6	9.9	19.7	4.5	4.8
女性	16	0.0	16.4	10.0	9.4	14.1	5.3
年齡							
15-24歲	3	0.0	0.0	47.3	52.7	0.0	0.0
25-34歲	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44歲	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
45-54歲	9	0.0	9.4	10.1	17.4	8.6	9.1
55-64歲	7	12.8	25.3	0.0	0.0	11.7	11.9
65歲以上	6	0.0	13.5	13.5	26.1	25.0	0.0
教育程度							
國中/初中	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	2	0.0	100.0	44.0	0.0	0.0	0.0
專科	4	0.0	0.0	0.0	18.0	39.1	0.0
大學	14	0.0	5.9	17.6	10.4	5.0	0.0
研究所以上	10	8.9	8.0	0.0	25.1	6.9	16.0
職業							
軍警公教	4	0.0	19.6	0.0	18.4	0.0	19.8
老闆、自營工作者	2	38.7	0.0	0.0	32.3	0.0	0.0
其他工作者	17	0.0	5.9	15.2	4.4	4.6	4.8
學生	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
家管	3	0.0	52.7	25.4	0.0	23.6	0.0
退休	5	0.0	0.0	0.0	15.1	32.5	0.0
行政區							
松山區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31.2
信義區	2	0.0	0.0	0.0	35.3	33.8	0.0
大安區	7	0.0	10.7	10.7	10.7	19.9	0.0
中山區	4	26.1	0.0	0.0	51.2	0.0	22.7
中正區	2	0.0	0.0	71.2	0.0	0.0	0.0
大同區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
文山區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南港區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	2	0.0	53.4	0.0	46.6	0.0	0.0
士林區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
北投區	6	0.0	0.0	15.6	12.9	14.8	0.0
每週搭乘公車頻率							
3次以下	15	0.0	0.0	0.0	9.9	10.3	11.0
4-9次	10	9.0	25.3	7.6	17.8	7.0	0.0
10次以上	8	0.0	11.0	32.8	19.9	9.9	0.0
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	30	3.0	8.5	7.9	15.9	10.0	5.5

註1：本題受訪對象為「不滿意低地板公車者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他意見如覺得地板太低、覺得引擎聲太大聲、司機停車時仍離月臺太遠、司機應降低車門高度。

附表23 公車族申訴臺北市公車服務情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	有申訴過 臺北市公車服務 (%)	沒有申訴過 臺北市公車服務 (%)	未回答/拒答 (%)
總計	1,104	5.5	94.3	0.1
性別				
男性	426	4.4	95.6	0.0
女性	678	6.2	93.6	0.2
年齡				
15-24歲	147	3.4	96.6	0.0
25-34歲	169	8.4	91.6	0.0
35-44歲	188	8.1	91.9	0.0
45-54歲	179	5.8	94.2	0.0
55-64歲	169	5.6	93.9	0.5
65歲以上	252	2.7	97.0	0.3
教育程度				
國小及以下	54	0.0	98.7	1.3
國中/初中	45	4.9	95.1	0.0
高中/高職	199	4.0	96.0	0.0
專科	122	3.8	95.5	0.7
大學	496	6.9	93.1	0.0
研究所以上	186	6.4	93.6	0.0
未回答/拒答	2	0.0	100.0	0.0
職業				
軍警公教	83	3.0	96.0	1.0
老闆、自營工作者	84	5.6	94.4	0.0
其他工作者	449	7.2	92.8	0.0
學生	123	5.8	94.2	0.0
家管	145	4.2	95.3	0.5
待業/無業	22	3.8	96.2	0.0
退休	198	3.8	96.2	0.0
行政區				
松山區	99	2.8	97.2	0.0
信義區	89	5.6	94.4	0.0
大安區	141	2.9	97.1	0.0
中山區	102	4.6	95.4	0.0
中正區	72	5.0	93.9	1.1
大同區	45	5.5	94.5	0.0
萬華區	75	4.2	95.8	0.0
文山區	129	8.8	91.2	0.0
南港區	48	3.6	96.4	0.0
內湖區	110	7.1	92.9	0.0
士林區	119	7.2	92.3	0.6
北投區	75	8.0	92.0	0.0
每週搭乘公車頻率 *				
3次以下	425	2.5	97.5	0.0
4-9次	298	5.4	94.6	0.0
10次以上	306	10.3	89.4	0.3
無法計算	75	3.5	95.6	0.9
搭乘公車經驗與身分				
有推嬰兒車經驗者	49	14.4	85.6	0.0
有推輪椅經驗者	25	10.6	89.4	0.0
輪椅使用者	2	39.2	60.8	0.0
視障者	1	0.0	100.0	0.0
其他行動不便者	16	0.0	100.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	5.0	94.9	0.1
未回答/拒答	1	0.0	100.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有申訴過臺北市公車服務」視為單一類別，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表24 公車族透過各種管道申訴臺北市公車服務情形（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	公車業者 申訴服務 專線 (%)	臺北市 1999市民 當家熱線 (%)	臺北市 公運處 申訴服務 專線 (%)	HELLO TAIPEI 單一陳情 系統 (%)	其他 (%)	不記得 (%)
總計	61	76.9	15.2	4.7	6.4	3.1	3.0
性別							
男性	19	73.9	28.5	3.7	4.6	0.0	4.1
女性	42	78.3	9.2	5.2	7.2	4.5	2.5
年齡							
15-24歲	5	67.8	32.2	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	14	86.1	0.0	9.6	13.9	0.0	0.0
35-44歲	15	78.9	18.3	0.0	7.1	7.0	7.0
45-54歲	10	75.9	24.1	0.0	8.4	0.0	0.0
55-64歲	9	64.2	18.2	8.7	0.0	8.9	0.0
65歲以上	7	79.3	9.5	10.3	0.0	0.0	11.2
教育程度							
國中/初中	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	8	68.6	31.4	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	5	69.5	30.5	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	34	75.9	13.1	8.4	11.4	5.6	2.2
研究所以上	12	84.0	7.1	0.0	0.0	0.0	8.9
職業							
軍警公教	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
老闆、自營工作者	5	58.4	19.0	0.0	0.0	0.0	22.7
其他工作者	32	82.4	13.5	4.2	12.0	3.3	0.0
學生	7	77.2	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	6	86.1	0.0	0.0	0.0	13.9	0.0
待業/無業	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	7	46.6	31.9	20.6	0.0	0.0	10.3
行政區							
松山區	3	30.0	0.0	0.0	70.0	0.0	0.0
信義區	5	84.8	15.2	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	4	81.0	30.1	0.0	0.0	0.0	19.0
中山區	5	77.1	0.0	0.0	22.9	0.0	0.0
中正區	4	31.4	45.5	23.1	0.0	0.0	0.0
大同區	2	63.9	36.1	0.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	3	100.0	0.0	43.4	0.0	0.0	0.0
文山區	11	87.0	26.9	6.2	7.6	0.0	0.0
南港區	2	50.5	49.5	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	8	77.7	11.4	0.0	0.0	10.9	0.0
士林區	9	87.5	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0
北投區	6	82.3	0.0	0.0	0.0	0.0	17.7
每週搭乘公車頻率							
3次以下	11	69.2	15.8	6.5	0.0	7.8	7.1
4-9次	16	81.1	15.4	0.0	5.4	6.7	6.7
10次以上	32	75.5	16.1	6.9	9.6	0.0	0.0
無法計算	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分							
有推嬰兒車經驗者	7	84.9	17.3	0.0	0.0	15.1	0.0
有推輪椅經驗者	3	69.4	30.6	0.0	0.0	0.0	0.0
輪椅使用者	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	50	77.6	12.6	5.7	7.7	1.7	3.6

註1：本題受訪對象為「曾申訴過臺北市公車服務者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註5：其他管道如聯營公車業者的e-mail。

附表25 公車族對公車業者申訴服務專線處理的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	47	33.8	3.6	30.2	56.4	18.9	37.5	9.8
性別								
男性	14	48.4	7.3	41.1	29.3	24.3	5.0	22.3
女性	33	27.5	2.0	25.5	67.9	16.6	51.3	4.6
年齡								
15-24歲	3	0.0	0.0	0.0	100.0	52.8	47.2	0.0
25-34歲	12	28.3	0.0	28.3	55.3	0.0	55.3	16.4
35-44歲	12	55.5	0.0	55.5	35.2	0.0	35.2	9.3
45-54歲	8	20.6	0.0	20.6	68.7	49.1	19.6	10.7
55-64歲	6	45.0	16.8	28.2	55.0	41.1	13.9	0.0
65歲以上	5	25.3	12.0	13.3	62.3	13.2	49.1	12.4
教育程度								
國中/初中	2	67.5	29.5	38.0	32.5	32.5	0.0	0.0
高中/高職	6	35.1	0.0	35.1	52.6	28.5	24.1	12.3
專科	3	25.7	0.0	25.7	48.3	48.3	0.0	26.0
大學	26	23.0	3.9	19.1	69.3	9.4	59.9	7.7
研究所以上	10	55.6	0.0	55.6	33.2	25.9	7.3	11.2
職業								
軍警公教	2	0.0	0.0	0.0	100.0	66.0	34.0	0.0
老闆、自營工作者	3	0.0	0.0	0.0	27.3	27.3	0.0	72.7
其他工作者	27	33.8	3.8	30.0	58.9	14.9	44.0	7.3
學生	6	37.8	0.0	37.8	62.3	32.9	29.4	0.0
家管	5	60.5	12.5	48.0	26.6	0.0	26.6	12.9
待業/無業	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	3	20.9	0.0	20.9	79.1	20.8	58.3	0.0
行政區								
松山區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
信義區	4	18.8	0.0	18.8	34.0	18.8	15.2	47.2
大安區	3	37.2	0.0	37.2	62.8	0.0	62.8	0.0
中山區	4	0.0	0.0	0.0	100.0	70.3	29.7	0.0
中正區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
大同區	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
萬華區	3	76.9	0.0	76.9	23.1	23.1	0.0	0.0
文山區	10	6.6	6.6	0.0	93.4	25.5	67.9	0.0
南港區	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	6	66.0	0.0	66.0	34.0	0.0	34.0	0.0
士林區	7	44.0	0.0	44.0	47.0	11.3	35.7	9.0
北投區	5	53.4	20.8	32.6	46.6	29.5	17.1	0.0
每週搭乘公車頻率								
3次以下	7	24.8	13.7	11.1	60.3	0.0	60.3	14.9
4-9次	13	27.5	0.0	27.5	72.6	20.7	51.9	0.0
10次以上	24	40.9	0.0	40.9	52.8	26.0	26.8	6.3
無法計算	3	24.8	24.8	0.0	0.0	0.0	0.0	75.2
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	6	20.3	0.0	20.3	79.7	0.0	79.7	0.0
有推輪椅經驗者	2	54.7	54.7	0.0	45.3	45.3	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	39	34.8	1.7	33.1	53.4	20.6	32.8	11.8

註1：本題受訪對象為「曾透過公車業者申訴服務專線申訴臺北市公車服務者」。

註2：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。

註3：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註4：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註5：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表26 公車族不滿意公車業者申訴服務專線處理的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	接聽人 員態度 、口氣 不好 (%)	人員不 夠專業 (%)	回覆很 官方 (%)	所反映 的問題 沒有被 處理 (%)	處理的 結果不 如預期 (%)	無法得 知處理 的結果 (%)	打不通 、無人 接聽 (%)
總計	27	2.8	3.1	7.8	51.1	39.3	47.4	5.5
性別								
男性	4	0.0	0.0	0.0	44.1	82.4	21.2	17.6
女性	22	3.3	3.7	9.2	52.4	31.4	52.2	3.2
年齡								
15-24歲	3	0.0	0.0	0.0	52.8	52.8	47.2	0.0
25-34歲	7	0.0	0.0	30.6	59.5	51.2	69.4	0.0
35-44歲	4	0.0	0.0	0.0	74.5	25.5	25.5	0.0
45-54歲	5	13.6	0.0	0.0	42.1	16.0	44.5	13.4
55-64歲	3	0.0	24.7	0.0	50.0	75.3	25.4	0.0
65歲以上	3	0.0	0.0	0.0	19.3	20.8	58.0	21.2
教育程度								
國中/初中	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
高中/高職	3	0.0	0.0	0.0	51.1	0.0	71.6	0.0
專科	2	0.0	52.9	0.0	47.1	52.9	0.0	0.0
大學	18	0.0	0.0	11.4	48.9	43.2	54.0	4.0
研究所以上	3	22.1	0.0	0.0	76.3	54.2	23.7	0.0
職業								
軍警公教	2	0.0	0.0	0.0	34.1	68.1	66.0	0.0
老闆、自營工作者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
其他工作者	16	0.0	5.2	13.1	60.5	39.5	42.0	4.6
學生	3	0.0	0.0	0.0	52.8	52.8	47.2	0.0
家管	1	52.9	0.0	0.0	100.0	0.0	47.1	0.0
退休	3	0.0	0.0	0.0	0.0	25.7	48.0	26.3
行政區								
信義區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
大安區	2	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
中山區	4	0.0	0.0	0.0	49.8	79.5	50.2	0.0
大同區	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
文山區	9	0.0	8.9	0.0	41.8	26.0	48.7	0.0
內湖區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	67.2	100.0	0.0
士林區	4	20.9	0.0	0.0	100.0	24.0	79.1	0.0
北投區	2	0.0	0.0	0.0	31.9	36.7	0.0	31.4
每週搭乘公車頻率								
3次以下	5	0.0	0.0	45.6	45.6	85.1	38.8	0.0
4-9次	9	7.8	0.0	0.0	69.2	43.2	30.8	0.0
10次以上	13	0.0	6.5	0.0	39.6	19.9	63.0	11.5
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	5	15.4	0.0	0.0	48.5	51.5	51.5	0.0
有推輪椅經驗者	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0
無以上經驗或身分者	21	0.0	3.9	9.8	49.7	34.0	44.4	6.9

註1：本題受訪對象為「不滿意公車業者申訴服務專線處理者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表27 公車族對各項臺北市公運處申訴服務處理的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	16	48.3	15.7	32.6	36.2	36.2	0.0	15.5
性別								
男性	7	63.8	36.2	27.6	25.3	25.3	0.0	10.9
女性	9	36.4	0.0	36.4	44.6	44.6	0.0	19.0
年齡								
15-24歲	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	3	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44歲	4	31.5	0.0	31.5	40.6	40.6	0.0	27.9
45-54歲	3	0.0	0.0	0.0	77.5	77.5	0.0	22.5
55-64歲	3	35.1	35.1	0.0	64.9	64.9	0.0	0.0
65歲以上	1	51.8	0.0	51.8	0.0	0.0	0.0	48.2
教育程度								
高中/高職	3	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
大學	11	46.4	0.0	46.4	44.0	44.0	0.0	9.6
研究所以上	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
職業								
老闆、自營工作者	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
其他工作者	10	47.0	0.0	47.0	34.0	34.0	0.0	19.0
學生	2	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	4	41.0	22.9	18.1	42.3	42.3	0.0	16.7
行政區								
松山區	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
大安區	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
中正區	2	66.3	66.3	0.0	33.7	33.7	0.0	0.0
大同區	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
文山區	5	15.2	0.0	15.2	70.6	70.6	0.0	14.2
南港區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
內湖區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率								
3次以下	2	29.1	0.0	29.1	70.9	70.9	0.0	0.0
4-9次	3	26.8	26.8	0.0	73.2	73.2	0.0	0.0
10次以上	10	59.6	15.7	43.9	16.2	16.2	0.0	24.2
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0
輪椅使用者	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	13	43.0	12.4	30.6	38.1	38.1	0.0	18.9

註1：本題受訪對象為「曾透過臺北市1999市民當家熱線、臺北市公運處申訴服務專線、HELLO TAIPEI單一陳情系統反映臺北市公車服務者」。

註2：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。

註3：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註4：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註5：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表28 公車族不滿意各項臺北市公運處申訴服務處理的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	所反映的問題 沒有被處理 (%)	處理的結果 不如預期 (%)	無法得知 處理的結果 (%)
總計	6	55.9	29.5	44.3
性別				
男性	2	49.4	49.4	100.0
女性	4	58.8	20.9	20.3
年齡				
35-44歲	2	100.0	0.0	0.0
45-54歲	3	33.3	65.9	67.4
55-64歲	2	49.9	0.0	50.1
教育程度				
大學	5	65.5	17.4	51.9
研究所以上	1	0.0	100.0	0.0
職業				
老闆、自營工作者	1	0.0	0.0	100.0
其他工作者	3	74.1	52.3	26.4
退休	2	49.9	0.0	50.1
行政區				
中正區	1	0.0	0.0	100.0
文山區	3	100.0	26.6	26.6
南港區	1	0.0	100.0	0.0
內湖區	1	0.0	0.0	100.0
每週搭乘公車頻率				
3次以下	2	48.1	0.0	51.9
4-9次	2	100.0	35.6	35.6
10次以上	2	0.0	50.8	49.2
搭乘公車經驗與身分				
有推輪椅經驗者	1	100.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	5	48.7	34.4	51.6

註1：本題受訪對象為「不滿意臺北市公運處申訴服務處理者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表29 公車族使用臺北市公車動態資訊系統的情形（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	有使用（可複選）					都沒 使用過 (%)	不清楚 (%)
		小計	智慧型 站牌 (%)	手機或 平板 APP (%)	網站 查詢 (%)	有線電 視服務 (%)		
總計	1,104	98.1	94.0	73.2	21.0	0.6	1.7	0.2
性別								
男性	426	98.7	94.8	68.6	23.2	1.4	1.3	0.0
女性	678	97.7	93.6	76.1	19.6	0.2	2.0	0.3
年齡								
15-24歲	147	98.9	92.2	79.2	20.6	0.0	1.1	0.0
25-34歲	169	100.0	97.2	85.3	27.5	1.8	0.0	0.0
35-44歲	188	98.6	94.6	77.7	21.4	0.0	1.4	0.0
45-54歲	179	99.0	95.0	78.2	25.6	1.0	1.0	0.0
55-64歲	169	97.2	92.9	73.4	18.5	0.6	2.8	0.0
65歲以上	252	95.9	92.6	54.6	14.9	0.5	3.3	0.8
教育程度								
國小及以下	54	84.4	84.4	29.5	6.3	1.3	11.9	3.7
國中/初中	45	94.4	92.8	44.1	14.9	0.0	5.6	0.0
高中/高職	199	98.0	93.7	68.1	20.4	0.5	2.0	0.0
專科	122	100.0	92.8	80.2	21.0	0.6	0.0	0.0
大學	496	99.1	94.5	77.5	23.3	0.6	0.9	0.0
研究所以上	186	99.5	97.1	83.1	20.8	0.9	0.5	0.0
未回答/拒答	2	69.4	69.4	0.0	33.4	0.0	30.6	0.0
職業								
軍警公教	83	100.0	100.0	80.0	29.5	1.0	0.0	0.0
老闆、自營工作者	84	100.0	95.4	70.5	18.8	0.0	0.0	0.0
其他工作者	449	98.4	94.6	80.3	24.0	0.9	1.6	0.0
學生	123	98.7	92.0	81.1	22.4	0.0	1.3	0.0
家管	145	94.6	90.7	59.0	14.7	0.5	4.0	1.4
待業/無業	22	100.0	87.4	53.5	24.7	0.0	0.0	0.0
退休	198	97.6	94.1	63.0	14.8	0.9	2.4	0.0
行政區								
松山區	99	99.3	91.1	79.8	29.1	1.5	0.7	0.0
信義區	89	97.9	94.9	76.3	14.6	1.0	2.1	0.0
大安區	141	98.8	97.5	71.8	24.6	0.8	1.2	0.0
中山區	102	98.9	94.6	72.8	20.1	0.0	1.1	0.0
中正區	72	100.0	92.1	73.6	19.2	2.0	0.0	0.0
大同區	45	100.0	93.4	73.3	20.8	0.0	0.0	0.0
萬華區	75	94.9	93.9	61.5	18.7	0.0	4.2	0.9
文山區	129	98.4	94.1	76.7	16.5	0.0	1.1	0.5
南港區	48	97.0	95.5	71.0	27.4	0.0	3.0	0.0
內湖區	110	98.3	96.9	78.0	20.0	0.8	1.7	0.0
士林區	119	96.9	89.5	72.0	21.5	1.1	2.5	0.6
北投區	75	96.0	93.9	65.7	20.2	0.0	4.0	0.0
每週搭乘公車頻率								
3次以下	425	99.0	94.4	65.4	19.5	0.9	1.0	0.0
4-9次	298	97.5	94.7	76.8	18.0	0.9	2.5	0.0
10次以上	306	99.2	96.0	83.3	26.2	0.2	0.6	0.2
無法計算	75	90.6	81.1	61.8	19.4	0.0	7.6	1.8
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	100.0	92.8	89.2	22.4	1.4	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	25	100.0	96.0	80.1	38.9	2.6	0.0	0.0
輪椅使用者	2	100.0	100.0	68.7	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	85.2	80.6	45.8	9.5	0.0	14.8	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	98.2	94.3	72.9	20.7	0.6	1.6	0.2
未回答/拒答	1	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表30 公車族透過臺北好行查詢公車動態資訊的情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	有使用過 臺北好行 (%)	沒有使用過 臺北好行 (%)	不清楚/ 未回答/拒答 (%)
總計	808	21.8	75.1	3.2
性別 *				
男性	292	28.9	68.0	3.1
女性	516	17.7	79.1	3.2
年齡 *				
15-24歲	116	10.0	90.0	0.0
25-34歲	144	23.8	76.2	0.0
35-44歲	146	18.1	79.0	2.9
45-54歲	140	26.0	71.3	2.7
55-64歲	124	26.0	70.0	4.0
65歲以上	138	25.3	65.4	9.2
教育程度				
國小及以下	16	4.5	74.0	21.4
國中/初中	20	22.1	77.9	0.0
高中/高職	136	21.8	75.3	2.9
專科	98	23.5	72.0	4.4
大學	384	23.9	73.0	3.1
研究所以上	154	17.1	81.5	1.4
職業 *				
軍警公教	66	26.2	71.4	2.4
老闆、自營工作者	60	30.8	66.6	2.7
其他工作者	361	21.3	76.8	1.9
學生	100	10.0	90.0	0.0
家管	86	22.6	69.7	7.7
待業/無業	12	0.0	100.0	0.0
退休	125	27.4	65.4	7.2
行政區				
松山區	79	27.4	71.7	0.9
信義區	68	31.4	68.6	0.0
大安區	101	20.8	75.2	4.1
中山區	75	19.3	73.9	6.8
中正區	53	17.7	79.3	3.0
大同區	33	9.2	85.8	5.0
萬華區	46	20.0	73.0	7.1
文山區	99	19.1	80.2	0.7
南港區	34	24.1	73.4	2.5
內湖區	86	23.6	71.5	4.9
士林區	86	24.4	72.4	3.2
北投區	49	15.6	83.0	1.5
每週搭乘公車頻率 *				
3次以下	278	22.9	72.9	4.2
4-9次	229	22.5	75.0	2.6
10次以上	255	17.4	80.1	2.5
無法計算	46	35.4	60.9	3.6
搭乘公車經驗與身分				
有推嬰兒車經驗者	44	35.6	59.3	5.2
有推輪椅經驗者	20	18.8	77.9	3.3
輪椅使用者	2	0.0	57.1	42.9
視障者	1	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	7	19.8	70.4	9.8
無以上經驗或身分者	741	21.0	76.0	3.0
未回答/拒答	1	0.0	100.0	0.0

註1：本題受訪對象為「曾使用手機或平板APP者」。

註2：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。

註3：本題卡方獨立性檢定係將「有使用過臺北好行」視為單一類別，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註4：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ $p < .05$ ）。

註5：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表31 公車族未使用公車動態資訊系統的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	搭乘固 定班次 或公車 班次多 (%)	自己公 車搭乘 率不高 (%)	時間多 可以等 (%)	沒有 手機或 平板 (%)	不熟 悉手 機、網 路查詢 (%)	透過他 人協助 查詢 (%)	個人生 理因素 (%)	不識字 (%)	未提出 具體 理由 (%)
總計	19	19.4	3.4	12.4	3.5	13.9	7.6	3.4	10.6	29.0
性別										
男性	6	48.8	0.0	12.8	0.0	0.0	25.9	0.0	0.0	12.5
女性	13	7.1	4.9	12.2	5.0	19.8	0.0	4.9	15.1	36.0
年齡										
15-24歲	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44歲	3	0.0	0.0	0.0	0.0	40.5	0.0	0.0	0.0	59.5
45-54歲	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
55-64歲	5	40.7	0.0	0.0	0.0	19.2	0.0	0.0	0.0	40.1
65歲以上	8	0.0	7.9	8.8	8.1	8.1	17.6	7.9	24.6	24.9
教育程度										
國小及以下	6	0.0	0.0	0.0	10.5	24.8	11.7	0.0	31.8	21.2
國中/初中	3	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	62.5
高中/高職	4	0.0	0.0	58.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	41.2
大學	5	40.5	0.0	0.0	0.0	23.4	15.5	0.0	0.0	20.6
研究所以上	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
未回答/拒答	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
職業										
其他工作者	7	53.1	0.0	10.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36.5
學生	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	6	0.0	11.3	0.0	11.6	30.3	0.0	11.3	35.1	11.8
退休	5	0.0	0.0	0.0	0.0	19.4	31.0	0.0	0.0	49.5
行政區										
松山區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
信義區	2	51.8	0.0	0.0	0.0	48.2	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中山區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
萬華區	3	27.6	0.0	0.0	0.0	0.0	22.4	0.0	0.0	50.0
文山區	1	0.0	48.2	0.0	0.0	0.0	0.0	48.2	0.0	51.8
南港區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	51.8	0.0	48.2	0.0
內湖區	2	48.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	51.7
士林區	3	31.6	0.0	23.9	22.3	22.3	0.0	0.0	0.0	0.0
北投區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	45.3	54.7
每週搭乘公車頻率										
3次以下	4	42.7	15.3	16.9	0.0	25.2	0.0	15.3	0.0	0.0
4-9次	7	0.0	0.0	22.1	0.0	12.3	9.6	0.0	9.0	47.0
10次以上	2	58.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	41.8
無法計算	6	15.6	0.0	0.0	11.8	11.8	13.1	0.0	23.9	23.7
搭乘公車經驗與身分										
其他行動不便者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	17	22.1	3.9	14.2	4.0	10.5	0.0	3.9	12.1	33.2

註1：本題受訪對象為「未使用公車動態資訊系統者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表32 公車族對臺北市公車動態資訊系統的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,050	94.1	32.8	61.3	4.7	4.3	0.4	1.2
性別								
男性	409	92.6	31.3	61.3	6.0	5.8	0.2	1.4
女性	641	95.1	33.8	61.3	3.8	3.3	0.5	1.1
年齡 *								
15-24歲	137	97.6	39.3	58.3	2.4	2.4	0.0	0.0
25-34歲	165	93.7	33.4	60.3	6.3	6.3	0.0	0.0
35-44歲	179	87.8	29.6	58.2	8.4	7.5	0.9	3.8
45-54歲	175	93.5	28.7	64.8	4.5	3.6	0.9	2.0
55-64歲	160	96.7	32.9	63.8	3.3	2.8	0.5	0.0
65歲以上	235	95.9	34.2	61.7	3.0	3.0	0.0	1.1
教育程度								
國小及以下	45	97.0	40.0	57.0	1.5	1.5	0.0	1.5
國中/初中	42	92.9	42.0	50.9	3.6	3.6	0.0	3.5
高中/高職	188	94.9	36.4	58.5	3.6	2.4	1.2	1.5
專科	115	96.4	32.1	64.3	3.6	3.6	0.0	0.0
大學	474	94.0	30.9	63.1	5.0	4.8	0.2	1.0
研究所以上	183	91.8	30.7	61.1	6.4	6.0	0.4	1.8
未回答/拒答	1	100.0	51.8	48.2	0.0	0.0	0.0	0.0
職業								
軍警公教	83	96.9	38.7	58.2	3.1	3.1	0.0	0.0
老闆、自營工作者	84	92.2	17.3	74.9	4.6	4.6	0.0	3.2
其他工作者	431	92.6	31.4	61.2	5.7	4.9	0.8	1.7
學生	115	95.4	40.0	55.4	4.7	4.7	0.0	0.0
家管	131	95.6	36.7	58.9	2.9	2.3	0.6	1.5
待業/無業	20	89.2	12.7	76.5	10.8	10.8	0.0	0.0
退休	186	95.9	35.5	60.4	3.7	3.7	0.0	0.4
行政區								
松山區	91	92.6	34.0	58.6	5.8	5.8	0.0	1.6
信義區	85	92.8	27.1	65.7	7.1	7.1	0.0	0.1
大安區	138	94.7	35.3	59.4	3.4	3.4	0.0	1.9
中山區	98	95.3	22.7	72.6	3.1	3.1	0.0	1.6
中正區	68	98.8	30.8	68.0	0.0	0.0	0.0	1.2
大同區	42	94.8	42.3	52.5	5.2	3.3	1.9	0.0
萬華區	71	97.4	43.1	54.3	2.6	2.6	0.0	0.0
文山區	121	92.7	31.3	61.4	7.2	7.2	0.0	0.1
南港區	46	93.8	40.6	53.2	6.2	6.2	0.0	0.0
內湖區	108	94.4	33.0	61.4	5.7	4.2	1.5	0.0
士林區	111	91.4	32.1	59.3	6.4	5.0	1.4	2.2
北投區	70	92.9	32.0	60.9	1.2	1.2	0.0	5.9
每週搭乘公車頻率 *								
3次以下	405	95.3	31.5	63.8	3.4	3.0	0.4	1.3
4-9次	288	97.5	36.0	61.5	2.2	1.9	0.3	0.3
10次以上	296	90.9	32.7	58.2	7.6	7.1	0.5	1.5
無法計算	61	85.7	27.5	58.2	10.1	10.1	0.0	4.2
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	45	88.9	45.9	43.0	9.1	9.1	0.0	2.0
有推輪椅經驗者	24	93.6	46.2	47.4	6.3	6.3	0.0	0.1
輪椅使用者	2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	13	100.0	27.7	72.3	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	971	94.2	32.1	62.1	4.5	4.1	0.4	1.3
未回答/拒答	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「曾使用智慧型站牌、臺北好行或網站查詢來瞭解公車動態資訊者」。

註2：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。

註3：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註4：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註5：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表32 公車族對臺北市公車動態資訊系統的滿意情形[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,050	94.1	32.8	61.3	4.7	4.3	0.4	1.2
APP使用情形								
有使用手機或平板APP	775	94.1	33.2	60.9	5.1	4.7	0.4	0.8
沒有使用APP	275	93.9	31.7	62.2	3.3	3.0	0.3	2.8

註1：本題受訪對象為「曾使用智慧型站牌、臺北好行或網站查詢來瞭解公車動態資訊者」。

註2：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。

註3：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註4：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註5：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表33 公車族不滿意公車動態資訊系統的原因（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	動態資 訊與實 際狀況 有落差 (%)	智慧型 站牌普 及率低 (%)	APP或 網站的 查詢時 間太久 或過慢 (%)	站牌顯 示器頁 面切換 的速度 太慢 (%)	站牌顯 示器頁 面切換 的速度 太快 (%)	站牌顯 示器一 次呈現 公車數 量太少 (%)	資訊提 供錯誤 (%)	系統常 故障或 是在更 新中 (%)
總計	49	82.8	3.2	6.3	9.7	1.7	6.4	3.0	13.6
性別									
男性	24	86.5	0.0	6.1	13.6	0.0	6.7	0.0	20.3
女性	24	79.0	6.3	6.5	5.7	3.5	6.2	6.1	6.9
年齡									
15-24歲	3	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
25-34歲	10	86.7	0.0	14.2	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44歲	15	89.7	10.3	0.0	11.3	0.0	0.0	0.0	11.6
45-54歲	8	78.7	0.0	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0	42.7
55-64歲	5	83.9	0.0	16.1	0.0	16.1	16.1	15.7	0.0
65歲以上	7	81.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.6	9.4	21.9
教育程度									
國小及以下	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	2	56.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	44.0	0.0
高中/高職	7	90.3	0.0	32.2	0.0	0.0	9.7	0.0	11.2
專科	4	78.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4
大學	24	77.3	6.5	3.5	12.7	3.5	10.4	0.0	13.8
研究所以上	12	93.3	0.0	0.0	14.5	0.0	0.0	7.0	14.2
職業									
軍警公教	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	68.2
老闆、自營工作者	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21.4	0.0
其他工作者	24	77.6	6.3	9.6	12.7	3.5	3.5	0.0	10.5
學生	5	69.7	0.0	0.0	30.3	0.0	30.3	0.0	0.0
家管	4	100.0	0.0	19.4	0.0	0.0	0.0	0.0	41.3
待業/無業	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	7	80.4	0.0	0.0	0.0	0.0	9.9	9.7	11.3
行政區									
松山區	5	73.4	0.0	0.0	26.6	0.0	0.0	0.0	0.0
信義區	6	74.4	25.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.1
大安區	5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	51.2
中山區	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大同區	2	33.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.7	36.2
萬華區	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
文山區	9	81.5	0.0	0.0	37.8	0.0	18.5	9.4	0.0
南港區	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	6	75.1	0.0	26.0	0.0	13.9	24.9	0.0	28.5
士林區	7	87.6	0.0	20.7	0.0	0.0	0.0	0.0	12.4
北投區	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率									
3次以下	14	89.0	0.0	11.5	0.0	6.1	11.0	0.0	12.6
4-9次	6	77.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.4	50.7
10次以上	23	75.8	6.8	0.0	20.9	0.0	7.2	3.7	4.0
無法計算	6	100.0	0.0	24.2	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
搭乘公車經驗與身分									
有推嬰兒車經驗者	4	62.9	37.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	44	84.3	0.0	7.0	10.7	1.9	7.2	3.4	15.1

註1：本題受訪對象為「不滿意公車動態資訊系統者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表33 公車族不滿意公車動態資訊系統的原因（可複選）[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	動態資 訊與實 際狀況 有落差 (%)	智慧型 站牌普 及率低 (%)	APP或 網站的 查詢時 間太久 或過慢 (%)	站牌顯 示器頁 面切換 的速度 太慢 (%)	站牌顯 示器頁 面切換 的速度 太快 (%)	站牌顯 示器一 次呈現 公車數 量太少 (%)	資訊提 供錯誤 (%)	系統常 故障或 是在更 新中 (%)
總計	49	82.8	3.2	6.3	9.7	1.7	6.4	3.0	13.6
APP使用情形									
有使用手機或平板APP	40	80.8	3.9	7.7	11.9	2.1	7.9	3.7	6.5
沒有使用APP	9	91.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	44.5

註1：本題受訪對象為「不滿意公車動態資訊系統者」。

註2：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總樣本數。

註3：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註4：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表34 公車族接觸太陽能電子紙智慧型站牌情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	有注意到或看過 太陽能電子紙 智慧型站牌 (%)	沒有注意到或看過 太陽能電子紙 智慧型站牌 (%)	不清楚/ 未回答/拒答 (%)
總計	1,104	42.6	53.1	4.3
性別 *				
男性	426	48.0	48.0	4.0
女性	678	39.3	56.3	4.5
年齡 *				
15-24歲	147	48.2	49.6	2.2
25-34歲	169	54.9	41.0	4.1
35-44歲	188	49.6	45.5	4.8
45-54歲	179	40.7	56.8	2.6
55-64歲	169	40.2	55.5	4.3
65歲以上	252	29.1	64.6	6.4
教育程度 *				
國小及以下	54	18.8	70.9	10.4
國中/初中	45	32.4	64.7	2.9
高中/高職	199	40.1	57.3	2.6
專科	122	36.0	58.1	6.0
大學	496	45.6	49.2	5.2
研究所以上	186	51.1	47.9	1.1
未回答/拒答	2	64.0	36.0	0.0
職業 *				
軍警公教	83	43.5	53.5	2.9
老闆、自營工作者	84	49.7	47.2	3.1
其他工作者	449	46.7	48.5	4.8
學生	123	51.9	46.9	1.2
家管	145	29.5	64.5	6.1
待業/無業	22	41.8	58.2	0.0
退休	198	34.1	60.8	5.1
行政區				
松山區	99	34.1	65.1	0.9
信義區	89	40.6	53.2	6.2
大安區	141	42.2	54.3	3.4
中山區	102	39.3	56.1	4.6
中正區	72	43.6	49.3	7.1
大同區	45	37.2	59.0	3.8
萬華區	75	47.5	45.8	6.7
文山區	129	50.7	45.6	3.7
南港區	48	47.4	49.7	3.0
內湖區	110	40.6	52.9	6.5
士林區	119	37.9	60.4	1.7
北投區	75	52.8	41.8	5.4
每週搭乘公車頻率 *				
3次以下	425	39.0	56.5	4.4
4-9次	298	40.5	54.1	5.4
10次以上	306	50.7	46.2	3.1
無法計算	75	38.4	57.7	4.0
搭乘公車經驗與身分				
有推嬰兒車經驗者	49	47.8	52.2	0.0
有推輪椅經驗者	25	51.9	48.1	0.0
輪椅使用者	2	29.5	70.5	0.0
視障者	1	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	34.0	61.6	4.5
無以上經驗或身分者	1,017	42.2	53.2	4.6
未回答/拒答	1	100.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「有注意到或看過電子紙智慧型站牌」視為單一類別，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表35 公車族對太陽能電子紙智慧型站牌的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	471	86.2	35.2	51.0	6.1	5.0	1.1	7.7
性別								
男性	205	88.0	34.7	53.3	6.5	5.3	1.2	5.5
女性	266	84.9	35.6	49.3	5.7	4.7	1.0	9.4
年齡 *								
15-24歲	71	97.7	53.2	44.5	2.3	0.0	2.3	0.0
25-34歲	92	91.4	29.8	61.6	4.2	2.2	2.0	4.4
35-44歲	93	84.6	36.1	48.5	6.0	6.0	0.0	9.4
45-54歲	73	77.1	30.9	46.2	9.8	7.7	2.1	13.1
55-64歲	68	78.6	21.4	57.2	7.8	7.8	0.0	13.6
65歲以上	73	86.8	40.5	46.3	6.5	6.5	0.0	6.7
教育程度								
國小及以下	10	86.7	69.8	16.9	6.7	6.7	0.0	6.6
國中/初中	15	100.0	48.4	51.6	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	80	90.2	39.8	50.4	4.7	4.7	0.0	5.1
專科	44	82.0	28.2	53.8	11.0	11.0	0.0	7.0
大學	226	85.6	34.7	50.9	6.9	5.4	1.5	7.5
研究所以上	95	83.7	30.4	53.3	3.6	2.0	1.6	12.7
未回答/拒答	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業								
軍警公教	36	85.5	33.3	52.2	4.6	4.6	0.0	9.9
老闆、自營工作者	42	83.0	22.9	60.1	8.4	8.4	0.0	8.6
其他工作者	210	84.2	32.7	51.5	6.7	5.1	1.6	9.1
學生	64	94.2	56.2	38.0	2.5	0.0	2.5	3.3
家管	43	82.4	34.2	48.2	10.5	10.5	0.0	7.1
待業/無業	9	100.0	18.8	81.2	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	67	87.8	34.6	53.2	4.3	4.3	0.0	7.9
行政區								
松山區	34	80.7	33.5	47.2	8.0	8.0	0.0	11.3
信義區	36	73.8	25.8	48.0	19.2	14.1	5.1	7.0
大安區	59	92.1	29.2	62.9	0.0	0.0	0.0	7.9
中山區	40	78.9	23.6	55.3	4.6	4.6	0.0	16.5
中正區	31	90.3	57.2	33.1	4.8	4.8	0.0	4.9
大同區	17	95.3	54.4	40.9	4.7	0.0	4.7	0.0
萬華區	36	93.8	41.9	51.9	2.0	0.0	2.0	4.2
文山區	65	86.1	37.2	48.9	6.6	4.1	2.5	7.3
南港區	23	92.4	31.1	61.3	3.8	3.8	0.0	3.8
內湖區	45	80.2	35.5	44.7	4.8	4.8	0.0	15.0
士林區	45	88.8	37.0	51.8	8.8	8.8	0.0	2.4
北投區	39	87.1	30.9	56.2	6.4	6.4	0.0	6.5
每週搭乘公車頻率 *								
3次以下	166	86.8	33.7	53.1	5.4	5.4	0.0	7.8
4-9次	121	88.4	40.7	47.7	2.6	2.0	0.6	9.0
10次以上	155	87.4	33.1	54.3	5.9	3.2	2.7	6.7
無法計算	29	66.8	32.0	34.8	24.4	24.4	0.0	8.8
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	23	89.7	53.7	36.0	6.8	6.8	0.0	3.5
有推輪椅經驗者	13	67.6	48.1	19.5	32.4	18.4	14.0	0.0
輪椅使用者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	5	100.0	27.1	72.9	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	429	86.3	34.2	52.1	5.6	4.9	0.7	8.1
未回答/拒答	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註1：本題受訪對象為「有注意到或看過太陽能電子紙智慧型站牌者」。

註2：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。

註3：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註4：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註5：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註6：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表36 公車族對臺北市公車整體服務品質的滿意情形

項目別	加權後 樣本數 (人)	滿意度			不滿意度			無明確 反應 (%)
		小計	非常 滿意 (%)	還算 滿意 (%)	小計	不太 滿意 (%)	非常 不滿意 (%)	
總計	1,104	95.5	24.8	70.7	3.5	3.3	0.2	1.0
性別								
男性	426	95.5	24.9	70.6	3.3	3.1	0.2	1.2
女性	678	95.4	24.7	70.7	3.5	3.3	0.2	1.1
年齡								
15-24歲	147	98.9	37.6	61.3	1.1	1.1	0.0	0.0
25-34歲	169	95.0	25.8	69.2	4.9	4.9	0.0	0.1
35-44歲	188	96.7	23.8	72.9	2.7	2.7	0.0	0.6
45-54歲	179	92.0	16.2	75.8	5.2	4.3	0.9	2.8
55-64歲	169	94.7	19.2	75.5	4.7	4.7	0.0	0.6
65歲以上	252	95.6	27.2	68.4	2.5	2.2	0.3	1.9
教育程度								
國小及以下	54	97.5	27.1	70.4	1.3	1.3	0.0	1.2
國中/初中	45	93.9	31.3	62.6	3.1	3.1	0.0	3.0
高中/高職	199	96.5	30.4	66.1	3.1	3.1	0.0	0.4
專科	122	94.5	20.9	73.6	4.9	4.9	0.0	0.6
大學	496	95.1	23.6	71.5	3.7	3.2	0.5	1.2
研究所以上	186	95.7	22.2	73.5	3.1	3.1	0.0	1.2
未回答/拒答	2	100.0	36.0	64.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業								
軍警公教	83	94.7	21.2	73.5	5.3	4.3	1.0	0.0
老闆、自營工作者	84	94.7	16.9	77.8	5.3	5.3	0.0	0.0
其他工作者	449	94.7	23.8	70.9	3.5	3.3	0.2	1.8
學生	123	97.0	39.5	57.5	3.0	3.0	0.0	0.0
家管	145	94.8	23.3	71.5	3.7	3.7	0.0	1.5
待業/無業	22	91.9	16.6	75.3	8.1	8.1	0.0	0.0
退休	198	97.5	24.6	72.9	1.5	1.1	0.4	1.0
行政區								
松山區	99	97.4	28.0	69.4	0.9	0.9	0.0	1.7
信義區	89	98.3	21.8	76.5	0.8	0.8	0.0	0.9
大安區	141	96.8	24.1	72.7	2.6	2.1	0.5	0.6
中山區	102	90.5	19.6	70.9	8.8	8.8	0.0	0.7
中正區	72	99.0	34.0	65.0	1.0	1.0	0.0	0.0
大同區	45	96.7	31.6	65.1	3.3	3.3	0.0	0.0
萬華區	75	93.7	19.1	74.6	3.8	3.8	0.0	2.5
文山區	129	93.6	28.5	65.1	5.4	5.4	0.0	1.0
南港區	48	96.5	29.1	67.4	1.8	0.0	1.8	1.7
內湖區	110	93.8	17.6	76.2	5.3	5.3	0.0	0.9
士林區	119	95.8	20.5	75.3	3.1	3.1	0.0	1.1
北投區	75	95.5	33.3	62.2	2.3	1.2	1.1	2.2
每週搭乘公車頻率								
3次以下	425	95.9	22.6	73.3	3.0	2.6	0.4	1.1
4-9次	298	95.9	27.2	68.7	3.6	3.6	0.0	0.5
10次以上	306	95.7	26.0	69.7	2.5	2.2	0.3	1.8
無法計算	75	90.3	22.8	67.5	9.8	9.8	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分								
有推嬰兒車經驗者	49	87.4	26.1	61.3	12.6	12.6	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	25	92.9	28.3	64.6	7.1	7.1	0.0	0.0
輪椅使用者	2	100.0	29.5	70.5	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	95.8	21.5	74.3	0.0	0.0	0.0	4.2
無以上經驗或身分者	1,017	95.8	24.7	71.1	3.1	2.9	0.2	1.1
未回答/拒答	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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。

註2：本題卡方獨立性檢定係將「非常滿意」與「還算滿意」合併，其他選項合併為「其他」類別；此外，教育程度為「未回答/拒答」者因樣本數較少，故未納入卡方獨立性檢定的項目中；搭乘公車經驗與身分因可複選，故無法進行卡方檢定。

註3：「*」表示卡方獨立性檢定達顯著水準者（ p 值 $<.05$ ）。

註4：「a」表示雖然卡方獨立性檢定達顯著水準，但超過25%細格內期望數值小於5，僅供參考。

註5：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表37 公車族對臺北市公車的建議（可複選）

項目別	加權後 樣本數 (人)	沒有 建議 (%)	不要 開太快 (%)	不要 急煞車 (%)	不要急 轉彎、 轉彎時 應放慢 (%)	轉彎時 要留意 周邊 交通 (%)	加強司機 行駛的安 全性與開 車技術 (%)	不要猛 起步 (%)	不要 一直 踩煞車 (%)	民眾在 公車站 招手， 公車應 停靠 (%)
總計	1,104	60.0	4.9	6.8	0.9	0.2	1.9	3.1	0.3	0.9
性別										
男性	426	63.8	2.9	4.2	1.8	0.4	2.2	3.5	0.0	0.0
女性	678	57.6	6.1	8.4	0.3	0.1	1.7	2.9	0.4	1.4
年齡										
15-24歲	147	66.1	5.4	2.3	3.6	0.0	1.2	1.1	0.0	1.1
25-34歲	169	49.3	3.6	4.1	0.0	0.9	1.2	0.8	0.0	1.2
35-44歲	188	59.1	6.1	7.6	0.0	0.0	2.7	5.4	0.0	1.4
45-54歲	179	55.6	6.0	10.3	1.3	0.4	3.6	3.9	0.8	0.0
55-64歲	169	60.4	4.2	8.1	0.6	0.0	2.0	3.8	0.5	1.6
65歲以上	252	67.0	4.1	7.2	0.6	0.0	0.8	3.1	0.3	0.3
教育程度										
國小及以下	54	71.2	6.7	2.5	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0
國中/初中	45	72.8	2.1	12.6	2.2	0.0	1.5	3.1	0.0	0.0
高中/高職	199	70.5	3.1	3.8	1.7	0.0	0.4	0.0	0.0	0.8
專科	122	58.3	4.9	7.9	0.6	0.0	2.0	5.6	0.0	0.0
大學	496	58.0	5.7	7.4	1.0	0.5	2.4	3.2	0.4	1.5
研究所以上	186	48.2	4.7	7.5	0.0	0.0	2.7	4.9	0.5	0.5
未回答/拒答	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業										
軍警公教	83	42.3	5.9	10.6	1.8	0.0	3.9	5.2	1.1	0.0
老闆、自營工作者	84	62.1	8.0	9.2	0.0	0.0	4.5	5.8	0.0	1.9
其他工作者	449	57.9	4.0	5.7	0.6	0.5	1.8	2.6	0.2	0.9
學生	123	62.3	6.4	2.8	2.8	0.0	1.5	1.4	0.0	1.3
家管	145	65.6	4.4	7.2	0.5	0.0	0.6	1.9	0.5	0.5
待業/無業	22	61.2	8.1	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	198	65.4	4.0	9.1	0.9	0.0	1.5	4.5	0.3	0.9
行政區										
松山區	99	61.5	2.4	6.8	0.9	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0
信義區	89	59.8	7.4	2.4	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	2.8
大安區	141	57.8	3.1	9.3	0.6	0.0	2.3	4.1	0.6	1.5
中山區	102	60.9	8.0	8.1	1.6	0.0	2.6	2.5	0.0	2.6
中正區	72	58.3	2.1	10.0	0.0	0.0	2.1	3.8	0.0	1.3
大同區	45	66.1	2.3	5.4	3.8	0.0	1.5	2.5	0.0	0.0
萬華區	75	61.6	1.8	8.3	2.3	0.0	1.0	5.2	1.0	2.1
文山區	129	57.5	6.4	8.4	1.1	0.6	1.2	2.0	1.1	0.0
南港區	48	56.5	4.8	3.8	0.0	3.2	3.6	5.3	0.0	0.0
內湖區	110	54.8	6.3	4.3	1.6	0.0	3.6	2.3	0.0	0.0
士林區	119	61.8	7.5	5.1	0.0	0.0	2.6	2.6	0.0	0.0
北投區	75	68.6	2.2	6.9	0.0	0.0	2.2	4.2	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率										
3次以下	425	66.9	4.0	5.7	1.0	0.4	1.2	2.3	0.0	1.7
4-9次	298	59.0	5.2	8.5	1.2	0.2	1.1	3.1	0.5	0.3
10次以上	306	52.1	5.5	5.9	0.5	0.0	3.6	4.0	0.3	0.5
無法計算	75	56.9	5.8	9.9	1.0	0.0	2.0	4.3	0.9	0.0
搭乘公車經驗與身分										
有推嬰兒車經驗者	49	57.3	3.9	4.7	0.0	0.0	1.7	4.0	0.0	2.2
有推輪椅經驗者	25	47.6	5.9	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
輪椅使用者	2	31.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	53.5	9.9	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	60.6	4.9	7.1	0.9	0.2	2.0	3.0	0.3	0.8
未回答/拒答	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表37 公車族對臺北市公車的建議（可複選）[續1]

項目別	加權後樣本數(人)	乘客若有按下車鈴，公車應停靠(%)	要確認公車站附近是否有人要上車(%)	建議應每站都停靠(%)	延長停靠時間(%)	公車應確實停靠位置、緊靠路邊(%)	加強司機的服務態度、要有耐心(%)	注意司機的服裝儀容與形象(%)	開關門時，要留意乘客上下車狀況(%)	要等乘客坐好或站好才開車(%)
總計	1,104	0.4	0.5	0.1	0.5	1.9	3.2	0.1	2.0	1.1
性別										
男性	426	0.0	0.2	0.2	0.5	1.5	1.5	0.2	1.1	0.7
女性	678	0.7	0.7	0.1	0.5	2.1	4.2	0.1	2.5	1.4
年齡										
15-24歲	147	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	169	0.0	0.0	0.0	2.4	3.1	5.0	0.0	2.0	2.0
35-44歲	188	0.8	0.8	0.0	0.0	2.4	1.5	0.0	2.9	2.0
45-54歲	179	0.4	0.9	0.9	0.4	1.0	3.4	0.4	2.1	0.9
55-64歲	169	0.5	0.5	0.0	0.6	2.7	4.8	0.0	2.3	1.1
65歲以上	252	0.5	0.6	0.0	0.0	1.4	3.9	0.3	2.2	0.8
教育程度										
國小及以下	54	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.2	0.0	1.2	1.3
國中/初中	45	1.5	0.0	0.0	0.0	1.5	2.1	0.0	1.5	0.0
高中/高職	199	0.0	0.3	0.0	0.5	0.9	1.4	0.4	1.9	0.3
專科	122	0.6	0.6	0.6	0.0	3.3	3.8	0.0	1.3	0.0
大學	496	0.3	0.6	0.2	0.6	1.8	3.3	0.2	2.7	1.7
研究所以上	186	0.9	0.4	0.0	1.0	3.1	3.1	0.0	1.0	1.6
未回答/拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業										
軍警公教	83	1.0	1.0	0.0	2.3	2.0	3.7	0.0	0.0	1.0
老闆、自營工作者	84	1.9	1.9	0.9	0.0	3.1	3.8	0.0	0.0	0.0
其他工作者	449	0.2	0.2	0.2	0.9	2.3	3.2	0.2	3.0	1.4
學生	123	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	145	0.5	0.5	0.0	0.0	1.6	2.9	0.0	3.1	2.1
待業/無業	22	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	198	0.3	0.8	0.0	0.0	2.0	5.2	0.4	1.9	1.2
行政區										
松山區	99	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	0.7	1.7
信義區	89	0.9	1.9	0.0	0.9	4.8	1.8	0.0	3.4	0.8
大安區	141	0.0	0.6	0.6	0.0	1.9	2.4	0.5	1.2	0.5
中山區	102	0.8	0.7	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	2.7	1.4
中正區	72	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	9.4	0.0	2.6	2.6
大同區	45	1.5	0.0	0.0	0.0	6.2	2.2	0.0	0.0	4.8
萬華區	75	2.1	3.1	1.0	0.0	2.7	2.8	1.0	0.0	2.5
文山區	129	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	3.1	0.0
南港區	48	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	1.4
內湖區	110	0.0	0.0	0.0	2.8	1.7	5.0	0.0	1.6	0.8
士林區	119	0.0	0.0	0.0	1.6	3.5	1.9	0.0	2.6	0.6
北投區	75	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	3.3	0.0	3.5	0.0
每週搭乘公車頻率										
3次以下	425	0.4	0.9	0.2	0.0	1.9	2.7	0.2	2.6	1.1
4-9次	298	0.7	0.2	0.0	0.6	3.2	2.6	0.0	0.8	1.4
10次以上	306	0.3	0.3	0.0	1.2	1.1	3.6	0.2	1.8	0.3
無法計算	75	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	6.5	0.0	3.8	4.1
搭乘公車經驗與身分										
有推嬰兒車經驗者	49	1.4	0.0	0.0	0.0	2.2	4.4	0.0	7.3	5.0
有推輪椅經驗者	25	2.7	0.0	0.0	0.0	3.3	5.6	0.0	12.9	3.3
輪椅使用者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	39.2	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	0.0	4.5	0.0	0.0	4.5	5.7	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	0.4	0.5	0.2	0.6	1.7	3.0	0.1	1.6	1.0
未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表37 公車族對臺北市公車的建議（可複選）[續2]

項目別	加權後 樣本數 (人)	司機應提 醒乘客等 公車停妥 後才起身 (%)	司機能 確實使 用斜坡板 (%)	建議司 機主動 報站名 或語音 播報 (%)	公車應 確實依 照規定 時間到 或發車 (%)	智慧型站 牌顯示時 間要與實 際狀況 一致 (%)	增加公車 班次或縮 短班距 (%)	確保 智慧型 站牌 可運作 (%)	增設 智慧型 站牌 (%)	避免 一次來 多台同 一路線 公車 (%)
總計	1,104	0.6	0.4	0.2	1.7	3.1	6.0	0.3	0.5	0.8
性別										
男性	426	0.6	0.2	0.2	2.7	3.3	4.4	0.4	0.4	1.4
女性	678	0.6	0.5	0.1	1.1	3.0	6.9	0.2	0.6	0.5
年齡										
15-24歲	147	0.0	0.0	0.0	2.4	3.6	6.7	0.0	0.0	0.0
25-34歲	169	1.1	0.0	0.0	2.0	5.8	8.2	0.0	0.0	3.2
35-44歲	188	0.6	0.6	0.0	2.1	3.3	5.6	0.0	0.0	1.2
45-54歲	179	0.4	0.4	0.0	1.8	2.6	6.0	0.4	0.0	0.0
55-64歲	169	1.6	1.0	1.0	0.0	2.7	5.3	0.0	1.6	0.6
65歲以上	252	0.0	0.3	0.0	2.0	1.6	4.6	0.9	1.1	0.3
教育程度										
國小及以下	54	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0
國中/初中	45	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	3.0	0.0	3.7	0.0
高中/高職	199	0.0	0.4	0.0	2.3	3.9	3.5	0.4	0.0	0.0
專科	122	0.7	0.5	0.7	1.9	3.0	6.1	0.0	1.3	0.6
大學	496	0.7	0.2	0.2	0.9	4.1	6.6	0.4	0.3	0.9
研究所以上	186	1.1	1.0	0.0	3.4	1.6	8.3	0.0	0.4	2.3
未回答/拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業										
軍警公教	83	0.0	1.0	0.0	2.4	3.3	13.6	0.0	1.0	0.0
老闆、自營工作者	84	2.0	0.0	0.0	3.0	0.8	2.2	0.0	0.0	0.9
其他工作者	449	0.7	0.2	0.2	1.5	4.2	7.7	0.0	0.3	1.5
學生	123	0.0	0.0	0.0	1.3	2.8	5.2	0.0	0.0	1.7
家管	145	0.0	1.0	0.0	1.0	2.1	3.9	1.1	0.5	0.0
待業/無業	22	0.0	0.0	0.0	8.7	18.6	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	198	0.9	0.5	0.4	1.4	1.0	3.2	0.7	1.2	0.0
行政區										
松山區	99	0.0	0.0	0.0	3.5	1.8	10.4	0.0	0.0	2.1
信義區	89	1.0	0.0	0.0	1.0	1.8	3.3	0.9	0.0	2.2
大安區	141	0.0	0.0	0.0	1.9	4.8	4.1	0.5	0.5	1.5
中山區	102	0.9	0.0	0.0	0.7	4.6	4.2	0.0	0.0	1.8
中正區	72	2.6	0.0	0.0	1.9	3.0	2.8	0.0	0.0	0.0
大同區	45	0.0	2.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	2.2	0.0
萬華區	75	2.4	0.9	0.0	0.0	0.0	5.3	0.9	1.1	0.0
文山區	129	0.7	0.0	0.7	1.3	4.9	7.6	0.0	0.0	1.0
南港區	48	0.0	0.0	0.0	1.4	4.5	8.7	0.0	1.8	0.0
內湖區	110	0.0	0.0	0.8	1.3	4.8	7.9	0.7	0.0	0.0
士林區	119	0.0	2.2	0.0	2.7	2.7	8.8	0.0	0.6	0.0
北投區	75	0.0	0.0	0.0	3.9	0.0	4.4	0.0	1.9	0.0
每週搭乘公車頻率										
3次以下	425	0.2	0.3	0.2	1.1	3.5	3.0	0.3	0.5	0.7
4-9次	298	1.6	0.8	0.3	2.0	1.6	6.7	0.5	0.6	0.2
10次以上	306	0.0	0.3	0.0	2.2	3.4	9.4	0.0	0.5	1.8
無法計算	75	1.0	0.0	0.0	2.0	6.0	5.5	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分										
有推嬰兒車經驗者	49	0.0	1.5	0.0	0.0	2.2	4.9	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	25	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0
輪椅使用者	2	0.0	39.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	0.0	0.0	0.0	11.5	0.0	11.5	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	0.5	0.2	0.1	1.7	3.3	6.1	0.3	0.4	0.9
未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表37 公車族對臺北市公車的建議（可複選）[續3]

項目別	加權後 樣本數 (人)	避免 一次來 多台不 同路線 公車 (%)	延長 公車 服務 時間 (%)	尚未發 車也應 標示下 一班車 的時間 (%)	改善 公車 清潔 (%)	增加 座位 數量 (%)	改善 座位 規劃 (%)	要確保 刷卡機 能運作 (%)	改善 空調 溫度 (%)	確保 下車鈴 有運作 (%)
總計	1,104	0.5	0.1	0.3	1.3	0.6	0.6	0.4	1.4	0.4
性別										
男性	426	0.0	0.0	0.0	1.2	0.8	1.1	0.5	0.0	0.0
女性	678	0.8	0.2	0.5	1.4	0.5	0.3	0.4	2.4	0.6
年齡										
15-24歲	147	1.1	0.0	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0
25-34歲	169	1.6	0.0	0.0	2.8	1.8	0.9	1.2	2.2	0.0
35-44歲	188	0.0	0.0	0.0	1.5	1.7	0.9	1.1	2.3	0.6
45-54歲	179	0.5	0.4	0.4	0.8	0.4	0.9	0.4	0.9	0.0
55-64歲	169	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6
65歲以上	252	0.0	0.3	0.3	1.4	0.0	0.9	0.0	0.8	0.8
教育程度										
國小及以下	54	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	45	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	1.6	0.0	3.0	0.0
高中/高職	199	0.0	0.0	0.7	1.2	0.6	0.4	0.0	0.8	0.7
專科	122	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.7	0.8
大學	496	0.6	0.0	0.3	1.6	0.8	0.5	0.4	2.0	0.1
研究所以上	186	1.2	0.7	0.0	1.7	0.4	1.6	1.7	1.3	0.6
未回答/拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業										
軍警公教	83	0.0	0.0	0.0	3.7	1.3	2.7	0.0	2.9	0.0
老闆、自營工作者	84	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
其他工作者	449	0.8	0.1	0.2	1.5	1.3	0.2	0.5	1.8	0.2
學生	123	1.4	0.0	1.4	1.4	0.0	0.0	1.7	2.7	0.0
家管	145	0.0	0.5	0.0	0.5	0.0	0.5	0.6	0.5	1.4
待業/無業	22	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.1	0.0	0.0	0.0
退休	198	0.0	0.0	0.3	1.4	0.0	0.7	0.0	0.8	0.0
行政區										
松山區	99	0.0	0.0	0.0	0.7	1.4	0.0	0.0	2.6	0.0
信義區	89	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	1.1	3.0	0.0
大安區	141	0.0	0.0	0.0	1.2	1.1	1.6	0.0	0.0	1.2
中山區	102	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0
中正區	72	0.0	0.9	0.0	0.9	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0
大同區	45	0.0	0.0	0.0	3.8	1.7	3.5	0.0	0.0	0.0
萬華區	75	0.0	0.0	0.0	5.5	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0
文山區	129	1.0	0.6	0.0	1.1	1.7	0.5	0.6	0.0	1.0
南港區	48	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	110	0.8	0.0	0.7	2.2	1.0	0.0	1.9	2.4	0.0
士林區	119	1.4	0.0	1.4	0.0	0.0	0.6	0.0	4.9	0.0
北投區	75	1.8	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	1.4
每週搭乘公車頻率										
3次以下	425	0.3	0.0	0.0	1.6	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4
4-9次	298	0.3	0.0	0.2	0.2	1.0	1.4	0.0	1.7	0.2
10次以上	306	1.0	0.4	0.8	2.2	0.8	0.0	1.0	3.0	0.6
無法計算	75	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0
搭乘公車經驗與身分										
有推嬰兒車經驗者	49	3.4	0.0	3.4	0.0	2.2	0.0	0.0	2.2	0.0
有推輪椅經驗者	25	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	6.5	0.0
輪椅使用者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	0.3	0.1	0.1	1.4	0.6	0.7	0.4	1.3	0.4
未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表37 公車族對臺北市公車的建議（可複選）[續4]

項目別	加權後 樣本數 (人)	確保站 名播報 器能運 作、音 量合適 (%)	電動化 斜坡板 (%)	車內有 異味 (%)	老舊 設備要 更新 (%)	引擎聲 太大 (%)	淘汰老 舊公車 、公車 應定期 保養 (%)	普及 低地板 公車 (%)	普及電 動車或 環保車 (%)	走道 太窄 (%)
總計	1,104	0.3	0.2	0.4	1.2	0.1	1.6	1.1	1.1	0.2
性別										
男性	426	0.5	0.0	0.2	1.0	0.4	1.6	0.7	2.4	0.3
女性	678	0.2	0.4	0.5	1.4	0.0	1.6	1.4	0.4	0.1
年齡										
15-24歲	147	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	1.1	0.0
25-34歲	169	1.3	0.0	1.6	3.5	0.0	0.8	0.9	1.3	0.0
35-44歲	188	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	1.2	1.5	0.6
45-54歲	179	0.5	0.9	0.9	0.4	0.8	3.1	2.1	1.9	0.5
55-64歲	169	0.0	0.6	0.0	1.2	0.0	3.4	1.1	1.1	0.0
65歲以上	252	0.3	0.0	0.0	0.8	0.0	0.8	1.4	0.3	0.0
教育程度										
國小及以下	54	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	1.2	1.4	0.0
國中/初中	45	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0
高中/高職	199	0.3	0.9	0.0	2.2	0.0	0.9	0.7	0.0	0.0
專科	122	0.0	0.0	0.7	0.6	0.6	4.2	2.2	0.7	0.0
大學	496	0.6	0.0	0.6	1.3	0.0	1.5	0.6	1.1	0.2
研究所以上	186	0.0	0.5	0.4	0.7	0.4	1.4	2.6	2.9	0.6
未回答/拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業										
軍警公教	83	1.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	4.6	0.0	0.0
老闆、自營工作者	84	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0
其他工作者	449	0.6	0.2	1.0	1.0	0.3	2.2	1.1	1.6	0.4
學生	123	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	3.1	0.0
家管	145	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	2.3	0.7	0.6	0.0
待業/無業	22	0.0	0.0	0.0	8.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	198	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.7	1.5	0.4	0.0
行政區										
松山區	99	0.0	0.8	1.4	0.0	0.0	2.8	2.2	0.7	0.0
信義區	89	0.0	0.0	0.0	2.1	1.7	0.8	0.0	3.7	0.0
大安區	141	0.0	0.6	0.0	1.6	0.0	2.1	1.4	2.2	0.6
中山區	102	0.0	0.0	0.7	2.6	0.0	1.6	0.0	2.9	0.0
中正區	72	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	2.1	0.0	0.0
大同區	45	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	3.1	0.0	0.0
萬華區	75	1.1	0.0	0.0	2.7	0.0	4.2	1.0	0.0	0.0
文山區	129	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0	0.9
南港區	48	4.5	2.0	0.0	1.6	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0
內湖區	110	0.6	0.0	1.3	2.6	0.0	2.6	1.5	0.0	0.0
士林區	119	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	2.1	0.0
北投區	75	0.0	0.0	1.2	1.8	0.0	1.2	1.4	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率										
3次以下	425	0.0	0.0	0.7	1.0	0.0	2.0	1.0	1.5	0.0
4-9次	298	0.3	0.6	0.0	1.4	0.0	1.9	0.4	1.8	0.3
10次以上	306	0.7	0.3	0.5	1.5	0.5	1.3	1.8	0.2	0.0
無法計算	75	0.9	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.8	0.0	1.5
搭乘公車經驗與身分										
有推嬰兒車經驗者	49	1.4	0.0	0.0	1.5	0.0	3.2	5.4	4.2	0.0
有推輪椅經驗者	25	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
輪椅使用者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.3	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	0.3	0.3	0.4	1.3	0.1	1.6	0.8	1.0	0.2
未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表37 公車族對臺北市公車的建議（可複選）[續5]

項目別	加權後 樣本數 (人)	公車 停靠區 要擴大 (%)	公車站 應有遮 陽避雨 設計 (%)	公車站 應增設 照明 設備 (%)	部分公車 站感覺 老舊或 不乾淨、 應美化 (%)	公車站 牌設備 設置 不佳 (%)	增加各 種路線 規劃 (%)	應重新 檢視目 前的路 線規劃 (%)	公車站 離捷運 站太遠 (%)
總計	1,104	0.2	0.5	0.3	0.4	0.2	0.2	0.3	0.2
性別									
男性	426	0.0	0.6	0.4	1.1	0.6	0.2	0.3	0.0
女性	678	0.3	0.5	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3	0.2
年齡									
15-24歲	147	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
25-34歲	169	0.8	0.0	1.1	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
35-44歲	188	0.0	0.0	0.6	0.9	0.9	0.6	0.6	0.0
45-54歲	179	0.0	1.7	0.4	0.4	0.0	0.4	0.0	0.4
55-64歲	169	0.6	1.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.6	0.6
65歲以上	252	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3	0.6	0.0
教育程度									
國小及以下	54	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國中/初中	45	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中/高職	199	0.0	1.1	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.5
專科	122	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.6	0.6	0.0
大學	496	0.2	0.0	0.4	0.8	0.6	0.2	0.3	0.1
研究所以以上	186	0.7	1.7	0.6	0.0	0.0	0.6	0.6	0.0
未回答/拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍警公教	83	0.0	2.9	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0
老闆、自營工作者	84	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0
其他工作者	449	0.3	0.5	0.8	0.2	0.6	0.4	0.2	0.2
學生	123	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家管	145	0.7	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
待業/無業	22	0.0	0.0	0.0	9.9	0.0	0.0	0.0	0.0
退休	198	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.4	0.9	0.5
行政區									
松山區	99	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.8	0.0	0.0
信義區	89	0.0	0.7	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大安區	141	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0
中山區	102	0.9	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
中正區	72	0.0	1.1	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	1.3
大同區	45	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	2.3	3.9	0.0
萬華區	75	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
文山區	129	0.0	0.6	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
南港區	48	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0
內湖區	110	0.0	1.3	0.0	2.3	0.0	0.0	0.9	0.0
士林區	119	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
北投區	75	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
每週搭乘公車頻率									
3次以下	425	0.6	0.7	0.0	0.4	0.0	0.2	0.2	0.2
4-9次	298	0.0	0.5	0.0	0.0	0.9	0.3	0.3	0.2
10次以上	306	0.0	0.5	0.9	1.0	0.0	0.2	0.3	0.0
無法計算	75	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
搭乘公車經驗與身分									
有推嬰兒車經驗者	49	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
有推輪椅經驗者	25	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
輪椅使用者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
視障者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	4.8	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	0.2	0.6	0.4	0.5	0.3	0.2	0.3	0.2
未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

附表37 公車族對臺北市公車的建議（可複選）[續完]

項目別	加權後 樣本數 (人)	請司機 提醒 公車族 禮節 (%)	不同時段 人潮應有 不同車型 安排或班 距安排 (%)	希望取 消上下 車都要 刷卡的 政策 (%)	定時 補充 酒精 (%)	若遇行 動不便 者或長 者能降 低地板 (%)	認為 票價有 調漲的 空間 (%)	其他 (%)	未回答/ 拒答 (%)
總計	1,104	0.1	0.4	0.2	0.4	0.1	0.4	3.8	0.9
性別									
男性	426	0.0	0.6	0.0	0.6	0.0	0.6	5.1	0.9
女性	678	0.2	0.3	0.4	0.3	0.2	0.3	3.0	0.9
年齡									
15-24歲	147	0.0	1.2	0.0	1.1	0.0	1.2	5.7	2.1
25-34歲	169	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	4.4	0.0
35-44歲	188	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6	0.0
45-54歲	179	0.4	0.0	0.9	0.0	0.0	0.9	3.1	1.4
55-64歲	169	0.0	1.1	0.5	0.6	0.5	0.0	4.3	0.6
65歲以上	252	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3	0.6	1.9	1.4
教育程度									
國小及以下	54	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	1.2	2.7
國中/初中	45	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0
高中/高職	199	0.0	0.5	0.0	0.8	0.0	0.0	4.5	1.6
專科	122	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	1.9
大學	496	0.1	0.2	0.3	0.1	0.1	0.5	3.7	0.5
研究所以上	186	0.4	1.0	0.4	1.3	0.0	1.4	6.0	0.4
未回答/拒答	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業									
軍警公教	83	0.0	0.0	1.0	1.7	0.0	1.0	2.1	0.0
老闆、自營工作者	84	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.9	9.5	0.0
其他工作者	449	0.3	0.4	0.2	0.0	0.0	0.0	4.4	0.4
學生	123	0.0	1.5	0.0	1.3	0.0	1.5	5.4	2.6
家管	145	0.0	0.0	0.0	0.5	0.6	0.0	1.5	1.1
待業/無業	22	0.0	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0
退休	198	0.0	0.0	0.0	0.6	0.3	0.3	1.4	2.0
行政區									
松山區	99	0.7	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0
信義區	89	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8	0.8
大安區	141	0.0	0.0	0.6	0.8	0.0	0.5	4.2	1.6
中山區	102	0.7	1.8	0.0	0.0	0.0	1.8	5.2	0.7
中正區	72	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0	3.6	0.0
大同區	45	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4
萬華區	75	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.9	2.6	1.2
文山區	129	0.0	0.8	1.3	0.0	0.0	0.6	5.6	1.3
南港區	48	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0
內湖區	110	0.0	0.0	0.0	1.9	0.6	0.8	4.3	0.8
士林區	119	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.3
北投區	75	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.7	0.0
每週搭乘公車頻率									
3次以下	425	0.2	0.2	0.0	0.3	0.2	0.4	3.4	0.9
4-9次	298	0.2	0.9	0.0	0.2	0.3	0.6	4.3	1.3
10次以上	306	0.0	0.3	0.8	1.0	0.0	0.5	3.8	0.6
無法計算	75	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	1.0
搭乘公車經驗與身分									
有推嬰兒車經驗者	49	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0	0.0
有推輪椅經驗者	25	2.7	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	10.8	0.0
輪椅使用者	2	0.0	0.0	0.0	0.0	29.5	0.0	0.0	0.0
視障者	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
其他行動不便者	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
無以上經驗或身分者	1,017	0.1	0.3	0.2	0.5	0.1	0.5	3.6	1.0
未回答/拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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總樣本數。

註2：本題為複選題，故百分比加總未必等於100%，亦不進行卡方獨立性檢定。

註3：部分類別因樣本數較少，其結果僅供參考，不應過度解讀。

註4：其他意見如刷卡機故障時司機應主動提醒、開窗保持空氣流通、建議車門加裝自動感應防夾設施、公車上可自動儲值悠遊卡、車內酒精味道太重、車內路線圖未更換、取消公車進站警示音、車內公車動態資訊有誤、雨天地板溼滑、小型公車缺少扶手、智慧型站牌應顯示疫情減班資訊、智慧型站牌顯示路線站名就好、陌生地區不易找到公車站、部分路線橫跨多個車道（覺得危險）、建議以里程計費、提高司機待遇、加強宣導轉乘優惠的路線、降低票價、提供多元支付方式、應全面適用轉乘優惠等。

附錄三

非公車族意見調查

非公車族意見調查

壹、調查目的與調查內容

「111年臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告委託服務」專案的「聯營公車電訪調查」之調查對象是指每週搭乘一次公車的公車族，而其他非公車族並不在此案的討論範圍內。儘管近幾年調查報告有針對臺北市民的搭乘公車情形進行討論，但若從提升公車搭乘率的角度來看，非公車族的意見就有值得被關注的地方。

因此，111年的專案額外針對非公車族進行意見蒐集，主要涵蓋三個面向，首先區分非公車族搭乘公車性質：本來就不搭公車、疫情期間減少搭乘、疫情期間完全不搭公車，藉以瞭解臺北市民使用臺北市公車的實際情況與受疫情影響情況；接著進一步詢問非公車族是否選擇公車作為主要交通工具的意向，並追問未考慮公車作為主要交通工具者的原因。具體問項如下：

- 【非公車族】請問您搭公車的頻率有受到疫情影響嗎？是本來就不搭公車？減少搭乘？還是疫情期間完全不搭公車？
- 【非公車族】響應節能減碳，政府鼓勵使用大眾運輸系統。請問您有可能改以公車為主要交通工具嗎？
- 【不考慮公車為主要交通工具者】請問您不可能的原因是？

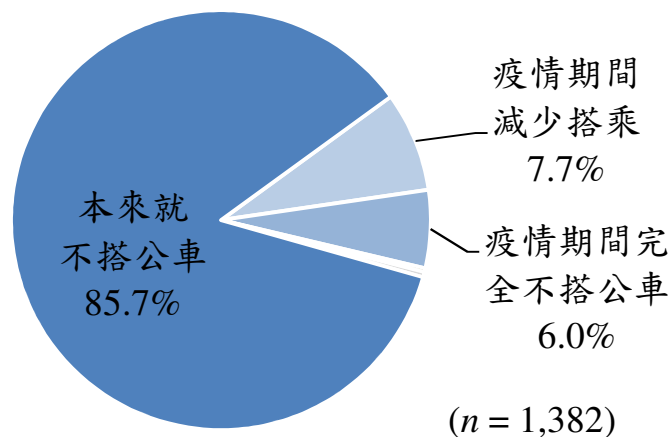
貳、調查結果

以下將根據本次主要調查的結果（即公車族調查）與非公車族意見調查之發現，綜合說明主要發現：

根據公車族調查的結果，臺北市15歲以上民眾有44.4%平均每週至少搭乘一次公車（以下稱「公車族」），55.6%的臺北市民幾乎不搭公車或平均每週搭不到一次（以下稱「非公車族」）。

其中，公車族調查發現，有43.4%的公車族因疫情而減少搭乘公車

的頻率，有 56.3% 表示沒有受到影響，另有 0.3% 未回答或拒答；而非公車族意見調查發現，有 85.7% 表示自己本來就不搭公車，亦不受疫情影響，7.7% 表示自己在疫情期間減少搭乘公車¹，6.0% 表示自己在疫情期間就完全不搭公車，另有 0.3% 為其他狀況²，0.4% 未回答或拒答。



附圖 3-1 非公車族搭乘公車受疫情影響情形

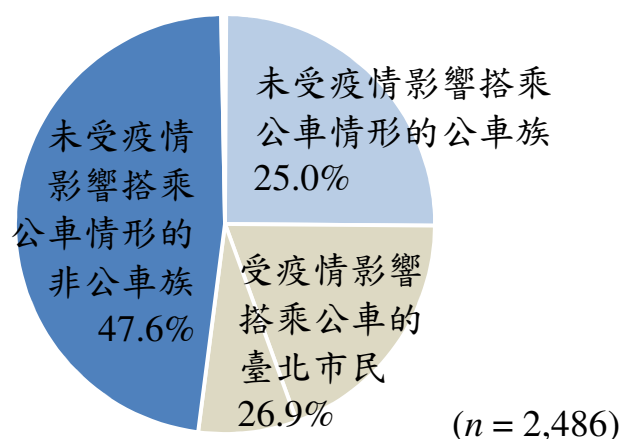
說明 1：百分比的分母為 15 歲以上的臺北市非公車族。

說明 2：圖中未標註其他狀況（0.3%）與未回答或拒答（0.4%）的資訊。

若以全體 15 歲以上的臺北市民為分母重新計算：臺北市民有 25.0% 為不受疫情影響的公車族，合計 26.9% 為受疫情影響搭乘公車的臺北市民（包括 19.3% 因疫情減少搭乘公車，且目前仍有持續搭乘公車的公車族，以及 4.3% 因疫情而減少搭乘公車與 3.3% 因疫情而不搭公車的公車族）；此外，有 47.6% 是本來就不搭公車，不受疫情影響搭乘公車的非公車族。

¹ 但不到每週一次，故不符合公車族身分。

² 原為公車族，但因自身狀況（如受傷）而未搭公車。



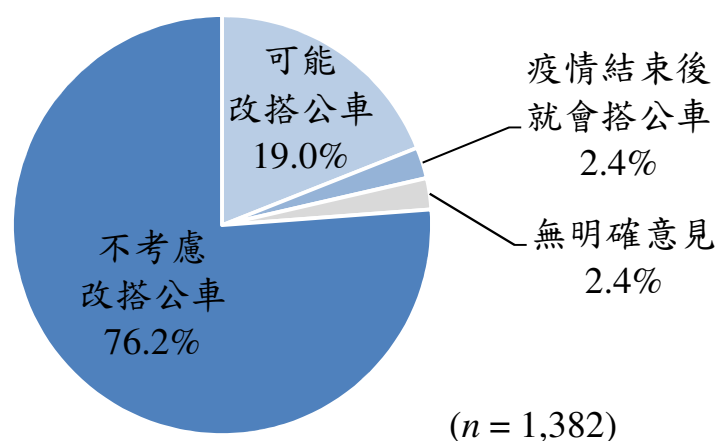
附圖 3-2 臺北市民搭乘公車受疫情影響情形

說明 1：百分比的分母為 15 歲以上的臺北市民。

說明 2：圖中未標註低於 1% 的資訊（如未回答或拒答者的百分比）。

說明 3：「受疫情影響搭乘公車的臺北市民」包括因疫情減少搭乘公車，且目前仍有持續搭乘公車的公車族（19.3%）與因疫情而減少（4.3%）或不搭公車（3.3%）的非公車族。

若進一步詢問非公車族改以公車為主要交通工具的可能性，調查發現，非公車族有 19.0% 表示可能改以公車為主要交通工具，2.4% 表示待疫情趨緩就會直接以公車為主要交通工具，不需改變，76.2% 表示不可能改搭公車，另有 2.4% 無明確意見（不知道、無意見、未回答、拒答）。

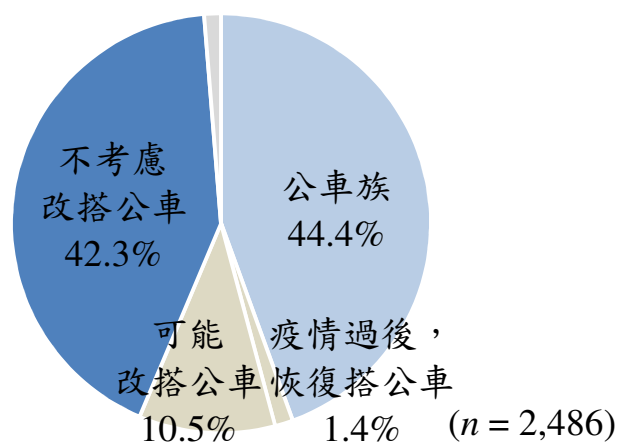


附圖 3-3 非公車族改以公車為主要交通工具的情形

說明：百分比的分母為 15 歲以上的臺北市非公車族。

以全體 15 歲以上的臺北市民為分母重新計算：除了既有的公車族（44.4%），有 1.4% 表示待疫情趨緩就會恢復以公車為主要交通工具，不需改變，有 10.5% 表示可能改以公車為主要交通工具，42.3% 不會考慮以公車為交通工具。

也就是說，若以鼓勵的方式提倡臺北市市民搭乘公車，則預估最多只能提升 10.5 個百分點的公車族比例；亦即公車族比例從 44.4%，最多提升至 54.9%。若考慮疫情結束，則公車族的比例最多可能再提升 1.4 個百分點至 56.3%。



附圖 3-4 臺北市民以公車為主要交通工具的情形

說明 1：百分比的分母為 15 歲以上的臺北市民。

說明 2：圖中未標註無明確意見（1.3%）的資訊。

至於非公車族不考慮改以公車作為主要交通工具的原因（ $n = 1,053$ ），可分成「交通工具的使用習慣」與「公車規劃的周全性」兩個主要面向。

在交通工具的使用習慣方面，有 34.8% 表示平時出門以機車為主，28.0% 表示平時交通工具是捷運，或覺得捷運更方便，23.5% 表示是以汽車為主要交通工具。

其他和交通工具使用習慣的意見還包括：平時出門以步行為主（6.1%）、以腳踏車為主（5.7%）、幾乎不出門（4.4%）、平時出門以計程車為主（0.7%）或由他人接送（0.3%）等。

與公車規劃周全性有關的意見包括：住家或目的地沒有公車站（5.7%）、公車行進時間不易掌握或太慢（5.5%）、等公車時間太久（2.9%）、沒有直達公車（2.7%）與搭乘公車不方便³（0.7%）等內容。

除了交通工具的使用習慣與公車規劃的周全性，其他非公車族不考慮改以公車作為主要交通工具的原因還包括：疫情考量⁴（0.9%）、覺得公車不安全（0.6%）、過去搭乘經驗不佳⁵（0.6%）、通勤地點太遠（0.5%）、會暈車（0.4%）、不熟悉、不知道如何搭乘（0.4%）、覺得司機不友善（0.3%）與活動範圍較小（0.2%）等多元意見；另有1.7%提出其他零星意見，0.3%未提出具體理由。

附表 3-1 非公車族不考慮改以公車作為主要交通工具的原因

項目	人次	百分比 (%)
平時出門以機車為主	366	34.8
平時出門以捷運為主；捷運更方便	295	28.0
平時出門以汽車為主	248	23.5
平時出門以步行為主	64	6.1
平時出門以腳踏車為主	60	5.7
住家或目的地沒有公車站	60	5.7
公車行進時間不易掌握、太慢	57	5.5
幾乎不出門	47	4.4
等公車時間太久	30	2.9
沒有直達公車	28	2.7
疫情考量	9	0.9
搭乘公車不方便	7	0.7
平時出門以計程車為主	7	0.7
覺得公車不安全	6	0.6
過去搭乘經驗不佳	6	0.6
通勤地點太遠	5	0.5

³ 如早班車不夠早；移動地點較多，需不斷搭車等。

⁴ 如覺得公車擁擠。

⁵ 如曾遇過公車過站不停。

項目	人次	百分比 (%)
會暈車	4	0.4
不熟悉、不知道如何搭乘	4	0.4
由他人接送	4	0.3
覺得司機不友善	3	0.3
活動範圍較小	2	0.2
其他	18	1.7
未提出具體理由	3	0.3

註 1：本題可複選，故人次加總不等於答題人數（ $n = 1,053$ ），百分比加總也不等於 100%。

註 2：數值經加權，表中人次是四捨五入取到整數位，百分比是以加權資料計算並四捨五入取到小數點後第一位；故若直接以表中數值計算會有不一致情形。

是以，未來臺北市公運處或相關單位如果是**以推廣大眾運輸**為取向的政策考量，建議應著眼於大眾運輸系統能否替代機車或汽車的角度規畫。但若以**提升公車搭乘率**的角度思考，從使用者意願來看，搭乘率仍有努力空間，故建議應從完善公車規畫的角度來努力，包括：可參考人口移動資訊規劃或新增公車停靠站、研擬如何穩定公車行進所需時間與縮短公車班距之策略等，或鼓勵使用公車動態資訊系統 APP 與智慧型站牌，以達到公車所能提供的便利性目的。

附錄四
調查報告審查意見及修正說明
對照表

「111 年臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告委託服務」
調查報告初稿審查會議意見及修正說明對照表

序	委員意見	對應頁碼	說明
1	第 3、7 及 8 頁，建議區分今年與往年有何不同，如第 8 頁表 2-1 聯營公車電訪調查問卷架構表中之調查項目，今年新增公車族搭乘公車頻率是否因疫情減少、太陽能電子紙智慧型站牌滿意情形及搭乘公車經驗與身分項目，宜註明是新增項目。	3、10	已增補相關內容。
2	第 13 頁，訪問成功率應為 85.3%，要注意上下文一致性。	15	已修正。
3	第 21 頁第一段後「有關趨勢比較的部分，原則上只取和去年度相同指標進行趨勢比較」，但全篇調查結果比較，於第 22、30、33、35 及 39 頁幾乎皆是以不只去年的資料作趨勢比較，建議可以修正第 21 頁文字。	23	已修正說明文字。
4	關於第 29 頁中提及沒有使用 APP 查詢公車動態資訊經驗的公車族，對等車時間的滿意度高於有使用經驗的公車族，對照附錄 2-9 附表 6，公車族有使用手機或平板 APP 之等車時間感受不滿意度為 10% 大於沒有使用 APP 的 5.1%，會認為 APP 是否有改善空間的導向。	32	已補充相關說明。
5	第 39 頁公車族對司機開車表現滿意度趨勢比較，106 年滿意度(非常滿意+還算滿意)首度突破 9 成且非常滿意首度突破 2 成，從 107 年至今亦維持高水準，建議可以特別加強說明。	無	雖 106 年滿意度突破九成，但考量歷年並無顯著變動，且 106 年後亦有滿意度低於九成的情況(如 107 年、109 年)，故建議保留原本說明。

序	委員意見	對應頁碼	說明
6	第 66 頁因太陽能電子紙智慧型站牌是政策，建議未來可改成是否支持此政策。	無	可作為未來調查規劃依據。
7	第 71、72 頁有關公車族對智慧型站牌顯示時間要與實際狀況一致(如即將進站建議控制在一分鐘內)項目，經查第 102 頁所寫的公車動態資訊與實際狀況不一致的意見是根據民眾的主觀感受而來，比對第 60 頁圖 4-32 公車族使用智慧型站牌的比例高達 94%，建議未來電訪時可加問公車族以上項目，以取得系統上的數據。	無	可作為未來調查規劃依據。
8	關於動態資訊系統性別比較差異部分，第 61 頁表示有使用 APP 查詢經驗的男性公車族使用臺北好行的比例高於女性，而第 90、98 頁表示沒有性別上的差異，建議前後文應表示一致或特別註明。	92	有關性別分析的部分已增補相關內容，另總結係綜整滿意度的主要結果，故未納入有關使用臺北好行的結果。
9	建議有關性別差異部分都可納入第 90 頁性別分析。		
10	因調查對象是公車族，第 15 頁建議可加上公車族過去的母體結構調查結果推估資訊。	22	已增補相關內容。
11	因今年有新增新的題目，建議宜於調查問卷架構表先行註明，結論建議部分可另外做說明。	3、10、101-102	已增補相關內容。
12	第 15 頁用臺北市的分區人口數及性別去做加權，但實際上沒有公車族的母體，那做加權後，某種程度上會影響公車族的樣本結構，建議可以以歷年相關調查公車族的態樣做交叉比對。	22	已增補相關內容。

序	委員意見	對應頁碼	說明
13	有關交叉分析部分，因單獨一項看交叉分析的結果，很可能說明會導致誤導實際資訊的呈現，如第 22 頁有一些交叉分析，15-24 歲的民眾公車族比例最高，但如果跟職業做交叉，就可以了解此族群應屬學生最多，透過作更深度的交叉分析，可能公車族背景不單單是因為年齡層、教育程度等影響，而是由其他特徵(如運具不同、學生身分不同等)間接導致此結果。	無	本調查已在不同的身分或背景皆有分別進行交叉分析；但若採更深度之交叉分析(如年齡 x 職業)，則會因為多數類別的樣本數不足而無法進行交叉分析。
14	對等車時間、公車設備、申訴等滿意度有微幅降低，這些都有區域、路線以及區段上的差異，如果可以找出問題原因，對政策上的輔導較有幫助。	無	原因的部分可參考各指標對應不滿意者所表示的意見；至於區域與時段的交叉分析，可參考各指標對應的附表；而有關路線的差異，因考量區分路線後，有樣本數不足的解讀限制，故未納入說明。
15	太陽能電子紙智慧型站牌宜獨立一專章做說明。	無	因太陽能電子紙智慧型站牌的問項較少，不適合以獨立一章進行說明。
16	結論總結可做今年與歷年來的比較，看有沒有新的發現、差異，跟過去有何不同，以了解公車族實際的需求。	無	本研究皆有針對今年度與歷年的結果進比較，也藉此提出建議，如針對等車時間的滿意度下降，公車族希望縮短公車班距的意見，在研究建議的部分提出說明。

序	委員意見	對應頁碼	說明
17	第 25 頁「從年齡層來看，.....56.9%。」及第 26 頁「從每週 3 次以下的公車族.....29.9%。」語意不通順，請再潤飾修正。	27-28、 34、40、 56、68	已修正。
18	第 34 頁有關趨勢比較，宜說明滿意度 110 年至 111 年下降 4.1 個百分點的原因。	無	此部分為「非常滿意」比例的下滑，因調查未針對此部分有相關追問，故無法深入討論。可作為未來調查規劃依據。
19	第 58-59 頁有關臺北市公運處申訴服務處理滿意度趨勢比較建議刪除。	59	已刪除相關內容，並補充相關說明。
20	第 59 頁關於臺北市公運處申訴案滿意度趨勢是否要呈現，請再評估。		
21	第 58-59 頁有關臺北市公運處申訴服務處理滿意度趨勢比較強烈建議刪除，且樣本數太少不符合統計大樣本的意義。		
22	第 58-59 頁有關臺北市公運處申訴服務處理滿意度趨勢比較，建議先予刪除。		
23	針對第 59 頁有關臺北市公運處申訴服務處理滿意度趨勢比較，建議文字可再做修正或是刪除。		
24	報告內的 APP 僅針對臺北好行，無法得知公車族使用其他 APP 的狀況。	61-62	已增補相關內容。
25	第 61 頁指出搭乘公車的頻率越高，有使用 APP(臺北好行)的比率就越低，並不表示使用其他 APP 比例降低。	61-63	已增補相關內容。
26	關於附錄 3-5 附表 3-1 之公車行進時間不易掌握、太慢及等公車時間太久之非公車族，建議可對這兩類潛在族群宣導 APP 及智慧型站牌的使用。	附錄 3-6	已增補相關內容。
27	第 1-3 頁報告書格式請統一。	3	已修正。

序	委員意見	對應頁碼	說明
28	建議第 13 頁以作業流程圖呈現。	5-6	已增補相關內容。
29	確認公車族的定義。	無	公車族定義為 15 歲以上，且每週至少搭乘 1 次以上公車的民眾。
30	第 24 頁從「年齡層來看……公車族。」書寫方式請依序排列一致。	26	已修正。
31	建議問卷的第 26、28 及 29 題做深度的交叉分析，去看有使用 APP 公車族及沒有使用 APP 公車族的使用者基本特性及差異。	附錄 2-52、附錄 2-54	已增補相關內容。因有無使用 APP 的公車族對公車動態資訊系統的滿意度並無差異，故未於報告正文中說明，至於不滿意者的意見，因區分有無使用 APP 後，樣本數較少，故僅於附表 33 呈現結果，未於報告正文加以描述，避免過度解釋。
32	第 31、35、36 及 40 頁人次相同但百分比不同。	33、38、42	此為加權後的結果，皆已於表格加註說明。
33	針對詢問電子紙智慧型站牌方式的題目，是詢問電子紙站牌設備的滿意度還是電子紙智慧型站牌提供動態資訊內容的滿意度，未來建議題目文字再更明確。	無	可作為未來調查規劃依據。
34	公車班距因疫情而有調整，是否現在已恢復呢？	無	根據公運處說明，目前已恢復。
35	建議 2 年的趨勢比較可調整至 3 年。	無	趨勢比較係取有相同指標的年度進行比較，故不同指標所比較的年度不盡相同。
36	第 99 頁建議部分可以做編號顯示。	103-106	已增補相關內容。

序	委員意見	對應頁碼	說明
37	關於非公車族意見調查，建議可以加至附錄 1 的調查問卷內。	無	考量非公車族意見調查非專案需求部分，避免混淆，故仍獨立於附錄三說明。
38	建議未來針對非公車族要了解何種情況下才能使非公車族改以公車為主要交通工具。	無	可作為未來調查規劃依據。
39	有關第 22 頁，大同區及北投區公車族最低，可能因為環境因素，如北投區幅員遼闊、大同區鄰近學區及商業區等，未來若要做更深度的研究，可以朝此方向。	無	可作為未來調查規劃依據。
40	第 35 頁，111 年非常滿意度有下降，看是否有關單位有相關資料輔助找出答案。	無	目前並無合適資料可探究原因。
41	第 56、57 頁，建議公車評鑑制度是否可加上公車業者主動回復民眾申訴結果列為加分項目。	105	已增補相關內容。
42	第 83 頁綜合意見，建議比例 3% 以下不列出。	72	已刪除低於 3% 的內容。
43	附錄 3-4，公車族比例從 44.4%，最多提升 54.9%，是否應為 56.3%，請再修正。	附錄 3-4	已增補相關內容。
44	未來以不搭公車族做研究對象時，可詢問非公車族前一次搭乘是何時？搭乘感受為何？	無	可作為未來調查規劃依據。
45	建議表 4-1、4-2、4-3、4-4，電訪民眾選擇「其他」，建議可納入交叉分析表的下方備註，或是正文表格下方做備註。	33、38、 42、45、 48、51、 55、75	已增補相關內容。
46	第 90 頁對照附表 19，建議正文可把附表 19 列出來，方便閱讀時對照確切的數據。	92	已補充相關說明。

序	委員意見	對應頁碼	說明
47	針對附表 19 男女不滿意車內設備的原因，其中女性選擇「其他」達 10.9%，建議下方可將其他原因做備註列出來。	附錄 2-37	已增補相關內容。
48	低地板公車不滿意的原因(附表 22)，建議可以把男性女性不滿意原因前 3 名列出來，納入性別專章(第 90 頁)；另有關司機操作斜坡板不當或不確實女性不滿意比例高於男性有 11.8 個百分點，建議亦納入性別專章，以做為日後留意改善其服務的重點。	無	不滿意者意見區分性別後，因樣本數較少的關係，建議僅於附表呈現其結果，不在報告正文說明，避免過度解讀。
49	第 51 頁，特別提到 1 位視障者不滿意，建議有嬰兒車、輪椅經驗者可以比照視障者列入報告中納入未來改善的參考。	無	因相關身分別的公車族樣本數較少，為避免過度解讀，故報告內容僅描述有顯著差異的部分；由於本次調查所接觸的一名視障者，也僅對低地板公車不滿意，故特於報告中敘述其意見。
50	建議聯合行銷公司宜比較 111 年民眾對於班距的不滿意程度跟歷年做比較是否有顯著差異。	無	因與滿意度的結論相符，為求報告一致性（以滿意度分析為主），故未於報告內陳述：公車族對等車時間的不滿意度(不太滿意與非常不滿意的百分比合計)（8.8%）與 110 年（7.6%）雖無顯著變動，但不滿意度從 108 年的 6.5% 上升到 111 年的 8.8%（跨年比較有顯著）。

序	委員意見	對應頁碼	說明
51	附錄 3-2 第一段「有 85.7%表示自己本來就不搭公車」，而附圖 3-1 顯示為 85.6%，請再修正。	附錄 3-2	已修正。

「111 年臺北市聯營公車服務品質調查與檢討報告委託服務」
調查報告第二次審查意見及修正說明對照表

序	審查意見	對應頁碼	說明
1	有關調查報告修正稿第 53 頁，特別提到 1 位視障者不滿意，經查附錄 2 交叉分析表之附表 22 顯示有推嬰兒車經驗者、有推輪椅經驗者及視障者各剛好 1 位，建議可以比照視障者列入報告中納入未來改善的參考。	無	報告修正稿第 53 頁原意是指本次調查僅接觸到一名視障公車族，且該名受訪者僅對低地板公車感到不滿意，故特別在低地板公車的部分陳述其意見。至於有推嬰兒車經驗者（ $n=48$ ）及有推輪椅經驗者（ $n=24$ ）對低地板公車的滿意度分別高達 98.1% 與 96.5%（如附表 21），各僅 1 名不滿意低地板公車，故未說明其不滿意意見。
2	建議有關性別差異部分都可納入第 90 頁性別分析。	無	有關性別分析達統計顯著差異的部分，皆已納入說明。另要說明的是，有關本調查中有關不滿意者的意見，區分性別後，因樣本數較少的關係，僅於附表呈現其結果，不在報告正文說明，避免過度解讀。

序	審查意見	對應頁碼	說明
3	<p>低地板公車不滿意的原因（附表 22），建議可以把男性女性不滿意原因前 3 名列出來，納入性別專章（第 90 頁）；另有關司機操作斜坡板不當或不確實，女性不滿意比例高於男性有 11.8 個百分點，建議亦納入性別專章，以做為日後留意改善其服務的重點。</p>	無	<p>同第 2 點說明，因區分性別後樣本數較少的關係，不應過度解讀。</p>