

台北市學生族群對台北客運、首都客運及三重客運整體滿意度調查

專題研究學生：961050103 陳明翰 961050109 陳柏勳 961050137 劉哲宏
指導教授：李德松老師

摘要

台灣是地狹人稠的地方，因此在交通方面是需要好好正視的問題，若能提升民眾對大眾運輸的使用率，將能改善交通擁擠的情況，因此規劃出良好的交通系統改善方案是必要的。本研究以台北市學生族群為研究對象，以了解台北市公車整體服務的評價，故研究目的分為三點：

- (1)了解台北市民對於現有的公車體制的滿意程度。
- (2)了解台北市民認為台北市公車需要加強改進的項目。
- (3)提供政府相關單位及市區公車業者營運的改善依據。

研究背景與動機

一座讓人留下美好記憶的城市，它絕對不會是交通很雜亂的地方，現在的縣政首長很注重市容，怎樣才不會讓交通影響市容呢？大家想想，是否常常在上下班及上下課的尖峰時段看到有許多的車擠在車陣中而動彈不得呢？這樣的情況不只影響市容而且也影響了人們的心情，如果大眾運輸工具能夠有效的使用，將能改善如此的情形，這便是我們的研究動機之一。大眾交通工具的設計及安排上是在「硬體設備」上需要有事前完善的規劃之外，在「軟體設備」上應該有良好的呈現。「硬體設備」指路線規劃、公車設計、排班等有形的東西。「軟體設備」指公車司機的態度、公車司機與乘客的互動等無形的感覺。

研究流程

為瞭解台北市的學生族群對台北客運、首都客運及三重客運整體滿意度之評價，本研究首先界定研究問題，再蒐集與公車服務品質有關之文獻進行回顧與分析，並以此發展出本研究之理論架構。再依據此架構設計問卷初稿，以人員調查方式進行，並將回收之問卷資料運用統計分析方法進行分析，最後提出結論與建議。

