

高中生搭乘高雄捷運因素之研究

投稿類別：商業類

篇名：

高中生搭乘高雄捷運因素之研究

作者：

黃夢如。高雄私立樹德高級家事商業職業學校。綜高資三 02 組  
鄭佩伊。高雄私立樹德高級家事商業職業學校。綜高資三 02 組

指導老師：

蔡雪媚 老師

## 壹●前言

### 一、研究背景與動機

隨著科技日新月異的進步，人們的交通也變得越來越便利，大高雄地區也不得不發展出更好更便利的交通工具—捷運。高雄捷運已開通多年，也因為高雄捷運的興起，為上班族和高中生的生活帶來許多便利。

基於高雄捷運已營運多年，仍無法達到預期的效用，我們看到台北捷運如此成功，而高雄捷運卻仍然虧損，本組成員感到很遺憾，因而想了解高中生對搭乘高雄捷運的看法。本研究以高雄市大眾捷運系統為研究個案，發現台北使用大眾交通工具的次數很頻繁，但高雄只有上下班時段較多人搭乘大眾交通工具，而高雄捷運開通之後，高雄搭乘大眾運輸工具的情形並未明顯改善，令人納悶及憂心，身為高雄的一份子，鼓勵大家搭乘高雄捷運是高雄人的責任，為了進一步了解高雄捷運，本組乃進行高雄捷運的專題研究。

### 二、研究目的

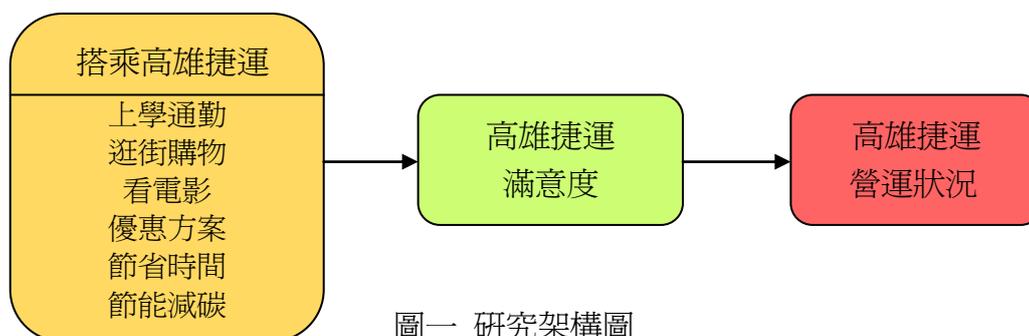
依據研究動機的發想及目前高雄捷運的營運狀況，我們擬定三個目的：

1. 探討高中生搭乘高雄捷運的因素
2. 高中生搭乘高雄捷運的滿意度調查
3. 了解高雄捷運的營運狀況

### 三、研究限制

本專題研究的調查方式，是在樹德家商範圍內發放問卷，所以我們的調查對象都是樹德家商學生，故研究結果可能有無法類推至所有高中族群的部分。

### 四、研究架構



圖一 研究架構圖

## 五、研究方法

本研究採用文獻探討法及問卷調查法。透過文獻整理法歸納出三部份：以基本資料、高雄捷運搭乘型態及高雄捷運滿意度為主軸，設計問卷進行調查，利用EXCEL軟體進行統計分析作出建議與結論。

### 貳●正文

#### 一、文獻探討

##### (一) 高雄捷運的緣起

由於捷運通行於原本就交通繁忙的市區，如以平交道方式達成其「專用路權」目的，將會造成平面交通的更加混亂，因此捷運多半都是採地下或高架方式興建，在地下興建，可採用較大的車廂，載運較多乘客，達成較大運量，因此大半城市都採地下化，北高捷運即在地下興建。

(資料來源：<http://mypaper.pchome.com.tw/w2308955/post/1322103877>)

高雄捷運公司實收資本額為新台幣 100 億元，投資成員包括中國鋼鐵股份有限公司、榮民工程股份有限公司、遠東集團、行政院國家發展基金、統一集團、東南水泥股份有限公司…等國內外知名企業與機構，秉持著「立足高雄、回饋高雄、發展高雄」的精神，興建及營運高雄捷運系統。

捷運並非單純的交通運輸事業，它帶給民眾的不單是便捷的運輸，亦是都市型態的塑造者，及優質生活的推手。高雄捷運亦結合公共藝術，利用公共藝術的柔性角色，營造活潑而優質的捷運文化，為港都塑造新風格，同時提供市民一個親近藝文生活的場域，可望為南部地區帶來一番嶄新的面貌。

(資料來源：<http://www.krtco.com.tw/about/about-1.aspx>)

##### (二) 高雄捷運的路線

高雄都會大眾捷運系統第一期發展計畫經行政院核定紅、橘二線基本路線總長度約 42.7 公里，設有 38 車站。基本路線規劃內容如下表所示：

表一 高雄捷運路線規劃表

路線	起迄點	路線長度	興建方式	車站數
紅線	自小港口橋頭， 預計到南岡山站	28.3 公里	地下段 19.8 公里 高架段 8.5 公里	24 個車站級南北 機廠各一個
橘線	自西子灣到 高雄縣大寮	14.4 公里	全部地下興建	14 個車站及主機 廠

(資料來源：高雄市政府捷運工程局，2008 及本研究整理)

### (三) 高雄捷運的營運

每月平均虧損兩億元的高雄捷運，受惠於春節及高雄燈會，平均日運量高達十五萬八千人次，首度出現單月盈餘紀錄，營業收入扣除利息及折舊支出，還賺兩百萬元。高捷表示，今年運量可望再提升，若特許年限拉長、債務重整，應可化解破產危機、永續經營。高捷指出，預期橘線大東站大東藝術中心成立、年底紅線北端南岡山站啓用，加上公共腳踏車系統擴點，都有助提高運量。

(資料來源：蘋果日報 2012 年 02 月 14 日 高雄首盈餘上月賺 200 萬 周昭平/高雄報導)

### (四) 高雄捷運車票種類

高雄捷運車票種類多樣，每種車票都有不同的優惠方案，有給學生專用的學生卡，也有給觀光客方便使用的一日卡二日卡，這對於高雄捷運有是一種行銷方式，增加高雄捷運的收入促進觀光。

高雄捷運「一卡通」自 97 年 3 月通車營運以來，持續整合南部地區各類大眾交通票證，使用範圍自高雄地區擴展至台南及屏東縣市等地，交通運具也由捷運延伸至公車、渡輪、公路客運等，為旅客帶來更高便利性，有效提昇大眾運輸搭乘比例。目前「一卡通」之發卡量達 177 餘萬張，為台灣第二大交通電子票證，也是南部地區最大之交通電子票證，並將積極配合交通部多卡互通的政策，計劃結合台鐵及公路客運，提供民眾更多元、便利之票卡使用生活。

表二 高雄捷運常用車票



表三 高雄捷運期效卡



(五) 高雄捷運的服務品質

高雄捷運系統於 2008 年正式營運，其服務品質衡量指標係參考台北捷運系統加以制定，也是分成「安全」、「快速」、「舒適」及「其他」四大類，而各項指標之細項略有增刪。蘇志暉(2008)之「旅客對高雄捷運之服務品質知覺及滿意度之研究」，研究結果顯示：(1)不同社經背景對服務品質、滿意度及忠誠度有顯著差異。(2)滿意度與忠誠度之間有正相關。(3)服務品質會正向影響滿意度；服務品質會正向影響忠誠度。而其衡量服務品質問卷問項如表四所示。

表四 高雄捷運系統服務品質問項

構面	包含項目
有形性	車站內的環境很乾淨 車站內的指示標誌清楚易懂 車站內候車區環境舒適 車廂內的座位舒適寬敞 捷運開車時噪音很大 車廂內空調良好 捷運員工穿著整齊乾淨
可靠性	車站內的驗票閘門通過時感應良好，能快速通過 捷運接駁公車準時且少脫班，轉乘方便 車站有足夠的安全設施 捷運行駛時安全、平穩
反應性	高捷有新的訊息或相關活動時能即時告知旅客 捷運班次密集，不用花很多時間等待列車 捷運的員工有即時為乘客解決問題的能力 捷運員工能在最快時間提供旅客所需服務
保證性	車站內逃生設施和逃生出口標示清楚 車站內的出入口標示清楚且能有效疏散旅客 捷運行車系統故障的頻率低 捷運的員工其談吐令人感到舒服自在 捷運的員工工具專業的能力令人感到信賴與安心
同理心	捷運車站的自動售票機足夠，購票方便 自動售票機和加值機標示明確，使用起來簡單 高捷在捷運站內禁菸禁食是正確的 對行動不方便者，捷運車站內外有足夠的無障礙設備 在捷運車內有無障礙設計讓行動不方便者能方便的進出 捷運的員工會主動協助或幫忙照顧行動不方便和高齡者

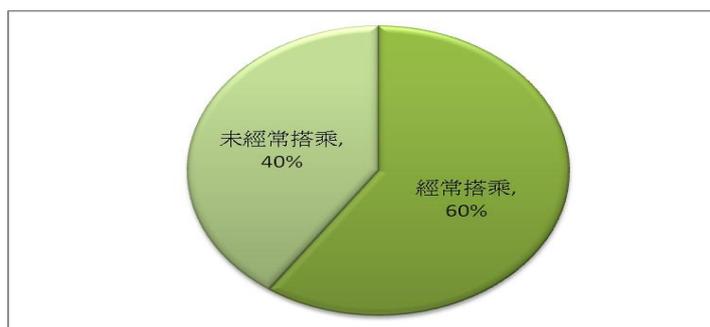
資料來源：蘇志暉(2008)，旅客對高雄捷運之服務品質知覺及滿意度之研究

## 二、問卷結果與統計分析

本研究「搭乘『高雄捷運』因素及滿意度之問卷調查」問卷，對樹德家商全校隨機發放，共發出問卷 200 張，有效問卷 196 張。受訪學生性別：男 61 人，女 135 人。學生年級：一年級 60 人，二年級 67 人，三年級 69 人。

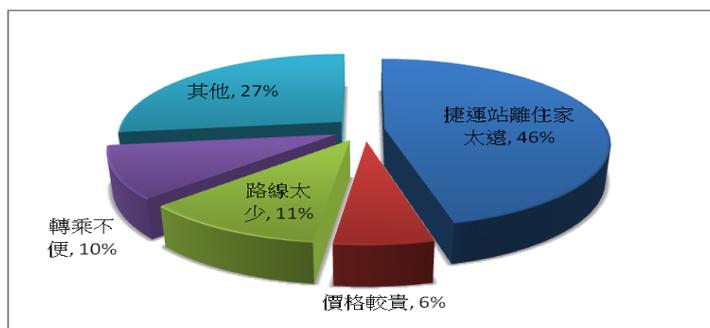
### 1. 高中生經常搭乘高雄捷運的比例

經過分析後發現，大部分受測者常搭乘捷運比例為 60% 比 40%，比例顯示經常搭乘捷運的學生多於不常搭乘捷運的學生，可見學生族群較常搭乘高雄捷運，是高雄捷運重要收入來源。



### 2. 高中生不常搭乘高雄捷運因素比例

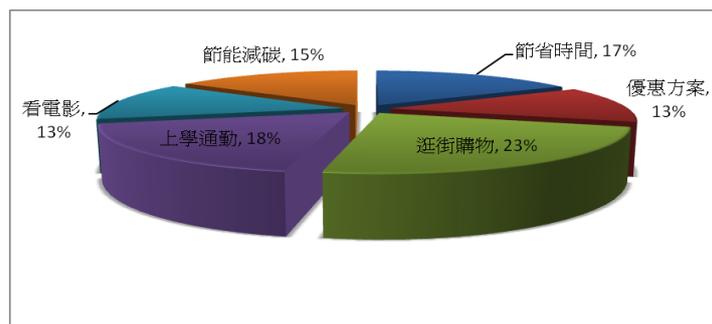
經過分析後發現，大部分受測者不搭乘捷運因素比例為「捷運站離住處太遠」佔比例最高為 46%，「價錢較貴」佔比例最小為 6%。也因住家離捷運站太遠，且高雄大眾運輸工具搭乘不便，才會造成搭乘高雄捷運人數不如預期。



### 3. 高中生搭乘高雄捷運因素比例

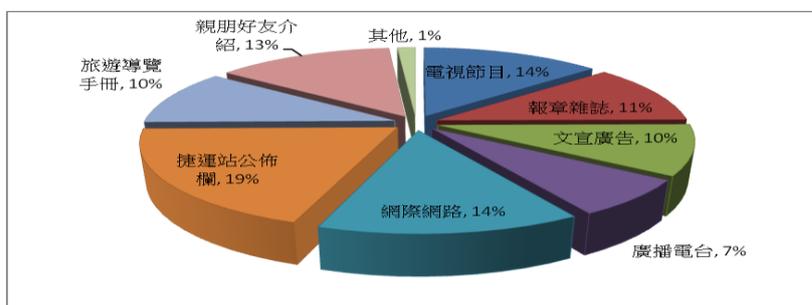
經過分析後發現，大部分受測者都是因為逛街購物而搭乘高雄捷運，佔總比例 23%，其次是因為上學通勤而搭乘佔總比例 18%，由此可看出受測者大多是為了逛街購物才搭乘高雄捷運，反而上學通勤搭乘捷運的比例較低，所以應多鼓勵民眾搭乘高雄捷運上班及上課，增加高雄捷運的乘載量及營運收入。

## 高中生搭乘高雄捷運因素之研究



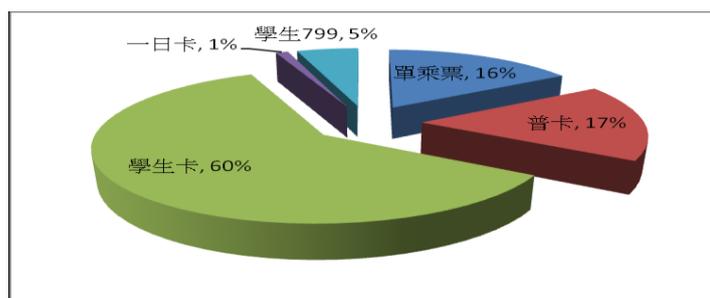
### 4. 捷運資訊來源分析

經過分析後發現，大多數受測者從捷運站佈告欄得知高雄捷運的資訊，佔總比例 19%，其次是由網際網路和電視節目所得知佔總比例 14%，以上受訪者大多數是從捷運站得知捷運資訊。



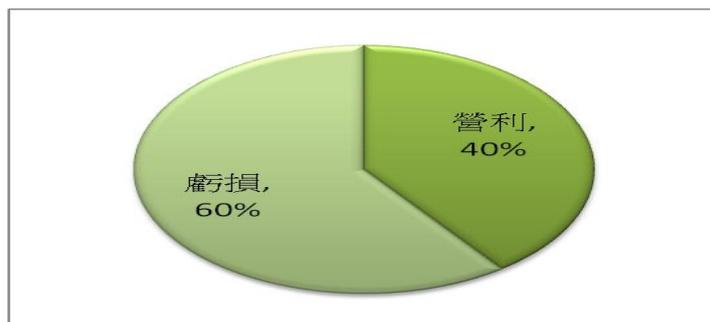
### 5. 捷運付款方式分析

經過此分析發現，大多數受測者使用學生卡搭乘捷運，佔總比例 60%，也發現一日卡較少人使用，僅有 1%的受訪者使用一日卡，以上顯示學生較愛使用學生卡付款。



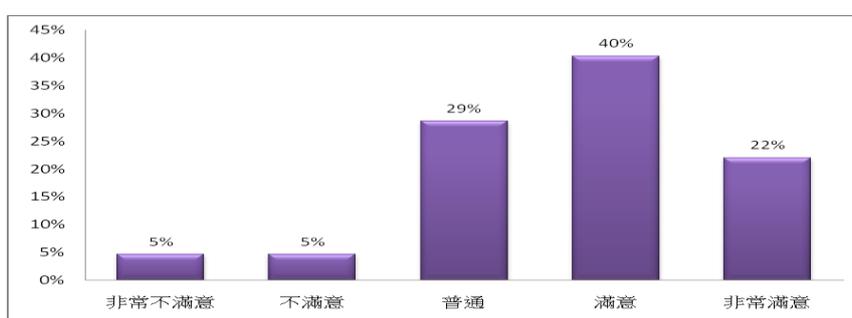
### 6. 高雄捷運盈虧認知比例

經過此分析發現，大多數受測者認為高雄捷運營運是虧損的，佔總比例 60%，可看出大多數受測者都知道目前捷運仍然虧損，也有在關心高雄捷運的營利狀況。



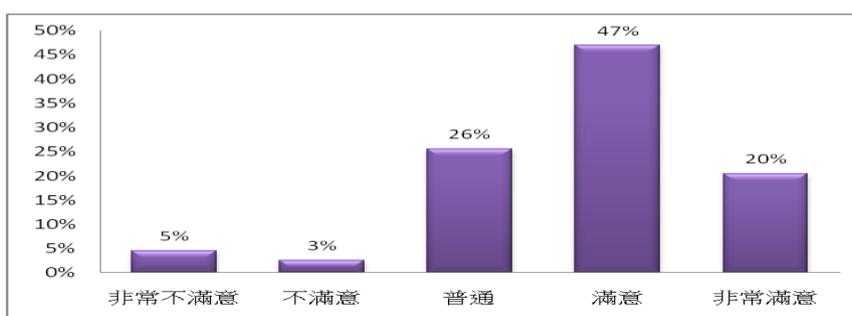
### 7. 捷運能使高中生快速到達目的地

經過分析發現，因捷運行駛速度快速，同意者佔總表比例為 62%，不同意者僅佔總比例 5%，由此可知捷運的速度是受到受訪者肯定的。



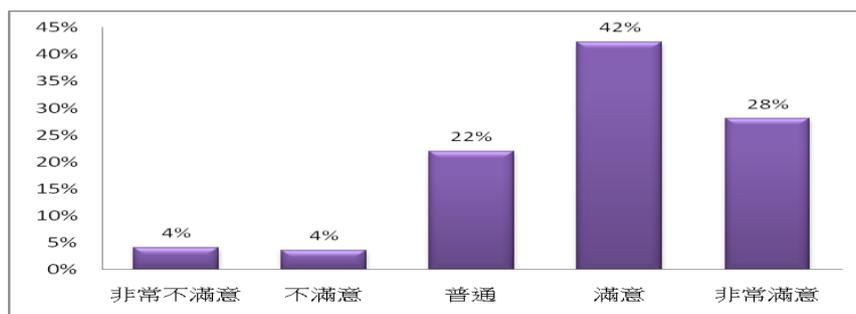
### 8. 捷運的搭乘環境是否安全

經過此分析發現，有 67% 的受訪者認為捷運的環境是很安全的，只有少部分 3% 的受訪者感受到捷運環境是不安的，由此可知大部分受訪者對捷運環境是感到安全的。



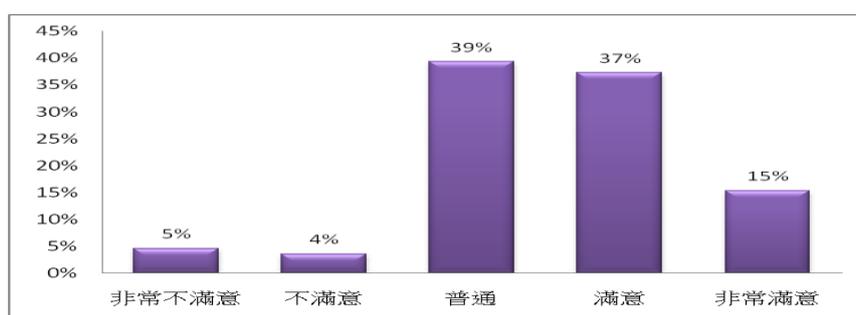
### 9. 捷運車站內設施是乾淨的

經過分析後發現，有 70% 的受訪者對車內清潔是滿意的，由此可知高雄捷運車內很乾淨。



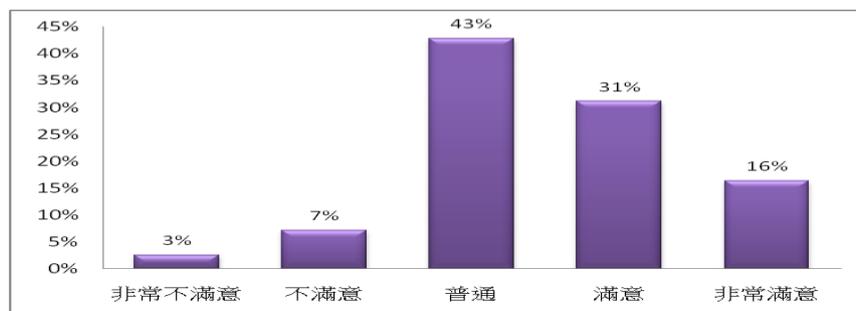
#### 10. 捷運站設計具有地方特色獨特性

過分析後發現，超過半數受訪者對捷運車站設計具有地方特色獨特性是滿意的，由此可知高雄捷運站也有地方特色獨特性。



#### 11. 捷運車站周邊的行業種類很多元

經過分析後發現，有 53% 的受訪者對捷運站周邊行業種類，感到不夠多元化，由此可知捷運站周邊行業可再多元些，才能更吸引人。



### 參●結論與建議

#### 一、結論

依據本研究結果，讓大家了解高雄捷運公司的營運狀況及高中生如何運用大眾運輸工具的情形。根據問卷調查統計出不常搭乘高雄捷運的主要因素為捷運站離住處太遠、路線太少、捷運週邊行業不夠多元；而選擇搭乘高雄捷運的主要因素是逛街購物，其次為上學通勤及節省時間，可見目前搭乘捷運通勤的比率並不高，造成高雄捷運營運不理想，虧損遠大於營利，因此應多鼓勵民眾

搭乘高雄捷運上班及上學，讓高雄捷運增加乘載量和營運收入，才能改善高雄捷運的營運狀況。高捷公司努力改善營運中，當然民眾也要繼續支持，以具體行動多搭乘捷運，幫助高雄捷運早日轉虧為盈，才能達到捷運永續發展的計畫，也可以做到節能減碳愛地球的作法。

依據本研究顯示高中生對搭乘高雄捷運的滿意度很高，僅有少部分不滿意，所以高捷公司應該要把滿意的部份繼續保持，而不滿意的部份再做改善，若能多增加捷運的地點，將能讓高中生搭乘高雄捷運的次數更頻繁，更愛搭乘高雄捷運，相信這也是高雄市民共同的期許。

總括來說，目前愈來愈多人響應環保，鼓勵搭乘大眾運輸工具即是環保的最佳具體行動，目前已有很多高中生已開始搭乘捷運，而高中生搭乘捷運的目的大多為了逛街購物，若高雄捷運可利用高中生增加捷運的營利商機，也能帶動高雄觀光地方的興盛，使大高雄成為蓬勃發展的地區。

## 二、建議

### （一）高雄捷運局

目前高中生搭乘高雄捷運的比率已提升，由此可知高雄捷運在高中學生族群當中有一定的影響力，因高中生喜歡新奇創新的活動，建議高雄捷運在捷運站的進出口可以邀請一些街頭藝人來表演，讓高中生在等車的這段時間可以看看表演，能讓捷運裡充滿了歡樂熱鬧的氣氛，擺脫以往的冷清單調，也可以讓更多學生選擇搭乘高雄捷運。

現今社會注重衛生環境，也可以建議高雄捷運，多利用空間種植花草樹木，散發出許多芬多精，這樣在多人的公共空間裡可以讓空氣變的新鮮變得更清新。也建議高雄捷運在捷運站外空曠的廣場舉辦活動，多給學生搭乘優惠，把優惠與活動公布在捷運站公布欄裡，讓學生知道優惠方案與活動，這樣會吸引更多學生與民眾來使用高雄捷運增加營利收入。

而高雄捷運仍虧損的原因為民眾搭乘捷運仍不普遍，主因是捷運點太少，大家要搭乘時離捷運站太遠，非常不方便，若能適當改善，才能有效提升載客量，早日轉虧為盈。

### （二）學校單位

建議學校單位多鼓勵學生多搭乘高雄捷運上放學，並能提供轉乘交通工

具讓學生更方便搭乘捷運；學生也可以多了解高雄捷運所舉辦的學生優惠方案和活動，多搭乘高雄捷運，並鼓勵家人及同學一起搭捷運；學生也可多利用高雄捷運到各個觀光景點遊玩，既可以節省塞車時間平安抵達目的地又可以愛護地球，不只增加高雄的商機也有助於高雄的永續發展。

高中生應由自己做起，多搭乘高雄捷運上學，並鼓勵同學也一起搭乘，建議少騎機車，多搭捷運，養成節能減碳及環保的好習慣，才能讓我們的環境愈來愈美好，也能讓高雄捷運早日轉虧為盈，讓高雄港都的前景更美好。

#### 肆●引註資料

1. Pchome 個人新聞台 (2011)，擷取日期：2012/03/17，資料來源：  
<http://mypaper.pchome.com.tw/w2308955/post/1322103877>。
2. 高雄捷運旅遊資訊網，擷取時間：2012/03/17，資料來源：  
[http://www.krtco.com.tw/travel\\_info/travel-1.aspx#](http://www.krtco.com.tw/travel_info/travel-1.aspx#)。
3. 高雄市政府捷運局 (2008)，高雄捷運工程局，資料來源：  
<http://mtbu.kcg.gov.tw/cht/>。
4. 馬群傑 (2010)，公民參與地方永續發站之政策論證－以高雄捷運為例。國立台南大學博碩士論文。
5. 蘇至暉 (2008)，旅客對高雄捷運之服務品質知覺及滿意度之研究。國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文。