

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

民眾對搭乘高雄捷運的滿意度之研究

作者：

高怡菱。私立樹德家商。高三 8 班

吳姿瑩。私立樹德家商。高三 8 班

呂宜靜。私立樹德家商。高三 8 班

指導老師：

張翠芬老師

壹●前言

一、研究背景與動機

隨著台灣漸漸走入國際化，外國旅客越來越多，交通運輸工具更是重要的代步工具之一。因此，台灣政府便積極建造更方便更簡捷的交通工具，政府最先在台北建造了台北捷運，於 1996 年正式通車，由於解決了不少交通上的阻擾，高雄政府也在 2008 年 3 月 9 日正式營運。由於捷運的開通，不僅縮短了民眾的通勤時間，擴大居民的活動範圍，帶給人民安全、舒適、省時的運輸工具。『**高雄都會區大眾捷運系統，簡稱高雄捷運、高捷，是臺灣第二座啓用的大眾捷運系統，以高雄市區為中心。**』（註一）因此，我們決定以高雄捷運作為標題，讓讀者們更了解高雄捷環境整體規劃是否完善，讓更多高雄人與外來客了解高雄運輸工具帶來的便捷。

二、研究目的

為了讓高雄人與外來客更清楚了解捷運的便利性，本次研究目的為：

- （一）探討民眾搭乘捷運的滿意度
- （二）捷運對民眾生活之影響
- （三）了解捷運有哪些可改進之處

三、研究問題

- （一）民眾對捷運的滿意度為何？
- （二）捷運對民眾生活有何影響及便利性？
- （三）捷運有何改進之處？

貳●正文

一、高雄捷運路線圖

高雄捷運分為紅線與橘線，紅線為南崗山—小港；橘線為西子灣—大寮，而其中美麗島站為規模最大也是高雄捷運初期路網唯一的轉乘車站。『**高雄捷運美麗島站的出入口設計《祈禱》**』（註二）為主題象徵由日本建築師高松伸所設計。車站內部之公共藝術作品—光之穹頂，乃由義大利藝術家水仙大師（Narcissus Quagliata）親手打造。本站亦是台灣第一個以葡萄牙文為譯名的捷運車站。美國旅遊網站「BootsnAll」於 2012 年初評選全世界最美麗的 15 座地鐵站，美麗島站排名第二，由於獲得這項榮耀，許多觀光客來到高雄時，都會特地去參訪這美

麗的捷運轉運站。



圖 1：高雄捷運路線圖
(資料來源：高雄捷運路線圖)



圖 2：美麗島捷運站—光之穹頂
(資料來源：美麗島捷運站—光之穹頂)

二、捷運硬體設施

高雄捷運總共站數有 38 站，紅線為 24 站；橘線為 14 站，其中鄰近重要都市活動結點之八個重要車站 (R4 高雄國際機場站、R8 三多商圈站、R9 中央公園

站、O5/R10 美麗島站、R11 高雄車站、R17 世運站、R23 橋頭火車站、O9 技擊館站)，定義為「特殊車站」。何謂「特殊車站」？捷運公司將建築設計結合公共藝術以列為建造關鍵之一，藉以塑造良好公共空間，展現創意設計，讓民眾搭乘捷運時也能享有視覺饗宴的效果。

中央公園站－整體規劃是將陽光與寧靜引入地下站體系，讓乘客一出去車站大廳即可享受到原始森林般的清新綠意；世運站－此站特色是在表現永續發展的觀念，讓高雄邁進國際化。因此，我們決定以 R9 中央公園站以及 R17 世運站這兩站意義重大的捷運站作為這次的介紹內容。

(一) R9 中央公園站

本站鄰近大統商圈與新崛江商圈，結合美麗島大道與玉竹商圈之更新計畫，形成青少年流行文化之聚集地，以「摩登高雄」為本車站之風貌主題。本站融入中央公園之整體規劃，使乘客一出車站大廳即可享受森林般的清新綠意，其出入口採輕巧之結構方式及金屬材質，充分展現力學與美學，襯托出「飛揚」之設計意象，仿佛宣告高雄市就此起飛、茁壯。



圖 3：R9 捷運中央公園站
(資料來源：捷運中央公園站)

(二) R17 世運站

捷運車輛穿越半屏山後，即呈現開闊的視野，本站東臨半屏山、西臨海軍軍港，配合當地景觀地標，呈現壯麗氛圍，並串連出海洋首都的驕傲。且以玻璃千變萬化之特性，引進自然光線，將車站融入山林樹影中，保留半屏山與左營地區相互存在的精神與情感，表現出最完美的標的。

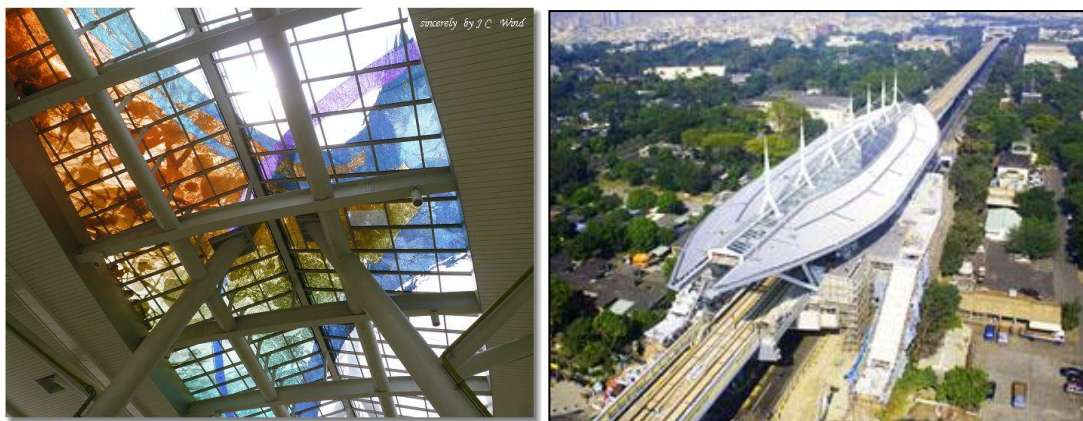


圖 4：R17 捷運世運站
(資料來源：捷運世運站)

三、捷運軟體設施

高雄捷運的開通不僅為高雄周邊帶來眾多生活機能，例如：捷運周遭的房價上漲、交通往來比起以往更來的方便、人們的休閒娛樂逐漸變多……等，也因為捷運開通，讓高雄增添加不少的觀光人潮更為大家帶來方便性，並為附近商家增添更多商機，無論到哪都有捷運的專車服務。

表 1 捷運軟體設備

居住	高捷提供優質居住環境及服務
	例如：商務住宿、醫療服務
商業	高捷建構美食購物新選擇
	例如：商務大樓、商務服務
交通	高捷提供捷運末端轉運服務
	例如：轉運停車、轉運站
休閒娛樂	高捷提供休閒運動娛樂新視野
	例如：健身中心、休閒文創、主題遊樂

四、研究對象

本次研究對象為樹德家商高一、高二、高三之應用外語科學生。

五、研究工具

本次研究方法以上網蒐集相關資料及填寫問卷，再利用 Excel 處理資料，以百分比的方式計算製成圓餅圖，以便利分析出結論。

六、研究流程

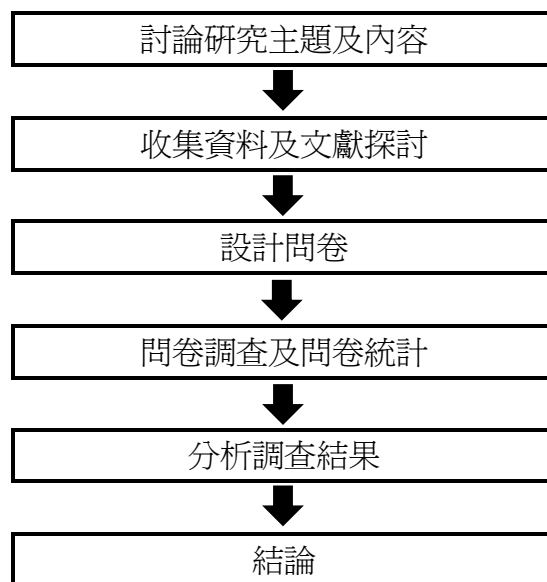


圖 5 研究流程圖

七、圖表分析

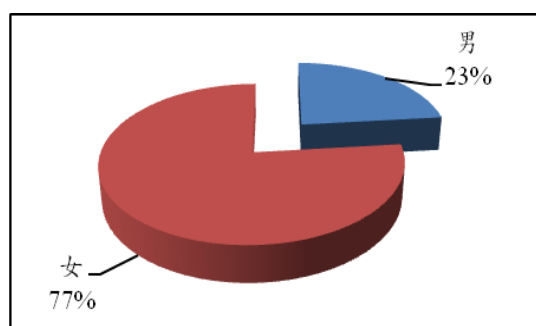


圖 6：填寫問卷調查男女比例

由圖 6 可知，男生佔 23%，女生佔 77%，由此問卷可知，女生佔的比例較高。

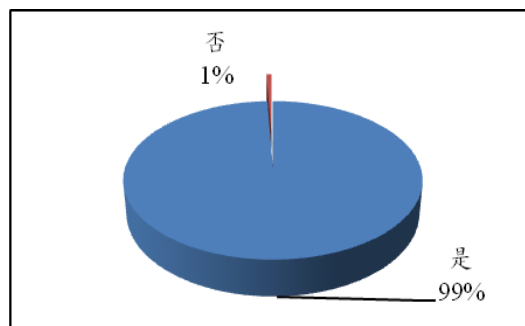


圖 7：是否搭乘過高雄捷運

由圖 7 可知，曾搭乘過高雄捷運佔 99%，未曾搭過佔 1%，由此問卷可知，曾搭乘過佔的比例較高。

民眾對搭乘高雄捷運滿意度之研究

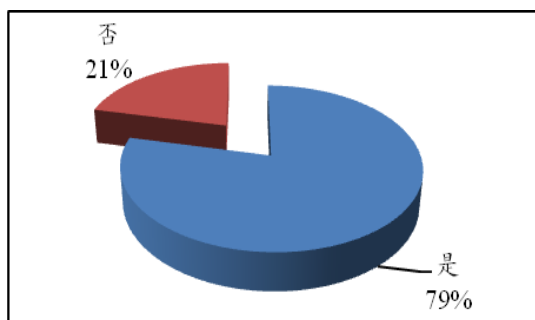


圖 8：是否曾經購買過捷運卡

由圖 8 可知，曾買過捷運卡佔 79%，未曾購買過佔 21%，由此問卷可知，曾購買過比例較高。

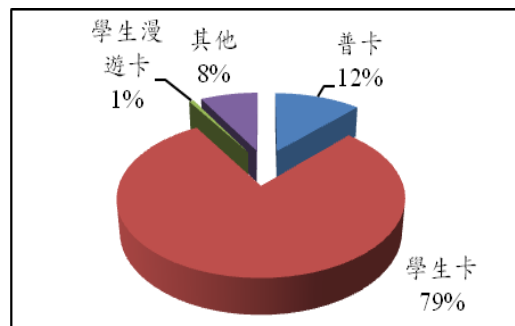


圖 9：捷運卡的類型

由圖 9 可知，學生卡佔 79%，普卡佔 12%，學生漫遊卡佔 1%，其他佔 8%，由此問卷可知，學生卡購買意願較高。

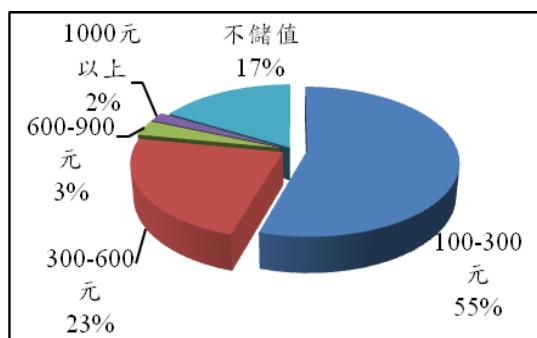


圖 10：一個月花多少錢儲值

由圖 10 可知，儲值金額 100-300 元佔 55%，300-600 佔 23%，600-900 元佔 3%，1000 元以上佔 2%，不儲值佔 17%，由此問卷可知一個月花 100-300 元儲值比例較高。

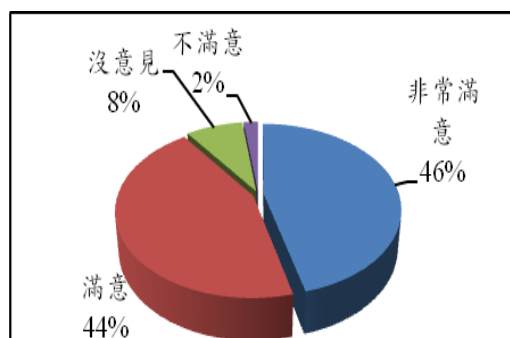


圖 11：捷運站內部整潔

由圖 11 可知，非常滿意佔 46%，滿意佔 44%，沒意見佔 8%，不滿意佔 2%，由此問卷可知，對於捷運內部整潔非常滿意比例較高。

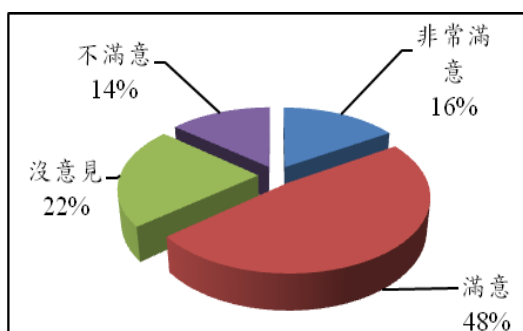


圖 12：捷運設站地點

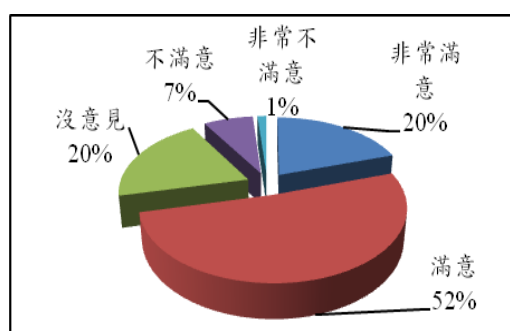


圖 13：對於班次間隔時間

由圖 12 可知，非常滿意佔 16%，滿意佔 48%，沒意見佔 22%，不滿意佔 14%，由此問卷可知，對於捷運設站地點非常滿意比例較高。

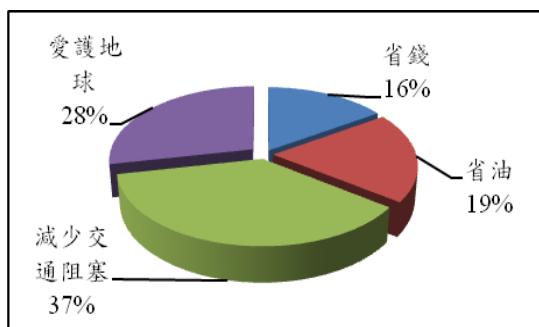


圖 14：搭乘捷運帶來哪些環保效應

由圖 14 可知，省錢佔 16%，省油佔 19%，減少交通組塞佔 37%，愛護地球佔 28%，由此問卷可知，搭乘捷運帶來的環保效應之減少交通組塞佔的比例較高。

由圖 13 可知，非常滿意佔 20%，滿意 52%，沒意見 20%，不滿意 7%，非常不滿意 1%，由此問卷可知，對於班次間格時間滿意佔的比例較高。

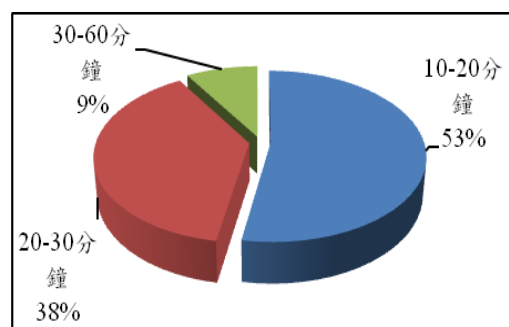


圖 15：捷運減少多少通勤時間

由圖 15 可知，10-20 分鐘佔 53%，20-30 分鐘佔 38%，30-60 分鐘佔 9%，由此問卷可知，捷運減少多少通勤時間，10-20 分鐘比例較高。

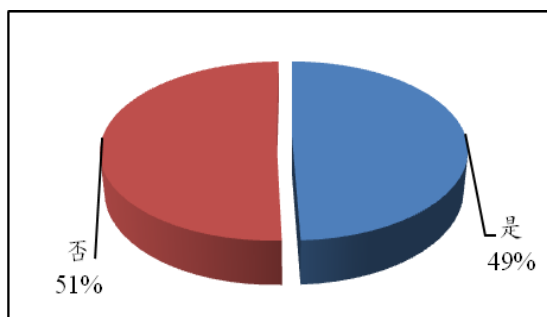


圖 16：是否曾經在捷運商店內消費

由圖 16 可知，曾經在捷運商店內消費佔 49%，未曾在捷運商店內消費佔 51%，由此問卷可知，未曾經在捷運商店內消費的比例較高。

參●結論

一、結論

根據這次的研究結果我們發現，搭乘捷運能夠替 90%的民眾減少近 30 分鐘的通勤時間，由此可知搭乘捷運能為大幅民眾縮短通勤的時間。另外，對於捷運帶來的環保效應，研究結果指出有 70%的民眾認為搭乘捷運能減少廢氣排放以及愛護地球，因此，我們建議民眾外出時應盡量搭乘高雄捷運，以利於減少通勤時間，同時也能成為愛護地球的一份子。

二、建議

經過這次研究調查結果，高中職學生們建議捷運需要改進的地方為：

- (一) 捷運應增設更多地點，以利於民眾方便搭乘。
- (二) 班次間隔等候時間應減少，使民眾有更充裕的活動時間。
- (三) 由分析表可知部份高中職學生每月花費近 600 元儲值，在經濟方面無法負荷，因此建議降低價。

肆●引注資料

(註一) 維基百科，高雄捷運，(2013/11/11)

<http://zh.wikipedia.org/zhtw/%E9%AB%98%E9%9B%84%E6%8D%B7%E9%81%8B>

(註二) 楊菁菁(2008)。高雄美麗島站出入口設計－捷運之心預計年底綻光芒。自由時報，11月12日。

(一) 高雄捷運官方網站。(2013/11/13)，<http://www.krtco.com.tw/index.aspx>

(二) 高雄捷運路線圖。(2013/11/13)，

<http://tw.images.search.yahoo.com/search/images?p=%E9%AB%98%E9%9B%84%E6%8D%B7%E9%81%8B%E8%B7%AF%E7%B7%9A%E5%9C%96&fr=yfp&fr2=piv-web&vm=r>

(三) 吳欣芳(2013)。乘客搭乘高雄捷運滿意度影響因素之分析。國立中山大學經濟學研究所：碩(博)士論文。

(四) 李國保、邱贊儒(2009)，「高雄捷運紅橘線路網通車週年營運狀況研析」。