

105 市區汽車客運業營運及服務評鑑（臺東縣）

臺東縣境內南北狹長，公路運輸系統主要仰賴臺 9 與臺 11 省道。然而目前公路汽車客運系統可及性與發車頻率均有待改善，居民人口數較少與地區幅員狹長，導致公路汽車客運系統經營面臨許多挑戰。許多地區缺乏公路運輸服務，載客率偏低，多數居民的旅運需求均仰賴私人運具，因此臺東縣公共運輸使用率為全國各縣市最低。分析民眾不願意搭乘大眾運輸系統的主要因素裡，臺東縣符合其中多項因素，像是開車或騎車較方便、距離公車站太遠（含住家附近或目的地沒有車站）、班次時間無法配合或班次太少、候車或換車時間較長等。

綜上所述，為提昇市區汽車客運業者（以下簡稱市區公車）之服務品質，促使業者提供更完善且符合旅客需求之運輸服務，且維持旅客權益，確保其旅程之舒適、便利與安全，本計畫案擬協助縣府進行市區汽車客運業營運服務評鑑。希望透過居民與遊客之問卷調查，瞭解市區公車服務品質，作為業者未來改善營運服務品質之重要參考依據。本案預期之目標與效益為：

1. 依據大眾運輸大眾運輸營運與服務評鑑辦法及臺東縣市區汽車客運業營運服務評鑑執行要點，評鑑本縣市區公車之服務品質。
2. 依據本評鑑結果，督促業者改善服務品質，並作為後續營運虧損補貼請領、新闢路線申請之評分依據。

本計畫預計分為兩階段，第一階段為臺東縣市區公車服務品質調查，第二階段為市區汽車客運業營運服務績效評估與評鑑。本計畫擬針對臺東縣轄市區公車 2 業者 3 條路線進行營運服務品質評鑑，透過問卷調查以顧客認知觀點來評估市區汽車客運業服務品質，並參考外縣市市區公車營運服務品質評鑑乘客需求與服務品質之滿意度調查表以及大眾運輸營運與服務評鑑辦法、臺東縣市區汽車客運業營運服務評鑑執行要點，設計出合適衡量的問項。資料收集級彙整完成後，會請臺東縣政府協助召開本縣市區公車評鑑委員會，提供評分資料供委員參考（含會議籌辦、彙整評鑑資料、評鑑過程及結果報告）。目前正在進行問卷發放、以及各單位資料繳交之階段，將於於 11 月底前完成各階段之任務。