

澳門市民對新巴士服務滿意度 調查報告

2010 年 9 月



澳門新視角學會
Associação de Nova Visão de Macau
Association of Macao New Vision

前 言

澳門的交通一直以來都是市民所關注的焦點。今年8月1日起，澳門公共巴士新服務模式正式投入運作。經過了8月份暑假期間的過渡和磨合，也經過了9月初開學的使用人流高峰的測試，到底現行的巴士服務模式有沒有解決市民一直以來的搭車難問題呢？有沒有緩解澳門日漸堵塞的交通呢？市民到底滿不滿意新巴士服務模式呢？

為此，澳門新視角學會在2011年9月上旬，做了一個電話問卷調查，針對這些問題，成功訪問了897個市民，調查了澳門市民對新巴士服務的滿意度。

以下是調查的報告。

一、報告簡介

本調查在2011年9月10-11日18:00-22:30進行，在9萬多澳門住宅電話中，利用CATI電話輔助系統，隨機撥打電話2,683個，其中有人接聽的住宅電話共1,221個，有165個沒有合資格訪問對象，有159個拒訪，成功訪問897個，按95%置信率水準下，誤差不大於正負3.15%。參見下表：

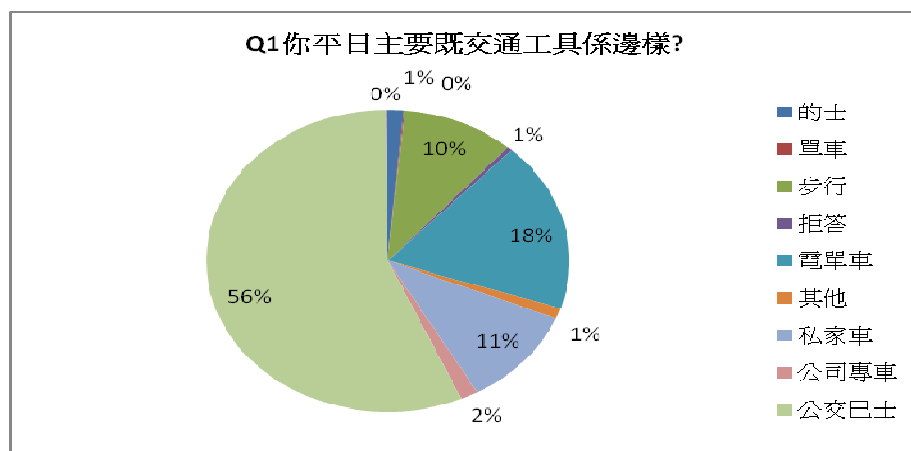
	頻數	百分比
接受訪問	897	73.46%
拒訪	159	13.02%
沒有合資格訪問對象	165	13.51%
接通電話總計	1221	100.00%

二、報告內容

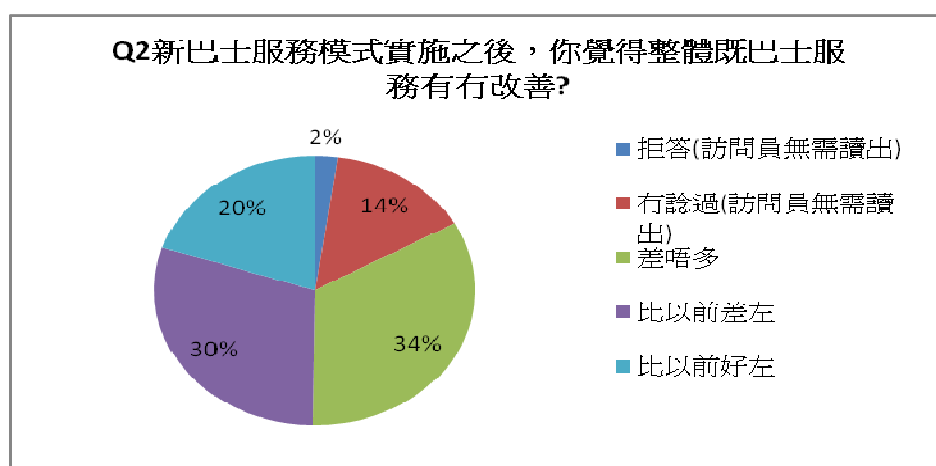
(一) 問卷內容

1. 受訪者平時主要的交通工具是什麼？

調查顯示，有 56.41%的受訪者平時的主要交通工具是公交巴士，接下來的是電單車的佔 18.17%，私家車和步行的人數相若，分別佔 10.59%和 10.03%，說明公交巴士是大部分澳門市民主要的出行交通工具。

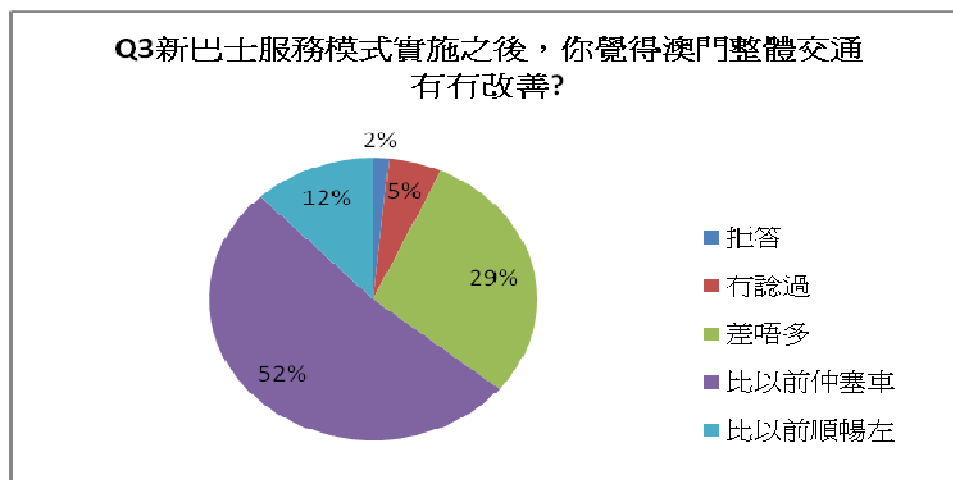


2. 在新巴士服務模式實施之後，受訪者覺得整體巴士服務有沒有改善呢?



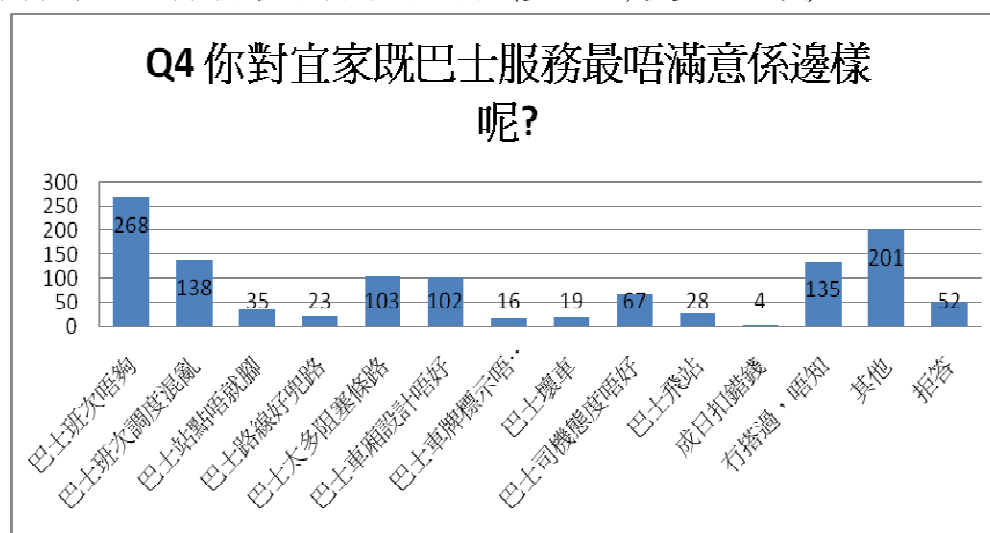
調查結果顯示，33.56%的受訪者認為差不多，29.88%的受訪者認為比以前差，19.84%的受訪者認為比以前好，認為比前差的受訪者較認為比以前好的受訪者多了 10%。

3. 在新巴士服務模式實施之後，受訪者覺得澳門整體交通有沒有改善呢?



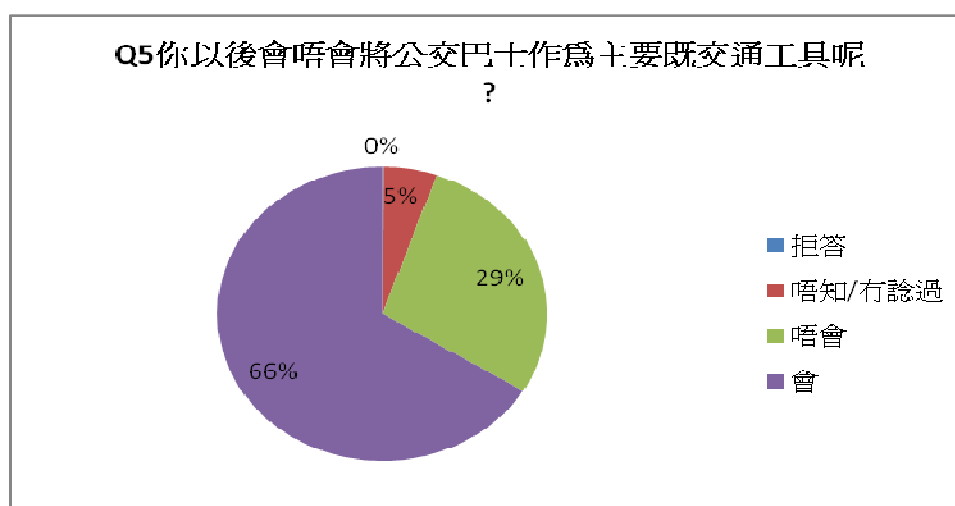
調查數據顯示，認為比以前更塞車的受訪者有 51.95%，認為差不多的有 29.21%，認為交通比以前順暢的有 12.04%。

4. 對現在巴士服務最不滿意的地方 (多選題,最多選三項)



調查數據顯示，有 268 個受訪者不滿意巴士班次不夠，佔 29.88%；有 138 個受訪者不滿意巴士班次調度混亂，佔 15.38%；不滿意巴士太多阻塞道路和巴士車廂設計不好的受訪者相若，分別有 103 個和 102 個，佔 11.48%和 11.37%；也有 67 個受訪者不滿意巴士司機態度不好，佔 7.47%。

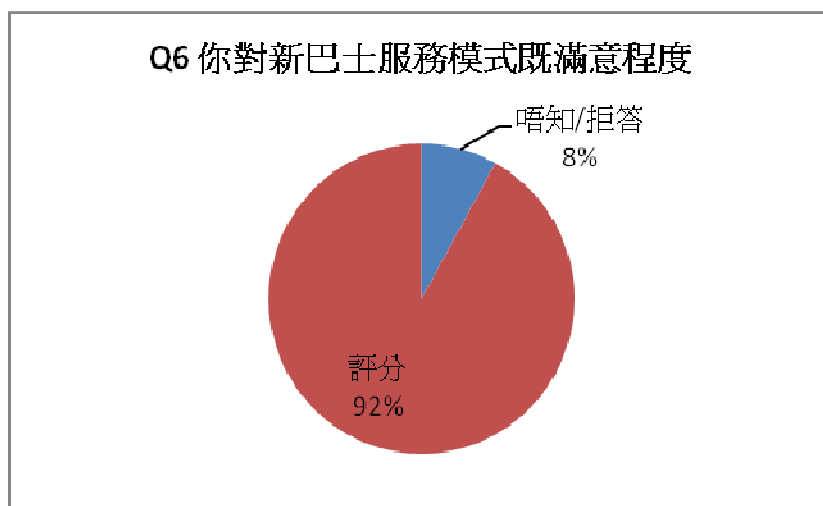
5. 受訪者以後會不會將公交巴士作為主要的交通工具呢?



調查數據顯示，有 66.22%的受訪者表示會，有 28.43%的受訪者表示不會，表明市民對公交巴士的服務需求將進一步提高。

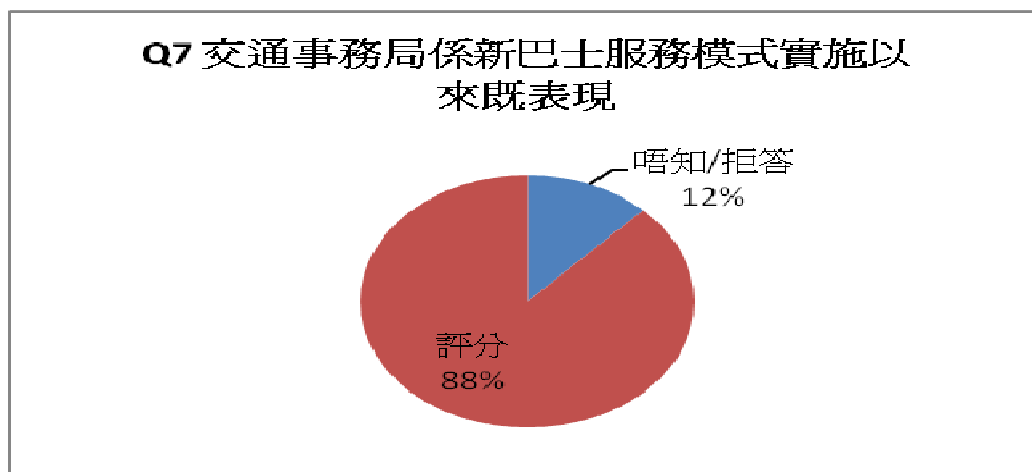
6. 對新巴士服務模式的評分(以 0-10 分來評，0 分代表絕對唔滿意，10 分

代表絕對滿意，5 分代表一半半)



調查數據顯示，有 825 位受訪者作出了評分，佔 91.97%，而平均分為 4.27 分。

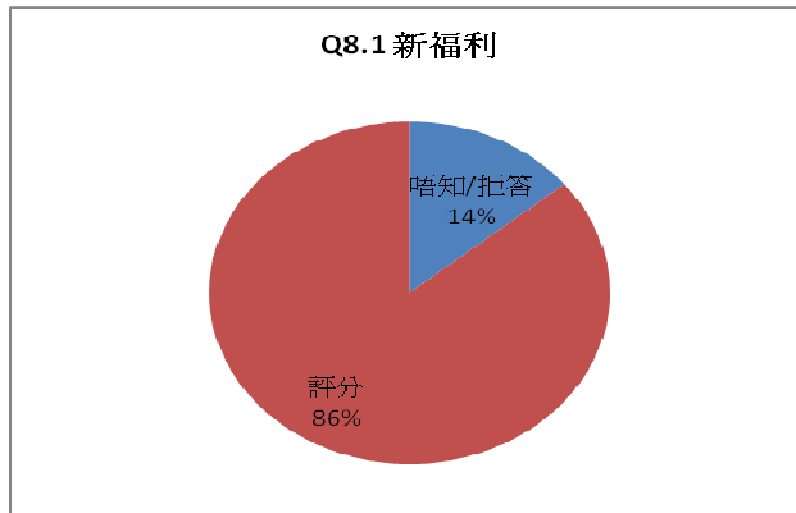
7. 對交通事務局的表现評分(以 0-10 分來評，0 分代表絕對唔滿意，10 分代表絕對滿意，5 分代表一半半)



調查數據顯示，有 788 位受訪者作出了評分，佔 87.85%，而平均分為 4.22 分。

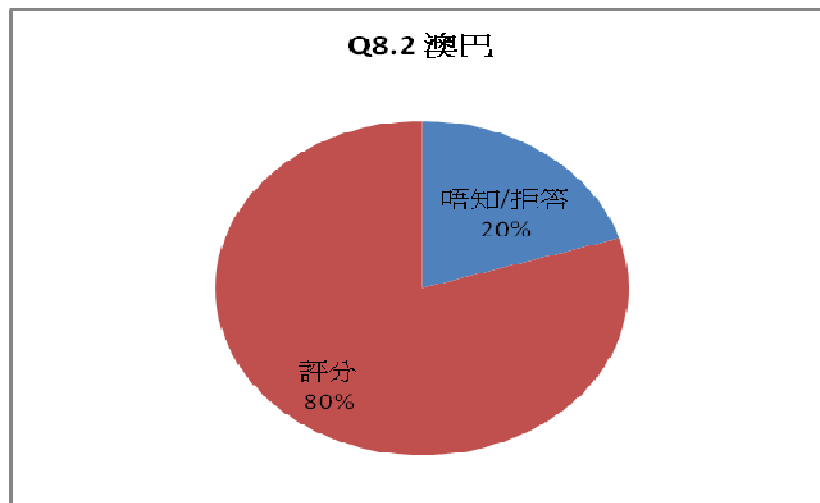
8. 對三家巴士公司的表現評分(以 0-10 分來評，0 分代表絕對唔滿意，10 分代表絕對滿意，5 分代表一半半)

a. 新福利



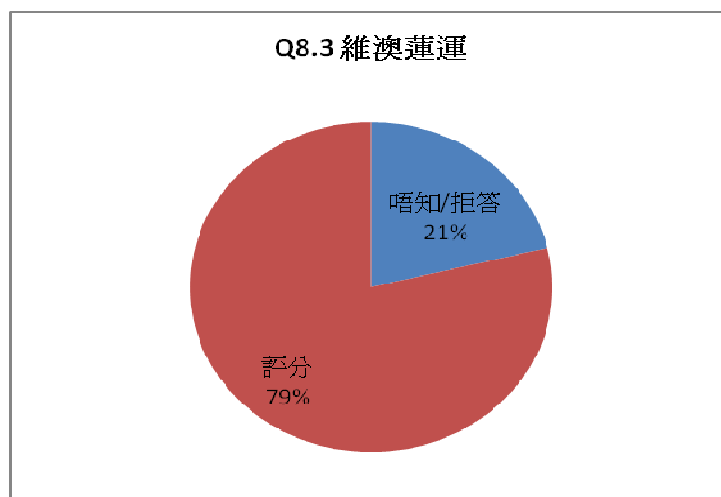
調查數據顯示，有 771 位受訪者作出了評分，佔 85.95%，而平均分爲 5.57 分。

b. 澳巴



調查數據顯示，有 716 位受訪者作出了評分，佔 79.82%，而平均分爲 5.01 分。

c. 維澳蓮運



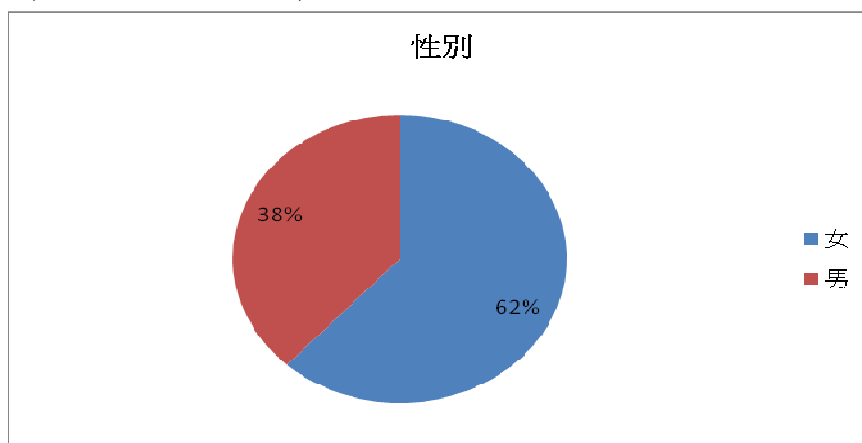
調查數據顯示，有 707 位受訪者作出了評分，佔 78.82%，而平均分為 3.80 分。

(二) 個人資料

D1.性別

☐ 1) 男

☐ 2) 女



D2.年齡

☐ 1) 18-24 歲

☐ 2) 25-34 歲

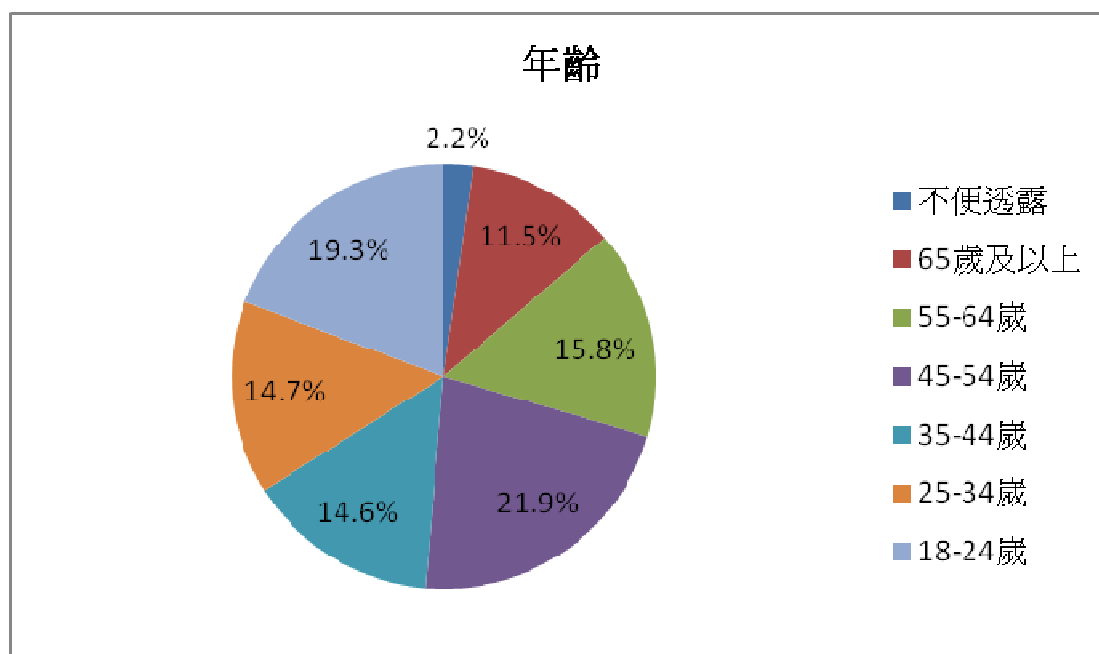
☐ 3) 35-44 歲

☐ 4) 45-54 歲

☐ 5) 55-64 歲

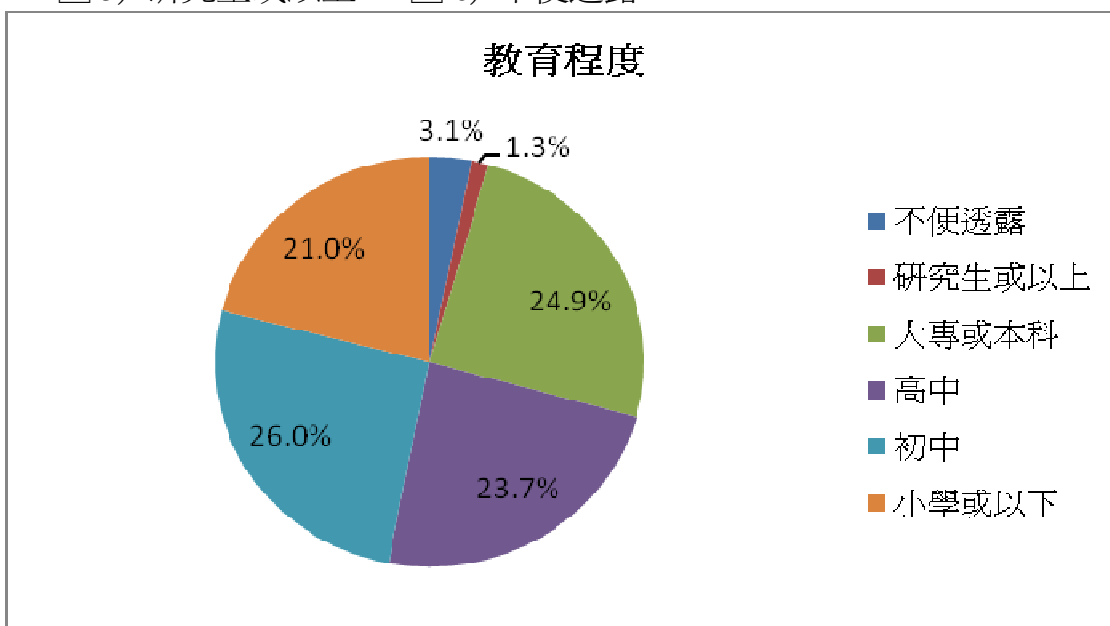
☐ 6) 65 歲及以上

☐ 7) 不便透露



D3.教育程度

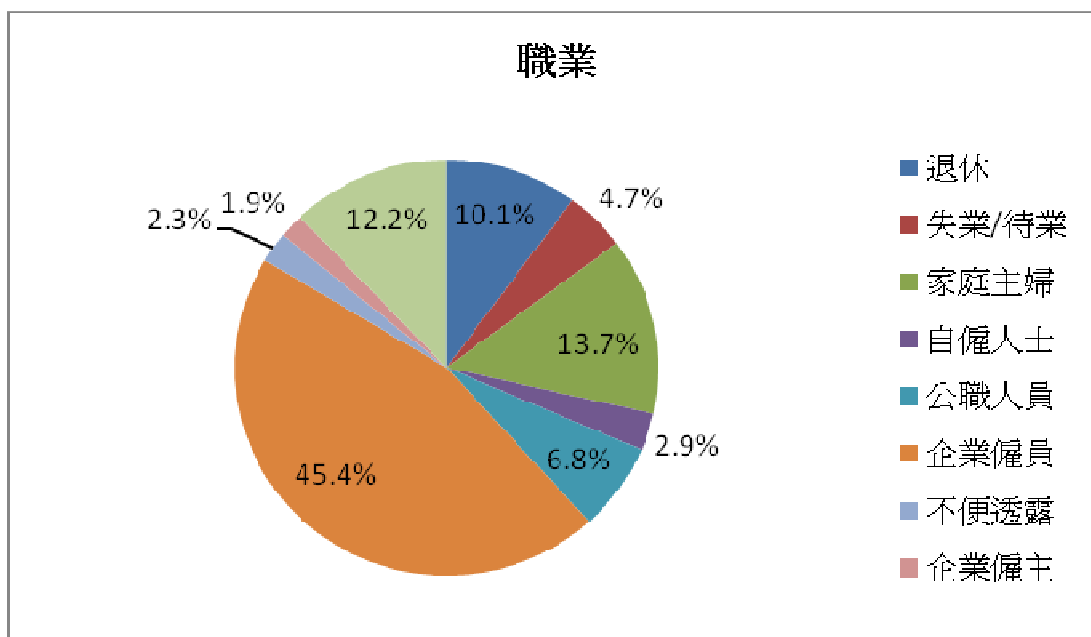
- ☐ 1) 小學或以下 ☐ 2) 初中 ☐ 3) 高中 ☐ 4) 大專或本科
☐ 5) 研究生或以上 ☐ 6) 不便透露



D4.職業

- ☐ 1) 企業僱主 ☐ 2) 企業僱員 ☐ 3) 公職人員 ☐ 4) 自僱人士

- ☐ 5) 家庭主婦 ☐ 6) 失業/待業 ☐ 7) 退休 ☐ 8) 學生
☐ 9) 不便透露



(三) 交叉分析

1. 不同交通工具使用者對巴士服務有沒有改善的看法：

	新巴士服務模式實施之後，你覺得整體既巴士服務有冇改善？					總和
	比以前好左	比以前差左	差唔多	冇諗過	拒答	
公交巴士	127	151	208	18	2	506
	25.1%	29.8%	41.1%	3.6%	0.4%	
私家車	7	32	27	27	2	95
	7.4%	33.7%	28.4%	28.4%	2.1%	
電單車	20	54	37	44	8	163
	12.3%	33.1%	22.7%	27.0%	4.9%	
步行	12	23	22	26	7	90
	13.3%	25.6%	24.4%	28.9%	7.8%	

通過交叉分析，可以發現，公交巴士的使用者有 25.1% 覺得巴士服務比以前好了，而私家車只有 7.4%，電單車的有 12.3%，步行者則有 13.3%；而有 29.8% 公交巴士使用者覺得巴士服務比以前差，私家車的有 33.7%，電單車的有 33.1%，步行者則有 25.6%；

2. 不同交通工具使用者對澳門整體交通有沒有改善的看法：

	Q3 新巴士服務模式實施之後，你覺得澳門整體交通有冇改善？					總和
	比以前順暢左	比以前仲塞車	差唔多	冇諗過	拒答	
公交巴士	79 15.6%	240 47.4%	157 31.0%	25 4.9%	5 1.0%	506
私家車	4 4.2%	59 62.1%	28 29.5%	3 3.2%	1 1.1%	95
電單車	11 6.7%	114 69.9%	37 22.7%	0 0.0%	1 0.6%	163
步行	9 10.0%	35 38.9%	26 28.9%	14 15.6%	6 6.7%	90

通過交叉分析，可以發現，公交巴士的使用者有 15.6%覺得整體交通比以前順暢，而私家車只有 4.2%，電單車的有 6.7%，步行者則有 10.0%；而有 47.4% 公交巴士使用者覺得整體交通比以前還堵塞，私家車的有 62.1%，電單車的有 69.9%，步行者則有 38.9%；

3. 不同的交通工具使用者日後以公交巴士作為主要的交通工具的選擇：

	Q5 你以後會唔會將公交巴士作為主要交通工具呢？				總和
	會	唔會	唔知/冇諗過	拒答	
公交巴士	459 90.7%	27 5.3%	19 3.8%	1 0.2%	506
私家車	24 25.3%	65 68.4%	6 6.3%	0 0.0%	95
電單車	44 27.0%	108 66.3%	11 6.7%	0 0.0%	163
步行	46 51.1%	36 40.0%	8 8.9%	0 0.0%	90

交叉分析的數據顯示，有 90.7%的公交巴士使用者日後仍會以公交巴士作為主要的交通工具，私家車使用者的有 25.3%，電單車使用者的有 27.0%，步行的有 51.5%；只有 5.3%的公交巴士使用者日後不會以公交巴士作為主要的交通工具，私家車使用者的有 68.4%，電單車使用者的有 66.3%，步行的有 40.0%；

(四) 小結

1. 調查結果顯示，33.56%的受訪者認為在新巴士服務模式實施之後，整體巴士服務和以前差不多，並沒有改善；29.88%的受訪者認為比以前還差，19.84%的受訪者認為比以前好，認為比前差的受訪者較認為比以前好的受訪者多了

10%。數據表明，大部分受訪者認為整體的巴士服務並沒有得到改善。進一步通過交叉分析，可以發現，公交巴士的使用者有 25.1%覺得巴士服務比以前好了，而私家車只有 7.4%，電單車的有 12.3%，步行者則有 13.3%；而有 29.8% 公交巴士使用者覺得巴士服務比以前差，私家車的有 33.7%，電單車的有 33.1%，步行者則有 25.6%。

2. 調查結果顯示，新巴士服務模式實施之後，有 51.95%受訪者覺得澳門整體交通比以前更塞車，認為差不多的有 29.21%，認為交通比以前順暢的只有 12.04%。進一步通過交叉分析，可以發現，公交巴士的使用者有 15.6%覺得整體交通比以前順暢，而私家車只有 4.2%，電單車的有 6.7%，步行者則有 10.0%；而有 47.4% 公交巴士使用者覺得整體交通比以前還堵塞，私家車的有 62.1%，電單車的有 69.9%，步行者則有 38.9%。數據表明，新巴士服務實施後巴士量的增加確實給道路使用競爭者的私家車和電單車造成壓力，因此，超過六成的私家車和電單車使用者都認為澳門整體的交通比以前更差。

3. 調查結果顯示，對現在巴士服務最不滿意的選項中，有 268 個受訪者不滿意巴士班次不夠，佔 29.88%；有 138 個受訪者不滿意巴士班次調度混亂，佔 15.38%；不滿意巴士太多阻塞道路和巴士車廂設計不好的受訪者相若，分別有 103 個和 102 個，佔 11.48%和 11.37%；也有 67 個受訪者不滿意巴士司機態度不好，佔 7.47%。數據表明，受訪者最不滿意的還是有關巴士的班次問題，而巴士服務的硬體設施和司機態度也令受訪者覺得需要改善。

4. 調查數據顯示，有 66.22%的受訪者表示日後會將公交巴士作為主要的交通工具，有 28.43%的受訪者表示不會，相較於本次受訪者原本只有 56%表示是以公交巴士作為主要的交通工具，預示了日後市民對公交巴士的服務需求將進一步提高。而進一步的交叉分析顯示，有 90.7%的公交巴士使用者日後仍會以公交巴士作為主要的交通工具，私家車使用者的有 25.3%，電單車使用者的有 27.0%，步行的有 51.5%；只有 5.3%的公交巴士使用者日後不會以公交巴士作為主要的交通工具，私家車使用者的有 68.4%，電單車使用者的有 66.3%，步行的有 40.0%。數據表明，新巴士服務對步行者改變出行模式影響最大，對私家車和電單車的使用者而言影響相對較少。

5. 調查結果顯示，受訪者對新巴士服務模式的滿意度及對交通事務局表

現的評分分別是 4.27 分和 4.22 分，可以說，市民對兩者的評分都不高，也可以看出市民對交通事務局表現的評價與新巴士服務模式的滿意度有關連。

6. 調查結果顯示，市民對於三家巴士公司的表現評分分別為新福利的 5.57 分，澳巴的 5.01 分，而維澳蓮運只有 3.80 分。數據表明作為新的巴士營運公司，維澳蓮運的表現需有較大的改善空間。