

附錄 A 正式問卷樣式

親愛的受訪者您好：

這是一份有關「以心理觀點探索城際大眾運輸系統中潛在乘客群之行為與關聯因素量測之研究」的問卷，主要目的在了解您從事城際旅行時的相關特性以及您對城際大眾運具的普遍觀感，作為城際大眾運輸系統未來改善時的參考。**請依照您平時的經驗與認知填答，本研究希望獲得最真實、直接的填答結果。**本份問卷採不計名作答，問卷所得資料僅供學術研究使用，您的作答結果本研究會絕對保密，絕不會妨礙到您的生活與侵犯您的個人隱私，請您安心填答，並請務必確定**每題都有填寫到，盡量別留下空白**。您的寶貴意見將是本研究成功與否的關鍵。若有任何問題與意見非常歡迎來電指教，或是在問卷的最後反映之。

本研究非常感謝您的支持與協助，敬祝

身體健康 平安快樂

國立交通大學運輸科技與管理研究所碩士生 紀百晉 敬上

TEL：03-5712121 轉 57238

本問卷使用到一些專業名詞，為避免您誤會，以下列出這些名詞在本研究範圍下的簡單解釋敘述，希望您詳細閱讀，若您在填答時有不明瞭之處可參考此部份的名詞解釋或詢問調查員。

名詞解釋：

旅行：您從 A 地移動到 B 地的一整趟過程稱為一趟旅行。

旅次：完成一整趟旅行又稱為完成一個旅次，旅次為計算旅行次數的單位。

旅次起(訖)點：從 A 地移動到 B 地的一整趟旅行中，A 地稱為起點，B 地稱為訖點或目的地。

地方旅行：「旅次起訖點位於同一縣市內」的旅行，例如「台北市往返台北縣」、「高雄市往返高雄縣」等。

城際旅行：本問卷中的城際旅行指的是「旅次起訖點位於二個不同的縣市內」，該旅次稱為城際旅次。本問卷中大部份「旅行」及「旅次」皆是指「城際旅行」及「城際旅次」。

居住地：民國九十二年(2003 年)一整年中，您居住時間超過六個月的地方。

公路客運：本研究指的是「有提供城際旅行服務，且您進行城際旅行時會使用之公路客運」，包括國道客運(行駛高速公路，如國光與統聯)以及各地方長途客運(跨縣市)等。

鐵路客運：本研究指的是「有提供城際旅行服務，且您進行城際旅行時會使用之鐵路客運」，目前以台鐵為主。

航空客運：本研究所指為「有提供城際旅行服務，且您進行城際旅行時會使用之航空客運」，包括立榮、遠東、復興、華信等四家航空公司所提供之「台閩地區國內航線」服務。

運具：即交通工具，本問卷中多指公車(公路客運)、火車(鐵路客運)及飛機(航空客運)三類。

接駁運具：往返於車站(或機場)與您旅次目的地之間的交通工具，如各地方客運等。

事故：由於人為軟硬體因素或自然因素導致而發生的意外事件，可概分為死傷事故與無死傷事故二種。

準點：該班車或班機能確實依照時刻表上的時間準時到達以及離開車站或機場；不能準點稱之為誤點，是指該班車或班機無法依照時刻表到站與離開的情況。

第一部份：受訪者基本資料與旅次特性

1. 請問您的「居住地」位於：_____市。
2. 請問您的性別為：男 女
3. 請問您的年齡為：_____歲
4. 請問您現在的婚姻狀況如何？ 未婚 已婚 分居 離婚 其他
5. 請問您的職業為何？
工 商 農林漁牧礦 製造業 軍公教 學生 服務業
自由業 家庭管理 其他_____ (請填入職業名稱)
6. 請問您受教育至何種程度？
未受教育 國小 國中 高中(職) 專科 大學 研究所(含以上)
7. 請問您個人的月收入約為多少？
一萬元以下 一萬至二萬元 二萬至三萬元 三萬至四萬元
四萬至五萬元 五萬至六萬元 六萬至七萬元 七萬元以上
8. 請問您「居住地」中私人運具數量為何？(請填入數字，沒有者請填 0)
 輕型(124c.c 以下)機車____部，重型(125c.c.以上)機車____部，自用小客車____部，
 其他自用車種____部
9. 請問您持有駕駛執照情況如何？(可複選)
無任何駕照 輕型或重型機車 普通小型車
其他_____ (請填入駕照名稱與數量)
10. 請問，過去一年(民國九十二年，2003 年)您所從事的所有「城際旅行」裡，使用運具的種類比例大約為何？(請填入百分比，若無請填 0)

	私人運具	公路客運	鐵路客運	航空客運	總計
百分比					100

11. 請問，過去一年(民國九十二年，2003 年)您所從事的所有旅行裡，旅次起訖距離的種類比例為何？(請填入百分比，若無請填 0)

	地方旅行(旅次起訖點位於同一縣市內)	旅次起點與訖點(含)相距二至三個縣市	旅次起點與訖點(含)相距在四個縣市以上	總計
百分比				100

12. 請問，過去一年(民國九十二年，2003 年)您所從事的所有「城際旅行」裡，各種旅次目的的比例為何？(請填入百分比，若無請填 0)

	商務	公務	旅遊	上學	上班	返鄉	娛樂	購物	社交	總計
百分比										100

第二部份：簡答題

1. 請各用三個簡單敘述(好壞皆可)描述您對該運具的普遍印象為何？

答：(1)公路客運：_____、_____、_____

(2)鐵路客運：_____、_____、_____

(3)航空客運：_____、_____、_____

2. 在您的印象中，該運具在台灣地區「發生死傷事故的頻率」如何？（單選，請勾選方框）

答：

(1)公路客運：幾乎沒有 非常低 低 普通 偏高 很高 非常高

(2)鐵路客運：幾乎沒有 非常低 低 普通 偏高 很高 非常高

(3)航空客運：幾乎沒有 非常低 低 普通 偏高 很高 非常高

3. 在您的家人及親屬中，曾使用該運具而發生死傷意外者約有幾人？（若無請填 0）

答：(1)公路客運：_____ 人

(2)鐵路客運：_____ 人

(3)航空客運：_____ 人

4. 以您最常使用的公路客運而言，您是否知道；緊急逃生門通常在車廂的那個位置？

（請勾選與填答）

答：不知道 知道，在_____

5. 以您最常使用的鐵路客運而言，您是否知道；當發生意外，列車車門打不開時該怎麼辦？

（請勾選與填答）

答：不知道 知道，應該_____

6. 以您最常使用的航空客運而言，您是否知道；發生意外時如何取得救生衣？

（請勾選與填答）

答：不知道 知道，_____



第三部份：評分題一 答題須知

★ 答題須知

此部份的每一題可概分成「問項敘述」與「運具得分」二部份；「問項敘述」為問題內容，「運具得分」則為您給予每一種運具的分數，可再分成「公路客運」、「鐵路客運」與「航空客運」三部份。在您閱讀完問題後，請直覺地在相對應空格裡填入您所給予的得分即可。

舉第 01 題為例；該題問項敘述為「以目前的一般水準而言，「票價」對您使用該運具次數的影響如何？」，運具得分的三個空格，就分別表示「公路客運的票價對您使用公路客運次數的影響如何？」、「鐵路客運的票價對您使用鐵路客運次數的影響如何？」、「航空客運的票價對您使用航空客運次數的影響如何？」

給分滿分 7 分，依問項不同，給分由 1 到 7（1→7）依序代表「影響程度非常低→影響程度非常高」、「喜好程度非常低→喜好程度非常高」、「評價非常低→評價非常高」、「非常不方便→非常方便」、「絲毫不危險→非常危險」、「一點都不同意→非常同意」等等程度不同的感受回答。

若為「根本沒有影響」、「沒意見」、「不予置評」等中立回答，請在空格內填上 0；不過為了資料的有效性，希望您在填答時能盡量表示意見，非常感謝您。

作答範例：

題號	問項敘述	運具得分		
		公路客運	鐵路客運	航空客運
01	以目前的一般情況而言，您認為各運具的「票價」水準如何？(1 表示很低，7 表示很高)	2	6	6
02	該運具的「票價折扣優惠」能否提高您對該運具的喜好？(1 表示很難，7 表示一定)	5	4	7
03	該運具的「票價折扣優惠」對您使用該運具次數的影響如何？	4	7	1
04	您的居住地到鄰近車站或機場的「距離」遠近程度如何？(1 表示很近，7 表示很遠)	6	6	2

第三部份：評分題－題目內容

題號	問項敘述	運具得分		
		公路客運	鐵路客運	航空客運
01	以目前的一般情況而言，您認為各運具的「票價」水準如何？(1 表示很低，7 表示很高)			
02	該運具的「票價折扣優惠」能否提高您對該運具的喜好？(1 表示很難，7 表示一定)			
03	該運具的「票價折扣優惠」對您使用該運具次數的影響如何？			
04	您的居住地到鄰近車站或機場的「距離」遠近程度如何？(1 表示很近，7 表示很遠)			
05	您常去的目的地與當地車站或機場的「距離」遠近程度如何？(1 表示很近，7 表示很遠)			
06	您常去的目的地與您居住地之間的「距離」遠近程度如何？(1 表示很近，7 表示很遠)			
07	從您的居住地前往鄰近的該車站或機場，其「交通」是否方便？(7 表示很方便)			
08	從您居住地到車站或機場的「交通」方便與否，對您使用該運具次數的影響如何？			
09	若 A 地是您最常前往的外縣市地區，您認為從 A 地之車站或機場到您的目的地其「交通」是否方便？(7 表示很方便)			
10	承 09，A 地車站或機場到您目的地的「方便」與否，對您使用該運具次數的影響如何？			
11	在您的居住地或目的地範圍內增設車站或機場是否會讓您覺得該運具更方便？(7 表示會更方便)			
12	在您的居住地或目的地範圍內增設車站或機場對您使用該運具次數的影響如何？			
13	您認為各個運具的「運行速率」快慢程度如何？(1 表示很慢，7 表示很快)			
14	您認為各個運具的「準點」水準如何？(1 表示很準時，7 表示很不準時)			
15	您認為各個車站或機場的「資訊」(如發車時刻、下一班車還有多久到達等資訊) 是否充份？(1 表示很不足，7 表示很充分)			
16	您認為目前各個車站或機場附近「有接駁運具可以使用」的機會多不多？(1 表示很少，7 表示很多)			

題號	問項敘述	運具得分		
		公路客運	鐵路客運	航空客運
17	在您的旅次起訖點場站附近「增加免費接駁或轉運公車的設置」是否會讓您覺得使用該運具更方便？(7表示會更方便)			
18	在您的旅次起訖點場站附近「增加免費接駁或轉運公車的設置」對您使用該運具次數的影響如何？			
19	您認為目前各個運具的「班次」是多還是少？(1表示很少，7表示很多)			
20	該運具「加開班次」是否會讓您覺得該運具更方便？(7表示會更方便)			
21	該運具「加開班次」，對您使用該運具次數的影響如何？			
22	您認為該運具「提供車上服務」(如餐點與車上娛樂)的服務情況如何？(1表示很差，7表示很好)			
23	該運具若「增加服務項目」(如播放電影等車廂或機艙內娛樂)能否提高您對該運具的喜好？(1表示很難，7表示一定)			
24	該運具若「增加服務項目」(如播放電影等車廂或機艙內娛樂)對您使用該運具次數的影響如何？			
25	在車站或機場「排隊等候購票」是否花費您太多時間？(1表示很少，7表示很多)			
26	您認為該運具的整個使用過程(從買票一直到離開車站或機場為止)是否讓您覺得很方便？(7表示很方便)			
27	承 26，您的這個評價對您使用該運具次數的影響如何？			
28	您常前往的車站或機場，其附近「停車位」多不多？(1表示很少，7表示很多)			
29	以您的經驗而言，一般車廂或機艙內的「擁擠程度」如何？(7表示很擠)			
30	以您的經驗而言，一般車廂或機艙內的「衛生程度」如何？(7表示很髒)			
31	以您的經驗而言，一般車廂或機艙內的「溫度與溼度」如何？(7表示很熱很潮濕)			
32	以您的經驗而言，一般車廂或機艙內的「吵鬧程度」如何？(7表示很吵)			
33	當你搭乘大眾運具時，座位四周的人大聲吵鬧是否會讓你覺得「不舒服」？			
34	管制乘客，減少吵鬧聲，能否讓您覺得更舒適？(1表示很難，7表示一定)			
35	以您的經驗而言，一般車廂或機艙內的「可見視野與沿途景色」如何？(7表示視野好或風景佳)			
36	就您過去使用該運具的經驗而言，對該運輸系統的整體評價如何？(1表示很差，7表示很好)			
37	您自身使用該運具的「經驗」對您使用該運具次數的影響如何？			
38	您認為您對該運具之「普遍印象」(即問卷第二部份第 1 題)是否影響您使用該運具的情況？(1表示影響很小，7表示影響很大)			
39	您周遭的親友對該運具之評價為何？(1表示很差，7表示很好)			
40	您「周遭的親友使用該運具的經驗或他們對該運具的評價」對您本身使用該運具次數的影響如何？			
41	該運具的相關「廣告宣傳」能否提高您對該運具的喜好？(1表示很難，7表示一定)			

題號	問項敘述	運具得分		
		公路客運	鐵路客運	航空客運
42	該運具的相關「廣告宣傳」對您使用該運具次數的影響如何？			
43	在您印象中，該運具發生事故的頻率，對您使用該運具次數的影響如何？			
44	在您的主觀認定裡，該運具的危險程度如何？(1表示很安全，7表示很危險)			
45	承 44，此一認定對您使用該運具次數的影響如何？			
46	若您的家人或親屬曾因使用該運具而受傷或死亡，是否會讓您覺得該運具危險？(1表示很難，7表示一定)			
47	擁有一套健全合理且有效的理賠制度，是否會讓您覺得該運具更加安全、有保障？(1表示很難，7表示一定)			
48	若該種運具建立起一套健全合理且有效的理賠制度，對您使用該運具次數的影響如何？			
49	有關單位引進新的設備或技術，以保障乘客安全、降低意外發生率為考量，是否會讓您覺得該運具較安全，對該運具更具信心？(1表示很難，7表示一定)			
50	有關單位引進新的設備或技術，以保障乘客安全、降低意外發生率為考量，對您使用該運具次數的影響如何？			
51	若您搭乘該運具時座位上都有緊急逃生步驟說明，對您使用該運具次數的影響如何？(1表示很難，7表示一定)			
52	您認為該運具的服務人員其服務態度如何？(1表示很差，7表示很好)			
53	良好、能滿足您的「服務態度」對您使用該運具次數的影響如何？			
54	您認為該運具的硬體設備(如座椅、廁所等)舒適程度如何？(1表示很差，7表示很好)			
55	「舒適的搭乘空間」對您使用該運具次數的影響如何？			
56	您認為該運具的整體「服務效率與服務品質」如何？(1表示很差，7表示很好)			
57	良好的「服務效率與服務品質」對您使用該運具次數的影響如何？			
58	該運具行駛或飛行中的顛簸是否會讓你覺得不舒服？			
59	減少該運具運行時的顛簸，能否讓您覺得更舒適？(1表示很難，7表示一定)			
60	若有申訴管道能讓您「有效的」表達您使用該運具時的意見，是否會讓您覺得滿意？(1表示很難，7表示一定)			
61	若有申訴管道能讓您「有效的」表達您使用該運具時的意見，對您使用該運具次數的影響如何？			

至此，本份問卷填答完畢。若您對本問卷或本研究有任何意見，請您反映在下方空格中，本研究會將您的意見列為重要參考，您的意見將對本研究以及後續研究有莫大助益。非常謝謝您幫忙完成這份問卷調查。☺

您的意見與建議：_____
