

# 台北悠遊卡之消費型態與顧客忠誠度相關性研究問卷調查表

調查日期：93年\_\_\_\_月\_\_\_\_日(星期\_\_\_\_)

親愛的旅客 您好：

這份問卷是為瞭解所作的調查，懇請您撥出寶貴的時間填寫這份問卷，問卷填答採不記名方式，純粹作為學術研究之用，請您安心作答。您的寶貴意見將有助於我們對台北悠遊卡的瞭解，非常感謝您的參與。

敬祝您 旅途愉快！

靜宜大學觀光事業研究所  
計畫主持人：葉源鎰 博士  
敬上

## 一、請問您對於台北智慧卡公司形象的評價：

- |                          | 非常<br>同意                 | 同意                       | 普通                       | 不<br>同意                  | 非常<br>不同意                |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 台北智慧卡公司是一家誠信的公司.....  | <input type="checkbox"/> |
| 2. 台北智慧卡公司是關心消費者的.....   | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我相信台北智慧卡公司整體的專業能力..   | <input type="checkbox"/> |
| 4. 台北智慧卡公司是有社會責任的公司..... | <input type="checkbox"/> |

## 二、請問您在使用悠遊卡搭乘捷運前的預期效益如何：

- |  | 非常<br>同意                 | 同意                       | 普通                       | 不<br>同意                  | 非常<br>不同意                |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我預期台北悠遊卡的硬體設備使我搭乘捷運（如：閘門入口設備、加值機設備、金額查詢機） |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1a. 是更為便利的.....                              | <input type="checkbox"/> |
| 1b. 是令我愉悅的.....                              | <input type="checkbox"/> |
| 1c. 感到安全更有保障.....                            | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我預期捷運公司的整體人員服務系統是                         |                          |                          |                          |                          |                          |
| 2a. 效率的.....                                 | <input type="checkbox"/> |
| 2b. 愉悅的.....                                 | <input type="checkbox"/> |
| 2c. 專業的.....                                 | <input type="checkbox"/> |

- |  | 非常<br>同意                 | 同意                       | 普通                       | 不<br>同意                  | 非常<br>不同意                |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. 我預期捷運公司的服務人員會樂意提供我有關使用台北悠遊卡的服務..... | <input type="checkbox"/> |

## 三、請問您在使用台北悠遊卡時與捷運公司意見交流的問題：

- |                                | 非常<br>同意                 | 同意                       | 普通                       | 不<br>同意                  | 非常<br>不同意                |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我可以很容易找到捷運公司的服務人員來詢問意見..... | <input type="checkbox"/> |
| 2. 提供意見給捷運公司的服務人員是簡單的事.....    | <input type="checkbox"/> |
| 3. 捷運公司的服務人員願意立即給我意見的回應.....   | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我對於捷運公司所提供的意見交流方式感到滿意....   | <input type="checkbox"/> |

## 四、請問您對於下列使用台北悠遊卡搭乘捷運之軟體設施方面的品質評價：

- |                           | 非常<br>同意                 | 同意                       | 普通                       | 不<br>同意                  | 非常<br>不同意                |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 捷運公司整體人員服務系統           |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1a. 是令人愉悅的.....           | <input type="checkbox"/> |
| 1b. 是有效率的.....            | <input type="checkbox"/> |
| 1c. 是專業的.....             | <input type="checkbox"/> |
| 2. 捷運公司的服務人員在提供使用台北悠遊卡的服務 |                          |                          |                          |                          |                          |
| 2a. 知識是相當專業的.....         | <input type="checkbox"/> |
| 2b. 是有效率的.....            | <input type="checkbox"/> |
| 2c. 是樂意提供的.....           | <input type="checkbox"/> |
| 3. 捷運公司的服務人員樂意幫助我         |                          |                          |                          |                          |                          |
| 3a. 辦理台北悠遊卡的加值服務.....     | <input type="checkbox"/> |
| 3b. 解決台北悠遊卡使用上的問題.....    | <input type="checkbox"/> |

五、請問您對於下列使用台北悠遊卡搭乘捷運之硬體設施方面的品質評價：

	非常 同意	同意	普通	不 同意	非常 不同意
1. 使用台北悠遊卡硬體的設備搭乘捷運是					
1a. 令人感到愉悅的 .....	<input type="checkbox"/>				
1b. 方便的.....	<input type="checkbox"/>				
1c. 安全更加有保障的 .....	<input type="checkbox"/>				
2. 台北悠遊卡的扣款方式使我更能節省時間 .....	<input type="checkbox"/>				
3. 台北悠遊卡加值機設備的數量能及時解決我 補充額度的需求 .....	<input type="checkbox"/>				
4. 台北悠遊卡查詢機，能及時解決我查詢交易 紀錄與使用金額的需求 .....	<input type="checkbox"/>				
5. 台北悠遊卡整體硬體設備的設計較儲值卡安全.....	<input type="checkbox"/>				
6. 台北悠遊卡的整體設備比起儲值卡的整體設備 更能節省我的時間.....	<input type="checkbox"/>				
7. 台北悠遊卡的整體設備比儲值卡的整體設備更 為安全 .....	<input type="checkbox"/>				
8. 台北悠遊卡的購卡據點能及時解決我購買卡片 的需求 .....	<input type="checkbox"/>				
9. 台北悠遊卡的退卡辦法能及時解決我退卡退費 的需求 .....	<input type="checkbox"/>				

六、請問您對於有關悠遊卡知覺的價值：

	非常 同意	同意	普通	不 同意	非常 不同意
1. 整體而言，我覺得台北悠遊卡物超所值.....	<input type="checkbox"/>				
2. 整體而言，我覺得台北悠遊卡比起捷運儲值卡好.....	<input type="checkbox"/>				
3. 整體而言，我覺得台北悠遊卡比起公車儲值卡好.....	<input type="checkbox"/>				
4. 整體而言，我覺得使用台北悠遊卡來繳交台北市 公有路外停車場的停車費較原本的繳費方式好.....	<input type="checkbox"/>				

七、請問您在使用悠遊卡後對台北捷運的滿意程度：

	非常 同意	同意	普通	不 同意	非常 不同意
1. 我很高興我使用了台北悠遊卡來作為搭乘捷運 的工具.....	<input type="checkbox"/>				
2. 我相信選擇台北悠遊卡來搭乘捷運是正確的.....	<input type="checkbox"/>				
3. 台北悠遊卡的整體表現與我預期的表現相同.....	<input type="checkbox"/>				
4. 台北悠遊卡的整體表現與我理想中應有的功 能相同.....	<input type="checkbox"/>				
5. 整體而言，在使用台北悠遊卡後我對於捷運 更加滿意.....	<input type="checkbox"/>				

八、請問您下列對於使用台北悠遊卡搭乘捷運後有關顧客忠誠度的問題：

	非常 同意	同意	普通	不 同意	非常 不同意
1. 在使用台北悠遊卡後我以後仍願意繼續使用 捷運公司的產品來搭乘捷運.....	<input type="checkbox"/>				
2. 當捷運公司推出其他產品時我願意購買.....	<input type="checkbox"/>				
3. 我會樂意向他人推薦使用台北悠遊卡來搭乘捷運.....	<input type="checkbox"/>				

九、遊客基本資料

1. 性別： 男 女

2. 年齡： \_\_\_\_\_歲

3. 婚姻狀況： 單身 已婚，無小孩  
已婚，小孩未滿 12 歲 已婚，小孩 12 歲以上

4. 教育程度：  
國小(含以下) 國中 高中(職) 大專 研究所及以上

5. 職業：  
學生 公務人員 教職 工商 軍警 自由業  
農林漁牧 無(退休、家管、求職中) 其它(請註明)\_\_\_\_\_

6. 個人每月平均收入：

- 10000 元以下    10001-20000 元    20001-30000 元  
30001-40000 元    40001-50000 元    50001-60000 元  
60001-70000 元    70001-80000 元    80001-90000 元  
90001-100000 元    100001 元以上

7. 請問當您使用悠遊卡搭乘捷運時，下列哪條路線是您最常搭乘的：

- 木柵線    淡水線    新店線    中和線  
板南線    北投支線    小南門支線

8. 請您將台北悠遊卡的用途依據個人使用情形以 1 (最常使用) 2 (次之)

3 (最少使用) 做出排序：

\_\_\_\_\_ 搭乘捷運    \_\_\_\_\_ 搭乘公車    \_\_\_\_\_ 停車繳費

9. 您覺得悠遊卡可再提供什麼功能\_\_\_\_\_

問卷到此結束  
感謝您的參與協助