



新世界第一巴士服務有限公司乘客意見調查

運輸署

新世界第一巴士服務有限公司
乘客意見調查

- 調查報告 -



Mercado Solutions Associates Ltd.
米嘉道資訊策略有限公司

進行及撰寫

2011 年 7 月



目錄

1	背景及目的.....	3
2	調查.....	3
3	調查結果.....	4
4	統計列表.....	5
5	調查方法及詳細資料.....	8
	5.1 調查對象及抽樣方法.....	8
	5.2 回應率.....	8
	5.3 估值的可靠性.....	9
	5.4 受訪人士的社會背景資料.....	10
	附錄一：問卷.....	12

1 背景及目的

為收集新世界第一巴士服務有限公司(「新巴」)的乘客對該公司服務表現的意見，運輸署委託了米嘉道資訊策略有限公司(「米嘉道」)於2011年6月進行電話問卷調查。

2 調查

是次調查的目標受訪者為年齡12歲或以上，每星期乘搭至少一次新巴的乘客。為確保調查結果的代表性，是次住戶電話調查的樣本是以隨機抽樣方式抽選。在被選取的電話號碼的住戶中，抽選出所有12歲或以上並每星期乘搭至少一次新巴的人士。隨後，以「上一次生日」隨機抽樣方式於每一個住戶選出一位合資格對象進行訪問。

調查問卷(參考附錄一)包括八個主要題目，涵蓋以下的服務範疇的表現：

- (1) 整體服務質素
- (2) 巴士的舒適程度
- (3) 巴士上的設施
- (4) 乘客資訊
- (5) 巴士服務的可靠性
- (6) 車長的駕駛表現
- (7) 車長和職員的服務態度
- (8) 巴士在環境保護方面的表現

受訪者被要求就各個服務範疇以五個等級的滿意程度作出評價：(i)好滿意 (ii)滿意 (iii)唔滿意 (iv)好唔滿意 (v)沒有意見。

在2011年6月16日至23日的訪問期間，共成功訪問了504名人士，總回應率為66%。

3 調查結果

1. 整體而言，約八成六(86.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(13.7%)的為多。
2. 七成七(77.0%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士的舒適程度，較表示唔滿意/好唔滿意(21.8%)的為多。
3. 約八成五(85.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.7%) 的為多。
4. 約七成九(78.6%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.1%)的為多。
5. 約六成四(64.3%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(34.1%)的為多。
6. 約八成七(86.9%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.5%)的為多。
7. 約八成六(85.9%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴車長和職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(10.5%)的為多。
8. 四成八(48.0%)的受訪者表示好滿意/滿意新巴的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(26.0%)的為多。另外，二成六(26.0%)的受訪者表示沒有意見。

4 統計列表

表 1 就過往「新巴」所提供嘅巴士服務，
請問你有幾滿意佢嘅「整體服務質素」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	2.2
2. 滿意	84.1
3. 唔滿意	12.7
4. 好唔滿意	1.0
5. 無意見	-
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 2 請問你有幾滿意「新巴」嘅「巴士嘅舒適程度」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	6.3
2. 滿意	70.7
3. 唔滿意	19.2
4. 好唔滿意	2.6
5. 無意見	1.2
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 3 請問你有幾滿意「新巴」嘅「巴士上嘅設施」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	5.7
2. 滿意	79.6
3. 唔滿意	11.3
4. 好唔滿意	0.4
5. 無意見	3.0
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 4 請問你有幾滿意「新巴」提供嘅「乘客資訊」呢？
例如：巴士路線、車站及收費等資訊

	百分比 (%)
1. 好滿意	5.4
2. 滿意	73.2
3. 唔滿意	13.5
4. 好唔滿意	0.6
5. 無意見	7.3
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 5 請問你有幾滿意「新巴」嘅「巴士服務嘅可靠性」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	4.2
2. 滿意	60.1
3. 唔滿意	29.6
4. 好唔滿意	4.5
5. 無意見	1.6
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 6 請問你有幾滿意「新巴」車長嘅「駕駛表現」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	6.7
2. 滿意	80.2
3. 唔滿意	10.9
4. 好唔滿意	0.6
5. 無意見	1.6
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 7 請問你有幾滿意「新巴」車長或職員嘅「服務態度」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	6.9
2. 滿意	79.0
3. 唔滿意	9.5
4. 好唔滿意	1.0
5. 無意見	3.6
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 8 請問你有幾滿意「新巴」嘅巴士嘅「環境保護」方面嘅表現呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	2.2
2. 滿意	45.8
3. 唔滿意	23.6
4. 好唔滿意	2.4
5. 無意見	26.0
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

5 調查方法及詳細資料

5.1 調查對象及抽樣方法

是次調查的目標受訪者為年齡 **12 歲或以上**，每星期乘搭至少一次新巴的乘客。為確保調查結果的代表性，是次住戶電話調查的樣本是以隨機抽樣方式抽選。在被選取的電話號碼的住戶中，抽選出所有 **12 歲或以上**並每星期乘搭至少一次新巴的人士。隨後，以隨機抽樣方式於每一個住戶選出一位合資格對象進行訪問。

在收集數據期間，如訪問員曾嘗試致電六次或以上後依然未能聯絡某一電話號碼，則由另一位有經驗訪問員或督導致電兩次或以上該電話號碼。如仍然未能聯絡受訪者，才會被介定為未能成功聯絡的個案。

5.2 回應率

在 2011 年 6 月 16 日至 23 日的訪問期間，共成功訪問了 504 名人士，總回應率為 **66%**。訪問結果概列如下：

	次數
(a) 抽選的電話號碼總數	1 200
(b) 未能成功聯絡的個案	52
(c) 不適用的個案	436
● 電話停用、傳真號碼、非住宅號碼等	201
● 沒有合資格的被訪者(包括沒有12歲或以上，或一星期沒有乘搭一次新巴)	235
(d) 拒絕回答	208
(e) 成功的訪問	504
總回應率 = (e) / [(b) + (d) + (e)] x 100%	66.0%

5.3 估值的可靠性

本報告在比較各種變數估值的精確程度時，採用了離中系數及 95% 置信度的誤差值限。離中系數的計算方法，是將標準誤差除以有關估值，再以百分比表示，作為誤差估值與期望平均值的分散程度之比率；而 95% 置信度的誤差值限是用來表示百分比估值的誤差範圍，由加/減誤差範圍確定樣本估值的準確性。離中系數及 95% 置信度的誤差值限的數值越小代表樣本估值的誤差越小。

本報告所載列的主要變數估值的離中系數及 95% 置信度的誤差值限如下：

服務範疇	滿意乘客百分比 (%)	離中系數 (%)	95% 置信度的誤差值限 (%)
(1) 整體服務質素	86.3	1.8	± 3.0
(2) 巴士的舒適程度	77.0	2.4	± 3.7
(3) 巴士上的設施	85.3	1.8	± 3.1
(4) 乘客資訊	78.6	2.3	± 3.6
(5) 巴士服務的可靠性	64.3	3.3	± 4.2
(6) 車長的駕駛表現	86.9	1.7	± 2.9
(7) 車長或職員的服務態度	85.9	1.8	± 3.0
(8) 巴士在環境保護方面的表現	48.0	4.6	± 4.4

5.4 受訪人士的社會背景資料

表 1 性別

	百分比 (%)
男	46.2
女	53.8
總計	100

表 2 年齡

	百分比 (%)
12-19 歲	9.7
20-29 歲	14.7
30-39 歲	16.7
40-49 歲	20.4
50-59 歲	18.3
60 歲或以上	20.2
總計	100.0

表 3 收入(月薪)

	百分比 (%)
1. \$10,000 或以下	49.4
2. \$10,000 – 14,999	12.7
3. \$15,000 – 19,999	12.3
4. \$20,000 – 29,999	7.5
5. \$30,000 – 39,999	3.2
6. \$40,000 或以上	3.2
7. 拒絕回答	11.7
總計	100.0

表 4 乘車目的

	百分比 (%)
1. 工作	37.5
2. 返學、放學	6.9
3. 旅行、遊玩、購物、運動、其他消 閒活動	49.6
4. 探訪親友 (包括送機、接機)	5.2
5. 其他	0.8
總計	100.0

表 5 乘坐巴士公司路線次數(以一星期為單位)

	百分比 (%)
0 次	-
1-5 次	72.8
6-10 次	22.8
11 次以上	4.4
總計	100.0



附錄一：問卷

新世界第一巴士服務有限公司

乘客意見調查

電話編號： _____

被訪者姓名： _____ 聯絡電話： _____

訪問員編號： _____ 訪問日期： _____

訪問開始時間： _____ 訪問結束時間： _____

[介紹]

您好！我姓____，係米嘉道資訊策略有限公司嘅訪問員，我哋現正受運輸署委託，進行一項關於巴士乘客嘅意見調查，希望同你做個兩、三分鐘訪問。所有資料係絕對保密，只會用作綜合統計分析。多謝你合作。

第一部分 - 選出合適電話被訪者

A1a. 我哋係用隨機抽樣方式抽選府上一位家庭成員接受訪問嘅。

請問你屋企包括你在內總共有幾多位 12 歲或以上嘅家庭成員，係一星期最少乘搭一次新巴嘅呢？(我係指一星期最少有五晚喺度喇嘅家庭成員)

記錄人數： _____人

A1b. [如多過一位] 咁邊一位係最近過咗生日嘅呢？

(如被訪者不明白：即係今日係____月____日，咁對上係邊位生日呢？)

本人 → **[讀出]** 多謝您接受我哋訪問 **[開始訪問]**

其他人 → **[讀出]** 我想同呢位家庭成員做訪問，麻煩您可唔可以請佢過嚟聽電話呢？**[重複介紹，然後開始訪問]**

[若選中的被訪者不在家或暫時不方便接受訪問，必須另行安排日期及時間再作訪問]

請問乜嘢時間 / 日子會搵到佢呢？

[如被訪者拒絕接受訪問，讀出]

您嘅意見對運輸署改善服務十分重要。我哋嘅訪問只需要幾分鐘時間，而且請您放心，所有資料只會用作研究用途，係絕對保密嘅。

A.2	請問你本人或者屋企人現時或者曾經有無做過以下嘅行業呢？ 【逐一讀出】 1 市場研究公司、廣告公司、公關公司(問卷完) 2 公共巴士公司 (問卷完) 3 其他公共運輸服務公司(問卷完) 4 以上皆無 (繼續) 5 拒絕回答 (重覆訪問目的及資料保密原則)
A.3	請問你平均一星期會搭幾多次<u>新世界第一巴士服務有限公司</u>嘅巴士[俗稱「新巴」]呢？ _____ 次 1 不乘坐新巴 (問卷完) 2 一星期少於一次乘坐新巴 (問卷完) 3 唔知道 (問卷完) 4 拒絕回答 (問卷完)
A.4	通常你會搭「新巴」邊條巴士路線呢？ 【訪問員請查核有關路線是否「新巴」路線。如有疑問，請再問。如未能確定屬「新巴」路線，則結束訪問。】 路線：_____

第二部分 - 主要問題

B.1	就過往新巴所提供嘅巴士服務，請問你有幾滿意佢嘅「整體服務質素」呢？係好滿意、滿意、唔滿意定係好唔滿意呢？ 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答
B.2	請問你有幾滿意呢間公司嘅「巴士嘅舒適程度」呢？ 例如：車廂溫度、清潔、座位等 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答

B.3	請問你有幾滿意呢間公司嘅「巴士上嘅設施」呢？ 例如：傷殘人仕設施、扶手、電鐘、報站系統等 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答
B.4	請問你有幾滿意呢間公司提供嘅「乘客資訊」呢？ 例如： 巴士路線、車站及收費等資料 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答
B.5	請問你有幾滿意呢間公司嘅「巴士服務嘅可靠性」呢？ 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答
B.6	請問你有幾滿意呢間巴士公司車長嘅「駕駛表現」呢？ 例如： 係咪遵守交通燈號和規則、駕駛技術等 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答
B.7	請問你有幾滿意呢間巴士公司車長或職員嘅「服務態度」呢？ 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答
B.8	請問你有幾滿意呢間公司嘅巴士嘅「環境保護」方面嘅表現呢？ 例如： 有無使用較新嘅環保巴士（包括歐 4 或歐 5 型）、減低排放廢氣/黑煙等 1 好滿意 2 滿意 3 唔滿意 4 好唔滿意 5 無意見 6 拒絕回答

第三部分 - 個人背景資料問題

C.1	請問你乘搭呢程巴士嘅最主要目的係...？(只可單選) 1 工作 (返工、放工) 2 返學、放學 3 購物/運動/其他消閒活動 4 探訪親友 5 其他 (請註明) _____
C.2	請問你嘅年齡係....？(以上一次生日計算) 1 12 – 19 歲 2 20 – 29 歲 3 30 – 39 歲 4 40 – 49 歲 5 50 – 59 歲 6 60 歲或以上 7 拒絕回答
C.3	請問你嘅個人每月收入大約係...？ 1 \$10,000 或以下 2 \$10,000 – 14,999 3 \$15 00 - 19,999 4 \$ 0,000 – 29,999 5 \$30,000 39 999 6 \$40,000 或以上 7 拒絕回答
C.4	性別 (不用直接問，由訪問員自行填寫) 1 男 2 女

問卷完，謝謝被訪者