

運輸署

龍運巴士有限公司  
乘客意見調查

- 調查報告 -



進行及撰寫

2011 年 7 月

## 目錄

<b>1</b>	<b>背景及目的</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>調查</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>調查結果</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>統計列表</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>調查方法及詳細資料</b> .....	<b>8</b>
	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
	<b>附錄一：問卷</b> .....	<b>12</b>

## 1 背景及目的

為收集龍運巴士有限公司(「龍運」)的乘客對該公司服務表現的意見，運輸署委託了 Ozzo Technology (HK) Limited(「OZZO」)於 2011 年 6 月在巴士上進行面談式訪問調查。

## 2 調查

是次調查的目標受訪者為年齡為 12 歲以上，乘搭龍運的乘客。所需樣本數量，是根據各龍運巴士路線的乘客人次分配在不同路線。調查以隨機抽樣的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目標受訪者。

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18日至27日的訪問期間，共成功訪問了503名人士，總回應率為75%。

### 3 調查結果

1. 整體而言，約八成七(86.9%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的整體服務質素，遠較表示唔滿意/好唔滿意(11.5%)的為多。
2. 約八成五(84.7%)受訪者表示好滿意/滿意龍運巴士的舒適程度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(14.7%)的為多。
3. 九成(90%)受訪者表示好滿意/滿意龍運巴士上的設施，遠較表示唔滿意/好唔滿意(6.8%)的為多。
4. 約七成六(75.6%)受訪者表示好滿意/滿意龍運提供的乘客資訊，遠較表示唔滿意/好唔滿意(16.3%)的為多。
5. 約五成七(56.9%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的巴士服務的可靠性，較表示唔滿意/好唔滿意(41%)的為多。
6. 約八成半(84.9%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的車長的駕駛表現，遠較表示唔滿意/好唔滿意(12.9%)的為多。
7. 約八成半(85.1%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的車長和職員的服務態度，遠較表示唔滿意/好唔滿意(8.2%)的為多。
8. 約六成(59.7%)受訪者表示好滿意/滿意龍運的巴士在環境保護方面的表現，較表示唔滿意/好唔滿意(7.4%)的為多。另外，約三成二(32.4%)的受訪者表示沒有意見。

## 4 統計列表

表 1 就過往「龍運」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	84.7
3. 唔滿意	9.1
4. 好唔滿意	2.4
5. 無意見	1.2
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 2 請問你有幾滿意「龍運」嘅「巴士嘅舒適程度」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	5.2
2. 滿意	79.5
3. 唔滿意	13.5
4. 好唔滿意	1.2
5. 無意見	0.2
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 3 請問你有幾滿意「龍運」嘅「巴士上嘅設施」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	9.7
2. 滿意	80.3
3. 唔滿意	6.8
4. 好唔滿意	-
5. 無意見	2.8
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 4 請問你有幾滿意「龍運」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	4.8
2. 滿意	70.8
3. 唔滿意	15.3
4. 好唔滿意	1.0
5. 無意見	7.8
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 5 請問你有幾滿意「龍運」嘅「巴士服務嘅可靠性」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	3.4
2. 滿意	53.5
3. 唔滿意	33.2
4. 好唔滿意	7.8
5. 無意見	1.8
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 6 請問你有幾滿意「龍運」車長嘅「駕駛表現」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	5.2
2. 滿意	79.7
3. 唔滿意	10.5
4. 好唔滿意	2.4
5. 無意見	1.8
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 7 請問你有幾滿意「龍運」車長或職員嘅「服務態度」呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	6.4
2. 滿意	78.7
3. 唔滿意	7.0
4. 好唔滿意	1.2
5. 無意見	6.4
6. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 8 請問你有幾滿意「龍運」嘅巴士嘅「環境保護」方面嘅表現呢？

	百分比 (%)
1. 好滿意	3.4
2. 滿意	56.3
3. 唔滿意	6.0
4. 好唔滿意	1.4
5. 無意見	32.4
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 歲或以上的龍運巴士的乘客。調查所需的樣本數量是根據各巴士路線的乘客人次分配在不同的路線。為確保調查結果的代表性，是次車上面談式訪問調查的樣本是以隨機抽樣方式抽選。調查以隨機抽樣的方法按乘客在巴士上的座位位置而抽取目標受訪者。調查規定每程車的成功訪問人數不多於五位，而每一個訪問會相隔十分鐘進行。如抽選的乘客拒絕受訪，訪問員會按座位位置的次序訪問下一位乘客，直至能夠成功完成一個訪問。

### 5.2 回應率

在 2011 年 6 月 18 日至 27 日的訪問期間，共成功訪問了 503 名人士，總回應率為 75%。訪問結果概列如下：

	人數
(a) 拒絕回答	165
(b) 成功的訪問	503
總回應率 = (b) / [(a) + (b)] x 100%	75%

### 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	86.9	1.7	± 2.9
(2) 巴士的舒適程度	84.7	1.9	± 3.1
(3) 巴士上的設施	90.0	1.5	± 2.6
(4) 乘客資訊	75.6	2.5	± 3.8
(5) 巴士服務的可靠性	56.9	3.9	± 4.3
(6) 車長的駕駛表現	84.9	1.9	± 3.1
(7) 車長或職員的服務態度	85.1	1.9	± 3.1
(8) 巴士在環境保護方面的表現	59.7	3.7	± 4.3

## 5.4 受訪人士的社會背景資料

表 1 性別

	百分比 (%)
男	52.8
女	47.2
總計	100

表 2 年齡

	百分比 (%)
12-19 歲	3.0
20-29 歲	27.3
30-39 歲	32.1
40-49 歲	22.2
50-59 歲	11.4
60 歲或以上	4.0
總計	100.0

表 3 收入(月薪)

	百分比 (%)
1. \$10,000 或以下	37.1
2. \$10,000 – 14,999	37.1
3. \$15,000 – 19,999	18.4
4. \$20,000 – 29,999	4.2
5. \$30,000 – 39,999	2.2
6. \$40,000 或以上	1.0
7. 拒絕回答	-
總計	100.0

表 4 乘車目的

	百分比 (%)
1. 工作	76.0
2. 返學、放學	2.2
3. 旅行、遊玩、購物、運動、其他消 閒活動	13.8
4. 探訪親友 (包括送機、接機)	7.0
5. 其他	1.0
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	0.8
1-5 次	37.7
6-10 次	37.7
11 次以上	23.8
總計	100.0

## 附錄一：問卷

## 龍運巴士有限公司

### 乘客意見調查

調查路線： \_\_\_\_\_

調查員編號： \_\_\_\_\_ 調查日期： \_\_\_\_\_

上車地點： \_\_\_\_\_ 車牌： \_\_\_\_\_

開車時間： \_\_\_\_\_ 到達時間： \_\_\_\_\_

#### [介紹]

您好！我姓\_\_\_\_，係 OZZO 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 - 選出合適被訪者

A.1	<p>請問你的年齡是十二歲或以上嗎？</p> <p>1 是(繼續)</p> <p>2 否(問卷完)</p>
A.2	<p>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？</p> <p><b>【逐一讀出】</b></p> <p>1 市場研究公司、廣告公司、公關公司(問卷完)</p> <p>2 公共巴士公司 (問卷完)</p> <p>3 其他公共運輸服務公司(問卷完)</p> <p>4 以上皆無 (繼續)</p> <p>5 拒絕回答 (重覆訪問目的及資料保密原則)</p>

## 第二部分 - 主要問題

<p>B.1</p>	<p>就過往龍運所提供嘅巴士服務，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？</p> <p>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</p>
<p>B.2</p>	<p>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</p> <p>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</p>
<p>B.3</p>	<p>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</p> <p>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</p>
<p>B.4</p>	<p>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</p> <p>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</p>
<p>B.5</p>	<p>請問你有幾滿意呢間公司嘅「巴士服務嘅可靠性」呢？</p> <p>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</p>
<p>B.6</p>	<p>請問你有幾滿意呢間巴士公司車長嘅「駕駛表現」呢？ 例如：咪遵守交通燈號和規則、駕駛技術等</p> <p>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</p>
<p>B.7</p>	<p>請問你有幾滿意呢間巴士公司車長或職員嘅「服務態度」呢？</p> <p>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</p>

