

公告

花蓮交通行動服務 (MaaS) 需求問卷調查

1. 問卷調查用途：為了探討遊客對於花蓮交通行動服務之偏好，提供更符合遊客旅遊花蓮的運輸服務及旅遊產品，以作為未來花蓮交通行動服務平台 (MaaS) 設計之參考。
2. 填寫問卷獎勵：完整填答者，經確認問卷有效後，10 月初將透過 Email 統一寄送 50 元 7-11 數位商品禮卷。
3. 問卷連結：<https://www.surveycake.com/s/LrMwp>
4. 問卷蒐集時間：即日起至 2022 年 9 月 30 止

花蓮交通行動服務 (MaaS) 需求問卷調查面訪計劃

1. 面訪日期及時間：共 4 日

日期	2022/09/16(五)	2022/09/17(六) 2022/09/18(日) 2022/09/19(一)
時間	12:00-18:00	09:30-18:00

2. 面訪位置：花蓮火車站-車站大廳內

3. 面訪方式：

(1) 面訪人員引導遊客使用手機掃描問卷 QR-Code 進行填寫

(2) 面訪人員發放紙本問卷，供遊客進行填寫

4. 面訪人員 (2 人) 在進行問卷訪談期間，會配戴訪員識別證吊牌，以利識別。

調查日期：

問卷編號：

花蓮交通行動服務 (MaaS) 需求問卷調查

親愛的先生、小姐，您好：

首先非常感謝您撥冗填答此問卷。本問卷的主要目的是為了探討遊客對於花蓮交通行動服務之偏好，需要您寶貴的意見。懇請您撥冗完成此問卷，以作為未來花蓮交通行動服務 (MaaS) 設計之參考。在此向您至上萬分的感謝！

*確認問卷有效後，即贈送 50 元禮卷，即調查 500 份，提供 25,500 元禮品金。

花蓮縣政府建設處交通科
雷門智能移動股份有限公司
智行股份有限公司
聯絡人：薛麗雯
Email: juliana3796@smartway-solutions-inc.com
電話：02-2222-2065

第一部分 請問您最近一次在花蓮旅遊的體驗？

1. 請問您本次行程主要使用何種交通工具？ (複選)

- 1 臺鐵
- 2 飛機
- 3 國道客運
- 4 遊覽車
- 5 自用汽車/小貨車
- 6 自用機車
- 7 自用腳踏車
- 8 地區公車
- 9 租用腳踏車
- 10 租用機車
- 11 租用汽車
- 12 計程車
- 13 親友接送

2. 請問您本次行程的同行人數，共有幾位 (含本人)？ (簡答題)

()

3. 請問您本次行程停留在花蓮的天數為何？ (單選)

- 1 半天
- 2 1 天
- 3 2 天
- 4 3 天
- 5 4 天及以上

4. 請問您在花蓮的旅遊景點？ (複選)

- 1 太魯閣國家公園
- 2 七星潭風景區
- 3 鯉魚潭風景待選區
- 4 九曲洞
- 5 石梯坪
- 6 美崙山
- 7 林田山
- 8 禪光寺
- 9 吉安慶修院
- 10 瑞穗溫泉
- 11 安通溫泉
- 12 秀姑巒溪
- 13 奇萊鼻燈塔
- 14 花蓮港燈塔
- 15 立川漁場
- 16 南安遊客中心
- 17 兆豐休閒農場
- 18 知卡宣親水公園
- 19 花蓮海洋公園
- 20 北迴歸線標誌公園
- 21 舞鶴觀光茶園
- 22 花蓮觀光糖廠
- 23 花蓮市區(夜市、文創園區)
- 24 其他：

5. 請問您對於在花蓮的旅遊中，整體的旅程體驗感受是否滿意？ (單選)

- a. 自然景點 (如:七星潭風景區) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- b. 文化體驗 (如:禪光寺) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- c. 休閒園區 (如:兆豐休閒農場) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- d. 遊樂園區 (如:知卡宣親水公園) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- e. 運輸服務 (如:公車班次準點) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- f. 交通順暢度 (如:交通擁擠程度) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- g. 運輸資訊獲得 (如:班次資訊) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- h. 旅遊資訊獲得 (如:景點資訊) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- i. 伴手禮購買便利性 (如:禮品店資訊) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- j. 餐飲體驗 (如:餐點選擇多) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意
- k. 住宿滿意度 (如:住宿環境整潔舒適) 1 非常不滿意 2 不滿意 3 普通 4 滿意 5 非常滿意

6. 請問您對於在花蓮的旅遊中，最需要改善的二項為何？（複選）

- 1 景點環境(如:旅遊景點特色)
- 2 公共運輸服務(如:公車班次準點)
- 3 交通資訊的取得(如:班次資訊)
- 4 旅遊資訊的取得(如:景點資訊)
- 5 餐飲體驗(如:餐點選擇多)
- 6 購物便利性(如:禮品店資訊)
- 7 住宿環境(環境整潔)
- 8 其他:

第二部分 請問您對於使用台灣好行的體驗感受？



「台灣好行（景點接駁）旅遊服務」是專為旅遊規劃設計的公車服務，從臺灣各大景點所在地附近的臺鐵、高鐵站接送旅客前往臺灣主要觀光景點。不想長途駕車、參加旅行團出遊的旅客，搭乘「台灣好行（景點接駁）旅遊服務」是適合自行規劃行程、輕鬆出遊的好方式，也響應了節能減碳的旅遊新風潮。

1. 請問您是否有搭乘過台灣好行？（單選）*填“無”將自動跳至第三部分

- 1 有
- 2 無

2. 請問您有體驗過台灣好行的那些行程？（複選）

- 1 縱谷花蓮線
- 2 洄瀾東海岸線
- 3 太魯閣線

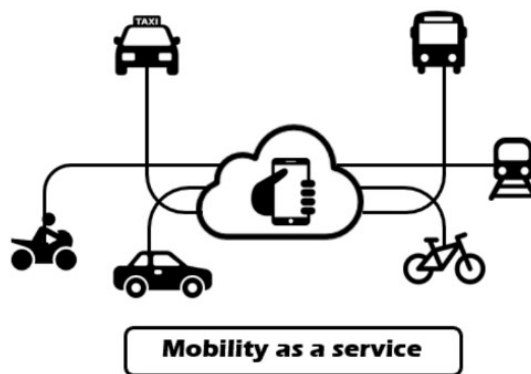
3. 請問您對於使用台灣好行的整體的體驗感受是否滿意？（單選）

- 1 非常不滿意
- 2 不滿意
- 3 普通
- 4 滿意
- 5 非常滿意

4. 請問您對於使用台灣好行的旅遊中，有哪些需要改善的？（複選）

- 1 站牌到站時間準點率
- 2 依據景點特色安排車班服務(如配合日出或山海景，安排車班到達時間或路線排程)
- 3 旅遊資訊的取得
- 4 票價
- 5 購票方式
- 6 提供預約服務
- 7 班次密度
- 8 其他:

第三部分 請問您對於未來花蓮 MaaS 的期待



遊客在旅遊時，普遍具有對當地交通運具不了解，而交通行動服務(Mobility as a Service, MaaS)能夠統整交通工具、票務系統、旅行行程與轉乘方案以提供的使用者所需的「移動服務」。使用者僅需操作單一平台即可完成所有旅行規劃以及付費。因此本計劃以花蓮縣為目標，探討遊客在花蓮的旅程中對於交通行動服務選擇之偏好。

1. 請問您期待未來花蓮 MaaS 的服務有以下哪些功能？
 - a. 提供運具資訊的服務 (複選)
 - ₁ 選搜尋某區位週邊可使用運具
 - ₂ 運具的到站時間
 - ₃ 選擇出發地與目的地後，可告知全旅程使用的運具
 - b. 對於選定的運具，希望有哪些服務？ (複選)
 - ₁ 線上訂票功能
 - ₂ 線上付款功能
 - ₃ 查詢剩餘車票資訊
 - ₄ 預訂共享車輛
 - ₅ 預訂停車位
 - ₆ 其他：
 - c. 預約運輸服務 (複選-2 項)
 - ₁ 預約計程車服務
 - ₂ 預約郵輪公車服務
 - ₃ 預約包車服務(代駕租車)
 - ₄ 預約租車服務(自駕機、汽車的租賃)
 - ₅ 預約共乘服務(多人共乘計程車、小巴)
 - ₆ 預約飯店共乘接駁服務
 - d. 整合食宿遊購服務 (複選)
 - ₁ 目的地週邊的餐廳、住宿、遊憩資訊
 - ₂ 目的地週邊的餐廳、住宿、遊憩門票預訂服務
 - ₃ 旅遊商品套票的預購服務
 - ₄ 線上支付服務
 - ₅ 其他：
2. 若要選擇花蓮 MaaS 提供的服務，您最期待哪 3 項？ (複選)
 - ₁ 提供交通資訊，如全程可用運具、到站時間等
 - ₂ 多元支付工具
 - ₃ 提供道路資訊，如塞車、施工、停車資訊
 - ₄ 目的地周邊旅遊、住宿、購物等資訊
 - ₅ 整合交通及住宿、遊憩等套票
 - ₆ 多元交通轉乘資訊查詢、線上訂購車票、線上餘額查詢
 - ₇ 分享行徑經驗給他人

第四部分 套票的內容

1. 若未來花蓮 MaaS 提供交通套票服務，希望套票包含哪些運具？（複選）
1 臺鐵 2 飛機 3 國道客運 4 地區公車
5 台灣好行 6 郵輪式公車 7 共享汽機車 8 計程車
9 租用腳踏車 10 租用機車 11 租用汽車
12 預約共乘 13 預約包車
2. 若未來花蓮 MaaS 提供交通套票服務，希望套票服務方式為何？（單選）
1 一日票
2 二日票
3 三日票
4 其他：
3. 套票時間計算較偏好何種方式？（單選）
1 日券(旅客可自由選擇啟用日期，票卡啟用後至票卷日當天營運結束)
2 時數票(旅客可自由選擇啟用日期，票卡連續 24/48/72 小時內有效)
4. 若花蓮 MaaS 交通行動服務包含旅遊套票，您希望包含哪些服務內容？（複選）
1 住宿 2 景點行程 3 特色餐廳（風味餐） 4 民俗活動（豐年祭）
5 購物優惠 6 當地導覽 7 其他：
5. 您認為旅遊套票與單項購買金額，兩者最合理的比例為多少？（單選）
*假設 A 產品單項購買金額為 500 元，B 產品單項購買金額為 500 元，總價為 1000 元，則套票金額為
1 90%(900 元) 2 80%(800 元) 3 70%(700 元)
4 60%(600 元) 5 50%(500 元)

第五部分 花蓮 MaaS 的名稱

1. 作為花蓮交通行動服務（MaaS）的總平台，您最喜歡下列哪一個名稱？（單選）
1 Where land（洄瀾） 2 行！遊購花（有夠花） 3 Hualien Yo（向花蓮打招呼）4 其他：

第六部分 基本資料

1. 性別
1 男 2 女
2. 年齡
1 18-24 歲 2 25-34 歲 3 35-44 歲 4 45-54 歲 5 55-64 歲 6 65 歲以上
3. 個人平均月收入
1 無收入 2 1 萬元以下 3 1-2 萬元 4 2-3 萬元
5 3-4 萬元 6 4-5 萬元 7 5-6 萬元 8 6-7 萬元
9 7-8 萬元 10 8-9 萬元 11 9-10 萬元 12 10 萬元以上
4. 居住地
1 宜蘭縣 2 基隆市 3 臺北市 4 新北市
5 桃園市 6 新竹縣市 7 苗栗縣 8 臺中市
9 彰化縣 10 南投縣 11 雲林縣 12 嘉義縣市
13 臺南市 14 高雄市 15 屏東縣 16 花蓮市區（花蓮市及吉安鄉）
17 花蓮縣其他鄉鎮 18 臺東縣 19 金門、馬祖、澎湖 20 國際（歐美）
21 國際（日韓） 22 國際（東南亞） 23 國際（中國） 24 國際（港澳）
25 國際（其他）
5. 欲抽獎者，請填寫您的 Email：

問卷內容設計說明

本問卷共有六個部分組成。依序為：

壹、遊客在花蓮的旅遊體驗-旅程調查（以了解受訪者在花蓮的旅程，包含行程天數、地點、同行人數、旅程滿意度及需要改善的部分）；

貳、台灣好行的服務體驗與服務情景（主要服務的三條線路、滿意程度及需要改善的部分）；

參、對於未來花蓮 MaaS 的期待（以了解受訪者對於 MaaS 平台的期待與偏好）；

肆、套票的內容（包含交通套票與旅遊套票內容，透過套票去了解受訪者的偏好的服務屬性）；

伍、花蓮 MaaS 的名稱（以了解受訪者對於 MaaS 平台偏好的名稱）；

陸、基本資料（受訪者的基本資料）。

花蓮交通行動服務 (MaaS) 需求問卷 QR-Code

