

駕駛人對高速公路電子收費服務缺失後補救之偏好與使用意願調查

調查日期：_____年____月____日 調查員：_____ 問卷編號：_____

您好：

感謝您撥冗填答此份問卷！本問卷希望了解駕駛人對高速公路實施電子收費系統(ETC)可能產生服務缺失後補救之偏好及使用意願，填答內容僅供學術研究使用。敬祝 行車平安、旅途愉快！

樹德科技大學 運籌管理系 郭奕奴 助理教授 敬上

第一部份：行駛高速公路狀況

1.請問您**最常**行駛高速公路的頻率？

每天1次 兩、三天1次 一星期1次 兩星期1次 一個月1次 很少

2.請問您**最常**因何種目的行駛高速公路？

上班 商務洽公 返鄉 訪友 休閒旅遊 其他_____

3.請問您**最常**行駛高速公路的距離？

0~30公里 30~100公里 100~200公里 200~300公里 300公里以上

4.請問您行駛高速公路**最常**通過幾個收費站？ 單程 _____ 個

5.請問您**最常**繳交高速公路通行費的方式？

回數票 OBU車上機 電子收費eTag ETC全民體驗方案 現金

6.請問您使用電子收費系統(ETC)繳交高速公路通行費的經驗有多久？

尚未使用ETC

●您不使用電子收費系統(ETC)的原因？(可複選)

很少行駛高速公路 不同意比人工收費方便 害怕電子收費系統失靈
需付費購買電子收費設備 加值麻煩 其他_____

1年(含)以內 1~3年 4~5年 5年(含)以上

●您曾遇過電子收費系統(ETC)那些服務缺失？(可複選)

補繳手續費高於通行費用 至超商加值需付手續費 無法即時查詢餘額
無故扣款失敗(非餘額不足所致) 未收到補繳簡訊 未收到補繳通知單
想加值時高速公路直營門市已下班 客服專線無人接聽
幾乎沒有遇過服務缺失 其他_____

●整體而言，您對使用電子收費系統(ETC)服務的滿意度？

非常不滿意 不太滿意 普通 還算滿意 非常滿意

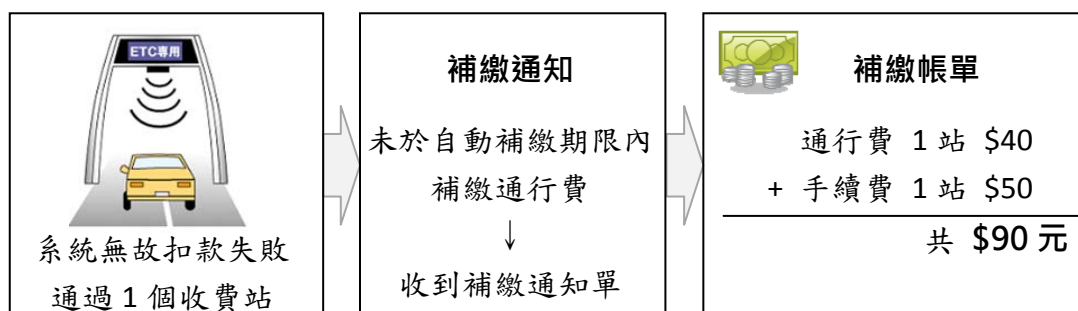
7.請依您對高速公路實施電子收費系統(ETC)的看法，回答下列問題：

	非常不同意	不太同意	普通	有點同意	非常同意
我習慣使用傳統人工收費方式繳交高速公路通行費，而不傾向使用電子收費系統(ETC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
使用電子收費系統(ETC)繳交高速公路通行費能否節省時間對我而言非常重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
對我而言，如果要改用電子收費系統(ETC)會很麻煩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若明年高速公路全面實施計程收費後，我願意使用電子收費eTag繳交通行費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份：電子收費服務情境

假設您使用電子收費系統(ETC)繳交高速公路通行費時，可能遇到以下的服務情境：

情境 A



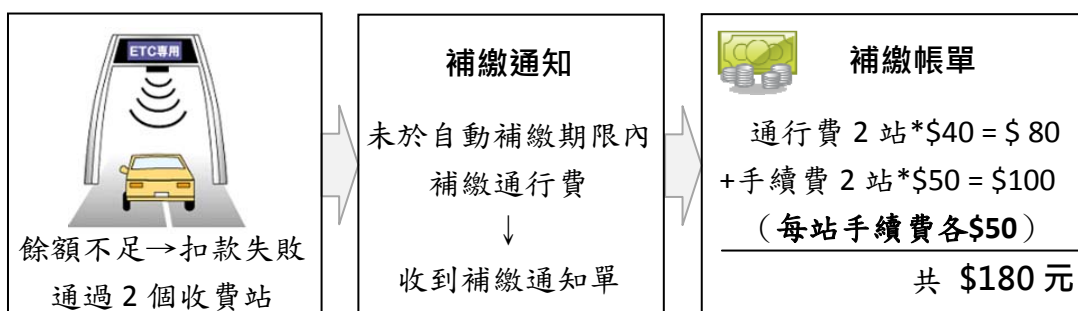
1.若遇到上述**情境 A**的情況，此時您對電子收費系統(ETC)感受不愉快的程度為何？

非常不滿意 不太滿意 普通 還算滿意 非常滿意

2.若您打電話至客服專線反應系統無故扣款失敗造成需補繳的問題，除了客服人員向您口頭道歉失誤之外，請問您對下列各種客服補救方式的滿意程度為何？

客服補救方式	非常不滿意	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意
(1) 撤銷 50 元手續費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 撤銷 50 元手續費，且當次通行費改為九折優惠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 撤銷 50 元手續費，且贈送價值 50 元的贈品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

情境 B



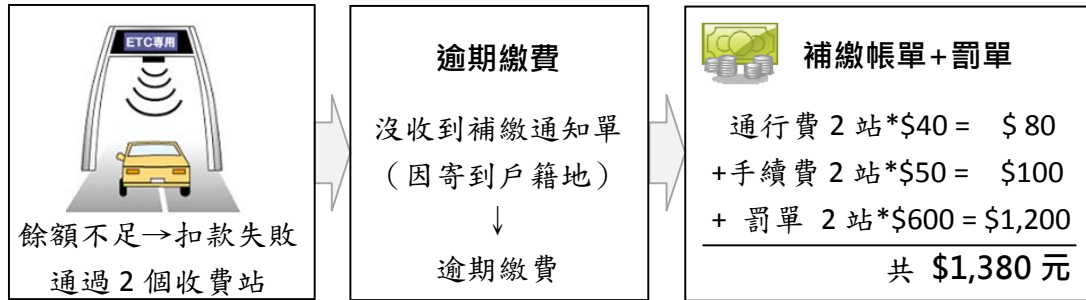
1.若遇到上述**情境 B**的情況，此時您對電子收費系統(ETC)感受不愉快的程度為何？

非常不滿意 不太滿意 普通 還算滿意 非常滿意

2.若您打電話至客服專線反應手續費高於通行費及兩站收兩次手續費的問題，請問您對下列各種客服補救方式的滿意程度為何？

客服補救方式	非常不滿意	不太滿意	普通	還算滿意	非常滿意
(1) 仍維持每站帳單 50 元手續費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 改以每日帳單 50 元手續費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 改以每週帳單 50 元手續費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

情境 C



1.若遇到上述情境 C 的情況，此時您對電子收費系統(ETC)感受不愉快的程度為何？

- 非常不滿意 不太滿意 普通 還算滿意 非常滿意

2.若您打電話至客服專線反應未收到補繳通知單才會逾期繳費的問題，請問您對下列各種客服補救方式的滿意程度為何？

客服補救方式	非常 不滿意	不太 滿意	普通	還算 滿意	非常 滿意
(1) 仍維持每站帳單逾期繳費 600 元的罰單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 改以每次帳單（計費週期改以”每日或每週”）逾期繳費 600 元的罰單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 改以每次帳單（計費週期改以”每日或每週”）逾期繳費 600 元的罰單，且承諾日後將另寄補繳通知單至現居地	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：駕駛人基本資料

1.現居地：北部（基隆至新竹間） 中部（苗栗至雲林間） 南部（嘉義至屏東間）

東部（宜蘭至台東間）

2.性別：男 女

3.年齡：18~24 歲 25~34 歲 35~44 歲 45~54 歲 55~64 歲 65 歲以上

4.教育程度：高中職(含)以下 大學專科 研究所(含)以上

5.個人月所得：2 萬元以下 2~4 萬元 4~6 萬元 6~8 萬元 8 萬元以上

~ 本問卷到此結束，感謝您的協助，祝您行車平安！~