

各位先生、女士您好：

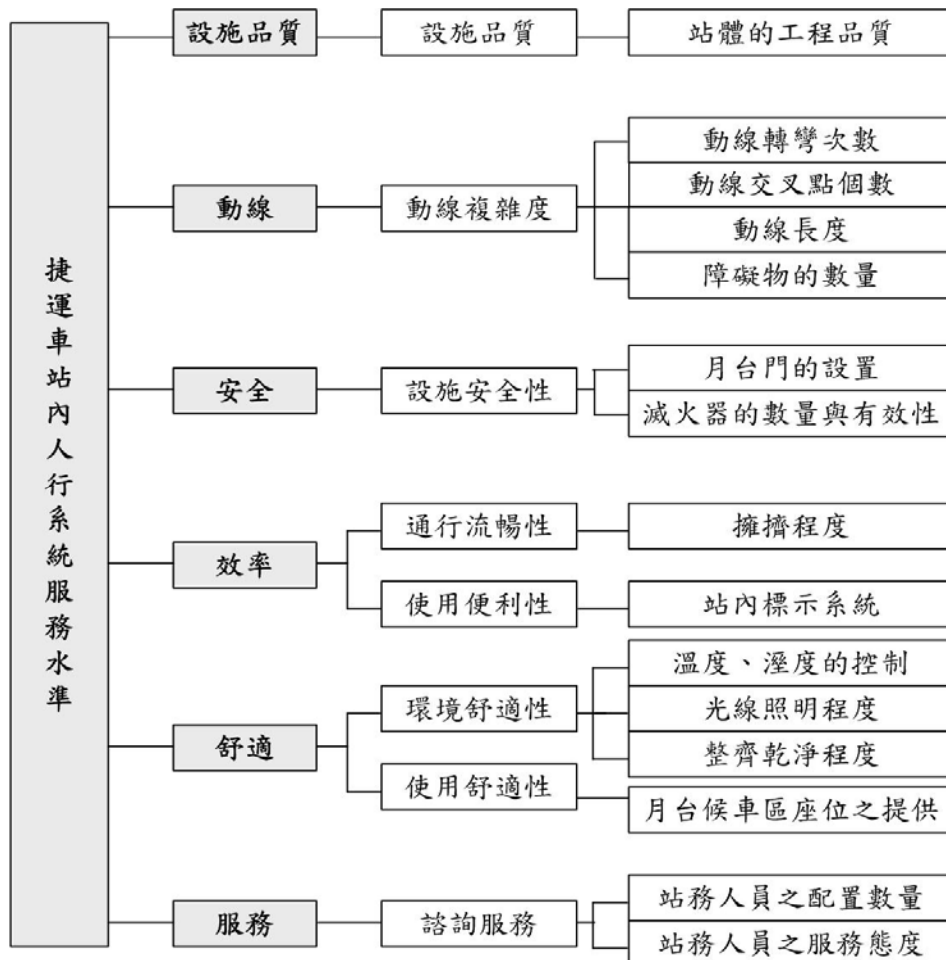
本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師
研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素重要性之調查。第二部份為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素重要性之調查

影響捷運車站內人行系統服務水準構面因素如下圖所示：



此部分的填答方式如下範例，假設當您購買車輛考慮價格與性能兩個因素，若您認為價格的重要性稍微重要於性能(即價格與性能的重要性比為6:4)，則在稍微重要那欄位打勾，結果如下表所示：

因素	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	因素
價格				√						性能

1. 影響捷運車站內人行系統服務水準分六構面，就您的認知與看法，您認為下列六構面之相對重要性如何？1. 設施品質 2. 動線 3. 安全 4. 效率 5. 舒適 6. 服務

_____ > _____ > _____ > _____ > _____ > _____ (填數字即可)

構面	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	構面
設施品質										動線
										安全
										效率
										舒適
										服務
動線										安全
										效率
										舒適
										服務
安全										效率
										舒適
										服務
效率										舒適
										服務
舒適										服務

2. 動線構面：共有 1. 動線轉彎次數 2. 動線交叉點的個數 3. 動線長度 4. 障礙物的數量 四個因素，您認為此四因素的重要性為何？ _____ > _____ > _____ > _____ (填數字即可)

因素	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	因素
動線轉彎次數										動線交叉點個數
										動線長度
										障礙物數量
動線交叉點個數										動線長度
										障礙物數量
動線長度										障礙物數量

3. 安全構面：共有 1. 月台門的設置 2. 手提滅火器的定檢 兩因素，您認為此兩個因素的重要性為何？ _____ > _____ (填數字即可)

因素	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	因素
月台門的設置										手提滅火器定檢

4. **效率**構面：共有 1. 通行流暢性 2. 使用便利性 兩層次，您認為此兩個層次的重要性為何？ ____ > ____ （填數字即可）

層次	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	層次
通行流暢性										使用便利性

5. **舒適**構面：共有 1. 環境舒適性 2. 使用舒適性 兩層次，您認為此兩個層次的重要性為何？ ____ > ____ （填數字即可）

層次	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	層次
環境舒適性										使用舒適性

6. **環境舒適性**：共有 1. 溫度、溼度的控制 2. 光線照明程度 3. 整齊乾淨程度 三因素，您認為此三個因素的重要性為何？ ____ > ____ > ____ （填數字即可）

因素	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	因素
溫度溼度的控制										光線照明程度
										整齊乾淨程度
光線照明程度										整齊乾淨程度

7. **服務**構面：共有 1. 站務人員之配置數量 2. 站務人員之服務態度 兩因素，您認為此兩個因素的重要性為何？ ____ > ____ （填數字即可）

因素	絕對重要 9:1	極為重要 8:2	頗為重要 7:3	稍微重要 6:4	同等重要 5:5	稍微重要 4:6	頗為重要 3:7	極為重要 2:8	絕對重要 1:9	因素
站務員配置數量										站務員服務態度

第二部份 您的基本資料

- 性別：1. ☐男 2. ☐女
- 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
- 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
- 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
- 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】

各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線 轉彎 次數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途需轉彎 1 次。若沿途不需轉彎，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。若轉彎次數減為 3 次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 交叉 點數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途經過 1 處動線交會處，若沿途無動線交會處，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，若動線交會處減為 4 次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，若將動線長度縮減為 10M 以下，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙 物的 數量	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途無任何障礙物影響行徑，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途出現 3 個障礙物(看板、建物樑柱)影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠 程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務 員之 數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內詢問處內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>善導寺站</u> 內為例，站內詢問處內配置二位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質化因素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線 轉彎 次數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途需轉彎 1 次。若沿途不需轉彎，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 交叉 點數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途經過 1 處動線交會處，若沿途無動線交會處，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，若將動線長度縮減為 10M 以下，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，若動線長度增加為 140M 以上，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙 物的 數量	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途無任何障礙物影響行徑，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途出現 6 個障礙物(看板、建物樑柱)影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠 程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務 員之 數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內沒有配置站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質 化 因 素					非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線 轉彎 次數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途需轉彎 1 次。若沿途不需轉彎，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。若轉彎次數增加為 5 次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 交叉 點數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途經過 1 處動線交會處，若沿途無動線交會處，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，若動線交會處增為 8 次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，若動線長度增加為 140M 以上，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙 物的 數量	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途無任何障礙物(看板、建物樑柱)影響行徑，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途出現 3 個障礙物，若障礙物數增為 8 個，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠 程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務 員之 數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內沒有配置站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質化因素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線轉彎次數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途需轉彎 1 次。若沿途不需轉彎，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。若轉彎次數增加為 6 次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線交叉點數	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途經過 1 處動線交會處，若沿途無動線交會處，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，若動線交會處增為 9 次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，若將動線長度縮減為 10M 以下，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙物的數量	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，沿途無任何障礙物(看板、建物樑柱)影響行徑，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途出現 3 個障礙物，若障礙物數增為 9 個，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠程度	若站內通道的擁擠程度如右圖所示，  您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度如右圖所示，  您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務員之數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>善導寺站</u> 內為例，站內配置二位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質化因素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線 轉彎 次數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。若轉彎次數減為 3 次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 交叉 點數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，若動線交會處減為 4 次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，若將動線長度縮減為 10M 以下，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，若動線長度增加為 140M 以上，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙 物的 數量	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途出現 3 個障礙物(看板、建物樑柱)影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，若沿途出現 6 個障礙物影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠 程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務 員之 數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內沒有配置站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質化因素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線 轉彎 次數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。若轉彎次數減為 3 次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途轉彎 4 次。若轉彎次數增為 5 次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 交叉 點數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，若動線交會處減為 4 次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途經 6 處動線交會處，若動線交會處增為 8 次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，若動線長度增加為 140M 以上，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙 物的 數量	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，沿途出現 3 個障礙物(看板、建物樑柱)影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門 B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約 140M，若障礙物數增為 8 個，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠 程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務 員之 數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內沒有配置站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質化因素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線 轉彎 次數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途轉彎4次。若轉彎次數減為3次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途轉彎4次。若轉彎次數增加為6次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 交叉 點數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經6處動線交會處，若動線交會處減為4次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經6處動線交會處，若動線交會處增為9次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約18M，若將動線長度縮減為10M以下，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙 物的 數量	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途出現3個障礙物(看板、建物樑柱)影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途出現3個障礙物，若障礙物數增為9個，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠 程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務 員之 數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>善導寺站</u> 內為例，站內配置二位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質化因素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師
 研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線轉彎次數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M， <u>沿途轉彎4次</u> 。您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途轉彎4次。 <u>若轉彎次數增加為5次</u> ，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線交叉點數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經6處動線交會處， <u>若動線交會處減為4次</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經6處動線交會處， <u>若動線交會處增為8次</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約18M， <u>若將動線長度縮減為10M以下</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M， <u>若動線長度增加為140M以上</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙物的數量	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M， <u>若沿途出現6個障礙物</u> 影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途出現3個障礙物， <u>若障礙物數增為8個</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務員之數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內沒有配置站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質 化 因 素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師
 研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線轉彎次數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M， <u>沿途轉彎 4 次</u> 。您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途轉彎 4 次。 <u>若轉彎次數增加為 6 次</u> ，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線交叉點數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經 6 處動線交會處， <u>若動線交會處減為 4 次</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經 6 處動線交會處， <u>若動線交會處增為 9 次</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約 18M，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M， <u>若動線長度增加為 140M 以上</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙物的數量	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M， <u>若沿途出現 6 個障礙物</u> 影響行徑，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途出現 3 個障礙物， <u>若障礙物數增為 9 個</u> ，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務員之數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內沒有配置站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質化因素					非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師

研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素等級劃分之調查。第二部份則為個人基本資料。

第一部份 捷運車站內人行系統各影響因素等級劃分之調查

此部份是欲了解您對於捷運車站人行系統影響因素之等級劃分的看法，分為量化因素與質化因素。請您就平常搭乘捷運時的感受，回答下列問題：

請您就搭乘捷運的感受與經驗，在適合的方格中打勾。

因素	量 化 因 素	優 佳 可 差 劣
動線 轉彎 次數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途轉彎4次。若轉彎次數增加為5次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途轉彎4次。若轉彎次數增加為6次，您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 交叉 點數	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經6處動線交會處，若動線交會處增為8次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途經6處動線交會處，若動線交會處增為9次，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
動線 長度	以 <u>善導寺站</u> 內的動線為例，驗票閘門至月台的距離約18M，若將動線長度縮減為10M以下，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
障礙 物的 數量	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途出現3個障礙物，若障礙物數增為8個，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>台北車站</u> 內的動線為例，驗票閘門B(台鐵轉乘處)至板南線月台距離約140M，沿途出現3個障礙物，若障礙物數增為9個，您覺得此等級	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
擁擠 程度	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	若站內通道的擁擠程度 如右圖所示， 您覺得此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
站務 員之 數量	以 <u>台北車站</u> 內為例，站內配置三位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	以 <u>善導寺站</u> 內為例，站內配置二位站務員，您認為此等級為	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

質 化 因 素					非常 不同 意	不 同 意	普 通	同 意	非常 同 意
優	佳	可	差	劣					
建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
滅火器設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	滅火器設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	滅火器的設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	滅火器的設置數量不夠充足，位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
標示系統設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示系統設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示不夠完整或內容不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往之地點。	標示相當不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往之地點。	無標示系統或標示系統有誤，常被帶往錯誤之地點。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
車站空間密閉，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
照明設備之照度明亮，考量避炫光功能。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通，但與空間設計配合。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									
站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若不同意，請問您的意見為：									

第二部份 您的基本資料

1. 性別：1. ☐男 2. ☐女
2. 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
3. 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
4. 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
5. 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】



附錄 C 一致性檢定數值

問卷	六大構面	動線	安全	效率	舒適	服務	環境舒適性
1	0.098665	0.000055	0.00	0.00	0.00	0.00	0.018448
2	0.082133	0.065947	0.00	0.00	0.00	0.00	0.010865
3	0.069349	0.045870	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
4	0.070029	0.034204	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
5	0.161694	0.114219	0.00	0.00	0.00	0.00	0.036757
6	0.083259	0.037601	0.00	0.00	0.00	0.00	0.040150
7	0.008085	0.037657	0.00	0.00	0.00	0.00	0.018448
8	0.021926	0.030653	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
9	0.011894	0.006920	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
10	0.037115	0.022385	0.00	0.00	0.00	0.00	0.005285
11	0.018758	0.006920	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
12	0.019399	0.006865	0.00	0.00	0.00	0.00	0.040150
13	0.016149	0.000000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
14	0.019044	0.012151	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
15	0.051893	0.000055	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
16	0.030960	0.013747	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000991
17	0.094480	0.041526	0.00	0.00	0.00	0.00	0.040150
18	0.039141	0.000000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
19	0.075634	0.021761	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
20	0.029577	0.006865	0.00	0.00	0.00	0.00	0.010865
21	0.050497	0.013747	0.00	0.00	0.00	0.00	0.018448
22	0.122830	0.086143	0.00	0.00	0.00	0.00	0.010865
23	0.120131	0.013029	0.00	0.00	0.00	0.00	0.049967
24	0.026515	0.021986	0.00	0.00	0.00	0.00	0.014068
25	0.027289	0.022607	0.00	0.00	0.00	0.00	0.053924
26	0.053289	0.009879	0.00	0.00	0.00	0.00	0.010865
27	0.057012	0.064778	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000074
28	0.091231	0.038355	0.00	0.00	0.00	0.00	0.053924
29	0.090399	0.029192	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000073

問卷	六大構面	動線	安全	效率	舒適	服務	環境舒適性
30	0.046920	0.007537	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
31	0.018434	0.059908	0.00	0.00	0.00	0.00	0.040150
32	0.055885	0.000000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000000
33	0.016683	0.010840	0.00	0.00	0.00	0.00	0.040150
34	0.085841	0.006865	0.00	0.00	0.00	0.00	0.040150
35	0.077845	0.061440	0.00	0.00	0.00	0.00	0.018448
36	0.101343	0.057828	0.00	0.00	0.00	0.00	0.016183
37	0.047505	0.022607	0.00	0.00	0.00	0.00	0.053924
38	0.051076	0.078677	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
39	0.031862	0.044203	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000074
40	0.060882	0.000000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.049967
41	0.053224	0.044804	0.00	0.00	0.00	0.00	0.040150
42	0.009165	0.000000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
43	0.011717	0.006865	0.00	0.00	0.00	0.00	0.005285
44	0.079643	0.066744	0.00	0.00	0.00	0.00	0.010865
45	0.042596	0.013747	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
46	0.058771	0.000055	0.00	0.00	0.00	0.00	0.009147
47	0.041087	0.023283	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000073

附錄 D 層級分析法權重計算結果

附錄 D-1 本研究之各構面之相對權重表

問卷	設施品質	動線	安全	效率	舒適	服務	C. I	C. R
01	0.098822	0.254825	0.115668	0.343506	0.113122	0.074056	0.098665	0.079568
02	0.067745	0.068851	0.112525	0.220096	0.253479	0.277304	0.082133	0.066236
03	0.101558	0.061142	0.344967	0.360962	0.088719	0.042652	0.069349	0.055927
04	0.058301	0.188270	0.340041	0.277642	0.066335	0.069411	0.070029	0.056475
06	0.064796	0.098977	0.409273	0.272848	0.064796	0.089311	0.083259	0.067144
07	0.044626	0.158613	0.406534	0.230150	0.099920	0.060156	0.008085	0.006520
08	0.055776	0.055776	0.407389	0.407389	0.039543	0.034128	0.021926	0.017682
09	0.099845	0.289989	0.174587	0.215124	0.141688	0.078768	0.011894	0.009592
10	0.051416	0.397753	0.043662	0.257766	0.14417	0.105232	0.037115	0.029931
11	0.062856	0.051012	0.151493	0.388285	0.223408	0.122946	0.018758	0.015127
12	0.099139	0.124152	0.339073	0.142119	0.162685	0.132832	0.019399	0.015645
13	0.095895	0.291195	0.160251	0.129267	0.076112	0.247280	0.016149	0.013023
14	0.130135	0.100933	0.239356	0.352980	0.092261	0.084335	0.019044	0.015358
15	0.083963	0.319289	0.189139	0.247842	0.102833	0.056935	0.051893	0.041849
16	0.138294	0.207273	0.174240	0.346374	0.062394	0.071423	0.030960	0.024968
17	0.083246	0.098030	0.519479	0.201856	0.042560	0.054829	0.094480	0.076193
18	0.073578	0.120250	0.275303	0.114921	0.200949	0.214998	0.039141	0.031566
19	0.206677	0.080966	0.155824	0.157724	0.328079	0.070730	0.075634	0.060995
20	0.104921	0.142295	0.297784	0.231150	0.132193	0.091657	0.029577	0.023852
21	0.124484	0.085791	0.626621	0.064682	0.041917	0.056505	0.050497	0.040723
24	0.062328	0.188102	0.460799	0.096177	0.152671	0.039905	0.026515	0.021383
25	0.040057	0.086832	0.634224	0.070898	0.081158	0.086832	0.027289	0.022008
26	0.201068	0.060894	0.312151	0.238216	0.121053	0.066618	0.053289	0.042975
27	0.111307	0.072133	0.378082	0.199009	0.077962	0.161508	0.057012	0.045977

附錄 D-1 本研究之各構面之相對權重表(續)

問卷	設施品質	動線	安全	效率	舒適	服務	C. I	C. R
28	0.187837	0.085261	0.447259	0.174502	0.068497	0.036643	0.091231	0.073573
29	0.141085	0.067009	0.432780	0.097232	0.223958	0.037936	0.090399	0.072902
30	0.158813	0.158813	0.224006	0.241124	0.113277	0.103967	0.046920	0.037839
31	0.112986	0.047164	0.375340	0.239333	0.079619	0.145557	0.018434	0.014866
32	0.348029	0.091521	0.237434	0.152016	0.073082	0.097919	0.055885	0.045068
33	0.072561	0.096241	0.312676	0.184102	0.150319	0.184102	0.016683	0.013454
34	0.223148	0.194937	0.146973	0.194937	0.120003	0.120003	0.085841	0.069226
35	0.112257	0.291231	0.182355	0.232555	0.110454	0.071147	0.077845	0.062778
36	0.104458	0.046937	0.317196	0.232472	0.121527	0.177410	0.101343	0.081728
37	0.076260	0.144123	0.207016	0.409044	0.087296	0.076260	0.047505	0.038310
38	0.218072	0.178055	0.346168	0.061728	0.097988	0.097988	0.051076	0.041190
39	0.085460	0.059615	0.319762	0.237211	0.164473	0.133480	0.031862	0.025695
40	0.141364	0.071836	0.127661	0.555717	0.053614	0.049808	0.060882	0.049098
41	0.421781	0.105445	0.225635	0.095803	0.078223	0.073112	0.053224	0.042923
42	0.133125	0.133125	0.163044	0.228585	0.199688	0.142432	0.009165	0.007392
43	0.071018	0.050349	0.639160	0.087507	0.075983	0.075983	0.011717	0.009449
44	0.075955	0.195861	0.476861	0.100134	0.081759	0.069429	0.079643	0.064229
45	0.053182	0.041955	0.631005	0.086916	0.094511	0.092431	0.042596	0.034352
46	0.317639	0.237069	0.143594	0.197922	0.059579	0.044198	0.058771	0.047396
47	0.042086	0.304299	0.118008	0.278155	0.088971	0.168480	0.041087	0.033135
幾何平均	0.103032	0.116922	0.262239	0.192949	0.101970	0.087037		
算術平均	0.121772	0.141005	0.303236	0.219409	0.114837	0.099742		

附錄 D-2 本研究動線構面之各因素相對權重表

問卷	轉彎次數	交叉點個數	動線長度	障礙物數量	C. I	C. R
01	0.323298	0.213581	0.323298	0.139822	0.000055	0.000000
02	0.222878	0.199570	0.275462	0.302090	0.065947	0.073275
03	0.232500	0.186415	0.087877	0.493208	0.045870	0.051000
04	0.295359	0.168982	0.084491	0.451168	0.034204	0.038000
06	0.166584	0.166584	0.526199	0.140633	0.037601	0.042000
07	0.255558	0.489860	0.087280	0.167302	0.037657	0.041841
08	0.233940	0.211389	0.405196	0.149475	0.030653	0.034059
09	0.356603	0.291165	0.212874	0.139359	0.006920	0.007689
10	0.132209	0.566038	0.070669	0.231084	0.022385	0.024872
11	0.291165	0.356603	0.212874	0.139359	0.006920	0.007689
12	0.207104	0.169099	0.436658	0.187139	0.006865	0.007628
13	0.250000	0.250000	0.250000	0.250000	0.000000	0.000000
14	0.388228	0.339286	0.127077	0.145408	0.012151	0.014000
15	0.323298	0.213581	0.323298	0.139822	0.000055	0.000000
16	0.303837	0.558184	0.075959	0.062020	0.013747	0.015000
17	0.118259	0.399831	0.228753	0.253157	0.041526	0.046140
18	0.333333	0.222222	0.222222	0.222222	0.000000	0.000000
19	0.104820	0.520878	0.203805	0.170497	0.021761	0.024179
20	0.270247	0.199385	0.330983	0.199385	0.006865	0.008000
21	0.227878	0.186061	0.434143	0.151918	0.013747	0.015275
22	0.155333	0.099249	0.454816	0.290602	0.086143	0.095715
23	0.064251	0.073519	0.667716	0.194514	0.013029	0.014477
24	0.075383	0.192897	0.618646	0.113075	0.021986	0.024429
25	0.212613	0.401396	0.192118	0.193873	0.022607	0.025118
26	0.189977	0.150023	0.524440	0.135561	0.009879	0.011000
27	0.213381	0.184793	0.409015	0.192811	0.064778	0.072000
28	0.414751	0.338643	0.135759	0.110847	0.038355	0.042617
29	0.083158	0.139305	0.243488	0.534049	0.029192	0.032436
30	0.151815	0.286614	0.392026	0.169545	0.007537	0.008000
31	0.174231	0.218635	0.476620	0.130514	0.059908	0.067000

附錄 D-2 本研究動線構面之各因素相對權重表(續)

問卷	轉彎次數	交叉點個數	動線長度	障礙物數量	C. I	C. R
32	0.300000	0.300000	0.200000	0.200000	0.000000	0.000000
33	0.106418	0.130335	0.508831	0.254415	0.010840	0.012000
34	0.180349	0.299384	0.299384	0.220882	0.006865	0.007628
35	0.254206	0.045293	0.581751	0.118749	0.061440	0.068267
36	0.249958	0.182747	0.436894	0.130402	0.057828	0.064254
37	0.215721	0.361373	0.266617	0.156289	0.022607	0.025118
38	0.087266	0.273157	0.065370	0.574208	0.078677	0.087419
39	0.239194	0.111737	0.170681	0.478388	0.044203	0.049000
40	0.222222	0.222222	0.333333	0.222222	0.000000	0.000000
41	0.251855	0.249576	0.394175	0.104394	0.044804	0.049782
42	0.272727	0.272727	0.181818	0.272727	0.000000	0.000000
43	0.221716	0.332573	0.245369	0.200343	0.006865	0.007628
44	0.275516	0.220904	0.201432	0.302148	0.066744	0.074159
45	0.224745	0.275255	0.224745	0.275255	0.013747	0.015275
46	0.362621	0.239559	0.239559	0.158261	0.000055	0.000061
47	0.192401	0.325252	0.325252	0.157095	0.023283	0.025870
幾何 平均	0.208565	0.230390	0.254456	0.194836		
算術 平均	0.226715	0.257302	0.298021	0.217962		

附錄 D-3 本研究安全構面之各因素相對權重表

問卷	月台門的設置	滅火器數量與有效性	C. I	C. R
01	0.7	0.3	0	0
02	0.5	0.5	0	0
03	0.6	0.4	0	0
04	0.6	0.4	0	0
05	0.3	0.7	0	0
06	0.5	0.5	0	0
07	0.6	0.4	0	0
08	0.9	0.1	0	0
09	0.7	0.3	0	0
10	0.8	0.2	0	0
11	0.9	0.1	0	0
12	0.5	0.5	0	0
13	0.6	0.4	0	0
14	0.7	0.3	0	0
15	0.7	0.3	0	0
16	0.4	0.6	0	0
17	0.5	0.5	0	0
18	0.5	0.5	0	0
19	0.6	0.4	0	0
20	0.6	0.4	0	0
21	0.2	0.8	0	0
22	0.9	0.1	0	0
23	0.5	0.5	0	0
24	0.8	0.2	0	0
25	0.7	0.3	0	0
26	0.4	0.6	0	0
27	0.5	0.5	0	0
28	0.3	0.7	0	0
29	0.2	0.8	0	0
30	0.6	0.4	0	0

附錄 D-3 本研究安全構面之各因素相對權重表(續)

問卷	月台門的設置	滅火器數量與有效性	C. I	C. R
31	0.2	0.8	0	0
32	0.5	0.5	0	0
33	0.7	0.3	0	0
34	0.8	0.2	0	0
35	0.7	0.3	0	0
36	0.6	0.4	0	0
37	0.9	0.1	0	0
38	0.9	0.1	0	0
39	0.1	0.9	0	0
40	0.9	0.1	0	0
41	0.5	0.5	0	0
42	0.7	0.3	0	0
43	0.5	0.5	0	0
44	0.5	0.5	0	0
45	0.6	0.4	0	0
46	0.6	0.4	0	0
47	0.1	0.9	0	0
幾何平均	0.52	0.36		
算術平均	0.58	0.42		

附錄 D-4 本研究效率構面之各因素相對權重表

問卷	通行流暢性 (擁擠程度)	使用便利性 (站內標示系統)	C. I	C. R
01	0.4	0.6	0	0
02	0.4	0.6	0	0
03	0.7	0.3	0	0
04	0.7	0.3	0	0
05	0.5	0.5	0	0
06	0.5	0.5	0	0
07	0.6	0.4	0	0
08	0.9	0.1	0	0
09	0.8	0.2	0	0
10	0.3	0.7	0	0
11	0.7	0.3	0	0
12	0.7	0.3	0	0
13	0.4	0.6	0	0
14	0.7	0.3	0	0
15	0.5	0.5	0	0
16	0.5	0.5	0	0
17	0.6	0.4	0	0
18	0.5	0.5	0	0
19	0.5	0.5	0	0
20	0.4	0.6	0	0
21	0.6	0.4	0	0
22	0.9	0.1	0	0
23	0.6	0.4	0	0
24	0.3	0.7	0	0
25	0.6	0.4	0	0
26	0.3	0.7	0	0
27	0.3	0.7	0	0
28	0.6	0.4	0	0
29	0.8	0.2	0	0

附錄 D-4 本研究效率構面之各因素相對權重表(續)

問卷	通行流暢性 (擁擠程度)	使用便利性 (站內標示系統)	C. I	C. R
30	0.3	0.7	0	0
31	0.6	0.4	0	0
32	0.4	0.6	0	0
33	0.6	0.4	0	0
34	0.8	0.2	0	0
35	0.1	0.9	0	0
36	0.4	0.6	0	0
37	0.9	0.1	0	0
38	0.9	0.1	0	0
39	0.7	0.3	0	0
40	0.9	0.1	0	0
41	0.5	0.5	0	0
42	0.6	0.4	0	0
43	0.4	0.6	0	0
44	0.4	0.6	0	0
45	0.6	0.4	0	0
46	0.6	0.4	0	0
47	0.8	0.2	0	0
幾何平均	0.531761679	0.375142786		
算術平均	0.57	0.43		

附錄 D-5 本研究舒適構面之各因素相對權重表

問卷	環境舒適性	使用舒適性	C. I	C. R
01	0.5	0.5	0	0
02	0.4	0.6	0	0
03	0.4	0.6	0	0
04	0.4	0.6	0	0
05	0.4	0.6	0	0
06	0.5	0.5	0	0
07	0.7	0.3	0	0
08	0.9	0.1	0	0
09	0.5	0.5	0	0
10	0.3	0.7	0	0
11	0.6	0.4	0	0
12	0.6	0.4	0	0
13	0.5	0.5	0	0
14	0.5	0.5	0	0
15	0.6	0.4	0	0
16	0.6	0.4	0	0
17	0.7	0.3	0	0
18	0.5	0.5	0	0
19	0.5	0.5	0	0
20	0.5	0.5	0	0
21	0.6	0.4	0	0
22	0.9	0.1	0	0
23	0.4	0.6	0	0
24	0.3	0.7	0	0
25	0.3	0.7	0	0
26	0.7	0.3	0	0
27	0.8	0.2	0	0
28	0.5	0.5	0	0
29	0.7	0.3	0	0
30	0.3	0.7	0	0

附錄 D-5 本研究舒適構面之各因素相對權重表(續)

問卷	環境舒適性	使用舒適性	C. I	C. R
31	0.3	0.7	0	0
32	0.4	0.6	0	0
33	0.5	0.5	0	0
34	0.2	0.8	0	0
35	0.1	0.9	0	0
36	0.7	0.3	0	0
37	0.7	0.3	0	0
38	0.9	0.1	0	0
39	0.4	0.6	0	0
40	0.9	0.1	0	0
41	0.5	0.5	0	0
42	0.4	0.6	0	0
43	0.4	0.6	0	0
44	0.6	0.4	0	0
45	0.4	0.6	0	0
46	0.6	0.4	0	0
47	0.9	0.1	0	0
幾何平均	0.493581227	0.412626465		
算術平均	0.53	0.47		

附錄 D-6 本研究環境舒適性之各因素相對權重表

問卷	溫度溼度的控制	光線照明程度	整齊乾淨程度	C. I	C. R
01	0.163424	0.296961	0.539615	0.018448	0.031807
02	0.210446	0.365758	0.423795	0.0108650	0.018733
03	0.289428	0.331313	0.379259	0.009147	0.015771
04	0.250000	0.375000	0.375000	0.000000	0.000000
05	0.076279	0.399815	0.523906	0.036757	0.063374
06	0.274465	0.242692	0.482843	0.040150	0.069224
07	0.163424	0.539615	0.296961	0.018448	0.031807
08	0.285714	0.285714	0.428571	0.000000	0.000000
09	0.375000	0.250000	0.375000	0.000000	0.000000
10	0.132654	0.588048	0.279298	0.005285	0.009112
11	0.357020	0.175151	0.467829	0.009147	0.015771
12	0.170822	0.528665	0.300513	0.040150	0.069224
13	0.325361	0.426343	0.248297	0.009147	0.015771
14	0.250000	0.375000	0.375000	0.000000	0.000000
15	0.375000	0.250000	0.375000	0.000000	0.000000
16	0.137639	0.335775	0.526587	0.000991	0.001708
17	0.218139	0.657862	0.123998	0.040150	0.069224
18	0.333333	0.333333	0.333333	0.000000	0.000000
19	0.190206	0.664640	0.145154	0.009147	0.015771
20	0.277695	0.239666	0.482638	0.010865	0.018733
21	0.539615	0.163424	0.296961	0.018448	0.031807
22	0.210446	0.365758	0.423795	0.010865	0.018733
23	0.140521	0.410276	0.449203	0.049967	0.086149
24	0.669417	0.087946	0.242637	0.014068	0.024255
25	0.263074	0.189709	0.547216	0.053924	0.092972
26	0.239666	0.277695	0.482638	0.010865	0.018733
27	0.314769	0.207318	0.477913	0.000074	0.000127
28	0.348739	0.483604	0.167656	0.053924	0.092972
29	0.080548	0.185680	0.733772	0.000073	0.000127
30	0.166667	0.666667	0.166667	0.000000	0.000000

附錄 D-6 本研究環境舒適性之各因素相對權重表(續)

問卷	溫度溼度的控制	光線照明程度	整齊乾淨程度	C. I	C. R
31	0.242692	0.274465	0.482843	0.040150	0.069224
32	0.285714	0.428571	0.285714	0.000000	0.000000
33	0.210582	0.370458	0.418959	0.040150	0.069224
34	0.123998	0.218139	0.657862	0.040150	0.069224
35	0.065769	0.717065	0.217166	0.018448	0.031807
36	0.603392	0.180537	0.216070	0.016183	0.027902
37	0.263074	0.189709	0.547216	0.053924	0.092972
38	0.052179	0.537574	0.410246	0.009147	0.015771
39	0.207318	0.477913	0.314769	0.000074	0.000127
40	0.103904	0.213524	0.682572	0.049967	0.086149
41	0.244764	0.324644	0.430592	0.040150	0.069224
42	0.248297	0.325361	0.426343	0.009147	0.015771
43	0.132654	0.279298	0.588048	0.005285	0.009112
44	0.423795	0.210446	0.365758	0.010865	0.018733
45	0.248297	0.325361	0.426343	0.009147	0.015771
46	0.426343	0.325361	0.248297	0.009147	0.015771
47	0.080548	0.185680	0.733772	0.000073	0.000127
幾何 平均	0.217536	0.315503	0.373287		
算術 平均	0.250911	0.346458	0.402630		

附錄 D-7 本研究服務構面之各因素相對權重表

問卷	站務員配置數量	站務員服務態度	C. I	C. R
01	0.5	0.5	0	0
02	0.4	0.6	0	0
03	0.4	0.6	0	0
04	0.4	0.6	0	0
05	0.1	0.9	0	0
06	0.5	0.5	0	0
07	0.4	0.6	0	0
08	0.1	0.9	0	0
09	0.4	0.6	0	0
10	0.1	0.9	0	0
11	0.5	0.5	0	0
12	0.2	0.8	0	0
13	0.5	0.5	0	0
14	0.6	0.4	0	0
15	0.2	0.8	0	0
16	0.3	0.7	0	0
17	0.2	0.8	0	0
18	0.5	0.5	0	0
19	0.4	0.6	0	0
20	0.4	0.6	0	0
21	0.3	0.7	0	0
22	0.1	0.9	0	0
23	0.4	0.6	0	0
24	0.6	0.4	0	0
25	0.3	0.7	0	0
26	0.2	0.8	0	0
27	0.5	0.5	0	0
28	0.1	0.9	0	0
29	0.4	0.6	0	0
30	0.3	0.7	0	0

附錄 D-7 本研究服務構面之各因素相對權重表(續)

問卷	站務員配置數量	站務員服務態度	C. I	C. R
31	0.5	0.5	0	0
32	0.5	0.5	0	0
33	0.2	0.8	0	0
34	0.4	0.6	0	0
35	0.1	0.9	0	0
36	0.2	0.8	0	0
37	0.2	0.8	0	0
38	0.1	0.9	0	0
39	0.2	0.8	0	0
40	0.1	0.9	0	0
41	0.2	0.8	0	0
42	0.3	0.7	0	0
43	0.5	0.5	0	0
44	0.1	0.9	0	0
45	0.4	0.6	0	0
46	0.6	0.4	0	0
47	0.1	0.9	0	0
幾何平均	0.270909246	0.661091662		
算術平均	0.32	0.68		

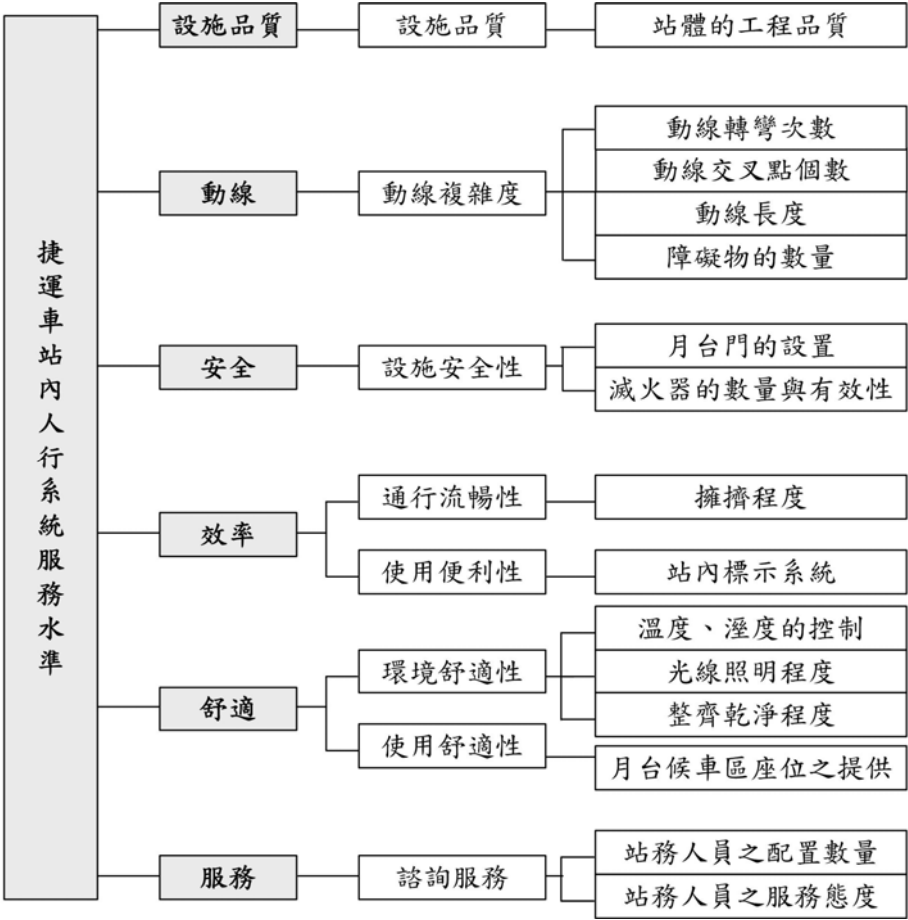
各位先生、女士您好：

本問卷目的為了解乘客對捷運車站內人行系統服務水準之看法，以乘客觀點建立人行系統服務水準之衡量標準，問卷結果純為學術用途，請您就本身對台北捷運車站的使用經驗填答，謝謝您撥空接受訪問，敬祝 旅途愉快

交通大學交通運輸研究所 指導教授：黃台生 老師
研 究 生：杜鈺錚 敬上

本問卷分兩部份，第一部份為因素重要性之調查。第二部份為個人基本資料。在進行問卷填答之前，會先針對本研究所構建的因素權重及各因素之等級劃分稍加說明。

一、本研究之捷運車站內人行系統服務水準影響因素



二、捷運車站內人行系統服務水準之各影響因素權重

構面	因素	權重	構面	因素	權重
設施品質	站體工程品質	0.1218	效率	擁擠程度	0.1251
動線	動線轉彎次數	0.0320		站內標示系統	0.0943
	動線交叉點個數	0.0363	舒適	溫度、溼度控制	0.0153
	動線長度	0.0420		光線照明程度	0.0211
	障礙物的數量	0.0308		整齊乾淨程度	0.0245
安全	月台門的設置	0.1759		月台候車區座位提供	0.0540
	滅火器數量與有效性	0.1273	服務	站務員配置數量	0.0319
				站務員服務態度	0.0678

三、捷運車站內人行系統服務水準之各影響因素等級劃分說明

等級 因素	優	佳	可	差	劣
站體工程品質	建材佳，施工品質優良，站內有豪華感。	建材佳，施工品質優良。	建材中等，具備應有功能。	建材較差，視覺感受不適，不影響使用。	建材或施工品質粗略，使用上有不適感。
動線轉彎次數	動線相當直截明確。	動線直截明確，雖須轉彎但不致影響方向感。	動線複雜度尚可接受，但仍可分辨站內位置。	動線稍嫌繁複，需費力分辨出站內位置。	動線相當繁複，無法分辨站內位置。
動線交叉個數	動線相當簡單直截，無人流匯入或交織的情形。	動線簡單直截，有一處人流匯入或交織的地點。	有幾處人流匯入或交織的點，但不影響行走。	有多處人流匯入或交織的地點，影響行走舒適。	有多處人流匯入或交織地點，嚴重影響行走，產生極大不適感。
動線長度	一般車站：<10M 交會車站：<50M		一般車站： 介於10M-50M 交會車站： 介於50M-150M		一般車站：>50M 交會車站：>150M
障礙物的數量	站內無障礙物影響行走路徑。	路線上有障礙物，但不影響行走路徑。	路線上有障礙物，雖影響行走路徑但無不適。	路線上有障礙物，需改變行走方向，有不適感。	行走路線上障礙物數量過多，嚴重影響行走。
月台門的設置	有月台門		無月台門，但月台上有保全人員		無月台門，月台上亦無保全人員
滅火器	設置數量充足，位置標示清楚且有完整使用說明。	設置數量充足，位置標示清楚但無完整使用說明。	設置數量不夠充足，但位置標示清楚。	設置數量不夠充足，且位置標示亦不清楚。	站內沒有設置滅火器
擁擠程度					
標示系統	標示設置地點適當，明顯美觀，能輕易依標示找到欲前往地點。	標示設置地點適當，清楚易懂，能依標示找到欲前往之地點。	標示內容不夠完整不夠清楚，需費力尋找才能找到欲前往地點。	標示不完整或內容不清楚，需詢問他人才能找到欲前往地點。	無標示或標示有誤，常被帶往錯誤之地點。
溫度濕度控制	有空調與通風系統，溫度濕度控制適宜。	有空調與通風系統，但溫度控制不適。	車站空間開放，沒有空調與通風系統。	有空調與通風系統，但常有故障情形。	車站空間密閉，沒有空調與通風系統。
光線照明程度	照明設備之照度明亮，採用避炫光功能之燈具。	照明設備之照度明亮。	照明設備之照度尚可。	照明設備之照度不足，或有閃爍之情形。	照明設備毀壞失修。
整齊乾淨程度	站內乾淨整齊，且充分綠美化並結合空間設計。	站內乾淨整齊，且充分綠美化。	站內尚稱乾淨整齊，但偶有垃圾雜物。	站內垃圾雜物隨處可見，空間有髒亂感。	站內髒亂，且有惡臭，使人有難以忍受之感覺。

等級 因素	優	佳	可	差	劣
月台候車座椅之提供	候車座椅設置足夠，材質美觀高級，且配合空間設計。	候車座椅設置足夠，材質普通但配合空間設計。	候車座椅設置不足，或符合需求但與空間設計不協調。	候車座椅設置不足，亦與空間設計不協調。	無候車座椅的設置，或座椅破舊失修。
站務員數量	詢問處內配置三位以上站務員。		詢問處內配置一至二位站務員。		站內無站務員
站務員態度	站務員儀容端正且態度親切，並主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，且主動提供乘客所需之協助。	站務員儀容端正，但主動服務態度不足。	站務員對乘客冷淡以對，態度敷衍應付。	站務員對乘客不理不睬，甚至態度惡劣。

第一部份 乘客主觀感受調查

下列為 30 種不同因素等級之組合，請您配合前表格之等級說明與權重值，填寫此 30 種組合之整體服務水準等級(若您認為等級為優，請於表格之前填 5、等級為佳，填 4，以此類推，等級為劣，則填 1)。

等級 填寫於此 欄位	組合 項目	站體 工程 品質	動線 轉彎 次數	動線 交叉 個數	動線 長度	障 礙 物 的 數 量	月 台 門 的 設 置	滅 火 器	擁 擠 程 度	標 示 系 統	溫 度 濕 度 控 制	光 線 照 明 程 度	整 齊 乾 淨 程 度	月 台 候 車 座 椅	站 務 員 數 量	站 務 員 態 度
	1	優	優	可	可	可	可	佳	佳	佳	佳	佳	優	佳	可	優
	2	佳	優	優	可	優	可	優	佳	優	優	佳	可	優	優	佳
	3	優	優	優	優	優	優	優	優	優	優	佳	優	佳	可	可
	4	劣	差	差	劣	劣	劣	差	可	劣	差	差	劣	差	劣	劣
	5	劣	劣	差	可	差	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	可	劣	可
	6	可	差	差	可	差	劣	可	劣	劣	差	差	差	差	劣	差
	7	差	劣	劣	劣	劣	可	差	劣	劣	差	劣	差	劣	劣	劣
	8	佳	可	可	可	可	可	可	差	可	可	可	可	佳	可	可
	9	可	可	可	可	可	可	可	差	可	可	佳	可	可	劣	可
	10	差	可	可	可	可	劣	可	差	差	差	可	差	差	可	差
	11	可	優	優	優	優	優	佳	佳	佳	優	優	優	優	可	優
	12	優	優	佳	優	優	優	優	優	優	優	佳	佳	優	優	優
	13	佳	佳	佳	可	佳	優	佳	佳	佳	佳	可	佳	可	可	佳
	14	佳	佳	可	優	可	優	優	優	佳	佳	佳	佳	佳	優	佳
	15	可	可	佳	可	可	優	佳	可	可	可	可	佳	可	劣	差
	16	佳	優	優	優	優	優	佳	優	優	優	佳	優	可	優	優
	17	佳	優	優	優	佳	可	可	可	可	可	佳	優	可	優	可
	18	差	差	差	劣	差	可	差	差	可	劣	差	差	可	劣	可
	19	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	差	差	差	差	可	劣
	20	佳	佳	佳	優	優	可	佳	可	優	佳	可	可	佳	可	優

等級 填寫 於此 欄位		站 體 工 程 品 質	動 線 轉 彎 次 數	動 線 交 叉 個 數	動 線 長 度	障 礙 物 的 數 量	月 台 門 的 設 置	滅 火 器	擁 擠 程 度	標 示 系 統	溫 度 濕 度 控 制	光 線 照 明 程 度	整 齊 乾 淨 程 度	月 台 候 車 座 椅	站 務 員 數 量	站 務 員 態 度
	21	可	佳	佳	可	優	優	優	佳	佳	可	可	優	佳	可	佳
	22	可	可	可	可	可	可	佳	優	優	優	佳	優	優	劣	差
	23	佳	可	差	可	可	可	可	劣	可	可	差	可	差	可	差
	24	劣	差	差	可	劣	劣	差	可	差	差	差	劣	可	可	可
	25	差	差	劣	劣	差	劣	差	劣	差	劣	劣	劣	劣	劣	差
	26	可	差	差	可	差	可	可	劣	差	可	可	可	可	可	可
	27	差	可	可	可	可	劣	差	劣	差	差	劣	差	差	劣	差
	28	佳	優	優	優	佳	可	可	差	可	佳	佳	可	可	可	可
	29	可	可	佳	可	佳	劣	佳	佳	優	可	可	可	可	可	可
	30	差	差	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	劣	差	劣	劣

第二部份 您的基本資料

- 性別：1. ☐男 2. ☐女
- 年齡：1. ☐20歲以下 2. ☐21~30歲 3. ☐31~40歲 4. ☐41~50歲 5. ☐51歲以上
- 職業：1. ☐學生 2. ☐軍公教 3. ☐服務業 4. ☐商 5. ☐家管 6. ☐其他
- 平均一周搭乘捷運次數：1. ☐1次以下 2. ☐2~5次 3. ☐6~9次 4. ☐10次以上
- 最常搭乘捷運的目的是：1. ☐上下班 2. ☐上下學 3. ☐休閒購物 4. ☐其他_____

【~~ 本問卷至此結束 非常謝謝您的協助 ~~】