

探討天水圍居民對區 內輕鐵服務的意見



1A陳冠宏(組長) 1A林洸希 1A林俊傑 1A邱鈺婷
指導老師：袁施琪老師

引言

天水圍的輕鐵服務由1993年開始營運，至今已有22年。輕鐵貫通天水圍南、北各區，是區內主要的交通工具，所以說輕鐵和天水圍居民的生活息息相關。

我們希望透過今次的專題研習，探討天水圍居民對區內輕鐵服務的意見，繼而給予有效的建議給香港鐵路有限公司 (MTR)，從而改善輕鐵服務的質素。



研究方法

- 一手資料
- =>向天水圍居民問卷調查
- =>實地考察
- 二手資料
- =>網上資料



為了要了解天水圍居民對輕鐵服務的滿意程度,我們設計了一份問卷訪問天水圍居民

- 訪問日期：17/3
- 訪問地點：各天水圍輕鐵站
- 訪問對象：天水圍居民
- 派發及收回問卷：100份
- 有效問卷：92份



天主教培聖中學

中一級專題研習

「探討天水圍居民對區內輕鐵服務的意見」問卷調查

調查日期: 17/3/2015

我們是天主教培聖中學中一級的學生，現正進行專題研習，研習的題目是「探討天水圍居民對區內輕鐵服務的意見」。我們研習的目的是瞭解天水圍居民對區內輕鐵服務的意見，繼而提出改善建議。數據經分析後將會向老師提交報告。可否花你幾分鐘進行問卷調查？謝謝。

1a) 你認為輕鐵的車票價格合理嗎？

合理(跳至題 2) → 不合理(繼續 1b)

1b) 你認為不合理的原因是車票價格

太貴 → 太便宜

2) 就以下各項表達滿意程度：

		滿意程度				
		非常滿意-----→ 非常不滿意				
i) 乘客車程的準時程度		5	4	3	2	1
ii) 列車服務準時程度		5	4	3	2	1
iii) 列車車廂的清潔程度		5	4	3	2	1
iv) 列車車廂的溫度		5	4	3	2	1
(如題 iv 不滿意，請選擇： <input type="checkbox"/> 太熱 → <input type="checkbox"/> 太凍)						
v) 列車車廂內座位的舒適度		5	4	3	2	1

3a) 你認為在繁忙時段，輕鐵的班次密度足夠嗎？

足夠(跳至題 4) → 不足夠(繼續 3b)

3b) 你認為以下那一線路需加開班次？

705 → 706 → 751P

4) 你認為輕鐵月台需要增加以下哪項設施？(可選擇多項)

服務台/服務員 → 椅子 → 洗手間 → 八達通增值機 → 其他：_____ (請註明)

不需要

5a) 你認為輕鐵應否增加安全措施？

應該(繼續 5b) → 不應該

5b) 你認為輕鐵應該增加以下哪些安全措施？(可選擇多項)

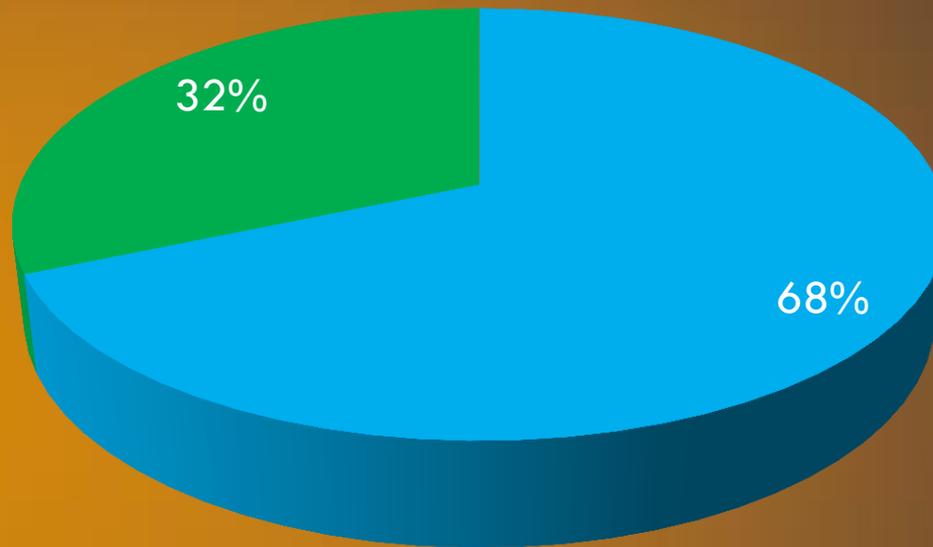
月台幕門 → 車廂內的扶手 → 車廂內座位安全帶 → 其他：_____ (請註明)

~問卷完，謝謝!~

問卷調查數據分析

Q1a.你認為輕鐵的車票價格合理嗎?

■ 合理 ■ 不合理

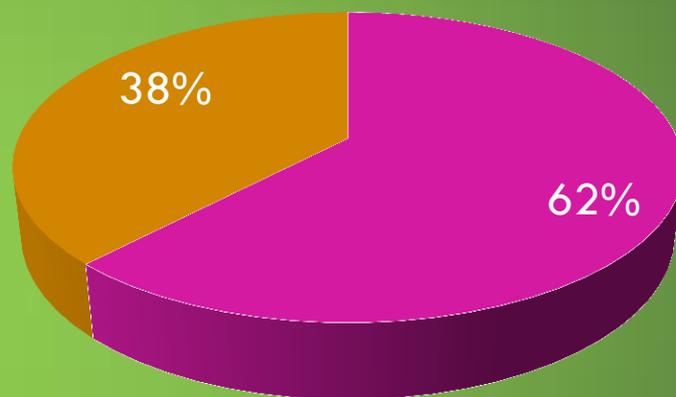


調查中,受訪的天水圍居民**大部份**都覺得車票價格**合理**,有六成八,而覺得車票價格不合理的有三成二,佔約七成的天水圍居民都覺得車票價格合理,可見天水圍居民大部份都接受現在車票的價格。

Q1b.你認為不合理的原因是車票價格太貴還是太便宜?

■ 太貴

■ 太便宜



覺得車票價格不合理的受訪者當中，大部份覺得車票價格太貴，有六成二；而少部份居民覺得太便宜，有三成八。

Q2天水圍居民對以下各項服務的滿意程度

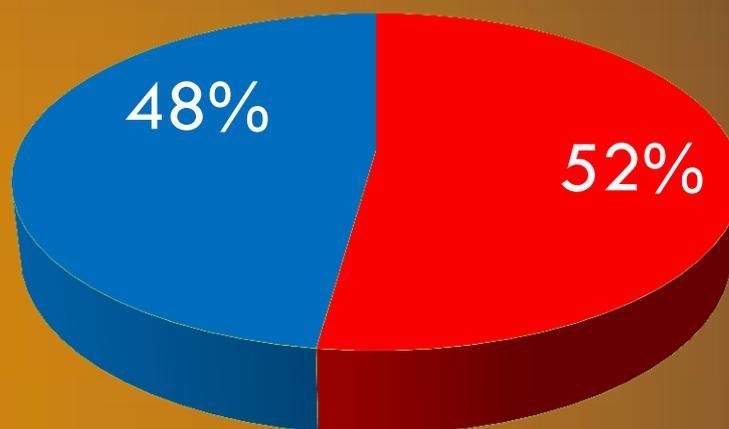
選項	滿意程度(5分：非常滿意 1分：非常不滿意)
i) 乘客車程的準時程度	3.6
ii) 列車服務準時程度	3.4
iii) 列車車廂的清潔程度	3.4
iv) 列車車箱的溫度	3.2
v) 列車車箱內座位的舒適度	3.5

受訪者對於輕鐵以上各項的滿意程度屬中等，而在各項中，居民對於列車車箱的溫度的滿意程度最低，只有3.2分，受訪者中有22人次表達對車廂溫度不滿意或非常不滿意，當中大部份都認為車廂太熱。

Q3a 你認為在繁忙時段，輕鐵的班次密度足夠嗎？

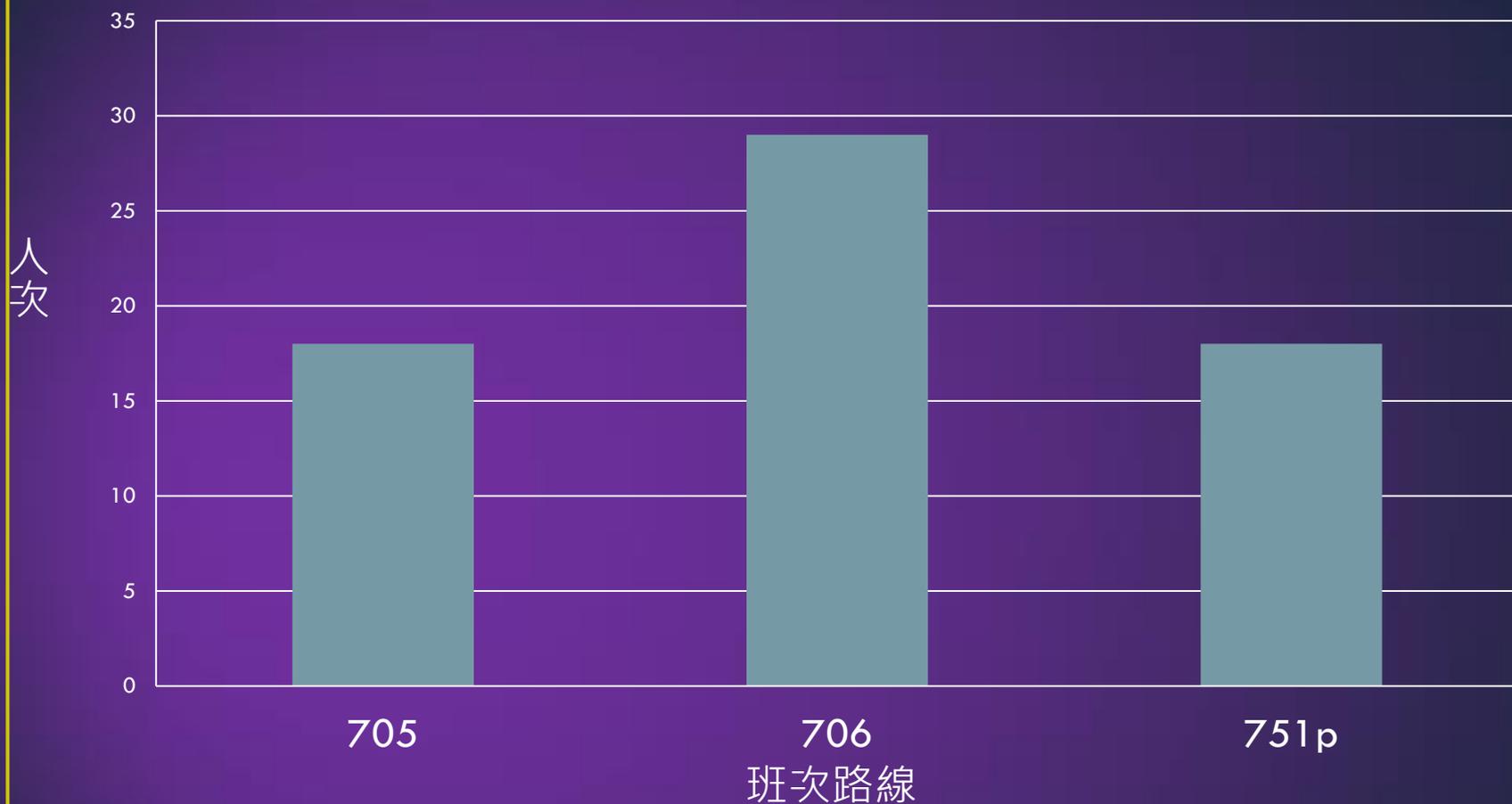
■ 足夠

■ 不足夠



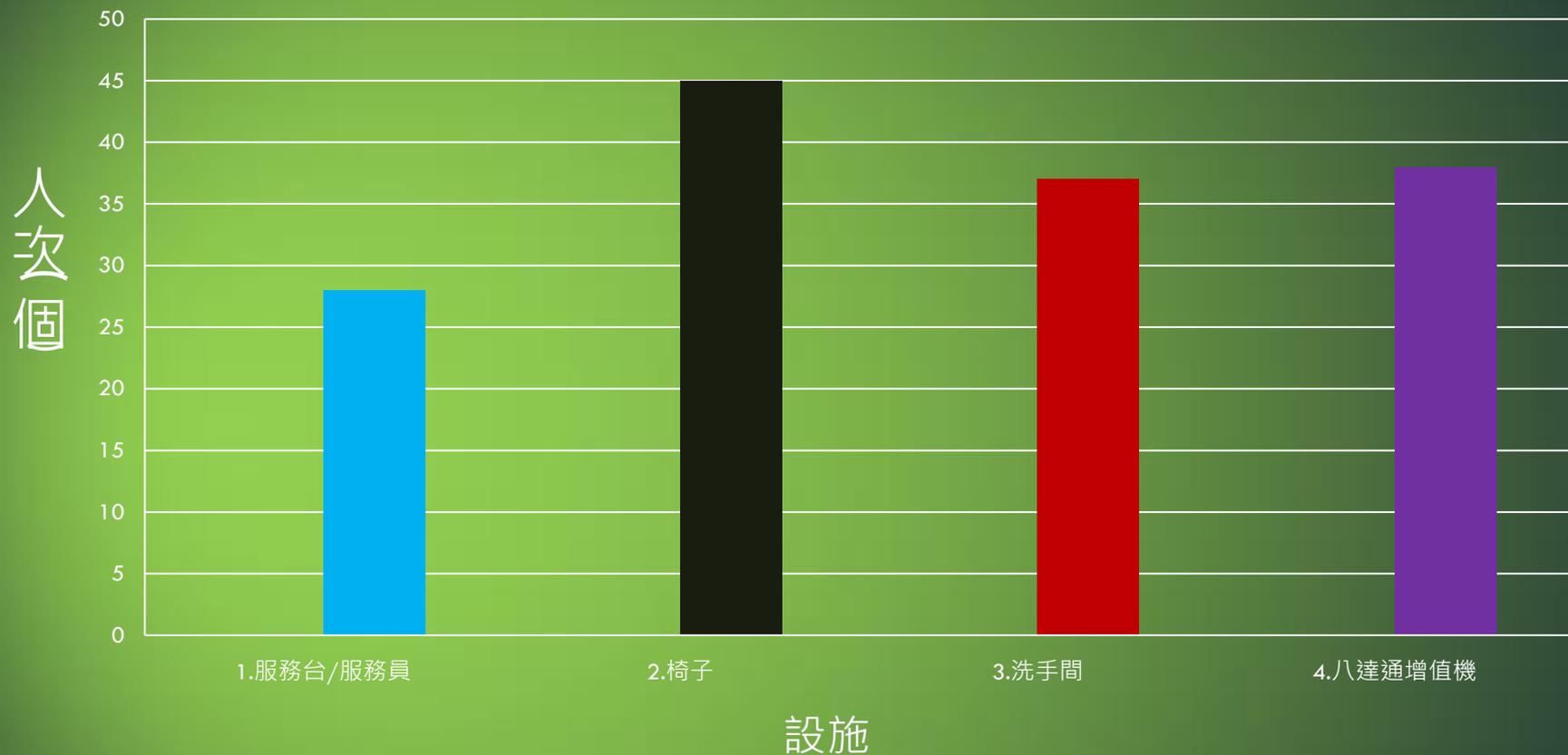
在調查中,約佔一半的受訪者認為繁忙時段的輕鐵的班次密度足夠,約佔四成八的受訪者認為不足夠

3b.你認為以下那一線路需加開班次?



在調查中,認為繁忙時段輕鐵班次不足的受訪者中, **路線706**是大部分受訪者認為需加開的班次,有**29**人次,其次是**705**和**751p**,有**18**人次

Q4天水圍居民認為輕鐵月台需要增加的設施

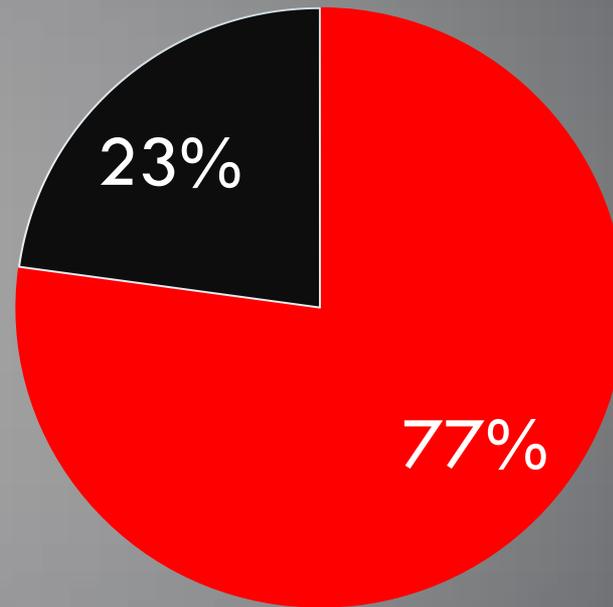


在數據的調查得知,大部份受訪者認為輕鐵月台應增椅子的數量,有45人次,其次是八達通增值機,有38人次.

■ Q5a.你認為輕鐵應否增加安全措施

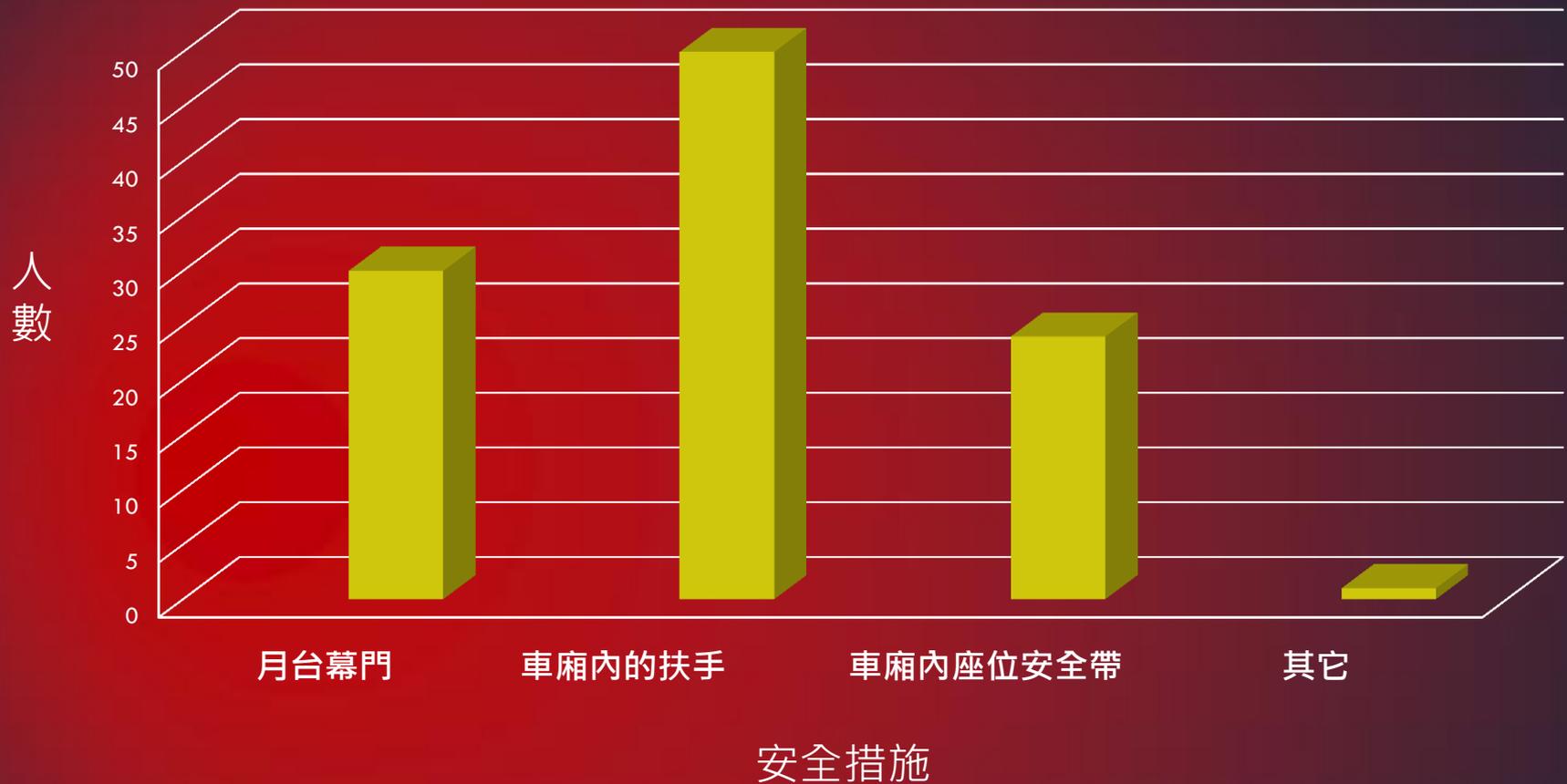
■ 應該

■ 不應該



調查中,我們發現大部份受訪者覺得應該要在輕鐵增加安全措施,佔7成7;而有2成3是認為不需要的

Q5b. 你認為輕鐵應該增加以下哪一些安全措施?



在調查中,認為輕鐵應該要多加安全措施的受訪者中,最多人選擇要在車廂內增設扶手,其次是月台幕門

改善建議

1. 調整輕鐵溫度

- 部份受訪者不滿車廂的溫度太熱或太凍
- 建議可以像台灣和日本一樣增設一些弱冷車廂（比較溫暖的車廂），第一卡是弱冷車箱，第二卡是把冷氣開大一點的車廂，這樣乘車時乘客可以自行選擇不同溫度的車廂。



Photo by Charles C.H. Hung



D:SLR-A100 F5.6 1/200 ISO400

Photo by HsinTzi

2.改善輕鐵的清潔衛生問題

- 部份受訪者反映車廂清潔欠佳
建議可以

- (1)加勤清潔工人的清潔次數

- (2)在輕鐵內放置小型垃圾箱

- (3)加強執法，檢控亂拋垃圾的乘客

治本的方法：

- 加強公民的公德心，
例如宣傳教育，提升市民的保持地方清潔意識



3 輕鐵月台增加設施

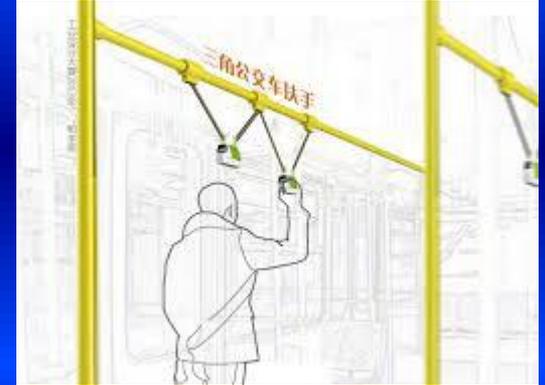


- -可以在輕鐵月台增加長椅子或摺椅,可以多些位置讓別人坐
- -可以在輕鐵月台增加八達通增值機,方便增值八達通
- -可以在輕鐵月台增加服務台,方便查詢



4 輕鐵月台或車廂內增加安全措施

- 在繁忙時段，有部份月台空間較少，再加上人多的關係，會增加乘客墮軌的風險，建議可以增加月台幕門
- 可以增加車廂內的扶手
- 可以增加車廂內的安全帶



5. 增加部份輕鐵路綫的班次

- 根據調查天水圍居民表示在繁忙時段,路線706的列車班次卻不足夠.
- 改善方法:可以在繁忙時間增加路線706的班次,解決市民變成沙甸魚或迫不到上車的情況



組員感想



SWEET 甜

- 我在這個專題中,我學習了怎樣去設計問卷和訪問技巧,當中有人對我們十分友善,還有我們合作得十分之開心。(陳冠宏)



SOUR 酸

- 這次我們在訪問中,我們多次被拒絕和在訪問中突然離去,我們去訪問到腳都酸了,但還有一半的的問卷還未做完,在那一刻我想我有沒有選錯專題題目。(林迦希)



Bitter 苦

- 在中學的第一次專題中,雖然有很多事情,我在這些事情感到苦,在專題中,要製作問卷,派問卷,計算問卷.....很多很多的事,經歷了很多苦,我和組員齊心合力一起努力渡過這些苦。(邱鈺婷)



Spicy 辣

- 在訪問的過程中,雖然途中遇到了不少麻煩,但好在有火辣的Miss袁在細心地指導着我們,所以我們才能須利地完成問卷調查,我們能完成這份專題也是多虧了Miss袁的指導,當然也不能忘記我的組員,他們也很努力地訪問其他人(林俊傑)



參考網站

- <香港鐵路大典>

<http://hkrail.wikia.com/wiki/%E5%A4%A9%E8%80%80%E7%AB%99>

感謝耐心聆聽!

THANK YOU

