

影響女性駕駛安全因素之知覺調查¹

Perceptual Survey of Factors Affecting the Driving Safety of Female Drivers

任維廉 Wil-liam Jen²

葉英斌 Ying-Pin Yeh³

李欣宜 Hsin-Yi Li⁴

曾琬翎 Wan-Ling Tzeng⁴

摘要

由於過去缺乏針對女性駕駛安全第一手調查資料，故本研究廣泛蒐集相關文獻，並依據人、車、路、環境四大類，經過多次討論後，擬定 14 個問卷調查題目。然後對國內有自小客車駕照之 1050 位女性駕駛進行問卷調查分析。本研究揭露出目前大多數女性駕駛最在意的影響駕駛安全之因素為精神不濟、身體不適與天候不佳等。本研究也比較不同地區、各年齡層、不同自覺車駕能力者、不同旅次目的之女性駕駛者對於影響駕駛安全各因素之知覺差異，結果發現：(1)地區群組對「人」，(2) 駕駛目的群組對「人」與「車」，(3) 自覺車駕能力群組對「人」與「路」，(4)年齡群組對「人」「車」「路」與「環境」有統計上的顯著差異。最後，本研究討論若干攸關管理意涵。

關鍵詞：女性駕駛，駕駛安全

¹ 感謝交通部道安委員會劉韻珠組長，中華民國汽車安全協會簡鈴宗秘書長，育達商業技術學院李福斯講師，中華大學運輸科技與物流管理學系陳菟蕙副教授，在研究期間提供寶貴意見。

² 國立交通大學運輸科技與管理學系副教授(聯絡地址：新竹市大學路 1001 號，電話：03-5712121 轉 57213，E-mail: wljen@mail.nctu.edu.tw)

³ 育達商業技術學院企業管理系助理教授

⁴ 國立交通大學運輸科技與管理學系研究生

Abstract

Because of the deficiency of inquire into firsthand female drivers' safety information, this study searched related literatures extensively. And according to four major categories, which were humans, vehicles, roads and circumstances, we set up fourteen question items after brainstorming many times. Then we surveyed 1050 female drivers whom have driving licenses by questionnaire at the Taiwan area. This study revealed the effects on driving safety that most female drivers care are psychological, physiological, and weather factors. We also compared the perceptual effects on driving safety of female drivers with different regions, ages, perceived driving abilities and trip purposes. This study found that (1) "regions" on human factor, (2) "trip purposes" on human and vehicle factors, (3) "perceived driving ability" on human and road factors, (4) "ages" on human, vehicle, road and environmental factors have statistical significant difference. We also discussed several related managerial implications.

Key word : *Female Drivers, Driving Safety*

壹、緒論

1.1 研究背景

近年來由於經濟成長快速，使得國民生活品質提高，民眾對於車輛的需求量隨著所得提高而急速提升，導致私有車輛持有率驟增。然而，由於女性意識及經濟自主能力的提高，女性的消費能力正與日俱增，女性駕駛者的數量亦隨著女性汽車消費量的增加而上升。

在國內，根據交通部統計處出版的「93 年台灣地區自用小客車使用狀況調查報告」，國內女性駕駛者的比率逐年地在增加，在民國 84 年時為 16.22%，民國 87 年為 19.38%，到了民國 93 年已經上升到 28.3%(詳見表 1)【3】。

表 1 自用小客車男女駕駛比率(%)

性別 年份	84	85	87	89	91	93
男性	80.33	82.10	80.62	75.80	74.10	71.1
女性	16.22	16.50	19.38	24.20	25.90	28.3

資料來源：【3】，【10】。

依據交通部統計處出版之「中華民國交通統計月報」，台灣地區道路交通事故傷亡人數統計資料得知，在民國 94 年死亡受傷總數高達 14,654 件，每萬輛機動車輛傷亡率為 9.76 人／萬輛，每萬輛機動車輛肇事率為 7.38 件／萬輛【4】。根據 WHO 報告之數據顯示交通事故造成的死亡是世界十大死因的第九位，預估在 2020 年時會到達第三位【25】，其中小客車又是肇事率最高的車種【12】。

根據交通部統計處出版的「93 年台灣地區自用小客車使用狀況調查報告」，全年行駛過程中有發生交通事故之自用小客車占 12.5%，又以超速或未保持安全距離(37.8%)為最高，有被違規舉發的占 39.3%，平均每車就會發生 1.7 件，並以超速(65.1%)、違規停車(26.2%)、闖紅燈(11.5%)三項最多【3】。

依保險費率標準，女性駕駛開車比男性安全多了。在影響駕駛人交通違規習慣量的眾多因子中，性別是最大的因子，普遍來說，女性駕駛者的違規習慣量比男性低，女性駕駛者比較不容易忽視交通違規行為之風險。比起男性駕駛者，女性較為心細，她們對車輛的日常保養和行車前的準備工作做得較為細緻且周密，同時她們個性較為溫和，遇到塞車時較不會急躁，也很少超車或超速。而女性駕駛者的社會壓力高於男性，顯示女性駕駛者的駕駛行為易受其他個體影響【11】。

女性駕駛者對於車輛設備重視的因素與要求都有別於男性，她們與男性一樣重視安全，但並不渴望高速行駛；不在意車輛的馬力有多強，只希望能夠舒適地行車；她們希望駕車時能有好的視野，容易停車，時常會載小孩及寵物。但女性的需求在過去車輛的設計上都沒有被考慮到，且女性並不常閱讀汽車雜誌，對於車輛的維修也不如男性擅長【1】。

目前國內外針對女性駕駛知覺的駕駛安全因素之研究相當少，故本研究企圖透過問卷調查，搜集與分析女性駕駛者最在意的影響行車及道路環境安全問題之因素。

1.2 研究目的

具體而言，本研究之研究目的有三：

1. 回顧文獻，彙整女性駕駛者最在意的影響駕駛安全因素。
2. 藉由問卷設計進行抽樣調查，分析國內女性駕駛者最在意的駕駛安全問題。

3. 應用推論統計方法，檢定各分群女性駕駛者最在意的駕駛安全問題是否有顯著差異。

貳、文獻回顧與評析

2.1 影響因素之文獻回顧

針對本研究目的，為了解台灣地區自小客車駕駛所佔比例、事故種類、駕駛人與車輛設備等百分比資料，回顧相關統計資料；並收集女性汽車消費者及女性駕駛者相關文獻以了解女性在汽車消費市場中的特性及女性駕駛者之特性。歸納交通安全與女性駕駛安全相關文獻，了解一般交通事故發生之常見原因，分析女性駕駛者需注意之人身安全問題，彙整出女性駕駛者最在意的影響駕駛安全因素。

一、基本統計資料與基本調查資料

1. 交通部統計處【4】

- (1)台灣地區(23 縣市)自用小客車登記數 552 萬輛，領有駕照 955 萬人。
- (2)北部(基隆市、台北縣市、桃園縣、新竹縣市、苗栗縣)自用小客車登記數：23 萬輛。
- (3)中部(台中縣市、彰化縣、南投縣、嘉義縣市、雲林縣) 自用小客車登記數：159 萬輛。
- (4)南部(台南縣市、高雄縣市、屏東縣)自用小客車登記數：134 萬輛。

2. 交通部統計處【3】

- (1)基本資料：女性占 28.3%。有就業者占 84.1%。平均年齡 42.2 歲。平均每月所得 3.9 萬元。自排車占 82.6%。有導航系統占 3.4%，倒車雷達占 36.9%。最主要使用用途：上下班（學）占 54.9%， 休閒購物占 16.1%。
- (2)全年行駛過程中有發生交通事故之自用小客車，占：12.5%。原因：超速或未保持安全距離(37.8%)，酒後駕車(3.5%)，使用行動電話(3.4%)。
- (3)有被違規舉發，占：39.3%，平均每車：1.7 件。其中超速(65.1%)、違規停車(26.2%)、闖紅燈(11.5%)三項最多。

二、女性汽車消費者及女性駕駛者相關文獻

1. 王文靜【1】

美國 VOLVO 有一半以上是女性購買，自己下決定，用自己的錢，自己駕駛。不閱讀汽車雜誌。和男人一樣重視安全，但不渴望高速行駛。希望駕駛時有好的視野，容易停車。開車購物，經常載小孩及寵物。女性的需求比男性多，期望值也高過男性，在過去的車子設計上沒有都被考慮到。

2. Martha【14】

買車的決定，女性占 60%，影響力占 90%。傳統男性只有決定菸酒，應酬。女性行銷不等同於女性化，應自女性需求與特性去思考，不是粉紅色，是貼心關懷的設計，及感性、切身相關的需求，女性樂於交換資訊，口碑行銷的影響力很大，無論是愉悅或失敗的感受都願意拿出來分享。

3. 曾鳳蓮【13】

根據研究結果顯示，女性消費者對汽車屬性重要性評比以售後服務為首位、產品價格次之、再次之為汽車造型。

4. Peters【23】

女性不管是對自己或對家庭，都扮演著重要的採購者角色，即使是在民營企業或公家機關，專業採購人員也有超過五成是女性。不管與女性討論的主題是購買汽車，汽車保養...這些關鍵詞總是不斷出現：精心設計，舒適，信任，尊重。特別是尊重。

5. Popcorn and Marigold【24】

女性刷卡的頻率是男性的三倍，購物的次數是男性的五倍。女性喜歡同伴，喜歡說話，女性想要關連的慾望，這能帶來大批潛在顧客。有學齡兒童的母親，開車機會比一般婦女多 20%，比男性多 21%。而職業婦女從辦公室回家的路上多半要停一兩站。男性開車迷路時，需要關掉收音機專心找路。但女性很可能會打電話到辦公室、找朋友求助或開到最近的加油站詢問。將汽車送修的客戶中有 65%為女性，所以應該從策略開始變革：為女性客戶精心設計整個環境，讓她們在服務現場感到舒適自在，讓她相信她的車子會得到妥善的保養，對其智慧與能力表示尊重。

6. 尹人傑【2】

Saturn 與 Hummer 廠牌的通用汽車，已由女性主管負責。福特汽車公司屬下的 Volvo North America 也有不少女性主管參與設計。以通用為例，他們發現女性消費者最重視的是汽車的安全性與外觀，其他還有上下車的便利性，可調整式踏板及方向盤，內建式兒童安全座椅，額外的置物空間等。除了傳統的主流媒體傳遞訊息外，也增加了女性期刊，網路廣告，電子郵件，傳統廣告信等管道。還寄給女性車主一本 Women in the Driver's Seat 的小冊子，內容是實用的汽車保養和維修資訊，並且以 Q&A 的方式編輯。

三、交通安全相關文獻

1. 交通部公路總局【5】

- (1) 道路交通事故之定義：道路交通事故是指汽車或動力機械在道路上行駛，致有人傷亡或車輛財務損壞之事故(道路交通事故處理辦法第二條)，一般稱之謂「汽車肇事」，俗稱「車禍」。
- (2) 交通事故肇因駕駛疏失十大因素：未注意車前狀態，超速，酒後開車，未依規定減速，未依規定讓車，逆向行駛，左轉未依規定，未保持安全間隔，未保持安全距離，違規超車。
- (3) 肇事預防建議：明瞭身心狀態，保持身心健康。認識車輛性能，定期車輛保養。了解交通法規，遵守交通法規。善用路況資訊，增加應變知能。重視駕駛道德，發揚駕駛道德。

2. Yahoo！奇摩汽車【25】

根據世界衛生組織(WHO)統計，交通事故造成的死亡是世界十大死因第九位，預估 2020 年時將升為第三位，僅次於心血管疾病，和憂鬱症。肇因，在低度與開發中國家多來自汽車製造技術，道路設施的不良設計，在已開發國家則以駕駛人的因素為主。

3. 陳忠平【8】

道路狀況因素影響駕駛者駕駛狀況甚多，所以駕駛者應當對於不同道路狀況及安全風險有所體認，對駕駛者有所助益。車禍發生的原因可加以歸納如下，分別是未注意前車狀態、超速行駛失控、酒後駕車、違規超車、逆向行駛、未依規定轉彎或減速、未與前車或左、右鄰車保持安全距離與間隔等，而上述大多數是人為因素所致，其它亦包含車輛或環境等客觀因素。

4. 張新立【12】

人、車及路為構成交通系統之三大要素，其中又以人之因素對交通安全之影響最為深遠。根據交通事故統計資料顯示，影響事故發生之原因中，百分之九十以上與人為因素有關。人類由於受到生理功能、個性、駕駛能力與環境之影響，反應出不同之駕駛行為，繼而帶來不同交通事故之風險。

5. 李思葦【6】

研擬出高齡者問卷並進行調查分析，再利用駕駛模擬器和駕駛者主觀評量問卷，進行資料之分析，依據駕駛模擬器之分析結果得知年齡層對於感知反應時間有顯著影響關係，道路幾何型態對於感知反應時間有顯著影響關係，駕駛速度與事故間對於感知反應時間有二維交互影響關係。

6. 魏健宏等【17】

將駕駛模擬系統應用分為人因特性、車輛特性、道路天候環境及智慧型運輸系統子系統服務等項目，而發展時程分為短(1-3 年)、中(4-6 年)、長期(7-10 年)，經由問卷調查詢問專家經驗，最後統整出各子項目之優先性，作為未來應用駕駛模擬系統評估各項智慧型運輸系統及交通運輸系統安全改善之依據。

7. Blows, *et. al.*【28】

調查結果顯示，經常超速駕駛的族群與在過去 12 個月內曾收到交通違規罰單，在相同的時間週期內發生意外的機率比一般駕駛者更高。不同族群的風險因子可能會不同，在年齡方面來說，無照駕駛對於年長駕駛者來說是一項風險因子，程度更甚於年輕駕駛者；而超速駕駛則是年輕駕駛人(25 歲以下)一項影響很大的風險因子，這項結果顯示管制有風險的駕駛行為是非常必要的，建議不同的高風險族群需配合不同的管制策略。

8. Iversen【20】

駕駛態度，如：遇到交通號誌時所做出的反應、遇到其他車輛時的反應與酒後是否該駕車；以及駕駛行為，如：是否遵守交通規則、駕車時使用安全帶與是否保持安全車距等，與交通安全具有高度相關性。結果顯示，在過去一年內曾發生交通意外事故的駕駛者，其駕駛風險較一般駕駛人高。

四、女性駕駛安全相關文獻

1. 陳岳夫【9】

可能是膽小、害怕，女性駕駛有一些共同的傾向，(1)需要用力踩下油門的時候，如：從路肩出發、變換車道、出入高速公路、開車上山時，油門踩得不夠用力。(2)大多數女性駕駛開車的姿勢都過於向前，座位推得太前面，椅背又立得過直，座位上還墊著厚墊，一副要抱住方向盤的樣子。(3)有些女性在推方向盤時，手或肩膀過於用力。

2. 姚飛【26】

女性駕駛汽車應注意身邊的 8 個安全隱患

- (1)車上玩偶、吊飾，易擋住開車視線與造成分心。
- (2)身材嬌小的女性，在駕駛座上使用坐墊，緊急剎車時，身體往前的慣性很容易讓人滑離座椅。
- (3)在車內置放芳香劑，揮發出來的氣體可能使車內的塑膠飾件加速老化。
- (4)為了怕弄皺衣服，在行車中不願繫安全帶。
- (5)駕車中長髮、長絲巾飄忽不定的話，容易遮擋視野。
- (6)擔心手磨出老繭，戴尼龍手套開車，手容易打滑且不能有效轉動方向盤。
- (7)有些女性喜歡穿高跟鞋和厚底鞋開車，容易踩滑剎車。
- (8)女性駕車應儘量避開荒僻危險路段。若行經荒涼之地，遇到故障的車輛，單身女性不宜停車幫忙，最好的辦法是記著故障車的地點，報警處理。在偏僻處，避免好心救護傷患，應以代為打電話求助為宜。

3. Institute of Transportation Engineers【21】

- (1)年輕女性駕駛者發生交通事故的比例高於中年女性駕駛者。
- (2)年輕女性駕駛者駕車時較容易不耐煩、緊追前面車輛行駛及超速。
- (3)年輕女性駕駛者發生交通事故的原因多與駕車時不專心有關。
- (4)中年女性駕駛者基本上都有安全的駕駛習慣，但她們的生活壓力大，這使得她們駕車時容易分心，而造成交通事故的發生。

4. American Demographics【22】

女性駕駛發生交通事故的比率逐漸增加。主要的原因包含：

- (1)有 12.6%是由於女性駕駛者的增加。
- (2)有 23.7%是由於女性駕駛者平均全年交通流量的增加。

(3)有 18.2%是由於女性駕駛者死亡風險的增加。

(4)部分女性駕駛者通常都不繫安全帶。

(5)女性駕駛者酒駕的增加也使交通事故增加。

2.2 文獻評析

1. 影響女性駕駛安全之因素應進行分類：由文獻回顧可以歸納出影響女性駕駛安全之因素，大致可分為駕駛人本身習慣及其與乘客之互動問題，車輛內裝及設計問題，道路狀況及設計問題，與社會大環境問題等。故將之區分為人、車、路與環境四大類，再依屬性區分次分類。
2. 應針對女性駕駛進行知覺調查：大多數的文獻並非專門針對女性駕駛對駕駛安全之知覺進行實證研究所得到的資料，有些也僅只是作者主觀的想法，因此本研究認為應重新研擬問卷題目，進行第一手資料之調查。

參、研究方法

3.1 問卷設計

本研究企圖針對人、車、路、環境等四大類因素，對台灣地區，20歲以上持有自用小客車駕駛執照，並且實際有持續在駕駛車輛之女性駕駛者為研究對象，進行問卷調查。問卷題目之設計係與交通部道安委員會、中華民國汽車安全協會、現代婦女基金會、育達商業技術學院、中華大學運輸科技與物流管理學系多位專家、學者進行多次訪談、焦點團體討論與腦力激盪，始完成調查問卷之設計，包括人、車、路各4個次分類，環境2個次分類。

1. (人) 駕駛明瞭身心狀態，保持身心健康。
2. (人) 駕駛技術。
3. (人) 駕駛習慣。
4. (人) 駕駛疏失。
5. (車) 車輛內外裝設計貼心，好用。
6. (車) 車輛防竊。
7. (車) 車輛售後服務與維修。
8. (車) 車輛保養，保險等資訊。

9. (路) 善用資訊，增加應變知能。
10. (路) 停車問題。
11. (路) 駕駛道德。
12. (路) 開車禮儀。
13. (環境) 路權，交通秩序。
14. (環境) 保護自己。

然後以此 14 項次分類研擬出本研究調查問卷(請見 附件一)。

3.2 抽樣方法

配額抽樣 (quota sampling) 是非隨機選擇目標的分層抽樣，能確保樣本可精準地呈現母體所有次群組於研究中【7】，**配額抽樣類似於立意抽樣**，係由研究人員挑選對於研究而言較重要的控制變數，將母群體化分成幾個類別，然後在每一個類別當中設定一定名額，據以挑選樣本，以填補每一單元之配額至足額為止。此方法之優點：非常實際，也可防止訪員自行挑選受訪者，避免導致因選擇之偏誤而產生偏頗不合理之樣本，並可進行差異檢定。缺點：非機率抽樣，無法估計抽樣誤差及精確度【16】。

配額抽樣之理想狀況可以從監理站女性駕駛者名冊進行抽樣，所花費之時間、成本過高且回收率較低。因此本研究採用配額抽樣之概念，以便利抽樣 (convenience sampling) 進行抽樣調查。名副其實，便利抽樣 (convenience sampling) 由方便提供資訊的母體成員蒐集資料。此種抽樣方法可說是完全不管樣本代表性的一種抽樣方法，只是對於偶而遇見，又願意接受訪問的人進行收集資料的工作。這種方法可以很容易的、很方便的在街上找到訪問的對象；志願參與調查亦可算是此類抽樣。探索性研究初期可以使用本法獲取某些基本訊息，其結果甚至可能推翻使用複雜抽樣方法的必要性。

調查之所以採用這種非機率抽樣中的便利抽樣，其原因不外乎在付出人力資源、成本與時間方面提供的便利性，往往是在研究的初期階段，需要對於問題的輪廓或是基本的問題點提出描繪的時候使用，對本研究具有吸引力。當然，因為這是非隨機抽樣設計，結果也不能概化至母體，所以結果普遍性相當受限【7】，但亦是快速有效蒐集資訊的良方。研究的第一步，或許是非隨機抽樣設計的便利抽樣，在得到一些資料後可接續隨機設計，獲得新的研究方向。

本研究之抽樣首先由研究人員挑選對於本研究而言較重要的控制變數，將母體區分成幾個類別，然後在每個類別設定一定名額，據以挑選樣本，以填補每一類別之配額至足額為止。本研究樣本分配原則：北、中、南區各 350 人。若某區超過，則在該區內隨機抽樣到滿 350 人為止。

樣本分配原則：

1. 調查地區：北，中，南。
2. 旅次目的：上下班，上下學，休閒購物。
3. 年齡：55 歲以上，45~54 歲，35~44 歲，25~34 歲與未滿 25 歲之女性駕駛人。

問卷的填答設計採用結構化的回答(封閉式回答)，且為複選的問題。

3.3 統計分析

本研究將調查收集之資料，以 Excel 軟體進行資料輸入編碼及統計分析檢定。首先，加總全體所圈選「最同意」之三項因素，以列出大部分最在意之前三名影響因素。然後，再比較各群組因素之女性駕駛者對於影響駕車安全各因素之認知是否有明顯差異，並推估分析可能原因；最後進行卡方檢定，卡方統計值與自由度(df)有關，可得知兩個名目變項之間是否獨立。

肆、研究結果與分析

4.1 問卷發放與回收

本研究之問卷發放，部分問卷請託參與焦點團體會議的中華民國汽車安全協會、活力桔子行銷公司、葉英斌老師與李福斯老師的專班學生協助發放。於北中南部實地發放 1605 份問卷。因為有些回收問卷之有些題目未回答，被視為廢卷（27 份），故有效問卷為 1578 份。經排除太晚收回，來不及編碼者，及填答所屬區域為東部或外島者後，在北、中、南三區內各隨機抽取 350 份，共 1050 份進行統計分析。

4.2 樣本結構

1. 年齡

以 25~34 歲最多，其次是 35~44 歲及未滿 25 歲，45 歲以上的較少。

表 2 樣本結構：依地區及年齡區

	未滿 25 歲	25-34 歲	35-44 歲	45-54 歲	55 歲以上
全部	212	386	245	150	57
北部	56(26%)	123(32%)	102(42%)	59(39%)	10(17.5%)
中部	74(35%)	119(31%)	76(31%)	44(29%)	37(65%)
南部	82(39%)	144(37%)	67(27%)	47(32%)	10(17.5%)

2. 自覺駕駛能力：

以回答中庸之「還可以」最多，回答「很有自信」及「能力和經驗都不夠」者較少。

表 3 樣本結構：依地區及車駕能力區分

	很有自信	還可以	能力和經驗都不夠
全部	289	561	200
北部	93(32%)	174(31%)	83(41.5%)
中部	103(36%)	202(36%)	45(22.5%)
南部	93(32%)	185(33%)	72(36%)

3. 駕車最常的目的：

以「工作」及「休閒、購物」較多，「接送」及「進修、社交」較少。

表 4 樣本結構：依地區及旅次目的區分

	工作	進修、社交	休閒、購物	接送	其他
全部	394	130	307	167	52
北部	132(34%)	34(26%)	98(32%)	64(38%)	22(42%)
中部	134(34%)	74(57%)	75(24%)	57(34%)	10(19%)
南部	128(32%)	22(17%)	134(44%)	46(28%)	20(39%)

4.3 全體樣本對影響女性駕駛安全因素之意見分析

本節先就全部資料做說明。

1. 有關影響女性開車安全之情緒與精神狀態分別為：
(1)精神不濟(占 62.4%)、(2)身體不適(占 51.5%)、(3)心有旁騖(占 48.5%)。
。年長者和年輕者差異較大之處：她們認為「匆忙出門」會影響她們的開車安全。
2. 女性駕駛者認為於開車時最感到困擾的狀況分別為：
(1)天候不佳(占 73.5%)、(2)巷道過窄(占 61.6%)、(3)行駛於彎路多的山區(占 51.3%)。
3. 女性駕駛者於開車時，經常會有之習慣分別為：
(1)忽略儀表板警示狀態(占 41.0%)、(2)習慣性地踩煞車(占 38.3%)、(3)轉彎或變換車道時忘記及時打方向燈(占 30.5%)。很有自信者和其他兩者差異較大之處：她們認為很難再列出第三個壞習慣，故勾選「其他」，並填答：沒有。
4. 女性駕駛者於開車時，經常會有之行為分別為：
(1)未戴耳機使用行動電話(占 52.2%)、(2)視線被路邊廣告所吸引(占 43.3%)、(3)穿高跟鞋或厚底鞋開車(占 34.8%)。大多數選填「其他」選項的女性，她們會邊開車邊「和朋友聊天」或是「吃東西」。
5. 女性駕駛者最在意的車內體貼性設計或配備分別為：
(1)方向盤輕巧，好操控(占 65.0%)、(2)離開時燈源未關警示(占 45.5%)、(3)後照視鏡的折收功能(占 37.8%)。
6. 女性駕駛者為防範汽車失竊之措施分別為：
(1)將車停放在安全位置(占 67.1%)、(2)加裝多重防護鎖(占 44.7%)、(3)加裝警報器(占 42.4%)。
7. 女性駕駛者最在意的售後服務或維修體系分別為：
(1)維修內容被充分告知及徵詢(占 59.9%)、(2)增加保固年限(占 50.8%)、(3)維修時車內乾淨度的維護(占 35.7%)。
8. 女性駕駛者感到困擾之汽車安全相關訊息分別為：
(1)無法清楚確認維修或更換零件的必要性(占 73.8%)、(2)汽車行駛中突然熄火的處理方式(占 55.2%)、(3)相關車輛檢查、保養的文章或資訊，艱澀

難懂(占 50.6%)。年長者和年輕者差異較大之處：傳統上，她們可能花時間於「選擇適合的保險」比「閱讀相關車輛檢查、保養的文章或資訊」多。

9. 女性駕駛者於車子故障或意外時，比較信任的救援系統分別為：

(1)原購車公司服務系統(占 73.5%)、(2)公路警察(占 51.5%)、(3)車上 GPS 定位追蹤系統(占 28.4%)。

10. 女性駕駛者經常感到困擾的停車壓力分別為：

(1)不容易找到靠近目的地的停車位(占 73.1%)、(2)須於短時間內完成停車(占 44.5%)、(3)被非法佔用(路霸)(占 43.1%)。

11. 女性駕駛者最擔心遇到的侵犯式開車行為分別為：

(1)不預警地變換車道(占 64.6%)、(2)酒後駕車(占 49.4%)、(3)強迫式超車(占 34.5%)。新手或年輕者差異較大之處：可能技術較不熟練，故較容易被別人按喇叭。

12. 女性駕駛者於開車時，會特別注意之基本禮儀分別為：

(1)禮讓行人(占 62.6%)、(2)不亂按喇叭(占 51.3%)、(3)依規定行車禮讓(占 46.2%)。年長者及經常有接送經驗者差異較大之處：她們比較會注意行經學區附近時，服從導護義工的指揮。

13. 女性駕駛者於開車時，會覺得危險的狀況分別為：

(1)大型車輛緊隨在後(占 57.7%)、(2)汽機車爭道(占 51.0%)、(3)夜間不易辨識的單車騎乘者(占 47.6%)。年長者差異較大之處：他們比較會注意及提醒大家保持安全車距，以免有擦撞之事。

14. 女性駕駛者於開車時，最擔心的人身自我保護安全方面之問題分別為：

(1)被不明人士攔車或被歹徒盯上(占 67.2%)、(2)停車場安全設施欠佳或光線不足(占 49.4%)、(3)獨自一人開車行經荒涼地段(占 46.9%)。

4.4 不同群組樣本對影響女性駕駛安全因素之差異分析

為了解不同群組女性對車駕安全因素之認知是否有顯著差異，本研究應用卡方統計量做檢定，其中不同年齡群組顯著影響的車駕安全因素最多，其他群組因素顯著影響的車駕安全因素都很少，檢定結果詳見表 5。

表 5 不同群組樣本對影響女性車駕安全因素之差異分析

影響女性車駕安全之因素	群組因素			
	地區	年齡	車駕能力	車駕目的
1-1 人，駕駛明瞭身心狀態，保持身心健康。	7.36	21.24	14.53	14.44
1-2 人，駕駛技術。	8.58	42.16 *	26.85 *	27.67
1-3 人，駕駛習慣。	29.94 *	42.33 *	87.13 *	22.83
1-4 人，駕駛疏失。	27.44 *	49.26 *	31.79 *	47.85 *
2-1 車，車輛內外裝設計貼心，好用。	9.28	47.48 *	16.76	27.04
2-2 車，車輛防竊。	14.56	30.59	13.15	15.95
2-3 車，車輛售後服務與維修。	19.53	46.85 *	10.18	24.24
2-4 車，車輛保養，保險等資訊。	7.44	45.71 *	5.99	14.77 *
3-1 路，善用資訊，增加應變知能。	14.35	23.63	10.01	35.76
3-2 路，停車問題。	7.66	64.74	23.82 *	25.39
3-3 路，駕駛道德。	14.25	48.70 *	19.99	28.04
3-4 路，開車禮儀。	19.31	42.36 *	22.76	32.59
4-1 環境，路權，交通秩序。	14.42	41.94 *	8.03	18.83
4-2 環境，保護自己。	15.84	32.66	13.97	21.42

註：1.表內數值為卡方檢定值。

2.*表示在顯著水準 5%時有顯著差異。

伍、討論與建議

5.1 討論

討論依照人、車、路與環境四大類，14 次分類，分述如下：

一、「人」的因素

- (1)「1-1 駕駛明瞭身心狀態，保持身心健康」與各群組因素皆無顯著差異。其中，二分之一以上的女性認為「精神不濟」及「身體不適」會影響她們的開車安全，年長者還認為「匆忙出門」也有很大的影響。
- (2)「1-2 駕駛技術」與年齡及車駕能力有顯著差異，在年齡上以「25~34

歲」比例最高；在車駕能力上以「還可以」比例最高。其中，三分之二以上的女性認為「天候不佳」是她們開車時最感到困擾的因素，二分之一以上的女性選擇「巷道過窄」及「行駛於彎路多的山區」。

(3)「1-3 駕駛習慣」與地區、年齡與車駕能力有顯著差異，在地區上以「中部」比例最高；在年齡上以「25~34 歲」比例最高；在車駕能力上以「還可以」比例最高。其中，三分之一以上的女性開車時會有「忽略儀表板警示狀態」及「習慣性地踩煞車」的習慣。

(4)「1-4 駕駛疏失」與各群組皆有顯著差異，在地區上以「中部」比例最高；在年齡上以「六年級」比例最高；在車駕能力上以「還可以」比例最高；在駕車目的上「工作」比例最高。其中，二分之一以上的女性開車時經常會「未戴耳機使用行動電話」，三分之一以上的女性經常「視線被路邊廣告所吸引」及「穿高跟鞋或厚底鞋開車」。甚至她們會一邊開車一邊和朋友聊天或是吃東西。

二、「車」的因素

(1)「2-1 車輛內外裝設計貼心，好用」與年齡有顯著差異，在年齡上以「25~34 歲」比例最高。其中，二分之一以上的女性最在意的車內配備為「方向盤輕巧，好操控」，三分之一選擇「離開時燈源未關警示」、「後照視鏡的折收功能」、「置物箱的空間」。此外，她們會在意「車椅的舒適度」。

(2)「2-2 車輛防竊」與各群組皆無顯著差異。其中，三分之二以上的女性採取「將車停放在安全位置」來防範失竊，三分之一選擇「加裝多重防護鎖」、「加裝警報器」、「提高車險投保」。

(3)「2-3 車輛售後服務與維修」與年齡有顯著差異，在年齡上以「25~34 歲」比例最高。其中，三分之二以上的女性感到困擾的汽車安全訊息為「無法清楚確認維修或更換零件的必要性」，二分之一選擇「汽車行駛中突然熄火的處理方式」及「相關車輛檢查、保養的文章或資訊，艱澀難懂」。年長者和年輕者差異較大之處，在他們花時間於「選擇適合的保險」比「閱讀相關車輛檢查、保養的文章或資訊」多。

(4)「2-4 車輛保養，保險等資訊」與年齡及車駕目的有顯著差異，在年齡上以「25~34 歲」比例最高；在車駕目的上以「工作」比例最高。其中，二分之一以上的女性最在意的售後服務及維修體系為「維修內容

被充分告知及徵詢」，再者為「增加保固年限」，另有三分之一的女性選擇「維修時車內乾淨度的維護」及「縮短進廠維修時間」。

三、「路」的因素

- (1)「3-1 善用資訊，增加應變知能」與各群組皆無顯著差異。其中，三分之二以上的女性信任的救援系統為「原購車公司服務系統」，二分之一以上的女性信任「公路警察」，接近三分之一信任「車上 GPS 定位追蹤系統」及「一般拖吊服務」，也有人選擇「熟識的親友，或是信用卡公司、保險公司提供的協助」。
- (2)「3-2 停車問題」與車駕能力有顯著差異，在車駕能力上以「還可以」比例最高。其中，三分之二以上的女性停車時對於「不容易找到靠近目的地的停車位」感到壓力，三分之一以上對「須於短時間內完成停車」及「被非法佔用(路霸)」感到壓力。
- (3)「3-3 駕駛道德」與年齡有顯著差異，在年齡上以「25~34 歲」比例最高。其中，二分之一以上的女性擔心遇到他輛車駕駛「不預警地變換車道」，接近二分之一的女性擔心「酒後駕車」，三分之一擔心「強迫式超車」，接近三分之一擔心「逆向行駛」。新手或年輕者差異較大之處：她們可能技術較不熟練，故較容易被別人按喇叭。
- (4)「3-4 開車禮儀」與年齡有顯著差異，在年齡上以「25~34 歲」比例最高。其中，二分之一以上的女性開車時會注意「禮讓行人」及「不亂按喇叭」，三分之一以上會注意「依規定行車禮讓」、「行經學區附近時，服從導護義工的指揮」、「不亂丟垃圾」、「不亂閃大燈」。年長者及經常有接送經驗者差異較大之處：她們比較會注意行經學區附近時，服從導護義工的指揮。

四、「環境」的因素

- (1)「4-1 路權，交通秩序」與年齡有顯著差異，在年齡上以「25~34 歲」比例最高。其中，二分之一以上的女性在開車時認為「大型車輛緊隨在後」及「汽機車爭道」很危險，三分之一以上選擇「夜間不易辨識的單車騎乘者」、「行人擅自穿越馬路」、「塞車時，未保持安全車距，有擦撞之虞」。年長者差異較大之處：她們比較會注意及提醒大家保持安全車距，以免有擦撞之事。

- (2)「4-2 保護自己」與各群組皆無顯著差異。其中，三分之二以上的女性對於人身安全問題擔心「被不明人士攔車或被歹徒盯上」，接近二分之一的女性擔心「停車場安全設施欠佳或光線不足」，三分之一以上的女性擔心「獨自一人開車行經荒涼地段」、「與人擦撞時被不當索賠」及「車門被撬開，財物被竊取」。

5.2 建議

本研究將建議區分為對駕駛者、政府機關、汽車廠商與後續研究方向，分述如下：

一、對駕駛者之建議

1. 「1-1 駕駛明瞭身心狀態，保持身心健康」

職業婦女要兼顧工作與家庭，很多家庭主婦則是要接送小孩，但總是要先照顧好自己，才能照顧別人。故若遭逢「身體不適」或「精神不濟」時，一定要休息或假寐十分鐘再開車。此外，「匆忙出門」會造成來不及趕上預先計畫時程之壓力，故最好能聽取提早十分鐘出門的建議。

2. 「1-2 駕駛技術」

在颱風及梅雨季節開車確實會讓女性駕駛者感到困擾，而午後大雷雨，或山區大霧，也會造成視線不清的困擾。遇到這種情況，除了要保持鎮靜，不慌亂之外，應盡快應用車子的配備如雨刷，霧燈等，保護自己的安全。關於「巷道過窄」及「行駛於彎路多的山區」的問題，除了發揮女性細心的優良特質外，也要隨著駕駛技術與經驗的累積，增加膽識。

3. 「1-3 駕駛習慣」

儀表板提供的即時警示資訊，必是重要又緊急的事情，需馬上瞭解、處理，絕對不能忽略。而對於汽車的儀表版，只要注意是否油量不足，溫度過高，轉速過快，車門未關，停車後車燈未關等重要資訊即可。女性「習慣性地踩煞車」，特別是遇到路口時，可能和謹慎、膽小或緊張有關，但如此一來，會考驗後面跟車駕駛的應變能力，故最好早日改正這樣的開車習慣，該果斷時，不猶豫；另外在下坡路段踩煞車非常危險，建議盡量用引擎煞車，自動排檔車可利用切掉超速檔來避免在下坡路

段踩煞車，可延長煞車功能的壽命。

4. 「1-4 駕駛疏失」

Popcorn and Marigold【24】發現女性有喜歡同伴，喜歡說話的特質。人類本來就可以同時處理很多事，聊天可以讓駕駛者放輕鬆，但是若過度分心，就會增加駕車風險，女性駕駛者不可不慎。愛漂亮不是壞事，但為安全著想，最好穿平跟、軟底的鞋，駕車戴墨鏡也是一樣，最好不戴，若要戴也只能戴淺色鏡。

5. 「3-2 停車問題」

開車容易停車難，停車的確是很多女性駕駛者的壓力來源。建議盡量提早出門，避免找不到停車位的問題，亦可撥打各停管場電話，查詢路邊停車相關問題。

6. 「3-3 駕駛道德」

女性駕駛者個性較為溫和、謹慎，很少超車或超速，具有法制觀念和安全意識，但是相對的，會很在意其他開車人侵犯式的開車行為帶來的壓力。不過，女性駕駛人也要自覺到不只是有車、會開車，就可以了，在路上要有心理準備，要有自信，能隨機應變各種狀況。

7. 「3-4 開車禮儀」

一般說來，女性開車重視駕駛道德，有優良的行車禮儀，遵守秩序，不爭先，保持良好的駕駛道德，對自己及其他人的安全都較有保障。

二、對汽車廠商之建議

1. 「2-1 車輛內外裝設計貼心，好用」

汽車廠商除了在車輛安全配備的研發應繼續提升外，也應注意減輕各種物體的重量，讓女性好操控，是很重要的。要記得 Martha【14】的提示：若要對女性行銷，則車廠的車內設計應朝向體貼女性駕駛者的需求去思考，包括貼心關懷的設計，及感性、切身相關的需求。

2. 「2-2 車輛防竊」

女性願意花錢加裝 GPS 定位系統的較少，原因值得再深思，是節省成性，抑或是覺得與其花錢在精巧的防盜投資上，還不如自己謹慎點。

3. 「2-3 車輛售後服務與維修」

現今各大車廠皆已經做很多服務，例如在不同公里數以內有不同的配套服務，或是免費檢查，現今很多大型保養廠之報價系統皆透過電腦

為公開透明化，故可建議顧客盡量找原廠保養廠或信任的服務廠，多利用此類資訊，因為信任是一切的起源。在維修保養時亦可教導顧客簡單的危機處理方式。

車輛保養文章因受法律限制，所以必須要寫得很清楚，但女性很少研讀專業汽車雜誌艱深又充滿專用術語的文章，她們需要的是簡易又實用的汽車保養和維修資訊，建議在編輯類似刊物時最好以類似 Q&A 的方式；部分車廠會提供車主快速瞭解的方式，或是在買車三個月內請專業技師對車主做專業解釋，而這類活動中也發現幾乎 90%參加者是女性車主。

4. 「2-4 車輛保養，保險等資訊」

現今購車時，通常會給消費者二至三年的原廠保固服務，另外還有額外付費延長保固時間，建議購車時可多加考慮保固方面的條件。在男性心目中，好的汽車養護廠代表快速有效率的服務；但對女性來說，Peters【31】指出精心設計、舒適、信任的重要性，特別是尊重，包括為女性客戶精心設計整個環境，讓她們在服務現場感到舒適自在，且相信她的車子會得到妥善的保養，對她的智慧與能力表示尊重；因此建議汽車廠商制定良好的維修保固體系，來吸引顧客上門。

5. 「3-1 善用資訊，增加應變知能」

汽車公司應注意留住老顧客比開發新顧客更值得，忠誠顧客帶來的終身價值包括日後再來累積的消費、推薦親友等。女性喜歡同伴、喜歡說話、喜歡和別人分享資訊的特性【32】也很重要。而若一旦不被信任，則她們很可能也會廣為做公司的負面宣傳。

三、對政府相關單位之建議

1. 「4-1 路權，交通秩序」

「大型車輛緊隨在後」的確會讓駕駛者感到危險，女性駕駛人也要學習瞭解：大車的視覺死角多，轉彎半徑大，上坡路段開得慢，下坡路段又需要較長的煞車距離等特性，遇到這種狀況，一定要保持鎮定，找到適當之時地，能避則避之。汽、機車及行人都有自己的路權，應互相尊重、禮讓，遇到爭道時，除了小心駕車外，應設法多瞭解交通法規，才能保護自己的權益。政府也應多宣導夜間或雨天，行人及騎腳踏車者，勿穿暗色衣服。

2. 「4-2 保護自己」

女性駕駛人要學會隨時保護自己，包括注意行駛路線及停車地點的安全，車門及時上鎖等。也要有心理準備，有時可能需隨機應變各種狀況，例如獨自一人開車經過荒涼地段，若遇到故障車輛，可立即代為打電話報警，不一定要好心停車幫忙。若發現車子被尾隨，或遭歹徒挑釁時，不要停車或下車，應往鬧區急駛，必要時可鳴按喇叭求救。此外，希望政府相關機關積極配合，提供給女性一個更安全與方便的環境。

四、對後續研究方向之建議

未來研究可考慮對人、車、路及環境等四大分類進行交叉分析，以深入研究。本研究之調查結果僅能得知 14 題問項中之各因素之影響程度，但無法得知各問項間之影響程度，建議未來能就各次分類問項間之影響程度(重要性)，將會更為完整周延與貢獻。

經檢閱駕駛模擬器之部分相關研究結果後，發現駕駛人之駕駛習慣、感知反應時間與是否受過專業駕駛訓練等人因特性，皆會影響其駕駛行為與車駕安全問題【6】【17】【18】【20】，建議後續研究可多增加相關理論文獻，為資料驗證做理論基礎。人因特性為交通運輸上極重要之因素，舉凡駕駛特性、駕駛身心狀況等皆影響交通工程設計與交通安全。本研究建議後續研究議題可利用交通部運研所建置之駕駛模擬器，並彙整相關文獻，進一步了解各種系統介面設計原則，再與心理、人因專家訪談，以利後續駕駛模擬實驗規劃與設計工作。在應用課題方面可由駕駛者特性(如：性別、年齡等)、駕駛者行為(如：駕駛技巧、經驗)、道路型態與天候環境(如：白天、夜晚、陰天等)等來進行規劃。

參考文獻

1. 王文靜(民 92)，「專訪 Volvo 汽車資深副總裁蓮那·歐文」，*商業周刊*，第 827 期，頁 84-86。
2. 尹人傑(民 94)，「汽車駕駛座準備換女性坐坐看？」，*商業周刊*，頁 202-203。
3. 交通部統計處(民 94)，「93 年台灣地區自用小客車使用狀況調查報告」
4. 交通部統計處(民 94)，「中華民國交通統計月報」。
5. 交通部公路總局(民 91)，「道路交通安全服務手冊」。

6. 李思葦(民 93),「高齡者交通安全問題之探討」,中華大學碩士論文。
7. 莊立民等合譯(民 93),Cavana, R.Y. *et al.* 著「企業研究方法」,雙葉書廊出版。
8. 陳忠平(民 90),「以小客車駕駛人觀點探討我國駕駛教育訓練成效之研究」,國立交通大學運輸工程與管理研究所碩士論文。
9. 陳岳夫譯(民 94),德大寺有恆著,女性駕駛教戰手冊,商周出版。
10. 許春銀(民 91),「女性汽車市場利益區隔與滿意度之研究—以台中縣市為例」,臺中健康暨管理學院經營管理研究所碩士論文。
11. 張新立;潘盟煌(民 87),「交通違規行為習慣性影響因素分析」,第一屆中華民國交通安全教育學術論文研討會論文集。
12. 張新立(民 84),「人因、駕駛行為與交通安全」,收錄在國立教育資料館編印,「道路安全教育資訊年刊,84 年版」。
13. 曾鳳蓮(民 87),「女性汽車消費行為之研究」,國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
14. 楊幼蘭譯(民 93),Barletta, Martha 著,「女性行銷」,藍鯨出版。
15. 楊孝滌(民 84),「社會研究實務」,國立編譯館出版。
16. 賴世培等合著(民 85),「民意調查」,國立空中大學用書。
17. 魏健宏等合著(民 94),「國內發展駕駛模擬器之應用領域與時程規劃」,交通學報,頁 79-109。
18. Blows, S., Ameratunga, S., Ivers, Rebecca Q., Lo, Sing Kai, Norton, R.(Jul. 2005) ,“Risky driving habits and motor vehicle driver injury,” *Accident Analysis and Prevention*, Vol.37, Iss.4, pp.619-624.
19. Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., Sekaran, U. (2004), “Applied Business Research: Qualitative and Quantitative Methods.”
20. Hilde, Iversen (May, 2004), “Risk-taking attitudes and risky driving behaviour,” *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, Vol.7, Iss.3, pp.135-150.
21. Institute of Transportation Engineers (Apr. 1999), “Female drivers at risk on Australian roads,” *ITE Journal*, Vol.69, Iss.4, pp.16.
22. Noname, (Jun 1998),“About women and driving,” *American Demographics*, pp.4-5.

23. Peters, T. (2003), *Re-imagine! Business excellence in a disruptive age*.
24. Popcorn, F., Marigold, L. (2000), *EVEolution: the eight truths of marketing to women*.
25. Yahoo! 奇摩汽車車壇新聞,「汽車安全協會、聯合國及 WHO 共同倡導新世紀開車禮儀」<http://tw.autos.yahoo.com/040526/68/okhd.html>
26. 華夏汽車網,「女性駕駛汽車應注意身邊的 8 個安全隱患」<http://www.sinocars.com/sinocarnews/docnews/2004/09/561000/n21240.shtml>

附件一 問卷內容

親愛的女性駕駛人，您好：

本問卷的目的是調查女性駕駛人最在意的開車安全問題。請您花十分鐘時間勾選本問卷的問題，調查結果將會彙整，並進行統計分析，以提供給政府、汽車廠商參考。我們不會對外公佈任何個人資料，敬請安心填答。

一、個人基本資料

1. 年齡：☐未滿 25 歲，☐ 25-34 歲，☐ 35-44 歲，☐ 45-54 歲，☐ 55 歲以上
2. 自覺車駕能力：☐很有自信，☐還可以，☐能力和經驗都不夠
3. 駕車最常的目的：☐工作，☐進修、社交，☐休閒、購物，☐接送，☐其他_____
4. 您經常開車地點：☐北部地區，☐中部地區，☐南部地區，☐其他_____

二、您對於開車安全問題之認知

說明：我們很關心女性開車的安全問題，下列每一個問題請您勾選 3 個您最認同或最在意的項目。若您認為提示選項遺漏了很重要的項目，則請勾選「其他」，並將意見填寫出來。

1. 下列哪些情緒與精神狀態會特別影響我的開車安全：
() A. 情緒不穩 () B. 身體不適 () C. 匆忙出門
() D. 精神不濟 () E. 心有旁騖 () F. 其他_____
2. 下列哪些狀況是我開車時最感到困擾的：
() A. 行駛於高速公路 () B. 行駛於彎路多的山區
() C. 天候不佳 () D. 上坡起步
() E. 巷道過窄 () F. 其他_____
3. 當我在開車時，我經常會有下列哪些習慣：
() A. 夜間行駛一路開遠光燈 () B. 酒後開車不易被攔車檢測
() C. 轉彎或變換車道時忘記及時打方向燈 () D. 進入隧道內忘記開大燈
() E. 習慣性地踩煞車 () F. 忽略儀表板警示狀態
() G. 其他_____
4. 當我開車時，我經常會：
() A. 未戴耳機使用行動電話 () B. 穿高跟鞋或厚底鞋開車
() C. 駕駛中找機會補妝 () D. 因為戴墨鏡，遇光線由亮變暗時導致視差
() E. 視線被路邊廣告所吸引 () F. 裝設玩偶、吊飾以致影響視線
() G. 其他_____
5. 我最在意的車內體貼性設計或配備是：
() A. 置物箱的空間 () B. 駕駛座位太低，必須使用坐墊
() C. 後照視鏡的折收功能 () D. 離開時燈源未關警示
() E. 方向盤輕巧，好操控 () F. 其他_____

6. 針對防範汽車失竊，我會：
- ()A.提高車險投保 ()B.加裝多重防護鎖
- ()C.加裝警報器 ()D.加裝 GPS 定位系統
- ()E.將車停放在安全位置 ()F.其他_____
7. 我最在意的售後服務或維修體系是：
- ()A.增加保固年限 ()B.專人到府取車維修保養
- ()C.縮短進廠維修時間 ()D.維修內容被充分告知及徵詢
- ()E.維修時車內乾淨度的維護 ()F.女性專屬之維修保養接待體系
- ()G.其他_____
8. 我對下列哪些汽車安全相關訊息感到困擾：
- ()A.如何選擇適合我的保險 ()B.無法清楚確認維修或更換零件的必要性
- ()C.汽車行駛中突然熄火的處理方式 ()D.無法判別的網路謠言
- ()E.相關車輛檢查、保養的文章或資訊，艱澀難懂
- ()F.其他_____
9. 當車子故障或意外時，我比較信任的救援系統為：
- ()A.一般拖吊服務 ()B.車上 GPS 定位追蹤系統
- ()C.其他駕駛者之協助 ()D.公路警察
- ()E.原購車公司服務系統 ()F.其他_____
10. 我經常感到困擾的停車壓力是：
- ()A.不容易找到靠近目的地的停車位 ()B.使用機械停車設備
- ()C.須於短時間內完成停車 ()D.不確定愛車是否符合停車場高度限制
- ()E.被非法佔用(路霸) ()F.不易了解停車場入口位置標示
- ()G.其他_____
11. 我最擔心遇到以下侵犯式開車行為有：
- ()A.超速 ()B.猛按喇叭 ()C.黑夜行駛亂閃大燈
- ()D.不預警地變換車道 ()E.酒後駕車 ()F.未保持安全車距
- ()G.逆向行駛 ()H.強迫式超車 ()I.其他_____
12. 開車時我會特別注意下列基本禮儀：
- ()A.禮讓行人 ()B.不亂按喇叭 ()C.不亂閃大燈
- ()D.依規定行車禮讓 ()E.不亂丟垃圾 ()F.不併排停車
- ()G.行經學區附近時，服從導護義工的指揮 ()H.其他_____
13. 下列哪些情況是我在開車時覺得危險的狀況：
- ()A.塞車時，未保持安全車距，有擦撞之虞 ()B.汽機車爭道
- ()C.夜間不易辨識的單車騎乘者 ()D.行人擅自穿越馬路
- ()E.大型車輛緊隨在後 ()F.交通指示號誌不易辨識
- ()G.其他_____
14. 對於開車時人身自我保護安全問題，我最擔心：
- ()A.停車場安全設施欠佳或光線不足 ()B.被不明人士攔車或被歹徒盯上
- ()C.車門被撬開，財物被竊取 ()D.與人擦撞時被不當索賠
- ()E.獨自一人開車行經荒涼地段 ()F.遇到別的故障車輛，不敢停車幫忙
- ()G.其他_____

~~~~~ 問卷到此結束，再次謝謝您的協助。 ~~~~~

(95/7/26 收稿，95/11/1 第一次修改，96/3/7 定稿)