

投稿類別：資訊類

篇名：

高雄市市民使用售票系統現狀探討

作者：

蔡欣妤 · 高雄私立樹德高級家事商業職業學校 · 高三零六班

謝淑君 · 高雄私立樹德高級家事商業職業學校 · 高三零六班

蔡宜蓁 · 高雄私立樹德高級家事商業職業學校 · 高三零六班

指導老師：黃珮華

壹●前言

一、研究動機

想看場演唱會需要日曬雨淋、想買火車票卻要到火車站去，這樣的麻煩事情，都在售票系統的出現後開始改變，所以我們想了解高雄市一般社會大眾對售票系統的使用想法。

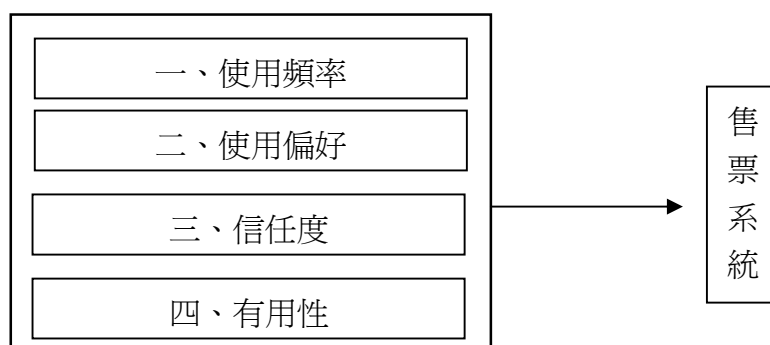
二、研究目的

文獻分析以民眾日常生活最常接觸的售票系統為主，從問卷中了解，高雄市一般社會大眾對於售票系統的使用頻率、信任度、偏好等，了解要研究的對象，哪類型的售票系統最另民眾感到方便。

三、研究限制

本專題研究的調查方式，是在高雄市區內發放問卷，所以我們的調查對象高雄人偏多，故研究結果可能無法類推至所有的地區。

四、研究架構



圖一、本專題研究之研究架構圖

五、研究方法

設定研究主題，收集各種相關文獻資料，由售票系統為中心點，以「網路售票」、「便利商店售票」兩系統的功能為專題研究的出發點，探討其各種因素，最後由問卷調查出，高雄市一般社會大眾對於售票系統的使用、認知，並分析最終結論。

貳●正文

一、文獻探討

(一). 售票系統起源

近年來由於網際網路的普遍發展，再加上網路沒有時間和地點的阻隔限制，使得交易模式逐漸由傳統直接交易模式轉換為網路購買方式為主。

(二). 何謂售票系統

線上售票系統簡單來說，就是使用網路販賣票，而付費方法可以使用信用卡、貨到付款等方式。

使用訂票即時處理資訊系統，將傳統的購票程序結合無線上網，節省消費者排隊購票時間、降低售票處大排長龍的情況，不但使售票作業更加順暢，同時也為業者打創造另一個 e 化的市場。如以看電影為例，可上網站或使用 GPRS 手機連上 Server(資料庫)端，即可馬上瀏覽目前電影院所播放的電影清單及場次、票價等相關資訊。而 Manager(售票處)透過 Internet 連上 Server(資料庫)端之後，即可得知使用者及電影相關資訊，然後開始作業處理程序。

藉由此系統的技術支援，不僅可免除消費者排隊等待時間，同時也能增加業者服務效率與品質等效益。

(三) 台灣常見售票系統介紹

表一 台灣常見售票系統介紹

| | | |
|----|----------------------|--|
| 交通 | 台鐵 | 現在會設置 TPT 售票終端機(電腦售票系統)的車站等級有六種車站，亦設有網路購票區。 |
| | 航空 | 使用 PROS (Passenger Revenue Optimization System) 系統，中文翻譯為「最適化價格與收益組和分析系統」，是一套科學化的軟體，可以同時考慮許多種影響訂價、載客與收益的因素 |
| 娛樂 | 電影 展覽 演唱會 等 | 網路售票系統有:年代售票、寬宏售票系統、博客來售票網、兩廳院售票系統、玫瑰大眾售票網等。 而販售的範圍當然也少不了國家戲劇院、音樂廳、實驗劇場、國父紀念館等，公有的表演場地。或是縣立、國立的表演單位。 此外娛樂類的售票系統也包含提供藝文表演快報、網路售票、精品折扣、表演場地介紹、新舞台、紅樓劇場、城市舞台、台北國際會議中心等。 |

(四) 安全性介紹

表二 各大售票系統安全性措施

| | |
|--------|---|
| 寬宏售票系統 | 請勿輕易相信賣方所給的任何交易訊息之資料，在此呼籲消費者務必使用本售票系統之相關購票管道購買票券，以確保本身權益! 客服電話 07-780990 |
|--------|---|

市民使用售票系統現狀探討-高雄市市民使用

| | | |
|-------------------|---|---|
| <p>年代售票系統</p> |  | <p>任何問題，煩請撥客服电话 02-2341-9898。造成困擾，謹此致歉。</p> |
| <p>博客來售票網</p> | <p>反詐騙！博客來提醒您 2不1求證</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 不操作ATM ATM最主要的功能是提款與轉帳，並沒有解除分期付款的選項。 ▪ 不透露信用卡資料 請勿告知來電者信用卡號與卡片到期日。 ▪ 求證相關單位 懷疑來電者是詐騙集團，請撥警政署反詐騙諮詢專線165，或洽客服人員02-2653-5588。 <p>維護自身網路資料安全，建議您不定期進行掃毒、更新自己在各網站帳號的密碼，若使用公共電腦記得使用完畢要登出。</p> | |
| <p>兩廳院售票系統</p> | <p>國立中正文化中心會透過標準安全機制，即包括 SET 及 SSL 安全機制，對信用卡資料之轉換、或其他於網頁上被要求提供的個人資料加金鑰保密，以避免您的個人資料遭未經授權之使用者任意接</p> | |
| <p>玫瑰大眾購物網</p> | <p>不會在非上班時間(上班時間為星期一~五 AM 9：00~PM 6：00，星期六、日休)與您做聯繫。致電給您的來電顯示絕對不會是(02)2389-8289。若您接獲詐騙電話請撥 165 反詐欺專線，或與本公司客服直接聯絡。</p> | |
| <p>台灣高鐵</p> | <p>提醒您，當您透過本網站之連結功能進入第三者網站或機構時，因各網站適用其本身之隱私權保護條款，本網站不負任何連帶責任，所以提醒您提高警覺並閱覽其隱私保護條款。</p> <p>本網站運用 Cookies 技術讓網頁伺服器辨識使用者資料並留存記錄，Cookies 技術的應用讓台灣高鐵能針對使用者提供各符合您的需求之個人化服務，進而夠改善使用者在本網站的瀏覽經驗。</p> | |
| <p>交通部台灣鐵路管理局</p> | <p>單純在「臺灣鐵路管理局全球資訊網」網站的瀏覽及檔案下載行為，本網站並不會蒐集任何有關個人的身份資料</p> <p>「臺灣鐵路管理局全球資訊網」有義務保護各申請人隱私，非經您本人同意不會自行修改或刪除任何網路民眾個人資料及檔案。除非經過您事先同意或符合以下情況始得為之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經由合法的途徑。 2. 保護或防衛相關網路民眾的權利或所有權。 3. 為保護本網站各相關單位之權益。 <p>「臺灣鐵路管理局全球資訊網」網站任何個人資料的網路傳遞皆經過 128bit SSL 的高傳輸加密機制，以確保資料在傳輸過程中不被第三者非法擷取。</p> | |

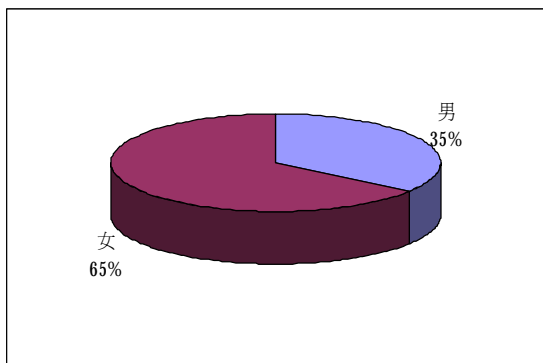
(五) 便利超商售票系統介紹

表三 各大售票系統安全性措施

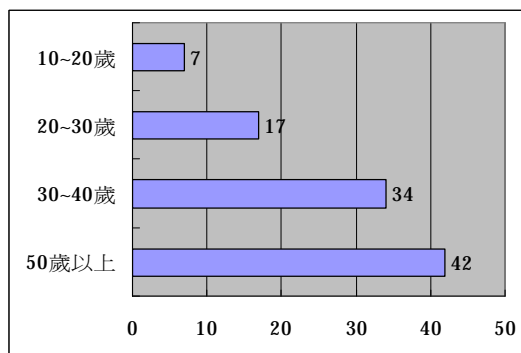
| | |
|---|--|
| <p>7-ELEVEN-ibon</p> <p>圖二</p> | <p>7-ELEVEN ibon 是以最簡易的觸碰式螢幕作為操作介面，以便利生活站為方向，為民眾提供各種即時便利的服務，如：行動辦公室(列印、下載、掃描)、代收汽、機車強制險、交通罰單、補單繳費、旅遊票券、飯店訂房、展覽表演及演唱會門票、銀行會員紅利兌換、手機圖鈴下載及命理等。無論任何服務皆能在“ibon”一指”輕鬆完成。</p> |
| <p>全家便利商店-FamiPort</p> <p>圖二</p> | <p>全家便利商店也提供多元化的便利服務:包括紅利、購票、儲值、繳費等。但值得一提的是全家便利商店對於訂購高鐵票主打著(到處有全家，購票最輕鬆)。使顧客們想買高鐵票不必大老遠跑到高鐵車站，只要走進住家附近的全家便利商店，全台2400多個據點就是最方便的自動購票機。</p> |
| <p>萊爾富-Life-ET</p> <p>圖三</p> | <p>萊爾富引進 ATM 自動櫃員機的存提款服務，開放信用卡刷卡、MONDEX(電子錢包)購物機制，導入 MMK(Multi Media Kiosk)多媒體資訊機，供應消費者食、衣、住、行、育、樂等特殊功能，開啓門市 E 化服務新紀元。</p> |

二、問卷結果與統計分析

本次「市民使用售票系統現狀探討-高雄市市民使用」問卷，共發出問卷 300 張，有效問卷 280 張。受訪民眾性別：男 115 人，女 165 人

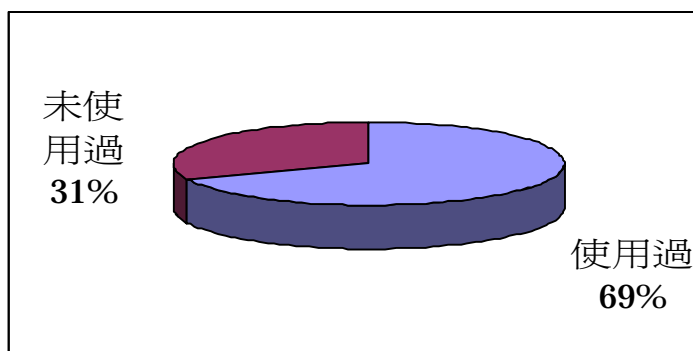


圖四 男女生比例



圖五 年齡分布比例

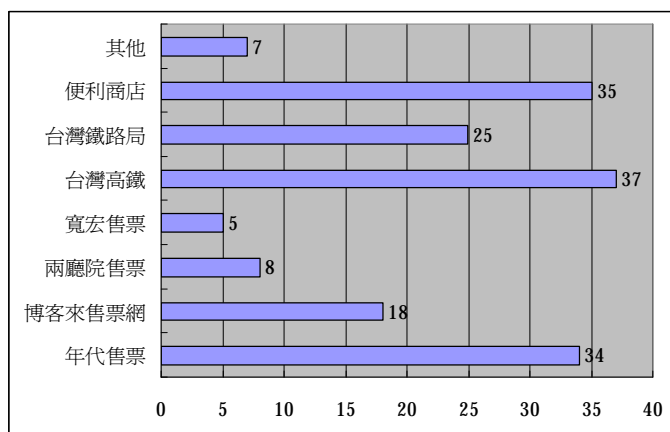
1.使用過售票系統的頻率調查比例圖



圖六

有近七成的人使用過售票系統，表示售票系統的使用對高雄市民來說是普及的。

2.經常使用的售票系統比例圖

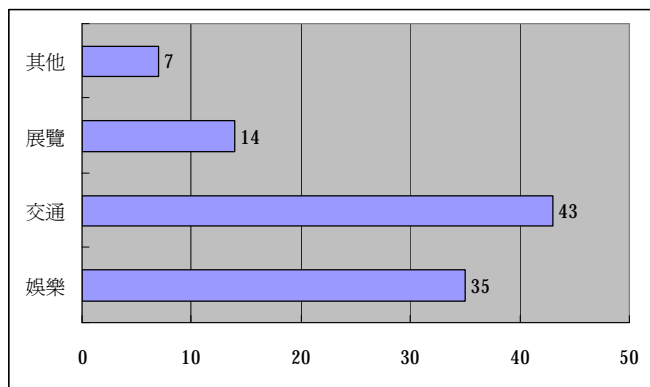


圖七

根據調查結果顯示，年代售票系統、高鐵還有便利商店的售票系統使用率佔大多數。由此可知，大家對於售票系統的使用有些不平均。

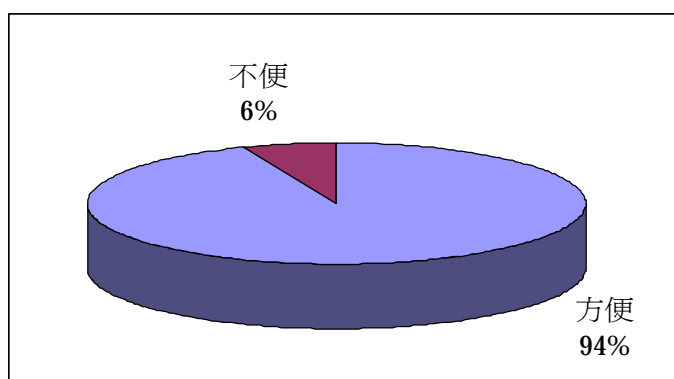
3.經常使用於生活上相關的售票系統比例圖

市民使用售票系統現狀探討-高雄市市民使用



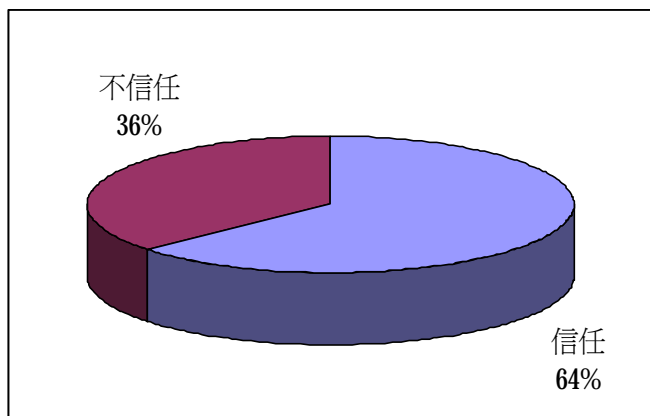
圖八

4. 網路購票方便的便利性比例圖



圖九

5. 可否信任網路購票系統的隱私保護比例圖



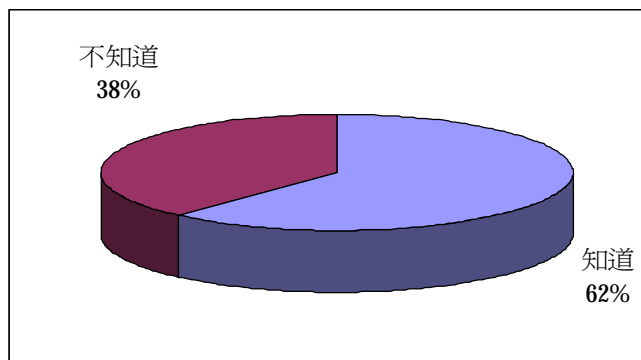
圖十

6. 是否了解各大相關售票系統對於安全性的措施 (例如：防詐騙專線等)

根據調查結果顯示，交通是最常使用的售票種類。由此可知，人們最爲需要的是可便利的購買車票的服務；次之爲娛樂。

根據調查結果顯示，94%的民眾，都覺得有網路購票系統的存在是方便的在。

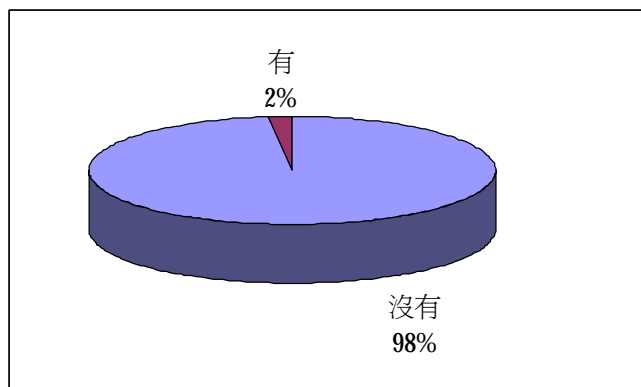
根據調查結果顯示，六成的大眾對於網路售票系統的隱私保護是有信心的。但還是有36%的人不信任網路售票系統的隱私保護。



圖十一

根據調查結果顯示，對於各大類售票系統的安全性保護措施，大多數的民眾是了解的。但還是有38%的人不了解，各系統需要的是多多宣傳各自的防範措施。

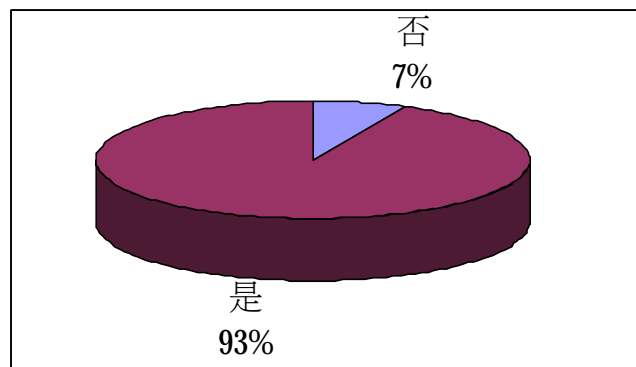
7. 網路購票是否成爲現代趨勢比例圖



圖十二

根據調查結果顯示，有98%以上的民眾認爲網路購票，是現代新趨勢。

8 支持生活中使用售票系統的改變性比例圖



圖十三

根據調查結果顯示，有92%以上的民眾支持在生活中使用售票系統。

參●結論與建議

一. 結論

售票系統已成爲現代人生活的新趨勢，不論是購買電影票、演唱會票、高鐵車票等，都可以直接使用網路或鄰近的便利超商來購買，不需要特別到了那些地方，可以省去許多的時間，所以我們針對了這些題目，做了分析以及研究。

以『使用頻率』方面來說，有7成的人使用過。

以『使用偏好』方面來說，大多數的人都較常使用購買交通使用票的部分，

次之為娛樂(包括電影、演唱會)。由統計表可知道，高鐵、年代、7-11使用度最高。對於大部分的人而言，能輕鬆的買到車票，無須和別人擠來擠去，是最大的優點

以『信任度』方面來說，大多數的民眾對網站安全都是信任的，但還是有37%以上的人對於他是採取不信任的方式，了解他的安全設施的民眾也只佔了61%，高達39%的人是不明白的。由統計表可知道，各公司都需要對自己網頁宣傳的隱私權、防詐騙做更多的宣傳

以『有用性』方面來說，大多數的人都覺得，有購票系統的存在是很便利的，也可以幫助他們在生活上的需要。由統計圖表可得知，還是有7%的人並不覺得有特別方便，各公司需要花更多時間在這些人身上讓他們了解，售票系統的好處在哪裡。

二. 建議

(一). 『使用頻率』，多些簡單的步驟或更多可吸引別人使用購票系統的方案，會讓大家使用購票系統的頻率增加。

(二). 『使用偏好』，可以給予更多的優惠和介紹，讓大家知道，購票系統不只有娛樂和交通票可以購買。

(三). 『信任度』，多宣傳有關詐欺和對於隱私的保護，會讓更多數的人更放心使用這系統

(四). 『有用性』，給予更多的實際例子，讓大家明白，他存在的意義和對社會的貢獻

肆●引註資料

引註一：郝家卉。基於網路服務技術之線上售票系統。南華大學資訊管理研究所

引註二：林淑芬(2010)。專題製作。台北：台科大

引註二：年代售票系統 <http://www.ticket.com.tw/new2main.asp>

引註三：寬宏售票系統 <http://www.kham.com.tw/>

引註四：博客來售票系統 <http://tickets.books.com.tw/index/>

引註五：台灣高鐵 <http://www.thsrc.com.tw/tc/?lc=tc>

引註六：交通部台灣鐵路管理局 <http://www.railway.gov.tw/tw/>

引註七：玫瑰大眾購物網 <http://shopping.g-music.com.tw/>

引註八：萊爾富官站 <http://www.hilife.com.tw/>

引註九：7-11 官站 <http://www.7-11.com.tw/>

引註十：全家官站 <http://www.family.com.tw/Marketing/index.aspx>