

台灣高齡族群對交通運輸使用現況之滿意度與服務品質研究-以新竹高鐵站為例

陳軒翊, 邱琴心, 賀力行, 梁綺華

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

搭乘高鐵行車速度快，乾淨舒適性高，省時、便捷、服務佳，相較一般交通工具縮減乘車時間成本具高度經濟效益，平日旅客人數較假日數量少，但除了商務旅客之外，搭乘旅客又以高齡者居多，每天從新竹站往南下班次共45班次，北上班次共44班次，平均每25分鐘就有一班次，班次密集，是高齡者搭乘交通工具首選，台灣高鐵一日遊，縮短城鄉距離，許多退休者或高齡者偏愛選擇搭高鐵作為長途交通運輸工具。研究服務品質五構面：高齡者搭乘高鐵前，站內服務品質、月台服務品質、車廂內服務品質及離站後服務品質，分析高鐵服務品質優勢、劣勢、機會、威脅，並運用重要度表現度分析法，探討以台灣高齡對交通運輸使用現況之滿意度與服務品質研究—以新竹高鐵站為例。

關鍵字：高鐵、高齡族群、IPA、服務品質