

國道客運服務品質缺失辨識與服務改善設計—以H國道客運公司為例

陳宏佳, 蔡明春

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

近年來隨著台灣經濟蓬勃發展，各地區民眾對於交通的依賴性逐年升高。此外，隨著我國政府節能減碳的措施與交通擁塞狀況無明顯改善的情況下，鼓勵民眾搭乘大眾運輸工具成為政府響應政策與改善交通的手法。然而儘管國道客運車行速度比不上高速鐵路、國內航空與台灣鐵路，但仍然有它的市場需求和服務範圍。而隨著國道客運經營權開放後，許多業者紛紛加入國道客運行業，同業間競爭激烈。國道客運除了路權的限制和價格的競爭之外，隨著消費者意識逐漸抬頭，許多業者轉為以顧客導向的經營方式，提升服務品質，以突顯公司特色與獨特性，藉此形成產業區隔。為此，本研究期望藉此發展國道客運服務品質量表，並運用Lin, Chan and Tsai整合重要性-績效分析(IPA)及缺口分析(GA)所發展的重要性-績效-缺口分析(IPGA)模式來分析以服務品質為重要特色的H國道客運公司服務品質主要缺失，以做為國道客運服務品質管理之參考。

為達此研究目的，本研究參考PZB之SERVQUAL量表與相關客運服務品質之量表，並根據H國道客運公司服務內容及客服相關次級資料，進行問卷設計，將國道客運服務品質可區分成實體環境、服務人員與服務流程、e化服務項目四大構面。本研究藉由問卷調查，發放問卷200份，有效回收問卷157份問卷，有效回收率78.5%，蒐集資料後，運用IPGA進行分析，發現在實體環境部份主要待改善因素依優先改善順序為「車輛內提供小棉被」、「車輛準時到站」、「車輛內提供電源插座」及「候車空間乾淨舒適」；在服務人員與服務流程部份主要待改善因素依序為「貼心安排乘客與同性乘坐」、「司機行車時平穩舒適」、「票價合理」；在e化服務項目部份主要待改善因素為「官方網站訂票系統」，建議H國道客運針對此服務品質因素加強作改善。

關鍵字：服務品質、國道客運、IPGA模式、PZB量表