

投稿類別：商業類

篇名：

影響S學校商科學生使用高雄捷運滿意度的初步探討

作者：

黃泰源。高雄市私立樹德高級商業職業學校。高三8組

呂鈺潔。高雄市私立樹德高級商業職業學校。高三8組

劉姵妤。高雄市私立樹德高級商業職業學校。高三8組

指導老師：

邱惠華 老師

郭有卿 老師

壹、前言

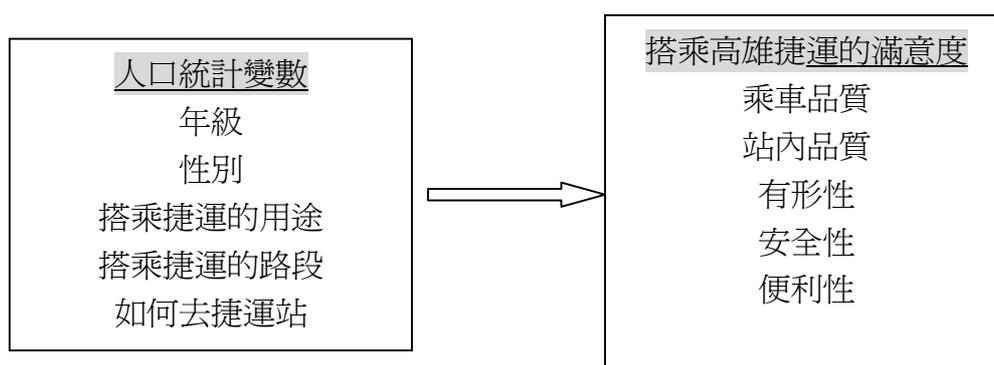
因應全球暖化的問題，節能減碳成必然的趨勢，政府也不斷推廣民眾多搭乘交通運輸工具，然而現代人講求方便與快速，如何在最短的時間內抵達目的地，並且可解決因尖峰時間所導致擁擠的人潮及車潮，因此捷運系統的建立不僅帶來可觀的營收及運輸量，更促進了都市產業的發展。

高雄捷運系統自 97 年營運以來，不僅為都市生活結構帶來民生便利性，更為經濟環境帶來影響(賴瑋琳, 2010)，而且使得高高屏地區互動關係更加密切(蘇至暉, 2008)。經由臺灣博碩士論文加值系統的查詢中針對高雄捷運的研究依年份有卓致璋(2004)、蘇至暉(2008)、楊賀評(2009)、賴瑋琳(2010)等四篇，期刊中對於高雄捷運的研究有黃士滔、張璿文、呂永吉、邱莉卉、高志昇(2009)等 1 篇。

而在眾多影響使用大眾捷運系統因素之研究中，針對安全因素的研究有吳英亮(1984)、林佐鼎(1984)、廖兆奎(1997)、紀百晉(2003)、陳筱葳(2002)等五篇；針對票價因素的研究有吳英亮(1984)、曾華聰(1995)、廖兆奎(1997)、陳筱葳(2002)等四篇；針對服務人員的態度與專業、等車時間、車上時間與營運路線圖的研究有邱靜淑(2005)等一篇；針對搭乘環境的研究有紀百晉(2003)等四篇；針對便利性的研究有吳英亮(1984)、廖兆奎(1997)、陳筱葳(2002)等三篇；針對轉乘的研究有許朝宗(1992)、陳建銘(1999)等兩篇。

經由以上臺灣博碩士論文加值系統的查詢中針對高雄捷運的研究中可以發現，對於高職學生使用高雄捷運的滿意度的研究相對較為缺乏。因此，本專題以 S 學校商科一、二、三年級全體 621 位學生做為研究的對象，透過文獻的探討建構學生對使用高雄捷運的滿意度的架構，進而衡量學生使用高雄捷運的滿意度。

本專題參考黃士滔、張璿文、呂永吉、邱莉卉、高志昇(2009)的觀點將就商科學生使用高雄捷運滿意度修改為乘車品質、站內品質、有形性、安全性與便利性等五個衡量指標。本專題之研究架構如下：



本專題引用陶欣瑜、吳彥儀、張雲晴(2009)的研究對顧客滿意度的定義，為搭乘高雄捷運的乘客，對於高雄捷運公司所提供的捷運系統相關服務，是否具有一定程度的滿意度，並且影響其是否會再度搭乘的意願。

本研究主要採用的研究方法為「問卷調查法」。依據訂定的題目與研究目的，綜合前述文獻探討，並參考黃士滔、張璿文、呂永吉、邱莉卉、高志昇(2009)的觀點將就

商科學生使用高雄捷運滿意度修改為乘車品質、站內品質、有形性、安全性與便利性等五個衡量指標進行問卷調查分析，最後提出結論與建議。

本專題的資料收集方法是以問卷調查法做為研究工具，以 S 學校商科一、二、三年級共計 621 名學生做為研究對象並進行全面普查，主要是為衡量出 S 學校商科學生使用高雄捷運滿意度。

本專題的問卷共分成二大部份，首先第一部份為基本資料，共 5 題，第二個部份是有關商科學生使用高雄捷運滿意度，共計 20 題。其中第二部分主要是以順序尺度來衡量，量表方式為李克特五點量表，由「非常不同意」、「很不同意」、「不同意」、「同意」、「很同意」到「非常同意」，讓受訪者依自己的認同程度予以勾選，給分由「1 分」至「5 分」。

貳、正文

高雄捷運系統的興建可以舒緩現階段都會區之交通運輸瓶頸，並使得高高屏地區互動關係更加密切（蘇至暉，2008）。高雄捷運系統自 97 年營運以來，不僅為都市生活結構帶來民生便利性，更為經濟環境帶來影響（賴瑋琳，2010）。而在眾多影響使用大眾捷運系統因素之研究中，安全為旅客選擇運輸工具較具影響力的因素之一（吳英亮，1984；林佐鼎，1984；廖兆奎，1997；紀百晉，2003；陳筱葳，2002）；票價也是旅客選擇運輸工具的因素之一（吳英亮，1984；曾華聰，1995；廖兆奎，1997；陳筱葳，2002）；服務人員的態度與專業也會影響到民眾在搭乘運輸工具時的感受（邱靜淑，2005）；「等車時間」、「車上時間」與「營運路線圖」對於民眾而言，皆為重要之資訊（邱靜淑，2005）；搭乘環境（紀百晉，2003）與便利性亦為影響民眾選擇運輸工具的考量因素之一（吳英亮，1984；廖兆奎，1997；陳筱葳，2002）；相關轉乘的研究中以腳踏車或汽機車轉乘捷運為探討的重點（許朝宗，1992；陳建銘，1999）。

最早的顧客滿意度(customer satisfaction)的定義，係學者 Cardozo 於 1965 年首次發表出顧客對於業者所提供之產品之滿意程度會影響其再次購買其他商品的意願（陶欣瑜、吳彥儀、張雲晴，2009）。本專題引用陶欣瑜、吳彥儀、張雲晴（2009）的研究對顧客滿意度的定義，為搭乘高雄捷運的乘客，對於高雄捷運公司所提供的捷運系統相關服務，是否具有一定程度的滿意度，並且影響其是否會再度搭乘的意願。

對企業來說，顧客滿意度是一項重要的指標。除了可透過顧客滿意度了解顧客對於企業整體表現及是否滿意外，更可以從中了解企業需要改進的地方。近年來，顧客關係管理已被企業視為重要的一環，對企業來說，顧客更是企業的資產。Anderson、Fornell & Lehmann（1994）認為顧客滿意度是消費者針對某一產品或服務購買與消費時的全部經驗，並且隨著時間的累積，所形成的整體評價（賴瑋琳，2010）。

過去文獻對於滿意度的定義有許多的研究，本專題參考陶欣瑜、吳彥儀、張雲晴（2009）的研究按年份重新整理如下：

表 2-1 消費者滿意度的定義

研究者	年代	消費者滿意度的定義
Howard & Sheth	1969	購買者對於其所做的犧牲(Sacrifice)，受到適當或不適當的報償，所產生的認知狀態。
Hepel	1977	決定於顧客所預期的產品利益之實現程度，它反映出「預期」和「實際」結果一致的程度。
Hunt	1977	對於產品經驗的評估和原先所假設的至少一樣好，亦即是一種情感(Emotion)的評估。
Miller	1977	由消費者「預期的程度」、「認知的成效」二者交互作用所導致。其認為預期與理想兩者都是產品績效的標準，用以衡量產品實際績效所達到的程度，而產生滿意或者不滿意。
Pfaff	1977	產品屬性組合的理想、實際差異的反向。
Oliver	1981	產品取得和消費經驗所造成的驚喜本身的評估，本質上，它是一種總結的心理狀態，來自預期失驗的情感，並伴隨先前消費經驗所產生的感覺。
Churchill & Suprenant	1982	指顧客比較購買產品時所付出的成本與使用產品所獲得效益的結果，即是成本/效益分析。
Woodruff	1983	在特定使用情境下，對於使用產品獲得的價值程度，一種立即性的情緒反應。
Day	1984	指顧客在購買後，知覺的評估他購買前預期與購買後產品實際表現所產生差距時的一種反應。
Cadotte & Jenkinds	1987	是一種來自顧客經驗的情緒反應。
Tes	1988	可以視為顧客對於先前預期與認知績效之知覺差距的一種評估反應。
Dovidow & Uttal	1989	顧客預期被對待與他知覺被對待之間的差距。
Woodside & Daly	1989	一種消費的態度且是一種購後反應，其反應出顧客在經驗後喜歡或不喜歡的程度，同時也是一種以經驗為基礎的整體性態度。
Crosby et al.	1990	滿意定義為一種情感性評估，是顧客對於與銷售人員互動經驗的回應。
Peter & Olson	1990	顧客購買前的預期被實現或超過的程度。
Solomon	1991	個人對所購買產品的整體態度。

資料來源：本專題研究整理

表 2-1 消費者滿意度的定義（續）

研究者	年代	消費者滿意度的定義
Engel, Blackwell & Miniard	1993	顧客使用產品後，會對產品績效與購前信念兩者之間的一致性加以評估，當兩者之間有相當的一致性時，顧客將獲滿足，反之，則顧客將產生不滿意。
Anderson·Fornell & Lehmann	1994	顧客滿意度是消費者針對某一產品或服務購買與消費時的全部經驗，並且隨著時間的累積，所形成的整體評價。
Kolter	1994	顧客所知覺到產品績效與個人期望之差異程度，為知覺績效與期望的函數。
Ostrom & Iacobucci	1995	「顧客滿意度」中的滿意或不滿意是一項相對的判斷，它同時考慮一位消費者經由一次購買所獲得的品質與利益，以及為了達成此次購買所負擔的成本與努力。
Spreng, MacKenzie & Olshavsky	1996	消費者滿意的感受來自於消費者比較服務或產品的績效與內心原本對這服務或產品所具有渴望與期望，若感受到產品或服務績效超出消費者的期望，則消費者就會感到滿意的。
Flott	2002	滿意度其實是顧客對於產品或服務在生命週期中，所抱持的期望之心理狀態。
Kotler	2003	乃一個人所感覺的愉悅或失望程度，係源自其對產品性能或結果的知覺與個人對產品的期望。
賴瑋琳	2010	顧客在購買或使用之後，對於某一產品或服務感到開心或喜歡，沒有不愉悅的回憶或印象，對此產品或服務感到滿意的狀況。

資料來源：本專題研究整理

參、結論與建議

本專題是以 S 學校商業類科一、二、三年級學生為對象，並以普查的方式對 621 位學生進行問卷調查，一共發放 621 份問卷，並回收 579 份問卷，剔除填答不完整的問卷 23 份，有效問卷 556 份，有效問卷回收率為 89.53%。其中，一年級有效問卷回收率最高為 92.26%，二年級有效問卷回收率最低僅 88.99%。

針對回收的 556 份有效問卷，進行個人基本資料之敘述性統計分析，項目包括「年級」、「性別」、「搭乘捷運的用途」、「較常搭乘捷運的路段」、「如何去捷運站搭乘捷運」等人口統計變項，詳如下表 4-1~4-5 所示。

表 4-1 年級的次數分配摘要

問卷內容	項目	總計	
		次數	百分比
年級	一年級	155	27.9
	二年級	202	36.3
	三年級	199	35.8
	總和	556	100.0

在年級次數分配中以二年級最高，一年級最低。

表 4-2 性別的次數分配摘要

問卷內容	項目	總計	
		次數	百分比
性別	男生	205	36.9
	女生	351	63.1
	總和	556	100.0

在性別次數分配中以女性最高。

表 4-3 搭乘捷運用途的次數分配摘要

問卷內容	項目	總計	
		次數	百分比
搭乘捷運的用途	上學	139	25.0
	上班	18	3.2
	購物	278	50.0
	觀光	84	15.1
	轉搭台鐵或高鐵	37	6.7
	總和	556	100.0

在搭乘捷運的用途次數分配中以購物最高，上班最低。

表 4-4 較常搭乘捷運路段的次數分配摘要

問卷內容	項目	總計	
		次數	百分比
較常搭乘捷運的路段	紅線	450	80.9
	橘線	106	19.1
	總和	556	100.0

在較常搭乘捷運的路段次數分配中以紅線最多。

表 4-5 如何去捷運站搭乘捷運的次數分配摘要

問卷內容	項目	總計	
		次數	百分比
如何去捷運站搭乘捷運	接駁車	178	32.0
	公車	127	22.8
	計程車	20	3.6
	機車	109	19.6
	腳踏車	55	9.9
	其他	67	12.1
	總和	556	100.0

在如何去捷運站搭乘捷運次數分配中以搭乘接駁車最高，以搭乘計程車最低。

針對回收的 556 份有效問卷，進行搭乘高雄捷運的滿意度之敘述性統計分析，項目包括「乘車品質」、「捷運站內品質」、「有形性」、「安全性」與「便利性」等人口統計變項，詳如下表 4-6~4-10 所示。

表 4-6 搭乘高雄捷運「乘車品質」的滿意度之平均數與標準差

乘車品質	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	名次
對於捷運車廂內環境的舒適與乾淨	556	1	5	3.88	.885	1
對於搭乘捷運之候車時間	556	1	5	3.36	.922	3
對於高雄捷運列車通風空調	556	1	5	3.44	.950	2

在「乘車品質」構面中以「對於捷運車廂內環境的舒適與乾淨」平均數 3.88 最高，以「對於搭乘捷運之候車時間」平均數 3.36 最低，由此可知，對於捷運之班次可以更密集些，藉以減少乘客的等候時間。

表 4-7 搭乘高雄捷運「捷運站內品質」的滿意度之平均數與標準差

捷運站內品質	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	名次
對於捷運車廂內環境的舒適與乾淨	556	1	5	3.88	.885	1
對於搭乘捷運之候車時間	556	1	5	3.36	.922	3
對於高雄捷運列車通風空調	556	1	5	3.44	.950	2

在「捷運站內品質」構面中以「覺得捷運站內廁所清潔度」平均數 3.84 最高，以「對於捷運站人潮疏散秩序」平均數 3.19 最低，由此可知，對於捷運站人潮的疏散有加強的

必要。

表 4-8 搭乘高雄捷運「有形性」的滿意度之平均數與標準差

有形性	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	名次
對於搭乘捷運票價滿意度	556	1	5	2.90	.982	4
對於捷運站購票機使用及一卡通加值便利	556	1	5	3.54	.902	1
對於捷運站內設置的商店街	556	1	5	3.42	.896	2
對於捷運相關資訊之容易取得性	556	1	5	3.35	.804	3

在「有形性」構面中以「對於捷運站購票機使用及一卡通加值便利」平均數 3.54 最高，以「對於搭乘捷運票價滿意度」平均數 2.90 最低，由此可知，學生對於捷運的票價覺得較高，捷運公司可以考慮學生優待票價方案。

表 4-9 搭乘高雄捷運「安全性」的滿意度之平均數與標準差

安全性	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	名次
對於高雄捷運月台間隙安全	556	1	5	3.54	.838	1
對於殘障設施安全性	556	1	5	3.49	.818	2
對於深夜搭乘時的安全措施	556	1	5	3.28	.869	3

在「安全性」構面中以「對於高雄捷運月台間隙安全」平均數 3.54 最高，以「對於深夜搭乘時的安全措施」平均數 3.28 最低，由此可知，學生對於深夜搭乘捷運時的安全措施認為有改進的必要。

表 4-10 搭乘高雄捷運「便利性」的滿意度之平均數與標準差

便利性	個數	最小值	最大值	平均數	標準差	名次
對於捷運站內所提供腳踏車出租服務	556	1	5	3.31	.809	3
對於高雄捷運營業時間	556	1	5	3.34	.950	2
對於捷運站附近的停車車位	556	1	5	3.14	.911	5
對於通過閘門進站或出站時快速、簡易	556	1	5	3.40	.852	1
對於接駁車班次	556	1	5	2.92	1.006	6
對於捷運轉乘其他大眾運輸工具	556	1	5	3.22	.934	4

在「便利性」構面中以「對於通過閘門進站或出站時快速、簡易」平均數 3.40 最高，以「對於接駁車班次」平均數 2.92 最低，由此可知，學生對於捷運接駁車班次認為有改進的必要。

經本專題對於高雄捷運滿意度之研究結果的結論如下：

1. 學生覺得高雄捷運的車廂內環境舒適與乾淨。
2. 學生覺得高雄捷運站內廁所清潔度較高。
3. 學生覺得捷運站購票機使用及一卡通加值便利。
4. 學生對於高雄捷運月台間隙覺得安全。
5. 學生對於通過閘門進站或出站時快速、簡易覺得滿意。

經本專題對於高雄捷運滿意度之研究結果的建議如下：

1. 捷運之班次可以更密集些，藉以減少乘客的等候時間。
2. 對於捷運站人潮的疏散有加強的必要，捷運公司可以規劃更便捷的疏散動線。
3. 學生對於捷運的票價覺得較高，捷運公司可以考慮學生優待票價方案。
4. 對於深夜搭乘捷運時的安全措施有加強的必要，可以增加人力巡邏以減少夜歸婦女的危險性。
5. 對於捷運接駁車班次應該更加密集，提供顧客轉乘的便利性。

肆、引註資料

1. 吳英亮。(1984)。*城際間運具選擇模式之研究—EBA 模式之應用*。國立成功大學都市計畫研究所碩士論文。
2. 卓致瑋。(2004)。*高雄捷運線推動大眾運輸導向發展的站區選擇評估模式之研究*。國立成功大學都市計畫研究所碩士論文。
3. 林佐鼎。(1985)。*都市內個體運具選擇模式之研究*。國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文。
4. 邱靜淑。(2005)。*都市通勤者運具選擇行為之研究*。國立暨南國際大學土木工程學系碩士論文。

- 5.紀百晉。(2003)。*城際大眾運輸系統中乘客群之搭乘行為與心理關聯因素量測之研究*。國立交通大學運輸與科技管理研究所碩士論文。
- 6.許朝宗。(1992)。*捷運車站轉乘設施規劃之研究—以高雄都會區大眾捷運系統為例*。國立成功大學交通管理研究所碩士論文。
- 7.陳建銘。(1999)。*腳踏車使用者轉乘捷運系統之個體選擇行為模式*。國立成功大學土木工程學系碩士論文。
- 8.陳筱葳。(2002)。*城際旅運者運具選擇行為之研究*。私立逢甲大學交通工程與管理學系碩士論文。
- 9.陶欣瑜、吳彥儀、張雲晴。(2009)。*高雄捷運服務品質、顧客滿意度及其對交通與觀光影響之研究*。私立實踐大學管理學院觀光管理學系第八屆專題論文。
- 10.曾華聰。(1995)。*以敘述性偏好個體模式探討捷運系統木柵線營運後之運具選擇行為*。國立交通大學交通運輸研究所碩士論文。
- 11.黃士滔、張璿文、呂永吉、邱莉卉、高志昇。(2009)。*以QFD探討高雄捷運系統之服務品質改善重點*。*工程科技與教育期刊*，第六卷，第四期，頁469-486。
- 12.楊賀評。(2009)。*捷運系統旅客服務品質準則之選取與評估—以高雄捷運系統為例*。國立成功大學交通管理科學系碩士論文。
- 13.廖兆奎。(1997)。*台北市木柵動物園旅次個體運具選擇行為模式之研究*。國立台灣大學土木工程學研究所碩士論文。
- 14.賴瑋琳。(2010)。*高雄捷運對百貨公司消費者再購意願影響之研究*。私立美和技術學院經營管理研究所碩士論文。
- 15.蘇至暉。(2008)。*旅客對高雄捷運之服務品質知覺及滿意度之研究*。國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文。