

延遲原因資訊與服務補救對歸因 可控制性與顧客反應之影響： 以臺鐵為例

指導教授：胡 凱 傑 老師
第 六 組：99753019 徐伊樂
99753037 張淑芬
99753040 李意如



文章出處/作者簡介

□ 文章出處

運輸學刊，第二十二卷 第一期，民國九十九年三月
頁 21 ~ 50 頁

□ 作者簡介

胡凱傑〔東吳大學企業管理學系助理教授〕

任維廉〔交通大學運輸科技與管理學系教授〕

李欣宜〔交通大學運輸科技與管理學系碩士〕



交通部臺灣鐵路管理局

Taiwan Railways Administration, MOTC

報告大綱

- 前言
- 文獻回顧與評析
- 研究方法
- 研究結果
- 結論與討論
- 後續研究建議



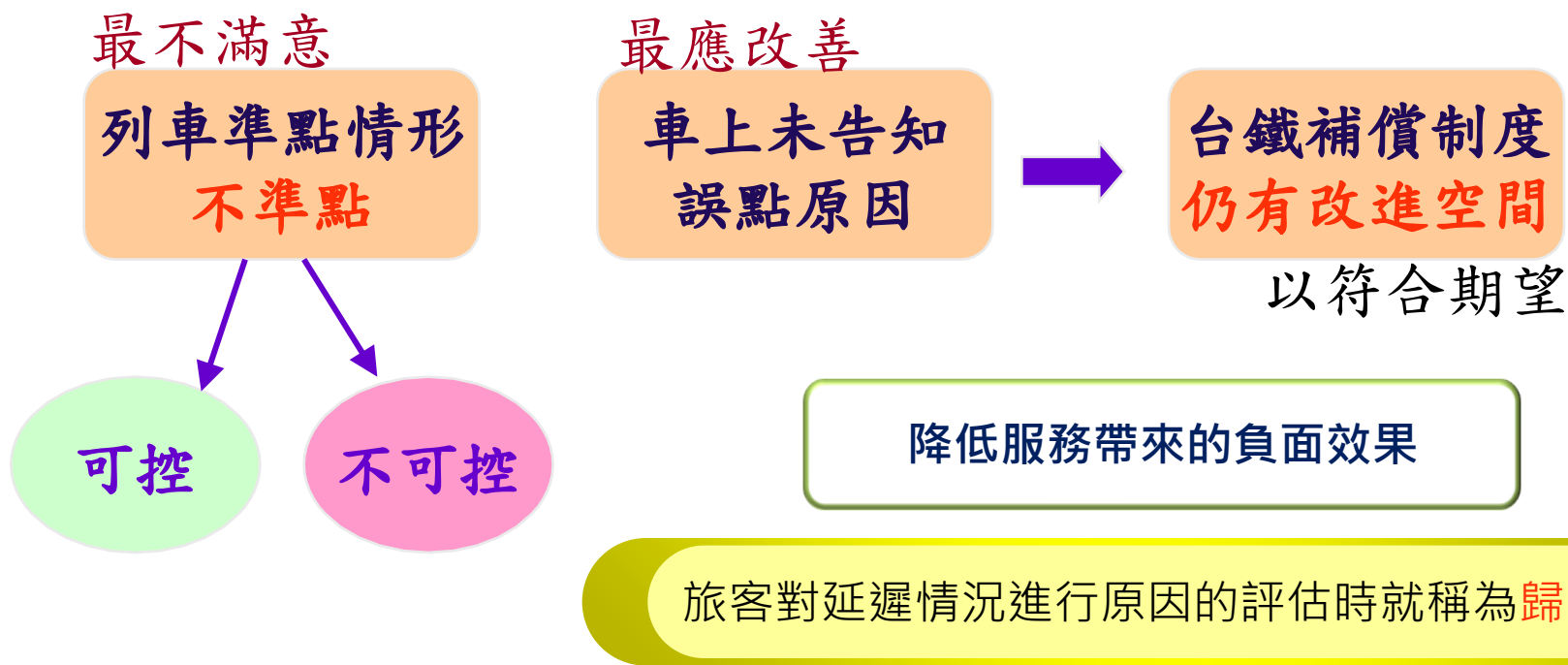
交通部臺灣鐵路管理局

Taiwan Railways Administration, MOTC

前言

- 消費者皆有「時間是金錢」的想法
- 鐵路運輸業普遍存在著運具延遲的問題

※97年度臺鐵旅客意向調查



文獻回顧-臺鐵營運現況

- ❑ 交通部(2007)臺鐵行車事故概況分析報告
 - ❑ 延遲原因：運務因素(含路塞、會讓、調車/開車/承務員延誤等)
 - ❑ 工務因素(含路線故障、慢行及工程影響等)
 - ❑ 營業因素(含銜接、旅客上下及裝卸等)
 - ❑ 交通部(2021)統計-臺鐵在安運營運業務有下滑的趨勢
- 臺鐵管理局96.1.1起施行旅客列車晚點賠償作業暫行要點

文獻回顧-歸因可控制性



發車時刻前的等候

列車延遲的等候

鐵路客運執行其運送服務的環境並非封閉式的場所，會受到外在環境因素的干擾。發生延遲的原因有可能是業者自身營運上的問題，亦有可能是外界發生意外事件所導致。

本研究探討旅客對台鐵發生延遲所必須的等候狀態，引用歸因理論探討其知覺等候的感受。



交通部臺灣鐵路管理局

Taiwan Railways Administration, MOTC

文獻回顧-歸因可控制性

□ 探討歸因三個層面



歸因可控制性：係指服務提供者可採取某些措施來減少或防止失誤發生的程度。

在延遲等候相關研究中，最常被提到的就是歸因可控制性。而由臺鐵誤點的原因和發生次數來看，大局部誤點的原因都是由於臺鐵本身所造成的，且誤點情況每天都發生。因此，本研究專注在歸因可控制性（即探討發生延遲之原因其可控制程度的構面上）

文獻回顧-服務補救



交通部臺灣鐵路管理局

Taiwan Railways Administration, MOTC

文獻評析

- 延遲一直是業者與消費者所關切的議題。
- 現有的文獻鮮少有研究直接針對運輸業延遲的議題加以探討，但運輸業普遍存在著運具誤點的狀況
- 管理者提供的延遲原因資訊，對於旅客認知歸因可控制性的影響，以及在不同的認知歸因可控制性下所應採行的服務補救措施方式，對於旅客等候經驗的管理及整體服務品質的提升是相當重要且值得深入研究的課題。

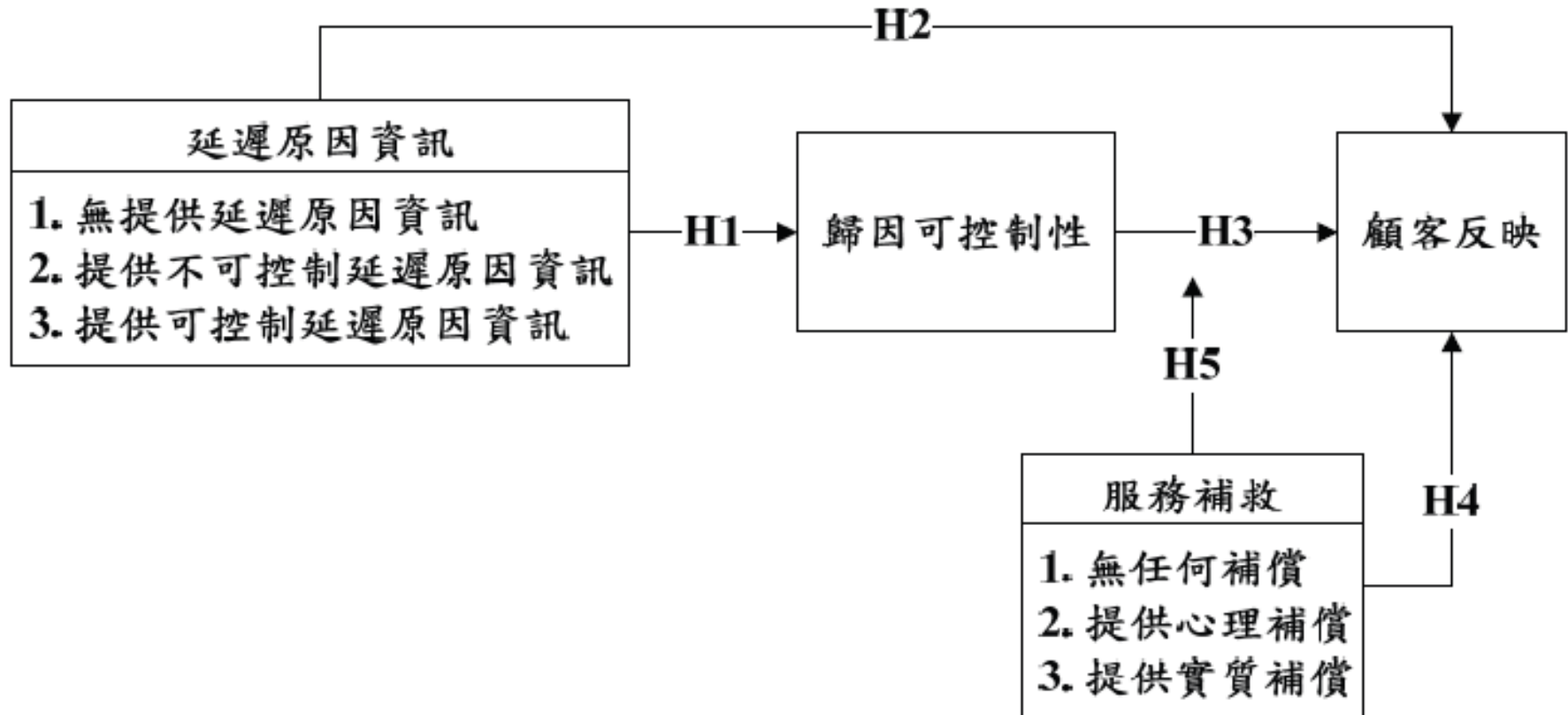


交通部臺灣鐵路管理局

Taiwan Railways Administration, MOTC

研究模式與假設

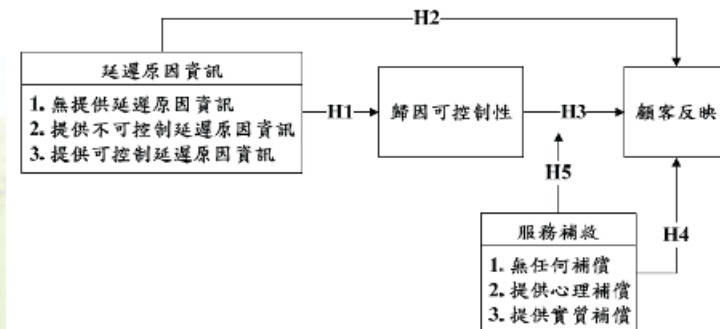
- 本研究主要在探討延遲原因資訊、歸因可控制性、服務補救與臺鐵旅客(顧客)反映的關係。



研究模式與假設

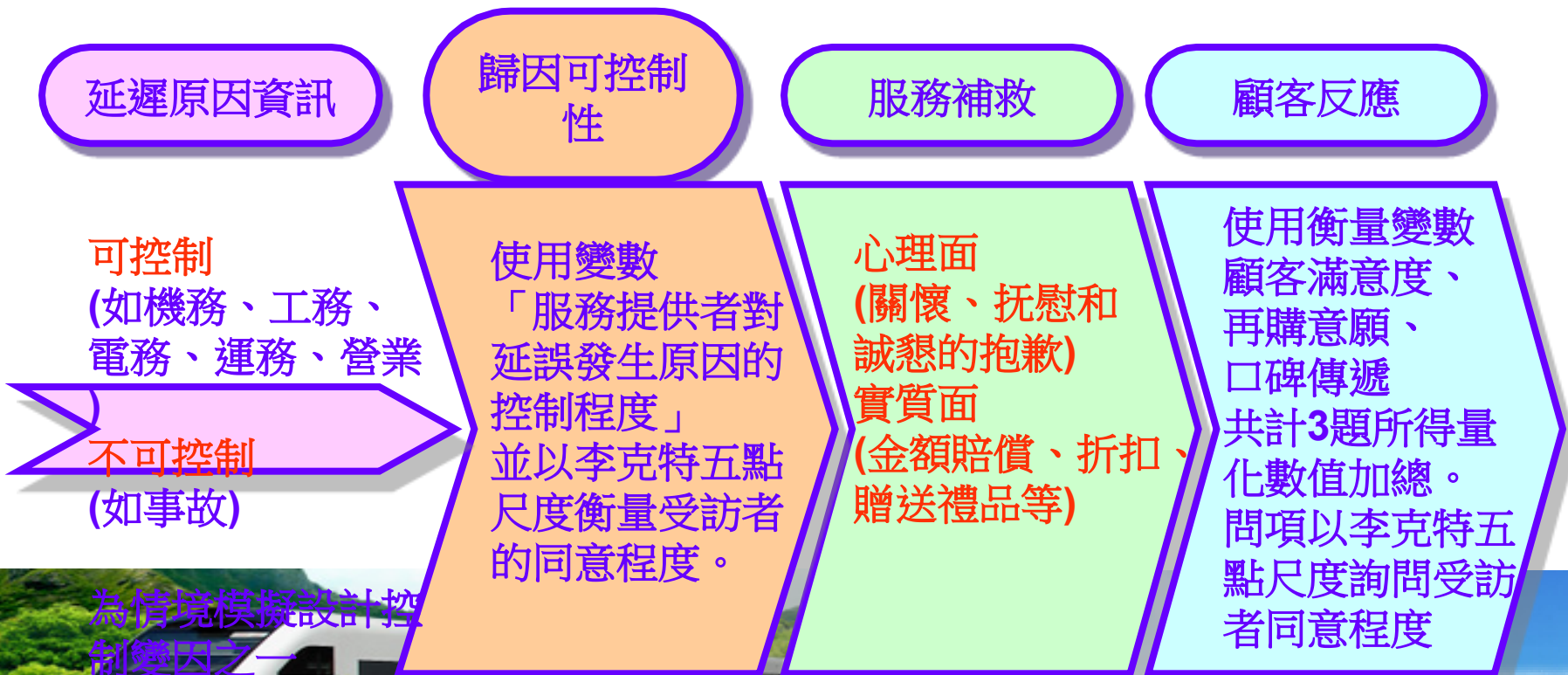
研究假設

- H1：提供不同的延遲原因資訊 (無提供、提供可控制、提供不可控制)，顧客有不同的歸因可控制性認知。
- H2：提供不同的延遲原因資訊 (無提供、提供可控制、提供不可控制)，顧客有不同的反映。
- H3：歸因可控制性對顧客反應有顯著負向影響。
- H4：提供服務補救對顧客反應有顯著正向影響。
- H5：不同的服務補救措施 (無補償、心理補償、實質補償) 對於歸因可控制性與顧客反應間有顯著干擾效果。



變數操作性定義與衡量

□本研究欲探討不同形式的延遲原因之資訊，造成顧客其歸因可控制性之可控制程度認知對於顧客反應之影響，並以沒有提供任何延遲原因之資訊作為對照組。



為情境模擬設計控制變因之一



交通部臺灣鐵路管理局

Taiwan Railways Administration, MOTC

實驗設計

本研究的方式，在問卷上模擬臺鐵延遲情境讓受測者置身其中答復問題，可協助研究者與管理者對不同情境下的服務補救有更深入的了解。本研究以情境模擬設計 (scenarios) 設計問卷。

總共有 $3 \times 3 = 9$ 種情境，每個情境下均會詢問受訪者其滿意度與再購意願。

共同情境

今日您去搭乘臺鐵，但卻碰上列車誤點一小時

第一階段

提供延遲原因資訊

第二階段

提供服務補救



(a) 情境一：無提供

(b) 情境二：不可控

(c) 情境三：可控

沒有
抱歉
或
賠償

立即
出面
抱歉

立即
承諾
金錢
賠償
等

問卷初測與操弄性檢驗

本研究為了解受訪者是否清楚知道本實驗虛擬臺鐵的延遲情境，並且測試本實驗的操弄是否成功，在進行正式調查前先進行小樣本初測。

初測對象：以臺鐵搭乘旅客為主，係由調查員至臺鐵新竹站上隨機選取旅客，請受訪者填答問卷，共調查40份。

本次初測在測試旅客分別對三種模擬情境的認知可控制程度，是否與本研究所設計一致，故問卷僅包含情境資訊與認知可控制程度問項，並未蒐集個人社經背景變數資訊。

調查內容係提供三種不同的延遲原因資訊，詢問受訪者其認知可控制程度為何。此問題為「您認為造成此班列車延遲的原因是臺鐵可以控制的」，操弄性檢驗分析結果如下表所示。

問卷初測與操弄性檢驗

操弄性檢驗之成對樣本t檢定

	歸因可控制性		t 值	P 值
	平均數	標準差		
無提供延遲原因資訊	3.375	1.102	4.251	0.000
提供不可控制延遲原因資訊	2.425	1.279		
無提供延遲原因資訊	3.375	1.102	-2.962	0.005
提供可控制延遲原因資訊	4.025	1.271		
提供不可控制延遲原因資訊	2.425	1.279	-5.311	0.000
提供可控制延遲原因資訊	4.025	1.271		

成對樣本t檢定均達顯著，

此分析結果顯示，受訪者有不同的認知可控制程度，故本研究之情境模擬實驗設計是成功的，可以作為後續研究的實驗情境所用。

資料蒐集

研究結果-樣本回收結果

- ❑ 本研究共發放400份問卷，**有效問卷數共為395份**，總有效問卷率98.75%
- ❑ 「**女性**」207份(52.4%)，「**男性**」188份(47.6%)。
- ❑ 年齡「**25歲以下**」(198份，50.1%)、「**26~35歲**」(94份，23.8%)。
- ❑ 教育程度「**大學(專)**」居多(219份，55.4%)。
- ❑ 職業以「**學生**」為主(178份，45.1%)。
- ❑ 搭乘頻率多為「**經常**」(173份，43.8%)，其次「**偶爾**」(143份，36.2%)
- ❑ 搭乘車種以「**復興號/區間車**」與「**自強號**」居多(160份，40.5%；159份，40.3%)。
- ❑ 旅程目的以「**返鄉**」(152份，38.5%)、「**購物、旅遊或訪友**」(111份，28.1%)及「**通勤**」(97份，24.6%)。
- ❑ 平均每次的搭乘時間多為「**一小時~三小時**」(205份，51.9%)。

由於目前並沒有臺鐵旅客母體之相關統計資料可供比對，故本研究將樣本結構與陳陸陣(2000)及任維廉等人(2007)所調查之臺鐵旅客結果，其比例雖因調查選項差異而不盡相同，但綜合而言仍與本研究結構相近，該兩項調查樣本均為女男各半、年齡以15~24歲最多、教育程度以大學較多、職業以學生最多等。故本研究樣本應具有臺鐵旅客的代表性。

研究結果-不同背景旅客分析

針對不同背景特性的旅客進行分析，主要在探討無給予任何延遲原因資訊下，旅客所認知的歸因可控制性。經由變異數分析 (ANOVA)，性別、年齡、職業、搭乘頻率與平均每次搭乘時間並沒有顯著族群差異，

但學歷 (F 值 = 3.293) 與旅程目的 (F 值 = 2.447) 有顯著的差異。

在旅程目的方面，由於「其它」的樣本太少只有5份，故將「其它」樣本刪除後再進行差異檢定，分析結果得知 F 值為 1.805， P 值為 0.127，亦即刪除「其它」樣本後的旅程目的，在歸因可控制性認知上仍是沒有顯著差異的。在學歷方面，「研究所(含)以上」的學歷，在沒有給任何延遲原因資訊的情況下，其歸因可控制性的平均數最高 (3.418)，其次為「大學(專)」(3.301)，「高中(職)」(3.180)，「國中(含)以下」(2.7)。

此結果表示隨著學歷愈高，在沒有給任何延遲原因資訊的情況下，顧客本身所認知的可控制程度會愈高，即顧客的學歷愈高，愈會認為此延遲是臺鐵可控制的。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/546043122203011004>