

# 目 錄

摘 要	i
Abstract	ii
致 謝	iii
目 錄	v
圖 目 錄	vii
表 目 錄	viii
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	3
1.3 研究範圍與對象	4
1.4 研究流程	5
第二章、文獻回顧	8
2.1 國內鐵路客運相關文獻	8
2.1.1 台鐵營運現況分析	8
2.1.2 鐵路等候服務相關研究	13
2.2 等候經驗	14
2.2.1 等候經驗之意義	14
2.2.2 等候經驗的整合模式	16
2.3 服務保證	18
2.5 文獻評析	22
第三章 研究方法	24
3.1 研究架構與假設	24
3.2 問卷設計與衡量變數	27
3.3 問卷試測與修改	30
3.4 資料蒐集	32
3.5 分析方法	33

3.5.1	結構方程模式理論架構	33
3.5.2	結構方程模式分析過程	36
第四章	研究結果	38
4.1	樣本結構分析	38
4.1.1	有效問卷回收率	38
4.1.2	樣本結構	39
4.2	問卷信度分析	42
4.3	模式驗證與適配分析	43
4.3.1	確認性因素分析 (CFA)	43
4.3.2	模式特性分析	50
4.3.3	模式路徑分析	51
4.3.4	分群檢定	55
4.4	關係調整模式	56
4.4.1	關係調整模式路徑分析	58
4.4.2	模式比較	61
第五章	結論與討論	63
5.1	結論	63
5.2	討論	65
5.2.1	對台鐵營運管理之建議	65
5.2.2	後續研究建議	67
參考文獻		69
附件一、	調查問卷	74
附件二、	整體樣本相關係數矩陣	76

# 圖目錄

圖 1.1	研究流程圖	5
圖 2.1	等待經驗的主要變數(Taylor and Fullerton, 2000)	14
圖 2.2	Taylor (1994)整合模式	17
圖 2.3	Hui and Tse(1995)整合模式	17
圖 2.4	Diaz and Ruiz(2002)整合模式	18
圖 2.6	Wirtz(1998) 設計良好服務保證之影響	20
圖 3.1	研究模式圖	26
圖 3.3	結構方程式模式	33
圖 4.1	問卷回收率圓餅圖	38
圖 4.2	初始衡量模式	43
圖 4.3	模式路徑分析結果	54
圖 4.4	關係模式架構	57
圖 4.5	關係調整模式路徑關係	58
圖 4.6	關係調整模式路徑分析結果	60

# 表 目 錄

表 2.1	台鐵客運狀況	8
表 2.2	台鐵車種別狀況	9
表 3.1	潛在變數之操作定義	27
表 3.2	研究變數整理表	31
表 4.1	有效問卷回收率	38
表 4.2	樣本結構	39
表 4.3	職業與旅次目的交叉分析表	40
表 4.4	年齡與教育程度交叉分析表	40
表 4.4	職業與準時重要性交叉分析表	41
表 4.4	職業與憤怒交叉分析表	41
表 4.5	問卷構面信度係數	42
表 4.6	初始衡量模式適配度指標	44
表 4.7	初始衡量模式前十大殘差值	45
表 4.8	初始衡量模式前十大建議刪除變數	45
表 4.9	第一次修正模式適配度指標	46
表 4.10	第一次修正模式前十大殘差值	47
表 4.11	第一次修正模式前十大建議刪除變數	47
表 4.12	第二次修正模式適配度指標	48
表 4.13	整體確認性因素分析結果	49
表 4.14	整體修正後衡量模式特性分析	50
表 4.15	路徑分析適配指標結果	52
表 4.16	整體路徑分析結果	53
表 4.17	分群T檢定結果	55
表 4.18	關係模式路徑分析適配指標結果	59
表 4.19	關係模式路徑分析結果	60
表 4.20	模式適配度比較表	61
表 4.21	路徑係數比較表	61