

## 摘要

近年來科技快速進步，帶動交通網絡發展，促成台灣高速鐵路的成立，其成立不僅為民眾帶來便利，同時也形成了一日南北生活圈之型態，給予旅客除了台鐵與航空外的另一選擇，因此台灣高鐵如何維持服務品質，並使服務內容進步以滿足旅客需求是為一大關鍵。本研究採用問卷調查法，問卷問題依服務品質五構面項目設計，調查對象為曾搭乘過高鐵之旅客，將各類型旅客對於台灣高鐵服務品質之感受量化，並詢問該項目重要程度及滿意程度，之後透過績效分析方法(IPA)，分析數值落在不同象限意義，探討其重要性與表現情形間之關聯，找出服務品質缺口，將分析結果與現況對照比較，提出建議及改善策略。

**關鍵詞：**績效分析方法(IPA)、服務品質、高速運輸系統