

國道客運業因應高鐵通車之經營策略研究

賴仁傑、沈建文、羅世輝

E-mail: 9417936@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來，由於交通建設的發達，造成私人運具、鐵路與航空等運輸工具選擇的增加，從而導致國道客運市場的逐年萎縮，加上台灣高速鐵路將於民國95年投入長途運輸市場的競爭，這將使國道客運業在中長程運輸面臨極大的挑戰。因此，如何尋求有效的經營策略，以延續與拓展國道客運業者的生存契機，為國內各國道客運業目前所必須面臨的重要課題。本研究透過相關文獻探討，以中長程運輸之旅客為研究對象，透過問卷調查蒐集旅客資料，並採用結構方程模式(SEM)建構旅客搭乘意願模式，分別為「訂價策略」、「車輛之設備與服務」、「安全性」、「顧客服務」、「企業形象的塑造」、「擴大營運服務項目」以及「高鐵通車後旅客搭乘意願」等七項構面，再以線性結構關係模式(LISREL)進行模式驗證，找出其因應之道，以提供國道客運業者研擬經營策略之參考。最後，本研究模式實證結論發現：「安全性」、「顧客服務」與「企業形象的塑造」對高鐵通車後旅客搭乘國道客運的意願有正面影響。因此，國道客運業者應立即改善其經營策略，亦即加強行車安全性(如車輛加裝限速警示器、倒車雷達)、增設各種顧客服務項目(如行李運送服務、轉乘服務)與建立良好之企業形象(如舉辦公益活動)。如此可提升己身之優勢，更能提升旅客在高鐵通車後的搭乘意願，以達成國道客運永續經營之目的。

關鍵詞：國道客運業，高速鐵路，經營策略，結構方程模式

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘要	v	英文摘要	v
要	vi	誌謝	viii	目錄	viii
錄	ix	圖目錄	xii	表目錄	xii
錄	xiii	第一章 緒論	1.1 研究背景	1.2 研究目的	1.2
的	2	1.3 研究範圍與對象	3	1.4 研究內容與流程	3
程	4	1.4.1 研究內容	4	1.4.2 研究流程	4
程	5	第二章 文獻探討	2.1 國道客運業	2.1.1 國道客運之定義	7
義	7	2.1.2 國道客運業之現況	8	2.2 高速鐵路	8
路	13	x - 2.2.1 高速鐵路定義	13	2.2.2 台灣高鐵背景	13
景	14	2.2.3 台灣高鐵之營運展望	15	2.3 高鐵對國道客運之衝擊	15
擊	18	2.4 運輸業之經營策略	20	2.4.1 經營策略定義	20
義	20	2.4.2 客運業的經營策略	22	2.5 結構方程模式	26
式	26	第三章 研究方法	3.1 結構方程模式	3.2 研究架構	31
構	36	3.3 研究假設	36	3.4 研究變數之操作性定義	36
義	36	3.5 問卷設計	38	3.6 資料分析方式	38
式	39	3.6.1 線性結構關係模式	39	3.6.2 LISREL 模式之變項	39
項	40	3.6.3 模式適合度評估	41	第四章 資料分析與結果	41
析	43	4.2 樣本結構分析	44	4.2.1 有效問卷回收率	44
率	44	4.2.2 樣本個人背景資料分析	46	4.2.3 樣本資料分析	46
析	48	4.3 探索性因素分析	52	4.4 效度分析	52
析	57	4.5 LISREL 模式分析	60	4.5.1 整體模式配適度評估	60
估	61	4.5.2 路徑參數評估	64	4.5.3 路徑分析	64
析	67	4.5.4 模式假設結果分析	68	第五章 結論與建議	68
論	70	5.2 經營策略建議	71	5.3 未來研究建議	71
議	73	參考文獻	75	附錄	75
錄	80				80

參考文獻

一、中文部份 1、大前研一(1984)『策略家的智慧』。長河出版社。2、司徒達賢(1995)『策略管理』。遠流出版公司。3、台灣高速鐵路股份有限公司(2001)『台灣高速鐵路股份有限公司2000年年報』。4、朱昌彥(1997)『以習慣領域理論探討國內北高航空客運市場之行銷契機』。交通大學交通運輸研究所碩士論文。5、江衍緯(2002)『台灣高速鐵路列車運行策略對旅客特性之影響』。成功大學交通運輸研究所碩士論文。6、交通部運輸研究所(2003)『運輸資料分析第26期』。7、吳佳綺(1999)『國道客運業策略群組、營運績效與移動障礙相關性之研究』。交通大學運輸工程與管理系碩士論文。8、吳思華(1999)『策略九說-策略思考的本質』。第二版，臉譜文化。9、呂堂榮(2001)『國道客運業服務品質、顧客滿意度與移轉障礙對消費者行為意向之影響』。交通大學運輸科技與管理學系碩士論文。10、林彥琪(2001)『因應政府發展大眾運輸政策地區性公路客經營策略之研究』。交通大學交通運輸研究所碩士論文。11、余駿祺(2002)『顧客滿意度對顧客忠誠度影響之研究-以台17線公路客運業為例』。交通大學交通管理科學系碩士論文。12、邱皓政(2002)『量化研究與統計分析:SPSS中文視窗版資料分析範例解析』。五南圖書出版。13、邱皓政(2004)『結構方程模式:LISREL的理論、技術與應用』。雙葉書廊。14、唐富藏(1988)『企業政策與策略』。大行出版社。15、黃芳銘(2004)『結構方程模式理論與應用』。五南圖書出版。16、陳俊名(2002)『行前交通資訊對城際旅行者運具選擇行為影響之研究』。淡江大學運輸管理學系碩士論文。17、陳柏茹(2003)『國道客運公司行銷策略之探討』。交通大學高階管理碩士在職專班碩士論文。18、曾鵬庭(2000)『以旅行者行為探討中長程國道客運市場之行銷契機』。交通大學運輸工程與管理系碩士論文。19、鄭秀綾(2003)『國道客運旅客忠誠度與選擇行為之研究』。交通大學交通運輸研究所碩士論文。20、鄭啟瑞(2002)『台灣高鐵通車後國內航空公司經營策略之研究』。長榮經營管理研究所碩士論文。

二、英文部份 1、Ansoff, H. I. (1965), "Corporate Strategy", New York: McGraw-Hill. 2、Bentler, P. M. & Bonett, D. G. (1980), "Significance tests and goodness-of-fit in the analysis of covariance structures", Psychological Bulletin, 88, pp.588-606. 3、Bollen, K. A. (1989), "Structural Equations with Latent Variables". N.Y.: Wiley. 4、Cronbach, L. J. (1951), "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests", Psychometrika, Vol.16. 5、Drucker, P. (1954), "The Practice of Management", Harper & Brothers Publishers, pp.27-62. 6、Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1995), "Multivariate Data Analysis with Reading 4th Edition", Englewood Cliffs, New Jersey, NJ: Prentice. Hall. 7、Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998), "Multivariate data analysis". Prentice-Hall. 8、Hu, L., & Bentler, P. M. (1999), Cutoff criteria for fit indexes in covariance structural Equation Modeling, 6, 1, pp.1-55. 9、Joreskog, K. G. (1993), Testing structural equation models. In Bollen, K. A. & Long, J. S. (Eds.), Testing structural equation models, pp.294-316. Newbury Park, CA: Sage. 10、Joreskog, K. G. & Sorbom, D. (1993), "LISREL8.14: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language", Chicago: Scientific Software International. 11、Porter, M. E. (1985), "Competitive Strategy", New York: The Free Press. 12、Kaiser, H. F. (1960), "The application of electronic computer to factor analysis", Educational Psychology Measurement, Vol. 20, pp.141-151.

三、網站資料 1、網站資料，台灣高鐵股份有限公司，<http://www.thsrc.com.tw/> 2、網站資料，交通部，<http://www.motc.gov.tw/> 3、網站資料，交通部高速鐵路工程局，<http://www.hsr.gov.tw/> 4、網站資料，交通部民用航空局，<http://www.caa.gov.tw/> 5、網站資料，和欣客運公司，<http://www.ebus.com.tw/> 6、網站資料，阿羅哈客運公司，<http://www.aloha168.com.tw/> 7、網站資料，國光客運公司，<http://www.ebus.com.tw/> 8、網站資料，統聯客運公司，<http://www.ubus.com.tw/>