

A high-speed train, likely a Taiwan High-Speed Rail train, is shown in motion, blurred background, suggesting speed. The train is white with an orange stripe.

台灣高鐵 青少年乘客滿意度研究

課程名稱:專題導論
姓名:邱子恩

研究動機

我們對於台灣目前南北運輸的主力高鐵十分有興趣，而且我們發現高鐵在興建的過程中，耗費了很多的時間、人力和資源，我們很好奇這樣的社會投資是不是值得的，所以我們想藉由這個研究來探討旅客對高鐵的滿意度和想法，了解一般大眾對於搭乘高鐵的滿意度和想法是什麼。



發放問卷

1. 製作GOOGLE表單

2. 針對18個面向做提問

3. 整合資料

發放問卷

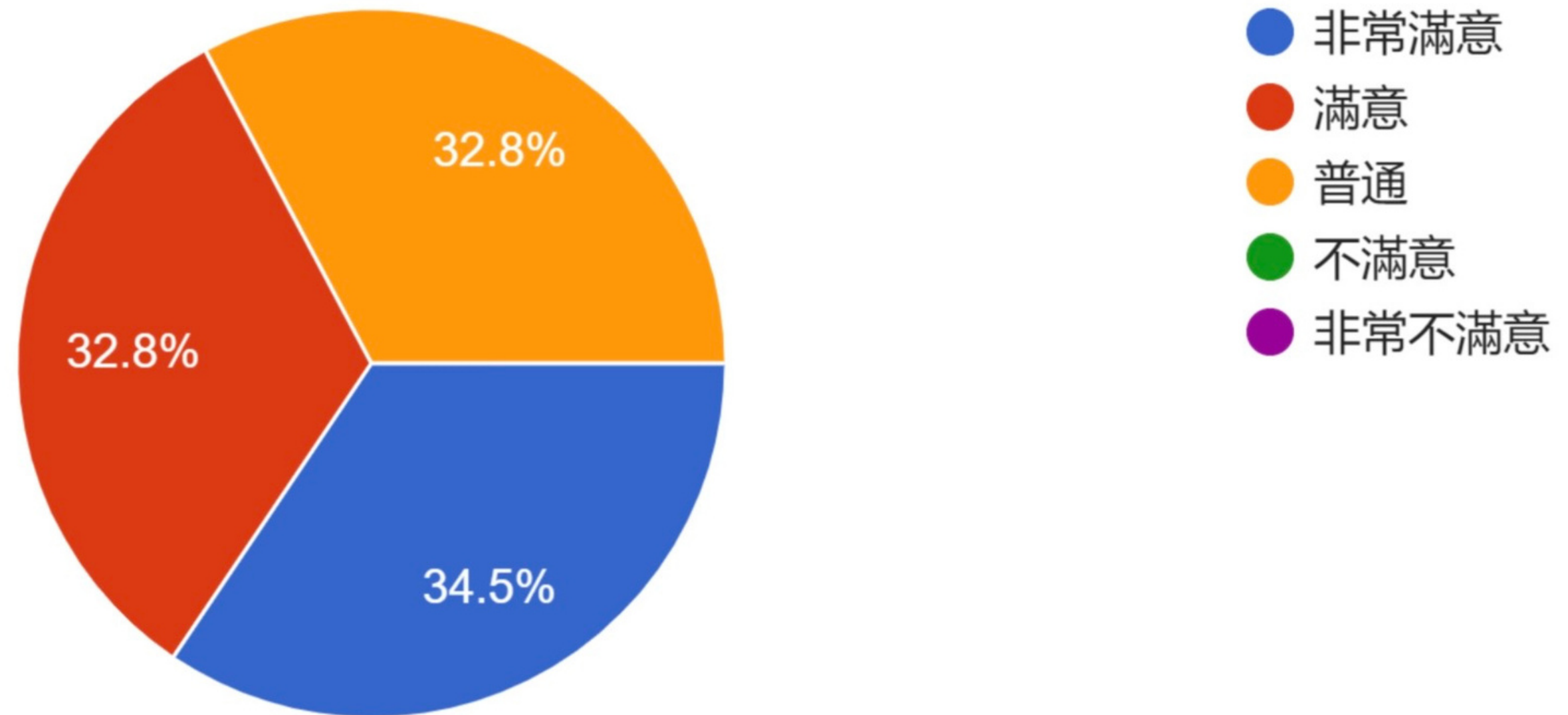
119份

回收有效問卷

119份

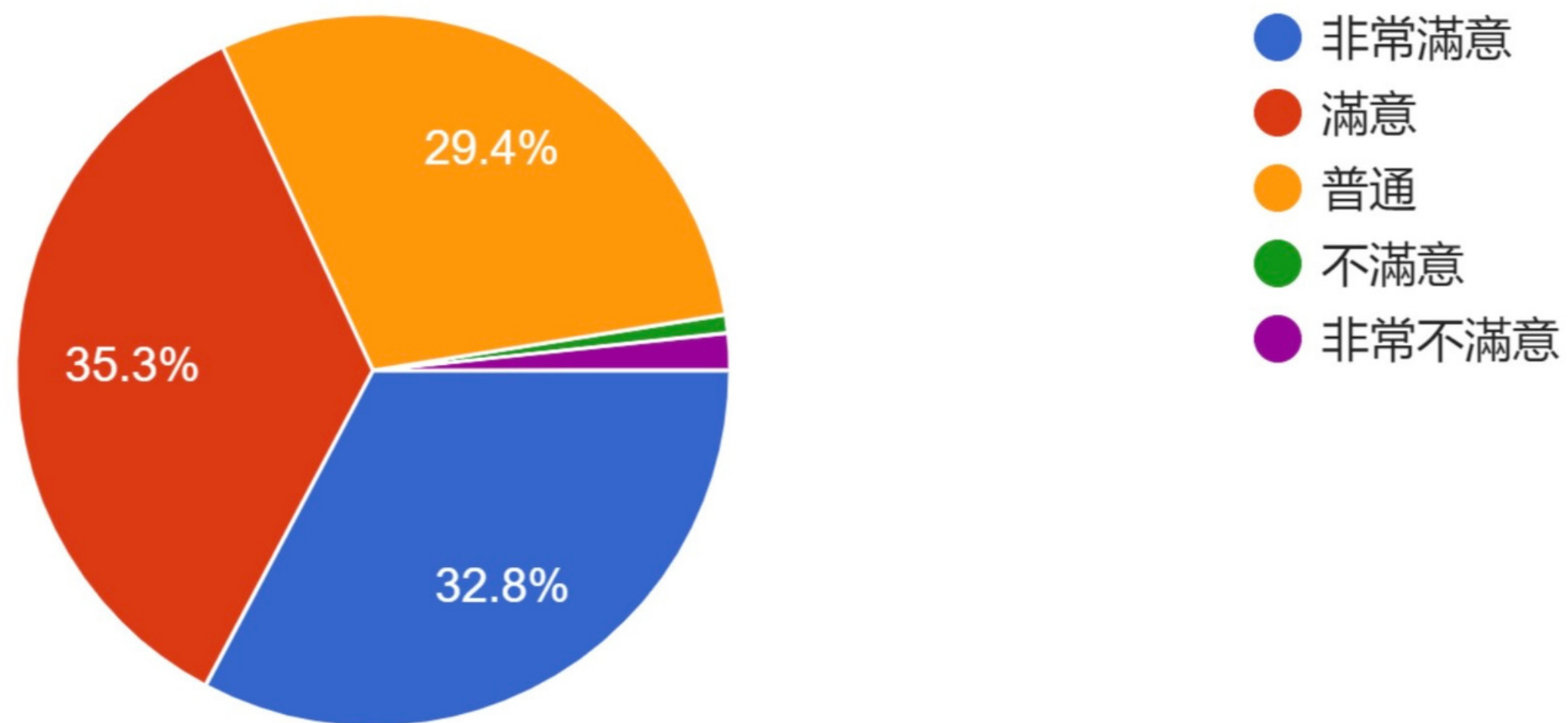
車上人員服務態度

119 則回應



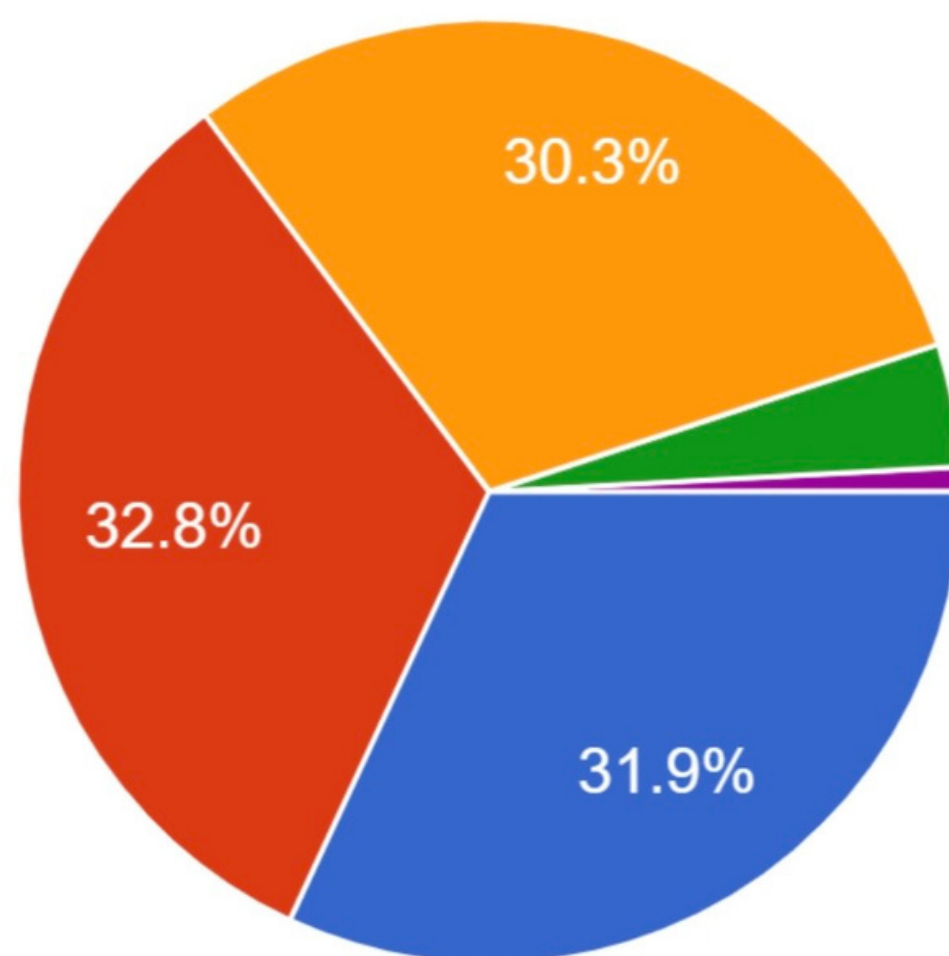
售票人員服務態度

119 則回應

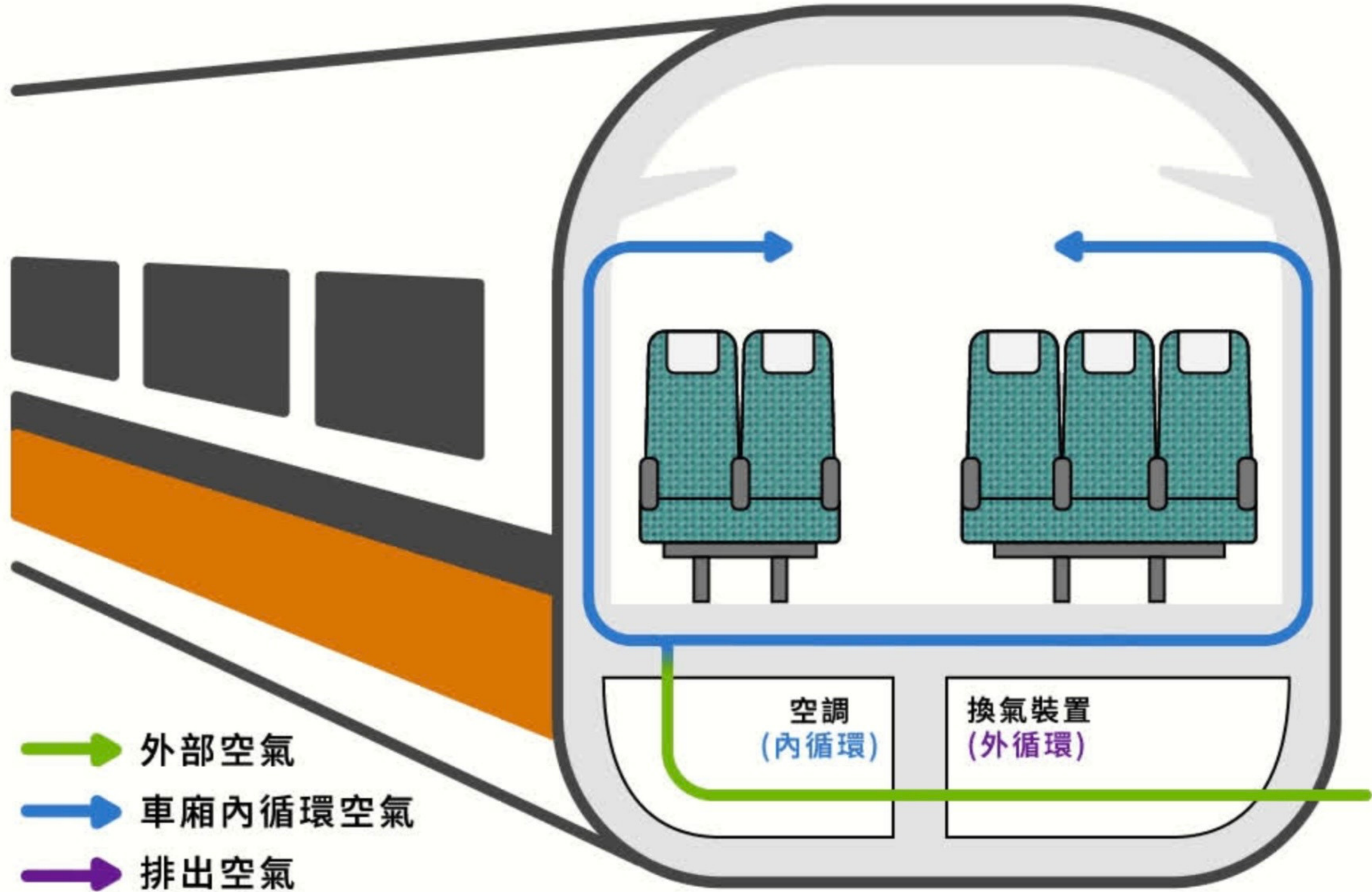


車廂空調

119 則回應

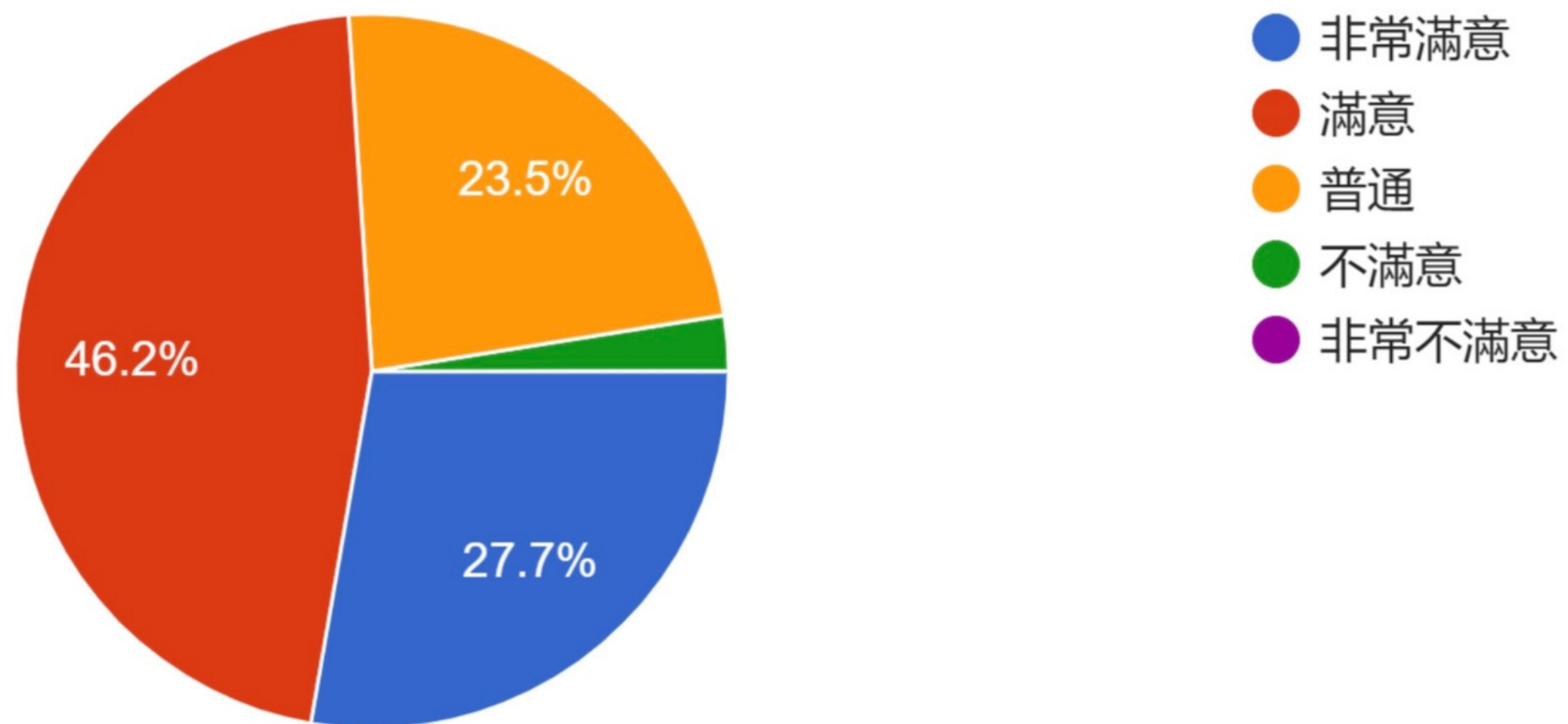


- 非常滿意
- 滿意
- 普通
- 不滿意
- 非常不滿意



候車資訊看板

119 則回應



Exit

Pickup area (1F)



Exit

Taxi pickup area



Exit

Bus station



Under testing

北上 Northbound

Southbound 南下

車次	開往	開車時間	月台	自由座
----	----	------	----	-----

左 台 嘉 雲 彰 台 苗 新 桃 板 台 南
營 南 義 林 化 中 栗 竹 園 橋 北 港

1214 南港 10:08 2 全車對號座

814 南港 10:36 2 全車對號座

1218 南港 11:08 2 全車對號座

818 南港 11:36 2 全車對號座

1222 南港 12:08 2 全車對號座



現在時刻

09:45

車次	開往	開車時間	月台	自由座
----	----	------	----	-----

南台板橋新莊台影雲嘉台左
港北橋頭竹塹中化林義南豐

813 左營 10:17 1 全車對號座

1213 左營 10:40 1 全車對號座

817 左營 11:17 1 全車對號座

1217 左營 11:40 1 全車對號座

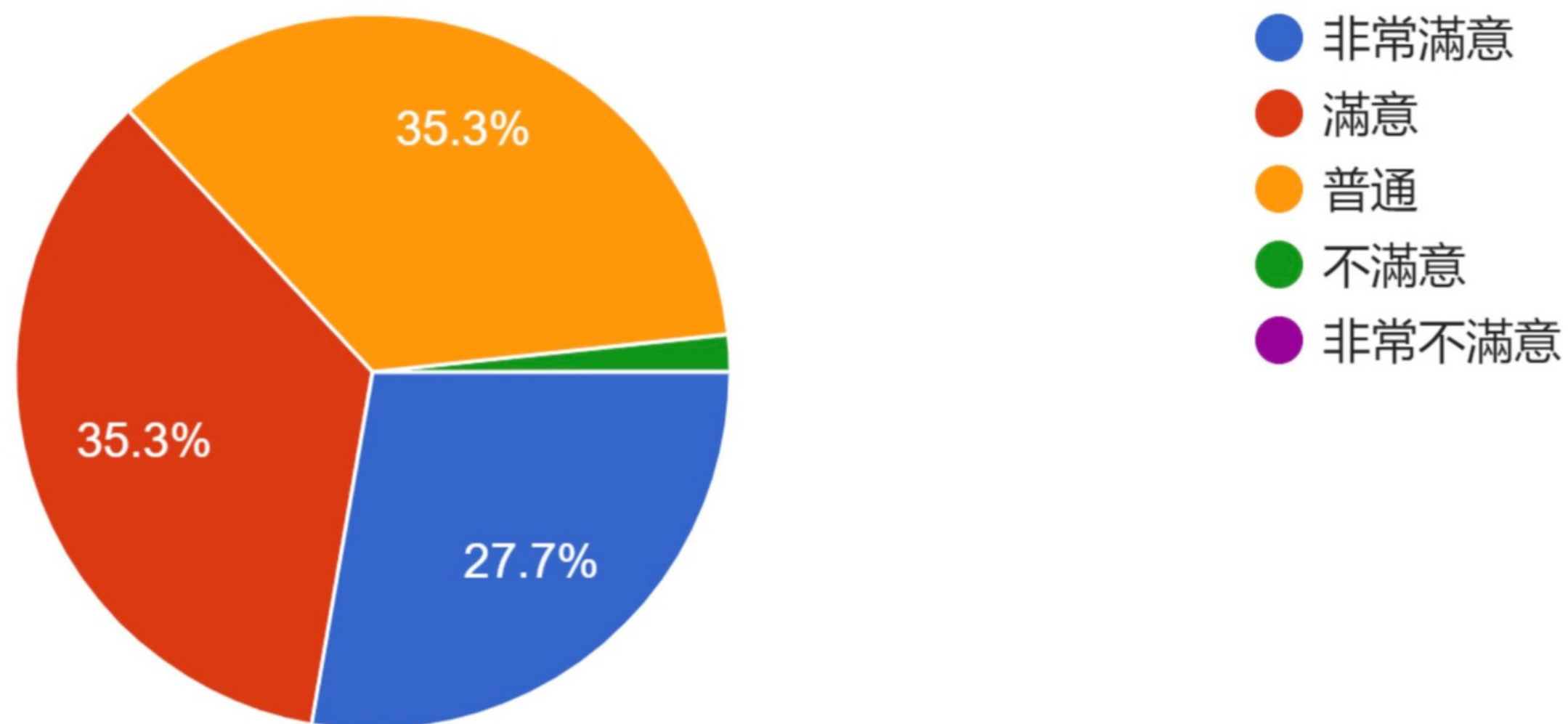
821 左營 12:17 1 全車對號座

● 車號 1214 開往 南港 列車，預定 10:06 抵達本站。預定抵達終點站時間為 11:05。

• 車號 813 開往 左營 列車，預定 10:15 抵達本站。 預定抵達終點站時間為 11:25。

無障礙空間

119 則回應







結論

從這份表單中可以得知，大部分學生都有搭乘高鐵的經驗，在站內構造或是車廂構造、服務的滿意度都以非常滿意或滿意居多，在各項設施上也有也滿足大眾的需求，可見台灣高鐵在旅客的服務上有著優秀的表現。而300公里的時速讓北高往來只需一個半小時，拉近了城市與城市的距離，從此可知興建時耗費的時間與人力這些社會投資是值得的，高鐵在台灣的交通上是一大貢獻。

心得與反思

製作過程中，我們總結出以下問題，在一開始的內容擬定，其實沒有訂定扎實的方向，所以到後期我們甚至偏離了主題，二來在問卷的製作我們加入了開放式的題目，造成大多數的問卷遭到惡意填答，十分遺憾這數據後來都無法做使用。當下團隊感到迷茫，但在老師的指導下，我們開始分析並做出改善，在內容的部分，我們將開頭做出修改，使其能與主題數據的部分做銜接，問卷的部分我們當下立即做出修改，以減少無效問卷的產生，並逐一篩選將無效問卷挑出。

在這份報告中，我們從內容的擬定，到資料的整理，經歷了非常多的時間，也花費了許多的心力。問卷的製作與發放，途中歷經百般的困難，不停的校正與補救，直到我們看見了期望中的成果，讓我們漸漸的有了信心，這份報告雖然不是首屈一指，但我相信這份報告背後的心血與付出，是最寶貴的經驗也是最真實的。



Thank you