

投稿類別：餐旅類

篇名：

大陸觀光客對高雄小港國際機場
服務品質與環境設施滿意度之調查

作者：

沈佳琳。私立樹德家商。高三 24 班
林雅涵。私立樹德家商。高三 24 班
王葦莉。私立樹德家商。高三 24 班

指導老師：邱雅莉 老師

壹●前言

一、研究動機

2011年1~10月大陸旅客來臺累積達138萬9,724人次，自7月份起連續4個月正成長，其中8、9月單月成長率各都超過15%，10月成長率8.7%。其中來客人次數衝第一的省份浙江省，1~10月來臺共12萬4,574人次，並在11月提前達到「10萬旅客遊南台灣」的目標(觀光局行政資訊系統，2011)。

自從2008年7月兩岸直航政策的開放，許多大陸觀光客前來台灣旅遊，其中一個重要的門戶便是高雄小港國際機場，使得此機場不論在設施與服務品質上都變得更為重要，故本小組欲探討大陸觀光客對於高雄小港國際機場設施與服務品質的滿意度。

我國積極推廣觀光活動，陸客來台觀光也已經造成了風潮，大幅增加我國經濟效益，所以我國也勢必得加強機場內外的設施方便性，也必須在服務品質上增添旅客使用的方便性，吸引更多大陸觀光客前來台灣。本研究將以實際接受高雄小港國際機場出入境旅客進行問卷調查，以了解他們對高雄小港國際機場的服務品質與環境設施滿意度之認知，檢討這些機場服務項目對機場的影響，並針對機場服務缺點提供改善建議，藉以提升高雄小港國際機場服務品質及滿意度。

二、研究目的

我們所要研究的是遊客對高雄小港國際機場服務品質與環境設施滿意度之調查，研究有下列兩項研究目的：

- 1.探討大陸觀光客對高雄小港國際機場內的服務品質滿意度。
- 2.了解大陸觀光客對高雄小港國際機場的環境設施滿意度。

貳●正文

一、國際機場定義

國際機場是指來自其它國家的班機著陸和起飛的機場。這類機場通常較大，且通常設有較長的跑道和設施以供常用於國際或洲際航行的大型飛機使用。除國際航班外，國際機場一般也接待國內航班。依據我國民用航空法第二條定義：「機場為全部載卸客貨之設施與裝備及用於航空器起降活動之區域」機場指的是所有機場之硬體設施，包括提供航空器起飛、降落、滑行、停放之跑道、滑行道及停機坪區域之所有相關設施設備，以及供航空器載卸客貨之客運站區、貨運站區及其他附屬設施設備等，航空站活動系統(鄧忠祥，2000)。

由上述說，我們小組認為國際機場無庸置疑是一個國家的門面，相對的也是一個國家與另一個國家間的橋樑。國際機場有助於一個國家的經濟發展、觀光旅遊效益。然而它載運的範圍也較為廣泛，國際機場的航班可飛往國內亦能飛往國外，而一般的機場只能飛往國內，所以由此可知，國際機場對一個國家來說是相當重要的存在。

二、機場服務品質相關文獻

現今各機場的服務是以顧客為導向，不僅機場設備要新穎、機場服務人員為海關、移民署、檢疫、安檢及包含航空公司人員，航空站的服務人員要有良好的服務態度，讓機場使用者能夠得到滿意的服務(葉莉亭，2011)。Sen and Martel (1994; 引自葉莉亭，2011) 指出:「機場航廈的運行系統及有效的資訊指標，對於旅客而言是很重要的，並且可用來評估旅客滿意度。」

Martin (2006; 引自葉莉亭，2011) 認為機場是旅客抵達目的地第一個接觸的地方，將會使用航廈相關設備，機場應有效提供所有服務，否則旅客將會對其機場服務品質不滿(林詩萍，2008)。

三、研究方法

本小組所採用之研究方法為實地問卷調查。本小組利用假日的時間前往高雄小港國際機場進行問卷調查，問卷發放方式採隨機抽樣，協助填寫問卷。問卷發放期間 100 年 2 月 10 日~100 年 2 月 20 日，預計發出 150 份問卷，並以 EXCEL 進行資料分析。

- (一) 研究對象：本組主要是以造訪高雄小港國際機場的大陸觀光客做為研究對象。
- (二) 研究範圍：本組主要是以高雄小港國際機場入境大廳做為研究範圍。

四、問卷結果分析

(一)大陸觀光客基本資料分析

受訪的大陸觀光客，以女生居多，佔 53%；年齡方面，以 26~35 歲者居多；職業方面，以服務業者居多，佔 30%；婚姻狀況方面，以未婚者居多，佔 65%；在來台次數方面，以四次者居多，佔 34%；出入境機場方面，受訪的大陸觀光客出入境機場以小港出境小港入境者居多，佔 61%。

(二)大陸觀光客對高雄小港國際機場之服務品質滿意程度分析

1.大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員態度滿意度分析

大陸觀光客對高雄小港國際機場服務品質與環境設施滿意度之調查

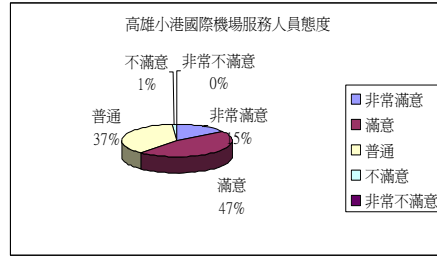


圖 1 大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員態度滿意分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員態度以滿意者居多，佔 47%，其次為普通者佔 37%，非常滿意者佔 15%，不滿意者佔 1%，非常不滿意者佔 0%。

2.大陸觀光客對高雄小港國際機場入出境護照檢查等候時間滿意度分析

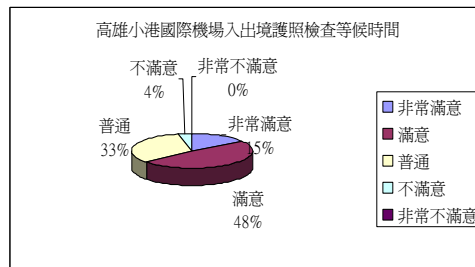


圖 2 大陸觀光客對高雄小港國際機場入出境護照檢查等候時間滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場入出境護照檢查等候時間以滿意者最多，佔 48%，其次為普通者佔 33%，非常滿意者佔 5%，不滿意者佔 4%，非常不滿意者佔 0%。

3.大陸觀光客對高雄小港國際機場的行李遞送等候時間滿意度分析

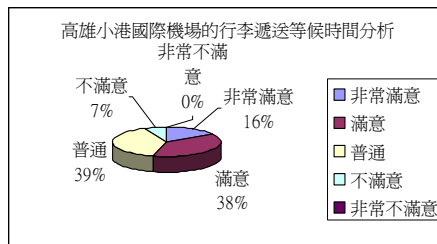


圖 3 大陸觀光客對高雄小港國際機場的行李遞送等候時間滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客高雄小港國際機場的行李遞送等候時間以普通者為居多，佔 39%，其次為滿意者佔 38%，非常滿意者佔 16%，不滿意者佔 7%，非常不滿意者佔 0%。

4.大陸觀光客對高雄小港國際機場的計程車服務滿意度分析

大陸觀光客對高雄小港國際機場服務品質與環境設施滿意度之調查

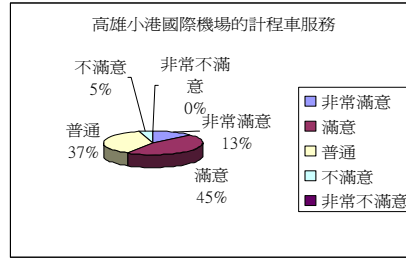


圖 4 大陸觀光客對高雄小港國際機場的計程車服務滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場的計程車服務以滿意者居多，佔 45%，其次為普通佔 37%，非常滿意者佔 13%，不滿意佔 5%，非常不滿意佔 0%。

5.大陸觀光客對高雄小港國際機場櫃檯服務效率滿意度分析

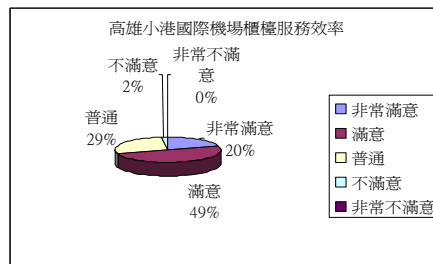


圖 5 大陸觀光客對高雄小港國際機場櫃檯服務效率滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場櫃檯服務效率以滿意者多，佔 49%，其次為普通者佔 29%，非常滿意者佔 20%，不滿意者佔 2%，非常不滿意者佔 0%。

6.大陸觀光客對高雄小港國際機場外幣兌換便利性滿意度分析

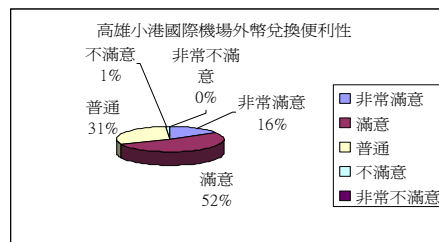


圖 6 大陸觀光客對高雄小港國際機場外幣兌換便利性滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場外幣兌換便利性以滿意者居多，佔 52%，其次為普通者佔 31%，非常滿意者佔 16%，不滿意者佔 1%，非常不滿意者佔 0%。

7.大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員語言能力滿意度分析

大陸觀光客對高雄小港國際機場服務品質與環境設施滿意度之調查

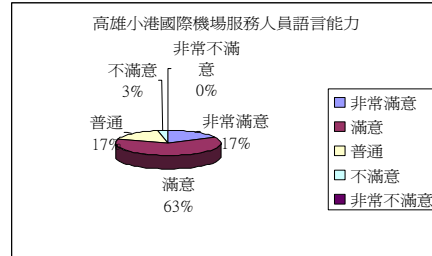


圖 7 大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員語言能力滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員語言能力以滿意者居多，佔 63%，其次為普通者佔 17%，不滿意者佔 3%，非常滿意者 17%，非常不滿意者佔 0%。

8.大陸觀光客對高雄小港國際機場貴賓室服務滿意度分析

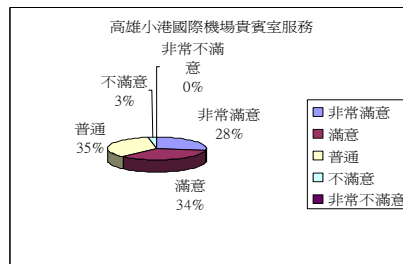


圖 8 大陸觀光客對高雄小港國際機場貴賓室服務滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場貴賓室服務以普通者多，佔 35%，其次為滿意者佔 34%，非常滿意者佔 28%，不滿意者佔 3%，非常不滿意者佔 0%。

9.大陸觀光客對高雄小港國際機場行李推車服務滿意度分析

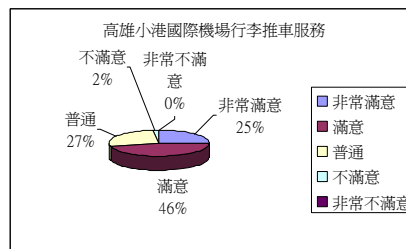


圖 9 大陸觀光客對高雄小港國際機場行李推車服務滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場行李推車服務以滿意者居多，佔 46%，其次為普通者佔 27%，非常滿意者佔 25%，不滿意者佔 2%，非常不滿意者佔 0%。

10.大陸觀光客對高雄小港國際機場餐飲飲食的服務滿意度分析

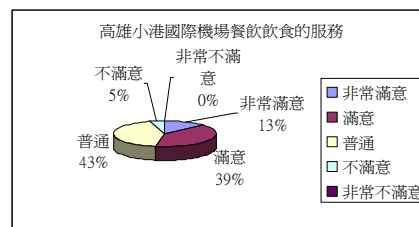


圖 10 大陸觀光客對高雄小港國際機場餐飲飲食的服務滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場餐飲飲食的服務以普通者居多，佔 43%，其次為滿意者佔 39%，非常滿意者佔 13%，不滿意者佔 5%，非常不滿意者佔 0%。

11.大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員禮貌滿意度分析

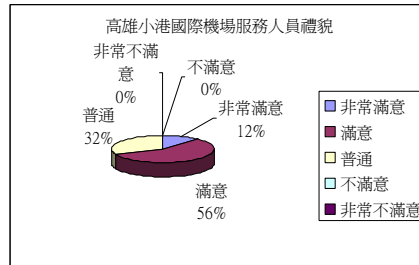


圖 11 大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員禮貌滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場服務人員禮貌以非常滿意者居多，佔 12%，其次為滿意者佔 56%，普通者佔 32%，不滿意者佔 0%，非常不滿意者佔 0%。

(三)大陸觀光客對高雄小港國際機場環境設施滿意度分析

1.大陸觀光客對高雄小港國際機場環境美化感到滿意度分析

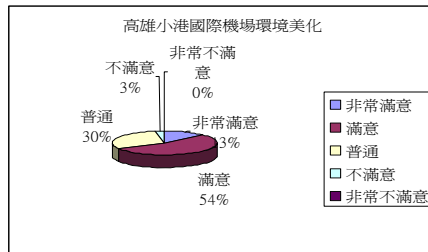


圖 12 大陸觀光客對高雄小港國際機場環境美化滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場環境美化以滿意者多，佔 54%，其次為普通者佔 30%，非常滿意者佔 13%，不滿意者佔 3%，非常不滿意者佔 0%。

2.大陸觀光客對高雄小港國際機場迎賓大廳設備環境滿意度分析

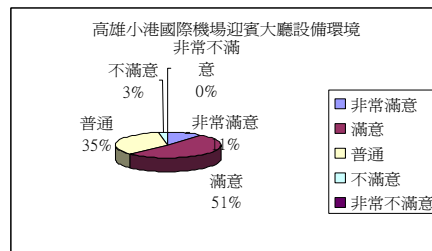


圖 13 大陸觀光客對高雄小港國際機場迎賓大廳設備環境滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場迎賓大廳設備環境滿意以滿意者居多，佔 51%，其次為普通者佔 35%，非常滿意者佔 11%，不滿意者佔 3%，非常不滿意者佔 0%。

3.大陸觀光客對高雄小港國際機場行李提領設施滿意度分析

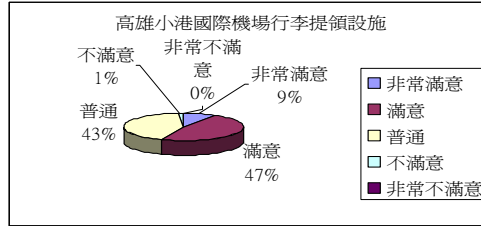


圖 14 大陸觀光客對高雄小港國際機場行李提領設施滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場行李提領設施以普通者居多，佔 64%，其次為滿意者佔 47%，非常滿意者佔 9%，不滿意者佔 2%，非常不滿意者佔 0%。

4.大陸觀光客對高雄小港國際機場網際網路設置滿意度分析

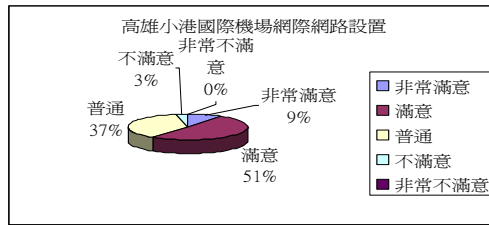


圖 15 大陸觀光客對高雄小港國際機場網際網路設置滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場網際網路設置以滿意者居多，佔 51%，其次為普通者佔 37%，非常滿意者佔 9%，不滿意者佔 3%，非常不滿意者佔 0%。

5.大陸觀光客對高雄小港國際機場平安保險櫃滿意度分析

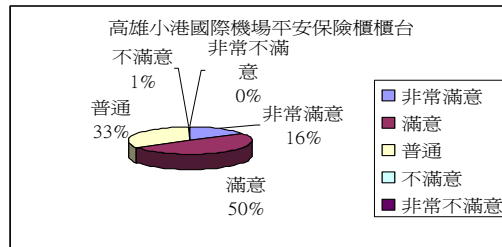


圖 16 大陸觀光客對高雄小港國際機場平安保險櫃滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場平安保險櫃以滿意者居多，佔 50%，其次為普通者佔 33%，非常滿意者佔 16%，不滿意者佔 1%，非常不滿意者佔 0%。

6.大陸觀光客對高雄小港國際機場路徑指引標示滿意度分析

大陸觀光客對高雄小港國際機場服務品質與環境設施滿意度之調查

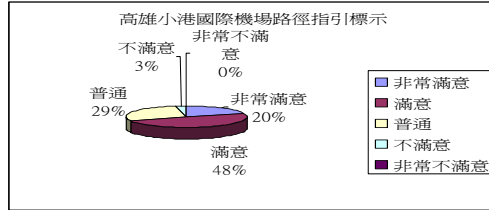


圖 17 大陸觀光客對高雄小港國際機場路徑指引標示滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場路徑指引標示以滿意者居多，佔 48%，其次為普通者佔 29%，非常滿意者佔 20%，不滿意者佔 3%，非常不滿意者佔 0%。

7.大陸觀光客對高雄小港國際機場購物選擇滿意度分析

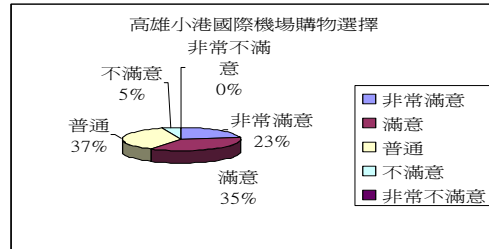


圖 18 大陸觀光客對高雄小港國際機場購物選擇滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場購物選擇以普通者多，佔 37%，其次為滿意者佔 35%，非常滿意者佔 23%，補滿意者佔 5%，非常不滿意者佔 0%。

8.大陸觀光客對高雄小港國際機場停車設施滿意度分析

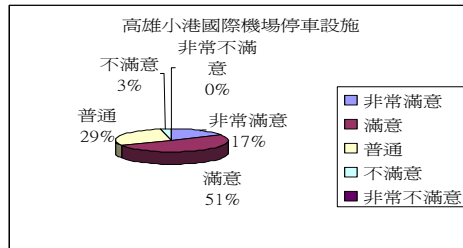


圖 19 大陸觀光客對高雄小港國際機場停車設施滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場停車設施以滿意者居多，佔 51%，其次為普通者佔 29%，非常滿意者佔 17%，不滿意者佔 3%，非常不滿意者佔 0%。

9.大陸觀光客對高雄小港國際機場廁所衛生滿意度分析

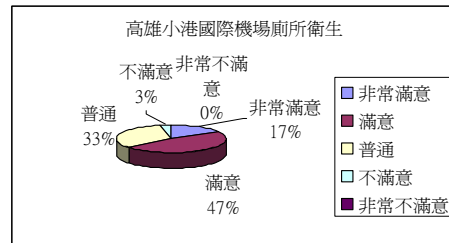


圖 20 大陸觀光客對高雄小港國際機場廁所衛生滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場廁所衛生以滿意者居多，佔 47%，其次為普通者佔 33%，非常滿意者佔 17%，不滿意者佔 3%，非常不滿意者佔 0%。

10.大陸觀光客對高雄小港國際機場航空公司櫃檯服務人員的服務滿意度分析

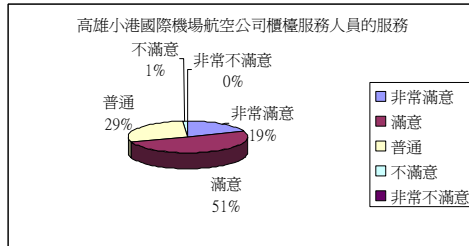


圖 21 大陸觀光客對高雄小港國際機場航空公司櫃檯服務人員的服務滿意度分析圖

受訪的大陸觀光客對高雄小港國際機場航空公司櫃檯服務人員的服務以滿意者居多，佔 51%，其次為普通者佔 29%，非常滿意者佔 19%，不滿意者佔 1%，非常不滿意者佔 0%。

11.大陸觀光客對高雄小港國際機場的禮品店服務滿意度分析

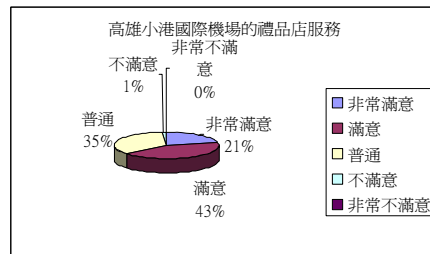


圖 22 大陸觀光客對高雄小港國際機場的禮品店服務分析表滿意度分析圖

大陸觀光客對高雄小港國際機場的禮品店的服務以滿意者居多，佔 43%，其次為普通者佔 35%，非常滿意者佔 21%，不滿意者佔 1%，非常不滿意者佔 0%

參●結論與建議

一、結論：

(一)大陸觀光客對高雄小港國際機場內的服務品質滿意度

藉由此研究，我們了解到滿意度是一種知覺，從進入機場到登機的這段時間，就是遊客對機場產生知覺印象的時間。服務品質與滿意度具有不可分割的性質，因為顧客是體會服務品質才會產生滿意度，換句話說，滿意度一方面就是取決於服務品質之優劣，另一方面則是關於環境設施之便利性。

經由問卷分析，本小組得知，大陸觀光客對高雄小港國際之機場服務人員態度、入出境護照等候時間、行李遞送等候時間、計程車服務、櫃檯效率、外幣兌換便利

性、服務人員語言能力、貴賓室服務、行李推車服務、餐飲飲食服務、服務人員禮貌以滿意者居多。

(二)大陸觀光客對高雄小港國際機場的環境設施滿意度。

藉由此研究，我們了解到環境設施之滿意度會影響到大陸觀光客對高雄小港國際機場的觀感，一個出色的國際機場不僅要有良好的服務態度，更要有舒適方便的环境設施，因此，環境設施對一個國際機場來說是非常具有重要性的環節。

經由問卷分析，本小組得知，大陸觀光客對高雄小港國際機場之環境美化、迎賓大廳設備環境、行李提領設施、網際網路設置、平安保險櫃檯、路徑指引標示、購物選擇、停車設施、廁所衛生、櫃檯服務人員、禮品店服務以滿意者居多。

二、建議：

問卷分析結果中，本小組可得知，大陸觀光客對高雄小港國際機場服務品質滿意度，從結果中發現許多大陸觀光客對迎賓大廳、服務人員態度、環境美化、路徑指引標示、停車設施都是滿意的，兌換外幣便利性方面，也是以滿意者居多，但我們實際問卷調查中發現，有些大陸觀光客也提出行李等候時間太長、購物選擇太少等缺失，所以我們認為高雄小港國際機場因對這些設施提出方案解決缺失問題，才能讓大陸觀光客製造好印象，再度前來台灣觀光。

一個國際機場，必定要具備的就是良好服務品質和便利使用的設施環境，我們發現許多大陸觀光客對服務品質方面大多都是滿意的，但環境設施滿意度方面卻不如理想中如意，這也顯示出了高雄國際機場有哪些地方是需要改善的，時代變遷，許多設施日漸科技化，所以我國高雄小港國際機場，也要在未來的時代中，更加精益求精，成爲一個能受到人高度誇讚的國際機場。

肆●引註資料

觀光局行政資訊系統。101年3月2日。取自
http://admin.taiwan.net.tw/news/news_d.aspx?no=160&d=3331&tag=4

鄧忠祥(2000)。台灣地區航空站旅客服務水準之研究。國立海洋大學。

葉莉亭(2009)。機場服務品質與滿意度之研究—以桃園國際機場爲例。開南大學

林詩萍(2008)。桃園國際機場服務品質滿意度之研究。開南大學

Cardozo(1965). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction,"
Journal of Marketing Research, Vol. 24,244-249.