

國立台東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：孫本初 先生

台東縣港區服務品質之研究
—富岡-綠島為例

研究生：邱忠敏 撰

中華民國九十七年六月



國立台東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

台東縣港區服務品質之研究
——以富岡-綠島港區為例

研究生：邱忠敏 撰
指導教授：孫本初 先生
中華民國九十七年六月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 邱忠敏 君

所提之論文 台東縣港區服務品質之研究—以富岡—綠島港區為例

業經本委員會通過合於 ☒ 碩士學位論文 條件
☐ 博士學位論文

論文學位考試委員會：

李玉芬

(學位考試委員會主席)

李玉芬

侯松茂

孫本初

孫本初

(指導教授)

論文學位考試日期：97年5月31日

國立台東大學

附註：1.本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2.本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝釘於紙本論文書名頁之次頁用)

本授權書所授權之論文為授權人在國立台東大學 區域政策與發展研究所
_____組96學年度第二學期取得碩學士位之論文。

論文題目：台東縣港區服務品質之研究-以富岡-綠島港區為例
指導教授：孫本初

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文（含摘要），非專屬、無償授權國家圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽，或並下載、列印。

- 讀者基於非營利性質之線上檢索、閱覽或下載、列印上開論文，應依著作權法相關規定辦理。

授 權 人：邱忠敏

簽 名：

邱忠敏

中華民國 97年 05月 20日

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 區域政策與發展研究所 系(所)
組 96 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。
論文名稱：台東縣港區服務品質之研究—以富岡-綠島港區為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
			☒

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：孫本初 (親筆簽名)

研究生簽名：邱忠敏 (親筆正楷)

學 號：3095017 (務必填寫)

日 期：中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

誌 謝

民國九十五年蒙東巡局第一任局長張立達先生鼓勵，報考國立台東大學區域政策與發展研究所「公共事務管理在職專班」，以不惑之年再續學生之夢，更期許本身能藉此次進修，於工作實務、處置作為之間的互動聯繫與邏輯性思考有所助益，並從管理、決策方法論的角度領悟到如何面對或發掘問題、歸納或界定問題、分析或掌握問題、進而終結問題的思考脈絡與執行能力。

這二年來的學習歷程，難得的是，使我再次體會到以前那種一因老師的諄諄教誨，而產生師生間的情誼；在彼此相互學習之間，而產生同學間的熱誠、相互勉勵、扶持等，是人生中得來不易寶貴的價值。

今天能順利完成這份論文，最要感謝的是我的指導教授孫本初老師，從開始題目的選定，不厭其煩指導論文的撰寫，一直到最後完稿的那一刻，從頭到尾不辭辛勞，細心且悉心的給予學生指導與幫助，引導我進入學術的殿堂，兩年時光中，除了給予我研究上的指導外，也教導了許多為人處世的道理。

此外，也要非常感謝兩位口試委員侯松茂老師及李玉芬老師，在百忙之中撥冗細心審查論文內容，在兩位老師的指導之下，都提供相當寶貴的意見。在論文的資料蒐集上，要感謝東部地區巡防局的同仁們，由於他們熱心的提供相關研究資料，讓我不時可獲取相當可貴的題材；另外要特別感謝好友黃博隆鼎力協助整理問卷資料的統計與分析，還有辦公室同仁的努力工作，使身為主管的我能無須擔憂公務，專心致力於學習及撰寫論文，讓論文能夠順利進行，直至完成。

最後，我以此論文告慰父母在天之靈，感謝先母卅幾年來，對我辛苦的培育及教導；另外要感謝東巡局歷任局長的協助與栽培；還有我摯愛的家人，一直在我求學過程中給予最大的支持及鼓勵，使我無後顧之憂，才能讓論文順利付梓。對我而言，雖然這段歷程已經結束，但是「學海無崖」，學習的路程是無止盡的，此階段的結束亦代表著另一個階段的開始，期許自己在未來任何可學習的機會中，能夠更加精進，以期更充實自己本職學能。

邱忠敏 謹誌

2008 年 6 月

台東縣港區服務品質之研究 -以富岡-綠島港區為例

作者：邱忠敏

國立台東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班

摘要

自我國公務機關全面實施週休二日，休閒時間增加、觀光業發展等因素影響，經交通部觀光局統計，國內旅遊人數每年均持續成長，離島旅遊更是近年國內旅遊熱門的選擇；行政院研考會鼓勵行政機關為民服務工作能突破創新、改善服務品質，規劃出全面提升服務品質方案函頒各級機關執行。

於是本研究針對搭乘台東縣富岡-綠島航線進入富岡、南寮兩個港區之旅客為研究對象，探討旅客人口因統計變項不同，在期望服務、實際知覺服務上，是否有顯著關聯性存在；並從期望服務和實際知覺服務之間的差異，來探討港區的服務品質與重視程度。透過問卷調查方式蒐集資料，以 SPSS for Windows 12.0 統計套裝軟體作為本文實證結果的分析工具。研究結果顯示：

- 一、不同人口統計變項，在期望服務上無顯著變異，經驗證結果為部分顯著差異。
- 二、不同人口統計變項，在實際知覺服務上無顯著變異，經驗證結果為部分顯著差異。
- 三、搭乘富岡-綠島客輪航線的旅客對期望服務與實際知覺服務間無顯著差異，經驗證結果為全部具顯著差異。

本研究就實證結果分析所得，旅客對於服務品質多數感到不如預期。針對所獲分析資料來做進一步之探討，並研擬建議，期能提供權責機關及後續研究參考。

【關鍵字】服務品質、期望服務、實際知覺服務



The Study on the Service Quality of Taitung County Harbour District -A Case Study on Fu Gang, Green Island Harbour District

Zhong-min Chiou

Abstract

Since the government started implementing the two-day weekend regulations under full-scale, along with facts of an increase in leisure time, and expansion in tourism, the Ministry of Communications have compiled statistics that the number of domestic travellers has been increasing steadily every year. Travelling to offshore island has then become a popular choice for domestic travellers. The Executive Yuan RDEC has encouraged the Administrative Organization to make a breakthrough in serving the public, providing innovation, and improving its service quality, planning out an executive proposal to all levels of the government organization to boost its service quality.

This study targets on the boarding passengers between Fu Gang and Nan Liao Harbour District, examining whether a noticeable relationship exists demographically for service quality expected, and actual service quality perceived. It also examines the value level and service quality of the Harbour District from the gap between service quality expected, and actual service quality perceived. Gathering all the data through questionnaires, and utilizing the statistical software, SPSS for Windows 12.0, as an analyzing tool, this study verifies that:

1. Statistical demography differences shows a noticeable difference in the service value expected, this being partially supported through verification.
2. Statistical demography differences shows a noticeable difference in the actual service value perceived, this being partially supported through verification.
3. Noticeable difference exists for boarding passengers between Fu Gang and Green Island on their service value expected and actual service value perceived, this being fully supported through verification.

This study shows through verification that most passengers sensed less service satisfaction than expected. Utilizing the collected analyzed material for further examination, and planning out a proposal to this study, it hopes to serve as an authentic reference to related institutions and upcoming researchers.

【Keywords】 Service Quality, Service Value Expected, Actual Service Value Perceived



目錄

摘要	I
目錄	V
表目錄	VII
圖目錄	X
第壹章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	5
第三節 研究途徑與方法	7
第四節 研究範圍與限制	8
第五節 研究流程與章節安排	9
第貳章 文獻探討	12
第一節 富岡、綠島建港沿革及現況之探討	12
第二節 服務品質之意涵與理論	17
第三節 服務品質之相關研究	30
第參章 研究設計	33
第一節 研究架構與假設	33
第二節 研究變項及其操作性定義	36
第三節 問卷設計	37
第四節 預試結果	42

第五節 資料分析方法	53
第肆章 資料分析結果	57
第一節 敘述性統計	57
第二節 假設檢定	66
第五章 討論與建議	96
第一節 研究發現	96
第二節 建議	108
參考文獻	112
附錄、問卷調查表	115



表目錄

表1.1 台閩地區國內旅遊統計表.....	2
表1.2 台閩地區主要漁港交通船碼頭旅客人數-按碼頭劃分	3
表1.3 國內主要港口航線旅客人數-按航線劃分	4
表2.1 服務品質定義彙整表（依年代先後排序）	19
表2.2 PZB服務品質之衡量構面與變項意義	28
表2.3 近年來國內衡量服務品質之相關研究（依年代先後排序）	31
表3.1 本研究問卷各變數衡量項目設計.....	38
表3.2 SERVQUAL量表與本研究服務問項對照	39
表3.3 前測問卷樣本發放狀況表.....	41
表3.4 正式問卷樣本發放狀況表.....	41
表3.5 獨立樣本檢定Independent Sample Test.....	42
表3.6 KMO之評定準則	46
表3.7 期望、實際知覺服務之適合性檢定.....	47
表3.8 預試問卷各構面信度分析表.....	48
表3.9 有形性構面之信度分析.....	49
表3.10 可靠性構面之信度分析.....	49
表3.11 反應力構面之信度分析.....	50

表3.12 保證性構面之信度分析.....	51
表3.13 同理心構面之信度分析.....	51
表3.14 正式問卷設計結構.....	52
表3.15 信度分析Cronbach's α 係數之意義	55
表3.16 研究假設與驗證之分析方法彙整表.....	56
表4.1 樣本基本資料次數分配表.....	59
表4.2 期望服務重視程度及信度分析表.....	61
表4.3 實際知覺服務滿意程度及信度分析表.....	63
表4.4 期望服務與實際知覺服務程度差距表.....	64
表4.5 樣本基本資料合併前後比較表.....	67
表4.6 人口統計變項在「有形性構面」重視程度差異性分析	71
表4.7 人口統計變項在「可靠性構面」重視程度差異性分析	74
表4.8 人口統計變項在「反應力構面」重視程度差異性分析	77
表4.9 人口統計變項在「保證性構面」重視程度差異性分析	80
表4.10 人口統計變項在「同理心構面」重視程度差異性分析	83
表4.11 人口統計變項在「有形性構面」滿意程度差異性分析	86
表4.12 人口統計變項在「可靠性構面」滿意程度差異性分析	88
表4.13 人口統計變項在「反應力構面」滿意程度差異性分析	90

表4.14 人口統計變項在「保證性構面」滿意程度差異性分析	92
表4.15 人口統計變項在「同理心構面」滿意程度差異性分析	94
表4.16 期望服務與實際知覺服務間之差異情形.....	95
表5.1 假設驗證結果與研究發現.....	106



圖目錄

圖1.1 研究流程圖	10
圖2.1 台東富岡漁港示意圖	14
圖2.2 綠島南寮漁港示意圖	16
圖2.3 PZB服務品質概念模型圖	21
圖2.4 服務品質評估模式架構圖	22
圖2.5 服務知覺連續帶的觀念圖	25
圖3.1 研究架構圖	33



第壹章 緒論

本章一共分成六小節。第一節是研究背景，藉此了解離島旅遊的現況及發展；第二節為研究動機與目的，了解研究主體背景後，發現存在哪些問題，訂定探討及改善的問題；第三節是研究途徑與方法，如何實施資料蒐集、分析與解釋；第四節是研究範圍與限制，說明此研究的範圍跟過程中受限的部分；第五節是研究流程與章節安排，說明此研究進行之程序。

第一節 研究背景

近年來以發展一鄉一特色方式行銷地方產業已成新的風潮，而以觀光遊憩事業振興地方產業發展更是作為活化農漁業鄉鎮之產業經濟策略，其不僅提供遊客各種多樣化的遊憩機會，當地居民也會享受到產業文化活動所帶來的各種效益。以發展觀光遊憩事業結合地方產業之效益而論，經濟社會的變動和觀光業的持續發展皆是旅遊消費所應滿足的條件。

台東縣地區在清朝時期被稱為後山，因為地形及位置的因素很長一段時間都被認為是台灣的偏僻處，直到觀光旅遊發展興盛之後才得以讓越來越多的人發現台東豐富之美，從地形來看，台東境內有高山、河流、縱谷、飛瀑、平原、溫泉、沙灘及岩岸等自然景觀，從產業來看，台東有聞名全台的池上米、釋迦、初鹿牧場的鮮奶與越來越熱鬧的旗魚季；綠島為台灣第四大島，是以安山岩為主體的火山島，島上周圍為珊瑚礁環繞，海洋生態與海蝕景觀十分豐富，島上包含綠島人權紀念園區、綠島燈塔、南寮漁港與朝日溫泉等觀光景點。國內外旅

客不斷前往旅遊，如此成長速率讓我們不得不更深入探討，台東及綠島服務品質對旅客滿意度之影響。

自民國 90 年起，我國公務機關全面實施週休二日，在所得提高休閒時間增加等因素影響下，國內掀起一股旅遊熱潮，觀光遊憩產業日益興盛，離島旅遊更成為近年國內旅遊熱門的選擇，經交通部觀光局統計，自 89 年到 95 年國內旅遊人數每年均呈現成長趨勢（如表 1.1），95 年度更比去年增加百分之十的旅客人次。

表 1.1 台閩地區國內旅遊統計表

年度	人次	較上年度增加	成長率
89	96,003,597	—	—
90	98,917,855	2,914,258	3.04%
91	102,717,932	3,800,077	3.84%
92	118,430,470	15,712,538	15.30%
93	136,256,598	17,826,128	15.05%
94	136,691,863	435,265	0.32%
95	150,409,263	13,717,400	10.03%

資料來源：89-95 觀光年報/研究者整理

另外在國內主要漁港旅客人數依據高雄及花蓮港務局統計自 94 至 95 年間，各漁港碼頭旅客人數皆呈成長趨勢（如表 1.2），以台東富岡及綠島南寮漁港而言，旅客人數自 94 年度的 73 萬人數成長到 95 年度的 75 萬人數，僅次於小琉球的 91.8 萬人數，且 96 年度截至 9 月份的統計數字也已突破 60 萬人數，由此可知，綠島此旅遊景點相當受到旅客歡迎。

表 1.2 台閩地區主要漁港交通船碼頭旅客人數-按碼頭劃分

港口別	94(A)	95(B)	96 (1 至 9 月)	所占比率 (%)	較上年同期增減 (B-A)/(A)(100%)
小琉球	742,023	918,329	803,000	35.3%	23.8%
台東富岡漁港	729,544	748,593	601,000	28.7%	2.6%
綠島南寮漁港	728,570	747,102	593,000	28.6%	2.5%
馬公第三漁港	66,133	73,583	34,040	2.8%	11.3%
望安潭門漁港	53,617	57,585	25,474	2.2%	7.4%
蘭嶼開元	30,646	39,707	19,152	1.4%	29.6%
七美南滬	19,744	21,848	10,602	0.8%	10.7%
總計	2,370,277	2,606,747	1,208,207	100%	13.3%

資料來源：高雄及花蓮港務局/研究者整理

離島旅遊方面依據各港務局、金門縣及連江縣港務處統計自 94 至 95 年間我國民眾搭乘離島客輪者大多呈現成長趨勢，以東港-小琉球及台東-綠島兩條航線為主，所占比率高達百分之七十五，表中也顯示台東至綠島航線的客輪運輸量自 94 年度的 71 萬人數成長到 95 年度的 73 萬，顯示出台東富岡與綠島南寮兩個港區在逐年成長的旅遊人數情形下日益吃重（如表 1.3）。

表 1.3 國內主要港口航線旅客人數-按航線劃分

航線別	94 年(A)	95 年(B)	96 上半年	所占比率 (%)	較上年同期增減 (B-A)/(A)(100%)
東港-小琉球	742,023	918,329	523,153	41.9%	23.8%
台東-綠島	713,734	727,994	288,317	33.2%	2.0%
馬祖-基隆	115,957	125,277	73,318	6.0%	8.0%
高雄-馬公	155,884	125,047	58,740	6.5%	-19.8%
馬公-布袋	111,481	87,266	45,176	4.7%	-21.7%
馬公第三漁港-望安	50,003	54,660	24,456	2.5%	9.3%
台東-蘭嶼	15,810	20,599	11,305	0.9%	30.3%
馬公第三漁港-七美	16,130	18,923	9,584	0.9%	17.3%
蘭嶼-綠島	14,836	19,108	7,847	0.8%	28.8%
高雄-七美	7,189	5,228	5,527	0.5%	-27.3%
安平-馬公	47,629	53,195	4,315	0.3%	11.7%
金門-台中	-	2,835	1,635	2.0%	-
七美-望安	3,614	2,925	1,018	0.09%	-19.1%

資料來源：1. 各港務局、金門縣及連江縣港務處。

2. 金門-台中屬金門港務處資料，94 年尚未建立統計資料
；95 年該航線 9 月份 21835 人次，其他月份均無旅客。

綜上所述，以觀光事業振興地方產業發展的產業經濟策略，使得國內觀光得以持續發展並產生莫大的經濟效益，數據中更發現離島旅遊的快速成長，因此使我們更想深入探討離島旅遊的服務品質是否符合旅客的期望。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機

行政院研考會為了鼓勵政府行政機關為民服務工作能突破創新，提升服務品質，於民國86年導入「全面品質管理」概念，以「全面檢討改進服務品質」、「建立顧客為導向的服務」、「結合社會資源協助政府提供服務」等構面，研擬提升為民服務品質之實施策略、要項及步驟，規劃出「全面提升服務品質方案」函頒各級機關執行並評核。

政府為落實台灣「海洋國家」的國際形象，積極鼓勵國民走向海洋，時常推出與水域活（運）動相關之政策，例如「藍色公路」（89年交通部）、「海洋運動發展計畫」（91年行政院）、「海洋運動嘉年華」（92年體委會）等，其中藍色公路網的實行，據廖尹華、蔡協哲（2004）指出，除了提供國人新穎的休閒旅遊模式，並開啟從海洋看台灣的新視界，突破過去漁船單點進出漁港之法律限制，進而允許娛樂漁船可多港進出，除提供國人海上觀光休閒之外，更能增進國人對海洋的認識與資源之運用（廖尹華、蔡協哲，2004）。

當政府積極推動離島觀光，在表1.3中也得知旅客人數持續增加，政策的提倡已收到成效，但消費者對服務品質的更加要求下，在搭乘離島客輪航線時的旅客對各機關的服務感受之滿足程度為何？

雖然政策的提倡帶動了離島觀光航運的熱潮，但船運的起訖點「港口」卻是早期的設計，相關的軟硬體均以漁業為主，以富岡（台東）及南寮（綠島）兩個港口為例，分別建於民國44年及43年，近年來雖然因交通船靠泊的需要一再擴建，但當大批旅客湧進港口時，各項軟硬體設施是否能滿足需求？

台東-綠島航線內的兩個港口存在多個管理機關，產生主管機關不明、分工權責不一及管理機制紊亂的問題，容易發生旅客有問題卻投訴無門的窘境，因此如何發掘並改善民眾對港區服務的負面評價，值得深思，亦為促使作者撰寫本文之動機。

二、研究目的

過去專門針對離島航線客運港區進行研究的文獻並不多，使得港區在經營、規劃及服務品質方面，仍存有諸多問題亟待改善。基於前述背景及動機，臚列本文之主要研究目的如下：

- (1) 分析台東縣富岡-綠島航線旅客不同人口統計變項，在期望服務上之差異性。
- (2) 瞭解台東縣富岡-綠島航線旅客不同人口統計變項，在實際知覺服務上之差異性。
- (3) 確立台東富岡、綠島南寮兩個港區應改善之服務項目，以提升服務品質。

第三節 研究途徑與方法

一、研究途徑

本文之研究採用以量化的方式，運用行為科學途徑，以富岡及綠島港區為例，來分析台東縣港區服務品質之相關研究；從行為層面來實施資料蒐集、分析、解釋。

二、研究方法

(一)文獻分析法(Literature Review)

文獻分析係經由文獻資料等二手資訊進行研究的分析法，又稱內容分析或資訊分析法。本文欲探討服務品質的定義及理論分析，蒐集及整理本研究相關之書籍、論文、期刊、政府出版品及網際網路線上論文(On-line paper)等相關文獻，彙整眾多學者之卓見與理論，加以歸納分析，以作為本研究理論整合之應用，瞭解各概念取得相互關係，形成研究架構及研究設計，並作為設計本研究問卷之依據。

(二)問卷調查法(Questionnaire Method)

在問卷調查方面，以搭乘該航線之旅客、港區周邊社區居民為研究對象進行問卷填答。「問卷是社會調查的支柱」，因此，本研究將依據文獻檢視初步了解與結果，參酌國內外學者的相關量表，檢討修正編製成適當的研究問卷，以量化的方式，針對所蒐集之資料，以 SPSS for windows 12 統計軟體進行分析，最後根據分析結果，提供港區相關管理單位作為未來改善服務品質之參考，以有效提昇台東縣港區服務品質。

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

在地域上台灣東部地區有兼娛樂漁業的漁港計有花蓮縣的東堤、石梯及台東縣的新港、富岡、綠島等五處，主關機關分屬花蓮及台東縣政府主管，其權責管理單位計有花蓮、新港、台東、綠島等的四個區漁業主管機關，海巡機關則以東部地區巡防局所屬單位，本研究僅以富岡及綠島港區為研究範圍。

二、研究限制

台灣東部各港區皆有其歷史背景與現實需要，「管理」從中央到地方，都是一個多元且相當複雜的問題，在有限的相關文獻上，發現問題涉及政治、經濟、法律、管理、服務等不同層面與領域，筆者所學有限無法涵蓋各個學門，茲就本研究發現列舉過程中限制大端。

政策執行成效不外乎用績效管理，績效管理常見的格言是：你衡量什麼，就得到什麼（You get what you measured）；不測量結果就無法知道成敗，參與者總是各說各話，透過問卷以及量表來衡量利害關係人的認知與感覺，仍屬主觀評鑑，期間受訪者基於自身利益等因素可能有避重就輕情形，仍無法做到完全客觀。

本研究以析論台東縣港區服務品質之提昇所發現問題，有其地域特性，不能用以推論、類比台灣其他地區所發生的問題，在時空的限制上僅能就東部地區問題來分析。

第五節 研究流程與章節安排

一、研究流程

本研究主要析論台東縣港區服務品質之提昇，先確立本研究動機與目的，經由國內海洋觀光及服務品質相關之研究文獻、碩博士論文、期刊、報章雜誌等次級資料，以了解富岡及綠島港區服務品質現況，在確定研究方向及研究對象之後，著手進行港區周邊現地調查以及相關業者訪談等資料的蒐集，在研究架構建立後，設計問卷，再進行問卷施測與分析，最後歸納結果提出結論與建議。本研究流程進行之程序如圖 1.1 所示：



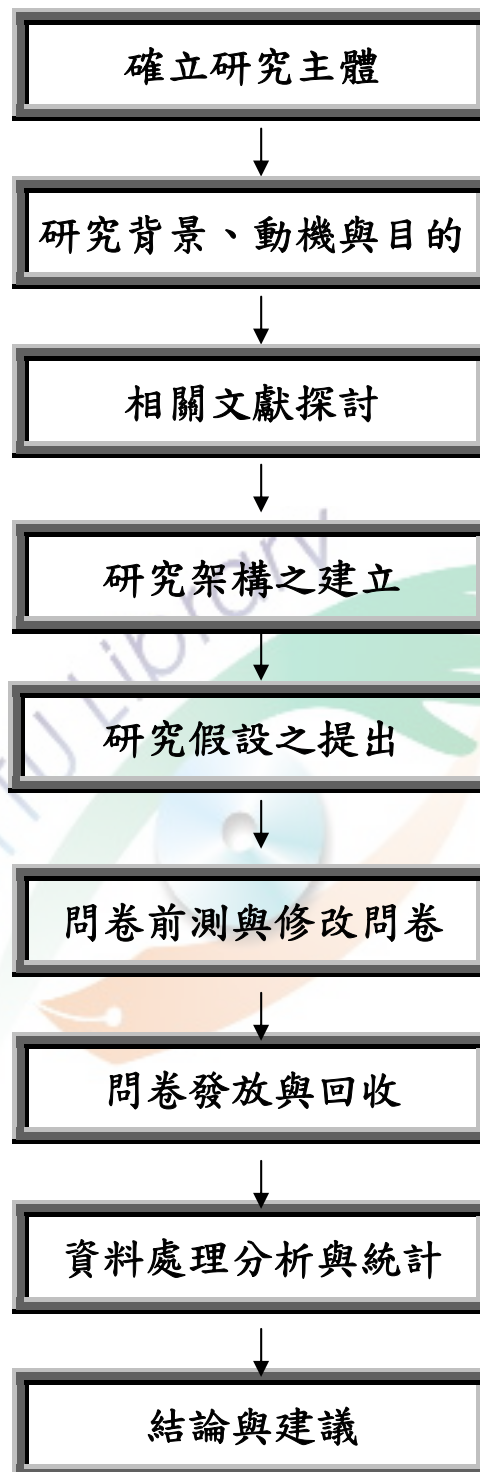


圖 1.1 研究流程圖

二、章節安排

本研究在第壹章緒論的部分，包含研究背景、研究動機與目的、研究途徑與方法、研究範圍與限制與研究流程與章節安排，主要經由研究的背景去確認研究的動機與目的，決定運用哪些方法解決問題，最後規劃出研究流程。

第貳章文獻探討的部分，包含富岡、綠島建港沿革及現況之探討、服務品質之意涵與理論與服務品質之相關研究，藉由文獻回顧去了解其他學者對於服務品質所提出的看法及相關研究。

第參章研究設計的部分，包含研究架構與假設、研究變項及其操作性定義、問卷設計、預試結果及資料分析方法，主要是建立研究架構並說明各變項的定義、設計並發放預試問卷，了解問卷的可靠性及有效性，最後說明統計分析方法。

第肆章資料分析結果的部分，包含敘述性統計與假設檢定，主要作人口變項的統計及研究假設的檢定。

第伍章討論與建議的部分，包含研究發現與建議，根據資料分析結果加以探討並給予建議；最後附上參考文獻及本研究的問卷調查表。

第貳章 文獻探討

第一節 富岡、綠島建港沿革及現況之探討

一、台東富岡港

富岡港位於台東市富岡里，闢建於民國 43 年至 47 年，初期完成泊地約 0.45 公頃，嗣為因應漁業發展需要，於 61 年至 63 年間增建港內泊地約 0.5 公頃。復於 69 年至 73 年分別為港口增加穩定、保障漁船作業安全，再投資改善港口以及加強防波堤結構安全設施。

民國 75 年，政府有鑑於該港近年漁業發展以及漁船數量快速增加，加上離島交通及登陸艇佔用水域等因素，泊地及碼頭容量已感不足，極待擴建，故於[第二期台灣地區漁港建設方案]中，自 77 年度起於現有港區北側進行擴建。至 82 年度擴建工程完成為止，共計完成防波堤兼碼頭 221 公尺、防波堤 4438 公尺、碼頭 370 公尺、曳船道 1 處，港區照明及進行泊區浚挖及整地工程。投資建設經費約 30700 萬元。

86 年加強東防波堤堤頭保護，87 年完成漁民休憩中心。88 及 90 年進行港區陸上設施改善，包括港區綠美化景觀工程、道路排水改善以及照明工程等；另外為改善泊地之靠泊環境，於 89 年度除於西內堤處另建內突堤碼頭 35 公尺，碼頭面整修及防舷材換裝外，另外延長東防波堤 200 公尺。增加港內穩靜並將漁業大樓前之突堤拆除，及航道拓寬泊地浚深。於航道西側填築新生地，以及交通碼頭防舷材換裝等工程。90 年則將防波堤胸牆進行美化（漁業署，2003）。

現有之主要設施，包括防波堤 793 公尺、碼頭 1060 公尺、泊地 3.6 公頃以及曳船斜道 1 座。陸上設施有漁市場、漁民休憩中心、候船室及給水加油等設備。

富岡港除提供近沿海之漁船靠泊作業外，尚提供本島與綠島蘭嶼之間之交通船隻使用。目前鄰近漁港之漁船漁獲均以此港為運銷中心。由於富岡漁港為台灣本島至綠島蘭嶼間海運交通樞紐，為因應交通旅遊事業日益增加之客貨運量，以及照顧離島居民生活，同時改善漁船以及交通船混雜作業所造成的擁擠以及管理上之困擾，台東縣政府乃於 88 年 10 月完成[台東富岡港擴建交通船專用碼頭規劃]。

依該計劃內容，基於漁商分離之管理政策以及避免港址產生共振之未確定潛在因素。採共用港口航道，但隔離港區之方案區分近(短)、中、遠期逐步實施。計劃興建水深 4.5 公尺客貨運碼頭。三個船席近程計劃由交通部全額補助 3.7 億元。於 89 年 8 月發包，於現有港口之東防波堤延長 200 公尺，並於 92 年 5 月完工（漁業署，2003），如圖 2.1 所示：

台東富岡漁港除候船室供旅客休息外，在漁港北方不遠處也設有遊客服務中心，提供諮詢、盥洗設施等服務，室內設有地質景觀展示室，服務中心旁規劃有商品區，天氣好時，還可眺望僅相隔 18 海哩的「綠島」。地方重要機構計有東部海岸國家風景管理處台東工作站、海巡署伽藍漁港安檢所、漁會、富岡派出所等單位，平時均保持密切聯繫。每逢旅遊旺季，伽藍漁港安檢所及富岡派出所依港區交通狀況適度增派警力設置機動派出所支援駐點服務，有效的加強風景區治安、交通及服務，縮短旅客抱怨及報案反應時間；93 年下半年期間開始，協調教育電台成立空中派出所，如遇緊急狀況或協助訊息、為民服務

等事項，經由空中派出所可提升服務外來遊客之品質。

為服務旅客瞭解風景區、餐飲、加油站、住宿等各項旅遊資訊，並結合各機關及社區發展協會特製作「台東縣觀光導覽圖」，以圖例方式便利旅客迅速導覽，提昇服務品質。

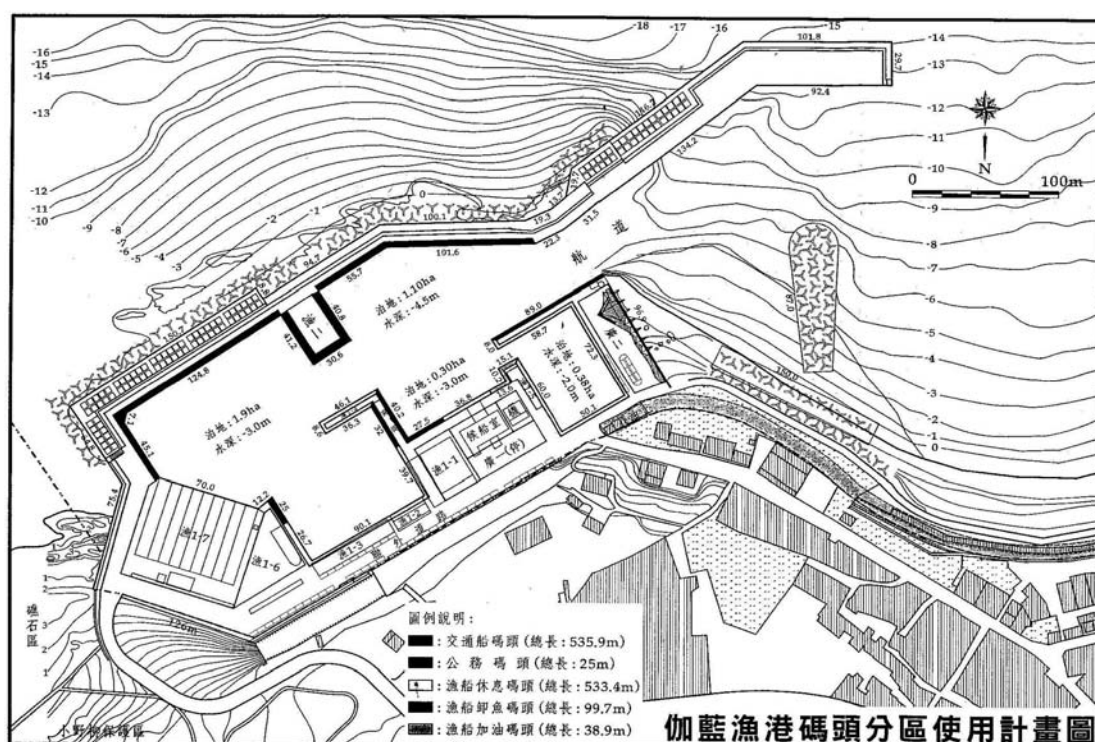


圖 2.1 台東富岡漁港示意圖

資料來源：漁業署，台灣地區漁港基本資料第 17 冊，2003

二、綠島南寮港

南寮港位處綠島鄉南寮村，故亦稱南寮漁港，現有碼頭 1.079 公尺、泊地面積約 4.54 公頃，屬珊瑚礁地質，地勢優良為綠島地區海上作業漁船避風據點。

自民國 39 年開始興建水深-1.8 公尺之小型船渠 0.24 公頃供漁船使用，嗣後逐年增建加強，61 年起為因應軍事需要，擴建外港，及加強南、北防波堤以及新建登陸艇碼頭等。後為改善離島居民生活條件及因應漁船、交通船噸數增加，經漁業單位及交通單位共同擴建，作為漁船及綠島與台東間交通船之停靠港，目前為綠島鄉對外海上交通暨運輸補給之唯一港口，地位極為重要，港口附近 98 公尺碼頭作為交通船之使用碼頭。

南寮港原有南防波堤僅 57 公尺，船隻進出航行易受風浪影響漂至北側淺礁發生危險，故於民國 79 年於「第二期台灣地區漁港建設方案」中，投資延長南防波堤 55 公尺，並挖除航道礁石以改善港口以確保航行安全及增加港內穩定，港區規模為碼頭 687 公尺、泊地 2.14 公頃。

民國 79 年 2 月 20 日，行政院核定將綠島納入東部海岸國家風景區，交通單位仍積極進行各項建設，以適度開發其觀光資源，台東縣政府鑑於綠島漁港現有港區規模兼具漁港及交通港之功能使用下，已呈飽和現象，計畫進行港區擴建，以滿足未來海上客貨運交通及觀光之需要，於 85 年 10 月完成「綠島漁港暨交通船（含觀光遊艇）專用港擴建規劃及水工試驗報告」，並於 86 年起展開交通船專用港擴建工程，延長南防波堤 185.43 公尺、興建南內堤 40 公尺、北內堤 20 公尺外，並於原有港區北側新建海堤 298.01 公尺、碼頭 302 公尺及整地工程。88 年之後續工程將原有南防波堤 118 公尺加以擴寬改建，並拆除

原有北防波堤一部分：89 年於舊港區興建突堤碼頭 45 公尺，並進行胸牆美化及疏浚工程。

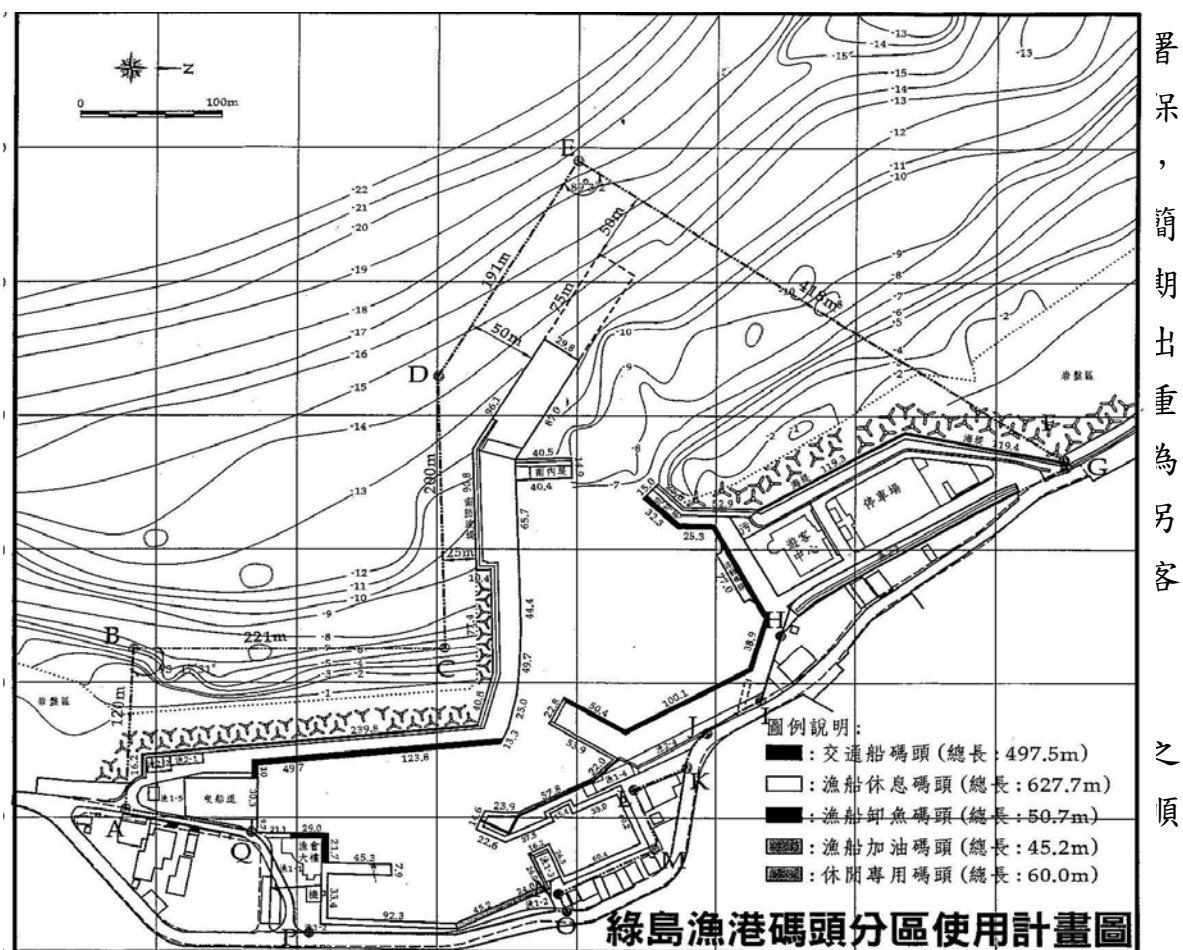


圖 2.2 綠島南寮漁港示意圖

資料來源：漁業署，台灣地區漁港基本資料第17冊，2003

第二節 服務品質之意涵與理論

「服務品質」在服務業的經營管理方面已成為最主要的課題，如何在競爭激烈的市場中突圍而出，惟有提供顧客更多的服務以提升滿意度；在此節中將針對服務品質相關理論進行探討：

一、服務的定義與特性

Buell (1984) 認為服務是「被用以銷售，或因配合產品銷售而附帶提供之各種活動、利益或滿意」；Kolter (1994) 認為所謂服務是指「一個組織向一群人所提供的活動或利益，其本質是無形的，當中並不會產生所有權之移轉」。Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1985) 因此將服務歸納出下列幾種特性：

(一) 無形性 (intangibility)

企業所提供的服務大都是無形的，顧客無法在購買前先行試用，因此對於消費者而言，服務購買決策是一項高知覺風險的行為，因此企業如何藉由硬體設施、品牌形象、口碑宣傳等方式來加強顧客的信心，極為重要。

(二) 不可分割性 (inseparability)

意指服務的生產與消費同時存在，企業與顧客必須在同一地點、同一時間內共同完成。由於顧客也會參與服務過程，使得生產過程顯而易見，因此買賣雙方的互動關係，就足以影響服務品質的績效。

(三) 變異性 (variability)

服務的提供，常會因人、因時、因地而發生變化，因此服務水準要保持穩定並不容易，業者如何加強員工的服務訓練，使員工的服務差異降至最低，成為服務的重要課題之一。

(四) 易逝性 (perishability)

意指服務無法儲存，沒有立即消費即不存在，而對於顧客的需求變動，亦無法透過存貨來調節，供方又往往受限於缺乏產能彈性，因此供需控制是否恰當，常成為業者的頭痛問題。

二、服務品質的定義

服務品質(Service Quality)可說是抽象名詞，所以提供服務者和接受服務者會受人事時地物等因素影響，產生服務品質的差異，且會有不同服務品質要求及感受。近年來，不少學者從事服務品質的研究，它們對於服務品質的涵義，亦大致相同，如Garvin (1983)，Dodds 與 Monroe (1985)，Holbrook 與 Corfman (1985) 等學者認為服務品質是「顧客對於事物主觀的反應，是一種知覺性品質(perceived quality)，並非客觀性品質(objective quality)，同時亦表示服務品質往往無法量化衡量」。

Wakefield (2001) 認為服務品質是服務的期望與實際服務間的差異，服務品質會同時影響提供服務的態度及地點。顧客經常會根據與廠商互動時所觀察到的有形及無形的線索對服務品質作推斷。

有關「服務品質」一詞在學術界有很多不同的解釋，整理如表2.1所示。

綜合以上學者對服務品質的定義，本研究認為顧客對企業服務品質的評估，是根據其事前期望與實際體驗之後的差距，予以主觀判斷的結果。

表 2.1 服務品質定義彙整表（依年代先後排序）

學者	年份	定義
Garvin	1984	服務品質是一種主觀認知的品質，亦即服務品質的好壞是由顧客主觀認定，並不是一種客觀的評估。
Parasuraman, Zeithaml, & Berry	1988	服務品質是在傳遞過程以及服務提供者和顧客間互動中所產生的服務水準之優劣程度。
Juran	1989	服務品質是企業能否滿足顧客的需求。
Christian	1990	服務品質是顧客對服務的期望與接受服務後的知覺比較。
Lewis	1991	服務品質是衡量服務傳遞過程符合顧客期望的程度。
Szmigin	1993	服務品質可分為硬性品質、軟性品質和成果品質。硬性品質是指顧客所獲得的實質服務，軟性品質通常是指服務人員傳遞與提供服務的方式，而成果品質是指服務的效果是否和顧客的目標一致。
Oliver	1993	服務品質是一種消費者對事物所做的整體評估。
Harvey	1998	服務品質是由兩種廣義的構面所組成：實際結果與達成該結果的過程。實際結果的品質是當服務者能一致地滿足顧客，沒有“不悅的驚訝”，也就是說，是可信賴的；過程的品質則包括技術與知覺兩方面。
蘇武龍	2000	服務品質是指一群具有代表性的消費者，對某一服務所知覺到長期且呈穩定性的滿意水準。
Wakefield	2001	服務品質是服務的期望與實際服務間的差異，服務品質會同時影響提供服務的態度及地點。顧客經常會根據與廠商互動時所觀察到的有形及無形的線索對服務品質作推斷。
邱永富	2002	以顧客滿意程度的高低代表服務品質的好壞，服務品質是一種長期整體，可以以態度來視之的評估，認為服務品質的產生是由消費者本身對服務的預期及實際感受來做比較。
王仲三	2002	認為服務品質所代表的意義在指兩件事。其一，瞭解顧客想要甚麼；其二，對於顧客想要的東西皆能滿足，甚至超越其要求的水準。
李麗珍	2003	以顧客對於服務的期望與認知間的差距來衡量服務品質。

資料來源：研究者整理

三、服務品質的理論

Parasuraman 等於1985年提出一個詳細的服務品質觀念模式(圖2.3)，認為顧客經由比較其事前對服務期望(Expectation)以及事後對服務的知覺(Perception)間的差距來評定其對服務品質高低的認知，提出五個缺口(Gap)的服務品質認知差距模式來說明服務品質的形成：

缺口一：顧客對服務的期望與管理者對顧客期望的認知間的差距。

缺口二：管理者對顧客期望的認知與服務品質規格的差距。

缺口三：服務品質規格與服務傳遞的差距。

缺口四：服務傳遞與顧客外部溝通的差距。

缺口五：顧客期望服務品質與知覺服務品質間的差距。

缺口五之期望服務與知覺服務的缺口，其公式為服務品質=知覺的服務-期望的服務，實際操作如圖2.4，所採用項目反映在下列服務品質知覺上的構面：

- (一) 有形性(tangibles)：整體實體設施、設備以及人員的外表。
- (二) 可靠性(reliability)：正確可靠地執行其承諾服務的能力。
- (三) 反應力(responsiveness)：幫助顧客並提供迅速服務的意願。
- (四) 保證性(assurance)：員工的知識、禮貌及讓顧客信任的能力。
- (五) 同理心(empathy)：公司對顧客關心與個別上的關注。

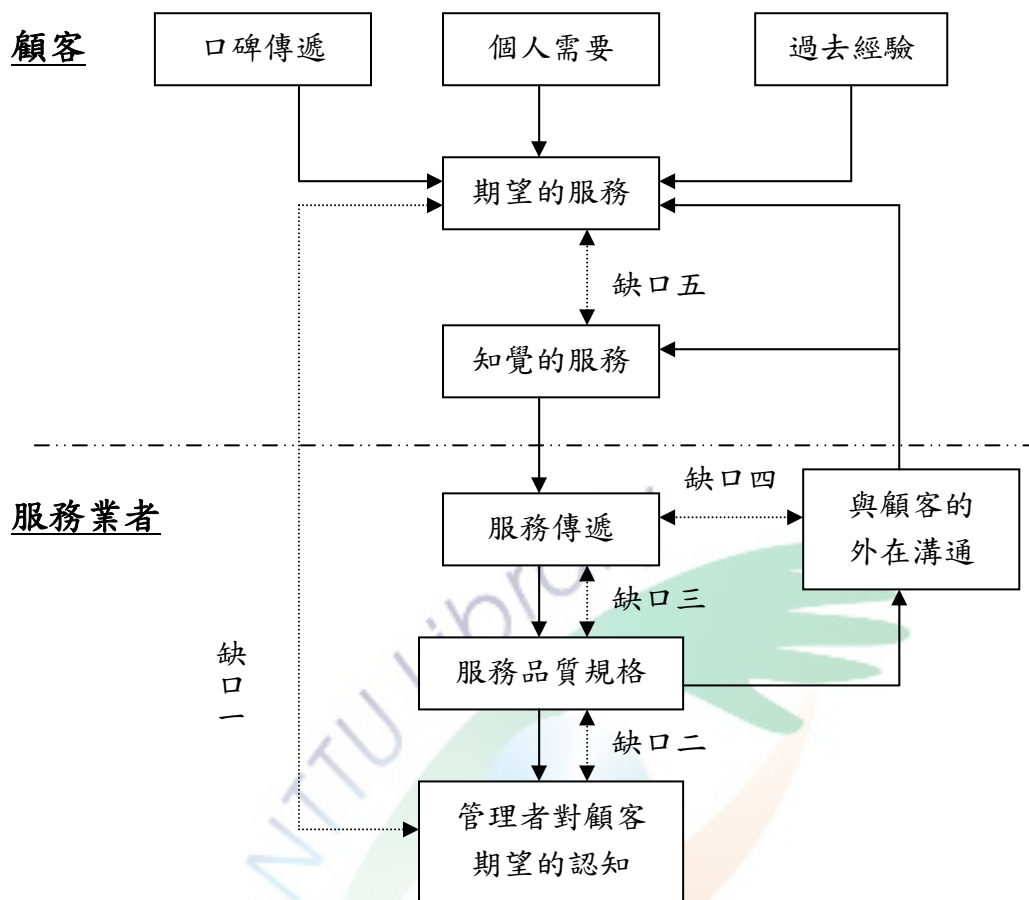


圖 2.3 PZB 服務品質概念模型圖

資料來源：Parasurman ,A.,Zseithaml ,Valaire A. & Berry ,Leonard ,”A conceptual Model of service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing* ,Vol.49 ,No.3 ,Fall ,1985

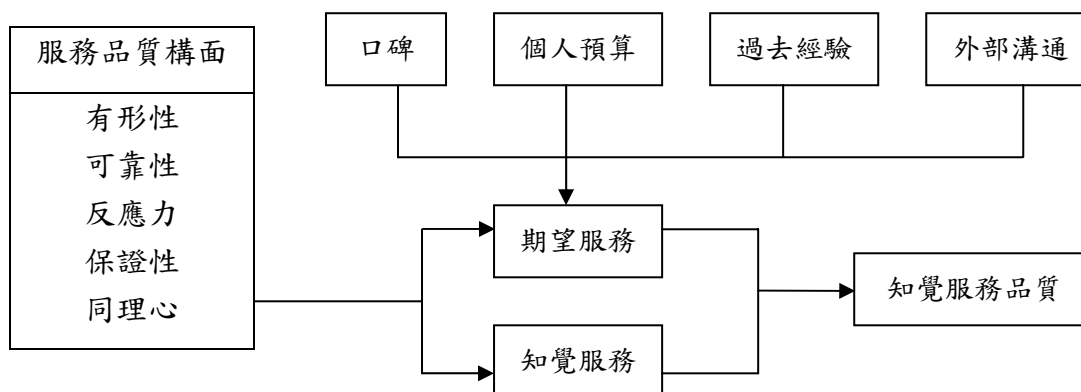


圖 2.4 服務品質評估模式架構圖

資料來源：Parasurman ,A.,Zseithaml ,Valaire A. & Berry ,Leonard ,”A conceptual Model of service Quality and Its Implications for Future Research”,
Journal of Marketing ,Vol.49 ,No.3 ,Fall ,1985

Parasuraman 等於1988年以初期的工作為基礎，提供了一個服務品質的延伸模式，如圖2.5。在此延伸的模式中，確認了組織內部的因素，會影響到遞送顧客的服務品質水準。這些內部因素可連結到原始概念模式(圖2.3)之缺口一到缺口四。

缺口一：顧客期望與管理者對顧客的認知間的差距

此一缺口受到三個因素的影響：組織的行銷研究導向、向上的溝通、組織中管理層級的數目。

(一)行銷研究：管理者要得知顧客的期望所透過的媒介即為行為研究。

(二)向上的溝通：雖然高階管理者無法得知顧客與品質的期望，與顧客接觸人員能夠正確預測顧客對服務的期望與知覺。因此與顧客接觸人員對高階管理者的溝通會影響缺口一。

(三)管理層級：顧客接觸人員與高階管理者之間的管理層級數會影響缺口一。

缺口二：管理者的知覺與服務品質規格的缺口

缺口二的大小會受到管理者承諾的服務品質、目標設定、工作標準化、可行性的知覺四個因素的影響。

缺口三：服務品質規格與服務遞送缺口

通常意指服務績效缺口會發生在員工看法或不願意執行預期的服務水準，Parasuraman等指出影響缺口三的一些例子。

- (一)團隊工作：員工感覺與其個人有密切關係以及承擔義務的程度。
- (二)員工與工作的配合：員工執行工作的能力。
- (三)技術與工作的配合：執行工作時工具與技術的適當性。
- (四)對控制的知覺：員工對工作控制的知覺程度。
- (五)監督控制制度：以員工做事的行為來評估員工的績效，而不是只以其結果的量來評估。
- (六)角色衝突：存在顧客期望與組織期望之間的知覺衝突。
- (七)角色混淆：對目標與期望的清楚程度。

缺口四：服務遞送與溝通的差距-不可靠的承諾

水平溝通與過度承諾會影響缺口四。指的是組織部門間的溝通。

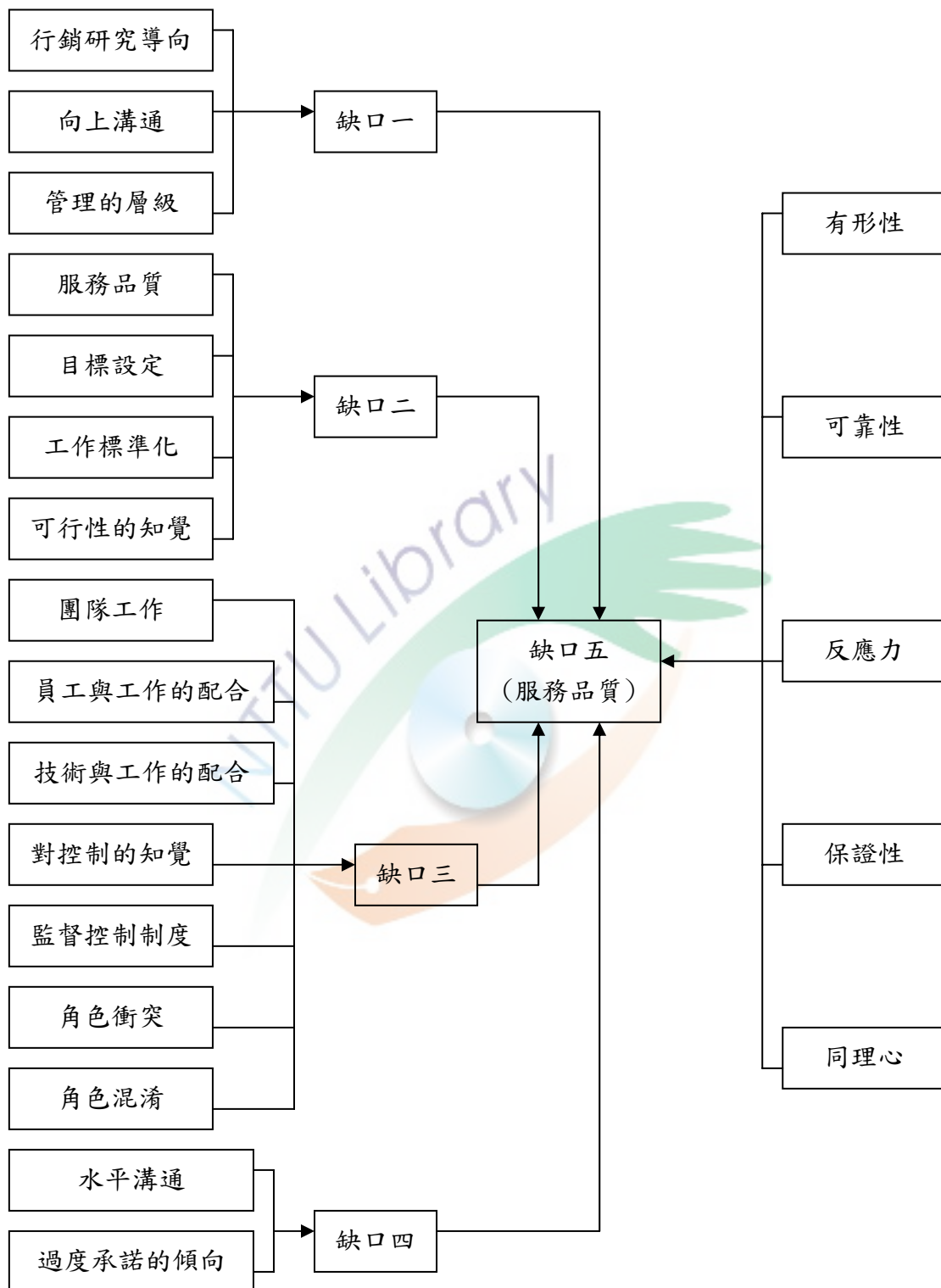


圖 2.5 服務品質延伸模式

資料來源：Parasuraman et al.(1988)

四、服務品質之構面

Parasuraman等（1985）提出服務知覺連續帶的觀念(如圖2.6)，認為顧客在接受服務前的期望乘以接受服務時的感受(過程品質)再乘以接受服務後所給予的評斷(產出品質)，即為滿意的品質水準。

在衡量服務品質時通常採用服務知覺連續的觀念，而設計問卷的評分方式為「期望服務」與「實際感受服務」來進行問卷調查，但因實際訪查時會出現受訪者受測時，常無法分辨其中兩者的意義。於是在本研究中，於是在研究中，採用「期望服務的重視程度」與「實際知覺服務的滿意程度」這兩種評分用語，藉此幫助受訪者真正了解以回答問卷。

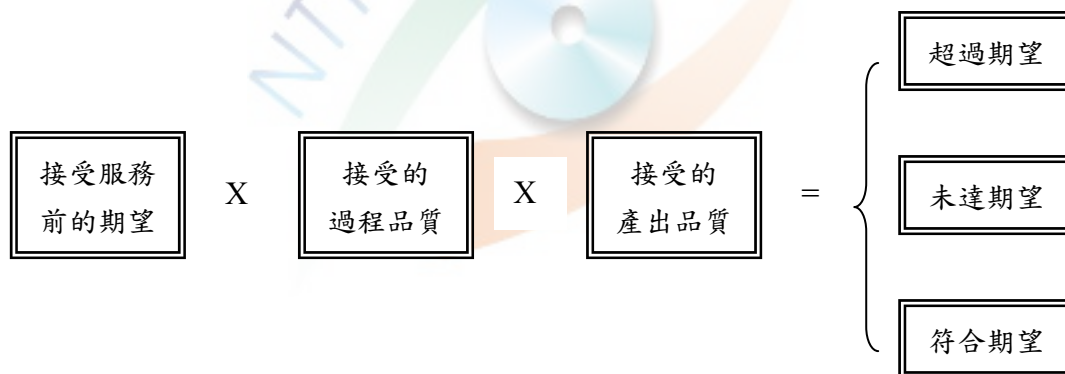


圖 2.6 服務知覺連續帶的觀念圖

資料來源：Parasurman ,A.,Zseithaml ,Valaire A. & Berry ,Leonard ,”A conceptual Model of service Quality and Its Implications for Future Research”,
Journal of Marketing ,Vol.49 ,No.3 ,Fall ,1985

Sasser, Olsen 與 Wyckoff (1978) 認為服務品質可區分為材料(material)、實體設備(facilities)與服務人員(personnel)三方面來評估，並提出衡量服務品質應包括以下七個構面：

- (一) 安全性 (security)：係指顧客對服務系統可安全信賴的程度。
- (二) 一致性 (consistency)：係指服務應是齊一、標準化的，不會因服務人員、地點、時間的不同而有所差異。
- (三) 態度 (attitude)：係指服務人員的態度應親切有禮。
- (四) 完整性 (completeness)：係指服務設備的周全。
- (五) 調節性 (condition)：即能根據不同顧客的需求調整服務。
- (六) 即用性 (availability)：係指交通方便。
- (七) 即時性 (timing)：係指在顧客的時間內完成服務。

Parasuraman等(1985)依據調查消費者行為，針對服務品質如何去衡量，提出了十項可供衡量服務品質的構面之量表，稱為「SERVQUAL」量表，主要是針對四個服務行業(銀行、電器維修業、證券經紀商及信用卡公司)進行實證研究，並於1988年又整合成5個服務品質構面，22個評估項目，彙整如表2.2：

- (一) 有形性(Tangible)：指提供服務時，能以具體的方式或設備表現出來。
- (二) 可靠度(Reliability)：意指企業第一次執行任務就做對，表示企業可以做到對服務品質保證的承諾與正確性。
- (三) 反應能力(Responsiveness)：對於顧客的要求，員工是否能夠即時且完整的提供服務。
- (四) 勝任能力(Competence)：員工是否具備提供服務時所需的專業知識與技能。
- (五) 禮貌(Courtesy)：服務人員是否能夠體貼及尊重顧客，態度是否友善且有禮貌。

- (六) 可信度(Credibility)：指公司與服務人員是否值得信賴，並且以顧客利益為優先。
- (七) 安全(Security)：服務要做到使顧客免於受到危害或產生疑慮。
- (八) 接近性(Access)：顧客對於服務的獲得，是否能夠接近且易於接觸，無須等待漫長的時間。
- (九) 瞭解和熟知顧客(Understanding and Knowing the Customers)：致力於瞭解顧客各項需求，並且針對個別狀況給予個人化服務。
- (十) 溝通(Communication)：使用適合顧客的語言與文字，對顧客詳加說明，傾聽顧客的意見，使得服務人員與顧客雙方皆能獲得充分了解。

Juran (1986) 根據服務品質對顧客所造成的影響和效果，將服務品質分成下列五個構面：

- (一) 內部品質 (Internal Qualities)：顧客看不見的品質。例如：港區的設備器材等服務設施的保養狀況若不夠完善，則服務品質就會低落。
- (二) 硬體品質 (Hardware Qualities)：顧客看得見的實體品質。例如：港區的設備器材，室內裝潢、照明亮度等。
- (三) 軟體品質 (Software Qualities)：顧客看得見的軟性品質。例如：港區的廣告、服務人員的專業素養和設施上的使用說明等。
- (四) 即時反應 (Time Promptness)：服務的時間與迅速性。例如：港區的服務人員提供服務的速度、處理旅客申訴或抱怨的答覆時間等。
- (五) 心理品質 (Psychological Qualities)：服務提供者有禮貌的應對與親切的款待。

表 2.2 PZB服務品質之衡量構面與變項意義

1985年原始 PZB十大構面	1988年修正後PZB 五大構面	服務品質衡量變項意義
1. 有形性	1. 有形性	1. 具有先進硬體服務設備。 2. 硬體工具、設備具有吸引力。 3. 服務人員儀表整潔得宜。 4. 公司整體硬體、外觀與服務性質相互配合。 5. 公司履行對顧客所做的承諾。
2. 可靠性	2. 可靠性	6. 顧客有困難時，公司能關懷給予協助。 7. 服務是可以被顧客所信賴。 8. 公司能準時可靠提供所承諾的服務。 9. 公司將服務交易之紀錄正確且妥善的保存。
3. 反應力	3. 反應力	10. 告訴顧客公司何時是不需要提供服務的。 11. 顧客期望迅速得到服務是不切實際的。 12. 服務人員不需要自始至終都願意幫助顧客。 13. 服務人員因忙碌無法提供服務是可接受的。
4. 勝任能力 5. 禮貌性 6. 可信度 7. 安全性	4. 保證性	14. 服務人員讓顧客有信賴感。 15. 服務交易時，顧客有安全感。 16. 服務人員禮貌週到具親切感。 17. 服務人員能相互支援，提供更好的服務。
8. 接近性 9. 瞭解性 10. 溝通性	5. 同理心	18. 顧客不應期待服務會因個人需求而有所不同。 19. 顧客不應期待服務人員會關心顧客。 20. 期待服務人員了解顧客需求是不切實際。 21. 期待服務人員將顧客利益作優先考量是不切實際。 22. 顧客不應期待服務時間能給予所有人方便。

資料來源：Parasuraman et al.(1985)，研究者整理

Lehtinen(1991)提出不同Parasuraman,Zeithaml and Berry(1988)衡量服務品質構面，有三項構面及兩樣構面兩類，三項構面「實體品質」、「互動品質」及「公司品質」。實體品質是實體產品品質，互動品質是服務組織互動要素與顧客間互動品質，公司品質是顧客及潛在顧客對公司或公司形象評價；兩樣構面「過程品質」及「結果品質」。過程品質是顧客參與服務生產過程定性評估，結果品質是顧客生產過程結果評估。而Parasuraman,Zeithaml and Berry(1988)五構面為探討服務品質研究中，較廣泛採用，本研究在此運用Parasuraman,Zeithaml and Berry(1988)的衡量服務品質五個構面，作為衡量旅客往返台東綠島時，服務品質之構面參考。

綜上所述，多位學者所提出服務品質構面與 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry(1988)五構面大致相同，而 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry(1988)五構面在相關服務品質研究中較為廣泛使用，且與本研究主題有較高相關性，於是本研究以 Parasuraman, Zeithaml 與 Berry(1988)的衡量服務品質構面，作為衡量旅客往返富岡綠島時，服務品質之構面參考。

第三節 服務品質之相關研究

Parasuraman等（1985）以期望不一致理論，提出衡量服務品質的十個構面，包括：接近性、溝通性、勝任性、禮貌性、信賴度、可靠性、反應性、安全性、有形性、瞭解性等。並於1988年針對原模型所發展出服務品質延伸模型，將服務品質構面由十個簡化為五個，包括：有形性、可靠性、反應力、保證性、同理心五個構面，並以此發展出SERVQUAL方法，以衡量服務提供者所提供服務品質的好壞。SERVQUAL是第一個有系統地發展出評量服務品質的量表。

Parasuraman等（1991）之後的研究更指出：對於SERVQUAL量表再做評估及改進，發現若使用負向問法將使填答者發生混淆而影響填答者回答的品質。但這五個服務品質構面相當的穩定，認為SERVQUAL量表只需要做詞句的修改就可以應用到不同類型的服務業（金寶玲，2001）。

服務品質相關研究一般運用在服務業較多，近幾年觀光產業服務品質研究有增多現象，林怡安(2002)參考SERVQUAL量表原有五構面及過去以博物館服務品質為研究文獻，將服務品質構面分為反應性、保證性、有形性、關懷性、便利性、寓教娛樂性及安全性等六項；研究中採「事前期望服務品質」與「事後實際知覺服務品質」分別衡量探討，對服務品質有更深入瞭解。黃世明、林韋璋(2003)探討台中20號倉庫服務品質與參觀者滿意度，仍以SERVQUAL量表五構面衡量服務品質，發現參觀者最滿意構面為「信賴性」與「關懷性」。

由上述可知，SERVQUAL量表是受肯定的，但問卷項目則應依服務產業的特性加以調整、修正。作者蒐集了近年來國內衡量服務品質的構面之相關研究，綜合整理如表2.3所示：

表 2.3 近年來國內衡量服務品質之相關研究（依年代先後排序）

學者	年份	研究主題	衡量構面
莊瑞鑫	2000	服務品質與消費者行為意圖關係之研究	有形性、可靠性、回應性、確實性、同理心
陳佩岑	2000	台北市托兒所保育人員專業素質與托育服務品質認知之研究。	安全性、一致性、反應性、可近性、稱職性
梁景法	2001	臺北市區公所服務品質之研究-全面品質管理的觀點	有形性、可靠性、回應性、保證性、同理心
胡金系	2002	電信服務業客服中心服務品質之研究-以 A 公司為例	經營管理 系統管理 人力支援 現場管理 業務管理
林怡安	2002	以遊客滿意度探討博物館服務品質之研究-以國立自然科學博物館為例	有形性 反應與保證性 關懷性 便利性 寓教於樂性 安全性
李麗珍	2003	臺北市政府教育局服務品質之研究。	可靠性、反應性
黃世明、林育璋	2003	台中 20 號倉庫服務品質與參觀者滿意度之研究	有形性、可靠性、反應性、信賴性、關懷性
林斌祥	2004	國家公園服務品質之研究-以墾丁國家公園為例。	個人需求 過去經驗 訊息來源 遊客特性

資料來源：研究者整理

綜合以上各學者的觀點，關於服務品質衡量構面，各家學者都有其一套的觀念與想法。Parasuraman等（1985）提出的「SERVQUAL」量表是一個有系統並提供學界與業界評量服務品質的尺度構面，也是目前為止較完整且廣受應用的理論依據。五個構面中，「有形性」與「保證性」能夠衡量搭乘台東縣富岡-綠島客輪航線港區的硬體設備、軟體課程以及相關附屬服務是否符合旅客的要求；「可靠性」與「反應力」能夠衡量搭乘富岡至綠島客輪航線港區及服務人員的應變能力以及服務態度與效率；「同理心」能夠衡量港區服務人員是否滿足不同旅客的個別需求。

因此，本研究將參考 SERVQUAL 量表，配合富岡—綠島航線之特性，並參酌專家學者的意見加以調整及增補問卷內容，進行旅客意見之蒐集與分析，作為衡量台東縣港區服務品質之依據。

第參章 研究設計

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

本研究以搭乘台東縣富岡—綠島航線進入富岡、南寮兩個港區之旅客為研究對象，探討旅客人口因統計變項不同，在期望服務、實際知覺服務上，是否有顯著關聯性存在；並從期望服務和實際知覺服務之間的差異，來探討港區的服務品質與重視程度。本研究架構如圖3.1所示。

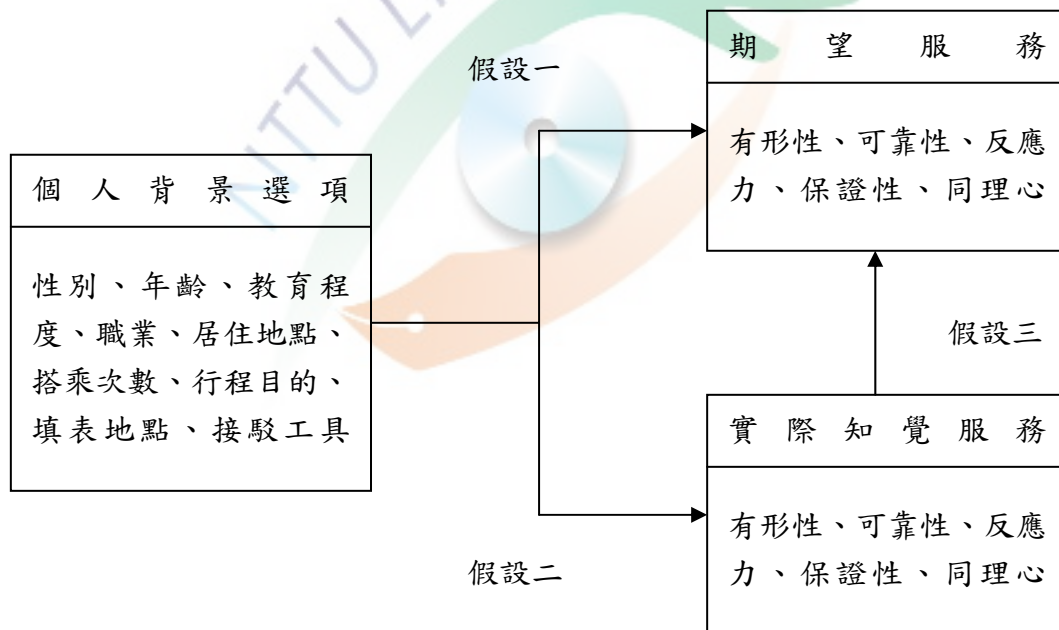


圖 3.1 研究架構圖

資料來源：研究者整理

二、研究假設

為瞭解本研究架構中各變項之間的關係，提出下列假設：

假設一：搭乘台東縣富岡—綠島航線之旅客不同人口統計變項，在期望服務上無顯著差異性存在。

- 1-1. 不同性別旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-2. 不同年齡旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-3. 不同教育程度旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-4. 不同職業旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-5. 不同居住地點旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-6. 不同搭乘次數旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-7. 不同行程目的旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-8. 不同填表地點旅客在期望服務上無顯著差異。
- 1-9. 不同接駁工具旅客在期望服務上無顯著差異。

假設二：搭乘台東縣富岡—綠島航線之旅客不同人口統計變項，在實際知覺服務上無顯著差異性存在。

- 2-1. 不同性別旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-2. 不同年齡旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-3. 不同教育程度旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-4. 不同職業旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-5. 不同居住地點旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-6. 不同搭乘次數旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-7. 不同行程目的旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-8. 不同填表地點旅客在實際知覺服務上無顯著差異。
- 2-9. 不同接駁工具旅客在實際知覺服務上無顯著差異。

假設三：搭乘台東縣富岡－綠島航線之旅客之實際知覺服務與期望服務間無顯著差異性存在。

- 3-1. 實際知覺服務之有形性與期望服務間無顯著差異性存在。
- 3-2. 實際知覺服務之可靠性與期望服務間無顯著差異性存在。
- 3-3. 實際知覺服務之反應力與期望服務間無顯著差異性存在。
- 3-4. 實際知覺服務之保證性與期望服務間無顯著差異性存在。
- 3-5. 實際知覺服務之同理心與期望服務間無顯著差異性存在。



第二節 研究變項及其操作性定義

本研究認為旅客在搭乘台東縣富岡－綠島航線進入富岡、南寮港區時，是根據期望服務與實際知覺服務之間的差距來評估港區服務品質。問卷內容根據Parasuraman, Zeithaml 與 Berry (1988) 三位學者所提出的SERVQUAL 服務品質量表中的五個構面，分別為有形性、可靠性、反應力、保證性及同理心：

- (一) 有形性：包括港區的硬體設備與服務人員的服裝儀容等，以七個問題加以衡量。
- (二) 可靠性：正確且可靠地執行服務承諾之能力，以四個問題加以衡量。
- (三) 反應力：服務人員對旅客的服務要求與問題，能快速服務及處理的能力，以五個問題加以衡量。
- (四) 保證性：服務人員所具備的專業知識與技能、親切感、禮貌，且服務執行結果能獲得旅客的信賴，以四個問題加以衡量。
- (五) 同理心：服務人員特別注意與關心旅客個別需求的態度，以四個問題加以衡量。

第三節 問卷設計

本研究問卷設計含前測問卷及正式問卷兩部分，在這節先說明前測問卷的部分：

本研究前測問卷共分為兩大部分，包括兩個主要變數的衡量問項（如表 3.1），分別是第一部份：服務品質（二十四問題）及第二部分：旅客基本資料（九問題）。

一、問卷變項

第一部份為服務品質之問題。請答卷者根據問卷上所描述之問題，對於管理人員給予服務方式表達其看法。第二部份為旅客基本資料之問題，如職業、行程目的等問題。此衡量方式是利用李克特尺度量表，在重視程度方面，1 表示非常不重視，2 表示不重視，3 表示有點重視，4 表示重視，5 表示非常重視；在滿意程度方面，1 表示非常不滿意，2 表示不滿意，3 表示有點滿意，4 表示滿意，5 表示非常滿意。將該構面所有選項加總平均，即為該構面之得分，若分數越高，表示旅客對此服務品質構面重視程度與滿意程度越高。請答卷者根據問卷上所描述與服務人員之互動關係狀況，表達其看法（如表 3.2）。

第二部份為旅客人口統計變項包含：性別、年齡、教育程度、職業、居住地點、搭乘次數、行程目的、填表地點、港區接駁工具共九項。

1. 性別：區分男性、女性等二項。
2. 年齡：以10 歲為一組距，共分為20（含）歲以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51 歲以上等五項。
3. 教育程度：分為國中（含）以下、高中（職）、專科、大學、研究所以上等五項。

4. 職業：分為企業負責人或高級主管、公司中級主管或職員、專業技術人員（如律師、醫生、工程師、會計師等）、軍警公教人員、學生、家庭主婦、待業中、退休、其他等九項。
5. 居住地點：大台北地區(含基隆)、桃竹苗地區、中彰投地區、雲嘉南地區、高屏地區、花東宜地區、金馬地區、國外人士等八項。
6. 搭乘次數：曾經搭乘台東縣富岡－綠島航線三趟次以下、四-六趟次、七趟次以上等三項。
7. 行程目的：區分探訪親友，出遊或渡假，業務上需要，上下班，其他等五項。
8. 填表地點：區分富岡（台東）港，南寮（綠島）港等二項。
9. 港區接駁工具：步行，機車，遊覽車，小客車，公車等五項。

表 3.1 本研究問卷各變數衡量項目設計

變數	衡 量 項 目 (構 面)	題 項
服 務 品 質	有 形 性	1 - 7
	可 靠 性	8 -11
	反 應 力	12-16
	保 證 性	17-20
	同 理 心	21-24
人 口 統 計 變 項	性別、年齡、教育程度、職業、居住地點、搭乘次數、行程目的、填表地點、港區接駁工具	25-34

資料來源：研究者整理

表 3.2 SERVQUAL 量表與本研究服務問項對照

構面	SERVQUAL 量表	本研究服務問項
有形性	1. 應有現代化的設備。 2. 應有吸引人的設施外觀。 3. 員工應有整潔的服裝和外表。 4. 服務設施能與提供的服務相配合。	1. 港區具有現代化、新穎的設備。 2. 停車場的規劃及容納量。 3. 公共廁所數量及衛生情形。 4. 附屬服務設施的設置（無障礙、哺育、救護）。 5. 港區內景觀佈置與美化。 6. 候船室、登船碼頭空間及動線規劃。 7. 港區服務（工作）人員的服裝儀容。
可靠性	5. 對顧客承諾的事，能在時間內完成。 6. 顧客遭遇問題時，公司是支持的、可靠的。 7. 公司是可信賴的。 8. 答應顧客的時間內即時提供服務。 9. 保持記錄的正確性。	8. 港區服務（工作）人員對旅客承諾的服務都能及時完成。 9. 港區服務（工作）人員有能力處理突發狀況。 10. 港區服務（工作）人員的指揮（導）方式是讓旅客信任的。 11. 各項紀錄的準確程度，如航班紀錄、旅客資料。
反應力	10. 對顧客提供詳盡的業務、服務說明。 11. 員工應對顧客做迅速性的服務。 12. 員工應有服務或幫忙顧客的意願。 13. 員工不會因忙碌而疏於回應顧客。	12. 港區服務（工作）人員會迅速確實告知旅客服務內容。 13. 港區服務（工作）人員提供服務的效率。 14. 港區服務（工作）人員協助旅客的意願。 15. 港區服務（工作）人員的服務態度與耐心。 16. 港區服務（工作）人員對旅客的申訴處理速度與態度。

表 3.2 SERVQUAL 量表與本研究服務問項對照(續)

保證性	14. 員工行為會建立顧客的信心。 15. 與該公司交易有安全的感覺。 16. 員工應該保持對顧客的禮貌性。 17. 員工有充分的專業知識，將他們的工作做好。	17. 港區服務（工作）人員會建立旅客的信心。 18. 旅客在使用港區設施（服務）時具有安全感。 19. 港區服務（工作）人員能保持對旅客的親切感與禮貌性。 20. 港區服務（工作）人員專業能力。
同理心	18. 公司會給予顧客個別的注意。 19. 員工會給予顧客個別的關照。 20. 員工能瞭解顧客的個別需求。 21. 公司應以顧客的利益為先。 22. 營業時間應方便所有顧客。	21. 港區服務人員會主動給予旅客個別的注意。 22. 港區服務人員瞭解不同旅客需求程度。 23. 港區服務人員會時時以旅客權益(安全)為優先。 24. 港區主動提供各項資訊，如航班資訊、天候海象、接駁交通工具等。

資料來源：研究者整理

二、抽樣對象與方法

本研究之抽樣方法採隨機抽樣方式，為使問卷更臻完善，以富岡、綠島附近隨機旅客為對象，選取 120 人實施前測，並將前測回收有效問卷進行效度分析及信度分析，俟符合效度及信度後，刪除不適當問題，加以修正定稿成正式的問卷調查表。

前測問卷一共發放 120 份問卷，扣除填答不完整及無效問卷，最後有效問卷為 100 份問卷，有效問卷回收率為 83.33%(如表 3.3)。

表 3.3 前測問卷樣本發放狀況表

	發放問卷(份)	有效問卷(份)	有效問卷回收率
前測問卷	120	100	83.33%

資料來源：研究者整理

另外經彙整花蓮港務局資料統計該航線94年進出旅客人數約計33萬人次。樣本數以抽樣誤差在0.05、信心水準在95%下，利用下列公式計算出抽樣樣本數需384份，分別於富岡、南寮港區採便利抽樣方式發放，同時考量有無效問卷的問題發生，因此預計發放500份（如表3.4所示）。

$$n = \frac{N}{\frac{d^2 N}{0.9604} + 1} = 384$$

$N=330,000$ $d=\pm 5\%$ $n=\text{樣本數}$

表 3.4 正式問卷樣本發放狀況表

區 分	富岡漁港 (台東)	南寮漁港 (綠島)	合 計
所需樣本數	192	192	384 (份)
預計發放數	250	250	500 (份)

資料來源：研究者整理

第四節 預試結果

此小節將利用項目分析及信、效度分析來檢定前測問卷是否具可靠性及穩定性，並且將未達顯著的試題刪除，調整後作為正式問卷。

一、項目分析

首先利用項目分析，其目的是求出問卷個別題項的決斷值-CR值，將未達顯著水準的題項刪除，操作步驟為求出量表的總分並以總分高低予以排列；接著找出高低分組上下27%處之分數，以獨立樣本t-test考驗兩組在每個題項的差異，將未達顯著的題項刪除，結果如下：

表 3.5 獨立樣本檢定 Independent Sample Test

	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定			
	F檢定	顯著性	t值	t值顯著性	差異的 95% 信賴區間	
					下界	上界
1 假設變異數相等	18.314	0.000	5.990	0.000***	0.961	1.928
不假設變異數相等			5.990	0.000***	0.954	1.935
2 假設變異數相等	20.088	0.000	6.361	0.000***	1.014	1.949
不假設變異數相等			6.361	0.000***	1.007	1.956
3 假設變異數相等	12.201	0.001	4.372	0.000***	0.601	1.621
不假設變異數相等			4.372	0.000***	0.598	1.624
4 假設變異數相等	20.481	0.000	6.385	0.000***	1.041	1.996
不假設變異數相等			6.385	0.000***	1.035	2.002
5 假設變異數相等	25.948	0.000	7.873	0.000***	1.214	2.045
不假設變異數相等			7.873	0.000***	1.208	2.051
6 假設變異數相等	17.048	0.000	5.078	0.000***	0.739	1.705
不假設變異數相等			5.078	0.000***	0.733	1.711

表 3.5 獨立樣本檢定 Independent Sample Test(續)

	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定			
	F檢定	顯著性	t值	t值顯著性	差異的 95% 信賴區間	
					下界	上界
7 假設變異數相等	12.635	0.001	5.367	0.000***	0.835	1.832
不假設變異數相等			5.367	0.000***	0.832	1.835
8 假設變異數相等	18.698	0.000	6.502	0.000***	0.947	1.793
不假設變異數相等			6.502	0.000***	0.942	1.798
9 假設變異數相等	17.674	0.000	5.865	0.000***	0.853	1.740
不假設變異數相等			5.865	0.000***	0.848	1.744
10 假設變異數相等	12.512	0.001	5.045	0.000***	0.714	1.657
不假設變異數相等			5.045	0.000***	0.711	1.659
11 假設變異數相等	16.629	0.000	5.456	0.000***	0.843	1.824
不假設變異數相等			5.456	0.000***	0.839	1.828
12 假設變異數相等	15.498	0.000	6.915	0.000***	1.078	1.959
不假設變異數相等			6.915	0.000***	1.073	1.964
13 假設變異數相等	16.048	0.000	7.434	0.000***	1.298	2.258
不假設變異數相等			7.434	0.000***	1.293	2.262
14 假設變異數相等	12.810	0.001	5.919	0.000***	0.906	1.835
不假設變異數相等			5.919	0.000***	0.902	1.839
15 假設變異數相等	19.855	0.000	6.385	0.000***	1.041	1.996
不假設變異數相等			6.385	0.000***	1.037	2.000
16 假設變異數相等	12.546	0.001	6.057	0.000***	0.966	1.923
不假設變異數相等			6.057	0.000***	0.962	1.927
17 假設變異數相等	11.550	0.001	4.793	0.000***	0.624	1.524
不假設變異數相等			4.793	0.000***	0.621	1.527

表 3.5 獨立樣本檢定 Independent Sample Test(續)

	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定			
	F檢定	顯著性	t值	t值顯著性	差異的 95% 信賴區間	
					下界	上界
18 假設變異數相等	22.409	0.000	6.515	0.000***	1.025	1.938
不假設變異數相等			6.515	0.000***	1.021	1.942
19 假設變異數相等	9.811	0.003	5.105	0.000***	0.674	1.548
不假設變異數相等			5.105	0.000***	0.672	1.550
20 假設變異數相等	16.565	0.000	6.456	0.000***	0.944	1.796
不假設變異數相等			6.456	0.000***	0.940	1.800
21 假設變異數相等	11.153	0.002	8.668	0.000***	1.452	2.326
不假設變異數相等			8.668	0.000***	1.446	2.332
22 假設變異數相等	27.528	0.000	7.624	0.000***	1.201	2.059
不假設變異數相等			7.624	0.000***	1.194	2.065
23 假設變異數相等	4.484	0.039	5.606	0.000***	0.856	1.811
不假設變異數相等			5.606	0.000***	0.855	1.812
24 假設變異數相等	29.050	0.000	5.633	0.000***	0.858	1.808
不假設變異數相等			5.633	0.000***	0.853	1.813
25 假設變異數相等	2.307	0.035	5.598	0.000***	0.879	1.862
不假設變異數相等			5.598	0.000***	0.879	1.862
26 假設變異數相等	2.569	0.015	6.060	0.000***	1.016	2.021
不假設變異數相等			6.060	0.000***	1.015	2.022
27 假設變異數相等	4.978	0.030	6.762	0.000***	1.224	2.257
不假設變異數相等			6.762	0.000***	1.223	2.258
28 假設變異數相等	0.097	0.046	5.684	0.000***	0.935	1.954
不假設變異數相等			5.684	0.000***	0.935	1.954

表 3.5 獨立樣本檢定 Independent Sample Test(續)

	變異數相等的 Levene 檢定		平均數相等的 t 檢定			
	F檢定	顯著性	t值	t值顯著性	差異的 95% 信賴區間	
					下界	上界
29 假設變異數相等	0.601	0.042	4.240	0.000***	0.663	1.855
不假設變異數相等			4.240	0.000***	0.663	1.855
30 假設變異數相等	0.099	0.045	7.246	0.000***	1.366	2.412
不假設變異數相等			7.246	0.000***	1.366	2.412
31 假設變異數相等	6.853	0.012	7.092	0.000***	1.248	2.233
不假設變異數相等			7.092	0.000***	1.247	2.235
32 假設變異數相等	4.914	0.031	7.308	0.000***	1.236	2.171
不假設變異數相等			7.308	0.000***	1.234	2.174
33 假設變異數相等	3.853	0.045	7.547	0.000***	1.169	2.016
不假設變異數相等			7.547	0.000***	1.168	2.018
34 假設變異數相等	3.959	0.048	5.921	0.000***	1.077	2.182
不假設變異數相等			5.921	0.000***	1.075	2.184

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

在結果中(如表3.5)可先看每個題項組別群體變異數相等性的F值檢定如果顯著(Sig.的值小於.05)，表示兩個組別群體變異數不相等，再看「不假設變異數相等」所列之 t 值，如果 t 值顯著(Sig.的值小於.05)，則此題項具有鑑別度。

此份預試問卷1~34題項的 t 值均達顯著，表示均具有鑑別度，所有題項均能鑑別出不同受試者的反應程度；再來將具鑑別度的題項進行因素分析，以考驗量表的建構效度。

二、效度分析

效度分析可分為內容效度、效標效度及建構效度三種，內容效度主要是專家主觀的評判，效標效度與建構效度為建立在實證資料上；在本研究中將以內容效度及建構效度來做討論。內容效度是指問卷「內容的適切性」，意指問卷內容是否涵蓋所要衡量的構念。

(一)建構效度

在建構效度部分，利用因素分析計算出的再製相關係數，與實際相關係數間的殘差值作效度結果之衡量；殘差值愈小，表示抽取的因素愈能配適原來的資料；在進行因素分析之前，必須先進行因素分析模式合適性評估，凱莎(kaiser)提出 MSA 判斷準則(Measure Sampling Adequacy)，當 $MSA > 0.8$ 表示此組資料做因素分析是合適的，而當 $MSA < 0.5$ 表示因素分析是不合適的。

若以 SPSS 統計軟體，通常使用 KMO 值來評估模式的好壞，KMO 值為 MSA 各測量變項係數取平均值。先利用 KMO 抽樣適當性檢定及 Bartlett 球面性檢定來判斷此問卷是否適合進行因素分析。KMO 值越大，代表變項間的共同因素越多，越適合進行因素分析。KMO 值若小於 0.5 時，就不適合進行因素分析。KMO 評定準則如表 3-6 所示：

表 3.6 KMO 之評定準則

範圍	評定準則
$KMO < 0.5$	不適合使用
$0.5 \leq KMO < 0.6$	不太適合
$0.6 \leq KMO < 0.7$	普通
$0.7 \leq KMO < 0.8$	尚算適合
$0.8 \leq KMO < 0.9$	適合
$0.9 \leq KMO$	非常適合

資料來源：吳明隆（2000）

經資料分析後，期望服務品質構面：KMO 值達 0.902 顯示出非常適合，至於 Bartlett 球型檢定的卡方值則為 2203.817，達到顯著水準 (P 值<0.001)；實際感受服務品質構面：KMO 值達 0.928 顯示出非常適合，至於 Bartlett 球型檢定的卡方值則為 2020.015，同樣達到顯著水準 (P 值<0.001)，各構面之 KMO 值均達 0.902 以上，Bartlett 球型檢定的卡方值也均達到顯著水準 (如表 3-7 所示)，代表母群體的相關矩陣有共同因素存在，適合進行因素分析。

本文的問卷內容在建構效度部分，利用因素分析結果中的再製相關分析矩陣，可得知本問卷中殘差值超過 0.5 的只有 2 個，與實際相關係數間的殘差值作效度結果之衡量；殘差值愈小，表示抽取的因素愈能配適原來的資料，表示本問卷所抽取的因素頗能適配實際的狀況，即因素分析結果的效度很好。

(二)內容效度

另外此問卷內容主要經由國內外相關文獻內所提出的相關量表，再以本文業態屬性加以修改而成，所以在這部分也具有內容效度。

表 3.7 期望、實際知覺服務之適合性檢定

變數		期望服務	實際知覺服務
檢定法	Kaiser-Meyer-Olkin	0.902	0.928
	近似卡方分配	2203.817	2020.015
	自由度	276	276
	P 值	.000	.000

資料來源：研究者整理

三、信度分析

信度分析 (Reliability Analysis) 是問卷可靠性及穩定性分析的重要工具，衡量問卷變數間是否相互符合。為求問卷可靠性及穩定性，採用Cronbach's α 值來衡量服務品質重視程度與滿意程度構面間之內部一致性。

採用Cronbach (1951) 所提出的 α 係數來考驗本問卷之信度。根據Nunnally (1978) 的建議，Cronbach's α 係數至少需大於或等於0.7 才是屬於可接受的範圍，若低於0.35者必須予以拒絕。經分析後服務品質重視程度 α 值為0.917；服務品質滿意程度 α 值為0.865；整體量表信度 α 值為0.893；服務品質各構面之信度分析整理如表3.8所示。

表 3.8 預試問卷各構面信度分析表

構面	題項	重視程度 α 值	滿意程度 α 值
一、有形性	1-7	0.891	0.921
二、可靠性	8-11	0.850	0.874
三、反應力	12-16	0.916	0.884
四、保證性	17-20	0.821	0.848
五、同理心	21-24	0.849	0.894
服務品質總構面	1-24	0.917	0.865
整體量表信度 α 值	1-24	0.893	

資料來源：研究者整理

對各構面進行信度分析，有形性構面中重視程度及滿意程度的Cronbach's α 值為0.891、0.921，顯示此一量表的內容一致性相當高。再觀察其分項與總項的相關係數值均高於0.5，所以全部予以保留（如表3.8）。

可靠性構面中重視程度及滿意程度的Cronbach's α 值為0.850、0.874，顯示此一量表的內容一致性相當高。再觀察其分項與總項的相關係數值均高於0.5，所以全部予以保留（如表3.10）。

表 3.9 有形性構面之信度分析

有形性	重視程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	重視程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值	滿意程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	滿意程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值
01	0.731	0.869	0.755	0.910
02	0.659	0.878	0.777	0.907
03	0.648	0.879	0.753	0.910
04	0.742	0.868	0.811	0.905
05	0.734	0.869	0.731	0.912
06	0.673	0.877	0.804	0.904
07	0.616	0.883	0.666	0.918

資料來源：研究者整理

表 3.10 可靠性構面之信度分析

可靠性	重視程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	重視程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值	滿意程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	滿意程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值
08	0.735	0.790	0.804	0.809
09	0.779	0.772	0.781	0.820
10	0.745	0.786	0.808	0.807
11	0.520	0.883	0.543	0.906

資料來源：研究者整理

反應力構面中重視程度及滿意程度的Cronbach's α 值為0.916、0.884，顯示此一量表的內容一致性相當高。再觀察其分項與總項的相關係數值均高於0.5，所以全部予以保留（如表3.11）。

表 3.11 反應力構面之信度分析

反應力	重視程度 Corrected Item-Total Correlation相 關值	重視程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值	滿意程度 Corrected Item-Total Correlation相 關值	滿意程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值
12	0.734	0.907	0.644	0.876
13	0.772	0.899	0.698	0.865
14	0.793	0.895	0.776	0.846
15	0.821	0.889	0.799	0.841
16	0.801	0.893	0.695	0.866

資料來源：研究者整理

保證性構面中重視程度及滿意程度的Cronbach's α 值為0.821、0.848，顯示此一量表的內容一致性相當高。再觀察其分項與總項的相關係數值均高於0.5，所以全部予以保留（如表3.12）。

同理心構面中重視程度及滿意程度的Cronbach's α 值為0.849、0.894，顯示此一量表的內容一致性相當高。再觀察其分項與總項的相關係數值均高於0.5，所以全部予以保留（如表3.13）。

表 3.12 保證性構面之信度分析

保證性	重視程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	重視程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值	滿意程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	滿意程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值
17	0.785	0.872	0.739	0.785
18	0.804	0.865	0.602	0.844
19	0.781	0.873	0.698	0.802
20	0.757	0.881	0.711	0.796

資料來源：研究者整理

表 3.13 同理心構面之信度分析

同理心	重視程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	重視程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值	滿意程度 Corrected Item-Total Correlation相關值	滿意程度 Alpha if Item Deleted 刪除後的 α 值
21	0.823	0.880	0.733	0.876
22	0.808	0.884	0.768	0.863
23	0.806	0.885	0.781	0.860
24	0.771	0.897	0.789	0.856

資料來源：研究者整理

由信度分析結果可得知，本問卷服務品質重視程度與滿意程度、各構面與總量表之Cronbach's α 係數均高於0.5，表示本問卷具有良好信度。

最後依照前測結果調整問卷結構問項，因分析結果各問項均具可靠性及穩定性，於是前測問卷不予調整並沿用當正式問卷（如表 3.14 所示）。

表 3.14 正式問卷設計結構

研究變數	衡量構面	問卷題號	參考文獻
服務品質	有形性	第1~7題	依據Parasuraman, Zeithmal 與 Berry (1985)的SERVQUAL量表
	可靠性	第8~11題	
	反應力	第12~16題	
	保證性	第17~20題	
	同理心	第21~24題	
消費者特性	人口統計變數	第25~33題	-

資料來源：研究者整理

第五節 資料分析方法

本研究採用SPSS 統計套裝軟體，為本研究資料分析的工具，主要以下列統計方法，收集遊客對富岡及南寮港區的實際接受服務狀況及遊客的基本資料進行分析。說明如下：

一、敘述性統計(Descriptive statistics)

利用敘述性統計將本研究的旅客基本資料作次數分數與百分比分析，以了解回收樣本在消費者特性的分佈狀況；在本研究中，人口統計變項包含性別、年齡、教育程度、職業、居住地點、搭乘次數、行程目的、填表地點、港區接駁工具共九項：

1. 性別：區分男性、女性等二項。
2. 年齡：以10 歲為一組距，共分為20（含）歲以下、21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲、51 歲以上等五項。
3. 教育程度：分為國中（含）以下、高中（職）、專科、大學、研究所以上等五項。
4. 職業：分為企業負責人或高級主管、公司中級主管或職員、專業技術人員（如律師、醫生、工程師、會計師等）、軍警公教人員、學生、家庭主婦、待業中、退休、其他等九項。
5. 居住地點：大台北地區（含基隆）、桃竹苗地區、中彰投地區、雲嘉南地區、高屏地區、花東宜地區、金馬地區、國外人士等八項。
6. 搭乘次數：曾經搭乘台東縣富岡—綠島航線三趟次以下、四-六趟次、七趟次以上等三項。
7. 行程目的：區分探訪親友，出遊或渡假，業務上需要，上下班，其他等五項。

8. 填表地點：區分富岡（台東）港，南寮（綠島）港等二項。

9. 港區接駁工具：步行，機車，遊覽車，小客車，公車等五項。

二、效度分析

效度（Validity）係指一個測量工具或量表是否能夠真正的測出所欲測量事物的特性出來，因此效度又稱為正確性，一個測量工具或量表的效度是會隨著環境、文化、習慣、時空而改變。並利用因素分析法（Factor analysis）來檢測一個問卷的建構效度（Construct validity）中所放置的變數是否適當，也就是檢查研究架構中所放置變數是否適當。

三、信度分析

信度（Reliability）係指一個測量工具或是一套量表（例如問卷），由不同的人反覆側量某一個事務時，如果每次都能得到相同的結果時，吾人就稱該測量工具或量表具有信度，因此信度是一個量表或測量工具的穩定性、可靠性或（內部）一致性。

其中在文獻中或統計相關書籍均提到最被推崇使用的信度係數Cronbach's α 係數，此係數介於 0~1 之間，來檢查一個問卷內容的信度。Cronbach's α 值越大時表示該問卷越有信度，通常一個問卷的Cronbach's α 值必須 ≥ 0.6 以上時，該問卷才有信度可言；學者Cronbach 認為若 α 值低於 0.3 則屬低信度，應予以拒絕；若 α 值高於 0.7，表示量表具高度內部一致性，應當接受（表 3.15）。

表 3.15 信度分析 Cronbach's α 係數之意義

α 係數	意義
0.00~0.30	不可信
0.30~0.50	稍微可信
0.50~0.70	可信
0.70~0.90	很可信
0.90~1.00	極為可信

資料來源：吳明隆（2000）

四、獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析

本研究利用獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析來檢定旅客不同人口統計變項在期望服務與實際知覺服務上是否有顯著差異。若單因子變異數分析檢定後有顯著差異，再進行LSD事後多重比較分析，以進一步瞭解變數內造成差異的組對。

五、成對樣本 t 檢定法

以成對樣本 t 檢定法分析旅客對期望服務與實際知覺服務間是否有顯著差異，來探討台東-綠島航線中富岡及南寮港區的服務品質。

本研究以上述做為本研究之理論根據與發展問卷之基礎，透過描述性統計分析、t 檢定等統計分析方法(如表3.16)，依照所得到的數據，分析遊客對於港區航線服務品質的重視及滿意程度，剖析港區服務品質對於台東縣港區發展有何關鍵性之影響，提供給有關單位強化港區服務品質之建言，以利提昇台東縣港區發展。

表 3.16 研究假設與驗證之分析方法彙整表

研 究 假 設	自 變 項	依 變 項	分 析 方 法
假設一： 搭乘客輪往返台東 縣富岡-綠島航線 途經富岡、南寮港 區之旅客不同人口 統計變項，在期望 服務上無顯著差異	性別、填表地點	期望服務	1. 獨立樣本 t 檢定
	年齡、教育程度、 職業、居住地點、 搭乘次數、行程目 的、港區接駁工具		1. 單因子變異數分析 2. LSD事後分析
假設二： 搭乘客輪往返台東 縣富岡-綠島航線 途經富岡、南寮港 區之旅客不同人口 統計變項，在實際 知覺服務上無顯著 差異。	性別、填表地點	實際知覺服務	1. 獨立樣本 t 檢定
	年齡、教育程度、 職業、居住地點、 搭乘次數、行程目 的、港區接駁工具		1. 單因子變異數分析 2. LSD事後分析
假設三： 搭乘台東縣富岡— 綠島航線之旅客對 期望服務與實際知 覺服務間無顯著差 異。	期望服務 實際知覺服務		1. 成對樣本 t 檢定法

資料來源：研究者整理

第肆章 資料分析結果

本研究主要探討台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮兩個港區的服務品質與旅客整體滿意情形。本文使用之資料分析技術為敘述性統計分析、信度與效度分析、因素分析以及比較平均數法，首先就回收的問卷做樣本資料分析，以瞭解樣本的分佈狀況，再針對研究假設進行統計檢定，統計分析工具決定採用SPSS for Windows 12.0 統計套裝軟體，作為本文實證結果的分析工具。

第一節 敘述性統計

一、樣本資料分析

本研究問卷於97年3月1日至3月31日間以立意抽樣方式於台東縣富岡、南寮兩個港區以搭乘客輪進入港區的旅客為對象，利用旅客候船及下船時由訪員至碼頭附近採取便利抽樣方式進行，共發出600份，回收600份，扣除回答不完全及無效問卷共58份，實際有效問卷為542份。因此，有效問卷回收率是90.33%。以下就所收集到的有效樣本做描述。

二、台東縣富岡、南寮兩個港區旅客人口統計變項

此部份包括性別、年齡、教育程度、職業、居住地點、搭乘次數、行程目的、填表地點、港區接駁工具等九項。茲分別描述如下（如表4.1 所示）：

- (一) 性別：受試旅客以男性居多共有312位，佔總樣本數的57.6%，女性則有230位，佔42.4%。
- (二) 年齡：樣本的年齡多集中在40歲以下，共有482人，佔總樣本數的88.3%，其中以「21-30 歲」292位，佔53.9%最多，其次為「31-40 歲」100位，佔18.5%。
- (三) 教育程度：高中職及大學學歷的旅客共佔68.4%，其中以「大學」249位，佔53.9最高，其次為「高中職」122位，佔38.2%。
- (四) 職業分佈：以「學生」291位，佔53.7%最高，其次為「公司中級主管或職員」62位，佔11.4%和「專業技術人員」35位，佔6.5%。
- (五) 居住地點：以「花、東、宜地區」224位，佔41.3%為最高，其次為「高、屏地區」101位，佔18.6%和「台北縣市、基隆地區」82位，佔15.1%。
- (六) 搭乘次數：以「三趟次以下」331位，佔61.1%最高，其次為「七趟次以上」109 位，佔20.1%和「四—六趟次」102位，佔18.8%。
- (七) 行程目的：以「出遊或度假」最高，共有350位，佔總樣本數的64.6%，其次為「探訪親友」92位，佔17.0%。
- (八) 填表地點：以「南寮港（綠島）」277位，佔51.1%居多，其次為「富岡港（台東）」265位，48.9%。
- (九) 接駁工具：以「機車」268位，佔49.4%最高，其次為「小客車」107位，佔19.7%及「遊覽車」96位，佔17.7%。

表 4.1 樣本基本資料次數分配表

變數名稱		人數	百分比(%)
性別	男	312	57.6
	女	230	42.4
年齡	20歲(含)以下	90	16.6
	21-30歲	292	53.9
	31-40歲	100	18.5
	41-50歲	44	8.1
	51歲以上	16	3.0
教育程度	國中(含)以下	85	15.7
	高中職	122	22.5
	專科	55	10.1
	大學	249	45.9
	研究所以上	31	5.7
職業分佈	企業負責人或高級主管	16	3.0
	公司中級主管或職員	62	11.4
	專業技術人員	35	6.5
	軍警公教人員	24	4.4
	家庭主婦	34	6.3
	待業中	41	7.6
	學生	291	53.7
	退休	9	1.7
	其他	30	5.5
居住地點	台北縣市、基隆	82	15.1
	桃竹苗地區	32	5.9
	中彰投地區	40	7.4
	雲嘉南地區	52	9.6
	高屏地區	101	18.6
	花東宜地區	224	41.3
	金馬地區	5	0.9
	國外人士	6	1.1

表 4.1 基本資料次數分配表(續)

變數名稱		人數	百分比(%)
搭乘次數	三 趟 次 以 下	331	61.1
	四 - 六 趟 次	102	18.8
	七 趟 次 以 上	109	20.1
行程目的	出 遊 或 渡 假	350	64.6
	探 訪 親 友	92	17.0
	業 務 上 需 要	42	7.7
	上 下 班	36	6.6
	其 他	22	4.1
填表地點	富 岡 港 (台 東)	265	48.9
	南 寮 港 (綠 島)	277	51.1
接駁工具	步 行	67	12.4
	機 車	268	49.4
	小 客 車	107	19.7
	公 車	4	0.7
	遊 覽 車	96	17.7

資料來源：研究者整理

三、期望服務的重視程度

期望服務量表包含了五個構面，分別為有形性、可靠性、反應力、保證性及同理心，其重視程度及信度分析如表4.2所示。

整體而言，搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的旅客對期望服務的重視程度方面，各服務項目的平均數範圍在3.76—4.06，屬於「有點重視」至「重視」之間，其中最重視的服務項目為「主動提供各項資訊，如航班資訊、天候氣象、接駁交通工具等」(M=4.06)，其次是「港區服務人員瞭解不同旅客需求程度」(M=3.97)和「港區服務人員協助旅客的意願」(M=3.96)；重視程度最低的服務項目為「港區服務(工作)人員的服裝儀容」(M=3.76)。

另外，整個量表的五個構面而言，各構面的平均數範圍在3.812—3.958，介於「有點重視」至「重視」之間，其中最重視的構面是「同理心」。各構面重視程度排序如下：

同理心＞保證性＞反應力＞可靠性＞有形性

在信度方面，整個量表信度為 0.955，表示測量的一致性相當高。

表 4.2 期望服務重視程度及信度分析表

構面	題項內容	單項 平均 數	題項 排序	構面 平均 數	構面 標準差	構面 排序	信度 係數
有形性	港區具有現代化、新穎的設備	3.85	19	3.812	1.079	5	0.913
	停車場的規劃及容納量	3.86	16				
	公共廁所數量及衛生情形	3.80	21				
	附屬服務設施的設置（無障礙、哺育）	3.77	23				
	港區內景觀佈置與美化	3.78	22				
	候船室、登船碼頭空間及動線規劃	3.86	16				
	港區服務（工作）人員的服裝儀容	3.76	24				
可靠性	服務人員對旅客的承諾都能及時完成	3.89	14	3.900	0.976	4	0.827
	港區服務人員有能力處理突發狀況	3.89	14				
	服務人員的指揮方式是讓旅客信任的	3.90	11				
	各項紀錄的準確程度，如航班紀錄	3.92	8				
反應力	服務人員會迅速確實告知旅客內容	3.91	10	3.906	0.944	3	0.910
	港區服務人員提供服務的效率	3.92	8				
	港區服務人員協助旅客的意願	3.96	3				
	港區服務人員的服務態度與耐心	3.90	11				
	服務人員處理的旅客申訴速度與態度	3.85	19				

表 4.2 期望服務重視程度及信度分析表(續)

構面	題項內容	單項 平均 數	題項 排序	構面 平均 數	構面 標準差	構面 排序	信度 係數
保證性	港區服務人員會建立旅客的信心	3.94	4	3.926	0.869	2	0.901
	旅客在使用港區設施時具有安全感	3.94	4				
	港區服務人員能保持親切感與禮貌性	3.94	4				
	港區服務（工作）人員專業能力	3.90	11				
同理心	服務人員會主動給予旅客個別的注意	3.88	16	3.958	0.879	1	0.907
	港區服務人員瞭解不同旅客需求程度	3.97	2				
	服務人員會時時以旅客權益為優先	3.93	7				
	主動提供各項資訊（航班、天候等）	4.06	1				

整體量表信度：Cronbach $\alpha = 0.955$

四、實際知覺服務的滿意程度

實際知覺服務量表包含了五個構面，分別為有形性、可靠性、反應力、保證性及同理心，其滿意程度及信度分析如表4.3所示。

整體而言，搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的旅客對實際知覺服務的滿意程度方面，各服務項目的平均數範圍在3.15—3.43，大多屬於「有點滿意」，最滿意的服務項目為「主動提供各項資訊，如航班資訊、天候氣象、接駁交通工具等」（ $M=3.43$ ），其次是「各項紀錄的準確程度，如航班紀錄、旅客資料」（ $M=3.39$ ）、「港區服務人員的服務態度與耐心」（ $M=3.37$ ）；滿意程度最低的服務項目為「候船室、登船碼頭空間及動線規劃」（ $M=3.15$ ）。

另外，整個量表的五個構面而言，各構面的平均數範圍在3.341—3.231，屬於「有點滿意」，其中最滿意的構面是「反應力」。各構面滿意程度排序如下：

反應力 > 同理心 > 保證性 > 可靠性 > 有形性。

在信度方面，量表Cronbach $\alpha = 0.955$ ，表示測量的一致性相當高。

表 4.3 實際知覺服務滿意程度及信度分析表

構面	題項內容	單項 平均 數	題項 排序	構面 平均 數	構面 標準差	構面 排序	信度 係數
有形性	港區具有現代化、新穎的設備	3.21	22	3.231	1.083	5	0.915
	停車場的規劃及容納量	3.23	21				
	公共廁所數量及衛生情形	3.21	23				
	附屬服務設施的設置（無障礙、哺育）	3.27	19				
	港區內景觀佈置與美化	3.29	15				
	候船室、登船碼頭空間及動線規劃	3.15	24				
	港區服務（工作）人員的服裝儀容	3.25	20				
可靠性	服務人員對旅客的承諾都能及時完成	3.28	17	3.325	1.028	4	0.832
	港區服務人員有能力處理突發狀況	3.32	11				
	服務人員的指揮方式是讓旅客信任的	3.30	14				
	各項紀錄的準確程度，如航班紀錄	3.39	2				
反應力	服務人員會迅速確實告知旅客內容	3.35	4	3.341	0.946	1	0.907
	港區服務人員提供服務的效率	3.31	13				
	港區服務人員協助旅客的意願	3.33	9				
	港區服務人員的服務態度與耐心	3.37	3				
	服務人員處理的旅客申訴速度與態度	3.34	5				
保證性	港區服務人員會建立旅客的信心	3.34	6	3.333	0.959	3	0.876
	旅客在使用港區設施時具有安全感	3.34	7				
	港區服務人員能保持親切感與禮貌性	3.33	10				
	港區服務（工作）人員專業能力	3.32	12				
同理心	服務人員會主動給予旅客個別的注意	3.28	18	3.335	1.054	2	0.903
	港區服務人員瞭解不同旅客需求程度	3.29	16				
	服務人員會時時以旅客權益為優先	3.34	8				
	主動提供各項資訊（航班、天候等）	3.43	1				

整體量表信度：Cronbach $\alpha = 0.9625$

五、服務品質

本研究認為旅客對台東縣富岡—綠島客輪航線服務品質的評估，是根據其事前期望與實際體驗之後的差距予以衡量。結果發現旅客對於服務品質評量的24個問項中，期望服務的重視程度均高於實際知覺的滿意程度（表4.4）；因此，旅客對目前台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮港區服務品質的滿意程度，均未能達到事前的期望。

表 4.4 期望服務與實際知覺服務程度差距表

構面	題項內容	期望服務 平均數 (I)	實際知覺 服務平均數 (S)	差距 (S-I)
有形性	港區具有現代化、新穎的設備	3.851	3.848	-0.003
	停車場的規劃及容納量	3.862	3.860	-0.002
	公共廁所數量及衛生情形	3.801	3.799	-0.002
	附屬服務設施的設置（無障礙、哺育）	3.771	3.769	-0.002
	港區內景觀佈置與美化	3.782	3.780	-0.002
	候船室、登船碼頭空間及動線規劃	3.856	3.854	-0.002
	港區服務（工作）人員的服裝儀容	3.762	3.760	-0.002
可靠性	服務人員對旅客的承諾都能及時完成	3.893	3.891	-0.002
	港區服務人員有能力處理突發狀況	3.891	3.889	-0.002
	服務人員的指揮方式是讓旅客信任的	3.900	3.896	-0.004
	各項紀錄的準確程度，如航班紀錄	3.917	3.915	-0.002
反應力	服務人員會迅速確實告知旅客內容	3.913	3.911	-0.002
	港區服務人員提供服務的效率	3.915	3.913	-0.002
	港區服務人員協助旅客的意願	3.956	3.954	-0.002
	港區服務人員的服務態度與耐心	3.900	3.895	-0.005
	服務人員處理的旅客申訴速度與態度	3.847	3.845	-0.002

表 4.4 期望服務與實際知覺服務程度差距表(續)

構面	題項內容	期望服務 平均數 (I)	實際知覺 服務平均數 (S)	差距 (S-I)
保證性	港區服務人員會建立旅客的信心	3.937	3.935	-0.002
	旅客在使用港區設施時具有安全感	3.935	3.933	-0.002
	港區服務人員能保持親切感與禮貌性	3.935	3.933	-0.002
	港區服務(工作)人員專業能力	3.900	3.895	-0.005
同理心	服務人員會主動給予旅客個別的注意	3.880	3.878	-0.002
	港區服務人員瞭解不同旅客需求程度	3.967	3.965	-0.002
	服務人員會時時以旅客權益為優先	3.928	3.926	-0.002
	主動提供各項資訊(航班、天候等)	4.055	4.054	-0.001

資料來源：研究者整理

第二節 假設檢定

本節將進行檢定研究假設，並針對檢定結果作一描述。所有假設之驗證方法，設定顯著水準為0.05，以t檢定、單因子變異數分析來檢定旅客不同人口統計變項在期望服務、實際知覺服務、整體滿意度上是否有顯著差異；若達顯著差異，將進一步採LSD事後多重比較分析。

進行平均數差異檢定之前，先將群體人數過少之項目進行合併，以利進行統計分析。重新合併選項如下（如表4.5）：

- （一）年齡：合併為「20歲(含)以下」、「21-30歲」、「31-40歲」、「41歲以上」等四個選項。
- （二）職業分佈：合併為「企業負責人或中高級主管、職員」、「專業技術、軍公教人員」、「家庭主婦或待業中」、「學生」、「退休及其他」等五個選項。
- （三）行程目的：合併為「出遊或渡假」、「探訪親友」、「業務需要、上下班及其他」等三個選項。
- （四）接駁工具：合併為「步行或公車」、「機車」、「小客車」、「遊覽車」等四個選項。

表 4.5 樣本基本資料合併前後比較表

合併前				合併後			
變數名稱		人數	百分比 (%)	變數名稱		人數	百分比 (%)
性別	男	321	57.6%	性別	男	321	57.6%
	女	230	42.4%		女	230	42.4%
年齡	20歲(含)以下	90	16.6%	年齡	20歲(含)以下	90	16.6%
	21-30歲	292	53.9%		21-30歲	292	53.9%
	31-40歲	100	18.5%		31-40歲	100	18.5%
	41-50歲	44	8.1%		41歲以上	60	11.1%
	51歲以上	16	3.0%				
教育程度	國中(含)以下	85	15.7%	教育程度	國中(含)以下	85	15.7%
	高中職	122	22.5%		高中職	122	22.5%
	專科	55	10.1%		專科	55	10.1%
	大學	249	45.9%		大學	249	45.9%
	研究所以上	31	5.7%		研究所以上	31	5.7%
職業分佈	企業負責人或高級主管	16	3.0%	職業分佈	企業負責人或中高級主管、職員	78	14.4%
	公司中級主管或職員	62	11.4%		專業技術、軍公教人員	59	10.9%
	專業技術人員	35	6.5%		家庭主婦或待業中	75	13.9%
	軍警公教人員	24	4.4%				
	家庭主婦	34	6.3%		學生	291	53.7%
	待業中	41	7.6%		退休或其他	39	7.2%
	學生	291	53.7%				
	退休	9	1.7%				
	其他	30	5.5%				

表 4.5 樣本基本資料合併前後比較表(續)

合併前				合併後			
變數名稱		人數	百分比 (%)	變數名稱		人數	百分比 (%)
居住 地點	台北縣市、基隆	82	15.1%	居住 地點	台北縣市、基隆	82	15.1%
	桃竹苗地區	32	5.9%		桃竹苗地區	32	5.9%
	中彰投地區	40	7.4%		中彰投地區	40	7.4%
	雲嘉南地區	52	9.6%		雲嘉南地區	52	9.6%
	高屏地區	101	18.6%		高屏地區	101	18.6%
	花東宜地區	224	41.3%		花東宜地區	224	41.3%
	金馬地區	5	0.9%		金馬地區	5	0.9%
	國外人士	6	1.1%		國外人士	6	1.1%
搭乘 次數	三趟次以下	331	61.1%	搭乘 次數	三趟次以下	331	61.1%
	四-六趟次	102	18.8%		四-六趟次	102	18.8%
	七趟次以上	109	20.1%		七趟次以上	109	20.1%
行程 目的	出遊或渡假	350	64.6%	行程 目的	出遊或渡假	350	64.6%
	探訪親友	92	17.0%		探訪親友	92	17.0%
	業務上需要	42	7.7%		業務需要、上下班 及其他	100	18.4%
	上下班	36	6.6%				
	其他	22	4.1%				
填表 地點	富岡港(台東)	265	48.9%	填表 地點	富岡港(台東)	265	48.9%
	南寮港(綠島)	277	51.1%		南寮港(綠島)	277	51.1%
接駁 工具	步行	67	12.4%	接駁 工具	步行或公車	71	13.1%
	機車	268	49.4%				
	小客車	107	19.7%		機車	268	49.4%
	公車	4	0.7%		小客車	107	19.7%
	遊覽車	96	17.7%		遊覽車	96	17.7%

資料來源：研究者整理

一、假設一：搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線的旅客不同人口統計變項，在期望服務上無顯著差異

以下就旅客不同人口統計變項，在期望服務之有形性、可靠性、反應力、保證性及同理心等五個構面重視程度的差異情形：

(一)人口統計變項在「有形性構面」期望服務重視程度之分析：

不同人口統計變項在有形性構面之差異性分析情形，如表4.6所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、年齡、教育程度、居住地點及行程目的的不同，在期望服務重視程度之有形性構面上，無顯著差異。
2. 職業不同的旅客，在期望服務重視程度之有形性構面上，有顯著差異。經進一步採事後多重比較分析發現：職業為「專業技術、軍公教人員」的旅客在有形性構面之重視程度，顯著高於職業為「學生」的旅客。
3. 旅客的「搭乘次數」不同時，在期望服務重視程度之有形性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：搭乘次數在「七趟次以上」在期望服務有形性構面的重視程度，顯著高於搭乘次數在「三趟次以下」的旅客。
4. 旅客的「填表地點」不同時，在期望服務有形性構面的重視程度，有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在期望服務有形性構面的重視程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。

5. 旅客的「接駁工具」不同時，在期望服務有形性構面的重視程度，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：接駁工具為「步行或公車」的旅客重視程度，顯著高於「遊覽車」的旅客；接駁工具為「機車」的旅客重視程度，顯著高於「小客車」及「遊覽車」的旅客；接駁工具為「小客車」的旅客重視程度，顯著高於「遊覽車」的旅客。



表 4.6 人口統計變項在「有形性構面」重視程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.84	0.85	0.757	0.449	
	2	女	230	3.78	0.83			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.78	0.85	0.726	0.537	
	2	21 - 30 歲	292	3.84	0.83			
	3	31 - 40 歲	100	3.85	0.80			
	4	41 歲 以上	60	3.67	0.95			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.89	0.79	1.313	0.264	2>4
	2	高中	122	3.93	0.88			
	3	專科	55	3.77	0.80			
	4	大學	249	3.74	0.86			
	5	研究所 以上	31	3.82	0.75			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.83	0.86	2.823	0.024 [*]	2>4
	2	專業技術、軍公教 人員	59	4.08	0.83			
	3	家庭主婦或待業中	75	3.93	0.84			
	4	學生	291	3.72	0.83			
	5	退休或其他	39	3.85	0.86			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.83	0.86	1.777	0.09	2>5 3>4 3>5 6>5
	2	桃竹苗地區	32	4.03	0.80			
	3	中彰投地區	40	4.06	0.78			
	4	雲嘉南地區	52	3.68	0.77			
	5	高屏地區	101	3.64	0.86			
	6	花東宜地區	224	3.85	0.84			
	7	金馬地區	5	3.63	1.23			
	8	國外人士	6	3.52	1.08			
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.74	0.83	4.929	0.008 ^{**}	3>1
	2	四 - 六 趟 次	102	3.83	0.87			
	3	七 趟 次 以 上	109	4.03	0.81			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	3.78	0.83	0.605	0.546	
	2	探 訪 親 友	92	3.84	0.88			
	3	業務需要、上下班 及其 他	100	3.88	0.85			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.55	0.86	4.248	0.04 [*]	
	2	南寮港 (綠島)	277	4.07	0.74			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	3.90	0.90	11.293	0.000 ^{***}	1>4 2>3 2>4 3>4
	2	機 車	268	3.97	0.81			
	3	小 客 車	107	3.72	0.91			
	4	遊 覽 車	96	3.42	0.67			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

(二)人口統計變項在「可靠性構面」期望服務重視程度之分析：

不同人口統計變項在可靠性構面之差異性分析情形，如表4.7所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、年齡、居住地點的不同，在期望服務重視程度之可靠性構面上，無顯著差異。
2. 旅客因不同「教育程度」分佈在期望服務重視程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：教育程度為「大學」及「研究所以上」的旅客重視程度，顯著高於教育程度為「高中職」的旅客。
3. 旅客因不同「職業」分佈在期望服務重視程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：職業為「專業技術、軍公教人員」的旅客重視程度，顯著高於職業為「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客；職業為「家庭主婦或待業中」的旅客重視程度，顯著高於職業為「學生」的旅客。
4. 旅客因不同「搭乘次數」分佈在期望服務重視程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：搭乘次數為「七趟次以上」的旅客重視程度，顯著高於搭乘次數為「三趟次以下」的旅客。
5. 旅客因「行程目的」不同在期望服務重視程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：行程目的為「出遊或渡假」的旅客重視程度，顯著高於行程目的為「探訪親友」的旅客。

6. 旅客因不同的填表地點在期望服務重視程度之可靠性構面上，有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在期望服務可靠性構面的重視程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。
7. 接駁工具不同的旅客，在期望服務重視程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：接駁工具為「步行或公車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「小客車」及「遊覽車」的旅客；接駁工具為「機車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「小客車」及「遊覽車」的旅客。



表 4.7 人口統計變項在「可靠性構面」重視程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.94	0.80	1.489	0.137	
	2	女	230	3.84	0.81			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.94	0.90	0.864	0.459	
	2	21 - 30 歲	292	3.90	0.81			
	3	31 - 40 歲	100	3.95	0.70			
	4	41 歲 以上	60	3.75	0.78			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.79	0.61	2.834	0.024 [*]	4>2 5>2
	2	高中	122	3.81	0.81			
	3	專科	55	3.83	0.75			
	4	大學	249	4.04	0.86			
	5	研究所 以上	31	4.05	0.80			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.88	0.73	3.612	0.006 ^{**}	2>1 2>4 3>4
	2	專業技術、軍公教 人員	59	4.19	0.67			
	3	家庭主婦或待業中	75	4.04	0.79			
	4	學生	291	3.81	0.83			
	5	退休或其他	39	3.92	0.80			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.91	0.79	0.683	0.687	
	2	桃園苗地區	32	4.11	0.81			
	3	中彰投地區	40	4.04	0.68			
	4	雲嘉南地區	52	3.86	0.72			
	5	高屏地區	101	3.81	0.78			
	6	花東宜地區	224	3.89	0.84			
	7	金馬地區	5	3.90	1.23			
	8	國外人士	6	3.79	0.98			
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.83	0.80	3.722	0.025 [*]	3>1
	2	四 - 六 趟 次	102	3.93	0.72			
	3	七 趟 次 以 上	109	4.07	0.87			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	4.06	0.80	3.373	0.035 [*]	1>2
	2	探 訪 親 友	92	3.84	0.79			
	3	業務需要、上下班 及其 他	100	3.97	0.82			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.67	0.78	6.770	0.000 ^{***}	
	2	南寮港 (綠島)	277	4.12	0.76			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	4.04	0.75	9.129	0.000 ^{***}	1>3 1>4 2>3 2>4
	2	機 車	268	4.03	0.76			
	3	小 客 車	107	3.79	0.90			
	4	遊 覽 車	96	3.58	0.72			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

(三)人口統計變項在「反應力構面」期望服務重視程度之分析：

不同人口統計變項在反應力構面之差異性分析情形，如表4.8所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、年齡、居住地點的不同，在期望服務重視程度之反應力構面上，無顯著差異。
2. 旅客因「教育程度」不同在期望服務重視程度之反應力構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：教育程度為「研究所以上」的旅客重視程度，顯著高於教育程度為「大學」及「專科」的旅客。
3. 旅客因「職業」不同在期望服務重視程度之反應力構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：職業為「專業技術、軍公教人員」的旅客重視程度，顯著高於職業為「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客；職業為「家庭主婦或待業中」的旅客重視程度，顯著高於職業為「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客。
4. 旅客因「搭乘次數」在期望服務重視程度之反應力構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：搭乘次數為「四-六趟次」及「七趟次以上」的旅客重視程度，顯著高於搭乘次數為「三趟次以下」的旅客。
5. 旅客因「行程目的」在期望服務重視程度之反應力構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：行程目的為「出遊或渡假」及「業務需要、上下班及其他」的旅客重視程度，顯著高於行程目的為「探訪親友」的旅客。

6. 旅客因不同的填表地點，在期望服務重視程度之可靠性構面上有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在期望服務可靠性構面的重視程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。
7. 接駁工具不同的旅客，在期望服務重視程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：接駁工具為「步行或公車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「小客車」的旅客；接駁工具為「步行或公車」、「機車」及「小客車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。



表 4.8 人口統計變項在「反應力構面」重視程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.94	0.84	1.239	0.216	
	2	女	230	3.85	0.83			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.89	0.87	0.694	0.556	
	2	21 - 30 歲	292	3.90	0.82			
	3	31 - 40 歲	100	3.99	0.80			
	4	41 歲 以上	60	3.80	0.89			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.92	0.93	2.420	0.048*	5>3 5>4
	2	高中	122	3.99	0.82			
	3	專科	55	3.82	0.90			
	4	大學	249	3.82	0.82			
	5	研究所 以上	31	4.09	0.75			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.78	0.87	3.357	0.010*	2>1 2>4 3>1 3>4
	2	專業技術、軍公教 人員	59	4.16	0.75			
	3	家庭主婦或待業中	75	4.10	0.87			
	4	學生	291	3.83	0.84			
	5	退休或其他	39	3.93	0.66			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.99	0.74	1.002	0.429	2>4
	2	桃園苗地區	32	4.15	0.96			
	3	中彰投地區	40	3.93	0.91			
	4	雲嘉南地區	52	3.76	0.71			
	5	高屏地區	101	3.89	0.81			
	6	花東宜地區	224	3.88	0.85			
	7	金馬地區	5	4.32	1.05			
	8	國外人士	6	3.70	1.16			
搭乘次數	1	三趟次以下	331	3.79	0.82	8.073	*** 0.000	2>1 3>1
	2	四 - 六趟次	102	4.08	0.80			
	3	七趟次以上	109	4.08	0.86			
行程目的	1	出遊或渡假	350	4.03	0.79	5.711	** 0.004	1>2 3>2
	2	探訪親友	92	3.82	0.82			
	3	業務需要、上下班 及其他	100	4.10	0.89			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.66	0.82	6.964	*** 0.000	
	2	南寮港 (綠島)	277	4.14	0.78			
接駁工具	1	步行或公車	71	4.16	0.74	9.537	*** 0.000	1>3 1>4 2>4 3>4
	2	機車	268	3.99	0.85			
	3	小客車	107	3.84	0.80			
	4	遊覽車	96	3.55	0.76			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

(四)人口統計變項在「保證性構面」期望服務重視程度之分析：

不同人口統計變項在保證性構面之差異性分析情形，如表4.9所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、年齡、教育程度、居住地點及行程目的的不同，在期望服務重視程度之保證性構面上，無顯著差異。
2. 旅客因不同「職業」分佈在期望服務重視程度之保證性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析後，發現職業為「專業技術、軍公教人員」的旅客，重視程度顯著高於職業為「企業負責人、中高級主管或職員」、「學生」及「退休或其他」的旅客。
3. 不同「搭乘次數」的旅客在期望服務重視程度之保證性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：搭乘次數為「四-六趟次」及「七趟次以上」的旅客重視程度，顯著高於搭乘次數為「三趟次以下」的旅客。
4. 旅客因不同的填表地點在期望服務重視程度之保證性構面上，有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在期望服務保證性構面的重視程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。
5. 接駁工具不同的旅客，在期望服務重視程度之保證性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：接駁工具為「步行或公車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「小客車」及「遊覽車」的旅客；接駁工具為「機車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「小客車」及「遊覽車」的旅客；接

駁工具為「小客車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。



表 4.9 人口統計變項在「保證性構面」重視程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.97	0.80	1.518	0.13	
	2	女	230	3.86	0.84			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.92	0.85	0.339	0.797	
	2	21 - 30 歲	292	3.94	0.81			
	3	31 - 40 歲	100	3.96	0.82			
	4	41 歲 以上	60	3.83	0.82			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.97	0.87	1.025	0.394	
	2	高中	122	4.04	0.71			
	3	專科	55	3.85	0.96			
	4	大學	249	3.87	0.81			
	5	研究所 以上	31	3.91	0.86			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.83	0.86	3.616	** 0.006	2>1 2>4 2>5
	2	專業技術、軍公教 人員	59	4.28	0.66			
	3	家庭主婦或待業中	75	4.00	0.84			
	4	學生	291	3.86	0.82			
	5	退休或其他	39	3.91	0.79			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	0.69	0.08	1.256	0.270	2>5
	2	桃園苗地區	32	0.89	0.16			
	3	中彰投地區	40	0.79	0.13			
	4	雲嘉南地區	52	0.76	0.10			
	5	高屏地區	101	0.81	0.08			
	6	花東宜地區	224	0.86	0.06			
	7	金馬地區	5	1.32	0.59			
	8	國外人士	6	0.82	0.34			
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.85	0.82	4.145	* 0.016	2>1 3>1
	2	四 - 六 趟 次	102	4.06	0.80			
	3	七 趟 次 以 上	109	4.05	0.82			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	3.87	0.81	2.522	0.081	1>2
	2	探 訪 親 友	92	4.07	0.79			
	3	業務需要、上下班 及其他	100	3.98	0.85			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.72	0.80	5.979	*** 0.000	
	2	南寮港 (綠島)	277	4.13	0.79			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	4.14	0.67	9.263	*** 0.000	1>3 1>4 2>3 2>4 3>4
	2	機 車	268	4.03	0.81			
	3	小 客 車	107	3.83	0.87			
	4	遊 覽 車	96	3.59	0.79			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

(五)人口統計變項在「同理心構面」期望服務重視程度之分析：

不同人口統計變項在同理心構面之差異性分析情形，如表4.10所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、年齡、教育程度及居住地點的不同，在期望服務重視程度之同理心構面上，無顯著差異。
2. 旅客因不同「職業」分佈在期望服務重視程度之同理心構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析後發現：職業為「專業技術、軍公教人員」的旅客重視程度，顯著高於職業為「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客；職業為「家庭主婦或待業中」的旅客重視程度，顯著高於職業為「學生」的旅客。
3. 不同「搭乘次數」的旅客在期望服務重視程度之同理心構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析後發現：搭乘次數為「四—六趟次」及「七趟次以上」的旅客，重視程度顯著高於搭乘次數為「三趟次以下」的旅客。
4. 旅客因「行程目的」在期望服務重視程度之同理心構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：行程目的為「出遊或渡假」的旅客重視程度，顯著高於行程目的為「探訪親友」的旅客。
5. 旅客因不同的「填表地點」在期望服務重視程度之同理心構面上，有顯著差異；填表地點為「富岡港」的旅客，在期望服務同理心構面的重視程度，顯著高於填表地點為綠島「南寮港」的旅客。

6. 旅客因「接駁工具」的不同在期望服務重視程度之同理心構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：接駁工具為「步行或公車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「小客車」「遊覽車」的旅客；接駁工具為「機車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「小客車」「遊覽車」的旅客；接駁工具為「小客車」的旅客重視程度，顯著高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。

綜上所述，本假設「搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的旅客不同人口統計變項，在期望服務上無顯著差異」，經驗證結果為部分顯著差異。



表 4.10 人口統計變項在「同理心構面」重視程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.98	0.82	0.890	0.374	
	2	女	230	3.92	0.84			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.97	0.89	1.628	0.182	3>4
	2	21 - 30 歲	292	3.96	0.82			
	3	31 - 40 歲	100	4.06	0.77			
	4	41 歲 以上	60	3.76	0.86			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	4.01	0.92	1.929	0.104	2>4
	2	高中	122	4.10	0.71			
	3	專科	55	4.00	0.80			
	4	大學	249	3.87	0.85			
	5	研究所 以上	31	3.86	0.79			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.88	0.81	2.829	0.024 [*]	2>1 2>4 3>4
	2	專業技術、軍公教 人員	59	4.23	0.74			
	3	家庭主婦或待業中	75	4.10	0.84			
	4	學生	291	3.89	0.85			
	5	退休或其他	39	3.93	0.74			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	4.03	0.74	1.063	0.386	2>5
	2	桃園苗地區	32	4.23	0.85			
	3	中彰投地區	40	3.94	0.77			
	4	雲嘉南地區	52	3.96	0.70			
	5	高屏地區	101	3.80	0.87			
	6	花東宜地區	224	3.96	0.86			
	7	金馬地區	5	4.00	1.22			
	8	國外人士	6	3.96	1.03			
搭乘次數	1	三趟次以下	331	3.86	0.82	6.198	0.002 ^{**}	2>1 3>1
	2	四 - 六趟次	102	4.08	0.76			
	3	七趟次以上	109	4.14	0.87			
行程目的	1	出遊或渡假	350	4.16	0.83	4.534	0.011 [*]	1>2
	2	探訪親友	92	3.88	0.83			
	3	業務需要、上下班 及其他	100	4.03	0.80			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.73	0.81	6.478	0.000 ^{***}	
	2	南寮港 (綠島)	277	4.18	0.79			
接駁工具	1	步行或公車	71	4.14	0.78	9.696	0.000 ^{***}	1>3
	2	機車	268	4.07	0.81			1>4
	3	小客車	107	3.86	0.85			2>3
	4	遊覽車	96	3.60	0.79			2>4 3>4

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

二、假設二：搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線的旅客不同人口統計變項，在實際知覺服務上無顯著差異

以下就旅客不同人口統計變項，實際知覺服務之有形性、可靠性、反應力、保證性及同理心等五個構面滿意程度的差異情形：

(一)人口統計變項在「有形性構面」實際知覺服務滿意程度之分析

不同人口統計變項在有形性構面之差異性分析情形，如表

4.11所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、年齡、職業分佈、搭乘次數及行程目的的不同，在實際知覺服務滿意程度之有形性構面上，無顯著差異。
2. 不同「教育程度」的旅客在實際知覺服務滿意程度之有形性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：教育程度為「高中職」及「專科」的旅客滿意程度，顯著高於教育程度為「大學」的旅客；教育程度為「專科」的旅客滿意程度，顯著高於教育程度為「研究所以以上」的旅客。
3. 不同「居住地點」的旅客在實際知覺服務滿意程度之有形性構面上，有顯著差異；經採事後多重比較分析發現：居住地點為「台北縣市、基隆」的旅客滿意程度，顯著高於居住地點為「雲嘉南地區」、「高屏地區」及「花東宜地區」的旅客。
4. 旅客因不同的「填表地點」在實際知覺服務滿意程度之有形性構面上，有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在實際知覺服務之有形性構面的滿意程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。

5. 旅客因「接駁工具」的不同在實際知覺服務滿意程度之有形性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：接駁工具為「步行或公車」的旅客滿意程度，顯著高於接駁工具為「小客車」及「遊覽車」的旅客；接駁工具為「機車」的旅客滿意程度，顯著高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。



表 4.11 人口統計變項在「有形性構面」滿意程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.26	0.86	0.897	0.370	
	2	女	230	3.19	0.82			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.14	1.03	0.495	0.686	
	2	21 - 30 歲	292	3.26	0.82			
	3	31 - 40 歲	100	3.25	0.80			
	4	41 歲 以上	60	3.19	0.76			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.07	0.95	2.742	0.028 [*]	2>4 3>4 3>5
	2	高中	122	3.35	0.87			
	3	專科	55	3.47	0.79			
	4	大學	249	3.19	0.80			
	5	研究所 以上	31	3.10	0.77			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.08	0.77	1.780	0.131	3>1 3>2
	2	專業技術、軍公教 人員	59	3.08	0.75			
	3	家庭主婦或待業中	75	3.38	0.85			
	4	學生	291	3.25	0.88			
	5	退休或其他	39	3.32	0.87			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.54	0.79	2.711	0.009 ^{**}	1>4 1>5 1>6
	2	桃園苗地區	32	3.37	0.81			
	3	中彰投地區	40	3.36	0.95			
	4	雲嘉南地區	52	3.15	0.60			
	5	高屏地區	101	3.21	0.81			
	6	花東宜地區	224	3.10	0.90			
	7	金馬地區	5	3.31	0.65			
	8	國外人士	6	3.10	0.52			
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.21	0.81	0.315	0.730	
	2	四 - 六 趟 次	102	3.28	0.78			
	3	七 趟 次 以 上	109	3.25	1.00			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	3.21	0.82	0.922	0.398	
	2	探 訪 親 友	92	3.34	0.91			
	3	業務需要、上下班 及其 他	100	3.20	0.90			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.11	0.75	3.244	0.001 ^{**}	
	2	南寮港 (綠島)	277	3.35	0.91			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	3.43	0.94	4.786	0.003 [*]	1>3 1>4 2>4
	2	機 車	268	3.30	0.84			
	3	小 客 車	107	3.13	0.84			
	4	遊 覽 車	96	3.00	0.75			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

(二)人口統計變項在「可靠性構面」實際知覺服務滿意程度之分析

不同人口統計變項在可靠性構面之差異性分析情形，如表

4.12所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、年齡、教育程度、職業分佈及行程目的的不同，在實際知覺服務滿意程度之可靠性構面上，無顯著差異。
2. 旅客因「居住地點」不同在實際知覺服務滿意程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析後發現：居住地點為「台北縣市、基隆」及「國外人士」的旅客滿意程度，顯著高於居住地點為「桃竹苗地區」、「雲嘉南地區」、「高屏地區」及「花東宜地區」的旅客。
3. 旅客因「搭乘次數」不同在實際知覺服務滿意程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析後發現：搭乘次數為「四-六趟次」、「七趟次以上」的旅客滿意程度，顯著高於搭乘次數為「三趟次以下」的旅客。
4. 旅客因不同的「填表地點」在實際知覺服務滿意程度之可靠性構面上，有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在實際知覺服務之可靠性構面的滿意程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。
5. 旅客因「接駁工具」的不同在實際知覺服務滿意程度之可靠性構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：接駁工具為「步行或公車」、「小客車」的旅客滿意程度，顯著高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。

表 4.12 人口統計變項在「可靠性構面」滿意程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.35	0.85	0.661	0.509	
	2	女	230	3.30	0.80			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.28	1.00	0.620	0.602	
	2	21 - 30 歲	292	3.33	0.79			
	3	31 - 40 歲	100	3.40	0.77			
	4	41 歲 以上	60	3.24	0.79			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.21	1.00	1.153	0.331	
	2	高中	122	3.44	0.78			
	3	專科	55	3.35	0.76			
	4	大學	249	3.31	0.78			
	5	研究所 以上	31	3.22	0.93			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.25	0.82	1.137	0.338	
	2	專業技術、軍公教 人員	59	3.19	0.69			
	3	家庭主婦或待業中	75	3.42	0.75			
	4	學生	291	3.32	0.87			
	5	退休或其他	39	3.49	0.83			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.59	0.81	3.008	0.004**	1>2
	2	桃竹苗地區	32	3.20	0.80			1>4
	3	中彰投地區	40	3.48	0.71			1>5
	4	雲嘉南地區	52	3.20	0.61			1>6
	5	高屏地區	101	3.30	0.81			8>2
	6	花東宜地區	224	3.24	0.89			8>4
	7	金馬地區	5	3.40	0.45			8>5
	8	國外人士	6	4.13	0.67			8>6
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.45	0.83	3.561	0.029*	2>1
	2	四 - 六 趟 次	102	3.44	0.93			3>1
	3	七 趟 次 以 上	109	3.25	0.78			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	3.28	0.83	1.576	0.208	
	2	探 訪 親 友	92	3.41	0.81			
	3	業務需要、上下班 及其他	100	3.41	0.82			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.18	0.75	4.052	0.000***	
	2	南寮港 (綠島)	277	3.46	0.87			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	3.43	0.88	2.906	0.034*	1>4
	2	機 車	268	3.30	0.85			3>4
	3	小 客 車	107	3.47	0.76			
	4	遊 覽 車	96	3.16	0.75			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

(三)人口統計變項在「反應力構面」實際知覺服務滿意程度之分析

不同人口統計變項在反應力構面之差異性分析情形，如表

4.13所示。分析結果如下：

1. 旅客的性別、教育程度、居住地點、搭乘次數、行程目的及接駁工具的不同，在實際知覺服務滿意程度之反應力構面上，無顯著差異。
2. 旅客因「年齡」的不同在實際知覺服務滿意程度之反應力構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析發現：年齡為「20歲以下」及「31-40歲」的旅客滿意程度，顯著高於年齡為「41歲以上」的旅客。
3. 不同「職業」的旅客在實際知覺服務滿意程度之反應力構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析，發現職業為「家庭主婦或待業中」、「學生」及「退休或其他」的旅客滿意程度，顯著高於職業為「專業技術、軍公教人員」的旅客。
4. 旅客因不同的「填表地點」在實際知覺服務滿意程度之反應力構面上，有顯著差異；經進一步採事後多重比較分析，發現填表地點為綠島「南寮港」的旅客，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。

表 4.13 人口統計變項在「反應力構面」滿意程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.38	0.84	1.183	0.237	
	2	女	230	3.29	0.82			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.48	0.92	3.142	0.025 [*]	1>4 3>4
	2	21 - 30 歲	292	3.30	0.78			
	3	31 - 40 歲	100	3.47	0.86			
	4	41 歲 以上	60	3.14	0.82			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.40	0.93	0.436	0.782	
	2	高中	122	3.38	0.85			
	3	專科	55	3.33	0.95			
	4	大學	249	3.33	0.77			
	5	研究所 以上	31	3.19	0.71			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.25	0.79	3.135	0.014 [*]	3>2 4>2 5>2
	2	專業技術、軍公教 人員	59	3.06	0.74			
	3	家庭主婦或待業中	75	3.51	0.89			
	4	學生	291	3.36	0.82			
	5	退休或其他	39	3.50	0.87			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.47	0.88	0.775	0.609	
	2	桃園苗地區	32	3.16	0.90			
	3	中彰投地區	40	3.44	0.86			
	4	雲嘉南地區	52	3.32	0.66			
	5	高屏地區	101	3.32	0.75			
	6	花東宜地區	224	3.32	0.88			
	7	金馬地區	5	3.08	0.52			
	8	國外人士	6	3.60	0.51			
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.32	0.78	1.354	0.259	
	2	四 - 六 趟 次	102	3.29	0.93			
	3	七 趟 次 以 上	109	3.46	0.87			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	3.32	0.81	0.442	0.643	
	2	探 訪 親 友	92	3.35	0.87			
	3	業務需要、上下班 及其 他	100	3.41	0.86			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.20	0.74	3.969	0.000 ^{***}	
	2	南寮港 (綠島)	277	3.48	0.89			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	3.47	0.97	0.685	0.561	
	2	機 車	268	3.32	0.86			
	3	小 客 車	107	3.30	0.81			
	4	遊 覽 車	96	3.34	0.64			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

(四)人口統計變項在「保證性構面」實際知覺服務滿意程度之分析

不同人口統計變項在保證性構面之差異性分析情形，如表

4.14所示。分析結果如下：

1. 旅客的年齡、教育程度、職業、居住地點、搭乘次數、行程目的及接駁工具的不同，在實際知覺服務滿意程度之保證性構面上，無顯著差異。
2. 旅客因「性別」的不同在實際知覺服務滿意程度之保證性構面上，有顯著差異；性別為「男性」的旅客，在實際知覺服務之保證性構面的滿意程度，顯著高於性別為「女性」的旅客。
3. 旅客因「填表地點」的不同在實際知覺服務滿意程度之保證性構面上，有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在實際知覺服務之反應力構面的滿意程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。

表 4.14 人口統計變項在「保證性構面」滿意程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.40	0.83	2.068	0.039 [*]	
	2	女	230	3.25	0.84			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.49	1.02	1.752	0.155	
	2	21 - 30 歲	292	3.29	0.76			
	3	31 - 40 歲	100	3.39	0.89			
	4	41 歲 以上	60	3.23	0.78			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.26	0.96	0.763	0.550	
	2	高中	122	3.38	0.84			
	3	專科	55	3.32	1.02			
	4	大學	249	3.36	0.75			
	5	研究所 以上	31	3.14	0.72			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.20	0.76	1.537	0.190	3 > 1
	2	專業技術、軍公教 人員	59	3.21	0.80			
	3	家庭主婦或待業中	75	3.48	0.78			
	4	學生	291	3.35	0.87			
	5	退休或其他	39	3.40	0.85			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.50	0.83	0.988	0.439	1 > 2 1 > 6
	2	桃園苗地區	32	3.15	0.88			
	3	中彰投地區	40	3.39	0.83			
	4	雲嘉南地區	52	3.41	0.66			
	5	高屏地區	101	3.35	0.73			
	6	花東宜地區	224	3.27	0.92			
	7	金馬地區	5	3.20	0.45			
	8	國外人士	6	3.33	0.44			
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.31	0.80	0.503	0.605	
	2	四 - 六 趟 次	102	3.35	0.87			
	3	七 趟 次 以 上	109	3.40	0.91			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	3.30	0.83	0.970	0.380	
	2	探 訪 親 友	92	3.39	0.83			
	3	業務需要、上下班 及其 他	100	3.41	0.86			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.24	0.76	2.634	0.009 ^{**}	
	2	南寮港 (綠島)	277	3.43	0.90			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	3.45	0.98	1.422	0.235	
	2	機 車	268	3.31	0.84			
	3	小 客 車	107	3.23	0.85			
	4	遊 覽 車	96	3.41	0.67			

*p < .05 ; **p < .01 ; ***p < .001

資料來源：研究者整理

(五)人口統計變項在「同理心構面」實際知覺服務滿意程度之分析

不同人口統計變項在同理心構面之差異性分析情形，如表

4.15所示。分析結果如下：

1. 旅客的年齡、教育程度、職業、居住地點、搭乘次數、行程目的及接駁工具的不同，在實際知覺服務滿意程度之同理心構面上，無顯著差異。
2. 旅客因「性別」的不同在實際知覺服務滿意程度之同理心構面上，有顯著差異；性別為「男性」的旅客，在實際知覺服務之同理心構面的滿意程度，顯著高於性別為「女性」的旅客。
3. 旅客因「填表地點」的不同在實際知覺服務滿意程度之同理心構面上，有顯著差異；填表地點為綠島「南寮港」的旅客，在實際知覺服務之同理心構面的滿意程度，顯著高於填表地點為台東「富岡港」的旅客。

綜上所述，本假設「搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的旅客不同人口統計變項，在實際知覺服務上無顯著差異」，經驗證結果為部分顯著差異。

表 4.15 人口統計變項在「同理心構面」滿意程度差異性分析

變項名稱	選	項	人數	平均數	標準差	t/F	P	LSD
性別	1	男	312	3.42	0.90	2.588	0.010 [*]	
	2	女	230	3.22	0.90			
年齡	1	20 歲 (含) 以下	90	3.36	1.11	1.113	0.952	
	2	21 - 30 歲	292	3.33	0.85			
	3	31 - 40 歲	100	3.36	0.87			
	4	41 歲 以上	60	3.28	0.88			
教育程度	1	國中 (含) 以下	85	3.26	1.13	0.810	0.519	
	2	高中	122	3.45	0.91			
	3	專科	55	3.34	0.95			
	4	大學	249	3.31	0.81			
	5	研究所 以上	31	3.22	0.84			
職業分佈	1	企業負責人、中高級 主管或職員	78	3.22	0.79	1.759	0.136	3>1 3>2 3>4
	2	專業技術、軍公教 人員	59	3.25	0.84			
	3	家庭主婦或待業中	75	3.57	0.89			
	4	學生	291	3.32	0.94			
	5	退休或其他	39	3.31	0.87			
居住地點	1	台北縣市、基隆	82	3.44	0.92	1.023	0.414	
	2	桃竹苗地區	32	3.38	1.08			
	3	中彰投地區	40	3.41	0.88			
	4	雲嘉南地區	52	3.46	0.72			
	5	高屏地區	101	3.27	0.82			
	6	花東宜地區	224	3.27	0.96			
	7	金馬地區	5	3.10	0.38			
	8	國外人士	6	3.92	0.58			
搭乘次數	1	三 趟 次 以 下	331	3.33	0.87	0.047	0.954	
	2	四 - 六 趟 次	102	3.34	0.95			
	3	七 趟 次 以 上	109	3.36	0.97			
行程目的	1	出 遊 或 渡 假	350	3.32	0.90	0.482	0.618	
	2	探 訪 親 友	92	3.42	0.93			
	3	業務需要、上下班 及其 他	100	3.31	0.91			
填表地點	1	富岡港 (台東)	265	3.18	0.82	3.875	0.000 ^{***}	
	2	南寮港 (綠島)	277	3.48	0.96			
接駁工具	1	步 行 或 公 車	71	3.54	0.98	1.516	0.209	1>3
	2	機 車	268	3.32	0.92			
	3	小 客 車	107	3.26	0.89			
	4	遊 覽 車	96	3.30	0.79			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

三、假設三：搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線的旅客對期望服務與實

際知覺服務間無顯著差異

從旅客對期望服務的重視程度與實際知覺服務的滿意程度之間的落差，可以看出旅客搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線經過港區時對服務品質的知覺如何。經由成對樣本 t 檢定分析發現（如表4.16），旅客對服務品質評量的五個構面均呈現顯著的負向差距，表示旅客對五個構面的滿意度低於重視度。本假設經驗證結果為全部具顯著差異。

表 4.16 期望服務與實際知覺服務間之差異情形

服務品質構面	重視度 平均值 (I)	滿意度 平均值 (S)	差距 (I-S)	標準差	t 值
有形性	3.812	3.231	0.581	1.168	11.580***
可靠性	3.900	3.325	0.575	1.064	12.575***
反應力	3.906	3.341	0.565	1.110	11.833***
保證性	3.926	3.333	0.593	1.139	12.125***
同理心	3.958	3.335	0.623	1.141	12.706***

*p<.05；**p<.01；***p<.001

資料來源：研究者整理

第五章 討論與建議

本研究是對台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮兩個港區的服務品質進行探討，以瞭解旅客對航線內富岡、南寮兩個港區的滿意情形。本文以資料分析結果整理出本研究的結論，並提出對港區實務面的建議，期望研究結果對提升港區服務品質有所助益，最後說明未來研究方向。

第一節 研究發現

一、樣本資料分析

包括旅客人口統計變項、期望服務的重視程度、實際知覺的滿意程度、服務品質等四部分。茲將描述性統計分析結果進行摘述與討論如下：

(一)人口統計變項

1. 性別：男性旅客佔57.6%，女性旅客佔42.4%，以男性居多。
2. 年齡：旅客年齡集中於30歲以下，共佔70.5%，尤其以「21-30歲」旅客佔53.9%最多。可見，搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的主力客群集中於30歲以下。
3. 教育程度：旅客的教育程度多集中在「高中職」及「大學」以上，合計佔68.4%。可見，搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的教育程度多集中在高中職以上。

4. 職業分佈：旅客職業以「學生」291位，佔53.7% 最高，顯示職業分佈以學生為主，且各行業均有含括在內。
5. 居住地點：以「花、東、宜地區」224位，佔41.3% 最高，其次為「高、屏地區」101位，佔18.6% 和「台北縣市、基隆地區」82位，佔15.1% ，顯示搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線的旅客居住地點遍佈全國各地，並不僅侷限於台東或花蓮地區。
6. 搭乘次數：旅客搭乘次數以「三趟次以下」331位，佔61.1% 居多。其次，「七趟次以上」109位，佔20.1%及「四-六趟次」102位，佔18.8%。顯示多數旅客搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線後願意再度搭乘。
7. 行程目的：以「出遊或度假」350位，佔66.6% 最高，其次為「探訪親友」92位，佔17.0% ，顯示搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線以前往綠島地區旅遊或度假為主。
8. 填表地點：以「南寮港（綠島）」277位，佔51.1% 居多，其次為「富岡港（台東）」265位，佔48.9% 。
9. 接駁工具：以「機車」佔49.4% 最高，其次為「小客車」佔19.7.% 及「遊覽車」佔17.7.% ，顯示搭乘台東縣富岡－綠島客輪航線，多數為自行安排行程的散客，部份為團體旅客。

(二)期望服務的重視程度

旅客對各服務項目的期望服務重視程度均落於「有點重視」至「重視」之間。顯示旅客對於服務品質評量的24個問項均有一定程度的重視。其中旅客最重視的服務項目為「主動提供各項資訊，如航班資訊、天候海象、接駁交通工具等」，其次是「港區服務人員瞭解不同旅客需求程度」和「港區服務人員協助旅客的意願」。

可見大部分的旅客對於港區服務（工作）人員互動時的感受最重視，另外，對於服務人員是否會主動注意到旅客有無危險，港區內是否主動提供天候海項及接駁資訊，亦感到相當地重視。

(三)實際知覺服務的滿意程度

旅客對各服務項目的實際知覺服務滿意程度均落於「有點滿意」內。而旅客最滿意的服務項目為「主動提供各項資訊，如航班資訊、天候海象、接駁交通工具等」，其次是「各項紀錄的準確程度，如航班紀錄、旅客資料」、「港區服務人員的服務態度與耐心」。可見，旅客對台東縣富岡—綠島客輪航線富岡、南寮港區服務人員的服裝儀容、專業能力以及對旅客的親切感與禮貌性、指導方式等，覺得很滿意。

滿意程度最低的服務項目為「候船室、登船碼頭空間及動線規劃」、「公共廁所數量及衛生情形」、「港區具有現代化、新穎的設備」、「停車場的規劃及容納量」，可知旅客對於部分硬體設施的滿意度不高，表示候船室及登船動線、公廁及停車場的規劃，在改善順序方面應優先處理。

(四)服務品質與整體滿意度

旅客在服務品質評量的24個問項中，期望服務的重視程度均高於實際知覺服務的滿意程度，表示旅客在實際體驗之後的滿意度，未能達到事前的期望。另外，旅客對台東縣富岡—綠島客輪航線富岡、南寮港區的整體評價的滿意情形，僅介於有點滿意。顯示旅客對台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮港區的服務品質雖未達事前的期望，但是對於富岡、綠島兩港區的評價仍屬滿意的範圍。

二、研究假設之檢視結果

本研究共有三項研究假設，各假設經統計驗證後，結果與發現如下（如表5.1）：

(一)旅客不同人口統計變項與其期望服務之關係

1. 教育程度變項：

有形性構面：教育程度為「大學」、「研究所以以上」旅客的重視程度顯著高於教育程度為「高中職」的旅客。

可靠性構面：教育程度為「研究所以以上」旅客的重視程度顯著高於教育程度為「專科」、「大學」的旅客。

可見，教育程度為「大學」、「研究所以以上」的旅客比教育程度為「高中職」的旅客更重視硬體服務設施、提供服務的工具設備，服務人員的儀表外觀；教育程度為「研究所以以上」旅客比教育程度為「專科」、「大學」的旅客更重視港區服務人員是否能即時回應旅客的問題和各項紀錄的準確性如航班時間。

2. 職業變項：

有形性構面：職業為「專業技術、軍公教人員」旅客的重視程度顯著高於「學生」的旅客。

可靠性構面：職業為「專業技術、軍公教人員」旅客的重視程度顯著高於「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客；職業為「家庭主婦或待業中」旅客的重視程度亦顯著高於「學生」的旅客。

反應力構面：職業為「專業技術、軍公教人員」旅客的重視程度亦顯著高於「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客；職業為「家庭主婦或待業中」旅客的重視程度亦顯著高於「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客。

保證性構面：職業為「專業技術、軍公教人員」旅客的重視程度亦顯著高於「企業負責人、中高級主管或職員」、「學生」及「退休或其他」的旅客。

同理心構面：職業為「專業技術、軍公教人員」旅客的重視程度亦顯著高於「企業負責人、中高級主管或職員」及「學生」的旅客。

可見，「專業技術、軍公教人員」的旅客在各構面都比「企業負責人、中高級主管或職員」、「學生」的旅客有更高的重視程度。

3. 搭乘次數變項：

有形性、可靠性構面：搭乘次數在「七趟次以上」的重視程度，均顯著高於搭乘次數在「三趟次以下」的旅客。

反應力、保證性、同理心構面：搭乘次數為「四-六趟次」、「七趟次以上」的旅客重視程度，也顯著高於搭乘次數為「三趟次以下」的旅客。

可見，搭乘次數越多的旅客對富岡、綠島兩港區期望服務的重視程度越高，反之，搭乘次數越少的旅客對富岡、綠島兩港區期望服務的重視程度越低。

4. 行程目的變項：

可靠性、保證性、同理心構面：行程目的為「出遊或度假」的旅客重視程度高於行程目的為「探訪親友」的旅客。

反應力構面：行程目的為「出遊或度假」及「業務需要、上下班及其他」的旅客重視程度高於行程目的為「探訪親友」的旅客。

可見，「出遊或度假」的旅客，由於搭船的經驗較少對船舶航行於海洋較陌生缺乏安全感，因此對於港區服務人員是否能夠主動提供服務、服務的效率及是否能快速回應旅客的抱怨(申訴處理速度)有較高的重視程度。

5. 填表地點變項：

填表地點在「南寮港」的旅客在期望服務「有形性」、「可靠性」、「反應力」、「保證性」、「同理心」等五個構面的重視程度，均顯著高於填表地點在「富岡港」的旅客。

可見，一般旅客由於行程必須先從台東富岡港搭船至綠島南寮港，於是在回程時已有搭船經驗的關係，對於各部分都比本島有較高的期望程度，所以對回程「南寮港」期望服務的重視程度普遍高於航程起點的「富岡港」。

6. 接駁工具變項：

有形性構面：接駁工具為「步行或公車」、「機車」及「小客車」的旅客重視程度高於接駁工具為「遊覽車」的旅客；接駁工具為「機車」的旅客重視程度高於接駁工具為「小客車」的旅客。

可靠性構面：接駁工具為「步行或公車」、「機車」的旅客重視程度高於接駁工具為「小客車」的旅客；接駁工具為「步行或公車」、「機車」的旅客重視程度高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。

反應力構面：接駁工具為「步行或公車」的旅客重視程度高於接駁工具為「小客車」的旅客；接駁工具為「步行或公車」、「機車」及「小客車」的旅客重視程度高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。

保證性、同理心構面：接駁工具為「步行或公車」、「機車」的旅客重視程度高於接駁工具為「小客車」的旅客；接駁工具為「步行或公車」、「機車」及「小客車」的旅客重視程度高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。

可見，旅客對富岡、綠島兩港區的硬體服務設施、提供服務的工具設備，服務人員的儀表外觀，港區服務（工作）人員能完成承諾的服務、處理突發狀況的能力、指揮（導）方式等各項目，「步行或公車」、「機車」的旅客在重視程度上高於「小客車」、「遊覽車」的旅客。

（二）旅客不同人口統計變項與其實際知覺服務之關係

1. 性別變項：

保證性、同理心構面：性別為「男性」的旅客滿意程度均顯著高於「女性」的旅客。

可見，男性旅客對於服務人員是否能主動提供服務、服務人員的親切、禮貌及專業能力，相較於女性而言，是有較高的滿意程度。

2. 年齡變項：

反應力構面：年齡為「20歲(含)以下」、「31-40歲」的旅客滿意程度均顯著高於「41歲以上」的旅客。

顯示不同年齡組距的旅客在服務人員面對旅客要求的服務與問題、能快速服務及處理的意願與敏捷性等，41歲以上年齡層的旅客有較低的滿意程度。

3. 教育程度變項：

有形性構面：教育程度為「高中職」、「專科」的旅客滿意程度顯著高於教育程度為「大學」的旅客；教育程度為「專科」的旅客滿意程度顯著高於教育程度為「研究所以以上」的旅客。

本研究發現教育程度為「大學」、「研究所以以上」的旅客對於富岡、綠島港區的硬體服務設施、提供服務的工具設備，服務人員的儀表外觀等有顯著高的重視程度，卻有顯著低的滿意程度；教育程度越低的旅客滿意程度最高，反之，教育程度越高的旅客滿意程度最低。

4. 職業變項：

反應力構面：職業為「家庭主婦或待業中」、「學生」及「退休或其他」的旅客滿意程度顯著高於職業為「專業技術、軍公教人員」的旅客。

可知「專業技術、軍公教人員」的旅客對於服務人員對旅客要求的服務與問題，能快速服務及處理的意願與敏捷性等滿意程度，相較於「家庭主婦或待業中」、「學生」及「退休或其他」的旅客滿意程度來的低。

5. 居住地點變項：

有形性構面：居住地點為「台北縣市、基隆」的旅客滿意程度，顯著高於居住地點為「雲嘉南地區」、「高屏地區」及「花東宜地區」的旅客。

可靠性構面：居住地點為「台北縣市、基隆」、「國外人士」的旅客滿意程度，顯著高於居住地點為「桃竹苗地區」、「雲嘉南地區」、「高屏地區」及「花東宜地區」的旅客。

可見「台北縣市、基隆」的旅客對於富岡、綠島兩港區的硬體服務設施、提供服務的工具設備，服務人員的儀表外觀等，有較高的滿意程度；另外「台北縣市、基隆」、「國外人士」在港區服務人員是否能即時回應旅客的問題和各項紀錄的準確性如航班時間，有較高的滿意程度。

6. 搭乘次數變項：

可靠性構面：搭乘次數為「四-六趟次」、「七趟次以上」的旅客滿意程度，顯著高於「三趟次以下」的旅客。

從研究中可知，隨著搭乘次數的增加，對富岡、綠島兩港區的實際知覺服務的滿意程度也跟著提升，旅客對於服務人員的承諾及專業能力也越肯定；反之，搭乘次數越少對港區有較低的滿意度。

7. 填表地點變項：

填表地點在「南寮港」的旅客在實際知覺服務「有形性」、「可靠性」、「反應力」、「保證性」、「同理心」等五個構面的滿意程度，均顯著高於填表地點在「富岡港」的旅客。

綜合上述可推知，填表地點在「南寮港」的旅客對於各構面的重視程度高於填表地點在「富岡港」的旅客；填表地點在「南寮港」

的旅客在滿意程度也高於填表地點在「富岡港」的旅客。

8. 接駁工具變項：

有形性構面：接駁工具為「步行或公車」的旅客滿意程度，顯著高於接駁工具為「小客車」、「遊覽車」的旅客；接駁工具為「機車」的旅客滿意程度，顯著高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。

可靠性構面：接駁工具為「步行或公車」、「機車」的旅客滿意程度，顯著高於接駁工具為「遊覽車」的旅客。

顯示出旅客會因接駁工具的不同而對富岡、綠島兩港區的硬體服務設施、提供服務的工具設備，服務人員的承諾及專業能力等項目，在實際知覺服務的滿意程度上會有所差異；本研究發現接駁工具為「遊覽車」的旅客對於「有形性」與「可靠性」構面的滿意程度均為最低。

(三)期望服務與實際知覺服務間之差距

本研究發現旅客在經過實際體驗之後，對於港區服務品質衡量的五個構面的滿意程度，均未能達到事前的期望，顯示港口服務品質仍有諸多的改善空間。

表 5.1 假設驗證結果與研究發現

研究假設	自變項	依變項	驗證結果	研究發現
假設一： 搭乘台東縣富岡一綠島客輪航線的旅客不同人口統計變項，在期望服務上無顯著差異	性別 年齡 教育程度 職業 居住地點 搭乘次數 行程目的 填表地點 接駁工具	期望服務	部份具顯著差異	有形性： 1. 專業技術、軍公教人員 > 學生 2. 七趟次以上 > 三趟次以下 3. 南寮港 > 富岡港 4. 步行或公車、機車、小客車 > 遊覽車，機車 > 小客車 可靠性： 1. 大學 > 高中職，研究所以上 > 高中職 2. 專業技術、軍公教人員 > 企業負責人、中高級主管或職員、學生，家庭主婦或待業中 > 學生 3. 七趟次以上 > 三趟次以下 4. 出遊或渡假 > 探訪親友 5. 南寮港 > 富岡港 6. 步行或公車、機車 > 小客車，步行或公車、機車 > 遊覽車 反應力： 1. 研究所以上 > 專科、大學 2. 專業技術、軍公教人員、家庭主婦或待業中 > 企業負責人、中高級主管或職員，專業技術、軍公教人員、家庭主婦或待業中 > 學生 3. 四-六趟次以上、七趟次以上 > 三趟次以下 4. 出遊或渡假、業務需要、上下班或其他 > 探訪親友 5. 南寮港 > 富岡港 6. 步行或公車 > 小客車，步行或公車、機車、小客車 > 遊覽車 保證性： 1. 專業技術、軍公教人員 > 企業負責人、中高級主管或職員、學生、退休或其他 2. 四-六趟次以上、七趟次以上 > 三趟次以下 3. 南寮港 > 富岡港 4. 步行或公車、機車 > 小客車，步行或公車、機車、小客車 > 遊覽車 同理心： 1. 專業技術、軍公教人員 > 企業負責人、中高級主管或職員，專業技術、軍公教人員、家庭主婦或待業中 > 學生 2. 四-六趟次、七趟次以上 > 三趟次以下 3. 出遊或渡假 > 探訪親友 4. 南寮港 > 富岡港 5. 步行或公車、機車 > 小客車，步行或公車、機車、小客車 > 遊覽車

表 5.1 假設驗證結果與研究發現(續)

研究假設	自變項	依變項	驗證結果	研究發現
假設二： 搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的旅客不同人口統計變項，在實際知覺服務上無顯著差異	性別 年齡 教育程度 職業 居住地點 搭乘次數 行程目的 填表地點 接駁工具	實際知覺服務	部 份 具 顯著差異	有形性： 1. 高中職、專科>大學，專科>研究所以上 2. 台北縣市、基隆>雲嘉南地區、高屏地區、花東宜地區 3. 南寮港>富岡港 4. 步行或公車>小客車、遊覽車，機車>遊覽車 可靠性： 1. 台北縣市、基隆、國外人士>桃竹苗地區、雲嘉南地區、高屏地區、花東宜地區 2. 四-六趟次、七趟次以上>三趟次以下 3. 南寮港>富岡港 4. 步行或公車、小客車>遊覽車 反應力： 1. 20歲(含)以下、31-40歲>41歲以上 2. 家庭主婦或待業中、學生、退伍或其他>專業技術、軍公教人員 3. 南寮港>富岡港 保證性： 1. 男性>女性 2. 南寮港>富岡港 同理心： 1. 男性>女性 2. 南寮港>富岡港
假設三： 搭乘台東縣富岡—綠島客輪航線的旅客對期望服務與實際知覺服務間無顯著差異	期望服務 實際知覺服務		全 部 具 顯著差異	旅客對服務品質評量的五個構面均呈現顯著的負向差距

資料來源：研究者整理

第二節 建議

根據前述研究結果，本研究提出以下的建議，供台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮兩個港區的管理者，服務品質改善方面及後續研究參考。

一、台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮兩個港區管理者的建議：

根據統計方法分析結果，台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮兩個港區的旅客對於最滿意的服務項目為「主動提供各項資訊，如航班資訊、天候海象、接駁工具等」、「各項紀錄的準確程度，如航班紀錄、旅客資料」、「港區服務人員的態度與耐心」，可見旅客對於服務人員的服裝儀容、專業能力以及對旅客的親切感與禮貌性、指導方式等很滿意，這些將成為台東縣富岡—綠島客輪航線的優勢。

反之，屬於需要改善的服務項目例如「候船室、登船碼頭空間及動線規劃」、「公共廁所數量及衛生情形」、「港區具有現代化、新穎的設備」、「停車場的規劃及容納量」，可知旅客對於港區部分硬體設施滿意度不高，政府推動離島觀光之餘，現階段硬體應為首要改善的項目。本研究建議敘述如下：

(一)規劃港埠整體營造

由於近年來家庭旅遊及銀髮、樂活族休閒人口有增加趨勢，因此經本研究調查發現，旅客重視程度高，但滿意度卻相對較低的「公共廁所數量及衛生情形」、「港區具有現代化、新穎的設備」及「停車場的規劃及容納量」等三個服務項目，均屬於硬體服務設施，因此建議港區主管機關台東縣政府，當務之急應於年度建設經費中編列相關預算，先行改善前述三個服務項目，透過港埠的整體營造規劃改善硬體設施以提升旅客對富岡、南寮這兩個港區服務品質體驗的滿意度。

(二)釐清管理權責、加強人員訓練

台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡及南寮兩個港區，均屬以漁業為主要功能兼具離島旅運功能的漁港，加上定期往返運輸民生物資的貨輪及海巡署的巡邏艦艇，因此港區內有漁船與客輪共用船席及碼頭，大、小船爭駛航道互不相讓的紊亂景象；加上公用廁所、停車場、購票候船登船動線等在規劃上已屬不良，必須有專屬管理維護單位，而地方政府在這個問題上始終處於被動狀態，未能有效解決。

因此本研究建議為改善富岡及南寮兩個港區管理權責不一的問題，提升港區服務的整體滿意度，應在港區功能上將漁業及觀光旅運兩部分作明確的切割，同時台東縣政府與海岸巡防署、東部海岸國家風景區管理處及台東縣警局的業務分工，亦可透過專責管理單位的執行機制，在兼顧港區安全與觀光產業發展的前提下，吸引更多的遊客前來消費提升地方經濟。

服務品質的提升，關鍵還是在於人員的管理訓練，服務人員是否能在第一線上給予滿意的服務，是否具有緊急應變處理突發狀況的能力，這些都必須仰賴相關單位平時培養及訓練服務人員的專業知識，以台東富岡與綠島南寮兩個港區而言，建議(1)可在候船室增加多媒體系統供旅客查詢旅遊及交通等相關資訊(2)培訓專業服務人員在客輪航行中，向旅客介紹綠島地形及相關景點增加滿意度提升旅客再度前往之意願。

(三)結合港區周邊景點，提升觀光產業發展

研究過程中觀察發現，由於綠島得天獨厚的天然美景吸引大量旅客前往旅遊觀光，但旅客在港區候船時，通常在候船室枯等，另

外自綠島返回台東的旅客，下船後也立即離開，缺乏將港區周邊列入規劃。

因此本研究建議，目前台東縣政府積極推動的「台東市富岡港擴建交通船專用碼頭計畫」應將港區周圍整體營造納入規劃，串聯起擴建後的富岡港區與小野柳及台東森林公園兩個遊憩區，不僅可利用網站的架設提供旅客行前各個景點及交通資訊外，更可結合港區周邊商家做整體行銷，使旅客同時達成上山下海兼具知性及感性的旅遊需求，如此一來將可落實提升台東觀光產業及永續經營利用的政策目標。

二、對後續研究的建議

東部地區因為地理位置的因素，有著「台灣的後山」之稱，地方政府莫不傾力開發提昇產值，現今離島旅遊也提供了國人新的選擇，鑒於本研究的不足，提供下列幾點建議供後續研究卓參。

(一)本研究是僅以台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡、南寮兩個港區為研究範圍，獲得研究結果無法說明台灣離島旅遊整個服務狀況，後續研究可擴大研究的範圍，建議可與其他國內離島航線港區相互比較，或對個別港區深入研究，探討全國離島航線港區之服務品質及旅客滿意度等狀況，則研究結果將會更具代表性與參考性。

(二)本研究係針對台東縣富岡—綠島客輪航線內富岡及南寮兩個港區進行服務品質與滿意度之現況作調查，然而目前港區的實際功用與早年偏重漁業為主的設計有所偏差，未來港區硬體設施應提升觀光功能，以點線面的觀點，將當地自然資源及鄰近觀光景點串聯起來，例如台東縣政府積極推動的「台東市富岡港

擴建交通船專用碼頭計畫」即為一例；至於軟體部分，可利用多媒體系統提供旅客在候船時，查詢旅遊、接駁工具等相關資訊，以提升其服務品質及附加價值的方向作進一步研究。

- (三)本研究在服務品質的測量係以旅客重視程度及滿意度調查實施，建議後續研究可考慮輔以「服務補救的滿意度」或「旅客重遊意願之分析」等方式，不僅及時瞭解並解決旅客的不滿意因素，進而提昇旅客對港區服務品質的整體滿意度。

台東富岡漁港及綠島南寮漁港因近年離島旅遊盛行，使得旅客往返頻繁，台灣東部可說是國內自然資源最豐富的旅遊地區；加上政府機關大力推行觀光活動，陸續結合相關軟硬體等設施與建設，但服務品質部分因沒專業服務人員之編制，可能對於旅遊品質受到影響，若加強及改進此部份，將可提昇旅客之滿意度。

參考文獻

壹、中文部分

1. 王仲三，2002。 家電門市服務品質之顧客滿意度研究。高雄縣：私立義守大學工業工程與管理學系碩士論文。
2. 交通部觀光局，2000。 中華民國89年觀光年報，交通部觀光局，台北。
3. 交通部觀光局，2001。 中華民國90年觀光年報，交通部觀光局，台北。
4. 交通部觀光局，2002。 中華民國91年觀光年報，交通部觀光局，台北。
5. 交通部觀光局，2003。 中華民國92年觀光年報，交通部觀光局，台北。
6. 交通部觀光局，2004。 中華民國93年觀光年報，交通部觀光局，台北。
7. 交通部觀光局，2005。 中華民國94年觀光年報，交通部觀光局，台北。
8. 交通部觀光局，2006。 中華民國95年觀光年報，交通部觀光局，台北。
9. 交通部運輸研究所，2002。 交通政策白皮書91年版，交通部運輸研究所，台北。
10. 李麗珍，2003。 台北市政府教育局服務品質之研究。台北市：台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
11. 邱永富，2002。 補習班之服務品質-以屏東縣某立案補習班為例。高雄市：國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
12. 金寶玲，2001。 服務品質與滿意度評量模式之比較研究。台北縣：致理學報，14期：74-109。
13. 吳明隆，2000。 SPSS 統計應用實務（二版）。台北：松崗。
14. 林育璋、黃世明，2003。 台中20號倉庫服務品質與參觀者滿意度之研究。第五屆休閒、遊憩、觀光學術研討會，中華民國戶外遊憩學會，休閒遊憩行銷篇。
15. 林怡安，2002。 以遊客滿意度探討博物館服務品質之研究-以國立自然科學博物館為例。嘉義：南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
16. 林斌祥，2004。 國家公園服務品質之研究-以墾丁國家公園為例。屏東縣：國立屏東科技大學農企業管理系碩士論文。
17. 胡金系，2002。 電信服務業客服中心服務品質之研究。高雄市：國立中山大學企業管理學系研究所。
18. 陳佩岑，2000。 台北市托兒所保育人員專業素質與托育服務品質認知之研究。台中市：私立東海大學社會工作學系碩士論文。
19. 梁景法，2001。 台北市區公所服務品質之研究-全面品質管理的觀點。台北市：私立中國文化大學政治學研究所碩士在職專班。

20. 莊瑞鑫，2000。 服務品質與消費者行為意圖關係之研究。台中市：私立東海大學 管理研究所碩士論文。
21. 張紹勳、張紹評與林秀娟，2003。 SPSS for Windows 多變量統計分析 (二版)。台北：松崗。
22. 廖尹華、蔡協哲，2004。 從推廣水域運動談產官學之資源整合策略。2004年台灣體育運動與健康休閒發展趨勢研討會。
23. 漁業署，2003。 台灣地區漁港基本資料第17冊。
24. 蘇武龍，2000。 住院服務品質與病患滿意度之探討-以成大、奇美醫院為例。台南市：國立成功大學 工業管理學系碩士論文。

貳、網站部分

1. 台中港務局，2008。台閩地區主要漁港交通船碼頭旅客人數，來源：
<http://www.tchb.gov.tw/>。
2. 金門港務處，2008。國內主要港口航線旅客人數，來源：
<http://web.kinmen.gov.tw/>。
3. 花蓮港務局，2008。台閩地區主要漁港交通船碼頭旅客人數，來源：
<http://www.hlhb.gov.tw/>。
4. 高雄港務局，2008。台閩地區主要漁港交通船碼頭旅客人數，來源：
<http://www.khb.gov.tw/>。
5. 連江港務處，2008。國內主要港口航線旅客人數，來源：
<http://web.kinmen.gov.tw/>。

參、英文部分

1. Christian, G., 1990, Service Management and Marketing. Lexington, MA: Lexington Books.
2. Dodds, William B and Kent B. Monroe., 1985, “The Effect of Brand and Price Information on Subjective Product Evaluations.” Quoted in Advances in Consumer Research, ed. E. Hirschman and M. Holbrook (Provo, UT: Association for Consumer Research.) pp.85-90.
3. Garvin, D. A., 1984, What does product really mean? Sloan Management Review, Vol.26, No.1, pp.25-43.
4. Harvey, J., 1998, “Service Quality: A Tutorial.” Journal of Operations Management, No.16, pp.583-597.

5. Holbrook and Corfman, K. P., 1985, "**Quality and Value in the Consumption Experience: Phaedrus Rides Again.**" Lexington Books, pp.31-57.
6. Juran, J. M., 1986, "**Juran on Leadership for Quality : An Excutive Handbook.**" New York : Free Press.
7. Juran, J. M., 1989, "Umiversal approach to management for quality." **Executive Excellence**, Vol.6, No.5, pp.15-17.
8. Kolter, 1994, **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.** Englewood Cliff, Nj; Prentice-Hall International Editions.
9. Lewis, P., 1991, **The Role of Marketing: Its Fundamental Planning Function; Devising A Strategy.** London: Museums and Galleries Commission and Routledge.
10. Oliver, 1993, Assessing the Dimensionality and Structure of Consumption Experience: Evaluation, Feeling and Satisfaction. **Journal of Comsumer Research**, No.20, pp.451-466.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. a., & Berry, L. L., 1985, A Conception Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, Vol.49, No.3, pp.41-50.
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. a., & Berry, L. L., 1988, Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. **Journal of Marketing**, No.52, pp.35-48.
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. a., & Berry, L. L., 1991, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," **Journal of Marketing**, Vol.67, No.4, pp.423.
14. Szmigin, I. T. D., 1993, "Managing Quality in Business-to-business Services," **European Journal of Marketing**, Vol.27, No.1, pp.5-21.
15. Victor, P. brell, 1984, "**Marketing Management: A Strategic Planning Approach.**" New York, NY: McGraw-Hill Book Company.
16. Wakefield, Robin, L., 2001, "Measuring Service Quality: A Reeexamination and Extension," **The CPA Journal**, pp.55-68.

親愛的旅客朋友您好：

這是一份有關「台東縣富岡-綠島航線港區服務品質之研究」的學術性問卷，懇請協助回答，本問卷採不記名方式，純作為學術研究之用，絕不對外公開，請您放心依實際狀況填答。您的寶貴意見不僅有助於本研究的完成，更能提供相關單位作為改善服務品質的參考依據，因此，誠摯地希望您能根據本身的實際經驗填答此份問卷，在此向您致上十二萬分的謝意。

敬祝

身體健康 萬事如意

台東大學區域政策與發展研究所
指導教授：孫 本 初 博 士
研 究 生：邱 忠 敏 敬 上
中華民國九十七年三月

非常 不 重 視	有 不 重 視	點 重 視	非 常 重 視		非 常 不 滿 意	有 不 滿 意	點 滿 意	非 常 滿 意
☐	☐	☐	☐	• 1. 港區具有現代化、新穎的設備	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	• 2. 停車場的規劃及容納量	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	• 3. 公共廁所數量及衛生情形	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	• 4. 附屬服務設施的設置（無障礙、哺育、救護）	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	• 5. 港區內景觀佈置與美化	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	• 6. 候船室、登船碼頭空間及動線規劃	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	• 7. 港區服務（工作）人員的服裝	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	• 8. 港區服務（工作）人員對旅客承諾的服務都能及時完成	☐	☐	☐	☐

非 常 不 重 視	有 不 重 視	點 重 視	非 常 重 視		非 常 不 滿 意	有 不 滿 意	點 滿 意	非 常 滿 意	
☐	☐	☐	☐	· 9. 港區服務（工作）人員有能力處理突發狀況	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 10. 港區服務（工作）人員的指揮方式是讓旅客信任的	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 11. 各項紀錄的準確程度，如航班紀錄、旅客資料	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 12. 港區服務（工作）人員會迅速確實告知旅客服務內容	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 13. 港區服務（工作）人員提供服務的效率	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 14. 港區服務（工作）人員協助旅客的意願	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 15. 港區服務（工作）人員的服務態度與耐心	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 16. 服務（工作）人員對旅客的申訴處理速度與態度	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 17. 港區服務（工作）人員會建立旅客的信心	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 18. 旅客在使用港區設施（服務）時具有安全感	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 19. 港區服務（工作）人員能保持對旅客的親切感與禮貌性	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 20. 港區服務（工作）人員專業能力	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 21. 港區服務（工作）人員會主動給予旅客個別的注意	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 22. 港區服務（工作）人員瞭解不同旅客需求程度	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 23. 港區服務（工作）人員會時時以旅客之權益（安全）為優先	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	· 24. 港區主動提供各項資訊，如航班資訊、天候海象、接駁交通工具等	☐	☐	☐	☐	☐

第二部份：旅客基本資料，這些資料僅供統計分析之用，敬請放心作答。

25. 性別：(1) ☐男 (2) ☐女
26. 年齡：(1) ☐20 歲(含)以下 (2) ☐21-30歲 (3) ☐31-40歲
(4) ☐41-50歲 (5) ☐51 歲以上
27. 教育程度：(1) ☐國中(含)以下 (2) ☐高中職 (3) ☐專科
(4) ☐大學 (5) ☐研究所以上
28. 職業：(1) ☐企業負責人或高級主管 (2) ☐公司中級主管或職員
(3) ☐專業技術人員(如律師、醫師、工程師、會計師等)
(4) ☐軍警公教人員 (5) ☐家庭主婦 (6) ☐待業中
(7) ☐學生 (8) ☐退休 (9) ☐其他(請敘述) _____
29. 居住地點：(1) ☐台北縣市、基隆 (2) ☐桃竹苗地區 (3) ☐中彰投地區
(4) ☐雲嘉南地區 (5) ☐高屏地區 (6) ☐花東宜地區
(7) ☐金馬地區 (8) ☐國外人士
30. 請問您曾經搭乘台東縣富岡—綠島航線的次數：
(1) ☐三趟次以下 (2) ☐四-六趟次 (3) ☐七趟次以上
31. 行程目的：(1) ☐出遊或渡假 (2) ☐探訪親友 (3) ☐業務上需要
(4) ☐上下班 (5) ☐其他 _____
32. 填表地點：(1) ☐富岡港(台東) (2) ☐南寮港(綠島)
33. 您至港區的接駁工具：
(1) ☐步行 (2) ☐機車 (3) ☐小客車
(4) ☐公車 (5) ☐遊覽車

本問卷到此結束，非常感謝您在百忙之中，撥空提供您的寶貴意見！