

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

經濟奇「機」國際機場滿意度調查—以桃園國際機場為例

作者：

呂晴卉 葳格高中 餐飲科二年乙班

李承芸 葳格高中 餐飲科二年乙班

指導老師：

許雅婷老師

陳劭宸老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

近幾年觀光產業蓬勃發展，加上開放對岸民眾來台觀光，使得來台旅客暴增，根據國際機場協會（Airports Council International；ACI）資料統計，2013 年全年運量達 30701897 人次，創歷年來新高，較 2012 年增加 10.6%，為全球跨境客流量排名第 11 名。雖此，本國桃園國際機場卻屢次在媒體版面上出現負面新聞，故本研究想了解桃園國際機場發生漏洞及其補救方式，及探討旅客對桃園國際機場各項設施的滿意度。分析整理後，可作為機場參考改善缺失與發揚優勢，以增進機場服務品質。

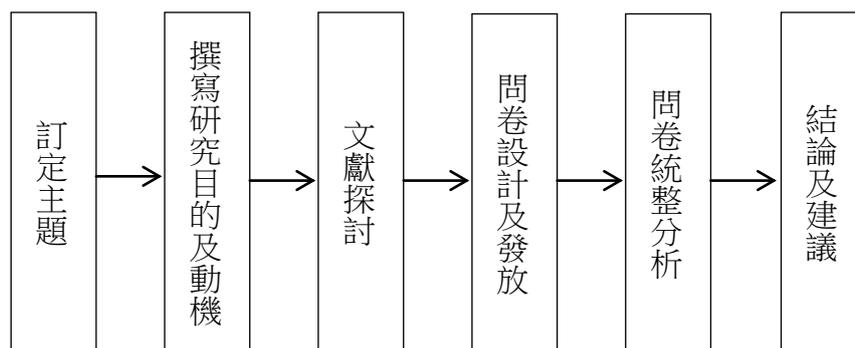
### 二、研究目的

- (一)了解桃園國際機場的歷史與沿革。
- (二)探討桃園國際機場價值及特色。
- (三)了解桃園國際機場近年來發生問題疏失與處理方式。
- (四)分別探討本國旅客及外籍旅客對桃園國際機場的整體觀感。

### 三、研究方法

- (一)文獻探討：利用網路及書面資料了解桃園國際機場的歷史及沿革，進而探討其價值及特色。
- (二)問卷調查：透過問卷調查，了解旅客對於桃園國際機場的各項服務與設施滿意度。
- (三)田野調查：於 2015 年 3 月 7 日實地走訪桃園國際機場了解各項設施與服務。

### 四、研究流程



## 貳•正文

### 一、桃園國際機場歷史及沿革

鑒於臺北聯外機場—松山機場僅有一條跑道之故，政府積極尋覓國際機場用地，以配合北臺灣日益繁忙的航空運輸。最終確定選址為桃園市大園區，將此機場命名為「中正國際機場」，同時列入十大建設的重要項目之一。

繼 1979 年完工以來，一直是東南亞最具規模的國際機場，近幾年更發展成為年旅客量約 1500 萬到 2500 萬人次的大型國際機場，不僅開創臺灣航空史的新局，也讓臺灣的領空正式與國際接軌。2010 年開始改變經營型態，由中央政府與地方政府互相配合，引進直接關係產業，延伸商業活動。同時將機場經營權由民航局轉為國營機場公司負責，以期提昇機場營運效率。

2013 年國際機場協會 (Airports Council International ; ACI) 研究資料顯示桃園國際機場的客流量排名第三，僅次於仁川國際機場與新德里國際機場。隔年躍昇第二，僅次於新德里國際機場，顯示桃園國際機場每年的的客流量逐年成長。

### 二、桃園國際機場近年來發生問題疏失與處理方式

桃園航空城設計以機場為中心，逐次向外規劃五大重點發展區域，包括台灣門戶區、文創科研產業園區、物流經貿園區、行政及金融中心和樂活優質住宅區等。雖此卻在其間發生負面新聞，影響旅客觀感。本研究整理新聞事件，其中以施工品質不佳為主要因素，而後續處理為立即修繕或停工。

表(二) 2013~14 年桃園機場發生問題疏失與處理方式整理表

日期	問題事件	後續處理	問題歸類
2013 / 02 / 23	女廁流出排泄物	緊急關閉廁所，疏通堵塞汗水管	衛生管理
2013 / 03 / 26	第一航廈發生漏水事件	緊急搶修，將破裂排水管換新	施工品質
2013 / 03 / 27	第一航廈三樓的免稅商店進行施工，造成粉塵瀰漫	立即停工，改至離峰期間及夜間施工	施工品質
2013 / 04 / 10	第一航廈圍籬倒塌，差點壓到清潔婦人	拉起警戒線，進行修復，並處分相關失職人	施工品質

		員，同時對承包商扣款處分	
2013 / 08 / 15	移民署國境事務大隊雇員，與同事發生爭執，造成三人受傷	依相關規定處分，並提出傷害告訴	服務管理
2013 / 08 / 30	一名駕駛將貨櫃車駛進大貨車禁行車道，造成車體破壞天花板	向肇事駕駛開單並求償	人為疏失
2014 / 05 / 15	因豪大雨，造成第二航廈第二停車場嚴重積水	以沙包擋住雨水，並請警消協助清潔	施工品質
2014 / 06 / 10	管線堵塞造成汙水外洩	參考新加坡機場的作法，將在廁所安裝資訊回饋系統	施工品質
2014 / 07 / 21	發現旅客夾帶柴油及小刀出關	處分安檢人員及大隊長、隊長	安檢程序
2014 / 12 / 27	黃牛因搶客互毆	立即遭航警制止	購票機制

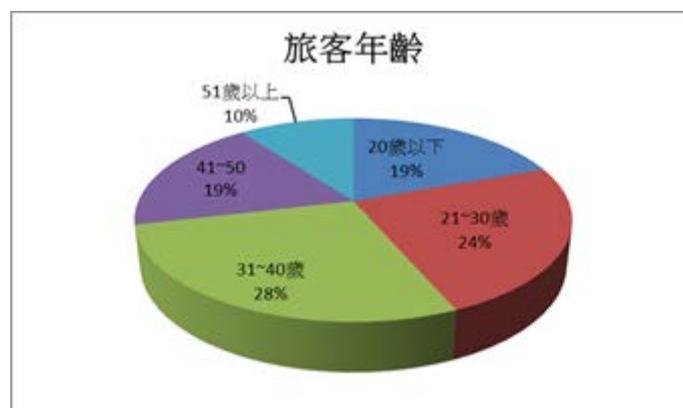
資料來源：本研究自行整理

#### 四、問卷分析

本研究於 104 年 3 月 7 日至桃園國際機場針對國內外旅客，進行 100 份問卷隨機調查，以下是問卷調查的資料分析：

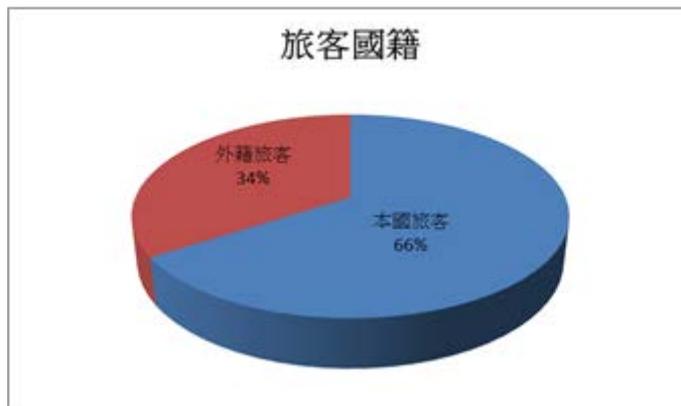
##### (一)基本資料

- 1、旅客年齡：本次問卷調查受訪者年齡以 31 至 40 歲旅客居多，占 28%；21 至 30 歲旅客次之，占 24%。顯示受訪者以青壯年人口為主。



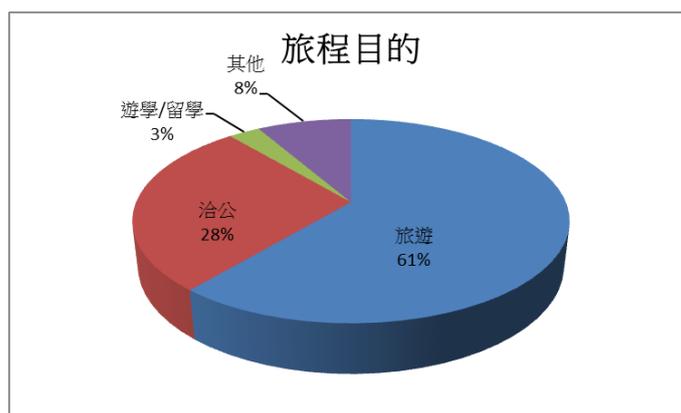
圖(九)旅客年齡

2、旅客國籍：本次問卷發放對象中以台籍旅客居多，占 66%；外籍旅客占 34%。顯示以本國籍為居多。



圖(十)旅客國籍

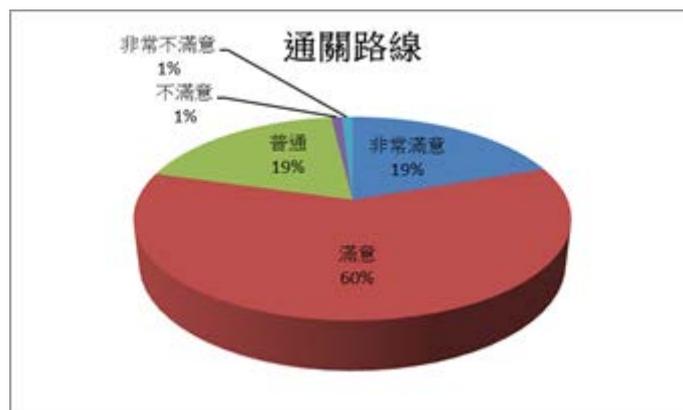
3、旅程目的：本次問卷調查旅遊目的中顯示受訪者以旅遊居多，占 61%，洽公其次，占 28%。顯示以旅行為旅程目的居多。



圖(十一)旅程目的

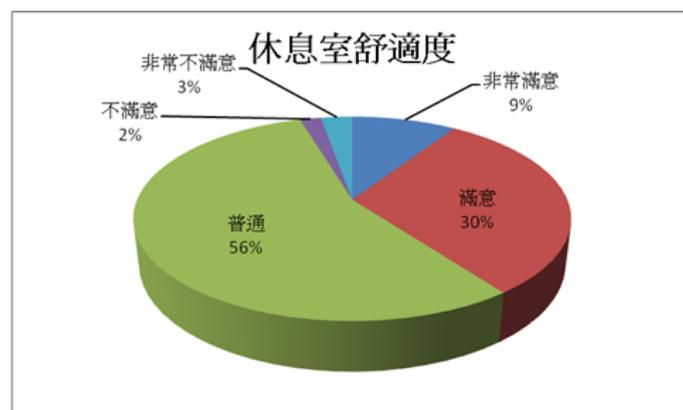
## (二)桃園國際機場各項設施及服務滿意度

1、通關路線：本次問卷調查受訪者對於通關路線之滿意度，60%為滿意，不滿意的旅客僅有 2%。顯示受訪者對於通關路線滿意度較高。



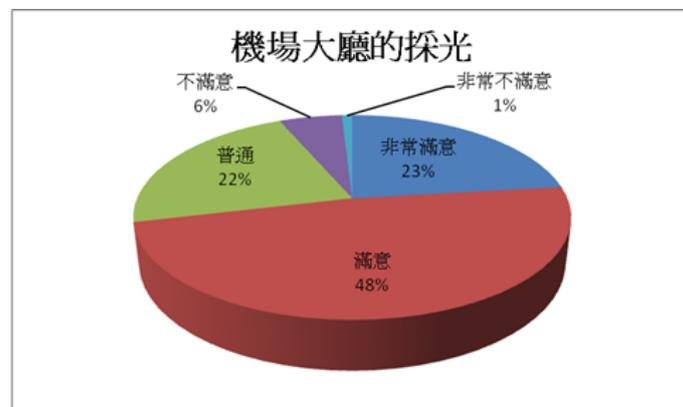
圖(十二)通關路線

2、休息室舒適度：本次問卷調查受訪者對於休息室的舒適度滿意度，56%覺得普通，30%滿意。顯示受訪者對於舒適度覺得普通。



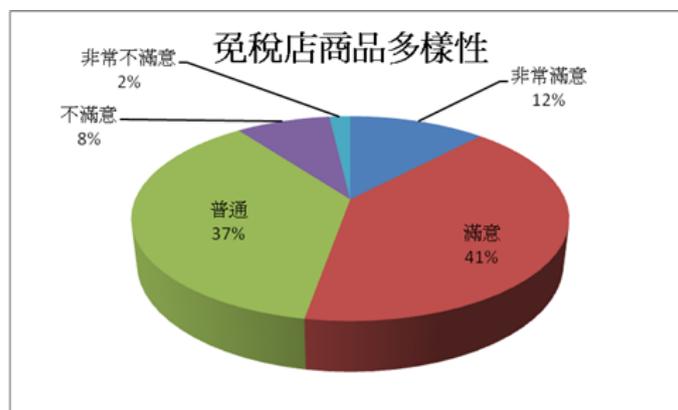
圖(十三)休息室舒適度

3、機場大廳的採光：本次問卷調查受訪者對於機場大廳採光滿意度，48%滿意為最高，其次為非常滿意，占 23%；而不滿意部分僅 6%。顯示受訪者對於機場大廳的採光滿意度較高。



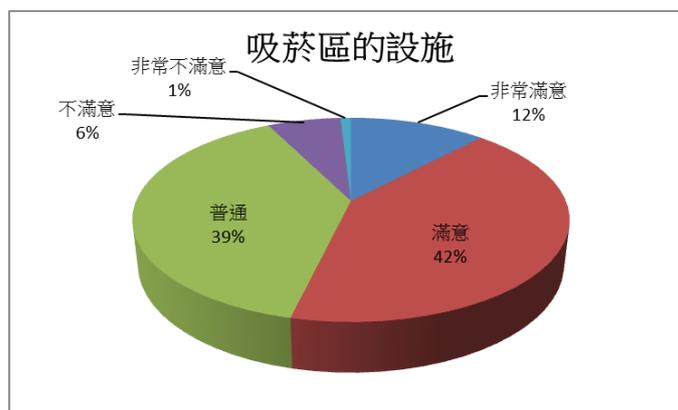
圖(十四)機場大廳的採光

4、免稅店商品多樣性：本次問卷調查受訪者對於免稅商店多樣性部分，41%滿意，普通占 37%；不滿意者占 10%。顯示受訪者滿意目前免稅店商品多樣性。



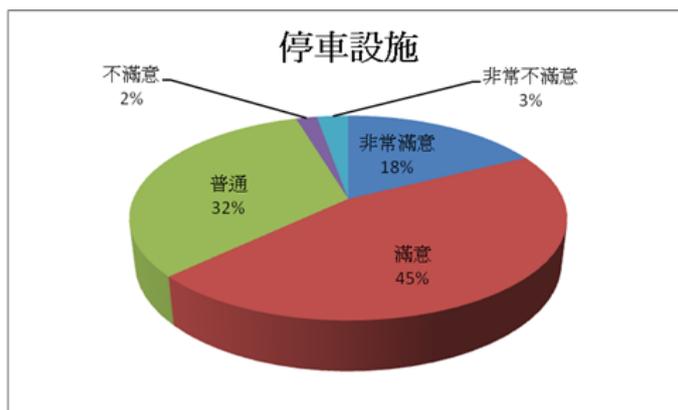
圖(十五)免稅店商品多樣性

5、吸菸區的設施：本次問卷調查受訪者對於吸菸區設施滿意度，以 42% 滿意吸菸區設施為最高，不滿意部分為 7%。顯示受訪者對於吸菸區滿意仍以滿意較高。



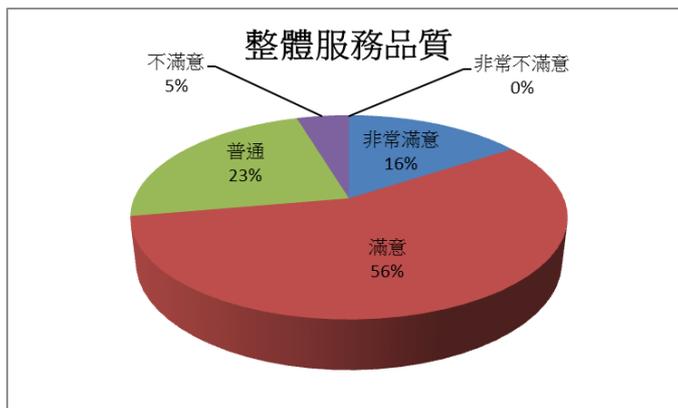
圖(十六)吸菸區的設施

6、停車設施：本次問卷調查受訪者對於停車設施滿意度，以 45% 滿意以上居多，不滿意占 5%。顯示受訪者對於停車設施滿意較高。



圖(十七)停車設施

7、整體服務品質：本次問卷調查受訪者對於整體服務品質滿意度，以 56% 滿意居多，不滿意占 5%。顯示旅客對於機場相關服務品質有較高滿意度。



圖(十八)整體服務品質

## 參●結論

經由文獻資料的查詢、實際走訪桃園機場及問卷調查後，我們對於桃園國際機場做了以下結論：

### 一、研究結論

#### (一)負面新聞與善後處理部分

本研究整理新聞事件，其中以施工品質不佳為主要因素，而後續處理為立即修繕或停工。在服務方面加強服務人員的基本訓練，增加反應能力，以備不時之需，更加增進服務品質及效率。

## (二)受訪者基本資料部分

本研究結果顯示，受訪者中多以青壯年人口，且為本國籍旅客居多。

## (三)桃園國際機場各項設施及服務滿意度部分

本研究結果顯示受訪者中對於「通關路線」、「機場大廳採光度」、「免稅店商品多樣性」、「停車設施」和「相關服務品質」等均有高度的滿意度。僅「休息室舒適度」為普通的滿意度，表示對此項可再多做改善。

## (四)桃園機場滿意度 SWTO 分析

表(三) 桃園機場 SWTO 分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> <li>·通關路線設計良好順暢</li> <li>·採光良好</li> <li>·免稅商店多，旅客伴手禮選擇性高</li> <li>·停車場容納數量高</li> <li>·服務品質佳</li> <li>·機場周邊的交通便利</li> <li>·將獨特的台灣文化主題化融入機場形成特色</li> <li>·台灣電子科技技術領先全球，可將產品置入機場。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·休息室舒適度較差</li> <li>·機場汽車停車費用高</li> <li>·通關速度偏慢</li> <li>·危機應變能力偏弱</li> <li>·機場部分設施老舊未更新</li> <li>·服務人員的素質參差不一</li> <li>·駐場餐飲食品價格太貴</li> </ul>
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>·旅遊人數多，外商投資機會高</li> <li>·前來台灣的觀光遊客多</li> <li>·開放陸客自由行</li> <li>·舉辦全球性的活動</li> <li>·請世界知名電視頻道介紹台灣，發行多種語言的旅遊雜誌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·松山機場開通兩岸直航</li> <li>·政治環境的干擾</li> </ul>

資料來源：本研究自行整理

## 二、研究建議

### (一)給桃園國際機場建議

- 1、針對休息區舒適度部分，普通占 56%。建議設計問卷以了解影響休息區舒適度之原因，例如增加空氣品質、休息區休憩服務、沙發座椅等作深入了解。
- 2、針對免稅店商品多樣性部分，普通占 37%。建議設計問卷以了解受訪者對於免稅商品多樣性之滿意度，例如同質性商品過多等。
- 3、針對吸菸區部分，普通占 39%。建議設計相關問卷以了解影響受訪者對於吸菸區部分之滿意度原因，例如吸菸區分布、便利性和標識度。
- 4、停車設施部分，普通占 32%。建議設計相關問卷以了解影響受訪者對於停車設施部分之滿意度原因，例如收費標準、停車設施或者停車格數量等。

## (二)給後續相關研究建議

- 1、因人力、物力有限，因而無法更深入了解影響受訪者之滿意度原因。
- 2、桃園國際機場為國際機場，故設計問卷上建議可以採用中英對照，以了解國際旅客對於桃園機場之相關服務滿意度。

## 肆●引註資料

1. La Vie (2013)。臺灣 in 機場：桃園國際機場候機室的 14 種漫遊方式。臺灣：麥浩斯。
2. 葉莉亭 (2009)。機場服務品質與滿意度之研究—以桃園國際機場為例(未出版之碩士論文)。開南大學空運管理學系，桃園市。
3. 陳啟明 (2013)。噁心！桃機女廁又洩糞水 蟑螂爬滿牆。檢自：<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20130223/167443/>
4. 黃主華、胡瑋庭 (2013)。桃機又出包！ 管線更新還是漏 旅客：誇張。檢自：[http://www.ctitv.com.tw/news\\_video\\_c16v121191.html](http://www.ctitv.com.tw/news_video_c16v121191.html)
5. 范國慶、周靖瑜 (2013)。嚇！桃機夾板圍籬倒 險砸傷人。檢自：<http://eranews.era.com.com.tw/files/news/xml/era/n11596.xml>
6. 朱沛雄 (2013)。情緒失控 移民雇員毆傷同事。檢自：<http://news.ltn.com.tw/news/society/paper/705974/print>
7. 卞金峰 (2014)。桃機地下室 行李處理場淹水。檢自：<http://www.cna.com.tw/news/asoc/201405150454-1.aspx>

8. 姚介修、孟慶慈（2014）。出國帶小刀 桃機安檢又出包。檢自：  
<http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/797632>
9. 朱沛雄（2014）。白牌車黃牛搶客 桃機入境大廳互毆。檢自：  
<http://news.ltn.com.tw/news/society/breakingnews/1191455>
10. 邱俊欽（2013）。貨櫃車誤闖 撞桃機車道天花板。檢自：  
<http://www.epochtimes.com/b5/13/8/30/n3953407.htm%E8%B2%A8%E6%AB%83%E8%BB%8A%E8%AA%A4%E9%97%96--%E6%92%9E%E6%A1%83%E6%A9%9F%E8%BB%8A%E9%81%93%E5%A4%A9%E8%8A%B1%E6%9D%BF.html>
11. 徐乃義（2014）。桃機廁所馬桶不通溢流。檢自：  
<http://www.epochtimes.com/b5/14/6/10/n4175005.htm>
12. 維基百科（2014）。桃園國際機場。檢自：  
<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%87%BA%E7%81%A3%E6%A1%83%E5%9C%92%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E6%A9%9F%E5%A0%B4>
13. 卞金峰（2013）。桃機飄粉塵 旅客掩鼻走避。檢自：  
<http://www.epochtimes.com/b5/12/3/27/n3551838.htm>