OAC-110-007（研究報告）

# 國內遊艇港服務滿意度調查與評估研究

## （正式報告）

**海洋委員會補助研究**

中華民國 110年 10月

「本研究報告僅供海洋委員會施政參考，並不代表該會政策，該會保留採用與否之權利。」

OAC-110-007（研究報告）

# 國內遊艇港服務滿意度調查與評估研究

## （正式報告）

**學校：**國立臺灣海洋大學

**指導教授：**王彙喬

**學生：**張晏玲

**研究期程：中華民國110年4月至110年11月**

**研究經費：新臺幣7萬元**

**海洋委員會補助研究**

中華民國 110年 10月

「本研究報告僅供海洋委員會施政參考，並不代表該會政策，該會保留採用與否之權利。」

# 目次

表次.....5
圖次.....6
摘 要.....7
第一章　前言.....11
第一節 研究背景與動機.....12
第二節 研究目的.....13
第三節 研究流程圖.....15
第四節 預期目標.....16
第二章　研究方法及過程.....17
第一節 服務質量量表（SERVQUAL）.....17
第二節 重要表現程度分析法（IPA）.....20
第三節 問卷設計.....22
第四節 問卷說明.....25
第五節 國內七大遊艇港現況.....28
第六節 國內遊艇法規政策演變.....32
第七節 國內遊艇泊位種類.....37
第八節 國外遊艇碼頭服務滿意度研究.....39
第九節 參訪遊艇碼頭之心得報告.....41
第三章　結果與討論.....48
第一節 問卷結果與分析.....48
第二節 討論.....59
第四章　結論.....61
第一節 結論.....61
第二節 建議.....62
附錄一 問卷.....64
參考資料.....68

# 表次

表 1 服務品質概念模式之十個服務品質構面.....18
表 2 遊艇碼頭服務質量量表（SERVQUAL）五個構面定義.....25
表 3 遊艇碼頭服務質量構面－問卷題項.....25
表 4 遊艇港的基礎設施構面－問卷題項.....27
表 5 七大遊艇港泊位概況.....31
表 6 我國遊艇管理規則部分條文修正內容.....33
表 7 遊艇登記艘數.....36
表 8 遊艇駕駛執照數.....36
表 9 碼頭服務質量決定因素有關的文獻.....40
表 10 遊艇碼頭服務質量構面之重要性與滿意度平均值.....48
表 11 遊艇港基礎設施構面之重要性與滿意度平均值.....49
表 12 影響碼頭硬體設施滿意度的因素表.....50
表 13 七大遊艇港現況與資料彙整表.....52

# 圖次

圖 1 研究流程圖.....15
圖 2 SERVQUAL model.....19
圖 3 IPA 二維平面直角座標圖.....21
圖 4 交通部航港局泊位資訊.....38
圖 5 八斗子遊艇港泊位地圖.....42
圖 6 濱灣碼頭泊位地圖.....45
圖 7 遊艇碼頭服務質量構面之 IPA 象限圖.....49
圖 8 遊艇港基礎設施構面之 IPA 象限圖.....50

# 摘 要

本研究是以國內遊艇港經營者自身對於國內遊艇港所提供的軟體、硬體設施以及服務項目的滿意程度作為主要的探討內容，本研究將會以遊艇港服務提供者的角度，對於遊艇港整體使用體驗與感受調查來進行國內遊艇港服務滿意度的調查與評估，最後再將本研究所歸納、統計出來的結果作為未來海洋委員會對於遊艇港發展及建設政策的服務滿意度建議。

本研究將蒐集與彙整國內 7 大遊艇碼頭，包含龍洞遊艇港、布袋遊艇港、後壁湖遊艇港、大鵬灣遊艇港、八斗子漁港、烏石漁港以及安平漁港的經營模式，參考國外經營遊艇港或遊艇俱樂部成效較佳的案例，攫取可以用於評估遊艇港服務滿意度的相關指標。本研究採用問卷調查法，將使用服務質量量表（Service Quality, SERVQUAL）之五構面作為主準則，設計以國內遊艇港服務提供者提供服務的服務滿意度問卷，回收問卷後再以重要-表現程度分析法（Importance-Performance Analysis, IPA）分析影響國內遊艇港服務滿意度之關鍵因素。針對回收之問卷分析結果對於不同地區之遊艇碼頭經營者給予適當的建議方向，研究結果將會顯示遊艇港服務提供者在使用遊艇碼頭各方面的重視程度與否。

透過重要表現程度分析法（IPA）之研究方法結合服務質量量表（SERVQUAL），進行影響國內遊艇港服務滿意度之關鍵因素分析，調查出影響國內遊艇港服務滿意度的關鍵因素。最後，以這些調查出來影響國內遊艇港服務滿意度關鍵因素，評估台灣在遊艇發展政策服務滿意度之績效。

關鍵詞：遊艇港服務提供者、服務滿意度、重要-表現程度分析法(IPA)、服務質量量表（SERVQUAL）

## 一、 研究緣起

我國遊艇製造產業以「遊艇王國」的稱號享譽全球，遊艇產品外銷市場拓展全世界。我國造船業者整合上下游產業鏈，以高單價豪華遊艇外銷為主，根據國際遊艇專業雜誌 Show Boats International 的統計，2015 年全球巨型遊艇（Superyacht）訂單排名，我國排名第六，僅次於義大利、荷蘭、土耳其、英國與美國，接單總長 5,312 呎；2016 年全球巨型遊艇（superyacht）訂單排名，我國則提升為排名第四，僅次於義大利、荷蘭、土耳其，接單總長 7,375 呎，出口遊艇的表現實為優秀；而在國內遊艇內銷市場方面，我國遊艇登記數量成長幅度飛快，然而在遊艇服務產業發展上卻無法相提併進，此一現象可顯而易見地從遊艇泊位數短缺中發現，我國政府規劃部分港口開放遊艇與漁船共用泊位停泊，根據船舶暨海洋資訊中心（2021）資料顯示，我國自 2016 年以來，每年皆有約 100 艘次以上之遊艇申請遊艇使用執照，直至泊位數飽和才趨於平緩。

民國 76 年解嚴後，我國政府部門逐步開放並推廣海洋遊憩活動，促進國人親近海洋、從事海洋休閒活動。國內遊艇製造產業成熟且多外銷至國外市場，若台灣以遊艇製造王國之盛名延續發展遊艇產業鏈打造一條龍遊艇產業脈絡，從生產製造、銷售，建置遊艇碼頭、規劃遊艇泊位、遊艇承租代管、規劃遊艇遊程等，便可帶動台灣遊艇產業鍊並活絡遊艇休閒活動。現今國內遊艇港在遊艇港經營者或遊艇俱樂部所提供的服務、各港間停泊費的差異以及遊艇碼頭陸域缺乏娛樂活動等因素，導致國內在發展遊艇休閒產業方面，不管是法規政策、服務品質、周邊相關設施等皆因爲管理單位之主管機關、地理位置不同等因素影響使得遊艇港之發展程度不一。

本研究將透過發放重要表現程度問卷予國內遊艇港經營管理單位填寫自身對於遊艇港所提供的軟體、硬體設施以及服務項目的滿意程度作為主要的探討內容。以遊艇港服務提供者的角度，對於遊艇港整體使用體驗與感受調查，最後以重要表現程度分析法分析進行影響國內遊艇港服務滿意度之關鍵因素分析，進行國內遊艇港服務滿意度的調查與評估，調查出影響國內遊艇港服務滿意度的關鍵因素，以影響國內遊艇港服務滿意度關鍵因素，評估台灣在遊艇發展政策服務滿意度之績效。研究者將本研究所歸納、統計出來的結果提供給海洋委員會作為未來對於遊艇港發展及建設政策的服務滿意度之建議。

## 二、 研究目的

1. 探討國內七大遊艇港經營管理現況。
2. 探討國內遊艇港經營管理法規。
3. 分析影響國內遊艇港服務滿意度的關鍵因素。
4. 給予海委會對於遊艇港發展及建設政策的服務滿意度建議。

## 三、 重要發現

1.本研究發現以及遊艇碼頭服務品質評估而言，影響遊艇港服務的重要性與滿意度以回應性、可靠性、關懷性為最重要的關鍵因素。遊艇港基礎設施的重要性與滿意度則以周圍交通路線規劃與服務、碼頭資訊提供為最重要的關鍵因素。

2.IPA 的分析結果可知，遊艇港經營者在服務品質上現階段應積極投入改善之項目為關懷性，並將資源投入於無障礙設施、港區設有空間、間距適宜的泊位、碼頭員工教育訓練、服務中心或遊客諮詢台、桌椅休息區、海洋教育相關學校或訓練中心等。

3.針對遊艇港經營者所提供之開放性意見可知，遊艇港經營者對於臺灣部分遊艇港的硬體設施之現況多表示尚須改進，可增設遊艇港內之加油服務、遊艇硬體設施維修量能、岸置艇庫、駕訓班或動力小船駕訓班的訓練場所、路上告示標誌等。

4.本研究範圍內之七大遊艇港，其開放停泊的泊位類型均有浮動、岸壁、岸置等，且均為專屬遊艇泊區。因港區腹地大小及水深條件不一，致使開放停泊席位數及限制船深均不等。又因開發機關或用地所屬管理機關各異，分屬不同管理機關與管理機構。並且，各遊艇港之停泊費用、岸水、岸電與燃油的使用費均不相同。

## 四、 結論與展望

1.遊艇港經營者應將資源投入於提升服務品質的回應性、可靠性、關懷性、周圍交通路線規劃與服務、碼頭資訊提供，以有效提升遊艇港的服務滿意度，增加競爭力。

2.遊艇港經營者在碼頭硬體設施現階段應積極投入改善之項目有遊艇上下岸設施、置艇場、艇維修與保養中心、加油加水設施、供電設施、電信設施、公共衛生設施、泊位安全所需之設施..等。

3.因遊艇港內之浮碼頭部分已損壞且未訂定維修計畫，因此，為確保遊艇港碼頭之完整性與確保服務滿意度，各遊艇港應訂定檢修計畫、定期維修或即時修繕服務等。

4.遊艇港之相關資訊在航港局的遊艇申辦服務平台均可查閱，因此建議遊艇港經營者可將此網頁連結建置在各遊艇港內，讓船主在進行跳島航程規劃或申請進港時，得以參考。

5.各遊艇港之停泊費用、岸水、岸電與燃油的使用費均不相同，然此七處遊艇港均為我國政府所管轄，建議應明訂一套收費管理辦法，再由各遊艇港訂定各自之施行細則。本研究建議以公開透明的辦法供船主參閱，以增加遊艇港的服務滿意度與競爭力。再者，並非每一個遊艇港均有提供岸水、岸電與燃油的服務，有即使提供此服務者卻以不同方式計價收費，因此建議尚未提供此等服務之遊艇港，應儘速規劃。

6.此七處遊艇港之主管機關則依開發機關或用地所屬管理機關各異，分屬為交通部觀光局、嘉義縣政府、內政部營建署與漁業署；管轄機構則因契約管理方式由不同的機構管理，分別有基瓦諾育樂股份有限公司、台灣公主遊艇股份有限公司、墾丁國家公園管理處、大鵬灣國家風景區管理處、基隆市政府、力麗烏石港事業有限公司、台南市政府。為提升我國遊艇港之服務滿意度與競爭力，並確保各遊艇港服務之可靠性，建議應由更高的主管機關統籌管理遊艇港之相關事務。

# 第一章 前言

我國於 2001 年首次公布「海洋白皮書」，宣示我國為「海洋國家」、以「海洋立國」為落實「海洋之保護與保全」，2004 年發布「國家海洋政策綱領」，作為我國整體國家海洋政策指導方針，以引導我國邁向生態、安全、繁榮的海洋國家境界；為貫徹綱領精神以及目標策略，於 2006 年公布「海洋政策白皮書」，更以整體海洋台灣為思考基模，透過各項政策之規劃，全面推動海洋發展（行政院研究發展考核委員會，2006）[1]；鑒於現行國家所處局面與未來在海洋上所面對之機遇與挑戰，即於 107 年 4 月成立海洋委員會，作為海洋政策的統合機關，並於 2019 年 11 月 20 日公布《海洋基本法》，提出海洋事務政策方向，2020 年發布「國家海洋政策白皮書」，向全體國民呈現國家在海洋治理上之政策企圖與規劃，並於該年之世界海洋日提出「向海致敬」政策，鼓勵人民「知海」(知道海洋)、「近海」(親近海洋)及「進海」(進入海洋)，確保海洋永續發展，讓台灣因海而無限遠大。

21 世紀「藍色經濟」興起，「藍色成長」被視為海洋與海事永續成長的機會，經濟成長的新動能。聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals；SDGs）提供了全球進步的方向與視野，結合了人與環境，幫助國際社群挑戰舊有的經濟成長，顧及了均衡、健康、糧食、貧窮、教育、氣候變遷等，該 17 個永續發展目標（SDGs）涵蓋環境、經濟與社會等面向，儼然已成為國際間的共通語言及各國的發展目標。其中第 14 項目標為「保護和永續利用海洋和海洋資源，促進永續發展」，並設定 2030 年前透過永續利用海洋資源提升經濟效益，我國四面環海、地形豐富、海洋生物資源多樣化，海洋觀光休閒及遊憩的遊艇產業即為其中一項待發展的藍色經濟產業。

為推廣我國的遊艇旅遊及水上遊憩活動並與國際接軌，且呼應我國觀光局訂定的「Tourism2020-臺灣永續觀光發展策略」，Tourism2020 其中一項指標為推廣體驗觀光（體驗深度化），並設定 2018 年為海灣旅遊年。海灣旅遊的範疇極廣，水上休閒活動亦屬其中一環，近年來在多方面的努力下，臺灣的海洋觀光遊憩活動逐漸成長。再者，國際觀光是國家軟實力的展現，國內觀光更是國人休閒遊憩的重要活動，我國於 2019 年發佈的「2020 運輸政策白皮書」有關支援海洋觀光旅遊的重要議題有「因應海上觀光旅遊市場發展，應整合資源並完備相關服務設施」以及「整合航港、觀光資源推動客運海上藍色公路」。

近年來政府為因應國人的海上休閒娛樂需求，逐年規劃台灣地區的漁港轉型成為遊艇碼頭。台灣沿岸林立的漁港是漁業發展象徵，漁港跟海洋漁業資源、

[1] 2006 年海洋政策白皮書

民生與文化的關係緊密，漁港可供船隻停泊、裝卸、補給、維修作業等其他功能。但隨著全球暖化、過漁以及海洋嚴重污染致使漁業資源枯竭，因而沿近海的魚獲量頓減影響漁民生計，隨著漁船數量的漸減或轉型成為休閒娛樂漁船，休閒漁業逐步帶動了台灣海洋遊憩活動的風氣。近期因漁港規模與數量萎縮，目前台灣地區的漁港開始轉型成為遊艇碼頭。轉型過程中，漁業署考量魚獲量、停泊的漁船艘數、漁村戶數與漁業人口數以及泊位大小，將漁港部分轉型為觀光與休閒兼具之多功能使用遊艇港。一方面保留漁民作業權益，其次亦考量漁港所在區位特性，規劃區域休閒活動所需之遊艇港，以加速帶動我國遊艇活動[2]，讓搭乘遊艇的風氣漸增且不再是富人專屬的海洋遊憩活動。

## 第一節 研究背景與動機

臺灣雖然擁有製船技術、客製化服務及精品等級的設計，但在遊艇服務一環，卻遠遠落後各國，顯示臺灣遊艇產業的不足。國際間完整的遊艇產業結構可分成遊艇設計、遊艇製造業、遊艇服務業、遊艇相關產業等四大部份。遊艇設計與遊艇製造業可以產生的巨大綜合經濟效應；遊艇服務若能發展，則能帶動遊艇碼頭、遊艇運輸、維修、燃料、水上遊憩、餐飲服務及相關器材和人才培訓等相關行業的迅速發展；甚至連帶的會展、商場、飯店等產業都能拔地而起。

遊艇港提供的主要服務項目有買賣遊艇、出租遊艇、遊艇代理商辦、遊艇停泊、保養遊艇、旅館服務、俱樂部設施、簡易維修、補給等主要服務項目，目的在於滿足船主的需求；亦舉辦遊艇派對、海上遊憩活動、跳島旅遊等活絡海上休閒市場，讓人們更了解如何享受遊艇所帶來的休閒遊憩效益。身為遊艇製造王國的台灣，國內遊艇港或遊艇俱樂部所提供的服務卻未因製造業的蓬勃發展而熱絡，發展上面臨瓶頸。由此可見，我國的遊艇產業若完整發展，則可產生大量勞動力的需求，亦可為國家帶來更多的稅收，成為新的經濟亮點。

遊艇基地的主要收入來源為遊艇停泊（水上泊位、錨錠、艇庫、岸置）、遊艇維修及保養、加油補給、遊艇銷售、商品銷售、餐廳、會員費、船舶租賃、土地開發等。遊艇基地主要支出費用有員工薪水及工資、燃油費用、水電費用、設備維修及保養、政府稅收、租金與租賃費、相關證照費用、耗材、垃圾清理、保全費、基礎設施建置等。然而，國內多數的遊艇港因陸域腹地不足，所以對於碼頭的規劃均聚焦於水上泊位的數量，忽略陸地上的開發。有鑑於遊艇登記數量、進出港次數以及與日俱增的遊客所需，遊艇港經營者應積極規劃遊艇活動衍生之周邊服務，亦可利用遊艇港內的陸域進行開發吸引業者進駐投資，營

[2] https://www.coa.gov.tw/ws.php?id=19300&print=Y

造整體服務生態圈；同時政府部門應積極發展遊艇上下游相關事業以促進我國遊艇活動蓬勃發展及帶動遊艇服務產業發展。

有鑑於此，遊艇儼然已成為我國水上休閒遊憩活動選項之一，我國政府部門為因應國人的海上休閒娛樂需求，亦已逐年規劃台灣地區的漁港轉型成為遊艇碼頭。目前開放可供遊艇申請停泊之基地計有 4 處遊艇專用港、4 處國際商港、3 處國際輔助港及 20 處漁港等，但因遊艇港所提供的服務尚未達到標準抑或遊艇俱樂部發展緩慢，致使我國遊艇產業發展環境處於劣勢，不利國內遊艇經濟的發展。為回應全球永續發展行動、國際接軌並且呼應我國「2020 國家政策白皮書」，本計畫欲以「SDG 14」作為臺灣遊艇港之經營目標並研擬出評選遊艇港最佳營運模式與關鍵因素之方法。

## 第二節 研究目的

綜觀我國的遊艇登記數量、遊艇駕照數逐年穩定成長，遊艇觀光相關產業紛紛興起。目前卻因遊艇港所提供的服務尚未健全，致使遊艇經濟的發展受阻。遊艇服務相關產業非常龐大，集聚了勞動、技術、知識、資金及文化密集的特點，具備正向的綜合經濟效應。當一個國家的遊艇休憩活動開始興起時，遊艇產業中的上下游產業諸如遊艇維修、遊艇服務、遊艇專業保養及遊艇碼頭等將產生拉動效應。然而，人才缺口亦為臺灣發展遊艇的阻礙之一，遊艇設計、管理、維護、服務及保養等環節的專業技術人才目前整體仍處於較為匱乏的狀態。在拉動效應的帶動下，產業愈往前發展時，專業人才的爭奪及匱乏態勢將更為明顯。目前台灣遊艇港所提供的服務、港內的硬體設施、進出港規範等因無法符合遊客的需求，致使國內擁有遊艇的船主以及國外自駕遊艇來台的人無法藉由搭乘遊艇而獲得完整且高滿意度的娛樂遊憩活動，此將阻礙我國遊艇產業發展的契機[3]。因此及時發展與提升遊艇港或遊艇俱樂部的服務實屬重要，將促使台灣遊艇產業有效發展，使豪華遊艇王國的美聲能更上一層樓，並帶動國內的遊艇經濟發展。

遊艇已成為海上遊憩活動的一種選項，越來越多人參與遊艇遊憩活動，但遊艇進出港口到海上從事休閒活動的程序卻非常繁瑣。目前我國以 CIQS 標準作業原則檢查遊艇入出境，然而遊艇申請進出港口時，查驗審核的主管機關卻有內政部入出國及移民署、財政部關稅總局、衛生署疾病管制局、農委會動植物防疫檢疫局、海巡署、農委會漁業署、內政部（營建署墾丁國家公園管理處）、觀光局、地方政府、經濟部水利署、交通部航港局及臺灣港務股份有限公司等。此等多頭馬車的管理方式，不但會我國阻礙遊艇活動的發展，亦會致使遊艇港

[3] https://www.chinatimes.com/newspapers/20150701001023-260310

的經營者無法為船主提供完整且順暢的娛樂活動或服務。有鑑於現今遊艇的海上休閒活動並未隨著遊艇泊位的增加而加速發展，故如何在現有的法令規章下簡化遊艇的通關程序，包括檢疫、報關、遊艇檢丈、安全檢查，協助遊艇港經營者能即時與準確地為遊艇使用者提供相關服務，將可加速活絡我國遊艇活動，增加遊艇休憩活動的觀光收入，並對我國遊艇經濟的長期發展帶來助益。

有鑑於此，本研究將蒐集與彙整國內 7 大遊艇碼頭，包含龍洞遊艇港、布袋遊艇港、後壁湖遊艇港、大鵬灣遊艇港、八斗子漁港、烏石漁港以及安平漁港的經營模式包括服務內容、經營策略、發展目標、客群來源及周邊相關產業等，參考國外經營遊艇港或遊艇俱樂部成效較佳的案例，攫取可以用於評估遊艇港服務滿意度的相關指標。之後再利用服務質量量表（SERVQUAL）的五大構面製作問卷發放予國內 7 大遊艇港經營者，結合重要表現程度分析法（Importance-Performance Analysis，IPA），進行影響國內遊艇港服務滿意度之關鍵因素分析，另也增加調查國內其他遊艇港服務經營者，將遊艇港服務提供者的意見一併納入本研究之問卷蒐集，調查出影響國內遊艇港服務滿意度的關鍵因素。希冀以回收問卷分析調查出來之影響國內遊艇港服務滿意度關鍵因素，作為未來海委會對於遊艇港發展及建設政策的服務滿意度建議。

## 第三節 研究流程圖

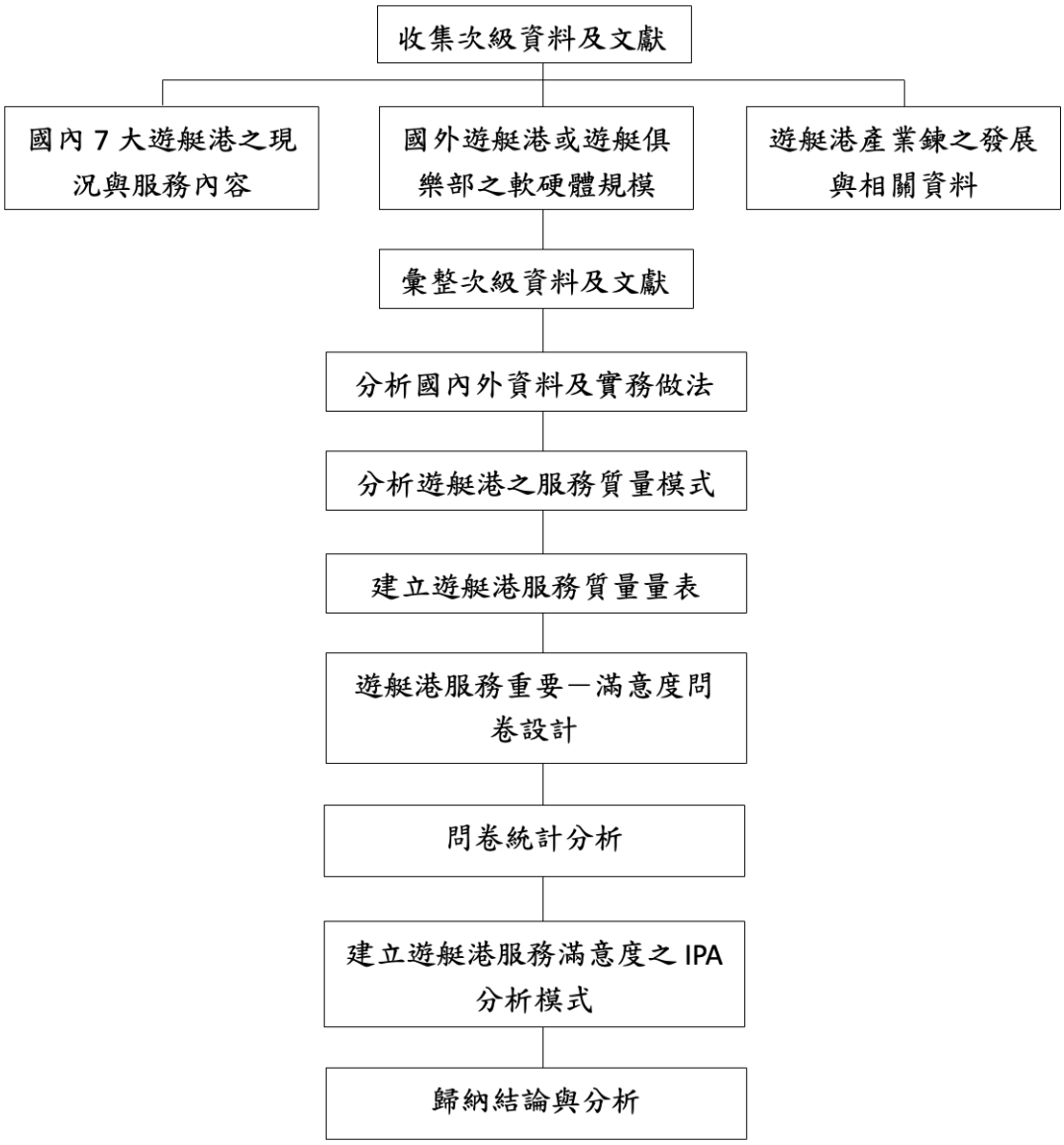



圖 1 研究流程圖

## 第四節 預期目標

本計畫擬透過發放重要表現程度問卷予國內遊艇港經營管理單位填寫其對於遊艇港所提供的軟體、硬體設施以及服務項目的滿意程度作為主要的探討內容。主要係以遊艇港服務提供者的角度，對於遊艇港整體使用體驗與感受調查，最後以重要表現程度分析法分析進行影響國內遊艇港服務滿意度之關鍵因素分析，進行國內遊艇港服務滿意度的調查與評估，調查出影響國內遊艇港服務滿意度的關鍵因素，以影響國內遊艇港服務滿意度關鍵因素，評估台灣在遊艇發展政策服務滿意度之績效。研究者將本研究所歸納、統計出來的結果提供給海洋委員會作為未來對於遊艇港發展及建設政策的服務滿意度之建議。以下為本研究預計達成之目標：

1. 探討並分析國內七大遊艇港經營管理現況。
2. 探討國內遊艇港經營管理法規之差異性。
3. 分析影響國內遊艇港服務滿意度的關鍵因素。
4. 提供海洋委員會對於遊艇港發展及建設政策的服務滿意度建議。

# 第二章 研究方法及過程

本研究採用問卷調查法，並以服務質量量表（Service Quality, SERVQUAL）之五構面作為主準則，設計出以國內遊艇港服務提供者為調查對象之提供服務的服務滿意度問卷。回收後之問卷再以重要-表現程度分析法（Importance-Performance Analysis, IPA）探究影響國內遊艇港服務滿意度之關鍵因素。透過重要表現程度分析法（IPA）之研究方法結合服務質量量表（SERVQUAL），進行影響國內遊艇港服務滿意度之關鍵因素分析，調查出影響國內遊艇港服務滿意度的關鍵因素。最後，以這些調查出來影響國內遊艇港服務滿意度關鍵因素，評估台灣在遊艇發展政策服務滿意度之績效。以下為本研究所運用之方法與過程介紹

## 第一節 服務質量量表（SERVQUAL）

### 2.1.1 服務品質之定義

服務品質在近年來因各項服務業的蓬勃發展而逐漸受到重視，隨著經濟的繁榮，服務業變得越來越重要（Taylor，2003），在碼頭的競爭環境中，保持現有客戶和獲取新客戶是非常重要的，因此服務質量和感知對於服務品質的要求至關重要（DİKEÇ, TÖZ，2017），結果要符合顧客所預期的標準才得以獲得更多顧客的回頭意願，也因此顧客對於服務品質的要求有日益提升的趨勢，其目的是在追求商品與服務水準的提升（許志偉，2020）。Levitt（1972）最早定義出服務品質，其認為服務品質是指服務結果能符合原本所設定之標準；Sasser（1978）認為服務品質不僅包含最佳成果，也包括服務業提供服務的方式，其所產生的無形性、易逝性等都是影響服務品質的因素；Crosby（1979）指出服務品質是顧客對於服務的期望與實際知覺的服務相互比較的結果，而 Churchill 和 Suprenant（1982）更進一步地研究，認為服務品質是顧客對於服務的滿意程度，這個滿意程度取決於實際服務與原來期望間之差距；Shetty 和 Ross（1985）認為服務品質是提供有效率的、親切的、有幫助的以及持續性的服務給顧客（余惠珍，2021）。Bither（1992）認為服務品質是消費者在消費結束之後決定是否再繼續購買服務的整體知覺；陳柏憲（2010）在研究中將具有採購或選擇醫療器材決定權之主任或主治醫師為研究對象，藉此了解哪些關鍵因素會影響顧客的滿意度與忠誠度；Zeithaml 等（2006）認為滿意度是客戶根據產品或服務是否滿足他們的需求和期望而對該產品或服務的評價。

2.1.2 服務質量量表

服務質量量表(Service Quality, SERVQUAL)最早由美國市場營銷學家 Parasuraman、Zeithaml、Berry（簡稱 PZB）在 1985 年提出「服務品質概念模式」中所提及服務品質的十種屬性，經過更加縝密及詳細的分析、調查後，遂於 1988 年將原本的十個構面（如下表 1），包括：有形性（Tangibles）、可靠性（Reliability）、回應性（Responsiveness）、信賴（Credibility）、禮貌（Courtesy）、安全（Security）、溝通（Communication）、瞭解客戶（Understanding customer）、勝任性（Competence）、接近（Access）整理合併成為服務品質概念模式五個構面，分別為有形性、可靠性、回應性、保證性、關懷性，也就是現今在服務品質模式中最具代表性以及最為被廣泛運用的「SERVQUAL 量表」模式，其主要在了解服務品質在顧客事前所期望的服務水準與顧客事後實際感受到的服務水準之間的差別程度來衡量服務品質的高低性（圖 2）。顧客則利用這五種構面判斷其所提供的服務品質，進而來對於期待植跟實質獲得的感受評價，最後獲得的滿意度可得知優劣程度（許志偉，2020）。

表 1 服務品質概念模式之十個服務品質構面

| 編號 | 構面 | 定義 |
|---|---|---|
| 1 | 有形性（Tangibles） | 服務的實體設備和工具，以及服務人員儀容。 |
| 2 | 可靠性（Reliability） | 對於答應的事情必能完成，讓客人放心的能力。 |
| 3 | 回應性（Responsiveness） | 當事情發生時，處理的應對或時間。 |
| 4 | 信賴（Credibility） | 服務人員能讓客人認為可以信賴，並重視消費者的權益。 |
| 5 | 禮貌（Courtesy） | 執業人員外表、說話方式、執行服務中的細節及儀態等對待客人之項目。 |
| 6 | 安全（Security） | 讓客人獲得服務當下免於風險、危險和疑慮。 |
| 7 | 溝通（Communication） | 認真聽見客人所表達聲音，並且以客人能明白的方式回答。 |
| 8 | 瞭解客戶（Understanding customer） | 瞭解顧客的需求、提供個別化的服務。 |
| 9 | 勝任性（Competence） | 服務人員對於這份工作應具備專業專長。 |
| 10 | 接近（Access） | 泛指客人方便接觸或易於使用服務，包含了時間、地點及使用方式上的便利性。 |

資料來源：Parasuraman, Zeithaml, & Berry（1985）、許志偉（2020）。

Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 於 1988 年將原本的 PZB 服務品質概念模式十個構面整理合併成由五個構面因素，分為有形性、可靠性、回應性、保證性、關懷性，成為 SERVQUAL 量表的基礎，五構面分述如下：

1. 有形性（Tangibility）：指在服務提供過程中，使用到的硬體設備、設施以

及人員的服儀。

2. 可靠性（Reliability）：提供準確、可靠的服務，並且每次都能完成承諾過的服務與需求。
3. 回應性（Responsiveness）：服務人員能迅速、及時提供顧客服務，以解決顧客的問題。
4. 保證性（Assurance）：服務人員的專業知識、禮貌以及給予顧客放心信任的能力。
5. 關懷性（Empathy）：能就將心比心的提供顧客所需要的關心、理解顧客以及提供個人化的服務。

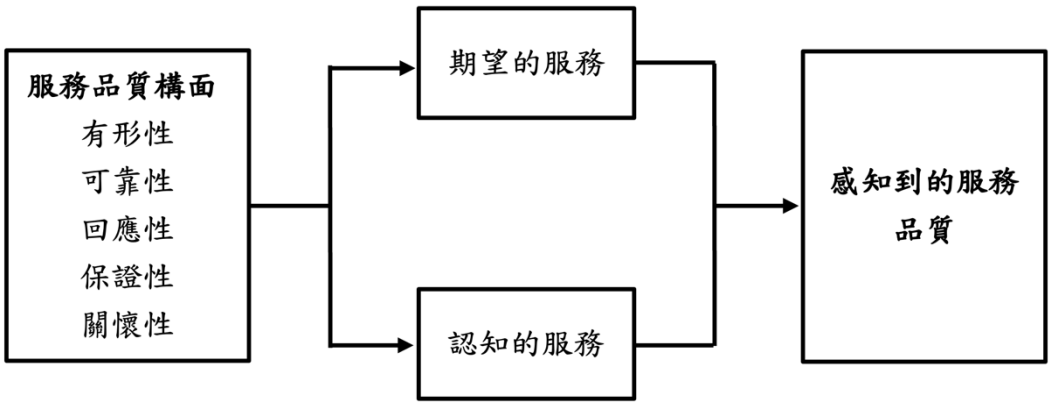



圖 2 SERVQUAL model

資料來源：Parasuraman, Zeithaml, & Berry（1988）

服務品質的判斷是顧客所期望的服務與實際感受到的服務兩者之間的差異比較來衡量該服務的好與壞（林怡伶，2021）。本研究藉由遊艇港所提供之服務內容建立問卷，將 SERVQUAL 量表之五個構面作為問卷之基礎，設計成本研究問卷調查的主準則項目，評估影響遊艇港重要－滿意程度之關鍵因素，透過 IPA 分析探討遊艇港所提供的服務項目與船主滿意度之關聯性以期問卷調查之分析結果能更加有信度，最後從中提出如何提高遊艇港服務提供者，也就是遊艇港經營者對於遊艇港的滿意程度建議。

2.1.3 服務質量量表相關研究與運用

服務質量量表曾被應用在各種研究之中，其中，應用於遊艇港服務滿意度探討的有 DİKEÇ 和 TÖZ（2017）感知服務品質對滿意度的影響研究，該研究調查了感知的服務品質對土耳其碼頭客戶滿意度的影響，分析了客戶獲得的服務對感知的服務質量水平的影響，研究中也得出服務品質對土耳其碼頭客戶滿意度有直接影響；Arlı（2012）使用 SERVQUAL 量表和確定的服務質量維度，從人口特徵分析碼頭促銷活動的影響程度，例如身體狀況，渴望，舒適度，信任，可訪問性，船服務，安全性，同理心和專業精神。交通運輸工具方面，梁志隆（2000）以顧客滿意與服務品質的觀點與理論為基礎，結合 PZB 之服務品質

SERVQUAL 量表，以台北大眾捷運系統作為實證研究對象，探討台北捷運系統之服務品質與顧客滿意度因素；郭育儒（2014）以服務品質量表的五個構面及十六個服務品質缺口影響因素為基礎探討，針對遊覽車業方面的公司管理者、駕駛員及乘客進行問卷施測後，以量化方法進行分析驗證，搭配部分質性研究，並依據結果提出營運改善建議，適度修正以符合遊覽車客運業之營運特性。醫療體系方面則有，林怡伶（2021），在應用 IPA 模式探討牙科植體系統之服務品質，以 SERVQUAL 模型為基礎工具，從客戶對牙科植體公司業務人員服務的感受，了解優先改善的項目；李柏群（2017）應用「SERVQUAL 量表」建構現役軍人對於國軍區域總醫院住院服務品質指標，藉由不同基本資料及住院背景的現役軍人對國軍區域醫院醫療服務品質的期望值與滿意度的差距分析建構符合國軍區域總醫院住院服務品質指標。教育體系方面有，余惠珍（2021）透過家長參與行為提高補習班的服務品質，提升顧客的滿意度，主要探討補習班之服務品質，對於顧客滿意度、家長參與三者關聯性。

## 第二節 重要表現程度分析法（IPA）

### 2.2.1 重要－表現程度分析法（IPA）

Martilla and James 最早於 1977 年研究中提出重要-表現分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)是藉由「重要（Importance）」消費者認為各屬性的重要性和「表現（Performance）」消費者對於表現情形的滿意程度，將特定評估項目進行相對位置比較的技術（Sampson and Showalter，1999；Wu and Shieh，2009）。二維矩陣中，兩軸的尺度與象限的位置可以被任意訂定，重點在矩陣中不同的位置所表現出的意義（Martilla and James，1977）。Sampson and Showalter 在 1999 年提出重要度-滿意度分析法，藉由對顧客重要度與滿意度的測量，將特定產品服務的相關屬性作優先排序（許志偉，2020），並歸納出重要度-滿意度分析三項假設：

1. 重要性和表現情形有關。
2. 知覺的重要性與所知覺的表現情形是相反關係（當表現情形已經足夠時，其重要性便降低）。
3. 重要性是表現情形的導因函數（表現程度的改變會導致重要性的改變）。

IPA 分析最後得到的結果可以讓經營者了解客人的需要及現在提供品項之評價，對於經營者是一種有用資訊(江宜珍，2002)。Matzler et al.（2004）也指出，重要與表現程度分析，可藉由分析結果來進行改善程序的排程，並協助業者改進各項服務重點，提高顧客滿意度（黃文雄、劉怡君、吳忠宏，2008）。經營者了解自身服務品質的優勢與劣勢後，將重要度與表現程度的平均值，繪製

在二維矩陣圖上。O’ Sullivan 指出 IPA 可分為四個步驟：

1. 列出休閒活動或服務各屬性，並發展成問卷形式。
2. 請使用者針對這些屬性分別在「重要程度」與「滿意程度」兩方面評定等級。「重要程度」是使用者對產品或服務等屬性的偏好及重視度；「滿意程度」是該項產品或服務的提供者在這些方面的表現情形。
3. 以重要程度為橫軸，滿意程度為縱軸，並以各屬性的評定等級為座標，將各屬性標示在二維空間中。
4. 以等級中點為分隔點，將空間分為四象限。由橫軸為重要度、縱軸為滿意程度，所組成之二維平面直角座標圖，橫軸越靠右邊表示重要程度越高；反之越靠左重要程度越低；縱軸越靠上方表示滿意程度越高，反之越靠下方滿意程度越低，依重要及滿意的程度高低劃分為四個象限，分別為持續保持區（keep up the good work）、專注此處區（concentrate here）、低優先區（low priority）及過度努力區（possible overkill），如下圖 3。

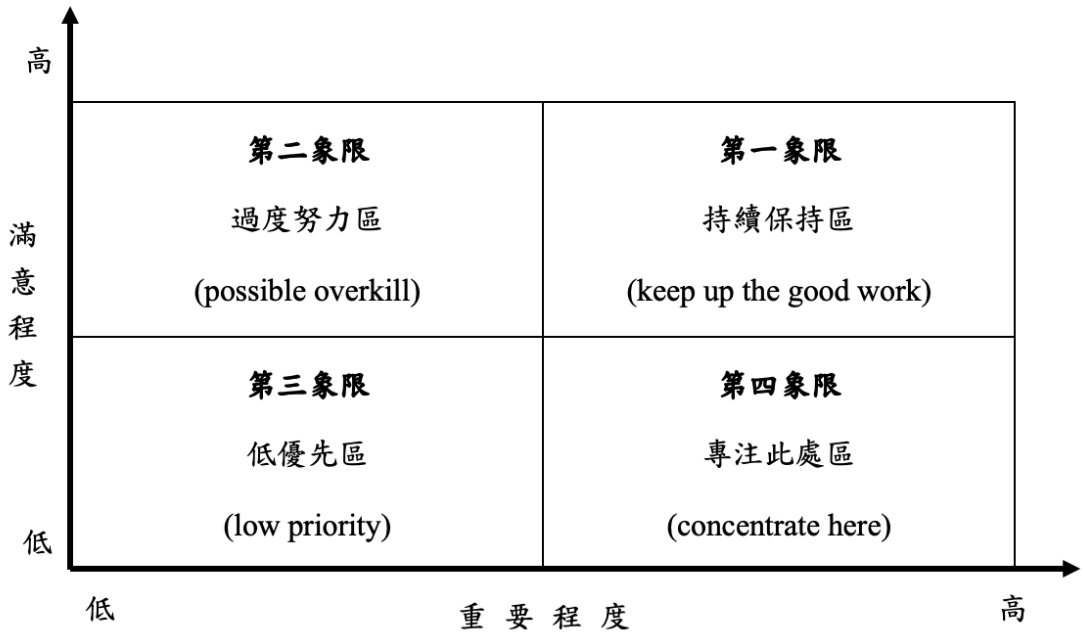



圖 3 IPA 二維平面直角座標圖

1. 第一象限：持續保持區（keep up the good work）
   表示重要程度與表現程度皆高，是企業的主要競爭力來源，所以其服務品質應該繼續保持。
2. 第二象限：過度努力區（possible overkill）
   表示重要程度低而表現程度高，其服務品質有供給過度之慮，企業應該節省資源（減少投入）。
3. 第三象限：低優先區（low priority）
   表示重要程度與表現程度皆低，其服務品質較不重要，屬性企業低優先性

的改善順序。

4. 第四象限：專注此處區（concentrate here）
   表示重要程度高但表現程度低，是造成企業劣勢的原因，其服務品質對企業未來發展的關鍵因素，應列為優先加強及改善的重點。

IPA 以使用者對於提供者所提供服務認知的重要程度及實際體驗之後的表現程度來衡量該服務，藉此呈現兩者的差異。本研究將遊艇港之提供者（政府機關單位）對屬性項目之預期期望，列為重要程度（橫軸）；將遊艇港服務提供者的實際體驗感受結果列為滿意程度（縱軸）（如上圖 3）。將遊艇港服務提供者對屬性項目之行前期望與實際體驗感受，以 IPA 方法分析出遊艇港服務提供者選擇遊艇港的關鍵因素。

### 2.1.2 重要－表現程度分析法相關研究與運用

在 IPA 運用於戶外遊憩的文獻中，吳忠宏和黃宗成（2001）認為重要－表現程度分析法對於觀光休閒產業極具有價值，不僅可評估使用者對於產品，包括：節目活動、服務屬性等，還評估供給者在這些屬性上的表現程度。王惠如（2011）以 IPA 分析討基隆八斗地區遊客行前重視度與遊憩體驗滿意度間的關聯性與差異情形。研究結果顯示遊客對八斗子地區的景觀設計、聯絡交通與休閒功能最肯定，而活動設施則是需要加強改善的區域（周雁翎，2015）。

## 第三節 問卷設計

本問卷除參照我國交通部航港局「遊艇碼頭設施規劃及設計參考手冊」（2016）外，也參照 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 於 1988 年提出由有形性、可靠性、回應性、保證性、關懷性五個構面形成的「SERVQUAL 量表」為基礎（如上表 1），輔以參考遊艇碼頭服務品質評估的相關文獻所設計。問卷設計之題項是根據國際酒店管理雜誌第 54 期的「調整碼頭服務的接待服務質量量表」（Ferika Ozer Sari, Cagri Bulut, & Ige Pirnar，2016）以及 ETA 航海科學雜誌第 5 期的「感知服務品質對滿意度的影響」（DİKEÇ , TÖ Z，2017）研究而設計。調整碼頭服務的接待服務質量量表研究中所使用的是 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 的服務質量維度（1985），是專門針對碼頭服務質量的需求所採用的，因為與其他服務相比，碼頭及其客戶的需求是有些不同的（Currie，1997）。Stone（2000）則表示，目的地度假碼頭必須不僅僅是一個停車位，還應該提供各種設施和服務，例如乾船塢、淋浴間、餐廳、咖啡館和酒吧、自動售貨機、魚類清潔站、釣魚和划船設備商店、雜貨店和紀念品商店、精品店等；Gonzalez 等人（2015）的研究，碼頭服務可分為四個主要標準，包括：1.基礎

服務、2.周邊服務（水、電）、3.基本衍生的服務（廁所、游泳池、乾船塢）以及 4.附加服務（陸地上的娛樂活動）。Moutinho 等（2011）研究發現有些人會認為，對於服務感到滿意的顧客更有可能表現出積極的行為，例如，回購意願較高或向其他人推薦該產品或服務；國際航運協會（PIANC）下屬的一個工作團隊嘗試調查與碼頭使用方面有最相關的項目，以提出滿足客戶實際需求的建議（Conti，1993），其研究結果顯示，碼頭使用中最需要的服務，按重要性排序，依序為遊艇人員的需求，例如飲用水、廁所、廢棄物處理和安全設備，其次是船隻工作的服務，例如電力供應、消防設備和燃料供應（Favro 等，2008）。

以下為調整碼頭服務的接待服務質量量表（Ferika Ozer Sari, Cagri Bulut, & Ige Pirnar，2016）研究中所討論到的碼頭服務質量評估維度（調整碼頭服務的接待服務質量量表，2016：97-98）：

1.有形性：碼頭設施的實際狀況（例如管理建築物，廁所和淋浴間，市場和商店，游泳池，住宿設施等）、旅行電梯、電費和水費等基礎設施、人員、泊位大小和清潔度等。
2.可靠性：公司在第一時間正確執行服務並信守承諾（Parasuraman 等，1985）。
3.反應性：這涉及到意願或準備的感覺，以及員工及時為遊艇者提供一定的服務。
4.信譽度：其關注的是公司的誠信、誠實和可信度，並代表公司名譽的概念（Parasuraman 等，1985），遊艇愛好者分享他們對遊艇碼頭的經驗和看法，碼頭的信譽方面也被納入遊艇服務質量評估中。
5.了解客戶：其包括了解客戶的特定要求，以及提供個性化的服務（Parasuraman 等，1985）。
6.權限：擁有必要的知識和技能來執行所需的服務。
7.禮貌：其涉及到服務人員是否有尊重、體貼和友善顧客（Parasuraman 等，1985）。
8.安全：指針對危險、毀損、犯罪等欠缺保護的恐懼和懷疑。例如將船舶停放在碼頭的船塢中多長的時間都不必擔心船舶會受到任何未知的損害。
9.使用權：其涉及到顧客觸及服務設施的便利性，例如可以直接透過網路或電話直接獲得碼頭的服務，幾乎不需要花時間等待服務（Parasuraman 等，1985）。
10.溝通：其涉及到語言方面，（不同國家的）顧客能使用自己熟悉的語言來了解碼頭的情況，服務人員也能使用顧客熟悉的語言做溝通與傾聽（Parasuraman 等，1985）。

此研究的主要目的是調查遊艇船主對於遊艇碼頭各項服務的重要程度與滿意程度的看法，致有可能會回購或是推薦的意圖。另外此研究是透過面對面訪談的方式進行調查，其目的是為確認碼頭服務質量維度（MSQD）是否可與遊艇從業人員的態度有相關聯。該研究結果提出，服務品質的十個構面中有六個

構面是影響碼頭服務中重要滿意度的潛在因素，包括：有形性（碼頭擁有最新的設備和技術、廁所淋浴區乾淨整潔、廁所淋浴區的數量足夠、高效率的互聯網/電視服務、碼頭整體清潔度高、遊艇碼頭員工穿著乾淨整齊）、可靠性（碼頭服務提供者會做到其承諾過的事、碼頭服務提供者所提供的服務與其所承諾過的相同）、信譽度（碼頭服務提供者能夠兌現他們所承諾的事、此碼頭在遊艇愛好者眼中頗負盛名）、關懷性（碼頭員工能試圖了解個別顧客的需求、遊艇港員工會花費時間認識其接待的顧客）、溝通（碼頭員工對於碼頭服務的解說完備、顧客能容易地與碼頭員工進行交流、顧客在碼頭獲得的總體服務滿意度是其所預期的、碼頭所提供的管家或船長服務令顧客感到滿意、此碼頭所提供的服務價格與其他相同類型的遊艇碼頭相比是合理的、顧客對碼頭的整體管理感到滿意）、反應性（碼頭員工得以迅速回應顧客所提出的要求、等待停泊遊艇的時間過長、泊位申請許可程序簡易）等二十一個題項都是以遊艇港遊艇船主（使用者）的角度實際體驗土耳其碼頭的服務品質以及遊艇船主的滿意度、可能回購和推薦意願的感知服務質量的結果。因此，Ferika Ozer Sari, Cagri Bulut, & Ige Pirnar（2016）建議使用通用的服務質量評估工具來適應或對遊艇碼頭的部門做具體的調整。

DİKEÇ, TÖZ 於 2017 年發表的感知服務品質對滿意度的影響研究，此研究主要是以 SERVQUAL 量表的五個構面（有形性、可靠性、回應性、保證性、關懷性）來調查感知服務品質對土耳其碼頭客戶滿意度的影響。研究者將五個構面又再依因子分析後歸類成五大種類，發現影響顧客（碼頭使用者）滿意度最大的是遊艇碼頭服務提供者的「可靠性和能力」，其次是「管理、規劃和標準」和「實體設施和環境」三種，在此三種影響碼頭服務質量因素的構面中，可靠性和能力問項有：碼頭工作人員樂於助人、碼頭工作人員的服務使顧客感到獨一無二、碼頭工作人員即時提供了顧客所預期的服務、碼頭工作人員會顧及到每位顧客、碼頭工作人員擁有專業技術、碼頭工作人員會提供客戶正確的服務、碼頭工作人員穿著整齊；管理、規劃和標準問項有：碼頭停泊或停車空間足夠、碼頭的收費制度方便、碼頭工作人員優先以客戶的權益和興趣為考量、重視顧客意見反饋；實體設施和環境問項有：常用區域（淋浴間和洗手間等）乾淨整潔、常用區域（淋浴間和洗手間等）數量足夠、碼頭住宿設施規劃完備、有為殘障遊艇使用者或遊客建制的無障礙碼頭基礎設施。對於這些遊艇碼頭經營者所提供的服務，是所有遊艇碼頭使用者共同關心的問題，必須改進使遊艇碼頭保有可持續性，並將使用者的滿意度保持在最高水準。在以前遊艇碼頭的基礎設施要件包括：碼頭以及遊艇甲板和浮動碼頭有適當間隔的基座、提供水、電、交通、碼頭內的通信網路、停車場等相關服務；現今，科技技術等基礎設施也會影響遊艇碼頭使用者的滿意度（DİKEÇ, TÖZ，2017）。

本研究將會引用上述由 Ferika Ozer Sari, Cagri Bulut, & Ige Pirnar（2016）所發表的調整碼頭服務的接待服務質量量表研究作為本研究問卷設計的基礎理論，

唯該研究所使用的方法目的是確認碼頭服務質量維度（MSQD）是否可與遊艇從業人員的回購或是推薦的意圖有相關聯，因此本研究將會再輔以 ETA 航海科學雜誌第 5 期的感知服務品質對滿意度的影響（DİKEÇ, TÖ Z，2017）研究來調查我國遊艇港碼頭經營者對於碼頭服務品質表現的評估。

## 第四節 問卷說明

本問卷參照 PZB（1988）發表的 SERVQUAL 量表以及遊艇碼頭服務品質評估相關文獻所設計，將有形性（Tangibility）、可靠性（Reliability）、回應性（Responsiveness）、保證性（Assurance）、關懷性（Empathy）設為問卷之主構面項（表 2），再依其個別之定義（表 3）將碼頭軟硬體設施、資訊提供、周圍設施、交通路線等次構面（表 4）列入其中製作問卷題項（詳如附錄）。

表 2 遊艇碼頭服務質量量表（SERVQUAL）五個構面定義

| 編號 | 主構面 | 定義 |
|---|---|---|
| 1 | 有形性（Tangibility） | 所有有形的碼頭設施、設備、建築等實體部分。 |
| 2 | 可靠性（Reliability） | 遊艇港服務提供者提供顧客準確、可靠的服務，並能完成承諾過的事。 |
| 3 | 回應性（Responsiveness） | 遊艇港服務提供者能迅速、即時提供顧客服務，以解決顧客的問題、需求。 |
| 4 | 保證性（Assurance） | 遊艇港服務提供者的專業能力，包括理解力、禮貌，傳遞信心和信任給顧客。 |
| 5 | 關懷性（Empathy） | 遊艇港服務提供者能將心比心的提供顧客所需要的關心（包括：溝通、接觸）、理解顧客以及提供個人化的服務。 |

資料來源：林怡伶（2021）、本研究整理

根據（上表 2）遊艇碼頭服務質量量表（SERVQUAL）五個主構面之定義之問項與代號詳列如下（表 3）。

表 3 遊艇碼頭服務質量構面－問卷題項

| 主構面 | 代號 | 題項 |
|---|---|---|
| 有形性 | A1 | 港區設有遊艇上下岸設施（垂直升降設施、曳船道） |
| | A2 | 港區設有足夠的置艇場 |
| | A3 | 港區設有遊艇維修與保養中心 |

| | | |
|---|---|---|
| | A4 | 港區設有加油設施 |
| | A5 | 港區設有加水設施 |
| | A6 | 港區設有供電設施（安裝防水插座供遊艇充電和應急處理） |
| | A7 | 港區設有電信設施（監控、警報、無線網路） |
| | A8 | 設有遊艇廢水和機艙油污水的處理設備 |
| | A9 | 棧橋設施（例如：支棧橋等供上下船設施）方便上下船 |
| | A10 | 港區設有販賣機或商店 |
| | A11 | 港區有設置遊樂遊憩區 |
| | A12 | 港區有設置餐廳設施 |
| | A13 | 港區設有遊艇俱樂部、俱樂部招待會所 |
| | A14 | 港區有設置住宿或度假設施 |
| | A15 | 港區有設置購物中心 |
| 可靠性 | B1 | 港區設有數量足夠的固定式碼頭 |
| | B2 | 港區設有數量足夠的浮動式碼頭 |
| | B3 | 防撞設施（橡膠或空氣材質等防舷材）數量足夠 |
| | B4 | 港區設有足夠的垃圾桶、回收桶 |
| | B5 | 港區設有足夠數量的男、女廁所 |
| | B6 | 港區設有足夠數量的淋浴設備 |
| | B7 | 碼頭員工會花時間認識其接待的顧客 |
| | B8 | 碼頭員工能做到其所承諾過的事項 |
| | B9 | 港區設有專門處理碼頭相關問題的負責人 |
| | B10 | 港區有建置公開透明的泊位查詢、申請網站 |
| | B11 | 碼頭服務的價格相較其他同性質之遊艇港合理 |
| | B12 | 港區設有明顯且清楚的地圖以及指引標示牌 |
| | B13 | 設有清楚且明確的的停泊的價格和服務價目表 |
| | B14 | 港區設有足夠數量的停車場 |
| | B15 | 港區設有空間（長、寬）足夠的道路 |
| 回應性 | C1 | 碼頭員工能立即給予客戶適當的服務 |
| | C2 | 碼頭員工能解決個別客戶的需求 |
| | C3 | 有提供即時潮汐、海象、風速風向等相關航行資訊 |
| | C4 | 港區設置緊急聯絡窗口 |
| | C5 | 港區地理位置方便到達 |
| | C6 | 港區聯外道路通順、便利 |
| | C7 | 港區距離附近景點、飯店之交通方便 |
| 保證性 | D1 | 港區有提供專業的遊艇管家服務 |
| | D2 | 港區有提供專業的遊艇維修、保養服務 |
| | D3 | 港區有提供值得信賴的遊艇租賃、販售服務 |
| | D4 | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台服務人員 |
| 關懷性 | E1 | 港區設有無障礙設施 |
| | E2 | 港區設有空間、間距適宜的泊位 |
| | E3 | 碼頭員工會試圖了解顧客的需求 |
| | E4 | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台 |
| | E5 | 港區有設置桌椅休息區 |

| | | |
|---|---|---|
| | E6 | 港區設有海洋教育相關學校或訓練中心 |

下表 4 是將上表之問項依照遊艇港的基礎設施分別歸類成五大次構面項目，再製作成問卷發放予國內遊艇港服務提供者填寫。

表 4 遊艇港的基礎設施構面－問卷題項

| 次構面 | | 題項 |
|---|---|---|
| 一、碼頭硬體設施 | 陸地 | 港區設有遊艇上下岸設施（垂直升降設施、曳船道） |
| | | 港區設有足夠的置艇場 |
| | | 港區設有遊艇維修與保養中心 |
| | | 港區設有加油設施 |
| | | 港區設有加水設施 |
| | | 港區設有供電設施（安裝防水插座供遊艇充電和應急處理） |
| | | 港區設有電信設施（監控、警報、無線網路） |
| | | 設有遊艇廢水和機艙油污水的處理設備 |
| | | 港區設有足夠的垃圾桶、回收桶 |
| | | 港區設有足夠數量的男、女廁所 |
| | | 港區設有足夠數量的淋浴設備 |
| | | 港區設有無障礙設施 |
| | 泊區 | 港區設有數量足夠的固定式碼頭 |
| | | 港區設有數量足夠的浮動式碼頭 |
| | | 港區設有空間、間距適宜的泊位 |
| | | 防撞設施（橡膠或空氣材質等防舷材）數量足夠 |
| | | 棧橋設施（例如：支棧橋等供上下船設施）方便上下船 |
| 二、碼頭軟體服務設施 | | 碼頭員工會花時間認識其接待的顧客 |
| | | 碼頭員工能做到其所承諾過的事項 |
| | | 港區設有專門處理碼頭相關問題的負責人 |
| | | 碼頭服務的價格相較其他同性質之遊艇港合理 |
| | | 碼頭員工能立即給予客戶適當的服務 |
| | | 碼頭員工能解決個別客戶的需求 |
| | | 港區設置緊急聯絡窗口 |
| | | 港區有提供專業的遊艇管家服務 |
| | | 港區有提供專業的遊艇維修、保養服務 |
| | | 港區有提供值得信賴的遊艇租賃、販售服務 |
| | | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台服務人員 |
| | | 碼頭員工會試圖了解顧客的需求 |
| | | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台 |
| 三、碼頭資訊提供 | | 港區有建置公開透明的泊位查詢、申請網站 |
| | | 港區設有明顯且清楚的地圖以及指引標示牌 |
| | | 設有清楚且明確的的停泊的價格和服務價目表 |

| | |
|---|---|
| | 有提供即時潮汐、海象、風速風向等相關航行資訊 |
| 四、碼頭周圍設施服務 | 港區設有販賣機或商店 |
| | 港區有設置遊樂遊憩區 |
| | 港區有設置餐廳設施 |
| | 港區設有遊艇俱樂部、俱樂部招待會所 |
| | 港區有設置住宿或度假設施 |
| | 港區有設置購物中心 |
| | 港區有設置桌椅休息區 |
| | 港區設有海洋教育相關學校或訓練中心 |
| 五、碼頭周圍交通路線規劃與服務 | 港區設有足夠數量的停車場 |
| | 港區設有空間（長、寬）足夠的道路 |
| | 港區地理位置方便到達 |
| | 港區聯外道路通順、便利 |
| | 港區距離附近景點、飯店之交通方便 |

為有效地調查碼頭服務提供者對於碼頭服務品質之重要－滿意度調查評估，故本問卷擬將「重要程度」以及「滿意程度」區分成兩個部分填寫，以避免受調查者混淆問題，影響問卷調查之信度與效度。

## 第五節 國內七大遊艇港現況

### 3.5.1 龍洞遊艇港

龍洞遊艇港位於新北市貢寮區和美街 48 號龍洞南口海洋公園（龍洞四季灣）內，臺灣東北角臺 2 線濱海公路 88 公里處，其主管機關為交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處。龍洞四季灣除冬天受到強烈東北季風影響避免從事水域活動外，其春、下、秋天皆適宜從事游泳、浮潛，提供海洋觀光遊程、包船旅遊等多元水域遊憩活動。龍洞遊艇港於 1999 年 2 月底完工，是國內首座遊艇專用港。2008 年 7 月依促參法以 ROT 方式委由民間機構基瓦諾育樂股份有限公司投資整建及營運，鄰近龍洞四季灣度假勝地，提供遊客各項水域觀光遊憩活動服務以及營運遊艇港，包括：餐飲住宿、遊艇管家遊艇上架維修與保養、靠泊設施、避颱設施、遊艇駕訓、購置新船營運、招募各類型遊憩船舶停泊等事業，以提升遊艇休閒風氣。龍洞遊艇港經營模式為無會員制，需自行上交通部航港局申請泊位，計費方式分長期租用、短期租用以及船舶長度而有不同之計費方式。龍洞四季灣網址為 https://www.necoast-nsa.gov.tw/Area-Content.aspx?a=148&l=1。

### 3.5.2 公主布袋遊艇港

台灣公主布袋國際遊艇港位於布袋港東側，屬雲嘉南濱海國家風景區範圍內，距西濱快速路布袋港交流道約 200 公尺，臨近好美寮自然生態保護區、布袋鹽山、布袋漁市，可與東石漁人碼頭、白水湖遊憩區、鰲鼓溼地平地森林園區、外傘頂洲串連形成嘉義縣濱海地區生態旅遊帶。遊艇港碼頭佔地面積約 5.3 公頃，係台灣西部唯一全功能遊艇專用碼頭。公主布袋遊艇港是由台灣公主遊艇公司以 BOT 及 ROT 方式取得 35 年經營權，其經營項目包括：服務遊憩區、遊艇碼頭區、自然景觀區、淺岸活動區、濱海活動區等設施，預計將公主布袋遊艇港打造成為台澎地區遊艇生活圈及跳島旅遊的重要休閒基地，發展布袋港為觀光碼頭，提供海上旅遊之交通遊憩服務。布袋遊艇港網址為 https://swcoast-nsa.travel/zh-tw/attraction/details/303。

3.5.3 後壁湖遊艇港

後壁湖遊艇港位於台灣南端之南灣與貓鼻頭間，基地及水上泊位面積約 5966 公頃，臨近海岸深約 1 至 3 公尺之珊瑚礁岩潟湖地形，氣候溫和、水質清澈、景緻優美，具有豐富生態多樣性，其主管機關為墾丁國家公園管理處。遊艇港全區交通便捷，後壁湖週邊設施完備，港區腹地遼闊，海域資源豐富，整體遊憩規劃完善。後壁湖遊艇港之設置分為陸地設施及水域船艇泊位兩區，陸地設施包括遊客中心、賣店、停車長三個主要配置，另有環港道路、陸上置艇區、入口廣場、公廁、邊坡植栽區等附屬配置，其中除遊客中心地上一層，停車場由本管理站自行使用管理外，其餘主要附屬配置設施悉採出租方式營運。兼具休閑遊憩、環境教育、學術研究、產業發展等功能。遊艇港及週邊地區可提供之遊憩活動包括潛水、遊艇活動、海釣等。後壁湖遊艇港網址為 https://www.ktnp.gov.tw/cp.aspx?n=A19BC236DAE01941。

3.5.4 大鵬灣遊艇港（濱灣公園）

大鵬灣國家風景區位於台灣西南海岸，位於屏東縣東港鎮大潭路 169 號，濱臨台灣海峽，係交通部觀光局所屬之第四個「國家級」風景特定區，也是台灣最大的囊狀潟湖。水域東西寬約 3,500 公尺，南北長約 1,800 公尺，瀉湖面積約 532 公頃，平均水深 2～6 公尺，年平均溫度約為 25 度，陸域以及海域動植物資源豐富。大鵬灣國家風景區現由交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處（以下簡稱「鵬管處」）管理，因其鄰近高屏都會區，結合了人文與濕地自然景觀資源，豐富的南台灣灣亞熱帶氣候極具發展海域觀光潛力，鵬管處計劃將大鵬灣國家風景區規劃成一個綜合型國際級水上遊憩活動區，以海洋遊憩服務產業為核心，開發海洋休閒度假區、遊艇產業等，持續推動大鵬灣風景特定區之整體開發。目前成立遊艇服務窗口，可讓國內遊艇、帆船停泊，也設有 CIQ（Customs, Immigration and Quarantine，海關、移民、檢疫）機制讓外籍遊艇、帆船能簡單且安全的入關，是國內第 3 個友善開放外國遊艇的遊艇碼頭。其經

營的項目包括餐飲住宿、觀光服務設施、遊艇碼頭靠泊設施、水上活動(如衝浪、風帆、帆船、輕型艇、獨木舟)、園區導覽活動、遊程規劃服務等。濱灣碼頭遊艇港經營模式為無會員制，需自行上交通部航港局申請泊位，計費方式分長期租用、短期租用以及船舶長度而有不同之計費方式。大鵬灣國家風景區網址為 https://www.dbnsa.gov.tw。

3.5.5 八斗子遊艇港星晨碼頭

八斗子遊艇港星晨碼頭位於基隆市東岸八斗子觀光漁港內，漁港入口處擺放一艘顯眼的遠洋漁船—「海功號」作為漁港的地標。為推動漁港多元化使用之目標，漁業署研擬改造傳統漁港為兼具漁業及休閒觀光之現代化漁港，因此率先在基隆八斗子漁港興建遊艇碼頭，該遊艇碼頭為現今北臺灣最大的遊艇碼頭，也是每年舉辦臺琉國際帆船賽的母港，為與國際海洋運動及文化交流的主要活動平台。八斗子遊艇港委託民間業者昇鴻建設開發股份有限公司經營至 2020 年 1 月底（5 年），結束民間委託後現改由基隆市政府代為管理。八斗子遊艇港星晨碼頭經營模式為無會員制，需自行上交通部航港局申請泊位，計費方式分長期租用、短期租用以及船舶長度而有不同之計費方式。

3.5.6 烏石漁港

烏石漁港位於宜蘭縣頭城鎮東北方，東濱太平洋、北有外澳沙灘、南有頭城海水浴場，是東北角海岸賞鯨及龜山島海上觀光的出發基地，漁業署於 2015 年 1 月辦理「烏石漁港北休閒專用區設施 BOT 及遊艇泊區 OT」招商，於 2016 年 3 月底由宇岳遊艇有限公司經營管理烏石漁港遊艇泊區，達成活化漁港之目標。全區為混凝土式浮動碼頭，亦設有龍門吊、遊艇岸置區、艇庫區、岸電/岸水供應、貨櫃儲物間、浮碼夜間照明、24 小時保全監控、停車場、淋浴/衛生間和管理中心。未來將打造成為海洋觀光商圈，提供餐廳、賣店、配合衝浪戲水遊客需求之商店街、親子活動水上樂園，以及會館及遊艇港餐飲購物相關服務等服務設施。烏石遊艇碼頭網址為 http://www.wushimarina.com/index.php。

3.5.7 安平漁港

安平漁港位於臺南市安平區城平路 2 號、台南市西南邊，舊稱臺灣港。安平是一座戰火中留存的古城，曾經是貿易經轉的重要河海港口。安平港水域靜穩度佳，港區興盛繁榮且鄰近安平老街等著名的歷史觀光勝地，其主管機關為台南市政府，安平港未來適合串連發展成為遊艇港區。安平港遊艇碼頭經營模式為無會員制，需自行上交通部航港局申請泊位，計費方式分長期租用、短期租用以及船舶長度而有不同之計費方式。

表 1 七大遊艇港泊位概況

<table>
<tr><th>名稱</th><th>泊位類型</th><th>開放停泊位席數</th><th>限制船長(公尺)</th><th>限制船寬(公尺)</th><th>限制船深(公尺)</th><th>岸水</th><th>岸電</th><th>燃油</th><th>冰塊</th></tr>
<tr><td>龍洞遊艇港</td><td>浮動</td><td>56</td><td>12.00</td><td>4.60</td><td>1.00</td><td>無</td><td>無</td><td>無</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="5">布袋遊艇港</td><td>A 區浮動</td><td>16</td><td>22.00</td><td rowspan="5">5.50</td><td rowspan="5">3.00</td><td rowspan="5">50 元/度</td><td rowspan="5">10 元/度</td><td rowspan="4">柴油</td><td>塊冰</td></tr>
<tr><td>B 區浮動</td><td>10</td><td>18.00</td><td>塊冰</td></tr>
<tr><td>C 區岸壁</td><td rowspan="2">20</td><td rowspan="2">30.00</td><td rowspan="2">塊冰</td></tr>
<tr><td>D 區岸壁</td></tr>
<tr><td>E 區岸置</td><td>200</td><td>22.00</td><td>無</td><td>塊冰</td></tr>
<tr><td rowspan="7">後壁湖遊艇港</td><td>A 區浮動</td><td>15</td><td>16.00</td><td>4.00</td><td>2.50</td><td rowspan="7">營業用船舶：78 元/公尺；自用船舶：17 元/公尺；外籍船舶比照營業用船舶計費。</td><td rowspan="7">營業用船舶：52 元/公尺；自用船舶：13 元/公尺；外籍船舶比照營業用船舶計費。</td><td rowspan="7">無</td><td rowspan="7">無</td></tr>
<tr><td>B 區浮動</td><td>15</td><td>12.00</td><td>3.00</td><td>2.50</td></tr>
<tr><td>C 區浮動</td><td>16</td><td>10.00</td><td>3.00</td><td>2.50</td></tr>
<tr><td>D 區浮動</td><td>9</td><td>10.00</td><td>3.00</td><td>2.50</td></tr>
<tr><td>E 區浮動</td><td>12</td><td>10.00</td><td>3.00</td><td>2.50</td></tr>
<tr><td>F 區浮動</td><td>12</td><td>12.00</td><td>3.00</td><td>2.50</td></tr>
<tr><td>G 區岸置</td><td>20</td><td>20.00</td><td>5.00</td><td>4.00</td><td>無</td><td>無</td></tr>
<tr><td rowspan="5">大鵬灣遊艇港</td><td>A 區浮動</td><td>3</td><td>27.50</td><td>7.50</td><td>5.00</td><td rowspan="5">10 元/度</td><td rowspan="5">5 元/度</td><td rowspan="5">無</td><td rowspan="5">無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">B 區浮動</td><td>5</td><td>22.00</td><td>10.00</td><td>5.00</td></tr>
<tr><td>9</td><td>13.95</td><td>5.00</td><td>5.00</td></tr>
<tr><td>C 區浮動</td><td>17</td><td>13.00</td><td>5.00</td><td>5.00</td></tr>
<tr><td>D 區浮動</td><td>13</td><td>27.50</td><td>7.50</td><td>5.00</td></tr>
</table>

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 八斗子漁港 | A 區浮動 | 15 | 16.00 | 5.00 | 3.70 | 依來公繳通單均攤自水司費知平分 | 部分壞損 | 無 | 無 |
| | B 區浮動 | 15 | 16.00 | 5.00 | 3.70 | | | | |
| | C 區浮動 | 12 | 24.00 | 7.00 | 3.70 | | | | |
| | D 區浮動 | 0 | 30.00 | 9.00 | 3.70 | | | | |
| | E 區浮動 | 4 | 35.00 | 11.00 | 3.70 | | | | |
| | E 區 5 號岸壁 | 1 | 56.00 | 10.00 | 3.70 | | | | |
| | F 區岸壁 | 8-10 | 13.00 | 5.00 | 3.70 | | 無 | | |
| | G 區岸壁 | 54 | 13.00 | 5.00 | 3.70 | | | | |
| | G 區 55 號岸壁 | 1 | 22.00 | 6.00 | 3.70 | | | | |
| | G 區 56-57 號岸壁 | 2 | 46.00 | 9.00 | 3.70 | | | | |
| | H 區 1-3 號岸壁 | 3 | 13.00 | 5.00 | 3.70 | | | | |
| | H 區 4-5 號岸壁 | 2 | 12.00 | 5.00 | 3.70 | | | | |
| 烏石漁港 | 浮動碼頭 A | 4 | 18.00 | 6.50 | 3.00 | 50 元/度 | 10 元/度 | 無 | 無 |
| | 浮動碼頭 B | 13 | 15.00 | 6.50 | 3.00 | | | | |
| | 浮動碼頭 C | 15 | 10.00 | 6.50 | 3.00 | | | | |
| | 岸置 | 16 | 22.00 | 9.00 | 3.00 | 非營業船 100 元/月，營業船 300 元/月 | 無 | | |
| 安平漁港 | 浮動遊艇碼頭 | 32 | 14.00 | 7.00 | 4.00 | 每度 50 元 | 每度 6 元 | 無 | 無 |

資料來源：交通部航港局－遊艇申辦服務平台

## 第六節 國內遊艇法規政策演變

為配合行政院「向海致敬」政策，鼓勵民眾親近海洋，從事遊艇相關活動，交通部即將公告「遊艇管理規則」部分條文修正，本次(109 年 11 月 12 日修正)修正重點在強化非自用遊艇公共安全及促進遊艇共有制發展（交通部，2020）。台灣遊艇數量截至 2020 年 9 月 5 日止已登記總計 1,125 艘，總噸位 20 以上有 64

艘，總噸位未滿 20 有 1,061 艘，持有我國遊艇駕照者約有 17,863 位（統計資料如下表 7 與表 8 所示）。國內遊艇泊位散落在國際商港、國內商港、漁港及遊艇基地之內，目前國內遊艇基地有龍洞遊艇港、布袋遊艇港、後壁湖遊艇港以及大鵬灣遊艇碼頭。《遊艇管理規則》自 101 年 8 月 20 日發布施行後已歷經 4 次修正，分別為下表 6 所述：

表 2 我國遊艇管理規則部分條文修正內容

| 時間 | 目的 | 修正重點 |
| --- | --- | --- |
| 104 年 4 月 7 日修正 | 為統一遊艇分類標準、促進產業健全發展及強化航行安全，修正遊艇檢查及設備之規定 | 一、為加強推進動力未滿十二瓩之非自用遊艇航行安全，修正其特別檢查及定期檢查之規定。（修正條文第四條、第六條、第九條、第十二條）<br>二、配合遊艇管理實務，修正全長未滿十五公尺非自用動力帆船之特別檢查項目。（修正條文第九條）<br>三、考量遊艇使用型態及船舶設計實務，放寬全長未滿二十四公尺非自用遊艇之水密規定。（修正條文第九條）<br>四、簡化遊艇登記或註冊應檢附之文件。（修正條文第十四條附件二）<br>五、為使遊艇分類標準一致，修正遊艇其長度與應具備設備之規定。（修正條文第十九條至第二十六條、第二十九條、第三十條附件三）<br>六、考量科技日新月異，增訂遊艇應具備之設備，如有具同等效能者，經驗證機構報請航政機關同意，得以該設備替代之規定。（修正條文第二十九條）<br>七、放寬船殼為玻璃纖維強化塑膠材質之本國籍船舶，變更使用目的為自用遊艇之船齡限制。（修正條文第三十四條）<br>八、刪除遊艇逾期辦理登記或註冊，須重新申請檢查及丈量之規定。（修正條文第四十條） |

| | | |
|---|---|---|
| 107 年 7 月 13 日修正 | 為推動簡政便民政策，並因應實務檢討相關管理規範，爰修正遊艇之檢查、設備及註冊或登記應備文件等規定 | 一、依現行法規與作業實務，修正自用遊艇自主檢查表登載項目。（修正條文第六條附件一）<br>二、為簡政便民，並鼓勵國內遊艇造船廠取得國際相關遊艇認證，修正符合國際標準組織之標準，經驗證機構認可，且船身未經修改者，第一次特別檢查得免予施行傾側試驗。（修正條文第八條、第九條）<br>三、考量科技日新月異，增列豁免或以同等效能替代設備之申請程序，並參照船舶設備規則修正相關設備規定，以符實際。（修正條文第十九條、第二十條、第二十九條、第三十條）<br>四、依國際標準組織之 ISO 12217 標準計算全長未滿二十四公尺遊艇之乘員定額，增訂設計等級適用條件，並就設備名稱酌作修正。（修正條文第三十三條、第四十二條附件六）<br>五、申請登記或註冊應備之「無線電設備架設許可文件」修正為「船舶無線電臺執照」。（修正條文第四十條） |
| 108 年 10 月 22 日修正 | 為提升我國民眾參與水上活動，因應實務檢討相關管理規範，並依據一百零七年十一月二十八日公布修正之船舶法相關規定，修增非自用遊艇定義、量產製造遊艇驗證方式、遊 | 一、船舶法第三條第七款業修正非自用遊艇定義，爰配合刪除俱樂部型態遊艇定義。（修正條文第二條及附件二）<br>二、船舶法第六十三條第三項明定經主管機關認可之驗證機構亦可為量產遊艇之簽證單位，爰配合增訂量產遊艇之簽證單位。（修正條文第五條及附件二）<br>三、有關遊艇自主檢查週期性檢查規定，船舶法第六十五條已有相關條文，爰刪除重複規定之部分，並因應實務，比照定期檢查規定將自主 |

| | | |
|---|---|---|
| | 艇自主檢查期限、非自用遊艇載重線勘劃範圍、國外輸入遊艇船齡授權法規等條文 | 檢查表備查期限修正為每屆滿一年之前後三個月。（修正條文第六條及附件一）<br>四、鑑於遊艇經特別檢查後，航政機關核發或換發遊艇證書之有效期限、遊艇定期檢查適用範圍，及遊艇辦理註銷登記或註冊等規定，於船舶法第六十一條第二項、第六十五條及第六十八條已有相關條文規範，為避免重複規定，爰予刪除。（刪除條文第七條、第十條、第四十一條、第四十四條第三項）<br>五、配合船舶法第六十條規定，修正僅船長二十四公尺以上之非自用遊艇應依船舶載重線勘劃規則勘劃船舶載重線；另依據船舶法第二十條規定，將「廢止」修正為「註銷」，以符法律明確性原則。（修正條文第九條、第四十五條）<br>六、配合船舶法第七十一條第二項遊艇「船齡年限」移列至第十五條之一，另由主管機關公告，爰刪除本規則有關船齡年限之規定。（刪除第六章、第三十四條、第三十五條、第三十六條、第三十七條、第三十八條） |
| 109 年 11 月 12 日修正 | 為提供友善遊艇娛樂環境及鼓勵民眾親近海洋，並因應實務檢討相關管理規範 | 一、單體帆船需具備壓艙龍骨以維持船體平衡，爰修正動力帆船定義。（修正條文第二條）<br>二、自用遊艇自主檢查表應併有效之船舶無線電臺執照影本、有效期限內之投保責任險證明文件影本及遊艇證書送航政機關備查。（修正第六條附件一）<br>三、全長未滿十二公尺之自用遊艇尚無加裝船舶自動識別系統船載臺之必要，惟非自用遊艇多屬商業性質，爰將全長未滿十二公尺之非自用遊 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 艇納入配備船舶自動識別系統船載臺規範，並訂定遊艇裝設船舶自動識別系統船載臺之種類。（修正條文第二十八條及第三十條附件三）<br>四、統一規範遊艇醫務箱內之物品。（修正第三十條附件三）<br>五、遊艇所有人向航政機關申請因特定用途無法提供解體證明之專案核准後，檢附航政機關同意函替代解體證明或海事報告。（修正第四十條附件二）<br>六、增訂遊艇證書應記載之事項並修正原遊艇管理規則附件六中華民國遊艇證書樣式。（修正條文第四十二條） |

資料來源：全國法規資料庫

由下列統計資料（表 7、表 8）顯示，台灣自 101 年到 109 年間，遊艇數量（包括自用以及非自用）成長了15倍之多，且以自用遊艇佔了大多數（95%）。持有一等或二等遊艇駕駛執照的國民數量也有大幅度的成長。由於遊艇進入門檻相對高，交通部為提升國人從事遊艇活動，透過《遊艇管理規則》的修正，能讓大眾都有機會擁有遊艇，進而帶動我國遊艇相關產業之發展。

表 3 遊艇登記艘數

| 登記年度 | 自用 | 非自用 | 總計 |
|---|---|---|---|
| 110 | 1001 | 150 | 1151 |
| 109 | 999 | 143 | 1042 |
| 108 | 572 | 120 | 692 |
| 107 | 493 | 102 | 595 |
| 106 | 433 | 74 | 507 |
| 105 | 362 | 50 | 412 |
| 104 | 265 | 18 | 283 |
| 103 | 197 | 3 | 200 |
| 102 | 118 | 0 | 118 |
| 101 | 68 | 0 | 68 |

資料來源：交通部航港局

表 4 遊艇駕駛執照數

| 核發年度 | 執照類別 | 核發件數 |
|---|---|---|
| 110 | 一等 | 79 |

| | | |
|---|---|---|
| | 二等 | 269 |
| 109 | 一等 | 261 |
| | 二等 | 2435 |
| 108 | 一等 | 83 |
| | 二等 | 1961 |
| 107 | 一等 | 95 |
| | 二等 | 2104 |
| 106 | 一等 | 141 |
| | 二等 | 2280 |
| 105 | 一等 | 239 |
| | 二等 | 2156 |
| 104 | 一等 | 167 |
| | 二等 | 2489 |
| 103 | 一等 | 1 |
| | 二等 | 2048 |
| 102 | 一等 | 6 |
| | 二等 | 1750 |
| 101 | 一等 | 0 |
| | 二等 | 1019 |

資料來源：交通部航港局

## 第七節 國內遊艇泊位種類

根據交通部航港局「遊艇申辦服務平臺」的統計資訊，遊艇可停泊的泊區分為專屬遊艇泊區以及非專屬遊艇泊區。專屬遊艇泊區為港內有規劃的遊艇停泊專區，遊艇港服務提供者可直接線上向遊艇碼頭管理機關申請停泊，不待管理機關審查申請理由，一有空泊位即可進港停泊遊艇；非專屬遊艇泊區為港內未規劃遊艇停泊專區，遊艇港服務提供者需向管理機關洽詢申請泊靠，管理機關會經審查後再予以回覆是否准許進港。

目前依交通部航港局所公布的資訊顯示，臺灣本島以及離島總計有 33 個可供遊艇停泊的專屬遊艇泊區以及非專屬遊艇泊區（圖 4），其中，專屬遊艇泊區有 19 處，共計有 800 個泊位供停泊（截止至 110 年 6 月 4 日）。截至 109 年 10 月底，全國已經有 999 席遊艇泊位，考量各地遊艇停泊需求及因應遊艇娛樂逐漸興盛，交通部亦已規劃增加商港遊艇泊位，預計至 115 年再增設約 500 席泊位，以充分滿足遊艇停泊需求（交通部，2020）。

圖 4 交通部航港局泊位資訊

資料來源：航港局網站

國內的專屬遊艇泊區依其性質，分為商港、漁港、遊艇專用港以及私人遊艇碼頭四種類型。

（1）商港：目前國內僅有 1 處，花蓮港，為在港內指定既有碼頭供遊艇停泊，為水泥岸壁碼頭，未新設其他遊艇相關設施。目前遊艇進、出入商港，都應該向航政監理單位申請預報以及向行政海巡署安檢所報備，經信號臺收到放行通知，才可以進、出入港。

（2）漁港：國內大部分遊艇港目前都設置在漁港內，分為港內設有遊艇停泊專區以及港內無遊艇專用碼頭。大部分遊艇停泊專區是舊有漁港增設相關遊艇碼頭設施或翻新而成，例如：八斗子漁港、竹圍漁港、新竹漁港、安平漁港、興達漁港、鼓山漁港、烏石漁港、澎湖亞果遊艇碼頭。將軍漁港則屬遊艇需與漁船共用泊區，遊艇需求設施較不足，實際可供遊艇停泊機率不高。

（3）遊艇專用港：國內遊艇專用港共計 5 處，分別為龍洞遊艇港、大舟遊艇碼頭、公主布袋遊艇港、大鵬灣遊艇港（濱灣公園）及後壁湖遊艇港。

（4）私人遊艇碼頭：國內私人遊艇碼頭共計 3 處，多由民間業者向政府承租或設定地上權，再由業者自行興建遊艇碼頭設施，例如：亞灣遊

艇碼頭、淡水領袖遊艇港（承租淡水第二漁港）及嘉信 22 號遊艇碼頭（承租高雄商港）。

國內的非專屬遊艇泊區依其性質，分為商港、漁港兩種類型。

（1）商港：共計 5 處，分別為臺中港、澎湖港馬公碼頭區、金門水頭港、連江北竿白沙港及連江南竿福澳港，僅供申請臨時性靠泊，遊艇港服務提供者需提前申請，經主管機關同意後方能在指定碼頭泊靠。
（2）漁港：共計 7 處，分為臺東新港漁港、金樽漁港（東部）以及澎湖後寮漁港、七美漁港、吉貝漁港、歧頭漁港、赤崁漁港（離島）。

## 第八節 國外遊艇碼頭服務滿意度研究

由 Dikeç & To¨z 於 2017 年在「航海科學雜誌」中發表的《感知服務質量對滿意度的影響-應用在土耳其碼頭客戶》研究使用 Parasuraman、Zeithaml、Berry（簡稱 PZB）在 1988 年提出的「服務質量量表（SERVQUAL）」服務品質的屬性中，對於碼頭使用者滿意度影響最大的因素有三種，分別是「可靠性和能力」，其次是「管理、規劃和標準」和「實物資產、可敬性和環境」。因此可以從此項研究中得知，若是要提高遊艇碼頭的服務質量和確保碼頭使用者的滿意度，最需要積極努力或持續保持的項目是「可靠性和能力」變數，其次是「管理、規劃和標準」，最後才是「實物資產、可敬性和環境」。有鑑於此，作者建議「可靠性和能力」變數應優先將其列為能提升滿意度的優先改進項目，且可以增加重複訪問的次數，以凸顯其重要性。

此研究發現，以前的碼頭基礎設施只要碼頭、甲板和浮動碼頭基座是有適當間隔的設計，有提供水電、交通運輸服務、碼頭內部通訊網路、停車場等服務即可。現在，隨者科技技術的進步，如何將碼頭基礎設施及其他內部設施導入科技技術，讓使用者能更便利的操作才是土耳其本地遊艇港服務提供者和外國遊艇港服務提供者最在乎的，換句話說，如今影響遊艇港服務提供者滿意度的關鍵因素已經變成遊艇碼頭如何運用科技技術讓使用者更為便利操作。

Durukan（2004）在《從客戶的角度分析愛琴海地區碼頭的品質》研究指出，透過對 35 位遊艇船主訪問，再以 SWOT 分析後顯示，遊艇船主們最重視以及偏好將他們的遊艇停泊在「碼頭和員工有可靠性」的碼頭，其次是「價格」。而他們認為選擇停泊遊艇的碼頭最不重要的因素是「遊艇碼頭名字的識別程度」。

Akaltan and Nas（2013）在《遊艇擁有人的碼頭選擇標準：IC 塞斯梅碼頭的應用》研究指出，透過對 35 位遊艇船主及船長以半結構式訪談的研究方法作出分析顯示，遊艇船主及船長最重視的是「碼頭的位置」（首選位於南北路線），其次是「充足且乾淨的淋浴間和廁所」，第三重要的是「碼頭周圍的社交生活圈」。Cosar and Nas（2013）在《分析碼頭選擇因素：位於塞斯梅碼頭上的應用》以半結構式訪談“遊艇船主選擇遊艇碼頭偏好的影響因素”研究指出，影響遊艇船主對於選擇遊艇碼頭偏好的重要因素是「安全」，其次是「共享區域（淋浴和衛生間）的數量」，第三重要的是「提供給遊艇船主和船長的社交活動區域、活動空間等」。Sarı（2011）在《碼頭運營和服務管理：分析遊艇者的服務品質感知與碼頭服務滿意度、回購和推薦意向之間的關係》以回歸研究方法得到對顧客滿意度有影響的因素分別是「實物資產」、「可靠性」、「熱情」、「瞭解客戶且能夠溝通」。Arlı（2012）在《從人口特徵分析碼頭促銷活動的影響程度》以服務質量(SERVQUAL) 量表的服務質量維度來評測碼頭服務的品質，例如：身體狀況、熱情度、友善、信任、無障礙、船舶服務、安全性、同理心和專業精神。Sarı 等（2016）在《調整碼頭的接待服務質量量表服務》以回歸研究方法進行研究，將探討碼頭服務質量量表的指標做調整後，發現被調整過後的指標會明顯地對碼頭使用者的滿意度產生影響。Dikeç & To¨z（2017）於研究中所提出碼頭提供的服務會影響碼頭使用者滿意度的因素「可靠性和能力」、「管理、規劃和標準」和「實物資產、可敬性和環境」，是土耳其和外國使用者在乎的問題，必須持續改進並延續該服務。另外，研究中也發現，外國人對於是否有為殘疾的遊艇船主、船長或其客人規劃合適的基礎設施、上層設施以及特殊設備和系統的這個部分視為重要，Ece Saray Marina、IC Cesme Marina、Setur Kusadasi Marina、Teos Marina 這些有設置無障礙的遊艇碼頭都受到外國客戶的高評價。遊艇碼頭透過改善或維持服務標準以提升整體服務品質的策略，方能將碼頭使用者的滿意度保持在最高水準狀態。

表 5 碼頭服務質量決定因素有關的文獻

| 方法 | 研究 | 作者 | 年 |
|---|---|---|---|
| SWOT 分析 | 從客戶的角度分析愛琴海地區碼頭的品質 | Durukan | 2004 |
| 回歸 | 碼頭運營和服務管理：分析遊艇者的服務品質感知與碼頭服務滿意度、回購和推薦意向之間的關係 | Sarı | 2011 |
| 服務質量(SERVQUAL) | 從人口特徵分析碼頭促銷活動的影響程度 | Arlı | 2012 |
| 半結構式訪問 | 分析碼頭選擇因素：位於塞斯梅碼頭上的應用 | Cosar and Nas | 2013 |
| 半結構式訪問 | 遊艇擁有人的碼頭選擇標準：IC塞斯梅碼頭的應用 | Akaltan and Nas | 2013 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 回歸 | 調整碼頭的接待服務質量量表服務 | Sarı et al. | 2016 |

## 第九節 參訪遊艇碼頭之心得報告

為更加深入了解國內遊艇港之硬體、軟體設施及其經營概況，遂規劃於八月中及八月底分別前往八斗子遊艇港以及濱灣碼頭進行實地訪查，請教該碼頭經營管理單位人員，希冀透過專精遊艇港管理之管理者的豐富實務經驗能給予研究者一些指導與提點。

3.9.1 八斗子遊艇港

A. 經營模式：

八斗子遊艇港位於基隆市東岸八斗子觀光漁港內，2020 年 1 月底結束民間昇鴻建設開發股份有限公司經營委託後目前由基隆市政府代為管理。屬無會員制，若船主有停泊需求則需自行上交通部航港局申請泊位，停泊費收費標準依依漁港法第十二條第二項及規費法第十條第一項規定訂定之「第一類漁港遊艇停泊費收費標準」計收各尺寸停泊泊費，分長期租用、臨時租用而有不同之計費方式。

B. 泊位概況：

目前規劃 A、B、C、D、E、F、G、H 八區水泊位（D 區浮動碼頭因損壞現無提供停泊），並無設置岸置泊位。其中 A、B、C、D、E 區為浮動碼頭，A、B 區停泊長度限制為 16 公尺、C 區停泊長度限制為 24 公尺、E 區停泊長度限制為 35 公尺；F、G、H 區為岸壁泊位，F 區停泊長度限制為 13 公尺、G 區停泊長度限制為 13 公尺（另有 33 公尺泊位一個、50 公尺泊位兩個）、H 區停泊長度限制為 13 公尺。

C. 基本設施：

A、B、C 區浮動碼頭為使用繫泊樁浮動碼頭設有聯絡橋連接主棧橋及支棧橋，基本設施有主棧橋、繫泊樁、羊角、岸水/電；E 區浮動碼頭屬鋼構式，基本設施有主棧橋、繫泊樁、羊角、岸水/電；F、G、H 區屬岸壁式泊位，基本設施有繫泊樁、岸水（水管），G 區 56 號、57 號泊位提供岸水、岸電。

D. 服務項目：

僅提供遊艇帆船停泊管理。

E. 碼頭條件：

八斗子漁港外越過防波提即為東海海域，冬季受東北季風迎面吹佛風

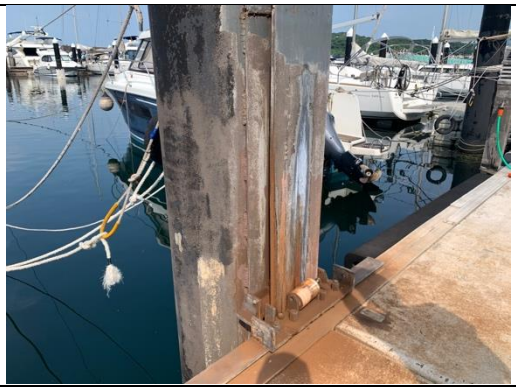
浪不小。港內水深淺，船舶駛入泊靠需降低速度以免過大的航跡流影響港內水面之穩靜程度；港口外至港內距離短颱風期間常發生海浪越過防波提拍打至港內致港內水面不穩靜。

F. 泊位地圖：

圖 5 八斗子遊艇港泊位地圖
圖片來源：交通部航港局－遊艇申辦服務平臺

G. 實地訪查照片：

| | |
|---|---|
| | |
| 浮動碼頭（A、B、C 區） | 繫泊樁 |

| | |
|---|---|
| | |
| 主棧橋 | 支棧橋 |
| | |
| 岸水、岸電 | 羊角 |
| |  |
| 鋼構式浮動碼頭（E 區） | 浮動碼頭調節滑輪 |

H.　意見交流：

曲小姐/約聘人員（先前任職於昇鴻建設開發股份有限公司）

Q1：堤防邊停放許多車子，這些車子是船主的嗎？停在岸邊會不會影響其他使用人進出？

A1：有一些區域是開放給遊艇或帆船船主，使船主可以直接將車子開至船舶附近停放，但車輛停放方式也衍生出一些問題，車輛隨意停放可能會阻礙行徑路線或是壓到其他船主的水管等問題，未來市府勢必得將車輛停放區域及方式問題納入規劃考量。另外，每到假日便會湧入許多遊客前來遊玩，但鄰近遊艇泊區的停車位數量少，希望能增設停車區或多加利用現有之空間。

Q2：觀察到碼頭周圍沒有設置岸上置艇的地方，（上次颱風來臨時請吊車將遊

艇/帆船吊上岸安置）會覺得需要設置嗎？

A2：八斗子遊艇港區目前沒有規劃岸置泊位，遊艇/帆船船主無法選擇將其船放置岸上停放，也無提供額外的避颱及遊艇代管服務，若是遇到颱風過境時，船主們得自行連絡吊車業者並通報我們（管理單位）才能將其船艇吊掛上岸。如增設置艇庫不但可以增加船舶停泊數量，在颱風來臨時也可以作為船艇遮風避雨的地方。

Q3：基隆市政府有提供遊艇駕駛考照訓練或其他相關訓練、研習課程嗎？

A3：目前是沒有提供這方面的課程活動，但有訓練提供場地給有申請許可的機構。

Q4：若未來有機會會希望港邊附近增設一些附屬設施嗎？希望增設哪些？

A4：當然會，希望可以增設俱樂部會所、餐廳、咖啡廳，甚至是飯店（住宿）。

3.5.2 濱灣碼頭

A. 經營模式：

大鵬灣國家風景區位於台灣西南海岸，濱臨台灣海峽，係交通部觀光局所屬之第四個「國家級」風景特定區，也是台灣最大的囊狀潟湖。大鵬灣國家風景區現由交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處（鵬管處）管理，共計有 51 席船位，分為 A 區 3 席、B 區 15 席、C 區 19 席、D 區 14 席，尺寸為 30 呎、40 呎、60 呎及 70 呎席位，可供遊艇、帆船、交通船及遊湖船等。經營模式為無會員制，需自行上交通部航港局申請泊位，計費方式分長期租用、短期租用並以船舶長度而有不同之計費方式。

B. 泊位概況：

目前規劃 A、B、C、D 區四區水泊位，共計有 51 席泊位，在帆船基地前方另有一處岸壁式泊位。其中 A 區（濱灣之心）屬固定式碼頭，主要為交通船停泊區，往返大鵬灣－小琉球的遊客可在此上下船；B、C、D 區皆為浮動碼頭，B 區停泊長度限制為 13.95 公尺及 22 公尺各 9 個泊位；C 區、D 區停泊長度限制皆為 27.5 公尺。

C. 基本設施：

A 區固定式碼頭設有繫舶樁固定船舶，B、C、D 區浮動碼頭設有聯絡橋連接主棧橋及及支棧橋，並在每個泊位設有繫泊樁以及羊角，A、B、C、D 全區皆有提供岸水、岸電。

D. 服務項目：

提供遊艇、帆船停泊管理，以及今年（2021 年）管理處有規劃辦理

CIQS 服務（交由帆船基地代為辦理），讓外籍遊艇、帆船能簡單且安全入關，以鼓勵外籍船舶來停泊。帆船基地為位於濱灣碼頭旁之俱樂部，其提供服務項目有觀光服務設施、遊艇碼頭靠泊設施、水上活動(如衝浪、風帆、帆船、輕型艇、獨木舟)、園區導覽活動、遊程規劃服務等。

E. 碼頭條件：

濱灣碼頭位於大鵬灣內，因距離台灣海峽有一定距離因此不易受外海波浪影響，且近年來工程改善，有效阻擋外在波浪侵擾，使得灣內水面得以維持平靜，鵬管處為防止船艇在泊區附近行駛過快引起船尾浪，因此有制定規則以規範遊艇/帆船之船速，確保停泊於碼頭的船艇以及碼頭設施不會因而受到損壞。在自然天候部分，此地不受浪況、氣候影，最重要的就是不受冬季東北季風之干擾，因此一年四季皆適合停泊、舉辦各式水上比賽。

F. 泊位地圖：

圖 6 濱灣碼頭泊位地圖

圖片來源：交通部航港局－遊艇申辦服務平臺

G.　實地訪查照片：

| | |
|---|---|
| | |
| 帆船基地 | 浮動碼頭（D 區） |
| | |
| 岸水、岸電 | 浮動碼頭（C 區） |
| | |
| 沙灘（下水點） | 岸壁泊位 |
| | |
| D 區浮碼頭主棧道 | 休憩區 |

| | |
|---|---|
| | |
| 岸置船艇 1 | 岸置船艇 2 |
| | |
| 船庫 1 | 船庫 2 |
| | |
| 俱樂部會員置物櫃 | 廁間 |

H. 意見交流：

王先生/管理課、帆船基地/楊教練

Q1：濱灣碼頭/帆船基地這邊有什麼問題需要改善？

A1：缺少避雷針，可能是因為帆船基地周遭太過空曠以致於帆船桅桿屬附近最高點，容易被雷打到而損壞，每次損壞之維修費用都是十萬起跳。

Q2：觀察到濱灣碼頭/帆船基地的設施算是蠻足夠的，會需要增加什麼設施？

A2：帆船基地這裡有提供簡易的維修服務，包括馬達、船體破洞修補、保養等項目，若是可再增加如同烏石漁港的龍門吊設施，一定會使得碼頭服務提供更為完整。另外也希望能增加俱樂部的腹地，現有艇庫已不敷使用，足夠的艇庫空間就可以在颱風來臨時提供遊艇、帆船停靠室內艇庫避颱。

# 第三章 結果與討論

本章即以發放之問卷進行分析並探討 IPA 所顯示之研究結果。為確保受訪者能收到問卷、研究者得回收問卷，本研究問卷於 110 年 8 月中旬時以發函的方式寄達各遊艇港並請他們作答以利本研究順利進行。本次共計發放 35 份問卷，冀由遊艇港經營者的角度看臺灣遊艇港服務滿意度之現況與改進策略。

## 第一節 問卷結果與分析

問卷調查期間為 110 年 8 月中旬至 9 月中旬，問卷共計發放 35 份，回收 22 份，此 22 份問卷均由有效問卷，問卷回收率為 62.86%。填答者共計有 11 為女性與 11 位男性；年齡介於 18-29 歲有 9 位、30-39 歲 6 位、40-49 歲有 4 位、50-59 歲有 5 位、60 歲以上有 1 位；遊艇港區經營模式以非會員制居多佔 81.82%，其餘則會員制與非會員制均有；港區內至少停泊 50 艘(含)遊艇以上。

### 3.1.1 遊艇碼頭服務質量構面之 IPA 分析

遊艇碼頭服務質量構面分為有形性、可靠性、回應性、保證性及關懷性，經統計後，其重要性平均值分別為 3.83、4.27、4.20、3.66、4.05；滿意度平均值分別為 3.32、4.07、4.19、3.67、3.72。IPA 的重要性平均值則為 4.00；IPA 的滿意度平均值則為 3.80，據此，本研究畫出 IPA 象限圖，其中，回應性與可靠性座落於第一象限，保證性與有形性座落於第三象限，關懷性座落於第四象限。就 IPA 的分析而言，遊艇港經營者對服務滿意度影響因素之回應性與可靠性應繼續維持，保證性與有形性則為低優先需改像的項目，然而，關懷性則為遊艇港經營者現階段應積極投入改善之項目。關懷性的影響因素有港區設有無障礙設施、港區設有空間、間距適宜的泊位、碼頭員工會試圖了解顧客的需求、港區有設置服務中心或遊客諮詢台、港區有設置桌椅休息區、港區設有海洋教育相關學校或訓練中心等，這些因素都是遊艇港經營者在現階段如果要改善服務滿意度所須關注且應改善的項目。

表 10 遊艇碼頭服務質量構面之重要性與滿意度平均值

| | 重要性平均值 | 滿意度平均值 |
|---|---|---|
| 有形性 | 3.83 | 3.32 |
| 可靠性 | 4.27 | 4.07 |
| 回應性 | 4.20 | 4.19 |
| 保證性 | 3.66 | 3.67 |
| 關壞性 | 4.05 | 3.72 |
| IPA 平均值 | 4.00 | 3.80 |

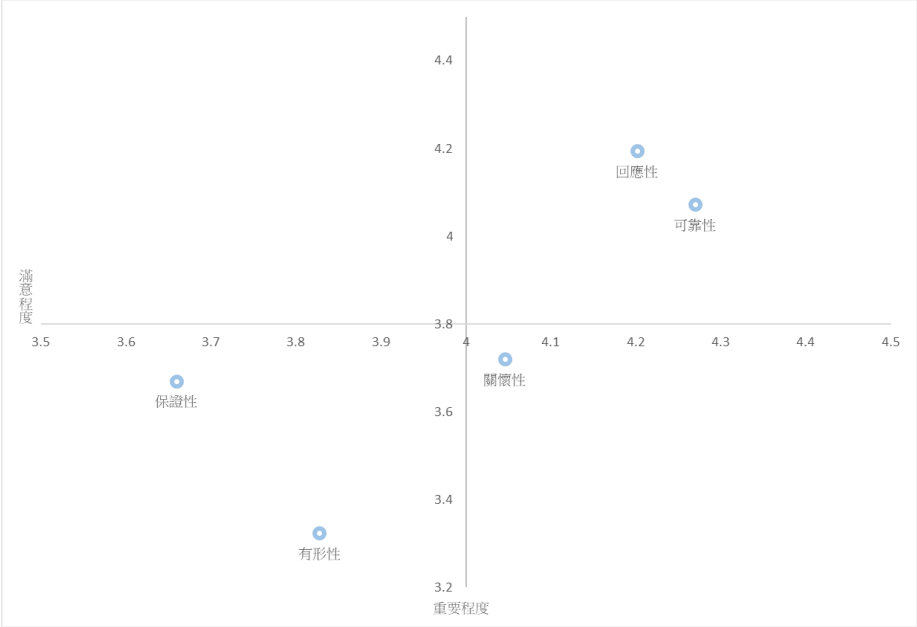



圖 7 遊艇碼頭服務質量構面之 IPA 象限圖

3.1.2 遊艇港基礎設施構面之 IPA 分析

遊艇港基礎設施構面分為碼頭硬體設施、碼頭軟體設施、碼頭資訊提供、碼頭周圍設施服務及碼頭周圍交通路線規劃與服務，經統計後，其重要性平均值分別為 4.25、4.01、4.27、3.36、4.33；滿意度平均值分別為 3.64、4.07、4.11、4.12、4.25。IPA 的重要性平均值則為 4.04；IPA 的滿意度平均值則為 3.83，據此，本研究畫出 IPA 象限圖，其中，碼頭周圍交通路線規劃與服務與碼頭資訊提供座落於第一象限，碼頭軟體設施座落於第二象限，碼頭周圍設施服務座落於第三象限，碼頭硬體設施座落於第四象限。就 IPA 的分析而言，遊艇港經營者對服務滿意度影響因素之碼頭周圍交通路線規劃與服務與碼頭資訊提供應繼續維持，碼頭軟體設施則是過度投入資源，碼頭周圍設施服務則為低優先需改像的項目，然而，碼頭硬體設施則為遊艇港經營者現階段應積極投入改善之項目。

本研究中影響碼頭硬體設施滿意度的因素共 17 項，詳如下表…所示。碼頭硬體設施大致上有遊艇上下岸設施、置艇場、艇維修與保養中心、加油加水設施、供電設施、電信設施、公共衛生設施、泊位安全所需之設施..等。上述因素都是遊艇港經營者在現階段如果要改善服務滿意度所須關注且應改善的項目。

表 11 遊艇港基礎設施構面之重要性與滿意度平均值

| | 重要性平均值 | 滿意度平均值 |
|---|---|---|
| 碼頭硬體設施 | 4.25 | 3.64 |
| 碼頭軟體設施 | 4.01 | 4.07 |

| | | |
|---|---|---|
| 碼頭資訊提供 | 4.27 | 4.11 |
| 碼頭周圍設施服務 | 3.36 | 3.12 |
| 碼頭周圍交通路線規劃與服務 | 4.33 | 4.25 |
| IPA 平均值 | 4.04 | 3.83 |

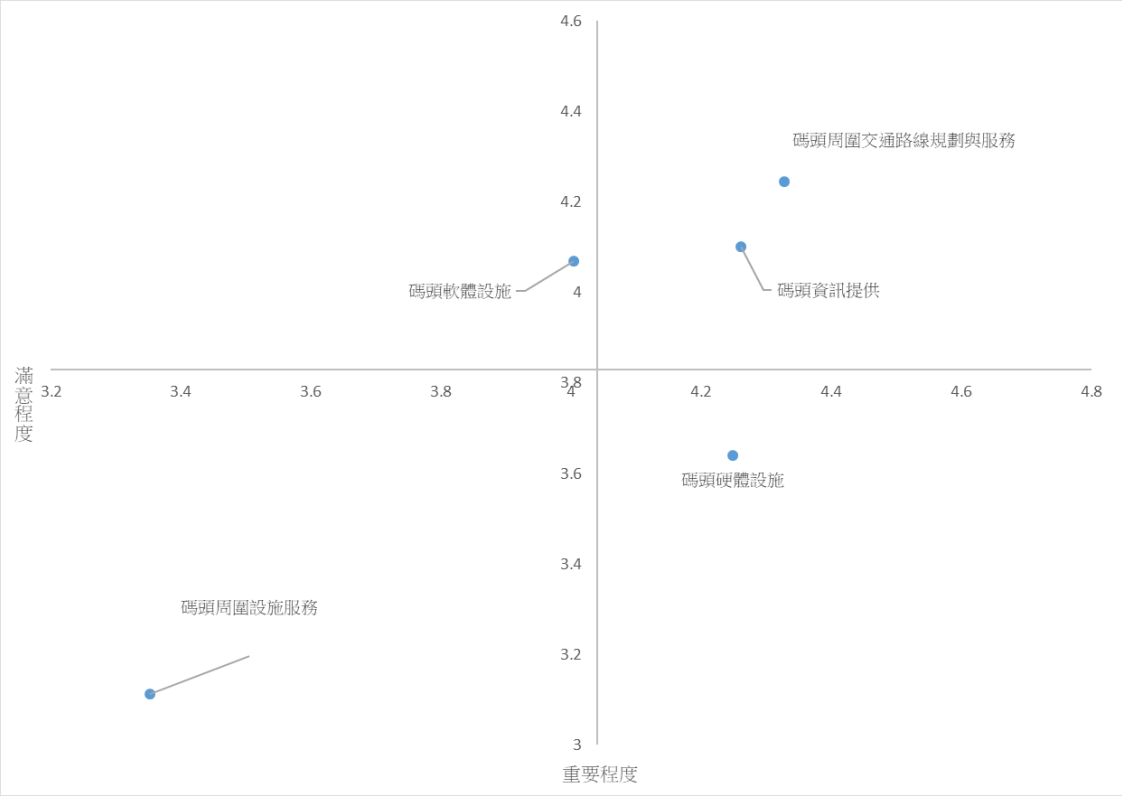



圖 8 遊艇港基礎設施構面之 IPA 象限圖

表 12 影響碼頭硬體設施滿意度的因素表

| 項目 | 影響碼頭硬體設施滿意度的因素 |
|---|---|
| 1 | 港區設有遊艇上下岸設施(垂直升降設施、曳船道) |
| 2 | 港區設有足夠的置艇場 |
| 3 | 港區設有遊艇維修與保養中心 |
| 4 | 港區設有加油設施 |
| 5 | 港區設有加水設施 |
| 6 | 港區設有供電設施(安裝防水插座供遊艇充電和應急處理) |
| 7 | 港區設有電信設施(監控、警報、無線網路) |
| 8 | 設有遊艇廢水和機艙油污水的處理設備 |
| 9 | 港區設有足夠的垃圾桶、回收桶 |
| 10 | 港區設有足夠數量的男、女廁所 |
| 11 | 港區設有足夠數量的淋浴設備 |
| 12 | 港區設有無障礙設施 |
| 13 | 港區設有數量足夠的固定式碼頭 |

| | |
|---|---|
| 14 | 港區設有數量足夠的浮動式碼頭 |
| 15 | 港區設有空間、間距適宜的泊位 |
| 16 | 防撞設施（橡膠或空氣材質等防舷材）數量足夠 |
| 17 | 棧橋設施（例如：支棧橋等供上下船設施）方便上下船 |

3.1.3 遊艇碼頭開放性意見綜整

為補足問卷不足之處並調查遊艇港經營者的意見，問卷中設計開放性問題供填答者提供相關意見，以下為問卷中的相關回覆意見：

1.部分遊艇港缺乏加油等輔助設施。

2.部分遊艇港缺乏足夠的遊艇硬體設施維修量能。

3.部分遊艇港缺乏岸置艇庫。

4.部分遊艇港的浮動碼頭頭損壞處多，待修繕。

5.缺乏遊艇駕訓班或動力小船駕訓班的訓練場所。

6.各遊艇港需擬定長期維護計畫，以免損壞造成時都需要巨額維修費用

7.建議各遊艇港安排定期檢修碼頭設備。

8.嘉信 22 號碼頭沒有對外可以直達的道路，也無地標可作標示，導致客人不易找到碼頭，很不方便。

3.1.4 本研究案七大遊艇港現況與資料彙整

為確實了解本研究案內七大遊艇港的現況與管理方式，本節以泊位類型、開放停泊席位數、專屬遊艇泊區、泊區性質、限制深、岸水岸電燃油與冰塊的提供與否、主管機關、管理機關、管轄機構與泊位收費管理辦法作為分類的依據與比較的項目。就泊位類型而言，分為浮動、岸壁、岸置等；開放停泊席位數則不等；七大遊體港均為專屬遊艇泊區；泊區性質則分為遊艇專用港與漁港；限制船深則為 1.0 公尺～5.0 公尺不等；岸水岸電與燃油則部分遊艇港有提供服務、部分則無，有提供此服務者則以不同方式計價收費；主管機關則依開發機關或用地所屬管理機關各異，卻分為交通部觀光局、嘉義縣政府、內政部營建署與漁業署；管轄機構則因契約管理方式由不同的機構管理，分別有基瓦諾育樂股份有限公司、台灣公主遊艇股份有限公司、墾丁國家公園管理處、大鵬灣國家風景區管理處、基隆市政府、力麗烏石港事業有限公司、台南市政府；亦因如此，泊位收費標準則不一，均依每船總長度、停泊時間長短、泊位進行計算，惟主管機關屬漁業署的八斗子漁港、安平漁港、烏石漁港有明訂依漁業署第一類漁港遊艇停泊費收費標準計算停泊費用。

表 13 七大遊艇港現況與資料彙整表

| 名稱 | 泊位類型 | 開放停泊席位數 | 專屬遊艇泊區 | 泊區性質 | 限制船深(公尺) | 岸水 | 岸電 | 燃油 | 冰塊 | 主管機關<br>管理機關<br>管轄機構 | 泊位收費標準 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 龍洞遊艇港 | 浮動 | 56 | ○ | 遊艇專用港 | 1.00 | 無 | 無 | 無 | 無 | 交通部觀光局<br>東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處<br>基瓦諾育樂 | 無 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | 股份有限公司 | |
| 布袋遊艇港 | A 區浮動 | 16 | ○ | 遊艇專用港 | 3.00 | 50 元/度 | 10 元/度 | 柴油 | 塊冰 | 嘉義縣政府<br>嘉義縣政府<br>台灣公主遊艇股份有限公司 | 依泊位計算 |
| | B 區浮動 | 10 | | | | | | | 塊冰 | | |
| | C 區岸壁 | 20 | | | | | | | 塊冰 | | |
| | D 區岸壁 | | | | | | | | | | |
| | E 區岸置 | 200 | | | | | | 無 | 塊冰 | | |
| 後壁湖遊艇港 | A 區浮動 | 15 | ○ | 遊艇專用港 | 2.50 | 營業用船舶：78 元/公尺<br>自用船舶：17 元/公尺<br>外籍船舶比照營業用船舶計費。 | 營業用船舶：52 元/公尺<br>自用船舶：13 元/公尺<br>外籍船舶比照營業用船舶計費。 | 無 | 無 | 內政部營建署<br>內政部營建署<br>墾丁國家公園管理處 | 停泊費：營業用船舶按每船總長度每公尺每月 500 元計收；自用船舶：按每船總長度每公尺每月 350 元計收，外籍船舶比照營業用船舶計費。 |
| | B 區浮動 | 15 | | | 2.50 | | | | | | |
| | C 區浮動 | 16 | | | 2.50 | | | | | | |
| | D 區浮動 | 9 | | | 2.50 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | E 區浮動 | 12 | | | 2.50 | | | | | | |
| | F 區浮動 | 12 | | | 2.50 | | | | | | |
| | G 區岸置 | 20 | | | 4.00 | 無 | 無 | | | | |
| 大鵬灣遊艇港 | A 區浮動 | 3 | ○ | 遊艇專用港 | 5.00 | 10 元/度 | 5 元/度 | 無 | 無 | 交通部觀光局<br><br>大鵬灣國家風景區管理處<br><br>大鵬灣國家風景區管理處 | 以每呎新臺幣 500 元為基準，並依不同規格席位計算各最低租金(不含水電)，倘船舶長度超過限定規格席位，每呎加計 500 元。<br>短期承租租金依日計算(申請停泊 40 呎以下席位 1,000 元/日，60 呎以上席位 |
| | B 區浮動 | 5 | | | 5.00 | | | | | | |
| | | 9 | | | 5.00 | | | | | | |
| | C 區浮動 | 17 | | | 5.00 | | | | | | |
| | D 區浮動 | 13 | | | 5.00 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 1,500/日，含水電)。<br>長期租用者，依承租期限不同，分別優惠定價租金，每月以 6 折計算、半年以 5.5 折計算、一年以 5 折計算，後續視出租使用狀況，滾動調整收費及優惠標準。 |
| 八斗子漁港 | A 區浮動 | 15 | ○ | 漁港 | 3.70 | 依自來水公司繳費通知單平均分攤 | 部分壞損 | 無 | 無 | 行政院農業委員會漁業署<br>基隆市政府<br>基隆市政府 | 依漁業署第一類漁港遊艇停泊費收費標準<br>浮動碼頭以船席大小計算，最小計價單位每船席 10 公尺(33 英呎)每日每船席 400 元，最大 30 公尺(98 英呎) |
| | B 區浮動 | 15 | | | 3.70 | | | | | | |
| | C 區浮動 | 12 | | | 3.70 | | | | | | |
| | D 區浮動 | 0 | | | 3.70 | | | | | | |
| | E 區浮動 | 4 | | | 3.70 | | | | | | |
| | E 區 5 號岸壁 | 1 | | | 3.70 | | | | | | |
| | F 區岸壁 | 8-10 | | | 3.70 | | 無 | | | | |
| | G 區岸壁 | 54 | | | 3.70 | | | | | | |
| | G 區 55 號岸壁 | 1 | | | 3.70 | | | | | | |
| | G 區 56-57 號岸壁 | 2 | | | 3.70 | | | | | | |
| | H 區 1-3 號岸壁 | 3 | | | 3.70 | | | | | | |
| | H 區 4-5 號岸壁 | 2 | | | 3.70 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 每日每船席1,500 元；岸壁碼頭停泊費則以遊艇本身全 長(Length Overall；LOA)來 計算，全長小於10公尺者，以每船席每日200 元計收，10公尺以上分5 級距，從每日每公尺 20 元到 50 元不等 |
| 烏 石漁港 | 浮動碼頭 A | 4 | ○ | 漁港 | 3.00 | 50 元/度 | 10 元/度 | 無 | 無 | 行政院農業委員會漁業署<br><br>宜蘭縣政府<br><br>力麗烏石港事業有限公司 | 依漁業署第一類漁港遊艇停泊費收費標準<br><br>浮動碼頭以船席大小計算，最小計價單位每船席 10 公尺(33 英呎)每日每船席 400 |
| | 浮動碼頭 B | 13 | | | 3.00 | | | | | | |
| | 浮動碼頭 C | 15 | | | 3.00 | | | | | | |
| | 岸置 | 16 | | | 3.00 | 非營業船100 元/月<br><br>營 業 船300 元/月 | 無 | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 元，最大 30 公尺(98 英呎)每日每船席 1,500 元；岸壁碼頭停泊費則以遊艇本身全長(Length Overall；LOA)來計算，全長小於 10 公尺者，以每船席每日 200 元計收，10 公尺以上分 5 級距，從每日每公尺 20 元到 50 元不等 |
| 安平漁港 | 浮動遊艇碼頭 | 32 | ○ | 漁港 | 4.00 | 每度 50 元 | 每度 6 元 | 無 | 無 | 行政院農業委員會漁業署<br>台南市政府<br><br>台南市政府 | 依漁業署第一類漁港遊艇停泊費收費標準<br><br>浮動碼頭以船席大小計算，最小計價單位每船席 10 公 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | 尺(33 英呎)每日每船席 400 元，最大 30 公尺(98 英呎)每日每船席 1,500 元；岸壁碼頭停泊費則以遊艇本身全長(Length Overall；LOA)來計算，全長小於 10 公尺者，以每船席每日 200 元計收，10 公尺以上分 5 級距，從每日每公尺 20 元到 50 元不等 |

## 第二節 討論

### 3.2.1 遊艇碼頭服務質量

遊艇碼頭服務質量構面分別為有形性、可靠性、回應性、保證性及關懷性，經統計後，其重要性的平均值由高到低分別為可靠性（4.27）、回應性（4.20）、關懷性（4.05）、有形性（3.83）及保證性（3.66）。就重要性而言，遊艇港經營者對遊艇碼頭服務質量之五項構面的看法為，遊艇港服務的可靠性、回應性與關懷性為前三項最重要的項目。然而，滿意度的平均值由高到低分別為回應性（4.19）、可靠性（4.07）、關懷性（3.72）、保證性（3.67）及有形性（3.32）。就滿意度而言，遊艇港經營者對於遊艇港服務滿意度的表現，前三項最重要的項目為回應性、可靠性、關懷性。此分析統計結果顯示，遊艇港服務的重要性與滿意度均以回應性、可靠性、關懷性為最重要的影響因素。

其次，就 IPA 的分析而言，關懷性則為遊艇港經營者現階段應積極投入改善之項目。關懷性的影響因素有港區設有無障礙設施、港區設有空間、間距適宜的泊位、碼頭員工會試圖了解顧客的需求、港區有設置服務中心或遊客諮詢台、港區有設置桌椅休息區、港區設有海洋教育相關學校或訓練中心等，這些因素都是遊艇港經營者在現階段如果要改善服務滿意度所須關注且應改善的項目。然而，回應性與可靠性應繼續維持，保證性與有形性則為低優先需改像的項目。

### 3.2.2 遊艇港基礎設施

遊艇港基礎設施構面分為碼頭硬體設施、碼頭軟體設施、碼頭資訊提供、碼頭周圍設施服務及碼頭周圍交通路線規劃與服務，經統計後，其重要性平均值由高到低分別為碼頭周圍交通路線規劃與服務（4.33）、碼頭資訊提供（4.27）、碼頭硬體設施（4.25）、碼頭軟體設施（4.01）、碼頭周圍設施服務（3.36）；其滿意度平均值由高到低分別碼頭周圍交通路線規劃與服務（4.25）、碼頭周圍設施服務（4.12）、碼頭資訊提供（4.11）、碼頭軟體設施（4.07）、碼頭硬體設施（3.64）。就重要性而言，遊艇港經營者對遊艇港基礎設施之五項構面的看法為，碼頭周圍交通路線規劃與服務、碼頭資訊提供、碼頭硬體設施為前三項最重要的項目。然而，就滿意度而言，遊艇港經營者對碼頭周圍交通路線規劃與服務、碼頭周圍設施服務、碼頭資訊提供為前三項最重要的項目。

其次，就 IPA 的分析而言，碼頭硬體設施則為遊艇港經營者現階段應積極投入改善之項目。碼頭硬體設施大致上有遊艇上下岸設施、置艇場、艇維修與保養中心、加油加水設施、供電設施、電信設施、公共衛生設施、泊位安全所需之設施..等。此等均為遊艇港經營者在現階段如果要改善服務滿意度所須關注且應改善的項目。然而，服務滿意度影響因素之碼頭周圍交通路線規劃與服務與碼頭資訊提供應繼續維持，碼頭軟體設施則是過度投入資源，碼頭周圍設施

服務則為低優先需改像的項目。

3.2.3 遊艇碼頭開放性意見

為補足問卷不足之處並調查遊艇港經營者的意見，問卷中設計開放性問題供填答者提供相關意見。由開放性意見可知，臺灣部分遊艇港缺乏加油、遊艇硬體設施維修量能、岸置艇庫、駕訓班或動力小船駕訓班的訓練場所、路上告示標誌等。另外，也有部分遊艇港的浮動碼頭損壞、缺少長期維護計畫或定期檢修碼頭設備規劃等。

3.2.4 本研究案七大遊艇港現況與資料

本研究案內七大遊艇港的現況與管理方式以泊位類型、開放停泊席位數、專屬遊艇泊區、泊區性質、限制深、岸水岸電燃油與冰塊的提供與否、主管機關、管理機關、管轄機構與泊位收費管理辦法作為分類的依據作為比較項目。各遊艇港開放停泊的泊位類型有浮動、岸壁、岸置等，開放停泊席位數及限制船深不等，均為專屬遊艇泊區，泊區性質可分為遊艇專用港與漁港。關於硬體服務的岸水岸電與燃油僅部分遊艇港有提供此項服務，但收費標準卻不一。

各遊艇港最大的差異就是分屬不同的主管機關，因開發機關或用地所屬管理機關各異；管轄機構也因契約管理方式由不同的機構管理。最後，泊位收費標準也不同，但均依每船總長度、停泊時間長短、泊位進行計算，惟主管機關屬漁業署的八斗子漁港、安平漁港、烏石漁港有公開明訂依漁業署第一類漁港遊艇停泊費收費標準計算停泊費用。

# 第四章 結論

## 第一節 結論

### 4.1.1 遊艇碼頭服務質量

本研究參參照 PZB（1988）發表的 SERVQUAL 量表以及遊艇碼頭服務品質評估相關文獻，將遊艇港服務品質的主構面分為有形性（Tangibility）、可靠性（Reliability）、回應性（Responsiveness）、保證性（Assurance）、關懷性（Empathy）。其中，就重要性而言，遊艇港經營者對遊艇碼頭服務質量之五項構面的看法為，遊艇港服務的可靠性、回應性與關懷性為前三項最重要的項目。然而，就滿意度而言，遊艇港經營者對於遊艇港服務滿意度的表現，前三項最重要的項目為回應性、可靠性、關懷性。據此，遊艇港服務的重要性與滿意度均以回應性、可靠性、關懷性為最重要的關鍵因素。

其次，就 IPA 的結果可知，遊艇港經營者現階段應積極投入改善之項目為關懷性，此等包含遊艇港區須設有無障礙設施、港區設有空間、間距適宜的泊位、碼頭員工會試圖了解顧客的需求、港區有設置服務中心或遊客諮詢台、港區有設置桌椅休息區、港區設有海洋教育相關學校或訓練中心等。然而，回應性與可靠性應繼續維持，保證性與有形性則為低優先需改像的項目。

### 4.1.2 遊艇港基礎設施

遊艇港基礎設施可分為碼頭硬體設施、碼頭軟體設施、碼頭資訊提供、碼頭周圍設施服務及碼頭周圍交通路線規劃與服務。其中，就重要性而言，遊艇港經營者對遊艇港基礎設施之五項構面的看法為，碼頭周圍交通路線規劃與服務、碼頭資訊提供、碼頭硬體設施為前三項最重要的項目。然而，就滿意度而言，遊艇港經營者對碼頭周圍交通路線規劃與服務、碼頭周圍設施服務、碼頭資訊提供為前三項最重要的項目。據此，遊艇港基礎設施的重要性與滿意度均以周圍交通路線規劃與服務、碼頭資訊提供為最重要的關鍵因素。

其次，就 IPA 的結果可知，遊艇港經營者現階段應積極投入改善之項目為碼頭硬體設施，此等包含遊艇上下岸設施、置艇場、艇維修與保養中心、加油加水設施、供電設施、電信設施、公共衛生設施、泊位安全所需之設施..等。然而，服務滿意度影響因素之碼頭周圍交通路線規劃與服務與碼頭資訊提供應繼續維持，碼頭軟體設施則是過度投入資源，碼頭周圍設施服務則為低優先需改像的項目。

### 4.1.3 遊艇碼頭開放性意見

遊艇港經營者對於臺灣部分遊艇港的硬體設施均覺得仍有改善空間，例如：

缺乏加油、遊艇硬體設施維修量能、岸置艇庫、駕訓班或動力小船駕訓班的訓練場所、路上告示標誌等。另外，對於遊艇港的維修計畫也覺得應改善，且對於遊艇港的浮動碼頭損壞應即時修繕與維修。

4.1.4 本研究案七大遊艇港現況與資料

本研究案內七大遊艇港開放停泊的泊位類型有浮動、岸壁、岸置等，開放停泊席位數及限制船深均不等，其均為專屬遊艇泊區，泊區性質卻可分為遊艇專用港與漁港。亦因如此，其主管機關則分屬於交通部觀光局、嘉義縣政府、內政部營建署與漁業署；管轄機構則因契約管理方式由不同的機構管理，分別有基瓦諾育樂股份有限公司、台灣公主遊艇股份有限公司、墾丁國家公園管理處、大鵬灣國家風景區管理處、基隆市政府、力麗烏石港事業有限公司、台南市政府。各遊艇港泊位收費標準也不同，但均依每船總長度、停泊時間長短、泊位進行計算，惟主管機關屬漁業署的八斗子漁港、安平漁港、烏石漁港有公開明訂依漁業署第一類漁港遊艇停泊費收費標準計算停泊費用。關於硬體服務的岸水岸電與燃油僅部分遊艇港有提供此項服務，收費標準也不同。

## 第二節 建議

本研究發現以及遊艇碼頭服務品質評估而言，影響遊艇港服務的重要性與滿意度以回應性、可靠性、關懷性為最重要的關鍵因素。遊艇港基礎設施的重要性與滿意度則以周圍交通路線規劃與服務、碼頭資訊提供為最重要的關鍵因素。遊艇港經營者應將資源投入於提升服務品質的回應性、可靠性、關懷性、周圍交通路線規劃與服務、碼頭資訊提供，以有效提升遊艇港的服務滿意度，增加競爭力。

另外，IPA 的分析結果可知，遊艇港經營者在服務品質上現階段應積極投入改善之項目為關懷性，並將資源投入於無障礙設施、港區設有空間、間距適宜的泊位、碼頭員工教育訓練、服務中心或遊客諮詢台、桌椅休息區、海洋教育相關學校或訓練中心等。遊艇港經營者在碼頭硬體設施現階段應積極投入改善之項目有遊艇上下岸設施、置艇場、艇維修與保養中心、加油加水設施、供電設施、電信設施、公共衛生設施、泊位安全所需之設施..等。

針對遊艇港經營者所提供之開放性意見可知，遊艇港經營者對於臺灣部分遊艇港的硬體設施之現況多表示尚須改進，可增設遊艇港內之加油服務、遊艇硬體設施維修量能、岸置艇庫、駕訓班或動力小船駕訓班的訓練場所、路上告示標誌等。因遊艇港內之浮碼頭部分已損壞且未訂定維修計畫，因此，為確保遊艇港碼頭之完整性與確保服務滿意度，各遊艇港應訂定檢修計畫、定期維修

或即時修繕服務等。

本研究範圍內之七大遊艇港，其開放停泊的泊位類型均有浮動、岸壁、岸置等，且均為專屬遊艇泊區。因港區腹地大小及水深條件不一，致使開放停泊席位數及限制船深均不等。然此等訊息在航港局的遊艇申辦服務平台均可查閱，因此建議遊艇港經營者可將此網頁連結建置在各遊艇港內，讓船主在進行跳島航程規劃或申請進港時，得以參考。

另外，各遊艇港之停泊費用、岸水、岸電與燃油的使用費均不相同，然此七處遊艇港均為我國政府鎖管轄，建議應明訂一套收費管理辦法，再由各遊艇港訂定各自之施行細則。本研究建議以公開透明的辦法供船主參閱，以增加遊艇港的服務滿意度與競爭力。再者，並非每一個遊艇港均有提供岸水、岸電與燃油的服務，有即使提供此服務者卻以不同方式計價收費，因此建議尚未提供此等服務之遊艇港，應儘速規劃。

此七處遊艇港之主管機關則依開發機關或用地所屬管理機關各異，分屬為交通部觀光局、嘉義縣政府、內政部營建署與漁業署；管轄機構則因契約管理方式由不同的機構管理，分別有基瓦諾育樂股份有限公司、台灣公主遊艇股份有限公司、墾丁國家公園管理處、大鵬灣國家風景區管理處、基隆市政府、力麗烏石港事業有限公司、台南市政府。為提升我國遊艇港之服務滿意度與競爭力，並確保各遊艇港服務之可靠性，建議應由更高的主管機關統籌管理遊艇港之相關事務。

# 附錄一 問卷

## 遊艇港經營者對遊艇碼頭設施及服務重要-滿意度調查表

各位遊艇港經營者好，本問卷是參加「海洋委員會補助大專校院學生專題研究計畫」，為研究「國內遊艇港服務滿意度」之問卷。問卷內容將會調查遊艇港經營者對於自身經營之遊艇碼頭所提供之設施及服務的**重要性**與**滿意度**感受，調查結果將會提供給政府相關單位作為未來規劃遊艇碼頭時之考量。本問卷僅供此次研究計畫所使用，且不對外開放姓名等基本資料，敬請安心填寫。

國立臺灣海洋大學海洋觀光管理系
指導教授　王彙喬　助理教授
學生　張晏玲　敬上

### 一、 遊艇港經營者基本資料

1.姓名：

2.年齡：　□18-29 歲　□30-39 歲　□40-49 歲　□50-59 歲　□60 歲以上

3.性別：　□男　□女

4.是否擁有/租用自用的遊艇：　□否　□是：　艘

5.主要管理港口名稱：

6.任職公司/單位：　職稱：　任職時間：　年

7.遊艇港區經營模式：　□會員制　□非會員制　□兩者皆有

8.遊艇港目前經營年數：　年

9.目前遊艇港停泊狀況　□10 艘(含)以下　□11-30 艘　□31-50 艘　□51-70 艘　□71-90 艘　□91 艘(含)以上

### 二、 重要程度調查表(共 5 大題，47 小題)＊依您認為遊艇碼頭應有之服務的**重要程度**勾選✓。

| 構面 | | 題號 | 題項 | 重要程度 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 非常重要 | 重要 | 無意見 | 不重要 | 非常不重要 |
| 一、碼頭硬體設施 | 陸地 | 1 | 港區設有遊艇上下岸設施(垂直升降設施、曳船道) | | | | | |
| | | 2 | 港區設有足夠的置艇場 | | | | | |
| | | 3 | 港區設有遊艇維修與保養中心 | | | | | |
| | | 4 | 港區設有加油設施 | | | | | |
| | | 5 | 港區設有加水設施 | | | | | |
| | | 6 | 港區設有供電設施(安裝防水插座供遊艇充電和應急處理) | | | | | |
| | | 7 | 港區設有電信設施(監控、警報、無線網路) | | | | | |
| | | 8 | 設有遊艇廢水和機艙油污水的處理設備 | | | | | |
| | | 9 | 港區設有足夠的垃圾桶、回收桶 | | | | | |
| | | 10 | 港區設有足夠數量的男、女廁所 | | | | | |
| | | 11 | 港區設有足夠數量的淋浴設備 | | | | | |

12 港區設有無障礙設施

| 構面 | 題號 | 題項 | 重要程度 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 非常重要 | 重要 | 無意見 | 不重要 | 非常不重要 |
| 一、碼頭硬體設施 泊區 | 13 | 港區設有數量足夠的固定式碼頭 | | | | | |
| | 14 | 港區設有數量足夠的浮動式碼頭 | | | | | |
| | 15 | 港區設有空間、間距適宜的泊位 | | | | | |
| | 16 | 防撞設施（橡膠或空氣材質等防舷材）數量足夠 | | | | | |
| | 17 | 棧橋設施（例如：支棧橋等供上下船設施）方便上下船 | | | | | |
| | 18 | 碼頭員工會花時間認識其接待的顧客 | | | | | |
| | 19 | 碼頭員工能做到其所承諾過的事項 | | | | | |
| | 20 | 港區設有專門處理碼頭相關問題的負責人 | | | | | |
| | 21 | 碼頭服務的價格相較其他同性質之遊艇港合理 | | | | | |
| | 22 | 碼頭員工能立即給予客戶適當的服務 | | | | | |
| 二、碼頭軟體服務設施 | 23 | 碼頭員工能解決個別客戶的需求 | | | | | |
| | 24 | 港區設置緊急聯絡窗口 | | | | | |
| | 25 | 港區有提供專業的遊艇管家服務 | | | | | |
| | 26 | 港區有提供專業的遊艇維修、保養服務 | | | | | |
| | 27 | 港區有提供值得信賴的遊艇租賃、販售服務 | | | | | |
| | 28 | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台服務人員 | | | | | |
| | 29 | 碼頭員工會試圖了解顧客的需求 | | | | | |
| | 30 | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台 | | | | | |
| 三、碼頭資訊提供 | 31 | 港區有建置公開透明的泊位查詢、申請網站 | | | | | |
| | 32 | 港區設有明顯且清楚的地圖以及指引標示牌 | | | | | |
| | 33 | 設有清楚且明確的的停泊的價格和服務價目表 | | | | | |
| | 34 | 有提供即時潮汐、海象、風速風向等相關航行資訊 | | | | | |
| | 35 | 港區設有販賣機或商店 | | | | | |
| | 36 | 港區有設置遊樂遊憩區 | | | | | |
| | 37 | 港區有設置餐廳設施 | | | | | |
| 四、碼頭周圍設施服務 | 38 | 港區設有遊艇俱樂部、俱樂部招待會所 | | | | | |
| | 39 | 港區有設置住宿或度假設施 | | | | | |
| | 40 | 港區有設置購物中心 | | | | | |
| | 41 | 港區有設置桌椅休息區 | | | | | |
| | 42 | 港區設有海洋教育相關學校或訓練中心 | | | | | |
| | 43 | 港區設有足夠數量的停車場 | | | | | |
| 五、碼頭周圍交通路線規劃與服務 | 44 | 港區設有空間（長、寬）足夠的道路 | | | | | |
| | 45 | 港區地理位置方便到達 | | | | | |
| | 46 | 港區聯外道路通順、便利 | | | | | |
| | 47 | 港區距離附近景點、飯店之交通方便 | | | | | |

三、 **滿 意 程 度 調 查 表** (共 5 大題，47 小題)＊依您認為遊艇碼頭應有之服務的**滿意程度**勾選✓。

| 構面 | | 題號 | 題項 | 滿意程度 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非滿不滿意 |
| 一、碼頭硬體設施 | 陸地 | 1 | 港區設有遊艇上下岸設施(垂直升降設施、曳船道) | | | | | |
| | | 2 | 港區設有足夠的置艇場 | | | | | |
| | | 3 | 港區設有遊艇維修與保養中心 | | | | | |
| | | 4 | 港區設有加油設施 | | | | | |
| | | 5 | 港區設有加水設施 | | | | | |
| | | 6 | 港區設有供電設施(安裝防水插座供遊艇充電和應急處理) | | | | | |
| | | 7 | 港區設有電信設施(監控、警報、無線網路) | | | | | |
| | | 8 | 設有遊艇廢水和機艙油污水的處理設備 | | | | | |
| | | 9 | 港區設有足夠的垃圾桶、回收桶 | | | | | |
| | | 10 | 港區設有足夠數量的男、女廁所 | | | | | |
| | | 11 | 港區設有足夠數量的淋浴設備 | | | | | |
| | | 12 | 港區設有無障礙設施 | | | | | |
| | 泊區 | 13 | 港區設有數量足夠的固定式碼頭 | | | | | |
| | | 14 | 港區設有數量足夠的浮動式碼頭 | | | | | |
| | | 15 | 港區設有空間、間距適宜的泊位 | | | | | |
| | | 16 | 防撞設施（橡膠或空氣材質等防舷材）數量足夠 | | | | | |
| | | 17 | 棧橋設施（例如：支棧橋等供上下船設施）方便上下船 | | | | | |
| 二、碼頭軟體服務設施 | | 18 | 碼頭員工會花時間認識其接待的顧客 | | | | | |
| | | 19 | 碼頭員工能做到其所承諾過的事項 | | | | | |
| | | 20 | 港區設有專門處理碼頭相關問題的負責人 | | | | | |
| | | 21 | 碼頭服務的價格相較其他同性質之遊艇港合理 | | | | | |
| | | 22 | 碼頭員工能立即給予客戶適當的服務 | | | | | |
| | | 23 | 碼頭員工能解決個別客戶的需求 | | | | | |
| | | 24 | 港區設置緊急聯絡窗口 | | | | | |
| | | 25 | 港區有提供專業的遊艇管家服務 | | | | | |
| | | 26 | 港區有提供專業的遊艇維修、保養服務 | | | | | |
| | | 27 | 港區有提供值得信賴的遊艇租賃、販售服務 | | | | | |
| | | 28 | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台服務人員 | | | | | |
| | | 29 | 碼頭員工會試圖了解顧客的需求 | | | | | |
| | | 30 | 港區有設置服務中心或遊客諮詢台 | | | | | |

| 構面 | 題號 | 題項 | 滿意程度 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 非常滿意 | 滿意 | 無意見 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| | 31 | 港區有建置公開透明的泊位查詢、申請網站 | | | | | |
| 三、碼頭資訊提供 | 32 | 港區設有明顯且清楚的地圖以及指引標示牌 | | | | | |
| | 33 | 設有清楚且明確的的停泊的價格和服務價目表 | | | | | |
| | 34 | 有提供即時潮汐、海象、風速風向等相關航行資訊 | | | | | |
| | 35 | 港區設有販賣機或商店 | | | | | |
| | 36 | 港區有設置遊樂遊憩區 | | | | | |
| | 37 | 港區有設置餐廳設施 | | | | | |
| 四、碼頭周圍設施服務 | 38 | 港區設有遊艇俱樂部、俱樂部招待會所 | | | | | |
| | 39 | 港區有設置住宿或度假設施 | | | | | |
| | 40 | 港區有設置購物中心 | | | | | |
| | 41 | 港區有設置桌椅休息區 | | | | | |
| | 42 | 港區設有海洋教育相關學校或訓練中心 | | | | | |
| | 43 | 港區設有足夠數量的停車場 | | | | | |
| 五、碼頭周圍交通路線規劃與服務 | 44 | 港區設有空間（長、寬）足夠的道路 | | | | | |
| | 45 | 港區地理位置方便到達 | | | | | |
| | 46 | 港區聯外道路通順、便利 | | | | | |
| | 47 | 港區距離附近景點、飯店之交通方便 | | | | | |

～～～謝謝您的耐心填答～～～

如有對遊艇港設施或其他服務項目之意見，請填寫在下方方匡中。

# 參考資料


1. 交通部航港局（2018）。遊艇基地營運管理參考手冊，交通部航港局編印，臺北市。 https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiEu4LL2O7xAhWiGaYKHdtvDXoQFjAAegQIBRAD&url=https%3A%2F%2Fwww.motcmpb.gov.tw%2FServerFile%2FGet%2Fea6b8d3b-650c-4f1a-8be0-680fb0716877%3FDLCount%3D1&usg=AOvVaw3eCOJTsYfz4i8DGEUKlMI2
2. 交通部航港局（2015）。「遊艇碼頭設施規劃及設計參考手冊」研究報告，交通部航港局編印，臺北市。 https://www.motcmpb.gov.tw/Information/Detail/78ccf31e-98cb-405f-b81d-792b4ef9d128?SiteId=1&NodeId=559
3. 游百合（2015）。《以高涉入遊艇活動者觀點評估遊艇港環境屬性滿意度─以大鵬灣遊艇港為例》。國立高雄海洋科技大學海洋事務與產業管理碩士學位學程碩士論文，高雄市。 取自 https://hdl.handle.net/11296/8yk93a
4. 葉宛真（2018）。《台灣遊艇俱樂部現況與挑戰》。國立高雄海洋科技大學航運管理研究所碩士論文，高雄市。 取自 https://hdl.handle.net/11296/t94qg7
5. 周雁翎（2015）。《以重要-表現程度分析法探討台中市自行車道環境屬性之研究》。臺中市政府 104 年度規劃研究設計報告獎助計畫報告節錄重點，嘉義市。取自 https://rdnet.taichung.gov.tw/media/428347/611317314155.pdf
6. 黃順明（2014）。客服中心當地以及非當地客戶服務代表的服務質量。國立臺灣師範大學管理研究所碩士論文，台北市。 取自 https://hdl.handle.net/11296/jt4stg
7. 林怡伶（2021）。應用 IPA 模式探討牙科植體系統之服務品質 –以 T 公司為例。國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班(EMBA)碩士論文，高雄市。取自 https://hdl.handle.net/11296/x5accq
8. 許志瑋（2020）。以 IPA 探討台灣好行服務品質之研究。銘傳大學觀光事業學系碩士在職專班碩士論文，台北市。 取自 https://hdl.handle.net/11296/rkzv8p
9. 余惠珍（2021）。服務品質對顧客滿意度的影響之研究—以家長參與為中介變項。修平科技大學人力資源管理與發展碩士班碩士論文，台中市。 取自 https://hdl.handle.net/11296/25pe54
10. 張紘炬、廖玲珠，〈應用 IPA 於內部服務品質之研究:以某海運承攬運送業者為例〉，《經營管理論叢》8(2)（民國 101 年 6 月）：43-61。
11. 蘇秀敏、李宜昌，〈醫療產業服務品質、知覺價值對推薦行為意願之影響〉，《澄清醫護管理雜誌》15(4)（民國 108 年 10 月）：33-42。

12. 交通部航港局「遊艇申辦服務平臺」<
https://yberth.motcmpb.gov.tw/YberthM2/Portal/sys_a/a02/a0201>
13. 全國法規資料庫《遊艇管理規則》<
https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=K0070069>
14. 全國法規資料庫《船舶法》<
https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=K0070004>
15. 交通部航港局「現行遊艇泊位數統計表」
https://www.motcmpb.gov.tw/Information/Detail/aa169c03-2243-4517-b84e-43ab9103a40f?SiteId=1&NodeId=559
16. Dikeç & To¨z，“The Impact of Perceived Service Quality on Satisfaction: An Application on Marina Customers in Turkey,” Journal of ETA Maritime Science (July 2017)
17. Ferika Ozer Sari, Cagri Bulut, Ige Pirnar，“Adaptation of hospitality service quality scales for marina services,” International Journal of Hospitality Management, Volume 54(April 2016)：Pages 95-103
18. Mehmet Sariisik, Oguz Turkay, Orhan Akova，“How to manage yacht tourism in Turkey: A swot analysis and related strategies,” Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 24(2011)：Pages 1014-1025
19. Li-HsingHo, Shu-YunFeng, Yu-ChengLee, Tieh-MinYe，“Using modified IPA to evaluate supplier’s performance: Multiple regression analysis and DEMATEL approach,” Expert Systems with Applications, Volume 39, Issue 8(June 2012)：Pages 7102-7109