

布袋港觀光交通旅遊設施重要性與滿意度之調查

Importance-Satisfaction Analysis for Tourism Transportation Travel Facilities in Budai Port

曾柏興(Po-Hsing Tseng)^{①*}、林軒緯(Hsuan-Wei Lin)^②

摘要

過往探討臺灣港口觀光交通旅遊設施的文獻中多著重在國際港口，較少研究國內商港(如布袋港)，布袋港擁有發展離島船舶運輸與港區觀光發展的優勢，本研究以布袋港利用 83 份有效旅客問卷，透過重要度滿意度分析法進行分析，研究結果發現布袋港遊客中心之旅遊諮詢服務、聯外交通便利性、無障礙服務設施及醫療服務屬於重要度高但滿意度相對較低的項目，建議港口管理單位、地方與中央單位共同合作，針對到訪旅客的旅遊需求與屬性規劃客製化的行程，並強化人本交通發展(如無障礙動線設施)與機動性的醫護站服務，研究成果可供後續相關單位進行港市合作的策略分析與提升布袋港服務品質與發展當地旅遊產業。

關鍵詞：布袋、港埠、重要度滿意度分析、策略

Abstract

Past studies on Taiwan's transportation travel facilities in port tourism have mostly focused on international ports, yet relatively few of the studies have been conducted on domestic commercial ports (e.g. Budai Port). Nevertheless, such

①* 通訊作者：國立臺灣海洋大學航運管理學系助理教授；聯絡地址：202 基隆市中正區北寧路 2 號，電話：02-24622192 #3432；E-mail: phtseng@mail.ntou.edu.tw。本文感謝科技部研究經費補助 (MOST-109-2410-H-019-027)。

② 逢甲大學運輸與物流學系碩士。

ports, and Budai Port is one of these, have the advantages of being able to develop island shipping and port tourism. Based on 83 effective questionnaires, this paper takes Budai Port as an example to conduct an importance performance analysis (IPA) analysis. The results indicate that the travel advisory service of the Budai Port Visitor Center, convenient outgoing transport links, barrier-free facility services, and medical service are all high importance and low satisfaction indicators. On this basis, the authorities (e.g. port authorities, local government, and central government) should collaborate to explore visitors' travel needs and attributes and then organize customized travel schedules. Also, human-oriented transportation development (e.g. accessibility routes facilities for visitors) and dynamic medical service should be further improved. The research results can help the TIPC (Taiwan International Ports Corporation) and relevant authorities strategically analyze and improve the service quality of Budai Port and further develop the local tourism industries.

Keywords: Budai, Port, IPA, Strategy

壹、緒論

現今國人開始注重國內旅遊的品質，加上國內商港貨物運輸需求發展仍有瓶頸，國內商港的業務從以往追求貨物吞吐量，也開始轉向觀光休憩為其目標。港口觀光發展是近年港埠管理單位所重視的議題（林谷蓉，2010），港埠營運商除讓自身港口競爭力維持甚至向上提升外，亦會開發人文觀光資源與當地政府合作來吸引遊客的造訪，以利提高港口的附加價值並能為當地觀光產業帶來更多的產業效益。

過往有不少針對國內外港埠觀光或休閒漁業的研究，江勁毅等人（2015）指出

在港埠功能應多元化發展的今日，發展郵輪產業除了可增進港埠功能外，又可帶動周邊極大的經濟效益（Athina and Dimitris, 2009）。除了郵輪觀光外，休閒漁港不乏是觀光發展之重點。Huang et al. (2014) 指出近年來，許多臺灣漁港已經著手轉型為休閒漁港，許多縣市政府積極將其境內的漁港朝觀光漁港的方向進行規劃及建設。林士民（2007）認為隨著臺灣漁業發展面臨資源枯竭，提升漁產品質及漁港之價值功能是必然之趨勢。侯彥筠、楊清喬（2017）以高雄港棧二埠為例，探討影響其設施轉型再利用之各項關鍵因素。周聰佑等人（2009）強調漁業轉型的必要性與休閒生活

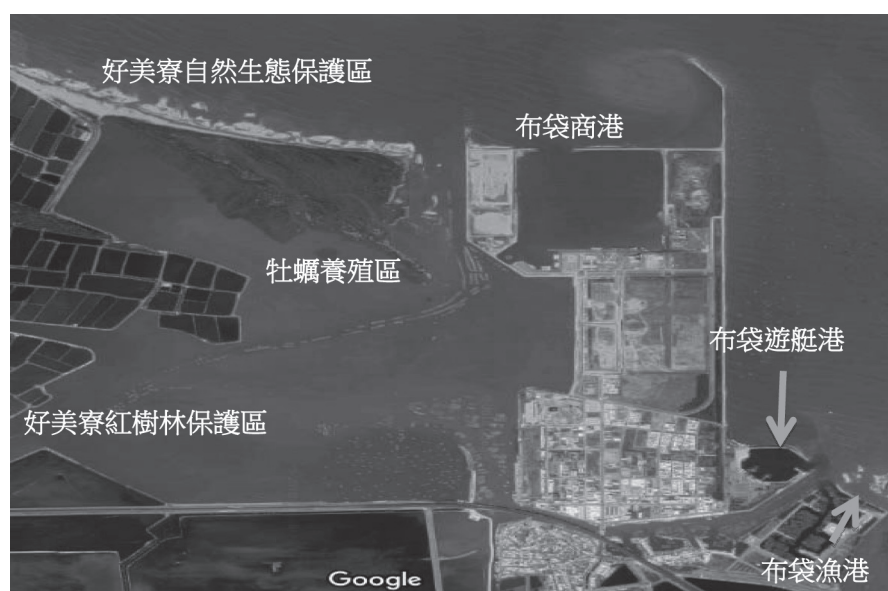
發展的趨勢，認為應將傳統漁業轉為高附加價值之觀光遊憩，以創造漁村自給自足的經濟能力，進而改善漁村生活環境及提高漁民收益。

布袋港位於臺灣西海岸嘉義縣，其具有山海景觀的觀光優勢，然而過往針對布袋港之觀光發展研究甚少，因此本研究擬探討布袋港觀光交通旅遊設施重要性與滿意度之調查，藉由重要性與滿意度問卷調查提出應改善的重點項目，進而提出適合發展布袋港之發展策略供相關單位（如交通部觀光局、國家風景區管理處、臺灣港務股份有限公司及嘉義縣政府等）參考。

貳、文獻回顧

2.1 布袋港整體現況與發展

布袋港可區分為布袋商港、布袋漁港及布袋遊艇港如圖 1 所示，根據臺灣港務股份有限公司高雄分公司^③指出現有港埠設施在岸側方面包含導航設施燈塔 2 座、港池警示燈浮及航道導航燈浮 4 座、進港疊標 1 組。航道寬度為 100 公尺，長度為 1,430 公尺，航道設計水深為 -7.5 公尺，可供 5,000 噸級貨輪進出港；遊艇港設施東、西側 2 座浮動碼頭、停泊船席 14

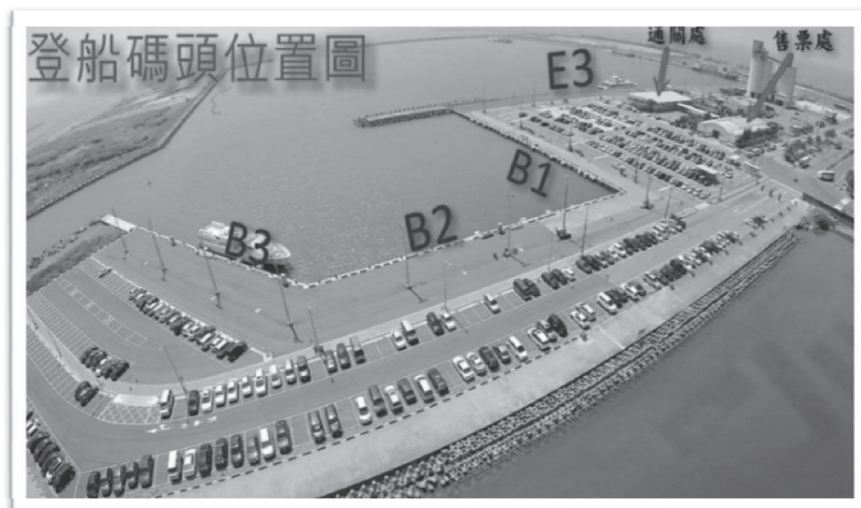


資料來源：Google Map (2018)。^④

圖 1 布袋港港區配置航照圖

^③ <https://kh.twport.com.tw/chinese/>。

^④ Google Map：<https://reurl.cc/dr2ZYy>。



資料來源：布袋港旅客服務中心 (2018)。⁵

圖 2 布袋商港登船碼頭位置圖

位。陸側碼頭方面共有 5 座碼頭，客運為 E3 碼頭有四處登船位置分別為 B1、B2、B3 及 E3，其中 B1 船席可提供兩艘船舶停靠如圖 2 所示，碼頭後線設施則有旅客服務中心候船室一間，可容納 500 人 (陳秀政，2004)。

布袋港周邊主要觀光景點為高跟鞋教堂及觀光漁市，而往東則可到達故宮南院，假日期間布袋港引進大量車流，然而其海埔新生地腹地有限，因而常常衍生停車空間不足及車輛壅堵，造成高跟鞋教堂及觀光漁市周邊的交通衝擊 (江明益等人，2020)，因此嘉義縣政府規劃開闢「布袋商港第二聯外道路」，在布袋商港大門口至第三漁港附近興建跨海聯絡道路，以

紓解布袋港海埔新生地「中山路 - 布新橋路段」假日壅塞的車流⁶。

聯外大眾運輸交通方面，可分為國道公路客運、一般公路客運及嘉義縣市公車，國道公路客運有一條路線營運業者為統聯客運路線為布袋往返臺北，經由太保、朴子、東石；一般公路客運有五條路線，四條路線為嘉義市往返布袋港，一條路線則是由臺南新營往返布袋商港；嘉義縣市區公車有一條路線為高鐵站往返布袋商港。布袋港平日船班大多為 5 班，啟程時間皆為早上 10 點，航行時間約在 80 分鐘內即可抵達澎湖，航運公司會視旅客多寡及假日或旅遊旺季期間來開航機動班次，因此一天最多會有 10 個班次，而在

⁵ 布袋港旅客服務中心：<http://60.249.177.142/KHBS/BDWebPort.aspx>。

⁶ 布袋商港第二聯外道路：https://www.cyscc.gov.tw/chinese/Discussing_Detail.aspx?s=901&n=40。

冬季期間 11 月至 2 月間，因氣候因素，多數航運公司會停開客運航班。

2.2 重要性與滿意度分析 (Importance-Performance Analysis) 相關研究

IPA 分析法應用在港口分析上已有許多案例可參考，Joppe et al. (2001) 研究造訪多倫多之遊客對其整體意象及城市內之產品和服務的重要性的滿意度，並將結果應用於 IPA 模型中，其找出服務優勢。Caber et al. (2012) 利用 IPA 分析找出旅遊目的地之競爭力關鍵決策因素。Coghlan (2012) 對澳大利亞大堡礁的遊客進行滿意度及其與旅遊屬性的關係分析，分析結果得出重要且具有滿意之潛力的屬性，例如海洋生物的多樣性、與其他乘客的互動、船的舒適性、娛樂品質及有相當基礎知識的船員，待改善的包含受訪者服務、旅行舒適度、天氣、珊瑚品質及旅行費用等。Lirn et al. (2013) 針對亞洲永續港口之綠色績效標準進行探討，提出 17 個綠色港口指標。國內案例如楊鈺池、沈方源 (2014) 以高雄港發展散裝物流園區為例，藉由文獻回顧與物流、裝卸業者的訪談，研究歸納出 24 項評量因素探討其關鍵成功因素。Chen et al. (2016) 基於模糊重要性－績效分析以提高臺灣自由貿易港競爭力的策略。巫重平 (2016) 利用 IPA 分析法來做高雄港之現況與未來發展，是以透過分析文獻及問卷調查報告結果，問卷調查以

高雄港港埠建設、航政改革、港口安全、自由貿易區、城市觀光五個構面探討高雄港的前景，並借重可倫坡港、釜山港的優點，提出高雄港未來發展策略

在港口服務品質或觀光發展方面，吳守從等人 (2009) 以 IPA 分析法探討淡水與旗津地區渡輪之運輸服務品質，以利未來經營管理單位研擬相關策略，更能有效提升兩地渡輪之服務品質。余姿慧 (2009) 以興達港情人碼頭遊客旅遊動機、滿意度與忠誠度之研究以探討興達漁港局部轉型情人碼頭，發展觀光之現況與問題。

2.3 IPA 衡量指標

布袋港近年積極發展觀光服務並強化旅客服務中心的軟硬體設施，並結合當地休閒漁業、在地文化與美食特色，以期能滿足旅遊目的的旅客與在地居民、工作者的需求，由於涉及港口觀光發展的服務內容議題眾多，為能便於受訪者能藉由 IPA 衡量指標來填答問卷內容，本研究參考高俊雄 (1999) 的觀點，將衡量指標區分成觀光行銷及服務設施兩類，如下所述。

2.3.1 觀光行銷

1. 港區內景觀

指在布袋港附近所設置之景觀設施 (如：高跟鞋教堂)。薛宇初等人 (2010) 提到在觀光旅遊的決策過程中，觀光目的地意象被認為是最重要的角色之一，林錦玲等人 (2015) 以遊客的旅遊動機、目的地吸

引力與美食體驗探討漁港港區遊客的重遊意願中，對目的地吸引力加以作解釋，遊客的旅遊動機之一是因為旅遊地具有吸引人的事物。Girard (2013) 提到港口城市的永續發展必須得對該地之景觀有所探究。Sorensson and Friedrichs(2013) 提到國際遊客與國內遊客對觀光旅遊景點之選擇取決於當地之旅遊吸引力及景觀是否具有代表性，Jeevan et al.(2019) 認為馬來西亞海港發展是當地扮演觀光發展的重要要素。Lu et al. (2020) 在探討港口美學如何影響目的地形象，指出遊客滿意度和遊客忠誠度對其忠誠度有顯著相關，因此觀光目的地之景觀必須要有其自身之代表意象，才能有效吸引遊客之到來。

2. 船期與旅遊資訊之推廣

指布袋港在平面媒體或網路平台所提供的即時船班與旅遊資訊，余姿慧 (2009) 提到網路資訊之宣傳指標對興達港情人碼頭遊客忠誠度、滿意度有相關性。周聰佑等人 (2009) 於島嶼休閒漁業體驗行銷策略之研究中指出旅遊資訊來源多以網路媒體所獲得。張志清、張婉君 (2011) 在基隆市港發展觀光旅遊行銷策略研究中指出完善的旅遊諮詢服務能增加遊客到訪之意願，遊客使用旅遊文宣及旅遊書籍也可增進其觀光景點之曝光度。Griffin and Edwards (2012) 對城市旅遊目的地管理評估研究認為觀光旅遊諮詢服務是對於旅遊管理之重要指標。Lu et al.(2020) 指出網路資訊對

觀光客之影響性極大。綜合來說，網路資訊的宣傳對其觀光目標是具有緊密的相關性。

3. 在地文化意象

指具有在地文化且能展現其獨特之漁業文化推廣，例如：沿海鹽田之導覽、參與漁撈、乘坐遊艇等活動。蔡進發等人 (2004) 在雲嘉南濱海國家風景區之嘉義布袋地區的遊客遊憩行為研究發現體驗豐富的漁村文化是可突顯出在地文化意象之特徵，林谷蓉 (2010) 以臺灣的海洋觀光與地方發展——以休閒漁業為例，發現海洋觀光與地方休閒漁業發展具有密切關聯，沈進成等人 (2011) 在休閒漁業顧客認知價值、體驗、旅遊意象與忠誠度關係之研究認為若能針對遊客需求，創造顧客價值提供難忘的體驗，形塑優質的旅遊意象，可提升遊客的重遊率，Griffin and Edwards (2012) 指出文化意象是吸引遊客到來關鍵因素，Chen et al. (2019) 在郵輪旅遊對港口社群經濟發展研究中認為擁有在地文化之觀光景點是郵輪選擇目的地之一。Domènech and Gutiérrez (2020) 在郵輪遊客前往港口城市的支出的決定因素的研究發現在地文化是遊客作為觀光消費之其中因素。Lu et al. (2020) 認為觀光發展應具有在地之文化才可能提高遊客之忠誠度。因此若布袋港需發展觀光產業勢必要創造出其在地文化意象且需具有在地文化之獨特性。

4. 遊客中心之旅遊諮詢服務

指布袋港遊客服務中心所提供之各項服務，如旅遊、交通、餐飲及住宿諮詢等。陳玉釧 (2007) 在遊客對玉山國家公園塔塔加遊客中心解說媒體滿意度研究發現遊客中心之服務扮演重要角色。賴怡臻 (2009) 認為遊客中心服務品質是發展陽明山國家公園的重要因素。沈進成等 (2011) 針對布袋漁港之研究提到受訪者對布袋港遊客中心觀光資訊敏感度較低，顯示出遊客中心之觀光資訊較為不足，因遊客中心觀光資訊是影響遊客對此地之資訊量是否足夠。Ballantyne et al. (2009) 對於澳大利亞旅遊之要素中便有提及遊客中心存在之必要。Sorensson and Friedrichs (2013) 提到觀光旅遊服務中心影響遊客對目的地資訊是否充足。Herman et al. (2019) 以羅馬尼亞為研究對象認為遊客中心是影響整體遊客來訪之感受，可提高目的地之影響力，因此遊客服務中心在觀光產業發展上是占有極大的重要性。

2.3.2 服務設施

1. 旅客候船室

指旅客服務中心候船室之品質，如：候船空間或購票之流暢程度。吳守從等人 (2009) 探討淡水與旗津地區渡輪之運輸服務品質，認為候船處的整潔度為重要之評估指標。林谷蓉 (2010) 針對臺灣的海洋觀光與地方發展以休閒漁業為例之研究中建議改善漁港之候船室與周邊環境。

Pantouvakis (2006) 以探索性分析港口服務品質維度和旅客資料之研究中提及候船室也是其審查指標之一。Khan et al. (2018) 則採用候船室作為對渡輪服務品質之衡量模型。

2. 碼頭出入動線規劃

指遊客於碼頭陸側進行登、離船之便利及安全性。賴瑞應等人 (2004) 在澎湖港之整合發展研究一文中對馬公港區配置方案評比項目中便有針對旅客安全性及便利性，其旅客於馬公港旅客碼頭登船之安全與便利皆是影響港口其評量因素。吳守從等人 (2009) 探討旗津地區之渡輪服務品質便有針對碼頭出入動線做評量指標。Stupalo et al. (2013) 以旅客視角對港口做服務品質指標分析，其中有針對旅客於上下船之動線流暢進行指標評量。Sun and Hou (2017) 於上海對郵輪母港之遊客滿意度進行測評與提升之研究，提到許多要素須注意，其中有針對需加強港區內出入動線之安全保障。Krile et al. (2018) 則是利用智慧技術預測海上客運碼頭的營運活動，可提前預知船班及旅客數，對其出入有助於效率之提升。因此布袋港在碼頭設施也應針對旅客登船之出入動線規劃加以評估。

3. 港區聯外交通便利性

指以私有運具或大眾運輸工具往返布袋港之便利性。Lee and Lee (2009) 對韓國和日本休閒旅行者對關島旅遊分析中有提

到其聯外交通便利性是其重要關鍵指標。Fan et al. (2014) 在高雄市旅遊碼頭研究中發現便利的聯外交通將可使更多遊客到此造訪。Hącia (2014) 在對波蘭港口城市旅遊研究中就有提到其交通便利性對其觀光景點有著重大影響。陳聖雱 (2016) 在澎湖發展郵輪觀光策略之研究中提到郵輪母港的發展必要性，當中交通的便利性便是其中之發展因素，Sun and Hou (2017) 以郵輪母港之遊客滿意度分析也提到交通是主導郵輪選擇泊靠之為重要因素，因此對布袋港進行整體分析時仍要考慮交通要素。

4. 港區登船安檢服務

指旅客登船之載客人數管制、危險品查驗等服務措施。黃登福 (2009) 以高雄港觀光船發展策略所做研究所得其中之建議有簡化安檢便民措施並協調簡化內河航行安檢作業。王志祥 (2019) 提到目前國內商港之旅客安檢勤務由海巡署所執行。Pantouvakis (2006) 分析港口服務品質維度和旅客資料之研究中便提及安檢服務也是列為港口服務品質之評量指標，Stupalo et al. (2013) 以旅客視角對港口做服務品質指標分析中有提及安檢服務也是屬於重要之指標，Antara et al. (2020) 以印尼峇厘島貝諾阿港之郵輪遊客服務品質研究，其中安檢的效率和旅客的忍耐程度有一定之關聯，效率太差將使旅客感受到差勁的服務態度進而影響其心情。綜合上述，安檢是乘船服務品質重要之因素，而布袋港近

年旅客搭乘人數逐年提升，為應重視之指標。

5. 港區無障礙設施

指為便利身心障礙或高齡者等旅客進出港區，所設置無障礙坡道及告示牌等相關設施。王儷蓉、施慈航 (2010) 提到無障礙旅遊是要建構一個無障礙環境，客觀來說是指人和人都可以使用，且物理上的障礙條件是不能出現的，而臺灣現面臨高齡化社會結構，若觀光風景區未規劃無障礙設施，對於行走不便或高齡長者實屬不友善，因而須建構好完善的無障礙設施以保障其所有到訪之遊客能不受阻礙。賴阿蕊等人 (2013) 針對澎湖縣之身心障礙旅客之交通運輸服務現況作為研究，搭乘交通工具包含陸路、空路及水路，其中水路則是以布袋港至馬公港客船運輸，研究指出除了往返高雄馬公之臺華輪因其船體較大且附渡板，因此身心障礙者在登、離船時皆較為便利，而往返布袋馬公之客船就無法提供身心障礙者完善之登、離船空間。Cordovez and Fuero (2016) 探討西班牙第三大城市瓦倫西亞之無障礙旅遊可行性，身心障礙者應等同於一般人享有旅遊之權利，因此如何將城市智慧化無障礙化是持續精進目標。布袋港規模雖不及於國內其他國際商港，但其國內離島馬公布袋航線搭乘旅次仍是逐年成長中，故陸側碼頭和候船室之無障礙設施為本研究評量項目之一。

6. 港區綠化措施

綠化可以是指環境保護之綠色港口目標亦或是景觀美化之意，本研究對綠化之定義兩者皆涵蓋在內。節約各式資源、提高能源利用率是目前港口所推動之方向以期望達成綠色港口之目標，布袋港管理單位以結合相關部會針對裝備節約能源設施、港埠能量、敦親睦鄰活動、賦稅優惠與獎勵及廢棄物傾倒管理並依各港之業務差異，研擬綠色港口發展策略，並加強執行成果的宣導。張嘉賢 (2014) 針對環境植栽綠化豐富做滿意度調查提到環境植栽綠化可增加遊客對港埠景觀之滿意度。陳秀育 (2015) 以港埠美學內涵為例，指出港埠應以適量花草綠化周邊環境，可讓港埠擺脫重工業之刻板印象。

Lam and Voorde (2012) 於永續發展之綠色港口策略中指出環保和經濟是難以兼顧的，但為了環保仍是得付出適當的成本。Bukša et al. (2019) 以生態旅遊港營運為探討之方向，期盼船隻於港區排放污染最少為最終目標，Ruiz-Guerra et al. (2019) 針對西班牙巴塞隆納港以預測乘坐郵輪旅遊的城市對空氣實質之影響。綜合上述所提之文獻皆與環保脫離不了關係，布袋港也應效仿其他綠色港口或港口轉型成功案例以提升自身價值。

7. 港區醫療服務設施

指布袋港之醫療服務設施完善程度，如：設置 AED (Automated External Defi-

brillator)、急救包、救護站等醫療設施。蔡進發等 (2004) 於雲嘉南濱海國家風景區遊客遊憩行為之研究所提及醫療服務之重要指標。朱美依 (2012) 針對安平水域遊憩提出之應改善之處包含應設立救護站及配置急救員等。廖耀宇 (2017) 針對臺灣商港所應具備的項目便有提及醫療救護設備，急救設施之設立對觀光景區之評估具有重大之影響，布袋港具備旅客運輸之功能，其醫療急救設施是否完善有其必要性。

8. 港區環境衛生

指布袋港區內整體環境衛生乾淨程度，如定期清潔及查核。余姿慧 (2009) 調查興達港情人碼頭之忠誠度、滿意度便有提及環境衛生此項指標。黃登福 (2009) 對高雄港區觀光船進行調查，有提出維持港區水域與周邊環境衛生之清潔繼續維持觀光吸引力。Alegre and Cladera (2009) 分析決定重新造訪旅遊目的地的遊客意願的決定因素，當環境衛生已無法維持應有水準後，會來再次造訪的遊客已不再出現。Bukša et al. (2019) 在生態旅遊港之研究發現環境衛生是會影響遊客是否造訪之重要因素，因此為提升布袋港港區發展與吸引更多旅客到訪，強化環境衛生應為重要指標之一。

9. 港區無線上網服務

指布袋港區所提供免費快速無線網路服務，如 iTaiwan wi-fi 服務。周聰佑等人 (2009) 針對島嶼休閒漁業體驗行銷策

略之研究中提及網路的互動性與便利性可刺激遊客到訪意願。郭進財等人 (2010) 以觀光吸引力、遊憩體驗、滿意度、與重遊意願之研究提及因網路發達的關係使得觀光休閒產業出現激烈的競爭情勢，加上智慧型手機的普及，網路勢必要隨時存在。Jadrijević et al. (2013) 針對克羅埃西亞共和國航海旅遊港口競爭力提出決定因素，內文指出網路的普及是可提升其競爭力。Stupalo et al. (2013) 以旅客視角對港口做服務品質指標分析中提及網路的不可或缺性。Sun and Hou (2017) 對郵輪母港之遊客滿意度進行研究，若郵輪以上海為泊靠母港，其網路資訊服務是能夠吸引郵輪到此地靠港。綜上，網路科技已是普及化，故提升布袋港之網路技術發展應為未來重要發展趨勢。

10. 港區餐飲服務設施

指布袋港區之餐飲選擇種類和店鋪多元性以及價格是否合理。林錦玲等人 (2015) 以遊客的旅遊動機、目的地吸引力與美食體驗探討為研究，而美食體驗便是其中之要素。施君翰等人 (2017) 探討離島休閒漁業地方創生景點與遊程熱點規劃、旅遊策略研究，規劃景點與制定策略應考慮到各個方面之要素，而餐飲服務就是其重要之要素。Jadrijević et al. (2013) 郵輪之景點規劃也必須考慮到餐飲服務。Chen et al. (2019) 認為飲食會直接影響遊客對此地之再訪點。Domènech and Gutiérrez (2020) 指出郵輪遊客到港口城市消費的決定因素，必定有餐飲之誘因。

本研究參考上述過去相關研究，彙整為 14 個評量指標以供後續問卷調查使用，詳如表 1 所示。

表 1 問項說明

第一部分：布袋港觀光行銷		
問項	說明	參考來源
港區內景觀設施	指港區之人文或自然風景之景觀以吸引遊客前往。	薛宇初等 (2010)、林錦玲等 (2015)、Girard (2013)、Sorensson and Friedrichs (2013)、Jeevan et al. (2019)、Lu et al. (2020)
船期與旅遊資訊之推廣	指布袋港使用平面媒體或網路平台所提供的船期與旅遊資訊。	余姿慧 (2009)、周聰佑等 (2009)、張志清、張婉君 (2011)、Griffin and Edwards (2012)、Lu et al. (2020)
在地文化意象	指具有在地文化且能展現其獨特之漁業文化推廣，例如：沿海鹽田之導覽、參與漁撈、乘坐遊艇等活動。	蔡進發等 (2004)、林谷蓉 (2010)、沈進成等 (2011)、Griffin and Edwards (2012)、Chen et al. (2019)、Domènech and Gutiérrez (2020)、Lu et al. (2020)
遊客中心之旅遊諮詢服務	指遊客服務中心之服務，如：旅遊、交通、餐飲及住宿等諮詢服務。	陳玉釧 (2007)、賴怡臻 (2009)、沈進成等 (2011)、Ballantyne et al. (2009)、Sorensson and Friedrichs (2013)、Herman et al. (2019)

表 1 問項說明 (續)

第二部分：布袋港服務設施		
問項	說明	參考來源
港區旅客候船室	指旅客服務中心候船室之品質，如：候船空間或購票之流暢程度。	吳守從等 (2009)、林谷蓉 (2010)、Pantouvakis (2006)、KHAN et al. (2018)
港區碼頭出入動線規劃	指遊客於碼頭陸側進行登、離船之便利及安全性。	賴瑞應等 (2004)、吳守從等 (2009)、Stupalo et al.(2013)、Sun and Hou (2017)、Krile et al. (2018)
港區聯外交通便利性	以私有運具或大眾運輸工具之遊客到此地之便利性。	陳聖雲 (2016)、Lee and Lee (2009)、Fan et al. (2014)、Hacıa (2014)、Sun and Hou (2017)
港區登船安檢服務	指旅客登船之載客人數管制、危險品查驗等服務措施。	黃登福 (2009)、王志祥 (2019)、antouvakis (2006)、Stupalo et al. (2013)、Antara et al. (2020)
港區無障礙設施	指身心障礙與高齡者之進出港區便利，如設置電梯、無障礙坡道及告示牌等。	王儷蓉、施慈航 (2010)、賴阿蕊等 (2013)、Cordovez and Fuero (2016)
港區綠化措施	指節約各式資源，提高能源利用率並朝向港口與自然和諧之發展如：使用綠建築、營造港區親水空間及種植適量植栽等。	張嘉賢 (2014)、許鉅秉等 (2014)、陳秀育 (2015)、Lam、Voorde (2012)、Bukša et al. (2019)、Ruiz-Guerra et al. (2019)
港區醫療服務設施	指於布袋港之醫療服務設施完善程度，如：設置 AED、急救包、救護站等醫療設施。	蔡進發等 (2004)、朱美依 (2012)、廖耀宇 (2017)
港區環境衛生	指布袋港區內整體環境衛生乾淨程度，如：定期清潔及查核。	余姿慧 (2009)、黃登福 (2009)、Alegre、Cladera (2009)、Bukša et al. (2019)
港區無線上網服務	指布袋港區之免費快速無線網路服務，如：iTaiwan wi-fi 服務。	周聰佑等 (2009)、郭進財等 (2010)、Jadrijević et al. (2013)、Stupalo et al. (2013)、Sun and Hou (2017)
港區餐飲服務設施	餐飲選擇之種類和店鋪多元性以及價格是否合理。	林錦玲等 (2015)、施君翰等 (2017)、Jadrijević et al. (2013)、Chen et al. (2019)、Domènech and Gutiérrez (2020)

資料來源：本研究整理。

參、研究方法

3.1 IPA 分析法

IPA 分析法是 Martilla and James (1977) 所提出的重要性－表現績效分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA)，

藉由「重要 (Importance)」(受訪者所認為的重要性) 和「表現 (Performance)」(受訪者對於表現情形的測度) 將特定評估項目進行相對位置比較的方法。早期是由 Cardozo (1965) 將消費者滿意概念運用於行銷學的領域。根據 Kotler and Keller (2016) 定義，重要度是指個人對一項產品

或服務其整體使用表現後所占個人認知之程度，滿意度是指個人愉快或失望的感受，是由於比較產品或服務功能產出(或特性)的知覺和個人對產品或服務的期望之間差異而來。

O'Sullivan (1991) 將 IPA 分析分為以下四步驟執行：第一列出休閒活動或服務項目的各項屬性。第二請使用者針對屬性分別在「重要性」、「滿意度」二方面評定等級。第三以重要程度為橫軸，滿意程度為縱軸，並以各屬性的評定等級為座標，將各項屬性標示於二維空間中。第四則是以等級中點為分隔點，將空間分為四個象限。

3.2 問卷設計

研究之問卷分為兩個部分，第一部分為受訪者的基本資料(含性別、年齡、教育程度、職業、居住地區、到此地之利用交通工具等)，第二部分為重要度滿意度資料，14 個問項測量皆採用五點量表，以單選題為勾答方式，重要程度選項為「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」；滿意程度選項為「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」，以上選項依序為 1 分到 5 分，作為測量之基準。

3.3 問卷預試

本研究問卷預試日期為 2020 年 4 月 1 日至 4 月 5 日，共發出 30 份問卷，由

於旅客於布袋港候船時間有限，且為能兼顧蒐集不同性別與年齡層的受訪者，本研究於布袋港區之旅客中心內之乘船旅客採便利抽樣作為調查方式，目前便利抽樣已為常見的問卷調查方式 (Speak et al., 2018)，預試內容主要分析問卷每一個問項重要度與滿意度分數有無極端值並進行信度分析。

本問卷預試量表對布袋港觀光行銷面之重要性指標的 Cronbach's alpha 係數為 0.817；滿意度指標之 alpha 係數為 0.763。布袋港服務設施面之重要度指標的 Cronbach's alpha 係數為 0.791；滿意度指標之 alpha 係數為 0.960。顯示本問卷的各個量表已達一定的信度水準(皆已達 0.7 以上)。

肆、研究發現

4.1 樣本資料分析

本研究之問卷調查時間為 2020 年 4 月 18 日至 6 月 1 日，調查地點為布袋港旅客服務中心發放，不限於特定船班。由於旅客候船時間有限，本研究為廣泛蒐集不同性別與年齡層的受訪者意見，採便利抽樣進行問卷調查 (Speak et al., 2018)，調查時間為 2020 年 4 月 18 日至 6 月 1 日，調查日期包含平常日與週末，以期能廣泛蒐集不同搭乘目的與社會經濟背景

的旅客意見(如觀光、工作、訪友、探親或其他)，使分析結果能更具有代表性。共發出 100 份問卷，扣除 17 份無效問卷(如填答不完整、漏題或一致性選答的問卷)，共 83 份有效問卷，有效樣本回收率為 83%。性別部分，男性較女性多，占 73%；年齡部分，青年及中壯年之占比較高合計有 77%；教育程度，以擁有高中學歷及大專學歷最多共占了 75%；職業部

分，分布較為平均各職業都占有一定之比例；居住地區部分，以南部地區及離島地區占比最高，各為 35%、30%；到此地之交通方式部分，以自行開車(含親友接送)比例最多有 51%；到此地之目的部分，以觀光比例為最高，有 70%；過去五年，來過布袋港次數部分有 54% 是第一次造訪，如表 2 所示。

表 2 受訪者基本資料統計表

基本資料		次數	百分比
性別	男	61	73%
	女	22	27%
	小計	83	100%
年齡	18 歲(含)以下	0	0%
	18-30 歲	23	28%
	31-40 歲	21	25%
	41-50 歲	20	24%
	51-60 歲	16	19%
	61-70 歲	3	4%
	71 歲(含)以上	0	0%
	小計	83	100%
教育程度	國小(含以下)	0	0%
	國中	16	19%
	高中(職)	32	39%
	大學(專)	30	36%
	碩士	5	6%
	博士	0	0%
	小計	83	100%
職業	學生	15	18%
	資訊或科技業	4	5%
	服務業	11	13%
	金融業	3	4%
	製造業	10	12%

表 2 受訪者基本資料統計表 (續)

	軍公教人員	12	14%
	自由業	10	12%
	農林漁牧業	8	10%
	退休人士	10	12%
	待業中	0	0%
	其他	0	0%
	小計	83	100%
居住地區	北部地區	10	12%
	中部地區	16	19%
	南部地區	29	35%
	東部地區	3	4%
	離島地區	25	30%
	其他	0	0%
	小計	83	100%
到此地之交通方式	自行開車 (含親友接送)	42	51%
	機車	24	29%
	自行車	0	0%
	計程車	4	5%
	公車	13	15%
	遊覽車	0	0%
	其他	0	0%
	小計	83	100%
到此地之目的	觀光	58	70%
	工作	4	5%
	訪友	7	8%
	探親	10	12%
	其他	4	5%
	小計	83	100%
過去五年，來過布袋港次數	1 次	45	54%
	2~5 次	24	29%
	6~9 次	4	5%
	10 次以上	10	12%
	小計	83	100%

資料來源：自行整理。

4.2 信度分析

布袋港觀光行銷面之重要性與滿意度指標的 Cronbach's alpha 係數各落在 0.708 及 0.753；布袋港服務設施面之重要性與滿意度指標的 Cronbach's alpha 係數各落在 0.675 及 0.953，顯示本問卷具有良好之信度。

4.3 IPA 研究發現

本研究受訪者填答的資料逐一進行重要度及滿意度之統整分析，並依平均數進行排序。共計 14 項問項，其重要度多落於普通～重要範圍中，平均數介於 3.723～4.386 分間，其中重要度高的前三名依序為「布袋港旅客候船室」、「布袋港區登船安檢服務」、「布袋港區聯外交通便利性」；重要度低的前三名則為「布袋港在地文化意象」、「布袋港區內景觀設施」、「布袋港區綠化措施」。

由重要度平均數最高排名之前三名可發現，遊客對於布袋港之發展著重在乘船的過程與聯外交通便利性，而其他指標的重要性相較之下並不高，因遊客到布袋港最重要的目的仍是以搭乘客船為主，並非以觀光或其他目的來到此地，因此布袋港在未來發展就得以遊客之感受認知為其出發點，對「布袋港旅客候船室」、「布袋港區登船安檢服務」、「布袋港區聯外交通便利性」等三項指標持續改進或維持亦或是立即改善。

在重要度低的前三名分別為「布袋港在地文化意象」、「布袋港區內景觀設施」、「布袋港區綠化措施」，就受訪者認知，「布袋港在地文化意象」較無法突顯出代表性，「布袋港區內景觀設施」並沒有讓多數受訪者感到有其必要性，而「布袋港區綠化措施」對受訪者認知之觀光也沒有其關聯性。綜上，當管理單位於政策規劃時，這三項問項（布袋港在地文化意象、布袋港區內景觀設施、布袋港區綠化措施）其改善之優先順序可往後推移甚至在未來規劃中盡可能尋找出可取代的方案。

在滿意度方面，落於普通～滿意範圍間，平均數介於 3.47～3.879 分間，滿意程度高的前三名為「布袋港區環境衛生」、「布袋港旅客候船室」、「布袋港船期與旅遊資訊之推廣」；滿意度低的前三名為「布袋港區醫療服務設施」、「布袋港在地文化意象」、「布袋港區餐飲服務設施」，樣本結果之重要度及滿意度調查，詳表 3。

由滿意程度最高的前三名可知，遊客對於「布袋港區環境衛生」最屬滿意，顯示港區致力於整體環境乾淨程度上的成功。「布袋港旅客候船室」滿意度排序居次，前段所提遊客到布袋港之目的多是搭乘客船至澎湖，本研究顯示，受訪者對候船環境呈現高度的肯定。在滿意度排序第三的「布袋港船期與旅遊資訊之推廣」，代表布袋港相關旅遊資訊及船班資訊能讓遊客有更多管道獲得，像是船班資訊在旅客中心有所公告，於網路上也得以查詢，對

表 3 樣本結果之重要度及滿意度調查

問項	重要度		排序	滿意度		排序
	平均數	標準差		平均數	標準差	
1. 區內景觀設施	3.750	0.958	13	3.698	0.879	7
2. 船期與旅遊資訊之推廣	4.271	0.842	5	3.783	0.963	3
3. 在地文化意象	3.723	0.860	14	3.506	0.831	13
4. 遊客中心之旅遊諮詢服務	4.241	0.673	6	3.662	0.815	8
5. 旅客候船室	4.386	0.729	1	3.819	0.718	2
6. 碼頭出入動線規劃	4.289	0.552	4	3.759	0.849	4
7. 港區聯外交通便利性	4.325	0.782	3	3.638	0.742	9
8. 港區登船安檢服務	4.349	0.550	2	3.747	0.763	5
9. 港區無障礙設施	4.228	0.816	7	3.602	0.697	10
10. 港區綠化措施	3.771	1.107	12	3.578	0.798	11
11. 港區醫療服務設施	4.108	0.924	9	3.518	0.704	12
12. 港區環境衛生	3.891	1.024	10	3.879	0.755	1
13. 港區無線上網服務	4.144	0.898	8	3.711	0.834	6
14. 港區餐飲服務設施	3.843	0.943	11	3.470	0.721	14
平均值	4.094	0.832		3.669	0.791	

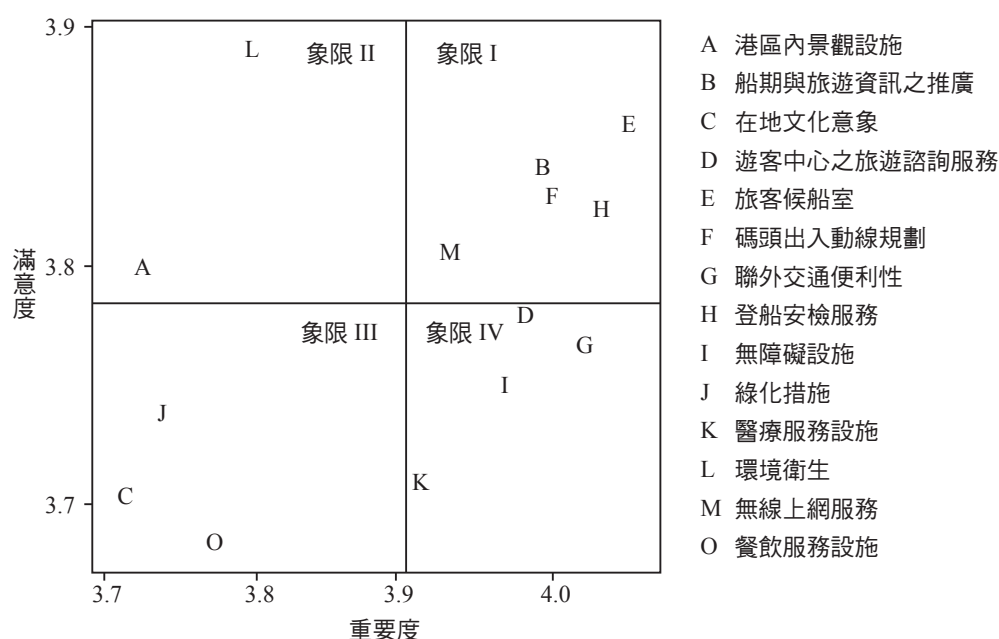
資料來源：本研究整理。

於往返澎湖的船班皆能有效掌握，因此讓多數受訪者也感到相當滿意。

在滿意度低的前三名分別為「布袋港區醫療服務設施」、「布袋港在地文化意象」、「布袋港區餐飲服務設施」，就受訪者認知對布袋港區醫療服務設施感到不滿意，雖有公共場所必要之 AED 傻瓜電擊器，但相關診療設施，如診所、醫院或是急救站等皆未在港口附近，須到鄰近的布袋鎮約 2.3 公里才得以獲得醫療服務，對於有需求的旅客來說不太便利。布袋港在地文化意象並沒有讓多數受訪者感到滿意，因布袋港在地文化意象較無法傳達在

地獨特性，而受訪者對布袋港區餐飲服務設施感到不滿意，其可能因素為布袋港區餐飲設施目前僅有簡易的餐飲。綜上，針對不滿意度較高之問項，管理單位應評估改善措施，以提供遊客更佳的服務。

本研究將總樣本的各問項平均數彙整於圖 3，象限 I (右上角) 得出觀光行銷面之「船期與旅遊資訊之推廣」及服務設施面之「旅客候船室」、「碼頭出入動線規劃」、「登船安檢服務」、「無線上網服務」等五項問項，屬於重要度高且滿意度高之繼續保持區，管理單位只需維持現行管理方針即可。



資料來源：本研究整理。

圖 3 重要度 - 滿意度矩陣

象限 II (左上角) 得出觀光行銷面之「港區內景觀設施」及服務設施面之「環境衛生」等二項問項，屬於重要度低但滿意度高之過度重視區，亦即管理單位於政策制定時，應重新找出方向以針對問題去做改善。

象限 III (左下角) 得出觀光行銷面之「在地文化意象」及服務設施面之「綠化措施」、「餐飲服務設施」等三項問項，是屬重要度低且滿意度低的次要改善區，不需做過多改善或是制定任何政策。

象限 IV (右下角) 得出觀光行銷面之「布袋港遊客中心之旅遊諮詢服務」及服務設施面之「布袋港區聯外交通便利性」、「布袋港區無障礙服務設施」及「布袋港

區醫療服務設施」等四項問項為重要度高但滿意度低，管理單位應即時改善，以利於布袋港整體觀光的發展。

本研究所得結果被認為重要但卻不滿意得亟需改善之問項為觀光行銷面之「布袋港遊客中心之旅遊諮詢服務」及服務設施面之「聯外交通」、「布袋港區無障礙服務設施」及「布袋港區醫療服務設施」等四個問項。在布袋港遊客搭船處欠缺較具規模的旅遊諮詢服務站，大多數旅客於購票處進行搭船或旅遊諮詢服務，在人潮壅擠時，較難有充裕的時間來獲取較多的旅遊資訊，因此嘉義縣政府或港務公司應對布袋港區之旅遊諮詢服務進行完整的規劃及考量，找出其中的問題或是所缺乏功能來

進行改善，如增加人力駐點可幫助遊客之獲取更多資訊。

聯外交通之改善也是觀光發展成功關鍵因素之一，現況由市區開往布袋港之公車最短班距僅一小時一班車⁷，顯見其大眾運輸仍有待改善，若具備完善之大眾運輸將使更多遊客利用大眾運輸工具前往，如依據旅客運量調整公車班次。布袋港區無障礙服務設施方面，如無障礙坡道等設備，交通部航港局於 2014 年 4 月 1 日成立「通用無障礙海運環境推動小組」⁸，以使用者角度思考，全面檢視旅客從停車場、購票、通關至搭乘船舶整體流程之無障礙環境，期能讓身心障礙旅客從海運至陸運皆能通行無礙，未來可結合船舶重要資訊以 QR code 查詢將無障礙服務充分揭露。布袋港區醫療服務設施在分析結果是屬亟需改善之問項，雖旅客候船中心已有設置 AED 電擊器與簡易急救箱服務，對於隨著未來旅客運量提升，有必要再強化醫療服務設施。

伍、結論與建議

5.1 研究結論

本研究依據 83 份有效問卷，針對布

袋港觀光交通旅遊設施的 14 個問項進行調查，最重要及最滿意問項的說明如下：

1. 布袋港觀光行銷構面中，多數受訪者認為最重要問項為布袋港船期與旅遊資訊之推廣，此問項亦為我國觀光發展之重要議題，尤以推廣之要素是影響整體觀光之發展，而布袋港船期因會對要規劃出外旅遊行程之遊客有直接之影響，譬如在每年冬季期間（10 月至隔年 3 月）航班常受東北季風影響而停航，或者旅客須配合航班的時間⁹來調整行程規劃，因此該問項為觀光行銷構面中相對重要的；最滿意之問項同樣也是布袋港船期與旅遊資訊之推廣，布袋港於網路推廣¹⁰（如線上航班查詢與提供 Budai-Freewifi 與 i Taiwan Wfi）及船期資訊皆有完整呈現，對遊客查詢相關資訊之需求有極大的幫助。
2. 布袋港服務設施構面中，布袋港區候船室為最重要問項，因旅客於候船室之整體感受（如冷氣空調、座位安排與博愛座、遮蔽空間規劃等）會影響遊客旅行之品質，其次之重要度為布袋港登船安檢服務，布袋港登船安檢由海巡署執行該勤務，良好安檢之效率有助於船舶進出港口時間的掌控，亦能改善服務品質；在最滿意問項中，多數人對布袋港

⁷ 布袋港旅運中心接駁車資訊：<http://163.29.117.27:6060/RW1.aspx>。

⁸ 交通部航港局：<https://www.motcmpb.gov.tw/Article?siteId=1&nodeId=338>。

⁹ 航班多以早上與下午（或傍晚）為主，中午甚少有航班。

¹⁰ 交通部航港局：<https://www.motcmpb.gov.tw/PassengerShip/Schedule?SiteId=1&NodeId=610&ShipLaneNo=C002>。

區環境衛生表達出相當高之滿意度，肯定管理單位對於環境清潔工作的付出。

在各項構面中，最不重要及最不滿意問項分別說明如下：

1. 布袋港觀光行銷構面中，多數受訪者認為布袋港在地文化意象問項較為不重要，推測遊客到此地進行搭船活動時都已有確切目的性，對於布袋港在地文化意象的看重程度相對而言沒有很高；再者，多數受訪者對布袋港在地文化意象不滿意，推測他們尚未深入瞭解布袋港在地文化意象且無法明確將此意象與遊客之認同做連結。
2. 布袋港服務設施構面中，布袋港區綠化措施問項被多數受訪者認為最不重要，推測受訪者比較重視進出港口的便利性，相較於港口綠化的感受可能比較不受到重視；再者，受訪者對布袋港區餐飲設施目前僅有簡易的餐飲與紀念品銷售，種類較少，相比之下較不滿意，因餐飲設施多服務於漁市周遭，一般旅客可能欠缺這方面資訊或者並不會特地前往漁市進行餐飲消費。

由上述結果可發現，港務公司、航港局及地方政府於布袋港觀光交通旅遊設施發展策略上，可著重在各構面之重要度高但滿意度相對較低的問項進行加強，如布袋港遊客中心之旅遊諮詢服務、聯外交通便利性、無障礙服務設施及醫療服務等，針對旅客重視的人本交通服務需求來加以

改善，並結合港區周遭景點及資源來帶動布袋港觀光發展。

5.2 研究建議

5.2.1 對業者之建議

受訪者多數認為布袋港船期與旅遊資訊之推廣十分重要，為提升旅客搭乘客船的服務滿意度與拓展潛在的市場商機，建議航運業者在購票處與候船區指派專責的服務諮詢人員，解決旅客的疑問(如購票方式、方向指引、旅遊服務諮詢等)，並張貼旅客常問的問題與回應於明顯的布告欄處，供旅客查詢。此外，候船室的環境也是旅客重視的項目，在夏天旅遊旺季期間，業者主動派員與政府單位合作巡視旅客的候船空間，落實環境清潔整理，並於官方網站與社群媒體定期收集旅客與相關單位的意見回饋，加以積極回應與改善，以建構人本、友善、舒適的候船空間。

5.2.2 對政府機關之建議

在調查中發現多數受訪者認為布袋港在地文化意象較為不重要與不滿意，然而布袋港鄰近漁港、牡蠣養殖區與紅樹林等天然資源，擁有發展港區休閒旅遊的優勢，建議嘉義縣政府(如文化觀光局)可利用在地資源活絡當地產業，規劃開發漁業休閒活動或養殖漁業體驗行程活動，並吸引觀光與教育相關業者參與，藉此提升資源教育或觀光成效。在商港開發方面，交通部(或港務公司)可將布袋港遊艇碼

頭以 ROT (Rehabilitate-Operate-Transfer) 模式經營^①，對於遊艇碼頭開發可參考國內高雄港遊艇碼頭的成功案例，透過不同的開發模式^②來吸引潛在的業者投資與建設；再者，受訪者也認為現行布袋港區之聯外大眾運輸仍較為不便，建議交通相關單位（如交通部或嘉義縣政府交通處）應對到訪當地的旅客進行旅運行為調查與意見分析，進而規劃彈性的大眾運輸（如臺灣好行）與班次以提升聯外交通便利，並規劃深度旅遊方式，針對布袋港及周遭觀光景點開行臺灣好行巴士，提供多元的導覽服務以強化旅遊體驗（Akhavan, 2017）。再者，可規劃在適宜大眾運輸場站與觀光景點設置公共自行車，以吸引更多潛在族群到訪布袋港。

再者，受訪者認為現行銷售紀念品服務仍有待改善，建議地方政府單位（如嘉義縣政府文化觀光局）可結合中央政府單位（如航港局、觀光局雲嘉南濱海風景管理處、臺灣港務公司）與相關船運與旅遊業者，製作簡介布袋港及其周遭特色的歷史文化廊道，說明當地重要的節慶活動與觀光景點特色，進而針對到訪布袋港的旅遊特性推出具有紀念意義的商品，透過資源整合與平台行銷宣傳，以創造更多的旅遊商機與旅運量。

目前布袋港正進行港區多項公共設

施改建（如旅客服務中心設施、小型船渠延建、專用區基礎設施新建、港區綠美化工程等），管理機關除針對旅客碼頭服務外，可提供誘因招商以吸引餐飲業或食品業進駐，未來應視營運情況改善相關客運設施以提升港埠服務水準，以朝向具觀光及親水性港口為主要發展目標。

5.2.3 對未來研究建議

本研究問卷調查以旅客為主，然調查期間受訪旅客的想法無法代表所有旅客的想法，無法全面推論遊客及整年的遊憩狀況，問卷受訪對象後續可進一步針對其他公私部門的利害關係人，如船舶業者、觀光旅遊業者、政府部門、學術專家等進行調查。此外，後續研究方式可採用質化深度訪談調查來探討專家（如服務於布袋港的政府官員或船運業者或旅遊相關業者）的觀點及想法，同時可將地方耆老列為訪談對象，使相關研究完整性能更全面（Chang et al., 2008）。

參考文獻

王志祥 (2019)，海巡署推行「快速通關」服務政策之滿意度研究——以花蓮港及石梯港為例，義守大學資訊管理學系碩士論文。

^① 臺灣公主布袋遊艇港，打造遊艇一日生活圈：<https://udn.com/news/story/7266/3932380>。

^② 如政府提供素地供業者投資，在特許租約期間內，興建設施所有權歸屬於投資人，租約期滿後投資人可選擇續約、無償轉移或恢復原狀。

- 王儷蓉、施慈航 (2010)，無障礙旅遊的理念與實踐，*臺灣國家政策學刊*，第 4 期，44-55。
- 朱美依 (2012)，臺南安平海域發展水域遊憩活動評估之研究，*國立成功大學海洋科技與事務研究所碩士論文*。
- 江明益、黃俊豪、胡啟文 (2020)，布袋商港聯絡道路短中期交通改善策略研析，*工程與技術*，第 93 卷，第 1 期，122-131。
- 江勁毅、黃明居、謝昌邑 (2015)，基隆港區服務因素如何影響郵輪旅客滿意度，*運輸計畫季刊*，第 44 卷，第 4 期，401-430。
- 余姿慧 (2009)，興達港情人碼頭遊客旅遊動機、滿意度與忠誠度之研究，*國立臺灣海洋大學環境生物與漁業科學系碩士論文*。
- 吳守從、陳永祥、蘇汧榛、張隆城 (2009)，應用 IPA 分析法探討淡水與旗津地區渡輪之運輸服務品質，*永達學報*，第 9 卷，第 2 期，1-13。
- 巫重平 (2016)，以 IPA 分析高雄港現況與未來發展，*國立高雄海洋科技大學航運技術研究所碩士論文*。
- 沈進成、林宜欣、葉語瑄、林秀珊 (2011)，休閒漁業顧客認知價值、體驗、旅遊意象與忠誠度關係之研究——以布袋漁港為例，*島嶼觀光研究*，第 4 卷，第 1 期，33-52。
- 周聰佑、韓子健、顏宗信 (2009)，島嶼休閒漁業體驗行銷策略之研究，*島嶼觀光研究*，第 2 卷，第 1 期，1-28。
- 林士民 (2007)，漁港發展海洋觀光類型與資源條件之評析——以臺南縣漁港為例，*農業推廣學報*，第 22 期，21-36。
- 林谷蓉 (2010)，臺灣的海洋觀光與地方發展——以休閒漁業為例，*海洋文化學刊*，第 8 期，147-186。
- 林錦玲、徐珮筠、林菁菁、李侶瑩、廖均芳 (2015)，以遊客的旅遊動機、目的地吸引力與美食體驗探討漁港港區遊客的重遊意願，*高苑學報*，第 20 卷，第 2 期，143-153。
- 侯彥筠、楊清喬 (2017)，高雄港商港棧埠設施轉型再利用之因應策略探討，*航運季刊*，第 26 卷，第 4 期，1-30。
- 施君翰、高偉傑、呂友銘、鐘浩齊、朱達仁 (2017)，離島休閒漁業地方創生景點遊程熱點規劃與旅遊策略之研究，*休憩管理研究*，第 4 卷，第 2 期，31-54。
- 高俊雄譯 (1999)，Gunn, C. A. 原著，*觀光旅遊地區發展*，臺北市：桂魯有限公司。
- 張志清、張婉君 (2011)，基隆市港發展觀光旅遊行銷策略之研究，*全球管理與經濟*，第 7 卷，第 2 期，39-55。
- 張嘉賢 (2014)，遊客旅遊動機、需求、滿意度與重遊意願之相關研究——以嘉義縣布袋鎮布袋港為例，*康寧大學國際企業管理研究所碩士論文*。
- 許鉅秉、胡同來、林素如、紀舒哲、侯佳芸 (2014)，綠色港口成功因素探析，*運輸學刊*，第 26 卷，第 1 期，63-87。
- 郭進財、謝凱雯、黃文成 (2010)，觀光吸引力、遊憩體驗、滿意度、與重遊意願之

研究——以嘉義縣布袋好美里風景區為例，*海峽兩岸體育研究學報*，第 4 卷，第 2 期，1-19。

陳玉釧 (2007)，遊客對玉山國家公園塔塔加遊客中心解說媒體滿意度之研究，國立臺中教育大學環境教育研究所碩士論文。

陳秀育 (2015)，臺灣地區港區港埠美學內涵之研究，*航運季刊*，第 24 卷，第 3 期，65-81。

陳秀政 (2004)，商港之區域物流管理——以布袋港為例，南華大學環境管理研究所碩士論文。

陳聖雱 (2016)，澎湖發展郵輪觀光策略之研究，國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士學位論文。

黃登福 (2009)，高雄港觀光船發展策略研究，國立高雄餐旅學院旅遊管理研究所碩士論文。

薛宇初、李明聰、劉修祥 (2010)，太魯閣國家公園遊客旅遊動機、目的地意象之相關研究，*休閒暨觀光產業研究*，第 5 卷，第 1&2 期，28-53。

廖耀宇 (2017)，臺灣的商港，*技師期刊*，第 76 期，78-91。

蔡進發、葉碧華、李雅玲、黃宗成 (2004)，雲嘉南濱海國家風景區遊客遊憩行為之研究：以嘉義布袋為例，*環境與管理研究*，第 5 卷，第 2 期，43-66。

賴怡臻 (2009)，國家公園遊客中心服務品質之研究——以陽明山國家公園為例，國立臺灣大學工學院建築與城鄉研究所碩士論文。

賴阿蕊、王柔婷、李佳玲、張瓊之、吳培基 (2013)，澎湖縣無障礙旅遊交通運輸及環境設施之研究，*航運季刊*，第 22 卷，第 4 期，1-23。

賴瑞應、王克尹、王慶福 (2004)，澎湖港之整合發展研究，*航運季刊*，第 13 卷，第 4 期，45-69。

Akhavan, M., 2017. Development dynamics of port-cities interface in the Arab Middle Eastern world – The case of Dubai global hub port-city. *Cities*, 60, 343-352.

Alegre, J., Cladera, M., 2009. Analysing the effect of satisfaction and previous visits on tourist intentions to return. *European Journal of Marketing*, 43(5/6), 670-685.

Antara, I.K., Antara, M., Sunarta, I. N., Suryawardani, I. G. A. O., Dwijendra, N. K. A., 2020. Perception of cruise ship tourists for service in the Benoa Port, Bali Indonesia, *Journal of Social and Political Sciences*, 3(1), 181-185.

Athina, B., Dimitris, K., 2009. *Benchmarking the destination marketing effort for attracting cruises*. International Conference on Tourism Development and Management (ICTM 2009). Tourism in a Changing World: Prospects and Challenges, Kos Island, Greece.

Ballantyne, R., Hughes, K., Ritchie, B.W., 2009. Meeting The needs of tourists: The role and function of Australian visitor information centers, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(8), 778-794.

- Bukša, J., Jugović, A., Schiozzi, D., Oblak, R., 2019. The compromise model-one way to a better performance of a nautical tourism port, *European Transport*, 74, 1-17.
- Caber, M., Albayrak, T., Matzler, K., 2012. Classification of the destination attributes in the content of competitiveness (by revised importance-performance analysis), *Journal of Vacation Marketing*, 18(1), 43-56.
- Cardozo, R.N., 1965. An Experimental Study of Customer Effect, Expectation and Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
- Chang, Y.T., Lee, S.Y., Tongzon, J.L., 2008. Port selection factors by shipping lines: Different perspectives between trunk liners and feeder service providers, *Marine Policy*, 32(6), 877-885.
- Chen, A.C., Chiang, Y.H., Hsu, T.K., Hsia, J. W., 2016. Strategies to increase the competitiveness of Taiwan's free trade ports based on the fuzzy importance-performance analysis, *Asian Economic and Financial Review*, 6(11), 681-691.
- Chen, J.M., Petrick, J.F., Papathanassis, A., Li, X., 2019. A meta-analysis of the direct economic impacts of cruise tourism on port communities, *Tourism Management Perspectives*, 31, 209-218.
- Coghlan, A., 2012. Facilitating reef tourism management through an innovative importance-performance analysis method, *Tourism Management*, 33, 767-775.
- Cordovez, R.R.T., Fuero, A.M., 2016. Application for a barrier free tourism in Valencia, Paper presented at the Meeting of 11th Congress Virtual City and Territory, Krakow, Poland.
- Domènech, A., Gutiérrez, A., 2020. Determinants of cruise tourists' expenditure visiting port cities, *Tourism Review*, 75(5), 793-808.
- Fan, H.C., Fu, H.H., Hsu, Y.L., 2014. Establishing evaluation system for tourist piers in Kaohsiung by the Analytic Hierarchy Process, *Annual Quality Congress Transactions*, 2, 168-179.
- Girard, L.F., 2013. Toward a smart sustainable development of port cities/areas: The role of the "Historic Urban Landscape" approach, *Sustainability*, 5(10), 4329-4348.
- Griffin, T., Edwards, D., 2012. Importance-performance analysis as a diagnostic tool for urban destination managers, *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 23(1), 32-48.
- Hacıa, E., 2014. The Development of tourist space in Polish port cities, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 151, 60-69.
- Herman, G.V., Wendt, A.J., Dumbravă, R., Gozner, M., 2019. The role and importance of promotion centers in creating the image of tourist destination: Romania, *Geographia Polonica*, 92(4), 443-454.
- Huang, W.C., Kao, S.K., Lin, W.H., 2014.

- Research on the transformation in Taiwan fishing ports: A case study of Keelung city, *Journal of the Fisheries Society of Taiwan*, 41(3), 145-163.
- Jadrijević, N., Lorincz, J., Krčum, M., 2013. Defining factors of nautical tourism ports competitiveness in the Republic of Croatia, Meeting of 5th International Maritime Science Conference, 2013.04.22, Solin Croatia.
- Jeevan, J., Othman, M.R., Hasan, Z.R.A., Pham, T.Q.M., Park, G.K., 2019. Exploring the development of Malaysian seaports as a hub for tourism activities, *Maritime Business Review*, 4(3), 310-326.
- Joppe, M., Martin, D.W., Wallen, J., 2001. Toronto's image as a destination: A comparative Importance-Satisfaction Analysis by origin of visitor, *Journal of Travel Research*, 39(3), 252-260.
- Khan, M.I., Das T., Rahman, F., Shimu, T.H., 2018. A structural equation approach in modeling perceived service quality of passenger ferry, *Management Research and Practice*, 10 (1), 42-63.
- Kotler, P., Keller, K.L., 2016. *Marketing Management, Eleventh Edition*. NJ: Prentice Hall.
- Krile, S., Maiorov, N., Fetisov, V., 2018. Forecasting the operational activities of the sea passenger terminal using intelligent technologies, *Transport Problems*, 13(1), 27-36.
- Lam, J.S.L., Van de Voorde, E., 2012. Green port strategy for sustainable growth and development, International Forum on Shipping, Ports and Airports (IFSPA), 27-30, 2012.05.27-05.29, Hong Kong.
- Lee, G., Lee, C.K., 2009. Cross-cultural comparison of the image of Guam perceived by Korean and Japanese leisure travelers: Importance-performance analysis, *Tourism Management*, 30, 922-931.
- Lirn, T.C., Wu, Y.C., Chen, Y.J., 2013. Green performance criteria for sustainable ports in Asia, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 43(5/6), 427-451.
- Lu, C.S., Weng, H.K., Chen, S.Y., Chiu, C.W., Ma, H.Y., Mak, K.W., Yeung, T.C., 2020. How port aesthetics affect destination image, tourist satisfaction and tourist loyalty? *Maritime Business Review*, 5(2), 211-228.
- Martilla, J.A., James, J.C., 1977. Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- O'Sullivan, E.L., 1991. *Marketing for Park, Recreation, and Leisure*, State College. PA: Venture.
- Pantouvakis, A., 2006. Port-service quality dimensions and passenger profiles: An exploratory examination and analysis, *Maritime Economics & Logistics*, 8, 402-418.
- Ruiz-Guerra, I., Molina-Moreno, V., Cortés-García, F.J., Núñez-Cacho, P., 2019.

Prediction of the impact on air quality of the cities receiving cruise tourism: the case of the Port of Barcelona. *Heliyon*, 5(3), e01280.

Speak, A., Escobedo, F.J., Russo, A., Zerbe, S., 2018. Comparing convenience and probability sampling for urban ecology applications, *Journal of Applied Ecology*, 55, 2332-2342.

Sorensen, A., Friedrichs, Y., 2013. An importance-performance analysis of sustainable tourism: A comparison between international and national tourists, *Journal of Destination Marketing & Management*, 2, 14-21.

Stupalo, V., Jolić, N., Perko, N., 2013. *Port service quality indicators – The passenger perspective*, Meeting of 5th International Maritime Science Conference, Solin Croatia.

Sun, X.D., Hou, Y.T., 2017. Evaluation of tourist satisfaction with cruise homeport: An empirical study on Shanghai, *Scientia Geographica Sinica*, 37(5), 756-765.

