

（松山機場服務品質與滿意度之研究—以移民署證照查驗通關為例）

松山機場服務品質與滿意度之研究-以移民署證照查驗通關為例

內政部移民署自行研究報告

中華民國 105 年 9 月

105301140000A0023

松山機場服務品質與滿意度之研究-以移民署證照查驗通關為例

研究人員：張甘孜

內政部移民署自行研究報告

中華民國 105 年 9 月

MINISTRY OF THE INTERIOR
RESEARCH PROJECT REPORT

The Study of Service Quality and Customer Satisfaction—Example
of the Document Check and the Security Inspection of National
Immigration Agency in Songshan Airport

BY

Kan-Mei Chang

September 1, 2016

目次

表次	II
圖次	III
摘要	IV
第一章 緒論	1
第一節 研究緣起與背景	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究範圍及限制	3
第四節 研究理論	4
第二章 松山機場移民署業務概況	7
第一節 松山機場移民署人員編制	7
第二節 松山機場移民署業務概況	8
第三章 服務品質與滿意度分析	9
第一節 研究結果分析	9
第四章 結論與建議	11
第一節 結論	11
第二節 建議	12
參考書目	15
附錄	

表次

表 1-1 SERVQUAL 服務品質之衡量構面及組成變項.....	5
表 3-1 入境通關實際感受服務品質分析表.....	10
表 3-2 出境通關實際感受服務品質分析表.....	10

圖次

圖 1-1 97 年-104 年松山機場入出境人數成長趨勢.....	2
圖 2-1 松山機場人員編制.....	7
圖 4-1 入境查驗櫃檯看板.....	12
圖 4-2 查驗櫃檯被樑柱擋住.....	13
圖 4-3 查驗檯人龍綿延.....	13

摘 要

關鍵詞：服務品質、滿意度、證照查驗

一、研究緣起

松山機場自 1936 年以來，由國內線航線至國際航線機場，從 2010 年載運旅客量為 107 萬 3,443 人次，到 2015 年 334 萬 5,963 人次(交通部民用航空局民航運輸統計,2015)，移民署在面對航空公司新增航班、更換載容量較大機型，雖已增加自動通關閘道、尖峰時段機動調度、運用策略聯盟等方式將人力做最充分之有效運用，但囿於機場空間限制，區段航班集中或無法準時情形下，繼以松山機場多樣化勤務，仍因不斷攀升的旅客量，以現有人力實已無法負荷，致所帶來的服務品質問題是不容忽略的，因此要如何打造高品質服務品質，即旅客對移民署證照查驗服務需求與滿意度之看法進行深入探討，才能進行改善並提高移民署證照效能，增進移民署證照查驗服務品質。

二、研究方法及過程

本研究主要係運用研究單位針對松山機場入出境之旅客進行訪談記錄，樣本擷取為入境 25 人次，出境 25 人次，合計共 50 人次，由於旅客入出查驗線上之時間較為短促，故此其訪問時間設定在 5 分鐘/人次，最後針對此 50 份樣本進行歸納與分析，應用 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 等三位學者所提出的服務品質概念模式為主要理論架構，並以『SERVQUAL』修正量表為研究與分析證照查驗服務品質，藉以找出服務品質中何者為旅客提出須改善之項目，並藉以擬定改善服務缺失之具體策略。

三、重要發現

本研究主要係運用研究單位針對松山機場入出境之旅客進行訪談記錄，樣本擷取為入境 25 人次，出境 25 人次，合計共 50 人次，由於旅客入出查驗線上之時間較為短促，故此其訪問時間設定在 5 分鐘/人次，最後針對此 50 份樣本進行歸納與分析，其中 50 位旅客，在入境部分的 25 位旅客中，關懷性得分最高，對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意，而最不满意的部

分為有形性得分最低，即旅客對於查驗通關標示清楚及查驗通關動線感到不滿意；在出境部分之 25 位旅客中，關懷性得分最高，對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意，另 25 位旅客中，反應性得分最低，旅客對於查驗通關效率低，通關時間等候較長及所詢問的問題，無法迅速得到答案感到不滿意。而只有 5 位旅客有填寫意見與建議，分別敘述如下：

- (一)等待查驗通關時間過久，查驗通關時間過長。
- (二)排隊等候查驗通關場地過於狹窄，空調不流通及悶熱。
- (三)查驗程序過於繁雜，應簡化，如入境已按捺指紋，出境是否可以不用按捺。
- (四)常客證櫃檯是否應加開設幾個檯子，是否可以不要與 APEC 櫃檯放一起。
- (五)查驗通關顯示看板不清楚，無法清楚分辨該排的通道。

四、主要建議事項

根據研究發現，本研究針對松山機場服務品質提升之方法，提出下列具體建議。以下分別從立即可行的建議、及長期性建議加以列舉。

■立即可行之建議

主辦機關：移民署、民航局

1. 重新規劃查驗通關櫃檯看版，讓旅客可以清楚明瞭。
2. 重新設置查驗櫃檯及動線。
3. 宣導上網登錄網路入國登記表。

■長期性建議

主辦機關：移民署

1. 增設人力
 - (1)增設人員配置。
 - (2)鼓勵志工參與。
2. 擴充場地。
3. 簡化通關流程。

ABSTRACT

Keywords: Service quality,Satisfaction,Document inspection

With developing amount of passengers in SongShan Airport, NIA should take great emphasize on satisfaction of passengers who travel to Taiwan. This study investigates the service quality and the satisfaction rate of document inspection and security inspection of National Immigration Agency in Taipei SongShan Airport. The study is based on the Conceptual Model of Service Quality created by Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985),and the questionnaire was designed according to SERVQUAL instrument to survey the service attribute. The method to carry out this study was using a questionnaire which the participants were chosen randomly from the passengers of Taipei Songshan Airport.

This study take brief talk with the 50 selected passengers which takes 5min/per person to realize their opinion and suggestion.

The study hopes to provide advices and directions to National Immigration Agency for facilitating current service quality of document inspection procedure.

In order to promote the quality of document inspection and security inspection ,this project concludes that:

- 1.Shorten the waiting time: Waiting time is too long to get document inspection.
- 2.The environment improvement: Improving the quality of air conditioner ,the crowded place to waiting in line.
- 3.To abbreviate inspection procedure.
- 4.APEC and SPEEDY counter should be separated from normal counter.
- 5.The sign of document is so unclear that passengers cannot distinguish which line they can approach.

This project comes to the immediate and long-term strategies.

For immediate strategies:

1. Rearrange the sign to document inspection to be clear and specific.
2. Facilitate and encourage passengers to fill arrival card on Internet previously.

For long-term strategies:

1. Enhance staff to encounter developing passengers.
2. Enlarge the place of document inspection.
3. Abbreviate the procedure of document check and security inspection.

第一章 緒 論

第一節 研究緣起與背景

壹、研究緣起

松山機場創建於日治時期第 1936 年，當時稱為台北飛行場，於二次大戰結束後，改名為臺北航空站，改為軍民共用，1949 年中華民國政府遷移到臺灣後，松山機場也逐漸擴建，有國內線及國際航線，1979 年因松山機場腹地有限，國際航線遷移至中正國際機場，松山機場成為只專營國內航線之機場(松山機場網站)。

松山機場原僅營運國內航線，當時旅客運量高達 1500 萬人次以上，但隨著高鐵於 2007 年 1 月開始試營運後，高鐵每日雙向運行 38 班次，2007 年 3 月全線正式通車，每日雙向運行 50 班次(台灣高鐵網站)，串聯臺灣西部走廊，加上當時公路運輸系統完程及油價高漲之因素，松山機場國內航線受到嚴重衝擊，直到 2008 年政府開放松山機場兩岸週末直航包機，同年並開放 12 月 15 日擴大成兩岸平日包機，2010 年 6 月 14 日開啟松山機場與虹橋機場對飛航線，同年 10 月 31 日開闢松山機場與日本羽田機場航線，2012 年 4 月 30 日開闢松山機場與韓國金浦機場，強化了首都機場功能與東北亞各相關重要商務城市之連結，使得原先衰退的機場，重新讓松山機場晉升國際舞台，蛻變後的松山機場，已成為東亞航運的樞紐，也是名符其實的首都機場。

松山機場因座落於市區內及週邊人口密集的機場，因噪音管制，在夜間 23 時至 6 時，除緊急情況或人道考量之醫療包機外，禁止飛機起降，以維護週邊住宅之居住安寧。從 2010 年載運旅客量為 107 萬 3,443 人次，到 2015 年 334 萬 5,963 人次(交通部民用航空局民航運輸統計，2015)，旅客人數屢創新高(圖 1-1)。

松山機場直至 2008 年因應政府開放松山機場兩岸週末直航包機，移民署於 2008 年 7 月 1 日配合國家政策，初派 20 名人力執行兩岸直航包機之各項勤務，隨著日本羽田、韓國金浦等國際航點(班)增加，松山機場所面對之旅客及業務也趨於多樣化，致增派人力達 49 人，負責繁多種類的業務，包含國內外旅客入、出境查驗，大陸配偶首次來臺面談、補辦國人境外護照遺失、逾期入境手續、補發大陸旅客來臺後證件遺失或毀損手續、外國籍旅客(含大陸、港、澳)在臺逾期停留之裁罰、人道醫療包機、商務專屬私人飛機、涉

偽、變造護照之鑑定報告提出、各項刑事案件移(函)送司法單位、自動關申請註冊、役男出境協處及與業務相關之各項電話諮詢服務等。

面對航空公司新增航班(點)、更換載客量較大機型，移民署雖已增加自動通關閘道、尖峰時段機動調度、運用策略聯盟等方式將人力做最充分之有效運用，但囿於機場空間限制，區段航班集中或無法準時情形下，繼以松山機場多樣化勤務，每日所固定編排之服勤人員，面對旅客量暴增之勤務，雖已透過各項簡化通關作業流程，以現有人力實已無法負荷，致所帶來的服務品質問題是不容忽略的，因此要如何打造高品質服務品質，即旅客對移民署證照查驗服務需求與滿意度之看法進行深入探討，才能進行改善並提高移民署證照效能，增進移民署證照查驗服務品質。

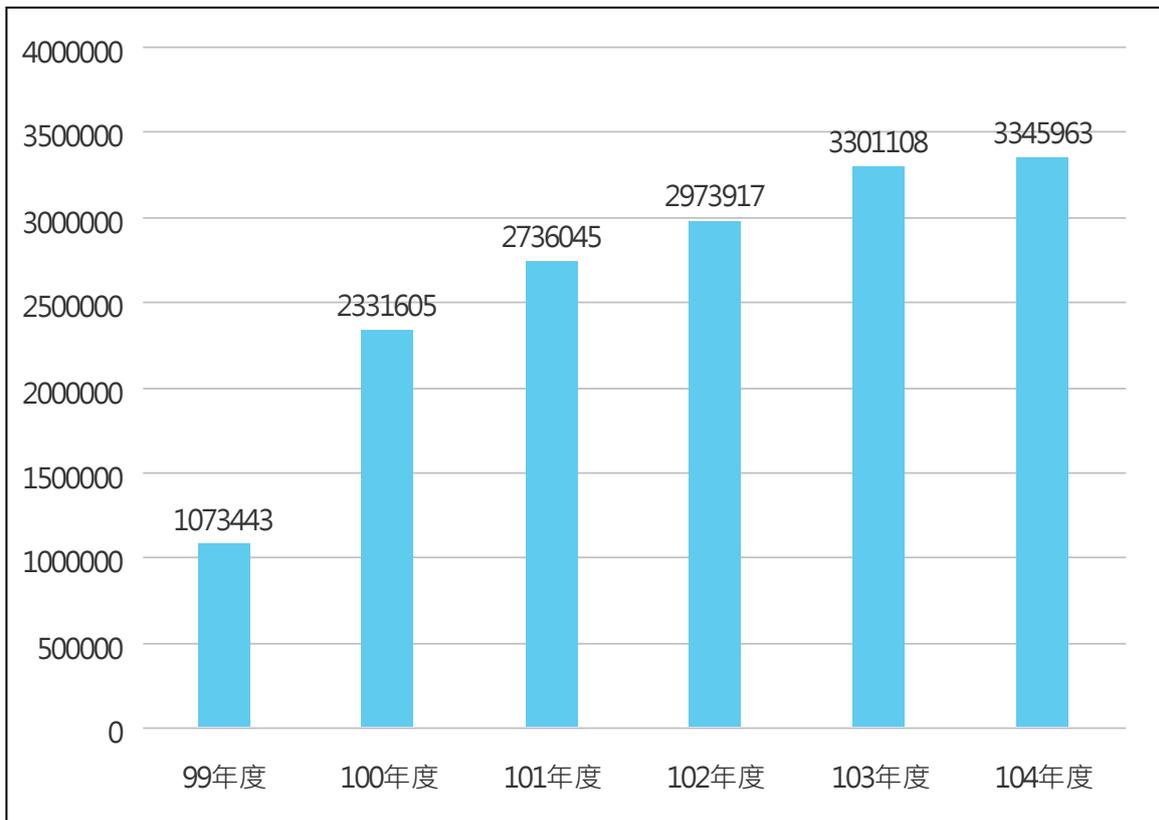


圖 1-1 97 年-104 年松山機場入出境人數成長趨勢

第二節 研究目的

本研究主旨在有效人以松山機場為例進行研究，本文主要之研究目的可歸納如下：

- (一)瞭解旅客對移民署國境大事務大隊松山機場隊證照查驗服務品質需求與滿意度之現況。
- (二)探討服務品質重要度，了解問題處理先後順序，提供服務品質改善依據。
- (三)藉由服務品質改善依據，提出各項建議與策進作為，以供改善時之對照，並於改善後，再次進行服務品質調查，了解改善的品質是否有適切的回饋。

第三節 研究範圍及限制

壹、研究範圍

本研究以松山機場入出境旅客作為研究範圍，並針對旅客入出境通關服務品質與整體滿意度之認知，透過資料分析法及田野調查法，期望透過研究結果以瞭解松山機場證照查驗人員之服務品質。

貳、研究限制

本研究調查地點只限於松山機場，雖力求各項資料蒐集之周全性及正確性，惟仍有若干限制之存在：

一、調查樣本之限制，雖此之調查之範圍除國人外也包含外國人，惟因松山機場入出境旅客數量有限，且旅客所屬國籍多以日本、韓國、大陸地區人民及臺灣旅客為大宗，多來自於亞洲地區，且以商務型旅客居多，故此樣本取得則較為限制，對於國境線上之整體滿意度研究則有所受限。

二、旅客對於等待通關或是查驗人員的服務態度等認知，會隨著個人心理、環境、原屬國家的民情文化或是既定印象等因素影響而產生認知上差異，是否造成本研究分析結果非常態性之分佈乃是本研究限制因素之一

參、研究方法

本研究方法主要係運用研究單位針對松山機場入出境之旅客進行訪談記錄，樣本擷取為入境 25 人次，出境 25 人次，合計共 50 人次，由於旅客入出查驗線上之時間較為短促，故此其訪問時間設定在 5 分鐘/人次，最後針對此 50 份樣本進行歸納與分析，應用 Parasuraman、Zeithaml 和 Berry 等三位學者所提出的服務品質概念模式為主要理論架構，並以『SERVQUAL』修正量表為研究與分析證照查驗服務品質，藉以找出服務品質中何者為

旅客提出須改善之項目，並藉以擬定改善服務缺失之具體策略。

第四節 研究理論

壹、服務品質相關理論

『服務』(service)的語源是由拉丁語(servetum)一語而來，是奴隸奉待的意思，也就是一種「勤務」。(蕭惠萍，2011)，『服務』是一種無形的產品及非實體的東西，服務品質的好壞與否，是無法具體用量化的數量來判斷。

Kotler(2003)綜合許多學者的研究後指出，服務的特性具有下列四個(張忠平，2010):

一、無形性(Intangibility):

無形性是指服務所提供的是無形的產品，無法像實體產品一樣展示給大家看，顧客在購買一項服務前並不易評估其內容與價值，因此，服務的購買是一項高知覺風險的消費行為，顧客僅能藉由企業形象、品牌形象、口碑等方法降低交易的風險。

二、不可分割性(Inseparability)

不可分割性是指服務的生產與消費是同時發生的；有形產品的生產者與消費者可相互獨立，產品經由生產者設計、製造，再經由配送提供給消費，但服務的提供者與消費者卻密不可分，在服務的過程，服務者與顧客必須同時存在，因此，服務人員和顧客之間的互動關係就變得密切且重要。

三、異質性(Heterenity)

異質性是指服務具有高度的變動性，服務會隨著顧客、時間、地點之不同，而使得服務績效有顯著差異；因此，如何加強員工的服務訓練，維持穩定的服務水準，是服務業應努力的方向。

四、易逝性(Perishability)

實體產品可以儲存以供未來銷售或使用，但服務卻不能以存貨的方式來因應市場供需的變動，所以，如何提高服務品質並透過行銷等手段，維持穩定的客源以降低淡旺季的影響，對於企業的永續經營至關重。

從上述四種服務的特性可以得知，因為服務具有無形性，因此對於服務品質很難有一

套客觀公平的評估標準；服務具不可分割性，使得服務人員與顧客之間的互動關係，難以做事前的掌控；亦因為服務具有異質性，使得服務的提供難以標準化；更因為易逝性的特性，使得業者更難以掌控服務的方向(林昭銘，2005)

Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985)三個學者認為服務品質來自消費者期望與實際服務表現的比較，不僅是服務結果的評估，也包括服務傳遞過程中的服務接觸前後的比較，三個學者提出『服務品質評量模式』，包含十項服務品質構面，三位學者於1988年將1985年所提出的十項服務品質構面縮減歸納為22個項目所組成的五個認知構面(表1-1)，稱為『SERVQUAL』量表，以做為衡量服務品質的尺度基礎。這五大構面分為：

(一)可靠性(reliability)

可靠且正確提供所允諾的服務能力。

(二)有形性(tangibility)

包括實體設施、設備與服務人員的儀容形象等。

(三)反應性(responsiveness)

包括協助顧客與提供即時服務的熱誠與能力。

(四)保證性(assurance)

服務人員具專業知識和能力，親切有禮並獲顧客信任。

(五)關懷性(empathy)

能注意與關懷個別的顧客。

表 1-1 SERVQUAL 服務品質之衡量構面及組成變項

品質構面	組成變項
可靠性(reliability)	1. 能履行對顧客所做的承諾。 2. 當顧客遭到困難時，能表現關心提供協助。 3. 讓顧客感覺可靠。 4. 對顧客所做的承諾能準時完成。 5. 服務的相關記錄是精確的，並能妥善保存。
有形性(tangibility)	6. 具有現代化的設備。 7. 服務設施具有吸引的外觀。 8. 服務員工穿著得體。

	9. 公司的各項設施與提供的服務性質相協調。
反應性(responsiveness)	10. 員工會告知顧客確實的服務內容。 11. 員工會給予顧客即時服務。 12. 員工總是願意幫忙顧客。 13. 員工不會因為太忙而無法回應顧客之要求或需求。
保證性(assurance)	14. 員工所作的行為是可信賴的。 15. 顧客在交易過程中感到安全的。 16. 員工對顧客能保持禮貌。 17. 員工具有解決顧客問題的專業知識。
關懷性(empathy)	18. 員工會針對顧客需要而提供必要的服務。 19. 員工會對顧客付出關心。 20. 員工能瞭解顧客的需求。 21. 員工會以顧客的利益為優先考量。 22. 員工所提供服務的時間能方便顧客的需求。

資料來源:Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol. 64, pp12-40

貳、顧客滿意度相關理論

一、Oliver(1981)認為顧客滿意是自購買經濟中所獲得的驚喜，是對事務一種情緒上的反應。

二、Kotler(2000)指出消費者滿意來自於產品購買前的預期與期望，與購買實際認知到產品功能特性，兩者比較後所形成愉悅或失望的程度，若功能特性不如預期的期望，則顧客就會感到不滿意；若功能性超過預期期望，則顧客感到滿意。

顧客滿意度衡量尺度可分為(王慶章，2011):

(一)簡單滿意尺度

從「完全滿意」、「非常滿意」..「很少滿意」、「沒有滿意」等分為三到七個尺度不等。

(二)混合尺度

從「非常滿意」、「滿意」..到「不滿意」、「非常不滿意」等分為三到七個尺度不等。

(三)態度尺度

衡量消費者對於產品的態度與信念。從「非常喜歡」、「喜歡」..到「不喜歡」等分為

三到七個尺度。

(四)期望尺度

若產品的實際績效比消費者期望高，則消費者就會感到滿意，反之，若產品的實際績效比消費者期望低，則消費者就感到不滿意。

(五)情感尺度

衡量消費者對產品的情感反應，正面情感反應表示消費者對產品滿意，而負面的情感反應則表示對產品不滿意。

第二章 松山機場移民署業務概況

第一節 松山機場移民署人員編制

松山機場目前編制 49 員，置隊長 1 人，副隊長 1 人，分隊長 3 人、專員 2 人、正式科員 21 人、助理員 4 人、辦事員 2 人、約僱人員 15 人(圖 2-1)。

目前松山機場由三個分隊採輪班執勤制，每分隊執勤方式為：第 1 日輪入境勤務，第 2 日輪出境勤務，第 3 日則為輪休，各分隊依序輪值勤務，本隊勤務時間分入境及出境班，入境勤務時間為 09 時至 23 時；出境勤務時間為 05 時至 20 時(但有時延至 22 時)。入出境執勤分隊均為分早晚二班。

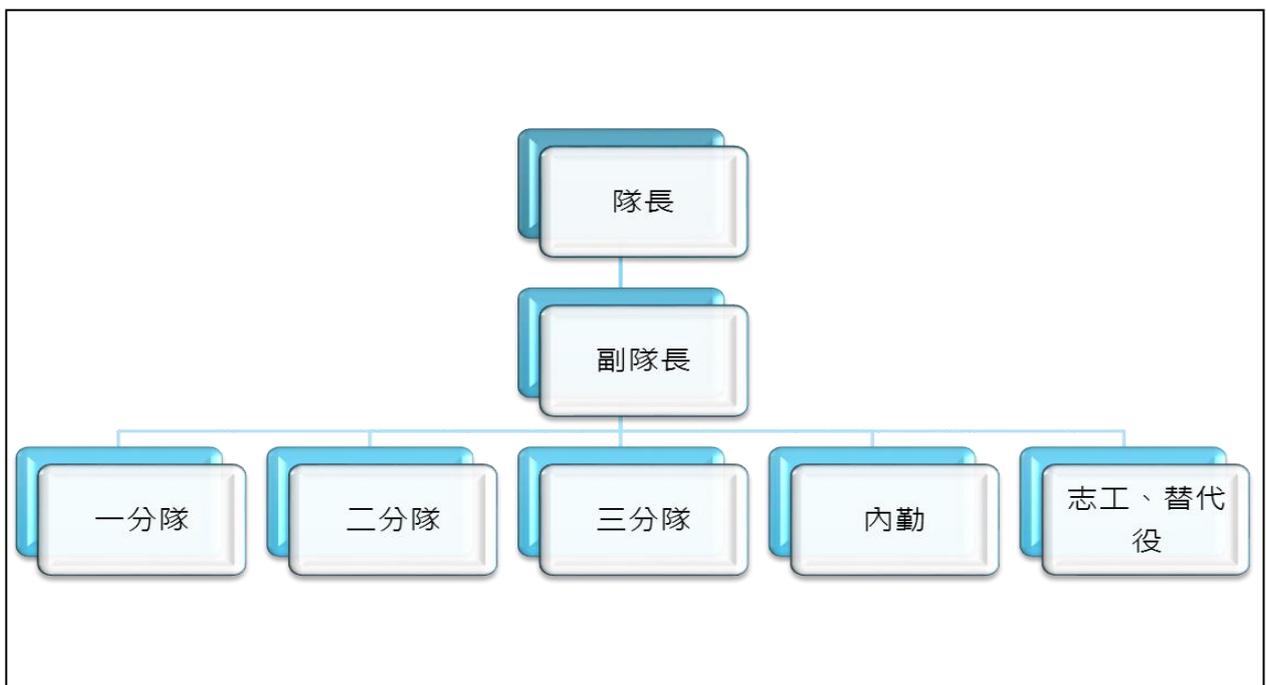


圖 2-1 松山機場人員編制

第二節 松山機場移民署業務概況

松山機場移民署業務掌理下列事項：

壹、入出境證照查驗

根據入出國移民法第 4 條規定，入出國者，應經查驗，未經查驗不得入出國。故移民署對入出境旅客不論其國籍為何，就其所持入出境文件加以檢查，以確定「人」與「證照」上的資料是否相符始得入出境。

貳、大陸配偶面談

大陸地區人民為臺灣人民之配偶，首次以團聚身份來臺須於機場接受國境線上面談，經面談後認為無婚姻異常之虞，准予通過面談入境辦理後續事宜。

參、發證業務

發證業務分為入境及出境，入境發證業務主要為：國人證件逾期及遺失補辦入境手續、香港或澳門居民申請臨時入境停留許可、中華民國無戶籍國民申請臨時入境停留許可；出境發證業務主要為：役男出國核准、大陸及港澳人士證件遺失補發、外國籍人士及大陸及香港澳門逾期停留裁罰及補辦出境手續及協助專勤隊執行遣返發證業務。

肆、商務中心

為滿足商務旅客快速通關及禮遇需求，因應全球趨勢，松山機場設置商務旅客通關中心，並由各機場 CIQS 單位（海關、移民署、防檢及安檢）派人服務，商務中心除了私人飛機旅客通關外，尚有旅客申請非商務機旅客禮遇快速通關。

伍、醫療包機或旅客急重病通關

為提供臺北國際航空站之國際航線管制區旅客（機組員）遭遇緊急傷病、急救、送醫救護及已知航空器運送出入境重病旅客（機組員）之各項通關作業，因無法循正常狀況通過查驗櫃檯，改由查驗人員至特定處所（於飛機上）進行人別確認和查驗程序。

陸、偽變造護照鑑定

旅客入出境時，持用偽造或變造護照遭移民官查獲時須製作護照鑑定，並製作筆錄

後，將旅客遣返出境或移(函)送司法單位做後續處置。

柒、移(函)送司法單位

旅客因涉刑事司法案件遭本單位查獲後，移(函)送司法單位調查。

捌、漁工吊掛作業查驗

漁工於海上作業不慎受傷，由國搜中心將人吊掛上岸後，由移民署人員進行人別確認後查驗入境。

玖、自動通關註冊申請

松山機場於入、出境查驗線上及出境補出櫃檯及外交部各設置一個自動通關申請櫃檯，由查驗人員進行自動通關註冊。

拾、機組人員查驗

機組人員於通關時，需依其任職空司之航空器及機組人員之國籍不同，進行人別確認及證照檢查或進行查驗入出境。

第三章 服務品質與滿意度分析

第一節 研究結果分析

壹、基本資料分析

一、性別次數分配：

本研究之有效樣本中，入境男性為 12 人、女性 13 人；出境男性為 11 人、女性 14 人。

二、年齡次數分配：

本研究之有效樣本中，入境年齡分配為 20 歲以下：2 人；21-30 歲：5 人；31-40 歲：4 人；41-50 歲：5 人；51-60 歲：6 人；61 歲以上：3 人。出境年齡分配為 20 歲以下：1 人；21-30 歲：10 人；31-40 歲：8 人；41-50 歲：2 人；51-60 歲：

3 人；61 歲以上：1 人。

三、旅行目的次數分配：

本研究之有效樣本中，入境旅行目的次數商務為 5 人、觀光 15 人、求學 1 人、探親 2 人、其他 2 人；出境旅行目的次數商務為 3 人、觀光 18 人、求學 2 人、探親 2 人、其他 0 人

貳、實際感受服務品質分析

一、入境通關實際感受服務品質部分，由表 3-1 得知，平均得分從高至低依序為關懷性 > 可靠性 > 保證性 > 反應性 > 有形性

表 3-1 入境通關實際感受服務品質分析表

入境通關				
有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
5	2	4	3	1

1. 在 25 位旅客中，關懷性得分最高，對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意。
2. 在 25 位旅客中，有形性得分最低，旅客對於查驗通關標示清楚及查驗通關動線感到不滿意。

二、出境通關實際感受服務品質部分，由表 3-5 得知，平均得分從高至低依序為關懷性 > 有形性 > 可靠性 > 保證性 > 反應性

表 3-2 出境通關實際感受服務品質分析表

出境通關				
有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
2	3	5	4	1

1. 在 25 位旅客中，關懷性得分最高，對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意。
2. 在 25 位旅客中，反應性得分最低，旅客對於查驗通關效率低，通關時間等候較長及所詢問的問題，無法迅速得到答案感到不滿意。

參、意見與建議

在 50 位旅客中，只有 5 位旅客有填寫意見與建議，分別敘述如下：

1. 等待查驗通關時間過久，查驗通關時間過長。
2. 排隊等候查驗通關場地過於狹窄，空調不流通及悶熱。
3. 查驗程序過於繁雜，應簡化，如入境已按捺指紋，出境是否可以不用按捺。
4. 常客證櫃檯是否應加開設幾個檯子，是否可以不要與 APEC 櫃檯放一起。
5. 查驗通關顯示看板不清楚，無法清楚分辨該排的通道。

第四章 結論與建議

第一節 結論

隨著資訊公開及透明化，消費者意識高漲，顧客的要求越來越高，在以顧客導向為服務理念的潮流下，一切以顧客為依歸，再者，我國國民意識高漲，大部分的人民掌握自身的權益福利，公家單位逐漸有「公僕」的代號，接受全民對於服務品質的檢驗，政府亦每年督促各機關單位提升其服務品質，不論在硬體設備、軟體服務、人員專業及服務訓練等，都需提出策進改善作為，脫離舊時代守舊保守思維，以因應不斷脈動的世代。

松山機場移民署於 2008 年 7 月 1 日配合國家政策派駐人力，至今 8 年多，人員編制由原先 20 人到目前已增到 49 人，業務量也隨著旅客量的增加而增多，證照查驗通常是與旅客接觸的第一線人員，而移民官是守衛國境的先鋒，肩負維護國境安全重責大任，除提供優質的服務外，更應積極改善通關服務流程，滿足旅客需求，創造優質的通關環境，與世界接軌，迎來更多不同國家的旅客。

移民署國境事務大隊向來被視為國家的門面，世界各地旅客第一印象就從國境開始，國境大隊非常注重服務品質，除了服裝儀容及服務態度外，在移民署網站上設置署長信箱，讓旅客可以提供相關意見與建議，在服務項目和執行上著力，期使旅客滿意，例如在查驗畫面增加顯示旅客生日的訊息，查驗人員於旅客生日入、出境當下給予溫暖的祝福，截至目前反應良好，相對旅客在嚴謹的通關過程中，自然流露會心微笑，另在設備上更換光學電子放大鏡，不僅安全把關更朝向科技精進，也改善以往手持放大鏡查驗護照，造成旅客緊張氛圍的窘態，整個國境線上除了嚴謹外多添些許親合力。但仍有許多層面可予以提升，探討所有設施和服務是否均能適切而滿足大多數旅客的需求，並且在有限的資源善加利用配置及執行，發揮效用達到事半

功倍的成果。

透過本研究探討服務品質、服務價值，了解國境線上應有的服務改善，大多數旅客期待通關環境的舒適、便利、快速，然透過這些期待，我們可以研討不同需求的改善，有時僅是一個程式設計變更或是指引指標的明確化，皆可提升民眾對於政府機關的信心度與期待，我們應傾聽民眾的期待，並作出適切的回應，以提升國境大隊的專業進步形象，並深植於每位來到國境線上的旅客心中，提升我國國際形象。

第二節 建議

根據上述研究，此次旅客對於證照查驗通關的「有形性」與「反應性」感到不滿意，本研究提出以下建議：

壹、有形性方面

1. 重新規劃查驗通關櫃檯看板，讓旅客可以清楚明瞭

目前入境查驗通關看板主要是靠手動去更改，當班機抵達時，二線人員依旅客人數將查驗櫃檯更改為-持中華民國護照及-持非中華民國護照，如由遠方目視該兩個看板，均不甚清楚，造成旅客無法立即分辨，產生通關前的混亂，建議重新規劃查驗通關櫃檯看板，讓字樣、顏色、內容顯眼明瞭，達成旅客迅速通關作業(如圖 4-1)。



圖 4-1 入境查驗櫃檯看板

2. 入境旅客反應查驗櫃檯被樑柱結構擋住，影響排隊動線，需藉由人疏導力協助排隊，建議可否重新配置查驗櫃檯位置，以減低樑柱對查驗動線的遮蔽(圖 4-2)。

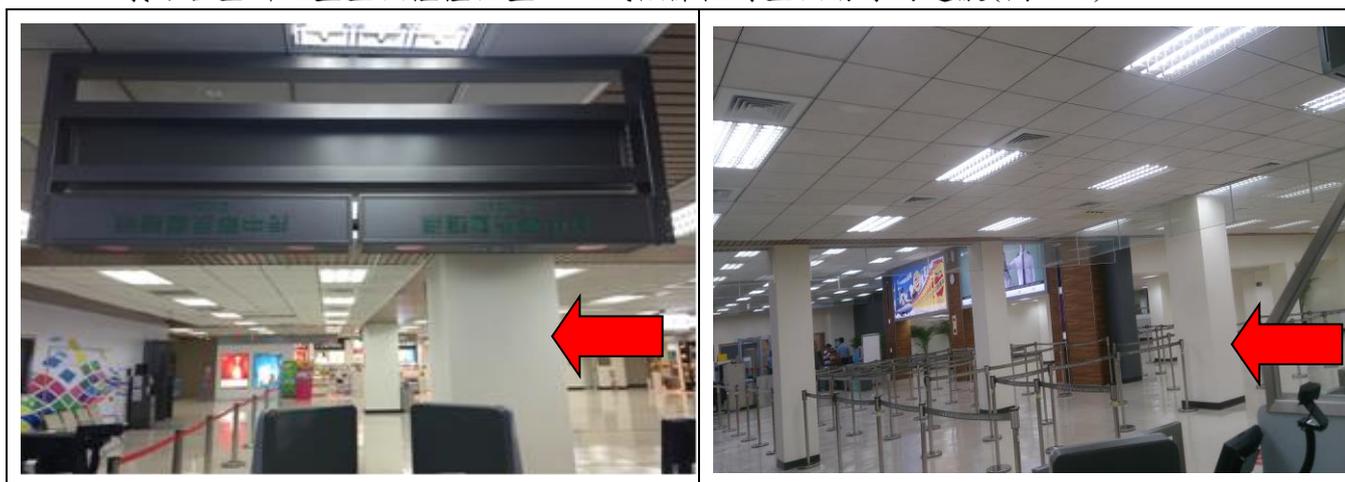


圖 4-2 查驗櫃檯被樑柱擋住

3、擴充場地

松山機場旅客人數尖峰時段(以入境為例，中午 11 時 30 分至下午 2 時為班機最密集起、降區間)大陸、日本、韓國熱門航班班機先後抵達，排隊人數以外籍人士居多，圍因場地空間縱深受限，無法設置 Q-line，人龍常會綿續至免稅商店前，不僅造成商家困擾，也影響國際形象，當務之急應擴充場地容積率，舒緩旅客瞬間爆量壓力(圖 4-3)。



圖 4-3 查驗檯人龍綿延

貳、反應性方面

1、檢討簡化通關流程

旅客反應通關流程過於繁複，是否能僅於入境時按捺指紋，出境是否能取消按捺指紋，本文建議應權衡國境線上安全及通關流程之簡化，探討是否可於入境時擷取指紋及臉部影像，出境時直接以電腦比對相片相似度，確認是否為同一人，如對於旅客身分有

疑問，再請旅客進行指紋按捺比對，以節省每位外籍旅客皆須指紋按捺之時間，或是提升指紋機取得指紋之品質，因許多旅客反應機器不甚靈敏，如手掌太乾或指紋淡化，需多次按捺指紋，或是需經查驗人員多次確認後才能通關，耽誤其通關時間。

2、增設人員配置

松山機場旅客人數日漸增多，但執勤同仁卻未派補，各分隊人員除了證照查驗外，還需配置人力處理各項業務(包含大陸地區配偶來臺團聚面談、各項入、出境發證業務、辦理自動通關、外交部註冊自動通關、監控檯處理事項、協助旅客通關....等)，目前松山機場共三個分隊輪勤出入境勤務，各分隊人力僅約為 15 人，人力短缺實屬不足，同仁勤務量大，且執勤時間過長，各項經驗傳承學習及法令實務詳熟的累積，都需賴以人力的無接縫補充，致減低同仁精神體力消耗與負擔，以維護國境線上科技、專業及優質、嚴謹的把關工作。

3、鼓勵志工參與

松山機場目前有幾位志工阿姨定期至機場協助入出境勤務，寒暑假尚有金門大學學生來此擔任志工，主要協助疏導通關旅客及協助旅客填寫入國登記表，建議可製作文宣、廣告或給予獎勵，鼓勵志工參與國境線上引導工作，以舒緩查驗人力不足之情形。

4、宣導上網登錄網路入國登記表

外國籍旅客及大陸地區人民持多次觀光證者，入境時需填寫入國登記表，航空公司多會於機上先行請旅客填寫，以加速入國通關速度，但有時航務人員未提醒旅客填寫或是旅客填寫不全(例如未填寫來臺目的、未簽名或不知道當日住宿飯店)，需在查驗臺上請旅客查詢、填寫，將延誤通關速度，建議配合航空公司，一同宣傳於訂票時即宣導先行上網登錄入國登記表，並設置查核機制，確保每一欄位皆有確實填寫，這樣一來，旅客入境通關時，查驗人員即不需多刷一張入國登記表，僅需於電腦中點選「檢視 A 卡」，確認各項欄位是否填寫正確及其他查驗程序後，即可通關，將節省通關時間及查驗人員檢視的時間，雖然一位旅客通關時間只少幾秒，多數旅客將節省的時間很可觀。

參考文獻

一、中文部分

1. 王慶章(2011)，金門小三通大陸旅客通關服務品質與滿意度之研究，國立金門大學中國大陸研究所碩士論文。
2. 張忠平(2000)，服務品質、顧客滿意與顧客忠誠關係之研究-以南元休閒農場為例，高雄餐旅大學餐旅管理研究所在職專班碩士論文。
3. 蕭惠萍，(2011)，金門水頭商港旅客使用自動通關系統服務滿意度之研究，金門大學海洋事務碩士論文。

二、英文部分

1. Kotler, P(2000), Marketing Management, New Jersey. Prentice Hall International.
2. Oliver, R. L(1981), " Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting," Journal of Marketing Research, Vol. 57, No. 3, pp25-48
3. Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988), " SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol. 64, pp12-40
4. Parasuraman A. , Zeithaml, V. A. and, Berry, L. L. , (1985a), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research " , Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.

三、網路部分

1. 交通部民用航空局民航運輸統計 <http://www.caa.gov.tw>
2. 松山機場網站 <http://www.tsa.gov.tw>
3. 台灣高鐵網站 <http://www.thsrc.com.tw>

親愛的旅客您好：

感謝您撥冗協助，此份問卷是為了解您對「松山機場移民署證照查驗」服務品質滿意度之調查，希望瞭解旅客對於松山機場之入出境流程及查驗員之服務滿意度進行意見調查，相關資料僅限於自行研究使用，期望藉由您的寶貴意見，作為未來能提供給相關單位參考之依據。

敬祝您

萬事如意

研究員：張甘玫

第一部分：個人基本資料

請依實際情形填寫您的個人資料，並在□內『√』

1. 性別： 男 女
2. 年齡： 20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲
 51-60歲 61-70歲
3. 教育程度：
 國中及以下 高中(職)
 專科(大學) 碩士以上
3. 本次旅行目的：
 商務 觀光 求學 探親
 會議 其他

第二部分：服務品質問項

依您對證照查驗通關服務品質實際感受選出您認為適當的選項，並在該選項的□內『√』

1. 有形性(查驗通關的標示清楚、指引明確、查驗通關櫃檯設計良好及設施乾淨、查驗人員穿著得體及儀容整齊)
非常不滿意不滿意普通滿意非常滿意
2. 可靠性(查驗通關程序簡便及迅速、查驗人員數量可以滿足旅客需求、查驗人員能遵守個人資料保護法來保障旅客隱私)
非常不滿意不滿意普通滿意非常滿意
3. 反應性(查驗通關人員回答相關通關問題迅速、查驗通關效率高及快速、查驗人員即時忙碌也會回應旅客的需求)
非常不滿意不滿意普通滿意非常滿意
4. 保證性(查驗人員執行查驗時會適時提醒個人權益、查驗人員對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意的專業知識回應旅客的需求)
5. 關懷性(對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意)
非常不滿意不滿意普通滿意非常滿意

第三部分：意見與建議

內政部 105 年度自行研究報告檢核表

計畫名稱	松山機場服務品質與滿意度之研究-以移民署證照查驗通關為例	研究單位 (機關)	內政部移民署國境事務大隊 松山機場隊
計畫性質	<input checked="" type="checkbox"/> 社會科學 <input type="checkbox"/> 自然科學	研究領域	服務品質
研究期程	105 年/07 月/01 日~105 年/08 月/30 日	研究報告提出日期	105 年 8 月 30 日
研究人員 (請親自簽名，如有多位請由 1 位代表即可)		研究人員電話	02-25474161
研究報告是否公開	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (屬限閱或機密性)	研究報告是否有在其他機關獲獎、涉抄襲或係學位論文之情事	<input type="checkbox"/> 是 (如有此類情事除撤銷獎勵外，並視情節輕重議處研究人員) <input checked="" type="checkbox"/> 否
研究目的 (200 字以內)			
<p>本研究主旨在有效人以松山機場為例進行研究，本文主要之研究目的可歸納如下：</p> <p>(一)瞭解旅客對移民署國境大事務大隊松山機場隊證照查驗服務品質需求與滿意度之現況。</p> <p>(二)探討服務品質重要度，了解問題處理先後順序，提供服務品質改善依據。</p> <p>(三)藉由服務品質改善依據，提出各項建議與策進作為，以供改善時之對照，並於改善後，再次進行服務品質調查，了解改善的品質是否有適切的回饋。</p>			
研究發現及建議運用情形 (600 字以內)			
<p>一、研究發現：</p> <p>針對此 50 份樣本進行歸納與分析，在入境部分的 25 位旅客中，關懷性得分最高，對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意，而最不滿意的部分為有形性得分最低，即旅客對於查驗通關標示清楚及查驗通關動線感到不滿意;在出境部分之 25 位旅客中，關懷性得分最高，對於旅客需要而提供必要的服務(嬰兒車及行動不便者通道)及查驗人員態度親切及有禮感到滿意，另 25 位旅客中，反應性得分最低，旅客對於查驗通關效率低，通關時間等候較長及所詢問的問題，無法迅速得到答案感到不滿意。而只有 5 位旅客有填寫意見與建議，分別敘述如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 等待查驗通關時間過久，查驗通關時間過長。 2. 排隊等候查驗通關場地過於狹窄，空調不流通及悶熱。 3. 查驗程序過於繁雜，應簡化，如入境已按捺指紋，出境是否可以不用按捺。 4. 常客證櫃檯是否應加開設幾個檯子，是否可以不要與 APEC 櫃檯放一起。 5. 查驗通關顯示看板不清楚，無法清楚分辨該排的通道。 <p>二、研究建議：</p>			

(一)、有形性方面

- 1、重新規劃查驗通關櫃檯看版。
- 2、入境旅客反應查驗櫃檯被樑柱結構擋住，影響排隊動線，需藉由人疏導力協助排隊，建議可否重新配置查驗櫃檯位置，以減低樑柱對查驗動線的遮蔽。
- 3、擴充場地。

(二)、反應性方面

- 1、檢討簡化通關流程
- 2、增設人員配置
- 3、鼓勵志工參與
- 4、宣導上網登錄網路入國登記

研究報告內容主要參考之相關研究 (600 字以內)
(包含共同、委辦、委託研究或相關學術期刊、論文等)

參考文獻

一、中文部分

1. 王慶章(2011)，金門小三通大陸旅客通關服務品質與滿意度之研究，國立金門大學中國大陸研究所碩士論文。
2. 張忠平(2000)，服務品質、顧客滿意與顧客忠誠關係之研究-以南元休閒農場為例，高雄餐旅大學餐旅管理研究所在職專班碩士論文。
3. 蕭惠萍，(2011)，金門水頭商港旅客使用自動通關系統服務滿意度之研究，金門大學海洋事務碩士論文。

二、英文部分

1. Kotler, P(2000), Marketing Management, New Jersey. Prentice Hall International.
2. Oliver, R. L(1981), " Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting," Journal of Marketing Research, Vol. 57, No. 3, pp25-48
3. Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988), " SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, " Journal of Retailing, Vol. 64, pp12-40
4. Parasuraman A. , Zeithaml, V. A. and, Berry, L. L. , (1985a), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" , Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.

三、網路部分

1. 交通部民用航空局民航運輸統計 <http://www.caa.gov.tw>
2. 松山機場網站 <http://www.tsa.gov.tw>
3. 台灣高鐵網站 <http://www.thsrc.com.tw>

附件三

內政部 105 年度自行研究報告評審表

研究題目：松山機場服務品質與滿意度之研究-以移民署證照查驗通關為例				
評審項目	評審標準	配分	評分	審查意見
一、研究主題	(一) 對於政治革新研提新方案或心制度，具有價值者。 (二) 對於機關業務研提具體辦法，具有效益者。 (三) 對於行政措施研提改進方法，能獲致便民效果者。 (四) 對於行政管理制度及管理方法，研提改善方案，能增進辦事效能者。 (五) 對於機關組織或法令規章研提調整修正意見實施後能收精簡效果者。 (六) 對於機關研究發展工作之推動，能有顯著成效者。 (七) 其他研究發明，具有理論創新或實用價值並有益於機關業務及行政革新者。	二十分		
二、研究方法	(一) 理論基礎妥當。 (二) 研究方法適當。 (三) 參考資料完備。 (四) 資料出處明確。	十五分		
三、結構與文字	(一) 結構嚴謹。 (二) 層次分明。 (三) 文辭通暢。	十五分		
四、問題分析與發現	(一) 剖析問題周延深入。 (二) 分析適切。 (三) 發現具體。	二十五分		
五、結論與建議	(一) 結論具創新及參考價值。 (二) 建議具體可行。	二十五分		
合計				評審委員簽章 審查日期

