

小三通中轉台商過境旅運服務態度之研究¹

The Study of Taiwan Businessmen's Attitude toward Traveling Service of Mini-three Links

張梨慧¹

國立金門大學副教授
觀光管理系系主任
暨島嶼休閒資源發展研究所所長

林正士²

國立金門大學
企業管理學系暨島嶼休閒資源
發展研究所助理教授

摘要

小三通吸引不少台商過境往來金門廈門之間，但卻與金門縣政府期望能帶來的消費貢獻度有所不符；因此本研究針對小三通台商旅運服務態度，以問卷調查(survey)收集資料進行研究分析。結果發現，採取小三通交通方式之台商，九成以上在金門不作停留，當日直接中轉進入廈門或台灣，且通常購買航空公司之「套票」(packet ticket)，除套票費用外，小三通台商在金門的其他消費性支出以「無消費」者最多。希冀研究結論與建議，及所調查之基礎資料可做為政府部門、航空及旅行業者、學術研究等後續規劃的基礎。

關鍵詞：小三通台商、旅運服務、態度、滿意度。

Abstract

The conveniences of Mini Three Links have attracted a lot of Taiwan businessmen to use this mini three-link route to travel to and fro mainland China from Fujian district. However, the rapid transit for Taiwan businessmen to travel to and fro Xiamen through Kinmen and little consumption they contribute to Kinmen seems inconsistent with the expectations of Kinmen Government. Hence, the purpose of this study is to use different transit models to understand how Taiwan businessmen feel about the Mini Three Links travel service attitude, and hope that the research findings would be able to provide relevant units as a reference for administration and management. A questionnaire survey was used by this study to gather information, and reliability analysis, descriptive statistics, cross analysis, one-way ANOVA, independent sample t-test and other methods were adopted to perform the data analysis. The research findings have discovered that Taiwan businessmen engaged in Mini Three Links transit are more than 90% of them purchase the airline package tours to transit on the very same day. Apart from package tours, no other expenses are spent in Kinmen for the majority. The research findings and the basic information can be served as the basis for government departments, airlines, travel industry and academic research unit in making relevant plans and projects.

Key words: Taiwan Businessmen Engaged in Mini Three Links , Travel Service, Attitude, Satisfaction

¹本文為金門縣政府委託《98年金門觀光客消費、動向與滿意度調查研究》計劃案之部分研究成果，作者感謝金門縣政府之經費補助。

1. 緒論

1.1 研究動機

1987年，當臺灣決定完全取消到大陸旅遊的限制後，赴中國旅遊開始興起，但在「三不通」的政策原則下，臺灣籍旅客雖被允許合法進入大陸，但被要求須經由第三地區進入。但在兩岸關係逐步和緩之下，金門成爲臺灣對大陸旅遊政策的實驗區；於2001年開始執行「小三通」政策，兩岸通行方式除了繞道經過香港、澳門等第三地進入大陸外，金門成爲第一個可直接進入大陸的地區。

小三通政策從2001年實施至今，各種人、貨往來逐年增加，其中又以中轉台商爲最主要的客源。據統計，金門尚義機場流量在2009年共有1,822,307人次，同年入出境管理局在金門水頭碼頭之入出境人數統計，臺灣地區人民爲1,044,638人次、大陸地區人民進出金門爲217,472人次；根據金門縣政府統計，2009年由金門進出大陸之台商約爲30萬人次。

台商利用金門往返廈門的人數遠超過大陸人民，這與小三通的現行執行規範與兩岸關係發展有關。2002年1月的離島建設條例，開放「臺灣」地區人民經許可後得憑相關入出境證件，經查驗後由金馬地區進入大陸地區，或由大陸地區進入金馬地區。2002年2月首批台商由廈門直通金門返台過年。其他無法取得經濟部台商身分證明之台商，紛紛利用各種管道把其戶籍遷至金門，使其往返金廈便利、省時、簡化申請程式。2006年5月，政府調整金馬旅台鄉親「不必組團」，得往返「小三通」自由行；另考量家族活動的需求，旅台鄉親的配偶、直系親屬，二親等旁系血親與配偶、未成年子女，得同行納入適用範圍，這些開放讓戶籍在金門的台商往返金廈更爲便利。2006年7月金門和廈門航線一天增加爲20班船。2008年6月19日行政院院會正式通過了「小三通人員往來正常化實施方案」，全面廢除「小三通」人員往來限制，也就是所謂的「擴大小三通」；便是不再僅限於已經登記的台商、眷屬，或設籍金門的民眾才能走小三通，一般臺灣本島民眾持用護照都可以適用小三通路線。自此，小三通門戶大開，而國內立榮、復興、華信三家有關金門航線之航空公司，爲了服務台商及旅客，與廈門輪船總公司異業結盟，至2004年起陸續推出「立榮金廈一條龍」、「復興金廈澳一路通（行翼）」、「華信快易通」專案，透過網路或電話即可完成船票、機票之訂位及購票手續，價格超值的同時也提供更完整便捷的交通服務，後來更逐步推展到行李直掛，碼頭劃位等快速服務。再者，首班兩岸週末包機已於2008年7月4日啓航，本國籍航空公司及陸籍航空公司每週各18班對飛，開啓所謂的全面大三通。

全面大三通後是否會對小三通造成衝擊是金門縣政府與金門民眾關切的問題。全面大三通對金門小三通的影響因素，可由票價差距、時間成本、旅客習慣性及便利性等幾個面向來探討，而本研究以小三通中轉台商過境金門對「旅運服務的態度」作爲研究主題，希望藉由瞭解現況，以便提供研究成果做爲未來規劃的基礎資料，因小三通旅運人次逐年增加，旅運服務需求高，且潛在運輸經濟價值極高，而過去少有針對小三通旅運之研究，故興起本研究動機。

1.2 研究目的

自從小三通開辦以來，中轉台商一直是金門小三通最主要的客源，入出境人數也在擴大小三通後進一步成長。本研究目的在瞭解小三通中轉台商過境金門對旅運服務的態度，以供相關單位規劃與改善過境設施、提升服務品質，協助訂定全面大三通之後小三通的航線定位與旅運服務的改善之道。

2. 文獻回顧

2.1 旅運運輸服務與管理理論

「運輸」是利用運輸工具和運輸設施將人或物，從某地運送至某目的地的活動。所謂「運輸方式」即為運輸工具，運輸系統的範圍依運輸方式可分為：公路運輸、鐵路運輸、海路運輸、航空運輸與管道運輸等五個次系統。運輸地域是指運輸之起迄點所跨的範圍可分為：國內運輸與國際運輸，國內運輸又可分為城際運輸與都市運輸。

以金門運輸發展受到地理與政策因素之影響，早年在地理限制中，金門只能靠海運、空運與外界聯絡；政策上，於 2000 年 12 月 13 日，中華民國行政院根據《離島建設條例》通過《試辦金門馬祖與大陸地區通航實施辦法》，作為小三通的管理法源依據。並在 2001 年 1 月 1 日開始實施，定點、定時的「貨」、「客」通航的「小三通」。各家業者在運輸方式上，開始使用空運與海運的「複合運輸」的聯合運輸方式，串連起國與國之間的國際運輸。且為讓旅運者在兩岸之間順暢移動，各運輸服務業者也聯合其共同分享資源的協同運輸模式，合作接送旅運者，提供便捷更具效率的服務。

本研究將運輸方式定義為：金門早年受地理因素影響，使用航空運輸與海路運輸聯絡臺灣與金門，自 2001 年 1 月小三通開航以來，水頭碼頭成為臺灣與中國廈門的聯絡視窗，雙方利用海路運輸的聯結成為國際運輸。以臺灣至金廈的小三通之運輸系統的範圍依運輸方式可分為：海路、公路與航空運輸。以運輸地域可以分為國內運輸與國際運輸。金廈小三通因基本的運輸方式受到地理環境的限制與硬體設備的影響，皆無法單獨完成運輸任務，且從事各運輸服務的業者期望以更經濟、有效率的方式完成起、迄點的運送，遂形成海、空聯合運輸型態的「複合式運輸」。所謂複合式運輸又稱為「聯合運輸」，係指採用多種不同的運輸工具來載運旅客或貨物，並以單一費率或聯合計算的收費方式，一起承擔運送責任的運輸服務系統。至此，臺灣至廈門的運輸工具、國內運輸與國際運輸，便利用空運、海運兩種方式並行，以克服空間限制、縮短運輸時間與降低運輸工具成本，而此小三通的管道也構成了一條國際運輸的供應鏈。

複合運輸基本的運輸型態只有四大種類，空運、海運、鐵路與公路，「複合式運輸」的運輸工具互相結合後，產生各種運輸型態，有關複合運輸種類可參考圖 2.1。

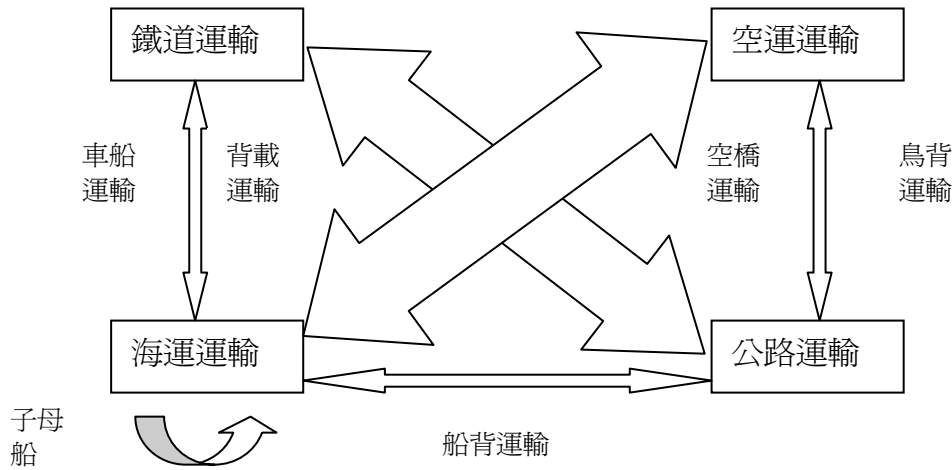


圖1 複合運輸型態圖

資料來源：國際物流營運之動態複合運輸資源配置模式（林永祥，2005，第33頁）

2.2 小三通旅運服務之運輸方式

小三通旅運服務的方式是海路運輸與航空運輸聯結而成的複合運輸中，(Sea-Air)空橋作業(Air-bridge)方式。在繁複運具轉換的運輸方式中，旅運者至臺灣各機場使用小客車、巴士與火車的運具為主，再經由公路運輸或鐵路運輸至航空站，因受臺、金地理因素的影響與旅客時間性的需求，轉變為使用航空器的航空運輸；當飛抵金門後，旅行社或地接人員再以巴士或小客車依接駁方式，載運至水頭碼頭此為國內運輸階段；之後再從水頭碼頭轉搭往返兩岸的交通船至廈門碼頭。

依運具選擇理論，旅客評估準則有以下八項：1)旅行時間：及門運送時間快捷的運輸方式可縮短旅行時間、降低成本，因而提高市場競爭力，乃為選擇運輸工具時的重要衡量因素。2)可及性：係指服務地區範圍與及門運輸目標的達成度。3)可靠性：此乃班次準點性與達成任務的能力。4)運能：意指系統所能提供的運輸設備與運載總量。5)班次：定期運送的頻度。6)費率：通常指延噸英哩（或延噸公里）成本。7)便利性：泛指運具所提供運輸服務的便利程度，如運輸設施的位置、中途轉運的可行性及方便性。8)企業政策：企業基於政策性考量，而有偏好某類運具的可能。

對於兩岸從事商業活動的旅運者而言，運輸時間與運具的配合極為重要，過去需要由旅客各自在機位、船位和金門交通接駁上訂位，且行李上下、時間等候等不便，而套票商品推出後，旅運者先事前預訂，便可以在預訂的時間透過定期班次的時間來往兩岸。在海、空運輸方式的聯結之下，小三通旅運服務展現更經濟、有效率完成小三通旅運者之起迄點之運送。

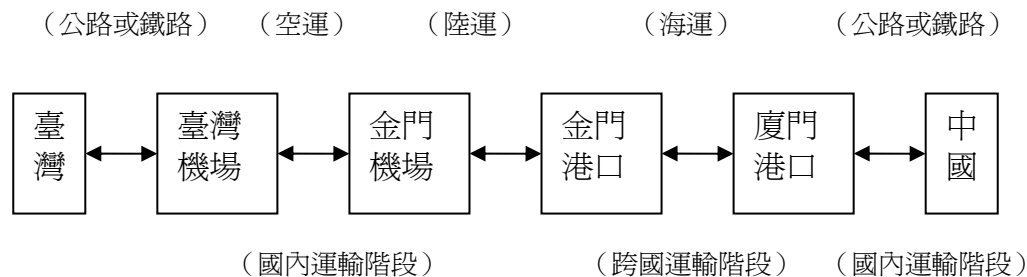


圖 2 小三通複合運輸方式圖

資料來源：本研究整理

2.3 協同運輸管理定義與模式：

2.3.1 協同運輸管理(cooperate transportation management; CTM)之定義

近幾年新興起的協同商務定義極為廣泛，除了企業內部門對部門、或是企業對企業、企業對外部企業（如供應商、配銷商、合作夥伴、服務提供者、客戶）間的往來，不管任何形式的協同（如產品設計、供應鏈規劃、或是預測、物流、行銷等），都可以視為協同商務（黃貝鈴，2002）。小三通旅運服務在各運輸服務供應鏈的規劃上，除了運輸工具的支援、旅行社與相關企業的服務，均為個體對個體的企業，所形成資訊與資源共用的協同運輸關係。Stank and Keller (2001)、袁劍雲（2006）則認為協同是將不同的個別成員之間作決策的流程，並共同負擔成果。依據國際組織自願性跨產業商務標準物流協會(VICS)的CTM附屬協會對協同運輸管理的定義：CTM係整合供應鏈的貿易夥伴與運輸服務業的流程，以消除運輸規劃與執行過程的無效率。而CTM的主要目的就是透過聯合機制，消除物流供應鏈中運輸部分所造成的無效率，以改善所有協同關係參與者的營運績效。

小三通旅運服務的參與者包含航空公司、海運公司與旅行社或地接等，而參與小三通旅運服務的協同運輸業者藉由分享供給與需求的資訊（例如訂票率預測、異常事件處理、運輸容量需求、可供設備）及運作能力，來改善整體運輸規劃與執行流程的績效與設備的使用效率。為獲得正面的效益，參與公司之間的流程必須是即時的、可延伸的、自動化以及成本有效的(Rabinovich, 2005; 童毅，2005；袁劍雲，2007)。陳銘坤認為「合作包含整合商業流程，而協同合作包含彼此間的策略性、戰術性及作業性的決策考量」。學者如Tyan等人(2003)與Feng等人(2005, 2007)皆曾運用敘述性個案的方式，探討應用於運輸物流業與電子製造商，分析結果顯示CTM可以為供應鏈成員與運輸服務業協同合作帶來改善供應鏈績效的正面效益。小三通旅運服務在企業與企業之間，透過異業的協同合作，發展此一旅運服務商品，是協同運輸市場化的充分表現，促使「小三通」政策管道形成兩岸運輸中重要的一環。

2.3.2 「小三通」旅運服務之運輸模式

運輸供應鏈在商務中為一個重要的環節，依CTM的物流運輸架構而言，小三通旅運服務套上此運輸模式的差異性，只存在於人與物之別。而企業與運輸物流業之間緊密的關係來消除無效率、減少成本。例如：在2004年2月16日臺灣立榮航空公司與廈門輪船總公司異業結盟，完成「套票」服務的運輸模式並運用網路科技讓旅

運者在訂位的同時即完成所有的旅遊運輸服務，以免卻民眾在訂票與提領行李之不便。

Tuominen and Anttila (2006)、袁劍雲 (2007) 認為協同的供應鏈(Collaborative supply chain)是指兩個或兩個以上獨立得公司共同參與規劃、執行供應鏈的作業，以獲得比單獨作業的公司能夠獲得更大的效益。小三通旅運服務的參與者依其既定政策與流程規劃下互相合作。一方面減少成本與增加效率，另一方面提升顧客服務品質與營運績效。小三通旅運服務的參與者包含航空公司、海運公司與旅行社或地接業者。旅運者利用小三通旅運服務可在航空公司的網站與櫃檯或旅行社訂購「套票」，在其上即有空運、接送與海運與行李直掛的運輸服務。小三通旅運服務之運輸模式在旅運者訂立「套票」並開票使用後，運輸服務的供應鏈即開始運作。在小三通旅運服務參與者的協同合作之下，訂票率的多寡與顧客所欲航向的目的地以及使用行李直掛作業透過網路科技皆可順利取得資訊，經由資訊的判斷再與各負責項目的小三通旅運服務的參與者協調運具容量與運輸服務的需求，儘可能讓旅運者一次性的順利移動。因此，無論是利用客運載運旅客的旅行社、銷售套票與航班服務的航空公司與兩岸運輸公司皆需對班機、船班與客運的運輸作業之流程內容熟悉並做妥善服務流程的規劃。

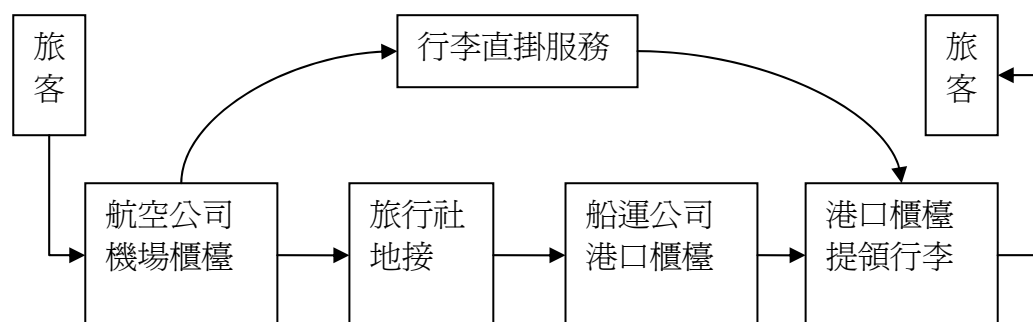


圖3 「小三通」之運輸模式圖 (以台—金—廈方向為例)

資料來源：本研究整理

2.4 服務滿意度文獻回顧

國內外眾多學者對遊客滿意度有不少研究成果，如此豐富的發表對新進研究者有深度的貢獻，本研究僅回顧較晚近之相關文獻。

Fornell(1992)提出滿意度是指可直接評估的整體感覺，消費者會將產品和服務與其期望標準做比較，因此，消費者可能原本對產品或服務滿意，但與原先預期比較後，又認為產品是普通的。Kolter(2003)指出滿意度乃一個人所感覺愉悅或失望的程度，係源自其對產品性能(或結果)的知覺與個人對產品的期望。滿意度乃知覺性能(perceived performance)與期望(expectation)兩者差異的函數。在休閒遊憩領域的滿意度來說，滿意度是遊客個人的經驗，源自於人與目的地之互動後所產生之心理感覺(Baker & Crompton, 2000)。江依芳(2004)研究指出遊客在旅遊中如感受到遊憩的設施對環境衝擊較低、遊憩景點吸引力強以及有良好服務態度與景觀，則相對的會提高滿意度，增加重遊次數或推薦他人前往旅遊的意願。林鴻偉(2003)對大陸來台旅客之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究，研究結果顯示觀光環境滿意度為主

要影響大陸來台旅客重遊意願的因素，其次為整體滿意度。張耿輔（2000）研究指出觀光景點對遊客的吸引力與設施服務的需求並沒有顯著關係，不論遊客是否重視遊憩區的知名度、環境安全或衛生，其對各遊憩資源的吸引力之強度是幾乎相同，雖然設施對遊客所受吸引力沒有直接影響力，可是會直接影響遊客遊憩品質與感受，因而影響重遊意願。而沈進成、謝金燕（2003）研究亦指出吸引力對重遊意願有正面之影響，因此吸引力越強則重遊意願就高。

Griffin(1997)認為增進顧客忠誠度至少可為公司帶來減少行銷費用、執行費用較少、減少顧客營業額的花費、增進交叉銷售的機會、贏得更多正面口碑、減少失敗的花費。更多學者卻認為只單純探討行為理論並不能完全解釋顧客忠誠度，尚必須加入心理層面上對該產品或服務的偏好考量(e.g. Backman and Crompton, 1991; Dick and Basu, 1994; Jones and Sasser, 1995; Oliver, 1999)。Oh(1999)也於研究中指出，較高的知覺價值與顧客滿意度將會產生較高的消費意願，此外較高消費意願也將產生較高的推薦意願；而推薦意願，即為行為意圖中之一環。Cronin, Brady & Hult (2000)認為，若是能使顧客對服務提供者產生忠誠度，則顧客將產生願意向他人訴說其優良、推薦給其他消費者、再次購買、購買更多或願意支付更高價格等正向之行為意圖。

在滿意度方面可分為整體滿意度與個別滿意度，本研究所探討的滿意度包含遊客旅遊金門後對個別服務與設施等個別項目的滿意度，及對金門之旅整體滿意度的評價。

2.5 小三通中轉台商

台商係指臺灣地區（設籍於台、澎、金、馬）之中華民國國民赴大陸地區投資事業之負責人與所聘台籍員工，以及外商在大陸所聘僱之台籍員工。本研究所指之小三通中轉台商係指上述所定義之台商，進出大陸地區是借道金門的小三通路線：從臺灣搭飛機至金門，再從金門坐船進廈門或泉州等大陸口岸進入大陸地區從事商業行為。

有關兩岸的交流與金門對外開放成為國家對大陸的口岸的政策與時程，本研究將回顧如下：

2.5.1 臺灣旅客經由第三地進入中國大陸模式的建立

1979 年至 1987 年是臺灣海峽兩岸旅客流動的初始階段，許多人避開政府的管制，選擇從臺灣到第三地再轉入大陸旅遊。這些臺灣旅客為了避開政府的限制，選擇經過香港或新加坡等第三地區作為轉運站，再進入大陸。而中華人民共和國移民局並不在他們的護照上加蓋印章，這樣就不會留下曾到大陸訪問過的證據。1987 年，臺灣取消到大陸旅遊的限制之後，兩岸之間正式的跨中國旅遊開始興起，但在三不通（不通商、不通郵、不通航）的政策原則下，臺灣籍旅客雖被允許合法進入大陸，但一樣必須經由第三地區（香港、澳門）進入。

在開放過程的初期是人道探親，但仍然嚴厲禁止純粹觀光性的旅遊和直接經貿接觸。其後兩年，臺灣禁止大陸人到臺灣訪問的政策有所放寬，於 2000 年開始訂定開放大陸地區人民得申請來台從事商務或觀光活動的相關法規，但直至 2002 年元旦始局部試辦，開放第三類對象包括赴國外留學或旅居國外取得當地永久居留權的大陸地區人民來臺觀光，之後，對於大陸旅客身分認定逐年逐步放寬。

2.5.2 金門成為兩岸交流實驗區

在中國大陸與臺灣所謂的「兩岸關係」中，最值得關注的就是擔任兩者邊界線的小島「金門」，金門曾經於 1958 年的八二三炮戰（或稱金門砲戰）而聞名於世界，

在當年是民主自由與共產集權的分界線，也就是所謂的自由民主最前線，整個島嶼因為軍事因素，進行了 36 年的封島政策，人民與貨物皆無法自由進出的戰地政務。1993 年在上述的國際關係和緩背景下，臺灣人民與金門人民被允許可以自由進出金門。

在兩岸關係和緩下，金門成為臺灣對大陸政策的實驗區。於 2001 年 1 月開放「小三通」，金門人及經過申請核准的臺灣商人得以坐船從金門進入大陸地區旅遊經商，也開始了兩岸除了需繞道經過香港、澳門等第三地進入大陸外，第一個可直接進入中國大陸的區域。如此的開放不僅在政治上有特殊意涵，在經濟效益上更是節省很多旅人的時間與金錢的花費。2004 年 12 月又進一步開放大陸福建省居民訪金旅遊，邊界線的開放從單向到雙向，以符合金門觀光業者的盼望，希望可以緩和金門經濟單向傾斜至大陸。

2.5.3 金廈越界的常態化

金門地處邊陲、無豐富可用的天然資源、軍事因素又限制其發展等，長期面臨著經濟及人口外流的壓力。在開放觀光後，雖期待觀光業能取代十萬軍人因為政治任務所支撐出的龐大內需經濟，但結果並未達到預期的成效。政府為了拯救離島經濟，特別立法開放金馬離島試辦小三通，希望透過「免稅天堂」的架構，開放大陸低廉貨品，以及臺灣免稅商品進入金門，以觀光為主軸，吸引兩岸觀光客在金門匯集，藉以活絡金門經濟。

小三通從 2001 年元月份象徵性、政治意味濃厚的破冰之旅後，開啓金廈人民往來的歷史扉頁。小三通人員身分的管制最初為：設籍或居留金馬六個月以上者，可自金馬直接進入大陸。後來再放寬金馬旅台鄉親利用小三通往返兩岸，對象包括：1) 旅台鄉親以金門、馬祖出生者或民國 89 年 12 月 31 日前曾在金門、馬祖設籍者為範圍；2) 同行親屬以配偶、直系親屬、二親等旁系血親及其配偶為範圍。金門人進入大陸申請手續有兩種：1) 由旅行社操作安排跟團，旅行社協助申請出入境證及臺胞證（後來允許落地簽），申請時間約為一星期，以一般民眾身分進入大陸的出入境證目前已開放為期三年的有效期，金門籍免費用，而部份職等較高的公教人員，除了需附工作單位的同意函外，出入境證只能單次簽，因為手續較繁瑣，故有部份公教人員走制度漏洞，用一般民眾身份進出大陸；2) 自行安排旅程，自行辦妥證件，一樣的規定、程式與時間，但需要跟旅行社或自行跟船公司買船票。

表 1 歷年小三通人次統計表

日期	臺灣地區人民出境（人次） （金門→廈門）	大陸地區人民入境（人次） （廈門→金門）
2001 年	9,738	951
2002 年	26,151	1,039
2003 年	78,782	2,936
2004 年	193,937	9,865
2005 年	244,504	14,132
2006 年	278,060	35,399
2007 年	319,502	45,509
2008 年	453,273	35,392
2009 年	524,424	107,209
總計	2,128,371	252,432

資料來源：內政部警政署入出境管理局經本研究整理

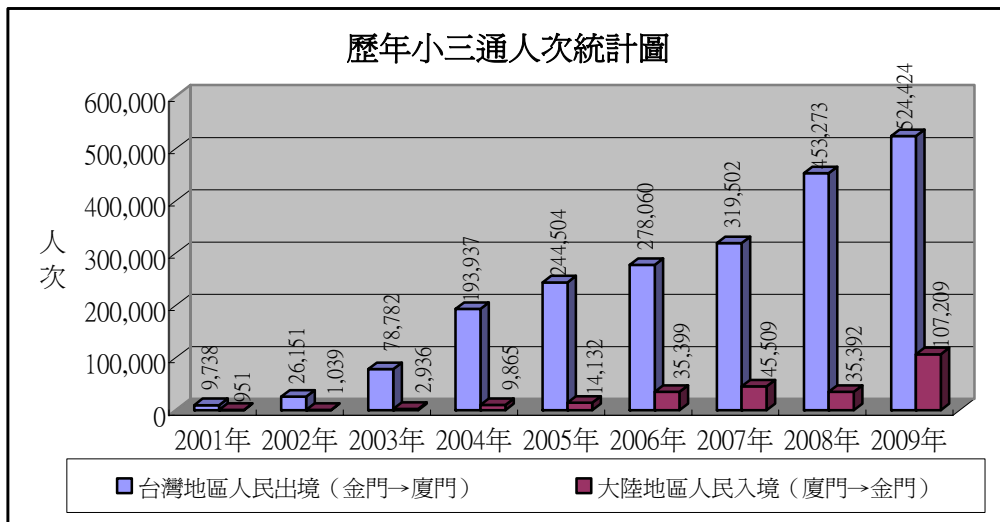


圖 4 歷年小三通人次統計圖

基於中國的好奇、旅費及消費便宜、節省旅遊時間，且中國大陸是目前世界上重要的旅遊勝地等主要吸引力，金門旅客到廈門主要從事的活動為：觀光旅遊、產業商機考察、購置房地產、性產業的消費、宗教朝聖、補牙齒、做衣服、觀落陰等。廈門的消費便宜、城市發展的規模、名牌仿冒品充斥方便購物、夜生活的多彩多姿（物超所值的洗腳店、按摩店、PUB、夜總會等）等，是吸引金門人的主要因素（張梨慧、

林正士、陳莉雯，2010)。目前，往來金門與廈門的客運船隻共有 9 艘，每日往返船班共超過 20 航班；往來金門與泉州客運船隻共有 2 艘，每日往返船班共 4 航班。入出境人次從 2001 年開放之初的約兩萬人到 2009 年的百萬人。金廈的船票單程為 650 元，加上清潔費在金門收 100 元，廈門收 29 元人民幣，而旅行社推出的遊程包羅萬象，旅遊目的地包含整個中國大陸，例如金廈 5 日遊團費約為 5,600 元、上海 8 日遊約為 13,000 元、四川九寨溝 10 日遊約為 18,000 元，還可安排從廈門到香港迪士尼、韓國濟州島、新加坡...等地。

廈門保守估計超過十萬名臺灣商人（含家眷）在廈門打拼。根據當地台商表示，廈門的經營環境和生活習慣與臺灣差不多，適應起來特別容易，所以平均 3 年，業者就能順利增資擴廠，對於未來的前景十分看好。在交通方面，如果從臺灣的桃園國際機場搭機到澳門轉機，早上七點半到機場，下午三四點才到，機票來回約 12,000 元，但是如果從松山機場（國內機場）出發，透過金門小三通，只要三小時，就到達廈門，航空公司的套裝行程，來回約為 6,400 元，可節省約 6,000 元，難怪許多台商鍾愛小三通路線。圖 2.2 為復興航空推出「金廈澳一路通一行翼」的台商中轉套裝行程，其口號為“當他人還在轉來轉去的時候...你已經到達目的地了！”。

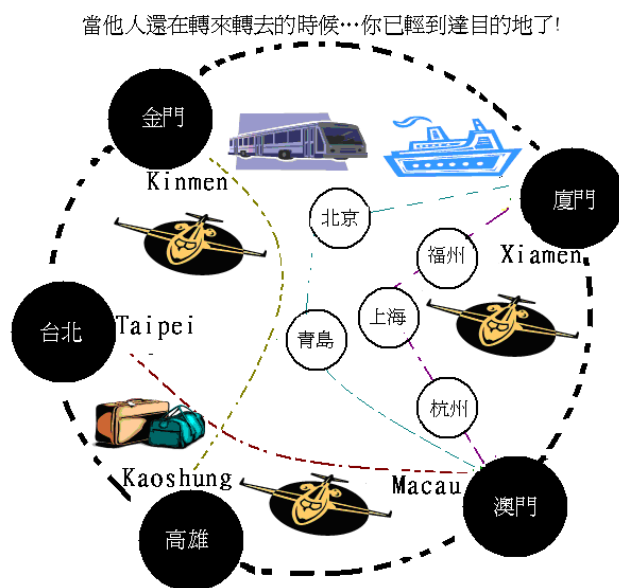
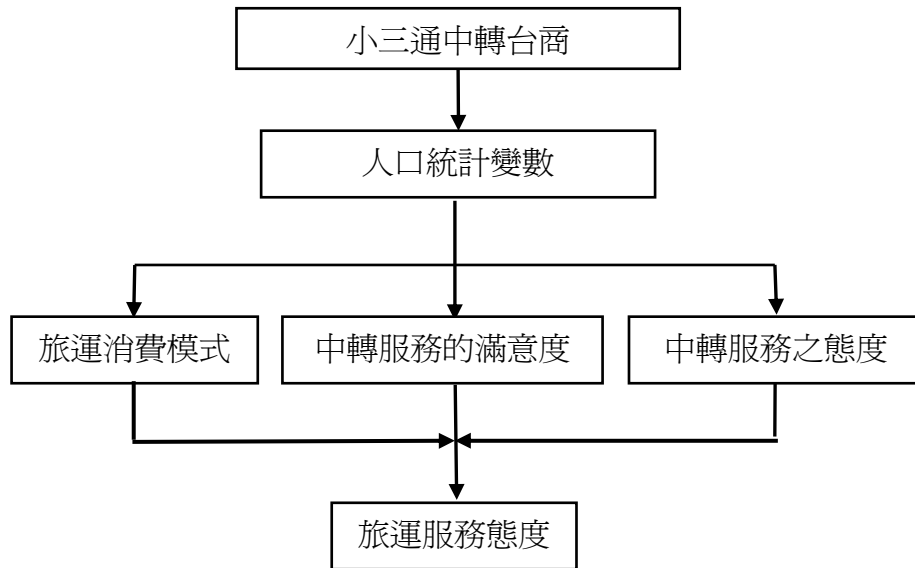


圖 5 台商小三通路線與經港澳入大陸路線圖（資料來源：復興航空的行銷 DM）

3. 研究方法

本研究探討小三通中轉台商對金門小三通旅運服務態度。根據上述旅運服務理論所提的各項構念，發展本研究的研究設計。

3.1 研究架構



3.2 研究方法

本研究採用問卷調查法，針對經由金門之小三通中轉台商進行問卷施測。本調查實施時間自民國 2009 年 1 月 1 日起至 2009 年 12 月 31 日止。以季為單位，研究期間共為 4 季。問卷以所欲衡量各變項之相關文獻為基礎，蒐集衡量各變項量表的問項，再針對本研究區域的特性進行修正。調查項目如下：受訪旅客基本資料：居住地、年齡、性別、職業、教育程度、所得、在公司的職級、是否設籍金門等。旅運消費模式：搭機地點、客輪選擇、過境情形、購買小三通套裝行程情形、過境費用、其他支出費用、消費項目、使用小三通平均時間、在大陸地區的工作地點、使用小三通常年、最常使用之機場。中轉服務的滿意度：對兩岸中轉套裝行程服務、對尚義機場設施與服務、水頭碼頭設施與服務、對金門海關的出入境服務、對尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務等項目之滿意度，此部分採用 Likert 七點量表(seven-point)。中轉服務之態度：對小三通中轉的需求、在金門投資之意願與需求、在金門願意投資之產業項目。本研究將正式問卷回收後，剔除無效問卷，將有效問卷編碼，進行各項資料統計及分析，包含信度分析、描述性統計、交叉分析、單因數變異數、獨立樣本 T 檢定。

3.3 抽樣設計

在資料收集方面，調查地點為水頭碼頭出境大廳，針對出境赴大陸之台商旅客進行系統隨機抽樣，以候船大廳坐位，每10個人為一單位，抽取受測樣本。

本研究採結構式封閉問卷，並以面對面訪問方式，派訪員前往調查地點，直接對

旅客進行訪談。因調查地點為碼頭大廳，故利用旅客辦完登記手續，等待登船之空閒時間進行訪視，並於訪談後贈送禮物，以提高旅客受訪率。

本研究調查之樣本抽取如下：調查以7天為一段，4個星期為一週期，由此四個星期隨機抽取一星期為調查基準週，基準週有7個調查基準日，以控制樣本比例。另各調查日分為兩個調查單元時間，8時30分至12時30分為第1單元時間，12時30分至4時30分為第2單元時間。

本研究參考交通部觀光局「中華民國八十九年來華旅客消費及動向調查報告」、九十三年「遊客調查統計作業參考手冊」及金門縣政府九十八年「金門觀光旅客消費及動向調查」等之調查研究方法。本研究以2008年來金的小三通旅客人次為抽樣母體，總計抽樣份數以至少為1067份。抽樣母體結構的推算，本研究總計完成有效問卷1418份，抽樣誤差為 $\pm 2.6\%$ ，信賴區間為95%。本問卷有關小三通中轉台商對金門小三通旅運服務的滿意度構面的信度分析結果，本量表之Cronbach α 係數值為0.90，顯示本調查所使用之量表具有相當高的可信度。

4. 結果與分析

4.1 小三通中轉台商樣本特徵分析

小三通中轉台商中「男性」佔 85.6%，「女性」佔 14.4%。年齡層中，以「50-59 歲」之旅客最多佔 30.3%，其次為「40-49 歲」佔 29.1%。教育程度以「大專、大學」所佔比例最高為 57.3%。職業則以「民意代表、行政主管、企業主管、經理人員」者所佔比例最多為 47.3%，其次為「專業人員」佔 21.8%。小三通中轉台商每月平均所得以「100,000 元以上」最多佔 28.1%，「50,000-69,999 元」的旅客次之佔 21.4%。小三通中轉台商以居住在「北部地區（基北桃竹苗）」最高佔 50.8%。所有小三通中轉台商中「戶籍設在金門者」佔 14.9%，「戶籍未設在金門者」佔 85.1%。婚姻狀態以「已婚」最多佔 78.6%。由此可知，小三通中轉台商以已婚之青壯男性人口為主，職業偏向民意代表、行政主管、企業主管、經理人員、專業人員，教育程度為大專、大學以上，收入屬中上收入，居住地以北部地區（基北桃竹苗）為主，大部分未設戶籍在金門。

表 2 小三通中轉台商基本資料分析表

人口統計變數		次數	百分比	人口統計變數		次數	百分比
性別	1.男	1214	85.6	平均所得	1.20,000元以下	86	6.1
	2.女	204	14.4		2.20,000~29,999元	81	5.7
年齡	1.19歲以下	7	0.5	3.30,000~39,999元	142	10.0	
	2.20-29歲	112	7.9	4.40,000~49,999元	163	11.5	
	3.30-39歲	309	21.8	5.50,000~69,999元	303	21.4	
	4.40-49歲	412	29.1	6.70,000~99,999元	245	17.3	
	5.50-59歲	430	30.3	7.100,000元以上	398	28.1	
	6.60-69歲	135	9.5	戶籍設在金 其在台居住地	1.北部地區(基北桃竹苗)	106	7.5
	7.70歲及以上	13	0.9		2.中部地區(中彰投雲嘉)	55	3.9
教育程度	1.國中及以下	71	5.0	3.南部地區(南高屏)	44	3.1	
	2.高中、職	343	24.2	4.東部地區(宜花東)	7	0.5	
	3.大專、大學	812	57.3	5.離島地區(澎湖、綠島、蘭嶼、馬祖)	0	0.0	
	4.研究所及以上	192	13.5	6.海外地區	0	0.0	
職業	1.民意代表、行政主管、企業主管及經理人員	671	47.3	戶籍未設在金 其在台居住地	1.北部地區(基北桃竹苗)	613	43.2
	2.專業人員	309	21.8		2.中部地區(中彰投雲嘉)	307	21.7
	3.技術員及助理專業人員	82	5.8		3.南部地區(南高屏)	272	19.2
	4.事務工作人員	44	3.1		4.東部地區(宜花東)	11	0.8
	5.服務工作人員及售貨員	109	7.7		5.離島地區(澎湖、綠島、蘭嶼、馬祖)	3	0.2
	6.農林漁牧工作人員	41	2.9		6.海外地區	0	0.0
	7.技術工及有關工作人員、機械設備操作工或體力工	79	5.6	婚姻	1.已婚	1114	78.6
	8.學生	15	1.1		2.未婚	304	21.4
	9.家庭主婦	34	2.4				
	10.退休人員	25	1.8				
	11.其他	9	0.6				

4.2 小三通中轉台商旅運態度分析

小三通中轉台商從臺灣進入金門之機場，以「臺北松山機場」為主佔51.1%。從金門進出廈門所搭乘之客輪無明顯差異。小三通台商的過境情形以「當日直接中轉」為主佔93.7%，通常都購買航空公司之套裝行程，佔81.7%，其中購買立榮航空公司之「金廈一條龍」所佔比例最高為45.8%。未購買套裝行程者以花費「2500-2999元」者佔49.6%為最多；除了以上之套裝行程費用外，小三通台商在金門的其他消費性支出以「無消費」者佔最高比例為44.4%，其次為消費「500-1499」者佔23.8%。其他消費以「貢糖」者為最多佔22.4%，消費「餐飲」者其次佔18.6%。小三通台商使用小三通之頻率以「1個月」一次者為最多佔32.2%，其次為「3個月以上」者佔26.2%。小三通台商在大陸的工作地點以「福建」地區者為最多佔76.3%，其次為「江蘇(上海)」者佔14.2%。受訪台商使用小三通之年資以「四年」者為最多佔33.8%，其次為「不到一年」者佔23.2%。

表3 小三通中轉台商之旅遊態度分析表

旅遊特性		次數	百分比	旅遊特性		次數	百分比
由台之地區 進入金門	1.台北	724	51.1	在金之 消費項目	1.餐飲費用	264	18.6
	2.台中	310	21.9		2.交通費用	145	10.2
	3.嘉義	50	3.5		3.貢糖	318	22.4
	4.台南	146	10.3		4.一條根	97	6.8
	5.高雄	164	11.6		5.高粱酒	158	11.1
	6.其他	24	1.7		6.高粱醋(酵素)	26	1.8
到大陸所 搭乘之客輪	1.馬可波羅	51	3.6		7.菸品	89	6.3
	2.新集美	191	13.5		8.麵線	140	9.9
	3.同安輪	148	10.4		9.砲彈鋼刀	21	1.5
	4.鼓浪嶼	3	0.2		10.紀念品	25	1.8
	5.金星輪	181	12.8		11.風獅爺藝品	5	0.4
	6.五緣號	182	12.8		12.牛肉乾	149	10.5
	7.東方之星	134	9.4		13.衣服	1	0.1
	8.新金龍	97	6.8		14.沒消費	629	44.4
	9.捷安輪	152	10.7		15.其他	36	2.5
	10.泉州輪	152	10.7		16.住宿費	9	0.6
	11.泉金輪	78	5.5	1.1週	110	7.8	
	12.八方輪	49	3.5	2.半個月	200	14.1	
過境金門情形	1.當日直接中轉	1329	93.7	平均多久 使用小三通	3.1個月	457	32.2
	2.在金門停留一夜	51	3.6	4.2個月	279	19.7	
	3.在金門停留二夜	24	1.7	5.3個月以上	372	26.2	
	4.在金門停留三夜以上	14	1.0	在大陸 工作地點	1.福建	1082	76.3
是否購買 小三通套裝行程	1.立榮金廈一條龍	649	45.8		2.浙江	64	4.5
	2.復興金廈澳一路通	295	20.8		3.廣東	126	8.9
	3.華信快易通	203	14.3		4.廣西	19	1.3
	4.其他	11	0.8		5.海南	7	0.5
	5.未購買小三通套裝行程	260	18.3		6.江蘇(上海)	201	14.2
未購買小三通 之交通費用(單程)	1.1999元以下	10	3.8		7.江西	15	1.1
	2.2000-2499元	26	10.0		8.安徽	9	0.6
	3.2500-2999元	129	49.6		9.湖北	13	0.9
	4.3000-3999元	95	36.5		10.湖南	9	0.6
	5.4000-4999元	0	0.0		11.雲南	7	0.5
	6.5000-5999元	0	0.0		12.河北(北京)	20	1.4
	7.6000元(含)以上	0	0.0		13.河南	8	0.6
在金消費支出	1.無消費	629	44.4		14.貴州	7	0.5
	2.499元以下	208	14.7		15.四川	12	0.8
	3.500-1499元	338	23.8		16.陝西	0	0.0
	4.1500-2499元	112	7.9		17.甘肅	3	0.2
	5.2500-3999元	58	4.1		18.山西	2	0.1
	6.4000-5999元	37	2.6		19.青海	0	0.0
	7.6000-7999元	12	0.8		20.西藏	3	0.2
	8.8000-9999元	4	0.3		21.新疆	5	0.4
	9.10000元(含)以上	20	1.4		22.蒙古	1	0.1
使用小三通年限	1.不到一年	329	23.2		23.遼寧	9	0.6
	2.一年	199	14.0		24.吉林	2	0.1
	3.二年	214	15.1		25.黑龍江	3	0.2
	4.三年	197	13.9		26.其他	9	0.6
	5.四年	479	33.8	直航後最想 使用哪個機場	1.台灣桃園機場	297	20.9
	6.五年以上	0	0.0	2.高雄小港機場	300	21.2	
				3.台北松山機場	541	38.2	
				4.台中清泉崗機場	262	18.5	
				5.其他	18	1.3	

4.3 小三通中轉台商服務滿意度分析

整體來看，小三通台商對過境金門的各項中轉設施與服務的滿意度不如預期，5項的平均數為4.79，靠近有點滿意。在各項滿意度中，小三通台商對「金門海關的出入境服務」滿意度排序最高，對「兩岸中轉套裝行程服務」的滿意度為第二順位，對「尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務」的滿意度為第三順位，對「尚義機場設施與服務」的滿意度為第四順位，相較之下，對「水頭碼頭設施與服務」的滿意度較低，排序最後。

表4 小三通中轉台商服務滿意度分析表

中轉服務滿意度	平均數	標準差	排序
1.兩岸中轉套裝行程服務的滿意度	4.95	1.28	2
2.尚義機場設施與服務的滿意度	4.64	1.36	4
3.水頭碼頭設施與服務的滿意度	4.47	1.45	5
4.金門海關的出入境服務滿意度滿意度	5.07	1.26	1
5.尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務	4.82	1.38	3

註：平均數7=非常滿意，6=滿意，5=有點滿意，4=普通，3=有點不滿意，2=不滿意，1=非常不滿意

4.4 小三通中轉台商是否購買套裝行程對中轉服務滿意度分析

無論是否購買套票，小三通中轉台商對中轉服務滿意度，對金門海關的出入境服務滿意度評價最高、對兩岸中轉套裝行程服務的滿意度次之，對尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務的滿意度為第三順位，對尚義機場設施與服務的滿意度為第四順位，相較之下，對水頭碼頭設施與服務的滿意度較低，排序後為最後。

值得注意的是，購買套票的旅客，相較於未購買者，在對套票和機場碼頭接駁兩項服務的評價上，都有較高的滿意度；顯示協同運輸套票服務對消費者的滿意度有提升效果。

表5 小三通中轉台商是否購買套裝行程對中轉服務滿意度分析表

有無購買小三通套裝行程	購買小三通套裝行程			未購買小三通套裝行程			T值	顯著性
	平均數	標準差	排序	平均數	標準差	排序		
1.兩岸中轉套裝行程服務的滿意度	5.05	1.26	2	4.55	1.32	2	2.67	0.102
2.尚義機場設施與服務的滿意度	4.67	1.34	4	4.53	1.42	3	1.37	0.241
3.水頭碼頭設施與服務的滿意度	4.50	1.44	5	4.33	1.48	5	0.00	0.990
4.金門海關的出入境服務滿意度滿意度	5.10	1.25	1	4.99	1.32	1	1.37	0.241
5.尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務	4.90	1.32	3	4.50	1.56	4	18.50	0.000

註：平均數7=非常滿意，6=滿意，5=有點滿意，4=普通，3=有點不滿意，2=不滿意，1=非常不滿意

4.5 小三通中轉台商往返兩岸間隔與中轉服務滿意度之分析

小三通中轉台商在往返兩岸間隔與中轉套裝行程服務的滿意度上有顯著差異，往來金廈頻率為「1個月」、「2個月」、「3個月」大於「半個月」；對尚義機場設施與服務的滿意度有顯著性差異，「3個月」大於「半個月」；對水頭碼頭設施與服務

的滿意度有顯著差異，「2個月」、「3個月」大於「半個月」；對金門海關的出入境服務滿意度無顯著差異；對尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務的滿意度有顯著差異，「3個月」大於「半個月」。整體而言，來往使用小三通的台裔，頻率愈低滿意度愈高，而對常常要往返者，對小三通旅運服務仍較不滿意。

表6 小三通中轉台商往返兩岸間隔與中轉服務滿意度之分析表

往返間隔	1周 (1)	半個月 (2)	1個月 (3)	2個月 (4)	3個月 (5)	F值	顯著性	Scheffe法
1.兩岸中轉套裝行程服務的滿意度	4.84	4.60	5.01	5.01	5.07	5.22	0.000	3>2, 4>2, 5>2
2.尚義機場設施與服務的滿意度	4.71	4.36	4.56	4.71	4.82	4.31	0.002	5>2
3.水頭碼頭設施與服務的滿意度	4.51	4.17	4.38	4.58	4.65	4.41	0.002	4>2, 5>2
4.金門海關的出入境服務滿意度滿意度	5.05	4.89	5.04	5.17	5.15	1.92	0.106	
5.尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務	4.87	4.50	4.81	4.87	4.96	3.85	0.004	5>2

4.6 中轉台商使用小三通往返兩岸年限與服務滿意度之分析

小三通中轉台商在使用小三通往返兩岸年限與中轉套裝行程服務的滿意度上有顯著差異，「不到1年」大於「4年」；對尚義機場設施與服務的滿意度有顯著性差異，「不到1年」大於「4年」；對水頭碼頭設施與服務的滿意度有顯著差異，「不到1年」大於「4年」；對金門海關的出入境服務滿意度、對尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務的滿意度無顯著差異。整體而言，使用年限愈長者愈不滿意，隱含未滿意改善的速度。

表7 中轉台商使用小三通往返兩岸年限與服務滿意度之分析表

使用小三通往返兩岸年限	不到1年 (1)	1年 (2)	2年 (3)	3年 (4)	4年 (5)	F值	顯著性	Scheffe法
1.兩岸中轉套裝行程服務的滿意度	5.08	5.12	4.98	4.92	4.80	3.52	0.007	1>5
2.尚義機場設施與服務的滿意度	4.82	4.76	4.68	4.60	4.46	3.99	0.003	1>5
3.水頭碼頭設施與服務的滿意度	4.70	4.63	4.52	4.34	4.27	5.46	0.000	1>5
4.金門海關的出入境服務滿意度滿意度	5.08	5.17	5.02	5.03	5.08	0.44	0.782	
5.尚義機場至水頭碼頭的接駁設施與服務	4.92	4.96	4.84	4.74	4.73	1.65	0.160	

4.7 中轉台商支出費用與過境情形分析

中轉台商過境金門除了套裝行程費用外（交通費用），無任何支出者佔44.4%。除此之外，中轉台商當日直接中轉過境金門的消費性支出以消費「500-1499元」為最多佔24.3%。停留1夜者在金門的消費性支出以消費「500-1499元」為最多佔21.6%。停留2夜者在金門的消費性支出以消費「4000-5999元」為最多佔16.7%。

表8 中轉台商支出費用與過境情形分析表

過境情形	當日直接中轉		停留1夜		停留2夜		停留三夜以上		總計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1.無支出	613	46.1	8	15.7	4	16.7	4	28.6	629	44.4
2.499元以下	204	15.3	2	3.9	0	0.0	2	14.3	208	14.7
3.500-1499元	323	24.3	11	21.6	2	8.3	2	14.3	338	23.8
4.1500-2499元	98	7.4	8	15.7	3	12.5	3	21.4	112	7.9
5.2500-3999元	45	3.4	8	15.7	3	12.5	2	14.3	58	4.1
6.4000-5999元	24	1.8	9	17.6	4	16.7	0	0.0	37	2.6
7.6000-7999元	7	0.5	2	3.9	3	12.5	0	0.0	12	0.8
8.8000-9999元	2	0.2	0	0.0	2	8.3	0	0.0	4	0.3
9.10000元(含)以上	13	1.0	3	5.9	3	12.5	1	7.1	20	1.4
總計	1329	100.0	51	100.0	24	100.0	14	100.0	1418	100.0

4.8 經濟效益分析

4.8.1 購買中轉套裝行程每人每次遊程平均最低消費金額估算

中轉台商平均每人每次的單向中轉套裝費用約為3,188元，平均每人每次的特產等其他消費約為1,072元，總計中轉台商每人每次在金門之最低消費金額約為4,260元。計算方式以團費支出取區間金額之中間值金額，例：500-1,499元取999元；而499元以下及10,000元以上，則取499元及10,000元。

4.8.2 自助中轉台商每人每次遊程平均最低消費金額估算

自助中轉台商平均每人每次的購買單程台金機票費用+船票費+接駁交通費約為2,685元，平均每人每次的特產等其他消費約為1,072元，總計中轉台商每人每次在金門之最低消費金額約為3,757元。計算方式以機票+船票+交通費用等其消費金額取區間之最低金額，例：2000-2499元取2000元；而1999元以下及6000元以上，則取1999元及6000元。特產等其他消費金額取區間金額之中間值金額，例：500-1,499元取999元；而499元以下及10,000元以上，則取499元及10,000元。

4.8.3 小三通中轉台商最低消費總金額估算

小三通中轉台商來金每年貢獻經濟產值約為12億2仟7佰72萬5千5百32元。根據內政部移民署入出境管理局的統計數據，由98年1月至12月份來金門至之大陸旅客人數為1,281,946人。小三通中轉台商受測樣本數為1,418人，其中購買套裝行程者為1,147人（佔80.9%），每人單程消費金額為4,260元，另有271人（佔19.1%）為未購買套裝行程者，每人單程消費金額為3,757元。中轉台商人次（台商佔小三通旅客比率23.0%×98年水頭碼頭總入出境人次1,281,946）為294,848人次，估算如下：

$$\begin{aligned}
 \text{估算公式} &= (294,848 \text{ 人次} \times 80.9\% \times 4,260 \text{ 元}) + (294,848 \text{ 人次} \times 19.1\% \times 3,757 \text{ 元}) \\
 &= (238,532 \text{ 人次} \times 4,260 \text{ 元}) + (56,316 \text{ 人次} \times 3,757 \text{ 元}) \\
 &= 1,016,146,320 + 211,579,212 \\
 &= 1,227,725,532 \text{ 元}
 \end{aligned}$$

5. 結論與建議

5.1 研究結論

本研究針對小三通中轉台商過境金門之旅運消費模式、中轉服務的滿意度、中轉服務之態度做一調查與分析，對描述小三通中轉台商過境旅行特徵、消費偏好和對金門經濟產值貢獻做深入探討。研究結果發現，小三通中轉台商以已婚之青壯男性人口為主，職業偏向民意代表、行政主管、企業主管、經理人員、專業人員，教育程度為大專、大學以上，收入約中上收入，居住地以北部地區（基北桃竹苗）為主，大部分未設戶籍在金門。

小三通中轉台商有過半是從「臺北松山機場」進入金門，而從金門進出廈門所搭乘之客輪無明顯差異，過境情形九成以上是當日直接中轉，而且通常都購買航空公司之套裝行程，其中購買立榮航空公司之「金廈一條龍」所佔比例最高，單程購買套裝行程之費用約為3,200元，除了以上之套裝行程費用外，小三通台商在金門的其他消費性支出以無消費者最多。小三通台商使用小三通之頻率以1個月者為最多約為三成，其在大陸的工作地點以「福建」地區者為最多，使用小三通之年限以「四年」者為最多，最後也瞭解直航後小三通旅客會使用國內哪個機場，仍以「臺北松山機場」者為最多。

小三通中轉台商對過境金門的各項中轉設施與服務的滿意度並不高，5項的平均數為4.79，靠近有點滿意。而購買小三套裝行程者對中轉服務各項滿意度平均數皆高於未購買小三套裝行程者，顯示協同運輸的效率。

5.1.1 理論意涵

本研究是一描述性研究(descriptive study)，對小三通中轉台商對過境金門的相關旅運服務態度做特徵描述，以補過去對小三通中轉台商旅運服務研究之不足，並針對小三通中轉台商過境金門的經濟效益做推估，建立小三通中轉台商來金觀光經濟效益估算模型。

5.1.2 實務意涵

本研究成果和基礎資料亦可做為政府部門、航空業者、旅行業者、及學術研究等相關規劃與計畫的制訂的基礎。尤其對民間觀光部門，如航空業者結合旅行業者共同規劃更適合與具吸引力之套裝行程、飯店設施改善、餐飲特色發展、特色紀念品的開發等有重要參考價值。

5.2 研究建議

擴大小三通之後，透過金門地區赴大陸的人數有顯著的增加。而金門航空站的候機室在尖峰時刻所設定之容納量為334人次/小時，但相較目前尖峰時段運量已高達515人次/小時，因此顯示出目前尚義機場航空空間已不敷使用。而中轉台商對水頭碼頭服務與設施滿意度最不滿意，因為水頭碼頭通關中心空間原本規劃便不足，當客流量增加，更顯擁擠，造成旅客大廳秩序混亂，服務品質低落，相對也使旅客不滿，擴建需求十分迫切。此外，機票也出現一票難求的情況，若遇偶發飛機停飛時，機場航廈更是擁擠不堪，在此更突顯金門聯外網絡軟硬體設施之不足。在面對開放大三通的情勢下，目前配套設施的擴充檢討有其必要性，應儘速重新規劃設計，提供更人性化、更便捷的服務。

全面大三通後是否會對小三通造成衝擊可由票價差距、時間成本、旅客習慣性及

便利性等幾個面向來分析。就對金門小三通較有直接影響的廈門航線來看，小三通仍受到不少福建地區台商的青睞。主要原因可歸納為首先為小三通享有價格優勢，小三通來回套票約為新台幣6,400~6,500元，而廈門包機的來回機票（含稅）則要約8,000~10,000元左右；其次，小三通班次多，時間彈性大，入出金門之機場也彈性，對於中南部的台商而言，在時間上達到節省的好處及便利。

若想留住這一群中轉台商並使其對金門經濟產生實質貢獻，金門可以從以下幾個方向進行思考：1)提供順暢綿密的海空聯運網，並提高旅客舒適度，規劃更人性化、寬敞及便利的機場及碼頭聯外設施。2)規劃機場及碼頭周邊的大型精品及特產免稅商圈，讓等待的旅客有地方可進行消費。3)增加行程的附加價值，如設立台商子女學校、EMBA、各式短期進修班、健檢醫療中心等，增加台商走小三通的動機。

綜合上述，全面大三通後小三通之中轉重要性可能會逐漸遞減。因此，就現階段的金門地區而言，雖應積極改善小三通的不便性，提升小三通的競爭力，但仍不應滿足於未來不能掌握的中轉地位，而應以更積極的態度提升其在兩岸的重要性，利用金門、臺灣及大陸三方的優勢，轉化成本身的競爭力，發展觀光及其他長久穩定的服務產業。

5.3 後續研究方向

使用小三通之旅客大致分為三類：中轉台商、經小三通赴大陸旅遊的遊客、大陸及國際遊客等。全面大三通之後對金門地區的影響，尤其是台商使用此條路線之意願，尚需以小三通未來的定位及主要服務客群而定。留住這三種不同的客群，各有不同的策略，我們希望這些旅客不只是中轉過境，而是能留在金門當地消費。此外，未來若大陸及國際觀光客赴金門旅遊人數大幅成長後，中轉旅客勢必會與觀光客在船位及其他相關資源產生競爭關係。因此，全面大三通及兩岸政策大幅開放後金門如何定位小三通，如何在船班及環境可承載的範圍內，讓金門欲吸引的主要客源得到最完善的服務，值得後續研究。

6. 參考文獻

6.1 中文部分

- 江依芳，2004，生態旅遊服務品質、滿意度及行為意向關係之研究—以日月潭步道生態之旅為例，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
- 李茂興、戴靖惠、吳偉慈譯，Down Lacobucci & Teresa A. Swartz 著，2002，服務業的行銷管理，臺北：弘智文化。
- 沈進成、謝金燕，2003，宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究—以高雄佛光山為例，旅遊管理研究研討會，3（1），79-95，嘉義。
- 林永祥，2005，國際物流營運之動態複合運輸資源配置模式，未出版之國立交通大學交通運輸研究所碩士論文。
- 林鴻偉，2003，大陸來台旅客之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究，未出版之世新大學觀光學系碩士論文。
- 徐茂練、曹詩瑩，2006，旅遊產業網絡關係模式之建立，朝陽商管評論，5（特別刊）：107~132。
- 袁劍雲，2007，協同運輸管理對企業經營績效與供應鏈動態之影響，未出版國立交通大學交通運輸研究所博士論文。
- 張耿輔，2000，影響淡水鎮各類型觀光遊憩資源對遊客吸引力的因素研究，未出版之中國文化大學地理學研究所碩士論文。
- 張梨慧、林正士、陳莉雯，2010，陸客來金觀光消費與動向之研究，第四屆創新管理學術與實務研討會；中壢：萬能科技大學資管系主辦。
- 張顯超，2002，兩岸「三通」的開放調整與協商，展望2003年兩岸政經發展研討會；高雄：國立中山大學社會科學院主辦。
- 陳建民、呂謙，2007，小三通實施前後對於金門地區經濟發展模式建構與驗證之研究，行政院大陸委員會委託研究專案研究報告。金門：國立金門技術學院。
- 童毅，2005，供應鏈之協同物流管理系統，物流技術與戰略，第17期，62-64頁。
- 黃貝鈴，2002，協同商務勾勒第二波電腦網路革命的商業模式，電子化企業經理人報告，pp. 13-21。
- 黃清澧，2008，餐旅產業行銷管理，臺北：新文京開發出版股份有限公司。
- 廖明豐，2003，東豐自行車綠廊之遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度之研究，未出版之南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 劉修祥，1998，觀光導論，臺北：揚智文化事業股份有限公司。
- 蕭傑諭，1994，以習慣觀點探討旅運者運具選擇行為之研究，未出版之國立交通大學交通運輸研究所碩士論文。
- 顏家芝，1994，旅遊目的地選擇過程及策略之探討，戶外遊憩研究，7(1)：105-119。
- 蘇雄義，2008，供應鏈管理原理、程式、實務，臺北：智勝文化事業有限公司。

6.2 英文部分

- Backman, S. J. & Crompton, J. L. (1991). Differentiating between High, Spurious, Latent, and Low Loyalty Participants in Two Leisure Activities. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(2): 1~17.
- Baker, D. A. & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Park and Recreation Administration*, 18(2): 1~17.
- Bass, B. M. & Avolio, B.J., (1989). *Manual the multifactor leadership questionnaire*.
- Basu .(1994).“Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework”*Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), pp.99-113.
- Cronin, J. J. Jr., Brady, M. K. and Hult, G. T., (2000). Assessing the effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*. 76,193-218.
- Esper, T. L., (2005) “Defining and Highlighting the Steps to Collaborative Transportation Management”, *Logistics*, Vol. 11, Issue 3.
- Feng, C. M. and Yuan, C. Y., (2007). “Application of Collaborative Transportation Management to Global Logistics: An Interview Case Study”, *International Journal of Management*, Vol. 24, No. 3.
- Feng, C. M., Yuan, C. Y., and Lin, Y. C., (2005).“The System Framework for Evaluating the Effect of Collaborative Transportation Management on Supply Chain”, *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol. 6, pp.2837-2851.
- Fornell, C., (1992). A National Customer Satisfaction Barometer The Swedish Experience. *Journal of Marketing Research*,440-52.
- Griffin, J., (1997) *Customer Loyalty, How to Earn It, How to Keep It?* Lexington Book, NY. Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3): 785~804.
- Jones, T.O. and Sasser, W.E., (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review*, 73(6), 88-99.
- Kim & Crompton, (1990). Y. Kim and J.L. Crompton, Role of tourism in unifying the two Koreas. *Annals of Tourism Research* 17 3, pp. 353–366.
- Kolter, P., (2003). *Marketing Management*, eleven edition. by Prentice Hall International, Ins.
- Oh, H., (1999). Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *Hospitality Management*, 18, 67-82.
- Ortinau, D. J., (1979). A conceptual model of post purchase satisfaction /dissatisfaction decision process, new dimensions of consumer satisfaction and complaining behavior. pp.35-40. In R. L. Day & H. k. Hunt (eds.), Bloomington: Indiana University Press.
- Rabinovich, E., (2005).“Consumer Direct Fulfillment Performance in Internet Retailing: Emergency Transshipments and Demand Dispersion”, *Journal of Business Logistics*, Vol. 26, Issue 1, pp. 79-113.
- Stank, T. P. and Keller, S.B., (2001). “Supply Chain Collaboration and Logistical Service performance,” *Journal of Business Logistics*, Vol22, No.1, pp.29-45.
- Tuominen, M., and Anttila, M., (2006), Strategising for innovation and inter-firm collaboration: capability analysis in assessing competitive superiority., *International Journal of Business Logistics*, Vol. 27, Issue 1, pp. 1-13.

Journal of Technology Management, 33(2/3), 214 - 233.

Tyan, J. C., Wang, F. K. and Du, T., (2003). "Applying Collaborative Transportation Management Models in Global Third-party Logistics", *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, Vol. 16, No. 4-5, pp. 283-291.

Yu, S.B., Chen, H.Y. and Kuo, L.C. (1997). Velocity field of GPS stations in the Taiwan area, *Tectonophysics*, 274, 41-59.