

致理技術學院
休閒遊憩管理系
畢業專題

導遊服務品質與遊客滿意度及重遊意願
之研究

專題學生：19723108 張季萍

19723101 藍文君

19723109 林佳吟

19723137 黃湘閔

19723150 翁靖雯撰

指導老師：張國謙 老師

中華民國一零一年五月

目錄

第壹章	
第一節 研究動機和研究背景	1
第二節 研究目的	7
第三節 研究流程	8
第貳章	
第一節 觀光現況	9
第二節 觀光種類	13
第三節 導遊的服務	16
第四節 顧客的滿意度	24
第五節 重遊意願	26
第參章 研究方法	
第一節 研究架構與問題	28
第二節 研究對象及抽樣方法	29
第三節 問卷設計	30
第四節 研究工具	31
第肆章	
第一節 人口統計資料	37
第二節 人口統計資料分析	39
第三節 導遊重要度滿意度比較	45
第四節 人口資料與重要度滿意度分析	47
第五節 滿意度 VS. 重遊意願分析	78
第六節 I-S Model 分析	80
第伍章	
第一節 結論	81
第二節 建議	84
第三節 未來發展方向	85
參考文獻	86
附錄	1



表目錄

表 4-1 人口統計資料.....	37
表 4-2-1 國中重要度滿意度細項分析差距.....	51
表 4-2-2 高中重要度滿意度細項分析差距.....	52
表 4-2-3 大學重要度滿意度細項分析差距.....	53
表 4-2-4 研究所重要度滿意度細項分析差距.....	54
表 4-2-5 軍人重要度滿意度比較差距.....	56
表 4-2-6 軍人重要度滿意度細項分析差距.....	56
表 4-2-7 教職人員重要度滿意度比較差距.....	57
表 4-2-8 教職人員重要度滿意度細項分析差距.....	57
表 4-2-9 農業工作者重要度滿意度比較差距.....	58
表 4-2-10 農業工作者重要度滿意度細項分析差距.....	58
表 4-2-11 商業工作者重要度滿意度比較差距.....	59
表 4-2-12 商業工作者重要度滿意度細項分析差距.....	59
表 4-2-13 技術工作者重要度滿意度比較差距.....	60
表 4-2-14 技術工作者重要度滿意度細項分析差距.....	60
表 4-2-15 居家工作者重要度滿意度比較差距.....	61
表 4-2-16 居家工作者重要度滿意度細項分析差距.....	61
表 4-2-17 自由業者重要度滿意度比較差距.....	62
表 4-2-18 自由業者重要度滿意度細項分析差距.....	62
表 4-2-19 學生重要度滿意度比較差距.....	63
表 4-2-20 學生重要度滿意度細項分析差距.....	63
表 4-2-21 其他職業重要度滿意度比較差距.....	64
表 4-2-22 其他職業重要度滿意度細項分析差距.....	64
表 4-2-23 5000 元以下重要度滿意度比較差距.....	66
表 4-2-24 5000 元以下重要度滿意度細項分析差距.....	66
表 4-2-25 5000-10000 元重要度滿意度比較差距.....	67
表 4-2-26 5000-10000 元重要度滿意度細項分析差距.....	67
表 4-2-27 10001-20000 元重要度滿意度比較差距.....	68
表 4-2-28 10001-20000 元重要度滿意度細項分析差距.....	68
表 4-2-29 20001-30000 元重要度滿意度比較差距.....	69
表 4-2-30 20001-30000 元重要度滿意度細項分析差距.....	69
表 4-2-31 30001-40000 元重要度滿意度比較差距.....	70
表 4-2-32 30001-40000 元重要度滿意度細項分析差距.....	70
表 4-2-33 40001-50000 元重要度滿意度比較差距.....	71
表 4-2-34 40001-50000 元重要度滿意度細項分析差距.....	71
表 4-2-35 50001 元以上重要度滿意度比較差距.....	72

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖	8
圖 3-1 研究架構圖	26
圖 3-2 重要—表現程度分析法 (IPA)	32
圖 3-3 顧客滿意度矩陣圖	33
圖 3-4 重要度—滿意度模式 (I-S Model)	35
圖 4-1-1 性別統計	39
圖 4-1-2 年齡統計	39
圖 4-1-3 收入統計	40
圖 4-1-4 教育程度統計	40
圖 4-1-5 職業統計	41
圖 4-1-6 婚姻狀況統計	41
圖 4-1-7 旅遊次數統計	42
圖 4-1-8 導遊服務次數統計	42
圖 4-1-9 停留天數統計	43
圖 4-1-10 旅遊同伴統計	43
圖 4-1-11 旅遊目的統計	44
圖 4-1-12 購買產品統計	44
圖 4-1-13 導遊重要度比較	45
圖 4-1-14 導遊滿意度比較	46
圖 4-2-1 男生重要度滿意度比較	47
圖 4-2-2 女生重要度滿意度比較	47
圖 4-2-3 18-24 歲重要滿意度比較	48
圖 4-2-4 25-34 歲重要滿意度比較	48
圖 4-2-5 35-44 歲重要滿意度比較	49
圖 4-2-6 45-54 歲重要滿意度比較	49
圖 4-2-7 55 歲以上重要滿意度比較	50
圖 4-2-8 國中重要滿意度比較	51
圖 4-2-9 國中重要滿意度細項分析	51
圖 4-2-10 高中重要滿意度比較	52
圖 4-2-11 高中重要滿意度細項分析	52
圖 4-2-12 大學重要滿意度比較	53
圖 4-2-13 大學重要滿意度細項分析	53
圖 4-2-14 研究所重要滿意度比較	54
圖 4-2-15 研究所重要滿意度細項分析	54
圖 4-2-16 軍人重要滿意度比較	56
圖 4-2-17 軍人重要滿意度細項分析	56

圖目錄

圖 4-2-18 教職人員重要度滿意度比較.....	57
圖 4-2-19 教職人員重要度滿意度細項分析.....	57
圖 4-2-20 農業工作者重要度滿意度比較.....	58
圖 4-2-21 農業工作者重要度滿意度細項分析.....	58
圖 4-2-22 商業工作者重要度滿意度比較.....	59
圖 4-2-23 商業工作者重要度滿意度細項分析.....	59
圖 4-2-24 技術工作者重要度滿意度比較.....	60
圖 4-2-25 技術工作者重要度滿意度細項分析.....	60
圖 4-2-26 居家工作者重要度滿意度比較.....	61
圖 4-2-27 居家工作者重要度滿意度細項分析.....	61
圖 4-2-28 自由與者重要度滿意度比較.....	62
圖 4-2-29 自由業者重要度滿意度細項分析.....	62
圖 4-2-30 學生重要度滿意度比較.....	63
圖 4-2-31 學生重要度滿意度細項分析.....	63
圖 4-2-32 其他職業重要度滿意度比較.....	64
圖 4-2-33 其他職業重要度滿意度細項分析.....	64
圖 4-2-34 5000 元以下重要度滿意度比較.....	66
圖 4-2-35 5000 元以下重要度滿意度細項分析.....	66
圖 4-2-36 5000-10000 元重要度滿意度比較.....	67
圖 4-2-37 5000-10000 元重要度滿意度細項分析.....	67
圖 4-2-38 10001-20000 元重要度滿意度比較.....	68
圖 4-2-39 10001-20000 元重要度滿意度細項分析.....	68
圖 4-2-40 20001-30000 元重要度滿意度比較.....	69
圖 4-2-41 20001-30000 元重要度滿意度細項分析.....	69
圖 4-2-42 30001-40000 元重要度滿意度比較.....	70
圖 4-2-43 30001-40000 元重要度滿意度細項分析.....	70
圖 4-2-44 40001-50000 元重要度滿意度比較.....	71
圖 4-2-45 40001-50000 元重要度滿意度細項分析.....	71
圖 4-2-46 50001 元以上重要度滿意度比較.....	72
圖 4-2-47 50000 元以上重要度滿意度細項分析.....	72
圖 4-2-48 其他重要度滿意度比較.....	73
圖 4-2-49 其他重要度滿意度細項分析.....	73
圖 4-2-50 單身重要度滿意度比較.....	74
圖 4-2-51 單身重要度滿意度細項分析.....	74
圖 4-2-52 已婚無小孩重要度滿意度比較.....	75
圖 4-2-53 已婚無小孩重要度滿意度細項分析.....	75

圖目錄

圖 4-2-54 已婚有小孩重要度滿意度比較.....	76
圖 4-2-55 已婚有小孩重要度滿意度細項分析.....	76
圖 4-3 滿意度 VS.再遊意願.....	79
圖 4-4 I-S Model 重要-滿意度分析.....	80