

致理技術學院  
休閒遊憩管理系  
畢業專題

生態園區服務品質對渡假村遊客  
重遊意願之影響-以大板根森林溫泉  
渡假村為例

專 題 學 生：蘇 佩 誼、吳 亞 倩、陳 鈺 琇、  
呂 奇 玲、陳 文 煥 撰

學 號：19823106、19823123、  
19823128、19823129、  
19823136

指 導 教 授：張 國 謙 博 士

中 華 民 國 一 百 零 二 年 五 月

## 摘要

目前觀光產業已經成為最具社會經濟影響的產業，根據去年觀光局統計目前來台旅客達到 731 萬人次，比去年成長 20%。而隨著國內旅遊的成長，政府積極推動各項觀光發展政策，如：推動生態旅遊觀光、會展旅遊觀光、影視觀光。

我們的所在地台灣，具有福爾摩沙之稱，擁有多樣豐富的生態環境及資源。而生態旅遊已是二十世紀末興起的浪潮，人們在以不破壞環境之下、保育生物多樣性，以及維持文化的多元性。由於生態旅遊興起，觀光產業的發展越來越盛行，以至於飯店結合了生態資源豐富之地區，所以產生渡假村的發展，而休閒渡假成為人們調節身心及放鬆的一種重要活動。因此，隨著民眾保育概念提升，行程逐漸加入生態導覽解說，例如：位於三峽大板根森林溫泉渡假村，擁有國寶級的原始雨林景觀，及擁有多樣的動植物生態，發展出生態導覽園區提供遊客遊憩需求。當遊客體驗過生態園區的服務之後，就會產生一定程度的評估，而滿意度長久以來都是拿來衡量遊客對遊憩品質看法的主要工具。遊客的滿意度的好壞會影響遊客再次重遊的意願，遊客對產品或服務達到預期程度，會形成一個正面的滿意度評估，進而產生再購意願的行為。

本研究就是基於上述動機去探討渡假村遊客知覺生態園區服務品質與滿意度是否會影響其重遊意願。

關鍵詞：服務品質、滿意度、重遊意願



## 目錄

第壹章	緒論.....	1
第一節	研究動機和背景.....	1
第二節	研究目的.....	3
第三節	研究流程.....	4
第貳章	文獻探討.....	5
第一節	觀光現況.....	5
第二節	渡假村與生態關係的重要性.....	6
第三節	導覽解說.....	8
第四節	知覺服務品質.....	11
第五節	遊客滿意度.....	12
第六節	重遊意願.....	14
第七節	小結.....	15
第參章	研究方法.....	16
第一節	研究架構.....	16
第二節	研究假設.....	17
第三節	問卷設計.....	19
第四節	研究範圍與對象.....	20
第五節	資料分析.....	21
第肆章	研究結果.....	22
第一節	敘述性統計分析.....	22
第二節	各研究變項信度分析.....	31
第三節	各研究變項之分析.....	32
第四節	假設檢定.....	36
第伍章	結論與建議.....	43
第一節	結論.....	43
第二節	建議.....	45
第三節	研究限制與未來發展.....	47

## 圖目錄

圖 1-3-1 研究流程圖.....	4
圖 3-1-1 研究架構圖.....	16
圖 4-1-1 性別統計.....	24
圖 4-1-2 年齡統計.....	24
圖 4-1-3 職業統計.....	25
圖 4-1-4 教育程度統計.....	25
圖 4-1-5 月收入統計.....	26
圖 4-1-6 居住地統計.....	26
圖 4-1-7 交通工具統計.....	27
圖 4-1-8 同伴性質統計.....	27
圖 4-1-9 平均支出統計.....	28
圖 4-1-10 得知資訊統計.....	28
圖 4-1-11 旅遊次數統計.....	29
圖 4-1-12 旅遊方式統計.....	29
圖 4-1-13 旅遊時間統計.....	30
圖 4-3-1 生態園區整體感受程度.....	33
圖 4-3-2 生態園區整體滿意程度.....	34
圖 4-3-3 遊客對於此渡假村重遊意願.....	35

## 表目錄

表 2-2-1 渡假村結合生態導覽服務.....	7
表 2-3-1 解說人員具備特質.....	9
表 2-3-2 人員解說方式.....	10
表 2-3-3 非導覽人員解說方式.....	10
表 2-4-1 滿意度定義.....	12
表 3-5-1 Cronbach's $\alpha$ 信度係數評鑑標準.....	21
表 4-1-1 基本資料變項次數分配彙整表.....	22
表 4-2-1 各變項信度係數.....	31
表 4-3-1 遊客對於渡假村生態園區服務的感受程度.....	33
表 4-3-2 遊客對於渡假村生態園區的整體滿意度.....	34
表 4-3-3 遊客對於此渡假村重遊意願.....	35
表 4-4-1 迴歸分析各假設的模式摘要.....	36
表 4-4-2 變異數分析表.....	36
表 4-4-3 迴歸分析各假設的預測係數.....	37
表 4-4-4 迴歸分析各假設的模式摘要.....	37
表 4-4-5 變異數分析表.....	37
表 4-4-6 迴歸分析各假設的預測係數.....	38
表 4-4-7 迴歸分析各假設的模式摘要.....	38
表 4-4-8 迴歸分析各假設的變異數分析.....	38
表 4-4-9 迴歸分析各假設的預測係數.....	39
表 4-4-10 男性、女性迴歸分析假設的模式摘要.....	39
表 4-4-11 男性、女性迴歸分析假設的變異數分析.....	39
表 4-4-12 男性、女性迴歸分析假設的預測係數.....	40
表 4-4-13 男性、女性迴歸分析假設的模式摘要.....	40
表 4-4-14 男性、女性迴歸分析假設的變異數分析.....	40
表 4-4-15 男性、女性迴歸分析假設的預測係數.....	41
表 4-4-16 男性、女性迴歸分析假設的模式摘要.....	41
表 4-4-17 男性、女性迴歸分析假設的變異數分析.....	42
表 4-4-18 男性、女性迴歸分析假設的預測係數.....	42