

## 服務品質對遊客滿意度、遊憩利益與遊後行為之影響—— 高雄市龍舟競賽活動為例

王 韻\*

### 摘要

近年來國人生活水準的提升，觀光休閒的需求逐漸擴增，而地方性的特殊節慶活動，則成為地方吸引遊客、塑造形象及帶動地方建設與發展的最佳方式。本研究主要目的在探討服務品質中的人員服務、服務環境與活動品質對遊客滿意度、遊憩利益與遊後行為之影響，另外深入了解遊客滿意度與遊憩利益的中介影響效果。研究方法採便利抽樣法收集問卷，發放地點為高雄愛河的高雄橋與中正橋間人行道，共回收 754 份有效問卷。研究結果顯示：（一）人員服務、服務環境與活動品質對遊客滿意度、遊憩利益與遊後行為皆有正向的顯著性關係。（二）遊客滿意度對於人員服務、服務環境、活動品質與遊後行為之間的關係具部分中介效果。（三）遊憩利益對於人員服務、服務環境、活動品質與遊後行為之間的關係具部分中介效果。

關鍵字：服務品質、遊客滿意度、遊憩利益、遊後行為

智慧藏

\* 王韻：國立屏東科技大學時尚設計與管理系助理教授（通訊作者：yunw@hotmail.com）