

以自然資源為導向之遊憩區服務品質之研究*

歐聖榮**、許君銘***

(收件日期：民國83年9月29日；接受日期：民國83年10月27日)

【摘要】本研究主要目的是利用Parasuraman等學者提出之服務品質研究模式來了解遊客在以自然資源為導向的遊憩環境中從事遊憩活動時，對遊憩區服務品質之感受及認知，以提供經營管理者提升其服務品質時之參考。

研究之方法係採問卷調查方式，針對惠蓀林場之遊客進行等距抽樣調查，共得663份有效問卷。資料分析則採用因素分析、T檢定、單因子變異數分析等統計技術。研究結果顯示遊客於評估遊憩區之服務品質優劣時，主要之依據分別是「員工服務能力與態度」、「區內設施狀況」、「經營管理效率」及「員工服務意願」等四個要素。本研究亦發現，不同背景之遊客，其對服務品質之需求與感受，存在著部份認知上的差異；而遊客所從事之遊憩活動形態不同（如停留時間、遊程型態、造訪次數等），其在服務品質感受與評估向度之認知上，亦有不同的看法。

【關鍵字】服務品質模式、感受、期望、因素分析、遊憩。

A Study on the Service Quality for Natural-Resource -Oriented Recreational Areas*

Sheng-Jung Ou** Chun-Ming Sheu***

(Date Received: September 29, 1994 ; Date Accepted: October 27, 1994)

【Abstract】The purpose of this study was to understand the customers' perception and expectation about the service quality of recreational areas based on the model of service quality which was developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. According to the study results, we hope managers of recreational areas could improve their service and provide a high recreation quality in concordance with visitors' needs.

Questionnaire survey was used as a major method to collect data from

* 本研究承行政院農業委員會經費補助（83科技-2.11-林-21(9)）。

** 國立中興大學園藝學研究所副教授。

*** 國立中興大學園藝學研究所造園組碩士班畢業。