

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。

visitors of Hui-Sun Experimental Forest Areas. Visitors were sampled by systematic sampling method, and 663 valid samples were selected. Data was analyzed by factor analysis, T-test, oneway analysis of variance, and correlation analysis. The results showed that visitors used four main factors, including "Service ability and attitude of the staff", "Condition of the physical facilities and equipment", "Efficiency of management policy", and "Service willingness of the staff", to evaluate service quality.

The tests of hypotheses revealed that the visitors' perception and expectation of service quality were significantly influenced by their characteristics (ex. gender, marriage, occupation, age, and so on) ; also, they were significantly influenced by visitors' stay time, travel times, and travel style in their recreational experience.

【 Keywords 】 Service Quality Model, Perception, Expectation, Factor Analysis, Recreation.

壹、前言

遊憩服務品質的提升已漸成爲繼多樣化遊憩機會提供之後的另一個重要訴求，尤其是在遊憩市場競爭壓力愈趨激烈的今日，優良的服務品質可以說是突出重圍的一項利器。然而，目前許多遊客在從事遊憩活動時，仍常有抱怨遊憩區的服務品質不佳、設施品質不佳等現象，此現象不但影響遊客之遊憩體驗滿意程度，亦影響到遊客的重遊意願。

許多經營管理者與學者爲解決風景遊樂區爲人詬病之服務品質低落現象，亦做過許多遊客的問卷調查與現地評估，然這些研究大部份只針對遊客整體滿意度做調查，並無法深入探討遊客之期望與需求，也因此一些遊憩區雖致力於服務品質的提升，但卻始終無法與遊客之需求相契合，而爲改進此缺失，便有學者提出了「服務品質模式」(Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985)。

Parasuraman等學者認爲經營管理者之所以無法滿足顧客，主要是起因於五個經營管理者本身或與消費者之間的某些概念上的差距，而這五個差距便直接影響消費者之服務品質感受。除此之外，Parasuraman等學者亦發展出一套「服務品質之決定因素」(determinants of service quality)，他們發現不論是何種類型的服務業，消費者基本上都會使用類似的十個準則。而這十個決定因素後來被淨化成五個服務品質評估向度(SERVQUAL dimensions)後，再與上述概念差距模型相結合，便形成所謂的服務品質研究模式，用來提供一般服務性質行業之品質評估與改進之用。

自服務品質研究模式提出之後，便陸續有許多學者將此研究模式運用於遊憩區