



國立體育大學
休閒產業經營學系

National Taiwan Sport University
Department of Recreation and Leisure Industry Management

綠島遊客對浮潛活動服務品質期望與滿意度

課程: 海洋休閒規劃與實務

授課: 葉怡矜老師

學生: 蕭喻云、金立人、周佩璇、陳柔郢、沈芷君

壹、研究動機

一、地理位置一

位於東海岸國家風景區之綠島鄉為台灣東南邊一個離島，是國際專家學者認定為珊瑚礁生態極為豐富的地區之一。遊客前往綠島旅遊方式以欣賞自然地形景觀為主，其次為水域遊憩活動，如：浮潛和水肺潛水，休閒潛水的確成為綠島觀光客參與之主要活動。

二、問題一

- 1.遊客量過多而導致遊憩品質滿意度下降。
- 2.浮潛和水肺潛水遊憩活動是需要付費的遊程，故其服務品質的好壞往往影響遊客對於日後水域活動的選擇考量，以及遊客的滿意度。

三、動機——

藉由海洋環境資源之多樣性與否，以下三大構面瞭解至綠島旅遊的遊客對於浮潛遊憩服務品質之期望與滿意程度。

1. 遊憩設施項目。
2. 人員服務項目。
3. 環境資源。

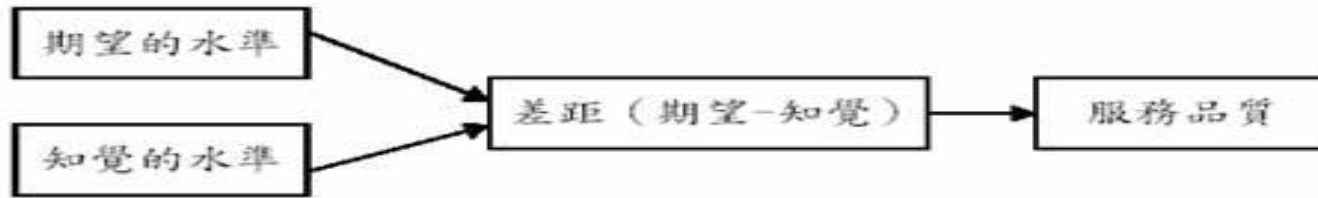
貳、名詞解釋

(一)服務品質

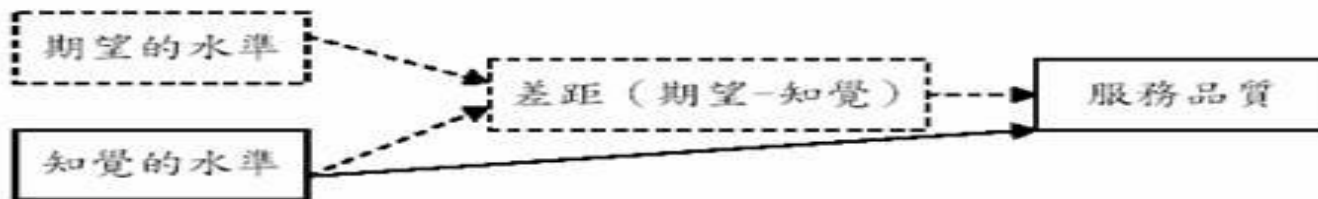
Parsuraman、Zeithaml & Berry(1985)三位學者綜合服務品質之相關研究，提出以下『服務品質』之特性：

1. 對顧客而言，服務品質的評估，比一般對產品品質的評估來的困難。
2. 顧客對服務品質好壞的認知，通常來自於顧客本身「期望（Expected）」所應得到的服務，與其實際上所「感受（Perceived）」到的服務，兩者比較的結果，當感受減去期望差距大於零時，顧客得到的是理想的品質或滿意的品質。
3. 品質的評估不單單只是針對服務的結果而已，同時也包括對服務傳遞過程的評估。

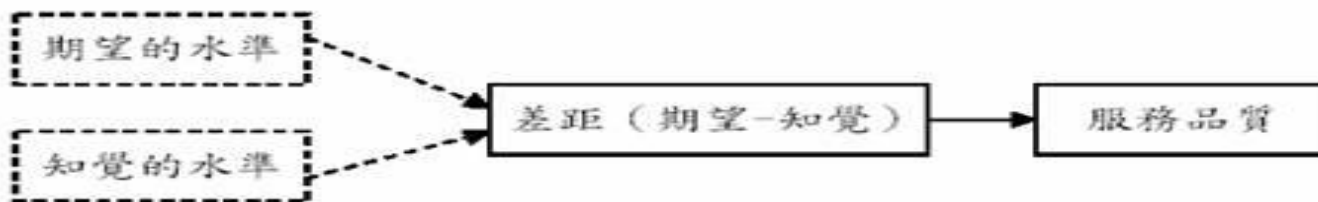
(1) 績效與期望差距模式 $\text{Service Quality} = (\text{Performance}) - (\text{Expectations})$



(2) 直接績效的評量模式 $\text{Service Quality} = (\text{Performance})$



(3) 直接差異的評量模式 $\text{Service Quality} = (\text{Performance} - \text{Expectations})$



目前大部份學者所提出的服務品質及顧客滿意的評量模式，大致可以歸納為下列三種：（郭德賓、周泰華、黃俊英，2000）

SERVQUAL量表

Berry(1988)發展出五大構面的服務品質量表(SERVQUAL)

1. 有形性(tangibles)：

物理設施、設備、人員和通信材料出現。

2. 可靠性(reliability)：

能力可靠地和準確地進行被許諾的服務。

3. 反應性(responsiveness)：

自願幫助顧客和提供即時服務。

4. 保證性(assurance)：

雇員知識和禮貌和他們的能力表達信任和信心。

5. 維護與關懷性(empathy)：

關心，被賦予個性的注意企業提供它的顧客

(二)行前期望

- (1) Lawer (1973) 提出的期望理論指出，人們對於其所能達成的不同成果具有不同偏好，且對於從事行動所獲致的表現，存有某些預期心理，因此，在任何情況下，個人採取何種行動係取決於當時個人的期望與偏好。
- (2) 陳美吟 (1985) 提到遊客的遊憩需求與動機往往受到個人特性和過去經驗之影響，由於個人對遊憩有不同的期望進而引發遊憩行為，又因環境特質、活動類型和實際情況等影響，而產生不同的遊憩體驗，因而影響其遊憩滿意度。

(三)重要一表現程度分析 (浮潛活動服務)

第二象限 加強改善重點

高重視、低滿意

- 1 生態與環境資訊展示區
- 2 停車場數量
- 3 遊客中心服務台人員

第一象限 繼續保持

高重視、高滿意

- 1 生物資源保護措施
- 2 珊瑚資源
- 3 魚類多樣性
- 4 其他生物多樣性
- 5 遊客中心諮詢服務
- 6 休憩平台
- 7 解說牌誌內容
- 8 浮潛導遊之能力

第三象限 優先順序低

低重視度、低滿意度

- 1 多媒體放映
- 2 餐飲服務設施
- 3 紀念品販賣部
- 4 廁所環境清潔
- 5 餐飲服務人員
- 6 販賣紀念品服務人員

參、討論

一、如何確保高品質的遊客服務？

1. 旅遊特性方面→再加強文宣媒體行銷方式。
2. 社經背景方面→成年遊客基於畏水、體能較差而不願參與，造成休閒之阻礙。
3. 浮潛活動服務品質行前期望和事後滿意程度部份→有必要進行浮潛區之遊客承載量評估，以因應未來遊客增加所導致之衝擊。(第一象限)
4. IPA 之分析→第二象限、第三象限。

肆、結論

綠島本身所具備之地理環境之優越性（即較高之海洋資源多樣性與豐富度）有關。除維持現有豐富之環境資源外，有必要增加其他遊憩設施與提升餐旅服務之品質，才能具備國際觀光吸引力，與致力發展海洋觀光之其他國家一較長短。