

台北海洋科技大學

海洋休閒觀光系

碩士論文

國家公園遊客滿意度之研究-以陽明山國家公園為例

A Study on the Visitors' Satisfaction of National Park-

A case study of Yangmingshan National Park



研究生：王秋茂

指導教授：陳孟谷

中華民國一〇七年七月六日

台北海洋科技大學海洋休閒觀光系
Taipei University of Marine Technology
Department of Marine Leisure and Tourism

碩士論文

Thesis for the Degree of Master

國家公園遊客滿意度之研究-以陽明山國家公園為例

A Study on the Visitors' Satisfaction of National Park-

A case study of Yangmingshan National Park

指導教授：陳孟谷 (CHEN, MENG-GU)

研 究 生：王秋茂 (WANG, CHIU-MAO)

中 華 民 國 一 〇 七 年 七 月 六 日

6, July, 2018

國家公園遊客滿意度之研究-以陽明山國家公園為例

中華民國 107 年 7 月

研 究 生：王秋茂

指導教授：陳孟谷

摘要

近年來由於環境保護意識的發展及生物保育觀念日益普及，加上國民的休閒時間增加，國人對於戶外遊憩的需求也相對增加。本研究旨在探討陽明山國家公園遊客服務品質感受與服務滿意度，利用相關文獻探討理論基礎後，建立研究架構，並設計研究工具，且以便利抽樣方式，針對陽明山國家公園遊客為研究對象進行施測，合計發出 400 份問卷，回收 393 份問卷，有效問卷為 385 份，有效回收率為 96.25%。有效樣本資料以獨立樣本 t 考驗、單因子變異數分析、皮爾森積差相關以及雙因子變異數分析等統計方法進行資料分析。藉由統計分析，茲歸納主要研究發現獲得結論如下：

- 一、陽明山國家公園遊客服務品質感受以「有形性」感受較佳。
- 二、陽明山國家公園遊客服務滿意度感受程度界於普通至認同。
- 三、不同教育程度之陽明山國家公園遊客在服務品質上有顯著差異。
- 四、不同每月旅遊次數之陽明山國家公園遊客在服務品質上有顯著差異
- 五、陽明山國家公園遊客「有形性」、「可靠性」、「回應性」服務品質與滿意度具中度正相關。
- 六、陽明山國家公園遊客「保證性」、「關懷性」服務品質及「整體服務品質」與滿意度具高度正相關。
- 七、服務品質中的「回應性」、「保證性」、「關懷性」對滿意度具正向影響與解釋力。

依據本研究發現及結論，研究者提出對服務人員、國家管理主管機關及未來之研究建議如下：

- 一、服務人員宜多提升給遊客的信任感與即時回應，藉由更為親切與切合需求之服務以增進顧客服務滿意度。
- 二、主管機關宜針對不同旅遊次數遊客提供適宜的活動方式與宣傳，讓遊客了解國家公園休閒遊憩活動之多樣性。

關鍵字：陽明山國家公園、服務品質、滿意度