

台灣溫泉旅遊之國際觀光客滿意度-以陽明山為例

鄧維兆, 黃秀莉

休閒遊憩規劃與管理學系

觀光學院

simond@chu.edu.tw

摘要

二十一世紀觀光事業是公認為最具發展潛力的產業之一。目前台灣已將觀光業定位為國家策略性發展的重要產業，並積極規劃發展台灣觀光業，希望將台灣以「美麗之島」形象推向國際觀光舞台。根據觀光局95年來台旅客目的之統計資料，日本觀光客佔了全部151萬國外觀光客的47.7%。因此，日本觀光客所喜愛之溫泉旅遊是今日台灣推廣國際觀光旅遊時，極為重要且不可欠缺的套裝行程。許多研究指出，旅遊滿意度顯著影響著觀光客之再遊意願與旅遊目的地的觀光競爭優勢。故充分掌握國際觀光客之實際旅遊滿意度現況與發掘可效益強化之關鍵旅遊滿意度屬性，是觀光旅遊相關主管單位絕對需要重視的課題。

本研究旨在調查研究台灣溫泉旅遊之國際觀光客滿意度現況，並運用Deng(2007)所提之「修正重要度績效分析」來確認台灣溫泉旅遊之關鍵旅遊滿意度屬性。研究範圍限制於陽明山週遭之溫泉旅遊景點或溫泉旅館。研究方法包含問卷調查法、信度分析、因素分析、修正重要度績效分析與敘述統計分析。正式問卷共設計英文、日文、繁體中文與簡體中文四種版本。正式問卷調查則分別於幾處溫泉旅遊景點與幾家溫泉旅館內針對國際觀光客進行之，共計回收有效問卷302份。研究結果顯示，國際觀光客對台灣溫泉旅遊之旅遊滿意度為3.93，是接近「滿意」程度。而關鍵旅遊滿意度屬性則為「多元之溫泉設施(SPA、三溫暖、按摩池等)」、「合理之商品價格」、「業者正確提供遊客消費相關資訊」、「遊客容易獲得服務人員之注意與協助」、「業者很重視遊客之心聲(主動詢問或進行消費調查)」與「完備之消防安全設施」。觀光旅遊相關主管單位與溫泉旅遊經營者應該針對此六項屬性進行改善與強化，以求增加國際觀光客之旅遊滿意度與再遊意願，最後進而提昇台灣觀光之競爭優勢。

關鍵字：溫泉旅遊、國際觀光客、滿意度、重要度績效分析