

# 南臺科技大學

## 餐旅管理系

### 畢業專題報告

服務品質對體驗價值及重遊意願探討—  
以尖山埤江南渡假村為例

指導教授：余梅香	助理教授
學生：陳羿寧	4A0E0072
劉昭瑩	4A00H025
莊璧嘉	4A080192
涂仕祐	4A0M0103
謝意晴	4A0M0119
謝長登	4A0M0071

中華民國 一 百 零 四 年 一 月 十 六 日

南 臺 科 技 大 學  
餐 旅 管 理 系

畢 業 專 題 評 審 委 員 審 定 書

陳羿寧、劉昭瑩、莊璧嘉、涂仕祐、  
謝長登、謝意晴 等，所提之專題製作，

題目：服務品質、體驗價值及重遊意願之探討-以尖山埤江南渡假村為例  
經本系 專題製作 評審委員會審議，認為符合標準。

專題製作評審委員會

委 員：李怡宏 (指導教授)  
委 員：羅祥 (口試主考官)  
委 員：李怡宏  
委 員：梁順  
召 集 人：李怡宏

中 華 民 國 103 年 12 月 26 日

## 誌 謝

研究一年多的時間，專題製作即將結束，論文撰寫過程中遇到許多挫折及瓶頸，首先要感謝的是余梅香 教授的指導，讓本論文得以順利完成，在每次與老師討論之後均有很大收穫，另外也要感謝、梁仲正、胡中州、羅尹希、鄭淑勻、劉國寧、林美蘭...等教授，在撰寫專題的過程中傾囊相授，使得論文寫作不完善之處獲得改善，亦使得內容更加充實，使本研究能順利完成此論文，最後，感謝組員們互相鼓勵幫忙問題才得以逐項解決，因為有彼此讓學習充滿了絢爛的色彩，得以完成此論文，相信今後更將秉持嚴謹的研究信念，將求學階段所學實際應用在日常生活與工作上，同時期勉組員們未來有更精彩的燦爛人生，在更寬廣的舞台上得以揮灑自如。

陳羿寧、劉昭瑩、莊璧嘉  
謝意晴、謝長登、涂仕祐

謹致

2014 年 12 月

# 摘 要

隨著現今觀光產業的蓬勃發展，渡假村業者多以提高服務品質以提升體驗價值與重遊意願。本報告目的在於釐清尖山埤江南渡假村之服務品質、體驗價值與重遊意願變項之間的關係，希望藉由了解變項間的關係，給予渡假村業者經營方面的參考建議。

本報告使用問卷調查法，以尖山埤江南渡假村的遊客為對象，並在現場採用便利抽樣方式施測，並獲得有效樣本 280 份，依研究目的及驗證假設的需求以信效度分析、敘述統計、t 檢定、變異數分析及迴歸分析進行資料分析。

研究結果發現渡假村的遊客就性別而言，女性略高於男性。年齡分布情形以 35-44 歲者最多；受訪者大多數都是居住於南部；並發現受訪者超過半數都是第一次來訪此渡假村；且遊客大多數是親朋好友推薦才來此渡假村遊玩。而本研究發現「渡假村服務品質越高則重遊意願越高」，亦建議業者可針對服務品質較低的項目加以改善。在體驗價值方面，建議業者能夠加強硬體設備、增加園區內設施，使遊客娛樂感能夠提升。

**關鍵字：渡假村、服務品質、體驗價值、重遊意願**