

烏來溫泉旅遊之遊客滿意度與經營強化因素

鄧維兆, 林芷郁

餐旅管理學系

管理學院

simond@chu.edu.tw

摘要

本研究旨在針對烏來風景區之溫泉旅遊遊客進行旅遊動機與遊客滿意度的調查研究，藉此確認遊客前往烏來風景區享受溫泉旅遊之主要旅遊動機為何與遊客滿意度現況。而研究所獲之顯著影響整體遊客滿意度的旅遊動機將搭配研究所獲之關鍵遊客滿意度屬性，進行烏來溫泉旅遊經營業者之經營強化因素探討，並提具可能對應措施參考以協助業者達成遊客滿意度提昇與企業永續經營之目的。研究方法包含問卷調查法、信度分析、因素分析、偏相關分析、單因子變異數分析與重要度績效分析。研究結果顯示，顯著影響整體旅遊滿意度的旅遊動機構面為「生理因素」與「溫泉體驗因素」。而關鍵遊客滿意度屬性則為「烏來溫泉旅遊區內的商品價格合理性」、「烏來溫泉旅遊區內的泡湯空間大小」、「烏來溫泉旅遊區內的擁擠程度」與「烏來溫泉旅遊區內的整體環境清潔」。綜合兩項結果，烏來溫泉旅遊應對「改善有形性屬性」與「營造悠閒情境」兩項經營強化因素進行改善作業，好來增進其遊客滿意度和追求企業獲利力。

關鍵字：溫泉旅遊、烏來、遊客滿意度、經營強化因素