

崑山科技大學

企業管理系

實務專題製作

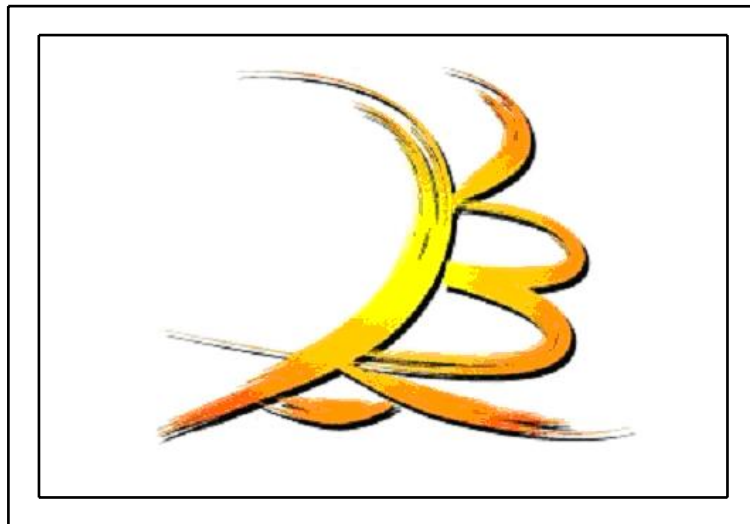
主題樂園品質屬性之探討 — 以劍湖山為例

指導老師： 廖光彬 老師

班 級： 四產四 A

製作學生： 黃鈺淇 鄧婉如 游俊鴻

陳敬倫 郭珮宜 羅涵馨



中華民國九十六年一月

專題製作報告授權同意書

本授權書所授權之報告為本組在崑山科技大學 企管 系
95 學年度第 二 學期修習專題製作課程之報告。

報告名稱：主題樂園品質屬性之探討－以劍湖山為例。

本組就具有著作財產權之報告全文資料，同意提供本校圖書館典藏，並同意圖書館因典藏之目的就該資料進行必要之數位化重製，且依圖書館法、著作權法規定，提供讀者利用。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。

請勾選授權公開年限及範圍：(請勾選一項)

- 立即公開
- 五年後公開
- 三年後公開
- 校園內公開
- 館內典藏

指導老師姓名：廖光彬

學生簽名：鄧 焜 如

學號：4920F1002

羅 丞 蓉

4920F041

游 俊 鴻

4920F025

陳 敬 倫

4920F027

黃 鈺 淇

4920F001

郭 珮 宜

4920F034

s712d@yahoo.com.tw

(親筆正楷)

(務必填寫)

日期：民國 96 年 4 月 28 日

摘要

在探討主題樂園的文獻上有多篇發現遊具對提升重遊意願的重要性，但頂多提及刺激性和娛樂性。欲深入了解遊具所能提供的不同體驗構面，本研究在思索探討主題樂園的各種遊具能給人之感受後，提出主題樂園的遊具之四種體驗構面為刺激、放鬆互動、遊覽、及心態年輕。此外因劍湖山主題樂園為配合夜間遊園，而大規模的營造各種夜間造景，在美學的體驗上提昇了不少。故本研究除了考慮遊具所能提供的體驗之外，亦探討由夜景所能造成的美感體驗。在根據刺激、放鬆互動、遊覽、心態年輕、美感五個構面找出主題樂園在各構面能提供的屬性後，再依據 Kano 二維品質屬性模式將各屬性做品質屬性上的歸類。

本研究發現 41 歲以上的女性將美感構面中「數量龐大的同類型發光體」所造成的感覺之屬性歸類為『魅力品質屬性』，31 歲-40 歲的女性則將此屬性歸類為一元品質屬性。21 歲-30 歲的男性則將刺激構面中「很強的加速度感」所造成的感覺之屬性歸類為『必須品質屬性』，41 歲以上的女性將「可與他人放鬆互動」之屬性歸類為『必須品質屬性』，對 20 歲以下的男性及女性則將此屬性歸類為『一元品質屬性』。由此可見女性易受到美感體驗之吸引，而青壯年男性則視主題樂園提供之刺激體驗為必然。20 歲以下的男女皆很重視「可與他人放鬆互動」之體驗，41 歲以上之女性則視提供『可與他人放鬆互動』之體驗為必然。

劍湖山所提供的在與他人放鬆互動之遊具，遊客感到最滿意的是摩天輪；在有回到童年感覺之遊具，遊客感到最滿意的是咕咕飛車、碰碰車、皇家馬車。

研究發現遊客對劍湖山主題樂園之 7 個屬性（夜間造景、刺激性發展、運行中可以他人放鬆互動、回到童年的感覺、安全防護設施、表演節目、及白天造景）的平均滿意度最高。

關鍵字：主題樂園、重遊意願、滿意度、Kano 二維品質屬性

誌謝

曾經我們迷惘、曾經我們找不到研究的方向，但是在指導老師廖光彬博士諄諄教誨、不離不棄的指導下，最後終能完成此次的專題。此外發放問卷的過程中遇到了許多天候、人爲因素的阻撓，所幸余光華教授及時伸出援手，聯絡耐斯集團副董事長游國謙特許通融，才能完成問卷的抽樣。三百六十五個日夜過去了，多位師長們的指導與全組組員努力的研究下，終要在此刻把專題研究結果呈現給世人，對於廖光彬老師的鼓勵及幫助，身爲學生的我們真的十分之感激。

文獻收集的過程中，也很感激高雄餐旅學校之圖書館、成功大學之圖書館以及本校崑山科技大學之圖書館的豐富藏書，才能以順利收集到古今中外多方的資料。

黃鈺淇 鄧婉如 游俊鴻
陳敬倫 郭珮宜 羅涵馨 謹誌
崑山科技大學企業管理系
中華民國九十五年十二月

目錄

第一章 緒論

1.1 研究動機	01
1.2 研究目的	02
1.3 研究限制	02
1.4 研究流程	03

第二章 文獻探討

2.1 關於主題樂園	04
2.1.1 主題樂園的定義	04
2.1.2 主題樂園之特性與分類	06
2.2 關於劍湖山主題樂園	08
2.3 滿意度及重遊意願	09
2.3.1 滿意度之定義	09
2.3.2 重遊意願之定義	10
2.3.3 小結	16
2.4 Kano 二維品質模式	17
2.4.1 二維品質模式的演進	17
2.4.2 狩野紀昭(Noriaki Kano) Kano 二維品質模式	18
2.4.3 小結	20

第三章 研究方法

3.1 研究架構	21
3.1.1 Kano 二維品質屬性模式架構圖	21
3.2 問卷設計	22
3.2.1 問項設計	22
3.2.2 回答選項之設計	23
3.3 樣本數與抽樣方法	23
3.4 分析方法	23
3.4.1 信度分析	23
3.4.2 Kano 二維品質分類	24
3.4.3 Better—Wores 分析	24

第四章 研究結果	
4.1 根據結構分析	26
4.1.1 信度分析	28
4.2 Kano 品質屬性分類	30
4.2.1 Kano 二維品質屬性分類－全體施測對象	30
4.2.2 Kano 二維品質屬性分類－以性別年齡區分	31
4.2.3 不同性別及年齡對劍湖山具各屬性遊具或景點之滿意情形	33
4.3 劍湖山主題樂園各方面滿意程度概覽	34
4.3.1 各方面滿意程度－全體施測對象	34
4.3.2 各方面滿意程度－以性別年齡區分	37
4.4 劍湖山主題樂園各體驗構面	47
第五章 結論與建議	
5.1 結論	48
5.2 建議	49
參考文獻	50

附錄

附錄一	劍湖山主題樂園品質屬性及重遊意願之影響因素前測問卷....	53
附錄二	劍湖山主題樂園品質屬性及重遊意願之影響因素正式問卷....	58
附錄三	劍湖山主題樂園之體驗國度分類.....	63
附錄四	劍湖山主題樂園遊具之體驗國度分類.....	64
附錄五	劍湖山主題樂園遊具之體驗國度分類.....	65
附錄六	劍湖山主題樂園夜間造景屬性分類.....	66

圖目錄

圖 1-1	2005 台灣地區主要主題樂園訪客數.....	02
圖 1-2	本研究流程.....	03
圖 2-1	赫茲伯格 (Herzberg) 二因子理論的雙連續帶.....	17
圖 2-2	Kano 二維品質模式示意圖.....	19
圖 3-1	以 Kano 二維品質屬性模式探討劍湖山品質屬性架構圖....	21
圖 4-1	概覽品質屬性的 Better-Worse.....	34
圖 4-2	20 歲以下男性體驗屬性的 Better-Worse.....	32
圖 4-3	20~31 歲體驗屬性的 Better-Worse.....	38
圖 4-4	30~41 歲體驗屬性的 Better-Worse.....	40
圖 4-5	20 以下女性歲體驗屬性的 Better-Worse.....	42
圖 4-6	41 歲以上女性體驗屬性的 Better-Worse.....	44

表目錄

表 1-1	2005 年台灣地區主要主題樂園訪客數.....	01
表 2-1	主題樂園之定義相關文獻.....	04
表 2-2	主題樂園之分類.....	07
表 2-3	滿意度相關文獻.....	09
表 2-4	主題樂園重遊意願屬性相關文獻.....	10
表 2-5	體驗屬性.....	16
表 3-1	問卷之構面與題項.....	22
表 3-2	Kano 二維品質的歸類表.....	24
表 4-1	問卷之樣本結構.....	26
表 4-2	信度分析.....	28
表 4-3	信度分析(第四部份)	29
表 4-4	問卷各問項 Kano 之屬性歸類表.....	28
表 4-5	問卷各問項性別及年齡之屬性歸類表.....	29
表 4-6	不同性別及年齡對劍湖山其各屬性遊具或景點之最滿意者.....	31
表 4-7	劍湖山體驗屬性概覽表-1.....	32
表 4-8	劍湖山體驗屬性概覽表-2.....	33
表 4-9	20 歲以下男性體驗屬性表.....	35
表 4-10	21~30 男性體驗屬性表.....	37
表 4-11	31~40 男性體驗屬性表.....	39
表 4-12	20 歲以下女性體驗屬性表.....	41
表 4-13	41 歲以上女性體驗屬性表.....	43
表 4-14	劍湖山主題樂園各體驗構面表.....	45
表 5-1	以年齡及性別區隔歸類劍湖山主題樂園之品質屬性.....	48
表 5-2	劍湖山主題樂園為增加滿意度又可消除不滿度所須增強之品質屬性.....	49
表 5-3	劍湖山主題樂園之品質屬性體驗上最讓人感到滿意之遊具...50	

第一章 緒論

1.1 研究動機

近年來因法規的轉變，造就國內休閒產業的蓬勃發展，其中主題樂園在整個休閒產業中乃是屬於較需專業規劃的一部分，對此本組在興趣的驅使下希望結合大學三年多來所學的專業知識來切入主題樂園的相關研究。

根據 2005 交通部觀光局的統計資料，台灣地區主要的主題樂園(六福村、月眉、九族文化村、劍湖山)共有 485 萬 6287 人次入園，其中劍湖山主題樂園更是以 145 萬 298 人次在四大主題樂園中佔居首位，可以說是台灣地區主題樂園中的「指標」，所以本組選擇以劍湖山主題樂園作為研究對象。

表 1-1 2005 年台灣地區主要主題樂園訪客數

	Jan-05	Feb-05	Mar-05	Apr-05	May-05	Jun-05	Jul-05	Aug-05	Sep-05	Oct-05	Nov-05	Dec-05	總計
六福村	48236	107765	77549	122717	78906	103730	126828	124650	73176	86684	93679	74180	1118100
月眉	43233	213932	39417	45102	79939	91155	345927	336406	11122	73646	57502	42934	1380315
九族	50733	244141	42175	44250	34134	32170	78861	95577	56724	76498	76116	76195	907574
劍湖山	83351	161258	204441	99443	95038	112796	91082	90849	103747	134496	128412	145385	1450298
													4856287

資料來源：本研究根據交通部觀光局統計資料整理匯製

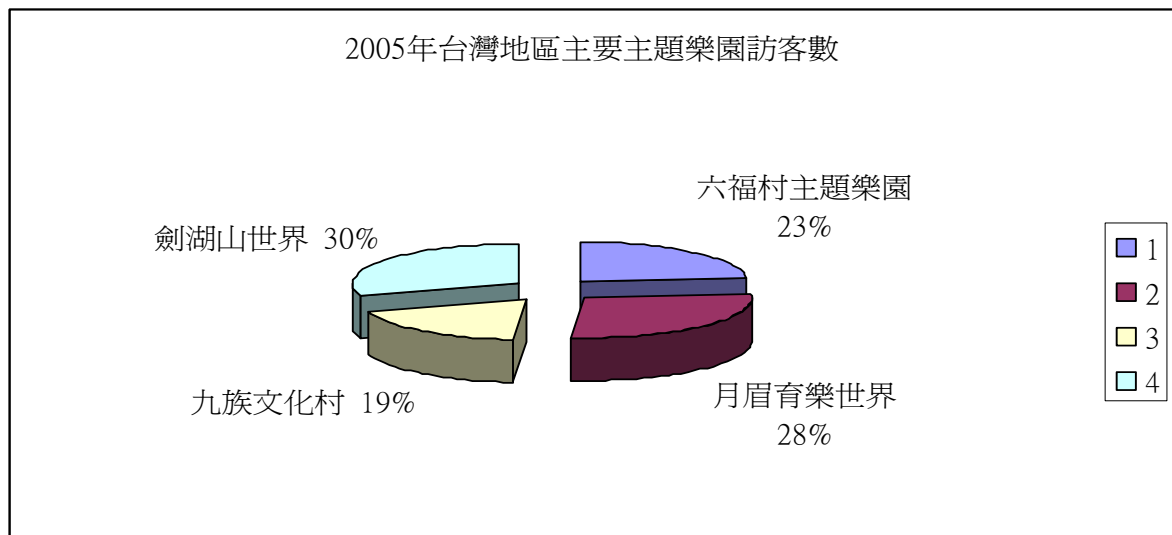


圖 1-1 2005 台灣地區主要主題樂園訪客數

資料來源：2005 交通部觀光局統計資料

1.2 研究目的

本研究除了考慮遊具所能提供的體驗之外，亦探討由夜景所能造成的美感體驗，藉由問卷調查以 Kano 二維服務品質屬性模式對劍湖山主題樂園品質屬性加以分類，並了解其滿意度及重遊意願。

1.3 研究限制

本研究雖有實際前往劍湖山主題樂園，但因劍湖山方面相關的營運考量，無法讓我們進入園區中發放問卷，只能在園區外服務台附近進行研究取樣。所以在那邊遇到的遊客幾乎都是來去匆匆，要不就是急著入園遊玩或遊玩結束後即將離開園區，又當天造訪劍湖山主題樂園的遊客幾乎都是機關團體，有行程及時間的壓力，因此遊客們填寫問卷的過程十分倉促，可能無法仔細參透問卷所要攫取的意見，對於研究結果有所偏頗。

1.4 研究流程

本研究流程如圖：

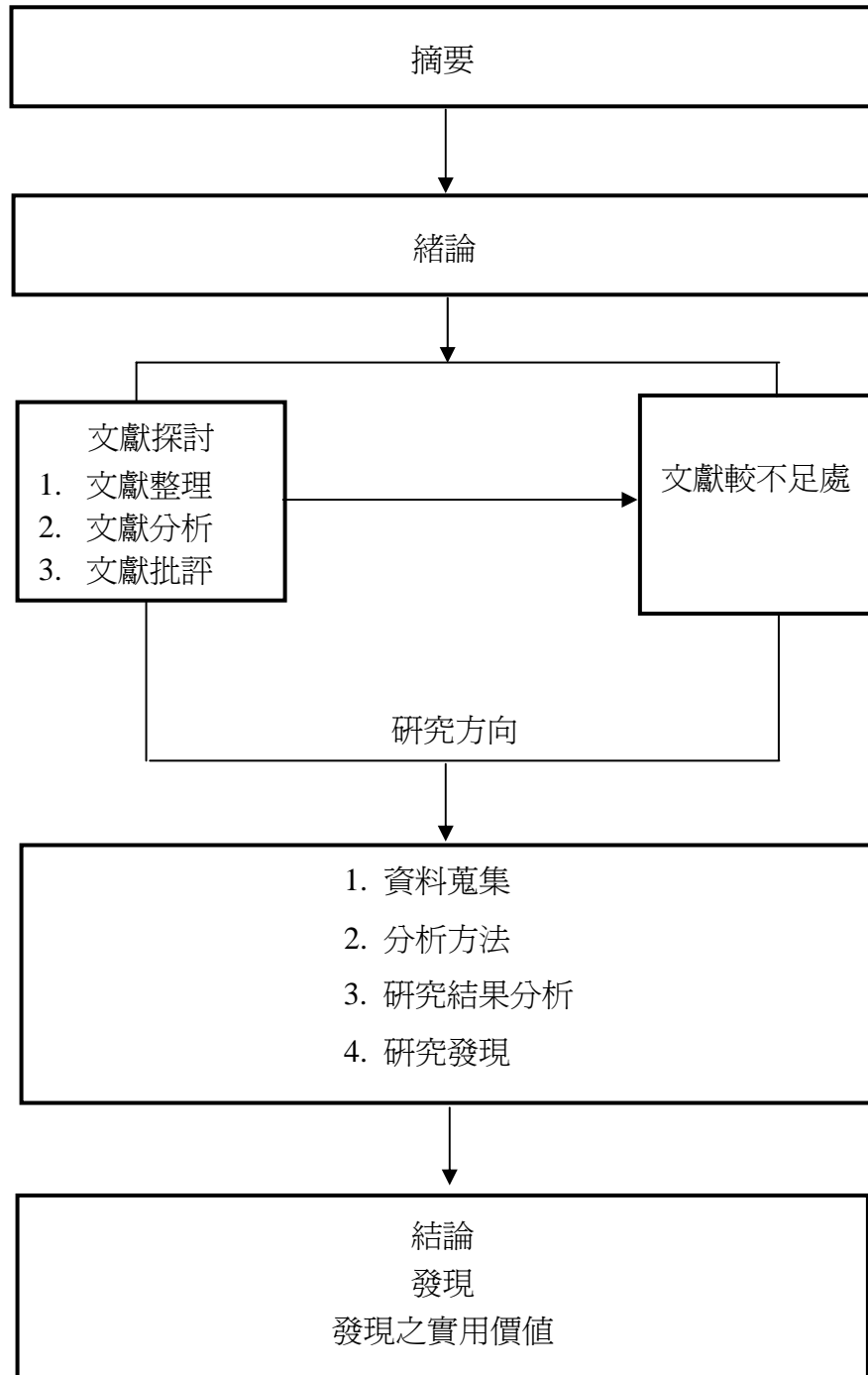


圖 1-2 本研究流程

第二章 文獻探討

2.1 關於主題樂園

2.1.1 主題樂園的定義

娛樂 (amusement) 和公園 (park) 這二個字，合在一起使用的時候指的是「一個提供娛樂的地方」。更適切地說，一個遊樂場 (amusement park) 使用許多不同的設備來娛樂遊客，但是其幾乎總是只包含雲霄飛車及其他乘馳設施 (iron rides)。乘馳設施被當作一個必要的機器只有一個目的：就是利用物理定律來贏得客人的微笑。而當主題 (theme) 和公園 (park) 這二個字一起使用，照字面上來說，它指的是說故事的地方 (place for stories)。主題樂園則以講故事的方式，在簡單的主題下刺激情感。所以一個真實的主題樂園有遊樂場所沒有的特點。這使得主題樂園成為下一代高附加價值產業或者是 21 世紀向前推進的文化產業。(羅鳳恩、王惠芬，2001)

一、下列為王伯文〔2005〕指出之相關學者對主題樂園之定義：

表 2-1 主題樂園之定義相關文獻

學者	年份	對主題樂園之定義
陳昭明	1989	主題樂園之經營單位除了以營利為目的，尚必須遵循法律稅率，投入資金技術和運用管理機能，而經由自然景觀及人文設施來提供遊憩服務。
楊政忠	1990	以遊客效用的觀點來說明遊樂園有滿足遊客各人生理與心理需求的重要功能。
石崎肇石	郭生發 譯.1991	主題樂園應有很容易瞭解之主題，在加上周圍環境的整理搭配與串連，包括購物、娛樂、表演等活動和服務，使人們與日常生活隔絕，提供遊客體驗主題氣氛的樂園規劃。

學 者	年 份	對 主 題 樂 園 之 定 義
劉獻宗	1992	主題樂園是以烏托邦的理想世界作為園區的發展理念與規劃架構，結合現代科技與創造力的實現，以主題式的表達方法，經由園區整體的設計與精緻性的包裝，提供兼具教育啓發與休閒的娛樂功能，以滿足不同年齡層次的一種現代新型遊憩區開發與經營模式。
Wylson	1994	主題樂園是依據科學、文化或歷史等主題將其建立於遊具中，且其設施是以人工建築加以模擬建立而成的，並運用現代化技術，使在樂園內，體驗一連串聲光與影像的刺激。
謝其淼	1995	將主題樂園歸納為先設定主題，並依照這個主題塑造所有的環境、遊戲、活動、設施及氣氛，加以整合營運而成的休閒樂園形式。
	1998	主題樂園是遊樂亦是具公園風景之公共空間，規劃與設計之重點是針對遊客之休閒需求設計各種主題，提供文化、科技、生活、刺激、娛樂及探索等多樣化休閒產品。
吳佩芬	1996	相較於遊樂園，主題樂園與一般傳統之遊樂區之最大差異在於主題樂園有強烈之「主題性」。
劉連茂	2000	指經營者或創造者，將所有有關遊樂園的場館、設施、活動、表演、氣氛、景觀、附屬設施、商品等皆以想要表達之概念而塑造，形成一個有主題概念的遊樂園。

本表來源：王伯文〔2005〕

二、依交通部觀光局 1991 年指出之遊樂園具有五項特性：

- (一) 資金來源與經營主題為民間組織。
- (二) 有一定經營管轄區域範圍並擁有土地之所有權與使用權。
- (三) 有收費之主要入口。
- (四) 場所內之內部或主要內容為人工景觀遊覽活動或參與活動式，或使用機械式活動設施。
- (五) 經營主體或其分散機構與經營活動位於同一基地。

2.1.2 主題樂園之特性與分類

一、主題樂園主要特色

- (一) 有綜合全體的主題。
- (二) 基於主題展開資訊或中心思想，因此內涵要兼具廣度及深度。
- (三) 與其他主題樂園之間應有固定的差別化個性。
- (四) 是一個有歡樂和娛樂的休閒設施，提供比一般遊樂園更深刻的印象及感動的體驗。
- (五) 主題樂園可給遊客事前印象，對遊客提高選擇的動機，但也有選擇性。
- (六) 主題樂園是演出環境及設備產業。
- (七) 加入有吸引力的遊憩設施和活動，並包含商品零售業及服務性的綜合性產業。
- (八) 滿足各個年齡層，對園區有不同的遊憩體驗情感。

二、主題樂園除了具有上述主要特色之外，還要能滿足遊客下述的心理體驗：

- (一) 內在的滿足感：讓顧客感受到美感的滿足及歡樂的愉悅。
- (二) 自由感：感覺自由放鬆，不受工作及身份的束縛，自由自在地感受周邊的人與物。
- (三) 投入感：高度的參與、投入，達到忘我的境界。

(四) 興奮感：追求新鮮、複雜及歷險的感受。

(五) 刺激感：享受到不按牌理出牌、意料之外、心理受到衝擊的體驗和快樂
 的享受。

三、主題樂園之分類

主題樂園的分類可依據它們的主題，如娛樂、歷史、範圍大小、地理位置、容
納量、被創造出的主題資源或活動特色等等分類，亦可依其特性分類。茲將有關主
題樂園分類之研究略述於下：

劉連茂〔2000〕將主題樂園因經營者或創造者所要表達之理念的不同分為下表
的幾種類型：

表 2-2 主題樂園之分類

主題分類	主題樂園地點、名稱
文化	台灣民俗村、九族文化村、中華村、夏威夷玻里尼西亞文化中心
縮小為關鍵物	小人國、深圳錦繡中華、荷蘭小人國
建築物	日本明治村、台灣民俗村
科學	日本太空世界、新竹小叮噹
夢幻	澳洲夢幻樂園、美國迪斯奈樂園、日本和諧樂園
花園	亞哥花園、日本神戶花果公園
電影	美國環球影城、澳洲華納影城、台灣中影文化城
海洋	美國海洋世界、夏威夷海洋公園
自然保育	夏威夷天堂公園、日本生態公園
刺激	美國神奇公園、日本生態公園
歷史	日本日光江戶村、日本明治村、台灣民俗村
農場	走馬瀨農場、香格里拉農場、澳洲休閒農場
教育	台中科學博物館、高雄科學工藝館
外國文化	日本西班牙村、德國村、荷蘭村
童話	日本多摩和諧樂園
磁器	日本有田磁器園

資料來源：劉連茂〔2000〕

2.2 關於劍湖山主題樂園

劍湖山世界自 1990 年開幕以來，屢獲各界多方肯定，且全面通過 ISO9002 國際品質認證，全園佔地面積 60 多公頃，綜合休閒、遊樂、文化、科技四大功能的複合式遊樂園區，是全國設施最多、最好玩，全家親子歡渡假期好去處。三大主題園區、豐富的世界級遊樂設施，給遊客最 High 的驚艷快感。

2002 年全新完成劍湖山王子大飯店及夜間遊憩公園“劍湖山園外園”，堂堂邁入定點式“休閒渡假二日遊”的新紀元。走進全方位的休閒遊樂王國－劍湖山世界，無限歡樂 Day& Night。

一、摩天廣場

擁有全國最大最好玩的戶外機械遊樂設施。是最適合青少年追求刺激的育樂場所，超人氣的“擎天飛梭”與“狂飆飛碟”不但創造遊樂新風潮，全亞洲獨一無二，超酷駭機械巨獸“飛天潛艇 G5”更讓人又愛又怕。劍湖山世界主題樂園創造雲霄飛車的新體驗－“衝瘋飛車”，是亞洲第一座“無底盤式”雲霄飛車，以每小時 90 公里的高速，帶領遊客迴旋、俯衝、翻轉、直速四合一的驚喜體驗，一路驚聲尖叫 120 秒，讓遊客 High 到最高點！

二、兒童玩國

針對親子共遊而量身打造的全國最大室內親子樂園，玩國內擁有十多項自國外進口的新穎遊具，項項精緻堅固，創新的設計堪稱國內外難得一見，如世界獨一無二的三層旋轉木馬“皇家馬車”、世界最大 LED “天幕劇場”、“百戰嚕啦啦”、“魔奇蛋糕屋”、全家可共乘的雲霄飛車“咕咕飛車”等全球頂級兒童遊具，還有結合精緻飲食及卡通人物的“漫畫主題餐廳”，可以購得劍湖山世界兒童玩國專屬 HatoKuKu 精緻商品的“咕咕之家”，同時並體貼地為遊客設計溫馨獨特的“親子廁所”、“哺乳室”等最貼心、實用的人性空間，全家方便又喜愛。

三、園外園

動感無限，就是劍湖山園外園。園外園豐富精彩的各項表演將帶給遊客無限動感和歡娛！多項精彩夜間活動，有異國情境 Para Para 動感餐廳、星座主題 KTV、魔幻大銀幕電影、戶外聲光煙火秀、大型劇場現場專業演出以及浪漫的街頭音樂表演。園外園的購物中心更能滿足遊客放肆 shopping 的渴望，盡情選購豐富又多樣的紀念禮品，遊客更可以在這裡品嚐道地的台灣咖啡及地方小吃，或在林間樹下賞樂品茗。一萬五千坪親子、情侶漫遊步道，無男女老少，都會愈夜愈 high。

四、園內餐飲、購物設施

園內設有多家主題餐廳—湖畔餐廳(精緻簡餐)、咕咕餐廳、景園餐廳(漢堡速食)、劍湖樓中式餐廳及漫畫主題餐廳、購物中心、精品店、玩具星球及咕咕之家等購物天堂，以滿足遊客吃的享受和購物的情趣。

資料來源：<http://www.janfusun.com.tw/>

2.3 滿意度及重遊意願

2.3.1 滿意度之定義

在一般的消費情境中，顧客在購買或使用商品與服務後是否感到滿意，必須視商品或服務是否達到顧客期望而定，這也是影響顧客是否形成忠誠顧客的重要因素。

一、下列為相關學者對滿意度定義之相關文獻：

表 2-3 滿意度相關文獻

學者	年份	滿意度之定義
Howar & Sheth	1969	購買的付出與實際獲得的報酬是否達到心理的滿足狀態
Swan	1977	事前期望績效與消費後績效之間知覺差異的評鑑

學者	年份	滿意度之定義
Westbrook	1980	比較實際產品績效與先前期望的一種評價過程
Oliver	1981	對於所使用的產品或服務所獲的價值程度，所做的一種立即性的情緒反應
Churchill	1982	滿意度是消費者購後使用的結果
Cadotte et al.	1987	產品績效與消費經驗標準比較產生正向或負向的不一致，進而影響顧客的滿意程度
方世榮	1998	是個人感覺到愉悅或失望的程度，對產品功能特性的知覺與個人對產品的期望，兩者比較後所形成的
Kotler	1991	知覺與期望之間差距的函數
Baker& Crompton	2000	是個人經過體驗之後的心理與情感狀況
Bign et al	2001	遊憩滿意度是遊客對遊憩歷程的整體評價
謝金燕	2003	行前期望與實際體驗後的心理比較結果

資料來源：王伯文〔2005〕

2.3.2 重遊意願之定義

重遊意願(Willingness of revisiting)就英文的字面來翻譯就是指「自動自發的再訪」，而一般影響遊客重遊的因素包括：遊憩期望、個人特質、遊歷體驗需求……等等。

一、下列為本研究整理之相關學者對主題樂園重遊意願屬性：

表 2-4 主題樂園重遊意願屬性相關文獻

作者	年份	研究之主題樂園	屬性功能	發現之重要屬性
陳彰玲 黃新惟	2006	布魯樂谷親水主題樂園	提升顧客滿意度以及重遊意願	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊樂設施 ● 更衣室舒適度 ● 救生人員專業能力 ● 門票價格

作者	年份	研究之主題 樂園	屬性功能	發現之重要屬性
沈進成 許淑社	2006	劍湖山	利用主題樂園達成 校外教學目標	<ul style="list-style-type: none"> ● 植物資源 ● 環境規劃 ● 文物展示 ● 文藝活動 ● 機械遊具 ● 3D 特效
吳宗瓊 鍾任榮	2006	無	提升重遊意願	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊樂設施 ● 景觀設計 ● 主題節目 ● 交通便利 ● 體驗先前所沒有的 ● 回味過去的經驗 ● 跟朋友同來 ● 參與旅遊團體
Martina G.Gallarza 、Irene Gil Saura	2006	無	影響到遊客感受到的 價值	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務品質 ● 社交價值 ● 遊戲 ● 美學 ● 花費的時間與精力
朱瑞淵 蔡文凱	2005	月眉育樂世 界探索樂園	提升重遊意願	<ul style="list-style-type: none"> ● 外觀與建築物 ● 可靠性服務品質 ● 關懷性服務品質
葉日崧 賴忠賢	2005	九族文化村	提升顧客滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務熱誠 ● 外在誘因 ● 品牌形象 ● 產品內容

作者	年份	研究之主題 樂園	屬性功能	發現之重要屬性
巫喜瑞 吳懿雯	2005	無	提升顧客參與	<ul style="list-style-type: none"> ● 清楚標示園區路標 ● 遊樂園簡介 ● 遊樂園設施 ● 表演節目
陳一銘 李俊憲	2005	劍湖山	提升重遊意願	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊樂設施刺激好玩 ● 發展新穎刺激遊具
宋玉麒	2005	月眉育樂世界探索樂園	提升整體滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ● 餐飲環境 ● 購物環境 ● 額外設施 ● 附加設施 ● 優惠活動 ● 主題保養 ● 環境景觀
徐茂練 林欣玫	2005	無	提升重遊意願	<ul style="list-style-type: none"> ● 內心愉悅 ● 自我表現 ● 社交參與 ● 設施活動 ● 介紹宣傳
林隆儀 林苑地	2004	民營綜合主題樂園	提升遊樂滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ● 主題意象 ● 遊樂設施 ● 節目表演 ● 周邊設備 ● 操作維護與安全

作者	年份	研究之主題 樂園	屬性功能	發現之重要屬性
張君如 陳汶楓	2004	六福村	提升體驗感受度	<ul style="list-style-type: none"> ● 對遊具感受度高 ● 人員服裝
朱瑞淵 方寶儀	2004	無	提升遊憩滿意	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊具設施 ● 旅程便捷 ● 人際社交功能
Haahti & Yavas	2004	芬蘭的 SantaPark	遊客藉以評估主題 樂園	<ul style="list-style-type: none"> ● 主題 ● 空間設計 ● 人員 ● 活動範圍 ● 路標 ● 資訊提供設施
朱瑞淵 顏吉利 郭文德	2003	月眉育樂世 界	提升重遊意願及顧 客滿意	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務人員態度 ● 設施品質及便利 ● 消費價格合理 ● 夜間星光票票價
Kemperman et al.	2003	荷蘭之一主 題樂園	提升遊客花費之時 間	<ul style="list-style-type: none"> ● 戲院跟幻想式人物的現 場娛樂表演
蘇文斌 羅鳳恩 王惠芬	2002	劍湖山世界 六福村 九族文化村	提升重遊意願	<ul style="list-style-type: none"> ● 設施好玩 ● 景觀美有特色 ● 主題豐富，節目精彩
沈進成 羅許紘	2002	無	提高品牌權益	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務人員品質 ● 遊樂設施品質

作者	年份	研究之主題 樂園	屬性功能	發現之重要屬性
John Swarbrooke	2002	無	遊客對各景點偏好 排行榜	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升學習的展覽及景點 ● 多樣、高品質的餐廳 ● 自然棲息地的動物 ● 一般性的表演秀及娛樂 ● 動物秀、馬戲團 ● 水上的搭乘遊具 ● 令人顫慄的搭乘遊具 ● 名人娛樂秀(魔術秀、變戲法…等) ● 兒童的搭乘遊具 ● 雲霄飛車 ● 卡通人物(主題樂園的吉祥物) ● 以電影為根據的搭乘娛樂 ● 紀念品店的禮品
謝安田 黃振翔	2001	以六福村為 抽樣地點	提升遊具滿意	<ul style="list-style-type: none"> ● 刺激性遊具
羅鳳恩 王惠芬	2001	劍湖山世界 六福村 九族文化村	提升重遊意願	<ul style="list-style-type: none"> ● 票價 ● 遊樂設施 ● 交通狀況
Ady Milman	2001	無	未來比較可能出現在主題樂園之景點 主題	<ul style="list-style-type: none"> ● 互動式的冒險 ● 幻想及神秘 ● 電影及電視秀 ● 科幻及未來主義

作者	年份	研究之主題 樂園	屬性功能	發現之重要屬性
陳益壯 栗志中	2000	無	提升遊憩體驗	<ul style="list-style-type: none"> ● 情緒放鬆 ● 增廣見聞 ● 發展親密關係 ● 好奇心與考驗自我 ● 景觀優美 ● 安全設施 ● 環境清靜 ● 停車方便 ● 放鬆情緒、身體 ● 好奇心驅使
凌德麟 陳信甫	1999	劍湖山	提升印象深刻度	<ul style="list-style-type: none"> ● 騎乘遊樂設施 ● 尋求刺激活動 ● 遊樂園景觀設施 ● 建立友誼
楊文燦 吳佩芬	1997	六福村	提升主題意象	<ul style="list-style-type: none"> ● 遊客歡樂氣氛 ● 與主題相搭配的景觀建築 ● 刺激性遊具
Ah-Keng Kau	1994	新加坡的 Tang Dynasty Village	提升遊客的喜愛程度	<ul style="list-style-type: none"> ● 外國人：唐朝食物、中國文化表演 ● 本地人：電影製作、騎馬或駱駝
Thach & Axinn	1994	無	吸引新顧客及增加舊顧客之重遊	<ul style="list-style-type: none"> ● 乾淨 ● 風景 ● 水上遊具及雲霄飛車 ● 不擁擠的家庭氣氛

資料來源：本研究整理

2.3.3 小結

文獻上有多篇發現遊具對提升重遊意願的重要性，但頂多提及刺激性和娛樂性。欲深入了解遊具所能提供的不同體驗構面，本研究在思索探討主題樂園的各種遊具能給人之感受後，提出主題樂園的遊具之四種體驗構面為「刺激」、「放鬆互動」、「遊覽」、及「心態年輕」。此外因劍湖山主題樂園為配合夜間遊園，而大規模的營造各種夜間造景，在美學的體驗上提昇了不少。故本研究除了考慮遊具所能提供的體驗之外，亦探討由夜景所能造成的美感體驗。在根據「刺激」、「放鬆互動」、「遊覽」、「心態年輕」、「美感」五個構面找出主題樂園在各構面能提供的屬性後，再依據 Kano 二維品質屬性模式將各屬性做品質屬性上的歸類，如下表所示：

表 2-5 體驗屬性

構 面		體 驗 屬 性
遊 具	刺激	置身高處的感覺、很強的離心力感、很強的加速度感、很快的速度感、很強的重力感、懸空的感覺、倒吊的感覺、旋轉的感覺、懸疑的感覺、出其不意的改變方向
	放鬆互動	可與他人放鬆互動
	遊覽	移動之景觀給人的感覺
	心態年輕	使人有回到童年的感覺
夜 景	美感	發光體之華麗多色彩的感覺、數量龐大的同類型發光體所造成的感覺、具有生命力的造型之發光體所造成的感覺、具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺

資料來源：本研究整理

2.4 Kano 二維品質模式

二維品質模式是有別於一維品質模式的衡量方式，一維品質模式就是單一品質屬性，跟顧客滿意度的高低關係會呈遞增或是遞減的變化，當品質屬性充足時顧客會感到滿意，而不充足時則為反之。但實際上所有屬性並非都是如此，二維品質認為品質屬性充足時並非絕對會使顧客感到滿意，某些情況下，反而會造成顧客的不滿意，亦或無差異，此為二維品質。

2.4.1 二維品質模式的演進

二維品質的緣由可以追溯到 1959 年赫茲伯格 (Herzberg) 所提出的二因子理論。根據赫茲伯格(Herzberg)的論點，將工作的滿意程度分類為保健因子 (Hygiene factor) 及激勵因子 (motivators)。若工作者具備激勵因子時滿意程度會增加，但缺乏時亦不會不滿意，而具備保健因子時，不會提高滿意度，但缺乏時會造成不滿意，這就是俗稱的雙連續帶 (dual-continuum) 如下圖所示。

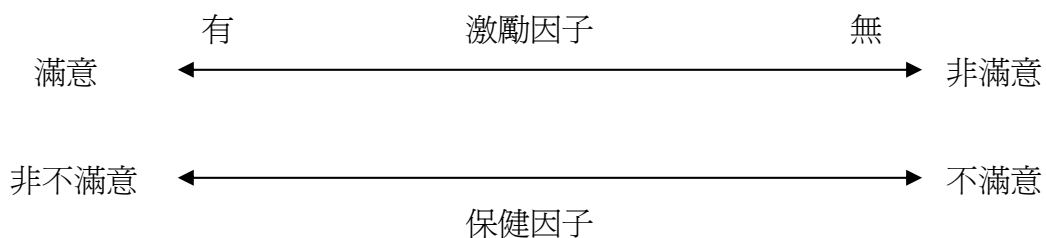


圖 2-1 赫茲伯格 (Herzberg) 二因子理論的雙連續帶

資料來源：本研究重新繪製

不過赫茲伯格(Herzberg)的二因子理論雖在工作激勵上所有貢獻，但理論內容卻未考量人類天生的人性，只把結果分成過於武斷的兩類，而招致批評；最重要的是，就算因子提升了滿意度亦未必能提高工作效率、生產力。

2.4.2 狩野紀昭(Noriaki Kano) Kano 二維品質模式

日本學者狩野紀昭 (Noriaki Kano)、高橋文夫將原本用於組織行為的激勵-保健理論 (M-H Theory)，用於產品品質的改善上，並定名為「品質的 M-H 性」，由於狩野紀昭覺得「品質的 M-H 性」對一般人而言較難理解，故換一個別稱成為了「有魅力的品質與當然品質」，並和瀨樂信彥、高橋文夫、新一共同於「品質」雜誌為文，此為日後 Kano 模式的完整架構。

最初運用於製造業產品品質的開發，其將品質分成五種品質屬性構面：

一、魅力(Attractive)品質屬性：

當此屬性充足時會令人感到滿足，而不充足時也可以接受、不會造成不滿意的品質屬性，叫做有魅力的品質。觀念上和 Herzberg 的激勵因子相近。

二、一元(One-dimensional)品質屬性：

此種屬性充足時會令人感到滿足，不充足時便會引起不滿。也就是所謂的傳統觀點。

三、必須(Must-be)品質屬性：

此種屬性充足時被認為是理所當然的，並不會帶來更高的滿意，而不充足時即會引起不滿的品質屬性。觀念上和 Herzberg 的保健因子相近。

四、無差異(Indifferent)品質屬性：

此種屬性不論是充足或是不充足都不會造成滿意或是不滿意。

五、反向(Reverse)品質屬性：

此品質屬性充足時反而引起不滿，不充足時才令人感到滿意。

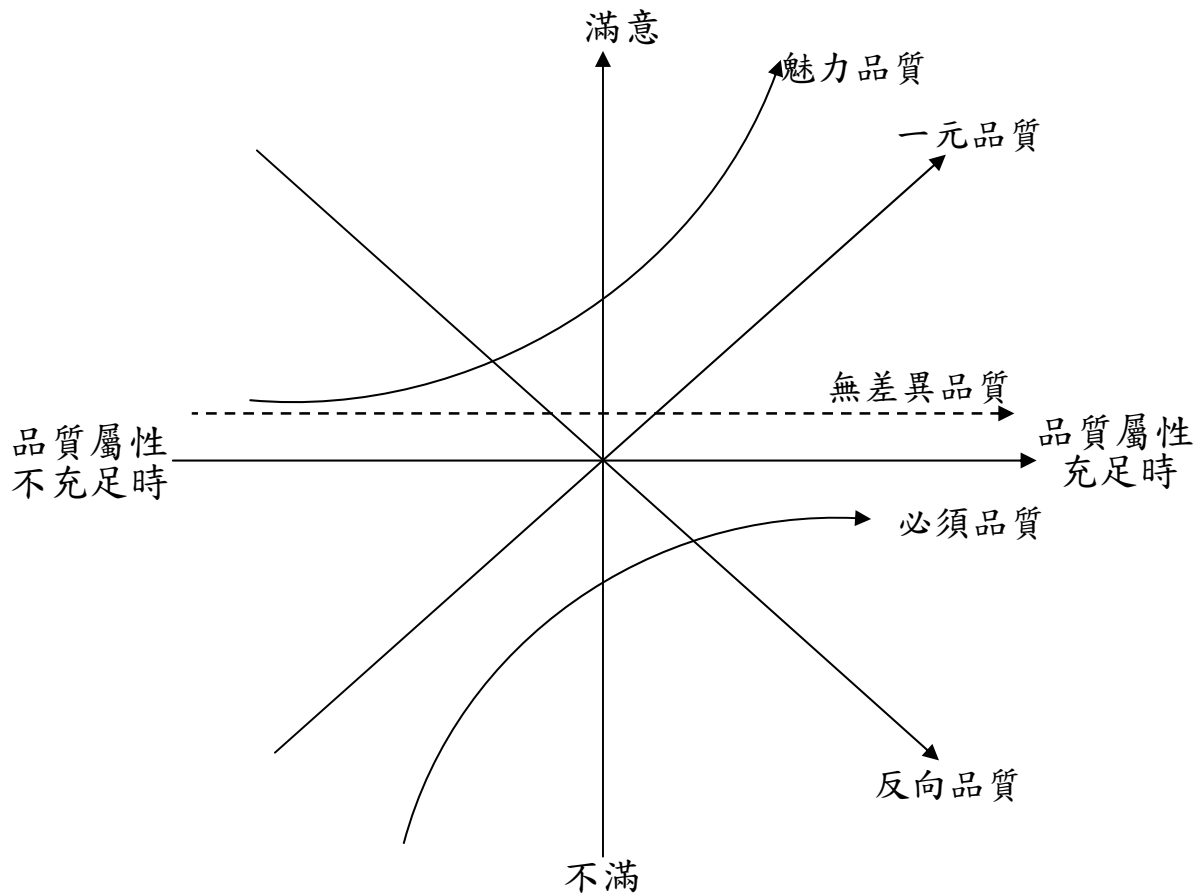


圖 2-2 Kano 二維品質模式示意圖

資料來源：由本研究重新繪製

上圖以圖形的方式來詮釋 Kano 二維品質模式的精髓，橫軸為品質屬性充足與否，縱軸則為使用者滿意與否。一元品質為斜率 1 的直線，即代表此屬性充足時能使人感到滿足，不充足時則會引起不滿。而反向品質為斜率-1 的直線亦是同樣道理，只是方向和一元品質剛好相反；魅力品質與必須品質則為弧線，一個均在橫軸上方，另一個則均在橫軸下方，說明了魅力品質不管具備與否，都不會造成不滿意，而必須品質再怎麼充足，也脫不了“不滿意”這塊區域；而無差異品質則是和橫軸相疊的直線，即顯示出此屬性不論充足與否都不會造成滿意或是不滿意。

2.4.3 小結

會運用 Kano 二維品質模式，乃是 Matzler and Hinterhuber [1998] 認為 Kano 模式有以下幾項優點：

- 一、能更了解產品的需求，在顧客滿意上有最大影響力的品質特性可以被確認出來，可以用來將產品開發的焦點放在最優先的那一項，像改善魅力屬性與一維屬性，對顧客滿意的影響力就遠大於改善當然屬性。
- 二、對當然屬性、一維屬性與魅力屬性之需求的不同，可以由此找出不同的顧客區隔，進而為不同的顧客區隔量身訂做，解決特殊需求問題。
- 三、在抵換關係 (trade-off) 的情況下，Kano 模式能提供有效的指引。如果兩種產品屬性因為財務限制無法同時做提升，則對顧客滿意影響力最大者，可以優先實施。
- 四、Kano 模式可以將品質上的差異形成一種策略，魅力品質就是打擊對手的重要關鍵。國內學者戴久永 [1995] 也認為 Kano 模式不但能洞徹顧客的心，找出潛在的顧客需求，魅力品質更能鼓勵創新。

總結以上所述，Kano 的二維品質模式可幫助了解顧客的真正的需求，且可應用於品質管理領域之上，由顧客的角度來了解不同品質因素的特性，是歸納於哪一類，有助於服務品質的分類及策略上之運用。因此本研究擬根據此原理，探討主題樂園整體品質的特性，進一步針對不同品質特性深入探討，以做為改善服務品質提升滿意度之參考。

第三章 研究方法

3.1 研究架構

綜合第二章文獻探討的結果以及本研究欲探討的主題後，發展出本研究的研究架構，並針對研究主題設計問卷，最後並說明抽樣方法與分析方法。

3.1.1 Kano 二維品質屬性模式架構圖

將五個構面的各個屬性透過 Kano 二維品質模式。將其做品質屬性的歸類，本研究 Kano 二維品質屬性模式架構如下圖 3-1：

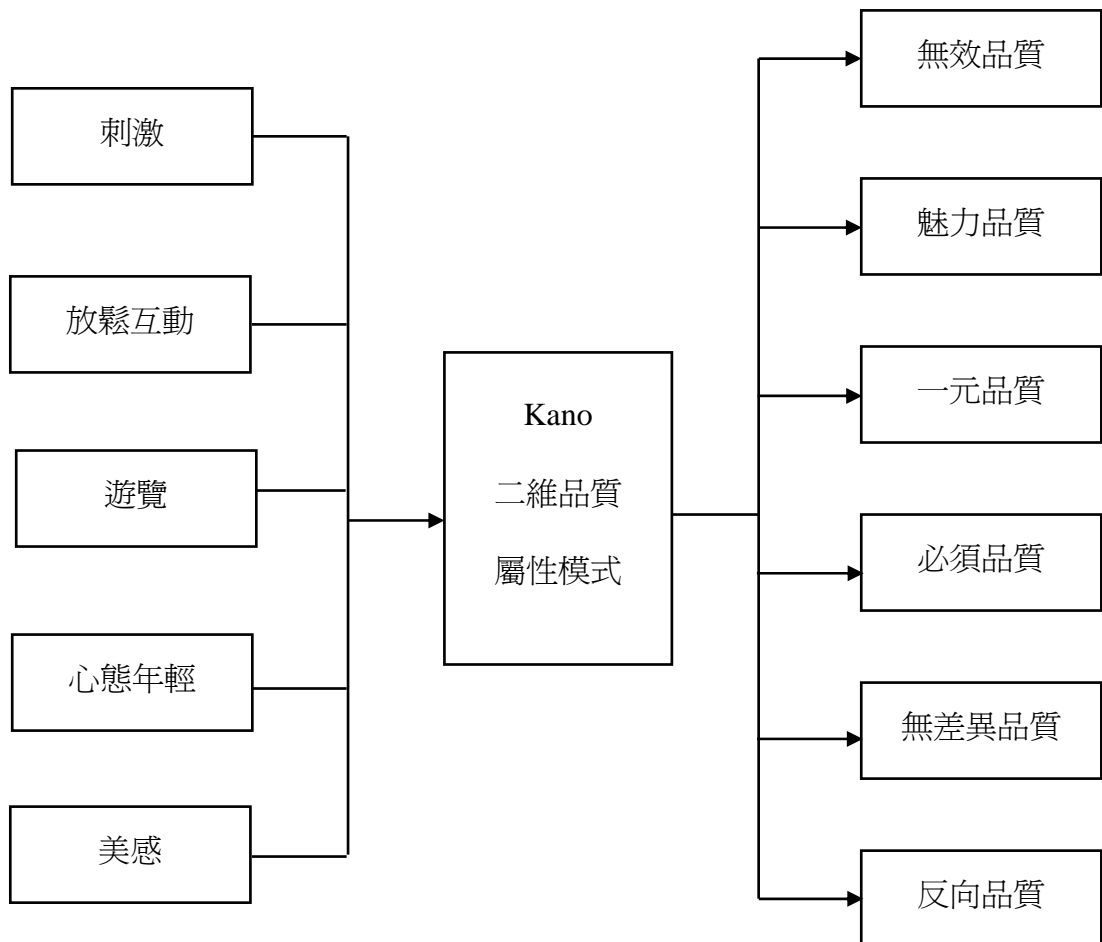


圖 3-1 以 Kano 二維品質屬性模式探討劍湖山品質屬性架構圖

資料來源：本研究整理

3.2 問卷設計

3.2.1 問項設計

第一部分是針對劍湖山主題樂園各方面的滿意程度，包括遊具、教育知識學習、服務品質、環境造景。

第二、三部份是以 Kano 模型問項，由五大構面(刺激、放鬆互動、遊覽、心態年輕、美感)為架構來設計問卷。本問卷第二、三部份問項如表 3-1 所示：

表 3-1 問卷之構面與題項

構面	題項
刺激	置身高處的感覺
	很強的離心力感
	很強的加速度感
	很快的速度感
	很強的重力感
	懸空的感覺
	倒吊的感覺
	旋轉的感覺
	懸疑的感覺
	出其不意的改變方向
放鬆互動	可與他人放鬆互動
遊覽	移動之景觀給人的感覺
心態年輕	使人有回到童年的感覺
美感	發光體之華麗多色彩的感覺
	數量龐大的同類型發光體所造成的感覺
	具有生命力的造型之發光體所造成的感覺
	具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺

資料來源：本研究整理

第五部份是受訪遊客的基本資料，選項包括性別、年齡、婚姻、教育程度、職業、平均月收入、車程、造訪次數、與誰同遊的遊客統計變項。

3.2.2 回答選項之設計

問卷之第二、三部份是依據 Kano (1984) 所提出的二維模式衡量方法，每項品質屬性以“滿意”=5 分；“理應如此”=4 分；“沒有差別”=3 分；“能忍受”=2 分；“不滿意”=1 分等五個尺度供受測試者勾選。

第四部份的衡量方法則為五等分的李克特五點量表，以“非常高”=5 分；“高”=4 分；“普通”=3 分；“低”=2 分；“非常低”=1 分等五個尺度供受測試者勾選。

3.3 樣本數與抽樣方法

本次研究之研究對象為實際遊歷劍湖山主題樂園之遊客，共發出 500 份問卷。

3.4 分析方法

本研究以 SPSS 軟體、Excel 軟體作為資料分析的工具，所使用的分析方法包括信度分析、Kano 二維品質分類、線性迴歸、二因子變異數分析、Better-Worse 分析。

3.4.1 信度分析

「一致性衡量」主要目的在於分析衡量項目間的一致程度(inter-item consistency)，是種估計信度的方法，可瞭解重複測試是否會產生類似的結果。本研究對信度的衡量係採用是根據學者 Gay [1992] 觀點，任何測驗或量表的信度係數如果在 0.90 以上，表示測驗或量表的信度甚佳。在科學領域中，可接受的最小信度係數值為何，是多數研究者最為關注的，不過，此一方面學者間看法也未盡一致，有些學者則定在 0.80 以上，如學者 Gay [1992] 等人即是，而有些學者則認為在 0.70 以上是可接受的最小信度值，如學者 Devellis [1991]、Nunnally [1978] 等人。

如果研究者編制之研究工具的信度過小如在 0.60 以下，應以重新修訂研究工具或重新編制較為適當(吳明隆、涂金堂，2005)。

3.4.2 Kano 二維品質分類

二維品質屬性之歸類方法採 Matzler and Hinterhuber [1998] 的分類方式，此種方式為最多人採用，如下表 3-2 示：

表 3-2 Kano 二維品質的歸類表

充足時 \ 不充足	滿意	理應如此	沒有差別	能忍受	不滿意
滿意	無效	魅力	魅力	魅力	一元
理應如此	反向	無差異	無差異	無差異	必須
沒有差別	反向	無差異	無差異	無差異	必須
能忍受	反向	無差異	無差異	無差異	必須
不滿意	反向	反向	反向	反向	無效

資料來源：Matzler and Hinterhuber [1998]

3.4.3 Better—Wores 分析

依 Kano 二維品質模式問卷調查，對品質屬性歸類之各類別百分比，計算出 Better-Worse 係數，以顯示達成此項品質屬性可以增加滿意，或是消除遊客不滿意的影響。不同的人口區隔通常有不同的需求及期望，所以有時對各品質屬性之看法歸類，區別並不是非常明顯。Better-Worse 係數是表示一項品質屬性對增加遊客滿意或消除遊客不滿意的影響程度指標。Berger [1993] 提出一套品質改善的指標計算公式如下：

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{增加滿意係數(Better)} : \frac{(A+O)}{(A+O+M+I)} \\ \text{消除不滿意係數(Worse)} : \frac{-(O+M)}{(A+O+M+I)} \end{array} \right.$$

其中，A：魅力品質 O：一元品質 M：必須品質 I：無差異品質。

Better 的數值通常為正，代表如果提供某種品質屬性，遊客滿意度提升會提升；其正值越大，代表遊客滿意度提升的影響效果會越強，上升的越快。

而 Worse 的數值通常為負，代表如果不提供某種品質屬性的話，遊客的滿意度會降低；負值越大，代表遊客滿意度降低的影響效果會越強，下降的越快。

第四章 研究結果

本章首先根據回收並整理過之有效問卷做信度分析，再根據二維品質模式將各品質屬性作分類。問卷發放數量共計 500 份，有效問卷 455 份、無效問卷 45 份，有效回收效率為 91%，並進行「信度分析」、「樣本結構分析」、「Kano 品質屬性分類」。

4.1 根據結構分析

經由此次統計分析樣本結構，參考表 4-1 說明如下：

本問卷之樣本結構分析年齡層多為 21 歲-31 歲；職業多以學生客群為主；造訪次數 2 次以上之客群佔全樣本 86%。

表 4-1 問卷之樣本結構

基本資料	項目	次數	所佔比例(%)
性別	男	201	44.18
	女	254	55.82
年齡	20 歲以下	80	17.58
	21~30 歲	236	51.87
	31~40 歲	88	19.34
	41 歲以上	51	11.21
婚姻狀況	已婚	124	27.35
	未婚	314	69.01
	其他	17	3.74
教育程度	國中(含以下)	38	8.35
	高中(職)	128	28.13
	專科	69	15.16
	大學	173	38.02
	研究所以上	47	10.33

基本資料	項目	次數	所佔比例(%)
職業	無	8	1.76
	學生	190	41.76
	軍公教	45	9.89
	工	70	15.38
	商	45	9.89
	農	7	1.54
	服務業	60	13.19
	自由業	20	4.4
	其他	10	2.2
平均月收入	2 萬以下	202	44.4
	2~4 萬(含)	146	32.09
	4~6 萬(含)	61	13.41
	6~8 萬(含)	28	6.15
	8 萬以上	18	3.96
選擇車程	1~2 小時(含)	127	27.91
	2~3 小時(含)	212	46.59
	3~4 小時(含)	89	19.56
	4 小時以上	27	5.93
造訪次數	1 次	63	13.85
	2 次	235	34.51
	3 次以上	157	51.65
與誰同行	親戚	87	19.12
	朋友	165	36.26
	同事	86	18.9
	同學	95	20.88
	單獨前往	12	2.64
	其他	10	2.2

資料來源：本研究整理

4.1.1 信度分析

在信度分析結果，問卷第二部份 0.928、第三部份 0.947、第四部份 0.887，則根據學者 Gay(1992)觀點來看，本研究信度甚佳。

表 4-2 信度分析

構面名稱	題 項	α 係數	
		品質屬性充足	品質屬性缺乏
刺激	置身高處的感覺	0.928	0.947
	很強的離心力感		
	很強的加速度感		
	很快的速度感		
	很強的重力感		
	懸空的感覺		
	倒吊的感覺		
	旋轉的感覺		
	懸疑的感覺		
	出其不意的改變方向		
放鬆互動	可與他人放鬆互動	0.928	0.947
遊覽	移動之景觀給人的感覺		
心態年輕	使人有回到童年的感覺		
美感	發光體之華麗多色彩的感覺		
	數量龐大的同類型發光體所造成的感覺		
	具有生命力的造型之發光體所造成的感覺		
	具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺		

資料來源：本研究整理

表 4-3 信度分析(問卷第四部份)－顧客滿意度

題 項	α 係數
白天景觀	0.887
夜間造景	
刺激性遊具	
可與他人放鬆互動之遊具	
使人有回到童年的感覺之遊具	
販售之食物	
表演節目	
方便遊客學習之景點	
遊具之主題分類	
現場服務人員之服務品質	
票價	
從居住地到劍湖山之交通便利性	
路標、遊具簡介及其他資訊提供設施	
安全防護設施	
人與機器互動之遊具	
販售紀念品	
重遊劍湖山主題樂園	

資料來源：本研究整理

4.2 Kano 品質屬性分類

4.2.1 Kano 二維品質屬性分類－全體施測對象

以 Kano 模式將劍湖山主題樂園品質屬性歸類，並以相對多數意見將各項目歸類。參考表 4-4 說明如下：

在本研究的 17 個品質屬性中，大部份品質屬性均被歸類為無差異品質屬性。所以我們就更進一步以性別及年齡層將樣本資料分割成 8 個族群，來探討各族群如何將品質屬性歸類。

表 4-4 問卷各問項 Kano 之屬性歸類表

構面名稱	題 項	魅力品質	一元品質	必須品質	無差異品質	反向品質	無效品質	Kano 品質屬性歸類
刺激	置身高處的感覺 s1	12.09	17.14	18.9	43.74	7.47	0.66	無差異
	很強的離心力感 s2	16.04	14.51	16.92	45.71	5.71	1.1	無差異
	很強的加速度感 s3	14.73	18.9	21.76	39.12	5.27	0.22	無差異
	很快的速度感 s4	14.07	17.8	20.22	41.54	5.71	0.66	無差異
	很強的重力感 s5	13.41	13.41	16.92	48.13	7.69	0.44	無差異
	懸空的感覺 s6	11.87	13.85	20.66	46.59	6.15	0.88	無差異
	倒吊的感覺 s7	11.21	9.67	19.56	48.13	10.77	0.66	無差異
	旋轉的感覺 s8	10.55	9.89	18.9	45.93	12.75	1.98	無差異
	懸疑的感覺 s9	14.95	9.01	17.36	51.43	5.93	1.32	無差異
	出其不意的改變方向 s10	14.95	10.11	17.58	49.23	7.47	0.66	無差異
放鬆互動	可與他人放鬆互動 r	12.53	21.54	21.11	40.66	3.74	0.44	無差異
遊覽	移動之景觀給人的感覺 v	16.04	21.1	19.34	38.24	4.18	1.11	無差異
心態年輕	使人有回到童年的感覺 y	13.41	16.04	18.02	47.69	4.18	0.66	無差異
美感	發光體之華麗多色彩的感覺 e1	18.9	17.36	13.63	47.03	2.42	0.66	無差異
	數量龐大的同類型發光體所造成的感覺 e2	15.38	17.36	12.97	49.23	4.18	0.88	無差異
	具有生命力的造型之發光體所造成的感覺 e3	16.26	14.07	14.07	50.77	3.74	1.1	無差異
	具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺 e4	16.48	15.16	14.51	49.01	3.3	1.54	無差異

資料來源：本研究整理

4.2.2 Kano 二維品質屬性分類－以性別年齡區分

不同性別及年齡的受測者對服務品質屬性的檢定如表 4-5 所示：

由表中可以看出，17 項品質屬性中，有 6 項品質屬性呈現不同的品質屬性分類。如第 3 題男性 21~30 歲、31~40 歲「很強的加速度感」；第 11 題女性及男性 20 歲以下「可與他人放鬆互動」；第 15 題女性 41 歲以上「數量龐大的同類型發光體所造成的感覺」，這顯示出不同性別及年齡的受測者對這幾項品質特性有不同的看法。

表 4-5 問卷各問項性別及年齡之屬性歸類表

構面 名稱	題 項	age	20 歲以下	21~30 歲	31~40 歲	41 歲以上
		sex				
刺激	置身高處的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	很強的離心力感	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	很強的加速度感	男	無差異	無差異 必須	一元	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	很快的速度感	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	很強的重力感	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	懸空的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	倒吊的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	旋轉的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異

		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	懸疑的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	出其不意的改變方向	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
放鬆 互動	可與他人放鬆互動	男	一元	無差異	無差異	無差異
		女	一元	無差異	無差異	必須
遊覽	移動之景觀給人的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
心態 年輕	使人有回到童年的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
美感	發光體之華麗多色彩的 感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	數量龐大的同類型發光 體所造成的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	魅力 無差異
	具有生命力的造型之發 光體所造成的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異
	具有人的情感的造型之 發光體所造成的感覺	男	無差異	無差異	無差異	無差異
		女	無差異	無差異	無差異	無差異

資料來源：本研究整理

4.2.3 不同性別及年齡對劍湖山各屬性遊具或景點之滿意情形

表 4-6 不同性別及年齡對劍湖山其各屬性遊具或景點之最滿意者

題 項	性別	20 歲以下	21~30 歲	31~40 歲	41 歲以上
與他人放鬆互動	男	摩天輪	摩天輪	咕咕飛車	激流獨木舟
	女	摩天輪	摩天輪	摩天輪	皇家馬車
回到童年的感覺	男	咕咕飛車	碰碰車	碰碰車	咕咕飛車
	女	皇家馬車	咕咕飛車	皇家馬車	咕咕飛車
刺激性遊具	男	飛天潛艇 G5	飛天潛艇 G5	衝瘋飛車	衝瘋飛車
	女	飛天潛艇 G5	飛天潛艇 G5	飛天潛艇 G5	衝瘋飛車
人與機器互動之遊具	男	百戰嚕啦啦& 歡樂科技館之投 幣式電動玩具	碰碰車	碰碰車	碰碰車
	女	碰碰車	碰碰車	碰碰車	碰碰車
方便學習之景點	男	巨無霸劇場	咖啡博覽館	高山青茶博 館	高山青茶博 館
	女	咖啡博覽館	咖啡博覽館	高山青茶博 館	咖啡博覽館
服務之服務品質	男	員工服務態度	無	員工服務態 度	員工服務態 度
	女	員工服務態度	員工服務態度	員工服務態 度	員工勝任程 度
遊具分類之各 主題區	男	摩天廣場	摩天廣場	兒童王國	兒童王國
	女	摩天廣場	摩天廣場 兒童王國	兒童王國	耐斯影城& 兒童王國
夜間造景	男	星光大道	星光大道	花海隧道	星光大道
	女	花海隧道	星光大道	花海隧道& 星光大道	花海隧道

資料來源：本研究整理

4.3 劍湖山主題樂園各方面滿意程度概覽

4.3.1 各方面滿意程度-全體施測對象

表 4-7 劍湖山體驗屬性概覽表-1

構面名稱	題 項	CS(%)	TS(%)	Q(%)	Better	Worse
刺激	置身高處的感覺	24.84	48.13	0.66	0.32	-0.39
	很強的離心力感	28.79	47.47	1.1	0.33	-0.34
	很強的加速度感	17.36	55.39	0.22	0.36	-0.43
	很快的速度感	21.32	52.09	0.66	0.34	-0.41
	很強的重力感	31.21	43.74	0.44	0.29	-0.33
	懸空的感覺	25.93	46.38	0.88	0.28	-0.37
	倒吊的感覺	28.57	40.44	0.66	0.24	-0.33
	旋轉的感覺	27.03	39.34	1.98	0.24	-0.34
	懸疑的感覺	34.07	41.32	1.32	0.26	-0.28
	出其不意的改變方向	31.65	42.64	0.66	0.27	-0.30
放鬆 互動	可與他人放鬆互動	19.12	55.18	0.44	0.36	-0.45
遊覽	移動之景觀給人的感覺	17.14	56.48	1.11	0.39	-0.43
心態 年輕	使人有回到童年的感覺	29.67	47.47	0.66	0.31	-0.36
美感	發光體之華麗多色彩的感覺	28.13	49.89	0.66	0.37	-0.32
	數量龐大的同類型發光體所造成的感覺	31.87	45.71	0.88	0.34	-0.32
	具有生命力的造型之發光體所造成的感覺	34.51	44.40	1.1	0.32	-0.30
	具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺	32.53	46.15	1.54	0.33	-0.31
註：CS=最高品質屬性類別比率－次高品質屬性類別比率 TS=魅力品質(A)+一元品質(O)+必須品質(M) Q：無效的比率						

資料來源：本研究整理

Better-Worse 係數可以視為一種衡量指標，其中 $0 \leq \text{better} \leq 1$ ， $-1 \leq \text{worse} \leq 0$ ；
 better 正值越大表該品質屬性提供時，滿意度增加越多，而 worse 負值越大表該品質
 屬性不被提供時，滿意度降低越多。先針對指標分數較高的項目先實施或加強，以
 期收到事半功倍的效果。如下表 4-8 所示：

表 4-8 劍湖山體驗屬性概覽表-2

構面名稱	題項	增加滿意指標	消除不滿意指標
刺激	s1 置身高處的感覺	0.32	-0.39*
	s2 很強的離心力感	0.36*	-0.43*
	s3 很強的加速度感	0.29	-0.33
	s4 很快的速度感	0.24	-0.33
	s5 很強的重力感	0.26	-0.28
	s6 懸空的感覺	0.32	-0.39*
	s7 倒吊的感覺	0.36*	-0.43*
	s8 旋轉的感覺	0.29	-0.33
	s9 懸疑的感覺	0.24	-0.33
	s10 出其不意的改變方向	0.26	-0.28
放鬆互動	r 可與他人放鬆互動	0.36*	-0.45*
遊覽	v 移動之景觀給人的感覺	0.39*	-0.43*
心態年輕	y 使人有回到童年的感覺	0.31	-0.36*
美感	e1 發光體之華麗多色彩的感覺	0.37*	-0.32
	e2 數量龐大的同類型發光體所造成的感覺	0.32	-0.30
	e3 具有生命力的造型之發光體所造成的感覺	0.37*	-0.32
	e4 具有人的情感的造型之發光體所造成的感	0.32	-0.30
平均數		0.32	-0.35

註：增加滿意係數(Better)：
$$\frac{(A + O)}{(A + O + M + I)}$$

消除不滿意係數(Worse)：
$$\frac{-(O + M)}{(A + O + M + I)}$$

*：表示 Better 大於增加滿意指標之平均數或 Worse 小於消除不滿意指標之平均數
 反白之處：表示 Better 大於增加滿意指標之平均數且 Worse 小於消除不滿意指標之平均數

資料來源：本研究整理

從表 4-8 中 *：表示增加滿意指標大於增加滿意指標之平均數或消除不滿意指標小於消除不滿意指標之平均數，可顯示出這些係數都是可能提升滿意係數指標或降低不滿意係數，其中針對很強的離心力、倒吊的感覺、可與他人放鬆互動、移動之景觀給人的感覺這四項因素去改善提升，一方面可增加滿意係數又可消除不滿意係數，所以這四項應為首要加強的品質屬性。從表 4-8 之資料製成的品質屬性分佈圖 4-1 來看，我們得知品質屬性落在左上角為「魅力品質」、右上角為「一元品質」、左下角為「無差異品質」、右下角為「必須品質」。以整體方面來看，大部份的因素都落在左下角為「無差異品質」。

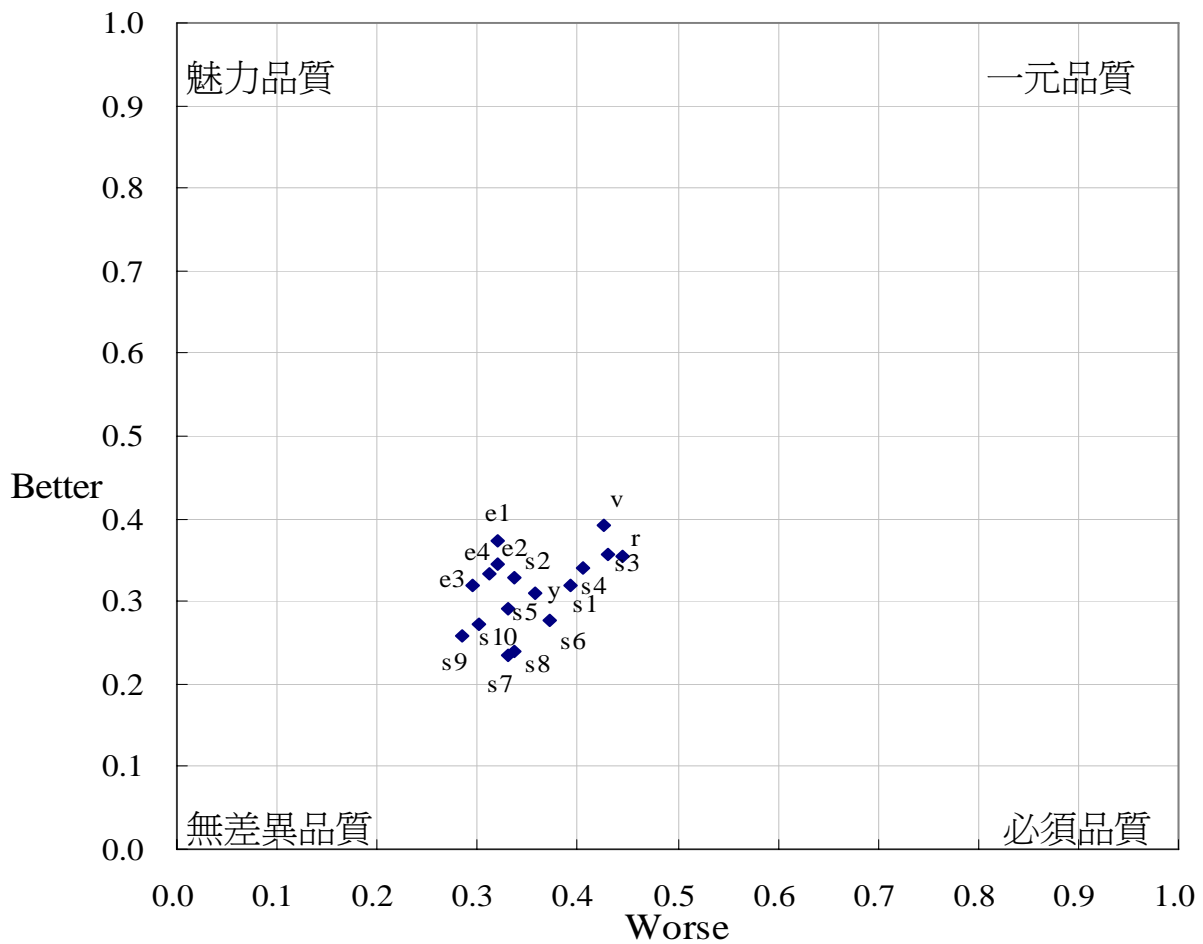


圖 4-1 概覽品質屬性的 Better—Worse

資料來源：本研究整理

4.3.2 各方面滿意程度-以性別年齡區分

表 4-9 劍湖山品質屬性表－男性 20 歲以下

構面名稱	題項	CS(%)	TS(%)	Q(%)	Better	Worse
刺激	s1 置身高處的感覺	2.78	61.11	0	0.44	-0.53
	s2 很強的離心力感	22.23	52.77	5.56	0.35	-0.41
	s3 很強的加速度感	19.45	52.77	0	0.35	-0.44
	s4 很快的速度感	11.11	61.11	2.78	0.41	-0.47
	s5 很強的重力感	19.45	50	0	0.36	-0.42
	s6 懸空的感覺	25	50	0	0.32	-0.35
	s7 倒吊的感覺	16.67	36.11	2.78	0.26	-0.37
	s8 旋轉的感覺	19.44	36.11	8.33	0.14	-0.41
	s9 懸疑的感覺	22.22	49.99	0	0.32	-0.29
	s10 出其不意的改變方向	19.45	52.77	2.78	0.32	-0.32
放鬆互動	r 可與他人放鬆互動	2.78	58.33	0	0.48	-0.55
遊覽	v 移動之景觀給人的感覺	2.77	58.34	2.78	0.45	-0.52
心態年輕	y 使人有回到童年的感覺	22.22	47.23	2.78	0.24	-0.44
美感	e1 發光體之華麗多色彩的感覺	13.89	47.22	2.78	0.41	-0.44
	e2 數量龐大的同類型發光體所造成的感覺	19.44	50	2.78	0.32	-0.47
	e3 具有生命力的造型之發光體所造成的感覺	13.89	52.78	0	0.38	-0.47
	e4 具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺	8.33	55.56	2.78	0.48	-0.42

註：CS=最高品質屬性類別比率－次高品質屬性類別比率
 TS=魅力品質(A)+一元品質(O)+必須品質(M)
 Q：無效的比率

資料來源：本研究整理

從表 4-9 之資料製成的品質屬性分佈圖 4-4 來看，我們得知品質屬性以整體方面來看，20 歲以下的男性除了 r 之外大部份的品質屬性都落在左下角為「無差異品質」，而 r 則落在右上角為「一元品質」。

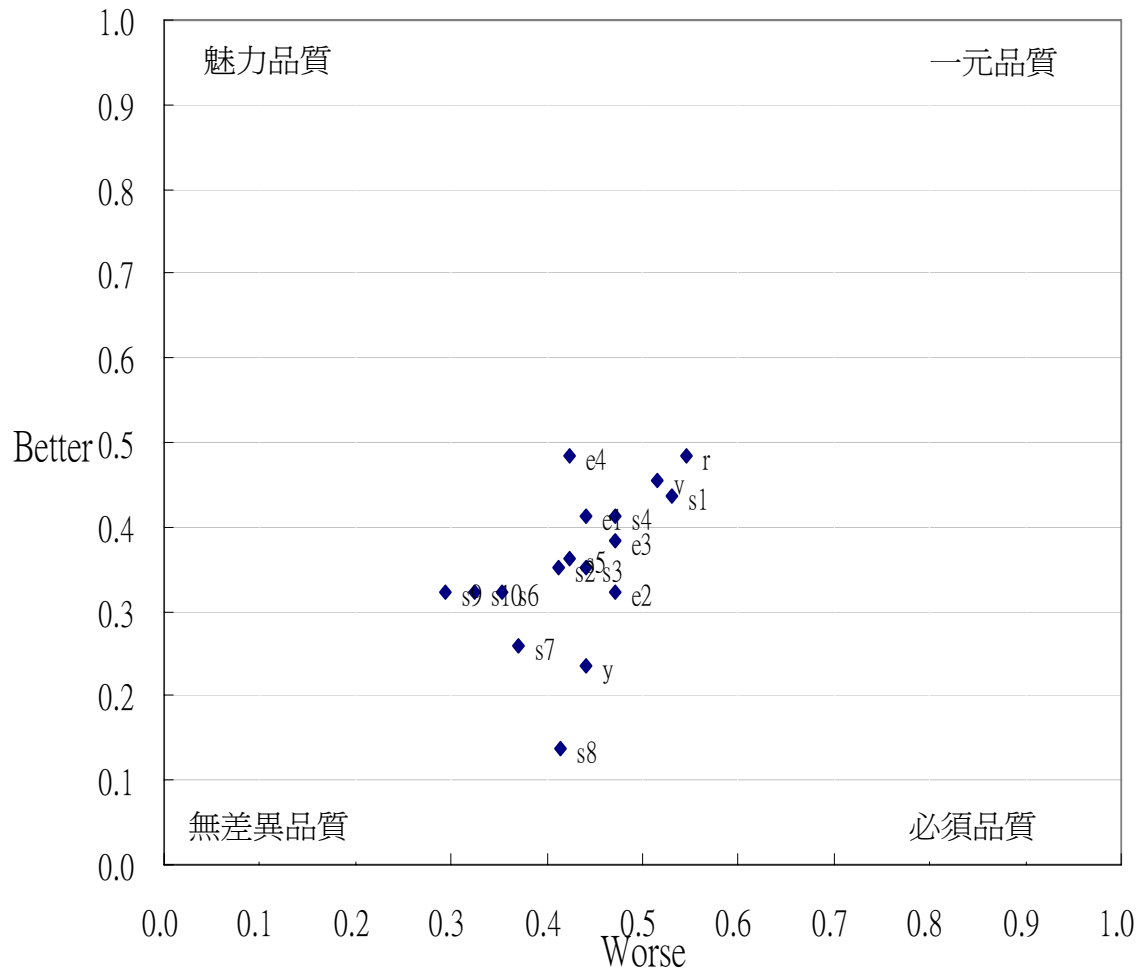


圖 4-2 劍湖山品質屬性 Better-Worse 圖 - 男性 20 歲以下

資料來源：本研究整理

表 4-10 劍湖山品質屬性表－男性 21~30 歲

構面名稱	題項	CS(%)	TS(%)	Q(%)	Better	Worse
刺激	s1 置身高處的感覺	6.12	60.2	0	0.35	-0.52
	s2 很強的離心力感	15.31	56.13	1.02	0.36	-0.46
	s3 很強的加速度感	8.16	65.3	1.02	0.36	-0.55
	s4 很快的速度感	11.22	60.21	0	0.37	-0.48
	s5 很強的重力感	21.43	53.07	0	0.32	-0.40
	s6 懸空的感覺	27.55	47.96	1.02	0.30	-0.39
	s7 倒吊的感覺	19.39	43.87	0	0.14	-0.40
	s8 旋轉的感覺	29.59	40.81	1.02	0.18	-0.35
	s9 懸疑的感覺	33.67	38.77	2.04	0.18	-0.29
	s10 出其不意的改變方向	30.61	39.8	1.02	0.20	-0.28
放鬆互動	r 可與他人放鬆互動	11.23	57.14	0	0.28	-0.47
遊覽	v 移動之景觀給人的感覺	18.37	55.1	1.02	0.33	-0.46
心態年輕	y 使人有回到童年的感覺	17.35	51.02	0	0.24	-0.44
美感	e1 發光體之華麗多色彩的感覺	27.55	48.98	0	0.38	-0.27
	e2 數量龐大的同類型發光體所造成的感覺	36.73	42.86	1.02	0.33	-0.29
	e3 具有生命力的造型之發光體所造成的感覺	44.89	36.74	2.04	0.23	-0.29
	e4 具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺	42.85	36.74	2.04	0.21	-0.31
註：CS=最高品質屬性類別比率－次高品質屬性類別比率 TS=魅力品質(A)+一元品質(O)+必須品質(M) Q：無效的比率						

資料來源：本研究整理

從表 4-10 之資料製成的品質屬性分佈圖 4-5 來看，我們得知品質屬性以整體方面來看，21~30 歲以下的男性除了 s3 之外大部份的品質屬性都落在左下角為「無差異品質」，而 s3 則落在右下角為「必須品質」。

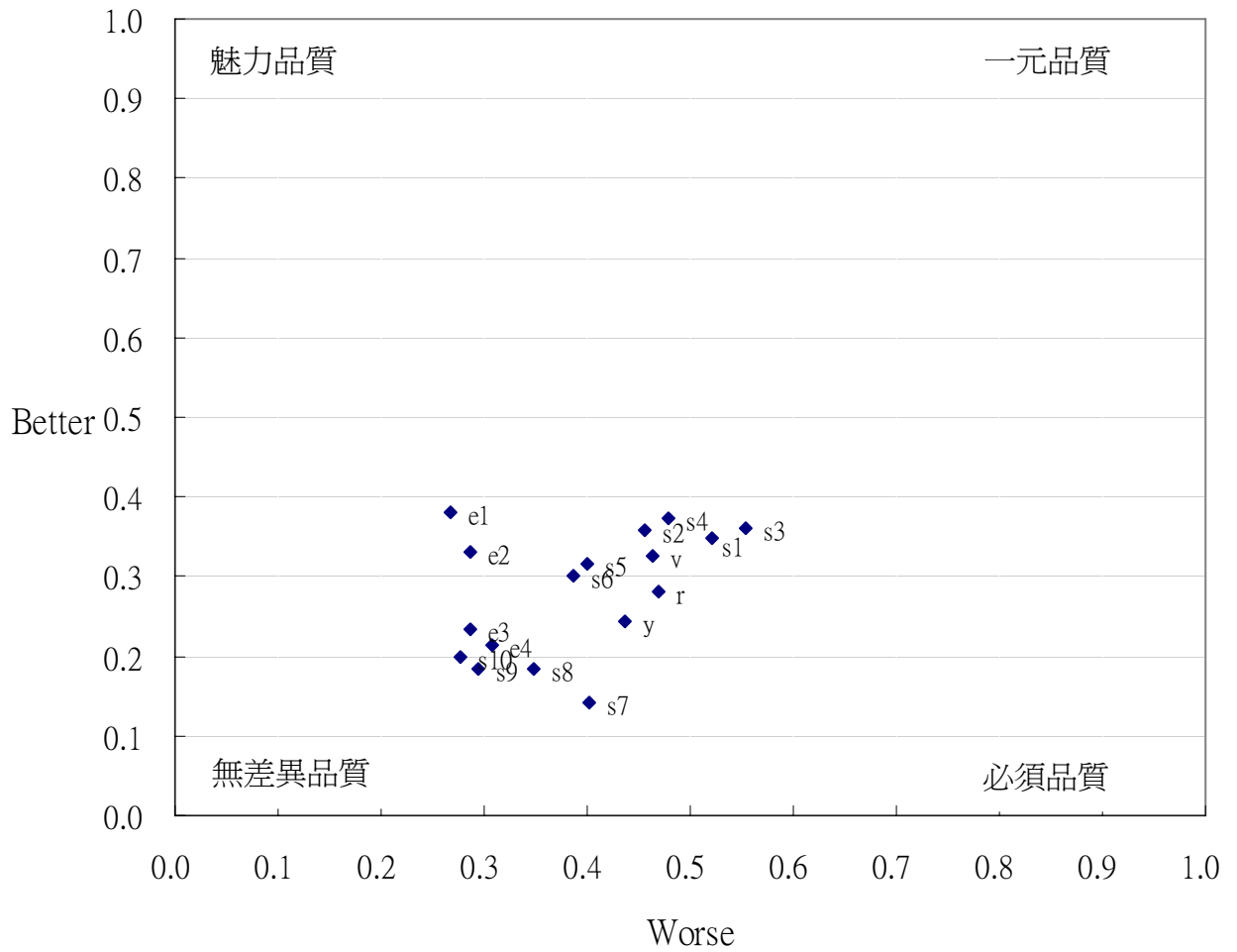


圖 4-3 劍湖山品質屬性 Better-Worse 圖 - 男性 21~30 歲
資料來源：本研究整理

表 4-11 劍湖山品質屬性表－男性 31~40 歲

構面名稱	題項	CS(%)	TS(%)	Q(%)	Better	Worse
刺激	S1 置身高處的感覺	17.14	54.29	0	0.45	-0.33
	S2 很強的離心力感	2.86	68.58	0	0.47	-0.56
	S3 很強的加速度感	14.28	57.15	0	0.36	-0.48
	S4 很快的速度感	14.28	60	0	0.41	-0.44
	S5 很強的重力感	17.15	54.28	00	0.29	-0.38
	S6 懸空的感覺	17.14	54.29	0	0.45	-0.33
	S7 倒吊的感覺	2.86	68.58	0	0.47	-0.56
	S8 旋轉的感覺	14.28	57.15	0	0.36	-0.48
	S9 懸疑的感覺	14.28	60	0	0.41	-0.44
	S10 出其不意的改變方向	17.15	54.28	0	0.29	-0.38
放鬆互動	r 可與他人放鬆互動	34.29	45.71	0	0.29	-0.37
遊覽	v 移動之景觀給人的感覺	37.15	45.72	0	0.31	-0.29
心態年輕	y 使人有回到童年的感覺	51.42	31.43	0	0.26	-0.21
美感	e1 發光體之華麗多色彩的感覺	37.14	40	0	0.34	-0.17
	e2 數量龐大的同類型發光體所造成的感覺	54.28	31.43	0	0.23	-0.17
	e3 具有生命力的造型之發光體所造成的感覺	37.14	40	0	0.34	-0.17
	e4 具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺	54.28	31.43	0	0.23	-0.17
註：CS=最高品質屬性類別比率－次高品質屬性類別比率 TS=魅力品質(A)+一元品質(O)+必須品質(M) Q：無效的比率						

資料來源：本研究整理

從表 4-11 之資料製成的品質屬性分佈圖 4-6 來看，我們得知品質屬性以整體方面來看，31~40 歲以下的男性除了 s3 之外大部份的品質屬性都落在左下角為「無差異品質」，而 s3 則落在右下角為「必須品質」。

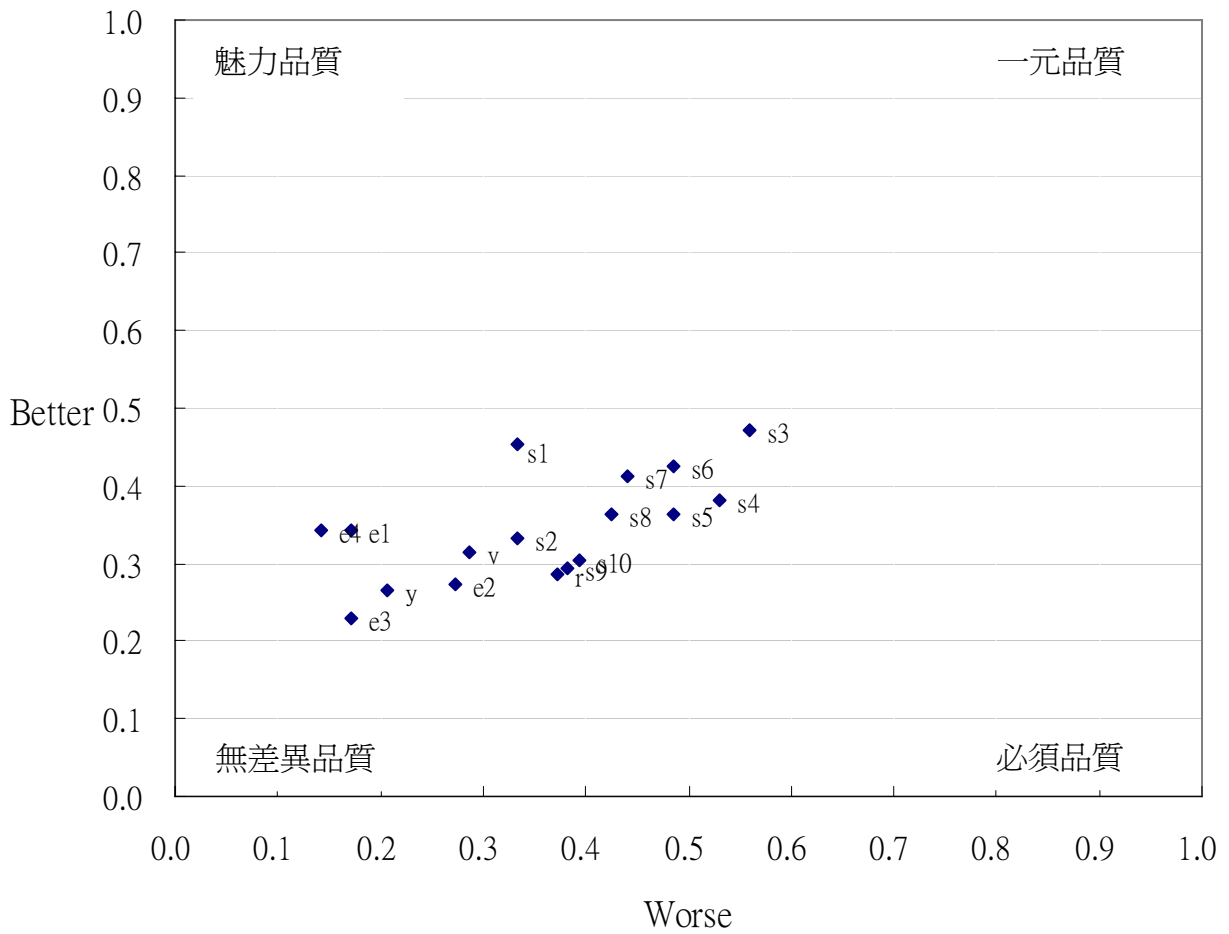


圖 4-4 劍湖山品質屬性 Better-Worse 圖 - 男性 31~40 歲

資料來源：本研究整理

表 4-12 劍湖山品質屬性表－女性 20 歲以下

構面名稱	題項	CS(%)	TS(%)	Q(%)	Better	Worse
刺激	s1 置身高處的感覺	31.82	38.63	2.27	0.23	-0.33
	s2 很強的離心力感	36.37	40.91	2.27	0.24	-0.29
	s3 很強的加速度感	40.91	40.91	0	0.27	-0.32
	s4 很快的速度感	22.73	49.99	2.27	0.32	-0.41
	s5 很強的重力感	27.27	38.64	4.55	0.28	-0.31
	s6 懸空的感覺	31.82	43.18	0	0.24	-0.31
	s7 倒吊的感覺	34.09	38.63	0	0.31	-0.26
	s8 旋轉的感覺	29.54	40.91	0	0.32	-0.29
	s9 懸疑的感覺	40.91	40.91	0	0.26	-0.28
	s10 出其不意的改變方向	36.36	45.46	0	0.30	-0.33
放鬆互動	r 可與他人放鬆互動	4.55	65.92	4.55	0.48	-0.58
遊覽	v 移動之景觀給人的感覺	9.09	61.36	2.27	0.46	-0.44
心態年輕	y 使人有回到童年的感覺	6.82	61.36	4.55	0.46	-0.39
美感	e1 發光體之華麗多色彩的感覺	9.09	59.09	2.27	0.44	-0.37
	e2 數量龐大的同類型發光體所造成的感覺	15.91	52.27	0	0.46	-0.37
	e3 具有生命力的造型之發光體所造成的感覺	15.91	54.54	2.27	0.42	-0.38
	e4 具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺	20.46	47.72	4.55	0.44	-0.31
註：CS=最高品質屬性類別比率－次高品質屬性類別比率 TS=魅力品質(A)+一元品質(O)+必須品質(M) Q：無效的比率						

資料來源：本研究整理

從表 4-12 之資料製成的品質屬性分佈圖 4-7 來看，我們得知品質屬性以整體方面來看，20 歲以下的女性除了 r 之外大部份的品質屬性都落在左下角為「無差異品質」，而 r 則落在右上角為「一元品質」。

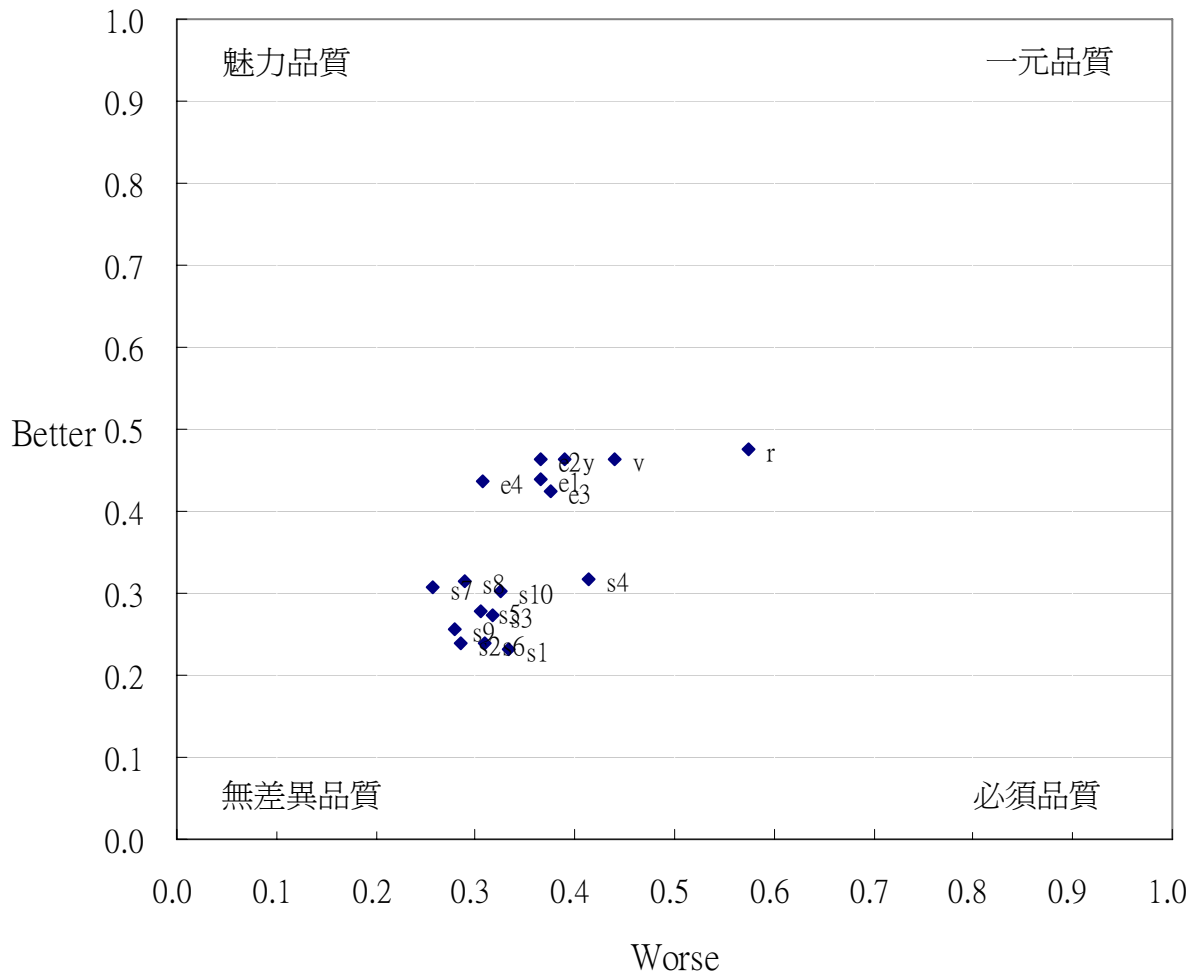


圖 4-5 劍湖山品質屬性 Better-Worse 圖 - 女性 20 歲以下

資料來源：本研究整理

表 4-13 劍湖山品質屬性表－女性 41 歲以上

構面名稱	題項	CS(%)	TS(%)	Q(%)	Better	Worse
刺激	s1 置身高處的感覺	42.1	42.11	0	0.32	-0.26
	s2 很強的離心力感	15.79	57.9	0	0.37	-0.32
	s3 很強的加速度感	21.06	52.63	0	0.44	-0.33
	s4 很快的速度感	52.63	31.58	0	0.32	-0.16
	s5 很強的重力感	36.84	36.84	0	0.33	-0.17
	s6 懸空的感覺	31.58	47.37	0	0.32	-0.37
	s7 倒吊的感覺	31.58	47.37	0	0.32	-0.37
	s8 旋轉的感覺	21.06	42.1	0	0.31	-0.25
	s9 懸疑的感覺	42.11	31.57	0	0.28	-0.11
	s10 出其不意的改變方向	26.32	47.37	0	0.33	-0.28
放鬆互動	r 可與他人放鬆互動	10.52	73.69	0	0.37	-0.47
遊覽	v 移動之景觀給人的感覺	26.32	52.63	0	0.37	-0.32
心態年輕	y 使人有回到童年的感覺	26.32	52.63	0	0.32	-0.32
美感	e1 發光體之華麗多色彩的感覺	10.52	63.16	0	0.42	-0.37
	e2 數量龐大的同類型發光體所造成的感覺	10.53	68.42	0	0.47	-0.37
	e3 具有生命力的造型之發光體所造成的感覺	10.52	63.16	0	0.37	-0.42
	e4 具有人的情感的造型之發光體所造成的感覺	15.79	57.9	0	0.37	-0.32
註：CS=最高品質屬性類別比率－次高品質屬性類別比率 TS=魅力品質(A)+一元品質(O)+必須品質(M) Q：無效的比率						

資料來源：本研究整理

從表 4-13 之資料製成的品質屬性分佈圖 4-8 來看，我們得知品質屬性以整體方面來看，41 歲以上的女性除了 r、e2 之外大部份的品質屬性都落在左下角為「無差異品質」，而 r 則落在右上角為「一元品質」、e2 則落在左上角為「魅力品質」。

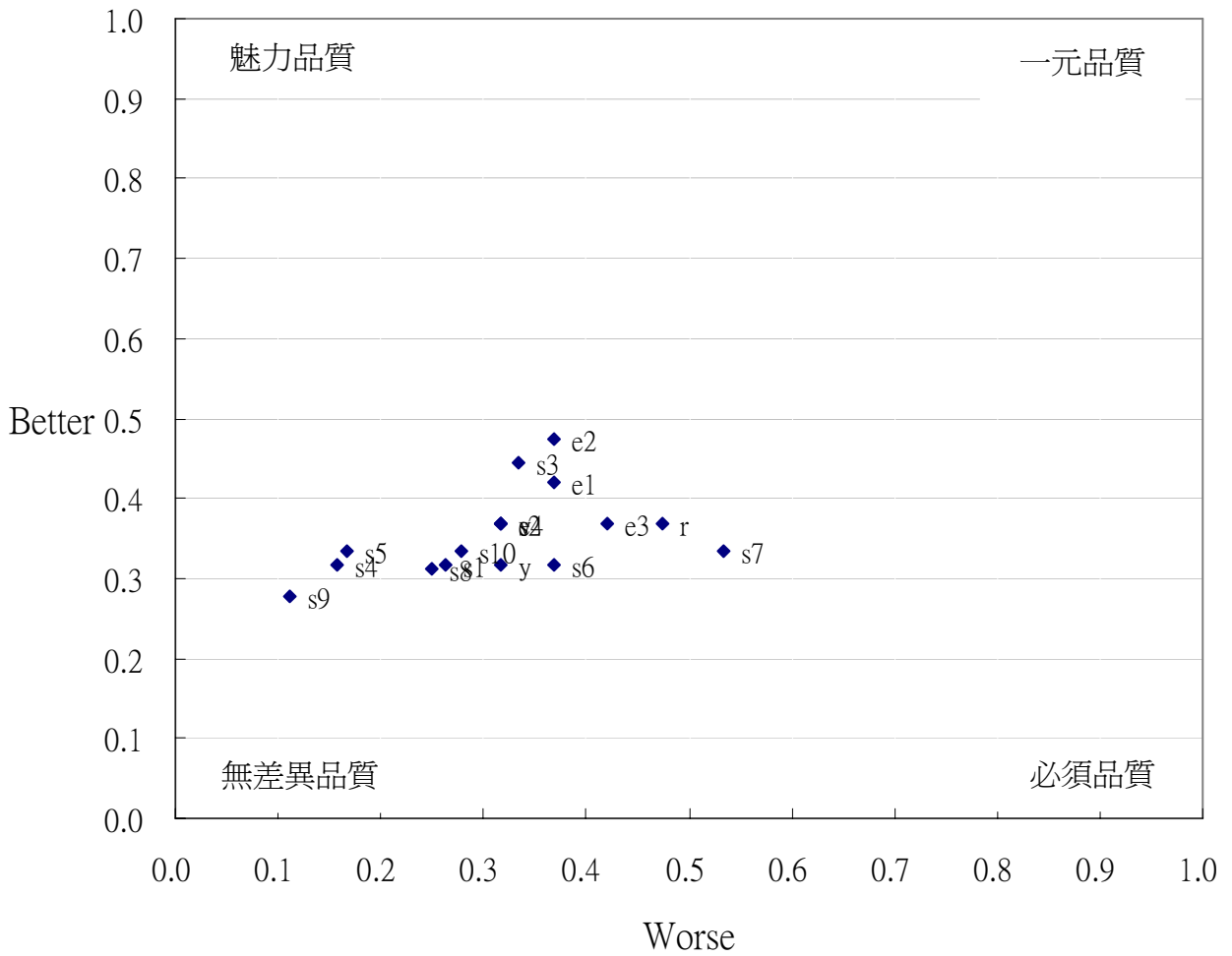


圖 4-6 劍湖了品質屬性 Better-Worse 圖 - 女性 41 歲以上

資料來源：本研究整理

4.4 劍湖山主題樂園各體驗構面

表 4-14 劍湖山主題樂園各體驗構面表

名次	劍湖山主題樂園各項屬性	滿意指標
1	夜間造景	3.72*
2	刺激性遊具	3.64*
3	運行中可以他人放鬆互動	3.39*
4	回到童年的感覺	3.28*
5	表演節目	3.22*
6	安全防護設施	3.2*
7	白天景觀	3.15*
8	路標、遊具簡介及其他資訊提供	3.06
9	人與機器互動之遊具	3.06
10	遊具之主題分類	3.06
11	方便遊客學習之景點	3.02
12	服務人員之服務品質	2.98
13	居住地到劍湖山之交通便利性	2.84
14	販售紀念品	2.72
15	販售食物	2.62
16	票價	2.37
	平均值	3.08

資料來源：本研究整理

從表 4-14 中*：得知遊客對劍湖山之 7 個屬性（夜間造景、刺激性發展、運行中可以他人放鬆互動、回到童年的感覺、安全防護設施、表演節目及白天造景）的平均滿意度最高。

第五章 結論與建議

本研究主要是藉由問卷調查以 Kano 二維服務品質屬性模式對劍湖山主題樂園品質屬性加以分類，並了解其滿意度及重遊意願，從遊客分別就某項品質屬性之具備及未具備兩種情況時的感受或滿意度，依遊客對每個品質屬性所回答之選項來做五大構面(刺激、放鬆互動、遊覽、心態年輕、美感)中各品質屬性的歸類。品質屬性的歸類方式，是由一組正向與反向的問題形式所組成，並由正反兩陳述的問題之選項中，依據遊客的選項交叉對照而得。本研究共可得到以下結論與建議。

5.1 結論

由本研究深入分析加以分類後可整理如下表：

表 5-1 以年齡及性別區隔歸類劍湖山主題樂園之品質屬性

品質屬性 受測者	必須品質	一元品質	魅力品質
20 歲以下男性		可與他人放鬆互動	
20 歲以下女性		可與他人放鬆互動	
21-30 歲男性	很強的加速度感		
31-40 歲男性		很強的加速度感	
41 歲以上女性	可與他人放鬆互動		數量龐大的同類型發光體所造成的感覺

資料來源：本研究整理

- 一、對 20 歲以下男性及女性受測者而言，「可與他人放鬆互動」之品質屬性是屬於『一元品質』屬性，若具有此屬性會提升此族群對主題樂園之滿意度；反之，若不具有此屬性將會造成此族群對主題樂園之不滿意度。
- 二、對 21-30 歲之男性受測者而言，「很強的加速度感」之品質屬性是屬於『必須品質』屬性，若具有此屬性能有效降低此族群對主題樂園之不滿意度。
- 三、對 31-40 歲男性受測者而言，「很強的加速度感」之品質屬性是屬於『一元品質』屬性，若具有此屬性會提升此族群對主題樂園之滿意度；反之，若不具有此屬性將會造成此族群對主題樂園之不滿意度。
- 四、對 41 歲以上女性受測者而言，「可與他人放鬆互動」之品質屬性是屬於『必須品質』屬性，若具有此屬性能有效降低此族群對主題樂園之不滿意度。
- 五、對 41 歲以上之女性受測者而言，「數量龐大的同類型發光體所造成的感覺」之品質屬性是屬於『魅力品質』屬性，若具有此屬性較能有效提升此族群對主題樂園之滿意度。

在 Kano 二維服務品質屬性模式下不同性別及年齡的受測者對於劍湖山屬性品質的看法又有許多不同的看法。由本研究深入分析加以分類後可整理如下表：

表 5-2 劍湖山主題樂園為增加滿意度又可消除不滿度所須增強之品質屬性

很強的離心力	倒吊的感覺	可與他人放鬆互動	移動之景觀給人的感覺
--------	-------	----------	------------

資料來源：本研究整理

- 六、針對「很強的離心力」、「倒吊的感覺」、「可與他人放鬆互動」、「移動之景觀給人的感覺」四項品質屬性去改善提升，一方面可增加滿意度又可消除不滿意度，所以這四項應為首要增強的品質屬性。

表 5-3 劍湖山主題樂園之品質屬性體驗上最多受訪者感到滿意之遊具

品質屬性	放鬆互動之品質	回到童年之品質	人與機器互動之品質
遊具	摩天輪	咕咕飛車、碰碰車、皇家馬車	碰碰車

資料來源：本研究整理

七、對於劍湖山所提供的在與他人放鬆互動之品質，最多受訪者感到最滿意的是摩天輪；對於劍湖山所提供的在回到童年之品質，最多受訪者感到最滿意的是咕咕飛車、碰碰車、皇家馬車，對於劍湖山所提供的人與機器互動之品質，最多受訪者感到最滿意的是碰碰車。

5.2 建議

對於劍湖山主題樂園，本研究有以下建議：

- 一、針對以上所列出之必須品質屬性及一元品質屬性(很強的加速度感、可與他人放鬆互動)，建議劍湖山主題樂園可對此加以改善。針對「很強的加速度感」此品質屬性，可增強舊有遊具的加速度感或於增列刺激型遊具時考慮以強大的加速度感為其特色；針對「可與他人放鬆互動」此品質屬性，於增列遊具設施時可考慮會使遊客有放鬆互動感覺之遊具。
- 二、此外，因大環境的社會下物換星移、變遷不斷，本研究當下所發現之魅力品質可能於數年後將被轉變為必須品質屬性，故在此方面，劍湖山主題樂園除了必須增加本身的魅力品質屬性外，還需鞏固魅力品質屬性。

對於後續研究，本研究有以下建議：

- 一、本研究未對劍湖山主題樂園新興之水滄滄遊樂設施做完善探討對象，建議後續若要研究可將此區列入探討研究之對象。
- 二、本研究只以一家主題樂園為主要探討之對象，建議後續若要研究可增加家數，列入多家主題樂園為探討研究之對象。
- 三、本研究多針對團體客群做樣本分析，建議後續若要研究可鎖定廣泛樣本族群，做更進一步延伸研究分析。

參考文獻

一、期刊：

1. 沈進成、許淑社，『利用主題遊樂園資源達成國民小學校外教學目標之研究—以劍湖山世界主題遊樂園為例』，*旅遊管理研究*，第六卷，第一期，第 1-19 頁(2006)。
2. 楊文燦、吳佩芬，『主題樂園遊客對主題意象認知之研究~以六福村主題樂園為例』，*戶外遊憩研究*，夏季號，10(2)，第 67-92 頁(1997)。
3. 楊錦洲，二維品質模式在服務品質上之應用，*品質管制月刊*第 29 卷第五期，第 28 頁。(1993)
4. 狩野紀昭、瀨樂信彥、高橋文夫、迂新一，『有魅力的品質與應該有的品質』，*品質管制月刊*，第二十一卷，第五期，第 31-41 頁(1984)。
5. Martina G. Gallarza、Irene Gil Saura, “Value dimensions, perceived value, satisfaction and loyalty: an investigation of university students’ travel behaviour”, *Tourism Management* 27, 437-452(2006).
6. Antti Haahti & Ugur Yavas, “A multi-attribute approach to understanding image of a theme park”, *European Business Review* , Vol. 16, No. 4, 390-397(2004).
7. ASTRID KEMPERMAN,ALOYS BORGERS,HARMEN OPPEWAL,AND HARRY TIMMERMANS, “Predictin the Duration of Theme Park Visitors’ Activities : An Ordered Logit Model Using Conjoint Choice Data”, *Journal of Travel Research*, Vol.4, 375-384(May 2003).
8. Ady Milman, “The Future of the Theme Park and Attraction Industry:A Management Perspective”, *Journal of Travel Research*,Vol.40, pp.139-147 , November (2001).
9. Matzler and Hinterhuber, “How to make product development projects more successful by integrating Kano’s”model of customer satisfaction into quality function deployment” ,*Technovation*, Vol.18,No.1,(1998).

10. Ah-Keng Kau, "Assessing the Market Receptivity of a New Theme Park in Singapore: An Exploratory Study", *Journal of Travel Research*, Vol.32, pp.44-50(Winter 1994).
11. Thach & Axinn, "Patron Assessments of Amusement Park Attributes", *Journal of Travel Research*, Vol.32 , pp.51-60(Winter 1994).

二、書籍：

1. 吳明隆、涂金堂，SPSS 與統計應用分析，254 頁，五南出版社(2005)。
2. 戴久永，全面品質經營，中華民國品質管制學會(1994)。
3. John Swarbrooke, "The Development and Management of Visitor Attractions", 2nd edition , Butterworth-Heinemann, (2002).

三、研討會：

1. 宋玉麒『主題遊樂園遊客遊憩體驗滿意度之研究-以月眉育樂世界探索樂園為例』，2005 餐旅館業經營管理學術研討會，第 309-318 頁，(2005)。
2. 羅鳳恩、王惠芬『主題樂園重遊意願之研究：以劍湖山世界、六福村主題樂園及九族文化村為例』，第四屆休閒、遊憩、觀光學術研討會，第 261-268 頁，(2001)。
3. 謝安田、黃振翔『遊客對刺激性品質之情緒體驗與品質滿意度關係之研究』，第二屆休閒、遊憩、觀光學術研討會，第 309-318 頁，(2001)。
4. 凌德麟、陳信甫『遊憩體驗歷程之研究』，1999 休閒、遊憩、觀光研究成果研討會，第 183-194 頁，(1999)。

四、學位論文：

1. 黃新惟，『都會型主題樂園服務品質及顧客滿意度之研究—以布魯樂谷親水主題樂園為例』，碩士論文，南華大學旅遊事業管理研究所，(2006)。
2. 鍾任榮，『主題樂園重遊遊客選擇行為之研究』，碩士論文，國立嘉義大學休閒事業管理研究所，嘉義(2006)。
3. 陳一銘，『主題遊樂園等時服務圈與行銷組合方案關係之研究-以劍湖山世界為例』，碩士論文，大葉大學休閒事業管理學系，彰化(2005)。

4. 賴忠賢，『主題樂園市場策略評估以及滿意度與忠誠度的研究-以九族文化村為例』，碩士論文，暨南大學，(2005)。
5. 吳懿雯，『服務業中顧客參與情緒和滿意度間關係之研究-主題樂園為例』，碩士論文，東華大學企業管理研究所，花蓮(2005)。
6. 蔡文凱，『主題遊樂園服務品質、顧客滿意、知覺價值與行為意向關係之研究—以月眉育樂世界探索樂園為例』，碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理系，台中(2005)。
7. 林欣玫，『遊憩產業遊客之體驗與滿意度之關聯性研究』，碩士論文，朝陽大學企業管理研究所，嘉義(2005)。
8. 方寶儀，『主題樂園之遊憩滿意與品牌認同感、品牌權益關係之研究』，碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理，(2004)。
9. 陳汶楓，『消費者體驗與購後行為關係之研究—以六福村主題遊樂園為例』，碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理系，台中(2004)。
10. 林苑地，『主題樂園遊樂品質評量指標建立及遊樂滿意度評量模式發展之研究-以國內民營綜合主題樂園為例』，碩士論文，真理大學管理科學研究所在職碩士專班，台北(2004)。
11. 羅許紘，『主題遊樂園品牌權益衡量構面之探討』，碩士論文，南華大學旅遊事業管理研究所，(2003)。
12. 郭文德，『月眉育樂世界馬拉灣水上樂園遊客滿意度之調查研究』，碩士論文，朝陽大學休閒事業管理研究所，嘉義(2003)。
13. 王惠芬，『主題樂園遊客行為之研究—以劍湖山世界、六福村及九族文化村為例』，碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理系，台中(2002)。
14. 郭直中，『以 Kano 模式探討醫院服務品質與病患滿意度之研究』，碩士論文，元智大學管理研究所，(2001)。
15. 栗志中，『主題園遊客遊憩行為與意象關聯之研究』，碩士論文，朝陽大學企業管理研究所，嘉義(2000)。

附錄一 前測問卷

親愛的受訪者您好：

我們是崑山科技大學企業管理系四年級的學生，目前正針對劍湖山主題樂園品質屬性
及重遊意願之影響因素做純學術性相關之研究。希望藉由您提供的寶貴意見協助本研究能
順利完成。本研究採不記名方式，故請您安心作答，您的協助將對我們的研究有莫大的幫
助。在此對您致上最高的謝意！並祝您
事事順心，健康快樂

崑山科技大學企業管理系

指導老師：廖光彬博士

學生：黃鈺淇、鄧婉如、游俊鴻

陳敬倫、郭珮宜、羅涵馨 敬上

第一部份：請選填您的基本資料。

1.您的性別：

男 女

2.您的年齡：

20 歲以下 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 50 歲以上

3.您的婚姻狀況：

已婚 未婚 其他

4.您的教育程度：

國中(含以下) 高中(職) 專科 大學 研究所以上

5.您的職業：

無 學生 軍公教 工 商 農 服務業 自由業 其他

6.您平均的月收入：

2 萬以下(含) 2~4 萬(含) 4~6 萬(含) 6~8 萬(含) 8 萬以上

7.您從居住地到劍湖山主題樂園的車程所需時間：

1~2(含)小時 2~3(含)小時 3~4(含)小時 4 小時以上

附錄一 前測問卷

第二部份：以下的問卷內容主要是針對劍湖山主題樂園品質屬性之探討。請依自己的看法，在最適合的欄位上勾選。

- 選項說明『滿意』；當此項要素具備時，會讓您感到滿意。
- 『理應如此』；此項要素讓您覺得是應該的、必備的。
- 『沒有差別』；有無此項要素都沒有差別，我不會特別介意。
- 『能忍受』；還沒到不滿意的程度，勉強可以忍受。
- 『不滿意』；此項要素存在時，會讓您感到不滿意。

	不滿意	能忍受	沒有差別	理應如此	滿意
1.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>置身高處</u> 的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很強的離心力</u> 感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很強的加速度</u> 感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很快的速度</u> 感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很強的重力</u> 感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>懸空</u> 的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>倒吊</u> 的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>旋轉</u> 的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.主題樂園的刺激類型遊具在運行中會忽然在高處停止片刻再瞬間啓動，讓人有 <u>懸疑</u> 的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.主題樂園的刺激類型遊具會 <u>出其不意的改變方向</u> ，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.主題樂園有提供便於 <u>親子同樂</u> 的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.主題樂園有提供便於 <u>浪漫互動</u> 的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.主題樂園有提供便於 <u>觀景</u> 的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.主題樂園有提供 <u>使人有回到童年</u> 的感覺之遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.主題樂園有提供 <u>華麗多色彩</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.主題樂園有提供 <u>數量龐大之同類型</u> 發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.主題樂園有提供 <u>會變換色彩</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 主題樂園有提供 <u>巨大</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.主題樂園有提供 <u>感覺具有生命力的造型</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.主題樂園有提供 <u>感覺具有人的情感的造型</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附錄一 前測問卷

第三部份：此部分與第二部分的題意有所不同，請您排除第二部分的印象，並請仔細看完題目之後，再依自己的看法在最適合的欄位上勾選。

	不滿意	能忍受	沒有差別	理應如此	滿意
1.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 置身高處的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很強的離心力感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很強的加速度感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很快的速度感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很強的重力感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 懸空的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 倒吊的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 旋轉的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.主題樂園的刺激類型遊具在運行中 <u>不會</u> 忽然在高處停止片刻再瞬間啓動，讓人有懸疑的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.主題樂園的刺激類型遊具 <u>不會</u> 出其不意的改變方向，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.主題樂園 <u>沒有</u> 提供便於親子同樂的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.主題樂園 <u>沒有</u> 提供便於浪漫互動的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.主題樂園 <u>沒有</u> 提供便於觀景的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.主題樂園 <u>沒有</u> 提供使人有回到童年的感覺之遊具，您會覺……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.主題樂園 <u>沒有</u> 提供華麗多色彩之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.主題樂園 <u>沒有</u> 提供數量龐大之同類型發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.主題樂園 <u>沒有</u> 提供會變換色彩之發光體的夜間造景，您會絕得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 主題樂園 <u>沒有</u> 提供巨大之發光體的夜間造景，您會絕得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.主題樂園 <u>沒有</u> 提供感覺具有生命力的造型之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.主題樂園 <u>沒有</u> 提供感覺具有人的情感的造型之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附錄一 前測問卷

第四部份：以下部份是關於您對劍湖山主題樂園各方面滿意程度的問項。請依自己的看法，在最適合的欄位上勾選。

1.對於下列劍湖山所提供的在運行中可與他人放鬆互動之遊具，您感到最滿意的是：**(請單選)**

- 摩天輪 咕咕飛車 激流獨木舟 皇家馬車 山坡列車
 碰碰車 飛天法寶 哈哈親子列車 百戰嚙啦啦

2.對於下列劍湖山本為專屬小孩搭乘而加強為大人小孩皆可搭乘之遊具，您感到最滿意的是**(請單選)**

- 嘟嘟車 咕咕飛車 皇家馬車 動物造型投幣式遊具
 碰碰車 飛天法寶 哈哈親子列車 以上皆非

3.對於下列劍湖山所提供的刺激性遊具，您感到最滿意的是：**(請單選)**

- 飛天潛艇 G5 衝瘋飛車 擎天飛梭 海神號(海盜船) 狂飆飛碟
 勁爆樂翻天 超級戰斧 震撼飛行 搖擺康康 咕咕飛車
 激流獨木舟 天女散花 迴旋磁場 碰碰車

4.對下列劍湖山園區可進行浪漫互動之遊具，您感到最滿意的是：**(請單選)**

- 摩天輪 激流獨木舟 皇家馬車 哈哈親子列車 山坡列車

5.對於下列攸關劍湖山服務人員之服務品質的選項中，您感到最滿意的是：**(請單選)**

- 員工服裝造型 員工勝任程度 員工服務態度 以上皆非

附錄一 前測問卷

第五部份：以下部份是關於劍湖山主題樂園各方面的滿意程度以及重遊的意願程度之問項。
請依自己的看法，在最適合的欄位上勾選。

	1	2	3	4	5
	非 常 低	低	普 通	高	非 常 高
1.您對劍湖山 <u>白天景觀</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.您對劍湖山 <u>夜間造景</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.您對劍湖山所提供之 <u>刺激性遊具</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.您對劍湖山所提供的 <u>在運行中可與他人放鬆互動之遊具</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.您對劍湖山提供的 <u>使人有回到童年的感覺之遊具</u> 滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.您對劍湖山園區所提供 <u>販售之食物</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.您對劍湖山園區所提供之 <u>表演節目</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.您對劍湖山園區所提供 <u>方便遊客學習之景點</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.您對劍湖山 <u>遊具之主題分類</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.您對劍湖山 <u>現場服務人員之服務品質</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.您對劍湖山 <u>票價</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.您對 <u>從居住地到劍湖山之交通便利性</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.您對劍湖山園區 <u>路標、遊具簡介及其他資訊提供設施</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.您對劍湖山園區之 <u>安全防護設施</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.您對劍湖山園區所提供 <u>人與機器互動之遊具</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.您對劍湖山園區所提供 <u>販售紀念品</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.您會 <u>重遊劍湖山主題樂園</u> 的意願程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※ 辛苦您了，問卷到此結束，由衷感謝您的幫忙 ※

附錄二 正式問卷

親愛的受訪者您好：

我們是崑山科技大學企業管理系四年級的學生，目前正針對劍湖山主題樂園品質屬性及重遊意願之影響因素做純學術性相關之研究。希望藉由您提供的寶貴意見協助本研究能順利完成。本研究採不記名方式，故請您安心作答，您的協助將對我們的研究有莫大的幫助。在此對您致上最高的謝意！並祝您
事事順心，健康快樂

崑山科技大學企業管理系

指導老師：廖光彬博士

學生：黃鈺淇、鄧婉如、游俊鴻

陳敬倫、郭珮宜、羅涵馨 敬上

2006 年 12 月

第一部份：以下部份是關於您對劍湖山主題樂園各方面滿意程度的問項。請依自己的看法，在最適合的欄位上勾選。

1.對於下列劍湖山所提供的在運行中可與他人放鬆互動之遊具，您感到最滿意的是：(請單選)

- 摩天輪 咕咕飛車 激流獨木舟 皇家馬車 山坡列車
 碰碰車 飛天法寶 哈哈親子列車 以上皆非

2.對於下列劍湖山有提供的使人有回到童年的感覺之遊具，您感到最滿意的是 (請單選)

- 嘟嘟車 咕咕飛車 皇家馬車 動物造型投幣式遊具
 碰碰車 飛天法寶 哈哈親子列車 以上皆非

3.對於下列劍湖山所提供的刺激性遊具，您感到最滿意的是：(請單選)

- 飛天潛艇 G5 衝瘋飛車 擎天飛梭 海神號(海盜船) 狂飆飛碟
 勁爆樂翻天 超級戰斧 震撼飛行 搖擺康康 咕咕飛車
 激流獨木舟 天女散花 迴旋磁場 碰碰車 以上皆非

4.對於下列劍湖山所提供的人與機器互動之遊具，您感到最滿意的是：(請單選)

- 百戰嚕啦啦 碰碰車 動物造型投幣式遊具 歡樂科技館之投幣式電動玩具
 以上皆非

5.對於下列劍湖山所提供的方便學習之景點，您感到最滿意的是：(請單選)

- 劍湖山世界咖啡博覽館 高山青茶博館 巨無霸劇場 以上皆非

6.對於下列攸關劍湖山服務人員之服務品質的選項中，您感到最滿意的是：(請單選)

- 員工服裝造型 員工勝任程度 員工服務態度 以上皆非

7.對於下列劍湖山將遊具分類之各主題區中，您感到最滿意的是：(請單選)

- 摩天廣場 耐斯影城 兒童玩國 水濘濘濕樂園 以上皆非

8.對於下列劍湖山夜間造景選項中，您感到最滿意的是：(請單選)

- 燈海瀑布 花海隧道 星光大道 圓月流泉 浪漫雪花光廊
 繽紛湖光 幸福花塔 燈海極光 以上皆非

附錄二 正式問卷

第二部份：以下的問卷內容主要是針對劍湖山主題樂園品質屬性之探討。請依自己的看法，在最適合的欄位上勾選。

選項說明『滿意』；當此項要素具備時，會讓您感到滿意。

『理應如此』；此項要素讓您覺得是應該的、必備的。

『沒有差別』；有無此項要素都沒有差別，我不會特別介意。

『能忍受』；還沒到不滿意的程度，勉強可以忍受。

『不滿意』；此項要素存在時，會讓您感到不滿意。

	不 滿 意	能 忍 受	沒 有 差 別	理 應 如 此	滿 意
1.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>置身高處</u> 的感覺，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很強的離心力</u> 感，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很強的加速度</u> 感，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很快的速度</u> 感，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>很強的重力</u> 感，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>懸空</u> 的感覺，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>倒吊</u> 的感覺，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.主題樂園的刺激類型遊具讓人有 <u>旋轉</u> 的感覺，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.主題樂園的刺激類型遊具在運行中會忽然在高處停止片刻再瞬間啓動，讓人有 <u>懸疑</u> 的感覺，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.主題樂園的刺激類型遊具會 <u>出其不意的改變方向</u> ，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.主題樂園有提供 <u>可與他人放鬆互動</u> 的遊具，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.主題樂園有提供便於 <u>觀景</u> 的遊具，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.主題樂園有提供 <u>使人有回到童年</u> 的感覺之遊具，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.主題樂園有提供 <u>華麗多色彩</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.主題樂園有提供 <u>數量龐大之同類型</u> 發光體的夜間造景，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.主題樂園有提供 <u>感覺具有生命力的造型</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.主題樂園有提供 <u>感覺具有人的情感的造型</u> 之發光體的夜間造景，您會覺得.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附錄二 正式問卷

第三部份：此部分與第二部分的題意有所有不同，請您排除第二部分的印象，並請仔細看完題目之後，再依自己的看法在最適合的欄位上勾選。

	不 滿 意	能 忍 受	沒 有 差 別	理 應 如 此	滿 意
1.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 置身高處的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很強的離心力感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很強的加速度感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很快的速度感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 很強的重力感，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 懸空的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 倒吊的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.主題樂園的刺激類型遊具讓人 <u>沒有</u> 旋轉的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.主題樂園的刺激類型遊具在運行中 <u>不會</u> 忽然在高處停止片刻再瞬間 啓動，讓人 <u>沒有</u> 懸疑的感覺，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.主題樂園的刺激類型遊具 <u>不會</u> 出其不意的改變方向，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 主題樂園 <u>沒有</u> 提供可與他人放鬆互動的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.主題樂園 <u>沒有</u> 提供便於觀景的遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.主題樂園 <u>沒有</u> 提供使人有回到童年的感覺之遊具，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.主題樂園 <u>沒有</u> 提供華麗多色彩之發光體的夜間造景，您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.主題樂園 <u>沒有</u> 提供數量龐大之同類型發光體的夜間造景，您會覺得	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.主題樂園 <u>沒有</u> 提供感覺具有生命力的造型之發光體的夜間造景，您 會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.主題樂園 <u>沒有</u> 提供感覺具有人的情感的造型之發光體的夜間造景， 您會覺得……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附錄二 正式問卷

第四部份：以下部份是關於劍湖山主題樂園各方面的滿意程度以及重遊的意願程度之問項。
請依自己的看法，在最適合的欄位上勾選。

	1	2	3	4	5
	非常 低	低	普 通	高	非常 高
1.您對劍湖山 <u>白天景觀</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.您對劍湖山 <u>夜間造景</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.您對劍湖山所提供之 <u>刺激性遊具</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.您對劍湖山所提供的 <u>在運行中可與他人放鬆互動之遊具</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.您對劍湖山提供的 <u>使人有回到童年的感覺之遊具</u> 滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.您對劍湖山園區所提供 <u>販售之食物</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.您對劍湖山園區所提供之 <u>表演節目</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.您對劍湖山園區所提供 <u>方便遊客學習之景點</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.您對劍湖山 <u>遊具之主題分類</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.您對劍湖山 <u>現場服務人員之服務品質</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.您對劍湖山 <u>票價</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.您對 <u>從居住地到劍湖山之交通便利性</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.您對劍湖山園區 <u>路標、遊具簡介及其他資訊提供設施</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.您對劍湖山園區之 <u>安全防護設施</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.您對劍湖山園區所提供 <u>人與機器互動之遊具</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.您對劍湖山園區所提供 <u>販售紀念品</u> 的滿意程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.您會 <u>重遊劍湖山主題樂園</u> 的意願程度為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

附錄二 正式問卷

第五部份：請選填您的基本資料。

1.您的性別：

男 女

2.您的年齡：

20 歲以下 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 50 歲以上

3.您的婚姻狀況：

已婚 未婚 其他

4.您的教育程度：

國中(含以下) 高中(職) 專科 大學 研究所以上

5.您的職業：

無 學生 軍公教 工 商 農 服務業 自由業 其他

6.您平均的月收入：

2 萬以下(含) 2~4 萬(含) 4~6 萬(含) 6~8 萬(含) 8 萬以上

7.您從居住地到劍湖山主題樂園的車程所需時間：

1~2(含)小時 2~3(含)小時 3~4(含)小時 4 小時以上

8.您造訪劍湖山主題樂園的次數為(含本次)：

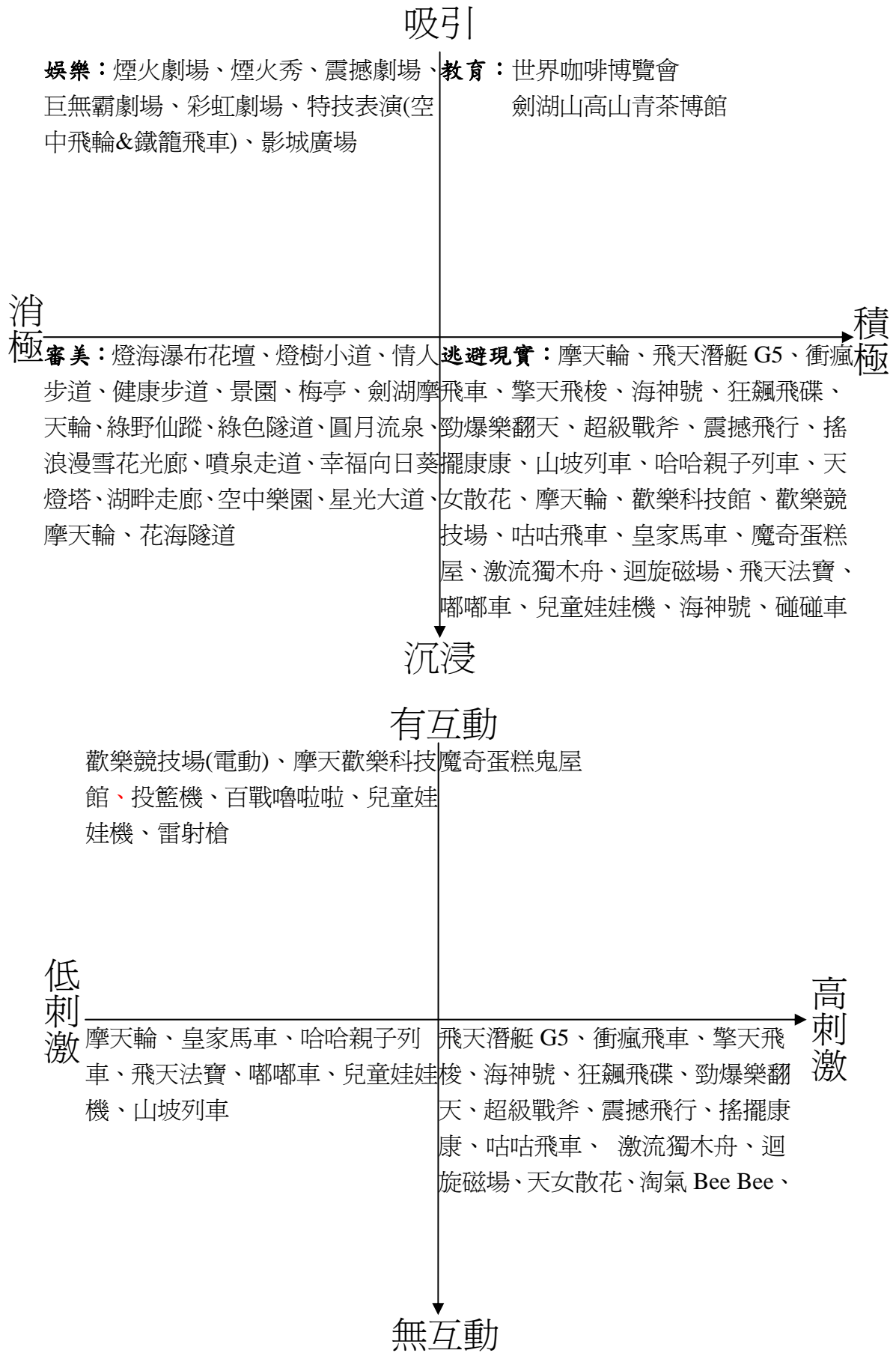
1 次 2 次 3 次(含)以上

9.您本次是與誰同遊劍湖山主題樂園：(請單選)

親戚 朋友 同事 同學 單獨前往 其他

※ 辛苦您了，問卷到此結束，由衷感謝您的幫忙 ※

附錄三 劍湖山主題樂園之體驗國度分類



資料來源：本研究整理

附錄四 劍湖山主題樂園遊具之體驗國度分類

遊具名稱	娛樂	教育	審美	逃避現實
摩天輪	◎	◎	◎	◎
飛天潛艇 G5				◎
衝瘋飛車				◎
擎天飛梭			◎	◎
海神號				◎
狂飆飛碟				◎
勁爆樂翻天				◎
超級戰斧				◎
震撼飛行				◎
搖擺康康				◎
咕咕飛車	◎	◎		◎
激流獨木舟	◎	◎		◎
天女散花				◎
淘氣 Bee Bee	◎			◎
皇家馬車	◎	◎		◎
迴旋磁場				◎
哈哈親子列車	◎	◎		◎
百戰嚕拉拉	◎			◎
飛天法寶	◎	◎		◎
嘟嘟車	◎			◎
兒童娃娃機	◎			◎
彩虹曼波				◎
山坡列車	◎	◎	◎	◎

資料來源：本研究整理

附錄五 劍湖山主題樂園遊具之體驗國度分類

遊具名稱	高度	離心力	速度	加速度	重力	懸空	出奇不意	懸疑	旋轉	回到童年感	增進親子關係	觀景	浪漫互動
摩天輪	◎	×	△	×	×	×	×	×	◎	◎	◎	◎	◎
飛天潛艇 G5	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	×	×	×	×	×
衝瘋飛車	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎	×	×	×	×	×	×
擎天飛梭	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	×	×	×	◎	×
海神號	○	◎	○	○	◎	×	×	×	×	×	×	×	×
狂飆飛碟	○	◎	◎	○	△	×	×	×	◎	×	×	×	×
勁爆樂翻天	○	◎	△	△	◎	×	×	×	◎	×	×	×	×
超級戰斧	○	◎	△	×	△	×	×	×	◎	×	×	×	×
震撼飛行	×	○	△	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
搖擺康康	○	◎	○	△	○	×	×	×	◎	×	×	×	×
咕咕飛車	△	△	◎	△	△	×	×	×	×	◎	◎	×	×
激流獨木舟	△	×	△	◎	△	×	×	×	×	×	◎	×	◎
天女散花	○	○	○	△	○	△	×	×	◎	×	×	×	×
皇家馬車	△	×	△	×	×	×	×	×	◎	◎	◎	×	◎
迴旋磁場	○	◎	◎	○	△	×	×	×	◎	×	×	×	×
哈哈親子列車	△	×	△	×	×	×	×	×	×	◎	◎	×	◎
飛天法寶	○	△	△	×	×	×	×	×	×	◎	◎	×	×
嘟嘟車	△	×	△	△	×	×	×	×	×	◎	×	×	×
碰碰車	×	×	○	△	×	×	◎	×	×	◎	◎	×	◎
山坡列車	○	×	△	×	×	×	×	×	×	×	◎	◎	◎

資料來源：本研究整理

※ 高度、強、快、有「◎」作為標記；中度「○」作為標記；弱、低、慢「△」作為標記；無「×」為標記

附錄六 劍湖山主題樂園夜間造景屬性分類

夜景名稱	數大便是美	華麗多色彩	變幻色彩	龐大發光體
燈海瀑布花壇	有	無	無	無
圓月流泉	無	有	無	無
浪漫雪花光廊	有	有	無	無
噴泉走道	無	有	有	無
幸福向日葵燈塔	無	有	有	有
湖畔走廊	無	有	無	有
空中樂園	無	有	有	無
摩天輪	無	有	有	有
星光大道	有	有	有	無
花海隧道	無	有	有	無

資料來源：本研究整理

- 註：1.燈海瀑布花壇（為電火節”燈瀑廣場”之活動內容）
 2.圓月流泉（為電火節”流泉花坡”之活動內容）
 3.浪漫雪花光廊（為電火節”G5廣場”之活動內容）
 4.噴泉走道、幸福向日葵燈塔、湖畔走廊（為電火節”摩天廣場”之活動內容）
 5.空中樂園（為電火節”兒童玩國”之活動內容）
 6.星光大道（為電火節”耐斯影城廣場”之活動內容）
 7.花海隧道（為電火節”購物中心電扶梯”之活動內容）