

2023 燈會服務品質之研究－以竹山竹藝燈會為例

莊鎧溫^a、張雅晶^{b*}、梁毅宗^c

^a南華大學旅遊管理研究所 助理教授

^b南華大學旅遊管理研究所 研究生

^c南華大學旅遊管理研究所 助理教授級專業技術人員

摘要

本研究以 2023 竹山竹藝燈會為研究主題，探討燈會服務品質與實際遊客感受的差異性。使用發放問卷並回收結果，調查竹藝燈會所提供的各項服務是否有達到應有品質需求，藉由遊客反饋，分析應改進之項目，以提供燈會主辦方未來改善參考。

本研究問卷參考 SERVQUAL 量表，主構面為服務品質，並以「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」為五大子構面，總共設計出 17 題題向，研究對象以參加竹山竹藝燈會之遊客為主要對象，採便利抽樣，總回收 173 份問卷，有效問卷共 157 份，資料分析採用重要度-表現度(Importance-PerFormance Analysis，簡稱 IPA)與敘述性統計。分析結果呈現「到竹藝燈會的交通便利」需加強改善，「竹藝燈會提供遊客溝通管道有良好的應變能力」、「竹藝燈會的服務人員具專業知識」、「竹藝燈會的服務人員能提供遊客適時的關懷」、「竹藝燈會的服務人員會提供遊客個別的需求」則是次要改善。

關鍵詞：燈會、服務品質、IPA。

*通訊作者：張雅晶
Email: naki15258@gmail.com



壹、前言

竹是一種台灣地區常見的植物，取得容易且用途廣泛，不但可以食用，透過對於竹材的加工，可以取得更為細緻的編織材料。日治時期開始關注台灣竹藝產品，認為有進一步發展的空間。因此，台灣總督府當局在竹山等地設立的工藝傳習所，對於有志於竹工藝發展的人們，施以更精緻的教育傳習。當時，除了建立教育體系外，將竹製品引導銷售至外地，建立南投甚或是竹山當地竹工藝，乃至於竹編的發展基礎。戰後，竹山等地豐富的竹資源，與地方刻意的培育竹編工藝人才，使得竹編工藝得以長久發展。由於厚植竹工藝人才，在 1960 年後逐步開始發展，當時出口導向的經濟活動，竹產業成為重要的環節。(林秀鳳，2020)

竹山竹藝燈會以竹山傳統竹編工藝為主軸，邀請鎮內竹編工藝人才進行竹燈編製，將燈會的燈與傳統產業結合，創新出以「竹藝」為一大量點的燈會形式。

本研究探討參加竹藝燈會的遊客，其在燈會會場內所實際感受的各項服務與設施，並藉由發放、回收問卷，分析並了解遊客的期待與主辦方提供的服務中，是否有達到遊客的體驗價值與期待，從中找出其差異分析原因，依研究分析結果提出本研究結論，期望能提供燈會主辦方及相關單位，做為未來場域設計及服務改善的參考依據。

貳、文獻回顧

竹山竹藝燈會於 2020 年舉辦第一屆竹藝燈會，爾後每年皆舉辦當地特色燈會，一直延續至今。主辦方以竹山傳統竹編工藝為主軸，邀請鎮內竹編工藝人才進行竹燈編製，將燈會的燈與傳統產業結合，創新出以「竹藝」為一大量點的燈會形式。

服務品質意旨滿足遊客需求與其期望之程度。與實體商品不同的是，服務是一種抽象且難以捉摸的概念，因為服務有三個特徵：無形性、異質性以及生產和消費的不可分割性 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)。

而 Parasuraman、Zeithaml and Berry (1988) 提出 SERVQUAL 五構面專案量表：有形性 (tangibles)、可靠性 (reliability)、反應性 (responsiveness)、保證性 (assurance) 與關懷性 (empathy)。本研究便是以 SERVQUAL 五構面專案量表設計問卷，並加入李克特五等選項量表設計出完整問卷。林濰榕等人(2015)利用服務品質構面並用 IPA 分析探討走馬瀨農場遊客對於服務品質認知。莊鎧溫、黃于晏(2023)則以 SERVQUAL 五構面專案量表，探討遊客對於瓜瓜園觀光工廠服務品質意向。

本研究認為，竹藝燈會中有形性指的是燈會的花燈設計布置、交通安排等；可靠性指的是燈會主辦方釋出的相關資訊與遇到問題提供的解決方式；反應性是關於燈會服務人員與遊客之間的互動；保證性是燈會的各項訊息能夠讓遊客感受到專業且信任；最後關懷性則是遊客對於服務人員的服務態度感受。



參、研究方法

一、研究架構

本研究根據文獻探討資料整理，將實際參觀竹藝燈會的遊客設為研究對象，針對服務品質的 5 大構面——有形性、反應性、可靠性、保證性和關懷性來設計問卷。

而根據每個構面題項分別調查其重要度與表現度，透過重要性-表現性程度分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA) 來確認遊客對於竹山竹藝燈會這兩種程度落差，分析遊客對於服務的內心預期與實際感受之兩者差異，並藉此進行後續改善討論與建議。

二、研究設計

本研究對來參觀竹藝燈會之遊客進行問卷調查。問卷設計人口統計變項參考了林秀茹 (2020) 所發表之研究，設計變項分別有性別、教育程度、個人月平均收入、年齡與職業。服務品質構面問卷設計參考了 Parasuraman et al. (1988)、李惠珠 (2013)、黃鈺婷 (2016)、陳榕珮 (2016)、邱翊嵐 (2016) 與林秀茹 (2020) 所發表之研究，撰寫修改符合竹山竹藝燈會之詞彙，編製出符合此研究之問卷，並修正或剔除不合宜之題向，故此問卷具文獻效度。

三、問卷設計

本研究問卷採李克特五等選項量表，以 1 分到 5 分的方式計分評級，1 分為非常不重要/非常不滿意，2 分為不重要/不滿意、3 分為普通，4 分為重要/滿意，5 分為非常重要/非常滿意，以此評級方式分別詢問重要度與表現度。問卷發放填寫回收，經人工整理後使用 SPSS Statistics 20 進行統計分析，並以 IPA 分析及敘述性統計分析為主要研究分析內容。

四、資料處理與分析方法

本研究使用 SPSS Statistics 20 安裝軟體進行資料統計分析，以下列 2 項統計方法為主要分析問卷內容目標：

- (一) 敘述性分析：分析評估問卷統計結果之標準差、平均數與最大最小值，了解各變項分布情況，並透過相關文獻分析，探討本研究的主題與其目的是否達到預期。
- (二) IPA 分析：分析評估問卷統計結果，服務品質構面題項之重要度與表現度，將題項平均數與總平均數標準化，並標示在二維分析圖中，縱軸為重要度，橫軸為表現度呈現。



肆、資料分析

本研究對來參觀竹藝燈會之遊客進行問卷調查。此次問卷收集共得 173 份問卷，扣掉無效問卷得 157 份有效問卷，並將問卷資料統整至 Excel 後匯入 SPSS Statistics 20 安裝軟體進行 IPA 分析及敘述性統計分析。

一、敘述性分析

(一) 人口統計變項結果分析

本研究人口統計變項分別對遊客的性別、教育程度、個人月平均收入、年齡與職業進行調查，調查統計分析結果如下圖所示(表1)，其中，有效資料內男性居多，占比為52.2%，女性為47.8%；並且有7.6%人來自北部，82.2%居住在中部，南部則有10.2%的占比。

教育程度中，以大專院校為多數，占比為47.1%，其次是高中(職)，占比為28%，而研究所以上與國中以下分別占比為17.2%和7.6%。

收入方面，填答族群以3~4萬的收入為多數占比為22.3%，其次依序為2萬以下占比為21.7%、2~3萬占比為15.9%、4~5萬占比為14.6%。

年齡上，以51歲以上的中年族群為多數，佔比為30.6%；31-40歲的壯年族群為其次，佔比22.9%；其他依序為21-30歲佔比19.7%、41-50歲佔比19.7%、在20歲以下佔比7%。

而此次的填答族群中，職業佔比最多的是工商服務業，佔比為26.8%，接續為軍公教人員佔比20.4%、學生佔比14.6%、其他佔比為14.6%、家管佔比為10.2%、製造業佔比為7%、農林漁牧業佔比為6.4%。

由此可見，參加此次竹山竹藝燈會並填答本研究問卷的遊客變項佔比，遊客可能大多是來自本地與周遭縣市，並且有些可能是攜家帶眷、親友相伴。

表 1 竹山竹藝燈會人口統計變項結果分析

遊客基本資料		樣本數	比例%	遊客基本資料		樣本數	比例%
性別	男性	82	52.2	年齡	20歲以下	11	7
	女性	75	47.8		21-30歲	31	19.7
教育程度	國中以下	12	7.6		31-40歲	36	22.9
	高中(職)	44	28		41-50歲	31	19.7
	大專院校	74	47.1		51歲以上	48	30.6
	研究所以上	27	17.2				



表 1 竹山竹藝燈會人口統計變項結果分析 (續)

遊客基本資料			樣本數	比例%	遊客基本資料			樣本數	比例%
個人 月平 均收 入	2 萬以下	34	21.7	職業	學生	23	14.6		
	2~3 萬	25	15.9		軍公教人員	32	20.4		
	3~4 萬	35	22.3		農林漁牧業	10	6.4		
	4~5 萬	23	14.6		工商服務業	42	26.8		
	5~6 萬	15	9.6		製造業	11	7		
居住 地	6 萬以上	25	15.9	家管	16	10.2			
	北部	12	7.6	其他	23	14.6			
	中部	129	82.2						
	南部	16	10.2						

(二) 構面及各提問項結果分析

竹山竹藝燈會服務品質共分五大子構面，分別是「有形性、反應性、可靠性、保證性、關懷性」。在子構面底下共有16題問項，分別詢問重要度與表現度。白底是重要度數據呈現，灰底則是表現度。

本研究構面總排序是分別依平均數大小進行排序，重要度前三高之題項分別為「竹藝燈會的花燈很有文化特色」、「竹藝燈會的服務人員的態度是親切友善的」、「竹藝燈會整體環境乾淨舒適」，表現度最低的三題題項為「竹藝燈會的服務人員會提供遊客個別的需求」、「竹藝燈會的服務人員能提供遊客適時的關懷」、「到竹藝燈會的交通便利」，分析結果如表2所示：

表 2 竹山竹藝燈會構面及各提問項結果分析

構面	題號	問項	平均數	標準差	Z 分數	最 小 值	最 大 值	總排 序
有形 性	V1	竹藝燈會的花燈很有文化特色	4.61	0.658	1.934	2	5	1
			4.5	0.781	1.633	2	5	1
	V2	到竹藝燈會的交通便利	4.42	0.761	-0.155	1	5	8
			4.22	0.931	-1.143	1	5	11
可靠 性	V3	竹藝燈會整體環境乾淨舒適	4.52	0.637	0.944	2	5	3
			4.41	0.742	0.741	2	5	3
	V4	竹藝燈會各項資訊詳盡且正確	4.46	0.684	0.284	2	5	5
			4.38	0.711	0.443	2	5	5



表 2 竹山竹藝燈會構面及各提問項結果分析 (續)

構面	題號	問項	平均數	標準差	Z 分數	最小值	最大值	總排序
可靠性	V5	若遇困難，竹藝燈會的服務人員樂意提供協助	4.43	0.778	-0.045	2	5	7
	V6	竹藝燈會的服務人員能及時解決遊客問題	4.39	0.822	0.542	1	5	4
	V7	竹藝燈會的服務人員與遊客的互動愉快	4.48	0.789	0.504	2	5	4
反應性	V8	竹藝燈會的服務人員是樂於服務的	4.41	0.84	0.741	1	5	3
	V9	竹藝燈會的服務人員能夠及時了解遊客需求	4.43	0.834	-0.045	1	5	7
	V10	竹藝燈會提供遊客溝通管道有良好的應變能力	4.36	0.848	0.245	1	5	6
	V11	竹藝燈會的參觀動線與指標明確清楚	4.45	0.755	0.174	2	5	6
	V12	竹藝燈會的服務人員提供專業及安全的參觀活動	4.39	0.822	0.542	2	5	4
保證性	V13	竹藝燈會的服務人員能夠及時了解遊客需求	4.43	0.779	-0.453	1	5	10
	V14	竹藝燈會提供遊客溝通管道有良好的應變能力	4.32	0.871	-0.151	1	5	7
	V15	和竹藝燈會的服務人員接洽是有安全感的	4.36	0.832	-0.815	1	5	11
	V16	竹藝燈會的服務人員具專業知識	4.24	0.914	-0.945	1	5	9
關懷性	V17	竹藝燈會的參觀動線與指標明確清楚	4.52	0.73	0.944	1	5	3
	V18	竹藝燈會的服務人員提供專業及安全的參觀活動	4.38	0.844	0.443	1	5	5
	V19	竹藝燈會的服務人員提供專業及安全的參觀活動	4.41	0.809	-0.265	1	5	9
關懷性	V20	竹藝燈會的服務人員的態度是親切友善的	4.31	0.905	-0.25	1	5	8
	V21	竹藝燈會的服務人員的態度是親切友善的	4.53	0.747	1.054	1	5	2
	V22	竹藝燈會的服務人員具專業知識	4.45	0.804	1.137	1	5	2
	V23	竹藝燈會的服務人員具專業知識	4.34	0.766	-1.035	2	5	12
關懷性	V24	和竹藝燈會的服務人員接洽是有安全感的	4.23	0.815	-1.044	1	5	10
	V25	和竹藝燈會的服務人員接洽是有安全感的	4.46	0.764	0.284	2	5	5
	V26	竹藝燈會的服務人員能及時解決遊客問題	4.39	0.83	0.542	2	5	4
關懷性	V27	竹藝燈會的服務人員能及時解決遊客問題	4.29	0.879	-1.585	1	5	13
	V28	竹藝燈會的服務人員能及時解決遊客問題	4.19	0.928	-1.441	1	5	12
關懷性	V29	竹藝燈會的服務人員能及時解決遊客問題	4.24	0.894	-2.135	1	5	14
	V30	竹藝燈會的服務人員會提供遊客個別的需求	4.13	0.925	-2.036	1	5	13



(三) IPA分析

以重要度和表現度的統計值總平均為基準（表2），將每題題項平均數與總平均數標準化，並標示在二維分析圖中，縱軸為重要度，橫軸為表現度呈現，做出標準化平均數以0為基準的IPA二為矩陣圖（圖1）。

從圖中可知，落在第一象限繼續保持區共有12題項，第二象限加強改善焦點區有1題項，第三象限次要改善區共有4項，第四象限供給過度區則無，如表3所示。

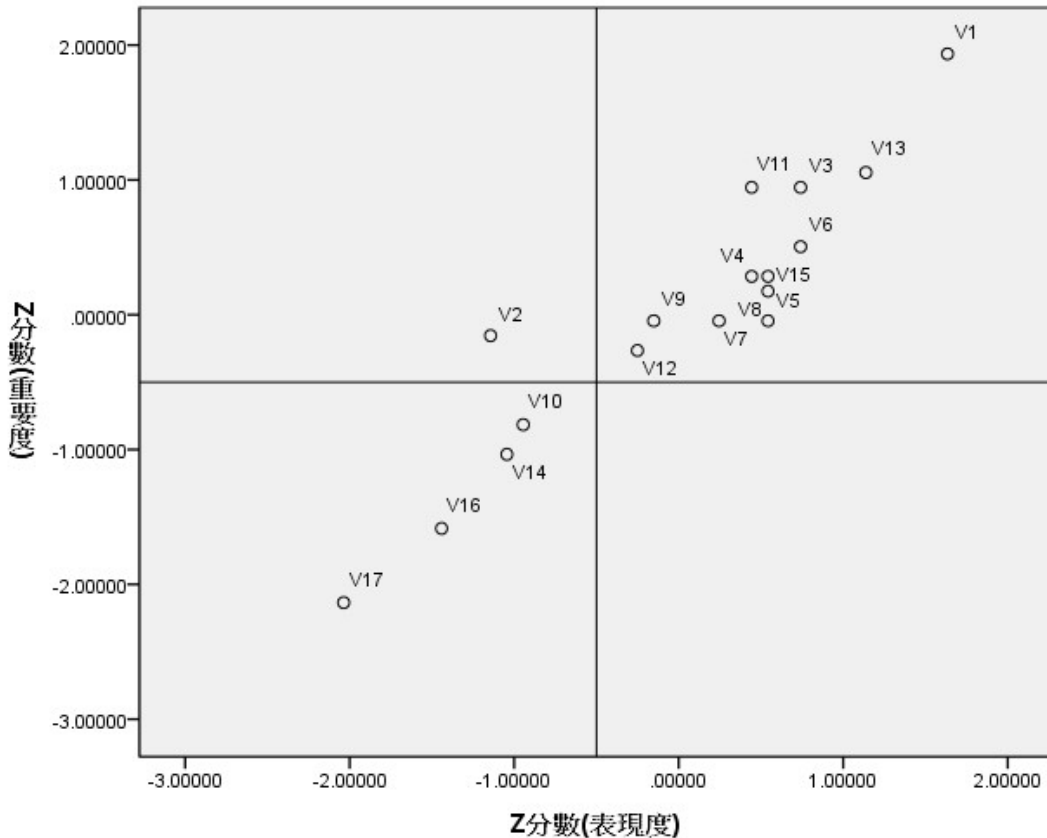


圖1 竹山竹藝燈會服務品質IPA 二維矩陣圖

表3 竹山竹藝燈會服務品質之問項落點歸納

第二象限加強改善焦點區

(Concentrate Here)

重視但表現未達到預期的結果，落於此象限的屬性具有未來發展的決定性關鍵因素，故需投入較多資源全力優先改善

V2 到竹藝燈會的交通便利

第一象限繼續保持區

(Keep up the Good Work)

遊客重視並表現水準良好的區域，繼續保持

V1 竹藝燈會的花燈很有文化特色

V3 竹藝燈會整體環境乾淨舒適

V4 竹藝燈會各項資訊詳盡且正確



表3 竹山竹藝燈會服務品質之問項落點歸納 (續)

第二象限加強改善焦點區	第一象限繼續保持區
(Concentrate Here)	(Keep up the Good Work)
重視但表現未達到預期的結果，落於此象限的屬性具有未來發展的決定性關鍵因素，故需投入較多資源全力優先改善	遊客重視並表現水準良好的區域，繼續保持
	V6 竹藝燈會的服務人員能及時解決遊客問題
	V7 竹藝燈會的服務人員與遊客的互動愉快
	V8 竹藝燈會的服務人員是樂於服務的
	V9 竹藝燈會的服務人員能夠及時了解遊客需求
	V11 竹藝燈會的參觀動線與指標明確清楚
	V12 竹藝燈會的服務人員提供專業及安全的參觀活動
	V13 竹藝燈會的服務人員的態度是親切友善的
	V15 和竹藝燈會的服務人員接洽是有安全感的
第三象限次要改善區	第四象限供給過度區
(Low Priority)	(Possible Overkill)
遊客不重視並表現不佳，在資源有限下，可在象限II 改善後再改善此區域的缺點	遊客不重視但有極佳的表現，不必強調資源的投入
V10 竹藝燈會提供遊客溝通管道有良好的應變能力	
V14 竹藝燈會的服務人員具專業知識	
V16 竹藝燈會的服務人員能提供遊客適時的關懷	
V17 竹藝燈會的服務人員會提供遊客個別的需求	



伍、結論與建議

一、 結論

據統計分析結果所示，此次參與竹山竹藝燈會的性別比例以男性居多，年齡以51歲以上的中年族群為多數，教育程度則以大專院校為多數，職業是工商服務業居多，由此可觀察到此活動遊客現況。

本次研究顯示，關於「到竹藝燈會的交通便利」這個議題是最須優先進行改善的。資料顯示遊客對於此議題是感到重要但表現性不佳，整體落在第二象限加強改善焦點區（Concentrate Here），目前表現不如預期，無法達到遊客要求，須優先改善；其次要進行改善的議題是「竹藝燈會提供遊客溝通管道有良好的應變能力」、「竹藝燈會的服務人員具專業知識」、「竹藝燈會的服務人員能提供遊客適時的關懷」、「竹藝燈會的服務人員會提供遊客個別的需求」。這四個議題皆落在第三象限次要改善區（Low Priority），是屬於次要重要，且表現不佳的，在改善第二象限議題過後需進行加強，目前並無法達到遊客預期。

二、 建議

依此次研究分析整理結果，可向竹藝燈會主辦發提出以下建議：

- (一) 根據此次IPA分析，數據分布於第一象限、第二象限與第三象限，第一象限繼續保持。
- (二) 第二象限議題是關於「到竹藝燈會的交通便利」議題，遊客認為這是重要的但表現不佳，建議可規劃停車場、遊園小車，抑或是腳踏車協力車，讓遊客抵達主會場更加便利。
- (三) 第三象限議題是關於「竹藝燈會提供遊客溝通管道有良好的應變能力」、「竹藝燈會的服務人員具專業知識」、「竹藝燈會的服務人員能提供遊客適時的關懷」、「竹藝燈會的服務人員會提供遊客個別的需求」，皆與服務人員有關，且研究者在進行問卷調查時有些遊客曾反映，並沒有接受到服務人員的幫助，由此可猜測竹藝燈會服務人員較少主動提供遊客協助，建議可進行解說員培訓或是志工招募，讓遊客有賓至如歸的感覺。



三、 研究限制與後續研究建議

在本研究調查過程中，主要發放問卷調查範圍為主燈區內，有些遊客會在主燈外觀賞後直接走往老街逛街，多少還是有些限制，可考慮多加派發放問卷人手或是與附近商家合作，貼上線上問卷QR code進行更廣的調查。

題目上則有遊客反映太多太長，會沒有那麼多的耐心填寫，而抽樣時間上是在燈會剛開始舉辦時進行，年輕學子大多還在外地，填寫遊客會以居住在附近縣市的壯年中年族群居多，在調查上便容易抽樣到壯中年族群，比例會有失衡疑慮，建議後續研究可盡量避免此情況發生。

參考文獻

1. 李惠珠 (2013)。體驗行銷、服務品質及場域形象對參訪者滿意度與誠度之研究—以高雄市立美術館為例。義守大學管理學院管理碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
2. 林秀茹 (2020)。森林文創園區體驗行銷與服務品質之研究-以檜意生活村為例。南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班碩士論文，未出版，嘉義縣。
3. 林秀鳳 (2020)。竹編工藝。國家文化資產網。檢索日期：2023 年 12 月 30 日。取自：
<https://nchdb.boch.gov.tw/assets/advanceSearch/traditionalCraft/2021012600008?preserverId=20602>
4. 林濰榕、楊麗珠、何蟬榕、曾玉樺、張雪琪、許家昕 (2015)。應用 IPA 模式評估走馬瀨農場服務品質。《運動休閒餐旅研究》，10(3)，34-52。
5. 邱翊嵐 (2016)。嘉義市檜意森活村遊客旅遊動機、滿意度及重遊意向之研究。國立嘉義大學木質材料與設計學系研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
6. 莊鎧溫、黃于晏 (2023)。瓜瓜園觀光工廠遊客意向之研究。《管理資訊計算》，12(1)，240-250。
7. 陳榕珮 (2016)。檜意森活村遊客之體驗與忠誠度關係研究。國立雲林科技大學休閒運動學系碩士論文，未出版，雲林縣。
8. 黃鈺婷 (2016)。遊客對地方文化旅遊景點之滿意度調查-以嘉義市檜意森活村為例。南華大學文化創意事業管理學系碩士論文，未出版，嘉義縣。
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.



A Study on the Service Quality of 2023 Lantern Festival: The Case of Jhushan Bamboo Art Lantern Festival

Kai-Wayne Chuang^a、Ya-Ching Chang^{b*}、Yi-Tsung Liang^c

^a Assistant Professor, Graduate Institute of Tourism Management, Nanhua University.

^b Graduate Student, Graduate Institute of Tourism Management, Nanhua University.

^c Assistant Professor-level Technical Expert, Graduate Institute of Tourism Management, Nanhua University.

ABSTRACT

This study took the Bamboo Arts and Crafts Lantern Festival in Jhushan 2023 as the theme of the study to investigate the difference between the quality of services provided by the festival and the actual experience of the tourists. A questionnaire was used to collect the results of this study to investigate whether the services provided by the Bamboo Art Lantern Festival meet the quality requirements, and to analyze the items that should be improved through the feedback of the tourists, in order to provide the organizer of the Lantern Festival with a reference for improvement in the future.

The questionnaire in this study was based on the SERVQUAL scale, with service quality as the main component, and "tangibility", "reliability", "responsiveness", "assurance", and "caring" as the five major sub-components, with a total of 17 questions designed to address the needs of the tourists attending the Bamboo Arts and Crafts Lantern Festival in Jhushan, and a convenience sampling method was used, resulting in the collection of 173 questionnaires, with 157 valid questionnaires. Importance-PerFormance Analysis (IPA) and narrative statistics were used to analyze the data. The results of the analysis showed that "convenient transportation to the Bamboo Lantern Club" needs to be improved, while "the communication channels provided by the Bamboo Lantern Club for tourists have a good response ability", "the service staff of the Bamboo Lantern Club has professional knowledge", "the service staff of the Bamboo Lantern Club can provide

*Email: naki15258@gmail.com



tourists with timely care", and "the service staff of the Bamboo Lantern Club can provide tourists with their individual needs" are the second most important improvements.

Keywords: Lantern Festival, quality of service, IPA.

