

南華大學

休閒產業經濟學系碩士班

碩士論文

來台旅客之住宿類型選擇與滿意度研究

A Study on Foreign Tourists Accommodation Choice  
And Satisfaction in Taiwan

指導教授：黃瓊玉 博士

張鐸瀚 博士

研究生：周百苓

中華民國 102 年 6 月

## 謝 誌

研究所兩年的光陰，即將進入尾聲，首先，感謝恩師張鐸瀚老師及黃瓊玉老師以無限包容的耐心啟蒙指導，在論文撰寫過程中，老師專業的素養與嚴謹的教學態度，使我獲益匪淺，受益良多。口試期間，承蒙莊文彬博士及楊政郎博士對於論文中缺漏部分不吝提出諸多寶貴意見，使得本論文得以更臻完善與豐富，在此對老師們致上最深的感激。

回想大學畢業後，順利考上國小音樂老師，貢獻所長，不久結婚生子過著平淡日子，內心仍渴望進修為時代所需，在偶然的機緣下，與同事青萍、麗玲、燕華一起進入研究所就讀，和這群同學切磋學習，課堂總是充滿著輕鬆愉快的氣氛。面對陌生的領域，進修過程雖艱辛且充滿挑戰，但與同學們相互扶持、討論分享的日子，是我研究所生涯裡最難忘的回憶。

最後要感謝我的家人，我永遠幸福的依靠。在工作、求學與家庭皆需皆兼顧下，幸得公公婆婆支持，疼愛我的父親給予獎學金鼓勵，帥哥老公在文書作業上的幫忙，在我進修期間，兄長和舅舅常帶著兩個寶貝探索大自然，進行體能訓練，使我得以心無旁騖完成學業，特別感謝深具智慧與愛心的媽媽，除了對我無私的犧牲奉獻與照顧，更是我心靈的一盞明燈，家人溫暖的支持是我堅持完成學業的動力。謹將畢業的喜悅分享予我摯愛的家人與朋友，一切榮耀歸於主！！！！

周百苓 謹誌於  
南華大學休閒產業經濟學系 研究所  
西元 2013 年 6 月

## 摘 要

近年來，政府一直積極在海外進行台灣觀光旅遊的宣傳及推廣，加上政府努力推動「觀光拔尖領航方案」、「開放大陸地區人民來臺觀光」等政策，大力發展臺灣國際觀光，使得來台旅客人數逐年上升，2012 年更創下 731 萬人次的新高，而在人數增加的同時，預期對住宿需求也會同時增加。回顧過去國內住宿相關文獻，大多以預測住宿需求及針對特定觀光旅館進行滿意度研究為主，少有對來台旅客之住宿類型選擇與滿意度有較全面性的探討。故本文欲分析影響來台旅客住宿選擇之因素與滿意度，期望能做為政府相關部門、旅館業者之參考。

本研究之實證資料採用交通部觀光局 2007 年至 2010 年之「來台旅客消費及動向調查」資料，以 STATA 統計軟體進行分析。其中，以多項羅吉特模型(multinomial logit model)進行來台旅客住宿選擇因素之分析，以順序多重羅吉特模型(ordered logit model)探討影響來台旅客住宿滿意度之因素。

研究結果顯示：(一) 影響來台旅客住宿選擇因素，包含旅客的來台目的、旅遊安排方式、年齡、年收入及其居住地。(二) 影響來台旅客住宿滿意度之因素，包括旅客住宿的旅館類型、來台目的、旅遊安排方式、年齡、年收入及其居住地。(三) 住宿滿意度方面，自 2008 年起有逐年提高之趨勢，可能與政府開始辦理星級旅館評鑑有關。

最後依據本研究之結果，建議旅館業者應依據消費顧客群需求特性之差異，研擬不同的行銷策略，以創造更高的顧客滿意度與利潤。

關鍵字：國際觀光旅館、多項羅吉特模型、順序多重羅吉特模型、滿意度分析

# Abstract

The government has put a lot of efforts to promote Taiwan's tourism industry over the past few years, such as "Project Vanguard for Excellence in Tourism" and "Opening up Mainland China People Coming to Taiwan for Tourism", which makes the number of international visitors increase year by year and reached the highest level of 7.31 million in 2012. It is expected that the demand for accommodation will keep growing as more tourists are coming to Taiwan.

Most of the domestic accommodation literature analyzing the demand for accommodation and customers' satisfaction is case-study based, a more comprehensive evaluation in this area is very rare. Therefore, the purpose of this thesis is to analyze the foreign tourists' accommodation choices and satisfaction of Taiwan in terms of the overall performance using data from 2007-2010 "Survey of Visitors Expenditure and Trend in Taiwan" conducted by the Tourism Bureau of Taiwan.

Using STATA statistical software as well as the multinomial logit model and ordered logit model, we found that (1) the purpose of travel, the type of travel arrangement, age, income, and the country of residence are important determinants of accommodation selection. (2) The type of hotel, the purpose of travel, the type of travel arrangement, age, income, and the country of residence have significant effects on customers' satisfaction. (3) Accommodation satisfaction has been increasing annually since 2008, which may be related to the fact that the government has implemented star-rating hotel appraisal plan since 2008.

Keywords: International tourist hotel, multinomial logit model, ordered logit, satisfaction analysis

# 目 錄

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 謝誌.....                | I   |
| 中文摘要.....              | II  |
| 英文摘要.....              | III |
| 目錄.....                | IV  |
| 表目錄.....               | V   |
| 圖目錄.....               | V   |
| 第一章 緒論.....            | 1   |
| 第一節 研究背景.....          | 1   |
| 第二節 研究動機與目的.....       | 3   |
| 第三節 研究方法.....          | 4   |
| 第四節 研究架構.....          | 4   |
| 第二章 文獻探討.....          | 10  |
| 第一節 旅館的定義.....         | 10  |
| 第二節 我國旅館業的起源與發展概況..... | 12  |
| 第三節 住宿選擇因素.....        | 13  |
| 第四節 滿意度相關文獻.....       | 16  |
| 第五節 來台旅客消費相關文獻.....    | 17  |
| 第六節 多項羅吉特模型相關文獻.....   | 18  |
| 第三章 資料處理與實證模型設立.....   | 19  |
| 第一節 資料來源與變數定義.....     | 19  |
| 第二節 實證模型設立.....        | 23  |
| 第四章 實證結果與分析.....       | 26  |
| 第一節 實證資料敘述統計.....      | 26  |
| 第二節 實證結果與分析.....       | 29  |
| 第五章 結論與建議.....         | 33  |
| 第一節 結論.....            | 33  |
| 第二節 建議.....            | 35  |
| 參考文獻.....              | 36  |

## 表目錄

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 表 1-1 國際觀光旅館家數.....            | 5  |
| 表 1-2 一般觀光旅館家數.....            | 6  |
| 表 1-3 一般旅館家數及房間數統計表.....       | 7  |
| 表 1-4 籌備中預計完成房間數(含營業中旅館業)..... | 8  |
| 表 2-1 旅館的定義.....               | 11 |
| 表 3-1 變數定義.....                | 22 |
| 表 4-1 敘述統計.....                | 28 |
| 表 4-2 來台旅客住宿選擇類型模型實證結果.....    | 30 |
| 表 4-3 來台旅客住宿選擇滿意度實證結果.....     | 32 |

## 圖目錄

|                  |   |
|------------------|---|
| 圖 1-1 研究架構圖..... | 4 |
|------------------|---|

# 第一章 緒論

觀光產業向有無煙囪工業之稱，自從聯合國將西元 2002 年訂為「國際生態旅遊年」以來，兼具賺取外匯、提供就業機會與推展國際形象多重功能的觀光產業，已被譽為 21 世紀的明星產業，世界各國莫不善用其自然及人文資源，積極發展觀光產業。

## 第一節 研究背景

台灣地區幅員狹小，資源貧乏，欲提升社會經濟，勢必得發展國家之觀光旅遊事業，為容納大量的來台旅客，則需加強相關企業的開發及建設，如興建旅館、充實機場設施等等。除了增加硬體設施，政府為了帶動觀光市場，活化觀光產業，也推動了許多觀光發展之重要方案，例如：2004 年「台灣觀光年工作計劃」，2007 年底「核定 2008 年至 2009 年旅行台灣年」工作計畫，其內容包含「國內宣傳計畫」、「節慶賽會計畫」、「產品開發計畫」、「國際宣傳推廣計畫」與「建置旅遊服務網計畫」等五項計畫、還有「2008 年觀光客倍增計劃」、2009 年「觀光拔尖領航方案」，協調持續開放友善國家人士來台觀光免簽等。受到全球觀光產業興盛和政府極力推動大型計畫之影響，台灣的旅遊人次由 2001 年的 988 萬人攀升到 2010 年 1,498 萬人次，由此可見擁有行政權力與資源的政府，透過政策的推行實施，在促進觀光的發展上，確實具有顯著的影響力。

而在歷年的觀光政策中，影響旅遊人口增加的最主要因素，當屬開放大陸人士來台觀光。政府透過海基會與海協會協商，簽署海峽兩岸關於大陸人民來台的觀光旅遊協議，並於 2008 年 7 月 4 日開啟了兩岸週末包機首發團，接著又推動了「小三通」和「自由行」，在便捷的交流下，陸客成長幅度驚人。根據交通部觀光局及內政部移民署統計，2010 年陸客來台人數為 117 萬人次，粗略估計為台灣觀光相關產業帶來 910 億新台幣的外匯收益與商機。內政部入出國及移民署也公布，自 2008 年 7 月~2012 年 2 月止，由於陸客自由行的開放（2010 年 6 月），陸客來台人數已達 340 萬人次。根據外資里昂證券估計：陸客於 2013 年將占來台觀光人數的一半以上，並預期台系飯店產業將進入「黃金十年榮景」（行政院陸委會，2011；內政部入出國及移民署，2012；魏興中，2011；許秉翔、謝明振，2012）

在觀光外匯方面，根據交通部觀光局「中華民國 100 年來台旅客消費及動向調查」，全年觀光外匯總收入首度突破百億美元，達到 110 億 6,500 萬美元，創下歷史新高，較 99 年成長了 26.91%。受訪旅客在台平均每人每日消費為 221.84 美元，其中又以旅館內消費所占比例最高（占 37.83%），其次為購物費（占 34.55%）、旅館外餐飲費（占 11.43%）等，由此顯示，觀光旅館業可說是休閒及觀光產業的核心，是一項極為重要的子產業（吳勉勤，1998）。因此，欲提高台灣的觀光外匯收入，就需了解影響來台旅客住宿之因素及住宿滿意度，以創造更高的觀光收益。

因觀光旅館業在發展觀光的過程中，扮演了不可或缺的角色，故政府近來年逐漸重視旅館業品質的提升。為了激發觀光旅館業的榮譽感，提升其經營管理水準，交通部觀光局及省（市）觀光主管機關自 1983 年，開始對觀光旅館實施等級區分評鑑，評鑑標準分為二、三、四、五朵梅花等級，評鑑項目包括建築、設備、經營、管理及服務品質等五項。然而此評鑑成效不彰，再加上近年來隨著來台旅客大量增加，為跟國際接軌，所以在 2003 年改以星級旅館標章，做為旅館等級劃分。由於旅館業每年為政府帶來可觀的外匯收入，為提升旅館整體服務水準，交通部觀光局除了自 2009 年開始辦理「星級旅館評鑑計畫」外，並針對舊有旅館及觀光旅館進行更新，根據 Narangajavana（2007）的研究顯示，獲得星級評鑑標章的旅館，對其營業績效有正面的提升，因此在旅行業與顧客本身需求的驅動下，促使台灣旅館業積極的參與星級評鑑（許秉翔、謝明振，2012），至 2013 年 3 月已有 376 家旅館成為星級旅館（含觀光旅館 65 家，一般旅館 311 家），總客房數達 4,024 間（交通部觀光局）。

除此之外，因觀光旅館業從業人員，其服務與客人對旅館的整體滿意度息息相關，所以政府也提供了相關的培訓課程，目的為提升旅館業人力素質，充實從業人員專業知識、執業技能及服務熱忱，進而促進旅宿業服務品質提升。

## 第二節 研究動機與目的

在觀光局持續積極推動「旅行台灣·感動 100」及觀光拔尖領航方案下，2011年觀光效益成果豐碩，雖發生日本 311 海嘯事件，來台旅客仍達 608.7 萬人次，創下歷史新高，未來政府將結合大型活動及節慶，打造質量並重的觀光產業，預計到 2016 年，來台的觀光客可突破 1 千萬人次。在來台旅客增加的同時，預期對住宿之需求也會同時增加。

根據交通部觀光局「中華民國 100 年來台旅客消費及動向調查」，受訪旅客在台主要住宿於旅館（每百人次有 91 人次），其中住宿旅館的類型依序為一般旅館（占 60.41%）、國際觀光旅館（占 32.38%）、觀光旅館（占 7.21%），由此可知，來台旅客之住宿類型，是以一般旅館和國際觀光旅館為主，本文並依此結果，做為主要研究的住宿類型。

依據交通部觀光局「旅館業統計月報」，截至 2013 年 4 月為止，台灣目前的國際觀光旅館共有 71 家，大多數集中在台北市和高雄市（表 1-1）；一般觀光旅館為 39 家（表 1-2）；合法的一般旅館有 2,756 家（表 1-3）；籌設中的旅館房間數共 10,971 間（表 1-4），總投資金額高達新臺幣 923 億餘元，顯示投資者對旅館業的前景是相當具有信心。

回顧過去國內之住宿相關研究，主要可分為兩大領域，一是探究住宿需求之研究（施瑞峰，2000；洪靜霞，2001；陳玄宗，2003；陳勁甫、王婷瑜，2005；江沛玲，2010），一為旅館之滿意度研究（林恬予，2000；洪瑞英，2004；蔡禎倚，2005；林斯薇，2008），但少有對來台旅客住宿類型選擇與滿意度有較全面性的探討。故本文欲分析影響來台旅客住宿選擇與滿意度之因素，期望能做為政府相關部門及旅館業者，擬定旅館產業之整體發展與行銷策略之參考，根據上述的研究動機，本研究之具體研究目的如下：

- 一、探討影響來台旅客住宿選擇之因素。
- 二、分析影響來台旅客住宿滿意度之因素

### 第三節 研究方法

本研究採用 2007 年至 2010 年交通部觀光局辦理之「來台旅客消費及動向調查」作為實證數據，並針對旅客的七項條件：(1) 旅行安排方式 (2) 居住地 (3) 年齡 (4) 所得 (5) 性別 (6) 來台年份 (7) 旅館類別，以 STATA 統計軟體進行分析。其中，以多項羅吉特模型 (multinomial logit model) 進行來台旅客住宿選擇因素之分析，以順序多重羅吉特模型 (ordered logit model) 探討影響來台旅客住宿滿意度之因素。

### 第四節 研究架構

本研究之架構如下圖 1-1，共分為五章，其內容說明如下：第一章為緒論，主要說明研究背景、動機與目的，研究方法以及論文架構；第二章為文獻回顧；第三章為理論模型介紹、實證模型設立和對解釋變數的設定；第四章為實證結果與分析；第五章為結論與建議。

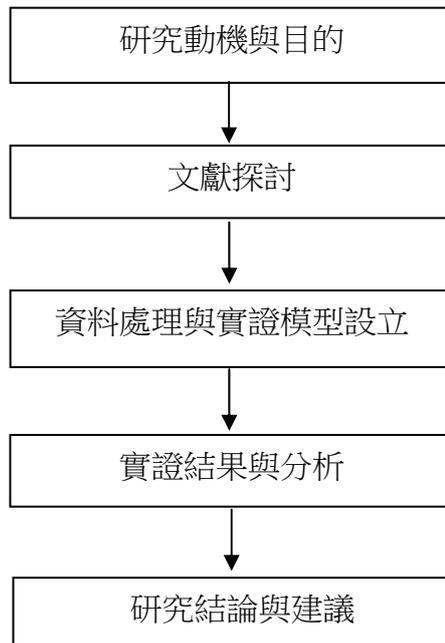


圖 1-1 研究架構圖

表 1-1 國際觀光旅館家數

| 地區/客房數 |     | 國 際 觀 光 旅 館 |       |        |       |        |
|--------|-----|-------------|-------|--------|-------|--------|
|        |     | 家數          | 單人房   | 雙人房    | 套房    | 小計     |
| 新北市    |     | 2           | 5     | 265    | 23    | 293    |
|        | 小 計 | 2           | 5     | 265    | 23    | 293    |
| 台北市    |     | 25          | 2,513 | 4,783  | 1,017 | 8,313  |
|        | 小 計 | 25          | 2,513 | 4,783  | 1,017 | 8,313  |
| 台中市    |     | 5           | 561   | 498    | 76    | 1,135  |
|        | 小 計 | 5           | 561   | 498    | 76    | 1,135  |
| 台南市    |     | 5           | 547   | 544    | 110   | 1,201  |
|        | 小 計 | 5           | 547   | 544    | 110   | 1,201  |
| 高雄市    |     | 10          | 1,449 | 1,815  | 340   | 3,604  |
|        | 小 計 | 10          | 1,449 | 1,815  | 340   | 3,604  |
| 台灣省    | 宜蘭縣 | 3           | 126   | 403    | 93    | 622    |
|        | 桃園縣 | 4           | 414   | 597    | 99    | 1,110  |
|        | 新竹縣 | 1           | 261   | 92     | 33    | 386    |
|        | 苗栗縣 | 0           | 0     | 0      | 0     | 0      |
|        | 南投縣 | 3           | 133   | 175    | 91    | 399    |
|        | 嘉義縣 | 0           | 0     | 0      | 0     | 0      |
|        | 屏東縣 | 2           | 122   | 529    | 21    | 672    |
|        | 台東縣 | 2           | 143   | 247    | 69    | 459    |
|        | 花蓮縣 | 6           | 478   | 950    | 102   | 1,530  |
|        | 澎湖縣 | 0           | 0     | 0      | 0     | 0      |
|        | 基隆市 | 0           | 0     | 0      | 0     | 0      |
|        | 新竹市 | 2           | 320   | 114    | 31    | 465    |
|        | 嘉義市 | 1           | 40    | 200    | 5     | 245    |
|        | 小 計 | 24          | 2,037 | 3,307  | 544   | 5,888  |
| 合 計    |     | 71          | 7,112 | 11,212 | 2,110 | 20,434 |

資料來源：台灣地區觀光旅館家數統計報表（交通部觀光局，102 年 4 月）。

表 1-2 一般觀光旅館家數

| 地區/客房數 |     | 一 般 觀 光 旅 館 |       |       |     |       |
|--------|-----|-------------|-------|-------|-----|-------|
|        |     | 家數          | 單人房   | 雙人房   | 套房  | 小計    |
| 新北市    |     | 4           | 155   | 72    | 47  | 274   |
|        | 小計  | 4           | 155   | 72    | 47  | 274   |
| 台北市    |     | 14          | 726   | 1,094 | 220 | 2,040 |
|        | 小計  | 14          | 726   | 1,094 | 220 | 2,040 |
| 台中市    |     | 3           | 280   | 229   | 29  | 538   |
|        | 小計  | 3           | 280   | 229   | 29  | 538   |
| 台南市    |     | 1           | 17    | 21    | 2   | 40    |
|        | 小計  | 1           | 17    | 21    | 2   | 40    |
| 高雄市    |     | 1           | 16    | 187   | 47  | 250   |
|        | 小計  | 1           | 16    | 187   | 47  | 250   |
| 台灣省    | 宜蘭縣 | 2           | 106   | 63    | 32  | 201   |
|        | 桃園縣 | 4           | 366   | 314   | 125 | 805   |
|        | 新竹縣 | 1           | 242   | 105   | 42  | 389   |
|        | 苗栗縣 | 1           | 49    | 57    | 1   | 107   |
|        | 南投縣 | 1           | 28    | 24    | 2   | 54    |
|        | 嘉義縣 | 3           | 95    | 113   | 28  | 236   |
|        | 屏東縣 | 1           | 24    | 77    | 4   | 105   |
|        | 台東縣 | 0           | 0     | 0     | 0   | 0     |
|        | 花蓮縣 | 0           | 0     | 0     | 0   | 0     |
|        | 澎湖縣 | 1           | 44    | 17    | 17  | 78    |
|        | 基隆市 | 1           | 73    | 64    | 4   | 141   |
|        | 新竹市 | 0           | 0     | 0     | 0   | 0     |
|        | 嘉義市 | 1           | 49    | 68    | 3   | 120   |
|        | 小計  | 16          | 1,076 | 902   | 258 | 2,236 |
| 合計     |     | 39          | 2,270 | 2,505 | 603 | 5,378 |

資料來源：台灣地區觀光旅館家數統計報表（交通部觀光局，102年4月）。

表 1-3 一般旅館家數、房間數統計表

| 縣市別 | 合 法 旅 館 |         | 未 合 法 旅 館 |        | 小 計   |         |
|-----|---------|---------|-----------|--------|-------|---------|
|     | 家數      | 房間數     | 家數        | 房間數    | 家數    | 房間數     |
| 新北市 | 232     | 9,808   | 44        | 1,306  | 276   | 11,114  |
| 台北市 | 361     | 16,600  | 0         | 0      | 361   | 16,600  |
| 台中市 | 282     | 13,366  | 39        | 1,107  | 321   | 14,473  |
| 台南市 | 205     | 7,158   | 19        | 796    | 224   | 7,954   |
| 高雄市 | 357     | 15,325  | 34        | 1,238  | 391   | 16,563  |
| 宜蘭縣 | 187     | 5,626   | 32        | 378    | 219   | 6,004   |
| 桃園縣 | 198     | 8,576   | 11        | 409    | 209   | 8,985   |
| 新竹縣 | 37      | 1,263   | 4         | 98     | 41    | 1,361   |
| 苗栗縣 | 67      | 2,035   | 6         | 153    | 73    | 2,188   |
| 彰化縣 | 67      | 1,976   | 2         | 44     | 69    | 2,020   |
| 南投縣 | 105     | 5,363   | 84        | 2,681  | 189   | 8,044   |
| 雲林縣 | 69      | 2,082   | 23        | 623    | 92    | 2,705   |
| 嘉義縣 | 60      | 2,153   | 20        | 626    | 80    | 2,779   |
| 屏東縣 | 105     | 4,322   | 84        | 2,633  | 189   | 6,955   |
| 台東縣 | 87      | 4,488   | 12        | 379    | 99    | 4,867   |
| 花蓮縣 | 132     | 6,036   | 5         | 123    | 137   | 6,159   |
| 澎湖縣 | 47      | 2,324   | 10        | 237    | 57    | 2,561   |
| 基隆市 | 30      | 1,233   | 0         | 0      | 30    | 1,233   |
| 新竹市 | 55      | 2,996   | 7         | 307    | 62    | 3,303   |
| 嘉義市 | 50      | 2,216   | 10        | 275    | 60    | 2,491   |
| 金門縣 | 21      | 1,130   | 0         | 0      | 21    | 1,130   |
| 連江縣 | 2       | 55      | 12        | 236    | 14    | 291     |
| 總 計 | 2,756   | 116,131 | 458       | 13,649 | 3,214 | 129,780 |

資料來源：台灣地區旅館家數統計報表（交通部觀光局，102 年 4 月）。

表 1-4 籌設中預計完成房間數（含營業中旅館業）

| 預期完工年度   | 籌設中觀光旅館名稱       | 地區  | 房間數   | 合計                                   |
|----------|-----------------|-----|-------|--------------------------------------|
| 民國 102 年 | 1. * 崧園陽光酒店     | 嘉義縣 | 223   | 客房數:1,635<br>投資金額:<br>10,283,354,050 |
|          | 2. * 老爺榮康大酒店    | 臺北市 | 50    |                                      |
|          | 3. * 台北寒舍國際酒店   | 臺北市 | 235   |                                      |
|          | 4. 香格里拉渡假村      | 宜蘭縣 | 146   |                                      |
|          | 5. * 御華飯店       | 屏東縣 | 242   |                                      |
|          | 6. 大倉久和大飯店      | 臺北市 | 208   |                                      |
|          | 7. 宜蘭海洋國際觀光旅館   | 宜蘭縣 | 99    |                                      |
|          | 8. 桃禧航空城酒店      | 桃園縣 | 187   |                                      |
|          | 9. 溪頭米堤大飯店      | 南投縣 | 245   |                                      |
| 合計       | 國際觀光旅館 家數:5     |     | 885   |                                      |
|          | 一般觀光旅館 家數:4     |     | 750   |                                      |
| 民國 103 年 | 1. * 春秋礁溪渡假酒店   | 宜蘭縣 | 84    | 客房數:1,095<br>投資金額:<br>5,818,694,152  |
|          | 2. * 陸島酒店       | 金門縣 | 64    |                                      |
|          | 3. * 黃家觀光旅館     | 花蓮縣 | 172   |                                      |
|          | 4. 八里左岸會館       | 新北市 | 229   |                                      |
|          | 5. * 福容大飯店福隆    | 新北市 | 129   |                                      |
|          | 6. 台北慶城福華大飯店    | 臺北市 | 199   |                                      |
|          | 7. 銀山莊渡假會館      | 花蓮縣 | 218   |                                      |
| 合計       | 國際觀光旅館 家數:3     |     | 646   |                                      |
|          | 一般觀光旅館 家數:4     |     | 449   |                                      |
| 民國 104 年 | 1. 宜華國際觀光旅館     | 臺北市 | 320   | 客房數:1,101<br>投資金額:<br>17,857,731,200 |
|          | 2. 青春度假天堂國際觀光旅館 | 宜蘭縣 | 96    |                                      |
|          | 3. 台南大員皇冠假日酒店   | 臺南市 | 193   |                                      |
|          | 4. 美福國際觀光旅館     | 臺北市 | 153   |                                      |
|          | 5. 喜來登宜蘭渡假酒店    | 宜蘭縣 | 193   |                                      |
|          | 6. 兆豐大飯店        | 花蓮縣 | 146   |                                      |
| 合計       | 國際觀光旅館 家數:6     |     | 1,101 |                                      |
|          | 一般觀光旅館 家數:0     |     | 0     |                                      |

表 1-4 籌設中預計完成房間數（含營業中旅館業）(續)

| 預期完工年度   | 籌設中觀光旅館名稱                 | 地區  | 房間數        | 合計                                   |
|----------|---------------------------|-----|------------|--------------------------------------|
| 105 年    | 1.板橋凱撒大飯店                 | 新北市 | 400        | 客房數:3,673<br>投資金額:<br>32,678,000,000 |
|          | 2.國裕大飯店                   | 新北市 | 400        |                                      |
|          | 3.礁溪麒麟大飯店                 | 宜蘭縣 | 168        |                                      |
|          | 4.義大華悅酒店                  | 高雄市 | 806        |                                      |
|          | 5.霧峰花園大酒店                 | 臺中市 | 110        |                                      |
|          | 6.綠島大飯店                   | 臺東縣 | 809        |                                      |
|          | 7.澎湖福朋酒店                  | 澎湖縣 | 311        |                                      |
|          | 8.* 澎湖灣海上樂園渡假旅館           | 澎湖縣 | 30         |                                      |
|          | 9.棕櫚湖國際觀光旅館               | 嘉義縣 | 45         |                                      |
|          | 10.鹿鳴溫泉酒店                 | 臺東縣 | 192        |                                      |
|          | 11.日暉池上渡假會館               | 臺東縣 | 402        |                                      |
| 合計       | 國際觀光旅館 家數:10              |     | 3,643      |                                      |
|          | 一般觀光旅館 家數:1               |     | 30         |                                      |
| 民國 106 年 | 1.* 御盟晶英酒店                | 高雄市 | 196        | 客房數:3,467<br>投資金額:<br>25,689,590,000 |
|          | 2.* 台中國聯大飯店               | 臺中市 | 300        |                                      |
|          | 3.* 北海休閒大飯店 A 區           | 新北市 | 480        |                                      |
|          | 4.* 北海休閒大飯店 B 區           | 新北市 | 708        |                                      |
|          | 5.台中凱悅大飯店                 | 臺中市 | 250        |                                      |
|          | 6.鼎鼎大飯店                   | 高雄市 | 308        |                                      |
|          | 7.花蓮國際大飯店                 | 花蓮縣 | 260        |                                      |
|          | 8.澎湖群島國際渡假大酒店             | 澎湖縣 | 206        |                                      |
|          | 9.湄京澎湖風櫃國際觀光旅館            | 澎湖縣 | 490        |                                      |
|          | 10.大澎湖國際渡假村               | 澎湖縣 | 269        |                                      |
|          | 國際觀光旅館 家數:6               |     | 1,783      |                                      |
|          | 一般觀光旅館 家數:4               |     | 1,684      |                                      |
| 總計       | 家數:43 投資金額:92,327,369,402 |     | 房間數:10,971 |                                      |

資料來源：觀光旅館業管理系統（交通部觀光局，102 年 4 月）。

註：「\*」係指一般觀光旅館。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在了解來台旅客住宿選擇類型與滿意度，本章節首先探討旅館之定義與分類，其次介紹台灣旅館業的起源與發展概況、來台旅客住宿選擇因素、住宿滿意度之文獻，最後探討多項羅吉特模型相關文獻，做為本研究討論的依據。

### 第一節 旅館的定義

旅館一詞的英文為 *hotel*，其語源來自法語，而法語的 *hotel* 又溯自拉丁語之 *hospitale*。原意是法國大革命前，法國貴族與特權階級用來款待親友的私人別墅，後來此一名詞漸漸被歐美各國延用。依據文獻，各國對於旅館的定義大致整理如下：

#### (一) 國外部份

吳勉勤（1998）提到英國人 Webster（1973）對旅館所下的定義：「一座為公眾提供住宿、餐飲及其他有關服務的建築或設備，稱之為旅館」；另外，也提到在美國巴蒙德州（1991）的判例：「所謂旅館是公然的、明白的，向公眾表示是為接待及收容旅行者及其他受服務的人而收取報酬之家」；而美國旅館大王 Ellsworth M. Statler 認為：「旅館是出售服務的企業」，這是對旅館最明確的定義（楊上輝，1996）。

#### (二) 國內部分

詹益政（2002）認為：「旅館是以供應餐宿提供服務為目的，而得到合理利潤的一種公共設施」；而根據「發展觀光條例」之規定，台灣的旅館業依照其規模、經營、管理方式及其特性，可分為觀光旅館與一般旅館兩類，其中觀光旅館業又依照「觀光旅館業管理規則」第二條第七款所規定之建築及商業標準，再區分為國際觀光旅館和一般觀光旅館。觀光旅館業係指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業，其業務範圍包含了：1. 客房出租 2. 附設餐廳、咖啡廳、酒吧間 3. 國際會議廳 4. 其他經中央主管機關核准與觀光旅館有關之業務，而旅館業的業務範圍則是指觀光旅館以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業，其住宿類型較廣，例如：賓館、旅店、旅社、招待所、休閒渡假中心...等皆為旅館業之範疇。茲將國內外學者對旅館的定義彙整如下（表 2-1）。

表 2-1 旅館的定義（國內外相關文獻）

| 學者           | 年代   | 旅館定義  |
|--------------|------|---|
| Webster      | 1973 | 一座為公眾提供住宿、餐飲及其他有關服務的建築或設備，稱之為旅館。  |
| 楊允祚          | 1979 | 旅館是一種提供住宿、餐飲及其他有關服務的公共設施。   |
| 英國旅館暨餐飲經濟發展會 | 1986 | 旅館具有明確、永久的性質，有四間或四間以上的房間在短期的契約內提供床及早餐並達到最起碼的標準。   |
| 羅惠斌          | 1990 | 認為旅館應具備下列條件：<br>1. 一座設備完善且大眾周知，並有政府核准之建築物。<br>2. 提供旅客住宿及餐飲。<br>3. 要為旅客及顧客提供娛樂的設施。<br>4. 求取合理的利潤的營利事業。 |
| 唐明月          | 1990 | 旅館的基本功能為 提供餐飲及住宿的設施及具有家庭性的一般設施。   |
| 美國巴蒙德州       | 1991 | 所謂旅館是公然的、明白的，向公眾表示是為接待及收容旅行者及其他受服務的人而收取報酬之家。  |
| 黃順慶<br>黃思明   | 1993 | 除國際觀光旅館及一般觀光旅館以外，提供不特定人休息、住宿之營利事業。  |
| 曾麗實          | 1994 | 旅館是提供顧客住宿、餐飲及其他有關服務，以獲取利潤的場所。   |
| 劉桂芳          | 1999 | 觀光旅館為一多目標、綜合性的行業，它提供旅客住宿、餐飲、社交、會議、健康、娛樂、購物等多方面的功能。  |
| 何西哲          | 2001 | 旅館為可供餐飲之建築物及設備。為公眾提供住宿、餐飲及其他有關項目的服務。向政府機關備案之營利事業。   |
| 詹益政          | 2002 | 旅館是以供應餐宿提供服務為目的，而得到合理利潤的一種公共設施。   |
| 曾千育          | 2004 | 為提供餐飲及住宿的設施、且具家庭性的設備、對公眾負有法律上的權利與義務、並提供其他附帶服務的一種營利事業。   |

資料來源：陳雅惠（2007）和本研究整理。

## 第二節 我國旅館業的起源與發展概況

不論我國或歐美國家，在早期都沒有「旅館」這個名稱，經過時代變遷及社會需求，各式各樣的住宿型態及名稱才順勢產生。吳勉勤（1998）提到一直到秦漢時代，由於交通發達、為便利往來的商旅、官宦住宿及休息，多在交通要道上設置「驛亭」、「逆旅」，因當時陸上的交通工具是馬匹，驛亭除了有小屋子供旅客休息外，也有馬房讓馬匹棲所。到了唐代，因各國使節往來較頻繁，為了外國來客曾建置了「波斯邸」、「禮賓院」，其設備豪華，相當於今日的五星級旅館；而一般旅客則以寺廟作為休息投宿之場所。

至於台灣旅館的起源則是以「販仔間」為代表，清末明初的台灣，客棧在當時叫做「販仔間」，專供「販仔」（即生意人）或單幫客休息之場所（楊上輝，1996）。到了台灣光復後的旅館發展過程，本文參考吳則雄、古清南（2012）的「旅館管理」一書將其分為六個階段整理說明如下：

- 一、西元 1950 年代：我國的觀光旅館自 1956 開始發展，當時台灣省觀光事業委員會、省(市)衛生處、警察局共同訂定，客房數於 20 間以上即可稱為「觀光旅館」，此係觀光旅館業之由來（觀光政策白皮書，2001）。當時的旅館以符合節儉樸實為主要訴求，可用來接待外賓的旅館僅有圓山飯店、中國之友社、自由之家及台灣鐵路飯店等 4 家，客房數共 154 間。
- 二、西元 1960 年代：1968 年政府訂定「台灣地區觀光旅館輔導管理辦法」，將原來觀光旅館的房間數提高為 40 間，並規定國際觀光旅館房間數要在 80 間以上。並依照獎勵投資條例之規定，對於民間投資興建國際觀光旅館予以五年免徵營利事業所得稅的優待。
- 三、西元 1970 年代：1971 年交通部觀光局成立，為台灣管理及督導旅遊事業的中央主管機關，旅館的分級、評鑑、獎勵及管理，都由觀光局來執行或會辦。到了 1973 年圓山大飯店新館落成，飯店的外觀是最能代表中國傳統的宮殿式建築，氣派非凡，曾被譽為世界十大名旅館之一，同年由菲律賓華僑興建與美國希爾頓國際旅館公司合作經營的希爾頓大飯店成立(現名台北凱撒大飯店)，是我國第一家參加國際連鎖組織經營的旅館。1973 年~1975 年間，因爆發了能源危機、以及政府頒布禁建令，大幅提高稅率、電費的因素，三年間無觀光旅館新建，導致

- 1977 年發生嚴重的「旅館荒」，政府鑒於觀光旅館嚴重不足，特別頒佈「興建國際觀光旅館申請貸款要點」，除了業者可貸款新台幣 28 億元外，並有條件准許在住宅區內興建國際觀光旅館，在這些辦法鼓勵下，台北市兄弟、來來、亞都、美麗華、環亞、福華、老爺等國際觀光旅館如雨後春筍般興起（葉樹菁，1994）。
- 四、西元 1980 年代：為提升飯店的品質與知名度，台灣的觀光旅館陸續引進了著歐美著名旅館之經營管理技術與人才，如台北喜來登大飯店與喜來登集團簽訂世界性連鎖業務及技術；老爺酒店成為日航（Nikko）管理系統的一員；西華大飯店申請加入為「世界最佳飯店」，為我國旅館業帶來強烈的衝擊，使得台灣的旅館經營更朝向國際化的方向邁進（楊上輝，1996）。
- 五、西元 1990 年代：由於國民所得提高、社會及家庭結構改變，週休二日開始實施，業者開始將目標轉移興建休閒渡假旅館，墾丁凱薩大飯店、以溫泉休閒和原住民文化為訴求的台東知本老爺酒店、溪頭米堤大飯店、花蓮美侖大飯店等、新光兆豐休閒農場等相繼開幕，顯示台灣的旅館市場已經進入渡假休閒旅館時期。
- 六、西元 2000 以後：由於兩岸的交流日漸頻繁，大量的中國大陸觀光客造訪，許多國際品牌陸續進入台灣，如 W 旅館，日勝加賀屋、寒舍艾美酒店，台灣本土自創品牌的飯店則有福華、國賓、華國、長榮、亞督麗緻等業者，都以積極的動作向國際連鎖飯店挑戰，可以說今日台灣地區國際觀光旅館市場已經成為本土品牌與國際品牌競爭的重點（陳玄宗、張瑞琇，2008）。

### 第三節 住宿相關文獻

根據需求理論，消費者會依所得預算，將其分配至每一細項支出，以求效用最大。面對廣大的住宿市場，相關業者對住宿旅客的消費特性應有相當程度的瞭解研究，尤其是應掌握消費者住宿的偏好及其住宿的滿意度，進而制定能創造市場優勢行銷的策略，設計符合住客需求的產品，提高企業的營收。但隨著住客不同的社經背景、來訪目的和旅遊設計，對於住宿產品的選擇也會有所差異，根據吳則雄、萬瑜白、古清南（2012）的觀察若旅館旅館沒有做好客層定位、也沒有設想該定位應有的設施與設備，甚至旅館住宿風格的呈現沒有掌握好，都會直接影響到主消費群的觀感以致影響訂房率，此外，來客群的混雜也會影響主力客群下次住房的意願。例如：高級國際商

務客因商務性質之故，特別需要安靜的環境及優雅的服務人員在旁服務，如果有旅行團在旅館公共場所大聲喧嘩和其他吵雜的狀況，必會影響房客的回流率。觀光旅館雜誌（1996）提到通常觀光客或商務接洽人士投宿旅館時，大都喜歡挑較大房間，因為它不但空間大、視野好，也可展示多金體面的氣派。

在中國大陸，由於近十年來工商業大幅成長，因此與國際間經濟貿易及政治文化交流非常頻繁，目前已成為世界第二大經濟國，許秉翔（2012）發現國際各大連鎖旅館紛紛尋找合作對象，在各大城市尋點興建旅館，以應國際商務、政經人士及國內主管級人士出差及旅館住宿之需。另為一般外出、旅遊、出差人士之需，則有中價、平價、連鎖旅館因應而生，即所謂中國經濟型連鎖旅館，如錦江之星、如家等。

不同國籍之來台旅客對於旅館內部的服務品質、設施等，注重的地方也不太相同，黃純德、陳芳宜（2003）透過來台旅客問卷調查，研究結果發現，來台旅客對於台灣的旅館滿意度很高，有 93.1% 表示會再度光臨。對來台旅客而言，旅館重要性屬性前五名分別為：乾淨的房間、房內的舒適感、安全的房間、安靜的房間及整體的安全。在滿意度方面，前五名分別為：乾淨的房間、安全的房間、房內的舒適感、員工服務態度及整體的安全。進一步探討，在重要性屬性認知方面，日本旅客較重視便利的地點；美國旅客則在乾淨的外觀。在滿意度屬性認知方面，日本旅客較滿意客房清潔服務；美國旅客則在員工服務態度；而中國大陸旅客則在便利的地點與服務品質。其他屬性在重要性與滿意程度認知排序上，則大同小異。總之，在環太平洋地區的觀光市場上，就日、美、中旅客而言，台灣地區國際及觀光旅館的表現，還算不錯。

在旅館地點的選擇方面，江沛玲（2011）將來台旅客分為個別旅客和團體旅客運用計量經濟聯立方程模型，並使用 15 年旅館縱橫資料（Panel data），建立國際觀光旅館住宿需求模型，分析不同目標顧客群的住宿需求影響因素。其研究結果顯示：（一）個別住客在選擇國際觀光旅館，取決於服務品質且偏向選擇位於交通便捷且生活機能較佳的市區；（二）團體住客相對於個別住客，價格敏感度相對較高且議價能力相對較高，對於團體住客而言，選擇國際觀光旅館取決於客房價格；（三）外籍住客相對於本國住客而言，更為注重旅館設備與服務品質，較偏向選擇座落於生活機能較好且交通便捷的都會區觀光旅館為主。

而旅館的價位也會影響來台旅客的選擇，Hwang and Chang (2003)發現在台灣個別外籍住客比例對高價位旅館的客房價格呈顯著正向影響，但對於中低價位旅館的房

價則沒有顯著的影響，因此建議台灣觀光旅館高價位旅館應該針對個別旅客調整其行銷策略。

根據 Marcin & Lime (1977) 的研究指出，掌握詳盡的消費者參與遊憩的基本資料，有助於瞭解參與遊憩活動背景，同時可作為預測未來遊憩型態之參考；

黃俊傑 (2003) 在「遊客住宿型態選擇之研究」中，提到由於男女天生上的差異，所受社會觀念及規範之影響，以及在社會上、生活中所扮演的角色不同，對於從事各種遊憩活動與在各種事物的觀念與需求上，有可能產生不同的差異，而在休閒活動的喜好及時間的分配方面，男女也有很大的差別，甚至參與活動的比例也有男多女少的現象；在年齡方面，則關係到個人生理及心理發展之狀況，人因不同的年齡有著不同的生命階段，而人的體能、價值觀、生活方式、受家庭或朋友的影響不同，會導致對從事遊憩活動之動機、需求與行為上之不同。在所得方面，江沛玲 (2011) 的研究指出，個人消費需求受限於所得預算之限制，因此當所得愈高，預期會使旅客住宿觀光旅館的意願增加。

浦心慧 (1991) 以墾丁國家公園現有住宿設施為研究對象，探討遊客對住宿設施的選擇行為，其研究結果顯示遊客之住宿選擇偏好明顯影響住宿選擇之表現行為，社經背景中，僅部份項目會影響住宿選擇之偏好與行為，其中以收入最顯著，並發現遊客決策之影響因子亦僅有部份影響實際住宿之行為；黃淑美 (1996) 探討遊客對住宿設施及服務的偏好及遊客的滿意程度，其研究結果顯示：遊客特性包括年齡、性別、月收入、婚姻狀況、遊伴性質與住宿資訊來源之變項對「住宿設施及服務偏好」皆有所差異。

江佳蓉 (2001) 提出消費者對選擇旅館住宿之主成分分析：優惠專案、旅館交通便利、收費合理、環境整潔幽雅、提供折價券等，對消費者對選擇旅館住宿其影響程度高，主要影響旅館之總體評量為：旅館的外觀及是否供應早餐等，其次為主要影響成份是否令消費者感到物超所值。

陳桓敦 (2002) 研究消費者社經背景之差異是否會產生不同的休憩利益追尋動機，其結果顯示消費者在選擇住宿產品時，休憩利益追尋會透過社經背景（如年齡、教育程度、職業、性別、婚姻狀況等）間接影響其決策。

## 第四節 滿意度相關文獻

黃耀昆（2005）認為滿意度是測量人們對產品、工作、生活品質、服務品質或戶外遊憩品質等看法的工具，是一項非常有用的測量行為指標。滿意度在行銷學中一般稱為顧客滿意或消費者滿意，最早提出顧客滿意度觀念的學者是 Cardozo（1965），他認為顧客滿意度會增加顧客再次購買的意願，且會認同同一產品線的其他種產品；Oliver（1980）提到顧客滿意度，是決定於顧客所預期的產品或服務的實現程度，反應出預期與實際結果的一致性程度。在顧客滿意度的衡量項目方面，Fornell（1992）指出顧客滿意度是複雜的構念，且本質具有多元化的現象，故須有不同的衡量方式；侯錦雄（1990）將滿意度分為「整體滿意度」、「分項滿意度」，「整體滿意度」是衡量消費者對產品的整體使用結果的一種整體性評估，「分項滿意度」是分別衡量產品屬性的滿意度；Czepiel（1976）認為顧客滿意度可視為一個整體性的評估反應，代表顧客對產品不同屬性之主觀反應的總和，因此對於滿意度的衡量僅採「整體產品滿意程度」單一項目；Day（1977）也有同樣的看法，他認為「滿意」是一項整體的、概括的現象，衡量單一的整體滿意度即可。林金燕（2003）於「日本來台觀光客旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究」中，曾探討日本觀光客投宿於旅館的整體滿意度，研究結果發現投宿於國際觀光旅館旅客的滿意度顯著高於投宿於一般旅館旅客。

在滿意度與再購意願的研究方面，方捷（2004）認為滿意度之影響因子有動機及意象，而滿意度亦會影響日後重遊意願的高低；陳玄宗、林靜芳（2005）於清境地區民宿遊客滿意度與再宿意願之研究中發現，消費者的滿意度與再次購買意願之間具有正向的直接效果關係，當消費者對產品或服務感到高度滿意時，其再次購買的意願隨之提高，相同地，當遊客對住宿的設備或服務感到高度滿意時，其再宿的意願亦隨之提升。

## 第五節 來台旅客消費相關文獻

吳舒婷（1999）於「香港來華旅客消費行為之研究」中，曾探討來台之香港旅客其消費金額，與其他影響因素間之互動關係，發現香港旅客之消費金額與職業、年收入和教育程度有關；張阿蘭（2000）於「日本觀光客消費行為研究」中，將旅客之消費分為三層，以關聯性分析探討與旅客之個人背景資料、停留夜數、四種旅行方式（個別包辦旅遊方式、團體包辦旅遊方式、半自助旅遊—自行抵達且曾請本地旅行社安排行程和自助旅遊—自行抵達且未曾請旅行社安排行程）和來訪次數之關係，得出消費金額會因觀光客之年齡、年收入、職業和旅遊目的不同而有差異；再以 CHAID 法探討消費金額，得到結論為來台日本觀光客之消費金額主要受旅遊目的、職業、年齡和教育影響，異於以關聯分析得出之結論。

溫錦泐（2003）在「來台觀光旅客消費行為研究」中，以來台之觀光旅客為研究對象，取交通部觀光局「中華民國九十年來台旅客消費及動向調查」為原始數據。以消費金額為分界，將來台觀光之旅遊市場做出區隔，其研究結果發現（1）高中低消費族群的觀光客都會被台灣的風光景色及美食菜餚吸引來台，喜歡用雜誌書籍、旅行社及網際網路為旅遊資訊來源，花費於旅館內及購物居多，且喜歡參與購物、參觀古蹟及觀賞自然風景等活動，並習慣用現金做為消費支付方式，旅遊觀感方面對菜餚、人民友善、社會治安及歷史文物的印象轉好，而對交通狀況、環境衛生、氣候宜人、遊憩設施的印象轉差。（2）中高消費族群的以團體包辦旅行的方式為主，而低消費族群則以自助旅行的方式居多；低消費族群的觀光客對物品價格是較不滿意的，而中高消費族群則較不會因民情風俗文化來台；於再訪意願中則以中低消費族群的在訪意願較高，而高消費族群較低。

林鴻偉（2003）在「大陸來台旅客之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究」中，發現大陸來台旅客屬性、旅遊特性與旅遊參與型態呈現顯著相關；不同旅客屬性、旅遊特性及旅遊參與型態的大陸來台旅客，對台灣觀光形象滿意度具有顯著差異；而大陸旅客對台灣觀光形象滿意度介於普通與稍滿意之間，觀光形象分項滿意度可分為「接待旅行社及導遊服務滿意度」與「觀光環境滿意度」兩個構面，觀光形象整體滿意度會受觀光形象分項滿意度構面的影響，且觀光環境滿意度與整體滿意度為大陸來台旅客重遊意願之顯著因素。

## 第六節 多項羅吉特模型相關文獻

多項羅吉特模型在社會科學的領域中，常被應用在個體行為選擇分析研究上，許多學者應用多項選擇的羅吉特模型做為研究，如張德儀（1995）以羅吉特模式，應用於甲種旅行社對綜合旅行社各種行銷情境因素的評估和選擇行為之探討，建立其購買行為模式，以瞭解影響甲種旅行社之購買決策變數並比較不同決策變數對選擇行為之影響；蘇淑芳（1996）運用多項及二項羅吉特迴歸模式，建立旅遊型態選擇模式；田惠華（2000）以需求面角度，採用依序常機模式、多項羅吉斯模式與二元羅吉斯模式建立個體對離島旅遊交通工具選擇模式，分析國人對不同旅遊交通工具（以郵輪與飛機為競爭運具）之運具特性，與其對遊憩層面影響的看法，同時探討個體對旅遊交通工具選擇的因素；陳肇堯和陳應仁（2004）將多項羅吉特模型應用在建立遊客之遊憩區選擇模型上，探討遊客之遊憩區選擇需求行為特性，惟應用在旅館類型的選擇較少，故本文欲以多項羅吉特模型，建立國際觀光旅館及一般旅館之住宿型態選擇模式，並據以分析來台旅客其住宿型態選擇行為。

綜合以上文獻之討論，可知個人因素（如性別、年齡、所得、居住地）、住宿產品提供者因素等（如價格、地點），皆會影響消費者之選擇及滿意度。故根據以上文獻，本研究提出旅客來台目的、旅遊安排方式、居住地、年齡、所得、性別、旅館類別等因素，做為探討住宿類型選擇與滿意度之變數。

## 第三章 資料處理與實證模型設立

本論文主要為探討影響來台旅客住宿選擇與住宿滿意度之因素。本章節分成兩部分：第一部分，以多項羅吉特模型（multinomial logit model）進行來台旅客住宿選擇因素之分析；第二部分，以順序多重羅吉特模型（ordered logit model）探討影響來台旅客住宿滿意度之因素。

### 第一節 資料來源與變數定義

#### 一、資料來源

本研究使用之資料取自交通部觀光局「來台旅客消費及動向調查」報告。交通部觀光局歷年來於「桃園國際機場、高雄小港機場及松山機場」辦理「來台旅客消費及動向調查」，目的為瞭解來台旅客旅遊動機、旅程規劃、旅遊支出、各項經驗的觀感、滿意度及意見以供相關單位規劃與改善國內觀光設施、研擬國際觀光宣傳與行銷策略之參考，並作為估算觀光外匯收入之依據。

「來台旅客消費及動向調查」於民國 60 年首次辦理，原名為「觀光旅客消費及動向調查」，自民國 84 年起更名為「來華旅客消費及動向調查」，民國 90 年再更名為「來台旅客消費及動向調查」後即沿用至今。依據莊卉婕（2004）的資料，本研究針對觀光局「來台旅客消費及動向調查」中之調查對象與調查方式、調查方法及抽樣設計等部份加以說明：

##### （一）調查對象與調查方式

來台旅客消費與動向調查計畫為每年調查的計畫。其對象為當年度之外籍與華僑旅客（含大陸人士），但是不含過境之外籍、華僑旅客。調查方式採用「面對面訪問」方式，於台灣桃園國際機場第一和第二航站及高雄國際機場之機場航空公司報到處進行調查。

##### （二）調查方法

調查採用人員面訪的訪問方式，並召集精通英、日與韓語言，且對訪視工作有興趣之大學生擔任訪視員。訪視員於正式訪視前，均由研究小組先行訓練，除訪視技巧外，同時讓訪視員了解調查研究目的；經由實際演練後，方為本次調查

之正式訪視員。此外，並以碩士班研究生擔任輔導員，輔導訪視員根據作業標準進行調查工作，解決相關疑難問題，提高調查品質。訪視員繳回問卷後，由輔導員負責問卷之審核。調查訪視的執行係利用旅客完成登記手續，等待登機時之空閒時間；並於訪視完成後贈送禮物，藉以提高受訪意願。

### （三）抽樣設計

為估算我國觀光外匯收入，因此來台旅客消費與動向調查，以居住地之來台旅客人次為準則變數，並將居住地、來台目的、性別、年齡和月份等五個變數作為「抽樣控制特徵」，運用「自動互動檢視法 (Automatic Interaction Detector, AID)」，找出組間變異最大，組內變異相似的群組。進而，採用「配額抽樣法」隨機抽取樣本，使有相同條件的旅客皆有相同被抽取到的機會。

樣本抽取部分，以四個禮拜為一週期，每禮拜二個調查基準日來控制樣本的比例。其中，每週期的第一個禮拜的調查基準日為星期日、星期二、第二個禮拜為星期一、星期四、第三個禮拜為星期三、星期六、第四個禮拜為星期五。

## 二、樣本篩選過程

本研究採用交通部觀光局 2007 年至 2010 年「來台旅客消費及動向調查」報告，共 3 年之樣本數。因本文旨在探討來台旅客之住宿相關問題，故先刪除填答未住宿之樣本數共 2,824 份，又依據資料來源，得知來台旅客主要居住類型為國際觀光旅館與一般旅館兩類，本文並以此結果作為主要研究之住宿類型，故刪除住宿類型為觀光旅館之樣本數共 1,639 份，其次再刪除收入部分為未回答之樣本數共 309 份、來訪目的為求學之樣本數共 46 份，最後得到有效樣本數為 17,922 份。

## 三、變數定義

### （一）變數設立

本研究欲針對旅客來台主要目的、旅行安排方式、年齡、所得、居住地、性別、住宿旅館類別、來台年份，來探討旅客住宿類型選擇與滿意度高低的關係。

1. 來台主要目的：變數名稱以 *Dpur* 代表，依原始問卷樣本數多寡分為兩大類，以觀光為控制組，自變數為業務、訪友及其他。

2. 旅行安排方式：變數名稱以  $Dmod_i$  代表，以旅行社規劃行程並包辦為控制組，自變數為自行來台並曾請旅行社安排活動。
3. 年齡：變數名稱以  $Dage_i$  代表，本文設虛擬變數表示各年齡層之區別，原始問卷的樣本分成六組，分別為 12-19 歲、20-29 歲、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上。因 12-19 歲的樣本數較少，故將 30 歲以下兩組年齡層樣本合併，並將年齡層最低的 29 歲以下旅客設為控制組，設立五個年齡層的虛擬變數進行估計。
4. 所得：變數名稱以  $Dinc_i$  代表，本文設虛擬變數表示個人所得，原始問卷的樣本分成八組，分別為 9,999 美元以下、10,000-14,999 美元、15,000-29,999 美元、30,000-39,999 美元、40,000-69,999 美元、70,000-99,999 美元、100,000 美元以上、無固定收入。本文設立五組虛擬變數，其中 70,000-99,999 美元及 100,000 美元以上併為七萬元以上、10,000-29,999 美元及 30,000-69,999 美元併為一組，本文將來台觀光個人所得百分比最少的 9,999 美元以下設為控制組，設立五組個人所得的虛擬變數進行估計。
5. 居住地：變數名稱以  $Dres_i$  代表，設虛擬變數表示來台旅客之居住地，因本研究對象為來台旅客，故先將原始代碼 16 中華民國刪除，其他按問卷回答分為五組，以日本為控制組，對照組分別為「大陸」、「香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞」、「美國、加拿大、法國」、「其他國家」。
6. 性別：變數名稱以  $Dsex_i$  代表，設性別之虛擬變數，男性為  $i=1$ ；女性為  $i=2$ 。男性為控制組，得以觀察女性選擇住宿的類型與滿意度。
7. 旅館類別：變數名稱以  $Dhtpe_i$  代表，為了解來台旅客之住宿類型，本文依據行政院觀光局「100 年來台旅客消費及動向調查」，得知來台旅客主要居住類型為國際觀光旅館與一般旅館兩類，並以此結果作為主要研究之住宿類型。
8. 來台年份：本文之研究期間為 2007 至 2010 年。變數名稱以  $Dyro_i$  代表，2007 年為控制組，設立 3 個年份的虛擬變數進行分析。

表 3-1 變數定義

| 變數名稱      | 變數定義  |
|-----------|---|
| $Dpur_i$  | 來台主要目的，設虛擬變數（ $i=1$ 為觀光， $i=2$ 為業務、訪友及其他）   |
| $Dmod_i$  | 旅行安排方式，設虛擬變數（ $i=1$ 為旅行社規劃行程並包辦，自行規劃行程旅行社包辦或自行來台並曾請旅行社安排活動 $i=2$ ）  |
| $Dage_i$  | 年齡，設虛擬變數（29 歲以下為 $i=1$ ，30-39 歲為 $i=2$ ，40-49 歲為 $i=3$ ，50-59 歲為 $i=4$ ，60 歲以上為 $i=5$ ）                         |
| $Dinc_i$  | 個人所得，設虛擬變數（9,999 美元以下為 $i=1$ ，10,000-29,999 美元為 $i=2$ ，30,000--69,999 美元為 $i=3$ ，7 萬美元以上為 $i=4$ ，無固定收入為 $i=5$ ） |
| $Dres_i$  | 居住地，設虛擬變數（ $i=1$ 為日本， $i=2$ 為中國大陸， $i=3$ 為香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞， $i=4$ 為美國、加拿大、法國， $i=5$ 為其他地區）                     |
| $Dsex_i$  | 性別，設虛擬變數（男性為 $i=1$ ，女性為 $i=2$ ）   |
| $Dhtpe_i$ | 旅館類型，設虛擬變數（國際觀光旅館為 $i=1$ ，一般旅館為 $i=2$ ）   |
| $Dyroi$   | 來台年份，設虛擬變數（ $i=7$ 代表 2007 年， $i=8$ 代表 2008 年， $i=9$ 代表 2009 年， $i=10$ 代表 2010 年）                                |

## 第二節 實證模型設立

本研究採用 2007 年至 2010 年之「來台旅客消費及動向調查」資料作為實證數據，分析國外旅客對住宿類型之選擇與滿意度的變化趨勢為何，總研究樣本數共 17,922 筆。

### 一、Multinomial logit model (多項羅吉特模型)

假設消費者  $i$  面臨  $m$  種選擇，定義虛擬變數  $Y_{ij}$ ：

$$Y_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{若第 } i \text{ 個消費者選擇第 } j \text{ 種選項。} \\ 0, & \text{其他} \end{cases} \quad (1)$$

令  $\pi_{ij} = \Pr[Y_{ij} = 1]$ ，且  $\sum_{j=1}^m \pi_{ij} = 1$ 。則多項羅吉特分類模型可寫成：

$$\pi_{ij} = \frac{e^{\alpha_j + \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}_j}}{\sum_{j=1}^m e^{\alpha_j + \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}_j}} \quad (2)$$

其中， $\alpha$  為截距項； $\mathbf{x}'$  是所有會影響消費者選擇的變數的向量； $\boldsymbol{\beta}$  是所有估計係數的線性組合。假若選定  $j=1$  為標準組，則

$$\pi_{ij} = \frac{e^{\alpha_j + \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}_j}}{1 + \sum_{j=2}^m e^{\alpha_j + \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}_j}}, \quad j = 2, \dots, m, \quad (3)$$

$$\pi_{ij} = \frac{e^{\alpha_j + \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}_j}}{1 + \sum_{j=2}^m e^{\alpha_j + \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}_j}} \quad (4)$$

由於第 (3) 式和第 (4) 式為高度非線性，為便於估計之故，可將上兩式進一步表示如下：

$$\ln\left(\frac{\pi_{ij}}{\pi_{i1}}\right) = \alpha_j + \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}_j, \quad (5)$$

$$\pi_{i1} = 1 - \sum_{j=2}^m \pi_{ij} \quad (6)$$

接著，我們利用最大概似估計法同時估計第(5)式和第(6)式，即可得  $\alpha$  和  $\beta$  的估計值。故整個模型之關係如下所示：

$$\begin{aligned} \text{旅客選擇旅館的類型} = & \alpha_1 Dhtpe_2 \\ & + \alpha_2 Dpur_2 + \alpha_3 Dmod_2 \\ & + \alpha_{41} Dres_2 + \alpha_{42} Dres_3 + \alpha_{43} Dres_4 + \alpha_{44} Dres_5 \\ & + \alpha_{51} Dage_2 + \alpha_{52} Dage_3 + \alpha_{53} Dage_4 + \alpha_{54} Dage_5 \\ & + \alpha_{61} Dinc_2 + \alpha_{62} Dinc_3 + \alpha_{63} Dinc_4 + \alpha_{64} Dinc_5 \\ & + \alpha_7 Dsex_2 + \alpha_8 Dcounty + \alpha_{91} Dyr_{08} + \alpha_{92} Dyr_{09} + \alpha_{93} Dyr_{10} \end{aligned}$$

## 二、Ordered model (順序多重分類模型)

由於應變數滿意程度具有排序效果，故本研究採用 ordered model 進行估計，其迴歸模型如下：

$$y_i^* = \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta} + u_i, \quad (7)$$

$y_i^*$  是一連續 (ordinal) 變數，在本研究中為受訪者的滿意度； $\mathbf{x}'$  則是所有會影響外國遊客滿意程度變數的向量； $\boldsymbol{\beta}$  是所有估計係數的線性組合； $i$  代表第  $i$  個受訪者； $u_i$  為誤差項，包括所有觀察不到的因素。

對於應變數具有  $m$  種分類的情況，我們定義：

$$y_i = j \text{ if } \alpha_{j-1} < y_i^* < \alpha_j, \quad (8)$$

其中， $\alpha_0 = -\infty$ ， $\alpha_m = \infty$ 。則樣本  $i$  選擇選項  $j$  的機率為：

$$\begin{aligned} \Pr[y_i = j] &= \Pr[\alpha_{j-1} < y_i^* \leq \alpha_j] \\ &= \Pr[\alpha_{j-1} < \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta} + u_i \leq \alpha_j] \\ &= \Pr[\alpha_{j-1} - \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta} < u_i \leq \alpha_j - \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}] \\ &= F(\alpha_j - \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}) - F(\alpha_{j-1} - \mathbf{x}_i' \boldsymbol{\beta}), \quad (9) \end{aligned}$$

其中， $F$  為累積分配函數。利用最大概似估計法，可得  $\boldsymbol{\beta}$  的估計值和  $(m-1)$  個門檻參數的估計值， $\alpha_1, \dots, \alpha_{m-1}$ 。

若假設  $u_i$  具有羅吉特分配函數 (logistic distribution function)，則其累積分配函數為  $F(z) = e^z / (1 + e^z)$ ，即是所謂的 ordered logit model。若假設  $u_i$  為標準常態分

配，則是所謂的 ordered probit model，本文採用順序多重羅吉特模型。故整個模型之關係如下所示：

$$\begin{aligned} \text{旅客住宿滿意度} &= \alpha_1 Dhtpe_2 \\ &+ \alpha_2 Dpur_2 + \alpha_3 Dmod_2 \\ &+ \alpha_{41} Dres_2 + \alpha_{42} Dres_3 + \alpha_{43} Dres_4 + \alpha_{44} Dres_5 \\ &+ \alpha_{51} Dage_2 + \alpha_{52} Dage_3 + \alpha_{53} Dage_4 + \alpha_{54} Dage_5 \\ &+ \alpha_{61} Dinc_2 + \alpha_{62} Dinc_3 + \alpha_{63} Dinc_4 + \alpha_{64} Dinc_5 \\ &+ \alpha_7 Dsex_2 + \alpha_8 Dcounty + \alpha_{91} Dyr_{08} + \alpha_{92} Dyr_{09} + \alpha_{93} Dyr_{10} \end{aligned}$$

## 第四章 實證結果與分析

本研究採用 2007 年至 2010 年交通部觀光局辦理之「來台旅客消費及動向調查」作為實證數據，分析來台旅客的社經背景及旅遊特性對旅館的選擇與滿意度的影響和變化趨勢為何，原樣本數經整理篩選過後，最終選取樣本數為 17,922 筆

### 第一節 旅客基本屬性之敘述性統計分析

#### 一、旅客社經背景：

來台旅客在社經背景變項方面，分為性別、年齡、所得、居住地等四個細項，如表 4-1，分述如下：

1. 性別：來台旅客男性為 9,194 人（51.3%），女性為 8,728 人（48.7%），男性稍多於女性。
2. 年齡：來台旅客年齡以 30~39 歲 4,845 人（27.03%）居多，其次為 40~49 歲 4,153 人（23.17%），最低為 60 歲以上 2,007 人（11.20%）。
3. 所得：來台旅客年平均年收入（美元），以 30,000~69,999 美元 5,150 人（28.74%）為最多，其次為 70,000 美元以上 4,110 人（22.93%），最低為 9,999 美元以下 2,097 人（11.7%）。
4. 居住地：來台旅客之居住人數排序依序為，「香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞」5,053 人（28.19%）最多，其次是「日本」4,719 人（26.33%），「中國大陸」3,631 人（20.26%）以上皆是較為接近台灣的國家，而最少人次則為「美國、加拿大、法國」1,985 人（11.08%）。

由上述可知來台旅客之性別以男性消費者稍多，年齡分佈 30~39 歲居多，居住地方面主要是以「香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞」旅客居多，而所得（美元）上，以 30,000~69,999 美元為最多，顯示來台觀光客以臨近國家人數較多，並具有一定之經濟能力。

#### 二、來台旅客之旅遊特性分析：

來台旅客在旅遊特性方面，分為旅遊安排方式、來台主要目的、住宿類型、旅館所在地、來台年份四個項目，如表 4-1，分述如下：

1. 旅遊安排方式：旅行社規劃行程並包辦者以 11,882 人（66.30%）為最多，自行規劃行程旅行社包辦或自行來台並曾請旅行社安排活動者人數為 6,040 人（33.7%），後者人數相對較少。
2. 來台主要目的：以觀光為主要目的旅客人數為 11,862 人（66.18%），來台目的為業務、訪友及其他的人數為 6,061 人（33.82%）。
3. 住宿類型：國際觀光旅館住宿人數為 9,194 人（51.30%），比起一般旅館 8,728 人（48.70%），前者人數較多。
4. 旅館地點：旅館位在台北市的住宿樣本有 12,365 人（68.99%），非台北市的樣本數為 5,557 人（31.01%）。
5. 來台年份：本研究採用 2007 年至 2010 年交通部觀光局辦理之「來台旅消費及動向調查」作為實證數據。

表4-1 敘述統計

| 變數名稱                       | 樣本數    | 百分比   |
|----------------------------|--------|-------|
| 旅行安排方式                     | 17,922 |       |
| 旅行社規劃行程並包辦                 | 11,882 | 66.30 |
| 自行規劃行程旅行社包辦或自行來台並曾請旅行社安排活動 | 6,040  | 33.70 |
| 居住地                        | 17,922 |       |
| 日本                         | 4,719  | 26.33 |
| 大陸                         | 3,613  | 20.26 |
| 香港、澳門、韓國、新加坡、韓國、馬來西亞       | 5,053  | 28.19 |
| 美國、加拿大、法國                  | 1,985  | 11.08 |
| 其他地區                       | 2,534  | 14.14 |
| 年齡                         | 17,922 |       |
| 29 歲以下                     | 3,676  | 20.51 |
| 30~39 歲                    | 4,845  | 27.03 |
| 40~49 歲                    | 4,153  | 23.17 |
| 50~59 歲                    | 3,241  | 18.08 |
| 60 歲以上                     | 2,007  | 11.20 |
| 所得                         | 17,922 |       |
| 9,999 美元以下                 | 2,097  | 11.70 |
| 10,000~29,999 美元           | 3,494  | 19.50 |
| 30,000~69,999 美元           | 5,150  | 28.74 |
| 70,000 美元以上                | 4,110  | 22.93 |
| 無固定收入                      | 3,071  | 17.14 |
| 性別                         | 17,922 |       |
| 男性                         | 10,270 | 51.30 |
| 女性                         | 7,652  | 42.70 |
| 年                          | 17,922 |       |
| 2007                       | 4,269  | 23.82 |
| 2008                       | 4,185  | 23.20 |
| 2009                       | 4,519  | 25.21 |
| 2010                       | 4,976  | 27.76 |

資料來源：2007-2010 年「來台旅客消費及動向調查」(交通部觀光局)。

## 第二節 實證結果與分析

### 一、來台旅客住宿類型選擇分析：

利用 multinomial logit model 分析來台旅客住宿類型選擇，研究結果如表 4-2：

1. 來台目的：以觀光目的為主的旅客當控制組，來台目的為「業務、訪友及其他」之參數估計值呈現負值且具有統計顯著性，由此得知來台目的為「業務、訪友及其他」的旅客選擇一般旅館的機率較低。
2. 旅遊安排方式：以「旅行社規劃行程並包辦」者為控制組，來台方式為「自行規劃行程或自行來台並曾請旅行社安排活動」者，其參數估計值為正值且具有統計顯著性，此意謂著「自行規劃行程或自行來台並曾請旅行社安排活動」選擇一般旅館的機率較高。
3. 年齡：以年齡 29 歲以下為控制組，對照組之估計值均為負值且具統計顯著性，其結果顯示年齡層較高者選擇一般旅館的機率愈低。
4. 所得：以年收入 9,999 美元以下為控制組，對照組之估計值均為負值且具有統計顯著性，結果顯示收入較高者選擇一般旅館的機率愈低；其中又以年收入 10,000 ~29,999 美元者，選擇一般旅館的機率為最低。
5. 居住地：以「日本」為控制組，「香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞」、「中國大陸」、「其他國家」皆具有統計顯著性，但來自「美國、加拿大、法國」的旅客變數則無統計顯著性。
6. 性別：不同性別對旅館類型選擇的差異並不具統計顯著性，即旅客性別不會影響旅館類型的選擇。
7. 來台年份：以「2007 年」為控制組，「2008 年」、「2009 年」、「2010 年」其參數估計值均為正值且具有統計顯著性，根據表 4-2 可發現來台旅客選擇一般旅館的機率有逐年提高的趨勢。

表 4-2 來台旅客住宿選擇類型模型實證結果

| 變數                                   | 估計係數                 |
|--------------------------------------|----------------------|
| <i>Dpur2</i> (來台目的為業務、訪友及其他)         | - 0.4944(0.0435)***  |
| <i>Dmod2</i> (自行規劃行程或自行來台並曾請旅行社安排活動) | 0.4258(0.0380) ***   |
| <i>Dage2</i> (年齡為 30~39 歲)           | - 0.2572(0.0493)***  |
| <i>Dage3</i> (年齡為 40~49 歲)           | - 0.4386(0.5258) *** |
| <i>Dage4</i> (年齡為 50~59 歲)           | - 0.4505(0.0546) *** |
| <i>Dage5</i> (年齡為 60 歲以上)            | - 0.4022(0.0621) *** |
| <i>Dinc2</i> (年收入 10,000~29,999 美元)  | - 0.1794(0.0618)***  |
| <i>Dinc3</i> (年收入 30,000~69,999 美元)  | - 0.3872(0.0637) *** |
| <i>Dinc4</i> (年收入 70,000 美元以上)       | - 0.6042(0.0702) *** |
| <i>Dinc5</i> (無固定收入)                 | - 0.2819(0.0639) *** |
| <i>China</i> (中國大陸)                  | 0.5255(0.0549) ***   |
| <i>HMSKM</i> (香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞)     | 0.8472(0.0449) ***   |
| <i>AmCaFr</i> (美國、加拿大、法國)            | 0.0483(0.0634)       |
| <i>Others</i> (其他)                   | 0.4058(0.0584) ***   |
| <i>Female</i> (女性)                   | - 0.0549(0.0351)     |
| <i>Dcounty</i> (非台北市)                | 0.5807(0.0368)***    |
| <i>Dyr2008</i> (2008 年)              | 0.1176(0.0477)*      |
| <i>Dyr2009</i> (2009 年)              | 0.2940(0.0466) ***   |
| <i>Dyr2010</i> (2010 年)              | 0.8295(0.0464) ***   |
| <i>_cons</i>                         | - 0.2976(0.0759) *** |
| 樣本數                                  | 17,922               |

註：括弧數字為估計參數的標準誤。

\*表示10%顯著水準；\*\*表示5%顯著水準；\*\*\*表示1%顯著水準。

## 二、來台旅客住宿滿意度分析：

利用 ordered logit model 分析來台旅客住宿滿意度，研究結果如表 4-3:

1. 旅館類型：以國際觀光旅館為控制組，「一般旅館」參數估計值呈現負值且具有統計顯著性，由此得知來台旅客對一般旅館滿意度較低。
2. 來台目的：以觀光目的為主的旅客當控制組，來台目的為「業務、訪友及其他」之參數估計值呈現正值且具有統計顯著性，此意謂著來台目的為「業務、訪友及其他」的旅客對國際觀光旅館滿意度較高。
3. 旅遊安排方式：以旅行社規劃行程並包辦者為控制組，來台方式為「自行規劃行程或自行來台並曾請旅行社安排活動」者，其參數估計值為正值且具有統計顯著性，其研究結果顯示「自行規劃行程或自行來台並曾請旅行社安排活動」者，對國際觀光旅館滿意度較高。
4. 年齡：以 29 歲以下為控制組，「30~39 歲」、「40~49 歲」、「50~59 歲」、「60 歲以上」參數估計值為正值且具有統計顯著性，其結果顯示年齡層愈高回答高一等級的機率愈高，此意謂著年齡層愈高則滿意度也愈高。
5. 所得：以年收入 9,999 美元以下為控制組，年收入為 10,000~29,999 美元者參數估計值呈現負值且具有統計顯著性，這說明所得為 10,000~29,999 美元者滿意度較低，其他對照組則未達統計顯著性。
6. 居住地：以日本為控制組，「中國大陸」、「美國、加拿大、法國」參數估計值為正值且具有統計顯著性，這表示對一般旅館的滿意度較高；而「香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞」、「其他國家」參數估計值為負值且具有統計顯著性，這表示來自這些國家的旅客，相較於日本旅客對一般旅館較不滿意。
7. 性別：不同性別對旅館滿意度的差異並不具統計顯著性，即旅客性別不會影響住宿滿意程度。
8. 來台年份：以「2007 年」為控制組，「2008 年」、「2009 年」、「2010 年」其參數估計值為均為正值且具有統計顯著性，根據表 4-3 可看出來台旅客對旅館整體滿意度有逐年提高的趨勢。

表 4-3 來台旅客住宿滿意度模型實證結果

| 變數                                  | Order Logit           | Odds Ratio |
|-------------------------------------|-----------------------|------------|
| <i>Dhtpe2</i> (一般旅館)                | - 0.6379 (0.0306) *** | 0.5283     |
| <i>Dpur2</i> (來台目的為業務、訪友及其他)        | 0.1380 (0.0373) ***   | 1.1479     |
| <i>Dmod2</i> (自行來台)                 | 0.2446 (0.0330) ***   | 1.2771     |
| <i>Dage2</i> (年齡為 30~39 歲)          | 0.1087 (0.0435) *     | 1.1147     |
| <i>Dage3</i> (年齡為 40~49 歲)          | 0.0774 (0.0462) *     | 1.0804     |
| <i>Dage4</i> (年齡為 50~59 歲)          | 0.1892 (0.0491) ***   | 1.2083     |
| <i>Dage5</i> (年齡為 60 歲以上)           | 0.3466 (0.0578) ***   | 1.4142     |
| <i>Dinc2</i> (年收入 10,000~29,999 美元) | - 0.1811 (0.0548) *** | 0.8343     |
| <i>Dinc3</i> (年收入 30,000~69,999 美元) | - 0.0502 (0.0573)     | 0.9509     |
| <i>Dinc4</i> (年收入 70,000 美元以上)      | 0.0312 (0.0630)       | 1.0316     |
| <i>Dinc5</i> (無固定收入)                | - 0.0489 (0.0578)     | 0.9522     |
| <i>China</i> (中國大陸)                 | 0.1271 (0.0509) *     | 1.1355     |
| <i>HMSKM</i><br>(香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞) | - 0.4781 (0.0406) *** | 0.6199     |
| <i>AmCaFr</i> (美國、加拿大、法國)           | 0.1428 (0.0547) **    | 1.1535     |
| <i>Others</i> (其他)                  | - 0.0968 (0.0512)     | 0.9078     |
| <i>Female</i> (女性)                  | 0.0432 (0.0314)       | 1.0441     |
| <i>Dcounty</i> (非台北市)               | - 0.1159 (0.0322) *** | 0.8905     |
| <i>Dyr2008</i> (2008 年)             | 0.3594 (0.0406) ***   | 1.4324     |
| <i>Dyr2009</i> (2009 年)             | 0.3925 (0.0406) ***   | 1.4807     |
| <i>Dyr2010</i> (2010 年)             | 0.8294 (0.0406) ***   | 2.2919     |
| <i>/cut1</i>                        | - 5.5197 (0.1368)     | -5.519     |
| <i>/cut2</i>                        | - 3.8461 (0.0841)     | -3.846     |
| <i>/cut3</i>                        | - 1.4830 (0.0694)     | -1.482     |
| <i>/cut4</i>                        | 0.5177 (0.0684)       | 0.5176     |
| 樣本數                                 | 17,922                |            |

註：1. \*表示10%顯著水準；\*\*表示5%顯著水準；\*\*\*表示1%顯著水準。

2. 受訪者滿意程度分為非常不滿意、不滿意、普通、滿意、非常滿意五等第，分別給予 1~5 分計。

3. cut 值為 order logit model 所計算出用來估計應變數（旅客滿意度）的預測值。

## 第五章 結論與建議

行政院觀光局在 2013 年施政重點中提及要以「永續、品質、友善、生活、多元」為核心理念，推動「旅行台灣 就是現在」行銷計畫，對內，增進台灣區域經濟與觀光的均衡發展，優化國民生活與旅遊品質；對外，強化台灣觀光品牌國際意象，深化國際旅客感動體驗，建構台灣處處可觀光的旅遊環境，未來政府將結合大型活動及節慶，打造質量並重的觀光產業，預計到 2016 年，來台的觀光客可突破 1 千萬人次。在來台旅客增加的同時，預期對住宿需求也會同時增加。因此對於掌握來台旅客住宿選擇偏好，是不容忽視的課題。本章將針對第四章之資料分析結果做出結論，以提供旅館業者經營之參考，以及未來後續研究之相關建議。

### 第一節 結論

- 一、在 19,722 份有效樣本中，整體來台旅客以男性居多，年齡層分佈以 30~39 歲為最多，年收入以 30,000~69,999 美元為最多數，旅行安排方式以「旅行社規劃行程並包辦」較多，來台主要目的以「觀光」為主。
- 二、住宿類型選擇與滿意度差異分析：
  - (一) 旅遊特性之住宿類型與滿意度差異分析：
    1. 來台目的：來台目的為「業務、訪友及其他」的旅客比起來台目的為「觀光」的旅客選擇國際觀光機率較高且滿意度高。探究其原因，可能是因為商務客層，因業務需求，偏好挑選交通便利以及熱鬧的商圈，對於房價較高的國際觀光旅館接受度高，所以相對的可以享受較好的住宿品質。而觀光客及陸客團，則因為團費低價，只能選擇離市區較遠，比較廉價的一般旅館。
    2. 旅行安排方式：旅行安排方式為「自行規劃行程或自行來台並曾請旅行社安排活動」者，比「旅行社規劃行程並包辦」者，選擇一般旅館的機率較高，但部分選擇住宿在國際觀光旅館之「自行規劃行程或自行來台並曾請旅行社安排活動」旅客，其住宿滿意度較高。一般來說，大部分背包客因為經濟考量，會選擇中低價位的旅館，但這類旅館的品質參差不齊，而隨

著旅遊型態改變，現在的背包客已不再侷限於經濟能力較低的旅客，有高消費能力的自主旅遊愛好者族群漸漸增加，在住宿方面，已經從「青年旅館」慢慢延伸到四、五星級的國際觀光旅館；加上背包客利用網路蒐集旅遊資訊便捷，對於旅館背景涉入程度較一般觀光客深入，所以對於住宿前的期望與住宿後的滿意度落差也相對的較小。

(二) 旅客社經背景之住宿類型與滿意度差異分析：

1. 性別：男性與女性在旅館選擇類型和住宿滿意度上，皆不具統計顯著性。
2. 年齡：年齡層愈高選擇國際觀光旅館機率愈高，且滿意度也較高。通常年長者可以出國遊玩，在經濟及時間上較充裕且心情愉悅，對於事物包容心較大，也較重視住宿品質。
3. 所得：年收入 10,000~29,999 美元者，選擇一般旅館的機率為最低且對一般旅館之滿意度較低。
4. 居住地：「香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞」、「其他國家」選擇一般旅館的機率較高但滿意度低，「中國大陸」選擇一般旅館的機率高且滿意度高，「美國、加拿大、法國」在選擇旅館類別方面較不顯著，但住宿在一般旅館之旅客滿意度較「日本」高。根據來台旅客消費及動向調查報告，從消費結構的分布來看，陸客團在購物的支出上佔每日消費高達為最大。至於日本、新加坡、美國和歐洲的旅客，在旅館內支出的比重，反而高過購物花費，其中歐洲旅客佔的比例最高，日本旅客每日花費在旅館為最多，顯示這些國家旅客相當重視住宿品質。
5. 來台年份：來台旅客選擇一般旅館的機率和整體滿意度皆有逐年提高的趨勢，此原因可能與交通部觀光局自 2008 年起，開始辦理星級旅館評鑑計畫，提升整體飯店品質有相關。

## 第二節 建議

本研究根據實證分析的結果與討論，提出以下的建議，供政府機關、旅館業及後續研究者之參考。

### 一、對政府機關之建議

根據本研究得到之結論，來台旅客之住宿滿意度自 2008 年起有逐年提高的趨勢，推測可能與交通部觀光局自 2008 年起開始辦理星級旅館評鑑計畫，提升整體飯店品質有關，故建議政府應持續辦理旅館評鑑計畫，鼓勵更多的旅館提升品質，讓來台旅客有更好的住宿選擇。

### 二、對業者之建議

在實證分析結果下，發現香港、澳門、新加坡、韓國、馬來西亞及其他國家旅客，對一般旅館滿意度較低，故旅館業者應立即進行改善，除了加強行銷企劃及旅館的硬體設施之外，對於旅館內部的服務品質及水準更應繼續強化及提昇，如此才能創造更高的顧客滿意度。

### 三、對後續研究者之建議

由於研究資料取得的限制，僅能就來台旅客之住宿方面進行整體滿意度分析，建議後續研究者，未來如能納入其他旅館屬性資料，如旅館地點、客房價格、服務品質、接待服務、公共設施、名聲商譽及整體效率等，將能更精確掌握住客需求之特色。

## 參考文獻

### 一、中文文獻：

1. 交通部觀光局（2012），中華民國 2007~2010 年來台旅客消費及動向調查。
2. 交通部觀光局（2012），星級旅館評鑑計畫。
3. 交通部觀光局（2001），觀光政策白皮書。
4. 交通部觀光局（2012），中華民國 102 年台灣區觀光旅館營運統計報表。
5. 交通部觀光局（2012），台灣地區興建或籌設中國國際觀光旅館報表。
6. 交通部觀光局（2012），中華民國 102 年台灣區一般旅館營運統計報表。
7. 內政部入出國及移民署（2013，3 月 26 日）
8. 方捷（2004），都市河岸觀光意象與遊客滿意度之研究—以高雄市愛河高雄橋至中正橋段為例，南台科技大學碩士論文。
9. 田惠華（2000），消費者選擇旅遊交通工具之研究—以郵輪與飛機為競爭運具為例，朝陽科技大學休閒事業管理碩士論文。
10. 江佳蓉（2002），消費者對選擇旅館住宿之主成分分析，中華大學電機工程研究所碩士論文。
11. 江沛玲（2011），台灣國際觀光旅館目標顧客群住宿需求之經濟分析，國立暨南大學經濟學系研究所碩士論文。
12. 宋秉明（1983），遊樂區容納量的研究，國立台灣大學碩士論文。
13. 吳舒婷（1999），香港來華旅客消費行為相關問題之探討，國立中央大學統計學研究所碩士論文。
14. 吳勉勤（1998），旅館管理—理論與實務，華立圖書股份有限公司。
15. 林恬予（2000），旅館服務品質顧客滿意度與再宿意願關係之研究，長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
16. 林斯薇（2007），國際觀光旅館顧客服務品質滿意度及行為意向之研究，國立嘉義大學管院碩士在職專班。
17. 林鴻偉（2003），大陸來台旅客之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究，世新大學觀光學研究所碩士論文。

18. 林金燕 (2003), 日本來台觀光客旅之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究, 世新大學觀光學研究所碩士論文。
19. 施瑞峰 (2000), 台灣國際觀光旅館國人住宿率預測之研究, 朝陽大學休閒管理學系碩士論文。
20. 侯錦雄 (1990), 遊憩區遊憩動機與遊憩認知關係之研究, 國立台灣大學碩士論文。
21. 洪瑞英 (2004), 顧客導向、服務品質、顧客價值與顧客滿意度之關聯性研究—以花蓮地區國際觀光旅館為例, 國立東華大學企業管理學系。
22. 陳桓敦 (2002), 台灣地區休閒旅館消費者消費行為之研究, 世新大學觀光研究所碩士論文。
23. 陳玄宗 (2003), 國內旅遊對國際觀光旅館國人住宿需求影響之研究, 農業經濟半年刊, 74, p113-p146。
24. 陳玄宗、林靜芳 (2006), 清境地區民宿遊客滿意度與再宿意願之研究, 旅遊管理研究, 第六卷第一期, p21-p44。
25. 陳玄宗、張瑞琇 (2008), 休閒遊憩產業概論, 揚智文化事業股份有限公司。
26. 陳勁甫、王婷瑜 (2005), 亞洲旅客對台灣地區國際觀光旅館住宿需求之研究, 輔仁管理評論, 12(2), p113-p146。
27. 陳雅惠 (2007), 人力彈性運用、員工心理契約與組織公民行為關係之研究—以國際觀光旅館為例, 南台科技大學碩士論文。
28. 浦心慧 (1992), 遊憩區遊客選擇住宿行為之研究, 國立中興大學園藝學士論文。
29. 黃淑美 (1996), 遊客對北海岸風景特定區住宿設施及服務的偏好與滿意度之研究, 東海大學景觀研究所碩士論文。
30. 黃純德、陳芳儀 (2003), 旅館顧客滿意屬性矩陣之研究—比較日、美、中國大陸旅客之認知, 觀光研究學報, 第十卷, 第二期。
31. 黃耀昆 (2005), 旅遊動機、旅遊意象與滿意度關係之研究—以田尾公路花園為例, 國立嘉義大學森林暨自然資源研究所碩士論文。
32. 黃俊傑 (2003), 遊客住宿型態選擇之研究, 國立嘉義大學管理研究所碩士論文。

33. 許秉翔、吳則雄、古清南、蔣家皓（2012），旅館管理，華都文化事業有限公司。
34. 魏興中（2011，2月14日），陸客自由行：里昂證喊買晶華、國賓，經濟日報。
35. 莊卉婕（2004），來台觀光旅客消費行為特性之實證研究，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
36. 葉樹菁（1994），「中華民國八十一年台灣地區國際觀光旅館營運分析報告」，交通部觀光局。
37. 楊上輝（1996），旅館經營管理實務，揚智文化事業股份有限公司。
38. 張阿蘭（2001），日本觀光客來華消費行為之研究，私立天主教輔仁大學，應用統計研究所碩士論文。
39. 張德儀（1995），「旅行業組織購買選擇行為之研究 - 羅吉特模式之應用」，文化大學觀光事業學系碩士論文。
40. 溫錦泐（2003），來台觀光旅客消費行為研究，輔仁大學應用統計學研究所碩士論文。
41. 詹益政（2002），旅館經營實務，揚智文化事業股份有限公司。
42. 蘇淑芳（1996），國人出國旅遊型態選擇行為之研究-以美國地區為例，文化大學觀光事業碩士論文。
43. 蔡禎倚（2005），服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度相關性之研究—以觀光旅館為例，立德管理學院國際企業管理學研究所。
44. 觀光旅館雜誌（1996），第355期，12月31日

## 二、英文文獻：

1. Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 24, pp. 244-249.
2. Czepiel, P. & Rosenberg, J. E. (1976). Product performance and consumer satisfaction: A new concept. *Journal of Marketing*, 40 (23), pp. 26-34.
3. Day, R. L. (1977). Extending the concept of consumer Satisfaction. *Atlanta Association for Consumer Research*, 4, pp. 149-154.
4. Fornall, C. (1992). A national customer satisfaction barometer. The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 55, pp. 1-22.
5. Hwang, S. N. and Chang, T. Y. (2003). "Using data envelopment analysis to measure hotel managerial efficiency change in Taiwan", *Tourism Management*, 24, pp. 357-369.
6. Marcin, Thomas C., & David W. Lime. (1977). "Our changing population structure: What will it mean for future outdoor recreation use? In *Outdoor recreation: Advances in application of economics*", Washington, DC: USDA Forest Service, pp. 42-53.
7. Narangajavana, Y. (2007). *The relationship of hotel rating system and service quality: A case study of the "Thaland Hotel Standard"*. Unpublished doctoral dissertation, University of Oklahoma, Norman.
8. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (Nov), pp. 460-469.