

遊憩體驗對遊客滿意度與重遊意願的影響 —以高雄新光碼頭為例

指導老師：劉季貞 老師

組 員：張明正、陳蕙嫻、陳維修、杜先蕙

結論與建議

根據本研究之研究目的及所擬定的研究假設，經過研究分析之後得到結果作一總結敘述，並進一步對新光碼頭提出建議，作為日後在觀光碼頭之遊憩體驗相關研究的參考方向。

第一節 結論

目的—瞭解遊客特性、遊憩體驗、遊客滿意度與重遊意願。

一、針對在此次研究中，到新光碼頭旅遊之遊客的社經背景可知：

(一)男女比例大約相等，但是男性較女性稍多。(二)年齡以20-29歲的人最多。(三)教育程度以大學/專科居多。(四)未婚人士居多。(五)學生比例較多。(六)收入以無固定收入最多。(七)居住地以南部遊客最多。

二、以遊客的遊憩行為來說：

(一)來新光碼頭遊玩的次數以第一次居多。(二)同伴性質類別以與父母或親戚及男女朋友一同出遊者最多。(三)主要目的為散心者居多。(四)在旅遊行為中較常使用的交通工具以自家車較多。(五)旅遊車程大部分是2小時內。(六)遊客停留時間，最多是2小時的時間。(七)獲得旅遊資訊的來源，顯示遊客大部分是經由電視或親友介紹而來。

經過遊客特性瞭解，前往新光碼頭旅遊屬年輕的族群較為居多，大部

分是學生，且第一次來的人居多，所以廣告行銷顯得非常重要。

三、遊憩體驗

(一)行前期望

在此次旅遊受訪者中旅遊前最想體驗的是「享受自然、遠離塵囂」，其次為「舒緩工作、責任的壓力，紓解身心」，再其次為「建築物與景觀的搭配」，「增加家人相處機會、促進親密關係」。

較低的期望體驗項目是「享受搭乘遊船特有的感受」，其次為「健身與鍛鍊身體」，再其次為「享受戲水遊憩」，「探訪有特色的觀光碼頭」。

整體來說，遊客對於「自然與環境」方面較喜好，對於享受搭乘遊船特有的感受的興趣並不高，健身與鍛鍊身體可能不是大部分的遊客來此的主要目的。

(二)體驗後感受

遊客在此次旅遊中體驗後感受的結果，體驗程度較高的項目分別是「舒緩工作、責任的壓力，紓解身心」與「享受自然、遠離塵囂」，其次為「步道設施維護」，再其次為「環境清潔衛生」，「增加家人相處機會、促進親密關係」，「建築物與景觀的搭配」。

較低的體驗項目是「享受搭乘遊船特有的感受」，「健身與鍛鍊身體」，「探訪有特色的觀光碼頭」，「欣賞碼頭沿岸週邊景緻」。

整體來說，遊客對於「自然與環境」方面較喜好，與行前期望的效果相同。在體驗後的感受對於搭船比較不是那麼熱衷，顯示搭船的軟硬體設施有改善的空間。

四、遊客滿意度與重遊意願

(一)遊客滿意度

遊客對於此次旅遊的整體滿意度，平均值為3.17，介於普通與滿意之間，稍微偏向滿意；但感到「滿意」的遊客有114人，佔全部遊客的32.39 %。

(二)重遊意願

1. 下次再光臨新光碼頭的意願：表示「普通」的遊客有117人，佔33.24%最多，平均值為3.16。
2. 建議親友到新光碼頭的意願：表示「普通」的遊客有121人，佔34.38%最多，平均值為3.14。

遊客到新光碼頭遊玩後，並無有明顯的重遊意願，顯示出碼頭一些設備，沒辦法滿足到此遊玩的遊客獲得更高的重遊意願程度。

目的二：探討不同的社經背景與遊憩行為在遊憩體驗之行前期望與體驗後感受是否有顯著差異。

一、社經背景對遊憩體驗的行前期望與體驗後感受之假設驗證。

(一)行前期望

遊客的行前期望受到「年齡」、「教育程度」、「職業」變數的影響。

1. 年齡：在特色與景觀方面有顯著差異，60歲(含)以上的遊客在特色與景觀方面的同意程度比其他年齡低。
2. 教育程度：在特色與景觀方面有顯著差異，研究所以上的遊客在特色與景觀方面的同意程度比其他教育程度低。
3. 職業：在特色與景觀方面有顯著差異，職業為其他的在特色與景觀方面的同意程度比學生低。

(二)體驗後感受

遊客的體驗後感受受到「年齡」、「職業」變數的影響。

1. 年齡：在特色與景觀、自然與環境有顯著差異，60歲(含)以上的遊客在特色與景觀、自然與環境方面的滿意程度比其他年齡低。
2. 職業：在自然與環境方面有顯著差異，職業為自由業的在自然與

環境方面的滿意程度比學生、軍公教低。驗證重點內容(如表 5-1-1)。

表 5-1-1 社經背景對遊憩體驗的行前期望與體驗後感受之假設驗證

研究假設	驗證結果
H1-1：不同社經背景在特色與景觀方面、自然與環境方面、社交與休憩方面之行前期望有顯著差異。	部份成立
H1-2：不同社經背景在特色與景觀方面、自然與環境方面、社交與休憩方面之體驗後感受有顯著差異。	部份成立

二、遊憩行為對遊憩體驗的行前期望與體驗後感受之假設驗證。

(一)行前期望

遊客的行前期望受到「目的」變數的影響。

目的：在特色與景觀方面有顯著差異，目的為專程度假、順道、散心的在特色與景觀方面的同意程度比其他低。

(二)體驗後感受

遊客的行前期望受到「資訊來源」變數的影響。

資訊來源：在特色與景觀、自然與環境、社交與休憩有顯著差異。資訊來源為報紙的在特色與景觀方面的滿意程度比親友旅遊經驗、旅遊書籍低；資訊來源為報紙、廣播的在自然與環境方面的滿意程度比資訊來源為其他的低；資訊來源為報紙的在社交與休憩方面的滿意程度比資訊來源為雜誌、其他、旅遊書籍、親友旅遊經驗低。驗證重點內容(如表 5-1-2)。

表 5-1-2 遊憩行為對遊憩體驗的行前期望與體驗後感受之假設驗證

研究假設	驗證結果
H2-1：不同遊憩行為在特色與景觀方面、自然與環境方面、社交與休憩方面之行前期望有顯著差異。	部份成立
H2-2：不同遊憩行為在特色與景觀方面、自然與環境方面、社交與休憩方面之體驗後感受有顯著差異。	部份成立

目的三：分析遊客在體驗後感受的不同對滿意度與重遊意願是否有顯著影響。

一、體驗後感受與整體滿意度之假設驗證。

由於研究發現行前期望與體驗後差異性並不大，因此本研究僅針對體驗後的結果進行驗證，得知「特色與景觀」、「自然與環境」、「社交與休憩」皆呈現顯著中度正相關，其值越高整體滿意度亦越高，以「特色與景觀」的相關為最高。顯示遊客對於碼頭應具備獨特差異性與優美的景觀設計，即能得到較高評價的滿意度。驗證重點內容(如表 5-1-3)。

表 5-1-3 體驗後感受的與整體滿意度之假設驗證

研究假設	驗證結果
H3：遊憩體驗之體驗後感受的不同，對整體滿意度有顯著影響。	成立

二、體驗後感受與重遊意願之假設驗證。

(一)下次再光臨新光碼頭的意願

體驗後感受的不同，對下次再光臨的意願有顯著影響，且「特色與景觀」方面的感受高於「社交與休憩」方面，其次是「自然與環境」方面。

(二)建議親友到新光碼頭的意願

體驗後感受的不同，對建議親友到新光碼頭的意願有顯著影響，且「特色與景觀」方面的感受高於「社交與休憩」方面，其次是「自然與環境」方面。驗證重點內容(如表 5-1-4)。

表 5-1-4 體驗後感受與重遊意願之假設驗證

研究假設	驗證結果
H4-1：遊憩體驗之體驗後感受的不同，對下次再光臨新光碼頭的意願有顯著影響。	成立
H4-2：遊憩體驗之體驗後感受的不同，對建議親友到新光碼頭的意願有顯著影響。	成立

目的四：探討整體滿意度與重遊意願是否有顯著相關。

遊客參與碼頭旅遊活動，在行前期望與體驗後感受的比較中發現，有些項目雖有落差，但是落差並不會太大。顯示出遊客對於他們想要來的期望和體驗後感受的活動內容並沒有太大的意外，推測遊客對於旅遊活動的內容都有一定程度的了解，所以做出決定來參與此次旅遊活動。

因此，就整體滿意度而言，均給予普通至滿意之間的評價，佔全部有效問卷的六成左右。然而，在相關分析中發現，兩者對於滿意度均有高度的正相關，顯示此整體滿意度會影響遊客再次光臨與建議親友到新光碼頭的意願。驗證重點內容(如表5-1-5)。

表 5-1-5 遊客整體滿意度與重遊意願之假設驗證

研究假設	驗證結果
H5：遊客整體滿意度與重遊意願是否有顯著相關。	成立

第二節 建議

碼頭觀光旅遊具有多種面向的體驗感受，包括自然、人文、景觀特色匯集。但是在現有資源當中，如何運用其資源來達到觀光發展，不論是加強軟硬體設備或者是碼頭再開發，該如何發展，相信非常值得討論。

一、對市府單位

(一)加強行銷宣傳、提供套裝行程：

根據社經背景了解，受訪遊客其居住地大部分是在南部地區，其原因除地緣因素外，亦可能表示市府對於新光碼頭的行銷宣傳不足，以至於其他地區遊客較少，因此應加強報章雜誌或電視媒體行銷宣傳，並且多舉辦活動以吸引其他地區之遊客。

另外，為了促進高雄市觀光發展，市府可以與旅遊業者(包含旅行社、航空公司、飯店等)結盟，推出優惠景點套裝行程(如高雄一日遊或兩日遊，其中的行程要包括新光碼頭)，以利吸引其他地區遊客前往旅遊。

(二)交通網絡便利性、資訊取得容易

研究發現，前往碼頭的遊客以第一次居多，顯示遊客對於重遊意願並不高；再者，常使用之交通工具為自家車，顯示遊客在前往該地區觀光時，交通上缺乏便利性，進而影響重遊之意願。根據遊客的反應，雖然從高雄車站搭乘捷運系統所載明的導覽資訊十分充足，但公車並無直接至碼頭設站的規劃，對於外地遊客觀光時，不易找到乘車地點。因此，基於高雄交通系統日漸趨於完善，捷運、公車應有其明顯的優勢，如兩者配合(如接駁專車)以加強優勢必能帶來觀光人潮。

隨著遊客前往碼頭之便利性提昇，將會影響停留時間的長短。

研究更發現獲得資訊來源方面，大部分經由電視或親友介紹而來，所以市府應藉由多元化平台(如入口網站、社群及廣告傳播)提供完整之旅遊觀光導覽資訊，加深遊客對碼頭觀光之印象。

(三)滿足體驗後感受以增強滿意度及重遊意願

由表5-2得知體驗後感受中，以「享受搭乘遊船特有的感受」滿意度較不理想。本研究發現，遊客由新光碼頭搭船之目的地僅真愛碼頭與旗津漁港，加上路線規劃除海上航程外，無任何相關的配套活動；再者，由於前往碼頭沒有直達公車，遊客多自備交通工具，因此對於搭乘遊船的興趣並不高，所以降低遊客乘船的意願。

為改善遊客乘船的意願及停留時間，建議市府相關單位可增設「海上餐廳」，讓遊客在海上用餐之餘順便觀賞美麗的海景，享受愜意優閒的假期。另外，雖然政府未來將規劃碼頭為「藍色公路」中繼站，但卻無法讓遊客長時間停留在碼頭內觀光，因此，本研究建議另規劃海上的環港觀光遊輪，使遊客乘船同時並可欣賞獨特的「高雄之美」，亦將遊客年齡層面擴及到老少皆宜，進一步提高滿意度與重遊意願。

表5-2 體驗後感受的問項滿意度排名

名次	問項	平均數
1	1. 享受自然、遠離塵囂	3.32
2	2. 舒緩工作、責任的壓力，紓解身心	3.32
3	8. 步道設施維護	3.24
4	7. 環境清潔衛生	3.23
5	4. 增加家人相處機會、促進親密關係	3.22
6	6. 場所遮蔭情形	3.21
7	9. 建築物與景觀的搭配	3.21
8	5. 滿足好奇心與新鮮感	3.20
9	11. 享受戲水遊憩	3.20
10	10. 欣賞碼頭沿岸週邊景緻	3.18
11	12. 探訪有特色的觀光碼頭	3.12

12	3. 健身與鍛鍊身體	3.00
13	13. 享受搭乘遊船特有的感受	2.94

二、後續研究之建議

- (一)本研究相關構面之體驗前後並無明顯差異，以至於體驗差異無法分析，建議未來在設計構面方面，加入其他因素(如碼頭觀光服務品質、碼頭所獲得之觀光效益)來探討，以提高分析之強度。
- (二)不同的遊憩環境可能也會產生不同的結果，而本研究僅針對新光碼頭旅遊之遊客進行研究，建議後續研究可針對不同地區或是不同型態的觀光碼頭作比較探討，以了解遊客在不同環境或區域時所重視之遊憩體驗。

