

投稿類別：餐旅類

篇名：

大陸觀光客對高雄觀光景點期望
與實際體驗滿意度之調查

作者：

葉育兒。私立樹德家商。高三24班

吳蕙彤。私立樹德家商。高三24班

李紹芊。私立樹德家商。高三24班

指導老師：

邱雅莉老師

壹●前言

一、研究背景

「觀光，是沒有壓力的外交」，觀光產業是世界各國普遍重視的無煙囱工業，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成為國際間的明星產業(陳瓊華，2005)。「自 90 年代末期開始，兩岸間的「國家安全」逐漸被「兩岸關係」所取代，因此大陸地區遊客來台即成為振興台灣旅遊業的一個希望(楊雁，2008)」。

高雄旅遊網將高雄景點部份分為五個推薦景點漁人碼頭、旗津、愛河、英國領事館、六合夜市。

二、研究動機

「兩岸交流互動頻繁，在觀光旅遊活動方面相對熱絡起來，逐步放寬旅遊限制，達到年平均每日入境大陸觀光客超過 3500 人次(莊右孟，2009)」。

「政府初期規劃大陸旅客來台觀光的人數為每日不超過 1,000 人次，一年不超過 400,000 人次，但自 2001 年開放大陸人士來台觀光後，至 2004 年 7 月底為止，大陸觀光客累計僅 2 萬多人(涂維穗，2004)」。

而高雄市擁有美麗的自然景觀資源，包含北岸、河川、山岳、湖泊等都各有其特色，如：山景(柴山、壽山)、海景(西子灣)、藝術類(博二特區、自助新村)，高雄作為台灣第二大城市，自然成為陸客觀光度假的選擇地之一，而陸客對高雄景點的期望與景點的選擇便成為此次研究的動機來源。

三、研究目的

本研究主要是瞭解大陸觀光客來台前對於高雄觀光景點的期望以及實際體驗滿意度，再綜合以上兩點歸納出體驗前與體驗後的差異。

- 一、大陸觀光客對於高雄觀光景點之期望。
- 二、大陸觀光客對於高雄觀光景點之滿意度。
- 三、大陸觀光客對於高雄觀光景點實際體驗後與先前期望之差異情形。

貳●正文

一、研究方法

(一)問卷設計

問卷設計參考楊玫蕙(2007)所研究的「大陸觀光客社經背景與旅遊特性對旅遊滿意度影響之研究」進行修改。問卷內容主要分為四個部分：

1.個人基本資料 2.促使大陸觀光客來台之相關資訊 3.來台前對於高雄觀光景點之期望 4.實際體驗後之滿意程度

(二)分析方法

本小組將使用問卷調查法，預計 100 年 12 月 17 日至 100 年 01 月 08 日發放，發放方式採隨機抽樣，由有意願之大陸觀光客協助填寫。本問卷預計共會發出 150 份問卷，最後使用 Excel2007 進行分析。

二、研究結果

(一) 個人資料分析

1、性別分析

表 1-1 性別分析表

	男	女	總計
次數	55	95	150
百分比	37%	63%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客以女生居多佔 63%，其次是男性佔 37%。

2、年齡分析

表 1-2 年齡分析表

	20 歲以下	21~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50 歲以上	總計
次數	38	45	39	18	10	150
百分比	25%	30%	26%	12%	7%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客的年齡，以 21~29 歲居多佔 30%，其次是 30~39 歲佔 26%，20 歲以下佔 25%，40~49 歲佔 12%，50 歲以上佔 7%。

(二) 大陸觀光客來台相關資訊

1、大陸觀光客來台次數分析

表 2-1 大陸觀光客來台次數分析表

	第一次	第二次	第三次以上	總計
次數	81	43	26	150
百分比	54%	29%	17%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客的來台次數，以第一次居多佔 54%，其次是第二次佔 29%，第三次以上佔 17%。

2、大陸觀光客來台目的分析

表 2-2 大陸觀光客來台目的分析表

	遊憩度假	員工旅遊	因公旅遊	探親	訪友	總計
次數	101	22	8	8	11	150
百分比	68%	15%	5%	5%	7%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客的來台目的，以遊憩度假居多佔 68%，其次是員工旅遊佔 15%，訪友佔 7%，因公旅遊及探親分別佔 5%。

3、大陸觀光客同行人數分析

表 2-4 大陸觀光客同行人數分析表

	8 人以下	9~16 人	17~24 人	25~32 人	33~40 人	總計
次數	74	37	27	7	5	150
百分比	49%	25%	18%	5%	3%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客的同行人數，以 8 人以下居多佔 49%，其次是 9~16 人佔 25%，17~24 佔 18%，25~32 佔 5%，33~40 佔 3%。

(三) 大陸觀光客對高雄觀光景點之期望分析

1、大陸觀光客對高雄觀光景點知名度之分析

表 3-1 大陸觀光客對高雄觀光景點之知名度分析表

	尚可	同意	非常同意	總計
次數	36	69	45	150
百分比	24%	46%	30%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點具高知名度，以同意居多佔 46%，其次是非常同意佔 30%，尚可佔 24%。

2、大陸觀光客對高雄觀光景點之設施安全性分析

表 3-2 大陸觀光客對高雄觀光景點之設施安全性分析表

	尚可	同意	非常同意	總計
次數	43	70	37	150
百分比	29%	46%	25%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點設施安全性令人放心，以同意居多佔 46%，其次是尚可佔 29%，非常同意佔 25%。

3、大陸觀光客對高雄觀光景點之完善服務設施分析

表 3-3 大陸觀光客對高雄觀光景點之完善服務設施分析表

	不同意	尚可	同意	非常同意	總計
次數	2	40	74	34	150
百分比	1%	27%	49%	23%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點有完善的公共服務設施，以同意居多佔 49%，其次是尚可佔 27%，非常同意佔 23%，不同意佔 1%。

4、大陸觀光客對高雄觀光景點之環境景色分析

表 4-3-4 大陸觀光客對高雄觀光景點之環境景色分析表

	不同意	尚可	同意	非常同意	總計
次數	1	38	72	39	150
百分比	1%	25%	48%	26%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點環境優美，以同意居多佔 48%，其次是非常同意佔 26%，尚可佔 25%，不同意佔 1%。

5、大陸觀光客對高雄觀光景點之綠化環境分析

表 3-5 大陸觀光客對高雄觀光景點之綠化環境分析表

	尚可	同意	非常同意	總計
次數	35	78	37	150
百分比	23%	52%	25%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點環境綠化令人愉悅，以同意居多佔 52%，其次是非常同意佔 25%，尚可佔 23%。

6、大陸觀光客對高雄觀光景點之環境整潔分析

表 3-6 大陸觀光客對高雄觀光景點之環境整潔分析表

	尚可	同意	非常同意	總計
次數	51	80	19	150
百分比	34%	53%	13%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點環境整潔，以同意居多佔 53%，其次是尚可佔 34%，非常同意佔 13%。

7、大陸觀光客對高雄觀光景點之適合活動分析

表 3-7 大陸觀光客對高雄觀光景點之適合活動分析表

	尚可	同意	非常同意	總計
次數	38	74	38	150
百分比	25%	50%	25%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點適合活動，以同意居多佔 50%，其次是尚可及非常同意分別佔 25%。

8、大陸觀光客對高雄觀光景點之文化特色分析

表 3-8 大陸觀光客對高雄觀光景點之文化特色分析表

	不同意	尚可	同意	非常同意	總計
次數	1	28	80	41	150
百分比	1%	19%	53%	27%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點具文化特色，以同意居多佔 53%，其次是非常同意佔 27%，尚可佔 19%，不同意佔 1%。

9、大陸觀光客對高雄觀光景點之資訊充足分析

表 3-9 大陸觀光客對高雄觀光景點之資訊充足分析表

	不同意	尚可	同意	非常同意	總計
次數	4	36	79	31	150
百分比	3%	24%	52%	21%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點提供資訊充足，以同意居多佔 52%，其次是尚可佔 24%，非常同意佔 21%，不同意佔 3%。

10、大陸觀光客對高雄觀光景點之交通可及性分析

表 3-10 大陸觀光客對高雄觀光景點之交通可及性分析表

	不同意	尚可	同意	非常同意	總計
次數	4	33	82	31	150
百分比	3%	22%	54%	21%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客認為高雄觀光景點交通可及性高，以同意居多佔 54%，其次是尚可佔 22%，非常同意佔 21%，不同意佔 3%。

(四) 大陸觀光客對高雄觀光景點之實際體驗滿意度分析

1、大陸觀光客對高雄觀光景點之景色風光分析

表 4-1 大陸觀光客對高雄觀光景點之景色風光分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	40	59	51	150
百分比	27%	39%	34%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的景色風光，以滿意居多佔 39%，其次是非常滿意佔 34%，普通佔 27%。

2、大陸觀光客對高雄觀光景點之植被綠化分析

表 4-2 大陸觀光客對高雄觀光景點之植被綠化分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	39	65	46	150
百分比	26%	43%	31%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的植被綠化，以滿意居多佔 43%，其次是非常滿意佔 31%，普通佔 26%。

3、大陸觀光客對高雄觀光景點之環境安全分析

表 4-3 大陸觀光客對高雄觀光景點之環境安全分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	58	64	28	150

大陸觀光客對高雄觀光景點期望與實際體驗滿意度之調查

百分比	39%	42%	19%	100%
-----	-----	-----	-----	------

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的環境安全，以滿意居多佔 42%，其次是普通佔 39%，非常滿意佔 19%。

4、大陸觀光客對高雄觀光景點之環境衛生分析

表 4-4 大陸觀光客對高雄觀光景點之環境衛生分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	54	68	28	150
百分比	36%	45%	19%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的環境衛生，以滿意居多佔 45%，其次是普通佔 36%，非常滿意佔 19%。

5、大陸觀光客對高雄觀光景點之休息設施分析

表 4-5 大陸觀光客對高雄觀光景點之休息設施分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	51	57	42	150
百分比	34%	38%	28%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的休息設施，以滿意居多佔 38%，普通佔 34%，非常滿意佔 28%。

6、大陸觀光客對高雄觀光景點之景點管理分析

表 4-6 大陸觀光客對高雄觀光景點之景點管理分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	58	58	34	150
百分比	38%	39%	23%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的管理，以滿意居多佔 39%，其次是普通佔 38%，非常滿意佔 23%。

7、大陸觀光客對高雄觀光景點之宣傳資料詳細度分析

表 4-7 大陸觀光客對高雄觀光景點之宣傳資料詳細度分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	51	60	39	150

大陸觀光客對高雄觀光景點期望與實際體驗滿意度之調查

百分比	34%	40%	26%	100%
-----	-----	-----	-----	------

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點宣傳資料的詳細度，以滿意居多佔 40%，其次是普通佔 34%，非常滿意佔 26%。

8、大陸觀光客對高雄觀光景點之指示牌明顯度分析

表 4-8 大陸觀光客對高雄觀光景點之指示牌明顯度分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	48	69	33	150
百分比	32%	46%	22%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點指示牌的明顯度，以滿意居多佔 46%，其次是普通佔 32%，非常滿意佔 22%。

9、大陸觀光客對高雄觀光景點之路線規劃分析

表 4-9 大陸觀光客對高雄觀光景點之路線規劃分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	55	67	28	150
百分比	37%	44%	19%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的路線規劃，以滿意居多佔 44%，其次是普通佔 37%，非常滿意佔 19%。

10、大陸觀光客對高雄觀光景點之道路舒適度分析

表 4-10 大陸觀光客對高雄觀光景點之道路舒適度分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	67	48	35	150
百分比	45%	32%	23%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點道路的舒適度，以普通居多佔 45%，其次是滿意佔 32%，非常滿意佔 23%。

11、大陸觀光客對高雄觀光景點之消費價格分析

表 4-11 大陸觀光客對高雄觀光景點之消費價格分析表

	普通	滿意	非常滿意	總計
次數	43	65	42	150

百分比	29%	43%	28%	100%
-----	-----	-----	-----	------

據上表統計結果，來台大陸觀光客對高雄觀光景點的消費價格，以滿意居多佔 43%，其次是普通佔 29%，非常滿意佔 28%。

(五) 大陸觀光客對高雄觀光景點之重遊意願分析

1、大陸觀光客對高雄觀光景點之推薦來台分析

表 5-1 大陸觀光客對高雄觀光景點之推薦來台分析表

	普通	同意	非常同意	總計
次數	34	69	47	150
百分比	23%	46%	31%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客願意推薦親友來台，以同意居多佔 46%，其次是非常同意佔 31%，普通佔 23%。

2、大陸觀光客對高雄觀光景點之再次來台分析

表 5-2 大陸觀光客對高雄觀光景點之再次來台分析表

	普通	同意	非常同意	總計
次數	36	58	56	150
百分比	24%	39%	37%	100%

據上表統計結果，來台大陸觀光客願意再次來台，以同意居多佔 39%，其次是非常同意佔 37%，普通佔 24%。

參●結論

一、研究結論

(二)大陸觀光客對高雄觀光景點旅遊期望之分析

在受試者的旅遊期望部分，對於尚未造訪之前，大陸觀光客對高雄知名觀光景點（如：愛河，龍虎塔）皆有所聞，認為高雄觀光景點富有文化特色應設有完善的服務設施，景色優美且環境整潔，交通便利，適合家庭及社交活動。

(三)大陸觀光客對高雄觀光景點體驗滿意度之分析

在受試者的實際體驗後，對於高雄觀光景點景色風光及環境整潔相當滿意，在高雄觀光景點的管理方面及行程路線規劃與安排十分良好，景點指示牌也明顯易找，且認為休息設施完善又安全，也給予高雄道路的舒適度相當的肯定，對高雄的消費價格可接受。

(四)大陸觀光客對高雄觀光景點重遊意願之分析

綜合大陸觀光客旅遊期望與實際體驗後，兩者分析後結果大部分符合大陸觀光客行前之期望(如：環境整潔、觀光景點設施)，因此多數大陸觀光客回國後願意推薦親朋好友前來高雄觀光旅遊，且大陸觀光客本身也願意再次來訪台灣高雄。

二、研究建議

(一)對政府相關單位之建議

國內旅行業常為了與同業爭取客源，將價格壓低使行程品質受影響，而國內觀光景點也常有哄抬物價的現象，雖然大陸觀光客目前尚可接受，但建議政府能制定一個公平且合理的價格，對於不肖商人也應該加強取締並嚴格得懲罰。

(二)對相關旅遊業者之建議

旅遊產業服務人員是最常也直接接觸遊客，其服務品質與專業技能相當重要，國內長期面臨觀光教育訓練與產業需求不符，導致人力缺乏，建議應加強從業人員自我潛修及認同感進而提升服務熱誠，培訓出國際服務品質之優秀人才。

肆●引註資料

- 1、莊右孟(2009)：大陸觀光客對日月潭國家風景區旅遊動機、旅遊意象、旅遊滿意度與旅遊忠誠度關係之研究。靜宜大學。碩士
- 2、陳亦任(2010)：陸客來台旅遊之旅遊消費偏好、旅遊滿意度與重遊意願之研究。國立澎湖科技大學。碩士
- 3、高雄旅遊網(2011)：陽光城市，幸福高雄。2011/11/13。取自：<http://khh.travel/tw/>