

遊客對滑冰場體驗之滿意度調查-以高雄義大世界為例

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

遊客對滑冰場體驗之滿意度調查-以高雄義大世界為例

作者：

林佳妘。私立樹德家商。觀光事業科三年25班

指導老師：

曾香梅 老師

壹●前言

21 世紀為休閒的時代，休閒運動事業已開始萌芽發展，如何使事業在競爭激烈的環境中取得市場，滿足顧客的需求，以成為運動休閒業界的首要課題(鄭少康，2001)。

一、研究動機

高雄義大世界區域內有義守大學、義大國際中小學、高雄義大皇冠假日酒店、義大遊樂世界、義大世界購物廣場、義大天悅飯店以及義大世界伯爵特區，特別的是，購物廣場裡面附有滑冰場，是南台灣唯一一座市內冰場，也是國內唯一一座設於購物中心之冰宮，因為台灣臭氧層破洞，使得天氣越來越高溫，南部的天氣更是比北部熱，要看到雪也是難上加難。現在能讓遊客能首度體驗購物與滑冰之雙重享受，是帶動遊客吸引人來高雄新趨勢，也是高雄的新勝地。

二、研究目的

瞭解前往滑冰場之遊客特性與個人背景，了解遊客對於滑冰場門票與租借裝備價錢之可受度，瞭解遊客對於滑冰場體驗活動參與情況，最後探討對於滑冰場體驗活動滿意度。

貳●正文

一、遊客 (Tourist)

遊客的定義為取樂訪問地方的的一個人並且使感興趣，特別是當時他們度假(Hardy，2008)。

二、義大世界 (E-Da World)

總投資金額超過 300 億元的高雄縣「義大城開發案」，是全國唯一擁有休閒、渡假、養生、教育、藝術、文化、購物與地產等八大主題內容。在經濟不景氣下，可望為高雄縣帶來六千個就業機會，不僅提高就業率，也大大帶動觀光產業契機，縣長楊秋興開心地說，義大城開幕後，買精品不用出國，歡迎全國民眾到這裡消費、旅遊。

為吸引高屏地區，甚至台南地區民眾到「義大世界」，林義守表示，已申請成立「義大客運公司」，購置 50 輛大型巴士搭載民眾往返，以及高鐵站接駁。

也向縣府申請開辦「義大世界」與大樹鄉佛光山間空中纜車，全長 5.5 公里（壹凸新聞，2009）。

三、滑（溜）冰（Skating）

在人類的上古時代，北歐遊牧民族已經利用動物骨骼從事溜冰活動。後來由芬蘭遊牧民族傳入瑞典、丹麥、荷蘭等地，這時溜冰才與人類的日常生活發生關係。在十三世紀左後的英國溜冰風氣已非常盛行。歷史久遠的溜冰至一八一四年前後轉變成娛樂性的溜冰，爾後更出現溜冰比賽。

由於講求技術與變化，溜冰技巧從快速溜冰的直線技術進入曲線與直線的組合。一三八〇年英國成立溜冰俱樂部，開始有系統的研究花式溜冰。隨著歐洲移民，溜冰也傳到美洲。一八五〇年美國成首先研製出帶鋼刀的溜冰鞋。

隨著溜冰運動的普及，對技術的講求更趨細緻。紐約一名溜冰好手海因斯在歐洲的一場表演中揉合俄國芭蕾舞演出花式溜冰，震驚了全歐。雙人花式則是由加拿大的美亞弟兄首創。一八六四年維也納首先訂定「規定花式」，從此解決了花式溜冰比賽中的評分困擾。一八六〇年加拿大研製出人造溜冰場，從此溜冰不受天候的限制。溜冰運動也由一般溜冰發展至快速溜冰、花式溜冰、和冰上曲棍球的激烈運動。

在器材方面，前面提過鋼製滑刀的發明。更令人注目的是在一九〇二年巴爾森與哈根二人共同研究成功一種劃時代的溜冰鞋，就是使用快速溜冰的鋼管滑刀，使滑冰運動進入新紀元。由於世界各國推展溜冰運動，終於在一八九二年創立了國際溜冰協會，促使全世界的溜冰運動邁入正軌(三野勉等，1974)。

專業滑（溜）冰比賽，又能分為速度滑冰(Speed skating)、花式滑冰 (figure skating)、冰上曲棍球 (ice hockey)。速度滑冰(Speed skating)：分為長程與短程的兩種競賽項目；花式滑冰(Figure Skating)：花式滑冰即是選手在音樂的伴奏下，利用冰刀在冰面上滑出各種旋轉、跳躍等動作，表現各種花式技巧和舞蹈動作的一種冰上運動。花式滑冰的項目可分為單人滑冰、雙人滑冰、冰上舞蹈及團體隊形花式滑冰(謝其濬，2003)；冰上曲棍球 (ice hockey)：冰上曲棍球源自於稱做bandy 的草地曲棍球，bandy 用的棍子較粗短，擊球的桿面也只有跟球差不多大(聯合新聞網)。

四、滑冰場

其國際規格，是長60公尺寬30公尺。短道競速滑冰係在室內滑冰場實施，其

國際標準，跑道長為110公尺的橢圓，寬度不得少於4.75公尺，彎道亦不得少於4公尺(教育部體育大辭典編委會，1984)。

義大南極星滑冰世界為冰刀式巨型冰宮主題運動館，搭配洵麗的燈光、動感節奏的音效及場場精彩的冰上曲棍球、花式表演及急速激賽，讓您目不轉睛，此外，現場還提供專業及教學，讓大小朋友都能輕鬆上手，親自體驗滑冰的樂趣(義大官網)。

五、體驗 (to experience firsthand)

能吸引個別顧客親身參與並且難以忘懷的活動。在經濟性的大環境下，企業必須瞭解，他們所販售的是回憶，而非商品本身(詹姆斯·吉爾摩、約瑟夫·派恩，2008)。

六、滿意度 (Degree of satisfaction)

滿意或不滿意是消費者事前期望與實際購買結果的比較。並將滿意度定義為「是一種消費者在獲得滿足後的反應，是消費者在消費過程中，感受到產品之本身或其屬性所提供之愉悅程度的一種判斷與認知」(Oliver，1997)。

七、調查結果分析

本專題主要是針對前往滑冰場的遊客做為研究對象。所採用之研究方法為問卷調查法。利用假日於滑冰場到訪，與遊客進行調查。問卷發放方式採隨機抽樣，由有意願之遊客協助填寫問卷。問卷發放期間於 100.10.22~100.11.06 進行，預計發出 100 份問卷。

(一) 遊客個人基本資料

經由整理發現，受訪的遊客，以男性居多，佔 55%；在年齡層方面，是以 16-25 歲佔大多數，佔 51%；在教育程度方面，以高中職佔大多數，佔 34%；以職業而言，則是以學生佔大多數，佔 49%；在居住地方面，以南部佔大多數，佔 80%；在停留時間方面，以 1-2 小時佔大多數，佔 62%。

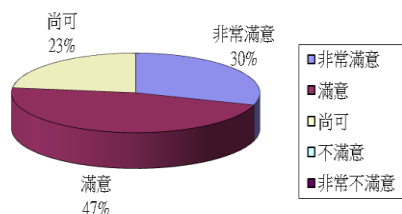
(二) 旅遊特性

經由整理發現，遊客第一次來佔大多數，佔 72%；目的方面，以滑冰佔大多數，佔 81%；在搭乘的交通工具方面，以義大客運和汽車佔大多數，各佔 39%；旅遊同伴方面，以同學佔大多數，佔 38%；在旅遊同遊方面，以 2 人佔大多數，佔 30%；何種方式得到消息則以朋友佔大多數，佔 46%；在取得資訊是否便利方面，是佔大多數，佔 72%。會推薦親朋好友的遊客佔大多

數，佔 88%。

(三) 體驗

1. 遊客對於滑冰場售票人員的服務



77%的遊客滿意對於滑冰場售票人員的服務，可能是因為售票處是第一個接觸到客人的地點，而售票人員的親切服務給遊客第一印象是好的。

圖 2-1 遊客對於滑冰場售票人員的服務

2. 遊客對於滑冰場教練的協助

70%的遊客滿意對於滑冰場教練的協助，可能是因為遊客在體驗過程中不會滑冰、容易跌倒，而教練會給予基本的滑冰教學與傷口處理方法。

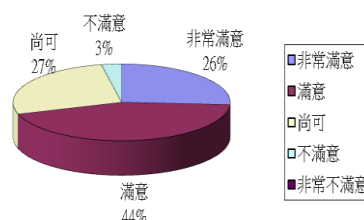


圖 2-2 遊客對於滑冰場教練的協助

3. 遊客對於滑冰場空間的規劃

61%的遊客滿意對於滑冰場空間的規劃，可能是因為滑冰場地設計成橢圓形且規定逆時針進行，因此遊客有安全的路線可以活動，較不會有相撞的危險性發生。

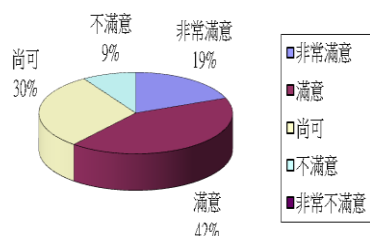


圖 2-3 遊客對於滑冰場空間的規劃

4. 遊客對於滑冰場提供全套護具的價格

49%的遊客滿意對於滑冰場提供全套護具的價格，可能是因為滑冰比一般運動具有危險性，因此在護具上的品質要求是非常嚴格的。如果滑冰場的護具能保持一定的品質，適當的降價，滿意度會提高。

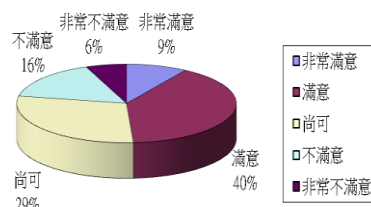


圖 2-4 遊客對於滑冰場提供全套護具的價格

5. 遊客對於滑冰場體驗滑冰的價格

49%的遊客滿意對於滑冰場體驗滑冰的價格，可能是因為在營運滑冰場的成本高昂，因此在收費上有一定的標準。如果滑冰場能保持一定的水準，適當的降價，滿意度會提高。

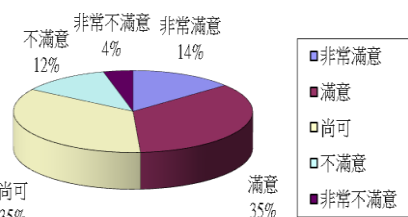


圖 2-5 遊客對於滑冰場體驗滑冰的價格

6. 遊客對於滑冰場體驗滑冰時間限制 2 小時

58%的遊客滿意對於滑冰場體驗滑冰時間限制 2 小時，可能是因為滑冰場成本昂貴，因此在時間上有受限制。如果體驗滑冰的時間能延長，讓遊客有足夠的時間休息，滿意度會提高。

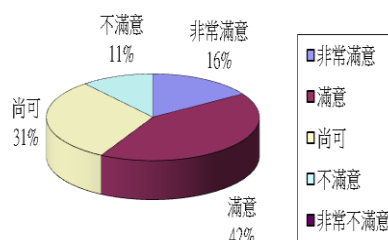


圖 2-6 遊客對於滑冰場體驗滑冰時間限制 2 小時

7. 遊客對於滑冰場的安全維護管理

65%的遊客滿意對於滑冰場的安全維護管理，可能是因為滑冰場地規定逆時針進行，且強制要求出上安全護具，加上冰面會定時保養，因此遊客有安全的保護。

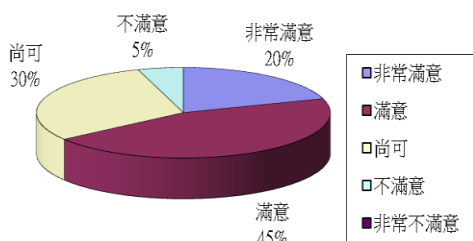


圖 2-7 遊客對於滑冰場的安全維護管理

8. 遊客對於滑冰場的周圍環境整潔

76%的遊客滿意對於滑冰場的周圍環境整潔，可能是因為滑冰場有定時做環境整潔的工作，因此讓遊客有乾淨舒適的場地休息。

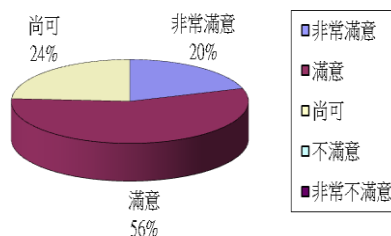


圖 2-8 遊客對於滑冰場的周圍環境整潔

參●結論

本研究之研究對象為前往義大滑冰場之遊客，旨在瞭解不同遊客對於體驗滑冰的參與情形及價錢的可受程度，進而探討遊客對滑冰場之滿意度。

由遊客個人背景得知：前往高雄義大滑冰場以男生佔大多數；年齡層以 16-25 歲居多；教育程度以高中職居多；職業以學生居多；而居住地方以南部居多，停留時間以 1-2 小時居多，顯示了來到滑冰場的遊客以南台灣為主，以學生為主要來源。

來到滑冰場的遊客以第一次到訪居多，而大多來訪的遊客選擇滑冰體驗活動，因便利性，遊客選擇的交通工具為義大客運與汽車。滑冰具有趣味性，使遊客願意推薦親朋好友前往滑冰場，遊客旅遊同伴為同學居多，同遊人數為 2 人以上居多，遊客普遍以朋友告知的方式得到資訊，而取得資訊是便利性的。

根據問卷的分析，本組認為滑冰場的體驗活動在遊客在心理的層面餘味回窮，相對的，大部分的遊客希望門票與護具價錢能夠降低。其中遊客對於時間限制 2 小時以及空間規劃感到不滿意。

針對上述結論，茲提出建議。在滑冰場方面，建議在義大世界裡多增設一些明顯的地標，較遊客能清楚找到；在餐食上能有更多元化的選擇，並適當降價；可以架設飲水機免費供遊客使用；可以增加更多的桌子方便遊客休息；可以增加一些滑冰的活動來吸引人潮，例如：國際比賽；。

在體驗滑冰方面，護具太舊，應適時換新；安全帽的尺寸增加，遊客帶起來合適比較安全；冰面清潔時，建議用平一點，不要太濕；對於第一次學習的練習者主動給予基本的教學；清潔場地的時間要提早告知或統一固定；假日人多應管制入場人數；滑冰時間能夠延長。

門票與護具的價格能降低或是搭配促銷活動，例如：凡學生另有優待、三人同行打九折、購買滑冰門票時可以附贈飲料或食品，也可以使用集點卡(集滿三點免費一次)、優惠卷(下次折扣 50 元)，爸媽帶小孩也可優惠，增進家庭和樂等等。

肆●引註資料

(1) 三野勉(1983)。溜冰教室(初版)。臺北市：聯廣。

- (2) 謝其濬(2003)。運動(初版)。臺北市：天下遠見。
- (3) 詹姆斯·吉爾摩、約瑟夫·派恩(2008)。體驗真實，滿足顧客的真正渴望(初版)。臺北市：天下雜誌。
- (4) 義大世界購物廣場。100年10月15日。取自 <http://www.edamall.com.tw/Default.aspx>。
- (5) 義聯集團(2010)。義大世界。100年10月15日。取自 <http://www.edaworld.com.tw/>。
- (6) 聯合線上公司(2010)。聯合新聞網。100年10月15日。取自 <http://udn.com/NEWS/mainpage.shtml>。
- (7) 體驗式教育協會(2007-2012)。100年10月15日。取自 <http://www.aee.org/>。
- (8) 壹凸新聞網。100年10月15日。取自 <http://news.e2.com.tw/utf-8/main/>。
- (9) 劉美君(1997)。臺北小巨蛋副館滑冰場服務品質與顧客滿意度之研究。國立台北教育大學體育學系碩士班：碩(博)士論文。
- (10) 莊博州(2010)。服務品質、顧客滿意度與行為意圖之探討—以觀光旅館餐飲部門為例。實踐大學企業管理學系碩士班：碩(博)士論文。