

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

12 歲以下兒童之家長對動物園整體滿意度之探討 - 以高雄市壽山動物園為例

作者：

陳思婷。私立樹德家商。高三 25 班

陳婉寧。私立樹德家商。高三 25 班

李靜樺。私立樹德家商。高三 25 班

指導老師：

林淑燕老師

壹●前言

本研究以12歲以下兒童之家長為對象，以瞭解家長對動物園滿意度的主要因素。進行文獻探討與實證研究。我們所使用之工具為自製問卷，我們以100份問卷作研究調查，所回收之問卷採用Excel之統計軟體進行資料處理與分析。根據問卷數據分析結果，超過40%的家長對於願意再次帶著孩子來壽山動物園遊玩。

一、研究背景

「壽山動物園原本成立於壽山西麓西子灣，名為「西子灣動物園」。民國六十九年，中山大學選在壽山東南角設立新園。民國七十五年六月十五日對外開放參觀。」(壽山動物園官網，2010)。

二、研究動機

壽山動物園在西元 2009 年 11 月 7 日完成整修，增加了許多設施，兒童牧場提供了一個與動物接觸的空間。現代社會中，媽媽都是職業婦女，親子關係也因為相處少而產生距離，為了彌補平日無法和孩子相處，家長大都會利用假日帶孩子從事各種家庭活動，而動物園是許多家長帶著孩子增進親子關係的好地方，不需要花太多錢，就可以帶孩子認識許多動物又可以增進親子關係，一舉多得的好地方，所以我們想藉由壽山動物園來探討家長帶著孩子參觀遊玩動物園裡整體的滿意度之探討。

三、研究目的

基於上述研究背景與動機，本研究以 12 歲以下兒童之家長為對象，以了解現代社會中家長帶著孩子到壽山動物園遊玩後的滿意度。

貳●正文

一、文獻探討

(一) 動物園的定義

「動物園或動物(學)公園是指把一些野生或外來動物放於圍欄之類的地方內，供公眾觀賞的地方設施。動物園分為四種型態：(動物園維基百科，2014)

- 1、野生動物公園
- 2、公共水族館
- 3、動物主題公園
- 4、寵物動物園

(二) 十二歲以下兒童的定義

「在法律上，中華民國對於兒童的定義依據行政法中的兒童及少年權益保障法，兒童指的是十二歲以下者。」(兒童維基百科)

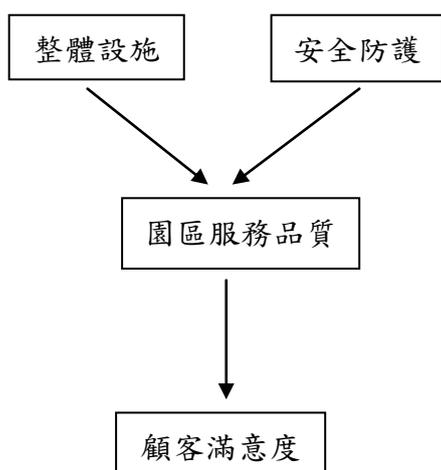
(三) 滿意度的定義

「衡量顧客滿意尺度之方法，將各項衡量顧客滿意的尺度整理如下：

- 1.簡單滿意尺度(Simple Satisfaction Scale)
- 2.混合尺度(Mixed Scale)
- 3.期望尺度(Expectation Scale)
- 4.態度尺度(Attitude Scale)
- 5.情感尺度(Affection Scale)(黃祥峰，2005)

二、研究方法

(一) 研究架構



(二) 研究對象

本研究主要對象是 12 歲以下兒童之家長帶著孩子到壽山動物園參觀遊玩，進行隨機詢問意見，並請兒童家長幫忙協助進行本研究滿意度調查問卷。

(三) 研究地點

因本研究的研究限制，故挑選了高雄市鼓山區的壽山動物園作為評估研究與分析之地點。

(四) 研究時間：

本次研究擬定 103 年 1 月 12 日實地到高雄市壽山動物園做問卷調查。

(五) 研究工具：

以自製問卷「12 歲以下兒童的家長對壽山動物園整體滿意度問卷調查表」在壽山動物園裡隨機訪問。

(六) 資料分析

本研究所使用之工具為自製問卷，我們以 100 份問卷作研究調查，所回收之問卷採用 Excel 之統計軟體進行資料處理與分析。

三、研究結果分析

(一) 基本資料之分析

1、基本資料

(1) 家長年齡：本問卷主要是以 12 歲以下兒童之家長對壽山動物園整體滿意度之研究，家長年齡層包含 20 歲以下 3%、20~30 歲 25%、31~40 歲 60%、41~50 歲 12%、50 歲以上 0%。

表 1 家長年齡層統計表

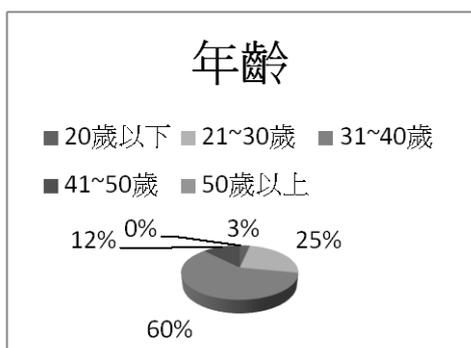


圖 1 家長年齡層分配圖

年齡 人數	20 歲 以下	21~30 歲	31~40 歲	41~50 歲	50 歲 以上
人數	3	22	53	11	0
百分比	3%	25%	60%	12%	0%

(2)家長性別：本問卷家長性別分別為爸爸 36%、媽媽 64%。

表 2 家長性別統計表

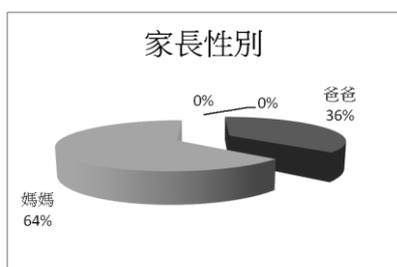


圖 2 家長性別分配圖

性別 人數	爸爸	媽媽
人數	32	56
百分比	36%	64%

(3)每位家長所擁有的孩子個數：本問卷依照家長所擁有的孩子的個數做出分析，1 人 43%、2 人 49%、3 人 8%、4 人 0%、5 人(含)以上 0%。

表 3 孩子個數統計表

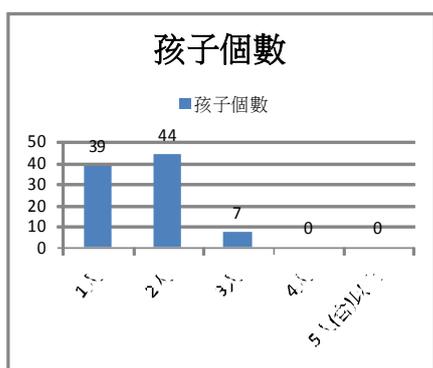


圖 3 孩子個數分配圖

個數 人數	1 人	2 人	3 人	4 人	5 人 (含) 以上
人數	39	44	7	0	0
百分比	43%	49%	8%	0%	0%

12 歲以下兒童之家長對動物園整體滿意度之探討-以高雄市壽山動物園為例

(4)孩子年齡：本問卷的孩子年齡層包含 2 歲以下 27%、2~6 歲 53%、6~12 歲 13%、12 歲以上 7%。

表 4 孩子年齡統計表

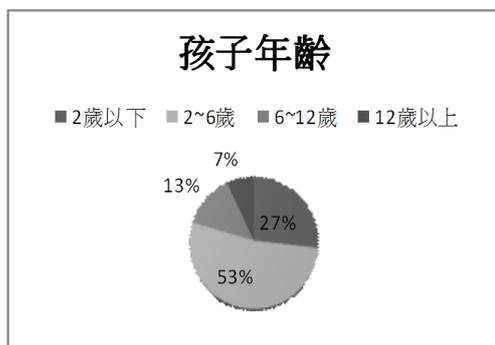


圖 4 孩子年齡分配圖

年齡 人數	2 歲 以下	2~6 歲	6~12 歲	12 歲 以上
人數	30	59	15	8
百分比	27%	53%	13%	7%

(5)孩子性別：本問卷調查結果孩子的性別差異是屬於比較小的，男孩 51%、女孩 49%。

表 5 孩子性別統計表

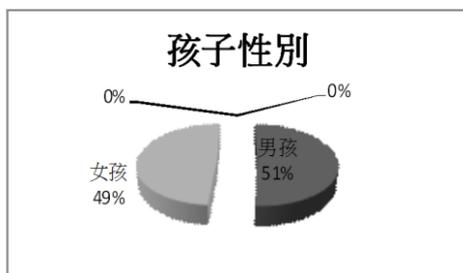


圖 5 孩子性別分配圖

性別 人數	男孩	女孩
人數	75	72
百分比	51%	49%

(6)家長職業：本問卷調查結果得知家長職業多為商業 35%、工業 15%、從軍 2%、公務員 10%、教職員 5%、農業 1%、家管 15%、其他 16%。

表 6 家長職業統計表

家長職業							
商	工	軍	公	教	農	家管	其他
35%	15%	2%	10%	5%	1%	15%	16%

(二) 十二歲以下兒童之家長對壽山動物園整體滿意度之分析

本節是以 12 歲以下兒童之家長對壽山動物園滿意度之統計分析，統計結果如下：

1、問卷調查之統計分析

題目	滿意度				
	A	B	C	D	E
1.遊園路標動線指標牌位置	9	52	23	4	1
2.廁所清潔程度	6	44	32	2	0
3.售票人員的服務態度	14	54	20	0	0
4.場地維護狀況	14	52	19	0	1
5.動物的種類	12	40	32	3	1
6.動物解說牌的內容	11	47	25	2	1
7.動物出現的頻率	8	41	33	6	0
8.動物的整體生活環境	8	51	27	2	0
9.圍欄安全高度	18	49	18	2	0
10.園區內親水公園設施	18	51	17	2	0
11.與動物間的距離	14	51	21	2	1
12.門票價格	31	42	14	1	0
13.我願意再次帶著孩子來壽山動物園	37	43	8	0	0
註：A 為非常滿意；B 為滿意；C 為普通；D 為不滿意；E 為非常不滿意					

五、結論與建議

(一) 基本資料之分析結論

- 1、家長年齡：家長年齡層 31~40 歲為多數，佔總人數的百分之六十。研究發現到壽山動物園家長的年齡層以 31~40 歲為居多。
- 2、家長性別：本問卷家長性別包含爸爸有 32 人(36%)、媽媽有 56 人(64%)。研究發現媽媽較爸爸更常帶著孩子到壽山動物園遊玩居多。
- 3、每位家長所擁有的孩子個數：研究發現每位家長所擁有兩個孩子的家庭比例居多，佔總數的百分之 49，其次是一個孩子的家庭，由此可見現在少子化的趨勢也越來越嚴重。
- 4、孩子年齡：研究發現家長帶著 2~6 歲(53%)的孩子到壽山動物園遊玩居多。
- 5、孩子性別：現代社會少子化，每個家庭幾乎都只生一個孩子，但是男孩佔的人數有 75 人(51%)，女孩有 72 人(49%)，男孩佔的比例還是居多。

6、家長職業：研究發現假日帶著孩子到壽山動物園遊玩的家長多為商業(35%)，根據研究，因為平日上班而跟孩子之間的親子關係越來越疏遠，所以藉由假日休假時間帶著孩子到壽山動物園遊玩增進親子關係。

(二) 動物園整體滿意度之分析結論

1、遊園路標動線指標牌位置，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於遊園路標動線指示牌位置感到非常滿意有九人(10%)；滿意的有五十二人(58%)；普通的有二十三人(26%)；不滿意的有四人(5%)；非常不滿意的有一人(1%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園遊園路標動線指標牌位置感到滿意，可能因為遊園路標動線指標牌位置清楚，遊客也才能明確地知道遊園路線，因而感到滿意。

2、廁所清潔程度，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於廁所清潔程度感到非常滿意有六人(7%)；滿意的有四十四人(52%)；普通的有三十二人(38%)；不滿意的有兩人(2%)；非常不滿意的有零人(1%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園內的廁所清潔程度感到滿意，可能因為清潔人員時常檢查與維護，保持良好的環境，因而感到滿意。

3、售票人員的服務態度，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於售票人員的服務態度感到非常滿意有十四人(16%)；滿意的有五十四人(60%)；普通的有二十人(22%)；不滿意的有零人(1%)；非常不滿意的有零人(1%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園的售票人員服務態度感到滿意，可能會根據家長的疑問及需求，給予滿意的服務態度，因而感到滿意。

4、場地維護狀況，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於售票人員的服務態度感到非常滿意有十四人(16%)；滿意的有五十二人(61%)；普通的有十九人(22%)；不滿意的有零人(0%)；非常不滿意的有一人(1%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園內的場地維護狀況感到

滿意，可能在每一個角落及每一個地方都會注意到安全，也設施了殘障步道，因此壽山動物園是全家休閒的地方。

5、動物的種類，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於動物的種類感到非常滿意有十二人(14%)；滿意的有四十人(46%)；普通的有三十二人(37%)；不滿意的有三人(3%)；非常不滿意的有一人(0%)。根據問卷數據分析結果，超過 40%的家長對於壽山動物園的動物種類感到滿意，未超過半數，可能因為高雄市的動物園只有壽山動物園屬於大型動物園，家長也因無其他空閒時間帶著孩子到外地遊玩，而選擇高雄市壽山動物園。

6、動物解說牌的內容，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於動物解說牌感到非常滿意有十一人(13%)；滿意的有四十七人(55%)；普通的有二十五人(29%)；不滿意的有兩人(2%)；非常不滿意的有一人(1%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園內的動物解說牌內容感到滿意，可能因為動物解說牌內容可以讓孩子多認識動物的特性以及生長的環境，因此可以增加對動物的照顧，所以感到滿意。

7、動物出現的頻率，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於動物出現的頻率感到非常滿意有八人(9%)；滿意的有四十一人(46%)；普通的有三十三人(37%)；不滿意的有六人(7%)；非常不滿意的有零人(1%)。根據問卷數據分析結果，超過 40%的家長對於壽山動物園裡動物出現的頻率感到滿意，未超過半數，可能因為本次研究過程正值冬天，許多動物都在冬眠，因此動物出現的頻率會比平常時間更短一些。

8、動物的整體生活環境，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於動物的整體生活環境感到非常滿意有八人(9%)；滿意的有五十一人(55%)；普通的有二十七人(29%)；不滿意的有兩人(7%)；非常不滿意的有零人(0%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園裡動物的整體生活環境感到滿意，可能因為園區清潔人員有定時的清理動物的生活環境，保持良好的環境與整潔，因而到滿意。

9、圍欄安全高度，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於圍欄安全高度感到非常滿意有十八人(21%)；滿意的有四十九人(56%)；普通的有十八人(21%)；不滿意的有兩人(2%)；非常不滿意的有零人(0%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園的圍欄安全高度感到滿意，可能因為圍欄安全高度非常適當，保持了一定的安全距離又可以看到動物，因而感到滿意。

10、園區內親水公園設施，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於園區內親水公園設施感到非常滿意有十八人(21%)；滿意的有五十一人(58%)；普通的有十七人(19%)；不滿意的有兩人(2%)；非常不滿意的有零人(0%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園園區內親水公園設施感到滿意，可能因為本設施水的深度只有成人的膝蓋以下，對於小朋友的身高來講是屬於安全的，因而感到滿意。

11、與動物間的距離，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於與動物間的距離感到非常滿意有十四人(16%)；滿意的有五十一人(58%)；普通的有二十一人(24%)；不滿意的有兩人(2%)；非常不滿意的有一人(0%)。根據問卷數據分析結果，超過 50%的家長對於壽山動物園內與動物間的距離感到滿意，可能因為園區所規劃的距離是非常適當的，而且是屬於安全的，因而感到滿意。

12、門票價格，是否滿意?

根據問卷得知：在遊園過程中對於門票價格感到非常滿意有三十一人(35%)；滿意的四十二人(47%)；普通的有十四人(16%)；不滿意的有一人(1%)；非常不滿意的有零人(1%)。根據問卷數據分析結果，超過 40%的家長對於壽山動物園的門票價格感到滿意，雖然未超過半數，但可能因為壽山動物園門票價格是部分家長感到合理，因而感到滿意。

13、我願意再次帶著孩子來壽山動物園?

根據問卷得知：在遊園過程中對於我願意再次帶著孩子來壽山動物園感到非常滿意有三十七人(42%)；滿意的有四十三人(48%)；普通的有八人(9%)；不滿意的有零人(1%)；非常不滿意的有零人(0%)。根據問卷數據分析結果，超過 40%的家長對於願意再次帶著孩子來壽山動物園感到滿意，雖然未超過半數，但可能因為高雄市的動物園只有壽山動物園是屬於大型動物園，因此家長也會帶著孩子到壽山動物園增進親子關係，因此感到滿意。

參●結論

根據第四章分析結果得知，12 歲以下兒童之家長對壽山動物園整體設施滿意度達到九成，但是其中的一成是因為發放問卷時間不足，因此有效問卷無法百分之百的回收，所以以後如果有人要做此主題的話，時間安排上應控制得體。

肆●引註資料

黃祥峰，2005，商店形象、顧客滿意對顧客忠誠影響之研究-以台灣大型購物中心為例，真理大學管理科學研究所碩士論文。

2013 年 11 月 22 日取自動物園維基百科
<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%8B%95%E7%89%A9%E5%9C%92>

2013 年 12 月 4 日取自 MBA 智庫百科－顧客滿意
<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E9%A1%BE%E5%AE%A2%E6%BB%A1%E6%84%8F>

2013 年 11 月 22 日取自於兒童維基百科
<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%84%BF%E7%AB%A5>

2013 年 11 月 22 日取自壽山動物園官網
http://twup.org/khzoo/?rid=92d7yrg7n747&pn=list3&tm=5&dt=0&ic=icon_3&cid=501,502,503,505