

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

探討一般遊客對金獅雙湖自行車道參與動機及滿意度調查

作者：

王憶涵。樹德家商。三年二十班。

陳佩妤。樹德家商。三年二十班。

鄭雅璟。樹德家商。三年二十班。

指導老師：

廖家增 老師

壹●前言

一、研究背景

隨著文明病的增加，國人逐漸開始注重休閒活動，透過休閒活動的參與，可以放鬆心情，幫助舒緩生活壓力（楊婉琪，1988），故休閒活動成為人們生活的基本需求，（張少熙，2003）。由於環境保護意識的抬頭，無污染、低成本、運動與健康兼具的自行又重新受到矚目。在 2008 年，全球油價到達每桶 140 美元的高價時（經濟能源局，2010），許多人開始騎乘自行車作為交通工具。在眾多的開發中國家，自行車價廉輕巧兼具機動性的特性，使得它成為短程移動的首選（張忠興，2004）。金澄雙湖自行車道串連了高雄市最大的澄清湖、金獅湖、八卦埤、棧仔林埤等數個大小埤塘，宛如一串城市中的水藍色珠鍊，在車馬喧嘩的高雄市，沒有比騎單車更輕快的方式可以一次走訪那麼多個藍色湖泊。馳騁在澄清湖畔的林蔭大道，暢遊澄湖八景，不論冬夏晨昏，千變萬化的景緻百看不厭，藉由完善的自行車路線，不必與馬路上的車輛爭道，又可以悠遊於金獅湖的廣闊的山光水色之間，再轉往八卦埤、棧仔林埤探訪水鳥足跡，這樣的休閒活動路線是現代人非常喜愛的〈高雄旅遊網，2015〉。

二、研究動機

有鑒於此背景之下，透過休閒活動的參與，可以使人放鬆心情，幫助舒緩生活壓力（陽婉琪，2009），故休閒活動成為人們生活的基本需求（張少熙，2003）。所以在政府積極提倡自行車使用率及發展自行車觀光之政策下，休閒自行車道環境檢視與相關研究探討將成為日後重要的議題。而了解自行車騎乘者動機，才能解釋其行為，唯有知道自行車騎乘者的需求，才能採取相對應的措施與服務，來滿足自行車騎乘者的需求並提升對自行車道的滿意程度(王明順，2008)。因此本研究欲瞭解自行車騎乘者動機及對金獅雙湖自行車道之意象與滿意度，希望能提供有關單位日後規劃自行車專用道路及改進相關設施之參考

。

三、研究目的

基於上述研究動機，本研究探討之研究目的如下：

(一)探討金獅雙湖自行車道騎乘者參與動機。

(二)探討金獅雙湖自行車道騎乘者滿意度。

四、研究流程圖

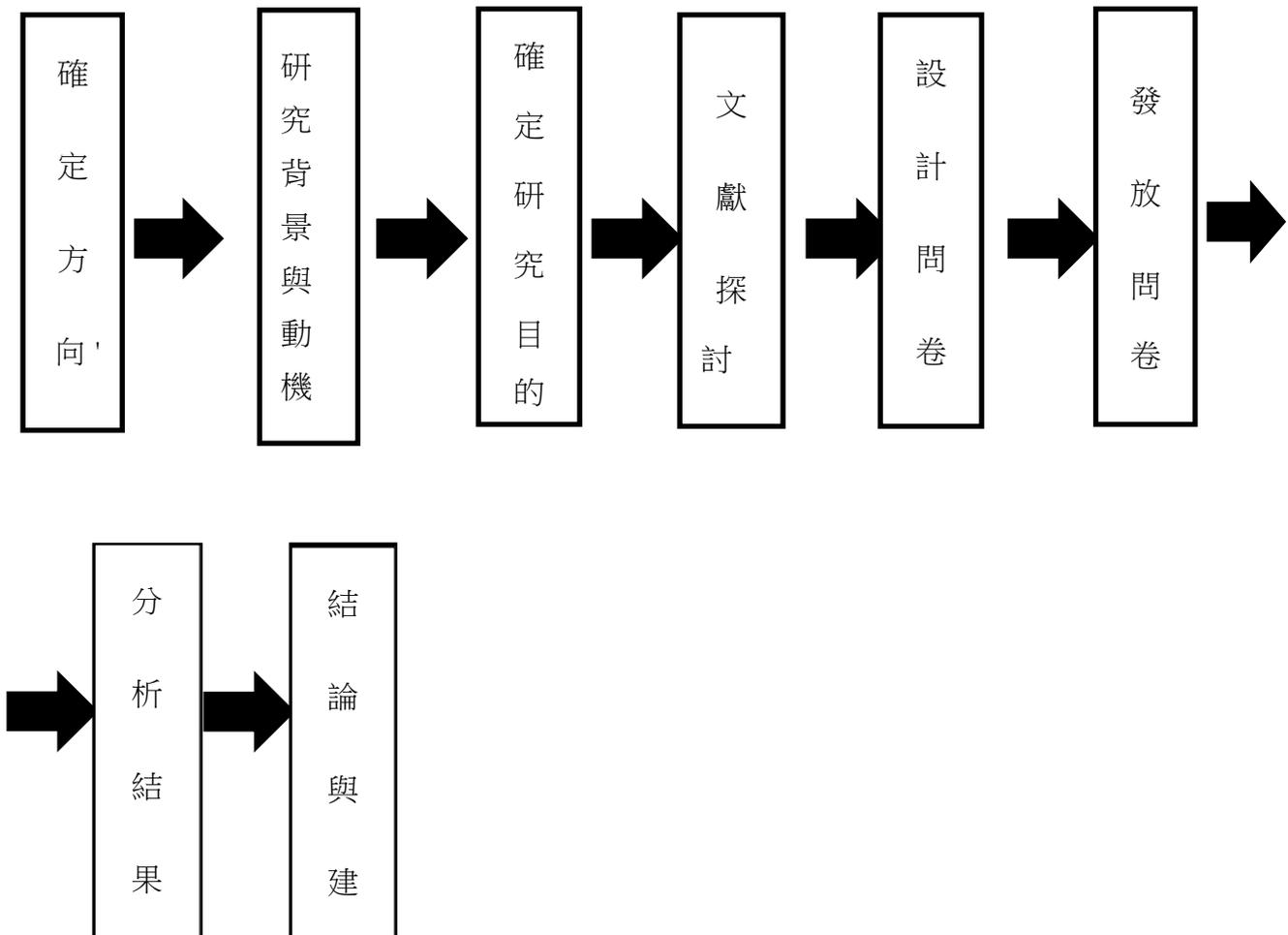


圖1-4-1研究流程

貳●正文

一、參與動機的定義

參與動機是指閒暇時間引起個體參與休閒意念、發自個人的內在驅力，並促使他所有的行動過程〈葉日武，1997〉。蒲逸生〈2004〉認為參與動機是指個人願意參與活動的動機，主要是由內在的個人需求與外在的社會勢力兩變項交互作用的結果。個人的變項包括生存的需求、安全的需求、歸屬的需求、認同的需求、成就的需求和自我實現的需求等；社會變項則為社會價值系統、科技變遷和人際關係網路結構等。當個人需求與社會勢力均強烈時，參與活動的意願就強；但當個人需求強且社會勢力弱，或個人需求弱且社會勢力強時，參與意願就會低。

二、滿意度定義

『滿意度』是一項用來測量人們在生活中各種生活品質、工作、產品、社區，乃至於是遊憩活動方面品質的衡量工具(廖淑靜，2011)。

劉沂貞早在 1954 年便提出顧客滿意度這個概念，關於滿意度的研究，最早由劉沂貞〈1965〉提出並應用在行銷學的範疇，劉沂貞認為顧客的滿意會提高再次消費的行為，並且願意購買相同品牌之產品。而 Howard 與 Sheth〈1969〉將滿意度應用於消費者理論，認為顧客滿意度是顧客購買某一產品的付出與所得是否維持平衡的認知狀態。而劉沂貞〈1993〉認為顧客滿意度可以從單一交易的感覺以及長期購買經驗的累積兩種觀點進行評估〈林晏州、陳惠美、顏家芝，1998〉。

一般而言，消費者對於產品的功能或服務品質會有所預期，而遊客就如同消費者一般，對於旅遊目的地或旅遊品質也會有所期待。若遊客實際旅遊體驗後的感受符合預期甚至比預期的高，則會有『滿意』的意念；反之，若遊客實際旅遊體驗後，覺得不如預期好，則產生『不滿意』的意念〈杜殷瑛，2009〉。

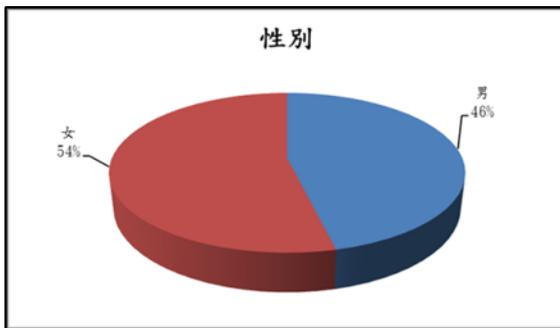
三、金獅雙湖簡介

澄清湖佔地 375 公頃，湖畔闢有環湖公路，風景點分散在公路二側，沿線區分為八景。在鄰近設施還有青年活動中心，設有體能訓練場、泳池、射箭場、林間小屋、及露營地。澄清樓已經開放民眾參觀，裡頭有一小型的史料館。金獅湖風景區內就有不少景點，例如覆鼎金保安宮、高雄道德院，蝴蝶園、獅情話意湖畔餐廳、環保公園…等等。蝴蝶園內的蝴蝶培育相當成功，園區內可見各式蝴蝶滿天飛舞的景象(維基百科，2013)。

四、問卷設計

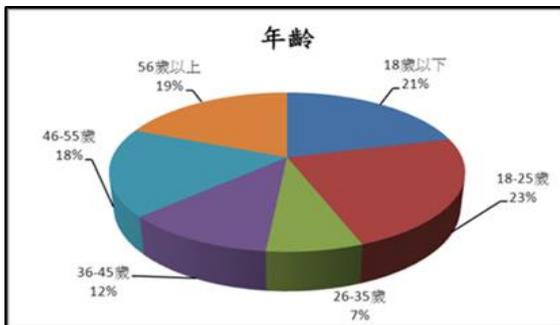
本研究以前往金獅湖及澄清湖騎乘自行車的遊客，本小組發放 100 份問卷，回收 100 份。有效 95 份，無效 5 份。

1. 基本資料



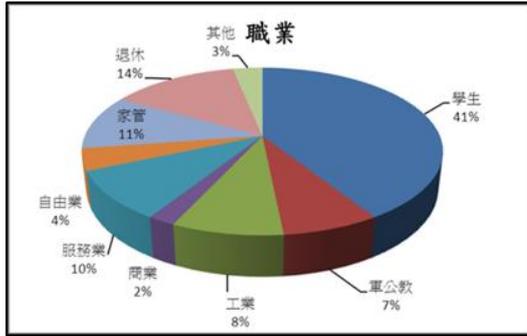
由左圖得知，調查結果男生 46% 女生 54%。

資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-1



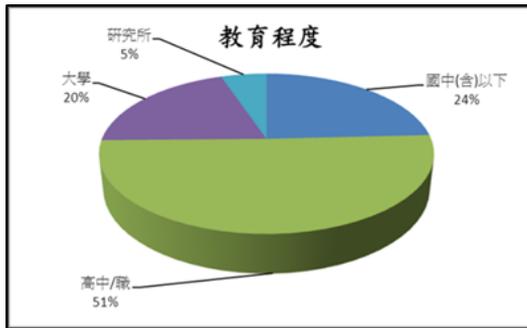
由左圖得知，調查結果 18-25 歲 (23%) 居多，次為 18 歲以下 (21%)，最少的是 26-35 歲(7%)。

資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-2



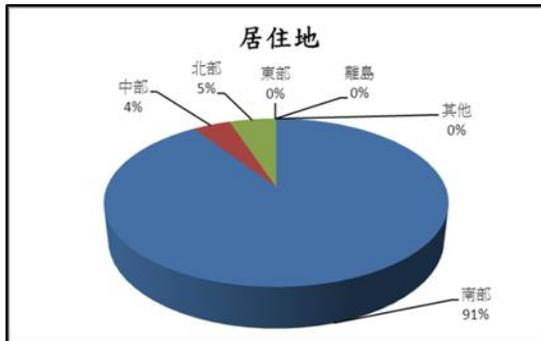
由左圖得知，調查結果以學生（41%）居多，次為退休（14%）最少的是商業（2%）。

資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-3



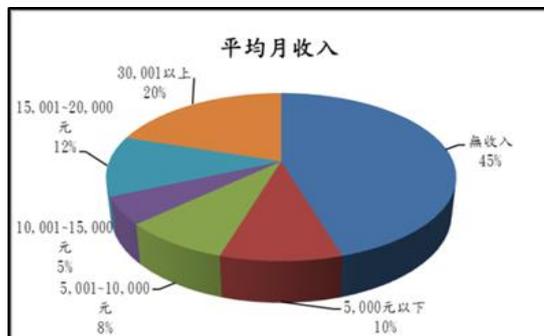
由左圖得知，調查結果以高中/職（51%）居多，次為國中（含）以下（24%），最少的是研究所（5%）。

資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-4



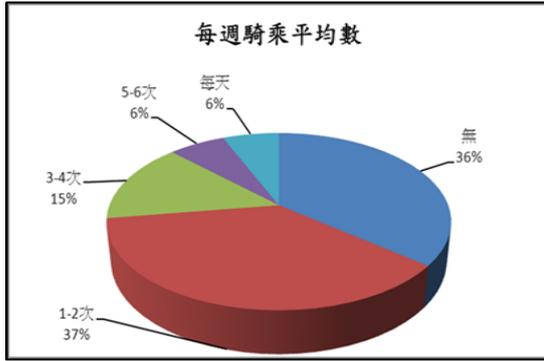
由左圖得知，調查結果南部佔多數 91%。

資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-5



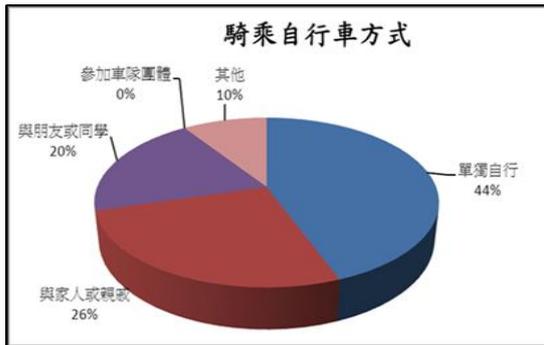
由左圖得知，調查結果大多是學生因此無收入（45%）居多，次為 30,001 元以上（20%），最少的是 10,001~15,000 元（5%）。

資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-6



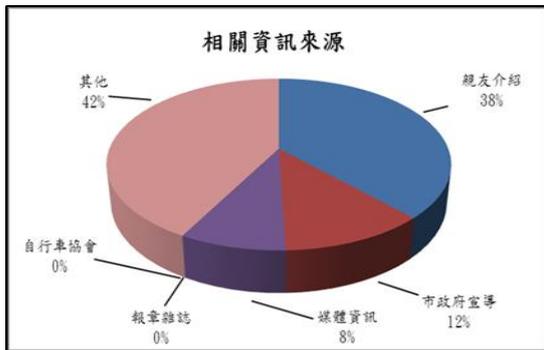
資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-7

由左圖得知，調查結果騎乘自行車平均次數以1-2次（37%）居多，次為無（36%），最少為5-6次（6%）以及每天（6%）。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-8

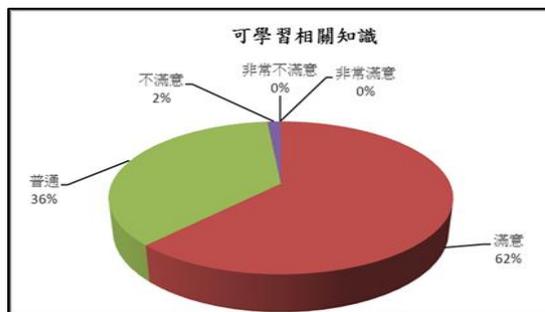
由左圖得知，調查結果騎乘自行車方式以單獨自自行（44%）居多，次為與家人或親戚（26%），最少的是參加車隊。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-1-9

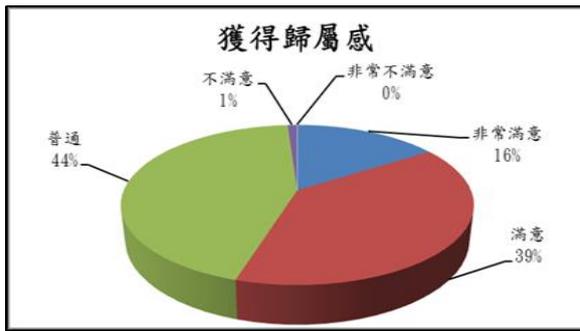
由左圖得知，調查結果遊客獲得相關資訊來源以其他（42%）居多，次為親友介紹（38%），最少的是報章雜誌，因此相關單位可多加強媒體資訊的介紹或宣導。

2. 遊客參與動機分析



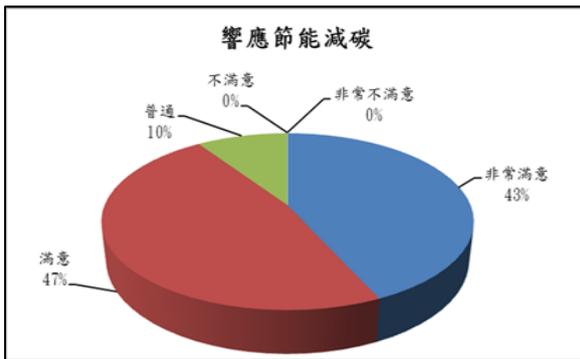
資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-2-1

由左圖得知，調查結果遊客對於騎自行車可以學習到相關知識以滿意（62%）居多，次為普通（36%），僅有2%的受訪者不滿意。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-2-2

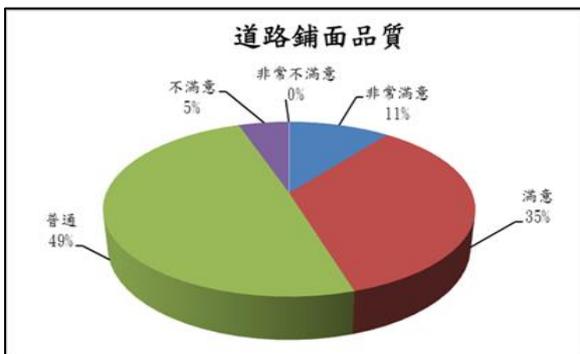
由左圖得知，調查結果遊客對於騎自行車可以獲得歸屬感，以普通（44%）居多，次為滿意（39%），有1%的受訪者不滿意。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-2-3

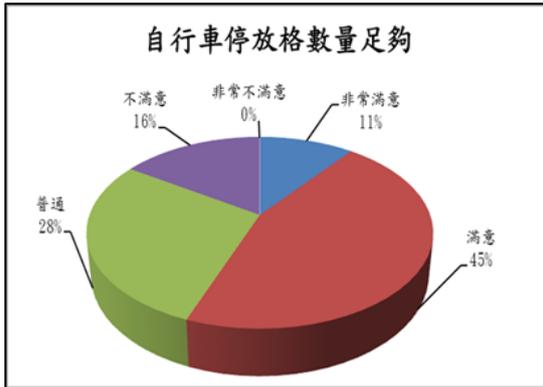
由左圖得知，調查結果遊客對於騎自行車可以響應節能減碳以非常滿意（55%）居多，次為滿意（34%），最少的不滿意及非常不滿意。由此可知，超過八成的受訪者覺得從事自行車可以響應環保。

3.遊客滿意度調查分析



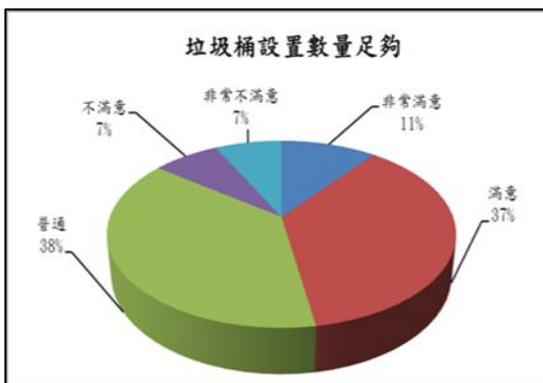
資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-3-1

由左圖得知，調查結果遊客對於金獅雙湖自行車道道路的鋪面品質不好，而且不到五成的人覺得滿意。因此本研究認為此自行車道品質有待改善。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-3-2

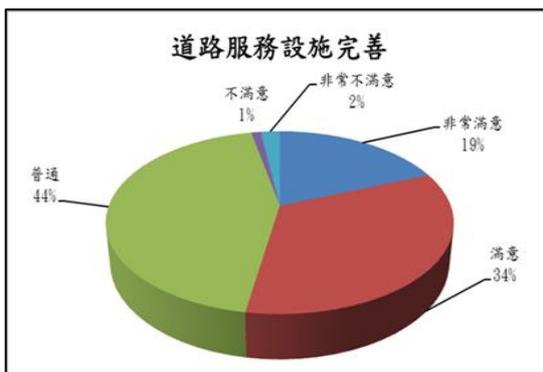
由左圖得知，調查結果遊客對於金獅雙湖自行車道的整體性指標以 滿意（45%）居多，次為普通（28%），但是有 16% 的受訪者覺得自行車停放格是不夠的，因此相關單位可考慮多增設自行車停放格。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-3-3

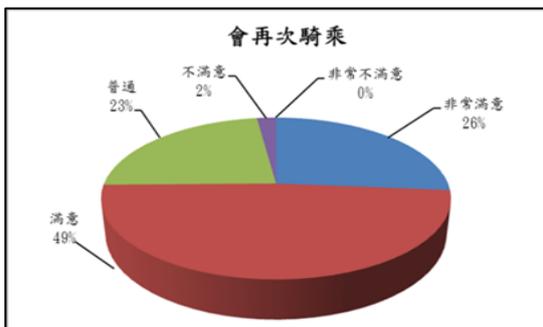
由左圖得知，調查結果遊客對於金獅雙湖自行車道垃圾桶數量足夠以普通（38%）居多，次為滿意（37%），但是有 14% 的受訪者持反向意見。

整體的滿意只有不到四成的受訪者因此相關單位應該多增設垃圾筒的數量。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-4-3-4

由左圖得知，調查結果遊客對於金獅雙湖自行車道的服務設施完善以普通（44%）居多，次為滿意（34%），最少的為不滿意（1%）。



資料來源：本小組自行繪製 圖 2-3-1-4

由左圖得知，調查結果遊客會再次騎乘金獅雙湖以滿意（49%）居多，次為非常滿意（26%），最少的是非常不滿意。

參●結論

一、結論

整體上來說，受訪遊客大多都是以女性高職生，並且以住在南部為主，每週騎乘自行車以 1~2 次為主，多數人是選擇單獨騎乘。受訪遊客認為騎乘自行車可以紓解壓力、接觸大自然、還有強化體能，也能學習新知識以及探索新事物。此外還能體驗當地的特色最重要的是還能達到節能減碳的效果。整體上各個設施的滿意度大多數都為普通，如：道路鋪面品質、危險標誌、道路照明設施、自行車停放格、道路服務設施、以及公共設施的維護。最需要改善的是垃圾桶以及自行車停放格，都還需多增設。另外有將近五成的遊客表示願意和他人分項此經驗以及再次到訪金獅雙湖。

二、建議

(一)、自行車停放格

金獅雙湖周邊停放自行格數量太少，導致民眾看到有空地就隨意停車，造成其他用路人的不便。本研究提出以下建議供高雄市政府參考：應該多增設停放格外，也要多宣導讓民眾知道正確的位置。

(二)、垃圾桶設置位置及數量

金獅雙湖周邊垃圾桶數量少，導致民眾隨意亂丟垃圾造成空氣汙染，也破壞了整體上的美感。本研究提出以下建議供高雄市政府參考：

1. 要多增設垃圾桶與資源回收桶。
2. 協請管理員維護加強垃圾桶週邊垃圾撿拾，如發現垃圾滿溢情形，立即清理。

(三)、自行車停放空間

金獅雙湖周邊的自行車停放格空間不寬敞，本研究提出以下建議供高雄市政府參考：

1. 工務局應該要多增設自行車停放格。
2. 擺放禁止機車停放的告示牌，以維護自行車騎乘者的權益。

(四)、道路鋪面設施

金獅雙湖自行車道的路面坑坑巴巴的路面凹凸不平，造成用路人在騎乘時，容易摔傷。本研究提出以下建議供高雄市政府參考：市政府協請工程師重新鋪上柏油路。

(五)、自行車停放格

金獅雙湖自行車道的停放格數量不足，造成騎乘者會將腳踏車亂停，造成其他用路人以及附近接坊鄰居的困擾。本研究提出以下建議供高雄市政府參考：

1. 市政府應該要多增設停放格。

(六)、資訊導覽完整度

金獅雙湖自行車道的資訊導覽方面對於受訪遊客來說明顯是不夠足夠的，市政府應該多加強這方面，讓更多遊客了解金獅雙湖自行車道。本研究提出以下建議供高雄市政府參考：

1. 在大型建築物旁增設金獅雙湖的行徑路線。

2. 在金獅湖、澄清湖以及高雄市公共自行車資訊網張貼金獅雙湖自行車道行徑路線圖片，加以宣傳。

肆●引註資料

(一) 張少熙 (2014)，自行車騎乘者遊憩體驗、滿意度及重遊意願之研究-以臺南市安平自行車道為例。

(二) 王明順 (2009)，自行車騎乘者動機、意象與滿意度之研究以高雄市自行車道為例。

(三) 張忠興 (2012)，烏松環湖自行車道騎乘者參與動機與休閒滿意度之相關研究。

(四) 維基百科 <http://zh.wikipedia.org> (擷取日期：104年10月3日)

(五) 高雄市腳踏車資訊網 <http://www.c-bike.com.tw/> (擷取日期：104年1月3日)

(六) 金獅湖風景區 <http://okgo.tw/butyview.html> (擷取日期：104年9月3日)

(七) 澄清湖網 <http://chengcinglake.water.gov.tw> (擷取日期：104年9月6日)

(八) 經濟部能源局 <http://web3.moeaboe.gov.tw> (擷取日期：105年2月29日)

(九) (楊婉琪, 2009)，自行車活動者之動機、休閒涉入與休閒效益之關係之研究。

(十) 劉沂貞〈2010〉品牌形象影響消費者滿意度與忠誠度模式之研究-以台灣面板品牌為例。