

投稿類別：觀光餐旅

篇名：

探討遊客休閒效益、滿意度及重遊意願之研究－以荖濃溪激流泛舟為例

作者：

朱美穎。私立樹德家商。高三 19 組

楊恬欣。私立樹德家商。高三 19 組

劉芷菱。私立樹德家商。高三 19 組

指導老師：

廖家增 老師

壹、前言

一、研究背景與動機

隨著產業經濟結構、家庭結構、價值觀、消費行爲、生活型態等方面的改變，國民休閒意識日益高漲，社會逐漸呈現多元化現象，民眾亦開始追求水肺潛水、泛舟等另類觀光旅遊模式。「根據中華民國國人旅遊狀況調查報告指出，國人從事泛舟、潛水、溯溪等運動項目有增加趨勢，由 91 年的 4.0% 增至 93 年的 12.1%」（交通部觀光局，2005）。「激流泛舟爲冒險遊憩活動市場之一，透過此活動可培養自我挑戰性、獲得同儕認同、成就感、增加生活樂趣等益處」（張怡文，2006）。由此顯示，泛舟這項遊憩活動發展的趨勢應受其重視。

荖濃溪泛舟是台灣著名的水上活動之一，每年約一萬人前往參與泛舟活動，且年齡層從青少年到壯年都有涵蓋，而本小組想藉由實地問卷調查的方式深入瞭解泛舟活動能對身心靈獲得什麼樣的益處，並且能對泛舟這項活動有更深入的認識，同時也想知道，前往參與活動的受訪者對此地體驗過後的感受及滿意度爲何？同時讓更多的人對於「泛舟」這項活動不再只有停留在字面上的想像，而是有了新的領悟與啓發。

二、研究目的

- (一) 瞭解荖濃溪泛舟遊客基本資料。
- (二) 瞭解荖濃溪泛舟遊客之休閒效益。
- (三) 瞭解荖濃溪泛舟遊客之滿意度與重遊意願。
- (四) 探討荖濃溪泛舟遊客休閒效益對滿意度與重遊意願之影響。

三、研究流程

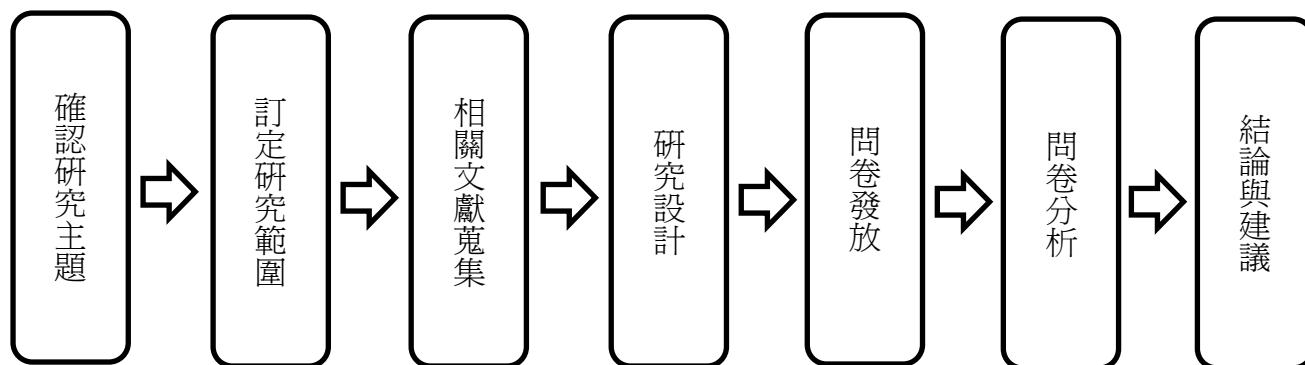


圖 1-3-1 研究流程圖

四、研究方法

本小組的問卷是參考眾專家學者的問卷後自行設計而成，並利用平假日的時間實際到現場發放。共發出 100 份，回收 100 份，有效 100 份，無效 0 份。數據的統計數據以 Excel 圓餅圖呈現之。

貳、正文

一、相關文獻

(一) 休閒效益之定義

「個體休閒效益主要受到活動體驗之主觀感受影響，而不是活動本身，所以個體的心理需求及滿足程度是影響休閒效益感受的主要因素」(陳春安，2009)。Driver, Brown & Peterson (1991) 在休閒的益處 (Benefits of Leisure) 一書中，運用了不同的觀點來闡述休閒的益處，其大致可區分為三大類：「**身體與身心的益處、心理的益處、社會性的益處**」。

(二) 滿意度之定義

滿意度 (Satisfaction) 的概念係由國外學者 Cardozo 發起，並於 1965 年首次用於行銷科學範疇，指出總滿意度係由各項實際體驗之總和可測量重遊意願。由此得知，「**整體性之滿意度係由各項不同正負強度環境因子如個人偏好、知覺、期望、動機等之影響而成**」(林秀倫，2005)。

(三) 重遊意願之定義

Fornell (1992) 「顧客因高滿意度而帶來企業的利潤，重複購買行為是企業獲利的重要來源」。因此，重遊意願已經成為觀光景點能否永續經營與持續成長之關鍵。重遊意願對觀光產業之發展扮演著依相當重要的角色。

(四) 荖濃溪現況介紹

為高屏地區重要水域之一，「發源於秀姑巒山、大水窟與玉山東峰附近，全身 137 公里，為台灣第二大溪流」，由於荖濃溪縱谷地形發達，沿途又有七大支流及無數小支流的水量，故水流湍急 (台灣旅遊聯盟，2007)。

「泛舟起點自六龜鄉的寶來，終點為新發，共 19 公里，航程大約三小時」，由於沿途有十九處激流、六處崖壁、河道窄小、水域流量大、激流強勁等因素，故較吸引冒險刺激的年輕族群前來泛舟，每年 5 月到 10 月為泛舟最佳季節 (台灣旅遊聯盟，2007)。

(五) 泛舟介紹

隨著時代的變遷以及科技的進步，舟楫活動逐漸演變成爲現今民眾用以休閒與競賽的活動，「現今一般遊客於荖濃溪所從事的泛舟活動，係指於河川水域操作充氣式橡皮艇進行之水上活動」(茂林國家風景區管理處，2007)。

二、問卷分析

(一) 基本資料

1. 性別

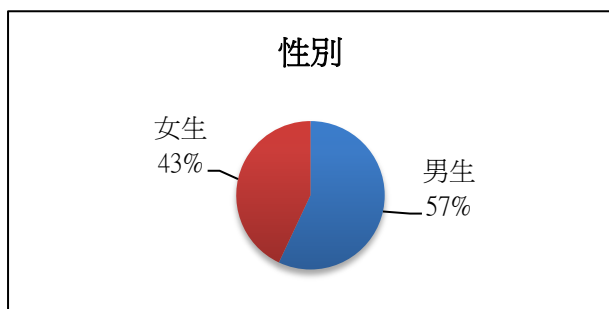


圖 2-1-1 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-1 顯示，受訪遊客以男生比例居多，佔 57%。

2. 年齡

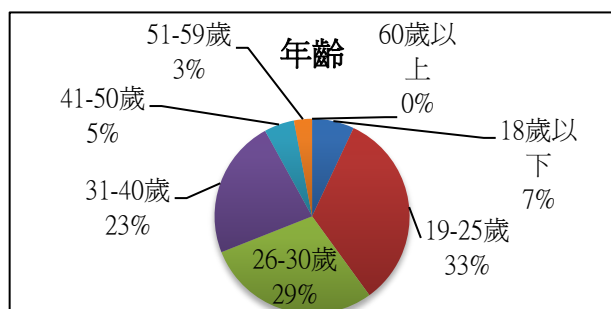


圖 2-1-2 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-2 顯示，受訪遊客的年齡以 19-25 歲者最多，佔 33%，其次爲 26-30 歲者，佔 29%，最少者爲 51-59 歲者，而 60 歲以上者，佔 0%。

3. 居住地

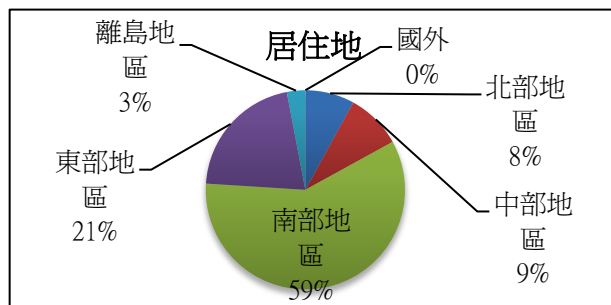


圖 2-1-3 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-3 顯示，受訪遊客的居住地爲南部地區最多，佔 59%，其次爲東部地區，佔 21%，最少者爲離島地區，佔 3%，而來自國外者，佔 0%。

4.職業

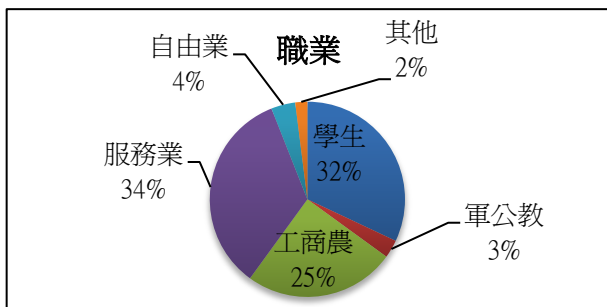


圖 2-1-4 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-4 顯示，受訪遊客的職業為服務業最多，佔 34%，其次為學生，佔 32%，最少者為其他，佔 2%。

5.教育程度

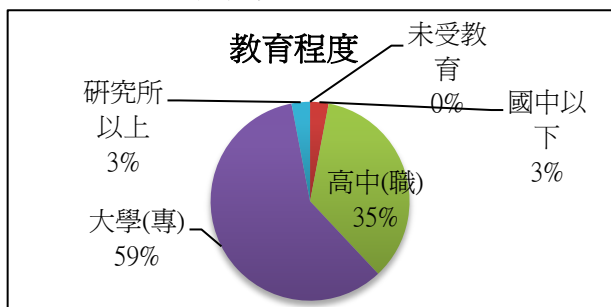


圖 2-1-5 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-5 顯示，訪遊客的教育程度為大學(專)最多，佔 59%，其次為高中(職)，佔 35%，最少者為國中以下以及研究所以上，佔 3%，而未受教育者，佔 0%。

6.旅遊同伴

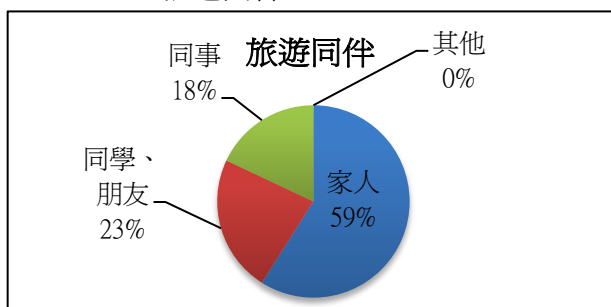


圖 2-1-6 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-6 顯示，受訪遊客的旅遊同伴為家人居多，佔 59%，其次為同學、朋友，佔 23%，最少者為同事，佔 18%，而其他者，佔 0%。

7.旅遊目的

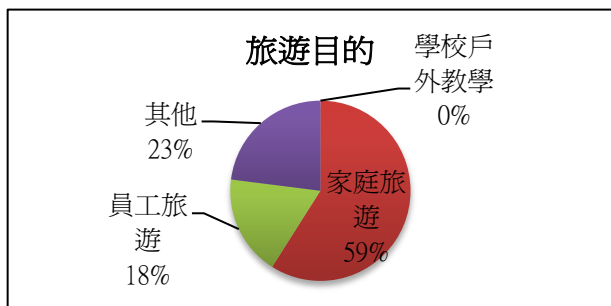


圖 2-1-7 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-7 顯示，受訪遊客的旅遊目的為家庭旅遊最多，佔 59%，其次為其他，佔 23%，最少者為員工旅遊，佔 18%，而學校戶外教學，佔 0%。

8.交通方式

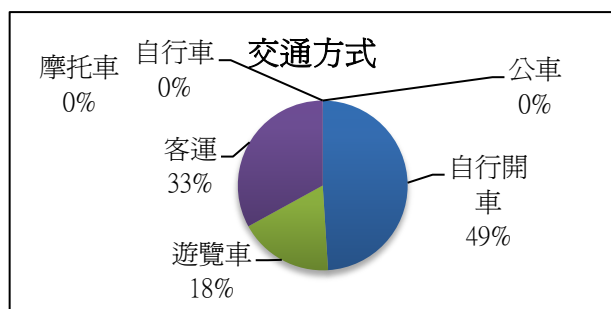


圖 2-1-8 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-1-8 顯示，受訪遊客的交通方式為自行開車最多，佔 49%，其次為客運，佔 33%，最少者為遊覽車，佔 18%，而摩托車、公車以及自行車，佔 0%；由此可知，摩托車、公車以及自行車到達目的地可能不太普及。

(二) 休閒效益

1.參與泛舟活動能夠使我身心健康

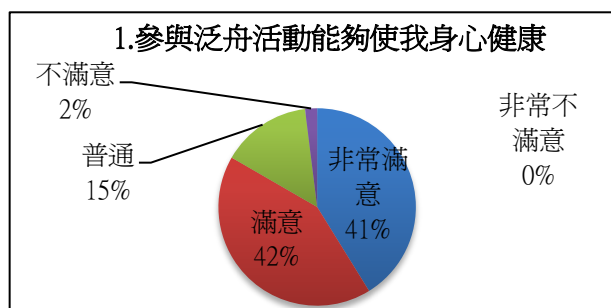


圖 2-2-1 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-2-1 顯示，對參與泛舟活動能夠使我身心健康感到滿意的受訪遊客最多，佔 42%，其次為非常滿意，佔 41%，最少為普通，佔 15%、不滿意，佔 2%，而非常不滿意，佔 0%；由此可知，超過八成的受訪遊客對參與泛舟活動能夠使我身心健康皆感到滿意。

2.參與泛舟活動能夠讓我與他人同樂

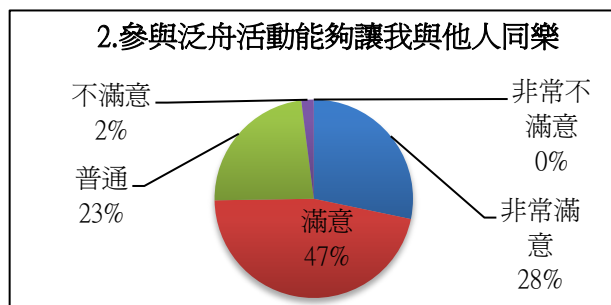


圖 2-2-2 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-2-2 顯示，對參與泛舟活動能夠讓我與他人同樂感到滿意的受訪遊客最多，佔 47%，其次為非常滿意，佔 28%，最少者為不滿意，佔 2%，而非常不滿意者，佔 0%；由此可知，大多數的受訪遊客對參與泛舟活動能夠讓我與他人同樂皆感到滿意。

3.參與泛舟活動能夠讓我發洩精力

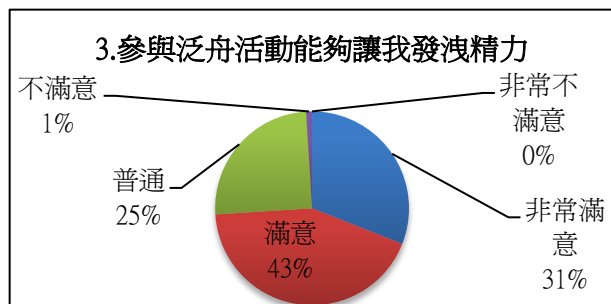


圖 2-2-3 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-2-3 顯示，對參與泛舟活動能夠讓我發洩精力感到滿意的受訪遊客最多，佔 43%，其次為非常滿意，佔 31%，最少者為不滿意，佔 1%，而非常不滿意，佔 0%；由此可知，大多數的受訪遊客對參與泛舟活動能夠讓我發洩精力皆感到滿意。

4.參與泛舟活動可以視為自我挑戰

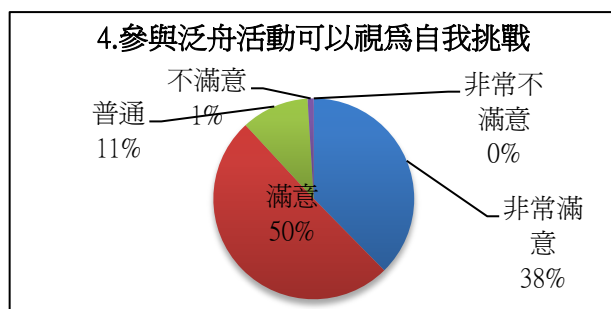


圖 2-2-4 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-2-4 顯示，對參與泛舟活動可以視為自我挑戰感到滿意的受訪遊客最多，佔 50%，其次為非常滿意，佔 38%，最少者為不滿意，佔 1%，而非常不滿意，佔 0%；由此可知，超過八成的受訪遊客對參與泛舟活動可以視為自我挑戰皆感到滿意。

5.泛舟活動可以激發團隊精神

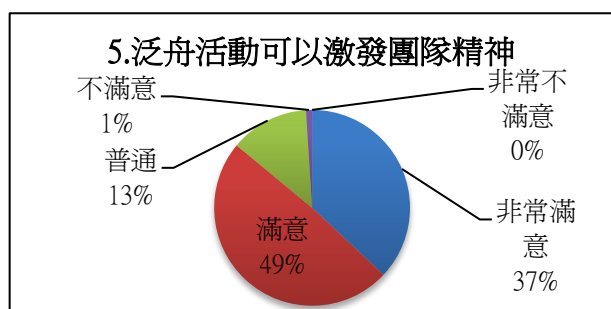


圖 2-2-5 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-2-5 顯示，對參與泛舟活動可以激發團隊精神感到滿意的受訪遊客最多，佔 49%，其次為非常滿意，佔 37%，最少者為不滿意，佔 1%，而非常不滿意，佔 0%；由此可知，超過八成的受訪遊客認為對參與泛舟活動可以激發團隊精神。

(三) 滿意度

1.對荖濃溪之水域品質感到滿意

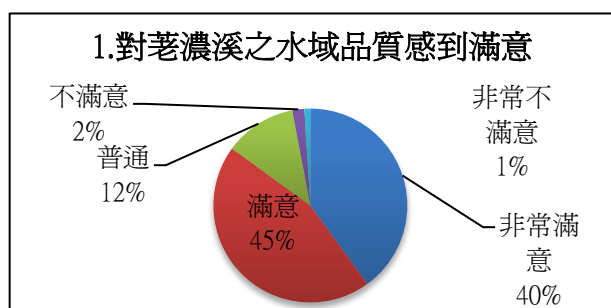


圖 2-3-1 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-3-1 顯示，對荖濃溪之水域品質感到滿意的受訪遊客最多，佔 45%，其次為非常滿意，佔 40%，最少者為非常不滿意，佔 1%；由此可知，超過八成的受訪遊客對荖濃溪之水域品質皆感到滿意，但其中有 3%的受訪遊客持反向意見。

2.對荖濃溪之廁所清潔度感到滿意

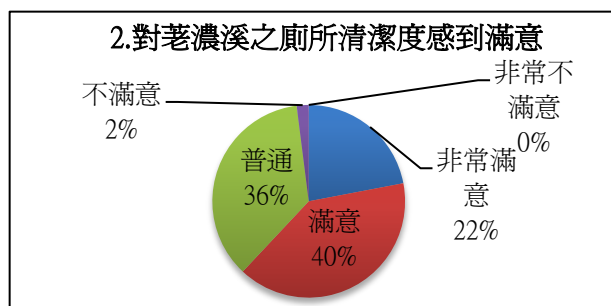


圖 2-3-2 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-3-2 顯示，對荖濃溪之廁所清潔度感到滿意的受訪遊客最多，佔 40%，其次為普通，佔 36%，最少者為不滿意，佔 2%，而非常不滿意，佔 0%；由此可知，超過平均的受訪遊客對荖濃溪之廁所清潔度皆感到滿意，其中有 2%的受訪遊客持反向意見。

3.對荖濃溪之交通方便性感到滿意

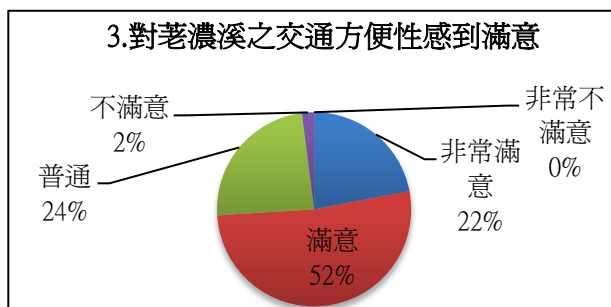


圖 2-3-3 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-3-3 顯示，對荖濃溪之交通方便性感到滿意的受訪遊客最多，佔 52%，其次為普通，佔 24%，最少者為不滿意，佔 2%，而非常不滿意，佔 0%；由此可知，大多數的受訪遊客對荖濃溪之交通方便性感到滿意，其中有 2% 的受訪遊客持反向意見，認為到荖濃溪的交通不便，感到不滿意。

4.對荖濃溪之泛舟活動費用感到滿意

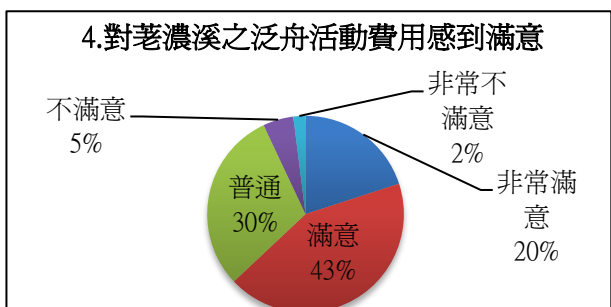


圖 2-3-4 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-3-4 顯示，對荖濃溪之泛舟活動費用感到滿意的受訪遊客最多，佔 43%，其次為普通，佔 30%，最少者為非常不滿意，佔 2%；由此可知，超過平均的受訪遊客對荖濃溪之泛舟活動費用皆感到滿意，但對費用感到不滿意其中有 7% 的受訪遊客持反向意見。

5.對荖濃溪之整體滿意度

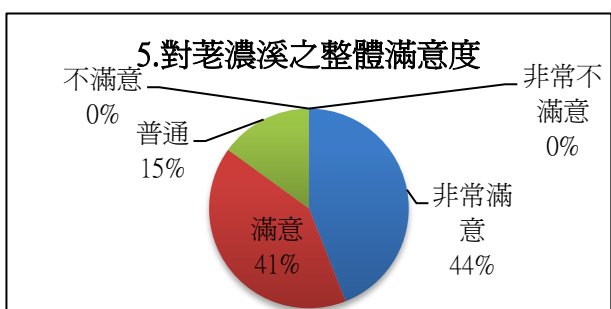


圖 2-3-5 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-3-5 顯示，對荖濃溪之整體滿意度感到非常滿意的受訪遊客最多，佔 44%，其次為滿意，佔 41%，最少者為普通，佔 15%，而不滿意以及非常不滿意，佔 0%；由此可知，在休閒效益與服務品質皆呈滿意的情況下，整體滿意度也相對提高。

(四) 重遊意願

1.我會因為荖濃溪之整體服務與景觀，提高再次造訪意願

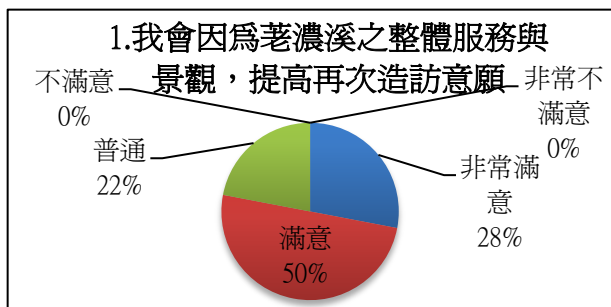


圖 2-4-1 資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-4-1 顯示，會因為荖濃溪之整體服務與景觀，提高再次造訪意願的受訪遊客以滿意為最多，佔 50%，其次為非常滿意，佔 28%，最少者為普通，佔 22%，而不滿意以及非常不滿意，佔 0%；由此可知，因為整體滿意度高，因此再訪意願也呈現正向情形。

2.若身邊親友想去休閒旅遊，我會向他推薦荖濃溪泛舟

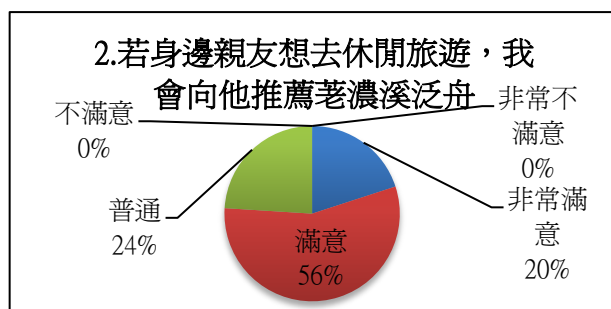


圖 2-4-2

資料來源：本小組自行繪製

根據圖 2-4-2 顯示，若身邊親友想去休閒旅遊，會向他推薦荖濃溪泛舟的受訪遊客以滿意為最多，佔 56%，其次為普通，佔 24%，最少者為非常滿意，佔 20%，而不滿意以及非常不滿意，佔 0%；由此可知，整體滿意度及再訪意願高的情形下，受訪者會願意向他人推薦此地。

參、結論與建議

一、結論

本研究小組調查的受訪遊客以男性居多，年齡多分布於 19-25 歲，居住地以南部地區最多，職業多為服務業／學生，教育程度以大學(專)為最高比例，旅遊同伴為家人居多，旅遊目的多為家庭旅遊，而交通方式為自行開車最多，在交通方面，荖濃溪因地處較為偏僻，因此以摩托車、公車以及自行車到達目的地的方式可能不太普及。

在休閒效益的意見方面，在「參與泛舟活動能夠使我身心健康」這道問題當中，不滿意佔 2%，「參與泛舟活動能夠讓我與他人同樂」，不滿意佔 2%，「參與泛舟活動能夠讓我發洩精力」，不滿意佔 1%，「參與泛舟活動可以視為自我挑戰」，不滿意佔 1%，「泛舟活動可以激發團隊精神」，不滿意佔 1%。根據數據顯示多數的受訪遊客皆呈現滿意的情形，只有少數受訪遊客持反向意見。從上述中，本小組發現，受訪遊客認為，從事激流泛舟活動可以促進身心健康，現在的人容易因為工作、課業、生活等因素而導致壓力過大，大多數的人都很願意參與休閒活動，甚至是極限運動，企圖在這些活動中得到身心靈上的滿足，精神上也能有所寄託，由此可知，休閒效益對從事休閒活動的人來說，是相當重要的。

而在滿意度的意見方面，在「荖濃溪之水域品質滿意度」這道問題當中，不滿意佔 2%、非常不滿意佔 1%，「荖濃溪之廁所清潔滿意度」，不滿意佔 2%，「荖濃溪之停車場規劃滿意度」，不滿意佔 1%，「荖濃溪之指示牌規劃滿意度」，不滿意佔 1%，「荖濃溪之泛舟活動費用滿意度」，不滿意佔 5%，非常不滿意佔 2%，「荖濃溪之遊客旅遊手冊簡章滿意度」，不滿意佔 2%。根據數據顯示，多數的受訪遊客皆呈現滿意的情形，只有少數受訪遊客持反向意見。本小組發現，少數持反向意見的遊客的幾個問題多半都是對於硬體設備感到不滿意，建議業者可以在硬體設備方面加以改善，而多數感到滿意的軟體服務方面的品質能夠繼續保持，讓遊客持續感覺高品質的服務水準。因為，好的硬體設備與軟體服務應該共同兼具，才能夠提升該地方的重遊意願。

但在本研究小組的數據中發現，在「荖濃溪之廁所清潔滿意度」這道問題當中，普通與滿意的意見僅相差了 4%，「荖濃溪之交通方便性」則普通與非常滿意的意見僅相差 2%，「荖濃溪指示牌的規劃」則普通與非常滿意僅相差 5%；從這個現象我們可以發現，滿意度會因為個人主觀感受上的不同，導致滿意度上有些許的落差，其次也表示，選擇「普通」的受訪遊客對滿意的程度不算高，因此相關單位也是要考量到這些數據，來加以改善。

二、建議

大約六成以上的受訪遊客皆表示願意再次前往荖濃溪，但還是有少部分的受訪遊客對於荖濃溪皆持有普通的意見，故建議荖濃溪泛舟業者可以就下列幾點做改善：

（一）在網頁及活動上加強宣傳推廣

在活動方面，可以多規劃幾條不同的航線或裝備設計，在網頁上可以公告其溪流水量及水道狀況，並且加強宣導泛舟活動之益處，以滿足不同遊客的需求以及新鮮感，吸引潛在參與者以及增加泛舟遊客重遊意願。

（二）以套裝行程的方式進行促銷

前往荖濃溪泛舟遊客以南部居多，其他地區的遊客人數較少，而荖濃溪不僅僅可以泛舟，還擁有豐沛的自然資源，為了吸引更多其他地區的遊客，建議業者可以試著以套裝行程的方式進行促銷，例如：兩天一夜、三天兩夜泛舟住宿優惠活動……等等。

（三）舉辦泛舟訓練課營、夏令營

另外，本研究小組由過去種種研究所得知，很多人認為泛舟是很危險的水上活動，因為這樣的認知，而導致泛舟活動是較不被社會所接受之活動，其實若相關單位可以舉辦研習說明活動，讓大家瞭解其各處及危險的避免，泛舟活動是值得相關單位大力推廣的休閒活動，希望政府單位能夠正視此活動，多多鼓勵年輕族群參與或者親子活動、增加家庭凝聚力、學校團體團結力學，例如：政府單位可以贊助舉辦泛舟訓練課營，或是夏令營等等，讓更多的人瞭解泛舟活動。

（四）增設交通接駁服務

由於本研究小組之受訪遊客大部分皆是自行開車或是客運、遊覽車，但有少部分的受訪遊客對於荖濃溪之交通方便性滿意度持反向意見，因此建議荖濃溪泛舟業者可以增設交通接駁服務，有利用增加荖濃溪泛舟遊客來訪率。

肆、引註資料

一、中文資料：

- 1.張怡文，2006。《激流泛舟遊客刺激尋求、休閒效益與幸福感之研究－以荖濃溪為例》
- 2.陳春安，2009。《路跑運動參與者涉入程度與休閒效益之研究》
- 3.林秀倫，2005。《遊憩區認知對遊客遊憩意願影響之研究：以恆春熱帶植物園為例》

二、英文資料：

- 1.Driver,Brown & Peterson (1991) .*Aging and Human Motivation*
- 2.Fornell(1992).*National customer satisfaction barometer- The swedish experience. Journal of Marketing, Vol.56, pp.6-21*

三、網站資料：

- 1.交通部觀光局（檢索日期 2005/05/01）
<http://taiwan.net.tw/>
- 2.台灣旅遊聯盟（檢索日期 2007/08/23）
<http://www.ez889.com.tw/>
- 3.茂林國家風景區管理處（檢索日期 2007/08/27）
<https://www.maolin-nsa.gov.tw/>