

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

遊客對旗津自行車道的設施服務與遊憩體驗滿意度研究

作者：

張詠翔。私立樹德家商。綜合高中觀光事務學程三年八班

陳華薇。私立樹德家商。綜合高中觀光事務學程三年八班

莊詠婷。私立樹德家商。綜合高中觀光事務學程三年八班

指導老師：

廖家增 老師

壹•前言

一、研究動機

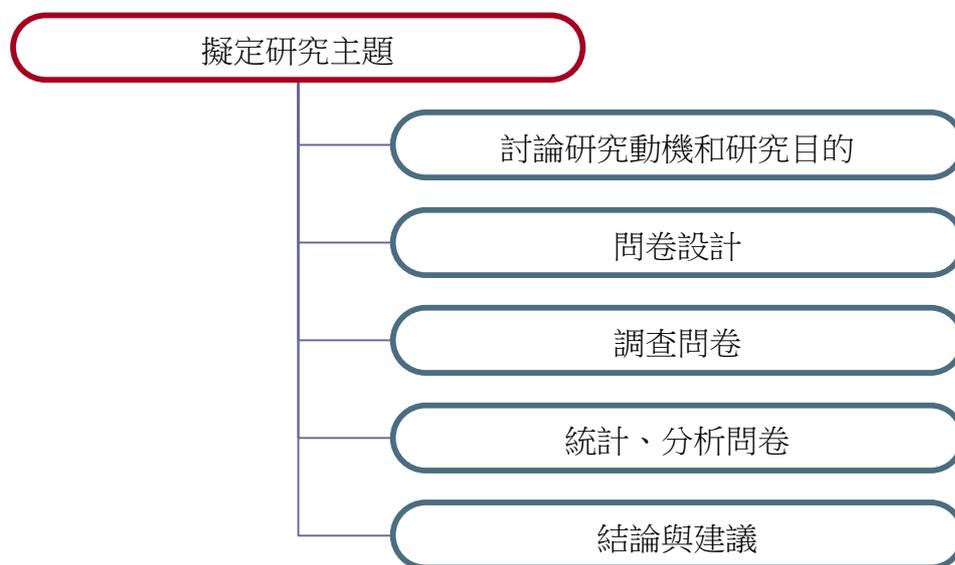
自行車對於台灣的民眾而言,是相當具有歷史意義的一項交通工具，它同時滿足安逸休閒與深度休閒兩種需求。(2009，黃心華)

隨著高油價、低消耗的時代來臨，慢慢的開始掀起了一股單車風潮，因為騎單車不只可以節能減碳又省下一筆車錢。行政院在最新宣示的節能減碳政策中就有提到未來政府將從「日常生活」及「交通運輸」兩方面推動改革(中廣新聞網，2008)希望可以藉由逐佈的建構地方路往及環島路網來形成全島完整又休閒的自行車車道系統。

但不可否認的是，自行車相關設施與規劃在台灣尚未開發完全，導致自行車騎士將面對動線不平衡，以及人車衝突的危險。

自從我國實施週休二日後，隨著運動休閒風氣日盛行，自行車逐漸成為運動休閒的主要之一，為了減少能源消耗、降低環境污染，在近幾年來政府陸續規劃建立南台灣最完整、景觀最豐富的自行車踩風大道和加強海景沿岸自然景觀設施。故本組將以旗津自行車步道為例進行探討。

二、研究方法



貳●正文

一、自行車車道背景

自行車又稱腳踏車，在日治時期，台灣自行車構建幾乎是從日本進口而來，但自從發生第二次世界大戰後，台日之間的海運就此暫停，迫使台灣自行車業者只好仿製日本零件而開始發跡。其後因為日本本土遭受戰爭，加上大陸陷入國共內戰，使得相關零件進口面臨困難，進而促使台灣自行車業持續成長。

但在民國 1949 年國民政府來台後，恢復了與日本的貿易，因此大量進口自行車，使本土的自行車業者停止生產。其後，政府為了保障本土自行車製造業而宣布暫停日本自行車進口，因為如此，本土的自行車製造業及相關零件業又開始復甦，但又因品質不良且國人對於自行車的需求不多，使得許多重要的組裝業者陸續停產。

二、旗津自行車道沿路景觀

(一) 旗後天后宮

旗後天后宮為高雄歷史最悠久的廟宇。明永曆 27 年，有一位漁民徐阿華，因為遭遇颱風而漂流至旗後，看見旗後是一個利於捕魚與居住的地方，所以帶著家鄉的居民到此地居住，並迎奉湄洲媽祖來台。清光緒 13 年洋商張怡記等；日大正 15 年，蔡吉六等再度籌資改建，採用福州的紅磚、木材、石塊等始較壯觀。1948 年，信徒蔡文賓等人又出資重修一次，今廟內香火鼎盛，廟門兩支石柱鐫刻著：「天惠遍施工賈利；后恩廣被顧漁亨」，將漁民的心聲表露無遺。天后宮是旗津居民重要的生活中心，加上傳說故事流傳於人間，也加強了靠海生活的討海人對媽祖的依賴，每到節日必有大型的祭典，天后宮的存在為旗津增添了不少熱鬧。(高雄市，旗津區公所)

(二) 旗後燈塔

台灣少數僅存的清代燈塔。塔建於 1883 年(清光緒九年)，並於 1916 年(大正五年)著手重建燈塔，於 1918 年完工，頂部轉為圓筒狀，裝有三等為電燈，有陽台可以觀遠景，燈室面裝玻璃，塔頂的圓頂上有風向儀，塔身是白色的，塔頂為黑色，高 11 公尺，遠望極為明顯。光復後曾先後換了三次的照明設備。回顧這幾百年來，旗後燈塔直值得聳立在打狗港上，為旗後居民帶來了不小的安心感，無時無刻發出燈光，為船隻照亮了大海，它的功勞是沒有人可以抹滅的。(高雄市，旗津區公所)

(三) 旗津風車公園

旗津風車公園連接著旗津的觀光步道，是遊客經過過港隧道後的第一印象，園內建造了七座的大型風車，是以環保作為訴求高雄的新地標。旗津風車公園內也設有浪漫大草原，廣大的平原可供親子放風箏，以及大廣場提供演唱會場地，是親子與遊客遊玩的第一首選，也為旗津帶來了不少的商機。(旗津觀光旅遊)

(四) 旗津海水浴場、旗津海岸公園

旗津海岸公園是高雄市政府針對旗津特別的地形位置而建造的開發的，共規劃旗津海水浴場以南、中洲污水處理場以北、旗津路以西為旗津海岸公園。海岸公園就如同它的名字一樣，以海景為主要的，中間設置自行車佈道穿插而過，以海水浴場、觀海景觀步道、自行車道和自然生態區四種設計為主，展現海岸公園的多元娛樂功能。(高雄市，旗津區公所)

(五) 旗津渡輪站

早期從高雄到旗津的唯一一項交通工具就是小木殼船。而旗津半島是高雄市人口最多，發展最快的城市，高雄需要的物資往往都需要從旗津水運過來，而渡輪也成為旗津與高雄之間最重要的交通工具。有了渡輪後，就需要渡輪站，早期旗津與高雄的聯姻常常需要渡輪當禮車，渡輪站常常充斥著喜氣洋洋的氣息，但隨著時光的侵襲，渡輪站以顯老態，但為了讓旗津展現新的風貌，高雄市政府於87年重新建造，也讓旗津渡輪站也成為旗津觀光景點重要的地方。

(旗津觀光旅遊)

(六) 星空隧道

經過整治之後，成為「旗津環島海景觀光自行車道」重要的招牌景點之一。隧道內是木淺道，內有夜光彩繪，映照著12星座的螢光，頗有星光隧道的感覺。沿隧道口的這一端，是旗津環境最幽靜、空氣最清新的地方最佳去處。

(高雄市，旗津區公所)

三、設施服務

透過引力模式界定公共設施之使用機率(不同服務半徑之不同使用使用強度)，並將推估結果作為公共設施服務範圍模式推估之用，藉以求出公共設施容納人口與服務範圍。令將前開模式推估結果作為土地發展強度發展上限，訂出區內容積率最適規模。(卓明瑩，2007)

四、遊憩體驗

<p>定義</p>	<p>遊憩體驗之受重視乃因遊憩經營管理之目的在於提供多樣性之遊憩機會以滿足休閒遊憩之需求。 然而遊憩體驗並非一簡易明確之概念，Clawson 和 Knetsch (1966)提出遊憩體驗是一具多階段性的(multi-phase)觀念架構，並將之區分為五個階段： (1)期望 (Anticipation) (2)旅行 (Travel To) (3)當下體驗 (On-Site Experience) (4)賦歸 (Travel Back) (5)回憶 (Recollection)</p>
<p>吳崇旗 2009</p>	<p>根據「期望理論 (expectancy theory)」，假設人們選擇展現特定的行為是期望透過行為的展現來滿足特定需求。因此，人們參與戶外遊憩活動，要是因為人們相信透過戶外遊憩體驗，能夠帶來的成效，以滿足人們的特定需求。</p>
<p>王偉琴 2009</p>	<p>在戶外遊憩者體驗的模式中，可藉由探討遊憩者的動機偏好、遊憩選擇與期望結果三個概念間的關係，來幫助解釋戶外遊憩者的體驗模式。戶外遊憩者因為特定的動機與偏好，而選擇參與戶外遊憩活動，同時在進行遊憩選擇時，會考慮動、場所與同伴的因素，最後期望從中獲得需求的滿足。</p>

五、滿意度

<p>數位學習網</p>	<p>顧客滿意 (Customer Satisfaction, 簡寫為 C S)，是指顧客對其要求已被滿足的程度的感覺。 當企業在追求經營績效的表現之時，關鍵成功因素仍是「顧客」，因為顧客才會購買產品和服務，企業才能夠透過滿足顧客的期望與需求，企業可以獲致較高的經營績效，以維持競爭優勢。</p>
<p>川勝久 1994</p>	<p>服務的品質與顧客的需求完全一致，甚至超出顧客的期盼，這時候顧客就得到真正的滿足，作者認為要做到這一點，關鍵在於是否隨時隨地為他人設想，這正是企業提升服務品質,必須先有的心理建設。</p>

<p>部落客 2009</p>	<p>一回為客、一生為客，傳統的經營管理係以銷售獲取利潤為經營之重點，但隨著市場的不易擴大，企業間的產品差异性愈來愈小，因此各種促銷活動也愈來愈激烈，今後之企業管理必須在觀念上，不再以短期之利益作為經營決策之惟一原則，更重要的是要有長期培養顧客、關心顧客、讓顧客持續滿意作為經營活動之根本</p>
<p>劉滌昭 1994</p>	<p>提供顧客滿意的服務，是組織生存的必要條件。所謂「顧客滿意經營」，是指組織提高顧客滿意度的經營方式。顧客滿意經營不是高喊「顧客第一」或「以客為尊」的口號而已，而是利用客觀檢測系統，定期評量顧客對自己公司產品或服務的滿意度，率先改善滿意度較低的部分。</p>
<p>本組分析</p>	<p>與顧客建立的關係，是一種長期的關係，要維護這種關係，就要依靠我們平常和顧客的接觸，了解顧客的喜好與需求，並給予適當關心。 顧客願不願意再次上門是各個企業的重要課題，少了顧客，那就什麼都沒有了。不能跟著顧客走，競爭者就會隨之跟隨，而誰能跟著顧客走誰就是贏家。</p>

叁、問卷分析及結論

(1) 以下是本組實地到旗津所調查的問卷結果，根據統計結果分析如下，發放 100 份問卷，採隨機抽樣

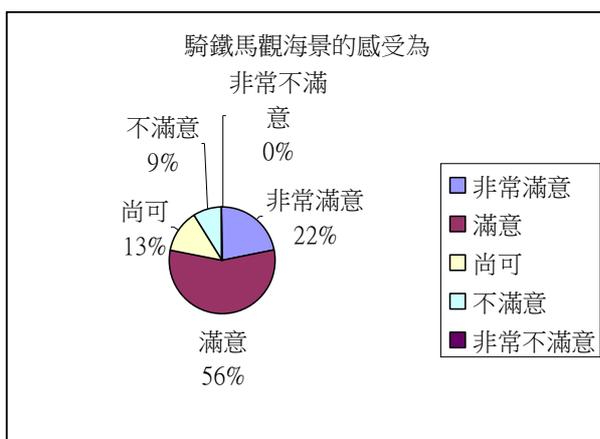


圖 (1)

如圖 1 顯示，有 56% 的遊客對騎自行車觀海景的感受為滿意，也有 22% 為非常滿意，有 13% 為尚可，由此我們可以推測，可以邊騎車邊看風景，對遊客來說也是一大享受。

圖 (2)

如圖 2 顯示，有 52% 的遊客對旗津自行車步道沿路風景的感受為滿意，20% 為非常滿意，18% 為尚可，但也有 10% 的遊客感到不滿意，這也是旗津的地方這府需要改進與加強的地方。

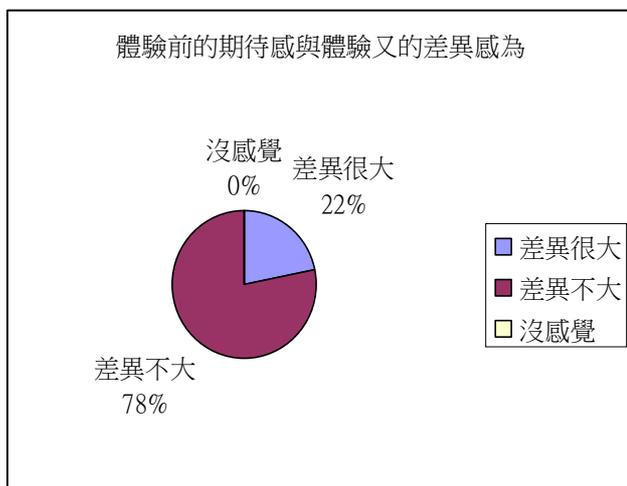
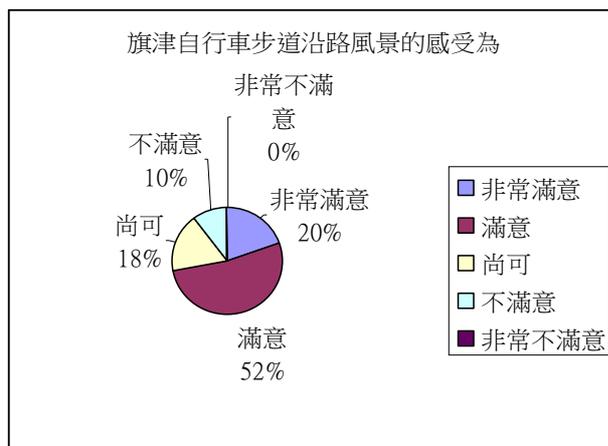


圖 (3)

如圖 3 顯示，有 78% 的遊客覺得體驗前與體驗後差異不大，22% 的遊客認為差異很大，這就是旅行的差異性，每位遊客各有自己的觀感，導致每位遊客的感覺不一致。

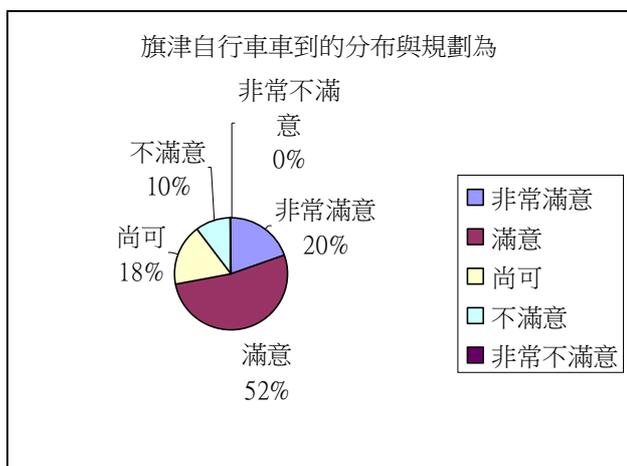
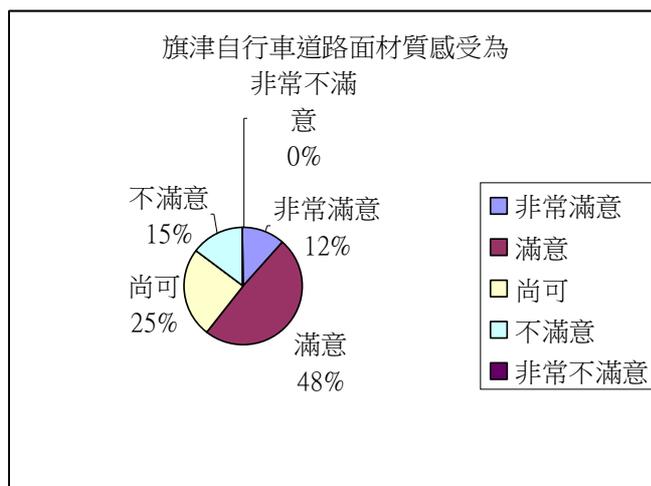


圖 (4)

由圖 4 顯示，有 52% 的遊客對旗津自行車步道的分部與規劃感到滿意，有 20% 感到非常滿意，18% 感到尚可，好的觀感就佔了 90%，可見旗津地方政府在這一方面下了很大的功夫。

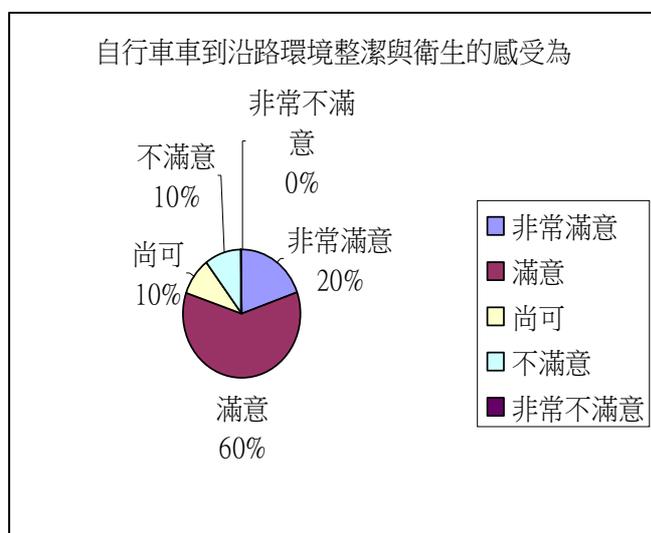
圖(5)

由圖 5 顯示，有 48% 的遊客對自行車車道的路面材質感到滿意，有 12% 的遊客感到相當滿意，另外有四成的遊客感到尚可與不滿意，代表著旗津自行車車道的品質，尚有達到自行車騎士所要的程度。



圖(6)

如圖 6 顯示，有 60% 的遊客對旗津自行車車道沿路的整潔與衛生感到滿意，有 20% 感到非常滿意，但也有兩成的遊客感到尚可，或是不滿意，這也是因為遊客在行經相關路道時會隨意亂丟垃圾所造成的，而整潔是許多遊客會注意的地方，所以旗津相關地方政府得要花更大的心思在這一方面。



由以上分析得知，遊客對旗津自行車道的體驗滿意度良好，雖然有不足之處，但還是在可接受的範圍內；而在週邊的沿途景觀與車道分佈規劃，大多數遊客認為滿意，表示旗津自行車道讓遊客得到良好的遊憩體驗、回憶。針對遊客調查旗津自行車道體驗前後的差異結果並不大，本組推測，可能是每位遊客的感受不同、需求不同、遊憩時的心情不同等原因，因此才會出現這樣的結果。

肆●引註資料

- 1、黃心華。 2009 國政分析－自行車風潮的崛起及後續效應

<http://www.npf.org.tw/post/3/6449>

- 2、吳崇旗，王偉琴(2009)。書名:戶外遊憩管理。華都出版社。

- 3、川勝久（1995）。顧客滿意案例經典，中國生產力中心。
- 4、劉滌昭（1994）。顧客滿意度測量手法，中國生產力中心。
- 5、旗津區公所。2010年11月9日，取自
<http://ccdo.kcg.gov.tw/index.php?url=40-10>
- 6、旗津觀光旅遊。2010年11月9日，取自
<http://96kuas.kcg.gov.tw/cijin/chinesecijin/allframe.htm>
- 7、卓明瑩(2007)，從公共設施服務水準之界定檢討住宅容積率之設定-以台南市虎尾寮重劃區為例。
- 8、(中廣新聞網，2008)
- 9、數位學習網