

投稿類別:本土關懷

篇名:

花蓮七星潭遊客之行前期望、實際體驗與滿意度之研究

作者:

曾柏諺。自強國中。八年一班

指導老師:

李漢昌老師

壹、前言

一、研究動機:

花蓮的自然環境與風土民情，吸引了許多觀光客前來遊玩，因此觀光業也十分發達，也有許多著名的景點，其中，七星潭離家很近，是我一個很喜歡的景點。

但是，我也曾經在網路上或新聞中，看到觀光客對於花蓮或七星潭觀光旅遊的滿意度不佳。(游太郎，2011；李珮雲，2018)因此，我想了解那些去七星潭的遊客，是否對於他們在七星潭的旅遊體驗感到滿意，如果不滿意，又是因為什麼原因。

希望研究的結果，除了讓我自己了解到遊客心中的想法外，也能讓有興趣的人或相關單位做參考，作為改善觀光品質的建議。

二、研究方法:

透過相關的文獻回顧(李志恭，2007；林永森、林博文、周少凱，2006；林郁欽、程仁宏，2006；陳純斌，2012；陳健銘，2012；蔡進發、黃清雲、謝登源、張良漢，2007；黃任億、張文榮、殷育士、顏瑞棋，2016；康尚德，2015)，發現遊客行前期望與實際體驗之間的關係，是影響遊客滿意度很重要的因素。因此我參考上述研究之架構與方法，使用量化研究，製作問卷並實際前往七星潭訪問遊客，再根據問卷結果，採用敘述性統計及重要-表現分析法，針對遊客行前期望、實際體驗、整體滿意度等各項數據詳加分析。

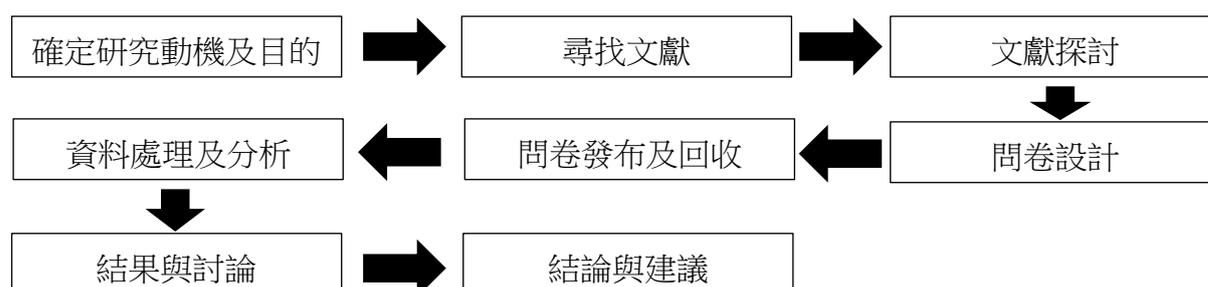
三、研究目的

(一) 探討七星潭遊客的背景資料、行前期望、實際體驗與整體滿意度。

(二) 探討七星潭的服務品質與相關規劃是否良好。

(三) 以重要-表現程度分析法，探討擬定提升服務品質策略。

四、研究流程:



貳、正文

一、七星潭簡介:

七星潭原位於今日花蓮機場東側位置，為南北縱向長條湖泊，整體約略類似北斗七星，故名七星潭，日治時期，日本當局為了建設花蓮港北飛行場（現今的花蓮機場）就填平了七星潭，現今只剩約四個零星湖泊。七星潭殘湖有國立東華大學美崙校區的涵翠湖，和空軍花蓮基地內的兩個小池塘。

七星潭居民被日本當局遷居的地方為月牙灣，由於他們自認為七星潭人並懷念七星潭，就將新遷居之地稱為七星潭。現今七星潭為瀕臨太平洋的弧形海灣，由大大小小的礫石所鋪陳。瘋狗浪經常出沒，為全台十大危險海域之一。

七星潭原是一座小漁村，現則是花蓮漁業興盛之地。台灣東部海域屬於斷層海岸，使七星潭海域缺乏天然港灣，然而因黑潮流過臺灣東部海域，帶來各種迴游的魚類資源以及養分，加上中央山脈的山腳緊迫於海岸，沿岸的海水深且湍急，近海魚群便在此匯集成天然漁場。

近年來，花蓮縣政府於七星潭興建賞星廣場、觀日樓、濱海自行車道等休憩設施，在漁場附近也設有海岸生態相關解說牌，並且利用防風林區闢建德燕海濱植物園區，加上附近動植物生態非常豐富，已成為花蓮縣境內著名的旅遊景點，2018年來七星潭的旅遊人次高達 1,062,621 人(交通部觀光局，2019)。

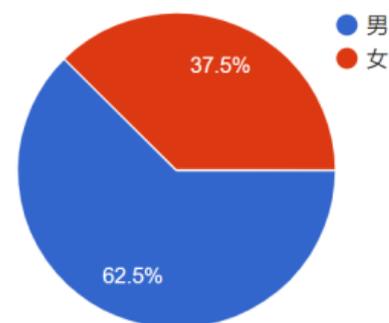
二、問卷內容及進行方式:

問卷內容主要參考自康尚德(2015)、李志恭(2007)的問卷設計，加上其他參考文獻理論整合與老師討論後，以 Google 表單製作而成。問卷完成後於民國 108 年 9 月 13 日~9 月 15 日於七星潭對遊客進行問卷調查，樣本人數為 32 人，剔除無效問卷 0 份，有效問卷為 32 份，問卷題數為 28 題。問卷分為四大部分「基本資料」、「行前期望」、「實際體驗」、「整體滿意度」，題目內容及分析結果詳述如下。

三、遊客基本資料分析

(一) 性別：

男性受訪人數為 21 人，占 63.6%；女性受訪人數為 12 人，占 36.4%，顯示受訪男性比女性多，詳如圖一。



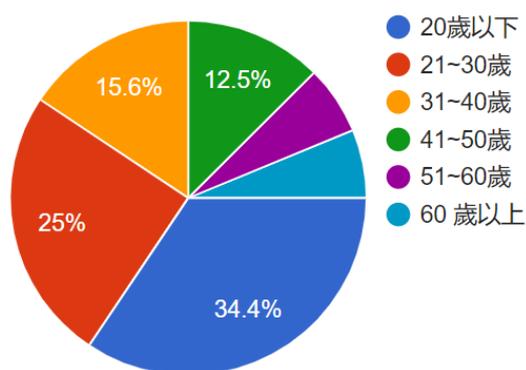
圖一：遊客性別

(二) 年齡：

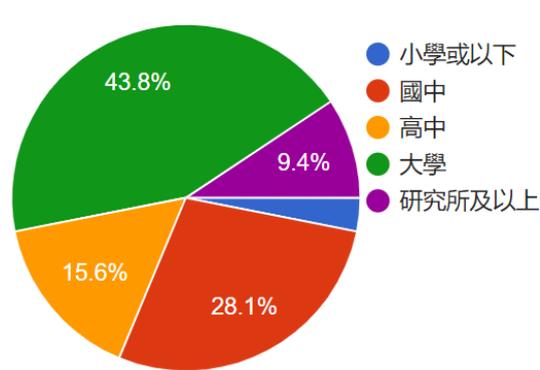
受訪者年齡為 20 歲以下居多，占 34.5%；其次是 21~30 歲，占 25%，詳如圖二。

(三) 教育程度：

受訪者教育程度為大學居多，占 43.8%；其次是國中，占 28.1%，詳如圖三。



圖二：遊客年齡



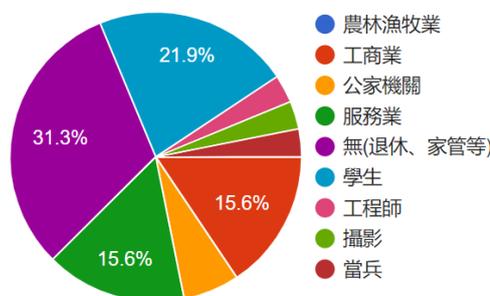
圖三：教育程度

(四) 職業：

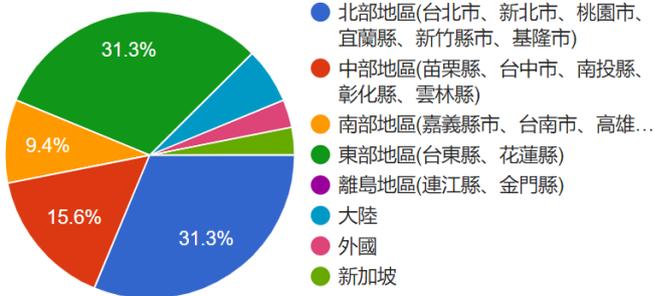
受訪者職業以無業(退休、家管等)為主，占 31.3%；其次是學生，占 21.9%，詳如圖四。

(五) 居住區域：

受訪者居住區域以東部及北部地區並列最多，皆占 31.3%；其次為中部地區，占 15.6%，詳如圖五。



圖四：遊客職業



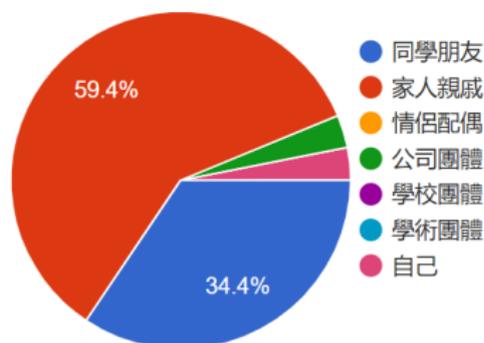
圖五：遊客居住區域

(六) 同行者：

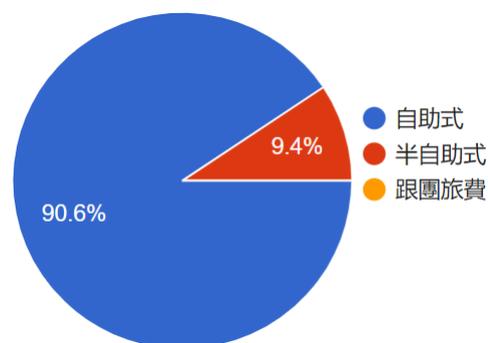
受訪者的同行者為家人親戚，為占 59.4%；其次為同學朋友，占 34.4%，詳如圖六。

(七) 旅遊方式：

受訪者的旅遊方式多為自助式，占 90.6%；其次為半自助式，占 9.4%，詳如圖七。



圖六：遊客同行者



圖七：遊客旅遊方式

四、遊客行前期望、實際體驗與整體滿意度

問卷請受訪者針對來七星潭遊玩的行前期望與實際體驗，分各項目由低到高以 1 到 5 分作評分，分析結果如表一。

在行前期望部分，發現受訪者行前對於『美麗的海景』與『拍攝美麗的照片』兩項，有相當高的期待值，成為受訪者的行前期望平均分數最高的選項；相對而言，『具特色的紀念商品』與『認識海洋相關知識』，是遊客行前期望較不高的選項，行前期望平均分數相對較低。

實際體驗分析結果顯示，受訪者對於『美麗的海景』與『拍攝美麗的照片』兩項，有最高的體驗評價，實際體驗平均分數最高，也與行前的高期望相符；相對的，『供應充足的飲水設備』、『海灘娛樂活動』、『認識海洋相關知識』、『具特色的紀念商品』、『充足而豐富的解說牌』等五項獲得較低的實際體驗評價。

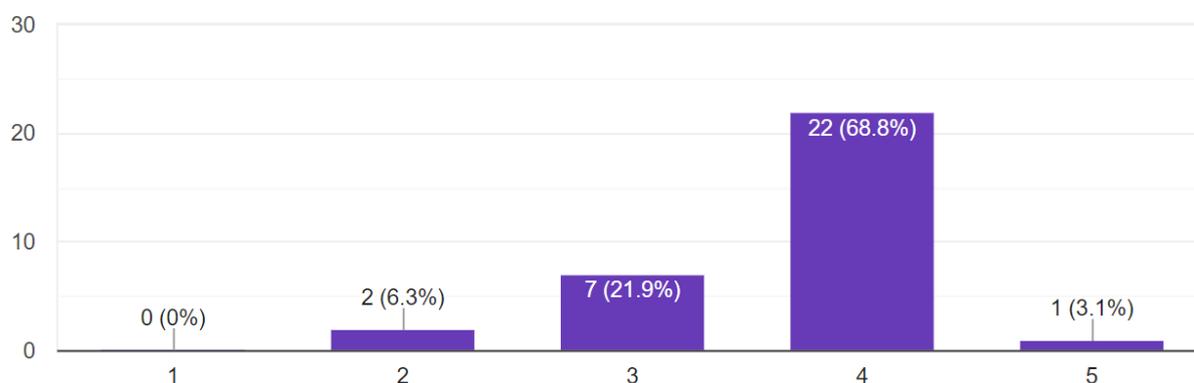
在行前期望與實際體驗之差距的部分，某方面也可顯示出遊客對於這個項目的滿意度，在『足夠的停車場空間』與『完善的步道及自行車道』兩項，遊客實際體驗結果明顯高過行前期望；相對的，有許多項目遊客的實際體驗和行前期望有落差，實際體驗平均明顯低

於行前期望分數，落差最大的是『供應充足的飲水設備』、『足夠的遮陰場所』、『海灘娛樂活動』及『攤位價格合理』等四項，這些項目可能會為遊客帶來低滿意度。

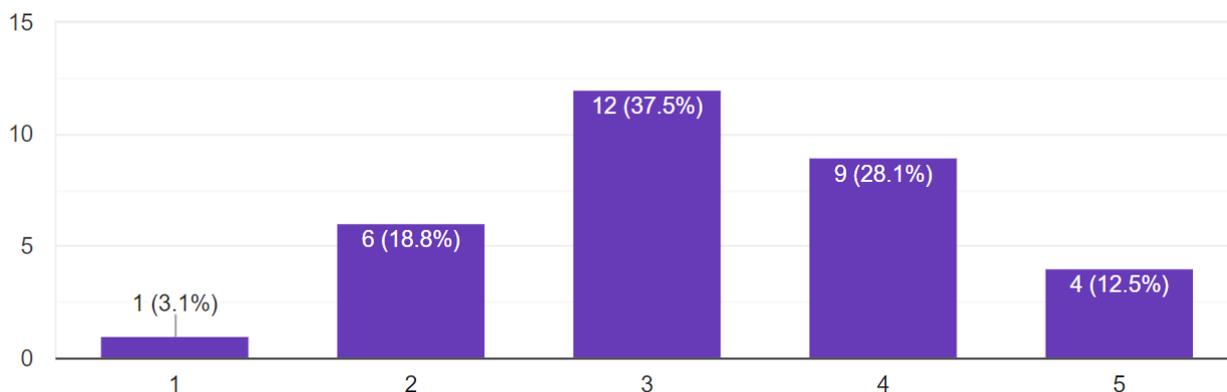
表一：行前期望與實際體驗分析表

| 項目 | | 行前期望 平均分數 | 實際體驗 平均分數 | 體驗與期望之落差 |
|------|------------|--------------|--------------|----------|
| 基礎設施 | 足夠的停車場空間 | 3.44 | 3.81 | 0.38 |
| | 乾淨充足的洗手間 | 3.81 | 3.47 | -0.34 |
| | 供應充足的飲水設備 | 3.47 | 2.94 | -0.53 |
| | 足夠的遮陰場所 | 3.88 | 3.22 | -0.66 |
| | 路線指標清楚 | 3.84 | 3.63 | -0.22 |
| | 完善的步道及自行車道 | 3.56 | 3.84 | 0.28 |
| 主題活動 | 美麗的海景 | 4.59 | 4.66 | 0.06 |
| | 海灘娛樂活動 | 3.66 | 2.91 | -0.75 |
| | 拍攝美麗的照片 | 4.44 | 4.50 | 0.06 |
| | 認識海洋相關知識 | 2.72 | 2.72 | 0.00 |
| 周邊服務 | 具特色的紀念商品 | 3.06 | 2.78 | -0.28 |
| | 充足而豐富的解說牌 | 3.41 | 2.97 | -0.44 |
| | 多樣化的小吃 | 3.38 | 3.06 | -0.31 |
| | 攤位價格合理 | 3.53 | 3.00 | -0.53 |
| 平均 | | 3.63 | 3.40 | -0.23 |

除了以上針對各項目之調查外，我們也詢問了受訪者對於七星潭旅遊的整體滿意度和重遊意願，發現整體滿意度尚為中上程度，但重遊意願就略為偏低，詳如圖八、圖九、表二。



圖八：遊客整體滿意度



圖九：遊客重遊意願

表二：整體滿意度與重遊意願

| 項目 | 平均分數 |
|----------|------|
| 整體滿意度 | 3.69 |
| 重遊七星潭的意願 | 3.28 |

五、重要-表現程度分析法

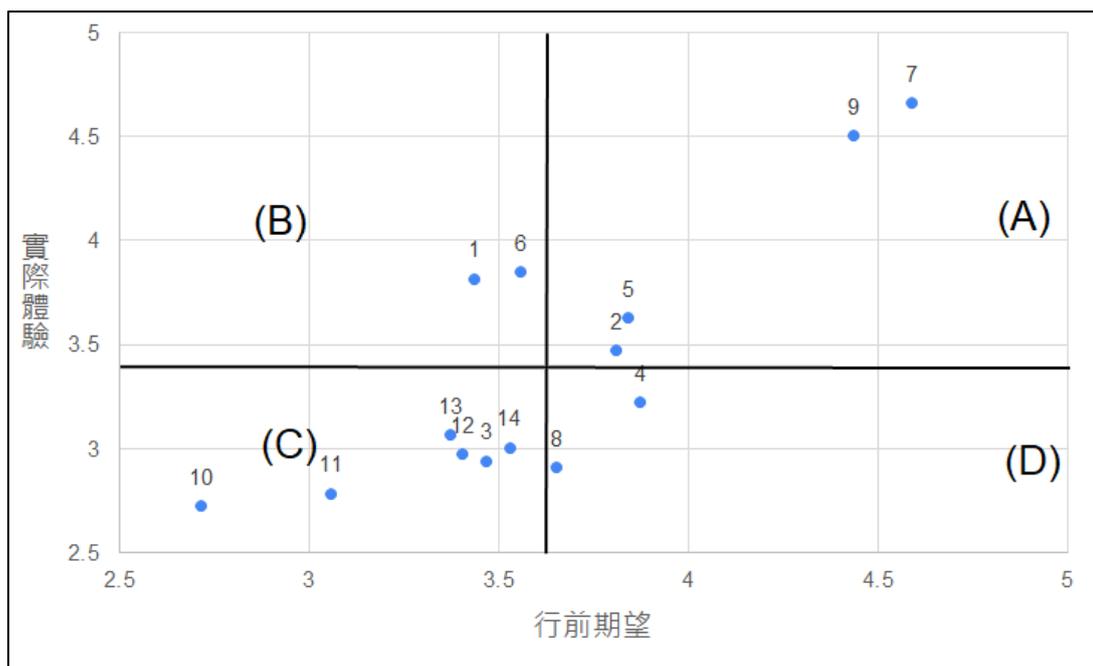
重要-表現程度分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)又稱 IPA 分析法，是一種運用行前期待與實際體驗的結果，一方面評估遊客的屬性偏好，另一方面也評估供給者在這些屬性上的表現程度，以探討相關管理單位之經營成效的分析方法(康尚德，2015)。

此方法以行前期望及實際體驗之平均值作為 X 軸(行前期望)和 Y 軸(實際體驗)，將空間分為四個象限，A 象限代表遊客有高度期待，且體驗過後也有高度的滿意，顯示落在該象限的項目具有機會的條件，應該繼續保持；B 象限代表遊客行前期望低，但實際體驗後卻具有高度的滿意，表示落在該象限的項目具有優勢的條件，但可能也有供給過度的疑慮；C 象限則是代表遊客對行前期望低，在實際體驗後也沒有比較滿意，顯示落在該象限的項目處於弱點，需要處理的優先順序較低；D 象限是行前期望高，但實際體驗後卻不滿意，顯示落在該象限的項目處於威脅狀態，可能影響滿意度，應列為加強改善為重點。

本研究問卷中的 14 個項目經 IPA 分析後，結果如圖十，各象限詳細所得結果分述如下：

(一) A 象限(機會，繼續保持)

落在該象限的項目有『乾淨充足的洗手間(2)』、『路線指標清楚(5)』、『美麗的海景(7)』、『拍攝美麗的照片(9)』，行前期望程度和實際體驗滿意程度均高。



(二) B象限(優勢，供給過度)

落在該象限的項目有『足夠的停車場空間(1)』、『完善的步道及自行車道(6)』，行前期望雖低，但實際體驗滿意程度高，代表具有優勢的條件，但有可能供給過度。

(三) C象限(弱勢，優先順序低)

落在該象限的項目有『供應充足的飲水設備(3)』、『認識海洋相關知識(10)』、『具特色的紀念商品(11)』、『充足而豐富的解說牌(12)』、『多樣化的小吃(13)』、『攤位價格合理(14)』，行前期望和實際體驗程度皆較低，顯示這些項目為七星潭目前的弱勢，對管理單位來說處理上的優先順序較低。

(四) D象限(威脅，加強改善項目)

落在該象限的項目有『足夠的遮陰場所(4)』、『海灘娛樂活動(8)』，行前期望高，但是實際體驗程度低，顯示受訪者對於這兩項的滿意度較差，可能帶來威脅，因此是需要加強改善的項目。

六、實際走訪觀察

在七星潭做問卷調查時，我實際體驗了七星潭的設施，我認為停車空間的確蠻多的；洗手間的數量也還算足夠；步道和自行車道沒有看到太大問題，但步道上的路線標示不明顯，有時候會走錯路；遮陰處明顯不足，只有遊客較多的地方，才會較大型的遮陰處；景

色方面由於是在地人，所以覺得很習慣了；周邊的攤販，商品價錢的確比其他地方來的貴。以上觀察大致與問卷調查內容相符。

參、結論

一、受訪遊客背景

男性較為女性多；年齡層最多為 20 歲以下；教育程度主要為大學；職業以無業(退休、家管等)為主，其次是學生；居住區域以東部和北部最多，顯示也有不少在地遊客；同行者以家人親戚為主；旅遊方式以自助式為主。

二、遊客對基礎設施滿意度評價不一，有些需要改善

遊客對於停車場空間、洗手間、路線指標、步道及自行車道等基礎設施，行前期望與實際體驗雖有個別差異，但整體而言，實際體驗滿意度都算不錯，但飲水設備和遮陰場所這兩項期望和落差較大，可能造成遊客不滿，需要加以改善。

三、海景風光為七星潭最吸引人的部分，但可再加強配套

遊客對於『美麗的海景』和『拍攝美麗的照片』皆有相當高的行前期望與實際體驗滿意度，顯示海景風光確實為七星潭最大的賣點，也不易讓遊客失望，需要好好保持這樣的環境。

但值得注意的是，可能因為七星潭是海邊，遊客對於海灘娛樂活動的期待度很高，但七星潭實際上是危險水域，不能靠近水邊玩耍，因此遊客實際體驗滿意落差程度極大，或許可增加岸邊遊憩設施，滿足遊客喜好。

另外，關於認識海洋相關知識這個項目，雖然行前期望和實際體驗都很低，但其實這也是政府近年來推動的政策，可以再思考看看要怎麼寓教於樂。

四、遊客對七星潭周邊服務評價普遍較低

遊客對紀念商品、解說牌、小吃、以及攤位價格等七星潭的周邊服務，都是行前期望已不高，實際體驗更為不佳的項目，若要改善遊客滿意度，這些也是可以著手的項目。

五、遊客之整體滿意度重遊意願

遊客雖有一定程度的整體滿意度，但重遊意願度普通，如果針對上述項目加以改善，

或許可以增加旅客滿意度，進而提高重遊意願。

六、對活動管理單位提供以下的建議

- (一) 提供更多遮陰場所，避免遊客曬傷。
- (二) 在步道兩側增設解說牌與路線指標。
- (三) 聘請相關解說人員。
- (四) 販賣與七星潭相關產品，並請攤販合理競爭，避免攤販販售商品價錢過高。
- (五) 增加部分岸邊遊憩設施
- (六) 增加飲水設備

七、研究限制與未來方向

本研究為初探性質，且因為時間人力緣故，問卷樣本數在統計上雖已有一定意義，但還是偏少，調查次數也不夠多，無法消除一些天氣、假期等因素所造成的誤差，所以最終的統計結果或許會不夠準確，無法完全反映現實，但仍希望能夠提供做為參考。

另外，由於受到我目前對於統計方法的學理及工具在程度上的限制，因此無法做更進階的統計分析，這是可惜之處，不過也可作為後續努力的方向。

肆、引注資料

- 1.交通部觀光局(2019)。2018年 國內主要觀光遊憩據點遊客人數月別統計【電子檔案】。取自 <https://admin.taiwan.net.tw>
- 2.李志恭(2007)。遊客前往情人碼頭旅遊活動之行前期望與實際體驗滿意度分析。嘉大體育健康休閒期刊第六卷一期。
- 3.李珮雲(2018)。花蓮七星潭「大腸包小腸」比天龍國貴！老闆揭主因【中時電子報】。取自 <https://www.chinatimes.com>
- 4.林永森、林博文、周少凱(2006)。運動與宗教觀光動機、行前期望、重視程度、滿意度與忠誠度之研究。運動休閒餐旅研究，1(2)。

- 5.林郁欽、程仁宏(2006)。花蓮主要觀光遊憩據點遊客規模之研究。德霖學報第 29 期。
- 6.陳純斌(2012)。大陸遊客來花蓮旅遊動機、滿意度與未來重遊意願之研究。明新科技大學服務事業管理研究所碩士論文。
- 7.陳健銘(2012)。旅遊動機、遊後滿意度與忠誠度之研究 -以不同出國旅遊方式為例。國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
- 8.游太郎(2011)。遊客中心關門 七星潭遊客罵翻【自由電子報】。取自 <https://news.ltn.com.tw>
- 9.蔡進發、黃清雲、謝登源、張良漢(2007)。台灣觀光客至澳門旅遊動機、阻礙、期望、體驗與滿意度之研究。運動與遊憩研究，1(3)。
- 10.黃任億、張文榮、殷育士、顏瑞棋(2016)。陽明山國家公園遊客旅遊動機、行前期望、實際體驗與重遊意願之研究。德霖學報第 29 期。
- 11.康尚德(2015)。客家桐花祭遊客遊憩動機、行前期待、體驗滿意度與重遊意願之調查研究 -以新北市土城區活動為例。德霖學報第 28 期