

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

遊客對重整後的高雄壽山動物園之整體滿意度

The satisfying degree of the tourists towards the
renovation of the Mt. Shoushan Zoo

組員：

張孟娟。私立樹德家商。高三 7 班

鄭伊彤。私立樹德家商。高三 7 班

蔡綏嫻。私立樹德家商，高三 7 班

指導老師：

邱雅莉 老師

壹、前言

一、研究動機

在工商繁榮的社會裡，假日休閒已成為都市居民及重視的一環，而動物園最受到大家矚目，加上近日新聞媒體密切報導，更吸引民眾注意力。現代的動物園在都市叢林中扮演著保育、教育、娛樂功能，然而動物園提供的設施直接影響到遊客對動物的體驗，也間接反應遊客於對園中各項設施及服務的滿意度上。重整後的壽山動物園遊客的滿意度為何，即是本次研究的初始動機。

過去的高雄壽山動物園並沒有完善的環境設施，加上交通不便，比起台北木柵動物園有捷運之便捷，高雄壽山動物園吸引力就降低許多，並且動物園並沒有主題特色，例如：木柵動物園有無尾熊園區、國王企鵝以及最著名的團團圓圓，然而高雄壽山動物園決定改變壽山風貌，因此於 2009 年 2 月 9 日封館，而重新打造高雄壽山動物園，希望高雄壽山動物園能回到最初風光時期。

「陳寶忠(1995)提出動物園是動物與人類接觸的場所，就是所謂『動物為人類，人類為動物』的地方。『動物為人類』是動物園在歷史上之所以存在的理由，延續至今它所發揮的娛樂和教育的功能；『人類為動物』所衍生出來的則是研究與保育的目的，已是現今動物園之所以存在的理由。『動物為人類，人類為動物』兩者基本上是有某種程度的矛盾與衝突，但也只有兩者共存，才能使現今動物園能存在並且永續發展。」然而高雄壽山動物園提供了我們一個與動物接觸的空間，可以藉由這個機會拓展，也可以帶來更多遊客數，吸引外來客前來觀光高雄壽山動物園，讓更多人了解更多的動物與基本常識。高雄壽山動物園也因為重建後更突顯了他們的特色，讓更多人來重新了解高雄壽山動物園。

二、研究目的

了解遊客對重整後的壽山動物園之園內整體環境的感覺及看法。以下為本研究主題探討之研究目的：

- 探討動物園於遊客心目中之遊憩地位、調查遊客對壽山動物園的空間及設施之使用滿意度。
- 了解對於動物園新的改善是否能让遊客有不同的體驗。
- 分析遊客對遊前期望、遊後體驗、及與遊園前期望比較之服務品質。
- 探討遊客之服務品質認知對於其遊園滿意度的影響。

- 探討遊客之遊園滿意度對其整體評價的影響。

貳、正文

一、研究背景

壽山動物園最早於民國六十七年七月一日成立於壽山西麓西子灣，名為「西子灣動物園」，由高雄市公園管理處（現養工處）所屬西子灣風景特定區管理所管轄。選定壽山東南角現址設立新園，規劃完成後，於七十五年五月完成園區內全部設施，動物則於七十五年三月進行搬遷，同年六月十五日對外開放參觀。目前壽山動物園隸屬於高雄市風景區管理所管轄。民國六十九年市政府因爭取中山大學設校，因此將西子灣風景特定區編訂為學校用地，將動物園規劃遷移至壽山風景區並於民國七十五年三月遷建完成。本園位於壽山東南角，緊鄰市區交通便捷，俯瞰大高雄市區。

二、壽山動物園重整後的經營特色

高雄壽山動物園在7月份開放部分園區後，搭配夜間延長開放及豐富精彩的表演節目，讓遊客能先一睹園區改善的成果並體驗不同風貌的夜間動物園，今年壽山動物園是「三十而立換新裝」，園區各動物展示場、公共設施之環境景觀均大幅更新，並興設動物園親水廣場、禮品店等遊憩服務設施，更全新打造國內動物園唯一的「兒童牧場」，讓高雄的民眾不必遠道，在壽山動物園裡就能享受牧場風情。

配合重新開園，公車處6輛56路的動物園專車加密增班，車身換上台灣黑熊與小動物，除週一因休園停駛（7月13日及20日正常開放），平日上午8點半至傍晚5點半，每小時發一班車，假日每半小時一班。碰上夜間遊園的日子，動物園專車將延至晚間9點。

三、文獻回顧

「陳怡婷(2008)動物園係指任何圈養管理一種或多種野生動物之處，其目的為展示或研究之用，並在1年內至少有部份時間讓民眾參觀。動物園目前已經是全球圈養野生動物數量及種類最龐大的商業及教育機構；動物園的歷史可追溯至上古時代的宮廷動物園。秦漢以後，歷代均建有宮廷動物園。」

「滿意度指對產品功能特性或結果知覺，及個人對於產品之期望，將其比較而形成感覺快樂或失望程度。指遊客參與各種活動後，對其環境、服務設施、活動與心理體驗等方面的滿意程度。(朱珮瑩，1981)」

國內學者余朝權(1991)將影響消費者行為的因素分為三大類，分別是：
(一)個人因素：與個人背景條件有關之因素，如年齡、性別、家庭生命週期(family life cycle)、種族、職業、所得、教育程度、居住地點等。

(二)內在心理因素：個人在消費過程中，愛受到知覺。動機、人格、學習、態度等五個重要的心理因素的影響：

- 1.知覺：也就是個人對於外在事物的看法與認知。
- 2.動機：各種行為發生的原動力。
- 3.學習：在行銷過程中，重複購買行為，便與學習有相當關連。
- 4.態度：個人對所處環境中之事物或觀念所抱持的好惡反應。
- 5.人格：個人在社會中對於周遭環境之人與物所表現出的持續、一致的感受或反應，其受遺傳、環境、教育等因素之影響。

(三)外在環境因素：因外在環境的因素而影響個人，可分為三大類：

- 1.文化因素：文化是人類生活環境中所有人為事物之總稱。不同文化的人可能會表現出不同的行為。
- 2.社會因素：又可分為個人角色、家庭因素、社會價值觀、社會階層等。
- 3.媒體因素：傳播方式、傳播媒體等。

四、研究方法

(一) 研究範圍

本研究選定高雄壽山動物園為研究範圍，調查人員在高雄壽山動物園入口處在遊客入園後未體驗前進行遊客屬性、決策過程、以及遊前服務品質認知的問卷測量工作。

而在園區出口處則在出門前進行遊憩參與、遊後體驗、服務品質、購後行為的問卷調查。遊客經由購票入場到遊畢出園的階段才是完整的遊憩過程，而經此進行問卷調查應能對資料進行完整的蒐集。

(二) 問卷設計

本研究之問卷設計內容主要分為「遊客屬性」、「服務品質」、「滿意度」、「認知價值」、「購後行為」共五個部份。

- 1.遊客屬性：包括「性別」、「年齡」、「居住地」、「職業」、「學歷」。
- 2.服務品質：採取P-Z-B模式，將服務品質分成「有形性」、「可靠性」、「反應

力」、「確實性」、「同理心」五大構面來探討。服務品質認知以「遊前期望」、「遊後體驗」、「與遊園前期望之比較」三部分來做探討，皆採取李克特尺度法（Likert Scale）將問項分為五個評點，作為衡量之標準。

在「遊前期望」的部分，以量表的計分方式分為「非常重要」、「重要」、「普通」、「不重要」、「非常不重要」，以順序尺度5~1的強弱來衡量其重要程度。

在「遊後體驗」的部分，以量表的計分方式分為「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」，以順序尺度5~1的強弱來衡量其同意程度。

另外，在「與遊園前期望之比較」的部分，以量表的計分方式分為「好很多」、「較好」、「差不多」、「較差」、「差很多」，以順序尺度5~1的強弱來衡量其差異性。

3.滿意度：在滿意度的部分，依據服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應力」、「確實性」、「同理心」五個構面，來探討遊客對各構面服務的整體滿意度，並且探討遊客對園區的整體滿意度。其量表的計分方式分為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，以順序尺度5~1的強弱來衡量其滿意程度。

4.整體評價：探討遊客對園區的整體評價，以量表的計分方式分為「非常好」、「好」、「普通」、「不好」、「非常不好」，以順序尺度5~1的強弱來作衡量。

5.購後行為：先將遊客以其「滿意」或「不滿意」之回答，分成兩個族群。各自回答「滿意」或「不滿意」之購後行為。

滿意之購後行為包含「下次願意重遊此動物園」、「當有新動物展示或新遊樂設施出現時願意重遊此動物園」、「會向親友推薦此動物園」、「會注意此動物園所推出的活動訊息」、「如果票選優良動物園，會投此動物園一票」、「雖然票價比別的動物園高，仍願意重遊此動物園」等六個問項。

不滿意之購後行為包含「有不好的感受或經驗，下次將選擇其他動物園」、「不滿意動物園的服務，將告訴親友服務不佳，建議他們不要來」、「不滿意動物園的設施與內容，將告訴親友服務不佳，建議他們不要來」、「曾遭遇問題，並向服務人員抱怨及要求解決問題或賠償」、「曾有不佳的感受或有不當設施已向服務人員反應並要求改善」、「遭遇問題無法解決，會向報社、

電台或是電視台等傳播媒體投訴」、「遭遇問題無法解決，會向消基會或消費者組織投訴動物園不佳的遊園經驗」等七個問項。

(三) 研究方法

問卷的調查以調查人員採隨機抽樣的方式，而因為園區的旅客特性多為親子同遊型態為避免多人同時對問卷表達意見將以隔開作答的方式避免問卷回答失真。問卷的進行也將提供小禮物以提高遊客受測意願。

(四)問卷樣本

本研究主題問卷設計經老師指導及多次修改後以下列問卷擬定遊客對於高雄壽山動物園重整前後之差別及感觀。

問卷數量:120張

發放問卷時間:2月10日

發放問卷地點:高雄壽山動物園

五、統計分析

本研究之樣本為前往高雄壽山動物園的遊客，並根據所回收之問卷做簡單的百分比分析。

第一部份基本資料，根據調查結果分析，本次調查結果以女性較為居多，佔了 67%，因本問卷採自願填寫，女性意願較高，所以女性比例與男性比例相差了 34%。受訪者年齡最多為 15-25 歲，佔 46%，本組推測，因青少年喜愛戶外活動，動物園也是選擇之一，因此 15-25 歲比例較高。而居住地以南部為最多，佔 85%，因壽山動物園所在地為南部地區，大多數的遊客也都來自本地區。而受訪者職業調查結果，以學生為最多，佔 50%，因受訪者年齡分析為 15-25 歲居多，此年齡大多數都為學生，所以職業以學生為最多。學歷以高中職為最多，佔 44%，因受訪者年齡分析為 15-25 歲，15 歲以上者大多都已經是高中職生，願為高中職較多。交通工具以自行開車為最多，佔 52%，本小組推測，因壽山動物園在上山，自行開車對遊客來說是最方便的，因此自行開車的受訪者較多。搭乘大眾運輸工具的受訪者也佔了 29%，雖然說搭乘公車花費時間會比較多，但對於沒有汽機車的遊客，搭乘大眾運輸工具是最方便的。

第二部分為遊園前遊客對壽山動物園的期望，根據調查顯示，遊客覺得

改善設備是重要的，佔 58%。有一半以上的受訪者認為改善設備是重要的，有此可知，遊客心裡都期望設備能修建完善。改善環境衛生以非常重要為最多，佔 47%，一個公共場所的環境衛生是會引響到整體環境的印象，受訪者對於環境衛生方面期望較高。路線規劃非常重要與重要分別佔了 38%、49%，加起來高達 87%，大多數遊客對於路線規劃的期望都很高，因此路線規劃對動物園來說可是非常重要的一環。交通方面非常重要與重要分別佔了 43%、42%，相加高達 85%，由此可之，遊客很重視交通是否便利。園內休憩場所非常重要與重要比例高達 90%，大多數遊客對於園內休憩場所所設的地點感到重視，由此可知，動物園的休憩場所是不可或缺的。

第三部分為受訪者對設施滿意度，有一半以上是感到滿意，但有 31%的受訪者覺得普通，因次我們分析，重整後的壽山動物園改善設備還需要加強一些。受訪者對環境衛生感到滿意與普通的分別為 43%、39%，由此分析，大致上受訪者還算滿意壽山動物園的環境衛生，但還是有改善的空間。對路線設計感到滿意的受訪者有 38%，而感到普通的也有 37%，大多數遊客雖然是滿意，但能有改善的空間。對 56 號公車感到滿意的受訪者有 42%，其次有 39%的受訪者覺得普通，因為不是每個遊客都是搭乘大眾運輸工具，但是有一半以上的遊客都是滿意的。有 44%的受訪者對休憩場所感到滿意，其次有 33%的遊客認為普通。

第四部份為遊客對壽山動物園之整體感觀，對於路線設計滿意度有 53%的受訪者對路線設計感到滿意，其次有 33%的受訪者認為普通。而廁所實質環境衛生滿意度有 46%的受訪者對廁所環境衛生感到滿意，其次有 38%的受訪者認為普通。至於廣場體驗滿意度有 51%的受訪者對廣場體驗感到滿意，其次有 31%的受訪者認為普通。設施滿意度有 53%的受訪者對設施感到滿意，其次有 33%的受訪者認為普通。而服務人員態度滿意度有 44%的受訪者認為人員服務態度普通，其次有 38%的受訪者感到滿意。在環境衛生滿意度有 41%的受訪者對整體環境衛生感到滿意，其次有 40%的受訪者認為普通。接待車服務滿意度有 42%的受訪者對接待車服務感到滿意，其次有 38%的受訪者認為普通。由資料顯示，有 47%的受訪者對室內展覽設計感到滿意，其次有 35%的受訪者認為普通。在販賣飲食衛生滿意度有 41%的受訪者對販賣飲食衛生感到滿意和感到普通，有 12%的受訪者感到非常滿意。園內安全性設計滿意度有 43%的受訪者對園內安全性設計感到滿意，其次有 31%的受訪者認為普通。

第五部分為遊客對重整後的壽山動物園之重遊意願，由資料顯示，有 61%的受訪者都同意再來動物園，有 18%的受訪者則是非常同意。當有新動物展示時的重遊意願有 53%的受訪者同意再次重遊，其次有 30%的受訪者是非常

同意。至於像親友推薦來動物園有 49% 的受訪者同意將壽山動物園推薦給親友，其次有 25% 的受訪者認為普通。有 40% 的受訪者同意會注意有關訊息，其次有 36% 的受訪者認為普通。若有票選動物園有 57% 的受訪者都同意把票投給壽山動物園。就算票價高於其他動物園，32% 的受訪者是同意重遊的，其次有 29% 的受訪者認為普通。

參、結論與建議

一、結論

(一) 探討動物園於遊客心目中的遊憩地位、調查遊客對壽山動物園的空間及設施之使用滿意度

經由遊客表示，對於壽山動物園的園內空間及設施，壽山動物園是做的算是遊客可接受的程度，遊客的評價算是頗為高，但對於空間及設施感觀的評價就不那麼高了。

(二) 了解對於動物園新的改善是否能讓遊客有不同的體驗

經由遊客表示，對於壽山動物園的新的改善是可以再加強的，遊客的評價設計路線可以再完善一點。

(三) 分析遊客對遊前期望、遊後體驗、及與遊園前期望比較之服務品質

經由遊客表示，對於遊客對壽山動物園的遊前期望頗為高，可見每位遊客是抱著很大的期望前來參觀，然而遊後體驗這個部分的滿意度還有進步的空間，遊客表示路線規劃不是很完善，因此不知從何逛起從何結束，甚至有些地方根本沒逛到自己都不清楚。

(四) 探討遊客之服務品質認知對於其遊園滿意度的影響

經由遊客表示，對於壽山動物園的服務品質是否有影響到遊客遊園的滿意度這個部分反應是還不錯的，不過還是可以再進步，對於販賣飲食衛生的滿意度還有待加強。

(五) 探討遊客之遊園滿意度對其整體評價的影響

對於壽山動物園的整體評價大部分算是滿意的，建議大眾運輸可以再多

增加班次，可使得遊客更方便。環境衛生的滿意度可以再提高，遊客表示衛生環境需要加強，例如垃圾桶周圍和飄落的樹葉讓動物園看起來很雜亂。關於園內安全設計滿意度較為低。

二、建議

由於現今台灣以動物園為主題的地方甚少，動物園可以在主題性上特別突出、也特別受人喜愛，必定有他過人之處。雖然台北木柵動物園整體規模和動物特色優於高雄壽山動物園，但高雄壽山動物園還是努力的創新、改善一成不變的模樣，且南部只剩下高雄壽山動物園而已，所以也有過人之處的優勢。

試著了解遊客對動物園的好奇心，讓壽山動物園的經營者了解遊客對動物園的期望，因而提出壽山動物園整修之想法，讓過去毫無吸引力的壽山動物園就此煥然一新，讓重遊壽山動物園之遊客能有不同的體驗，也讓壽山動物園的遊客數在短期內增加許多。

近期壽山動物園努力的讓遊客產生堅強的信賴及滿意度，讓每位遊客能夠感受到他們所用的心不只是在整體環境上，也以遊客的角度做不同的改善，到現在的壽山動物園也提升了整體的水準，讓遊客體驗到更好的環境品質。

談到動物園便會聯想到高雄壽山動物園及台北木柵動物園，可以說是台灣重要的觀光景點，一直以來領導台灣觀光趨勢為遊客提供舒適的遊憩地點，由總表得之最主要的遊客來源以年輕人居多，也因地方悠遊能吸引更多外地遊客前來觀光。

經由調查，遊客反應斜坡的坡度太陡，讓許多孕婦及年長的老人爬得比較吃力，也許在這點規劃再修改一下或許有不同的反應，而園內休憩場所需要再增加，如年長者及孕婦身體無法負荷一次走那麼多的路程，再來遊客也建議加強展覽牌或者規劃一套遊園路線，能使遊客更容易的逛完整個園區，遊客表示園內販賣部如果是室內的會更好，如蚊蟲太多影響遊客用餐，所以這個部分算是很重要的一點，最後建議可多增加護欄以免小朋友好奇因而受傷。

肆、引註資料

1. 朱珮瑩，遊客從是鄉野觀光之動機、期望與滿意度研究－以新竹縣為例，2003年。
2. 何育綺，台北市立動物園遊客公共關係之研究，2002年。
3. 林柏呈，遊前認知與遊後體驗對購後行為傾向之影響－以頑皮世界野生動物園為例，2004年。
4. 林士彥，動物園服務品質改善之研究－以台北市動物園教育中心為例，2005年。
5. 范欣宜，台北市立動物園遊憩吸引力與遊客滿意度、忠誠度之關係研究，2008年。
6. 陳彥年、林玟玟、林欣怡、楊淑萍、林怡君，服務品質與顧客滿意度之研究－以台北動物園為例，2005年。
7. 陳寶忠，動物園的演變史，1995年。
8. 楊崇賢，台北市立動物園遊客遊憩型態及滿意度之研究，2000年。