

# 請觀機

班級：307

組別：11

組員：林威任

薛凱纘

鄭兆哲

蘇玟承

莊凱翔

指導老師：董瓊雲

# 目錄

## 第一章 緒論

1-1 研究背景與動機

1-2 研究目的

1-3 研究範圍與對象

1-3-1 研究範圍

1-3-2 研究對象

1-4 研究流程

## 第二章 文獻探討

2-1 觀光的定義

2-2 旅遊動機

2-3 問卷調查法

2-4 滿意度

2-5 休閒農場之定義

2-6 遊客特性探討

# 目錄

## 第三章 研究方法

3-1 淨園的基本介紹

3-2 問卷架構

## 第四章 結論與建議

4-1 結論

4-2 建議

## 第五章 參考文獻

# 1-1 研究背景與動機

由於目前台灣有四座國際性的機場，為於南部的一座就是「小港國際機場」，雖然它的面積不大，但對於南部的經濟與交通卻占有很大的影響，因而引起附近的商機的發展，對高雄的觀光業也有很大的幫助。

因此我們從周遭的商圈中選出了「淨園休閒農場」藉此來探討位於機場周遭商家的商機是否會有所起色。

# 1-2 研究目的

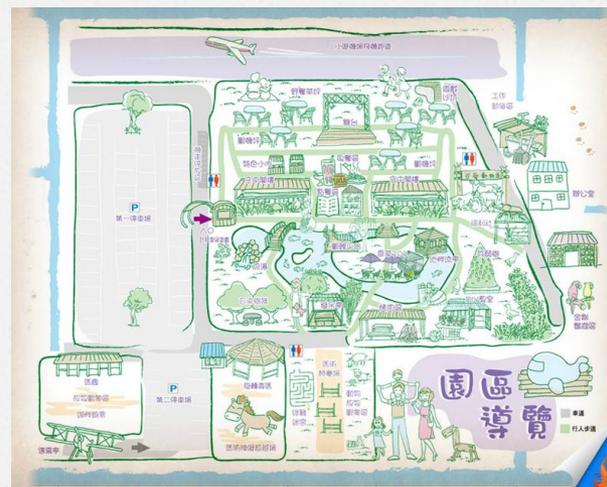
- 瞭解淨園休閒農場的遊客特性
- 藉由問卷調查來瞭解顧客對淨園的看法
- 探討遊客滿意度
- 探討淨園休閒農場未來展望

# 1-3 研究範圍與對象

## 1-3-1-研究範圍

淨園機場咖啡休閒農場裡有許多設施：

觀鯉平台、烤肉區、許願樹、空中走廊、  
可愛動物區、森林植物區…等等。



# 1-3 研究範圍與對象

## 1-3-2 研究對象

我們將設計問卷來調查到淨園消費的顧客滿意度、身分背景、消費動機…等等

# 1-4 研究流程

討論  
並確  
立主  
題

資料  
蒐集

建立  
研究  
流程

問卷  
設計

實地  
訪談

問卷  
調查

資料  
統整

結論  
與建  
議

## 2-1 觀光的定義

國內學者薛明敏(1982)認為(引自劉修祥觀光導論，2004)，在探討觀光之研究範疇時，可從時間、距離、身分，及自由意志等角度來看。

# 2-2 旅遊動機

陳昭明（1981）認為影響遊憩動機之因素相當複雜，但可略歸類可分為二：

## 一、個人內在因素

（一）生理發展及狀況：因年齡、性別等而異。

（二）心理發展及狀態：因年齡、性別、教育程度等不同而異。

（三）遊憩經驗。

# 2-2 旅遊動機

## 二、外在環境因素

(一) 家庭影響。

(二) 親近及參考團體之影響。

(三) 社會階層之影響。

(四) 次文化及文化影響。

# 2-3 問卷調查法

問卷是一種為了統計或調查用的問題表格，是蒐集資料的一種技術。

問卷調查方法作為運用問卷這種蒐集資料的工具，使調查者了解社會事實和測量其行為狀況的有效方法。

# 2-3 問卷調查法

問卷中要詢問的問題，大體上可分為四類：

- 1、**背景性**的問題，主要是被調查者個人的基本情況。
- 2、**客觀性**問題，是指已經發生和正在發生的各種事實和行為。
- 3、**主觀性**問題，是指人們的思想、感情、態度等一切主觀世界狀況方面的問題。
- 4、**檢驗性**問題，為檢驗回答是否真實、準確而設計的問題。

# 2-4 滿意度

「滿意度」是各研究用來測量人們對工作、產品、生活品質、戶外遊憩品質等方面之看法的工具，是一項非常實用的行為衡量指標。從1960年代開始，有關消費者滿意度的文獻逐漸增加且受到重視。

取自:南州觀光糖廠 -遊客旅遊動機與滿意度之研究

# 2-5 休閒農場之定義

休閒農場係指為了觀光或休閒體驗而經營的農場，利用田園景觀、自然生態及環境資源結合農漁牧，提供國民休閒，增進農民對農業及農村之體驗為目的之農業經營

休閒農業特點： 激發城鄉之社會互動  
經營維護農村功能

取自：<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2009/03/2009033103595518.pdf>

# 2-6 遊憩特性探討

「遊憩特性」(高明瑞、王國君, 1989)在研究中將遊客特性分為遊客基本資料與遊客特性。

基本資料包括：性別、年齡、職業、居住地、收入。

遊客特性是指：旅遊的時間 旅遊的同伴人數  
使用的交通工具 從事的旅遊活動

# 3-1 淨園的基本介紹

淨園機場咖啡休閒農場位於高雄小港機場跑道的中間位置，是全台灣觀看飛機起降最為壯觀的地點；佔地三甲的場地空間，經過管理者精心規劃所呈現出來的除了濃濃的都市休閒風外還夾帶著浪漫的氣氛

# 3-1淨園的基本介紹

## 【收費方式】

大人票：150元

兒童票：100元

## 【營業時間】 AM 10:00 ~ AM 24:00

營業電話：07-7932223

傳真號碼：07-7933430

營業地址：高雄市小港區明聖街135巷10弄  
12號



# 3-2 問卷架構

我們使用問卷調查法來探討淨園的顧客滿意度，以下是我們所提問的問題，總共四大部分：

## 第一部分、基本資料

我們提出了四項問題：1.性別 2.年齡 3.職業 4.月收入

## 第二部分、遊客特性

我們提出了四項問題：1.來店次數 2.交通工具  
3.如何得知 4.旅遊同伴

# 3-2 問卷架構

## 第三部分、滿意度調查

在滿意度方面我們提出了六項問題：

1. 地理位置方面
2. 服務方面
3. 硬體設備方面
4. 產品品質與環境方面
5. 價格方面
6. 總體滿意度

## 第四部份、顧客建議

在最後我們希望顧客能與我們分享淨園的整體觀感，並給淨園一些建議與看法。

# 4-1 結論

經過問卷調查法我們得到以下的結論：(問卷發出100張，實際收回100張)

## 第一部分、基本資料

- 1.性別：男45% 女55%。
- 2.年齡：年齡大多都是20歲~30歲的顧客居多，佔有53%。
- 3.職業：職業為學生以及工商服務業為主，分別佔有31%以及44%。
- 4.月收入：收入為15000元~30000元的族群最多，佔有39%。

# 4-1 結論

## 第二部分、遊客特性

1. 來店次數：第一次來店的顧客佔了41%，是比例最多的。
2. 交通工具：有55%的顧客是使用自用車前來光顧的。
3. 如何得知：大多數都是經由親友介紹得知淨園的，佔有63%。
4. 旅遊同伴：旅遊同伴方面朋友同學佔了最多，有48%

# 4-1 結論

## 第三部分、滿意度調查

在滿意度調查中，大多的顧客在地理位置、服務方面、硬體設備、總體滿意度都是滿意的。但是在價格方面以及產品品質與環境方面，有少部分的顧客選了普通和不滿意。

# 4-2 建議

最後，我們將問卷的「第四部份、顧客建議」經過統整，得到了幾項結論：

1. 許多顧客認為淨園的價格需要再做調整，像是入園費是否能與消費額做抵銷，還有餐點的價格過於昂貴。顧客們主要都認為淨園的收費偏高，便希望淨園能調整價格，來吸引學生族群。
2. 少部分的顧客希望淨園多辦一些有關飛機的活動，藉此吸引更多顧客。
3. 有些顧客反應，入園費是否能抵消費額，應在入園前告知，以免顧客身感受騙。

# 第五章 參考文獻

問卷調查資料：

<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E9%97%AE%E5%8D%B7%E8%B0%83%E6%9F%A5%E6%B3%95>

休閒農場定義：

<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2009/03/2009033103595518.pdf>

本論文皆藉由「南州觀光糖廠-遊客旅遊動機與滿意度之研究」論文來探討。