

「2017 旗津黑沙玩藝節」

遊客滿意度與經濟效益

調查報告書

專題分析



指導單位：高雄市政府

主辦單位：高雄市政府觀光局

摘要

本計畫主要目的在調查 2017 年 7 月 8 日至 2017 年 8 月 27 日前來參加「2017 旗津黑沙玩藝節」的遊客之滿意度。本次問卷採用 Google 線上表單的方式進行。於活動開始日發放，並於 9 月 15 日結束。經過統計共回收了 1,100 份問卷，扣除填答不完全的問卷 98 份，有效問卷為 1,002 份。針對上述 1,002 份有效問卷的調查結果如下：

一、遊客旅遊特質

1. 是否曾經參與黑沙玩藝節

參與本次活動的遊客中，有 73.76% 的人曾參加過前兩屆「高雄旗津黑沙玩藝節」，而首次參與此盛會的民眾則只佔 26.25%，此結果顯示參與本屆活動的遊客以有參加前兩屆活動經驗的民眾為主，推測民眾在前兩屆「高雄旗津黑沙玩藝節」都有過不錯的活動體驗，對此活動有較高的認同度。

2. 參加此次活動的同行成員

遊客與「家人親戚」和「朋友同事」同遊者比例較高，分別佔 50.40% 和 38.25%，顯見本活動對民眾而言會是家庭旅遊、同儕出遊的優先選項之一。結合前述可推測曾參加過前兩屆活動的民眾，有極高的可能性會因前兩屆的良好體驗而將本屆活動介紹給親朋好友，並且會邀請親朋好友同樂。

3. 參加此次活動使用的交通工具

在交通工具的使用方面，此次調查中，以自行騎車前往的遊客比例最多，為 26.64%；次多者為搭乘渡輪，佔 23.97%；接著依序為自行開車(20.00%)、大眾交通工具(17.33%)、活動接駁車(6.71%)等，顯示活動接駁車的利用率偏低。

4. 參與此次活動停留時間

根據調查，大多數遊客在「高雄旗津黑沙玩藝節」的現場停留的時間為 1 至 4 小時，共有 78.54%，只有少數人(9.78%)會在一個小時內離開。大多數遊客在現場的停留時間相對較長，顯示此次活動內容對遊客有相當的吸引力。

5. 獲得此次活動最主要資訊管道

遊客最主要的資訊來源為網路，有 60.70%，其次為親友推薦，佔 23.06%，再者依序為電視(6.32%)、廣播(4.24%)、報紙(3.52%)，但所佔比例相對較低。結果顯示網路已經成為遊客接收資訊的主要管道之一，而親友推薦比例佔主要資訊來源的第二多，可知「高雄旗津黑沙玩藝節」已在民眾間建立起不錯的口碑。

6. 參與此次活動最主要動機

對於參與此活動的動機，遊客的回應以休閒娛樂最多佔 35.91%，其次依序為與家人同遊、參與海灘活動、增進身心健康。可見

「高雄旗津黑沙玩藝節」已經成為民眾休閒生活的一部份。

二、遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之活動滿意度

遊客對於「活動整體」滿意度感到「非常滿意」和「滿意」者共計有 87.32%，對「工作人員服務品質」感到「非常滿意」和「滿意」者則有 83.43%，可見大多數遊客給予「2017 高雄旗津黑沙玩藝節」相對正面的評價。

三、遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之遊後行為意圖

遊客中有 44.61%「非常願意」再次參與本活動，其次為「願意」再次參加本活動者，佔 43.61%，遊客對於再度參加活動有較高的意願。至於是否願意向他人推薦「2017 高雄旗津黑沙玩藝節」，則有 47.50%的遊客表示「非常願意」、40.72%的遊客表示「願意」。顯示民眾在親身參與體驗後，對此活動的認同感相當高，且能夠樂觀預估下一屆高雄旗津黑沙玩藝節之參與人數能有相當的成長。

四、遊客人口統計變數

遊客中女性佔 55.39%略高於男性的 46.61%，且年齡較集中在 25-44 歲之間，而 55 歲以上的遊客人數較少，顯示此次活動對女性與年輕人有較高的吸引力。根據統計資料顯示，遊客的居住地主要集中居住於高雄市，有 48.50%，其次依序為台南市 (14.57%)、屏東市(3.89%)，來自其餘縣市的遊客則相對較少，

顯示遊客離活動地點越近越有可能前往，未來可考慮加強外縣市的宣傳力度。而教育程度的部分，以「大學(二技)」最多(63.97%)，其次為「高中職」(19.46%)。

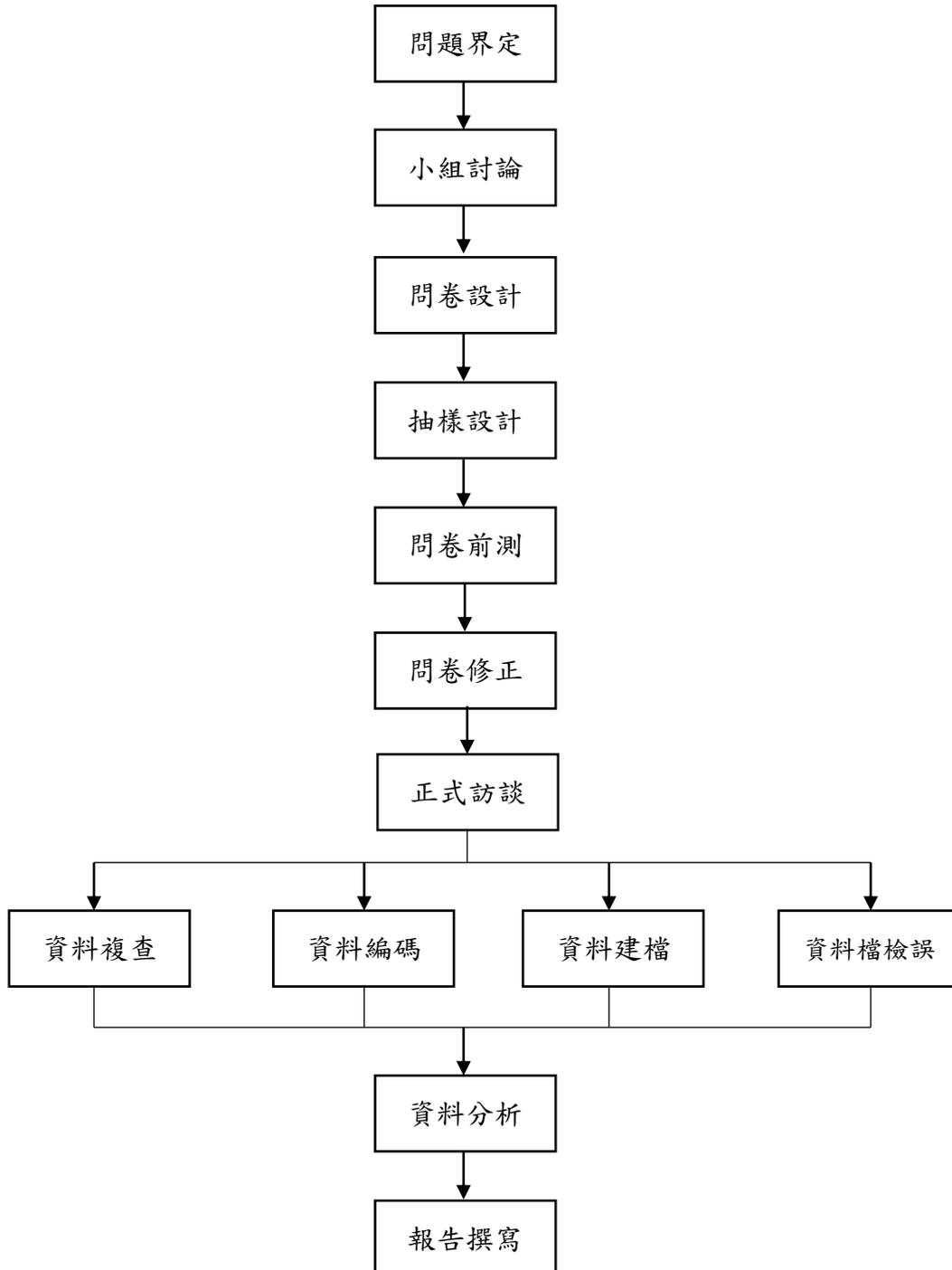
五、遊客在參與活動期間之消費金額

大多數的遊客在參與活動期間的消費，以消費額一千元以下者為大宗，但消費「1000-1499元」及「2000元以上」者合計也佔有約19.46%的比例，顯示參與活動的民眾有頗高的消費意願。

綜合而言，此次參與「2017高雄旗津黑沙玩藝節」的遊客們，對活動內容與服務品質都擁有極高的滿意度，停留時間長，消費意願也很高，因此此次活動的舉辦，可說是獲取了相當的成功。根據調查結果顯示，遊客們前來參與活動的主要動機是「休閒娛樂」以及「與家人同遊」，故本次活動提供了高雄市市民，乃至全國民眾，一個閒暇時的休閒好去處，以及一個讓家人聚在一起、進行親情交流、聯繫親子情感的機會，並且獲得了來參與活動的家庭們的高滿意度。此外，本屆活動的舉行，更加強化了民眾對旗津黑沙玩藝節的認同感，持續奠定旗津黑沙玩藝節在民眾間的口碑，並更加打響旗津的知名度，這些無形的效益更是金錢與滿意度無法衡量的。

一、 研究步驟

下圖為調查設計的流程圖：



圖一、研究步驟流程圖

二、問卷題目

下圖為針對「2017 高雄旗津黑沙玩藝節」設計之調查問卷。

**2017 高雄旗津黑沙玩藝節
滿意度問卷調查**

親愛的遊客，您好：
為想瞭解您參與本次活動之滿意度，作為未來舉辦各項活動之參考，感謝您的填寫。

個人資料

姓名：_____ 電話：_____ 電子郵件：_____

年齡： 15-24 歲 25-34 歲 35-44 歲 45-54 歲 55-64 歲 65 歲以上

學歷： 國小 國中 高中職 大學 碩士 博士 其他(_____)

居住地：臺北市 新北市 基隆市 宜/花/東 桃/竹/苗 中/彰/投
嘉義 雲林 台南 高雄 屏東 其他(_____)

滿意度問卷

1. 是否曾經參與黑沙玩藝節(複選)?
有(2015 2016) 沒有 其他的沙灘活動 _____

2. 您參加此次活動主要的同行成員：
家人親戚 朋友同事 旅遊團體 單獨前來 其他 _____

3. 您參加此次活動使用的交通工具(可複選)：
活動接駁車 渡輪 自用車 機車 捷運 公車 遊覽車 計程車 步行 其他 _____

4. 您參與此次活動停留時間：
1 小時以下 1-2 小時 2-4 小時 5-6 小時

5. 您獲得此次活動最主要資訊管道：
網路 報紙 廣播 親友推薦 電視 其他 _____

6. 您個人參與此次活動的餐飲及購物花費約為：
無 199 元以下 200-499 元 500-999 元 1,000 元以上

7. 您參與此次活動最主要動機(可複選)：
增進身心健康 與家人同遊 參與海灘活動 休閒娛樂 其他 _____

8. 您對於活動整體滿意度：
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

9. 您對於工作人員服務品質之滿意度：
非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10. 明年願意再次參與本活動：
非常願意 願意 普通 不願意 非常不願意

11. 會向他人推薦本活動：
非常願意 願意 普通 不願意 非常不願意

12. 您喜歡本次活動中那些沙灘活動體驗(可複選)：
主題活動
沙雕 DIY 沙雕創作體驗營 月光沙雕電影院 人魚踩街
週週精彩
吹海風箏好 自力造舟 沙雕競賽 沙灘排球賽 野餐啤酒趣 月光路跑 親親我的寶貝
其他 _____

13. 針對本次活動請留下您寶貴的建議：

問卷結束，感謝您提供寶貴的意見。謝謝！

圖二、本次活動滿意度調查問卷之題目設計

三、 問卷回收

本問卷以 Google 線上表單形式發放，發放時間為：2017 年 7 月 8 日至 9 月 15 日，共計 70 天。回收後得問卷 1,100 份，扣除 98 份填答不完整之無效問卷後，故有效問卷共計 1,002 份，有效問卷回收率為 91.09%。

四、 問卷設計

本調查旨在了解「2017 旗津黑沙玩藝節」活動的參與者，其旅遊特質、參與動機、對活動的滿意程度，以及遊客本身的統計變數，故本次問卷之題項設計包含五大面向：遊客旅遊特質統計、遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之活動滿意度調查、遊客對「2016 旗津黑沙玩藝節活動」之遊後行為意圖調查、遊客人口統計變數、遊客在參與活動期間之消費金額調查。以下針對上述五大面向進行個別說明：

(一) 遊客旅遊特質

此面向主要想了解參與活動遊客之旅遊特質，作為來年活動相關規劃之參考，如：是否曾參與前幾屆的活動、參與活動之同伴、交通工具、停留時間、資訊來源及主要動機等。問卷中設計之題項為：是否曾參加黑沙玩藝節、加此次活動主要的同行成員、參加此次活動使用的交通工具、參與此次活

動停留時間、獲得此次活動最主要資訊管道、參與此次活動最主要動機。

(二) 遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之活動滿意度

此面向是為了解遊客在參與「2017 旗津黑沙玩藝節活動」時，其參與過程之體驗，與遊客對活動服務品質之滿意程度，相關題項包含：對活動的整體滿意度、對於工作人員服務品質之滿意度。

(三) 遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之遊後行為意圖

透過此面向我們試圖了解遊客對活動的喜愛與認同程度，及明年再次參與活動之意願，設計之題項為：明年願意再次參與本活動、會向他人推薦本活動。

(四) 遊客人口統計變數

透過了解組成遊客之人口特質，可作為來年活動設計與行銷方向之參考，題項包含：性別、年齡、教育程度、居住地。

(五) 遊客在參與活動期間之消費金額

透過分析遊客於參與活動期間消費的金額，除了能夠了解活動的經濟效益，也能做為未來活動攤位招商之參考方向，本面向主要針對活動期間的主要營利項目：餐飲與購物的消費金額進行調查。

五、問卷結果分析

針對上述的五大面向，以下將對其相關題項進行分析。

(一) 遊客旅遊特質

依據表一的統計結果，我們可以得知以下資訊：

1. 是否曾經參與黑沙玩藝節

曾參與前兩屆「高雄旗津黑沙玩藝節」的民眾共佔了 73.76%，而首次參與此盛會的遊客則佔 26.25%。由此可知，參與本屆活動的民眾多有參加過前兩屆活動的經驗，且在「高雄旗津黑沙玩藝節」都有過良好的活動體驗。

2. 參加此次活動主要的同行成員(複選)

遊客與「家人親戚」和「朋友同事」同遊者比例較高，分別佔 50.40%和 38.25%；而隨旅遊團體前往者最少，僅佔 0.89%。由此可知，本活動對民眾而言是家庭旅遊、同儕出遊的選項之一，若連結上題來看，民眾可能會因為前兩屆的良好體驗而將本屆活動介紹給親朋好友，並攜伴出遊。

3. 參加此次活動使用的交通工具(複選)

在此次調查中，遊客自行騎車前往的比例為 26.64%，次多者為搭乘渡輪，佔比 23.97%，接著依序為自行開車(20.00%)、大眾交通工具(17.33%)、活動接駁車(6.71%)等。由於活動接駁車的利用率偏低，將來或許可以加強活動接駁車的相

關宣傳。

4. 參與此次活動停留時間

根據此調查，大多數遊客在「高雄旗津黑沙玩藝節」現場停留的時間為1-4小時，共有78.54%，只有少數人會在一個小時內離開(9.78%)，遊客的停留時間相對較長，顯示此次活動內容對遊客有相當的吸引力。

5. 獲得此次活動最主要資訊管道

有60.70%的遊客其資訊來源為網路，其次為親友推薦，佔23.06%，再者依序為電視(6.32%)、廣播(4.24%)、報紙(3.52%)，但所佔比例相對較低。超過半數的遊客透過網路得知活動資訊，顯示網路已成為目前主流的資訊傳播方式，而親友推薦比例佔主要資訊來源的第二多，可知「高雄旗津黑沙玩藝節」已建立起不錯的口碑。

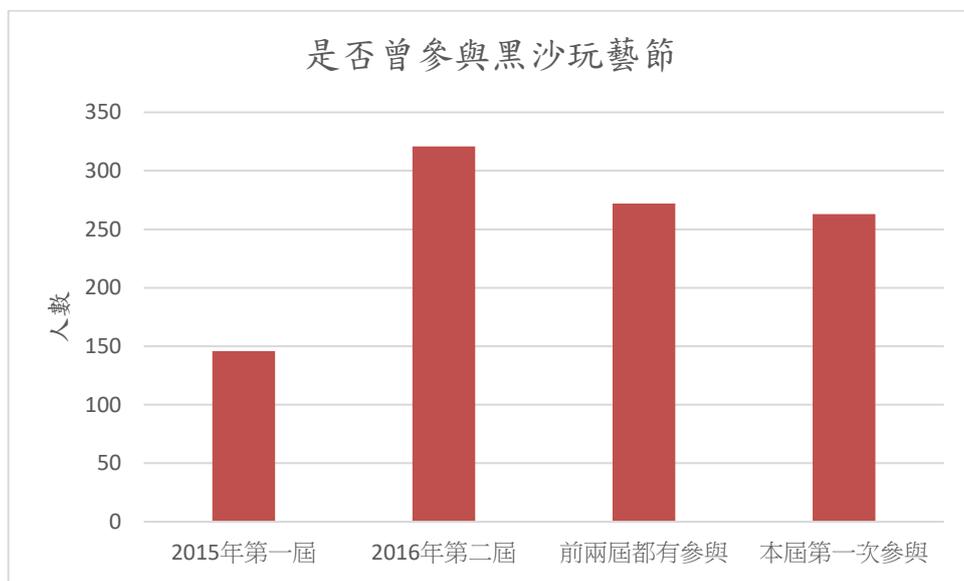
6. 參與此次活動最主要動機(複選)

遊客參與活動的主要動機以休閒娛樂最多，佔35.91%，其次依序為與家人同遊(30.23%)、參與海灘活動(18.22%)、增進身心健康(15.65%)，顯示「高雄旗津黑沙玩藝節」已經成為民眾休閒生活的一部份，也是家庭出遊的選擇之一。

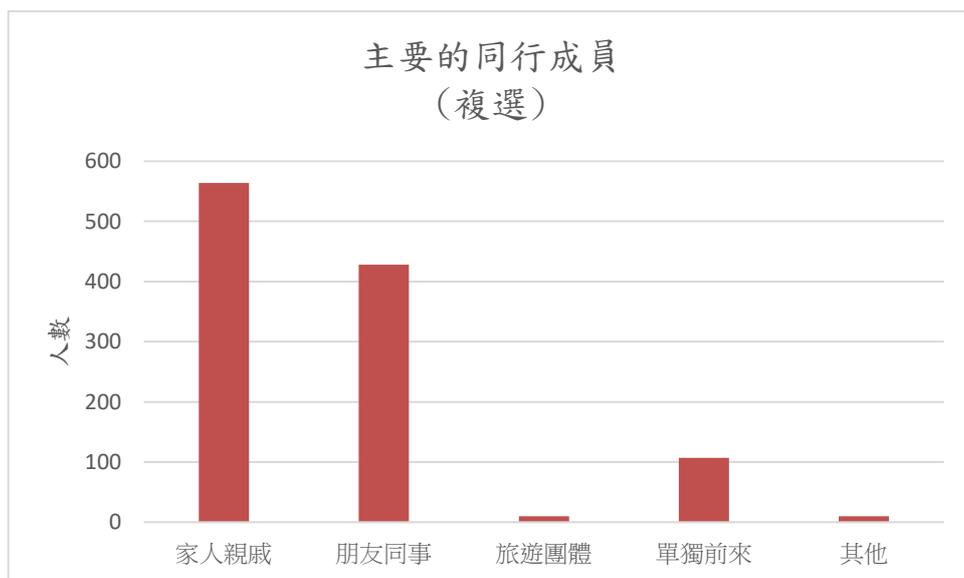
表一、遊客旅遊特質統計

題目	選項	樣本數	百分比
是否曾經參與黑沙玩藝節	曾參與 2015 年第一屆 旗津黑沙玩藝節	146	14.57%
	曾參與 2016 年第二屆 旗津黑沙玩藝節	321	32.04%
	曾參與過去兩屆旗津 黑沙玩藝節	272	27.15%
	第一次參加旗津黑沙 玩藝節	263	26.25%
此次活動主要的同行 成員(複選)	家人親戚	564	50.40%
	朋友同事	428	38.25%
	旅遊團體	10	0.89%
	單獨前來	107	9.56%
	其他	10	0.89%
此次活動使用的交通 工具(可複選)	活動接駁車	98	6.71%
	渡輪	350	23.97%
	自用車	292	20.00%
	機車	389	26.64%
	捷運/公車	253	17.33%
	計程車	10	0.68%
	其它	68	4.66%
您參與此次活動停留 時間	1 小時以下	98	9.78%
	1-2 小時	505	50.40%
	2-4 小時	282	28.14%
	5 小時以上	117	11.68%
您獲得此次活動最主 要資訊管道(複選)	網路	845	60.70%
	報紙	49	3.52%
	廣播	59	4.24%

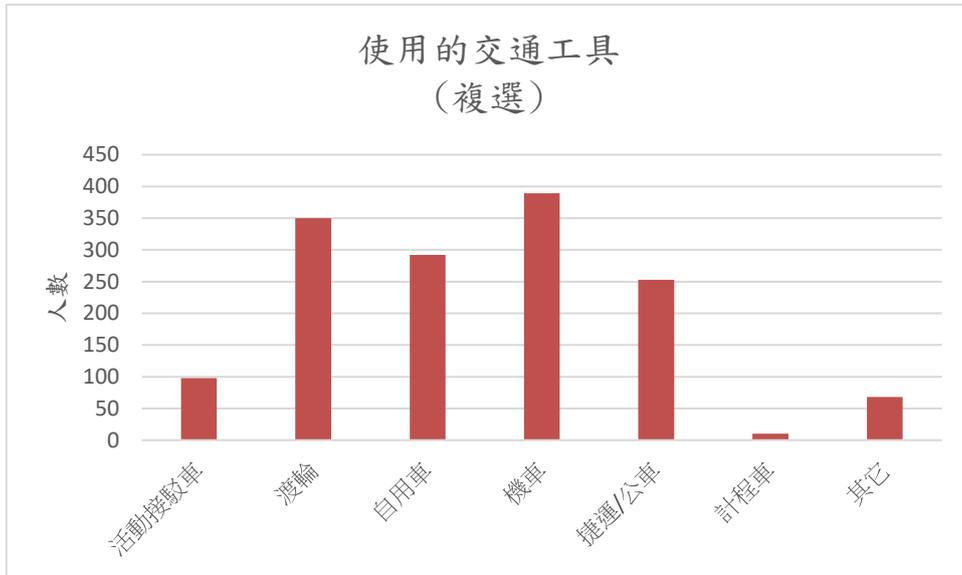
	親友推薦	321	23.06%
	電視	88	6.32%
	其他	30	2.16%
參與此次活動最主要動機(複選)	增進身心健康	292	15.65%
	與家人同遊	564	30.23%
	參與海灘活動	340	18.22%
	休閒娛樂	670	35.91%



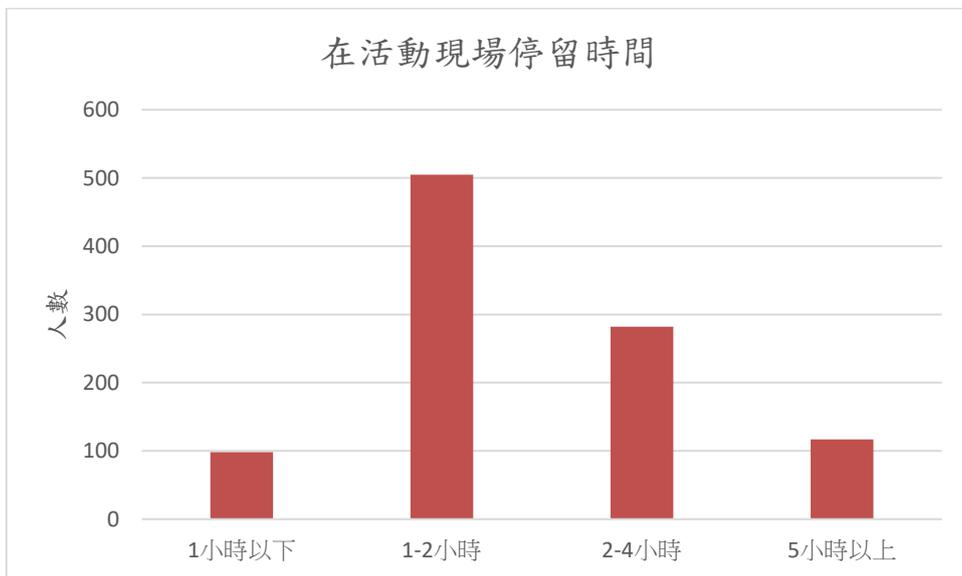
圖三、遊客是否曾參與前兩屆活動之統計



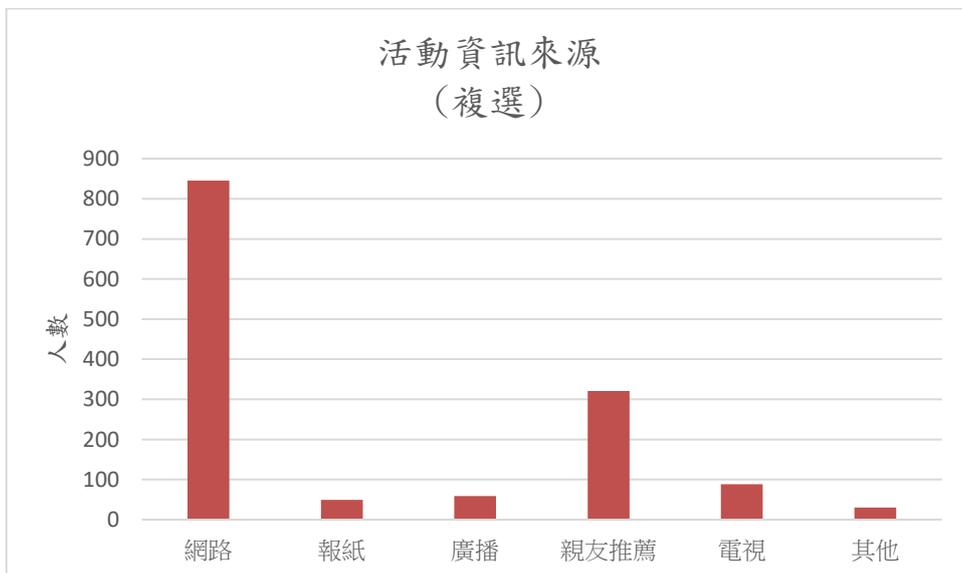
圖四、遊客前往活動的同行成員之統計



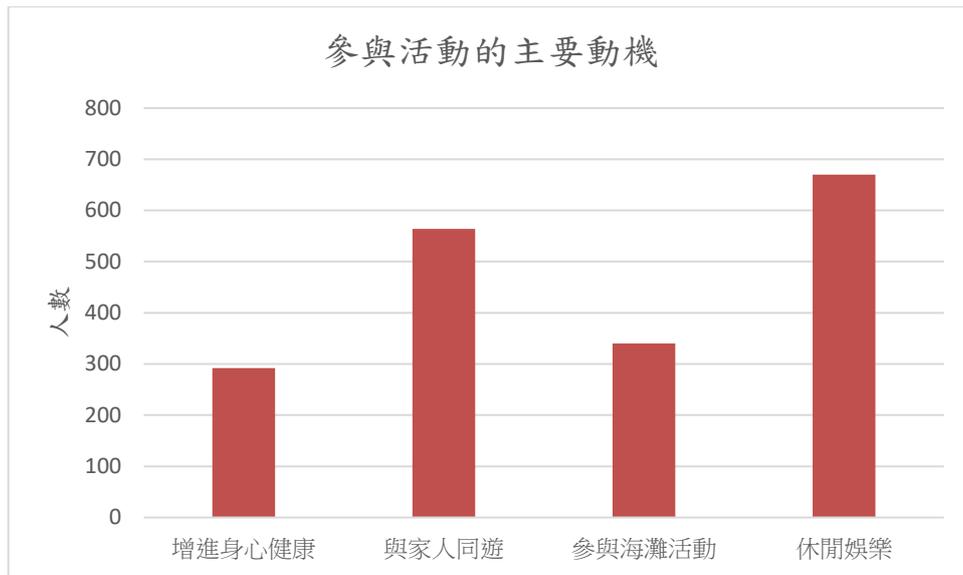
圖五、遊客前往活動使用的交通工具之統計



圖六、遊客在活動現場停留時間之統計



圖七、遊客獲得此次活動資訊之來源統計



圖八、遊客參與此次活動的主要動機之統計

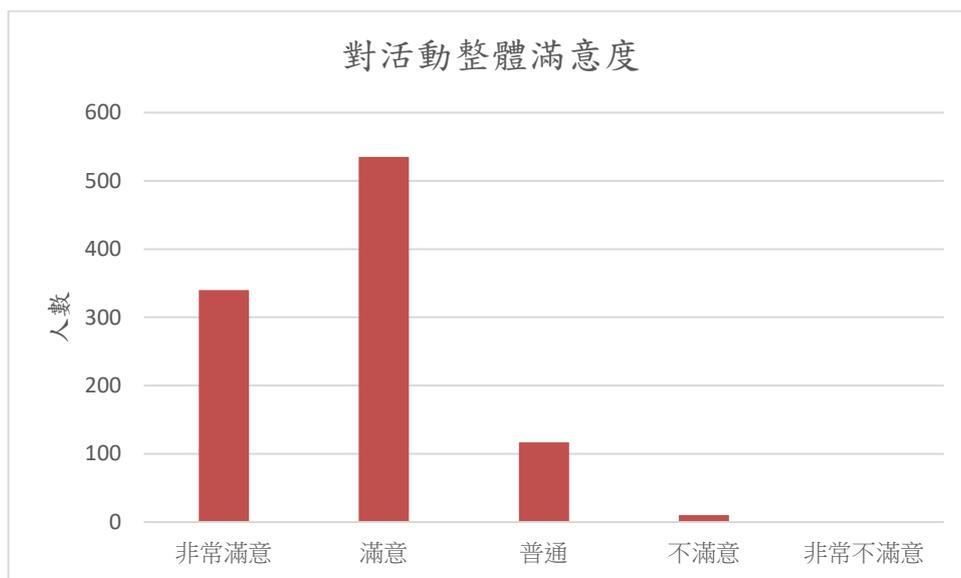
(二) 遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之活動滿意度

依據表二的結果顯示，遊客對於「活動整體」滿意度感到「非常滿意」有 33.93%，感到「滿意」者有 53.39%，感到「普通」者佔 11.68%、感到「不滿意」和「非常不滿意」者僅佔 1%。而對「工作人員服務品質」感到「非常滿意」者有 33.93%，感到「滿意」者則有 49.5%，「普通」佔 16.57%。由此可知，遊客對於「2017 高雄旗津黑沙玩藝節」擁有相對正面的評價。

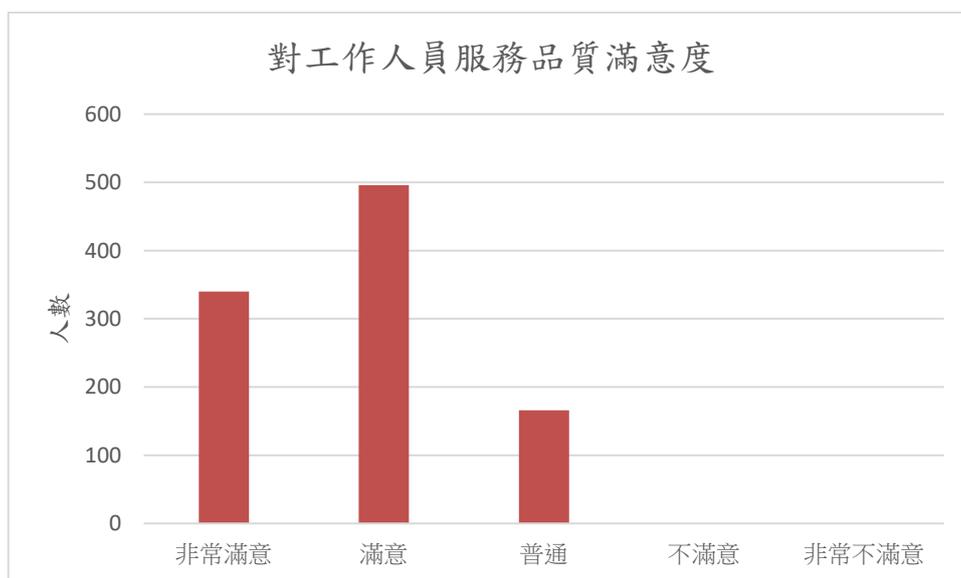
表二、遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之活動滿意度統計

題目	選項	樣本數	百分比
您對於活動整體滿意度	非常滿意	340	33.93%
	滿意	535	53.39%
	普通	117	11.68%
	不滿意	10	1.00%
	非常不滿意	0	0.00%

您對於工作人員服務品質之滿意度	非常滿意	340	33.93%
	滿意	496	49.50%
	普通	166	16.57%
	不滿意	0	0.00%
	非常不滿意	0	0.00%



圖九、遊客對活動整體滿意度統計



圖十、遊客對工作人員服務品質滿意度統計

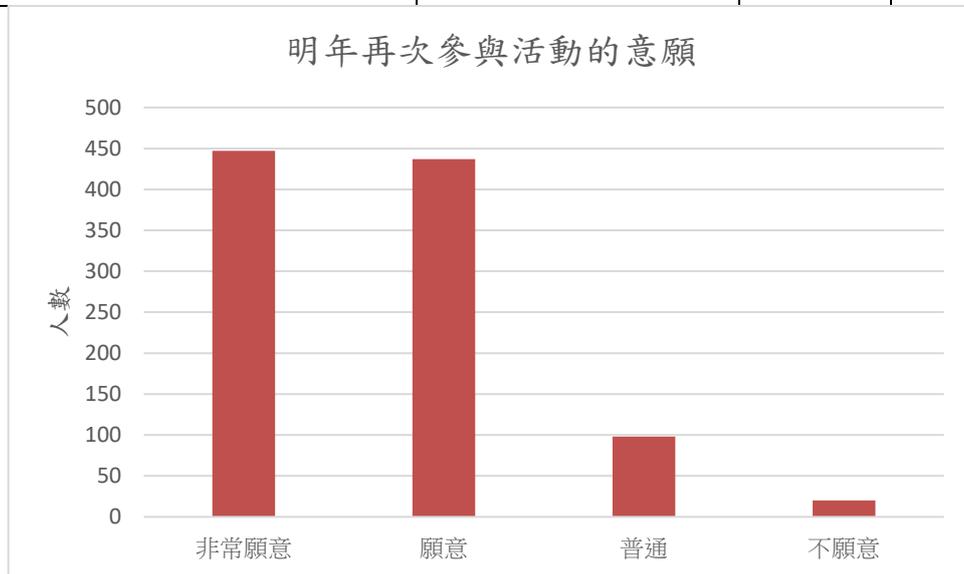
(三) 遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之遊後行為意圖

表三的數據顯示，遊客中有 44.61%「非常願意」再次參與本

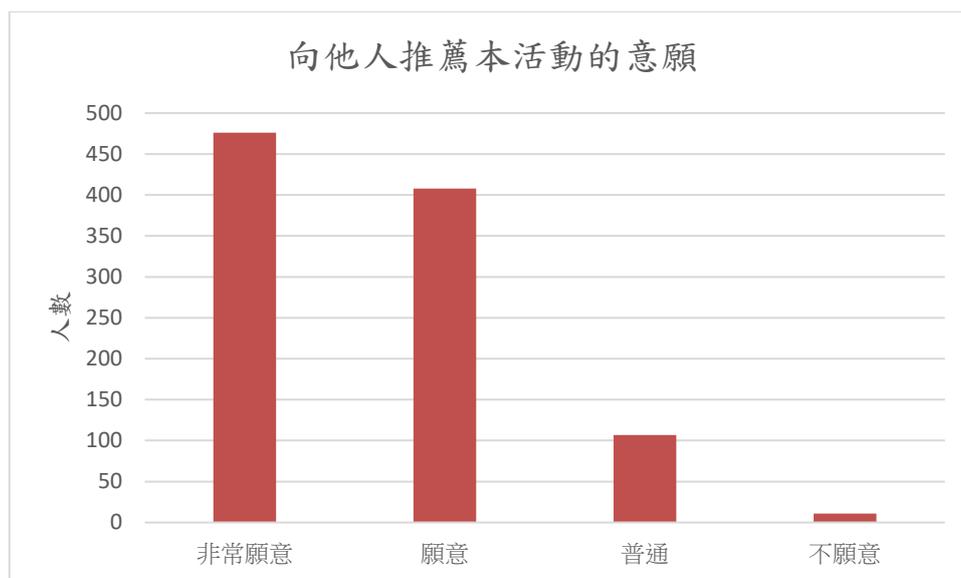
活動，其次有 43.61% 的遊客「願意」再次參加本活動，意向「普通」與「不願意」僅各佔 9.78% 與 2%，遊客對於再度參加活動擁有較高的意願。在向他人推薦「2017 高雄旗津黑沙玩藝節」的意向上，則有 47.50% 的遊客表示「非常願意」、40.72% 的遊客表示「願意」，顯示民眾在親身參與體驗後，對此活動的認同感相當高，且能夠樂觀預估下一屆高雄旗津黑沙玩藝節之參與人數能有相當的成長。

表三、遊客對「2017 旗津黑沙玩藝節活動」之遊後行為意圖統計

題目	選項	樣本數	百分比
明年願意再次參與本活動	非常願意	447	44.61%
	願意	437	43.61%
	普通	98	9.78%
	不願意	20	2.00%
會向他人推薦本活動	非常願意	476	47.50%
	願意	408	40.72%
	普通	107	10.68%
	不願意	11	1.10%



圖十一、遊客明年願意再次參與本活動之意願統計



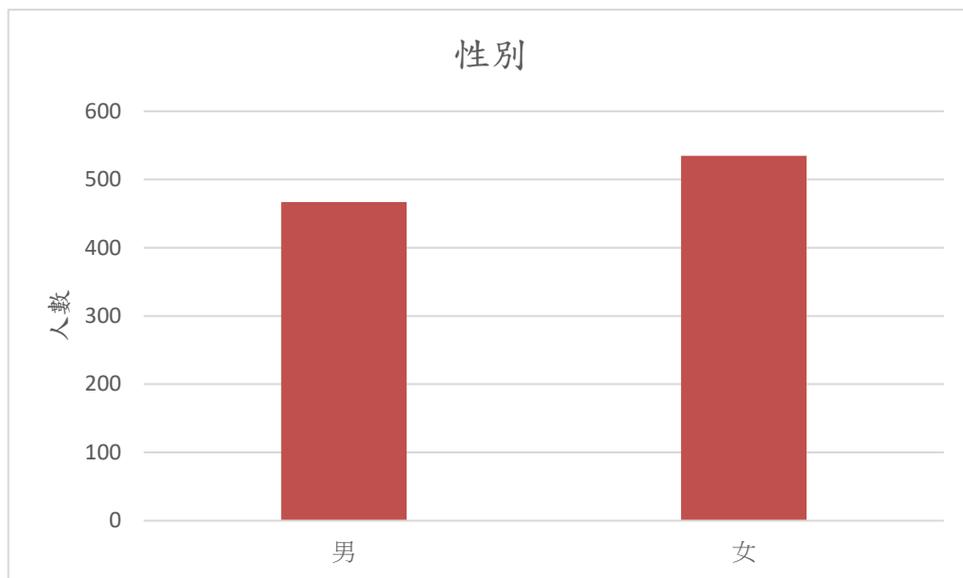
圖十二、遊客會向他人推薦本活動之意願統計

(四) 遊客人口統計變數

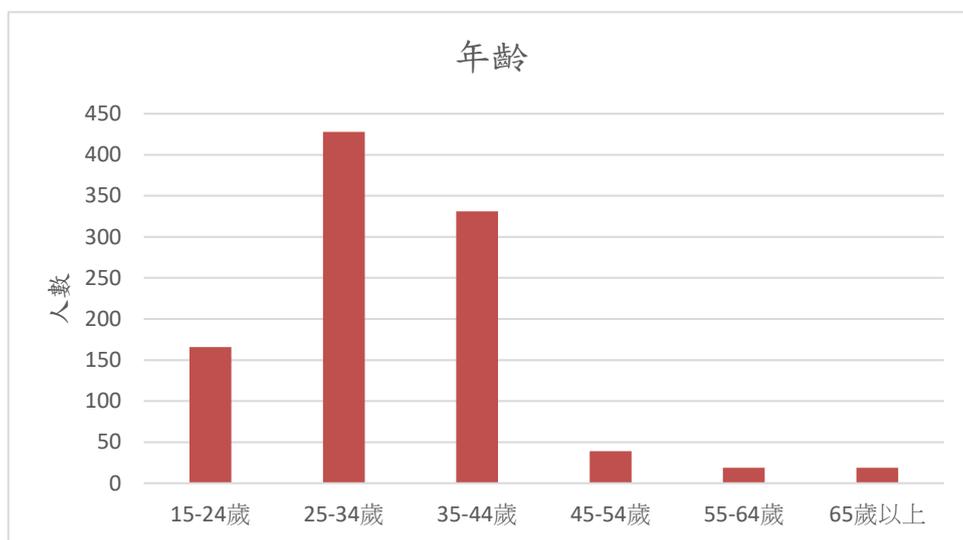
依據表四的數據，女性的比例(55.39%)略高於男性(46.61%)，此次活動對女性的吸引力相對較高。且年齡較集中在 25-44 歲之間，而 55 歲以上的遊客人數較少，顯示年輕人對此活動有較高的興趣。根據統計資料顯示，遊客的居住地主要集中在居住於高雄市，有 48.50%，其次依序為台南市(14.57%)、屏東市(3.89%)，來自其餘縣市的遊客則相對較少，顯示離活動地點越近的遊客越有可能前往參加活動，未來或許可考慮加強較遠縣市的宣傳力度，吸引不同地區的人來參加。而教育程度的部分，以「大學(二技)」最多，佔 63.97%，其次為「高中職」，有 19.46%。

表四、遊客人口統計變數

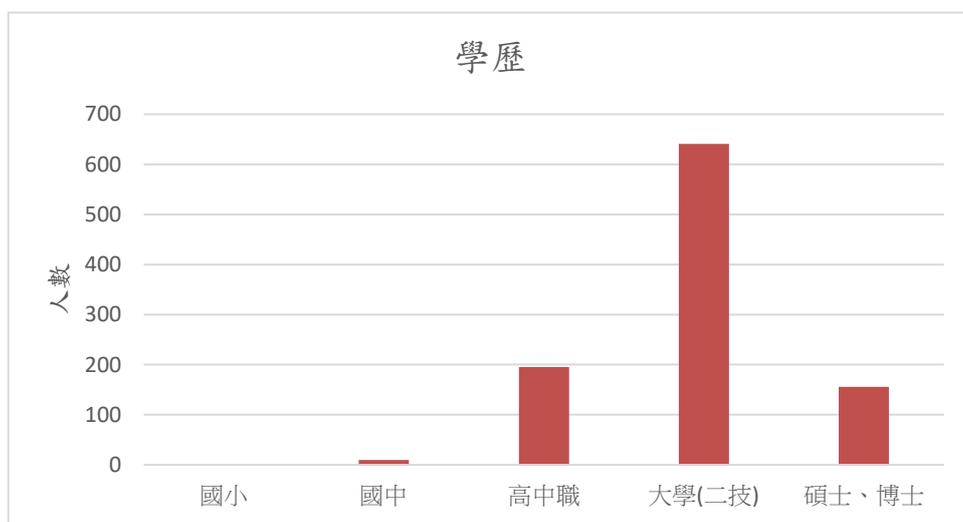
題目	選項	樣本數	百分比
性別	男	467	46.61%
	女	535	53.39%
年齡	15-24 歲	166	16.57%
	25-34 歲	428	42.71%
	35-44 歲	331	33.03%
	45-54 歲	39	3.89%
	55-64 歲	19	1.90%
	65 歲以上	19	1.90%
學歷	國小	0	0.00%
	國中	10	1.00%
	高中職	195	19.46%
	大學(二技)	641	63.97%
	碩士、博士	156	15.57%
居住地	高雄市	486	48.50%
	台南市	146	14.57%
	屏東市	39	3.89%
	嘉義市/縣	30	2.99%
	雲林縣	10	1.00%
	中/彰/投	84	8.38%
	桃/竹/苗	59	5.89%
	台北市	30	2.99%
	新北市	98	9.78%
	基隆市	0	0.00%
	宜/花/東	20	2.00%



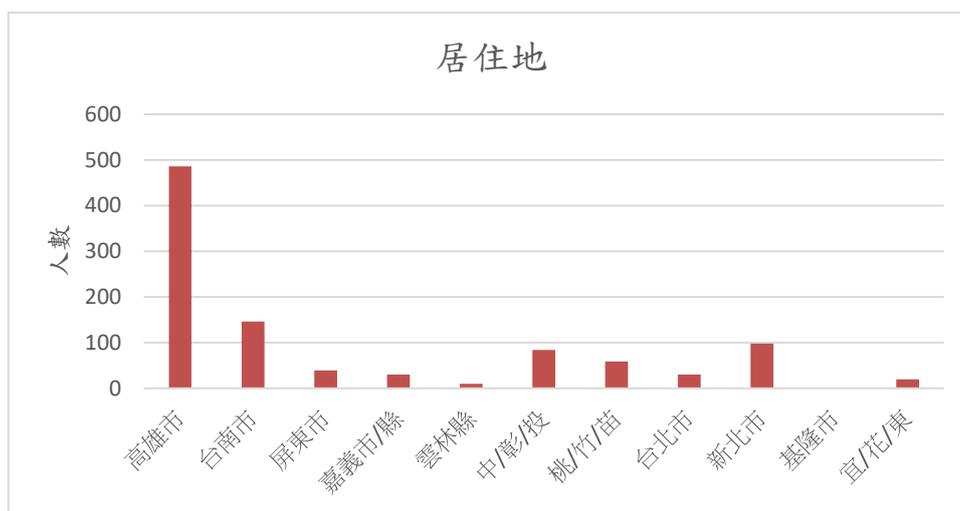
圖十三、遊客的性別組成



圖十四、遊客的年齡組成



圖十五、遊客的學歷統計



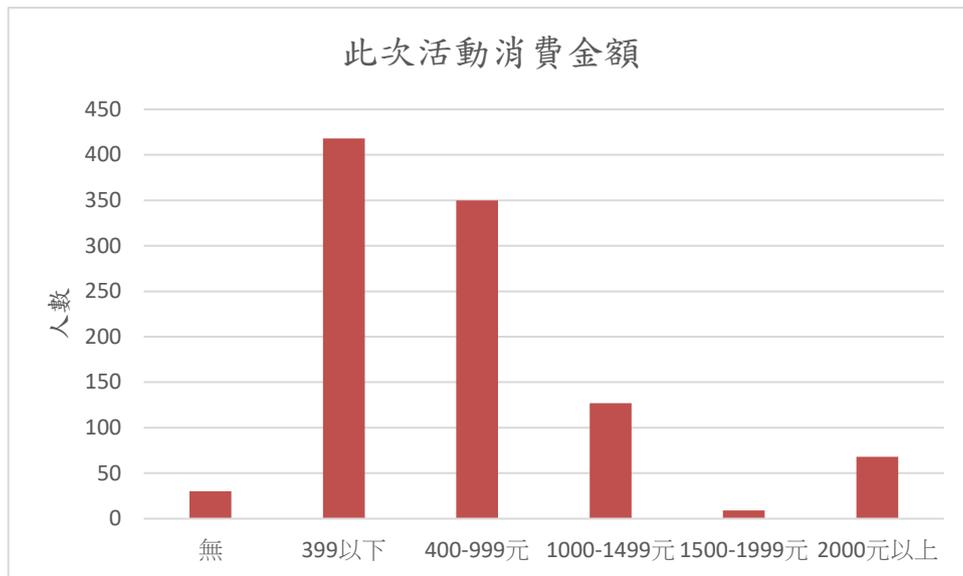
圖十六、遊客的居住地統計

(五) 遊客在參與活動期間之消費金額

遊客在參與活動期間的消費金額如表五，大多數的遊客在參與活動期間，針對餐飲及購物的消費，以消費額一千元以下者佔多數，總計 79.64%，但消費「1000-1499 元」及「2000 元以上」者也各有 12.67%及 6.79%，顯示參與活動的民眾有較高的消費意願。

表五、遊客在參與活動期間之消費金額調查

題目	選項	樣本數	百分比
參與此次活動的餐飲及購物花費約為	無	30	2.99%
	399 以下	418	41.72%
	400-999 元	350	34.93%
	1000-1499 元	127	12.67%
	1500-1999 元	9	0.90%
	2000 元以上	68	6.79%



圖十七、遊客在參與活動期間之消費金額統計

五、 經濟效益估計

(一) 遊客人次估計

1. 計算日期：106 年 7 月 8 日至 106 年 8 月 27 日。
2. 計算時間：每日上午八時至晚間十時，每日共計 14 小時。
3. 統計地點：會場服務台、維護區。
4. 統計時間：每日 08:00-10:00、14:00-16:00、18:00-20:00。
5. 統計方式：

聘請人員於活動場域內，定時定點方式，選定上述每小時的 00 分至 15 分，此十五分鐘作為估算遊客人次之基礎，以按計次器計算到訪人數，並將此「十五分鐘」內的估算人數乘以四，即為一小時內的估算人次。依照上述六個小時計算的人數取簡單平均，推估當日每小時的平均參訪人數。以每小時平均參訪人數乘以一日營運時間，作為當日

參與人次的估計。

以上述方式所計算，「2017 高雄旗津黑沙玩藝節」活動期間總造訪人次為 1,131,523 人次，也顯示本次活動對民眾的吸引度、民眾的喜好程度非常高。

(二) 餐飲與購物消費分析

1. **實際消費族群比例** = 消費額大於零之人次 ÷ 總人次，計算結果為 **97.01%**。
2. **每人平均消費金額**的計算，取每一選項之簡單平均數作為該消費額區間的代表，計算選擇各選項的人次之後，得整體中位數為 **699.5 元**。

由上述兩項統計數據來看，多數民眾都願意在活動期間健行消費，所願意消費的金額也較高。