

2014壽山動物園暑期推廣  
教育活動遊客滿意度評估調查分析

撰研機關：高雄市政府觀光局

撰寫人：翁澄植

中 華 民 國 104 年 7 月 25 日

# 目 錄

壹、計畫內容-----	1
一、計畫緣起與目的-----	1
二、計畫架構-----	1
貳、調查設計與執行-----	2
一、調查地點與對象-----	2
二、調查範圍-----	3
三、抽樣設計及樣本數估計-----	3
四、統計分析處理方法-----	5
五、調查抽樣日與份數-----	5
參、調查結果與建議-----	5
一、遊客基本組成-----	5
二、旅遊特性與遊憩型態-----	9
三、滿意度及口碑評價-----	12
肆、建議事項-----	16
附件一、現場訪查照片-----	17
附件二、調查問卷內容-----	18

## 壹、計畫內容

### 一、計畫緣起與目的

針對本局壽山動物園暑假期間辦理推廣教育活動，周六夜間入園之遊客組成、遊憩特性、活動設計、現場環境與服務、感官體驗滿意及重遊意願等變數項目進行分析，以提供有效資料與分析結果。透過量化統計調查與分析所得結果，使本局壽山動物園管理中心蒐集遊客對於動物園區內各項設施及人員服務滿意程度，作為長期服務品質經營管理成效提升及未來發展規劃改善依據。

本計畫希冀達到目的歸納如下：

- (一)透過現場人員問卷訪談調查，建立本園區遊客基本資料及遊憩活動特性，瞭解民眾遊憩行為及旅遊服務之需求。
- (二)依調查推廣活動設計之評價結果，以做為未來規劃辦理推廣教育活動內容、經營管理及提升園區服務品質之參考依據。
- (三)透過質化與量化的調查結果，提供管理方針與具體建議事項。

### 二、計畫架構

計畫內容架構與分析細項如下所示(圖 1)：

- (一)遊客基本資料調查：包含抽樣遊客性別、年齡、婚姻、教育程度、職業及居住地等 6 項變數調查。

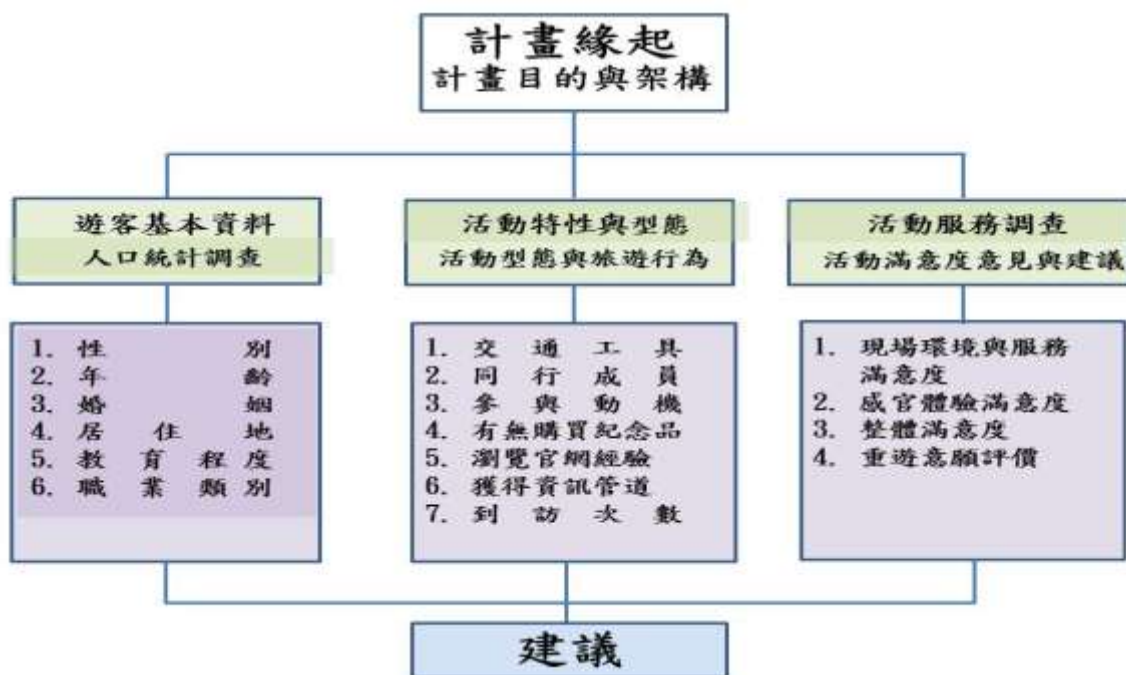


圖 1：計畫內容架構圖

(二)活動特性與型態調查：包含分析遊客遊憩活動次數與目的、參與旅遊的決策因素(動機)、旅遊型態(如同伴人數、關係)、遊憩動向資料(交通工具、停留時間等)、旅遊花費概況及獲得資訊管道等變數調查。

(三)活動服務滿意度之評價：包含分析遊客對園區內推廣教育系列活動設計、現場環境與服務、感官體驗滿意度、參與活動後之觀感(如推薦親友意願、再次參訪意願、主動參與及諮詢等整體滿意度之評價調查。

## 貳、調查設計與執行

### 一、調查地點與對象

針對 103 年 6 月 28 日至 8 月 30 日期間，抽樣暑假期間前往本局壽山動物園親水廣場之民眾，較能符合代表性之樣本。當日於調查範圍內派遣調查人員進行面對面問卷訪查；調查對象儘量以環境場域體驗後，有意願填答者

才予以施放，並一旁由調查人員輔助說明其需填答內容。

## 二、調查範圍

主要以親水廣場為中心如圖 2 所示，並延展其周圍 20 公尺內以調查範圍。



圖 2：抽樣調查範圍圖

## 三、抽樣設計及樣本數估計

抽樣方式採非隨機之便利抽樣(或稱立意抽樣)進行現場受測者填答，受訪者有任何問題訪員可立即反映。為能便利快速回收問卷，設計多以結構式題項勾選為主，針對進入壽山動物園推廣教育活動滿意度調查評價：蒐集樣

本資訊包含遊客基本資料、活動特性與型態及各項活動滿意度與重遊意願評價等三大部分，透過開放性的建議事項，獲得民眾潛在意見之表達。在抽樣設計樣本數計算方法：若採取 95%的信賴區間下，利用下列公式(N=有效樣本數、P=機率值、 $\alpha$ =精確度值、 $Z(\alpha/2)$ =標準化常態值、 $\varepsilon$ =可容許之抽樣誤差值)

$$N = P(1 - P) \left[ \frac{Z(\alpha/2)}{\varepsilon} \right]^2$$

由於機率值P為未知數(母體比率大小)無法估計，故取其保守估計值0.5，且要求達到 95%的信賴區間下，可容許之抽樣誤差在±3%以內，假設若  $\varepsilon = 0.05$ ， $\alpha = (1 - 0.95) = 0.05$ ，得知  $\alpha/2 = 0.025$ ， $Z(\alpha/2) = 1.96$  ( $Z \sim N(0,1)$ ) (查統計表可知數據)，代入公式計算出，至少需抽取 384 份。本次因 2 次豪雨致使問卷取消活動，抽樣樣本數有效回收計 341 份，抽樣誤差  $\varepsilon$  概落在±5-6%之間。

表 1：95%信賴區間下容許誤差與樣本數對照表

保守估計值 P	95%信賴區間下 $Z(\alpha/2)$	抽樣誤差 $\varepsilon$	抽樣數 N
0.5	1.96	0.01	9,604
0.5	1.96	0.02	2,041
0.5	1.96	0.03	1,067
0.5	1.96	0.05	384

#### 四、統計分析處理方法

問卷調查資料處理與分析採用 SPSS(Statistical Package for Social Science) for windows, version 20.0 中文版統計套裝分析軟體，針對回收有效樣本進行敘述性統計分析、交叉表分析、信度分析及多元迴歸預測等分析，進行各項檢測與推論。

#### 五、調查抽樣日與份數

自 103 年 6 月 28 日至 8 月 30 日止調查時間內預計實施抽樣問卷數 400 份，扣除填答不完整之廢卷、剩餘後問卷數 59 份，回收總有效問卷樣本數達為 341 份，有效填答率達 85.3%。抽樣調查時間與份數統計詳下表 2，以續進行各項統計與分析。

表 2：問卷調查發放時間及回收情形統計

調查日期	6/28(六)	7/5(六)	7/12(六)	7/19(六)	7/26(六)
累計份數	41	82	122	162	162
發放情形	實際發放有效問卷數 41 份	實際發放有效問卷數 41 份	實際發放有效問卷數 40 份	實際發放有效問卷數 40 份	因豪雨取消問卷
調查日期	8/2(六)	8/9(六)	8/16(六)	8/23(六)	8/30(六)
累計份數	221	221	269	321	341
發放情形	實際發放有效問卷數 59 份 無效問卷 1 份	因豪雨取消問卷	實際發放有效問卷數 48 份	實際發放有效問卷數 52 份	實際發放有效問卷數 20 份 剩餘問卷 19 份，廢卷 40 份

## 參、調查結果與建議

### 一、遊客基本組成

本部分將呈現本次調查受訪者的樣本特性，主要分為性別、年齡、職業、教育程度、婚姻及居住地區等 6 個面向來分析，以瞭解本次研究調查樣本之特徵。

#### (一)性別分布

若依受訪遊客之性別分布狀況以「男性」有 129 位(約佔 37.8%)，「女性」有 212 位(約佔 62.2%)居多，顯示此次調查抽樣在性別比例以女性略高，男女性別比約為 1：1.64。

#### (二)年齡結構

在年齡層的結構分布，以「31-40 歲」間計有 160 位(約佔 46.9%)居多；「19-24 歲」間計有 53 位(約佔 15.5%)，兩者合計約佔六成。本次抽樣數據調查結果顯示，以「青少年-青壯年」社會勞動能力強之年齡層所佔比例最高。

#### (三)職業類別

在職業分布方面，參與遊客目前所從事「服務業」有 72 位(約佔 21.1%)居多、「學生」者有 63 位(約佔 18.5%)、「無(家管、退休、待業)」者有 61 位(約佔 17.9%)，「工業」有 47 位(約佔 13.8%)，由於本次抽樣參與遊客組成結構較為簡略，對於未來職業類別研究者可再參酌交通部觀光局



「國家風景區遊客意象及人次推估研究作業原則」，細分職業項目，應更可符合研究需求。

#### (四)教育程度

依遊客受教育程度而言，「碩士」有 34 位(約佔 10.0%)；「大專院校」者有 213 位(約佔 62.5%)；「高中/高職」者有 94 位(約佔 27.6%)。本次數據調查結果顯示，以「大專院校」者所佔人數最多；顯示此次結果，受訪者所受教育與知識水準較高。

#### (五)居住地點

依遊客目前所居住的地區而言，調查樣本主要以來自南部地區(包含嘉義縣市、台南市及高屏地區)佔絕大多數，高達有 295 人(約佔 86.5%)，對於遊客多散佈在台灣南部縣市地區，推論民眾遊賞動物園與居住地處都會中心(地緣性)應有較大關係。日後為能有效明確知曉遊客所在之城市，以利本局在目標行銷推廣，建議後續調查再細分所在城市及鄉鎮，行銷策略上持續對外縣市都會地區之民眾，加強其活動印象之平面廣告及新聞訊息露出。

#### (六)婚姻關係

依受訪遊客之婚姻關係以「已婚」有 218 位(約佔 63.9%)，「未婚」有 123 位(約佔 36.1%)。顯示此次調查為已婚人數居多，現地調查發現攜帶小孩到訪動物園情形居多。

表 3：受訪遊客基本資料統計摘要表

變數	類別	次數	有效百分比 (%)	變數	類別	次數	有效百分比 (%)	
性別	男性	129	37.8	居住地	北部地區	14	4.1	
	女性	212	62.2		中部地區	24	7.0	
年齡	12 歲以下	11	3.2		南部地區	295	86.5	
	13-18 歲	20	5.9		東部地區	5	1.5	
	19-24 歲	53	15.5		離島地區	2	0.6	
	25-30 歲	47	13.8		其他 <sup>**1</sup>	1	0.3	
	31-40 歲	160	46.9		教育程度	高中/職(含)以下	94	27.6
	41-50 歲	40	11.7			大專院校	213	62.5
	51 歲以上	10	2.9			碩士(含)以上	34	10.0
職業	農林漁牧業	3	0.9		婚姻	未婚	123	36.1
	工業	47	13.8	已婚		218	63.9	
	商業	42	12.3					
	服務業	72	21.1					
	軍公教	42	12.3					
	學生	63	18.5					
	無(退休、家管、待業)	61	17.9					
	其他 <sup>**2</sup>	11	3.2					

註 1：北部地區包括基隆市、台北市、新北市、宜蘭縣市；中部地區包括桃園縣市、苗栗縣市、新竹縣市、台中市、彰化縣市、雲林縣市、南投縣市；南部地區包括嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣市；東部地區包括花蓮縣市、台東縣市。

註 2：職業其他如傳播企劃人員、金融、臨時工、水泥業、科技業、工程師等類別，計 11 名；居住地國外地區指持非中華民國之護照入境者或來台旅客，如來自港澳或陸客從事自由行、短期工作及參團旅遊等地區人員，計 1 名。

## 二、旅程特性與遊憩型態

本部分調查希望呈現此次調查受訪者所搭乘之交通工具、旅遊動機、旅遊經驗、主要出遊動機以及目的、同行成員、活動資訊來源方式、參與活動內容、行程購買紀念品金額等幾項面向來探討，以瞭解此次研究調查樣本之旅遊特性與遊憩行為特徵。

### (一) 交通工具

本次調查前往壽山動物園在 341 位有效受訪遊客當中，選擇搭乘的交通工具主要以「自用汽車」佔最多，共 191 人，約佔 56.0%；其次為「機車」共 103 人，佔 30.2%，主要推論因該區涵蓋面積廣大以機動性為優先考量：如學生族群、小眾團體 2-5 人(如小家庭)。另發現搭乘遊覽車所佔比例不高，而搭乘大眾運輸公車較少，僅 23 位，約佔 6.7%，搭乘計程車方式則以港澳遊客為主，因自由行旅遊方式，搭乘計程車較為便利。

### (二) 一年內到壽山的次數

若依受訪遊客一年內到壽山動物園次數，抽樣分佈狀況以「第1次(初訪者)」有119 位(約佔34.9%)居多，其次「第2次(再訪者)」有104 位(約佔30.5%)。本次數據調查結果顯示，初訪與重遊者(含2次及2次以上)比例約為1: 1.86，重遊者略高。

### (三) 資訊管道

於獲得資訊來源採取複選題方式，計有710 人次勾選，民眾獲得資訊

管道來源主要前3頁依序為(1)「電腦網路」計有126位(約佔37.0%);(2)其次「親友推薦」計有78位(約佔22.9%);(3)其他「(旅遊從眾行為或跟隨者)」計有39位(約佔11.4%)。透過電視廣播則較為薄弱。根據調查結果顯示，建議日後資訊管道加強連結並以群眾力量之口耳相傳行銷如Facebook 網站社群旅遊經驗分享、建立官方專屬活動網站、部落客之即時資訊發佈及會員電子報發送、以結合地方美食券及旅行社建議(套裝)半日、一日遊行程建議、住宿資訊等各項優惠(線上列印)之策略推廣，以建立良好口碑推薦親友悉知。

#### (四)旅遊動機

在341位受訪者當中，受訪者會選擇到該遊憩景點的原因以「單純與親友出遊」計有229位所佔比例約67.2%居多，「純粹體驗活動」計有52位所佔比例15.2%。未來行銷推廣應加強「誘發因素(如卡通/偶像/主題/話題)」前來高雄進行觀光或慕名前來參與推廣教育活動之旅遊意象。

#### (五)同行成員

針對同型成員以「家庭成員(236位、69.2%)」、「朋友(87位、25.5%)」居多，以旅遊陪同成員來推測應以情侶關係及小家族旅遊、親子教育旅遊組成為主。

#### (六)有無購買紀念品.

針對受訪者「無購買者」計有327位所佔比例95.9%居多「有購買者」

計有14 位所占比例4.1%極為少數。依據所購買者平均每人購買費用約245 元，其中最高消費購買金額為900元、最低消費購買金額為30元，發現花費在飲食居多、未來應加強園區活動伴手禮或紀念品。

(七)有無瀏覽官網經驗

受訪者瀏覽官網經驗「否」計有171位，所佔比例50.1%居多。「是，動物園官網」計有147 位所占比例43.1%為次多。「是、動物園臉書」計有23位所占比例6.7%，為最少數。建議未來應加強官網網站美觀性及增加與訪客互動的選項設計。

表 4：活動特性與型態統計摘要表

變數	類別	次數	有效百分比(%)	變數	類別	次數	有效百分比(%)	
交通工具	自用汽車	191	56.0	旅遊動機	純粹體驗活動	52	15.2	
	機車	103	30.2		單純與親友出遊	229	67.2	
	捷運	9	2.6		慕名前來餐與活動	30	8.8	
	公車	23	6.7		前來高雄進行觀光	20	5.9	
	步行	3	0.9		其他	10	2.9	
	計程車	2	0.6		有無購物	有購買紀念品	14	4.1
	遊覽車	8	2.3			無購買紀念品	327	95.9
	其他	2	0.6		有無瀏覽 官網	是，動物園官網	147	43.1
同行成員	家庭成員	236	69.2	是，動物園臉書		23	6.7	
	朋友	87	25.5	否		171	50.1	
	旅遊團體	9	2.6	動物園 一年內至 壽山 次數	1次	119	34.9	
	獨自前往	8	2.3		2次	104	30.5	
	其他	1	0.3		3次	52	15.2	
獲得活動資訊管道	報章雜誌	25	7.3		4次	13	3.8	
	活動DM	28	8.2		5次以上	53	15.5	
	電視廣播	21	6.2					
	電腦網路	126	37.0					
	活動看板	24	7.0					
	親友推薦	78	22.9					
	其他	39	11.4					

### 三、滿意度及口碑評價

本部分將呈現此次針對受訪者對於壽山動物園據點之整體服務品質評價及各項活動滿意程度的結果進行分析，以瞭解調查樣本對此次園區辦理活動設計內容之遊憩體驗、現場環境與服務、感官體驗等三大面向評價為主。針對園區景點整體重遊體驗及推薦標等評價，以提供本局經營與管理策略之擬定。

因滿意度長期以來是各研究用來評估消費者對產品、活動體驗、工作、生活品質及戶外遊憩品質等項目之量化工具，是一項非常有用的衡量行為指標，眾多研究滿意度之文獻皆發現遊客不同的社經特徵，在不同的文化影響下，會產生多樣化的態度、偏好及動機，並以不同的方式影響其對滿意度及品質的知覺反應。本案將活動滿意度定義為：「遊客個人經歷活動後的真實經驗，來自個人與目的地互動之後，所產生的心理感覺與情感狀況」。此外亦有國外學者採取「分項」衡量方法，強調滿意度是一種綜合性之尺度，先衡量各項屬性滿意程度後，再予以總合統計其結果。

爰此，本調查以遊憩活動滿意度概念，來瞭解遊客對本次活動各項滿意程度高低，調查針對(1)活動設計、(2)現場環境與服務、(3)感官體驗等3大構面15題滿意度題項及探討「重遊或推薦、園區景點整體服務及資訊搜尋的意願評價」以進行研究。

統計分析使問信度(Reliability) 即可靠性，採用同樣的方法對同一對象重複測量時所得結果的內部一致性程度，常見以Cronbach's alpha值表示，若該

值「小於0.35則屬低信度介於0.35至0.70屬尚可，大於0.70屬高信度」，而總量表的信度係數最好在0.80以上。如果在0.70至0.80之間還算是可以接受的範圍；如果是分量表，其信度係數最好在0.70以上，如果是在0.60至0.70之間，還可以接受使用，如果分量表(層面)的內部一致性 $\alpha$ 係數在0.60以下或總量表的信度係數在0.80以下，應考量重新修訂量表或增刪題項。本調查案經SPSS統計套裝軟體可靠性分析之問卷整體Cronbach's alpha數值為0.90以上，故本次調查問卷屬「高度信度」，及修正的項目與構面之相關性已達0.70以上，其各分項構面alpha數值詳細下表5所示。

本次調查數據結果顯示民眾對於活動滿意度評價依序為(1)「活動設計(構面組平均數=4.05)」，顯示其中構面各前三項以「本次活動的主題設計明確(平均數=4.07)、本次活動內容有趣、具吸引力(平均數=4.06)為最滿意項目。(2) 感官體驗(總平均數=4.01)，其中前三項以「遊園過程中使我感到愉悅、心情放鬆(平均數=4.11)」、「遊園中使我瞭解生態環境、動物保育等相關知識(平均數=4.01)」，「遊園內容安排具多樣性(平均數=3.93)最為滿意項目」。(3)「現場環境與服務(情面總平均數=3.99)」，其中以「現場工作人員服務態度良好(平均數=4.15)」、「園區內氛圍良好(平均數=4.11)」、「園區內環境清潔且整齊(平均數=3.99)」最為滿意項目。就各題項平均數值來看，各項平均數值多高於3.9以上。惟對於園區活動區內之公共設施(如公廁、垃圾桶等)設置良好、整潔衛生滿意度則稍微略低其它問項。顯示園區未來須加強人力定

時清掃、異味(地板潮濕)等問題、假日人潮擁擠時加派人手，以符合遊客的需求。

對園區設施感到最不滿意的項目，本調查僅列出遊憩區個別遊憩服務需改進之前四項。以個別滿意度平均數值題項排序而言，即日後服務品質為急需改善者，其評價較低者項依序為：(1)園區內之公共設施(平均數=3.83)、(2)園區內有足夠的休息區(平均數=3.93)、(3)園區內容安排具多樣性(平均數=3.93)、(4)園區參觀動線規畫良好(平均數=3.95)，多數平均數評價不佳題項多落於「現場環境與服務」構面，顯示未來經營單位應多加強環境整潔與人員服務態度面。

整體評價而言(詳表5)，遊客對本次活動感覺整體良好(平均數值為4.14)，且周邊活動(平均數值為4.05)，均達平均數值為4以上，整體滿意度百分比達86.2%(統計勾選同意項目以上之百分比)。內部遊憩體驗滿意度優於外部，對遊客未來「主動諮詢(平均數值為3.87)」及「主動參與(平均數值為3.87)」平均數值均低於為4以下，其主要推測因受到園區吸引親子遊、小家庭旅遊的族群組成而影響之。進一步說明其主要決定性角色為遊客身分是兒童時，其欲前往園區遊玩，相對地導致家長非不得已即要前往。換句話說園區目標族群主為幼兒族群。

另，對於遊客有意願再次造訪(即重遊意願)之平均數值為4.31、推薦親友意關則平均數值達4.25，雖平均數值均高於4以上，但日後遊客在不同人口



統計背景組成、旅遊需要與旅遊動機到旅遊行為間，還存在著許多非客觀、

不可掌控的影響因素，也是旅遊決策行為必須納入考量的因子。

表5：活動滿意度評價之可靠性統計、平均數及排序摘要表

構面	題項	個別同意百分比(%)	整體平均數值	個別平均數值	標準差	修正的項目與構面之相關性	項目排序
活動設計	1. 本次活動的主題明確	82.1	4.05 (0.94)	4.07	0.70	0.81	1
	2. 活動控管及現場秩序良好	79.5		4.01	0.71	0.80	4
	3. 本次活動內容有趣	80.6		4.06	0.74	0.86	2
	4. 本次活動的內容具有吸引力	78.6		4.06	0.76	0.84	2
	5. 活動內各項主題會場皆有特色	77.4		4.05	0.78	0.83	3
現場環境與服務	1. 園區場地內環境清潔且整齊	77.1	3.99 (0.90)	3.99	0.75	0.74	3
	2. 現場工作人員服務態度良好	83.3		4.15	0.76	0.72	1
	3. 園區參觀動線規畫良好	75.1		3.95	0.81	0.78	4
	4. 園區場內氛圍良好	80.9		4.11	0.72	0.75	2
	5. 活動區內有足夠的休息區	71.3		3.93	0.9	0.75	5
	6. 活動區內之公共設施(如公廁、垃圾桶等)設置良好、整潔衛生。	69.2		3.83	0.89	0.71	6
感官體驗	1. 遊園內容安排具多樣化	73	4.01 (0.92)	3.93	0.72	0.83	3
	2. 遊園過程中使我愉悅、心情放鬆	83.6		4.11	0.69	0.8	1
	3. 遊園終使我了解生態、動物保育等相關知識	77.4		4.01	0.73	0.8	2
	4. 各主題會場所提供之服務使我感到備受尊重	77.7		3.99	0.7	0.82	4
整體滿意與重遊意願	1. 整體而言，我對本次活動之感覺是良好的。	整體滿意度百分比86.2%(統計勾選同意以上之百分比) 整體滿意度平均數4.14(評價範圍：1表示非常不同意~5表示非常同意之間)		4.14	0.65	--	--
	2. 未來我會主動諮詢相關單位所舉辦活動之資訊			3.87	0.78	--	
	3. 未來我會主動參與相關單位所舉辦之活動			3.87	0.77	--	
	4. 整體來說，我對本次周邊活動規劃之感覺是良好的			4.05	0.7	--	
	5. 未來我仍有意願再次造訪壽山動物園			4.31	0.71	--	
	6. 我會推薦親朋好友來參與壽山動物園之相關活動			4.25	0.76	--	
	7. 未來我仍有意願參與壽山動物園所舉辦之相關活動			4.23	0.74	--	

註1：活動滿意度評家採李克特量表(Likert scale)評價尺度，「5」表示非常同意、「4」表示同意、「3」表示無意見/普通、「2」表示不同意、「1」表示非常不同意，另剔除遺漏值或未使用或未注意而無法回答之樣本數，分數越高表示受訪者的滿意度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不滿意。另外，表標準差即可顯示受訪者意見的一致性，標準差越大表示受訪者的意見越分歧，差異越大，該題項問題鑑別度較佳。整體/個別活動滿意程度之百分比=勾選「同意」+「非常同意」百分比之數值總計。

註2：各數值採四捨五入法計數至小數點後第2位；其評量項目平均數均已刪除遺漏值納入計算。

註3：二大構面10題可靠性統計量整體Cronbach's alpha數值為0.95，可靠性統計屬高信度。

#### 肆、建議事項

依據調查數據結果，提出數項活動建議事項如下：

1. 暑假期間每週所辦理活動眾多，無法凸顯園區主題特色，建議主軸能環繞有關與動(植)物遊憩資源間的活動與體驗設計，以聚焦推廣教育活動與兒童學習目標及成效為主。
2. 建議日後加強舞台劇場表演，如園區說故事比賽、與園區玩偶互動及多辦理DIY(與連結感官系統)等體驗活動，提高遊憩滿意度評價。
3. 加強園區資訊傳遞方式及管道，如增加校園內巡迴宣導活動及廣設吉祥物立牌園區資訊、園區體驗活動資訊傳遞、網站官網設計及互動關係…等，以提高再訪族群(推薦他人)之參訪意願。
4. 園區親水廣場參與人數眾多，建議活動範圍內加派人員清掃次數及妥善規劃動線，加強清理廁所地板及垃圾、降低廁所排隊時間…等。另親水廣場兒童戲水區建議加強水質監控及周遭管線輸電配置安全性，可配置相關資訊看板，以形塑良好遊園環境形象。
5. 建議設計Q版與限量紀念禮品及文創商品研發，以強化遊客旅遊回憶與紀念價值。
6. 針對「現場環境與服務」部分，如活動區內之公廁、垃圾桶數量、環境整潔衛生維護及增設涼亭休憩公共設施…等。
7. 未來抽樣可針對幼兒至高中年齡族群問卷設計，以瞭解目標族群個別需求與探訪動機及目的。

附件 1：現場訪查照片

<p>開幕晚會民眾參與情形</p>	<p>動物園特色玩偶與民眾互動體驗</p>
<p>重視噴水廣場幼童戲水安全及水質</p>	<p>現場應加強旅遊安全(電力配置凌亂)</p>
<p>派訪員實卷問卷現地調查</p>	<p>玩偶與民眾互動拍照提高滿意度</p>
<p>提供遮蔭(雨)設備提出備案措施</p>	<p>加強活動宣傳次數提升旅遊參與意願</p>

## 附件 2：調查問卷內容

### 「壽山動物園103年度推廣教育系列活動」 活動調查問卷

親愛的遊客，您好：

這是一份關於「壽山動物園103年度推廣教育系列活動」，對一般遊客所產生的效益需求調查表，以了解現場參與者對活動資訊來做為下次辦理相關活動的建議方式改進之調查，懇請您以參加後的經驗來協助完成本問卷所提之問項，本問卷採「不記名」方式作答，所得資訊僅做為研究分析之用，絕不另做其它用途，請您安心填答，再次感謝您的參與和幫忙！

#### 第一部分：活動特性與型態

- 1、您此次參加活動的主要交通工具：  
自用汽車 機車 捷運 公車 步行 計程車 遊覽車 其他\_\_\_\_\_
- 2、您此次參加活動的主要同行成員：  
家庭成員 朋友 旅遊團體 獨自前往 其他\_\_\_\_\_
- 3、您此次參與活動之動機：  
純粹體驗活動 單純與親友出遊 慕名前來參與活動 前來高雄進行觀光 其他\_\_\_\_\_
- 4、請問您此次活動有無購買相關紀念品：有購買，金額約\_\_\_\_\_元 無購買
- 5、請問您是否曾經上網瀏覽此次活動官方網站：是，動物園官網 是，動物園FB臉書 否
- 6、請問您最喜歡哪些活動設計(可複選)：  
壽 Nights 探索趣，夜間遊園開幕晚會 動物童話故事 阿卡貝拉之夜 勇闖黑森林  
小丑歡樂氣球 愛上壽山浪漫情歌夜 小丑魔術秀 動物音樂小劇場  
動物劇場 舞動港都風情
- 7、請問您如何獲得本此活動資訊管道：  
報章雜誌 活動DM 電視廣播 電腦網路 活動看板 親友推薦 其他\_\_\_\_\_

#### 第二部分：遊客基本資料

- 1、性別：男 女
- 2、年齡：12歲以下 13-18歲 19-24歲 25-30歲 31-40歲 41-50歲 51歲以上
- 3、婚姻：未婚 已婚
- 3、教育程度：高中/職(含)以下 大專院校 碩士(含)以上
- 4、居住地：北部地區 中部地區 南部地區 東部地區 離島地區 其他\_\_\_\_\_
- 5、職業類別：  
農林漁牧業 工業 商業 服務業 軍公教 學生 無(退休、家管、待業) 其他\_\_\_\_\_
- 6、最近一年來您至壽山動物園遊玩的次數：今天第一次 兩次 三次 四次 五次以上

#### 第三部分：活動滿意度評價

請就您個人參與本次活動後，對於本單位辦理活動內容滿意度給予評價，請圈選。

	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非常 不同 意
一、活動設計滿意度評價					
1. 本次活動的主題設計明確.....	5	4	3	2	1
2. 活動控管及現場秩序良好.....	5	4	3	2	1
3. 本次活動內容有趣.....	5	4	3	2	1
4. 本次活動的內容具有吸引力.....	5	4	3	2	1
5. 活動內各項主題會場皆有特色.....	5	4	3	2	1

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
<b>二、現場環境與服務滿意度評價</b>					
1. 活動場地內環境清潔且整齊 .....	5	4	3	2	1
2. 現場工作人員服務態度良好.....	5	4	3	2	1
3. 園區參觀動線規畫良好.....	5	4	3	2	1
4. 活動場內氛圍良好.....	5	4	3	2	1
5. 活動區內有足夠的休息區.....	5	4	3	2	1
6. 活動區內之公共設施(如公廁、垃圾桶等)設置良好、整潔衛生.....	5	4	3	2	1
<b>三、感官體驗滿意度評價</b>					
1. 活動內容安排具多樣化.....	5	4	3	2	1
2. 活動過程中使我感到愉悅、心情放鬆.....	5	4	3	2	1
3. 活動中使我瞭解生態環境、動物保育等相關知識.....	5	4	3	2	1
4. 各主題會場所提供之服務使我感到備受尊重.....	5	4	3	2	1
<b>四、整體滿意與重遊意願評價</b>					
1. 整體而言，我對本次活動之感覺是良好的.....	5	4	3	2	1
2. 未來我會 <u>主動諮詢</u> 相關單位所舉辦活動之資訊.....	5	4	3	2	1
3. 未來我會 <u>主動參與</u> 相關單位所舉辦之活動.....	5	4	3	2	1
4. 整體來說，我對本次周邊活動規劃之感覺是良好的.....	5	4	3	2	1
5. 未來我仍有意願 <u>再次造訪</u> 壽山動物園.....	5	4	3	2	1
6. 我會 <u>推薦親朋好友</u> 來參與壽山動物園之相關活動.....	5	4	3	2	1
7. 未來我仍有意願參與壽山動物園所舉辦之相關活動.....	5	4	3	2	1

**第四部分:意見填寫** (您對於該單位有何具體建議,請寫下您寶貴的建議)

---



---

本問卷到此全部填答完畢,再次感謝您的合作與配合!!