

投稿類別：觀光餐旅群

篇名：休閒農場遊客滿意度調查-以南元花園休閒農場為例

作者：

黃梓欣。私立樹德家商。高三 24 班

蔡佩樺。私立樹德家商。高三 24 班

指導老師：

黃雅麗老師

壹●前言

1-1 研究背景

近年來，休閒農場的發展受到各界矚目，而「農業」是帶動休閒旅遊興起的因素之一，休閒旅遊逐漸成爲富有各地區的生財工具，地方農產品亦透過行銷包裝後成爲旅遊勝地。爲了追求生態休閒教育旅遊的永續發展，了解遊客的特性及其消費行爲亦是重要的課題。利用原有的田園景觀、自然生態及環境資源，配合休閒體驗等活動，將傳統農業精緻化，創造休閒商機。所謂的休閒農業，其定義就是結合農、林、漁、牧各類生產，規劃農業經營活動，讓民眾實際瞭解農業文化及體驗農家生活。經過專業設計的調查、規劃、設計與建設後，使之成爲具農業經營特色的區域，提供國民休閒，對農業經營、農村生活更多體驗的機會。

1-2 研究動機

Crandall(1980)將一般休閒旅遊動機分爲享受自然，逃離文明、逃離例行性事物與責任、運動、創造力、放鬆、社會接觸、接觸新朋友、接觸異性、家人的相處、自我肯定、社會力量的顯示、幫助他人、刺激的尋求、自我的實現、成就，挑戰與競爭、打發時間避免無聊、知識的創意等分類。

現代人生活壓力大，期望在休閒假日走入鄉村農園放鬆身心，根據 2008 年交通部觀光局國人旅遊狀況調查顯示，國人旅遊目的以「觀光、遊憩、度假」爲居多，其中民眾對喜歡之遊憩活動以「自然賞景活動」的比例最高。由此可知，民眾藉由走出戶外，享受大自然的洗禮，來放鬆身心及接收新知，已經是現今國人休閒方式的趨勢。

隨著時代進步的腳步、環境的變遷、環保意識的高漲，綠色休閒逐漸成爲觀光業討論之議題及推動開發之目標。又因台灣農業受到加入 WTO 後的衝擊，不得不面臨轉型以求新的契機。將農村由過去的「生產者」轉變成「提供休閒娛樂的場所」，休閒農業的發展越益盛行。

農場內之自然景觀、農作物及其加工品、農具、農村生活及其衍生之歷史文化背景，都是吸引遊客前來的可用資源。

然而，在這些資源中，很多傳統農村文化的寶貴體驗諸如：農具的設計、動植物之辨識、俚語等生活智慧，是需要適當的說明、安排與呈現，以滿足遊客體驗學習的需求，進而提昇農場的經濟利益與文化特色。

1-3 研究目的

- 1.研究遊客對南元花園休閒農場的滿意度調查。
- 2.對南元花園休閒農場的設施滿意度。
- 3.對南元花園休閒農場的路線解說服務。

1-4 研究方法

本研究方法採用文獻分析法主要是引用文獻資料整合後所得之知識加以分析，採用實地訪問調查法及問卷調查法主要是探討遊客對南元花園休閒農場各項活動、設施、服務及體驗的滿意度。

貳●正文

2-1 南元花園休閒農場

南元花園休閒農場位於台南市柳營區，園區總共佔地 30 多公頃，以保持自然生態為原則，具有原始景觀及農村田園文化資源，有七個天然湖泊呈現食物鏈的生態：動物、鳥類、魚類、昆蟲、螢火蟲、金蟬脫殼、植物的豐富自然資源，可提供戶外教學，珍奇生態鳥園內的鳥類超過 150 餘種，可提供學生們的學習內涵並親身體驗大自然，進而關心大自然，愛護大自然。

2-2 休閒農場

陳昭郎(2002)休閒農業是，促進農業轉型，增加農村就業機會，所開創的農業經營方式。

結合農業生產、農民生活及農村生態三生的新產業。

休閒農業發展具有多目標功能，包含了經濟、社會、教育、環保、遊憩、醫療及文化傳承等功能。

休閒農業發展目標是為改善農業就業機會，活用及保育自然與文化資源，提供田園體驗機會，增加農村就業機會提高農家所得，來促進農村整體發展。

促進休閒農業發展之途徑有：(1) 應用農業資源在休閒活動上 (2) 區隔維持鄉土、自然、生態的特色 (3) 行銷策略及掌握市場需求 (4) 修正相關法規解決困境。

休閒農業是一種結合農業與服務業的農企業，其發展係基於多目標的功能，具體而言，它具有下列七種功能：

- 1.經濟功能：增加農村就業機會，改善農民所得，提高農家收入，改善農村經濟。
- 2.社會功能：增進都市居民與農民的接觸，發展農村居民的人際關係，縮短城鄉差距，提昇農村生活品質。
- 3.教育功能：提供機會讓都市居民認識農業、瞭解農村動植物生長過程、體驗農村生活及認識農村文化及生態等。
- 4.環保功能：為吸引休閒遊憩人口，休閒農業園區必須要主動改善環境衛生，提升環境品質，維護自然生態均衡。藉由教育解說服務讓民眾更加瞭解環境保護與生態保育的重要性，主動做好資源保護的工作。
- 5.遊憩功能：提供民眾休閒場所，從事健康的休閒活動。
- 6.醫療功能：提供民眾休閒活動場所，解除工作及生活的壓力，達到舒暢身心的作用。
- 7.文化傳承功能：維持農村特有的生活文化、產業文化及民俗技藝，可以因為休閒農業的發展來得到延續和傳承，同時也可以創造出具有特殊風格的農村文化。

2-3 滿意度

2-3-1 顧客滿意度

陳水源(1988)對遊憩體驗的看法是指遊憩者對其周圍環境活動，選擇並參與比較喜好之遊憩活動，由其活動過程中獲得其生理及心理上滿意之體驗。

Bultena and Klessig (1969) 提出「滿意度」係取決於期望與實際體驗間的一致程度為理論基礎。

Oliver (1980) 認為滿意度是消費者在購買某項產品之前，會對產品將提供的利益有所期望，在購買或使用後，會比較實際產品績效與購買前的期望二者之間一致性程度。

Churchill & Suprenant (1982) 則認為顧客滿意度是一種購買與使用產品的結果，是由顧客比較預期結果的報酬和投入成本所產生的。

Kolter (1999) 則認為顧客滿意是一個人所感覺的愉悅程度的高低，這種愉悅程度來自顧客對產品知覺績效和對產品的期望，比較兩者之後所形成的。

顧客的消費滿意度來自於顧客對產品的預期及 產品使用後的感覺，二者之間的相差(或符合)程度；如果使用後的感覺超過之前的預期，則顧客對其消費感到滿意；反之則表示不滿意。

參● 結論

本研究方法採用「問卷調查法」，問卷調查法主要是探討遊客對此研究(南元花園休閒農場)各項活動、設施、服務及體驗的滿意度;並採用實地訪問調查法，了解遊客之重遊意願。發放問卷 120 份，有效問卷 100 份。

一、 樣本資料分析

經過整理分析後得到百分比表格如下，：

1.性別比例	女性 68%	男性32%				
2.年齡比例(歲)	19 以下 57%	20-29 9%	30-39 9%	40-49 8%	50-59 7%	60 以上 10%
3.學歷比例	國中小 13%	高中職 66%	大學專科 17%	碩博士 4%		
4.職業比例	學生 58%	家管 13%	服務業 10%	農業1%	商業5%	
5.婚姻比例	未婚 65%	已婚 35%				
6.居住地比例	北部2%	中部12%	南部84%	東部2%		
7.來訪次數比例	第一次來 73%	第二次 18%	第三次為 4%	四次以上 5%		
8.資訊來源比例	報章雜誌 8%	親友介紹 55%	網際網路 18%	其他19%		
9.出發地到南元時間 比例	1個小時 以內19%	1-2小時 59%	2-3小時 17%	三小時以 上為5%		
10.同遊人數比例	兩人同遊 5%	三人 4%	四人以上 91%			

	非常 同意	同意	普通	不同意	非常 不同意
11.到南元休閒農場前會上網搜尋資料比例	18%	41%	32%	7%	2%
12.到南元休閒農場前會閱讀報紙比例	12%	27%	44%	11%	6%
13.到南元休閒農場前會收集DM/手冊比例	13%	46%	33%	4%	4%
14.到南元休閒農場前會閱讀雜誌比例	1%	12%	65%	17%	5%
15.到南元休閒農場前會詢問他人意見比例	18%	48%	25%	6%	3%
16.對南元的水上高爾夫球感到滿意比例	8%	29%	55%	5%	3%
17.對南元的親子迷宫感到滿意比例	20%	40%	36%	5%	3%
18.對南元的烤肉區感到滿意比例	15%	32%	48%	5%	0%
19.對南元的青青大草原感到滿意比例	45%	35%	15%	5%	0%
20.對南元的餐廳感到滿意比例	17%	44%	31%	6%	2%
21.對南元的動物區感到滿意比例	30%	42%	22%	6%	0%
22.對南元的瀑布區感到滿意比例	26%	39%	29%	6%	0%
23.對南元的水上小木屋感到滿意比例	27%	37%	22%	6%	0%
24.我對南元的環境衛生比例	18%	49%	29%	3%	1%
25.來到南元遊玩對我而言是有意義的比例	25%	55%	17%	3%	0%
26.來到南元對我而言是重要的活動比例	22%	46%	28%	4%	0%
27.覺得來南元對我休閒時間是有幫助的比例	25%	47%	23%	4%	1%
28.藉由來南元遊玩以增進與家人間的情感比例	36%	35%	24%	5%	0%

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
29.我對南元門票的價格感到滿意比例	12%	31%	41%	11%	5%
30.我對南元的各項告示牌感到滿意比例	18%	36%	39%	9%	0%
31.我對南元提供的各項遊憩設施感到滿意比例	24%	40%	32%	4%	0%
32.我對南元提供的餐飲品質感到滿意比例	24%	37%	29%	6%	4%
33.對南元的整體滿意度比例	30%	44%	22%	3%	1%
34.我對南元的停車場規格和方便性感到滿意比例	30%	37%	31%	2%	0%
35.我對南元廁所環境衛生感到滿意比例	23%	38%	27%	12%	0%
36.我對南元的公共設施感到滿意比例	29%	38%	29%	4%	0%
37.我對南元的知識解說感到滿意比例	23%	40%	25%	7%	5%
43.我對南元的知識解說感到滿意比例	23%	40%	25%	7%	5%

經由本小組調查，得到的數據，以及本小組組員之實地訪查體驗，發現南元花園休閒農場之經營 SWOT 分析如下：

S：優勢	W：劣勢
佔地大 園區物種豐富 解說員訓練精良	設備老舊 維護/維修費用高
O：機會	T：威脅
六大新興產業提倡精緻農業 親子遊蔚為風潮	交通不便 有太多興起的休閒農場競爭

肆●引註資料

陳昭郎，2002，<http://old.npf.org.tw/monthly/00205/theme-037.htm>

南元花園休閒農場網站。<http://www.nanyuanfarm.com.tw/>，上網日期：101年9月28日

行政院農業委員會網站。http://www.coa.gov.tw/show_index.php，上網日期：101年9月28日

陳水源（1989）。遊客遊憩需求與遊憩體驗之研究。戶外遊憩研究，1（3），25-52