

休閒遊憩產業館舍參訪經驗與參訪者管理之研究：以大山背客家人文生態館為例

簡志宜, 李堯賢, 孫英峰, 孔秀琴

財務管理學系

管理學院

hsien@chu.edu.tw

### 摘要

新竹縣橫山鄉大山背客家人文生態館係以客家文化保存、觀光休憩及傳統產業推廣三大主軸作為規劃方向，將本館定位為休閒與體會當地客家文化的中心。自從95年4月19日正式啟用後隨著到訪遊客的增多，已衍生出許多值得注意與觀察的經營問題。本文的研究重心是強調館舍對參訪者經驗的管理以及對參訪者的管理。本文是利用傳統的IPA概念結合對參訪者參訪經驗管理，透過問卷調查評估參訪者的參訪經驗與其對館舍所提供遊憩服務的實際貢獻(營收)。區隔參訪者成為四類參訪群，並提出針對四類參訪群的參訪者管理建議，使館舍經營者瞭解如何做參訪者的參訪經驗管理，並得以永續經營。

本文的綜合結論如下：(一)在遊客的參訪行為方面，整體問卷結果顯示客家人文生態館目前的經營方式廣為一般大眾所接受，相當符合目前國人觀光遊憩的基本需求。(二)年齡層會影響到旅遊動機，尤其是以21-30歲族群對參訪客家人文生態館的意願相對低於41-50歲族群。(三)教育程度對到訪的旅遊動機亦有顯著影響，高中職組的動機相對高於大學組，而大學組的動機則相對高於研究所以上組。(四)所得因素對到訪的旅遊動機也有顯著影響，尤其是學生族群與4萬至8萬間組有顯著差異。(五)在認知價值上的差異，教育程度對到訪客家人文生態館的認知價值有顯著影響，其中以高中與專科組及高中與研究所以上組之間最為明顯，而研究所以上對到訪客家人文生態館的認知價值則是相對較低。(六)本文參考品質成本的概念，運用45。線重要-表現程度分析法(I.P.A)來探討遊客到客家人文生態館的期待與實際體驗滿意度做比較，大山背客家人文生態館未來發展觀光的機會為自然生態的多樣性、自然生態的知識性、館內餐飲清潔衛生、館內服務人員的服務態度及停車方便性，這些變性為遊客行前期望很高，且實際體驗也較高之屬性群；而大山背客家人文生態館未來發展觀光最主要的威脅來自於館內公共設施並不是很充分，必須規劃以提供較佳的使用空間；大山背客家人文生態館未來發展觀光的劣勢為客家文化展覽的多樣性、客家文化展覽的知識性、是否有許多遊憩活動可參與、館內餐飲的價格合理性、館內公共設施的數量充足、館內活動設施的數量充足、館內志工導覽解說、館內客家文化體驗及交通便利性等九個項目為遊客行前期望與實際體驗皆較低之屬性群，需要加強改進的地方，以利提高大山背客家人文生態館的競爭力；大山背客家人文生態館未來的競爭優勢各項遊憩體驗的行前期望與滿意度均維持一定的品質水準。

關鍵字：遊憩體驗、館舍經營、IPA、參訪者經驗管理