

## 摘要

在週休二日政策推動下，國民休閒旅遊時間增加，國人對於戶外遊憩活動之需求亦相對提高。戶外休閒遊憩活動已成為國人調劑身心和增進親友感情的重要方式之一，隨著休閒遊憩需求的增加，國人對於遊憩景點公共設施數量和品質、主管單位提供的服務措施和服務品質、遊客安全維護等諸多課題也越來越重視。

高雄市旗津風景區因擁有旗津海水浴場、海鮮、渡輪和歷史人文古蹟史蹟，且又鄰近高雄市區等多項特點，每年吸引數百萬人次的遊客至此旅遊，為瞭解造訪旗津風景區的遊客旅遊特性和遊憩滿意度，本計畫之問卷設計，係針對進入旗津風景區遊玩之受訪遊客基本資料、與對旗津風景區園區內設施與服務之滿意度等部分，進行調查與統計分析。經由服務品質相關文獻探討其相關要點，使用五大構面作為問卷之架構，分別為「有形性」、「反應性」、「可靠性」、「保證性」、「同理心」等，透過問卷調查之方式探討遊客對旗津風景區公共服務系統的各项指標之重要性及滿意度認知，以重要一表現程度(IPA)分析法，歸納結果後提出一個較佳的服務管理模式，並作為後續改善服務品質缺口的依據。

研究結果顯示，在調查項目中「旗津老街商家的環境衛生維持良好」、「旗津海岸公園有完善救生設施」、「旗津老街人車分離規劃」、「公共廁所數量」等四個項目，是遊客心目中重要但是滿意度不佳的項目，可以提供給高雄市旗津風景區管理單位作為往後研究與改善的方向依據。

關鍵字：旗津風景區、公共服務、5大構面、ANOVA、IPA分析