

银发族旅游动机与旅游满意度影响实证研究

——以旅游阻碍为干扰变数

蔡源成, 陈姿君, 李孟芳, 施意涵, 郑咏仁

(侨光科技大学 营销与流通系, 台湾 台中 40721)

摘要: 使用 SPSS 验证理论模型, 研究探讨银发族的旅游动机与旅游满意度之间的影响, 并以旅游阻碍为干扰变量, 验证旅游阻碍的干扰变数效果。结果发现: 旅游动机与旅游满意度有正向影响; 旅游动机与旅游满意度会受到旅游阻碍之干扰影响, 随着阻碍的增加会减少旅游动机与旅游满意度。最后将银发族研究的结果提出给予未来研究建议, 以及旅游有关之相关行业从业者做为参考数据, 以增进两岸之间之银发族参与旅游动机与提升旅游的满意度。

关键词: 银发族; 旅游动机; 旅游满意度; 旅游阻碍

中图分类号: F507.454

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2012) 05-0033-05

一、绪论

依世界卫生组织之定义 65 岁以上之人口称为银发族, 他们若不是有高的教育程度, 就是曾受过一定程度的技能训练, 在所得与年龄方面并没有太大的差别。为寻求信赖可靠的渡假套装行程, 旅游地点偏爱城市与都会地区, 要求有益健康、服务质量良好, 但又价格合理的行程, 会激励他们进行旅游活动。

经济环境的变迁使得退休人口的年龄有往上成长趋势, 根据行政院主计处统计 2005 年时“受雇员工动向调查”退休人口年龄为 54.9 岁, 在此之后退休人口年龄逐年有增加之趋势, 另一方面, 因为生活质量的提升, 使得平均寿命延长之关系, 根据行政院统计 2010 年台湾平均寿命为 78.57 岁, 此阶段的银发族人口大多是战后出生, 以致于都是在生长在生活环境不富裕与物资匮乏的生活中, 并且有着刻苦耐劳的精神努力工作, 如此过着 20~40 年的生活, 早以感觉乏味

与空虚, 想放松自我, 寻求另一个阶段的人生, 因此银发族对于退休后的生活规划更为重视, 行政院主计处 (2008) 统计银发族资料得知, 银发族的退休规划以“参与休闲旅游”与“调养身体”两项为最多。

2005 年行政院主计处“受雇员工动向调查”工业及服务员工平均退休年龄 54.9 岁, 而在 2008 年同项调查中为 56.5 岁, 来年, 2009 年此项调查中为 56.3 岁, 退休年龄为 54~57 岁之间; 根据 2010 年“生命时报”报导, 美国梅奥诊所专家指出人类在 40 岁时心脏会开始衰老, 肾脏则是在 50 岁开始有衰退现象, 55 岁时听力也会开始退化, 人体的功能会在 40 岁开始衰退; 由上面两项调查可以得知, 在身体功能慢慢退化之际, 可能已不堪负荷工作量而退休。主计处 2008 年时对于中老年人口 (40~65 岁) 进行综合分析, 对于养老的规划与想法, 希望能够“调养身体”以及“休闲旅游”, 而教育程度越高的受访者对于休闲旅游的偏好程度越高, 因此可以了解到教育

收稿日期:

作者简介: 蔡源成 (1962-), 男, 博士, 侨光科技大学营销与流通管理系助理教授, 研究方向: 营销管理、电子商务。

程度的高低会影响对于参与旅游的行为;由上述能得知银发族因工作辛劳退休后想要调养身体,并且规划参与休闲旅游作为退休生活的一部分,慰劳自己过去工作的辛劳。

从观光局——观光统计 2009 年报“国人旅游行为”调查中发现近年来 50 岁以上的银发族参与国内、外的旅游行为明显增加,由此可了解到银发族对于享受、游玩、以及新鲜事的好奇心等欲望。因此有许多旅游业者注意到银发族旅游的商机,纷纷投入心力在此,而对于银发族的旅游动机容易理解,但是对于其旅游后的满意度的了解又有多少,对于想要拥有旅游动机却苦于生理或心理障碍而无法前往的银发族,又该如何做了解?以及旅游动机与满意度之间的关系又是如何?银发族旅游动机与旅游满意度和旅游障碍三者之间的关系,是如何影响银发族参与旅游行为?

二、文献探讨

(一)旅游动机

Kotler(1999)指出动机是一种被刺激的需求,会引发人们用行动来满足它。Cai & Combrink(2000)应用旅游动机推拉(Push-Pull)理论进行研究,而归类出“推力动机”因素,包括学习、逃避、放松、挑战、户外运动、名声、休息、社交等。“拉力动机”因素,包括安全、娱乐、自然、古迹、学习、设施、预算、独钓、文化等。至于旅游动机的分类,大致上可分为:放松心情、逃避现实的动机、探索的动机、健康的动机、支配的动机、追求自尊的动机、学习的动机,及社交的动机等七类。透过推与拉的理论可以大致上了解银发族想参与旅游行为的动机为何。

Iso-Ahola(1991)其提出两类旅游动机包括寻觅(seeking)与逃避(escaping)。Thomas & Butts(1998)认为银发族旅游者的旅游动机所追求是累积智慧、自主能力及社会互动。

黄荣鹏、蔡宪唐(2002)对银发族出国旅游之消费量为进之研究,而其所考量之银发族出国旅游动机包括“休闲、渡假、散心”、“探望亲友增进人际关系”、“与家人同行增进亲情关系”、“探访未曾过之旅游景点”、“发展自我的智识与潜力”、“接近大自然及寻求精神上的提升”、“探访博物馆及历史古迹以增广见闻”、“参加特别庆典或宗教活动”、“为向亲友炫耀旅游经验”与“参与生医医疗旅游”等。

旅游动机充满正面意义,让银发族可以拓展视野,学习与了解到不曾接触过的事物,进而对于生命可以继续充满学习的意愿,也因此可以与家人增进亲子关系。

(二)旅游阻碍

Jackson(1983)提出凡是偏好一项活动,但收到干扰以致无法参与此项活动的任何因子,皆视为阻碍。Henderson(1991)认为阻碍事指认核能抑制个人

区参与休闲活动、减少参与的时间及妨碍个人获得满足感的所有原因。黄立贤(1996)将休闲阻碍定义为:影响或减少休闲活动参与次数和愉快程度的种种因素,包括时间、费用、安全、交通、设备、同伴、信息等等。林佳蓉(2000)则认为休闲阻碍是强迫或非强迫的中断或限制个体参与某项喜好休闲活动的因素。Mcguire's,(1984)提出外在资源、时间、支持度、社经条件、健康等五项因素会形成旅游的障碍。而隔两年后 Mcguire,Dottavio,& O'Leary,(1986);Blazey,(1987)提出会对旅游造成阻碍的因素有:安全的顾虑、财务的限制、时间的缺乏、信息的缺乏、不良的健康状况及所认知的年龄等六项。Romsa & Blenman,(1989)则提出健康、财务及环境因素将对银发族旅游形成一种限制。上述这些旅游阻碍会影响银发族不愿走出户外参与休闲旅游,除了生理上的问题,还有金钱来源的问题,以及心理上的一些阻碍,会让银发族减少参与旅游行为的动力。

Crawford,& Godbey(1987)整合各种阻碍因素而提出三类型休闲阻碍模式,将阻碍个体休闲参与的影响因素分为以下三类:

1.个人内在阻碍(Intrapersonal Constraints):

指个体因内在的心理状态或态度,而影响其休闲喜好或参与,如压力、忧虑、信仰、参考团体的休闲态度、自我能力及对适当休闲活动之主观评价等。亦有其它学者认为个人内在阻碍的范围包括:个人的生理状况(健康及体能因素)、休闲动机、知觉休闲重要性的程度、需求的满足、压力状况、个人能力、知识兴趣以及对休闲活动之便利性评估等(Fracken & Van Raaij,1981;Crawford& Godbey,1987)。

2.人际间的阻碍(Interpersonal Constraints):

指个体因没有合适或足够的休闲参与同伴而影响其休闲喜好与参与的因素,是人与人之间相互影响的结果。包括友伴缺乏、与其它参与者不投合等,最常见的如夫妻的休闲喜好经常会受到另一半的影响,即使有一方对某项活动有兴趣,但也可能因另一半的不感兴趣而放弃参与。

3.结构性阻碍(Structural Constraints):

指影响个体休闲喜好或参与的外在因素,如季节、气候、休闲资源充足、设备、时间、金钱及休闲机会等,此类的阻碍较易因个体高度的喜好而克服。

Crawford,Jackson & Godbey(1991)认为休闲阻碍因素间,有阶层性的决策过程,强调层次(hierarchical)的重要性。认为休闲阻碍的层次乃从最初的个人内在阻碍、人际阻碍到最后的结构性阻碍阶段,三者间为依序影响的。

(1)阻碍的层级为“个人内在阻碍”:

强调个人在参与休闲的过程中,必须先与个人内在的阻碍(压力、忧虑、信念等)交涉。

(2)阻碍的层级为“人际间阻碍”:

当个人内在阻碍消失或因个人的努力克服困难后,到达另一个阶段阻碍。个人最易接触到人际间阻碍是在两个人以上的休闲活动中,但个人性的休闲活动则较易受影响。

(3)个阻碍的层级为“结构性阻碍”:

若能了解人际间阻碍发生之原因,而加以协调、调整,得以适应后,使能面对另一个阶段。

(三)旅游满意度

满意度这个概念最早被 Cardozo(1993)所提出,常被用来测量人们对产品、生活质量、休闲游憩质量等方面的看法(Anderson & Sullivan,1993),其后许多学者将它应用在顾客满意度上,认为顾客满意是消费者消费以后的情绪,是顾客经历服务以后喜欢或不喜欢的程度(Woodruff,Cadotte,& Jenkins,1983),决定于消费者预期产品利益之实现程度,并反应出预期与实际结果的一致程度(Hampel,1977),旅游也是一种消费形式,因此旅游满意度也类似于顾客满意度,是旅游者经历旅游以后和原先对目的地的期望做比较的结果,即行前期望和事后旅游经验之间差距的评价(Schofield,1999)。

不仅是银发族,所有的消费者都会透过满意度来检视每趟旅行,与行前的期待作比较,得到的服务与使用的设施好坏,来做事后对于此趟旅程的满意度,而这满意度将会影响下次参与旅游行为时的意愿,就许多角度看来,这对于银发族来说相当重要,也是需要彻底了解与改善的部分。

三、研究方法

(一)研究架构

建立本研究的观念性架构后,将深入分析银发族旅游动机与旅游满意度是否旅游障碍的干扰,根据文献,且进一步结合前述的文献探讨,本研究建构之假设,作为实证研究的基础,建立研究架构如图一所示。

(二)研究变量及操作性定义

本研究有三隔个主要构面分别为“旅游动机”、“旅游阻碍”、“旅游满意度”,本研究探讨银发族的旅游动机与旅游满意度以旅游阻碍作为干扰变量之理论模型。

四、样本结构与数据分析方法

本研究随机发放 610 份问卷,回收后有效问卷为 230 份,有效问卷回收率为 37.7%。在本研究的样本结构中,在“性别”部分:女性占总样本本数的 50.9%,男性则为 49.1%。在“年纪”的部分:55-60 岁的有 121 人,61-65 岁的有 69 人,60-70 岁的有 31 人,71 岁以上的有 9 人。在“婚姻状况”方面,已婚的有 203 人,单身有 20 人,而其它(EX:配偶过世)有 7 人。“教育程度”在国小以下的有 14 人,国小有 50 人,国中有 87 人,大专有 73 人,研究所以上有 6 人;“经济主要来源”的

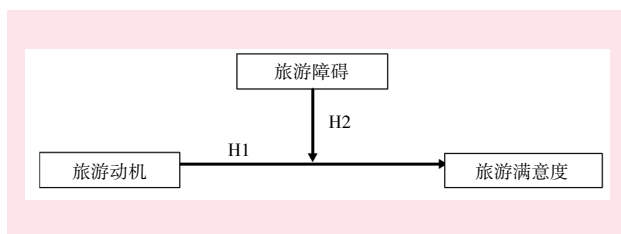


图 1 研究架构图

部分:花费自己储蓄的有 112 人,退休金与子女给的各为 39 人,其它(EX:投资)有 40 人。

(一)信度与效度分析

本研究验证旅游动机与旅游满意度、旅游阻碍三大构面,参考华南大学旅游动机和阻碍因素对银发族旅游参与意愿影响之研究构面与因素。

KMO 值皆大于 0.5,及表示所收集之数据可以应用因素分析,根据 Cuie ford (1965) 认为 Cronbach's α 大于 0.70~0.98 属于高信度值,介于 0.70~0.35 间则尚可,若低于 0.35,才应该拒绝使用。本研究各因素的 KMO 值皆大于 0.6 以上,Bartlett 显著性 P 值皆为 0.00,具有明显的显著性。Cronbach's 值皆大于 0.8 以上,表示本组研究数据具有可靠性与正确性,可以进行实证研究。

(二)验证结果

本研究理论模型包含三个构面,旅游动机、旅游阻碍、旅游满意度,并以 SPSS14.0 进行实证研究分析本研究结构模式,验证每个研究假设,旅游动机→旅游满意度 (H1)、旅游动机与旅游满意度→旅游阻碍 (H2),根据表 4-1 结果显示研究样本与理论模式相同,在回归方程式 I 表示旅游动机每增加一单位则旅游满意度会增加 0.453 个单位,而旅游阻碍每增加一个单位会降低旅游满意度 0.128 个单位,解释变异的能力有 22.1%;回归方程式 II 表示在旅游动机与旅游阻碍交互影响之下,会减少 0.022 个单位的旅游满意度,解释变异的能力有 23.4%,两项方程式皆具有解释能力,表 4-2 的部分解释假设一、假设二的预期路径与与符号,并且经本研究使用 SPSS 软件实证研究结果与预期的符号相同,旅游动机会增加旅游满意度,而旅游阻碍则会降低(弱化)动机与旅游满意度。

五、结论与建议

(一)结论

本研究探讨银发族的旅游满意度是否会受到旅游动机产生递增或递减效用,以及旅游满意度与旅游动机是否会受到旅游阻碍的影响进而减少旅游满意度与动机。本研究结果显示旅游动机对于旅游满意度有显著影响,且为正向影响(H1 假设成立),旅游满动机越高,则旅游满意度越高,表示银发族行前的旅游动机时的期待感想要放松、享受、与家人增进感情或是学习到新事物以及体验不同的生活方式等

蔡源成,陈姿君,李孟芳,等:银发族旅游动机与旅游满意度影响实证研究

表 4-1 旅游动机与旅游满意度以旅游阻碍为干扰变数表

变异数	模式	回归方程式 I		回归方程式 II	
		β 值	P 值	β 值	P 值
变数		主效果		交互作用	
旅游动机		0.453	0.000**	0.427	0.000**
旅游阻碍		-0.128	0.003**	-0.368	0.002**
旅游动机 * 旅游阻碍				-0.022	0.009**
R ²		0.228		0.221	
Adj R ²		0.221		0.234	

注:*表示 $P<0.05$,**表示 $P<0.01$;F 检定:33.494,P 值 0.000;:F 检定:24.201,P 值 0.000。

表 4-2 本研究预期结果与实证结果表

因果路径	假设	预期符号	理论模式 解释变异数	β 值
旅游动机→旅游满意度	H1	+	0.221	0.453**
旅游动机与旅游满意度→旅游阻碍	H2	-	0.234	-0.022**

注:*表示 $P<0.05$,**表示 $P<0.01$ 。

动机,与旅游后的满意度为正向成长。银发族的旅游阻碍对于旅游动机与旅游满意度有显着性影响,为负向影响(H2 假设成立),亦即当旅游阻碍越高则旅游满意度与旅游动机越低,原因可能为银发族旅行前可能因生理或心理因素、财务状况、家人支持的支持与否产生不愿前往的阻碍,而对于银发族来说,生理状况是无法完全掌握的,可能会遇到突发状况、旅游途中也可能会有意外发生,而医院、诊所的地理位置也是会影响旅游动机与满意度。

(二)建议

两岸交流越来越频繁,根据交通部观光局统计,2008 年中国大陆来台观光的有 197,987 人次,在 2009 年有 972,123 人次已接近一百万人次,在 2010 年有 1,630,735 人次,已超过一百万人次;而台湾到中国大陆旅游的人次也有逐年成长的趋势,由此可了解两岸的旅游交流对于两岸彼此之间的观光重要性,根据本研究实证研究也能提供与旅游观光相关行业业者作为参考,为了提高彼此之间的银发族游客对于旅游的满意度,给予银发族舒适及安全的环境观光旅游提供以下建议:

1.增加顾客回流率

针对银发族的旅游动机加以营销,根据特别的部分提供更不一样的服务,加强银发族的旅游动机;并且了解银发族的旅游障碍,进而提供更完善的设施与服务,提高银发族的旅游满意度,增加银发族的旅游回流率。

2.建立完善的 CRM

建置银发族的顾客数据库,了解该名银发族游客的属性以及需要,作为尔后旅游行程规划或是顾客属性分类等的数据分析规划使用,并且能提供更

完善的服务。

3.慎选旅游地点以及景点

针对年纪越大的银发族,体力上也较不能负荷太多行走的旅游方式,业者可以规划让银发族在促进健康之余也能提供休息区的景点,不管是对休闲环境的选择要慎选、环境设施也要定期维护、危险标志要清楚等,都要让银发族一目了然,并且使用的安心。

4.事后顾客意见回馈

业者可以在旅游后的银发族群实施到府拜访或是电话拜访,了解银发族游客对于景点的安排与设计,及休闲设施等是否满意,后续追踪顾客旅游状况与了解顾客满意度,在之后整体旅游规划与安排上可以更加完善。

参考文献:

[1] 吴剑秋.旅游动机和阻碍因素对银发族海外旅游参与意愿影响之研究[D].南华大学旅游事业管理研究所,2005.

[2] 吴汉恩.阿里山森林铁路游客旅游行为特性之研究[D].台南:南台科技大学休闲管理系,2007.

[3] 林佳蓉.老人的休闲参与对休闲满意和生活满意之影响[J].大专体育,2000,(51):156-162.

[4] 沈嘉伟.大陆来台旅客旅游满意度指标之研究[J].大仁科技大学休闲健康管理研究所,2006.

[5] 阮氏簪英.下龙湾游客的旅游动机及满意度之研究——以越籍游客为例[D].高雄:高雄应科大观光与餐饮研究管理研究所,2010.

[6] 黄立贤.专科学学生休闲兴趣相关因素之研究[D].高雄:高雄市:国立高雄师范大学辅导研究所,1996.

[7] 黄荣鹏,蔡宪唐.银发族旅游消费行为之研究——以北

- 高两市老人活动中心为例[J].旅游管理研究,2002,(1): 79-99.
- [8] 行政院主计处.政府统计中老年状况调查[EB/OL].http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/972915445771.doc. 2011.
- [9] 行政院主计处.政府统计,受雇员工动向调查分析[EB/OL].http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/011191525371.pdf.2011-07-02.
- [10] Nickey.人体真奇妙——器官退化年龄表 & 肝脏:70 岁开始衰老[EB/OL].http://tw.myblog.yahoo.com/jw!7sm1kdSLHw5yG7_WWvxbLnPsOdjdmH36OQ-/article?mid=4571.2011-07-02.
- [11] 交通部观光局.观光统计图表[EB/OL].http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315.2011-08-20.
- [12] 交通部观光局.100 年 7 月及 1 至 7 月民众出国按目的地分[EB/OL].http://admin.taiwan.net.tw/upload/statistic/20110818/1ca9d467-b90f-41fb-8e97-fa82b20fb2d2.xls. 2011-08-23.
- [13] Anderson,E.W.,& Sullivan,M.W.The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms [J].Marketing Science,1993,(2):125-143.
- [14] Anderson,B.,& Langmeyer,L.The under 50 and over 50 Travellers: A Profile of Similarities and Differences [J].Journal of Travel Research,1982,(4):20-24.
- [15] Blazey,M.A.Travel and Retirement Statue [J].Annals of Tourism Research,1992,(4):771-783.
- [16] Cardozo, R .N. An Experimental Study of Customer Effort,Expectation and Satisfaction [J].Journal of marketing Resarch,1965,(2): 224-249.
- [17] Crawford,D.W.,Jackson,E.L.,& Godbey,G.C.Ahierarchical model of leisure constraints.Leisure Sciences,1991,(13): 309-320.
- [18] Craword, D. W., & Godbey, G.C.Reconceptualizing Barriersto Family Leisure[J].Leisure Sciences,1987,(7): 119-127.
- [19] Frank, M. H., Ohlendorf, G. W., & McBroom, L.W. TheAmbition chievement' Complex: Values as Organizing Determinants[J].Rural Sociology,1981,(3):465-82.
- [20] Hempel, D.J. Consumer Satisfaction with the Home Buying Process Conceptualization and Measurement.In the Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction,H.Keith Hunt,ed.[M].Cambridge: Mass Market Science Institute,1997.
- [21] Henderson, K.A. The Contibution of Feminism to Aunderstanding of Leisure Constraints [J].Journal of Leisure Research,1991,(23): 363-377.
- [22] Iso-Ahola,S.E.Toward a social psychological theory of tourism motivation: A rejoinder [J].Annals of Tourism Research,1982,(1)256-262.
- [23] Jackson,E.L.Recoginzing Patterns of Leisure Constrains: Results from Alternative Analysis [J].Journal of Leisure Research,1983,(2):129-149.
- [24] Kotler,P.Marketing Management—Analysis,Planning, Implementation,and Control,9thed [M].New Jersey: Prentice-Hall inc,1999.
- [25] Moscardo,G.,& Green,D.Age and Activity Participation on the Great Barrier Reef [J].Tourism Recreation Research,1999,(1): 57-68.
- [26] Romsa, G., & Blenman,M.Visitor Patterns of Elderly Germans [J].Annals of Tourism Research,1989,(16): 178-88.
- [27] Thomas,D.W.,& Butts,F.B.Assessing Leisure Motivators and Satisfaction of International Elderhostel Participants [J].Journal of Travel and Tourism Marketing,1998, (1): 31-38.

[责任编辑: 石芬芳]

An Empirical Study on Effect of Senior Tourist's Motivation on Level of Satisfaction with Tour Constraints as Moderated Variable

CAI Yuan-cheng CHEN Zi-jun LI Meng-fang SHI Yi-han ZHENG Yong-ren
(Department of Marketing and Logistics, Oversea Chinese University, Taichung 40721, China)

Abstract: This study explores the effects of senior tourist's motivation on the level of satisfaction with tour constraints as moderated variable. The theoretical model is tested with the linear structured equation modeling module in the SPSS software. A total of 230 effective questionnaires were returned. The results are as follows: first, senior tourists' motivation has positive effect on the level of satisfaction on tour; second, tour constraints may exert negative effect on senior tourists' motivation and level of satisfaction. Furthermore, we discuss the managerial implications and put forward suggestion for future research about these results.

Key words: senior tourist; tourist motivation; tourist's satisfaction; tour constraints