

國立台東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

碩士論文

指導教授：陳美芬 博士

遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與
滿意度之研究

A Study on tourist satisfaction and needs of recreational facilities at
seacoast national scenic region

研究生：李清儀 撰

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月

國立臺東大學
學位論文考試委員審定書
系所別：健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

本班 李清儀 君

所提之論文 遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度之研究
業經本委員會通過合於 ☒ 碩士學位論文 條件
☐ 博士學位論文

論文學位考試委員會：

郭建宏
(學位考試委員會主席)

蔡必昆

陳美芬
(指導教授)

論文學位考試日期：99年6月4日

國立臺東大學

附註：1. 一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組
98 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館
☐	☐	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或
上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下
載或列印。

☒同意 ☐不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授
權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請

文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
	✓		

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行
權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與
不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：陳美芬 (親筆簽名)

研究生簽名：李清儀 (親筆正楷)

學 號：3797002 (務必填寫)

日 期：中華民國 99 年 06 月 11 日

1.本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化,並至遲於三年後上載
網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

謝 誌

七百多個日子，進入台東大學健康促進與休閒管理研究所，當時心中帶著戒慎恐懼心理，深怕學業進度無法如期達成，尤其在一面工作還顧及到課業，常有力有未逮之感。一路走來學習過程中也讓個人體會到「堅持」是多麼重要，也因此陪伴走過這一生難忘學習旅程。

在學習過程中，無論是休閒事業管理學科基礎、校外實務參訪學習與最後論文寫作，實要感謝我的指導教授 陳美芬 老師，除了精心擘劃安排課程還在繁忙課務中予以論文指導，得以讓個人論文能如期完成，還要感謝口試委員顏建賢 老師、蔡必焜 老師撥冗指導，。

二年時間讓我對於服務公職有新的認知，過去少一份堅持、少一份全力以赴心態有很大的幫助，我想二年學習過程給我很大的啓示。最後要感謝周副院長、憲忠、衍芳、全勝等研究所同學，過程中互相協助與勉勵，能得以順利完成研究所學業，另外要謝謝家人對我的支持，尤其內人碧芸在求學期間對家庭的付出實為感謝。再次祝福所有關心我的人心想事成。

李清儀 謹致於

國立台東大學健康促進與休閒管理研究所

2010 年 6 月

遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度之研究

中文摘要

本研究主要在於探討遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度之關係，以台東市小野柳遊憩區為研究範圍，以便利取樣方式進行問卷調查，有效問卷 398 份。研究主要目的：一、瞭解東部海岸國家風景區遊憩設施的使用現況；二、探討遊客對東部海岸國家風景區遊憩設施使用需求；三、探討遊客對東部海岸國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度之關係。並以 SPSS 套裝軟體進行統計分析，分析結果：遊客對於「住宿設施」需求上較高，顯示：一、「住宿設施」相關設施有再予以提升之必要。二、設施使用需求與滿意度之關係，「公共設施」與「遊憩設施」方面有顯著相關。三、對於遊客以前往本遊憩區「3 次以上」有較高滿意度。故建議管理單位於一、「住宿設施」之露營區之設施數量、品質上應加強，如公廁設計應朝人性化面向思考設計。二、「遊憩設施」方面，如賞景步道整體動線應予調整配置，鋪面材質耐用性及一致性亦應考量。三、「公共設施」方面，停車空間區域綠化，尤其可考量高喬木植栽以符合遮陰效果，鋪面材質耐用性及一致性亦應考量。

關鍵詞：國家風景區、設施使用需求、滿意度

A Study on tourist satisfaction and needs of recreational facilities at seacoast national scenic region

Abstract

The current study aims to investigate the correlation between tourist satisfaction and needs of recreational facilities at seacoast national scenic region in Siaoyeliou, Taitung. A total of 398 valid questionnaires were collected using convenient sampling.

This study focused on three areas: 1. investigate the current usage of recreational facilities at east coast national scenic region, 2. investigate tourist needs of recreational facilities at east coast national scenic region, and 3. investigate the correlation between tourist needs and satisfaction of recreational facilities at east coast national scenic region. SPSS was employed to analyze the results obtained, and results showed that tourist have higher needs for accommodation facilities.

The results analyzed indicate: 1. the need to increase accommodation related facilities, 2. positive correlation of facility needs and satisfaction was found between public facilities and recreational facilities, 3. for tourists that have visited Siouyeliou more than three times, there was an increase in satisfaction..

According to the results, future suggestions for the administration department of Siouyeliou are 1. increase the quality and quantity of camping area in accommodation facility, for example, public toilets should be designed ergonomically, 2. in terms of recreational facilities like scenic pathways, the flow of the pathways can be readjusted, and the durability and consistency of the pathway material should be considered, 3. for public facilities, more trees should be planted in the parking area, tall trees that provides shading are more desirable, and the durability and consistency of the parking area material should be considered.

Keywords: Country scenic region, needs of facilities, satisfaction

目 錄

第一章 緒論-----	1
第一節 研究背景-----	1
第二節 研究動機與目的-----	3
第三節 研究範圍-----	4
第四節 名詞釋義-----	7
第二章 文獻探討-----	9
第一節 國家風景區-----	9
第二節 遊憩設施需求相關理論與研究-----	14
第三節 遊客滿意度之探討-----	27
第四節 相關遊憩設施使用者之滿意度-----	35
第三章 研究方法-----	43
第一節 研究架構與假設-----	43
第二節 研究設計-----	44
第三節 研究工具-----	46
第四節 資料處理與分析-----	50
第四章 研究結果與分析-----	53
第一節 樣本特性分析-----	53
第二節 遊憩設施使用需求差異分析-----	56
第三節 遊憩設施使用滿意度差異分析-----	63
第四節 遊憩設施使用需求對滿意度的影響-----	70
第五章 結論與建議-----	73
第一節 結論-----	73
第二節 建議-----	75
參考文獻-----	77

附錄一問卷初稿-----	81
附錄二預試問卷調查表-----	85
附錄三預試問卷調查表-----	89



圖目錄

圖 1-3-1 研究範圍圖-----	6
圖 2-1-1 國家風景區分布圖-----	10
圖 3-1-1 研究架構圖-----	43



表目錄

表 1-2-1 東部海岸國家風景區管理處 78-97 年建設經費一覽表-----	4
表 2-1-1 台灣地區國家風景區現況-----	12
表 2-1-2 國內國家風景區之相關研究-----	13
表 2-2-1 需求定義-----	16
表 2-2-2 影響遊憩需求因素相關研究-----	19
表 2-2-3 遊憩區之設施類型-----	21
表 2-2-4 滿意度相關定義-----	28
表 2-2-5 滿意度衡量相關研究-----	32
表 2-2-6 影響遊客滿意度相關研究-----	34
表 3-3-1 小野柳遊憩區近年遊客統計量-----	49
表 3-3-2 問卷前測各構面信度表-----	50
表 4-1-1 樣本特性分析統計值-----	54
表 4-2-1 設施使用需求分析表-----	57
表 4-2-2 個人背景變項與遊憩設施使用需求差異分析表-----	60
表 4-3-1 設施使用滿意度基本分析-----	64
表 4-3-2 個人背景變項與遊憩設施使用滿意度差異分析表-----	67
表 4-4-1 「使用需求」與「使用滿意度」相關分析表-----	71
表 4-4-5 「設施使用需求」與「滿意度」迴歸分析表-----	72

第一章 緒論

第一節 研究背景

觀光事業之發展沒有極限，其成功要件在於不斷的創新、求變。台灣的觀光產業在二十一世紀伊始，因政府的高度重視而有了突破性的轉變，將以「掌握優勢」、「提高價值」、「創造品味」為前提，用宏觀的角度來訂定策略，展現台灣豐沛的觀光魅力，行銷全球（交通部觀光局，2001）。臺灣為一海島型國家，擁有自然與人文、地質景觀特色，因此，在觀光政策引領下交通部觀光局先後成立了 13 處國家風景區管理處，成立區域遍佈全國各個角落，主要提供遊客休閒遊憩、賞景、解說導覽及教育等服務，其中遊憩設施軟硬體建構是否完善，關係著區域內遊客便利性、舒適性與服務滿意度間之關係。而遊憩設施的建構是需要中央、地方政府單位共同配合擘劃參與方能達成，單靠觀光單位獨一的力量是難以達成的。

國家風景區主要在於提供遊客休閒遊憩、解說與教育功能，並興建相關遊憩設施與行銷推廣等業務。交通部觀光局至 2008 止整建與新建 53 處遊客中心，改善 42 處遊客中心解說服務設施，完成台 2、台 11、台 18 公路等 15 條道路景觀改善與親和性道路雙語指標系統，整頓或新設 166 處停車場（約 4176 個停車位），設置約 367 間公廁，建置完成自行車及步道系統約 338 公里與改善水岸遊憩設施 16 處（交通部觀光局，2008）。顯見風景區內軟硬體設施包羅萬象，無非提供遊客使用上便利性與安全遊憩環境。爰依交通部觀光局 2009 年施政重點之「重要觀光景點建設中程計畫（97 - 100 年）」，將確立國家景區發展方向及聚焦各地特色，集中資源，分級整建具代表性之重要觀光景點遊憩服務設施，打造觀光景點風華再現（交

通部觀光局，2008）。從觀光客倍增計畫與年度施政重點面向觀察到遊憩設施新建與改善對於政府觀光施政目標，有基本重要性，然而，遊憩設施新建整備有其相關規範與環境景觀因素做為設置之準據，惟為配合遊客需求，設置遊憩設施者常有設置不適當之遊憩設施，如：護欄高度過高、步道材質使用壽命短、解說資料即時更新慢、公廁設施未符規範標準等。

根據交通部觀光局 2008 年國家風景區遊客調查報告，針對國家風景區旅遊決策調查結果顯示：整體來看到訪國家風景區的遊客有超過八成（83%）為自行規劃行程、78%的遊客前往國家風景區有索取旅遊資訊、另依據權重計算重要度選擇到國家風景區遊玩主要原因為景觀優美（重要度 40）、98%的遊客與同伴同行，並且以和家人同行的居多有 59%、以權重計算重要度則交通工具主要以自小客車為主（重要度為 59）。調查報告亦對於 10 個服務項目進行評比：遊客對「景點內辦理活動」以 94%滿意度最高，其次是「景點內空間設計」91%、「環境綠化美化」90%、「景點內服務設施」90%，再其次是「環境整潔」88%。滿意度較低的項目為「提供之旅遊資訊服務」74%、「停車位數量」74%及「廁所清潔程度」76%。整體來看，有 94%的遊客對國家風景區整體服務表示滿意。

由以上調查報告可以看出至國家風景區遊玩以自行規劃與自行開車前往居多，而遊憩設施滿意度以停車位與廁所清潔度較為偏低，然而，國家風景區遊憩設施之設置與遊客使用特性行為、設置地點、區位環境適合性等直接關係。因此，如何針對遊憩區特性設置適宜之遊憩設施提供遊客使用與遊客使用後得到滿意之程度，為目前國家風景區努力之目標。

第二節 研究動機與目的

近年來由於國民所得不斷增加及國人對於休閒旅遊活動之重視，前往遊憩區從事遊憩已是生活一部份。根據交通部觀光局 2008 年國人旅遊狀況調查，2008 年國人國內旅遊總旅次為 9,619 萬旅次，平均每人旅遊次數 4.81 次，旅遊率 92.5%，旅遊總經費 1,842 億元。顯見國人熱絡從事旅遊，其中選擇東部地區旅遊主要因素為喜歡「自然賞景活動」、「泡溫泉、做 SPA」，皆高於其他旅遊地區。然而，休閒旅遊觀念日益抬頭與週休二日實施，使得以建構觀光主題見長的國家風景區，在經濟不景氣情形下大力促銷地方觀光產業而備受歡迎，因此，無可置疑的這中間必然產生諸多組織結構性的改變、地方搶食建設大餅與行政人員難以精簡等問題，而其龐大建設經費的投入提供遊客至風景區休憩，但也造成日後遊憩設施經營管理上所要面臨的一大課題。遊憩設施規劃新建如何符合遊客遊憩需求一直以來皆是各風景區努力目標，期以最少經費投入而達最大遊憩觀光效益。

東部海岸國家風景區除了自然景觀外，對於區域內各項軟、硬設施皆積極爭取投入建設經費，截至 97 年歷年已投入經費 44.97 億元，(如表 1-2-1)。東部海岸國家風景區從設立至今投入上述經費致力於相關觀光建設上，目前已建設完成 11 個遊憩與休閒觀光據點，共計有 8 處遊憩據點設有遊客服務中心、教育展示室與人員導覽解說服務；另於管理處處本部設置阿美族民俗中心與原住民舞蹈表演，提供遊客體驗。並開闢各公共遊憩服務設施、5 處露營區、綠島溫泉及 3 處潛水基地等服務遊憩設施。

表 1-2-1 東部海岸國家風景區管理處 78-97 年建設經費一覽表（單位：億元）

分項 年度	綠島 系統	都蘭 系統	成功 三仙 台系 統	石梯 秀姑 巒系 統	磯崎 系統	土地	全區性 建設暨 環境維 護及設 施維持	據 點 規 劃 設計	合計
78-97	7.467	4.011	8.790	6.044	3.895	6.908	7.235	0.62	44.970

資料來源：東部海岸國家風景區管理處（2009）

雖挹注相當經費從事遊憩據點開發建設與經營，遊客至東海岸風景區對於遊憩設施之設計與維護亦經常提供改善建議，風景區遊憩設施從規劃設計階段至後續執行施工與經營管理，都須以遊客使用性與便利性面向思考著手，方能使遊客於本風景區進行休閒遊憩活動中達到生理、心理之滿足。因此，本研究主要目的在於：

- 一、瞭解東部海岸國家風景區遊憩設施的使用現況。
- 二、探討遊客對東部海岸國家風景區遊憩設施使用需求。
- 三、探討遊客對東部海岸國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度之關係。

第三節 研究範圍

東部海岸國家風景區擁有美麗的自然景觀、獨特的文化資產和豐富觀光資源，是臺灣難得的一片淨土。爲了讓這一片富有南國風貌之海岸區域，獲得有效之開發與管理，行政院於民國 76 年 9 月核定設立國家級東部海岸風景特定區，並交由交通部觀光局於民國 77 年 6 月成立「東部海岸風景特定區管理處」，民國 79 年 2 月行政院又核定將綠島納入本特定區一併

經營管理。民國 84 年 1 月國家風景區管理處組織通則公佈實施，並於同年 7 月 1 日改制更名為「東部海岸國家風景區管理處」(以下稱東部海岸國家風景區)迄今已滿 20 年，本區範圍，北起花蓮溪口，南迄小野柳風景特區，東至海平面 20 公尺等深線，西達台 11 線公路目視所及第一條山陵線，另包括秀姑巒溪瑞穗以下泛舟河段及綠島。總面積為 41,483 公頃，其中陸域面積 25,799 公頃，海域面積 15,684 公頃。區內兼具山、海、島嶼之勝，資源多樣為國內獨特之國家級風景區。此外，區內遊憩設施包括步道、涼亭、停車場、解說導覽牌示、遊客中心等服務設施完善。

本研究主要研究範圍，以東部海岸國家風景區內台東市之小野柳遊憩區為主要研究範圍，台東是小野柳遊憩區環境說明如下：

小野柳遊憩區位於台東市區北方 5.6 公里處，是本風景區最南端的遊憩據點，由於海岸邊的奇岩怪石有如台灣北海岸「野柳」而得名。小野柳的地質景觀是由砂岩所構成，由於砂岩不是菲律賓板塊應有的地質成分，區內岩石奇狀主要是由長年累月海浪衝擊所帶來的傑作，遊憩區內設有賞景步道、露營區、優質公廁、遊客服務中心（地質解說）、停車設施、涼亭、賣店與植栽綠美化等基本遊憩設施。

第四節 名詞釋義

一、 海岸型國家風景區

我國目前先後成立 13 座國家風景區，主管機關為交通部觀光局，各國家風景區依據所轄區域之自然、人文、地理與環境為其發展觀光及行銷方向。13 座國家風景區依地理環境計可分為山岳、離島、潟湖、海岸、水庫、高山湖泊及一般平原型等，海岸型國家風景區其特色為擁有自然特殊海岸地形、潮間帶自然生態與多變之海岸型氣候，本研究範圍為東部海岸國家風景區係屬於海岸型之國家風景區。

二、 遊憩設施

「遊憩」可說是一個近代名詞，recreation 一字的字根係由拉丁字 recreatio 而來，意即為了恢復健康所做的遊憩活動；若從 Recreation 這個字的根源來看，re-create 係再創造的意思，意即解脫平日職責得束縛之後，讓自己重新再來。依據傳統的定義，係將「遊憩」視為個人恢復健康與再創造的過程，若從這個定義取向來看，就是將「遊憩」視為讓人們重新返回工作崗位繼續工作的一種活動。若從這個觀點出發，強調重點是將「遊憩」看成一種活動形式；當我們確信「遊憩」係活動取向時，這些遊憩活動內容必須是社會認可、合乎社會規範的，且人在從事遊憩活動時係不受平日工作職責所束縛。然而，要讓遊憩者恢復得到生、心理滿足遊憩場所與設備提供了適當的輔助。

遊憩設施（Recreation Facilities）指的是遊憩活動所需的場所及設備而言，以本國家風景區而言遊憩設施為賞景步道、露營區、公廁、遊客服務中心（地質解說）、停車設施、涼亭、賣店等。

因此，本研究所指國家風景區遊憩設施，係以遊客服務中心、賞景步道、公廁、涼亭、停車設施、露營設備、賣店等為其主要研究項目；目的

讓遊客餘暇時間至本國家風景區內使用相關遊憩設施時，能合乎遊客遊憩活動期間生、心理所需，達成人們恢復健康與重新返回工作崗位繼續工作。

二、遊憩設施使用需求

設施需求即是該設施所擁有各項功能需求，設施使用需求為日常生活中設施所能提供滿足遊憩者使用後產生心理體驗差距及對活動設施需求的行為（方美玉，2006）。

三、使用滿意度

休閒滿意為個體參與休閒遊憩活動時，所獲得正向良好感受，亦為個體對其休閒遊憩體驗與情境或滿足感。吳守從、方乃玉(2004)認為設施使用為為休閒遊憩者對設施本身之需求與實際獲得的差異而產生的心理反應。本研究所指的遊憩設施使用滿意度是指受訪遊客在遊憩設施使用後知覺滿意的情形。

第二章 文獻探討

本章旨在針對遊憩設施及使用滿意度做相關文獻探討，以作為本研究的理論基礎。共分為四節，第一節為國家風景區；第二節為遊憩設施使用需求相關理論與研究；第三節為遊客滿意度探討；第四節為相關實證研究。

第一節 國家風景區

一、國家風景區定義

依據我國「發展觀光條例」第 11 條與「風景特定區管理規則」第 4 條規定，風景特定區依其地區特性及功能劃分為國家級、直轄市級及縣（市）級二種等級。並由觀光主管機關（交通部觀光局）邀請專家學者組成評鑑小組評決國家風區之劃設。「發展觀光條例」第 18 條亦載明具有大自然之優美景觀、生態、文化與人文觀光價值之地區，應規劃建設為觀光地區。該區域內之名勝、古蹟及特殊動植物生態等觀光資源，各目的事業主管機關應嚴加維護，禁止破壞。

國家風景區又稱為國家風景特定區或國家級風景特定區，其係依據上述「發展觀光條例」與「風景特定區管理規則」辦理劃設，目前已劃設完成之國家風景區共有 13 處，隸屬交通部觀光局管轄，底下各設有風景區管理處經營管理之，其主要設置目的為觀光，提供遊客自然觀光資源。

近年來，由於生態旅遊的盛行，綠色意識的抬頭，國家風景區也漸漸朝環境、生態、保育與永續經營為建設發展目標。本研究範圍區內擁有自然地景景觀、海洋潮間生態、一級國定古蹟與特殊動植物生態等觀光資源，亦成為劃設為國家風景特定區之必然條件。目前我國國家風景區計有 13 處，分布如圖 2-1-1 所示。

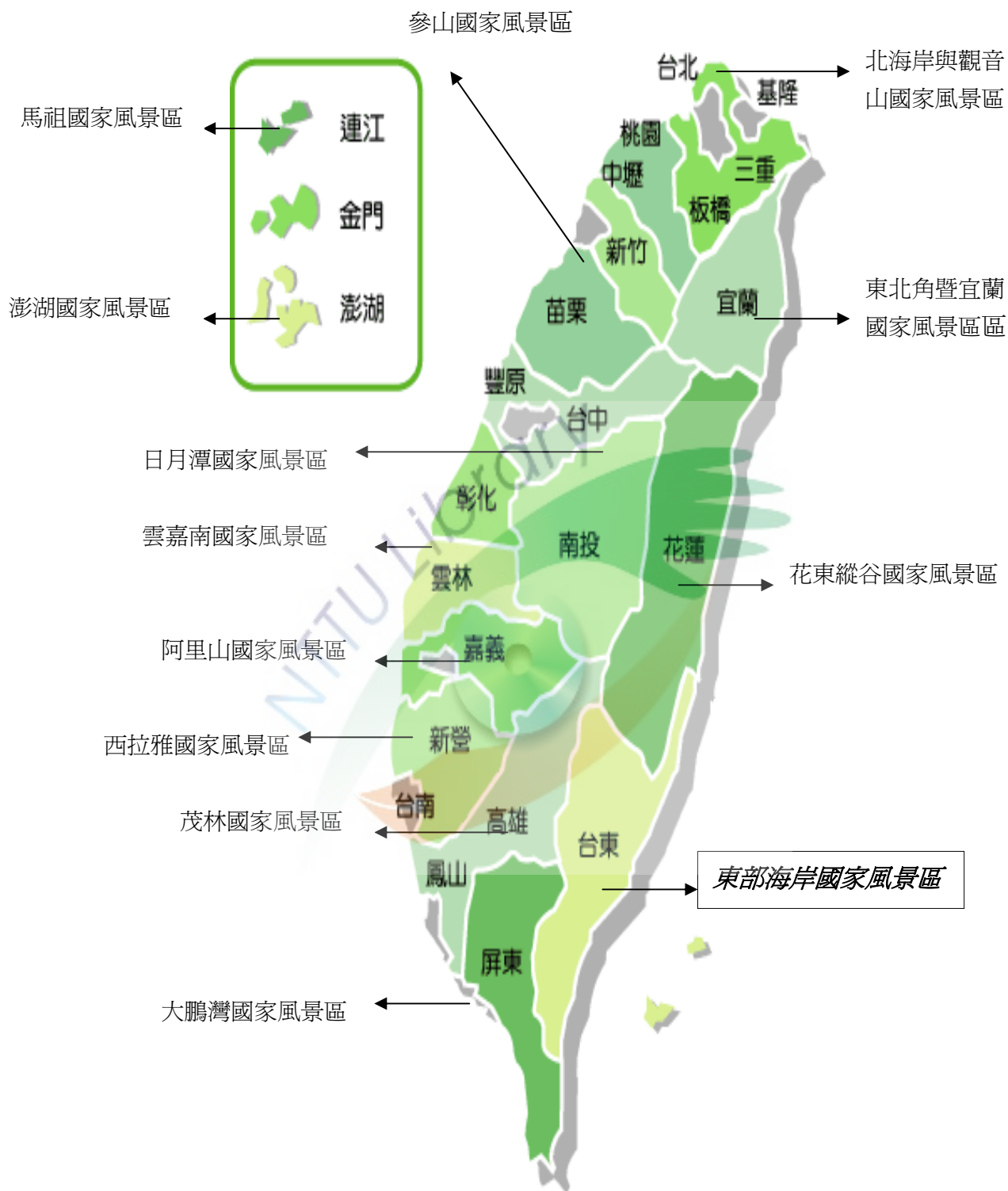


圖 2-1 -1 國家風景區分布圖

資料來源：本研究整理

二、國家風景區發展及現況

各國國家級風景區在不同社會文化背景之下，有其獨特發展方向與名稱上之不同，台灣國家公園與國家風景區分屬相異執行單位負責，前者為內政部營建署而後者為交通部觀光局。但嚴格來說，兩種設立之目的不盡相同，國家公園主要以保育自然環境資源為主；而國家風景區的目的則是以觀光遊憩為主。

國家風景區的建設與發展，是要以公部門之投資建設為基礎，來吸引民間投資，並透過與地方觀光產業諸如民宿、農特產等經濟體之結合，帶動地方產業發展。其主要目標是將原屬地方性重要之觀光資源，透過整體規劃及配套之行銷推廣，來將資源整合提升至國際級水準，使台灣觀光資源具多元化競爭力及優質之旅遊環境（交通部觀光局，2002）。

根據交通部觀光局 2008 年統計資料顯示，2008 年台閩地區國家級風景區觀光遊憩人數共 27,017,707 人次，然國家風景區之建設與發展主要係以公部門投資建設為基礎，近年更積極吸引民間投資興建（BOT）並透過地方相關產業如餐飲、民宿、農特產業等經濟體組成策略聯盟，來帶動地方觀光發展。主要意義與目標是以原屬地方重要觀光資源部份，透過資源整合規劃及配合遊憩行銷推廣，將資源有效運用進而提升至國際級標準，使台灣觀光遊憩資源具有多元化、優質化與競爭力之旅遊環境。因此，目前我國國家風景區發展除以觀光資源開發建設為主，積極投入經費外並循序漸進調整經營策略，以多樣化套裝遊程，深度優質與生態自然生活等策略目標發展區內觀光遊憩活動。現今成立之 13 處國家風景區現況，如表 2-1-1 所示。

表 2-1-1 台灣地區國家風景區現況

名稱	設立時間	特 色
東北角暨宜蘭海岸國家風景特定區	1984 年 06 月 01 日	「兜浪台北賞鯨豚」之親水樂園；配合推動離島觀光、建設龜山島成為海上生態公園。
東部海岸國家風景特定區	1988 年 06 月 01 日	目標為建設成「熱帶風情邀碧海」，星消花東海岸好山好水。
澎湖國家風景特定區	1995 年 07 月 01 日	夏季親水、冬季賞風、地質風光、生態體驗、古蹟之旅。
花東縱谷國家風景特定區	1997 年 05 月 01 日	溫泉、文化、鄉土、生態旅遊。
大鵬灣國家風景特定區	1997 年 11 月 18 日	目標為建設成「瀉湖國際渡假區」，以水上活動為主軸的國際級休閒渡假區。
馬祖國家風景特定區	1999 年 11 月 01 日	結合島嶼地質景觀、閩東人文風貌及戰地風光，建構獨特之海上公園與渡假勝地。
日月潭國家風景特定區	2000 年 01 月 24 日	高山湖泊、邵族文化。
參山國家風景特定區	2001 年 03 月 16 日	獅頭客、梨山果、八卦鷹休閒區。
阿里山國家風景特定區	2001 年 07 月 23 日	充分利用森林資源、回山鐵路、鄒族文化及生態旅遊等觀光資源之多樣性，重塑阿里山地區為國際旅遊新地標。
茂林國家風景特定區	2001 年 09 月 21 日	具山地休閒風貌、原住民文化及溫泉渡假特色之水錄空旅遊勝地。
北海岸國家風景特定區 觀音山國家風景特定區	2001 年 07 月 22 日	北海岸遊憩系統：以皇冠海岸之構想，重塑各重要據點遊憩新風貌。 觀音山遊憩系統：著重不當設施之減量管制，成為自然、簡單的休閒空間。
雲嘉南國家風景特定區	2003 年 12 月 24 日	沿海地區河流沖積之沙岸海灘、沙洲、潟湖與河口濕地，主要鹽田與豐富生態。

續表 2-1-1 台灣地區國家風景區現況

西拉雅國家風景特定區	2005 年 11 月 26 日	是平埔族的發源地，包括台灣最大的曾文水庫、世界三大水利工程之一的烏山頭水庫、台灣第一水庫：虎頭埤水庫、全台灣獨特的關子嶺泥漿溫泉、第一座介紹化石的左鎮萊寮化石館、最古老的人類化石-左鎮人、台灣青灰岩的代表月世界等。
------------	------------------	---

資料來源：本研究整理

三、國家風景區相關研究

本研究主要在探討遊客對於國家風景區遊憩設施需求與使用滿意度之關係，在回顧過去相關文獻對於使用需求與滿意度之研究為數不少，然而，對於國家風景區遊憩設施需求與滿意度相關研究仍屬有限。表 2-1-2 針對國家風景區之相關研究所作之整理。

表 2-1-2 國內國家風景區之相關研究

研究者(年代)	論文(著作)名稱	研究內容
黃祺惠(2005)	水庫風景區遊客遊憩動機及滿意度之研究-以烏山頭水庫風景區為例	遊客遊憩動機與行前期望、體驗滿意度皆呈顯著正相關
張嘉銘(2006)	茂林國家風景區遊客吸引力、滿意度與重遊意願關係之研究	遊客對國家風景區吸引力對遊客滿意度、重遊意願有正面影響。茂林國家風景區滿意度對遊客重遊意願有正面影響
潘盈仁(2006)	大鵬灣國家風景區遊客海域遊憩滿意度之研究	遊客基本特性影響遊憩活動、服務設施滿意度間之關係
陳秋蓉(2008)	遊客體驗、旅遊意象與重遊意願關係之研究-以西拉雅國家風景區為例	旅遊意象與旅遊體驗對影響遊客對西拉雅國家風景區重遊意願關係

續表 2-1-2 國內國家風景區之相關研究

陳健宏（2008）	遊艇解說服務品質、滿意度與遊客行為關係之研究-以日月潭國家風景區為例	遊艇導覽解說對於遊客對解說服務的重要性、服務品質滿意度與購後行為間具有正向影響關係存在
-----------	------------------------------------	---

資料來源：本研究整理

第二節 遊憩設施需求相關理論與研究

一、設施需求

需求是指個人生理的、心理的或社會的不平衡狀態。換言之，需求反映生理的、心理的及社會的「理想」狀態，與個體目前狀況間的差異。每個人都有需求，且會透過某些行為來滿足，以紓緩不能滿足所帶來的困境。如同個人有「需求」，一般對於社區、區域、國家及整個社會也有其個別需求情形（顏妙桂，2002）。張雅玲、張樑治(2006)以早期需求理論指出，為了維持個體生命的延續與活化，在所有人的體內均有一套生理與心理的平衡機制，一但個體體內的某種元素減少而失衡時，則個體即產生「回復到平衡狀態的需求」，而且當個體回復到平衡的最適狀態時，亦即需求獲得滿足之際，則個體將因此而感到滿意；相反地，倘若需求無法獲得滿足，則個體會因為生理或心理的不平衡所產生的不適而感到不滿意。顯見需求層面是廣泛的，是個人行為滿足的表徵，而以休閒遊憩需求而言，Lavery（1975）指出休閒遊憩需求實際可分為三種：

- （一）有效需求（Actual or Effective Demand）指目前實際參與到目的地所從事的觀光遊憩活動，並使用當地的設施與服務人次。
- （二）展延需求（Deferred Demand）指目前雖有旅遊動機、遊憩需求或遊憩能力。但目前缺乏設施、或因缺乏參與知識，或上述兩者皆未參與之人

次。

(三) 潛在需求 (Potential Demand) 指目前雖有遊憩需求，但因社會因素或經濟因素而無法參與者，必須等到社會或經濟因素狀況改善後才能參與之人次 (引自方美玉，2006)。

人們具有無窮的慾望而且隨時可能變動，然而因為資源有限，因此我們會選擇可以負擔又能滿足我們慾望的產品，也就是從事具有經濟性的選擇行為，消費者總是依循最大利益的原則來獲得最大的滿足。而在購買能力許可下，慾望也就轉變為需求 (曹勝雄，2007)。因此，需求本質除了生心理基本需求因素外，經濟與遊憩設施是否齊全及參與知識，皆影響休閒遊憩需求。故遊憩需求是民眾參與之欲望(需求)與遊憩資源(供給)狀況交互作用後所顯現之結果 (陳思倫、歐聖榮、林連聰，2005)。人們從事休閒遊憩行為時，亦透過遊憩過程中尋找個人自我滿足需求。方美玉 (2006) 指出人的欲望是無窮盡的，並非每一個欲望均能獲得滿足，個人必須在其所擁有的有限資源中，例如：所得、時間、精力等，做其資源所能及的選擇，來使自己獲得最大的滿意。所以需求是指個人在能夠與願意購買某一事物時，欲望之達成。因此，需求本質亦須視休閒遊憩個體本身各面向要素，酌予調整以符合生心理欲望之達成。

然而，休閒遊憩設施需求亦會因為個人條件、環境屬性與使用者需求，而有需求層次上之不同，需求層次理論將加以描述。馬斯洛 (Maslow) 認為人的需求有下列五個層次：

- (一) 生理需求 (Physiological)：包括饑餓、渴、休息、活動等。
- (二) 安全需求 (Safty)：包括安全、有保障、無畏懼與沒有危險。
- (三) 愛與歸屬的需求 (Belonging and Love)：親近、愛的接受與給予。
- (四) 受尊敬的需求 (Esteem)：包括自尊與受尊敬、如成就感、勝任職務、受讚美與賞識。
- (五) 自我實現的需求 (Self actualization)：個人自我滿足與實現。

由上述可知，需求是具有層次關係的，生理需求、心理需求與認知需求三種，當人們由低層次滿足之後會選擇較高層次需求，然當較低層次需求滿足追求更高層次需求時，並不會因為追求高層次滿足而讓低層次需求消失，期間各層次之關係是互動的且並存，關係間所佔比例不同而已。有關學者關於需求相關研究理論整理如表 2-2-1。

表 2-2-1 需求定義

研究者（年代）	論文（著作）名稱	需求定義
Lavery(1975)	The Demaad for Recreation : A review of studies.	休閒遊憩需求分爲：有效需求、展延需求、潛在需求
顏妙桂譯(2002)	休閒活動規劃與管理 Christopher R.Edginton 等著	需求反映生理的、心理的及社會的「理想」狀態，與個體目前狀況間的差異
陳思倫、歐聖榮、林連聰 (2005)	休閒遊憩概論	遊憩需求是民眾參與之欲望(需求)與遊憩資源(供給)狀況交互作用顯現之結果
方美玉(2006)	斗六運動公園休閒設施需求與滿意度之相關研究	個人在能夠與願意購買某一事物時，欲望之達成
張雅玲、張樑治 (2006)	墾丁國家森林遊樂區遊客遊憩需求與滿意度之研究	滿意度主要元素爲生理與心理平衡機制控制得宜
曹勝雄(2007)	觀光行銷學	消費者依循最大利益的原則來獲得最大滿足。
呂慧中(2008)	公園休閒遊憩者設施使用需求與滿意度之研究	設施需求會受到不同使用對象、周圍環境屬性、設施位置等因素影響

資料來源：本研究整理

休閒需求為個體期望透過參與某項休閒活動，以達到心理上的需求和欲望之滿足，即為人在參與活動時所產生之內心狀態。如以個體使用活動設施而言(陳世瑜，2004)。因此，以遊客至風景區從事遊憩活動亦是為滿足其心理之期望，過程中遊憩設施使用便是滿足其欲望方式之一。方美玉(2006)亦將運動公園設施使用需求定義為「日常生活中運動公園所能提供並滿足一般民眾休閒活動之所需，即個體使用休閒設施需求」。故本研究針對遊客至國家風景區遊憩區內所提供之休閒遊憩、活動等遊憩設施於使用後產生之心理體驗差距而導致設施使用者對其遊憩設施需求的行為。

二、影響遊憩需求之因素

關於遊憩需求影響因素研究學者各有其不同看法，陳昭明（1981）將影響因素分成三大類：

（一）外在因素：經濟發展與產業結構、個人可支配所得、人口（總人口、年齡結構、教育程度）、機動性（交通建設及車輛）、大眾傳媒介、自然環境等。

（二）中間因素：休閒時間與費用、休閒經驗與偏好、遊樂地區與都市間距離與聯繫、其他遊樂區區位及競爭或互補關係、旅遊服務數量及素質等。

（三）遊樂區本身因素：範圍大小、特質、設施容量與品質、服務與管理等(引自許世芸，2006)。

蔡伯勳（1986）則將影響遊憩需求及滿意度之因素歸納如下：

（一）個人因素：包括個人的職業、教育、經歷、偏好、動機及當時的心態等等皆會影響遊憩的需求。

（二）環境因素：包括自然環境因素（如森林、草原等自然環境資源）、社會環境因素（如遊客密度、交誼機會）、經營措施因素（如費用、解說設施、食宿及交通問題等）。

（三）活動種類因素：各種活動種類之從事有其適合之心理及環境需求品

質，遊客從事一特殊活動之前會依其需求之品質，對照各種活動及環境可提供之機會來選擇參與。

（四）體驗因素：上述三因素為決定遊憩體驗之主要因素，故體驗之獲得為影響遊憩需求與滿意度之重要因素。

以上，學者對影響遊憩需求因素從個人因素包括經濟、教育程度、職業等基本因素皆足以影響個人從事遊憩之需求，然而外在環境亦扮演著重要影響因素之一，如自然環境、遊憩場所區位關係、活動種類與體驗等皆會影響遊憩需求。

李銘輝、曹勝雄、張德儀（1995）更依據不同學者所提出的影響因素，將影響個體遊憩需求的因素綜合歸納為下列三類：

- （一）遊憩相對吸引力：如資源發展型態、可供遊憩時程及交通狀況等。
- （二）個人外在、社會化因素：如年齡、職業等。
- （三）個人內在、心理因素：如自然及人工遊憩設施偏好等因素。

Kotler(2003)認為影響遊憩需求可歸納四種影響因素：

- （一）地理變數：氣候、基本設施、人口密度與分布等。
- （二）人口變數：性別、年齡、收入、職業、教育等。
- （三）人格變數：社交性、保守性、領導性等。
- （四）消費者行為變數：使用率、消費動機、價格敏感度、品質敏感度等。

陳思倫，歐聖榮，林連聰(2005)則將影響遊憩需求量因素歸納為以下三大因素：

- （一）需求因素：指影響遊憩需要之產生的各種因素，包括人口因素及個人社經因素兩類。如人口數量、個人休閒時間之數量分配、所得、年齡、性別、職業、教育程度等。
- （二）供給因素：指影響遊憩機會數量、吸引力之因素。此類因素不僅包括研究中之遊憩區之數量與品質，且應包括其他替代遊憩區之設施數量與品質。

(三) 供需間之交通聯繫因素：指遊憩者與各遊憩區間之可及性（旅次成本、旅次時間或距離），此類因素主要用以衡量供需間之空間阻隔效果。此外，遊憩者對於遊憩資源之認知亦屬此類因素，因其決定資源對於遊憩者之可利用性（Availability）。

另外研究者魏鈺婷(2005)於探討陽明山國家公園設置遊憩設施需求研究指出，對於影響遊客因素分類如下：

(一) 個人屬性因素：包括性別、教育、居住地等人口統計變項因素。

(二) 遊憩行為因素：包括到達時間、遊憩時間、交通工具、路線、同伴、目的、遊憩次數等遊憩行為特性因素。

(三) 體驗因素：包括對遊憩目的、設施環境、交通狀況等感到滿意，另包括交通狀況、擁擠程度、重遊意願等體驗因素。

(四) 活動種類因素：包括搭乘纜車之理由、影響因素、場站服務、票價、重遊意願、反對理由、衝擊等選擇特性。

因此影響遊憩需求之因素，顯見將會對於遊憩設施之設置有直接影響，設施規劃會依環境、空間、使用者之需求而做設計。相關文獻亦顯示，影響遊憩需求因素有人口因素、社經因素、遊憩機會數量、吸引力、食宿交通費用、遊憩設施狀況、自然環境等等因素。相關研究整理如 2-2-2 表。

表 2-2-2 影響遊憩需求因素相關研究

研究者（年代）	論文（著作）名稱	需求因素的類型
陳昭明（1981）	台灣森林遊樂需求資源經營之調查與分析	外在、中間與遊樂區本身因素
蔡伯勳（1986）	遊憩需求與滿意度分析之研究	分為個人、環境、活動種類、體驗等因素

續表 2-2-2 影響遊憩需求因素相關研究

李銘輝、曹勝雄、 張德儀（1995）	遊憩據點條件對遊憩 需求之影響研究	遊憩相對吸引力個人 外在、社會化、個人內 在、心理因素等
陳思倫，歐聖榮，林連 聰，（2005）	休閒遊憩概論	分為需求、供給、供需 間之交通聯繫因素
魏鈺婷(2005)	陽明山國家公園設置 空中纜車需求研究	個人屬性、遊憩行為、 體驗、活動種類因素

資料來源：本研究整理

三、遊憩設施類型

遊憩設施主要在於提供遊客遊憩活動過程中得到一處可讓生理、心理需求得到舒適、安全與教育性功能設施與設備，而遊憩設施的設置應依環境、空間與使用者需要而加以設置。呂慧中（2008）指出設施會受到不同使用對象、周圍環境屬性、設施位置等因素影響，故設計者如在設置之前能依此參考，設計符合使用者需求之設施，相信能提供休閒遊憩使用者在遊憩設施需求上的滿足。

旅遊遊憩設施服務的對象以遊客為主，除了部份利用民生必需的一般性公共設施外，例如醫療、交通、水電等等，更需考慮目前及未來的遊憩型態及遊憩需求，提供遊憩專用的設施。

旅遊服務設施應滿足各遊憩系統的定位及配合據點的旅遊活動型態，提供不同的設施，因此，旅遊服務設施配置應考量遊憩資源綜合性評析、發展類型、主要活動型態、發展層級等因素，以對各系統或據點配置不同的旅遊服務設施。依據交通部觀光局（1987）風景區公共設施設計準則，遊憩設施可分為：解說牌、停車場、休憩桌（坐）椅、烤肉設施、垃圾桶、露營設施、步道、公廁、涼亭等。交通部觀光局（1989）東部海岸

風景特定區整體發展綱要計畫，將遊憩區遊憩設施予以分類，如表 2-2-3。

表 2-2-3 遊憩區之設施類型

設施種類	設 施 類 型
住宿設施	旅館、露營地、民宿、山莊、休閒渡假中心、觀光旅館、國際觀光旅館、國民旅舍
遊憩設施	步道、日間露營、船屋、登山小徑、運動設施、海灘設施、潛水設施、烤肉野餐區、海水浴場、遊憩碼頭、輕型機場、浮動平台
服務設施	服務中心、商店街、飲食店、管理（處）站、解說設施、救生設備、展示場、醫療設施
公共設施	停車場、道路（自行車道）、觀景台、中心廣場、污水處理設施、垃圾處理設施、水電設施、汽車轉運站

資料來源：交通部觀光局（1989）

交通部觀光局（2001）再將公共建設設施分列十項內容統一圖冊，以求設施建置一致性，十項設施內容如下：步道設施、公廁設施、涼亭設施、觀景台設施、停車場設施、擋土牆設施、導覽設施、植栽水岸景觀、其他設施（橋樑及照明設施）。東部海岸國家風景區管理處（2005）於東部海岸風景特定區觀光整體發展計畫技術分析報告，針對旅遊服務及設施計畫分別提出住宿設施、餐飲設施、遊憩設施、教育解說及諮詢設施與交通服務設施相關建議。然而，提供遊客遊憩使用各項設施並未有重大改變，對於如何提升遊憩設施品質則是目前經營管理單位重要工作之一。

因此，國家風景區遊憩設施種類不外乎可分為：住宿、遊憩、服務、公共等設施，遊憩設施類型又可細分為旅館、露營地、民宿、山莊、休閒渡假中心、觀光旅館、國際觀光旅館；步道、船屋、運動設施、海灘設施、潛水設施、海水浴場、遊艇碼頭、輕型機場；服務中心、商店街、管理(處)

站、解說設施、救生設備、展示場；停車場、道路(自行車道)、觀景台、中心廣場、污水處理設施、水電設施、汽車轉運站等設施類型，除了風景區外其他相關休閒遊憩設施類型分述如下：

針對國家公園所涵蓋的遊憩設施，徐國士（1997）提出說明：

（一）遊客中心：具有服務、展示、解說等功能之服務性設施，能幫助遊客瞭解國家公園之資源景觀特色，並明瞭如何安排國家公園遊程及正確使用各項設施。

（二）販賣店：管理處得在遊客中心內附設賣店，或於遊憩區內適當地區規劃販賣區，供應遊客紀念品、日用品、保育書籍與簡易餐飲之服務。

（三）車行道路（景觀道路）：國家公園聯外主道路與內環道路，除具備運輸、聯絡基本功能外，必須兼具景物觀賞、解說與遊憩之多元功能。

（四）步道：係以自然步道為基礎，在沿線設置指引牌示說明，或藉由印製之解說摺頁與現況配合自行導覽，或由解說員帶領等方式設計。

（五）露（野）營區：露營基地及其設施可以讓參與者享受大自然情趣，兼做野外教學及集會社交等活動。

（六）住宿設施：國家公園遊憩區內或公園外適當地區建設較具規模之住宿休養設施，可作為國家公園事業提供民間機構來投資經營。

（七）公廁：除了遊憩區建築物（遊客中心、研習中心等），為便利遊客使用，並防止環境污染，得選擇是當地點設置公廁。

（八）休憩、眺望設施：在遊憩區中，選擇展望良好且空曠之地點設置休憩桌椅、觀景台、涼亭等，提供遊客安全舒適之國家公園之旅。

（九）安全維護設施：在景觀道路旁，自然步道若逢斷崖危壁處、風口處、稜脊處及有安全之虞的路段，宜設置安全護欄或牌誌，以保障遊客旅遊之安全。

（十）解說牌示：通常景觀解說牌設置在遊憩據點內或眺望點附近，方便遊客瞭解資源特性及價值。

(十一) 停車場：除須提供足夠之公共停車空間外，尚須符合簡易維修與美觀原則（引自林祐菁，2002）。

陳文慶（2000）定義遊憩設施是遊憩活動所需的場所及設備而言，譬如公園遊戲場等都為遊憩場所，而場所裡面的各項設備，譬如桌椅、亭台等則屬遊憩設備。

穆火杉(2001)將運動公園設施分為運動休閒及遊憩設施與公共設施兩部分，分述如下：

(一) 運動休閒及遊憩設施（活動設施）：如包括可從事體能活動、競賽活動、健身運動及遊憩活動等功能的設施。

- 1.體能性設施：田徑、游泳、越野賽跑等。
- 2.競賽性設施：足球、籃球、槌球、網球、拔河、棒球、壘球。
- 3.休閒性設施：飛盤、跳繩、溜冰、水上活動、遙控飛機等。
- 4.健身性設施：體能性運動、國術、健康步道、森林浴、慢跑等。
- 5.遊憩性設施：益智活動、日光浴、散步、娛樂、音樂會、舞蹈歌唱等。

(二) 公共設施：指提供大眾均可使用之公共設施。

- 1.公園內應有供水、供電、電信設備。
- 2.公園內之場地設施及步道，應有只是系統、男女衛生設備、無障礙空間、全天候之場地設施以及夜間照明設備、足夠的樹蔭以供民眾休息、活動空間整體之動線規劃與汽機車停車場。

郭滿州(2003)將運動公園設施分類如下：

(一) 飾景區：功能為美化市容、軟化都市外觀，提供空間美質之視野景觀，隔離噪音及行程寧靜之場所。

(二) 休息區：其功能是提供市民休息、乘涼、散步、日光浴等清靜之處。

(三) 兒童遊戲區：功能為提供兒童遊戲之處，如各類遊具、爬竿、迷宮，以及最受兒童歡迎的攀爬玩沙區和親水戲水區。

(四) 運動區：其功能是為青少年與成人提供運動場所，如籃球場、國際

級硬地網球場、直排溜冰場等。

(五) 教育解說區：功能針對公園內植物、地質、或古蹟進行解說，具有教育效果，如日晷儀。

(六) 集會活動區：功能提供市供給附近居民從事休閒、戶外活動的場所，如戶外劇場。

(七) 服務管理區：其功能為提供公園管理與服務民眾之場所，如停車場、廁所、服務中心、飲水泉、洗手台、電話亭、照明設備、垃圾桶等設施。

方偉達(2009)將下列設施列為主要景點設施規劃項目：

(一) 交通設施：提供對內即對外的交通路線，包括車道、自行車道及人行步道。

(二) 安全設施：包括區內防火、防洪、防震、防颱、防滑、防墜落、防突發狀況意外發生設備，及緊急通報系統。

(三) 生活設施：具備生活機能的餐廳、廚房、衛浴、住房、起居室、商店、咖啡店、會議室、公共空間、健身房、游泳池、運動設備等。

(四) 解說設施：包括自導式及解說員導覽設施，包括步道、解說牌、電子看板、解說摺頁、解說中心、環境教育中心等解說系統。

(五) 觀覽設施：包括自然及人工營造的生態景觀，包括林道、園道、原野、牧場、農場、花園、溫室、生態池、養殖池、人工遊憩設施等。

(六) 無障礙環境：包括一般人士、孩童、孕婦、銀髮族和行動不便者都能使用的廁所等相關設備設施。

綜合以上相關研究得知遊憩設施分類與各項設施定義功能不盡相同，會隨著區位、環境大小、使用對象之不同而有差異。本研究範圍區域之遊憩設施主要係以戶外活動遊憩設施為主並輔以導覽解說軟體設施。因此，研究範圍遊憩設施類型計分為：賞景步道、露營區、公廁、遊客服務中心、解說設施、停車設施、涼亭、賣店等基本遊憩設施，設施內容包含

如下：

(一) 賞景步道設施：包含有主要步道與解說牌示，步道材質有木製、混凝土、仿木等材質設計。

(二) 露營區設施：相關設施計有露營場地、野炊場、淋浴與衛生設備等。

(三) 公廁：親子如廁空間、多功能公廁設備與規範女男比例廁間配置。

(四) 遊客服務中心：旅遊範圍解說、導覽與多媒體播放設備等。

(五) 停車設施：停車位劃設、監視系統與進出口管制。

(六) 涼亭設施：指供遊客休憩、觀景、遮雨等使用設施，內容包括涼亭本身 及其座椅護欄等。

(七) 賣店設施：指供遊客購物休憩場所，包含物品陳列、產品特色與建築物外景觀等。

(八) 解說設施：導覽、敬(警)告設施設備。

本研究係以海岸型國家風景區遊憩設施為主要，研究將以住宿、遊憩、服務、公共設施種類之露營區、賞景步道、遊客服務中心、賣店、解說設施、停車場、涼亭(觀景台)、公廁等設施類型為研究項目，故本研究將遊憩設施類型分為住宿設施、遊憩設施、服務設施、公共設施等四類。

四、設施使用需求功能

設施會受到不同使用對象、周圍環境屬性、設施位置等因素影響，故設計者在設計之前能依此為參考，設計符合使用者需求之設施，設施的設計必須要符合土地的自然型態與使用者的行為模式，管理的策略必須依照設置的位置、資源的品質和所期待的使用模式而有所變異(呂慧中，2008)。呂慧中(2008)將設施使用需求影響因素依設施「功能」與設施需求「構面」來予以區分，設施「功能」區分：

(1)休閒遊憩功能：提供動態性硬體設施、靜態性相關資訊、各種推廣活動以及促進民眾參與和達到放鬆身心、運動、健康、遊戲、社交、教育

等功能。

(2)環境美化與生態保育功能：具有衛生、設施及環境安全與維護、整體視覺景觀設計、景觀美化與植栽綠化、調節環境之功能。

(3)舒適性功能：降低人口密度與舒緩空間擁擠之功能。

(4)安全性功能：具有阻隔噪音、防塵、淨化空氣、緊急避難場所之功能。

(5)經濟效益功能：增加工作機會、工作效率與附近商機、地價等功能。

因此，針對不同主題與對象，設施功能可分為五個面向，功能不外乎提供遊憩者多元遊憩空間與設施數量，以滿足遊憩者生理、心理需求，並藉由環境景觀規劃與管理，達成環境衛生與生態保育之功能；藉適當設計舒緩空間擁擠之壓力達到空間環境使用之舒適感；從設計安全性考量因素來看，可提供遊憩安全條件下從事遊憩活動；最終藉由遊憩設施之設置吸引遊憩使用者使用，間接帶動地區性之經濟活動。

設施需求「構面」將以相關研究分述如下：姚靜婉(1993)與彭憶祖(1995)認為可將鄰里公園設施需求區分為「安全性」、「美感吸引力」、「空間性」、「氣氛吸引力」、「設備設施之舒適感」與「擁有感」其中以「安全性」需求最受重視。田玉瑛(1997)在鄰里公園內使用者行為特性研究中，認為公園使用者在使用鄰里公園時，對鄰里公園之實際環境需求包括「時空特性」、「安全性」、「領域感」、「私密性」、「設施數量」、「空間大小」、「活動特性」等。Cohen 與 Eimicke(1998)發現公園環境與使用設施需求主要會受「安全」構面所影響，其他依序分別為「自然美觀」、「遊樂設施」、「廁所」、「清潔」與「青少年活動規劃」等構面影響。郭滿州(2003)在民眾針對運動公園功能適切性之研究中，認為運動公園功能適切性包含「運動與服務」、「運動」、「便利」、「環境與空間」功能等構面，其中民眾在「運動與服務」構面中對空間的寬敞舒適、所提供之各項需求以及美觀實用等三個影響因素需求較高。黃主賜(2006)針對市郊性發展地區之公園使用情形之

研究中認為，居民使用鄰里公園之意願，會受「公園的區位」、「位置的可及性」、「面積的大小」、「可自由活動的空間」、「安全性」、「管理維護情形」、「視覺美觀程度」、「設施充足性」等因素影響，其中以公園環境衛生設施的安全性、損壞維修情形、設施充足性、視覺與美感五因素為最重要。

綜合以上文獻，雖然各研究者對於設施使用需求構面名稱未必相同，本研究將以「住宿設施」、「遊憩設施」、「服務設施」、「公共設施」等四個題項之露營區、賞景步道、遊客服務中心、賣店、解說設施、停車場、涼亭(觀景台)、公廁等設施，作為問卷設計之基礎。

第三節 遊客滿意度之探討

一、滿意度定義

滿意度(satisfaction)是指在於遊憩行為個人認知、欲望所獲得的結果與想像應獲得結果的落差而論。許多專家學者對於滿意度之研究著作甚多，也各有其看法。Driver(1970)認為遊憩滿意度可用差異理論觀點來解釋，他強調滿意度是由遊客的期望與實際感受的知覺間差異來決定，而整體滿意度係由現況各層面差異總和決定。陳水源(1989)指出遊憩體驗可區分為行前期望和遊憩後獲得經驗，而將遊客在遊憩後的整體感受稱為滿意度。侯錦雄(1990)從許多滿意度的研究中發現，遊客不同社經特徵，在不同的文化影響下，產生多樣的態度、偏好與動機，並以不同的方式影響其對滿意度及品質知覺。Kotler(1994)指出，消費者滿意來自於產品購買前的期望與購買後實際認知到產品功能特性或服務的表現，二者比較後所形成高興或難過的程度，二者間若有差距存在，則有正向或負向滿意度的感覺。鄭琦玉、楊文燦(1995)在研究滿意度部份，以因素分析將滿意度分成四個向度：經營設施的滿意度、自然體驗的滿意度、活動參與的滿意度、對其他遊客行為的滿意度。

洪慧姍(2002)以顧客角度來看，顧客滿意度是決定於消費者所預期的產品或服務的現實狀況，「預期」與「實際」結果的一致程度。然而，遊客至遊憩區亦可視為顧客之一。謝金燕(2003)認為遊憩滿意度是個人歷經行前期望與實際體驗後的心理比較結果而來。邱博賢(2003)指出所謂「滿意」是指購後評估所選擇的產品或服務能成功達到或超越本身所預期之水準，而「滿意度」是一種個人生理或心理的感受狀況，也是個人對於情境的主觀表現。綜上，滿意度可解釋是預期與實際間之差異。林政荻(2004)以行為學角度來看，認為人們參與活動是依其行為目標導向，則遊客從事遊憩活動是為達其遊憩目標，以及其所要求能夠獲得的滿意水準。而滿意度涉及相當複雜的心理歷程，不過其對於規劃與經營管理單位確是個相當實用的測度方式。林文峰(2008)認為顧客滿意度乃是受其顧客「對產品的預期」與「體驗認知的產品績效」二者交互作用所決定的。以兩者之間的差距來表示滿意或不滿意，如果產品在使用後實際績效不但能符合、甚至超過預期水準，則顧客將感覺滿意或非常滿意；反之，則感覺不滿意或非常不滿意。王維誠(2009)指出滿意度常受到顧客本身的因素影響外，亦常受到顧客所處的環境以及顧客與環境所產生的互動關係所影響。葉錦樹(2009)認為顧客滿意度就是指顧客對其所購買的商品或接收服務後滿意的程度，顧客滿意度的程度高低亦會影響未來繼續購買或持續使用的可能性，而常以「事先期待」與「實際評價」兩者間的差距作為評估。

綜合上述研究的分析，相關學者研究如表 2-2-4 所示。

表 2-2-4 滿意度相關定義

研究者（年代）	論文（著作）名稱	滿意度定義
Driver(1970)	Toward a Behavioral Interpretation of	滿意度是由遊客的期望與實際 感受的知覺間差異來決定

續表 2-2-4 滿意度相關定義

Recreation of Planning		
陳水源(1989)	遊憩需求與遊憩體驗之研討	行前期望和遊憩後獲得經驗
侯錦雄(1990)	遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究	不同社經特徵，在不同的文化影響下，產生多樣的態度、偏好與動機
Kotler(1994)	Analysis, Planning, Implemeatatioa aad coontrol.New	滿意來自於產品購買前的期望與購買後實際認知到產品功能特性或服務的表現
鄭琦玉、楊文燦(1995)	遊憩衝擊認知及其滿意度關係之研究	滿意度分成四個向度：經營設施的滿意度、自然體驗的滿意度、活動參與的滿意度、對其他遊客行為的滿意度
林晏州(1998)	高雄都會公園遊客滿意度及相關因素之研究	滿意度係由各項不同正負強度環境因子影響而成
洪慧嫻(2002)	校園開放空間使用者滿意度研究	「預期」與「實際」結果的一致程度
謝金燕(2003)	宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究	遊憩滿意度是個人歷經行前期望與實際體驗後的心理比較結果而來
林政荻(2004)	內灣鐵道旅遊特色吸引力、遊客滿意度與重	遊客需求、態度偏好、動機會造成其參與遊憩活動方式、類型不

續表 2-2-4 滿意度相關定義

	遊意願之研究	同而形成遊憩體驗之差異，致使個人之滿意度
林文峰(2008)	國際木球參與者對木球場功能需求與使用滿意度之調查研究-以北斗國際競賽性木球場為例	「對產品的預期」與「體驗認知的產品績效」二者交互作用
王維誠(2009)	風景區觀光吸引力、服務品質與滿意度之研究-以阿里山國家風景區為例	顧客與環境所產生的互動關係
葉錦樹(2009)	運動網站使用者滿意度之研究-以 Yahoo!奇摩運動網站為例。	「事先期待」與「實際評價」兩者間的差距作為評估

資料來源：本研究整理

二、滿意度的衡量

通常人們會從過去的經驗來衡量自己的需求或欲望是否得到滿意。留住顧客是非常重要的工作，而顧客滿意是留住顧客的關鍵，消費行為是出於自願的，往往有許多可替代的選擇，當選擇某項服務時同時被認為符合自己之需求與欲望，認為能夠提供愉快感受，減少痛苦或得到其他的滿足(陳聰廉、陳弘慶，2006)。可以看出一般人們以過去經驗作為滿意度衡量標準。侯錦雄(1990)將滿意度分為兩種，以總滿意度和分項滿意度方式測量，一般滿意度衡量方式分為「整體滿意度」、「分項滿意度」，整體滿意度是衡量消費者對產品的整體使用結果的一種整體性評估，分項滿意度指產品個別屬性感覺的滿意度。然而，滿意度衡量尺度，廖河信(2003)，

研究中將其分爲：

(一) 簡單滿意尺度 (Simple Satisfaction Scale) 從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等，分爲五個尺度。

(二) 混合尺度 (Mixed Scale) 從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等，分爲五個尺度。此一尺度包含的概念是非常滿意或非常不滿意是不連續的兩端。

(三) 期望尺度 (Expectational Scale) 衡量產品的績效是比顧客預期的要好或壞，此種衡量尺度隱含的觀念是產品的績效若比顧客預期的好，則顧客會感到滿意；若產品的績效比顧客預期的要差，則顧客會感到不滿意。

(四) 態度尺度 (Attitude Scale) 衡量顧客對產品的態度、信仰，從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等，分爲五個尺度，顧客愈喜歡某一產品，則代表他對此產品的滿意程度愈高。

(五) 情感尺度 (Affect Scale) 衡量顧客對於產品的情感面反應，正面的情感反應象徵顧客對於產品的滿足，而負面的情感反應象徵顧客對於產品的不滿意。李幸蓉(2003)則是探討從事賞鯨活動的遊客，對解說服務的滿意度，二者均是將解說服務視爲探討滿意度時，最重要的項目之一，而採用的滿意度衡量方式計有分項滿意度及整體滿意度。本研究主要在探討東部海岸國家風景區遊憩設施需求的使用滿意度時，將以「整體滿意度」作爲滿意度衡量尺度，有關滿意度的衡量方式如表 2-2-5。

表 2-2-5 滿意度衡量相關研究

研究者（年代）	論文（著作）名稱	滿意度衡量方式
侯錦雄(1990)	遊憩區遊憩動機與遊憩任之間關係之研究	分為「整體滿意度」、「分項滿意度」
廖河信(2003)	遊客對都市公園休憩設施使用滿意度之研究	分為簡單滿意、混合、期望態度、情感尺度
李幸蓉(2003)	從遊客的角度探討花蓮港賞鯨活動之解說服務	分項滿意度及整體滿意度
陳聰廉、陳弘慶(2006)	茂林國家風景區遊客滿意度之研究	以過去的經驗來衡量自己的需求或欲望是否得到滿意

資料來源：本研究整理

三、影響遊客滿意度之因素

遊客在不同社經背景、不同文化、生活環境之下對於滿意度認知亦有所差異，相關學者研究影響遊客滿意度因素如下：

侯錦雄(1990)在對於遊憩區遊憩動機與遊憩認知關係之研究中認為滿意度應分為兩類，以總滿意度和分項滿意度來加以測量；分項滿意度包含環境滿意度、活動滿意度及管理滿意度等三個概念，此概念亦可利用因素分析成數個構面作為其多重滿意度概念之度量，且滿意度受到以下因素影響：(一)個人特徵差異、(二)遊憩動機(需求)、(三)遊憩場所(機會)、(四)此次遊憩參與型態因素影響。

陳肇堯、胡學彥(2002)在研究南部地區休閒農場遊客認知與滿意度研

究中，在滿意度測度上，則是將影響遊客滿意度的因素分為滿意度分為兩類，分別為總滿意度與分項滿意度，分項滿意度的因素分為七項：(一)自然的自然景觀、(二)生態活動的設計、(三)服務人員的態度、(四)環境清潔、(五)農場特色、(六)農場體驗活動、(七)農場內的設施。

廖雅芳(2004)探討遊客對台灣花卉博覽會滿意度的研究中，將影響遊客滿意度因素分為以下所列四象：(一)個人因素、(二)環境因素、(三)活動因素、(四)經營設施因素。

楊文燦、鄭琦玉(1995)以遊憩衝擊認知及其與滿意度關係研究，歸納影響共同因素有（一）經營設施滿意因素、（二）自然體驗滿意因素、（三）活動參與過程滿意因素、（四）對其它由客行為之滿意因素。

張嘉楨(2008)提出主要影響遊憩滿意因素計有四項（一）遊客性質影響因素、（二）空間環境影響因素、（三）體驗活動內容影響因素、（四）經營館境影響因素。

綜上所述，影響遊客滿意度因素由上述可瞭解到遊客內在的心理性因子，年齡、性別、教育程度及家庭、文化、經濟等背景及遊憩區自然環境因子，環境的特殊性、環境景致、面積大小、環境之易被破壞性、隱蔽性、環境的限制、環境的整潔與衛生。噪音、遊憩設施與數量、方便度、形式及外觀和位置、交通狀況等面向，可看出影響遊客滿意度因素涉及廣泛。然而，本研究旨在遊客對於遊憩設施使用需求，使用後滿意度之研究來加以探討。相關研究整理如表 2-2-6。

表 2-2-6 影響遊客滿意度相關研究

研究者（年代）	論文（著作）名稱	滿意度影響因素
侯錦雄(1990)	遊憩區遊憩動機與遊 憩認知關係之研究	個人特徵差異、遊憩動 機(需求)、遊憩場所(機 會)、遊憩參與型態。
楊文燦、鄭琦玉(1995)	遊憩衝擊認知及其滿 意度關係之研究	經營設施、自然體驗、 活動參與過程、其他遊 客行為因素
陳肇堯、胡學彥(2002)	南部地區休閒農場遊 客認知與滿意度研究 中	自然的自然景觀、生態 活動的設計、服務人員 的態度、環境清潔、農 場特色、農場體驗活 動、農場內的設施
廖雅芳(2004)	遊客對台灣花卉博覽 會滿意度的研究中	個人因素、環境因素、 活動因素、經營設施因 素。
張嘉楨(2008)	遊客對休閒農場遊憩 體驗面向與設施滿意 度之研究	遊客性質、空間環境、 體驗活動內容、經營館 境

資料來源：本研究整理

第四節 相關遊憩設施使用者之滿意度

一、景觀偏好與滿意度之關係

個人對於景觀的知覺是經由環境的刺激後所產生的反應，在這個過程中涉及了人與景觀的互動關係，最後得到個人對於景觀偏好的評價(鍾政偉，2002)。辛錦瑜，辛珮甄(2007)於景觀元素影響景觀偏好與複雜度認知研究亦指出自然景觀的偏好遠高於人爲景觀，景觀偏好與複雜度呈線性關係，其結論認為景觀偏好與景觀中出現的人爲設施如水泥建物與柏油路面之量體呈負相關；卻與自然樹群與稻田之植栽量體成正相關，也因此綠色量體較受歡迎。由上述景觀主要是由人與環境間所建立的關係，是一種永恆的而非短暫的，因而，過去對景觀參與的經驗或印象，藉由再一次的期待以往美好回憶，進而特別偏愛某一些事務，是爲景觀上之偏好。

景觀偏好 (landscape preference) 乃經由每個人主觀心理對實質景觀環境加以評價。對於個人偏好的過程，先由產生景觀知覺，進一步發展爲景觀認知，最後進行景觀評價而產生景觀偏好 (陳文淵，2008)。李素馨(1999)指出景觀偏好是一連串人與環境交互作用下所產生的結果，其產生偏好的過程，乃由景觀知覺開始，進而發展爲景觀認知，最後進行景觀評價而產生景觀偏好。而景觀偏好過程中，以個人對於以往經驗在各種環境的認識有關，隨而產生個人對環境的知覺偏好。環境景觀在於地形、植栽與人造建築物等實質環境空間，然而，遊客對於景觀喜好程度亦有差異，景觀偏好首先發起動力應以視覺景觀的第一印象，進而產生景觀知覺、認知、評價等過程。黃茹蘭、林晏州 (1998) 對於行道樹視覺景觀偏好研究提出以下結果：行道樹之數形、分枝高度、樹冠寬度、樹冠高度、樹冠寬度、樹徑皆會影響視覺景觀偏好。邱裕瑄、林晏州 (1998) 研究亦指出景觀之地形、植被及人爲改變等三項屬性對於民眾視覺景觀偏好具有顯著之影響，影響程度之大小依序爲人爲改變、地形及植被。顯見，地形、植栽與人造

建築物等實質環境空間之型塑，對於遊憩區景觀偏好頗具影響性。

綜上，景觀偏好係對於環境景觀產生知覺、認知再到評價等過程，進而對環境景觀產生偏好行為，偏好是對於事物的一種態度，亦可解釋為一種滿意程度之後續行為表現。

二、遊憩意願與滿意度的關係

隨著國民所得增加與實施週休二日，民眾對於戶外旅遊遊憩更顯重視，國人遊憩意願提高，整體經濟亦隨之提升。遊憩意願與旅遊行為決策有關，遊憩行為之決定與對於遊憩滿意度亦有相關，然而，遊憩意願與重遊意願又有所差別，前者為初期認知參與，後者為參與後之評價與確認。

倪進誠(2000)旅遊行為決策指的是遊客個體（或群體）在考量過去旅遊經驗或所有可以識覺的資訊後，產生決定性行為，其中又指出影響旅遊的因素，一是比較偏資源面的環境理性因素識覺，另一是比較影響個人的非理性因素。理性因素關於資源面因素可概分為：觀光資源本體的品質、觀光設施及相關配套的優劣、空間或時間距離的遠近、當地政治經濟社會的特性。非理性因素包含有：生命週期、職業、收入所得、教育程度、居住所在、社交團體、性別、身體差異等。顯見遊客遊憩意願會有理性因素與非理性因素所左右。遊憩意願可視為一種行為動機的表態，這種表態對於遊憩預期有所期待進而付諸行動，而最後是否與預期達成一致之結果，則會影響其滿意度間之關係。

社會心理學家視「態度」為一種假設性的心理建構，為人們對自己心理層面中某種事物、人、現象及符號所形成的各種不同反應，可解構為認知、情感、與異動或認知、情感與行動，態度的意向要素(行為傾向)將會促使外顯行為發生（歐聖榮等，2007）。

遊客可視為風景區之消費群，而促使遊客至風景區遊憩，遊憩意願動機是非常重要的。張孝銘（2008）指出當人們產生需求，就會產生內在驅

力，而促使你行動的內在驅力即是動機。當動機產生後，人類就會產生行為，進而滿足此需求。換言之，動機係促使人們產生行為的內在驅力。

因此，消費者動機為消費者為了某種需求，而促使他們產生休閒遊憩行為的內在驅力，遊客對於個人需求消費除了經濟價值消費外，對於生理、心理需求偏向亦格外重視，有強烈意願與動機而未能提供適宜之遊憩設施以滿足遊客需求，是目前經營管理者所面臨的一大急待解決的問題。

三、遊憩設施使用需求與滿意度的關係

遊憩是人們在其空間時間內為了滿足個人實質、社會及心理的需求，依照其自由的意志來選擇從事休閒活動，並獲取遊憩體驗行為。遊憩活動的選擇，就是藉由遊憩資源或活動來達成遊憩體驗。遊憩區的屬性會影響到遊憩期望或體驗的獲取程度，遊憩區的可及性、面積、設施種類、設施數量等實質條件，這些屬性都會影響到遊客對此遊憩區的遊憩擁擠程度、心理認知、遊憩滿意度及容忍度。遊憩區經營管理措施亦會影響遊憩活動的進行及遊客相互衝突的程度，遊憩活動類別之供應量、限制條件及維護情形，都會影響遊客的遊憩體驗滿意度（鄭閔中，2007）。一般遊客在本身遊憩動機下，對於前往該遊憩區域欲達成遊憩期望會有所期待，首先對遊憩區遊憩項目、設施與活動會先行了解、認知，進而了解環境組成因子。而遊憩環境為休閒行為發生地點所賦予的遊憩環境特殊屬性。鄭閔中（2007）將遊憩環境屬性區分為：實質環境屬性(Physical Setting Attributes)、社會環境屬性(Social Setting Attributes)、經營管理環境屬性(Managerial Setting Attributes)與活動設施環境屬性(Activity Facilities Attributes)。實質環境屬性主要在於自然景觀特徵，指的是遊憩區自然環境，如地形、植被、水文或土壤。社會環境屬性指的是：遊憩使用的結果、使用時間的長短、擁擠度、經驗與期望。經營管理環境屬性指的是開發單位或經營單位經過規劃設計後，應用經營管理理論，由管理者、資源、使用者三種綜合組成共同運作，

利用管理、技術、財務、經營、維護等方法行環境。活動設施環境屬性指在開發地區從事活動，所需動態或靜態活動設施，可分為遊憩活動設施與服務設施。遊憩活動設施包括園區相關活動、烤肉露營區等；服務設施包括解說、服務、公共設施、安全設施等。

遊客在從事遊憩活動中對於遊憩設施，會有所偏好此偏好將影響使用者對於遊憩設施認知與滿意程度。方美玉(2006)針對斗六運動公園休閒設施滿意度之研究將設施滿意度分為景規規劃滿意度、清潔滿意度、人際滿意度、活動滿意度、交通滿意度、廁所滿意度及安全滿意度等。其中，遊憩設施之規劃設計為主要項目，適當設計且符合遊憩使用需求、功能服務等面向與滿意度具有相關。葉文龍(2003)針對都會公園活動區之規劃設計研究中，將民眾對於臺中都會公園的設施滿意度分成「遊憩設施」、「公共設施」、「設施多樣性」、「設施維護情形」、「解說服務」、「經營管理」、「公園植栽」、「活動空間大小」等八個面向。

因此，本研究所探討分析面向則以活動設施環境屬性為主，包含動態或靜態活動設施內容。因此，將藉由以上相關研究瞭解研究範圍賞景步道、露營區、公廁、停車設施、涼亭(觀景台)、賣店、遊客服務中心、解說設施使用需求與滿意度之關係。

然而，在遊憩設施需求與使用滿意度之相關研究中，較少論及國家風景區遊憩者與滿意度間的關係。本研究僅將相關及類似研究整理加以分述作為設施使用與滿意度之探討。Paul(2002)認為公園管理者的經營目標為提供好的社交環境、設施與活動來幫助公園民眾得到滿意的經驗，但不同地區之公園會受限於本身特性、所提供之活動與不同背景變項之使用者等因素所造成使用設施滿意度之差別。陳啓誠(2003)指出使用滿意度等同於顧客滿意度，是指使用者對參與活動前的預期需求與活動後實際結果的比較，他是使用者一種的感受與態度。當前者高於後者時，使用者將產生不滿意，且不滿意程度隨著兩者差距的增加而提高。陳美文(2004)從行銷

學觀點，使顧客滿意不但可以不斷的與舊有的顧客維持關係，並可提升舊顧客使用的意願，並經由舊顧客的正向口碑來獲得新顧客。依此，如以遊憩區遊客視為顧客而言，遊客滿意將會促使其再使用意願。林玉琴(2006)指出滿意度是顧客使用產品和服務後，對於產品和服務績效和投入成本及購買前信念之間差距的一種知覺反應，差距愈小，滿意度愈高；反之，差距愈大，則滿意度愈低。因此，以遊憩區遊憩設施提供遊客使用可視為提供顧客一項服務性產品，使用後之滿意度亦是對於預期需求與活動實際後之結果比較。然而，關於遊憩設施使用滿意度相關研究分述如下：

水心蓓（2006）針對大安森林公園使用者對設施軟硬體使用滿意度之研究中將研究滿意度分為安全性、便利性、休閒需要、公共服務等四個構面：

（一）安全性：公園的內外空間、植被區夜間安全、夜間使用運動與休閒設施之人身安全、運動設施之安全性、運動設施的夜間照明、休憩設施的安全性、運動與休憩設施區隔距離安全性、兒童遊憩設施安全性、肢障遊憩設施安全性、運動傷害救護設施、人身安全緊急防護措施、排解糾紛機制、夜安巡邏等方面。

（二）便利性：易達性、共同共有性、公園休憩遊憩設施的特殊性、社區營造功能、服務措施、管制措施。

（三）休閒需要：維護身心健康、增進體適能、紓解壓力、結交朋友、吸收資訊、成就感、身心調適、想像力等。

（四）公共服務：社區營造功能、維護園區景觀的匠心、維護園區運動設施的匠心、維護園區休憩設施的匠心、維護園區環境衛生、改變園區景觀的創意、建設園區休憩遊憩設施的用心等設計為調查問題。遊憩設施使用者對於遊憩設施需求滿意度，除於安全、便利之外尚有維護身體健康、紓解壓力與公共服務等相關因素。

余俊佐（2004）認為公園休閒遊憩設施者總體滿意度與公園設施使用需求情形是有相關的，尤其當使用者在使用過程中，對於設施安全結構、外觀、維護管理、舒適便利、周邊環境、地點、位置之需求越高，其滿意度亦會越高。顯見，遊憩設施設備維護情形良好的話，使用需求越高，對於遊憩設施體驗不愉快經驗的情形會降低，進而提升遊憩設施滿意度。

因此，遊憩使用者於使用遊憩設施時有相當外顯因素影響其使用滿意度。韓鴻恩(2001)針對竹南運動公園用後評估之研究中，將民眾設施使用滿意度分為「各設施使用現況」、「公園管理與整體滿意度」、「設施項目增修」三個部份，其中，民眾對竹南運動公園感到滿意部分又以「較大開放空間」、「環境乾淨」、「環境設施種類都」為主要原因：「設施維護良好」、「景觀優美」為次之。對運動公園使用不滿意的原因以運動公園「景觀單調」、「設施維護不佳」、「設施不足」、「空間狹小」或「環境髒亂」、「安全欠佳」為主。以本研究區域範圍而言，是有較大開放空間，環境設施種類是否具有多樣性是值得予以探討的。郭滿州（2003）亦從功能需求滿意度差異情形發現，運動公園所具備的功能需求對使用者滿意度之關係中，教育與服務功能呈現較佳的適切性，而空間功能及便利功能所呈現的適切性，較無法滿足使用者之需求。

呂慧中(2008)指出設施使用與滿意度之間有相關存在，而設施功能規劃以可提供之教育功能與服務功能之設施最符合使用者需求。設施使用者亦會受到園區內所提供之活動、景觀與空間之規劃、公園設施的設備情形與公共設施服務而影響使用者之滿意情形，進而增加其在進入園區使用設施之意願，如景觀與空間之規劃設計，最直接影響到使用者視覺觀感以及與實際參與後之感覺，故在規劃設計上應要考量使用者之需求與加強設施之美感、舒適感與便利性功能等；在園區內所提供之活動需求，如可提供多元活動課程以加強品質與參與者之選擇範圍，皆可增加使用者之滿意度，進而提升再次參與之意願。

對於都市公園使用研究中，Paul(2002)認為影響使用者偏好會受到環境氣氛、使用者對於活動的需求、公園離家裡的距離影響而對公園有較高的偏好，其中又特別強調公園設施設置地點的安全性是使用者很重視的一個影響因素，因為大部分的使用者認為使用率不高的地區以及夜晚的時候公園所設置的地點會影響其使用安全。

綜此，以本研究活動環境屬性而言，將以「住宿設施」、「遊憩設施」、「服務設施」、「公共設施」等設施類型，包括：賞景步道、露營區、公廁、遊客服務中心、解說設施、停車設施、涼亭(觀景台)、賣店、道路(自行車道)等為研究範圍。探討遊客對遊憩設施使用需求與滿意度關係。





第三章 研究方法

本章根據研究目的、文獻的理論基礎與相關研究，提出研究方法，共分爲四節，第一節爲研究架構與假設；第二節爲研究設計；第三節爲研究工具；第四節爲資料處理與分析。

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

本研究主要在探討特定區內位處台東市之小野柳遊憩區，遊客對於遊憩設施使用需求與滿意度，本研究架構(如圖 3-1)。

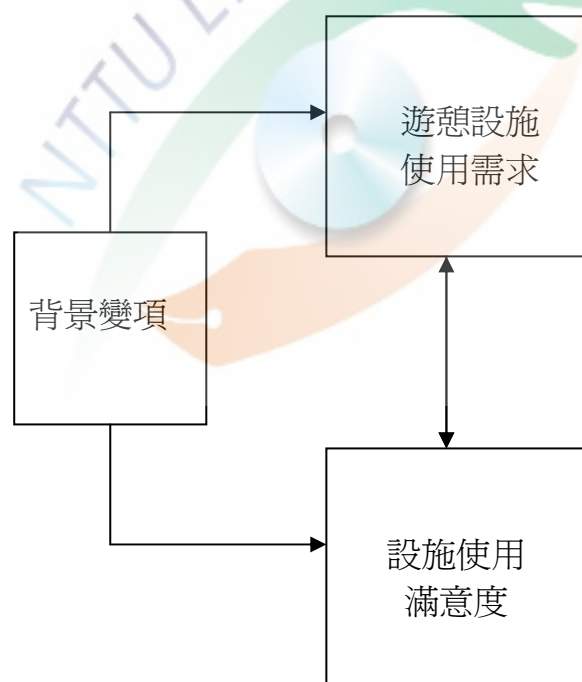


圖 3-1 研究架構圖

二、研究假設

依據研究目的，本研究提出以下研究假設：

- (一) 遊客背景變項不同，對遊憩設施使用需求有顯著差異。
- (二) 遊客背景變項不同，對設施使用滿意度有顯著差異。
- (三) 「住宿設施需求」與「住宿設施使用滿意度」有顯著負相關。
- (四) 「遊憩設施需求」與「遊憩設施使用滿意度」有顯著負相關。
- (五) 「服務設施需求」與「服務設施使用滿意度」有顯著負相關。
- (六) 「公共設施需求」與「公共設施使用滿意度」有顯著負相關。
- (七) 遊客對遊憩設施使用需求對滿意度有影響。

第二節 研究設計

一、研究對象

抽樣方法以到東部海岸國家風景區之台東市小野柳遊憩區露營遊客為抽樣對象，總計問卷發放小野柳遊憩區 500 份問卷作為研究資料。

二、研究抽樣方式

(一)抽樣方式

本研究所採用抽樣方式，是以便利取樣方式進行樣本抽樣。

(二)樣本數

本研究假設抽樣母體比率 <0.5 時，隨母體比率逐漸增加，樣本數也逐步增加。母體比率 >0.5 時，隨母體比率逐漸增加，樣本數也逐步減少。因此如母體真正比率 p 值未知，計算樣本數本研究以較保守方式估計，將母體比率 p 值設定為 0.5 。計算公式如下：時比誤差不大於 5% (即 $e \leq 0.05$)，

信賴度為 95%的條件下，其樣本數為：

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma_p}{e} \right)^2 \quad \sigma_p = \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

風險顯著水準： $\alpha=0.05$

信賴係數： $1-\alpha=0.95$

$Z_{\alpha/2}=1.96$

可容忍誤差： $e=0.05$

母體比率： $p=0.5$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 384$$

在假設抽樣誤差不大於 5%（即 $e \leq 0.05$ ），信賴度為 95%的條件，母體樣本數未知下，計算得知樣本數大小必須至少為 384 人。調查時間以 2010 年 2 月 13 日至 2010 年 2 月 26 日上午 9 時至下午 5 時至台東市小野柳遊憩區露營遊客便利取樣方式進行問卷發放與資料回收。

三、實施程序

本研究問卷調查實施程序分準備階段、時間、地點、調查執行方式分述如下：

(一)準備階段：問卷表製作及訪員之執行前問卷內容說明。

(二)問卷調查時間：預試時間於 2010 年 2 月 1 至 2010 年 2 月 7 日上午 9 時至下午 5 時進行，正式問卷調查時間為 2010 年 2 月 13 日至 2010 年 2 月 26 日上午 9 時至下午 5 時進行。

(三)問卷調查地點：台東市小野柳遊憩區為問卷調查地點。

(四)問卷調查執行方式：

1.問卷調查份數為 500 份問卷。

2.調查方法：遊憩區研究範圍內，以一定時間上午 9 時至下午 5 時以便利抽樣方式進行資料收集。

3.研究區域範圍將由研究者進行問卷資料發放與回收，預計資料填答時間約為 10-15 分鐘。

4.資料整理分析

第三節 研究工具

一、問卷設計

本研究工具參考陸象君(2005)、劉盈足(2005)、方美玉(2006)、呂慧中(2008)之問卷內容，依據研究需要編製定名為「遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度問卷調查」，問卷內容共分三部分，第一部分為遊客基本資料；第二部分為遊憩設施使用需求與滿意度。問卷內容如下：

(一) 基本資料

基本資料共設計 9 項

1. 性別：受訪者分成男性與女性。
2. 年齡：受訪者的年齡分成五個等級，分別為 20 歲以下、20-29 歲、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲、60 歲以上。
3. 個人所得：指受訪者個人月收入，分別 30,000 以下、30,001-50,000、50,001-70,000、70,000 以上。
4. 教育程度：指的是受訪者最高學歷，分別是國小及以下、國中、高中、專科、大學、研究所（含以上）。
5. 主要職業：受訪者的職業分為六種，分別是軍公教人員、商、農、學生、工、其他。
6. 主要居住地：以北、中、南、東為區分北部為基隆市、台北縣、台北市、桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣及連江縣；中部為台中縣、台中市、彰化縣、南投縣及雲林縣；南部為嘉義縣、嘉義市、台南縣、台南市、高雄縣、高雄市、屏東縣、澎湖縣及金門縣；東部為宜蘭縣、花蓮縣、台東縣。以上以北、中、南、東作為居住地之區分。

(二) 遊憩設施使用需求與滿意度

本研究將設施類型，分為賞景步道、露營區、公廁、遊客服務中心、解說設施、停車設施、涼亭(觀景台)、賣店等為研究問卷題項並以李特克

氏量表五等距尺度量表，依遊客對遊憩設施使用需求題項之不同程度分非常需要、需要、普通、不需要、非常不需要等五尺度為衡量依據。使用滿意度分為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意等五尺度為衡量依據。

設施使用需求部分分為設施類型總計 13 題。

(一)「住宿設施」使用需求方面：

- 1.露營區的隱蔽性需再提高。
- 2.露營區照明設施應更充足。
- 3.露營區的設施數量應提高。

(二)「遊憩設施」使用需求方面有：

- 4.賞景步道動線應規劃調整。
- 5.賞景步道材質應採耐用型式（例如：石材或 混凝土製品等）。
- 6.涼亭(觀景台)材質應採耐用型式設計（例如：石材或一般混凝土）。

(三)「服務設施」使用需求方面：

- 7.遊客服務中心應加強教育功能。
- 8.賣店的商品應具有特色。
- 9.解說牌需要淺顯易懂並具有趣味性。
- 10.摺頁解說文宣取得應更便利。

(四)「公共設施」使用需求方面有：

- 11.停車空間應有遮陰設施。
- 12.停車場鋪面應採耐用型式設計（例如：石材或一般混凝土）等。
- 13.公廁裝修應活潑和具有現代感計。

滿意度部分分為設施類型總計 13 題。

(一)「住宿設施」使用滿意度方面有：

- 1.露營區淋浴設施使用後。
- 2.露營區炊事設備使用後。

- 3.露營區環境清潔。
- (二)「遊憩設施」使用滿意度方面有：
- 4.賞景步道使用後。
- 5.賞景步道鋪面規劃設計。
- 6.涼亭(觀景台)設施使用後。
- (三)「服務設施」使用滿意度方面有：
- 7.遊客服務中心使用後。
- 8.在賣店所購買的商品。
- 9.解說牌的牌示內容。
- 10.導覽、解說文宣使用後。
- (四)「公共設施」使用需求方面有：
- 11.停車設施使用後。
- 12.停車場動線設計。
- 13.公廁設施使用後。

二、研究問卷預試與修正

依據東部海岸國家風景區管理處 2009 年遊客量統計資料顯示，台東市小野柳遊憩區旅遊遊客人數近五年有逐年下降之趨勢(如表 3-3-1)。顯見，相關遊憩設施使用情形有必要加以瞭解以作為日後改善之參考。

表 3-3-1 小野柳遊憩區近年遊客統計量

年 度	小 野 柳 遊 憩 區	總計
94	354,417	
95	322,186	
96	257,076	
97	226,876	
98	211,214	
平 均	274,354	1,371,769

資料來源：東部海岸國家風景區管理處(2009)

有關本研究所使用的問卷其信、效度的分析，在信度方面以 Cronbach' s α 係數為 0.7 以上為信度標準。本研究問卷預試於 2010 年 2 月 1 日至 2010 年 2 月 7 日止實施，對研究範圍以一定時間上午 9 時至下午 5 時抽樣方式進行問卷取樣，台東市小野柳遊憩區 50 份問卷進行問卷資料收集。預試結果顯示，有效回收問卷 36 份，回收有效率 72%。經統計分析結果遊憩設施使用需求整體 13 題項 Cronbach' s α 係數 0.874，其中「住宿設施構面」Cronbach' s α 係數 0.793、「遊憩設施構面」Cronbach' s α 係數 0.731、「服務設施構面」Cronbach' s α 係數 0.827、「公共設施構面」Cronbach' s α 係數 0.809；滿意度整體 13 題項 Cronbach' s α 係數 0.874，其中「住宿設施構面」Cronbach' s α 係數 0.831、「遊憩設施構面」Cronbach' s α 係數 0.731、「服務設施構面」Cronbach' s α 係數 0.825、「公共設施構面」Cronbach' s α 係數 0.703；遊憩設施使用需求與滿意度 Cronbach' s α 係數 0.854。經分析題項構面 Cronbach' s α 係數均大於 0.7，測量結果表示構面之衡量指標的可靠性達可接受的水準，問卷信度具一致性(如表 3-3-2)。

表 3-3-2 問卷前測各構面信度

研究構面	Cronbach' s α 係數
遊憩設施使用需求(整體)	0.874
住宿設施構面	0.793
遊憩設施構面	0.731
服務設施構面	0.827
公共設施構面	0.809
使用滿意度(整體)	0.874
住宿設施構面	0.831
遊憩設施構面	0.731
服務設施構面	0.825
公共設施構面	0.703
遊憩設施使用需求與滿意度(整體)	0.854

效度本研究係參考相關文獻與專家效度，製作研究量表測量工具予以進行檢測。

三、正式問卷測試

本研究正式問卷調查為 2010 年 2 月 13 日至 2010 年 2 月 26 日止進行正式取樣問卷調查工作，共計發放 500 份問卷，有效問卷 398 份，有效回收率 79.6%。

第四節 資料處理與分析

本研究將所得資料加以整理刪除無效問卷，並以 SPSS12.0 之統計套裝

軟體進行統計分析，依據研究問題和假設變項的性質，進行統計分析，茲將相關統計方法說明如下：

一、描述性統計分析(Descriptive Statistics Analysis)

透過描述性統計分析，以次數分配、平均數與百分比等瞭解遊客個人基本資料、遊憩設施需求與使用滿意度的分佈情形。

二、獨立樣本 t 檢定

本研究以獨立樣本 t 檢定來瞭解遊客基本資料中性別在遊憩設施需求與使用滿意度的差異。

三、單因子變異數分析(One-way ANOVA)

本研究以單因子變異數來分析遊客基本資料統計變項中性別、年齡、個人所得、教育程度、職業及居住地等，來分析遊客在遊憩設施需求與使用滿意度的差異情形。

四、皮爾森積差相關分析

皮爾森積差相關主要在於描述遊憩設施需求與使用滿意度兩個變項間線性之相互關聯性，藉以瞭解其相關程度，本研究是用以瞭解遊客遊憩設施需求與使用滿意度間之相關程度。



第四章 研究結果與分析

本章節將依據研究問卷調查所得資料數據加以分析，第一節為樣本特性分析、第二節為遊憩設施使用需求分析、第三節為遊憩設施使用滿意度分析、第四節為遊憩設施使用需求與滿意度相關分析。

第一節 樣本特性分析

本節以敘述性統計分析，包含次數與百分比，分析個人基本資料分佈情形（如表 4-1-1）。

一、個人基本資料分析

問卷調查分析結果，性別「女性」調查抽樣人數 199 人、佔 50%，「男性」人數 199 人、佔 50%。女性與男性人數各為 50%。其次在年齡抽樣調查分佈方面則以「20-29 歲」人數 107 人、佔 26.9%為最多，顯示青年對於至遊憩區從事休閒活動較多，「30-39 歲」人數 91 人、佔 22.9%及「40-49 歲」人數 91 人、佔 22.9%為次之，「20 歲以下」人數 72 人、佔 18.1%，「50-99 歲(含 60 歲以上)」人數 37 人、佔 9.3%為最少。

在個人所得收入抽樣調查分佈方面，其中「30,000 以下」人數 190 人、佔 47.7 為最多，「30,001-50,000」人數 128 人、佔 32.2 次之，「50,001-70,000」人數 53 人、佔 13.3，「70,001 以上」人數 27 人、佔 6.8 為最少。個人所得人數主要集中於 50,000 元以下最為普遍。其次教育程度抽樣調查分佈方面「大學」教育程度人數 150 人、佔 37.7%為最多，「高中」教育程度人數 98 人、佔 24.6%次之，「專科」教育程度人數 68 人、佔 17.1%次之，「研究所」教育程度人數 40 人、佔 10.1%，「國小及以下」教育程度人數 23 人、佔 5.8%，「國中」教育程度人數 19 人、佔 4.8%為最少。教育程度以高中、大學為主要分布。

在主要職業抽樣調查分佈方面，「學生」人數 105 人、佔 26.4%為最多，「軍公教人員」人數 89 人、佔 22.4%次之，「商」人數 84 人、佔 21.1%，

「工」人數 67 人、佔 16.8%，「其他」人數 49 人、佔 12.3%，「農」人數 4 人、佔 1.0% 為最少。軍公教人員與學生對於休閒活動參與人數比例較高。其次主要居住地抽樣調查分佈方面，「北部」人數 158 人、佔 39.8% 為最多，「南部」人數 134 人、佔 33.7% 次之，「中部」人數 54 人、佔 13.6%，「東部」52 人、佔 13.1% 為最少。顯示北部與南部遊客至本遊憩從事休閒活動居多。

在遊客前往小野柳風景區次數分佈方面，其中以「第 1 次」到小野柳風景區人數 197 人、佔 49.5 為最多，「3 次以上」到小野柳風景區人數 116 人、佔 29.1 次之，「第 2 次」到小野柳風景區人數 85 人、佔 21.4 為最少。以第 1 次至本遊憩區參與休閒活動人數為最多達 197 人。另外到小柳風景區的目的在抽樣調查分佈方面，其中目的為「休閒旅遊」人數 344 人、佔 86.4% 為最多，「其他」人數則為 30 人、佔 7.5% 次之，「順便路過」人數 17 人、佔 4.3%，「公務出差」人數 7 人、佔 1.8% 為最少。到小柳風景區的目的主要還是以休閒旅遊旅遊為遊客主要目的。然而對小野柳風景區整體的滿意度以「滿意」人數 235 人、佔 59% 為最多，整體的滿意度認為「普通」人數 87 人、佔 21.9% 次之，整體的滿意度認為「非常滿意」人數 47 人、佔 11.8%，整體的滿意度認為「不滿意」人數 22 人、佔 5.5%，整體的滿意度認為「非常不滿意」7 人、佔 1.8% 為最少。研究結果遊客對於小野柳風景區整體的滿意度是達「滿意」程度為最高，計有 235 人。

表 4-1-1 樣本特性分析統計值

(N=398)			
	背景變項	次數	百分比
性別	男	199	50.0
	女	199	50.0
年齡	20歲以下	72	18.1
	20-29歲	107	26.9
	30-39歲	91	22.9
	40-49歲	91	22.9
	50-59歲	37	9.3

續表 4-1-1 樣本特性分析統計值

個人所得	30000以下	190	47.7
	30,001-50,000	128	32.2
	50,001-70,000	53	13.3
	70,000以上	27	6.8
教育程度	國小及以下	23	5.8
	國中	19	4.8
	高中	98	24.6
	專科	68	17.1
	大學	150	37.7
	研究所(含以上)	40	10.1
主要職業	軍公教人員	89	22.4
	商	84	21.1
	農	4	1.0
	學生	105	26.4
	工	67	16.8
	其他	49	12.3
主要居住地	北部	158	39.7
	中部	54	13.6
	南部	134	33.7
	東部	52	13.1
第幾次到小野風景區	第1次	158	49.5
	第2次	54	21.4
	3次以上	134	29.1
您到小野柳風景區目的	休閒旅遊	344	86.4
	順便路過	17	4.3
	公務出差	7	1.8
	其他	30	7.5
您對小野柳風景區整體滿意度	非常滿意	47	11.8
	滿意	235	59.0
	普通	87	21.9
	不滿意	22	5.5
	非常不滿意	7	1.8

備註：

1.年齡級距 60 歲以上 5 筆視為極端值，以併計於 50-59 歲條件分析。

- 2.教育程度「國中」19 筆與「國小」23 筆以下，併入以國中以下級距條件分析。
- 3.主要職業「農」級距部份 4 筆，併入主要職業「工」級距條件分析。
- 4.您到小野柳風景區目的中「休閒旅遊」344 筆，將「其他」30 筆、「順便路過」17 筆、「公務出差」7 筆計 54 筆併入以「非休閒旅遊」條件分析。
- 5.您對小野柳風景區整體的滿意度以「滿意」235 筆、「非常滿意」47 筆併入條件分析，「不滿意」22 筆、「非常不滿意」7 筆併入條件分析。

第二節 遊憩設施使用需求差異分析

本節研究構面為設施使用需求，共分為「住宿設施」、「遊憩設施」、「服務設施」、「公共設施」等四類型，茲將統計結果（如表 4-2-1）說明如下：

本研究結果顯示，「遊憩設施使用需求」總體平均數為 3.29，其中以「服務設施」之總體平均數為 3.43 為最高，其次為「公共設施」總體平均數為 3.35，「住宿設施」總體平均數為 3.32，「遊憩設施」總體平均數 3.04 為最低。

「住宿設施」使用需求中以露營區照明設施應更充足，需求平均數 3.50 為最高，露營區的隱蔽性需再提高，需求平均數 3.05 為最低。「遊憩設施」使用需求中以賞景步道動線應規劃調整，需求平均數 3.08 為最高，涼亭（觀景台）材質應採耐用性型式設計，需求平均數 2.98 為最低。「服務設施」使用需求中以賣店的商品應具有特色，需求平均數 3.70 為最高，遊客服務中心應加強教育功能，需求平均數 3.23 為最低。「公共設施」使用需求中以停車空間應有遮陰設施，需求平均數 3.49 為最高，停車場鋪面應採耐用型式設計，需求平均數 3.12 為最低。

表 4-2-1 設施使用需求分析表

(N=398)

類型	項目	標準差	平均數	總體標準差	總體平均數
住宿設施	隱蔽性	.889	3.05	.734	3.32
	照明設施	.927	3.50		
	設施數量	.956	3.42		
遊憩設施	步道動線規劃	.873	3.08	.763	3.04
	步道材質耐用性	.928	3.06		
	涼亭材質耐用性	.952	2.98		
	性				
服務設施	教育功能	.943	3.23	.721	3.43
	商品特色	.897	3.70		
	趣味性	.927	3.50		
	文宣便利性	.959	3.28		
公共設施	遮陰性	1.023	3.49	.757	3.35
	鋪面耐用性	.979	3.12		
	設施現代感	.968	3.43		

針對不同背景變項與遊憩設施使用需求差異進行分析，茲將統計分析結果（表 4-2-2）分別說明如下：

在性別方面「男性」對於總體設施需求平均數為 3.28。「女性」對於總體設施需求平均數為 3.32；設施使用需求上「女性」高於「男性」。以獨立樣本 t 檢定進行分析，結果顯示不同性別在「住宿設施」、「遊憩設施」、「服務設施」、「公共設施」均未達顯著水準，顯示不同性別在遊憩設施使用需求上並無顯著差異。

在年齡方面，「住宿設施」使用需求以年齡「20 歲以下」平均數 3.477 最高，年齡「50 歲以上」使用需求平均數 3.108 最低。「遊憩設施」使用需求以年齡「20 歲以下」與「30-39 歲」平均數 3.139 最高，年齡「50 歲

以上」使用需求平均數 2.820 最低。「服務設施」使用需求以年齡「40-49 歲」平均數 3.577 最高，年齡「20 歲以下」使用需求平均數 3.243 最低。「公共設施」使用需求以年齡「40-49 歲」平均數 3.476 最高，年齡「50 歲以上」使用需求平均數 3.153 最低。整體而言年齡「40-49 歲」受訪者對於「設施使用需求」總體平均數 3.36 最高。年齡「50 歲以上」使用需求總體平均數 3.16 最低。再以單因子變異數分析結果，不同年齡於「設施使用需求」上無顯著差異。

在個人所得方面，「住宿設施」使用需求以所得「30,000 以下」平均數 3.372 最高，所得「70,000 以上」使用需求平均數 2.926 最低。「遊憩設施」使用需求以所得「70,000 以上」平均數 3.136 最高，所得「50,000-70,000」使用需求平均數 2.956 最低。「服務設施」使用需求以所得「50,000-70,000」平均數 3.675 最高，所得「30,000 以下」使用需求平均數 3.363 最低。「公共設施」使用需求以所得「30,000-50,000」平均數 3.393 最高，所得「70,000 以上」使用需求平均數 3.173 最低。整體而言以所得收入「50,001-70,000」受訪者對於「設施使用需求」總體平均數 3.35 為最高，所得「70,000 以上」總體平均數 3.23 為最低。再以單因子變異數分析結果，收入為「30,000 以下」與「70,000 以上」於「設施使用需求」有顯著差異。另外 Scheffe 事後檢定結果收入在「30,000 以下」個人所得對於設施使用需求高於收入「70,000 以上」個人所得設施使用需求。

在教育程度方面，「住宿設施」使用需求以「高中」程度平均數 3.425 最高，「研究所以上」程度使用需求平均數 3.167 最低。「遊憩設施」使用需求以「國中以下」程度平均數 3.103 最高，「研究所以上」使用需求平均數 2.967 最低。「服務設施」使用需求以「高中」程度平均數 3.309 最高，「研究所以上」程度使用需求平均數 3.531 最低。「公共設施」使用需求以「專科」程度平均數 3.436 最高，「研究所以上」程度使用需求平均數 3.308 最低。整體而言，「大學」教育程度受訪者對於「設施使用需求」

總體平均數 3.31 為最高，「研究所以以上」教育程度總體平均數 3.27 為最低。以單因子變異數分析結果，個人教育程度，於「設施使用需求」並無顯著差異。

在個人不同職業方面，「住宿設施」使用需求以職業為「商」者平均數 3.429 最高，職業為「其他」者使用需求平均數 3.177 最低。「遊憩設施」使用需求以職業為「學生」者平均數 3.108 最高，職業為「其他」者使用需求平均數 2.925 最低。「服務設施」使用需求以職業為「軍公教人員」者平均數 3.579 最高，職業為「學生」者使用需求平均數 3.283 最低。「公共設施」使用需求以職業為「軍公教人員」者平均數 3.423 最高，職業為「其他」者使用需求平均數 3.204 最低。整體而言，職業為「軍公教人員」者對「設施使用需求」總體平均數 3.35 為最高，職業為「其他」者總體平均數 3.22 為最低。以單因子變異數分析結果，個人不同職業，於「設施使用需求」上並無顯著差異。

在不同居住地方面，「住宿設施」使用需求以居住「中部」地區者平均數 3.444 最高，居住「東部」地區者使用需求平均數 3.212 最低。「遊憩設施」使用需求以居住「南部」地區者平均數 3.052 最高，居住「中部」地區者使用需求平均數 3.012 最低。「服務設施」使用需求以居住「東部」地區者平均數 3.457 最高，居住「北部」地區者使用需求平均數 3.241 最低。「公共設施」使用需求以居住「中部」地區者平均數 3.457 最高，居住「北部」地區者使用需求平均數 3.24 最低。整體而言，居住「中部」地區受訪者對於「設施使用需求」總體平均數 3.36 最高，居住「北部」地區受訪者總體平均數 3.22 最低。再以單因子變異數分析結果，不同居住地受訪者於「設施使用需求」上並無顯著差異。

在不同前往次數方面，「住宿設施」使用需求以前往次數「2 次」者平均數 3.463 最高，前往次數「3 次以上」者使用需求平均數 3.259 最低。「遊憩設施」使用需求以前往次數「2 次」者平均數 3.067 最高，前往次數

「3 次以上」者使用需求平均數 3.003 最低。「服務設施」使用需求以前往次數「3 次以上」者平均數 3.627 最高，前往次數「1 次」者使用需求平均數 3.332 最低。「公共設施」使用需求以前往次數「3 次以上」者平均數 3.376 最高，前往次數「1 次」者使用需求平均數 3.332 最低。整體而言，以前往次數「3 次以上」之受訪者對於「設施使用需求」總體平均數 3.34 最高，前往次數「1 次」者總體平均數 3.26 最低。再以單因子變異數分析結果，前往「3 次以上」之受訪者達顯著差異，Scheffe 事後檢定於「設施使用需求」上前往「3 次以上」高於前往「第 1 次」之受訪者。可觀察出遊客前往次數頻繁，對於設施需求恐有較多之看法。

在不同旅遊目的方面，以「休閒旅遊」之受訪者對於「設施使用需求」為最高，以獨立樣本 t 檢定中「住宿設施」、「遊憩設施」、「服務設施」、「公共設施」均無顯著差異。

在分析遊憩設施使用需求整體滿意度上，以「不滿意」之受訪者對於「設施使用需求」為最高，以單因子變異數分析結果，於「住宿設施」、「遊憩設施」、「公共設施」上有顯著差異。Scheffe 事後檢定受訪者對於遊憩設施使用需求整體滿意，「不滿意」部份均高於「普通」與「滿意」。

表 4-2-2 個人背景變項與遊憩設施使用需求差異分析表

(N=398)

背景變項	類 型					
	住宿設施	遊憩設施	服務設施	公共設施	(設施使用需求)	
性別	男	3.30	2.98	3.43	3.35	3.28
		(.720)	(.736)	(.730)	(.755)	(.566)
	女	3.35	3.10	3.43	3.35	3.32
		(.749)	(.786)	(.713)	(.761)	(.574)
t 值	-.637	-1.623	-.122	-.022	-.744	
20 歲以下(1)	3.477	3.139	3.243	3.342	3.30	
	(.725)	(.769)	(.712)	(.657)	(.567)	
20-29 歲(2)	3.240	3.041	3.407	3.355	3.27	
	(.693)	(.821)	(.750)	(.810)	(.612)	

續表 4-2-2 個人背景變項與遊憩設施使用需求差異分析表

年 齡	30-39 歲(3)	3.322	3.139	3.445	3.300	3.31
		(.716)	(.715)	(.640)	(.720)	(.504)
	40-49 歲(4)	3.381	2.952	3.577	3.476	3.36
		(.844)	(.726)	(.732)	(.694)	(.561)
	50 歲以上(5)	3.108	2.820	3.466	3.153	3.16
		(.556)	(.752)	(.762)	(.971)	(.620)
		3.322	3.040	3.430	3.349	3.30
		(.734)	(.763)	(.721)	(.757)	(.570)
F 值	2.090	1.769	2.246	1.364	.905	
個人所得	30,000 以下(1)	3.372	3.102	3.363	3.346	3.30
		(.696)	(.766)	(.706)	(.754)	(.572)
	30,001-50,000(2)	3.341	2.964	3.397	3.393	3.28
		(.719)	(.781)	(.726)	(.724)	(.544)
	50,001-70,000(3)	3.296	2.956	3.675	3.346	3.35
		(.834)	(.657)	(.682)	(.819)	(.582)
	70,000 以上(4)	2.926	3.136	3.583	3.173	3.23
		(.781)	(.844)	(.784)	(.818)	(.669)
		3.322	3.404	3.430	3.349	3.30
		(.734)	(.763)	(.721)	(.757)	(.570)
	F 值	3.010*	1.200	3.127*	.633	.266
Scheffe 檢定	1>4					
教育程度	國中以下(1)	3.381	3.103	3.316	3.310	3.28
		(.767)	(.777)	(.571)	(.727)	(.562)
	高中(2)	3.425	3.051	3.309	3.371	3.29
		(.705)	(.704)	(.688)	(.770)	(.548)
	專科(3)	3.275	3.010	3.419	3.436	3.30
		(.689)	(.715)	(.681)	(.665)	(.528)
	大學(4)	3.300	3.049	3.520	3.318	3.31
		(.790)	(.806)	(.798)	(.808)	(.605)
	研究所以上(5)	3.167	2.967	3.531	3.308	3.27
		(.609)	(.833)	(.668)	(.726)	(.587)
		3.322	3.040	3.430	3.349	3.30
(.734)		(.763)	(.721)	(.757)	(.570)	
F 值	1.15	.199	1.758	.365	.075	
軍公教人員(1)	3.281	3.022	3.579	3.423	3.35	
	(.798)	(.855)	(.862)	(.801)	(.687)	

續表 4-2-2 個人背景變項與遊憩設施使用需求差異分析表

主要職業	商(2)	3.429	3.056	3.423	3.385	3.33
		(.751)	(.724)	(.655)	(.742)	(.527)
	農(含工)(3)	3.319	3.024	3.440	3.380	3.30
		(.702)	(.648)	(.643)	(.807)	(.500)
	學生(4)	3.340	3.108	3.283	3.305	3.26
		(.721)	(.805)	(.675)	(.703)	(.565)
	其他(5)	3.177	2.925	3.475	3.204	3.22
		(.653)	(.727)	(.715)	(.742)	(.515)
	F 值	1.007	.511	2.109	.829	.584
主要居住地	北(1)	3.224	3.040	3.340	3.241	3.22
		(.766)	(.728)	(.690)	(.721)	(.567)
	中(2)	3.444	3.012	3.491	3.457	3.36
		(.685)	(.738)	(.629)	(.761)	(.504)
	南(3)	3.430	3.052	3.446	3.410	3.34
		(.685)	(.807)	(.720)	(.768)	(.567)
	東(4)	3.212	3.039	3.601	3.410	3.34
		(.767)	(.799)	(.869)	(.810)	(.637)
	F 值	2.851*	0.35	1.956	1.868	1.558
旅遊次數	第 1 次(1)	3.298	3.051	3.349	3.332	3.26
		(.737)	(.780)	(.720)	(.720)	(.583)
	第 2 次(2)	3.463	3.067	3.350	3.353	3.31
		(.720)	(.709)	(.648)	(.779)	(.533)
	3 次以上(1)	3.259	3.003	3.627	3.376	3.34
		(.732)	(.778)	(.741)	(.805)	(.574)
	F 值	3.322	3.040	3.430	3.349	3.30
		(.734)	(.763)	(.721)	(.757)	(.570)
	Scheffe 檢定	2.113	.208	6.270**	.129	.682
旅遊目的	休閒旅遊(1)	3.344	3.044	3.448	3.361	3.31
		(.725)	(.762)	(.716)	(.744)	(.567)
	非休閒旅遊(2)	3.179	3.019	3.315	3.272	3.21
		(.779)	(.781)	(.746)	(.839)	(.587)

續表 4-2-2 個人背景變項與遊憩設施使用需求差異分析表

t 值		1.538	.224	1.267	.811	1.269
		(1.460)	(.220)	(1.229)	(.742)	(1.237)
對小野柳風景 區整體滿意度	滿意(1)	3.248	2.942	3.384	3.265	3.22
		(.729)	(.774)	(.758)	(.755)	(.592)
	普通(2)	3.464	3.238	3.517	3.540	3.45
		(.746)	(.711)	(.615)	(.686)	(.462)
	不滿意(3)	3.609	3.402	3.621	3.598	3.56
		(.0630)	(.587)	(.604)	(.838)	(.481)
		3.322	3.040	3.430	3.349	3.30
		(.734)	(.763)	(.721)	(.757)	(.570)
F 值		5.378**	8.834***	2.244	6.252**	8.811***
Scheffe 檢定		3>1	3>1		3>1	3>1

*p<.05，**p<.01，p<.001

備註:主要職業類別其中其他(5)包含家庭主婦

第三節 遊憩設施使用滿意度分析

本節研究構面為設施使用滿意度，共分為「住宿設施」、「遊憩設施」、「服務設施」、「公共設施」等四類型，茲將統計結果（如表 4-3-1）說明如下：

本研究結果顯示，「設施使用滿意度」總體平均數為 3.49，其中以「遊憩設施」之總體平均數為 3.64 為最高，其次為「服務設施」總體平均數為 3.49，「公共設施」總體平均數為 3.46，「住宿設施」總體平均數 3.34 為最低。

「住宿設施」使用滿意度中以露營區環境清潔，滿意度平均數 3.62 為最高，露營區淋浴設施使用後滿意度，滿意度平均數 3.04 為最低。「遊憩設施」使用滿意度中以賞景步道使用後，滿意度平均數 3.66 為最高，涼亭(觀景台)設施使用後，滿意度平均數 3.63 為最低。「服務設施」使用滿意度中以遊客服務中心使用後，滿意度平均數 3.72 為最高，在賣店所購買的商品，滿意度平均數 3.16 為最低。「公共設施」使用滿意度中以停車設施使用後，滿

意度平均數 3.50 為最高，停車場動線設計，滿意度平均數 3.16 為最低。

表 4-3-1 設施使用滿意度基本分析

					(N=398)		
類	型	項	目	標準差	平均值	總體標準差	總體平均值
住宿設施		淋浴設施		.891	3.04		
		炊事設備		.661	3.36		
		環境清潔		.666	3.62		
						.575	3.34
遊憩設施		步道使用		.687	3.66		
		步道鋪面規劃		.688	3.64		
		涼亭設施使用		.671	3.63		
						.624	3.64
服務設施		遊客服務中心使用		.708	3.72		
		賣店商品		.726	3.16		
		解說牌內容		.719	3.51		
		文宣便利性		.699	3.59		
						.538	3.49
公共設施		停車設施		.740	3.50		
		停車動線		.812	3.40		
		公廁設施使用		.949	3.48		
						.636	3.46
使用滿意						.465	3.49

針對不同背景變項與遊憩設施使用滿意度差異進行分析，茲將統計分析結果（表 4-3-2）分別說明如下：

不同性別中「男性」對於總體設施使用滿意度平均數 3.50 為最高。「女性」平均數 3.48。設施使用滿意度「男性」高於「女性」。以獨立樣本 t 檢定不同性別於「住宿設施」、「遊憩設施」、「服務設施」、「公共設施」等類型上並無顯著差異。

在不同年齡方面，「住宿設施」使用滿意度以年齡「40-49 歲」滿意度平均數 3.469 最高，年齡「20 歲以下」滿意度平均數 3.194 最低。「遊憩設施」使用滿意度以年齡「30-39 歲」滿意度平均數 3.729 最高，年齡「20

歲以下」滿意度平均數 3.431 最低。「服務設施」使用滿意度以年齡「20-29 歲」滿意度平均數 3.572 最高，年齡「20 歲以下」滿意度平均數 3.431 最低。「公共設施」使用滿意度以年齡「50 歲以上」滿意度平均數 3.568 最高，年齡「20 歲以下」滿意度平均數 3.208 最低。整體而言，年齡「50 歲以上」受訪者對於「設施使用滿意度」總體平均數 3.56 最高，年齡「20 歲以下」滿意度總體平均數 3.32 最低。再以單因子變異數分析結果，不同年齡於「公共設施」上有顯著差異，Scheffe 事後檢定「40-49 歲」之受訪者對於「設施使用滿意度」高於「20-29 歲」與「20 歲以下」之受訪者。

在不同個人所得方面，「住宿設施」使用滿意度以所得「50,000-70,000」者滿意度平均數 3.497 最高，所得「30,000 以下」滿意度平均數 2.284 最低。「遊憩設施」使用滿意度以所得「50,000-70,000」滿意度平均數 3.736 最高，所得「30,000 以下」滿意度平均數 3.581 最低。「服務設施」使用滿意度以所得「70,000 以上」滿意度平均數 3.583 最高，所得「30,000-50,000」滿意度平均數 3.469 最低。「公共設施」使用滿意度以所得「50,000-70,000」滿意度平均數 3.528 最高，所得「30,000 以下」滿意度平均數 3.444 最低。整體而言，以收入為「50,001-70,000」對於「設施使用滿意度」總體平均數 3.55 為最高，所得「30,000 以下」滿意度總體平均數 3.47 最低。再以單因子變異數分析結果，不同個人所得於「設施使用滿意度」上並無顯著差異。

在不同教育程度方面，「住宿設施」使用滿意度以「專科」程度平均數 3.407 最高，「研究所以上」滿意度平均數 3.200 最低。「遊憩設施」使用滿意度以「專科」程度平均數 3.696 最高，「國中以下」程度滿意度平均數 3.444 最低。「服務設施」使用滿意度以「專科」程度平均數 3.533 最高，「國中以下」程度滿意度平均數 3.405 最低。「公共設施」使用滿意度以「大學」程度滿意度平均數 3.544 最高，「國中以下」程度滿意度平均數 3.222 最低。整體而言，以「專科」教育程度對於「設施使用滿意度」總體平均

數 3.56 為最高，「國中以下」程度滿意度總體平均數 3.34 最低，以單因子變異數分析結果，不同教育程度對於「設施使用滿意度」上並無顯著差異。

在個人職業方面，「住宿設施」使用滿意度以職業為「軍公教人員」者滿意度平均數 3.438 最高，職業為「學生」者滿意度平均數 3.238 最低。「遊憩設施」使用滿意度以職業為「軍公教人員」者滿意度平均數 3.730 最高，職業為「學生」者使用滿意度平均數 3.521 最低。「服務設施」使用滿意度以職業為「軍公教人員」者平均數 3.531 最高，職業為「學生」者使用滿意度平均數 3.413 最低。「公共設施」使用滿意度以職業為「其他」者平均數 3.571 最高，職業為「學生」者使用滿意度平均數 3.378 最低。整體而言，「軍公教人員」與「農(含工)」之受訪者對於「設施使用滿意度」總體滿意度平均數 3.54 為最高，職業為「商」者總體滿意度平均數 3.47 為最低。再以單因子變異數分析，不同職業對於「設施使用滿意度」上並無顯著差異。

在不同居住地方面，「住宿設施」使用滿意度以居住「東部」地區者平均數 3.513 最高，居住「北部」地區者滿意度平均數 3.272 最低。「遊憩設施」使用滿意度以居住「東部」地區者滿意度平均數 3.692 最高，居住「北部」地區者滿意度平均數 3.603 最低。「服務設施」使用滿意度以居住「南部」地區者滿意度平均數 3.565 最高，居住「北部」地區者使用滿意度平均數 3.345 最低。「公共設施」使用滿意度以居住「中部」地區者滿意度平均數 3.510 最高，居住「北部」地區者滿意度平均數 3.424 最低。整體而言，以居住於「中部」地區之受訪者設施使用滿意度總體平均數 3.54 為最高，居住「北部」地區者滿意度平均數 3.43 最低。以單因子變異數分析結果，不同居住地區受訪者對於「設施使用滿意度」上並無顯著差異。

在受訪者不同前往次數方面，「住宿設施」使用滿意度以前往次數「3 次以上」者滿意度平均數 3.491 最高，前往次數「2 次」者滿意度平均數

3.255 最低。「遊憩設施」使用滿意度以前往次數「3 次以上」者滿意度平均數 3.701 最高，前往次數「2 次」者滿意度平均數 3.557 最低。「服務設施」使用滿意度以前往次數「3 次以上」者平均數 3.515 最高，前往次數「2 次」者滿意度平均數 3.482 最低。「公共設施」使用需求以前往次數「3 次以上」者平均數 3.540 最高，前往次數「1 次」者使用滿意度平均數 3.404 最低。整體而言，以前往「3 次以上」之受訪者對於「設施使用滿意度」總體平均數 3.56 為最高，前往次數「1 次」者使用滿意度平均數 3.46 最低。以單因子變異數分析結果，受訪者在「住宿設施」上有顯著差異，再以 Scheffe 事後檢定結果，前往「3 次以上」之受訪者對於「設施使用滿意度」高於前往「第 1 次」之受訪者。

在不同旅遊目的方面，以「休閒旅遊」為目的之受訪者對於「設施使用滿意度」總體平均數 3.50 為最高，以獨立樣本 t 檢定中受訪者於「遊憩設施」設施使用滿意度上達顯著差異。

在遊憩設施使用整體滿意度方面，以「滿意」之受訪者總體平均數 3.60 為最高，以單因子變異數分析結果，受訪者對於整體設施使用滿意度有顯著差異，再以 Scheffe 事後檢定結果，受訪者對於整體設施使用滿意度，「滿意」高於「不滿意」與「普通」。

表 4-3-2 個人背景變項與設施使用滿意度之差異分析表

		(N=398)				
背景變項		類 型				
		住宿設施	遊憩設施	服務設施	公共設施	(設施使用滿意)
性別	男	3.36	3.66	3.53	3.45	3.50
		(.581)	(.609)	(.524)	(.648)	(.454)
	女	3.31	3.62	3.46	3.47	3.48
		(.572)	(.639)	(.550)	(.625)	(.477)
t 值		.90	.56	1.30	-.315	.56
20 歲以下(1)		3.194	3.431	3.431	3.208	3.32
		(.597)	(.604)	(.589)	(.700)	(.498)

續表 4-3-2 個人背景變項與設施使用滿意度之差異分析表

年齡	20-29 歲(2)	3.265 (.547)	3.695 (.638)	3.572 (.542)	3.530 (.633)	3.52 (.441)
	30-39 歲(3)	3.399 (.540)	3.729 (.610)	3.511 (.486)	3.491 (.605)	3.53 (.449)
	40-49 歲(4)	3.469 (.609)	3.689 (.649)	3.418 (.545)	3.513 (.580)	3.51 (.439)
	50 歲以上(5)	3.333 (.550)	3.559 (.510)	3.534 (.511)	3.568 (.628)	3.56 (.521)
		3.336 (.575)	3.641 (.634)	3.494 (.538)	3.462 (.636)	3.49 (.465)
	F 值	3.049*	3.055*	1.358	3.713**	2.872*
	Scheffe 檢定				2>1 4>2	
	30,000 以下(1)	3.284 (.568)	3.581 (.605)	3.503 (.565)	3.444 (.655)	3.47 (.498)
	30,001-50,000(2)	3.341 (.557)	3.685 (.651)	3.469 (.513)	3.456 (.652)	3.49 (.436)
	50,001-70,000(3)	3.497 (.626)	3.736 (.608)	3.476 (.484)	3.528 (.517)	3.55 (.379)
個人所得	70,000 以上(4)	3.358 (.591)	3.667 (.647)	3.583 (.576)	3.494 (.656)	3.53 (.524)
		3.336 (.575)	3.640 (.624)	3.494 (.538)	3.462 (.636)	3.49 (.465)
	F 值	1.924	1.229	.376	.269	.532
	國中以下(1)	3.246 (.556)	3.444 (.559)	3.405 (.529)	3.222 (.628)	3.34 (.415)
	高中(2)	3.292 (.634)	3.646 (.635)	3.469 (.514)	3.432 (.689)	3.46 (.504)
	專科(3)	3.407 (.527)	3.696 (.617)	3.533 (.576)	3.461 (.549)	3.56 (.497)
	大學(4)	3.393 (.590)	3.653 (.614)	3.520 (.552)	3.544 (.630)	3.53 (.437)
	研究所以上(5)	3.200 (.432)	3.692 (.698)	3.481 (.488)	3.483 (.627)	3.47 (.441)
		3.336 (.575)	3.641 (.624)	3.494 (.538)	3.462 (.636)	3.49 (.465)
	F 值	1.595	1.260	.521	2.217	1.891

續表 4-3-2 個人背景變項與設施使用滿意度之差異分析表

主要職業	軍公教人員(1)	3.438	3.730	3.531	3.464	3.54
		(.587)	(.721)	(.517)	(.639)	(.463)
	商(2)	3.329	3.631	3.446	3.460	3.47
		(.596)	(.595)	(.536)	(.640)	(.452)
	農(含工)(3)	3.333	3.667	3.528	3.512	3.54
		(.563)	(.604)	(.513)	(.701)	(.545)
	學生(4)	3.238	3.521	3.514	3.378	3.42
		(.577)	(.579)	(.589)	(.652)	(.456)
	其他(5)	3.374	3.714	3.413	3.571	3.51
		(.517)	(.585)	(.501)	(.466)	(.37)
主要居住地		3.336	3.641	3.494	3.462	3.49
		(.575)	(.624)	(.538)	(.636)	(.465)
	F 值	1.527	1.649	.652	.932	1.148
	北(1)	3.272	3.603	3.345	3.424	3.43
		(.544)	(.579)	(.565)	(.641)	(.449)
	中(2)	3.395	3.617	3.514	3.451	3.54
		(.542)	(.602)	(.531)	(.670)	(.524)
	南(3)	3.318	3.674	3.565	3.510	3.52
		(.594)	(.655)	(.509)	(.663)	(.486)
	東(4)	3.513	3.692	3.466	3.468	3.53
旅遊次數		(.627)	(.701)	(.522)	(.508)	(.385)
		3.336	3.641	3.494	3.462	3.49
		(.575)	(.624)	(.538)	(.636)	(.465)
	F 值	2.546	.459	1.493	.447	1.263
	第 1 次(1)	3.279	3.641	3.486	3.404	3.46
		(.592)	(.606)	(.553)	(.650)	(.477)
	第 2 次(2)	3.255	3.557	3.482	3.490	3.47
		(.541)	(.629)	(.541)	(.685)	(.533)
	3 次以上(1)	3.491	3.701	3.515	3.540	3.56
		(.545)	(.648)	(.511)	(.566)	(.381)
旅遊目的		3.336	3.641	3.494	3.462	3.49
		(.575)	(.624)	(.538)	(.636)	(.465)
	F 值	6.192**	1.314	.130	1.777	1.856
	Scheffe 檢定	3>1				
	休閒旅遊(1)	3.340	3.673	3.488	3.463	3.50
		(.583)	(.623)	(.528)	(.629)	(.468)

續表 4-3-2 個人背景變項與設施使用滿意度之差異分析表

對小野柳風景 區整體滿意度	非休閒旅遊(2)	3.290 (.530)	3.432 (.592)	3.532 (.601)	3.457 (.686)	3.44 (.452)
	t 值	.628 (.672)	2.663** (2.764)	-.568 (-.517)	.069 (.064)	.908 (.932)
	滿意(1)	3.433 (.549)	3.785 (.617)	3.593 (.521)	3.566 (.636)	3.60 (.436)
	普通(2)	3.126 (.524)	3.230 (.461)	3.213 (.499)	3.138 (.630)	3.18 (.378)
	不滿意(3)	3.023 (.707)	3.471 (.531)	3.371 (.494)	3.425 (.729)	3.33 (.519)
		3.336 (.575)	3.641 (.624)	3.494 (.538)	3.462 (.636)	3.49 (.465)
	F 值	15.029***	31.712***	19.057***	16.302***	34.201***
	Scheffe 檢定	1>3	1>3	1>3	1>3	1>3

資料來源：本研究整理

* $p < .05$ ，** $p < .01$ ， $p < .001$

備註：主要職業類別其中其他(5)包含家庭主婦

第四節 遊憩設施使用需求對滿意度的影響

本節藉由 Pearson 積差相關統計與迴歸分析，分析「住宿設施需使用需求」與「住宿設施使用滿意度」；「遊憩設施使用需求」與「遊憩設施使用滿意度」；「服務設施使用需求」與「服務設施使用滿意度」；「公共設施使用需求」與「公共設施使用滿意度」間是否相關與影響。

一、設施使用需求與使用滿意度之相關分析

遊客至小野柳遊憩區對住宿設施使用需求與滿意度之相關，未達顯著水準($r = .018$ ， $p > .001$)，顯示住宿設施使用需求與滿意度間無顯著相關。

遊客至小野柳遊憩區對遊憩設施使用需求與滿意度之相關，達顯著水準($r = -.171$ ， $p < .001$)，遊憩設施使用需求與滿意度間為顯著負相關，顯示本區遊憩設施不足，遊客的使用需求度高，反而滿意度愈低。

遊客至小野柳遊憩區對服務設施使用需求與滿意度之相關，未達顯著水準($r=-.044$ ， $p>.001$)，顯示服務設施使用需求與滿意度間無顯著相關。

遊客至小野柳遊憩區對公共設施使用需求與滿意度之相關，達顯著水準($r=-.182$ ， $p<.001$)，公共設施與使用滿意度間為顯著負相關。顯示遊客對本區公共設施的使用感覺不足，需求度就愈高，因而滿意度反而愈低。(表4-4-1)

表4-4-1設施使用需求與使用滿意度之相關分析

構面	A住宿 設施	A遊憩 設施	A服務 設施	A公共 設施	S住宿 設施	S遊憩 設施	S服務 設施	S公共 設施
A住宿 設施	1							
A遊憩 設施	.391**	1						
A服務 設施	.326**	.497**	1					
A公共 設施	.448**	.511**	.523**	1				
S住宿 設施	.018	.034	.099*	-.030	1			
S遊憩 設施	-.095	-.171**	.035	-.121*	.400**	1		
S服務 設施	-.021	.024	-.044	-.094	.419**	.523**	1	
S公共 設施	-.042	-.061	-.014	-.182**	.449**	.432**	.500**	1

** 在顯著水準為0.01時 (雙尾)，相關顯著。

* 在顯著水準為0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

二、設施使用需求與滿意度之迴歸分析：

預測設施使用需求對於滿意度之影響，「滿意度」為依變項，自變項為「住宿設施需求」、「遊憩設施需求」、「服務設施需求」、「公共設施需求」

分析是否有影響。以多元迴歸分析，研究結果(表 4-4-2)，顯示，住宿設施需求、遊憩設施需求、服務設施需求、公共設施需求達顯著正相關。其中服務設施需求 Beta 值為.086 最高，顯示對使用滿意度影響最大，結果亦發現住宿設施需求、遊憩設施需求、服務設施需求、公共設施需求對於使用滿意度有較低度解釋力，調整過後 R^2 為.019，表示住宿設施需求、遊憩設施需求、服務設施需求、公共設施需求可解釋使用滿意度 1.9%的變異量。

4-4-2 設施需求對滿意度之迴歸分析表

自變數	未標準化係數		標準化係數	t 值
	B 之估計值	標準誤	Beta 分配	
住宿設施	-.004	.036	-.006	-.101
遊憩設施	-.003	.038	-.006	-.092
服務設施	.086	.040	.133	2.157*
公共設施	-.117	.040	-.191	-2.957**
截距	3.611			
R Sq.(Adj)	.019			
n	398			

* $P < .05$, ** $P < .01$, *** $P < .001$

第五章 結論與建議

本章主要依據研究結果與分析，提出相關結論與建議。本研究主要目的為：一、瞭解海岸型國家風景區遊憩設施的使用現況；二、探討遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求；三、探討遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度之關係。以下分別以結論與建議兩小節分別敘述之：

第一節 結論

本節針對研究分析結果，得到以下結論，將以一、遊客背景變項及參與現況；二、遊客對於遊憩設施使用之需求三、遊客對於遊憩設施使用滿意度；四、設施需求與滿意度；五、遊客設施使用需求對滿意度的影響等分別陳述如下：

一、遊客背景變項及參與現況

遊客至小野柳遊憩區中女性與男性比例相同；年齡部分則為「20-29歲」青壯年為主要；個人所得以「30,000 元」以下人數最多；教育程度以「大學」生居多；職業則以「學生」佔多數；遊客居住地以「北部」為最高；旅遊次數則以「3 次以上」至小野柳為最高；遊客主要目的則以「休閒旅遊為主」:對於小野柳遊憩區整體上是「滿意」的。

由以上結果得知，目前社會女男從事遊憩活動以趨以平等現象，中上教育程度年齡屬於青壯年階段，個人中低收入所得，學生及軍公教人員職業背景等從事遊憩活動者為主要客群，另外遊憩區地點雖屬交通較不易到達地區，居住於北部地區遊客亦較喜歡到達本遊憩區。旅遊目的以從事休閒旅遊為主要目的，整體而言遊客對於小野柳風景區遊憩設施是滿意的。

二、遊客對於遊憩設施使用之需求

遊客對於「住宿設施」方面以照明設施需求度最高；「遊憩設施」方

面以賞景步道動線規劃需求度最高；「服務設施」方面以賣店的商品應具有特色需求度最高；「公共設施」方面以停車空間應有遮陰需求度最高。

整體而言「女性」對於遊憩設施使用需求各類型設施皆高於「男性」。年齡「40-49」中壯年方面則對於「服務設施」有較高需求，顯示，「服務設施」之遊客服務中心、賣店、解說牌示與文宣品部分應加以改善。個人所得收入方面「30,000 以下」與「70,000 以上」有顯著差異，且所得收入「30,000 以下」使用需求高於所得收入「70,000 以上」之遊客，可看出不因所得收入高而需求亦高。教育程度部份則以對於「服務設施」使用需求為最高，職業方面「軍公教人員」對於設施使用需求最高，其中又以「服務設施」需求為最高。顯示「軍公教人員」對於遊客服務中心、賣店、解說牌示與文宣品等需求較迫切。其次居住「北部」地區受訪者人數居多，但設施使用需求則以「中部」遊客對於設施使用需求為最高，需求類型以「服務設施」之需求較高。旅遊次數以旅遊「3 次以上」遊客需求較高，並高於「第 1 次」前往之遊客，可以解釋為遊客再次到訪需求高，累積過去遊憩經驗而有不同之需求。設施確有隨時檢討改進之必要。

三、遊客對於遊憩設施使用滿意度

遊客對於「住宿設施」方面以環境清潔滿意度最高；「遊憩設施」方面以賞景步道動使用後滿意度最高；「服務設施」方面以遊客服務中心滿意度最高；「公共設施」方面以停車空間滿意度最高。

整體而言「男性」於「住宿設施」、「遊憩設施」、「公共設施」使用滿意度皆高於「女性」，受訪遊客年齡方面「50-59(含 60 歲以上)」使用滿意度最高，其中設施類型以「公共設施」最高。個人所得收入方面以「50,000-70,000 元」使用滿意度最高，教育程度方面「專科」受訪者遊客使用滿意度最高，其中設施類型以「遊憩設施」最高，顯示對於賞景步道動線、設計材質、涼亭設施有較高使用滿意度。職業方面「軍公教人員」

與「農(含工)」使用滿意度最高，其中兩者職業對於設施類型「遊憩設施」使用滿意度最高。居住地方面以「中部」地區受訪遊客對於使用滿意度最高，其中設施類型以「遊憩設施」最高。旅遊次數方面以至小野柳遊憩區「3 次以上」受訪遊客使用滿意度最高，其中受訪者在「住宿設施」有顯著相關。「休閒旅遊」受訪者對於使用滿意度最高。遊客對於至小野柳遊憩區整體使用滿意度達「滿意」水準。

四、設施使用需求與滿意度

研究結果顯示，設施使用需求以「服務設施」之賣店的商品應具有特色，使用需求最高，相對於使用滿意度最低。

五、遊客設施使用需求對滿意度的影響

以迴歸分析結果顯示，遊客對本區服務設施需求愈高，其服務滿意度愈高。此外，呈現本區公共設施的不足，故遊客使用需求度明顯偏高，因而對公共設施的滿意度愈低。

第二節 建議

本節將依據研究結論，提出對於海岸型國家風景區未來設施規劃設計與經營管理相關建議，供經營管理單位參考，茲建議如下：

一、遊客客源開發與行銷

研究結果發現至台東市小野柳遊憩區遊客客層以「學生」與個人中低所得收入者為多數，顯示，本遊憩區為一大眾旅遊地區，建議管理單位對於客源層面與高收入所得遊客應加以開發，可朝高消費族群為對象，擴大客層來源。

遊客居住地以「北部」遊客佔大多數，北部地區本研究劃分為：基隆市、台北縣、台北市、桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣及連江縣等地區，

顯示本遊憩區遊憩行銷上，可對其他地區(中部、南部、東部)等地區，應用相關媒體、文宣加強行銷與介紹。

二、未來設施規劃方面

研究結果遊客對於遊憩區環境清潔、步道使用、遊客服務中心與停車場有較高滿意程度。以下將針對相關設施建議分別陳述：

1. 露營住宿設施於照明設施上遊客有較高需求，顯然照明設施不足造成遊客不便與夜間安全顧慮，建議設置區域應以安全死角為優先考量，其次為道路系統並考量節能設施設備。
2. 賣店則有較高需求與較低之滿意度，使用需求較高原因主要在於賣店特色未能彰顯，同質性高等因素導致。建議經營管理單位，應從賣店實質經營者經營理念面向著手，其次對於商品之研發可與在地特色相關產品結合創造獨具賣店特色。
3. 步道系統使用需求度較高，建議步道系統規劃應符合小野柳遊憩區整體環境設置，尤其步道設計型式要有延續性與便利性，也就是型式不紊亂與提供無障礙環境。
4. 停車場設施於遮陰方面有較高需求，建議採當地且存活率佳植物，營造自然遮陰效果並定期予以維護管理。

三、未來研究建議

- (一)本研究樣本以台東是小野柳遊憩區為研究範圍，然而東部海岸國家風景區範圍遼闊，且研究期間為主要假期。建議研究範圍日後可以延伸擴大，並選擇假日與非假日期間作為研究。
- (二)未來研究建議設施需求類型內涵再加以擴大分項，並以遊客個別旅遊情境因素加以探討分析，提高研究學術性。

參考文獻

- 方美玉(2006)。斗六運動公園休閒設施需求與滿意度之相關研究。雲林科技大學休閒運動，碩士論文。
- 方偉達(2009)。休閒設施管理。台北：五南。
- 水心蓓(2006)。公園休閒遊憩者對軟硬體設施使用滿意度研究-以大安森林公園為例。臺灣師範大學未出版碩士論文。
- 王維誠(2009)。風景區觀光吸引力、服務品質與滿意度之研究-以阿里山國家風景區為例。南華大學。
- 交通部觀光局(2001)。觀光政策白皮書，台北。
- 交通部觀光局(2008)。「挑戰 2008：國加發展重點計畫」觀光客倍增計畫重要成果摘要報告。台北。
- 交通部觀光局(2008)。中華民國 97 年國人旅遊狀況調查。台北。
- 余俊佐(2004)。高齡者使用公園設施滿意度之研究-以高雄仁愛公園為例。南華大學碩士論文。
- 吳守從、方乃玉(2004)。遊客對都市公園休憩設施重視度與滿意度之研究。運動休閒管理學報，1(2)，72-88。
- 呂慧中(2008)。公園休閒遊憩者設施使用需求與滿意度之研究-以花蓮縣立運動公園為例。臺灣師範大學碩士論文。
- 李幸蓉(2003)，從遊客的角度探討花蓮港賞鯨活動之解說服務。東華大學碩士論文。
- 李素馨(1999)。都市視覺景觀偏好之研究。都市與計畫，26(1)，19-40。
- 李銘輝、曹勝雄、張德儀(1995)。遊憩據點條件對遊憩需求之影響研究。觀光研究學報，1(1)，25-39。
- 林文峰(2008)。國際木球參與者對木球場功能需求與使用滿意度之調查研究-以北斗國際競賽性木球場為例。雲林科技大學碩士論文。
- 林玉琴(2006)，居家服務使用滿意度評估研究-以嘉義基督教醫院為例。中正大學碩士論文。

- 林政荻(2004)。內灣鐵道旅遊特色吸引力、遊客滿意度與重遊意願之研究。逢甲大學碩士論文。
- 林晏州、陳惠美(1998)。高雄都會公園遊客滿意度及相關因素之研究。戶外遊憩研究，11(4)。
- 林祐菁(2002)。遊客對環境衝擊知覺與遊憩設施滿意度之研究-以太魯閣國家公園為例。花蓮師範學院碩士論文。
- 邱裕瑄、林晏州(1998)。陽明山國家公園視覺景觀偏好影響因素之探討。造園學報，5(1)，21-38。
- 侯錦雄(1990)。遊憩區遊憩動機與遊憩任之間關係之研究。臺灣大學博士論文。
- 洪慧珊(2002)。校園開放空間使用者滿意度研究-以東華大學校園核心區為例。東華大學碩士論文。
- 倪進誠(2000)。外在作用力型塑下觀光空間的遊客行為之研究-以澎湖離島為例。臺灣大學博士論文。
- 張孝銘(2008)。休閒消費者行為。台北:華都。
- 張雅玲、張樑治(2006)。墾丁國家森林遊樂區遊客遊憩需求與滿意度之研究。樹德科技大學學報，8。
- 張嘉楨(2008)。遊客對休閒農場遊憩體驗面向與設施滿意度之研究-以台中縣新社鄉為例。逢甲大學碩士論文。
- 郭滿州(2003)。民眾對都會型運動公園功能適切性與滿意度之調查研究-以台北天母運動公園為例。雲林科技大學碩士論文。
- 陳文淵(2008)。傳統聚落居民在觀光發展下之環境知覺與景觀偏好-以北埔傳統聚落為例。中華大學碩士論文。
- 陳文慶(2000)。台北市民農園附屬遊憩設施使用分析與規劃之研究。臺灣大學碩士論文。
- 陳水源(1989)。遊憩需求與遊憩體驗之研討。戶外遊憩研究，1(3)，25-51。
- 陳水源(1989)。擁擠與戶外遊憩體驗關係之研究-社會層面之探討。臺灣大

- 學博士論文。
- 陳思倫、歐聖榮、林連聰(2005)。休閒遊憩概論。空中大學
- 陳昭仁(2006)。民眾度都市公園委託民間經營管理之滿意度研究-以台中市豐樂公園為例。逢甲大學碩士論文。
- 陳美文(2004)。圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用者意願之研究-以大葉大學為例。大葉大學碩士論文。
- 陳聰廉、張嘉銘(2006)。茂林國家風景區遊客吸引力、滿意度與重遊意願關係之研究。運動與遊憩研究，1(2)，44-64。
- 陳聰廉、陳弘慶(2006)。嘉大體育健康休閒期刊。5，185-195。
- 黃茹蘭、林晏州(1998)。行道樹世傑景觀偏好影響因素之探討。中國園藝，44(1)，323-337。
- 葉文龍(2003)。都會公園體能活動區之規劃設計-以臺中都會公園為例。成功大學碩士論文。
- 葉錦樹(2009)。運動網站使用者滿意度之研究-以 Yahoo!奇摩運動網站為例。台北教育大學碩士論文。
- 廖何信(2003)。遊客對都市公園休憩設施使用滿意度研究。逢甲大學碩士論文。
- 廖雅芳(2004)。臺灣花卉博覽會遊客滿意度之研究。屏東科技大學碩士論文。
- 歐聖榮(2007)。休閒遊憩理論與實務。台北:前程。
- 蔡伯勳(1986)。遊憩需求與滿意度分析之研究-以獅頭山風景遊憩區實例調查。臺灣大學碩士論文。
- 鄭健雄(2008)。休閒與遊憩概論-產業觀點。台北：雙葉。
- 鄭琦玉、楊文燦(1995)。憩衝擊認知及其滿意度關係之研究。戶外遊憩研究，8(2)。
- 鄭閔中(2007)。味全埔心牧場遊憩設施滿意度與遊憩購後行為關係之研。臺灣師範大學碩士論文。

- 穆火杉(2001)。臺灣地區鄉鎮運動公園設施規劃與場地使用之探討。百齡高中學報，1，279-290。
- 謝金燕(2003)。宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究-以高雄佛光山為例。南華大學碩士論文。
- 鍾政偉(2002)，景觀知覺偏好與地景結構指數關係之研究。朝陽科技大學，碩士論文。
- 韓鴻恩(2001)，運動公園用後評估之研究-以竹南運動公園為例。中華大學碩士論文。
- 顏妙桂譯（2002）。休閒活動規劃與管理 Christopher R.Edginton 等著，台北:桂魯。
- Driver, B.L.and Toucher, R.C(1970), "Toward a Behavioral Interpretation of Recreation of Planning", "Element of outdoor Vo1.13, No.3, pp.135-153。
- Kotler, P.(1994), Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and control.New York : Prentice-Hall。
- Kotler,P.(2003) Marketing Management(11 th ed.).N.J.,Englewood:Prentice Hall。
- Lavery,A.(1975),The Demand for Recreation : A review of studies.Towaplaaaiaag Review,46(2),185-200。
- Paul, H.G.(2002).Managing urban park for a racially and ethnically diverse clientele. Leisure sciences, 24, 143-159。

編號：

調查日期：

東部海岸國家風景區遊憩設施需求與使用滿意度問卷調表(初稿)

敬愛的遊客您好：

首先感謝您協助配合填寫本問卷，這是一份瞭解東部海岸國家風景區遊憩設施需求與使用滿意度的調查表，請您依從事遊憩活動實際感受做填寫。您所提供寶貴意見僅供學術用，填答資料亦將保密，請您放心作答。因您的意見表達也將做為東部海岸國家風景區未來設施改善之參考，衷心感謝您的協助。

祝您

事事如意

國立台東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

指導教授：陳美芬 博士

研 究 生：李清儀 敬上

填答說明：請在問卷填答處” ☐ ” 以” ☒ ” 方式來填答

一、基本資料

- 1.性別 ☐ (1)男 ☐ (2)女
- 2.年齡 ☐ (1)20 歲以下 ☐ (2)20-29 歲 ☐ (3)30-39 歲
☐ (4)40-49 歲 ☐ (5)50-59 歲 ☐ (6)60 歲以上
- 3.個人所得 ☐ (1)30,000 以下 ☐ (2)30,001-50,000 ☐ (3)50,001-70,000
☐ (4)70,000 以上
- 4.教育程度 ☐ (1)國小及以下 ☐ (2)國中 ☐ (3)高中
☐ (4)專科 ☐ (5)大學 ☐ (6)研究所（含以上）
- 5.職業 ☐ (1)軍公教人員 ☐ (2)商 ☐ (3)農
☐ (4)服務業 ☐ (5)學生 ☐ (6)工
☐ (7)其他(請說明) _____
- 6.居住地 (請說明) 縣

二、遊憩設施需求

問題內容	非常需要	需要	普通	不需要	非常不需要
1.您覺得本轄區「賞景步道設施」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐
2.您覺得本轄區「露營區設施」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐
3.您覺得本轄區「公廁設施」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐
4.您覺得本轄區「涼亭設施」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐
6.您覺得本轄區「停車設施」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐
7.您覺得本轄區「賣店服務」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐
8.您覺得本轄區「遊客服務中心設施」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐
9.您覺得對本轄區「導覽解說設施」是否非常需要	☐	☐	☐	☐	☐

三、設施使用滿意度

問題內容	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1.您對本轄區「賞景步道設施」使用上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
2.您對本轄區「露營區設施」使用上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
3.您對本轄區「公廁設施」使用上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
4.您對本轄區「涼亭設施」使用上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
6.您對本轄區「停車設施」使用上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
7.您對本轄區「賣店服務」是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
8.您對本轄區「遊客服務中心設施」使用上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
9.您對對本轄區「導覽解說設施」是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
10.您認為本轄區遊憩設施整體上是否融合「自然環境」感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
11.您對本轄區遊憩設施整體「設計」上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
12.您對本轄區遊憩設施整體「服務品質」上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐
13.您對本轄區遊憩設施整體「設施教育性」上是否感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐

問卷到此全部結束，感謝您的熱心協助！



遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度問卷調查表(預試問卷)

敬愛的遊客您好：

首先感謝您協助配合填寫本問卷，這是一份瞭解東部海岸國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度的調查表，請您依從事遊憩活動實際感受做填寫。您所提供寶貴意見僅供學術用，填答資料亦將保密，請您放心作答。因您的意見表達也將做為東部海岸國家風景區未來設施改善之參考，衷心感謝您的協助。

祝您

事事如意

國立台東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

指導教授：陳美芬 博士

研 究 生：李清儀 敬上

填答說明：請在問卷各題項” ☐ ” 以” ☒ ” 方式來填答

一、基本資料

- 1.性 別： ☐ (1)男 ☐ (2)女
- 2.年 齡： ☐ (1)20 歲以下 ☐ (2)20-29 歲 ☐ (3)30-39 歲
☐ (4)40-49 歲 ☐ (5)50-59 歲 ☐ (6)60 歲以上
- 3.個人所得 ☐ (1)30,000 以下 ☐ (2)30,001-50,000 ☐ (3)50,001-70,000
☐ (4)70,000 以上
- 4.教育程度 ☐ (1)國小及以下 ☐ (2)國中 ☐ (3)高中
☐ (4)專科 ☐ (5)大學 ☐ (6)研究所（含以上）
- 5.主要職業 ☐ (1)軍公教人員 ☐ (2)商 ☐ (3)農 ☐ (4) 學生
☐ (5)工 ☐ (6)其他(請說明)_____
- 6.主要居住地(請說明)_____縣(市)
- 7.請問您是第幾次到小野柳風景區☐ (1)第 1 次 ☐ (2)第 2 次 ☐ 3 次以上
- 8.您此次到小野柳風景區的目的：☐ (1)休閒旅遊 ☐ (2)順便路過
☐ (3)公務出差 ☐ (4)其他（請說明）：_____

9.您對小野柳風景區整體的滿意度：☐ (1)非常不滿意 ☐ (2)滿意
☐ (3)普通 ☐ (4)滿意 ☐ (5)非常滿意

二、遊憩設施使用需求

請您就對小野柳風景區的設施使用需求在適當的☐中，以✓表示您的看法

問 題 內 容		非 常 需 要	需 要	普 通	不 需 要	非 常 不 需 要
住宿 設施	1.露營區的隱蔽性需再提高	☐	☐	☐	☐	☐
	2.露營區照明設施應更充足	☐	☐	☐	☐	☐
	3.露營區的設施數量應提高	☐	☐	☐	☐	☐
遊憩 設施	4.賞景步道動線應規劃調整	☐	☐	☐	☐	☐
	5.賞景步道材質應採耐用型式（例如：石材或 混凝土製品等）	☐	☐	☐	☐	☐
	6.涼亭(觀景台)材質應採耐用型式設計（例如： 石材或一般混凝土）	☐	☐	☐	☐	☐
服務 設施	7.遊客服務中心應加強教育功能	☐	☐	☐	☐	☐
	8.賣店的商品應具有特色	☐	☐	☐	☐	☐
	9.解說牌需要淺顯易懂並具有趣味性	☐	☐	☐	☐	☐
	10.摺頁解說文宣取得應更便利	☐	☐	☐	☐	☐
公共 設施	11.停車空間應有遮陰設施	☐	☐	☐	☐	☐
	12.停車場鋪面應採耐用型式設計（例如：石材 或一般混凝土）	☐	☐	☐	☐	☐
	13.公廁裝修應活潑和具有現代感	☐	☐	☐	☐	☐

三、遊憩設施使用滿意度

請您就對小野柳風景區的設施使用滿意情形，在適當的□中以✓表示您的看法

問 題 內 容		非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
住宿 設施	1.露營區淋浴設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	2.露營區炊事設備使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	3.露營區環境清潔	☐	☐	☐	☐	☐
遊憩 設施	4.賞景步道使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	5.賞景步道鋪面規劃設計	☐	☐	☐	☐	☐
	6.涼亭(觀景台)設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐
服務 設施	7.遊客服務中心使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	8.在賣店所購買的商品	☐	☐	☐	☐	☐
	9.解說牌的牌示內容	☐	☐	☐	☐	☐
	10.導覽、解說文宣使用後	☐	☐	☐	☐	☐
公共 設施	11.停車設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	12.停車場動線設計	☐	☐	☐	☐	☐
	13.公廁設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐

問卷到此全部結束，感謝您的熱心協助！



遊客對海岸型國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度問卷調查表

敬愛的遊客您好：

首先感謝您協助配合填寫本問卷，這是一份瞭解東部海岸國家風景區遊憩設施使用需求與滿意度的調查表，請您依從事遊憩活動實際感受做填寫。您所提供寶貴意見僅供學術用，填答資料亦將保密，請您放心作答。因您的意見表達也將做為東部海岸國家風景區未來設施改善之參考，衷心感謝您的協助。

祝您

事事如意

國立台東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

指導教授：陳美芬 博士

研 究 生：李清儀 敬上

填答說明：請在問卷各題項“☐”以“☒”方式來填答

一、基本資料

- 1.性 別：☐ (1)男 ☐ (2)女
- 2.年 齡：☐ (1)20 歲以下 ☐ (2)20-29 歲 ☐ (3)30-39 歲
☐ (4)40-49 歲 ☐ (5)50-59 歲 ☐ (6)60 歲以上
- 3.個人所得 ☐ (1)30,000 以下 ☐ (2)30,001-50,000 ☐ (3)50,001-70,000
☐ (4)70,000 以上
- 4.教育程度 ☐ (1)國小及以下 ☐ (2)國中 ☐ (3)高中
☐ (4)專科 ☐ (5)大學 ☐ (6)研究所（含以上）
- 5.主要職業 ☐ (1)軍公教人員 ☐ (2)商 ☐ (3)農 ☐ (4) 學生
☐ (5)工 ☐ (6)其他(請說明)_____
- 6.主要居住地(請說明)_____縣(市)
- 7.請問您是第幾次到小野柳風景區☐ (1)第 1 次 ☐ (2)第 2 次 ☐ 3 次以上
- 8.您此次到小野柳風景區的目的：☐ (1)休閒旅遊 ☐ (2)順便路過
☐ (3)公務出差 ☐ (4)其他（請說明）：_____
- 9.您對小野柳風景區整體的滿意度：☐ (1)非常不滿意 ☐ (2)不滿意

☐ (3)普通☐ (4)滿意☐ (5)非常滿意

二、遊憩設施使用需求

請您就對小野柳風景區的設施使用需求在適當的□中，以✓表示您的看法

問 題 內 容		非 常 需 要	需 要	普 通	不 需 要	非 常 不 需 要
住宿 設施	1.露營區的隱蔽性需再提高	☐	☐	☐	☐	☐
	2.露營區照明設施應更充足	☐	☐	☐	☐	☐
	3.露營區的設施數量應提高	☐	☐	☐	☐	☐
遊憩 設施	4.賞景步道動線應規劃調整	☐	☐	☐	☐	☐
	5.賞景步道材質應採耐用型式（例如：石材或 混凝土製品等）	☐	☐	☐	☐	☐
	6.涼亭(觀景台)材質應採耐用型式設計（例如： 石材或一般混凝土）	☐	☐	☐	☐	☐
服務 設施	7.遊客服務中心應加強教育功能	☐	☐	☐	☐	☐
	8.賣店的商品應具有特色	☐	☐	☐	☐	☐
	9.解說牌需要淺顯易懂並具有趣味性	☐	☐	☐	☐	☐
	10.摺頁解說文宣取得應更便利	☐	☐	☐	☐	☐
公共 設施	11.停車空間應有遮陰設施	☐	☐	☐	☐	☐
	12.停車場鋪面應採耐用型式設計（例如：石材 或一般混凝土）	☐	☐	☐	☐	☐
	13.公廁裝修應活潑和具有現代感	☐	☐	☐	☐	☐

三、遊憩設施使用滿意度

請您就對小野柳風景區的設施使用滿意情形，在適當的□中以✓表示您的看法

問 題 內 容		非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	非 常 不 滿 意
住宿 設施	1.露營區淋浴設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	2.露營區炊事設備使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	3.露營區環境清潔	☐	☐	☐	☐	☐
遊憩 設施	4.賞景步道使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	5.賞景步道鋪面規劃設計	☐	☐	☐	☐	☐
	6.涼亭(觀景台)設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐
服務 設施	7.遊客服務中心使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	8.在賣店所購買的商品	☐	☐	☐	☐	☐
	9.解說牌的牌示內容	☐	☐	☐	☐	☐
	10.導覽、解說文宣使用後	☐	☐	☐	☐	☐
公共 設施	11.停車設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐
	12.停車場動線設計	☐	☐	☐	☐	☐
	13.公廁設施使用後	☐	☐	☐	☐	☐

問卷到此全部結束，感謝您的熱心協助！