

國立台東大學體育學系
體育教學碩士論文

指導教授：周財勝

遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動
滿意度之研究



研究生：鄭鴻博

中華民國九十五年八月

國立台東大學體育學系
體育教學碩士論文

遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動
滿意度之研究



研究生：鄭鴻博 撰

指導教授：周財勝 先生

中華民國九十五年八月

國立台東大學

學位論文考試委員審定書

系所別：體育學系體育教學碩士班

本班 鄭鴻博 君

所提之論文 遊客對墾丁國家公園
海域遊憩活動滿意度之研究

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：

薛銘仰

(學位考試委員會主席)

林大豐

周時暉

(指導教授)

論文學位考試日期：95年8月11日

國立台東大學

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 體育學 系(所)
體育教學碩士班 九十五 學年度第 一 學期取得 碩 士學位之論文。
論文名稱：遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動滿意度之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

| 同意 | 不同意 | 單位 |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 國家圖書館 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 本人畢業學校圖書館 |

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。

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 |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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鈎選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：周財勝 (親筆簽名)

研究生簽名：鄭鴻博 (親筆正楷)

學 號： 1492011 (務必填寫)

日 期：中華民國 95 年 8 月 14 日

謝 誌

「千里之行，始於足下」，回想三年前，因一時無法適應回到學生的生活，差一點就放棄了自己追求已久的夢想以及家人的殷殷期待，幸好有師長與同學不斷的鼓勵與打氣，才能走到這美好的一刻。

首先感謝指導教授周財勝教授的悉心指導，從撰寫研究計畫到論文完成，總是不厭其煩的提供許多寶貴的意見；凌晨 12 點前皆可去電詢問的承諾，更教人感激不盡。謝謝兩位口試委員林大豐教授與薛銘卿教授，願意犧牲寶貴的時間，針對論文的問題，細心回答，讓我對研究有了更深入、成熟的看法。

其次感謝同組的芳洲、志明與煜敏一路來的相互提攜，適時的電話問候、鼓勵，讓我不但順利獲得文憑，更贏得人生中最珍貴的友誼。

進修期間帶給服務學校很多困擾，幸好長官及同事們都能諒解，特別要感謝江校長國樑不時的提醒與鼓勵，讓我不敢有所懈怠。

最後感謝家人長久以來的支持與諒解，特別是辛苦的“助理研究生”——吾妻雅萍，這一路的陪伴與幫助。

鴻博 謹誌

民國九十五年八月

遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動

滿意度之研究

作者：鄭鴻博

國立台東大學體育學系碩士班

摘要

本研究旨在探討遊客在從事海域遊憩活動後，對實質、社會、經營管理與活動設施等環境屬性之滿意度，以及不同特性遊客對海域遊憩活動各環境屬性滿意度之差異，並探討遊客對海域遊憩活動之滿意度與其重遊意願之相關性。本研究採用問卷調查法，以便利抽樣方式針對在墾丁國家公園從事海域遊憩活動之遊客進行問卷調查，期間共回收 441 份，實得有效問卷 417 份。利用 SPSS 統計軟體以一般敘述性統計分析、信度分析、單變量變異數分析、薛費事後比較法、相關分析、交叉分析等統計方法進行資料分析，主要研究結果如下：

- 一、由遊客之社經屬性發現至墾丁國家公園從事海域遊憩活動者以年輕人、未婚、高學歷、學生、較低所得及南部地區的遊客為主。
- 二、由遊客之旅遊特性發現散客的比例佔九成三，遊伴性質以朋友、家庭成員、同學居多，旅遊資訊來源以親友告知為主，並以有海域遊憩活動經驗及無訓練者居多，在個人旅遊興趣偏好則以欣賞山水等大自然景觀為多數。
- 三、遊客總滿意度中，非常滿意與滿意合計佔 41.01%，不滿意與非常不滿意合計佔 11.75%，認為普通者佔 47.24%。
- 四、有再度重遊意願者佔 90.65%，願將此地推薦給親朋好友者佔 92.81%。
- 五、研究假設檢定結果：1. 遊客的社經屬性中，「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「職業」、「個人每月平均收入」與「居住地」的不同對海域遊憩活動的滿意度有顯著差異，故部分接受假設。2. 遊客的旅遊特性中，「主要遊伴」、「有無從事海域遊憩活動的經驗」、「有無參加過海域遊憩活動的訓練」、「前來墾丁國家公園旅遊係藉由何種資訊獲知」與「個人旅遊興趣偏好」的不同，對海域遊憩活動的滿意度有顯著差異，故部份接受假設。3. 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間有顯著相關，其 r 值為 0.21，呈正相關。

基於上述研究結果與發現，本研究針對政府部門規劃、開發與觀光業者經營管理、市場行銷乃至於後續研究等方面提出數點建議，期望能對國內海域遊憩活動之發展有所助益。

關鍵詞：遊客、海域遊憩活動、遊憩環境屬性、滿意度。

The study on the satisfaction of the tourists for Kenting National Park

Author: Cheng Hong-Po

Physical Education Department Of National Taitung University

Abstract

The study aims to analyze the satisfaction of the tourists on various environmental attributes, such as substance, society, operation and management, facilities for activity, after the visitor's recreational activities in the sea areas. Another purpose is to explore the differences of the satisfaction of the tourists who are with different personalities, and the relation between satisfaction of maritime recreational activities and his desire to revisit. The study adopted the survey method of questionnaire and do survey by convenience sampling on the tourists who engaged in the maritime recreational activities in Kenting National Park. There are 417 valid sheets in 441 taken-back sheets of questionnaire. On the basis of SPSS statistical software, to analyze the data by the statistical methods of general narrative statistical analysis, reliability analysis, one way ANOVA, Scheffe' Method(薛費事後比較法), correlation analysis and cross-over analysis, there comes to be the result:

- 1.From the aspect of visitors' social economic attribute, the majority of people who are engaging in the maritime recreational activities are the youth, the unmarried, people with higher education background, the students, the lowly paid and the tourists in Southern area.
- 2.From the aspect of visitors' tourist attribute, the study shows that the individual tourists make up 3/9 and the accompaniers are mostly their friends, family members, and classmates. While the sources of tourist information originate mainly from the relatives and the friends, and most of the tourists are not be special trained but rich recreational activity experiences in the sea area. The majority prefers to appreciate the beautiful views and sights when related to personal tourist interest.
- 3.According to the degree of the tourist satisfaction, extraordinary satisfaction and satisfaction add up to 41.01%, while the proposition of dissatisfaction and extraordinary dissatisfaction is 11.75%. The rest 41.01% proportion thinks that it is in average level.

4. The proportion of people who would like to revisit is 90.65%, and there is a proportion of 92.81% people who are willing to recommend the resort to their friends and relatives.
5. The observing result of research hypothesis: (1). In terms of the social economic attribute, the differences of the satisfactions on the maritime recreational activity are based on "age", "marital status", "level of education", "occupation", "personal monthly average income" and "location". Because of the situation, we should accept an assumption for some parts. (2). In terms of the visitors' tour characteristics, the differences of the satisfactions on the maritime recreational activity are based on "the main accompany", "whether have engaged in the maritime recreational activity", "whether attended the training of the maritime recreational activity", "the source of information about the Kenting National Park", "personal tour interest". Because of the situation, we should accept an assumption for some parts. (3). There is an obvious relationship between the total satisfaction of tourists in maritime recreational activity and their willingness to revisit. Its rate is 0.21, which increases with the degree of the satisfaction.

On the basis of the above-mentioned research result and the detection, I propose several suggestions for subjects of government section programming, management on operators of development and sightseeing, marketing even the further research etc. I expect that what I have put forward will help to develop the national maritime recreational activity.

Key words: the tourist, recreational activities in sea area, recreational environment attribute, and degree of satisfaction.

目次

| | |
|----------------------|-----|
| 論文口試委員審定書 | |
| 授權書 | |
| 謝誌 | |
| 中文摘要 | |
| 英文摘要 | |
| 目次 | I |
| 表次 | III |
| 圖次 | VI |
| | |
| 第一章 緒論 | |
| 第一節 研究背景與動機 | 1 |
| 第二節 研究目的 | 4 |
| 第三節 研究假設 | 4 |
| 第四節 研究範圍與限制 | 5 |
| 第五節 相關名詞界定 | 6 |
| | |
| 第二章 文獻探討 | |
| 第一節 墾丁國家公園之概況 | 8 |
| 第二節 海域遊憩活動之定義與內容 | 12 |
| 第三節 滿意度理論與相關研究 | 18 |
| 第四節 影響海域遊憩活動滿意度因素之探討 | 24 |
| | |
| 第三章 研究方法 | |
| 第一節 研究架構 | 31 |
| 第二節 研究對象 | 32 |
| 第三節 研究流程 | 33 |
| 第四節 研究工具及方法 | 34 |
| 第五節 資料分析方法 | 36 |

第四章 結果分析與討論

| | |
|---------------------------------|----|
| 第一節 基本資料敘述統計分析 | 38 |
| 第二節 海域遊憩活動之滿意度分析 | 43 |
| 第三節 不同特性遊客對不同環境屬性之滿意度差異分析 | 46 |
| 第四節 海域遊憩活動總滿意度與重遊意願之相關性分析 | 66 |
| 第五節 討論 | 72 |

第五章 結論與建議

| | |
|--------------|----|
| 第一節 結論 | 74 |
| 第三節 建議 | 76 |

參考文獻

| | |
|---------------|----|
| 一、 中文部分 | 79 |
| 二、 英文部分 | 82 |

附錄

| | |
|-----------|----|
| 附錄一 | 84 |
| 附錄二 | 86 |
| 附錄三 | 90 |

表 次

| | | |
|---------|---|----|
| 表 2-3-1 | 遊客滿意度之相關研究 | 23 |
| 表 3-4-1 | 海域遊憩活動滿意度調查表信度分析摘要表 | 35 |
| 表 4-1-1 | 遊客社經屬性之分佈狀況一覽表 | 39 |
| 表 4-1-2 | 遊客旅遊特性之分佈狀況一覽表 | 41 |
| 表 4-1-3 | 遊客社經屬性之重新編碼一覽表 | 42 |
| 表 4-2-1 | 海域遊憩活動實質環境之滿意度分析排列一覽表 | 43 |
| 表 4-2-2 | 海域遊憩活動社會環境之滿意度分析排列一覽表 | 44 |
| 表 4-2-3 | 海域遊憩活動經營管理方面之滿意度分析排列一覽表 | 45 |
| 表 4-2-4 | 海域遊憩活動設施環境方面之滿意度分析排列一覽表 | 46 |
| 表 4-3-1 | 不同性別之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗 | 47 |
| 表 4-3-2 | 不同年齡之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計 摘要表 | 47 |
| 表 4-3-3 | 不同年齡之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異 數分析摘要表 | 48 |
| 表 4-3-4 | 不同婚姻狀況之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性 統計摘要表 | 49 |
| 表 4-3-5 | 不同婚姻狀況之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子 變異數分析摘要表 | 49 |
| 表 4-3-6 | 不同教育程度之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性 統計摘要表 | 50 |
| 表 4-3-7 | 不同教育程度之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子 變異數分析摘要表 | 51 |
| 表 4-3-8 | 不同職業之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計 摘要表 | 52 |
| 表 4-3-9 | 不同職業之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異 數分析摘要表 | 53 |

| | | |
|----------|---|----|
| 表 4-3-10 | 不同平均收入之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表 | 53 |
| 表 4-3-11 | 不同平均收入之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表 | 55 |
| 表 4-3-12 | 不同居住地之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表 | 55 |
| 表 4-3-13 | 不同居住地之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表 | 57 |
| 表 4-3-14 | 不同旅遊方式之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗 | 58 |
| 表 4-3-15 | 不同主要遊伴之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表 | 58 |
| 表 4-3-16 | 不同主要遊伴之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表 | 60 |
| 表 4-3-17 | 有無從事海域遊憩活動經驗之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗 | 60 |
| 表 4-3-18 | 有無參加海域遊憩活動訓練之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗 | 61 |
| 表 4-3-19 | 不同旅遊資訊獲知之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表 | 62 |
| 表 4-3-20 | 不同旅遊資訊獲知之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表 | 64 |
| 表 4-3-21 | 不同個人旅遊興趣偏好之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表 | 64 |
| 表 4-3-22 | 不同旅遊興趣偏好之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表 | 65 |
| 表 4-4-1 | 遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動整體滿意度相關問項之分佈狀況一覽表 | 68 |

| | | |
|---------|--|----|
| 表 4-4-2 | 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願間之相關 分析..... | 69 |
| 表 4-4-3 | 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願的交叉表 | 69 |
| 表 4-4-4 | 不同遊客之社經屬性對海域遊憩活動的滿意度檢測結 果一覽表..... | 70 |
| 表 4-4-5 | 不同遊客之旅遊特性，對海域遊憩活動的滿意度檢測 結果一覽表 | 71 |
| 表 4-4-6 | 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之相關性 檢測結果一覽表 | 71 |



圖 次

| | | |
|---------|---------------------|----|
| 圖 2-1-1 | 墾丁國家公園範圍圖 | 11 |
| 圖 2-4-1 | 遊憩行為模式 | 28 |
| 圖 2-4-2 | 影響遊憩體驗之因素圖 | 28 |
| 圖 2-4-3 | 遊憩環境屬性構成圖 | 29 |
| 圖 2-4-4 | 海灘遊憩區經營管理範疇架構 | 31 |
| 圖 3-1-1 | 研究架構圖 | 6 |
| 圖 3-3-1 | 研究流程圖 | 7 |



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

一、研究背景：

海域遊憩活動(coastal recreational activities)不同於陸域遊憩，其遊憩形態大多偏向動態，且多為較須依賴技巧與體能的活動項目，遊客從中所獲得的遊憩體驗自然不同。台灣在過去「陸域思考」觀念以及「海洋教育」貧乏下，國人對於「水域及海域」均以近乎忽略的態度面對，甚至以「迴避」來取代「接納」(李昱叡、許義雄，2006)；因此，國內海域遊憩活動發展也相對落後於其他海島或是以觀光為主的國家，有關海域遊憩活動的研究自然是寥寥無幾。在文獻蒐集上，與海域有關之研究，多半是以海洋生物、物理、生態等方面者為多；解嚴之後有關海域遊憩活動的研究才逐漸起步：諸如施夙玲(1987)「海域遊憩活動設施設計之研究—以龍洞灣為例」、陳麗如(1994)「遊客對海灘遊憩區環境屬性需求之研究—以墾丁國家公園南灣海灘遊憩區為例」、張永仁、劉喜臨、李雅萍(1997)「澎湖風景特定區海域遊憩活動研究規劃」、邱文彥(1997)「台灣地區近岸海域遊憩活動之現況調查及制度研究」、葉茂生(2001)「澎湖吉貝島遊客對海域遊憩活動滿意度之研究」、趙瑞華(2002)「我國海域遊憩活動管理制度之研究」、巫昌陽(2004)「海域休閒活動參與者遊憩衝突之探討」等。

許多學者都認為台灣社會結構已從物質生活層次作質量的提昇，國民遊憩需求急速增加，而在陸域遊憩資源極為有限的情形下，遼闊的台灣海域，將成為未來重要的觀光遊憩資源(施夙玲，1987；陳麗如，1994；葉茂生，2001)。趙瑞華(2002)也指出休閒活動朝海域遊憩化的趨勢即將來臨，未來也將成為我國觀光遊憩事業發展重心，這不僅將帶來經濟繁榮，更將增加國人休閒活動多樣選擇與嘗試。

台灣地區四面環海，為一海島地形，陸地面積約三萬六千平方公里，人

口數約為兩千兩百八十萬人，人口密度高達每平方公里六百二十二人，居世界第二(內政部，2005)。陸地遊憩面積不大，但長達1,566公里的海岸線，海域遊憩資源豐富。自民國七十六年台灣地區解除戒嚴以來，海域遊憩區開發投資與海域遊憩活動如雨後春筍般陸續出現。政府觀光單位著手推動各項海域遊憩活動，八十二年一月由交通部會同內政部、國防部訂頒「台灣地區近岸海域遊憩活動管理辦法」，又依據該辦法公告19處近岸遊憩活動區域，以及公告台灣本島與澎湖周邊24海裡及彭佳嶼、綠島、蘭嶼周邊12海裡為遊樂船舶活動區域。此外，交通部亦於民國九十三年二月十一日依「發展觀光條例」第三十六條公發布「水域遊憩活動管理辦法」(交通部觀光局，2004)，可見政府對於海域遊憩活動也漸漸重視。台灣地區在國民所得繼續增加，以及八十七年起實施「隔週休二日」，九十年調整為「週休二日」的情況下，國民遊憩需求持續成長。根據中華民國九十三年國人旅遊狀況調查報告統計資料顯示：民國九十三年國人國內旅遊總次數為109,338,000個旅次，較九十二年成長6.8% (交通部觀光局，2004)。以台灣的地理條件、人口數量及經濟發展來看，未來觀光遊憩活動勢必繼續朝向海域發展。因此，對於海域遊憩活動方面之研究，當投注更多的心力，以因應此一趨勢。

二、研究動機：

恆春地區雖然位居台灣的邊陲，但在觀光的发展上卻是首善之區，從1950年之後，觀光逐漸成為重點發展產業之際，恆春就漸漸擺脫了邊陲的地位。1979年台灣第一個國定風景特定區在墾丁成立；1982年為了趕上國際保育潮流，內政部計畫在國內規劃國家公園，同年第一座國家公園即選在墾丁成立(蘇一志，1998)，此區自然資源之豐富多元，由此可以證明。墾丁國家公園位於屏東縣恆春鎮，為國內十大旅遊據點之首(交通部觀光局，2001)，境內不僅有豐富多樣化生物型態的熱帶礁岩水底景觀，並且有足以令人迷而忘返的潔白沙灘景觀，是相當知名的海域休閒觀光景點。特別是多樣化的海域遊憩活動，不僅具有雄厚發展潛力，更具有國際競爭性。

墾丁國家公園是目前台灣地區五座國家公園中唯一擁有海域的國家公

園，因此海域遊憩活動無疑是此區發展觀光事業的最佳利器，由於得天獨厚的海洋資源與景觀，每年湧進的大量遊客莫不慕此碧海藍天而來。此區水域活動有水肺潛水(岸潛)、水肺潛水(船潛)、玻璃底船、船釣、遊艇(快艇)、帆船、水上摩托車、橡皮艇(動力)、香蕉船、拖曳浮胎、海上拖曳傘、游泳、水上腳踏車、橡皮艇(無動力)、衝浪板、風浪板、獨木舟等，海域活動種類之多樣為本島首屈一指。研究者世居墾丁地區，眼見此區發展一天比一天繁榮，對每年數百萬人潮湧入的擁擠程度更是感觸深刻；因此，本研究試圖從不同的角度和對象著手，探討遊客在墾丁國家公園從事海域遊憩活動的現況，以瞭解海域遊憩活動的發展情形，此為本研究動機之一。

洪豐偉(2004)指出海洋觀光遊憩的發展使得人類對海洋環境造成不良影響，這些不良影響在某些熱帶地區已漸漸趨於嚴重，如帛琉、塞班，台灣的綠島、澎湖、墾丁及花東等。加以海域遊憩活動型態之多樣化以及多變性，遊客在此從事海域遊憩活動是否能維持高品質的體驗，以滿足心中的需求？迄今鮮少有學者針對此區遊客之海域遊憩活動滿意度進行調查研究，以瞭解遊客之特性及遊客對所從事之海域遊憩活動之滿意度、重遊意願等，進而討論其相互間之差異與相關性。研究者認為，如能針對此一主題，選定此區遊客予以瞭解分析，將可一窺發展現況，此為本研究動機之二。

同時就前述所提，目前國內對於海域遊憩活動遊客滿意度研究不多的情況，顯示此一議題實有加以探討之必要，以增益此方面之學識研究；因此，研究者將參考相關文獻，就墾丁國家公園之遊客對於海域遊憩活動之實質環境、社會環境、經營管理環境與活動設施環境等環境屬性的滿意度加以探討，希冀研究結果與發現能提供政府部門規劃、開發及業者經營管理、市場行銷之參考，進一步滿足遊客需求，此為本研究動機之三。

第二節 研究目的

- 一、瞭解遊客於墾丁國家公園從事海域遊憩活動，對實質環境、社會環境、經營管理環境與活動設施環境之滿意度。
- 二、分析不同特性遊客對海域遊憩活動各環境屬性滿意度之差異。
- 三、探討遊客對海域遊憩活動之滿意度與重遊意願之相關性。

第三節 研究假設

根據本研究目的，提出研究假設如下：

假設一：遊客之社經屬性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。

- 1-1 不同性別之遊客，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 1-2 不同年齡層之遊客，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 1-3 不同婚姻狀況之遊客，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 1-4 不同教育程度之遊客，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 1-5 不同職業之遊客，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 1-6 不同平均收入之遊客，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 1-7 不同居住地之遊客，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。

假設二：遊客之旅遊特性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。

- 2-1 遊客之旅遊方式不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 2-2 遊客之主要遊伴不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 2-3 遊客是否曾有從事海域遊憩活動的經驗，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 2-4 遊客是否曾有參加過海域遊憩活動方面的訓練，對海域遊憩活動的滿意程會有顯著差異。
- 2-5 遊客獲知旅遊資訊不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。
- 2-6 遊客個人旅遊興趣偏好不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。

假設三：遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間有顯著相關。

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

(一)研究對象

本研究是以實際到墾丁國家公園海域遊憩之十六歲以上遊客為研究對象。

(二)研究時間

民國九十四年四月一日至九日。

(三)研究地點

以南灣與小灣兩處遊客主要聚集的沙灘為研究範圍。

(四)研究內容

本研究在探討墾丁國家公園海域遊憩活動之相關實質、社會、經營管理與活動設施等環境屬性之遊客滿意度，並分析不同特性遊客對海域遊憩活動各環境屬性滿意度之差異。

二、研究限制

(一)研究時間

由於墾丁旅遊淡、旺季十分明顯，每年十月至隔年三月因受「落山風」影響，參與海域遊憩活動遊客明顯稀少，又暑假期間學生族群大增，為了顧及樣本之一般性，研究者參考墾丁國家公園九十四年一至六月遊客人次(墾丁國家公園管理處，2005)發現：四月份乃九十四年上半年度旅遊人次最多的月份，因此本研究之正式取樣調查僅限於旺季期間的四月。

(二)研究地點

墾丁國家公園內有白砂、南灣、墾丁、小灣、砂島及風吹砂等數個沙灘，每個沙灘又有數個出口，本研究限於人力，僅能就南灣與小灣兩處沙灘主要出入口發放問卷。

(三)推論

本研究以參與墾丁國家公園海域遊憩活動之遊客為研究對象，並未對全台灣地區其他海域遊憩區之遊客進行研究，此乃本研究推論上之限制。

第五節 相關名詞界定

一、遊客

本研究所指的遊客即是在研究調查期間到墾丁國家公園旅遊，並從事海域遊憩活動的人。

二、海域遊憩活動

蘇維杉、邱展文(2005)將水域休閒運動歸納為：凡是在海洋、河川或湖泊等區域從事國內法令規定或當地主管機關許可有益身心之動態活動。因此，本研究之海域遊憩活動可以定義為：利用墾丁國家公園海域範圍內之遊憩資源及遊憩設施所從事的活動，遊憩資源包括水域性質、海相、生態、地形地貌、氣象等，遊憩設施包括活動進行時基本所需之主要設施如船艇、碼頭等，及週邊輔助之服務設施如淋浴設備、警示標誌等。

三、遊憩環境屬性

Goodrish(1977)將環境屬性定義為發生某種遊憩活動的地點之特性，本研究之遊憩環境屬性包括實質環境（遊憩區之自然環境）、社會環境（遊憩區內與其他遊客間之關係）、經營管理環境（遊憩區內之經營方式與管理現況）

及活動設施環境（遊憩區內之設施與活動項目）等四種環境層面。

四、遊憩滿意度

Oliver(1981)認為消費者滿意乃是在使用特定產品或服務之情境下，對於所使用的產品或服務所獲的價值程度，所做的一種立即性的情緒反應。因此，本研究所謂遊憩滿意度，即遊客在從事遊憩活動後，對各個遊憩環境屬性之實際體驗的價值程度。

五、總滿意度

以Hendee(1974)多重滿意度的概念，滿意度可藉由衡量消費者對產品各屬性的滿意程度，再加以加總、總合。亦即遊客以實質環境等四個環境屬性構面作為多重滿意度之度量，在於此情形下所有構面的差異總和影響而產生總滿意度。

六、重遊意願

根據Day(1977)在探討消費者的購買行為模式及Ortinu(1979)建立的購後評估模式，獲知消費者滿意度與再購意願之間呈現正相關。本研究所指重遊意願為：凡到過墾丁國家公園從事海域遊憩活動的遊客，有意願再回到墾丁國家公園重遊。

第二章 文獻探討

本章旨在探討研究主題之相關文獻，第一節先簡述墾丁國家公園之概況；第二節界定海域遊憩活動之定義與內容，包括其定義、遊憩資源、活動設施與類別；第三節則回顧滿意度理論與相關研究，包括滿意度之定義、衡量尺度、重視度與滿意度之關係、滿意度與再購意願之關係、遊客滿意度之相關研究；第四節回顧影響遊憩行為滿意度之因素，說明在遊憩過程中，由於個人特質的差異及提供遊憩活動之環境，是否符合遊憩需求，將造成遊客不同的滿意程度。

第一節 墾丁國家公園之概況

一、沿革

墾丁國家公園是我國第一座國家公園，其成立緣自民國 66 年故總統 蔣經國先生擔任行政院長任內時，鑑於墾丁地區濫墾、濫建的情形十分嚴重，特別指示：從事建設應顧及天然資源與生態之保護，可將墾丁地區優先規劃為國家公園。內政部遵照指示，首先辦理範圍選定，於民國 71 年完成「墾丁國家公園計畫」，並依「國家公園法」公告生效，於民國 73 年 1 月 1 日設立墾丁國家公園管理處，負責經營管理之責。

二、範圍

海域範圍包括南灣海域及龜山經貓鼻頭、鵝鑾鼻北至南仁灣間，距海岸一公里內海域，計 15185.15 公頃；海陸域面積共計 33268.65 公頃(圖 2-1-1)。為達成保育、研究及育樂之目標，本區域之土地按照現有的土地利用形態及資源特性，依國家公園法第十二條之規定，分為生態保護區、特別景觀區、史蹟保存區、遊憩區、一般管制區等五種管理分區，分別制定不同程度之保使本區域內之特色得以長存。

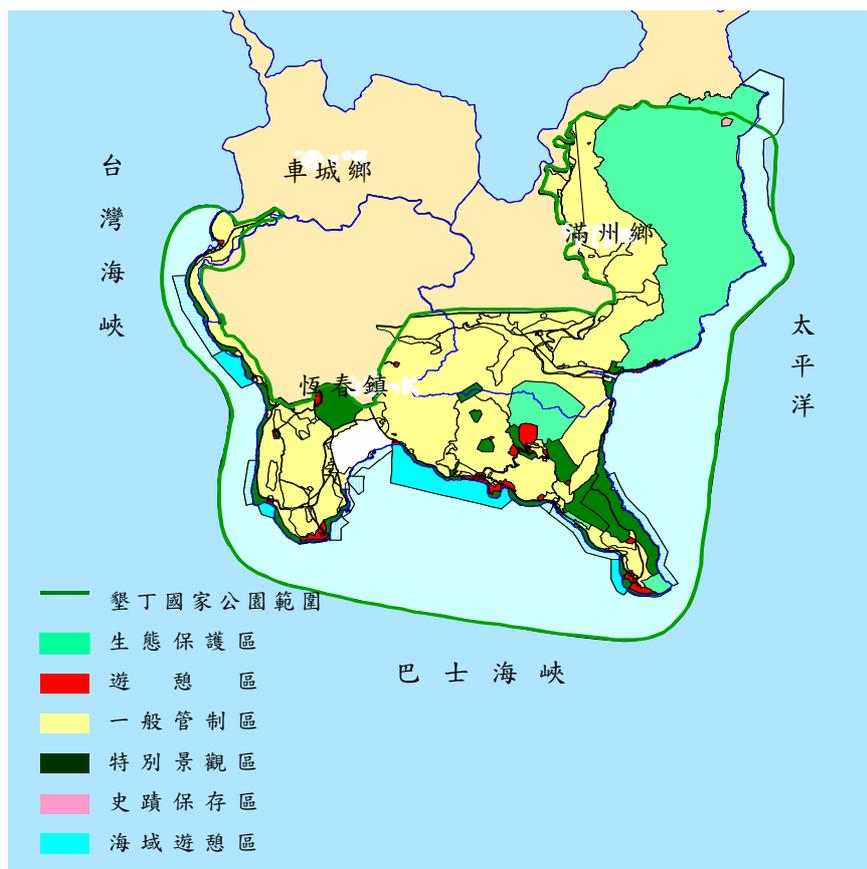


圖 2-1-1 墾丁國家公園範圍圖

資料來源：修改自墾丁國家公園管理處網站

三、地理區位

墾丁國家公園位於恆春半島南半部，其位置三面臨海，東面太平洋，南瀕巴士海峽，西鄰台灣海峽，北接恆春縱谷平原、三台山、滿州市街，港口溪、九棚溪等。南北長約廿四公里，東西寬約廿四公里，距高雄市約九十公里。墾丁國家公園地理上屬於熱帶氣候區，終年氣溫和暖，熱帶植物衍生，四周海域海水清澈，甚少污染，因而珊瑚繁盛，多采多姿之熱帶魚群遨遊其間；又本區遠離大都市，未受都市文化之影響，人口較少，自然景緻保存優良。

四、氣候

本地區屬熱帶性氣候，年溫差不大，夏季特長，冬季不明顯；一月最冷，平均氣溫為攝氏20.5度；七月最熱，平均氣溫為攝氏28.3度，全年氣候溫暖，草木不枯，為一避寒勝地。年平均降雨量約為2200公厘，分佈不均勻，集中於五月至十月，約占全年降雨量之82%，十一月至翌年四月則為乾旱季節。平均相對濕度介於73%~87%之間，日照率均勻，平均約為55%。年平均風速3.91公尺／秒，七月至九月常遭颱風侵襲，十月至翌年三月東北季風吹拂，因地形關係，助強風力，每秒達10至17公尺，俗稱「落山風」，為本區特有現象。

五、海域

恆春半島位於北緯22度左右，水溫變化在攝氏22度至29.5度之間；附近有黑潮暖流流經，且未有大溪流沈積物之排放，故水質清澈，溫度適宜。除海洋生物資源豐富，珊瑚生長茂盛外，並具有變化多端之海底地形，形成絢爛瑰麗之海底景觀，規模之大，堪稱台灣地區所僅見。

六、地形景觀

墾丁國家公園之地形景觀優美，概估可分為東、西兩部份，中間隔以狹長而南北延伸之恆春縱谷平原，西岸以臨海珊瑚礁斷崖地形為主，海崖遍佈裙狀珊瑚礁，東部大多為山區。在南北向延伸的斷層縱谷平原內，有一潭面廣闊的龍鑾潭，平原以東有隆起的珊瑚礁台地與石灰岩洞穴景觀；台地東面有風吹砂的沙河、陷穴、鐘乳石等小地形景觀。故從地形、地質景觀而言，墾丁國家公園為一變化多且內容豐富之地區，全區特殊地形景觀，可分為以下九類：

- (一)砂灘海岸：分佈於沿海之白砂、南灣、墾丁、小灣、砂島及風吹砂等地區。
- (二)裙狀珊瑚礁：分佈於西海岸及鵝鑾鼻海岸沿岸地區。

- (三)岩石海岸：分佈於佳樂水以北之東海岸地區，以佳樂水之砂岩海岸最為著名。
- (四)石灰岩台地：分佈於沿海裙礁海岸之上側，例如：大平頂、關山巖、貓鼻頭、社頂、墾丁森林遊樂區、鵝鑾鼻台地等。
- (五)孤立山峰：主要有門馬羅山、大山母山、大尖石山、小尖石山、青蛙石等墾丁層上之外來岩塊。
- (六)崩崖景觀：分佈於貓鼻頭及鵝鑾鼻至風吹砂的東側海岸。
- (七)河口景觀：主要為保力溪及港口溪的出海口處。
- (八)河流及湖泊景觀：包括港口溪、龍鑾潭等地。
- (九)山間盆地景觀：分佈南仁山附近地區。

七、海域遊憩活動發展情形

墾丁國家公園及其海域具有豐富的自然與人文資源，根據內政部營建署墾丁國家公園管理處九十一年十一月完成之「墾丁國家公園海域遊憩活動發展方案(核定本)」，此區全年遊客量推估為三百萬人次。該方案指出，近年來由於後壁湖遊艇港、海生館、車城海口港相繼營運，國家公園現有分區管理模式已不符海域遊憩活動發展需求，過去採取之「戒急用忍」政策，顯不被國人接受，故擬改以「積極開放、有效管理」之方式，替代既有之全面管制與禁止。此方案依據各項活動目的、使用資源的型態及動力器具的使用，將海域遊憩活動分為四類(附錄一)；另此方案建議以遊憩區據點為中心(如南灣、大灣、小灣、白砂)，結合陸域設施(含管理服務站、餐飲、停車、聯絡道路、住宿設施等)及海域活動(包括岸際及海面海域遊憩活動)，依「促進民間參與公共建設法」公開甄選委外經營、監督及管理規定，所得權利金納入國家公園基金，支應園區各遊憩區之經營、經常性維護及推展業務所需之經費。對前項委外經營之遊憩區據點，分別訂定委外經營管理要點暨契約書草案，報經主管機關核定公告，據以施行。此方案因係國家公園海域首次開放動力水上活動，為免一次開放產生過大衝擊，故先選擇自然條件較好之南灣海域遊憩區，於九十二年先行委外經營，擬視其成效酌予檢

討、修正後，再陸續分期將各海域遊憩區或據點委外經營。

從上述文獻得知，墾丁國家公園海域實為國內海域遊憩活動發展最蓬勃之地區，睽諸國內文獻，並無針對此區海域遊憩活動滿意度的研究；因此，本研究之研究結果當可提供國內海域遊憩活動相關管理單位與經營業者作一番檢討與參考。

第二節 海域遊憩活動之定義與內容

一、海域遊憩活動之定義

(一) 海域之定義

一九九二年，在巴西里約召開地球高峰會議，會議中提出「二十一世紀議程(Agenda 21)」，作為人類二十一世紀最重要的發展策略。這項議程中包含所有大洋、近海與海岸地區所構成的海洋環境(Marine environment)，因其具有高生產力、資源豐富與眾多功能，因而被形容為「地球維生系統中不可或缺的一部分，也是人類永續發展機會所在的重要資產。」而為達成此永續發展之目標，必須採取適當的管理措施以使其各種功能得以發揮，並確保其永續的生產力。海洋環境中生產力最高、生物最豐富的區域莫過於「海岸地區(Coastal zone)」，一般所謂「海岸地區」不僅是海岸線兩側狹窄的現行區域，同時亦包括「近岸海域」與「濱海陸地」。所謂「濱海陸地」即受海洋氣候作用明顯之陸地，而「近岸海域」一般是指離岸3至12海哩的範圍。二十一世紀議程中，海岸地區可延伸至大陸棚邊緣的寬闊海域，因此海洋與海岸在管理上應該一併討論規劃，此即為整合性海岸地區管理之基本概念(洪豐偉，2004)。

施夙玲(1988)指出有關海域之定義，各家說法不一，有將之分為海岸、濱面和海面三部分者；有採海域向陸地延伸某一距離者；有採受海

水影響範圍定義者；也有採以特定高線以下為範圍者。因此其對海域的定義為：範圍包括沿海水域(Coastal waters)本身及其影響範圍內之海岸地帶。鄒豹君(1976)將海域劃分為海岸、濱面和海面三部分，陳麗如(1994)引自墾丁國家地形景觀簡介之海灘剖面圖將海域劃分為「海灘」和「近岸地帶」兩部分。根據上述定義可知，海域範圍除水域部分外，尚包含陸域之一部分。基於海岸資源管理之必要，海域範圍須有管理範圍之界定，陳麗如(1994)提及民國七十一年五月，行政院經濟建設委員會於「台灣北海岸使用及環境保護之研究」中，係採「陸地自海濱線起向內至第一層高地，……海域之範圍暫以海深二十公尺之等深線為界。」又內政部(1983)於「台灣沿海地區自然環境保護計畫」中，劃定台灣本島海岸地帶管理範圍為「陸域為平均高潮線往內陸推移至第一條稜線或三公里間所涵蓋之區域，……水域則為平均高潮線往海洋延伸至三十公尺等深線間所涵蓋之區域。」

由以上文獻得知，有關海域之定義雖眾說紛紜，但大多數學者專家皆認為：所謂海域，實際上應包括一定範圍內之沿海水域和受其影響之部分陸域。

(二) 海域遊憩活動的意義

為推動各項海域遊憩活動，交通部於民國八十二年一月會同內政部、國防部訂頒「台灣地區近岸海域遊憩活動管理辦法」(交通部觀光局，1995，風景區經營管理常用法規彙編)，該辦法第二條規定：「近岸海域遊憩活動係指在近岸水面或水中從事游泳、滑水、潛水、衝浪、岸釣、操作騎乘各類浮具或其他有益身心之遊憩活動」。

趙瑞華(2002)根據民國九十年修正發布之「娛樂漁業管理辦法」暨民國八十九年修正發布之「遊艇管理辦法」(原名稱：海上遊樂船舶活動管理辦法)以及民國八十二年發布之「台灣地區近岸海域遊憩活動管理辦法」等相關法令規定，來討論娛樂漁業活動與遊樂船舶活動之定義，據以說明海域遊憩活動之意義：

- 1、娛樂漁業活動之意義：指提供專營或兼營娛樂漁業之漁船，以娛樂為目的，在水上採捕水產動植物而不得有販售等非娛樂目的之行為；或以觀賞漁撈作業、海洋生物及生態之遊憩活動，而非採捕水上水產動植物之海上休閒娛樂行為之漁業經營型態。
- 2、遊樂船舶之意義：指我國國民或持有我國有效簽證、護照之外國人以搭乘遊艇，在水面、水中從事遊覽、駛帆、駕船、滑水、船釣、船潛、拖曳傘及其他遊樂休閒活動。

交通部觀光局於民國九十三年二月十一日依「發展觀光條例」第三十六條規定公發布「水域遊憩活動管理辦法」(交通部觀光局，2004)，其中第3條所稱水域遊憩活動，指在水域從事下列活動：

- 1、游泳、衝浪、潛水。
- 2、操作乘騎風浪板、滑水板、拖曳傘、水上摩托車、獨木舟、泛舟艇、香蕉船等各類器具之活動。
- 3、其他經主管機關公告之水域遊憩活動。

葉茂生(2001)在其研究中引述Mark Orams(1999)對海域遊憩的定義指出，海域遊憩的定義若太嚴苛(strictly)，許多依賴海的活動將不被包括，若太寬鬆 liberally)，則與海有關係的活動都會被納入。為了有一個較明確的界定，Mark Orams 認為海域遊憩活動的焦點在於海的環境(marine environment)，而這海的環境限定在水(waters)是含鹽的(saline)和受潮汐影響的(tide-affected)，而不在於其活動在水上、水中或水下(on, in or under the water)。

蘇維杉、邱展文(2005)在述及水域休閒活動的涵義時指出，目前國內研究對海域休閒之定義並不明確，常出現的名稱有「海洋運動」、「海域運動」及「水上遊憩」，並將水域休閒運動歸納為：凡是在海洋、河川或湖泊等區域從事國內法令規定或當地主管機關許可有益身心之動態活動。

黃坤得、黃瓊慧(2005)在水域運動現況及發展趨勢之探討一文中述及所謂水域運動，就空間的定義而言，人類所接觸水域的運動範圍，就涵蓋了水(面)上(風浪板、滑水、衝浪等)、水中(游泳、浮潛、水中有氧舞蹈等)以及水(下)底(水肺潛水、海域探勘等)；另外，水域與海域的區別，如以廣義而言之，水域範圍是擴及海域的。換言之，舉凡能觸及水上、水中和水底等層次之水域相關運動範圍，即統稱為水域運動。

綜合上述海域之定義、海域資源管理及海域遊憩之推展而言，很顯然的，海域遊憩活動即是在海域範圍內從事遊憩活動。而「海域遊憩」此一名詞，中文尚有類似「海域運動」、「水上遊憩」、「水域運動」、「水域休閒運動」、「海上遊憩」、「海岸遊憩」、「海灘遊憩」、「海洋遊憩」、「海洋觀光」、「海洋運動」等多種稱法，在英文中則有Coastal Recreation、Maritime Leisure、Marine Recreation、Marine tourism等，本研究因配合研究基地之「墾丁國家公園海域遊憩活動發展方案」，而使用「海域遊憩」，英文則採Coastal Recreation。

二、海域遊憩活動之資源

一般所謂資源(resource)之定義，係指「能滿足需求效用者」，亦即在環境中凡能滿足人類需求效用者，皆可謂之為「資源」；至於遊憩資源，就實質上之定義而言，係指凡是以吸引旅遊者，對旅遊者構成一種吸引力，使其願意主動前來從事觀光遊憩體驗，進而促進其消費，滿足其生理、心理需求者，我們稱之為「遊憩資源」(陳思倫、歐聖榮、林連聰，1997)。

資源之供給為海域遊憩活動必備條件，影響海域遊憩活動進行之資源條件內容包括：(行政院經濟建設委員會住宅及都市發展處，1983)

- (一)水域性質—水域深度、空間大小等。
- (二)海相—波浪大小、海流速度、海水透明度、鹽度、潮汐狀況等。
- (三)生態—海域內生物與非生物之種類與特性等。
- (四)地形地貌—海岸狀況、海底地貌等。

(五)氣象—風速、風向、氣溫等。

綜合以上文獻，本研究所謂海域遊憩活動之資源乃是指利用上述各項資源內容，以達到吸引旅遊者前來從事海域遊憩活動，並能滿足其生理與心理需求者。

三、海域遊憩活動之設施

施夙玲(1987)根據Space and Density Standards 與Handbook of Sports and Recreational Building Design 兩本書籍，將海域遊憩活動之設施分為主要設施與輔助設施：

(一)主要設施(primary facilities)

與活動內容直接關係，為活動進行時所需之基本設施，如乘船活動之停泊船塢、卸船坡道等。

(二)輔助設施(support facilities)

與活動內容無直接關係，但與之相輔相成之週邊服務設施，如：

- 1.服務設施：淋浴設備、更衣、廁所、停車場、餐飲販賣等。
- 2.安全設施：解說牌、水域警告標誌等。

四、海域遊憩活動之分類

施夙玲(1988)將海域遊憩活動依其所利用之遊憩資源概分為海洋遊憩活動與岸邊遊憩活動兩類：

(一)海洋遊憩活動—以海洋生物、海洋水體本身及海底景觀為遊憩資源之活動，包括乘船活動(boating)、釣魚(fishing)、潛水(diving)、滑水(waterskiing)、衝浪(surfing)、游泳(swimming)、戲水(water wading)、拖曳傘(parasailing)、水上摩托車(jet skiing)等。

(二)岸邊遊憩活動—以海岸邊之自然地形、景觀、生物等為遊憩資源之活動，包括聽濤、觀賞海景、日光浴、沙雕等。

蘇維杉、邱展文(2005)根據國內外相關的水域休閒運動項目將之做以下分類：

- (一) 機械動力項目：快艇、巡弋遊艇、氣墊船、水上摩托車、拖曳傘、動力橡皮艇、玻璃船、香蕉船。
- (二) 非機械動力項目：1.高技巧性：衝浪、風浪板、滑水、帆船潛水、水肺潛水、獨木舟、輕艇、釣魚、游泳、風箏衝浪。2.低技巧性：水上腳踏車、浮潛、踏浪。

黃坤得(2005)指出水域運動所涵蓋的範圍非常廣泛，並將其中各項運動區分為：

- (一) 游泳類：競技游泳、跳水、水球、水上芭蕾、蹼泳、水中體適能。
- (二) 潛水類：浮潛、水肺潛水。
- (三) 船類
 - 1.划船類：帆船、輕艇（獨木舟）、龍舟、划船、泛舟、西式划船。
 - 2.現代划船類（機械）：快艇、賽艇、皮艇、香蕉船、水上摩托車、動力船、氣墊船、遊艇。
- (四) 其他類
 - 1.板類：風浪板、滑水、衝浪。
 - 2.休閒類：戲水、泡湯、水療、溯溪、拖曳傘、海域探勘、水上飛機、水上三輪車、水上甲蟲車、腳踏船。

由以上分類發現，海域遊憩活動種類十分繁多，包含動態與靜態性質，具有競賽練習、健身、遊玩、消除壓力及休閒等效果。

綜合以上文獻可知，海域遊憩活動在國內發展仍屬起步階段，故其定義與內容分類至今尚未非常明確；然而，根據上述文獻，本研究將海域遊憩活動定義為：利用海的環境資源，以其多樣化的活動來滿足遊客生理與心理的需求。

第三節 滿意度理論與相關研究

一、滿意度(satisfaction)之定義

以消費者心理學而言，顧客對於商品屬性或特徵的看法，就是滿意度形成的基礎。換言之，顧客歸納商品屬性的過程所反映出來之具體結果，就是商品或服務的滿意度(李茂興等譯，2002)。Howard(1969)率先將滿意度的概念應用於消費者理論，他認為滿意是付出與實際獲得是否合理的一種感受。Locke(1969)指出滿意度是對工作評價後所產生的喜悅或正面的情緒狀態。Driver(1970)認為遊憩滿意度可用差異理論之觀點來解釋，他強調滿意度是由遊客的期望與實際感受的知覺間的差距來決定，而整體滿意度係由現況各層面差異的總合所決定。Swan(1977)指出顧客滿意是產品事前期望或其他績效的比較標準與消費後績效之間知覺差異的評鑑。Oliver(1981)認為消費者滿意乃是在使用特定產品或服務之情境下，對於所使用的產品或服務所獲的價值程度，所做的一種立即性的情緒反應。Churchill(1982)表示滿意度是消費者購後使用的結果。Kotler(1991)認為顧客滿意度是消費者對產品功能特性的知覺和個人對產品的期望，兩者相比較而形成滿意水準，是知覺與期望之間差異的函數。Fornell(1992)提出顧客滿意是一種經驗為基礎的整體態度。Parasuraman et al(1993)則認為顧客滿意與服務品質的差異是採用不同的比較標準，顧客滿意產生於預測與認知服務的比較中；而服務品質則來自期望與認知的比較中。Lewis(1994)指出服務品質與顧客滿意的文獻中，兩者的本質是不同的，服務品質的預期是顧客對企業應該提供服務方式的一種欲求(want)或望求(desire)；顧客滿意的預期則是顧客對企業即將提供服務方式的一種預測(predicts)。Anterson Sullivan(1993)表示滿意與經濟學上的效用觀念頗為相近，適用一般基數效用的方法去衡量滿意度。陳水源(1989)指出遊憩體驗可區分為事前的期望和遊憩後獲得的體驗，而將遊客在遊憩後的整體感受稱為『滿意度』。葉茂生(2001)認為滿意度即為反應消費者「預期」和「實際結果」二者間的差異程度；亦即消費者想像他應獲得的結果(購前對產品預期)與認知所獲得的結果(購後對產品績效的認知)二者的差異決定消費者的滿意

度。謝金燕(2003)指出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。廖明豐(2003)認為遊客滿意度乃是遊客在歷經行前期望與實際體驗後，預期目的地應發揮的效用水準與實際發揮的效用水準之間的心理比較結果。林苑地(2004)指出主題樂園的遊樂滿意度是遊客參與遊樂體驗後，比較遊前的期望品質，對主題樂園遊樂品質主觀的態度表現，遊客的遊樂滿意度更是遊樂品質的指標。

綜合以上國內外學者的見解，並考慮本研究的需求，本研究滿意度的定義乃遊客在從事遊憩活動之情境下，對於實質環境、社會環境、經營管理環境與活動設施環境所獲的價值程度，所做的一種立即性的情緒反應。

二、滿意度的衡量

服務品質與顧客滿意度之間的關係為：「顧客滿意度」是即時產生的測量；而「服務品質」則是一種持久的態度(唐麗英、胡安華，1996)。

Swan and Combs於1976提出產品績效對消費者滿意度的影響，來自於實體因素與心理因素兩方面，認為由工具面的需求先滿足後，才能由情感面產生對產品績效的滿意(葉茂生，2001)。藉由精準、正確的衡量，了解消費者的滿意程度，作為市場行銷策略的回饋資訊，是極其重要的，消費者滿意度的衡量在本質上有理論、方法論上的困難，然而學者仍運用不同「尺度」(scale)來衡量滿意度，以期產生精確及可靠的資料。這些尺度分析方法有：

(一)簡單滿意尺度(simple satisfaction scale)

從「非常滿意」、「滿意」……到「很少滿意」、「沒有滿意」等分為三至七個尺度不等。此一尺度意含很少滿意或沒有滿意，一旦發生即表示了不滿意。

(二)混合尺度(mixed scale)

從「非常滿意」、「滿意」……到「不滿意」、「非常不滿意」等分為三至七個尺度不等。此一尺度表示滿意和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較消費者預期的好或壞，亦即產品的績效若比消費者預期要好，消費者會感到滿意，反之，則感到不滿意。

(四)態度尺度(attitude scale)

衡量消費者對於產品的態度、信仰，從「非常喜歡」、「喜歡」……到「不喜歡」、「非常不喜歡」等分為三至七個尺度。消費者愈喜歡某一產品，表示對此產品的滿意程度愈高。

(五)情感尺度(affect scale)

衡量消費者對於產品的情感面反應。正面的情感反應代表對產品的滿意，負面的反應則對產品不滿意。

以上五種衡量尺度，混合尺度為大多數學者所採用以衡量消費者的滿意程度，Aiello, Czepiel & Rosenberg於1979年研究結果發現以混合尺度衡量得到的平均滿意程度為最高(陳怡君，1995)。由於「混合尺度」為大多數學者所採用，又衡量消費者對產品各屬性可以表達較多資訊，故本研究擬採用混合尺度以衡量產品各屬性的績效及其滿意度。

三、多重滿意度與總滿意度

滿意度一直是各研究用來測量消費者對產品、遊客對遊憩品質之看法的工具，是一項常用於衡量行為的指標。此外，就滿意程度的衡量項目而言，有的學者認為滿意度是一整體、總括的現象，而僅僅衡量單一「整體滿意度」(overall satisfaction)；也有學者認為滿意度可藉由衡量消費者對產品各屬性的滿意程度，再加以加總、組合。Hendee(1974)提出「多重滿意度」(multiple satisfaction)的概念(侯錦雄、姚靜婉，1997)，侯錦雄(1990)將滿意度分為兩類，以總滿意度和分項滿意度分別加以測量，此概念亦可利用因素分析成數個構面作為多重滿意度之度量。Dorfman(1979)指出由於滿意的體驗因個人的偏好、期望、知覺、動機等不同而有所差異，亦因各因子對該滿意體驗之貢獻強度不同而不同，使得影響需求滿意之因素更形複雜，總滿意度可解釋為對環境中可區分因子之滿意的總和。蔡伯勳(1986)認為滿意度乃由個人認知所

獲的結果，和他想要或想像他應獲得結果間之「差異」而定。在任何情況下，總滿意度乃由存在於此情況下之所有「構面」(dimension)的差異總和而影響。陳昭蓉、林晏洲(1996)以整體滿意度係由對各項因子之滿意度加總而成。侯錦雄、姚靜婉(1997)指出整體滿意度往往因各環境因子的差異，因而產生不同的滿意程度。葉茂生(2001)認為滿意度可透過多重滿意度的概念，分由對各種不同環境屬性的滿意程度，加總或組合成總滿意度(整體滿意度)。

綜合以上文獻得知，多重滿意度乃遊客對遊憩環境屬性各個構面的滿意程度，「總滿意度」則是遊客對遊憩品質的「整體滿意度」。

四、滿意度與再購意願之關係

(一)消費者購買行為模式

Day(1977)在探討購買、使用、評估過程，認為包含了五個階段，即：1.購前階段，2.購買階段，3.使用階段，4.購後階段，在第5階段消費者會有一系列評估的反應或行為。若消費者被滿足可能會決定再購買同一產品或推薦給朋友；若感到不滿意，則消費者可能會有抱怨或決定再也不購買同一產品。

(二)購後行為模式

Ortinou(1979)建立的購後評估模式，提出了影響消費者態度的二個動態性因素「時間」和「經驗」。消費者購後評估過程是一持續的認知過程，Ortinou 考慮時間、經驗的動態性，將消費者購後評估的過程分為四個階段，即：1.開始擁有階段，2.早期消費階段，3.後期消費階段，4.處置階段，此第4 階段的滿意程度影響到再購行為、抱怨行為或其他產品購前決策。

蕭瑞貞(1999)引述歐聖榮、張集毓(1995)在其研究中印證遊客的重遊意願與滿意度間的關係是明顯存在的，遊客的遊憩滿意度與重遊意願間有正向相關。又引述魏弘發(1995)的研究結果，滿意度會影響遊客的重遊意願，滿意度愈低時，其重遊意願也會愈低。葉茂生(2001)表示遊客對於遊憩獲致滿意

時，即會產生再次重遊的意願。Metin Kozak and Mike Rimmington(2000)強調遊客對旅遊地滿意產生的重遊，對於觀光業的經營管理與確知遊客的需求是極為重要的；Consumer Behavior 一書中更強調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(王志剛、謝文雀譯，1995)。張恕忠(2002)指出服務品質最終的目的是使顧客滿意，以進一步促成顧客對產品有再度購買的意願。周凡鈞(2003)、施佑冠(2003)研究發現提高健康俱樂部顧客滿意度可以增加其再購意願。陳德海、汪明傑、王漢忠(2005)認為只要顧客整體滿意度提高，就會有正面的購後行為，以及高度的再購意願。

綜合以上的模式與研究可以獲知，消費者滿意度與再購意願之間確實有高度之相關性，且是呈正相關，即對產品感到高度滿意的消費者其再購意願高，而會有重複購買同一產品的行為發生。此一理論應用於遊憩行為，即遊客於從事旅遊之後感到高滿意度時會產生重遊意願。

五、遊客滿意度之相關研究

本研究前已述及在國內有關海域遊憩活動或海域遊憩活動遊客滿意度之研究甚少，因此乃蒐集有關遊客滿意度之相關研究，將其文獻加以回顧整理，以便參考應用於本研究。經蒐集與遊客滿意度相關之論文有：1.蔡伯勳(1986)「遊憩需求與滿意度分析之研究—以獅頭山風景區為例」，2.鄭嘉玲(1986)「台灣觀光果園經營型態與遊客滿意度之研究」，3.邱立文(1990)「森林遊樂區設施維護管理與遊客滿意度分析之研究—以蕙蓀林場為例」，4.黃淑美(1996)「遊客對北海岸風景特定區住宿設施及服務的偏好與滿意度之研究」，5.蕭瑞貞(1999)「遊客重遊行為與其對遊樂區屬性忠誠度關係之研究—以劍湖山世界為例」，6.陳怡君(1995)「女性消費者對觀光旅館服務品質滿意度之研究」，7.陳秀珠(1996)「國際觀光旅館顧客需求滿意度與再宿意願關係之研究—以圓山大飯店為例」。8.葉茂生(2001)「澎湖吉貝島遊客對海域遊憩活動滿意度之研究」。9.廖明豐(2003)「東豐自行車綠廊之遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度之研究」。10.林苑地(2004)主題樂園遊樂品質評量指標建立及遊樂滿意度評量模式發展之研究—以國內民營綜合主題樂園為例。11.

陳德海、汪明傑、王漢忠(2005)「台南市水都水療世界會員滿意度與購後行為之研究」。再就其可應用於本研究之相關理論整理如下表2-3-1：

表2-3-1 遊客滿意度之相關研究(本研究整理)

| 研究者 | 可應用於本研究之相關理論 |
|------------|----------------------|
| 蔡伯勳(1986) | 遊憩需求、滿意度 |
| 鄭嘉玲(1986) | 遊憩需求、遊憩環境、滿意度 |
| 邱立文(1990) | 滿意度 |
| 黃淑美(1996) | 遊客特性、環境屬性因子、滿意度 |
| 蕭瑞貞(1999) | 遊客社經屬性、環境屬性、重遊行為、滿意度 |
| 陳怡君(1995) | 滿意度 |
| 陳秀珠(1996) | 再購意願、滿意度 |
| 葉茂生(2001) | 環境屬性、滿意度、重遊意願 |
| 廖明豐(2003) | 遊客特性、滿意度 |
| 林苑地(2004) | 遊樂滿意度、重遊意願 |
| 陳德海等(2005) | 整體滿意度、購後行為、再購意願 |

由上述文獻可知，國內有關陸域遊憩活動滿意度之研究較之海域遊憩活動滿意度之研究，在數量上明顯多出許多；因此，本研究將援用有關陸域遊憩活動滿意度之文獻於海域遊憩活動滿意度之研究中。

第四節 影響海域遊憩活動滿意度因素之探討

侯錦雄、姚靜婉(1997)指出滿意度為使用者期望和實際體認間之差異，整體滿意度往往因各環境因子及個人特質的差異，造成對基地不同的休閒需求及使用動機，也因而產生不同滿意程度。陳麗如(1994)說明遊憩過程中有二個組合體，一為遊憩者，一為遊憩環境；前者即是參與活動之成員，後者「遊憩環境」(recreation setting)則是提供遊憩活動之環境，藉著遊憩活動的參與，期待符合人們的遊憩需求，獲得遊憩的滿足。由此得知，影響遊憩行為滿意度的因素包含「個人特質」與「遊憩環境」兩方面。

一、遊客特性與滿意度之關係

黃淑美(1996)表示由許多研究者發現其強調個人特質(遊客之特性)與滿意度之間存有密切之關係。侯錦雄、姚靜婉(1997)提及由於個人特質不同，將導致遊憩及心理需求上的差異。簡克興(1995)歸納影響使用行為因子個人屬性包括有：性別、年齡、種族、宗教、職業、收入、教育程度、家庭結構、使用目標、使用者偏好及過去遊憩經驗。葉茂生(2001)將遊客特性分成遊客的社經屬性與遊客旅遊特性，前者僅「教育程度」與「職業」的不同對海域活動的滿意度有顯著差異；後者僅「有無從事海域遊憩活動的經驗」與「有無參加過海域遊憩活動的訓練」的不同，對海域遊憩活動的滿意度有顯著差異。

本研究為探討遊客特性與滿意度之關係，亦即不同特性遊客對海域遊憩環境屬性滿意度之差異，採用葉茂生(2001)分法，將其分為個人社經屬性與旅遊特性兩項。個人社經屬性屬於無法隨意改變的特性，如性別、年齡、教育程度、收入、居住地等；旅遊特性則為可隨意改變的特性，如遊伴性質、旅遊方式、旅遊經驗、旅遊資訊來源等。

二、遊憩環境屬性之意義

如前所述在遊憩過程中，除了遊憩者本身之外，另一個重要組合是遊憩環境。Prospst and Lime(1982)認為遊憩行為是由於遊客個體受到遊憩場所的刺激(S)而產生反應(R)的行為(侯錦雄，1990)。人類行為根據心理學理論顯示，行為刺激係受內在的需要(need)所驅動，因此，遊憩者藉由所提供的遊憩環境及遊憩活動的參與，期待符合與滿足其遊憩需求，正如Chris Ryan(1995)所言，遊客的期待與認知影響其行為，並決定最後的滿意度。學者關於遊憩環境有許多研究，並將環境屬性(setting attributes)定義如下：

- (一)Goodrish(1977)將環境屬性定義為發生某種遊憩活動的地點之特性(陳麗如，1994)。
- (二)Clark和Stankey(1979)將遊憩環境定義為休閒行為發生的地點所賦與的實質、社會與經營管理等屬性的組合，其內容包括自然環境屬性、遊客之間互動的社會屬性及經營管理者所提供的環境條件(蕭瑞貞，1998)。
- (三)McCool，Stankey 和Clark(1984)認為環境屬性係遊憩地點的自然特性、環境所表現出來的特徵，或經營管理者應有的某些控制的環境特性(蕭瑞貞，1998)。
- (四)陳水源、李明宇、劉淑媚(1986)認為環境屬性意指某個地方中之實質生物環境、社會狀況及經營管理現況的總和。
- (五)政大統計所(1991)的研究認為環境屬性意指發生遊憩活動的地點中，遊客可以辨認的各種環境的基本特徵，亦即遊客心中的活動機會之品質。
- (六)葉茂生(2001)定義遊憩環境屬性是指提供遊憩活動的地點之特性。

綜觀以上文獻，本研究決定援用葉茂生(2001)對環境屬性之定義，並引用其建立之遊憩行為之模式，如圖2-4-1：

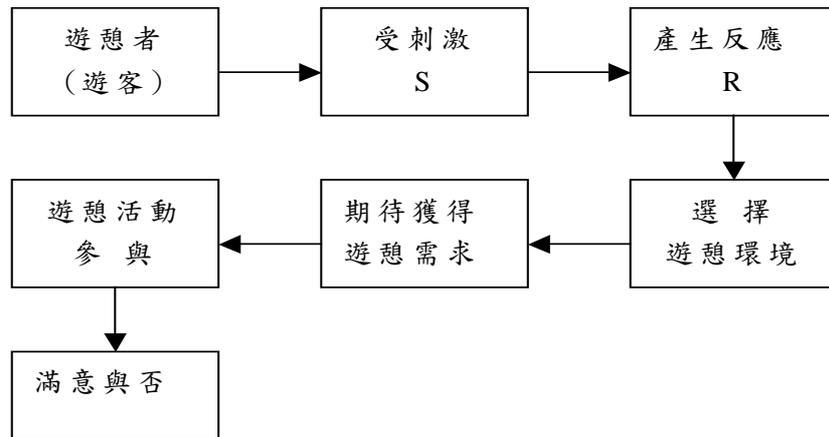


圖 2-4-1 遊憩行為模式(引自葉茂生)

三、遊憩環境屬性之構成

曹正、李瑞瓊(1989)指出影響一遊憩區遊客的遊憩體驗，除了遊客本身因素外，其外在影響因素，有遊憩活動、資源環境、設施、經營管理等四方面因素(陳冠宏，2003)，其概念性架構，如圖2-4-2：

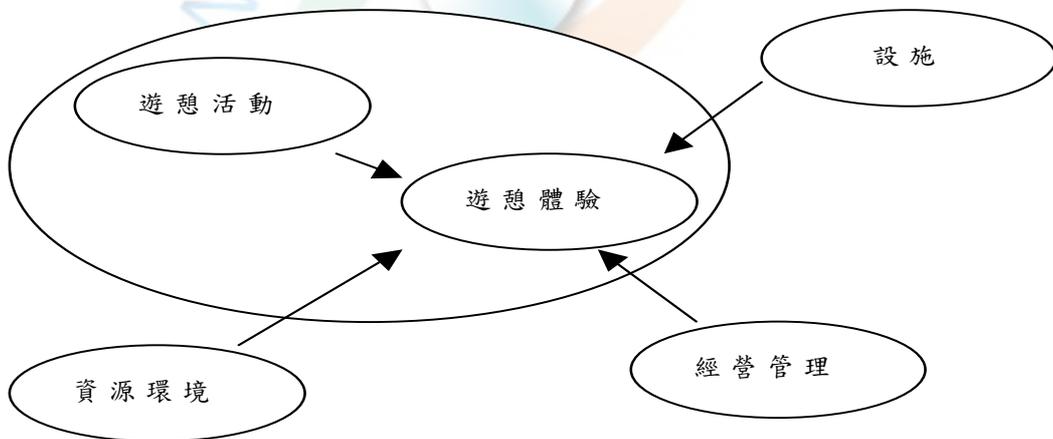


圖2-4-2 影響遊憩體驗之因素圖

資料來源：陳冠宏(2003)遊客對龍門露營區
遊憩活動體驗之研究p.50

何冠達(2002)將台中都會公園遊憩環境體驗項目分為四構面因素，以滿意度來衡量遊憩體驗因素構面，即遊憩活動環境因素、管理與維護因素、活動體驗因素、景觀設施因素的滿意度。

關於遊憩環境屬性之構成，陳麗如(1994)、蕭瑞貞(1998)與葉茂生(2001)在其研究中引用張啟良(1987)「遊憩品質之研究—以森林遊憩區為例」之研究，將遊憩環境屬性區分為實質環境、社會環境、經營管理環境與活動設施環境等四類。本研究亦採用此一分法(如圖2-4-3)，並分述其構成之四類環境屬性如下：

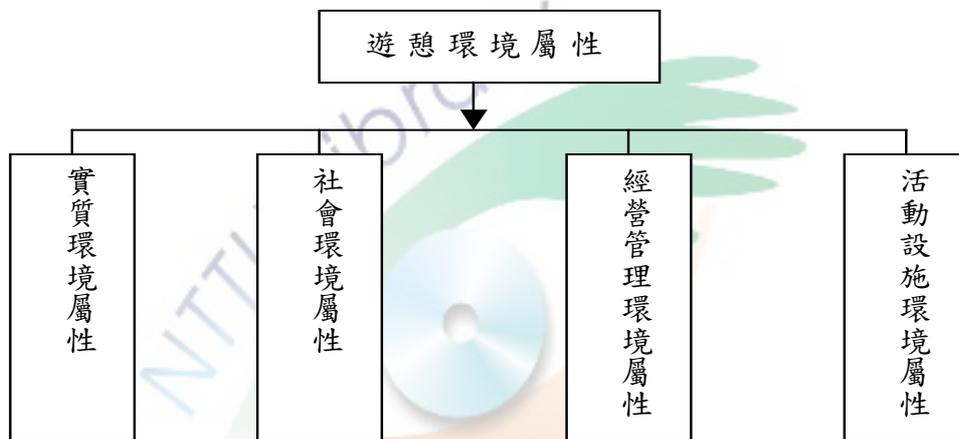


圖2-4-3 遊憩環境屬性構成圖

資料來源：張啟良(1987)遊憩品質之研究—以森林遊憩區為例P.5

本研究修正

(一)實質環境屬性(physical setting attributes)

此為自然的景觀特徵，指遊憩區包括之自然環境，如地形、植被、水文或土壤；人文環境，如房屋、道路及橋樑等組成。

(二)社會環境屬性(social setting attributes)

指遊客在使用遊憩區和機能性元素，包括遊憩使用的結果、使用時間的長短、擁擠度、經驗與期望。由於遊憩區是一個提供一般民眾

使用的開放性公共地區，遊客彼此間因而產生「社會互動」(social interaction)。

(三)經營管理環境屬性(managerial setting attributes)

指開發單位或經營單位經過規劃設計後，應用管理理論，設定經營目標，由管理者、資源、使用者三方面綜合組成、共同運作，利用管理、技術、財務、經營、維護等方法形成環境現況。

(四)活動設施環境屬性(activity facilities attributes)

指在遊憩區參與活動時，所需的靜態或動態性設施，可分為遊憩活動設施與服務設施。遊憩活動設施包括機械式遊樂設施；服務設施包括解說、服務、公共設施、餐飲設施、安全設施等。

由上述文獻得知，遊憩環境屬性之構成常因研究需要之不同而分成三至五個構面，本研究視研究需求將其分成「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」、「活動設施環境屬性」。

四、海域遊憩活動環境屬性之分析

海域遊憩同樣屬於遊憩活動，故海域遊憩活動依前遊憩環境所述，亦將其分為四大類，分別分析如下：

(一)海域遊憩活動之實質環境

此包括自然環境與人文環境，若就海域遊憩活動分類觀之，如潛水、滑水、衝浪、風浪板等，顯然以自然環境為主。再就本章第一節所述海域遊憩活動資源之供給及影響海域活動進行之資源觀之，海域遊憩活動之實質環境應包括：水域性質(水域深度、面積)、海相(波浪大小、海流速度、水質)、氣象(風向、風速、氣溫)、地形地貌(海岸狀況、海底地貌)、生態(海域內生物與非生物之種類與特性)等。

(二) 海域遊憩活動之社會環境

遊憩區遊客與遊客彼此間產生的「社會互動」，一般極易反應遊客的擁擠程度、喧嘩，海域遊憩區內亦然；而就海域遊憩活動的種類，如潛水、滑水、衝浪、游泳、日光浴，於遊憩中及遊憩後的淋浴更衣、隱私性能否得到保障；另遊客從事活動時，是否受到其他活動的干擾，以及有無接觸與社交的機會，均極為重要。

(三) 海域遊憩活動之經營管理環境

陳麗如(1994)在其研究中有關海灘遊憩區的經營管理範疇歸納如圖2-4-4。因海域遊憩之經營管理與海灘遊憩區性質類似，是以其經營管理範疇內之「資源設施管理」包括資源與設施的維護；「服務管理」包括服務人員態度、救生員設置、安全警告標誌、環境整潔衛生等；「經營管理」包括各種費用價格。

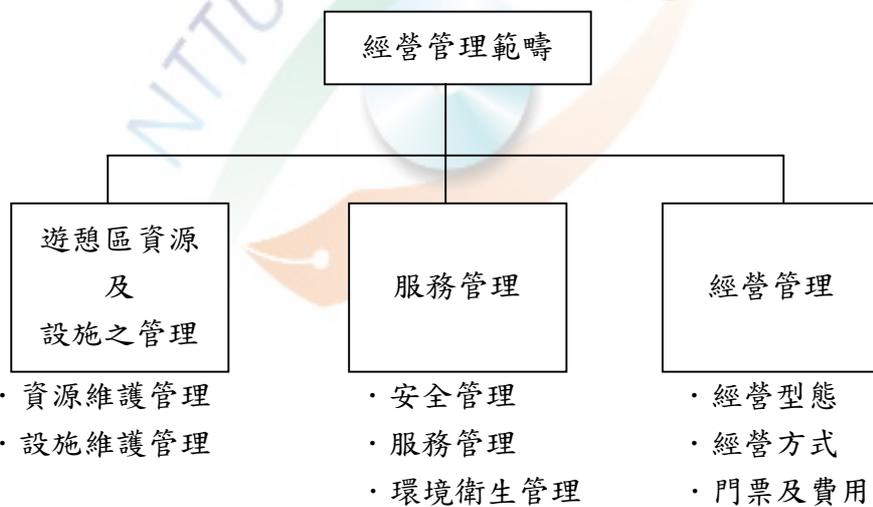


圖2-4-4 海灘遊憩區經營管理範疇架構

資料來源：陳麗如(1994) 遊客對海灘遊憩區環境屬性需求之經營管理範疇

(四) 海域遊憩活動之活動設施環境

本章第一節述及海域遊憩活動設施之分類，可分為主要設施與輔助設施，整理觀察海域遊憩常見的「主要設施」有：碼頭泊靠設施、各種直接從事之活動設施(水上摩托車、拖曳傘、香蕉船……)；「輔助設施」有：遮陽設施、淋浴更衣設施、水域安全設施、停車場等。

由以上文獻回顧及相關理論探討顯示：遊客特性與滿意度之間存有密切之相關性，以及遊客滿意度與重遊意願呈正相關，感到高度滿意的遊客會有重遊之意願產生。



第三章 研究方法

本章主要目的在說明研究方法與架構，共分為五節：包括研究架構、研究對象、研究流程、問卷設計與資料分析方法，茲分述如下：

第一節 研究架構

本研究依據研究目的與相關理論之探討建立本研究之研究架構，如圖 3-1-1：

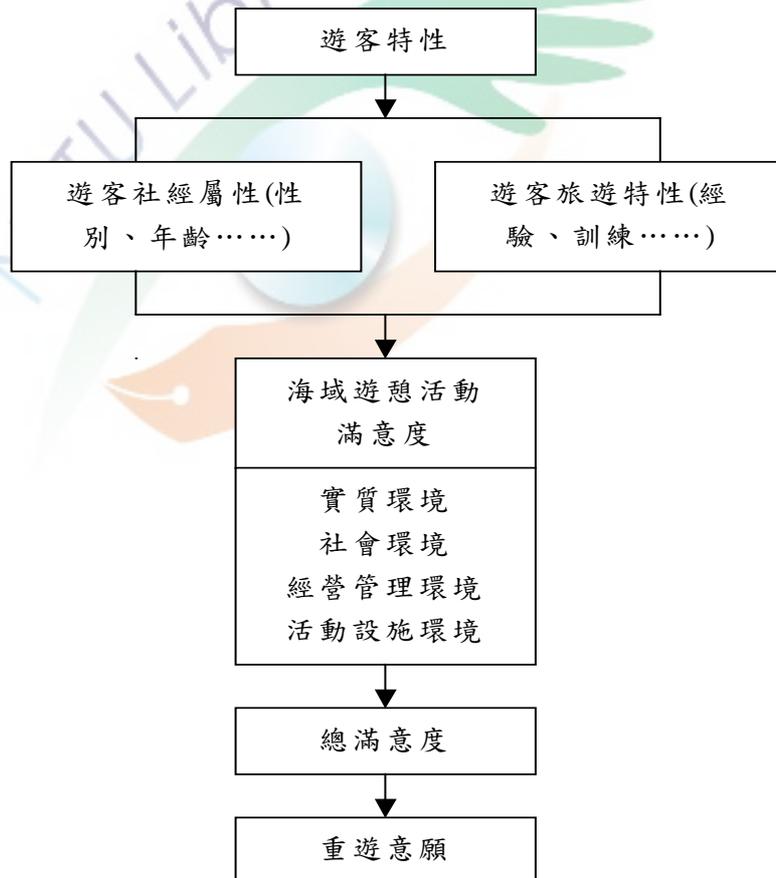


圖 3-1-1 研究架構圖

第二節 研究對象

本研究將採問卷調查法，以民國九十五年四月一日起至四月九日止，即春假期間前往墾丁國家公園從事海域遊憩活動的遊客為研究對象。

一般來說若分析的結果足以採信，則就量的資料而言，樣本數需大於30；若就質的資料而言，則樣本數需求在100 以上。依據顏月珠(1999)常用樣本數公式為：

$$N=Z^2(1-\alpha/2)/4e^2$$

假設抽樣誤差不大於5%(即 $e < 0.05$)，而信賴度為95%的條件下：

N：樣本數

Z：標準常態分配值

e：抽樣誤差

α ：容許誤差

$$1-\alpha/2=0.975(\alpha=0.05)$$

$Z(0.975)=1.96$ (由標準常態分配值表中查得)

因此

$$N=(1.96)^2/4(0.05)^2=384$$

由以上得出本研究樣本至少應為384份，故本研究預計至少取得384份有效問卷。

第三節 研究流程

本研究之研究流程如圖3-3-1：

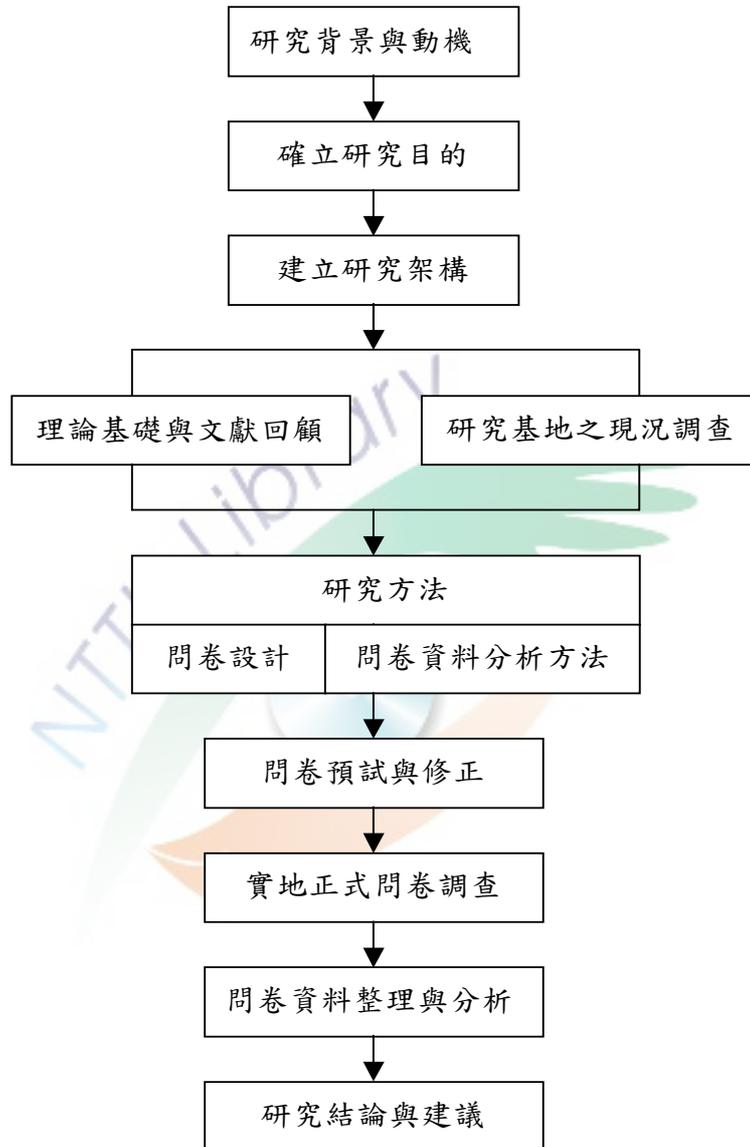


圖3-3-1 研究流程圖

第四節 研究工具及方法

一、問卷設計內容

本研究問卷係運用葉茂生(2001)在澎湖吉貝島進行海域遊憩活動調查之問卷，分為三大部分(附錄三)，概述如下：

第一部分為遊客從事海域遊憩活動之後，對遊憩體驗的滿意度，亦即以實質環境、社會環境、經營管理環境及活動設施環境等四種海域遊憩環境屬性來訪問遊客的滿意度。其滿意度則以Likert五尺度表來衡量，分別為「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等五個等級，給予5、4、3、2、1的分數，分數愈高表示愈滿意。

第二部分為海域遊憩活動的總滿意度，包括整體滿意度、重遊意願、是否推薦給親友及應再增添何種活動項目。

第三部分為個人基本資料，遊客社經屬性包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、月收入、居住地等，及旅遊特性包括旅遊方式、主要遊伴、有否從事海域遊憩活動經驗、訓練、旅遊資訊取得與旅遊興趣偏好等。

二、抽樣方法

本問卷調查係在南灣與小灣遊憩區，採用便利抽樣法，以一般戶外遊憩取樣方式，即遊客在遊憩區出口離去前，每經三分鐘抽出一個樣本為調查對象。並考量遊客須業經從事海域遊憩活動完畢，始對遊憩環境有所體驗，故調查前先詢問確定受訪者已於此區從事過海域遊憩活動，否則不予進行訪談。

三、預試實施

為瞭解問卷的適用性，於民國九十四年三月二十七日親自至南灣與小灣遊憩區發放60份問卷，計回收56份，剔除填答不完整及不實等無效卷4份，得到有效問卷52份，回收率93.3%，有效率92.8%。

四、問卷分析

(一)效度

本研究問卷係運用葉茂生(2001)在澎湖吉貝島進行海域遊憩活動調查之問卷，經與論文指導教授逐一審閱問題之重要性與適切性後，方予以採用。

(二)信度

Cronbach 針對量表的信度測量需要，所推導的信度係數 α 值來檢定問項， α 值愈大，表示各問項之間相關愈大、內部一致性愈高，也表示問卷設計切題。根據Nunnally(1978)的說法，可接受的Cronbach α 係數的值須大於或等於0.7，屬於信度良好。本研究各分量表之Cronbach α 係數介於.831至.923之間總量表之Cronbach α 係數為.932，顯示本量表的一致性相當高，如表3-4-1所示。

表3-4-1 海域遊憩活動滿意度調查表信度分析摘要表

| 因素 | 內含題目 | Conbach α 值 |
|--------|--------------|--------------------|
| 實質環境 | 1、2、3、4、5、6、 | .875 |
| | 7、8、9、10、11、 | |
| | 12 | |
| 社會環境 | 1、2、3、4、5、6、 | .831 |
| | 7、8、9、10、11、 | |
| | 12 | |
| 經營管理環境 | 1、2、3、4、5、6、 | .923 |
| | 7、8、9、10、11、 | |
| | 12 | |
| 活動設施環境 | 1、2、3、4、5、6、 | .890 |
| | 7、8、9、10、11、 | |
| | 12、13、14 | |
| 總量表 | 共49題 | .932 |

五、調查實施

正式問卷調查時間於九十五年四月一日起至四月九日春假期間進行，選定南灣與小灣遊憩區為問卷調查之地點，由訪問人員先予解說，再由遊客自行填答問卷，填答完畢訪問人員直接收回。每日於兩處遊憩區各發放25份問卷，共計發出450份，回收441份，剔除填答不完整及不實等無效卷24份，得到有效問卷417份，回收率98%，有效率94.5%。

第五節 資料分析方法

本研究在經過對遊客的實地問卷調查後，進行初步的資料建檔，並利用SPSS for windows 10.0統計軟體進行資料的統計分析，其統計分析方法如下：

一、描述統計分析部分(descriptive statistics)

本研究將依據調查資料將樣本之基本資料，以次數分配、百分比及平均數，分析受訪者之社經屬性、旅遊特性等基本資料之分布狀況，及遊憩環境各項影響因子的滿意度變項資料。

二、獨立樣本t考驗(t-test)

主要用於分析遊客在社經屬性與旅遊特性變項中兩組之變項(性別、有無海域遊憩活動經驗、訓練)，對海域遊憩活動各環境屬性之滿意度是否有差異。

三、單因子變異數分析(one way ANOVA)

主要用於分析遊客社經屬性與旅遊特性變項中兩組以上之變項，對海域遊憩活動各環境屬性之滿意度上是否有差異。

四、相關分析(correlation analysis)

相關分析可將兩組資料間以相關係數加以表示，應用皮爾遜(Karl Pearson)積差相關係數測量法進行相關強弱的分析，其結果若 r 值為正即表示呈現正相關， r 值為負即表示負相關，本研究相關分析主要利用點二系列相關分析(point-biserial correlation)檢測遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間的相關性。點二系列相關分析適用於一個變數是二分名義變數，另一個變數是等距變數或比率變數(張紹勳、張紹評、林秀娟，2000)。本研究中遊客對海域遊憩活動的總滿意度是等距變數，遊客對海域遊憩活動的重遊意願是二分名義變數。

五、交叉分析(cross analysis)

以次數分配表描述樣本結構，對於遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願建立交叉表(cross tabulation)。



第四章 研究結果與討論

本章主要是分析所調查的資料與本研究假說之驗證。首先為敘述性資料的整理，並經由分析的結果解釋與討論各假設驗證檢定的結果。本章的內容分為：(1)基本資料敘述統計分析，(2)海域遊憩活動之滿意度分析，(3)不同特性遊客對不同環性屬性之滿意度差異分析，(4)海域遊憩活動總滿意度與重遊意願之相關分析，(5)討論。

第一節 基本資料敘述統計分析

本節就回收之有效樣本數，對遊客社經屬性與旅遊特性等基本資料做敘述統計分析，所得結果如下所示：

一、遊客社經屬性分析

受訪者在個人社經屬性的分佈狀況如下：(詳如表4-1-1)

- (一)性別方面，男性受訪者為231人，佔55.4%，女性受訪者為186人，佔44.6%；男性略多於女性。
- (二)年齡方面，16-25歲為54.68%，26-35歲為32.13%，36-45歲為11.03%，46-55歲為1.68%，56-65歲為0%，66歲(含)以上為0.48%，故在受訪者年齡層分佈以16-25歲為最多的族群，26-35歲次之，二者合計佔86.81%，由此可見至墾丁國家公園從事海域遊憩活動的遊客以年輕人為主，年齡愈大，比例愈少。
- (三)婚姻狀況方面，已婚為23.98%，未婚為74.82%，其他為1.2%；未婚者居多。
- (四)教育程度方面，國小及以下為0.48%，國中為7.19%，高中職22.54%，專科為18.23%，大學為42.69%，研究所以上為8.87%。專科以上的學歷合計佔69.79%，可以發現遊客的教育水準滿高的。

(五)職業方面，所佔比例在10%以上者有軍公教12.47%，服務業17.51%，工商業21.10%，學生36.21%，其他職業佔16.31%。其中以學生最多，約佔受訪遊客三分之一。

(六)平均月收入方面，15,000元以下為42.45%，15,001-30,000元為4.46%，30,001-45,000元為18.94%，三者合計佔85.85%，故主要集中在45,000元以下；月平均收入愈高，所佔比例幾呈遞減情形。

(七)居住地方面，經以地區整理區分，計北部地區為21.34%，中部地區為18.47%，南部地區為56.83%，東部地區為0.96%，外島地區0.48%，國外地區1.92%；故以南部地區為最多，幾達六成，北部地區次之，中部地區再次之；東部、國外與外島地區所佔比例甚低。

表 4-1-1 遊客社經屬性之分佈狀況一覽表

| 旅客相關資料 | | 次數 | 百分比(%) |
|----------|-----------------|-----|--------|
| 性別 | 男 | 231 | 55.40 |
| | 女 | 186 | 44.60 |
| 年齡 | 16-25 歲 | 228 | 54.68 |
| | 26-35 歲 | 134 | 32.13 |
| | 36-45 歲 | 46 | 11.03 |
| | 46-55 歲 | 7 | 1.68 |
| | 56-65 歲 | 0 | 0 |
| | 66 歲及以上 | 2 | 0.48 |
| 婚姻狀況 | 已婚 | 100 | 23.98 |
| | 未婚 | 312 | 74.82 |
| | 其他 | 5 | 1.20 |
| 教育程度 | 國小及以下 | 2 | 0.48 |
| | 國中 | 30 | 7.19 |
| | 高中職 | 94 | 22.54 |
| | 專科 | 76 | 18.23 |
| | 大學 | 178 | 42.69 |
| | 研究所以上 | 37 | 8.87 |
| 職業 | 軍公教 | 37 | 8.87 |
| | 工商業 | 88 | 21.10 |
| | 服務業 | 73 | 17.51 |
| | 學生 | 151 | 36.21 |
| | 其他 | 68 | 16.31 |
| 個人每月平均收入 | 15,000 元以下 | 177 | 42.45 |
| | 15,001-30,000 元 | 102 | 24.46 |
| | 30,001-45,000 元 | 79 | 18.94 |
| | 45,001-60,000 元 | 38 | 9.11 |
| | 60,001-75,000 元 | 14 | 3.36 |
| | 75,001-90,000 元 | 5 | 1.20 |
| | 90,001 元以上 | 2 | 0.48 |

續表4-1-1 遊客社經屬性之分佈狀況一覽表

| | | | |
|-----------|---------|------|-------|
| 居住地 | 北部地區： | | |
| | 基隆市 台北市 | 89 | 21.34 |
| | 台北縣 桃園縣 | | |
| | 新竹縣 新竹市 | | |
| | 中部地區： | | |
| | 苗栗縣 台中市 | 77 | 18.47 |
| | 台中縣 彰化縣 | | |
| | 南投縣 雲林縣 | | |
| | 南部地區： | | |
| | 嘉義市 嘉義縣 | 237 | 56.83 |
| | 台南市 台南縣 | | |
| | 高雄市 高雄縣 | | |
| | 屏東縣 | | |
| | 東部地區： | | |
| 宜蘭縣 花蓮縣 | 4 | 0.96 | |
| 台東縣 | | | |
| 外島地區： | | | |
| 澎湖縣 金門縣 | 2 | 0.48 | |
| 連江縣(馬祖列嶼) | | | |
| 國外地區： | 8 | 1.92 | |

二、遊客旅遊特性分析

受訪者在旅遊特性的分佈狀況如下：(詳如表4-1-2)

- (一)旅遊方式方面，散客為93.29%，參加旅行團為6.71%，主要旅遊方式以散客比例最高。遊伴人數以3—6人為最多佔31.65%，10人以下佔80.1%，逾10人以上佔19.9%。
- (二)主要遊伴方面，依序為朋友39.57%，家庭成員26.14%，同學19.9%，同事10.31%，其他2.88%，旅行團成員1.2%，其中主要遊伴為朋友之比例最高。
- (三)有無從事海域遊憩活動經驗方面，有經驗者為76.02%，無經驗者為23.98%，有經驗者約佔四分之三。
- (四)有無參加過海域遊憩活動訓練方面，有參加者為7.67%，無參加者為92.33%，無參加者佔九成以上，顯現未參加過訓練者居多。參加訓練者之訓練項目32人中25人填答，經整理分別為：救生員(4人)、游泳(16人)、潛水(4人)、浮潛(1人)、訓練天數以半天至二個月不等。

(五)前來墾丁國家公園旅遊係藉由何種資訊獲知方面，以親友告知提供最多，佔43.17%，其他為其次，佔19.18%；其餘依序為旅遊書籍介紹8.87%，電視或廣播8.63%，電腦網路6.95%，報章雜誌介紹4.32%，屏東縣政府觀光宣傳資訊4.32%，內政部營建署墾丁國家公園管理處觀光宣傳資訊2.88%，旅行社提供1.68%，顯然資訊獲知管道以親友告知或其他為主。填答其他項目者佔19.18%，比例不小，經查閱資料80位受訪者有38人填答資訊獲知來源，惟類別繁多，其中較多者為同學關係(34人)、公司活動所提供(7人)、帶團(1人)。

(六)在個人旅遊興趣偏好方面，欣賞山水等大自然景觀佔86.09%，觀賞歷史文物風土民情佔1.68%，喜好人工機械活動設施佔8.39%，其他3.84%，主要以欣賞大自然景觀之興趣偏好較多。

表4-1-2 遊客旅遊特性之分佈狀況一覽表

| 旅 客 | 相 關 資 料 | 次 數 | 百 分 比 |
|---------------|----------------------|-----|-------|
| 此次旅遊方式 | 散客(同伴總人數：2,935 人) | 389 | 93.29 |
| | 參加旅行團(同伴總人數：1,470 人) | 28 | 6.71 |
| 旅遊同伴人數 | 0-2 人 | 98 | 23.5 |
| | 3-6 人 | 132 | 31.65 |
| | 6-10 人 | 104 | 24.95 |
| | 11-20 人 | 37 | 8.87 |
| | 21-30 人 | 6 | 1.44 |
| | 31-40 人 | 2 | 0.48 |
| | 41-50 人 | 10 | 2.40 |
| | 51 人以上 | 28 | 6.71 |
| 此次旅遊的主要遊伴 | 家庭成員 | 109 | 26.14 |
| | 同事 | 43 | 10.31 |
| | 同學 | 83 | 19.90 |
| | 朋友 | 165 | 39.57 |
| | 旅行團成員 | 5 | 1.20 |
| | 其他 | 12 | 2.88 |
| 從事海域遊憩活動經驗 | 有經驗 | 317 | 76.02 |
| | 無經驗 | 100 | 23.98 |
| 參加海域遊憩活動方面的訓練 | 有 | 32 | 7.67 |
| | 無 | 385 | 92.33 |

續表 4-1-2 遊客旅遊特性之分佈狀況一覽表

| | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|-----|-------|-----|-------|
| 此次前來墾丁 國家公園旅遊 之資訊獲知方 面 | 屏東縣政府觀光宣傳資訊 | 18 | 4.32 | 18 | 4.32 |
| | 內政部營建署墾丁國家公園管理處觀 光宣傳資訊 | 12 | 2.88 | 30 | 7.2 |
| | 旅行社提供 | 7 | 1.68 | 37 | 8.88 |
| | 親友告知 | 180 | 43.17 | 217 | 52.05 |
| | 電視或廣播 | 36 | 8.63 | 253 | 60.68 |
| | 報章雜誌介紹 | 18 | 4.32 | 271 | 65 |
| | 旅遊書籍介紹 | 37 | 8.87 | 308 | 73.87 |
| | 電腦網路 | 29 | 6.95 | 337 | 80.82 |
| | 其他 | 80 | 19.18 | 417 | 100 |
| 旅遊興趣偏好 方面 | 欣賞山水等大自然景觀方面 | 359 | 86.09 | 359 | 86.09 |
| | 觀賞歷史文物風土民情方面 | 7 | 1.68 | 366 | 87.77 |
| | 喜好人工機械活動設施方面 | 35 | 8.39 | 401 | 96.16 |
| | 其他 | 16 | 3.84 | 417 | 100 |

三、資料重組

為了讓每個選項的人數均能大於50人，將遊客社經屬性部分的選項進行資料重組重新編碼，以方便資料之統計分析。詳如表4-1-3。

表 4-1-3 遊客社經屬性之重新編碼一覽表

| | 原有項目 | 人數 | 新編項目 | 人數 |
|--------|-----------------|-----|--------------------|-----|
| 年齡 | 16-25 歲 | 228 | 16-25 歲 | 228 |
| | 26-35 歲 | 134 | 26-35 歲 | 134 |
| | 36-45 歲 | 46 | 36-45 歲及以上 | 55 |
| | 46-55 歲 | 7 | | |
| | 56-65 歲 | 0 | | |
| | 66 歲及以上 | 2 | | |
| 教育程度 | 國小及以下 | 2 | 高中職及以下 | 126 |
| | 國中 | 30 | 專科 | 76 |
| | 高中職 | 94 | 大學及以上 | 215 |
| | 專科 | 76 | | |
| | 大學 | 178 | | |
| | 研究所以上 | 37 | | |
| 每月平均收入 | 15,000 元以下 | 177 | 15,000 元以下 | 177 |
| | 15,001-30,000 元 | 102 | 15,001-30,000 元 | 102 |
| | 30,001-45,000 元 | 79 | 30,001-45,000 元 | 79 |
| | 45,001-60,000 元 | 38 | 45,001-60,000 元及以上 | 59 |
| | 60,001-75,000 元 | 14 | | |
| | 75,001-90,000 元 | 5 | | |
| | 90,001 元以上 | 2 | | |

第二節 海域遊憩活動之滿意度分析

本節主要在探討遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動實質環境、社會環境、經營管理環境與活動設施環境方面的滿意度，所得結果分述如下：

一、實質環境方面

(一) 信度之檢定

在海域遊憩活動的實質環境之滿意度分析，其整體的Cronbach α 是0.88，表示信度相當良好。

(二) 次數與百分比分析

受訪者對於海域遊憩活動的實質環境之滿意度分析中，較高的前三項依序為：(1)自然景觀優美程度，(2)空氣品質清新程度，(3)週遭能見度；較低的後三項依序為：(11)水質是否受到污染，(10)設施與環境配合程度，(9)海底景觀豐富程度。詳見表4-2-1。

表4-2-1 海域遊憩活動實質環境之滿意度分析排列一覽表

| 題號／變項 | 滿意度 | | | | | 平均 值 | 標 準 差 | 排 序 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1.水質清澈程度 | 8.15% | 41.73% | 39.33% | 9.83% | 0.96% | 3.46 | 0.82 | 8 |
| 2.水質是否受到污染 | 4.56% | 26.62% | 50.36% | 15.83% | 2.64% | 3.15 | 0.83 | 11 |
| 3.自然景觀優美程度 | 16.79% | 49.16% | 31.41% | 2.64% | 0% | 3.80 | 0.74 | 1 |
| 4.砂灘空間寬敞程度 | 13.67% | 41.01% | 34.05% | 10.55% | 0.72% | 3.56 | 0.88 | 5 |
| 5.空氣品質清新程度 | 17.51% | 48.20% | 29.26% | 5.04% | 0% | 3.78 | 0.79 | 2 |
| 6.設施與環境配合程度 | 4.80% | 29.26% | 46.04% | 18.47% | 1.44% | 3.18 | 0.84 | 10 |
| 7.海底景觀豐富程度 | 5.76% | 32.61% | 47.24% | 12.95% | 1.44% | 3.28 | 0.82 | 9 |
| 8.海水深度合適程度 | 5.52% | 47.72% | 42.93% | 2.40% | 1.44% | 3.53 | 0.70 | 6 |
| 9.溫度適中程度 | 7.67% | 49.16% | 37.89% | 4.32% | 0.96% | 3.58 | 0.74 | 4 |
| 10.沙灘砂質白細程度 | 12.23% | 44.60% | 33.57% | 7.67% | 1.92% | 3.58 | 0.87 | 4 |
| 11.風速適中程度 | 5.76% | 46.52% | 41.25% | 4.56% | 1.92% | 3.50 | 0.76 | 7 |
| 12.週遭能見度 | 14.63% | 50.60% | 30.22% | 4.08% | 0.48% | 3.75 | 0.77 | 3 |

註：滿意度：5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意

二、社會環境方面

(一)信度之檢定

在海域遊憩活動的社會環境之滿意度分析，其整體的Cronbach α 是 0.83，表示信度相當良好。

(二)次數與百分比分析

受訪者對於海域遊憩活動的社會環境之滿意度分析中，較高的前三項依序為：(1)認識的人能在一起活動，(2)是否有人會游泳，(3)有與人聊天之場所；較低的後三項依序為：(10)是否有表演可觀賞，(9)遊客喧嘩吵雜程度，(8)遊客人數擁擠程度和他人活動是否影響自己。詳見表4-2-2。

表4-2-2 海域遊憩活動社會環境之滿意度分析排列一覽表

| 滿意度 題號／變項 | 百分比(%) | | | | | 平均 值 | 標 準 差 | 排 序 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|-------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1.遊客人數擁擠程度 | 5.52% | 30.46% | 49.16% | 13.43% | 1.44% | 3.25 | 0.81 | 8 |
| 2.遊客喧嘩吵雜程度 | 5.04% | 27.34% | 55.64% | 11.03% | 0.96% | 3.24 | 0.75 | 9 |
| 3.是否有屬於自我空間 | 5.04% | 35.01% | 48.20% | 10.79% | 0.96% | 3.32 | 0.77 | 7 |
| 4.是否有活動可參與 | 6.24% | 40.53% | 40.29% | 11.51% | 1.44% | 3.38 | 0.83 | 6 |
| 5.是否有表演可觀賞 | 4.32% | 26.14% | 39.81% | 23.26% | 6.47% | 2.98 | 0.96 | 10 |
| 6.他人活動是否影響自己 | 2.88% | 33.81% | 51.08% | 10.31% | 1.92% | 3.25 | 0.76 | 8 |
| 7.是否有人會游泳 | 8.15% | 55.16% | 33.09% | 3.12% | 0.48% | 3.67 | 0.69 | 2 |
| 8.有與人聊天之場所 | 9.11% | 49.88% | 34.53% | 5.28% | 1.20% | 3.60 | 0.78 | 3 |
| 9.活動時不被他人碰觸 | 4.08% | 44.12% | 40.53% | 9.83% | 1.44% | 3.39 | 0.78 | 5 |
| 10.認識的人能在一起活動 | 22.78% | 51.08% | 24.70% | 1.44% | 0% | 3.95 | 0.74 | 1 |
| 11.有多認識他人的機會 | 11.03% | 35.97% | 45.08% | 7.43% | 0.48% | 3.49 | 0.81 | 4 |

註：滿意度：5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意

三、經營管理環境方面

(一)信度之檢定

在海域遊憩活動的經營管理環境之滿意度分析，其整體Cronbach α 是 0.92，表示信度相當良好。

(二)次數與百分比分析

受訪者對於海域遊憩活動的經營管理環境之滿意度分析中，較高的前三項依序為：(1)服務人員專業性，(2)環境整潔程度，(3)服務人員服務態度；較低的後三項依序為：(12)租借物品價格，(11)飲食與飲料價格，(10)衛浴設備清潔程度。詳見表4-2-3。

表 4-2-3 海域遊憩活動經營管理方面之滿意度分析排列一覽表

| 滿意度 題號／變項 | 百分比(%) | | | | | 平均 值 | 標 準差 | 排 序 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1.環境整潔程度 | 6.47% | 26.14% | 46.28% | 17.99% | 3.12% | 3.15 | 0.90 | 2 |
| 2.衛浴設備清潔程度 | 3.12% | 18.94% | 41.25% | 30.46% | 6.24% | 2.82 | 0.92 | 10 |
| 3.租借物品價格 | 3.60% | 10.31% | 39.33% | 32.61% | 14.15% | 2.57 | 0.98 | 12 |
| 4.服務人員服務態度 | 6.95% | 23.98% | 46.76% | 17.75% | 4.56% | 3.11 | 0.93 | 3 |
| 5.服務人員專業性 | 7.67% | 23.50% | 48.44% | 17.27% | 3.12% | 3.16 | 0.91 | 1 |
| 6.設施維護 | 3.12% | 26.86% | 43.17% | 23.50% | 3.36% | 3.03 | 0.88 | 6 |
| 7.垃圾筒設置與清理 | 1.68% | 22.30% | 40.77% | 28.78% | 6.47% | 2.84 | 0.90 | 9 |
| 8.飲食與飲料價格 | 2.40% | 15.83% | 48.44% | 26.14% | 7.19% | 2.81 | 0.88 | 11 |
| 9.環境之植栽綠化 | 4.80% | 23.74% | 43.41% | 23.98% | 4.08% | 3.01 | 0.91 | 7 |
| 10.救生員設置數量、技術 | 5.76% | 23.50% | 41.97% | 21.82% | 6.95% | 3.00 | 0.98 | 8 |
| 11.飲食清潔衛生 | 3.12% | 22.06% | 56.12% | 17.27% | 1.44% | 3.08 | 0.76 | 5 |
| 12.設置安全警告標誌 | 3.60% | 26.62% | 47.96% | 19.90% | 1.92% | 3.10 | 0.82 | 4 |

註：滿意度：5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意

四、活動設施環境方面

(一)信度之檢定

在海域遊憩活動的活動設施環境之滿意度分析，其整體Cronbach α 是0.89，表示信度相當良好。

(二)次數與百分比分析

受訪者對於海域遊憩活動的活動設施環境之滿意度分析中，較高的前三項依序為：(1)活動種類的數量，(2)活動設施數量，(3)水上安全設備；較低的後三項依序為：(14)醫療設備，(13)停車場之停車位數量，(11)衛浴設備數量。詳見表4-2-4。

表 4-2-4 海域遊憩活動設施環境方面之滿意度分析排列一覽表

| 滿意度 題號／變項 | 百分比(%) | | | | | 平均 值 | 標準 差 | 排 序 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1.活動種類的數量 | 5.52% | 32.85% | 51.08% | 9.11% | 1.44% | 3.32 | 0.77 | 1 |
| 2.水上安全設備 | 6.71% | 29.98% | 42.21% | 17.75% | 3.36% | 3.19 | 0.92 | 3 |
| 3.水域活動範圍標誌 | 6.24% | 21.82% | 47.48% | 21.58% | 2.88% | 3.07 | 0.89 | 4 |
| 4.活動設施數量 | 6.00% | 26.62% | 50.12% | 16.31% | 0.96% | 3.20 | 0.82 | 2 |
| 5.衛浴設備數量 | 5.76% | 16.55% | 45.08% | 27.34% | 5.28% | 2.90 | 0.93 | 11 |
| 6.設置解說系統 | 2.64% | 16.07% | 45.56% | 30.94% | 4.80% | 2.81 | 0.86 | 12 |
| 7.設置步道 | 3.60% | 24.46% | 48.92% | 21.10% | 1.92% | 3.07 | 0.82 | 5 |
| 8.提供遮陽設施 | 4.32% | 29.02% | 35.49% | 24.46% | 6.71% | 3.00 | 0.99 | 7 |
| 9.機械活動設備 | 2.64% | 21.82% | 53.24% | 20.86% | 1.44% | 3.03 | 0.77 | 6 |
| 10.醫療設備 | 1.92% | 10.31% | 49.16% | 29.02% | 9.59% | 2.66 | 0.86 | 14 |
| 11.提供潮汐等海象資料 | 4.32% | 2.64% | 47.00% | 28.54% | 17.51% | 2.93 | 0.86 | 10 |
| 12.活動範圍是否依類別 分類 | 4.56% | 20.14% | 49.16% | 20.62% | 5.52% | 2.98 | 0.90 | 8 |
| 13.提供熱水淋浴 | 5.04% | 24.70% | 36.93% | 24.46% | 8.87% | 2.93 | 1.02 | 9 |
| 14.停車場之停車位數量 | 4.08% | 15.35% | 42.45% | 25.90% | 12.23% | 2.74 | 0.99 | 13 |

註：滿意度：5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意

第三節 不同特性遊客對不同環境屬性之滿意度差異分析

本節主要在探討不同特性遊客對不同環境屬性之滿意度差異情形，並將結果分析與討論如下：

一、遊客社經屬性在海域遊憩活動之滿意程度方面

以不同遊客社經屬性為自變項，海域遊憩活動滿意度為依變項，經t考驗及單因子變異數分析(one way ANOVA)及薛費事後比較，結果如下：

(一)性別

從表4-3-1可以得知，不同性別之遊客在海域遊憩活動滿意度上，未達顯著差異($p < .05$)；也就是說遊客在海域遊憩活動滿意度上，不會因為性別不同而有所差異。

表4-3-1不同性別之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗

| 因素構面 | 組別 | 性別 | 個數 | 平均數 | 標準差 | T 值 |
|-----------|----|----|-----|--------|-------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 男 | 232 | 3.5162 | .4689 | -.396 |
| | 2 | 女 | 185 | 3.5360 | .5551 | |
| 社會環境滿意度 | 1 | 男 | 232 | 3.4596 | .6216 | 1.274 |
| | 2 | 女 | 185 | 3.3926 | .4513 | |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 男 | 232 | 2.9896 | .6730 | .547 |
| | 2 | 女 | 185 | 2.9541 | .6399 | |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 男 | 232 | 2.9692 | .6294 | .691 |
| | 2 | 女 | 185 | 3.0100 | .5739 | |

* $p < .05$

(二)年齡

從表4-3-2呈現結果可以得知，不同年齡之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-2 不同年齡之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 年齡層 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|-----------|----|----------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 16-25 | 228 | 3.5329 | .5581 |
| | 2 | 26-35 | 134 | 3.5131 | .4469 |
| | 3 | 36-45 以上 | 55 | 3.5212 | .4354 |
| 社會環境滿意度 | 1 | 16-25 | 228 | 3.4183 | .5139 |
| | 2 | 26-35 | 134 | 3.4939 | .6602 |
| | 3 | 36-45 以上 | 55 | 3.3223 | .3864 |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 16-25 | 228 | 3.0307 | .6827 |
| | 2 | 26-35 | 134 | 2.9229 | .5938 |
| | 3 | 36-45 以上 | 55 | 2.8621 | .6891 |

續表4-3-2不同年齡之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| | | | | | |
|-----------|---|----------|-----|--------|-------|
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 16-25 | 228 | 3.0996 | .6269 |
| | 2 | 26-35 | 134 | 2.8737 | .5261 |
| | 3 | 36-45 以上 | 55 | 2.7987 | .6041 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同年齡之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-3可以得知，不同年齡之遊客在「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因年齡的不同而在「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「活動設施環境」滿意度上，16-25歲的遊客高於26-35歲的遊客，也高於36-45歲以上的遊客。

表 4-3-3 不同年齡之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|------|-----------|-----|-----------|---------|-------|
| 實質環境滿意度 | 組間 | 3.410E-02 | 2 | 1.705E-02 | .066 | |
| | 組內 | 107.504 | 414 | .260 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | 1.216 | 2 | .608 | 1.999 | |
| | 組內 | 125.977 | 414 | .304 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 1.772 | 2 | .886 | 2.056 | |
| | 組內 | 178.338 | 414 | .431 | | |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 6.563 | 2 | 3.282 | 9.323 * | 1 > 2 |
| | 組內 | 145.717 | 414 | .352 | | 1 > 3 |

* $p < .05$

(三)婚姻狀況

從表4-3-4呈現結果可以得知，不同婚姻狀況之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-4 不同婚姻狀況之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 婚姻狀況 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|-----------|----|------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 已婚 | 100 | 3.5617 | .4702 |
| | 2 | 未婚 | 312 | 3.5110 | .5236 |
| | 3 | 其他 | 5 | 3.6667 | .1667 |
| 社會環境滿意度 | 1 | 已婚 | 100 | 3.3809 | .4756 |
| | 2 | 未婚 | 312 | 3.4473 | .5777 |
| | 3 | 其他 | 5 | 3.3273 | .3889 |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 已婚 | 100 | 2.9283 | .6364 |
| | 2 | 未婚 | 312 | 2.9826 | .6677 |
| | 3 | 其他 | 5 | 3.3333 | .3486 |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 已婚 | 100 | 2.8521 | .5579 |
| | 2 | 未婚 | 312 | 3.0293 | .6173 |
| | 3 | 其他 | 5 | 3.0714 | .3642 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同婚姻狀況之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-5可以得知，不同婚姻狀況之遊客在「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因婚姻狀況的不同而在「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「活動設施環境」滿意度上，未婚的遊客高於已婚的遊客。

表 4-3-5 不同婚姻狀況之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|---------|------|---------|-----|-------|------|------|
| | | | | | | |
| 實質環境滿意度 | 組間 | .296 | 2 | .148 | .572 | |
| | 組內 | 107.242 | 414 | .259 | | |

* $p < .05$

續表 4-3-5 不同婚姻狀況之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| | | | | | | |
|-----------|----|---------|-----|-------|--------|-------|
| 社會環境滿意度 | 組間 | .387 | 2 | .193 | .631 | |
| | 組內 | 126.807 | 414 | .306 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | .877 | 2 | .439 | 1.013 | |
| | 組內 | 179.233 | 414 | .433 | | |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 2.413 | 2 | 1.206 | 3.332* | 2 > 1 |
| | 組內 | 149.867 | 414 | .362 | | |

* $p < .05$

(四)教育程度

由從表4-3-6呈現結果可以得知，不同教育程度之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-6 不同教育程度之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 教育程度 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|-----------|----|--------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 高中職及以下 | 126 | 3.6257 | .5796 |
| | 2 | 專科 | 76 | 3.5340 | .4146 |
| | 3 | 大學及以上 | 215 | 3.4628 | .4860 |
| 社會環境滿意度 | 1 | 高中職及以下 | 126 | 3.4610 | .4719 |
| | 2 | 專科 | 76 | 3.4581 | .4545 |
| | 3 | 大學及以上 | 215 | 3.4017 | .6247 |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 高中職及以下 | 126 | 3.1019 | .7220 |
| | 2 | 專科 | 76 | 3.0340 | .6046 |
| | 3 | 大學及以上 | 215 | 2.8775 | .6235 |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 高中職及以下 | 126 | 3.0907 | .6177 |
| | 2 | 專科 | 76 | 3.0113 | .5861 |
| | 3 | 大學及以上 | 215 | 2.9183 | .5975 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同教育程度之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-7可以得知，不同教育程度之遊客在「實質環境」、「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因教育程度的不同而在「實質環境」、「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「實質環境」、「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上，高中職及以下的遊客皆高於大學及以上的遊客。

表 4-3-7 不同教育程度之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|------|---------|-----|-------|--------|-------|
| | | | | | | |
| 實質環境滿意度 | 組間 | 2.115 | 2 | 1.057 | 4.153* | 1 > 3 |
| | 組內 | 105.423 | 414 | .255 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | .354 | 2 | .177 | .577 | |
| | 組內 | 126.839 | 414 | .306 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 4.334 | 2 | 2.167 | 5.104* | 1 > 3 |
| | 組內 | 175.776 | 414 | .425 | | |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 2.415 | 2 | 1.208 | 3.336* | 1 > 3 |
| | 組內 | 149.865 | 414 | .362 | | |

* $p < .05$

(五)職業

由從表4-3-8呈現結果可以得知，不同職業之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-8 不同職業之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 職業 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|-----------|----|-----|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 軍公教 | 52 | 3.4151 | .4530 |
| | 2 | 工商業 | 73 | 3.4201 | .4630 |
| | 3 | 服務業 | 73 | 3.6530 | .4401 |
| | 4 | 學生 | 151 | 3.5717 | .5955 |
| | 5 | 其他 | 68 | 3.4804 | .4126 |
| 社會環境滿意度 | 1 | 軍公教 | 52 | 3.5192 | .6806 |
| | 2 | 工商業 | 73 | 3.4956 | .6430 |
| | 3 | 服務業 | 73 | 3.4919 | .5222 |
| | 4 | 學生 | 151 | 3.4022 | .5156 |
| | 5 | 其他 | 68 | 3.2861 | .4189 |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 軍公教 | 52 | 2.9808 | .6363 |
| | 2 | 工商業 | 73 | 2.8390 | .5423 |
| | 3 | 服務業 | 73 | 3.2295 | .6014 |
| | 4 | 學生 | 151 | 2.9796 | .7207 |
| | 5 | 其他 | 68 | 2.8260 | .6318 |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 軍公教 | 52 | 2.9588 | .5687 |
| | 2 | 工商業 | 73 | 2.8679 | .4851 |
| | 3 | 服務業 | 73 | 3.1810 | .6019 |
| | 4 | 學生 | 151 | 3.0369 | .6331 |
| | 5 | 其他 | 68 | 2.8193 | .6291 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同職業之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-9可以得知，不同職業之遊客在「實質環境」、「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因職業的不同而在「實質環境」、「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「實

質環境」滿意度上沒有顯著差異存在，在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上，服務業的遊客均高於工商業的遊客和其他的遊客。

表 4-3-9 不同職業之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|------|---------|-----|-------|--------|--------|
| 實質環境滿意度 | 組間 | 3.093 | 4 | .773 | 3.050* | 沒有顯著差異 |
| | 組內 | 104.446 | 412 | .254 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | 2.533 | 4 | .633 | 2.093 | |
| | 組內 | 124.660 | 412 | .303 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 7.590 | 4 | 1.898 | 4.532* | 3 > 2 |
| | 組內 | 172.520 | 412 | .419 | | 3 > 5 |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 6.112 | 4 | 1.528 | 4.307* | 3 > 2 |
| | 組內 | 146.168 | 412 | .355 | | 3 > 5 |

* $p < .05$

(六) 每個月平均收入

由從表4-3-10呈現結果可以得知，不同每個月平均收入之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-10 不同平均收入之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 每月平均收入 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|---------|----|----------------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 15,000 以下 | 177 | 3.5443 | .5655 |
| | 2 | 15001-30000 | 102 | 3.5980 | .4752 |
| | 3 | 30001-45000 | 79 | 3.4030 | .4138 |
| | 4 | 45001-60000 以上 | 59 | 3.5042 | .4783 |

續表4-3-10不同平均收入之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要

| | | | | | |
|-------|---|----------------|-----|--------|-------|
| | 1 | 15,000 以下 | 177 | 3.3878 | .5160 |
| 社會環境 | 2 | 15001-30000 | 102 | 3.5178 | .4288 |
| 滿意度 | 3 | 30001-45000 | 79 | 3.3061 | .4855 |
| | 4 | 45001-60000 以上 | 59 | 3.5701 | .8294 |
| | 1 | 15,000 以下 | 177 | 2.9477 | .6917 |
| 經營管理 | 2 | 15001-30000 | 102 | 3.2304 | .6155 |
| 環境滿意度 | 3 | 30001-45000 | 79 | 2.8681 | .5683 |
| | 4 | 45001-60000 以上 | 59 | 2.7500 | .6128 |
| | 1 | 15,000 以下 | 177 | 3.0218 | .6207 |
| 活動設施 | 2 | 15001-30000 | 102 | 3.2199 | .5766 |
| 環境滿意度 | 3 | 30001-45000 | 79 | 2.8255 | .5570 |
| | 4 | 45001-60000 以上 | 59 | 2.6985 | .4908 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同每個月平均收入之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-11可以得知，不同每個月平均收入之遊客在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因每個月平均收入的不同而在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「經營管理環境」滿意度上，其平均收入在15001元-30000元的遊客皆高於平均收入在15000元以下、30001元-45000元、45001元-60000元以上的遊客，在「活動設施環境」滿意度上，其平均收入在15000元以下的遊客高於平均收入在45001元-60000元以上的遊客；平均收入在15001元-30000元的遊客高於平均收入在30001元-45000元及45001元-60000元以上的遊客。

表 4-3-11 不同平均收入之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異 來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|----------|---------|-----|-------|----------|-------|
| | | | | | | |
| | 組內 | 105.726 | 413 | .256 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | 3.473 | 3 | 1.158 | 3.865 | |
| | 組內 | 123.720 | 413 | .300 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 10.673 | 3 | 3.558 | 8.672 * | 2 > 1 |
| | 組內 | 169.437 | 413 | .410 | | 2 > 3 |
| | | | | | | 2 > 4 |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 12.716 | 3 | 4.239 | 12.543 * | 1 > 4 |
| | 組內 | 139.564 | 413 | .338 | | 2 > 3 |
| | | | | | | 2 > 4 |

* p < .05

(七)居住地

由從表4-3-12呈現結果可以得知，不同居住地之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-12 不同居住地之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 居住地 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|---------|----|------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 北部 | 89 | 3.4073 | .4089 |
| | 2 | 中部 | 77 | 3.3994 | .4503 |
| | 3 | 南部 | 237 | 3.5967 | .5498 |
| | 4 | 東部 | 4 | 3.5000 | .3191 |
| | 5 | 外島地區 | 2 | 3.7083 | .1768 |
| | 6 | 國外 | 8 | 3.8854 | .3698 |

續表4-3-12不同居住地之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| | | | | | |
|-----------|---|------|-----|--------|-------|
| 社會環境滿意度 | 1 | 北部 | 89 | 3.3953 | .7525 |
| | 2 | 中部 | 77 | 3.3802 | .3834 |
| | 3 | 南部 | 237 | 3.4565 | .5196 |
| | 4 | 東部 | 4 | 3.4545 | .4924 |
| | 5 | 外島地區 | 2 | 3.2727 | .3857 |
| | 6 | 國外 | 8 | 3.5341 | .3778 |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 北部 | 89 | 2.7266 | .6001 |
| | 2 | 中部 | 77 | 2.8983 | .5629 |
| | 3 | 南部 | 237 | 3.0636 | .6816 |
| | 4 | 東部 | 4 | 3.0208 | .2917 |
| | 5 | 外島地區 | 2 | 3.2917 | .5303 |
| | 6 | 國外 | 8 | 3.6875 | .5451 |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 北部 | 89 | 2.7961 | .5416 |
| | 2 | 中部 | 77 | 2.9239 | .5408 |
| | 3 | 南部 | 237 | 3.0693 | .6387 |
| | 4 | 東部 | 4 | 2.7857 | .2857 |
| | 5 | 外島地區 | 2 | 3.2500 | .3536 |
| | 6 | 國外 | 8 | 3.3304 | .4129 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同居住地之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-13可以得知，不同居住地之遊客在「實質環境」、「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因居住地的不同而在「實質環境」、「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「實質環境」滿意度上沒有顯著差異存在，在「經營管理環境」滿意度上，南部的遊客、國外的遊客均高於北部的遊客；在「活動設施環境」滿意度上，南部的遊客高於北部的遊客。

表 4-3-13 不同居住地之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異 來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|----------|---------|-----|-------|--------|--------|
| | | | | | | |
| 實質環境滿意度 | 組間 | 4.776 | 5 | .955 | 3.820* | 沒有顯著差異 |
| | 組內 | 102.763 | 411 | .250 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | .603 | 5 | .121 | .391 | |
| | 組內 | 126.590 | 411 | .308 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 12.077 | 5 | 2.415 | 5.908* | 3 > 1 |
| | 組內 | 168.033 | 411 | .409 | | 6 > 1 |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 6.398 | 5 | 1.280 | 3.605* | 3 > 1 |
| | 組內 | 145.882 | 411 | .355 | | |

* $p < .05$

二、遊客旅遊特性在海域遊憩活動之滿意程度方面

以不同遊客旅遊特性為自變項，海域遊憩活動滿意度為依變項，經t考驗及單因子變異數分析(one way ANOVA)及薛費事後比較，結果如下：

(一)旅遊方式

從表4-3-14可以得知，不同旅遊方式之遊客在海域遊憩活動滿意度上，未達顯著差異($p < .05$)；也就是說遊客在海域遊憩活動滿意度上，不會因為旅遊方式不同而有所差異。

表4-3-14不同旅遊方式之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗

| 因素構面 | 組別 | 旅遊 方式 | 個數 | 平均數 | 標準差 | T值 |
|-------|----|----------|-----|--------|-------|-------|
| 實質環境 | 1 | 散客 | 389 | 3.5302 | .5168 | 1.037 |
| 滿意度 | 2 | 參加旅行團 | 28 | 3.4524 | .3723 | |
| 社會環境 | 1 | 散客 | 389 | 3.4440 | .5481 | 1.950 |
| 滿意度 | 2 | 參加旅行團 | 28 | 3.2338 | .5920 | |
| 經營管理 | 1 | 散客 | 389 | 2.9886 | .6637 | 1.719 |
| 環境滿意度 | 2 | 參加旅行團 | 28 | 2.7679 | .5421 | |
| 活動設施 | 1 | 散客 | 389 | 2.9965 | .6073 | 1.156 |
| 環境滿意度 | 2 | 參加旅行團 | 28 | 2.8597 | .5676 | |

* $p < .05$

(二)主要遊伴

由從表4-3-15呈現結果可以得知，不同居住地之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-15 不同主要遊伴之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 主要遊伴 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|---------|----|------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 家庭成員 | 109 | 3.6453 | .5737 |
| | 2 | 同事 | 43 | 3.3508 | .3168 |
| | 3 | 同學 | 83 | 3.4849 | .5612 |
| | 4 | 朋友 | 165 | 3.4965 | .4787 |
| | 5 | 旅行團 | 5 | 3.4667 | .2007 |
| | 6 | 其他 | 12 | 3.7500 | .2010 |

續表4-3-15不同主要遊伴之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| | | | | | |
|-----------|---|------|-----|--------|-------|
| 社會環境滿意度 | 1 | 家庭成員 | 109 | 3.3311 | .4879 |
| | 2 | 同事 | 43 | 3.6195 | .8630 |
| | 3 | 同學 | 83 | 3.4250 | .6135 |
| | 4 | 朋友 | 165 | 3.4402 | .4600 |
| | 5 | 旅行團 | 5 | 3.7455 | .2353 |
| | 6 | 其他 | 12 | 3.4091 | .3413 |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 家庭成員 | 109 | 2.8968 | .6756 |
| | 2 | 同事 | 43 | 2.7888 | .5290 |
| | 3 | 同學 | 83 | 3.0070 | .7024 |
| | 4 | 朋友 | 165 | 3.0449 | .6661 |
| | 5 | 旅行團 | 5 | 3.2500 | .2282 |
| | 6 | 其他 | 12 | 3.0139 | .4450 |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 家庭成員 | 109 | 2.8329 | .5694 |
| | 2 | 同事 | 43 | 2.8306 | .5384 |
| | 3 | 同學 | 83 | 3.0938 | .6318 |
| | 4 | 朋友 | 165 | 3.0623 | .6214 |
| | 5 | 旅行團 | 5 | 3.3714 | .3250 |
| | 6 | 其他 | 12 | 3.0238 | .4612 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同主要遊伴之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-16可以得知，不同主要遊伴之遊客在「實質環境」與「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因主要遊伴的不同而在「實質環境」與「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「實質環境」與「活動設施環境」滿意度上均沒有顯著差異存在。

表 4-3-16 不同主要遊伴之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|------|---------|-----|-------|--------|--------|
| | | | | | | |
| 實質環境滿意度 | 組間 | 3.774 | 5 | .755 | 2.989* | 沒有顯著差異 |
| | 組內 | 103.765 | 411 | .252 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | 3.131 | 5 | .626 | 2.075 | |
| | 組內 | 124.062 | 411 | .302 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 3.446 | 5 | .689 | 1.604 | |
| | 組內 | 176.664 | 411 | .430 | | |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 6.279 | 5 | 1.256 | 3.535* | 沒有顯著差異 |
| | 組內 | 146.001 | 411 | .355 | | |

* $p < .05$

(三) 有無從事海域遊憩活動的經驗

從表4-3-17可以得知，不同有無從事海域遊憩活動的經驗之遊客在海域遊憩活動滿意度上，達顯著差異($p < .05$)；再經由平均數比較發現，在「實質環境」與「活動設施環境」滿意度上，無經驗的遊客高於有經驗的遊客。

表 4-3-17 有無從事海域遊憩活動經驗之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗

| 因素構面 | 組別 | 有無從事海域遊憩的經驗 | | 平均數 | 標準差 | T值 |
|---------|----|-------------|-----|--------|-------|---------|
| | | 有 | 無 | | | |
| 實質環境滿意度 | 1 | 有 | 317 | 3.4929 | .4800 | -2.306* |
| | 2 | 無 | 100 | 3.6267 | .5807 | |
| 社會環境滿意度 | 1 | 有 | 317 | 3.4236 | .5619 | -.416 |
| | 2 | 無 | 100 | 3.4500 | .5259 | |

* $p < .05$

續表4-3-17有無從事海域遊憩活動經驗之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗

| | | | | | | |
|-----------|---|---|-----|--------|-------|---------|
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 有 | 317 | 2.9451 | .6648 | -1.592 |
| | 2 | 無 | 100 | 3.0650 | .6304 | |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 有 | 317 | 2.9385 | .6112 | -2.962* |
| | 2 | 無 | 100 | 3.1421 | .5602 | |

* $p < .05$

(四)有無參加海域遊憩活動的訓練

從表4-3-18可以得知，不同有無參加海域遊憩活動的訓練之遊客在海域遊憩活動滿意度上，達顯著差異($p < .05$)；再經由平均數比較發現，在「經營管理環境」滿意度上，有訓練的遊客高於無訓練的遊客。

表 4-3-18 有無參加海域遊憩活動訓練之遊客對海域遊憩活動滿意度的差異考驗

| 因素構面 | 組別 | 有無參加海域遊憩的訓練 | | 平均數 | 標準差 | T值 |
|-----------|----|-------------|-----|--------|-------|-------|
| | | 有 | 無 | | | |
| 實質環境滿意度 | 1 | 有 | 32 | 3.6042 | .4817 | .917 |
| | 2 | 無 | 385 | 3.5184 | .5106 | |
| 社會環境滿意度 | 1 | 有 | 32 | 3.5114 | .3951 | .867 |
| | 2 | 無 | 385 | 3.4231 | .5639 | |
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 有 | 32 | 3.2344 | .6974 | 2.334 |
| | 2 | 無 | 385 | 2.9522 | .6509 | |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 有 | 32 | 3.0335 | .6458 | .449 |
| | 2 | 無 | 385 | 2.9835 | .6022 | |

* $p < .05$

(五)前來墾丁國家公園旅遊是藉由何種資訊獲知

由從表4-3-19呈現結果可以得知，不同前來墾丁國家公園旅遊是藉由何種資訊獲知之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-19 不同旅遊資訊獲知之遊客對 海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 資訊獲知 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|---------|----|------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 縣政府 | 18 | 3.5324 | .5001 |
| | 2 | 內政部 | 12 | 3.4167 | .6686 |
| | 3 | 旅行社 | 7 | 3.5357 | .1164 |
| | 4 | 親友告知 | 180 | 3.6190 | .5429 |
| | 5 | 電視廣播 | 36 | 3.4144 | .5041 |
| | 6 | 報章雜誌 | 18 | 3.5000 | .4259 |
| | 7 | 旅遊書籍 | 37 | 3.4595 | .4905 |
| | 8 | 電腦網路 | 29 | 3.5805 | .3899 |
| | 9 | 其他 | 80 | 3.3927 | .4611 |
| 社會環境滿意度 | 1 | 縣政府 | 18 | 3.3030 | .3165 |
| | 2 | 內政部 | 12 | 3.4848 | .4391 |
| | 3 | 旅行社 | 7 | 3.4935 | .3554 |
| | 4 | 親友告知 | 180 | 3.4530 | .5217 |
| | 5 | 電視廣播 | 36 | 3.3510 | .5455 |
| | 6 | 報章雜誌 | 18 | 3.5859 | .4792 |
| | 7 | 旅遊書籍 | 37 | 3.3563 | .5727 |
| | 8 | 電腦網路 | 29 | 3.4107 | .3753 |
| | 9 | 其他 | 80 | 3.4341 | .7334 |

續表4-3-19 不同旅遊資訊獲知之遊客對 海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| | | | | | |
|-----------|---|------|-----|--------|-------|
| 經營管理環境滿意度 | 1 | 縣政府 | 18 | 3.1250 | .5387 |
| | 2 | 內政部 | 12 | 3.1458 | .7196 |
| | 3 | 旅行社 | 7 | 2.8333 | .7500 |
| | 4 | 親友告知 | 180 | 3.0644 | .6677 |
| | 5 | 電視廣播 | 36 | 2.9884 | .7944 |
| | 6 | 報章雜誌 | 18 | 3.0833 | .5255 |
| | 7 | 旅遊書籍 | 37 | 3.0045 | .4949 |
| | 8 | 電腦網路 | 29 | 2.9626 | .6158 |
| | 9 | 其他 | 80 | 2.6813 | .6223 |
| 活動設施環境滿意度 | 1 | 縣政府 | 18 | 3.0437 | .4071 |
| | 2 | 內政部 | 12 | 2.9405 | .5998 |
| | 3 | 旅行社 | 7 | 2.8776 | .7767 |
| | 4 | 親友告知 | 180 | 3.0734 | .6035 |
| | 5 | 電視廣播 | 36 | 3.0258 | .6484 |
| | 6 | 報章雜誌 | 18 | 3.0476 | .5725 |
| | 7 | 旅遊書籍 | 37 | 3.0676 | .5045 |
| | 8 | 電腦網路 | 29 | 2.9704 | .6430 |
| | 9 | 其他 | 80 | 2.7357 | .6030 |

接著以單因子變異數分析、考驗不同前來墾丁國家公園旅遊是藉由何種資訊獲知之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-20可以得知，不同前來墾丁國家公園旅遊是藉由何種資訊獲知之遊客在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因前來墾丁國家公園旅遊是藉由何種資訊獲知的不同而在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上，親友告知的遊客均高於「其他」的遊客。

表 4-3-20 不同旅遊資訊獲知之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異 來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|----------|---------|-----|-------|--------|-------|
| | | | | | | |
| 實質環境滿意度 | 組間 | 3.833 | 8 | .479 | 1.885 | |
| | 組內 | 103.706 | 408 | .254 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | 1.325 | 8 | .166 | .537 | |
| | 組內 | 125.868 | 408 | .309 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 9.490 | 8 | 1.186 | 2.837* | 4 > 9 |
| | 組內 | 170.620 | 408 | .418 | | |
| 活動設施環境滿意度 | 組間 | 6.932 | 8 | .866 | 2.432* | 4 > 9 |
| | 組內 | 145.348 | 408 | .356 | | |

* $p < .05$

(六)個人旅遊興趣偏好

由從表4-3-21呈現結果可以得知，不同個人旅遊興趣偏好之遊客在海域遊憩活動各環境屬性滿意度的個數、平均數、以及標準差。

表 4-3-21 不同個人旅遊興趣偏好之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| 因素構面 | 組別 | 興趣偏好 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
|---------|----|----------|-----|--------|-------|
| 實質環境滿意度 | 1 | 欣賞山水 | 359 | 3.5151 | .5152 |
| | 2 | 觀賞歷史 | 7 | 3.6310 | .3691 |
| | 3 | 喜好人工機械活動 | 35 | 3.5786 | .5282 |
| | 4 | 其他 | 16 | 3.5833 | .3613 |
| 社會環境滿意度 | 1 | 欣賞山水 | 359 | 3.4107 | .5497 |
| | 2 | 觀賞歷史 | 7 | 3.6623 | .3663 |
| | 3 | 喜好人工機械活動 | 35 | 3.4649 | .5808 |
| | 4 | 其他 | 16 | 3.6818 | .5882 |

續表4-3-21不同旅遊興趣偏好之遊客對海域遊憩活動滿意度的描述性統計摘要表

| | | | | | |
|-------|---|----------|-----|--------|-------|
| | 1 | 欣賞山水 | 359 | 2.9445 | .6537 |
| 經營管理 | 2 | 觀賞歷史 | 7 | 3.4762 | .3623 |
| 環境滿意度 | 3 | 喜好人工機械活動 | 35 | 3.0405 | .6914 |
| | 4 | 其他 | 16 | 3.2656 | .6577 |
| | 1 | 欣賞山水 | 359 | 2.9461 | .5894 |
| 活動設施 | 2 | 觀賞歷史 | 7 | 3.4184 | .3856 |
| 環境滿意度 | 3 | 喜好人工機械活動 | 35 | 3.0653 | .6620 |
| | 4 | 其他 | 16 | 3.5536 | .5705 |

接著以單因子變異數分析、考驗個人旅遊興趣偏好之遊客在海域遊憩活動滿意度上的差異。從表4-3-20可以得知，個人旅遊興趣偏好之遊客在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上達到顯著差異($p < .05$)；表示遊客會因個人旅遊興趣偏好的不同而在「經營管理環境」與「活動設施環境」滿意度上有所差異。因此，再以薛費法進一步做事後比較發現，在「經營管理環境」滿意度上，沒有顯著差異；在「活動設施環境」滿意度上，「其他」的遊客高於欣賞山水的遊客。

表 4-3-22 不同旅遊興趣偏好之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| 因素構面 | 變異來源 | 平方和 | 自由度 | 平均平方和 | F 檢定 | 事後比較 |
|-----------|------|---------|-----|-----------|-------|--------|
| 實質環境滿意度 | 組間 | .269 | 3 | 8.958E-02 | .345 | |
| | 組內 | 107.270 | 413 | .260 | | |
| 社會環境滿意度 | 組間 | 1.568 | 3 | .523 | 1.719 | |
| | 組內 | 125.625 | 413 | .304 | | |
| 經營管理環境滿意度 | 組間 | 3.593 | 3 | 1.198 | 2.802 | 沒有顯著差異 |
| | 組內 | 176.517 | 413 | .427 | | |

* $p < .05$

續表4-3-21不同旅遊興趣偏好之遊客在海域遊憩活動滿意度的單因子變異數分析摘要表

| | | | | | | |
|-------|----|---------|-----|-------|-------|-------|
| 活動設施 | 組間 | 7.254 | 3 | 2.418 | 6.886 | 4 > 1 |
| 環境滿意度 | 組內 | 145.026 | 413 | .351 | | |

* $p < .05$

第四節 海域遊憩活動總滿意度與重遊意願之相關性分析

一、受訪者在總滿意度等相關問項統計分析如下：(詳見表4-4-1)

(一)對墾丁國家公園海域遊憩活動的總滿意度

非常滿意為1.44%，滿意為39.57%，普通為47.24%，不滿意為10.07%，非常不滿意為1.68%，若就滿意與不滿意部分分別加總，非常滿意與滿意合計佔41.01%，非常不滿意與不滿意合計佔11.75%，認為滿意部份之遊客所佔之比例較不滿意部份為高，但認為普通者比例甚高，達47.24%。

(二)是否曾來墾丁國家公園遊憩

第一次為12.95%，第二次為10.79%，第三次為76.26%，重遊者合計佔87.05%。

(三)是否有再度重遊之意願與相關原因

有重遊意願者佔90.65%，其重遊之原因依序為：景觀優美(63人)、好玩(45人)、感覺很不錯(27人)、海水清澈(16人)、居民熱情、有人情味(11人)、未盡興(9人)、環境清幽、乾淨(9人)、渡假好去處(7人)、沙灘獨特、很美(6人)、空氣清新(6人)、很值得(6人)、享受海水(4人)。

無重遊意願者佔9.35%，其不願重遊之原因依序為：價格貴(13人)、太商業化(11人)、不好玩(4人)、規劃不佳(4人)、服務不佳(2人)、食宿不佳(2人)、環境不佳(2人)、無特色(1人)、設施不足(1人)。

(四)是否將墾丁國家公園推薦給親朋好友與相關原因

答是者佔92.81%，其原因依序為：景觀優美(41人)、好玩(37人)、渡假好去處(31人)、感覺很不錯(22人)、值得一遊(13人)、海水清澈(11人)、沙灘很美(8人)、空氣清新(8人)、居民熱情、人情味濃(3人)、好事與朋友分享(2人)、環境清潔、無污染(2人)。

答否定者佔7.19%，其原因依序為：不好玩(16人)、收費貴、不合理(13人)、太商業化(11人)、服務不佳(7人)、無特色(5人)、設施不足、不完善(2人)。

(五)在墾丁國家公園所從事之海域遊憩活動項目

以游泳(戲水)佔22.12%為最多，其次為水上摩托車19.5%、香蕉船13%分居二、三，其餘依序為浮潛12.05%、遊艇(快艇)5.03%、橡皮艇(動力)4.61%、玻璃底船4.4%、衝浪板4.19%、橡皮艇(無動力)3.46%、拖曳浮胎2.2%、帆船1.47%海上拖曳傘1.36%、水肺潛水(船潛)1.05%、水上腳踏車0.94%、獨木舟0.84%。其他佔1.89%，包括風浪板、水肺潛水(岸潛)等。

(五)建議增添之海域遊憩活動項目

包括有：海釣、拖曳傘、滑水道、風浪板、帆船、划船、滑翔翼、深潛、沙灘排球、海岸生態活動、泳裝表演、降落傘等；其中海釣、深潛、沙灘排球、風浪板為當地已有之活動項目，可能是遊客不瞭解所致。

就以上調查結果觀之，受訪者中屬於初次前來墾丁國家公園從事海域遊憩活動者約佔一成，重遊者約佔九成；在從事過活動之後，有再度重遊意願者90.65%，願將墾丁國家公園推薦給親朋好友者佔92.81%，所從事之活動項目依序以游泳(戲水)、浮潛、香蕉船、水上摩托車為較多。另滿意部分之遊客合計佔41.01%，高過不滿意部分的11.75%，惟認為普通的部份亦高達47.24%，此須考量在經營管理上提昇服務品質，以滿足遊客之需求。

表 4-4-1 遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動整體滿意度相關問項之分部狀況一覽表

| 問項 | 項目 | 次數 | 百分比% |
|-----------------------|----------|------|-------|
| 整體滿意度 | 非常不滿意 | 7 | 1.68 |
| | 不滿意 | 42 | 10.07 |
| | 普通 | 197 | 47.24 |
| | 滿意 | 165 | 39.57 |
| | 非常滿意 | 6 | 1.44 |
| 遊憩次數 | 第一次 | 54 | 12.95 |
| | 第二次 | 45 | 10.79 |
| | 第三次以上 | 318 | 76.26 |
| 再度重遊之意願 | 是 | 378 | 90.65 |
| | 否 | 39 | 9.35 |
| 將此地推薦親朋好友 | 是 | 387 | 92.81 |
| | 否 | 30 | 7.19 |
| 此次在墾丁國家公園從事海域遊憩活動(複選) | 浮潛 | 115 | 12.05 |
| | 水肺潛水(岸潛) | 18 | 1.89 |
| | 水肺潛水(船潛) | 10 | 1.05 |
| | 玻璃底船 | 42 | 4.4 |
| | 遊艇(快艇) | 48 | 5.03 |
| | 帆船 | 14 | 1.47 |
| | 水上摩托車 | 186 | 19.5 |
| | 橡皮艇(動力) | 44 | 4.61 |
| | 香蕉船 | 124 | 13 |
| | 拖曳浮胎 | 21 | 2.2 |
| | 海上拖曳傘 | 13 | 1.36 |
| | 游泳(戲水) | 211 | 22.12 |
| | 水上腳踏車 | 9 | 0.94 |
| | 橡皮艇(無動力) | 33 | 3.46 |
| | 衝浪板 | 40 | 4.19 |
| | 風浪板 | 18 | 1.89 |
| 獨木舟 | 8 | 0.84 | |

二、遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之相關性

假設三：遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間有顯著相關。

點二系列相關分析(point-biserial correlation)適用於一個變數是二分名義變數，另一個變數是等距變數或比率變數。本研究中遊客對海域遊憩活動的總滿意度是等距變數，故利用點二系列相關分析來檢測遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願間的相關比率，相關係數 r 的數值介於 $1 \sim -1$ ，當數值愈接近 1 時，表示兩變數之正相關性愈強。由分析結果得知，遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願間的相關比率值是 0.21 ，表示兩者間是正相關，因此接受假設三，見表4-4-2。

表 4-4-2 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願間之相關分析

| 變項 r(相關係數) | 變項 | |
|----------------|----------------|---------|
| | 遊客對海域遊憩活動的總滿意度 | 遊客的重遊意願 |
| 遊客對海域遊憩活動的總滿意度 | 1 | 0.21 |
| 遊客的重遊意願 | 0.21** | 1 |

註：r=0.21

*p<0.05

**p<0.01

接著以次數分配表描述樣本結構，對於遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願建立交叉表，見表4-4-3。

表 4-4-3 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願的交叉表

| 遊客對海域遊憩活動的總滿意度 | 遊客的重遊意願 | | 否 | | 是 | | 總和 | |
|----------------|---------|--------|-----|--------|-----|--------|----|--------|
| | 個數 | 百分比(%) | 個數 | 百分比(%) | 個數 | 百分比(%) | 個數 | 百分比(%) |
| 非常不滿意 | 0 | 0.00 | 7 | 1.68 | 7 | 1.68 | | |
| 不滿意 | 14 | 3.36 | 28 | 6.71 | 42 | 10.07 | | |
| 普通 | 18 | 4.31 | 179 | 42.93 | 197 | 47.24 | | |
| 滿意 | 7 | 1.68 | 158 | 37.89 | 165 | 39.57 | | |
| 非常滿意 | 0 | 0.00 | 6 | 1.44 | 6 | 1.44 | | |
| 合計 | 39 | 9.35 | 378 | 90.65 | 417 | 100 | | |

由表 4-4-3 可以得知，對海域遊憩活動的總滿意度感到非常不滿意與不滿意卻仍有重遊意願之遊客合計佔願意重遊者之 8.39%、覺得普通而有重遊意願之遊客合計佔願意重遊者之 42.93%、覺得滿意與非常滿意而有重遊意願之遊客合計佔願意重遊者之 39.33%。

三、小結

根據以上的研究分析彙總如下：

(一)遊客社經屬性在海域遊憩活動之滿意程度方面

不同遊客之社經屬性，與其對海域遊憩活動的滿意度上，「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「職業」、「個人每個月收入」與「居住地」達到顯著差異。詳見表4-4-4。

表 4-4-4 不同遊客之社經屬性對海域遊憩活動滿意度檢測結果一覽表

| 假設序列 | 假設內容 | 研究結果 |
|-------|----------------------------------|------|
| 假設一 | 遊客之社經屬性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 部份接受 |
| 假設1.1 | 不同遊客之「性別」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 拒絕 |
| 假設1.2 | 不同遊客之「年齡」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設1.3 | 不同遊客之「婚姻狀況」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設1.4 | 不同遊客之「教育程度」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設1.5 | 不同遊客之「職業」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設1.6 | 不同遊客之「每月平均收入」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設1.7 | 不同遊客之「居住地」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |

(二)遊客旅遊特性在海域遊憩活動之滿意程度方面

不同遊客之旅遊特性，與其對海域遊憩活動的滿意度上，「主要遊伴」、「有無從事海域遊憩活動的經驗」、「有無參加過海域遊憩活動的訓練」、「前來參加墾丁國家公園旅遊藉由何種資訊獲知」、「個人旅遊興趣偏好」達到顯著差異。詳見表4-4-5。

表 4-4-5 不同遊客之旅遊特性對海域遊憩活動滿意度檢測結果一覽表

| 假設序列 | 假設內容 | 研究結果 |
|-------|--|------|
| 假設二 | 遊客之旅遊特性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 部份接受 |
| 假設2.1 | 不同遊客之「旅遊方式」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 拒絕 |
| 假設2.2 | 不同遊客之「主要遊伴」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設2.3 | 不同遊客之「有無從事海域遊憩活動的經驗」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設2.4 | 不同遊客之「有無參加過海域遊憩活動的訓練」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設2.5 | 不同遊客之「獲知旅遊資訊」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |
| 假設2.6 | 不同遊客之「個人旅遊興趣偏好」，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。 | 接受 |

(三)遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之相關性

遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之相關性，為顯著的正相關，見表4-4-6。

表 4-4-6 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之相關性檢測結果一覽表

| 假設序列 | 假設內容 | 研究結果 |
|------|----------------------------|------|
| 假設三 | 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間有顯著相關 | 接受 |

第五節 討論

- 一、由受訪遊客個人社經屬性分佈狀況中得知，在年齡層方面，16-25歲為54.68%，佔一半以上，如再加上26-35歲32.13%，合計為86.81%，幾達九成，其餘36-45歲為11.03%，46-55歲1.68%，56-65歲0%，66歲(含)以上0.48%，顯示此地遊客以年輕人為主，年齡層愈高，則比例愈少。此種情形可能與海域遊憩活動較須體力，或因年輕人在個性上較偏向尋求刺激的活動有關。
- 二、本研究第二章第四節一、遊客特性與滿意度之關係文獻中，敘及遊客特性與滿意度之間存有密切之關係，不同特性之遊客，將導致對遊憩環境屬性滿意度之差異。本研究實證結果：遊客之社經屬性不同，在滿意度上，「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「職業」、「個人每月平均收入」與「居住地」達到顯著差異。另外，遊客之旅遊特性不同，在滿意程度上，「主要遊伴」、「有無從事海域遊憩活動的經驗」、「有無參加過海域遊憩活動的訓練」「前來墾丁國家公園旅遊係藉由何種資訊獲知」與「個人旅遊興趣偏好」達到顯著差異。

在遊客社經屬性方面，只有「性別」一項在滿意度上未達到顯著差異，其他如「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「職業」、「個人每月平均收入」與「居住地」均達到顯著差異；由此顯現出「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「職業」、「個人每月平均收入」與「居住地」在海域遊憩活動中於滿意度方面為甚具影響力之因素。

在遊客旅遊特性方面，「主要遊伴」、「前來墾丁國家公園係藉由何種資訊獲知」、「個人旅遊興趣偏好」、「有無從事海域遊憩活動之經驗」與「有無參加過海域遊憩活動之訓練」在滿意程度上，有顯著差異。顯示「主要遊伴」、「前來墾丁國家公園係藉由何種資訊獲知」、「個人旅遊興趣偏好」、「有無從事海域遊憩活動之經驗」與「有無參加過海

域遊憩活動之訓練」會影響到遊客之滿意度。

三、本研究經實證，遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間有顯著相關，其r值為0.21，呈正相關。對照第二章第三節四、滿意度與再購意願之關係的文獻中所述消費者滿意度與再購意願之間存有高度之相關性，且是呈正相關，此一理論在本研究中獲得印證。



第五章 結論與建議

本章主要是將獲得的研究資料經過分析與討論後，根據所得的發現提出最後的結論，並且依據結論進一步提出具體建議，以供相關單位及後續研究作為參考。

第一節 結論

本研究得到的結論陳述如下：

一、遊客之特性

(一)在社經屬性方面

「性別」男性佔55.4%比例高於女性，「年齡」以16-25歲佔54.68%為最多，「婚姻狀況」以未婚者佔74.82%居多，「教育程度」以大學、高中職分佔第一、二位，專科以上合計約佔70%，「職業」以學生36.31%比例最高，其次為工商業21.10%、服務業17.51%，「平均月收入」以15,000元以下佔42.45%為最多，其次為15,001-30,000元24.46%，30,001-45,000元18.94%，「居住地」則以南部地區佔56.83%為最多、北部21.34%次之。由此發現至墾丁國家公園海域從事海域遊憩活動者以年輕人、未婚、高學歷、學生、較低所得及南部地區的遊客為主。

(二)在旅遊特性方面

「旅遊方式」以散客佔93.29%最高，「主要遊伴」以朋友、家庭成員、同學分居前三位，「有無從事海域遊憩活動經驗」以有經驗者76.02%居多，「有無參加過海域遊憩活動訓練」以無參加者92.33%居多，「前來墾丁國家公園旅遊藉由何種資訊」以親友告知提供43.17%為最多，「個人旅遊興趣偏好」則以欣賞山水等大自然景觀佔86.09%為多數。由以上數據發現前來墾丁國家公園海域從事海域遊憩活動者以散客為主，遊伴

性質以朋友、家庭成員、同學居多，旅遊資訊來源除親友告知為主外，其餘電視廣播、報章雜誌、旅遊書籍、電腦網路等資訊來源均不高，即使藉由政府部門觀光宣傳資訊亦不高。

二、遊客對海域遊憩活動環境屬性的滿意度

- (一)實質環境：較高的前三項依序為：(1)自然景觀優美程度，(2)空氣品質清新程度，(3)週遭能見度；較低的後三項依序為：(12)海水水質是否受到污染，(11)設施與環境配合程度，(10)海底景觀豐富程度。
- (二)社會環境：較高的前三項依序為：(1)認識的人要在一起活動，(2)同伴中有人會游泳，(3)有與人聊天之場所；較低的後三項依序為：(10)有否表演可觀賞，(9)遊客喧嘩吵雜程度，(8)遊客人數擁擠程度與他人活動是否影響自己。
- (三)經營管理環境：較高的前三項依序為：(1)服務人員專業性，(2)環境整潔程度，(3)服務人員服務態度；較低的後三項依序為：(12)租借物品價格，(11)飲食與飲料價格，(10)衛浴設備清潔程度。
- (四)活動設施環境：較高的前三項依序為：(1)活動種類多樣化，(2)活動設施數量，(3)水上安全設備；較低的後三項依序為：(14)醫療設備，(13)停車場之停車位數量，(12)設置解說系統。

三、不同特性遊客對海域遊憩活動滿意度之差異

- (一)遊客的社經屬性中，「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「職業」、「個人每月平均收入」與「居住地」的不同對海域遊憩活動的滿意度有顯著差異，故部分接受假設。
- (二)遊客的旅遊特性中，「主要遊伴」、「有無從事海域遊憩活動的經驗」、「有無參加過海域遊憩活動的訓練」、「前來墾丁國家公園旅遊係藉由何種資訊獲知」與「個人旅遊興趣偏好」的不同，對海域遊憩活動的滿意度有顯著差異，故部份接受假設。

四、海域遊憩活動之滿意度與重遊意願之相關性

- (一)遊客總滿意度中，非常滿意與滿意合計佔41.01%，不滿意與非常不滿意合計佔11.75%，滿意部份高過不滿意部份，但認為普通者47.24%，所佔比例甚高。
- (二)有再度重遊意願者佔90.65%，另願將此地推薦給親朋好友者亦達92.81%，顯示重遊意願比例甚高。
- (三)遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間有顯著相關，且為正相關，故接受假設。

第二節 建議

一、對觀光產業之建議

- (一)由社經屬性發現至墾丁國家公園從事海域遊憩活動係以年輕人、未婚、高學歷、低所得及南部地區遊客為主，故除繼續吸引此一特性遊客市場之外，建議行銷策略上能再擴展至較高收入、學生對象以外之行業，及南部以外地區之遊客。
- (二)由海域遊憩活動之滿意程度分析得知：社會環境屬性中「有否表演可觀賞」；經營管理方面「租借物品價格」、「飲食與飲料價格」、「衛浴設備清潔程度」；活動設施環境「醫療設備」、「停車場之停車位數量」、「設置解說系統」、「衛浴設備數量」、「提供潮汐等海象資料」、「提供熱水淋浴」、「活動範圍是否依類別分類」滿意度之平均值均未達三分，也就是遊客對這些構面感到不滿意。建議業者宜針對此在經營管理與活動設施上作強化或改善，以提升遊客之滿意度。
- (三)由遊客總滿意度中得知，滿意部份(41.01%)高過不滿意部份

(11.75%)，但認為普通者為47.24%，所佔比例甚高，亟須研議提昇服務品質，以滿足此部分遊客之需求。另遊客重遊意願及願將墾丁國家公園推薦給親朋好友的比例皆達九成以上，此部份遊客應好好將其留住，建立遊客資料，定期寄送宣傳訊息。

二、對主管機關之建議

- (一)由遊客特性得知散客佔93.29%，參加旅行團者僅佔6.71%，兩者所佔比例差異懸殊；事實上研究者在研究期間發現，有為數不少的旅行團在本區海產街品嚐本地海產，但這些遊客卻鮮少集體從事海域遊憩活動；故主管機關在此一方面須予加強宣傳，並提供各機關團體旅遊所需之相關諮詢、服務措施。
- (二)另對照遊客旅遊資訊之取得以親友告知居多，藉由政府部門獲得觀光宣傳資訊之比例則屬偏低，此亦有待主管機關之努力，藉由更多的行銷活動或各種行銷計畫進行觀光宣傳。
- (三)由本研究結果得知，遊客對墾丁國家公園的海域遊憩活動的環境屬性中，以實質環境屬性最被感到滿意；因此，主管機關更應負起教育遊客善盡保護本區自然環境之責任，俾以繼續維持遊客對本區之高滿意度。

三、對未來研究之建議

- (一)在研究方法方面
本研究是採取量化研究，為能更深入去瞭解墾丁國家公園海域遊憩活動與遊客的關係，可增加質性方面的研究，以深度訪談，實地觀察等方法蒐集資料。
- (二)在研究範圍方面
可將對墾丁國家公園海域遊憩活動的研究範圍擴大為整個台灣地區或國內外海域遊憩活動之比較，並進一步探討各地遊客對於海域遊憩活動的環境屬性之需求及重遊意願做一整體性的比較，以作為發

展海域遊憩活動之基礎。

(三)在問卷發放方面

本研究在進行問卷調查時，感受到遊客在從事海域遊憩活動之後，身體多呈現疲乏狀態，或因尚未淋浴，故較不願接受訪問，訪員必須要更耐心的說明懇託，此項經驗一併記述，提供爾後類似研究之參考。



參考文獻

一、中文部分

- 王志剛、謝文雀譯 (1995)。消費者行為，台北：華泰書局。
- 交通部觀光局 (1995)。風景區經營管理常用法規彙編，台北：編者。
- 交通部觀光局 (2004)。中華民國93年國人旅遊狀況調查報告。2005年11月3日，取自：<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/File/200512/94>。
- 行政院 (2004)。行政院組織法修正草案。台北：作者。
- 行政院經濟建設委員會住宅及都市發展處 (1983)。台灣地區觀光遊憩系統之研究，台北：編者。
- 吳明隆 (2005)。SPSS 統計應用學習實務。台北：知城。
- 巫昌陽 (2004)。海域休閒活動參與者遊憩衝突之探討。大專體育學刊—人文社會篇。頁 51—63。
- 李昱叡、許義雄 (2006)。台灣海洋運動發展理念與願景。大專體育，83，頁 93—100。
- 李茂興、戴靖惠與吳偉慈譯 (2002)。(Down Lacobucci & Teresa A. Swartz)，服務業的行銷管理，台北，弘智文化有限公司。
- 周凡鈞 (2003)。休閒健康俱樂部顧客滿意度、便利性、口碑、與再購相關性之研究：以大台北地區為例。未出版之碩士論文，台北市，中國文化大學國際企業管理研究所。
- 林苑地 (2004)。主題樂園遊樂品質評量指標建立及遊樂滿意度評量模式發展之研究—以國內民營綜合主題樂園為例。真理大學管理科學研究所在職碩士專班碩士論文。
- 邱文彥 (1997)。台灣地區近岸海域遊憩活動之現況調查及制度研究。國立中山大學海洋環境學系。
- 邱立文 (1990)。森林遊樂區設施維護管理與遊客滿意度分析之研究—以蕙蓀林場為例，國立中興大學森林學研究所碩士論文。
- 侯錦雄 (1990)。遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究，國立台灣大學園

藝研究所博士論文。

侯錦雄、姚靜婉 (1997)。市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究，
戶外遊憩研究，10(3)，頁1-17。

施夙玲 (1987)。海域遊憩活動設施設計之研究—以龍洞灣為例，國立台灣大
學園藝學研究所碩士論文。

施夙玲 (1988)。海域遊憩活動設施計畫，台北：地景企業有限公司出版部。

施佑冠 (2003)。台灣健康俱樂部之服務品質對顧客滿意度與再購意願的影響
。未出版之碩士論文，台北市，大同大學事業經營研究所。

洪豐偉 (2004)。系統動力學為基礎之決策支援系統應用於墾丁南灣海岸地區
整合管理之研究。國立中山大學海洋環境及工程研究所碩士論文。

唐麗英、胡安華 (1996)。滿意度模式建立與滿意構面確認之研究，*交大管理
學報*(Chiao Ta Management Review)，16(1)，頁55-74。

張永仁、劉喜臨、李雅萍 (1997)。澎湖風景特定區海域遊憩活動研究規劃。
休閒觀光產業。頁325—341。

張啟良 (1987)。遊憩品質之研究—以森林遊憩區為例，國立成功大學碩士論
文。

陳水源 (1988)。擁擠與戶外遊憩體驗關係之研究—社會層面之探討，台灣大
學森林學研究所博士論文。

陳水源、李明宇、劉淑媚 (1986)。遊憩機會系列專論選集，國立台灣大學森
林學研究所遊憩研究室。

陳怡君 (1995)。女性消費者對觀光旅館服務品質滿意度之研究，中國文化大
學觀光研究所碩士論文。

陳冠宏 (2003)。遊客對龍門露營區遊憩活動體驗之研究。世新大學觀光學系
碩士論文。

陳思倫、歐聖榮、林連聰 (1997)。休閒遊憩概論。台北。頁70—71。

陳昭蓉、林晏洲 (1996)。鄰里公園使用者滿意度影響因素之探討，*戶外遊憩
研究*，9(2/3)，頁1-22。

陳德海、汪明傑、王漢忠 (2005)。台南市水都水療世界會員滿意度與購後行

- 為之研究。大專體育學刊，7(2)，頁37~45。
- 陳麗如 (1994)。遊客對海灘遊憩區環境屬性需求之研究—以墾丁國家公園南灣海灘遊憩區為例，逢甲大學建築及都市計畫研究所碩士論文。
- 黃坤得、黃瓊慧 (2006)。水域運動現況及發展趨勢之探討。大專體育，83，頁165—171。
- 黃淑美 (1996)。遊客對北海岸風景特定區住宿設施及服務的偏好與滿意度之研究，東海大學景觀學研究所碩士論文。
- 葉茂生 (2001)。澎湖吉貝島遊客對海域遊憩活動滿意度之研究。世新大學觀光學系碩士論文。
- 廖明豐 (2003)。東豐自行車綠廊之遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度之研究。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 趙瑞華 (2002)。我國海域遊憩活動管理制度之研究。中央警察大學水上警察研究所碩士論文。
- 蔡伯勳 (1986)。遊憩需求與滿意度分析之研究—以獅頭山風景區為例，國立台灣大學園藝研究所碩士論文。
- 鄭嘉玲 (1986)。台灣觀光果園經營型態與遊客滿意度之研究，國立台灣大學園藝研究所碩士論文。
- 墾丁國家公園管理處 (2002)。墾丁國家公園海域遊憩活動發展方案(核定本) 墾丁國家公園管理處網站，<http://www.ktnp.gov.tw>
- 蕭瑞貞 (1999)。遊客重遊行為與其對遊樂區屬性忠誠度關係之研究—以劍湖山世界為例，逢甲大學土地管理研究所博士論文。
- 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，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 簡克興 (1995)。台中市存有寺廟之鄰里公園的使用行為之研究；東海大學景觀研究所碩士論文。
- 顏月珠 (1999)。現代統計學(四版)，台北：三民書局。
- 蘇一志 (1997)。恆春演義—論觀光空間生產與社會作用者之關係。休閒觀光產業。頁193—221。

蘇維杉、邱展文 (2005)。台灣水域休閒運動產業發展之探討。《大專體育》，79，頁104—110。

二、英文部分

Barbara, A. A., William, J. & Lingchun, L.(1994).Use of the service attribute matrix to measure consumer satisfaction, *Hospitality Research Journal*, Vol.17, No.2,1994,.63—68.

Day, R. L.(1977).Alternative definitions and designs for measuring consumer satisfaction, *The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H. K. Kieth.(ed.),Cambridge, Mass: Marketing Science Institute, 1977, PP.77-79。

Ortinou, D. J.(1979).A conceptual model of post purchase satisfaction / dissatisfaction decision process, *New dimensions of consumer satisfaction and complaining behavior*, R. L. Day and H. K. Hunt(ed.), Bloomington, Indiana University Press,1979, PP.35—40.

Metin K. and Mike R.(2000).Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off—Season Holiday Destination, *Journal of Travel Research*, Vol.38, February 2000, PP.260—269.

Dorfman, P. W.(1979).Measurement and meaning of recreation satisfaction : A case study of camping, *Environment and Behavior*,11(4),PP.483—510.

Howard, J.A. and J.N. Sheth.(1969).*The theory of buyer behavior*, New York: John W. and Sons. 1969, PP.27-28.

Driver, B. L. and R. C. Toucher.(1970).Toward a behavioral interpretation of recreation of planning, *Element of outdoor recreation planning*.

Swan, J.E. and L.J. Comb.(1976).Produce performance and consumer satisfaction: A New Concept., *Journal of Marketing*, pp.3-8

Oliver, R.L.(1981).Measurement and evaluation of satisfaction processes in retailing setting, *Journal of retailing* 57(3),25-48

Churchill, G.A., Jr. & M. P. Peter.(1984).Research design effects on the reliability of rating scales : A Meta-Analysis, *Journal of Marketing Research*, 21, Nov, 360-375.

- Kotler, P.(1992).Marketing's new paradigm : What's really happening out there, *planning review*, September/October 1992,50-5
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L.Berry.(1993). "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, Vol.58, pp.111-123.
- Ortinau, D. J.(1979).A conceptual model of post purchase satisfaction / Dissatisfaction decision process, *New dimensions of consumer satisfaction and complaining behavior*, R. L. Day and H. K. Hunt(ed.), Bloomington, Indiana University Press,1979, PP.35 – 40.
- Nunnaly, J.(1978).*Psychometric Theory*, 2nd, New York: McGraw-Hill.



附錄一

墾丁國家公園海域遊憩活動發展現況調查表

| 遊憩活動類別 | 活動項目 | 現有活動區域或航線 | 數量 | 備註 |
|-------------------------|----------|--|--------------------|----|
| 第一類活動(觀賞海底生物及景觀為主) | 浮潛 | 萬里桐、紅柴坑、白砂、出水口、航道西側、遊艇港東側、眺石、小灣、船帆石、香蕉灣等共 10 處 | 業者共約 300 家 | |
| | 水肺潛水(岸潛) | 萬里桐、紅柴坑、白砂、出水口、航道西側、遊艇港東側、眺石、小灣、船帆石、香蕉灣等共 10 處 | 業者共約 300 家 | |
| | 水肺潛水(船潛) | 紅柴坑、眺石、孤單汕、大小咾咕、雷打石、石牛礁、墾丁大浮礁等共 7 處 | 遊艇 5 艘 漁筏 30 艘 | |
| | 玻璃底船 | 一、航道東西兩側—大小咾咕 二、航道東西兩側—南灣—石牛礁 三、紅柴坑—萬里桐 | 5 艘 | |
| | 潛水艇 | 無 | 0 | |
| 第二類活動(觀賞海岸海上風景海面垂釣休閒為主) | 船釣 | 龍磐公園東側海域 南灣海域 | 不定 | |
| | 遊艇(快艇) | 一、遊艇港—眺石—大灣—香蕉灣或鵝鑾鼻—龍磐—風吹砂 二、遊艇港—出水口—貓鼻頭—白砂—紅柴坑—萬里桐 | 快艇 17 艘 遊艇 10 艘 | |

墾丁國家公園海域遊憩活動發展現況調查表(續上頁)

| | | | | |
|-------------------------|---------|--|-----------------------|--|
| | 帆船 | 南灣海域 | 4 艘 | |
| 第三類活動(追求速度、刺激、冒險、新鮮感為主) | 水上摩托車 | 白砂(15)，航道西側(8)，遊艇港東側(5)，南灣(80)，大灣(2)，小灣(20)，船帆石(25)，風吹砂(2) | 157 部 | |
| | 水面飛行傘 | 無 | 0 | |
| | 橡皮艇(動力) | 南灣 | 墾管處 3 艘、救難隊 2 艘，共 5 艘 | |
| | 香蕉船 | 白砂(2)，出水口(10)，航道西側(3)，遊艇港東側(2)，南灣(20)，小灣(4)，船帆石(7) | 48 艘 | |
| | 滑水板 | 無 | 0 | |
| | 水面飛行艇 | 無 | 0 | |
| | 拖曳浮胎 | 南灣(2)，小灣(1)，船帆石(1) | 4 部 | |
| | 海上拖曳傘 | 後壁湖遊艇港 | 5 部 | |
| 第四類活動(享受休閒運動、玩樂) | 游泳 | 白砂、南灣、大灣、小灣、船帆石 | 不定 | |
| | 水上腳踏車 | 小灣 | 不定 | |
| | 橡皮艇 | 白砂、南灣、小灣、船帆石 | 不定 | |
| | 衝浪板 | 白砂、南灣、大灣、風吹砂、港口 | 約 40 人 | |

墾丁國家公園海域遊憩活動發展現況調查表(續上頁)

| | | | | |
|--|-----|---------|------------------|--|
| | 風浪板 | 南灣、航道東側 | 不定 外籍人士居 多 | |
|--|-----|---------|------------------|--|

附錄二

墾丁國家公園海域遊憩活動市場調查資料(調查時間 93 年 8 月)

第一類活動

一、浮潛：

- 1.收費標準：每 4 人一組，每人 500 元，共 2000 元，包括教練一位及裝備(蛙鏡、套鞋、救生衣、潛水衣)。
- 2.活動時間：每趟 2 小時以內。
- 3.說明：教練費用每趟 1500 元，裝備重複租用，單項出租蛙鏡、套鞋、救生衣，每樣 50 元，潛水衣 150 元。

二、岸潛：(體驗潛水)

- 1.收費標準：每組 2 人，每人收費 2500 元，包括教練一位及裝備(蛙鏡、套鞋、救生衣、潛水衣、氣瓶一支、B.C.、調節器)。
- 2.活動時間：以一支氣瓶，2 小時內。
- 3.說明：每位教練帶 2 名，費用每人每趟 1500 元，單項出租除前項外，氣瓶 200 元、B.C.250 元，調節器 250 元。

三、船潛：

- 1.收費標準：每艘最少 3000 元，或每人 500 元，最多載 10 人(以上收費不包括潛水裝備)。
- 2.活動時間：2 支氣瓶，4 小時以內。

四、玻璃底船：

- 1.收費標準：每人每趟 380 元，每艘載客 45 人。
- 2.活動時間：每趟約 50 分鐘。

第二類活動

一、船釣：

- 1.收費標準：娛樂用漁船，每艘每趟收費最少 3000 元，每人收費 1000 元為基準，最多搭載 10 人。
- 2.活動時間：白天，12 小時以內。

二、遊艇：

- 1.收費標準：每人收費 600 元，每艘載客 45 人。
- 2.活動時間：每趟 80 分鐘。

三、帆船：(無動力)

- 1.收費標準：每艘基本收費 1600 元，每人 400 元，最多每艘可載 10 人。
- 2.活動時間：1.5 小時以內。

四、快艇：

- 1.收費標準：每小時 800 元，每半小時 500 元，每艘載客 6 至 7 人。
- 2.活動時間：每趟 30 分或 60 分鐘。

第三類活動

一、水上摩托車：

- 1.收費標準：每部每小時 1500 元。
- 2.活動時間：1 小時以內，延長另計。
- 3.每部水上摩托車每年營收分析：

(一)旺季：每年 4 月至 8 月，共 5 個月。

$$(1) \text{每月假日收入} = \text{每日營業時數} \times \text{每小時收費} \times \text{每月假日數} = 5 \times 1500 \times 8 = 60000(\text{元})$$

$$(2) \text{每月非假日收入} = \text{每日營業時數} \times \text{每小時收費} \times \text{每月非假日數} = 2 \times 1500 \times 22 \times 5 = 66000(\text{元}) \text{合計旺季每月收入：} 126000 \text{元。}$$

(二)淡季：每年 1 月至 3 月；9 月至 12 月。

$$(1) \text{每月假日收入} = 3 \times 1500 \times 8 = 36000(\text{元})$$

(2)每月非假日收入 = $1 \times 1500 \times 22 = 33000$ (元)

合計淡季每月收入：69000 元

(三)全年收入 = 旺季每月收入 $\times 5$ + 淡季每月收入 $\times 7 = 126000 \times 5 + 69000 \times 7 = 1113000$ (元)

4.每部水上摩托車每年支出分析

(一)人事費：每人每部 1.5 人，每月薪資 30000，每年 540000 元。

(二)油料費：每部旺季每月用油 13440 元，淡季每月用油 7360 元，全年用油 110720 元。

(三)水上摩托車：購置成本 285000 元，折舊 3 年，剩餘價值 40000 元，每年折舊以 81660 元計算。

(四)保險：二百萬意外險，每部每年 12000 元。

(五)稅金：每部每年 6000 元。

(六)維修費：每部每年 50000 元。

(七)場地清潔費 12000 元。

合計每部每年支出 820380 元。

5.每部水上摩托車每年淨盈餘 = 292620 元。

6.附註：旺季每月油費 = $(5 \times 8 + 2 \times 22) \div 2.5 \times 400 = 13440$ (元)

淡季每月油費 = $(3 \times 8 + 1 \times 2) \div 2.5 \times 400 = 7360$ (元)

一、香蕉船：(水上摩托車兼營)

1.收費標準：每組 4 至 5 人，每人 250 元(包括水上摩托車 1 部、救生衣、香蕉船 1 艘)

2.活動時間：每次 15—20 分鐘(含翻船)

3.說明：活動集中在假日。香蕉船每艘購置成本 15000 元，折舊 1 年。

二、拖曳浮胎：(水上摩托車兼營)

1.收費標準：每胎 2—3 人，每人 300 元(含水上摩托車 1 部，浮胎 1 具及救生衣)

2.活動時間：每趟 15 分鐘(不包含翻船)

3.說明：活動集中在假日，浮胎購置成本 5000 元，折舊 1 年。

三、三合一套裝行程(甲)：

- 1.活動內容：水上摩托車＋香蕉船＋浮潛
- 2.收費標準：每4人一組，每人1000元(含裝備及浮潛教練一位)。
- 3.活動時間：騎乘水上摩托車30分鐘(每2人一部)，坐香蕉船(含翻船)15分鐘，浮潛40分鐘，全程在2小時內完成。
- 4.說明：
 - (一)活動順序：依次為水上摩托車→香蕉船→浮潛。
 - (二)營收分配：水上摩托車500元，香蕉船250元，浮潛(含裝備、教練)250元。

四、三合一套裝行程(乙)：

- 1.活動內容：快艇＋香蕉船＋浮潛。
- 2.活動標準：每人收費550元(2小時)，700元(3小時)，快艇每艘載10—12人。
- 3.活動時間：快艇拖香蕉船每組4人，每組15分鐘，分三組騎，共45分鐘，浮潛1至2小時，全程約需2至3小時以內。
- 4.營收分配：快艇每人150元，香蕉船每人200元，浮潛每人200元(2小時)。

第四類活動

- 洋傘出租每支300元(含椅子4把)，時間不限。
- 橡皮艇4—5人(含救生衣)每艇500元，時間不限。
- 橡皮艇6—8人(含救生衣)每艇800元，時間不限。

「遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動滿意度之研究」問卷調查表

問卷編號：

親愛的遊客：

您好！本問卷係為調查遊客在從事海域遊憩活動時，對於遊憩環境屬性，包括實質環境、社會環境、經營管理環境及活動設施環境等四大環境屬性的滿意度，以作為學術研究之用。您不需要填寫您的姓名；您的任何個人資料絕對不會洩漏給他人或移作他用，敬請您安心作答並協助就下列問題提供寶貴意見。 敬祝

身體健康、萬事如意

台東大學體育系體育教學碩士班

研究生 鄭鴻博 敬上

第一部分：

此部份是請教您在墾丁國家公園從事海域遊憩活動之後，對於遊憩環境的各項影響因素的滿意程度為何？請您分別在適當□位置內打“√”。

一、實質環境方面

| | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.請問您對本區 <u>水質清澈程度</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> |
| 2.請問您對本區 <u>水質是否受到污染</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> |
| 3.請問您對本區 <u>自然景觀優美程度</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> |
| 4.請問您對本區 <u>砂灘空間寬敞程度</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> |
| 5.請問您對本區 <u>空氣品質清新程度</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> |
| 6.請問您對本區 <u>設施與環境配合程度</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> |
| 7.請問您對本區 <u>海底景觀豐富程度</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> |

- 8.請問您對本區海水深度合適程度感覺如何?
- 9.請問您對本區溫度適中程度感覺如何?
- 10.請問您對本區沙灘砂質白細程度感覺如何?
- 11.請問您對本區風速適中程度感覺如何?
- 12.請問您對本區週遭能見度感覺如何?

二、社會環境方面

- | | 非常
滿意 | 滿意 | 普通 | 不
滿意 | 非常
不滿意 |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.請問您對本區 <u>遊客人數擁擠程度</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 2.請問您對本區 <u>遊客喧嘩吵雜程度</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 3.請問您在本區遊憩時，對於是否有屬於自我空間感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 4.請問您在本區遊憩時，對於是否有活動可參與感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 5.請問您在本區遊憩時，對於是否有表演可觀賞感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 6.請問您在本區遊憩時，對於他人活動是否影響自己感覺如何? .. | <input type="checkbox"/> |
| 7.請問您在本區遊憩時，對於同伴中是否有人會游泳感覺如何? .. | <input type="checkbox"/> |
| 8.請問您在本區遊憩時，對於是否有與人聊天之場所感覺如何? .. | <input type="checkbox"/> |
| 9.請問您在本區遊憩時，對於活動時不被他人碰觸感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 10.請問您在本區遊憩時，對於認識的人能在一起活動感到? | <input type="checkbox"/> |
| 11.請問您在本區遊憩時，對於有多認識他人的機會感到? | <input type="checkbox"/> |

三、經營管理環境方面

- 1.請問您對本區環境整潔程度感覺如何?
- 2.請問您對本區衛浴設備清潔程度感覺如何?
- 3.請問您對本區租借物品價格感覺如何?
- 4.請問您對本區服務人員服務態度感覺如何?

- | | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5.請問您對本區 <u>服務人員專業性</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 6.請問您對本區 <u>設施維護</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 7.請問您對本區 <u>垃圾筒設置與清理</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 8.請問您對本區 <u>飲食與飲料價格</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 9.請問您對本區 <u>環境之植栽綠化</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 10.請問您對本區 <u>救生員設置數量、技術</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 11.請問您對本區 <u>飲食清潔衛生</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 12.請問您對本區 <u>設置安全警告標誌</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |

四、活動設施環境方面

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.請問您對本區 <u>活動種類</u> 的數量感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 2.請問您對本區 <u>水上安全設備</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 3.請問您對本區 <u>水域活動範圍標誌</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 4.請問您對本區 <u>活動設施數量</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 5.請問您對本區 <u>衛浴設備數量</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 6.請問您對本區 <u>設置解說系統</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 7.請問您對本區 <u>設置步道</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 8.請問您對本區 <u>提供遮陽設施</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 9.請問您對本區 <u>機械活動設備</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 10.請問您對本區 <u>醫療設備</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 11.請問您對本區 <u>提供潮汐等海象資料</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 12.問您對本區 <u>活動範圍是否依類別分類</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 13.請問您對本區 <u>提供熱水淋浴</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |
| 14.請問您對本區 <u>停車場之停車位數量</u> 感覺如何? | <input type="checkbox"/> |

第二部分：

一、請問您對墾丁國家公園海域遊憩活動的整體滿意度為何？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

二、請問您是否曾來此遊憩？

第一次 第二次 第三次以上

三、請問您是否有再度重遊之意願？

是 原因_____

否 原因_____

四、請問您是否將此地推薦給您的親朋好友？

是 原因_____

否 原因_____

五、請問您此次在墾丁國家公園從事何種海域遊憩活動？（可複選）

- 浮潛 水肺潛水（岸潛） 水肺潛水（船潛） 玻璃底船 遊艇（快艇）
帆船 水上摩托車 橡皮艇（動力） 香蕉船 拖曳浮胎
海上拖曳傘 游泳（戲水） 水上腳踏車 橡皮艇（無動力）
衝浪版 風浪板 獨木舟

六、請問您認為此地應再增添何種海域遊憩活動項目？

第三部分：

有關您的個人及旅遊相關資料

1.性別：男 女

2.年齡：16-25 歲 26-35 歲 36-45 歲 46-55 歲 56-65 歲 66 歲及以上

3.婚姻狀況：已婚 未婚 其他_____

4.教育程度：國小及以下 國中 高中職 專科 大學 研究所以上

5.職業：軍公教 工商業 服務業 學生 其他_____

6.個人每月平均收入（或零用金）

15,000 元以下 15,001-30,000 元 30,001-45,000 元 45,001-60,000 元

60,001-75,000 元 75,001-90,000 元 90,001 元以上

- 7.您目前的居住地：_____縣（市）
- 8.此次旅遊的方式：散客（自行前來） 同伴人數：_____人參加旅行團 同伴人數：_____人
- 9.您此次旅遊的主要遊伴是：家庭成員 同事 同學 朋友 旅行團成員其他_____
- 10.您曾有從事海域遊憩活動的經驗嗎？有經驗 無經驗（初次）
- 11.您曾有參加過海域遊憩活動方面的訓練嗎？有 訓練項目_____ 訓練時間（天數）_____ 無
- 12.您此次前來墾丁國家公園旅遊是藉由何種資訊獲知而來？
- 屏東縣政府觀光宣傳資訊 內政部營建署墾丁國家公園管理處觀光宣傳資訊 旅行社提供
- 親友告知 電視或廣播 報章雜誌介紹 旅遊書籍介紹 電腦網路 其他_____
- 13.請問您的旅遊興趣偏好那方面？
- 欣賞山水等大自然景觀方面 觀賞歷史文物風土民情方面
- 喜好人工機械活動設施方面 其他_____

◇問卷至此結束，再次謝謝您的協助◇

