

國立臺東大學  
健康促進與休閒管理碩士論文

指導教授：周財勝 博士

遊客對綠島海域遊憩活動  
滿意度之研究



研 究 生：路泰康 撰

中華民國 九十七 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碩士班 - 健康促進與運動休閒管理組

本班 路泰康 君所提之論文

遊客對綠島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：

\_\_\_\_\_  
(學位考試委員會主席)

\_\_\_\_\_  
盧正崇

\_\_\_\_\_  
洪煌佳

\_\_\_\_\_  
周財勝

(指導教授)

論文學位考試日期：97 年 6 月 22 日

國立臺東大學

附註：1.本表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 身心整合與運動休閒管理學 系(所)  
健康促進與運動休閒管理 組 二 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：遊客對綠島海域遊憩活動之研究

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                    |
|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <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              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 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                    |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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  
不同意之欄位若未勾選，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：路泰康 (親筆正楷)  
學 號：3695011 (務必填寫)

日 期：中華民國 97 年 6 月 22 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 辭

由於空軍長期鼓勵官兵利用公餘時間充實自己、提升個人本職學能，研究生在陳添勝將軍的再三鼓勵之下，雖然已屆不惑之年，但還是抱著終身學習的心態，打起精神、鼓起勇氣回到校園，進行用書本及知識充電的生活。

雖然上課期間因為職位調整而南北奔波，但是在同期同學周虎、林宙韻的互相鼓勵之下，都盡力的完成各個科目的準備，其中的苦與樂真的是值得一生的回味，尤其在軍中服務了二十多年，早已經習慣指揮以及管理工作，重新坐在講台下聽講、準備功課的日子亦給了自己歸零的機會，重新開啟學習之路及對求取不同領域新知的認知。

在這一段充實的日子裡，首先我必須先感謝我的指導老師-周財勝博士這兩年來的指導與幫助，也感謝我的妻子小萍這一段時間的支持，使我對家庭無後顧之憂，軍中的長官與同事對我的包容也使我的時間有彈性的安排，更要感謝在綠島執行問卷調查時曾經幫助過我的遊客及當地業者。

在這求學的兩年裡，班上同學的感情十分融洽，原本在不同領域的我們，因為就讀這個在職專班使我們連結在一起，這許許多多有形、無形的收獲用千萬個感謝也無法表達，但是也只能用一句真摯的感謝來表達我的感受。

在經過一段接受許多指導、分享、努力的求學生涯，僅以這份論文獻給所有關心支持我的親人、師長以及同學。

路泰康 謹誌

2008 年 6 月

# 遊客對綠島海域遊憩活動滿意度之研究

## 摘 要

本研究旨在研究遊客對綠島海域遊憩活動的滿意度，藉由遊客對不同環境屬性的滿意度及整體滿意度的調查，據以了解各種不同的遊客社經特性及旅遊特性與遊憩滿意度的關係。除了了解不同遊客社經特性及旅遊特性與遊憩滿意度的關係外，也了解前往綠島遊憩遊客的基本背景資料、對各項環境屬性的滿意度情況及重遊意願的調查，不但可以協助地方政府及業者調整開發及經營的方式，亦可以對後續研究綠島遊客消費行為提供部分的參考。

為了達到研究目的，除了對綠島實質的環境要有深度的了解以外，必須收集消費者行為理論、滿意度理論、海域遊憩活動等相關研究作為研究的基礎背景後，在綠島執行問卷調查，發出的 450 份問卷中共回收 402 份有效問卷，運用套裝軟體 SPSS 12.0 執行分析後獲得以下結論：

- 一、前往綠島遊憩的遊客以高學歷、未婚、中等收入、居住北部、35 歲以下的工商業人士與學生為主。
- 二、到綠島遊憩的遊客以散客為主，約佔六成，旅遊同伴以朋友、同事、同學為主，旅遊資訊獲得以親友告知最多，曾有海域遊憩經驗者居多，個人旅遊興趣偏好在以欣賞山水景觀最高。
- 三、在對綠島各遊憩環境屬性的多重滿意度，依序為實質環境屬性、社會環境屬性、經營管理環境屬性、及活動設施環境屬性。
- 四、遊客對綠島海域遊憩活動的總滿意度中，滿意與非常滿意佔了 79.1%，普通 29.4%，不滿意與非常不滿意佔了 1.5%，其中 78.1% 的遊客具有重遊意願，另外 85.1% 願意推薦給親友。
- 五、旅客海域遊憩滿意度，對社經屬性、及旅遊特性有顯著的差異性均部分成立，而總滿意度與重遊意願呈現中度正相關的關係。

**關鍵詞：**遊憩滿意度、總滿意度、重遊意願

# **A Study on Tourist Satisfaction of Coastal Recreation in Green Island**

Student : Lu-Tacon

Supervisor : Chou-Tsai-Sheng

Department of Somatics and Sports Leisure Industry, National Taitung University

## **Abstract**

The aim of this research is to understand the tourist satisfaction of coastal recreational activities in Green Island. Different environmental setting attributes are applied to investigate the relation between tourist attributes and the multiple/overall satisfaction. The foundational information of tourists and the satisfaction data are collected to assist local authority and tourism business society as a reference to improve the tourism industry.

The physical environment of Green Island and relative knowledge are studied to be the foundational research background. The conclusions iterated by 402 valid questionnaires with a statistic software “SPSS 12.0” are listed below :

1. Most of the tourists in Green Island are highly educated, unmarried, medium income, students, industrial employee and from northern Taiwan.
2. 60% of tourists are Foreign Independent Tourist (FIT), 40% join the Group Inclusive Tour (GIT), they are mainly accompanied by friends, colleagues and schoolmates. Most of them are experienced in coastal recreational activities and interested in natural environment tour.
3. The order of multiple satisfaction of different environmental setting attributes concerned by tourists are physical, social, managerial and supporting facility environmental setting attributes.
4. The overall satisfaction is 79.1% “very satisfied” and “satisfied”, 29.4% “common” and 1.5% “unsatisfied”. 78.1% of tourists are willing to come back again and 85.1% of tourists would like to recommend Green Island to others as a recreational area.
5. The assumptions of significant differences between the overall coastal recreational satisfaction and social-attributes/traveling -characteristics are partially proved. The relation between the overall satisfaction and re-visiting willingness are medium positive correlated.

**Keywords : tourist satisfaction 、 overall satisfaction 、 revisit willing**

## 目 次

|                        |      |
|------------------------|------|
| 謝 辭 .....              | I    |
| 中文摘要 .....             | II   |
| 英文摘要 .....             | III  |
| 目 次 .....              | IV   |
| 表 次 .....              | VI   |
| 圖 次 .....              | VIII |
| 第壹章 緒 論 .....          | 1    |
| 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 .....         | 5    |
| 第四節 研究範圍與限制 .....      | 5    |
| 第五節 名詞界定 .....         | 6    |
| 第貳章 文獻探討 .....         | 8    |
| 第一節 綠島概況 .....         | 8    |
| 第二節 海域遊憩活動 .....       | 11   |
| 第三節 消費者滿意度理論 .....     | 17   |
| 第四節 海域遊憩活動之遊客滿意度 ..... | 26   |
| 第參章 研究方法 .....         | 32   |
| 第一節 研究架構 .....         | 32   |
| 第二節 研究對象及抽樣樣本 .....    | 33   |
| 第三節 研究流程 .....         | 34   |
| 第四節 研究工具及方法 .....      | 35   |
| 第五節 數據分析方法 .....       | 38   |
| 第肆章 結果分析與討論 .....      | 40   |
| 第一節 遊客基本社經資料 .....     | 40   |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第二節 遊客旅遊特性分析 .....     | 44 |
| 第三節 海域遊憩活動之滿意度分析 ..... | 47 |
| 第四節 總滿意度及重遊意願統計 .....  | 51 |
| 第五節 研究結果 .....         | 52 |
| 第六節 研究假設驗證 .....       | 65 |
| 第伍章 結論與建議.....         | 70 |
| 第一節 研究結果彙整 .....       | 72 |
| 第二節 結論 .....           | 74 |
| 第三節 建議 .....           | 78 |
| 參考文獻.....              | 81 |
| 一、中文部分 .....           | 81 |
| 二、英文部分 .....           | 86 |
| 附錄.....                | 89 |
| 附錄一 同意書 .....          | 89 |
| 附錄二 問 卷.....           | 90 |

## 表 次

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 表 2-1 影響消費者行為的因素.....                      | 18 |
| 表 2-2 顧客滿意度定義表.....                        | 19 |
| 表 2-3 滿意度衡量尺度表.....                        | 20 |
| 表 2-4 國內有關遊客滿意度研究表.....                    | 24 |
| 表 2-5 環境屬性分類表.....                         | 28 |
| 表 2-6 環境屬性分類定義表.....                       | 29 |
| 表 3-1 海域遊憩活動滿意度調查表信度分析摘要表.....             | 37 |
| 表 3-2 樣本回收統計表.....                         | 37 |
| 表 3-3 相關係數特性表.....                         | 39 |
| 表 4-1 遊客獲得旅遊資訊比例表.....                     | 46 |
| 表 4-2 海域休憩活動針對「實質環境屬性」之滿意程度表.....          | 47 |
| 表 4-3 海域休憩活動針對「社會環境」之滿意程度表.....            | 48 |
| 表 4-4 海域休憩活動針對「經營管理環境」之滿意程度表.....          | 49 |
| 表 4-5 海域休憩活動針對「活動設施環境」之滿意程度表.....          | 49 |
| 表 4-6 多重滿意度表.....                          | 50 |
| 表 4-7 遊客對綠島總滿意度及相關問題項目統計表.....             | 51 |
| 表 4-8 不同性別遊客對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....          | 53 |
| 表 4-9 遊客「海域遊憩活動經驗」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....    | 53 |
| 表 4-10 遊客「是否受過海域活動訓練」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形..... | 54 |
| 表 4-11 遊客「婚姻狀況」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....       | 54 |
| 表 4-12 遊客「旅遊方式」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....       | 55 |
| 表 4-13 遊客「年齡」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....         | 55 |
| 表 4-14 遊客「教育程度」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....       | 56 |
| 表 4-15 遊客「職業」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....         | 57 |
| 表 4-16 遊客「平均月收入」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....      | 58 |
| 表 4-17 遊客「居住地區」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....       | 59 |
| 表 4-18 遊客「旅遊遊伴」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....       | 60 |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 表 4-19 遊客「旅遊資訊獲得方式」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形..... | 61 |
| 表 4-20 遊客「旅遊興趣偏好」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形.....   | 62 |
| 表 4-21 遊客旅遊特性對各環境屬性滿意度顯著差異表.....         | 65 |
| 表 4-22 獨立樣本 t 檢定表.....                   | 66 |
| 表 4-23 單因子變異數分析表(遊客社經特性).....            | 68 |
| 表 4-24 單因子變異數分析表(遊客旅遊特性) .....           | 69 |
| 表 5-1 研究結果彙整表.....                       | 72 |
| 表 5-2 遊客對各環境屬性及各變項的滿意度排名表.....           | 76 |



## 圖 次

|        |                     |    |
|--------|---------------------|----|
| 圖 2-1  | 綠島地形圖.....          | 09 |
| 圖 2-2  | 遊憩行為模式圖.....        | 28 |
| 圖 2-3  | 遊憩環境屬性構成圖.....      | 29 |
| 圖 2-4  | 海灘遊憩區經營管理範疇架構圖..... | 31 |
| 圖 3-1  | 研究架構圖.....          | 32 |
| 圖 3-2  | 研究流程圖.....          | 34 |
| 圖 4-1  | 遊客性別分佈圖.....        | 40 |
| 圖 4-2  | 遊客年齡分佈圖.....        | 41 |
| 圖 4-3  | 遊客婚姻情況分佈圖.....      | 41 |
| 圖 4-4  | 遊客教育程度分佈圖.....      | 42 |
| 圖 4-5  | 遊客職業分佈圖.....        | 42 |
| 圖 4-6  | 遊客平均月收入分佈圖.....     | 43 |
| 圖 4-7  | 遊客居住地區分佈圖.....      | 43 |
| 圖 4-8  | 遊客旅遊方式分佈圖.....      | 44 |
| 圖 4-9  | 遊客主要遊伴分佈圖.....      | 44 |
| 圖 4-10 | 遊客海域活動的經驗分佈圖.....   | 45 |
| 圖 4-11 | 遊客旅遊興趣偏好分佈圖.....    | 46 |

# 第壹章 緒 論

本章主要目的係針對研究主題「遊客對綠島海域遊憩活動滿意度之研究」的背景資料及相關假設，期望藉著文獻回顧能了解先期研究學者對相關主題的研究成果，並確立本篇論文的研究架構及基本假設。本章一共分為五節，第一節敘述研究背景及動機；第二節討論研究目的；第三節設定研究假設，包括遊客不同的社經屬性及旅遊特性與遊憩滿意度差異性，以及滿意度與重遊意願的關係；第四節則是依實際研究基地及方法闡述研究的範圍與限制，第五節將研究中的關鍵名詞加以定義。

## 第一節 研究背景與動機

### 一、研究背景

近年來，台灣研究學者對海域相關的研究，大多數以生物觀察、環境保護以及海洋生態為主，有關海域遊憩、活動的相關研究並不多，相較於其他以海域遊憩發展觀光休閒事業的國家或地區在質與量上均遠遠不及，尤其綠島地處偏遠，戒嚴期間更受到各項管制，較台灣其他海域更為落後。海域遊憩活動（Coastal Recreational Activities）與陸域遊憩的差別在於海域遊憩多偏向動態活動，並且大部分都需要依賴技巧與體能的參與，遊客的遊憩體驗自然不同於陸域活動。李昱叡及許義雄（2006）認為台灣各界因為台灣在過去缺乏海洋教育的情況，對於水域及海域的相關議題除了忽略以外，甚至以迴避來取代接納。

台灣地狹人稠，生活步調緊張，適當的觀光遊憩對民眾的生活具有十分重要的調節功能，許多文獻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，台灣地區四面環海，為一海島地形，陸地面積約 3 萬 6,000 平方公里，依據內政部 2008 年 4 月份的人口統計月報顯示，台灣人口已達到 2,298 萬 3,286 人，人口密度高達每平方公里 635 人，高居世界第二。然而台灣陸地有約七成為山區，陸地可遊憩面積及容納的遊憩人口非常有限，而台灣東部海岸以岩岸為主，西部海岸以砂岸為主，長達 1,566 公里的海岸線，可供海域遊憩的資源既

豐富又多樣。

遼闊綿延的台灣海域及豐富多變的海岸風光已成為未來重要的觀光遊憩資源，趙瑞華（2002）指出休閒活動朝海域遊憩化的趨勢將成為我國觀光遊憩事業發展重心，不僅能促進經濟發展，更能提升國人對休閒活動多樣選擇與嘗試。潘盈仁（2006）指出政府部門對觀光遊憩的宣傳效果成效不佳，應加強對觀光遊憩事業的宣傳以增加各遊憩區域的知名度及對遊客的吸引力。自 1987 年解嚴後，海域遊憩區開發投資及遊憩活動陸續出現。政府主管單位亦推動各項海域遊憩活動，1993 年 1 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及台灣本島與澎湖周邊 24 海浬及彭佳嶼、綠島、蘭嶼周邊 12 海浬為遊樂船舶活動區域。此外，交通部亦於 2004 年 2 月 11 日依「發展觀光條例」第 36 條公發布「水域遊憩活動管理辦法」（交通部觀光局，2004），可見政府發展海域遊憩活動的決心。

隨著台灣地區在生活水平及國民所得提升的情況下，自 1998 年起實施「隔週休二日」，2001 年起調整為「週休二日」，國民休閒遊憩需求持續成長。根據交通部觀光局所統計的「台灣地區主要觀光休憩區遊客人次月別統計」資料顯示：2006 年國內旅遊總次數為 1 億 5,040 萬 9,263 個旅次，至 2007 年略為下降至 1 億 4,978 萬 6,910 個旅次，約維持相同水平。換句話說，每個台灣人每年會在台灣地區進行約 6 個旅次的休閒旅遊，然而以台灣的地理條件、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，以因應此一蓬勃發展趨勢的需求。

## 二、研究動機

依據世界觀光旅遊協會（WTTC）網站所公布的全球觀光旅遊事業於 2007 年的成長率達到 4.1%，雖然略低於 2006 年，但是仍然維持穩健的成長，WTTC 預估於 2008 年全球觀光旅遊事業的成長率大約會維持 3%，雖然成長的力道不若往年一般強勁，但是預估未來 10 年的平均值成長率會達到 4%，對生產毛額（GDP）的貢獻預估會從 2008 年的 9.9%（5 兆 8,900 億美元）在 2018 年成長到 10 兆 8,550 億美元（10.5%），觀光旅遊產業對經濟發展的貢獻不言可喻，而善用觀光旅遊產業做為國家發展策略已成為世界許多國家的發展潮流，台灣地區四面環海，自然資源豐富，當然不能在這場擴展觀光休閒產業版圖的競爭裡缺席，政府自 2000 年

研訂了「二十一世紀台灣發展觀光新戰略」，宣示以打造台灣成為「觀光之島」為目標，並於「挑戰 2008：國家發展重點計畫」研擬「觀光客倍增計畫」，訂定 2008 年來台旅客目標 500 萬人次，期能藉由觀光休閒產業帶動國家經濟發展以外，更能藉由觀光休閒產業的發展提高台灣的國際知名度，增進台灣的總體競爭實力。

綠島位居台東東方的太平洋海域上，近年來在觀光的發展上已不落人後，由於所在位置的關係，海洋觀光已成為綠島地區重點發展產業，並且逐漸地擺脫了離島荒蕪、拘禁重大案件受刑人的落後印象，成為台灣遊客旅遊的優先考量地點。海域遊憩活動對綠島觀光事業的重要性不言而喻，尤其得天獨厚的海洋資源與水底景觀，每年更是吸引了大量遊客前來此地區享受天然的自然美景。綠島地區的海域活動包括：水肺潛水（岸潛）、水肺潛水（船潛）、玻璃底船、船釣、游泳、日光浴、海底溫泉、浮潛……等等，活動種類之多樣性以及獨特的自然景觀與台灣其他沙灘海域的特殊海域環境有很大的不同。依據交通部觀光局所公布的「台灣地區主要觀光休憩區遊客人次月別統計」顯示綠島的遊客人數自 2005 年 38 萬 1,329 人次、2006 年 38 萬 2,908 人次至 2007 年下降為 33 萬 5,380 人次，下降的幅度超過一成。比較 2006 年與 2007 年全國旅遊人數下降的幅度與單一綠島地區所下降的幅度，可以發現至綠島的遊客減少的幅度大於全國的數據，然而遊客人數下降的因素並非本研究所涵蓋的範圍，本研究試圖從不同的角度和對象著手，探討遊客在綠島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。

一般而言經濟發展皆伴隨著周邊產業設立、生產消費等基本因素，發展的同時，無論是產業或是人潮均會對環境帶來或多或少的衝擊。相同的，人類對海洋觀光遊憩的發展對海洋環境亦容易造成不良影響(洪豐偉，2004)，在某些地區例如：帛琉、塞班，綠島、澎湖、墾丁及花東等都因為不當開發及過度利用造成環境沉重的負擔。

由於海域遊憩活動型態之多樣化、多變性及影響遊客感受的因素除了遊憩地點的條件以外，周邊的各項因素均會影響遊客體驗遊憩活動的滿意程度，如何增進遊客對海域遊憩的滿意體驗是一個複雜的問題。然而針對綠島地區，迄今鮮少有學者針對綠島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。

鑒於目前國內對海域遊憩活動遊客滿意度的研究不多，顯示此一議題有必要加以探討，以增益此方面之學術研究；因此，研究者將參考相關文獻，就綠島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。

滿意度 (Satisfaction) 的觀念源自於 Howard & Sheth (1969) 應用於消費者理論，認為滿意度是指買方評價依產品所付出的代價與獲得補償是否適當的認知，Bulltena & Klessig (1969) 與 Driver (1977) 認為遊憩活動的滿意度取決於遊客的期望與實際體驗之間的差距。由於遊憩活動滿意度係個人從事之活動與體驗的主觀評價，遊客對休閒遊憩的整體滿意度受外在因素之影響，參與遊憩活動可以有效的增加滿意度，並且喚起遊客重遊的慾望 (Morrisson, Hsieh & O'Leary, 1994)。

重遊行為指的是遊客願意再次旅遊某一個目的地或是同一個國家的其他景點 (Kozak, 2001)，遊客參加的遊憩活動不僅會增加滿意度，更可因為對是項活動的忠誠度來決定是否繼續參加該項活動。所以針對一風景旅遊地區的長遠發展，提高遊客的滿意度不只僅僅是對該地區規劃發展的肯定，更是提高遊客再訪意願的一項重要因素，發展品質良好的遊憩活動，可以增強並加深遊客對旅遊體驗回憶以及滿意程度。

## 第二節 研究目的

- 一、瞭解遊客於綠島從事海域遊憩活動，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

參據本研究目的以及研究的方向，提出研究假設如下：

- 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。
- 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度會有顯著差異。
  - 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。
- 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

依據觀光局所公布「2006 年度國人國內旅行按性別及年齡統計」，國內旅遊主

要年齡層落於 20 至 49 歲（約佔 65.7%），鑑於青少年亦是海域遊憩活動的主要客層及以 10 歲作為研究年齡級距，所以本研究是以實際到綠島海域遊憩之 16 歲至 55 歲遊客為研究對象。

## （二）研究時間

本研究於 2008 年 5 月進行問卷資料蒐集。

## （三）研究內容

本研究在探討綠島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。藉以對綠島相關政府部門及業者提供遊憩滿意度的初步分析，俾利提供後續軟硬體提昇及研究的參考。

## 二、研究限制

台灣地區因為受到東北季風的影響，海域活動較適宜的時間大致於 4-9 月進行，所以執行問卷調查的時間訂為 5 月；研究對象則選定參與綠島海域遊憩活動之遊客。至於其他時段至綠島旅遊的遊客以及全台灣地區其他海域遊憩區之遊客滿意程度並未包含至本研究範圍，此乃推論上之限制。

# 第五節 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綠島旅遊之 16 歲至 55 歲並從事海域遊憩活動的人。

## 二、海域遊憩活動

依據相關對海域遊憩活動的研究相關定義後，本研究將「海域遊憩活動」定義為「在海洋及岸間，包括一定範圍內之沿海水域和受其影響之部分陸域上，個人在自己的休閒或自由時間裡，利用海的環境資源，為消除疲勞並讓身心和精神獲得滿足、快樂所參與的活動或體驗」。英文則採 Coastal Recreation。

### 三、遊憩環境屬性

環境屬性係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、社會環境、經營管理環境及活動設施環境等四種環境層面。

### 四、遊憩滿意度

所謂消費者滿意度即是消費者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得的價值程度，所做的一種立即性的情緒反應（Oliver，1981），所謂遊憩滿意度，即是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、整體滿意度

本研究將「整體滿意度」定義為：遊客於綠島地區從事海域遊憩活動後，自行對所經歷綠島海域遊憩活動經驗的各個環境屬性滿意度加權後所產生的整體評價。

### 六、多重滿意度

多重滿意度的概念係滿意度可藉由衡量消費者對產品各屬性的滿意程度，以不同的權重加以加總（Hendee，1974）。於本研究裡，遊客對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，本研究將多重滿意度定義為：遊客對各個綠島海域遊憩環境屬性的滿意程度。

### 七、重遊意願

根據 Day（1977）在探討消費者的購買行為模式及 Ortinau（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：凡到過綠島從事海域遊憩活動的遊客，有再回到綠島重遊的意願。

## 第貳章 文獻探討

本章旨在探討研究主題之相關文獻，第一節先簡述綠島之概況；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 綠島概況

#### 一、綠島概述

「綠島」原名「火燒島」、「雞心嶼」與「青仔嶼」，位於台東市東南方約 35 公里海上，南距蘭嶼約 72 公里，東起東經 121 度 30 分 28 秒的柚子湖，西至東經 21 度 27 分 34 秒的鼻頭角，北起北緯 22 度 40 分 39 秒的牛仔山，南達北緯 22 度 37 分 45 秒的帆船鼻，面積約 15.09 平方公里（如圖 2-1）。外圍成不正整四角形，全島丘陵縱橫，坡度 30% 以上之土地約佔 60%。最高點火燒山（281 公尺）、阿眉山（276 公尺）居於島之中部。

本區火山丘陵隆起，係因綠島屬於呂宋島孤北段台灣東部海岸山脈南延的一部分。南海板塊隱沒至菲律賓海板塊下，隱沒帶下的岩層因高溫高壓而融蝕，岩漿經裂隙上升到地表，產生了今日被稱為「綠島」的火山島，島上的火燒山及阿眉山均保有甚佳的火山噴發中心，可明顯的看出火山活動的蹤跡（倪進誠，2004）。綠島所處緯度位於熱帶之北限，有台灣最典型的熱帶雨林與珊瑚礁生態。又是歐亞大陸與南洋群島生物區系的交匯過渡帶，蘊育出特殊的生態相與諸多特有種、珍稀種生物。

根據考古資料顯示，綠島在距今五千年至二千年前以來，就有人類居住；南島語族民族誌的口傳資料，也記錄綠島可能是台灣某些部落的阿美族、卑南族、

噶瑪蘭族及凱達格蘭族等南島語族祖先遷移過程的中途站之一。約在清朝嘉慶年間，東台灣在漢人認為是屬於原住民天下的「後山」地區時，綠島地區就有來自台灣西南部外海的、小琉球泉州籍漢族移民登陸，並於島上開墾經營，致使綠島成為東部最早被漢人開發的地區之一。李玉芬（2001）的研究指出屏東小琉球漁民陳必先等人在嘉慶初年因颱風漂流至綠島，發現島上及沿海資源豐富，於返鄉後招募同鄉前往拓墾，於是漢人逐漸的掌控綠島。

綠島隸屬台東縣，於1945年11月成立鄉公所，其下設置南寮、中寮以及公館3個村，人口除聚居於上述三個村以外，包含柴口、公館、將軍岩、流麻溝、楠仔湖、柚子湖、溫泉及海蔘坪等八個聚落，依內政部統計處資料顯示，迄2007年底綠島居民為3,093人。因土地貧脊，居民原以漁業為主、農牧業為輔的生活型態。自1991年東管處逐年編列預算投資相關建設後，綠島搖身一變成為旅遊熱門地點，主要產業已變為觀光旅遊服務業，如旅館、民宿、浮潛、機車出租、餐飲等等。

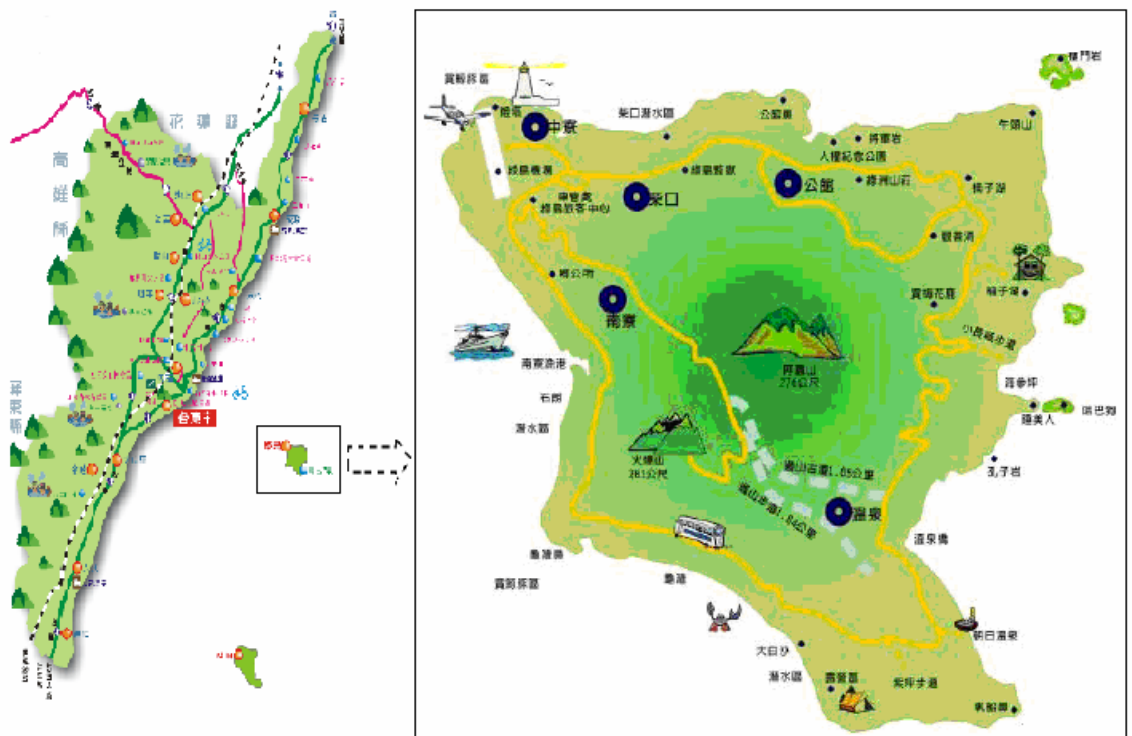


圖 2-1 綠島地形圖（圖片來源：台東縣政府綠島資訊服務網）

## 二、綠島發展現況

### （一）交通現況

鑑於綠島位於離島，自台東市區前往綠島所能選擇的交通工具包括飛機以及客輪，而島內的交通工具以觀光列車、機車、高爾夫球車及巴士為主。

依據台東航空站飛機時刻表顯示，每日由德安航空公司營運三個班次往返台東至綠島，單次所能載運遊客計 19 人，飛行時間約 10-15 分鐘。至於船運方面，綠島資訊服務網指出現行營運的客輪計有凱旋 1 號、2 號、綠島之星 2 號以及天王星 1 號等 4 艘客輪提供航運服務，每艘客輪可載客約 300 人，經與帆利公司主管王益薪先生訪談得知，鑒於油價近年節節高漲，為降低用油成本以及提高載客率，經營此四艘客輪的三家船運公司自 2007 年 2 月起即採取聯營策略，並視遊客數量機動調度客輪因應，每日航班由 1 班至 4 班不等，每日最大載客量可達約 4,000 人。

綠島島內設有環島公路，全長約 18 公里，島內旅遊交通一般散客以租借機車代步為主，旅行團遊客則有飯店巴士接送服務，鄉公所亦有提供每日八個班次的環島巴士服務。

### （二）旅遊住宿情況

一般參加旅行社活動至綠島旅遊的遊客大部分都居住於飯店、旅社，散客則較偏好住宿民宿，依據台東縣政府觀光旅遊網站（<http://tour.taitung.gov.tw>）的資料顯示，綠島共有 37 家民宿，可提供 160 個房間、16 家旅館/飯店，可提供 395 個房間合計共 555 個房間，另外設有兩處共可容納 96 人的露營區，足以支應來訪遊客的需求。（以上數據並未包含未合法登記之民宿業者、相關遊憩業者所提供之住宿服務及公家機關的招待住宿區）

### （三）海域自然景觀

綠島位於黑潮北流通道上，附近具有湧升流，水溫終年在 20°C 以上，只要有堅硬底質的海域，就有珊瑚礁分布，天然珊瑚的數量以及海洋生物資源十分豐富，魚類、貝類及珊瑚等無論在種類上及數量上都相當繁多，尤其遍佈成林的珊瑚群，被國內外學者評為世界級景觀，足以傲世，是一處國際級潛水天堂。魚類方面約有 50 餘科、400 多種，潮間帶與淺海帶的魚類以隆頭魚科數目最多，其次是雀雕科；常見的貝類有寶螺、法螺、芋螺、蝾螺、玉黍螺及黃金寶螺，另外外海亦常出現各種的鯨豚，可謂資源豐富多樣，是綠島重要的自然觀光資源。

綠島海域的腔腸動物以石珊瑚、軟珊瑚、柳珊瑚和海葵為主。南寮港外的近岸海域，是綠島珊瑚景觀最豐富的地區，人稱「鋼盔頭」的活體珊瑚位於 22 公尺深的海底，高 12 公尺、樹圍 31 公尺，有著灰白相間的年輪，以平均 1 年長高 1 公分計算，目前年齡至少有 1,200 歲。鄭明修於 2004 年 10 月 24 日接受聯合報採訪時引用國際學術期刊資料指出在澳洲同科珊瑚平均高 3 公尺，每年就可吸引百萬遊客，然而綠島周邊的珊瑚礁群，高 5 公尺到 10 公尺的比比皆是，如能充分宣傳相信可以吸引更多觀光遊客。綠島變化萬千的海底地形、繁複繽紛的海洋生態以及極佳的能見度，極具有發展各項海洋遊憩活動的潛力。台灣潛水界公認綠島係為全台灣具有世界級水準之最佳潛水場，譽為「潛水者的天堂」，潛水條件更勝蘭嶼、墾丁等旅遊勝地。

由綠島便利的交通地點及蘊含豐富的海底資源來看，其所能帶來的觀光效益仍然具有相當大的發展潛力，然而現今綠島所發展的海域遊憩活動及各項的周邊配合的軟硬體，對於綠島本身的生態影響已經引起諸多的討論，在利用觀光資源追求經濟發展的同時，須兼具環境保護的配套才是後續可長可久的發展模式，然而顧客對於海域遊憩活動的滿意度，除了遊憩活動設計的多樣化及周邊環境設施的配套以外，對海域環境維持的滿意度才是對綠島長遠發展觀光旅遊的優先思考方向。

## 第二節 海域遊憩活動

### 一、遊憩(Recreation)

「遊憩」一辭的意涵可以由其英文字「Recreation」做一個初步的認識，所謂「Creation」代表創造、創作，而「Re」則是重新、再來一次的意思，所以「Recreation」所代表的遊憩也就是重新獲得創造力的方法或途徑，人們可藉由遊憩活動重新獲得身心方面的創造力及活力。然而對於「遊憩」的定義，各家研究者的定義不一，例如 Howard Danford (1954) 將遊憩定義為「個人自願參與任何社會悅人心意的休閒活動，並且從中立即獲取持續性之滿意」。「觀光、遊憩計畫論」(陳水源譯)

書中定義它為「消除精神與體力上之疲勞，日常生活上一種休閒活動」。林晏州（1984）將遊憩定義為一種目標導向之行為，其目的在於滿足個人實質、社會及心理之需求。倪執中（1987）認為遊憩是指吾人自動地利用休閒時間從事有益身心的各種活動，且經由活動來滿足某一既定的目的，以增加創造力及從事此活動之興趣。因此遊憩特別著重人對活動的一種態度。

根據韋氏（Webster）大辭典所下的定義：休閒是不受工作或責任約束的自由時間；而遊憩是在辛勞過後，使體力及精神得到恢復的行為。

蔡佰祿（1990）依據遊憩體驗觀點所作定義為「人們利用自由時間或於休閒狀態下所做的各類型活動型式，因而能獲得個人滿足與愉快的體驗」。歐聖榮（1993）認為「遊憩是人們於休閒時間或自由時間為滿足個人需要或慾望，依據自由意願所選擇從事之活動或追求之體驗」。

綜合以上的文獻資料，吾人可將遊憩定義為：「個人在自己的休閒或自由時間裡，從事能消除疲勞並讓身心和精神獲得滿足、快樂的行為、活動或體驗」。

## 二、海域(Coastal Zone)

聯合國於 1992 年在巴西里約熱內盧召開「聯合國環境暨發展會議（United Nations Conference on Environment and Development）」，提出「聯合國永續發展 21 世紀議程（Agenda 21）」，作為 21 世紀的發展計畫。這項議程中包含了社經現況、資源保護及管理以促進發展、強化國際組織的角色及執行方法四大部分，其中在對資源的保護及管理裡，強調海洋、近海及海岸地區所構成的海洋環境（Marine Environment）保護，因海洋環境具有高生產力、豐富資源與眾多功能，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」，為達成地球永續發展的目標，適當的管理措施可以使其發揮各種功能，並確保永續生產力。

「海岸地區（Coastal Zone）」是海洋環境中生產力最高、生物最豐富的區域，所謂的海岸地區不僅是位於海岸線兩側的區域，亦包括近岸海域與濱海陸地等區域。所謂「近岸海域」係指距離海岸 3 至 12 海浬的海洋範圍，「濱海陸地」即是受海洋氣候作用明顯之陸地。「Agenda 21」將海岸地區延伸至大陸棚邊緣的寬闊海域，可以採用這個概念整合海岸地區的管理範圍（洪豐偉，2004）。

至於「海域」的定義，各家研究定義不一，包括區分為海岸、濱面和海面三

部分者(鄒豹君, 1976);採取海域向陸地延伸某一距離者;採取受海水影響範圍定義者;也有採以特定高線以下為範圍者。施夙玲(1988)將海域定義為:範圍包括沿海水域(Coastal Waters)本身及其影響範圍內之海岸地帶。

然而對公部門而言,基於海岸資源管理之必要性,海域範圍須有精確的界定範圍,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,採用「陸地自海濱線起向內至第一層高地,海域之範圍暫以海深 20 公尺之等深線為界」。內政部於 1983 年的「台灣沿海地區自然環境保護計畫」中,規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 3 公里間所涵蓋之區域,水域則為平均高潮線往海洋延伸至 30 公尺等深線間所涵蓋之區域」。

2000 年 1 月 26 日公布之海岸巡防法第二條規定「海域」的定義為:「指中華民國領海及鄰接區法、中華民國專屬經濟海域及大陸礁層法規定之領海、鄰接區及專屬經濟海域」,將海岸定義為「指臺灣地區之海水低潮線以迄高潮線起算五百公尺以內之岸際地區及近海沙洲」。所以政府部門將海洋區分為「海域」及「海岸」,海域係屬不含陸域的外海,海岸係包含部分水域及陸域的岸間地區。

由上述定義可知,遊憩相關研究學者所定義的「海域」與政府部門所定義的「海岸」較為類似,範圍除了水域部分外,也包含了靠近海域的一部分陸域。各家研究者對「海域」所定義不同的,不外乎是對所包含的水域、陸域的大小、遠近,所採取不同的測量、認定方式。但是本研究係針對海域遊憩活動,所需要的定義較偏向功能性的定義,所以本研究將「海域」定義為「可提供與海洋或岸間休閒活動的區域,包括一定範圍內之沿海水域和受其活動影響之部分陸域」,英文為 Coastal Zone。

### 三、海域遊憩活動

主管觀光旅遊的交通部為推動各項海域遊憩活動,於 1993 年 2 月會同相關主管機關內政部及國防部訂頒「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),並於 1999 年 10 月 1 日修訂公布,其中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。

依據 2001 年修正發布之「娛樂漁業管理辦法」、2000 年修正發布之「遊艇管理辦法」及 1993 年發布之「台灣地區近岸海域遊憩活動管理辦法」等法令規定,

海域遊憩活動之娛樂漁業活動與遊樂船舶活動定義如下（趙瑞華，2002）：

#### （一）娛樂漁業活動

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。

#### （二）遊樂船舶

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2004年2月11日發布「水域遊憩活動管理辦法」，其中第3條規定水域遊憩活動，指在水域從事游泳、衝浪、潛水、操作乘騎風浪板、滑水板、拖曳傘、水上摩托車、獨木舟、泛舟艇、香蕉船及其他經主管機關公告之水域遊憩活動。

Mark Orams（1999）認為海域遊憩活動的焦點是在於海的環境，並將其限定於含鹽的水域以及受潮汐影響區域的遊憩活動。

綜合上述海域遊憩活動之定義、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。依據本文對「遊憩」以及「海域」的定義以及配合研究基地之「綠島海域遊憩活動滿意度及重遊意願之研究」，而使用「海域遊憩」一辭，並將海域遊憩活動定義為「在海洋及岸間，包括一定範圍內之沿海水域和受其影響之部分陸域上，個人在自己的休閒或自由時間裡，利用海的環境資源，為消除疲勞並讓身心和精神獲得滿足、快樂所參與的活動或體驗」。英文則採 Coastal Recreational Activity。

### 四、海域遊憩活動之分類

遊憩活動的分類方法眾多，一般而言可以依遊憩區域、活動種類、活動技巧以及活動屬性區分，並無一定的標準，端看研究者研究需要或是規劃之方便而採用，施夙玲（1988）依遊憩活動所利用的資源區域將海域遊憩活動區分為海洋與岸邊遊憩活動兩類，海洋遊憩活動係以運用海洋生物、水體本身及海底景觀資源之活動，包括乘船、釣魚、潛水、衝浪、游泳、戲水、拖曳傘、水上摩托車、香蕉船、浮潛等等項目。岸邊遊憩活動則是運用岸邊之自然地形、景觀、生物等資源之活動，包括聽濤、觀海、日光浴、沙雕、釣魚等。

內政部營建署於 2002 年 11 月 28 日發布「墾丁國家公園海域遊憩活動發展方案」，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，包含：

（一）第一類海域遊憩活動

項目包括有浮潛、水肺潛水（岸潛）、水肺潛水（船潛）、玻璃底船，潛水艇等，其活動目的在於觀賞海底生物資源與海底空間景觀。

（二）第二類海域遊憩活動

項目包括船釣、遊艇（快艇）、帆船，其活動目的在於海上休閒垂釣，觀賞海岸風光。

（三）第三類海域遊憩活動

項目包括水上摩托車、水面飛行傘、橡皮艇（動力）、香蕉船、滑水板、水面飛行艇、拖曳浮胎、海上拖曳傘，其活動目的在於寬廣海面上追求速度、刺激、冒險及新鮮感。

（四）第四類海域遊憩活動

項目包括游泳、水上腳踏車、橡皮艇（非動力）、風浪板、衝浪板，其活動目的在於岸際海面享受休閒、運動及玩樂。

蘇維杉、邱展文（2005）根據國內外相關的水域休閒運動項目，以活動種類區分為機械動力項目及非機械動力項目。機械動力項目係指從事需有機械動力機具輔助之活動。非機械動力項目則區分為高技巧性活動，包含衝浪、風浪板、滑水、帆船潛水、水肺潛水、釣魚、獨木舟、輕艇、游泳；低技巧性活動則包含水上腳踏車、浮潛、踏浪。

黃坤得、黃瓊慧（2006）指出水域運動所涵蓋的範圍非常廣泛，並將其中各項運動以活動屬性區分為游泳類、潛水類、船類及其他類，其中船類包含划船類及現代(機械)划船類，其他類則包含了板類及休閒類活動。

由以上文獻回顧可以了解，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，然而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尚未非常明確，鑒於本研究係以綠島遊客於從事完遊憩活動後對環境屬性滿意度的分析，並無將遊憩活動做分類的需要，故本研究不採用任一方式執行分類。

## 五、海域遊憩活動之資源

資源 (Resource) 之定義係指「能滿足需求者之有形或無形的物資或服務」，亦即在環境中凡能滿足人類需求者皆可稱之為「資源」；陳思倫、歐聖榮及林連聰 (1997) 對遊憩資源定義：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，稱之為「遊憩資源」。

然而遊憩資源可以依規模大小進行分類，可從大規模的遊憩區域資源細分至遊憩區域內的各項特色資源，各遊憩區的特色資源，包含了自然環境資源、活動設施資源及人力資源，侯錦雄 (1995) 引用經建會 1983 年公布的「台灣地區觀光遊憩發展之構想」將遊憩資源分類成風景遊憩區、國家公園及同等保護區、歷史古蹟區以及產業觀光區等四大類。海域遊憩資源之供給為提供遊憩活動的基本條件，影響海域遊憩活動進行之自然資源包括水域性質、海相、生態、地形地貌以及氣象 (行政院經濟建設委員會住宅及都市發展處，1983)。

本研究因為已設定位於綠島之遊憩活動作為研究基礎，著重於小規模的遊憩資源品項，所謂海域遊憩活動資源：係指利用包含位於綠島的自然資源以及其他活動設施資源，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。

## 六、海域遊憩活動之設施

一般而言，設施的分類眾多，但是為了專注於直接支援遊憩活動設施，本研究採用施夙玲 (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)

與活動內容有直接關係，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)

與遊憩活動無直接關係，但能提供更舒適的遊憩活動之周邊服務設施，包含淋浴設備、更衣、廁所、停車場、餐飲販賣、解說牌、水域警告標誌等相關設施。

### 第三節 消費者滿意度理論

#### 一、消費者行為理論

在市場行銷的領域裡，市場的遊戲規則並非滿足競爭者，而是在滿足消費者，消費者是市場的動力，所擁有的權利不只可以左右市場的產品、價格以及企業的決策方向。由企業的觀點來看，必須了解消費者購買產品以前的態度、評判產品的標準，購買產品時決策的因素以及購買後的滿意度、再度購買的意願以及改善的方法。在以消費者為導向的市場裡，企業必須研究消費者的購買動機、採購的原因（Why）、時機（When）、地點（Where）、品項（What）以及方式（How），作為企業發展市場行銷策略的重要依據。

消費者行為觀念的蓬勃發展開始於 1970 年代，之後許多學者以不同的角度對「消費者行為」加以定義，其中較被採用的定義為：「消費者為滿足其慾望，在取得、消費與處置產品或服務時，所涉及的各项活動，包括在這些行動之前與之後所發生的決策在內」，而所謂「消費者」係指購買產品或服務供個人或家庭使用的人，目的是為了滿足需求。這樣一個消費行為的過程，包含了資訊的收集、評估、購買、使用以及購後行為，因此對於消費者行為的研究就顯得相當的廣泛，包含影響消費者購買決策的因素、消費者的形式、產品的形式、購買決策過程以及滿意度分析等等。

消費者決策的過程是個複雜的連續過程，決策過程的每一個階段都會受到不同的影響因素所影響，影響的主要因素包括了文化、社會、個人及心理因素，各個因素的內容列於表 2-1（郭振鶴，1999）。

消費者購買的決策過程是一連串的過程，許多學者都提出個別的理论模型，其中以 Engel 模式是目前消費者行為中較完整清晰的一個理論。Engel 模式係由 Engel, Kollat & Blackwell 於 1968 年提出，並於 1984 年修正的理論架構，這個模式認為消費者的決策程序由問題的認知、資訊蒐集、方案評估、選擇以及購後行為等五個步驟所構成（引自郭振鶴，1999）。

其中購後行為的滿意度情況是本研究所專注的，當消費者購買某項產品或服務後，可能發生「滿意」或「購買認知失調」，若感到滿意，則這個購買經驗就會

進入其記憶中影響日後的信念與態度，若是感到不滿意，則會產生購買認知失調的情況，除非尋得其他的資料以支持這個購買決定，不然再次購買的可能性會降低。

表 2-1 影響消費者行為的因素

| 項次 | 因素   | 詳細內容                           | 備註 |
|----|------|--------------------------------|----|
| 1  | 文化因素 | 文化、階級                          |    |
| 2  | 社會因素 | 參考群體、家庭、角色與地位                  |    |
| 3  | 個人因素 | 年齡與生命週期階段、職業、經濟狀況、生活型態、人格與自我概念 |    |
| 4  | 心理因素 | 動機、認知、學習、信念與態度                 |    |

資料來源：郭振鶴（1999）”行銷研究”

## 二、顧客滿意度（Satisfaction）

顧客滿意度形成的基礎在消費者心理學的範疇裡，為顧客對於商品屬性或特徵的看法。換言之，商品或服務的滿意度就是顧客歸納商品屬性的過程所反映出來之具體結果（李茂興等譯，2002），表 2-2 整理了相關研究學者對於顧客滿意度及遊客滿意度的定義。各家研究者對「顧客滿意度」的定義不一，但是依 Engel 模式可以看出顧客產生「滿意度」係屬於購買後對所獲得的產品或服務所產生的感受。滿意與否的感受，可以來自顧客本身立即性的情緒反應或是顧客將購買產品前的評估或期望與購買後的實際獲得的比較差異。

遊憩滿意度則是遊客參與的遊憩活動後，對各個遊憩環境屬性之實際體驗的價值程度。

表 2-2 顧客滿意度定義表

| 項次 | 作者                   | 發表年份         | 滿意度定義                                                                                                                  | 備註 |
|----|----------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Howard               | 1969         | 滿意度係指付出的代價與實際獲得的商品或服務是否合理的一種感受。<br>遊憩滿意度可用差異理論來解釋，強調滿意度是由遊客的期望與實際感受知覺間的差距決定，亦即是實際感受高於期望越多，則滿意度越高，而整體的滿意度係由各層面差異的總合所決定。 |    |
| 2  | Driver               | 1970         | 消費者滿意度是對所使用的特殊產品或服務所獲的價值程度，所做的立即性情緒反應，滿意度為「當情感所圍繞之期望經驗與顧客體驗中之重要感覺結合後，所產生的綜合性心理狀態」。                                     |    |
| 3  | Oliver               | 1981<br>1997 | 顧客滿意度是顧客對產品功能特性的知覺與個人對產品的期望之間差異的函數。                                                                                    |    |
| 4  | Kotler               | 1991         | 顧客滿意度是一種經驗為基礎的整體態度。                                                                                                    |    |
| 5  | Fornell              | 1992         | 滿意度可以經濟學的基數效用方法去衡量。                                                                                                    |    |
| 6  | Anderson<br>Sullivan | 1993         | 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。                                                                                  |    |
| 7  | 蔡伯勳                  | 1986         | 遊憩體驗區分為事前的期望和事後的體驗，遊憩後的整體感受稱為滿意度。                                                                                      |    |
| 8  | 陳水源                  | 1989         | 顧客的預期和實際結果之心理差異程度。                                                                                                     |    |
| 9  | 葉茂生                  | 2001         | 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，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。                                                       |    |
| 10 | 林苑地                  | 2004         |                                                                                                                        |    |

資料來源：本研究整理

### 三、顧客滿意度的衡量尺度

唐麗英與胡安華（1996）指出「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。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，認為需求先滿足後，才能產生對產品績效的滿意（Swan & Combs, 1976）。滿意程度的量化是對市場行銷科學極為重要的課題。精準、正確的滿意程度可以視市場競爭者改善產品或服務的重要依據。雖然滿意度的量測在本質上有理論和方法論上的困難，但是各家學者仍以不同的「尺度」（Scale）來量測滿意度，以期產生量化的資料。這些尺度分析方法可以表列如 2-3，大多數學者採用混合尺度衡量消費者的滿意程度，陳怡君（1995）引用 Aiello, Czepiel & Rosenberg 於 1976 年的研究，認為以混合尺度衡量得到的平均滿意度為最高。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滿意度。

表 2-3 滿意度衡量尺度表

| 項次 | 衡量尺度                               | 衡量尺度敘述                                                           |
|----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1  | 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。                           |
| 2  | 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。       |
| 3  | 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。          |
| 4  | 態度尺度 (Attitude Scale)              | 衡量對產品的態度、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。愈喜歡某一產品，表示滿意度愈高。 |
| 5  | 情感尺度 (Affect Scale)                | 衡量消費者對於產品的情感面反應。正面的反應代表滿意，負面的反應則不滿意。                             |

資料來源：本研究整理

#### 四、整體滿意度與多重滿意度

消費者針對所提供的產品服務的滿意度係依衡量消費者行為的一項重要指標，可區分為「整體滿意度（總滿意度）」（Overall Satisfaction）以及「多重滿意度」（Multiple Satisfaction）。「整體滿意度」係指顧客對產品或服務有一個整體、總括的滿意感受，「多重滿意度」則是將顧客對產品或服務各個不同屬性的滿意度分別衡量，並可加總組合後計算出總滿意度。此二種衡量方式並無絕對優劣，但就各家研究者對此二項滿意度的認知歸納後，本研究認為「整體滿意度」係顧客獲得服務或產品後的綜合感受，可以直接與重遊意願做相關比較，但是對於地方發展而言，將所獲得的產品及服務依性質區分為不同產品屬性，各個不同屬性的「多重滿意度」可以幫助市場以及公部門瞭解顧客對不同屬性的滿意度，可以精確的就各個屬性作改進，藉以提昇整體滿意度。

侯錦雄（1990）將滿意度分為兩類，包含總滿意度及分項滿意度分別加以測量加總，多重滿意度之度量即可運用此概念分析成數個構面分別測量滿意度後加總。以下分別就整體滿意度以及多重滿意度加以說明：

##### （一）整體滿意度

由於顧客對產品、服務的體驗滿意度因個人的喜好、期望、感受、動機等不同因素而有所差異，各個因素對滿意體驗之貢獻強度亦有所不同，使得影響滿意度之因素以及衡量方式更為複雜，整體滿意度可解釋為對環境中可區分因子之滿意的總和（Dorfman，1979）。Anderson, Fornell & Lehmann（1994）認為顧客的整體滿意度係指消費者針對產品或服務的所有經驗，隨時間的累積而形成的整體評價。Oliver（1997）認為整體滿意度是顧客自行按照其所重視的屬性加權後的整體態度，亦能準確的反應出消費者的真實滿意程度。Cole & Scott（2004）認為整體滿意度為遊客觀光某地區以後整體滿意感覺之集合。

綜合以上學者的定義，本研究將「整體滿意度」定義為：遊客於綠島地區從事海域遊憩活動後，自行對所經歷綠島海域遊憩活動經驗的各個環境屬性滿意度加權後所產生的整體評價。

##### （二）多重滿意度

Handy & Pfaff（1975）認為以單一「整體滿意度」衡量顧客對於產品或服務的滿意程度並不恰當以及完備，他們認為這樣的衡量方式使得顧客在面臨複雜的情

況下，做出立即性以及不嚴謹的反應，致使研究者喪失許多可以評估消費者滿意度重要的資訊。因此，許多學者除了衡量顧客對產品的「整體滿意度」外，也衡量其對產品及服務各不同屬性的滿意程度。

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)的差異總和所決定。Singh (1991) 從社會心理學與組織理論中發現，滿意度具有多重的構面，可以採多重項目衡量顧客滿意程度，而整體滿意度則可利用多重項目的衡量結果計算，計算方法有二種：一是依據顧客所知覺的各項產品屬性的重要性給予不同的權重，再依據加權將總分加總以獲得整體滿意度；另一方法是以整體滿意度為依變數，以各產品屬性的滿意度為自變數來建立迴歸模型，以瞭解各個產品屬性和整體滿意度間的關係。陳昭蓉、林晏洲 (1996) 認為整體滿意度係由對各項因素之滿意度加總而成。侯錦雄、姚靜婉 (1997) 指出不同的環境因子，會產生不同的滿意程度。葉茂生 (2001) 認為整體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量測後加總或組合而成。

綜合以上文獻討論，本研究將多重滿意度定義為：遊客對各個綠島海域遊憩環境屬性的滿意程度。

## 五、消費者購買行為、購後行為及忠誠度

### (一) 購買行為

Day (1977) 在探討購買、使用、評估過程，認為需包含購前階段、購買階段、使用階段、購後階段以及在一系列評估的反應或行為。Engel 模式亦認為消費者的決策程序由問題的認知、資訊蒐集、方案評估、選擇以及購後行為等五個步驟，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。

Griffin (1995) 認為顧客忠誠度與購買行為相關，經常性重複購買、願意購買公司所提供的各種產品或服務、願意為公司建立正面口碑、對其他業者的促銷活動無動於衷。

### (二) 購後行為

消費者的購後評估過程是一個連續且累積的認知過程，影響消費者態度的兩個動態性因素包括「時間」和「經驗」(Ortinou, 1979)。基於時間、經驗的動態連續性，消費者購後評估過程可以分為 4 個階段，包括「開始擁有階段」、「早期

消費階段」、「後期消費階段」及「處置階段」，消費者在這4階段內的滿意程度會影響再購行為或其他產品購買前決策。

### （三）忠誠度

Selnes(1993)認為顧客忠誠度代表消費者對產品與服務的行為傾向，可說是支配消費者實際購買行為的重要因素，故也稱品牌忠誠度。Dick and Basu (1994)認為顧客忠誠度為個人態度與再惠顧兩者關係間的強度。而Griffin (1995)認為顧客忠誠度與購買行為相關，Selnes (1993)認為顧客忠誠度代表對產品與服務的行為傾向，也是支配消費者實際購買行為的重要因素。Jones and Sasser (1995)認為顧客忠誠度是指顧客對某特定的產品或服務的未來再購買意願，並分為長期與短期忠誠度兩種。Oliver (1997)指出顧客忠誠度是指雖然受到環境影響或行銷手法可能引發潛在轉換行為，但顧客對喜好的商品或服務的未來再購買和再惠顧的承諾仍不會改變。Bowen and Shoemaker (1998)提出忠誠度是顧客再次光臨的可能性大小。

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正相關之關連性，然而再次購買意願高低亦代表了忠誠度的高低，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。

## 六、遊客滿意度之相關研究

在文獻蒐集上，與海域有關之研究，多以海洋生物、物理、生態等方面者為多；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」、李來圓(1998)「福隆漁村居民對海域遊憩開發的態度之研究」、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」、吳家瑋(2003)「宜蘭縣觀光發展的未來趨勢研究」、巫昌陽(2004)「海域休閒活動參與者遊憩衝突之探討」、林慧瑜(2005)「墾丁淡季海域遊憩參與者遊憩動機與體驗之研究」、林尉勤(2005)「西子灣發展風浪板遊憩活動推動策略及可行性之研究」、劉厚華(2005)「遊客對海域遊憩區環境屬性滿意度

之研究-以大鵬灣為例」、鄭鴻博(2006)「遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動滿意度之研究」、潘盈仁(2006)「大鵬灣國家風景區遊客海域遊憩滿意度之研究」等研究均於解嚴後陸續產生。

#### (一) 國內有關遊客滿意度之研究

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，表 2-4 蒐集近三年內有關遊客滿意度之部份相關論文研究，希冀將其文獻加以回顧整理，以便參考應用。

由表 2-4 可以看出，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。

表 2-4 國內有關遊客滿意度研究表

| 項次 | 作者  | 發表年  | 論文名稱                             |
|----|-----|------|----------------------------------|
| 1  | 陳一之 | 2008 | 大坑登山步道遊憩吸引力、服務品質、遊客滿意度與忠誠度之研究    |
| 2  | 傅靜芳 | 2008 | 鐵道旅遊吸引力、遊客滿意度與行為意向之研究            |
| 3  | 曾明海 | 2008 | 遊客體驗與觀光意象對重遊意願關係之研究-以鹿港為例        |
| 4  | 支義雄 | 2008 | 臺北植物園非假日遊客滿意度相關之研究               |
| 5  | 吳佩純 | 2007 | 溫泉區遊客滿意度之研究-以廬山溫泉為例              |
| 6  | 楊啟仁 | 2007 | 君達休閒農場遊客滿意度與忠誠度關係之研究             |
| 7  | 陳文和 | 2007 | 休閒農場資源、體驗活動與遊客滿意度之研究—以新光兆豐休閒農場為例 |
| 8  | 賴俊呈 | 2007 | 日月潭國家風景區民宿之消費體驗與遊客滿意度研究          |
| 9  | 黃建嚴 | 2007 | 休閒農業區服務品質、遊客滿意度與行為意向之研究          |
| 10 | 鄭怡婷 | 2007 | 生態旅遊地遊客滿意度與重遊意願之研究—以高屏溪舊鐵橋人工濕地為例 |
| 11 | 戴惠玲 | 2007 | 田尾公路花園服務品質、遊客滿意度及忠誠度之研究          |

續接下頁

表 2-4 國內有關遊客滿意度研究表(續)

| 項次 | 作者  | 發表年  | 論文名稱                                  |
|----|-----|------|---------------------------------------|
| 12 | 陳原銘 | 2007 | 節慶活動遊客滿意度之研究- 以 2007 台東釋迦文化節為例        |
| 13 | 邱奕承 | 2007 | 河川生態旅遊遊客滿意度與發展策略之研究-以花蓮三棧溪為例          |
| 14 | 游文清 | 2007 | 原住民文化園區遊客滿意度探討                        |
| 15 | 鍾智勇 | 2007 | 森林遊樂區遊客滿意度之研究-以雙流國家森林遊樂區為例            |
| 16 | 林慧雯 | 2006 | 來台旅客對台灣的觀光意象、遊客滿意度與重遊意願之研究            |
| 17 | 鄭鍵鎔 | 2006 | 宜蘭縣烏石港地區休閒漁業遊客滿意度研究                   |
| 18 | 荊元武 | 2006 | 台灣東部觀光景點服務品質與遊憩吸引力對遊客滿意度影響之研究-以國外遊客為例 |
| 19 | 申震雄 | 2006 | 遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度之研究—以通霄西濱海洋生態教育園區為例   |

資料來源：本研究整理

## (二) 滿意度與重遊意願

顧客滿意度及再購行為之間的關係，與本研究裡定義之遊客滿意度及重遊意願的關係頗為類似，歐聖榮、張集毓（1995）印證遊客的重遊意願與滿意度間的關係是明顯存在的，彼此之間具有正向相關的關係。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（魏弘發，1995）。Metin Kozak and Mike Rimmington（2000）強調遊客因滿意產生的重遊行為，對觀光業的經營管理及確認遊客需求的發展極為重要；葉茂生（2001）表示遊客遊憩獲致滿意時會產生再度重遊的意願。陳德海、汪明傑、王漢忠（2005）認為顧客整體滿意度提高會致使顧客產生正面的購後行為及高度的再購意願。

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正相關之相關性，然而再次購買意願高低亦代表了忠誠度的高低，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。

#### 第四節 海域遊憩活動之遊客滿意度

遊憩過程中有主要的參與者包含遊憩者與遊憩環境（陳麗如，1994）；前者即是參與活動的人員，後者「遊憩環境」（Recreation Setting）則是遊憩活動所處的環境。侯錦雄、姚靜婉（1997）指出滿意度為使用者期望和實際體驗間之差異，影響遊客遊憩行為滿意度的因素包含「遊客個人特質」與「遊憩環境」兩方面。

##### 一、遊客特性與滿意度

影響消費者在消費決策的過程裡，「個人因素」是一項非常重要的影響因子，郭振鶴（1999）所著的「行銷研究」提及個人因素包括年齡與生命週期階段（Age & Life-Cycle Age）、職業（Occupation）、經濟狀況（Economic Circumstance）、生活型態（Life Style）及人格與自我概念（Personality & Self-Concept）等五項因素。一個人一生中隨著年齡增加，會不停的改變其所要購買的產品以及服務，各個年齡層有不同的需求，生命中的各個階段也有不同的生活需求，消費的行為也會隨之改變，產品行銷人員可以依據消費者的不同的生活環境及特性，調整行銷策略。

同樣的，每個人不同的職業、經濟狀況、生活型態以及個人的人格與自我概念都會使顧客產生不同的生理、心理需求，影響其購買決策，這些不同的「個人因素」亦可能會影響顧客對所購買的產品、服務所存有的期望，以及獲得產品、服務的感受。鑑於研究需要，本研究使用「遊客特性」一辭敘述遊客「個人因素」，實際運用上，研究者可視研究需求擇定所專注的「遊客特性」，作為其研究標的。

許多研究者強調個人特質與滿意度之間存有密切之關係（黃淑美，1996）。葉茂生（2001）將遊客特性區分為社經屬性與旅遊特性，其研究結果顯示前者僅「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。

鑑於本研究為探討遊客特性與滿意度之關係，亦即不同特性的遊客對海域遊憩環境屬性滿意度之差異，故採用葉茂生（2001）所採用的區分法，將遊客特性

區分為個人社經屬性與旅遊特性兩項。個人社經屬性屬於有形、可量化、無法隨意改變的特性，如個人之性別、年齡、教育程度、收入以及居住地等；旅遊特性則為可改變的特性，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

參與遊憩的過程中除了遊憩者本身之外的參與者即是遊憩環境。Prospect and 侯錦雄（1990）引述 Lime（1982）認為遊憩行為是由於遊客個體在遊憩場所裡受到環境刺激而產生反應的行為。根據心理學理論顯示人類行為刺激係受內在的需要所驅動，為了滿足內在的需要，遊憩者在某個遊憩環境參與遊憩活動，期待參與遊憩活動後能滿足其需求，Chris Ryan（1995）指出遊客的期待與認知決定最後的滿意度。至於遊憩環境有許多的研究，環境屬性（Setting Attributes）定義如下：

- （一）環境屬性為遊憩活動地點之特性（Goodrich，1977；引自葉茂生，2001）。
- （二）遊憩環境為休閒發生的地點所賦與的實質、社會與經營管理等環境屬性的組合，包括自然環境、社會屬性及經營管理者提供的環境條件（Clark 和 Stankey，1979；引自蕭瑞貞，1999）。
- （三）環境屬性係遊憩地點的自然特性及環境特徵或是經營管理者控制的環境特性（McCool，Stankey 和 Clark，1984；引自蕭瑞貞，1999）。
- （四）環境屬性係指實質生物環境、社會狀況及經營管理現況的總和（陳水源、李明宇、劉淑媚，1986）。
- （五）遊憩地點的自然特性及環境所表現出來的特徵，或經由經營管理單位的規劃以改變環境的特色（黃淑為，1999）。

綜觀以上文獻，所謂的「環境屬性」即是某個地點、環境的特性，包括天然特性、社會特性、經營環境特性等等，本研究決定援用葉茂生（2001）與 Goodrich（1977）對環境屬性之定義，並引用其建立之遊憩行為之模式，如圖 2-2：

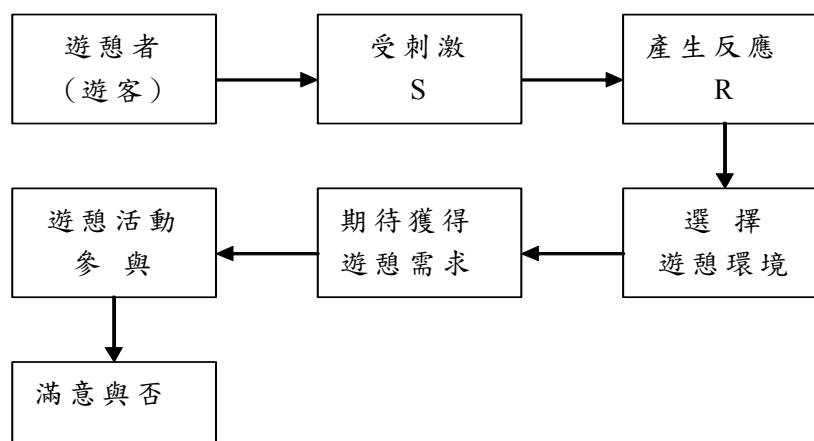


圖 2-2 遊憩行為模式（引自葉茂生 2001）

### 三、遊憩環境屬性分類

遊客的遊憩體驗，可以視為遊憩者身在某個遊憩環境參與某些遊憩活動所產生的身心感受，遊憩者的遊客特性已於前文敘述，本段將討論遊憩環境的屬性分類，作為環境屬性與滿意度相關研究的對照，表 2-5 整理了對遊憩屬性分類的研究。

表 2-5 環境屬性分類表

| 項次 | 作者  | 發表年  | 環境屬性分類                  |
|----|-----|------|-------------------------|
| 1  | 陳冠宏 | 2003 | 遊憩活動、資源環境、設施、經營管理       |
| 2  | 何冠達 | 2002 | 遊憩活動環境、管理與維護、活動體驗、景觀設施  |
| 3  | 張啟良 | 1987 | 實質環境、社會環境、經營管理環境、活動設施環境 |
|    | 陳麗如 | 1994 |                         |
|    | 蕭瑞貞 | 1999 |                         |
|    | 葉茂生 | 2001 |                         |
|    | 劉厚華 | 2006 |                         |
|    | 鄭鴻博 | 2006 |                         |

資料來源：本研究整理

本研究採用張啟良(1987)對環境屬性的區分法（如圖 2-3），並分述其構成之四

類環境屬性如下：

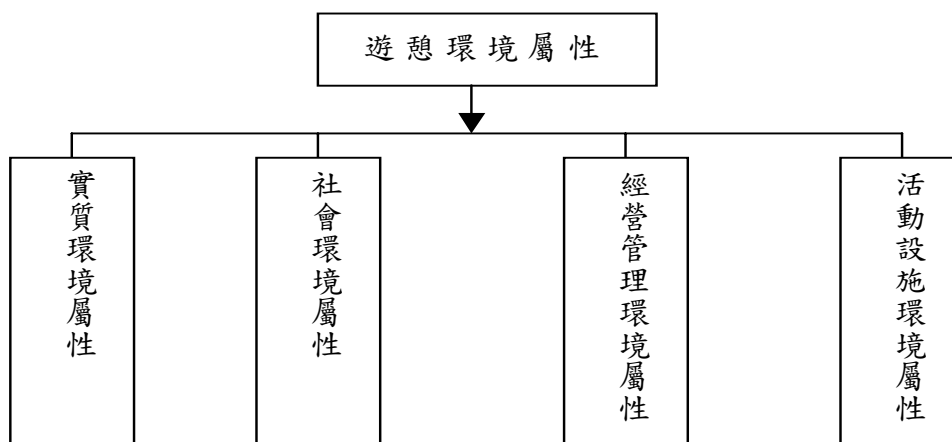


圖 2-3 遊憩環境屬性構成圖

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

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，本研究視研究基地的特性及研究需求將環境屬性歸納成 4 個構面(如表 2-6)。

表 2-6 環境屬性分類定義表

| 項次 | 環境屬性                                        | 環境屬性分類定義                                                                                     |
|----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 實質環境屬性<br>(Physical Setting Attributes)     | 自然的景觀特徵，指遊憩區包括之自然環境，如海洋風景、地形、植被、水文、土境及海底生物景觀；人文環境，如房屋、道路及橋樑。                                 |
| 2  | 社會環境屬性<br>(Social Setting Attributes)       | 遊客彼此間因開放性公共地區而產生「社會互動」(Social Interaction)，所以本屬性為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。 |
| 3  | 經營管理環境屬性<br>(Managerial Setting Attributes) | 開發或經營部門規劃後，設定經營目標，由管理者、資源、使用者三方面組成、運作，利用管理、技術、財務、經營、維護等方法形成的經營管理環境。                          |

續接下頁

表 2-6 環境屬性分類定義表(續)

| 項次 | 環境屬性        | 環境屬性分類定義               |
|----|-------------|------------------------|
| 4  | 活動設施環境屬     | 指在遊憩區參與活動時，所需的靜態或動態性設  |
|    | 性 (Activity | 施，可分為活動設施與服務設施。遊憩活動設施包 |
|    | Facilities  | 括船舶、機械設備；服務設施包括解說、服務、公 |
|    | Attributes) | 共設施、衛生設施、餐飲設施、安全設施等。   |

資料來源：本研究整理

#### 四、海域遊憩活動環境屬性

由於海域遊憩活動同屬於遊憩活動的一部分，遊憩環境的 4 類環境屬性亦可以應用於海域遊憩活動，但是因為海域遊憩活動的特性不同於其他遊憩活動，可分述如下：

##### (一) 海域遊憩活動之實質環境

如前所述，實質環境包含自然環境與人文環境，然而就海域遊憩活動的種類觀之，如潛水、浮潛、日光浴、滑水、衝浪、風浪板等，顯然以自然環境為主。經與研究基地綠島現況比較，海域遊憩活動之實質環境應包括以自然環境為主的海域性質、海象、氣象、地形地貌、海洋生態、植被等等。

##### (二) 海域遊憩活動之社會環境

社會環境屬性即是在遊憩區內遊客彼此間所產生的「社會互動」，就海域遊憩活動而言，於遊憩中、後的淋浴更衣之隱私性、從事活動時是否受到其他活動的干擾、彼此有無接觸與社交的機會，均是遊客在從事海域遊憩活動中極為重要的因子。

##### (三) 海域遊憩活動之經營管理環境

有關海灘遊憩區的經營管理範疇可歸納如圖 2-4 (陳麗如，1994)。因海域遊憩之經營管理與海灘遊憩區性質類似，故採用其經營管理範疇內之資源與設施的維護、服務人員態度、救生員設置、安全警告標誌、環境整潔衛生及經營型態、方式、各項費用價格作為本研究經營管理屬性的各項因子。

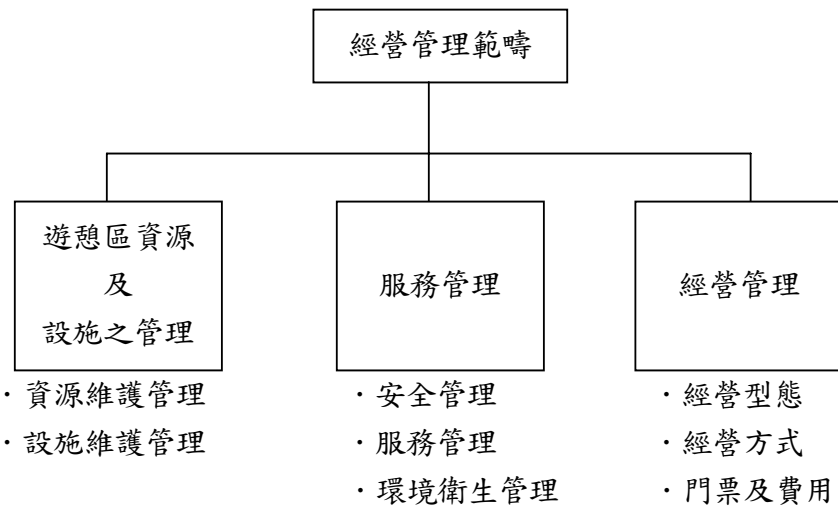


圖 2-4 海灘遊憩區經營管理範疇架構

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

海域遊憩活動設施分類可分為主要與輔助設施，整理觀察綠島海域遊憩常見的主要設施包括碼頭泊靠設施、各種活動設施（玻璃底船、潛水設備、海釣船）；而輔助設施包括遮陽設施、淋浴更衣設施、水域安全警示設施、公共衛生設施、醫療設施以及停車場等等。

## 第參章 研究方法

本章旨在說明研究的方法及架構，共分為五節；第一節確立研究架構；第二節依據研究限制及所需的信賴度決定研究對象及抽樣樣本；第三節依據研究假設、理論基礎及研究實務需求設定研究流程；第四節則是以葉茂生(2001)所設計之問卷為基礎，參照研究基地特性及前測結果執行問卷設計及修訂；第五節闡述資料分析方法，作為歸納、計算問卷數據所代表的實質意義，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，將代表「個人因素」的「遊客特性」區分為社經屬性以及旅遊特性，並藉以分析對各環境屬性的滿意度情況，之後將總滿意度與重遊意願做相關分析，本研究之研究架構簡述如圖3-1：

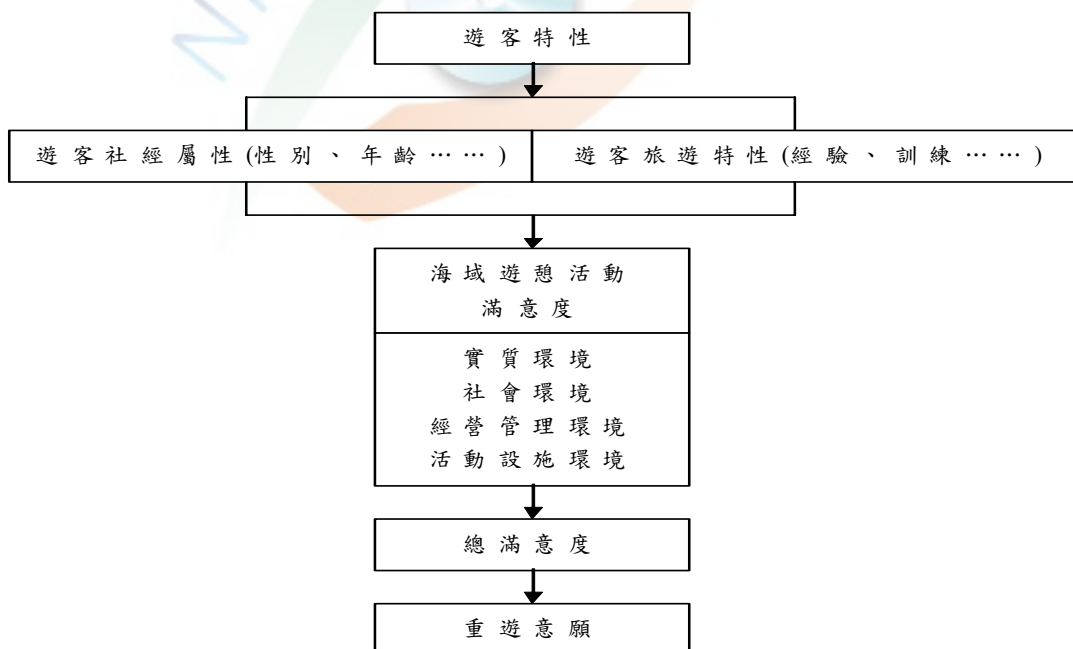


圖3-1 研究架構圖

## 第二節 研究對象及抽樣樣本

本研究將採問卷調查法，以 2008 年 5 月前往綠島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，則就質的資料而言，樣本數需大於 30；若就量的資料而言，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

$\alpha$ ：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

考量本研究假設、理論基礎及研究實務需求，概分為三個階段，第一階段是準備階段：包括文獻收集、撰寫研究計畫。第二階段是實施階段：包括問卷、實地觀察。第三階段是資料分析階段：包括問卷資料整理、數據分析、完成研究結論與建議。本研究研究流程可以概述如圖3-2：

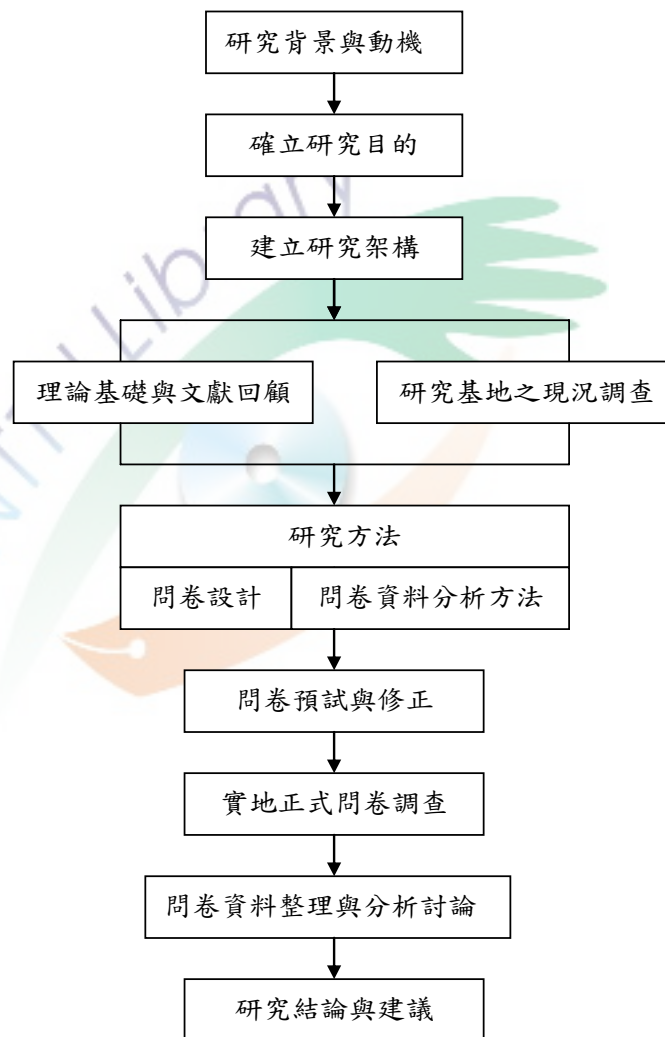


圖3-2 研究流程圖

## 第四節 研究工具及方法

### 一、問卷設計內容

世新大學觀光研究所研究生葉茂生，於2001年在澎湖吉貝島進行海域遊憩活動調查並於同年發表研究論文，鑒於綠島與吉貝島均以海域休閒遊憩事業為主要發展方向，針對海域休閒環境的各項開發均相當類似，本研究採用葉茂生先生所設計的問卷作為調查問卷的主體，並於前測後與指導教授研討不適用問題，並做局部調整，問卷共分為三大部分，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，其滿意度則以李克特量表（Likert Scale）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。

Likert Scale 是屬於「評分加總式量表」（Summated Rating）中最常用的一種，顧名思義，屬於同一個構面的各個項目是用「加總」的方式計分，單獨及個別項目分數並無意義。加總式量表具有兩個特徵，包括每一個態度項目都具有相同的量值以及受訪者針對每一個項目的反應程度是不同的。李克特量表設計的步驟依序為針對同一個構面建立大量的題庫、運用一組樣本請受訪者表達意見（前測 Pretest）以及進行項目分析。鑒於本研究採用葉茂生先生(2001)所建立的實質環境、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構面來訪問遊客的滿意度，故本研究將以其所設計之問卷作為前測樣本，並進行項目合適度的分析。

第二部分為海域遊憩活動的滿意程度，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遊憩活動項目。

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

鑒於成本以及時間因素，本研究採取非隨機抽樣法（Nonprobability Sampling）

內的便利抽樣法 (Convenience Sampling)，在綠島遊憩區，以一般戶外遊憩取樣方式，即遊客在參與海域遊憩活動結束後，配合海域遊憩商家或旅行社進行施測。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，否則不予進行施測。

### 三、問卷內容測試

#### (一) 效度 (Validity)

量表的效度為評量本問卷測量工具良窳的重要指標，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，其測量內容的表面(surface)效度，經與論文指導教授逐一審閱所設計的問題之重要性與適切性後，方予以採用於前測，俟前測後依實際情況調整。

#### (二) 信度 (Reliability)

Cronbach 針對量表的信度測量需要，所推導的信度係數 $\alpha$ 值來檢定問項， $\alpha$ 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  $\alpha$ 係數的值大於或等於0.7，屬於信度良好。葉茂生(2001)各分量表之Cronbach  $\alpha$ 係數介於0.841至0.903之間顯示各量表的一致性相當高，表3-1為將葉茂生各分量表之Cronbach  $\alpha$ 係數與本研究前測值做初步比較。

#### (三) 實施前測

為瞭解問卷的適用性，於2008年4月5日親自至綠島發放問卷，總計發放40份，有效回收37份，經審閱遊客回答問卷內容，於第一部分內，發現各有1名遊客對「有表演可以觀賞」、「衛浴設備數量」等2項均不知如何回答，經與當地飯店業者訪談討論後，因為綠島地區除特定節日及活動外，並無常態固定的表演活動，故建議將此項目「有表演可以觀賞」刪除，至於衛浴設備均為各經營潛水、海域休閒業者所設置，故修訂為「業者提供之衛浴設備數量」。

與第二部份裡，在問題三、問題四提問有關於重遊意願以及是否推薦給親友的調查裡，僅有7員回答，研判是簡答模式的不便利性，是故將重遊意願及是否推薦給親友的調查依遊憩性質分類供遊客選擇。問題五「請問您此次在綠島從事何種海域遊憩活動」經實地訪查後，擬依實際提供之遊憩活動調整為浮潛、水肺潛

水（岸潛）、水肺潛水（船潛）、玻璃底船、游泳（戲水）、日光浴、海底溫泉、海釣及其他項目。問題六則調整為帆船、水上摩托車、橡皮艇（動力）、香蕉船、拖曳浮胎、海上拖曳傘、水上腳踏車、橡皮艇（無動力）、衝浪板、風浪板、獨木舟及其他項目。

將回收之 37 份問卷第一部份內「有表演可以觀賞」項目刪除後，以 SPSS 12.0 計算其信度 Cronbach's  $\alpha$  值均大於 0.7，表示本問卷的設計內容可適用於綠島地區海域休憩的滿意度調查，由表 3-1 可以看出本研究前測問卷的信度除「實質環境屬性」乙項，較葉茂生(2001)的數值略高以外，其餘三項屬性均略低。

表3-1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 $\alpha$ 值 |        |
|----------|------------------|--------------------|--------|
|          |                  | 葉茂生(2001)          | 本研究前測值 |
| 實質環境屬性   | 1、2、3、4、5、6、7、8、 | 0.841              | 0.866  |
|          | 9、10、11、12       |                    |        |
| 社會環境屬性   | 1、2、3、4、5、6、7、8、 | 0.874              | 0.798  |
|          | 9、10、(11)        |                    |        |
| 經營管理環境屬性 | 1、2、3、4、5、6、7、8、 | 0.904              | 0.857  |
|          | 9、10、11、12       |                    |        |
| 活動設施環境屬性 | 1、2、3、4、5、6、7、8、 | 0.903              | 0.862  |
|          | 9、10、11、12、13、14 |                    |        |

資料來源：葉茂生（2001）與本研究前測值

#### （四）實施問卷調查

本研究於2008年5月9日至16日期間於綠島執行現地抽樣調查，共發出450份問卷，回收421份問卷，扣除無效問卷19份，有效問卷計402份，回收統計表如表3-2。

表 3-2 樣本回收統計表

| 發出問卷數 | 回收問卷數 | 回收率    | 無效問卷數 | 有效問卷數 | 有效回收率  |
|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 450   | 421   | 93.56% | 19    | 402   | 95.27% |

## 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 12.0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 檢定（t-test）

t檢定基本上是用來研究變異數差距不大的兩個母體，或是兩組不同的隨機樣本，在平均數上是否有顯著的差異，本研究將運用於分析遊客在社經屬性與旅遊特性變項中具有兩組變項（性別、有無海域遊憩活動經驗、訓練、旅遊方式、婚姻狀況）的項目，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）

變異數分析的主要觀念即是利用各組資料平均數的差異與各組資料整體之間差異做比較，來檢定平均數是否相同的手法，所謂單因子變異數分析（One Way Analysis of Variance）乃適用某一個變項對母體做分類探討，在本研究裡用於分析遊客社經屬性與旅遊特性變項中具有兩組以上之變項，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）

兩組資料的相關聯性，在統計學上稱之為「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，當一組資料變大時，另一組亦隨之有系統的變大，稱之為正相關，當一組資料變大時，另一組卻隨之有系統的變小，稱之為負相關，兩組資料的相關可以經由資料散佈圖（Scattergram）或是經由計算相關係數得知其相關的正負及大小值。

當面對一個二分名義變項與一個連續變項時，若要評估兩者之間的相關強度，可以適用點二系列相關分析（Point-Biserial Correlation），在本研究中遊客對海域遊憩活動的重遊意願是二分名義變數，遊客對海域遊憩活動的總滿意度是等

距的連續變數，本研究所採用的皮爾遜積差相關（Pearson Product Moment Correlation）即是點二系列相關分析，用做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分析。

皮爾遜積差相關（Pearson Product Moment Correlation）是常用的相關技術，可計算出相關係數 $r$ 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，表3-3 為相關係數特性表，可以作為評判相關程度。

表3-3相關係數特性表

| 相關值 $ r $ | 相關強弱度   |
|-----------|---------|
| 0.00-0.20 | 低度相關    |
| 0.20-0.40 | 低度至中度相關 |
| 0.40-0.60 | 中度相關    |
| 0.60-0.80 | 中度偏高度相關 |
| 0.80-0.90 | 高度相關    |
| 0.90-0.99 | 非常高度相關  |

## 第肆章 結果分析與討論

本章共分為六節，係運用 SPSS 12.0 for Windows 對所獲得問卷執行各項數據分析，並將分析結果與第一章的研究假設實施驗證比較。本章第一節敘述遊客的基本社經資料，藉以了解至綠島從事海域遊憩活動的遊客基本組成成分；第二節分析遊客的旅遊特性；第三節整理遊客對海域遊憩活動各項環境屬性的滿意度統計；第四節統計總滿意度與重遊意願的數據，藉以了解彼此之間的關係；第五節研究結果彙整遊客各項特性對各環境屬性滿意度的分析結果；第六節研究假設驗證，探討本研究的假設是否成立，並與其他研究學者的結果做比較。

### 第一節 遊客基本社經資料

首先針對受訪者的基本社經資料整理，以下分別就性別、年齡、婚姻狀況、教育狀況、職業、平均月收入以及居住地做一個基本了解。

#### 一、性別

在本次抽樣有效調查裡，男性受訪者計有202員，所佔比例為50.2%，女性受訪者計有200員，所佔比例為49.8%，女性人數略少於男性，分佈圖（如圖4-1）。

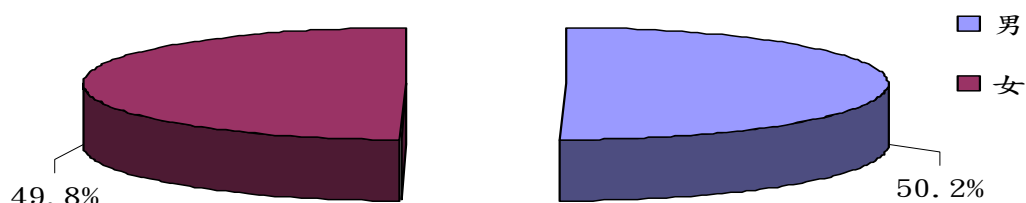


圖4-1 遊客性別分佈圖

## 二、年齡

遊客年齡分佈包括16至25歲118員，所佔比例29.4%；26至35歲229員，所佔比例57%；36至45歲44員，所佔比例10.9%；46至55歲11員，所佔比例2.7%。分佈圖（如圖4-2），由以上統計資料可以看出年齡自16至35歲前往綠島遊憩的旅客佔了86.4%，其中又以26至35歲這個區間所佔人數最多，超過受訪者的一半人數。

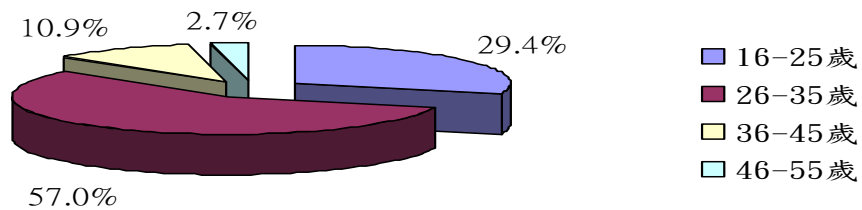


圖4-2遊客年齡分佈圖

## 三、婚姻狀況

此次調查的遊客裡已婚人數80員，未婚人數322員，比例分佈（如圖4-3），可以明顯的看出到綠島遊憩的群眾大部份都是以未婚的為主。

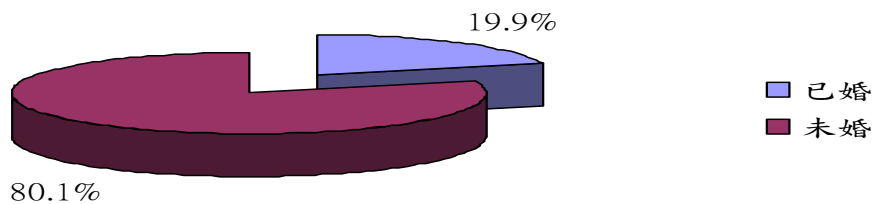


圖4-3遊客婚姻情況分佈圖

## 四、教育程度

調查的遊客裡國中畢業人數僅12員、高中畢業人數98員、專科畢業人數110員、大學畢業人數165員以及研究所以以上畢業人數17員，所佔的比例（如圖4-4），專科以上畢業學歷約佔73%，均有一定之教育水準。

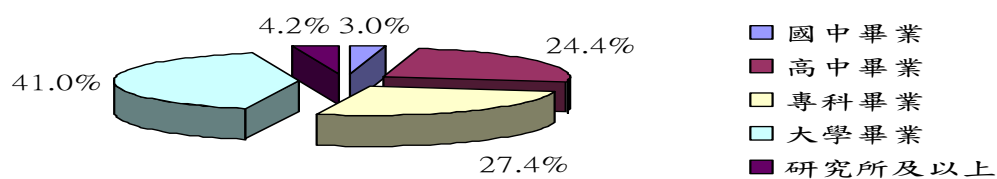


圖4-4遊客教育程度分佈圖

## 五、職業

受調查的遊客裡軍公教人數67員、工商業人數111員、服務業人數86員、學生人數107員以及其他人數31員。學生以及工商業人士佔的比率最高，各自約佔比例27%（詳如圖4-5）。

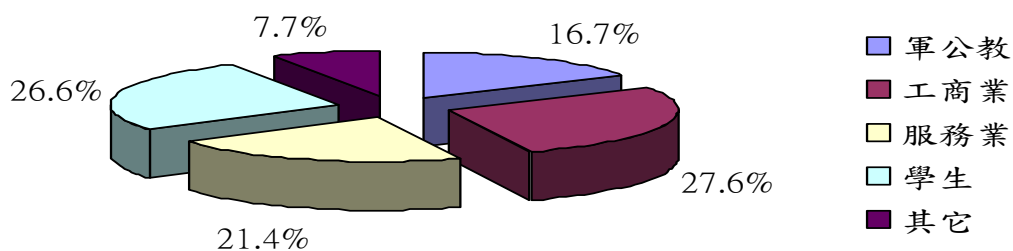


圖4-5遊客職業分佈圖

## 六、平均月收入

受調查的遊客裡15,000元以下人數115員、15,001-30,000元人數124員、30,001-45,000元人數89員、45,001-60,000元人數19員、60,001-75,000元人數17員、75,001-90,000元人數30員、90,001元以上人數8員（分佈圖如圖4-6），有82%的遊客收入低於4.5萬/月，顯見大部分的遊客均是屬於中等收入的族群。

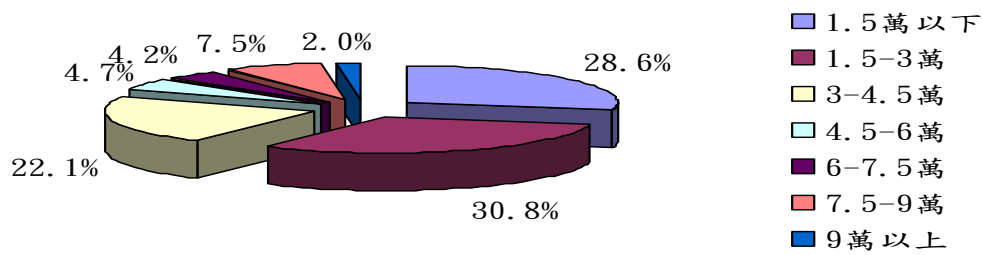


圖4-6遊客月收入平均分佈圖

## 七、居住地

鑒於各遊客填注居住地點分布全台各縣市，為利於研究分析，本研究將台灣地區區分為4個地區，包含北、中、南、東四區，台灣北區（包含台北、桃園、新竹、苗栗）人數158人，台灣中區（包含台中、彰化、南投）人數32人，台灣南區（包含雲林、台南、嘉義、高雄、屏東）人數146人，台灣東區（包含台東、花蓮、宜蘭）人數65人。所佔比例（如圖4-7），就此數據發現來自北區及南區的遊客最多，中區的遊客不到一成，這樣的數據顯示出一個可能性，因為以綠島的地理環境以及現有的大眾交通工具為考量，中部到綠島必須搭乘車至高雄南部轉火車至台東後再搭船至綠島、從北部亦要搭車至台北轉火車或搭飛機至台東後再搭船至綠島，耗費在交通上的時間以及金錢會使想利用週休二日出遊的民眾卻步。因為本研究並未設計外語問卷，是故並無外國遊客的滿意度資料。

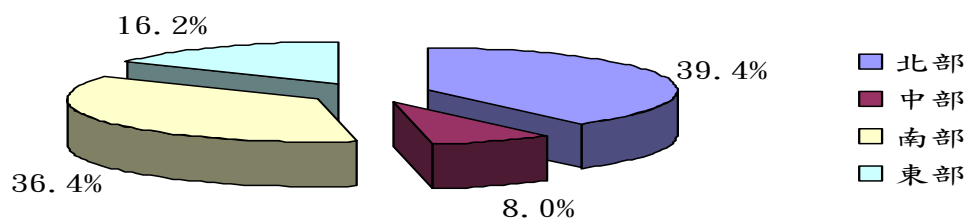


圖4-7遊客居住地區分佈圖

## 第二節 遊客旅遊特性分析

### 一、旅遊方式

本研究設定的旅遊方式選項是將遊客區分為自行前來的散客以及參加旅行團的遊客，散客人數計 244 人，參加旅行團人數計 158 員，比例分佈圖（如圖 4-8），這個數據告訴我們到綠島的遊客以散客為主約佔了六成。

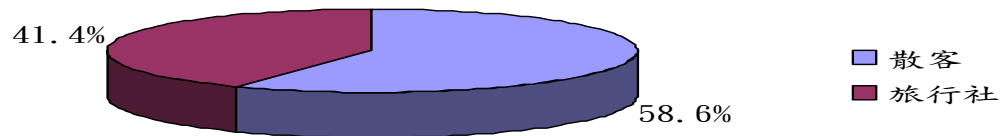


圖4-8 遊客旅遊方式分佈圖

### 二、主要遊伴

在本研究的假設裡，認為遊客出遊的遊伴會影響其對海域遊憩的滿意度，遊伴以家庭成員計 32 員、同事計 119 員、同學計 82 員、朋友計 142 員以及旅行團成員計 27 員。主要遊伴以朋友佔了 35.3% 以及同事佔了 29.6% 最高（如圖 4-9）。

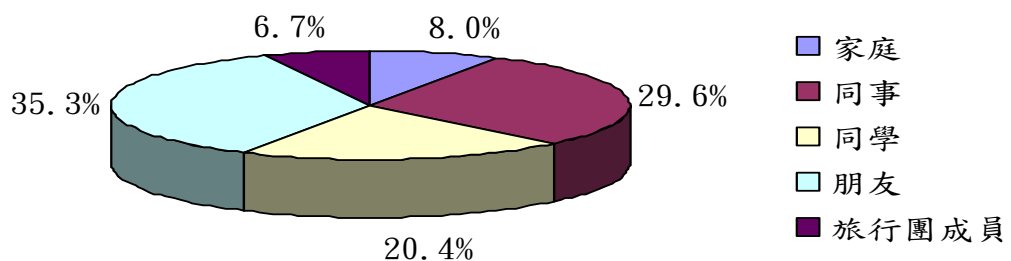


圖4-9 遊客遊伴分佈圖

### 三、有無從事海域遊憩活動經驗

有從事過海域遊憩活動對海域遊憩的滿意度具有相當大的影響，依據葉茂生（2001）研究指出，有海域遊憩經驗以及訓練者對遊憩的滿意度有顯著的差異，推測是因為消費者已有以前的經驗，會產生對品質的要求標準，有經驗的遊客 233 員，無經驗的遊客 169 員，顯見有海域遊憩經驗的人佔了多數（分佈圖如 4-10）。

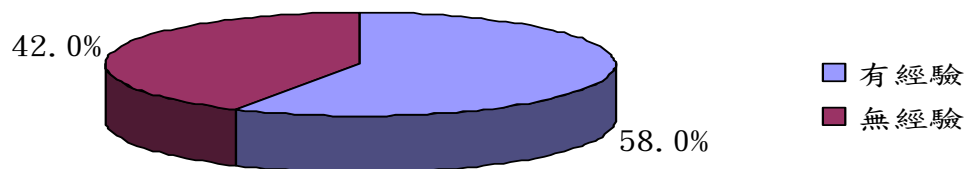


圖4-10 遊客海域活動的經驗分佈圖

### 四、有無參加海域遊憩活動訓練

來訪的遊客有參加過訓練者 55 人佔了 13.7%，經整理分別為救生員（15 人）、浮潛（17 人）、潛水（23 人），可見前來綠島遊憩人員以未受訓練的 86.3% 為主，然而在受過相關訓練的旅客裡，又以受過潛水訓練的 42% 為最高，這項的數據正好與綠島擁有良好的潛水環境相符合。

### 五、從何處獲得至綠島旅遊資訊方面

由表 4-1 可知，綠島遊客主要獲得資訊來源多為親友告知佔 48.8%、電腦網路 19.2%、報章雜誌報導 12.7% 以及電視與廣播 7.7%，其它的項目都在 5% 以下，可見政府部門對綠島地區的觀光遊憩宣傳並未達到很高的效果，經縣府及內政部宣傳獲得資訊的遊客更僅佔了 4.5%，顯見公部門的宣傳活動規模或效率都有待改進及精進的空間。

表 4-1 遊客獲得旅遊資訊比例表

| 項次 | 獲得資訊管道        | 人數  | 比例    | 備註 |
|----|---------------|-----|-------|----|
| 1  | 台東縣政府觀光宣傳資訊   | 10  | 2.5%  |    |
| 2  | 內政部營建署東管處觀光宣傳 | 8   | 2.0%  |    |
| 3  | 旅行社提供         | 8   | 2.0%  |    |
| 4  | 親友告知          | 196 | 48.8% |    |
| 5  | 電視或廣播人數       | 31  | 7.7%  |    |
| 6  | 報章雜誌介紹        | 51  | 12.7% |    |
| 7  | 旅遊書籍介紹        | 11  | 2.7%  |    |
| 8  | 電腦網路人         | 77  | 19.2% |    |
| 9  | 其他            | 10  | 2.5%  |    |
| 10 | 合計            | 402 | 100%  |    |

資料來源：本研究整理

## 六、個人旅遊興趣偏好

個人的偏好對滿意度的影響亦是本研究重要的一環，欣賞山水等大自然景觀方面人數376員、觀賞歷史文物風土民情方面人數79員、喜好人工機械活動設施方面人數12員、其他部分人數10員，其他部份中包含看電影3員、逛街3員、運動2員、休息1員以及未填寫1員（比例分佈如圖4-11）。

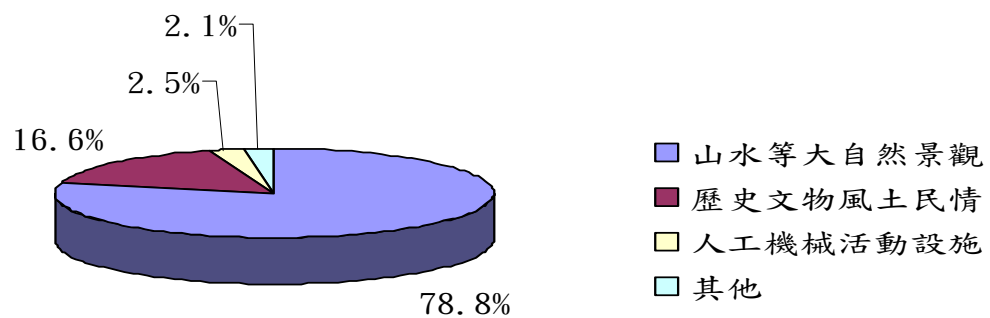


圖4-11 遊客旅遊興趣偏好分佈圖

### 第三節 海域遊憩活動之滿意度分析

本節主要在整理遊客對海域遊憩活動各項環境屬性的滿意度，資料信度經計算均大於 0.7（如表 4-2 至表 4-5），表示資料具有可信度，以下分別就「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」內各個變項的滿意度做歸納整理，以便了解遊客對各個細項項目的滿意度。

#### 一、實質環境屬性

針對海域遊憩活動的「實質環境屬性」的 12 個變項滿意度，表 4-2 統計出各個變項的滿意度及其平均數，在實質環境的 12 個變項裡，遊客對「自然景觀優美程度」最為滿意，「設施與環境配合程度」滿意度最低，「實質環境屬性」的滿意度則取 12 個變項滿意度的平均值 3.82。

表4-2 海域休憩活動針對「實質環境屬性」之滿意程度表

| 編號           | 變項               | 平均數   | 標準差  | 排序 |
|--------------|------------------|-------|------|----|
| 1            | 水質清澈程度           | 3.92  | 0.89 | 7  |
| 2            | 水質是否受到污染         | 3.32  | 0.99 | 11 |
| 3            | 自然景觀優美程度         | 4.16  | 0.71 | 1  |
| 4            | 砂灘空間寬敞程度         | 3.67  | 0.88 | 10 |
| 5            | 空氣品質清新程度         | 3.96  | 0.68 | 5  |
| 6            | 設施與環境配合程度        | 3.24  | 0.84 | 12 |
| 7            | 海底景觀豐富程度         | 4.05  | 0.80 | 2  |
| 8            | 海水深度合適程度         | 4.00  | 0.83 | 4  |
| 9            | 溫度適中程度           | 3.91  | 0.89 | 6  |
| 10           | 沙灘砂質白細程度         | 3.80  | 0.80 | 8  |
| 11           | 風速適中程度           | 3.74  | 0.78 | 9  |
| 12           | 週遭能見度            | 4.04  | 0.71 | 3  |
| 信度           | Cronbach's Alpha | 0.877 |      |    |
| 實質環境屬性的平均滿意度 |                  |       | 3.82 |    |

## 二、社會環境屬性

針對海域遊憩活動的「社會環境屬性」的 10 個變項滿意度，表 4-3 統計出各個變項的滿意度及其平均數，在社會環境屬性的 10 個變項裡，遊客對「認識的人能在一起活動」最為滿意，「他人活動是否影響自己」滿意度最低，「社會環境屬性」的滿意度則取 10 個變項滿意度的平均值 3.54。

表4-3 海域休憩活動針對「社會環境」之滿意程度表

| 編號           | 變項               | 平均數   | 標準差  | 排序 |
|--------------|------------------|-------|------|----|
| 1            | 遊客人數擁擠程度         | 3.39  | 1.68 | 8  |
| 2            | 遊客喧嘩吵雜程度         | 3.36  | 0.70 | 9  |
| 3            | 有屬於自我空間          | 3.52  | 0.94 | 5  |
| 4            | 有活動可參與           | 3.46  | 0.91 | 6  |
| 5            | 他人活動是否影響自己       | 3.24  | 0.58 | 10 |
| 6            | 有人會游泳            | 3.64  | 0.88 | 3  |
| 7            | 有與人聊天之場所         | 3.40  | 0.72 | 7  |
| 8            | 活動時不被他人碰觸        | 3.56  | 0.64 | 4  |
| 9            | 認識的人能在一起活動       | 4.14  | 0.75 | 1  |
| 10           | 有多認識他人的機會        | 3.72  | 0.77 | 2  |
| 信度           | Cronbach's Alpha | 0.721 |      |    |
| 社會環境屬性的平均滿意度 |                  | 3.54  |      |    |

## 三、經營管理環境屬性

針對海域遊憩活動的「經營管理環境屬性」的 12 個變項滿意度，表 4-4 統計出各個變項的滿意度及其平均數，在經營管理環境屬性的 12 個變項裡，遊客對「服務人員服務態度」以及「服務人員專業性」最為滿意，「衛浴設備清潔程度」以及「飲食與飲料價格」滿意度最低，「經營管理環境屬性」的滿意度則取 12 個變項滿意度的平均值 3.48。

表4-4 海域休憩活動針對「經營管理環境」之滿意程度表

| 編號             | 變項               | 平均數          | 標準差  | 排序 |
|----------------|------------------|--------------|------|----|
| 1              | 環境整潔程度           | 3.54         | 0.70 | 5  |
| 2              | 衛浴設備清潔程度         | 3.24         | 0.69 | 11 |
| 3              | 租借物品價格           | 3.27         | 0.69 | 9  |
| 4              | 服務人員服務態度         | 3.74         | 0.70 | 1  |
| 5              | 服務人員專業性          | 3.74         | 0.79 | 1  |
| 6              | 設施維護             | 3.45         | 0.77 | 6  |
| 7              | 垃圾筒設置與清理         | 3.25         | 0.88 | 10 |
| 8              | 飲食與飲料價格          | 3.24         | 0.73 | 11 |
| 9              | 環境之植栽綠化          | 3.72         | 0.74 | 3  |
| 10             | 救生員設置數量、技術       | 3.43         | 0.79 | 7  |
| 11             | 飲食清潔衛生           | 3.40         | 0.66 | 8  |
| 12             | 設置安全警告標誌         | 3.72         | 0.86 | 3  |
| 信度             | Cronbach's Alpha | <b>0.852</b> |      |    |
| 經營管理環境屬性的平均滿意度 |                  | <b>3.48</b>  |      |    |

#### 四、活動設施環境屬性

針對海域遊憩活動的「活動設施環境屬性」的 14 個變項滿意度，表 4-5 統計出各個變項的滿意度及其平均數，在活動設施環境屬性的 14 個變項裡，遊客對「停車場之停車位數量」最為滿意，「醫療設備」滿意度最低，「活動設施環境屬性」的滿意度則取 14 個變項滿意度的平均值 3.22。

表4-5 海域休憩活動針對「活動設施環境」之滿意程度表

| 編號 | 變項      | 平均數  | 標準差  | 排序 |
|----|---------|------|------|----|
| 1  | 活動種類的數量 | 3.21 | 0.83 | 9  |
| 2  | 水上安全設備  | 3.40 | 0.80 | 3  |

續接下頁

表4-5 海域休憩活動針對「活動設施環境」之滿意程度表(續)

| 編號             | 變項               | 平均數          | 標準差  | 排序 |
|----------------|------------------|--------------|------|----|
| 3              | 水域活動範圍標誌         | 3.38         | 0.76 | 4  |
| 4              | 活動設施數量           | 3.33         | 0.68 | 6  |
| 5              | 衛浴設備數量(18er)     | 2.93         | 1.00 | 13 |
| 6              | 設置解說系統           | 3.29         | 0.71 | 7  |
| 7              | 設置步道             | 3.61         | 0.73 | 2  |
| 8              | 提供遮陽設施           | 2.94         | 0.84 | 12 |
| 9              | 機械活動設備           | 2.98         | 0.66 | 11 |
| 10             | 醫療設備             | 2.60         | 0.89 | 14 |
| 11             | 提供潮汐等海象資料        | 3.11         | 0.71 | 10 |
| 12             | 活動範圍是否依類別分類      | 3.24         | 0.78 | 8  |
| 13             | 提供熱水淋浴           | 3.38         | 0.97 | 4  |
| 14             | 停車場之停車位數量        | 3.74         | 0.91 | 1  |
| 信度             | Cronbach's Alpha | <b>0.859</b> |      |    |
| 活動設施環境屬性的平均滿意度 |                  | <b>3.22</b>  |      |    |

## 五、多重滿意度

各個環境屬性的滿意度經整理如表 4-6，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），由表 4-6 可知各個環境屬性的滿意度中，遊客對實質環境屬性的滿意度最高。

表 4-6 多重滿意度表

| 項次 | 環境屬性     | 滿意度  | 排名 | 備註 |
|----|----------|------|----|----|
| 1  | 實質環境屬性   | 3.82 | 1  |    |
| 2  | 社會環境屬性   | 3.54 | 2  |    |
| 3  | 經營管理環境屬性 | 3.48 | 3  |    |
| 4  | 活動設施環境屬性 | 3.22 | 4  |    |

#### 第四節 總滿意度及重遊意願統計

受訪者在綠島之總滿意度等相關問題選項統計如下：

表 4-7 遊客對綠島總滿意度及相關問題項目統計表

| 項目                          | 分類       | 人數   | 所佔百分比 | 累積百分比 |
|-----------------------------|----------|------|-------|-------|
| 對綠島的<br>總滿意度                | 非常不滿意    | 0    | 0     | 0     |
|                             | 不滿意      | 6    | 1.5   | 1.5   |
|                             | 普通       | 118  | 29.4  | 30.8  |
|                             | 滿意       | 212  | 52.7  | 83.6  |
|                             | 非常滿意     | 66   | 16.4  | 100.0 |
|                             | 總滿意度平均數  | 3.84 |       |       |
| 是否曾來<br>綠島旅遊                | 第一次      | 250  | 62.2  | 62.2  |
|                             | 第二次      | 85   | 21.1  | 83.3  |
|                             | 第三次(含)以上 | 67   | 16.7  | 100.0 |
| 是否有重<br>遊的意願                | 是        | 314  | 78.1  | 78.1  |
|                             | 否        | 88   | 21.9  | 100.0 |
| 是否將綠島推薦<br>給您的親朋好友          | 是        | 342  | 85.1  | 85.1  |
|                             | 否        | 60   | 14.9  | 100.0 |
| 此次在綠島從事<br>的海域遊憩活動<br>(複選題) | 浮潛       | 224  | 55.7% |       |
|                             | 水肺潛水(岸潛) | 84   | 20.9% |       |
|                             | 水肺潛水(船潛) | 48   | 11.9% |       |
|                             | 玻璃底船     | 122  | 30.3% |       |
|                             | 游泳(戲水)   | 182  | 45.3% |       |
|                             | 日光浴      | 47   | 11.7% |       |
|                             | 海底溫泉     | 212  | 52.7% |       |

續接下頁

表 4-7 遊客對綠島總滿意度及相關問題項目統計表(續)

| 項目                          | 分類      | 人數 | 所佔百分比 | 累積百分比 |
|-----------------------------|---------|----|-------|-------|
| 此地應再增添何<br>種海域遊憩活動<br>(複選題) | 遊艇(快艇)  | 26 | 6.5%  |       |
|                             | 帆船      | 32 | 8.0%  |       |
|                             | 水上摩托車   | 84 | 20.9% |       |
|                             | 橡皮艇(動力) | 10 | 2.5%  |       |
|                             | 香蕉船     | 82 | 20.4% |       |
|                             | 衝浪板     | 58 | 14.4% |       |
|                             | 獨木舟     | 32 | 8.0%  |       |

資料來源：本研究整理

## 第五節 研究結果

本節主要將遊客對實質環境、社會環境、經營管理環境及活動設施環境各屬性的滿意度及各項遊客及旅遊特性對滿意度的分析結果，摘要彙整如下：

### 一、各環境屬性之滿意度

表 4-6 表列出遊客對各環境屬性的滿意度平均數值，遊客對實質環境屬性的滿意度最高達 3.82，其次依序為社會環境屬性 3.54、經營管理環境屬性 3.48 及活動設施環境屬性 3.22。

### 二、遊客特性對各環境屬性的滿意度(t-test)

#### (一) 性別

如表 4-8 顯示男性與女性不同性別於綠島遊憩時對各個環境屬性滿意度的差異程度，可以明顯看出女性對這 4 個環境屬性的滿意度都比男性的滿意度高，且差異均達顯著水準，可見女性對綠島的各項環境的滿意程度均明顯的高於男性遊客。

表 4-8 不同性別遊客對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性     | 性別 | 人數  | 滿意度平均值      | 標準差  | t 值    |
|----------|----|-----|-------------|------|--------|
| 實質環境屬性   | 男  | 202 | 3.78        | 0.60 | -2.33* |
|          | 女  | 200 | <b>3.91</b> | 0.56 |        |
| 社會環境屬性   | 男  | 202 | 3.43        | 0.46 | -5.26* |
|          | 女  | 200 | <b>3.67</b> | 0.46 |        |
| 經營管理環境屬性 | 男  | 202 | 3.37        | 0.39 | -4.97* |
|          | 女  | 200 | <b>3.60</b> | 0.50 |        |
| 活動設施環境屬性 | 男  | 202 | 3.18        | 0.30 | -1.89* |
|          | 女  | 200 | <b>3.27</b> | 0.61 |        |

\*p<.05

### (二) 海域活動遊憩經驗

表 4-9 顯示遊客的海域遊憩活動經驗對各環境屬性的滿意度，有海域活動遊憩經驗的遊客對社會環境、活動設施環境屬性較為滿意，無海域活動遊憩經驗的遊客對實質環境、活動設施環境屬性較為滿意，但是並無顯著差異，彼此之間滿意度的差異甚小。

表 4-9 遊客「海域遊憩活動經驗」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性     | 經驗 | 人數  | 滿意度平均值      | 標準差  | t 值   |
|----------|----|-----|-------------|------|-------|
| 實質環境屬性   | 有  | 233 | 3.83        | 0.56 | -0.78 |
|          | 無  | 169 | <b>3.87</b> | 0.60 |       |
| 社會環境屬性   | 有  | 233 | <b>3.58</b> | 0.48 | 1.40  |
|          | 無  | 169 | 3.51        | 0.47 |       |
| 經營管理環境屬性 | 有  | 233 | 3.45        | 0.48 | -1.44 |
|          | 無  | 169 | <b>3.52</b> | 0.44 |       |
| 活動設施環境屬性 | 有  | 233 | <b>3.26</b> | 0.51 | 1.69  |
|          | 無  | 169 | 3.18        | 0.44 |       |

\*p<.05

### (三) 是否受過海域活動訓練

表 4-10 顯示「是否受過海域活動訓練」特性對各環境屬性的滿意度差異，可以明顯的看出無受過海域活動訓練的遊客，在每一個環境屬性的滿意度均高於有受過相關訓練的遊客，在「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」、「活動設施環境屬性」的滿意度有顯著性的差異。

表 4-10 遊客「是否受過海域活動訓練」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性     | 訓練 | 人數  | 滿意度平均值      | 標準差  | t 值    |
|----------|----|-----|-------------|------|--------|
| 實質環境屬性   | 有  | 56  | 3.73        | 0.66 | -1.32  |
|          | 無  | 346 | <b>3.87</b> | 0.57 |        |
| 社會環境屬性   | 有  | 56  | 3.28        | 0.47 | -4.60* |
|          | 無  | 346 | <b>3.59</b> | 0.47 |        |
| 經營管理環境屬性 | 有  | 56  | 3.02        | 0.31 | -8.58* |
|          | 無  | 346 | <b>3.55</b> | 0.44 |        |
| 活動設施環境屬性 | 有  | 56  | 3.02        | 0.21 | -6.16* |
|          | 無  | 346 | <b>3.23</b> | 0.50 |        |

\*p&lt;.05

## (四) 婚姻狀況

表 4-11 顯示遊客「婚姻狀況」特性對各環境屬性的滿意度差異，可以明顯的看出未婚的遊客，在每一個環境屬性的滿意度均高於已婚的遊客，在「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」這三項環境屬性的滿意度有顯著性的差異。

表 4-11 遊客「婚姻狀況」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性     | 婚姻狀況 | 人數  | 滿意度         | 標準差  | t 值     |
|----------|------|-----|-------------|------|---------|
| 實質環境屬性   | 已婚   | 80  | 3.58        | 0.51 | -4.766* |
|          | 未婚   | 322 | <b>3.91</b> | 0.58 |         |
| 社會環境屬性   | 已婚   | 80  | 3.37        | 0.46 | -3.818* |
|          | 未婚   | 322 | <b>3.60</b> | 0.47 |         |
| 經營管理環境屬性 | 已婚   | 80  | 3.38        | 0.50 | -2.242* |
|          | 未婚   | 322 | <b>3.50</b> | 0.45 |         |
| 活動設施環境屬性 | 已婚   | 80  | 3.18        | 0.38 | -0.833  |
|          | 未婚   | 322 | <b>3.23</b> | 0.50 |         |

\*p&lt;.05

## (五) 旅遊方式

表 4-12 顯示遊客的「旅遊方式」特性對各個環境屬性的滿意度差異，可以明顯的看出散客、自行前來的遊客，在每一個環境屬性的滿意度均略高於參加旅行團前來遊憩的遊客，但是對各項環境屬性的滿意度皆沒有顯著性的差異。

表 4-12 遊客「旅遊方式」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性     | 方式  | 人數  | 滿意度平均值      | 標準差  | t 值  |
|----------|-----|-----|-------------|------|------|
| 實質環境屬性   | 散 客 | 243 | <b>3.88</b> | 0.60 | 1.56 |
|          | 旅行團 | 158 | 3.79        | 0.55 |      |
| 社會環境屬性   | 散 客 | 243 | <b>3.57</b> | 0.48 | 1.19 |
|          | 旅行團 | 158 | 3.52        | 0.48 |      |
| 經營管理環境屬性 | 散 客 | 243 | <b>3.49</b> | 0.47 | 0.39 |
|          | 旅行團 | 158 | 3.47        | 0.46 |      |
| 活動設施環境屬性 | 散 客 | 243 | <b>3.24</b> | 0.50 | 0.88 |
|          | 旅行團 | 158 | 3.20        | 0.44 |      |

\*p&lt;.05

## 三、遊客特性對各環境屬性的滿意度(One Way ANOVA)

## (一) 年齡

表 4-13 顯示不同年齡的遊客，對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度差異，對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」的滿意度經 Scheffe 事後比較亦測定出各年齡層滿意度顯著差異性。

表 4-13 遊客「年齡」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性         | 年齡            | 人數  | 滿意度         | 標準差  | F 值    | Scheffe<br>事後比較   |
|--------------|---------------|-----|-------------|------|--------|-------------------|
| 實質環境<br>屬性   | 16-25 歲 (A 組) | 118 | <b>3.97</b> | 0.61 | 9.47*  | A>D<br>B>D<br>C>D |
|              | 26-35 歲 (B 組) | 229 | 3.84        | 0.55 |        |                   |
|              | 36-45 歲 (C 組) | 44  | 3.72        | 0.56 |        |                   |
|              | 46-55 歲 (D 組) | 11  | 3.08        | 0.30 |        |                   |
| 社會環境<br>屬性   | 16-25 歲 (A 組) | 118 | <b>3.68</b> | 0.55 | 9.56*  | A>D<br>B>D<br>C>D |
|              | 26-35 歲 (B 組) | 229 | 3.54        | 0.41 |        |                   |
|              | 36-45 歲 (C 組) | 44  | 3.38        | 0.51 |        |                   |
|              | 46-55 歲 (D 組) | 11  | 3.04        | 0.14 |        |                   |
| 經營管理<br>環境屬性 | 16-25 歲 (A 組) | 118 | <b>3.68</b> | 0.53 | 11.92* | A>C<br>A>D        |
|              | 26-35 歲 (B 組) | 229 | 3.42        | 0.38 |        |                   |
|              | 36-45 歲 (C 組) | 44  | 3.28        | 0.58 |        |                   |
|              | 46-55 歲 (D 組) | 11  | 3.35        | 0.21 |        |                   |
| 活動設施<br>環境屬性 | 16-25 歲 (A 組) | 118 | <b>3.40</b> | 0.66 | 10.78* | A>D<br>B>D<br>C>D |
|              | 26-35 歲 (B 組) | 229 | 3.13        | 0.35 |        |                   |
|              | 36-45 歲 (C 組) | 44  | 3.31        | 0.40 |        |                   |
|              | 46-55 歲 (D 組) | 11  | 2.89        | 0.06 |        |                   |

\*p&lt;.05

## (二) 教育程度

表 4-14 顯示不同教育程度的遊客對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」的滿意度經 Scheffe 事後比較亦測定出各教育程度滿意度顯著差異性，除對「活動設施環境屬性」未達顯著差異以外，對其他三項環境屬性的滿意度均有顯著差異（如表 4-14）。

表 4-14 遊客「教育程度」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性         | 教育程度         | 人數  | 滿意度         | 標準差  | F 值    | Scheffe<br>事後比較          |
|--------------|--------------|-----|-------------|------|--------|--------------------------|
| 實質環境<br>屬性   | 國中(含以下)(A 組) | 12  | 3.08        | 0.29 | 10.64* | B>A<br>C>A<br>D>A<br>E>A |
|              | 高中職 (B 組)    | 98  | 3.70        | 0.62 |        |                          |
|              | 專科 (C 組)     | 110 | <b>4.00</b> | 0.45 |        |                          |
|              | 大學 (D 組)     | 165 | 3.91        | 0.58 |        |                          |
|              | 研究所以上 (E 組)  | 17  | 3.65        | 0.62 |        |                          |
| 社會環境<br>屬性   | 國中(含以下)(A 組) | 12  | 3.39        | 0.80 | 15.34* | C>B<br>C>E<br>D>E        |
|              | 高中職 (B 組)    | 98  | 3.38        | 0.32 |        |                          |
|              | 專科 (C 組)     | 110 | <b>3.75</b> | 0.41 |        |                          |
|              | 大學 (D 組)     | 165 | 3.59        | 0.49 |        |                          |
|              | 研究所以上 (E 組)  | 17  | 3.04        | 0.52 |        |                          |
| 經營管理<br>環境屬性 | 國中(含以下)(A 組) | 12  | 3.21        | 0.10 | 6.78*  | B>E<br>C>E<br>D>E        |
|              | 高中職 (B 組)    | 98  | 3.44        | 0.35 |        |                          |
|              | 專科 (C 組)     | 110 | 3.49        | 0.43 |        |                          |
|              | 大學 (D 組)     | 165 | <b>3.56</b> | 0.52 |        |                          |
|              | 研究所以上 (E 組)  | 17  | 3.03        | 0.51 |        |                          |
| 活動設施<br>環境屬性 | 國中(含以下)(A 組) | 12  | 3.22        | 0.17 | 4.84*  | 無                        |
|              | 高中職 (B 組)    | 98  | 3.15        | 0.33 |        |                          |
|              | 專科 (C 組)     | 110 | 3.13        | 0.40 |        |                          |
|              | 大學 (D 組)     | 165 | <b>3.35</b> | 0.60 |        |                          |
|              | 研究所以上 (E 組)  | 17  | 3.13        | 0.33 |        |                          |

\*p<.05

### (三) 職業

表 4-15 顯示不同職業的遊客，對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」的滿意度經 Scheffe 事後比較亦測定出各職業滿意度顯著差異性（如表 4-15）。

表 4-15 遊客「職業」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性         | 職業        | 人數  | 滿意度         | 標準差  | F 值    | Scheffe<br>事後比較                 |
|--------------|-----------|-----|-------------|------|--------|---------------------------------|
| 實質環境<br>屬性   | 軍公教 (A 組) | 67  | 4.04        | 0.55 | 16.26* | D>B,D>C<br>D>E,C>B<br>C>E,B>E   |
|              | 工商業 (B 組) | 111 | 3.74        | 0.51 |        |                                 |
|              | 服務業 (C 組) | 86  | 3.76        | 0.56 |        |                                 |
|              | 學生 (D 組)  | 107 | <b>4.06</b> | 0.62 |        |                                 |
|              | 其它 (E 組)  | 31  | 3.29        | 0.26 |        |                                 |
| 社會環境<br>屬性   | 軍公教 (A 組) | 67  | 3.57        | 0.34 | 8.61*  | E>A<br>E>B<br>E>C               |
|              | 工商業 (B 組) | 111 | 3.43        | 0.44 |        |                                 |
|              | 服務業 (C 組) | 86  | 3.45        | 0.53 |        |                                 |
|              | 學生 (D 組)  | 107 | <b>3.65</b> | 0.49 |        |                                 |
|              | 其它 (E 組)  | 31  | 3.90        | 0.41 |        |                                 |
| 經營管理<br>環境屬性 | 軍公教 (A 組) | 67  | 3.27        | 0.32 | 16.20* | D>E<br>D>A<br>D>C<br>B>A<br>B>C |
|              | 工商業 (B 組) | 111 | 3.57        | 0.35 |        |                                 |
|              | 服務業 (C 組) | 86  | 3.30        | 0.46 |        |                                 |
|              | 學生 (D 組)  | 107 | <b>3.70</b> | 0.55 |        |                                 |
|              | 其它 (E 組)  | 31  | 3.38        | 0.36 |        |                                 |
| 活動設施<br>環境屬性 | 軍公教 (A 組) | 67  | 3.19        | 0.37 | 22.88* | D>A,D>C<br>D>E,A>C<br>B>C,E>C   |
|              | 工商業 (B 組) | 111 | 3.33        | 0.37 |        |                                 |
|              | 服務業 (C 組) | 86  | 2.87        | 0.31 |        |                                 |
|              | 學生 (D 組)  | 107 | <b>3.44</b> | 0.63 |        |                                 |
|              | 其它 (E 組)  | 31  | 3.14        | 0.20 |        |                                 |

\*p<.05

### (四) 平均月收入

表 4-16 顯示不同平均月收入的遊客，對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」的滿意度均有顯著性的差異，經 Scheffe 事後比較測定各不同平

均月收入的遊客對不同環境屬性滿意度差異（如表 4-16），可以觀察出各個不同月收入分組的滿意度差異性。

表 4-16 遊客「平均月收入」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性     | 平均月收入               | 人數  | 滿意度         | 標準差  | F 值    | Scheffe 事後比較 |
|----------|---------------------|-----|-------------|------|--------|--------------|
| 實質環境屬性   | 15,000 以下 (A 組)     | 115 | 3.96        | 0.65 | 13.30* |              |
|          | 15,001-30,000 (B 組) | 124 | 3.75        | 0.47 |        | E>A, E>B     |
|          | 30,001-45,000 (C 組) | 89  | 3.82        | 0.55 |        | E>C, E>D     |
|          | 45,001-60,000 (D 組) | 18  | 3.28        | 0.34 |        | E>G, F>D     |
|          | 60,001-75,000 (E 組) | 18  | <b>4.53</b> | 0.33 |        | F>G, A>D     |
|          | 75,001-90,000 (F 組) | 30  | 4.01        | 0.49 |        | A>G, C>D     |
|          | 90,001 以上 (G 組)     | 8   | 3.06        | 0.04 |        | C>G, B>G     |
| 社會環境屬性   | 15,000 以下 (A 組)     | 115 | <b>3.71</b> | 0.43 | 14.37* |              |
|          | 15,001-30,000 (B 組) | 124 | 3.46        | 0.43 |        | A>D, A>G     |
|          | 30,001-45,000 (C 組) | 89  | 3.63        | 0.51 |        | C>D, C>G     |
|          | 45,001-60,000 (D 組) | 18  | 3.15        | 0.27 |        | E>D, E>G     |
|          | 60,001-75,000 (E 組) | 18  | 3.56        | 0.06 |        | F>D, F>G     |
|          | 75,001-90,000 (F 組) | 30  | 3.58        | 0.29 |        | B>G, D>G     |
|          | 90,001 以上 (G 組)     | 8   | 2.51        | 0.02 |        |              |
| 經營管理環境屬性 | 15,000 以下 (A 組)     | 115 | <b>3.65</b> | 0.56 | 18.69* |              |
|          | 15,001-30,000 (B 組) | 124 | 3.38        | 0.33 |        | A>E, A>G     |
|          | 30,001-45,000 (C 組) | 89  | 3.64        | 0.39 |        | C>E, C>G     |
|          | 45,001-60,000 (D 組) | 18  | 3.54        | 0.16 |        | D>E, D>G     |
|          | 60,001-75,000 (E 組) | 18  | 3.09        | 0.18 |        | B>E, B>G     |
|          | 75,001-90,000 (F 組) | 30  | 3.22        | 0.35 |        | F>G, E>G     |
|          | 90,001 以上 (G 組)     | 8   | 2.50        | 0.00 |        |              |
| 活動設施環境屬性 | 15,000 以下 (A 組)     | 115 | 3.42        | 0.62 | 18.29* |              |
|          | 15,001-30,000 (B 組) | 124 | 3.03        | 0.37 |        | C>F, C>D     |
|          | 30,001-45,000 (C 組) | 89  | <b>3.45</b> | 0.34 |        | C>G, A>F     |
|          | 45,001-60,000 (D 組) | 18  | 2.83        | 0.15 |        | A>D, A>G     |
|          | 60,001-75,000 (E 組) | 18  | 3.21        | 0.00 |        | E>F, E>D     |
|          | 75,001-90,000 (F 組) | 30  | 2.98        | 0.27 |        | E>G, B>D     |
|          | 90,001 以上 (G 組)     | 8   | 2.79        | 0.00 |        | B>G          |

\*p<.05

#### (五) 居住地區

表 4-17 顯示不同居住地區的遊客對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」等 3 項環境屬性的滿意度經 Scheffe 事後比較亦測定各不同居住地區的遊客對此 3 項的

環境屬性滿意度的顯著差異性（如表 4-17），居住東區的遊客對綠島遊憩的各個環境屬性滿意度均最高。

表 4-17 遊客「居住地區」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性         | 居住地區    | 人數  | 滿意度         | 標準差  | F 值    | Scheffe<br>事後比較   |
|--------------|---------|-----|-------------|------|--------|-------------------|
| 實質環境<br>屬性   | 北區（A 組） | 158 | 3.91        | 0.58 | 6.31 * | D>B<br>D>C        |
|              | 中區（B 組） | 32  | 3.66        | 0.66 |        |                   |
|              | 南區（C 組） | 146 | 3.71        | 0.50 |        |                   |
|              | 東區（D 組） | 65  | <b>4.08</b> | 0.64 |        |                   |
| 社會環境<br>屬性   | 北區（A 組） | 158 | 3.53        | 0.52 | 3.69   | 無                 |
|              | 中區（B 組） | 32  | 3.28        | 0.34 |        |                   |
|              | 南區（C 組） | 146 | 3.58        | 0.41 |        |                   |
|              | 東區（D 組） | 65  | <b>3.66</b> | 0.53 |        |                   |
| 經營管理<br>環境屬性 | 北區（A 組） | 158 | 3.40        | 0.41 | 7.61 * | D>A<br>D>B<br>D>C |
|              | 中區（B 組） | 32  | 3.51        | 0.36 |        |                   |
|              | 南區（C 組） | 146 | 3.45        | 0.51 |        |                   |
|              | 東區（D 組） | 65  | <b>3.74</b> | 0.43 |        |                   |
| 活動設施<br>環境屬性 | 北區（A 組） | 158 | 3.14        | 0.43 | 6.91 * | D>A<br>D>B<br>C>B |
|              | 中區（B 組） | 32  | 3.01        | 0.25 |        |                   |
|              | 南區（C 組） | 146 | 3.30        | 0.43 |        |                   |
|              | 東區（D 組） | 65  | <b>3.40</b> | 0.67 |        |                   |

\*p<.05

#### （六）主要旅遊遊伴

表 4-18 顯示不同的「主要旅遊遊伴」的遊客對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」等 3 項環境屬性的滿意度具有顯著差異，經 Scheffe 事後比較亦測定與不同遊伴出遊的遊客對此 3 項的環境屬性滿意度差異情況（如表 4-18）；與同學出遊的遊客的滿意度高於與其他旅遊遊伴的遊客。

表 4-18 遊客「旅遊遊伴」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性         | 旅遊遊伴        | 人數  | 滿意度         | 標準差  | F 值    | Scheffe<br>事後比較          |
|--------------|-------------|-----|-------------|------|--------|--------------------------|
| 實質環境<br>屬性   | 家庭成員 (A 組)  | 32  | 3.47        | 0.57 | 11.78* | C>A<br>C>D<br>C>E<br>B>A |
|              | 同事 (B 組)    | 119 | 3.84        | 0.57 |        |                          |
|              | 同學 (C 組)    | 82  | <b>4.15</b> | 0.59 |        |                          |
|              | 朋友 (D 組)    | 142 | 3.81        | 0.52 |        |                          |
|              | 旅行團成員 (E 組) | 27  | 3.58        | 0.52 |        |                          |
| 社會環境<br>屬性   | 家庭成員 (A 組)  | 32  | 3.43        | 0.45 | 4.10   | 無                        |
|              | 同事 (B 組)    | 119 | 3.54        | 0.53 |        |                          |
|              | 同學 (C 組)    | 82  | <b>3.73</b> | 0.53 |        |                          |
|              | 朋友 (D 組)    | 142 | 3.50        | 0.45 |        |                          |
|              | 旅行團成員 (E 組) | 27  | 3.47        | 0.58 |        |                          |
| 經營管理<br>環境屬性 | 家庭成員 (A 組)  | 32  | 3.56        | 0.42 | 14.98* | C>B<br>C>D<br>C>E        |
|              | 同事 (B 組)    | 119 | 3.42        | 0.39 |        |                          |
|              | 同學 (C 組)    | 82  | <b>3.79</b> | 0.55 |        |                          |
|              | 朋友 (D 組)    | 142 | 3.36        | 0.41 |        |                          |
|              | 旅行團成員 (E 組) | 27  | 3.33        | 0.39 |        |                          |
| 活動設施<br>環境屬性 | 家庭成員 (A 組)  | 32  | 3.25        | 0.47 | 19.18* | C>A<br>C>B<br>C>D<br>C>E |
|              | 同事 (B 組)    | 119 | 3.26        | 0.36 |        |                          |
|              | 同學 (C 組)    | 82  | <b>3.55</b> | 0.68 |        |                          |
|              | 朋友 (D 組)    | 142 | 3.02        | 0.34 |        |                          |
|              | 旅行團成員 (E 組) | 27  | 3.12        | 0.25 |        |                          |

\*p<.05

#### (七) 旅遊資訊獲得方式

表 4-19 顯示出不同旅遊資訊獲得方式的遊客，對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」及「經營管理環境屬性」等 3 項環境屬性的滿意度，經 Scheffe 事後比較亦測定各不同資訊獲得方式的遊客對此 3 項的環境屬性滿意度的顯著差異性(如表 4-19)；明顯的顯示由內政部營建署獲得觀光資訊的遊客滿意度最低。

表 4-19 遊客「旅遊資訊獲得方式」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性         | 旅遊資訊<br>獲得方式         | 人數  | 滿意度  | 標準差  | F 值    | Scheffe<br>事後比較                                                           |
|--------------|----------------------|-----|------|------|--------|---------------------------------------------------------------------------|
| 實質環境<br>屬性   | 台東縣政府觀光<br>宣傳資訊(A 組) | 10  | 3.96 | 0.55 | 4.85*  | A>B<br>D>B<br>G>B                                                         |
|              | 內政部營建署觀<br>光宣傳 (B 組) | 8   | 3.06 | 0.04 |        |                                                                           |
|              | 旅行社 (C 組)            | 8   | 3.64 | 0.40 |        |                                                                           |
|              | 親友告知(D 組)            | 196 | 3.95 | 0.61 |        |                                                                           |
|              | 電視/廣播(E 組)           | 31  | 3.67 | 0.36 |        |                                                                           |
|              | 報章雜誌 (F 組)           | 51  | 3.73 | 0.65 |        |                                                                           |
|              | 旅遊書籍(G 組)            | 11  | 4.29 | 0.64 |        |                                                                           |
|              | 電腦網路(H 組)            | 77  | 3.78 | 0.46 |        |                                                                           |
|              | 其他 (I 組)             | 10  | 3.66 | 0.43 |        |                                                                           |
| 社會環境<br>屬性   | 台東縣政府觀光<br>宣傳資訊(A 組) | 10  | 3.67 | 0.44 | 10.38* | G>B<br>G>C<br>G>E<br>G>F<br>A>B<br>C>B<br>D>B<br>E>B<br>F>B<br>G>B<br>H>B |
|              | 內政部營建署觀<br>光宣傳 (B 組) | 8   | 2.65 | 0.27 |        |                                                                           |
|              | 旅行社 (C 組)            | 8   | 3.39 | 0.48 |        |                                                                           |
|              | 親友告知(D 組)            | 196 | 3.64 | 0.43 |        |                                                                           |
|              | 電視/廣播(E 組)           | 31  | 3.35 | 0.21 |        |                                                                           |
|              | 報章雜誌 (F 組)           | 51  | 3.31 | 0.33 |        |                                                                           |
|              | 旅遊書籍(G 組)            | 11  | 4.10 | 0.67 |        |                                                                           |
|              | 電腦網路(H 組)            | 77  | 3.58 | 0.53 |        |                                                                           |
|              | 其他 (I 組)             | 10  | 3.50 | 0.51 |        |                                                                           |
| 經營管理<br>環境屬性 | 台東縣政府觀光<br>宣傳資訊(A 組) | 10  | 3.48 | 0.24 | 6.05*  | A>B<br>C>B<br>D>B<br>E>B<br>F>B<br>G>B<br>H>B                             |
|              | 內政部營建署觀<br>光宣傳 (B 組) | 8   | 2.68 | 0.33 |        |                                                                           |
|              | 旅行社 (C 組)            | 8   | 3.56 | 0.58 |        |                                                                           |
|              | 親友告知(D 組)            | 196 | 3.50 | 0.43 |        |                                                                           |
|              | 電視/廣播(E 組)           | 31  | 3.41 | 0.40 |        |                                                                           |
|              | 報章雜誌 (F 組)           | 51  | 3.60 | 0.33 |        |                                                                           |
|              | 旅遊書籍(G 組)            | 11  | 3.96 | 0.52 |        |                                                                           |
|              | 電腦網路(H 組)            | 77  | 3.40 | 0.53 |        |                                                                           |
|              | 其他 (I 組)             | 10  | 3.32 | 0.53 |        |                                                                           |

續接下頁

表 4-19 遊客「旅遊資訊獲得方式」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形(續)

| 環境屬性         | 旅遊資訊<br>獲得方式         | 人數  | 滿意度  | 標準差  | F 值  | Scheffe<br>事後比較 |
|--------------|----------------------|-----|------|------|------|-----------------|
| 活動設施<br>環境屬性 | 台東縣政府觀光<br>宣傳資訊(A 組) | 10  | 3.12 | 0.34 | 5.12 | 無               |
|              | 內政部營建署觀<br>光宣傳 (B 組) | 8   | 2.91 | 0.21 |      |                 |
|              | 旅行社 (C 組)            | 8   | 3.29 | 0.42 |      |                 |
|              | 親友告知(D 組)            | 196 | 3.23 | 0.47 |      |                 |
|              | 電視/廣播(E 組)           | 31  | 2.96 | 0.18 |      |                 |
|              | 報章雜誌 (F 組)           | 51  | 3.10 | 0.36 |      |                 |
|              | 旅遊書籍(G 組)            | 11  | 3.82 | 0.41 |      |                 |
|              | 電腦網路(H 組)            | 77  | 3.33 | 0.58 |      |                 |
|              | 其他 (I 組)             | 10  | 3.31 | 0.67 |      |                 |

\*p<.05

#### (八) 旅遊興趣偏好

表 4-20 顯示不同旅遊興趣偏好的遊客，對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」的滿意度經 Scheffe 事後比較亦測定各不同旅遊興趣偏好的遊客對實質環境屬性滿意度有顯著差異性（如表 4-20）。

表 4-20 遊客「旅遊興趣偏好」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形

| 環境屬性       | 旅遊偏好                   | 人數  | 滿意度  | 標準差  | F 值    | Scheffe<br>事後比較 |
|------------|------------------------|-----|------|------|--------|-----------------|
| 實質環境<br>屬性 | 欣賞山水等大自然<br>景觀方面 (A 組) | 327 | 3.92 | 0.55 | 15.92* | A>B<br>C>B      |
|            | 觀賞歷史文物風土<br>民情方面 (B 組) | 39  | 3.30 | 0.42 |        |                 |
|            | 喜好人工機械活動<br>設施方面 (C 組) | 22  | 3.86 | 0.77 |        |                 |
|            | 其他 (D 組)               | 14  | 3.60 | 0.40 |        |                 |
| 社會環境<br>屬性 | 欣賞山水等大自然<br>景觀方面 (A 組) | 327 | 3.56 | 0.46 | 0.59   | 無               |
|            | 觀賞歷史文物風土<br>民情方面 (B 組) | 39  | 3.45 | 0.58 |        |                 |

續接下頁

表 4-20 遊客「旅遊興趣偏好」對綠島遊憩環境屬性滿意度差異情形(續)

| 環境屬性         | 旅遊偏好                   | 人數  | 滿意度  | 標準差  | F 值   | Scheffe<br>事後比較 |
|--------------|------------------------|-----|------|------|-------|-----------------|
| 經營管理<br>環境屬性 | 喜好人工機械活動<br>設施方面 (C 組) | 22  | 3.57 | 0.55 | 2.48  | 無               |
|              | 其他 (D 組)               | 14  | 3.56 | 0.48 |       |                 |
|              | 欣賞山水等大自然<br>景觀方面 (A 組) | 327 | 3.51 | 0.48 |       |                 |
|              | 觀賞歷史文物風土<br>民情方面 (B 組) | 39  | 3.36 | 0.36 |       |                 |
|              | 喜好人工機械活動<br>設施方面 (C 組) | 22  | 3.40 | 0.46 | 4.98* | 無               |
|              | 其他 (D 組)               | 14  | 3.27 | 0.19 |       |                 |
|              | 欣賞山水等大自然<br>景觀方面 (A 組) | 327 | 3.27 | 0.51 |       |                 |
|              | 觀賞歷史文物風土<br>民情方面 (B 組) | 39  | 3.03 | 0.15 |       |                 |
| 活動設施<br>環境屬性 | 喜好人工機械活動<br>設施方面 (C 組) | 22  | 3.15 | 0.38 |       |                 |
|              | 其他 (D 組)               | 14  | 2.93 | 0.23 |       |                 |

\*p<.05

#### 四、綜合討論

##### (一) 遊客社經特性方面

遊客社經特性對綠島海域遊憩活動各個環境屬性的滿意度，存在顯著的差異性，依據前文所述，遊客的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、月平均收入以及居住地點對不同的環境屬性的滿意度均有顯著或部分顯著的差異性。

在性別方面，女性對各個環境屬性的滿意度均顯著的高於男性，顯示女性對綠島的海域遊憩活動較為喜愛。

在年齡特性方面以 16-25 歲的年輕旅客對綠島各環境屬性的滿意度最高，在「實質環境屬性」、「社會環境屬性」與「活動設施環境屬性」方面，16-45 歲的遊客滿意度明顯的大於 46-55 歲的遊客，顯示海域遊憩活動較適合年輕遊客。16-25 歲的遊客於「經營管理環境屬性」明顯高於 36-55 歲的族群。

遊客的婚姻狀況對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」與「經營管理環境屬

性」的滿意度亦是有顯著的差異，由本研究的數據顯示未婚的遊客對此3項環境屬性滿意度高於已婚遊客，差異性達到顯著水準，但是對於「活動設施環境屬性」的滿意度差異並未達到顯著水準。

遊客的教育程度對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」與「經營管理環境屬性」的滿意度亦是有顯著的差異，數據顯示專科與大學學歷的遊客對此3項環境屬性滿意度高於國、高中及研究所(含)以上的遊客，差異性達到顯著水準，但是對於「活動設施環境屬性」的滿意度差異並未達到顯著水準。

遊客的平均月收入對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」與「活動設施環境屬性」的滿意度有顯著性的差異，滿意度的高低並未隨每月平均收入的增加而增加或減少，研究者認為到綠島遊憩的遊客已依興趣規劃好遊憩的活動，並準備好必要的花費，所以月平均所得的多寡並不一定會使遊客不滿意。

不同居住地區的遊客對綠島海域遊憩活動各個環境屬性滿意度的差異，對「實質環境屬性」、「經營管理環境屬性」及「活動設施環境屬性」等3項環境屬性的滿意度有顯著性的差異，居住東部的遊客對此3項環境屬性的滿意度均較其他地區為高，研究者認為係地緣的關係，居住東部的遊客至綠島旅遊的便利性對其滿意度的感受必然有相當正面的影響。

綜合以上旅客社經特性與各環境屬性的滿意度差異，女性、年輕、未婚大專以及住在東部的遊客對綠島海域遊憩活動的各個環境屬性的滿意度與其他的旅客相比有顯著性的差異。

## （二）遊客旅遊特性方面

表 4-21 綜整了遊客對各環境屬性滿意度具有顯著差異的表，針對遊客的旅遊方式及海域活動經驗對各個環境屬性的滿意度均無顯著差異，可見無論是散客或是旅行團遊客，以及有無海域活動經驗對各個屬性的滿意度均有較一致的感受，而且滿意的順序亦是對實質環境屬性最高，接著依序為社會環境屬性、經營管理環境屬性、活動設施環境屬性。可見綠島實質環境的優美對許多不同特性的遊客均具有相近的滿意程度。

旅遊遊伴方面，遊伴的不同，對「實質環境屬性」、「經營管理環境屬性」與「活動設施環境屬性」的滿意度有顯著的差異，本研究指出與同學出遊的滿意度

高於與其他遊伴出遊的滿意度。

海域活動訓練的經驗對「社會環境屬性」、「經營管理環境屬性」與「活動設施環境屬性」的滿意度有顯著的不同，無受過訓練的遊客滿意度較高，受過訓練的遊客據推測是要求標準較高，所以在這三個環境屬性的滿意度均較低。

旅遊資訊獲得的方式不同對「實質環境屬性」、「社會環境屬性」與「經營管理環境屬性」的滿意度有顯著的不同。由內政部營建署觀光宣傳獲得資訊的遊客滿意程度均顯著的比其他管道獲得資訊的低。可見官方宣傳的資訊有待努力。

遊客個人的旅遊方式不同僅在「實質環境屬性」的滿意度有顯著的差異，喜好欣賞山水等大自然景觀方面及喜好人工機械活動設施方面活動的滿意度，明顯高於觀賞歷史文物風土民情方面的遊客，由於海域遊憩活動主要包含了自然景觀以及位於海域的休閒活動，喜愛大自然景觀及機械活動設施的遊客對綠島的實質環境滿意度自然較高。

表4-21 遊客旅遊特性對各環境屬性滿意度顯著差異表

| 社經特性<br>環境屬性 | 旅遊<br>方式 | 旅遊<br>遊伴 | 海域活<br>動經驗 | 海域活<br>動訓練 | 旅遊資<br>訊獲得 | 旅遊<br>興趣 |
|--------------|----------|----------|------------|------------|------------|----------|
| 實質環境         |          | *        |            |            | *          | *        |
| 社會環境         |          |          |            | *          | *          |          |
| 經營管理環境       |          | *        |            | *          | *          |          |
| 活動設施環境       |          | *        |            | *          |            |          |

\*  $p < .05$

## 第六節 研究假設驗證

本節所要驗證探討的是本研究所做的假設是否成立，所要運用的統計方法包括獨立樣本 t 檢定 (t-test)，用以檢定遊客在社經屬性及旅遊特性中兩組的變項對各項環境屬性的滿意度是否有差異，對兩組以上變項的特性項目則運用單因子變異數分析 (One Way ANOVA) 檢測對海域遊憩活動的各項環境屬性滿意度的差異，

最後應用皮爾遜（Karl Pearson）的積差相關係數測量法進行相關性強弱的分析，藉以了解滿意度與重遊意願的相關性。

## 一、顯著水準(Significance Level)

顯著水準（Significance Level）乃是指確定臨界區域或是拒絕的區域，一般而言常用的顯著值有兩種，包含  $p=.05$  或  $p=.01$ ，當顯著性值小於所訂定顯著水準時，表示存在顯著性差異。本研究擇定  $p=.05$  作為檢定標準。

一般而言凡是具有平等性的比較，原則上採取雙尾檢定，本研究在於探討不同的遊客特性與遊客海域遊憩活動滿意度是否具有顯著差異，是故採取雙尾檢定作為顯著水準的檢定方式。

## 二、假設一&假設二

假設遊客的社經屬性與旅遊特性不同，對海域活動的滿意度有顯著的差異，首先運用獨立樣本 t 檢定（t-test）執行性別、海域遊憩活動經驗、海域活動訓練、婚姻狀況、旅遊方式等差異，並用單因子變異數分析其他特性與滿意度的關係。

### （一）t 檢定（t-test）

表 4-22 顯示以 t 檢定檢測性別、海域遊憩活動經驗、海域活動訓練、婚姻狀況、旅遊方式對各環境屬性滿意度的差異，在「海域遊憩活動經驗」、「婚姻情況」這兩項遊客特性對各環境屬性的滿意度均無顯著差異，「性別」、「海域活動訓練」及「旅遊方式」3 項特性對各環境屬性的滿意度均部份具顯著差異性。

表 4-22 獨立樣本 t 檢定表

| 環境屬性       |   | 實質環境        |        | 社會環境        |        | 經營管理環境      |        | 活動設施環境      |        |
|------------|---|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| 遊客特性       |   | 滿意度         | t 值    | 滿意度         | t 值    | 滿意度         | t 值    | 滿意度         | t 值    |
| 性 別        | 男 | 3.78        | -2.33* | 3.43        | -5.26* | 3.37        | -4.97* | 3.18        | -1.89* |
|            | 女 | <b>3.91</b> |        | <b>3.67</b> |        | <b>3.60</b> |        | <b>3.27</b> |        |
| 海域活<br>動經驗 | 有 | 3.83        | -0.78  | <b>3.58</b> | 1.40   | 3.45        | -1.44  | <b>3.26</b> | 1.69   |
|            | 無 | <b>3.87</b> |        | 3.51        |        | <b>3.52</b> |        | 3.18        |        |

續接下頁

表 4-22 獨立樣本 t 檢定表(續)

| 環境屬性 |    | 實質環境        |        | 社會環境        |        | 經營管理環境      |        | 活動設施環境      |        |
|------|----|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| 遊客特性 |    | 滿意度         | t 值    | 滿意度         | t 值    | 滿意度         | t 值    | 滿意度         | t 值    |
| 海域訓  | 有  | 3.73        | -1.32  | 3.28        | -4.60* | 3.02        | -8.58* | 3.02        | -6.16* |
| 練經驗  | 無  | <b>3.87</b> |        | <b>3.59</b> |        | <b>3.55</b> |        | <b>3.23</b> |        |
| 婚姻   | 已婚 | 3.58        | -4.77* | 3.37        | -3.82* | 3.38        | -2.24* | 3.18        | -0.83  |
| 狀況   | 未婚 | <b>3.91</b> |        | <b>3.60</b> |        | <b>3.50</b> |        | <b>3.23</b> |        |
| 旅遊   | 散客 | <b>3.88</b> | 1.56   | <b>3.57</b> | 1.20   | <b>3.49</b> | 0.39   | <b>3.24</b> | 0.85   |
| 方式   | 團體 | 3.79        |        | 3.52        |        | 3.47        |        | 3.20        |        |

\*p<.05

## (二) 單因子變異數分析 (One Way ANOVA)

在本部分所要探討的是運用單因子變異數分析社經特性、旅遊特性包含：年齡、教育程度、職業、每月平均收入、居住地、主要旅遊遊伴、獲知旅遊資訊方式、旅遊興趣偏好等 8 個項目與遊客對環境屬性滿意度的差異性。

由表 4-23 顯示遊客社經特性對各環境屬性的滿意度差異，包括「年齡」、「教育程度」、「職業」、「月平均收入」及「居住地」等 5 項社經特性。

年齡方面，可由事後比較看出，16-45 歲的遊客顯然比 46-55 歲的遊客在實質環境、社會環境、活動設施環境的滿意度高。

教育程度方面，雖然 p 值小於 .05，但經事後比較顯示各教育程度分組中並無顯著的差異。

職業方面，學生在實質環境、經營管理環境、活動設施環境等 3 項屬性的滿意度高於其他組別。

遊客月均收入方面，各個收入分組的滿意度均有顯著差異，經事後比較發現月收入 9 萬以上的遊客對每個環境屬性的滿意度均明顯低於其他月收入組別。

居住地方面，居住東區的遊客在實質環境、經營管理環境、活動設施環境等 3 項屬性的滿意度高於居住其他地區的遊客。

表 4-23 單因子變異數分析表(遊客社經特性)

| 環境屬性 |                | 實質環境        |      | 社會環境        |      | 經營管理環境      |      | 活動設施環境      |      |
|------|----------------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|
| 遊客特性 |                | 滿意度         | 事後比較 | 滿意度         | 事後比較 | 滿意度         | 事後比較 | 滿意度         | 事後比較 |
| 年齡   | 16-25 歲 (A)    | <b>3.97</b> |      | <b>3.68</b> |      | <b>3.68</b> |      | <b>3.40</b> |      |
|      | 26-35 歲 (B)    | 3.84        | A>D  | 3.54        | A>D  | 3.42        | A>C  | 3.13        | A>D  |
|      | 36-45 歲 (C)    | 3.72        | B>D  | 3.38        | B>D  | 3.28        | A>D  | 3.31        | B>D  |
|      | 46-55 歲 (D)    | 3.08        | C>D  | 3.04        | C>D  | 3.35        |      | 2.89        | C>D  |
|      | F 值            | 9.47*       |      | 9.56*       |      | 11.92*      |      | 10.78*      |      |
| 教育程度 | 國中以下 (A)       | 3.08        |      | 3.39        |      | 3.21        |      | 3.22        |      |
|      | 高中職 (B)        | 3.70        | B>A  | 3.38        | C>B  | 3.44        | B>E  | 3.15        |      |
|      | 專科 (C)         | <b>4.00</b> | C>A  | <b>3.75</b> | C>E  | 3.49        | C>E  | 3.13        | 無    |
|      | 大學 (D)         | 3.91        | D>A  | 3.59        | D>E  | <b>3.56</b> | D>E  | <b>3.35</b> |      |
|      | 研究所 (E)        | 3.65        | E>A  | 3.04        |      | 3.03        |      | 3.13        |      |
|      | F 值            | 10.64*      |      | 15.34*      |      | 6.78*       |      | 4.84*       |      |
| 職業   | 軍公教 (A)        | 4.04        | D>B  | 3.57        |      | 3.27        | D>E  | 3.19        | D>A  |
|      | 工商業 (B)        | 3.74        | D>C  | 3.43        | E>A  | 3.57        | D>A  | 3.33        | D>C  |
|      | 服務業 (C)        | 3.76        | D>E  | 3.45        | E>B  | 3.30        | D>C  | 2.87        | D>E  |
|      | 學生 (D)         | <b>4.06</b> | C>B  | <b>3.65</b> | E>C  | <b>3.70</b> | B>A  | <b>3.44</b> | A>C  |
|      | 其它 (E)         | 3.29        | C>E  | 3.90        |      | 3.38        | B>C  | 3.14        | B>C  |
|      | F 值            | 16.26*      |      | 8.61*       |      | 16.20*      |      | 22.88*      |      |
| 月均收入 | 15k 以下 (A)     | 3.96        | E>A  | <b>3.71</b> |      | <b>3.65</b> |      | 3.42        | C>F  |
|      |                |             | E>B  |             | A>D  |             | A>E  |             | C>D  |
|      | 15,001-30k (B) | 3.75        | E>C  | 3.46        | A>G  | 3.38        | A>G  | 3.03        | C>G  |
|      |                |             | E>D  |             | C>D  |             | C>E  |             | C>F  |
|      | 30,001-45k (C) | 3.82        | E>G  | 3.63        | C>G  | 3.64        | C>G  | <b>3.45</b> | A>F  |
|      |                |             | F>D  |             | E>D  |             | D>E  |             | A>D  |
|      | 45,001-60k (D) | 3.28        | F>G  | 3.15        | E>G  | 3.54        | D>G  | 2.83        | A>G  |
|      |                |             | A>D  |             | F>D  |             | B>E  |             | E>F  |
| 居住地  | 60,001-75k (E) | <b>4.53</b> | A>G  | 3.56        | F>G  | 3.09        | B>G  | 3.21        | E>D  |
|      |                |             | C>D  |             | B>G  |             | F>G  |             | E>G  |
|      | 75,001-90k (F) | 4.01        | C>G  | 3.58        | D>G  | 3.22        | E>G  | 2.98        | B>D  |
|      |                |             | B>G  |             |      |             |      |             | B>G  |
|      | 90k 以上 (G)     | 3.06        |      | 2.51        |      | 2.50        |      | 2.79        |      |
|      | F 值            | 13.30*      |      | 14.37*      |      | 18.69*      |      | 18.29*      |      |
| 居住地區 | 北區 (A)         | 3.91        |      | 3.53        |      | 3.40        |      | 3.14        | D>A  |
|      | 中區 (B)         | 3.66        | D>B  | 3.28        |      | 3.51        | D>A  | 3.01        | D>B  |
|      | 南區 (C)         | 3.71        | D>C  | 3.58        | 無    | 3.45        | D>B  | 3.30        | C>B  |
|      | 東區 (D)         | <b>4.08</b> |      | <b>3.66</b> |      | <b>3.74</b> | D>C  | <b>3.40</b> |      |
|      | F 值            | 6.31*       |      | 3.69        |      | 7.61*       |      | 6.91*       |      |

\*p&lt;.05

由表 4-24 的資料顯示遊客旅遊特性對各環境屬性的滿意度差異，包括「旅遊主要遊伴」、「獲知旅遊資訊方式」、「旅遊興趣偏好」等 3 項旅遊特性。

旅遊主要遊伴方面，與同學出遊的滿意度在實質環境、經營管理環境、活動設施環境的滿意度最高。

獲知旅遊資訊方式方面，由內政部營建署觀光宣傳獲知的旅客滿意度較低。

旅遊興趣偏好，喜好山水大自然景觀方面與人工機械活動設施方面在實質環境屬性的滿意度高於喜好歷史文物風土民情方面的遊客。

表 4-24 單因子變異數分析表(遊客旅遊特性)

| 環境屬性     |                | 實質環境        |            | 社會環境        |            | 經營管理環境      |            | 活動設施環境      |      |
|----------|----------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|
| 遊客特性     |                | 滿意度         | 事後比較       | 滿意度         | 事後比較       | 滿意度         | 事後比較       | 滿意度         | 事後比較 |
| 旅遊主要遊伴   | 家庭成員 (A)       | 3.47        |            | 3.43        |            | 3.56        |            | 3.25        |      |
|          | 同事 (B)         | 3.84        | C>A        | 3.54        |            | 3.42        | C>B        | 3.26        | C>A  |
|          | 同學 (C)         | <b>4.15</b> | C>D        | <b>3.73</b> | 無          | <b>3.79</b> | C>D        | <b>3.55</b> | C>B  |
|          | 朋友 (D)         | 3.81        | C>E        | 3.50        |            | 3.36        | C>E        | 3.02        | C>D  |
|          | 旅行團 (E)        | 3.58        | B>A        | 3.47        |            | 3.33        |            | 3.12        | C>E  |
|          | F 值            | 11.78*      |            | 4.10        |            | 14.98*      |            | 19.18*      |      |
| 獲知旅遊資訊方式 | 縣府觀光宣傳資訊 (A)   | 3.96        |            | 3.67        | G>B<br>G>C | 3.48        |            | 3.12        |      |
|          | 內政部營建署觀光宣傳 (B) | 3.06        |            | 2.65        | G>E<br>G>F | 2.68        | A>B<br>C>B | 2.91        |      |
|          | 旅行社 (C)        | 3.64        | A>B        | 3.39        | A>B        | 3.56        | D>B        | 3.29        |      |
|          | 親友告知 (D)       | 3.95        | D>B        | 3.64        | C>B        | 3.50        | E>B        | 3.23        | 無    |
|          | 電視廣播 (E)       | 3.67        | G>B        | 3.35        | D>B        | 3.41        | F>B        | 2.96        |      |
|          | 報章雜誌 (F)       | 3.73        |            | 3.31        | E>B        | 3.60        | G>B        | 3.10        |      |
|          | 旅遊書籍 (G)       | 4.29        |            | 4.10        | F>B        | 3.96        | H>B        | 3.82        |      |
|          | 電腦網路 (H)       | 3.78        |            | 3.58        | G>B<br>H>B | 3.40        |            | 3.33        |      |
|          | 其他 (I)         | 3.66        |            | 3.50        |            | 3.32        |            | 3.31        |      |
|          | F 值            | 4.85*       |            | 10.38*      |            | 6.05*       |            | 5.12        |      |
| 旅遊興趣偏好   | 山水大自然景觀方面 (A)  | 3.92        |            | 3.56        |            | 3.51        |            | 3.27        |      |
|          | 歷史文物風土民情方面 (B) | 3.30        | A>B<br>C>B | 3.45        | 無          | 3.36        | 無          | 3.03        | 無    |
|          | 人工機械活動設施方面 (C) | 3.86        |            | 3.57        |            | 3.40        |            | 3.15        |      |
|          | 其他 (D)         | 3.60        |            | 3.56        |            | 3.27        |            | 2.93        |      |
|          | F 值            | 15.92*      |            | 0.59        |            | 2.48        |            | 4.98*       |      |

\*p<.05

### 三、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的驗證由相關分析(Correlation Analysis)，總滿意度與重遊意願之間的 Pearson 相關係數  $r = 0.497$ ，參照表 3-3 可知綠島遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願呈中度正相關的關係。

### 四、綜合討論

綜合表 4-22、4-23、4-24 獲知，不同的社經特性，對遊客海域活動的滿意度具有顯著的差異，其中「性別」、「年齡」、「職業」、「月平均收入」等 4 項特性對各個環境屬性的滿意度均有顯著的差異性；「居住地」、「教育程度」及「婚姻狀況」等 3 項社經特性對部分的環境屬性的滿意度有顯著的差異性。

不同的遊客特性，包括「海域活動訓練經驗」、「旅遊主要遊伴」、「獲知旅遊資訊方式」、「旅遊興趣偏好」等 4 項特性，對部分的環境屬性滿意度具有顯著性差異；而「旅遊方式」及「海域活動經驗」等 2 項特性對所有的環境屬性滿意度均無顯著差異性。

至於綠島遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願呈現中度正相關的關係，與研究假設相符。

葉茂生(2001)年的研究指出遊客社經屬性內的「教育程度」及「職業」等 2 項特性對各個環境屬性的滿意度均有顯著的差異性；「性別」、「年齡」、「月平均收入」及「婚姻狀況」等 4 項特性對各個環境屬性的滿意度均無顯著的差異性。

葉茂生(2001)亦指出遊客的旅遊特性中「海域活動訓練經驗」與「海域活動經驗」等 2 項特性對所有的環境屬性滿意度有顯著差異性；「旅遊方式」、「旅遊主要遊伴」、「獲知旅遊資訊方式」、「旅遊興趣偏好」等 4 項特性對各個環境屬性的滿意度均無顯著的差異性。而總滿意度與重遊意願呈現低度至中度正相關的關係( $r=0.385$ )。

劉厚華(2006)的研究指出「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「職業」、「居住地」、「海域遊憩經驗」及「海域遊憩技能訓練」等 8 項遊客特性，在環境屬性構面滿意程度上有顯著性差異。

比較本研究及葉茂生(2001)、劉厚華(2006)的研究資料，與葉茂生(2001)的研

究除了「職業」乙項特性與各環境屬性滿意度均有顯著差異以及總滿意度與重遊意願呈現正相關的關係外，其他的結果均不相符。至於劉厚華(2006)的研究資料中「性別」、「年齡」、「職業」、「海域遊憩技能訓練」等4項特性與本研究相符，均對環境屬性的滿意度有顯著性的差異，至於「婚姻狀況」、「教育程度」及「居住地」等3項特性則與本研究部分相符。

其中葉茂生(2001)、劉厚華(2006)的研究結果內，「海域遊憩經驗」特性對環就屬性的滿意度顯示出顯著差異性，本研究卻顯現出無顯著差異性。

本研究與葉茂生(2001)、劉厚華(2006)研究結果的差異性，可能原因係澎湖、大鵬灣與綠島天然地形及開發的方向不同所致。

李宜曄、林詠能(2007)的研究顯示滿意度與重遊意願的相關性為 0.546，呈現中度正相關的關係，葉茂生(2001)研究顯示總滿意度與重遊意願的相關性為 0.385，呈現低度至中度正相關的關係，本研究獲得滿意度與重遊意願相關性的數據為 0.497，亦屬於中度正相關，顯見本研究獲得數據與其他研究者相符，且滿意度與重遊意願存在正面相關的假設成立。

## 第五章 結論與建議

本章旨在根據第四章的分析結果提出結論與建議，首先將實質環境、社會環境、經營管理環境及活動設施環境各屬性與遊客特性之關係結果摘要彙整，並進一步歸納研析，提出本研究重要結論後，再依研究結論，提出本研究對實務上及後續研究者具體的建議。

### 第一節 研究結果彙整

本節主要將本研究各變項研究假設之分析結果彙整如表 5-1，其結論說明如下：

表5-1 研究結果彙整表

| 項次  | 研究假設                        | 驗證結果 | 說明                                     |
|-----|-----------------------------|------|----------------------------------------|
| 1   | 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 | 部分成立 |                                        |
| 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   | 成立   | 不同性別之遊客對不同環境屬性均顯示出顯著差異                 |
| 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  | 成立   | 不同年齡層之遊客，對海域遊憩活動的滿意度均有顯著差異             |
| 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 | 部分成立 | 除了對活動設施環境的滿意度無顯著差異外，對其它三項環境屬性均顯示出顯著差異。 |
| 1-4 | 不同教育程度之遊客，對海域遊憩活            | 部分成立 | 不同教育程度之遊                               |

表5-1 研究結果彙整表

| 項次  | 研究假設                                | 驗證結果 | 說明                                  |
|-----|-------------------------------------|------|-------------------------------------|
|     | 動的滿意度會有顯著差異                         |      | 客，對海域遊憩活動的滿意度除了活動設施環境屬性外均有顯著差異      |
| 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           | 成立   | 不同職業之遊客，對海域遊憩活動的滿意度均有顯著差異           |
| 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         | 成立   | 不同平均收入之遊客，對海域遊憩活動的滿意度均有顯著差異         |
| 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          | 部分成立 | 除了對社會環境的滿意度無顯著差異外，對其它三項環境屬性均顯示出顯著差異 |
| 2   | 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         | 部分成立 |                                     |
| 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         | 不成立  | 遊客之旅遊方式不同，對海域遊憩活動的滿意度無顯著差異          |
| 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         | 部分成立 |                                     |
| 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 | 不成立  | 遊客是否曾有從事海域遊憩活動的經驗                   |

表5-1 研究結果彙整表

| 項次  | 研究假設                                    | 驗證結果 | 說明                                         |
|-----|-----------------------------------------|------|--------------------------------------------|
|     | 著差異                                     |      | 驗，對海域遊憩活動的滿意度無顯著差異                         |
| 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度會有顯著差異 | 部分成立 | 除了對實質環境的滿意度無顯著差異以外，對其他三項的屬性均有顯著差異          |
| 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            | 部分成立 | 除了對活動設施環境的滿意度外，遊客獲知旅遊資訊不同，對海域遊憩活動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          | 部分成立 | 遊客旅遊興趣偏好不同，對海域遊憩活動的實質環境、活動設施環境屬性的滿意度有顯著差異  |
| 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              | 成立   | 遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願之間有中度正相關的關係             |

## 第二節 結論

### 一、遊客社經特性與旅遊特性

遊客的社經特性可以由第四章第一節的詳細數據看出綠島的遊客主要是16歲

至35歲的未婚人士，居住地以北部及南部最多，教育水準超過七成具有專科以上學歷，月收入水準八成左右低於每月45,000元，職業則以學生及工商業較多。旅遊特性方面，散客與參加旅行團的遊客人數約成六四比，散客人數多於旅行團人數，主要遊伴依序為朋友（35.3%）、同事（29.6%）及同學（20.4%），其中家庭成員（8%）及旅行社成員（6.7%）均低於一成。有從事過海域休閒活動者（58%）大約佔了六成，顯示大部分遊客均有過海域遊憩的經驗，這個數據湊巧與散客的比例相當。受過海域活動訓練佔13.7%，其中約六成受過浮潛或潛水訓練。遊客的旅遊興趣偏好欣賞山水等大自然景觀方面佔比例78.8%，觀賞歷史文物風土民情方面佔比例16.6%，喜好人工機械活動設施僅佔比例2.5%，這個數據告訴我們到綠島遊憩的旅客裡，大部分興趣都是喜好山水景觀與文物民情方面，人工機械設施遊憩方面僅佔少數，僅僅只有約兩成的遊客建議增設包含水上摩托車與香蕉船...等相關人工遊憩活動項目。

旅遊資訊獲得方式超過一成的包括親友告知（48.8%）、電腦網路（19.2%）、報章雜誌（12.7%），其它的方式都低於一成，可見地方政府以及相關觀光業管單位的宣傳並未達到應有的效果。

## 二、遊客對各環境屬性的滿意度

表5-2彙整了遊客對各個環境屬性的滿意度排名、各個屬性內滿意度最高及最低的三個變項；綜觀而言，四個環境屬性的滿意度均高於3，表示遊客針對綠島的各項環境屬性的感受是偏向滿意的，然而實質環境屬性的滿意度最高，其次是社會環境屬性，再其次是經營管理環境屬性，滿意度最低的是活動設施環境屬性，由這個結果看出遊客對天然景觀的實質環境及人與人互動的社會環境滿意度高於人為經營及設置的設施環境。

實質環境屬性內的滿意度最高的三個變項依序為「自然景觀優美」、「海底景觀豐富程度」及「週遭能見度」，這三項綠島的天然優點獲得的平均分數都高於4分，滿意度最低的三項依序為「設施與環境配合程度（3.24分）」、「水質是否受到污染（3.32分）」與「砂灘空間寬敞程度（3.67分）」，因綠島天然岩岸地形，以至於較寬敞的砂灘僅有「大白沙」乙處，除了砂灘空間寬敞程度係天然限制以外，另外兩項「設施與環境配合程度」與「水質是否受到污染」滿意度雖然都高於3分，但是這個結果卻是綠島開發的一項警惕，是在告訴我們綠島開發的設

施及人為開發過程對環境保護的不周延，以致於遊客對這兩個變項的滿意度低於3.5分。

社會環境屬性內的滿意度最高的三個變項依序為「認識的人能在一起活動」、「多認識他人的機會」與「有人會游泳」，這三項變項的分數均高於3.5分，顯示到綠島活動，除了滿意可以與認識的人在一起活動外，也滿意可以有更多認識別人的機會。然而不滿意的三項變項依序為「他人活動是否影響自己」、「遊客喧嘩吵雜程度」及「遊客人數擁擠程度」，這三個項目告訴我們綠島的擁擠、吵雜及被他人影響的旅遊現況滿意度較低，除了遊客旅遊素質須提升以外，即使綠島腹地狹小只要旅遊業者及當地觀光主管單位對綠島旅遊的動線規劃、交通的便利性...等等方面加強，即可增進遊客旅遊品質。

經營管理環境屬性平均滿意度為3.48分，最高的四個變項依序為「服務人員服務態度」、「服務人員專業性」、「環境之植栽綠化」及「設置安全警告標誌」，最低的三個變項包括了「衛浴設備清潔程度」、「飲食與飲料價格」及「垃圾筒設置與清理」。

活動設施環境屬性平均滿意度是3.22分，可見遊客對這一個屬性的評價並不高，滿意度最高的三項依序為「停車場停車位數量」、「設置步道」及「水上安全設備」，最低的三項為「醫療設備」、「衛浴設備數量」及「提供遮陽設施」，最低的三項均低於3分，顯示有關當局及當地業者在這些的項目需要多加努力。

表 5-2 遊客對各環境屬性及各變項的滿意度排名表

| 名次 | 環境屬性 | 滿意度  | 滿意度前三名     | 滿意度  | 滿意度後三名     | 滿意度  |
|----|------|------|------------|------|------------|------|
| 1  | 實質環境 | 3.82 | 自然景觀優美程度   | 4.16 | 設施與環境配合程度  | 3.24 |
|    |      |      | 海底景觀豐富程度   | 4.05 | 水質是否受到污染   | 3.32 |
|    |      |      | 週遭能見度      | 4.04 | 砂灘空間寬敞程度   | 3.67 |
| 2  | 社會環境 | 3.54 | 認識的人能在一起活動 | 4.14 | 他人活動是否影響自己 | 3.24 |
|    |      |      | 多認識他人的機會   | 3.72 | 遊客喧嘩吵雜程度   | 3.36 |
|    |      |      | 有人會游泳      | 3.64 | 遊客人數擁擠程度   | 3.39 |

表 5-2 遊客對各環境屬性及各變項的滿意度排名表

| 名次 | 環境屬性       | 滿意度  | 滿意度前三名   | 滿意度  | 滿意度後三名   | 滿意度  |
|----|------------|------|----------|------|----------|------|
| 3  | 經營管理<br>環境 | 3.48 | 服務人員服務態度 | 3.74 | 衛浴設備清潔程度 | 3.24 |
|    |            |      | 服務人員專業性  | 3.74 | 飲食與飲料價格  | 3.24 |
|    |            |      | 環境之植栽綠化  | 3.72 | 垃圾筒設置與清理 | 3.25 |
|    |            |      | 設置安全警告標誌 | 3.72 |          |      |
| 4  | 活動設施<br>環境 | 3.22 | 停車場停車位數量 | 3.74 | 醫療設備     | 2.60 |
|    |            |      | 設置步道     | 3.61 | 衛浴設備數量   | 2.93 |
|    |            |      | 水上安全設備   | 3.40 | 提供遮陽設施   | 2.94 |

本研究整理

### 三、總滿意度與多重滿意度

顧客的總滿意度的平均數為 3.84，比各個環境屬性的多重滿意度都高（包括實質環境屬性 3.82、社會環境屬性 3.54、經營管理環境屬性 3.48，活動設施環境屬性 3.22），不過和實質環境屬性的滿意度相當接近，僅有約 0.5% 的差異，本研究並未規劃以多重滿意度計算總滿意度的權重計算，但是可以就顧客總滿意度和實質環境屬性滿意度的平均數彼此相近的現象，推測實質環境屬性滿意度在總滿意度所佔的權重相當的高。

### 四、遊客總滿意度與重遊意願之關係

遊客的總滿意程度其中滿意及非常滿意占了 69.1%，普通佔了 29.4%，不滿意僅僅佔了 1.5%，可以看出在綠島從事海域遊憩活動的遊客滿意度非常的高，有約六成（62.2%）的遊客是第一次到綠島遊憩，大約四成（37.8%）的遊客是來兩次以上，重遊的遊客佔有相當大的比例，表示綠島的海域遊憩活動值得這些遊客再度前來遊憩。

前往綠島的遊客裡，有高約八成的遊客（78.1%）具有重遊的意願，並且有 85.1% 的遊客願意將綠島推薦給親友。這樣的總滿意度以及重遊意願比例可見遊客對綠島的遊憩環境是持高度肯定的評價。

## 五、研究假設與檢定結果

(一) 假設一：遊客社經特性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。

第四章第五節顯示遊客之社經特性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異的假設部分成立，然而在四個環境屬性裡，遊客對實質環境屬性與經營管理環境屬性的滿意度與其社經特性的不同具有顯著差異性。而旅客社經特性裡的「居住地區」對社會環境屬性的滿意度並無差異性，「性別」與「婚姻」這兩個遊客特性對活動設施環境的滿意度並無顯著的差異性。

(二) 假設二：遊客旅遊特性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異。

第四章第五節顯示遊客的旅遊特性不同，對海域遊憩活動的滿意度會有顯著差異的假設部分成立，「旅遊資訊獲得」特性對各個環境屬性的滿意度均有顯著的差異性，「旅遊方式」與「海域活動經驗」對各個環境屬性的滿意度均沒有顯著的差異性，「旅遊遊伴」、「海域活動訓練」、「旅遊資訊獲得」及「旅遊興趣」等四個遊客的旅遊特性，對四個環境屬性的滿意度均有部分的差異性。

(三) 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。

應用皮爾遜 (Karl Pearson) 的積差相關係數測量法進行相關強弱的分析，得到了 $r=0.497$ ，顯示出遊客對海域遊憩活動的總滿意度與重遊意願具有中度的正相關，故假設成立。

## 第三節 建議

### 一、對政府部門的建議

(一) 觀光宣傳效率方面

依據本研究調查發現，前往綠島觀光遊憩的遊客裡經由縣府獲內政部觀光宣傳獲得相關旅遊資訊的比例僅僅佔了 4.5%，可見政府對綠島的宣傳效率不足，尤其至綠島觀光旅遊的遊客以散客佔了六成，散客旅遊更需要豐富的旅遊訊息，以方便吸引遊客到綠島旅遊。現階段加強的宣傳方法則建議加強在大眾傳播系統增加觀光宣傳、定期舉辦各項水上活動的比賽以及尋訪名人代言...等等方法均可增加曝光率，進而達到宣傳的效果。

## （二）綠島公共設施整體規劃方面

依據遊客對各項環境屬性的滿意度調查裡發現牽涉到自然環境的滿意度均不錯，但是牽涉到設施、污染等項目的滿意度都相對降低。例如「醫療設備」、「設施與環境配合程度」、「水質是否受到污染」等項目都是政府部門必須要規劃管理的，又由於散客的比率高，完善的遊客服務中心可以使散客獲得充足的旅遊資訊，應可提高旅遊的滿意度。

自然環境資源的保育是觀光事業永續發展的基礎，所以政府部門在規劃公共設施必須掌握環境保護、育教育於觀光以及服務遊客的基本原則。完善的公共交通遊島服務可以降低島上機車的比例，擁擠吵雜的現況及機車呼嘯而過造成行人對環境吵雜、被別人影響的感覺降低。

## 二、對綠島觀光業者的建議

### （一）經營型態方面

經營型態的特色，是藉由提供水上活動、餐飲服務的品質、旅遊規劃的完善舒適...等等項目，營造出自己經營的價值，妥善的將商業經營結合自然環境的特色，也要與相關的旅遊業者進行策略結盟，除了可以降低成本，更可以提供更完善的服務。運用網際網路無遠弗界的力量對自己增加宣傳，良好的宣傳可以吸引遊客，扎實有特色又完整的服務可以增加遊客滿意度，高度的滿意度會增加重遊意願及商譽，亦會增加遊客的數量。相反之，僅僅利用削價競爭只會降低利潤及旅遊品質。

### （二）硬體設施方面

在本研究的滿意度調查裡，「經營管理環境屬性」的滿意度列為第三，其中遊客對於「衛浴設備清潔程度」、「飲食與飲料價格」、「垃圾筒設置與清理」滿意度最低，依據本人於綠島執行問卷調查期間，發現部分潛水社業者以低價促銷各項水上活動服務，所提供的衛浴設備均不甚完善，對遊客的隱私及方便性均有損害，除改善現有設備外，亦可運用接送方式由遊客於住宿地點執行更衣沐浴以保障遊客的隱私及便利性。

而「飲食與飲料價格」、「垃圾筒設置與清理」滿意度亦較低，其中飲食和飲料的價格比台東市區的價格略高，可能因為人手的不足或是其他因素導致飲食店及公共區域的垃圾桶的清理情況不佳，致使遊客消費時的滿意度下降，在付出較

市區略高的價格卻沒有獲得相對的飲食環境，亦可能是造成滿意度下降的因素。業者除了致力於提供舒適的環境，亦要協調政府部門增加清運垃圾的頻率，以減少滯留垃圾於商店內所造成的髒亂與不適。

### 三、對遊客的建議

由於政府對綠島觀光宣傳的效率不高、遊客對遮陽設施不足及提供潮汐海象資料的滿意度不高，建議有意到綠島海上遊憩的遊客需要預先收集相關旅遊資料包含各類的交通、住宿及飲食資訊，做好防曬工作及注意海象等安全資料，以確保旅遊安全及品質。

### 四、對後續研究的建議

#### （一）規劃架構

由於每年至綠島遊憩人數眾多，而且針對旅遊滿意度的構面及變項更是無法一舉囊括，建議針對綠島旅遊滿意度的研究除了再參考更多相關文獻外，更可以將海上遊憩滿意度的焦點集中在特定具潛力的遊憩項目滿意度，以協助政府部門及綠島業者可集中資源致力於重點項目發展。

#### （二）研究方法

本研究以「問卷調查」為主要收集資料之方法，但海域遊憩活動滿意度之議題，因各個遊憩地點實際自然資源而異，建議後續研究者可輔以訪談法，以便深入瞭解各地區發展的情況，如此將使研究結果更嚴謹、更具意義。

#### （三）樣本來源

本研究係以便利抽樣法於綠島街頭及飯店執行問卷調查，僅針對本國國籍人員作為研究對象，研究結果無法推論及所有到綠島的遊客，後續研究者可考量製作外語問卷，以研究不同對象的相關感受，以瞭解不同國籍下，遊客對綠島旅遊滿意度的差異。

另外亦可採用立意抽樣法訪查不同的族群，例如：業者、學者、主管官員或是民意代表以了解各個不同特定團體對綠島遊憩事業滿意度以及對爾後發展的建議。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 支義雄（2008）。臺北植物園非假日遊客滿意度相關之研究。未出版碩士論文，臺北市立教育大學社會科教育研究所，台北。
- 台東縣政府綠島資訊服務網。網址：[http://green.taitung.gov.tw/travel/tr\\_page1.asp](http://green.taitung.gov.tw/travel/tr_page1.asp).
- 申震雄（2006）。遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度之研究—以通霄西濱海洋生態教育園區為例。未出版碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班，台中。
- 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。
- 何冠達（2002）。台中都會公園遊客特性與遊憩環境體驗之研究。未出版碩士論文，逢甲大學土地管理所，台中。
- 吳佩純（2007）。溫泉區遊客滿意度之研究—以廬山溫泉為例。未出版碩士論文，逢甲大學都市計畫所，台北。
- 吳家瑋（2003）。宜蘭縣觀光發展的未來趨勢研究。未出版碩士論文，佛光人文社會學院未來學研究所，宜蘭。
- 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。51—63。
- 李來圓（1998）。福隆漁村居民對海域遊憩開發的態度之研究。未出版碩士論文，國立台灣大學農業推廣學研究所，台北。
- 李宜曄、林詠能(2008)。十三行博物館導覽服務滿意度與重遊意願研究。博物館學季刊。22(1)。(THCI)
- 李昱叡、許義雄（2006）。台灣海洋運動發展理念與願景。大專體育，vol 83，93—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。
- 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。未出版碩士論文，真理大學管理科學研究所，台北。
- 林晏州（1984）。遊憩者選擇遊憩區行為之研究。都市與計劃，Vol 10，33-49。
- 林尉勤（2005）。西子灣發展風浪板遊憩活動推動策略及可行性之研究。未出版碩士論文，國立中山大學海洋環境與工程學碩士班，高雄。
- 林慧雯（2006）。來台旅客對台灣的觀光意象、遊客滿意度與重遊意願之研究。未出版碩士論文，亞洲大學國際企業學系碩士班，台中。
- 林慧瑜（2005）。墾丁淡季海域遊憩參與者遊憩動機與體驗之研究。未出版碩士論文，國立體育學院休閒產業經營學系碩士班，台北。
- 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。交通部觀光局委託研究報告，國立中山大學海洋環境學系。
- 邱奕承（2007）。河川生態旅遊遊客滿意度與發展策略之研究-以花蓮三棧溪為例。未出版碩士論文，屏東科技大學農企業管理系所，屏東。
- 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（1995）。遊憩區規劃。地景企業股份有限公司，P.5。
- 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。休閒、遊憩、觀光研究成果研討會論文集—休閒遊憩行為，(pp.177-190)，台北。
- 施夙玲（1987）。海域遊Swan憩活動設施設計之研究—以龍洞灣為例。未出版碩士論文，國立台灣大學園藝學研究所，台北。
- 施夙玲（1988）。海域遊憩活動設施計畫。地景企業有限公司出版部，台北。
- 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。未出版碩士論文，國立中山大學海洋環境及工程研究所，高雄。
- 倪執中（1987）。觀光遊憩活動淺說。觀光資料，132，30-35。
- 倪進誠（2004）。台灣的離島。遠足文化，89。

- 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），55-74。
- 荊元武（2006）。台灣東部觀光景點服務品質與遊憩吸引力對遊客滿意度影響之研究-以國外遊客為例。未出版碩士論文，大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班，台中。
- 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。325—341。
- 張啟良（1987）。遊憩品質之研究—以森林遊憩區為例。未出版碩士論文，國立成功大學，台南。
- 郭振鶴（1999）。行銷研究，華泰文化，67-79。
- 陳一之（2008）。大坑登山步道遊憩吸引力、服務品質、遊客滿意度與忠誠度之研究。未出版碩士論文，國立臺中教育大學體育學系碩士班，台中。
- 陳文和（2007）。休閒農場資源、體驗活動與遊客滿意度之研究—以新光兆豐休閒農場為例。未出版碩士論文，屏東科技大學農企業管理研究所，屏東。
- 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，未出版博士論文，台灣大學森林學研究所，台北。
- 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，台北。
- 陳怡君（1995）。女性消費者對觀光旅館服務品質滿意度之研究。未出版碩士論文，中國文化大學觀光研究所，台北。
- 陳冠宏（2003）。遊客對龍門露營區遊憩活動體驗之研究。未出版碩士論文，世新大學觀光學系，台北。
- 陳思倫、歐聖榮、林連聰（1997）。休閒遊憩概論。台北。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），1-22。
- 陳原銘（2007）。節慶活動遊客滿意度之研究-以2007台東釋迦文化節為例。未出版碩士論文，屏東科技大學熱帶農業暨國際合作系所，屏東。
- 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），37~45。

- 陳麗如（1994）。遊客對海灘遊憩區環境屬性需求之研究—以綠島南灣海灘遊憩區為例。未出版碩士論文，逢甲大學建築及都市計畫研究所，台中。
- 傅靜芳（2008）。鐵道旅遊吸引力、遊客滿意度與行為意向之研究。未出版碩士論文，大葉大學休閒事業管理學系碩士在職專班，台中。
- 曾明海（2008）。遊客體驗與觀光意象對重遊意願關係之研究-以鹿港為例。未出版碩士論文，大葉大學休閒事業管理學系碩士在職專班，台中。
- 游文清（2007）。原住民文化園區遊客滿意度探討。未出版碩士論文，屏東科技大學農企業管理系所，屏東。
- 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，vol 83，165—171。
- 黃建嚴（2007）。休閒農業區服務品質、遊客滿意度與行為意向之研究。未出版碩士論文，中興大學生物產業推廣暨經營學研究所，台中。
- 黃淑為（1999）。影響登山步道環境屬性偏好因子之探討--以陽明山國家公園為例。未出版碩士論文，國立臺灣大學園藝學研究所，台北。
- 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。未出版碩士論文，東海大學景觀學研究所，台中。
- 楊啟仁（2007）。君達休閒農場遊客滿意度與忠誠度關係之研究。未出版碩士論文，屏東科技大學農企業管理研究所，屏東。
- 葉茂生（2001）。澎湖吉貝島遊客對海域遊憩活動滿意度之研究。未出版碩士論文，世新大學觀光學系，台北。
- 趙瑞華（2002）。我國海域遊憩活動管理制度之研究。未出版碩士論文，中央警察大學水上警察研究所，台北。
- 劉厚華（2005）。遊客對海域遊憩區環境屬性滿意度之研究-以大鵬灣為例。未出版碩士論文，大葉大學休閒事業管理研究所，彰化。
- 歐聖榮、李彥希（1993）。森林遊樂區尖離峰時段管理對策之研究。戶外遊憩研究6（1/2），.81-102。
- 歐聖榮、張集毓（1995）。遊憩市場定位之研究。戶外遊憩研究，8（3），.15-45。
- 潘盈仁（2006）。大鵬灣國家風景區遊客海域遊憩滿意度之研究。未出版碩士論文，南台科技大學休閒事業管理研究所，台南。

- 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。未出版碩士論文，國立台灣大學園藝研究所，台北。
- 蔡佰祿（1990）。國家公園管理利用策略之研究。內政部營建署玉山國家公園管理處。
- 鄭怡婷（2007）。生態旅遊地遊客滿意度與重遊意願之研究－以高屏溪舊鐵橋人工濕地為例。未出版碩士論文，萬能科技大學經營管理研究所，桃園。
- 鄭鍵鎔（2006）。宜蘭縣烏石港地區休閒漁業遊客滿意度研究。未出版碩士論文，國立高雄海洋科技大學漁業生產與管理研究所，高雄。
- 鄭鴻博（2006）。遊客對墾丁國家公園海域遊憩活動滿意度之研究。未出版碩士論文，國立台東大學體育教學碩士專班，台東。
- 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。未出版碩士論文，逢甲大學土地管理研究所，台中。
- 賴俊呈（2007）。日月潭國家風景區民宿之消費體驗與遊客滿意度研究。未出版碩士論文，屏東科技大學景觀暨遊憩管理研究所，屏東。
- 戴惠玲（2007）。田尾公路花園服務品質、遊客滿意度及忠誠度之研究。未出版碩士論文，國立彰化師範大學地理學系碩士班，彰化。
- 鍾智勇（2007）。森林遊樂區遊客滿意度之研究-以雙流國家森林遊樂區為例。未出版碩士論文，屏東科技大學農企業管理系所，屏東。
- 顏月珠（1999）。現代統計學(四版)。三民書局，台北。
- 魏弘發（1995）。遊客選擇行為與遊憩阻礙之研究：以台灣民俗村為例。未出版碩士論文，逢甲大學建築及都市計畫研究所，台中。
- 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，vol 79，104－110。

## 二、英文部分

- Aiello, J. A. Czepiel, and L. J. Rosenberg (1977). "Scaling the Heights of Consumer Satisfaction: An Evaluation of Alternative Measures," in Proceedings of the Research Symposium on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior, Bloomington, ed. Ralph L. Day, 192-119, Indiana: Graduate School of Business Administration, Indiana University.
- Anderson, E.W., C. Fornell, and D.r. Lehmann, ( 1994 ). "Customer Satisfaction, Market share, and Profitability: Findings from Sweden, "Journal of Marketing, 58,No.3.
- Anderson, Eugene W, Mary W. Sullivan (1993) , "The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms," Marketing Science, 12(Spring), 125-143.
- Bowen, John T; Stowe Shoemaker (1998), "Loyalty: A strategic commitment," Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.39, Iss.1, pp.12-25.
- Bulltena, C. L. & Klessing, L. L. ( 1969 ). Satisfaction in Camping: A Conceptualization and Guide at Social research. Journal of Leisure Research , 348-364.
- Cole, S. T., & Scott , D. (2004). Examining the mediating role of experience quality in a model of tourist experiences. Journal of Travel & Tourism Marketing Vol. 16(1), 2004,pp.70-90.
- Day, R. L. ( 1977 ) .Alternative definitions and designs for measuring consumer catisfaction, The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, H. K. Kieth. ( ed. ) ,Cambridge, Mass: Marketing Science Institute, 1977, PP.77-79.
- Dick,A.S. & Basu,K,"Customer Loyalty(1994) : Toward an Integrated Conceptual Framework",Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.22, pp. 99-113.
- Dorfman, P. W. ( 1979 ) .Measurement and meaning of recreation satisfaction : A case study of camping, Environment and Behavior,11 ( 4 ) ,PP.483—510.
- Driver, B. L. and Knopf R. C.(1977) Personality Outdoor Recreation and Expected Consequences, Environment and Behavior, Vol, No2.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction. barometer: the Swedish experience, Journal of. Marketing, 56(1) 6-21.
- Griffin J. (1995) Customer loyalty, Simmon &Schuster Inc.
- Handy and Pfaff, M.(1975), "Consumer Satisfaction With Food Products and Marketing Services", Economic Research Service, U.S. Department of Agriculture,

- Agricultural Economic Report, No. 281.
- Hendee, J. C. (1974). A multiple satisfaction approach to game management. *Wildlife Society Bulletin*. 2(3), 104-113.
- Jones, T.O& Sasser, J.R, (1995) “Why Satisfied Customer Defect”,*Harvard Business Review*, Nor-Dec, pp.88-99.
- Howard, J.A. and J.N. Sheth.( 1969 ).*The theory of buyer behavior*, New York: John W. and Sons. 1969, PP.27-28.
- Kotler P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 7th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 246-249.
- Kozak, M. (2001). Repeater’s behavior at two distinct destinations, *Annals of Tourism Research*, 28(3), 784-807.
- Mark, Orams ( 1999 ) . *Marine Tourism : development, impacts and. management*, London and New York : Routledge. 11.
- Metin Kozak and Mike Rimmington ( 2000 ) . *Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off—Season Holiday Destination*, *Journal of travel research*. Vol.38 2000 PP 260-269.
- Morrisson, Hsieh & O’Leary (1994) Segmenting the. Australian Demestic Travel Market by Holiday Activity Participation *The Journal of Tourism Studies*, 5(1), 39-56.
- Nunnaly, J. C. ( 1978 ) *Psychometric Theory* (N.Y.: McGraw-Hill, 1978).
- Oliver, R. L. (1997) “A Behavioral Perspective on the Consumer.” *Journal of Consumer Research* 14, pp495-507.
- Oliver, R. L. (1997). Emotional Expression in the Satisfaction Response. In *satisfaction : A behavioral perspective on the comsumer*. Boston: Irwin, 1997, pp.291-325.
- Oliver, R.L. ( 1981 ) .*Measurement and evaluation of satisfaction processes in retailing setting*, *Journal of retailing* 57 ( 3 ) ,25-48
- 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.
- Selnes, (1993)”An Examination of The Effect of Product Performance on Brand Reputation Satisfaction and Loyalty” ,*European Journal of Markering*, V.27,

pp.19-35.

Singh,(1991),”Consumer Complaint Intentions and Behavior : Definitional and Taxonomical Issues,” Journal of Marketing, Vol.59, NO.2.

Swan,J.E. & Combs,L.J. ( 1976 ) , “Product Performance and Consumer Satisfaction : A New Concept”, Journal of Marketing,Vol.40,pp.25-33.



## 附錄

### 附錄一 同意書

#### 同意書

茲同意國立台東大學身心整合與運動休閒管理產業學系碩士班研究生路泰康，使用本人「2001 澎湖吉貝島遊客對海域遊憩活動滿意度之研究」問卷調查表，以進行其碩士論文「遊客對綠島海域遊憩活動滿意度之研究」，且同意依該問卷進行修編。

此致

研究生 路泰康

版權所有人：  (簽章)

中華民國九十七年六月九日

## 附錄二 問 卷

### 「遊客對綠島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

國立台東大學健康促進與運動休閒管理碩士班

指導教授 周財勝 博士

身體健康、萬事如意

研 究 生 路泰康 敬上

中華民國九十七年五月一日

#### 第一部分：

此部份是請教您在綠島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.請問您對本區水質清澈程度感覺如何？.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.請問您對本區水質是否受到污染感覺如何？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.請問您對本區自然景觀優美程度感覺如何？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.請問您對本區砂灘空間寬敞程度感覺如何？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.請問您對本區空氣品質清新程度感覺如何？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.請問您對本區設施與環境配合程度感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.請問您對本區海底景觀豐富程度感覺如何？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.請問您對本區海水深度合適程度感覺如何？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.請問您對本區溫度適中程度感覺如何？.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.請問您對本區沙灘砂質白細程度感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11.請問您對本區風速適中程度感覺如何？.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.請問您對本區週遭能見度感覺如何？.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.請問您在本區遊憩時，對於是否有 <u>屬於自我空間</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.請問您在本區遊憩時，對於是否有 <u>活動可參與</u> 感覺如何？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 請問您在本區遊憩時，對於 <u>他人活動是否影響自己</u> 感覺如何？    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.請問您在本區遊憩時，對於同伴中是否有人會 <u>游泳</u> 感覺如何？ ..  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.請問您在本區遊憩時，對於是否有 <u>與人聊天之場所</u> 感覺如何？ ..  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.請問您在本區遊憩時，對於 <u>活動時不被他人碰觸</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.請問您在本區遊憩時，對於 <u>認識的人能在一起活動</u> 感到？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.請問您在本區遊憩時，對於 <u>有多認識他人的機會</u> 感到？.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 三、經營管理環境方面

|                                        | 非常滿意                     | 滿意                       | 普通                       | 不滿意                      | 非常不滿意                    |
|----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.請問您對本區 <u>環境整潔程度</u> 感覺如何？.....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.請問您對本區 <u>衛浴設備清潔程度</u> 感覺如何？.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.請問您對本區 <u>租借物品價格</u> 感覺如何？.....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.請問您對本區 <u>服務人員服務態度</u> 感覺如何？.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.請問您對本區 <u>服務人員專業性</u> 感覺如何？.....     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.請問您對本區 <u>設施維護</u> 感覺如何？.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 四、活動設施環境方面

|                                        | 非常滿意                     | 滿意                       | 普通                       | 不滿意                      | 非常不滿意                    |
|----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.請問您對本區 <u>活動種類</u> 的數量感覺如何？.....     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.請問您對本區 <u>業者提供之衛浴設備數量</u> 感覺如何？..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.請問您對本區 <u>設置步道</u> 感覺如何？.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.請問您對本區 <u>醫療設備</u> 感覺如何？.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 第二部分：

一、 請問您對綠島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 ☐自然景觀優美 ☐活動豐富好玩 ☐價格合理 ☐服務設施良好

☐否 原因 ☐景觀不好 ☐活動單調無趣 ☐交通不便 ☐服務不佳 ☐價錢太高

四、 請問您是否將此地推薦給您的親朋好友？

☐是 原因 ☐自然景觀優美 ☐活動豐富好玩 ☐價格合理 ☐服務設施良好 ☐交通便利

☐其他\_\_\_\_\_

☐否 原因 ☐景觀不好 ☐活動單調無趣 ☐價錢太高 ☐服務不佳 ☐交通不便

☐其他\_\_\_\_\_

五、請問您此次在綠島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 ☐游泳(戲水) ☐日光浴  
☐海底溫泉 ☐海釣 ☐其他\_\_\_\_\_

六、請問您認為此地應再添何種海域遊憩活動項目？（可複選）

- ☐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 ☐水上腳踏車 ☐橡皮艇（無動力） ☐衝浪板 ☐風浪板  
☐獨木舟 ☐其他\_\_\_\_\_

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 ☐46-49 歲  
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.您此次前來綠島旅遊是藉由何種資訊獲知而來？  
☐台東縣政府觀光宣傳資訊 ☐內政部營建署觀光宣傳資訊 ☐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◇