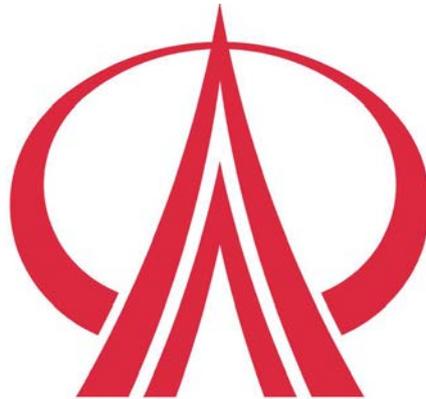


修平科技大學
工業工程與管理系

專題研究計畫書

指導老師：張燦明

遊客對台中秋紅谷生態公園之服務設施、生態旅
遊與遊客滿意度及重遊意願關係之研究



學生：盧凡裕

學號：BE99024

學生：黃冠傑

學號：BE99012

學生：徐康鈞

學號：BE99015

學生：葉筱玲

學號：BE99033

學生：林佩岑

學號：BE99906

中華民國一〇二年六月

摘要

台中秋紅谷是政府於 2012 新成立的一個生態公園，位於台中市中心，猶如城市中的綠洲，舒緩了都市的城囂，在都市中也可以感受片刻的寧靜，然而遊客對此生態公園之觀感是如何呢？

因此，本專題所欲探討的便是有關台中秋紅谷生態園區的研究，藉此了解遊客對園區的服務設施、生態旅遊、滿意度及重遊之意願，並建構生態旅遊之遊客行為意向模式。

本研究採取問卷調查方式，對象以 103 年 9 月至 10 月來旅遊參觀秋紅谷的遊客為主，採取立意抽樣抽取受試者填答問卷，藉以蒐集所需之資料以進行研究問卷，內容包括遊客之人口統計變項，遊客參與生態旅遊滿意度、環境態度以及重遊意願做為分析項目，經過分析後深入了解各個變項之間關係為何。

本研究發現結論，在每次休閒時間以 3 小時以上的遊客於生態旅遊、滿意度及重遊意願皆最高，但以 1 小時以下無論任何構面皆最低，在旅遊次數方面，除生態旅遊外，皆以經常之遊客為最高。其次，在整體模式方面，服務設施會直接影響生態旅遊、滿意度以及重遊意願。生態旅遊會直接影響滿意度和重遊意願。滿意度也會直接影響重遊意願。而服務設施和生態旅遊也會間接影響滿意度和重遊意願。

目 錄

摘要.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	III
表目錄.....	IV
第一章、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、研究對象與範圍.....	5
第二章、文獻探討.....	6
第一節、生態旅遊定義.....	6
第二節、遊客滿意度定義.....	8
第三節、重遊意願定義.....	10
第三章、研究流程、進度與方法.....	12
第一節、研究流程.....	12
第二節、研究進度.....	13
第三節、研究架構.....	14
第四節、研究方法.....	15
第四章、研究資料分析.....	16
第一節、旅客基本資料分析.....	16
第二節、遊客個人屬性差異分析.....	17
第三節、路徑分析.....	19
第五章、結論.....	26

參考文獻.....	28
附錄一.....	30
附錄二.....	39

圖目錄

圖 1. 研究流程圖.....	12
圖 2. 研究進度預期甘特圖.....	13
圖 3. 研究架構圖.....	14
圖 4. 整體模式路徑分析圖.....	25

表目錄

表 1. 遊客基本分析資料表.....	16
表 2. 遊客個人屬性差異分析表.....	17
表 3. 秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑模式摘要表.....	19
表 4. 秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑 Anova 表.....	19
表 5. 秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑係數表.....	19
表 6. 秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑模式摘要表.....	20
表 7. 秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑 Anova 表.....	20
表 8. 秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑係數表.....	20
表 9. 生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑模式摘要表.....	21
表 10. 生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑 Anova 表.....	21
表 11. 生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑係數表.....	21
表 12. 秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑模式摘要表.....	22
表 13. 秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑 Anova 表.....	22
表 14. 秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑係數表.....	22
表 15. 生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑模式摘要表.....	23
表 16. 生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑 Anova 表.....	23
表 17. 生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑係數表.....	23
表 18. 遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑模式摘要表.....	24
表 19. 遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑 Anova 表.....	24
表 20. 遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑係數表.....	24
表 21. 研究架構整體模式路徑分析表.....	25

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

台中秋紅谷生態公園位在西屯區市政北七路與河南路口，原本是台中國際會展中心的預定地，後來因為工程持續延宕而不了了之，後來因為政府政策的急轉直下，將此處改建為秋紅谷廣場，將此處原本因荒廢而顯得虛荒的水窪地，搖身一變成了觀光的新景點，就猶如城市中的綠洲，舒緩了都市的城囂，在都市中也可以感受片刻的寧靜。

秋紅谷生態公園2010年動土，2012年完工，兼具綠色生態水池、景觀、滯洪、排水與調節空氣品質功能以及仿造大峽谷天空步道透明平台、環湖步道，並在湖面四周栽植290棵喬木及1萬6千平方米灌木，為了讓台中市民生活更感到輕鬆，秋紅谷廣場還種植了許多綠色植物、興建棧道、景觀台、木棧廣場等等，讓民眾在閒暇之餘，可以來這裡散步，享受愜意的都市悠閒生活。

在以往休閒觀光產業被視為無煙囪產業，然而近年來隨著世界各國經濟發展的考量，進行大規模觀光地區的開發，加以部分遊客從事觀光活動，發展的考量，進行大規模觀光地區的開發，加以部分遊客從事觀光活動，觀光業及其附加產業對於自然環境及旅遊地點產生負面的衝擊與壓力，嚴重者可能導致生態景觀消失及文化傳統的瓦解。在人類對於環境意識有了覺醒的情況下，有別於以往大眾旅遊的生態旅遊逐漸受到重視。

生態旅遊(Ecotourism)一詞在1980年代由國際自然保護聯盟(International Union for Conservation of Nature and Natural Resources；IUCN)特別顧問H.Ceballos所提出(1988)。90年代，冷戰結束，全球環境保護運動有機會在國際舞臺上伸展，成為國際間討論經濟發展的一個重要議題，也促使生態旅遊成為高層次旅遊活動的代名詞(朱芝緯，2000)。生態旅遊係強調不同於大眾旅遊的個體觀光，著重地區性發展，以地方資源、經濟、特色、生活為主的活動(歐聖榮、蕭芸般，1998)；亦即期望對旅遊地環境衝擊最小，對環境保護和資源保育有所貢獻，並使遊客和當地的居民相互交流與瞭解以增加當地社區的經濟利益就業機會與社會福祉(Sirakaya et al. 1999)。

生態旅遊在聯合國環境小組(United Nations Environment Programme；UNEP)與世界觀光組織(World Tourism Organization；WTO)促成下，訂定2002年為「國際生態旅遊年」。鑒於生態旅遊為世界旅遊發展趨勢、台灣地區生態資源豐富，及加強發展觀光需要，行政院宣布2002年為台灣生態旅遊年，且於所提之觀光多元化政策中指出，以本土、文化、生態之特色為觀光內涵，配套建設、發展多元化觀光，主要策略在結合各觀光資源主管機關，推動文化、生態、健康旅遊；措施包含「推動生態旅遊」及「發展鄉土、文化、歷史之旅」等。其中，在「推動生態旅遊」方面，除擬定生態旅遊白皮書、制定生態旅遊基本規範外，短、中期計畫多著重於推動生態旅遊相關活動及推動各種性質的生態之旅(觀光局，2002)。可以預期生態旅遊將在政府觀光發展政策推動及國人旅遊需求轉變下，掀起一股熱潮。

生態旅遊相對於大眾旅遊而言，是一種自然取向的觀光旅遊，並被認定為是一種兼顧自然保育與遊憩發展為目的的活動(郭岱宜，1999；王鑫，1998)。根據觀光局「九十一年國人旅遊狀況調查」統計顯示，民眾從事旅遊活動中以「自然賞景活動」最具偏好，佔75%。目前國內前十處熱門旅遊景點中，有七處位於國家公園、風景區/風景特定區或森林遊樂區，可見自然取向的旅遊方式在台灣觀光市場上佔有重要的比例。加上近年來，政府單位與民間機構強調提倡「生態」活動，以生態旅遊包裝之觀光產品在近幾年如雨後春筍般相繼出現，可見生態旅遊在台灣的盛行程度。

生態旅遊發展日盛，該重視的除了所強調遊憩過程之「自然保育」及「與當地居民互動」等外，所提供的遊憩品質與服務亦應受到重視，否則一味的快速發展而未予以規範，不只對自然生態與傳統文化帶來浩劫，最後更可能導致遊客旅遊偏好的改變。2002年魁北克世界生態旅遊高峰會議針對生態旅遊之「政策與規劃類」、「運作規範與技術類」、「產品發展與推廣類」及「成本效益評估類」進行討論與凝聚共識，其中於「產品發展與推廣類」之「生態旅遊產品與服務要素」中即強調，生態旅遊應保證產品與服務的品質、真實性與安全性；應視資源解說為最重要的一項生態旅遊產品與服務，遊憩及服務設施的設計與管理應力求最大的永續性等；該項會議亦指出，生態旅遊產品如未能獲得遊客的滿意，將會對旅遊市場環境產生不利影響(行政院，2002)。基此，台灣地區生態旅遊極力推動的時刻，欲使生態旅遊朝向正面的發展並達永續經營，如何透過服務品質與滿意度之探討，正視生態旅遊之正向發展，將是生態旅遊產業永續發展的首要課題。

Muller (1994) 則提出「神奇五邊形 (Magic Pentagon)」，以五個構成永續旅遊的要素：未破壞的自然環境、健全的文化、主觀的福利、最理想的遊客滿意度、健全的經濟。在神奇 5 邊形當中的每個頂點均相同，即表示這5個要素間相互作用愈來愈有利並處於最佳的的正向關係，保持和諧平衡的旅遊發展。

目前生態旅遊方面，有關秋紅谷生態園區的研究，無論於園區的服務設施、生態旅遊與滿意度，或遊客的行為意向等因果關係之課題，皆尚未見有學者於此做深入的探討。因此，本專題可謂是國內外對秋紅谷生態園區，探討遊客行為的開路先鋒。

第二節 研究目的

本研究透過參與秋紅谷生態之旅的遊客調查，分別探討服務設施、生態觀感、遊客滿意度及重遊意願的因果關係，建構生態旅遊之遊客行為意向模式，以瞭解影響生態旅遊遊客行為意向的重要因素，供生態旅遊舉辦單位及管理單位參考之用，本研究之研究目的有三：

- 一、 探討遊客對秋紅谷生態園區的服務設施、生態旅遊、遊客滿意度及重遊意願的關聯性。
- 二、 探討不同遊客的個人屬性對秋紅谷生態園區於服務設施、生態旅遊、遊客滿意度及重遊意願之差異性。
- 三、 整理以上分析結果，提出結論與建議以供生態旅遊管理單位之參考。

第三節 研究對象與範圍

本研究採取問卷調查方式，採取立意抽樣抽取受試者填答問卷，藉以蒐集所需之資料以進行研究，研究對象與範圍如下：

1.1 研究對象

本研究對象為前來旅遊秋紅谷的遊客，研究問卷時間自103年9月~11月。

1.2 研究範圍

本研究以秋紅谷遊客之人口統計變項，遊客參與生態旅遊滿意度、環境態度以及基本資料做為分析項目，經過分析後深入了解各個變項之間關係為何。

第二章 文獻探討

本研究主要研究目的是探討台中秋紅谷推動生態旅遊是否可以增加該地遊客的旅遊滿意度，並因此增加重遊意願，提高該地的遊客人數，並同時兼顧經濟發展與生態保育的目標。因此本研究第一節從文獻探討生態旅遊的定義及國內推行生態旅遊的實例與成效，加上是否能藉此提高遊客滿意度。第二節主要探討遊客滿意度的定義為何，以及影響遊客滿意度的因素有哪些。第三節則討論重遊意願與遊客滿意度的關連性。

第一節 生態旅遊定義

所謂的生態旅遊意指結合自然以及考古的資源，如野生動植物、化石、古蹟、濕地等；而到了1980年代隨著全球環保意識的抬頭，生態旅遊的定義也有所轉變。

1983年，學者赫克特提出「生態旅遊」一詞，成為目前最普遍使用的語彙。其將生態旅遊歸結出三大特點：1.生態旅遊是一種仰賴當地資源的旅遊；2.生態旅遊是一種強調當地資源保育的旅遊；3.生態旅遊是一種維護當地社區概念的旅遊。生態旅遊的遊程規劃設計應有階段性的學習策略，幫助遊客轉換其在生態保育中所扮演的角色。

最後，學者赫克特將生態旅遊定義為「到相對未受干擾或未受污染的自然區域旅行，有特定的研究主題，且體驗或欣賞其中的野生動植物景象，並且關心區內的文化特色」。

對環境的態度由消極地減少干擾昇華為積極地行動，並對環境的保育有所貢獻。落實生態旅遊最重要的一個層面是幫助民眾真正瞭解環境倫理與生態旅遊的真諦，並從自己的行為做起，推廣生態旅遊最終的目的在於改善大眾的遊憩行為。生態旅遊的遊程規劃設計應有階段性的學習策略，幫助遊客轉換其在生態保育中所扮演的角色。

Orams (1995)認為要將生態旅遊所造成的負面影響降至最少並且提升人對環境的責任要有「策略」：人們參加生態旅遊，享受、欣賞大自然產生愉悅的滿意度，使其行為、生活形式轉變；對環境的態度由消極地減少干擾昇華為積極地行動，並對環境的保育有所貢獻。落實生態旅遊最重要的一個層面是幫助民眾真正瞭解環境倫理與生態旅遊的真諦，並從自己的行為做起，推廣生態旅遊最終的目的在於改善大眾的遊憩行為。

Dowling (2002)認為生態旅遊具有 5 個核心：以自然為取向、生態的永續性、具環境教育、當地獲利及遊客滿意度。Khan (2003)定義生態旅遊是有目的地到自然環境中旅遊，從事學習、互動、經歷其他文化，並以經濟力量幫助在地社區朝向保育和保護此生態系。國內亦有許多學者對於生態旅遊做出定義。

生態旅遊學會(The Ecotourism Society)在1991年為生態旅遊下了一個廣為各界接受的註解：「生態旅遊是一種具有環境責任感的旅遊方式，保育自然環境與延續當地住民福祉為發展生態旅遊的最終目標」

因此由文獻證明，生態旅遊可以提高遊客滿意度，因此以下文獻探討的部份，將探討遊客滿意度與重遊意願的關係。

第二節 遊客滿意度定義

旅客滿意度的概念，來自於所謂的「顧客滿意」。顧客滿意度在行銷思維與消費者研究中，是一極重要的概念，一般而言，解釋顧客滿意度的概念主要有兩個理論，分別為「期望價值理論」與「不一致典範」。期望價值理論最早是由Fishbein (1963)所提出，可分為三個主要概念：個人會受到新奇的資訊而對某一種項目或行為(如促銷活動)產生新的觀感。由於如此觀感是建立於某些特點之上，個人會針對這些特點進行個別評價。以這些觀感與特點為根據，進行評估、評價，而產生一種對產品新的或修正過的期望。

「不一致典範」則是由 Oliver (1980)所提倡。Oliver 認為滿意度牽涉到兩個認知的變數：購買前的期望與不一致。「購買前的期望」是對產品或服務預期績效的信念。「不一致」是購買前的期望與購買後的認知之間的差異購買前的期望與購買後的產品或服務的績效相吻合即「一致」，否則為「不一致」。若在購買後。後之評價達到或超出原先所預期結果，即產生滿意，反之，則產生不滿意。

滿意度被視為一個組織成功的關鍵決定因素，會正向影響再購意願以及增加顧客忠誠度，故探討滿意度仍是一大議題。Oliver (1997)認為滿意度是一種愉悅的滿足，是消費者因某些需求、目標、渴望被滿足所帶來愉快的感受，也是消費者在消費後，感受到產品本身或其屬性所提供之愉快程度的愉快程度的一種判斷與認知。

蔡伯勳 (1985)在「遊憩需求與滿意度分析之研究—以獅頭山風景遊憩區實例調查」，將遊憩滿意度影響因素歸納如下：1.個人因素、2.環境因素(自然環境因素、社會環境因素、經營措施因素)、3.活動種類因素、4.體驗因素。

從遊憩者的人格、態度、行為及自接受外界刺激後反應的心理歷程來探討影響遊憩體驗之因素，並以鹿角坑溪森林遊憩區為實例探討，提出下述影響遊客滿意度之五大因子（王彬如，1995）。

1. 遊客內在的心理性因子：遊憩動機、遊憩目的、遊憩需求、心中期待、過去經驗、興趣、偏好、感受、敏感度、價值判斷、教育程度、家庭背景、文化背景、經濟背景、年齡、性別。
2. 遊憩區社會環境的因子：遇見遊客的人數多少、次數與其遊客行為、遇見遊客團體之大小與均勻度、遊客的空間及時間分佈。
3. 遊憩區自然環境因子：環境的特殊性、環境景緻、面積大小、環境之易被破壞性、隱蔽性、環境的限制、環境的整潔與衛生、噪音、遊憩設施的數量、方便度、形式及外觀和位置、交通狀況。
4. 遊憩活動因子：遊憩活動的種類及數量、活動間的衝突程度、設備及基本條件之質量和適合度、活動進行中所受到的限制、遊憩所需之費用、時間與活動之安全性。
5. 其他因子：氣候、意外事件的發生、不明原因。

第三節 重遊意願定義

對於遊客而言，「重遊意願」即代表了遊客忠誠度的高低，重遊意願越高，遊客人數才能長期維持在較高的水準，也才有成長的潛力。因此能找出影響遊客重遊意願的因素，針對這些因素加強、改善，才能夠長期得有效提高旅遊景點的觀光人數與觀光產業的穩定成長。重遊意願的高低代表顧客忠誠度的高低。Jones Thomas and Sasser(1995)將顧客忠誠度之衡量方式歸納為三大類說明：1.再購意願：詢問顧客在未來是否願意再度購買特定產品或服務的意願。2.主要行為：是以顧客與公司交易的資訊來實際測量顧客忠誠度，這些資訊是以最近之購買經驗與行為進行分析，包括購買時間、購買頻率、次數、續購率及保有時間等。3.次要行為：包括顧客是否願意公開推薦或介紹該產品（或服務）以及口碑等行為。若將產品專指為觀光景點，則顧客滿意度的高低就代表遊客滿意度的高低，而遊客滿意度的高低則影響到遊客「重遊意願」的高低。

根據 Kozak 認為「重遊行為」是指遊客願意再次旅遊某一目的地或同一國家內之其他景點。重遊意願常出現在遊憩滿意度的相關文獻中，例如在遊憩區方面的探討，表示旅遊點再訪意願或是旅遊產品的再購買意願。當遊客選擇到遊憩區遊玩時，遊憩區所提供的遊憩機會、環境設施、活動與服務的評價符合遊客的要求，可能讓遊客產生再訪的意願。重遊意願的衍生行為，可能有顧客介紹、公開推薦與口碑等。本研究有遊憩之次數與時間、人口與社經特性、家庭、社會階層、花費、區位關係等因素，作為問卷評估之用。影響重遊意願的因素有很多。

魏弘發(1996)探討遊客的選擇行為與遊憩阻礙因素，研究結果發現，遊客對各項資源屬性（設施、經營管理、活動）的滿意度愈高時，其對遊憩的總滿意度則愈高，而總滿意度又會影響遊客的重遊意願，當總滿意度愈低時，其重遊意願也會愈低。這顯示滿意度是影響遊客重遊意願的重要因素。

由以上文獻可以得知，遊憩滿意度確實會影響重遊意願，滿意度越高，重遊意願也會越高。結合第一節生態旅遊文獻回顧之部分，我們可以得出「參加生態旅遊→提高遊客滿意度→增加遊客重遊意願」的結論，而重遊意願的提高，就能增加秋紅谷的遊客人數，振興當地旅遊業，並於同時兼顧環保。因此本研究希望透過問卷調查的方式，探討遊客是否會因為生態旅遊的推行，而提高來秋紅谷旅遊的意願度。

第三章 研究架構與方法

第一節 研究流程

本研究針對國內外生態旅遊及觀光產業服務品質、滿意度、行為意向之相關文獻進行蒐集，以歸納生態旅遊服務品質、滿意度、行為意向間之關係，並藉由路徑分析瞭解生態旅遊服務品質、滿意度、行為意向間之關係程度，與影響生態旅遊遊客行為意向的重要因素，結論及建議可提供經營管理單位參考之用，本研究之研究流程如圖1所示：

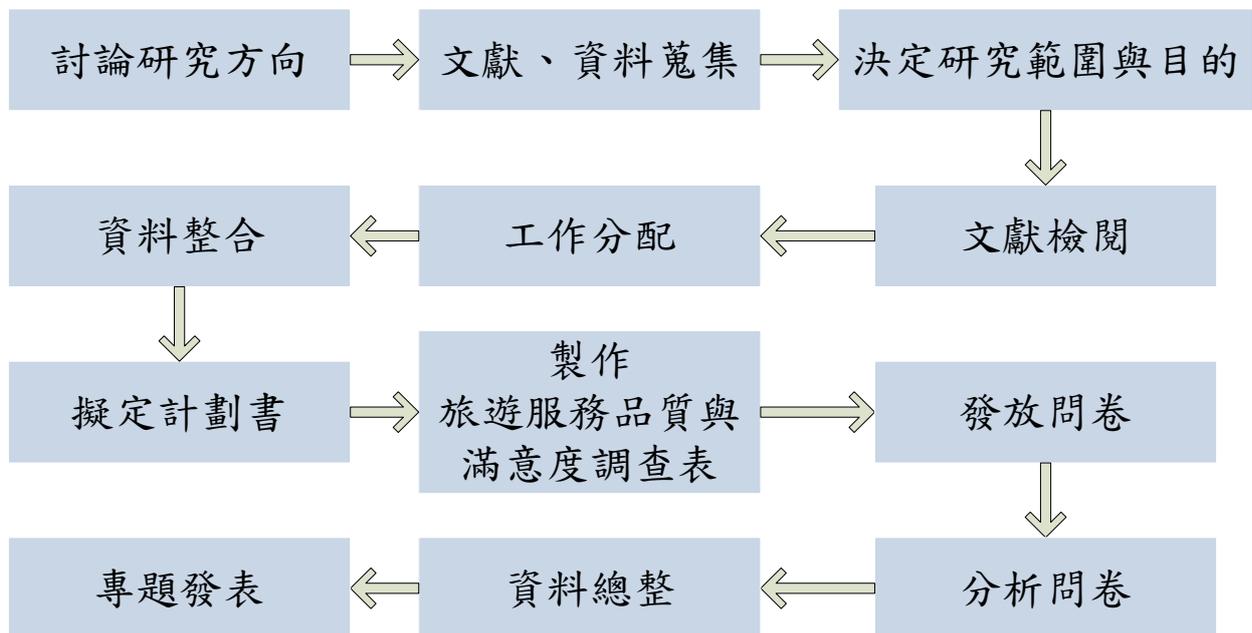


圖1 研究流程圖

第二節 研究進度

本研究之研究進度如圖 2 所示：

時程 工作項目	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
討論研究方向	■									
文獻、資料蒐集	■									
第一次討論		■								
決定研究範圍與目的		■								
文獻檢閱			■							
工作分配			■	■						
第二次討論				■						
資料整合				■						
擬定計畫書				■	■					
第三次討論					■	■				
發放問卷							■	■		
分析問卷								■	■	
資料總整									■	■
專題報告									■	■

預期進度 ■ 實際進度 ■

圖 2 研究進度預期甘特圖

第三節 研究架構

本文研究架構根據文獻檢閱提出研究架構及研究假設如圖3所示：

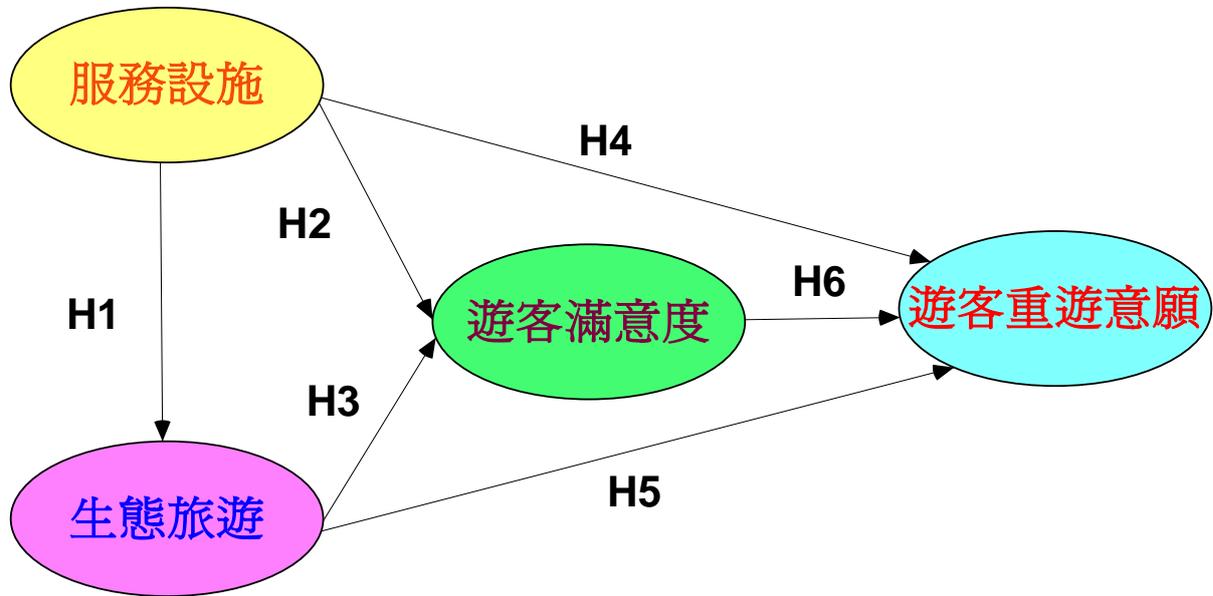


圖3 研究架構圖

研究假設：

H1：秋紅谷生態園區的服務設施對生態旅遊無顯著正面的影響。

H2：秋紅谷生態園區的服務設施對遊客滿意度無顯著正面的影響。

H3：生態旅遊對遊客滿意度無顯著正面的影響。

H4：秋紅谷生態園區的服務設施對遊客再遊意願無顯著正面的影響。

H5：生態旅遊態度對遊客再遊意願無顯著正面的影響。

H6：遊客滿意度對遊客再遊意願無顯著正面的影響。

H7：不同的個人屬性變項在服務設施、生態旅遊、滿意度和重遊意願無顯著的差異。

第四節 研究方法

本研究之研究方法主要可分為下列兩項：

一、 文獻檢閱法

本研究首先蒐集了秋紅谷官方提供的遊客資料，發現秋紅谷遊客人數呈現上升的現象，其次再蒐集國內外有關生態旅遊相關理論或研究之專書、期刊論文、研究報告等文獻，以及國內推動生態旅遊的相關資料與研究文獻；另外再蒐集遊客滿意度與重遊意願的相關研究報告、期刊論文、專書等文獻，以確立「推動生態旅遊→提高遊客滿意度→增加遊客重遊意願」的研究論點。

二、 問卷調查法

本研究是採用問卷調查的研究方式，以結構式問卷為調查工具，問卷內容係依據相關研究調查之題項，並依本研究的目的及架構編制而成。

而本研究問卷內容主要分為三大部分，第一部份：秋紅谷的服務設施；第二部份：遊客參與生態旅遊態度、滿意度、重遊意願度；第三部份：遊客基本資料：如性別、年齡、職業、教育程度、同遊人數等。

受試者依個人認知在五種等級的選項中勾選，「非常不同意」；「不同意」；「普通」；「同意」；「非常同意」。

本研究以「問卷調查法」之立意抽樣方式進行，以探討遊客的環境態度、對於秋紅谷推動生態旅遊的同意度如何？是否增加其重遊意願等問題，問卷調查的實施以研究者直接至秋紅谷地點發放問問卷邀請受訪者填寫。進行問卷調查前由研究者說明研究目的、注意事項及問卷填寫方式，然後由受訪者依照自己的實際情形與認知在問卷上填寫。本研究之研究目的在於探討推動生態旅遊以增加遊客重遊意願，因此問卷之發放地點為台中秋紅谷景點，以該區遊客為發放對象。

第四章 研究資料分析

第一節 旅客基本資料分析

本研究總計發放 200 份問卷，無效問卷 13 份，有效問卷 187 份，有效問卷率 0.935 問卷經整理後，到秋紅谷旅遊人數的比例如表 1 所示。

本研究所欲探討的個人屬性變項有性別、年齡、學歷、身分、同遊人數、每次休閒時間、旅遊次數等七項，藉此探討遊客至秋紅谷的人格屬性。

表 1 遊客基本分析資料表

		樣本數	百分比 %	服務設施		生態旅遊		滿意度		重遊意願	
				平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
性別	男	111	59.4	3.56	.383	3.69	.546	3.49	.621	3.55	.649
	女	76	40.6	3.54	.405	3.56	.581	3.44	.616	3.45	.707
年齡	26歲含以上	57	30.5	3.59	.370	3.63	.585	3.43	.642	3.36	.643
	21-25歲	69	36.9	3.54	.389	3.62	.556	3.45	.551	3.58	.636
	20歲含以下	61	32.6	3.53	.415	3.66	.556	3.52	.671	3.58	.727
學歷	國中	6	3.2	3.70	.189	3.97	.612	3.89	.500	3.63	.586
	高中職	32	17.1	3.61	.368	3.77	.430	3.60	.467	3.51	.649
	大專/大學	142	75.9	3.52	.401	3.60	.579	3.44	.640	3.52	.681
	研究所以上	7	3.7	3.71	.377	3.51	.631	3.09	.657	3.32	.787
身分	學生	101	54.0	3.52	.404	3.63	.592	3.51	.646	3.57	.699
	上班族	76	40.6	3.59	.373	3.65	.518	3.43	.563	3.46	.634
	其他	10	5.3	3.64	.386	3.58	.629	3.33	.753	3.28	.671
同遊人數	2人以下	81	43.3	3.57	.379	3.60	.548	3.42	.603	3.53	.554
	3人	37	19.8	3.60	.347	3.75	.563	3.59	.605	3.61	.744
	4人	30	16.0	3.39	.416	3.63	.568	3.49	.666	3.40	.753
	5人以上(含)	39	20.9	3.59	.419	3.59	.594	3.44	.631	3.45	.766
每次休閒時間	1小時以下(含)	94	50.3	3.43	.398	3.46	.562	3.28	.587	3.29	.705
	1-2小時	71	38.0	3.68	.332	3.77	.452	3.62	.548	3.71	.551
	3小時以上	22	11.8	3.64	.393	3.93	.658	3.79	.717	3.82	.594
旅遊次數	一次	68	36.4	3.44	.416	3.54	.540	3.32	.612	3.34	.781
	偶爾	97	51.9	3.59	.369	3.68	.576	3.51	.633	3.57	.614
	經常	22	11.7	3.76	.284	3.74	.557	3.76	.439	3.78	.396

第二節 遊客個人屬性差異分析

本研究藉由變異數分析 (ANOVA) 來探討秋紅遊客不同個人屬性在各構面之差異，研究結果整理如表 2 所示。結果說明如下：

1-1 服務設施

在服務設施方面，只有每次休閒時間及旅遊次數兩項呈現顯著差異，其餘個人屬性皆無顯著差異。其次藉由 LSD 事後檢定分析，發現休閒時間以 1~2 小時的遊客對服務設施認同感最高 (3.68)，而 1 小時以內的遊客，認同感最低 (3.43)。於旅遊次數方面，則以經常至秋紅谷遊客的同意度最高 (3.76)，而以第一次旅遊的遊客，由於對環境的不熟悉，以致認同感最低 (3.44)。

表 2 差異分析表

個人屬性變項	服務設施		生態旅遊		滿意度		重遊意願	
	F 檢定值	顯著性(P 值)	F 檢定值	顯著性(P 值)	F 檢定值	顯著性(P 值)	F 檢定值	顯著性(P 值)
性別	.160	.689	2.185	.141	.309	.579	.910	.341
年齡	.408	.666	.105	.900	.383	.683	2.090	.127
學歷	1.194	.314	1.698	.169	2.462	.064	.242	.867
身分	.972	.380	.075	.927	.569	.567	1.308	.273
同遊人數	2.052	.108	.668	.573	.634	.594	.705	.550
每次休閒時間	9.879	.000**	10.490	.000**	10.374	.000**	11.584	.000**
旅遊次數	6.937	.001**	1.543	.217	4.608	.011*	4.454	.013*

1-2 生態旅遊

在生態旅遊方面，只有每次休閒時間呈現顯著差異，其餘個人屬性皆無顯著差異。其次藉由 LSD 事後檢定分析，發現休閒時間以 3 小時以上的遊客在生態旅遊認同感最高 (3.93)，而 1 小時以內的遊客，生態旅遊認同感最低 (3.46)。

1-3 遊客滿意度

在遊客滿意度方面，只有每次休閒時間及旅遊次數兩項呈現顯著差異，其餘個人屬性皆無顯著差異。其次藉由 LSD 事後檢定分析，發現休閒時間以 3 小時以上的遊客對遊客滿意度最高 (3.79)，而 1 小時以內的遊客，滿意度最低 (3.28)。於旅遊次數方面，則以經常至秋紅谷遊客的滿意度最高 (3.76)，而以第一次旅遊的遊客，由於對環境的不熟悉，以致滿意度最低 (3.32)。

1-4 重遊意願

在重遊意願方面，只有每次休閒時間及旅遊次數兩項呈現顯著差異，其餘個人屬性皆無顯著差異。其次藉由 LSD 事後檢定分析，發現休閒時間以 3 小時以上的遊客對再遊意願最高 (3.82)，而 1 小時以內的遊客，再遊意願最低 (3.29)。於旅遊次數方面，則以經常至秋紅谷遊客的再遊意願最高 (3.78)，而以第一次旅遊的遊客，由於對環境的不熟悉，以致再遊意願最低 (3.34)。

第三節 路徑分析

1 秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑分析

虛無假設H1：秋紅谷的服務設施對生態旅遊無顯著正面的影響。

研究結果；經資料分析結果顯示，秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑分析呈現非常顯著正面的影響，秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑模式摘要表如表3，秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑Anova表如表4，秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑係數表如表5。

表3 秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑模式摘要表

模式	相關係數 (R)	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量				
					R 平方改變量	F 改變	df1	df2	顯著性F 改變
1	.536 ^a	.288	.284	.476	.288	74.675	1	185	.000

a. 預測變數:(常數), 服務設施

表4 秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑Anova表

模式		平方和	自由度(df)	平均平方和	檢定值(F值)	顯著性
1	迴歸	16.907	1	16.907	74.675	.000 ^a
	殘差	41.886	185	.226		
	總數	58.793	186			

a. 預測變數:(常數), 服務設施

b. 依變數: 生態旅遊

表5 秋紅谷的服務設施對生態旅遊之路徑係數表

模式		未標準化係數		標準化係數	檢定值(t值)	顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	.896	.319		2.807	.006
	服務設施	.771	.089	.536	8.641	.000

a. 依變數: 生態旅遊

*生態旅遊=0.536*服務設施

2 秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑分析

虛無假設H2：秋紅谷的服務設施對遊客滿意度無顯著正面的影響。

研究結果；經資料分析結果顯示，秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑分析呈現非常顯著正面的影響，秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑模式摘要表如表6，秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑Anova表如表7，秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑係數表如表8。

表6 秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑模式摘要表

模式	相關係數(R)	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量				
					R 平方改變	F 改變	df1	df2	顯著性F 改變
1	.469 ^a	.220	.216	.547	.220	52.130	1	185	.000

a. 預測變數:(常數), 服務設施

表7 秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑Anova表

模式		平方和	自由度(df)	平均平方和	檢定值(F值)	顯著性
1	迴歸	15.617	1	15.617	52.130	.000 ^a
	殘差	55.423	185	.300		
	總數	71.040	186			

a. 預測變數:(常數), 服務設施

b. 依變數: 滿意度

表8 秋紅谷的服務設施對遊客滿意度之路徑係數表

模式		未標準化係數		標準化係數	檢定值(t值)	顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	.835	.367		2.274	.024
	服務設施	.741	.103	.469	7.220	.000

a. 依變數: 滿意度

*滿意度=0.469*服務設施

3 生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑分析

虛無假設H3：生態旅遊態度對遊客滿意度無顯著正面的影響。

研究結果；經資料分析結果顯示，生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑分析呈現非常顯著正面的影響，生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑模式摘要表如表9，生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑Anova表如表10，生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑係數表如表11。

表9 生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑模式摘要表

模式	相關係數(R)	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量				
					R 平方改變	F 改變	df1	df2	顯著性F 改變
1	.435 ^a	.189	.185	.558	.189	43.093	1	185	.000

a. 預測變數:(常數), 生態旅遊

表10 生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑Anova表

模式		平方和	自由度(df)	平均平方和	檢定值(F值)	顯著性
1	迴歸	13.422	1	13.422	43.093	.000 ^a
	殘差	57.619	185	.311		
	總數	71.040	186			

a. 預測變數:(常數), 生態旅遊

b. 依變數: 滿意度

表11 生態旅遊態度對遊客滿意度之路徑係數表

模式		未標準化係數		標準化係數	檢定值(t值)	顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	1.731	.268		6.465	.000
	生態旅遊	.478	.073	.435	6.565	.000

a. 依變數: 滿意度

*滿意度=0.435*生態旅遊

4 秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑分析

虛無假設H4：秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑分析無顯著正面的影響。

研究結果；經資料分析結果顯示，秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑分析呈現非常顯著正面的影響，秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑模式摘要表如表12，秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑Anova表如表13，秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑係數表如表14。

表12 秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑模式摘要表

模式	相關係數(R)	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量				
					R 平方改變量	F 改變	df1	df2	顯著性F改變
1	.517 ^a	.267	.264	.577	.267	67.559	1	185	.000

a. 預測變數:(常數), 服務設施

表13 秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑Anova表

模式		平方和	自由度(df)	平均平方和	檢定值(F值)	顯著性
1	迴歸	22.531	1	22.531	67.559	.000 ^a
	殘差	61.698	185	.334		
	總數	84.229	186			

a. 預測變數:(常數), 服務設施

b. 依變數: 再遊

表14 秋紅谷的服務設施對遊客再遊意願之路徑係數表

模式		未標準化係數		標準化係數	檢定值(t值)	顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	.347	.387		.896	.372
	服務設施	.891	.108	.517	8.219	.000

a. 依變數: 再遊

$$*再遊意願=0.517*服務設施$$

5 生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑分析

虛無假設H5：生態旅遊態度對遊客再遊意願無顯著正面的影響。

研究結果；經資料分析結果顯示，生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑分析呈現非常顯著正面的影響，生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑模式摘要表如表15，生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑Anova表如表16，生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑係數表如表17。

表15 生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑模式摘要表

模式	相關係數(R)	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量				
					R 平方改變	F 改變	df1	df2	顯著性F 改變
1	.466 ^a	.218	.213	.597	.218	51.456	1	185	.000

a. 預測變數:(常數), 生態旅遊

表16 生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑Anova表

模式		平方和	自由度(df)	平均平方和	檢定值(F值)	顯著性
1	迴歸	18.329	1	18.329	51.456	.000 ^a
	殘差	65.899	185	.356		
	總數	84.229	186			

a. 預測變數:(常數), 生態旅遊

b. 依變數: 再遊

表17 生態旅遊態度對遊客再遊意願之路徑係數表

模式		未標準化係數		標準化係數	檢定值(t值)	顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	1.480	.286		5.169	.000
	生態旅遊	.558	.078	.466	7.173	.000

a. 依變數: 再遊

*再遊意願=0.466*生態旅遊

6 遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑分析

虛無假設H6：遊客滿意度對遊客再遊意願無顯著正面的影響。

研究結果；經資料分析結果顯示，遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑分析呈現非常顯著正面的影響，遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑模式摘要表如表18，遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑Anova表如表19，遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑係數表如表20。

表18 遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑模式摘要表

模式	相關係數(R)	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤	變更統計量				
					R 平方改變量	F 改變	df1	df2	顯著性F 改變
1	.694 ^a	.482	.479	.486	.482	172.033	1	185	.000

a. 預測變數:(常數), 滿意度

表19 遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑Anova表

模式		平方和	自由度(df)	平均平方和	檢定值(F值)	顯著性
1	迴歸	40.585	1	40.585	172.033	.000 ^a
	殘差	43.644	185	.236		
	總數	84.229	186			

a. 預測變數:(常數), 滿意度

b. 依變數: 再遊

表20 遊客滿意度對遊客再遊意願之路徑係數表

模式		未標準化係數		標準化係數	檢定值(t值)	顯著性
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	.889	.203		4.378	.000
	滿意度	.756	.058	.694	13.116	.000

a. 依變數: 再遊

*再遊意願=0.694*滿意度

7 整體模式路徑分析

綜合本研究所欲探討整體模式路徑之因果關係，將結果整理如表 21 所示。研究發現秋紅谷服務設施的整體表現，不僅非常顯著的影響遊客滿意度，而且也非常顯著地影響遊客再遊意願。其次遊客對生態旅遊所抱持的態度不僅非常顯著的影響遊客滿意度，而且也非常顯著地影響遊客再遊意願。整體模式路徑分析圖如圖 4 所示。

表 21 研究架構整體模式路徑分析表

潛在變數因果關係	標準化 路徑係數	ANOVA F 值	P 值
服務設施→生態旅遊	0.536**	74.675	0.000**
服務設施→遊客滿意度	0.469**	52.130	0.000**
生態旅遊→遊客滿意度	0.435**	43.093	0.000**
服務設施→再遊意願	0.517**	67.559	0.000**
生態旅遊→再遊意願	0.466**	51.456	0.000**
遊客滿意度→再遊意願	0.694**	172.033	0.000**
服務設施→遊客滿意度→遊客再遊意願 (0.469*0.694)	0.325**		
生態旅遊→遊客滿意度→遊客再遊意願 (0.435*0.694)	0.302**		

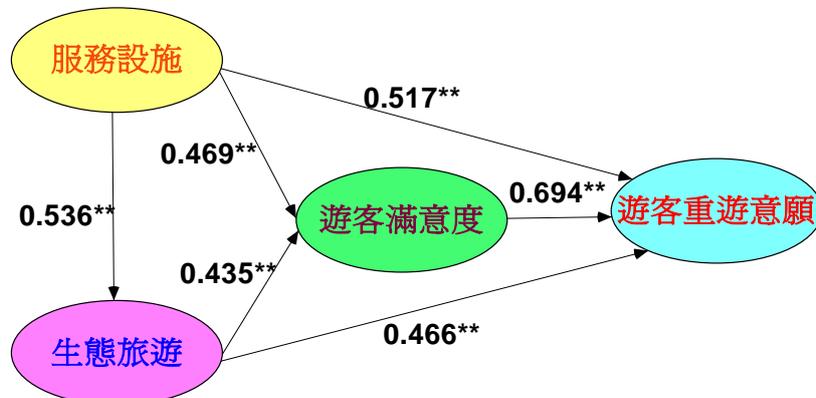


圖 4 整體模式路徑分析圖

第五章 結論與建議

一、結論

本研究以台中秋紅谷生態公園遊客對生態園區之服務品質與滿意度及重遊意願相關性之研究，本研究透過來參觀秋紅谷遊客以問卷調查的方式藉由變異數分析來探討秋紅遊客不同個人屬性在各構面之差異，研究結果統整如下：

在服務設施方面，本研究發現休閒時間以 1~2 小時的遊客對服務設施認同感最高，而 1 小時以內的遊客，認同感最低。於旅遊次數方面，則以經常至秋紅谷遊客的同意度最高，而以第一次旅遊的遊客，由於對環境的不熟悉，以致認同感最低。

在生態旅遊方面，本研究發現休閒時間以 3 小時以上的遊客在生態旅遊認同感最高，而 1 小時以內的遊客，生態旅遊認同感最低。

在遊客滿意度方面，本研究發現休閒時間以 3 小時以上的遊客對遊客滿意度最高，而 1 小時以內的遊客，滿意度最低。於旅遊次數方面，則以經常至秋紅谷遊客的滿意度最高，而以第一次旅遊的遊客，由於對環境的不熟悉，以致滿意度最低。

在重遊意願方面，本研究發現休閒時間以 3 小時以上的遊客對再遊意願最高，而 1 小時以內的遊客，再遊意願最低。於旅遊次數方面，則以經常至秋紅谷遊客的再遊意願最高，而以第一次旅遊的遊客，由於對環境的不熟悉，以致再遊意願最低。

其次，在整體模式，服務設施會影響遊客滿意度和重遊意願。生態旅遊會影響遊客滿意度和重遊意願。由此可見，服務設施愈高遊客滿意度也會愈高，並與重遊意願成正比。服務設施會直接影響生態旅遊、滿意度以及重遊意願。生態旅遊會直接影響滿意度和重遊意願。滿意度也會直接影響重遊意願。而服務設施和生態旅遊也會間接影響滿意度和重遊意願。

二、建議

(一) 建議秋紅谷增加目視化設施的說明，對第一次前來旅遊的遊客，增加環境的熟悉度，進而提升滿意度。

(二) 由於時間的限制，本研究只探討秋季遊客之行為，後續學者可於不同的其他季節，

探討遊客對秋紅谷的旅遊行為意向；另外也可以依本研究之模式探討不同生態園區會影響遊客的行為意向。

參考文獻

- [1] Ceballos L.H. ,Tourism, Ecotourism and Protected Areas. In J.A. , 1988
- [2] 朱芝緯，「永續性生態旅遊遊客守則之研究」，碩士論文，台灣大學地理研究所，台北，2000。
- [3] 歐聖榮、許君銘，「以自然資源為導向之遊憩區服務品質之研究」，戶外遊憩研究，第七卷，第一期，PP.81~104，1994。
- [4] 歐聖榮、蕭芸殷，「生態旅遊遊客特質之研究」，戶外遊憩研究，第十一卷，第三期，PP.35~58，1998。
- [5] Sirakaya, E., Sasidharan, V., & Sonmez, S. "Redefining ecotourism: The need for a supply-side view", Journal of Travel Research, 38, PP. 168~172, 1999。
- [6] 觀光局，生態旅遊白皮書，觀光局網站資料，2002。
- [7] 郭岱宜，生態旅遊：21 世紀旅遊新主張，揚智文化，台北，1999。
- [8] 王鑫，生態旅遊的經驗與本土作法，新世紀的自然保育行動綱領，「厚生白皮書—自然保育篇」，厚生基金出版社，台北，1998。
- [9] 行政院，二〇〇二年魁北克世界生態旅遊高峰會會議報告書，行政院經濟建設委員會摘譯，2002。
- [10] Fishbein, M. An investigation of the relationships between beliefs about an object and the attitude toward that object. Human Relations, 16(3), PP.233~239, 1963.
- [11] 蔡伯勳，遊憩需求與滿意度分析之研究—以獅頭山風景遊憩區實例調查，國立台灣大學園藝研究所碩士論文，1985。
- [12] 王彬如，遊憩體驗歷程之探討分析—以環島鐵路花蓮二日遊為例，中國文化大學觀光事業研究所，碩士論文，未出版，1995。
- [13] Jones Thomas O, and W.Earl Sasser, Jr. "Why Satisfied Customers Defect, Harford Business Review", Vol.73 PP. 88~99, 1995.
- [14] 魏弘發，遊客選擇行為與遊憩阻礙之研究—以臺灣民俗村為例(碩士論文)。逢甲大學，臺中，1996。
- [15] Dowling, R.K.. Ecotourism development: International, community, and site perspectives, Harlow, Person Education, PP.231, 2002.

- [16] The Ecotourism Society, A Collection of Ecotourism Guidelines, 1991.
- [17] Muller, H. The thorny path to sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 2, PP.131-136, 1994.
- [18] Orams, M. B. Towards a more desirable form of ecotourism. *Tourism Management*, 16(1), PP.3-8,1995.

附錄一

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
服務	男性	111	3.56	.383	.036	3.49	3.63	3	4
	女性	76	3.54	.405	.046	3.45	3.63	3	4
	總和	187	3.55	.391	.029	3.50	3.61	3	4
環境	男性	111	3.69	.546	.052	3.58	3.79	2	5
	女性	76	3.56	.581	.067	3.43	3.70	2	5
	總和	187	3.64	.562	.041	3.56	3.72	2	5
滿意	男性	111	3.49	.621	.059	3.37	3.61	2	5
	女性	76	3.44	.616	.071	3.30	3.58	2	5
	總和	187	3.47	.618	.045	3.38	3.56	2	5
再遊	男性	111	3.55	.649	.062	3.43	3.67	2	5
	女性	76	3.45	.707	.081	3.29	3.62	2	5
	總和	187	3.51	.673	.049	3.41	3.61	2	5

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
服務	組間	.025	1	.025	.160	.689
	組內	28.384	185	.153		
	總和	28.408	186			
環境	組間	.686	1	.686	2.185	.141
	組內	58.107	185	.314		
	總和	58.793	186			
滿意	組間	.119	1	.119	.309	.579
	組內	70.922	185	.383		
	總和	71.040	186			
再遊	組間	.412	1	.412	.910	.341
	組內	83.816	185	.453		
	總和	84.229	186			

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
服務	26歲含以上	57	3.59	.370	.049	3.49	3.69	3	4
	21-25歲	69	3.54	.389	.047	3.44	3.63	3	4
	20歲含以下	61	3.53	.415	.053	3.43	3.64	3	4
	總和	187	3.55	.391	.029	3.50	3.61	3	4
環境	26歲含以上	57	3.63	.585	.078	3.48	3.79	3	5
	21-25歲	69	3.62	.556	.067	3.48	3.75	2	5
	20歲含以下	61	3.66	.556	.071	3.52	3.80	2	5
	總和	187	3.64	.562	.041	3.56	3.72	2	5
滿意	26歲含以上	57	3.43	.642	.085	3.26	3.60	2	5
	21-25歲	69	3.45	.551	.066	3.32	3.58	2	5
	20歲含以下	61	3.52	.671	.086	3.35	3.70	2	5
	總和	187	3.47	.618	.045	3.38	3.56	2	5
再遊	26歲含以上	57	3.36	.643	.085	3.19	3.53	2	5
	21-25歲	69	3.58	.636	.077	3.42	3.73	2	5
	20歲含以下	61	3.58	.727	.093	3.39	3.76	2	5
	總和	187	3.51	.673	.049	3.41	3.61	2	5

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
服務	組間	.125	2	.063	.408	.666
	組內	28.283	184	.154		
	總和	28.408	186			
環境	組間	.067	2	.034	.105	.900
	組內	58.726	184	.319		
	總和	58.793	186			
滿意	組間	.294	2	.147	.383	.683
	組內	70.746	184	.384		
	總和	71.040	186			
再遊	組間	1.871	2	.935	2.090	.127
	組內	82.358	184	.448		
	總和	84.229	186			

描述性統計量

	個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值	
					下界	上界			
服務	國中	6	3.70	.189	.077	3.50	3.90	3	4
	高中職	32	3.61	.368	.065	3.48	3.75	3	4
	大學/專	142	3.52	.401	.034	3.46	3.59	3	4
	研究所以 上	7	3.71	.377	.142	3.37	4.06	3	4
	總和	187	3.55	.391	.029	3.50	3.61	3	4
環境	國中	6	3.97	.612	.250	3.32	4.61	3	5
	高中職	32	3.77	.430	.076	3.62	3.93	3	5
	大學/專	142	3.60	.579	.049	3.50	3.69	2	5
	研究所以 上	7	3.51	.631	.238	2.93	4.10	3	5
	總和	187	3.64	.562	.041	3.56	3.72	2	5
滿意	國中	6	3.89	.500	.204	3.36	4.41	3	4
	高中職	32	3.60	.467	.083	3.44	3.77	2	4
	大學/專	142	3.44	.640	.054	3.33	3.54	2	5
	研究所以 上	7	3.09	.657	.248	2.49	3.70	2	4
	總和	187	3.47	.618	.045	3.38	3.56	2	5
再遊	國中	6	3.63	.586	.239	3.01	4.24	3	5
	高中職	32	3.51	.649	.115	3.27	3.74	2	5
	大學/專	142	3.52	.681	.057	3.40	3.63	2	5
	研究所以 上	7	3.32	.787	.297	2.59	4.05	2	5
	總和	187	3.51	.673	.049	3.41	3.61	2	5

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
服務	組間	.545	3	.182	1.194	.314
	組內	27.863	183	.152		
	總和	28.408	186			
環境	組間	1.592	3	.531	1.698	.169
	組內	57.201	183	.313		
	總和	58.793	186			
滿意	組間	2.757	3	.919	2.462	.064
	組內	68.284	183	.373		
	總和	71.040	186			
再遊	組間	.333	3	.111	.242	.867
	組內	83.895	183	.458		
	總和	84.229	186			

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
服務	學生	101	3.52	.404	.040	3.44	3.60	3	4
	上班族	76	3.59	.373	.043	3.50	3.67	3	4
	其他	10	3.64	.386	.122	3.36	3.91	3	4
	總和	187	3.55	.391	.029	3.50	3.61	3	4
環境	學生	101	3.63	.592	.059	3.51	3.75	2	5
	上班族	76	3.65	.518	.059	3.53	3.77	3	5
	其他	10	3.58	.629	.199	3.13	4.03	3	5
	總和	187	3.64	.562	.041	3.56	3.72	2	5
滿意	學生	101	3.51	.646	.064	3.38	3.64	2	5
	上班族	76	3.43	.563	.065	3.31	3.56	2	5
	其他	10	3.33	.753	.238	2.79	3.87	2	4
	總和	187	3.47	.618	.045	3.38	3.56	2	5
再遊	學生	101	3.57	.699	.070	3.44	3.71	2	5
	上班族	76	3.46	.634	.073	3.31	3.60	2	5
	其他	10	3.28	.671	.212	2.79	3.76	3	5
	總和	187	3.51	.673	.049	3.41	3.61	2	5

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
服務	組間	.297	2	.149	.972	.380
	組內	28.111	184	.153		
	總和	28.408	186			
環境	組間	.048	2	.024	.075	.927
	組內	58.745	184	.319		
	總和	58.793	186			
滿意	組間	.436	2	.218	.569	.567
	組內	70.604	184	.384		
	總和	71.040	186			
再遊	組間	1.181	2	.590	1.308	.273
	組內	83.048	184	.451		
	總和	84.229	186			

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
						服務	一次		
	偶爾	97	3.59	.369	.038	3.51	3.66	3	4
	經常	22	3.76	.284	.061	3.64	3.89	3	4
	總和	187	3.55	.391	.029	3.50	3.61	3	4
環境	一次	68	3.54	.540	.065	3.41	3.67	2	5
	偶爾	97	3.68	.576	.058	3.56	3.79	2	5
	經常	22	3.74	.557	.119	3.49	3.98	3	5
	總和	187	3.64	.562	.041	3.56	3.72	2	5
滿意	一次	68	3.32	.612	.074	3.18	3.47	2	4
	偶爾	97	3.51	.633	.064	3.38	3.63	2	5
	經常	22	3.76	.439	.094	3.56	3.95	3	5
	總和	187	3.47	.618	.045	3.38	3.56	2	5
再遊	一次	68	3.34	.781	.095	3.15	3.53	2	5
	偶爾	97	3.57	.614	.062	3.44	3.69	2	5
	經常	22	3.78	.396	.084	3.61	3.96	3	5
	總和	187	3.51	.673	.049	3.41	3.61	2	5

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
服務	組間	1.992	2	.996	6.937	.001
	組內	26.417	184	.144		
	總和	28.408	186			
環境	組間	.970	2	.485	1.543	.217
	組內	57.823	184	.314		
	總和	58.793	186			
滿意	組間	3.388	2	1.694	4.608	.011
	組內	67.652	184	.368		
	總和	71.040	186			
再遊	組間	3.889	2	1.945	4.454	.013
	組內	80.339	184	.437		
	總和	84.229	186			

多重比較

LSD

依變數	(I) 旅遊次數	(J) 旅遊次數	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
服務	一次	偶爾	-.151*	.060	.013	-.27	-.03
		經常	-.325*	.093	.001	-.51	-.14
	偶爾	一次	.151*	.060	.013	.03	.27
		經常	-.174	.089	.054	-.35	.00
	經常	一次	.325*	.093	.001	.14	.51
		偶爾	.174	.089	.054	.00	.35
環境	一次	偶爾	-.134	.089	.132	-.31	.04
		經常	-.192	.137	.164	-.46	.08
	偶爾	一次	.134	.089	.132	-.04	.31
		經常	-.058	.132	.662	-.32	.20
	經常	一次	.192	.137	.164	-.08	.46
		偶爾	.058	.132	.662	-.20	.32
滿意	一次	偶爾	-.182	.096	.060	-.37	.01
		經常	-.433*	.149	.004	-.73	-.14
	偶爾	一次	.182	.096	.060	-.01	.37
		經常	-.252	.143	.080	-.53	.03
	經常	一次	.433*	.149	.004	.14	.73
		偶爾	.252	.143	.080	-.03	.53
再遊	一次	偶爾	-.225*	.105	.033	-.43	-.02
		經常	-.442*	.162	.007	-.76	-.12
	偶爾	一次	.225*	.105	.033	.02	.43
		經常	-.217	.156	.166	-.52	.09
	經常	一次	.442*	.162	.007	.12	.76
		偶爾	.217	.156	.166	-.09	.52

描述性統計量

	個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值	
					下界	上界			
					服務	2人以下			81
	3人	37	3.60	.347	.057	3.48	3.71	3	4
	4人	30	3.39	.416	.076	3.24	3.55	3	4
	5人以上(含)	39	3.59	.419	.067	3.45	3.73	3	4
	總和	187	3.55	.391	.029	3.50	3.61	3	4
環境	2人以下	81	3.60	.548	.061	3.48	3.73	3	5
	3人	37	3.75	.563	.092	3.56	3.94	3	5
	4人	30	3.63	.568	.104	3.42	3.85	2	5
	5人以上(含)	39	3.59	.594	.095	3.40	3.79	2	5
	總和	187	3.64	.562	.041	3.56	3.72	2	5
滿意	2人以下	81	3.42	.603	.067	3.29	3.56	2	5
	3人	37	3.59	.605	.100	3.38	3.79	2	5
	4人	30	3.49	.666	.122	3.24	3.74	2	5
	5人以上(含)	39	3.44	.631	.101	3.23	3.64	2	4
	總和	187	3.47	.618	.045	3.38	3.56	2	5
再遊	2人以下	81	3.53	.554	.062	3.41	3.66	2	5
	3人	37	3.61	.744	.122	3.37	3.86	2	5
	4人	30	3.40	.753	.138	3.12	3.68	2	5
	5人以上(含)	39	3.45	.766	.123	3.20	3.70	2	5
	總和	187	3.51	.673	.049	3.41	3.61	2	5

ANOVA

	平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性	
服務	組間	.924	3	.308	2.052	.108
	組內	27.484	183	.150		
	總和	28.408	186			
環境	組間	.637	3	.212	.668	.573
	組內	58.156	183	.318		
	總和	58.793	186			
滿意	組間	.731	3	.244	.634	.594
	組內	70.309	183	.384		
	總和	71.040	186			
再遊	組間	.963	3	.321	.705	.550
	組內	83.266	183	.455		
	總和	84.229	186			

描述性統計量

		個數	平均數	標準差	標準誤	平均數的 95% 信賴區間		最小值	最大值
						下界	上界		
服務	一小時內 (含)	94	3.43	.398	.041	3.35	3.51	3	4
	二小時	71	3.68	.332	.039	3.61	3.76	3	4
	三小時以上 (含)	22	3.64	.393	.084	3.47	3.81	3	4
	總和	187	3.55	.391	.029	3.50	3.61	3	4
環境	一小時內 (含)	94	3.46	.562	.058	3.35	3.58	2	5
	二小時	71	3.77	.452	.054	3.67	3.88	3	5
	三小時以上 (含)	22	3.93	.658	.140	3.64	4.22	2	5
	總和	187	3.64	.562	.041	3.56	3.72	2	5
滿意	一小時內 (含)	94	3.28	.587	.061	3.16	3.40	2	4
	二小時	71	3.62	.548	.065	3.49	3.75	2	5
	三小時以上 (含)	22	3.79	.717	.153	3.47	4.11	2	5
	總和	187	3.47	.618	.045	3.38	3.56	2	5
再遊	一小時內 (含)	94	3.29	.705	.073	3.15	3.43	2	5
	二小時	71	3.71	.551	.065	3.58	3.84	2	5
	三小時以上 (含)	22	3.82	.594	.127	3.56	4.08	2	5
	總和	187	3.51	.673	.049	3.41	3.61	2	5

ANOVA

		平方和	自由度	平均平方和	F	顯著性
服務	組間	2.755	2	1.377	9.879	.000
	組內	25.654	184	.139		
	總和	28.408	186			
環境	組間	6.018	2	3.009	10.490	.000
	組內	52.775	184	.287		
	總和	58.793	186			
滿意	組間	7.199	2	3.599	10.374	.000
	組內	63.842	184	.347		
	總和	71.040	186			
再遊	組間	9.420	2	4.710	11.584	.000
	組內	74.809	184	.407		
	總和	84.229	186			

多重比較

LSD

依變數	(I) 休閒時間	(J) 休閒時間	平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性	95% 信賴區間	
						下界	上界
服務	一小時內(含)	二小時	-.252*	.059	.000	-.37	-.14
		三小時以上 (含)	-.208*	.088	.020	-.38	-.03
	二小時	一小時內(含)	.252*	.059	.000	.14	.37
		三小時以上 (含)	.044	.091	.630	-.14	.22
	三小時以上 (含)	一小時內(含)	.208*	.088	.020	.03	.38
		二小時	-.044	.091	.630	-.22	.14
環境	一小時內(含)	二小時	-.311*	.084	.000	-.48	-.14
		三小時以上 (含)	-.463*	.127	.000	-.71	-.21
	二小時	一小時內(含)	.311*	.084	.000	.14	.48
		三小時以上 (含)	-.153	.131	.244	-.41	.11
	三小時以上 (含)	一小時內(含)	.463*	.127	.000	.21	.71
		二小時	.153	.131	.244	-.11	.41
滿意	一小時內(含)	二小時	-.339*	.093	.000	-.52	-.16
		三小時以上 (含)	-.508*	.140	.000	-.78	-.23
	二小時	一小時內(含)	.339*	.093	.000	.16	.52
		三小時以上 (含)	-.168	.144	.244	-.45	.12
	三小時以上 (含)	一小時內(含)	.508*	.140	.000	.23	.78
		二小時	.168	.144	.244	-.12	.45
再遊	一小時內(含)	二小時	-.418*	.100	.000	-.62	-.22
		三小時以上 (含)	-.528*	.151	.001	-.83	-.23
	二小時	一小時內(含)	.418*	.100	.000	.22	.62
		三小時以上 (含)	-.110	.156	.479	-.42	.20
	三小時以上 (含)	一小時內(含)	.528*	.151	.001	.23	.83
		二小時	.110	.156	.479	-.20	.42

*. 平均差異在 0.05 水準是顯著的。

附錄二

秋紅谷生態公園的服務品質與滿意度及重遊意願之研究

親愛的秋紅谷生態公園的遊客您好：

感謝你接受訪問，此問卷在於探討秋紅谷生態公園的服務品質與滿意度及重遊意願之研究。本問卷採不記名方式，請你放心填答，且所得資料僅為學術之用，最後對於你的參與本研究不勝感激。僅此獻上最真誠的謝意！

以下請依據您個人看法在合適的方格內打“○”或打“V”。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常的同意
1. 此生態公園具有現代化的設備及設施	1	2	3	4	5
2. 此生態公園具有吸引且迷人的自然及人文景點	1	2	3	4	5
3. 此生態公園的服務設施與提供的服務相配合	1	2	3	4	5
4. 此生態公園具有不擁擠及未受破壞的環境	1	2	3	4	5
5. 此生態公園的設施融入當地的景觀	1	2	3	4	5
6. 此生態公園的設施對環境不會造成太大的衝擊	1	2	3	4	5
7. 此生態公園所舉辦的活動是值得您信賴的	1	2	3	4	5
8. 此生態公園與服務相關的記錄，都有被正確地保存	1	2	3	4	5
9. 此生態公園中的各項設施，令您感到安全無虞	1	2	3	4	5
10. 此生態公園活動的安排均能以遊客的需求為優先考量	1	2	3	4	5
11. 此生態公園旅遊活動的各項安排，均能提供遊客的便利性	1	2	3	4	5
12. 您對於生態旅遊兼顧地方經濟與環境保護的訴求相當認同	1	2	3	4	5
13. 您同意此生態公園能提供市民更多休閒活動的場所	1	2	3	4	5
14. 您認為生態旅遊能夠有效促進身心健康	1	2	3	4	5
15. 您同意此生態公園在繁華都市地區相當具有其特色	1	2	3	4	5

以下請依據您個人看法在合適的方格內打“○”或打“V”。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常的同意
16. 您認為透過生態旅遊發展，能有效激發當地經濟、提升週邊居民生活水準	1	2	3	4	5
17. 您對於本次來到秋紅谷感到滿意	1	2	3	4	5
18. 您對秋紅谷提供設施及整體服務品質感到滿意	1	2	3	4	5
19. 您對秋紅谷之整體自然環境感到滿意	1	2	3	4	5
20. 您未來來願意再度造訪秋紅谷	1	2	3	4	5
21. 若秋紅谷推行生態旅遊活動，會增加您再度造訪的意願	1	2	3	4	5
22. 您再度造訪時，會邀請親友或同學一同參加秋紅谷生態旅遊	1	2	3	4	5
23. 您下次若要出遊，會優先考慮秋紅谷生態旅遊	1	2	3	4	5

第三部分：基本資料：

1. 性別： 男 女
2. 年齡： _____ 歲
3. 學歷： 國小 國中 高中職 大學/大專 研究所以上
4. 身分： 學生 上班族 其他 _____
5. 此次同行遊覽秋紅谷人數： _____ 人
6. 您平均每次至秋紅谷休閒時間，大約： _____ 小時
7. 請問您對秋紅谷旅遊次數： 一次 偶爾 經常

問卷到此結束，感謝你寶貴的意見！