

## 休閒農業區遊憩滿意度之研究— 以苗栗縣三義鄉舊山線為例

黃蕙娟\* 王偉伶\*\* 張維志\*\*\*

### 摘要

本文目的為瞭解至舊山線休閒農業區遊客背景與遊憩滿意度，比較不同人口統計變項遊客之遊憩滿意度間差異。於2012年10月6日至11月25日的周休假日，於勝興車站及龍騰斷橋，針對實際到訪舊山線休閒農業區的遊客以問卷方式，採隨機抽樣進行調查，共發放500份，剔除填答不全之無效問卷99份，回收之有效問卷為401份，回收率為80.2%。以SPSS for Windows 18.0統計套裝軟體進行資料分析處理，研究結果顯示：

一、至苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區的遊客以女性、未婚，年齡分布在21-30歲，教育程度以專科或大學居多，學生身份佔多數，居住地則以中部地區為主，而平均月收入則是為20,000元（含以下）。

二、部分人口統計變項在遊憩滿意度中部份達到顯著差異。

最後根據相關文獻與研究結果對舊山線休閒農業管理者與業者提出未來研究與相關建議。

**關鍵詞：**三義鄉、休閒農業區、遊憩滿意度

---

\*育達商業科技大學休閒事業管理系助理教授（通訊作者）

\*\*育達商業科技大學休閒事業管理系研究生

\*\*\*育達商業科技大學兼任講師



# The Study on the Recreational Satisfaction to the Recreational Agriculture Areas along the Old Mountain Line at Sanyi, Miaoli

Huang Hui-Chuan\* Wang, Wei-Ling\*\* Chang, Wei-Chin\*\*\*

## Abstract

The study aimed to understand the socioeconomic backgrounds, recreational satisfaction of visitors to the recreational agriculture areas along the old Mountain Line of Taiwan Railway Administration. The relationship among recreational satisfaction was investigated by comparing the difference in visitors based on various demographic variables. Questionnaire survey was performed on random samples selected among visitors to the recreational agriculture areas of the old Mountain Line at Shengxing Train Station and the Collapsed Bridge of Longteng from Oct 6 to Nov 25 2012. 500 questionnaires handed out and 401 valid ones were retrieved after removing 99 invalid, accounting for 80.2% of retrieval. SPSS for Windows 18.0 was used for data processing and analysis. The results show that:

1. Most of visitors to the recreational agriculture areas along the old Mountain Line at Sanyi, Miaoli were unmarried, female visitors aged 21-30 with an education background of junior college or university. Most of them were students living in central Taiwan with an average monthly income of NT\$ 20,000 or less.
2. The variable of various backgrounds in visitors achieved partially significance in the dimensions of recreational satisfaction.

Finally, suggestions were proposed based on literatures and study results for the managers and service providers of the recreational agriculture areas along the old Mountain Line as well as for future studies.

**Keywords: Sanyi , Recreational Agriculture Area, Recreational Satisfaction**

---

\* Assistant Professor, Department of Recreational Sports Management Yu Da Business University (通訊作者)

\*\* Master Student, Department of Recreational Sports Management, Yu Da Business University

\*\*\* Part-time Lecturer, Yu Da Business University



## 壹、緒論

### 一、研究背景與動機

現今休閒遊憩活動已成為人們生活中不可或缺的一部份，近來，政府重視且推廣休閒農業，利用農業資源及農產品結合在地特色進行推廣活動，使得休閒農業方面的觀光產值日益增加。然而，商品是實體的，服務是無形的，但體驗是難忘的，因此，經營管理者不僅提供商品或服務，更提供最佳的遊憩體驗 (Pine & Gilmore, 2003)。前農委會陳武雄主委曾提到，休閒農業區過去都以國內遊客為主，日前香港及新加坡的遊客來臺旅遊，約有 4 成的遊客會選擇前往休閒農業區進行遊憩體驗活動，因為只有在臺灣才能享受到優質的農村田野風光(陳界良, 2009)。而行政院觀光局持續推動的「觀光拔尖領航方案」及「重要觀光景點建設中程計畫」(行政院觀光局, 2012)，持續推動各項旅遊活動，使得國內外遊客每年倍數成長，進一步帶來可觀的效益。全臺灣截至目前為止，共規劃了 71 處的休閒農業區，苗栗縣目前就有 8 處休閒農業區。而行政院農委會目前所推動的重大政策「推動精緻農業健康卓越方案—打造健康、卓越、樂活的新農業」方案，已將推動農業旅遊列為重要措施，其中境外遊客 2011 年超過 16.6 萬人次，較 2009 年之 7 萬人成長 137%，三年整體休閒農業及農業旅遊產值達 192.8 億元 (行政院農業委員會, 2012)。顯示休閒農業區所帶來的龐大商機與經濟效益。

臺灣目前部分傳統農業已開始轉型為休閒農業，自 2001 年實施週休二日以來，國人休閒娛樂的時間增多，加上生活型態、價值觀的改變，國人對於生態、生活型態合一的休閒活動需求日趨殷切，政府更將「休閒農業」列為當前農業政策之施政重點 (吳美華, 2007)。根據「休閒農業輔導辦法」規定，1996 年將「休閒農業區」與「休閒農場」分別定義，規定休閒農業區由市主管機關擬具規劃書報經省審查劃定。2001 年，農委會進行「一鄉一休閒農漁園區」計畫的推動，作為輔導休閒農業發展的主軸。2010 年 10 月公告之農業發展條例，更修訂對休閒農業的定義。休閒農業係指利用田園景觀、自然生態及環境資源，結合農林漁牧生產、農業經營活動、農村文化及農家生活，提供國民休閒，增進國民對農業及農村之體驗為目的之農業經營。因此，未來臺灣各地也將依據地方特色，整合農業資源輔導發展主題遊程，提高業者實際收益與農村經濟。

其中，苗栗縣具有客家在地味及多樣農特產品等豐富的農村自然及人文資源，近年來觀光業發展格外興盛，若能加強休閒農業服務品質，推廣食材旅行、促進在地消費、體驗學習與環境教育等各項工作，以達到整合資源與促進發展之目的，假以時日苗栗縣絕對有條件發展為國際級的農村深度旅遊地區。學者洪慈鎡 (2008) 即認為，三義鄉的觀光行銷重點有木雕文化觀光資源、鐵道文化觀光資源、休閒農業觀光資源、客家文化觀光資源等四項主要特色。顏銘賢 (2009) 指出，到訪三義地區的遊客主要目的以木雕博物館、勝興車站與龍騰斷



橋為主。而鄭鈞宇(2010)也發現勝興車站、龍騰斷橋為三義鄉最能吸引遊客的人文旅遊資源。由此可知，苗栗縣三義鄉適合短程旅遊體驗型的觀光活動，遊客旅遊地點集中於較知名且交通較易到達的地方。而苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區，有舊山線豐富鐵道文化觀光資源，以及遊客必定造訪之勝興車站與龍騰斷橋兩處歷史古蹟觀光景點，可知舊山線休閒農業區內具有不同類型且豐富的觀光資源，區域內的勝興車站與龍騰橋兩處景點，對三義鄉的觀光發展而言是頗具其代表性的主要遊憩景點，也因之，以此為研究主體具有代表性。

綜觀上述，對苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區為觀光軸線之景點，另眾多學者研究皆指出此二處觀光景點為遊客造訪三義鄉必訪的主要景點，可知舊山線休閒農業區內的相關景點對三義鄉的觀光發展佔有一席之地。以遊客為主體的觀光遊憩地區強調的是遊憩滿意度有好的滿意度才會有重遊意願的再購行為產生，並得以創造忠誠度，因此，若能針對遊客進行調查，發掘意見並進行改善，必得以讓觀光遊憩地區能永續經營。故本文選定以三義鄉舊山線休閒農業區為研究區域，探討本遊憩區遊客遊憩滿意度，期研究結果得以提供苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區規劃、發展之參考。

## 二、研究目的

根據上述研究背景與動機，本文目的如下：

- (一) 瞭解遊客的參與情形。
- (二) 瞭解遊客的遊憩滿意度現況。
- (三) 探討遊客的人口統計變數造成遊憩滿意度之差異。

## 貳、文獻探討

本章旨在探討苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區之遊憩滿意度及重遊意願之相關理論與文獻整理分析及探討，分別敘述如下：

### 一、遊憩滿意度的定義

「滿意度」的研究最早是應用在消費者在感受產品績效和預期效果的差異主要衡量指標，若產品績效無法達到所預期的效果，就會產生不滿意。後來更是廣泛的應用到遊憩相關的研究上。滿意度 (Satisfaction) 是指顧客在用特定產品或服務的情境之下，針對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)。消費者在消費後所表現的態度，此態度為消費者對產品或服務購買時，所體驗到的整體評價 (Fornell, 1992)。Mano 與 Oliver (1993) 研究消費者在購後體驗的評估中，發現消費者會經由產品效用及享樂感受等



功能利益的評估，進而可能引起正面或負面不同的兩極化消費情感，最後會影響消費者的滿意度。而遊憩的滿意度是個體從事休閒遊憩活動所獲得的感受或看法。Hemple (1977) 認為從顧客心理層面探討，若實際結果較事前預期佳，則會產生滿意的效果，反之則不滿意。將顧客滿意度定義為決定於顧客期望產品或服務利益的實現程度，可反應期望和實際結果一致的程度（陳瑞慶，2004）。

所謂遊憩滿意度為衍自滿意度之觀念，陳冠曲、林喻東（2006）提出遊客在遊憩環境後，參與遊憩活動或使用遊憩設施、服務後，所產生身理或心理的感受程度狀況，而此感受是主觀的、情緒性的，可以用來評估遊客體驗的程度。廖博元（2010）提出休閒滿意是指個體對休閒活動的期待及成就體驗，而自我感覺到滿意的程度。由以上學者的論點可以得知，體驗與顧客滿意度是呈現正相關影響，滿意度因個人偏好、動機、與期望之不同而有所差異，而遊憩滿意度亦會影響到重遊意願以及忠誠度。故本文研究由遊客至三義鄉舊山線休閒農業區遊憩體驗後之滿意度，藉以提供管理者了解該區遊客真正的需求。

## 二、遊憩滿意度相關研究

遊憩滿意度會因人、事、物的差異而有不同的滿意度感受。眾多學者以不同之觀點與面向切入研究各種類型服務活動、體驗活動及其他活動之滿意度。林政萩（2003）研究結果指出，遊客特性與遊憩經驗會影響遊客的遊憩體驗及重遊意願，顯示當遊客的滿意度愈高，重遊意願也越高，也較願意推薦給他人。由 IPA 分析模式可了解到，內灣鐵道旅遊目前的特點在於自然環境資源，需要積極維護。缺點則在於缺乏鐵道文化的相關特色，未來需要加強推展與呈現；賴福瑞（2005）研究指出，服務設施、交通便利與否、住宿餐飲設施、夜間活動安排、特產展示販售、遊客服務中心、公安設施等為休閒農業區經營者該重視的課題；戴文哲（2007）指出，（一）不同滿意程度群遊客對人口統計變數、消費特性及旅遊評價分析皆具有顯著差異、（二）不同滿意程度群遊客對旅遊動機分析，具有顯著差異、（三）不同滿意程度群遊客對休閒服務因子之分析具有顯著差異、（四）全體顧客對休閒服務因子之分析，具有顯著性差異。吳孟哲（2009）指出，不同類型之休閒農業區，其遊憩需求無顯著差異，同時休閒農業資源偏好與遊憩需求間有顯著正相關存在。吳明一（2009）研究則指出，遊客特性的多元化，影響景觀環境態度及旅遊滿意度。丁昭尤（2009）研究發現，體驗行銷對體驗價值及觀光意象有顯著正向的影響；體驗價值、體驗行銷及觀光意象對遊客滿意度有顯著正向的影響；遊客滿意度對忠誠度有顯著正向的影響。余冠樺（2010）指出，社經背景對遊憩動機、行前期望、滿意度與重遊意願有顯著差異；動機與滿意度、動機與行前期望成正相關，滿意度較高的遊客，重遊意願也較高。李銘權（2010）指出，滿意度與重遊意願有關。劉莉芬（2011）指出，而休閒動機、休閒體驗與休閒滿意度三者間呈現正相關且均達顯著水準。



為清楚呈現各研究之內容，茲將各研究結果整理於下表1。

表1 遊憩滿意度相關研究

學者	年份	研究結果
林政萩	2003	遊客的滿意程度與重遊意願與推薦意願呈現顯著正向關係。
賴福瑞	2005	遊客特性的多元化，將會影響遊客旅遊動機、體驗及滿意度。
戴文哲	2007	滿意程度群遊客對人口統計變數、消費特性及旅遊評價分有顯著差異、滿意程度群遊客對旅遊動機分析與休閒服務因子有顯著差異、全體顧客對休閒服務因子有顯著性差異。
吳孟哲	2009	臺中市居民對休閒農業區遊憩偏好與需求之研究結論： （一）不同類型之休閒農業區，其遊憩需求無顯著差異。 （二）休閒農業資源偏好與遊憩需求，兩者之間有顯著正相關存在。
吳明一	2009	研究休閒農業區景觀環境與遊客滿意度，結果顯示，整體而言，自然景觀維護、解說導覽服務設施、交通便利與否、活動安排、特產展示販售、遊客服務中心、環境衛生安全等為休閒農業區經營者應重視的課題。
丁昭尤	2009	以臺東青山休閒農場為例研究體驗行銷、體驗價值、觀光意象、遊客滿意度與忠誠度關係，體驗行銷對體驗價值及觀光意象有顯著正向的影響；體驗價值、體驗行銷及觀光意象對遊客滿意度均有顯著正向的影響；遊客滿意度對遊客忠誠度有顯著正向的影響。
余冠樺	2010	研究內洞國家森林遊樂區遊客遊憩動機、滿意度與重遊意願發現：遊客大部分來自於北部，遊客的社經背景不同對遊憩動機、行前期望、滿意度與重遊意願有顯著差異；動機與滿意度、動機與行前期望成正相關。滿意度與重遊意願中，顯示『調劑身心』滿意度較高的遊客，重遊意願也較高。
李銘權	2010	研究休閒農場之遊客遊憩體驗、情境重視度與滿意度之間的關係。研究結果如下：（一）不同社經屬性的遊客，年齡層遊客在感官體驗有顯著差異。（二）遊憩體驗與滿意度有顯著相關。（三）情境重視度與滿意度有顯著相關。（四）對休閒農場的滿意度與其重遊意願有顯著相關。
劉莉芬	2011	研究登山步道健行者之休閒動機、休閒體驗與休閒滿意度之研究發現，休閒動機與體驗都是以身體健康因素為主，不同背景變項對休閒動機、體驗及滿意度都有顯著的差異，

資料來源：本文整理（依年代順序排列）。



綜合眾多學者對滿意度的研究後，本研究歸納出，滿意度會因個人偏好、動機、與期望等的不同，而有所差異。故本研究將進行遊客至三義鄉舊山線休閒農業區遊憩體驗後之滿意度探討，期以發掘相關因素。

## 參、研究方法與步驟

本段旨在說明研究方法與步驟，共分成四部分，第一為研究方法，第二為研究對象，第三為研究工具，第四為資料處理，茲分述於下。

### 一、研究方法

本文依據研究背景與動機，確定研究目的後，接著進行相關文獻回顧與探討，建立研究設計，完成問卷編製，並經過問卷的預試、正式問卷的施測後，完成問卷調查，然後將資料處理與分析，最後提出研究結論與建議。

### 二、研究對象：

本文係以實際至苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區之遊客為研究母群，研究對象與抽樣方法分為預試樣本及正式樣本，茲說明如下：

(一) 預試樣本：王文科（1999）指出：「預試實施樣本數至少為 100 人，才能滿足統計之目標」。因此於 2012 年 8 月 25 日起至 9 月 15 日的周休假期間，採隨機抽樣法於勝興車站與龍騰斷橋兩處現場進行預試問卷的發放。本次發放 150 份問卷，回收 150 份，剔除填答不全之問卷共計 17 份，回收之有效問卷為 133 份，有效回收率為 88.6%。

(二) 正式樣本：本文以現場遊客為研究母體，採隨機抽樣方式進行問卷調查。本文採用「絕對精密度」估算所需樣本數（黃俊英，2000），估算公式如下：

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5(1-0.5)}{0.05^2} = 384$$

考慮容許樣本與母體的誤差為5%，在信賴區間為95%的條件下，其可靠度的標準為.95。其中p值母體比例為.5，e值為可容忍的誤差.5，Z值為可靠度的標準差.96。由以上公式計算可知，在95%信賴水準下，須抽樣達384人才具代表性，為避免無效問卷導致抽樣數不足之問題，發放500份問卷。於2012年10月6日至11月25日的周休假期間於勝興車站與龍騰斷橋兩



處現場進行問卷的發放，選擇週休假日原因在於，其離尖峰時間遊客量差異極大，為獲取有效樣本，故本研究僅在例假日進行問卷之發放。採隨抽樣方式進行問卷調查，共發放500份問卷，回收500份，剔除填答不全之問卷計99份，回收之有效問卷為401份，有效回收率達80.2%。

### 三、研究工具

以「苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區遊憩體驗、滿意度與重遊意願之調查問卷」為資料蒐集與研究之工具，問卷共分為兩大部分，第一部份為「個人基本資料」，第二部份為「遊憩滿意度問卷」，茲說明如下：

(一) 個人基本資料：包括性別、年齡、居住地、教育程度、職業、婚姻狀況、收入等七個項目，來探討遊客的人口結構。

(二) 遊憩滿意度問卷：主要參考國內學者李佳凌(2009)、謝凱雯(2010)、蔡淑如(2010)、與王淑霞(2011)等人編製的問卷加以歸納整理，經適度修改與增刪後，經由專家進行效度檢驗，就題目文義恰當與否給予建議，再進行預試。本量表有18個滿意度因素，計區分為環境滿意、服務滿意、總體滿意等題項等三構面，計分方式採李克特式(Likert Type)七點量尺計分，以「非常同意」、「同意」、「有點同意」、「普通」、「有點不同意」、「不同意」、「非常不同意」分別給予7、6、5、4、3、2、1分，填答分數愈高者表示體驗的滿意度愈高，反之則愈低。

表2 遊憩滿意度問卷

構面	題項
環境設施滿意	1.前往遊憩區的道路狀況
	2.遊憩區整體景觀規劃
	3.遊憩區環境清潔衛生
	4.遊憩區停車的便利性
	5.遊憩區公廁的數量
服務設施滿意	6.遊憩區週邊居民友善程度
	7.遊憩區公廁的清潔程度
	8.遊憩區停車收費的合理性
	9.遊憩區的緊急醫療設備
	10.遊憩區旅遊指引設施
	11.遊憩區提供的旅遊資訊導覽手冊服務
	12.遊憩區服務人員提供的諮詢服務
	13.遊憩區提供的相關的遊憩體驗活動





遊憩活動滿意	14.遊憩區提供詳細的旅遊資訊
	15.遊憩區的交通便利
	16.遊憩區的相關活動令我感到滿意
	17.遊憩區的體驗令我感到滿意
18.整體而言，遊憩區令我感到滿意	

(三) 遊憩滿意度問卷之項目分析：預試問卷回收後，進行項目分析。採用內部一致性效標法，將受試者於問卷中填達的各個試題總分，進行高低分排序，得分在前後 27%者分別定為高、低分組。接著進行 t 考驗，對高分組在各題項得分平均數的差異進行顯著性考驗，取得其決斷值，以檢定各題項得分平均數差異情形。為避免過度拒絕問題的發生，本文選擇標準為，凡未達 .05 顯著水準者予以刪除；經項目分析後，進行信度考驗，以 Cronbach  $\alpha$  考驗求得遊憩滿意度各層面的  $\alpha$  係數值及刪除題項後之  $\alpha$  係數值，分析結果如表 3 所示。

表 3 遊憩滿意度問卷之項目分析摘要表

題號	題目內容	決斷值	$\alpha$ 值	刪題後 $\alpha$ 值	保留/ 刪除
1	前往遊憩區的道路狀況	19.28	.75	.97	○
2	遊憩區整體景觀規劃	18.18	.79	.97	○
3	遊憩區環境清潔衛生	20.69	.78	.97	○
4	遊憩區停車的便利性	18.73	.77	.97	○
5	遊憩區公廁的數量	18.66	.78	.97	○
6	遊憩區週邊居民友善程度	16.93	.67	.97	○
7	遊憩區公廁的清潔程度	21.60	.82	.97	○
8	遊憩區停車收費的合理性	18.18	.64	.97	○
9	遊憩區的緊急醫療設備	17.92	.75	.97	○
10	遊憩區旅遊指引設施	17.53	.73	.97	○
11	遊憩區提供的旅遊資訊導覽手冊服務	17.05	.77	.97	○
12	遊憩區服務人員提供的諮詢服務	19.05	.81	.97	○
13	遊憩區提供的相關的遊憩體驗活動	19.11	.83	.97	○
14	遊憩區提供詳細的旅遊資訊	20.35	.84	.97	○
15	遊憩區的交通便利	20.00	.82	.97	○
16	遊憩區的相關活動令我感到滿意	20.36	.84	.97	○
17	遊憩區的體驗令我感到滿意	19.69	.86	.97	○
18	整體而言，遊憩區令我感到滿意	18.06	.80	.97	○

註：“○，保留該題項；X，刪除該題項”



(四) 遊憩滿意度問卷之因素分析：預試問卷經項目分析，針對各部份問卷，透過 **KMO** 取樣適切性量數及 **Bartlett** 球型檢定，檢定結果達顯著，表示適合進行因素分析。透過主成份分析及最大變異轉軸法進行並萃取主要共同因素，並將因素負荷量未達 .50 之題項刪除。依結果得知，各題項之因素負荷量均達 .50，故不予以刪除，全部保留。18 題項共萃取出三個因素，同時將各構面予以命名，其累積變異量為 80.66%，如表 4 所示。

表 4 遊憩滿意度問卷之因素分析

題號	題項	因素		
		因素1	因素2	因素3
4	遊憩區停車的便利性令人感到滿意	.79		
5	遊憩區公廁的數量令人感到滿意	.74		
3	遊憩區環境清潔衛生令人感到滿意	.71		
7	遊憩區公廁的清潔程度令人感到滿意	.70		
1	前往遊憩區的道路狀況令人感到滿意	.70		
2	遊憩區整體景觀規劃令人感到滿意	.68		
8	遊憩區停車收費的合理性令人感到滿意	.66		
6	遊憩區週邊居民友善程度令人感到滿意	.63		
17	遊憩區的體驗令我感到滿意		.81	
18	整體而言，遊憩區令我感到滿意		.81	
16	遊憩區的相關活動令我感到滿意		.73	
14	遊憩區提供詳細的旅遊資訊令人感到滿意		.65	
15	遊憩區的交通便利性令人感到滿意		.58	
9	遊憩區的緊急醫療設備令人感到滿意			.79
11	遊憩區提供的旅遊資訊導覽手冊服務令人感到滿意			.76
10	遊憩區旅遊指引設施令人感到滿意			.69
12	遊憩區服務人員提供的諮詢服務令人感到滿意			.68
特徵值		5.45	4.63	4.24
解釋變異量 (%)		30.32	25.77	24.57
累計解釋變異量 (%)		30.32	56.09	80.66
KMO	取樣適切性量數	.957		
Bartlett	近似卡方分配	8601.73		
	自由度	153		
	顯著性	.000		

n=133 \*p &lt; .05



(五) 遊憩滿意度問卷之信效度分析：經項目分析及因素分析後，進行信度考驗。針對遊憩滿意度三個構面之因素，分別進行信度分析，得到各因素之信度  $\alpha$  系數值分別為：「環境滿意度」為 .95，「整體滿意度」為 .93，「服務滿意度」為 .95，遊憩滿意度整體 Cronbach  $\alpha$  值達.88。各因素構面信度均達到 .60 - .90 的水準。

表 5 遊憩滿意度各因素之 Cronbach  $\alpha$  摘要表

構面	各因素Cronbach $\alpha$			遊憩滿意度整體 Cronbach $\alpha$
	因素1	因素2	因素3	
遊憩滿意度	環境滿意度	整體滿意度	服務滿意度	
	.95	.93	.95	.88

n=133

#### 四、資料處理

在正式問卷回收後，刪除不適用問卷後進行編碼及建檔，使用 SPSS for Windows 18.0 統計套裝軟體進行資料處理，以描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、LSD 事後比較與皮爾森積差相關等統計方法進行資料分析，本研究所有統計檢定顯著水準均設定在  $\alpha=.05$ 。

## 肆、研究結果與討論

### 一、人口統計分析

綜合上述得知，至苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區的遊客以女性居多；年齡分布在21-30歲最多，31-40歲次之。教育程度以專科或大學居多；婚姻狀況則以未婚居多，職業類別則以學生佔最多數，服務業次之。平均月收入以20,000元(含以下)及20,001-30,000元為主。遊客居住地以中部地區為主，到訪交通工具則以汽車為主，同行人員則以同事、朋友及家人親戚為主；得知此遊憩區的資訊主要來源為親友告知，報章雜誌次之；到訪的次數則以第1次到訪最多，停留的時間以半日及2-3小時為主。

### 二、遊憩滿意度之現況

針對遊客遊憩滿意度之因素作平均數與標準差之排序，如表6所示。由描述性統計得知，



遊憩體驗之因素同意程度分數最高為「整體滿意度」(M=5.13)，分數最低為「環境滿意度」(M=4.69)。由此可知遊客至苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區的遊憩滿意度是以「整體滿意度」同意程度較高，「環境滿意度」同意程度較低。

表6 遊憩滿意度各因素之平均數與標準差

因素	平均數/題數	標準差	排序
環境設施滿意度	37.56/8=4.69	5.49	3
服務設施滿意度	23.89/5=4.77	5.54	2
遊憩活動滿意度	25.66/5=5.13	5.18	1

針對「環境設施滿意度」之題項作平均數與標準差之排序，如表7所示。由表中得知「環境設施滿意度」題項中同意程度最高者為「遊憩區整體景觀規劃令人感到滿意」(M=5.26)，分數最低為「遊憩區停車收費的合理性令人感到滿意」(M=4.63)。由此可知遊客對於苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區的環境滿意度而言，對於遊憩區整體景觀規劃令人感到滿意的同意程度較高，而對遊憩區停車收費的合理性令人感到滿意同意程度較低。

表7 環境設施滿意度平均數與標準差

題號	因素	平均數	標準差	排序
1	前往遊憩區的道路狀況令人感到滿意	4.84	1.33	4
2	遊憩區整體景觀規劃令人感到滿意	5.26	1.30	1
3	遊憩區環境清潔衛生令人感到滿意	4.96	1.25	3
4	遊憩區停車的便利性令人感到滿意	4.69	1.32	6
5	遊憩區公廁的數量令人感到滿意	4.65	1.30	7
6	遊憩區週邊居民友善程度令人感到滿意	5.08	1.12	2
7	遊憩區公廁的清潔程度令人感到滿意	4.75	1.24	5
8	遊憩區停車收費的合理性令人感到滿意	4.63	1.41	8

針對「服務設施滿意度」之題項作平均數與標準差之排序，如表8所示。由表中得知「服務設施滿意度」題項中同意程度最高者為「遊憩區提供詳細的旅遊資訊令人感到滿意」(M=5.04)，分數最低為「遊憩區的緊急醫療設備令人感到滿意」(M=4.27)。由此可知遊客對於苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區服務滿意而言，對於遊憩區提供詳細的旅遊資訊令人感到滿意的同意程度較高，而對遊憩區的緊急醫療設備令人感到滿意同意的程度較低。



表 8 服務設施滿意度平均數與標準差

題號	因素	平均數	標準差	排序
9	遊憩區的緊急醫療設備令人感到滿意	4.27	1.33	4
10	遊憩區旅遊指引設施令人感到滿意	4.81	1.18	3
11	遊憩區提供的旅遊資訊導覽手冊服務令人感到滿意	4.81	1.22	3
12	遊憩區服務人員提供的諮詢服務令人感到滿意	4.96	1.23	2
14	遊憩區提供詳細的旅遊資訊令人感到滿意	5.04	1.18	1

針對「遊憩活動滿意度」之題項作平均數與標準差之排序，如表9所示。由表中得知「遊憩活動滿意度」題項中同意程度最高者為「整體而言，遊憩區令我感到滿意」(M=5.29)，分數最低為「遊憩區的交通便利性令人感到滿意」(M=5.01)。由此可知遊客對於苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區整體滿意而言，對於整體遊憩區滿意度的同意程度較高，而交通便利性令人感到滿意同意程度較低。

表 9 遊憩活動滿意度平均數與標準差

題號	因素	平均數	標準差	排序
13	遊憩區提供的相關的遊憩體驗活動令人感到滿意	5.11	1.17	3
15	遊憩區的交通便利性令人感到滿意	5.01	1.24	4
16	遊憩區的相關活動令我感到滿意	5.13	1.09	2
17	遊憩區的體驗令我感到滿意	5.13	1.09	2
18	整體而言，遊憩區令我感到滿意	5.29	1.05	1

綜上所述，「環境設施滿意度」構面中，以「遊憩區整體景觀規劃令人感到滿意」同意程度最高，「遊憩區停車收費的合理性令人感到滿意」同意程度較低。可知遊客對於苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區的環境滿意度而言，對於遊憩區整體景觀規劃是令人感到滿意的，而對本遊憩區內的二大遊憩景點的停車收費而言，勝興車站，無公有大型停車場，遊客只能將汽車停放於到訪道路的路邊，進到遊憩區內僅有少數的私人收費停車場，收費不一。而龍騰斷橋，有公有停車場，但停車位數量不多，若遊客到訪人數過多時，停車位則不足以供應使用。故雖停車收費不高，但遊客對於停車收費及相關問題的同意程度較低。「服務設施滿意度」構面因素中以「遊憩區提供詳細的旅遊資訊令人感到滿意」同意程度較高者，「遊憩區的緊急醫療設備令人感到滿意」的同意程度較低。可知遊客對於舊山線休閒農業區的各项遊遊資訊與指示是感到滿意的。而對於遊憩區僅能提供基本的緊急醫療設備服務則認為有待加



強。「遊憩活動滿意度」構面因素中以「整體而言，遊憩區令我感到滿意」的同意程度最高，「遊憩區的交通便利性令人感到滿意」分數較低。由此可知遊客對於舊山線休閒農業區整體的遊憩滿意度有高度的認同，但對於遊憩區的交通便利性認同程度是較低的。

### 三、不同人口統計變項與遊憩滿意度之差異情形

#### (一) 不同性別的遊客在遊憩滿意度上的差異分析

為分析不同性別的遊客在遊憩滿意度上的差異情形，將樣本依遊客的性別分為男、女性別兩組進行獨立 t 考驗，結果如表 10 所示。由表中可得知，男性、女性遊客在遊憩滿意度整體問卷之結果，女性遊客高於男性遊客，但並未達顯著的差異。

表 10 不同性別的遊客在遊憩滿意度上的差異分析摘要表

構面	性別	個數	平均數	標準差	平均數的 標準誤	t值
環境設施滿意度	男	152	4.70	.69	.05	.26
	女	249	4.68	.68	.04	
服務設施滿意度	男	152	4.75	1.15	.09	-.30
	女	249	4.79	1.07	.06	
遊憩活動滿意度	男	152	5.14	1.10	.08	.22
	女	249	5.12	.99	.06	
遊憩滿意度整體	男	152	4.91	1.08	.08	-.02
	女	249	4.91	1.00	.06	

n=401      \*p < .05

#### (二) 不同年齡的遊客在遊憩滿意度上的差異分析

為分析不同年齡的遊客在遊憩滿意度上的差異情形，將樣本依遊客的年齡，進行單因子變異數分析，結果如表 11 所示。不同年齡的遊客在遊憩滿意度整體上未達到顯著差異 (F=1.27, p > .05)。



表 11 不同年齡的遊客在遊憩滿意度上的差異分析摘要表

構面	組別	年齡	人數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
環境設施 滿意度	1	20歲（含以下）	67	4.61	.72	1.58	
	2	21-30歲	155	4.79	.67		
	3	31-40歲	93	4.56	.57		
	4	41-50歲	53	4.69	.78		
	5	51-60歲	26	4.71	.79		
	6	61歲（含以上）	7	4.80	.54		
服務設施 滿意度	1	20歲（含以下）	67	4.81	1.00	1.07	
	2	21-30歲	155	4.83	.96		
	3	31-40歲	93	4.58	1.22		
	4	41-50歲	53	4.84	1.14		
	5	51-60歲	26	4.72	1.56		
	6	61歲（含以上）	7	5.31	1.13		
遊憩活動 滿意度	1	20歲（含以下）	67	5.19	1.03	1.01	
	2	21-30歲	155	5.20	.91		
	3	31-40歲	93	5.01	1.03		
	4	41-50歲	53	5.06	1.07		
	5	51-60歲	26	4.94	1.54		
	6	61歲（含以上）	7	5.65	.99		
遊憩滿意度 整體	1	20歲（含以下）	67	4.99	.97	1.27	
	2	21-30歲	155	4.98	.90		
	3	31-40歲	93	4.74	1.11		
	4	41-50歲	53	4.92	1.07		
	5	51-60歲	26	4.70	1.48		
	6	61歲（含以上）	7	5.39	.89		

n=401

\*p < .05

### （三）不同居住地的遊客在遊憩滿意度上的差異分析

為分析不同居住地的遊客在遊憩體驗上的差異情形，將樣本依遊客不同的居住地，進行



單因子變異數分析，結果如表 12 所示。不同居住地在遊憩滿意度整體上未達到顯著差異 ( $F=1.36, p > .05$ )。

表 12 不同居住地的遊客在遊憩滿意度上的差異分析摘要表

構面名稱	組別	居住地	人數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
環境設施 滿意度	1	北(基、北、桃、竹、金、馬)	118	4.70	.56	1.10	
	2	中(苗、中、彰、雲、投)	263	4.68	.72		
	3	南(嘉、南、高、屏、澎)	15	4.95	.76		
	4	東(宜、花、臺)	5	4.37	1.21		
服務設施 滿意度	1	北(基、北、桃、竹、金、馬)	118	4.69	.68	1.19	
	2	中(苗、中、彰、雲、投)	263	4.76	.86		
	3	南(嘉、南、高、屏、澎)	15	4.78	1.12		
	4	東(宜、花、臺)	5	4.98	1.68		
遊憩活動 滿意度	1	北(基、北、桃、竹、金、馬)	118	3.92	2.77	1.78	
	2	中(苗、中、彰、雲、投)	263	4.77	1.10		
	3	南(嘉、南、高、屏、澎)	15	5.21	.90		
	4	東(宜、花、臺)	5	5.09	1.04		
遊憩滿意度 整體	1	北(基、北、桃、竹、金、馬)	118	4.99	.83	1.36	
	2	中(苗、中、彰、雲、投)	263	4.87	1.05		
	3	南(嘉、南、高、屏、澎)	15	5.09	1.29		
	4	東(宜、花、臺)	5	4.16	2.61		

n=401 \*p < .05

#### (四) 不同教育程度的遊客在遊憩滿意度上的差異分析

為分析不同教育程度的遊客在遊憩體驗上的差異情形，將樣本依遊客不同的居住地，進行單因子變異數分析，結果如表 13 所示。不同教育程度在遊憩滿意度整體達到顯著差異 ( $F=2.83, p < .05$ )。進一步以 Scheffe 事後比較法進行考驗，發現在遊憩滿意度相關「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意度」構面上，教育程度為「國中」者的遊客，對於本遊憩區的各項服務的滿意度高於教育程度為「專科及大學」、「研究所」者。





表 13 不同教育程度的遊客在遊憩滿意度上的差異分析摘要表

構面名稱	組別	教育程度	人數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
環境設施 滿意度	1	國小或自修	5	4.25	1.06	1.24	
	2	國中	18	4.89	.67		
	3	高中職	65	4.68	.74		
	4	專科或大學	235	4.71	.68		
	5	研究所(含以上)	78	4.61	.61		
服務設施 滿意度	1	國小或自修	5	3.68	2.41	4.49*	
	2	國中	18	5.28	1.10		2>4
	3	高中職	65	4.90	1.24		2>5
	4	專科或大學	235	4.83	1.02		
	5	研究所(含以上)	78	4.44	1.03		
遊憩活動 滿意度	1	國小或自修	5	3.84	2.39	2.61*	
	2	國中	18	5.31	1.15		2>4
	3	高中職	65	5.16	1.16		2>5
	4	專科或大學	235	5.18	.96		
	5	研究所(含以上)	78	4.99	.96		
遊憩滿意度 整體	1	國小或自修	5	3.78	2.48	2.83*	
	2	國中	18	5.10	1.15		2>4
	3	高中職	65	4.95	1.16		2>5
	4	專科或大學	235	4.98	.93		
	5	研究所(含以上)	78	4.69	.99		

n=401

\*p < .05

### (五) 不同職業的遊客在遊憩滿意度上的差異分析

為分析不同職業的遊客在遊憩滿意度上的差異情形，將樣本依遊客不同的職業，進行單因子變異數分析，結果如表 14 所示。不同職業類別在遊憩滿意度整體上達到顯著差異(F=4.19, p < .05)。進一步以 Scheffe 事後比較法進行考驗，發現在「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意度」及整體構面中皆達到顯著，職業類別為「學生」者，其滿意度高於「軍公教」職業類別的遊客。



表 14 不同職業的遊客在遊憩滿意度上的差異分析摘要表

構面名稱	組別	職業	人數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
環境設施 滿意度	1	軍公教	41	4.53	.85	1.67	
	2	農林漁牧	2	4.93	.08		
	3	工	55	4.60	.56		
	4	商	40	4.64	.53		
	5	服務業	104	4.67	.64		
	6	自由業	19	4.64	.58		
	7	學生	110	4.87	.79		
	8	退休或家管	6	4.83	.64		
	9	其他	24	4.52	.47		
服務設施 滿意度	1	軍公教	41	4.38	1.29	3.75*	7>1
	2	農林漁牧	2	4.90	1.55		
	3	工	55	4.68	1.26		
	4	商	40	4.66	.92		
	5	服務業	104	4.93	.80		
	6	自由業	19	4.66	1.36		
	7	學生	110	5.08	1.06		
	8	退休或家管	6	4.06	1.88		
	9	其他	24	4.07	1.05		
遊憩活動 滿意度	1	軍公教	41	4.78	1.32	3.31*	7>1
	2	農林漁牧	2	6.10	.42		
	3	工	55	5.01	1.03		
	4	商	40	5.10	.88		
	5	服務業	104	5.23	.79		
	6	自由業	19	4.86	1.23		
	7	學生	110	5.40	1.03		
	8	退休或家管	6	4.46	1.90		
	9	其他	24	4.63	.86		
遊憩滿意度 整體	1	軍公教	41	4.54	1.29	4.19*	7>1
	2	農林漁牧	2	5.41	.82		
	3	工	55	4.77	1.15		
	4	商	40	4.84	.83		
	5	服務業	104	5.02	.76		
	6	自由業	19	4.73	1.25		
	7	學生	110	5.23	.96		
	8	退休或家管	6	4.12	1.86		
	9	其他	24	4.28	.95		

n=401

\*p &lt; .05



### (六) 不同婚姻狀況的遊客在遊憩滿意度上的差異分析

為分析不同婚姻狀況的遊客在遊憩滿意度上的差異情形，將樣本依遊客的婚姻狀態，進行單因子變異數分析，結果如表 15 所示。不同婚姻狀況在整體遊憩滿意度上達到顯著差異 ( $F=6.30, p < .05$ )，婚姻狀況為「未婚」的遊客，其遊憩滿意度高於婚姻狀況為「已婚」及「離異」者的遊客。進一步以 Scheffe 事後比較法進行考驗，發現在「服務設施滿意」構面上，婚姻狀況為「已婚」者對於此構面的同意程度高於婚姻狀況為「未婚」及「離異」的遊客。而在對遊憩區的「遊憩活動滿意度」構面，婚姻狀況為「未婚」的遊客，其遊憩滿意度高於婚姻狀況為「已婚」及「離異」者的遊客，顯示「未婚」遊客因單身無其他的負擔與顧慮，可以輕鬆自在的玩樂，而相較「已婚」與「離異」的遊客，可能與家人一同出遊，故需照顧一同出遊的家人，無法自在的玩樂，故未婚遊客的遊憩滿意度高於「已婚」與「離異」的遊客。

表 15 不同婚姻狀況的遊客在遊憩滿意度上的差異分析摘要表

構面名稱	組別	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
環境設施 滿意度	1	未婚	242	4.72	.68	.95	
	2	已婚	152	4.66	.67		
	3	離異	7	4.41	.91		
服務設施 滿意度	1	未婚	242	4.78	1.05	5.46*	1>2
	2	已婚	152	4.82	1.11		1>3
	3	離異	7	3.42	2.06		2>3
遊憩活動 滿意度	1	未婚	242	5.18	.97	4.17*	1>2
	2	已婚	152	5.10	1.07		1>3
	3	離異	7	4.05	1.81		2>3
遊憩滿意度 整體	1	未婚	242	4.95	.97	6.30*	1>3
	2	已婚	152	4.90	1.05		1>2
	3	離異	7	3.56	1.80		2>3

n=401

\* $p < .05$

### (七) 不同月收入狀況的遊客在遊憩滿意度上的差異分析

為分析不同月收入的遊客在遊憩滿意度上的差異情形，將樣本依遊客不同的月收入，進行單因子變異數分析，結果如表 16 所示。從表中得知，不同月收入的遊客在「服務設施滿意」( $F=3.70, p < .05$ )及「遊憩活動滿意度」( $F=4.47, p < .05$ )兩個構面上有顯著差異，進一步以



Scheffe 事後比較法進行考驗，得知在「服務滿意」構面上，月收入在 20,000 元(含以下)者的遊客比月收入在 30,001-40,000 元及 50,001 元(含以上)的遊客還要滿意。而在「遊憩活動滿意度」構面上，月收入在 20,000 元(含以下)者的遊客比月收入在 30,001-40,000 元及 50,001 元(含以上)的遊客滿意不同月收入在遊憩滿意度上達到顯著差異( $F=4.14$ ,  $p < .05$ )。

表 16 不同收入狀況的遊客在遊憩滿意度上的差異分析摘要表

構面名稱	組別	平均月收入	人數	平均數	標準差	F值	Scheffe 事後比較
環境設施 滿意度	1	20,000 (含以上)	123	4.81	.75	1.78	
	2	20,001-30,000	98	4.62	.67		
	3	30,001-40,000	95	4.67	.54		
	4	40,001-50,000	51	4.70	.74		
	5	50,001 (含以上)	34	4.51	.67		
服務設施 滿意度	1	20,000 (含以上)	123	4.94	1.11	3.70*	
	2	20,001-30,000	98	4.68	1.18		1>3
	3	30,001-40,000	95	4.91	.89		1>5
	4	40,001-50,000	51	4.67	1.09		3>5
	5	50,001 (含以上)	34	4.21	1.23		
遊憩活動 滿意度	1	20,000(含以下)	123	5.30	1.01	4.47*	
	2	20,001-30,000	98	5.02	1.14		1>3
	3	30,001-40,000	95	5.23	.83		1>5
	4	40,001-50,000	51	5.13	1.01		3>5
	5	50,001 (含以上)	34	4.52	1.10		
遊憩滿意度 整體	1	20,000(含以下)	123	5.10	1.01	4.14*	
	2	20,001-30,000	98	4.81	1.13		1>3
	3	30,001-40,000	95	5.02	.84		1>5
	4	40,001-50,000	51	4.77	1.04		3>5
	5	50,001 (含以上)	34	4.38	1.08		

n=401

\* $p < .05$



## (八) 討論

依據上述結果，整體各差異情形如表17所示。性別、年齡及居住地上皆未有顯差異。在不同教育程度上，「國中」教育程度者的遊客，對於本遊憩區的各项服務的滿意度高於「專科及大學」、「研究所」教育程度的遊客。此與劉美崙（2011）研究結果相近，故本文推論教育程度較高的遊客，在社會上可能擁有較高的地位層級，並擁有較高的收入，而對生活品質也會有較高的要求，故對各項遊憩滿意度有較高的期待。而於不同職業類別上，在「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意度」及整體構面中皆達到顯著，職業類別為「學生」者，其滿意度高於「軍公教」職業類別的遊客。而在婚姻狀況方面，於「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意度」及「遊憩滿意度整體」構面上皆達到顯著差異，「未婚」狀況的遊客對於「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意度」及「遊憩滿意度整體」的認同程度大於「已婚」和「離異」。而在月收入於「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意度」及「遊憩滿意度整體」構面上皆達到顯著差異，收入在「20,000元（含以下）」之滿意度高於月收入在「30,001-40,000元」及「50,001元（含以上）」者。婚姻狀況與月收入，因此，本文推論「未婚」遊客因單身無其他的負擔與顧慮，可以輕鬆自在的玩樂，而相較「已婚」與「離異」的遊客，可能與家人一同出遊，故需照顧一同出遊的家人，無法自在的玩樂，故未婚遊客的遊憩滿意度高於「已婚」與「離異」的遊客。而平均月收入在20,000元（含以下）者，應以學生族群佔多數，相關生活費用大部份還是依賴家人的支援，而收入愈高者，其社會地位相對可能較高，故對各項遊憩滿意度要求，相對會高於學生族群。

表 17 不同人口變項與遊憩滿意度之差異分析彙整表

人 口	遊憩滿意度			
	環境設施滿意	服務設施滿意	遊憩活動滿意度	遊憩滿意度整體
基本變項				
性別	—	—	—	—
年齡	—	—	—	—
居住地	—	—	—	—
教育程度	—	2>,4,5	2>,4,5	2>,4,5
職業	—	7>1	7>1	7>1
婚姻狀況	—	1>2,3	1>2,3	1>2,3
		2>3	2>3	2>3
月收入	—	1>3,5	1>3,5	1>3,5
		3>5	3>5	3>5

註：“—”為無顯著差異



## 伍、結論與建議

### 一、結論

#### (一) 遊客至苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區的參與現況：

遊客以女性居多；年齡分布在 21-30 歲最多，31-40 歲次之。教育程度以專科或大學居多；婚姻狀況則以未婚佔大多數，職業類別則以學生遊客為主，服務業遊客次之。平均月收入以 20,000 元（含以下）及 20,001-30,000 元為主。以居住在中部地區的遊客為主，到訪交通工具則以汽車為主，同行人員則以親友、同事及家人親戚；得知此遊憩區的資訊主要來源為親友告知，報章雜誌次之；到訪的次數則以第 1 次到訪為主，停留的時間以半日及 2-3 小時為主。

#### (二) 遊憩滿意度之現況：

「環境設施滿意度」構面中，以「遊憩區整體景觀規劃令人感到滿意」同意程度最高，「遊憩區停車收費的合理性令人感到滿意」同意程度較低；「服務設施滿意度」構面因素中以「遊憩區提供詳細的旅遊資訊令人感到滿意」同意程度較高者，「遊憩區的緊急醫療設備令人感到滿意」的同意程度較低；「遊憩活動滿意度」構面因素中以「整體而言，遊憩區令我感到滿意」的同意程度最高，「遊憩區的交通便利性令人感到滿意」分數較低。

#### (三) 不同人口變項遊客對苗栗縣三義鄉舊山線休閒農業區遊憩滿意度之差異

性別、年齡及居住地上皆未有顯差異。教育程度方面，「國中」教育程度者的遊客，對於本遊憩區的各项服務的滿意度高於「專科及大學」、「研究所」教育程度的遊客。職業類別在「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意」及整體構面中皆達到顯著，職業類別為「學生」者，其滿意度高於「軍公教」職業類別的遊客。在婚姻狀況方面，於「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意」及「整體」構面上皆達到顯著差異，「未婚」狀況的遊客對於「服務設施滿意」、「遊憩活動滿意」及「整體」的認同程度大於「已婚」和「離異」而在月收入於「服務設施滿意」、「遊憩活動」及「整體」構面上皆達到顯著差異，收入在「20,000（含以下）」之滿意度高於月收入在「30,001-40,000 元」及「50,001 元（含以上）」者。

### 二、建議

由於本研究結果得知，「遊憩區停車收費的合理性令人感到滿意」、「遊憩區的緊急醫療設備令人感到滿意」與「遊憩區的交通便利性令人感到滿意」之滿意度較低，因此建議：管理單位應改善交通、景觀與遊憩設施，尤以新闢停車場設施。由於遊憩區假日及舉辦大型觀光活動之眾多人潮，大都以汽車為交通工具，為紓解壅塞之交通，管理當局應規劃一處可容納



到訪汽車停放之公有停車場。雖有假日觀光接駁車協助遊客到訪，但搭乘接駁車的人數似乎不高，建議考量其他觀光地區發行一日套票卷，並增加假日觀光接駁車車次，再輔以其他相關措施，並加強宣導相關措施，以緩解到訪之交通問題，藉此提高遊客到訪滿意度及重遊意願。

另因為本研究受限於研究者的經費、時間、人力等因素，僅以舊山線休閒農業區內的二大主要景點，勝興車站與龍騰斷橋進行調查分析研究，無法更加周延且完整的深入研究。故建議後續研究者可延長調查期間，增加非週休二日與其他季節之樣本，以趨近實際的狀況。同時，亦可增加對經營業者及居民的問卷調查，甚至進行更深入之或質性研究，將可提高該研究的參考價值。



## 參考文獻

- 丁昭尤(2009)。**體驗行銷、體驗價值、觀光意象、遊客滿意度與忠誠度關係之研究-以臺東青山休閒農場為例**。臺東縣：國立臺東大學(未出版之碩士論文)。
- 王文科(1999)。**教育研究法新增(五版)**。臺北市：五南
- 王淑霞(2011)。**遊客遊憩動機、體驗滿意度與重遊意願之研究-以大雪山森林遊樂區為例**。嘉義市：國立嘉義大學農學院暨自然資源學系(未出版之碩士論文)。
- 余冠樺(2010)。**遊客遊憩動機、滿意度與重遊意願之研究—以內洞國家森林遊樂區為例**。嘉義市：國立嘉義大學(未出版之碩士論文)。
- 行政院農業委員會(2012)。線上檢索日期：2012/12/16。網址：<http://www.coa.gov.tw/>
- 行政院觀光局(2012)。線上檢索日期：2012/12/16。網址：<http://admin.taiwan.net.tw/>
- 吳孟哲(2009)。**臺中市居民對休閒農業區遊憩偏好與需求之研究**。臺中市：逢甲大學(未出版之碩士論文)。
- 吳明一(2009)。**休閒農業區景觀環境與遊客滿意度之研究-以枕頭山休閒農業區為例**。宜蘭縣：佛光大學(未出版之碩士論文)。
- 吳美華(2007)。**建立休閒農業區劃設之評估準則-以雲林縣為例**。雲林縣：國立雲林科技大學(未出版之碩士論文)。
- 李佳凌(2009)。**吸引力和遊憩體驗對滿意度與忠誠度影響之研究—以淡水老街為例**。臺北市：國立臺灣師範大學(未出版之碩士論文)。
- 李銘權(2010)。**休閒農場遊憩體驗滿意度與重遊意願之研究—以獨角仙休閒農場為例**。臺中市：逢甲大學(未出版之碩士論文)。
- 林政萩(2003)。**內灣鐵道旅遊特色吸引力、遊客滿意度與重遊意願之研究**。臺中市：逢甲大學(未出版之碩士論文)。
- 洪慈鎡(2008)。**苗栗縣三義鄉地方文化觀光行銷之研究**。苗栗市：國立聯合大學(未出版之碩士論文)。
- 陳冠曲、林喻東(2006)。**溪頭森林遊樂區遊客遊憩體驗、滿意度與行為意向關係之研究**。**臺灣大學生物資源暨農學院實驗林研究報告**, 20(4), 261-279。
- 陳界良(2009/10/17)。**全國十大優良產銷班 獎落公館**。自由時報電子報，線上檢索日期：2009/10/17。網址：<http://www.libertytimes.com.tw/2009/new/oct/17/today-north15.htm>
- 陳瑞慶(2004)。**電視購物消費者收視行為、滿意度與再購買意願關係之研究**。臺北市：私立真理大學(未出版之碩士論文)。
- 廖博元(2010)。**銀髮族休閒參與動機與滿意度之研究—以彰化縣老人大學為例**。臺中市：朝陽科技大學(未出版之碩士論文)。





- 劉美侖 (2011)。服務品質、知覺價值、滿意度與重遊意願之相關研究-以四重溪溫泉旅館為例。高雄市：國立高雄應用科技大學 (未出版之碩士論文)。
- 劉莉芬 (2011)。登山步道登山健行者休閒動機與休閒體驗及休閒滿意度之研究—以屏東縣笠頂山登山步道為例。臺中市：亞洲大學 (未出版之碩士論文)。
- 蔡淑如 (2010)。遊客參與金山溫泉區遊憩動機、遊憩體驗、滿意度對重遊意願之相關研究。新北市：聖約翰科技大學 (未出版之碩士論文)。
- 戴文哲 (2007)。體驗型休閒農場遊客滿意度之研究-以童年休閒農場為例。嘉義市：國立嘉義大學 (未出版之碩士論文)。
- 鄭鈞宇 (2010)。三義地區旅遊資源研究。臺中市：國立臺中教育大學 (未出版論文)。
- 賴福瑞 (2005)。遊客對休閒農業區之遊憩動機、體驗與滿意度之研究-以金針山休閒農業區為例。屏東縣：屏東科技大學 (未出版之碩士論文)。
- 謝凱雯 (2010)。觀光吸引力、遊憩體驗、滿意度、與重遊意願之研究—以嘉義縣布袋好美里風景區為例。嘉義縣：南華大學 (未出版之碩士論文)。
- 顏銘賢 (2010)。三義地區旅遊路線型態之分析。臺中市：國立臺中教育大學 (未出版之碩士論文)。
- Fornell, M. D. (1992) , A national Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56, 6-21
- Hempel, J. Donald. (1977). *Consumer Satisfaction with the Home Buying Process: Conceptualization and Measurement,*” in *The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- Mano, H., & Oliver, R. L. (1993). Assessing the Dimensionality and Structure of Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 20, 451-466.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction proceff *Advance in Consumer Research*, 10, 250-255.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H.(1989). Welcome to the experience economy, *Harvard Business Review*, 76 (4), 97-105.

