

## ( 貳 ) 遊客對原住民族文化園區滿意度之研究

林春鳳 ( 屏東教育大學體育學系副教授兼任原教中心主任 )

### 摘 要

這幾年交通部觀光局及行政院原住民族委員會為了保存原住民族文化，並配合 2002 台灣生態旅遊年，陸續舉辦深具原住民族特色及意義之慶典活動，希望藉著這些活動來達到保存、維護原住民的相關資源，並達到教育民眾目的及帶動地方休閒產業之發展。行政院原住民族文化園區在屏東地區扮演著文化宣導及觀光休閒推展等多項角色，遊客對其滿意度對管理單位具有其重要意義，遊客之觀感提供園區做為改進活動或設施以提昇競爭力之依據。

本研究以原住民族文化園區之遊客為對象進行問卷調查，以取得遊客遊園之動機及重遊意願並深入探討遊客對園區之滿意度，作為經營者在管理休閒產業時提高服務品質之參考。本研究第一次調查於 2003 年 7 月進行，針對遊客調查其對原住民族文化園區的滿意度發放問卷，有效問卷共有 247 份，利用 SPSS 統計軟體，針對問卷資料分析，經分析結果後得到以下的結論：遊客社經背景屬性不同對原住民族文化園區整體滿意度無影響；遊客是否願意再回到園區遊玩對整體滿意度有影響；遊客特性中的「遊玩次數」、「出遊同伴」對原住民族文化園區的整體滿意度無影響；遊客特性之「遊玩次數」、「出遊同伴」、「旅遊資訊來源」對改善原住民族文化園區內之項目皆無影響。本研究又於 2007 年 9 月進行第二次調查，調查時間為 2007 年 9 月間，共回收 289 份有效問卷，第二次調查的結果與第一次有多處不同，遊客學歷愈高對原住民族文化園區整體滿意度反而較低；遊客願意再回到園區遊玩對整體滿意度較高達顯著水準；遊客來園的次數愈高其滿意度也愈高，具原住民族及居住在屏東縣的遊客對原住民族文化園區整體滿意度也愈高達顯著水準。本研究亦比較四年來遊客對原住民族文化園之滿意度之變化，並依資料統計結果提出結論與建議，研究結果提供學術進一步研究及供管理單位參考。

**關鍵字：**原住民族文化園區、遊客、滿意度、重遊意願

### Abstract

In recent years, the Tourism Bureau M.O.T.C and the Council of Indigenous People, Executive Yuan, are promoting the conservation of indigenous culture in Taiwan. Cooperating with the 2002 Ecotourism Year in Taiwan, many events are held to represent the indigenous characteristics and to signify the importance the indigenous culture, with the hope that they can help with the preservation and continuation of indigenous culture, achieve the purposes of public education, and promote the development of local leisure industry. The Executive Yuan Indigenous People Culture Park in Pingtung plays important roles of cultural practice and leisure-tourism promotion. Thus the satisfaction level from the visitor is highly important to

the management unit of the culture park, and they can be provided as important bases for improving their facilities or activities and for enhancing their competitiveness.

This study focuses on the tourists who are visiting the Indigenous People Cultural Park and uses questionnaires to survey their initiative to visit and revisit, and their overall satisfaction level to the park, for the intention to be the guideline for the management of the leisure industry to improve their quality of service. The first study regarding satisfaction level of the Indigenous People Culture Park started on July 2003, and 247 questionnaires were effective. The statistics analyzed using the SPSS software showed that 1) the social-economic background of the visitor did not affect the satisfaction level, 2) the willingness for revisits to the park did affect the overall satisfaction, 3) the number of visits and the person(s) accompanying to the park did not affect the overall satisfaction, 4) the number of visits, the person(s) accompanying to the park, and the resource of the park information did not affect the improvement of the facilities in the park. A second study was carried out in September 2007, and 289 effective questionnaires were collected. Contrary to the first study, this study found that 1) higher the education level of the visitor, lower the satisfaction level to the park; 2) higher the willingness to revisit, higher the satisfaction; 3) higher the numbers of visit, higher the satisfaction level, 4) visitors who are indigenous and/or local (Pingtung) residents had higher overall satisfaction level to the park. This paper will compare the two studies being done five years apart, and analyze the change in satisfaction level to the Indigenous People Culture Park. In addition, using the statistics data, this study will give suggestions on how to improve the service of the park, and give the research result to the academics and management level for further investigation.

**Keywords: Indigenous culture park, Visitor, Satisfaction, re-visiting**

## 一、緒論

這幾年交通部觀光局及行政院原住民族委員會為了保存原住民族文化，並配合 2002 台灣生態旅遊年，陸續舉辦深具原住民族特色及意義之慶典活動，如：「台東南島文化節」、「苗栗縣賽夏族矮靈祭」、「台東縣達悟族雅美文化飛魚祭」、「都蘭部落生態旅遊活動」等活動，都是希望藉著這些活動來達到保存、維護原住民族文化產業資源，並達到教育民眾目的及帶動地方休閒產業之發展。行政院原住民族文化園區所扮演的角色即原住民族地方文化產業的代表，遊客對於文化園區的觀感會直接影響到其對原住民族文化產業整體之印象，故相關的服務情況值得深入探討以了解實際運作之情況以促進服務品質之參考。

### (一)、研究動機

行政院原住民族文化園區位居屏東縣瑪家鄉，許多的部落同胞投入園區的發展與建設，這是一個公營的文化園區，受近年來，交通部觀光局積極推廣生態旅遊，制定許多促進生態旅遊之相關法規及公佈事項，如：「生態旅遊白皮書」、「生態旅遊相關規範」、「自然人文生態專業導覽人員資格及管理辦法」以及「2002 年為台灣生態年」等，希望讓民眾在觀賞與認識自然環境之餘，進而保護環境及尊重、保存地區性本土文化及自然文化資源；在保存地區性文化方面，台灣之原住民族文化是台灣特有之人文資產，如同簡鴻模（1997）南投縣仁愛鄉眉溪部落族譜調查研究指出：原住民族文化屬於台灣這塊土地上不可或缺的珍貴文化資產，若不保存，再過十年，恐怕就要隨這一代的老人的逝去而

消失在人類的歷史舞台中。為了保存及發揚原住民文化資源，交通部觀光局及行政院原住民族委員會，陸續舉辦深具原住民特色及意義之慶典活動，如：「台東南島文化節」、「苗栗縣賽夏族矮靈祭」、「台東縣達悟族雅美文化飛魚祭」、「都蘭部落生態旅遊活動」等活動，以期藉著活動來保存、維護原住民的相關資源，並達到教育民眾的目的（交通部觀光局，2003）。

原住民族文化園區，展現阿美族、泰雅族、排灣族、布農族、魯凱族、卑南族、鄒族、賽夏族、雅美族等族群住家聚落的生活原貌；並定期舉行豐年祭、打耳祭、成年禮、結婚禮等原住民祭典活動；園區內另設有原住民舞蹈表演及收藏原住民的生活器具、服飾，並有解說員為原住民族的社會結構、人口分佈、祭典及物質文化作介紹，以幫助遊客更進一步瞭解原住民文化，並藉此活動將之推廣給民眾認識（行政院原住民族委員會文化園區管理局，2003）。

本研究主要是了解遊客前往原住民族文化園區之遊憩動機及重遊意願，並針對遊客對園區的滿意度與重遊意願作探討，期望分析結果，有助於原住民族文化園區未來定位及發展方向。

## (二)、研究目的

本研究以原住民族文化園區之遊客為對象進行問卷調查，以取得遊客遊園之動機及重遊意願，並深入探討遊客對園區之滿意度。本研究擬從下列四項分別探討「原住民族文化園區」內遊客之滿意度及重遊意願：

1. 瞭解遊客之社經背景屬性、遊客特性、遊憩動機與滿意度的關係。
2. 探討遊客重遊意願與滿意度之間的關係。
3. 探討遊客特性與滿意度之間的關係。
4. 比較遊客對園區之滿意度在九十二年與九十六年之情況。

## (三)、研究場所

「原住民族文化園區」最初訂定的名稱是山地文化村，經過數年來政府邀請各方學者、專家之討論，最後於民國 91 年 3 月 25 日園區改隸為行政院原住民族委員會，機關名稱變更為「行政院原住民族委員會文化園區管理局」，且園區之經營方式不同於民營遊樂區之商業取向，設立的目的是為保存、維護原住民固有之文化、提供學術研究及交流，發展社會教育暨配合觀光事業之發展。其位置座落於屏東縣瑪家鄉北葉風景 104 號。

## 二、文獻探討

### (一)、滿意度之相關文獻

文獻中有關滿意度的理論甚多，在 Cardozo (1965) 首先提出對照理論 (Contrast theory)，認為消費者在感受產品績效及其預期之差異性時，若產品績效無法達到預期之效果，則產生不滿意。侯錦雄 (1990) 指出滿意度一直是各研究用來測量人們對產品、工作、生活品質、社區或戶外遊憩品質等方面之看法的工具，是一項非常有用的衡量行為指標。相當多研究滿意度的文獻都發現，遊客不同的社經特徵，在不同的文化影響下，

產生多樣的態度、偏好及動機，並以不同的方式影響其對滿意度及品質的知覺。

國內外有許多有關服務品質的研究，以調查滿意度來作為服務品質的標準，不同的學者對於滿意度的詮釋各有不同，但其論點及看法卻十分相似，以下為本研究對於各家說法做簡要整理：

- 1.Crompton & Love 與 Baker & Crompton 皆認為滿意度是個人經過體驗後的心理與情感狀況，受到社會因素與心理狀況所影響，而產生一種態度、意向與需求，或是受氣氛、群體互動等外在因素之影響（林若慧等，2002）。
- 2.Engle, Blackwell & Miniard（1986）對於顧客滿意度的定義為：顧客使用產品後，會對產品績效與購買的信念二者之間的一致性加以評估，當二者間有相當的一致性時，顧客將獲得滿意，反之，若二者不一致時，則顧客產生不滿意。
- 3.Baker & Crompton 認為滿意度是遊客個人的一種純真經驗，源自於個人與目的地的互動所產生之心理狀態（林若慧等，2002）。
- 4.Hempel（1977）提出顧客滿意度是決定於顧客所預期的產品或服務之實現程度，反應出「預期」和「實際」結果一致的程度。
- 5.Howard & Sheth（1969）將滿意度應用於消費者理論上，認為「消費者是判斷對於所承受的犧牲而獲得的報酬是否適當的一種認知狀態」
- 6.Fornell（1992）提出滿意度是只可直接評估的整體感覺，消費者會將產品和服務與其理想標準作比較，因此消費者可能對原本產品或服務感到滿意，但與原預期比較後，又認為產品是普通的。
- 7.Woodside, Frey & Daly（1989）認為顧客滿意是顧客在消費後所產生的整體態度之表現，能夠反應出顧客在消費後喜不喜歡的程度。

綜合以上之定義，本研究將滿意度定義為：遊憩者對於活動及活動本身的主觀評價，這項評價是出自於個人體驗後，並受到個人心理、社會價值觀等影響，而得到的滿意程度。本研究之滿意度乃遊客對行政院原住民族文化園區之主觀評價，評價的方式利用問卷取得其觀點。

## （二）、滿意度的衡量

Swan and Combs（1976）提出產品績效對消費者滿意度的影響，來自於實體因素與心理因素兩方面，認為由工具面的需求先滿足後，才能由情感面產生對產品績效的滿意。藉由精確、正確的衡量，了解消費者的滿意程度，作為市場行銷策略的回饋資訊，是極其重要的，消費者滿意度的衡量在本質上有理論、方法論上的困難，然而學者仍運用不同「尺度」（scale）來衡量滿意度，以期產生精確及可靠的資料。本研究擬採用簡單尺度（simple satisfaction scale）來衡量遊客對原住民族文化園區之滿意度，共分為五個尺度。

## （三）、滿意度衡量的評論

就滿意度衡量項目而言，有些學者認為滿意度是一整體、總括的現象，而僅就單一「整體滿意度」（overall satisfaction）來衡量，有些學者則認為滿意度可藉由消費者對產品屬性的滿意程度，再加以加總、組合。Czepiel 同意顧客滿意程度可被視為一整體的

評估反應，而此一整體的評估反應及代表顧客對產品不同屬性的主觀反應之總和（吳國賓，2002）。

然而，亦有許多學者衡量顧客之整體滿意度外，也衡量顧客對各項產品的滿意度。吳國賓（2002）產品的「整體滿意程度」及「各屬性績效的滿意程度」之間的分析方法一般有兩種：一為將「產品各屬性的滿意程度」藉由顧客認知的重要性為權數，加以線性組合，而探討顧客「整體滿意程度」的關係。二為以「產品整體滿意程度」為因變數，「各屬性績效的滿意程度」為自變數來建立回歸模式，以了解整體滿意程度與各產品數性的關係，以及產品屬性對整體滿意程度的邊際貢獻。侯錦雄（1990）將滿意度分為兩類，以總滿意度和分項滿意度分別加以測量，此概念亦可利用因素分析乘數個構面，作為多重滿意度之度量。

本研究為探討遊客之不同社經背景屬性、不同的遊客特性及有無重遊意願對於遊客滿意度之差異，並以整體滿意度及對九十六年最新的調查做分項滿意度（服務、餐飲、清潔、交通、歌舞場）及每單一項目作分析，藉以了解遊客對原住民族文化園區的滿意之情況。

#### （四）、影響遊憩滿意度之因素

侯錦雄（1990）在遊憩動機與遊憩之間關係之研究中將滿意度解釋為是受 1.個人特徵與差異 2.遊憩動機（需求）3.遊憩場所（機會）4.此次遊憩的參與型態等因素之影響，並且滿意度應有所差別。蔡伯勳（1986）歸納 Peterson、Ruggenbuck & Schreyer、Becker, Niemann & Gates、Pierce、Lucas、Driver, Knopf 等多位學者研究結論，將影響遊憩需求及滿意度之因素分為以下四因素：1.個人因素：包括個人的職業、教育程度、經歷、動機和偏好等；2.環境因素：包括自然環境因素、社會環境因素及經營措施因素；3.活動種類因素；及 4.體驗因素。

陳麗如（1994）說明遊憩過程中有二個組合體，一為遊憩者，一為遊憩環境；前者即是參與活動之成員，後者「遊憩環境」（recreation setting）則是提供遊憩活動之環境，藉著遊憩活動的參與，期待符合人們的遊憩需求，獲得遊憩的滿足。葉茂生（2001）影響遊憩行為滿意度的因素包含「個人特質」與「遊憩環境」兩方面。我們認為葉茂生之論點符合本研究所需，而分類如下：

##### 1.遊客特性與滿意度之關係

侯錦雄、姚靜婉（1997）提及由於個人特質不同，將導致遊憩及心理需求上的差異。簡克興（1995）歸納影響使用行為因子個人屬性包括有：性別、年齡、種族、宗教、職業、收入、教育程度、家庭結構、使用目標、使用者偏好及過去遊憩經驗。黃淑美（1996）指出許多研究者發現其強調個人特質亦即遊客特性與滿意度之間存有密切之關係。

本研究為探討遊客特性與滿意度之差異，亦即不同特性的遊客對於原住民族文化園區之滿意度有何差異，並且參考文獻回顧將其劃分為個人社經背景屬性及遊客特性兩項，個人社經背景屬性項目為於無法任意改變的特性（如：性別、職業、血統）；而遊客特性項目則可隨意改變之特性（遊玩次數、旅遊同伴、旅遊資訊來源）。

##### 2.遊憩環境與滿意度之關係

陳水源在「遊憩體驗與環境因子關係」之研究中認為遊憩機會滿意度受三項因素所

影響：1.基地的實質環境設施特性，2.經營管理的型態與水準，3.遊客的社會與文化特性（余幸娟，2000）。侯錦雄、姚靜婉（1997）指出整體滿意度往往因各環境因子的差異，因而產生不同的滿意程度。

## (五)、滿意度理論

余幸娟（2000）在「宗教觀光客旅遊動機與其滿意度之研究」中以期望理論及差異理論來解釋遊憩滿意度的概念：

### 1. 期望理論（Expectancy Valence Theory）

Lawler 於 1973 年所提及的期望理論指出，人們對於其所能達成之不同成果具有不同之偏好。且對於從事行動所能獲得的表現，其可能存有某些預期心理，因此，在任何情況下，個人採取何種行動係取決於當時個人的期望與偏好，並以公式表示期望理論模式，認為人們的動機驅力與對事件努力、表現及成果的期望、與價值有關。Driver and Knopf 更引用期望理論，認為期望乃是一種短暫的信念，使一特殊的活動行為遵循目標導向，以滿足這些需要，而這些行為表現是影響遊憩體驗的重點（余幸娟，2000）。

### 2. 差異理論（Discrepancy Theory）

遊憩滿意度可以差異理論之觀點來解釋，其強調重點為滿意度乃由遊客的期望與實際感受的知覺間差距來決定，此外，在任何情況下之整體滿意度係由現況各層面的差異組合所決定（余幸娟，2000）。

## (六)、滿意度與重遊意願之關係

Ortinau(1979) 考慮時間、經驗的動態性，將消費者購後評估的過程分為四個階段，即：1.開始擁有階段，2.早期消費階段，3.後期消費階段，4.處置階段，此第 4 階段的滿意程度影響到再購行為、抱怨行為或其他產品購前決策。

葉茂生（2001）消費者滿意度與再購意願之間確實有高度之相關性，且呈正相關，即對產品感到高度滿意的消費者其再購意願高，而會有重複購買同一產品的行為發生。此一理論應用於遊憩行為，即遊客於從事旅遊之後感到高滿意度時會產生重遊意願。蕭瑞貞（1999）引述魏弘發的研究結果，滿意度會影響遊客的重遊意願，滿意度越低時，其重遊意願也會越低，亦是正向關係；又引述歐聖榮、張集毓在其研究中證明遊客的重遊意願與滿意度間的關係是明顯存在的，遊客的遊憩滿意度與重遊意願間有正向相關。由以上學者之研究，顯示遊客對於遊憩活動感到滿意時，即會產生再次重遊的意願。Metin Kozak and Mike Rimmington（2000）強調遊客對旅遊地產生滿意的重遊，對於觀光業的經營管理與確知遊客的需求是極為重要的；並且留住顧客是非常重要的工作，而顧客滿意是留住顧客的關鍵<sup>1</sup>。

根據以上文獻的支持，本研究將遊客之滿意度與重遊意願間關係納入假設之中，用以探討遊客滿意度與重遊意願之差異。

## (七)原住民族文化園區

屏東縣由於地緣關係，原住民人文資源極為豐富，諸如來義鄉、瑪家鄉、三地門鄉、

<sup>1</sup> James F. Engelm, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard 著(1995)，消費者行為，王志剛、謝文雀譯。

泰武鄉、春日鄉、獅子鄉、牡丹鄉的排灣族人口約五萬人，其人口數位居台灣原住民人口數之第三；屏東縣霧台鄉、三地門鄉內魯凱族人口大約五千人，而政府決定於民國七十六年在屏東縣瑪家鄉北葉村與臨近三地門交界之隘寮溪，設立「台灣山地文化園區」（陳隆智，2002）；一直到民國 91 年 3 月 25 日，園區名稱變更為「行政院原住民族委員會文化園區管理局」。本研究為了精簡文字上之敘述，將園區名稱以「原住民族文化園區」來介紹之。

「原住民族文化園區」位於屏東縣瑪家鄉北葉村，為瑪家鄉與三地門交界之隘寮溪南岸，並處於三地門、瑪家、霧台等三個原住民族鄉對外交通之樞紐地帶，全園區面積 82.65 公頃，海拔由 145 公尺至 220 公尺之間，地形頗為崎嶇，自然景觀極為俊美且富變化。

「原住民族文化園區」最初訂定的名稱是山地文化村，經過數年來政府邀請各方學者、專家之討論，最後於民國 91 年 3 月 25 日園區改隸為行政院原住民族委員會，機關名稱變更為「行政院原住民族委員會文化園區管理局」，且園區之經營方式不同於民營遊樂區之商業取向，設立的目的是為保存、維護原住民固有之文化、提供學術研究及交流，發展社會教育暨配合觀光事業之發展。

園區於 76 年 7 月正式對外開放，目前園區內規劃為四個區域，分別為迎賓區、塔瑪路灣區、娜麓灣區、及富谷灣區。園內的塔瑪路灣區及富谷灣區內有十族原住民族之傳統部落及會社之建築，來供遊客了解原住民的傳統住屋型態。在迎賓區內之文物陳列館收藏了大約五百件，關於台灣十三個原住民之生活器具、服飾、及樂器等，並分別依照各族原住民及器具功能陳列展示；迎賓區另設有工藝館，館內展示原住民之手工藝製品（如竹編、月桃席、織布及刺繡等），於假日時由擅長手工藝製作的排灣及魯凱族人，於現場示範操作。娜麓灣區內有獨具特色之歌舞館及劇場，劇場為國內首創九十機，十五個畫面，環形排列，介紹原住民族慶典儀式、歌舞、風土民情及文化傳承；歌舞館內則有將原住民之文化濃縮成適合舞台呈現的歌舞，希望透過歌舞展演，讓民眾體會各族的風土民情與文化精髓。（行政院原住民族委員會文化園區管理局，2003）

「原住民族文化園區」內，展現阿美族、泰雅族、排灣族、布農族、魯凱族、卑南族、鄒族、賽夏族及雅美族九族住家聚落的生活原貌；並定期舉行豐年祭、打耳祭、成年禮、結婚禮等原住民祭典活動；園區內另設有原住民舞蹈表演及收藏原住民的生活器具、服飾，並有解說員為原住民族的社會結構、人口分佈、祭典及物質文化作介紹，以幫助遊客更進一步瞭解原住民文化，並藉此活動將之推廣給民眾認識（行政院原住民族委員會文化園區管理局，2003）。

### 三、研究方法

#### (一)、研究範圍與對象

1. 研究區域：研究範圍以位於屏東縣瑪家鄉北葉風景 104 號之原住民族文化園區內。
2. 研究對象：本研究之對象將遊客界定為到訪原住民族文化園區之民眾，年齡界定於 12 至 65 歲之間，此年齡限制乃考量到 12 歲以下之遊客，對於問卷內容較無法清楚理解，而對於 65 歲以上的遊客較可能因視力不佳、不識字等之原因而導致問卷內容看不清楚或不盡然能完全了解問卷內容，故將受訪對象介定在 12 歲到 65 歲的遊客。

3.時間範圍：本研究第一次問卷調查時間於民國 92 年 1 月 2 日至 92 年 1 月 18 日止，在調查期間內，共挑選 4 天進行訪問，其中包含 2 天之假日（12 日、18 日）及 2 天之非假日（14 日、17 日），為了使問卷樣本數的受訪對象更符合實際情況，而選擇假日及非假日各 2 日來進行問卷調查。第二次調查時間為 96 年 9 月 1 日至 96 年 9 月 15 日止，亦包含兩天的假日及 2 天的非假日。

## (二)、研究流程

本研究初始將探討遊客社經背景，再由遊客特性分別探討與選擇考量因素、前往遊玩之動機、以及園區設施及活動選擇之關係，進而探討其滿意度，最後探討遊客滿意度對重遊意願之影響。本研究之流程乃依研究動機、目的及文獻探討擬定研究假設，再以設計問卷的方式實地進行調查，調查結果以研究目的及假設加以分析，最後提出適當結論及建議。

## (三)、研究假設

本研究根據第一章之研究目的，本研究探討的主要問題陳述如下：

問題一：遊客之社經背景不同，對原住民族文化園區整體滿意度是否有差異？

問題二：遊客之重遊意願對原住民族文化園區的整體滿意度是否不同？

問題三：遊客之遊客特性對原住民族文化園區的整體滿意度情況如何？。

問題四：九十二年及九十六年的遊客對原住民族文化園區的整體滿意度情況如何？

## (四)、研究限制

- 1.本研究問卷發放日期自 92 年 1 月 12 日至 92 年 1 月 18 日及 96 年 9 月 1 日至 9 月 15 日止，問卷分析結果，僅以這段時間至園區遊玩之遊客為主，其他時間的遊客意見將不列入本研究的考慮中。
- 2.由於受訪遊客特性很多，但本研究僅對遊客當時的認知與心理態度為主，對其遊客人格、態度之部份不列入研究考量內。
- 3.由於園內範圍廣大，遊客較為分散，故本研究第一次調查僅對遊客量較多的歌舞場園區接駁車停車處及富谷灣區之遊客作問卷調查，第二次調查以大門附近的遊客為主。

## (五)、研究工具

### 1.問卷設計

由於本研究欲探討遊客對原住民族文化園區遊憩動機與滿意度，其重點著重於對原住民族文化園區所提供之遊憩機會使到訪遊客感受到的滿意程度，及遊客到園區之遊憩動機。因此，本研究採用封閉式問卷的方式進行，在測試遊客滿意度方面所採取之測量尺度為 Swan and Combs (1976)，就受訪者對問卷設計上有關軟硬體設施及解說服務題項之認同程度。

### 2.效度與信度

#### (1).效度分析



本研究在編制問卷時，係根據國內相關文獻及研究目的，經過吳佳霖、周秀芳、陳怡蓁、張文馨等五位專題研究的同學的討論後，請教三位專家學者及屏東商業技術學院休閒事業經營系之教授指正，進行題目之修正，整理後完成正式問卷。其中，動機部分經過專家深入訪談結果，將問題分成「遊玩動機」及「最想參觀之園區項目」，在遊玩動機方面，剔除語意重複之選項，選出較為適合原住民族文化園區之遊玩動機，而最想參觀之園區項目，係以園區內之重要景點及園區特色為選項。而滿意度方面，本研究將滿意程度由十八項問題組成，並剔除語意重複之選項，以提昇遊客於遊玩時之填答之意願。

### 3.信度分析

信度分析的目的主要是藉由信度係數以檢測量表的一致性與穩定性，來檢測量表，一般採用的信度係數是「Cronbach's  $\alpha$ 」(宋念謙, 1997)。本研究第一次以 30 人之前測結果反應進行量表的信度考驗，得總量表之 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.9326。第二次以 283 人的資料進行信度考驗，得總量表之 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.9349。

### 4.抽樣方式

本研究之調查對象為問卷調查時間內到訪原住民族文化園區之遊客，因此本研究以第一次發放問卷以園區內之娜麓灣歌舞館方圓 100 公尺內及園區接駁車停等處為主要抽樣地點，乃因本研究經由園內資深行政人員得知，遊客無論是否為第一次前往園區遊玩，通常會前往歌舞館欣賞原住民族之歌舞表演。本研究採人員訪問法並以隨機抽樣的方式逐一進行問卷調查，預計發放 250 份問卷，剔除無效問卷 3 份後，共得有效問卷 247 份，第二次之調查因園區內道路坍塌以致開放範圍縮小，舞台亦移至門附近，故第二次問卷發放場所設定於大門口方圓一百公尺為限，共發放 300 份問卷，剔除無效問卷 11 份後得 289 份有效問卷，本研究將回收之問卷分類編碼，逐筆輸入電腦，利用統計方法，並進行資料處理。

## (六)、統計方法

### 1.敘述性統計分析：

以次數分配、百分比等描述樣本基本資料的分配情形，分析遊客之社經背景、旅遊特性及遊憩動機與滿意程度等資料。

### 2.t 檢定分析：

本研究中的遊客社經背景屬性部分共有六項，其中性別、居住地及原住民血統為兩個樣本數，所以採用 t 檢定來檢測性別、居住地、原住民血統等三項變數與滿意程度是否有顯著差異。

### 3.單因子變異數分析 (ANOVA)：

本研究中的遊客社經背景屬性部分，年齡、學歷及職業是超過兩個以上群組的平均數，因此採用單因子變異數分析年齡、學歷及職業三項變數與滿意程度是否有顯著差異。

### 4.相關係數：

本研究對於總滿意度與年齡、學歷、遊玩次數進行相關考驗，以檢測彼此之關係。

## 四、資料分析

### (一)、樣本描述

#### 1.遊客社經背景

遊客社經背景的部份包括性別、年齡、最高學歷、職業、居住地及是否有原住民血統等六項，經由統計分析結果後顯示：性別方面，第一次遊客中男性(42.11%)與女性(57.89%)，第二次男性(38.8%)女性(61.2%)約各佔樣本數一半之比例，但女性的比例在第二次有增加之情況；平均年齡方面，第一次：21~29歲(48.58%)之人數最多，依序為12~20歲(27.13%)、30~38歲(10.53%)，顯示前往園區遊玩之遊客以年輕人為主第二次大約相同的分配，平均年齡為30.27歲(標準差為14.31歲)；學歷方面，第一次以大專/大學(46.15%)佔最高比例，依序為高中/高職(23.48%)、國中(19.03%)，第二次以高中/高職(52.8%)為最高，其次為大學(33.2%)顯示遊客之教育程度頗高；職業方面，第一次以學生(46.56%)佔最高比例，其次順序為服務業(14.57%)、軍公教(11.34%)，而農林漁牧者佔最小比例第二次第一名仍是學生(42.9%)其次為商(13.8%)與軍公教(11.1%)與第一次相去不遠；居住地方面，第一次及第二次的調查都是居住於外縣市者(非屏東縣市)之人數最多，佔樣本數八成比例，而居住於屏東縣市者較少；原住民血統方面，兩次都是以沒有原住民血統者的遊客為主要。

#### 2.遊客特性

此部份包括遊客特性及遊憩動機兩個變項，經由統計分析後結果顯示：遊玩次數方面，以第1次(52.63%)來園區遊玩者佔最高比例，其次順序為2~3次(28.74%)、6次以上(11.34%)第二次調查以第一次來園者為高(63%)其餘情況相類似；出遊同伴方面，同事、同學(40.08%)佔最高比例，依序為朋友(29.15%)、家族團體(26.72%)第二次調查的順序有所變化，以家族團體為多(31.1%)、同事居次(25.3%)、旅行團佔(22.8%)；旅遊資訊來源方面，第一次調查以親友介紹(49.36%)佔最高比例，依序為旅遊手冊、報章雜誌(27.94%)、其他(18.22%)，第二次反過來以其他為多(35.9%)、旅遊手冊、報章雜誌(30.1%)居次、親友介紹佔(28.0%)。

#### 3.遊客遊憩動機及重遊意願分析

(1).遊客遊憩動機:分為遊憩動機及參觀項目分析後結果顯示，在遊憩動機方面，第一次以放鬆心情(42.5%)佔最高比例，依序為團體出遊(16.5%)、增廣見聞(13.8%)。參觀項目方面，以祭典歌舞表演(29.7%)佔最高比例；依序為傳統部落建築(17.4%)、手工藝品(17%)、歷史神話故事(15%)。第二次的結果如下：放鬆心情(53.6%)最高，依序為團體出遊(43.5%)、風景優美(34.9%)。參觀項目方面，以祭典歌舞表演(63%)為最受歡迎；依序為傳統部落建築(54.7%)、手工藝品(41.2%)、歷史神話故事(40%)。第二次的參觀項目受歡迎程度顯然比第一次來得高。

(2).遊客重遊意願分析:包括是否願意再來園區遊玩、願意和不願意再遊玩之原因及園內改善之項目會吸引再來遊玩等三個變項，其結果顯示：a.是否願意再來園區遊玩部份，遊客「願意」再來園區遊玩，佔95.14%(第一次)92.7%(第二次)，「不願意」回來遊玩僅佔4.86%(第一次)7.6%(第二次)，顯示遊客重遊意願很高。b.認為園內改善之項目會吸引您再來遊玩部份，園區設施的增加(48.99%)(第一次)49.1%(第二次)佔最高比例，依序為增加表演內容27.13%(第一次)19.1%(第二次)、門票價格變低9.72%(第一

次)12.1%(第二次)，結果顯示二次的調查結果相類似。

## (二)、實證分析

### 1.問題一：遊客之社經背景不同，對原住民族文化園區整體滿意度是否有差異？

經分析結果得知，第一次的結果在性別、年齡、學歷、職業、居住地及是否有原住民血統對於整體滿意度的P值 $>0.05$ ，皆未達顯著差異水準，表示不同性別、年齡、學歷、職業、居住地及是否有原住民血統的遊客對整體滿意度沒有顯著差別，但在第二次的調查有不同的結果，其統計結果發現，男性(67.57)對園區的滿意度在統計上並沒有高於女性(66.86)對園區整體滿意度，其t值為0.64，P值 $>.05$ ，而居住本地的對園區的滿意度高於外地的遊客，其t值為121.93，P值 $<.05$ ，原住民籍的遊客亦有較高滿意度，其t值為123.44，P值 $<.05$ 。另外，在年齡與學歷部份，利用相關係數分析，發現學歷與整體滿意度之呈現負相關之結果，其r值為-0.161(P=0.007)表示學歷愈高其對園區的滿意度愈低，另外在來園區的次數與滿意度的相關也達到顯著水準，其r值為-0.13(P=0.029)，就是來文化園區的次數愈多滿意度愈高，在年齡的情況卻沒有發現有任何關連。另外在職業的部份也相同，不會因為不同的職業而有不同的滿意的程度。

表 1 整體滿意度與性別、居住地、族籍之 t 檢定

			個數	平均數	標準差	t 值	顯著性 (雙尾)
性別	整體滿意度	男性	109	67.57	8.32	0.64	0.52
		女性	172	66.86	9.33		
居住地	整體滿意度	本地人	64	70.06	8.75	3.00	0.003**
		外地人	217	66.30	8.84		
族籍	整體滿意度	原住民	26	71.73	12.09	2.73	0.007**
		非原住民	255	66.82	8.32		

### 2.問題二：遊客之重遊意願對原住民族文化園區的整體滿意度是否不同？

為了檢定遊客有無重遊意願之差異，對原住民文化園區的整體滿意度上，是否有顯著性差異，本研究將是否願意來此重遊的遊客對整體滿意度作獨立樣本t檢定，分析結果如表2所示，第一次重遊意願項目之t為3.106，P值為 $0.002<0.05$ ，第二次t為3.331，P值為 $0.003<0.05$ ，表示遊客願意再回到園區遊玩對整體滿意度有顯著性差異。顯示願意重遊的遊客對園區整體滿意度高於不願再重遊的遊客達顯著水準。

表 2 整體滿意度與重遊意願之 t 檢定

		個數	平均數	標準差	t 值	顯著性 (雙尾)
第一次	整體滿意度	願意	235	67.65	3.106	0.002**
		不願意	12	59.92		
第二次	整體滿意度	願意	267	67.67	3.331	0.003**
		不願意	22	61.14		

註：1.\*表示  $P < 0.05$ , \*\*表示  $P < 0.01$ , \*\*\*表示  $P < 0.001$

### 3.問題三：遊客之遊客特性對原住民族文化園區的整體滿意度之情況如何？

#### (1)遊玩次數

遊客之遊玩次數的不同，在滿意程度上認知是否有顯著性之差異，本研究採單因子變異數分析，檢測遊客遊玩次數的不同對滿意程度上認知是否有顯著性之差異，分析結果如表 3 所示，F 值為 0.54，P 值為  $0.65 > 0.05$ ，未達顯著水準，表示遊客遊玩次數對園區整體滿意度無顯著差異，即遊客重遊次數的多寡並不會影響遊客對園區整體滿意度，顯示重遊之遊客對園區的整體滿意度高。

表 3 遊玩次數與整體滿意度之 ANOVA 表

		遊玩次數	1 次	2-3 次	4-5 次	6 次以上	ANOVA	
							F 值	P 值
第一次調查	整體滿意度	平均數	67.71	66.24	68.33	67.21	0.54	0.65
		標準差	9.33	7.51	7.16	8.29		
第二次調查	整體滿意度	平均數	66.54	66.46	70.41	69.59	2.09	0.10
		標準差	9.12	7.65	7.24	9.70		

註：1.\*表示  $P < 0.05$ , \*\*表示  $P < 0.01$ , \*\*\*表示  $P < 0.001$

#### (2)出遊同伴

遊客出遊同伴的不同，在滿意程度上認知是否有顯著性之差異，本研究採單因子變異數分析，來檢測遊客出遊同伴的不同對滿意程度上認知是否有顯著性之差異，分析結

果如表 4 顯示，F 值為 0.19，P 值為  $0.94 > 0.05$ ，未達顯著水準，表示遊客出遊同伴對園區整體滿意度無顯著差異。即遊客不因出遊同伴的不同而對整體滿意度有所差異。

表 4 出遊同伴與整體滿意度之 ANOVA 表

		出遊同伴	獨自一人	家族團體	同事、 同學	朋友	旅行團	其他	ANOVA	
									F 值	P 值
第一次調查	整體滿意度	平均數	65.00	67.61	66.80	67.48	68.7778	-	0.19	0.94
		標準差	8.56	8.38	9.14	7.90	9.85	-		
第二次調查	整體滿意度	平均數	71.71	69.11	64.86	66.33	66.76	68.30	2.36	0.51
		標準差	11.88	7.80	8.67	8.82	9.47	11.38		

註：1.\*表示  $P < 0.05$ , \*\*表示  $P < 0.01$ , \*\*\*表示  $P < 0.001$

### (3) 旅遊資訊來源

遊客之旅遊資訊來源的不同，在滿意程度上認知是否有顯著性之差異，本研究採單因子變異數分析，來檢測旅遊資訊來源的不同對整體滿意度上認知是否有顯著性之差異，分析結果顯示，F值為2.76，P值為 $0.03 < 0.05$ ，達顯著水準，表示遊客之旅遊資訊來源對園區整體滿意度有顯著差異。由表5可知，經由電視、廣播得知園區的遊客滿意度比其他方式取得園區資訊的遊客高。並經過後續檢測 (Scheffe test)，無法得知遊客之旅遊資訊來源中的差異為何。又經由另一種檢測方法 (Tukey test) 後，發現遊客從電視、廣播與從旅遊手冊、報章雜誌取得園區資訊之間有顯著差異；遊客從電視、廣播與從其他方面取得園區資訊之間亦有顯著差異(見表6)。即園區內遊客較喜愛於電視、廣播中來獲取所需的旅遊資訊。

表 5 旅遊資訊來源與整體滿意度之 ANOVA 表

			旅遊手冊、 報章雜誌	網際網路	電視、廣 播	親友介紹	其它	ANOVA	
								F 值	P 值
第一 次調 查	整體 滿意 度	平均數	66.94	73.00	76.14	67.31	65.80	2.76	0.03*
		標準差	8.08	7.44	6.36	8.84	8.16		
第二 次調 查	整體 滿意 度	平均數	66.74	68.17	71.33	67.48	67.11	0.27	0.267
		標準差	10.15	7.51	2.08	8.16	8.90		

註：1.\*表示  $P < 0.05$ , \*\*表示  $P < 0.01$ , \*\*\*表示  $P < 0.001$

表 6 事後比較表

多重比較			平均差異 (I-J)	標準誤	顯著性
依變數	(I) 何處取得	(J) 何處取得			
整體 滿意 度	旅遊手冊、報章雜誌	其它	1.1420	1.6171	0.9735
	網際網路	旅遊手冊、報章雜誌	6.0580	4.3403	0.7453
	網際網路	親友介紹	5.6885	4.2883	0.7797
	網際網路	其它	7.2000	4.4032	0.6145
	電視、廣播	旅遊手冊、報章雜誌	9.2008	3.3477	0.1131
	電視、廣播	網際網路	3.1429	5.2897	0.9861
	電視、廣播	親友介紹	8.8314	3.2800	0.1271
	電視、廣播	其它	10.3429	3.4289	0.0619
	親友介紹	旅遊手冊、報章雜誌	0.3694	1.2712	0.9991
	親友介紹	其它	1.5115	1.4719	0.9011

註：1.\*表 $P < 0.05$ , \*\*表示 $P < 0.01$ , \*\*\*表示 $P < 0.001$

#### 4.問題四：九十六年的遊對原住民族文化園區的滿意情況如何？

利用九十六年的調查資料詳細檢核滿意度之細項，結果發現每一個項目與中位數（3）的t檢定均達顯著水準，表示九十六年之遊客對文化園區的滿意度是正面的肯定且達統計之顯著水準，在九十六年之間遊客對文化園區是否更為滿意，從下列表可以看出其中的結果。

表 7 各項目滿意度與中位數之 t 檢定

滿意度之項目	九十六年之調查		與中位數比較之 t 值	P 值
人員解說服務	3.84	.72	19.88	0.00**
解說牌標示服務	3.82	.63	21.94	0.00**
餐飲價格	3.40	.69	9.96	0.00**
餐飲衛生	3.51	.65	13.38	0.00**
餐飲種類	3.45	.68	11.15	0.00**
園區內洗手間清潔	3.76	.88	14.66	0.00**
園區內整體清潔	3.92	.67	23.19	0.00**
園區內休息及遊玩的設施	3.66	.74	15.23	0.00**
園區內各風景點的景觀	3.86	.73	20.13	0.00**
園區內各風景點交通連結情形	3.68	.76	15.25	0.00**
園區歌舞場舞台大小	3.74	.73	17.20	0.00**
園區歌舞場來賓座位	3.71	.70	17.21	0.00**
園區歌舞場服務人員	3.87	.71	20.80	0.00**
園區歌舞場表演時間	3.77	.67	19.46	0.00**
園區歌舞場表演內容	3.89	.68	22.22	0.00**
對於遊園車的服務情況	3.60	.81	12.56	0.00**
園區工作人員的整體服務態度	3.83	.72	19.56	0.00**
園外停車位的情況	3.82	.72	19.51	0.00**

若將遊客對文化園區之滿意度依不同的類別區分，其服務、餐飲、環境、歌舞及交通等組別項目的滿意程度亦明顯地偏向較為同意的結果，利用 t 檢定獲得下列的結果。

表 8 各組項目滿意度與中位數之 t 檢定

滿意度之項目	平均數	標準差	與中位數比較之 t 值	P 值
服務(人員解說服務、解說牌標示服務、園區工作人員的整體服務態度)	3.75	0.56	22.80	0.00**
餐飲(餐飲價格、餐飲衛生、餐飲種類)	3.46	0.60	12.88	0.00**
環境(園區內洗手間清潔、園區內整體清潔、園區內休息及遊玩的設施、園區內各風景點的景觀)	3.80	0.61	22.17	0.00**
歌舞(園區歌舞場舞台大小、園區歌舞場來賓座位、園區歌舞場服務人員、園區歌舞場表演時間、園區歌舞場表演內容)	3.79	0.59	22.75	0.00**
交通(園區內各風景點交通連結情形、對於遊園車的服務情況、園外停車位的情況)	3.75	0.65	19.45	0.00**

但研究者發現餐飲的滿意度低於其他各組的滿意度，於是利用成對表 t 檢定檢查其內容，發現餐飲的滿意程度的確低於其他各組的滿意程度達顯著水準，表示遊客普遍對餐飲的各項目有較低的滿意度結果，詳細內容如下表：

表 9 各組項目成對滿意度比較之 t 檢定

成對項目		平均數	標準差	t 值	P 值
服務-餐飲	服務	3.75	0.56	9.11	0.00**
	餐飲	3.46	0.60		
環境-餐飲	環境	3.80	0.61	9.43	0.00**
	餐飲	3.46	0.60		
歌舞-餐飲	歌舞	3.79	0.59	9.42	0.00**
	餐飲	3.46	0.60		
交通-餐飲	交通	3.75	0.65	8.06	0.00**
	餐飲	3.46	0.60		

## 五、結論與建議

### (一)、結論

#### 1. 遊客之社經背景屬性對原住民族文化園區整體滿意度之結果



第一次的調查在整體滿意度部份:遊客社經背景屬性不同對原住民族文化園區整體滿意度無顯著差異,但第二次的調查卻有不同的發現,性別中的男性的滿意度高於女性,年紀對於園區的滿意度有隨年紀增加而滿意度亦增加的情況,學歷卻有相反的關係,學位愈高的遊客對園區的滿意度反而愈低。雖然在分項滿意度部份:第一次遊客社經背景屬性對於園內各項滿意度(服務、餐飲、清潔、交通及歌舞場項目)之分析結果發現,在「性別」、「職業」、「居住地」、「有無原住民血統」,對園內各項滿意度無顯著性差異。但在「年齡」、「學歷」方面對原住民族文化園區內所提供的服務項目滿意度有顯著性差異。第二次的研究結果發現居住地及具有原住民身份的遊客對園區的滿意高於外地及非原住民族的遊客,這幾年的變化可以見得當地人在文化園區獲取許多休閒之好處,原住民族遊客也對自己文化感到支持及肯定。

## 2.遊客之重遊意願對原住民族文化園區的整體滿意度之結果。

在整體滿意度部份:遊客是否願意再回到園區遊玩對整體滿意度有顯著性差異。

重遊意願對「人員解說」、「工作人員整體服務態度」、「洗手間清潔」、「洗手間位置」、「園內各風景點交通便利」、「等待遊園車時間」、「歌舞場舞台大小」、「歌舞場觀賞視線」的滿意度有顯著性差異,研究結果顯示,願意再次遊玩之遊客對於上述項目的滿意度比不願意再次遊玩的遊客高。

## 3.遊客之遊客特性對原住民族文化園區的整體滿意度之結果。

不論第一次或第二次的調查遊客特性中的「遊玩次數」、「出遊同伴」對原住民族文化園區的整體滿意度無顯著性差異,表示遊玩次數的多寡及遊客至園區遊玩的同伴,不論是家人、同學、朋友或旅行團,並不會影響遊客對園區的整體滿意度。

遊客特性中的「旅遊資訊來源」對原住民族文化園區的整體滿意度有顯著性差異,表示旅遊資訊來源的不同會影響遊客對園區的整體滿意度,遊客經由電視、廣播取得園區資訊的遊客滿意度最高,經由其他方式取得園區資訊的遊客滿意度最低。

## 4.遊客之遊客特性對改善原住民族文化園區內之項目之結果。

遊客特性之「遊玩次數」、「出遊同伴」、「旅遊資訊來源」對改善原住民族文化園區內之項目皆無顯著性差異。根據進一步分析結果,發現受訪遊客不論遊玩次數、出遊同伴及旅遊資訊來源取得為何,皆認為園區內最需要改善的項目為園區設施的增加。另外,在九十六年的調查中,餐飲的滿意度與各分組滿意度比較起來,明顯地有差異存在,這是文化園區該仔細再檢核及努力的方向。

## (二)、建議

綜合研究結果,本研究對原住民族文化園區提出以下改善之建議:

### 1.加強園區內各項服務

由問卷調查內容及受訪遊客訪談中得知,民眾對原住民族文化園區之滿意度,包括解說服務、餐飲服務、清潔服務、交通服務及歌舞場服務之滿意度,給予相關之改善措施之建議,分別說明如下:

(1)在餐飲服務方面,由第一次問卷統計分析結果之數值顯示「滿意」程度以上之比例較低,而且較少遊客前往使用該服務,故建議園區改善餐飲方面之服務,且經由本研究

成員與遊客訪談過程中發現，餐飲服務滿意度中認為餐飲價格偏高、餐飲種類較少，且遊客反應餐飲種類可配合歌舞場表演之原住民族活動來推出該族之特色餐飲。在第二次的訪談滿意程度有所提昇，表示園區在近幾年有朝此目標努力，但仍有進步空間。

- (2) 解說服務方面，經由與遊客訪談後發現，園區可增加人員解說於遊園車上或是在各區之傳統部落建築，讓遊客清楚地了解當日園區內舉辦之活動以及在觀賞傳統部落建築時能有更深入之了解。
- (3) 第一次的調查經由與遊客方面了解，希望園區能提供住宿之服務，由本研究問卷統計結果得知，前往園區遊玩之動機以「放鬆心情」佔 42.5% 之比例，且遊客社經背景中居住地為「非屏東縣市」者之遊客佔 80.97% 之比例，故建議運用此項優勢來提供住宿之服務。在第二次的調查時，園區已提供住宿服務，只是知道的人較少，應還有可以發揮的未來，住宿的情況與滿意度應該列為下次研究的重點。
- (4) 交通服務方面，本研究成果與園內工作人員詢問後得知，目前前往至原住民族文化園區之遊客使用之交通工具大都以搭乘遊覽車或自行驅車前往至園區遊玩，較少遊客運用大眾運輸工具前往，但在屏東客運網站了解，目前屏東客運有提供到達園區之公車，但許多民眾不清楚此項資訊，故建議園區加強前往園區交通工具之資訊，也讓遊客有更多交通工具可以選擇。

## 2. 加強行銷策略

- (1) 根據問卷調查結果顯示，前往「原住民族文化園區」參觀之遊客，大部份取得園區的旅遊資訊來源為親友介紹或跟隨旅行團一同來的，第一次的調查在電視、廣播及網際網路之取得方式上佔少數比例，而在第二次也有相同結果，故建議園區在網際網路等大眾媒體上，增加其曝光率，以提升知名度，來增加遊客量。
- (2) 經由與遊客訪談後得知，甚少有遊客知道園區之迎賓區內設有會議廳，因此少有團體來洽談使用會議廳這方面之服務，故建議園區加強宣傳會議廳服務設施。
- (3) 經由與遊客訪談中發現，大多數的遊客來園區遊玩之因素，除了放鬆心情、欣賞園區之好風景外，其中最大的原因是來觀賞園區歌舞場之表演，由於歌舞場的表演，以台灣原住民各族作為歌舞表演的重心，並且每隔一段時間，表演內容就有所更替，故建議園區可以製作動畫影片，以季節作區分之節目表，於電視播放，或置於網頁上明顯之位置，不僅提供遊客入園前可以預先知道歌舞場表演之內容，也能提供旅行社及學校園區更進一步之資訊，作為出遊選擇之參考。

## 六、參考文獻

### (一) 中文部分

1. 余幸娟(2000)，宗教觀光客旅遊動機與其滿意度之研究—以台南南鯤鯓代天府為例，文化觀光所，25-29頁。
2. 宋念謙(1997)，都市居民社區意識與景觀管理維護態度關係之研究，東海大學景觀學研究所碩士論文。
3. 邱皓政(2001)，量化研究與統計分析：SPSS中文視窗版資料分析範例解析，初版三

- 刷，五南書局，台北。
4. 吳國賓(2002)，遊客對都市綠園道設施的使用滿意度之研究—以台中市經國綠園道為例，逢甲土地管理學系碩士論文。
  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」，戶外遊憩研究，177-189頁。
  6. 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。
  7. 林若慧、邱新雅、范文嘉、曹勝雄(2002)，「旅遊意象、旅遊滿意度與重遊意願之關係研究」，觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會，187-196頁。
  8. 陳隆智(2002)，屏東縣瑪家鄉「原住民族文化園區」的文化詮釋，政治大學民族學系碩士班碩士論文。
  9. 陳麗如(1994)，《遊客對海灘遊憩區環境屬性需求之研究—以墾丁國家公園南灣海灘遊憩區為例》，逢甲大學建築及都市計畫研究所碩士論文。
  10. 張邵勳、林秀娟(1993)，《SPSS For Windows 統計分析》，台北松崗電腦圖書資料公司。
  11. 黃淑美(1996)，《遊客對北海岸風景特定區住宿設施及服務的偏好與滿意度之研究》，東海大學景觀學研究所碩士論文。
  12. 葉茂生(2001)，《澎湖吉貝島遊客對海域遊憩活動滿意度之研究》，世新大學觀光學系碩士論文。
  13. 蔡伯勳(1986)，《遊憩需求與滿意度分析之研究—以獅頭山風景區為例》，國立台灣大學園藝研究所碩士論文。
  14. 簡克興(1995)，《台中市存有寺廟之鄰里公園的使用行為之研究》，東海大學景觀研究所碩士論文。
  15. 歐聖榮(1996)，《多變量分析》，中興大學園藝系造園組。
  16. 蕭瑞貞(1999)，《遊客重遊行為與其對遊樂區屬性忠誠度關係之研究—以劍湖山世界為例》，逢甲大學土地管理研究所博士論文。
  17. James F. Engle, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard(1995)著，《消費者行為》，王志剛、謝文雀譯，台北，華泰書局。
  18. 簡鴻模(1997)，《「雅族亞支賽德克族德克塔亞群部落生命史調查研究（一）南投縣仁愛鄉眉溪部落族譜調查研究」》，<http://www.lmcc.fju.edu.tw/laws/native/reli/seedeq/tt1/tt1.htm>。
  19. 行政院原住民族委員會文化園區管理局(2003)，〈組織概況〉，<http://www.tacp.gov.tw/park/fmpark.htm>。
  20. 行政院原住民族委員會文化園區管理局(2003)，〈原住民介紹〉，[http://www.apc.gov.tw/04\\_nine/intro.asp](http://www.apc.gov.tw/04_nine/intro.asp)。
  21. 中華民國交通部觀光局(2003)，〈週休二日逍遙遊〉，[http://www.tboc.gov.tw/important\\_info/news.htm](http://www.tboc.gov.tw/important_info/news.htm)。

## (二) 西文部分

1. Cardozo, Richard N. (1965), "An Experimental Study of Consumer Effort , Expectations and Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, No.2, pp.244-249 °
2. Engle,James F.,Blackwell Roger D. & Miniard Paul W. ( 1986),Consumer Behavior (5th ed),The Dryden Press, pp.158 °
3. Fornell, C. (1992), "A National Customer Satisfaction Barometer: the Swedish Experience" *Journal of Marketing* ,Vol.56, No.1,pp.6-21 °
4. Howard,John A. & Sheth Jagdish N.( 1969), "The Theory of Buyer Behavior," New York: John & Sons Wiley,pp.27-28 °
5. Hempel, Donald J. (1977), "Consumer Satisfaction with the Home Buying Process : Conceptualization and Measurement," *The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H. K. Kieth(ed.), Cambridge, Mass : Marketing Science Institute,pp.7-8 °
6. 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 °
7. Ortinau,David 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,pp.35-40 °
8. Swan, John E. and Combs Linda Jones (1976), "Product Performance and Consumer Satisfaction : A New Concept," *Journal of Marketing*,pp.25-33 °
9. Woodside , A. G. , L. L. Frey & T. Daly (1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention," *Journal of Health Care Marketing* Vol.9, pp.5-17 °

## 附錄 遊客對原住民族文化園區滿意度之調查問卷（第二次）

親愛的朋友：

這只是一份簡單的問卷，期望從遊客的觀點來探討文化園區設施及活動安排之適當性，只要五分鐘您便能幫研究者的大忙，非常感謝您的熱心，順祝 旅遊愉快！

研究者 林春鳳 敬上 96年8月26日

## 一基本問題：

1. 請問您是第幾次來此園區？  
 (1)第1次     (2)2~3次     (3)4~5次     (4)6次以上。
2. 請問您此次和誰一起前來遊玩？  
 (1)獨自一人     (2)家族團體     (3)同事、同學     (4)朋友  
 (5)旅行團     (6)其他\_\_\_\_\_。
3. 請問您從何處取得此園區相關資訊？  
 (1)旅遊手冊、報章雜誌     (2)網際網路     (3)電視、廣播  
 (4)親友介紹     (5)其他\_\_\_\_\_。
4. 請問您來此園區遊玩之原因？(可複選)  
 (1)放鬆心情     (2)運動健身     (3)家人同遊促進感情  
 (4)交通便利     (5)開會     (6)朋友邀約  
 (7)風景幽美     (8)團體出遊     (9)對原住民族文化之興趣  
 (10)其他\_\_\_\_\_。
5. 此次您最想參觀、了解園區原住民族的何種項目？(可複選)  
 (1)原住民祭典歌舞表演     (2)原始部落傳統建築  
 (3)原住民手工藝品     (4)各族歷史、神話故事  
 (5)各族習俗、宗教信仰     (6)原住民飲食  
 (7)其他\_\_\_\_\_。
6. 請問您是否願意再來園區遊玩？(請選願意或不願意，並勾選原因)  
 願意 您願意再來的原因是：(請單選)  
 (1)我是本地人     (2)這裡風景優美     (3)門票價錢合理  
 (4)交通方便     (5)服務態度良好     (6)歌舞表演精采  
 (7)可以放鬆心情     (8)運動的好地方     (8)其他\_\_\_\_\_。  
 不願意 您不願意再來的原因是：(請單選)  
 (1)票價太貴     (2)交通不方便     (3)飲食不方便  
 (4)個人不喜歡     (5)無同遊伙伴     (6)歌舞表演無新鮮感  
 (7)園區設施太少     (8)解說服務不足     (9)其他\_\_\_\_\_。
7. 請問您認為園內改善哪一項項目會吸引您再來遊玩？(請單選)  
 (1)園區設施的增加     (2)門票價格變低     (3)服務品質提高     (4)增加表演內容  
 (5)其他\_\_\_\_\_。

## 二您對園區的滿意程度 (請您依個人直覺反應回答)

	非常 滿意	滿 意	普 通	不 滿 意	非常 不滿意
1. 人員解說服務 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 解說牌標示服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 餐飲價格 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 餐飲衛生.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 餐飲種類 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....					
6. 園區內洗手間清潔.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 園區內整體清潔 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 園區內休息及遊玩的設施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 園區內各風景點的景觀.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 園區內各風景點交通連結情形.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....					
11. 園區歌舞場舞台大小.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 園區歌舞場來賓座位.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 園區歌舞場服務人員.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 園區歌舞場表演時間.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 園區歌舞場表演內容.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....					
16. 對於遊園車的服務情況.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 園區工作人員的整體服務態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 園外停車位的情況.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 三基本資料

8. 性別： (1)男       (2)女。
9. 年次：民國\_\_\_\_\_年。
10. 最高學歷： (1)國小以下     (2)國中     (3)高中/高職     (4)大專/大學  
 (5)研究所以上。
11. 職業： (1)農                       (2)工                       (3)商  
 (4)軍公教                       (5)學生                       (6)服務業  
 (7)自由業                       (8)其它\_\_\_\_\_。
12. 居住地： (1)本地人 (屏東縣市)     (2)外地人 (非屏東縣市)。
13. 您是原住民嗎?： (1)是                       (2)不是

<問卷問題到此結束，謝謝您的填寫！>