

溪頭自然教育園區遊憩衝突與滿意度之研究： 台灣與中國遊客之比較

余家斌¹ 李慎威² 陳群育^{3*}

【摘要】本研究旨在探討台灣與中國遊客在「文化背景」不同下，其「遊憩衝突」「遊憩滿意度」感受是否有所差異。本研究利用「遊客個人背景資料」、「遊憩衝突」及「遊憩滿意度」三者變項設計問卷，並以溪頭教育園區之台灣與中國遊客為研究對象。實地發放437份正式問卷，扣除無效問卷60份，台灣與中國遊客實得有效問卷分別為197份及180份，共377份，回收率82.3%。根據問卷所得資料利用敘述性統計、信度分析、獨立樣本T檢定及皮爾森積差相關等統計方法進行資料分析。研究結果顯示：（一）在遊憩衝突之差異分析中，在「資源特性」、「經驗模式」及「生活型態容忍度」三項構面中，中國遊客之遊憩衝突感受皆低於台灣遊客；（二）遊客文化背景對「滿意度」有顯著差異，中國遊客對於溪頭園區內之遊憩滿意度高於台灣遊客；（三）「整體遊憩衝突」與「遊憩滿意度」呈負相關。

【關鍵詞】遊憩衝突（Recreation Conflict）、遊憩滿意度（Recreation Satisfaction）、中國遊客（Chinese Tourists）、溪頭自然教育園區（Xitou Nature Education Area）

Study of Recreation Conflict and Satisfaction in Xitou Nature Education Area: A Comparison of Taiwan and China Tourists

Chia-Pin Yu¹ Shen-Wei Li² Chun-Yu Chen^{3*}

【Abstract】 The purpose of this study was comparing perceptions of recreation conflict and satisfaction between Chinese and Taiwanese tourists due to cultural differences at a popular tourist destination, Xitou Nature Education Area. A total of 437 questionnaires were distributed. Out of which 60 questionnaires were non-response. The remaining 377 questionnaires included 197 from Taiwanese tourists and 188 from China tourists with a response rate of 82.3%. The result showed that (1) China tourists perceived lower

-
1. 國立臺灣大學森林環境暨資源學系助理教授。
Assistant Professor, School of Forestry and Resource Conservation, National Taiwan University.
 2. 國立臺灣大學森林環境暨資源學系碩士。
Master Student, School of Forestry and Resource Conservation, National Taiwan University.
 - 3*. 國立臺灣大學森林環境暨資源學系博士生，通訊作者。
Doctoral Student, School of Forestry and Resource Conservation, National Taiwan University. Corresponding Author: d02625002@ntu.edu.tw

recreation conflict comparing to Taiwanese tourists in terms of resource specificity, mode of experience, and lifestyle tolerance, (2) China tourists' recreation satisfaction was higher than Taiwanese tourists, and (3) recreation conflict and satisfaction were negatively correlated.

【Key words】Recreation Conflict, Recreation Satisfaction, Chinese Tourists, Xitou Nature Education Area

一、前言

政府自1998年實施隔週休二日及2001年實施週休二日等休假制度後，國內的旅遊人潮逐漸增加，故觀光旅遊產業也受政府相當的重視。而後隨著中國經濟發展快速成長，中國人民出國旅遊需求不斷增加，2012年大陸來台旅客人次達 2,586,428人，佔所有來台旅客總數的44.96%，每人每日平均消費平均265.26美元，為來台旅客中的最大來源國。自中國遊客蜂擁至台灣觀光後，不但促進我國旅遊產業的蓬勃發展並刺激GDP的成長，根據交通部觀光局統計2008年台灣觀光外匯收入為59億美金觀光外匯收入佔全國GDP比例1.34%；於2012年時，台灣觀光外匯收入達117.69億美元，其觀光外匯收入佔全國GDP比例成長至2.48%。

溪頭自然教育園區被譽為國內最受歡迎之森林遊樂區之一，根據入園人次統計，1977年以來每年遊客皆維持在100萬人次左右；其後，在2009年達到126萬人次，2010年成長到175萬人次，到2011年時更達到178萬人次最高點，2012年也有170萬的旅客人次。溪頭園區的遊客人數之所以有如此大規模的成長，其主要原因為開放中國遊客來台觀光的政策，以及逐步放寬旅遊的限制，使每年有大批的遊客來台觀光，再加上溪頭妖怪村的蓬勃發展，使2011年溪頭人潮達近年最高峰（王亞男等，2011）。

隨著溪頭園區遊客人數的增加，最大問題是應是腹地的受限。在遊客人潮眾多之下，可能出現遊憩區擁擠不堪而降低遊憩品質等問題，甚至伴隨著遊客不良的行為造成遊憩區的環境破壞或壓力。遊客會因其他遊客的行為、資源的消費傾向、美學素

養、種族文化及社會階級的差異等等皆可能造成遊憩衝突（鍾文玲、林晏州，1993；Vaske, Needham, and Cline, 2007），導致遊客間不相容與糾紛。

台灣與中國遊客有個別的文化背景，而根據過去在休閒遊憩的跨文化研究中，已發現不同的文化背景將影響遊憩行為的知覺、感受及偏好（Chick, 1998；Li, Absher, Graefe, and Hsu, 2008）；不同文化背景的確會影響其遊憩知覺與遊憩行為（Shilling, Boggs, and Reed, 2012；Li, Absher, Zinn, Graefe, Chick, 2009）。那麼值得探討的是，在地的台灣遊客之遊憩衝突感受是否強烈於中國遊客？亦或是身為觀光客之中國遊客對於溪頭園區之遊憩衝突感受更大？兩者在不同文化背景之下，於溪頭園區遊憩時的遊憩衝突感受及遊憩滿意度是否有所差異呢？

如上所述，在政府逐步放寬中國遊客旅遊限制之後，雖然使國內旅遊產業的蓬勃發展，但也面臨許多存在的問題，如遊客人數過多而遊覽車不足或是熱門景點人數爆滿與旅遊行為不同，造成旅遊品質降低、遊憩區擁擠或遊憩環境破壞等問題。台灣與中國遊客在不同文化背景之下，應有不同的遊憩行為、感受與知覺。因此本研究合理推究，在面臨中國遊客急劇增加的情況下，將可能對台灣著名景點內之台灣遊客造成遊憩衝突的影響。所以本研究嘗試探討台灣與中國遊客在文化背景差異下之遊憩感受與遊憩衝突是否有所不同。

本研究目的是在於目溪頭教育園區內的台灣與中國遊客之遊憩衝突感受與遊憩滿意度，並探討遊憩衝突與滿意度之關係。本研究目的有下列三點：

1. 台灣與中國遊客對遊憩衝突的感受程度是否有差異。
2. 台灣與中國遊客對遊憩滿意度感受程度是否有差異。

異。

3. 遊憩衝突是否影響遊憩滿意度。

二、文獻回顧

(一) 遊憩衝突

衝突 (Conflict) 一詞最早是由心理學發展而來，係指個人與個人之間 (Vaske et al., 2007)、個人與團體之間或團體與團體之間目標不一致的現象 (Shilling et al., 2012)，並導致雙方以上對立或產生敵意的狀態 (王正平, 2008)。Shantz (1987) 提到人際衝突是指人際關係間出現對立不相容的行為或目標。衝突存在於社會及生活的每一處，無論家庭內的親子、組織內成員或情侶，如此親密的關係下也會造成衝突，更何況不同文化背景下更容易出現出衝突現象 (Tratalos, Sugden, Bateman, Gill, Jones, Showler, Sutherland, and Watkinson, 2013; 林俐吟、張軒瑄、高俊雄, 2011)。例如在遊客眾多且地狹的風景區拍攝少有特殊景象時，因特殊景象具稀有性，遊客眾多可能導致彼此干擾拍攝，便會使彼此形成對立的局面，當其中的一方阻撓另一方達成目標時，衝突便會發生了 (林丁財、林瑞發譯, 2005)。換言之，在生活過程中，到處都有衝突的存在，也可說人與人之間的互動就有可能引發衝突。

遊憩衝突的相關研究起源於1960年代，乃因為當時美國對戶外的休閒活動需求快速的增加，使休閒領域研究迅速發展。Lindsay (1980) 提出的衝突模式，將遊憩衝突定義為：「由參與者之間和他們的休閒目的所造成之任何實質環境、社會、心理上的妨礙」。Wang與Dawson (2005) 探討紐約大湖區的不同團體間之遊憩衝突，認為遊憩衝突的發生乃傾向於遊憩者與其他資源使用者競爭於相同的物質和空間。Gray、Canessa、Rollins、Keller與Dearden (2010) 指出遊憩衝突係指遊客對於其他活動參與者之負面感受。綜合上述的學者們對遊憩衝突的觀點，遊憩衝突為「在參與活動時，自身面對相同與

不同之參與者，過程中感受到摩擦與不愉快，所產生的一種負面情緒的經驗」，也就是說遊憩衝突是參與者從事相同或者不相同的活動或社會化接觸下，個人或團體在使用共同資源時，由內心引發出來不滿意、不愉悅的心理感受。

Jacob與Schreyer (1980) 提出遊憩衝突含義及四大影響遊憩衝突因子。Jacob與Schreyer認為遊憩衝突是「由於他人行為導致對個人休閒目標的干擾」，無論遊客們目標是否一致，只要他人之行為使得個人無法達成休閒目的所產生的摩擦時，遊憩衝突便會產生。遊客在遊憩時所產生的衝突因素包含「遊客社經背景」及遊憩衝突四構面「活動型態」、「資源特性」、「經驗模式」與「生活型態容忍度」(Manning, 1999)。分述如下：

●遊客社經背景

Bury、Holland與McEwen (1983) 及Owens (1985) 等學者皆認為在遊憩之遊客的社會經驗背景不同之下，對衝突感受程度也會有所差異，而遊客的社會經驗背景包括遊客的性別 (孔令嘉、陳重宜、李素馨, 1995)、教育、職業、婚姻狀況及個人收入 (顏家芝、薛雅菁、徐慧蓉、趙又萱、廖梨棉, 2002)。因此本研究歸納並利用性別、年齡、教育程度、職業及個人收入等當個人背景之變數。

●活動型態

在同一地區進行不同活動類型時，遊客常因為地域限制或使用次數多寡而出現衝突現象 (Jacob and Schreyer, 1980)；然而就算在同一區進行相同活動時也會發生衝突，「對一項活動而言，個人賦予它不同的定義」，說明即使是相同休閒活動，但每個遊客對其活動的定義認知不同，因而仍會發生互相干擾與衝突 (Thapa and Graefe, 2004)。由於每個人賦予活動行為有不同的標準，與他人標準不一時，衝突就可能發生，而影響遊客參與活動行為的因素主要有參與強度 (Moore and Graefe, 1994)、專業程度 (Watson, Niccolucci and Williams, 1994; Vaske, Dyar, Timmons, 2004) 及遊憩經驗 (Tuan, 1974)。

●資源特性

Jacob與Schreyer (1980) 認為資源特性有以下三個組成因素：1. 環境資源品質—對於特定地區相當熟悉的遊客，會傾向將該地區認定為一般的資源品質，主要會因便利性而持續造訪該熟悉區域；而其他對於環境不熟悉的遊客則可能將其認定為特殊的資源品質 (Watson et al., 1994；林俐吟等人，2011)；2. 環境資源佔有感—遊客對遊憩地區的熟悉度越高，對該地區亦有較為高的期待，認為該地區應該如何被使用與管理；一旦遊客對於資源抱持佔有的態度並且感知到固有的行為規範受到破壞時，會導致遊憩衝突的發生 (賴俊良，2011)；以及 3. 環境資源熟悉度—熟悉遊憩地區資源的遊客會認為保護遊憩區專業知識可以有效阻礙不熟悉該地區的遊客對當地資源的了解；因此熟悉遊憩地區資源的遊客，會不願意與不熟悉遊憩地區的遊客分享遊憩資訊，而產生衝突之感受 (Williams and Patterson, 1999；Vaske et al. 2004)。

●經驗模式

經驗模式被定義為個體對特定環境體驗認知的期待 (Thapa and Graefe, 2004)。Jacob與Schreyer (1980) 進一步將其操作化為「以一種從不專注到專注的連續尺度，來描述個人體驗環境的方法」。對於遊憩者不專注於環境特性時，可能只要求基本的遊憩體驗；而若有另一遊憩者專注於環境特性時，對於遊憩活動體驗有特別的要求情況下，兩參與者在專注與非專注的連續序列中若差異性愈大，其潛在衝突也愈大 (Vaske et al., 2004)。

●生活型態容忍度

Jacob與Schreyer (1980) 將生活型態容忍度則定義為「個人反對不同生活型態的傾向」，認為生活型態容忍度和遊客本身對於不同的生活型態傾向於接受或拒絕相關事物。因此生活型態之不同情況下，使遊客在資源使用時，可接受的遊憩行為有不同衡量的價值標準及行為準則，故在遊客衡量標準不同下而不願意共享同一資源時，即可能造成不同生活型態遊客之間的遊憩衝突 (王正平，2004；李

介祿、羅紹麟、王青怡、Chick, 2011)。另外，鍾文玲與林晏州 (1993) 認為活動型態、其他遊客的行為、對於機械的認同或資源的消費傾向、美學素養、種族及社會階級的差異也可能造成生活型態上的衝突。

Manning (1999) 更進一步利用Jacob與Schreyer (1980) 所提出的遊憩衝突含義及四大影響遊憩衝突因子，來整合延伸出一個遊憩衝突的模型，不但具體呈現Jacob與Schreyer的遊憩衝突四因素理論，並整合成為衝突敏感度的概念，使遊憩衝突理論架構更完善。綜上所述，遊憩衝突是一種內在的心理因素，有如經濟學所稱的「效用」，不容易量測出來。因此本研究利用Jacob與Schreyer的影響遊憩衝突四因素：活動型態、資源特性、經驗模式及生活型態容忍度來測量，針對溪頭教育園區，研究台灣遊客與中國遊客在文化背景差異之下，對於遊憩衝突的感受是否有所不同。

(二) 滿意度

滿意度由學者Cardozo (1965) 首次將顧客滿意概念引進到行銷學領域上，而Howard與Sheth (1969) 也將滿意度的概念應用於消費者理論上，他認為滿意是付出與實際獲得是否合理的一種感受。Hempel (1977) 也認為消費者「滿意度」取決於顧客所期望的產品利益之實現程度，它反映出預期與實際結果的一致性程度。Oliver (1981) 更詳細的說明滿意度是一種針對特定交易的立即性情緒反應，經由消費者本身對購買經驗產生的心理狀態，此經驗會成為個人對於購買產品的態度，並形成下次消費時的期望基準，週而復始不斷的循環影響，特別是在特定的購買環境；而後也廣泛的應用在遊憩領域方面。

滿意度是個人需求或期望的實現，因而導致個人心理狀態上滿足的程度，消費者在享受產品品質或服務的過程中，或於遊憩領域中遊客在遊憩過程所感受的有形與無形的體驗，若消費者及遊客的需求或期望實現跟心裡主觀的認知是相同或符合，則達滿意程度感受，若無則呈現不滿意感受。主要由

兩個觀點來看：(1) 滿意是由個人實際感受的知覺與預期期望的差距來決定；(2) 所有的滿意在任何情況下是被視為與期望之差異的總合影響。也就是說，遊客的滿意度會受到遊憩過程中之期望和實際參與時所感受到之知覺的差異影響，當遊客遊憩活動前的期望與實際參與後的感受之間存在差異，且遊憩者不滿足或不滿意時，則使遊客的滿意度降低而產生遊憩衝突(鍾文玲、林晏州，1993)。

滿意度與遊憩衝突之關係肇始於探究遊憩衝突的理論。遊憩衝突廣泛運用於休閒研究與理論建構，大約從1980年開始陸續出現，探討遊憩衝突常被採用的理論有：(一) 期望價值理論(expectancy value theory)、(二) 差異理論(discrepancy theory)、(三) 目標干擾理論(goal interference theory)(王小文、林晏州，1998；鍾文玲、林晏州，1993)。期望價值理論與差異理論兩者皆以「遊憩的期望與期待」與「實際參與後感受」之間的差異為論點，而目標干擾理論主要描述遊客之間的生理或心理目標是否一致進而影響干擾對方與否。雖然，Hammit(1989)認為休閒滿意度和遊憩衝突所產生的不滿意並不相等，引發遊憩衝突之條件在於人與人之間的行為，當受到他人干擾時所導致摩擦或不愉快的感覺，為「社會化接觸」(social contact)的結果。綜觀上述文獻皆以休閒遊憩之期待、實質目標與滿意度為依據，來闡述並分析休閒者是否有遊憩衝突知覺的現象。

王青怡、李介祿與Chick(2014)在以台灣閩南人、客家人以及安格魯美國人的跨文化研究結果中指出，遊客的不同社會統計資料特性和文化身分對滿意度扮演著重要角色。Li et al.(2011)也認為，不同文化背景的遊客，其行為意向模式諸如口碑、再次造訪意願，也有所不同。因此本研究合理推論，不同文化群體對於遊憩衝突的感受也必然有其差異存在，並且值得深入探究。

綜合以上文獻，可發現滿意度是衡量消費者(遊客)於消費(遊憩過程)後，對產品(該遊憩區)的評價，而當遊客於休閒遊憩過程中感受到

負面影響，例如擁擠或休閒被干擾等遊憩衝突發生時，對於休閒遊憩品質將有不滿意的態度與反應，且當遊客感受負面的遊憩衝突受愈強烈時，其所反應之滿意度應愈低，因此本研究根據文獻的探究結果認為並假設遊憩衝突與滿意度呈負向相關。

三、研究方法 (Method) 與結果 (Results)

本研究採便利抽樣法(convenience sampling)進行取樣，以探討溪頭教育園區的台灣遊客與中國遊客，在遊憩時所產生的遊憩衝突與遊憩滿意度之關係，問卷採用李克特五等量表，填答分數愈高代表對此選項內容越同意與支持。此外，本研究在分析數據時，將反向題之數據做反轉處理；若問項為反向題則「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」依序分別代表1分到5分，故當同意程度的平均分數越高時，則表示遊憩衝突越小。

由於在溪頭教育園區遊憩並無特定的類型活動，且本研究也無特定調查遊客的某項活動行為，故遊憩衝突中只將資源特性(如表1)、經驗模式(如表2)及生活型態容忍度(如表3)三項因子納入考量。問項的文獻來源乃參考楊文燦與鄭琦玉(1995)遊憩衝擊認知及其與滿意度關係之研究、曾慧青(2003)生態觀光之遊憩衝突研究、王正平(2004)登山健行遊客與登山自行車使用者遊憩衝突之研究、錢運財(2006)傳統聚落發展觀光之遊憩衝突研究、盛文(2008)臺北市河濱腳踏車道遊憩衝突之研究及賴佳琴(2012)野柳地質公園遊憩衝突與調適行為之研究。

滿意度之問項(如表4)，其問項的文獻來源乃參考楊文燦與鄭琦玉(1995)遊憩衝擊認知及其與滿意度關係之研究；錢運財(2006)傳統聚落發展觀光之遊憩衝突研究；林倩琪(2006)知本國家森林遊樂區遊客滿意度之研究；及施秀宛(2011)大

表1 資源特性問項暨分析比較表

變項	題目	參考文獻	
資源特性	我認為園區的停車空間足夠使用	盛文 (2008)	
	我認為園區內的遊憩路線標示很清楚		
	我認為搭乘大眾運輸工具到溪頭自然園區相當便利		
	認為園區內的公共設施 (如公廁、涼亭) 品質讓我感到滿意		
	園區內環境清潔維護很用心		
	整體而言, 我對園區內現況發展及規劃感到滿意		
	我認為園區內的公共設施 (如公廁、涼亭) 數量足夠使用		
	我發現有遊客過度的吵雜喧囂干擾我的休閒遊憩活動		楊文燦與鄭琦玉 (1995)
	我發現有遊客隨意丟棄垃圾, 讓我產生負面印象		
	我認為園區服務人員能夠即時提供我服務		錢運財 (2006)
我認為園區服務人員的服務有效率			
我認為園區內有提供足夠的解說設施 (如: 解說牌、多媒體工具、地圖等) 資訊			
我認為遊客隨意採集動植物, 讓我感到不舒服	曾慧青 (2003)		
我對溪頭自然園區保育有強烈認同感	王正平 (2004)		

表2 經驗模式問項暨分析比較表

變項	題目	參考文獻
經驗模式	我認為園區內有提供我良好的遊憩體驗	王正平 (2004)
	我認為園區內的遊憩規劃是讓我感到安全的	

表3 生活型態容忍度問項暨分析比較表

變項	題目	參考文獻
生活型態容忍度	我覺得園區內很擁擠	余明錦 (2008)
	我發現園區內有大量遊客, 讓我感到環境品質下降	王正平 (2004)
	我發現園區內有大量遊客, 並干擾我休閒遊憩品質	
	我發現園區內有遊客破壞遊憩設施 (如: 毀損步道、涼亭刻字等) 會干擾我的使用	曾慧青 (2003)
	我發現參與園區活動時 (如: 觀賞空中走廊或散步), 有其他遊客出現插隊、推擠的行為	盛文 (2008)
	我發現園區內的遊客有其他不良行為 (如涼亭臥躺或抽菸等) 對我產生負面影響	余明錦 (2008)
	園區內其他團體之活動 (如: 團體解說) 對我產生負面影響	
其他遊客長時間使用園區設施降低我的使用機會	賴佳琴 (2012)	

表4 遊憩滿意度問項暨分析比較表

變項	題目	參考文獻
滿意度	園區環境清潔維護	林倩琪 (2006)
	園區公共設施的數量	
	園區公共設施的品質	錢運財 (2006)
	園區服務人員的服務品質	施秀宛 (2011)
	園區遊憩空間舒適度	林倩琪 (2006)
	園區內其他遊客的行為	楊文燦與鄭琦玉 (1995)
	園區整體遊憩感受	施秀宛 (2011)

坑風景區遊客滿意度分析之研究。

問卷分台灣遊客填寫及中國遊客填寫兩種, 兩者只有文字上繁體與簡體上差別, 其餘題目皆一樣。前測共發放30份, 目的在於確認問卷內容效

度, 其中前測對象為校內專業人員並去過溪頭教育園區者; 在中國遊客問卷簡體字方面, 亦請中國交換學生協助進行前測並查看簡體字有無描述不清楚或看不懂地方。而後於溪頭自然教育園區發放正式

問卷，調查時間為102年7月15日至8月31日，每天上午9點至下午5點園區關閉為止，於溪頭教育園區之神木區和大學池發放問卷。437份正式問卷之中包含台灣與中國遊客分別發放217份及220份，扣除漏答或未滿18歲者分別共20及40份，得到有效問卷分別為197及180份，共377份有效問卷，回收率82.3%。

在信度測量部分，本研究採用Cronbach's α 值之內部一致性來分析，遊憩衝突中「資源特性」、

表5 文化背景及遊憩衝突之獨立T檢定分析表

遊憩衝突	文化背景	平均數	標準差	T值
資源特性	台灣	3.42	0.37	-11.34***
	大陸	3.89	0.46	
經驗模式	台灣	3.97	0.58	-4.01***
	大陸	4.22	0.70	
生活型態容忍度	台灣	3.02	0.64	-5.78***
	大陸	3.50	0.91	

註：***為顯著水準 $P < 0.001$

表6 文化背景及滿意度之獨立T檢定分析表

	文化背景	平均數	標準差	T值
滿意度	台灣	3.62	0.43	-9.67***
	大陸	4.11	0.53	

註：***為顯著水準 $P < 0.001$

中，遊憩衝突包含資源特性、經驗模式及生活型態容忍度，如表5：

由上表可看出，在文化背景對遊憩衝突的資源特性T檢定分析下，其T值為-11.34 ($P\text{-Value} < 0.05$)，證據顯示文化背景對遊憩衝突之資源特性具有非常顯著差異，表示台灣遊客與大陸遊客在文化背景不同下，資源特性之認知也有所不同。接著文化背景對遊憩衝突的經驗模式T檢定分析下，其T值為-4.01 ($P\text{-Value} < 0.05$)，證據顯示文化背景對遊憩衝突之經驗模式具有非常顯著差異，表示台灣遊客與大陸遊客在文化背景不同下，經驗模式之認知也有所不同。根據在文化背景對遊憩衝突的生活型態容忍度T檢定分析下，其T值為-5.78 ($P\text{-Value} < 0.05$)，證據顯示文化背景對遊憩衝突之生活型態容忍度具有非常顯著差異，表示台灣遊客與大陸遊

「經驗模式」及「生活型態容忍度」分別為0.811、0.752及0.913。「滿意度」變項之Cronbach's α 值為0.886，代表此一衡量溪頭自然教育園區之遊憩衝突以及滿意度兩大變數之間卷內部一致性高 (DeVellis, 1991)。

本研究針對溪頭自然教育園區遊客之個人背景及遊憩衝突之差異進行檢定。本研究利用獨立T檢定來探討不同文化背景對遊憩衝突是否有差異；其

客在文化背景不同下，生活型態容忍度之認知也有所不同。

如表6所示，在文化背景對遊憩滿意度的資源特性T檢定分析結果，其T值為-9.67 ($P\text{-Value} < 0.05$)，證據顯示文化背景對遊憩滿意度具有非常顯著差異，表示台灣遊客與大陸遊客在文化背景不同下，對於溪頭園區內之滿意度也有所不同，而從平均數來看，大陸遊客相較台灣遊客更滿意溪頭園區所給予的遊憩空間、環境及舒適度。

綜合來說，文化背景對遊憩衝突之資源特性、經驗模式、生活型態容忍度以及滿意度，均具有非常顯著的差異。

在針對溪頭自然教育園區遊客遊憩衝突感受及滿意程度之相關性進行分析，本研究利用Pearson相關分析作為統計分析。遊憩衝突三項因素與滿意度相關分析如下表7：

表7 遊憩衝突三因素與滿意度相關性分析表

滿意度	資源特性	經驗模式	生活型態容忍度
	0.725**	0.573**	0.228**

註：**為顯著水準 $P < 0.01$

表8 整體遊憩衝突與滿意度相關性分析表

滿意度	整體遊憩衝突
	0.612**

註：**為顯著水準 $P < 0.01$

由上表遊憩衝突認知因素與遊憩滿意度因素相關性分析方法之結果顯示，資源特性、經驗模式及生活型態容忍度與滿意度皆具顯著相關。

「整體遊憩衝突」為「資源特性」、「經驗模式」及「生活型態容忍度」三項加總平均後，並以整體遊憩衝突與滿意度分析相關性，如表8：

由上表得知整體遊憩衝突認知因素與遊憩滿意度因素相關性分析之結果顯示，整體遊憩衝突與滿意度具有顯著相關性且呈正向相關。綜合遊憩衝突與滿意度相關性分析後，可說明當整體遊憩衝突測量分數越高時，遊憩衝突越小且滿意程度越高，因此可推得整體遊憩衝突與滿意度呈負相關。

四、討論與建議

藉由溪頭教育園區之實證研究，探討台灣遊客與中國遊客的遊憩經驗，在文化背景不同下其遊憩衝突與遊憩滿意度之認知與感受是否不同，以及遊憩衝突與遊憩滿意度之相關性。本章節針對實證分析的結論提出適宜之建議，期望能提供溪頭教育園區管理者在台灣遊客與中國遊客管理上能有所幫助，以提昇溪頭園區之遊憩品質。本研究問題探討之結果如下：

研究探討問題一：台灣與中國遊客對遊憩衝突的感受程度是否有差異？

● 研究結果：是的。兩群遊客在文化背景差異之下，遊憩衝突感受與認知確實有差異

研究探討問題二：台灣與中國遊客對遊憩滿意

度的感受程度是否有差異？

● 研究結果：是的。兩群遊客在文化背景差異之下，遊憩滿意度感受確實有差異

研究探討問題三：遊憩衝突是否影響遊憩滿意度？

● 研究結果：是的。遊憩衝突會影響遊憩滿意度，且兩者呈負向相關

針對遊客文化背景與遊憩衝突因素差異性分析結果顯示，「文化背景」與遊憩衝突的「資源特性」、「經驗模式」及「生活型態容忍度」皆具有顯著性差異，說明不同文化背景的確會影響其遊憩知覺與遊憩行為（李介祿等，2011）。在遊憩衝突的資源特性部分，根據分析結果顯示，遊客對溪頭教育園區之生態環境感到滿意，因此管理人員應繼續維護並保護好溪頭園區美好的環境與生態。此外，遊憩衝突最大的三項為「我發現有遊客隨意丟棄垃圾，讓我產生負面印象」、「我發現有遊客過度的吵雜喧囂干擾我的休閒遊憩活動」及「我認為遊客隨意採集動植物，讓我感到不舒服」與台灣遊客之認知相同，說明溪頭園區確實有這些不良行為，需要管理員設立告示牌宣導或是進一步巡邏並勸導以改善遊客不良行為的現象。整體來說，台灣遊客與中國遊客在文化背景不同之下，對於遊憩衝突的環境資源的依賴性、地點的特殊經驗及對其他活動團體的忍受度等感受與認知確實不同；進一步探討，發現中國遊客在「資源特性」、「經驗模式」及「生活型態容忍度」量測之平均數皆高於台灣遊客，表示台灣遊客對溪頭園區的自然環境專注

程度及場所認同依賴重視於中國遊客，此外台灣遊客對其他活動團體的忍受度亦低於中國遊客，故台灣遊客的遊憩衝突感受皆是高於中國遊客的。

針對溪頭自然教育園區遊客遊憩衝突感受及滿意程度之相關性分析結果顯示，「資源特性」、「經驗模式」及「生活型態容忍度」與「滿意度」皆具顯著相關性。而「整體遊憩衝突」與「滿意度」的相關分析結果也與楊文燦與鄭琦玉（1995）、王正平（2008）及陳玉珏（2010）的研究結果相符。遊憩衝突越小而滿意程度越高，因此可推得「整體遊憩衝突」與「滿意度」呈負相關，說明當遊客遊憩衝突越大時，則遊憩滿意度越低。故建議管理單位若能針對台灣遊客受到的遊憩干擾或不良行為能加強管理及調適；例如遊客隨意丟棄垃圾問題，管理單位可透過加強遊客教育或宣導，減少亂丟垃圾之行為，亦可增加清潔人員巡查次數，維持環境整潔藉以降低遊客的遊憩衝突認知，則可以相對提高遊客的遊憩滿意度。此外，環境擁擠程度有可能影響遊客的體驗，從增進遊憩滿意度的角度來說，建議管理單位可以研擬入園人數管控機制；例如預約入園機制或是總量管控，作為因應一旦遊園人數超過負載而可能造成的遊憩衝突感受以及滿意度下降，用以防範於未來。本研究也建議後續研究可以進一步以驗證性因素分析來驗證構面，或是更進一步做因素分析以了解不同文化背景之間對於遊憩衝突的概念，是否存在差異。

五、謝誌

本調查於國立臺灣大學生物資源暨農學院實驗林管理處溪頭自然教育園區，感謝園區主管與工作人員的協助使得研究進行順利。

六、引用文獻

1. 王小文、林晏州（1998）。大屯自然公園戶外遊憩者之遊憩衝突研究。戶外遊憩研究，11（1）：65-84。
2. 王正平（2004）。登山健行遊客與登山自行車使用者遊憩衝突之研究。戶外遊憩研究，17（4）：71-91。
3. 王正平（2008）。探索陽明山花季賞花遊客之調適行為。戶外遊憩研究，21（1）：27-50。
4. 王亞男、林麗貞、張倍誠、黃憶汝、王介鼎（2011）。溪頭自然教育園區經營管理及遊客人數之初探。臺灣大學生物資源暨農學院實驗林研究報告，25，（3）：181-191。
5. 王青怡、李介祿、Chick, G. E.（2014）。遊客滿意度之跨文化模式：以台灣與美國森林遊客為例。林業研究季刊 36（2）：131-148。
6. 孔令嘉、陳重宜、李素馨（1995）。以遊憩衝突觀點探討都市公園中遊客認知之研究-以臺中市中山公園為例。建築研究成果發表會論文集，189-194。臺北：中華民國建築學會。
7. 李介祿、羅紹麟、王青怡、Chick, G. E.（2011）。遊憩與公園管理之比較研究。林業研究專訊，18（2）：55-58。
8. 林丁財、林瑞發（譯）（2005）。組織行為（原著作：Robins, S. P.）。台北：滄海。
9. 林倩琪（2006）。知本國家森林遊樂區遊客滿意度之研究。屏東科技大學熱帶農業暨國際合作研究所碩士論文。
10. 林俐吟、張軒瑄、高俊雄（2011）。陽明山登山自行車者的衝突敏感性、遊憩衝突與調適行為關係之研究。觀光休閒學報，17（3）：411-433。
11. 施秀宛（2011）。大坑風景區遊客滿意度分析之研究。國立彰化師範大學地理學系碩士論文。
12. 盛文（2008）。臺北市河濱腳踏車道遊憩衝突之研究。國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。
13. 陳玉珏（2010）。海域遊憩活動參與者之遊憩衝突與遊憩滿意度之研究-以調適行為為干擾變

- 項。國立嘉義大學觀光休閒管理研究所碩士論文。
14. 曾慧青 (2003)。生態觀光之遊憩衝突研究。銘傳大學觀光研究所碩士論文。
 15. 楊文燦、鄭琦玉 (1995)。遊憩衝擊認知及其與滿意度關係之研究。戶外遊憩研究，8 (2)：109-132
 16. 賴佳琴 (2012)。野柳地質公園遊憩衝突與調適行為之研究。逢甲大學景觀與遊憩碩士學位學程碩士論文。
 17. 賴俊良 (2011)。台中市遊憩型自行車道使用者衝突認知與因應策略。東海大學景觀學系碩士論文
 18. 錢運財 (2006)。傳統聚落發展觀光之遊憩衝突研究-以新竹縣內灣地區為例。中華大學建築與都市計畫研究所碩士論文。
 19. 鍾文玲、林晏州 (1993)。釣魚者遊憩衝突認知之研究。戶外遊憩研究，6 (1&2)，55-79。
 20. 顏家芝、薛雅菁、徐慧蓉、趙又萱、廖梨棉 (2002)。都會公園單車活動與直排輪活動／散步者之遊憩衝突研究。戶外遊憩研究，15 (1)：1-13。
 21. Bury, R. L., Holland, S. M., and McEwen, D. N. (1983). Analyzing recreational conflict: Understanding why conflict occurs is requisite to managing that conflict. *Journal of Soil and Water Conservation*, 38(5), 401-403
 22. Chick G. (1998). Leisure and culture: issues for an anthropology of leisure. *Leisure Science*, 20, 111-133.
 23. Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of consumer effort, expectation and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2, 244-249.
 24. DeVellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park, CA: Sage.
 25. Gray D. L., Canessa R., Rollins R., Keller C. P., and Dearden P. (2010). Incorporating Recreational Users into Marine Protected Area Planning: A Study of Recreational Boating in British Columbia, Canada. *Environmental Management* (46), 167-180.
 26. Hammitt, W. E. (1989). A spectrum of conflict in outdoor recreation. In A. Watson (ed.). *Outdoor Recreation Benchmark 1988: Proceedings of the National Outdoor Recreation Forum*, 439-450. Asheville, SC: U.S. Department of Agriculture Forest Service.
 27. Hempel, D. J. (1977). The conceptualization of consumer satisfaction and dissatisfaction. In H. K. Hunt (Ed.). *Consumer satisfaction with the home buying process: Conceptualization and measurement*, 7-8. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
 28. Howard J. A. and Sheth, J. N. (1969). *The theory of buyer behavior*. New York: John Wiley and Sons Inc.
 29. Jacob, G. R. and Schreyer, R. (1980). Conflict in outdoor recreation: A Theoretical perspective. *Journal of Leisure Research*, 12(4), 368-380.
 30. Li, C. L., Absher, J. D., Graefe, A. R. and Hsu, Y. C. (2008). Services for culturally diverse customers in parks and recreation. *Leisure Sciences*, 30, 87-92.
 31. Li, C., Absher, J. D., Zinn, H. C., Graefe, A. R., & Chick, G. E. (2009). A Multi-Ethnic Comparison of perceptions of forest recreation service quality. *Journal of Tourism and Leisure Studies*, 15(3), 213-238.
 32. Lindsay, J. J. (1980). Trends in outdoor recreation activity conflicts. *Proceedings of the 1980 National Outdoor Recreation Trends Symposium*. Upper Darby, PA: U.S. Department of Agriculture Forest Service, 215-221
 33. Moore, R. L., and Graefe, A. R. (1994). Attachments to recreation setting: The case of

- rail-trail users. *Leisure Sciences*, 16 (1), 17-31.
34. Manning, R. E. (1999). *Studies in Outdoor Recreation: Search and research for satisfaction*. Corvallis, Oregon State University Press.
 35. Owens, P. L. (1985). Conflict as a social interaction process in environment and behavior research: The example of leisure and recreation research. *Journal of Environmental Psychology*, 5(3), 243-259.
 36. Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retailing setting. *Journal of retailing*, 57(3), 25-48.
 37. Shantz, C. U. (1987). Conflict between Children. *Child Development*, 58(2), 283-305.
 38. Shilling F., Boggs J., and Reed S. (2012). Recreational System Optimization to Reduce Conflict on Public Lands. *Environmental Management*, 50(3), 381-395.
 39. Thapa, B., & Graefe, A. R. (2004). Recreation conflict and tolerance among skiers and snowboarders. *Journal of Park and Recreation Administration*, 22 (1), 37-52.
 40. Tratalos J. A., Sugden R., Bateman I. J., Gill J. A., Jones A. P., Showler D. A., Sutherland W. J., and Watkinson A. R. (2013). The Conflict Between Conservation and Recreation When Visitors Dislike Crowding: A Theoretical and Empirical Analysis of the Spatial Distribution of Recreational Beach Users. *Environmental & resource economics*, 55(3), 447-465.
 41. Tuan, Y. F. (1974). *Topophilia: A Study of Environmental Perception, Attitudes and Values*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
 42. Vaske, J., Dyar, R., and Timmons, N. (2004). Skill Level and Recreation Conflict among Skiers and Snowboarders. *Leisure Sciences*, 26(2), 215-225.
 43. Vaske J. J., Needham M. D., Cline R. C. (2007). Clarifying interpersonal and social values conflict among recreationists. *Journal of Leisure Research*, 39,182-195
 44. Wang, C. P., and Dawson C. (2005). Recreation Conflict Along New York' s Great Lakes Coast. *Coastal Management*, 33(3), 297-314.
 45. Watson, A. E., Niccolucci, M. J., and Williams, D. R. (1994). The nature of conflict between hikers and recreational stock users in the John Muir Wilderness. *Journal of Leisure Research*, 26(4), 372-385.
 46. Williams, D. R. and Patterson, M. E. (1999). Environmental psychology: Mapping landscape meanings for ecosystem management. In: H. K. Cordell and J. C. Bergstrom (Eds.). *Integrating social sciences and ecosystem management: Human dimensions in assessment, policy and management*, 141-160. Champaign, IL: Sagamore Press.