

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 ☒ 成果報告
☐ 期中進度報告

遊客的擁擠認知、滿意度、與調適機制關係之探討
——以阿里山國家風景區遊客為例

計畫類別：☒ 個別型計畫 ☐ 整合型計畫

計畫編號：NSC93-2415-H-168-004-SSS

執行期間：93年08月01日至94年07月31日

計畫主持人：陳肇堯

共同主持人：

計畫參與人員：陳秀珠、游文慧

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)：☒ 精簡報告 ☐ 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

☐ 赴國外出差或研習心得報告一份

☐ 赴大陸地區出差或研習心得報告一份

☐ 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

☐ 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、
列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

☐ 涉及專利或其他智慧財產權，☒ 一年☐ 二年後可公開查詢

執行單位：崑山科技大學

中 華 民 國 九 十 四 年 七 月 三 十 一 日

中文摘要

目前對遊客需求行為的分析，包括對遊客遊憩參與行為、遊客的評價、及遊客事後反應等均欠缺系統性的關聯分析，以致無法充份瞭解遊客遊憩參與的態度、評價、與反應行為，因此無法研擬符合遊客需求行為且有效的紓解擁擠的改善策略。本研究利用計量經濟學理論的聯立方程式，建立遊客的擁擠認知、滿意度評價、及採行調適機制的整合行為模式，藉以探討遊客的個人因素、社會性因素、及情境因素等對遊客的擁擠認知、滿意度、及可能採行之調適機制的影響，同時進一步探釐清遊客的擁擠認知、滿意度評價、與採行調適機制間的交互作用關係，並藉由實證分析解析阿里山國家風景區遊客之遊憩參與、評價、及反應的行為過程，以供遊憩區經營管理者研擬改善策略的參考。實證結果顯示阿里山國家風景區假日遊客之滿意度、擁擠知覺與採行之調適機制三者間並無顯著的關係；而非假日遊客之擁擠知覺與採行的調適機制間有顯著的正向影響關係。

關鍵詞：擁擠知覺，滿意度，調適機制，聯立方程式

英文摘要

The lack of systematic correlation analysis on participation behaviors, assessing, and post-reaction of tourists at present researches leads to the insufficient information about the attitudes, assessments, and reactions of tourists, and which make it incapable of formulating the effective strategies in conformity with the tourists' demand behaviors for relaxing crowding. This study intends to formulate an integrated behavioral model connecting crowding perceptions, satisfaction, and coping for tourists by simultaneous equations. The objectives are to explore the influences of individual factors, social factors, and situational factors on crowding perceptions, satisfaction, and coping of tourists, and to clarify the interactions among crowding perceptions, satisfaction, and coping of tourists. Through empirical analysis, the behavioral processes of recreation participation, assessing, and reaction of tourists visiting Alishan National Scenic Area are analyzed and effective strategies are proposed. The results show that there isn't any significant interrelationship among crowding perceptions, satisfaction, and coping of tourists for holiday visitors, while coping of tourists seems significantly influenced by their crowding perceptions for non-holiday visitors.

Keywords：crowding perceptions，satisfaction，coping，simultaneous equations

報告內容

一、前言

由交通部觀光局「九十年中華民國台灣地區國民旅遊狀況調查報告」調查統計結果，台灣地區十二歲以上國民有七成二係利用週六、週日、及國定假日出遊。遊客人潮集中於假日，所衍生的直接效果就是旅遊地區交通擁塞、風景區的遊憩資源與設施使用超出承載容量、遊憩品質低落等負面影響，此外對經營者而言也面臨人力資源不足、設施管理維護等經營管理上的問題。因此目前國內旅遊市場使用時間上極不均衡分佈的狀況，乃是國內公民營遊憩區經營者所面臨的一大課題。

過去亦有相關研究探討降低遊憩區假日擁擠問題及提高非假日使用的策略，但常因經營管理者採用的策略無法得到大多數遊客的認同，造成策略無效或降低遊客體驗的滿意度。因此為解決假日與非假日時段使用人數差異過大的問題及避免因為經營管理者與遊客間對策略認知差異所產生的誤導，經營管理者在未來政策的選擇及執行上，必須考慮到遊客對策略的反應，以瞭解何種策略較具改善擁擠情況的潛力，並瞭解何種型態的遊客較具改變遊憩使用型態與時間的可能性，以達到使風景遊憩區假日與非假日遊客人數差異減至最低、紓緩擁擠現象、提高遊憩品質及滿意度的效果(歐聖榮、李彥希，1993)。

因此對遊客遊憩參與行為、評價、及反應的全面性瞭解，將有助於研擬能夠得到遊客認同且有效的改善經營管理策略。然而目前對遊客需求行為尚欠缺完整的描述與分析，甚至導致各研究結果相互矛盾的現象。例如部份研究認為遊客的滿意度會影響其重遊意願，滿意度愈低時重遊意願也愈低(魏弘發，1996)；但亦有研究指出遊客的滿意度不是影響遊客是否重遊的核心因素(Kozak & Rimmington，2000)。類似這種研究結果不一致的情形在遊客需求行為的文獻中屢見不鮮，最主要的原因在於對遊客遊憩參與行為、遊客的評價、及遊客事後反應等進行系統性的關聯分析，僅是截取片段的過程進行探討所致。

本研究為整合遊客遊憩參與、體驗評價、及事後反應等過程，利用計量經濟學理論的聯立方程式，建立遊客的擁擠認知、滿意度評價、及採行調適機制的整合行為模式，藉以探討遊客的個人因素、社會性因素、及情境因素等對遊客的擁擠認知、滿意度、及可能採行之調適機制的影響，同時進一步探討遊客的擁擠認知、滿意度評價、與採行調適機制間的交互作用關係，以釐清遊客遊憩參與、評價、及反應的行為過程。

二、研究目的

本研究之主要研究目的包括：

1. 藉由統計分析方法探討遊客的個人因素、社會性因素、及情境因素與遊客的擁擠認知、遊客的滿意度評價、及遊客可能採取的調適機制的關係。
2. 利用計量經濟學理論的聯立方程式，建構遊客的擁擠認知、滿意度評價、及採行調適機制的整合行為模式，探討遊客的擁擠認知、滿意度評價、與可能採行之調適機制間的交互作用關係，以解析遊客的遊憩參與行為。
3. 配合遊客的遊憩參與行為與市場區隔理論，提出改善遊憩區假日擁擠的改善策略，以供遊憩區經營者參考。

三、文獻探討

1. 遊客遊憩體驗與滿意度

「遊客體驗」係指遊客在從事遊憩活動過程中，從環境獲得資訊，經過處理後，對個別事項或整體所得到之判斷及呈現之生理心理狀態而言。當遊憩者於遊憩之餘，感到獲得重新開創、身心怡適及愉悅之心境時，便從遊憩參與中領悟到「真實而滿意之體驗」(陳水源，1988)。

許多研究者認為體驗的組成成分與來源是促成各種遊憩活動的滿意度與樂趣的因素，Driver 與 Knopf (1977) 說明使用者心理所得到的體驗滿意度是由資源環境和設施的特性和性質所決定，不同的使用者的特性及其需求之間的關係，期望不同的體驗形式的活動(凌得麟、洪得娟，1998)。

由於影響遊憩行為之因素眾多，依據 Harris、Driver 及 Bergersen (1984) 提出之遊憩選擇行為模式，遊客在選擇遊憩活動時，其社會心理狀況及自身受限情況，皆源自於遊客本身特性，並繼續衍生遊客對於觀光遊憩區屬性之知覺，以及遊客之選擇方式(見圖 1)。亦即遊客過去經驗、社經特性、社會心理狀況(包含偏好、動機及態度)、遊憩區知覺屬性以及其自身受限因素(金錢、時間、體力等)，皆會影響其遊憩參與情形，以致影響體驗及最終的滿意度、利益。

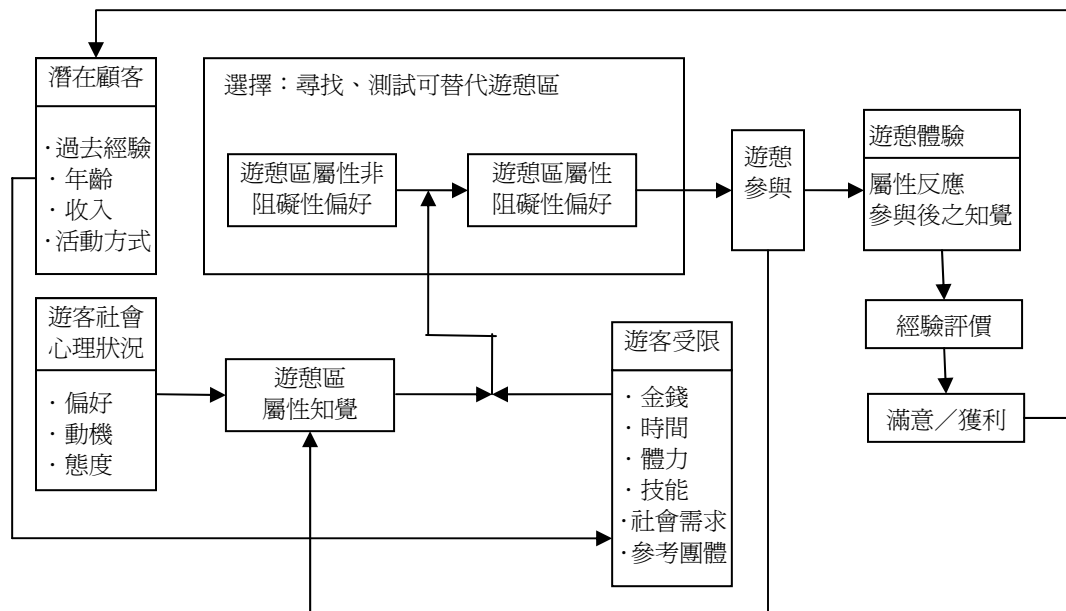


圖 1 遊憩行為選擇模式圖

資料來源：Harris, Driver & Bergersen (1984)

本研究對於遊憩體驗、遊憩滿意度、遊憩利益三者之關係，採用陳水源(1988)之看法，即遊憩者在其周圍環境中藉由選擇而參與較喜好之遊憩活動，而獲得令其深感滿意之體驗，亦即滿意度源自於「滿意之體驗」。至於遊憩利益，雖然自 1980 年代以後，美國戶外遊憩研究開始轉向以遊客的需求為導向去了解遊憩活動對其利

益為何，且因對行銷研究的興趣提升，開始以利益作為市場區隔變數（謝淑芬，2003），但大致而言滿意度和利益皆是遊憩體驗歷程最終的產物，故在本研究中，採用滿意度作為衡量遊憩產出之變項，不加細分滿意度與利益間之關係。

2. 遊客擁擠認知與調適機制

陳水源（1988）回顧心理學對「擁擠感」的探討後，對擁擠感的產生做了定義：太多的刺激、太多對行為的限制、太多不喜歡的社会接觸或干擾以及資源之不適宜皆可使入感受到高密度之負面影響，因而有擁擠感的產生。

而在心理學的動機理論中的認知論，認為個體是以在環境中對事務的了解（understanding）及預度（anticipation）來解釋個體的動機，亦即由個體對其環境的認知（cognition）來解釋動機的產生與改變（張春興、楊國樞，民 73）。故吾人可發現隨著戶外遊憩活動的興盛，各公民營遊憩區每在尖峰時刻面臨擁擠問題，遊客擁擠感的產生是必然的結果，而遊客滿意度研究調查所顯示結果卻多抱持滿意的態度。若以認知論探究其因，則必須明瞭遊客對於擁擠感的知覺（perception）是否存在，且此一知覺是否足以產生使其改變行為的動機。而擁擠知覺的構成因素複雜，且擁擠未必是個不愉快的經驗（Choi, et al., 1976），因此形成近來探討擁擠知覺與調適行為（Coping Behavior）間關係之前因。

根據學者們的研究（Gramann, 1982；Ditton, et al. 1983；張俊彥，1986；陳水源，1988），擁擠知覺的成因可由四種觀點審視之：差異理論、刺激超載理論（Stimulus Overload）、社會干擾理論（Social Interference）、及生態論。根據這四種理論可發現，擁擠知覺是個複合的概念，會受到個人之心理、社會、情境等知覺因素所影響，本研究將基於上述理論作為研究之假設基礎。

學者們對於戶外遊憩面臨擁擠的探討方式，從早期以社會承載量觀點，發現光從影響承載量各因子並不足以在實證研究中獲得顯著的結果，於是從探究遊憩行為的社會性逐漸發展出擁擠模式（Crowding Model），以 Choi 等人（1976）、Shelby（1980）及 Manning（1986）為例，可歸納出五大類影響擁擠知覺的因素，包括：1) 個人特質；2) 他人特性；3) 情境變項；4) 遭遇其他遊客頻率（encounter）；5) 社會密度。

調適（coping）在心理學領域中是個廣泛使用的名詞，被定義為「任何能減低壓力的行為，無論是否深思熟慮，使得個體能在其所承受的壓力下處理狀況」。學者們利用社會心理學「認知失調論」嘗試找出「擁擠—不滿意」這種二元論所無法解釋的遊憩區高擁擠、高滿意度情形。Altman（1975）認為人之內心具有調適機制（coping mechanism）以應付擁擠狀況。Manning 和 Valliere（2001）整理過往對於調適機制相關研究，並經實證研究後，提出擁擠機制的整合性概念，將調適機制分為行為機制（behavior coping mechanism）：取代（displacement），包括使用行為空間或時間上的改變以應付擁擠或衝突；認知機制（cognitive coping mechanism）：合理化（rationalization）及產品移轉（product shift），指遊客對於遊憩體驗及機會想法上的改變。

四、研究方法

1. 研究架構

依據過去相關研究所提出之遊客參與偏好、期望體驗、擁擠知覺、調適機制、及滿意度等因素間的關係，本研究建立遊客之擁擠知覺、滿意度，與調適機制間關

係的分析架構如圖 2，以探討遊客之參與動機與實際體驗之擁擠感受間的關係、遊客之擁擠感受與其遊憩體驗滿意度間的關係、及遊客擁擠感受、遊憩體驗滿意度與其採行調適機制間的交互作用關係，以提供遊憩區經營管理者研擬改善策略的參考。本研究依據國內外文獻探討的結果，整理出主要研究變數包括：1)個人特質(包含個人屬性、期望體驗)；2)他人特性；3)情境變項；4)擁擠知覺；5)調適機制(包含合理化、移轉)；及 6)遊客之體驗滿意度。

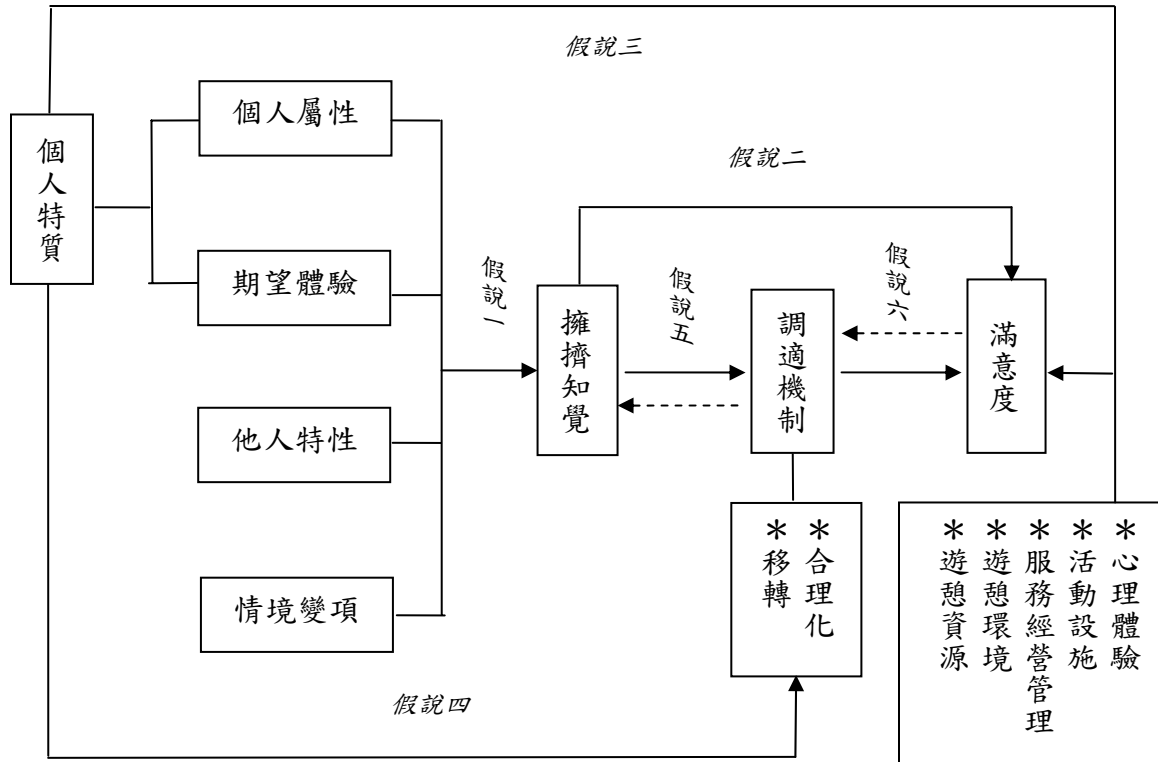


圖 2 研究架構圖

圖 2 中所反映的影響關係為：擁擠知覺受到個人特質（個人屬性、期望體驗）、他人特性、及情境變項等變數影響，進而影響調適機制（合理化、移轉）的產生及滿意度，並假設調適機制與擁擠知覺間存在有交互影響的關係，調適機制與滿意度之間亦同。

2. 建立假說

藉由圖 2 的研究架構，建立如下的研究假說：

- (1) 假說一：擁擠知覺受到個人特質（個人屬性、期望體驗）、他人特性、情境變項、調適機制等變數影響。
- (2) 假說二：滿意度受到擁擠知覺之影響。
- (3) 假說三：滿意度受到個人特質（包含個人屬性、期望體驗）、滿意度影響因子（包含心理體驗、活動設施、服務經營管理、遊憩環境、遊憩資源）等變數影響。
- (4) 假說四：調適機制受到個人特質（包含個人屬性、期望體驗）之影響。
- (5) 假說五：擁擠知覺與採行之調適機制間有相互影響的關係。

(6) 假說六：調適機制與滿意度間亦有相互影響的關係。

3. 建立聯立方程式

為驗證藉由研究架構所建立的六項假說，以釐清遊客的擁擠認知、滿意度評價、與可能採行之調適機制間的交互作用關係，本研究利用聯立方程式建構遊客的擁擠認知、滿意度評價、及採行調適機制的整合行為模式。模式包含擁擠知覺、滿意度、及調適機制等三個主要方程式：

$$P_t = \alpha_1 x_{1t} + \alpha_2 x_{2t} + \Lambda + \alpha_i x_{it} + \Lambda + \alpha_l x_{lt} + \alpha_{l+1} C_t \quad (1)$$

$$S_t = \beta_1 y_{1t} + \beta_2 y_{2t} + \Lambda + \beta_j y_{jt} + \Lambda + \beta_m y_{mt} + \beta_{m+1} P_t + \beta_{m+2} C_t \quad (2)$$

$$C_t = \gamma_1 z_{1t} + \gamma_2 z_{2t} + \Lambda + \gamma_k z_{kt} + \Lambda + \gamma_n z_{nt} + \gamma_{n+1} P_t + \gamma_{n+2} S_t \quad (3)$$

上式(1)為擁擠知覺方程式，由圖 2 的研究架構所建立之假說一與假說五知，對遊客 t 而言，其擁擠知覺 P_t 係受遊客個人特質(個人屬性及其期望體驗)、他人特性、及情境變項的影響，同時也會受遊客採行之調適機制 C_t 的影響， x_{it} 代表可能影響遊客擁擠知覺的個人特質、他人特性、及情境變項等變數， α_i 為待校估參數，衡量各變數的影響大小；式(2)為滿意度方程式，由圖 2 的研究架構所建立之假說二、假說三、與假說六知，遊客 t 之遊憩體驗滿意度 S_t 係受遊客個人特質、滿意度影響因子的影響，同時也會受遊客之擁擠知覺 P_t 與採行之調適機制 C_t 的影響， y_{jt} 代表可能影響遊客擁擠知覺的個人特質及滿意度影響因子等變數， β_j 為待校估參數，衡量各變數的影響大小；式(3)為採行調適機制方程式，由假說四、假說五、與假說六知，遊客 t 採行之調適機制係 C_t 受遊客個人特質的影響，同時也會受遊客之擁擠知覺 P_t 與遊客體驗之滿意度 S_t 的影響， z_{kt} 代表可能影響遊客擁擠知覺的個人特質等變數， γ_k 為待校估參數，衡量各變數的影響大小。

五、結果與討論

1. 遊客問卷資料蒐集

本研究係以阿里山國家風景區各主要遊憩據點之遊客的問卷調查資料，在藉由式(1)~式(3)的遊客整合行為模式之聯立方程式的參數校估結果，驗證本研究所建立的六項研究假說，以探討遊客之參與動機或期望體驗、擁擠感受、體驗滿意度、及遊客可能採行之調適機制之間的相互影響關係。遊客問卷內容包括遊客個人屬性、期望體驗、他人特性、情境變項、擁擠知覺、調適機制、與遊憩滿意度等七個構面的變項資料。

遊客問卷調查於 93 年 8 月 21 日~93 年 10 月 6 日之間實施，採立意性(purposive)偶遇抽樣方式，分別對阿里山國家風景區內的阿里山森林遊樂區等 11 個據點之假日與非假日的遊客進行訪談以取得相關研究變項的資料。

問卷調查結果共回收 550 份遊客問卷，其中有效問卷 500 份，包括假日遊客 361 份及非假日遊客 139 份。各遊憩據點假日與非假日遊客問卷蒐集結果參見表 1。表 1 中阿里山森林遊樂區群則包括阿里山森林遊樂區、頂湖、石桌、特富野、達邦等 5 個據點；奮起湖群遊憩據點包括奮起湖、太平、瑞里、瑞峰等 4 個據點；山美達娜

伊谷群包括山美達娜伊谷與茶山等 2 個據點。

表 1 阿里山國家風景區各據點假日、非假日遊客問卷回收統計結果

據點群	假日遊客問卷		非假日遊客問卷	
	回收問卷數	有效問卷數	回收問卷數	有效問卷數
阿里山森林遊樂區群	182	166	70	64
奮起湖群	163	148	63	57
山美達娜伊谷群	52	47	30	18
合計	397	361	163	139

資料來源：本研究整理

2. 結果分析

為提高聯立方程式參數校估的效率，在整合行為模式之聯立方程式參數校估前，本研究先行利用 SPSS 軟體進行變數的相關分析，以篩選出優先放進式(1)~式(3)中的自變數，結果如表 2 所示。

表 2 聯立方程式之因變數與自變數綜理表

期間	因變數	自變數
假日	擁擠知覺	增廣見聞、場所佔據、喧嘩吵雜、車子過多、排隊及區位分佈
	總滿意度	消除身心壓力、了解台灣民族文化、停車空間、住宿設施、服務人員、票價、景觀設施、原住民文化、阿里山五奇、文化古物展覽、舒解壓力、體驗自然及增廣見聞
	調適機制	個人月收入、支付方式
非假日	擁擠知覺	場所佔據、職業、調適機制、擁擠區位分佈
	總滿意度	衛生設施、安全設施、票價、自然環境品質、原住民文化、文化古物展覽、身體健康
	調適機制	擁擠知覺、旅遊次數

資料來源：本研究整理

利用上述表 2 之各方程式自變數與因變數，本研究分別針對阿里山國家風景區之假日與非假日遊客的擁擠知覺、滿意度、與調適機制間的關係進行實證分析。經由 TSP 軟體進行聯立方程式的參數校估結果分別整理如表 3 及表 4。

由表 3 的假日遊客資料之聯立方程式校估結果來看，假日遊客之擁擠知覺、滿意度、與採行之調適機制三者間並無顯著的關係，亦即圖 2 之研究架構中所建立之假說二、假說五、與假說六對於假日遊客而言，經實證資料驗證結果並不成立。但擁擠知覺受到部分期望體驗（增廣見聞）、他人特性及情境變項之正向影響，與個人屬性則無顯著關係，故假說二部份成立；滿意度受到各滿意度影響因子之顯著影響，其中期望體驗的消除身心壓力、各心理體驗變數、活動設施、服務經營管理、遊憩環境及遊憩資源之影響多為正向，而心理體驗的感覺到能了解台灣民族文化、停車空間及期望體驗的增廣見聞等變數則為負向影響，至於總滿意度與個人屬性並無顯著關係，因此假說三大致亦能成立；而調適機制則受個人屬性之正向影響，但其與期望體驗間則無顯著關係，故假說四部份成立。

再由表 4 的非假日遊客資料之聯立方程式校估結果來看，非假日遊客的擁擠知覺與採行之調適機制間有顯著正向關係，而滿意度與擁擠知覺及採行之調適機制間則無顯著關係，因此對非假日遊客而言，本研究建立之假說二與假說六並不成立，

但假說五則是成立。擁擠知覺受到個人屬性及其他人特性之正向影響，與情境變項則有負向相關，但與期望體驗並無顯著關係，因此對非假日遊客而言，本研究建立之假說一部份成立；滿意度受期望體驗(身體健康)、活動設施(衛生設施、安全設施)、服務經營管理(票價)、遊憩環境(自然環境品質)、遊憩資源(原住民文化、文化古物展覽)之正向影響，但與個人屬性、心理體驗，並無顯著關係，因此研究假說三部份成立；至於調適機制則是受到個人屬性(旅遊次數)之負向影響，因此研究假說四對非假日遊客亦為部份成立。

表 3 假日遊客之聯立方程式參數校估結果

參數	變數名稱	參數值	標準差	t 統計量
α_1	增廣見聞(期望體驗)	0.08163	0.02852	2.8626
α_2	場所佔據(他人特性)	0.12923	0.04734	2.7298
α_3	喧嘩吵雜(他人特性)	0.12607	0.04668	2.7011
α_4	車子過多(他人特性)	0.10643	0.03987	2.6696
α_5	排隊(他人特性)	0.41195	0.04668	8.8247
α_6	擁擠區位分佈(情境因素)	0.15267	0.07017	2.1756
β_1	消除身心壓力(心理體驗)	0.15029	0.04997	3.0079
β_2	了解台灣民族文化(心理體驗)	-0.06141	0.03331	-1.8436
β_3	停車空間(活動設施)	-0.04516	0.03429	-1.3170
β_4	住宿設施(活動設施)	0.11437	0.03858	2.9647
β_5	服務人員態度(服務經營管理)	0.08235	0.03717	2.2153
β_6	票價(服務經營管理)	0.10950	0.03259	3.3598
β_7	景觀設施(遊憩環境)	0.15372	0.03742	4.1084
β_8	原住民文化(遊憩資源)	0.06811	0.03661	1.8605
β_9	阿里山五奇(遊憩資源)	0.18425	0.03840	4.7983
β_{10}	文化古物展覽(遊憩資源)	0.13935	0.03865	3.6052
β_{11}	舒解壓力(期望體驗)	0.12712	0.05263	2.4152
β_{12}	體驗自然(期望體驗)	0.09811	0.04746	2.0672
β_{13}	增廣見聞(期望體驗)	-0.0808	0.04138	-1.9525
γ_1	個人月收入(個人屬性)	0.10457E-04	0.89726E-06	11.655
γ_2	支付方式(個人屬性)	0.60606	0.04183	14.487
對數概似函數值：-764.40				
樣本數：361				
方程式	R ²	標準差	DW 統計量	
擁擠知覺	0.39536	0.6237	1.9096	
滿意度	0.4322	0.44998	1.8315	
調適機制	0.02814	0.42118	1.5621	

資料來源：本研究統計整理

表 4 非假日遊客之聯立方程式參數校估結果

參數	變數名稱	參數值	標準差	t 統計量
α_1	場所佔據(他人特性)	0.15041E-06	0.32335E-07	4.6517
α_2	職業(個人屬性)	0.25837E-06	0.59276E-07	4.3648
α_3	調適機制	2.4626	0.95683E-07	0.25737E+08
α_4	擁擠區位分佈(情境因素)	-0.26534E-06	0.61856E-07	-4.2897
β_1	衛生設施(活動設施)	0.08039	0.04196	1.9158
β_2	安全設施(活動設施)	0.14406	0.05028	2.8655
β_3	票價(服務經營管理)	0.10393	0.04101	2.5342
β_4	自然環境品質(遊憩環境)	0.25372	0.04486	5.6552
β_5	原住民文化(遊憩資源)	0.08611	0.04832	1.7820
β_6	文化古物展覽(遊憩資源)	0.17073	0.05302	3.2200
β_7	身體健康(期望體驗)	0.21922	0.04032	5.4366
γ_1	旅遊次數(個人屬性)	-0.667E-06	0.75119E-08	-8.8792
γ_2	擁擠知覺	0.40608	0.14899E-07	0.27256E+08
對數概似函數值：1737.1				
樣本數：139				
方程式	R ²	標準誤差	DW 統計量	
擁擠知覺	0.10857E-04	1.031	1.6486	
滿意度	0.51424	0.39448	2.3338	
調適機制	0.10857E-04	0.41866	1.6486	

資料來源：本研究統計整理

3. 結論與建議

由本研究結果顯示，台灣地區由於地狹人稠，同時民眾在從事遊憩活動時所可選擇的遊憩機會又相當有限，加以多數人皆利用假日從事旅遊活動，因此民眾已有遊憩區可能擁擠的預期心理，故當遊客面臨到遊憩區擁擠時，其擁擠感受未必會降低其遊憩體驗的滿意度，同時也不會去特別採取何種調適的行為；至於利用非假日從事遊憩活動的遊客，對遊憩區擁擠的反應則較為積極，可能會採取合理化或移轉等調適機制。

研究結果雖然反映目前遊憩區擁擠的狀況未必會降低遊客遊憩體驗的滿意度，但也隱含有遊客體驗的滿意度與遊憩品質間未必能夠劃上等號的意涵，因此對經營管理者而言，尋找更具代表性的遊憩品質衡量指標應為未來重要的工作；此外，對非假日遊客而言，其擁擠知覺與採行的調適機制均會受遊客個人屬性的影響，這對遊憩區經營者而言應是其進行市場區隔，設定行銷對象的一個重要指標。

參考文獻

- (1) 凌得麟、洪得娟 (1998)，使用者之都市公園綠覆地體驗影響因素之研究，戶外遊憩研究，11 (1)，43-64。
- (2) 陳水源 (1988)，擁擠與戶外遊憩關係之研究－社會心理層面之探討，台灣大學森林學研究所博士論文，台北。

- (3) 張春興、楊國樞 (1984)，心理學，台北：三民書局。
- (4) 張俊彥 (1986)，遊憩規劃中遊客擁擠知覺之分析，國立台灣大學園藝研究所碩士論文，台北。
- (5) 歐盛榮、李彥希(1993)，森林遊樂區離峰時段管理對策之研究，戶外遊憩研究，
- (6) 謝淑芬 (2003)，遊憩利益、遊憩滿意度與遊客忠誠度之研究-以北投溫泉遊憩區為例，第五屆休閒、遊憩、觀光學術研討會論文集，戶外遊憩學會。
- (7) Altman, I. (1975). The Environment and Social Behavior. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing Company.
- (8) Choi, S. C., , A. Mirjafari and H.B. Weaver (1976). The Concept of Crowding: A Critical Review and Proposal of an Alternative Approach. Environment and Behavior. 8(3), 345-362.
- (9) Ditton, R.B., A J. Fedler, and A. R. Graefe (1983). Factors Contributing to Recreation Crowding. Leisure Science. 5(4), 273-288.
- (10) Gramann, J.H.(1982). Toward A Behavioral Theory of Crowding in Outdoor Recreation: An Evaluation and Synthesis of Research. Leisure Science. 5(2), 109-126.
- (11) Harris, C. C., , B. L Driver, and E. P. Bergersen (1984). Do Choice of Sport Fisheries Reflect Preferences for Site Attributes?. in Proceedings-Symposium on Recreation Choice Behavior , Missoula Montana,(pp.46-54) USDA Forest Service.
- (12) Kozak, M. & M. Rimmington (2000). Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination. Journal of Travel Research. 38(3), 260-269.
- (13) Manning R.E. (1986). Studies in Outdoor Recreation. Oregon State University Press.
- (14) Manning, R.E. and W.A. Valliere (2001). Coping in Outdoor Recreation: Causes and Consequences of Crowding and Conflict among Community Residents. Journal of Leisure Research.33(4), 410-426.
- (15) Shelby, B. (1980). Crowding Models for Backcountry Recreation. Land Economics. 56(1), 43-55.

計畫成果自評

本研究經由實證分析結果，可歸納得到下列的成果：

- 一、本研究建立遊客的擁擠認知、滿意度評價、及採行調適機制的整合行為模式，探討遊客的擁擠認知、滿意度評價、與採行調適機制間的交互作用關係，釐清了遊客遊憩參與、評價、及反應的行為過程。
- 二、由實證結果顯示遊客從事旅遊活動時的擁擠感受、體驗滿意度、及可能採取的調適機制間未必存在必然的因果關係，對遊憩區經營者在研擬行銷與管理策略時具有相當大的參考價值。
- 三、本研究透過遊客的整合行為模式建立，探討遊客從事遊憩活動的需求行為過程，應有在學術性期刊發表的價值，本研究後續將繼續修正研究成果以期儘速投稿相關的學術性期刊。