

台灣離島休閒觀光產業發展及遊客重遊意願之探討 -以蘭嶼觀光旅遊為例

盧彥丞¹ 葉佳聖^{2*} 林苑暉³

¹中華醫事科技大學 運動健康與休閒系

^{2*}南臺科技大學 餐旅管理系

³中華醫事科技大學 餐旅管理系

摘要

近年來政府大力推廣台灣地方文化特色旅遊，蘭嶼因特殊地理環境，是目前台灣 後花園，海上較沒有開發的處女地。蘭嶼擁有豐富的自然生態及特殊文化特色資源，具有獨特的離島風情受到不少國內外旅遊的人士青睞，近年來在觀光發展事業上大大提升。本研究之主要目的在探討觀光客對蘭嶼旅遊之體驗滿意度及重遊意願。結果顯示 1.在旅遊設施豐富感受程度上，遊客認為軟體設施顯著較硬體設施充足($P < 0.001$, $Z \text{ value} = -8.501$)。2.旅遊設施安全滿意度，平均值為 3.66 ± 0.75 ，顯示基本安全設施是可接受的。3.重遊意願方面，研究顯示平均分數高達 3.92 ± 0.84 ，遊客有高重遊意願，且主要在心靈層面之重遊意願顯著大於民生層面。4.在重遊意願之預測力上，對旅遊設施之滿意度及安全性高對重遊意願具有影響力，設施滿意度之影響比例較高($\beta = 0.65$)；且以軟體設施對重遊意願($\beta = 0.82$)有較高的影響。

關鍵詞：蘭嶼、重遊意願、滿意度

Explore tourists' revisit intention of a small island in Taiwan - A case study of Lanyu tourism

Yen-Cheng Lu¹, Yeh, Chia-Sheng^{2*}, Lin, Yuan-Hui²

¹ Chung Hwa University of Medical Technology

Abstract

In recent years, Taiwan government promotes local cultural tourism. Lanyu, an undeveloped virgin island, is paid attention owing to its special geographical environment as Taiwan's garden at sea. Lanyu is rich in natural resources, ecology and special cultural characteristics. The Islands have a unique nature environment favored by many people travelers, so the tourism in Lanyu is getting popular in recent years.

The purpose of this study is to explore the tourists' travel satisfaction in Lanyu and their revisit Intention. The results show in the richness of experience, the tourist facilities in software is significantly higher than that of hardware ($P < 0.001$, $Z \text{ value} = -8.501$). Second, the safety satisfaction, with an average of 3.66 ± 0.75 , shows the safety of tourism facilities is acceptable. Third, the average score of the revisit intention is 3.92 ± 0.84 indicating visitors have a high willingness to revisit Lanyu. They are attracted greater mentally than physically. Finally, the tourism facilities satisfaction and safety affect the prediction of revisit intention. The facilities satisfaction as a higher influence than facilities safety ($\beta = 0.65$). In addition, tourism facilities in software has an absolute impact on revisit intention ($\beta = 0.82$).

Keywords: Lanyu, special tourism, revisit intention

壹、緒論

島嶼觀光(island tourism)多以島嶼特殊自然及文化資源為主體。由於每個島嶼的天然資源與歷史文化各具特色，所以還是會發展出各種不同型態的旅遊方式（Conlin & Baum,1995；黃躍雯,2010）。在台灣小型島嶼的觀光產業發展資源機會都很少，而居民生活水準要提升，觀光業常是其中重要的選項。蘭嶼屬台灣台東縣轄下的行政區，涵蓋蘭嶼、小蘭嶼及其他零碎小島（礁）。大部分為山地，島上丘陵綿亙，溪流分歧，只有沿海部分為平地、海岸線曲折，熱帶林木遍佈。蘭嶼的地質以角閃石的安山岩質熔岩及玄武岩質的集塊岩為主。無人島小蘭嶼則以黑雲母角閃石為主。蘭嶼鄉內 90%的居民為當地的達悟族人，其他為居民多自台灣本島移入。蘭嶼的祖先亦來自菲律賓巴丹島原住民。達悟族人為大約 800 年前自現今菲律賓的巴丹群島遷入，因此達悟族人跟巴丹人的語言及文化有許多共通的地方。台灣光復後設立紅頭鄉隸屬台東縣，後改名為「蘭嶼」。由於地理位置及自然環境因素，蘭嶼擁有極為特殊的生物相，迥異於台灣本島。另由於島嶼的隔絕性，島上的雅美人受到外來強勢文明之衝擊亦遠較台灣本島諸原住民為輕，其獨特的海洋文化保存甚佳。早在日治初期，日人即已發現其珍貴性，而將之列

為自然文化保留區。對台灣而言蘭嶼是離島，而對達悟人而言，蘭嶼卻是其民族賴以生存發展之地，有其珍稀價值及脆弱性。

由於它的獨特條件，使「蘭嶼聚落與自然景觀」於 2002 年即被政府列入台灣 12 處世界遺產潛力點之一（行政院文化建設委員會，2004），觀光單位每次在對國際進行台灣意象行銷時，也常以其作為代表，蘭嶼於 80 年代曾是被大眾觀光過度消費的地方，對當地人造成傷害並在他們心中留下極為負面的印象。自 1993 年確定暫不設置國家公園後，蘭嶼人不想再重蹈以往大眾觀光的覆轍，而開始試著發展地方或生態觀光，1994 年配合文建會推動的社區營造，以及 1998 年蘭恩基金會承辦的生態文化解說活動等，均是具體的努力和成績。近年蘭嶼地方觀光似乎已熱絡起來，陸續快速成立的 60 幾家民宿，為島上觀光注入了一股新的活力，在旅遊品質方面也逐漸有了不同的面貌。

蘭嶼的觀光發展，像是當地觀光產業如民宿、手工藝、餐飲業等，於近年有逐漸擴大發展的趨勢，但是蘭嶼觀光發展也對生態環境帶來了衝擊、傳統文化沒落與意涵喪失、觀光模式不當、產業缺乏整合與行銷，以及相關單位計畫氾濫未能統合的問題。蔡維軒（2009）的研究則指出，蘭嶼人逐漸將觀光利益作為主要收入的來源，但他們的確還是很重視傳統文化。蔡慧敏（2004）也提及，對於島嶼的觀光規劃與開發，為顧慮其脆弱且敏感的特質，務必需以永續發展為最高考量，島嶼只適宜推動「永續觀光」。

一、研究背景

休閒觀光產業是 21 世紀最具有發展潛力的產業，台灣各地觀光旅遊數目也有明顯的增加。近年來，政府亦積極推動觀光產業，行政院「挑戰 2008 國家發展重點計畫」即將「觀光客倍增計畫」納入 10 大重點投資項目之一，並且同步規劃國民旅遊卡，以及發展快速便捷的交通系統等措施，帶動台灣觀光產業的蓬勃發展（蔡耀宗，2005）。由此可見，「觀光產業」可謂為現代社會的經濟指標產業。

台東蘭嶼鄉是台灣最大的高山離島，亦為當中唯一有人島。環島一圈約 37 公里，若騎乘機車悠閒行進，約 90 分鐘可環繞全島。蘭嶼原名紅頭嶼，因盛產白花原生蝴蝶蘭，加上 1947 年參加日本花卉展獲得殊榮，因此改名「蘭嶼」。當地人稱蘭嶼為 Ponso No Tao，意思是人居住的島嶼。1897 年，日人鳥居龍藏來蘭嶼調查，稱該島原住民為 Yami，之後部份居民便以雅美族自稱，有些居民也自稱是「達悟族」，達悟是人的意思。島民全數由菲律賓巴丹島移民至此有數千年的歷史。

蘭嶼部落包含椰油部落、朗島部落、東清部落、野銀部落、紅頭部落、漁人部落等。蘭嶼鄉的食物分為農作、漁撈、畜牧這三種，即主食 kanen 和副食 yakan，前者雅美人簡單稱作「飯」，後者則稱「菜」。蘭嶼的農作物以山芋、水芋、甘藷、粟、芋蔴以及籐；果菜則有西瓜、檳榔、香蕉、椰子、番龍眼等。飛魚是達悟人最重要的食物來源之一，小米 karayi 則通常做為儀禮場合親友互相餽贈的禮物。

王文明（2004）研究指出雅美人的日常生活無論食、衣、住、行，均需使用特定的植物，這些植物除了到公有的原始森林當中取用外，很大的比例是在自己的父系世系群的私有用材造林地中自行栽植、培育及管理。蘭嶼的手工藝文化可以從各個部落發現，大部分的工藝創作皆實踐在日常生活之中。

蘭嶼有著豐富的自然資源，「植物資源」島上因地理位置及地質特殊，擁有很多種的植物包括：水荳蔻、蘭嶼羅漢松、臺灣蝴蝶蘭、象牙木、青脆枝等。而雅美族經常的使用島上固有的植物，並以豐富的經驗、多樣化的用途，呈現他們對於植物資源永續利用的智慧（鄭漢文，2001）。椰子蟹亦為當地特產，以地瓜、花生、椰子、林投、木瓜和榕果等為食物。近年已被捕捉殆盡，在野外的族群已經很少，因此被列為保育類動物禁止捕捉和販賣（周建志、陳淑真，2000）。島上原始特殊和保持完整的地景，在觀光季節裡的陽光、氣候及搭配清澈無污染的海洋，多變化的形塑出蘭嶼的視覺美感，是迥異於台灣其他地區自然環境的景觀意象。（周建志、陳淑真，2000）

二、研究目的

本研究之目的為：

- (一) 了解遊客對於蘭嶼旅遊設施豐富程度。
- (二) 了解遊客對於蘭嶼旅遊設施安全程度。
- (三) 遊客對於蘭嶼旅遊之重遊意願與相關影響因子。
- (四) 歸納蘭嶼觀光未來發展趨勢與做法。

貳、研究方法

一、研究對象

本研究的問卷對象是到過蘭嶼旅遊的遊客為男子 162 名和女子 183 名研究施測對象，施測時間為 2014 年 7 月 15 日至 2014 年 7 月 30 日止，總計問卷發放為 390 份，回收 345 份。

二、研究方法

本研究採用問卷調查法，探究不同遊客個人背景變項、遊客當地實際感受與遊客景點實際感受對遊客重遊意願與滿意度的關係。編製成為「遊客到蘭嶼旅遊後，針對遊客實際感受、旅遊景點實際感受與遊客重遊意願與滿意度之間關係研究調查問卷」，並對剛結束蘭嶼旅遊行程的遊客進行問卷調查。遊客當地實際感受，旅遊景點實際感受，遊客重遊意願與滿意度，該問卷為五點量表，分別賦予「非常同意」5 分、「同意」4 分、「普通」3 分、「不同意」2 分、「非常不同意」1 分，得分越高表示該實際感受越重要。本研究的變項為遊客背景變項（性別、年齡、學歷、職業、月收入、搭乘的交通工具、蘭嶼旅遊次數）藉此探討變項間關係如下：(一)蘭嶼遊客基本資料分析。(二)旅遊設施豐富滿意度分析。(三)旅遊

設施安全滿意度分析。(四)旅客重遊意願分析。

三、研究工具

本研究以量化研究取向的問卷調查為主，研究工具為研究者編修之「遊客到蘭嶼旅遊後，針對遊客實際感受、旅遊景點實際感受與遊客重遊意願與滿意度之間關係研究調查」問卷，問卷內容主要分為四部分，一、基本資料；二、旅遊設施豐富滿意度；三、旅遊設施安全滿意度；四、重遊意願。

旅遊設施豐富滿意度量表之 Cronbach's Alpha 值 0.915，旅遊設施安全滿意度之 Cronbach's Alpha 值 0.951，重遊意願量表之 Cronbach's Alpha 值 0.940。進一步以因素分析，旅遊設施滿意度量表經轉軸後的成份矩陣可抽取出 2 個成分，依題意分別命名為 1.硬體面(題號 3,5,11,12,13,14,15) 2.軟體面(題號 1,2,4,6,7,8,9,10)。重遊意願量表經轉軸後的成份矩陣可抽取出 2 個成分，依題意分別命名為 1:心靈面(題號 1,2,3,7,8,9,10) 2.民生面(題號 4,5,6)。問卷試測完畢後，即將有效問卷進行編碼登錄，並利用視窗版 SPSS15.0 統計套裝軟體進行統計分析。

參、結果與討論

一、基本資料分析 在旅遊和變項之分析，如表一所示：蘭嶼旅遊的遊客在性別間以女性遊客較

多於男性，男性遊客佔 47%，女性遊客佔 53%。在年齡間以遊客年齡比例為 20～29 歲的遊客佔 50%較多，19 歲以下遊客佔 17%、30～39 歲遊客佔 16%、40～49 歲佔 11%、50 歲以上佔 6%較少。在教育程度上：大學(專)以上的學歷含研究所佔遊客佔 66%、高中職佔 21%、國中及以下佔 13%，明顯發現到蘭嶼的遊客年齡大多數為大學(專)的遊客。學生遊客佔較多，在職業類別 40%服務業佔 17%、工商業佔 14%、軍公教及主婦佔 10%、自由業佔 9%、其他佔 10%。因此旅遊費用支出部分受到侷限，對當地居民及業者不易有較大的經濟上之助益。因此薪資比例為無薪資遊客較多 25%，薪資達三萬以上遊客只佔 9%、2 萬～3 萬佔 20%、1 萬～2 萬佔 23%、1 仟～1 萬元佔 23%。在交通工具部分多數選擇飛機佔 57%、坐船佔 43%，因東部海象常受到天氣影響，而飛機座位數非常有限，因此如何增加遊客對離島而言非常重要。遊客次數比例為 1 次的遊客較多，到過 1 次的遊客佔 36%、到過 2 次的遊客佔 27%、到過 3 次的遊客佔 12%、到過 4 次以上的遊客佔 25%，此點顯示去過蘭嶼的遊客的再遊比例非常高，4 次以上的遊客達 1/4。蘭嶼應有非常吸引人的部分，若能有效帶入遊客，對其觀光旅遊之發展應有極大助益。

表一、人口統計變項表

變數	類別	樣本數	百分比(%)
性別	男	162	47.0
	女	183	53.0

年齡	19 歲以下	60	17.4
	22~29 歲	174	50.4
	30~39 歲	54	15.7
	40~49 歲	36	10.4
	50 歲以上	21	6.1
學歷	國中及以下	45	13.0
	高中職 大	72	20.9
	學及以上	228	66.1
職業	軍公教及主婦	33	9.6
	服務業	57	16.5
	工 自	48	13.9
	由業	30	8.7
	學生	138	40.0
	其他	39	11.3
每月收入	無	87	25.2
	1-1 萬元	81	23.5
	1 萬-2 萬	78	22.6
	2 萬-3 萬	69	20.2
	3 萬以上	30	8.7
交通工具	搭機	195	56.5
	坐船	150	43.5
到遊次數	1 次	123	35.7
	2 次	93	27.0
	3 次	42	12.2
	4 次及以上	87	25.2

二、旅遊設施豐富與安全滿意度分析 遊客對旅遊設施豐富與感受滿意度平均分數達 3.71 ± 0.70 ，接近滿意程度。若依兩構面分別來看，軟體面(包含人民友善信賴度)為 3.92 ± 0.87 ，而硬體面(包含旅遊設施等)為 3.54 ± 0.75 ，所有遊客對兩者間出現顯著性($P < 0.001$, $Z \text{ value} = -8.501$)。顯示遊客對設施豐富與感受面，較重視設施軟體面，即蘭嶼當地人民友善度、主動協助與信賴感，有提升了遊客的心理感受滿意度。

在旅遊設施安全感受滿意度方面，平均值為 3.66 ± 0.75 ，顯示基本安全設施是可接受的。其中對文化維護良好部分為 3.81 ± 0.99 ，及景點保持良好為 3.78 ± 1.05 之平均值最高，顯見歷史文化與景點是最吸引人，應該更加重視與維護。

三、重遊意願分析

遊客對再遊意願平均分數達 3.92 ± 0.84 ，達滿意程度。若依兩構面分別來看，心靈面為 4.01 ± 0.96 ，而民生面(包含價格等)為 3.73 ± 0.81 ，所有遊客對兩者間出現顯著性($P < 0.001$, $Z \text{ value} = -6.972$)。結果設施豐富與感受面呈現相同趨勢，即較重視心靈層面，蘭嶼旅遊的放鬆、風景等，有提升了遊客的再遊意願與推薦意願。

四、相關係數分析 由表二所示：設施滿意度與設施安全為高度相關(0.824)。在重遊意願上，與民生面之相關性(0.749)高於心靈面(0.679)，顯示旅客之經濟因素為主要考量。整體重遊意願中以心靈面占較高相關性(0.975)，而設施軟硬體與重遊意願之相關性亦為軟體相關性(0.884)高於硬體相關性(0.432)。顯見蘭嶼提供山光水色與人文特色、景觀等是最吸引人的部分。

表二、量表相關係數分析表

Pearson 相關	a	b	c	d	e	f
(a)旅遊設施	1					
(b)設施安全	.824(**)	1				
(c)重遊意願	.754(**)	.661(**)	1			
(d)設施軟體滿意	.878(**)	.688(**)	.884(**)	1		
(e)設施硬體滿意	.873(**)	.755(**)	.432(**)	.534(**)	1	
(f)重遊心靈面	.679(**)	.557(**)	.975(**)	.862(**)	.322(**)	1
(g)重遊民生面	.749(**)	.764(**)	.789(**)	.696(**)	.615(**)	.633(**)

** 在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。 ** $P < .01$

五、預測力分析

(一) **旅遊設施滿意與安全對重遊意願之預測力** 一般旅遊點的景點豐富程度與安全性會影響消費者到遊意願與重遊意願，本研究將二者以複迴歸對重遊意願進行預測力分析。結果如表三所示：在旅遊設施及設施安全變項有很高預測力，兩者的解鐸變異達 57.3%。其中旅遊設施滿意度($\beta = 0.650$)對重遊意願預測力高於旅遊設施安全。因此蘭嶼豐富的地景、人文、文化等大大影響消費者之重遊意願。

表三、旅遊設施滿意與安全對重遊意願之預測力

預測變項	B	標準誤	Beta(β)	t 值
截距	.513	.163		3.157**
旅遊設施滿意	.779	.075	.650	10.423***
旅遊設施安全	.142	.070	.126	2.024*
R=0.757 R ² =0.573 調整後 R ² =0.570 F=229.357***				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

(二) 旅遊設施軟硬體滿意度與安全對重遊意願之預測力

進一步以旅遊設施滿意度之次構面及設施安全對重遊意願之預測力(如表四)，發現旅遊設施豐富度對重遊意願之影響力主要是軟體滿意度對重遊意願影響最高($\beta = 0.820$)。軟體滿意度主要為當地民眾熱情度、風景美好、人情味及信賴感等，此部分比當地硬體設施充足更能吸引旅客之重遊。

表四、旅遊設施軟硬體滿意度與安全對重遊意願之預測力

預測變項	B	標準誤	Beta(β)	t 值
截距	.569	.111		5.123***
旅遊設施軟體	.797	.032	.820	24.636***
旅遊設施硬體	-.208	.042	-.184	-4.991***
旅遊設施安全	.265	.048	.236	5.487***
R=0.895 R ² =0.801 調整後 R ² =0.800 F=458.513***				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

肆、結論

蘭嶼擁有得天獨厚的地理環境，以及豐富的自然資源，這一些優良的先天條件都是吸引觀光客到此的有利要素，觀光資源的發展策略，無疑的能帶動當地觀光事業與旅遊事業推動以及地方觀光特色，間接加強蘭嶼地方的文化認同。現今蘭嶼離島地區觀光建設發展落後許多，有鑒於此，為了促進蘭嶼的休閒觀光產業發展與增進當地居民生活福祉的提升，政府相關單位應要對蘭嶼當地觀光資源有些實質的規劃。

近幾年國民旅遊成長快速，旅遊市場品質不斷的成長提升，蘭嶼擁有完整獨特自然人文環境資產，及主要的資源特色強烈濃厚，不輸國外的環境生態，蘭嶼生態環境所孕育之生物種類繁多且不乏珍貴稀有種類，在生態、人文價值學術研究以及黑潮文化與景觀資源，都是值得政府重視與發展的最佳資源。由本研究所所得之結果，針對蘭嶼遊客對當地設施軟硬體滿意度、安全滿意度對重遊意願之相關關係研究中獲得的結論，顯示遊客對設施豐富與感受面，較重視設施軟體面，即

蘭嶼當地人民友善度、主動協助與信賴感，更提升了遊客的滿意度。在旅遊設施安全感受滿意度方面，顯示基本安全設施是可接受的。而在重遊意願分析，蘭嶼獨特自然環境風景和特殊民俗文化等，是提升遊客再重遊的意願有相當大的影響力。

本研究針對如何提升蘭嶼休閒觀光產業的發展提出以下幾點建言(一)首先要解決是交通問題，規劃擴建開元港口，增加觀光巴士接駁。(二)辦理離島觀光人才培訓，整合蘭嶼觀光業者(三)提倡部落特色，增加雅美文化體驗，以歷史、生態、文化之深度旅遊為主軸，永續發展(四)輔導民宿驗證，提升經營行銷，建立當地發展組織，營造社區特色(五)提倡保育、環保觀念，創造國際性文化生態旅遊吸引力。

參考文獻

王文明(2004)。雅美人對蘭嶼植被的影響，國立臺南大學自然科學教育學系碩士論文。

行政院文化建設委員會 (2004)。文化白皮書，第 106 頁。

李義永(2010)。蘭嶼社區培力對當地永續觀光發展的影響，世新大學觀光學研究所碩士論文。

夏本奇伯愛雅(2004)。蘭嶼素人書，頁 220。台北市：遠流股份有限公司出版。

黃躍雯、倪進誠、商累仁(2010)。澎湖縣望安島發展「替代觀光」的初步規劃與行動構想。島嶼觀光研究，第三卷 第四期，1-25 頁。

蔡裕吉(2010)。蘭嶼遊客環境態度、遊憩體驗與重遊意願關係之研究，國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文。

蔡維軒(2009)。蘭嶼拼板舟觀光現象及其變遷。碩士論文，國立臺灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。

蔡慧敏(2004)。島嶼生態旅遊與環境教育評估研究，金門：金門國家公園管理處研究報告。

蔡耀宗（2005）。休閒旅遊業的服務品質提升。品質月刊，5，24-26。

鄧惠文(2006)。蘭嶼觀光旅遊業發展策略之研究-政策行銷理論之應用，國立東華大學公共行政研究所碩士論文。

鄭漢文(2004)。蘭嶼雅美大船文化的盤繞—大船文化的社會現象探究，國立東華大學族群關係與文化研究所碩士論文。

<http://travel.network.com.tw/tourguide/island/lanyu/pt.asp>。

台灣旅遊通網站

<http://365net.tw/inn/taitung3.asp>。

旅遊資訊網站

<http://travel.network.com.tw/tourguide/island/lanyu/rd.asp#02>。

Conlin, M. V., & Baum, T. (1995). *Island tourism: Management principles and practice*. New York: Wiley & Sons. 蘭嶼生態網站