

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

遊客對高雄哨船頭公園衛生環境滿意度調查

作者：

高雄市私立樹德家商。黃詩雅。觀光3年級19班

高雄市私立樹德家商。許雯婷。觀光3年級19班

高雄市私立樹德家商。張珈珈。觀光3年級19班

指導老師：劉天策 老師

壹●緒論

一、研究背景及動機

近年來全世界的衛生環境品質成為重要的議題，因此我們想藉由此專題了解更多與衛生環境相關的資訊，我們選擇以哨船頭公園作為專題調查的依據。

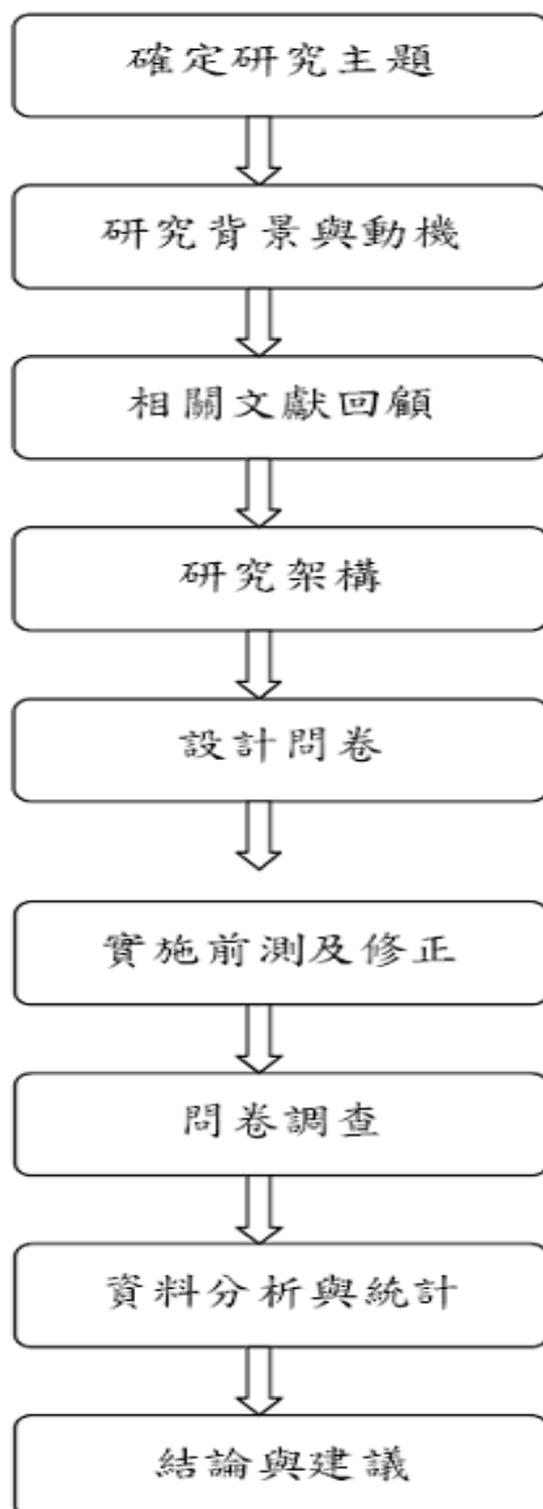
之所以選擇哨船頭公園為調查依據是因為，哨船頭公園位於高雄市鼓山區，它是高雄港最早期發跡的海港，因此當地舊部落的風土民情都和海洋航運及漁業有關聯性，當時這裡是船貨、釣具和倉庫等的混雜地區，環境十分凌亂，這也是我們為甚麼以哨船頭公園作為依據最大的原因。

為了更有方向的研究哨船頭公園的衛生環境，我們會向遊客做問卷調查，並深入了解當地衛生環境狀況，並提供遊客的想法，以及我們完成此專題後的建議給管理者做為參考資料。

二、研究目的

- (一)了解哨船頭公園環境衛生現況。
- (二)探討遊客對哨船頭公園周遭衛生環境滿意度。
- (三)本次研究結果可提供哨船頭公園管理者作為改善衛生環境之參考依據。

三、研究流程



貳●正文

一、哨船頭的起源

「哨船」起源於清朝統治時為鞏固海防，設海防於此地，意指為巡邏船，哨船頭位於一號船渠位置，而哨船頭附近的街道，就是在當年康熙年間的居民，所填的海埔新生地。

在接下來打狗開港通商時，哨船頭更是扮演著不可或缺的角色，當時的海關、領事館皆設於此，相當著名的英國領事館，就位於於現今哨船頭小丘上。由於它的背景歷史因素，哨船頭也就成為高雄港區最早發跡的海港，近年來在高雄市政府的努力下，西元 2000 年時開始重新規劃重建，整理出周邊長期無法完全釋出的土地。

哨船頭見證了高雄的歷史，其周圍的古蹟及西子灣等的自然之美，也正在等待再次被人挖掘。

二、遊客滿意度的定義

遊客對旅遊滿意度的評價好壞是影響遊客能否會再次前往旅遊或推薦他人的重要因素 (Kotler, 1994; Oliver, 1980)。因此，瞭解遊客的滿意度評價，能幫助旅遊業者針對不同的旅遊產品的品質或服務做修正與提升。本節將先探討滿意度的定義，接著介紹相關理論與模型、衡量方式，最後介紹遊客滿意度的相關研究。

國外學者 Schreyer and Roggenbuck 於 1978 年提出遊憩滿意度可以差異理論之觀點來解釋，強調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。期望與實際感受的差異越小，滿意度越高；反之，期望與實際感受的差異越大，則滿意度越低。差異理論著重於行前期望報酬與體驗後的實際報酬的差距，因此差異理論是以旅遊前評估可能的期望感受，經由旅遊體驗，事後評估是否達到應得感受的一連串歷程。所以相關單位及旅遊業者如果能預知遊客的需求與期望，並將風景區各項建設與遊憩設施及服務品質各方面做好規畫，使遊客能達到預期的需求與期望，如此才能增進遊客的滿意度。

當旅遊感受比期望還好，則滿意度會比實際感受還高，遊客甚至會將自身的美好經驗再分享給其他人，替風景區免費廣告；反之，旅遊感受若比預期還差，那麼遊客的滿意度會比實際體驗更低，負面的宣傳效果便會因而產生。所

以旅遊業者對於自然景觀的維護、公共設施、遊憩設施的設置與服務品質的提昇不可不重視。學者 Pizam, Neumann, and Reichel (1978)認為衡量遊客滿意度較為複雜，因為旅遊產品的特點較重於心理層面(心理因素)的感覺而非產品功能性(實體因素)的呈現。34 Beard and Ragheb(1980)將遊客滿意度定義為遊客從事休閒活動的個人看法或是感受，遊客滿意度影響目的地選擇或是未來行為。Swan and Mercer (1981)指出觀光客的滿意與不滿意之中，感覺包含正面與負面，已經不是期望中的感覺，而是確認後的度假認知，如：比較好或比較壞，以公平認知或採購合不合理為評斷標準。Baker and Crompton(2000)認為滿意度為遊客經歷活動後的真實體驗，起源於人與目的地互動所產生之心理狀態與情感狀況。

國內學者部分，廖明豐(2003)認為遊客滿意度乃是遊客在歷經行前期望與實際體驗後，預期目的地應發揮的效用水準與實際發揮的效用水準間的心理比較結果。林苑地(2004)則將旅遊滿意度定義為遊客參與遊樂體驗後，比較旅遊前的期望品質，對旅遊品質的主觀態度表現。荊元武(2006)指出，遊客滿意度乃遊客在歷經行前期望與實際體驗後，預期目的所應發揮出的效果水準與實際發揮出的效用水準彼此之間的比較結果。學者陳弘尉(2006)表示，遊客滿意度是遊客在慶典活動歷經行前期望與實際體驗後，預期體驗與實際感受之間的比較結果。杜殷瑢(2009)認為，無論是期望體驗與獲得體驗，遊客都需要實際至旅遊目的地體驗後，才會產生滿意度。綜合以上理論可發現，遊客滿意度是一種預期心理，使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；遊客滿意度是期望與實際感受的知覺差距，差異越小，滿意度越高；反之，期望與實際感受的差異越大，則滿意度越低。滿意度是一種比較的態度，當遊客體驗到的感受比期望差時，遊客在心中會感到更不滿意；反之，當遊客體驗到的感受比期望好時，消費者對服務會感到更滿意。

三、衛生環境的定義

環境影響評估是一種在開發計畫開始動工前，用以確認發展活動將會對環境造成何種影響的評估過程。其制度化發展首見一九六九年美國國家環境政策法，隨著環境意識逐漸抬頭，許多國家紛紛參考或仿效。我國雖於一九九四年通過環境影響評估法，然而開發工程所引發的爭議事件仍層出不窮。行政機關所為的環境相關決策不被公眾所認同是爭議常見之現象，顯示我國環境影響評估在公眾參與方面或許有所欠缺。

本文研究目的即在探究環境影響評估與公眾參與的關聯。藉由永續發展之觀點，了解環境影響評估的規範原理，並探討環境影響評估中公眾參與應有之法律性質與地位，以及從中了解永續發展目標下，國家在環境影響評估程序事項方面所擔負的責任。

文章首先敘述環境影響評估的發展狀況與其國內與跨界背景下所面臨之問題，從中推論永續發展是了解環境影響評估之關鍵。接著論述永續發展之概念並分析其要素以及國際環境法發展出的相關原則。透過這些要素與原則得知永續發展下必要的預防原則是跨界環境影響評估主要的規範基礎。

近世紀來，環境問題逐漸受到全體人類共同矚目。對於新的工程建設，環境影響評估（Environmental Impact Assessment, EIA）幾乎已成為開發前所必須進行的程序。藉由評估的制度，預先設想工程可能對環境造成的負面影響，進而提出相應的措施，盡可能地將不利環境的因素降到最低。

我國亦自一九九四年正式通過環境影響評估法，其第一條即表明制訂此法之目的在「預防及減輕開發行為對環境造成不良影響，藉以達成環境保護」。然而，重大工程建設所引發的相關爭議，似乎並未因為環境影響評估法的通過而終止。舉凡二〇〇二年行政院核定的中部科學工業園區、二〇〇五年提出至今的國光石化開發案、二〇〇九年推動的蘇花公路改善計畫等等，皆引起各界的關注和討論。「究竟國家現今發展的主要方向應以『經濟』抑或是『環境保護』」為重」一直是個難解的問題。幾個爭議事件的發生顯示，目前的環境影響評估制度無法平息支持經濟開發與環境保護二方聲浪的拉扯。

從上述幾個事件觀察發現，引發爭議的問題可能癥結在於「環境影響評估的進行中『公眾參與』的不足」。在各界的意見無法徹底理性溝通並獲得回應的情況下，許多地方民間團體因此被迫走上街頭抗議，希望他們的想法和意見可以被外界傾聽或支持。那麼，究竟環境影響評估制度的目的何在？應該如何進行才能達成此目的？公眾參與之於環境影響評估的意義為何？種種問題皆令筆者頗為好奇。

除此之外，由於人類生活於地球上共同享有自然資源，一旦環境遭受破壞，無難想像影響所及之範圍將無遠弗屆。諸如氣候變遷、漏油汙染、物種減少等環境議題無分國界，相關案例層出不窮之結果導致糧食數量減少、人類健康受到威脅，也牽動整體貿易與經濟發展的狀況。二〇一一年，日本東北地方外海發生極大規模地震，連帶發生福島核電廠輻射外洩事故，更引發全球關注甚至恐慌。由此可見，國家開發建設對環境影響所及的範圍絕非侷限於國內。倘若國家預建的工程建設可能對環境造成跨界的影響，則「是否在環境影響評估時必須提供跨界公眾參與的管道」、「跨界環境影響評估的公眾參與如何進行」將是值得進一步思考的問題。

隨著世界人口的激增，如何在資源有限的條件下，維持當代人類的需求，又不損及未來世代人類的權益，是全體人類共同面對的難題。自二十世紀開

始，永續發展（Sustainable Development）已逐漸被世界公認為避免此難題持續惡化下最適切的發展模式。環境影響評估的出現即是奠基於預先防止發生嚴重環境損害而危及人類發展之想法。蓋因所知有限，人類從事的各種活動對環境會如何影響經常存在著科學不確定性，然而藉由經驗上的教訓得知，環境損害一旦發生，往往難以回復或縱使得以彌補亦耗費甚鉅。惟有透過預先評估將可能的影響降至最低，方能盡可能確保資源的永續性。可見環境影響評估、人類活動與永續發展三者之間的密切關係。有鑑於我國過去大型開發案環境影響評估引發的紛爭，本文將重新檢視永續發展、環境影響評估與公眾參與等概念，企圖找尋進行環境影響評估時應有的規範。

環境衛生是一種生活的品質，其表現於清潔的住家、清潔的田園，清潔的工廠及商店、以及人們對理想居住環境的嚮往，並經親身體驗，而成為一種實際生活的方式。此種生活方式，發於自覺，隨知識發揚而成為人們的責任、及人類生活的理想。完善的公共衛生基礎，必須建在清潔的生活環境之上，上述所謂的清潔的環境係指維持及促進大眾健康之衛生環境，它必須運用各種科學手段始可得到的，因此環境衛生可定義如下：控制公共衛生的「環境」因素，並透過細菌學、生物學、昆蟲學、化學、物理學、衛生教育，以及工程學上之應用，以改善人類生活，促進現代文明。

大家知道醫學之對象為患疾病的人，而衛生學之對象為對疾病有關之事物，因此環境衛生之直接對象為生活環境中可能導致危害人類及生物的環境因素，而不是以人作為直接對象。以往環境衛生限於與水有關的傳染病之防止力而；例如，水與人體排泄物之關係。而新的環境衛生觀不僅如此，並對與人的健康與福祉有關聯之其他更複雜之因素加以探討，以去除環境破壞因素，開發最適環境條件，貢獻於大眾之健康及福祉上。

世界衛生組織在 1984 年訂下「健康」是生理、心理和社會的安寧狀態，並非指沒有疾病或虛弱，於同年訂出「健康促進」的定義為指人群能夠掌握即決定自己的健康的因素及增進自己健康的過程，更於 1986 年訂出「渥太華健康促進憲章」，包括建立健康公共政策、創造支持環境、強化社區行動力、發展個人技巧、重新調整服務方向等 5 大行動綱領，認為群體能夠強化並改善自己健康能力的過程及發展，以達到健康促進的目標。美國學者 Pender 在 1987 更提出個人健康生活方式應包括健康保護（Healthy protection）指去除危害及預防的行為和健康促進（Healthy promotion）指是個人自發性的行為模式，具有正向成長及改變的健康行為上的實質導向，維護或增進，以達到自我實現及自我滿足。

各項因素如教育、政治、法規、組織、社會、文化、經濟、生物和環境等

結合而成，並可以透過人與人之間及社區間的互動增強健康促進的觀念及行為改變（陳美燕，2001）。

公共衛生護理的內涵為運用公共衛生及護理專業的理論及計畫、執行、評價的護理過程來推展工作，並以研究評價，促進公共衛生護理業務的品質保證及發展，運用社區組織力量以及民眾之參與來推動工作（Howard & Williamson, 1990）。早自 1890 年代 Lillian Wald 給予「公共」（Public）衛生護理之名稱開始，護理人員提供的服務須是以每位有需求的民眾為對象（陳，2011）。美國公共衛生學會(American PublicHealth Association; APHA)界定公共衛生護理目的為促進整個社區的健康，為達此目的公共衛生護理人員需與其他醫療團隊成員合作，尋找資源，透過衛生計畫以服務群體，經由社區中的個案或高危險群的參與及自我照顧，有效降低危險性並促進健康，主要業務範圍仍是以健康促進與維持、疾病預防為主（APHA, 1996）。整體來說，公共衛生護理人員提供的服務轉變從個人的直接護理，一直到家庭、社區，甚至是群體的健康；環境與科技的發展也使得疾病型態從急性轉為慢性，民眾需要的服務不再侷限官方或衛生療養機構，民間的參與亦日漸增加，這些都刺激了社區衛生護理的發展（Stanhope & Lancaster, 1996）。

順應世界社區衛生護理發展的轉變，我國政府在遷台後，即在各地設立衛生所，聘用公共衛生護理人員，以推展地段護理工作；1950 至 1980 年代由於人口快速增加及傳染病流行，家庭計劃和傳染病防治即成為當時主要的工作重點，而我國公共衛生 護理人員主要職責為執行國家公共衛生政策，特別是在國民保健、醫療照護和疾病防治皆是公共衛生護理人員主要的業務範疇（游，2011）；而公共衛生護理人員執業機構主要為衛生所，服務內容為促進、維護健康，預防疾病，早期發現早期治療，有效復健措施之三段預防工作，以達全民健康（Health for All）之目標。隨著衛生所功能、角色的轉變，公共衛生護理人員之工作內容，及工作之優先順序，需視民眾健康需求、地方發展、醫療資源分佈、社區資源、衛生所人力、衛生局經營理念等不同因素，而隨之調整（蔡，2008），目前國人疾病型態已由過去的傳染病照護型態轉變為慢性病盛行的照護服務模式，當病人從醫療端回歸社區之後，基層醫療的第一線公共衛生護理人員將會是很重要的照護管理者。

參●結論

一、結論

根據以上分析，研究結果顯示，遊客群對於西子灣哨船頭內的附近草皮整潔滿意度、哨船頭整體保存完善、附近店家、人行步道清潔、哨船頭水質氣味、哨船頭邊有非常顯著的需求與滿意的感受，對於垃圾桶清潔，公廁清潔度兩者是最不滿意。遊客的衛生品質滿意度會直接顯著正向影響知覺價值、滿意度，衛生品質滿意度對重遊意願也有直接正向影響結果。

二、建議

在完成這份專題後，希望這份報告對環境衛生的改善有所幫助，在此也想藉由我們的專題結論來建議西子灣哨船頭的相關人員及主管機關，能夠重視哨船頭內公廁清潔與垃圾桶清潔的部分在固定時段安排清潔人員清掃，由於哨船頭屬大眾區域，以避免環境髒亂導致遊客對於哨船頭衛生品質反感而影響重遊意願。

關於哨船頭參與者對於此項衛生品質的滿意情形，以及相關衛生問題對於當地居民的生活有所影響，將是未來諸多觀光勝地環境衛生的建議。未來若有關環境衛生的相關研究，可結合對於遊客觀光重遊意願的議題加以探討，相信本研究將有助於帶動當地衛生品質的改善及觀光旅遊之發展。

希望能將本專題研究之結果能有效地運用於環境衛生的改善上，繼而使環境衛生品質的推廣更加完善。

肆●引註資料

1. 高雄市政府工務建設導覽：
<http://pwbgis.kcg.gov.tw/construction/construction.aspx?id=14>
2. 臺灣博碩士論文知識加值系統：
<http://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gswweb.cgi/ccd=tUlx51/webmge?mode=basic>
3. 臺灣澎湖海洋遊憩參與者對觀光吸引力、遊客滿意度和重遊意願之研究(102.劉昌明)
4. 遊客行為意圖影響因素之探討目的地印象與計畫行為理論之研究(102.張德銘)
5. 遊客對旅遊動機、目的地意象、知覺價值與重遊意願之相關研究－以彰化縣鹿港鎮為例(103.戴雅蓉)
6. 觀光意象、旅遊體驗、知覺價值與遊客滿意度關聯性之研究－以高雄駁二藝術特區為例(103.蔡幸娟)
7. 觀光意象、滿意度與行為意圖相關之研究-以台中市草悟道遊客為例(102.賴泯儒)
8. 八仙洞遊客滿意度之研究(102.林元培)
9. 目的地意象、地方依附與遊客滿意度關係之研究：以日月潭國家風景區為例(98.吳忠宏)
10. 林田山林業文化園區遊客滿意度研究(101.陳怡妍)
11. 臺灣澎湖海洋遊憩參與者對觀光吸引力、遊客滿意度和重遊意願之研究(102.言宥翔)
12. 海岸大型石油洩漏對環境衝擊的長期評估機制(100.曹凱)
13. 基隆崁仔頂魚市場對其社區環境影響評估之研究(102.郭雅芬)
14. 從永續發展論環境影響評估與公眾參與(102.張腕純)
15. 都會水環境污染控制系統之最佳化操作策略分析(90.陳建中)