

## 台灣觀光客至澳門旅遊動機、阻礙、期望、體驗與滿意度之研究

蔡進發\* 黃清雲\* 謝登源\* 張良漢\*\*

\*國立嘉義大學

\*\*國立聯合大學

### 摘要

澳門觀光資源豐富，又因其語言優勢及地利之便，成為距離台灣最近、最易抵達的旅遊景點。本研究旨在討論台灣至澳門觀光客的個人特性、旅遊動機、阻礙、期望、體驗與滿意度，及其之間的關係。本研究於澳門回航台灣的飛機上進行抽樣，最後共得有效問卷 402 份。研究結果發現：(一) 台灣至澳門觀光客個人特性不同，其旅遊動機與阻礙亦不同。(二) 台灣至澳門觀光客，其旅遊動機大於阻礙。(三) 台灣至澳門觀光客，其旅遊動機與行前期望有所相關；旅遊動機愈高，其行前期望也愈高。(四) 台灣至澳門觀光客，其行前期望與實際體驗有所差異；即其滿意度有所落差。本研究最後並提出具體建議，作為台灣與澳門觀光有關單位未來規劃管理之參考。

**關鍵字：**澳門、動機、阻礙、期望、體驗、滿意

## ***Taiwanese Tourists' Motivations, Constraints, Expectation, Experience and Satisfaction of Macau***

*Chin-Fa Tsai\**

*Ching-Yun Huang\**

*Deng-Yuan Shieh\**

*Liang-Han Chang\*\**

*\* National Chia-Yi University*

*\*\* National United University*

### ***Abstract***

*Macau is the nearest and the most accessible destination to Taiwanese tourists because of its abundant tourism resources and language and geographical convenience. The objective of this research is to explore the relationship between Taiwanese tourists' demographics, motivations, constraints, expectation, experience and satisfaction of Macau. The survey was conducted on the airplane from Macau to Taiwan and 402 valid questionnaires were collected. The research findings are: (1) Taiwanese tourists to Macau of different demographics have different travel motivations and constraints. (2) For Taiwanese tourists to Macau, their travel motivations are higher than their constraints. (3) For Taiwanese tourists to Macau, their travel motivations and expectation are correlated. The higher are the travel motivations, the higher is the travel expectation. (4) For Taiwanese tourists to Macau, there is a gap between travel expectation and travel experience; it is the travel satisfaction. Based on the above findings, the study develops various strategies and suggestions to related tourism agencies.*

***Key Words: Macau, motivation, constraint, expectation, experience, satisfaction***

## 壹、研究問題

澳門觀光資源豐富，從帝制中國移轉到虔信天主教的葡萄牙，四百多年的中西文化交流，讓澳門呈現一種融合古老、神秘與幽靜的美麗。另外，澳門在 2005 年以「歷史城區」被列入 UNESCO 的世界遺產中（此以澳門舊城區為核心，和延伸相鄰的廣場和街道所組成，共包括 8 座廣場空間、22 座歷史建築。其中還有中國最古老的教堂（建於 16 世紀中期）、最古老的炮台（舊城牆遺址），還有中國第一座西式劇院（崗頂劇院）、第一座現代燈塔（東望洋教堂及燈塔）等，是澳門 4 個世紀以來東西文化交流的紀錄，也是中國境內現存年代最久遠、規模最大和保存最完整的歷史城區）。澳門以其語言優勢及地利之便，擠下了日本沖繩、越南下龍灣以及柬埔寨的吳哥窟，成為距離台灣最近、最易抵達的世界遺產旅遊景點（澳門特別行政區政府旅遊局，2006）。

澳門政府推展觀光不遺餘力，長久以來澳門以博奕觀光享有盛名。最近幾年，澳門政府更結合了歷史遺物古蹟、美食、宗教慶典等娛樂，讓前往澳門的遊客有更多的選擇與旅遊體驗，更另外吸引了香港的觀光客順道到澳門旅遊。根據澳門特別行政區政府統計暨普查局(2006)資料顯示，澳門於 1999 年回歸中國後，入境旅客人數由 1999 年 744.39 萬人次增加到 2004 年 1667.26 萬人次，五年增長 124.0%。其中內地旅客由 1999 年 164.52 萬人次增加至 2004 年 952.97 萬人次，增長 4.8 倍。旅客人均在澳門消費由 1999 年的 1373 元增加到 2004 年的 1590 元，增長 15.8 倍。旅遊收入由 1999 年的 207.85 億元，增加到 587.50 億元，增長 182.7 倍。2004 年入境旅客 1667.26 萬人次，比 2003 年增長 40.3%，其中內地旅客 952.97 萬人次，增長 66.0%；香港旅客 505.11 萬人次，增長 9.3%；台灣旅客 128.69 萬人次，增長 25.8%。以上旅客人數佔全年旅客總數的 95.2%；剩下比例的市場可能來自於日本或是南亞和東南亞市場。

1999 年澳門回歸中國後，特區政府大刀闊斧，採取一系列積極有效的措施，成功扭轉回歸前經濟下滑的局面，實現經濟快速、健康發展。在 2005 年，旅澳人數仍持續增加中，2005 年 1~9 月，澳門入境旅客 1377.45 萬人，增長 13.0%，其中內地增長 9.8%，佔了 55.5%；香港旅客增長 10.6%；台灣旅客增長 24.7%（澳門特別行政區政府統計暨普查局，2006）。因此，引起本研究旨在瞭解逐年增加至澳門的台灣觀光客，其旅遊動機、阻礙、期望與滿意度為何？是因為博彩業、宗教聖地、古蹟文物等吸引前去。而在決定前往澳門後，又可能因為哪些外在或內在因素的阻礙，而有所改變。進而探討澳門這麼多的觀光景點中，旅客的期望與實際感受到的差異為何？本研究期望藉由以上研究發現，提升台灣觀光客至澳門的旅遊機會與品質，並作為台灣推展國際觀光的參考。

## 貳、文獻回顧

### 一、旅遊動機及其相關研究

在行為科學中，決定行為的主要因素是「動機」(motive)。所謂動機，可解釋為啟動、引起個體活動，維持該種活動，並引導使該活動朝向某一目標進行的一種內在歷程。這裡所謂的活動，自然指的是行為，動機是可以看作是行為的驅力。從行為本身來進行探討，動機是由於個體的需求未能滿足所引起的，而個體之行為所引發乃源自於個體之動機，最後藉由各種的行動達成目標並滿足需求，直至新的需求形成，在循環整個過程（張春興、楊國樞，1978）。

動機產生有兩個主要原因：其一為內在的需要(need)，其二為外在的刺激(stimulation)，兩者共同經由動機對行為表現之影響（張春興、楊國樞，1978）。在動機的分類上，以性質而言，動機最常被分為生理動機和心理動機，生理動機係指以生理變化為基礎的一切動機而言，包含個體生理上有關的需要所引起的，並不太需要透過學習來形成；心理動機係指一切非以生理變化所形成的需要為基礎的動機而言，主要係由個人的社會環境所帶來的需求。

Driver and Brown (1991)及 Hass, Driver, and Brown (1980)認為遊憩需求可分為四個層級：第一層級，遊憩活動需求本身；第二層級，對不同之遊憩環境的需求，包含實質環境、社會環境與經營管理環境三者；第三層級，為在參與活動所獲得之體驗，如享受戶外環境、探索自然、逃避工作壓力、運動、家庭維繫等，此為多重層面而非單一層面的；最後，第四層級，係代表遊憩效益而言。

此外，吳坤銘（1978）在「旅客行為之觀察與分析」中，將遊憩動機歸類為以下六類：欣賞自然景觀、逃避日常繁重的生活機會、追求健康、社交上的滿足。Crandall (1980)整理一般性的休閒動機，提出享受自然、逃離文明、家庭的親近、尋找刺激、成就、挑戰與競爭、打發時間、避免無聊等十七項。Knopf and Lime (1984)提出觀賞風景、心境安寧、學習新事物、發展技能、逃避擁擠、運動和孤獨等七項遊憩動機比較兩條河流泛舟者之反應情形。陳昭明（1981）認為，影響遊憩動機的因素可分為個人內在因素(生理發展及狀況、心理發展及狀況、遊憩經驗)與外在環境因素(家庭影響、近親及參考群體的影響、社會階層的影響、次文化與文化的影響)。

根據以上有關旅遊動機相關研究，本研究採用 Driver, Brown, and Peterson (1991) 及 Hass, Driver, and Brown (1980)所提之第三層級，與活動所獲得之體驗為其至澳門旅遊的動機，共分為七大因素，美食、購物、運動博彩娛樂、歌舞娛樂、宗教慶典、節慶活動和自然生態。

## 二、旅遊限制因子及其相關研究

Crawford and Godbey(1987)提出，認為休閒阻礙因素亦有層次的決策過程，強調休閒阻礙到最後乃從最初的個體內阻礙、人際阻礙到最後的結構性阻礙階段。這三類型阻礙經過 Crawford, Jackson, and Godbey (1991)的修正，成為單一整合的層級過程模式。在這個模式中，個人想參與活動，必先成功的克服一系列的阻礙；而那些無法參與的人，就是在其中一個階段遭遇到阻礙，其後才能面對較遠成影響參與的結構阻礙。

Crawford, Jackson and Godbey (1991)認為，這三類型阻礙中，以個人內在阻礙最有支配力、影響最大，然而結構阻礙則較後面，而且影響最小這是因為個人內在阻礙或影響偏好的阻礙因素出現時，它們會深深的影響行為，因而壓抑個人的參與需求，因此遠勝過人際及結構阻礙。雖然在一些研究中發現結構阻礙最為突出，這是因為它較具體且易於描述，而個人內在阻礙，涉及個人的態度，因此較難表達；並且一些研究傾向於專注於結構阻礙及人際阻礙，而忽略個人內在阻礙。

在探討休閒動機與休閒限制因子之相關理論與架構中，Um and Crompton 於 1992 年探討遊客對於一旅遊目的地的決定過程為何。其研究指出，一個旅遊目的地的決策過程有 3 個階段，亦為 3 種影響個人的偏好分別為：早期引導期 (an early evoked set)、晚期引導期 (an late evoked set)，以及最後目的地的決定期 (a final destination decision)。在這 3 個階段中，分別有屬正面的協助因子 (facilitators)和負面的限制因子 (inhibitors)影響遊客的過程決策。早期引導期，協助因子會影響潛在的目的地是否被選擇；晚期引導期中，限制因子則是影響最後目的地選擇。易言之，即一個人當接受到一旅遊點的某些訊息時，會引發其想要前往一探究竟的動機；但若要實際付諸於行動時，則會有諸多考量因素來作最後的決定。

Mannell and Zuzanek (1991)研究指出，對老年人的生理活動休閒限制因子提出以下變數：沒興趣、喜歡目前的活動、有過經驗、下次在說、時間不對、很累、不舒服、太忙等。在探討休閒動機與休閒限制因子之相關理論與架構中，Um and Crompton 於 1992 年探討遊客對於一旅遊目的地的決定過程，分為：早期引導期，協助因子會影響一潛在的目的地是否被選擇；晚期引導期中，限制因子則是影響最後目的地選擇，即一個人當接受到一旅遊點的某些訊息時，會引發其想要前往一探究竟的動機，但若要實際付諸於行動時，則會有諸多考量因素來作最後的決定；其變數為：時間、金錢因素、季節性、健康因素、安全性等。

許建民、高俊雄（2000）則進一步主張，個體內阻礙和個人的休閒喜好有關，一但個體沒有休閒喜好，將無法自主選擇休閒活動，將面臨個體內阻礙的問題；而人際阻礙和個體的人際協調及合作有關，將影響個體是否順利投入、參與休閒情境中；結構性阻礙則合個體實際參與行動有關，個體因外在因素的休閒阻礙而限制了休閒參與。

本研究選取 Crawford, Jackson, and Godbey (1991) 所提之限制因子，個人阻礙因素、人際阻礙因素和環境阻礙因素，作為本研究之限制因子。其中個人阻礙因子其子因素各為：不瞭解澳門、沒有充分時間、沒有足夠金錢；人際阻礙因素其子因素各為：親友輿論不支持、沒同伴同行、怕被親友貼標籤（賭或色）；環境阻礙因素其子因素各為：物無所值、行銷廣告沒吸引力、遊客太多、不怎麼好玩。

### 三、旅遊期望、滿意度及其相關行為模式研究

有關遊客旅遊行為模式之研究，Clawson and Knetsch 則早於 1966 年以時間為向度，提出多階段遊憩體驗歷程，包含五階段，亦即出發前期望或計劃之預期階段、去程、目的地現場活動、回程、回憶階段，每階段接產生不同的體驗，其影響因素也不同，此即「遊憩體驗歷程」。Driver and Tocher (1970)之遊憩行為研究模式則表示人類在生理、心理具有動機驅使其參與遊憩活動，以追求遊憩體驗。而遊憩體驗及其獲得效用與下述有關：(一) 先決條件：包括外在環境及遊憩者特性（心理、生理、社會經濟等特性及過去經驗），此先決條件產生遊憩動機而有遊憩行為，並決定預前處理階段（遊憩期望、遊憩活動選擇、花費等），因此預期處理階段的遊憩期望、遊憩選擇等受動機、過去經驗、社會地位等因素影響。(二) 中間情況：即去程、現場活動及回程階段。而現場階段因遊客背景、動機、期望、態度有不同的活動形式，且又由於當時現場狀況而有不同的滿足程度。(三) 目標達成：指獲得滿足之體驗，係與回憶、目標達成有關。

就遊客旅遊行為模式裏的期望與滿意度而言，Lawer 於 1973 年所提出的期望理論指出，人們對於其所能達成之不同成果具有不同偏好，且對於從事行動所獲致的表現，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、與其價值有關。Schreyer and Roggenbuck (1978)認為，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。就「刺激一個體—反應」(S-O-R)的刺激反應模式觀點而言，遊客個人為一有機個體(O)，受外在的刺激(S)，如實質環境、遊憩活動等，而產生滿意的反應情形(R)(魏弘發，1996)。本研究之滿意度衡量則採「刺激一個體—反應」(S-O-R)的刺激反應模式，來探討宗教觀光客實際接觸遊憩目的地後，經刺激所產生的實際體驗滿意度。

### 四、研究架構、目的與假設

綜合上述文獻，本研究整理出之研究架構（如圖 1）理論認為，遊客因個人特性的不同，會有不同的旅遊動機與阻礙(Driver, Brown, & Peterson, 1991; Crawford, Jackson, & Godbey, 1991)。而有旅遊動機與阻礙後，遊客將產生不同的遊憩期望，進而採取實際行動 (Clawson and Knetsch, 1966; Driver & Tocher, 1970)。行為發生後，復因環境特質、遊

憩活動種類，以及實際情況的影響，個人因此獲得不同的遊憩體驗滿意度(Lawer, 1973; Schreyer & Roggenbuck, 1978)。本研究擬以此研究架構，就台灣至澳門觀光客的個人特性加以分析，以瞭解旅遊動機、行前期望、實際體驗與滿意度，及其之間的關係。研究目的與假設如下：

- (一) 瞭解台灣至澳門觀光客個人特性、旅遊動機、阻礙、行前期望與實際體驗。
- (二) 瞭解台灣至澳門觀光客個人特性、旅遊動機與阻礙間之關係。
  - 假設一：台灣至澳門觀光客個人特性不同，其旅遊動機與阻礙亦不同。
  - 假設二：台灣至澳門觀光客，其旅遊動機大於阻礙。
- (三) 瞭解台灣至澳門觀光客，其旅遊動機與行前期望之間的關係。
  - 假設三：台灣至澳門觀光客，其旅遊動機與行前期望有所相關。
- (四) 瞭解台灣至澳門觀光客，其行前期望與實際體驗之落差，以求其滿意度。
  - 假設四：台灣至澳門觀光客，其行前期望與實際體驗有所落差。
- (五) 期望藉本研究結果作為台灣與澳門觀光有關單位未來規劃管理之參考。

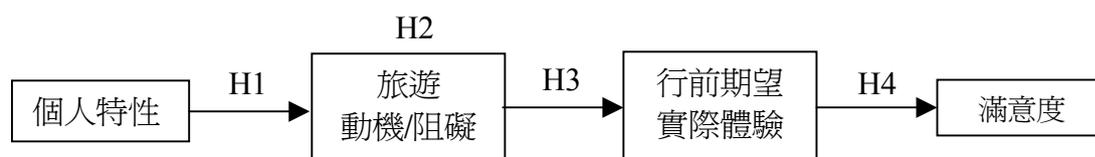


圖 1 台灣至澳門觀光客研究架構圖

## 參、研究設計及操作

### 一、研究基地：澳門旅遊景點介紹

澳門地小人稠，觀光資源相當豐富，簡短介紹澳門歷史，在依序介紹澳門八景、主題公園—漁人碼頭、澳門命脈—博彩娛樂、世界文化遺址、聲色娛樂、宗教、文化及觀光資源和公園與遊憩資源。

依澳門歷史與地理位置而言，十六世紀中葉，第一批葡萄酒人抵澳時，詢問居民當地的名稱，居民誤以為指廟宇，回答道“媽閣”。葡萄牙人以其言而譯成“MACAU”，成為澳門名稱的由來。在後來的四百多年時間裡，東西文化一直在此地相互交融，留下了許多歷史文化遺產，使澳門成為一個獨特的城市。1999年，澳門回歸中華人民共和國，現今為其一個特別行政區，依據澳門基本法實行高度自治，在“一個兩制”政策指引下，澳門的社會和經濟方面的特色，會予以保留並得以延續。澳門的面積很小，包括澳門半島、乙（水）仔和路環兩個離島，但是世界人口最稠密的地方之一。其中澳門是一個國際化的城市，因為八百年來這裡一直是中西文化的交匯點，同時也是中西文化融和共有的地方，因此孕育了不少的世界文化遺產於此。澳門位於中國大陸東南部沿海，地處珠

江三角洲的西岸，北靠珠江三角洲，東隔伶仃洋，與香港隔海相望，西連磨刀門，和珠海的灣仔、橫琴島隔水相對，北接珠海的拱北，距中山 40 公里，距香港 60 公里，距廣州 145 公里。

澳門八景分別為鏡海長虹（澳氹大橋）、媽閣紫煙（媽閣廟）、三巴勝跡（大三巴牌坊）、普濟尋幽（普濟禪院）、燈塔松濤（松山燈塔）、盧園探聖（盧廉若公園）、龍環葡韻（氹仔葡式建築群）、黑沙踏浪（路環黑沙海灘）。其景點特色如下：1. 鏡海長虹（澳氹大橋）：鏡海是澳門古稱之一，指澳門半島與氹仔之間的海面，因波平如鏡，像一塊大鏡而得名。而氹仔大橋與另一邊的友誼大橋，就如同一道彩虹，橫跨鏡面。2. 媽閣紫煙（媽閣廟）：有五百多年歷史，是葡萄牙人首度登陸澳門之地，亦是 Macau 的名字來源。廟宇分為神山、正覺、禪林、弘仁殿及觀音閣多個部分。3. 三巴勝跡（大三巴牌坊）：大三巴牌坊前身是聖保祿堂，堂建於一五八〇年，先後經歷過三次火災，最後一次大火幾乎將整座建築物摧毀，就只剩下現時的前壁。4. 普濟尋幽（普濟禪院）：俗稱觀音堂的普濟禪院，建於明朝末年，距今已有三百七十多年歷史，是澳門最大的禪院兼最具規模的廟宇。5. 燈塔松濤（松山燈塔）：松山是澳門第一高峰，山上有個建於一八六五年的燈塔，是遠東史上第一座燈塔。6. 盧園探聖（盧廉若公園）：盧園本是澳門著名商人盧廉若的私人花園，總面達一點七八公頃，融合了蘇州園林特色的花園。7. 龍環葡韻（氹仔葡式建築群）：龍環是氹仔的舊稱，葡韻則是一個分成五部分的風景區，包括於一八八五年落成的嘉模堂、五幢葡式別墅、十字花園、氹仔市政花園及氹仔圖書館。8. 黑沙踏浪（路環黑沙海灘）：位於路環島的黑沙灣，是澳門的天然海濱浴場，沙灘呈半月形，水質清澈。

主題公園。澳門漁人碼頭將座落於外港新填海區海岸，整個項目按照設計分為「唐城（中式氛圍）」、「東西匯聚」、「勵駿碼頭（機動樂園）」3 個主題區域。「唐城（中式氛圍）」是一個表現中國古老文化的區域，區內有金黃色為主體的中國傳統建築，亭台樓閣，古色古香，並提供各種富有地方色彩的民間小食外，還有工藝品展覽館。「東西匯聚」顧名思義是中國傳統文化與西方現代文化交匯的地方。區內有火山、非洲土著式堡壘和希臘式廣場三個主題。「勵駿碼頭」以海岸設計為主題，區內有很多不同國家、不同年代和不同形式的建築物。

澳門命脈—博彩娛樂。提到澳門，一定會想到博彩業，因為澳門小小地方，卻有賭場十多家，其中以葡京賭場為最大，還有回力、金龍、法老王宮殿、勵駿會娛樂場、文華東方：東方娛樂場、新世紀酒店：希臘文化和金沙娛樂場，還有賽狗跟賽馬的活動。

世界文化遺產。世界遺產是指根據《保護世界文化和自然遺產公約》，經聯合國教科文組織世界遺產委員會審核、批准而被列入《世界遺產名錄》的各種遺產。澳門歷史城區成為中國第 31 處世界遺產，是世界對中華文化，對澳門四百多年中西文化交匯結晶的肯定。分別有媽閣廟、民政總署大樓、議事亭前地、仁慈堂大樓等。

宗教、文化及觀光資源和公園與遊憩資源。澳門擁有豐富的歷史和文化遺產。不同的宗教信仰和傳統的民風習俗和小城的現今生活息息相連，所以無論在狹窄的街道漫步，或在迷人的廣場流連，多元文化交匯的種種趣味俯拾皆是。因此，博物館也是澳門的觀光景點之一，像是大賽車博物館、葡萄酒博物館、澳門旅遊塔、金蓮花廣場等。在公園與遊憩方面，有氹仔大潭山郊野公園、路環石排灣郊野公園、二龍喉公園和澳門溼地。

## 二、問卷設計與發放

有關台灣至澳門觀光客之實證研究並未多見，本研究的問卷變項設計乃依據研究架構，茲將問卷之內容分為旅遊動機、阻礙、行前期望、實際體驗與訪客基本資料等五部份。動機與阻礙部份則參考 Driver, Brown, and Peterson(1991)及 Crawford, Jackson, and Godbey (1991)之理論；行前期望與實際體驗部分則參考 Clawson and Knetsch, (1966)與 Driver and Tocher (1970) 之理論。最後，配合台灣至澳門之旅行業者與專家實地訪談，請其提供意見，並作多次修正而得。本問卷的測量尺度方面，個人特性方面採類別尺度測量；而旅遊動機、阻礙、行前期望與實際體驗部分則採 Likert 五點評量尺度，由非常低至非常高，分別賦予 1 至 5 分。抽樣方法於澳門回航台灣的飛機上，商請旅行社導遊發放問卷並配合人員訪問方式，期使獲得較佳的樣本、完整的資料並提高回答率。本研究最後共得有效問卷 402 份。

## 三、統計分析方法

資料分析方法乃根據研究目的與假設加以設計，台灣至澳門觀光客之個人特性、旅遊動機、阻礙、行前期望及實際體驗，採用頻次及平均值分析。另外，有關旅遊阻礙、行前期望及實際體驗部分，又分別在其各個層面，以其所包含變數的平均數歸納之。在個人特性對旅遊動機與阻礙之差異分析上，採獨立樣本 T-test 及 One-way ANOVA 以驗證研究假設一：台灣至澳門觀光客個人特性不同，其旅遊動機與阻礙亦不同。配對樣本 T-test 則用於驗證研究假設二：台灣至澳門觀光客，其旅遊動機大於阻礙。旅遊動機與行前期望之關係，則採相關分析方法以驗證研究假設三：台灣至澳門觀光客，其旅遊動機與行前期望有所相關。並在行前期望以及實際體驗之關係，以配對樣本 T-test 以求其滿意度，並驗證研究假設四：台灣至澳門觀光客，其行前期望與實際體驗有所落差。

## 肆、實證研究結果與分析

### 一、台灣至澳門觀光客受訪者基本資料

#### (一) 受訪者個人特性

性別以女性居多，佔 59.2%。年齡以 21~30 歲者最多，佔 48.3%，因此其主要年齡

層為青年者。教育程度以大專或大學最多，佔 65.7%，次為高中職佔 31.3%，研究所以上者佔 2%，可知其台灣至澳門觀光客之教育程度並不低。婚姻狀況以未婚者較多，佔 52.2%。職務主要為一般職員，佔 74.6%。個人月平均收入以 30001~60000 元最多，佔 48.3%，其次為 30000 元或以下，佔 46.8%，最少為 100000 元以上者，佔 0.5%。個人每月可消費金額以 20000 元或以下居多，佔 83.1%。至澳門目的，主要皆是專程前來澳門，佔 75.6%，可知觀光客大都將澳門視為旅遊地點。來澳門有過夜者居多，佔 72.6%，比例與專程來澳門相近，可知來澳門的觀光客皆會停留至少兩天以上。前來澳門平均次數高達 2.46（含此次），因此可見旅客對於澳門的評價頗高，因此回遊率相對也高。詳細結果，請參見表 1。

### （二）受訪者旅遊動機與阻礙分析

台灣至澳門觀光客其旅遊動機依續如下，首先，主要為「美食(3.32)」，次之為「博彩娛樂(3.21)」，次為「購物(3.13)、歌舞娛樂(3.13)」，再者為「節慶活動(2.77)」、「宗教慶典(2.73)」，再者為「自然生態 (2.72)」，最後為「運動(2.65)」。由上述分析可知，澳門吸引人之處仍在於美食和娛樂。台灣至澳門觀光客其旅遊阻礙，共分三部份探討，其中最大的阻礙來自於「環境阻礙(2.99)」，接下來為「個人阻礙因素(2.96)」，最後為「人際阻礙因素(2.74)」。在環境阻礙因素中，以「不怎麼好玩(3.09)」排序最先，其次為「行銷廣告沒吸引力(3.02)」，再來為「物無所值(2.94)」，最後為「遊客太多(2.90)」。個人阻礙因素中，又再細分為三小項，其排序結果為，「沒有充份時間(2.99)」、「沒有足夠金錢(2.98)」和「不瞭解澳門(2.90)」。人際阻礙因素中，細項排序為「沒同伴同行(2.88)」、「怕被親友貼標籤(2.69)」和「親友輿論不支持」。可知現在大家對於博彩並不像以往視其為賭博行為，因此對於無法前往的阻礙因素大都來自於澳門是否真的好玩、廣告行銷是否有真正落實，以吸引觀光客前來。詳細結果，請參見表 2。

### （三）受訪者行前期望分析

對於七大類旅遊景點期望重視度排序中，首要為「澳門命脈—博彩娛樂(3.44)、聯合國核定之『世界文化遺產』(3.44)」，其次為「最新主題公園—漁人碼頭(3.37)」，接下來為「澳門八景(3.30)、宗教、文化及觀光資源(3.30)」，最後「聲色娛樂(3.29)」、「公園與遊憩資源(3.20)」。首先，在澳門命脈—博彩娛樂項目中，賽馬是最重視之活動(3.48)，其次賽狗(3.46)，最後為賭博(3.44)。其中澳門賭博場中，又依觀光客期望進行排序，結果顯示，前三個最期望前往之賭場各為，金沙娛樂場(3.52)，其次為葡京賭場(3.45)，和文華東方：東方娛樂場(3.42)，詳細結果，請見表 3。在聯合國核定之『世界文化遺產』中，最期望前往的三個景點為，大三巴牌坊(3.52)、媽閣廟(3.50)和議事亭前地(3.45)，詳細結果，請見表 3。最新主題公園—漁人碼頭中，重視度排序為，勵駿碼頭(3.42)、唐城(3.36)、東西匯聚(3.32)，其中東西匯聚中，又以火山區和古羅馬廣場最吸引人前去。澳門八景中，重視度排序前五項各為三巴勝跡(3.55)、龍環葡韻(3.33)、鏡海長虹(3.32)、媽閣紫煙(3.32)

和黑沙踏浪(3.30)，詳細結果，請見表 3。宗教、文化及觀光資源中，重視度排序前五項各為澳門旅遊塔(3.41)、大賽車博物館(3.40)、葡萄酒博物館(3.40)、西望洋教堂(3.27)和聖方濟各聖堂(3.23)，詳細結果，請見表 3。聲色娛樂中，桑拿浴室(3.35)排序最高，其次為紫醉金迷(3.31)，最後為活色生香(3.22)。公園與遊憩資源中，重視度依序為，澳門溼地(3.29)、氹仔大潭山郊野公園(3.19)、路環石排灣郊野公園(3.15)和二龍喉公園(3.15)。在檢定部份，每一問項的重視程度皆呈現高，可見觀光客尚未前往澳門前，對於景點或是娛樂等皆有高的重視度。詳細結果，亦請見表 3。

#### (四) 受訪者實際體驗分析

對於七大類旅遊景點實際體驗排序中，首要為「澳門命脈—博彩娛樂(3.38)」，其次為「聯合國核定之『世界文化遺產』(3.37)」，接下來為各為「最新主題公園—漁人碼頭(3.36)」、「宗教、文化及觀光資源(3.32)」、「聲色娛樂(3.27)」、「澳門八景(3.23)」，最後為「公園與遊憩資源(3.21)」。

首先，在澳門命脈—博彩娛樂項目中，實際體驗中，賽狗滿意度最高(3.41)，其次賽馬(3.38)，最後為賭博(3.46)。其中澳門賭博場中，又依觀光客實際體驗進行排序，結果顯示，前三個感到滿意之賭場各為，法老王宮殿(3.52)，其次為金沙娛樂場(3.42)，和文華東方：東方娛樂場(3.40)，詳細結果，請見表 4。在聯合國核定之『世界文化遺產』中，最滿意的三個景點為，大三巴牌坊(3.45)、議事亭前地(3.40)和媽閣廟(3.37)、大炮台(3.37)，詳細結果，請見表 4。最新主題公園—漁人碼頭中，實際體驗排序為，勵駿碼頭(3.45)、唐城(3.33)、東西匯聚(3.31)，其中東西匯聚中，又以古羅馬廣場(3.35)和亞拉丁堡壘區(3.31)最吸引人前去。宗教、文化及觀光資源中，滿意度排序前五項各為澳門旅遊塔(3.43)、大賽車博物館(3.40)、西望洋教堂(3.32)、葡萄酒博物館(3.31)和聖方濟各聖堂(3.31)，詳細結果，請見表 4。聲色娛樂中，紫醉金迷(3.29)和桑拿浴室(3.29)排序最高，其次為活色生香(3.23)。澳門八景中，排序前五項各為三巴勝跡(3.34)、媽閣紫煙(3.27)、鏡海長虹(3.26)、龍環葡韻(3.26)和黑沙踏浪(3.23)，詳細結果，請見表 4。公園與遊憩資源中，滿意度依序為，二龍喉公園(3.22)和澳門溼地(3.22)，其次為氹仔大潭山郊野公園(3.21)和路環石排灣郊野公園(3.19)。在檢定部份，每一問項的實際體驗皆是高，可見觀光客實際體驗後，對於景點或是娛樂等皆有高的實際體驗。詳細結果，亦請見表 4。

#### (五) 小結

以上研究結果達到研究目的之一：瞭解台灣至澳門觀光客個人特性、旅遊動機、阻礙、行前期望與實際體驗。

## 二、台灣至澳門觀光客受訪者個人特性對旅遊動機與阻礙之關係

### (一) 台灣至澳門觀光客受訪者個人特性對旅遊動機與阻礙之差異分析

此部份乃利用獨立樣本 T 檢定與單因子變異數分析，探討台灣至澳門觀光客個人特

性不同對旅遊動機與阻礙因素構面間是否具差異性。

在旅遊動機方面，研究結果顯示，男女性別不同在「購物」、「博彩娛樂」與「歌舞娛樂」旅遊動機因素上有顯著差異。年齡不同（30歲以下和31~50歲），在「購物」、「博彩娛樂」、「歌舞娛樂」、「節慶活動」與「總平均動機」之動機因素上有顯著差異。婚姻狀況不同（未婚和已婚），在「總平均動機」與「節慶活動」動機因素上有顯著差異。職務不同（主管和一般職員）在「總平均動機」、「美食」、「購物」與「博彩娛樂」動機因素上有顯著差異。個人平均月收入不同（30000元或以下和30001~60000元），在「總平均動機」、「購物」與「節慶活動」動機因素上有顯著差異。個人平均月消費金額不同（20000元或以下和20001~40000元），在「總平均動機」、「博彩娛樂」、「歌舞娛樂」與「節慶活動」動機因素上有顯著差異。至澳門目的不同（專程來澳門和過境澳門），在「總平均動機」、「購物」與「節慶活動」動機因素上有顯著差異。過夜與否，在「總平均動機」與「節慶活動」動機因素上有顯著差異。詳細結果，請參見表5。

在旅遊動機方面，研究結果顯示，年齡不同（30歲以下和31~50歲），在「總平均阻礙」、「人際阻礙」與「結構阻礙」之阻礙因素上有顯著差異。教育程度不同（高中職和專科或大學），在「人際阻礙」之阻礙因素上有顯著差異。婚姻狀況不同（未婚和已婚），在「總平均阻礙」、「個人阻礙」、「人際阻礙」與「結構阻礙」之阻礙因素上有顯著差異。個人平均月收入不同（30000元或以下和30001~60000元），在「總平均阻礙」、「個人阻礙」與「人際阻礙」之阻礙因素上有顯著差異。個人平均月消費金額不同（20000元或以下和20001~40000元），在「總平均阻礙」與「人際阻礙」之阻礙因素上有顯著差異。至澳門目的不同（專程來澳門和過境澳門），在「總平均阻礙」、「個人阻礙」與「人際阻礙」之阻礙因素上有顯著差異。過夜與否，在「總平均阻礙」、「個人阻礙」、「人際阻礙」與「結構阻礙」之阻礙因素上有顯著差異。詳細結果，請參見表6。

以上結果驗證研究假設一：台灣至澳門觀光客個人特性不同，其旅遊動機與阻礙亦不同。

## （二）台灣至澳門觀光客受訪者旅遊動機與阻礙之差異分析

由表2可得知，台灣至澳門觀光客受訪者旅遊動機之平均值為2.96，大於台灣至澳門觀光客受訪者旅遊阻礙之平均值2.90。進一步，將旅遊動機與旅遊阻礙之「落差」，計算其差異之平均，值為0.05。

以上結果驗證研究假設二：台灣至澳門觀光客，其旅遊動機大於阻礙。

## （三）小結

以上研究結果達到研究目的二：瞭解台灣至澳門觀光客個人特性、旅遊動機與阻礙間之關係。

### 三、台灣至澳門觀光客受訪者旅遊動機與行前期望之相關分析

此就受訪者其旅遊動機及行前期望進行相關分析，旅遊動機可分為「美食」、「購物」、「博彩娛樂」、「歌舞娛樂」和「節慶活動」。行前期望可分為「澳門八景」、「最新主題公園—漁人碼頭」、「澳門命脈—博彩娛樂」、「聯合國核定之『世界文化遺產』」、「聲色娛樂」、「宗教、文化及觀光資源」與「公園與遊憩資源」。其中「美食」、「購物」、「博彩娛樂」、「歌舞娛樂」和「節慶活動」因素與「行前期望」皆有顯著相關。「美食」因素與行前期望之「澳門八景」、「最新主題公園—漁人碼頭」、「聲色娛樂」與「公園與遊憩資源」有顯著相關。「購物」因素與行前期望之「澳門八景」、「最新主題公園—漁人碼頭」、「澳門命脈—博彩娛樂」、「宗教、文化及觀光資源」與「公園與遊憩資源」有顯著相關。「博彩娛樂」因素與行前期望之「澳門八景」、「最新主題公園—漁人碼頭」、「澳門命脈—博彩娛樂」、「聯合國核定之『世界文化遺產』」、「聲色娛樂」、「宗教、文化及觀光資源」與「公園與遊憩資源」皆有顯著相關。「歌舞娛樂」因素與行前期望之「最新主題公園—漁人碼頭」、「澳門命脈—博彩娛樂」、「聯合國核定之『世界文化遺產』」與「聲色娛樂」有顯著相關。「節慶活動」因素與行前期望之「宗教、文化及觀光資源」與「公園與遊憩資源」有顯著相關，參見表 7。以上結果顯示，遊客有了旅遊動機後，將產生不同的行前期望，而且其旅遊動機愈高，其行前期望也愈高。

以上結果驗證研究假設三：台灣至澳門觀光客，其旅遊動機與行前期望有所相關；並達到研究目的三：瞭解台灣至澳門觀光客，其旅遊動機與行前期望之間的關係。

### 四、台灣至澳門觀光客受訪者行前期望與實際體驗之落差—滿意度分析

在滿意度分析方面（參見表 8），乃將實際體驗與行前期望相減所得到的滿意度值，當有正向結果，且值越大，表示觀光客有較高的滿意度；反之，若得到結果為負值，且值越小時，相對有較低的滿意度。將其滿意度之平均值進行排序，發現觀光客對於「宗教、文化及觀光資源」的滿意度最高，其次為「公園與遊憩資源」，接下來為「最新主題公園—漁人碼頭」，再者為「聲色娛樂」、「澳門命脈—博彩娛樂」、「澳門八景」、「聯合國核定之『世界文化遺產』」。可發現，當期望越大時，若得不到本預計之結果，則失落感越大。

再進一步將各景點的滿意度進行敘述。首先，宗教、文化及觀光資源中，滿意度最高的前五的景點為，聖方濟各聖堂、金蓮花廣場、西望洋教堂、荷蘭園大馬路和澳門旅遊塔與菩提禪寺。公園與遊憩資源中，滿意度依序為二龍喉公園、路環石排灣郊野公園、氹仔大潭山郊野公園和澳門溼地。最新主題公園—漁人碼頭中，滿意度依序為勵駿碼頭、東西匯聚和唐城；其中東西匯聚又再細分為三個景點，滿意度依序為亞拉丁堡壘區、古羅馬廣場和火山區。聲色娛樂中，滿意度依序為活色生香、紫醉金迷和桑拿浴室。澳門命脈—博彩娛樂中，滿意度依序為賭場、賽狗和賽馬；其中賭場場所的滿意度，前五個

依序為法老王宮殿、金龍、回力、勵駿會娛樂場和文華東方：東方娛樂場，詳細結果，請參見表 8。澳門八中，前五項滿意度依序為，盧園探聖、媽閣紫煙、鏡海長虹、黑沙踏浪與龍環葡韻，詳細結果，請參見表 8。聯合國核定之『世界文化遺產』中，前五項滿意度依序為，民政總署大樓、仁慈堂大樓、議事亭前地、大堂和大砲台，詳細結果，請參見表 8。

以上結果驗證研究假設四：台灣至澳門觀光客，其行前期望與實際體驗有所落差；並達到研究目的四：瞭解台灣至澳門觀光客，其行前期望與實際體驗之落差，以求其滿意度。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

台灣觀光客至澳門觀光概況方面，觀光客個人特性部分，性別以女性居多，與中國新聞網（2003）報導指出，將遊客分為「賭博旅客」和「非賭博旅客」看來，不管在「賭博旅客」和「非賭博旅客」的男女比例皆以男性較高，可能的原因是此報導乃針對所有在澳門的旅客，因此可能來自於內地、台灣等外島遊客，而本研究僅針對台灣至澳門的旅客進行調查。年齡以 21~45 歲者最多，主要為青年人和中年者，約各佔近五成左右。教育程度以專科或大學最多，高中職亦不少以及部分研究所以上，可知台灣至澳門觀光客之教育程度並不低。婚姻狀況以未婚者居多，可能與年紀集中在 21~30 歲，加上結婚率下降，因此不婚族比率較高。職務主要為一般職員。個人月平均收入 30001~60000 元者約居多，其次為 30000 元或以下。個人每月可消費金額以 20000 元或以下為多。至澳門目的主要皆以專程前來澳門為多。此以先前報導指出至澳門旅遊人數逐年增加相同。過夜的旅客佔了大部分。前來澳門平均次數高達 2.46 次。

台灣至澳門觀光客旅遊動機分析方面，旅遊動機主要為「美食」，顯示澳門不僅有博彩娛樂可以吸引觀光客，其次為「博彩娛樂」、「購物」、「歌舞娛樂」與「節慶活動」，由此可知澳門是博彩娛樂之聖地外，也是購物美食娛樂之去處。旅遊阻礙因素分析共分為三類，主要的阻礙因素為「環境阻礙因素」，其次為「個人阻礙因素」，最後才是「人際阻礙因素」。而在旅遊動機和阻礙差異，發現動機因素是大於阻礙因素，因此由上述發現，台灣至澳門觀光客之旅遊動機並非如過去只是賭博上的動機，乃屬多元化的追求，且阻礙因素仍以澳門當地吸引力為主，而與遊客本身，甚至親朋好友之影響較小。

台灣至澳門觀光客行前期望之分析方面，行前期望較高者，主要為「澳門命脈—博彩娛樂」，其次為「聯合國核定之『世界文化遺產』」、「最新主題公園—漁人碼頭」、「澳門八景」、「宗教、文化及觀光資源」、「聲色娛樂」與「公園與遊憩資源」，可知多數之台灣至澳門觀光客對廣告行銷較高的景點期望較高；至於宗教、文化及觀光資源和公園與

遊憩資源方面，則期望較低。但就整體期望值看來，重視度皆是高。

台灣至澳門觀光客實際體驗分析方面，實際體驗較高的依次為「澳門命脈—博彩娛樂」、「聯合國核定之『世界文化遺產』」、「最新主題公園—漁人碼頭」、「宗教、文化及觀光資源」、「聲色娛樂」、「澳門八景」與「公園與遊憩資源」。但就整體實際體驗看來，實際體驗皆高。以上對台灣至澳門觀光客之概況分析結果，已達到本研究目的之一。

在個人特性與旅遊動機因素之差異分析方面，研究結果顯示台灣至澳門觀光客的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職務、個人平均月收入、個人月消費金額、至澳門目的與有無在澳門過夜等個人特性的不同，會造成其旅遊動機的差異，此即顯示澳門觀光客個人特性不同，其旅遊動機亦不同。在個人特性與旅遊阻礙因素之差異分析方面，研究結果發現，在台灣至澳門觀光客的性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職務、個人平均月收入、個人月消費金額、至澳門目的與有無在澳門過夜等個人特性的不同，會造成其旅遊阻礙因素的差異，此即顯示台灣至澳門觀光客個人特性不同，其旅遊阻礙因素亦不同。此發現已達到本研究目的之二。

在旅遊動機與行前期望之相關分析方面，研究結果顯示台灣至澳門觀光客旅遊動機與行前期望部分皆呈顯著相關性，表示旅遊動機與行前期望有所相關，此結果也顯示台灣至澳門觀光客之遊憩行為與陳美吟（1985）及 Driver and Tocher (1970)的一般的遊客行為理論模式相符，已達到本研究目的之三。

在滿意度分析方面，滿意度較高的依次為「宗教、文化及觀光資源」與「公園與遊憩資源」，可能是因為觀光客感受到與期望的差距較小，因為在之前「行前期望」研究資料發現，「宗教、文化及觀光資源」與「公園與遊憩資源」的期望值是較低的。反觀之，發現行前期望越高的景點，其滿意度較低，像是「澳門命脈—博彩娛樂」、「聯合國核定之『世界文化遺產』」，可能原因為期待越高，相對以更嚴謹評價看待，因此往往造成差異的來源。此結果，已達到本研究目的之四。

## 二、建議

綜合上述研究結果，對有關單位及後續研究提出相關建議，分述如下：

依研究目的一發現在台灣至澳門觀光客中，以女性為主，且女性一般為消費的最終決定者，因此對於是否購買具有極大影響力，根據東方線上調查（彭翠亭，2005）指出女性佔了家庭 80%消費決策，所以建議在澳門除了透過博彩娛樂和世界文化遺產吸引遊客，增加外匯收入，亦可增加美食、購物天地，以增加額外收入。在旅遊阻礙因素中，環境阻力最大，其中又以不怎麼好玩為之最，其次為行銷廣告沒吸引力，加上遊客以青年人為主，且前往平均次數高達 2 次以上，因此建議澳門政府應該每幾年規劃某一特定主題（如，日本愛知萬國博覽會）或是增設新遊樂場所（如，香港迪士尼），以吸引求新求變之旅客。在行前期望與實際體上的統計得知，目前旅客的重視度與滿意度皆高，因

此給澳門政府建議為應盡力維護當地文物、景色和觀光資源等，避免人為破壞，失去其價值。

依研究目的二（研究假設一及二之發現）結果，因不同特性之遊客會影響其旅遊動機、旅遊阻礙因素；此外，研究也發現旅遊動機大於旅遊阻礙因素，因此建議在旅遊設計可依不同旅客特性，將其集結，給與不一樣的旅遊行程，此時旅客旅遊動機提升，而旅遊阻礙因素之影響會更小。舉例來說，性別不同對於旅遊動機有所差異，而女性旅遊動機主要因美食、購物和節慶活動；男性主要動機為博彩娛樂和歌舞娛樂，因此，依其所需，給予客製化套裝行程，增加其前往動機。

依研究目的三（研究假設三之發現），當旅遊動機越強烈時，行前期望相對越高，即當動機越強烈，則會降低遊客變動其行程之可能性。尤其當遊客前往動機是因「博彩娛樂」，則遊客對於行前期望的澳門八景、最新主題公園、澳門命脈等，皆有相關。但在前往動機因「節慶活動」時，則僅有宗教、文化及觀光資源和公園與遊憩資源有關，因此建議澳門有關單位可以提高其它旅遊動機與行前期望之相關，以吸引更多遊客。

依研究目的四，本研究發現台灣至澳門觀光客之滿意度，在澳門八景中的「三巴勝跡」、「普濟尋幽」、「燈塔松濤」和「龍環葡韻」之滿意程度為低；澳門命脈—博彩娛樂中，對於「金沙娛樂場」和「賽馬」之滿意程度為低；聯合國核定之世界文化遺產中，「媽閣廟」、「大三巴牌坊」和「東望洋砲台」之滿意程度為低；宗教、文化及觀光資源中，「葡萄酒博物館」之滿意程度為低；公園與遊憩資源中，「澳門溼地」之滿意程度為低。根據上述，建議澳門相關單位須進一步探究其原因何在，再進行改善，因為當遊客感到不滿意時，一定會在宣傳給其他預前往之遊客，如此可能會使得遊客產生負面影響，成為阻礙因素之一。

以上所述之建議，已達到本研究目的之五：藉本研究結果作為台灣與澳門觀光有關單位未來規劃管理之參考。本論文在五個研究目的到此已分別達到，藉此也解決了本研究探討台灣觀光客至澳門旅遊行為的研究問題。

### 三、研究限制

由於本研究以澳門回航台灣觀光客為研究範圍，雖透過旅行社導遊發放問卷，但僅以某幾架飛機上觀光客為主，因此研究結果並不能推及所有台灣觀光客至澳門之旅客。此外，本研究抽樣方式採便利抽樣，在個人特性部分不免有所誤差。

### 四、後續研究建議

本研究僅以遊客行為理論模式中的旅遊動機、阻礙因素與滿意度對台灣觀光客至澳門旅遊進行探討，後續研究或許可針對遊客行為理論模式中的其它部分作研究，探討台灣觀光客至澳門觀光之旅遊行為是否符合一般的遊客行為理論。此外亦可針對不同性質

的旅遊地點、團體與散客、淡旺季等，對台灣至本島附近之觀光客作深入的探討與比較。

## 陸、引用文獻

- 吳坤銘（1978）。遊客行為研究架構之探討，未出版之國立台灣大學森林學研究所碩士論文，台北。
- 彭翠亭（2005）。女性金錢支出與理財。東方線上。
- 張春興、楊國樞（1978）。心理學。台北：三民書局。
- 許建民、高俊雄（2000）。以三類型阻礙模式探討都市六年級學童運動休閒阻礙參與阻礙與性別及自尊關係，戶外遊憩研究，13(1)，4-13。
- 陳昭明（1981）。台灣森林遊樂需求、資源、經營之調查分析。台灣大學森林研究室研究報告。
- 澳門特別行政區政府統計暨普查局（2006）。澳門統計年鑑：旅遊統計—2004，澳門。
- 澳門特別行政區政府旅遊局（2006）。澳門旅遊局。網站資料來源：  
[http://www.macautourism.gov.mo/index\\_cn.phtml](http://www.macautourism.gov.mo/index_cn.phtml)
- 魏弘發（1996）。遊客選擇行為與遊憩阻礙之研究—以台灣民俗村為例，未出版之逢甲大學建築與都市計劃研究所碩士論文，台中。
- Clawson, M., & Knetsch, J. L. (1966). *Economic of Outdoor Recreation*, (Baltimore and London: The John Hopkins University Press,1966), 33-36。
- Crandall, R. (1980). Motivations for Leisure” *Journal of Leisure Research*, 12(1),45-53 .
- Crawford, D.W., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing Barriers to Family Leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-320.
- Crawford, D. W., Jackson, E. L., & Godbey, G. (1991). A Hierarchical Model of Leisure Constraints. *Leisure Sciences*, 13, 309-320.
- Driver, B. L., Brown, P. J., & Peterson, G. L. (1991). *Benefits of leisure*. Stage College, PA: Venture Publishing.
- Driver, B. L., & Tocher, S. R. (1970). *Toward a behavioral interpretation of recreational of planning, Elements of Outdoor Recreation Planning*, The University of Michigan Press.
- Hass, G. E., Driver, B.L., & Brown, P. J. (1980). *Measuring Wildness Recreation Experience*. Durham, New Hampshire: Proceedings of the Wildness Psychology Group.
- Knopf, R. C., & Lime, D. W. (1984). *A Recreation manager’s guide to understanding river use and users*. USDA Forest Service General Technical Report.
- Lawer, E. E. (1973). *Motivation and work organization*. California: Brook/Cole Publishing.

- 
- Schreyer, R. S., & Roggenbuck, J. W. (1978). The influence of experience exception on crowding perceptions and social-psychological carrying capacities, *Leisure Sciences*, 1(4), 373-394.
- Um, S., & Crompton, J. I. (1992). The Roles of Perceived Inhibitors and Facilitators in Pleasure Travel Destination Decisions. *Journal of Travel Research*, 30(3), 18-25.
- Mannell, R. C., & Zuzanek, J. (1991). The Nature and Variability of Leisure Constraints in Daily Life: The case of Physically Active Leisure of Older. *Leisure Sciences*, 13, 337-351.

表 1 台灣至澳門觀光客受訪者個人基本資料分析表

變 項	樣本數	百分比	變 項	樣本數	百分比
<b>性別</b>			<b>個人月平均收入</b>		
男	164	40.8	30000 元或以下	188	46.8
女	238	59.2	30001~60000 元	194	48.3
<b>年齡</b>			60001~100000 元	16	4.0
20 歲以下	8	2.0	100000 元以上	2	0.5
21~30 歲	194	48.3	<b>個人每月可消費金額</b>		
31~45 歲	180	44.8	20000 元或以下	334	83.1
46~60 歲	16	4.0	20001~40000 元	54	13.4
61 歲以上	4	1.0	40000 元以上	14	3.5
<b>教育程度</b>			<b>至澳門目的</b>		
國中或以下	4	1.0	專程前來澳門	304	75.6
高中職	126	31.3	過境澳門	98	24.4
專科或大學	264	65.7	<b>來澳門有無過夜？</b>		
研究所以上	8	2.0	無	110	27.4
<b>婚姻狀況</b>			有	292	72.6
未婚	210	52.2			
已婚	170	42.3			
離異	20	5.0		平均值	標準差
喪偶	2	0.5	<b>前來澳門次數（含此次）</b>	2.46	3.84
<b>職務</b>					
自營商	2	.5			
主管	80	19.9			
一般職員	300	74.6			
勞工	12	3.0			
無	8	2.0	<b>總數</b>	402	100%

表 2 台灣至澳門觀光客受訪者旅遊動機、阻礙與落差統計分析表

變 項	平均值	排序	標準差	檢定 T=3 (普通)	
				T value	程度
<b>※ 旅遊動機</b>	2.96		0.62	-1.40	普通
1. 美食.....	3.32	1	0.81	7.88*	高
2. 購物.....	3.13	3	0.78	3.34*	高
3. 運動 (高爾夫球等).....	2.65	8	1.03	-6.86*	低
4. 博彩娛樂.....	3.21	2	0.94	4.55*	高
5. 歌舞娛樂.....	3.13	3	0.97	2.67*	高
6. 宗教慶典.....	2.73	6	0.97	-5.64*	低
7. 節慶活動.....	2.77	5	0.90	-5.18*	低
8. 自然生態.....	2.72	7	1.00	-5.56*	低
<b>※ 旅遊阻礙</b>	2.90		0.59	-3.27*	
<b>一、個人阻礙因素</b>	2.96	II	0.73	-1.24	普通
1. 不瞭解澳門.....	2.90	3	0.87	-2.42*	低
2. 沒有充分時間.....	2.99	1	0.85	-0.23	普通
3. 沒有足夠金錢.....	2.98	2	0.92	-0.43	普通
<b>二、人際阻礙因素</b>	2.74	III	0.79	-6.51*	低
1. 親友輿論不支持.....	2.67	3	0.96	-6.93*	低
2. 沒同伴同行.....	2.88	1	0.92	-2.73*	低
3. 怕被親友貼標籤 (賭或色).....	2.69	2	0.98	-6.43*	低
<b>三、環境阻礙因素</b>	2.99	I	0.66	-0.41	普通
1. 物無所值.....	2.94	3	0.81	-1.60	普通
2. 行銷廣告沒吸引力.....	3.02	2	0.83	0.48	普通
3. 遊客太多.....	2.90	4	0.79	-2.52*	低
4. 不怎麼好玩.....	3.09	1	0.80	2.24*	高
				-----	
	平均值	標準差		T value	程度
旅遊動機	2.96	0.06			
旅遊阻礙	2.90	0.06			
動機與阻礙「落差」	0.05	0.07		1.50	≡0
(相等)					

註：旅遊動機與阻礙由非常弱(1)至非常強(5)，各構面之值為其所包含變數之平均值，\*表顯著值 $\leq 0.05$ 。

表 3 台灣至澳門觀光客受訪者行前期望統計表

變 項	平均值	排序	標準差	檢定 T=3 (普通)	
				T value	程度
※ 行前期望	3.33		0.40	16.72*	高
一. 澳門八景	3.30	四	0.47	12.68*	高
1. 鏡海長虹 (澳氹大橋) .....	3.32	3	0.69	9.37*	高
2. 媽閣紫煙 (媽閣廟) .....	3.32	3	0.68	9.57*	高
3. 三巴勝跡 (大三巴牌坊) .....	3.55	1	0.78	14.08*	高
4. 普濟尋幽 (普濟禪院) .....	3.19	6	0.68	5.70*	高
5. 燈塔松濤 (松山燈塔) .....	3.19	6	0.65	6.03*	高
6. 盧園探聖 (盧廉若公園) .....	3.18	8	0.67	5.37*	高
7. 龍環葡韻 (氹仔葡式建築群) .....	3.33	2	0.71	9.31*	高
8. 黑沙踏浪 (路環黑沙海灘) .....	3.30	5	0.71	8.39*	高
二. 最新主題公園—漁人碼頭	3.37	三	0.65	11.38*	高
1. 勵駿碼頭 (體驗異國風情) .....	3.42	1	0.76	11.10*	高
2. 唐城 (中式氛圍) .....	3.36	2	0.75	9.72*	高
3. 東西匯聚 (機動樂園)	3.32	3	0.71	8.90*	高
(1) 火山區 .....	3.33	(1)	0.77	8.50*	高
(2) 亞拉丁堡壘區 .....	3.29	(2)	0.76	7.57*	高
(3) 古羅馬廣場 .....	3.33	(1)	0.79	8.29*	高
三. 澳門命脈—博彩娛樂	3.44	一	0.70	12.54*	高
1. 賭場	3.37	3	0.62	12.06*	高
(1) 葡京賭場 .....	3.45	(2)	0.85	10.53*	高
(2) 回力 .....	3.22	(8)	0.74	5.97*	高
(3) 金龍 .....	3.31	(6)	0.78	8.08*	高
(4) 法老王宮殿 .....	3.37	(4)	0.73	10.24*	高
(5) 勵駿會娛樂場 .....	3.31	(6)	0.78	8.08*	高
(6) 文華東方：東方娛樂場 .....	3.42	(3)	0.80	10.53*	高
(7) 新世紀酒店：希臘文化 .....	3.36	(5)	0.78	9.32*	高
(8) 金沙娛樂場 .....	3.52	(1)	0.82	12.68*	高
2. 賽狗 .....	3.46	2	0.88	10.59*	高
3. 賽馬 .....	3.48	1	0.88	10.96*	高
四. 聯合國核定之「世界文化遺產」	3.44	一	0.59	14.87*	高
1. 媽閣廟 .....	3.50	2	0.81	12.50*	高
2. 民政總署大樓 .....	3.38	8	0.79	9.71*	高
3. 議事亭前地 .....	3.45	3	0.78	11.65*	高
4. 仁慈堂大樓 (聖母慈善會) .....	3.39	7	0.77	10.15*	高
5. 大堂 (主教座堂；大廟) .....	3.41	6	0.77	10.64*	高
6. 大三巴牌坊 .....	3.52	1	0.80	12.97*	高
7. 大砲台 .....	3.43	4	0.73	11.86*	高
8. 東望洋砲台 .....	3.42	5	0.74	11.50*	高
五. 聲色娛樂	3.29	六	0.62	9.43*	高
1. 紫醉金迷—澳門蘭桂坊 (酒吧) .....	3.31	2	0.76	8.22*	高
2. 活色生香—夜總會 .....	3.22	3	0.71	6.20*	高
3. 桑拿浴室 .....	3.35	1	0.76	9.20*	高
六. 宗教、文化及觀光資源	3.30	四	0.44	13.53*	高
1. 大賽車博物館 .....	3.40	2	0.65	12.32*	高
2. 葡萄酒博物館 .....	3.40	2	0.67	12.04*	高
3. 澳門旅遊塔 .....	3.41	1	0.71	11.68*	高
4. 金蓮花廣場 .....	3.21	7	0.60	7.17*	高
5. 西望洋教堂 .....	3.27	4	0.59	9.15*	高
6. 荷蘭園大馬路 .....	3.21	7	0.55	7.85*	高
7. 菩提禪院 .....	3.22	6	0.55	8.00*	高
8. 聖方濟各聖堂 .....	3.23	5	0.55	8.57*	高
七. 公園與遊憩資源	3.20	七	0.54	7.40*	高
1. 氹仔大潭山郊野公園 .....	3.19	2	0.63	5.97*	高
2. 路環石排灣郊野公園 .....	3.15	3	0.60	5.15*	高
3. 二龍喉公園 .....	3.15	3	0.62	5.02*	高
4. 澳門溼地 .....	3.29	1	0.68	8.61*	高

註：行前期望由非常低 (1) 至非常高 (5)，各構面之值為其所包含變數之平均值，\*表顯著值 $\leq 0.05$ 。

表 4 台灣至澳門觀光客受訪者實際體驗統計表

變 項	平均值	排序	標準差	檢定 T=3 (普通)	
				T value	程度
※ 實際體驗	3.31		0.37	16.54*	高
一. 澳門八景	3.23	六	0.50	9.09*	高
1. 鏡海長虹 (澳氹大橋) .....	3.26	3	0.70	7.60*	高
2. 媽閣紫煙 (媽閣廟) .....	3.27	2	0.67	8.19*	高
3. 三巴勝跡 (大三巴牌坊) .....	3.34	1	0.74	9.20*	高
4. 普濟尋幽 (普濟禪院) .....	3.11	7	0.60	3.82*	高
5. 燈塔松濤 (松山燈塔) .....	3.11	7	0.61	3.77*	高
6. 盧園探聖 (盧廉若公園) .....	3.22	6	0.61	7.21*	高
7. 龍環葡韻 (氹仔葡式建築群) .....	3.26	3	0.69	7.55*	高
8. 黑沙踏浪 (路環黑沙海灘) .....	3.23	5	0.65	7.24*	高
二. 最新主題公園—漁人碼頭	3.36	三	0.58	12.51*	高
1. 勵駿碼頭 (體驗異國風情) .....	3.45	1	0.71	12.61*	高
2. 唐城 (中式氛圍) .....	3.33	2	0.67	9.81*	高
3. 東西匯聚 (機動樂園)	3.31	3	0.65	9.66*	高
(1) 火山區 .....	3.27	(3)	0.69	7.81*	高
(2) 亞拉丁堡壘區 .....	3.31	(2)	0.72	8.67*	高
(3) 古羅馬廣場 .....	3.35	(1)	0.73	9.74*	高
三. 澳門命脈—博彩娛樂	3.38	一	0.55	13.94*	高
1. 賭場	3.36	3	0.61	11.81*	高
(1) 葡京賭場 .....	3.34	(4)	0.72	9.59*	高
(2) 回力 .....	3.23	(8)	0.56	8.16*	高
(3) 金龍 .....	3.32	(6)	0.64	10.14*	高
(4) 法老王宮殿 .....	3.52	(1)	2.80	3.74*	高
(5) 勵駿會娛樂場 .....	3.30	(7)	0.65	9.37*	高
(6) 文華東方：東方娛樂場 .....	3.40	(3)	0.72	11.20*	高
(7) 新世紀酒店：希臘文化 .....	3.33	(5)	0.70	9.53*	高
(8) 金沙娛樂場 .....	3.42	(2)	0.75	11.29*	高
2. 賽狗 .....	3.41	1	0.74	11.14*	高
3. 賽馬 .....	3.38	2	0.70	10.77*	高
四. 聯合國核定之「世界文化遺產」	3.37	二	0.55	13.56*	高
1. 媽閣廟 .....	3.37	3	0.74	10.15*	高
2. 民政總署大樓 .....	3.35	5	0.75	9.48*	高
3. 議事亭前地 .....	3.40	2	0.71	11.18*	高
4. 仁慈堂大樓 (聖母慈善會) .....	3.35	5	0.69	10.11*	高
5. 大堂 (主教座堂；大廟) .....	3.35	5	0.66	10.70*	高
6. 大三巴牌坊 .....	3.45	1	0.75	12.03*	高
7. 大砲台 .....	3.37	3	0.74	10.15*	高
8. 東望洋砲台 .....	3.32	8	0.73	8.96*	高
五. 聲色娛樂	3.27	五	0.58	9.30*	高
1. 紫醉金迷—澳門蘭桂坊 (酒吧) .....	3.29	1	0.69	8.39*	高
2. 活色生香—夜總會 .....	3.23	3	0.68	6.72*	高
3. 桑拿浴室 .....	3.29	1	0.67	8.67*	高
六. 宗教、文化及觀光資源	3.32	四	0.48	13.49*	高
1. 大賽車博物館 .....	3.40	2	0.65	12.46*	高
2. 葡萄酒博物館 .....	3.31	4	0.65	9.64*	高
3. 澳門旅遊塔 .....	3.43	1	0.70	12.45*	高
4. 金蓮花廣場 .....	3.28	6	0.63	9.07*	高
5. 西望洋教堂 .....	3.32	3	0.63	10.27*	高
6. 荷蘭園大馬路 .....	3.26	7	0.60	8.88*	高
7. 菩提禪院 .....	3.24	8	0.64	7.46*	高
8. 聖方濟各聖堂 .....	3.31	4	0.62	10.12*	高
七. 公園與遊憩資源	3.21	七	0.54	7.81*	高
1. 氹仔大潭山郊野公園 .....	3.21	3	0.64	6.58*	高
2. 路環石排灣郊野公園 .....	3.19	4	0.59	6.61*	高
3. 二龍喉公園 .....	3.22	1	0.62	7.25*	高
4. 澳門溼地 .....	3.22	1	0.64	6.85*	高

註：實際體驗由非常低 (1) 至非常高 (5)，各構面之值為其所包含變數之平均值，\*表顯著值  $\leq 0.05$ 。

表 5 台灣至澳門觀光受訪者個人特性對旅遊動機因素之差異性檢定

變 項	旅遊動機					
	總平均動機	美食	購物	博彩娛樂	歌舞娛樂	節慶活動
總和	<b>2.96</b>	<b>3.32</b>	<b>3.13</b>	<b>3.21</b>	<b>3.13</b>	<b>2.77</b>
性別(t 值)	<b>0.72</b>	<b>-1.03</b>	<b>-2.26*</b>	<b>2.27*</b>	<b>3.04*</b>	<b>-1.31</b>
男	2.98	3.27	3.02	3.34	3.30	2.70
女	2.94	3.35	3.20	3.13	3.01	2.82
年齡(t 值)	<b>8.14*</b>	<b>-0.80</b>	<b>3.05*</b>	<b>3.28*</b>	<b>2.50*</b>	<b>7.26*</b>
30 歲以下	3.21	3.29	3.26	3.38	3.27	3.10
31~50 歲	2.74	3.36	3.02	3.07	3.02	2.47
教育程度(t 值)	<b>-0.68</b>	<b>-0.27</b>	<b>0.18</b>	<b>-0.59</b>	<b>0.21</b>	<b>-0.27</b>
高中職	2.94	3.32	3.16	3.19	3.16	2.76
專科或大學	2.99	3.34	3.14	3.25	3.14	2.79
婚姻狀況(t 值)	<b>2.90*</b>	<b>-0.99</b>	<b>1.73</b>	<b>0.84</b>	<b>-0.05</b>	<b>4.16*</b>
未婚	3.03	3.26	3.17	3.25	3.12	2.92
已婚	2.84	3.34	3.04	3.16	3.13	2.54
職務(t 值)	<b>2.13*</b>	<b>2.00*</b>	<b>2.05*</b>	<b>2.68*</b>	<b>1.92</b>	<b>0.00</b>
主管	3.11	3.50	3.33	3.45	3.33	2.80
一般職員	2.95	3.31	3.14	3.14	3.09	2.80
個人月平均收入(t 值)	<b>4.16*</b>	<b>1.44</b>	<b>2.56*</b>	<b>0.86</b>	<b>0.04</b>	<b>5.47*</b>
30000 元或以下	3.09	3.37	3.23	3.23	3.12	3.03
30001~60000 元	2.84	3.26	3.04	3.15	3.11	2.56
個人月消費金額(t 值)	<b>6.31*</b>	<b>-1.83</b>	<b>1.03</b>	<b>2.61*</b>	<b>4.24*</b>	<b>5.74*</b>
20000 元或以下	3.05	3.32	3.19	3.29	3.23	2.90
20001~40000 元	2.53	3.52	3.07	2.81	2.56	2.15
至澳門目的(t 值)	<b>4.13*</b>	<b>0.66</b>	<b>2.02*</b>	<b>1.77</b>	<b>1.52</b>	<b>3.42*</b>
專程前來澳門	3.03	3.34	3.18	3.27	3.17	2.86
過境澳門	2.72	3.27	2.98	3.04	3.00	2.49
來澳門過夜?(t 值)	<b>-3.88*</b>	<b>0.41</b>	<b>-1.64</b>	<b>-1.62</b>	<b>-0.72</b>	<b>-2.27*</b>
無	2.76	3.35	3.02	3.07	3.07	2.60
有	3.03	3.31	3.17	3.27	3.15	2.83

註：動機各構面之值為其所包含變數之平均值，\*表顯著值 $\leq 0.05$ 。

表 6 台灣至澳門觀光受訪者個人特性對旅遊阻礙之差異性檢定

變 項	旅遊阻礙			
	總平均阻礙	個人阻礙	人際阻礙	結構阻礙
<b>總和</b>	<b>2.90</b>	<b>2.96</b>	<b>2.74</b>	<b>2.99</b>
<b>性別(t 值)</b>	<b>-1.01</b>	<b>-0.18</b>	<b>-0.15</b>	<b>-1.96</b>
男	2.87	2.95	2.74	2.91
女	2.93	2.96	2.75	3.04
<b>年齡(t 值)</b>	<b>4.86*</b>	<b>1.79</b>	<b>8.07*</b>	<b>2.19*</b>
30 歲以下	3.05	3.00	3.06	3.08
31~50 歲	2.77	2.87	2.44	2.93
<b>教育程度(t 值)</b>	<b>-1.60</b>	<b>0.12</b>	<b>-2.30*</b>	<b>-1.39</b>
高中職	2.85	2.98	2.61	2.93
專科或大學	2.95	2.97	2.82	3.03
<b>婚姻狀況(t 值)</b>	<b>3.69*</b>	<b>2.59*</b>	<b>4.20*</b>	<b>2.25*</b>
未婚	3.02	3.03	2.92	3.08
已婚	2.80	2.84	2.59	2.93
<b>職務(t 值)</b>	<b>0.76</b>	<b>1.38</b>	<b>0.46</b>	<b>0.14</b>
主管	2.98	3.07	2.82	3.04
一般職員	2.93	2.95	2.78	3.03
<b>個人月平均收入(t 值)</b>	<b>3.46*</b>	<b>2.77*</b>	<b>4.11*</b>	<b>1.65</b>
30000 元或以下	3.02	3.05	2.93	3.06
30001~60000 元	2.82	2.86	2.60	2.95
<b>個人月消費金額(t 值)</b>	<b>2.77*</b>	<b>1.26</b>	<b>3.82*</b>	<b>1.90</b>
20000 元或以下	2.96	2.99	2.82	3.03
20001~40000 元	2.69	2.83	2.40	2.81
<b>至澳門目的(t 值)</b>	<b>3.36*</b>	<b>2.22*</b>	<b>4.63*</b>	<b>1.68</b>
專程前來澳門	2.97	3.01	2.84	3.02
過境澳門	2.71	2.79	2.43	2.87
<b>來澳門過夜?(t 值)</b>	<b>-5.29*</b>	<b>-2.99*</b>	<b>-5.36*</b>	<b>-4.69*</b>
無	2.62	2.75	2.40	2.70
有	3.01	3.03	2.87	3.10

註：動機各構面之值為其所包含變數之平均值，\*表顯著值 $\leq 0.05$ 。

表 7 台灣至澳門觀光受訪者旅遊動機與行前期望之相關分析

變 項	旅遊動機					
	總平均	美食	購物	博彩娛樂	歌舞娛樂	節慶活動
※ 行前期望	0.19*	0.19*	0.19*	0.25*	0.18*	0.06*
一. 澳門八景	0.10*	0.31*	0.29*	0.11*	-0.02	-0.01
1. 鏡海長虹 (澳氹大橋) .....	-0.09*	0.14*	0.10*	0.04	0.00	-0.13*
2. 媽閣紫煙 (媽閣廟) .....	0.02	0.26*	0.14*	0.14*	0.07	-0.16*
3. 三巴勝跡 (大三巴牌坊) .....	-0.08	0.25*	0.12*	0.17*	-0.04	-0.26*
4. 普濟尋幽 (普濟禪院) .....	0.17*	0.29*	0.29*	0.04	-0.02	0.09*
5. 燈塔松濤 (松山燈塔) .....	0.15*	0.21*	0.21*	0.10*	-0.03	0.10*
6. 盧園探聖 (盧廉若公園) .....	0.23*	0.18*	0.30*	0.05	-0.02	0.17*
7. 龍環葡韻 (氹仔葡式建築群) .....	0.08	0.18*	0.17*	0.06	-0.02	0.03
8. 黑沙踏浪 (路環黑沙海灘) .....	0.12*	0.15*	0.28*	0.01	-0.04	0.12*
二. 最新主題公園—漁人碼頭	0.16*	0.12*	0.16*	0.13*	0.11*	0.12*
1. 勵駿碼頭 (體驗異國風情) .....	0.12*	0.14*	0.19*	0.12*	0.10*	0.12*
2. 唐城 (中式氛圍) .....	0.12*	0.06	0.10*	0.12*	0.11*	0.10*
3. 東西匯聚 (機動樂園)	0.18*	0.11*	0.15*	0.10*	0.09*	0.11*
(1) 火山區 .....	0.17*	0.08	0.14*	0.07	0.11*	0.11*
(2) 亞拉丁堡壘區 .....	0.13*	0.12*	0.16*	0.07	0.06	0.05
(3) 古羅馬廣場 .....	0.18*	0.10*	0.11*	0.13*	0.07	0.13*
三. 澳門命脈—博彩娛樂	0.14*	0.07	0.15*	0.27*	0.14*	0.04
1. 賭場	0.18*	0.06	0.09*	0.34*	0.29*	0.04
(1) 葡京賭場 .....	-0.01	0.15*	0.09*	0.24*	0.13*	-0.13*
(2) 回力 .....	0.14*	0.04	0.06	0.31*	0.22*	0.00
(3) 金龍 .....	0.18*	0.01	0.07	0.31*	0.28*	0.07
(4) 法老王宮殿 .....	0.19*	0.11*	0.04	0.29*	0.24*	0.09*
(5) 勵駿會娛樂場 .....	0.22*	0.09*	0.11*	0.29*	0.25*	0.12*
(6) 文華東方：東方娛樂場 .....	0.17*	0.16*	0.03	0.27*	0.30*	0.06
(7) 新世紀酒店：希臘文化 .....	0.19*	0.18*	0.12*	0.24*	0.12*	0.10*
(8) 金沙娛樂場 .....	0.05	0.18*	0.00	0.20*	0.37*	-0.02
2. 賽狗 .....	0.07	0.04	0.17*	0.21*	0.27*	-0.05
3. 賽馬 .....	0.14*	0.12*	0.13*	0.20*	0.09*	0.10
四. 聯合國核定之「世界文化遺產」	0.05	0.01	0.04	0.14*	0.10*	-0.04
1. 媽閣廟 .....	0.04	0.08	0.08	0.17*	0.16*	-0.09*
2. 民政總署大樓 .....	0.09*	0.06	0.01	0.17*	0.02	0.02
3. 議事亭前地 .....	0.10*	0.06	0.07	0.13*	0.06	0.00
4. 仁慈堂大樓 (聖母慈善會) .....	-0.01	0.10*	0.02	0.07	-0.03	-0.03
5. 大堂 (主教座堂；大廟) .....	0.02	0.13*	0.03	0.01	0.04	0.02
6. 大三巴牌坊 .....	-0.03	0.12*	0.02	0.14*	0.07	-0.14*
7. 大砲台 .....	0.06	0.15*	0.09*	0.13*	0.07	0.00
8. 東望洋砲台 .....	0.04	0.10*	-0.06	0.03	0.15*	-0.02
五. 聲色娛樂	0.18*	0.11*	0.02	0.26*	0.11*	0.00
1. 紫醉金迷—澳門蘭桂坊 (酒吧) .....	0.20*	-0.04	0.06	0.17*	0.26*	-0.15*
2. 活色生香—夜總會 .....	0.15*	0.03	0.07	0.30*	0.27*	0.06
3. 桑拿浴室 .....	0.10*	0.02	-0.06	0.20*	0.18*	0.09*
六. 宗教、文化及觀光資源	-0.03	0.07	0.16*	0.15*	0.03	0.09*
1. 大賽車博物館 .....	0.16*	0.06	0.10*	0.20*	0.10*	0.03
2. 葡萄酒博物館 .....	0.13*	0.10*	0.03	0.20*	0.04	0.01
3. 澳門旅遊塔 .....	0.15*	0.16*	0.07	0.03	0.02	-0.06
4. 金蓮花廣場 .....	0.06	0.07	0.23*	0.10*	0.06	0.23*
5. 西望洋教堂 .....	0.07	0.04	0.16*	0.11*	0.10*	0.07
6. 荷蘭園大馬路 .....	-0.04	0.07	0.18*	0.00	0.04	0.06
7. 菩提禪院 .....	0.21*	0.08	0.03	0.04	0.00	0.07
8. 聖方濟各聖堂 .....	0.14*	0.11*	0.15*	0.13*	0.00	0.13*
七. 公園與遊憩資源	0.13*	0.10*	0.12*	0.09*	0.00	0.12*
1. 氹仔大潭山郊野公園 .....	0.14*	0.00	0.14*	0.03	0.06	0.13*
2. 路環石排灣郊野公園 .....	0.20*	0.05	0.15*	0.08	0.09*	0.11*
3. 二龍喉公園 .....	0.22*	0.04	0.13*	0.09*	0.13*	0.08
4. 澳門溼地 .....	0.20*	0.15*	0.01	0.10*	0.17*	0.08

註：\*表顯著值 $\leq 0.05$ 。

表 8 台灣至澳門觀光客受訪者滿意度統計表

變 項	平均值	排序	標準差	檢定滿意度=0(普通)	
				T value	程度
※ 滿意度= 實際體驗—行前期望	-0.03		0.30	-1.75	普通
一. 澳門八景	-0.07	六	0.46	-3.14*	低
1. 鏡海長虹 (澳氹大橋) .....	-0.06	3	0.64	-1.88	普通
2. 媽閣紫煙 (媽閣廟) .....	-0.05	2	0.68	-1.46	普通
3. 三巴勝跡 (大三巴牌坊) .....	-0.21	7	0.78	-5.34*	低
4. 普濟尋幽 (普濟禪院) .....	-0.08	6	0.66	-2.43*	低
5. 燈塔松濤 (松山燈塔) .....	-0.08	6	0.68	-2.35*	低
6. 盧園探聖 (盧廉若公園) .....	0.04	1	0.68	1.18	普通
7. 龍環葡韻 (氹仔葡式建築群) .....	-0.07	5	0.70	-1.99*	低
8. 黑沙踏浪 (路環黑沙海灘) .....	-0.06	3	0.73	-1.77	普通
二. 最新主題公園—漁人碼頭	0.00	三	0.57	-0.16	普通
1. 勵駿碼頭 (體驗異國風情) .....	0.02	1	0.73	0.68	普通
2. 唐城 (中式氛圍) .....	-0.03	3	0.72	-0.97	普通
3. 東西匯聚 (機動樂園)	0.00	2	0.64	-0.10	普通
(1) 火山區 .....	-0.06	(3)	0.70	-1.70	普通
(2) 亞拉丁堡壘區 .....	0.02	(1)	0.78	0.64	普通
(3) 古羅馬廣場 .....	0.02	(1)	0.80	0.62	普通
三. 澳門命脈—博彩娛樂	-0.05	五	0.64	-1.73	普通
1. 賭場	-0.01	1	0.72	-0.30	普通
(1) 葡京賭場 .....	-0.10	(8)	0.94	-2.22*	低
(2) 回力 .....	0.01	(2)	0.80	0.25	普通
(3) 金龍 .....	0.01	(2)	0.77	0.26	普通
(4) 法老王宮殿 .....	0.15	(1)	2.86	1.05	普通
(5) 勵駿會娛樂場 .....	-0.01	(4)	0.90	-0.22	普通
(6) 文華東方：東方娛樂場 .....	-0.01	(4)	0.80	-0.37	普通
(7) 新世紀酒店：希臘文化 .....	-0.03	(6)	0.86	-0.69	普通
(8) 金沙娛樂場 .....	-0.09	(7)	0.91	-2.09*	低
2. 賽狗 .....	-0.05	2	0.84	-1.19	普通
3. 賽馬 .....	-0.10	3	0.94	-2.23*	低
四. 聯合國核定之「世界文化遺產」	-0.07	六	0.46	-2.94*	低
1. 媽閣廟 .....	-0.13	8	0.73	-3.56*	低
2. 民政總署大樓 .....	-0.03	1	0.78	-0.77	普通
3. 議事亭前地 .....	-0.05	3	0.71	-1.55	普通
4. 仁慈堂大樓 (聖母慈善會) .....	-0.04	2	0.80	-1.00	普通
5. 大堂 (主教座堂；大廟) .....	-0.05	3	0.73	-1.51	普通
6. 大三巴牌坊 .....	-0.07	6	0.68	-2.05*	低
7. 大砲台 .....	-0.06	5	0.75	-1.61	普通
8. 東望洋砲台 .....	-0.10	7	0.77	-2.54*	低
五. 聲色娛樂	-0.02	四	0.51	-0.98	普通
1. 紫醉金迷—澳門蘭桂坊 (酒吧)	-0.02	2	0.61	-0.82	普通
2. 活色生香—夜總會 .....	0.01	1	0.63	0.32	普通
3. 桑拿浴室 .....	-0.06	3	0.65	-1.84	普通
六. 宗教、文化及觀光資源	0.03	一	0.42	1.24	普通
1. 大賽車博物館 .....	0.00	7	0.63	0.16	普通
2. 葡萄酒博物館 .....	-0.09	8	0.70	-2.56*	低
3. 澳門旅遊塔 .....	0.02	5	0.66	0.60	普通
4. 金蓮花廣場 .....	0.07	2	0.65	2.14*	高
5. 西望洋教堂 .....	0.05	3	0.65	1.69	普通
6. 荷蘭園大馬路 .....	0.05	3	0.61	1.65	普通
7. 菩提禪院 .....	0.02	5	0.67	0.60	普通
8. 聖方濟各聖堂 .....	0.08	1	0.61	2.61*	高
七. 公園與遊憩資源	0.01	二	0.54	0.51	普通
1. 氹仔大潭山郊野公園 .....	0.02	3	0.66	0.60	普通
2. 路環石排灣郊野公園 .....	0.04	2	0.66	1.21	普通
3. 二龍喉公園 .....	0.07	1	0.66	2.12*	高
4. 澳門溼地 .....	-0.07	4	0.69	-2.16*	低

註：滿意度由非常低(-2)至非常高(2)，各構面之值為其所包含變數之平均值，\*表顯著值 $\leq 0.05$ 。