

國家森林遊樂區生態旅遊與一般旅遊 遊客對解說服務滿意度之比較分析— 以大雪山國家森林遊樂區為例

張勝雄* 林喻東**

*行政院農業委員會林務局東勢林區管理處鞍馬山工作站主任

**國立嘉義大學林業暨自然資源研究所副教授

摘 要

自 2002 年起國內生態旅遊興起，林務局擁有最大的自然生態，如何有效運用森林遊樂區之遊憩資源，提升生態旅遊解說服務滿意度及遊憩品質，乃是主要課題。本研究針對林務局東勢林管處大雪山生態旅遊報名參加之遊客為有專業解說員組和未參加生態旅遊活動的一般遊客為對照組，探討遊客對森林遊樂區之滿意度，透過問卷調查與變異數等統計方法進行研究。結果顯示：以遊客本身分析而言，旅遊方式以家庭遊客為主，遊客來源以遊樂區的地緣位置與遊客居住地且具有高度相關性，年齡層以 31-50 歲最多，教育程度以高中及大專兩種最多，遊客停留時間多以 1 日遊；在景觀滿意度方面，有專業解說員解說之遊客，對各景點之滿意度較高；在活動滿意度上，由分析表顯示在各項目間之高低差異極大，而一般旅遊組與各組間差異小呈相同的趨勢；生態旅遊有解說員組，對服務態度、解說技巧、和解說內容三項滿意度較高；對照組則以解說牌內容、解說牌外觀，步道自導式解說牌及遊客中心滿意度較高。遊客特性變異數滿意度分析，有解說員組之遊客背景因素以教育程度滿意度影響最大，而對照組則以年齡影響滿意度為主要因素，兩組顯著不同。本研究結果可提供林務局參考，使其瞭解遊客真正的需求，並且提供更好的活動以提升森林遊樂區之遊客滿意度。

關鍵詞：生態旅遊、森林遊樂區、滿意度

Comparisons between National Forest Recreation Area Eco-tourism and the General Traveling Tourists' Satisfaction towards the Interpretation Service at National Ta-Hsueh-Shan Forest Recreation Area as an Example.

*Sheng-Shiung Chang** *Yui-Dung Lin***

*Tung-Shih Forest District office An-Ma-Shan Station, Taiwan Forest Bureau ,
Council of Agriculture, Executive Yuan/chief

**Graduate Institute of Forestry and Natural Resources, College of Agriculture,
National Chiayi University/Associate Professor

Abstract

Since the booming of national eco-tours in 2002, Forestry Bureau has the largest natural eco-system. How to optimize the utilization of eco-tourism resources from the Forest Recreation Areas and promote the degree of satisfaction towards the eco-tours' guided interpretations and the supplementary services for the eco-tours remain the main topics under discussion. This study focused on the degree of Ta-Hsueh-Shan Forest Recreation Areas' tourist satisfaction toward ecotourism-oriented guided interpretation and supplementary service provided by Dong-Shi Forest District Office, Taiwan Forestry Bureau. Inquiries were conducted on both tourists participating eco-tours helped by Dong-Shi Forest District Office, and unguided or generally guided group tourists as contrast. Questionnaires and variables analysis were used to conduct the survey of tourists' satisfaction variability generated by ecotourism-oriented guided tours. The survey shows that family-group tour is the most popular way of touring. Also geographic proximity is a significant factor in tour participation. The majority of tourists are 31-50 years of age and they are mainly high school and college graduates. Most tourists stayed less than one day. The survey also reveals that professional guidance enhances tourists' degree of satisfaction with the scenic views. The degree of satisfaction with the tour activities presented extreme opinions. Whereas, general tour groups and individual groups have little difference, hence they show similar trends. Eco-tourism groups are highly satisfied with the staff's attitudes, interpretation skills and contents, while

contrast groups are more satisfied with the interpretation bulletin boards' content, appearance, trail guide, and tourist center. In summary, for variance analysis based on tourists' characteristics and eco-tourism perspectives, tourists' educational background significantly affect the demand in a tour. As for the contrast groups, age affects the degree of satisfaction. Clearly, the two groups are different. The results of this research can help the Taiwan Forestry Bureau to realize the needs and requirements of tourists and make better activities for tourists to improve tourists satisfaction of Forest Recreation Area.

Keywords: Eco-tourism, Forest Recreation Area, Tourists' Satisfaction

壹、前言

國內自從實施週休二日以來，觀光休閒旅遊乃成為我們生活的一部分，而逐漸轉為家庭成員一起參與型態的旅遊，有愈來愈多人願意花時間去規劃旅程，作各式各樣知性、感性的深度體驗之旅，以期真正全家享受大自然之美，在另種精神收穫與天地中得以抒解壓力，給予遊客最大的遊憩滿意度。

林務局東勢林區管理處為發展森林生態旅遊，以大雪山、八仙山、合歡山、武陵等四處為國家森林遊樂區為中心，並且積極在森林遊樂區中規劃整建國家森林步道，結合當地社區資源與休閒農業策略聯盟組織，以為橫向聯繫及縱向整合，期在保育與遊樂兼顧之原則下，充分發揮森林之社會福利功能。本研究以大雪山國家森林遊樂區為例，以在大雪山國家森林遊樂區報名參加生態旅遊活動，有專業解說員解說的生態旅遊組，於活動後進行問卷調查，另以非參加生態旅遊之一般遊客為對照組，進而針對此兩種不同旅遊型式的遊客對解說服務的滿意度進行分析，對遊客背景不同會影響其對旅遊的需求，因此，在未來規劃各種生態旅遊活動時，必須鎖定對象，針對不同遊客的需求，設計不同型態的活動行程，提昇民眾之參與意願及遊憩品質。

貳、文獻回顧

生態旅遊之概念最先由 Hetzer 在 1965 年定義出 4 個中心主題，以求得一個更負責任的旅遊，分別為：對環境最小的衝擊、對當地文化的最小衝擊及最大責任、給予當地最大的經濟利益、以及提供參與遊客最大的滿意度。

由上述定義，並參酌 Fennell and Eagles (1990) 和 Honey (1999) 將生態旅遊之概念、指標，整理如圖一所示，目前國外針對生態旅遊解說服務的研究已相當普遍，早期主要是以解說服務為主的研究（如歐聖榮 1984；李朝盛，1986；李青峰，

1987; Wright, 1993), 進而以生態旅遊為主題的研究有(李思屏、林晏州, 2001; 吳貞純、童秋霞, 2005; 黃有傑、羅紹麟, 2005; Tisdell, 1996), 而生態旅遊解說服務之遊客滿意度已廣泛被討論, 並將研究成果實踐於生態旅遊中(張勝雄, 2004)。



圖一 生態旅遊之定義 (Fennell and Eagles, 1990; Honey, 1999)

永續性的生態旅遊須符合永續發展 (sustainable development) 的宗旨, 即須同時兼顧經濟活力、環境健全與社會公平的三項目標 (Wright, 1993), 遊客對旅遊區的滿意度決定了該旅遊區能否生存與發展的核心問題, 透過遊客滿意度的調查與監測, 來瞭解旅遊區管理的質與量, 對於生態旅遊可持續發展有著非常重要的意義(肖朝霞、楊桂華, 2005)。在大雪山國家森林遊樂區的研究中, 生態旅遊應該回歸自然及無須太多的建設, 讓遊客能欣賞自然景觀, 及環境教育確實可以啟發遊客態度及旅遊行為, 透過環境教育可以使人和大自然更加親近, 可以學習欣賞自然之美和體會大自然之價值, 同時生態旅遊確實受到民眾之喜愛。咸認為能夠對山林更加愛護, 並能做親子教育, 全家共遊, 使民眾認清破壞生態的不當行為(陳炳輝, 2002)。陳肇基與胡學彥(2002)在休閒農場遊客認知與滿意度分析—以南部地區為例之研究中, 指出業者欠缺相當的經營管理知識與經驗, 致使農場經營頻頻出問題, 而對於活動安排設計較豐富、多元的休閒農場較為偏好; 對於可能影響滿意度之因素而言, 分別為自然的地形景色, 生態活動的設計, 人員的服務態度, 環境清潔等四個

因素。在都市公園分布與型態與居民遊憩品質關係方面，居民對學區內部都市公園之整體遊憩品質滿意度，與吉尼係數、多樣性，呈現顯著正相關，會隨著學區內各都市公園面積大小差異愈大，多樣性愈高，而較高的遊憩品質滿意度產生（林晏州、林寶秀，2001）。在生態旅遊廣泛被推展，嚴然成為國際觀光發展之新潮流的同時，有學者提出生態旅遊地的承載量指標，供生態旅遊地管理單位經營之參考依據（曹勝雄等，2004）。

參、研究方法

本研究調查主要內容，為透過問卷調查表來瞭解遊客從事森林遊樂區遊憩體驗活動之感受和對大雪山國家森林遊樂區各種設施之滿意度，主要調查項目如下：

研究內容擬定問卷調查表，並將問卷分為有專業解說員帶隊解說和無專業解說員帶團解說服務二類（對照組），說明如下：

一、問卷設計

本研究問卷訪問的型態分成兩種：第一為有專業解說員解說的生態旅遊組，於活動後進行問卷調查；另以非參加生態旅遊之一般遊客為對照組，進而針對此兩種不同旅遊型式的遊客對解說服務的滿意度進行分析。

問卷設計主要內容包括遊客社經背景資料、遊憩設施之滿意度、遊客動機與期望、餐旅服務人員之滿意度及解說員之整體滿意度等，而有關滿意度採用立克特量表（Likert scale）五等級尺度，分別為「很滿意」權值為 5、「滿意」權值為 4、「普通」權值為 3、「不滿意」權值為 2、「很不滿意」權值為 1，區分為五個等級。

二、問卷調查

（一）本項調查訪問

有關生態旅遊，林務局東勢林區管理處規劃設計大雪山生態旅遊路線，並結合當地觀光遊憩資源、社區、觀光果園、農園、歷史建築等等旅遊之活動為研究對象，而且每團隊均派有志工解說服務。

(二) 一般旅遊組（對照組）

係針對一般旅行社、機關、學校、社團以及個人前來大雪山國家森林遊樂區遊玩之無專業解說員之遊客進行訪問。

本研究問卷題目是以二分法的方式訪問調查之，是以二項式族群來估計（其先前比例不知，故假設 0.5），在使得結果之誤差率保持在 5%的情況下，最少之樣本數 N 值為 384 份，其計算如下（賴世培等，2000）：

$$N = \frac{Z^2 PQ}{e^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{0.05^2} = 384$$

式中，Z 為標準常態分配值，P 為先驗機率比率，Q=1-P，e 為誤差率。

以遊樂區之生態旅遊所調查訪問為研究對象，自 2002 年 7 月至 2003 年 8 月間，在大雪山國家森林遊樂區訪問調查共收集 399 份，已超過樣本數 384 份以上。訪問人員調查包括東勢林區管理處育樂課及志願解說人員，利用假日或有社團預訂前往大雪山國家森林遊樂區，分別在遊樂區遊客服務中心，進行調查訪問。

(三) 資料分析統計

本研究分析之主要統計工具是 SPSS 軟體，將問卷訪問所得之問卷以套裝軟體（SPSS for Windows）進行統計分析，內容包括描述性統計分析、T 檢定、變異數分析（ANOVA）法等統計技術進行資料之分析比較，解說服務之滿意度之研判，最後提出研究結論及建議。

肆、結果與討論

一、遊客特性分析

(一) 由表一分析顯示，大雪山森林遊樂區參加生態旅遊組之年齡層以 31-40 歲 39.40% 最多，41-50 歲次之，而一般旅遊組之年齡層以 41-50 歲最多，31-40 歲次之，可知以青壯年為最多。

- (二) 在教育程度上，大雪山森林遊樂區參加生態旅遊組者以大專最多 (66.10%) 高中職次之 (23.9%)，而一般旅遊組以高中職 (50.90%) 為最高。
- (三) 在職業別方面，生態旅遊組以軍公教人員占 38.5% 為最多，係因周休二日及公務人員自強活動者，以參加有專業解說之生態旅遊活動為多，而一般旅遊組係以工商業者為最多占 25.3%，顯示兩者之不同。
- (四) 月收入兩組均以 3-4 萬元為最多，生態旅遊組為 24.8%，而一般旅遊組為 27.8%。

表一 遊樂區之遊客特性分析表

		大雪山	
		生態旅遊%	一般旅遊%
性 別	男	43.20	53.10
	女	56.80	46.90
年 齡	20 歲以下	0.90	11.00
	21-30 歲	8.30	16.30
	31-40 歲	39.40	26.60
	41-50 歲	32.10	31.10
	51-60 歲	16.50	12.50
	60 歲以上	2.80	2.50
教育程度	國 小	1.80	4.00
	國 中	4.60	6.00
	高中職	23.90	33.10
	大 專	66.10	50.90
	研究所	3.70	6.00
職業類別	軍公教	38.50	17.80
	自由業	10.10	17.00
	工商業	22.90	25.30
	服務業	11.90	15.30
	學 生	4.60	15.50
	其 他	11.90	15.30
月收入	0 元(無收入)	0	0.30
	2 萬元以下	9.20	19.80
	2-3 萬元	11.90	15.00
	3-4 萬元	24.80	27.80
	4-5 萬元	18.30	15.30
	5-6 萬元	16.50	9.50
	6-7 萬元	12.80	5.00
	7 萬元以上	6.40	7.30

二、住宿餐飲之滿意度

(一) 大雪山國家森林遊樂區之住宿餐飲滿意度由表二顯示，一般旅遊及生態旅遊的受訪者對餐飲的份量以表示「普通」為多，分別為 32.41%及 51.38%，而在餐飲品質上亦以表示「普通」為多，分別為 34.10%及 54.13%；然而在住宿方面一般旅遊以 28.16%表示「普通」為多，生態旅遊 43.52%的受訪者表示「滿意」為最高。故而推論得知大雪山國家森林遊樂區之餐飲份量，餐飲及住宿安排均以「普通」居多，表示在此三方面需加強改善以提升服務品質。

(二) 就整體而言，大雪山國家森林遊樂區無論是一般旅遊或者是生態旅遊的受訪者對此三項之滿意者（「滿意」+「很滿意」）比例均大於不滿意者（「不滿意」+「很不滿意」）的比例，一般旅遊滿意的比例在 35.62%至 39.75%之間，不滿意的比例在 27.85%至 34.74%間，而生態旅遊滿意比例在 37.61%至 58.33%間，不滿者的比例在 0.93%至 8.26%間。明顯在生態旅遊的受訪者在此三方面受到較高的滿意度。

表二 大雪山之住宿餐飲滿意度分析表

變 項			滿意度	很滿意	滿 意	普 通	不滿意	很不滿意	總 和
			人數%	人數%	人數%	人數%	人數%	人數%	
大 雪 山	一般 旅遊	餐 飲 份 量	41	116	128	84	26	395	
			(10.38)	(29.37)	(32.41)	(21.27)	(6.58)	(100)	
		餐 飲 品 質	42	98	134	92	27	393	
			(10.69)	(24.94)	(34.10)	(23.41)	(6.87)	(100)	
		住 宿 安 排	43	98	107	92	40	380	
			(11.32)	(25.79)	(28.16)	(24.21)	(10.53)	(100)	
	生 態 旅 遊	餐 飲 份 量	21	24	56	8	0	109	
			(19.27)	(22.02)	(51.38)	(7.34)	0	(100)	
		餐 飲 品 質	18	23	59	9	0	109	
			(16.51)	(21.10)	(54.13)	(8.26)	0	(100)	
		住 宿 安 排	16	47	44	1	0	108	
			(14.81)	(43.52)	(40.74)	(0.93)	0	(100)	

表三 大雪山景點滿意度分析表

大雪山資源景觀滿意度			
景觀	均值（生態旅遊）	均值（一般旅遊）	T 檢定
神 木	3.849	3.964	-1.194
林業陳列館	3.099	3.235	-1.190
天 池	3.83	3.793	0.383
啞口觀景台	4.007	3.297	*5.941
森林浴步道	4.551	3.365	*12.304
觀 星	3.965	2.777	*8.231
日 出	2.761	2.836	-0.544
晚 霞	2.887	3.02	-0.928
雲 海	3.264	3.305	-0.290

*表有顯著性差異

三、資源景觀滿意度

大雪山國家森林遊樂區之景觀資源，列舉九項（表三），其中生態旅遊及一般旅遊之滿意度經 7 項檢定結果顯示，遊客在啞口觀景台、森林浴步道及觀星等三項資源滿意度有顯著差異。由結果推論在此九項資源景觀中，啞口觀景台可觀賞台灣中部地區山岳群峰、森林浴步道存在豐富之生物及地理資源，而觀星亦在繁星中探索，相較於其他六項，此三項為資源景觀複雜度較高，透過優質的生態旅遊解說，遊客之滿意度明顯高於一般旅遊。

四、活動滿意度

表四 大雪山活動滿意度分析表

大雪山活動滿意度			
活動	均值 (生態旅遊)	均值 (一般旅遊)	T 檢定
服務態度	4.481	3.614	*7.272
解說技巧	4.385	3.496	*7.469
解說內容	4.312	3.381	*7.765
解說牌內容	3.462	3.574	-1.264
解說牌外觀	3.403	3.566	-1.972
步道解說	3.228	3.52	*3.273
遊客中心	3.364	3.399	0.353
簡報內容	3.084	3.233	-1.488
陳列館內容	3.177	3.304	-1.224
陳列館擺設	3.2	3.286	-0.823
專車安排	4.065	3.521	*5.464
觀星安排	3.832	2.779	*8.469
採果安排	1.929	2.57	*-5.347
提供資訊	3.678	3.365	*2.930
行程規劃	4.413	3.997	*5.428
整體滿意度	4.074	3.54	*5.468

*表有顯著性差異

在活動滿意度分析方面(表四),生態旅遊組對活動滿意度除了採果安排(1.929)以外,其餘 15 項介於 3.084-4.481 之間,而一般旅遊組亦除了採果安排(2.57)以外,其他 15 項介於 2.779-3.614 之間,而兩組之間其服務態度、解說技巧、解說內

容、專車安排、觀星安排、提供資訊、行程規劃、整體滿意等 8 項之滿意度有顯著差異，顯示有專員的解說及活動安排遊客之滿意度較高，而一般旅遊組的遊客正面填答比例均高於生態旅遊組，顯示若無解說專員解說，遊客必須自行從各種解說設施中獲得資訊，因此在推動生態旅遊的同時，也應該加強這一些自導性解說設備的功能，以配合不同型態遊客的需求。

五、變異數分析

(一) 遊客特性重要性與滿意度

表五 大雪山森林遊樂區遊客特性重要性與滿意度分析表

大雪山森林遊樂區											
		生態旅遊					一般旅遊				
變項		性別	年齡	教育程度	職業	月收入	性別	年齡	教育程度	職業	月收入
接近自然	F 檢定	*6.030	*3.105	1.761	*3.280	1.832	*5.287	1.070	*2.993	*4.341	*4.075
	顯著性	0.016	0.012	0.142	0.009	0.100	0.022	0.377	0.019	0.001	0.001
親子關係	F 檢定	0.433	0.424	2.388	0.024	0.297	*4.265	1.507	0.540	1.300	2.025
	顯著性	0.512	0.831	0.056	1.000	0.937	0.040	0.186	0.707	0.263	0.061
增廣見聞	F 檢定	*7.490	*2.711	*2.858	*6.252	0.852	*8.027	1.302	1.208	*3.527	*3.087
	顯著性	0.007	0.024	0.027	0.000	0.533	0.005	0.262	0.307	0.004	0.006
認識朋友	F 檢定	1.929	*2.710	*2.891	*4.230	2.030	0.032	*4.676	*2.907	0.422	*2.350
	顯著性	0.168	0.024	0.026	0.002	0.069	0.858	0.000	0.022	0.833	0.031
體驗自然	F 檢定	*9.452	0.295	*2.946	2.074	*2.220	2.873	1.317	2.041	1.217	3.325
	顯著性	0.003	0.915	0.024	0.075	0.047	0.091	0.256	0.088	0.300	*0.003
強健體魄	F 檢定	0.286	0.686	2.097	0.540	0.744	0.210	2.084	0.644	1.960	1.777
	顯著性	0.594	0.635	0.086	0.746	0.616	0.647	0.067	0.632	0.084	0.103
洗滌心靈	F 檢定	*7.285	1.178	*2.720	*2.545	1.658	3.135	1.205	0.801	3.153	*3.916
	顯著性	0.008	0.325	0.034	0.033	0.139	0.077	0.306	0.525	0.008	0.001

*表示有顯著性差異

1. 接近自然

- (1) 生態旅遊：由表五得知，生態旅遊組之受訪者，其性別、年齡與職業之不同會影響其對於接近自然在生態旅遊中所占重要性之看法，亦即，不同性別與不同年齡之受訪者對於接近自然之重要性有顯著的差異，而不同職業受訪者看法之差異，則達非常顯著水準。
- (2) 一般旅遊：對照組中，除上述 3 個變項之外，不同月收入也達到顯著水準，其中不同職業與不同月收入受訪者之看法有非常顯著的差異。

2. 親子關係

將遊客之背景變項進行變異數分析，僅性別變項在對照組部分呈現顯著差異，顯示一般遊客中，男性與女性對於生態旅遊中親子關係之重要性，有不同的看法。

3. 增廣見聞

- (1) 生態旅遊：不同性別、年齡、教育程度與職業之受訪者，對於增廣見聞之看法有顯著差異，其中以不同職業受訪者之看法更達極顯著的水準 ($p < .001$)。
- (2) 一般旅遊：不同性別、職業與月收入對於增廣見聞之看法會有非常顯著的差異。

4. 認識朋友

- (1) 生態旅遊：不同年齡與教育程度對於認識朋友在生態旅遊中重要性之看法有顯著差異，而不同職業類別對於受訪者之看法會造成非常顯著的差異。
- (2) 一般旅遊：教育程度與月收入均會對受訪者的看法造成顯著差異，而不同年齡其差異則達極顯著水準。

5. 體驗自然

- (1) 生態旅遊：不同教育程度和月收入對於體驗自然的看法有顯著性差異，而男性與女性之看法則呈現非常顯著差異。
- (2) 一般旅遊：僅有月收入一項對於體驗自然的看法造成非常顯著的差異。

6. 強健體魄

各背景變項對於兩組受訪者之看法均未造成顯著性差異。

7. 洗滌心靈

- (1) 生態旅遊：不同性別、教育程度與職業對於洗滌心靈的看法有顯著差異，其中不同性別之差異達非常顯著水準。
- (2) 一般旅遊：不同職業及月收入之受訪者，其看法有非常顯著差異。

從上述分析可知，遊客之背景變項對於生態旅遊各項重要性的看法會造成影響。在對照組中，不同月收入最重要之影響因素；不同月收入的遊客，在接近自然、增廣見聞、認識朋友、體驗自然與洗滌心靈等項目之看法均有顯著差異；但在生態旅遊組方面，月收入僅對於體驗自然的看法造成差異。

年齡因素對於生態旅遊組與一般旅遊組亦造成不同的影響，生態旅遊組部分，不同年齡對於接近自然、增廣見聞與認識朋友的看法均造成顯著差異，而一般旅遊組僅在認識朋友此項目上有差異產生，但其差異程度達到極顯著，表示不同年齡層的遊客，對於透過旅遊認識朋友的需求度極為不同，此結果可以作為將來規劃生態旅遊行程時之考量要素，針對不同年齡的遊客設計不同型態的旅遊方式，例如年輕人可能比較偏好與三五好友一起出遊的自由行程，而老年人可能就傾向團體套裝行程。

伍、結論與建議

一、結論

- (一) 綜合分析研究結果，前往大雪山國家森林遊樂區之生態旅遊組的遊客教育程度，以大專（66.10 %）為最多，而一般旅遊組遊客以高中職（50.90 %）為最高，顯示教育程度較高者有較高的意願參加生態旅遊活動。
- (二) 就年齡層而言，生態旅遊的組成多以家庭式旅遊居多，顯示大雪山國家森林遊樂區是一個老少都適宜的生態旅遊據點。
- (三) 遊客的停留時間均在 1 天以下居多占有 70%，應儘量開發生態旅遊行程、發展一區一特色、地方風味餐，並辦理觀星、賞鳥等活動來吸引遊客。

- (四) 在未來規劃各種生態旅遊活動時，需先鎖定對象（例如國中小學生之環境教育解說活動，登山旅遊活動等等），針對不同遊客的需求，設計出不同形態的旅遊模式，來提升民眾參與的意願。
- (五) 在景觀滿意度方面，遊樂區中生態旅遊組有專業的解說員，經過專業的解說員的解說服務後能提高遊客對景觀資源的滿意度，林務局應繼續推廣生態旅遊、發展策略聯盟、訓練專業解說員，來服務遊客，以提升服務品質。
- (六) 依活動滿意度分析結果得知，生態旅遊組有專業的解說員的解說服務及活動安排的遊客，對活動的滿意度較高，而一般旅遊組之遊客則必須從各種解說設施中獲得資訊，因此，應增加公共服務設施及自導式解說牌，俾供不同型態遊客的需求，以提昇遊憩品質。

二、建議

- (一) 結果顯示生態旅遊有較高之遊客滿意度，應朝此模式來經營森林遊樂區，建議森林遊樂區之管理單位或活動舉辦單位，應繼續給予提供生態旅遊服務，服務解說人員對於遊客，施予一系列服務，而從活動安排企劃到解說內容的豐富性，服務人員應做深淺不同的解說，並對解說人員的服務態度、解說內容及專業性加以培訓，強調森林遊樂區之生態環保及環境教育的功能。
- (二) 在無解說員的一般旅遊組（對照組）的遊客滿意度，於森林遊樂設施方面，遊客對解說牌內容、解說牌外觀、步道自導式解說牌及服務中心滿意度較高，因此森林遊樂區做好公共設施，於生態旅遊的過程中，亦增加遊客對森林遊樂區的瞭解，充實其安全感，藉以提昇滿意度並建立森林遊樂區之信譽及口碑。
- (三) 在住宿餐飲滿意度分析結果顯示一般旅遊組的遊客對餐飲份量、餐飲品質、住宿安排的服務滿意度皆為「普通」，顯示森林遊樂區之餐飲事業，皆為林務局直營，未具有餐飲專業人員，為發展森林遊樂區之一區一特色、地方風味餐，建議管理單位應加強專業人員訓練，取得專業證照，或委外經營，藉以提昇餐飲服務品質及滿意度。

- (四) 建議林務局能提供 17 個國家森林遊樂區豐富的生態旅遊行程，吸引更多遊客參加生態旅遊活動，將生態旅遊活動以不同方式傳遞給遊客，並且保持良好之顧客關係，與旅行社、大飯店、社區、農園、觀光果園等進行策略聯盟，增加旅遊資訊的流通，發展永續的生態旅遊。

參考文獻

- 江依芳 (2003)。生態旅遊服務品質、滿意度及行為意向關係之研究——以日月潭步道生態之旅為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。
- 池文海、林憬 (2004)。運用 SEM 模式探討遊客滿意度——以花蓮縣為例。觀光研究學報，10(2)：35-53。
- 吳貞純、童秋霞 (2005)。國家森林遊樂區生態旅遊活動設計與評估。農林學報，54(4)：297-308。
- 李青峰 (1987)。解說效果評估之研究。國立台灣大學森林所碩士論文。
- 李思屏、林晏州 (2001) 遊客對生態旅遊之環境態度及行為關係之研究——以關渡自然公園為例。戶外遊憩研究，14(3)：15-36。
- 李朝盛 (1986)。國家公園遊客解說需求之研究。內政部陽明山國家公園管理處。
- 肖朝霞、楊桂華 (2005)。生態旅遊景區管理的遊客滿意度動態監測——以香格里拉碧塔海景區為例。旅遊資源，21(1)：70-72。
- 林晏州、林寶秀 (2001)。都市公園分布型態與居民遊憩品質關係之研究。戶外遊憩研究，14(2)：41-61。
- 張勝雄 (2004)。森林遊樂區生態旅遊解說服務滿意度之研究——以大雪山及八仙山森林遊樂區為例。國立嘉義大學農學院林業研究所碩士論文。
- 曹勝雄、陳彥伶、王志宏 (2004)。生態旅遊地承載量指標及其應用。旅遊管理研究，4(1)：1-16。
- 陳炳輝 (2002)。遊客環境態度對生態旅遊影響之研究——以大雪山森林遊樂區生

態旅遊為例。朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。

陳肇基、胡學彥 (2002)。休閒農場遊客認知與滿意度分析——以南部地區為例。

戶外遊憩研究, 15(3): 31-53。

黃有傑、羅紹麟 (2005)。生態旅遊機會序列指標之研究。農林學報, 54(4): 283-296。

歐聖榮 (1984)。遊客解說服務之研究：以墾丁國家公園之墾丁森林遊樂區、鵝鑾鼻公園、南仁山生態保護區為例。中興大學園藝學研究所碩士論文。

賴世培、丁庭宇、莫季雍 (2000)。民意調查。國立空中大學初版。

Fennel, D. A & P. F. J. Eagles (1990). *Ecotourism in Costa Rica: a conceptual Framework*. J. of Park and Recreation Administration (8): 23-24

Honey, M. (1999). *Ecotourism and sustainable development: who owns paradise*. Island Press. Washington, D.C., U.S.A. 416 pp.

Tilden, F. (1957). *Interpreting our heritage, 3rd ed.*. The University of North Carolina Press, Chapel Hill, NC, U.S.A.: 177 pp.

Wright, P. (1993). Ecotourism: ethics or eco-sell. *J. of Travel Res.* 31(3): 3-9