

太平山之遊客滿意度及與部落生態旅遊 策略聯盟意向分析

林浩立¹ 吳思儀² 林濔貞³ 林鴻忠^{4*}

1.致理科技大學休閒遊憩管理系 2.羅東林區管理處育樂課
3.羅東林區管理處處長室 4.國立宜蘭大學森林暨自然資源學系

摘要

本研究主要探討太平山遊客滿意度、推薦到部落生態旅遊之意向及公私策略聯盟認同度，經兩年問卷調查與分析結果：

- 1.遊客滿意度除天然災害整修與收費標準未達滿意外，其餘問項皆在滿意以上。
- 2.推薦到部落生態旅遊之意願高，顯示多數遊客尋求多樣的遊憩資源與體驗。
- 3.公部門與部落生態旅遊策略聯盟之認同度，各問項皆在同意與非常同意之間。

整體而言，遊客對太平山的經營管理持正面肯定的看法，同時太平山也通過國內外服務與環境管理相關鑑定，顯示有能力輔導周邊的部落，共同發展生態旅遊。

關鍵詞：遊客滿意度、生態旅遊、策略聯盟、公私協力

*通訊作者。E-mail: h.c.361030@gmail.com

Analysis of Tourists' Satisfactions in the Tai-Pin-Shan National Forest Recreation Area and Strategic Alliances with Tribal Ecotourism

Hao-Li Lin¹ Si-Yi Wu² Hao-Chen Lin³ Hong-Chung Lin^{4*}

1. Department of Leisure and Recreation Management, Chihlee University of Technology
2. Recreation Section, Luodong Forest District Office
3. Director Chamber, Luodong Forest District Office
4. Department of Forestry and Natural Resources, National Ilan University

Abstract

This study focused on tourists' satisfactions in the Tai-Pin-Shan National Forest Recreation Area, recommendatory intentions to take the nearby tribal ecotourism, and the degree of acceptance about ecotourism strategic alliances between public sector and tribal community. After 2 years survey of questionnaire, the outcome of statistical analysis is shown as follow:

1. Most of question items are in satisfactory through visitors interview survey, except for natural disasters refurbishment and the charges.
2. There is a high degree about visitors' intentions to recommend other people to take the tribal ecotourism nearby the Tai-Pin-Shan. It shows that most visitors seek diverse recreation resources and experience.
3. All question items of Identification about ecotourism strategic alliances between public sector and tribal community are between the consent and the extreme consent.

Overall, the visitors hold a positive view in relation to the management of Tai-Pin-Shan. In the meanwhile, Tai-Pin-Shan also past the appraisal related to service and environmental management, showed the ability to counseling neighboring tribe in developing ecotourism together.

Keywords: Tourist Satisfaction, Ecotourism, Strategic alliances, Partnership

*Corresponding author. E-mail: h.c.361030@gmail.com

前 言

1965 年 Hetzer 體認到觀光活動對生態環境造成衝擊，乃呼籲各界重新思考文化、教育以及觀光的內涵，生態旅遊(Ecosystem)的觀念漸孕育而生。生態旅遊名詞最早出現在 1980 年代末期，是全世界認為可以直接達成永續發展，維護全球生態的成效(Diamantis, 1999)。其初期的訴求是當作保護和發展的工具，理論上能提供當地的經濟利益，同時也能夠透過低度衝擊，非消耗性的使用當地資源下，維持生態的完整性(Stem *et al.*, 2003)；所提供旅遊的特色包括生態、原住民、科學探索等，而運作型態則是朝向野生動物植物欣賞、支持社區發展、關注環境保育(Blamey, 1997)；Ezebilo and Mattsson(2010)訪調 Nigeria 十字河國家公園周圍附近居民，發現有 73%認為公部門應提供不同類型的基礎設施，68%認為應該發展不同的旅遊收入，雖然 85%大多數居民也很清楚國家公園設立的目的就是要執行生物多樣性與環境保育計畫。國內學者王鑫(2000)認為生態旅遊

主要基於一地之自然、歷史、文化，以欣賞、參與、培養敏感度，來和旅遊地產生互動，並透過實際的消費、付費方式，對當地的自然保育和居民做出實際的貢獻。吳忠宏等(2005)將生態旅遊定義為：一種在自然地區所進行的旅遊形式，強調生態保育的觀念，並以永續發展為最終目標，經由解說服務引領遊客深入體驗與欣賞當地特殊的自然與人文資源，進而提供遊客環境教育的機會，以增強環境意識，期能產生負責任的環境行動，最後並將經濟利益回饋造訪地，使保育工作得以延續。依生態旅遊相關定義，森林遊樂區內之旅遊活動，並不能完全界定為生態旅遊，因為資源維護仍然落在管理者自己，周邊社區未能共同參與，參與旅遊活動的利益未能回饋社區；因此，資源管理者必須正視周邊社區參與推動生態旅遊之必要性、可行性(黃昭通、羅紹麟，2013)；現今政府推行生態旅遊做為同時保育資源及地方發展的對策，但在過程中沒有具體的發展模式，易導致呼喊的口號(歐聖榮、柯嘉鈞，2011)。Koutra and Edwards(2012)在非洲加納 Elmina 與 Cape 海岸區的研究指出，發展旅遊活動未能減少區域性貧窮問題，是由於缺乏社區賦能的原因。有關社區賦能方面，陳美惠等(2011)具體的提出生態旅遊工作項目的知識建構，包括健全的社區組織運作、遊程規劃、資訊傳遞、資源保育、人力培訓與成效評估等相關建議，可供社區規劃及發展生態旅遊之參考。

策略聯盟(Strategic alliance)是二個以上的組織個體，共同結合為獨立組織形式或關係，聯絡以不同規模、形式與目的，使彼此能夠共同運用其資源和管理組織而達成共同目標(Borys and Jemison, 1989; Parkhe, 1991)。策略聯盟在學術領域上，主要歸屬於管理學中之策略管理的一環，其基本精神含括：聯合行動比單獨行動更有益處、願景的分享塑造共同的價值、增強競爭力等。受外在環境變遷的影響，它是一種動態的合作關係(許秉翔等，2009)。楊凱傑(2004)認為即使聯盟成立，成員若缺乏具體目標與方向，或對於聯盟認知、目的不同，會使關聯性偏弱及合作意願低落，導致聯盟效果不佳。此外，公私協力的概念從 1980 年代開始普遍被提及，意指政府和企業、非營利組織、社群彼此協議共同合作與相互分享資源(Langton, 1983)，以形成一種特殊的互動關係，公私部門透過公平和有效的社會資源整合，建立經營社會的新體制，為人民創造新的效益(吳英明，1996)，然而弱勢的原住民族很難自主習得規劃與經營管理上的專業技能，必須仰賴產官學界的支援與合作。

政府輔導社區部落對保育工作的支持，將有助於確保生態旅遊所依賴的景點(Reimmer and Waher, 2013)，在有豐富生物多樣性的地區和有魅力的動物棲息地，或許能夠收取更多的費用(Gordillo *et al.*, 2008; Naidoo and Adamowicz, 2005)。因此，社區部

落發展生態旅遊，必須要有生態環境與旅遊事業，唇齒相依的概念，才能與政府管轄下的森林遊樂區進行互利性的策略聯盟。

太平山國家森林遊樂區，自 2002 年開始積極拓展生態旅遊，山莊餐宿提倡儉樸環保，建立雙語環境解說系統，融入原住民文化，實施動態總量管制；藉由社區林業計畫，輔導社區調查自然人文資源，訓練解說員；規劃整建社區型自然步道，讓社區認養管理，訓練在地人管理在地資源，試辦生態旅遊策略聯盟，並帶動地方產業，照顧社區福祉。因此，本研究除探討遊客對太平山服務品質及環境管理之滿意度外，特別要瞭解遊客若導引至部落生態旅遊之意願及太平山與沿線的社區部落實施生態旅遊策略聯盟之認同感，俾供將來建構生態旅遊網絡之參考。此外，遊客的背景屬性資料和各面向之間具有一定的關係，本研究也深入分析此關係，以做為未來研究之參考。

研究區域及研究方法

一、研究區域

太平山位於台灣東北部中央山脈北端，西枕南湖大山，北界蘭陽溪，東臨太平洋，地勢西南高，東北低，使海洋暖風得以長驅直入，帶來豐沛雨量及常年雲霧繚繞，孕育出蒼鬱的森林，泰雅族稱為「眠腦」。

太平山以生產台灣扁柏及紅檜聞名，為昔日台灣三大林場之一，1915 年開始伐木作業，山間以滑道、木馬道、台車道集運材並利用蘭陽溪管流運材至宜蘭員山，1924 年完成土場至羅東竹林 36.4 公里之森林鐵路；同時山區改鋪山地運材軌道，以小型汽油機關車為動力拉引聯結的台車，遇懸崖山谷則架設空中索道，將台車逐一由發送點下滑約 400 公尺的著點，再連結由另一段山地運材軌道運送至下一索道，主幹線由三段索道及四段運材軌道相接，並在地及平地之轉運站即土場改為森林火車運至羅東竹林，集運於貯木池，此構成當時一特殊之運材系統，也留下珍貴的林業文化遺產。(林鴻忠，2006)

1983 年林業政策轉型，設置森林遊樂區，面積約一萬三千公頃，海拔自 500 至 2000 公尺之間，擁有森林、花卉、溪流、溫泉、高山湖泊、地質、地形、雲海、日出、冬雪等多樣的景觀，園區內生物資源豐富，鳥類 121 種，其中 11 種是台灣特有種，哺乳類 18 種，蝶類 69 種，台灣特有種寬尾鳳蝶及夸父綠小灰蝶以本區台灣擦樹、台灣水青岡為最大棲息地，蕨類 79 種，包括罕見的帶狀瓶爾小草、木賊葉石松、韓氏烏毛蕨等，喬木類包含暖溫帶、冷溫帶約 60 餘種。(林鴻忠、廖淑貞，2012)

太平山依地理環境與資源特色，劃分成鳩之澤溫泉區、太平山林業中心區、茂興區

及翠峰湖等四大景觀區，分區經營管理，全區人工設施僅占總面積 0.6%，為降低環境衝擊，將可住宿每日 800 人，減少至每日 260 人，目的是要讓自然環境有休養生息的時間，也讓野生動物能不受人類之影響，並規劃 10 條自然步道，以紓解單一據點之遊憩壓力，拓展體驗自然的深化動線。

遊樂區位於宜蘭縣大同鄉境內，周圍以泰雅族部落為主，包括崙埤、松羅、玉蘭、英士、樂水、四季、南山等，初步試辦與具有生態旅遊概念及環境解說能力的社區、民宿、餐飲等策略聯盟，試圖分散遊憩壓力、豐富遊客遊憩體驗及帶動社區發展。

二、研究方法

1. 本研究主要是在探討遊客在太平山的遊憩體驗及與周邊社區部落實施生態旅遊策略聯盟的意向與認同度。採用問卷調查法，所得到的資訊，以滿意度、意願度、認同度為指標。衡量尺度採用 Likert 五點尺度法(5 point scale)，由非常滿意(同意)到非常不滿意(不同意)，由遊客勾選適當的滿意(同意)程度，分數愈高表示滿意或同意之評價愈高。問卷設計及問項，係經由林區管理處主政者、主辦人與太平山現場經理人共同研討，在遊客滿意度部份，主要參考林鴻忠等(2006)及林浩立等(2012)研究所設計之滿意度量表，但為了能更詳細瞭解遊客對太平山資源管理、遊客管理、服務管理之滿意度，本研究再將其細分為 12 項，包括：住宿、用餐、服務態度、環境解說系統、林業文史、自然景觀、生態豐富度、自然步道、天然災害整修、環境衛生、收費標準、旅遊安全及其它建議。在推薦到部落巡禮之意願度部份，共分為 6 項，包括：時間允許時、動態管制時、太平山住房額滿時、部落用餐、付費參觀部落生活文化館、遵守部落規範。在公部門與部落策略聯盟的認同度部份，共分為 10 項，包括：協助環境綠美化、協助自然資源調查、培訓導覽解說員、與優質的餐飲業者聯盟、聯盟的民宿享有星光票帶客泡溫泉、媒體文宣聯合行銷、部落協管社區型自然步道、部落協巡森林資源、部落參與自然保育。在遊客基本資料部份，共分為 6 項，包括：性別、年齡、學歷、職業、居住地、家庭月收入等。

2. 本研究之流程，如圖 1 所示。

3. 本研究問卷調查時間自 2013 年 1 月至 2014 年 12 月，共計 2 年，採非隨機抽樣(Non-random sampling)中之方便抽樣法(Convenient sampling)以住宿遊客為對象，問卷置於客房，遊客自由填寫後密封交付服務站。共回收 526 份問卷，有效問卷 515 份，無效問卷 11 份(漏答題數及漏填基本資料)，在問卷回收過程中已將其剔除，調查結果統計分析使用社會科學統計軟體(SPSS)進行，除採敘述統計方法(Descriptive statistics)

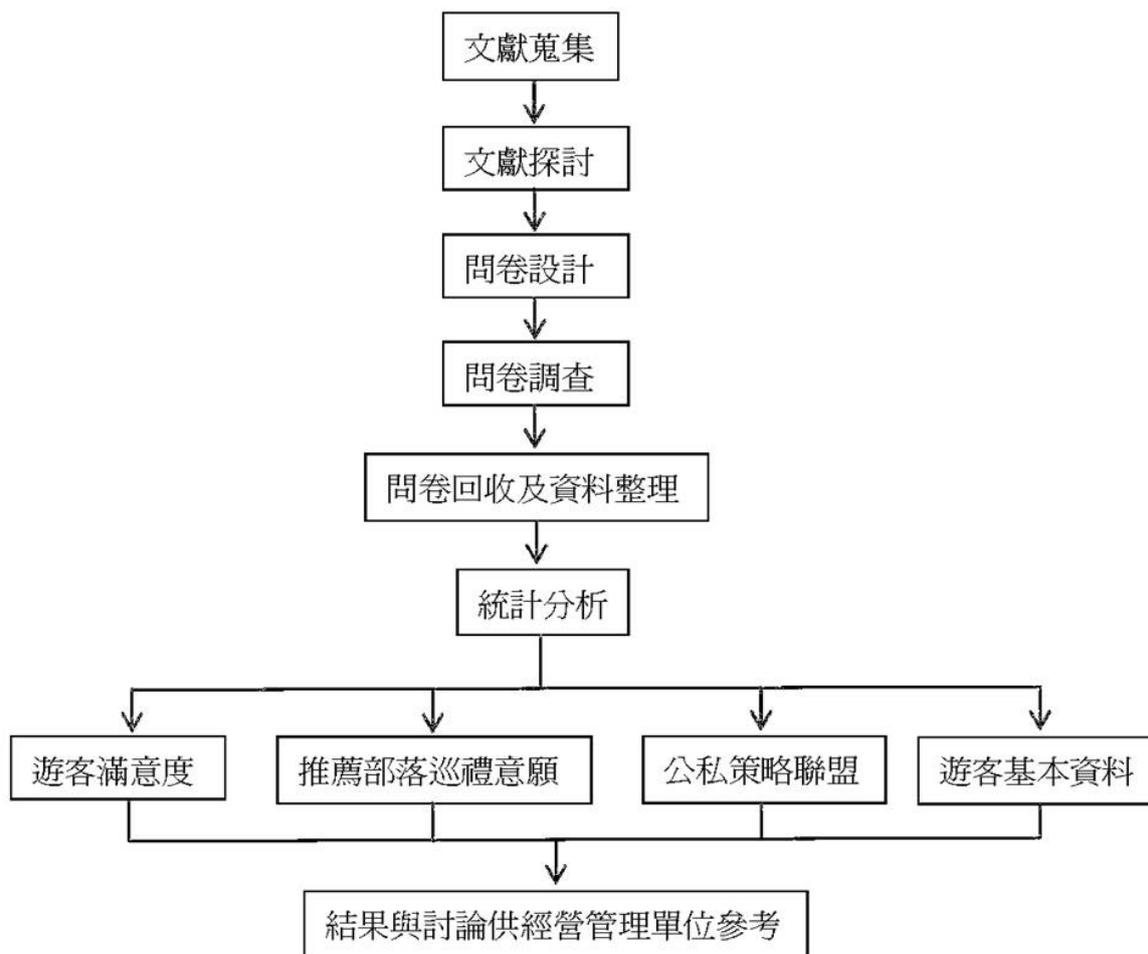


圖 1 本研究之流程圖

Fig. 1 Flowchart of the study procedure

進行各項資料之分析，以算術平均數與頻度分析兩種方式呈現遊客基本資料及滿意度、意願度、認同度。其中滿意度之題項，本研究蒐集林鴻忠等(2006)及林浩立等(2012)研究中滿意度之結果，並將其與本研究相同的滿意度題項進行比較，由於無法取得林鴻忠等(2006)及林浩立等(2012)之原始資料，因此採用獨立樣本 t 檢定，進行相互比較。此外，為瞭解遊客背景屬性與各面向之關係，本研究分別以遊客背景屬性，包括：性別、年齡、學歷、行業及居住地區等背景變項和「遊客滿意度」、「推薦其它遊客到部落生態旅遊之意願」及「對於公部門與部落生態旅遊策略聯盟之認同感」各面向整體之平均值進行變異數分析，以瞭解遊客背景變項在不同面向的差異性。以遊客滿意度面向為例，即以本研究問卷所列之 12 項滿意度題項整體之平均值和遊客背景屬性(性別、年齡、學歷、行業及居住地區)分別進行分析。首先，研究中以 Levene 檢測各屬性分群之滿意度變異是否具同質性：當變異呈現不顯著($p > .05$)時，將以變異數分析 (Analysis of variance, ANOVA) 檢測該屬性分群的平均數是否相同，一旦檢測呈現顯著

($p < .05$)時，則再以最小顯著差異性測驗(Least significant difference, LSD)比較其間的差異性；其次，當變異呈現顯著($p < .05$)時，則將改以 Welch 或 Brown-Forsythe 法檢測該屬性分群的平均數是否相同，一旦檢測呈現顯著($p < .05$)時，則再以 Dunnett T3 法進行差異性的比較。

結果與討論

一、遊客基本特性

如表 1 顯示。遊客為女性過半(57.7%)，年齡在 30-59 歲為主要族群(71.8%)，半數以上遊客擁有大專以上學歷(72.5%)，遊客主要工作行業以軍公教、學生、工業及製造業、旅遊及服務業為主(56.2%)；家庭月收入 10 萬以上有 21.6%，6 萬-10 萬占 37.9%，4 萬-6 萬占 19.5%，2-4 萬占 16.9%，2 萬元以下占 4.1%；大部分遊客來自北部地區(64.3%)及中南部地區(27.7%)。

二、遊客滿意度分析

遊客在太平山生態旅遊之各項服務與設施的感受經彙整如表 2。遊客滿意度高，即平均值在滿意與非常滿意之間的問題有 10 項：依序最高的為太平山的自然景觀(平均值 4.49)，其次為服務人員的態度(平均值 4.48)，生態豐富性(平均值 4.44)，用餐服務(平均值 4.31)，自然步道維護(平均值 4.26)，環境衛生(平均值 4.25)，住宿服務(平均值 4.23)，旅遊安全(平均值 4.14)，環境解說系統(平均值 4.05)，林業文化資訊(平均值 4.02)；介於普通及滿意之間，未達滿意者為天然災害的整修(平均值 3.88)及收費標準(平均值 3.91)。為能瞭解不同時間遊客滿意度之變化，本研究將此次調查結果與前人研究(林鴻忠等，2006；林浩立等，2012)具相同題項之滿意度進行比較如表 3，其顯示除了自然步道，其餘相同項目之滿意度均顯著有升高之趨勢。值得注意的是，雖然全數 12 問項平均值均達 3.88 以上，在問卷其它自由表述上，部份遊客提出負面體驗，重複出現二次以上者包括：「住房隔音不良」、「沒有飲水機可裝熱水，要房內煮」、「床舖底下未清潔」、「廁所通風不良」、「浴室地板濕滑及排水不良」、「棉被有味道」、「菜色要多變化」、「晚餐部份菜餚有點涼」、「路標指示不足」、「解說牌面長青苔及污損」、「觀看解說牌位置小」、「蹦蹦車停駛太久」、「部份步道封閉仍未修復」、「公共設施維修緩慢，如文史館、蹦蹦車道」、「門票及收費太貴，要平民化」等。經分析部份日式屋僅供家庭或團體一起居住，可能說話間會互相影響；沒有飲水機設置原因是在高山區，沸點難維持 95 度，恐有食安問題；住房部份清潔通風濕滑排水問題，依規定每天退房時間為 11 點，新遊客 2 點入房，

表 1 遊客基本特性(n=515)

Table 1 The demographic backgrounds of respondents (n=515)

變項	項目	樣本數	百分比(%)
性別	男性	212	42.3
	女性	289	57.7
年齡	19 歲以下	46	9.2
	20-29 歲	51	10.2
	30-39 歲	129	25.8
	40-49 歲	139	27.8
	50-59 歲	91	18.2
	60 歲以上	44	8.8
教育程度	小學(含自學)	29	6.0
	國中	16	3.2
	高中職	89	18.3
	大專	245	50.3
	研究所以上	108	22.2
職業	農林魚牧	2	0.4
	工業及製造業	64	13.0
	商業及販賣業	25	5.1
	旅遊及服務業	55	11.1
	軍公教	90	18.3
	學生	68	13.8
	專門技術	47	9.5
	自由業	31	6.3
	家管	27	5.5
	退休人員	43	8.7
	其他	41	8.3
	月收入	2 萬以下	19
2 萬-4 萬		78	16.9
4 萬-6 萬		90	19.5
6 萬-8 萬		105	22.7
8 萬-10 萬		70	15.2
10 萬以上		100	21.6
居住地	北部地區	320	64.3
	中部地區	73	14.6
	南部地區	65	13.1
	東部地區	32	6.4
	離島地區	2	0.4
	國外地區	6	1.2

表2 太平山問項滿意度分析(n=515)

Table 2 Visitors' satisfaction of each item in Tai-PIN-Shan (n=515)

問項	平均值	標準差
住宿服務	4.23	0.76
用餐服務	4.31	0.76
服務人員態度	4.48	0.65
環境解說系統	4.05	0.79
林業文化資訊	4.02	0.78
自然景觀	4.49	0.62
生態豐富性	4.44	0.65
自然步道維護	4.26	0.78
天然災害整修	3.88	0.88
環境衛生	4.25	0.72
收費標準	3.91	0.87
旅遊安全	4.14	0.73

表3 不同問卷項目其滿意度之平均數±標準差之比較

Table 3 Comparing the mean and standard deviation of satisfaction degrees in each item

滿意度問項	2006 年研究調查 (n=544)	2012 年研究調查 (n=1405)	本研究 (n=515)
住宿(服務)	3.88±0.27 ^{c 1)}	4.06±0.80 ^b	4.23±0.76 ^a
用餐(服務)	3.53±0.38 ^c	4.00±0.82 ^b	4.31±0.76 ^a
服務人員態度	4.09±0.27 ^b	4.42 ±0.67 ^a	4.48 ±0.65 ^a
遊樂區設施	3.95±0.23	4.06±0.70	- ²⁾
環境解說系統	-	-	4.05±0.79
林業文化資訊	-	-	4.02±0.78
自然步道	4.26±0.18	4.29±0.70	4.26±0.78
景觀環境	4.39±0.14	4.46±0.61	-
自然景觀	-	-	4.49 ±0.62
生態豐富性	-	-	4.44 ±0.65
天然災害整修	-	-	3.88±0.88
環境衛生	3.96±0.17 ^b	4.20±0.70 ^a	4.25±0.72 ^a
收費標準	3.32±0.21 ^b	3.57±0.88 ^a	3.91±0.87 ^{ab}
旅遊安全	-	-	4.14±0.73

註：1) 具相同滿意度問項之題項，以獨立樣本 t 檢定檢定其差異性，英文字母標記不同即表示在假設兩母群體變異數相等且 p=0.05 顯著水準之下，問項間具有顯著差異。2) -表示該項目未進行調查。

但原住民多會延遲退房，以致清潔人員欠缺足夠的工作時程所致；因高山潮濕故應陸續更新防濕被；菜餚會涼，尤其是冬天遇到團隊要座滿可能會延遲一些時間，出菜就不能太快；至於路標、災害維修等因經費預算編列及招標程序、工程期間等會有拖延，應預先公告；至於收費可能是部份遊客認為公部門應更平價供應的心理。惟多數遊客則給予正面肯定與讚賞，如：「以山區而言，太平山餐宿都很優質，且價位合理」、「服務台、房務、餐廳服務人員都很親切有耐心」、「除了自然美景，這裡的服務讓我印象深刻」、「客房服務非常棒，小孩嘔吐能迅速更換床單，親切溫馨」、「服務人員態度佳，專業表現強，粉紅制服活潑親切清爽」、「星空導覽解說印象深刻」、「自助式早餐很滿意，自然生態及景觀超滿意」、「鳩之澤溫泉泉質好，服務人員很親切，旅途增添美好回憶」等。此顯示太平山的遊客遊憩體驗雖有部份缺失，但以各問項平均值及遊客表述觀之，應屬正面肯定居多。

有關遊客背景屬性在整體滿意度上的差異性，經 ANOVA 測驗結果發現，大部份之遊客背景變項並無顯著性的差異，僅職業呈顯著性的差異($F=2.451$; $p<.05$)；因此，進一步以 LSD 法比較不同職業在滿意度上的差異，分析結果如表 4 所示。其中，以職業為家管者，具有較低的滿意度。

表 4 不同職業遊客之滿意度差異(n=515)

Table 4 Visitors' satisfaction in different occupations (n=515)

職業	平均數	標準差
其他	4.43 ^a	0.53
旅遊/服務業	4.30 ^{ab}	0.61
軍公教	4.28 ^{ab}	0.53
專門技術類	4.25 ^{abc}	0.61
自由業	4.20 ^{abcd}	0.53
商業販賣	4.18 ^{abcd}	0.45
學生	4.17 ^{bcd}	0.58
退休人員	4.13 ^{bcd}	0.55
工業/製造業	4.09 ^{cd}	0.47
家管	3.93 ^d	0.48

註：英文字母標記相同，即表示在顯著水準 0.05 之下，平均值不具顯著差異。

三、推薦到部落生態旅遊之意願

太平山生態旅遊策略聯盟所甄選的部落，若推薦遊客順道巡禮，其意願情形分析如表 5。遊客到太平山生態旅遊時，若旅遊時間允許，願意到部落參訪者多(平均值 4.26)，

若遇到尖峰時期，連續假日客潮擁擠，太平山進行動態總量管制時，大多數遊客願意先到推薦之部落遊憩(平均值 4.11)，遊客網路訂房已額滿時，部份遊客願意選擇推薦之部落民宿(平均值 3.99)，而多數遊客在太平山遊程中願意在推薦部落使用餐飲(平均值 4.13)，也會付費 40 元參觀泰雅族生活文化館(平均值 4.05)，到部落遊憩有頗高的意願，也會遵守當地部落的相關規範(平均值 4.39)，顯示到太平山生態旅遊的遊客多數具有關心旅遊環境及遊憩品質，尋求旅遊資源多元化，並有意願瞭解泰雅文化，尊重與照顧當地福祉的生態旅遊基本概念。在問卷其它自由表述中，重複出現二次以上者，包括：「旅遊前提供資訊，才可安排時間」、「啟動動態總量管制時有意願去部落，但如何得知附近的部落位置及交通路線？」、「願意住部落民宿，但會考慮品質和價格」、「有意願吃部落風味餐食，但要符合衛生」、「願以 40 元參訪泰雅生活文化館，但要先瞭解展示大概內容」、「當然也一定要遵守部落相關規範」等，由此，將來若經評鑑通過策略聯盟的民宿、餐廳、文化館等，公私部門應以聯合行銷的策略進行，尤其公部門應主動積極的帶動部落發展。

表 5 推薦到部落生態旅遊之意願(n=515)

Table 5 The intention of recommendation to take the tribal ecotourism (n=515)

問項	平均值	標準差
旅遊時間允許	4.26	0.66
動態總量管制時	4.11	0.74
客房滿時住部落民宿	3.99	0.82
部落使用餐飲	4.13	0.69
付費參訪生活文化館	4.05	0.82
遵守部落相關規範	4.39	0.60

有關遊客背景屬性在推薦到部落生態旅遊意願上的差異性，經 ANOVA 測驗結果發現，性別、年齡與居住地並無顯著性的差異，但在學歷、職業與月收入則呈現顯著性的差異；茲對此三者分別進行 LSD 法比較，結果如表 6 所示。其中，學歷的高低及職業不同對於推薦到部落生態旅遊的意願並不明顯，但月收入則有隨收入的增加而增加的趨勢。

四、公部門與部落生態旅遊策略聯盟之認同感

公部門若與部落合作推展生態旅遊，遊客認同度甚高，彙整如表 7。各問項皆在同意與非常同意之間，同意度最高的為部落參與生態保育工作(平均值 4.50)，其次為協助部落成立山林巡守隊，巡護森林資源(平均值 4.46)，部落認養管理公部門整建之社區型自然步道(平均值 4.42)，公部門協助部落環境綠美化及自然資源調查(平均值皆為 4.33)，

表 6 遊客背景變項和推薦其他遊客周邊部落巡禮意願之差異(n=515)

Table 6 The test of visitors' demographic and the intention of recommendation to take the tribal ecotourism (n=515)

遊客背景	變項	平均數	標準差	備註
學歷	研究所以上	4.26 ^a	0.64	ANOVA (F=3.023; p<0.05); Levene 檢定 (F=2.280; P>0.05)
	大專院校畢業	4.18 ^{ab}	0.56	
	小學畢業	4.08 ^{abc}	0.67	
	高中(職)畢業	4.05 ^{bc}	0.56	
	國中畢業	3.83 ^c	0.66	
職業	其他	4.40 ^a	0.63	ANOVA (F=3.346; p<0.05); Levene 檢定 (F=1.438; P>0.05)
	旅遊/服務業	4.37 ^{ab}	0.51	
	軍公教	4.27 ^{abc}	0.62	
	自由業	4.20 ^{abcd}	0.65	
	退休人員	4.13 ^{bcd}	0.60	
	商業販賣	4.07 ^{cd}	0.56	
	專門技術類	4.04 ^d	0.66	
	學生	4.01 ^d	0.60	
	家管	4.00 ^d	0.55	
	工業/製造業	3.99 ^d	0.51	
月收入	8-10 萬元	4.33	0.56	ANOVA (F=3.498; p<0.05); Levene 檢定 (F=2.266; P>0.05)
	10 萬元以上	4.29 ^a	0.57	
	4-6 萬元	4.20 ^{ab}	0.58	
	6-8 萬元	4.10 ^b	0.58	
	2-4 萬元	4.02 ^b	0.67	
	2 萬元以下	3.94 ^b	0.59	

註：英文字母標記相同，即表示在顯著水準 0.05 之下，平均值不具顯著差異。

表 7 公部門與部落生態旅遊策略聯盟之認同度(n=515)

Table 7 The degree of acceptance about ecotourism strategic alliances between public sector and tribal community (n=515)

問項	平均值	標準差
協助部落環境綠美化	4.33	0.64
協助部落自然資源調查	4.33	0.64
協助部落培訓解說員	4.30	0.68
太平山與部落餐廳聯盟	4.32	0.67
太平山與部落民宿聯盟	4.28	0.66
聯盟者享有太平山星光票，帶遊客到鳴之澤溫泉泡湯	4.32	0.69
太平山與部落聯合媒體行銷	4.28	0.72
部落認養管理公部門整建之社區型自然步道	4.42	0.60
協助部落成立山林巡守隊，巡護森林資源	4.46	0.60
部落參與生態保育工作	4.50	0.58

太平山與優質的部落餐廳聯盟(平均值 4.32)，部落民宿聯盟者享有太平山星光票，帶遊客到鳩之澤溫泉泡湯(平均值 4.32)，公部門協助部落培訓解說員(平均值 4.30)，太平山與部落優質的民宿聯盟及帶動部落聯合媒體行銷(平均值皆為 4.28)，此顯示太平山的遊客群，傾向認同公私協力發展生態旅遊的新模式。另，遊客於問卷上其它自由表述提出許多看法，重複二次以上出現者，如：「生態旅遊策略聯盟前，族人需先有討論與共識」、「同意協助部落各項工作及合作分享，因為先有原住民才有林務局」、「綠美化時勿使各部落一致化，破壞原有各自的特色」、「聯盟之民宿及餐廳，要列出服務項目並提供網路預訂」、「民宿及餐廳應確實做好評鑑」、「鳩之澤溫泉策略聯盟者實施星光票，應靈活調整時段，做好總量管制，維持品質」、「部落景觀生態及餐宿訊息應與太平山聯合推廣」、「部落品質與特色先做好，才能引進遊客」、「部落巡護山林及保育生態景觀非常重要，但要提供經費補助才公平」等建議事項。由此，檢討林務局自 2002 年起，推行社區林業政策與整建社區型自然步道，鼓勵社區參與及認養管理的方向，確符合本研究遊客之期待與認同，另，公部門資源與聯盟者共享部份，如：鳩之澤溫泉施行星光票及調整季節泡湯時段，均可進一步的加以研究考量。

有關遊客背景屬性在對公部門與部落生態旅遊策略聯盟認同感上的差異性，經 ANOVA 測驗結果發現，大部份之背景屬性並無顯著性的差異，僅職業呈現顯著性的差異($F=2.203$ ； $p<0.05$)；因此，進一步以 LSD 法比較不同職業在認同感上的差異，分析結果如表 8 所示。

表 8 職業於公部門與部落合作策略認同感之差異 (n=515)
Table 8 The degree of acceptance about ecotourism strategic alliances between public sector and tribal community in different occupations (n=515)

職業	平均數	標準差
其他	4.59 ^a	0.53
旅遊/服務業	4.46 ^{ab}	0.55
軍公教	4.42 ^{ab}	0.49
專門技術類	4.40 ^{abc}	0.54
退休人員	4.37 ^{abc}	0.56
工業/製造業	4.31 ^{bc}	0.48
商業販賣	4.28 ^{bc}	0.69
家管	4.24 ^{bc}	0.56
學生	4.23 ^c	0.53
自由業	4.16 ^c	0.64

註：英文字母標記相同，即表示在顯著水準 0.05 之下，平均值不具顯著差異。

結論與建議

綜合上述問卷調查的分析結果，遊客在太平山的滿意度量測，除了天然災害整修及收費標準未達滿意外，其餘皆在滿意以上，尤其是自然景觀及生態豐富性，特別在服務人員的態度上有很高的評價，而用餐、住宿及自然步道維護、環境衛生、旅遊安全等基本上還能滿足遊客需求，環境解說系統及林業文化資訊，雖然達到滿意標準，但仍有努力的空間，如：指示標在部份叉路上應加設指示方向及去處、解說牌面部份已長青苔及有污漬須清洗、有少數立柱及牌面破損要修換、觀看解說牌的位置在山區雖有限制，但仍要容許 5-6 人同時觀看，應調整適當地點，因颱風災害受損的步道、蹦蹦車道、太平山文史館等，可設置臨時解說牌，說明原委；解說系統包括多媒體影片、展示區、解說摺頁、解說牌等，原則 5-6 年須評估修正，尤其是地貌及設施改變地方，解說文案更應重新編寫。太平山推薦到部落生態旅遊之意願調查，遊客認為旅遊時間允許或太平山啟動動態總量管制時有意願到部落巡禮，也會到部落用餐及付費參訪泰雅生活文化館，多數遊客會遵守部落相關規範，但有部份遊客表示太平山客房訂滿時才會住部落民宿，因此，公部門應積極將通過策略聯盟之民宿服務特色與價格等，納入公部門文宣摺頁及服務訊息網路中，使遊客能普遍得到資訊，主動選擇到部落居住，而太平山網路訂房專線應與策略聯盟者試辦網路超連結，當訂房出現額滿時，能顯現聯盟者網站，在線上即時選擇訂房，以服務遊客方便到部落居住，不必再花時間上網。公部門與部落生態旅遊策略聯盟之認同度，各問項都在非常同意與同意之間，依序為公部門協助部落成立山林巡守隊、參與生態保育、部落認養公部門整建之社區型自然步道、公部門協助部落綠美化、自然資源調查及培訓解說員、餐宿聯盟、聯盟者享有星光票到鳩之澤泡溫泉、太平山帶動部落共同媒體行銷等。

另，從問卷調查表遊客的留言中，在太平山遊憩體驗方面：發現部份動態性服務及措施穩定性仍不夠，例如：床鋪下的清潔、浴室積水，雖然是部份遊客延遲退房，但可機動調派人員協助，因高山濕氣重，應全面更換防濕被、冬天菜餚易涼等，可考慮以保溫的器皿，收費情形可研究時節彈性收費的可行性及簡化收費項目，至於公共設施災害整修緩慢，雖涉及經費籌措及公辦流程等原因，仍應公告解說，讓遊客明瞭。但整體而言，遊客對太平山的經營管理持正面肯定的看法，此由大多數遊客傾向滿意以上及留下讚許的語句可以表示。太平山自 2002 年開始積極拓展生態旅遊規劃與管理，林務局羅東林區管理處也堅持直營以達生態旅遊最終理想與目標，期間通過國際 ISO9001-2008

服務品質及 ISO14001-2012 環境管理雙認證，2009 行政院永續會全國績優生態旅遊地評鑑第一名，2013 行政院環保署核定為金級環保旅館，2013-2015 榮獲環保署績優環保旅店，2014-2015 榮獲環保署企業環保獎，2014 獲國立宜蘭大學有機產業發展中心「有機之心美食餐廳」三顆心認證。顯示太平山應有足夠的經驗與能力來輔導周邊的部落發展生態旅遊。此綜合遊客在三項問卷上之留言，彙整幾點建議：

- 1.依本研究結果，修訂太平山生態旅遊長期發展計劃，導引遊客與一般觀光旅遊不一樣的感受。
- 2.住宿遊客所附帶的晚餐與早餐，因高山溫度低，團體遊客到齊時，菜餚容易變涼，尤其是冬天，可研究保暖式的菜餚，並持續供給在地宜蘭認證的有機蔬菜，必要時適度調整價格，以反應成本。
- 3.研討不同時節及不同時段彈性收費的可行性，簡化收費項目，避免遊客在太平山國家森林遊樂區有一直在花錢的感覺。
- 4.依遊客反應，部份步道封閉太久，應公告原因及整修期程。
- 5.太平山蹦蹦車及文史館具有林業歷史文化價值，應說明整修期程，使遊客有所期待。
- 6.與部落生態旅遊策略聯盟雖屬試辦階段，遊客反應仍應先行凝聚部落居民共識，可配合由林管處整建之社區型步道認養、山林巡守隊等志工組織及社區林業政策繼續輔導，讓居民瞭解此乃部落與太平山永續發展最好的方向。
- 7.欲加盟者依遊客建議，應確實做好民宿餐飲的評鑑工作，。
- 8.協助部落環境綠美化，應保持原鄉特色，避免各部落一致化。
- 9.太平山各項文宣應融入部落位置、交通、景點、網站及服務項目，俾提供遊客整體的生態旅遊地脈絡及資訊。

太平山採動態總量管制，同時段承載量為 3000 人，超過時會以區域簡圖引導至周邊部落，太平山住宿量控管在 260 人，並採網路公開預訂，故一日遊占多數，而問卷僅供二日遊以上住宿者自由填寫，雖二年的問卷期程，但樣本數比例尚嫌不足，且遊客留言者較少，是為本研究限制之處。

參考文獻

- 王鑫。2000。生態旅遊守則之研擬。推動永續生態觀光論文集 35-52。
- 吳英明。1996。公私部門協力關係之研究-兼論都市發展與公私部門聯合開發。高雄：復文。246 頁

- 吳忠宏、黃宗成、洪常明 2005 澎湖居民對生態旅遊知覺與發展生態旅遊態度關係之研究。戶外遊憩研究 1(3)：1-30
- 林鴻忠。2006。太平山林業與區域發展。宜蘭研究-第七屆學術研討會論文集 4-10。
- 林鴻忠。2006。森林遊樂區滿意度之研究-以太平山為例。林業研究季刊 28(4):29-4
- 林鴻忠、廖淑貞。2012。太平山生態旅遊規劃與管理。台灣林業 38(5)44-45。
- 林浩立、林鴻忠、顏添明。2012。太平山國家森林遊樂區遊客滿意度量測及比較。林業研究季刊 34(2):97-108。
- 許秉翔、鄧博維、李久先、林鴻忠。2009。太平山國家森林遊樂區生態旅遊策略聯盟之政策分析。林業研究季刊 31(4):27-40。
- 黃昭通、羅紹麟。2013。社區參與森林生態旅遊操作模式之研究。林業研究季刊 35(1):59-70。
- 陳美惠、李來錫、黃韻樺。2011。建構生態旅遊工作項目的知識結構-以社頂生態旅遊發展為例。中華林學季刊 44(1)：55-72。
- 楊凱傑。2004。民宿業者策略聯盟經營方式之探討-以宜蘭民宿策略聯盟為例。國立政治大學地政研究所碩士論文。89 頁
- 歐聖榮、柯嘉鈞。2011。組織部門對生態旅遊經營管理策略認知之研究。休閒與遊憩研究 1(2):25-52。
- Blamey, R. K. 1997. Ecotourism: the search for an operation definition. *Journal of Sustainable Tourism* 5(2):109-130.
- Borys, B. and D .B. Jemison. 1989. Hybrid arrangements as strategic Alliances: Theoretical issues in organizational combinations. *Academy of Management Review* 14(2):234-249.
- Diamantis, D. 1999. The concept of ecotourism: evaluation and trends. *Current Issues in Tourism* 3(2-3):93-122.
- Ezebilo, E. E. and L. Mattson. 2010. Socio-economic benefits of protected areas as perceived by local around Cross River National Park, Nigeria. *Forest Policy and Economics* 12:189-193.
- Gordillo, J., C. Hunt, and A. Stronza. 2008. An ecotourism partnership in the Peruvian Amazon: The case of Posada Amazonas.p.30-48. in: Stronza, A. and W. H. Durham (eds.) *Ecotourism and Conservation in the American*. CABI, Oxfordshire. 208 pp.
- Hetzer, N. D. 1965. Environment, tourism, culture. *Links* (July): Reprint in *Ecosphere*. 1970. 1(2):1-3.

- Koutra, C. and J. Edwards. 2012. Capacity buildings through socially responsible tourism development: A Ghanaia case study. *Journal of Travel Research* 51(6):779-792.
- Langton, S. 1983. Pulic-private partnership: Hope or hoax? *National Civic Review* 72:256-261.
- Naidoo, R. and V. Adamowicz. 2005. Biodiversity and nature-based tourism at forest reserves in Uganda. *Environment and Development Economics* 10(2):159-178.
- Parkhe, A. 1991. International portfolio analysis: A new model. *Management International Review* 31(4):365-380.
- Reimer, J. K. and P. Walter. 2013. How do you know it when you see it? Community-based ecotourism in the Cardamon Mountains of southwestern Cambodia. *Tourism Management* 34:122-132.
- Stem, C. J., J. P. Lassoie, D. R. Lee, D. D. Deshler, and J. W. Shelhas. 2003. Community participation in ecotourism benefits: The link to conservation practices and perspectives. *Society and Natural Resources* 16(5):387-413.

104年12月9日投稿
105年5月11日接受