

## 目次

目次	· · · · ·	I
表次	· · · · ·	II
圖次	· · · · ·	III
摘要	· · · · ·	IV
ABSTRACT	· · · · ·	VII
第一章 緒論	· · · · ·	1
第一節 研究緣起與背景	· · · · ·	1
第二節 文獻探討	· · · · ·	2
第二章 研究方法與成果	· · · · ·	7
第一節 研究架構與流程	· · · · ·	7
第二節 檢核表制作參考文獻	· · · · ·	8
第三節 檢核表內容整理	· · · · ·	9
第四節 訪談單位與社區	· · · · ·	12
第五節 檢核表權重與程度排序	· · · · ·	13
第六節 實地參訪與旅客訪問	· · · · ·	19
第三章 結論與建議	· · · · ·	21
第一節 結論	· · · · ·	21
第二節 建議	· · · · ·	24
附錄一 最終版檢核表	· · · · ·	27
附錄二 生態旅遊現場照片	· · · · ·	31
參考書目	· · · · ·	33

## 表次

表 1-1 墾丁國家公園社區旅遊簡介	4
表 2-1 檢核表參考出處	8
表 2-2 初步版本的檢核表	9
表 2-3 訪談窗口與單位	12
表 2-4 AHP 問卷範例	13
表 2-5 檢核表 AHP 權重	14
表 2-6 重要程度 1 的檢核項目	15
表 2-7 重要程度 2 的檢核項目	16
表 2-8 重要程度 3 的檢核項目	17
表 2-9 重要程度 4 的檢核項目	18
表 3-1 檢核內容	22

## 圖次

## 圖次

圖 2-1 研究流程	7
圖 附錄-1 生態旅遊照片	31

## 摘要

關鍵詞：社區生態旅遊、環境教育推廣、服務體驗滿意度

### 一、研究緣起

隨著健康的生活型態觀念普及，休閒遊憩與戶外活動漸漸受到重視，全球休閒旅遊的人口增加快速，又因應氣候變遷，使得環保意識抬頭，許多遊客願意將休閒旅遊親近自然，讓生態旅遊領域興起。而生態旅遊除了可以讓生態保育區不只有保護效果，更有寓教於樂的休憩意義，除此之外生態旅遊帶動的收益也為地方帶來經濟效益，使得許多保育區之中的鄉野社區著手進行生態旅遊。台灣的墾丁國家公園在2010年積極培育在地社區生態旅遊相關訓練，不僅讓生物多樣性可持續保持，也讓當地生計提升與青年返鄉熱潮。目前有許多的生態旅遊社區，每個都具有特色，在報導與結案報告中都有亮眼成績，也有許多透過不同角度檢視當前旅遊與生態保護狀態的檢核進行中，這些報告缺乏整合的效果，也比較少提到使用者（消費者）的滿意度。所以本研究想了解，哪些原因讓生態旅遊在保育生態、社區營造下也能提供旅客間良好的體驗滿意度。本研究想透過訪談、問卷調查的方式從專家、第一線服務人員、與遊客了解（一）遊程本身是否具有生態環境教育意義與遊程的休閒娛樂性（二）消費者進行生態旅遊後其學習之內容與服務體驗之滿意（三）透過提供服務者與消費者的回饋做出對環境、服務人員與消費者些友善的社區生態旅遊檢核表。

### 二、研究方法及過程

本研究將透過文獻收尋國內外針對生態旅遊、環境教育相關的規章、研究與檢核表做出統整，並透過提及墾丁國家公園中生態旅遊遊程的文獻與資料，進行遊程特色、消費者滿意度與推廣效益分析，綜合以上文獻製作出初步版本的德菲法專家問卷。

將此德菲法專家問卷提供給，墾丁社區生態旅遊當地的窗口、發展協會、輔導機構的主管，進行訪談與檢核表內容修正。此德菲法專家問卷後，將蒐集到的文獻、資料、量化問卷與半結構訪談內容進行整理，並改寫成 AHP 問卷，進行最後一步驟的各項指標的權重計算，及完成生態旅遊檢核表的製作。最後再隨機抽二個遊程進行實際的檢核與訪問當時參與的消費者真實感受。

### 三、研究成果

本研究透過專家訪談得到得到一份檢核表，再透過實地走訪檢核與訪問當時消費者的旅遊感受了解了。本檢核表內容共有環境永續、專業培訓、顧客認同、服務體驗四大主題，也提供了自然生態、共同目標、環境素養、服務滿意、在地認同、環境教育、環境課題、地方認同、生態旅遊、旅遊類型、消費情緒、旅遊配套、消費行為共 13 項構面，提供未來考察與檢核使用。

根據下表我們可以發現當地生態旅遊社區與專家認為在生態旅遊中「環境永續」是最重要的，而「專業培訓」次重要，「顧客認同」第三重要，最後是「服務體驗」。根據訪談我們能了解此權重之原因，因為生態旅遊是將環境永續的概念帶給遊客，使休閒旅遊時也不忘保護我們的地球，而專業培訓會是第二重要也是因為，若保育員或使解說員的培訓系統完整，就會有好的顧客認同也會有好的服務體驗。

檢核項目的排序並非使用 AHP 的方式，是透過排序透過眾數去算出排列的重要程度，透過計算後，最重要的項目共有 24 個項目，第二重要的有 29 個項目，第三重要的有 9 個項目，第四重要的有 4 個項目。

#### 四、主要建議事項

##### **建議一：善用此研究設計之檢核表：立即可行建議**

在進行改善前，應先透過全面性的檢核，了解社區哪些內容是足夠的，哪些內容是不足的，如此一來，可以透過檢核表的建議，進行快速得修正。

##### **建議二：各地生態旅遊的線上、線下推廣整合：立即可行建議**

建議可以透過虛實整合，例如提供紙本遊程單，設置影片 QR-CODE 或是提供高  
峰時期的駐點志工，讓民眾可以參與一條龍的服務。

##### **建議三：解說員培育與考核機制的建立：中期建議**

建議可透過原本就是相關背景的學生作為解說員的培訓種子，社區的民眾可以做  
協助的角色，讓生態專業人員解說，讓地域專家來說地方故事。因為解說不只是了解  
內容，更多的事指導語與解說員的口語表現。

##### **建議四：與墾丁觀光旅遊業者、南部教育機構整合提供更具專業性的旅遊遊程：**

###### **長期建議**

建議將社區觀光旅遊分為觀光旅遊、專業教育培訓、社區服務與協助三個部分進  
行分工，以達到兼顧旅遊、教育與地方發展共創三方共贏的局面。

## ABSTRACT

**Keywords:** Community Eco-tourism, Environmental Education, Service Experience Satisfaction

### Introduction

With the popularization of the concept of a healthy lifestyle, leisure and outdoor activities are gradually being valued, the global leisure tourism population is increasing, and environmental protection is being valued. Many people choose ecological tourism. In addition to eco-tourism, not only the conservation effect of the eco-conservation area, but also the recreational meaning of teaching and entertainment, in addition to the benefits of eco-tourism also bring local economic benefits. Taiwan's Kenting National Park in 2010 and actively foster eco-tourism related training in the community, not only to maintain sustainable biodiversity, but also to enhance local livelihoods and youth to return home boom. There are many eco-tourism communities in Kenting, each with its own characteristics and good performance in the reports, but these reports lack integration and rarely mention consumer satisfaction. Therefore, this study wants to understand what causes eco-tourism to provide the best experience satisfaction among tourists under the protection of ecology and community building. This study wanted interviews, questionnaires, scholars, experts, service staff, and tourists (I) Whether the tour has environmental education significance and the effect of the leisure and entertainment of the tour (B) Satisfaction of Consumer Service Experience (3) Make a friendly community eco-tourism checklist for the environment, service personnel and consumers by providing feedback from service providers and consumers.

## **Research methods**

This study collects the documents of eco-tourism and environmental education, makes further integration, and makes a questionnaire for the experts on the Delphi method based on Kenting's characteristics. After this Delphi expert questionnaire, the collected documents, materials, quantitative questionnaires and semi-structured interviews were sorted out, and then rewritten into AHP, and finally the consumers were interviewed in the field.

## **Result**

There are 4 categories in this checklist: Environmental sustainability, Professional Training, Customer identification and Service experience. There are 12 facets in 4 categories: Nature and ecology, Same target, Environmental literacy, Service satisfaction, Localization, Environmental education, Environmental issues, Eco-tourism, Tour type, Consumer emotion, Tourism Package and Consumer behavior. The checklist may provide in the future use of nuclear inspection.

## **Recommendation**

Recommendation 1: Use the checklist to understand the current situation of eco0tourism.

Recommendation 2: Online and offline marketing, promotion integration.

Recommendation 3: Establish a commentator cultivation and assessment mechanism.

Recommendation 4: Integrate with tourism and schools to provide more professional tourism tours.