第一章　緒　論

第一節　研究緣起與背景

壹、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，全球的休閒旅遊人口增加快速（Schamel ＆ Hubert, 2017; Millhäusler, Anderwald, Haenib ＆ Hallera , 2016; Monz, D'Antonio, Lawson, Barber. ＆ Newmen, 2016; Reynolds ＆ Braithwaite, 2001），又因氣候變遷，使環保意識抬頭，旅客願意將休閒旅遊花在生態旅遊上（Randle ＆ Hoye, 2016），讓這些自然生態地區不只有保存與保育的意義，更加入了寓教於樂的概念同時也增加遊憩的功能（Randle＆Hoye, 2017; León, , de León, Araña＆González, 2015）。

透過生態旅遊可以涉及文化和環境旅遊，越來越多的消費者對自然和在地風情產生興趣使生態旅遊熱潮興起，又學者更進一步說明，若可以將生態旅遊以社區為基礎，生態旅遊不只有旅遊目的，同時讓居民有更好的生計。生態旅遊即透過寓教於樂的方式讓民眾可以更加認同環境教育，而環境教育的宗旨在培養了解生態環境的公民（ Stapp, Bennett, Bryan, Fulton, MacGregor, Nowak, Swan, Wall & Havlick, 1969，pp.31）並且達到保育環境的實際行動（Magnus, Martinez＆Pedauye, 1997）。

綜觀世界上各種相關的自然保育以及環境教育區域，國際自然保護聯盟（International Union for Conservation of Nature, IUCN）提出國家公園為兼顧自然保育、環境教育和遊憩三方面的管理區域（Liu,2016; Millhäusler et al., 2016; Becken and Job, 2014）。國家公園透過「保護生態環境，且提供多元物種共生共存的優質環境，且富科學、教育、遊憩同時存在的區域（International Union for Conservation of Nature, 2017）。近年來墾丁國家公園管理處積極推展生態旅遊，希望可以透過當地社區，使生態永續發展，並透過生態旅遊的遊程，深化環境教育的意涵，讓墾丁國家公園深根在地也擁抱國際、自然與人文兼容的國家公園。目前墾丁國家公園區內已有 11 個社區加入生態旅遊推廣行列，這些社區各具自然、人文或產業的特色的社區與部落(墾丁國家公園管理處，2019）。

本研究將針對墾丁國家公園中目前有提供生態旅遊的社區，進行遊程教案的特色評估，並試著了解生態旅遊滿意度與遊程推廣效益，透過上述目的最終將完成遊程架構檢核。

第二節　文獻探討

在文獻探討中將會簡介（1）以社區為基礎的生態旅遊特色與目的（2）墾丁國家公園中社區生態旅與其環境教育特色（3）國內外生態旅遊相關檢核內容整理

壹、社區生態旅遊

以社區為基礎的生態旅遊 Community-based ecotourism (CBET) 是支持生物多樣性保護的一種方式，透過保護生物多樣性同時也增加地方收入。許多文章都發現了 CBET 的成就和潛力，但大部分資訊都是主觀且缺乏量化數據和分析。不同組織對以社區為基礎的生態旅遊（CBET）有不同的觀點，國際生態旅遊協會將生態旅遊定義為：保護自然區，也照顧當地人民；Boo（1992）定義：促進保護和可持續發展的自然旅遊，且引入了經濟發展的條件；Honey（1999）定義：除了保育生態以外，也提供當地經濟來源，更對當地民眾與文化保存。毫無疑問，許多社區為基礎的生態旅遊（CBET）創造了當地就業與收入，這些收入增加了一些地方收入或幫助支持社區項目。但現在的研究，缺乏更具體的數據分析，很難判斷是否真有影響當地經濟。許多當地報告都未提供相關的資訊（Wunder, 2000）。經濟收益來源包括旅游資產的吸引力，社區參與程度，或其推廣機制（Wunder, 2000），為了協助社區經濟，一開始通常需要外部資源協助辦理業務（Adams and Hulme, 2001; Wunder, 2000; Wells, 1997）。

貳、墾丁生態旅遊社區簡介

墾丁國家公園位於臺灣南端恆春半島之南側，三面環海，是國內少數涵蓋陸地與海域的國家公園，特殊的地形、豐饒的動植物及獨特的民情風俗，不僅是保育、研究、環境教育的自然博物館，更是國民休閒旅遊的怡情勝地。公園內精緻而多變的美景，使墾丁成為國內第一座公告成立的國家公園。

墾丁既有豐富的自然資源、氣候溫暖、景致宜人，資源珍貴豐美。由於為熱帶性氣候，植物種類繁多，而且有許多具代表性，並需妥善照料的植物區。在如此豐富的植物環境中孕育了墾丁多樣化的野生動物，為了讓墾丁國家公園更有休憩性與環境保育的效果，墾丁國家公園內的社區有九組生態遊程團隊，透過遊程讓旅客認識墾丁也了解環境教育的重要，本研究將在表 1-1 提供墾丁國家公園社區旅遊簡介。

表 1-1 墾丁國家公園社區旅遊簡介

社區	遊程簡介
1. 永靖社區	1. 騎到牛背上：從永南路一路往南走，需沿著山溪涉水而行，穿越低矮的森林，即可見大片的草原，石牛即矗立在眼前。 2. 茂伯海角送信：此一路線兩端分別是永南路 42 號及 43 號，故連結海角七號茂伯，取名為茂伯送信之遊程。 3. 豆桑乀菜園 DIY：田園菜園體驗。
2. 港口社區	1. 港口夜間賞蟹趣：中秋節前後是陸蟹產卵的高峰期，因此這段期間內可以看見各式各樣的陸蟹奮力橫越馬路。跟著社區解說員夜探可愛的陸蟹，伴隨著海浪親近有趣的螃蟹生活。 2. 港口採茶品茶遊：福建武夷茶種漂洋過海，來到三面環海的低海拔丘陵地。除可讓您體驗親手採摘鹽霧吹拂的茶葉外，亦能親嚐這手工摘取經過多道程序烘焙而成的半熟茶，香醇回甘的口感，值得您細細品味！ 3. 有機黑豆腐 DIY：特有種的黑豆採自然農法有機栽種，產量有限營養價值高，搭配港口特有的鹽鹵，讓您親自體驗手做豆腐的樂趣。 4. 白榕園生態導覽：除了飽覽港口吊橋的山光水色，品嚐低海拔的手摘茶與手做茶點外。讓社區解說員帶領您一窺少年 PI 場景的奧秘喔！ 5. 風味餐：在的熱情且具特色八菜一湯的餐點，魚鱗凍、炸鬼頭刀、港口茶等在地食材細心烹調的在地美味。社區提供中餐與晚餐
3. 滿州社區	1. 滿州人文鐵馬逍遙遊遊程：在園區內體驗現採紅龍果，並有專業講師指導製作紅龍果手工餅乾與果凍。最後在廣大的牧草區上會請到月琴老師幫我們彈奏滿州小調，讓您在草地上看著日落、伴著月琴聲結束此趟逍遙遊。 2. 南仁山生態保護區環教活動：南仁湖位於長樂村內，其有三個天然高山湖泊，四周林木蒼鬱，有極為豐富的生物資源，一路上就可以觀察植物相的變化，是墾丁國家公園的生態保護區。 3. 滿茶古道：滿茶古道人文歷史豐富，自然生態也相當特殊，除了肯氏南洋杉，也是全台遍 佈的行道樹-福木發源地，其他如港口木荷、雲南石梓、柿葉茶茱萸等植物都相 當珍貴，黃裳鳳蝶、黃灰澤蟹等生物也處處可見，滿茶古道絕對值得你與家人 共同走過。
4. 大光社區	1. 日間潮間帶遊程：潮間帶每天受到炎熱日曬及海浪沖打下實為一個嚴苛的生活環境，透過解說員的介紹，一同來認識潮間帶生物如何在這嚴苛的環境下生存。 2.夜間潮間帶遊程：潮間帶的夜晚，躲藏於於礁岩洞中的生物紛紛現身，生物之豐富讓人驚豔，在社區解說員的帶領下認識這些目不暇給的海洋生物。 3. 月琴歌謠演唱：讓我們一同欣賞這些不斷努力專研於月琴文化的社區長輩所唱出的傳統歌謠。

5. 社頂部落	1. 日間生態遊程：由解說員帶領遊客探索外人無法窺探的原始路徑，路線中可以看見蝴蝶群聚的「蝴蝶峽谷」與「賞蝶步道」、高聳珊瑚礁岩、造型奇特的風剪樹。 2. 夜間生態遊程：由部落解說員帶領遊客進入社頂夜間的繽紛世界，去看看有「鬼火」之稱的螢光蕈，舞動的「暗夜精靈」螢火蟲，還有像「交響樂團」演奏的蛙類。 3. 日間梅花鹿尋蹤：全台灣唯一一處復育梅花鹿的社頂工作站，在這工作站周圍以半圈養的方式來復育梅花鹿，有機會的話說不定在我們參觀的路線上能夠發現到他的蹤跡喔！ 4. 毛柿林尋幽遊程：地 140 公頃的毛柿林、10 人環抱的大型雀榕，腳踩落葉繽紛，登高眺望碧海藍天，更有機會看見在野外奔馳的成群梅花鹿，與排灣族在此生活的歷史痕跡。
6. 水蛙窟部落	1. 早安日出梅花鹿：梅花鹿可遇不可求,只有在地解說員才能帶領您與動物的驚喜相見歡。 2. 日間草原體驗：龍磐公園位於鵝鑾鼻燈塔與風吹沙之間,在此可欣賞太平洋海峽的壯闊,天氣晴朗的話還可看到海面上的蘭嶼島。 3. 風吹砂漁撈體驗：藉由解說員帶您認識人與大海之間另一種互依互存的關係。
7. 里德社區	1. 落鷹繽紛欖仁溪：十月的落鷹堪稱墾丁重要的大事紀，賞鷹一定要來里德。 2. 仲夏涼秋賞螢趣：里德因未受人為大量破壞開發，除了滿天星斗，這裡的螢火蟲多到讓人驚艷！夜間的生態和白天一樣豐富，跟緊解說員的腳步，才不會錯失夜晚動物們的 party。 3. 欖仁溪生態遊：欖仁溪溪水清涼、生態豐富、野生動物的蹤跡，跟著在地解說員才能發現箇中趣味，也讓人暫時忘卻生活的煩憂。 4. 社區風味餐：取自於在地食材。
8. 龍水社區	1. 龍水有機稻作遊程：墾丁國家公園內龍水社區的水稻區，可能是全台少數僅剩最美麗的『有機稻作區』，自然的湧泉、水鳥棲息地、原始的土堤稻渠，甚至還可以〝摸喇阿〞(撿蛤蟆)、悠游在稻渠中的小魚、青蛙，讓年長的遊客回到過去的童趣及汗滴禾下土的記憶 2. 手作傳統米食體驗：龍水里發展出多樣以米作為主角的料理，在米食的製作體驗過程，除了可以享受到自己親手製作之美食外，還可以透過米食的發展與特色，進一步了解先民的智慧與過往生活。 3. 紅龜粿與摸蜆仔體驗：溝水沁涼與紅龜粿熱度的搭配組合。在體驗手做的紅龜粿之外，等待紅龜粿蒸煮的時間，一同到龍水的生態溝渠體驗摸蜆仔。 4. 龍水拔蘿蔔體驗：由社頂部落解說員帶領，重返農村時光，這塊蘿蔔田也是有經認證許可的有機農地，所以種出來的蘿蔔特別甜。

	5. 插秧(1 月)/割稻(5 月)農事體驗：龍水里保留墾丁國家公園境內難見的農村景緻，是觀察許多雁鴨與水鳥的最佳去處。6. 廚房風味餐點：沒有菜單的餐廳，是挑選當季食材作為料理，選用在地百哩食材。
9. 後灣社區	1. 獨木舟體驗：社區夥伴們自行參加各種訓練取得救生員、獨木舟等教練證照，請專家學者會勘海域，2017 年取得墾丁國家公園管理處的認可，成為墾丁合法的無動力體驗場域。 2. SUP 體驗：立槳划船近年來蔚為風潮的水上活動，因為容易上手、安全、對環境友善，更重要的是適合親子一起同樂。 3. 鹽滷豆腐 DIY：居民收集取回滷水，不但可製鹽，還可當成製做豆花、豆腐的天然材料。做出來的豆腐天然回甘，歡迎來自製品嚐。 4. 龜山步道導覽：度僅有 72 公尺的龜山是個老少咸宜的散步健行地，以生態工法闢築的步道樸實自然，沿途在地植物繁茂、鳥鳴蝶舞。
10. 國境之南	1. 龍坑生態保護區環教活動：最大特色是珊瑚礁海岸隆起的高地，特殊的地型，保護區遍佈崩崖、礁裙、大峽谷等獨特地形。
11. 九棚社區	1. 九棚鼻頭草原生態保護區環教活動：隨著自然環境教育解說員腳步造訪鼻頭草原，沿途可見到如梯田般的草原景致，地型時而平緩、時而呈現如梯田般的景致。

資料來源：墾丁國家公園管理處網站社區生態旅遊資訊

第二章 研究方法與成果

第一節 研究架構與流程

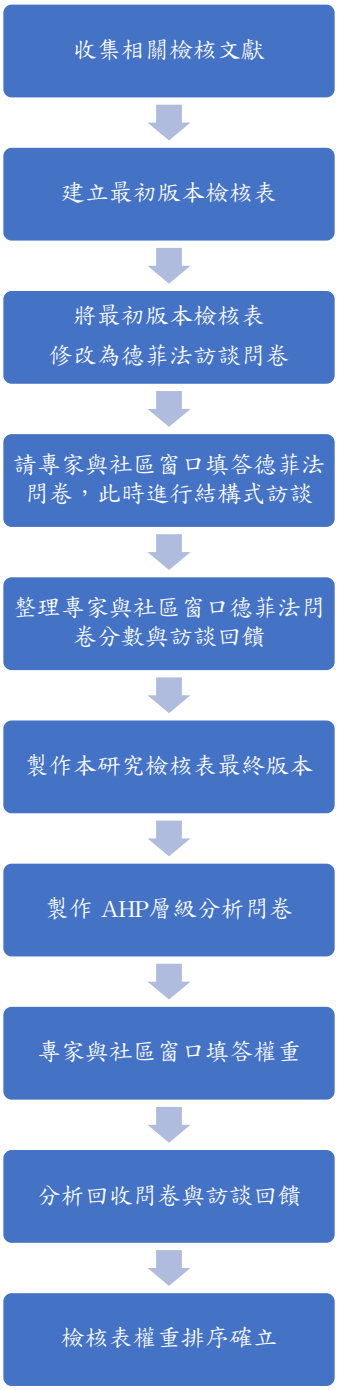

圖 2-1 研究流程

第二節 檢核表制作參考文獻

本文收集國內外生態旅遊相關的檢核表與相關資料，這些資料將作為本研究初步檢核表的參考依據，表 2-1 檢核表參考出處：

表 2-1 檢核表參考出處

出處	主題	參考項目
台灣國家公園網站 生態旅遊簡介	生態旅遊相關	規劃原則、生態旅遊輔導檢核方法、生態旅遊業務檢核原則與內容
觀光局行政資訊網 台灣地區生態旅遊白皮書	生態旅遊相關	定義、規範、案例與相關遊客守則
林務局 森林生態旅遊策略聯盟申請業者自我檢核表	生態旅遊相關	檢核項目與原則
台灣國家公園網站 無痕跡運動	環境教育相關	無痕跡運動的準則並納入環境教育
Eco-Schools	環境教育相關	環境教育行程目標與目的參考
Laros and Steenkamp (2005) 消費者情緒量表	消費者滿意度相關	參考情緒量表，並修改為合適的項目
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) SERVQUAL 服務品質問卷	消費者滿意度相關	參考六大服務品質構面與內容

資料來源：

一、台灣國家公園網站生態旅遊
二、台灣國家公園網站無痕跡運動
三、觀光局行政資訊網：台灣地區生態旅遊白皮書
四、林務局：森林生態旅遊策略聯盟申請業者自我檢核表（社區）
五、Eco-Schools
六、消費者情緒量表根據 Laros and Steenkamp (2005) 所提出
七、修改自 SERVQUAL 問卷 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing, 64(1), 12.

第三節 檢核表內容整理

透過文獻調查，整理出合適的檢核項目，如下表：

表 2-2 初步版本的檢核表

主題	構面	檢核項目
永續	自然生態	1. 當地生態資源或特殊物種之豐富性 2. 當地資源對自然獨特的代表性 3. 當地物種或景觀具有稀有性 4. 當地自然資源維持原貌之程度 5. 可供環境教育利用之面積範圍的適宜性 6. 當地是否具有一個以上之完整生態系統
	在地認同	1. 當地居民支持當地的自然資源與人文保育工作 2. 具有地方社區自發性組織 3. 落實社區參與 4. 推動社區培力計畫 5. 從事生態旅遊活動所得的收益可轉化成為當地社區的保育基金 6. 社區能協助當地服務設施之修繕、建設 7. 社區能協助辦理推動生態旅遊而需配合之相關地方事務
培育	共同目標	1. 建構人才培育組織平台 2. 進行人才專業審查 3. 有好的遊程/課程的計畫 4. 遊程/課程後有服務監控與評估方案 5. 提供共同準備遊程/課程的服務 6. 制定遊程/課程的模組化流程
	環境教育	1. 訂定環境解說導覽機制與訓練 2. 訂定歷史人文導覽機制與訓練 3. 設計符合該社區的手工製作體驗 4. 設計符合該社區生態休閒體驗 5. 提供安全專業且符合該社區的運動休閒體驗
	生態旅遊	1. 儘量使用當地居民之服務與載具 2. 提供遊客以自然體驗為旅遊重點的遊程 3. 對旅遊地區之自然及文化襲產提供專業層級之介紹 4. 行前及途中給予正確資訊 5. 解說員的引導與環境教育活動的融入，提供遊客不同層次與程度的知識、鑑賞及自然與文化體驗

建構墾丁國家公園在地社區生態旅遊暨環境教育之推廣成效檢核表

服務	生態旅遊類型	1. 自然生態解說 2. 歷史人文導覽 3. 手工製作體驗（例如：鹽滷豆腐製作） 4. 運動休閒體驗（例如：獨木舟） 5. 生態休閒體驗（例如：割稻農作體驗）
	生態旅遊配套	1. 風味餐點 2. 特色住宿 3. 多樣交通運輸 4. 有詳細的旅遊說明書 5. 設有旅客服務平台
	環境教育課題	1. 環境多樣性 2. 生態多樣性 3. 氣候變遷 4. 健康與幸福感 5. 環境永續（避免浪費、減少垃圾） 6. 水資源與海洋環境
	環境教育素養	1. 在可承受地點行走宿營 2. 適當維護環境處理垃圾 3. 勿取走任何資源與物件 4. 請尊重其他的旅行者的權益 5. 採用低環境衝擊之營宿與休閒活動方式 6. 限制到此區域之遊客量 7. 確保野生動植物不被干擾、環境不被破壞
	服務滿意	1. 服務人員的服裝專業度 2. 服務人員的服務態度 3. 服務人員的專業知識 4. 遊程/課程收費合理性 5. 遊程/課程環境滿意程度 6. 遊程/課程具有吸引力 7. 遊程/課課程活動時間得宜
	地方認同	1. 遊程/課課時尊重當地居民的傳統文化及生活隱私 2. 再購率/轉換率高（可以看他來的次數） 3. 認同的此地遊程/課程的規劃 4. 這裡的遊程/課程是充滿回憶的 5. 來此地旅遊讓我感到放鬆 6. 成為顧客喜好遊程之一

	消費情緒	1. 這裡的感覺是愉悅的 2. 這裡的事物是我所感興趣的 3. 這裡的感覺是開心的 4. 這裡的事物是令人感到驚喜的 5. 這裡是令人生氣的 6. 這裡是令人難過的
	消費行為	1. 會向他人宣傳此遊程/課程體驗 2. 會優先選擇此遊程/課程體驗 3. 我會推薦此遊程/課程體驗 4. 未來還會來此遊程/課程體驗 5. 若收費變高還是會來此遊程/課程體驗 6. 體驗此遊程/課程時若遇問題會主動提出建議。

資料來源：本研究整理

第四節 訪談單位與社區

此次共訪談了五個相關單位共 10 為專家，包含執行長、專案經理與企劃專員等相關人員，也拜訪了七家社區生態旅遊窗口。

表 2-3 訪談窗口與單位

相關單位	簡介
屏東縣墾丁生態旅遊聯合協會	輔導恆春地區 11 個生態旅遊社區，透過相互合作，支援彼此的遊程服務。
恆春半島慢慢遊	一群喜愛恆春半島環境的年輕人，希望這塊美麗的土地可以被更多人看見。努力推動恆春農村在地生活。
里山生態旅遊有限公司	積極推動台灣社區生態旅遊，促進地方生態旅遊相關休閒產業發展，協助一、二級產業進行升級或轉型，輔導生態旅遊服務（三、四級產業）所需產業，進而帶動國內生態旅遊風潮，擴展國內外旅遊市場。
大光社區發展協會	協助發展大光社區生態旅遊業務
雙流國家森林遊樂區	雙流國家森林遊樂區，為林務局屏東林區管理處下轄的一個國家森林遊樂區，位於台灣屏東縣獅子鄉丹路村。設有雙流自然教育中心。
九棚社區	擁有許多極具特色的人文及生態地景，八瑤灣船難事件、潮間帶生態、壯觀的九棚草原、罕見的沙灘景觀、濱海古道、南仁山石板屋遺址等各種資源非常豐富。
水蛙窟社區	一百多年前，因捕撈虱目魚苗慢慢的遷居於此，在東北季風來臨不適合出海的時候，在地居民就開始農作，將周圍的林投灌叢伐
里德社區	每年在國慶日前後，有大量灰面鵟鷹過境於里德村，為全台灣最大的賞鷹地點，吸引國內外賞鳥人士前來觀賞起鷹、落鷹等景象。
後灣社區	後灣社區位於屏東縣車城鄉，是一處寧靜淳樸的小漁村。優美的弧形沙灘，四季可欣賞夕陽；豐富多樣的潮間帶生物，是觀察生態的好去處。
社頂部落	每年 9、10 月間，從北方南下，數以萬計的赤腹鷹、灰面鵟鷹過境南飛，社頂公園的凌霄亭，是觀賞鷹海、鷹河最佳地點。
龍水社區	觀察到豐富的雁鴨，造就了一處南臺灣的野鳥樂園。
大光社區	近來海洋休閒活動興盛，不少在地漁民改為從事浮潛、潛水等觀光旅遊行業。

資料來源：本研究整理

第五節 檢核表權重與程度排序

從文獻整理、結構式訪談與德菲法問卷後，本研究之檢核表主題、構面與檢核內容皆設立完成，下一步驟將，進行 AHP 層級分析探討主題與構面之權重與重要排序，也透過排序的方式請專家給予每一個檢核項目的優先順序。此步驟將每一個構面的重要程度分類排序，以利此研究實地檢核後，提供修正方針是優先順序，此檢核表權重排序，表 2-4 為 AHP 層級分析問卷範例。

表 2-4 AHP 問卷範例

	絕對重要	～	極重要	～	頗重要	～	稍重要	～	絕對相等	～	稍重要	～	頗重要	～	極重要	～	絕對重要	
環境永續	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	專業培育
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	服務體驗
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	顧客認同

資料來源：本研究整理

根據表 2-5 我們可以發現當地生態旅遊社區與專家認為在生態旅遊檢核表中,『主題』的排序為「環境永續」最重要、「專業培訓」次重要、「顧客認同」第三重要，最後是「服務體驗」。根據訪談能了解此權重排序之原因。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。

表 2-5 檢核表 AHP 權重

主題	權重	排序	構面	局部權重	局部排序	構面	整體權重	整體排序
環境永續	0.478	1	自然生態	0.567	1	自然生態	0.142	1
			共同目標	0.441	1	共同目標	0.11	2
專業培訓	0.203	2	環境素養	0.376	1	在地認同	0.108	3
			服務滿意	0.302	1	環境素養	0.094	4
			在地認同	0.433	2	環境教育	0.089	5
顧客認同	0.166	3	環境教育	0.356	2	服務滿意	0.076	6
			環境課題	0.242	2	地方認同	0.068	7
			地方認同	0.27	2	消費情緒	0.066	8
			生態旅遊	0.203	3	環境課題	0.061	9
服務體驗	0.152	4	旅遊類型	0.202	3	生態旅遊	0.051	10
			消費情緒	0.264	3	旅遊類型	0.051	10
			旅遊配套	0.18	4	旅遊配套	0.045	11
			消費行為	0.164	4	消費行為	0.041	12

資料來源：本研究整理

生態旅遊檢核表的『項目』是透過直接排序的方式進行重要性的分析，依照專家的排序眾數去計算重要程度。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，表 2-6, 表 2-7, 表 2-8, 表 2-9 將呈現項目內容 。

表 2-6 重要程度 1 的檢核項目

構面	檢核項目	程度排序
自然生態	1. 1.當地具有生態資源或特殊物種	1
	2. 2.進行遊程/課程後當地自然資源還能適度維持原貌	1
在地認同	3. 1.當地居民支持當地的自然資源與人文保育工作	1
	4. 2.具有地方社區自發性組織	1
共同目標	5. 3.有好的遊程/課程的計畫	1
環境教育	6. 1.訂定環境解說導覽機制與訓練	1
	7. 2.訂定歷史人文導覽機制與訓練	1
生態旅遊	8. 4.行前及途中給予正確資訊	1
	9. 5.解說員的引導與環境教育活動的融入,提供遊客不同層次與程度的知識、鑑賞及自然與文化體驗	1
旅遊類型	10. 1.自然生態解說	1
	11. 2.歷史人文導覽	1
	12. 5.生態休閒體驗	1
旅遊配套	13. 5.旅客服務平台（例如：臉書平台）	1
環境課題	14. 3.遊程/課程具有環境永續的教育意義（避免浪費、減少垃圾）	1
環境素養	15. 2.遊程/課程進行時不會取走任何資源與物件	1
	16. 6.遊程/課程可以確保野生動植物不被干擾、環境不被破壞	1
服務滿意	17. 2. 服務人員的服務態度	1
	18. 3. 服務人員的專業知識	1
	19. 6. 遊程/課程具有吸引力	1
地方認同	20. 1.遊程/課課時尊重當地居民的傳統文化及生活隱私	1
消費情緒	21. 1.這裡的感覺是舒適的	1
	22. 2.這裡的事物是我所感興趣的	1
	23. 3.這裡的感覺是開心的	1
消費行為	24. 1.會向他人宣傳且推薦此遊程/課程體驗	1

資料來源：本研究整理

表 2-7 重要程度 2 的檢核項目

構面	檢核項目	程度排序
在地認同	1. 落實社區參與	2
	2. 推動社區培力計畫	2
共同目標	3. 建構人才培育組織平台	2
	4. 進行人才專業審查	2
	5. 提供共同準備遊程/課程的服務	2
	6. 制定遊程/課程的模組化流程	2
環境教育	7. 設計符合該社區的手工製作體驗	2
	8. 設計符合該社區生態休閒體驗	2
	9. 提供安全專業且符合該社區的運動休閒體驗	2
生態旅遊	10. 儘量使用當地居民之服務與載具	2
	11. 提供遊客以自然體驗為旅遊重點的遊程	2
	12. 對旅遊地區之自然及文化襲產提供專業層級之介紹	2
旅遊類型	13. 手工製作體驗	2
旅遊配套	14. 詳細旅遊說明 （例如：摺頁）	2
環境課題	15. 遊程/課程具有環境多樣性的教育意義	2
	16. 遊程/課程具有生態多樣性的教育意義	2
環境素養	17. 遊程/課程結束後能適當維護環境處理垃圾	2
	18. 遊程/課程進行時請尊重其他的旅行者的權益	2
	19. 遊程/課程都是採用低環境衝擊之休閒活動方式	2
	20. 遊程/課程會限制到此區域之遊客量	2
服務滿意	21. 服務人員的服裝專業度	2
	22. 遊程/課程收費合理性	2
	23. 遊程/課程環境滿意程度	2
	24. 遊程/課課程活動時間得宜	2
地方認同	25. 認同的此地遊程/課程的規劃	2
	26. 這裡的遊程/課程是充滿回憶的	2
	27. 來此地旅遊讓我感到放鬆	2
消費行為	28. 會優先選擇此遊程/課程體驗	2
	29. 未來還會來此遊程/課程體驗	2

資料來源：本研究整理

表 2-8 重要程度 3 的檢核項目

構面	檢核項目	程度排序
在地認同	1. 從事生態旅遊活動所得的收益可轉化成為當地社區的回饋基金	3
共同目標	2. 遊程/課程後有服務監控與評估方案	3
旅遊類型	3. 運動休閒體驗	3
旅遊配套	4. 搭配的餐點（例如：周邊有餐廳）	3
	5. 多樣交通運輸（例如：周邊有大眾運輸、自駕能到達）	3
地方認同	6. 重複此遊程/課程兩次以上（包含）	3
	7. 成為顧客喜好遊程之一	3
消費行為	8. 若收費變高還是會來此遊程/課程體驗	3
	9. 體驗此遊程/課程時若遇問題會主動提出建議	3

資料來源：本研究整理

表 2-9 重要程度 4 的檢核項目

構面	檢核項目	程度排序
在地認同	1. 社區能協助當地服務設施之修繕、建設	4
	2. 社區能協助辦理推動生態旅遊而需配合之相關地方事務	4
旅遊配套	3. 合適的住宿（例如：周邊有合法旅館或民宿）	4

資料來源：本研究整理

第六節 實地參訪與旅客訪問

本研究實際走訪二處生態旅遊現場（里德、社頂），社頂社區透過檢核表，里德社區透過訪談消費者，兩社區使用質性與量化兩種方式獲得建議與結果。

壹、社頂社區

本次前往社頂公園進行的檢核的行程為：梅花鹿秘境之旅。本研究透過檢核表發現，社頂社區中許多居民自發性的參與生態旅遊活動，也帶動了社區發展。社頂的生態旅遊發展，也盡可能地保護原始的生態與環境，但本研究檢核的行程美中不足的點為：保育區未明顯標示與管制，導致民眾誤闖機率提升，保護效果也會降低。解說人員大多是社區長輩自發性協助，皆有很好的熱情，但是專業性與口語表達可透過訓練提升品質。在遊程中，解說員提供了正確的生態知識，也帶到環境保育，環境永續的議題，但輔助解說的硬體（麥克風、照片、平板）可在更精進。

整體遊程的推廣大多是線上平台的協助，當天若提早到社頂公園，不會有志工或是解說員提供您下一步的資訊，這部分稍加可惜，或許可以提供 QR-CODE 掃描預錄好的影片，讓消費者可以快速得知該如何報到；遊程結束後，社區民眾自發性提供旅客小點心品嚐，這點是肯定的。最後詢問同行旅客，此趟體驗的感受，提中一位母親提到，若能提供建議年齡與實際步行距離，可能會使孩子更有動力參與。另一位與朋友同行的旅客提到，白天的遊程沒有特別的感覺，但此遊程的夜間行程，可看度與需要解說員的程度很高，夜間的遊程是很推薦的，但白天的需要加強與改善。

貳、里德社區

在里德社區中，因為灰面鵟鷹過境於里德村，里德為全台灣最大的賞鷹地點，吸引國內外賞鳥人士前來觀賞起鷹、落鷹，所以此處有許多社快區自發的民眾與社團，在灰面鵟鷹過境時有很多團體進行此遊程。在這個遊程中大量提供生態物種的解說，但重點多在灰面鵟鷹。也透過灰面鵟鷹簡介墾丁的地理與氣候，是很好的自然領域的遊程，但與社頂一樣，雖有許多熱情的當地居民培訓成為解說員，但是每一位的素質與專業程度不同，會導致每一位旅客的體驗有所不同。當天碰到一位參與此遊程 20 年的民眾，他給予的回饋大多也是針對導覽員的素質，他是因為喜愛灰面鵟鷹所以每一年都會參加，一開始也是體驗的民眾，但因為熱愛所以自己查資料，現在有時候也會協助辦理遊程或是研習，他的觀察發現，有解說員的素質參差，有許多導覽員停在舊的觀念，也認為墾管處的解說員培訓制度太不嚴格，沒建立導覽解說的審核考試制度。在里德的訪問中也有一組民眾說到，他們去年有參加滿州社區的活動，那一次的感受是最好的，今年想再訪，因為朋友邀約里德遊程，所以到此一遊。他們說到滿州社區的活動從解說、遊程使用的交通、飲食與手作內容非常的貼切主題，是很好的旅遊體驗。

第三章 結論與建議

第一節 結論

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了解目前可改善之處。本檢核表共有『環境永續、專業培訓、顧客認同、服務體驗』四大主題，四大主題中，又分出了「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」13 項目構面，提供未來考察與檢核使用。

根據檢核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。在實地走訪期間發現，生態旅遊很重視環境永續，但專業培訓需加強。第三與第四重要的主題「顧客認同」、「服務體驗」可以透過加強「專業培訓」與「配套措施」的改善，讓消費者有好的體驗。完整的檢核內容如表 3-1 檢核表內容。

表 3-1 檢核表內容

構面	檢核項目
自然生態	1. 當地具有生態資源或特殊物種
	2. 進行遊程/課程後當地自然資源還能適度維持原貌
在地認同	1. 當地居民支持當地的自然資源與人文保育工作
	2. 具有地方社區自發性組織
	3. 落實社區參與
	4. 推動社區培力計畫
	5. 從事生態旅遊活動所得的收益可轉化成為當地社區的回饋基金
	6. 社區能協助當地服務設施之修繕、建設
	7. 社區能協助辦理推動生態旅遊而需配合之相關地方事務
共同目標	1. 建構人才培育組織平台
	2. 進行人才專業審查
	3. 有好的遊程/課程的計畫
	4. 遊程/課程後有服務監控與評估方案
	5. 提供共同準備遊程/課程的服務
	6. 制定遊程/課程的模組化流程
環境教育	1. 訂定環境解說導覽機制與訓練
	2. 訂定歷史人文導覽機制與訓練
	3. 設計符合該社區的手工製作體驗
	4. 設計符合該社區生態休閒體驗
	5. 提供安全專業且符合該社區的運動休閒體驗
生態旅遊	1. 儘量使用當地居民之服務與載具
	2. 提供遊客以自然體驗為旅遊重點的遊程
	3. 對旅遊地區之自然及文化襲產提供專業層級之介紹
	4. 行前及途中給予正確資訊
	5. 解說員的引導與環境教育活動的融入，提供遊客不同層次與程度的知識、鑑賞及自然與文化體驗
旅遊類型	1. 自然生態解說
	2. 歷史人文導覽
	3. 手工製作體驗
	4. 運動休閒體驗
	5. 生態休閒體驗

旅遊配套	1. 搭配的餐點（例如：周邊有餐廳）
	2. 合適的住宿（例如：周邊有合法旅館或民宿）
	3. 多樣交通運輸（例如：周邊有大眾運輸、自駕到達）
	4. 詳細旅遊說明 （例如：摺頁）
	5. 旅客服務平台（例如：臉書平台）
環境課題	1. 遊程/課程具有環境多樣性的教育意義
	2. 遊程/課程具有生態多樣性的教育意義
	3. 遊程/課程具有環境永續的意義（避免浪費減少垃圾）
環境素養	1. 遊程/課程結束後能適當維護環境處理垃圾
	2. 遊程/課程進行時不會取走任何資源與物件
	3. 遊程/課程進行時請尊重其他的旅行者的權益
	4. 遊程/課程都是採用低環境衝擊之休閒活動方式
	5. 遊程/課程會限制到此區域之遊客量
	6. 遊程/課程可以確保野生動植物不被干擾、環境不被破壞
服務滿意	1. 服務人員的服裝專業度
	2. 服務人員的服務態度
	3. 服務人員的專業知識
	4. 遊程/課程收費合理性
	5. 遊程/課程環境滿意程度
	6. 遊程/課程具有吸引力
	7. 遊程/課課程活動時間得宜
地方認同	1. 遊程/課課時尊重當地居民的傳統文化及生活隱私
	2. 重複此遊程/課程兩次以上（包含）
	3. 認同的此地遊程/課程的規劃
	4. 這裡的遊程/課程是充滿回憶的
	5. 來此地旅遊讓我感到放鬆
	6. 成為顧客喜好遊程之一
消費情緒	1. 這裡的感覺是舒適的
	2. 這裡的事物是我所感興趣的
	3. 這裡的感覺是開心的
消費行為	1. 會向他人宣傳且推薦此遊程/課程體驗
	2. 會優先選擇此遊程/課程體驗
	3. 未來還會來此遊程/課程體驗
	4. 若收費變高還是會來此遊程/課程體驗
	5. 體驗此遊程/課程時若遇問題會主動提出建議。

資料來源：本研究整理

第二節 建議

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

本研究實地走訪與調查後發現，墾丁的社區生態旅遊大多是透過線上的行銷與宣傳，但許多消費者到達目的地之後很難有良好的對接人員，這可能會大幅降低進行遊程的意願。

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

實際走訪了兩個社區，也與輔導機關的專家訪談，都可以發現，現行的解說員、導覽員的培訓與考核制度，大家都認為是不足夠的，若未來可以更有制度的分工，與檢核，可以大幅降低民眾對於遊程專業性不足而降低消費的意願。

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

目前的墾丁生態旅遊主要是非營利組織與政府單位協助執行，這樣對於生態旅遊會侷限在協助社區發展，忘的站在消費者的角度去發想，若能將每一項專業都分工，未來墾丁的生態旅遊會有更好的發展。

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。

附錄一　最終版檢核表

檢核表第一部分

環境永續檢核表

構面	檢核項目	評估
自然生態	3.　當地具有生態資源或特殊物種	□有（哪些：_____） □無
	4.　進行遊程/課程後當地自然資源還能適度維持原貌	□可以□無法 □其他：
在地認同	5.　當地居民支持當地的自然資源與人文保育工作	□支持□沒意見□不支持
	6.　具有地方社區自發性組織	□有□無□其他：
	7.　落實社區參與	□有□無□其他：
	8.　推動社區培力計畫	□有□無□其他：
	9.　從事生態旅遊活動所得的收益可轉化成為當地社區的回饋基金	□有□無□其他：
	10.　社區能協助當地服務設施之修繕、建設	□有□無□其他：
	11.　社區能協助辦理推動生態旅遊而需配合之相關地方事務	□有□無□其他：

檢核表第二部分

專業培育指標檢核表

構面	檢核項目	評估
共同目標	7.　建構人才培育組織平台	□有□無□其他
	8.　進行人才專業審查	□有□無□其他
	9.　有好的遊程/課程的計畫	□有□無□其他
	10.　遊程/課程後有服務監控與評估方案	□有□無□其他
	11.　提供共同準備遊程/課程的服務	□有□無□其他
	12.　制定遊程/課程的模組化流程	□有□無□其他
環境教育	13.　訂定環境解說導覽機制與訓練	□有□無□其他
	14.　訂定歷史人文導覽機制與訓練	□有□無□其他
	15.　設計符合該社區的手工製作體驗	□有□無□其他
	16.　設計符合該社區生態休閒體驗	□有□無□其他
	17.　提供安全專業且符合該社區的運動休閒體驗	□有□無□其他
生態旅遊	18.　儘量使用當地居民之服務與載具	□有□無□其他
	19.　提供遊客以自然體驗為旅遊重點的遊程	□有□無□其他
	20.　對旅遊地區之自然及文化襲產提供專業層級之介紹	□有□無□其他

	21. 行前及途中給予正確資訊	□有□無□其他
	22. 解說員的引導與環境教育活動的融入，提供遊客不同層次與程度的知識、鑑賞及自然與文化體驗	□有□無□其他

檢核表第三部分

服務體驗指標

構面	檢核項目	評估
旅遊類型	6. 自然生態解說	□有□無□其他
	7. 歷史人文導覽	□有□無□其他
	8. 手工製作體驗	□有□無□其他
	9. 運動休閒體驗	□有□無□其他
	10. 生態休閒體驗	□有□無□其他
旅遊配套	11. 搭配的餐點（例如：周邊有餐廳）	□有□無□其他
	12. 合適的住宿（例如：周邊有合法旅館或民宿）	□有□無□其他
	13. 多樣交通運輸（例如：周邊有大眾運輸、自駕到達）	□有□無□其他
	14. 詳細旅遊說明 （例如：摺頁）	□有□無□其他
	15. 旅客服務平台（例如：臉書平台）	□有□無□其他
環境課題	16. 遊程/課程具有環境多樣性的教育意義	□有□無□其他
	17. 遊程/課程具有生態多樣性的教育意義	□有□無□其他
	18. 遊程/課程具有環境永續的意義（避免浪費減少垃圾）	□有□無□其他
環境素養	19. 遊程/課程結束後能適當維護環境處理垃圾	□有□無□其他
	20. 遊程/課程進行時不會取走任何資源與物件	□有□無□其他
	21. 遊程/課程進行時請尊重其他的旅行者的權益	□有□無□其他
	22. 遊程/課程都是採用低環境衝擊之休閒活動方式	□有□無□其他
	23. 遊程/課程會限制到此區域之遊客量	□有□無□其他
	24. 遊程/課程可以確保野生動植物不被干擾、環境不被破壞	□有□無□其他

檢核表第四部分

顧客認同指標

構面	檢核項目	評估
服務滿意	8. 服務人員的服裝專業度	□非常滿意□滿意□普通□不滿意□非常不滿意
	9. 服務人員的服務態度	□非常滿意□滿意□普通□不滿意□非常不滿意
	10. 服務人員的專業知識	□非常滿意□滿意□普通□不滿意□非常不滿意
	11. 遊程/課程收費合理性	□非常滿意□滿意□普通□不滿意□非常不滿意
	12. 遊程/課程環境滿意程度	□非常滿意□滿意□普通□不滿意□非常不滿意
	13. 遊程/課程具有吸引力	□非常滿意□滿意□普通□不滿意□非常不滿意
	14. 遊程/課課程活動時間得宜	□非常滿意□滿意□普通□不滿意□非常不滿意
地方認同	15. 遊程/課課時尊重當地居民的傳統文化及生活隱私	□同意□不同意
	16. 重複此遊程/課程兩次以上（包含）	□有（次數：_____）□無
	17. 認同的此地遊程/課程的規劃	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	18. 這裡的遊程/課程是充滿回憶的	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	19. 來此地旅遊讓我感到放鬆	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	20. 成為顧客喜好遊程之一	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
消費情緒	21. 這裡的感覺是舒適的	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	22. 這裡的事物是我所感興趣的	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	23. 這裡的感覺是開心的	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
消費行為	24. 會向他人宣傳且推薦此遊程/課程體驗	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	25. 會優先選擇此遊程/課程體驗	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	26. 未來還會來此遊程/課程體驗	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	27. 若收費變高還是會來此遊程/課程體驗	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意
	28. 體驗此遊程/課程時若遇問題會主動提出建議。	□非常同意□同意□普通□不同意□非常不同意

建構墾丁國家公園在地社區生態旅遊暨環境教育之推廣成效檢核表

附錄二　生態旅遊現場照片

附錄-1 生態旅遊照片

建構墾丁國家公園在地社區生態旅遊暨環境教育之推廣成效檢核表

參考書目

中文文獻

台灣國家公園網站（2018）。生態旅遊資訊。取自 https://np.cpami.gov.tw/知識學習/生態旅遊/何謂生態旅遊.html。

台灣國家公園網站(2018)。無痕跡運動。取自 https://np.cpami.gov.tw/知識學習/無痕運動-lnt.html。

行政院資訊網（2007）。台灣地區生態旅遊白皮書 。取自 https://www.cpami.gov.tw/最新消息/業務新訊/40-國家公園組/10059-行政院永續發展委員會國土分組生態旅遊白皮書.html。

行政院農委會（2011）。森林生態旅遊策略聯盟申請業者自我檢核表（社區）。取自 https://www.coa.gov.tw/ws.php?id=22836。

墾丁國家公園管理處（2019）。社區生態旅遊資訊。取自 https://www.ktnp.gov.tw。

英文文獻

Adams, W. and Hulme, D. (2001) Conservation and community: changing narratives, policies and practices. In African Wildlife and Livelihoods: The Promise and Performance of Community Conserva- tion (Hulme, D. and Murphree, M., eds), pp. 9 – 23, Heinemann

Becken, S. and Job, H. (2014). Protected Areas in An Era of Global-Local Change. Journal of Sustainable Tourism, 22(4), 507-527.

Boo, E. (1992) The ecotourism boom: planning for development and management. WHN Technical Paper Series Paper 2, World Wildlife Fund

Honey, M. (1999) Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise? Island Press

International Union for Conservation of Nature, (2017). Protected Areas Categories. Retrieved October 15, 2017, from https://goo.gl/JUvfHp

Laros, F. J., & Steenkamp, J. B. E. (2005). Emotions in consumer behavior: a hierarchical approach. Journal of business Research, 58(10), 1437-1445.

León, C. J., de León, J., Araña, J. E., González, M. M. (2015) Tourists' preferences for congestion, residents' welfare and the ecosystems in a national park. Ecological Economics, 118, 21-29.

Liu, T. M. (2016). The Influence of Climate Change on Tourism Demand in Taiwan National Parks.

Tourism Management Perspective, 20, 269-275.

Magnus, V. J., Martinez, P., & Pedauye, R. (1997). Analysis of environmental concepts and atti- tudes among biology degree students. Journal of Environmental Education, 29(1), 28-33

Millhäusler, A., Anderwald, P., Haenib, M. and Hallera, R. M. (2016). Publicity, Economics and Weather – Changes in Visitor Numbers to a European National Park over 8 Years. Journal of Outdoor Recreation and Tourism, 16, 50-57

Monz, C., D'Antonio, A. Lawson, S., Barber, J. and Newmen, P. (2016). The Ecological Implications of Visitor Transportation in Parks and Protected Areas: Examples From Research in US National Parks. Journal of Transport Geography, 51, 27-35.

Eco-Schools . Eco-Schools https://www.ecoschools.global.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing, 64(1), 12.

Randle, E. J. and Hoye, R. (2016) Stakeholder Perception of Regulating Commercial Tourism in Victorian National Parks, Australia. Tourism Management, 54, 138-149.

Reynolds, P. C. and Braithwaite, D. (2001). Towards a Conceptual Framework for Wildlife Tourism. Tourism Management, 22, 31-42.

Schamel, J. and Hubert, J. (2017). National Parks and Demographic Change - Modelling The Effects of Ageing Hikers on Mountain Landscape Intra-Area Accessibility. Landscape and Urban Planning, 163, 32-43.

Stapp, W. B., Bennett, D., Bryan, W., Jr., Fulton, J., MacGregor, J., Nowak, P., Swan, J., Wall, R., & Havlick, S. (1969). The concept of environmental education. Journal of Environmental Education, 1(1), 30-31.

Wells, M. (1997) Economic Perspectives on Nature Tourism, Conservation and Development. Environment Department Paper No. 55 (Environmental Economics Series), The World Bank

Wunder, S. (2000) Ecotourism and economic incentives: an empirical approach. Ecol. Econ. 32, 465 – 479