

研究報告

太平山國家森林遊樂區遊客滿意度量測及比較

林浩立¹ 林鴻忠² 顏添明³

【摘要】本研究的目的是在於量測太平山國家森林遊樂區遊客滿意度及比較不同時期遊客滿意度之差異。本研究採用李克特5點尺度量表進行問卷設計，並用以量測不同項目之滿意度，於太平山國家森林遊樂區內進行問卷調查，調查期間為2008年1月至2010年5月，共獲得有效問卷1405份。各問項採用敘述統計分析，遊客背景屬性和滿意度採用 ANOVA和T-test進行分析。所得結果顯示遊客在「景觀環境（4.46）」及「服務人員態度（4.42）」具有較高的滿意度，而各問項若和遊客背景屬性呈現顯著差異者再進行LSD分析，以比較其在遊客背景屬性的差異性，另外經由T-test比較本研究 and 以往研究（林鴻忠等，2006）之遊客滿意度在不同問項的差異性，結果顯示大多數問項的滿意度呈現增加，此亦顯示本森林遊樂區的經營管理和服務品質有進步的趨勢。

【關鍵詞】太平山國家森林遊樂區、滿意度、問卷調查

Research paper

Measuring and Comparing Tourists' Satisfactions in the Tai-Pin-Shan National Forest Recreation Area

Lin, Hao-Li¹ Lin, Hong-Chung² Tian-Ming Yen³

【Abstract】The purpose of this study was to measure tourists' satisfactions and to compare satisfactions between two periods in the Tai-Pin-Shan National Forest Recreation Area. We adopted the 5-point Likert scale to design and to measure satisfactions in different items. Totally, 1405 validly questionnaires were obtained from January 2008 to May 2010. Satisfactions in each item were described by descriptive statistics and the relationships between the demographic attributes and satisfactions were analyzed by ANOVA and T-test. The results showed that the tourists had a high satisfaction in the terms of 'landscape and environment (4.46)' and 'manner of attendant (4.42)'. The items were compared by LSD method when they appeared significant difference in the demographic attributes. In addition, comparing satisfactions between this study and the previous study (Lin *et al.*, 2006) different periods by T-test, we found that the satisfactions of most items appeared increasing, that is, the management and service quality advanced in this National

1. 國立屏東科技大學生物資源研究所博士生

Ph.D. Student, Graduate Institute of Bioresources, National Pingtung University of Science and Technology.

2. 林務局羅東林區管理處處長

Director, Lo-Tung Forest district office, Taiwan Forestry Bureau.

3. 國立中興大學森林學系副教授，通訊作者，40227台中市南區國光路250號。

Associate Professor, Department of Forestry, National Chung Hsing University.

Corresponding Author. No.250, kuo-kung Rd., South Dist., Taichung City, 40227, Taiwan (R.O.C).

Forest Recreation Area.

【Key words】 Tai-Pin-Shan National Forest Recreation Area, satisfaction, questionnaires

一、前言

行政院農委會林務局所轄國家森林遊樂區中，太平山國家森林遊樂區是最具環境景觀特色及人文歷史的森林遊樂區之一，其位於臺灣東北部，屬於林務局羅東林區管理處所管轄（林務局羅東林區管理處，2011）。由於一直以來前往太平山國家森林遊樂區之遊客始終絡繹不絕，因此近年來本森林遊樂區也積極推行環境保育策略與生態旅遊，以減少及避免遊客在旅遊過程中所造成之環境衝擊，讓環境能永續經營（林鴻忠，2009）。本遊樂區曾通過ISO 9001: 2008之國際認證，其經營管理績效獲各方肯定，並於2008年度榮獲行政院永續發展委員會委由內政部所舉辦全國生態旅遊地決選第一名（行政院公務人力發展中心，2009）。此外，在資源管理方面，太平山國家森林遊樂區積極與社區部落及旅遊業等建立生態旅遊策略聯盟、推動遊樂區分區經營、遊客總量管制、施行「翠峰湖森林生態保育區」之保育、定期辦理水質及環境監測、及維護歷史之景觀等（林鴻忠，2009）。

遊樂區之經營管理除需考量資源層面外，也需瞭解遊客的感受及需求，而滿意度為探討遊客（消費者）反應的重要指標，目前已廣泛地應用於森林遊樂區及其它消費行為之研究（陳凱俐，1998；李宗鴻，2005；吳忠宏等，2006；彭馨慧，2005；林鴻忠等，2006；羅凱安等，2006；劉癸君等，2006；高崇熙等，2007；林美伶等，2009；Oliver, 1981；Roest *et al.*, 1997；Larry and Munhtuya, 2006；Bodet, 2008；Fleishman and Feitelson, 2009）。以往關於森林遊樂區遊客滿意度的研究大都採用單一時期的資料進行分析，較少應用不同時期的資料進行比較，由於遊客對於相同遊樂區之感受可能隨時間而有所差別，因此如能比較不同時期遊客滿意度在不同層面之差異，將可提供經營

管理單位參考。

林鴻忠等（2006）曾探討遊客對太平山國家森林遊樂區之滿意度，迄今已有五年的時間，而長期以問卷調查遊客之滿意度，為太平山國家森林遊樂區管理單位之策略，藉由遊客的反映做為改進的參考，本研究的目的除探討遊客在不同層面的滿意度外，並進而比較不同時期遊客對於太平山森林遊樂區滿意度之差異，以提供遊樂區經營管理之參考。

二、文獻回顧

「滿意度」在臺灣地區森林遊樂區之相關研究已超過20年以上的歷史，如邱立文（1990）即採用遊客滿意度來分析惠蓀林場之森林遊樂區設施及維護管理，以做為經營管理單位之參考。滿意度可視為「期望」與「實際體驗」的差異結果（Oliver, 1981；Truong and Foster, 2006）。而此概念也廣泛地被應用在戶外遊憩領域，如溪頭森林遊樂區（吳忠宏等，2006）、惠蓀林場及新化林場（林美伶等，2009）、太平山國家森林遊樂區（林鴻忠，2006）、知本國家森林遊樂區（高崇熙等，2007）、棲蘭山森林遊樂區（陳凱俐，1998）、墾丁國家森林遊樂區（羅凱安等，2006）。

由以上之相關研究之研究可得知，遊客滿意度在不同的遊樂區會呈現差異性，此外，遊客的特性（背景資料）也會影響滿意度，如林美伶（2008）曾比較惠蓀林場及新化林場之遊客滿意度，其以相同問卷為基礎訪問惠蓀林場及新化林場之遊客，所得之結果顯示：「經營管理」問項之滿意度在新化林場遊客之性別及年齡上呈現顯著性差異，而惠蓀林場之遊客則無顯著性差異；「自然環境」問項之滿意度在新化林場遊客之月收入及居住地呈現顯著性差異，而惠蓀林場之遊客則無顯著性差異；「活動設施」問項之滿意度在新化林場遊客之性別

上呈現顯著性差異，而惠蓀林場之遊客則無顯著性差異 (林美伶, 2008)。顯然，在不同區域遊客背景變項也可能會有所差異。

此外，遊客滿意度也常用來和遊客的忠誠度或重遊意願進行分析，大部分的研究皆呈現當遊客滿意度高，重遊意願亦高，二者呈現正相關 (曾建薰、羅紹麟, 2005；梁盛棟、林喻東, 2006)，此外，滿意度和忠誠度也呈現正向的相關性 (林美伶, 2008)。

三、研究區域及研究方法

(一) 研究區域

太平山國家森林遊樂區位處於臺灣之東北部，屬於行政院農業委員會林務局羅東林區管理處所管轄，1983年設置，遊樂區之面積合計達12,631 ha，海拔分佈約為500~2,000 m，早期太平山以生產檜木聞名全國，其後因應林業政策倡導保育及提倡森林遊樂，而設置森林遊樂區，由於太平山擁有豐富的森林資源、自然景觀及文化資源，包括巨木、雲海、日出、自然步道、鳩之澤溫泉、翠峰湖及集材機、山地運材軌道、空中索道、鐵道等歷史遺跡，皆相當具獨特性 (林鴻忠等, 2006；林鴻忠、李文綾, 2006；林鴻忠, 2009)。

(二) 研究方法

由以往滿意度的相關研究可得知，遊客的背景會影響滿意度，但大部份並非全面性，本研究之理論架構也將此部份列入第一個假設，第二個假設為遊客滿意度在不同面向有顯著和之前的研究相比較 (林鴻忠等, 2006) 有顯著之提昇，主要的原因為太平山森林遊樂區參考之研究進行改進，以期提昇遊客的提昇，有關本研究之理論架構，如圖1所示。

本研究主要藉由問卷方式探討遊客對於太平山國家森林遊樂區的滿意度，問卷調查期間為2008年1月至2010年5月。有關本研究之流程如圖2所示。

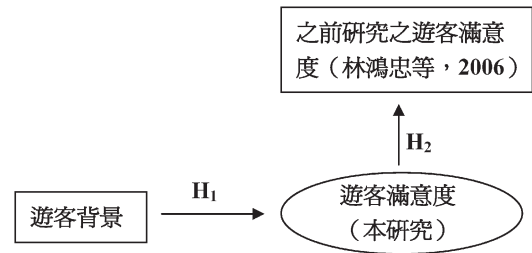


圖1. 本研究之研究架構

Fig. 1. The framework of this study.

根據圖1，本研究之研究架構主要有下列兩項：

- H₁：遊客之背景不同，對於遊客滿意度會有所影響。
- H₂：不同時期之遊客滿意度會有所差別，且會呈現提昇現象。

有關本研究之主要內容包括：

1. 資料及文獻蒐集

森林遊樂區之相關研究及遊客滿意度文獻蒐集。

2. 以問卷調查方式訪問遊客

本研究問卷調查時間自2008年1月至2010年5月，計29個月，以住宿的遊客為主進行問卷調查，共回收1405份問卷，由於無效問卷 (漏答題數過多，或資料漏填太多) 在問卷回收過程已將其剔除。問卷內容主要分為兩大部份，第一部份為遊客對於遊樂區不同面向之滿意度，內容包括住宿滿意度、用餐滿意度、服務人員態度滿意度、遊樂區設施滿意度、自然步道滿意度、景觀環境滿意度、環境衛生滿意度及遊樂區收費滿意度等8個滿意度問項，此外問項內容尚包括「是否會推薦親朋好友前來？」及「本森林遊樂區旅遊資訊如何獲得？」等。其中前8項滿意度的設計係採用李克特5點尺度量表，其選項包括：非常滿意、滿意、尚可、不滿意、非常不滿意。第二部份為遊客基本資料，包括性別、居住地、年齡、教育程度及月收入等。另外，本問卷曾於2009年改版，在問卷中增加一題，「對於遊樂區的

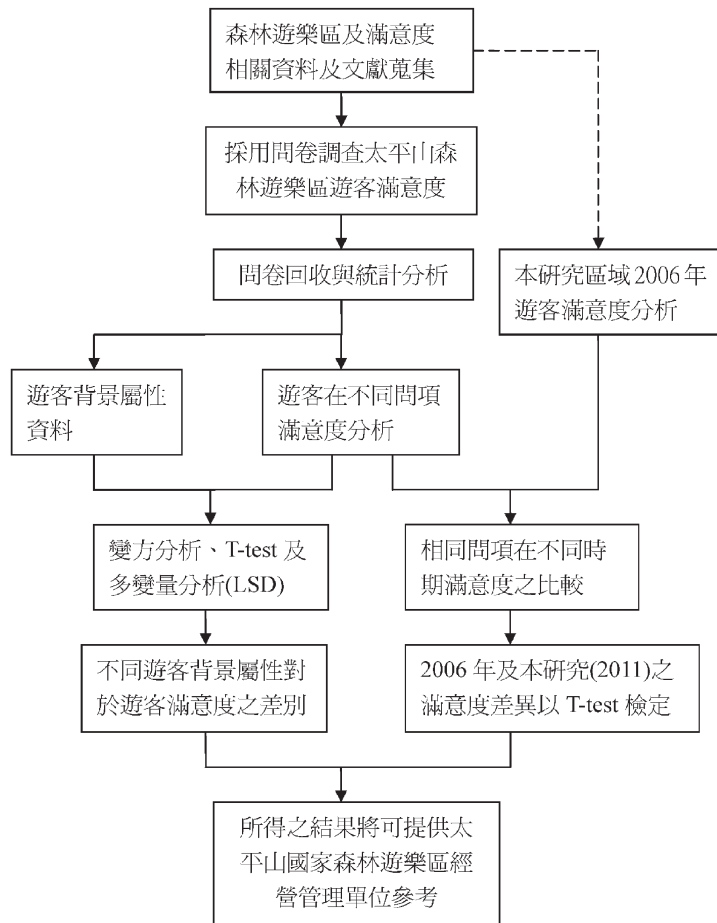


圖2. 本研究之流程

Fig. 2. Flow chart of this study.

整體滿意度」，其餘問項內容和之前之版本相同。

3. 問卷之統計分析

本研究除對遊客之基本資料進行統計分析外，並將各問項之滿意度和遊客屬性進行分析，其中遊客屬性資料主要包括性別、居住地、旅遊季節、年齡、教育程度及月收入等6項。其分析之方法採用變方分析 (analysis of variance, ANOVA) (居住地、年齡、教育程度及月收入)、T-test (性別)，如ANOVA結果呈現顯著性差異 ($p \leq 0.05$) 再以最小顯著差異法 (least significant difference, LSD) 進行比較 (當變異數不同質時不採用 ANOVA 而改採 Brown-

Forsythe 檢定，如其達顯著，事後比較則採用 Games-Howell 檢定)。

4. 不同時期問項之比較

在本研究之前，林鴻忠等 (2006) 已採問卷進行本區域之調查，本研究擬將研究之結果和林鴻忠等 (2006) 之調查結果進行比較，主要採用 T-test 對於相同問項在不同時期進行分析。

四、結果與討論

(一) 遊客背景資料分析

有關遊客背景屬性資料之統計如表1所示。

由表1遊客之背景資料分析結果可知，

表1. 太平山國家森林遊樂區遊客基本資料分析

Table 1. The demographic backgrounds of respondents in the Tai-Pin-Shan national forest recreation area.

屬性	有效樣本數	項目	人數	百分比 (%)
性別	1,344	男	620	46.1
		女	724	53.9
年齡	1,356	16歲以下	100	7.4
		16-25歲	130	9.6
		26-35歲	394	29.1
		36-45歲	388	28.6
		46-55歲	228	16.8
		56-65歲	87	6.4
		65歲以上	29	2.1
教育程度	1,336	小學以下	55	4.1
		小學畢業	42	3.1
		國中畢業	43	3.2
		高中畢業	247	18.5
		大學畢業	722	54.0
		研究所以上	227	17.0
居住地區	1313	北部	855	65.1
		中部	243	18.5
		南部	176	13.4
		東部	38	2.9
		外島	1	0.1
旅遊季節	1261	春	385	30.5
		夏	346	27.4
		秋	226	17.9
		冬	304	24.1
月收入	1170	1-3萬	223	19.1
		3-5萬	473	40.4
		5萬以上	474	40.5
是否會推薦親朋好友前來	1361	會	1343	98.7
		不會	18	1.3
每年出旅遊次數	1157	1-4次	562	48.6
		5-8次	351	30.3
		9-12次	176	15.2
		13次(含)以上	68	5.9
太平山森林遊樂區的旅遊資訊來源	1352	親友推薦	604	44.7
		網路資訊	764	56.5
		宣傳摺頁	37	2.7
		活動宣傳	32	2.4
		路邊看板	7	0.5
		旅行社推薦	58	4.3
		電視旅遊節目	108	8.0

在性別方面，男性（46.1%）略少於女性（53.9%）。在年齡方面，以26-35歲、36-45歲及46-55歲之年齡層居多，分別佔全部之29.1%，28.6%及16.8%，三者合計高達遊客總人之74.5%。在教育程度方面，以大學畢業者為最多，高達全部受訪者之半數以上（54.0%），其次高中畢業（18.5%）及為研究所以上畢業（17.0%）。在居住地區方面，受訪者以北部最多（65.1%），其次為中部（18.5%）及南部（13.4%）。在旅遊季節方面，受訪者以春天較多（30.5%），秋天較少（17.9%）。在月收入方面，以5萬以上者（40.5%）及3-5萬者（40.4%）佔多數，二者合計達80%以上。此外，有高達98.7%的受訪者皆會推薦親朋好友前來本森林遊樂區遊玩，而填答「不會」者，僅1.3%，由此結果也可得知本森林遊樂區具有吸引遊客之處，讓大部份的受訪者願意推薦親友前來。而對於本森林遊樂區旅遊資訊的獲得來源，主要來自「網路資訊」佔56.5%（n=764），其次為「親友推薦」佔44.7%（n=604），再者為「電視旅遊節目」佔8.0%（n=108），因本題項為複選題，因此百分比的加總可能超過100%，而由本問項可得知，網路資訊及親友推薦為遊客獲得本森林遊樂區的旅遊資訊來源。

(二) 問項滿意度與分析

本研究將各問項之滿意度進行分析，所得之結果如表2所示。

由表2可得知，在「景觀環境（4.462）」及「服務人員態度（4.417）」問項中具有較高的滿意度，而「遊樂區收費（3.571）」問項的滿意度則較低，整體而言，各問項之滿意度除遊樂區收費外，滿意度平均值皆達到4以上。此外由於「整體滿意度」為2009年改版後才加入的題項，因此在樣本數上較少。

(三) 遊客背景和問項滿意度與分析

有關遊客背景資料和問項滿意度分析，茲採用T-test及ANOVA所得之結果如表3所示。

茲將差異顯著之項目再進行比較，有關性別在「整體滿意度」項目，女性

表2. 太平山國家森林遊樂區問項滿意度分析

Table 2. The satisfaction degrees of each item in the Tai-Pin-Shan national forest recreation area.

問 項	樣本數	平均數	標準差
住宿	1392	4.058	0.799
用餐	1393	4.003	0.813
服務人員態度	1402	4.417	0.670
遊樂區設施	1385	4.059	0.702
自然步道	1395	4.288	0.697
景觀環境	1399	4.462	0.606
環境衛生	1396	4.199	0.701
遊樂區收費	1390	3.571	0.884
整體滿意度	730	4.146	0.700

（4.206±0.3681）大於男性（4.089±0.701）（T-value=-2.246*）。有關年齡在「遊樂區設施」、「自然步道」及「景觀環境」等問項呈現顯著差異，茲以多重比較分析探討其差異性所得之結果如表4所示。

由表4可知，一般而言年齡層在16歲以下者，在遊樂區設施、自然步道及景觀環境具有較高的滿意度，而16-25歲者在遊樂區設施及自然步道項目則滿意度較低。

而教育程度只在「用餐」問項呈現顯著差異，茲以多重比較分析探討其差異性所得之結果如表5所示。

由表5可知，學歷為小學以下者在用餐問項用有較低的滿意度。

有關居住地區在「用餐」及「遊樂區收費」問項呈現顯著差異，茲以多重比較分析探討其差異性所得之結果如表6所示。

由表6可知，居住地區為南部者，其用餐之滿意度高於居住地區為北部者。而遊樂區收費之滿意度，居住地區亦為南部者高於居住地區為北部者。

有關旅遊季節在「住宿」、「用餐」、「服務人員態度」及「遊樂區收費」問項呈現顯著差異，茲以多重比較分析探討其差異性所

表3. 遊客背景資料和問項滿意度之T-test及ANOVA

Table 3. T-test and ANOVA for each item in the demographic backgrounds of respondents.

問 項	性 別	年 齡	教育程度	居住地區	旅遊季節	月收入	旅遊次數
住宿	0.803	1.186	1.950	2.589	8.534**	1.654	1.060
用餐	1.233	0.685	2.386*	4.368**	7.635**	1.185	0.095
服務人員態度	0.129	1.998	2.078	1.680	7.803**	2.263	0.670
遊樂區設施	-0.654	4.022**	2.120	1.472	1.300	2.190	0.729
自然步道	-1.898	2.119*	0.627	0.149	0.236	2.192	0.346
景觀環境	-0.593	2.687*	1.846	0.208	0.974	4.426*	1.742
環境衛生	-0.227	0.252	2.189	0.333	1.596	0.909	2.776*
遊樂區收費	-0.658	1.188	1.031	4.119**	3.770*	1.075	0.131
整體滿意度	-2.246*	0.549	1.221	2.326	2.326	0.409	0.909

註：當變異數不同質時不採用ANOVA而改採 Brown-Forsythe 檢定

* : 表示達5%的顯著水準；** : 表示達1%的顯著水準；*** : 表示達0.1%的顯著水準

表4. 不同年齡層之滿意度比較

Table 4. The satisfaction degrees among different age degrees.

問 項	16歲以下	16-25歲	26-35歲	36-45歲	46-55歲	56-65歲	65歲以上
遊樂區設施	4.278 ± 0.813 ^{a1)}	3.828 ± 0.722 ^b	4.020 ± 0.647 ^{ab}	4.091 ± 0.700 ^a	4.123 ± 0.668 ^a	4.083 ± 0.697 ^{ab}	4.037 ± 0.897 ^{ab}
自然步道	4.390 ± 0.723 ^a	4.125 ± 0.752 ^b	4.289 ± 0.665 ^a	4.292 ± 0.712 ^a	4.321 ± 0.670 ^a	4.413 ± 0.620 ^a	4.241 ± 0.739 ^{ab}
景觀環境	4.670 ± 0.551 ^a	4.430 ± 0.646 ^b	4.435 ± 0.623 ^b	4.493 ± 0.563 ^b	4.407 ± 0.605 ^b	4.459 ± 0.586 ^b	4.482 ± 0.633 ^{ab}

1) 相同英文字母表示在P=0.05的顯著水下，問項在不同年齡層間呈現不顯著差異

表5. 不同教育程度之滿意度比較

Table 5. The satisfaction degrees among different educational degrees.

問 項	小學以下	小學畢業	國中畢業	高中畢業	大學畢業	研究所以上
用 餐	3.782 ± 1.048 ^{b1)}	4.142 ± 0.843 ^a	4.023 ± 0.801 ^{ab}	4.134 ± 0.725 ^a	3.974 ± 0.801 ^{ab}	4.053 ± 0.809 ^{ab}

1) 相同英文字母表示在P=0.05的顯著水下，問項在不同教育程度間呈現不顯著差異

表6. 不同居住地區之滿意度比較

Table 6. The satisfaction degrees among tourists' habitation.

問 項	北 部	中 部	南 部	東 部
用餐	3.959 ± 0.829 ^{b1)}	4.041 ± 0.803 ^{ab}	4.194 ± 0.701 ^a	4.105 ± 0.952 ^{ab}
遊樂區收費	3.511 ± 0.923 ^b	3.566 ± 0.841 ^{ab}	3.744 ± 0.776 ^a	3.657 ± 0.814 ^{ab}

1) 相同英文字母表示在P=0.05的顯著水下，問項在不同居住地區間呈現不顯著差異

得之結果如表7所示。

由表7可知，一般而言在「住宿」、「用餐」、「服務人員態度」及「遊樂區收費」等問項，旅遊季節在秋、冬季者之滿意度高於春、夏季者。

有關受訪者之月收入僅於「景觀環境」問項呈現顯著差異，茲以多重比較分析探討其差異性所得之結果如表8所示。

由表8可知，在「景觀環境」問項中，受訪者的滿意度隨月收入的增加而有增加的趨勢。

有關受訪者之旅遊次數只在「環境衛生」問項呈現顯著，茲以多重比較分析探討其差異性所得之結果如表9所示。

由表9可知，在「環境衛生」問項中，以旅遊次數5-8次者其滿意度較高，1-4次者其滿意度較低。

綜合以上分析之結果，可得知不同遊客背景資料和問項滿意度之關係及其所呈現之差異狀況。

(四) 不同時期問項滿意度之比較

有關受訪者在不同期間滿意度之比較，本研究採用林鴻忠等 (2006) 之研究結果和本研究之分析進行比較，相同問項以T-test探討其差異性，所得之結果以表10表示之。

由表10所得之結果可知，二個不同時期遊客在各問項之滿意度除了「自然步道」外，皆呈現顯著性之差異，且本研究之滿意度均大於林鴻忠等 (2006)，顯示這些問項的滿意度皆且呈現明顯的增加，亦即遊客的滿意度在各面向較以往為佳呈現提高的趨勢。另外，遊客在「自然步道」的滿意度在2006年已高達4.26，而本次分析中雖有微幅的進步 (4.29)，雖在統計上仍未達顯著水準，但可視為「自然步道」

表7. 不同旅遊季節之滿意度比較

Table 7. The satisfaction degrees among different season.

問 項	春 季	夏 季	秋 季	冬 季
住宿	3.986±0.837 ^b	3.901±0.814 ^b	4.187±0.792 ^a	4.152±0.740 ^a
用餐	3.927±0.804 ^b	3.842±0.857 ^b	4.102±0.745 ^a	4.096±0.800 ^a
服務人員態度	4.236±0.648 ^b	4.196±0.723 ^b	4.368±0.642 ^a	4.417±0.649 ^a
遊樂區收費	3.454±0.854 ^b	3.463±0.922 ^{ab}	3.639±0.799 ^a	3.617±0.927 ^{ab}

1) 相同英文字母表示在P=0.05的顯著水下，問項在不同旅遊季節間呈現不顯著差異

表8. 不同受訪者月收入之滿意度比較

Table 8. The satisfaction degrees among different monthly income.

問 項	1-3萬	3-5萬	5萬以上
景觀環境	4.354±0.713 ^{b1)}	4.433±0.564 ^{ab}	4.503±0.564 ^a

1) 相同英文字母表示在P=0.05的顯著水下，問項在月收入間呈現不顯著差異

表9. 不同受訪者旅遊次數之滿意度比較

Table 9. The satisfaction degrees among travel times.

問 項	1-4次	5-8次	9-12次	13次(含)以上
環境衛生	4.167±0.708 ^{b1)}	4.293±0.661 ^a	4.238±0.650 ^{ab}	4.294±0.647 ^{ab}

1) 相同英文字母表示在P=0.05的顯著水下，問項在旅遊次數間呈現不顯著差異

表10. 不同問卷項目之T-test比較

Table 10. T-test for comparing the satisfaction degrees in each item.

問 項	林鴻忠等 (2006)	本研究	T-value
住宿	3.88±0.27 ¹⁾	4.06±0.80	5.135*** ²⁾
用餐	3.53±0.38	4.00±0.82	12.842***
服務人員態度	4.09±0.27	4.42±0.67	11.140***
遊樂區設施	3.95±0.23	4.06±0.70	3.590***
自然步道	4.26±0.18	4.29±0.70	0.362
景觀環境	4.39±0.14	4.46±0.61	2.649**
環境衛生	3.96±0.17	4.20±0.70	7.905***
遊樂區收費	3.32±0.21	3.57±0.88	6.553***

1) 滿意度之平均數±標準差

2) *：表示達5%的顯著水準；**：表示達1%的顯著水準；***：表示達0.1%的顯著水準

的滿意度仍繼續保持。

遊客滿意度之調查已成為森林遊樂區經營相當重要的工作，不論從理論或實務而言，皆具其重要性存在，經分析所得之資訊可提供經營管理單位之參考，誠如前述，臺灣地區森林遊樂區之滿意度相關研究已超過20年(邱立文，1990)，且相關的研究仍可持續的在全國各地的著名森林遊樂區被發現(吳忠宏等，2006；林美伶等，2009；林鴻忠，2006；高崇熙等，2007；陳凱俐，1998；羅凱安等，2006)。也顯示遊客滿意度的研究有越來越趨重要的趨勢。

相同遊樂區在不同面向上的滿意度可能會有所差異(林美伶，2008)，而遊客的特性也會影響滿意度，此外不同的調查時間或經營策略或措施的改進也可能會影響遊客滿意度。本研究的內容，主要是探討不同時期太平山國家森林遊樂區遊客滿意度的比較，之前的研究(林鴻忠等，2006)已對本區域的遊客滿意度進行分析，並提出具體的建議，以供太平山森林遊樂區做為參考。本研究可視為對太平山森林遊樂區遊客持續進行監測，所得之結果亦發現在大部份的問項，其滿意度皆有明顯的進步，唯「遊樂區收費」雖比上次研究分數增加，但和

其它問項相比較，其分數仍偏低，然而森林遊樂區的收費有一定的標準，基於使用者付費的原則，本研究認為收費在森林遊樂區的經營上是必要的，而更重要的是能讓遊客能感受到遊憩體驗和所收費用相比較是有價值的。

此外，本研究仍有些部份在研究設計上較為不足之處，如之前的研究(林鴻忠等，2006)其資料蒐集的時間為15個月，本研究資料蒐集的時間為29個月，在蒐集的時間點上較不一致，未來在取樣設計上應予改進。

誠如文獻回顧章節所引述Oliver (1981) 及 Truong and Foster (2006) 對滿意度之見解，可將其視為「期望」與「實際體驗」的差異，然而本研究以問卷調查調查方式直接詢問滿意度，雖可就其填寫之數值判斷其滿意等級，但並未直接量測「期望」，此部份可視為本研究之研究限制。

另外在月收入上僅分為1-3萬、3-5萬及5萬以上等三個等級，此級距應可再行細分，以獲得較為詳細的統計資料。由於本研究的問卷內容主要設計是實務的概念為主，以提供公務機關進行改進及參考之用，因此在學理上仍有些地方需進行改進，未來如繼而進行相關調查，應審視研究目的，進行問項之改進。

五、結論

本研究的主要目的除了進行遊客對於太平山國家森林遊樂區各面向滿意度的量測外，並探討不同時期遊客在各面向滿意度的比較，遊客屬性的不同在某些面向上會造成滿意度的差別，由整體而言，遊客在「景觀環境」及「服務人員態度」具有較高的滿意度，反之在「遊樂區收費」則呈現較低的滿意度，從各面向遊客滿意度的量測結果，大都呈現滿意等級4(滿意)以上。另外比較二個不同時期遊客在各問項之滿意度的結果，大部份問項的滿意度皆呈現明顯的增加，顯示遊客的滿意度在各面向較以往為佳，呈現進步的趨勢。

六、參考文獻

- 行政院公務人力發展中心 (2006) 公部門優質服務案例選輯。524-542頁。
- 吳忠宏、林士彥、王嘉麟 (2006) 森林遊樂區遊客環境屬性與忠誠度之研究。運動與休閒管理學報3(1): 42-56。
- 李宗鴻 (2005) 國家森林遊樂區遊客體驗之研究。真理觀光學報 3: 49-72。
- 林美伶 (2008) 惠蓀林場及新化林場遊客滿意度及忠誠度比較。國立中興大學森林學研究所碩士論文。
- 林美伶、顏添明、李介祿 (2009) 惠蓀林場及新化林場遊客滿意度及忠誠度之比較。林業研究季刊31(4): 41-53。
- 林務局羅東林區管理處 (2011) <http://luodong.forest.gov.tw/>
- 林鴻忠 (2009) 太平山保育策略與遊憩品質。2009無痕山林暨環境衝擊研討會論文集。39-48頁。
- 林鴻忠、李文綾 (2006) 太平山的故事。行政院農業委員會林務局。218頁。
- 林鴻忠、林浩立、廖天賜 (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): 29-42。
- 邱立文 (1990) 森林遊樂區設施維護管理與遊

客滿意度分析之研究—以惠蓀林場為例中興大學森林研究所碩士論文。林美伶 (2008) 惠蓀林場及新化林場遊客滿意度及忠誠度比較。國立中興大學森林學研究所碩士論文。

- 高崇熙、李久先、陳縈萱、劉怡伶、江衍信、李重毅 (2007) 知本國家森林遊樂區遊客滿意度之研究。林業研究季刊29(4): 55-66。
- 梁盛棟 林喻東 (2006) 遊客旅遊動機、期望與滿意度關係之研究—以溪頭森林遊樂區為例 中華林學會研討會論文集 p881-891。
- 陳凱俐 (1998) 森林遊樂區遊憩體驗及遊憩效益影響因素之探討—以棲蘭山森林遊樂區為例。宜蘭技術學報1: 27-37。
- 彭馨慧 (2004) 森林遊樂滿意度及重遊意願之研究—以惠蓀森林遊樂區和滿月圓森林遊樂區為例。國立中興大學森林系碩士論文。臺中市。
- 曾建薰、羅紹麟 (2005) 惠蓀林場森林遊樂區遊客重遊意願之研究 林業研究季刊27(4): 115-124。
- 劉癸君、林喻東、高君邁、沈勇強 (2006) 阿里山國家森林遊樂區「日出、印象」跨年音樂會之效益評估—以旅遊成本法、條件評估法為例。台灣林業 32(5): 32-37。
- 羅凱安、蔡欣曄、張雅玲、張樑治 (2006) 墾丁國家森林遊樂區遊客遊憩需求與滿意度之研究。樹德科技大學學報 8: 271-284。
- Bodet, G. (2008) Customer satisfaction and loyalty in service: Two concepts, four constructs, several relationships. *Journal of Retailing and Consumer Services* 15: 156-162.
- Fleishman, L. and E. Feitelson (2009) An application of the recreation level of service approach to forests in Israel. *Landscape and Urban Planning* 89: 86-97.
- Larry, Y. and G. Munhtuya (2006) A comparative analysis of international tourists' satisfaction

- in Mongolia. *Tourism Management* 27: 1331-1342.
- Oliver R. L. (1981) A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research* 17(4): 460-469.
- Roest, H., R. Pieters and K. Koelemeijer (1997) Satisfaction with Amusement Parks. *Annals of Tourism Research* 24: 1001-1005.
- Truong, T. H. and D. Foster (2006) Using HOLSAT to evaluate tourist satisfaction at destinations: The case of Australian holidaymakers in Vietnam. *Tourism Management* 27: 842-855.

