

林田山林業文化園區遊客滿意度研究

文/圖 陳怡妍 ■ 林務局花蓮林區管理處萬榮工作站技士(通訊作者)
楊懿如 ■ 國立東華大學自然資源與環境學系副教授

一、前言

林田山林業文化園區原為「林田山林場」，行政區屬花蓮縣鳳林鎮森榮里，面積15.23公頃，海拔178公尺，人口數依2013年6月戶政所統計為46戶，125人。本地發展起源於日據時期，因伐木而繁榮的小山村，伐木高峰期曾住了500多戶，人口多達2,000餘人，但自1988年林務局不再砍伐木材後，林場內居民便大量外移，房舍機具逐漸閒置殘破。為保存林業歷史發展軌跡，提供民眾教育、休閒的場所，促進地方發展，林務局於2001年開始規劃林田山林業文化園區，目前本園區已成為東部地區林業文化保存最完善的地方，也是花蓮重要的觀光旅遊景點，遊客如織，幾乎每年超過20萬人次(如圖1)。遊客人數大幅成長，經營管理者有必要瞭解遊客對園區各方面的期待及滿

意度，做為經營管理之參考，故筆者想藉問卷調查方式加以探討。

本研究目的如下：

- (一)瞭解遊客對園區在心理體驗、遊憩資源及服務措施、適合發展定位等方面的行前期望及實際體驗滿意度。
- (二)以重要-表現程度分析法(IPA, Importance-Performance Analysis)分析遊客對園區的行前期望、實際體驗滿意度。
- (三)針對各項分析提出建議，做為政府單位永續經營園區之參考。

二、研究方法

問卷設計及發放

本研究問卷共分下列三個部分：

第一部分：遊客旅遊特性、整體滿意度、重遊

意願、推薦意願、付費意願調查。

第二部分：遊客基本資料：分為性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、職業、個人每月平均收入、居住地區等。

第三部分：遊客行前期望與實際體驗滿意度調查

本研究之問卷發放採用便利抽樣(Convenience Sampling)，於2012年9-10月隨機抽取平日及假日，分別在林田山林業文化園區的大、小型停車場、中山堂等地訪問經過的遊客，總共獲得500份有效問卷。

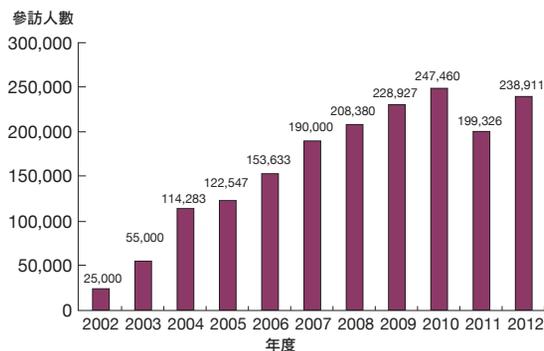


圖1 林田山林業文化園區遊客人數統計圖
資料來源：花蓮林區管理處

三、問卷調查結果

(一)遊客基本資料分析

遊客基本資料顯示，林田山林業文化園區不論是男女(45.8%、54.2%)、未婚已婚(46.2%、53.8%)遊客皆喜愛前來的地方，雖然充滿懷舊風味的歷史景點，但也吸引40歲以下青、壯年到此地遊覽(20-40歲遊客佔59.6%)，且遊客教育程度頗高(大專以上佔77.2%)，收入多為中等(每月收入2-6萬佔62.4%)，許多遊客職業別為服務業(22.4%)、

軍公教(17%)、商業(14%)、學生(11.4%)，由於人口及地緣的關係，來自北部(41.8%)及花蓮(34%)的遊客最多，故交通上方便前來的花蓮當地民眾及人口數眾多的北部民眾，是園區的遊客主力。

(二)遊客旅遊特性、整體滿意度、重遊意願、推薦意願、付費意願分析

綜合遊客旅遊特性，顯示林田山林業文化園區有一半以上的遊客是舊地重遊(52%)，重遊率頗高，多數是專程而來(83%)，常見和家人親戚(帶小孩)(30.8%)或朋友(39.8%)同行，多為5人以下(56.6%)一同前來，約一半的遊客其使用的交通工具為自用汽車(54.2%)，另近三成的遊客則是搭乘遊覽車(28%)，八成以上的遊客停留時間在2個小時(83.4%)以內，有近四成的遊客其旅遊資訊來源為親友推薦(38.6%)，可見遊客口碑很重要，近八成的遊客未接受國家森林志工解說服務(含定點及預約解說)(78.8%)，整體滿意度為滿意以上者佔88%、願意重遊(91%)、願意推薦(93.4%)的意願都在九成以上，而願意付費(49%)與不願意付費(51%)來園區參觀者約各佔一半，平均願意付費金額為35.4元，與鄰近同樣公營的池南國家森林遊樂區門票40-50元比起來略低。

(三)遊客行前期望與實際體驗滿意度分析

遊客行前期望與實際滿意度分析，是將行前期望與實際滿意度的各變項統計其平均數、標準差，並依平均數予以排序，平均數越高，排序越前面。行前期望分為5個選項：非常重要、重要、普通、不重要、非常不重要，依其重要程度由高至低給予5-1分；實際滿意度也分為5個選項：非常滿意、滿意、普通、不滿意、

非常不滿意，依其滿意程度由高至低給予5-1分。最後將問卷各變項的行前期望平均值(I)減去實際體驗滿意度平均值(S)，若結果(I-S)呈現負值，表示遊客實際體驗的滿意度超過行前期

望，遊客對該變項的內容有超乎預期的滿意度；反之，若為正值，表示遊客實際體驗的滿意度不如行前期望，該變項的內容有待改進，分析結果如表1。

表1 遊客行前期望與實際體驗滿意度統計表

變項	行前期望			實際體驗滿意度			
	平均數I	標準差	排序	平均數S	標準差	排序	差(I-S)
心理體驗							
放鬆心情、休閒娛樂	4.15	.701	2	4.29	.585	2	-0.14
接近自然、欣賞風景	4.21	.677	1	4.31	.597	1	-0.1
文化體驗、尋幽訪古	3.93	.750	3	4.12	.663	3	-0.19
運動健身	3.55	.873	8	3.84	.734	7	-0.29
聯繫親友情感	3.89	.836	4	4.04	.737	4	-0.15
增加生態及林業知識	3.77	.833	5	3.95	.742	5	-0.18
慕名而來、好奇心	3.59	.856	6	3.88	.717	6	-0.29
野外觀察動、植物	3.56	.901	7	3.75	.802	8	-0.19
遊憩資源及服務措施							
林田山林業聚落、中山堂	3.89	.740	12	4.09	.693	6	-0.2
展示館	3.89	.764	13	4.10	.686	4	-0.21
木雕一、二館	3.83	.792	14	4.10	.716	4	-0.27
林田山咖啡館(遊客中心)	3.58	.840	15	3.73	.785	15	-0.15
火車頭、機具、舊鐵道	3.95	.752	9	4.06	.726	9	-0.11
園區綠美化	4.04	.741	5	4.20	.679	3	-0.16
環境清潔	4.14	.737	1	4.24	.650	2	-0.1
停車場規劃	3.97	.778	8	4.00	.778	12	-0.03
廁所	4.05	.754	4	4.01	.767	10	0.04
設施維護及安全性	4.07	.734	3	4.08	.689	7	-0.01
道路(含步道)動線規劃	3.99	.758	7	4.01	.713	11	-0.02
農林特產品、紀念品販售攤位	3.42	.877	16	3.52	.843	16	-0.1
導覽圖、指示牌	3.95	.738	10	3.95	.742	13	0
解說牌、多媒體	3.90	.743	11	3.83	.769	14	0.07
國家森林志工解說服務	4.09	.752	2	4.31	.655	1	-0.22
各館服務台服務人員態度	4.04	.729	5	4.07	.708	8	-0.03
對園區適合發展之定位							
適合進行生態旅遊的地方	4.13	.727	3	4.14	.717	3	-0.01
適合進行環境教育的地方	4.15	.741	2	4.16	.714	2	-0.01
適合進行文化體驗的地方	4.17	.731	1	4.20	.709	1	-0.03
平均	3.92			4.04			

行前期望共有27個變項，平均值為3.92，顯示遊客認為各變項重要性大概介於普通與滿意之間，其中有11個變項平均數超過4，前6項為「接近自然、欣賞風景(4.21)」、「適合進行文化體驗的地方(4.17)」、「放鬆心情、休閒娛樂(4.15)」、「適合進行環境教育的地方(4.15)」、「環境清潔(4.14)」、「適合進行生態旅遊的地方(4.13)」，顯示遊客來林田山林業文化園區最希望能達到欣賞自然風景及放鬆休閒的目的，並且期待這裡是個適合文化體驗、環境教育及生態旅遊的地方。

實際滿意度共有27個變項，平均值為4.04，超過行前期待的總平均值，顯示遊客對各變項滿意度大致為「滿意」，且滿意度超過行前期待，其中有19個變項平均數超過4，前6項為「接近自然、欣賞風景(4.31)」、「國家森林志工解說服務(4.31)」、「放鬆心情、休閒娛樂(4.29)」、「環境清潔(4.24)」、「園區綠美化(4.2)」、「適合進行文化體驗的地方(4.2)」，顯示遊客來林田山林業文化園區實際體驗後，最滿意達到欣賞自然風景及放鬆休閒的目的，且滿意這裡的環境清潔及綠美化，並認為園區現況是很適合文化體驗的地方。在許硯涵(2011)對林田山林業文化園區做的遊憩資源效益評估研究中發現，遊客最喜歡的遊憩資源大多以「自然資源」為主，主要從事的活動為「欣賞風景」，與本研究中遊客的行前期望與實際體驗滿意度平均值皆以「接近自然、欣賞風景」最高，頗有相符之處。故本園區雖名為文化園區，但因近山且綠意盎然，頗似森林遊樂區，故遊客來此除了文化方面的尋幽訪古，同時也達到親近自然的目的，可說是林田山林業文化

園區的特點，經營單位除了致力於古蹟遺址的修復，也可同時向遊客行銷園區自然風景之美，在規劃時也應盡力維護自然及生態。

而遊客對「國家森林志工解說服務」雖然在行前期望的全部平均值中排第7位，但實際體驗滿意度的全部平均值中卻上升至與「接近自然、欣賞風景」並列最高，可見國家森林志工解說服務可明顯提升遊客對園區的滿意度，經營管理單位可在這一方面更加著力經營。

(四)遊客行前期望與實際體驗滿意度IPA分析

本部分主要應用IPA重要-表現程度分析法，將林田山林業文化園區遊客的行前期望當作重要程度，並將實際體驗滿意度當作表現程度，從而展開分析，以研究林田山林業文化園區各方面的優、劣勢，作為經營管理之參考。

本研究以行前期望為X軸，實際體驗滿意度為Y軸，並分為「心理體驗」、「遊憩資源及服務措施」、「對園區適合發展之定位」三個部分探討，並以各部分的行前期望與實際體驗滿意度的總平均值切分成A、B、C、D四個象限，把遊客對園區各變項的行前期望與實際體驗的平均值對應到各象限之中，其中落在A象限的變項，代表遊客對該變項行前期望高，實際體驗滿意度也高，故這些變項應繼續保持，並視為園區行銷、經營的「機會」；落在B象限的變項，代表遊客對該變項行前期望不高，但實際體驗滿意度卻高，故這些變項已滿足遊客的需求，屬供給過度，較不需再投入資源，為園區經營的「優勢」；落在C象限的變項，代表遊客對該變項行前期望與實際體驗滿意度皆不高，故這些變項優先順序低，也可視為園區的「弱點」；落在D象限的變項，代表遊客對該變項行

前期期望高，實際體驗滿意度卻低，故這些變項是園區加強改善的重點，可視為園區經營的「威脅」；各象限分配如圖2、表2。

經由IPA的方法分析，林田山林業文化園區的長處及特點在於遊客可來此地欣賞自然風景同時參觀文化古蹟，並藉此達到放鬆休閒及與親友聯誼的目的；另園區環境整潔，充滿綠意，設施維護良好，且提供的免費國家國家森林志工服務也是遊客期待且滿意、肯定之處；園區內的展示館、木雕一、二館、林田山林業聚落、中山堂等地也給予遊客比期望還高的滿意度，是園區的優勢所在。但園區遊客很重視

但無法達到期待水準之處，應加以儘速改善，如廁所間數(尤其是女廁)不足、遊客多時廁所機動清掃次數不夠、部分廁所陰天照明不佳、男生小便斗距離太近，道路(含步道)動線常見人車爭道、停車場缺乏遮蔭及停車位不足、導覽圖及指示牌數量不足及位置不明顯等方面，是園區經營管理上的劣勢，可優先改進。而園區遊客在增加生態及林業知識、滿足好奇心、運動健身、觀察野外動植物、解說牌、多媒體、林田山咖啡館、農林特產紀念品販售攤位等方面雖然期望不高，但滿意度也不高，顯示園區在這些方面是較弱的項目，若有足夠的經費時，也可以提高其品質，讓遊客有意外之驚喜。例如遊客常四處散步欣賞園區秀麗風景，可設置明顯、充足、實用的生態及動、植物解說牌以供瀏覽，滿足遊客的求知慾及好奇心。另除了現有的森坂步道外，也可以開發更多條長短不同的步道供遊客遊玩、運動及觀察野外動、植物。在林田山咖啡館方面，可供應有當地特

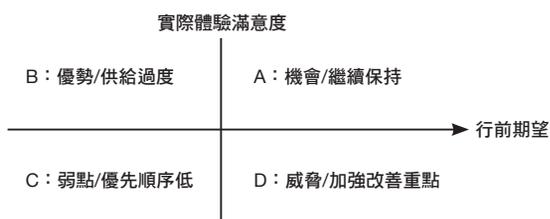


圖2 行前期望與實際體驗滿意度座標圖

表2 林田山林業文化園區遊客行前期望與實際體驗滿意度IPA分析表

A象限 高行前期望 高滿意度 (機會)	B象限 低行前期望 高滿意度 (優勢)	C象限 低行前期望 低滿意度 (弱點)	D象限 高行前期望 低滿意度 (威脅)
接近自然、欣賞風景	展示館	增加生態及林業知識	廁所
放鬆心情、休閒娛樂	木雕一、二館	慕名而來、好奇心	道路(含步道)動線規劃
文化體驗、尋幽訪古	林田山林業聚落、中山堂	運動健身	停車場規劃
聯繫親友情感		野外觀察動、植物	導覽圖、指示牌
國家森林志工解說服務		解說牌、多媒體	
環境清潔		林田山咖啡館(遊客中心)	
園區綠美化		農林特產品、紀念品販售攤位	
設施維護及安全性		適合進行環境教育的地方	
各館服務台服務人員態度		適合進行生態旅遊的地方	
火車頭、機具、舊鐵道			
適合進行文化體驗的地方			

色、平價而多元的餐飲服務，也可販售林田山文化園區簡介手冊，讓想深入瞭解園區自然人文的遊客可方便購買。在農林特產品、紀念品販售攤位方面，質和量都應加以提升。在發展生態旅遊及環境教育方面，應加強解說，讓遊

客認識及欣賞園區的自然與文化環境，發展寓教於樂的環境教育活動，以提升遊客的環保觀念，進而參與負責任的環境行動。🌱

參考文獻(請逕洽作者)

