

南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

從「用心理論」探討國家公園之解說導覽設施

-以陽明山國家公園為例

Examining the Interpretative Services of National Parks basing of Mindfulness  
perspectives—An Example of Yangmingshan National Park .

研究生：韓雲婷

GRADUATE STUDENT : Yun-Ting,Han

指導教授：陳貞吟 博士

ADVISOR : Chen-Yin,Chen Ph.D.

中 華 民 國 九 十 六 年 六 月

南華大學  
旅遊事業管理研究所  
碩士學位論文

從「用心理論」探討國家公園之解說導覽設施  
-以陽明山國家公園為例

研究生：韓雲婷

經考試合格特此證明

口試委員：黃淑琴

陳璋玲

陳貞吟

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

指導教授：陳貞吟

系主任(所長)：丁誌敏

口試日期：中華民國 96 年 6 月 1 日

## 謝 誌

兩年在外的求學生涯，即將隨著這篇謝誌畫上句點，我想我不會忘記這段有過笑、有過淚的美麗時光，細細回首這兩年的生活點滴，竟讓善感的自己不小心的紅了眼眶，能夠順利的畢業真的要感謝很多人，首先，要特別感謝陳貞吟老師這兩年裡不厭其煩的指導，以及黃淑琴老師、陳璋玲老師在口試時對論文的指教。

因為自己是第一次離家外出唸書，雖然剛開始有點不習慣，可是在許多朋友的相互扶持與陪伴下，讓我可是很快的進入狀況，感謝上蒼讓我認識了安靜的凱莉、迷糊的寬蓉、豁達的皓天，也很高興能夠認識班上其他的同學，因為他們讓我的研究所生活充滿許多絢爛的火花。還要感謝許多始終默默支持我的人，感謝士豪以過來人身份的經驗分享，感謝靜慧的幫忙，以及感謝所有夥伴在這段時間的陪伴。

最後，由衷的感謝我的爸爸、媽媽和弟弟，每次回台北時他們都要聽我花上好長一段時間敘述校園生活的點滴，同時還要陪著我一起度過許多難關，真的很謝謝他們這段時間的鼓勵與支持，讓我可以無憂無慮的享受學生生活。

在此大聲的告訴大家，我順利畢業了，謝謝你們，今後我會帶著大家的祝福繼續努力下去。

南華大學旅遊事業管理研究所九十五學年度第二學期碩士論文摘要

**論文題目：**從「用心理論」探討國家公園之解說導覽設施-以陽明山國家公園為例

**研究生：**韓雲婷

**指導教授：**陳貞吟 博士

**論文摘要內容：**

隨著週休二日的實施，現代人對於遊憩活動的認知遠比以前來的重視，因此衍生出許多不同形式的遊憩活動或是旅遊形式、主題，而近幾年來國家公園內針對遊客設立許多導覽解說系統，希望可以提供旅客更豐富多元的學習環境。

本研究主要採用「用心理論」的觀點，認為遊憩地區透過有效的解說與導覽服務能夠創造出用心體驗的旅客，而用心的旅客在體驗活動結束後，在心中將對旅遊環境、資源、設施、人員或服務產生深刻的感觸、衝擊與回應，而導覽設施亦可能影響旅客的最終體驗。

本研究利用問卷調查方式，針對在陽明山國家公園從事遊憩活動的遊客進行資料蒐集，總共回收 423 份問卷，取得 411 份有效問卷。資料分析則使用線性結構方程模式檢測變項間的影響關係。

實證結果發現，旅客的旅遊動機、資訊來源以及公園環境評估與用心體驗間有顯著影響關係，而旅客的一般環境認知與用心體驗間並無顯著影響關係，顯示出平常具有環境保護概念的旅客，並不一定會有實際的環境保護行動，因此旅客的一般環境認知，對於旅客在從事遊憩活動的時候與用心體驗間並不會產生顯著的影響，最後，用心體驗會正向影響旅客的旅遊影響。因此本研究依其最終結果提出相關結論與建議以供產學界參考。

**關鍵詞：**導覽解說設施、用心體驗、旅遊動機、環境態度

**Title of Thesis :** Examining the Interpretative Services of National Parks basing of Mindfulness perspectives – An Example of Yang-ming-shan National Park.

**Name of Institute :** Department of Tourism Management, Nan Hua University

**Graduate Date :** (June 2007)      **Degree Conferred :** M.B.A

Name of Student : HAN,YUN-TING      Advisor : Ph.D.CHEN,CHEN-YIN

### Abstract

The modern people are more recognized to the recreational activities than before since the program of 2-day-holiday weekly being put into practice. Therefore it derived many styles of recreational activities, traveling, or themes. In the meantime, the National Parks have setup many interpretative services for visitors in recent years, hoping this could provide more abundant and multi-task learning environment to the visitors.

This study mainly adopted the concept of “the mindfulness”, and believed the recreational facilities can create visitors who with mindfulness through an effective interpretative services. And those who were experienced after activities ended would surely have deep impression, impact and responsiveness in the traveling environment, resources, facilities, personals and services, etc... While, the interpretative services could influence the final self-experience to the visitors as well.

The survey was collected by questionnaires from the visitors to the National Park of Yang-Ming-Shan for recreational activity. A total of 423 questionnaires were returned. Out of those, 411 were valid. The Data was analyzed by LISREL to test relationship among variables.

By the result, there is a significant influence relationship among the tourists’ motivation, the resources of information, park environment assessment and the mindfulness. While, there is not much influencing relationship in between the visitors’ general environmental cognition and the mindfulness. This indicates those who have concept of environmental protection will not necessarily take action in practical movement.

So the visitors' general environmental cognition will probably not create significant influences to the mindfulness when going on recreational activities. Finally, self-experience by effort would positively influence the visitors' traveling activities. Therefore, this study proposed its conclusion and suggestion based on the result to the productional and academic fields.

**Keywords :** interpretative services, Mindfulness, traveling motive, environmental attitude

# 目 錄

中文摘要 .....	i
英文摘要.....	ii
目錄 .....	iv
表目錄 .....	v
圖目錄.....	vii
第一章 緒論 .....	1
1.1 研究背景與動機 .....	1
1.2 研究目的 .....	4
1.3 論文架構 .....	4
1.4 研究流程 .....	5
第二章 文獻回顧 .....	7
2.1 解說與導覽的定義與相關理論 .....	7
2.2 用心 (Mindfulness) 理論 .....	13
2.3 旅遊動機 .....	24
2.4 遊客的資訊來源 .....	28
2.5 環境態度 .....	32
2.6 旅遊影響 .....	39
2.7 個人與設施因素對用心體驗與旅遊影響之關係.....	40
第三章 研究方法 .....	45
3.1 研究架構與研究假設 .....	45
3.2 研究變數操作性定義及衡量方式 .....	46
3.3 研究範圍與抽樣調查.....	52

3.4 資料分析方法.....	53
第四章 研究結果 .....	54
4.1 受訪者基本資料分析 .....	54
4.2 構念衡量的信度與效度 .....	58
4.3 整體適配度評鑑 .....	74
4.4 衡量模式的信效度分析.....	76
4.5 結構模式評鑑與假設檢定.....	78
4.6 結構模式的直接、間接與總效果評鑑 .....	80
第五章 結論與建議 .....	84
5.1 研究結論 .....	84
5.2 實務建議 .....	87
5.3 研究限制與未來研究建議 .....	90
參考文獻 .....	92
附錄一 問卷調查表 .....	102
附錄二 陽明山國家公園分區示意圖.....	106
附錄三 大屯山系步道圖 .....	107
附錄四 擎天崗系步道圖 .....	108
附錄五 結構方程模式資料檢驗 .....	109

## 表目錄

表 2.1 用心與不用心的特性 .....	22
表 2.2 新環境典範 (NEP) 和主流社會典範 (DSP) 的比較表.....	36
表 3.1 本研究所採用構面與操作性定義彙整表.....	51
表 4.1 受訪者基本資料分析 .....	57
表 4.2 構念衡量的信度與效度 .....	58
表 4.3 旅遊動機構面信、效度及各指標變項的各別信度 .....	62
表 4.4 旅遊資訊構面信、效度及各指標變項的各別信度 .....	63
表 4.5 環境認知構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度 ....	64
表 4.6 解說導覽設施構面信、效度及各指標變項的各別信度 .....	67
表 4.7 旅遊體驗構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度 ....	68
表 4.8 旅遊影響構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度 ....	69
表 4.9 整體模式適配指標分析 .....	74
表 4.10 修正後的整體模式適配指標分析 .....	75
表 4.11 衡量模式之信效度分析 .....	77
表 4.12 結構模式之路徑分析與假設檢定 .....	79
表 4.13 結構模式之直接效果、間接效果、總效果 .....	81

## 圖目錄

圖 1.1 研究流程圖 .....	6
圖 2.1 Moscardo 的用心理論模型 .....	20
圖 2.2 動機產生過程圖 .....	25
圖 2.3 常規決策與廣泛性決策的連續關係 .....	30
圖 2.4 旅遊決策過程圖 .....	32
圖 3.1 研究架構圖 .....	45
圖 4.1 旅遊動機之聚合效度 .....	71
圖 4.2 資訊來源之聚合效度 .....	72
圖 4.3 解說導覽設施之聚合效度 .....	73
圖 4.4 未標準化的整體結構方程模式 .....	82
圖 4.5 標準化的整體結構方程模式 .....	83

# 第一章 緒論

本章共分為四節，第一節的部分主要是在說明本研究的研究背景與動機；第二節從是說明本研究的研究目的；第三節則是本論文的章節安排與內容；第四節為本研究的研究流程。

## 1.1 研究背景與動機

在全球環境變遷，各行各業快速蓬勃成長發展的趨勢下，使得人們的生活水準有相當程度的提升，但是也加重了某些程度的環境壓力與生活步調，有鑒於大眾對於放鬆生活壓力、舒緩身心的概念越來越重視，休閒活動的內涵也相對豐富不少。

由於個人旅遊與休閒意識的覺醒，目前很多民眾對於假日的時間以不單單只是以待在家中為主，再加上政府週休二日的實施，讓民眾可以走更多時間到郊外從事休閒活動，因此，每到假日的時候都可以看見全家大小一同出遊的畫面，而位於台北近郊的陽明山國家公園由於交通方便，更是許多台北市市民選擇從事休閒活動的最佳場所。

自從週休二日實施後，每到假日陽明山國家公園的遊客都很多，目前除了捷運轉乘的紅 5、紅 15 等接駁公車之外，其他像是 109、260 等可抵達陽明山國家公園的大眾交通運輸工具均可以見到許多旅客利用，根據陽明山國家公園管理處統計，在 94 年裡就有四百多萬人次使用國家公

園的各項服務；95年1到9月也有三百多萬人次使用國家公園各項服務（陽明山國家公園管理處統計，2006），此數據還不包括未使用當地服務設施的人數，這也代表現在的旅客在使用各項設施上的數目有不斷增加的現象，也因此解說導覽系統的重要性亦是與日俱增。

由於目前一般民眾對於遊憩活動的認知，遠比以前來得重視，因此衍生出很多不同形式的遊憩活動或是旅遊形式、主題，再加上各媒體的宣傳報導，更加強調了環境意識，也使得「解說服務」的重要性更為提升。國家公園所提供的解說導覽設施，目的是在滿足旅客對當地環境知識的學習需求，同時也可以透過解說導覽的系統讓旅客在了解當地環境之後，進而產生保育生態、愛護環境的觀念，並降低旅客對環境的衝擊與影響（王淮真 2000）。

近幾年，國家公園內針對旅客設立許多解說導覽系統，希望可以提供旅客更豐富多元的學習環境，而大多數的旅客也都希望在從事遊憩活動的時候，可以有一些知識上的累積與學習，因此日益重視解說導覽系統，也使得國家公園內的遊憩活動愈具有高度經濟價值。導覽系統的完善，也代表一座國家公園帶給民眾知識的能力，對於用心體驗遊憩活動的旅客而言，解說導覽系統就像一位最好的老師，能提供旅客一個完整的導覽與解說。讓旅客透過各種解說與導覽系統不僅認識國家公園的自然資

源與環境，同時也產生對當地環境保護的認知與情感，因此解說與導覽設施對於國家公園與永續經營扮演相當重要的角色。

隨著時代的進步，人們在國家公園從事相關的遊憩活動同時，已經不單單只是參與國家公園的遊憩活動，而是願意從更多元的解說或是導覽活動當中去「用心體驗」，並獲得身心上的一種滿足與調適，使個人達到一個更具學習力的體驗。

目前每到假日都可以見到許多旅客前往陽明山國家公園，但是對於旅客在從事休閒遊憩活動時用心體驗的感受卻不得而知，當旅客在國家公園從事參與遊憩活動的時候，會對在當地所接觸到的內外環境、軟體設施甚至自然環境，在心理上會產生一種不同程度的理解與體驗，進而引發旅客心裡不同的感受。

而用心理論觀點，主要是在說明個人對於適合的資訊以及其存在的狀態產生反應並投射在周圍環境上 (Langer, 1989)。Moscardo (1999)依據心理學中的用心觀點，認為遊憩地區透過有效的解說與導覽服務能夠創造出用心體驗的旅客，而用心的旅客在體驗活動結束後，在心中將對旅遊環境、資源、設施、人員或服務產生深刻的感觸、衝擊與回應，同時也將具有高滿意度，而解說導覽設施將可能影響旅客的最終體驗。

Moscardo (1996)將用心理論結合觀光領域進行探討。至於國內並沒

有針對此理論的相關研究，故本研究將透過用心理論來探討國家公園的解說導覽系統，以及了解旅客在從事遊憩活動時的感受與體驗，做一個深入的探討，也是本研究的主要動機。

## 1.2 研究目的

本研究基於用心理論探討旅客到國家公園使用解說導覽設施的感受，並根據旅客之旅遊動機、資訊來源、環境態度與用心體驗間的關係來研究旅客的旅遊體驗。最後可歸納出本研究的研究目的如下：

- 1.了解旅客之個人因素（包含旅遊動機、資訊來源、環境態度）對其用心體驗之影響。
- 2.了解國家公園內之解說導覽設施對旅客用心體驗之影響。
- 3.了解旅客的用心體驗對其旅遊後行為之影響。

## 1.3 論文架構

本研究針對研究目的收集相關的理論及國內外研究，並由文獻回顧建立量表的測量方式，進行研究設計與調查分析，再由所得的結果提出建議，本論文將分為下列五章，分別敘述如下：

### 第一章 緒論

介紹本論文的研究背景與動機、目的、研究內容、研究流程與

章節安排。

## 第二章 文獻回顧

針對國內外有關用心理論的相關研究進行蒐集與彙整，並探討用心理論的相關理論與架構，以及用心理論與旅遊動機、環境態度、旅遊體驗、旅遊影響間的關係。

## 第三章 研究方法

根據文獻回顧的分析結果建立本研究相關的架構，同時提出研究假設，並以陽明山國家公園為研究範圍進行問卷的設計與實地調查。

## 第四章 研究結果

根據本研究範圍內所蒐集的資料進行分析與統整，並對數據資料檢定的結果進行分析與說明。

## 第五章 結論與建議

依照資料分析的結果彙整出結論與建議，並提供給各界作為後續研究的參考與建議。

### 1.4 研究流程

本研究內容分為緒論、文獻回顧、研究方法、研究結果、結論與建議等五個部分。首先，在緒論部份先確定研究動機與目的，再蒐集解說

導覽相關理論、用心體驗、旅遊動機、旅客資訊來源、環境態度等相關文獻，根據文獻建立研究架構與研究假設，依此開發本研究之問卷進行問卷調查，並於整合所有回收問卷後，利用電腦進行統計分析，驗證本研究之研究架構與假設，並依此產生其研究結果提出相關建議與未來研究方向，以供實務界與業界參考。而其研究流程如圖 1.1 所示。

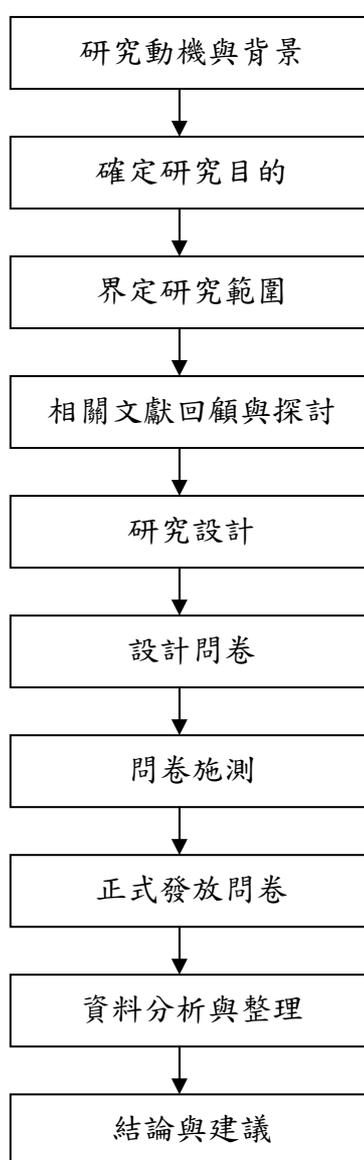


圖 1.1 研究流程圖

## 第二章 文獻回顧

本章透過解說與導覽相關理論、用心理論、旅遊動機、旅客的資訊來源、環境態度、旅遊影響等文獻的回顧來加以確認本研究的研究內容。第一節的部分主要是在說明解說導覽的定義與相關理論；第二節即是在探討本研究的主軸「用心理論」，第三節的部份是探討旅客的旅遊動機；第四節的部份是旅客的資訊來源、第五部份在探討環境態度以及第六部份在探討旅客之旅遊影響。最後一部分則是在探討個人與設施因素對用心體驗與旅遊影響之關係。

### 2.1 解說與導覽的定義與相關理論

#### 2.1.1 解說的定義

解說 (Interpretation) 在英文中包含相當多的意思，在 1930 年代末期，解說一詞開始被大量使用，但是多因為定義模糊不清而讓人產生疑惑。解說這一個詞彙的出現，最早是在 1957 年由 Tilden 所定義的，他認為：解說是一種教育活動，目的在於針對旅客們所拜訪的地區以及地點加以說明其意義及關連性，同時強調親身的經驗 (吳忠宏，2000)。

之後，在 1965 年 Edwards 認為解說是多方面的綜合觀念，應該包含資訊、教育、宣導、導遊、遊樂、靈感等啟發性的服務，目的在給予旅客新的見識、新的瞭解並產生新的熱誠與興趣。在 1982 年 Sharpe 則認為

解說是在公園、森林、遊樂區的一種旅客服務，大部分來到此地區的旅客除了可以放鬆心情之外，也希望從中學習到有關這個地區的自然與人文資源，因此解說可以視為對旅客產生激勵作用、解釋現象並達到娛樂效果的溝通橋樑（吳忠宏，2000）。

1998年 Moscardo 認為解說不再只是陳列表面的事實或根據，而是一種引導與啟發，主要是在強調聽眾對於資訊的吸收與消化，並不是在於解說者提供或說了多少資訊（吳忠宏，2000）。而我國對於解說的研究、教學以及推廣比其他先進國家約晚了二十年左右，直至 1970 年代初期才由遊和庭先生引進台灣（陳昭明，1989）。

近幾年，眾多學者開始將「解說」一詞做一個完全明確的解釋，劉千慈（1981）提到解說的定義是：將某些既有的專業和特殊的知識訊息，透過不同的管道、形式、方法傳遞給更多人知道，讓知識訊息可以得到傳遞，亦是一種溝通的方法。張明洵、林珮秀（1992）說明解說是運用各種媒體傳達溝通的一種教育性活動，藉由許多的媒介使訊息的傳遞者與接受者有所互動，主要目的是在透過實際的物品、第一手的經驗和解說的媒體來顯示出其間的關係和意義（王淮真，2001）。

綜合國內外對於解說一詞的定義，以及其相關研究的文獻回顧，可以將解說定義如下：意指透過各種管道將資訊傳遞給旅客，並引起旅客

對於當地自然環境以及人文資源更進一步的認識與瞭解，同時再透過個人的深思將所獲得的資訊加以消化、吸收，並運用在所處地區或日常生活上。

### 2.1.2 導覽的定義

通常解說的方式有很多種，像是：解說牌的設置、多媒體影像或動畫的放映、導覽刊物、解說手冊的發行等。而其中解說人員的現場導覽是最為直接的方式之一，因為能立即的對旅客進行雙向的溝通與互動（沈麗滿，2005）。

陳牧可、陸地、陳宗玄（2006）在「旅客對科博館植物園解說導覽人員付費意願之研究」一文中指出，導覽一詞係由英文「Docent」演變而來的，此名詞主要是源自於拉丁文的 docere，意指「教授」之意，並定義為一個博學的引導者（劉婉珍，1992）。

吳麗玲（2000）綜合包遵彭、沈以正、張振明、許美玲、黃光男、蘇振明、彭明輝等諸位學者對導覽的定義，最後歸納得出定義為：

1. 導覽是一種溝通的過程。
2. 導覽是服務觀眾的方式。
3. 導覽具有教育性。

綜合以上所述，導覽是一種對展示品詮釋的過程，同時也是一種輔

助觀眾參觀的方式，亦是觀眾與展示品之間在欣賞、認知及參與上，透過第三者的引導或傳達，產生了解並獲得更豐富的訊息，以達到教育目的（王淮真，2001）。

由此可知，導覽的定義是靠專業的人員對於旅客目前所處地區的周圍環境以及狀態做進一步的解釋與說明，使旅客能透過專業人員的導覽以及深入的解說，或是透過多樣、多元的導覽內容與活動，讓旅客對周圍環境能迅速的認識，並且在心理上獲得自己想要的學習與知識。

### 2.1.3 解說與導覽的功能與目標

依照現行國家公園法第 22 條敘述：「國家公園管理處為了發揮國家公園的教育功效，應視實際需要設置專業人員，以解釋天然景物與歷史古蹟等，並提供必要的服務與設施。」由此可知，國家公園在提供解說教育及環境態度的重要性，因而設置有關解說的組織以提供解說服務，目的在傳遞一個既有的環境空間的知識以及訊息，使旅客可以很快的吸收、了解相關解說內容，然後在面對之後的相關環境與問題時，也能很快的體認與理解，因此解說也是國家公園管理者與國家公園資訊、當地社會背景與旅客的溝通管道（吳鳳珠，1993）。

解說與導覽的過程與結果可以提供旅客對於知識、環境與資源有所認識，因而產生新的觀察、引發新的興趣，而解說與導覽的過程至最終

達成的功能及目標可以分為三個層面（張明洵，2002）：

### （1）旅客

在解說與導覽功能上可以充實旅客的體驗，對環境有更多、更深入的認識和了解，也可以使旅客了解人類在環境中扮演的角色，進而引發關懷的心態並尊重環境，解說同時也可以使旅客對於新環境產生敏銳的觀察力，在豐富的體驗與回憶下，暫時脫離緊張的生活環境使身心舒暢。

### （2）資源

讓旅客對於資源的利用做審慎的考量，減少旅客對環境資源的衝擊與破壞，並對環境產生新的認知與了解，使環境可以得到保護並永續留存。

### （3）環境經營

使旅客透過解說與導覽的管道了解經營管理機構的設立宗旨，讓居住當地的居民進一步了解區域性的特色與知識，引起自發性的關懷環境意識。

不同的解說與導覽媒體與形式能使整個解說過程更加生動、活潑，先吸引旅客目光的聚集，引發旅客的好奇與學習動機，然後傳遞適當的知識訊息，加深訊息接收者的印象，進一步對所接受的訊息產生感受與體驗，達到管理單位希望民眾所了解的訊息目的（劉千慈，1981）。

綜合以上的觀點，本研究認為解說與導覽是一種提供旅客各項有關訊息的媒介，也可以讓旅客從中獲得「知」的滿足，而旅客更可以從深入的導覽服務當中，去獲得自身想要的知識，並且透過專業人事的解說，使自己本身的觀念與想法有所改變。

#### 2.1.4 國家公園解說與導覽設施的涵蓋範圍

劉千慈（1981）認為國家公園內的解說導覽設施主要包含著人員和非人員兩大部分，在人員的部分主要包涵簡易的諮詢服務、主題知性之旅的導覽解說以及各種活動的展示表演等。而非人員的部份則依據不同的地點、呈現方式、形式細分為遊客中心、資訊資料展示室、自導式步道與車道、解說出版品與印刷品、牌誌標示、視聽多媒體、戶外教育中心等六大項目。

而張立明、胡道華（2006）認為解說導覽設施是一個由多要素構成的具有特定功能和結構的系統，而不同的旅遊景點所規劃的解說導覽設施亦會有所不同，從他們的研究中可以說明，一個國家公園的解說導覽設施所涵蓋的範圍非常的廣泛，而每項設施所具有的功用與使用對象也會有所不同，根據張立明、胡道華（2006）說明解說設施包含解說人員、解說牌、觸摸式螢幕、印刷物、影音製品等。

因此本研究根據文獻將針對國家公園所包含的解說導覽設施範圍設

定如下：

- 1.遊客中心：須具備完善的解說導覽功能、熱誠的服務人員…等。
- 2.各式引導標示牌：園區全景圖、標示牌、景物介紹牌、導覽圖…等。
- 3.書面資料與影像資料：相關摺頁、各式刊物、媒體說明設施…等。
- 4.導覽人員：具有解說導覽的專業知識、能適時的滿足旅客需要…等。
- 5.公共符號指示牌：步道里程指示、方位指示牌、設施指示牌…等。

## 2.2 用心 (Mindfulness) 理論

### 2.2.1 用心 (Mindfulness) 的發展源頭

Langer & Blank & Chanowitz 是首先提出用心理論的學者 (Langer, 1978)，該理論主要在於了解人們如何透過抽象的認知結構，有效組織所接收到的概念或訊息 (Frauman, 1999)。

Langer (1978) 等人的用心觀點主要源自於一些認知心理學的相關理論與研究，例如，Miller & Galanter & Pribham's (1960) 與 Leff & Gordonc & Ferguson (1974) 建議人們在選擇計畫類型時資訊的選擇與處理，將會和個人環境意識的認知有關。又如 Neisser (1976) 主張，人們會有效的透過個人的認知地圖，充分的吸收並理解所接收到的相關資訊內容與含義 (Frauman, 1999)。

此些認知觀點說明個人積極使用資訊過程中可以了解到人和環境的

關係、社會的認知、回憶的陳述及組織 (Abelson & Black, 1986)。針對資訊處理的概念加以思考，可以發現人可能有意識的使用多種資訊來減少認知上的負擔 (Taylor, 1981)，同時人類對資訊的處理其實是多面的。因此，有些學者認為人類在處理資訊時是十分被動的 (Frauman, 1999)。 Craik & Lockhart 在 1972 年也提出看法，認為個人在同時面對周遭的環境時，會對部分有意義的或是不具意義的訊息，使用不同方式或是不同程度的處理態度。個人經常會不經意的減少時間或注意力在可利用的資訊以及不同的觀點上。此外，當個人一旦選擇出本身既定的訊息處理模式之後，便會習慣性的依賴其模式來處理個人所接觸到的一切資訊。因此 Frauman (1999) 就曾表示：一般人在處理外來資訊時大多著重於：

1. 簡明穩定的認知。
2. 單一絕對的解釋。
3. 個人過去使用過的正確資訊。

綜合上述，個人在面對外來資訊之刺激時，勢必會對部分資訊特別注意或者是不自主的放棄。換言之，也就是對部分資訊特別的用心或不用心，其實用心與不用心之間是一體兩面。因此，要如何促使一個人能夠在他每天所接觸到的外來資訊，有效增強其用心能量並且降低對資訊的不用心，即是用心理論最關心的課題。

基於這些理論的觀點，Langer 等人（1978）進行一系列相關之實證研究，同時界定用心與不用心之概念，並探討影響用心與不用心的一些要素。

### 2.2.2 用心與不用心（Mindfulness/Mindlessness）之概念

Langer & Blank & Chanowitz（1978）推論出了「用心-不用心」（Mindfulness-Mindlessness）的理論之後，被後續的研究者採納並使用。他們相信具有創意的資訊是可以引起用心的（Mindfulness）。Berlyne（1965）亦建議，認為在每天的生活當中，有效的資訊可以給予個人不同感官知覺的刺激，而有效的資訊則包含刺激性的資訊、新奇的資訊與令人驚奇的資訊（Frauman，1999）。但要如何從刺激反應當中獲得資訊，則須視個人所擁有的好奇心而定，較具好奇心的人會比較容易吸收到各種不同的資訊，然而好奇心的基本特徵就在於個人搜尋資訊時，對於問題的觀察、思考或詢問，及運用一連串相關的反應與回饋（Frauman，1999）。

同時，Langer（1978）認為一般在外界看起來不容易把握的環境當中，對於一個用心的人來說，他是很容易察覺到的，而且他們還能夠掌控這樣的環境。而且在1979年Langer & Imber針對用心和知覺兩者之間的關係進行調查研究，從中發現一個人不用心（Mindlessness）的原因，主要

是來自於過多重複或超量的資訊來源，因此使得個人無意用心或者是再去留意那些複雜的過程，也因此使得一個人對於部分的資訊，引起不具興趣的感覺與反應。而 Chanowitz & Langer (1981) 則是認為不用心主要是受限於個人先前的經驗而產生，或者是個人直接採用先前不成熟的經驗與想法處理所接收到之資訊，而且如果這些資訊較與個人無關，更可能產生不用心之現象 (Frauman, 1999)。至於 Chaiken's 亦持同樣的看法，認為個人態度也決定處理資訊之用心程度，因此，他極力認同，利用啟發式以及有系統的方法才能夠使得相關訊息與內容得到應有的功能與效用 (Frauman, 1999)。

換言之，依據用心理論的觀點，一個用心的人可以同時創造並即時回應新的資訊，但是一個不用心的人，則會受限既有的條件去處理新的資訊，相形之下也就會給予較少的注意力去正確而有效回應新資訊的細節，同時因為不用心的人較會依賴現成的規定決定適當的反應或行為，因此限制了回應不同情境存在的可能性 (Lange & Moldoveanu, 2000)。

### **2.2.3 用心 (Mindfulness) 的定義**

用心主要是說明一個人在處理外來資訊時的心理特徵以及其存在之背景，且用心代表的是一個開放的，及有創造力的一種狀態。然而用心態度的產生，主要是在特定的時間內外來資訊能夠吸引其注意力而關心

某些事情，但在相同的情況下，有些人也可能會有不用心的狀況發生，因此錯失部分應該注意而未注意的事情發生（Langer，1989）。因此，提供資訊的環境與資訊內容都必須能夠接收資訊者的需求。

用心其實並不是一個很複雜難理解的概念，而是一種確認自己本身和個人所處環境兩者之間達到一個最理想境界的一種方法或作為（Brown & Langer，1991）。當個人在某一些情境之下，極有可能會認為只有某一個觀點才是真正理想的，然而卻忽略掉了其他有可能的觀點與認知，因此，Langer（1989）主張任何人都應同時針對各種來自環境影響的任何情況加以瞭解，才可能達到用心狀態。

由於訊息的來源始終是一個直線性的過程，而促其改變的主要原因是為了問題的解決以及相關問題的解釋。因此，用心主要是針對數個不同來源的觀點分別詮釋看法的一種歷程。亦即，當我們用心的時候便可以探索來自不同情境的各種觀點，或是從中找到相關的問題與解決之道。因此和不用心相較，用心最大的特點是在於過程之中個體必須針對目標並區別環境之不同，才有效而且積極地詮釋資訊（Frauman，1999）。

綜合以上所述，Langer（1989）認為，所謂用心就是個人對周圍環境資訊的接受或反應的一種狀態，而個人因資訊刺激而產生的反應同時也包含情感與認知兩項要素。甚且有別於過去制式化處理資訊的論點，用

心理學所強調的是個人在處理各項資訊時，所必須具備的認知以及創造新資訊的能力。因此，在用心狀態之下的個體，對於新的資訊能加以創造並察覺出多樣的觀點與想法，而在察覺和回應資訊的過程中，同樣的能夠認知資訊的脈絡，並產生出一個適當的回應。換言之，用心理學就是某些個人經由資訊的刺激能融入其所在的情境當中，並且進而結合資訊與內心的想法所產生出新的觀點（Lange & Moldoveanu，2000）。

#### 2.2.4 用心（Mindfulness）在觀光領域上的運用

早期，運用在觀光以及娛樂方面的研究大多著重在了解用心與旅客行為之間的關係。其中 Lee & Uzzell（1980）就曾實際運用用心理學親自深入英國地區，研究在當地所舉辦之慶祝農場開放日的活動與遊客之間的關係。例如，Ham（1983）就曾綜合用心的相關理論，探討如何有效及時傳達旅客的意見與感受，同時針對旅客的行為方面提出研究意見。因此 Tai & Hammitt（1978）利用 Ham 的觀點，進行服務導向方面的研究與評估，發現用心對個人在資訊處理方面扮演著一個相當重要的角色（Frauman，1999）。

近期，Moscardo & Pearce（1996）與 Moscardo（1988、1992、1996）分別檢測參訪博物館、建築、遺產、遺跡地的旅客之認知和行為，並延續 Lange 的用心論點發展出用心理學可資運用的觀點與模型。Moscardo &

Pearce (1996) 認為：知覺的控制、互動的影響、新奇的資訊等，可以和個人的興趣引導出用心行為的產生，同時可以透過旅客本身的因素，讓旅客能夠得到用心的引導，進而發揮影響力和增強個體本身的學習與滿足感 (Frauman, 1999)。

另外，Moscardo (1992) 整理用心理論之概念，並將其概念與旅客資訊系統的結合而提出以下對用心的看法：

1. 是一個多樣的觀點，其中包含個人的知覺。
2. 目的是為了滿足旅客的知覺，以及旅客個人的情感、豐富的生命力和多變的知覺。
3. 新奇的、意想不到的、驚喜的資訊內容，將可滿足旅客的需求。
4. 提供旅客有一個可以自由控制資訊的機會。
5. 可以創造或改變過去的、不明確的、衝突以及矛盾的問題。
6. 針對旅客接觸的主題，呈現動態或是有活力的展示，並使旅客間存有互動的機會。
7. 旅客可以在相關環境中，簡單的找到與自己相契合的共通點。

同時，Moscardo (1996) 是較完整將用心理論運用在觀光領域進行研究的學者，同時特別強調用心理論對於觀光地永續發展的重要性。他在其博士論文時代時就引用用心理論的論點，檢測觀光遺跡地的資訊詮

釋系統，並主張利用用心程度，進一步解析旅客的體驗程度。同時，他更進一步發展出用心理論模式（如下圖 2.1），以進一步詮釋在觀光領域系統之下，所存在的運用方式。

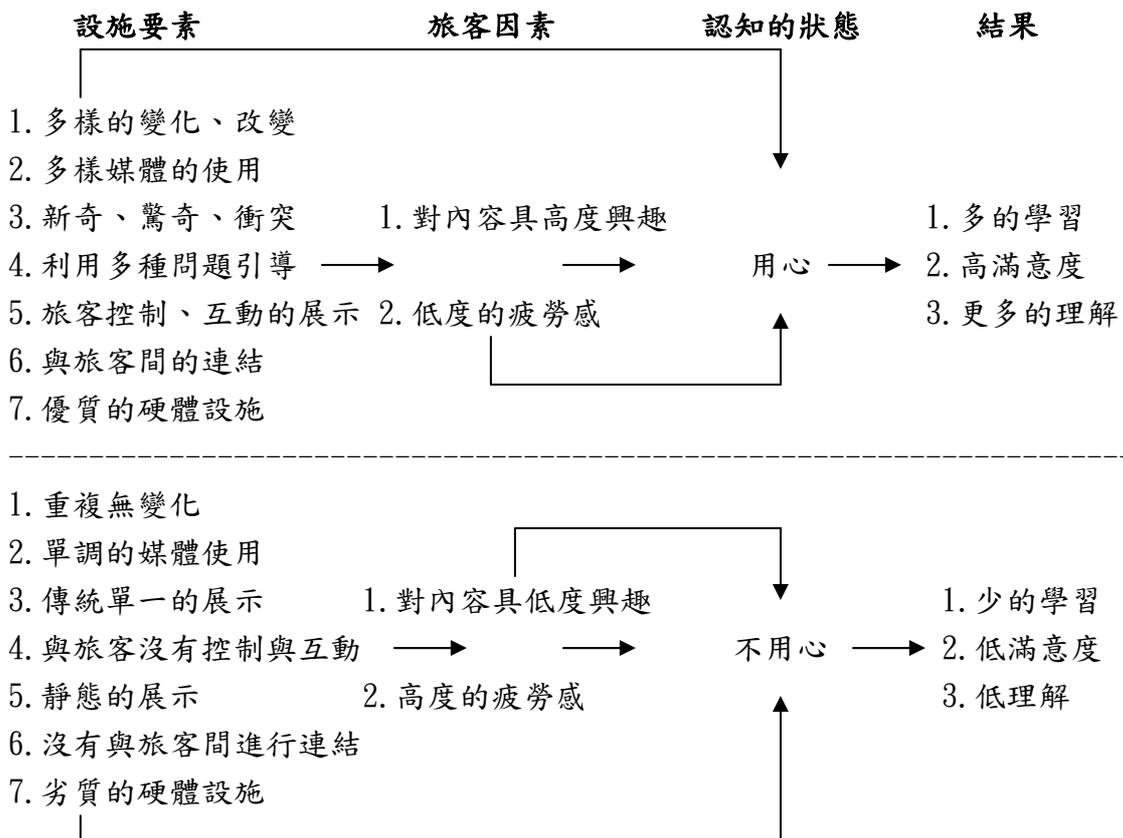


圖 2.1 Moscardo (1996,1999) 的用心理論基礎模型

資料來源：Moscardo.G(1999).Making visitors mindful: Basic principles for encouraging mindful visitors, pp.27.

在模型中，Moscardo 主張設施要素（例：導覽媒介的應用與旅客問題的解答等）與旅客要素（對解說內容的興趣度、參觀過程中勞力與心力的付出）都將影響旅客接受資訊後的用心和不用心的認知狀態。

其次，透過此模型可以發現，如果在旅遊當地的設施要素呈現的狀

態是多樣化、新奇的、較多問題的引導、互動的展示、良好的旅客控制、以及旅客之間所產生的互動或是優質的硬體設施，都將導致旅客有較高的興趣以及參與的意願。也因此將使旅客的認知狀態達到用心，而所產生的結果將會是高滿意度、較多的學習或是較多的理解。反之則將導致旅客在心理上產生倦怠感，或是較低的學習興趣，最後的結果則是產生較少的學習、低滿意度以及低理解的狀況。

同樣的，Moscardo (1992) 他相信一些旅客的因素會影響旅客本身的「用心狀態」，而這些因素分別是：

1. 如果旅客具有高度的興趣，願意在觀光地區獲得體驗與滿足感，再加上本身具有濃厚的學習意願，那麼旅客將會產生高度的用心，反之則導致不用心的現象。
2. 用心將可能達到教育的目標，改變旅客本身的社會目標

(Frauman, 1999)。

Moscardo(1996, 1999)也將旅客參觀觀光地後的最終體驗，區分為用心與不用心兩種，而將用心和不用心的主要特色做了一個比較(表 2.1)。他認為如果旅客最終達到一種用心的狀態時，將會導致更多的學習、高度的滿意度以及對觀光地區具有更深刻的瞭解。反之，不用心的旅客將是導致較少的學習、較低的滿意度與低的瞭解程度。

表 2.1 「用心」與「不用心」的區別

用 心	不 用 心
<p><b>特色：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1、敞開心胸的學習</li> <li>2、較專注</li> <li>3、發展新的方式</li> </ul> <p><b>條件：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1、新而不同的環境</li> <li>2、多樣和變化的情境</li> <li>3、高度控制與較多選擇</li> <li>4、個人的相關性</li> </ul> <p><b>成效：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1、較多學習和深刻回憶</li> <li>2、較深情感的投入</li> <li>3、充滿解決問題的能力</li> <li>4、具成就感</li> <li>5、具滿足感</li> </ul>	<p><b>特色：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1、一成不變的生活習慣</li> <li>2、較低的注意力</li> <li>3、欠缺學習意願</li> </ul> <p><b>條件：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1、熟悉的環境</li> <li>2、重覆的情境</li> <li>3、低度控制與較少的選擇</li> <li>4、沒有個人相關性</li> </ul> <p><b>成效：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1、欠缺學習和極少的回憶</li> <li>2、疲累不堪的感覺</li> <li>3、解決問題的能力有限</li> <li>4、有無力感</li> <li>5、不滿意的感覺</li> </ul>

資料來源：Moscardo.G (1999) .Making visitors mindful : Basic principles for encouraging mindful visitors, pp.25.

由於用心所代表的是個人處理外來資訊時的積極態度，是積極的，所以很容易接收到各種不同的資訊，因此用心理論很適合運用在特殊遺產觀光地、農業體驗或冒險等具豐富內容的旅遊活動項目中。因此，近期引用用心理論相關實證的研究中有大部分是運用在觀光資訊系統的研究方面（例如，Frauman & Norman，2003；Frauman & Norman，2004），其研究的觀光所在地，則主要是以自然的、文化的以及具歷史特性為基礎的地方。同時他們的研究驗證高度用心的旅客較重視有效的資訊系統，而且用心的旅客較會趨向參與以自然為主的活動項目，並且具有較高的期待值（Frauman & Norman，2003）。

從上述這些研究結果中發現，在目的地較用心的旅客將不同於其他的旅客，通常會比較用心的體會資訊和積極參與各種活動。如此，更進一步驗證 Moscardo (1996, 1999) 所提出的用心模式對觀光解說與導覽系統的設計具有相當程度的助益，並且更有利於瞭解旅客對資訊系統的滿意程度以及用心之程度。然而 Winkle & Backman (2006) 認為這理論模式直至今目前為止，尚未有太多的學者投入深入研究，預期不久的未來將會蔚為風潮，並透過更多的實証研究驗證來加以支持其立論的價值所在（Frauman & Norman，2003）。

因此，本研究即是引用用心理論的觀點，針對旅客的旅遊的動機、

資訊的來源以及對環境的態度，進而檢測旅客對國內之國家公園解說導覽系統的體驗，以及對於日後生活方面的影響情形提出假設。期望本研究結果，對於學術以及各相關業者，能夠提供參考之價值。

## 2.3 旅遊動機

### 2.3.1 動機 (motivation) 的定義與產生過程

動機是指引導人們去做他們想做的事的一種過程。透過引起人們的活動，並使活動指向特定目的。動機是在人希望得到滿足時所激發並產生的 (劉純，2002)。

Bromley 在 1990 年的時候提出動機是一種被刺激的需求，能促使消費者採取行動來加以滿足、降低個人的焦慮與不安，也可以說是利用個人的傾向以及勇於嘗試的特性，以滿足個人本質的心理狀態。而 Moutinho (2000) 認為動機是一種需求狀態，可以趨使個人採取某種行動並從中獲得滿足 (巫喜瑞、梁榮達，2006)。

林靈宏在 1994 年的研究中指出，「動機」到目前並沒有一種被普遍接受的定義，但是大部分的定義都有以下兩個共通點：

1. 都涉及人類想要得到滿足的需求。
2. 促使人們採取行動的一種動力。(許銘珊、梁仲正，2006)

另外，張春興 (2000) 年指出動機是指引起個體的活動，並維持該

被引起的活動，促使該活動朝向某一目標進行的內在歷程（黃儀蓁、李明聰，2006）。楊明賢（1999）指出所謂的動機，是指推動和維持人們進行某種活動的內部原因和實質動力，同時動機是需要具體化的，也是需求和行為的中介，轉換成行為後，透過結果來滿足動機的需要。

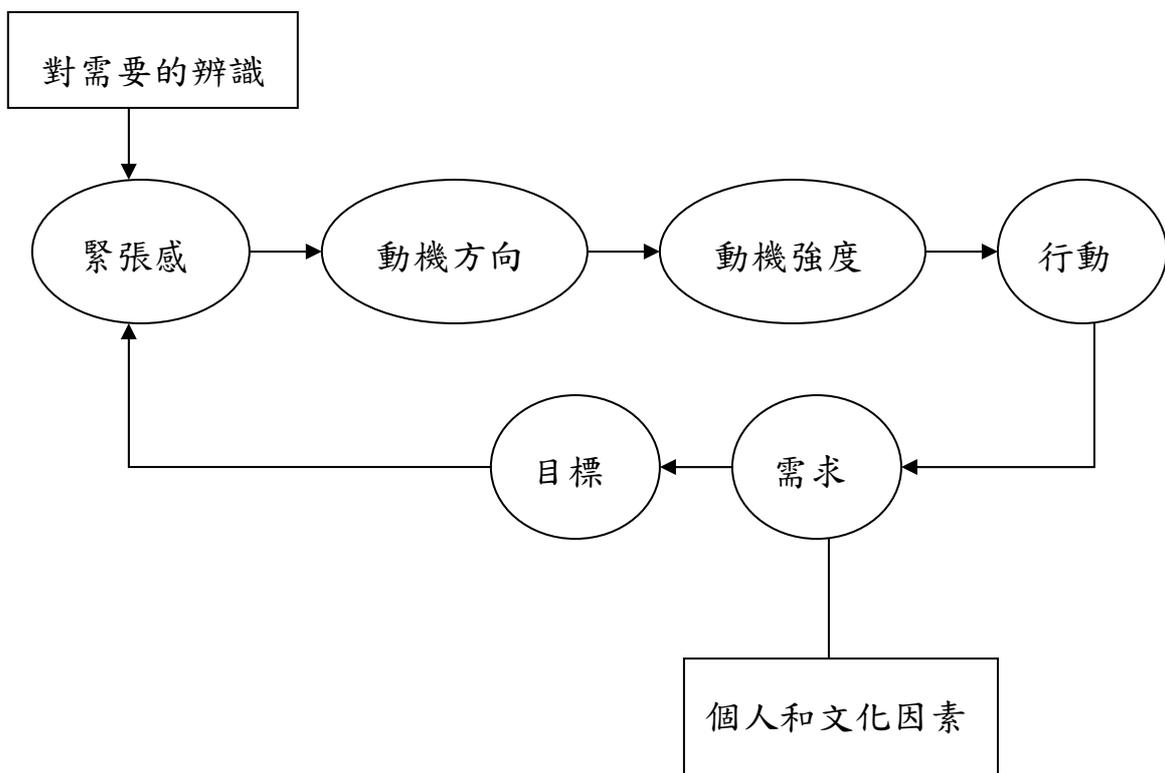


圖 2.2 動機產生過程圖

資料來源：劉純（2002），旅遊心理學，88 頁。

同時，動機產生的過程如圖 2.2 中的過程加以解釋，這個過程說明，當人們在心中產生某種需求的時候，便希望可以透過不同的方式去得到滿足，這是一種對需求的期望，而期望的終點就是目標，當然，個人在

現實狀態與理想狀態中會在心理上存在著差異，這樣的差異將導致個人產生緊張的感覺，而此種導致緊張狀態產生的程度便是「驅使力」，一旦目標達成後緊張感便會消失，同時個人的動機也會跟著暫時消失（劉純，2002）。

綜上所述，動機即是個人在從事某種行為活動之前所產生的一種想法與慾望，而當個人產生需求的時候，便希望能透過不同的方式去滿足個人的需求。

### 2.3.2 旅遊動機的定義

在現今社會中，每年都有數以萬計的旅客在自己的國家內或是到他國國家旅遊，是什麼樣的原因吸引這麼多人願意暫時離開自己熟悉的居住、家庭或工作環境到外地或他國去從事旅遊活動，雖然說已經有許多心理學家針對這樣的行為進行研究，但是直至目前為止仍然沒有一個完善的結論。其實，旅遊需求和旅遊動機都是用來解釋旅遊行為架構的觀念，兩者通常不能加以明確區分，但是卻可以互相交換使用（劉純，2002）。最初針對旅遊動機進行研究的是德國學者 R. Glucksmann，他在1935年發表的論述中將旅遊行為的動機分為四類，分別是：身體、心理、精神、經濟（劉純，2002）。

田中喜一（1950）根據 R. Glucksmann 的理論基礎，將身體的動機分

為休養的需要、運動的需要、治療的需要；將心理的動機分為信仰心、遊樂心、思鄉心；將精神的動機分為歡樂的需要、知識的需要、見聞的需要；將經濟的動機分為商務目的和購物目的（劉純，2002）。

心理學家今井省吾則指出，現代人的旅遊動機包含：

1. 社會存在的動機：家人團聚、朋友聚會、大夥一起旅行、增加常識與知識。
2. 自我完善的動機：接觸自然、對未來的嚮往。
3. 消除緊張感的動機：從忙碌的生活中解脫、接觸自然環境、暫時轉換身邊的氣氛（劉純，2002）。

沈松茂（1985）指出趨使人們從事旅遊這項活動的動機就叫做「旅遊動機」，亦即人們就是因為有了旅遊的需求因而導致旅遊動機的產生，進而引起個人的旅遊行為。因為旅遊動機本身是形成旅遊需求的主觀因素之一，主要是在激勵人們去實現旅遊需求，因此，旅遊動機又有以下三個作用（劉純，2002）：

1. 旅遊動機之變化對旅遊行為將產生影響。
2. 旅遊動機對旅遊行為過程中有規範作用。
3. 旅遊動機對旅遊行為有啟動的作用。

綜上所述，旅客旅遊動機的產生主要源自旅客滿足自身需求的念

頭，再加上人類本身的好奇心，所以當人們對於生活週遭以外的事務在心理上產生好奇感，透過這種好奇心的驅使，成為人們啟動尋求新感受的動力，而促使人們會想到自己生活以外的地區或國家從事旅遊活動，以增加自身的常識與見聞，同時了解更多地區或國家的自然景觀、風土民情、習俗文化、社會制度、生活習慣等。

## 2.4 旅客的資訊來源

### 2.4.1 旅客的資訊搜尋

因為現代人所擁有的資訊蒐集能力越來越強，透過無遠弗界的網路世界，就可以輕鬆快速的搜集到自己想要的相關資訊，所以對於旅客資訊蒐集方面的影響，也開始與日俱增。

Fodness & Murraray 在 1997 年提出了一個有關旅客蒐集資訊的行為模式，認為資訊的來源具有相當程度貢獻性或決定性的影響。Engel (1995) 認為消費者的資訊搜尋行為是指：消費者因受到刺激，而去啟用先前儲存於記憶中的知識，或是從外在環境中獲得資訊的行為過程。Wikie (1994) 則認為消費者的資訊搜尋是指：為獲得相關產品、商店或購買訊息所從事的努力」意即消費者藉由獲得某些資訊來增加對某些事物的了解，同時降低消費者的不確定感，並幫助消費者做判斷（巫喜瑞、梁

榮達，2006)。

而 McIntosh & Goeldner (1990) 指出旅客搜集資訊的主要動機是為了要提升旅遊的品質，並且降低旅遊的不確定性，因此當旅客再決定從事旅遊活動的地點前，通常都會透過各種不同的資訊蒐集過程，去了解當地的食宿設備、可從事的活動以及吸引人的地方或景點 (Jenkins, 1979)。另外，Schul & Crompton (1983) 指出旅客的資訊蒐集方式會先從內部的搜尋到外部的搜尋，而內部的搜尋即是依賴個人過去的旅遊經驗為主，等到個人過去的經驗已經不足以應付相關資訊的搜尋後，才會轉為尋求外部的搜尋 (劉純，2002)。

最後，陳思倫 (2005) 認為觀光的資訊來源主要包括：地圖、導覽手冊、雜誌文章、錄影帶、導遊旁白、摺頁以及旅客軼文等。而提供觀光資訊的主要目的在於讓消費者或旅客了解與觀光目的地有關的人、事、時、地、物，若是能讓旅客在抵達當地以前對觀光目的地有較多的了解，則更能促進旅客在當地消費和保護旅客的生命財產安全，同時也可以讓旅客有更多的經驗與學習。

因此，當旅客在心中產生欲前往某地從事旅遊活動的時候，便會透過自己本身過去所擁有的經驗或學識涵養去搜尋與自己相關的資訊，並且從資訊蒐集的過程中去選擇對自己最有用的決策。

## 2.4.2 常規決策與廣泛性決策

在旅客準備外出旅遊之前，一定會先透過自己本身的經驗去蒐集想要前往目的地的資訊與資料，並同時在決定過程中思考要在當地停留多久、總共要花費多少金錢、與誰同行等等。

因此在旅遊行為研究中，就將旅客當成是決策者來進行研究與觀察，劉純（2002）就將決策行為分成兩種進行分析，如圖 2.3。



圖 2.3 常規決策與廣泛性決策的連續關係

資料來源：劉純（2002），旅遊心理學，25 頁。

1. 常規決策（routine decision）：通常是指決策者在日常生活或工作當中，經常需要解決的一般性決策事務，此類的決策因為背景、特點以及內外部的相關特性已經可以被決策者清楚掌握，因此個人只需要運用自己本身的經驗以及長期處理問題的知覺去處理即可完成。通常旅客在做旅遊決策的時候，常常會比較不經詳細思考的就做出決定，因此常規

決策又可以稱為「習慣性決策」。

2. 廣泛性決策 (extensive decision)：通常沒有先例可循、不熟悉的事務或是存在大量不確定因素的決策，其特點是具有極大的偶然性和隨機性，決策者再面對這類的問題時，缺乏準確可靠的資料可供參考，因此將導致決策者很難看清問題的全貌。而解決此類問題的時候，決策者必須要具有相當敏銳的觀察力、豐富的學識與知識、活躍的思維模式、豐富的經驗，因此廣泛性決策又可以稱為「擴展性決策」。

### 2.4.3 旅客的決策過程

當旅客在決定決策的時候，如果採取的是廣泛性決策，將會花費相當多的時間與精力在資料收集上，此時資料的多寡和正確與否，將直接影響到旅客決策的品質（劉純，2002）。

根據楊明賢（1999）指出，透過旅客所做的旅遊決策可以發現旅遊者的旅遊行為，有時候人們會花較多時間收集資訊，經過審慎評估後才會做決定，但是也有些時候是會依照個人所擁有的態度與知識，習慣性的做出決定，當然每個人所能接受的資訊以及採納的程度都不盡相同，如下圖 2.4。

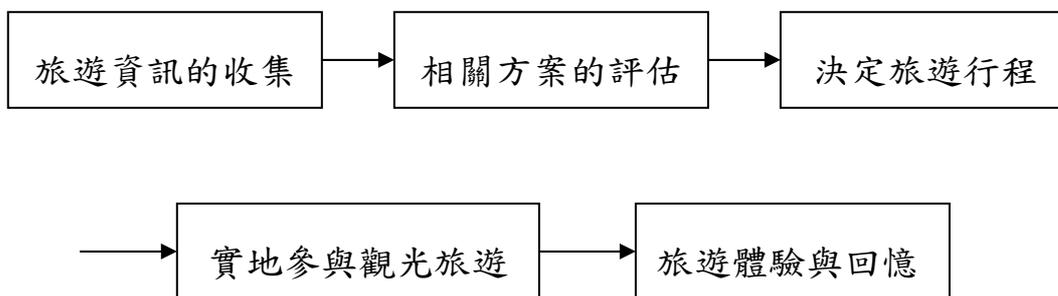


圖 2.4 旅遊決策過程圖

資料來源：楊明賢（1999），觀光學概論，60 頁。

目前旅遊資訊的來源可以有很多管道，而旅客蒐集旅遊資訊的方法也有很多種，透過各種軟、硬體的媒體宣傳與資訊散佈，可以使旅客快速的得到想要的資訊，因此，透過上述各種的資訊搜尋定義以及旅客決策過程相關文獻的闡述中可以歸納出一個旅客資訊來源的定義，即：旅客在前往當地從事各種旅遊活動的時候，通常會透過本身過去的經驗去蒐集相關資訊，並從各種不同的資訊當中，選取自己所需要的資訊。

## 2.5 環境態度

### 2.5.1 環境態度的定義

Allport（1964）在心理學辭典裡面曾經將態度解釋為「個人透過生活經驗，對一事物或情況所產生的心理準備以及行動」，而張春興（1992）則更進一步認為「態度」是指個體對人、事以及周圍世界所持有的一種具持久性與一致性的傾向（張雪鈴，2005）。

如同以上的說明，不管是透過什麼層面，環境都同時包含著社會與自然，而人類的生活範圍也不能跟這兩種環境脫離，過著離群索居的生活。那麼，態度即是指個人對於身邊周圍所有事物的看法，同時是一個持續性的心理狀態，而環境態度顧名思義即是個人和環境間的關係，亦即透過個人對於環境不同的喜好所產生的一種心理態度。

由於有關環境態度本身的議題是相當複雜的，所以在相關研究上各家的研究重點概念就會有所不同，因此在研究上所使用的量表內容亦會不盡相同。Dunlap & Van Liere (1978) 及發展出一套「新環境典範 New Environmental Paradigm, NEP」來說明大眾對環境的態度，儘管 Luzer & Diagen & Gan & Henning, (1988) 等學者曾經在文中引述有部分學者認為 NEP 量表的問項缺乏心理學的背景，以及問項是屬於多面向架構而非單一本質的缺點遭到質疑，但是在 Kuhn & Jackson (1989) 的研究中就指出，NEP 量表具有穩定性，而且能被運用在不同時間的比較和評估(賴威任，2002)。因此本研究將採用 NEP 量表來測量環境態度，以下我們就針對「新環境典範，NEP」的概念來加以說明。

## 2.5.2 新環境典範 (New Environmental Paradigm) 的來源

許多學者認為在社會當中部份來自傳統的價值觀念、態度、信仰、流行的事物等，和國家本身的生態問題相較之下就已經佔了絕大部分 (Disch, 1970)。而一個國家的人民最關注的事情就是自身的生活，例如：人們的信仰是豐富且不斷的持續進行、人們熱愛社會的成長和繁榮、完全信賴科學與科技、支持一個自由的經濟，然而有限的政府計畫將使得人們合法的個人資產受到剝削，或是增加改善環境品質的阻礙 (Caldwell, 1970、Campbell & Wade, 1972、Dunlap, 1976、Wisenhunt, 1974)。

Pirages & Ehrlich (1974) 認為一個群體的價值觀念、態度和信仰將在社會上行成「主流社會典範 (Dominant Social Paradigm, DSP)」，他們認為一個主流社會典範將構成全球的觀點，同時「透過個人或是群體將可以說明外在的世界……，也可以展現一個社會真實的印象」。並且更進一步的解釋，如果避開失敗的生態，那麼實際的社會觀點將取代更多的非主流生態基礎 (Dunlap & Van Liere, 1978)。

儘管是在主流社會典範的範圍內，可是近幾年內不斷有新的觀點被提出來挑戰主流社會典範，例如：為了實現經濟的穩定將出現越來越多的發展限制、維護自然的平衡是很重要的課題、拒絕政府以人類的觀點

去解釋所存在的自然萬物等 (Barbour, 1973、Commoner, 1971、Daly, 1973、Meadows et al, 1972)。

綜合上述，主流社會典範主觀的看法認為本身的觀念即可構成一個世界的觀點，但是透過另一批持反面態度的學者的看法則認為：「地球像一艘太空船，依賴著有限的資源生存」一樣 (Dunlap & Van Liere, 1978)。研究學者將這個可以詮釋世界的新觀點定義成「新環境典範 (NEP)」理論。不同於以往的看法，新環境典範概念是人類必須要與自然和諧相處，並且說明自然與資源的開發與利用是有限的，因此可以歸納新環境典範的內容所包含的精神是：1. 人類與自然間的平衡；2. 有限的成長限制；3. 確認人類在自然界中扮演的角色。

王燦槐 (1999) 曾在個人的研究當中，將新環境典範 (NEP) 和主流社會典範 (DSP) 做一個比較，如下表 2.2。

表 2.2 新環境典範 (NEP) 和主流社會典範 (DSP) 的比較

新環境典範	主流社會典範
<p><b>一、較重視自然的價值。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 敬愛自然。</li> <li>2. 強調人與自然的整體價值。</li> <li>3. 環境保護重於經濟成長。</li> </ol> <p><b>二、普遍關懷。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所有物種。</li> <li>2. 所有民族。</li> <li>3. 所有人類後代。</li> </ol> <p><b>三、小心計畫與行動以避免風險。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 科技有利也有弊。</li> <li>2. 停止開發核能。</li> <li>3. 發展軟性科技。</li> <li>4. 要求政府立法保護自然與人民。</li> </ol> <p><b>四、相信成長有限制。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識資源貧乏。</li> <li>2. 認為人口暴增嚴重消耗資源。</li> <li>3. 強調節約。</li> </ol> <p><b>五、建立全新社會。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人類已嚴重傷害自然。</li> <li>2. 強調開放與參與。</li> <li>3. 強調儉樸的生活方式。</li> <li>4. 重視工作的滿足感。</li> <li>5. 強調合作。</li> </ol> <p><b>六、建立政治運作方式。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主張大眾諮詢與參與。</li> <li>2. 強調前瞻與計畫。</li> <li>3. 贊成公民直接採取行動。</li> </ol>	<p><b>一、比較不重視自然的價值。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用自然生產物品。</li> <li>2. 強調宰制自然。</li> <li>3. 經濟成長重於環境保護。</li> </ol> <p><b>二、只關懷親近的人。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 剝削其他物種滿足人類需求。</li> <li>2. 不關心其他民族。</li> <li>3. 只顧這一代。</li> </ol> <p><b>三、承受風險以追求最大財富。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 科技是人類的福音。</li> <li>2. 加強開發核能。</li> <li>3. 繼續應用硬性科技。</li> <li>4. 反對立法主張由個人承擔風險。</li> </ol> <p><b>四、相信成長沒有限制。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 否認資源缺乏。</li> <li>2. 認為人口增加不成問題。</li> <li>3. 強調生產與消費。</li> </ol> <p><b>五、維持現在的社會。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人類對自然傷害不大。</li> <li>2. 強調官僚組織與效率。</li> <li>3. 複雜、刺激的生活方式。</li> <li>4. 重視充分就業以及發展經濟。</li> <li>5. 強調競爭。</li> </ol> <p><b>六、維持目前的政治運作方式。</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主張由專家制定政策。</li> <li>2. 強調由市場主導。</li> <li>3. 反對公民直接採取行動。</li> </ol>

資料來源：引自 王燦槐 (1999)

雖然過去有許多針對環境態度的研究，不過通常還是著重研究在有關環境的污染、人口或是自然資源，當然也有部分相關的研究是包括新

觀點的發展、限制或是如何穩定經濟等 (Dunlap, 1975、Weigel et al, 1977)。但是，在新環境典範這個議題發展後，不管是學術界或是高知識學界中都獲得相當多的迴響 (Harman, 1977、Henderson, 1976)，而且在學院中也受到許多學生的研究 (Yankelovich, 1972)，不論如何，這項觀點在大眾之間獲得接受與認同 (Dunlap & Van Liere) 也因此使得主流社會典範因為新環境典範理論的出現而得到轉移。

### 2.5.3 環境態度在觀光領域上的運用

近幾年，許多學者針對環境態度來進行各方面的研究，但是用在觀光領域的議題上則是有限，因此這裡將針對過去曾經與環境態度結合的觀光研究進行探討。

Uysal & Jurowski & Noe & McDonald (1994) 認為其環境態度變項主要是以 NEP 量表作為測量的架構，並透過旅客本身對環境關心的變項(性別、年齡、婚姻狀況、教育程度)和旅遊特性(旅行團的性質、目的地、天數、對旅遊地的偏好、原居住地)之間的關係來檢測自然地區和旅客參與是否可以影響環境品質水準的提升或降低。

洪慎憶 (1995) 之環境態度量表是自行建構所產生，透過文獻回顧的整理進行設計與檢測，從供需兩面來進行環境態度的測量，並將觀光態度分為認知、情感、行為三個層面，來進一步了解旅客對國家公園發

展生態觀光的想法。

Luzar & Diangen & Gan & Henning (1995) 則利用 NEP 量表來測量環境態度，並透過其他五個變項的檢測結果，探討環境態度是否會影響旅客在路易斯安那州 (Louisiana) 從事生態活動，其結果證明環境態度會影響旅客參與生態旅遊的行為，最後針對 NEP 量表說指出其測量指標是有效的，並證明 NEP 量表示可以在環境態度以及行為上有所貢獻。

蕭芸般 (1998) 參考 Dunlap & Van Liere 的新環境典範以及 Luzar & Diangen & Gan & Henning (1995) 針對 Dunlap & Van Liere 的新環境典範加入觀光觀點的量表進行研究，並將環境態度分成三個部分後再加以分析，檢測結果發現不同的類型的環境態度和旅客屬性，對於旅遊地區所提供的設施與服務亦會有不同程度上的差別。

李思屏 (2001) 參考 NEP 量表的內容自行發展其量表內容，並將多方的參考文獻加以綜合，將環境態度分成環境倫理、環境教育以及環境資源三個部分，該研究主要在探討旅客屬性對生態觀光環境態度的影響。

以上各研究在環境態度的部分，幾乎都有參考 Dunlap & Van Liere 的新環境典範，或是參考 Luzar & Diangen & Gan & Henning (1995) 加入觀光觀點的量表，因此本研究將針對上述文獻的研究內容，採納 Dunlap & Van Liere 的新環境典範的內容進行量表的設計。

## 2.6 旅遊影響

由於不同的旅客以及不同的旅遊行為皆會使旅客產生不同的影響，因此將導致旅客在心理上產生不同的旅遊感受。董國安（2003）認為影響旅客的旅遊因素非常多，而人們從事旅遊活動主要是希望獲得其所要追求的旅遊體驗，以滿足某些目標或需要，並進而影響旅遊活動的參與。

陳美吟（1985）認為旅客的旅遊行為會受到旅客本身的特性以及過去的經驗有所影響，而這些因素將影響旅客的旅遊行為，之後，再因不同的環境、活動種類及實際狀況產生不同的旅遊體驗。

因為旅客本身就具有多樣的背景與特性，所以在從事旅遊活動後的體驗與感受也會有所不同，李昕（2006）就認為旅客在從事旅遊活動的時候，本身的背景以及對旅遊當地的認知，都會對旅遊地的經濟、社會文化以及環境產生影響，而不論是好的體驗或是壞的感受，都會影響旅客的心理層面，同時也會更進一步影響旅客在體驗過後的想法與行為。

本研究根據文獻將旅遊影響定義為旅客在當地從事旅遊活動後在心理產生的一種感受，而此種感受將可以促使旅客對當地的旅遊環境做進一步的回饋。

## 2.7 個人與設施因素對用心體驗與旅遊影響之關係

### 2.7.1 旅遊動機與用心體驗

在用心理論的觀點中，旅客本身的動機、需求、態度以及認知等因素都可能影響旅客的喜好與體驗 (Moscardo, 1996)。旅客的旅遊動機更被認為是反映旅客透過遊憩活動想要獲取心中渴望或期待的一種心理變項 (Driver, Tinsley & Manfredi, 1991)。

另外，根據 Moscardo (1992) 的研究可以看到旅遊動機對於旅客有正向的影響關係，Moscardo 在研究中將旅遊動機分成學習、刺激、逃避、家庭、反思五個構面，並從研究結果發現旅遊動機和用心體驗是有相互影響的 (Frauman & Norman, 2004)。

而 Frauman & Moscardo (1999) 也發現旅客的個人知覺、新奇獨特的資訊、情感的聯結與影響、多樣化的活動、活動的趣味與個人興趣的關聯，皆會對旅客的用心體驗產生直接影響。

綜合以上文獻，推導出本研究的假設一：

H1：旅客的旅遊動機對其用心體驗有顯著影響。

### 2.7.2 資訊來源與用心體驗

Moscardo (1992) 從用心理論的觀點認為旅遊前的資訊蒐集可能影響旅客對於旅遊地的喜好與選擇。Moscardo (1992) 在測量旅客的用心

體驗的時候，從中發現旅客對於特別的資訊服務會影響其用心程度，且一般旅客對於特別的資訊來源與狀態會有較高的用心體驗。

除了單一狀態的資訊服務之外，現在旅客在決定前往當地前所需要的資訊來源是希望可以獲得更多的相關服務，然後有更多的訊息前往當地從事遊憩活動 (Franuman & Norman, 2004)。而 Franuman & Norman (2004) 認為旅遊目的地的娛樂服務狀態以及資訊的傳遞越好，將更能使旅客產生用心體驗的結果。

綜上所述推導出本研究的假設二：

H2：旅客之資訊來源對其用心體驗有顯著影響。

### 2.7.3 環境態度與用心體驗

近幾年有來越來越多與環境態度相關的研究，透過這些研究可以發現旅客的環境態度可以影響其對環境的認知與維護。Noe & Snow (1990) 認為旅客的環境態度對於自然生態系統的維護扮演著相當重要的角色。

而本研究主要是參考 Dunlap & Van Liere (1978) 的新環境典範量表，針對旅客的環境態度以及環保概念，來分析旅客的環境態度對其用心體驗的影響。

因此推導出本研究的假設三：

H3：旅客之環境態度對其用心體驗有顯著影響。

#### 2.7.4 公園解說導覽設施與用心體驗

在 Moscardo (1996, 1999) 的用心理論模式中，他特別強調有效運用設施要素將可能創造用心的旅客。設施要素主要著重在觀光地與旅客的解說與導覽設施，如：多元的媒體運用、適度的問題引發、互動性的展示、優質的硬體設施、創造資訊的新奇、驚喜與衝突性，同時相反的，單調的媒體、沒有變化的展示或是劣質的硬體設施，將使旅客在心理上產生疲倦感、低度的興趣以及滿意度。

同時 Moscardo (1998) 認為透過國家公園內的解說導覽設施，可以讓旅客獲得許多相關知識，但是最重要的不在於解說導覽設施給了多少訊息，而是能夠引發或引導旅客針對所得到的訊息加以吸收與消化。

劉千慈 (1981) 認為透過不同的方式、媒體以及參與的過程，能讓整體活動更加豐富，同時提升參與者的興趣，並擴展各種不同的感受與體驗。在從事遊憩活動的時候，透過多樣的解說能讓旅客深入的了解環境的相關專業資訊，並且對於從事遊憩活動的環境背景有更深一層的認識，藉此提升遊憩活動的水準與層次。

Frauman (1999) 在研究當中提出，若是旅客對於所在的旅遊目的地有較多的學習動機、資訊來源、敏銳的觀察力以及固有的經驗，都會影響旅客的用心體驗。

綜合上述文獻內容推導出本研究的假設四：

H4：公園解說導覽設施之配置對其旅客之用心體驗有顯著影響。

### 2.6.5 用心體驗與旅遊影響

Stebbin (1992)認為認真休閒者經常是因為在某種休閒活動上產生較高的滿意度，進而對於後續的活動有所堅持，並願意不斷追求變化與挑戰，亦即當旅客參與某種活動後產生興趣與瞭解而有較高滿意時，未來將會持續投入參與任何相關的活動，且深刻影響其日常生活與行為（劉盈足，2005）。如同 Rothschild (1984)與 Havitz & Dimanche (1999)所建議的，旅遊活動是需要個人具有強烈動機去參與的行為，因此和旅客的參與意願有著相當大的關聯，而且個體對休閒活動的高度涉入經常是因為個人對遊憩活動、旅遊地點或是相關遊憩設備與產品產生高度興趣（朱家慧，2006）。Moscardo (1996、1999)則認為一個用心體驗的旅客，會從活動當中獲得高的滿意度、多的學習以及多的理解，亦即一個用心的旅客會在整個遊憩活動參與過程中投入較多的時間與心思，產生較高的興趣，進而有較多的涉入行為，而高度涉入的旅客也將會產生較高的滿意度，且對所參與的活動產生較高的忠誠度，並在觀念與想法上產生影響。

由此可知，參訪國家公園時較用心的旅客通常會從活動當中獲得較高的滿意度，高度的滿意度也將影響旅客參與活動的忠誠度，而當旅客對

旅遊活動的忠誠度越高時，會進一步增強其對後續相關旅遊活動的涉入程度，進而可能影響旅客參與自然生態旅遊活動的行為，因此本研究據此推論出本研究的假設五：

H5：旅客之用心體驗對旅遊影響有顯著影響。

### 第三章 研究方法

本章主要是在說明本研究的研究方法，第一節為本研究的研究架構與假說；第二節為研究變數操作性定義及衡量方式；第三節即是研究範圍與抽樣調查；第四節是本研究的資料分析方法。

#### 3.1 研究架構與研究假說

本研究的研究架構(圖 3.1)主要依循 Moscardo (1996,1999) 的用心理論基礎模式概念，認為旅客的個人要素與旅遊地的設施要素，會影響旅客的用心體驗。因此，本研究架構主要涵蓋旅客個人要素與設施因素兩大要素，而旅客個人因素則包含「旅遊動機」、「資訊來源」、「環境態度」，而設施因素之「解說導覽設施」則著重於旅客對於國家公園解說導覽設施的配置，以及「用心體驗」和「旅遊影響」項總共六個變數。

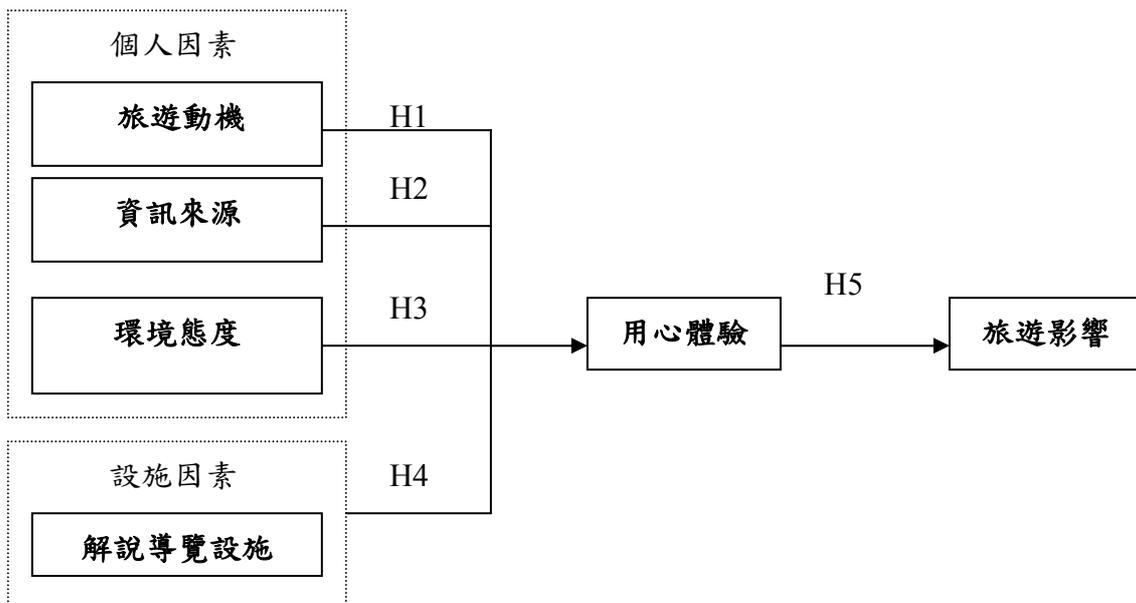


圖 3.1 研究架構圖

同時依照文獻的回顧與佐證，本研究的研究假設如下：

假設 1：旅客之旅遊動機對其用心體驗有顯著影響。

假設 2：旅客之資訊來源對其用心體驗有顯著影響。

假設 3：旅客之環境態度對其用心體驗有顯著影響

假設 4：對公園解說導覽設施之配置對旅客之用心體驗有顯著影響。

假設 5：旅客之用心體驗對旅遊影響有顯著影響。

### 3.2 研究變數操作性定義及衡量方式

本研究的問卷共分為七個部分。

第一部分是「旅遊動機」，主要是參照 Driver, Brown & Peterson (1991) 的遊憩體驗喜好 (Recreation Experience Preference, REP) 的量表 (Frauman & Norman, 2000)；共設定五個構面及十七個問項，其內容如下：

1. 「學習」構面包含：學習更多有關大自然的知識、增進自己對一般事務的常識、更了解大自然的價值、更了解國家公園的事物、發現新事物、更了解國家的地理與地形等六個問項。

2. 「刺激」構面包含：體驗刺激感、改變對人生的看法、娛樂自己等三個問項。

3. 「逃避」構面包含：獲得心靈上的休息、暫時放下平日的責任、身體上的放鬆、感受自然的味道與聲音等四個問項。

4. 「家庭」構面包含：跟家人在一起、陪伴朋友等兩個問項。

5. 「反思」構面包含：回憶過去、更加的了解自己等兩個問項。

在進行測量時依據李克特五點尺度量表：「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「很不同意」分別給予 5、4、3、2、1 的分數，分數越高越能了解旅客前來此地的動機為何，以及了解旅客前來此地想要獲得的利益。

第二部分是「旅遊資訊」，主要是參酌現行陽明山國家公園可取得資訊的來源，共設定兩各構面及五個問項，其內容如下：

1. 「互動資訊」構面包含：打電話或上網了解可利用的國家公園活動與服務、打電話或上網確認國家公園的位置與方向、要求公園郵寄相關的資訊等三個問項。

2. 「平面資訊」構面包含：參考過去已經收集的國家公園資訊、參考國家公園簡介或宣傳傳單了解特殊行程與事件等兩個問項。

在進行測量時依據李克特五點尺度量表：「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「很不同意」分別給予 5、4、3、2、1 的分數，分數越高越能了解旅客在前往當地旅遊前是使用何種的資訊來源。

第三部分是「環境態度」，主要是採用 Dunlap & Van Liere(1978)的新環境典範 (New Environmental Paradigm) 量表；為單一構面，共十二個

問項，其內容如下：目前地球的人口數已經達到飽和、自然是很敏感的且容易被破壞、人有權利去改變環境以配合他們的需要、自然環境可被人類創造與統治、人類干涉自然後經常是導致不良結果、植物和動物的存在主要是供人類使用、我們必須要靠著工業發展來控制經濟的穩定、人類為了生存必須要與自然和平相處、地球擁有有限的空間與資源、人不需要適應自然環境，因為人有能力重製環境以符合人類的需要、工業化社會的成長有一定的限度、人類嚴重的濫用環境資源。

在進行測量時依據李克特五點尺度量表：「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「很不同意」分別給予5、4、3、2、1的分數，分數越高越能了解旅客對於自然環境的認知程度。

第四部份是「解說導覽設施」，主要是參酌 Garrod B. & Fyall A.(2000) 所提出的量表，共設定五個構面及二十個問項，其內容如下：

1. 「公園指標」構面包含：路徑簡單且地方容易辨認、利用易懂且分類清楚的地圖與標誌指引旅客、地圖與標誌的排列與指引符合旅客的需求、地圖或標誌運用顏色與符號標示出重要地點等四個問項。

2. 「旅客互動」構面包含：運用與生活相關的比喻或故事讓旅客容易瞭解國家公園、能完全依自己想法作旅程安排或詢問問題與參與活動等兩個問項。

3. 「多元活動」構面包含：提供許多感官刺激的活動、提供各種不同的社交體驗、提供各種程度的體能活動、提供各種程度的心智思考活動、提供多元的說明媒體、提供多樣的身體活動設施等六個問項。

4. 「故事敘述」構面包含：運用主題與故事呈現資訊、所陳述的故事清楚明瞭、利用淺顯易懂的資訊或解說方式與旅客溝通等三個問項。

5. 「了解旅客」構面包含：能清楚知道旅客對國家公園所瞭解的程度、瞭解旅客的期待與需求、瞭解來此旅客的特性、能即時回應旅客需求、有服務人員或問卷或意見書等能夠讓旅客表達對當地的看法等五個問項。

在進行測量時依據李克特五點尺度量表：「非常好」、「還好」、「普通」、「不好」、「非常不好」分別給予5、4、3、2、1的分數，分數越高越能了解旅客在體驗後，對此國家公園環境的滿意程度，並就對此國家公園的滿意度來評估個人對當地的感覺。

第五部分是「旅遊體驗」，主要是採自 Moscardo (1996)所發展出的用心量表 (mindfulness scale)，為單一構面，共設計六個問項，其內容如下：引發我對大自然的興趣、解答我心中對於大自然的疑問、引發我對大自然的好奇心、更了解此國家公園的事物、發現新事物、開始注意與關心周遭發生的事物等。

在進行測量時依據李克特五點尺度量表：「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「很不同意」分別給予5、4、3、2、1的分數，藉以了解旅客對於此趟國家公園之旅的感受。

第六部分是「旅遊影響」，主要是參考 Moscardo.(1996, 1999)的量表修訂而成，並事先到陽明山國家公園發放 204 份問卷進行前測，確定本量表的適用性十足才予以進行最後的檢測，此量表為單一構面，共設計九項問項，其內容如下：增進我對自然環境的責任感、增進我對野生植物與動物的保護感、增進我對國家公園自然資源的保護感、增進我對環境的環保概念、增進我對大自然的知識、鼓勵我提倡大自然永續經營的概念、今後我想多參與公園生態的保護活動、今後我想多參與公園生態的解說活動、今後我想向更多人推廣愛護大自然的活動與觀念。

在進行測量時依據李克特五點尺度量表：「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「很不同意」分別給予5、4、3、2、1的分數，分數越高越能了解此趟旅遊對旅客心理上所產生的想法與觀念的影響。

最後，第七部分則是「旅客個人基本資料」：從性別、年紀、職業、學歷、收入、旅遊型態、停留時間、旅遊次數，來了解旅客的個人基本背景。

表3.1 本研究所採用構面與操作性定義彙整表

構面	操作性定義	相關文獻
旅遊動機	從事遊憩活動時希望獲得至當地旅遊的利益。	Frauman & Norman (2000)
資訊來源	利用平面資訊以及互動資訊蒐集或瞭解有關當地旅遊的各種訊息。	Frauman & Norman (2000)
環境態度	個人本身對環境態度、環保概念以及個人對環境行動力的態度。	Dunlap & Van Liere (1978)
解說導覽設施	國家公園內解說導覽設施之配置。	Garrod & Fyall (2000)
用心體驗	能夠積極且用心處理接收到的資訊及其脈絡的一種認知狀態。	Moscardo. (1996, 1999)
旅遊影響	對於旅遊行為的想法與觀念的影響。	Moscardo. (1996, 1999)

資料來源：本研究整理

### 3.3 研究範圍與抽樣調查

陽明山國家公園於民國七十四年成立，是台灣北部的國家公園，也是台灣第三座成立的國家公園，不僅有特殊的地質與自然景觀，還有多樣性的生物，同時也是目前唯一具有火山地形景觀的國家公園，陽明山國家公園總面積約 11,455 公頃，海拔高度 200 至 1120 公尺。

本研究所使用的研究方法以及實地問卷調查法，調查地點以陽明山國家公園之遊客中心、大屯山公園遊客中心、二子坪遊客中心、冷水坑遊客中心、擎天崗遊客中心等為主要範圍，而上述的測量地點主要是涵蓋在「大屯山系步道」以及「擎天崗系步道」(附錄二、三、四)。

由於上述的抽樣地點都為一個開放空間，因此問卷施測的時候以各景點的遊客中心為主軸，並進而在公園周圍的步道以及停車場進行隨機抽樣，徵求自願的旅客填寫問卷，透過以遊客中心為主向外擴張的抽樣地點進行施測，將更能立即的請旅客針對其解說導覽系統和當地環境進行回憶，同時也更能在第一時間掌握旅客體驗後的心裡感受。

本研究的施測時間為民國 95 年 12 月，利用一個月的假日以及非假日時間針對前往陽明山國家公園之遊客中心、大屯山公園遊客中心、二子坪遊客中心、冷水坑遊客中心、擎天崗遊客中心的旅客進行問卷調查，本研究共發放 450 份問卷，回收 423 份，回收率為 94%；經扣除無效問

卷後，實際有效問卷為 411 份，有效回收率為 91.3%。

### 3.4 資料分析方法

本研究以 SPSS10.0 進行描述性統計以及信度分析，並運用 LISREL8.52 統計軟體建立線性結構方程式模型來了解本研究變項之間的影响關係，包括旅遊動機、資訊來源、環境態度、解說導覽設施與用心體驗及旅遊影響之間的影响程度，並針對模型之適配度進行檢定以檢驗本研究假設與其路徑之間的關係。結構方程式模式分析已廣泛的應用在社會科學及行銷研究上，包含衡量模式及結構模式兩個部份。在衡量模式上，可檢驗衡量方式的適當性，而結構模式則可指出潛在變數構念之間因果的關係。

## 第四章 研究結果

本章內容主要是在說明實證分析的結果，首先第一節的部份是針對受訪者的基本資料進行分析；第二節是構念衡量的信度與效度；第三節是整體適配度分析；第四節則是衡量模式之信效度分析；第五節在說明結構模式評鑑與假設檢定；第六節則是結構模式的直接、間接與總效果的分析。

### 4.1 受訪者基本資料分析

#### 4.1.1 受訪者的基本背景

此部分總共有五個題項，分別就受訪者的性別、年齡、職業、學歷、平均月收入進行資料蒐集，整理如表 4.1。

##### 1. 性別方面

女性旅客較多於男性，分別為男性部份佔 40.6%，而女性部分則佔 59.4%。

##### 2. 年齡方面

以「20~29 歲」居多，佔樣本數的 43.6%，其次為「30~39 歲」為 21.2%、「40~49 歲」為 15.1%、19 歲以下佔 11.2%，最後為「50 歲以上」佔 9.0%，由此結果顯示到陽明山國家公園從事遊憩活動的年齡層多分布在年輕族群。

### 3. 職業方面

以「學生」族群最多，佔總樣本數的 40.1%；其次是「服務業」佔 16.1%；接著是「工商業」與「軍公教人員」，分別佔 12.7%與 12.4%；然後是「自由業」與「無職業的人」，分別佔 5.8%與 5.6%；最後是「家管」與「農林漁牧業」，分別是 4.1%與 2.9%，透過這樣的結果顯示學生亦是佔大部分，同時服務業以及工商業和軍公教人員因為上班時間較具彈性，且有週休二日的制度，因此此部分的旅客亦佔多數。

### 4. 學歷方面

以「大專」最多，佔樣本數的 61.1%；其次是「研究所以上」佔 21.4%；接著是「高中職」佔 16.1%；最後是「國中以下」佔 1.5%。

### 5. 平均月收入方面

以「10,000 元以下」居多佔總樣本數的 38.2%；其次是「20,001-30,000 元」以及「30,001-40,000」，分別佔總樣本數的 12.2%與 12.9%；接著是「40,001-50,000 元」與「50,001-70,000 元」，分別佔總樣本數的 11.7%與 11.4%，最後是「10,001-20,000 元」、「70,001-100,000 元」、「其他」以及「100,001 元以上」，分別佔總樣本數的 6.1%、4.4%、3.2%以及 0.0%。

#### 4.1.2 旅客的旅遊特性

此部分總共有三個題項，分別就旅客的旅遊型態、旅遊次數、停留時間進行資料蒐集。

##### 1. 旅遊型態

以「朋友」為多數佔總樣本數的 38.0%；其次是「家庭」佔總樣本數的 26.0%；接著是「夫妻或情侶兩人」以及「團體」，分別佔總樣本數的 12.9%與 12.2%；最後是「單獨一人」佔總樣本數的 10.9%。

##### 2. 旅遊次數

以「第二次」為最多佔總樣本數的 37.5%；其次是「第一次」以及「五次以上」，分別佔總樣本數的 27.5%與 21.2%；最後是「第三次」以及「第四次」，分別佔總樣本數的 8.5%與 5.4%。

##### 3. 停留時間

以「當日來回」居多，佔樣本總數的 61.3%；其次是「過夜（二~三天）」，佔樣本總數的 20.2%；接著是「路過當地」，佔總樣本數的 14.8%；最後是「過夜（超過三天）」 3.6%。

表 4.1 受訪者基本資料分析

項目	人數	百分比	項目	次數	百分比
<b>性別</b>			<b>平均月收入</b>		
男	167	40.6	10,000 以下	157	38.2
女	244	59.4	10,001-20,000	25	6.1
			20,001-30,000	50	12.2
			30,001-40,000	53	12.9
			40,001-50,000	48	11.7
			50,001-70,000	47	11.4
			70,001-100,000	18	4.4
			100,001 以上	0	0.0
			其他	13	3.2
<b>年齡</b>			<b>旅遊型態</b>		
19 歲以下	46	11.2	單獨一人	45	10.9
20-29 歲	179	43.6	夫妻或情侶兩人	53	12.9
30-39 歲	87	21.2	家庭	107	26.0
40-49 歲	62	15.1	朋友	156	38.0
			團體	50	12.2
<b>職業</b>			<b>旅遊次數</b>		
學生	165	40.1	第一次	113	27.5
自由業	24	5.8	第二次	154	37.5
工商業	52	12.7	第三次	35	8.5
家管	17	4.1	第四次	22	5.4
軍公教人員	51	12.4	五次以上	87	21.2
服務業	66	16.1			
農林漁牧業	12	2.9			
無	23	5.6			
<b>學歷</b>			<b>停留時間</b>		
國中(含)以下	6	1.5	路過當地	61	14.8
高中職	66	16.1	當日來回	252	61.3
大專	251	61.1	過夜(二~三天)	83	20.2
研究所以上	88	21.4	過夜(超過三天)	15	3.6

資料來源：本研究整理

## 4.2 構念衡量的信度與效度

由於 Cronbach's  $\alpha$  係數測量信度是目前社會科學研究中較被推崇的一項信度判別方式，故本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  來判別各構念間的信度，檢測的結果，環境態度將信度效果不達 0.6 的第五題及第七題問項予以刪除以提高構念信度值，其他各構念之總體信度值均在可接受的範圍內。最後將所得之信度值，示列如表 4.2：

表 4.2 構念衡量的信度與效度

變數	構面	題號	題數	Cronbach's $\alpha$ 值
旅遊動機	學習	1, 2, 3, 4, 5, 6	6	0.82
	刺激	7, 8, 9	3	0.74
	逃避	10, 11, 12, 13	4	0.80
	家庭	14, 15	2	0.69
	反思	16, 17	2	0.76
旅遊資訊	互動資訊	1, 2	2	0.85
	平面資訊	3, 4, 5	3	0.81
環境態度		1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12	10	0.72
公園環境評估	公園指標	1, 2, 3, 4	4	0.91
	旅客互動	5, 6	2	0.72
	多元活動	7, 8, 9, 10, 11, 12	6	0.85
	故事敘述	13, 14, 15	3	0.80
	了解旅客	16, 17, 18, 19, 20	5	0.90
旅遊體驗		1, 2, 3, 4, 5, 6	6	0.89
旅遊影響		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	9	0.93

資料來源：本研究整理

本研究透過驗證性因素分析來進一步的檢驗構念的效度與信度，採用驗證性因素分析的主要目的是用來驗證理論架構與實際資料的相容性。在結構方程模式中判斷常態性的工作為資料分析前的必要程序，Kline (1998) 認為在結構方程式的應用上，當偏態系數絕對值大於 3 時、峰態係數絕對值大於 10 時被視為非常態的狀況，本研究各測量變項及結構變項之偏態系數介於-1.05~-0.11 之間，峰度值則介於 1.79~-0.00 之間，其絕對值均小於 3，且峰態系數絕對值低於 10，由此情況判斷各測量變項及結構變項之資料，在結構方程模式常態性假設上，不會被視為非常態的資料，因此不需要額外從事分析及調整的工作（附錄五）。

在一階驗證性因素分析當中，當一個構念的指標在單一構面上的適合度可以被接受的時候，即具有單一構面性（黃俊英，2000）。此外，依據 Hair, et al. (1998) 的建議，認為可由組合信度（composite reliability）與萃取變異量（variance extracted）來檢視構念的信度。組合信度表示構面指標的內部一致性，信度越高表示這些指標的一致性越高，Fornell & Larcker 建議值為 0.6 以上。本研究之觀察變項對其潛在變項的因素負荷值（ $\lambda$ ）將參考 Jöreskog and Sörbom (1989) 所提出的 0.45 門檻值為基準。

另外，個別變項所計算出來的 SMC 值，可做為個別變項的信度指數（Bollen, 1989）。在組合信度（construct reliability, CR）分析上，組合信

度是在評鑑一組觀察變數，主要是在建構潛在變項一致性的程度，也就是內部一致性指標，依據 Bagozzi & Yi (1988) 之建議，此一指標至少需要大於或等於 0.6。在聚合效度 (convergent validity) 之評鑑上，其值檢測標準為 0.5，透過這樣的標準便可以檢驗本研究之潛在變項是否具有聚合效度 (Bagozzi & Yi, 1988)。

#### 4.2.1 一階驗證性因素分析

本研究分別針對各構面之衡量指標，進行一階驗證性因素分析，以確定指標的單一構面性。以下分別說明各分析結果：

##### 1. 旅遊動機構念

本研究將旅遊動機構念分成學習、刺激、逃避、家庭、反思等五個構面，透過表 4.3 可以看到旅遊動機構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度。

由下表 4.3 可以看到旅遊動機部分所有變項的 t 值皆大於 1.96，顯示所有指標皆達顯著水準。在「學習動機」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 64%，最低為 28%；在「刺激動機」的觀察變項中，可以解釋的最高變異量為 67%，最低為 35%；在「逃避動機」的觀察變項中，可以解釋的最高變異量為 64%，最低為 28%，而「家庭動機」和「反思動機」變項的解釋變異量分別為 28%和 37%。本研究觀察變項對其潛在變

項的因素負荷值 ( $\lambda$ ) 介於 0.53~0.82 間，其顯示所有觀察變項皆足以反映其所建構的潛在變項。

在組合信度 (construct reliability, CR) 分析上，本研究所構成的潛在變項之組合信度，分別為 0.98、0.95、0.97、0.99、0.98，其值顯示本研究觀察變項與潛在變項之間有高關聯的存在關係。

在聚合效度 (convergent validity) 之評鑑上，五個潛在變項的萃取變異量在 0.88~0.97 之間，可以檢驗本研究之潛在變項具有聚合效度 (Bagozzi & Yi, 1988)。

表 4.3 旅遊動機構面信、效度及各指標變項的各別信度

模式適合度指標		X <sup>2</sup> =497.34 (P=0.0), DF=114, X <sup>2</sup> /DF=4.36, GFI=0.88 NFI=0.92, CFI=0.94, IFI=0.94						
題項	未標準化 因徑係數	標準誤	t 值	R 平方	標準化 因徑係數	衡量誤差	指標信度	
學習	1.1	1.00			0.64	0.80	0.36	0.64
	1.2	0.83	0.06	13.02	0.44	0.67	0.56	0.44
	1.3	0.94	0.06	14.64	0.56	0.75	0.44	0.56
	1.4	0.83	0.06	12.97	0.44	0.66	0.56	0.44
	1.5	0.66	0.07	10.14	0.28	0.53	0.72	0.28
	1.6	0.70	0.06	10.86	0.32	0.56	0.68	0.32
	組合信度 0.98		萃取變異量 0.90					
	刺激	1.7	1.00			0.49	0.70	0.51
1.8		1.17	0.12	9.55	0.67	0.82	0.33	0.67
1.9		0.84	0.09	9.63	0.35	0.59	0.65	0.35
組合信度 0.95		萃取變異量 0.88						
逃避	1.10	1.00			0.56	0.75	0.44	0.56
	1.11	1.03	0.07	13.88	0.59	0.77	0.41	0.59
	1.12	1.07	0.08	14.16	0.64	0.80	0.36	0.64
	1.13	0.71	0.07	9.85	0.28	0.53	0.72	0.28
	組合信度 0.97		萃取變異量 0.90					
家庭	1.14	1.00			1.00	1.00	0.00	1.00
	1.15	0.53	0.04	12.66	0.28	0.53	0.72	0.28
	組合信度 0.99		萃取變異量 0.97					
反思	1.16	1.00			1.00	1.00	0.00	1.00
	1.17	0.61	0.04	15.59	0.37	0.61	0.63	0.37
	組合信度 0.98		萃取變異量 0.97					

## 2. 旅遊資訊構念

本研究將旅遊資訊構念分成互動資訊以及平面資訊二個構面，透過表 4.4 可以看到旅遊資訊構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度。

表 4.4 旅遊資訊構面信、效度及各指標變項的各別信度

互動 資訊	模式適合度指標		X <sup>2</sup> =10.14 (P=0.040), DF=4, X <sup>2</sup> /DF=2.53, GFI=0.99 NFI=0.99, CFI=0.99, IFI=0.99					
	題項	未標準化 因徑係數	標準誤	t 值	R 平方	標準化 因徑係數	衡量誤差	指標信度
	2.1	1.00			1.00	1.00	0.00	1.00
	2.2	0.74	0.03	22.28	0.55	0.74	0.45	0.55
	組合信度 0.99		萃取變異量 0.98					
平面 資訊	2.3	1.00			0.46	0.68	0.54	0.46
	2.4	1.33	0.10	13.07	0.81	0.90	0.19	0.81
	2.5	1.13	0.09	13.30	0.59	0.77	0.41	0.59
	組合信度 0.97		萃取變異量 0.91					

資料來源：本研究整理

由表 4.4 可以看到旅遊資訊部分所有變項的 t 值皆大於 1.96，顯示所有指標皆達顯著水準。在「互動資訊」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 55%；在「平面資訊」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 81%，最低為 46%。本研究觀察變項對其潛在變項的因素負荷值 ( $\lambda$ ) 介於 0.68~0.90 之間，其顯示所有觀察變項皆足以反映其所建構的潛在變項。

在組合信度(construct reliability, CR)分析上，本研究在觀察變項所構成的潛在變項之組合信度，其值為 0.99 和 0.97，顯示本研究觀察變項

與潛在變項之間有高關聯的存在關係。

在聚合效度 (convergent validity) 之評鑑上，潛在變項的萃取變異量為 0.91~0.98，可以檢驗本研究之潛在變項具有聚合效度 (Bagozzi & Yi, 1988)。

### 3. 環境態度構念

本研究的環境態度部分根據相關文獻的佐證為單一構念，透過表 4.5 可以看到環境態度構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度。

表 4.5 環境態度構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度

模式適合度指標		X <sup>2</sup> =317.29 (P=0.0), DF=35, X <sup>2</sup> /DF=9.01, GFI=0.87 NFI=0.76, CFI=0.78, IFI=0.78						
題項	未標準化 因徑係數	標準誤	t 值	R 平方	標準化 因徑係數	衡量誤差	指標信度	
環境 態度	3.1	1.00			0.15	0.39	0.85	0.15
	3.2	1.26	0.21	5.87	0.24	0.49	0.76	0.24
	3.3	1.04	0.20	5.35	0.17	0.41	0.83	0.17
	3.4	0.89	0.18	4.88	0.12	0.35	0.88	0.12
	3.6	1.24	0.21	5.83	0.24	0.49	0.76	0.24
	3.8	1.25	0.21	5.86	0.24	0.49	0.76	0.24
	3.9	1.12	0.20	5.55	0.19	0.44	0.81	0.19
	3.10	1.55	0.24	6.36	0.37	0.61	0.63	0.37
	3.11	0.99	0.19	5.20	0.15	0.39	0.85	0.15
	3.12	1.57	0.25	6.40	0.38	0.62	0.62	0.38
	組合信度 0.92		萃取變異量 0.55					

資料來源：本研究整理

由表 4.5 可以看到環境態度所有變項的 t 值皆大於 1.96，顯示所有指標皆達顯著水準。在環境態度的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 38%，最低為 12%。本研究觀察變項對其潛在變項的因素負荷值 ( $\lambda$ ) 介於 0.35~0.62 之間，有部份的值低於 Jöreskon & Sörbom (1989) 所提出的 0.45 門檻值，顯示所有觀察變項稍微不足以反映其所建構的潛在變項。因此，經過本階段的檢測，將因素負荷不達 0.45 標準值的題項 1、3、4、9、11 予以刪除。

在組合信度(construct reliability, CR)分析上，本研究在觀察變項所構成的潛在變項之組合信度上，其值為 0.92，顯示本研究觀察變項與潛在變項之間有高關聯的存在關係。

在聚合效度 (convergent validity) 之評鑑上，潛在變項的萃取變異量為 0.55，可以檢驗本研究之潛在變項具有聚合效度(Bagozzi & Yi, 1988)。

#### 4. 解說導覽設施

本研究將解說導覽設施構念分成公園指標、旅客互動、多元活動、故事敘述、了解旅客等五個構面，透過表 4.6 可以看到解說導覽設施構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度。

由表 4.6 可以看到解說導覽設施所有變項的 t 值皆大於 1.96，顯示所有指標皆達顯著水準。在「公園指標」的觀察變項中，可解釋的最高變

異量為 76%，最低為 61%；在「旅客互動」中可解釋的變異量為 32%；而在「多元活動」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 59%，最低為 31%；在「故事敘述」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 66%，最低為 46%；在「了解旅客」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 76%，最低為 56%。本研究觀察變項對其潛在變項的因素負荷值 ( $\lambda$ ) 介於 0.56~0.87 之間，其顯示所有觀察變項皆足以反映其所建構的潛在變項。

在組合信度(construct reliability, CR)分析上，分別為 0.99、0.99、0.98、0.97、0.99，此值顯示本研究觀察變項與潛在變項之間有高關聯的存在關係。

在聚合效度 (convergent validity) 之評鑑上，潛在變項的萃取變異量為 0.89~0.98 之間，可以檢驗本研究之潛在變項具有聚合效度 (Bagozzi & Yi, 1988)。

表 4.6 解說導覽設施構面信、效度及各指標變項的各別信度

		模式適合度指標 $X^2=648.67$ (P=0.0), DF=165, $X^2/DF=3.93$ , GFI=0.86 NFI=0.97, CFI=0.98, IFI=0.98						
公園	題項	未標準化	標準誤	T 值	R 平方	標準化	衡量誤差	指標信度
		因徑係數				因徑係數		
指標	4.1	1.00			0.72	0.85	0.28	0.72
	4.2	1.03	0.05	21.89	0.76	0.87	0.24	0.76
	4.3	1.03	0.05	21.84	0.76	0.87	0.24	0.76
	4.4	0.92	0.05	18.47	0.61	0.78	0.39	0.61
	組合信度 0.99		萃取變異量 0.95					
旅客	4.5	1.00			1.00	1.00	0.00	1.00
	4.6	0.57	0.04	14.05	0.32	0.57	0.68	0.32
互動	組合信度 0.99		萃取變異量 0.98					
多元	4.7	1.00			0.53	0.72	0.47	0.53
	4.8	1.06	0.08	14.13	0.59	0.77	0.41	0.59
	4.9	0.98	0.07	13.21	0.51	0.71	0.49	0.51
	4.10	1.01	0.07	13.51	0.53	0.73	0.47	0.53
	4.11	0.77	0.07	10.40	0.31	0.56	0.69	0.31
	4.12	0.94	0.07	12.68	0.47	0.68	0.53	0.47
組合信度 0.98		萃取變異量 0.89						
故事	4.13	1.00			0.62	0.79	0.38	0.62
	4.14	1.04	0.08	12.87	0.66	0.81	0.34	0.66
	4.15	0.86	0.07	12.24	0.46	0.67	0.54	0.46
組合信度 0.97		萃取變異量 0.92						
了解	4.16	1.00			0.57	0.76	0.43	0.57
	4.17	0.99	0.06	15.33	0.56	0.75	0.44	0.56
	4.18	1.08	0.06	16.82	0.67	0.82	0.33	0.67
	4.19	1.16	0.06	18.03	0.76	0.87	0.24	0.76
	4.20	1.07	0.06	16.59	0.65	0.81	0.35	0.65
組合信度 0.99		萃取變異量 0.93						

資料來源：本研究整理

## 5. 旅遊體驗

本研究的旅遊體驗部分根據相關文獻的佐證為單一構念，透過表 4.7 可以看到旅遊體驗構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度。

由表 4.7 可以看到旅遊體驗所有變項的 t 值皆大於 1.96，顯示所有指標皆達顯著水準。在旅遊體驗的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 72%，最低為 49%。本研究觀察變項對其潛在變項的因素負荷值 ( $\lambda$ ) 介於 0.70~0.85 之間，其顯示所有觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。

在組合信度(construct reliability, CR)分析上，本研究在觀察變項所構成的潛在變項之組合信度上，其值為 0.99，顯示本研究觀察變項與潛在變項之間有高關聯的存在關係。

表 4.7 旅遊體驗構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度

		模式適合度指標 $X^2=53.95$ (P=0.00), DF=9, $X^2/DF=5.99$ , GFI=0.96 NFI=0.97, CFI=0.98, IFI=0.98						
旅遊 體驗	題項	未標準化 因徑係數	標準誤	t 值	R 平方	標準化 因徑係數	衡量誤差	指標信度
	5.1	1.00			0.59	0.77	0.41	0.59
	5.2	1.02	0.06	16.32	0.61	0.78	0.39	0.61
	5.3	1.10	0.06	17.80	0.72	0.85	0.28	0.72
	5.4	0.97	0.06	15.47	0.56	0.75	0.44	0.56
	5.5	0.91	0.06	14.37	0.49	0.70	0.51	0.49
	5.6	0.98	0.06	15.52	0.56	0.75	0.44	0.56
	組合信度 0.99		萃取變異量 0.92					

資料來源：本研究整理

在聚合效度 (convergent validity) 之評鑑上，潛在變項的萃取變異量為 0.92，可以檢驗本研究之潛在變項具有聚合效度 (Bagozzi & Yi, 1988)。

## 6. 旅遊影響

本研究的旅遊影響部分根據相關文獻的佐證為單一構念，透過表 4.8 可以看到旅遊影響構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度。

由表 4.8 可以看到旅遊影響所有變項的 t 值皆大於 1.96，顯示所有指標皆達顯著水準。在旅遊影響的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 67%，最低為 45%。本研究觀察變項對其潛在變項的因素負荷值 ( $\lambda$ ) 介於 0.67~0.82 之間，其顯示所有觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。

表 4.8 旅遊影響構面的信、效度，以及各指標的變項之個別信度

模式適合度指標		X <sup>2</sup> =468.23 (P=0.0), DF=27, X <sup>2</sup> /DF=17.34, GFI=0.80 NFI=0.93, CFI=0.93, IFI=0.93						
題項	未標準化 因徑係數	標準誤	t 值	R 平方	標準化 因徑係數	衡量誤差	指標信度	
旅遊 影響	6.1	1.00			0.67	0.82	0.33	0.67
	6.2	1.00	0.05	19.43	0.67	0.82	0.33	0.67
	6.3	1.00	0.05	19.40	0.67	0.82	0.33	0.67
	6.4	0.97	0.05	18.49	0.63	0.79	0.37	0.63
	6.5	0.86	0.05	15.64	0.49	0.70	0.51	0.49
	6.6	0.96	0.05	18.28	0.62	0.79	0.38	0.62
	6.7	0.91	0.05	16.88	0.55	0.74	0.45	0.55
	6.8	0.82	0.06	14.81	0.45	0.67	0.55	0.45
	6.9	0.87	0.05	15.96	0.51	0.71	0.49	0.51
	組合信度 0.94		萃取變異量 0.93					

資料來源：本研究整理

在組合信度(construct reliability, CR)分析上，本研究在觀察變項所構成的潛在變項之組合信度上，其值為 0.94，顯示本研究觀察變項與潛在變項之間有高關聯的存在關係。

在聚合效度(convergent validity)之評鑑上，潛在變項的萃取變異量為 0.93，可以檢驗本研究之潛在變項具有聚合效度(Bagozzi & Yi, 1988)。

#### 4.2.2 二階驗證性因素分析

##### 1. 旅遊動機之聚合效度

本研究依據相關文獻使用學習、刺激、逃避、家庭、反思做為旅遊動機構面的衡量依據，因此採用二階驗證性因素分析方法，進行以上五個構面對於旅遊動機的聚合程度。其結果如下圖 4.1。

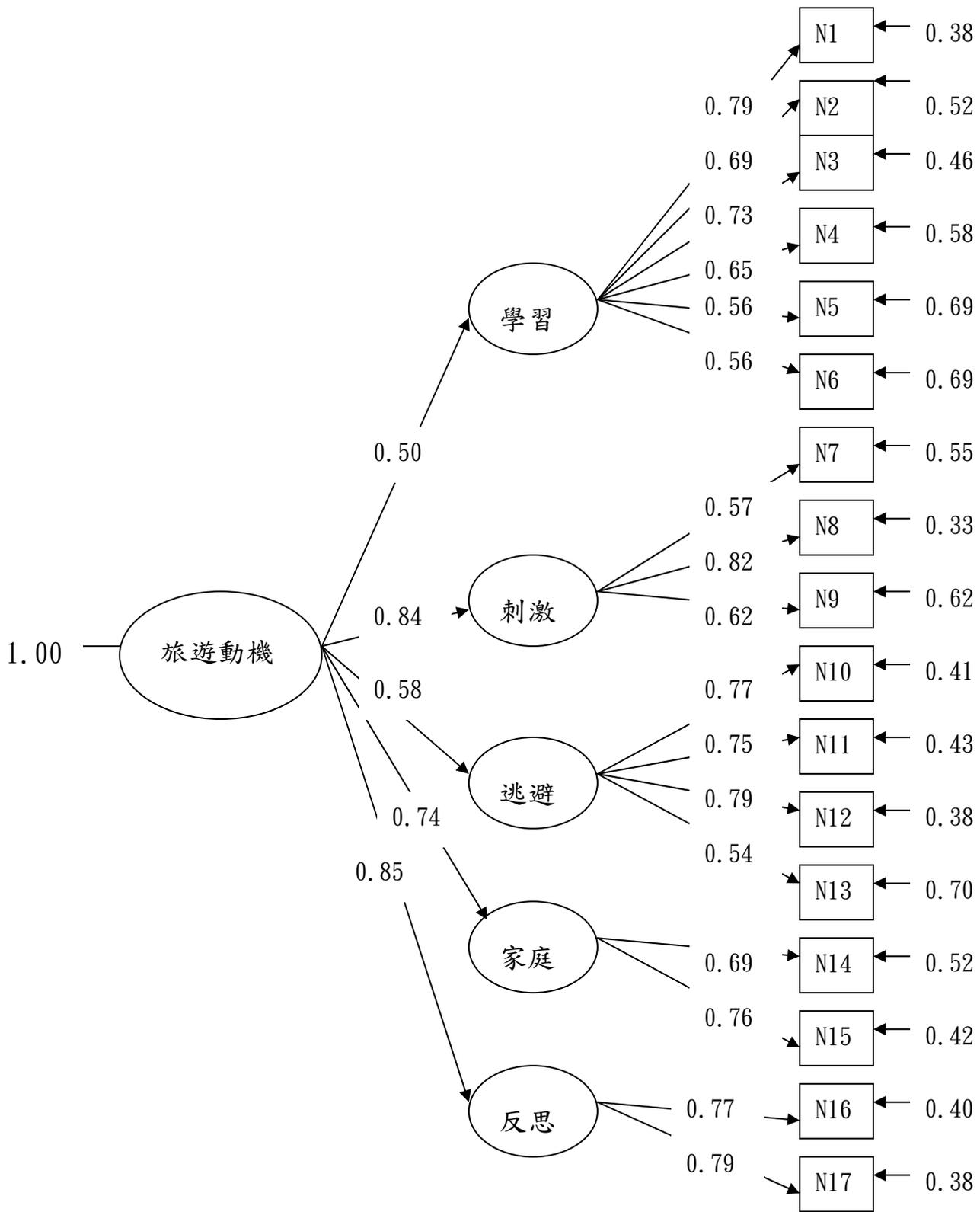


圖 4.1 旅遊動機之聚合效度

資料來源：本研究整理

## 2. 資訊來源之聚合效度

本研究依據相關文獻使用互動資訊、平面資訊做為資訊來源構面的衡量依據，因此採用二階驗證性因素分析方法，進行以上二個構面對於資訊來源的聚合程度。其結果如下圖 4.2。

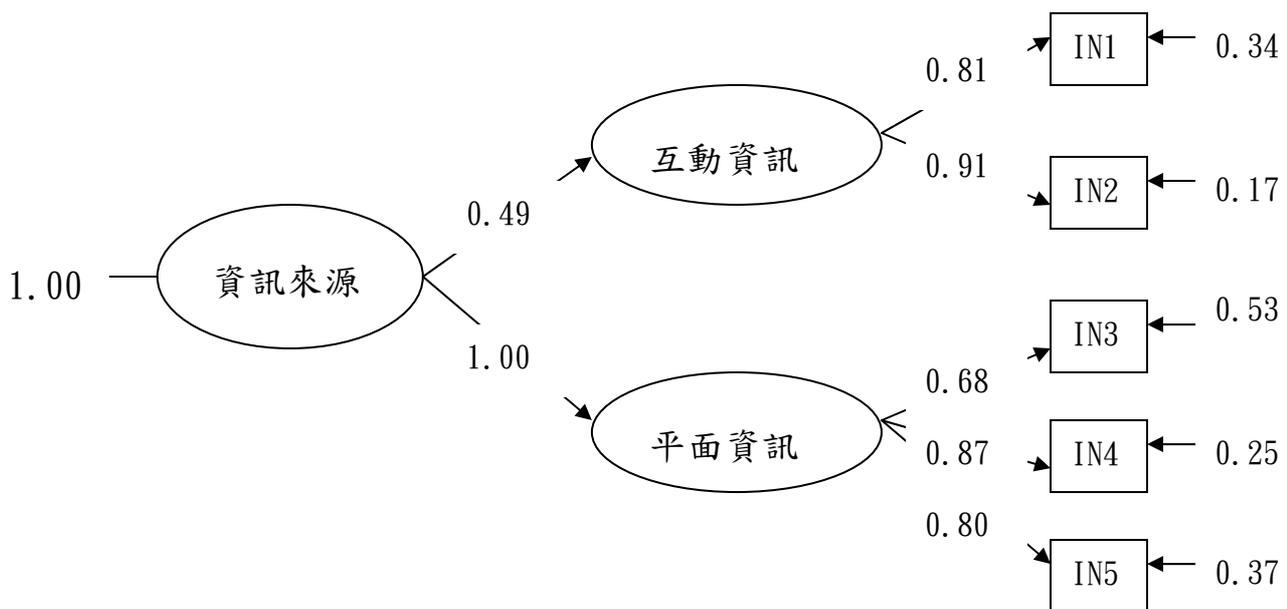


圖 4.2 資訊來源之聚合效度

資料來源：本研究整理

## 3. 解說導覽設施之聚合效度

本研究依據相關文獻使用公園指標、旅客互動、多元活動、故事敘述、了解旅客做為解說導覽設施構面的衡量依據，因此採用二階驗證性因素分析方法，進行以上五個構面對於資訊來源的聚合程度。其結果如下圖 4.3。

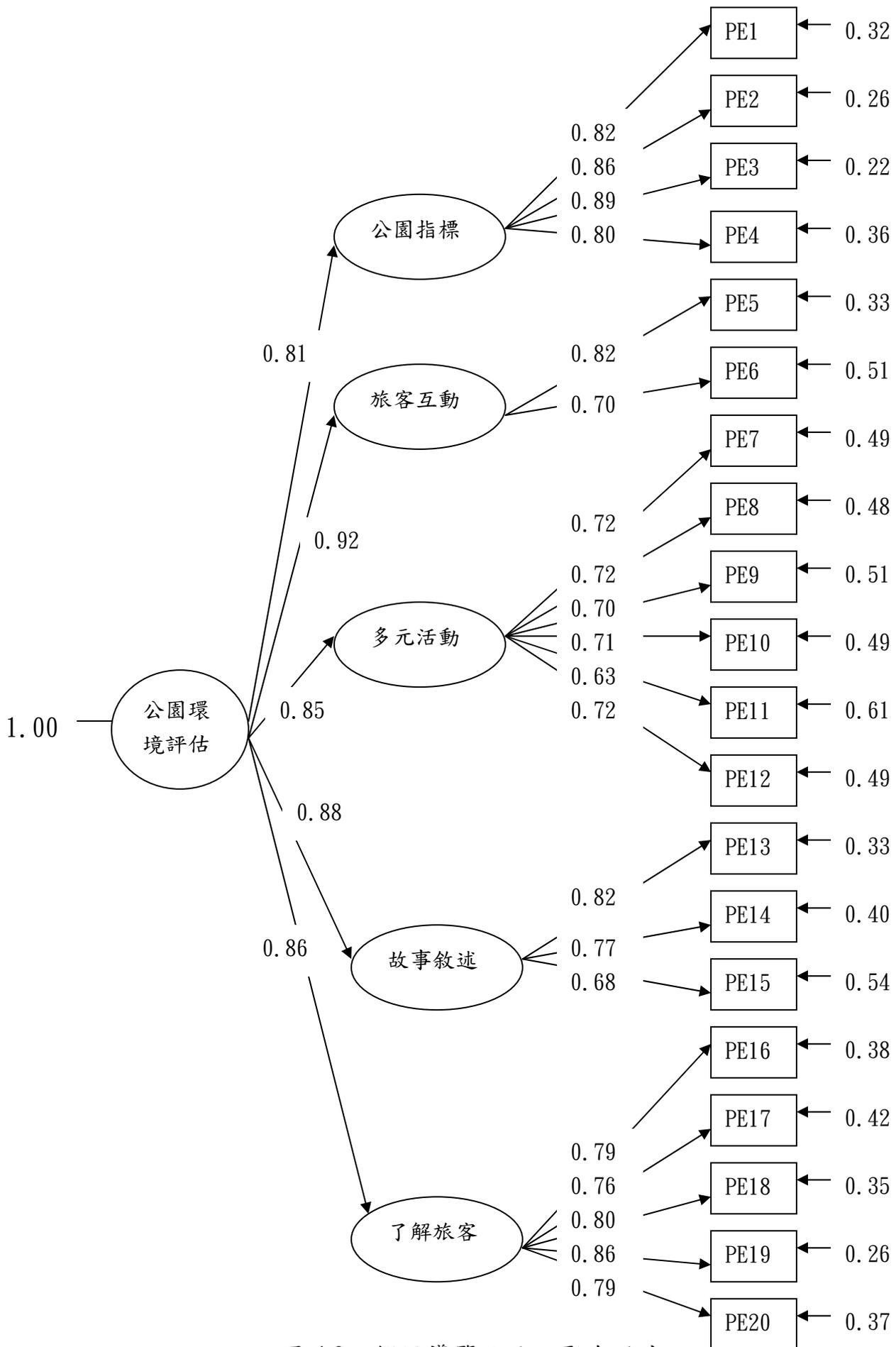


圖 4.3 解說導覽設施之聚合效度

### 4.3 整體適配度評鑑

經過整體的模式分析後，本研究將參考的整體模式適配指標為 GFI、SRMR、RMSEA、NFI、NNFI、CFI、PNFI，其檢驗的結果如下表 4.9。

表 4.9 整體模式適配指標分析

整體模式適配衡量	本研究模式	可接受的理想標準值
絕對適配衡量指標		
GFI	0.89	CFI > 0.9 (Joreskog and Sorbom, 1981)
SRMR	0.081	SRMR < 0.05 (Joreskog and Sorbom, 1981)
RMSEA	0.098	RMSEA < 0.08 (MacCallum, Browne and Sugawarw, 1996)
相對適配衡量指標		
NFI	0.93	NFI > 0.9 (Bentler and Bonett, 1980)
NNFI	0.92	NNFI > 0.9 (Hu and Bentler, 1993)
CFI	0.94	CFI > 0.9 (Bentler, 1995)
簡效適配衡量指標		
PNFI	0.72	PNFI > 0.5 (Hu and Bentler, 1999)
X <sup>2</sup> /df	4.91	X <sup>2</sup> /df < 3 (Hair, Anderson, Tatham and Black 1998)

資料來源：本研究整理

從上表中可以發現本模式有部分的數值並不理想，因此利用修正指標 (Modification Indices, MI) 來進行模式的修正，當 MI 值高於 5 的時候，表示該殘差具有修正的必要 (邱皓政, 2006)。其經修正過的模式結果顯示，整體適配指標分別為 GFI=0.91；SRMR 為 0.052；RMSEA 為 0.083，因此調整過後的絕對適配衡量指標可以接受。

而 NFI、NNFI、CFI 之相對適配衡量指標也都在大於標準值的範圍內，至於卡方自由度也接近標準值 3。

整體而言，本研究根據 Hair et al. (1998) 之建議，在絕對適配衡量、相對適配衡量、簡效適配衡量之指標分類評鑑與適配度指標之判斷值中檢驗 (Jöreskon & Sörbom, 1989)，顯示本研究的研究模式可以被接受，而其修正後的模式適配指標分析結果如下表 4.10。

表 4.10 修正後的整體模式適配指標分析

整體模式適配衡量	本研究模式	可接受的理想標準值
絕對適配衡量指標		
GFI	0.91	CFI > 0.9 (Joreskog and Sorbom, 1981)
SRMR	0.052	SRMR < 0.05 (Joreskog and Sorbom, 1981)
RMSEA	0.083	RMSEA < 0.08 (MacCallum, Browne and Sugawarw, 1996)
相對適配衡量指標		
NFI	0.94	NFI > 0.9 (Bentler and Bonett, 1980)
NNFI	0.94	NNFI > 0.9 (Hu and Bentler, 1993)
CFI	0.96	CFI > 0.9 (Bentler, 1995)
簡效適配衡量指標		
PNFI	0.69	PNFI > 0.5 (Hu and Bentler, 1999)
X <sup>2</sup> /df	3.82	X <sup>2</sup> /df < 3 (Hair, Anderson, Tatham and Black 1998)

資料來源：本研究整理

#### 4.4 衡量模式之信效度分析

本研究依據旅遊動機、資訊來源、環境態度、解說導覽設施的理論所建立的測量模式進行模式的內在適配度評鑑，由表 4.11 中可以看到，所有的觀察變項的因素負荷量的  $t$  值都高於 1.96，顯示所有指標都達顯著水準。

而個別變項所計算出來的 SMC 值，可做為個別變項的信度指數 (Bollen, 1989)，在「旅遊動機」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 56%，最低為 23%；在「資訊來源」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 70%，最低為 25%；而在「解說導覽設施」的觀察變項中，可解釋的最高變異量為 70%，最低為 57%。本研究觀察變項對其潛在變項的因素負荷值 ( $\lambda$ ) 介於 0.48~0.86 之間，其顯示所有觀察變項足以反映其所建構的潛在變項。

在組合信度 (construct reliability, CR) 分析上，本研究在觀察變項所構成的潛在變項之組合信度上，其值分別為 0.97、0.79、0.97、0.99 皆大於標準值 0.6，顯示本研究觀察變項與潛在變項之間有高關聯的存在關係。

在聚合效度 (convergent validity) 之評鑑上，潛在變項的萃取變異量分別為 0.89、0.88、0.97、0.94，可以檢驗本研究之潛在變項具有聚合效度 (Bagozzi & Yi, 1988)。

表 4.11 衡量模式之信效度分析

研究變數與衡量變項	SFL	SE	SMC	t 值	CR	AVE
<b>旅遊動機</b>					0.97	0.89
學習動機 (X1)	0.58	0.05	0.34	11.59		
刺激動機 (X2)	0.75	0.05	0.56	15.85		
逃避動機 (X3)	0.48	0.05	0.23	9.31		
家庭動機 (X4)	0.57	0.05	0.33	11.41		
反思動機 (X5)	0.72	0.05	0.51	14.96		
<b>資訊來源</b>					0.79	0.88
互動資訊 (X7)	0.50	0.06	0.25	9.03		
平面資訊 (X8)	0.84	0.07	0.70	12.85		
<b>環境態度</b>					0.97	0.97
個人環境態度 (X9)	1.00	0.03	1.00	28.64		
<b>解說導覽設施</b>					0.99	0.94
公園指標 (X10)	0.76	0.04	0.57	17.45		
旅客互動 (X11)	0.77	0.04	0.59	17.84		
多元活動 (X12)	0.81	0.04	0.65	19.21		
故事敘述 (X13)	0.78	0.04	0.61	18.25		
了解旅客 (X14)	0.84	0.04	0.70	20.34		
<b>旅遊體驗</b>						
旅客旅遊體驗 (Y1)	0.86		0.74			
<b>旅遊影響</b>						
旅遊影響 (Y2)	1.00		1.00			

註 1：SFL=standardized factor loading (標準化因素負荷量)；SE=standard error (標準誤)；SMC=square multiple correlation (多元相關平方)；CR=construct reliability (組合信度)；AVE=average variance extracted (平均變異數萃取量)

## 4.5 結構模式評鑑與假設檢定

透過修正模式的結構方程模式分析，可以得到本研究的結構係數，如下表 4.12。

首先，旅遊動機對用心體驗的結構係數為 0.13 ( $t=2.29$ )，達顯著水準，因此旅遊動機對用心體驗具有顯著影響關係，同時也表示在心理上較具有參與旅遊活動的旅客，在到達當地之後會對現場的軟、硬體設施產生極高的體驗，並且從體驗中去滿足本身的需求，進而對旅客本身的用心體驗產生相當程度的影響，故接受本研究之研究假設一。

在資訊來源對用心體驗的影響為 0.31 ( $t=3.99$ )，達顯著水準，由此可知資訊來源對用心體驗具有顯著影響關係，而且較用心的旅客在決定到當地從事旅遊活動之前，會透過各項管道去搜集自身想要的資訊，從數據當中也可以發現較多的旅客會選擇平面資訊來進行資訊的蒐集，同時遊客利用先前資訊蒐集的步驟將可以很容易的選擇自己參與活動的方式，透過這樣的一個過程將使得旅客產生較高的用心體驗，故接受本研究之研究假設二。

其次，環境態度對用心體驗的影響為 0.01 ( $t=0.30$ )，未達顯著水準，因此不接受本研究之研究假設三，但是參酌過去的文獻當中可以發現一般較具有環境維護意識的旅客會有較高的用心體驗，因此本研究認為旅

客主要是透過現場參與解說導覽活動後，才在心中產生對環境的認知，而其環境態度的觀念是在體驗過後產生。

在解說導覽設施對用心體驗的影響為 0.38 ( $t=4.88$ )，達顯著水準，亦即解說導覽設施對用心體驗具有顯著影響關係，由此可知有效的運用解說導覽設施將能夠使旅客產生較高的用心體驗，同時也從中獲得較高的興趣與滿意度，因此接受本研究之研究假設四。

最後，用心體驗對旅遊影響的結構係數為 0.90 ( $t=17.43$ )，達顯著水準，透過這樣的結果可以證明，到達當地旅遊的旅客如果在整個過程中都有相當程度的用心體驗，亦會對旅客往後在從事相關旅遊活動的時候產生影響，同時也會進一步的對當地環境產生一種保護與維護的意識，故接受本研究之研究假設五。

表 4.12 結構模式之徑路分析與假設檢定

徑路分析	結構係數	標準誤	t 值	檢定結果
假設一：旅遊動機 → 用心體驗	0.13**	0.06	2.29	成立
假設二：資訊來源 → 用心體驗	0.31**	0.08	3.99	成立
假設三：環境態度 → 用心體驗	0.01	0.04	0.30	不成立
假設四：解說導覽設施 → 用心體驗	0.38**	0.08	4.88	成立
假設五：用心體驗 → 旅遊影響	0.90**	0.05	17.43	成立

資料來源：本研究整理

## 4.6 結構模式之直接、間接與總效果分析

本研究最後彙整最終的結構模型之直接、間接與總效果之顯著影響程度如下表 4.13 所示，旅遊動機對用心體驗為直接影響，其效果為 0.13；而資訊來源對用心體驗的直接影響為 0.31；解說導覽設施對用心體驗的影響為 0.38。由此意義顯示，解說導覽設施對旅客的用心體驗程度最大，其次才是資訊來源，以及最後是旅遊動機。

而間接影響效果主要有四個，首先為旅遊動機透用心體驗影響旅客的旅遊影響之效度為 0.12；其次是資訊來源透過用心體驗對旅客的旅遊影響之效度為 0.28；最後是解說導覽設施透過用心體驗對旅客旅遊影響之效度為 0.35，而解說導覽設施對的間接影響高於旅遊動機與資訊來源對旅遊影響之影響。

最後，總效果的影響，最重要的為解說導覽設施之影響效果(0.73)，其次為資訊來源(0.59)，最後為旅遊動機(0.25)。

表 4.13 結構模式之直接效果、間接效果、總效果

效果	直接效果		間接效果	總效果
	用心體驗	旅遊影響		
變項			旅遊影響	旅遊影響
旅遊動機	0.13**		0.12**	0.25**
資訊來源	0.31**		0.28**	0.59**
環境態度	0.01		0.09**	0.10**
解說導覽設施	0.38**		0.35**	0.73**
用心體驗		0.90**		

資料來源：本研究整理

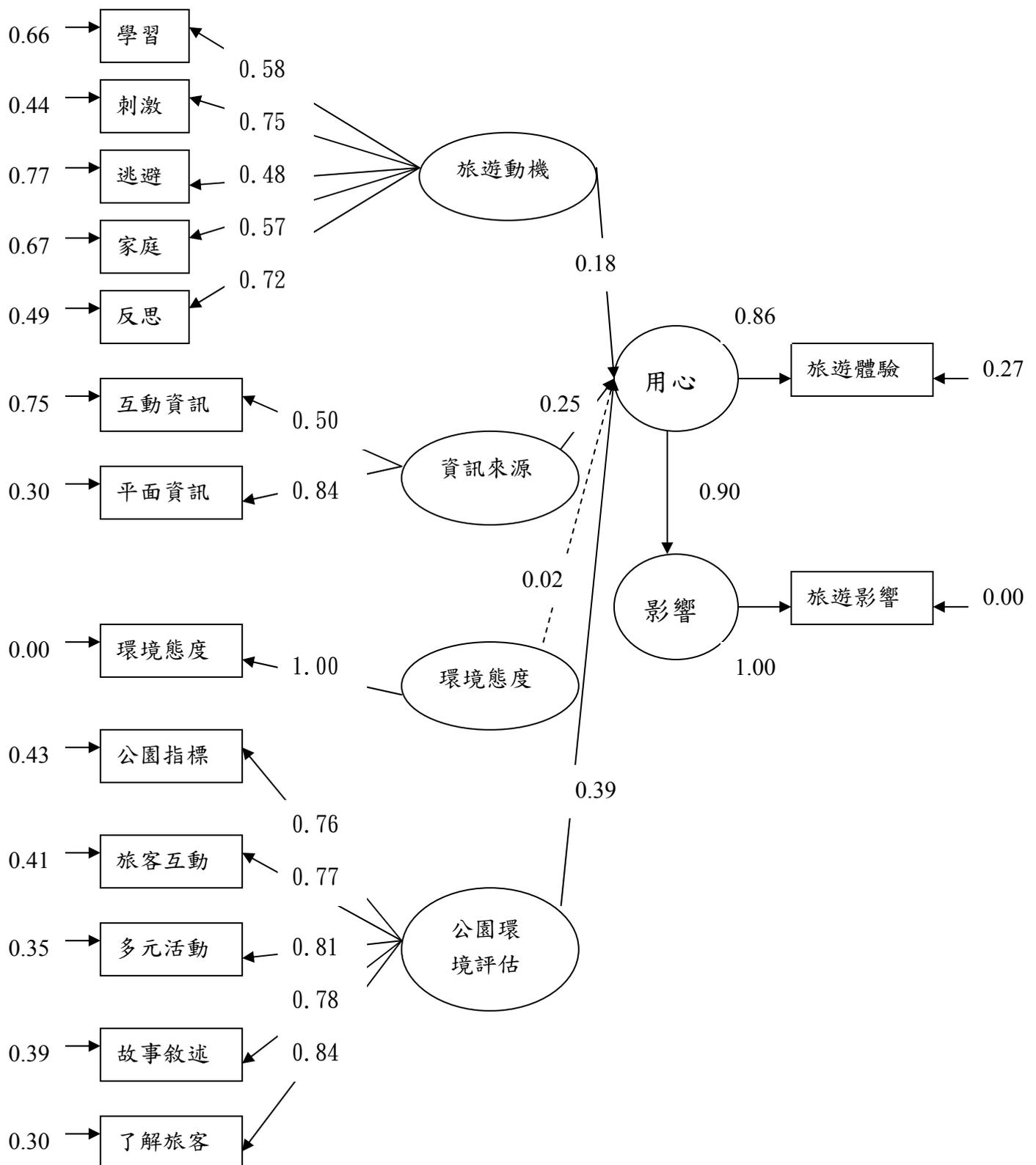


圖 4.4 未標準化的整體結構方程模式

資料來源：本研究整理

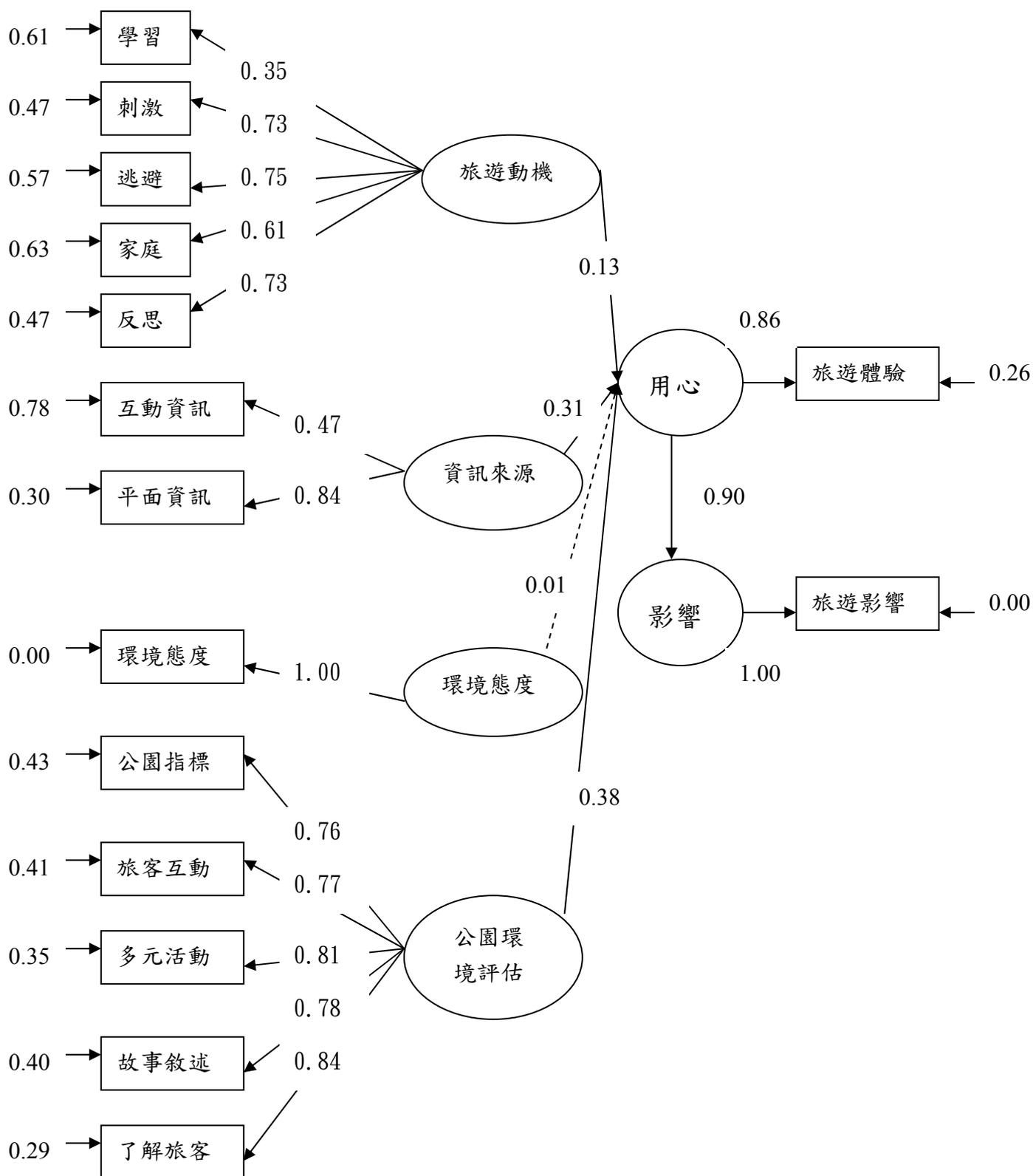


圖 4.5 標準化的整體結構方程模式

資料來源：本研究整理

## 第五章 結論與建議

本研究的目的是在探討旅客對國家公園導覽解說設施之用心體驗，透過旅客的旅遊動機、資訊來源、環境態度來分析旅客的用心體驗及旅遊影響間之關係，本章將依據前面章節之研究架構與假設探討，根據各項實證分析結果做出具體的結論，並提出實務上之建議以供經營管理者參考，最後，再針對本研究的現在與未來研究方向提出建議，以作為後續學者研究的參考。

### 5.1 研究結論

本節依據前章實證分析的結果，提出以下結論：

#### 一、旅客之個人因素對用心體驗之影響

本研究將個人因素分為旅遊動機、資訊來源與環境態度，根據研究結果發現旅遊動機和資訊來源對用心體驗具有顯著正向影響，但環境態度則沒有顯著影響關係，也就是說旅遊動機與資訊來源會顯著且正向的影響用心體驗，而此結果與 Franuman & Norman (2004) 的研究結果相似，其研究結果也發現旅客的旅遊動機和用心體驗是會相互影響，而旅客本身的動機、需求、態度以及認知等因素都可能影響旅客的喜好與體驗 (Moscardo, 1996)。

同時旅客的旅遊動機被認為是反映旅客透過遊憩活動獲取心中渴望

或期待的一種心理變項 (Driver, Tinsley & Manfred, 1991)。這表示對參訪國家公園具高度動機之旅客，在到達當地之後會對現場的軟、硬體設施產生極高的體驗，並且從體驗中去滿足本身的需求，進而對旅客本身的用心體驗產生相當程度的影響。

在資訊來源方面，從本研究的結果當中發現，較用心的旅客在決定到當地從事旅遊活動之前，會透過各項管道去搜集自身想要的資訊，而旅客利用個人先前所知的資訊以及「平面資訊」的蒐集步驟，選擇自己參與活動的方式，而透過這樣的資訊蒐集過程將使得旅客產生較多的體驗。這如同 Moscardo(1992)的研究發現，旅遊前的資訊蒐集將可能影響旅客對於旅遊地的喜好與選擇，也 Moscardo (1992) 在測量旅客的用心體驗的時候也從中發現旅客對於特別的資訊服務與用心程度間具有相關性。

Franuman & Norman (2004) 也認為，旅遊目的地的娛樂服務狀態以及資訊的傳遞越好，將更能使旅客產生用心體驗的結果。因此，可以說明旅客若是對於即將前往地區的資訊越重視，便會針對欲前往的地區進行資料的搜集，已使自己能更熟悉當地環境以及周邊可以使用的資源，同時在資訊獲得以及蒐集的過程中，旅客也將投入較多的心力來選擇到達當地的有效訊息，因此當旅客在從事遊憩活動的時候，就會有較高的

用心體驗。

在環境態度方面，研究結果之環境態度不影響用心體驗，這可能是因為平常較具有環境保護概念的旅客，並不一定會有實際的環境保護行動，因此根據本研究結果發現，一般旅客對環境態度與環保認知有著相當高程度的認同感，但是對於旅遊的資源使用態度則相反，而且對旅遊目的地的接觸只侷限在自然與野生動植物方面，對於整體旅遊資源特性缺乏完整的概念。也就是說，有環境保護概念的旅客不一定會有實際執行環境保護的行為，因此導致旅客的環境態度在國家公園從事活動的時候與用心體驗之間並不會產生顯著的影響。

## 二、國家公園內的解說導覽設施與用心體驗間之影響關係

綜合本研究結果可得知，國家公園內的解說導覽設施與用心體驗間具有顯著正向影響關係，由此可知透過國家公園內的解說導覽設施，可以讓旅客獲得許多相關知識，並能夠引發或引導旅客對所得到的訊息加以吸收與消化。Moscardo (1996, 1999) 就曾在他的研究當中，特別強調有效運用設施要素將可能創造用心的旅客，而設施要素主要著重在觀光地與旅客間的解說與導覽設施，可以說明旅客對於該國家公園的解說導覽設施有著高度的體驗。

由此可以說明，旅客對於國家公園所提供的各項體驗活動和解說人

員與旅客之間的互動較能在活動當中產生高的用心體驗，而旅客亦可以從多變的活動和與解說人員的互動當中，獲得較多的知識，也可以更迅速的了解到國家公園的環境。

### 三、旅客用心體驗對旅遊影響之影響

根據本研究最終分析數據顯示，旅客的用心體驗對旅遊影響具有顯著的正向影響關係，Moscardo (1996、1999) 認為一個用心體驗的旅客，會從活動當中獲得高的滿意度、多的學習以及多的理解。

因此，一個用心的旅客會在整各遊憩活動參與過程中投入較多的時間與心思，透過本研究的最終結果可以發現，當旅客在國家公園內從事遊憩活動時，如果在心理上有較高的用心體驗，會影響旅客日後的旅遊體驗，而因為旅客的用心體驗，將使得旅客對於當地的環境有更進一步的認識，以至於在心理產生影響，同時會使自己增加對大自然的知識，以及透過國家公園內各項的解說導覽服務，讓自己本身除了具有一般的环境態度以及用心體驗之外，還會進一步產生親身操作環境保護的行為，並透過用心體驗的結果獲得到環境永續經營以及愛護自然的觀念。

## 5.2 實務建議

目前，到國家公園從事自然遊憩體驗活動的旅客越來越多，因此對於國家公園的各項解說導覽設施以及環境的設置與維護，已漸漸受到大

眾廣泛的注意，但是如何將讓旅客透過國家公園的解說導覽設施去了解環境保護觀念，已是目前重要的課題。

由於現階段許多觀光旅遊地區都有設置解說人員與導覽設施，可是大部分的解說人員訓練都是依循一個固定的模式，並未針對旅客的不同屬性去特別設計其導覽方式與培訓內容，如此延續不斷的使用制式化的解說方式，將會影響旅客在參與的過程中和體驗上有不同的感受（王淮真，2002）。

而在硬體的解說導覽設施方面，劉千慈（1981）認為應有一個良好的解說系統，才有助於旅客在遊憩活動當中獲得深入的體驗與感受，同時宣傳設施使用的認同感讓旅客可以了解到相關單位的管理措施，進而讓旅客對自身所處環境引發關心與認同。

因此本研究基於各項研究結果顯示，如果要使旅客在從事遊憩活動時能夠獲得較多的用心體驗，以目前的國家公園解說導覽設施規劃來看仍有部分可以改善的空間，所以提出以下建議：

#### 1.增加學習活動的安排

從本研究分析結果當中可以發現，現在的旅客已經不再像以前一樣，只是單方面的操作各種硬體的解說導覽設施，或是單純觀賞多媒體的播放就可以滿足知的慾望，而是希望能夠跟國家公園內的專業人員進

行更多的實際互動，並且從中認識國家公園的自然環境與人文特色，當然，透過各種活動的安排與設計也可以使旅客能有更多的興趣去學習與吸收。同時，也可以多增加一些有關環境態度的觀念與議題，讓遊客可以從導覽解說的活動當中去更進一步的了解自身所處的生態環境，並從多樣的活動當中去了解更多的資訊。

因此建議可以多安排各式的學習活動以及豐富的解說導覽設施，讓旅客可以從多樣優質的軟硬體設施中去獲得學習，進而提升較高的體驗。

## 2. 增加媒體的宣傳

由於現代資訊漸漸發達，旅客可以透過許多管道獲得國家公園的各項資訊，而不單單的只是從朋友的口耳相傳或是報章雜誌當中去得到訊息，因此建議國家公園現場擺設的導覽手冊或是宣傳摺頁應放置在較易取得的地方，使旅客可以輕易的獲得想要的資訊。

同時，國家公園在平面資訊的設計上也應著重一些自然生態的知識宣導與教育，當然為了能夠適合各年齡層對於相關資訊的閱讀，建議可以將內容設計的較為多元化，除了多語言的設計之外，亦可以為低年齡層的小朋友設置學習單，以使每位到訪的旅客都能很快的增進對於國家公園的瞭解，同時也有助於提升其最終體驗。

## 3. 提升解說與導覽設施的品質

國家公園應重視互動性媒介或活動的設計，讓旅客可以輕鬆的透過各項設施去獲得想要的資訊與知識，並建議不定期的針對國家公園內的解說志工進行再教育，使其能最快速的提供資訊給旅客，因為現行國家公園的解說志工水準很不一致，雖然培訓的過程都能夠讓志工們了解到國家公園的概況，但是對於突發狀況以及危機處理方面略顯不足，而且因為每到假日前往國家公園的人數眾多，當遊客中心進入多數旅客之後，會使得現場少數的解說志工忙的不可開支，因此造成解說志工的勞力分布不平均，所以建議必須適時的針對解說志工進行再教育，已使解說服務品質提升，使旅客可以在第一時間獲得相關知識的學習，並且提升較高的體驗。

#### 4.改善各式解說導覽設施的品質

現行除了解說人員的之外，有越來越多的旅客都會很主動的去使用遊客中心內現有的解說導覽媒體，但是一些硬體的設施因為長期被不當的使用，所以有的設備已經損毀，卻沒辦法立刻修復供後續使用者繼續使用，因此除了加強解說人員的素質之外，對於一些硬體設施的維護與維修亦是有關單位應該多多注意與改善的。

### 5.3 研究限制與未來研究建議

1. 由於用心理論目前是一個新興議題，所以截至目前為止，有關用心理論的國內相關研究數量並不多，大多為國外學者的研究，因此在參考

文獻以及理論的佐證上面將會有較多的困難，因此建議後續研究者可以針對用心理論的相關文獻進行研究與探討。

2. 在問卷設計方面，也由於國內文獻有限的關係，因此將參考國外多位學者的研究量表，但是因為各國國情並不相同，所以在採用量表時亦可能需要多做衡量，因此建議後續研究學者將可針對相關文獻進行研究。
3. 由於用心理論主要是在檢測旅客的資訊處理狀態，因此建議所有需要大量使用解說導覽設施的單位，像是古跡地區、博物館、自然風景區、國家公園等，都可以針對用心理論做進一步的研究與探討。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 1.王燦槐、夏允中（1999），性侵害被害者的心理症狀及復原歷程的評  
量：個別輔導與團體輔導模式的建立，台北：內政部性侵害防治委員會。
- 2.吳萬益、林清河（2000），企業研究方法，台北：華泰。
- 3.吳忠宏（2000），21世紀的解說趨勢：解說自然與文化的15項指導原則，  
台北：品度。
- 4.李永展（2001），環境態度與環保行為：理論與實證，台北：胡氏。
- 5.李銘輝、郭建興（2004），觀光遊憩資源規劃，台北：揚智。
- 6.李昕（2006），旅遊管理學，北京：中國旅遊出版社。
- 7.邱皓政（2006），結構方程模式/LISREL的理論技術與應用，台北：  
雙葉書廊。
- 8.陳昭明、蘇鴻明、胡弘道（1989），風景區遊客容納量之調查與研究，  
台北，交通部觀光局。
- 9.陳思倫（2003），觀光學-從供需觀點解析產業，台北：前程。
- 10.黃芳銘（2006），結構方程式理論與應用，四版，台北：五南。
- 11.黃俊英（2000），多變量分析，七版，台北：華泰。
- 12.張立明、胡道華（2006），旅遊景區解說系統規劃與設計，北京：中國

旅遊出版社。

13. 楊明賢 (1999), 觀光學概論, 台北: 揚智。
14. 劉修祥 (1999), 觀光導論, 台北: 揚智。
15. 劉純 (2002), 旅遊心理學, 台北: 揚智。
16. 張明洵、林玥秀 (2002), 解說概論, 花蓮: 太魯閣國家公園管理處。
17. 林聖偉、李君如 (2006), 品牌形象、知覺價值、顧客滿意度與顧客忠誠度關係之研究-以旅行社海外團體套裝旅遊為例, 南華旅遊管理, 第六卷, 第一期, 63-81 頁。
18. 王淮真 (2000), 旅客對解說導覽滿意度之研究-以國立故宮博物院為例, 碩士論文, 文化大學觀光事業研究所。
19. 朱家慧 (2006), 涉入、體驗、依戀之影響關係研究-以鶯歌地區為例, 碩士論文, 南華大學旅遊事業管理研究所。
20. 吳鳳珠 (1993), 遊客中心多媒體解說效果評估:以玉山國家公園塔塔加遊客中心為例, 碩士論文, 國立臺灣大學園藝學研究所。
21. 吳運全 (2002), 環境態度與遊憩體驗關係之研究-以綠島生態旅遊為例, 碩士論文, 國立體育學院體育研究所。
22. 李思屏 (2001), 旅客對生態旅遊之環境態度與行為關係之研究-以關渡自然公園為例, 碩士論文, 台灣大學園藝學研究所。

23. 李榮華 (2006), 網咖消費者顧客滿意度、涉入程度與忠誠度關係之研究-以國軍官兵為例, 碩士論文, 大葉大學國際企業管理研究所。
24. 沈麗滿 (2005), 生態解說導覽重視因素之研究-國立屏東科技大學後山生態濕地個案, 碩士論文, 屏東科技大學企業管理研究所。
25. 陳美吟 (1985), 遊樂體驗之分析, 以楓林瀑布、擎天崗、太平山實例調查, 碩士論文, 台灣大學森林研究所。
26. 董國安 (2003), 國民旅遊卡對國內旅遊影響之研究-以新竹縣市國中教師為例, 碩士論文, 台灣師範大學體育研究所。
27. 鄭宸維 (2002), 旅遊地點屬性與解說方式對國家公園認同程度之影響, 碩士論文, 文化大學國際企業管理研究所。
28. 劉千慈 (1989), 陽明山國家公園解說效果之研究—以金包里大路為例, 碩士論文, 文化大學景觀學系研究所。
29. 劉婉珍 (1992), 美術館成人教育活動規劃之研究, 碩士論文, 國立臺灣師範大學社會教育研究所。
30. 劉盈足 (2005), 公務員週末之休閒涉入與其休閒滿意度關係之探討-以彰化地區鄉鎮市公所為例, 碩士論文, 大葉大學休閒事業管理研究所。
31. 賴威任 (2000), 環境態度、生態觀光認知、人口統計變數對生態觀

- 光產品選擇之研究，碩士論文，文化大學觀光事業研究所。
32. 張雪鈴（2005），休閒水肺潛水參與者的參與特性與潛水環境態度之研究，碩士論文，高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所。
33. 謝佳璋（2006），休閒潛水者環境態度與環境行為關係之研究-以墾丁地區為例，碩士論文，南華大學旅遊事業管理研究所。
34. 蕭芸殷（1997），生態旅遊旅客特質之研究-以福山植物園為例，碩士論文，中興大學園藝學系研究所。
35. 巫喜瑞、梁榮達（2006），消費者遊憩動機與遊憩決策過程之研究，中華觀光管理學會暨臺灣休閒遊憩學會聯合學術研討會論文集，121-136 頁。
36. 吳忠宏（1992），中美澳三國環境解說與生態旅遊國際學術研討會論文集，124-163 頁。
37. 林擎天、黃婉君、黃曉茜、葉曉憶（2004），生態旅遊認知、解說服務、遊憩體驗關係之研究-以桃米里生態旅遊參與者為例，中華戶外遊憩學會第六屆休閒、遊憩、觀光學術研討會論文集，100-112 頁。
38. 陳牧可、陸地、陳宗玄（2006），旅客對科博館植物園解說導覽人員付費意願之研究，中華觀光管理學會暨臺灣休閒遊憩學會聯合學術研討會論文集，370-381 頁。

39. 許銘珊、梁仲正 (2006), 墾丁國家公園旅客旅遊動機之量表編製, 中華觀光管理學會暨臺灣休閒遊憩學會聯合學術研討會論文集, 870-880 頁。
40. 黃儀蓁、李明聰 (2006), 一般旅客對解說服務願付價格之研究, 中華觀光管理學會暨臺灣休閒遊憩學會聯合學術研討會論文集, 463-473 頁。

## 二、英文部分

1. Bodner, T.E. & Langer, E.L ( 2001 ) , Individual differences in mindfulness :  
The mindfulness/mindlessness scale , Annual American Psychology Society  
Conference . Toronto, Canada.
2. Bollen, K.A. ( 1989 ) , Structural equations with latent variables , New York :  
Wiley.
3. Franman, E. ( 1999 ) , The influence of mindfulness on information services  
and sustainable management practices at coastal south Carolina state parks.
4. Hair, F.J. & Ronald, L.T. & Rolph, A. ( 1998 ) , Multivariate data analysis ,  
Upper Saddle River, N.J London : Prentice Hall.
5. Hairs, J.F. & Anderson, R.E. & Tatham, R.L. & Black, W.C. ( 1998 ) ,  
Multivariate data analysis, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
6. Kline, R.B. ( 1998 ) Principles and Practice of Structural Equation Modeling ,  
New York: Guilford Press.
7. Moscardo, G .M ( 1999 ) , Making visitors mindful : Principles for creating  
quality sustainable visitor experiences through effective communication .  
Champaign, IL : Sagamore Publishing, Inc.
8. Stone & Barnes & Montgomery ( 1995 ) , Handbook of Marketing Scales ,  
Landon : New Dehli.
9. William O. B. & Richard G. N. ( 1998 ) , Handbook of marketing scales , Sage  
Publications Inc.

10. Bagozzi, R. P. & Yi, Y. ( 1988 ) , On the evaluation of structural equation models , Academic of Marketing Science, Vol,16.pp.74-94.
11. Craik, P.T., & Lockhart, R.S. ( 1972 ), Levels of processing : A framework for memory research . Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior, Vol.11, No.6, pp.671-684.
12. De Young R. ( 1986 ) , Some Psychological Aspects of Recycling : the structure of conservation satisfactions, Environment and Behavior , Vol.18, pp.435-449.
13. Dunlap R E. & Vanliere K. D. ( 1978 ) , The environmental paradigm , Journal of Environmental Education , pp.11-19.
14. Franman, E. & Norman, W.C. ( 2004 ) , Mindfulness as a tool for managing visitor to tourism destinations . Journal of Travel Research , Vol.42, No.4, pp.381-389.
15. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981) , Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, Journal of Marketing Research , Vol.18, pp.39-50.
16. Garrod B. & Fyall A. ( 2000 ) , Managing heritage tourism , Annals of Tourism Research , Vol.27, No.3, pp.628-708.
17. Harman, M.M. & Mann, S.H. ( 1977 ) , Attitudes and conditions for cooperation in a paper recycling program. Environment and Behavior , Vol.9, pp.107-124.
18. Henderson, C.R ( 1976 ) , Factors influencing household recycling behavior,

Environment and Behavior, Vol.23, pp.495-520.

- 19.Langer,E.J. & Blank,A. & Chanowitz,B. ( 1978 ) ,The Mindlessness of ostensibly thoughtful action : the role of “Placebic” information in interpersonal interaction , Journal of Personality and Social Psychology , Vol.36,No.6,pp.635-642.
- 20.Langer,E. & Newman,H. ( 1979 ) ,The role of mindlessness in a typical social psychological experiment , Personality and Social Psychology Bulletin,Vol.5,No.3,pp.295-299.
- 21.Lange,E. & Piper,A.T. ( 1987 ) ,The prevention of mindlessness , Journal of Personality and Social Psychology,Vol.53,pp.280-287.
- 22.Langer,E.J. ( 1993 ) ,A mindful education , Educational Psychologist , Vol.28,pp.43-50.
- 23.Langer,E. & Moldoveanu,M.( 2000 ),The construct of mindfulness ,Journal of Social Issues , Vol.56,pp.1-9.
- 24.Moscardo,G .M ( 1996 ) ,Mindful visitors : Heritage and tourism . Annals of Tourism Research , Vol.23, No.2, pp.376-397.
- 25.Maloney.M.P 、 M.P.Ward ( 1973 ) ,Ecology : Let’s hear it from the people , American Psychologist , Vol.28,pp.583-586.
- 26.Maloney.M.P 、 M.P.Ward 、 G.N.Braucht ( 1975 ) ,Psychology in Action : a revised scale for the measurement of ecological attitudes and knowledge , American Psychologist , Vol.30,pp.787-791.

- 27.Oskamp.S. 、 M.J.Harrington 、 TC.Edward 、 D.L.Sherwood 、 S.M.Okuda 、  
D.C.Swanson ( 1991 ) ,Factor influencing household recycling behavior ,  
Environment and Behavior , Vol.23,pp.494-519.
- 28.Uysal M.,Jurowski C.,Noe P F.,McDonald D C. ( 1994 ) , Environmental  
attitude by trip and visitor characteristics , Tourism Management , Vol.15 ,  
No.4,pp.284-294.
- 29.Weigel.R.H 、 J.Weigel ( 1978 ) ,Environmental Concern : The development  
of a measure , Environment and Behavior , Vol.10,pp.3-15.
- 30.Christine M.Van Winkle & Kenneth F.Backman( 2006 ) , Examining visitor  
mindfulness at a cultural tourism event , 2006 TTRA Annual Conference  
Proceedings, pp.88-93.

### 三、網路資料

1. 陽明山國家公園管理處（2006），遊憩據點遊客人次統計，

[tp://www.ymsnp.gov.tw/](http://www.ymsnp.gov.tw/)。

附錄一：從「用心理論」探討國家公園之解說導覽設施-以陽明山國家

公園為例

『問卷調查表』

您好! 這是一份純學術性問卷，主要目的在於瞭解您對陽明山國家公園使用解說設備的感受與體驗。煩請您撥冗五分鐘填答，本問卷採不記名方式進行，您的所有資料絕不會對外公開。謝謝!

南華大學旅遊事業管理研究所

指導教授 陳貞吟 博士

研究生 韓雲婷 敬上

第一部份 旅遊需求		非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
以下是瞭解您來此地旅遊想獲得的利益，請圈選。 到此地旅遊，我希望能夠.....						
1	學習更多有關大自然的知識	5	4	3	2	1
2	增進自己對一般事務的常識	5	4	3	2	1
3	更了解大自然的價值	5	4	3	2	1
4	更了解國家公園的事物	5	4	3	2	1
5	發現新事物	5	4	3	2	1
6	更了解國家的地理與地形	5	4	3	2	1
7	體驗刺激感	5	4	3	2	1
8	改變對人生的看法	5	4	3	2	1
9	娛樂自己	5	4	3	2	1
10	獲得心靈上的休息	5	4	3	2	1
11	暫時放下平日的責任	5	4	3	2	1
12	身體上的放鬆	5	4	3	2	1
13	感受自然的味道與聲音	5	4	3	2	1
14	跟家人在一起	5	4	3	2	1
15	陪伴朋友	5	4	3	2	1
16	回憶過去	5	4	3	2	1
17	更加的了解自己	5	4	3	2	1
18	鍛鍊身體	5	4	3	2	1
19	暫時遠離人群	5	4	3	2	1

20	與各種不同的人說話	5	4	3	2	1
21	發展自己的技巧與能力	5	4	3	2	1
22	作自己想做的事	5	4	3	2	1
<b>第二部分 旅遊資訊</b>		非	同	普	不	很
以下是瞭解您利用何種資訊至此地旅遊，請圈選。		常				不
我到此地前蒐集的資訊有.....		同			同	同
		意	意	通	意	意
1	打電話或上網了解可利用的國家公園活動與服務	5	4	3	2	1
2	打電話或上網確認國家公園的位置與方向	5	4	3	2	1
3	要求公園郵寄相關的資訊	5	4	3	2	1
4	參考過去已經收集的國家公園資訊	5	4	3	2	1
5	參考國家公園簡介或宣傳傳單了解特殊行程與事件	5	4	3	2	1
<b>第三部份 環境態度</b>		非	同	普	不	很
以下是瞭解您對於自然環境的認知程度，請圈選。		常				不
我認為.....		同			同	同
		意	意	通	意	意
1	目前地球的人口數已經達到飽和	5	4	3	2	1
2	自然是很敏感的且容易被破壞	5	4	3	2	1
3	人有權利去改變環境以配合人們的需要	5	4	3	2	1
4	自然環境可被人類創造與統治	5	4	3	2	1
5	人類干涉自然後經常是導致不良結果	5	4	3	2	1
6	植物和動物的存在主要是供人類使用	5	4	3	2	1
7	我們必須要靠著工業發展來維持經濟的穩定	5	4	3	2	1
8	人類為了生存必須要與自然和平相處	5	4	3	2	1
9	地球擁有有限的空間與資源	5	4	3	2	1
10	人不需要適應自然環境，因為人有能力依需要而重新改造環境。	5	4	3	2	1
11	工業化社會的成長必須有一定的限度	5	4	3	2	1
12	人類嚴重濫用環境資源	5	4	3	2	1
<b>第四部份 解說導覽設施</b>		非	還	普	不	非
以下希望您對此國家公園的環境與設施進行評估，請就您真實感覺		常				常
圈選。		好	好	通	好	好
我認為此國家公園的旅遊環境.....						
1	路徑簡單且地方容易辨認	5	4	3	2	1
2	利用易懂且分類清楚的地圖與標誌指引旅客	5	4	3	2	1
3	地圖與標誌的排列與指引符合旅客的需求	5	4	3	2	1
4	地圖或標誌運用顏色與符號標示出重要地點	5	4	3	2	1

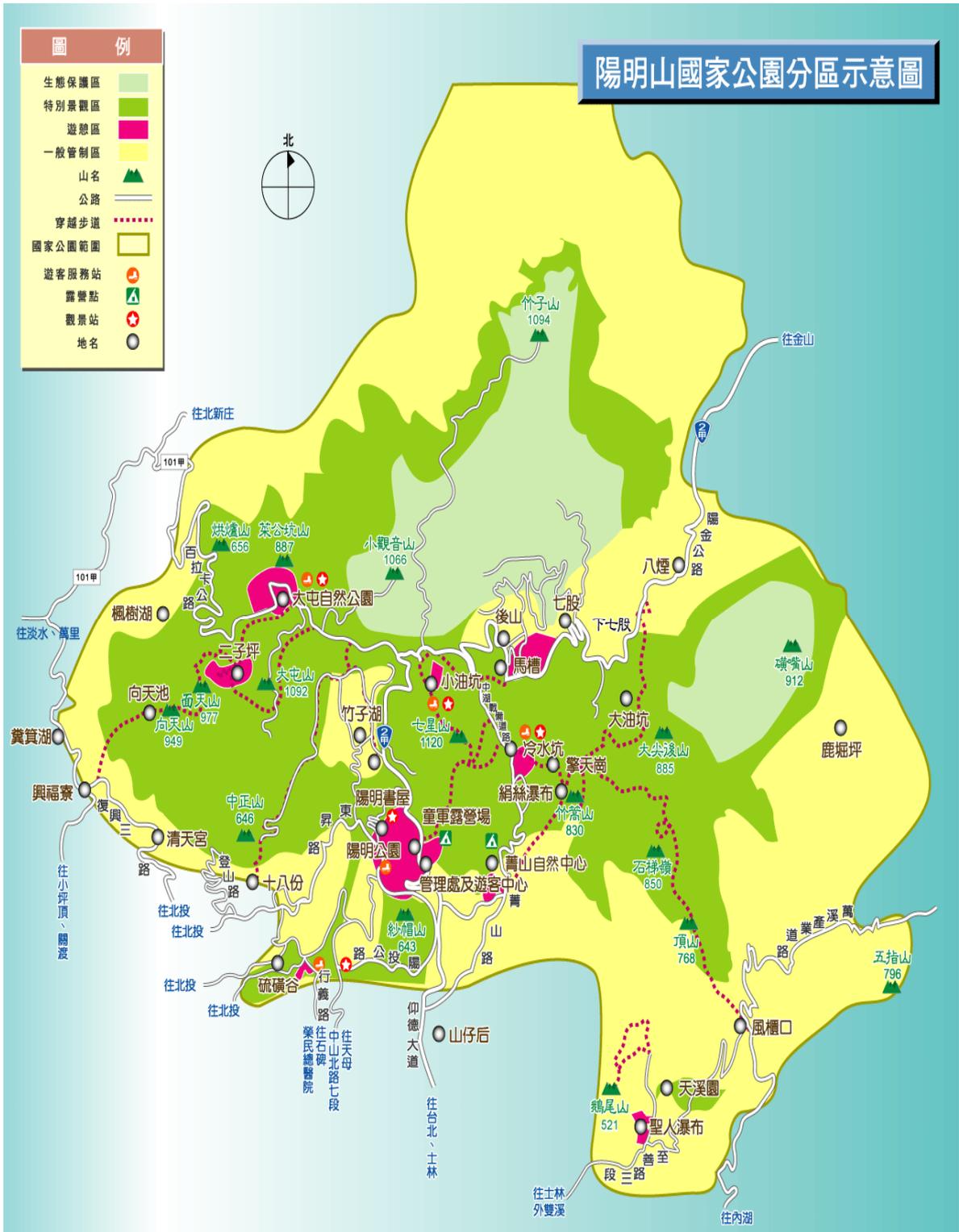
5	運用與生活相關的比喻或故事讓旅客容易瞭解國家公園	5	4	3	2	1
6	能完全依自己想法作旅程安排、詢問問題與參與活動	5	4	3	2	1
7	提供許多感官刺激的活動	5	4	3	2	1
8	提供各種不同的社交體驗	5	4	3	2	1
9	提供各種程度的體能活動	5	4	3	2	1
10	提供各種程度的心智思考活動	5	4	3	2	1
11	提供多元的說明媒體	5	4	3	2	1
12	提供多樣的身體活動設施	5	4	3	2	1
13	運用主題與故事呈現資訊	5	4	3	2	1
14	所陳述的故事清楚明瞭	5	4	3	2	1
15	利用淺顯易懂的資訊或解說方式與旅客溝通	5	4	3	2	1
16	能清楚知道旅客對國家公園所瞭解的程度	5	4	3	2	1
17	瞭解旅客的期待與需求	5	4	3	2	1
18	瞭解來此旅客的特性	5	4	3	2	1
19	能即時回應旅客需求	5	4	3	2	1
20	有服務人員、問卷或意見書等能夠讓旅客表達對當地的看法	5	4	3	2	1
<b>第五部份 旅遊體驗</b>		非	同	普	不	很
以下是瞭解您對這趟國家公園的旅遊感受，請圈選。		常				不
這趟旅遊能夠讓您.....		同			同	同
		意	意	通	意	意
1	引發我對大自然的興趣	5	4	3	2	1
2	解答我心中對於大自然的疑問	5	4	3	2	1
3	引發我對大自然的好奇心	5	4	3	2	1
4	更了解此國家公園的事物	5	4	3	2	1
5	發現新事物	5	4	3	2	1
6	開始注意與關心周遭發生的事物	5	4	3	2	1
<b>第六部份 旅遊影響</b>		非	同	普	不	很
以下是瞭解此次旅遊對您想法與觀念的影響，請圈選。		常				不
此次旅遊對您的影響有.....		同			同	同
		意	意	通	意	意
1	增進我對自然環境的責任感	5	4	3	2	1
2	增進我對野生植物與動物的保護感	5	4	3	2	1
3	增進我對國家公園自然資源的保護感	5	4	3	2	1
4	增進我對環境的環保概念	5	4	3	2	1
5	增進我對大自然的知識	5	4	3	2	1
6	鼓勵我提倡大自然永續經營的概念	5	4	3	2	1
7	今後我想多參與公園生態的保護活動	5	4	3	2	1
8	今後我想多參與公園生態的解說活動	5	4	3	2	1
9	今後我想向更多人推廣愛護大自然的活動與觀念	5	4	3	2	1

### 第七部份－您的基本資料

1. 性別： 男 女
2. 年紀：  19 歲以下 20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上
3. 職業： 學生 自由業 工商業 家管 軍公教人員服務業 農林漁牧無
4. 學歷： 國中（含）以下 高中職 大專 研究所（含）以上
5. 您每月的收入：  
10,000 以下      10,001~20,000      20,001~30,000      30,001~40,000  
 40,001~50,000 50,001~70,000      70,001~100,000      100,001 以上
6. 您此次的旅遊型態是： 單獨一人 夫妻或情侶兩人 家庭 朋友 團體
7. 您在此地停留的時間是：路過當地 當日來回 過夜（二~三天）過夜（超過三天）
8. 您到此地旅遊是：第一次 第二次 第三次 第四次 五次以上

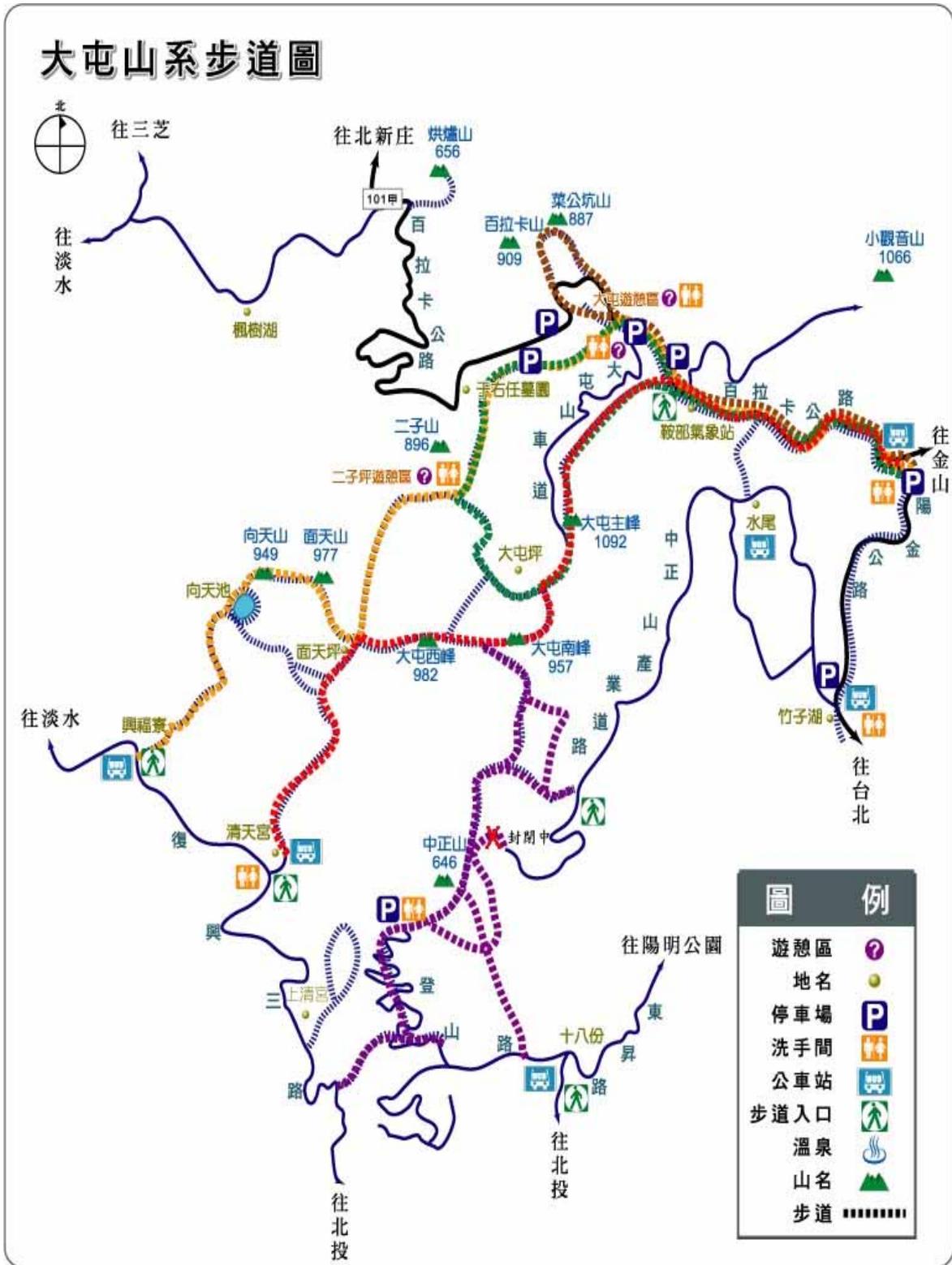
**所有問題已經填答完畢，非常感謝您的協助！**

附錄二：陽明山國家公園分區示意圖



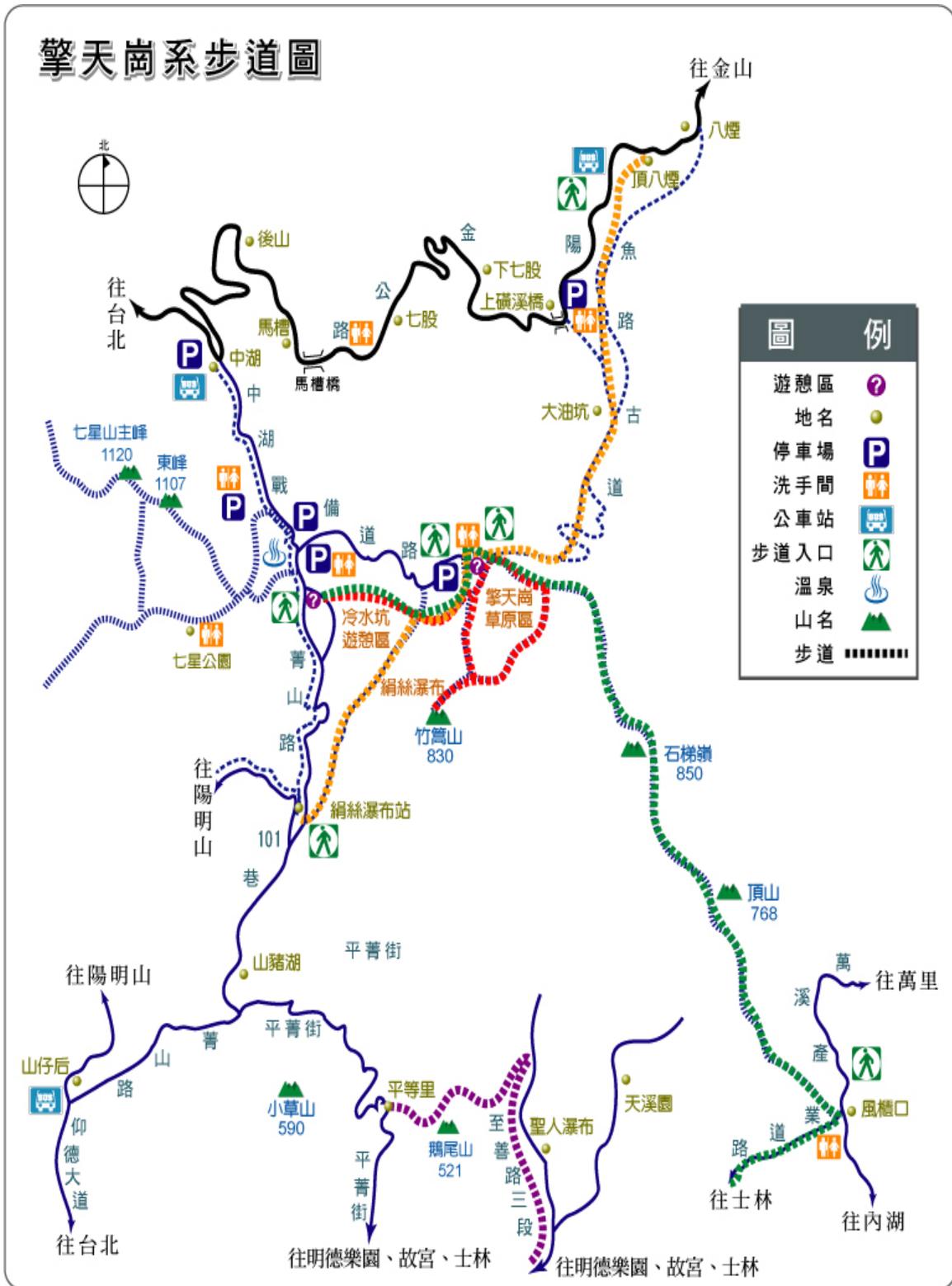
資料來源：陽明山國家公園管理處網站

附錄三：大屯山系步道圖



資料來源：陽明山國家公園管理處網站

附錄四：擎天崗系步道圖



資料來源：陽明山國家公園管理處網站

附錄五：結構方程模式資料檢驗

構面	題項	平均數	偏態	峰度
學習	1.1	4.19	-.42	-.35
	1.2	3.96	-.40	-.15
	1.3	4.22	-.43	-.64
	1.4	4.09	-.50	.39
	1.5	4.03	-.46	-.32
	1.6	3.99	-.47	-.15
	平均	4.08	-.31	-.28
刺激	1.7	3.52	-.22	-.45
	1.8	3.41	-.25	-.37
	1.9	3.82	-.22	-.06
	平均	3.58	-.24	-.19
逃避	1.10	3.94	-.49	-.24
	1.11	3.91	-.64	.38
	1.12	4.01	-.60	.23
	1.13	4.11	-.76	.46
	平均	3.99	-.49	.06
家庭	1.14	3.69	-.38	-.26
	1.15	3.66	-.38	-.10
	平均	3.67	-.36	-.17
反思	1.16	3.19	-.21	-.15
	1.17	3.21	-.14	-.29
	平均	3.20	-.23	-.05
互動資訊	2.1	4.01	-.87	1.79
	2.2	4.00	-.76	1.33
	平均	4.00	-.76	1.41
平面資訊	2.3	3.34	-.36	-.41
	2.4	3.77	-.76	1.05
	2.5	3.84	-.64	1.02
	平均	3.65	-.54	.74
	3.1	4.12	-.67	.30
	3.2	4.44	-.57	-.20
	3.3	4.00	-1.05	.84

環境態度	3.4	3.98	-.94	.58
	3.6	3.98	-.75	.10
	3.8	4.34	-.92	1.41
	3.9	4.39	-.57	.12
	3.10	3.61	-.52	-.53
	3.11	3.89	-.19	.07
	3.12	4.45	-.59	-.58
	平均	4.12	-.34	.16
公園指標	4.1	3.84	-.37	-.03
	4.2	3.83	-.25	-.24
	4.3	3.76	-.24	-.30
	4.4	3.73	-.23	-.28
	平均	3.79	-.35	-.05
旅客互動	4.5	3.58	-.35	.19
	4.6	3.66	-.31	.02
	平均	3.62	-.40	.23
多元活動	4.7	3.35	-.27	.06
	4.8	3.34	-.33	.03
	4.9	3.43	-.38	.24
	4.10	3.33	-.11	-.01
	4.11	3.58	-.28	-.11
	4.12	3.39	-.14	-.05
	平均	3.40	-.22	.04
故事敘述	4.13	3.48	-.35	.23
	4.14	3.56	-.27	.25
	4.15	3.67	-.19	-.09
	平均	3.57	-.35	.33
了解旅客	4.16	3.52	-.11	-.11
	4.17	3.48	-.21	.08
	4.18	3.47	-.22	.44
	4.19	3.61	-.44	.10
	4.20	3.68	-.46	.14
	平均	3.55	-.33	.37
	5.1	4.11	-.56	.89
	5.2	3.91	-.46	.37
	5.3	4.04	-.51	.43

旅遊體驗	5.4	4.07	-.77	1.43
	5.5	3.89	-.51	.47
	5.6	3.88	-.41	-.01
	平均	3.98	-.52	1.20
旅遊影響	6.1	4.08	-.39	-.20
	6.2	4.11	-.50	.10
	6.3	4.10	-.31	-.40
	6.4	4.09	-.37	-.19
	6.5	4.12	-.47	-.02
	6.6	4.00	-.42	-.02
	6.7	3.78	-.46	.38
	6.8	3.72	-.34	-.11
	6.9	4.00	-.48	.21
	平均	4.00	-.41	.00

資料來源：本研究整理