

國立臺東大學健康促進與休閒管理碩士班
健康促進與運動休閒管理組碩士學位論文

指導教授：洪煌佳 博士



初鹿休閒農場地區居民
對發展觀光產業認知之研究

研究生：陳碧珠 撰

中華民國九十七年六月



國立臺東大學健康促進與休閒管理碩士班
健康促進與運動休閒管理組碩士學位論文

指導教授：洪煌佳 博士



初鹿休閒農場地區居民
對發展觀光產業認知之研究

研究生：陳碧珠 撰

中華民國九十七年六月

國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：健康促進與休閒管理碩士班 - 健康促進與運動休閒管理組

本班 陳碧珠 君

所提之論文 初鹿休閒農場地區居民發展觀光產業認知之研究

業經本委員會通過合於 碩士學位論文 條件
 博士學位論文

論文學位考試委員會：蘇維杉
(學位考試委員會主席)

周財勝

洪煌廷

(指導教授)

論文學位考試日期：97 年 6 月 22 日

國立台東大學

附註：1.本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。
2.本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立台東大學 健康促進與休閒管理系(所)
健康促進與休閒管理組 96 學年度第二學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：初鹿休閒農場地區居民對發展觀光產業認知之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予下列單位：

同意	不同意	單位
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	國家圖書館
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	本人畢業學校圖書館

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：洪煌廷 (親筆簽名)

研究生簽名：陳碧輝 (親筆正楷)

學 號：3695013 (務必填寫)

日 期：中華民國 97 年 6 月 25 日

1.本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化,並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2005/06/09

謝 誌

歷經二年研究所的學習成長生涯，終於完成這本論文。本論文的呈現，除了雀躍不已的心情之外，心中還帶著滿懷的感激。感謝指導老師洪煌佳教授對我悉心的指導，洪教授的學術品格令我景仰，對本人的驚鈍也能多加包容，才使得這本論文得以完成。同時也感謝二位口試委員蘇維杉教授、周財勝教授，有賴您們的費心閱讀與不吝提出的指導與改進意見，得使我的論文更加完善。

感謝研究期間李正義校長、彭志宏校長的勉勵與協助，有您們的經驗傳承及耳提面命，終於讓我在二年時間內完成論文。以及身邊的親朋好友給予我精神上的鼓勵，支持我的研究歷程。

最後感謝我的家人，尤其兩位體貼懂事的寶貝，志謙、琬茹，有了你們貼心的分擔家事及自動學習，讓我在研究過程中無後顧之憂。這份榮耀我將獻給所有經歷論文撰寫過程的人共同分享。

陳碧珠 謹誌 2008.06

初鹿休閒農場地區居民對發展觀光產業 認知之研究

研究生:陳碧珠
指導教授:洪煌佳
完成年月:2008.6

摘要

本研究以探討初鹿休閒農場地區居民對發展觀光產業功能性認知及觀光衝擊認知為研究目的，針對研究結果加以分析討論。以台東縣卑南鄉初鹿地區居民為研究對象，經由實地觀察、文獻資料收集、深度訪談作為研究方法。

研究結果發現發展觀光功能性認知，居民覺得休閒農場大自然景色及新鮮牛乳是吸引觀光客前來的主因，認為抵達景點的路標應該清楚，並結合其他觀光據點做交通接駁。而園區應增設大型導覽室做為生態解說之用。旅遊資訊提供平面宣傳及網路行銷方式，並應用當地文化特色及農產品做促銷活動，以吸引人潮來訪。發現觀光衝擊認知在經濟是正面的影響例如，增加居民就業機會、改善經濟收入、增多農產品銷售。在社會文化影響方面亦是正、負二面不明顯的。至於實質環境衝擊都屬負面，主要包括，車輛增多、形成交通阻塞、人為垃圾、造成環境污染，對外連絡交通網不夠順暢，居民、遊客出入不方便。

本研究對於業者建議，秉持前人對產物品牌信譽，給予消費者最好的忠誠度；營造社區力量，擴大在地的建設，是公部門必須努力的方向；對後續的研究可增加遊客部份，藉由相關問卷調查做相互對照研究，必可發現更多對發展觀光產業認知與態度的影響。

關鍵詞:觀光產業、觀光功能性、觀光衝擊

The Study of Chu-lu Recreation Farm Area Residents; Perceptions for Tourism Industry Developments

Graduate student: Chen,Pi-Chu

National Taitung University Health Promotion and Recreation
Management Master Class

Abstract

The purpose of this research focuses on preliminary discussions of Chu-lu Recreation farm area residents; perceptions for tourism industry functionality and tourism impact. Analysis and discussions are conducted based on the study results obtained. Residents of Chu-lu area, Pi-Nan Town, Taitung County are adopted as the study subjects. On-site observations, literature data collections, and in-depth conductions serve as the study methods in this research.

The research result findings show that in terms of tourism functionality developments, residents perceive the natural sceneries for the recreation farm and the fresh mil as the main reasons that attract tourists. They believe that the road signs to the scenic spot should be clearly demonstrated and that other tourism locations should be incorporated into the transportation connecting points. There should also be large guide tour rooms inside the park area to illustrate the ecologies. In terms of tourism information, printed advertising materials and Internet marketing are provided. Also, local cultural features and agricultural product promotional activities should also be applied to attract crowds. It is found that tourism

impact perception have positive effects on the economy such as increased employment opportunities for residents, increased income, and increased agricultural product sales. In terms of the social and cultural aspects, the positive and negative effects are not apparent. As for impacts on the physical environment, the effects are negative including added vehicular flow, traffic congestion, trash, environmental pollution, and obstructed transportation network to the outside making it inconvenient for residents and tourists.

It is recommended in this research that proprietors hold values such as product brand reputation passed down from the predecessors and establish consumer loyalty. The governmental departments should also endeavor for community coherence, and local infrastructure expansion. It is suggested that tourists be incorporated in future studies. Other through questionnaire surveys and comparative studies. effects of tourism industry development related perceptions and attitudes can be found

Keyword: tourism industry, tourism functionality, tourism impact

目 錄

誌謝辭

中文摘要

英文摘要

第壹章 緒論	1
第一節 問題背景	2
第二節 研究目的	6
第三節 研究問題	6
第四節 研究範圍與限制	7
第五節 名詞釋義	8
第六節 研究的重要性	10
第貳章 文獻探討	11
第一節 卑南鄉地區觀光產業現況	12
第二節 初鹿休閒農場的發展現況	17
第三節 發展觀光功能性系統	24
第四節 發展觀光產業衝擊認知之相關研究探討	32
第參章 研究方法與實施	39
第一節 研究方法	39
第二節 研究工具	42
第三節 研究架構	48
第四節 研究流程	49

第五節 研究對象.....	50
第肆章 結果與討論.....	52
第一節 發展觀光功能性認知分析.....	52
第二節 發展觀光衝擊認知分析.....	70
第三節 本研究發現.....	83
第伍章 結論與建議.....	87
第一節 結論.....	87
第二節 建議.....	89
第三節 研究歷程與省思.....	91
參考文獻.....	93
一、中文部份.....	93
二、英文部分.....	98
附錄一訪談指引.....	99
附錄二研究同意書.....	101
附錄三訪談紀錄表.....	102
附錄四訪談逐字稿.....	103

表 目 錄

表 2-1	台東縣卑南鄉 13 村人口統計表.....	14
表 2-2	初鹿休閒農場園區規劃重點.....	19
表 2-3	初鹿休閒農場近五年入園人數.....	21
表 2-4	初鹿休閒農場體驗活動項目.....	21
表 2-5	觀光產業對經濟衝擊之探討.....	33
表 2-6	觀光產業對社會文化衝擊之探討.....	34
表 2-7	觀光產業對實質環境衝擊之探討.....	35
表 2-8	發展觀光產業認知相關證實研究摘要.....	36
表 3-1	專家學者資料.....	47
表 3-2	受訪者基本資料.....	50
表 4-1	初鹿休閒農場行銷 SWOT 分析之配對矩陣表.....	85

圖 目 錄

圖 2-1	卑南鄉地理位置圖.....	13
圖 2-2	卑南鄉 13 個村落.....	15
圖 2-3	初鹿休閒農場路線圖.....	18
圖 2-4	觀光系統外部影響因素.....	25
圖 2-5	供給面之功能元素圖.....	26
圖 3-1	研究架構圖.....	48
圖 3-2	研究流程圖.....	49



第壹章 緒論

觀光產業是世界各國重視的無煙囪工業，與科技產業共同被視為是 21 世紀的明星產業，每年為我國賺取可觀外匯收入，造就不少國人的工作機會。觀光事業隨著高科技產業的發展，而邁向全球市場新紀元，不論觀光文藝活動的推動，觀光運輸網的興建，及觀光遊憩地區的發展經營，都需要民間企業的參與，政府不再是觀光事業發展唯一的推手，推展觀光產業應是全民運動。

政府於 2001 年實施週休二日後，短短幾年，國民旅遊快速膨脹，在一片不景氣中，成為少數持續發展與獲利的產業。民眾參與休閒時間增加，為國人的旅遊活動帶來一股新風潮，加上捷運、高鐵、航空交通運輸網的便利，觀光旅遊已成為規劃休閒活動的主要考量。依據交通部觀光局來台觀光統計年報，2000 年來台旅客 2,624,037 人次，與 2007 年 3,716,063 人次相較，成長 5.58%。其中以「觀光」目的旅客為首要，主要客源市場為：日本、港澳、韓國、美國等國家。依台閩地區主要觀光遊憩區旅客人數統計，至台 9 線沿線景觀區度假遊憩的人數，於 2007 年就招攬 2,260,871 人次，由此數據可見來此地觀光人數是相當可觀的。而台 9 線花蓮至台東路段是發展觀光遊憩最佳的景點（觀光統計年報，2008）。其中路段有「初鹿牧場」一處可以欣賞到自然景觀、並嚐到新鮮牛乳，是旅遊好去處，每年為台東帶來不少的商機。因此，發展「初鹿牧場」的觀光產業，相信會為東部地區帶來經濟發展，進而塑造台灣國際新形象。

本章說明第一節問題背景；第二節研究目的；第三節研究問題；第四節研究範圍與限制；第五節名詞釋義；第六節研究的重要性。

第一節 問題背景

2003 年對於全球觀光產業而言是極具挑戰性的一年，在伊拉克戰爭、SARS (severe acute respiratory syndrome, SARS) 疫情及低迷的景氣衝擊下，全球觀光人數減少，並以亞太地區受到的影響層面最廣，期間也最長。回顧當年在觀光市場方面，全年來台旅客為 2,248,117 人次，第一季在政府與民間合力推動台灣觀光及開放馬來西亞、韓國免簽證政策下，來台旅客人數比 2002 年成長 3.15%，2 月來台人數更為歷年同月新高。惟 3 月起受 SARS 疫情衝擊下，第二季來台人數大幅下滑 71.54%，5 月來台人數更創下歷史新低。直至 7 月 5 日世界衛生組織(world health organization, WHO)將台灣由 SARS 疫區正式除名後，積極推動「後 SARS 復甦計畫」各項宣傳促銷措施下，來台旅客逐步恢復，至 12 月才回復至 SARS 前的 9 成(觀光局觀光年報，2002)。

然而，隨著科技的發達，國人教育水準及經濟能力普遍提高，使得人們對生活品質有著更高的追求，因此，現代人除了工作、讀書之餘已逐漸重視休閒品質，達到身心健康的目的。根據行政院主計處(2008)的統計資料顯示，我國平均每人年所得從 2000 年的 408,768 元，逐年增加自 2007 年之後 495,170 元，而勞工的法定工作時數，也由每週工作總時數不得超過 48 小時，縮短為每 2 週工作總時數不得超過 84 小時(行政院勞工委員會，2007)。正因近年來國民所得不斷提高，勞工工時縮短，加上政府推動週休二日政策，使得國人改變了生活方式與態度，對於參與休閒活動的追求日益增多，並且期望在娛樂、遊憩中達到身心放鬆、生活有趣，更能在參與休閒遊憩中得到滿足感以及無比的樂趣。

歷史學家兼社會學家的克當 (Ibn Khadun) 提出「休閒」為人類五大基本需求之一，他將「休閒欲求」定在人類五大需求最高層，其次「卓越欲求」、「關係欲求」、「安全欲求」、「身體欲求」等。近年來美國心理學家馬洛斯 (Abraham Maslow) 也提出人類生活中休閒活動的重要性，其中「美與認知的需求」正與克當的「休閒欲求」相近，顯然休閒已成為現代人非常重要的一部份 (Kathleen A. Cordes ; Hilmi M. Ibrahim, 2000)。

楊定國 (2007) 在研究高雄觀光產業經濟效益之分析中提到，觀光產業發展在全球經濟發展體系中扮演著無可取代的角色極其重要的地位，世界各地不管是已開發國家、開發中國家、甚至未開發落後國家，對於發展觀光產業都是不遺餘力、全力以赴的在做全盤性佈局。然而，我國發展觀光，對外除可賺取外匯，更兼具提升台灣在國際能見度，對內則可支撐地方經濟、平衡城鄉發展、增加就業機會。李淑娟 (2004) 在發展生態旅遊調查訪問提及，多數的居民抱持者一種期待又怕傷害的態度，期待發展生態旅遊可為他們帶來經濟與實質環境的改善，但對於所帶來的傷害多認為是交通的擁擠與環境的污染等問題。因此，發展觀光產業對當地居民的助益與否是值得探討的議題。宋莉瑛 (2002) 也提到旅遊觀光事業的產生與成長是因觀光地點有良好的環境；有良好的環境才有觀光事業的產生，兩者本應是相輔相成的。根據郭建池 (1999) 研究結果，觀光發展對經濟衝擊正面是振興當地經濟、創造就業機會、增加個人收入，改變工作型態等；負面影響是外來財團壟斷經濟、物價上漲生活費提高、造成貧富差距大。在社會文化衝擊正面是促進當地傳統藝術再復興、穩定人口結構、增加不同族群的交流機會；負面影響是文化商品化，仿製品出現被遊客歧視、觀光客與居民產生行為衝突。在實質環境衝擊正面是環境獲得完善的保護、基

本設施的改善及整建、提昇環境品質；負面影響是加速資源的損耗、侵犯當地人的生活空間、不當的開發設計造成景觀失調。林美景（2006）研究結果在經濟上的衝擊知覺主要是帶動地方建設、地價房租上漲；外來者瓜分觀光利益、增加生活經濟支出。在社會文化知覺大致是正面的，遊客與村民的互動能增廣見聞、知名度提高居民深感榮耀，且保存歷史古蹟傳承客家文化。在實質環境知覺多為負面的，遊客任意停車造成交通阻塞、垃圾增加造成污染等。

綜合國內多位研究發展觀光產業的衝擊認知，結果都顯示出發展觀光對當地居民的生活型態是有相當的影響，因此，本研究亦是想探討發展初鹿休閒農場後對居民的衝擊認知為何？

本研究地區台東縣卑南鄉明峰村「初鹿牧場」於 1973 年成立，係由國有財產局委託台灣土地銀行經營，因委託 30 年期滿，在 2005 年 3 月公開辦理標租中，由克緹集團旗下的超能生化科技公司得標，台灣土地銀行 2005 年因經營期限屆滿後，2006 年元旦起經營權將移轉由超能生化科技公司接棒，傳承初鹿牧場 30 餘年來奠定的優良聲譽，並將以長遠規劃，逐步打造初鹿牧場成為東部台 9 線地區的觀光休閒新指標（台東縣政府，2007）。此外，卑南鄉明峰村佔有獨特的觀光旅遊勝地—初鹿牧場、原生應用植物園區，每逢假日招攬許多遊客，為當地帶來商機但是相對造成年節、假日的交通阻塞，使得居民出入街道實不方便。當然，因為有此休閒農場及植物園區的開設，增加當地居民的就業機會，使得家庭經濟收入較為穩定；而該農場相對回饋鄉民的措施是，卑南鄉居民入園皆不收門票，台東縣高中以下學生尚可享受免費入園參觀，以及鄰近幾所國中小學學童家境貧困、低收入戶者皆享有補助午餐費（初鹿休閒農場計畫，2006）。因此，研究初鹿休閒農場對當地居民的影響認知是本研究的重點。

綜合上述，善加利用當地環境資源，可大力發展觀光產業，同時也可以因觀光而改善自然環境，但如因觀光的過度開發而破壞原有自然景觀，將也會造成生態的瓦解，因此，觀光對整體環境而言是有相當大的衝擊。當今推展旅遊事業應是全民運動，特別是在發展較落後的鄉村地區，觀光是背負著提昇經濟收入與工作機會的重責，而初鹿休閒農場的發展可增加當地居民的就業機會，對於當地農特產品的促銷也有助益，且能提供初鹿地區居民對當地觀光產業有瞭解認知的機會。所以，政府單位在營造優質的觀光據點的同時，如何兼顧資源的維護及居民的生活品質，亦是本研究所關心的重點。然而，探討初鹿休閒農場對當地居民經濟收入、環境變遷、態度認知上，是本研究所關注的重要性，期望藉由本研究的結果，對於未來初鹿休閒農場觀光產業提出建議，以提供縣市政府推動觀光事業的計畫有所助益、及發展觀光產業規劃經營者相關參酌資料，故有加以深入研究的必要。

第二節 研究目的

本研究期望藉由探討初鹿地區居民對於發展觀光產業的認知，瞭解該地區面臨的觀光衝擊實況，借助社區居民的見解及企望，發掘問題癥結、尋求因應之道，以提供相關單位作為規劃管理參考用。

基於上述問題背景，本研究目的敘述如下：

- 一、探討初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光功能性認知。
- 二、探討初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光衝擊認知。

第三節 研究問題

基於上述研究目的，本研究擬探討下列問題：

- 一、瞭解初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光功能性認知
 - (一) 居民對發展觀光產業觀光據點吸引力的認知。
 - (二) 居民對發展觀光產業服務設施的認知。
 - (三) 居民對發展觀光產業交通運輸的認知。
 - (四) 居民對發展觀光產業旅遊資訊的認知。
 - (五) 居民對發展觀光產業促銷方式的認知。
- 二、瞭解初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光衝擊認知
 - (一) 居民對發展觀光產業經濟影響的認知。
 - (二) 居民對發展觀光產業社會文化影響的認知。
 - (三) 居民對發展觀光產業實質環境影響的認知。

第四節 研究範圍與限制

本節分為二部份，第一部份為介紹研究的範圍，第二部份為說明研究的限制。

壹、研究範圍

一、研究地區：本研究以台東縣卑南鄉初鹿村、明峰村為研究範圍。

二、研究對象：本研究訪談對象為初鹿村、明峰村居民，以進行深度訪談了解當地發展觀光產業影響的看法，訪談對象均屬平均，包括現地年滿三十歲以上的男女，此年齡以上者多為經濟戶長（原住民委員會原住民經濟調查資料，2004）、商家經營年滿五年以上之負責人、地方民意代表、社區發展理事長、明峰村村長及學校教員為本研究訪談對象。

三、訪談期程：自 2008 年 3 月 1 日起~2008 年 4 月 15 日止。

貳、研究限制

一、質性研究學者葉重新（2001）曾提及質性研究的抽樣重點是：研究者依據個人的經驗判斷，有意選取某些樣本來進行研究，稱為立意抽樣，又稱之為判斷抽樣。針對台東縣卑南鄉初鹿地區居民對發展觀光產業的認知與研究目的選取適合條件者，運用質化的方法進行研究，以深度訪談為主要的方法、配合參與觀察法、文獻蒐集等方式完成此研究。因此，抽樣本地區受訪者並不能代表其他地區居民的認知。

二、在資料呈現上會因研究者的訪談能力、受訪者表達能力與開放度之限制而有個別差異；本研究所選取的對象均為初鹿村、明峰村居民，因此在推論上並非能推論在其他地區。

第五節 名詞釋義

本研究針對「觀光產業」、「觀光衝擊」與「認知」等相關重要名詞界定說明如下：

壹、觀光產業

朱自敏（2006）觀光產業的經營不但需要觀光景點的基礎建設的建構完善，更重要的是要能夠呈現當地文化的內涵與特色，一個景點透過基礎設備完整，確實能夠帶動人潮，增進經濟效益。曹東月（2006）觀光產業是社區化和地方文化產業可凝聚社區居民的共同意識，振興地方經濟，提昇其他產業的附加價值，打造優質的生態環境，創造永續發展的契機。本研究指觀光產業是扮演文化傳承及強化經濟發展的功能。

貳、觀光衝擊

賴如伶（2002）認為當地居民歡迎觀光客進入是因為觀光客能改善他們的收入、教育、工作機會以及當地的設施與服務。衝擊(impact)是指某種活動或相關一連串事件對於不同層面所引起的變化、效益或產生新的狀況，而且以一體兩面的方式存在；即有正面的利益衝擊，也會帶來負面的衝擊（林美景，2006）。本研究指為觀光的發展不僅能創造工作機會與當地的商機，並提供居民與觀光客間文化交流的機會；但是相對的環境、交通都深受影響因而對當地造成不便。

參、認知

認知本身是一個個體經外在某事物所傳達的訊息刺激後，在經過將此訊息處理的內在連續過程，所得到對此一事物的認識及看法（neisser, 1967）。張春興（1992）認知乃是個體經由意識活動對事務認識與理解的心理歷程。鍾聖校（1992）將認知的定義分成狹義與廣義兩

種，狹義的認知解釋為認識或知道，是屬於智慧活動的最底層；而廣義的認知是稱所有形式的認知作用，包括感覺、知覺、注意、記憶、推論、想像、預期、計畫、決定、解決問題及思想的溝通等等。本研究將認知指為個人認識的、知道的、能理解的，對事物的看法與態度。



第六節 研究的重要性

國內許多發展較落後的鄉村地區，觀光產業的開發被視為是改善生活品質、提升經濟及強化地方產業的重要策略之一，然而，從觀光衝擊的角度思維，發展觀光產業對於該地區是否有解決居民的經濟狀況、改善社會結構、技藝文化傳承及開創優質的環境，並在有限的觀光資源內延續發展，值得深入探討。觀光要永續延發，需要縣市政府長遠的規劃，業者永續經營的理念，及居民對開發產業的支持度。

本研究針對台東縣卑南鄉初鹿村，明峰村地區居民對發展觀光產業認知做深入的探討，以瞭解居民對於發展休閒農場的態度及想法，研究結果日後提供地方政府在推動觀光旅遊可依循的方向，業者發展休閒產業可參酌的資料，學術單位研究討論之用，故有加以深入研究的必要。

第貳章 文獻探討

行政院於1995年展開「苗栗縣三義神雕」、「南投縣凍頂茶傳奇」、「白河蓮花節」、「南島文化節」等全國文藝季—產業文化活動，促使地方文化產業的發展與觀光相結合，以帶動地方經濟活絡。觀光發展能振興地方的經濟，因觀光產業涵蓋各種不同的產業（旅行業、運輸業、食品業、觀光目的地景點等），而地方觀光的發展，便是由這些彼此關聯的產業，透過互動與交互作用下產生的結果。藉由觀光資源的開發、經營管理、行銷以及相關行政工作的相互配合。觀光發展一向被視為是促進經濟發展的重要方法，尤其是在振興國家經濟時更能扮演著重要的關鍵策略。

交通部觀光局於2005年發展重點計畫提出「觀光客倍增計畫」，目標於2008年觀光客倍增至200萬人次，來台旅客突破500萬人次。「觀光客倍增計畫」中將花東旅遊線規劃為改善重點之一，未來東部旅遊除強調其旅遊市場的多元化外，更應加強結合生態旅遊及地方特色，以點線面的串連，發揮東部旅遊的特點。東部海岸以強化現有服務設施為主，另外增加遊客停留時間，增設國際級渡假基地；花東縱谷則結合地方產業風貌與溫泉資源，提供不同季節的旅遊主題，建造新興的旅遊勝地（交通部觀光局觀光客倍增計畫，2005）。觀光發展與觀光產業是息息相關、密不可分的交互聯接線，它能增加遊客對當地的認知，滿足旅遊的樂趣，達到休閒的目的，又能帶動地區經濟脈絡，因此，發展永續觀光產業是必要的。

本章分為四節，第一節卑南鄉地區觀光產業現況；第二節初鹿休閒農場的發展現況；第三節發展觀光功能性系統；第四節發展觀光產業衝擊認知相關研究探討。

第一節 卑南鄉地區觀光產業現況

台東縣卑南鄉擁有豐富的觀光資源，東有利吉惡地形，山礫岩斷層形成特殊山壁景觀；西有利嘉林道賞鳥及生態體驗的好去處；南有史前博物館、卑南文化人文遺址；北有初鹿牧場、原生藥用植物園區等。這些特殊的地理環境都可成為卑南鄉發展觀光事業最有利的條件。卑南鄉面積 4,126,871 平方公里屬中央山脈及海岸山脈之間的狹地，全鄉的面積 60% 是坡地，其餘為丘陵、高台、盆地等地形（台東縣卑南鄉公所，2007）。它所擁有的山川、溫泉、海洋等豐富之自然景觀資源，及原住民歷史的傳承早已馳名中外，近年來遊客對於該鄉生態旅遊之參與量可說是與日俱增，尤其著名的「初鹿牧場」、「原生應用植物園區」更是近年來扮演發展觀光的重要角色，亦是遊客不可錯過的遊憩場所。

壹、研究地區現況

一、地名的由來：

卑南地名源自卑南語 puma，其意為「尊稱」、「集中團結」之意，是為紀念一百多年前卑南族大頭目（pinara），傳說中 pinara 聰明蓋世有漢人血統，除了建立部落典章與納稅制度，又控制附近各大族，發展迅速，統治台東縱谷成為當時的領袖。卑南鄉舊稱「埤南」而後又更名為「卑南庄役場」，直至 1945 年抗戰勝利，實施地方自治後改為卑南鄉，當時有 23 個村，是全省面積幅員最大，村落最多的鄉鎮。但於 1974 年為因應當時之台東鎮升格為縣轄市，將本鄉精華區：卑南、南王、知本、富岡等 10 村的行政區劃歸台東市，形成「卑南」不在卑南鄉的奇特現象（台東縣卑南鄉公所，2007）。

二、地理位置：

卑南鄉位於台東縣的中西部（東經 121 度，北緯 22.3 度）也就是花東縱谷平原的南端，南接太麻里鄉，西臨高雄縣，北接鹿野鄉、延平鄉，均天然山脈毗連為界（如圖 2-1 所示）。



圖 2-1 卑南鄉地理位置圖

資料來源：引自台東縣政府網站

<http://www.tai tung. gov. tw/chinese/exotic/2007/10/29>

三、人口概況

表 2-1 台東縣卑南鄉 13 村人口統計表

村別	鄰數	戶數	男	女	平地人 合計	平地 原住 民	山地 原住 民	平、山 原住民 總數
總計	300	6422	10204	8335	18539	5711	432	6143
太平村	27	1216	2074	1597	3671	698	110	808
利吉村	17	189	278	237	515	258	2	260
利嘉村	17	448	700	594	1294	793	26	819
明峰村	31	530	821	688	1509	316	20	336
東興村	21	480	776	650	1426	1113	95	1280
初鹿村	32	540	876	742	1618	508	31	539
美農村	26	463	708	573	1281	114	12	126
泰安村	20	517	771	610	1381	528	50	578
富山村	17	246	384	323	707	230	3	233
富源村	13	157	235	172	407	6	0	6
溫泉村	36	513	712	608	1320	75	10	85
嘉豐村	13	213	375	303	678	425	11	436
賓朗村	30	910	1494	1238	2732	647	62	709

資料來源：研究者整理，引自台東縣卑南鄉戶政事務所人口統計
(2007)。



圖 2-2 卑南鄉 13 個村落

資料來源：引自台東縣卑南鄉公所地理位置圖

<http://www.beinan.gov.tw/page/bai.htm/2007/10/23>

貳、研究地區產業環境

一、產業現況

卑南鄉明峰村位於花東縱谷台 9 線上，原屬初鹿村，於 1961 年 1 月 1 日經行政區域劃分後成立明峰村，將初鹿村劃分為台 9 線以西維持為初鹿村，台 9 線以東命名為明峰村，範圍包括試驗場、龍過脈、鹿鳴橋等。明峰村擁有初鹿牧場、原生植物園區兩大休閒產業。全村約 500 多戶人家，總人口數約 1500 人，平地人約佔 5.5%，原住民約佔 4.5%。村民多數以務農為主，屬農村型社區，主要種植農作物為茶葉、木瓜、梅子、釋迦、枇杷、水蜜桃等水果（台東縣卑南鄉公所，2007）。

二、初鹿休閒農業區

卑南鄉公所於民國 92 年規劃成立「初鹿休閒農業區」，基地範圍以東 37 縣道為中心，北銜牧場之 2 幹道的牧場段 103 地號土地，南與三塊厝地界為鄰，往東至明峰村試驗場 23、24 鄰，西接台 9 線省道，全區成帶狀，地形完整，面積 289.64 公頃。土地利用主要為農林利用，由於基地面積較廣，各項農作物分散於區內各地，除初鹿牧場及附近牧草區外，範圍內尚有枇杷、釋迦、茶葉、鳳梨、竹類、蔬菜、雜作、雜果等農產品種類。

三、高頂山休閒農業區

卑南鄉公所於民國 93 年規劃成立「高頂山休閒農業區」，基地範圍以東 46 線道為中心，北銜三塊厝東 37 縣道之三塊厝段 334 地號土地，南與後湖段 373 地號為鄰，往東至賓朗村頂岩灣寒舍茶坊與台東市接鄰，西接台 9 線省道，全區成帶狀，地形完整，面積 292.66 公頃。休閒農業區內主要遊憩景點有：美農高台茶園、頂岩灣休閒採果園、春牛茶園、我自然茶園、寒舍茶坊及四格山景觀區等。

第二節 初鹿休閒農場的發展現況

台東縣卑南鄉明峰村「初鹿牧場」於 1973 年成立，係由國有財產局委託台灣土地銀行經營，因委託 30 年期滿，在 2005 年 3 月公開辦理標租中，由克緹集團旗下的超能生化科技公司得標，2006 年 1 月起由超能生化科技公司接棒營運，轉型為「初鹿休閒農場」，以結合自然、農業、休閒等多功能之型態為經營理念，並傳承初鹿牧場 30 餘年來奠定的優良聲譽，將以永續經營觀念規劃管理，逐步打造初鹿牧場成為東部地區的觀光休閒旅遊的新指標。

壹、初鹿休閒農場觀光產業

一、地理位置

卑南鄉著名觀光景點之一的「初鹿牧場」，位於台灣花東縱谷南端，台 9 縣 376 公里處，以東 37 線道連接台 9 縣，牧場離台 9 線省道僅 3 公里，往北可抵花蓮縣，往南離台東市區約 18 公里，距台東火車站約 15 公里，而到台東豐年機場約 20 公里可抵達，(初鹿休閒農場計畫，2006)。(如圖 2-3 所示)



圖 2-3 初鹿休閒農場路線圖

資料來源: 引自初鹿休閒農場計畫書 (2006)。

二、實質環境

初鹿休閒農場總面積約 71.3 公頃，高度約 200~390 公尺，屬熱帶氣候，故終年高溫，但氣溫變化不大，平均溫度約 24 度，每年 5 月至 9 月為西南季風期，10 月至翌年 3 月為東北季風期，全年降雨量約 1,900 公厘，以夏季較為豐沛。本農場是全國坡地最集中的牧場，大致呈現南北走向之狹長地形，東西兩側各有山脈遙遙相望，基地夾雜著高台、丘陵、陡崖等地形，使得初鹿牧場有非常豐富的景觀資源，東面可眺望都蘭山，俯瞰卑南溪河谷流域，以及遠眺台東市區及太平洋，西面可遠看中央山脈及台東縱谷，這些自然景觀足以提供遊客絕佳的視覺饗宴。農場基地屬丘陵地形為酸性砂質壤土，坡度不大，排水良好，且氣候溫和，雨量豐沛，因此牧草生長旺盛，終年可供應青割牧草，其種植牧草與放牧區約 50 公頃，生產出名聞遐邇的「初鹿鮮乳」，園區內所飼養的荷蘭種乳牛並產、製、

銷高品質鮮乳為主，配合觀光休閒發展為輔（台東縣卑南鄉公所，2007）。

三、農場資源特色

本農場地形多元化，可拓展遊客視野，完全投入大自然懷抱，故俯拾皆是自然教材，具體而言，初鹿休閒農場觀光資源特性歸納項目如下：

表 2-2 初鹿休閒農場園區規劃重點

園區規劃分類	特色重點
1. 景觀草原	園區草原面積達 50 公頃，屬緩坡型坡地草原，一望無際，令人有無限延伸的視野感覺。
2. 放牧景觀	飼養荷蘭種牛 350 頭，並採放牧式管理，牛群優游其間與青草形成相當協調優美的畫面。
3. 楓林步道	園區栽種楓香樹，形成楓林步道，隨著季節變化呈現不同的色彩景觀，引人遐思流連忘返。
4. 森林浴	面積約 5 公頃，林區主要為相思樹林，設置健康步道、涼亭、小橋流水、烤肉區等設備。
5. 自然景觀遠眺	園區向東可遠眺海岸山脈及都蘭山，朝北遠眺花東縱谷平原、卑南溪流域，景緻均非常優美。
6. 綠色金字塔	園區木製金字塔 2 座，表面植栽炮仗花覆蓋，隨著四季變化呈現不同的景觀，是遊客攝影留念的絕佳風景。
7. 植物標示	園區內原生植物均有標示樹名，可供遊客多認識植物，本設計兼具教育的功能。
8. 遊客休憩區	遊客休憩區設計有花架、花台、室外桌椅、木搖椅、木平台、瞭望台、涼亭、景觀庭等。

（表格續下頁）

(續接表 2-2)

9. 滾草活動	園區由盤固拉草曬乾後製成 300 公斤裝圓型草包，能讓遊客盡情推滾，集快樂、健康、休閒於一身
10. 仔牛餵食	園區放養 6 個月齡以下仔牛，能讓遊客清楚看到、聞到、摸到及親自餵食，是小朋友的最愛。
11. 草原放風箏	一望無際的草原放風箏是令人嚮往的畫面，本區域能提供遊客懷舊及忘情的體驗。
12. 賞鳥活動	園區由於原始林及植栽植物豐富，自然成為各種鳥類覓食棲息之地。
13. 解說導覽	園區內設有園區導覽服務，動態專業解說員服務。
14. 鮮乳製程	加工廠為透明玻璃所設計，遊客透過觀賞能充分了解鮮乳產製及包裝過程，遊客對鮮乳品質倍增信心。

資料來源：研究者整理，引自初鹿休閒農場經營計畫書（2006）。

四、經營現況分析

(一) 營運概況：

牧場經營按照工作性質分為 3 個部份，即牧場部、馬場部、休閒部，目前園區種植 A-254 盤固拉草 50 公頃（劃分為乾草製造區 35 公頃，放牧區 15 頃），園區飼養荷蘭種牛 350 頭，9 匹馬，輔導附近酪農飼養乳牛約 1,050 頭，正積極辦理全區規劃業務。

(二) 產銷情形：

本場與初鹿地區合作酪農 6 戶，雙方訂有契約，其所生產原料乳，均交給初鹿牧場加工製成「初鹿牧場初鹿鮮乳」行銷各地，初鹿牧場設有技術人員，專責輔導合作酪農乳牛飼養管理方面知識及技能，本場年銷售鮮乳量約 350 萬盒。

(三) 遊客情形：

初鹿牧場原係以產銷高品質鮮乳業務為主，近年來由於傳統產業式微，政府積極推動休閒農業，遊客對初鹿牧場的旅遊需求也趨多元化，初鹿牧場的經營計畫將朝休閒農場方向發展，以因應更多人潮到此觀光旅遊。近幾年來入園人數均屬平均約在 45 萬人。

表 2-3 初鹿休閒農場近 5 年入園人數

年 期	92 年	93 年	94 年	95 年	96 年
入園人數 正負 (5%)	49 萬	49 萬	45 萬	52 萬	41 萬

資料來源：研究者整理，引自台東縣政府觀光旅遊網 (2007)。

(四) 初鹿休閒農場體驗活動項目分類

表 2-4 初鹿休閒農場體驗活動項目

景 觀 類	活 動 類	其 他 類
草原景觀	森林浴	植物標示
放牧景觀	滾草活動	遊客休憩區
楓林步道	仔牛餵食	解說導纜
自然景觀遠眺	草原放風箏	鮮乳製程體驗
綠色金字塔	賞鳥活動	販售紀念品
許願池	騎馬活動	花架搖籃
韻律噴泉	遊客坐馬車	景觀餐廳
森林蘭花	太空球	
	高空彈跳	

資料來源：研究者整理引自初鹿休閒農場經營計畫書 (2006)。

五、回饋鄉里專案

凡是卑南鄉居民入園皆不收門票，台東縣高中職以下學生戶外教學參觀只要行文到場，尚可享受免費入園參觀，以及鄰近幾所國中小學學童貧困、低收入戶學生皆享有補助午餐費，另外計畫成立基金會，未來每出售一瓶牛奶提撥金額為基金，回饋鄉民做公益（初鹿休閒農場經營計畫書，2006）。

綜觀上述，傳統初鹿牧場經營已朝向觀光休閒農場發展，有機牧場所產製出的鮮乳，已成功的在台灣市場打出優質的品牌形象，觀光產業對該地區民眾及環境資源的影響深遠，若能妥善規劃、用心經營，必能促使本鄉的觀光事業蓬勃發展，增進當地繁榮，相信該地區的休閒旅遊生命將可穩定並永續發展。



(1) 騎馬活動區一隅 2008/02/28



(2) 楓林步道 2008/02/28



(3) 韻律噴泉 2008/02/28



(4) 景觀餐廳 2008/02/28



(5) 遊客坐馬車 2008/02/28



(6) 場區洗手間 2008/02/28



第三節 發展觀光功能性系統

近年來政府積極推動農業轉型，由一級的農產業轉型成爲三級的休閒農業，協助農民轉型經營休閒產業，增加農村收益、增多農民就業機會，乃至活絡農村經濟（詹德榮，2005）。目前台灣地區休閒旅遊風氣盛行，因此，我國休閒農場數量在各地都大幅的增加中。我國國軍退除役官兵輔導委員會（簡稱退輔會），所經營管理的6大休閒農場包括武陵農場、福壽山農場、清境農場、嘉義農場、東河休閒農場、高雄休閒農場等，由於自然環境優美及特有動、植物生態，使得6大農場已成為台灣著名的觀光休閒景點（楊上輝，2004）。各觀光據點間有一些共同的特性，不過，也由於各地的獨特性才會吸引遊客來訪，於是觀光客的感觀也有所差異。對於不同的地理環境、不同的歷史背景、傳統文化和社會生活模式，經營業者有責任去發現其不同性質使其與眾不同，透過規劃整合地區產業與觀光資源，促進城鄉交流，爲地方帶來經濟商機。以下就針對Gunn（1999）提供的功能性觀光系統作一整理：

壹、觀光功能系統

觀光系統並非單獨運作，欲想觀光產業要達到某種程度的經濟效益，就要事先規劃以提高遊客滿意度，更重要達到資源的維護。觀光產業規劃上必須將內在、外在之影響因素一並列入考慮，並加以分析了解才能使觀光系統有更好的運作功能。發展觀光產業的成功，不只是依賴內部管理，外在的影響因素更爲重要。若無適當的維護措施，以及遊客的發展計畫，觀光事業是無法興盛的。Gunn（1999）將觀光規劃當成一套完整的系統來看，在每個觀光系統中的成員之間關係必須相互支援，政府對基層促銷做出有效的決定；隨著經濟的提昇，私

人機關也與公家機構的活動相結合而提升層次；如果整體觀光系統來整合經營管理，進而商業部門也會因而獲利與其他部門充分合作，最後觀光客及旅客體驗觀光開發的最終目的，也會因觀光系統和諧運作下得到滿足與收穫。觀光系統影響外在因素（如圖2-4所示）。

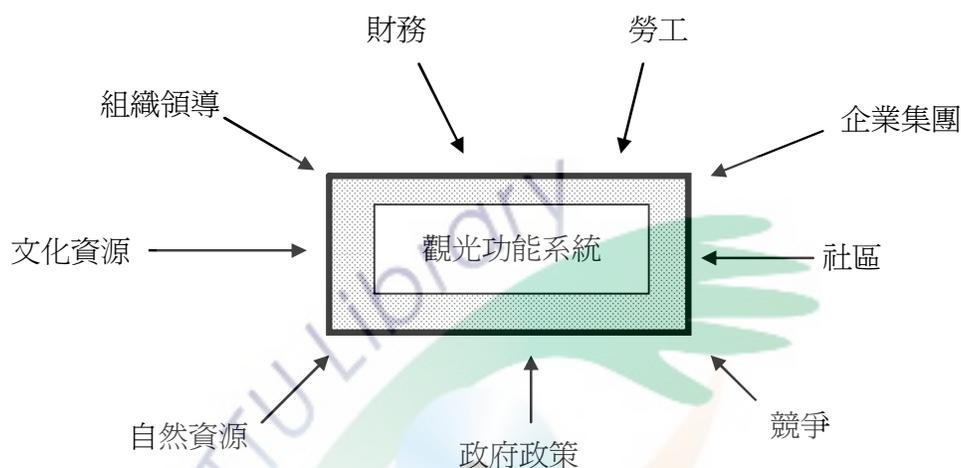


圖2-4 觀光系統外部影響因素

資料來源：觀光規劃，Gunn，1999，台北市：田園出版社。

具體而言，台灣對於休閒農場在規模及資源上卻有許多異處，容易造成遊客在休閒遊憩的品質上無法得到保障，因此，在觀光休閒開發經營上必須顧及遊客參與遊憩時的滿意程度，才能將產業發揮光大。

貳、功能性供給面系統

林永森（2001）從觀光產品的生命週期，包括了發現期、發展期、飽和期、消退期、沒落期或再興期，可以瞭解到一個觀光旅遊地區的發展現況，如欲進行規劃與改革，必先經由多方學理與實務評估分析。林永森引用Gunn的供給面的基本功能，分析觀光地區成功關鍵因素，提供地方觀光產業永續經營策略。而Gunn功能性供給面的發展，提到

必須配合旅遊市場的需求，觀光業並非由旅館業、航空公司或所謂的觀光工業所構成，它是由一個系統的各部份，精細連接而成，此系統亦稱「功能性觀光系統」。在規劃上必須認清互相牽引的因素，而政府機關、非營利性組織、商業團體也該清楚了解觀光規劃的要素。元素間如何相輔相成形成觀光體系，是本節加以探討的問題。

由於觀光規劃包含這些因素及相互的關係，因此相關行業就必須對這些成分瞭如指掌，業者更該清楚供給面的功能，彼此是環環相扣不可分開的關係連結，觀光據點開發者需注意市場走向及五大因素的活動面，如觀光據點吸引人的趨勢、服務體系、交通網、資訊蒐集及促銷之趨勢。就規劃的目的而言，供給面（如圖2-5所示）有五個部份，這五個元素可以廣泛的代表觀光事業的供給層面。

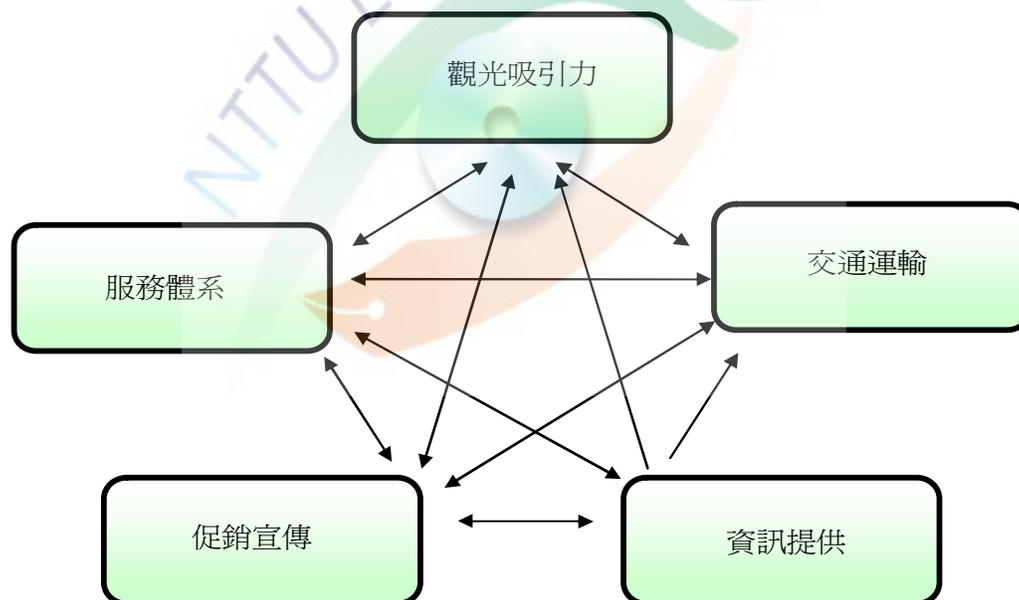


圖2-5 供給面之功能元素圖

資料來源：觀光規劃，Gunn，1999，台北市：田園出版社。

引用Gunn（1999）供給面五個功能元素，歸納整理分別說明如下：

一、觀光據點吸引力

觀光據點最值得注意的即是觀光據點所散發出來的吸引力，吸引力是構成觀光系統的原動力，它提供了二個重要的功能，第一是引誘刺激及吸引旅遊興趣，第二，提供遊客相當程度的滿意度，亦即是真正的旅遊產品。觀光據點吸引力規劃考量包括以下幾點：

(一) 觀光據點吸引力需要被創造及良好的管理：設立觀光據點必須考慮到實質環境及服務設施，要滿足特定遊客的需求。

(二) 相同類型的觀光據點集合在一起以增加吸引力：在大眾旅遊中，讓遊客耗費時間及精力去一個孤立的觀光據點並不合宜。此時大眾旅遊系統，如交通工具可到達之處，這樣的交通特色，使得具相同類型的觀光吸引力據點可以被規劃在一起。

(三) 觀光據點預期服務設施的聯繫是很重要的：雖然觀光據點吸引力是滿足旅遊體驗為主，但仍需相關服務設施的配合。如鄰近社區被規劃成可以提供各項服務設施，如此就增加效率，並從遊客身上得到利益。

(四) 觀光據點在市區也在鄉野：鄉村及小市鎮有其特殊的風味來形成觀光吸引力，有些觀光市場的需求偏好在鄉村設立，因其較不擁擠也較有鄉野味道。至於都市地區像是河流、公園、博物館、劇院、體育場、會議中心等也都是基本的觀光吸引力。

具體而言，觀光客的需求對觀光發展及計劃是非常重要的，所有的硬體設備或活動項目都必須滿足觀光客，倘若沒有經濟利益及環境資源的效益，便會降低成效更可能引起地方性衝突，事先的安排規劃足以彌補這些負面的狀況，因而規劃藍圖時須擔負起各功能元素之間的聯結。

二、服務設施

旅遊服務事業可以帶動龐大的經濟衝擊，基本上任何一種商業觀光服務及設施經營都是在追求一個共同的目標－創造利潤，至於服務設施的考量有以下幾點：

(一) 地理位置受兩種市場的影響：所有提供觀光客基本的服務企業，同時也是提供當地居民服務的市場，相較之下偏遠地區的經營，便較位於城市或小城的經營來的遜色。

(二) 平衡過的經濟基石較為穩定：觀光業一但成為主要的經濟收入時，經濟方面會因旅遊市場的變動而有所震盪。只有工業、貿易、還有觀光事業結合在一起，經濟才有多樣穩定性。

(三) 觀光事業需要程式基礎組織：和都市相比，偏遠地區更需要供水、垃圾處理、警力、消防及電力方面的投資，這也間接促成了旅店、餐館及其他觀光行業設立在社區的趨勢。

(四) 聚合性的服務設施：以前企業家深信經營的位置離對手越遠越好，但如今大家都認為服務設施相近的聚集在一起，以符合旅客需求。

(五) 最好儘量避免脆弱的環境：當在提供服務設施時，地點的設置要避免資源的破壞，最常見的情形就是將觀光產業設置太靠近水邊，或設立在具有自然及文化資源吸引力的地區上。

具體而言，觀光的服務事業必須考量到當地傳統文化及特殊規劃的需要，正因為觀光旅遊的快速成長，民眾需求提高，因而服務設施還有很大的發展的空間，只是需要對於觀光服務業有興趣，樂於尋求商機，找尋適合地點計畫開發新的產業。

三、交通運輸

在觀光旅遊系統中，乘客的運輸是非常重要的，它提供觀光據點及市場資源間的橋樑，業者必須考慮到所有旅遊方式如何輸送旅

客到達目的是很重要的。現代旅客可能使用不同種類的交通工具，因此，在規劃上就必須考量不同交通工具的交通路線，另外遊客步行移動方式，也是值得規劃的路線，在交通運輸規劃考量上需注意以下幾點：

(一) 交通運輸部分必須在觀光規劃考慮之內：現代高速公路、橋樑、機場、鐵路及港口的各項工程品質改進，只是在交通運輸的決策過程中仍需觀光服務業及觀光據點的領導者參與。如此，經由良好的互動雙方都可以獲得益處。

(二) 不同交通工具的使用需要有新的規劃組合：通常觀光客的需求不會只用一種運輸工具，即使到達目的後也常需要其他交通工具配合才行，無論是當地居民或是外來遊客市場，都需要不同交通運輸工具的良好規劃安排。

(三) 交通運輸不再是工程上的規劃：在交通運輸規劃中，對遊客人文層次面的敏感性是必須加以考慮的，良好的指示標誌及旅遊資訊是規劃上的一大挑戰，特別是支線道路及鄉間小路上均屬旅遊產品的一部分。

(四) 新高速公路幹線要充足考慮環境的敏感度：儘管高速公路的規劃技術日新月異，對於自然及文化資源的保護仍須特別注意，對於開發新公路帶來當地社會及實質環境影響，都是值得考量的重要因素。

具體而言，交通運輸考量必須顧及人、車的動線，及目的地的標示物，最後以不破壞自然生態為主因的運輸道路作為最終的評估。

四、旅遊資訊

旅遊資訊在觀光系統中正逐漸受到重視，然而資訊與促銷是不可混一談，廣告的目的在於吸引注意力，而資訊在描述一張地圖、

導遊手冊、錄影帶、雜誌文章、導遊的小故事摺頁及旅遊的軼事等。社會及環境的衝突通常都是導因於遊客對觀光據點特性的認識不足，因此，旅遊資訊可以協助遊客如何安排他們的行程，已達到旅客的旅遊知識滿足，在旅遊資訊規劃考量上必須注意以下幾點：

(一) 不同旅遊區隔需要不同的資訊：特別的地方需要特別的資訊，像歷史古蹟對不同的遊客便有不同的資訊需要；像學校孩童一堆人參觀和單獨駕車來參觀者有所不同。

(二) 旅遊資訊系統並非廣告系統：大部分的促銷都是針對旅遊決策制定前的市場為導向，一般而言，圖表、書籍指引、標誌清晰的公路及遊客服務中心，才能幫助遊客指引迷津，或在旅遊繼站設置互動式電腦，提供必要資訊讓遊客感到貼心和方便。

(三) 經規劃過的旅客服務中心提供各項服務：一個計畫周詳的遊客中心能以資訊為吸引力的觀光據點，是可以解決許多議題，除了可以提供大型車停放及流量大的車輛進出之外，可以有效管理大量遊客進入，而不致於對附近環境資源造成污染與破壞。

(四) 現地須提供足夠的資訊：當地居民本身對自我地區了解情形必須加以注意，最常見的例子是遊客對於當地旅遊提出諮詢時，一問三不知，不然就是給錯訊息，當地性的接待訓練課程可以加強這方面資訊的提供。

(五) 遊客本身的資訊也要充足：以一個外來觀光客而言，對於本身的行為也要負責任，因此，要針對遊客尚未旅遊前提供必要的旅遊資訊，以免除不必要的麻煩。

具體而言，旅遊資訊規劃考量會因人、地、事物不同，而提供不同的訊息，滿足觀光客必要的資訊及服務，是獲得下次再訪的好機會，更是無價的傳播媒體及免費的廣告。

五、促銷方式

儘管促銷不像實質發展那麼需要，但它卻是連結其他觀光系統組成份的主要因子。觀光促銷是每個國家、政府、商家發展的主要政策，它包含了四種性質的活動：

- (一) 廣告：平面媒體、有聲電視，需要花大錢。
- (二) 大眾宣傳：評價好，口耳相傳，不必花錢。
- (三) 公關：設駐區服務中心、服務人員。
- (四) 促銷手法：紀念日、週年慶，送禮物及打折扣。

因為促銷所費不貲，規劃時必須要清楚知道自己要促銷什麼？換言之，促銷必須考慮配合其他供給面的規劃及發展。促銷雖然只是一個對策，相對經濟效益有正面的影響，主要對旅客滿意度要有高度的敏感性。

具體而言，促銷活動就以行銷的觀點來看，顧客的滿意度就是最好的宣傳，能讓遊客覺得不虛此行，這就達到最佳的促銷效果。

總體而言，規劃需負擔起各項功能元素之間的聯繫，強調經常性監測的動態關係，其中一元素改變，極可能影響到系統裡的其他元素。要改善觀光事業，必須了解觀光系統是如何運作的，雖然有些因素會影響市場走向的改變，但絕大部分的主要影響是觀光供給面。而觀光供給面則是由政府、非營利性組織、及商業團體三方面所主導的，因此，觀光事業是否有進步發展的空間，端看這三方面如何運用供給面的五個要素。

第四節 發展觀光產業衝擊認知之相關研究探討

觀光發展雖可振興地方經濟，所創造出來的就業機會也將導致地區社會結構的變動，如造成人口、行業、收入等的影響，以上皆為正面的影響；反之，所帶來的經濟效益，環境過度開發等所帶來的經濟成本及破壞生態現象，即是負面的影響。本節針對發展觀光產業所帶來的衝擊作深入的探討。

壹、觀光衝擊

觀光事業在即將面臨21世紀，被喻為「新世紀的產業金礦」，根據世界貿易組織（World Tourism Organization, WTO）1999年的預測，到了2000年全球國際觀光總人次將達7億，國際觀光收入將達621億美元，2005年全球旅遊業將創造1億4,400萬個工作機會，其中1億1,200萬個工作機會是分布在成長快速的亞太地區，可見觀光事業將成為亞太地區未來產業與經濟活動中極具競爭性的事業（曹勝雄，2001）。

事實上觀光事業是相當複雜的社會現象，觀光旅遊雖可以增加當地居民的收入、提高生活品質、促進地方繁榮、改善地方建設等，但反觀過去國人旅遊場次中，觀光並未對該地區帶來實質上的幫助，反遭發展觀光產業帶來的觀光衝擊，觀光開發對當地環境造成相當的影響。

因此，（歐聖文、顏宏旭，1994）將發展觀光衝擊分為三部份，經濟衝擊（economic environment impact）（如表2-5所示）、社會文化衝擊（social and cultural impact）（如表2-6所示）、實質環境衝擊（physical environment impact）（如表2-7所示），茲分別說明及列表如下：

表 2-5 觀光產業對經濟衝擊之探討

作者 年代	正面經濟衝擊	負面經濟衝擊
李貽鴻 1986	發現觀光發展對當地經濟環境的正面影響為：創造就業機會、增加當地人的收入及吸引外來資金，總之，觀光改善當地的經濟結構、促進繁榮、生活多元化、增加地方的稅收，進一步增進居民的生活品質。	觀光發展對經濟環境的負面影響是：造成物質及地價上漲，社會價值觀改變、財富分配不均、過度依賴觀光的經濟危機及旅遊季節性的差異。
歐聖榮 1998	民宿、農產品展售中心的設置，最直接的影響就是當地居民收入及就業機會的增加，提高當地平均收入，道路、供水電力、通訊等基本設施改善，提昇居民生活品質，減少其他經濟生產技術工作的勞工。	該地區物價的上漲，假日遊客集中對交通及勞力分配狀況產生衝擊。
郭建池 1999	觀光所帶來的經濟衝擊，振興原住民的地方經濟、創造就業的機會、增加個人收入、改善工作型態。	外來財團壟斷經濟、造成原住民對於市場經濟現金形成更大依賴、物價上漲生活費提高、造成貧富差距更大。
陳本騰 2004	工作機會增加、收入增加、永續經營的理念、增廣見聞、經濟競爭條件增強、提高當地知名度、生活品質提高。	外地商人介入部落經營產業、居民變的現實不團結。
林美景 2006	地價房租上漲增加收益、帶動地方基礎建設。	外來者瓜分觀光利益、增加生活上的經濟支出。

資料來源：研究者整理。

表 2-6 觀光產業對社會文化衝擊之探討

作者 年代	正面社會文化衝擊	負面衝社會文化擊
郭建池 1999	促使當地傳統藝術再復興、強化族群意識及認同感、穩定當地人口結構、增進不同族群文化的交流機會、重新理解及詮釋自己的文化傳統、改善提及原住民形象。	文化商品化及退化，如手工藝品質低落或仿製品的出現、遊客歧視，促使居民產生自卑感、觀光客與居民產生行為衝突、母語凋零、消費模式及價值觀的改變。
歐聖榮 1998	到訪遊客深入體驗當地居民的生活習慣，促進城鄉居民及不同居民間文化的交流，且當地原住民可藉本族文化資源的開發利用了解其傳統文化之美，可提升自我族群認同感及向心力，與遊客之接觸可促進文化交流，大規模的觀光遊憩活動改變區內傳統風俗。	遊客的湧入所造成的影響是年輕人對當地文化價值觀的改變。
陳本騰 2004	在社會文化方面的影響，主要是生活品質的改變，文化傳承輔佐觀光、不同文化間的相互影響，能夠鑑往知來，謀求因應之道。	遊客增加，干擾部落居民的生活作息、外人入住治安受到威脅、惡習的傳播模仿，居民變的市儈沒有人情味。
林美景 2006	北埔知名度提高，居民深感榮耀、並能保存歷史建築，傳承客家文化、往來資訊流暢，增加族群認同。	認為社會文化衝擊需要長時間觀察，短時間不易察覺。

資料來源：研究者整理。

表 2-7 觀光產業對實質環境衝擊之探討

作者 年代	正面實質環境衝擊	負面實質環境衝擊
李貽鴻 1986	實質環境包括自然環境及人為環境，實質環境改變為均衡地方結構，改善生活品質；自然環境為發掘自然生態、永續發展。	觀光遊憩對自然環境的衝擊，如土壤流失、植群的破壞、生態系統的改變等；對人為環境的衝擊，則包括了因人口數增加而引起的交通擁擠感、噪音、垃圾等問題，以及空間環境不足所引起的實質設施容許量超過負荷，大量的興建建築與原有環境形成不協調景觀。
歐聖榮 1998	發展觀光產業可改善對外交通、公共建設完善、增加戶外遊憩場所、歷史古蹟保存。	假日交通擁塞、遊客增多，噪音與垃圾增加。
郭建池 1999	環境獲得完善的保護、基本設施的改善及整建、提升生活環境品質及型塑部落新風貌。	加速資源的損耗、侵犯當地人生活空間、破壞生活環境品質、引起坡地崩塌水土流失生態系的破壞、不當的開發設計造成景觀失調。
陳本騰 2004	發展觀光後環境美化，景觀變化的多樣化、路標指示清楚有特色。	遊客增加、車多、人多、垃圾多，不當的開發多加蓋民宿自然景觀遭破壞。
林美景 2006	居民對實質環境的感覺大都是負面，亦即是地區發展觀光的時間越久，居民對實質環境的負面知覺會越強。	遊客任意停車影響居民生活的不便，人潮擁擠造成交通阻塞，攤販缺乏管理造成街道景觀凌亂、垃圾增加造成污染。

資料來源：研究者整理。

歸納上述相關研究發現，發展觀光產業使得遊客與當地居民有接觸的機會，但旅遊過程中可能造成當地的威脅，對於居民都是直接或間接影響，因此，發展觀光產業以尊重當地的文化資產為首要，並且不破壞自然資然及維持生態的平衡。

貳、觀光產業認知

然而一個具有吸引力的觀光環境被發現時，初期湧入的觀光客居民的態度多是熱情的，但隨著觀光客大量增加，居民對於遊客的態度卻是多變的，如果當地環境漸漸處於不安即被剝削利用的狀態時，甚至影響到居民的作息，居民對觀光客的態度卻是無奈、不被肯定的。發展觀光事業對當地的經濟必有影響，但是對於環境過度的開發，帶來大量的生態破壞都是負面的影響。因此，針對發展觀光產業認知相關證實研究加以探討（如表 2-8 所示），並參閱相關文獻，以彌補研究之不足。

表 2-8 發展觀光產業認知相關證實研究摘要表

作者 年代	研究 對象	研究 地區	研究 方法	研究結果
顏宏旭 1994	金門 縣居 民	閩南 地區	問卷 調查 法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居民與遊客對觀光發展之認知程度上有顯著差異。 2. 居民與遊客間之互動關係良好。 3. 觀光發展對當地社會之影響經因素分析後，將其歸為七類：「實質環境與交通方面」、「經濟方面」、「社會方面」、「外力介入方面」、「活動與購物機會方面」、「史蹟與設施方面」、「機票訂位方面」。以整體而言，居民認為觀光發展之負面影響較正面多。 4. 大多數居民與遊客均贊同設立國家戰役紀念公園。 5. 居民對觀光發展之認知與態度，在年齡、教育程度、個人平均月收入、是否從事觀光相關服務業、居住時間長短、與遊客接觸程度上有顯著差異。
游仁君 2000	新竹 縣北 埔鄉	客家 地區	參與 觀察 及深	<p>研究發現維繫北埔聚落的兩大力量「傳統空間結構」及「居民情感」，受觀光衝擊而改變。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 居民日常空間使用型態被犧牲轉為服務遊客的假

(續接表 2-8)

			深度訪談法	<p>期休閒。</p> <p>2. 居民的生活空間淪為與遊客共享的場所。</p> <p>3. 利益的分配不均成為分割居民情感的利刃。</p> <p>4. 外來消費概念造成的價值誘惑削弱圍墾初期勤苦的客家精神。</p>
賴如伶 2002	苗栗縣南庄村居民	原住民地區	深度訪談法	<p>1. 在經濟方面影響主要為：當地就業機會的增加、居民所得的提高、其他產業的帶動以及增加當地農特產品的銷售等，因此，當地原住民觀光發展在經濟上有正面的影響。</p> <p>2. 在社會文化方面影響方面：受訪居民認為當地原住民觀光發展例如：透過經營民宿的過程對居民而言，能增廣見聞並獲取新知，與遊客進行人際上的互動及知識經驗的交流。</p> <p>3. 在實質環境影響方面：由於當地原住民觀光發展，使得居民對於附近環境及景觀的維護及美化更加的重視。</p>
陳本騰 2004	苗栗縣泰安鄉南三村居民	原住民地區	深度訪談法及參與觀察法	<p>1. 研究結果與發現在經濟影響認知方面：發展觀光產業確實增加居民工作機會、觀光相關行業多元、觀光職業訓練積極、更重視家庭經營及子女教育、產業結構改變、自有及外來資金運用及接納觀念、居民變得現實不團結。</p> <p>2. 在社會文化影響認知方面：文化及技藝得以推廣傳承、居民凝聚力聚合、部落社區結構改變、治安機關裁撤的影響、惡習傳播模仿之負面影響。</p> <p>3. 在實質環境影響認知方面：環境保護思維能有共識、不當使用或開發之負面影響、人為建設把環境點綴，大多數持正面支持的看法。</p>
吳瑋倫 2005	新竹縣新埔鎮居民	客家地區	問卷調查法	<p>經由分析後，發現新埔地區居民的社經背景與居住位置不同對觀光衝擊識覺影響並不顯著。雖然已有部分居民感受到觀光發展造成的負面衝擊，但大部分居民對於觀光發展保持樂觀的態度，整體而言，觀光發展造成的正面衝擊多於負面衝擊。</p>
林美景 2006	新竹縣北埔鄉居民	客家地區	問卷調查法	<p>1. 發現居民對於經濟上的衝擊知覺主要是：外來者瓜分觀光利益、地價房租上漲增加收益、帶動地方基礎建設、增加生活上的經濟支出。</p> <p>2. 實質環境衝擊知覺大致是負面的影響，如遊客任意停車，造成停車問題、假日遊人如織，造成交通阻塞、垃圾增加，造成污染、攤販缺乏規劃，造成街道景觀凌亂。</p> <p>3. 社會文化衝擊知覺大致是正面的影響，如北埔知名度提昇，居民深感榮耀、保存歷史建築，傳承客家文化、資訊流通，增強族群認同。</p>
鄭心儀 2006	產、官、	無	深度訪談	<p>研究發現，</p> <p>1. 經濟影響包含有：透過鄉村旅遊發展可以活化鄉</p>

(續接表 2-8)

	學各方面專家學者		法及德菲法	村地區經濟發展、增加就業機會、提高居民經濟所得、增加地方稅收、促銷鄉村地區產品。 2. 社會影響則有：鼓勵青年返鄉、保存鄉村傳統文化、增加鄉村地區與其他地區之互動、喚起鄉村居民對在地文化的再思考、提升台灣觀光發展之競爭力。 3. 環境影響則有：改善鄉村景觀、提高鄉村地區生活環境品質。
林光浩 2007	屏東縣春日鄉居民	原住民地區	問卷調查法及深度訪談法	研究結果顯示部落發展生態旅遊認知前六項排序： 1. 生態旅遊的發展使本地增加自然生態與原住民文化認同感。 2. 生態旅遊的發展使得本地區傳統文化獲得傳承與保存。 3. 生態旅遊的發展使本地謹慎利用自然資源。 4. 生態旅遊的發展使本地區就業機會增加。 5. 生態旅遊的發展使本地歷史與文化受到保護。 6. 生態旅遊的發展使本地區獲得公共設施獲得改善。

資料來源：研究者整理。

歸納上述相關研究發現，發展觀光產業經濟方面的影響認知多為：增加居民收入、就業機會增多、生活水準提升、為當地帶來繁榮；但也造成物價上漲、貧富差距變大、居民過度依賴觀光產業。就社會文化方面的影響認知多為：促使當地傳統文化再復興、增加族群的認同、提升地方形象；但無形中改變年輕人的價值觀念、增加犯罪率、遊客與居民的行為易起衝突。就實質環境方面的影響認知多為：對外改善交通、增加公共設施、環境美化、歷史古蹟保存；不過，造成假日交通擁塞、噪音與垃圾增加、開發引起生態系破壞。

總體而言，居民對發展觀光的認知，端視其於觀光發展過程中所獲得資源利益的多寡而定，沒有獲利的居民往往持負面的態度，而獲得利益資源的居民則持正面的態度。總之，發展觀光產業需靠政府持續推動各項觀光旅遊活動，建立商家及居民與遊客間的良好關係，以招攬更多遊客來訪，創造經濟的奇蹟為觀光達到一個雙贏的局面。

第參章 研究方法與實施

本研究主要是探討初鹿休閒農場地區居民對觀光產業功能性系統認知及觀光產業衝擊認知為何?本研究運用質化的方法進行研究，透過資料蒐集、文獻探討、以深度訪談為主要的方法、配合參與觀察法的運用完成此研究。本章共分為五節，第一節研究方法；第二節研究工具；第三節研究架構；第四節研究流程；第五節研究對象，茲分別說明如下。

第一節 研究方法

學者 Polor 指出，目前社會科學的研究取向，有量化研究與質性研究兩大類。在研究價值上，量化研究偏向於「驗證」(verification)，對於理論架構清楚且欲分辨顯著變數與變數之間的因果關係較為適用。質性研究的價值則偏向於「發現」(discovery)，對於理論架構尚可發現之探索性研究較為合適。潘慧玲(2004)認為作質性研究必需要有廣泛的閱讀，增加理論基礎，提昇敘寫能力並養成反思的習慣，自己從另一個觀點去看你所看到的狀況。葉重新(2001)認為研究者為了深入探討某個問題，在自然情境之下，長期觀察深入訪談或分析私人信件，以其廣泛蒐集受試者的各種資料，經整理、歸納、分析之後以文字描寫受試者內心世界價值觀、行為舉止，這種研究方法稱之為質的研究，又稱之為質性研究。

具體而言，做研究最重要的是選擇一個對自己有意義的主題進行研究，是很重要的態度。質性研究包括以下二種方法，茲分別說明如下：

壹、文獻分析法(literature review)

文獻分析是指對某研究特定主題進行資料蒐集、整理、分析和評論重要的相關文獻與觀點的方法（丁導民，2003）。本研究透過文獻分析法，針對發展觀光產業之相關書籍、初鹿休閒農場計劃要點與相關文獻研究進行整理，歸納出觀光產業之內涵與架構，以符合研究目的所需。

貳、深度訪談法(in-depthinterview)

范麗娟（1994）認為，質性研究的訪談是企圖從訪談者的角度，來了解受訪者所處的環境，並闡明人們經驗所涵蓋的意義。所以在訪談過程中，可以得知受訪者用自己的語言來敘述所處的環境、家庭生活及工作的觀點，甚至是夢想與期望。Patton（1990）指出，深度訪談為質性研究資料蒐集方法之一，指藉由面對面的言語交談，發現人們的意見、感受、經驗與知識之直接引述，已獲得受訪者對於個案或現象的主觀看法。其中關鍵因素，或稱為有效的工具，則是訪談者所扮演的角色，是否具有豐富的想像力、高度的親和力及敏銳的觀察力，成為整個研究能否成功的重要原因。引自 Patton 依據蒐集之資料取向，將深度訪談區分為下列三種形式：

一、非正式的會話訪談（informal conversation interview）

係指開放式、無結構性的敘述，如同日常生活閒聊，或向知情人士訪談以取得資料，在雙方互動的過程中，讓問題自然的顯現，一般適用於在一個持續參與觀察情境之後，才寫下他們所觀察及訪談的重點。此種方式需花大量的時間，且資料亦較難予以整合分析。

二、一般性訪談導引法(general interview guide approach)

也稱為半結構式訪談，由訪談者提供一些提綱挈領的問題，引發訪談情緒，受訪者能自由的在有限之時間內探索、調查與詢問。

此種方法最適合用於團體訪談及個人的深度訪談，它使互動集中焦點，並允許個人的認知取向與經驗表現。

三、標準化開放式訪談(standard open-ended interview)

此訪談方式即為結構式訪談。在訪談之前，所有需要詢問的問題均被先撰寫出，並小心的考量每一問題之字句組合，然後再於訪談中適當地提出問題。利用此種方式所獲得的資料最易分析，但會降低資料的可信度及訪談者效應會減至最少。通常適用於因時間限制、需獲取易於分析之資料、具有高度集中焦點之訪談主題。

綜上所述，文獻的看法深度訪談應減低對於受訪者回答之問題作引導或暗示，能讓受訪者感覺如同是在平常生活中的對話，能用隨興的方式思考，不自覺是被訪問，而須加以防範小心回答，如此這種引導性低的訪談方式，所得到的回答內容其正確性較高，對於研究問題的解釋也較具公信力。期望透過深度訪談的方法，不預設任何可能發生的結果，獲取研究問題的解釋與見解。

第二節 研究工具

本研究所使用的訪談工具如下：

壹、訪談者

在質性研究中，研究者即是工具，因此，當研究者以質性研究取向進行研究時，研究者本身必須覺知自己乃為最重要的研究工具。訪談過程中，除具備訪談問題能力之外，研究者必須與研究參與者建立相互信賴的關係。同時，研究者亦需要站在研究參與者的角度，觀看事件發生的經過，而在分析資料上，除應用研究者相關經驗與訓練外，更應以研究參與者所理解的主觀世界，進行分析討論（黃月美，2005）。彭志宏（2005）相較量化的調查法，深度訪談更能讓研究者有機會學習到未曾看見或未聽到的另一種詮釋。其具體的優點包括：

- 一、訪談時間較長，訪問較深入，可以發覺許多新的問題，獲得不同的結果與啟示。
- 二、訪談較具彈性，問題可以隨受訪者的答案或反應而有所改變。對受訪者感興趣的話題，可以棄而不捨地做更深入的追蹤。
- 三、深度訪談法強調的是訪問者與受訪者之間的互動關係，對於一些誤解的問題可以當場加以澄清，以增加訪問結果的準確性。
- 四、深度訪談的訪問者本身要十分了解研究的目的，所以可以隨時調整問題的內涵，以適應研究者的需要。

本研究採用一般性訪談導引法，亦是半結構式訪談。由於半結構式的型式較結構式訪談有彈性、不受限制，又較非結構式訪談嚴謹，因此成為最常被採用的方式。為使訪談過程順暢及訪談內容一致性，所有訪談方式均由研究者自行進行，依照已擬定的訪談大綱進行訪問，切忌問題有預設立場、不當引導、暗示結果以及打斷受訪者思考

等情形發生。

貳、質性研究的信效度

葉重新（2001）信度與效度是評估研究工具品質的重要因素，信度是評估研究工具的穩定性或可靠性，效度則是評估研究工具的真實性與正確性。

質性研究信度分為二種：

一、重測信度：研究者以相同問題在不同時段訪問受試者，或以電話訪問受試者，如果受試者所講內容前後一樣，則表示信度高。

二、評分者信度：研究者請幾名觀察者，在同一現場觀察受試者的行為，如果觀察結果一致，則信度高。

質性研究效度分為三種：

一、三角測量法（triangulation），在質性研究中，由兩名以上研究人員所組成的研究小組。例如：研究主持人、協同研究人員、研究助理等人員，一起針對研究情境相互討論，彼此交叉檢核所蒐集到的資料，是否具有一致性，如果一致性高就表示效度高。

二、效標關聯效度，假如觀察或訪問結果與效標具有高度相關，就表示有高度效標關聯效度。

三、內在效度，將訪談整理資料，以逐字稿呈現給受試者加以檢視，經修正之後可以提高研究之內在效度。黃月美（2005）針對質性研究之效度而言，最重要的關鍵在於，研究場域之研究者的技巧、能力以及執行其研究的謹慎度。

具體而言，本研究結合專家的信效度方法，進行訪談導引法，於訪談時必需口語清晰，態度謹慎、仔細觀察、確實撰寫訪問重點，依照訪談指引依序訪問，切勿加入個人色彩，揣摩他人想法，研究者於訪談時也應該注意時間的掌握、及訪談地點的氣氛等重要因素，以增

加本研究的信度。

參、訪談指引

在訪談進行的過程中，人們重建了主觀理論的內容。訪談大綱擬出幾個主題領域，每一個都是由一個開放性問題（open question）所引出，並且以一個衝突性問題（confrontational question）作結束。而半結構化訪談法的要素，Uwe Flick（2007）在質性研究導論提出主要由三種不同類型的問題所構成：

- 一、開放性問題（open question）
- 二、衝突性問題（confrontational question）
- 三、理論驅動的假設導向問題（theory-driven, hypotheses-directed questions）：此種問題都以那些與主題相關的學術性文獻為導向，或者是以研究者理論的前提做基礎而設計的。在訪談中，系統的闡述這類型問題的關係，有助於促使受訪者的內隱知識（implicit knowledge）達到更清晰的狀態。在問題的設計上，此類問題所帶有的理論假設乃是提供建議給受訪者更明確的認知。

本研究主採訪談導引法，訪談方向依照訪談指引（附錄一），經由研究目的、研究問題、文獻分析而編製，並延請專家學者討論修訂而成訪談綱要，以增加效度。訪談指引主要功能是提醒訪談者訪談方向為何，以及每次、每人訪談之間一致性，其次與受訪者需建立良好友善關係，並積極的傾聽受訪者的談論內容，為了讓受訪者意識到有個人在專心的傾聽他們的談話，研究者應該不時的重複受訪者說過的一些話，換句話說，研究人員應該把受訪者講過的話以另一種更明確簡潔的方式再表述一遍，但不附加任何自己的評價意見（Janet M. Ruane，2007）。

初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光功能性認知

一、觀光據點吸引力的認知

1. 對於本鄉發展觀光產業，您覺得初鹿休閒農場吸引觀光客到此一遊的主因為何？
2. 如果要介紹初鹿休閒農場您會建議哪些特點以供遊客、親友參考？
3. 本鄉鄰近觀光景點有：原生植物園區、紅葉少棒館、卑南文化公園等，是否能相互牽引帶動觀光人潮？為什麼？
4. 對於初鹿休閒農場的據點吸引力，您的建議為何？

二、服務設施的認知

1. 對於初鹿休閒農場園區，大眾遊客服務設施您覺得做的如何？
2. 那些服務設施需要改進？而哪些服務設施值得推薦？
3. 對於初鹿休閒農場的服務設施，您的建議為何？

三、交通運輸的認知

1. 對於遊客到達初鹿休閒農場的交通運輸網，您覺得如何？
2. 對於遊客到達初鹿休閒農場的交通運輸工具，您的建議為何？

四、旅遊資訊的認知

1. 您覺得外來觀光客對初鹿休閒農場的旅遊資訊夠嗎？是業者所提供的資訊不完整？還是遊客本身對旅遊地的事先功課做得不夠？
2. 對於初鹿休閒農場的旅遊資訊，您的建議為何？

五、促銷方式的認知

1. 就您知道初鹿休閒農場有無對外的宣傳促銷活動？如有可否舉例說明？
2. 對於初鹿休閒農場的促銷方式，您的建議為何？

初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光衝擊認知

一、對經濟影響的認知

1. 發展觀光產業後，您覺得居民在就業機會及收入方面上的影響。
2. 發展觀光產業後，您覺得居民所從事的相關行業之影響。
3. 發展觀光產業後，您覺得本地農特產品銷售情形及影響。
4. 發展觀光產業後，您覺得經濟方面正、負面的影響。

二、社會文化影響的認知

1. 發展觀光產業後，對社區結構影響。
2. 發展觀光產業後，治安生活作息影響。
3. 發展觀光產業後，外來遊客接觸及互動影響。
4. 發展觀光產業後，社會文化方面正、負面的影響。

三、實質環境影響的認知

1. 發展觀光產業後，對自然環境的影響。
2. 發展觀光產業後，人為建設對環境的影響。
3. 發展觀光產業後，對外聯絡道路、大眾交通工具影響。
4. 發展觀光產業後，實質環境方面正、負面的影響。

表 3-1 專家學者資料

專家學者	服務學校及單位	專 長
洪煌佳	台東大學	運動休閒管理
周財勝	台東大學	運動休閒管理
蘇維杉	國立雲林科技大學	運動休閒管理

肆、受訪者基本資料

在受訪者同意下，蒐集受訪者生長背景、教育程度、職業、家庭狀況、經濟狀況與年齡之基本資料。

伍、研究同意書

訪談時可能會涉及受訪者的私人隱私，為確保受訪者權益並基於研究倫理，訪談前都需請受訪者詳閱研究同意書(附錄二)確認了解權利義務後使得進行。

陸、訪談紀錄表

徵詢受訪者同意在每次訪談時能進行錄音，訪談者在每次訪談後的最快時間內，即將把所有互動訊息、訪談內容，撰寫在訪談紀錄表上(附錄三)，讓受訪者確認訪談內容無誤，以增加本研究效度。

第三節 研究架構

就研究目的與文獻探討，將研究對象設定為初鹿村、明峰村的居民，透過質性研究半結構性訪談法，以探討該地區居民對發展觀光產業的認知，及對發展觀光產業的衝擊，針對結果提出討論與建議。本研究的研究架構（如圖 3-1 所示）。

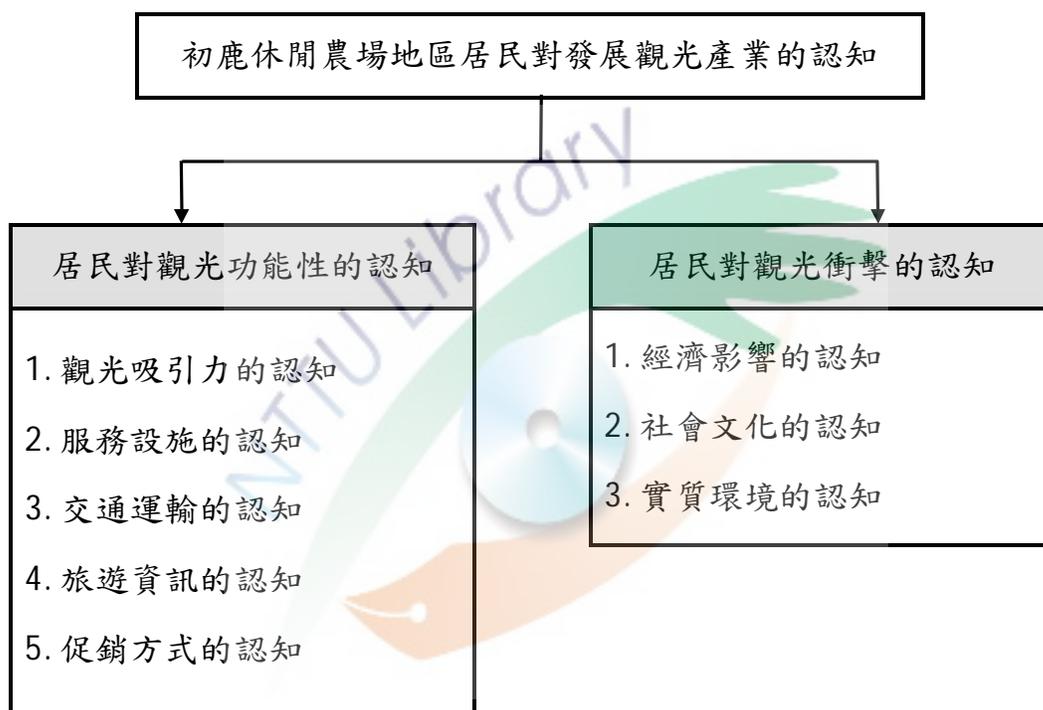


圖 3-1 研究架構圖

第四節 研究流程

本研究的實施程序，致分成三個階段，第一階段是準備階段：包括文獻收集、決定研究對象及訪談人員、撰寫研究計畫。第二階段是實施階段：包括訪談的實施、實地觀察。第三階段是資料分析階段：包括資料分析、整理、研究完成。各階段實施步驟（如圖 3-2 所示）。

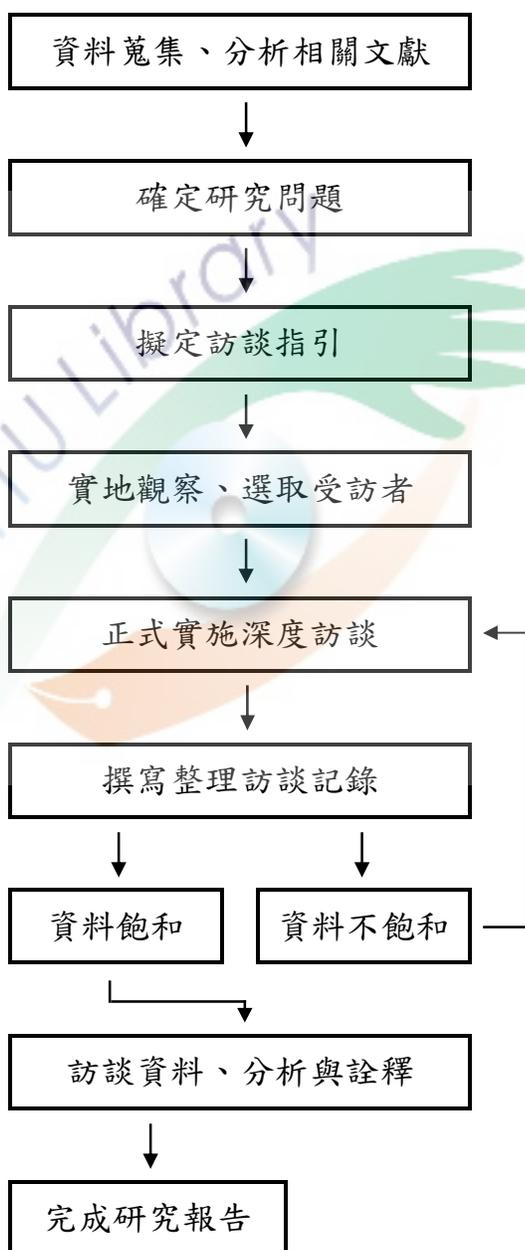


圖 3-2 研究流程圖

第五節 研究對象

本研究採用立意抽樣 (purposive sampling) 選取訪談對象為：初鹿村、明峰村居民以進行深度訪談法瞭解當地發展觀光產業影響的看法，訪談對象均屬平均，包括現地年滿三十歲以上的男女，商家經營年滿五年以上之負責人、地方民意代表、社區發展理事長、明峰村村長及學校教員作為本研究訪談對象。

壹、訪談對象：

表 3-2 受訪者基本資料表

編號	性別	年齡	族 群	職 業	教育程度	訪談地點
A	女	36	原住民	務 農	高中	家 中
B	男	32	閩 南	早餐老闆	高中	營業場所
C	男	42	原住民	國小教師	碩士	學 校
D	女	58	閩 南	理 事 長	高中	社區公園
E	男	52	閩 南	農場經理	碩士	辦 公 室
F	男	62	閩 南	代表主席	高中	辦 公 室
G	男	62	閩 南	村 長	國小	家 中
H	男	70	閩 南	已 退 休	高中	家 中

資料來源：研究者整理。

貳、研究對象背景資料

- 一、受訪者 A 為 36 歲女性，現為務農婦人，自家種植枇杷、釋迦，對於農特產品產銷情形有實務經驗，高中畢業。
- 二、受訪者 B 為 32 歲男性，經營早餐店，面對假日遊客湧入，增加商機情形十分了解，平日兼種植枇杷，對於種植農作物有實際經驗，高中畢業。
- 三、受訪者 C 為 42 歲男性，現為國小校長，是土生土長的原住民居民，十分了解當地居民受產業影響的生活方式，研究所畢業。
- 四、受訪者 D 為 58 歲女性，曾為戶政事務所職員，熱心公益退休後接任為社區發展協會理事長，對於社區的人事物有較詳盡的認識，高中畢業。
- 五、受訪者 E 為 52 歲男性，現職為農場經理，有改制前、後的工作實務經驗，並做過相關的研究，研究所畢業。
- 六、受訪者 F 為 62 歲男性，現為卑南鄉代表主席，身為民意代表為民服務多年，對於休閒農場的環境及開發農場的原委有相當程度的認知，高中畢業。
- 七、受訪者 G 為 62 歲男性，現為明峰村村長，該村是他從小居住地，也是當地務農主角之一，對於地理環境認識充足，國小畢業。
- 八、受訪者 H 為 70 歲男性，現為退休公務人員，居住地已超過 60 年之久，對當地生活型態非常了解，高中畢業。

第肆章 結果與討論

本研究分析結果將針對台東縣卑南鄉初鹿休閒農場地區居民發展觀光功能性認知及觀光衝擊認知做出結果與分析，而分析將分為二個部份。第一個部份為觀光功能性認知，包含了觀光吸引力的認知、服務設施的認知、交通運輸的認知、旅遊資訊的認知、促銷方式的認知；第二部份為觀光衝擊認知，包含了經濟影響的認知、社會文化影響的認知、實質環境影響的認知。

本章共分為三節，第一節發展觀光功能性認知分析；第二節發展觀光衝擊認知分析；第三節本研究發現。

第一節 發展觀光功能性認知分析

觀光一直有綠色產業之稱，且是由土地開發及許多旅遊規劃的項目凝聚而成。然而發展觀光它不只是商業部門而已，是三種重要成分所組成-政府機關、非營利性組織，及商業本身，每個開發者各自在觀光發展上做自己的決策規劃，而每項發展都是為了滿足遊客在某時某地所需要的服務，以達到獲利成功的要素。且遊客不只是在乎好的服務品質，還注意到一些設備之外的因素，如觀光據點的優劣性、入園價位、旅遊是否舒適便捷、或購物時的方便性等，都是遊客所關心的問題。但是，當地居民所關注的卻是觀光客的聚集，會造成的交通阻塞、噪音的產生、或是治安上的危機等問題。

因此，觀光業要達到某種程度的經濟效益，它就要事先規劃以提升遊客的滿意度、結合社區居民的力量，更重要的是達到資源的維護，創造更佳商機，這樣發展觀光旅遊才是永續的事業。

壹、觀光據點吸引力

觀光據點吸引力被界定為經過規劃而經營管理者能夠提供遊客興趣、活動及享樂的地方。儘管一地區有許多觀光資源，除非能夠真正的吸引觀光客前往，否則均不能宣稱是具有觀光吸引力 (Gunn, 1999)。Peters 與 Weiermair (2000) 則認為吸引力屬於人為性的創造，透過相關管理方式及創造力，共同結合與建構成功吸引遊客的技巧策略。曹勝雄 (2001) 指出觀光資源吸引力包括景點設施與自然景觀，能對遊客產生拉曳效果。

一、初鹿休閒農場地區居民認為，初鹿休閒農場能吸引觀光客到此遊玩的主因是，具有多年優良品質的鮮奶已經遠近馳名，風光明媚的景色更是讓遊客印象深刻，因此，鮮奶及自然風景是吸引觀光客前來遊玩的主要因素。林美景 (2006) 研究指出，北埔的觀光活動除了人文古蹟之外，還舉辦多項的文化節慶活動如：膨風節、柿餅節、桐花祭、播茶等，都將北埔的觀光發展推向另一波高潮。

所以，初鹿地區居民期盼，結合縣市政府觀光處等相關單位來配合推動，搭配節慶，使用休閒農場來舉辦活動必能吸引觀光客前來參加，除了增加營業收入之外，並能提高本鄉的知名度。

- i 初鹿牧場有新鮮的牛奶、美麗的草原風光、還有當地自然景觀是吸引外來客的主要原因 (NA-20080319)。
- i 已經打響知名度的就是鮮奶，它的優質鮮奶令人回味無窮，喝了還想再喝 (ND-20080312)。
- i 主要是有一大片的草原，然後它的鮮奶知名度、再來成群的乳牛，這三個因素是一般遊客會想要來初鹿牧場的主因 (NE-20080316)。

二、初鹿休閒農場地區居民認為，初鹿休閒農場內的特點介紹是，香醇的鮮奶、自然的景觀、遼闊的大草原，是值得向遊客及親友推薦的

在地特色。

i 我會介紹親友到牧場的原因是，他們可以喝到新鮮的牛奶、看乳牛、欣賞風光大草原、還有，當地也能看到自然的景色，令人心情開闊（NA-20080319）。

i 我們一定介紹它的牧場鮮奶香醇好喝，也有牛奶製作而成的饅頭，入口即化的口感很值得推薦（NB-20080409）。

i 我覺得我會想讓親友看的就是i 我覺得是那個體驗的活動，因為他們現在有體驗的部分。我覺得就是會介紹這個部分給人家知道（NC-20080312）。

i 尤其鮮奶、草原是全國最大的，然後乳牛最健康；之外，我們會介紹週邊的景點，例如：都蘭山，從這裡可以遠眺都蘭山，也可以遠眺九橫山，甚至於直接看到太平洋（NE-20080316）。

三、初鹿休閒農場地區居民認為，鄰近景點是會互相牽引帶動觀光人潮的，因為，觀光吸引力是影響遊客前往遊憩地點的重要誘因。近處的原生應用植物園區是追求健康食品遊客的好去處。鄰近的卑南文化公園、史博館都是近年來才開挖出來的原住民千年文化遺址，針對原住民文化有尋根興趣的遊客是具有很大的吸引力。紅葉溫泉、紅葉少棒館的開闢是對於國球運動有興趣的旅客，可前往了解紅葉少棒的發展背景。

Gunn（1999）指出雖然觀光據點吸引力是滿足旅遊體驗為主，但仍需相關服務設施的配合，相同類型的觀光據點集合在一起以增加吸引力，在大眾旅遊中，讓遊客耗費時間及精力去一個孤立的觀光據點並不合宜。所以，旅遊地點的選擇夾雜了個人的喜好，最終決策取決於遊客觀光的目的是。

i 我覺得部分啦！不會都沒有，但是我覺得他們本身其實都有各自不同的特色，像原生植物園區，它是針對植物那塊，就是跟初鹿牧場不同的地方；紅葉少棒館是紀錄過去少棒的發展史；卑南文化公園，是考古區，那種享受整個綠

地公園的環境。我覺得他們各有不同的地方 (NC-20080312)。

i 嗯，當然是有啊，多少都會有影響，因為這是同一條路線，山線就是這樣一路走下去沿途休息參觀的 (ND-20080312)。

i 這方面我是認為可以形成一個旅遊帶，形成旅遊帶的時候，就i 甚至有機會的話，相關產業可以共同行銷，這樣對整個卑南鄉的觀光發展會有很大的幫助 (NE-20080316)。

i 觀光這個路線當然是會相互牽引帶動人潮的，但是如何能彼此結合形成一條有利的觀光景點路線是值得新廠商去花心思規劃的 (NF-20080413)。

四、初鹿休閒農場地區居民對於據點吸引力的建議是，希望場區內做多元化的改變，增加遊玩設施，如：劍湖山世界、布魯樂谷等型態的遊樂場，並結合在地的原住民文化特色舞蹈及編織等，如：九族文化村、台北烏來，都是最好的原住民文化產業。

i 經營項目多樣性才可吸引外來客遊玩，甚至多增加親子活動設施，遊樂場之類的，現代父母親都是孝子，旅遊活動都以孩子的需求為考量 (NA-20080319)。

i 假如要更吸引人，我個人希望說，加入更多體驗的東西，就是辦一些活動，跟自己的社區或者部落的一些文化做連結，然後互動，讓他們可以體驗到這裡的文化，因為，這裡有卑南族、阿美族一些文化的特色，我想會讓人家比較印象深刻一點 (NC-20080312)。

i 當然就是要創新，不斷的創新，讓遊客每次來的感覺就是不一樣，因為我們初鹿牧場遊客的回流率是滿高的，根據我們做過研究調查，五次以上是最多的，這對一般旅遊景點來講，這是很難得的現象 (NE-20080316)。

i 它未來的走向因為受限，沒辦法做遊樂場的設施，以目前的觀光開發要有新的遊樂設施才行，它原先 BOT 開發觀光案有歐洲式的牧野風光，可是它的受限非常大，還要兼顧到國土的保安、水土保持等很多的設限，到目前二、三年還是沒辦法有新的突破 (NF-20080413)。

具體而言，訪談結果分析得知，初鹿休閒農場觀光吸引力為，能嚐到新鮮的牛奶、看到成群的乳牛、廣大的草原、以及遼闊的視野是吸引觀光客前來遊玩的主因。而經營方向朝多元的活動進行，會更利於觀光產業的推展。所以，觀光據點吸引力必須要有被創造及良好的規劃管理，並能考慮到實質環境及能滿足遊客的需求，包括遊客的個人屬性、旅遊動機及期望效果等，如此才可能達到吸引觀光客前來的動機。

貳、服務設施的認知

曹勝雄（2001）觀光業所提供的產品就是一種服務，而觀光業本身就是屬於服務業的一環。基本上任何一種商業性的觀光服務及設施的營運都是在追求一個目的-那就是創造利潤。服務的品質可以為企業帶來競爭優勢與銷售量，許多公司已經把服務品質當成最高的指導原則，簡單的說，顧客的感受就是衡量服務品質最好的工具，服務品質的目標就是無微不至。Gunn（1999）認為觀光的服務事業必需考慮到傳統及特殊規劃的需要，例如：聚合性的服務設施，以前業者多是認為經營位置最好遠離競爭對手，但是，現在卻覺得能結合相關事業在附近，以便符合遊客需求，當然，提供服務設施地點儘量避免會破壞自然資源，而是在具有文化吸引力的地方設置較佳。

一、對於初鹿休閒農場園區大眾遊客服務設施的觀點是，場內需要增加人員編制，做深度詳細的導覽工作，無論是散客、社會團體人士，或是戶外教學的學子，能有進一步認識本地的特色，無非是最好的自然科學教材。當今我們的教育重視國家與世界資訊的傳達，卻忽略了自己的鄉土歷史與文化特色，以致兒童所獲得的知識與切身經驗脫節，難與生活相結合。正值觀光產業的發展及歷史古蹟探訪熱潮，最常見的解決遊客問題方法，就是遊客中心的設立，因此，國內一般的

遊樂場、動物園、水族館、自然中心、博物館、科學館等，解說中心與遊客服務中心都會規劃許多節目來吸引遊客，所以，初鹿休閒農場增設簡報室做深度的導覽是有其必要性的。

i 個人覺得還需要加強園區內的導覽，或是提供一些臨時性的服務（NA-20080319）。

i 要做一般所謂深度旅遊的服務介紹，我們想要找一個導覽介紹員，其實我們是找不到的（NC-20080312）。

i 導覽不夠，他們目前解說導覽這一區塊，就是比較缺乏（ND-20080312）。

i 像這種大型的簡報室，讓遊客看看導覽影片，甚至說從導覽影片可以瞭解整個牧場的全貌，這一方面是我們必須要加強的（NE-20080316）。

i 個人覺得初鹿牧場的導覽工作沒有確實的做到，像鄰近的知本森林遊樂區，只要機關學校，團體入園有登記申請專人講說，他們就會派專員說明路線及植物的特性，具有很大的教育意義，那會為地方特色說明更多，增加遊客對地方的認識（NF-20080413）。

i 要有觀光的住宿旅店，才能留住遊客（NH-20080405）。

二、對於初鹿休閒農場園區服務設施需改進或推薦之處居民認為是，沿路的燈光照明、交通接駁車、場區內增建廁所、以及大型的導覽室，都是村民期待能增加或改善之處。張渝欣（1998）針對休閒農場之設施依功能性等分為三大類，遊憩設施、農業休閒體驗設施、服務設施，其中的服務設施包含，基礎設施、交通設施、安全設施、生活設施、解說設施、行政設施等。因此，當地居民所提出的服務設施需求項目，正與該研究相符合。

i 好像服務台需要增加人員配置，而不是只設置一個櫃檯在那裡而以，還有路燈照明，冬季天黑的比較快，沿途下山沒有路燈指引感覺此觀光區十分荒涼，及讓駕駛人感到沒有安全感（NA-20080319）。

i 覺得用人頭收費，還有以車收費，我覺得那是太多了。j 廁所應該還要多設置幾處，不然走到後方或較遠處拍照，如要上廁所還要再回頭，這部份要再改進（NB-20080409）。

i 我是覺得交通還是滿重要的，從初鹿到牧場和延伸到這一塊，交通很不便，目前沒有公車上來（ND-20080312）。

i 大型的簡報室，讓遊客看看導覽影片，甚至說從導覽影片可以瞭解整個的牧場的全貌，這一方面是須要加強的（NE-20080316）。

i 個人覺得比較可惜的是原有的古蹟銷毀，例如：銅像、紀念碑、宿舍等，其實現代人很懷舊的，雖然現代的設施值得推廣，但是原有的建築特色把它替換掉，覺得很可惜啦（NF-20080413）。

三、初鹿休閒農場地區居民對於服務設施建議為，能增建住宿設施，安排二天一夜的旅程，做深入的自然探索活動來留住旅客。周全能（2006）研究發現，由於北投溫泉旅館周圍沒有徒步就可以到達的景點，不過附近有很多寺廟和古蹟，溫泉旅館業者可以安排專車接送住宿的消費者隔日前往這些景點遊覽，這些都可以讓消費者對溫泉和北投當地的文化有更深入的認識與了解。建議園區內能有導覽的服務，為遊客做介紹解說，符合鄉土教育的功能，以及沿路的標示做的更清楚，前往路線有所依循，能讓遊客一目了然。依據休閒農業輔導管理辦法第三章第九條規定：休閒農場內之土地得分為農業經營體驗分區及遊客休憩分區。農業經營體驗分區之土地，作為農業經營與體驗、自然景觀、生態維護、生態教育之用；遊客休憩分區之土地，作為住宿、餐飲、自產農產品加工（釀造）廠、農產品與農村文物展示（售）及教育解說中心等相關休閒農業設施之用。本地區居民的建議正與休閒農業輔導管理辦法相吻合。

i 個人覺得牧場經營能有住宿業的加入一定也能留住客人，像花蓮的兆豐農

場，一天體驗園區內的設施以及活動之後還可以搭配住宿，不必急著天黑離開，入夜後可以欣賞夜景及隔日的旭日東昇不是很好的回憶嗎（NA-20080319）。

i 有比較深度導覽的服務人員，我覺得可以訓練一批這樣的人員，像我們學校戶外教學的時候，可以找到服務人員，做一個比較深度的介紹。我覺得這個部分是目前感覺到他們比較欠缺的（NC-20080312）。

i 交通很不便，目前沒有公車上來，所以可以用接駁車，來接駁下面上來的遊客，也是一種特色（ND-20080312）。

i 我們要加強的是路線的規劃啦，因為大部分集中在一個比較小的範圍，就是說精華區的部分，初鹿牧場整整有七十多公頃，我們應該讓遊客儘量能夠到更遠的地方，就等於走深度旅遊，搭配知性旅遊，應該是對遊客能夠更好一點（NE-20080316）。

i 似乎牧場內沒有特別的服務設施，我希望他們多做一些人性化的工作，不是感覺服務就是在販賣區或是營業部而已（NF-20080413）。

具體而言，訪談結果分析得知，居民期待初鹿休閒農場能夠將台9線上往目的地的路標標示清楚，尤其在轉彎、交叉處特別加強，讓遊客能自行找到前往牧場的路線，當然，更希望能提供交通工具接駁上下山遊玩的客人。對於到了牧場之後，能有導覽人員介紹場區特色，提供簡報室介紹牧場的牛奶製造過程，以及美麗風光的呈現。尤其是參加戶外教學的學生才是能達到育樂於教的功能。因此，服務設施主要的目的是幫助遊客體驗農場遊憩時，能感受到舒適自在、享受樂趣。至於如何透過個別與整體的產業力量，以專業的知識與服務，來因應多變的消費者需要，是業者所要面臨的重要課題。然而，遊客人數越多，以及遊客消費越高，對於當地經濟上的影響是越顯著的，倘若，無法提供遊客需求，結果只會讓觀光受益從可以滿足遊客需求項目中減少，但滿足遊客需求所需付出之社會成本也是須一併考量的。

參、交通運輸網的認知

Gunn (1999) 在觀光體系中強調，乘客的運輸是非常重要的，必需考慮所有旅遊方式如何輸送旅客到達目的地。現代人可能使用多種不同的交通工具，因此，必須規劃考量不同交通模式的應用。黃琬婷 (2005) 研究指出交通系統是指農場內部及外部交通動線、行進活動的指引，都能明確到達目標位置的設施。

一、居民對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸網的觀點是，另開闢一條通路，是繞著初鹿牧場四周的一條公路，它可從台東新火車站到頂岩灣通往美農村再到高台接上台 9 線，目前，卑南鄉公所正在計畫從 46 線貫通到東 37 線，貫通了以後它就可以通到原生應用植物園區，向右邊走可通東 38 線，東 38 線它可通到山里村，貫通了之後就可直達到台 9 線。這樣的交通路線網開闢之後，除了解決牧場附近居民通路的不便之外，遊客可以沿路欣賞自然景觀，又不必因為年節車流量大，塞在台 9 線公路上。目前卑南鄉公所正在積極籌備規劃中，預定交通網在近年內可以完成。

i 設特專屬往初鹿牧場的交通工具，其實，沿路還有近二年來才開設的植物園區可以參觀，得到很多人的讚賞，假日還得預約排隊才吃的到。如果能結合二家旅遊景點，比如：定時定點出車讓想到初鹿牧場的人也可以自由上山，不一定要自己開車才能到達，像說機場、火車站或是我們自己村子，台 9 線上都能搭的到公車上山，我相信一定可以吸引更多自由行的朋友來玩 (NA-20080319)。

j 可以開闢那種旅遊景點專車，譬如說，定點定時，一天不要很多班次，但是可以方便，譬如說，從機場或者是從火車站，假如一天有個幾班的來回車，那可以解決一些外地遊客到這邊的意願，還有旅遊環狀的景點，假如說他們自己本身內部聯結公車，其實根本可以不用自己開車，就是搭這種遊旅的專車，假如要提高旅遊，這一塊可以嘗試看看 (NC-20080312)。

i 如果車站、機場那裏，可以用網路行銷的方式，也就是預約的方式，大概什麼時間有多少人要到牧場遊玩，他們可以派交通車接人，順便沿路介紹風景，就可以導覽本地的特色（ND-20080312）。

i 一定要有交通網才能吸引到觀光客，交通路線如果沒有的話，那就不行了，東 46 線貫通了之後，他是屬於 20 米道路的寬度，它可從新站→頂岩灣→美農→高台接上台 9 線再從台 9 線到初鹿地區，這東 46 線，目前卑南鄉公所也在計畫從東 46 線貫通到東 37 線，貫通了以後它就可以到原生應用物園區，右邊走下去可通東 38 線，東 38 線它可通到山里村，貫通了之後可通到台 9 線，所以交通網在近年內可以完成，目前的單向通車不太好，造居民年節出入不方便（NF-20080413）。

i 最好是接洽客運，它可以在台東站下車接駁旅客，不然就是牧場自己提供接駁車（NH-20080405）。

二、居民對於遊客到達初鹿休閒農場的交通運輸工具的建議是，連結縣內鼎東客運公車，搭配定時、定點接駁客人入園或離開，還是與原生應用植物園區結合，採策略聯盟的方式，提供小型巴士接駁旅客，當然，另類的馬車接送、電動摩托車也是不錯的構思。

i 沒有縣內公車或是休閒農場內自家的接駁車，所以外客到此地遊玩都是要有開車或坐遊覽車才可以上山去（NA-20080319）。

i 目前台東有鼎東客運，客運來到初鹿沒有直接上山的公車，只有到達村子，那還要搭計程車，或者親友來接送到牧場，這交通的問題也是很嚴重的問題（NB-20080409）。

i 我覺得很不方便，除了自己開車之外沒有公車啊！除非都是自備的，像摩托車啊，或是自己的轎車。我看不到有什麼公共的交通服務（NC-20080312）。

i 因為沒有公車上到山上，初鹿牧場有馬車，他們也應該覺得好玩，那坐坐馬車上來也不錯。我覺得這是一種創意的交通工具方式（ND-20080312）。

i 現在裡面有規劃自行車道，未來也會有電動車租用讓遊客下去玩，因為我們也有馬車，可以規劃馬車道，可以讓遊客進到比較遠的地方。這方面我覺得是不足，因為從不管是航空站到火車站，它沒有巴士過來，所以說這裡是散客居多i (NE-20080316)。

具體而言，訪談結果分析得知，結合政府公部門，改善交通運輸網是居民期待的重要工程，如此才能徹底解決來往初鹿休閒農場的交通路線問題。Gunn (1999) 觀光發展都必須有交通通路，無論如何，場館的經營、服務的項目、商品及觀光據點的成功與否端賴交通運輸的規劃是否良好。歐聖榮 (1998) 研究中提到發展觀光產業可改善對外交通。因此，惟有規劃更便利順暢的路線，才能提供大眾運輸交通工具，進而吸引更多的人潮到此地觀光。

肆、旅遊資訊的認知

觀光資訊在觀光體系中逐漸受到重視，但是許多公家機關或是遊憩點依然將資訊與促銷混為一談。Gunn (1999) 說明廣告的目的是吸引注意力，而資訊則是在描述地圖、導遊手冊、錄影帶、雜誌文章、導遊的小故事、摺頁、及遊客趣事等。隨著國人對國際觀光與國民旅遊的需求持續增加，連帶提高了國人對於旅遊資訊的需求。業者為了能提供觀光客更優質的旅遊環境，無不改變宣傳策略，透過網際網路進行資訊的傳播，增加知名度以吸引更多遊客來訪。蘇江鴻 (2005) 消費者透過網際網路科技的進步，可以在網路上透過視覺的傳遞看到多種表現方式的旅遊資訊網頁，如超連結、文字、色彩、動畫、圖像、符號、影片等，相較於平面摺頁的文宣，效果要來的更加。所以，對於觀光旅遊訊息而言，可以提供較為動態、互動性的旅遊資訊。

一、居民認為遊客對於初鹿休閒農場的旅遊資訊不足，大部分居民都認為是初鹿休閒農場本身做的旅遊資訊不夠，只靠觀光地圖介紹景

點，其實是很薄弱的，無法顯現它獨特的自然景觀風貌，如能增加書面的廣告宣傳單在各地景點擺放，自然就會有遊客拿取做為旅遊點的參考。或是利用台東獨特的文藝活動進行宣傳工作，必能多增加遊客印象期待到此地一遊。

i 覺得是牧場自己旅遊資訊做的不夠多，而且我們是當地人都沒有看過文宣或是廣告之類的行銷，何況是外地人會拿到什麼資訊我想很少吧 (NA-20080319)。

i 觀光局旅遊資訊好像沒做一樣，沒有辦法提供外地人對初鹿牧場這方面的認知，沒有很深入的介紹，本身初鹿地區有卑南族的部落，它也沒有透過原住民的特色風格來行銷自己的產業，像年底 12/25--1/1 都是他們的節日，像這方面都可以拿來做宣傳，牧場要成為觀光景點也是很好的行銷方式 (NB-20080409)。

i 初鹿牧場應該是老字號了，大部分的人都知道，比方說，台灣觀光景點的地圖都有列出來 (ND-20080312)。

i 初鹿牧場已經成立了三十幾年，所以，基本上它的知名度夠，但是，我們需要加強的就是說旅遊資訊的發放，譬如說：旅行業者或者是中南部各地的一些車站，甚至於一些學校 等等，都是要加強宣傳的部分 (NE-20080316)。

i 93 年有核定一個高頂山農業休閒區，總共也占地三百多公頃，那裡面不管是環境還是風景也都非常優美，可媲美大陸的風光，遠處還可看到利吉惡地，還有一個小黃山，還有很多景觀可以去看，但是，牧場本身沒有利用大自然環境，而對外宣導不夠，以乳製產品而言，通路不再像之前土地銀行經營時的據點多，所以，行銷不出去是很可惜的。(NF-20080413)。

i 我覺得宣傳不夠，很少在外面聽到有宣傳初鹿牧場的事 (NH-20080405)。

二、居民對於初鹿休閒農場的旅遊資訊建議是，增加文宣廣告或利用網際網路行銷自己的產業，在這個多元的社會裡，惟有不斷的推陳出新才是吸引消費者前來的誘因。周全能 (2005) 研究發現功能型和創新型的資訊都很重要，不論是哪一種集群的消費者，都希望他們所蒐

集到的資訊，可以幫助他們解決選擇旅館和安排套裝行程的問題。他們不僅希望能夠搜尋解決問題導向的資訊，還可以透過蒐集資訊的過程得到快樂，也比較偏好創新性的資訊，能夠告訴他們更多不同的行程或是服務。

所以，當地居民希望多對外行銷觀光產業，進而帶動當地經濟繁榮，為初鹿地區帶來知名度與財富。

i 如果能設計初鹿牧場的導覽手冊放置於各地區機場、火車站、或公眾場所讓遊客隨手可得，一定可以在無形中打開知名度。還有提供雜誌類、電視上、網站都可打廣告推銷自己的產業。還有，就是路標也做的不夠多、不夠清楚 (NA-20080319)。

i 旅遊資訊，像我們到國外去旅遊，我們常常可以看到他們有製作那種DM，就放在他們的旅遊中心，飯店，或者車站，可以讓人隨手可以拿到，他們就知道要怎麼來。還有，那個路標可以標示的更清楚，我覺得這些都可以讓外來客更知道。在國外旅遊這種東西非常多，我們在台東，不管是哪一個景點，做這樣東西行銷的廣度都比較少 (NC-20080312)。

i 目前在台東縣內是有這樣的DM宣傳，縣外的部分目前沒有做。但是以後應該也會這麼做 (NE-20080316)。

i 經常有外地來的人詢問初鹿牧場的路線，其實就在台9線上初鹿村莊，Seven的一個紅綠燈轉彎，可是就是很多人看不清楚路標，經常停車詢問，所以，沿路的指標太少，不夠清楚，才會讓人不知道該往哪裡走，這是錯過遊客的重要因素真的很可惜 (NF-20080413)。

具體而言，訪談結果分析得知，觀光產業如果沒有行銷策略是無法將產品推廣出去，初鹿休閒農場欠缺的是平面的文宣品、及廣告宣傳，雖然場內有DM宣傳單贈送，但是，沒有到過休閒農場的旅客卻無法得到旅遊訊息。曹勝雄(2001)在觀光行銷學提到，許多經營者

的觀念都認為「行銷」和「銷售」是相同的，事實上，銷售只是行銷的一部份而已，行銷組合包括了：廣告、銷售、產品、價格、通路等，行銷也包括了研究、資訊與規劃。

因此，行銷的目的是真正的去瞭解顧客的需要，進而提供產品的服務，能使完全符合顧客所需，而產品就已經發揮銷售真正的功能。所以，多做廣告活動推銷自己的產業，也許，會帶給業者很大的成本負擔，但是，相對的遊客來訪是反應投資報酬率最佳的見證。

伍、促銷方式的認知

促銷活動是行銷活動中，推廣組合的一環，企業時常藉此來達成短期的銷售目標。Gunn (1999) 認為在觀光據點、服務設施、交通運輸及資訊系統發展就緒之後，最後即促銷的動作。一般而言，太過於籠統、遲鈍或誤導的促銷手段會被今日成熟的遊客所看貶，故此，促銷活動必須針對適當的時機，提出適當的內容，和使用在正確的旅遊市場裡。曹勝雄 (2001) 說明為了解決離峰期間產能過剩的問題，觀光業者經常在淡季期間推出各式各樣的促銷活動，包括價格折扣、優惠券、贈品、免費行程等，以增加顧客購買的意願。

一、初鹿休閒農場對外的促銷活動是，去年舉辦過場區內的風車節活動，吸引了三千多人上山參加，確實造成車水馬龍的盛況。其實，部分本縣縣民及當地村民，認知中的初鹿牧場還是停留在土地銀行經營時的風貌，因此，該企業希望結合公部門一起行銷轉型後的休閒產業，呈現不同的風格於世人眼前，以耳相傳，帶動更多人潮進入牧場體驗。

i 有聽說辦過風車季活動，我知道當天吸引很多台東人上山看熱鬧，不過外縣市的人也不少 (NA-20080319)。

j 過去土銀的時候，我是沒看到；但是去年我看到有些部分，我知道他們有贈

送鮮奶給一些團體，像賓朗村的阿尼色弗，還是救星教養院之類的；我是在報上看到的，他們有一個贈鮮乳的儀式，就等於提供他們這個部分。還有去年辦的風車節，像這樣的活動，可以提升他們的知名度，而且建立企業形象，我覺得滿不錯的（NC-20080312）。

i 去年辦那個紙風車的活動，大概有一點轟動啦，那是屬於我們本縣的，大型的活動還沒有辦過（ND-20080312）。

i 這個是對客源方面，客源方面我是覺得，就是我們要參加一些旅展，還有觀光博覽會的，我們可能需要跟各縣市的一些旅行工業同會，他們的年會我們可能需要去宣導；再來，我們在跟台東的一些飯店業者結盟，例如說：推切票的活動，這都是我們要做的（NE-20080316）。

i 去年九有舉辦大型的風車季，結合地方政府相互配合，當時遊客來了許多，造成像年節一樣的塞車現象，只是活動過後不知帶來的經濟效益會是多少（NF-20080413）？

二、對於初鹿休閒農場的促銷方式建議是，居民認為能多藉由平面宣傳，廣告行銷產業，再搭配年節或是原住民慶典活動，舉行場區的促銷，並設計一些趣味活動結合摸彩節目，吸引遊客前來。尤其是像去年的風車節活動，也應該每年舉行，讓它成為休閒農場的特色之一，相信會帶入更多人潮，增加營業收入，並能提高休閒農場的知名度。當然，與鄰近學校配合做生態之旅或者路跑活動都是具有教育意義的。

i 如果能多應用媒體電視、報紙做文宣廣告、或是網路商品方式呈現讓人點選遊覽，應該可以讓他縣市的觀光客知道有初鹿牧場這個好山好水的好地方。另外配合節慶，經常性的舉辦摸彩遊戲活動、酬賓活動都會是再吸引遊客前來的主因（NA-20080319）。

i 每個月要比賽喝牛奶或擠牛奶活動，我們設置V I P，贏的人來到牧場就全

部免費，我們推動參與園區的活動，這樣應該會提升外界給初鹿牧場的認知（NB-20080409）。

i 我提一個計畫，就是希望地方企業能夠回饋的部分，像學校在籌設初鹿國小文教基金會，就是他們每促銷一瓶，就捐贈一塊給初鹿國小文教基金會，假如說，可以成功的話，這種回饋行善的行銷方式也是一種（NC-20080312）。

i 因為冬天其他廠商都有促銷，但是它沒有。有外面人在反應說現在牛奶品質沒有土銀那時候那麼香醇，當然他們說是百分之百鮮奶啦，但是怎麼樣去做會讓鮮奶提味，香味出來是該努力的方向（ND-20080312）。

i 其實轉型之後很多本地人都沒有上山去過，自己人都不知道已經轉型經營更不知內部已經改變許多，怎麼向親友或遊客說明，再將地方特色行銷出去，所以，經常性的辦理活動，結合公部門的資源應該會有幫助的（NF-20080413）。

具體而言，訪談結果分析得知，促銷方式應於淡季時特別進行，將農場的特色加以包裝推銷，推出優惠方案的促銷活動，其目的是打開品牌的知名度而能吸引遊客前來，以增加銷售量，進而達到理想的營業額。周湘雯（2001）在網路使用者對線上活動促銷態度之研究中提到，促銷方式有，折價優惠、購買數量折扣、免費試用；贈品、抽獎、競賽等活動。

因此，促銷是在所有的推廣工具中，僅次於廣告使用的一種行銷手法，各種促銷活動的功能、成本及實施的方式都不一樣，業者在進行促銷活動時必需謹慎地規劃。所以，初鹿牧場可以利用淡季期間定期的從事公關活動，像對於當地學校機關進行生態旅遊導覽，或者具有趣味性的體驗活動，如此一來，無形中為產業打開知名度，也解決了淡季期間所帶來的衝擊。

歸納上述，依據初鹿休閒農場地區居民對初鹿休閒農場的觀光功能性認知可歸納幾個重點：

一、居民認為初鹿休閒農場的觀光吸引力是可品嚐到新鮮的牛奶、看到成群的乳牛、及遼闊的大自然景色，但是對於場區內的休閒遊憩活動認為可以再增加趣味性的項目，以及開發大型遊樂場，招引更多的人潮進入本地。

二、居民認為初鹿休閒農場的服務設施應該再加強的部份是，園區內能設立遊客中心，做深度旅遊導覽的介紹解說，以符合鄉土教育意義，又能增加觀光客的認知，進而解決旅客的問題；還有，能增設住宿業，除了，促進村民與遊客接觸交流的機會之外，必定增多當地經濟收入；另外，還希望通往觀光景點的沿路有燈光照明，及清楚易見的路標指示牌，以便利遊客前往。

三、居民認為初鹿休閒農場交通運輸網應該補強的地方是，結合公部門開闢一條通路，徹底改善居民與遊客的交通問題；除此之外，業者本身能提供交通接駁車，方便遊客定點、定時送達到觀光景點。有了大眾交通工具之後，自然就會減少自行開車前往的遊客，居民進出村莊也會順暢許多，當然會改變交通擁塞的情形。

四、居民認為初鹿休閒農場的旅遊資訊應該再加強，以目前僅有縣內景點及場區的 DM 單做宣傳是不夠的，不管是透過任何的廣告宣傳媒介，還是要盡量提供休閒農場直接相關的功能性資訊，現今，網路已經是很多人在尋找選擇旅遊的工具，在網站上盡量充分的提供有關初鹿休閒農場相關的資訊，也可以透過網站來展示牧場內的照片，讓消費者可以直接看到遼闊的草原搭配成群的乳牛，這些視覺性的資訊往往可以讓消費者在還沒進入消費前就對該景點產生深陷其中的感覺。因此，初鹿休閒農場如能將觀光產業的資訊，推向外縣市必能為當地帶來財富與知名度。

五、居民對於初鹿休閒農場的促銷方式建議為，業者可以利用淡季做

定期的促銷活動，以及保有傳統的風車藝術節繼續延辦，或搭配農產品盛產時期推銷產業等時機，內容方式呈現多元化以吸引遊客前來。舉辦促銷活動可能帶來成本過大，但是，促銷在行銷活動上扮演的角色越來越重要，在美國市場促銷費用已經超過廣告花費，因此，初鹿牧場在行銷策略上應該多善用人才，物盡其用的發揮功能。



第二節 發展觀光衝擊認知分析

觀光發展在不同的區域會有不同的經濟利益與成本，通常與地區的經濟結構、地理位置及資源特性有關。觀光的發展在多數地區是相當新的活動，且大多可以在短期內有顯著的成長水準，並對當地基本公共設施及人力資源會造成很大的影響。

觀光發展的衝擊通常被分為三個構面，經濟面、社會文化面、實質環境面，而其中包含了正、負兩面。正面影響有，增加收入、創造就業機會、促進商機、刺激商品與手工藝品的生產、促使文化交流、環境改善、增加設備等；負面影響有，通貨膨脹、交通擁擠、環境污染、過度商業化、遊客干擾等。從過去相關的研究發現，許多伴隨觀光發展的問題，發展觀光對於地區居民的生活帶來相當大的變化，然而，無論是經濟、社會文化、亦是實質環境方面，所帶來的不一定是正面的效果，亦可能是負面的傷害；而發展觀光對於居民而言又似乎是一條可行之路。因此，就針對台東縣卑南鄉初鹿地區居民，所做的觀光衝擊認知研究結果逐一分析。

壹、發展觀光產業對經濟影響的認知

Kathleen A. Cordes & Hilmi M. Ibrahim (2000) 提到經濟發展以三種方式深遠地影響了人類的休閒態度和社會策略，首先，生長率的增加，使人們有較多可隨意運用的時間來從事休閒娛樂；第二，收入增加，擴大人們對休閒需求的選擇權；第三，技術的進步得以生產較多的娛樂設備和設施。吳松齡 (2003) 提到觀光產業可直接或間接地影響，改善或協助該事業所在區域居民的家庭生產力，進而創造更多的就業機會與居民所得水準，同時，也幫助當地居民的生活方式，包括工作、學習與休閒活動在內。

因此，初鹿地區發展觀光產業後，居民在經濟上是否獲利？亦是帶來負面影響，是本節研究分析的結果。

一、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後，在就業機會及收入方面的影響，居民認為發展觀光產業在就業機會上是給予部分村民而已，畢竟，它的場區不大，也無須太多的工作人員來協助管理；至於收入部份，遊客的金錢流向多數朝牧場自己本身的收入，部份會增加當地商家、餐飲業、加油站、民宿等的收入。當然，逢年過節、週休日時的人潮是會增加營業額，為當地帶來財富，不過也是有時效性而非經常性的。因此，整體而言，經濟上的影響是不大的，但是，居民的認知是持肯定、正面的。郭建池（1999）在研究阿里山地區中發現，觀光所帶來的經濟衝擊是，振興地方經濟、創造就業機會、增加個人收入、改善工作型態等。賴如伶（2002）在研究苗栗縣南庄村在經濟方面影響主要為，當地就業機會的增加、居民所得的提高、其他產業的帶動以及增加當地農特產品的銷售等，因此，當地觀光發展在經濟上有正面的影響。陳本騰（2004）在苗栗縣泰安鄉南三村研究中也提到經濟衝擊正面影響是，工作機會增加、收入增加、永續經營的理念、增廣見聞、經濟競爭條件增強、提高當地知名度、生活品質提高等。所以，研究初鹿休閒農場地區發展觀光產業對於就業機會及經濟收入影響正面居多，分析結果得知，發現是與多地區研究結果相同。

i 覺得對村民來說就業機會稍有、收入也微爭，畢竟他的員工不多，況且我們的村民多只能做勞力的工作，技術性質的需要專業的人來做（NA-20080319）。

i 一定有影響，有人潮就有錢潮，而且，我們也可發展出初鹿才有的釋迦牛奶，結合牧場本身的牛奶促銷，這收入一定會比現在的情況還要好，應該會帶動地方發展，所以，是有一定的影響（NB-20080409）。

i 就業部分我比較看得出來，因為他們工作人員有很多都是這個地區的人，所

以，我覺得在就業部分有幫助。至於在收入方面，我比較看不出來，其實也無從比較，因為，大部分都是去初鹿牧場，然後在那邊消費，消費是他們自己公司所得，所以，對地方上居民的收入，我比較感覺不出來（NC-20080312）。

i 以加油站來講，前幾年曾經因為口蹄疫，然後就是暫停營業，沒有讓遊客進來場區，加油站整個營業額就下滑，下滑將近五成。另外就是就業方面，我們會用當地的人為主，我們會分配一些原住民的名額來保障他們的工作權利（NE-20080316）。

i 坦白講，初鹿農業休閒區的成立，原先在我個人就不看好，因為開發的計畫，必需要有長遠的投資，當地人沒有財團，沒有足夠的經濟能力去開發，既使有土地，他們也欠缺開發的資金。百姓本身也是務農，如果沒有財團介入，要帶動這個經濟我想有點困難，另外，我們希望這場區能夠發展特色，讓我們地方居民有就業的機會，就業工作來改善一般民間的經濟生活，這是馬上可以見到的問題。（NF-20080413）。

二、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後，所從事的相關行業的影響，居民認為實在不大，因為，當地人的生意商機、對象大部分以村民為主，平日初鹿休閒農場的觀光遊客是分散的，如果是靠遊客前來才能帶來經濟收入，那對村民而言是一種生存危機。因此，相關行業的影響在平時似乎較無關。

i 覺得相關行業沒有多大影響（NA-20080319）。

i 對相關行業，我看不出來有什麼影響，初鹿牧場目前經營的部分好像沒有住宿，所以也看不出來對這邊的民宿業是不是有提升或是怎麼樣，其實是看不出來的。（NC-20080312）。

i 他們的營業項目和地方也沒有衝突，沒有重疊的情形。所以也很少，沒什麼影響（ND-20080312）。

i 餐飲業，還有那個民宿業者，尤其十字路口那個早餐店，他都用初鹿牧場那

個場景，所以相關行業是或多或少有影響的（NE-20080316）。

i 也沒什麼影響，大家都是一來就到山裡面去了，沒有什們人會在村子裡停留（NH-20080405）。

三、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後，居民認為當地農產品銷售情形是樂觀其成的，因為，本地出產的釋迦已經對外打出響亮的名號，且全年皆有出產，外地遊客到此地一定會購買品嚐，至於高經濟的枇杷、高接梨也是外地人稱讚不絕口的水果，尤其盛產時間很短，僅一年一次的採收，所以，想嚐鮮還得看季節。歐聖文和顏宏旭（1994）在金門地區觀光發展衝擊認知之研究發現，增加特產品能吸引外來資金。歐聖榮（1998）研究中發現，民宿、農產品展售中心的設置，最直接的影響就是當地居民收入及就業機會的增加。因此，居民認為農產品的銷售是會幫助農民改善經濟生活的。

i 多多少少會因為有了牧場這個觀光景點，外來客停留下來購買釋迦、枇杷、高接梨、蘋果鳳梨等農作物，使得本地人栽種的農產品有銷路（NA-20080319）。

i 農特產品，我講過有人潮就有錢潮，觀光客覺得好吃就還會利用宅配方式送到家。據說，他一季的釋迦收入三分之一是宅配到府的。所以，這一定有影響的，對我們生活品質也可提升（NB-20080409）。

i 我知道之前我們這邊的枇杷農在季節的時候，在他們那個裡頭也有在賣，不常見，或是遊客上山的時候，沿路上有幾個賣枇杷的。可能會增加一點的收入。整體上，他們那裡沒有設置一個地方特產的區塊來做展售，如果有這樣的規劃，對促進地方的農特產品會有幫助。但是可能會牽涉到他們內部主要想行銷的一些產品。我是覺得假如可以開放一區，在那個時候可以兼介紹當地的農特產，跟當地產業做結合，其實是可行的方向，增加農民的收入，可以建立跟地方的關係（NC-20080312）。

i 以農產品之中，我們的推廣的是比較精緻農業，不光只是初鹿牧場的牛奶，

他最大宗的是釋迦，像目前我們外銷到加拿大的鳳梨釋迦。農業休閒區它目前最大的特色是高接梨，高接梨是五月份才有，全國來講成熟度最高、甜度也是最好，其次，枇杷也是我們台東特有的產品，這也是高經濟的農作物，確實為我們當地帶來不少的財富，穩定了農民的經濟收入（NF-20080413）。

i 有啊！就是過年路邊的枇杷有影響，很多遊客下車買新鮮的枇杷吃，平常的釋迦也是銷路不錯（NH-20080405）。

四、具體而言，訪談結果分析得知，初鹿休閒農場地區發展觀光產業後經濟衝擊為正面的影響居多，負面的影響是目前沒有出現的。發展觀光產業居民認為會因為年節、假日帶進人潮，為地方的餐飲業、雜貨店、便利商店、加油站等帶來商機，增加營業收入，並且造就村民工作機會，相對是提升家庭收入，穩定了生活型態。

因此，發展觀光產業對初鹿休閒農場地區居民而言，是會改善當地的經濟結構、促進社會繁榮、增加地方的收入、使得生活多元化，進一步增進居民的生活品質。

i 正面影響是年節假日時會帶動週邊商家生意興隆，客源滿滿，財源滾滾，像是早餐店、小吃麵店、自助餐飲店、統一超商、全家超商都是需要交通管制的商家（NA-20080319）。

i 經濟一定是正面的，看不到負面在哪裡（NB-20080409）。

i 應該是，照一般看是沒有啦，啊！照我看來是加減有，你就是一些沒有工作的人，他會去做。最近從外面也是有比較多人回來這裡工作（NH-20080405）。

i 經濟上好像沒什麼影響，少數的店家像是吃的，會因為年節遊客停車賺到外客的錢。負面的影響好像也沒有（NF-20080413）。

貳、發展觀光產業對社會文化影響的認知

有關觀光產業對社會文化所產生的影響，根據相關研究發現是：當地社會文化與居民的價值觀、個人行為、家庭因素、生活型態、人身

安全、道德觀念、及傳統文化等所產生的影響，以及居民與觀光客之間直接或間接影響有關。劉修祥（2000）在觀光導論中提到對社會文化所產生的影響，包括，人際關係、道德行為、宗教、語言、及健康等方面有關。劉擘穎（2002）在現居居民對觀光發展影響認知與態度之研究-以七星潭為例中，研究發現社會依附對社會文化與環境觀光發展影響衝擊與態度有顯著差異；與遊客接觸的程度對社會文化觀光衝擊與態度認知有顯著差異。

因此，初鹿休閒農場地區發展觀光產業後，居民對於社會文化影響的認知是正面影響亦是負面衝擊，是本節研究分析結果。

一、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後對社區結構影響，部分的居民認為初鹿休閒農場現有的土地所有權是有所爭議的，因為當年的歷史背景所造成的傷害是很大的。雖然場區曾與原住民意見有所衝突，但是，目前為止還是可以和平相處，村民期盼相關單位給予雙方一個合理的處理交代。林美景（2006）在研究新竹縣北埔鄉社會文化方面結果發現，認為社會文化衝擊需要長時間觀察，短時間不易察覺的。所以，本居民地區以目前安定平穩的生活型態和睦共處，絕對是個很好的現象。

i 社區結構的影響，目前，我覺得還沒有看出有太大的影響。不曉得幾年後，因為它整個發展走勢，聽說他們想規劃成旅宿業，假如說，有旅宿業之後可能會有比較大的影響，因為把人潮帶進來留在這裡的話，跟地方的餐飲業、住宿業就會有關係（NC-20080312）。

i 社區結構，我們這裡有原住民的問題，當然，我們也會儘量跟卑南鄉的一些頭目領袖，意見溝通，他們只要能夠有合法的取得認定是他們的土地，那我們就無條件歸還，目前是會有這些影響（NE-20080316）。

i 社會文化來講，你也知道農業社會，初鹿地區就是一個農業社會，當然它欠

缺過去人文地理來講，文化背景沒有，只是一塊非常大的土地，你要了解他是我們當地賴以為生的土地。根據當初的法令，申請了台拓農場，這也是政府當初的方案，可是政府不曉得這已經傷害了賴以為生的農民，把這些土地硬把台拓農場給收購了，如果這要講文化背景是不是對地方造成有害，而且是造成百姓賴以為生的土地被搶走，這是一個很不幸的時代（NF-20080413）。

二、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後，大多數的居民都認為不會因為觀光客到來而帶給本地治安上的危險，主要的因素為：外來客絕多不會住宿於本地，當然留連在街上的機會也就很少，村民與遊客的互動為愉悅、閒聊式的進行語言交流，客人只是暫時停留購物、飲食，或者遊憩完就直接離開。歐聖榮（1998）研究結果提出社會文化衝擊正面是，到訪遊客深入體驗當地居民的生活習慣，促進城鄉居民間文化的交流。可是，本地居民認為遊客只是過路人而已，對治安生活作息是沒有影響的。

i 好像不會因為外來遊客對我們的生活造成威脅，可能他們都沒有常時間停留在本地，上山遊玩後就再繼續下一個路程，也很少有觀光客住宿在這裡，當然，過年時這裡的民宿都客滿（NA-20080319）。

i 沒有影響，外來客從森永、池上那邊下來都有檢查哨，如有特殊份子，那邊就有消息，這部份我們不用擔心（NB-20080409）。

i 目前我也看不到有什麼影響，因為人其實沒有留在這裡的，所以，目前還看不到有什麼影響（NC-20080312）。

i 我們初鹿地區不會因為外來客產生治安上的危機（NF-20080413）。

i 治安沒有影響啊，坐車來看一看、玩一玩就走了，外地人進來他沒有停留（NH-20080405）。

三、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後，居民認為外來遊客與村民的接觸，僅限於問路或者與商家進行交易時才會有所互動，居民也未曾

聽說過與遊客發生爭執的事件，遊客對初鹿居民而言只是過客而已。因此，村民與遊客的互動影響不大。不過，居民對於遊客的態度認知是持正面的。陳本騰（2004）研究結果中提到在社會文化衝擊負面發現，遊客增加，干擾部落居民的生活作息、外人入住治安受到威脅、惡習的傳播模仿，居民變的市儈沒有人情味。該研究發現正與本研究結果是背道而馳的。

i 比較沒有多大的影響，畢竟遊客只是過客而以，多數車子停下來買完東西開了就走，停留時刻較少，而且，初鹿牧場在山上和我們街上的村民比較沒有接觸互動（NA-20080319）。

i 當然是正面的。我們後山比較落後西部，西部人常來我們的知識也會比較高，其實這樣的交流也會提升我們的生活品質（NB-20080409）。

i 其實平常與遊客互動的機會較少，因為我自己家裡也開了一間雜貨店，外來客停車買東西之外就是問路，尤其牧場的路怎麼走，可見路標是不容易讓遊客清楚看到的（NF-20080413）。

i 也是不會啦，不會影響，他這個觀光客來，他就玩一玩，要走就要開車就走（NG-20080313）。

i 一樣沒什麼互動，就算他來了路標不清楚他頂多問初鹿牧場往哪裡走（NH-20080405）。

四、具體而言，訪談結果分析得知，初鹿休閒農場地區發展觀光產業後社會文化正、負面的影響皆不是很明顯，除了農場土地與當地人意見稍有出入之外，生活還是居安樂業的過著。而遊客與村民彼此關係淡薄，惟有交易時才有言語上的互動，可能因為當地的文化特色不夠彰顯，民宿業又無特色，再者，除了農場本身的產業之外，就初鹿地區而言，似乎無其他文化產業特色可供外來客一併參觀的。因此，觀光客對居民來說只是過路人，不會造成社區安危，故之間的互動也是

單薄的。

雖然，發展初鹿休閒農場產業在社會文化方面無顯著的衝擊，不是一個好的現象，反而是讓居民過的平靜舒適，不必憂心外來者所帶來的困擾。

參、發展觀光產業對實質環境影響的認知

Gunn (1999) 身為觀光規劃者需仔細辨認哪一個原因，促使觀光業對環境有負面影響。雖說觀光客會造成資源侵害及污染，但大部分的破壞作用卻來自缺乏對經濟成長的完整規劃、政策及因應之道。近年來，遊客針對自然及文化資源的需求已急遽增加，新的規劃管理是有必要的，有鑑於環境對觀光業及發展的重要性，探討發展觀光產業對初鹿地區環境的影響是其必要性的。

一、初鹿休閒農場發展觀光產業後，居民絕大多數認為對自然環境的影響不大，克緹超能生化科技業者接手之後，依然承襲三十幾年的風貌，對大自然生態環境是沒有大規模的更動，就算園區內的修建與增建都是採低密度的開發政策來實行。因此，在自然環境上是無破壞性的。不過，人為破壞的因素是遊客留下來的垃圾，亦是造成環境的污染，所幸公部門及初鹿休閒農場本身都會派員處理，並未對當地環境造成莫大的災害。陳本騰(2004)研究實質環境負面衝擊也發現，遊客增加、人為垃圾增多，自然景色就遭破壞。但是，初鹿地區居民對發展觀光產業後對自然環境影響認為是正面影響居多，負面衝擊較少。

i 原本的初鹿牧場建設就比較傾向崇尚大自然的風貌，雖然現在由克緹生化科技接手營運管理，只有在園區內作硬體改變，針對大環境是沒有改變的 (NA-20080319)。

i 有人潮就有錢潮，有錢潮就有垃圾，垃圾就是文化的產物背後的产品，人多

垃圾就一定多，但是，比較不會出現在村莊內（NB-20080409）。

i 將來有開發旅宿業的話，進來的人多了，遊客的品質或是活動方式，可能就會有這樣的影響：光是人多的話，水源是不是要增加，那些留下來的垃圾，污水這些東西i 到目前止，我們還看不出這樣的影響（NC-20080312）。

i 沒有，它原本佔地就那麼大，它沒有對外開發，就是用原有的七十幾公頃，它如果要經營這一塊，也是要用很多的人力來維持它的景觀（ND-20080312）。

i 自然環境的影響不大，因為我們這一塊都是國有地，它合約寫的很清楚，就是說維護這種自然景觀。初鹿牧場能夠吸引人是因為自然景觀，這一方面我們所謂採低密度的開發，儘量成爲一個生態的棲息地（NE-20080316）。

i 當然政府的訂定的基準辦法也對，如果大肆的去開發，那雨季一到，整個雨水會洩到東 38 線，而且影響山里居民，不管飲水、道路的破壞，山坡地的保育是非常重要的，其實這也是我個人隱憂的看法，不然到時會造成天災難以收拾（NF-20080413）。

i 我覺得它沒有破壞原本大自然環境（NH-20080405）。

二、初鹿休閒農場發展觀光產業後人為建設對環境的影響，居民認為還算可以接受的範圍之內，因為，對整個大環境而言並未改變，改善建設的部份是園區內部的工程，將原有的泥土道路鋪設高壓磚，以免下雨時地板潮濕打滑，再增建一些房舍展示周邊商品及兜售產物。將來如有需要擴增開發土地，也會依據休閒農業輔導管理辦法做低密度的開發。游仁君（2000）認為在觀光發展人為建設影響是，建築之變遷、設施不足或過度集中使用、產生交通、垃圾問題，使得居民生活品質降低。因此，發產觀光產業後初鹿休閒農場地區居民多數認為，將原有的泥土路改為人工磚步道，及拆除舊有房舍，其實失去它原始自然風貌，是比較可惜之處，大致而言，人為建設對當地環境居民認知上是沒有影響的。

i 園區內原本的土地是天然的泥土鋪成的道路，而現在都是利用原木頭做成的，或是水泥路就感覺不是那麼自然。不過，下雨天時就不會地上溼滑或踩的整腳都是泥巴。應該說都有利弊吧（NA-20080319）。

i 建設方面，目前只限於牧場自己園區內做改變，對社區的建設是沒有啦，不過到最後應該會發展有民宿，或者是小型觀光飯店也說不定，可能才會出現對我們環境有影響，基本上我們這邊山多、水多、空氣又好，要被他們污染也是很困難的事（NC-20080312）。

i 目前就是比較看不到，不過未來會是怎麼樣，我覺得可能要做一些思考，萬一將來有開發旅宿業，進來的人多了，遊客的品質或是活動方式，可能就會有些這樣的影響（NC-20080312）。

i 政府他們都在推動那個綠色建築，比較好啦，也比較不會那麼熱；你如果植草皮或是保持原來的土，會比較自然，我們現在都要走向自然，不要再做一些水泥鋪路，夏天一曬太陽，就會感到地板很熱（ND-20080312）。

i 像以往來講是一個草地，現在卻是水泥，也很多人講說都沒有開發，現在，都儘量用木製的東西，例如說：南方松的步道用高壓磚來鋪設，因為下雨天會有泥濘濺到你腳上，讓人很不舒服。當然也有遊客反應說，太人工化、商業化。我們也接受、也承認，但是未來的開發，我們會儘量走自然的路線（NE-20080316）。

三、初鹿休閒農場發展觀光產業後，對外聯絡道路居民是希望開闢一條貫通的道路直達到牧場，以公部門的都市計畫是有此路線的開通，從台東新站東 46 線接通 37 線，再接到東 38 線，最後貫通台 9 線，往北、往南都便利。以目前對外聯絡道路是不方便居民使用的，尤其假日車流量多，常造成塞車現象，車禍的事故也頻頻出現。至於大眾交通工具更是讓居民感到困惑，以目前來說，沒有大眾運輸工具可以進入牧場，居住此地的村民都必須靠自用車出入。歐聖文和顏宏旭

(1994) 研究結果發現，發展觀光產業是會增加地方建設、改善對外的交通。因此，初鹿休閒農場地區發展觀光產業在對外聯絡道路、大眾運輸工具對居民的影響都是負面的衝擊居多。

i 個人覺得需做外環道通車，因為，每逢年節車輛阻塞時造成村民很不方便，想過個馬路可能要等上五分鐘左右，還有，我們親人住在牧場附近他們更可憐，過年時爲了疏通車輛採單線行駛，必須從龍過脈繞下來才能到村子內買東西，真的是他們的無奈 (NA-20080319)。

i 台九線要拓寬很困難，如果人潮多的話，初鹿後山那邊可以開闢一個連外道路，來避開人潮及塞車的問題 (NB-20080409)。

i 這i 就是剛才講到過年假日的時候，車輛增多造成塞車現象，其他時候都還好這應該沒有什麼問題。其實這個文泰路跟另外一個聯外道路，我們業者本身也會協助維護或支持開發 (NE-20080316)。

i 重大的問題就是交通的問題，火車來講南迴線，高雄到台東只有二個多小時，整個停靠站在台東新站，台東新站前面的這條道路，目前政府正在拓寬，那叫做東 46 線，東 46 線在 96 年已經拓寬到頂岩灣了，97 年政府已經補助一仟多萬，補助頂岩灣的部份正準備銜接完成。未來有規劃大型車可以疏送遊客上下山，交通網路完成了，交通工具的問題應該很容易解決。我們剛剛說的這些貫通的網路，東 46 線接通東 37 接東 38 線接到台九線 (NF-20080413)。

四、具體而言，訪談結果分析得知，初鹿休閒農場地區發展觀光產業後，實質環境的影響居民認為負面的衝擊居多，例如，假日遊客來訪車輛增多、交通不便，無形中也帶來人為垃圾；園區內拆除原有的舊建築破壞年代久遠的古物，十分可惜；對外聯絡道路只有一條，假日易造成塞車現象，浪費遊客時間，造成公路上經常發生交通事故。正因為沒有大眾運輸工具可以接送遊客上下山，所以，旅客與居民進出都需自備交通車，相對的車輛自然就會增多，容易造成阻塞現象。因

此，研究結果得知，初鹿休閒農場地區居民在實質環境方面的認知是負面的衝擊居多。

歸納上述，依據居民對初鹿休閒農場的觀光衝擊認知可歸納幾個重點：

一、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後對經濟影響的認知，受訪居民多數認為初鹿休閒農場的經營會增加當地村民的就業機會，農特產品也可藉由觀光客到來加以推銷獲利，附近的餐飲業、加油站、便利商店皆可增加營業收入。因此、初鹿休閒農場在發展觀光產業經濟影響方面是正面的，負面的衝擊暫時無呈現。

二、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後對社會文化影響的認知，受訪居民多數認為初鹿休閒農場的經營對當地社會結構是不會影響的，至於村民與遊客的互動是薄弱的，但也維持較良好的關係，也就是在治安上不會造成安危。因此、初鹿休閒農場在發展觀光產業社會文化衝擊方面是正面、負面較為不明顯的。

三、初鹿休閒農場地區發展觀光產業後對實質環境影響的認知，受訪居民多數認為初鹿休閒農場的經營對實質環境衝擊是負面的居多，例如，對外聯絡道路只有一條，遊客的到來增加車輛、帶來人為垃圾、造成交通擁塞、使得居民進出街道不方便；目前又無大眾運輸工具可接駁居民與旅客進入農場區，讓人感到觀光景點交通的不便利；園區內拆除舊有的房舍建築、改鋪水泥步道，破壞原有景觀等亦也是負面的呈現。因此，初鹿休閒農場地區在發展觀光產業實質環境衝擊方面是負面的，正面的影響只為不破壞大自然景觀而已。

第三節 本研究發現

回顧國內對於觀光發展的相關研究，多以個案的方式進行探討，除了地域性發展背景的不同之外，居民的態度認知也有所差異，所牽涉的範圍甚廣且關係複雜。本研究透過訪談結果加以分析，發現在觀光規劃供給面初鹿休閒農場地區居民的認知見解；瞭解到發展觀光產業後為居民帶來實質環境的衝擊，因此，於本節結合觀光系統外部影響因素，進而統整初鹿休閒農場的（Strength Weakness Opportunity Threat, SWOT）策略矩陣做一分析（如表4-1所示）。

表中橫列為外部分析，包括機會點與威脅點；縱行為內部分析，包括優勢點與弱勢點。至於中間矩陣的部份，則包括前進策略、暫緩策略、改善策略、與撤退策略。引用曹勝雄（2004）SWOT分析的配對矩陣表。分別說明如下：

一、優勢點

初鹿牧場成立三十餘年，現已成為台東縣市著名的旅遊景點之一，在當地與中南部地區已建立相當的知名度。園區擁有一望無際的大草原，視野遼闊，乳牛健全，每年擁有固定的客源，最適合全家休閒觀光的好去處。

二、弱勢點

無專業的行銷人員，專職負責行銷計畫與活動，策略屬消極、被動。因轉型之後，原本透過土地銀行代售的牛奶通路斷絕，以致鮮奶行銷中斷，又故國際原物料上漲，使得各項成本增高。

三、機會點

傳統牧場已轉型為多元的休閒農場，可結合附近遊憩景點作串連

的經營方式，招攬更多遊客來訪，共同達成經營目標。

四、威脅點

以全國休閒牧場市場而言，飛牛、埔心牧場等知名度遠超過初鹿牧場，乳牛的相關產品也不及他人；又因台東炎熱的氣候也是影響遊客選擇旅遊的條件之一。

五、前進策略

外部機會點與外部優勢點交集的方格，應採取前進策略。也就是說當市場存在，而企業內部又具優勢可以配合時，採用前進策略的成功機會就會大增。

六、改善策略

外部機會點與內部弱勢點交集的方格，應採取改善策略。也就是說當企業內部有明顯的弱勢點，但外部機會仍然存在時，應該想辦法先改善企業的體質。任何改善的策略都會涉及公司資源的運用，包括人力、財力、物力、時間等。

七、暫緩策略

外部威脅點與內部優勢點交集的方格，應採取暫緩策略。也就是說當外部環境處於不利地位，即使企業內部存在足夠的優勢時，仍然應該採取暫緩的措施。

八、撤退策略

外部威脅點與內部弱勢點交集的方格，應採取撤退策略。換言之，當外部環境處於不利地位時，企業內部又面臨明顯弱勢時，策略上應朝撤退方向前進。

表4-1 初鹿休閒農場行銷SWOT分析之配對矩陣表

外部因素	機會點 (Opportunity)	威脅點 (Threat)
策略方向 內部分析	* 農場轉型 * 結合遊憩景點 * 積極推動產業	* 休閒牧場競爭多 * 無大眾運輸工具 * 氣候炎熱
優勢點 (Strength)	前進策略 (Go)	暫緩策略 (Hold)
* 良好信譽 * 乳牛健康 * 客源穩定 * 優質團隊	* 經營方法求新求變 * 採策略聯盟方式 * 加強服務品質	* 保持優良品質 * 舉辦促銷活動 * 栽種綠樹遮陽
弱勢點 (Weakness)	改善策略 (Improve)	撤退策略 (Return)
* 行銷通路不暢 * 無專業行銷人員 * 各項成本高	* 加強廣告宣傳 * 聘用行銷專業人員 * 尋求公部門資源	* 領導管理方式修正 * 開源節流

資料來源:研究者自行整理。

引用 (曹勝雄, 2004) 觀光行銷學SWOT分析之配對矩陣表。

綜合上述,在獲得初鹿休閒農場內、外部完整的資訊後,透過SWOT策略矩陣表的建構,即可進一步研擬策略的方向。SWOT表列出初鹿休閒農場近年來管理行銷的策略與方式,以目前而言,經營規劃上確實有商榷之處,但只要業者有心經營,進步的空間仍然很大。因此,初鹿休閒農場發展觀光產業應考慮內、外部影響的因素,每一環節都需要彙整各相關單位的意見,並對外尋求社會資源及公部門協助後續發展,方可將休閒產業發揚光大。Gunn (1999) 在觀光功能性也提到經營觀光產業會受外部影響的因素有,組織、領導能力、財務、勞工、

企業團體、社區、競爭、政府政策、自然資源及文化資源等影響。當今發展休閒農業就是要達到「一級生產、二級製造、三級服務的六級產業」，目的能達成休閒旅遊再深耕，休閒農業再升級的目標。吳松齡（2003）說明現代的休閒產業不再是只講究提供顧客優美的自然與人文環境、舒適典雅的設施、清閒自在的活動情境與環境等，而是要以宏觀的經營與管理理念，強調優質服務事業，能夠成功經營運作與管理的品質保證。因為，目前休閒產業經營在二十一世紀實非單一功能或休閒體驗價值就可以滿足參與的遊客，所以，產業的發展理念應朝多元化、多面向的方向發展。

總之，休閒農業不再是傳統單純的農業，而是結合休閒事業的服務特性，休閒農場要能夠得到消費者的認同就是永續經營的一大條件。因此，初鹿休閒農場仍要繼續開發出自己的特色，形成獨樹一幟的觀光休閒農業區，才不負鄉民的期盼，成為台灣國內旅遊的重頭戲。

第五章 結論與建議

本研究是透過現場觀察及深度訪談後，探討初鹿休閒農場地區居民對發展觀光產業認知為目的，依據研究內容將所得的研究結果綜合整理，歸納以下的結論，並依研究過程與結果的討論做建議。

第一節 結論

本研究藉由觀光功能性來探討初鹿地區居民對發展初鹿休閒農場的認知，以及發展觀光產業後對當地的經濟、社會文化、實質環境方面的衝擊認知做一結論。

壹、初鹿地區居民對於發展觀光功能性認知

本研究發現初鹿地區居民認為初鹿休閒農場的大自然風光及新鮮的牛乳是吸引觀光客前來的主因，相關單位能將指引路標做的更清楚明瞭，另開闢另一條通路，方便遊客及居民進出，且能結合其他觀光據點做交通接駁。場區能設置大型的導覽室做生態解說之用，並加強平面媒體的宣傳，以及網際網路的行銷策略推銷產業，利用淡季結合地方特色及農產品盛產期做促銷活動，吸引人潮，以打開旅遊市場。

貳、初鹿地區居民對於發展觀光衝擊認知

本研究發現發展觀光產業對於初鹿休閒農場地區整體經濟衝擊而言是屬於正面的影響包括，增加居民就業機會、為當地商家帶來收入、為農民增多農特產品的銷售，進而促進當地經濟繁榮，穩定了生活型態。對於社會文化衝擊而言，是正、負二面認知皆不顯著的，原因是觀光客到此除了購物、飲食之外，鮮少與居民有所互動，因此，當地的治安是不受威脅的。實質環境衝擊是負面的包括，車輛增多、形成交通阻塞，帶來人為垃圾，造成環境污染；對外連絡交通網不夠順暢，

遊客、居民出入不方便，又無大眾運輸工具可搭乘。

歸納上述，面臨發展觀光產業衝擊居民的認知意見不一，但也都能感受到產業發展所帶來的影響。因此，企業的經營管理必須要有系統規劃，朝已定的目標前進並能適時的修正管理方式，才可達成營業的目標。也因為自然環境的資源是觀光業的根本，觀光衝擊對業者未來的發展極其重要。總之，當居住環境受到破壞或是威脅時，觀光業及經濟所得是沒有辦法推展的，所以，初鹿休閒農場發展觀光產業在環境維護上必須小心謹慎，而公部門對於交通運輸網的拓建也是需要用心規劃，如此才能改善當地環境對居民所造成的傷害。



第二節 建議

有鑑於上述研究結論，本研究建議如下：

壹、對於業者建議

觀光發展會為地方帶來一定程度的經濟效益，居民也大多感受到觀光發展對於生活品質的提升與當地環境的影響。劉佳勳（2005）在地方產業結構的變遷對當地居民態度影響的研究中發現，實質環境的衝擊亦是正、負面呈現的。因此，初鹿休閒農場雖已有三十幾年的良好的根基，現由超能生化科技公司接手，應秉持著前人對產物的品牌信譽，給予消費者最好的忠誠度，精心管理服務品質，專業規劃營運方式，方可延續順暢的行銷通路。所以，當企業已有優良的品牌信譽之後，如何維持？並能突破現況，端看企業經營者的策略及見解。

貳、對公部門建議

林美景（2006）研究北埔傳統聚落居民對觀光衝擊的知覺與態度中發現，發展觀光事業是提升地方的知名度，增加地方居民的認同感，任何觀光事業想要成功，皆與交通維持、動線規劃、環境美化、餐飲安全等息息相關，不可能單一個單位就能完成工作。因此，營造社區力量，擴大在地的參與動機，改善建設是公部門必須努力的方向。所以，對於初鹿休閒農場地區能及早妥善規劃完成交通運輸網，使得對外交通更加活絡，以減少交通擁擠，並能多充實公共建設，及周邊的娛樂環境，形成初鹿地區觀光據點凝聚是居民的心聲。

參、對後續研究建議

觀光發展所牽涉的範圍關係複雜，應由許多不同的面向進行研究，比較容易瞭解觀光對當地的影響。研究的對象可再增加遊客部份，深度訪談的方式可能比較主觀性，也可能因為結果分析失焦，如能再

藉由相關問卷調查做量化研究，必可增加對發展觀光產業認知與態度的影響。陳佩君（2006）在居民對觀光發展態度之研究-以台南市為例的研究中提到，希望能增加更多有關城市觀光衝擊的研究來比較鄉村、山區的觀光衝擊認知，因為其不同的文化、地區、社經背景在不同的條件下，所產生的認知當然會有所不同的。因此，有待相關研究繼續探討，能針對不同的條件做更詳盡的比較探討。

肆、對當地居民建議

期望能藉由社區內的領袖意見、傳統社團、原住民長老組織等，將熱愛鄉土資源、社區情懷轉為具體行動來協助產、官方面的經營規劃，將本地的觀光產業推向全國各地。陳本騰（2004）在研究中提到部落發展觀光產業，需要整個村民齊心努力，僅靠少數人的推動往往孤掌難鳴。然而，初鹿休閒農場的發展為當地居民帶來工作機會，增添農特產品的銷售，增加經濟收入，對在地文化的認同，環境的改善都有無形的幫助，所以，居民應享受現況並支持產業的發展才是。

第三節 研究歷程與省思

本研究目的探討初鹿休閒農場發展觀光產業的功能性認知及發展觀光衝擊認知，經過實地觀察、文獻資料收集、以及深入的訪談之後針對訪談內容加以釐清得到研究結果，得知初鹿休閒農場居民對發展觀光產業的認知與態度。對於研究過程與結論有以下省思：

壹、研究對象

本研究選取的受訪者部分在國語的聽、說溝通上出現分歧，在訪談過程中因為語言翻譯的不恰當，或是急迫想聽到預期的答覆，曾經試圖引導受訪者說出研究者所期待的想法，致使在整理訪談稿的過程中不自覺的把研究者想法帶入其中，這是嚴重違反質性研究的精神。

為處理因語言認知差異而產生的上述問題，研究者將整理後的訪談稿再次與受訪者作書面確認之後才進行結果分析。

貳、研究工具

本研究只利用深度訪談為研究工具，似乎對於發展觀光產業認知結論較薄弱，如能配合相關問卷做數據調查，以相互對照的方式來探討，相信對研究結果更具說服力。另外，在製定訪談大綱內容上應該簡單易懂的題目，否則部分受訪者無法清楚瞭解到主題的意涵，在回應上就較難達到與主題契合的答案。

參、研究結果分析詮釋

質性研究必須廣泛的閱讀相關書籍及文獻，再將閱讀內容內化後書寫成自己的文章，個人以有限的功力描述研究經過與結果，驚鈍的手筆無法寫出妙筆生花的文章，是對本研究結論較心虛之處。況且要

能完全的詮釋出受訪者的感觀其實是有不容易的。

總之，一篇論文的產生是靠精神與時間換取來的，研究者回顧整個研究歷程，檢討個人研究過程中的缺失，會是最重要的省思紀錄。



參考文獻

一、中文部份

丁導民 (2003)。企業實務社群的知識分享與組織學習關係之研究。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學研究所碩士論文，台北市。

台東縣卑南鄉公所 (2007)。觀光導覽。時間：2007/10/23。取自 <http://www.bei nan.gov.tw/page/bai.htm>

台東縣政府 (2007)。台東風情。時間：2007/10/29。取自 <http://www.tai tung.gov.tw/chinese/exotic/>

交通部觀光局 (2005)。觀光政策觀光客倍增計劃。時間：2008/04/12。取自：<http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>

交通部觀光局 (2008)。觀光統計年報歷年來台旅客統計。時間：2008/04/12。取自：<http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>

朱自敏 (2006)。遊客對原住民部落導覽解說滿意度之研究-以台東卑南族卡地布 (katipul) 部落為例。未出版碩士論文，台灣師範大學運動與休閒管理研究所，台北市。

行政院主計處 (2008)。國民所得統計。時間：2008/04/12。取自：<http://www.dgbas.gov.tw/>

行政院原住民族委員會 (2004)。民國 95 年臺灣原住民經濟狀況調查。時間：2007/10/23。取自 <http://www.apc.gov.tw/chinese/>

行政院勞工委員會 (2006)。新工時制度手冊。時間：2007/10/23。取自 <http://www.cla.gov.tw/>

行政院農業委員會 (2006) 休閒農業輔導管理辦法。時間 2008/05/03。

取自 <http://www.coa.gov.tw/>

吳松齡 (2003)。休閒產業經營管理。台北市：揚智文化事業出版社。

吳瑋倫 (2005)。新竹縣新埔鎮居民觀光衝擊識覺之研究。未出版碩士論文，國立新竹師範學院社會科教育學系研究所，新竹縣。

宋莉瑛 (2002)。觀光對原住民環境衝擊之研究—以屏東霧台鄉為例。未出版碩士論文，中國文化大學地學研究所，台北縣。

李貽鴻 (1986)。觀光行政。台北市：淑馨出版社。

李淑娟 (2004)。台灣原住民地區生態旅遊規劃之研究-以屏東霧台鄉魯凱族部落為例。未出版碩士論文，屏東科技大學農村規劃系研究所，屏東縣。

周全能 (2006)。遊客搜尋溫泉旅館資訊之影響因素-以新北投溫泉為例。未出版碩士論文，國立中央大學企業管理學系研究所，桃園縣。

周湘雯 (2001)。網路使用者對線上活動促銷態度之研究。未出版碩士論文，國立中山大學傳播管理研究所，高雄市。

林永森 (2001)。地方觀光休閒產業關鍵成功因素與永續發展策略之探討。嶺東技術學院，嶺東學報，90，4，263-258。

林光浩 (2007)。原住民地區發展生態旅遊之潛力分析-以屏東縣春日鄉(CHI-KA-DAN)部落為例。未出版碩士論文，國立高雄大學都市發展與建築研究所，高雄市。

林美景 (2006)。北埔傳統聚落居民對觀光衝擊的知覺與態度。未出版

- 碩士論文，國立新竹教育大學區域人文社會學系研究所，新竹縣。
- 范麗娟（1994）。深度訪談簡介。戶外遊憩研究，7，25-36。
- 張春興（1992）。張氏心理學辭典。台北市：東華書局。
- 張渝欣（1998）。休閒農場內休閒農業設施規劃之研究。未出版碩士論文，國立台灣大學農業工程研究所，台北市。
- 曹東月（2006）。地方文化觀光產業發展之研究-以台北市二格山系休閒空間為例。未出版碩士論文，東吳大學社會學系研究所，台北市。
- 曹勝雄（2001）。觀光行銷學。第三版。台北市：揚智文化事業公司。
- 郭建池（1999）。阿里山地區原住民對其觀光發展衝擊認知與態度之研究。未出版碩士論文，中國文化大學觀光事業研究所，台北縣。
- 陳佩君（2006）。居民對觀光發展態度之研究-以台南市為例。未出版碩士論文，南華大學旅遊事業管理研究所，嘉義縣。
- 陳本騰（2004）。原住民部落居民對發展觀光產業影響的認知-以苗栗縣泰安鄉南三村為例。未出版碩士論文，靜宜大學觀光事業學系研究所，台中縣。
- 彭志宏（2005）。國小普通班中肢體障礙學生融合教育現況研究。未出版碩士論文，國立台東大學教育研究所，台東縣。
- 游仁君（2000）。北埔傳統聚落觀光發展與空間行為模式之研究。未出版碩士論文，東海大學景觀學系研究所，台中市。
- 黃月美（2005）。舞動人生：高齡者之休閒體驗。未出版碩士論文，國

立臺灣師範大學研究所，台北市。

黃琬婷（2005）。休閒農場服務設施評估模式建立之研究。未出版碩士論文，中華大學營運管理研究所，新竹縣。

楊上輝（2004）。觀光休閒產業概論。台北市：百通圖書出版社。

楊定國（2007）。高雄觀光產業經濟效益之分析—以西子灣開發為例。未出版碩士論文，國立高雄應用科技大學商務經營研究所，高雄市。

葉重新（2001）。教育研究法。台北市：心理出版社。

詹怡泓（2002）。遊客對原住民觀光之知覺互動關係之研究。未出版碩士論文，中國文化大學觀光事業研究所，台北縣。

詹德榮（2007）。行政院農業委員會。時間：2007/11/13。取自 <http://www.coa.gov.tw/>

劉修祥（2000）。觀光導論。台北市：揚智文化事業出版社。

劉佳勳（2005）。地方產業結構的變遷對當地居民態度影響之研究—以南投縣鹿谷鄉為例。未出版碩士論文，世新大學觀光學系，台北市。

劉擘穎（2002）現居居民對觀光發展影響認知與態度之研究—以七星潭為例。未出版碩士論文，東華大學觀光遊憩管理研究所，花蓮縣。

歐聖榮（1998）。南投縣信義鄉雙龍地利村休閒產業推動芻議。原住民文化與觀光休閒發展研討會論文集，台北：中華民國戶外遊憩學會。

歐聖榮、顏宏旭 (1994)。金門地區觀光發展衝擊認知之研究。戶外遊憩研究。7, 4, 61-89。

潘慧玲 (2004)。教育論文格式。台北市：雙葉書廊。

鄭心儀 (2006)。以鄉村旅遊活化地區發展之策略研究。未出版博碩士論文，國立中山大學公共事務管理研究所，高雄縣。

賴如伶 (2002)。苗栗縣南庄村蓬萊村居民對原住民觀光發展衝擊認知之研究。未出版碩士論文，私立朝陽科技大學研究所，台中縣。

鍾聖校 (1992)。認知心理學。台北市：心理出版社。

顏宏旭 (1994)。金門地區觀光發展衝突認知之研究。未出版碩士論文，國立中興大學園藝學科研究所，台北市。

蘇江鴻 (2005)。網際網路使用者對網路旅遊資訊要素的重視程度、資訊表現型態的滿意度及其影響因素研究—以易飛網為例。未出版博碩士論文，世新大學觀光學系研究所，台北市。

中譯本

Gunn, C. A (1999)。觀光規劃基本原理、概念與案例。李英弘、李昌勳譯。台北市：田園城市文化事業有限公司。

Kathleen A. Cordes & Hilmi M. Ibrahim (2000)。休閒遊憩事業概論。(運動與休閒管理研究小組)。台北市：桂魯有限公司。

Uwe Flick (2007)。Qualitative Sozialforschung. 質性研究導論。李政賢、廖志恒、林靜如譯。台北市：五南圖書出版股份有限公司。

Janet M. Ruane (2007)。Essentials of Research Methods. 研究方

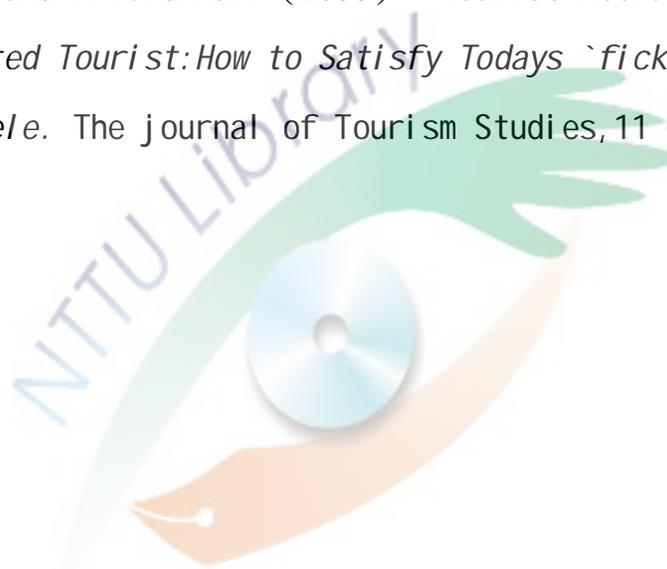
法概論。王修曉譯。台北市：五南圖書出版股份有限公司。

二、英文部分

Neisser(1967)。 *Cognitive Psychology*. New Jersey :
Prentice-Hall, Inc.

Patton, Michael Quinn (1990)。 *Qualitative Evaluation and
Research Methods*. Newbury Park : Sage.

Peters, M. and K.Weiermair (2000)。 *Tourist Attractions and
Attracted Tourist:How to Satisfy Todays `fickle; Toyrist
Clientele*. The journal of Tourism Studies, 11 (1) , 22-29.



附錄一 訪談指引

壹、初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光功能性認知

一、觀光據點吸引力的認知

1. 對於本鄉發展觀光產業，您覺得初鹿休閒農場吸引觀光客到此一遊的主因為何？
2. 如果要介紹初鹿休閒農場您會建議哪些特點以供遊客、親友參考？
3. 本鄉鄰近觀光景點有：原生植物園區、紅葉少棒館、卑南文化公園等，是否能相互牽引帶動觀光人潮？為什麼？
4. 對於初鹿休閒農場的據點吸引力，您的建議為何？

二、服務設施的認知

1. 對於初鹿休閒農場園區，大眾遊客服務設施您覺得做的如何？
2. 那些服務設施需要改進？而哪些服務設施值得推薦？
3. 對於初鹿休閒農場的服務設施，您的建議為何？

三、交通運輸的認知

1. 對於遊客到達初鹿休閒農場的交通運輸網，您覺得如何？
2. 對於遊客到達初鹿休閒農場的交通運輸工具，您的建議為何？

四、旅遊資訊的認知

1. 您覺得外來觀光客對初鹿休閒農場的旅遊資訊夠嗎？是業者所提供的資訊不完整？還是遊客本身對旅遊地的事先功課做得不夠？
2. 對於初鹿休閒農場的旅遊資訊，您的建議為何？

五、促銷方式的認知

1. 就您知道初鹿休閒農場有無對外的宣傳促銷活動？如有可否舉例說明？

2. 對於初鹿休閒農場的促銷方式，您的建議為何？

貳、初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光衝擊認知

一、對經濟影響的認知

1. 發展觀光產業後，您覺得居民在就業機會及收入方面上的影響。
2. 發展觀光產業後，您覺得居民所從事的相關行業之影響。
3. 發展觀光產業後，您覺得本地農特產品銷售情形及影響。
4. 發展觀光產業後，您覺得經濟方面正、負面的影響。

二、社會文化影響的認知

1. 發展觀光產業後，對社區結構影響。
2. 發展觀光產業後，治安生活作息影響。
3. 發展觀光產業後，外來遊客接觸及互動影響。
4. 發展觀光產業後，社會文化方面正、負面的影響。

三、實質環境影響的認知

1. 發展觀光產業後，對自然環境的影響。
2. 發展觀光產業後，人為建設對環境的影響。
3. 發展觀光產業後，對外聯絡道路、大眾交通工具影響。
4. 發展觀光產業後，實質環境方面正、負面的影響。

附錄二 研究同意書

個人_____，研究人員已詳細說明研究目的與程序，我願意參與「初鹿休閒農場地區居民對發展觀光產業認知之研究」的研究過程，同意下列事項：

1. 我知道這是一項學術研究，我個人的自身利益將受到保障。
2. 研究人員允諾對訪談的內容保密，不在任何書面或口頭報告中洩露姓名及可分辨我身份的資料（除非本人口頭聲明不介意）。
3. 因為研究的需要願意接受訪談的時間約 1 至 1.5 小時。
4. 我同意訪談過程中使用錄音設備，方便研究人員紀錄整理成為逐字稿，以便分析研究資料。訪談錄音及逐字稿將在研究完成時銷毀。
5. 我同意研究報告日後僅可以研究論文的方式出版。

研究參與者簽名：

研究訪談者簽名：

中 華 民 國 9 7 年 月 日

附錄三 訪談紀錄表

日 期		時 間		地 點	
訪談對象			次數編號		
訪談觀察					
訪談內容					
訪談心得					
備 註					

附錄四訪談逐字稿全文

A 吳小姐/97.03.19/AM: 10:00

壹、初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光功能性認知

一、觀光據點吸引力的認知

Q1：請問對於本鄉發展觀光產業，您覺得初鹿牧場吸引觀光客到此一遊的主因為何？

吳：初鹿牧場有新鮮的牛奶、美麗的草原風光、還有當地自然景觀是吸引外來客的主要原因。

Q2：請問如果要介紹初鹿牧場您會建議哪些特點以供遊客、親友參考？

吳：我會介紹親友到牧場的原因是他們可以到喝新鮮的牛奶、看乳牛、欣賞風光大草原、還有當地也能看到自然的景色，令人心情開闊。

Q3：請問本鄉鄰近觀光景點有：原生植物園區、紅葉少棒館、卑南文化公園等，是否能相互牽引帶動觀光人潮？為什麼？

吳：是的。因為遊客既然已經出外旅遊，當然會順道觀賞多處觀光景點，才不會浪費時間人力，但是如果景點需要收取門票那遊客可能會斟酌考慮是否一定要入內參觀。

Q4：對於初鹿牧場的據點吸引力，您的建議為何？

吳：個人覺得經營初鹿牧場的方式可多再些變化，經營項目多樣性才可吸引外來客遊玩，甚至多增加親子活動設施，現代父母親都是孝子旅遊活動都以孩子的需求為考量。

二、服務設施的認知

Q1：對於初鹿牧場園區，大眾遊客服務設施您覺得做的如何？

吳：個人覺得還需要加強園區內的導覽，或是提供一些臨時性的服務。印象中入園之後似乎找不到可以為大眾遊客解說的區域。

Q2：那些服務設施需要改進？而哪些服務設施值得推薦？

吳：好像臨時服務台需要增加人員配置，而不是只設置一個櫃檯在那裡而以。還有增加多元化的設備如軟硬設備皆需要增加。還有路燈照明，冬季天黑的比較快，沿途下山沒有路燈指引感覺此觀光區十分荒涼及讓駕駛的人感到沒有安全感。

Q3：對於初鹿牧場的服務設施，您的建議為何？

吳：與眾不同的設備與新式建設。

Q：請問您可以再具體一點說明嗎？

吳：喔！比如現在的體驗騎馬活動都是以大人為對象，如果也能有小朋友的騎馬體驗應該會吸引更多遊客參加，當然安全性一定要做的確實才可以。還有個人覺得牧場經營能有住宿業的加入一定也能留住客人，像花蓮的兆

豐農場一天體驗園區內的設施以及活動之後還可以搭配住宿，不必急著天黑離開，入夜後可以欣賞夜景及隔日的旭日東昇不是很好的回憶嗎？

三、交通運輸的認知

Q1：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸網，您覺得如何？

吳：我覺得沒有利用交通工具上到園區內是不可能的事，路程上坡路段約 3.4 公里，所以一定要有交通工具才行，但是卻沒有縣內公車或是場內自家公司的接駁車，所以外客到此地遊玩都是要有開車或坐遊覽車才可以上山去。

Q2：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸工具，您的建議為何？

吳：設特專屬往初鹿牧場的交通工具，其實沿路還有近二年來才開設的植物園區可以參觀，嚐試植物帶給我們的健康，那裡的植物餐或是植物火鍋得到很多人的讚賞，假日還得預約排隊才吃的到。如果能結合二家旅遊景點，比如定時定點出車讓想到初鹿牧場的人也可以自由上山，不一定要自己開車才能到達，像說機場、火車站或是我們自己村子台九線上都能搭的到公車上山，我相信一定可以吸引更多自由行的朋友來玩。這樣一來有了大眾交通工具接駁，就可減少車輛進出以免造成年節交通阻塞了。

四、旅遊資訊的認知

Q1：您覺得外來觀光客對初鹿牧場的旅遊資訊夠嗎？是業者所提供的資訊不完整？還是遊客本身對旅遊地的事先功課做得不夠？

吳：我覺得是牧場自己旅遊資訊做的不夠多，而且我們是當地人都沒有看過文宣或是廣告之類的行銷，何況是外地人會拿到什麼資訊我想很少吧？但是聽說他們老闆換人之後在行銷方面有改進，因為以前是土地銀行經營行銷的通路比較廣泛，全台灣的土地銀行裡都有販售鮮奶你想看看每天的銷售量有多少，但是現在不一樣了只能在園區內販賣，或是寄放於超市等消費者選購，鮮奶廠牌那麼多客人很會比較的，最好是大瓶又便宜的。還有講到遊客的事先功課做不做的好，其實像我們夫妻就會先上網查詢看路線、看價格、看觀光區的設備如何？才會決定要不要去那個地方，我是家館所以假日出門遊玩都是我在規劃安排的，我先生只負責開車載妻小而已。

Q2：對於初鹿牧場的旅遊資訊，您的建議為何？

吳：如果能設計初鹿牧場的導覽手冊放置於各地區機場、火車站、或公眾場所讓遊客隨手可得一定可以在無形中打開知名度。還有提供雜誌類、電視上、網站都可打廣告型造己的產業。其實路標也做的不夠多夠大，像之前我的親戚就抱怨過他們找不到出鹿牧場怎們走。

五、促銷方式的認知

Q1：就您知道初鹿牧場有無對外的宣傳促銷活動？如有可否舉例說明？

吳：有聽說辦過風車季活動，我知道當天吸引很多台東人上山看熱鬧，不過

外縣市的人也很多。

Q：請問您沒有參加怎麼會知道人很多？

吳：哦！我住在村子裡那天想過個馬路就被警察擋了下來，等了幾分鐘才讓我這個方向的車輛通行，所以我知道。

Q2：對於初鹿牧場的促銷方式，您的建議為何？

吳：如果能多應用媒體電視、報紙做文宣廣告、或是網路商品方式呈現讓人點選遊覽，應該可以讓他縣市的觀光客知道有初鹿牧場這個好山好水的好地方。

貳、初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光衝擊認知

一、對經濟影響的認知

Q1：發展觀光產業後，您覺得居民在就業機會及收入方面上的影響。

吳：覺得對村民來說就業機會稍有、收入也微爭，畢竟他的員工不多，況且我們的村民多只能做勞力的工作，技術性質的就需要專業的人來做，我們這裡的人是不行的啦。不過近幾年初鹿地區的人口有回流現象，可能是外地生活不適應或是西部工廠裁員，在外地待不下去了，所以只好回鄉種植農作物討生活。所以推銷自己家的農產品給遊客，是一項不錯的收入。

Q2：發展觀光產業後，您覺得居民所從事的相關行業之影響。

吳：覺得相關行業沒有多大影響。

Q3：發展觀光產業後，您覺得本地農特產品銷售情形及影響。

吳：多多少少會因為有了牧場這個觀光景點，外來客停留下來購買釋迦、枇杷、高接梨、蘋果鳳梨等農作物，使的本地人栽種的農產品有銷路。

Q：再請問本地人種植的農產品是哪些？

吳：你不知道嗎？有釋迦、枇杷、高接梨、梅子、不過茶葉的產業近年來已經沒落了。

Q4：發展觀光產業後，您覺得經濟方面正、負面的影響。

吳：正面影響是年節假日時會帶動週邊商家生意興隆，客源滿滿，財源滾滾，像是早餐店、小吃麵店、自助餐飲店、統一超商、全家超商都是需要交通管制的商家，但是負面就是，遊客隨意停車買東西或是吃東西，台九線上就塞車，一塞就塞到南王村，也就是過了綠色隧道的那個路口了。

二、社會文化影響的認知

Q1：發展觀光產業後，對社區結構影響。

吳：多少都有影響啦，不過我不知道怎麼講耶。

Q2：發展觀光產業後，治安生活作息影響。

吳：好像不會因為外來遊客對我們的生活造成威脅，可能他們都沒有常時間停留在本地，上山遊玩後就再繼續下一個路程，也很少有觀光客住宿在這裡，

當然過年時這裡的民宿都客滿，不過今年不知道是不是經濟不景氣人潮車潮少了許多。

Q3：發展觀光產業後，外來遊客接觸及互動影響。

吳：比較沒有多大的影響，畢竟遊客只是過客而以，多數車子停下來買完東西開了就走，停留時刻較少，而且初鹿牧場在山上和我們街上的村民比較沒有接觸互動，所以衝突是沒有的。

Q4：發展觀光產業後，社會文化方面正、負面的影響。

吳：對於文化好像沒有什麼幫助，雖然有廟會但參加的人也都是我們村子裡的人，外來客不會來的，至於原住民的豐年祭除了居住這裡的村民外就是離鄉工作或讀書的孩子會回來一起慶祝。

三、實質環境影響的認知

Q1：發展觀光產業後，對自然環境的影響。

吳：原本的初鹿牧場建設就比較傾向崇尚大自然的風貌，雖然現在由克緹生化科技接手營運管理，只有在園區內作硬體改變，針對大環境是沒有改變的。

Q2：發展觀光產業後，人為建設對環境的影響。

吳：園區內原本的土地是天然的泥土鋪成的道路，而現在都是利用原木頭做成的，或是水泥路就感覺不是那麼自然。不過下雨天時就不會地上溼滑或踩的整腳都是泥巴。應該說都有利弊吧！

Q3：發展觀光產業後，相關設施改善或改進影響。

吳：我是覺得沿路邊就該有屬於牧場特色的東西，比如標示，休憩的椅子可以讓遊客停下腳步欣賞往下俯瞰村落的景色，或是欣賞大自然景觀，甚至多吸收一些芬多精都是有益身心的，還有覺得路燈更是重要，不是山下幾盞路燈就夠了，應該沿途設置除了給遊客指引之外，當地居民出入也會方便許多，相信居民也會感謝他們的建設。

Q4：發展觀光產業後，對外聯絡道路、大眾交通工具影響。

吳：個人覺得需做外環道通車，因為每逢年節車輛阻塞時造成村民很不方便，想過個馬路可能要等上五分鐘左右，還有我們親人住在牧場附近他們更可憐，過年時為了疏通車輛採單線行駛，必須從龍過脈繞下來才能到村子內買東西，真的是他們的無奈。

Q：請問您說的龍過脈是哪裡？會繞很遠的路嗎？

吳：就是往花蓮方向的下個村子，如果牧場的人繞一圈才能回到初鹿街上大概是六、七公里，真的很不方便。如果挖通舊路將路線拉直那住在牧場附近的村民就不會那麼辛苦了。

Q5：發展觀光產業後，實質環境方面正、負面的影響。

吳：正面影響帶動台東初鹿區的繁榮，因為有外來客所以商家的生意就會很好。不過負面影響影響交通不順暢、造成環境衛生的凌亂。



B 呂先生 / 97.04.09/PM: 19:00

Q：多謝你撥時間來接受我的訪問，今天想請您針對我的論文訪談題目作一回答ii

一、觀光據點吸引力的認知

Q1：第一個問題是對我們初鹿地區發展這初鹿牧場觀光產業，你感覺這初鹿牧場會吸引遊客也就是說會讓大家想來這裡玩的原因是什麼？你知道嗎？

呂：因為它位於台九線上，到台東旅遊一定會到知本去，到知本他就會想到初鹿牧場，而且它是花東縱谷縣的開端，一般來台東遊玩的客人大部份會到牧場，我想吸引客人來玩的原因應該是看牛吧。

Q2：如果說你要介紹你們自己的親戚朋友到初鹿牧場，你會介紹什麼景點或是什麼是最好玩的設施？還是什麼是比较好的嗎？

呂：初鹿牧場顧名思義就是很多牛，很多牛就是有很多新鮮牛奶。第一點我們一定介紹它的初鹿牧場的鮮奶香醇好喝，也有牛奶饅頭入口即化的口感很值得推薦，雖然我們當地人覺得沒什麼特殊，但外地人吃了覺得還不錯，現在的初鹿牧場做很大的改變，它的花園，跟整個空間都有很大的變化，尤其它的花園很漂亮種植了許多鮮艷的花朵，還有一些遊樂設施是別的地方地方沒有的，比如滾草球、還有騎小馬，現在西部的人很少看到牛群，這也是特色之一。

Q3：對於我們本鄉這個初鹿牧場旁邊還有那個『原生植物園區』，再遠一點有那個『紅葉少棒館』，對南邊有那個『卑南文化公園』，你覺得這幾個景點，有辦法說互相影響帶動人潮，讓來初鹿牧場這個觀光的人比較多嗎？

呂：我剛剛說過，初鹿牧場在花東縱谷最前端，一般來台東玩的遊客，他如果往北走第一個據點就是初鹿牧場，再來他就會到延平鄉，到紅葉溫泉到布農部落，到了布農部落裡有一位白牧師，他會解說原住民與漢人當年為了爭取原住民一個人權階段的過程，令遊客印象十分深刻震撼，像你的訪談內容裡你未提到這個風景區，我覺得我應該提出來講，文化公園那裡也沒有什麼，其實要到史博館，那邊可以多了解卑南族的一些以前的古物及一些人文的歷史，其實會來牧場之前他們應該會到史前博物館，像原生植物園區內的東西太貴了，大部分是想來吃養生餐的人，個人覺得餐還好啦，所以他的風評並不是很好，所以來牧場的人，很少人會去原生植物園區。

Q：可是它不是順路的景點嗎？

呂：它順路是沒錯，可是一般遊客較少會去那裡，進去還要門票，吃東西還要另外付錢，那地方我並不會鼓勵我的朋友去。至於紅葉少棒館是我們的資源太少，在那邊應該要設立一個解說員，有很多朋友來到台東，他除了到初鹿牧場，他不曉得紅葉少棒是什麼東西，因為沒有解說員，如果有一個解說員來提起他們以前輝煌的成就，在那種困難的環境裡面受到嚴格的訓練，發揚光大，有人

來解說，應該更吸引一些外地的朋友來台東玩。

Q：那您覺得初鹿牧場他們吸引力，您覺得要怎樣才能吸引客人您的建議為何？

呂：我覺得台東縣政府觀光局都在打混，沒有積極重點式的推動本縣的觀光產業，我們現在只有硬體的環境，這個軟體，包括人的宣傳包括各地方所有的特色，應該推展出去如何行銷讓大家知道很重要，每一部來台東玩的遊覽車，都有一定的人員，或外地車，都有一定的，像飯店現在很欠缺這樣的資源，不知道要怎樣把自己的觀光景點告訴遊客。而初鹿牧場那只是觀光勝地的一小部份，問題整體來講，要靠地方能力有限應該是政府單位全力行銷打廣告才對，台東是一個美麗的地方，縣政府應該拿出魄力來將整個資源好好利用。

二、服務設施的認知

Q1：對初鹿牧場，你覺得自己蓋在那裡，它本身它自己那個初鹿牧場服務，服務你覺得怎樣？比如說你剛剛提到的解說員。

呂：他之前是土地銀行管理，不像是一個有規劃，現在改變很多，他整個步道、方向的指引，都有很大的改變，而服務人員比較親切，這因為公立變成民營以後這部份改善很多。

Q2：你覺得服務設施還需要改進，或那些部份你會推薦它？

呂：像我覺得人口用人頭收費，還有以車收費，我覺得那是太多了，這部份應該向縣政府觀光局申請，這個比如收人頭清潔費，費用你直接向觀光局申請，應該也有補助，牧場也是吸引遊客來玩的主要地點，還有裡面的廁所應該還要多設置，變成走到後面拍照，如要上廁所還要再回頭，這部份還要再改進。

Q：初鹿牧場的服務設施，你的建議怎麼樣？

呂：比以前好多了，他可能也有分淡季、旺季也有工讀生，他也會指引客人，這點我覺得很好，那平常沒什麼客人，其他人可以幫忙，但是有些人我看他們在偷懶，這是他們內部的問題，當然我們只是建議。

三、交通運輸的認知

Q1：如果你覺得外面的觀光客來到我們初鹿牧場，你覺得交通有方便嗎？

呂：來台東有三個設施。交通、火車、公路局，可是公路好像快要被取消了，變成遊客要開車過去，開車的話，目前線路有台九線、台十一線，要去初鹿牧場他會走錯，走到三仙台，他一路沒看到初鹿牧場，我們指標也要做一個改進，因目前台東有一個鼎東客運，客運來到初鹿，他沒有直接的公車，只有到達村子裡面，他還要搭計程車，或者親友來接送到牧場，這交通的問題也是很嚴重的問題。

Q：如果對於交通的運輸工具你的建議？

呂：我的建議是在村子裡沒有用到的車子，用人頭一個人50元載上來。

Q：那你說的是我們百姓的車子？

呂：看村長或牧場的幹部輪流來開，這也是不錯的交通工具。

四、旅遊資訊的認知

Q1：你覺得外來的觀光客，對我們初鹿牧場的資訊知道嗎？他自己本身知道嗎？
牧場自己在做宣傳那種部分，你覺得做有夠嗎？

呂：基本上我們前面就有講了，台東縣政府觀光局的原因，觀光局他的旅遊資訊做的有做好像沒做一樣，沒有辦法提供外地人對初鹿牧場這方面的認知，沒有很深入的介紹，本身初鹿地區有卑南族的部落，他也沒有深入的報導，像年底12/25-12/31-1/1 都是他們的節日，像這方面都可以拿來做宣傳，對牧場要成為觀光景點也是很好的行銷方式。

Q：如果這這旅遊資訊，你覺得要怎麼做會比較好？

呂：不管院轄市、縣轄市他每一個縣，他有設觀光局，或觀光課，像我們可以去參考，像最近大陸客，很多都到南投旅遊，也並不一定南投的風景比我們台東還要好，可是人家的資訊做的很好，而且旅遊的品質也做的很有深度，讓人家有去過會再介紹親友再去，這一方面我們應該跟人家學習，帶動的方式應該長期跟人家配合及研究把台東做的更好。

Q2：對初鹿牧場那種宣傳，你覺得要怎麼宣傳，大家比較會知道？我們在莊的，或是外面的人，要怎麼宣傳比較好？

呂：初鹿牧場他們賺的不多，他們花錢廣告都很省，除了本地人比較了解，外地人比較不了解，初鹿牧場到底在幹什麼。

Q：所以你覺得他促銷活動很少？

呂：他自己主辦的活動很少。如果我是牧場的場長，我每一個禮拜要比賽喝牛奶或擠牛奶，我們設置VIP，贏得人來到牧場就全部免費，這樣帶動，我們推動參與園區的活動，這樣應該會提升我外界給初鹿牧場的認知。

Q：有活動讓大家認識來參與。

一、對經濟影響的認知

Q1：你覺得我們發展初鹿牧場這個觀光，我們在地人的收入和經濟有影響嗎？

呂：一定有影響，有人潮就有錢潮，初鹿也有很多人種釋迦，他排在路邊就有人買，而且我們也可發展出初鹿才有的釋迦牛奶，結合牧場本身的牛奶促銷，這收入一定會比現在的情況還要好，應該會帶動地方發展，是有一定的影響。

Q：發展觀光產業之後本地農特產品你剛剛有講過的，除了釋迦外還有其他的農產品？

呂：初鹿還有鳳梨、枇杷。

Q：那是屬於高經濟產業。

呂：農特產品我剛剛講過，有人潮就有錢潮，這東西漂亮好吃他們就會買，他們還可以打電話宅急便，據我有一個同學說，他一季的釋迦收入三分之一是宅配

到府的。所以這一定有影響的，對我們生活品質也可提升。

Q：你覺得在經濟方面是正面還是負面的？

呂：經濟一定是正面的，看不到負面在哪裡。

二、社會文化影響的認知

Q1：發展初鹿牧場對我們整個社區會有影響嗎？

呂：當然有影響，大家比較會用心機，都覺得自己的產品才是最好的。如有早餐店、麵店他當然會說他的東西好吃，對於從前初鹿晚上九點就熄燈，發展觀光產業可能生活的步調會配合這些遊客及人潮晚一些才收工。

Q2：會因為觀光客來到這裡，對我們初鹿這裡，明峰這裡的治安會有影響嗎？

呂：沒有影響，外來客從森永、池上那邊下來都有檢查哨，如有特殊份子，那邊就有消息，這部份我們不用擔心。

Q：外來遊客對我們村民互動你覺得有影響嗎？

呂：一定有影響，本身我們要發展觀光產業，就要讓縣政府觀光局來配合，讓社區推展發展成知本這樣子，我們是一個景點，我們做一個事，觀光課都有在看，要有一個認知，想辦法賺他們的錢，用我們的服務贏得他們的尊重，讓他們還會繼續來這地方。這點我們還需要教育。

Q：你覺得他持正面還是負面的？

呂：當然是正面的。我們後山比較落後西部，西部人常來我們的知識也會比較高。

Q：可以提升我們的知識就對了。

呂：其實這樣的交流也會提升我們的生活品質。

三、實質環境的影響

Q1：你對展觀光產業之後，對大自然有沒有改變？

呂：一定有一點破壞，我剛剛說過，有人潮就有錢潮，有錢潮就有垃圾，垃圾就是文化的產物背後的產品，人多垃圾就一定多，但是比較不會出現在村莊內。

Q2：那園區他們自己人會維護，像路邊會不會造成很多垃圾？

呂：那路上也會有，但我覺得應都還好。

Q：會不會該你們當地人覺得很困擾？

呂：村民的心也希望做的更好、更乾淨，牧場本身也會派員工出來沿路打掃，只是不經常做而已，鄉下人一定會有人自動自發去處理，像類似這樣的問題，如果這方面造成環境的影響，我們可以往上報，給鄉公所清潔隊處理。

Q：清潔隊也可以配合。

Q：對於觀光產業發展之後，人為的建設我們有無影響？

呂：建設方面，目前只限於牧場自己園區內做改變，對社區的建設是沒有啦，不過到最後應該會發展有民宿，或者是小型觀光飯店也說不定，可能才會出現對我們環境有影響，基本上我們這邊山多、水多、空氣又好，要被他們污染也是

很困難的事。

Q：對於相關的設施你覺得改善或是改進有沒有影響？

呂：如果發展成觀光休閒農場，對外道路、路標應該設有行人斑馬線、或路橋這方面事先要做好應有設施的處理。

Q：你覺得對外道路或者交通運輸你覺得有沒有影響？

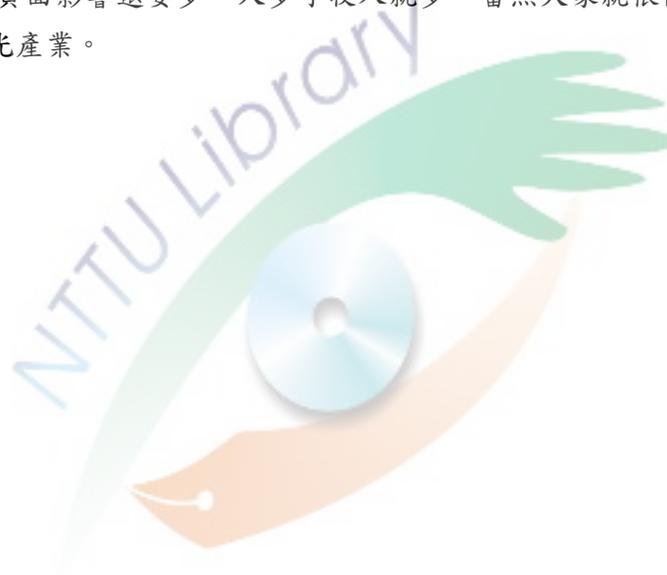
呂：如果人潮多的話，初鹿後山那邊可以開闢一個連外道路，來避開人潮及塞車的問題。

Q：因為現在過年、過節他只有單向。

呂：台九線要拓寬很困難，要從龍過脈那邊再開闢一條往山的方向，變成高架道路，解決初鹿牧場帶來的人車擁擠跟塞車的情況。

Q：那你覺得整個環境方面，正面還有負面的影響？

呂：正面是比負面影響還要多，人多了收入就多，當然大家就很高興，所以我是很贊成觀光產業。



C 洪先生 / 97.03.12/AM/10:00

Q1：你好，為了個人的研究要麻煩你，請幫我回答幾個問題。第一個初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光功能性的認知；請問洪校長觀光據點吸引力的認知，所謂觀光據點吸引力，就是在這個地方如果以外來客或者我們當地居民，對我們這個初鹿地區休閒農場的瞭解，用什麼方式來呈現這樣子，對於本鄉發展觀光產業，你覺得初鹿牧場吸引觀客到此一遊的主因為何？

洪：我是初鹿長大的，初鹿牧場其實很有名，很有名是因為以前的鮮奶，不過我覺得後面牛奶的牧草應該很多了，我想初鹿牧場現在吸引人的，不再是初鹿牧場的鮮奶，因為鮮奶的部分，經過私下的討論，你會發現現在的鮮奶品質沒有以前的好。我是有聽到這樣說，鮮奶比較淡，過去比較農醇；

Q：那這跟那個土地銀行轉給現在的生化科技有沒有關係？

洪：我不曉得有沒有關係，但是我聽過幾個朋友這樣提過。

Q：是這一二年的；

洪：他們說以前喝的鮮奶，我自己有喝過，以前的真的比較濃；現在的好像比較不好，我自己也有這樣的感覺，不曉得比例在哪裡，因為我自己比較不常喝鮮奶，所以我不會去在乎。但是我覺得現在吸引人反而是在自然景觀環境。我覺得台東有點像瑞士，特別從初鹿牧場那個景觀區那邊看，右邊那整個山脈相連到海，我自己就非常喜歡那種感覺。我覺得現在人因為在都市久了，而且現在大家都比較推觀光，觀光是賣什麼？賣大自然。我的想法就是這樣。所以會吸引到喜歡大自然的感覺。

Q2：第二個問題，如果你要介紹初鹿牧場，你會介紹哪些特點供遊客或者親友來參考？

洪：以前跟現在不同，以前初鹿牧場是沒有什麼好看，看風景這樣，因為也沒什麼設施，就賣鮮奶。但是這一年多我發現初鹿牧場滿大的改變。可能財團接手之後，他們對整個營造都不同，像我現在對植物花卉的裝飾還有樹木的種植，給人家感覺上有比較精緻一些。假如去那裡，我覺得現在我會想讓他看的就是；我覺得是那個體驗，因為他們現在有體驗的部分。我覺得就是會介紹這個部分給人家。

Q3：第三個問題，本鄉鄰近的觀光景點有原生植物園區、紅葉少棒館，還有卑南文化公園，是否能相互牽引帶動觀光人潮？請問你為什麼？

洪：我覺得部分啦，不會都沒有，但是我覺得他們本身其實都有各自不同，像原生植物園區，是它對植物那塊，就是跟初鹿牧場不同的；紅葉少棒館是紀錄過去少棒的發展；卑南文化公園，是考古、整個公園的環境，那種享受。我覺得他們各有不同的吸引。但是，能不能互相牽引帶動，因為這些地方，就我所知道，他們其實比較沒有做本身聯結的部分。大部分是旅行社，他們可

能就設計那個點，吸引人家進來，因為純粹是旅行社本身去做，但是本身內部主動的聯結就是沒看到。

Q：那如果親友來時候，會不會我們這個點跑完，順路還是路線上的安排，也會這樣子走動？

洪：除非那種二日、三日的，我覺得才比較看得到；其實像這種的觀光景點，像紅葉少棒館的那個部分，可能就還沒有那麼多；反而我是覺得是去紅葉溫泉或者是鹿鳴溫泉。我知道的朋友來台東的時候，比較會去那幾個地方。所以，還有關山親水公園，它其實也是大範圍的。那這幾個比較沒有那麼多；像原生植物園區我朋友沒有來過，但是他們去看過一次之後，他們就不會想再去了。假如說要大，也不夠大；要精緻，感覺不夠精緻。有點像旅遊的；像高速公路的一個景點。我的朋友給的反應是這樣的。所以可能特色還不夠強。

Q4：對初鹿牧場的吸引力，你的建議為何？

洪：初鹿牧場就是他的整個場地，整個風景，我覺得非常棒；但是假如要更吸引人，我個人希望說，加入更多體驗的東西，譬如說，像我看那裡，沒有露營區。像開放露營讓人家在裡頭，能夠享受，我覺得其實現在它們是很像六點就關門了，遊客就沒有辦法享受初鹿夜晚上那種美。就是辦一些活動，跟自己的社區或者部落的一些文化做連結，然後互動，讓他們體驗，可以體驗到這裡的文化，因為這裡其實有卑南族、阿美族一些文化的特色，然後設計一些可以讓人家體驗的活動，我想會讓人比較深刻一點。現在主要是；它大部分還是一些玩樂設施，不過玩樂設施和當地比較沒有關係，像馬，對這裡來講其實是一種新引進來的東西，雖然以前那邊日本時代是馬場。另外像高空彈跳，彈跳那部分和當地文化；，我覺得他們的東西缺乏和當地文化的結合。

Q1：請問第二個大項的問題，服務設施的認知；對於初鹿牧場園區裡面，大眾遊客服務設施，你覺得做得如何？

洪：你所謂大眾遊客服務設施你指的是；

Q：譬如說，服務站、服務台啦或者像廁所一類的，對於遊客進來時，可以給的，不管是知識性的還是實際需求幫助的這些東西。

洪：談到比較深入的導覽部分，確實他們好像沒有，不過像廁所我覺得比以前便利多了，而且乾淨多了，但是要做一般所謂深度旅遊的服務介紹，我們想要找一個導覽介紹，其實我們是找不到。

Q：它是室內說明，譬如說放投影片的有而已，外面的園區沒有；

洪：服務的層次好像比較屬於一般那種就是來看一看，走一走那種的，深度的談的比較少。

Q2：需要改進的部分？哪些設施是值得推薦的？

洪：服務設施是值得推薦的；我覺得他們現在有在做那個；初鹿牧場內的單車、自行車步道，就在地在做環場的，不知道開放了沒有，不過我覺得它朝向讓更多人可以留在那邊，它的方向我覺得很好。

Q3：對於初鹿牧場的服務設施你的建議為何？

洪：就剛剛提到的那個有比較度導覽的服務人員，我覺得可以訓練一批這樣的人員，像我們學校戶外教學的時候，可以找到服務人員，做一個比較深度的介紹。我覺得這個部分是日前感覺到他們比較欠缺的。

Q：因為他可以針對自己的特色，譬如說，可能植物的部分，還有牛奶的製造過程那一類的，應該都可以讓孩子或者遊客知道。

洪：對啊，像我們在學校發展校本課程，有一個是酪農的部分，我們有教孩子一些擠奶的過程還有養殖的一些要點啦。假如說學校的孩子去那裡，可以更進一步認識鮮奶的製作過程，像現在還有優酪乳和其他相關的其他產品，這些產品怎麼弄的？他們種了哪些草？他們牛隻的一些生活作息，類似這樣的知識其實可以把它帶進去，我覺得可以讓孩子有深一層的認識。這個部分，我覺得他們好像比較少。然後鮮奶啦，或是饅頭啦，或是餅乾啦，或是玩一些高空彈跳，就是娛樂性質比較重的；知性旅遊部分比較欠缺。我認為假如要做的話，深度知性的旅遊，廠商進來的話，會吸引更多那種想以這方面為旅遊的人。

Q1：交通運輸的認知，對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸，你覺得如何？

洪：我覺得很不方便，除了自己開車之外，你沒有公車啊！除非都是自備的，像摩托車啊，或是自己的轎車。我看不到有什麼公共的交通服務。

Q2：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸，你的建議如何？

洪：像可以開闢那種旅遊景點專車，譬如說，定點定時，一天不要很多班次，但是可以方便，譬如說，從機場或者是從火車站，假如一天有個幾班的來回，就是只要做這定點的，那可以解決一些外地遊客到這邊的意願。假如可以的話，像你剛剛旅遊環狀的景點，假如說他們自己本身內部聯結，公車什麼時候到那邊，什麼時候到那邊，其實根本可以不用自己開車，就是搭這種遊旅的專車，你自己想玩二個鐘頭，二個鐘頭之後會有一班車到這個地方。那個地方我想待久一點，時間就長一點。但是如果公車可以坐的話，可以增加方便性。這個部分，覺得假如要提高旅遊，這一塊可以嘗試看看。像我們到國外去，也有這樣的，就是都不用開車。像我們外地的，或是國外來的，根本不可能開車。做這種旅遊的定點公車，我覺得可以朝這方向努力。

Q1：再來，旅遊資訊的認知；你覺得外來觀光客對初鹿牧場的旅遊資訊夠嗎？是業者所提供的資訊不完整，還是遊客本身對這個遊旅地事先的功課做的不夠？

洪：這個部分我倒不是很清楚，因為我不是外來觀光客；我看過他們的網站，網站部分也是對那些懂電腦的人所做的，至於旅遊資訊部分怎麼做的？這個部分我也不是很瞭解。

Q2：對於初鹿牧場的旅遊資訊，你的建議為何？

洪：旅遊資訊，像我們到國外去旅遊，我們常常可以看到他們有做那種DM，就放在他們的旅遊中心，或者是飯店，或者車站，假如他們有做這種DM，可以讓人隨手可以拿到，他們就知道要怎麼來。或者剛剛你說的，那個路標可以標示的更清楚，我覺得這些都可以讓人家更知道。在國外旅遊這種東西非常多，我們在台東，不管是哪一個，做這樣東西行銷的廣度都比較少，因為我們自己是本地人，所以我們都知道。但是假如說一個完全不知道台東這景點的人，這種資訊傳達的方式就很重要。網路上的東西只針對某一部分族群的人。但是對於來到台東的大眾旅遊人口，假如他可以隨手在幾個點，像商店、旅遊中心、車站，他就算沒有來，對這邊的認識，其實也會進一步。

Q3：促銷方式的認知，就你知道初鹿牧場有無對外的宣傳促銷活動？如果有的話，可不可以說明？

洪：過去土銀的時候，我是沒看到；但是去年我看到有些部分，我知道他們有贈送鮮奶給一些團體，像檳榔的阿尼色弗，還是救星之類的；我是在報上看到的，他們有一個贈鮮乳的儀式，就等於提供他們這個部分。還有去年辦的風車節，像這樣的活動，可以提升他們的知名度，而且建立企業形象，我覺得滿不錯的。

Q4：對初鹿牧場的促銷方式你的建議為何？

洪：促銷方式，剛剛我漏掉一點，一月份的時候，我提一個計畫，就是希望地方企業能夠回饋的部分，像學校在籌設初鹿國小文教基金會，那這個部分，目前已經籌到八十幾萬，一月份跟初鹿牧場那邊有一個合作的案子，就是他們每促銷一瓶，就捐贈一塊給初鹿國小文教基金會，到上個月底，現在還沒有結帳，不過我們目標是八十萬，假如說，可以成功的話，他在對外廣告，就是每賣一瓶，就捐贈一塊給初鹿國小文教基金會。這種回饋行善的行銷方式，也是一種。至於成效，要看這個案子結束以後，我們才能評估這樣的方式，至少他已建立一些管道是回饋地方、學校或是機關。

Q：現在就是卑南鄉的居民不用錢，國中小學生來參觀也不用錢。

洪：國中小我不曉得，但地方上的；像我們下個月要辦一個健康慢跑活動，到那邊去做寫生、慢跑，一些大地遊戲，也是要借用他們場地，我們最近在接洽中。這個部分之前有聯繫過，像這樣的活動，他們都支援。這個部分也是一種很好的行銷方式。

Q：第二大題的問題；初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場觀光的衝擊，那就分

為經濟、文化還有實質環境三個部分。發展觀光產業，你覺得居民在就業還有收入方面有影響嗎？

洪：就業部分我比較看得出來，因為他們工作人員有很多都是這個地區的人，所以我覺得在就業部分有幫助。至於在收入方面，我比較看不出來，其實也無從比較，因為大部分都是去初鹿牧場，然後在那邊消費，消費是他們自己公司所得，所以對地方上居民的收入，我比較感覺不出來。

Q：從事相關行業的影響？

洪：這個感覺很難，相關行業，初鹿牧場目前經營的部分好像沒有住宿，所以也看不出來對這邊的民宿業是不是有提升或是怎麼樣，其實是看不出來的。像其他的產品，鮮奶相關的副產品，其實當然是在他們那邊賣，或是托售在地方幾個點這樣而已，所以在之前就有這樣的行銷方式，所以他來之後，這部分也沒什麼改變。我是覺得，對相關行業，我看不出來有什麼影響。

Q：你覺得本地農特產品的銷售情形？

洪：在部分時候會有些幫助，我知道之前我們這邊的枇杷農在季節的時候，在他們那個裡頭也有在賣，不常見，只有部分的時候會有；或是遊客上山的時候，沿路上有幾個賣枇杷的。可能會增加一點的收入。整體上，他們那裡沒有設置一個地方特產的區塊來做展售，如果有這樣的規劃，對促進地方的農特產品會有幫助。但是可能會牽涉到他們內部主要想行銷的一些產品。但是我是覺得假如可以開放一區，在那個時候可以兼介紹當地的農特產，跟當地產業做結合，其實是可行的方向，增加農民的收入，可以建立跟地方的關係。因為現在擺的都是路邊在賣的，分散的點。如果有臨櫃的檯，按季節賣釋迦、枇杷、洛神花什麼的，收取一些租金，把行銷弄的更精緻，如果可以這樣做的話，就會幫助整個地方產業的提升。

Q：你覺得經濟方面正負面的影響？

洪：正面的影響，看不到；負面我也看不到。其實正負面他雖然改變公司經營的方面，但是對地方經濟的改善看不到，像之前他本來提到這裡的酪農戶，有些擔心，萬一初鹿牧場像他之前的主要生化科技的東西行銷，沒有牛奶這一塊的話，很多酪農戶可能會走投無路，可是目前他們還是保留這一塊，所以比較沒有影響；假如他們沒有做這一塊的話，對地方產業就會有影響。

Q：社會文化影響的認知；發展觀光產業以後，對於社區結構呢？

洪：社區結構的影響，目前我覺得還沒有看出有太大的影響。不曉得幾年後，因為他整個發展走勢，聽說他們想規劃成旅宿業，假如說有旅宿業之後可能會有比較大的影響，因為假如把人帶進來留在這裡的話，跟地方的餐飲業、住宿業就會有關係。假如說那邊有旅宿業的話，晚上人家可能會想來社區走走，或是做一些什麼樣的參觀，這樣的話，把人留在這裡，然後其他參觀的行業

或是活動，就會有比較大的影響。

Q：發展觀光產業後治安生活作息有影響？

洪：目前我也看不到有什麼影響，因為人其實沒有留在這裡的，所以，目前還看不到有什麼影響。

Q：外來客接觸互動的影響？

洪：這和前面好像差不多；

Q：這些外來客會來學校借場地露營嗎，因為那邊好像沒有開放露營？

洪：也不會啦。

Q：那文化方面正負的影響？

洪：嗯；

Q：總結一下，這些可能都還看不到啦；

洪：目前為止，都還看不出來。

Q：而且新舊剛交接可能；

洪：才一年多而已，過幾年有些東西可能慢慢會；

Q：那現在就實質環境的認知；發展觀光產業以後，對自然環境的影響？會因為開發這些區而破壞一些地方嗎？

洪：目前就是比較看不到，不過未來會是怎麼樣，我覺得可能要做一些思考，萬一將來有開發旅宿業，進來的人多了，遊客的品質或是活動方式，可能就會有些這樣的影響。光是人多的話，水源是不是要增加，那些留下來的垃圾，污水這些東西；到目前止，我們還看不出這樣的影響。但是將來人潮多，相關的環境或是設施可能就會受到影響了。

Q：其實延申第二題也是一樣，人為建設對環境的影響，校長剛才提的，如果有旅宿業之後，帶來的問題大概就多了一點。對外聯絡道路和大眾交通工具的影響？

洪：目前是沒有什麼影響，不過就像剛剛所做的建議；真的要發展觀光旅遊的話，我覺得我們還有很多地方要克服的，就是說旅遊資訊的建立、交通運輸的便利或是提供東西的深度，這些東西其實都需要一些努力。

Q：發展觀光產業實質環境正負面的影響？

洪：假如針對初鹿牧場內部話，現在比土銀那時候所做的更豐富了，而且很棒的是他們在最近種植了很多的花草樹木，特別是樹木的部分，他們好像種了滿多的。所以我覺得這個克緹集團接手之後比過土銀對環境的部分，不管是大眾的部分，我指的是內部的，是有提升，就是有幫助的。而且他們把一些水泥化的東西或者是鋼鐵的東西，他們都儘量都拿掉，其實是對鋼鐵材的部分做了一些美化。不過我知道他們最近也很想結合卑南族的建築，像巴拉冠那樣的東西，我看到他們之前的賣咖啡、牛奶的那個鐵皮屋，現在用茅草做整

個軟化的動作。我覺得他們對那個部分，建築所使用的材料，所使用的顏色，我覺得都比土銀那個時候更用心。

Q：那初鹿牧場觀光產業對當地人，你覺得負面的部分？

洪：負面的部分，因為剛開始做，我實在看不太出來。

Q：好像也不會因為遊客帶給我們垃圾那些？

洪：目前我好像看不到，因為他們的旅遊方式比較像過客；假如是駐點停留之後，我覺得相關的可能都會有比較大的變化，那時候可能比較能看得出來。因為就是一個人集中一個點，點完了就離開，也沒有特別留下什麼好的還是不好的。

Q：對我們村子的影響大概都不大，可能是交通吧，我自己知道，因為過年的時候那個交通就會讓人傷腦筋。

洪：對，交通特別是年節，對，那個是交通負面的影響。這個是因為我們的旅遊交通設施還不夠完善，所以大部分都要自己開車，所以車潮都很多。假如現在定期都有旅遊專車的話，誰會喜歡開車？交通要是便捷的話，我們根本就不用開車。像國外比較著名的景點，都有這樣的設施。我覺得像他們本身在這裡經營企業，企業跟地方政府還有相關幾個鄰近點，就應該要共同去討論這樣的課題，因為這對未來要推動觀光，一定是必須要接觸到的，假如沒有解決，我覺得要推動什麼觀光其實都比較不會有全面性，都是個人靠自己實力來經營，比較看不到地方企業和公部門資源的結合、資源的共享。我幫你做也許交通的規劃，我出一部分，你也出一部分，那大家會一起成長，帶動遊客，遊客的旅遊品質好，其實也是幫助地方。

Q：謝謝校長，也許我這個做完對旅遊品質的提升會有幫助，謝謝！

D 吳小姐 / 97.03.12/AM/11:30

Q：明峰社區發展協會吳理事長你好，謝謝你撥空接受我的訪問；那我就直接進入我們訪談，第一個問題，初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場觀光功能性的認知；所謂觀光功能性，就你所知道的，請儘量回答就可以了。對於本鄉發展觀光產業，你覺得初鹿牧場吸引觀光客到此一遊的主因是什麼？

吳：已經打響知名度的就是鮮奶，他的優質鮮奶，現在因為就是改為民營，現在對裡邊有一些改變，這個遊憩和休閒的東西有改變，這也是他們遊客來的原因，也是我們極力推薦的。就是說裡邊的生態，他們的營業項目有增加，而且他們裡邊的設施都跟過去不一樣；過去是比較保守，現在他們就是有積極在投資，投資來吸引遊客，因為現在不景氣，要有相當的條件，他們才會願意來。

Q：如果要介紹初鹿牧場，你會建議哪些特點供遊客或者你的親友參考？

吳：現在騎馬也不錯，他們目前也有一個DIY，他氫有一個小孩子；親子遊戲彩繪的DIY；他們的產品，他包含；現在比較多樣化，比較多了，例如除了鮮奶之外，還有鮮奶饅頭，這個都是很多外來遊客來吃過以後，還有宅配各方面的需求，很多，因為我知道這個很多。

Q：本鄉鄰近的觀光景點，有原生植物園區、紅葉少棒館、卑南文化公園，你覺得是不是會互相牽引帶動這裡的觀光人潮？

吳：嗯，當然是有啊，多少都會有影響；因為這是同一條線，山線就是這樣一路走上去。

Q：對於初鹿牧場據點的吸引力你的建議為何？例如說可以讓很多遊客或者我們的親友都知道，你覺得他需要有沒有那些部分需要再改進或者增加？

吳：當然在學校方面，我希望他們多做一點行銷的宣導，或是辦一些活動來就是可以來吸引外地的遊客，重點當然是吸引外地的遊客啊，進來我們這邊，增加遊客的人潮，就是比較大型的活動，經由媒體才行銷，那無形中也帶動地方，比方說小農啊，小農戶，初鹿街頭那些的商機啦。

Q：對於服務設施的認知，初鹿牧場園區裡面，大眾遊客服務的設施，你覺得做得如何？

吳：服務設施；服務設施，

Q：比如說一些導覽啦，還是那個；

吳：導覽不夠，他們目前解說導覽這一區塊，就是比較缺乏，那時候，我們還是有跟他們；將來啊，就是有討論到這一點，結合社區的媽媽或者是學生來做這個導覽解說，就是我們互相來這個；這樣可以增加我們地方上收入；就是我們社區的媽媽或是學生有一個收入，我是建議他們，導覽是要收費的，然後由社區；他們就節省這一方面的成本，然後由社區來做，他們來培訓，然

後社區是有人力的資源，然後一次或是一個鐘頭，多少錢就是這樣子，雙贏啦，他們也節少成本，我們社區的人員都可以增加一點收入，對家庭也不無小補。可以提高他平常生活的j 資訊。平常就是說他初鹿牧場他有一些資訊或是人文啦，他必須要改上課，無形中我們居民也認知很多。我希望朝這一塊這走；暑期也讓學生來參與這一個活動。

Q：哪些設施需要改進，或者值得推薦？

吳：我是覺得交通還是滿重要的，從初鹿到牧場和延申這一塊，交通很不便，目前沒有公車上來，所以可以用接駁車，來接駁下面上來的遊客，也是一種特色。

Q：你是說由村子接上來還是從機場、車站j

吳：機場車站我認為那是要靠汽車，就是那個小巴士那一類，現在台東到台北就二班飛機而已，所以很少，遊客也很少；火車站可能比較多人，因為飛機不飛就坐火車了。我比較著重初鹿到這塊園區，會比較有特色。初鹿牧場有馬車，他們也覺得好玩，那我坐坐馬車上來也不錯。我覺得這他是一種創意。

Q：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸，你覺得如何？

吳：車站那個這個要用上網行銷的方式，就是預約的話，大概什麼時間有多少人，我們可以派人交通車順便就可以導覽，車上接上去就可以開始導覽，你不是只有服務這一塊，應該是有一個部門，導覽部門，因為導覽解說是要付費的，看他要給社區來做他們抽，還是他們主導給社區多少；因為是預約的，一部車上來在附近的觀光景點大概是說一日遊的方向；二日遊也不錯，這裡有住宿，住宿就用聯盟的方式，就是說用聯盟的方式，而且你收費會便宜，這個也是吃、住、行都包括在內，算一套的行程。目前初鹿牧場沒有住宿，他們好像也要做這一塊，住宿的這一塊，將來會。

Q：那如果你對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸工具，你的建議如何？

吳：這我剛剛就講了，就是接駁車，一個有創意的接駁車，用那個應該我建議有一個統一的對話窗口，給人感覺比較好，統一在這個園區有一個對話窗口；由他來支配應該要怎麼做會比較好一點。他也會節省人力，你不用一個一直顧在那邊。

Q：那旅遊資訊的認知，你覺的外來的觀光客，對初鹿牧場的旅遊資訊夠嗎？是因為營業者的提供的不夠完整，還是遊客事先功課沒有做好？

吳：初鹿牧場應該是老字號了，大部分的人都知道，比方就是說，我們觀光景點的地圖都有列出來，但是以前更好啊，就是他們要行銷，說我們比過去的設施要好很多，你一成不變人家也不會來，也要讓人知道我們現在有哪些遊憩設施是新增的，有什麼特色，像 DIY 過去是沒有的啊，親子的這一塊過去是沒有的；像騎馬過去也沒有的；高空彈跳過去也沒有；那個大草原是大家都

知道的，但是也是有很好的景點。

Q：他們不知道是不是有設計自己初鹿牧場的宣傳單 DM 之類的？

吳：他們有，我們休閒農業也有幫他做。

Q：有放在車站、機場啦還是一些重要的飯店，還是只有放在園區？

吳：有，這邊也有；初鹿牧場也有，很快就被人家拿光了。但是我們休閒農業的，就是由農委員辦的觀光協會，他也會放到那個各景點。還有那個旅遊展，就是國際的旅遊展，讓人家來看。休閒農業來做，我們社區是沒有，我們這一塊就是二百八十九公頃是屬於休閒農業區，這是農委會有立案的，那每年都要經農委會邀請專家學者來評鑑；評鑑良好的成績，才會給你投入公共設施的補助。假使他都不列等的話，那他就淘汰了。那這一塊就沒有了，不是光錢沒有哦，你就是不列入休閒農業區，所以這邊的農戶業者都會受到影響，因為像一般農地是不能營業的，但是你列到這休閒農業區，就可以。

Q：最後一個，促銷方式的認知；就你知道初鹿牧場有沒有對外的促銷活動，可不可以說明。

吳：就去年辦那個紙風的活動，大概有一點轟動啦，那是屬於我們本縣的，大型的還沒有。啊我們休閒農業今年可能會有二天活動。

Q：有這樣的規劃就對了。

吳：有，也有那個預算，大概有四十萬的樣子。

Q：那二天一夜，住的方式是要用露營還是怎麼樣？

吳：就是行銷活動，就是也有辦那一項套裝行程的。也就是說你們可以先登記，先預約啦，我們有二天一夜的行程，會跟業者來結合這樣子。

Q：初鹿牧場搭配你們的，還是你們借初鹿牧場的場地辦理？

吳：初鹿牧場想要公家來出錢，他們也希望，不過到時再來協商，總是要公平嘛，現在還沒有討論到。

Q：對初鹿牧場的行銷方式，你的建議為何？

吳：他沒有什麼促銷，說真的；他的牛奶就是最貴的。

Q：不過目前來看牧場的牛奶不是太貴，像那個瑞穗鮮奶那個價錢，現在來比的話，他的沒有特別貴。

吳：算起來還是算貴的啦，因為冬天其他廠商都有促銷，但是他沒有。有外面人在反應說現在牛奶品質沒有土銀那時候那麼香醇，當然他們說是百分之百啦，但是怎麼樣去會讓鮮奶他的提味，香味出來。

Q：他不會因為季節然後降價促銷？

吳：沒有，他沒有促銷啊。但是他會叫他們員工出來到外面來賣。他們的員工可能有促銷。但是我覺得這樣不好，對幫你賣牛奶的商家不好，你打壞市場行情啊。外面商店有在向我反應，你這樣出來賣，我們生意要怎麼做？以前土

銀我們進去買，一瓶 55 元，外面 65 元；現在也沒有啊，進去跟在外面買的一樣的錢。

Q：可能是民營的關係，所以利潤抓的比較緊。

吳：當然啦，而且現在他們還在虧本。其實虧本也不算啦，應該是那個投入滿多的。

Q：進入第二個大項的問題；觀光衝擊的認知。就是發展觀光產業，你覺得居民在就業方面和收入的影響？

吳：不會太大。其實工作人員他們用的很不多，他們如果這樣相對的，那邊和這邊，這邊有八十個，那邊才四十五個。所以他們那有一些是台東市的，我們在地的也是有，不過不會太多啦。

Q：你覺得居民從事相關的行業有沒有影響？

吳：相關行業的話？很少啊；只有一、二個在賣他們的牛奶，其他的很少。但是他們的營業項目和地方也沒有衝突，沒有重疊的情形。所以也很少，沒什麼影響。

Q：你覺得本地農特產品的銷售情形呢？

吳：他們賣的和我們農特產品都不太一樣，都是他們的生物科技的，他們的餅和其他物品都是和外面的工廠結合，不是我們本地的產業。

Q：沒有因為j 比如說我們現枇杷盛產，然後在那邊寄賣嗎？

吳：沒有，他們算很那個j 我說給你聽，像過年我們社區也有j 他們叫我們進去園區擺攤子，他們也要收錢，一天一千元，然後還有選擇性的，不是只要想就可以進去的，如果賣的東西和他們有衝突，他們也不要。像賣吃的，有人要進去賣美國油條，他們也不要。原生也有，他們只要三百就好。但是我告訴你，去到那邊生意都不好，一定賠錢。因為他不會給你太好的點，影響到他們的營業。

Q：就是他沒有設定，譬如說一個區塊，過年就是我們的旺季，如果說有一個很正式的攤位，讓我們擺枇杷、釋迦，我們這裡有的農特產品如果呈現的話j

吳：他是願意，農特產品他是願意，但是收費太貴，一千元五天就要五千了。年初一到年初五就要五千元了，那你有賺嗎？你一天在那邊賣，有賣到五千嗎？像我有朋友在那邊賣，他就虧本。他給你的攤位，不是靠近他們的賣點或是比較好的地區，是在那個停車場那邊，臨時搭起來的帳棚。我覺得他們的收費太貴，哪有那麼貴清潔費。

Q：請問，在展觀光產業，你覺的對社區的結構有沒有改變？或影響？

吳：會啦，應該多少會啦，發展觀光他可以帶動地方有一點點的商機，人潮當然會有，像我們那個超商，遊客走到這裡要吃飯啦、買個飲料啦，都會啦。

Q：那對於治安作息呢？你覺得這些觀光客來到這邊對我們的治安作息有沒有影

響？

吳：不會啦，因為他們結束營業時間，像初鹿牧場都是在下午的五點半或是六點，原生是晚上九點。所以在治安上應該沒有影響。有問題其實都是因為其他原因，像小偷這種的。

Q：外來客接觸的互動情形，跟我們當地居民接觸的情形？

吳：外來客哦，跟當地居民，我們除了民宿以外，接觸的情形其實很少，他們都是重點來走一走而已，除非是民宿才有。

Q：你覺得有沒有負面的？

吳：負面是多少也會有啦，比方說就是製造那些垃圾啦，交通方面也是有影響；像重要節日也會塞車，當然也是會，像我們都不敢出門，過年時我都沒出門。

Q：你覺得他開發初鹿牧場對自然環境有沒有影響？

吳：沒有，他原本佔地就那麼大，他沒有對外開發，他沒有另外再開發，就是用原有的七十幾公頃；已經很大了，他如果要經營這一塊，也是要用很多的人力來維持它的景觀。

Q：你認為人為建設對環境有沒影響？

吳：我覺得，他那個鋪地磚比較沒有那麼好看，一般我們政府他們都在推動那個綠色建築，比較好啦，也比較不會那麼熱；你如果植草皮或是保持原來的土，會比較自然，我們現在都要走向自然，你不要再做一些水泥鋪路。夏天一曬太陽，就會很熱。

Q：你覺得相關設施改建或改進的影響？比如說他現在改這樣的方式，你覺得有影響嗎？

吳：現在哦，有啦，他現在改很多，他們有一個餐廳，那一塊他們也做得很不錯，之前有人說要吃他們的簡餐要排隊，所以應該還不錯啦。但是有時候有便當的時候，那個便當就做得不好。

Q：像其他相關設施，比如說有增設什麼騎馬啦，還有他的體驗營部分，有沒有那種遊客來，我就是來騎馬或者玩那個高空彈跳的？

吳：不是專程一定要來玩的，一般遊客來是針對他們那個鮮奶，他的主打也是鮮奶。那個是週邊的，就是增加週邊的遊憩設施，當然會吸引更多的遊客來，就是說不會太單調，你來不能光喝牛奶、看看牛、看看風景。現在就是說大家都很重視小朋友這一塊，親子這一塊，所以他有迷你馬讓小孩子騎，有大馬讓大人騎，還有馬車，讓遊客有多樣選擇，遊客來的慾望會比較高。

Q：但是這些部分，你剛剛提到像騎馬、坐馬車，好像要另外付費？

吳：對啊。大人和小孩是不一樣的價錢。我有聽說他們好像要提高門票收費，像現在一個人好像五十元，可能要提高到一百五到二百之間。

Q：現在一個人增加那麼多錢？

吳：對，他是說像其他農場進去也要二百多，像他們這個算是低收費的農場，他是這樣講，他們要來提高門票的收費。那我問他們是不是可以抵消費，他們說沒有。我說要不然你就一次收足，譬如說，我遊樂設施免費，一次收足；吃的你再另外付錢，那也可能是另外一種好的方法。可能四月他們會調高。

Q：發展觀光產業以後，對外的聯絡道路還有大眾交通工具的影響？

吳：還好呢，我們只有一條路而已，啊那個路很寬、很好走，應該是條件比外地的好。你比清境農場就好多了。你比金針山也好太多了，他那個路那麼小條，要會車都很危險。這裡柏油路又那麼寬、那麼大。只有年節啦，年節台九線比較塞。

Q：對整個實質環境正面還有負面的影響，你覺得怎麼樣？

吳：嗯，正面的話，當然是帶動地方的利益，那是當然的啦。啊負面的話，這是每個觀光地點的隱憂啦，就是垃圾的問題和交通的這一塊。其他應該是還好啦。

Q：他這個垃圾是他們園區裡面還是說沿途就已經有這個困擾了？

吳：沿途會有，他們就是開車就丟啊，你看起來就是路上都有啊。其實我很討厭這樣的人，一點公德心都沒有，那麼漂亮的路；你看那個飲料罐亂丟，還有檳榔渣啦，我覺得很不好。像這樣子，我們馬路上的清潔，也是需要；

Q：有特別的人或單位負責打掃嗎？

吳：我跟你講，沒有。一般都是鄉公所的清潔隊，很久才一次來整理。初鹿牧場他們一年二次，一年二次是緩不濟急，他們是順便割草，順便那個；

Q：可以結合初鹿國小的小朋友，做那個愛社區的活動，比如說一個月一次這樣子；

吳：這當然很好啦；過去社區有在做；我們明峰社區有在掃街掃馬路，一個月有二次，社區裡面自願的。他們理監事都一定有啦，要不然理監事找一些朋友、家人這樣子。我們這樣子做很好，你看一方面運動，一方面可以讓環境變得很乾淨。我們去年有參加環保局這個清淨家園的計畫，所以我們也有資源回收，也有環保的講習，還有身心健康的講習；請婦產科的醫師來講婦女保講、防癌方面的啦。還有我們也有找消防方面的。

E 陳先生 / 97.03.16/AM: 10:00

Q：陳經理好，佔用你一點時間，要麻煩你告訴我有關於這個領域部分的問題，那就藉由訪談的指引，請教你一些問題。初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場觀光功能性的認知，那針對本鄉展觀光產業，你覺得初鹿牧場會吸引觀光客到此一遊的主因是什麼？

陳：主因就是說，我是覺得休閒農場，它需要有一種j 它的主題要很鮮明，主要是有一大片的草原，然後它的鮮奶知名度、然後乳牛，這三個是一般遊客會想要來初鹿牧場的主因。

Q：第二個問題，如果要介紹初鹿牧場，你會建議哪些特點，以供遊客或者親友來參考？

陳：這個，剛才談到初鹿牧場的特色之外，解說導覽這個遊客的服務性很重要。我們會針對牧場的特色，剛才談過的，尤其鮮奶、草原是全國最大的，然後乳牛最健康；之外，我們會介紹週邊的景點，例如都蘭山，從這裡可以遠眺都蘭山，也可以遠眺九橫山，甚至於直接看到太平洋，這個是j 以休閒農場所具備的功能來講，吃、住、玩、賞，尤其賞的部分是遊客最喜歡的，我們可以從這方面來切入。

Q：視覺的景觀可以得到滿足。本鄉鄰近的觀光景點，有這個原生植物園區、紅葉少棒紀念館，還有卑南文化公園；是否能夠相互牽引，帶動觀光的人潮？

陳：這方面我是認為可以形成一個旅遊帶，形成旅遊帶的時候，就j 甚至有機會的話，可以共同行銷，這樣對整個卑南鄉的話，會有很大的幫助。單打獨鬥，就等於說大的越大，小的越小，會形成這種結果。那我們初鹿牧場現在知名度比較高，也算是一個大的景點，但是我們願意跟大家串連在一起。

Q：對初鹿牧場據點的吸引力，你的建議為何？

陳：吸引力喲？當然就是要創新，不斷的創新，讓遊客每次來的感覺就是不一樣，因為我們初鹿牧場遊客的回流率是滿高的，根據我們做過研究調查，五次以上是最多的，這對一般旅遊景點來講，這是很難得的。

Q：五次？

陳：對，五次以上。今年可能來一兩次然後不來，初鹿牧場可能就是有大自然景觀，所以大家願意這樣，來到台東再進來一下。

Q：前二個月來，跟現在來又不一樣，真的是不停的在改善。對於初鹿牧場園區裡面，大眾服務設施，你覺得做得如何？

陳：這方面你指得是交通方面嗎？

Q：不是，就是我們園區裡面，因為交通的部分後面會問到，就是設施j

陳：這一方面我們比較欠缺一點，尤其像這種大型的簡報室，讓遊客看看導覽影片，甚至說從導覽影片可以瞭解整個的牧場的全貌；這一方面是我們必須要加

強的。

Q：哪些服務設施？哦，這剛才有提到的，就是大型的簡報室。那又有哪些服務設施是值得推薦的？

陳：服務設施？通常那個j 我們要加強的是路線的規劃啦，因為大部分集中在一個比較小的範圍，就是說精華區的部分，這一個大概十公頃裡面的範圍。那初鹿牧場整整有七十多公頃，我們應該是說讓遊客儘量能夠到更遠的地方，就等於走深度旅遊，搭配知性旅遊，應該是對遊客能夠更好一點。

Q：因為園區很大，如果說那個草原的那個部分區可以看的話，就是有便利的那種j 譬如說方便的車這樣，便利車這j

陳：我們現在裡面有規劃自行車道，未來也會有電動車租用讓遊客下去玩，因為我們也有馬車，可以規劃馬車道，可以讓遊客進到比較遠的地方。

Q：比較遠的地方，因為這七十多公頃，範圍真的很大。那這個建議就把它歸到上面那一點。再來有關於交通運輸方面，對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸網，你覺得如何？

陳：這方面我覺得是不足，因為從不管是航空站到火車站，它沒有巴士過來，所以說這裡是散客居多j

Q：散客，然後是自己開車進來，需要自己的交通工具。

陳：這方面我倒覺得是需求高度滿大的，而且是需要協助的，因為後山還有居民，那遊客如果方便來到這個遊旅帶，我覺得政府是有需要去做的。

Q：那你們公司有沒有想說，定點定時來接送這些遊客上到這山上來j

陳：也是有這方面的規劃，但是可能短期內還不會。

Q：還沒有這樣想，不然的話，現在航空是比較麻煩，因為現在一天只剩下兩班，所以到這裡的人數可能少一點，可是從車站到這裡，可能是真的有必要，尤其是逢年過節的時候，如果有專車定點送上來，或者結合其他，譬如原生是離你們同一個線路的，卑南文化公園同一個線路的話，如果可以這樣規劃；那當然可能要跟別人做策略聯盟。

陳：對，就是說業者之間可能先一起然後由公務部門來協調，這樣是最好的j

Q：對啊，達到一個共識，然後有一個車子上來的話，第一個，那個交通的部分可能就可以減少。

陳：這個旅遊帶的這種遊客量也會提升，很多客人他是自助遊旅，坐火車到台東，然後要去租車很麻煩，附近怎麼走他也不曉得，你有接駁車那樣是最好的。

Q：再來，進入到旅遊資訊的認知；你覺得外來的觀光客，對初鹿牧場的旅遊資訊夠嗎？是業者提供的資訊不完整，還是遊客本身對旅遊地事先的功課做得不夠？

陳：這一方面是這樣的，就是因為說初鹿牧場已經成立了三十幾年，所以基本上

它的知名度夠，初鹿牧場四個字的知名度夠，但是我們需要加強的就是說旅遊資訊的發放，譬如說旅行業者或者是中南部各地的一些車站，甚至於一些學校j 等等，是我們要加強的部分。

Q：我剛才在遊客中心那邊看到你們有做一些園內的導覽，還有一個DM的部分，那你們在車站還是航空站，有放這些DM嗎？

陳：目前在台東縣內是有，縣外的部分目前沒有。但是也會這麼做。

Q：也可以這麼做，就是這就等於算是一種文宣的東西，可以讓人家看j

陳：另外就是說網路行銷也很重要，譬如說我們的網路，我們的首頁有什麼新的隨時可以呈現，但是需要加強管理。

Q：對初鹿牧場的旅遊資訊，你的建議為何？

陳：我的建議啊，剛才好像一起把建議都講完了，不好意思。

Q：是，是。沒關係，我回去再統整。再來就是促銷方式的認知；就你知道初鹿牧場對外的宣傳促銷活動？

陳：這個是對客源方面，客源方面我是覺得，就是我們要參加一些旅展，還有觀光博覽會的，我們可能需要跟各縣市的一些旅行工業同會，他們的年會我們可能需要去宣導；再來就是說，我們在跟台東的一些飯店業者結盟，例如說推切票的活動，例如說我們有票給你幫忙賣，或者是說我們一些對學校方面牧場的結盟，這都是我們要做的。

Q：學校的部分，如果是國小、國中來參與你們這邊體驗營的活動，這樣子，譬如說，搭配，當然是我們卑南鄉的子弟是不需要錢，可是其他鄉鎮就需要錢，那如果說體驗的部分，當然我們可能孩子來玩的跟一般遊客的收費是不一樣的，也許可以增加他們在玩的時候那種樂趣，跟參與的意願。

陳：我們現在是針對台東縣的高中以下學校是免費的。

Q：哦，台東縣哦，我的資訊可能不夠，我原來以為是卑南鄉而已j

陳：卑南鄉是鄉民j

Q：鄉民進來不要錢j

陳：要憑證啦，整個台東縣來講是高中以下，要有公文啦j

Q：沒錯啦，每次我們來的話是公文進來。我還以為只有國中、小的，連高中現在也是？

陳：對，所以說，基本上我們門票是免了，你可以騎馬、滑草，可以做彩繪或者是餵乳，這個整套的體驗，看多少錢，我們會打折，所以我們今年會準備這些東西。

Q：聽說你們去年就是有辦一個風車節，那個部分好像也是做的非常熱鬧。

陳：那一次來參與的非常多，差不多有三千五百人j

Q：對呀！聽說塞車塞到初鹿街上。

陳：因為也是對我們整個公益形象是有幫助的，一方面主要也是回饋地方啊。

Q：可是那一天來的三千多人，我們台東縣的鄉民多，還是外地來的？

陳：應該是台東縣民為主，因為晚上，外地的比較不會來。

Q：我們在發展初鹿牧場對我們整個卑南鄉，甚至範圍縮小一點，對初鹿村、明峰村這個區域，對經濟還有社會文化、實質環境的影響？

陳：我們覺得，因為外地的遊客會到卑南鄉來，這對整個產業是會增加的；以加油站來講，初鹿加油站來講，前幾年曾經因為口蹄疫，然後就是暫停營業，沒有讓遊客進來廠區，加油站整個營業額就下滑，下滑將近五成。他可以直接過去，沒有繞上來，不會說有加油站順便加油，所以這有一個很明顯的j

Q：加油站的部分，是我訪問前面幾個，完全沒有聽到的聲音；加油站都有影響，所以這在經濟上真的有影響。

陳：另外就是就業方面，我們會用當地的人為主，我們會分配一些原住民的名額來保障，當然這有時候沒有辦法完全照我們的意思，因為有些是需要專業的，必須要有休閒方面的專才進來。

Q：那一定相對的對我們當地的居民收入應該就是有影響，譬如說剛才經理談到加油站的部分。

陳：尤其是像說牧場附近的一些農民，他直接可以在那路邊賣，其實我們包括原生，包括初鹿度假山莊跟後面的那個田媽媽，很多遊客要來初鹿牧場順便過去那邊，這個情況是有的。然後有的時候遊客來的時候，他會在街上停留吃中餐，所以對整個產業應該是有正面的幫助。

陳：尤其十字路口個早餐店，他都用初鹿牧場那個場景。

Q：你覺得居民所從事相關行業的影響，那剛才就有提到這一個部分了，早餐店啦，或者是一些農業產品；除了枇杷之外，釋迦應該也是j

陳：餐飲業，還有那個民宿業者，因為我們本身也沒有住的。

Q：我聽說你們是有這樣規劃是嗎？

陳：因為我們是一個大的公司，住宿方面我們不想偷跑，一定要土地變更完成，到時候再來看，可能耽誤的幾年。

Q：但是有這樣規劃。

陳：還好我們是經營三十年，所以說前面兩三年開幕價j

Q：還好啦，所以說如果有，我覺得真的不錯。因為這裡的夜景跟早晨的空氣是值得人家在這邊留念的。不然我們這附近，像那個原來的初鹿山莊，它的應該說級數還是水平，沒有到那邊，真的，這樣子就是來到這邊，然後去住這樣的地方j

陳：所以我們有可能會j 我們現在就一直加強園區的綠美化，綠美化這塊會持續推動，因為你如果住的方面可能會比較高檔一點。例如我們吸納一些金字塔上

三分之一大概是我們的客源。

Q：對啦，可能是需要，不然說實在我們初鹿這方圓百里之間民宿的部分其實也沒什麼特色。那如果光靠這一家這 168 還有那個媽祖廟後面那邊，那又稍微遠了一點，如果就這個區塊的話。

陳：應該說品質高啦！

Q：應該是需要有提升，現在人對休閒的要求；

陳：他們不怕花錢，在乎他們想要的你能不能提供。

Q：社會文化方面的影響，對社區的結構，你覺得有何影響？

陳：社區結構，當然我們這裡原住民的問題，這個卑南鄉他一直認為這裡傳統領域，都會有一些抗爭的舉動，當然我們也會儘量跟卑南鄉的一些頭目，意見領袖溝通，他們只要能夠有合法的取得認定是他們的土地，那我麼就無條件歸還，目前是會有這些影響。

Q：如果要拿出確切的證明，大概也是很難。

陳：那地方上會要求一些回饋的問題，回饋實際上，免費入園也是一種回饋，用當地的人才也是回饋之一。

Q：然後牛奶每瓶好像提撥多少錢給我們這附近的學校低收入戶的；

陳：那些有做，但是還沒有成果出來；

Q：好像剛開始而已；

陳：對，剛開始而已

Q：學校校長他非常感謝這個部分，但是還沒有看出；

陳：第二個我們辦紙風車協會也是讓地方能夠欣賞到比較高水準的表演，類似這種，我們都會持續做下去。

Q：就提升啦，甚至可以變成這裡的特色。發展觀光展業以後，治安生活的作息？

陳：治安？

Q：嗯！

陳：治安，當然也是；你講的有包括交通方面？

Q：嗯，應該也有算！

陳：交通方面，可能春節期間會造成後山的居民，可能會受到一點影響。

Q：聽說都會非常抗議。

陳：對，我們會協調派出所，在路口去和他們做一個宣導，請他們諒解。

Q：就是過年那幾天，聽說從除夕到年假，大概也要到初三、初四這樣，他們後面的居民就沒辦法出入了。

陳：就等於說他們要繞到後面去，他們會感覺不太好。因為以同理心來講，如果換成我們也是會一樣。未來我們如果賺錢，也會思考說做一個適當的彌補，是比較具體的，一個企業沒有賺錢之前，要他回饋是比較難一點。

Q：有想要規劃說再開闢另外一條路進來然後繞出來這樣的路線嗎？

陳：我們曾經，剛才講過，不過那個造價非常高，將近二千萬。那時候卑南鄉公所和縣政府都有意協助，但是經費太高，他們沒有預算。

Q：所以暫時又停擺了。那外來遊客接觸跟互動的關係？這可能就是跟居民之間

陳：跟居民之間，居民的話，這部分；這個應該跟這裡有一個社區發展協會，還有一些初鹿休閒農業區委員會他們這一方面可能會有具體的說明，因為跟組織比較有關。當然來到牧場的，我們跟他互動的結果，當然有正面的也有負面的，正面的比如說，門票調漲，以前來都很便宜啊，現在怎麼都增加了？我們現在一個人是一百塊，就針對外來其他縣市，台東縣民是五十塊，卑南鄉民免費；

Q：就是算人頭就對了，車子現在不算了？

陳：不收了；

Q：之前是收停車費，小型車、大型車的區別。現在是以人頭就對了。

陳：這裡，大概最近十年，遊客量大概都有維持在四十萬到五十萬每一年，這種情況之下，有一句閩南話叫做；嫌貨才是買貨人；當然會有褒有貶。尤其是一些女生，女生她們比較會嫌，一直嫌又一直罵又一直來。有人跟我講說，女生買東西是沒有理智的，這句話慢慢消化、觀察的結果，唉，還真的。男生都是買一個，女生都是拿籃子。

Q：有可能，像我們去買衣服，看到一件很喜歡，老闆跟妳講說它有另外一個顏色妳要不要再帶一件，我可能也是這樣的人，同樣的款式只是顏色不一樣，我可能也是會再帶另外一件。

陳：所以女孩子會掌握經濟大權就是這樣子。

Q：進來的遊客應該不會跟你們的工作人員發生什麼衝突之類的事情吧？

陳：我當然對員工來講，因為這裡是土銀留下來的員工佔三分之二，土銀那時候聘請了一些約僱人員，由生產部門轉到消費者服務的這一塊，可能適應上會有一些困難，就是，他認為他已經很禮貌了，但是遊客還認為不足，因為遊客要的就是最好的服務。所以這一方面我們要；看到問題需要加強的。

Q：那停車的部分也會造成問題嗎？來到園區的部分。

陳：也是都多多少少會，因為我們要蓋停車場，還沒蓋好，最近我們又做一些美化，結果停車場的位置縮小了，這個青黃不接的時候，會讓遊客有一些不滿意的地方。

Q：那現在你們要蓋這個停車場，是要往上加蓋屋頂還是要多種植一些綠色植物？

陳：以綠色植物為主。

Q：綠色植物，不過，大樹也不是一二年就可以看得見的。

陳：我們的作法就是用金錢換取時間，所以我們都買大樹。它每棵都是成樹，第二年就綠意盎然。

- Q：那就進入到實質環境的影響；發展觀光產業以後對自然環境的影響；
- 陳：自然環境的影響不大，因為我們這一塊都是國有地，當初在標的時候，它合約寫的很清楚，就是說維護這種自然景觀。初鹿牧場能夠吸引人的是因為自然景觀，這一方面我們所謂採低密度的開發，儘量成為一個生態的棲息地。
- Q：這樣的觀念很好，再來就是人為的建設對環境的影響，譬如說，現在因為你們從土銀接手，再來經營這個部分，那原來的一些步道，好像都是屬於那種草地的，那現在就有一些改變了。
- 陳：這個當然影響是會有的，但是我們把它降到最低，像以往來講是一個草地，現在卻是水泥，也很多人講說都沒有開發，現在，都儘量用木製的東西，例如說：南方松的步道用高壓磚來鋪設，因為下雨天會有泥濘濺到你腳上，讓人很不舒服。
- Q：可是我的感觀啦，是覺得現在這樣子比較好。原來的就會讓我覺得說如果前一天下雨，今天剛好進來的時候就是爛泥巴。現在這樣子看起來，因為綠地的部分它規劃在草原區那邊，反而這裡步道的，走的高壓磚，我覺得這樣的規劃看起來比較有規劃，比較整體。
- 陳：當然也有遊客反應說，太人工化、商業化。但是我們也接受、也承認，但是未來的開發，我們會儘量走自然的路線。
- Q：像現在就好像有增闢一個花草區的部分；
- 陳：這個是；都是花園。那個警衛室前面是英式花園。因為我們的老闆娘，每次都到處去旅行，旅行都會拍一些照片，一些想法就把它帶回來這邊。因為見多識廣。
- Q：對於相關的設施改建跟改進的影響，這應該；
- 陳：對這我剛才已經講過了。
- Q：那對外的聯絡道路和大眾交通工具的影響？
- 陳：這；就是剛才講到過年的時候，其他時候都還好，這應該沒有什麼問題。其實這個文泰路跟另外一個聯外道路，我們業者本身也會協助維護或支持開發。
- Q：聽說你們也會在做這個清潔維護的工作？一個月好像有一次。
- 陳：因為社區發展協會它會發動大家來清掃，它通知我們，前一天我們就會派我們的清潔人員去會同去做。
- Q：那這樣沿路上來，我覺得，因為我也常常會出去玩，我覺得從街上，就是從紅綠燈轉進來開始，沿路的那些人為垃圾其實算很少。
- 陳：很少！國人的壞習慣，有時候，我在十年前，去加拿大，那時候土銀剛好要我去那邊考察，回來之後，很不習慣。因為吃飯很吵，到處看到垃圾，在加拿大那邊都很和諧，很乾淨，講話很安靜。
- Q：所以有一些飯店他們會篩選，像進香團那種的比較不會讓他進去。

陳：所以這裡以往都是四、五十萬人次，我們其實只要三、四十萬就可以了。然後把那些認為說一百塊太貴的篩選掉，你如果認為一百塊太貴，進來後也不會想說要消費，當然我們也不會高到說讓人家受不了，以兆豐來講，他們遊客一直下滑，經濟不好就一直下滑。

Q：就是我們如果花一百塊進來，那你帶走的東西會不會值得？那像經理你說的回流率又那麼高，所以對遊客來講應該是值得的，才會一直回流。

陳：應該是他要來看自然景觀，他一來就感覺很安逸；再來就是說鮮奶確實有名，以前都是j 回流率雖然高，但是在場內消費的很低，總消費額是一百塊。現在水平是將近二百塊，所以有提升一點。

Q：像我們的親戚j 寄鮮奶比較不方便，你們的饅頭

陳：週邊產品，我們有一個乳之家，跟鮮奶有關的一些產品，那是可以帶走的，所以這個也很好。冰淇淋、冰棒、饅頭也是。我們現在也做起士。

Q：那整個實質環境的影響？正面跟負面的？應該正面多於負面j

陳：正面就是你讓遊客覺得更有規劃，更有系統性，知道怎麼參觀？怎麼走？那是比較正面的部分。空間也有增加，像原本的餐廳，你可以進去休息，我們進餐廳不見得要點餐，休息場所增加了，體驗活動也是多元化了，譬如說，以往你來沒得玩，現在可以學騎馬、太空球、滑草、擠奶的體驗。

Q：有些人覺得你們在導覽說明的部分好像比較不夠j

F 吳先生 / 97.04.13/PM: 20:00

Q：吳主席你好：佔用一些時間，想要專訪你有關於初鹿地區居民對於發展初鹿休閒農場的觀光功能性的認知。

一、觀光據點吸引力的認知

Q1：請問就是對初鹿地方發展這觀光產業，你覺得初鹿牧場會吸引遊客也就是說會讓大家想來這裡遊玩的原因是什麼？

吳：事實講初鹿牧場過去從 62 年這個土地是國有財產局委託我們台東土地銀行代管成立了初鹿牧場，從過去到現在為什麼感覺遊客這麼多，是因為都市的人來到初鹿牧場那種視野廣闊，又可以看到牛群聚集在一起，讓人感覺到心胸非常舒服，遠離了都市的生活，這是吸引觀光主要的原因。

Q2：請問如果要介紹初鹿牧場您會建議哪些特點以供遊客、親友參考？

吳：最近就在 94 年因為我們政治上的關係，BOT 由克緹超能生化科技標到，首先我們認為初鹿牧場也以為過去幾十年下來還是停留那個階段，我們原先認為他們得標以後會有全新的一面，但是初鹿牧場它的占地總共 71.6 平方公頃，過去他的原有的面貌，因為新的廠商做一個很大的改變，當然我所知道的初鹿牧場在 92 年農委會已經核定為初鹿農業休閒區，他是屬於農業休閒區裡的初鹿牧場區，我們的看法覺得會吸引觀光客就是他的乳品的加工，所以我會推薦他自產的牛乳。

Q3：請問本鄉鄰近觀光景點有：原生植物園區、紅葉少棒館、卑南文化公園等，是否能相互牽引帶動觀光人潮？為什麼？

吳：觀光這個路線當然是會相互牽引，但是如何能彼此結合形成一條有利的觀光景點路線是值得新廠商去花心思規劃的。

Q4：對於初鹿牧場的據點吸引力，您的建議為何？

吳：經過新的廠商，在農委會所核定下來牧場區所設限的，導致於沒辦法來開發，到目前為止他還是以乳業為主，以乳業為主他所面臨的危機就是全國三大廠牌（統一、味全、光泉），早期初鹿牧場有獨特的風味，他的獨特性是無人能取代的口味，但是新廠商接手目前二年多來，當然新的開發也是一個新的辦法，牛奶始終沒辦法行銷出去，我剛才說的他的牛奶還是遠不及其他的品牌。他未來的走向因為受限沒辦法做遊樂的設施，還是停留在早期的經營方式，以目前的觀光開發要有新的遊樂設施，它原先 BOT 開發觀光案有歐洲式的牧野風光，可是它的受限非常大，還要兼顧到國土的保安、水土保持等很多的設限，到目前二、三年還是沒辦法有新的突破。

二、服務設施的認知

Q1：對於初鹿牧場園區，大眾遊客服務設施您覺得做的如何？

吳：個人覺得初鹿牧場的導覽工作沒有確實的做到，像鄰近的知本森林遊樂區，

只要機關學校團體入園有登記申請專人講說，他們就會派專員說明路線及植物的特性具有很大的教育意義，那會為地方特色說明更多，增加遊客對地方的認識。

Q2：那些服務設施需要改進？而哪些服務設施值得推薦？

吳：今年政府就編列預算對於通往初鹿牧場的道路做路燈設備，而且路燈是有造型設計的，每 60 公尺就架設一隻，預計年底會完工到時初鹿居民進出會更加光明方便的，同時夜景必定會更加美麗讓人有嶄新的一面。還有個人覺得比較可惜的是原有的古蹟銷毀比較可惜，其實現代人很懷舊的雖然現代的設施值得推廣但是原有的建築把它替換覺得很可惜啦！

Q3：對於初鹿牧場的服務設施，您的建議為何？

吳：似乎牧場內沒有特別的服務設施，我希望他們多做一些人性化的工作不是感覺服務就是在販賣區或是營業部而已。

三、交通運輸的認知

Q1：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸網，您覺得如何？

吳：一定有交通網才能吸引到觀光客，交通路線如果沒有的話，那就不行了，東 46 線貫通了之後，他是屬於 20 米道路的寬度，他可從新站→頂岩灣→美農→高台接上台九線再從台九線到初鹿地區，這 46 線，目前卑南鄉公所也在計畫從 46 線貫通到東 37 線，貫通了以後他就可以到原生藥物園區，右邊走下去可通 38 線，東 38 線他可通到山里，貫通了之後可通到台九線，所以交通網在近年內可以完成，目前的單向通車不太好造居民年節出入不方便。

Q2：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸工具，您的建議為何？

吳：道路通了，並且拓寬為 20 米道路相信大型巴士都可以相通，到時再結合民營公車或是牧場自己本身的交通車，接駁客人上下山或是地點定時讓遊客沿路欣賞風光，都是會是很好的點子。

四、旅遊資訊的認知

Q1：您覺得外來觀光客對初鹿牧場的旅遊資訊夠嗎？是業者所提供的資訊不完整？還是遊客本身對旅遊地的事先功課做得不夠？

吳：我也常講的政府所欠缺問題在那裡核定完的初鹿農業區，93 年有核定一個高頂山農業休閒區，總共也占三百公頃，那裡面不管是環境也都非常優美，可媲美大陸的風光，還可看到利吉惡地，還有一個小黃山，還有很多景觀可以去看，但是平時對外宣導不夠所以產品行銷不出去。

Q2：對於初鹿牧場的旅遊資訊，您的建議為何？

吳：經常有外地來的人詢問初鹿牧場的路線，其實就在台九線上的一個紅綠燈轉彎，可是就是很多人看不清楚路標，所以沿路的指標太少不夠清楚才會讓人不知該往哪裡走，這是錯過遊客的重要因素真的很可惜。

五、促銷方式的認知

Q1: 就您知道初鹿牧場有無對外的宣傳促銷活動?如有可否舉例說明?

吳: 去年九有舉辦大型的風車季，結合地方政府相互配合當時遊客來了許多，造成像年節一樣的塞車現象，只是活動過後不知帶來的效果會是多少?

Q2: 對於初鹿牧場的促銷方式，您的建議為何?

吳: 其實轉型之後很多本地人都沒有上山去過，自己人都不知道已經轉型經營更不知內部已經改變許多，怎麼向親友或遊客說明再將地方特色行銷出去，所以經常性的辦理活動結合公部門的資源應該會有幫助的。

一、對經濟影響的認知

Q1: 發展觀光產業後，您覺得居民在就業機會及收入方面上的影響。

吳: 我們坦白講，初鹿農業休閒區的成立，原先在我個人就不看好，因為開發的計畫，必需要有長遠的投資，當地人沒有財團，沒有足夠的經濟能力去開發，既有土地，第一他們也欠缺開發的資金。第二如何開發他們高頂山，雖然他們有成立促進發展協會，可是沒有效果的存在，你每一年農委會有多少補助場區這些公共設施在做，可是百姓他本身也是務農，如果沒有財團介入，要帶動這個經濟我想有點困難，另外我們希望這場區能夠發展特色讓我們地方居民有就業的機會，就業工作來改善一般民間的經濟生活，這是馬上可以見到的問題。

Q2: 發展觀光產業後，您覺得本地農特產品銷售情形及影響。

吳: 以農產品之中，我們的推廣的是比較精緻農業，不光只是初鹿牧場的牛奶，他最大宗的是釋迦，像目前我們外銷到加拿大的鳳梨釋迦，農業休閒區它目前最大的特色是高接梨，高接梨是五月份才有，全國來講成熟度最高、甜度也是最好，其次枇杷也是我們台東特有的產品，這也是高經濟的農作物，確實為我們當地帶來不少的財富穩定了農民的經濟收入。

二、社會文化影響的認知

Q1: 發展觀光產業後，對社區結構影響。

吳: 社會文化來講，你也知道農業社會，初鹿地區就是一個農業社會，當然他欠缺過去人文地理來講，文化背景沒有，只是一塊非常大的土地，你要了解他是我們當地賴以為生的土地，民國 48 年公地放領，以初鹿一個大村來講，我們村民現在分初鹿、明峰、美農、嘉豐，可是那時只是一個初鹿，行政區的調整才劃四個村，我為什麼說他沒有文化，就是一個荒山，百姓就是靠一個鋤頭用勞力種植，實施耕者有其田，公地放領百姓很辛苦跟政府申請十年來繳交這些地價稅，當初要做的時候，問題來了，當政者來串通地方政府的任仲級，根據當初的法令，申請了台拓農場，這也是政府當初的方案，可是政府不曉得這已經傷害了賴以為生的農民，把這些土地硬把台拓農場給收購了，如果這要講文化背景是不是對地方造成有害，而且是造成百姓賴以為生的土地被搶走，這是一

個很不幸的時代。後來牧場無法經營起來，最後租給台糖，台糖種甘蔗，種甘蔗並不盡理想，後來租給東新食品廠專門種植鳳梨，台糖把土地承租給東新食品廠種植，到 62 年政府法令更改，國有財產把土地委託給土銀台東分行，從 62 年經營初鹿牧場誕生，這叫文化背景。

Q2: 發展觀光產業後，治安生活作息影響。

吳: 我們初鹿地區不會因為外來客產生治安上的危機。

Q3: 發展觀光產業後，外來遊客接觸及互動影響。

吳: 其實平常與遊客互動的機會較少，因為我自己家裡也開了一間雜貨店，外來客停車買東西之外就是問路，尤其牧場的路怎麼走，可見路標是不容易讓遊客清楚看到的。

三、實質環境影響的認知

Q1: 再請問吳主席對我們實質的環境比如說對初鹿牧場開發自然環境，你認為有沒有影響？

吳: 它目前沒辦法開發的像丘陵地多、山坡地多，當然政府的訂定的基準辦法也對，如果大肆的去開發，那雨季一到，整個雨水會洩到東 38 線，而且影響山里居民，不管飲水、道路的破壞，山坡地的保育是非常重要的，其實這也是我個人隱憂的看法不然到時會造成天災難以收拾。

Q2: 發展觀光產業後，人為建設對環境的影響。

吳: 通往牧場的道路的部份是政府機關在做，文泰路在下半年度就可完成初鹿到文泰路全線的照明設備，也就是公園燈，全線有個美麗的夜間照明，而且白天造型也非常特殊，當然施工的過程中一定會帶來不便及污染，還必須請村民見諒。

Q3: 發展觀光產業後，相關設施改善或改進影響。

吳: 初鹿牧場現在的經營者第一他本身要以主業繼續努力，第二他要以原先 BOT 案訂定的，應該由主業以外再去開發，低密度的開發，形成歐式的牧野風光，這樣才能讓初鹿牧場有進步。經營者目前也有措施，包括專車及遊樂設施也有加強計劃，我也希望藉由你們的建言，該經營者能夠早日的加強規劃。

Q4: 發展觀光產業後，對外聯絡道路、大眾交通工具影響。

吳: 其次我剛剛說過的這些農特產品，休閒觀光這些都可結合外，重大的問題就是交通的問題，交通的問題，火車來講南迴線，高雄到台東只有二個多小時，整個停靠站在台東新站，台東新站前面的這條道路，目前政府正在拓寬，那叫做東 46 線，東 46 線在 96 年已經拓寬到頂岩灣了，97 年政府已經補助一仟多萬，補助頂岩灣的部份正準備銜接完成。

Q: 你覺得交通工具大部份遊客上去一定要開車，沒有大眾交通工具可以載上去？

吳: 未來有規劃大型車可以疏送遊客上下山，交通網路完成了問題應該很容易解決。

Q：等於道路有通的話，就會想到有這樣的交通來連結。

吳：你現在包括自小客車、中巴、大型客車在未來，我們剛剛說的這些貫通的網路，46 線接通 37 接 38 線接到台九線。



G 林先生 / 97.03.13/PM: 13:00

Q：多謝你撥時間來接受我的訪問，我可能台語不太會說ji

林：不要緊你說國語就好！

一、觀光據點吸引力的認知

Q1：就是對咱地方發展這觀光產業，你感覺這初鹿牧場會吸引也就是說會讓大家會想來這裡玩的原因是什麼？你知道嗎？

林：它這之前是土地銀行的，啊土地銀行很早的時候是種甘蔗的，後來才做牛奶市場，市場做牛奶，後來再改民營，給民營標去，民營化就比較改善，做得有比較好在觀光上。

Q：所以有辦法大家都知道，來這裡觀光。

林：它這個一年一年好幾十萬的人客。

Q：是哦！

疑似林妻：它日間可以說是要管制，從這條上去，從龍過脈那條下來ji

Q：對啊，那個理事長就說他們住在牧場那裡就很不方便。

林：過年那兩三天都要單向的！

Q2：如果說你要介紹你們自己的親戚朋友，如果去到初鹿牧場，你會介紹什麼什麼是最好玩的？還是什麼是比較好的嗎？去到牧場以後！你會怎麼介紹？

林：牧場裡面是這樣的，如果去人就自己自由的。

疑似林妻：啊在外面自己去鑽就看有了啦！

Q：自己去鑽，這裡不是很大？

林：它那個牧場好像七十幾甲的樣子ji

疑似林妻：七十幾甲它那個是牧草園，玩也是那個範圍而已。

Q3：我們自己這個旁邊還有那個『原生植物園區』，再遠一點有那個『紅葉少棒館』，對南邊有那個『卑南文化公園』，你覺得這幾個點，有辦法說互相影響，讓初鹿牧場這個觀光的人比較多嗎？

林：有哦，有差哦！

Q：為什麼？你覺得差的原因是什麼？

林：它算是有連線啦，他就來這裡再從那裡去。

Q：線路的連線就對了啦？

林：對！

Q：像你的親戚朋友來，你會不會介紹像這樣一點一點的玩？

林：如果有來，普通我們的親戚以前也是住在這裡比較多，然後再搬去西部的，啊來普通都知道這樣，不會說每處都去。

Q：不會說每處都去？

林：對！

Q：要不要你帶路？

林：不用啦！

Q：他們自己就會去。

林：只有一兩次，如果比較不知道，我們就幫忙帶路。如果知道，他們自己走就很好了。

Q4：你覺得初鹿牧場你的建議是j i

林：初鹿牧場，初鹿牧場它自己去做的不錯了，我們也不用去j 它算是民營的，建議它現在是那個鄉的，我們凡是卑南鄉的人進去全部不用錢。

Q：我覺得以前好像也不用錢？以前土地銀行j i

林：土地銀行只有我們初鹿j i

Q：哦！那時只有我們初鹿？

林：只有初鹿。

疑似林妻：啊它如果不認識的人，他要拿身份證給他看j

Q：當然啊，它那個守衛沒有那麼厲害j i

林：現在就變成全鄉的就對啦，啊那時候就只有我們四村j

Q：初鹿、明峰、嘉豐、美濃

林：對啦，

二、服務設施的認知

Q1：對初鹿牧場，你覺得自己蓋在那裡，它本身它自己那個初鹿牧場服務，服務你覺得怎樣？

林：服務，它那個也是不錯啦，它算是進去就給你自由，裡面來玩j

Q2：你覺得它需要有人來介紹說這牛奶要怎麼生產啦？還是這路線要怎麼走比較順？還是東西要怎麼吃？你覺得是否需要這方面的介紹嗎？

林：應該是這樣比較好，它那個進去就自由，你去買就去買，要出來就出來j

Q：對三二人這樣自由走是比較好，不過如果是那個遊覽車，還是說像你們這種歐依桑、歐巴桑看沒有的，還是眼睛花花的，乾脆有人這樣說、這樣聽應該會比較快。

林：現在沒有那樣，有特別的時候，裡面放送的就會講。

Q：哦，以前有哦？

林：不是啦，有特別的時候。

Q：有特別的j 像事先有先跟它講j i

林：像你這團有那些人會來，它裡面的會配合啦，不然就你自由出入，不過看你這麼玩而已。

Q：玩一天也不要緊就對了啦！

疑似林妻：像我們普通玩的地方有一個女孩會背一個放送頭這樣子啦。

Q：不過你看到那種，好像是那種導遊小姐。

疑似林妻：對啦，對啦，不過那也是那地區裡面的人。

Q：昨天和理事長談，他也是希望這個部份可以增加。

林：對啦，說明我們地方有哪些特色啦。

Q：經過這樣說出來，介紹給大家知道。

疑似林妻：要再請啦，一個還是二個，一個可能應付不來。

Q3：那對初鹿牧場裡面，你覺得還要增加什麼？你去看如果可以再增加什麼，或是和其他地方比起來j

林：我是作農的人，現在才做村長，但是人家裡面的經營，我也是不怎麼瞭解。

Q：若依你自己看來，還是進到裡面，你覺得有哪些東西，像樹木如果種比較多，不要這樣曬太陽，其實裡面也是沒什麼大棵的樹木j

林：那是因為有一些遊樂區和牧草區，那牧草區你就不能種樹啦。啊遊樂區裡面以前也有種，現在也有種一些新的樹。

三、交通運輸的認知

Q1：如果你覺得外面的觀光客來到我們初鹿牧場，你覺得交通有方便嗎？

林：交通應該要再規劃，以前那時候，我做村長第一屆我就和他講，它的門口不能和牧場那個莊同一條路，我和它建議說，繞到後面那裡，再彎到右邊外環道路那裡出來，但是有建議，最後鄉公所和縣政府都有來看，看的意思是說要做，但是不知道多少錢，可能經費太多的樣子，就沒有做。

Q：你覺得如果這樣，對那邊算說這邊入、那邊出j

林：不是，因為門口那個收費處那裡和牧場同一條路，比較複雜。你如果從後面直接這樣繞過來，經過下面這樣過來，不要說經過這個門，自然它會比較好，對那個莊也不會有困擾。不然那個莊在熱鬧的時候，你把它的門塞住，就沒有辦法出入。最好是說，那個牧場，古早有一條舊路從下面下去，另外一條那樣。那它的牧場就很好了。

Q2：對交通就比較不會有影響？

林：對，要不然交通沒有改善，你好幾天都很難出入。

Q：對，住在那裡的人真得很不方便。你覺得去到牧場，其實全部要自己開車才會到，現在牧場沒車上去，我記得以前一天好像有二班，我們要站路口的老師，那個禮拜輪到我們值班，就要顧到六點，它有一班六點的去到牧場；早上時候一班，下午時候一班。

林：以前那時候連山里也都有。

Q：對，現在都沒有交通車，很不方便，就是自己要開車。

林：你如果要交通車，也是人數不夠，他也不划算。

Q：昨天也和理事長談到這件事，看是不是能夠結合，原生的客人要去到原生，

牧場的客去到牧場，那樣一路看能不能這樣載上來，不是說一小時一班，看一天能夠幾班，我們要去看的人，要去那邊玩的人，就配合那個時間，他的專車能夠來載，要不然你步步都要開車，現在的人其實油貴，開車就比較費精神，我們現在其實火車很方便，如果能夠定時在車站那邊接人j

林：昨天你有訪問那個理事長？

Q：有，有！

林：那個理事長比較會想j

Q：不過我要訪問十個人j

林：他以前開會，我們這個植物園區，我們這個休閒農業區，我們規劃有二百多甲，要到三百甲，理事長有在規劃，現在就是說，儘量看要怎麼繞才會比較好。

Q：對，我昨天有聽到他在講。

林：很早的時候，要成立這個叫做這個園區的時候，我那時候就跟他講要寬一點，規劃從這邊開始，這個山邊全部都有，但是他只是在文泰路那個旁邊，一直上去到牧場，牧場下去幾段而已，只有初鹿牧場就佔七十多甲j

Q：他說現在如果這樣規劃，他要割到龍過脈出口那邊j

林：我也是建議他說要寬一點，連這邊全部都有。這樣發展才會起來，寬一點，差不多，若造算起來，我們這個農村差不多五百甲這樣。

Q：他也是這麼說，差不多五、六百甲這樣。實際還沒有叫人來量過。

林：啊他那個是二百八十幾甲，僅有他就佔七十多甲，佔七十多甲就剩二百出頭甲實驗場這些平地，連到牧場這些平地，全部這裡比較平，你如果規劃到這邊來，現在林自強也在那邊起一個民宿，你大伯的地也在這裡，也在我們後面這邊而已，到這裡，這些地也都利用的到。

四、旅遊資訊的認知

Q1：你覺得外來的觀光客，對我們初鹿牧場的資訊知道嗎？他自己本身知道嗎？牧場自己在做宣傳那種部分，你覺得做有夠嗎？

林：他自己也宣傳的很周到，以前土地銀行的時候，人客就很出名了。

Q：哦，那時就很出名了。另外，聽說牛奶好吃，不過怎麼聽說牛奶好像沒有那麼醇？

林：沒有啦，現在是比較不知道，以前是我們台東的水最好，從龍過脈那裡去，我們明峰村的水最好。

Q：昨天的理事長還有校長他們也聽說有人反應，聊天這樣說，現在的牛奶好像沒有那麼醇。

林：現在不曉得怎麼做，不過我看應該還是不錯啦，是說還要特別那個啦j

疑似林妻：師父不同的樣子，是嗎？

林：不是，同樣啦，這是水質的關係啦，比雲林那個，都還要好；比水尾（瑞穗）

的也還要好。

Q2：對初鹿牧場那種宣傳，你覺得要怎麼宣傳，大家比較會知道？我們在莊的，或是外面的人，要怎麼宣傳比較好？

林：咱我們在莊的，應該也是牧場他們，他們是生意人啊，他們看有什麼需求，什麼要求，什麼需要，配合我們地方，來催、來宣傳才有效，不過我在想，我們地方是沒有那個啦，都是他們自己在處理宣傳。

Q：如果說像印那個夾報紙，還是登報，還是在電視廣告，你覺得那種效果會比較好嗎？

林：這我在想，這我也沒有什麼瞭解。

五、促銷方式的認知

Q1：你知道他最近幾年，有對外面宣傳的工作嗎？做宣傳的活動啦，還是說有促銷那種的？

林：這我也沒有什麼瞭解，不過辦活動他都會來邀請。都會來邀請村長和我們地方的人士去參加。

Q：是現在換克緹才這樣，還是以前就這樣了？

林：換克緹才這樣。

Q：哦，換克緹就會來邀請你們這樣哦。

林：對邀請我們，算說參加、辦活動什麼都有啦，他那個每次辦活動都很大型的。

Q：對他們促銷方式您的建議是什麼？

林：今年春天也是有辦活動啦，今年也有啦。他每年都有辦我覺得很有心啦。

Q：經理親自來？還是送帖子來？

林：送帖子來。

一、對經濟影響的認知

Q1：你覺得我們發展初鹿牧場這個觀光，我們在地人的收入和經濟有影響嗎？

林：目前比較沒有影響，目前比較沒有差多少，現在就是說要推我們這個農業休閒區，如果做得成，我覺得會不錯。

Q：如果有農業休閒區j

林：對，來配合這樣啦。

Q：你覺得因為初鹿牧場增加我們在地人那種可以去那裡做工作的j

林：有啦，有，他現在也是全部都請我們這附近的，他裡面的工人，全部是我們這裡附近的。他們那個總裁來，我們都有和他會面過，他都有說過。

Q：都儘量用我們在莊的人j

林：對，都用我們在莊的人，對地方也有好處啦。這些作工的，要做事，就去那裡做。

Q：不知道一個月差不多多少？

林：一個月的薪水，我們不知道，他那個去就要看他那个工作怎麼做，他會配合，可以說，現在我看他裡面現在三、四十個員工的樣子。

Q：聽說四十幾個。

林：四十幾個，我看佔一半我們這邊的人。

Q2：你覺得我們在莊的人，因為初鹿牧場，旁邊做生意的人有影響嗎？因為這去到山上，我們初鹿的人，這街上會有影響嗎？

林：這算說，我是做農的，我不是做生意的，街路上我在看，可能差不了多少的樣子。

Q：有差，可能在過年過節的樣子，平常時可能看不太出來。

林：對啦！

Q：你說你做農的，村長有在種什麼？

林：我現在是沒種什麼，就是種一些釋迦、枇杷，我女人在顧。

Q3：像我們在莊的種這些東西，枇杷還是釋迦，因為初鹿牧場，對我們有幫助嗎？有影響嗎？

林：如果照現在這樣是沒什麼差。他那個觀光客多，我們要去賣也是可以。現在是有改變這樣。

Q：就是可以進去賣那樣，不過聽說要租金，

林：要租金，今年有用不曉得幾格，節日時才有啦，現在就是一格一千啦，到最後好像五百的樣子；啊有的就嫌說不知道賣有還是賣沒有，進去租金就要給人一千。

Q：如果說，像我大伯之前那時來得及，今年是枇杷比較慢收，去年、前年比較早收。以前過年時也可以拿到路邊，算說要上去牧場的路邊那邊賣，今年就沒有辦法那樣。

林：今年也有啦，今年他沒賣。你像那個觀光客來，在大路邊在賣也是不錯。

Q4：你覺得整個來說，這對我們初鹿這裡的人經濟有幫助嗎？

林：應該是，照一般看是沒有啦，啊照我看來是加減有，你就是一些沒有工作的人，他會去做。最近從外面也是有比較多人回來這裡工作。

Q：工作是jj

林：做農就對啦，做自己本身的農。

二、社會文化影響的認知

Q1：發展初鹿牧場對我們整個社區會有影響嗎？

林：應該沒影響，應該會比較好。

Q：會比較好不會比較壞就對啦！

林：對啦！

Q2：會因為觀光客來到這裡，對我們初鹿這裡，明峰這裡的治安會有影響嗎？

林：也是不會啦，不會影響，他這個觀光客來，他就玩一玩，就像你說的，車啦沒有人在用走的，不像西部，西部我有看那些觀光地區，人進來，車放了就走進去，那種的不一樣，我們這裡算說好像管制的樣子，進去玩一玩，要走就要開車就走了。

Q：對我們在莊的人比較沒有影響啦j

林：對啦！他觀光客來到這個莊和我們一般人不會接觸啦，不會說來那個j 啦。他就來玩一玩就回去了。那是親戚才會來到村莊來會面。

Q：因為他的開發，你說七十公頃的開發，對自然環境，你覺得有破壞到嗎？對大自然來說j

林：跟以前是沒什麼破壞。

Q：算說和以前土地銀行在用那時，沒什麼破壞j

林：對啦，反而他那個範圍內有種一些樹，它牧草區歸牧草區j

Q：它裡面也是增加什麼噴水池啦j

林：對，再建造的。

Q3：你覺得交通的部份，怎麼來改善，還是說外面的，像我們牧場裡面的人就覺得過年過節的時候，好像是說除夕到過年那三、五天，他們都儘量不想說要出來，出來就要繞一大圈，那樣交通方便就很麻煩。

林：如果可以建議，就是它牧草本身以前有那個舊路，再把它打通j

Q：哦，舊路把它打通那樣j 我知道我們在作生意，那幾天都是塞車啦，現在是作生意，算說這邊的路，文泰路這邊，一等就要五分鐘。

林：對啦，將來這個台九線也會太小條。

Q：每次如果塞，就是龍過脈會塞，要塞到差不多檳榔。到綠色隧道，如果不往高雄去，如果要到市區的，綠色隧道又塞！

林：那天我才在說，我們這個明峰村，我們初鹿這裡j 那生意人看法不知道怎麼樣啦，若我的看法，是在龍過脈那裡，那裡一條路通到這裡，通到我房子旁邊，差不多文泰路那裡出去，剛好叫做明峰的山腳路，從龍過脈差不多一公里多而已，這樣交通就不會塞了。

Q：是哦？原本就有路嗎？還是村長自己想是否能開一條路j

林：不是，現在就是說，這樣啦，原本有路一段一段啦，但是要接起來，不會太遠，從黃老師這區，差不多幾十公尺；再過去那裡，到南天那裡也才幾十公尺、百來公尺而已；龍過脈那裡也差不多二百公尺而已；那樣一條路就通了。

三、實質環境的影響

Q1：對我們整個莊的環境，你覺得好的地方還是壞的地方，對我們初鹿還是明峰，整個環境？會因為初鹿牧場改變我們這個地方嗎？

林：差不多啦，我們現在如果，這麼多年來，也看不出那麼明顯，要不然照我們

初鹿這裡環境，也算不錯啦。

Q2：它會因為這個客人來，很多垃圾，製造垃圾還是說，有對我們環境造成污染嗎？

林：我覺得不會，不太會。

Q：因為算說牧場再上去一點，跟我們莊子裡，好像有脫節；

林：它算說車上直接上去，不是用走的；你坐車坐到那裡，那裡邊就有垃圾桶可以處理了。

Q：聽說它裡面一個月二次，它裡面的人出來掃；沒有掃到街上，差不多掃到原生植物園區，算說這一段，他們有在整理；

林：那一段對啦，它們附近啦，像龍過脈外環道路和文泰路都是我們社區整理的。

Q：你們自己社區，社區發展協會自己整理的，像有空的，願意出來做的，這樣很好。感謝村長，佔用村長很多的時間，很不好意思。

林：不會啦，不會。



H 吳先生 / 97.04.05/PM: 18:00

Q：今天佔用你一點時間做訪談，針對我論文的資料。

一、觀光據點吸引力的認知

Q1：請問對咱地方發展這觀光產業，你感覺初鹿牧場會吸引觀光客，也就是說會讓大家想來這裡玩的原因是什麼？你知道嗎？

吳：好像都是牛奶的，牛奶的吸引力比較多。

Q2：如果說你要介紹你們自己的親戚朋友，如果去到初鹿牧場，你會介紹什麼是最好玩的？還是什麼是比較好的嗎？去到牧場以後！你會怎麼介紹？

吳：第一把路標整理。第二要到初鹿牧場這路樹一定要整理，路樹要增加一點，這樣一到起點的話，別人會覺得初鹿牧場不錯，如不整理好，會讓人認為是一般的產業道路，其他的風景區還有原生植物園區。

Q3：我們自己這個旁邊還有『原生植物園區』，再遠一點有那個『紅葉少棒館』，對南邊有那個『卑南文化公園』，你覺得這幾個點，有辦法互相影響，讓初鹿牧場這個觀光的人比較多嗎？

吳：如果要帶動人潮的話，還是把紅葉棒球館、紅葉溫泉整頓好，這樣可能會有發展的地方，文化公園就不要說了，因為再怎麼樣發展也是這樣而已，到了牧場再到紅葉溫泉泡湯，還是有互相影響牽引帶動觀光人潮。

二、服務設施的認知

Q1：服務設施的認知，對於初鹿牧場大眾遊客服務設施，你覺得如何？

吳：我已將近一年沒有進去過了。

Q：他轉型之後你就沒有進去過嗎？

吳：我有一個認知，如果他們把牧場整頓好，好像要觀光的住宿，才能留住遊客，你要把初鹿村的範圍內整頓的好，才能把觀光客留住，因為這景點不錯，往外看可以看到台東市，我認為現在接辦這休閒產業的人，要能夠往這方面做結合可以把初鹿牧場帶動的很好。

Q2：就你現在知道的，也許你有一段時間沒有上去，你覺得還有服務設施需要改進的嗎？

吳：聽別人說有比以前還要好一點，但是好到哪裡，我沒有去體驗不知道？

Q3：如果服務設施要改善的話，你覺得那些設施要改變？

吳：如果要改變的話，我有一個構想，就是把他的森林步道的樹都整頓好一點，到了夏天走到裡面可能會好一點，尤其樹名的標示。

三、交通運輸網的認知

Q1：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸網方面您的認知？

吳：最好是接洽客運，他可以在台東站下車接駁，不然就是牧場自己提供接駁車。

Q2：對於遊客到達初鹿牧場的交通運輸工具，你剛說的如果客運沒辦法配合的

話，就是自己場裡自備接駁車，如果剛好同一個路線比如結合原生園區搭配做這樣的交通運輸，那是不是更理想？

吳：因為這條路線有三個單位（原生植物園區、168 住宿館、初鹿牧場），如配合做一個交通路線接駁，說不定遊客會多一點。

四、旅遊資訊的認知

Q1：你覺得外來的觀光客，對我們初鹿牧場的資訊知道嗎？是他們自己本身知道嗎？牧場自己在做宣傳資訊部分，你覺得做的有夠嗎？

吳：我覺得宣傳不夠，很少在外面聽到有宣傳出鹿牧場的事。

Q：還是遊客經過看，沒有經過就算了。

吳：初鹿牧場很出名，反正到了初鹿以後再問，往那個方向再走。

Q：所以你覺得路標不清楚。

吳：初鹿牧場在哪裡，路標遊客不曉得找不到往東、往西不曉得。

Q2：所以是他提供的資訊不夠完整？那請問您覺得旅遊資訊建議是什麼？

吳：上網，在網路上可以找到他們的網頁，網頁清楚介紹自己的東西。

Q：據我知道牧場目前也是有網頁而且版面做的很不錯，內容也十分豐富有趣。

吳：可是如果不會上網的人的人呢！就找不到了，所以他們對外宣導不夠，文件宣導不多。

五、促銷方式的認知

Q1：就你知道他們接手經營後這二年，有對外面宣傳的工作嗎？還是說有促銷活動的那種？

吳：如果有辦活動的話，依我知道這個董事長他對這促銷觀念是可以的，因為他 50 歲之前都是做虧本生意，50 以後才賺錢，才把這地方標租下來。

Q2：如果是你，你覺得要怎樣做促銷活動讓很多人知道？請問你聽這樣的促銷活動嗎？

吳：第一要製作網頁可以供上網搜尋參考、還有製作廣告單。

Q：廣告是什麼樣的性質的廣告？就附在報章雜誌上一個頁面嗎？還是？

吳：報章上的廣告讓一般人隨手就拿到資料。

一、對經濟影響的認知

Q1：你覺得我們發展初鹿牧場這個觀光產業後，我們在地人的收入和經濟有影響嗎？

吳：就業經濟上好像沒什麼影響，不過原生植物園區的員工就比較多用我們村子裡的人。

Q：他裡面的員工有一半也是我們村子的員工。

吳：但是這是少數，我覺得在收入還是沒有影響，我們村民在那裡沒有幾個。

Q2：發展休閒初鹿牧場之後居民從事相關行業你覺得有什麼影響？

吳：也沒什麼影響，大家都是一來就到山裡面去了，沒有什們人會在村子裡停留。

Q3：那你覺得我們本地的農產品會不會因為有初鹿牧場有所影響？

吳：有啊！就是過年路邊的枇杷有影響，很多遊客下車買新鮮的枇杷吃，平常的釋迦也是銷路不錯，但會不會是因為要去初鹿牧場才停車購買我就不清楚了。

Q：但是你這樣講也是逢年過節，平常就不影響，我們自己人會不會因為這機會然後來擺一些農產品來賺錢。

吳：農產品也不必擺到那邊，他下來就可以看到了。

Q4：所以你覺得在經濟方面有正負面的影響嗎？

吳：經濟上好像沒什麼影響，少數的店家像是吃的會因為年節遊客停車賺到外客的錢。負面的影響好像也沒有。

二、社會文化影響的認知

Q1：發展初鹿牧場對我們整個社區結構會有影響嗎？

吳：應該沒有影響。

Q2：那請問對治安生活作息有影響嗎？

吳：治安沒有影響啊，坐車來看一看、玩一完就走了，外地人進來他沒有停留。

Q3：你覺得當地居民對外來遊客互動這部份會不會受到影響？

吳：好像當地人也沒什麼互動。

Q：還是你們這條街不在台九線路上，所以遊客不會到村子內走動。

吳：一樣沒什麼互動，就算他來了路標不清楚他頂多問初鹿牧場往哪裡走。

Q：據我知道的你媳婦也開小吃店，也會因年節外來遊客多，生意好的不得了。

吳：生意還過得去啦

Q：就你知道發展觀光產業對本地的社會文化有沒有正負面影響？

吳：這個問題我好像不會回答，應該他們影響不了我們。

三、實質環境影響的認知

Q1：對我們整個村莊的環境，你覺得會因為初鹿牧場改變我們這個地方的自然環境嗎？

吳：我覺得他沒有破壞原本大自然環境。

Q2：還是一開始他建設開發這初鹿牧場就很少有破壞到大自然。

吳：建設時應該沒有什麼破壞，不過聽說現在園區內裝設許多硬石的步道，這樣算不算是破壞呢？

Q：所以你覺得他是正面多，那他的人為建設呢？

吳：他人為建設，因為我沒有上去過我不太清楚。

Q：那相關設施需要改善或是影響是什麼？

吳：聽朋友說接管後新的建設還不錯，我想提一個意見要建一個休閒的住宿，這樣才可以留住遊客。

Q：很多人提起給過相同的意見，希望增建住宿留住觀光客之後才可以增加更多就業機會與商機。

吳：如果你沒有住宿你說要發展初鹿牧場，再怎樣發展也沒有辦法，要有住宿人家才會體會初鹿牧場這地方，空氣、綠地、地點真是不錯，他會有這樣的感想。

Q3：再請問發展這休閒農場，有沒有因為發展這農場，附近周圍的相關設施有改進或者因為要建設，我們看的到我們居住的環境有因為他而改變嗎？

吳：好像沒有，我剛才講說過進初鹿牧場兩邊路樹、花草就要開始種好，讓遊客一進入到村子就可以感受到有進入觀光的區域。

Q：對啊！好像只有到達上面山上才有看到一些花花草草。

吳：就是快到了才知道這是初鹿牧場，應該從紅綠燈這邊就要規劃了種植才對。

Q：是啊！這樣讓遊客進來這條路線就是可以感受到進牧場的方向。在你認為發展觀光產業之後對外連絡的道路，還有大眾運輸工具對我們有沒有影響？

吳：年節有影響，可是有一個構想，如果要上牧場，在農會那邊，就直接交通管制，不要在十字路口進去，出場的就從龍過脈出場。

Q：過年好像都是這樣走。

吳：可是很少從農會那邊進去，所以他的交通路線宣導不夠。

Q：不然就在幾百公尺前面就要標示路線讓遊客可以依循。

吳：不是！應該在煙草間就要有指標比較清楚又方便。

Q：這建議不錯。那你覺得在發展這觀光產業以後，整個環境有沒有正面及負面的影響？

吳：環境大概是沒有什麼影響。

Q：不好的有沒有。

吳：也不會吧！因為現在國民生活水準都很高，也不會亂丟垃圾，對環境也沒有什麼影響。

Q：噪音那些不會？

吳：大家往初鹿牧場去，也不亂按喇叭。

Q：比較沒有影響我們村子裡面生活。

吳：就空氣方面可能稍微污染，因為車輛變多了。