

國立台東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

碩士論文

指導教授：陳美芬 博士

王俊豪 博士

休閒農業解說人員專業知能之研究



研究生：張瓊月

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：健康促進暨休閒管理(休閒事業組)碩士專班

本班 張瓊月 君

所提之論文 休閒農業解說人員專業知能之研究

業經本委員會通過合於



碩士學位論文



博士學位論文

條件

論文學位考試委員會：

蔡心焜

(學位考試委員會主席)

王俊豪

陳美芬

(指導教授)

論文學位考試日期：97年6月12日

國立台東大學

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 健康促進與休閒管理 系(所)
休閒事業管理 組 96 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：休閒農業解說人員專業知能之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
☐	☒	國家圖書館
☐	☒	本人畢業學校圖書館
☐	☒	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

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。

☐同意 ☒不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授
權第三人進行資料重製。

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
			√

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
不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：陳美芬 (親筆簽名)

研究生簽名：張瓊月 (親筆正楷)

學 號：3795010 (務必填寫)

日 期：中華民國 97 年 07 月 07 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:2008/05/29

誌 謝

隨著論文的完成，表示二年重拾課本的學生生活也要結束了，這段時間，首先感謝的是一路教導我的陳美芬博士及王俊豪博士，我在課業上或是論文上有任何困難時，適時的指導我渡過難關，尤其是陳美芬博士平時的叮嚀及教導，讓我論文可以順利的撰寫完成，也要感謝蔡必焜博士在論文口考時的指導及建議。

其次，要感謝的莫過於我的同學們，不管是課業上，生活上，吃喝玩樂上，都讓我學習到很多不同的經驗，尤其是跟我同組的同學，由於您們的提醒及實質的幫忙，讓我在研究所的這段時間，課業上可以順利過關，當然也有不是同組的同學幫助我許多，在此爲了公平起見，把大家的名字都列上(學號順序)：陳美如、王嘉珍、陳美華、侯方達、黃美慧、王栩韻、鄭力嘉、張淑媛、林光義、張瓊月、張順一、林國柱、羅琳瑩、張晉榮、張獻文、吳惠朋、蔡怡俊、李志一、李麗美、邱瑞源、彭武謙、張文祥、謝正餘、黃建彰、李明希、王崇瑋、顏士為、邱翌恬、葉治良。希望未來大家仍保持聯絡，在此謝謝大家。

接下來，要感謝的就是協助我修正、建議及填寫問卷的朋友們，包括史前館的同仁、史前館的志工、台東縣解說員協會會員，以及以下朋友(以筆劃排列)：大和牧場蟬園山莊、小熊森林木屋渡假村、山豬窟山莊、天助香柚觀光果園、太平生態農場、仙人掌鄉土工作室、玉蟾園、立品茶業休閒中心、地球村紅檜木屋、成功農場、旭緣民宿、池上蠶桑休閒農場、竹湖山居、岑池軒、來來谷茶園、東岸民宿獨棟木屋、東遊季、林道客棧、牧野渡假村、初鹿牧場、青山農場、星光小棧、紅龍果觀光果園、海天一色·海景民宿、高台茶業展示中心、深山亞都、連記茶莊、雁窩庭園民宿、愛嬌姨風味餐、椰子林農場、萬安有機生態園區、福樟木屋民宿渡假村、鳳陽山莊、曉筑民宿、蕭仁義有機米、關山鎮農會休閒旅遊中心、麗園農場、觀海民宿，以及其他不願具名的受訪者。

最後最要感謝的就是我最愛的家人，我最親愛的父母、我兩位哥哥及嫂子，還有哥哥的小孩們，有您們的支持及鼓勵，讓我這二年來不放棄，努力的完成學業及論文。

休閒農業解說人員專業知能之研究

摘 要

本研究主要目的了解休閒農業解說人員專業知能，並探討解說人員人口變項及解說人員對專業成長課程的需求。本研究以問卷調查法為主，主要針對台東縣內六大休閒農業區解說人員進行問卷調查，研究之結果如下：

一、專業知能方面，綜合四項專業知能，解說人員勾選非常重要的前三項為「解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」、「解說人員應有良好情緒管理，隨時保持和善愉快的態度及表情」及「解說人員應有隨時收集正確解說資料，及自我充實豐富解說內容的態度」。

二、專業課程需求方面，解說人員覺得非常需要的分為「休閒農業區內自然生態的相關課程」，其次為「安全及緊急救護的相關課程」，第三則為「服務態度的訓練課程」及「自我情緒控制及管理的相關課程」。

三、專業知能與背景變項之差異方面，總合來說，「服務接待」、「活動規劃」及「安全急救」等三方面的相關課程參與在專業知能中，是有顯著性差異的。

四、專業成長課程需求與背景變項的差異方面，在「教育程度」和參與「服務接待」、「活動規劃」及「植物生態」方面的課程，有其顯著差異。

五、專業知能與專業成長課程需求方面，專業知能與專業成長課程需求有其正相關性。

而在建議部份，本研究之建議為：

一、對休閒農業解說人員的建議：(一)建議多參與解說相關研習課程、(二)重視專業知能的重要性、(三)結合各休閒農業區解說人員課程的需求、(四)加強解說經驗。

二、對於未來研究者的建議：(一)增加研究範圍、(二)研究方法可質量兼具、(三)設定各休閒農業區解說人員受試者比率。

三、相關管理單位的建議：(一)建立相關名冊並應隨時更新、(二)專業成長課程的辦理、(三)建立解說人員專業認證制度。

關鍵字：休閒農業，解說人員，專業知能

The Research of Professional Knowledge and Ability for Leisure Agriculture Narrator

Abstract

The main purpose of this study is to understand the professional knowledge and ability for leisure agriculture narrators, and then discuss between narrators' demographic variables and requirements of professional growth courses. This research adopts questionnaire survey, focusing on narrators in six leisure agriculture areas in Taitung county. The results of research are as follows:

1.The aspect of professional knowledge and ability : Combined with four professional knowledge and abilities, narrators chose the former three items are "Narrators should be equipped with working enthusiasms and highly interpretation willingness." "Narrators should have good emotional management, and keep in a good mood and look all the time." "Narrators should collect right information all along to develop the attitude of fulfilling plentiful interpretational contents.

2.The aspect of professional course requirements : Narrators crave the items are as follows : Firstly, "The related courses of natural ecology in leisure agriculture areas." Secondly, "The related courses of security and first-aid." Thirdly, "the training courses of service attitude" as well as " the related courses of self-emotional control and management."

3.The aspect of professional knowledge and ability as well as background variables : In conclusion, if combined the related courses of service, recreational planning and first-aid with professional knowledge and ability, it would have significant discrepancy.

4.The discrepancy aspect of professional growth course requirements and background variables : It had significant differences in educational level, services, activities planning and plant ecology courses.

5.The aspect of professional knowledge and professional growth course requirements : professional knowledge and abilities are positively related to professional growth course requirements.

As for suggestion, the suggestions of this research are as follows:

1.The suggestion for leisure agriculture narrators:

- (1)Take part in related research and study courses of interpretation more often.
- (2)Attach importance to professional knowledge and ability.
- (3)Combine with the requirements of narrators' course in variant leisure agriculture areas.
- (4)Buildup Narrators' interpretation experiences.

2.The suggestion for the latter researcher:

- (1)Increase the ranges of research.
- (2)Look after both sides of quality and quantity.
- (3)Set examinee proportion of narrators in every leisure agriculture areas.

3.The suggestion for authorities:

- (1)Establish related name lists and upgrade all the while.
- (2)Develop professional growth courses.
- (3)Build up professional certification system for narrators.

keyword: recreational agriculture, narrator, professional knowledge and ability

目 錄

第一章 緒論

第一節 研究背景-----	1
第二節 研究動機與目的-----	3
第三節 研究流程-----	4

第二章 理論基礎與文獻探討

第一節 台灣休閒農業的發展概況-----	5
一、 休閒農業相關內涵-----	5
二、 休閒農業的發展現況-----	7
第二節 解說服務的內涵與類型-----	18
一、 解說的內涵-----	18
二、 解說服務的類型-----	24
三、 解說人員的角色及工作-----	26
第三節 休閒農業解說資源與服務傳送-----	29
一、 休閒農業解說資源的範圍-----	29
二、 休閒農業解說服務策略-----	32
三、 影響解說服務專業發展的因素-----	37
第四節 解說人員專業知能-----	39
一、 專業知能的定義-----	39
二、 解說人員專業知能之相關研究-----	42

第三章 研究方法

第一節 研究架構與假設-----	47
第二節 研究設計-----	48
一、 研究範圍與對象-----	48
二、 研究工具-----	48

三、 抽樣方法-----	52
第三節 實施程序-----	52
第四節 資料處理與分析-----	53
第四章 研究結果與分析	
第一節 基本資料分析-----	55
第二節 解說人員專業知能之差異分析-----	65
第三節 專業成長課程需求之差異分析-----	75
第四節 專業知能與專業成長課程需求之關聯性-----	79
第五章 結論與建議	
第一節 結論-----	81
第二節 建議-----	85
參考文獻-----	89
附錄 一：研究問卷-----	97

表 目 錄

表 2-1-1 休閒農業相關內涵-----	6
表 2-1-2 全國休閒農場准許籌設及取得許可登記證場次-----	9
表 2-1-3 已劃定之休閒農業區名單-----	10
表 2-1-4 台東縣6大休閒農業區簡介-----	14
表 2-1-5 休閒農業區和休閒農場之發展理念-----	18
表 2-2-1 解說的意涵-----	19
表 2-2-2 各解說類型的好處與不利之處-----	25
表 4-1-1 基本資料分析-----	56
表 4-1-2 解說經驗分析-----	57
表 4-1-3 專業研習課程參與情形分析-----	59
表 4-1-4 專業知識分析-----	60
表 4-1-5 專業技能分析-----	61
表 4-1-6 專業態度分析-----	62
表 4-1-7 自我成長分析-----	63
表 4-1-8 專業成長課程分析-----	64
表 4-2-1 背景變項對專業知識之差異分析表-----	65
表 4-2-2 專業研習課程的參與情形對專業知識之差異分析-----	66
表 4-2-3 背景變項對專業技能之差異分析表-----	67
表 4-2-4 專業研習課程的參與情形對專業技能之差異分析-----	68
表 4-2-5 背景變項對專業態度之差異分析表-----	70
表 4-2-6 專業研習課程的參與情形對專業態度之差異分析-----	72
表 4-2-7 背景變項對自我成長之差異分析-----	73
表 4-2-8 專業研習課程的參與情形對自我成長之差異分析-----	74
表 4-3-1 背景變項對專業成長課程需求之差異分析表-----	76

表 4-3-2 專業研習課程的參與情形對專業成長課程需求之差異-----	77
表 4-4-1 專業成長課程需求的選項-----	79
表 4-4-2 專業知能與專業成長課需求分組相關分析-----	80

圖 目 錄

圖 1-3-1 研究流程-----	4
圖 2-3-1 農業資源分類構想圖-----	30
圖 2-3-2 體驗農業資源構面-----	32
圖 2-4-1 博物館解說人員所需的專業能力-----	41
圖 3-1-1 研究架構圖-----	47

第一章 緒論

第一節 研究背景

台灣農地因狹小且分散耕作規模不大，導致生產的農產品所花費的成本相對也較高，而台灣 2002 年加入 WTO 之後，對於原本就已是弱勢產業的農業造成更大的衝擊，如王俊豪(2005)所提 WTO 的農業談判架構而言，主要強調無貿易障礙的農產品價格與市場競爭機制，不利於家庭農業為主的小農體制，也造成我國農業面臨前所未有的發展危機。所以在此情況下，農村青年、壯年人口大量外流，且持續進入二、三級產業工作，變成不可避免的現象，導致農村人口老化及稀少，使得農地因無人力耕種管理造成閒置。

因上述窘境，在政府大力的促成之下，加上周休二日、交通便利及所得的提高等各方面的因素，就如陳昭郎(2005)所言休閒農業發展的背景條件為產業結構的變遷、都市化社會出現、國民所得的提高、消費結構的改變、休閒時間的增加及道路與交通的改善。所以造就了全台休閒農業蓬勃發展。所以政府推動休閒農業主要的目的為：(一)活用農村與農業資源；(二)促進農村地區活性化；(三)增加農村的就業機會；(四)迎接新時代符合消費者期許；(五)提高農民所得(林梓聯，2006)。而政府對休閒農業的展望分別是：(一)輔導休閒產業制度化；(二)融合三生(生產、生活、生態)之三級產業；(三)再造農村希望之策略；(四)整合政府相關計劃之主軸；(五)以團隊輔導，永續經營為方針；(六)創造生命價值與尊嚴之農村社會；(七)促進休閒產業國際化(林詩音，2005)。

但除了靠政府相關政策的推動外，農業經營者唯有將過去的傳統農業改變型式，成為體驗型的休閒農業，才能為傳統農業注入新的生命。猶如段兆麟(2006)所提農業是提供體驗最適當的產業，鄉村是體驗最深

沉的地方，這是觀光休閒農發展的利基。由此可知，傳統農業要改變新的經營方式，「體驗」是不可缺乏的重要方法之一。所謂體驗型農業，就是讓遊客可以親身體驗的農業；試想若無體驗活動讓遊客參與，遊客只是走馬看花無法停留太多時間，則可能流失商機；所以鄭人文(2005)提及體驗式休閒農業為傳統的農業生產帶來新契機，且解說員是當中不可或缺的靈魂。由此可知透過解說更可幫助受導覽者認識週遭環境，期許一趟更豐富充實以及心靈體驗之旅行，解說員的角色常被視為一場生態之旅的靈魂人物(沈麗滿，2004)。

而解說人員在休閒農業內有其重要的地位，經行政院農業委員會針對休閒農業場家全面性調查計劃中可了解在 1102 家的休閒農場中，占了 953 場(86%)提供教育解說服務，可見教育解說是休閒農場最基本且最普及的功能(陳昭郎，2004)。隔年，陳昭郎(2005)提出軟體規劃為發揮硬體設施與休閒功能之關鍵，而軟體方面包括了農業組織、農民教育、經營管理、教育宣導、解說服務、各種鄉土文物體驗與文化及其他各項等活動，可知解說服務的重要性。經研究可了解，對於從傳統農業要轉型為休閒農業，欲經營休閒產業則依序為多元化農場經營，單純農業生產，生態旅遊事業，休閒農場，經營民宿，擔任解說員等意向(楊炳輝，2005)。綜合以上所述更可證明解說人員在休閒農業中有其重要的角色。猶如方勇達(2004)研究之結論，具有「體驗與解說」的深度型旅遊、搭配「定點與結盟」的套裝型旅遊，以及提倡「有機與養生」的精緻型旅遊將是未來的發展。因此，休閒農業在未來若有更好的發展，解說服務成為不可或缺的重要因素。

第二節 研究動機及目的

在政府的推廣及媒體的宣傳之下，各種的休閒農業相關產業產生了商業性競爭，也造就了休閒農業解說人員的產生，但卻也產生許多解說人員專業知能上的不穩定性，造成休閒農業解說人員素質參差不齊，而如此的問題，將直接影響到遊客的旅遊感受或重遊意願。

有鑑於此，有關國內解說人員的相關研究顯示，解說人員的研究在博物館或是國家公園已行已有年，其解說人員的相關訓練也提供了較完整的措施；而休閒農業或是休閒農業區在國內已發展多年，但解說人員訓練方面的研究在國內卻不多，而每年休閒農業相關主管單位或是非營利組織都會辦理休閒農業解說訓練的相關課程，是否可為休閒農業解說人員帶來正確的專業知能，而這些訓練的內容與解說人員認知之中的所需的專業知能是否相同，成為本研究最主要課題。

本研究將針對休閒農業解說人員專業知能之研究做探討，有關研究目的如下：

- 一、分析休閒農業解說人員專業知能的內涵。
- 二、探討休閒農業解說人員對於專業解說的認知。
- 三、瞭解休閒農業解說人員對於專業知能與專業課程需求的關係。
- 四、研究結果，提出具體建議，供相關單位未來輔導之參考。

第三節 研究流程

本研究之研究流程如圖 1-3-1 所示。

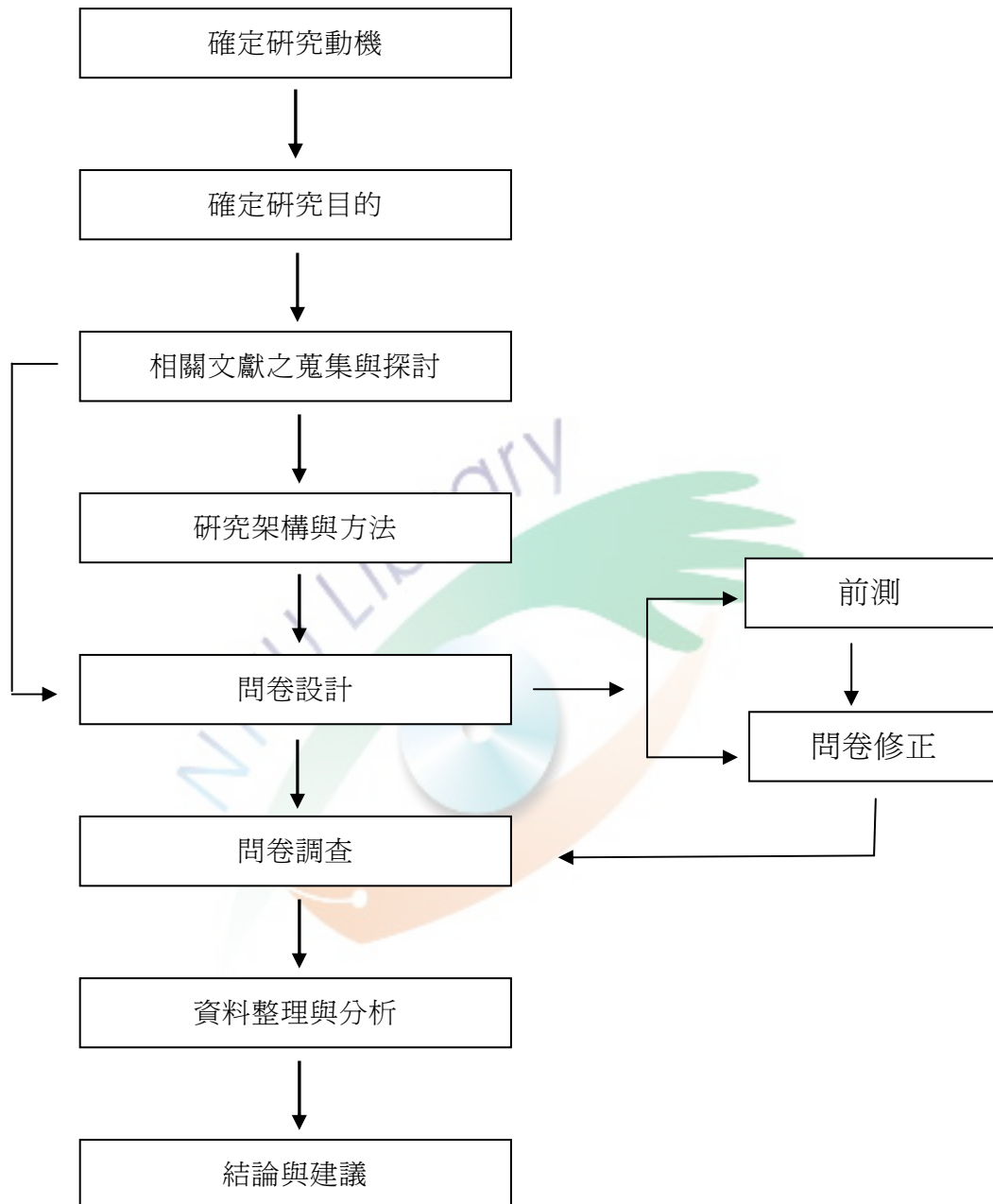


圖 1-3-1 研究流程

第二章 理論基礎與文獻探討

第一節 台灣休閒農業的發展概況

一、休閒農業相關內涵

1989 年休閒農業研討會中，將休閒農業定義為：「利用農村設備、農村空間、農業生產的場地、產品、農業經營活動、生態、農業自然環境及農村資源，經過規劃設計，以發揮農業與農村休閒旅遊功能，增進國人對農業與農村之體驗，提升遊憩品質並提高農民收益，促進農村發展。」而行政院農業委員會在 2007 年所修正的「農業發展條例」中，將休閒農業的正式定義為：「休閒農業指利用田園景觀、自然生態及環境資源，結合農林漁牧生產、農業經營活動、農村文化及農家生活，提供國民休閒，增進國民對農業及農村之體驗為目的之農業經營」。除了政府單位將休閒農業給了正式定義外，林梓聯(2005)認為休閒農業的內涵是利用農業、農村的自然資源、田園景觀、生態環、產業與文化等資源，提供消費者吃、住、玩程購買的休閒旅遊，以滿足消費者對農業農村的好奇和期待。同時，詹榮德(2005)認為其特點為其有地區特性之農業生產、農村生活、生態環境、地理景觀、農村文物、休閒觀光等資源之結合並能創造延續性之發展，並將產業知識、服務、休閒及農特產品組合成套裝商品，帶動農村地區之繁榮與商機，進而創造地方就業機會與整整體財富。國內研究者也為休閒農業給了不同的內涵(如表 2-1-1)。

表 2-1-1 休閒農業相關內涵

研究者	年度	休閒農業相關內涵
鄭健雄	1998	係利用在於農業及農村資源，經過規劃設計，以發揮農業及農村休閒遊憩功能，增進國人對農業及農村之體驗，提昇遊憩品質並提高農民收益，促進農村發展。
胡浩軒	2003	主要整合了農業的無形資源及其所隱含的教育質及觀光遊憩等有形資源所現成的一種新興的休閒產業。
詹德榮	2005	地區特性資源之結合並能創造延續性之發展，帶動農村地區之繁榮與商機，進而創造地方就業機會與整體財富。
劉致良	2005	整體重點還是農業，將改善農業生產環境，照顧農民生活，維護農村生態的原則擺在最優先的位置。
謝文凱	2005	一種運用農村自然生態環境、農村文化資源，經過規劃設計與行銷包裝等經營理之手段，提供遊客一個包含農村生活及農業生產過程的體驗活動與場所之休閒服務產業。
簡大仁	2005	利用田園景觀、自然生態，結合產業文化，提供國人休閒，則被稱為休閒農業；就其範圍而言只要與農業生產有關係的服務性產業，都包含在內。
王俊豪	2005	當代農業的新價值，不應再僅限於生產農產品、糧館與原料的傳統功能，特別在永續發展的理念下，農業被視為兼具保護自然環境、維護鄉村景觀、承傳文化襲與奠基鄉村發展成多面向的角色與功能。
林梓聯	2006	利用農業、農村的自然資源、田園景觀、生態環、產業與文化等資源，提供休閒旅遊。
林俊男	2007	提供的「休閒」(Leisure)產品或服務，一定是植基於「農業」(Agriculture)的經營。

資料來源：本研究整理

綜合上述論點，本研究認為「休閒農業」是利用農村的各項資產，經過包裝設計之後，經由行銷的方式，提供遊客一個農業體驗的服務業。但在開發休閒體驗時，仍必須注意整體重點還是農業，而不是休憩觀光經營的服務業，所以在加入休憩的服務項目時，還是應該要將改善農業生產環境，照顧農民生活，維護農村生態的原則擺在最優先的位置(劉致良，2005)。同時，陳昭郎(2005)也提及休閒農業發展的原則應是：以農業經營為主、以自然環境生態保育為重、以農民利益為依歸、以滿足消費者需求為導向。所以在推廣休閒農業的前提，應需加強維護當地農業特色，以避免因商業及人工設施的進入，造成農業原有的特色全部消失，導致無法吸引遊客重遊的意願，或是負面的口碑。

二、台灣休閒農業的發展現況

目前台灣休閒農業發展的情況，從過去至現在，不同的研究都將其分為不同的階段，本研究以段兆麟(2005)論作，分述如下。

(一)萌芽期（民國 69 年以前）－觀光農園草創期萌芽期：

從民國 54 年成立第一家觀光農園（台灣休閒農業學會，民 93）開始。此時期以觀光農園型態經營，完全是農民自發性的嘗試，目的在藉著開放農園供人採摘而節省勞力，又可吸引遊客的興趣，而達到增收的目標。

(二)成長期前段（民國 69 至 78 年）－休閒農業探索期：

本階段的開端係因民國 69 年台北市政府在木柵推行觀光茶園計畫，這是政府推廣休閒農業的肇始。緊接著 71 年台灣省政府執行「發展觀光農業示範計畫」，將觀光農業在省內推行。

(三)成長期中段（民國 78 至 89 年）－休閒農業倡導期：

本階段的開端係民國 78 年農委會委託台灣大學農業推廣系舉辦

「發展休閒農業研討會」，會中確定「休閒農業」的名稱，這項定名對於休閒農業的定位與走向產生關鍵性的影響。農委會開始積極推行發展休閒農業的相關計畫項目。81 年，農委會訂定「休閒農業區設置管理辦法」，這是台灣發展休閒農業的首部法規。惟嗣於 85 年，修訂為「休閒農業輔導辦法」，區別休閒農業區與休閒農場的概念，並賦予不同的輔導方式。

(四)成長期後段（民國 89 至 92 年）－休閒農業茁壯期：

本階段的開端係民國 89 年，農業發展條例增訂休閒農業的基本規定，顯示政府對休閒農業的重視，從政策面提升到法律面。休閒農業法規隨之重訂，同年將「休閒農業輔導辦法」修訂為「休閒農業輔導管理辦法」。同年農委會推行「休閒農漁園區計畫」，策訂以後四年休閒農業的輔導模式。91 年觀光局發布「民宿管理辦法」，擴大休閒農業發展的空間。

(五)發展期（民國 93 年迄今）－休閒農業發展期：

休閒農業發展到前階段可謂達到了千家的高峰，故本期不再追求量的增加，而是企求質的提升。另如休閒農場評選、休閒農業區評鑑等措施都開始執行；至於品質認證則在規劃中。輔導休閒農場申請籌設及登記，達成合法化經營，是另一項重點措施。93 年全國服務業發展會議建議規劃與推動具國際觀光水準的休閒農業區，對提升區域性休閒農業品質具有鼓舞的作用。整體而言，本期的特徵是將休閒農業推向另一個高檔台階，促進永續發展。這是一項長期努力的使命。

而目前台灣休閒農業所發展出的類型，不同的研究者也給予不同的分類方式，但大多不外乎：觀光農園、市民農園(體驗農園)、教育農園、休閒農場(休閒農業區)、休閒林場、休閒漁場、休閒漁業及民宿等八大

項(陳墀吉等，2005)。除此之外，原住民部落文化也漸成為休閒農業類型之一。

莊淑姿(2005)提及目前台灣休閒農業之經營主體形態包個別農民經營者、農會經營者、農業合作社經營者、農企業經營者及其他團體經營者。

同時，現今休閒農業發展的目標為：改善農業生產結構為主、活用及保育自然與文化資源、提供田園體驗機會、增加農村就業會提高農家所得、促進農村社會發展(陳昭郎，2005)。

(一)休閒農場方面

目前台灣休閒農場根據 2005 年統計約有 1102 場(段兆麟，2006)，其位置多設立於北部，休閒農業多集中於北區，此乃北區對休閒農業的社會經濟推拉力量較強所致。表 2-1-2 為至 2008 年 5 月止之休閒農場，現已取得許可登記者 152 場，准許籌設 375 場，目前休閒農場最多的為南投地區(62 場)及宜蘭地區(57 場)。

表 2-1-2 全國休閒農場准許籌設及取得許可登記證場次

地區範圍	准許籌設	取得許可證
宜蘭縣	57	24
基隆市	4	1
台北市	9	5
台北縣	15	8
桃園縣	25	2
新竹縣	10	4
苗栗縣	32	14
台中市	6	1
台中縣	41	17
南投縣	62	32
彰化縣	20	13
雲林縣	4	1

地區範圍	准許籌設	取得許可證
嘉義縣	11	5
台南縣	15	4
高雄縣	14	8
屏東縣	28	8
花蓮縣	14	2
台東縣	8	3
合計	375	152

資料來源：行政院農業委員會(2008)

(二) 休閒農業區

休閒農業區主要乃是現代化企業經營理念及資本主義市場供需調適的產物，即休閒農業概念本身兼具有商業性與社會性的價值意涵(林柏霖、蔡必焜，2006)。而休閒農業區推動的理念為整合社區資源剝揮整體力量、營造園區特色維持永續經營與發展、以休閒產業帶動鄉村發展(陳昭郎，2005)。休閒農業區至 2007 年已有 61 區通過劃定並公告之(表 2-1-3)，其中以宜蘭及南投區數最多，分別為 12 家。

表 2-1-3 已劃定之休閒農業區名單

縣別	休閒農業區名稱	輔導單位	劃定年度
宜蘭縣	員山鄉枕頭山休閒農業區	員山鄉農會	89 年
	冬山鄉中山休閒農業區	冬山鄉農會	90 年
	大同鄉玉蘭休閒農業區	三星地區農會	90 年
	羅東溪休閒農業區	羅東鎮農會	92 年
	珍珠休閒農業區	冬山鄉農會	92 年
	內城橫山頭休閒農業區	員山鄉農會	92 年
	三星鄉天送埤休閒農業區	三星鄉公所、三星地區農會	92 年

縣別	休閒農業區名稱	輔導單位	劃定年度
	冬山河休閒農業區	冬山鄉農會、五結鄉農會	92 年
	礁溪鄉時潮村休閒農業區	宜蘭縣政府、台灣農業經營管理學會、時潮休閒農業區產業行動委員會	93 年
	冬山鄉梅花湖休閒農業區	宜蘭縣政府、台灣休閒農業協會、梅花湖休閒農業區推動管理委員會籌備會	93 年
	壯圍鄉新南休閒農業區	宜蘭大學、新南休閒農業產業行動委員會	93 年
	冬山鄉大進休閒農業區	冬山鄉公所、冬山鄉農會	95 年
花蓮縣	瑞穗鄉舞鶴休閒農業區	瑞穗鄉公所、瑞穗鄉農會	89 年
	玉里鎮東豐休閒農業區	玉里鎮公所	89 年
	光復鄉馬太鞍休閒農業區	光豐地區農會	93 年
台東縣	太麻里鄉金針山休閒農業區	太麻里鄉公所	90 年
	大武鄉山豬窟休閒農業區	大武鄉公所	90 年
	卑南鄉初鹿休閒農業區	卑南鄉公所	93 年
	池上鄉錦園萬安休閒農業區	池上鄉農會	93 年
	卑南鄉高頂山休閒農業區	卑南鄉公所	93 年
	關山鎮親水休閒農業區	關山鎮公所、關山鎮農會	93 年
新竹縣	峨眉鄉十二寮休閒農業區	峨眉鄉公所、峨眉鄉農會	89 年
	尖石鄉那羅灣休閒農業區	尖石鄉公所	89 年
	新埔鎮照門休閒農業區	新埔鎮公所	90 年
	橫山鄉大山背休閒農業區	橫山鄉公所	90 年
	五峰鄉和平部落休閒農業區	五峰鄉公所	93 年

縣別	休閒農業區名稱	輔導單位	劃定年度
苗栗縣	湖東休閒農業區	西湖鄉公所	92 年
	南庄鄉南江休閒農業區	南庄鄉農會	93 年
	大湖鄉薑麻園休閒農業區	大湖地區農會	93 年
	三義鄉雙潭休閒農業區	三義鄉農會	93 年
	通霄鎮休閒農業區	通霄鎮公所	95 年
南投縣	水里鄉車埕休閒農業區	水里鄉公所、水里鄉農會	89 年
	信義鄉自強愛國休閒農業區	信義鄉農會	89 年
	魚池鄉大林休閒農業區	魚池鄉公所、魚池鄉農會	89 年
	水里鄉休閒農業區	水里鄉公所	92 年
	國姓鄉糯米橋休閒農業區	國姓鄉公所	92 年
	國姓鄉福龜休閒農業區	國姓鄉公所	93 年
	集集鎮集集休閒農業區	集集鎮公所	93 年
	鹿谷鄉小半天休閒農業區	鹿谷鄉公所、鹿谷鄉農會	95 年
	埔里鎮桃米休閒農業區	埔里鎮公所	95 年
	魚池鄉大雁休閒農業區	魚池鄉公所	95 年
彰化縣	竹山鎮富州休閒農業區	竹山鎮公所	95 年
	中寮鄉龍眼林休閒農業區	中寮鄉公所	95 年
彰化縣	二水鄉鼻仔頭休閒農業區	二水鄉公所	92 年
	二林鎮斗苑休閒農業區	二林鎮農會	93 年
雲林縣	口湖鄉金湖休閒農業區	口湖鄉公所	95 年
	古坑華山休閒農業區	古坑鄉公所	95 年

縣別	休閒農業區名稱	輔導單位	劃定年度
嘉義縣	梅山鄉瑞峰太和休閒農業區	梅山鄉農會	90 年
	阿里山鄉茶山休閒農業區	阿里山鄉公所	90 年
台南縣	左鎮鄉光榮休閒農業區	左鎮鄉農會	90 年
	楠西鄉梅嶺休閒農業區	楠西鄉公所	90 年
高雄縣	內門鄉內門休閒農業區	內門鄉公所	89 年
	三民鄉民生休閒農業區	三民鄉公所	89 年
	六龜鄉竹林休閒農業區	六龜鄉公所	90 年
台中縣	大甲鎮匠師的故鄉休閒農業區	大甲鎮農會	93 年
	東勢鎮軟埤坑休閒農業區	東勢鎮農會	93 年
	新社鄉馬力浦休閒農業區	新社鄉公所	93 年
	台中縣石岡鄉新社鄉食水料休閒農業區	石岡鄉農會	96 年
	台中縣太平市頭汴坑休閒農業區	太平市公所/太平市農會	96 年
屏東縣	屏東縣高樹鄉新豐休閒農業區	高樹鄉公所	96 年
屏東縣	屏東縣萬巒鄉沿山休閒農業區	萬巒鄉公所	96 年

資料來源：行政院農業委員會(2007)

本研究所調查為東部之台東地區，目前共有 6 個休閒農業區，分別是：太麻里鄉金針山休閒農業區、大武鄉山豬窟休閒農業區、卑南鄉初鹿休閒農業區、高頂山休閒農業區、池上鄉米鄉休閒農業區、關山鎮親水休閒農業區。其相關簡介如下(表 2-1-4)，由此可知各個休閒農業區內，資源、生態、人文、農特產品都相當的豐富。

表 2-1-4 台東縣 6 大休閒農業區簡介

太麻里鄉金針山休閒農業	面積及範圍	區位太麻里鄉大王村 18 鄰及 19 鄰，面積四六二公頃，多為國有財產局經管之國有地及原住民族委員會經管之原住民保留地。
	農特產品	主要的農特產品為金針、太峰高山茶、甜柿、水蜜桃、菠蘿蜜、明日月、生薑、高山蔬菜。
	景觀資源	金針園、大狹谷、原始林、孟宗竹林、櫻花、杏花、野百合、步道、觀景台、涼亭、露營區、山嵐、雲海、雲霧。
	生態資源	野百合、火金姑、螢火蟲等。
	文化資源	原住民手工藝、雕刻、十字繡、金針山產業文化館等。
大武鄉山豬窟休閒農業區	面積及範圍	山豬窟休閒農業區係屬台東縣大武鄉，位於台東縣境內之最南端，為南迴鐵(公)路中繼站，北鄰太麻里鄉，南鄰達仁鄉，區內範圍含大武、南興段，使用土地權屬除部分為原住民保留地外其餘均屬公有土地，總面積約為 385 公頃。
	農特產品	山豬窟休閒農業區內農戶種植農作物、梅子、橄欖、菠蘿蜜等果樹。
	景觀資源	本區自然景觀及環境特色頗適宜作為登山、健行、露營、體驗農園等產業觀光活動。區內不但東濱浩瀚的太平洋，更是西依山川莊麗的中央山脈南段東翼，具有絕佳的山林、海洋資源，同時規劃區內周圍尚有大武漁港、濱海公園、金龍湖各景點。
	生態資源	1.動物：鳥類、哺乳類、魚類、蝶類、蟬類。 2.植物：亞熱帶季風林、雜木林、楠櫨林帶、熱帶海岸林帶。
	文化資源	區內文化承襲我國固有之傳統純樸文化，各項節慶仍保有固有的習俗，傳承了原住民族的文化，也形成了本地區的一種特殊文化。
關山鎮親水休閒農業區	面積及範圍	親水休閒農業區範圍在地理位置上，沿著台九線為本區域中心的主軸，關山鎮環鎮自行車步道所囊括形成的區域，東鄰關山鎮環保親水公園，依自然地勢形成劃定為親水休閒農業區，全區總面積共計 290 公頃。

	農特產品	關山米、關山小米、蜂蜜產品、水果產品、茶葉產品、金線蓮、關山珍豬。
	景觀資源	關山親水公園、關山鎮環鎮自行車道、關山大圳親水公園、南橫公路。
	生態資源	台東縣內地層分屬中央山脈與海岸山脈，加上本區地廣人稀，工商業較發達，野生動物棲地多位於偏僻原始尚未開發之區，為本島野生動物資源最豐富之地，包括鳥類、哺乳類、蝴蝶類、兩棲類、爬蟲類。
	文化資源	警察文物館、關山舊火車站、天后宮。
卑南鄉 初鹿休閒農業區	面積及範圍	以東 37 縣道為中心，北銜牧場之 2 幹道之牧場段 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，西接台九線省道，全區呈帶狀，地形完整，面積 289.64 公頃。距台東市區約 15 公里，離卑南鄉治所在地也僅約 8 公里。
	農特產品	1.初鹿牧場：優質鮮乳年產量計 3,631,273 公斤。 2.枇杷面積 20.39 公頃，每公頃平均產量 2,500 公斤淨。 3.釋迦面積為 11.63 公頃，每公頃平均產量為 9,500 公斤。 4.茶面積為 6.09 公頃。每公頃平均產量為 650 公斤。
	景觀資源	1.自然景觀：地形與地勢：整體而言，基地範圍在地形上屬中央山脈，區內高度大約由海拔 390 公尺至 250 公尺之間。 2.田園景觀：本休閒農業區內之初鹿牧場，是全省最大的坡地牧場，除了能夠品嚐美味的鮮乳，尚有枇杷、釋迦、茶、鳳梨、檳榔、竹類、林木、蔬菜什作、什果等豐富農產品種類，依不同地形，地劫分散於區內各地，在高低起伏的山坡地上，呈現各種不同的視覺景觀。
	生態資源	1.動物：本休閒農業區內有家畜、禽有黃牛、雞，野生動物有麻雀、白頭翁、斑鳩、烏秋、松鼠、畫眉鳥、竹雞、雉雞、老鷹、烏鴉、蛇、蜥蜴，及各類昆蟲及蝴蝶、螢火蟲、天牛、獨角仙等。 2.植物：本休閒農業之植物群大致可分為天然野生植物群、人工造林、農作物、庭院綠美化花樹等四種。
	文化資源	酬神慶典：本區居民多以務農為主，民風樸實保守，多半信奉區內福安宮所供奉之福德正神，每年農曆十月十

		一日舉行酬神慶典活動，
卑南鄉 高頂山 休閒農 業區	面積及範圍	以東 46 縣道為中心，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，西接台九線省道，全區呈帶狀，地形完整，面積 292.66 公頃。距台東市區約 8 公里，離卑南鄉治所在地也僅約 4 公里。
	農特產品	高接梨、枇杷、釋迦、鳳梨、茶、檳榔、竹類、林木、蔬菜什作、什果。
	景觀資源	美農國小、台東藝術村、春牛茶園、頂岩灣採果園區、寒舍茶坊、美濃冰品。
	生態資源	1.動物：野生動物則有白頭翁、班鳩、烏秋、松鼠、老鷹、飛鼠、台灣獼猴、山豬、五色鳥等。 2.昆蟲：大鳳蝶、黑端豹斑蝶、獨角仙、秋形蟲、獨角仙、紅頭地膽、蟬、鹿角金龜...等。 3.植物：天然野生植物、人工林木、農作物。
	文化資源	農村文化：區內居民多以務農為主，民風樸實保守，多半信奉區內土地公所供奉之福德正神，因為區內為三個聚落，各自擁有信奉土地公廟，故每年 8、10、12 月份舉辦行酬神慶典活動(又稱平安戲)。 傳統獅陣：至 91 年在度由年輕一輩發起，傳承弄獅傳統技藝，且得到老一輩大力支持，組成社區金獅陣，並多次應邀表演。
池上鄉 米鄉休 閒農業 區	面積及範圍	上鄉位於花東縱谷地區中間的平地鄉鎮。劃定休閒農業區的範圍地區則在池上鄉的錦園村與萬安村。劃定範圍地段包含錦園段約 218.6 公頃、富興段約 79.2 公頃，種面積約計 297.84 公頃。
	農特產品	區內主要以種植水稻、梅子、李子、柚、鳳梨為主，亦有畜產業，而由區內之海岸山脈丘陵眺望花東縱谷田野風光，景緻宜人。

	景觀資源	本鄉地形位於歐亞大陸板塊及菲律賓板塊之推擠區域，地形呈東北向西南遞綫之地形，而休閒農業區最低海拔 280 公尺，最高約 700 公尺，平均高度介於 300 至 350 公尺之間，為山脈、萬安溪、河階的地形，區內有錦園溪沖積扇、萬安溪沖積扇、富興河階及錦園河階，且本區位於花東縱谷、永豐斷層、都巒山斷層及池上斷層形成一個特殊景觀之地形。
	生態資源	本區域由於有大坡池系穿越，此周邊生態資源相當豐富，水鳥、水生動物、植物等的生態資源。 1.動物：本區內家畜、家禽、鳥類、各類昆蟲等。 2.植物：野生植物、農作物、藥用植物。
	文化資源	本休閒農業區內居民族群以客家人為主，閩南，阿美族次之，宗教信仰以道教為主要，宗教寺廟蓋在聚落中如有保安宮及慈善堂等。池上油菜花田祭、池上蠶桑祭、大地尋奇活動、夜間的自行車夜遊活動、原住民豐年舞祭。

資料來源：修改至台灣休閒農業發展協會網站(2008)

由上所述可知，不管是休閒農場或是休閒農業區在全台各地均有設立，且陸續增加中。農委會自 2004 年改變策略，以集中力量發展農業區，增加休閒農業區內的軟、硬體建設，整合區內農場、農園、民宿或所有景點，使其由點連成線，再擴大成面，最後以策聯盟方式構成帶狀休閒農業園區，帶動鄉村社區整合發展(陳昭郎，2006)，可知休閒農業是未來鄉村休閒事業發展的主流。

而休閒農場與休閒農業區有何不同之處，「休閒農場區和休閒農場之發展理念」說明了休閒農場與休閒農業區兩者不同之處如表 2-1-5，由此表可知，休閒農場較以商業為出發點，而休閒農業區主要是以當地居民所需為出發點，是其最大不同之處。

表 2-1-5 休閒農業區和休閒農場之發展理念

比較重點	休閒農業區	休閒農場
發展理念	鄉村發展	企業發展
發展目的	促進鄉村發展	促進產業發展
發展主體	人	休閒事業
發展重點	當地居民之農村環境	產品與市場
規劃依據	鄉村綜合發展計畫	企業政策或目標
行動單位	政府機關	私人企業或農企業
經費來源	政府預算	自籌經費或貸款

資料來源：鄭健雄，2006

綜觀現今國內的休閒農業，目前因淡旺季的關係，如同一般遊憩事業般，有週休五日的困擾，也就是遊客數在平日及假日極為不平均，造成收入的不穩定，必須加強行銷，開發新市場來解決淡旺季過大的差異；以及法令的問題，發展休閒農業涉及諸多相關法規，造成程序的繁雜，及許多的不便；且休閒農業經營的所在地大多在人口外流的鄉村，造成薪資不高，員工素質參差不齊，影響服務品質，再加上休閒農業大多以家族經營為其主要結構體，使得員工方面有其專業的問題。

第二節 解說服務的內涵與類型

一、解說的內涵與目的

(一)解說的意涵

解說(interpretation)一詞在英文中亦指「翻譯」、「說明」等多種意義。解說這個詞意味許多事，它可能意味語言、詩詞感悟或小說的翻譯，人

對一個歷史建築的感覺，或一種科學理論的想法(National Park Service，2007)。國內對解說方面的研究已有多年，解說的意涵有諸多不同的看法，如林昂儀(2002)認為解說意涵為：1、經由解說的過程，遊客不但可以充分獲得相關資訊，也能夠從中體驗到關懷自然與環境的重要性；它可利用不同的媒介在最適當的時機引導遊客去感受遊客的體驗；2、解說是只運用各種媒體的教育性活動，目的不僅在於傳達資訊、事實，更要引起接受解說者的體驗和對解說事物的關注。而謝文凱(2005)則認為解說是是一種訊息傳遞、意識交流的媒介，期望遊客在從事遊憩行為時，藉由提供相關的資訊，使得遊客能對當地之生活、生態、文化、歷史等有所了解，並且能與環境產生關聯與變化。解說也是一種溝通的方式，不只是陳列表面的根據或事實，也是一種引導與啟發，藉由解說員主動將資訊傳給觀眾，同時又不偏離中心主題，在有限時間內作有效參觀，期能激發聽眾的感受、知覺、瞭解、欣賞及承諾(郭麗娟，2002)。有關解說意涵的看法，各研究者看法各有不同，整理如下(表 2-2-1)：

表 2-2-1 解說的意涵

研究者	年度	解說的意涵
Ham	1992	認為解說是一種對非受控制的遊客的溝通方式，能使一般人易於去了解隱含在自然事物中的科學語詞。
Risk	1994	主張解說是把介紹環境所用的術語及較複雜的詞彙轉換成非術語形式，但仍不失其真實性，以激發遊客的感受、知覺、欣賞及承諾。
Moscardo	1998	不只是陳列表面的根據或事實，解說也是一種引導與啟發，強調聽者吸收消化多少資訊，而不是主要於解說人員說了多少資料。

研究者	年度	解說的意涵
吳忠宏	2000	一種訊息傳遞的服務，目的在告知及取悅遊客，並闡釋現象後所代表之含意，藉著提供相關的資訊來滿足每一個人的需求與好奇，同時又不偏離中心主題，期能激勵遊客對所描述的事物產生新的見解與熱忱。
林昂儀	2002	運用各種媒體的教育性活動，目的不僅在於傳達資訊、事實，更要引起接受解說者的體驗和對解說事物的關注。
林欣慧	2002	運用人員及非人員等各種媒介，使遊客能對當地環境或參與的活動有所了解，進而激發出遊客對環境的欣賞與對活動的熱忱。
郭麗娟	2002	一種溝通的方式，不只是陳列表面的根據或事實，也是一種引導與啟發，期能激發聽眾的感受、知覺、瞭解、欣賞及承諾。
鄭美女	2003	是一種對展示品詮釋的過程；是一種服務，讓觀眾獲得新的資訊、理解思考。
沈麗滿	2004	是一種傳播行為，係指傳播者藉由媒體將資訊傳給受傳播者的過程。
陳墀吉及 陳德星	2005	是一種資訊傳遞的行為，目的在傳達事物或現象背後所隱含的意涵，一方面藉此激勵需求者對所描述的事物或現象產生新的創見與熱忱。
謝文凱	2005	是一種訊息傳遞、意識交流的媒介，使得遊客能對當地有所了解，並且能與環境產生關聯與變化。
楊創富	2005	是一種對遊客服務的工作，啟發遊客對環境及資源產生新的認識、新的體驗、新的興趣的學習熱忱與正確的環境態度。
皮家瑋	2006	一種教育性的活動，其主要目的在於引起人們對資源的關注，產生自我省思，進而產生保護環境之目的。

資料來源：本研究整理

由上述可知，解說像是一場教育活動的課程，除了傳達正確的資訊、不同的體驗以外，最重要的為開啓人們對文化、環境等方面正向的態度，進而對相關事物產生關注。

(二)解說服務的目的

當解說人員在為遊客服務時，必須設定其解說目的或是目標，如此一來才能規畫其解說的方向及相關內容；陳美芬(2005)說明解說的目的為在提遊客高品質的遊憩機會與體驗，進而增進遊客積極參與環境資源保育工作之意願與能力，以協助達成經營管理的目標。

而林詩音(2005)認為解說服務主要目的為建立來園遊客對休閒農場的認識、系統化經營者專業農業知識及提供遊客愉悅的休閒農場風采。

Sharpe(1982)認為解說的目的有三(轉引自陳儒瑋，2005)：

- 1.協助遊客發展對其所遊覽地區的知覺、鑑賞及瞭解，使其產生豐富且愉快的經驗；
- 2.透過兩種方式達成經營管理目的，其一為鼓勵遊客思考地區中特殊資源所需的特殊行為方式，其二則是利用不同的方式將對資源的衝擊降至最低；
- 3.促進大眾瞭解管理者的經營目的。

另外，周芳如(2004)認為解說的目的是要讓遊客在認知、情意和技能上有所收穫。

Tubb(2003)將解說基本的目的分為知識增加、態度改變及行為修正等三方面(轉引自簡婉莉，2007)。

而鄭殷立等人(2005)認為解說的目的有三：

- 1.提高遊客對旅遊景點的瞭解與欣賞能力，並豐富其遊憩體驗；
- 2.使遊客對遊憩資源的使用秉持省思的態度，將遊客對資源衝擊的因

素減至最低；

3.傳達管理單位的訊息。

且解說的目的是在透過實際的物品，第一手的經驗和解說的媒體來顯示出其間的縱橫交錯關係，而不只是陳述表面的資訊或是事實(張明洵、林玥秀，2002)。

沈麗滿(2004)更是從五個主要的面向加以敘述其解說目的：

- 1.透過解說可以使遊客對造訪地區有敏銳的體驗、正確的訊息，所以才能有美好的回憶。
- 2.解說可以延伸並擴大遊客知覺感受的尺度，豐富遊客像空間，而不僅局限於五官所察覺到的界限內，能對整個環境系統的時空演變有更深入的了解。
- 3.解說可以使遊客以不同角度進行更為客觀的選擇，並了解相關決策議定之後的潛在影響與效益；透過解說不但可以使旅客了解當下的現狀，亦可聯想多面向相應的因果關係。
- 4.解說可以喚起遊客對自然環境、人文史蹟或相關議題的關心，由關心到水解，進而願意去維護，減少破壞。
- 5.解說是改善公眾形象和建立輿論認同度的方式，透過與遊客的互動關係，將特定議題傳播使更多人能注意。

而吳忠宏(2000)提出解說六大處方說明解說的目的，更是說明了解說人員在解說前準備時必須有的認知：

- 1.解說旨在溝通，而非說教；
- 2.解說重在體驗，而非介紹；
- 3.解說貴在分享，而非灌輸；
- 4.解說期在啟發，而非教導；

5.解說難在行重，而非感動；

6.解說強調過程，而非結果。

楊明賢(2006)認為解說導覽除了針對遊客提供感性與知性的旅遊體驗，運用解說的方式教育遊客，讓遊客發揮自覺的公德心，減少不當的破壞行為，而藉由解讀導覽制度或系統的建立，也可喚醒當地居民對自身環境的關心，凝聚社區居民的向心力。

鄭人文(2005)整理 Sharp(1982)及其他學者觀點，認為解說具有下列目的：

- 1.加強遊客的體驗，讓遊客了解其身處之地與環境的關係。
- 2.可以拓展遊客的視野，使其對資源有更深入的認識。
- 3.對於保育之相關事務，能作出較有遠見之決定。
- 4.可以降低不必要的破壞。
- 5.將遊客又導向承受力較強的環境，以保護脆弱的環境。
- 6.解說可以增加想像力。
- 7.漸漸灌輸遊客對於自身國家及文化傳統的優越感。
- 8.喚起旅客對保育的關心。
- 9.有助於地區之發展。
- 10.啟發人們以理性的方法保護環境。

由以上各研究者對解說服務的看法可知，解說服務主不只是傳遞訊息或知識，更富有傳達保育及其他正向的宣導的責任，其重要的責任，就是必須把「維護」、「永續」、「保育」等重要觀念帶給遊客，如動植物保育、古蹟維護、環境保護等，能讓各項資產減少破壞，並能永續發展，但值得一提的，在休閒農業區內解說的目的除了上方研究者所述的以外，最主要是行銷，不管是該休閒農業區知名度的行銷，也包括了該休

閒農業區內農特產品及相關物品的推銷，如此一來才能使其休閒農業區獲得其相關利益。

二、解說服務的類型

綜合國內外研究者的論述，解說服務的類型包括：(張明洵、林玥秀，2002，吳忠宏、謝旻熹，2002；沈麗滿，2004；陳墀吉及陳德星，2005；陳儒瑋，2005；陳玉釧，2006；楊明賢，2006)

(一)非人員解說服務：視聽設備、說牌版的陳列、解說標示、自導式步道、自導式車遊、室內展示、戶外展示、「區外」解說、遊客中心、解說手冊、導覽刊物的發行。

(二)人員解說：包括諮詢服務、帶隊解說、定點解說、表演解說、定時解說、演講…等。

而人員解說可說是最容易讓遊客了解相關資訊的類型。依性質不同分專業解說員、常年與季節性之義工或特約解說員；特約解說員更將之區分為專家解說員、外語解說員、一般解說員與解說服務員等四種，以應不同服務層次需要；解說員服務的方式大致是經由口頭解說、表演、步行或開車導遊、駐點定時與不定時巡邏解說等作法(鄭殷立、郭蘭生，2005)。

依解說形式 Sharpe(1982)將解說人員的服務類型分為(一)資訊服務、(二)帶隊服務、(三)解說講演、(四)活現解說；而活現解說(Garrison)又分為四類：(一)第一人稱式活現解說、(二)表演式活現解說、(三)手工技藝表演、(四)文化性的民俗表演(轉引自吳忠宏，2000)。

解說員是解說的靈魂人物，再好的解說告示牌、解說媒體，都不如解說員直接引導遊客進入大自然(張明洵、林玥秀，2002)。

解說服務的型態如此多種類，表 2-2-2 將其解說類型的益處和不利

處分述如下：

表 2-2-2 各解說類型的好處與不利之處(David Masters)：

Medium 媒介	Advantages 好處	Disadvantages 不利處
Graphic panels 圖表盤	1.不需要監督；2.能達到大量觀眾；3.低維護；4.容易讓觀眾使用；5.容易結合文本和圖片；6.方便幫助訪客了解。	1.變得普遍存在使人們也許開始忽略他們；2.可能造成煞風景衝擊；3.可能容易遭其破壞的傾向。
Guided walks 引導步行	1.非常有效的解說形式；2.較靈活；3.能提出一個複雜故事。	1.只能服務小觀眾；2.需要好行銷和管理。
Publications 出版物	1.可能是被使用在斷斷續續的使用；2.比圖表盤能包含更多細節；3.能援助取向。	1.必須有效地被分佈；2.規則重印也許是需要的；3.可能被作為廢棄物被擯除。
Audio tour 語音導覽	1.能多語種；2.能使用記敘文講故事；3.在創造性的描述特性的潛力。	1.隔絕用戶彼此互動；2.機器相對地昂貴如重要操作作用的耳機。
Computer interactive 電腦交互式	1.鼓勵互作用；2.現代感的科技；3.圖片、文本和聲音的創造性的組合。	1.昂貴編程；2.安裝和維護；3.技術可能迅速更新。
Visitor centre 訪客中心	1.可介紹一個複雜故事；2.可能是一種主要吸引力；3.到達大量觀眾；4.能包含大範圍媒介。	1.非常昂貴建造和實施；2.競爭力；3.需要高度專業管理。

資料來源：修改至 David Masters(2007)

綜合以上所述，解說服務的類型包括了人員與非人員二大部份，非人員解說雖說選擇上較為多樣性，但卻少了互動且較難管理及維護，而非人員解說雖說只能服務小眾，且成本或是費用較為昂貴，但其互動性較好。本研究將以人員解說為其研究對象，因人員解說在推廣休閒農業相

關事物時，有較直接的回饋，其靈活度也夠，不像書籍或解說牌，必須主動閱讀；或是電腦及語音導覽只是單向說明。

三、解說員的角色與工作

解說員的解說角色因工作地點的不同，有著多重的角色扮演，並非只有單一角色。王喜青(2001)認為解說人員的角色，包括了解說系統的規劃、解說媒體的設計發展、解說人員的訓練、各項解說或公園保育與環境教育活動等。

趙韻婷(2003)認為解說人員扮演了多重的角色工作，包括理性的設計者，具親和力的引導者，快樂的參與者，冷靜的觀察者，以及具批判反思力的學習者。

因此鄭殷立(2005)將休閒農場解說人員分為更多的工作角色，包括導遊、教育者、演員、業務推廣人員、活動指導員、康樂輔導員、環境保護者、服務台、安全維護員、意見調查員等。

而鄭人文(2005)認為解說員有五種主要不同類型的角色：

- (一)觀光導覽者：包含著領導及氣氛營造的重要功能，旅遊期間必須能夠吸引遊客，使其增加在當地的消費。
- (二)學習促進者：解說員扮演著遊客與當地的解說資源中的媒介，使遊客對於休閒農業產生學習興趣，因此，休閒農業解說員在這當中所表現的是一個學習促進者。
- (三)環境維護者：推動生態維護的相關教育並協助維持當地環境之清潔及人文方面的文史古蹟。
- (四)行政管理者：在解說活動的幕後，仍須處理一些事務性的工作，以維持組的發展，及解說方案的順利推行，包含了人事管理及方案流程管理或預算的控制等。

(五)方案規劃者：解說人員必須研擬休閒農業園區內相關之解說規劃，包括遊憩特性及需求分析、解說資源系統的規劃。

以美國國家公園的解說為例，美國國家公園管理局認為解說工作為挑戰更聰明的方式去描述同樣風景的地質歷史，所有解釋性服務的目的是增加各個訪客的享受和瞭解公園，和允許訪客以他們自己的方式來關心公園(National Park Service，2007)。

鄭人文(2005)認為解說服務對於休閒農業實有助於生態之保育、建立遊客對於自然環境的愛護之情、保存鄉村的風貌及降低遊客對於環境的錯誤行為等效益，故得以促使產業能夠永續經營。

林達瑤(2007)也認為解說服務可讓遊客擁有最美好的生態之旅，從而生起對大地的感動並培養體驗大自然時應有的尊重態度和習慣，以達生態保育之目的，並藉由解說推動生態旅遊、環境教育等各項活動。

楊淑敏(2005)解說人員喚醒居民社區意識，居民能認識、欣賞、認同與關心土地上的人、事、物，並展現熱心參與、積極改善家鄉的行動。由此可了解解說人員對於當地休閒農業及其社區有極具其影響力。

而解說是一種溝通的工作，解說可對過原或現在的自然及人文景觀、歷史、文作事件賦予意義，經由適當的解說，可使自然及文化資源獲得保護，一面減少遊憩對於活動時對自然的衝擊，使自然資源得以保育並減輕污染，一方面又可也使遊客獲得豐富愉悅的遊憩體驗(張明洵、林珮秀，2002)。Wearing & Neil(1999)認為各個遊憩區中的環境解說，可說是一種對遊客間接的管理工具。

在李世寶(2002)的研究當中提及雖說解說人員的提供對東勢林場的人力資源調度，是一項負擔，但其可增加遊客對林場之滿意度及資源保護。

而黃美雯(2001)也提出相同的見解，認為解說服務不僅在遊憩體驗方面有更充實、更有趣等回應，遊客更可以透過遊憩解說對旅遊地區的地方特色認識更多，對旅遊地方產生更深層的情感，對環境有更強烈的保育態度。可了解解說人員在環境保護上有其重大的責任。

解說員是管理單位、環境資源及遊客間的橋樑，解說員除了擔負帶隊的責任、替遊客解決各種難題外，更應進一步教導遊客去體驗自然，而後能愛護自然；這個角色的功就服務性質來講，應該是多方面的，如諮詢、導覽、解說、宣導等(吳忠宏等，2001)。

而解說服務是管理單位提供遊客滿足遊憩需求、增進遊憩體驗，進而啟發遊客對環境資源保護的方式之一，其執行方式不應只是解說員對遊客的知識傳遞，而是遊憩體驗的分享及互惠，其模式又因遊客特性而有所區隔，故解說員應時常多面向的充實自我的內涵及運用解說原則，以滿足不同旅遊動機、需求之遊客(謝文凱，2005)。

且「解說服務」是構成休閒農場、觀光農園遊憩品質的重要指標之一。農場解說人員(包含櫃檯服務員、相關工作人員)是接待遊客的第一線人員，其專業素養、解說能待、服務態度等，均關係遊憩品質的好壞，也影響休閒農場、觀光農園之形象與口碑，特別是完美的解說服務，更有助於農象的塑造，能夠吸引遊客再度重遊(鄭殷立、郭蘭生，2005)。

遊客至休閒農業區中除了參觀以外，最主要的活動在於體驗不同的設施，所以 Abbott(1995)認為，所有的產品都是為了執行服務，以提供消費體驗，人們真正渴望的不是產品本身，而是一個令人滿意的體驗，體驗是透過活動來達成，且是介於人的內在世界與外在經濟活動之間，因此消費之所以購買產品，其實是為了得到服務所帶來的體驗(引自張文宜，2004)。

所謂的體驗，在休閒觀點認為，休閒的目的不論是娛樂、放鬆或發展，都隱含自我表達、自我發展及自我實現的目的(俞龍通，2004)。

而在休閒農業體驗包括了果園採摘、蔬菜採摘、其他農作體驗、林場體驗、牧場體驗、漁場體驗、農業展覽、生態活動體驗、教學體驗活動、風味餐飲品嚐、農莊民宿、民俗技藝體驗、教育解說服務、市民農園、農村酒莊、鄉村旅遊及出借研習訓練場地(陳昭郎，2005)。由此可知解說服務在體驗中，占有相當重要的地位。

綜合上述，解說人員從事解說服務時，因不同地點、不同遊客及不同業務而有不同的解說角色，如不同年齡的遊客，就該有不同言調、程度的解說技巧，並不單單只是作一位會說話的工作人員，而是把相關資訊轉化成不同族群所能理解的話語，更必須熟悉工作場合相關業務。而一般人認為，解說工作就如同領隊、導遊，除了遊程中說明行程，或是說一些未經證實的故事來引起遊客的注意力外，其實解說人員最主要的功用在於作為休閒農業各項資源與遊客之間的橋梁，可讓遊客了解休閒農業相關資訊，但其主要工作為引導遊客作休閒農業的體驗活動，而體驗活動將可為休閒農業帶來不同的行銷及收入。

第三節 休閒農業解說資源與服務傳送

一、休閒農業解說資源的範圍

傳統農業轉型成體驗式農業必須有其正確規劃，目前研究者大部份以三生觀念為出發點，作為規劃主流，如葉美秀(1998)為農業資源在休閒活動規劃上提出農業分類構想圖(圖 2-3-1)，而其構想圖中，包括農產知識的獲取、農民生活體驗及農村生活知識等三項，而此三項一般遊客

如何獲得，就必須透過解說服務的協助。

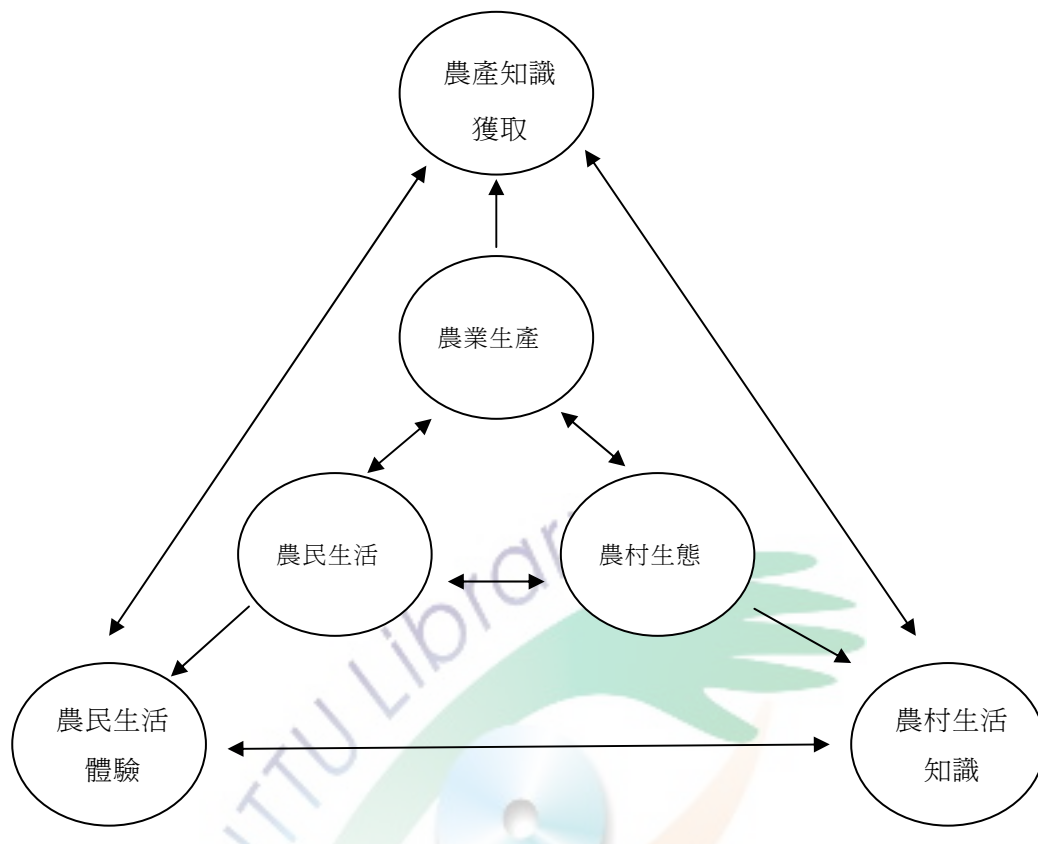


圖 2-3-1 農業資源分類構想圖，葉美秀(2007)

李崇尙(2001)將可作休閒觀光用途之農村資源分爲文化的產業資源、自然的產業資源、農特產資源及人文生活環境資源。同時羅碧慧(2001)則將休閒農業資源粗分爲自然資源、生產資源、景觀資源、文化資源，人的資源。

而方威尊 (1996)將休閒農業資源分爲能力與資產二大類：

(一)能力包括個人專長能力及組織專長能力；

(二)資產分爲有形資產及無形資產，有形資產包括實體資產、財務資產與自然資源；無形資產包括品牌、資料庫、行通路、服務品質等。

以景觀資源角度指出休閒農場資源之組成範圍大致為：自然環境之景觀資源、農林漁牧動物之景觀資源、文人資源(王小璘、張舒雅，1992)。

而唐嘉才(2006)休閒農業區之環境資源類型：自然環境景觀資源、產業環境資源、人文環境資源。

陳墀吉及陳德星(2005)將休閒農業分為觀光農園、市民農園(體驗農園)、教育農園、休閒農場(休閒農業區)、休閒林場、休閒漁場、休閒漁業及民宿等八大項。

休閒農業的解說內容須以場區內農業資源來作規劃，如成漢(2007)綜合其他研究者重新分類農業資源可利用部份為：

- (一)生態面：農村景觀利用、農村生態利用；
- (二)生產面：農具利用、農產品利用、家禽家畜利用、農耕活動利用；
- (三)生活面：農宅利用、農村文化利用。

而段兆麟(1995)則將農業農村資源可分為以下五類，可說是最為詳細的資料：

- (一)自然資源：氣象、水文、植物生態、動物生態等資源；
- (二)景觀資源：地形地質景觀、牧野風光、禽畜舍特色、農宅傳統建築等；
- (三)產業資源：牧草體驗、禽畜生產體驗、禽畜產品體驗、畜牧體驗、農林漁牧各階段體驗等；
- (四)人的資源：當代或歷史知名人物、特殊技藝之農漁民；
- (五)文化資源：傳統建築、傳統雕刻及手工藝品等(如圖 2-3-2)。

由上述可知，休閒農業相關資源相當的豐富，包括農村景色、農產品、農具、耕作等，且各研究者均有提及農業必須經過所謂的商業包裝，

才能送至遊客面前，而這些「商品」如何讓一般遊客了解及體驗，就需要解說人員的在旁協助，所以上述的休閒農業資源均為解說服務的範圍，包括歷史人文、動植物生態、農具設備的使用方式…等，所以可了解解說人員在休閒農業的協助上的重要性。

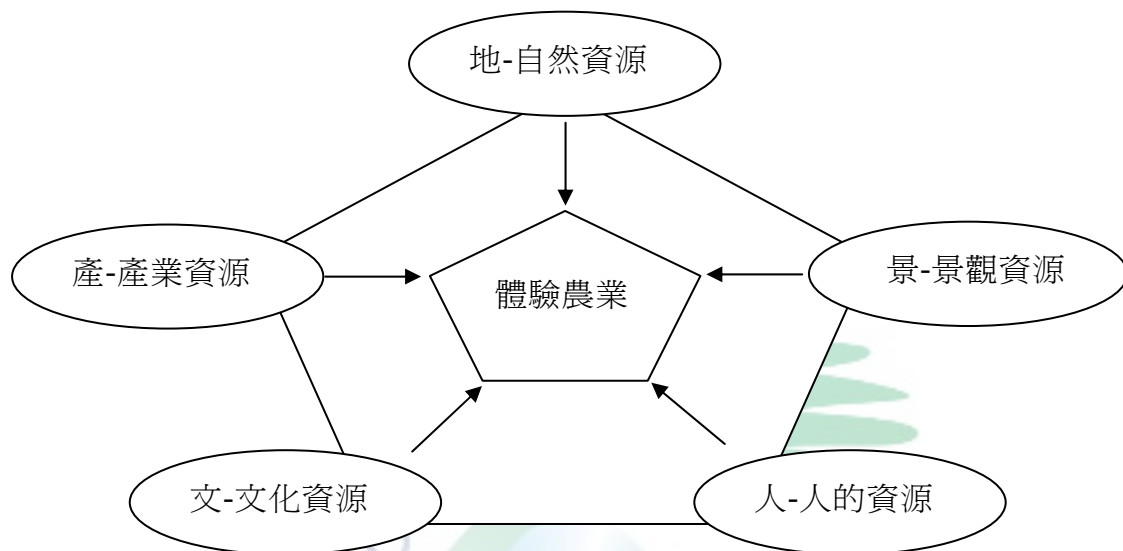


圖 2-3-2 體驗農業資源構面，段兆麟(2000)

二、休閒農業解說服務策略

解說服務要有解說對象方可進行，在休閒農業的解說主要對象就是遊客，遊客的性別、職業、年齡、學歷、成長背景等背景變項均為不同，所以解說方式也該有所不同，解說人員應針對不遊客的背景特性而建立不同的解說內容及說話語調，以配合人口特性不同層次的遊客，在年齡部份，兒童的學習力較強，喜歡誇張的事物及動作，可藉由感官探索，具有冒險的精神；而青少年則較喜歡與同儕在一起，好動且不喜歡說教，所以 Beck & Cable(1998)認為假如能以「去聽、去看、去作」的方式，讓青少年參與，較能達到解說的效果(轉引自邱韻璇，2006)；至於

老年人則必須設計成與過去有關的活動，必竟過去是老年人重要的回憶，且值得注意的事，必須注意老人家的體力問題。

而對於遊客有效的解說有以下五個準則(張明洵、林珣秀，2002)：

- (一)面對不同的遊客提供不同的解說題材與方式；
- (二)遊客期盼的是輕鬆的、歡樂的氣氛；
- (三)解說資料要有內容，能滿足遊客的需求；
- (四)解說資料應該容易讓遊客接受與瞭解；
- (五)解說的效益需要不斷的評估。

而 Ham(1992)也認為解說必須將專有名詞轉化成一般民眾所能了解的語言，且必須加入娛樂及趣味的呈現方式給一般民眾。

而一位稱職的解說人員，如何成功作一場解說服務，柳辰儒(2003)指出進行解說服務的人員，需具備下列條件始能擔任導覽解說工作，且勝任愉快：(一)儀態與禮貌；(二)適切的解說技巧；(三)良善的生活價值觀；(四)服務人群的情與精神；(五)自我成長的能力；(六)顧客心理學與關係管理能力；(七)危機處理能力。

周芳如(2004)認為從事解說者，必須充分認識學習與溝通的理論和技巧，了解人類認知的發展過程，以及不同行業族群的經驗、態度和習性，即時掌握對象學習新知或新技能的吸收能力，才能算是成功的解說。

簡婉莉(2006)認為解說服務包含了四個方向：(一)解說服務內容：
1.解說內容要有趣性、2.解說內容依遊客背景及個人經驗連結、3.解說內容完整，清楚且有組織、4.解說內容包含愛護環境的觀念；(二)解說態度；(三)解說語調；(四)與遊客互動。

而阮國全(2008)覺得一個優秀的解說員必要注意下列幾點：(一)個人定位；(二)不斷學習；(三)了解對象；(四)控制時間；(五)掌握學員(觀

眾、遊客)；(六)檢討改進。

解說員除具備能文武的特質外，應具有的知識與特質：(一)廣博的知識、(二)摯熱的內心、(三)清新的儀態、(四)爽朗的笑聲、(五)強烈的信心、(六)敏銳的反應、(七)熟練的技巧、(八)專業的涵養(沈麗滿，2004)。

如何把正確的資訊帶給遊客，總合一些研究者的論述，解說的原則包括知識信心、內容真誠、具親和力、關心遊客的需求、將片段資訊組合成解說內容、視對象的不同改變解說方式、站在遊客立場及位置、解說以資料為基礎，但資料絕對不等於解說、啟發、體驗代替教導或背誦資料(張明洵及林明秀 2002、李莎莉，2004、羅欣儀，2006)。

一個好的解說服務管理，就是根據遊客的特性需要，妥善擬訂解說服務的計畫，採取適當的解說方式，選擇適當的解說人員，運用適當的媒介，實施解說服務，並評估解說的效果，以滿足遊客知性體驗需求的過程(段兆麟，2006)。

而解說方式歸納起來，基本上有三式。第一式是演說討論式，主要是由解說人員主導進行說明與闡釋的工作，是一種單向性的溝通。第二式是提問討論式，由解說人員設計許多問題，在導覽的過程中不斷詢問學習者，創造互動的氣氛，引發學習者的思考與參與。第三種是引導探索式，由解說人員精心設計旅程，讓參與旅程的學習者，經由旅程體驗發現的樂趣(林志興，2004；施佩瑩，2005)。

但解說人員的解說內容呈現不免會受到一些因素影響分為是(一)解說員的解說風格或個人觀點；(二)解說員的興趣或認知能力；(三)觀眾的性質；(四)展示場的空間；(五)展示品的特質；(六)對工作任務的看法。所以其解說的方式將有所不同。而解說人員的素質，決定人員解說

成功與否，其基本須具備的特質有：熱忱與愛心、自信心、豐富的解說知識、豐富的人文素養、善解人意(張明洵、林珮秀，2002)。

在休閒農場從事解說服務工作，必須了解其解說的對象，來作不同的解說內容設計，而一場好的解說，綜合一些研究者可知必須三個階段，包括事前的準備，解說中的注意事項及事後檢討與修正(丁清泉，1998；林志興，2004；施佩瑩，2005；羅欣儀，2006)。

(一)事前的準備工作：

- 1、括解說動線規劃：動線的安排，基本上有直線型動線和環型動線兩種。動線的安排要避免重複，各點或各階段要有特色。動線的安排最重要的工作是安全性。雖然具有探險和刺激性的旅程往是很受歡迎的旅程，但是一旦發生意外，再好的活動預期，也都將化為烏有。
- 2、解說資料要收集準備齊全，解說資料包括了解說手冊、輔助道具和推廣記念用品。三種資料當中解說資料的收集、閱讀、消化或編輯是最需要化費心血的工作，解說手冊的編輯非常重要，對求知欲旺盛的觀眾來說，最喜歡收集解說資料。其實對解說人員來說解說資料的收集、閱讀、消化和編輯過程就是做學問的過程。
- 3、了解對象：就是要用服務對象的人的用語說話，要用服務對象的即有概念發展概念，因材施教或因勢利導，以創造最好的溝通效果，解說自然順利。了解對象是爲了要掌握對象的「認知能力」和「認知習慣」，所以第一個要注意的項目是不同的年齡層，因爲不同的年齡層有不同的認知水平，要順應對象的認知水平來調整解說用語和策略。其次是要注意不同的行業和不同

語言文化的人群差異。

(二)解說中的注意事項

- 1、開始解說前的說明：注意事項的說明是一項重要的工作：簡介活動內容、注意配合之事項以及其他必要在活動之前要交待的事項。而自我介紹也在此時進行。
- 2、不要將注意力放在小群體身上，將注意力(眼光)放在全體身上，才能吸引大多數遊客的注意力。在解說時，應面對遊客，位遊客中間，盡量讓遊客半包圍著你，所選取的位置，是隊伍遊客皆能看見的位置，是制高點或制低點，並不要妨礙交通，盡量找陰涼處。
- 3、停留在隊伍的前端位置，以便引導隊伍前進方向，以可保護遊客安全。隨時注意本身及遊客的安全，並隨身攜帶一些簡易的藥品。
- 4、視遊客的反應，調整解說的內容、程度及音量，且隨時注意行進速度，以上均會影響解說品質。
- 5、保持良好情緒及和善的態度，並注意肢體語言，從事解說除了語言之外，必須要注意肢體、手勢、身體姿勢、位置、態度等表現，有時候因個人特殊習慣的手勢、姿勢和態度，很容易造成觀眾不舒服或產生冒犯的感覺。
- 6 多利用遊客的五官及五感去感受，一場好的解說，就必須讓遊客去感受，運用遊客的五官及五感體驗一場解說。

(三)解說後

- 1、應該是運用綜合討論或問卷方式了解活動的效果，做為下次的改進。而解說活動之後，有時候還會有一些工作，諸如問卷的整理，資料的彙整和參觀人員進一步問題的回函等。
- 2、自我檢視，解說之後，自有檢視解說進行中是否有不妥之處須

改善，或是好的經驗，可供同事或是下次解說時作參考。

3、不斷吸收新知，讓解說更豐富。

總合上述，可知一個好的解說服務，必須要有一位好的解說人員，而一位好的解說人員必須具備(一)外向良善的個性；(二)豐富的人文素養及知識；(三)並會為不同的遊客設計不同的解說路程、解說內容及體驗活動；(三)且解說人員在從事解說工作時，經驗的累積和不斷進修增加相關知識以及(四)時時刻刻懷抱熱忱的態度是不可少的。

三、影響解說服務專業發展的因素

人員可進行解說服務並非一夕可成，需要長期之訓練及經驗的累積，而其影響解說員專業發展阻礙的原因，王喜青(2001)認為是「缺乏有系統整合的訓練程」、「專業訓練課程難有層次及進階性」、「經驗傳承欠缺」以及「業務繁忙，無多餘時間參與專業訓練」。

而何淑媛(1997)認為在參與解說服務所面臨的困難部份為感到無法勝任解說服務工作；而影響解說人員決定是否持續參與解說服務的因素，「自己」較「他人」在此事件的決定上，更具有影響力；「遊客」則是影響決定之重要他人。

邱豐德(2004)認為專業發展阻礙的因素是以個人阻礙與結構性的阻礙居多，在結構性的阻礙主要因素為「時間安排不易」、「知識範疇太廣」及「上課地點不便」、「授課內容不符實際工作所需」；個人阻礙因素包括生理因素「老化記憶力衰退」、心理因素「工作不穩定」影響學習動機等，均阻礙專業發展。

許嘉玲(1997)研究指出義工組織在人力與時間上的限制，以及組織權限與人力不足，是阻礙組織運作的發展因素。如此一來，也會影響解說服務專業發展。

施佩瑩(2005)研究博物館導覽人員結果指出：(一)館方對於導覽員的專業及專業訓練認知不足；(二)專業訓練安排缺乏計畫；(三)經費及資源有限；(四)人員任用方面的限制；(五)館內各部門橫向溝通不足；(六)缺乏訓練成效評估機制。

楊淑敏(2005)認為下方幾點都是解說人員培訓上所會遇到的困境，包括(一)公部門財源短缺；(二)對解說人員培訓不夠重視；(三)協會經費拮据；(三)課程規劃受限、(四)有心從事導覽解說服務工作的人不多；及(五)認證機制建立不易。

而曾永平(1998)也認為成本高、訓練不易、流動性大、管理費時、個人差異均是人員解說的缺點。

而學習作一位解說人員的程中，個人特質、過往經歷、社會潮流、書籍、良師、友伴、保育組織、政府政策、工作、寵物、負面經驗、對自我的瞭解、以及長期接觸自然習慣等(趙韻婷，2003)；也是會影響其專業知能的因素。

由上述可知，解說員的訓練課程包括專業知識的吸收及服務態度的訓練，且是缺一不可，所以若無完善的解說課程訓練，將會影響解說員的專業發展；且因成本過高、經費有限及管理不易，也是造成訓練的限制因素之一；而因內部對於解說人員的認知不足、解說人員個人缺乏自信或是個人意識太過主觀，也會影響其專業發展。

第四節 解說人員專業知能

一、專業知能的意涵

休閒農業人員必須經過解說服務的相關訓練之後，才有其專業知能，進而才能變為解說人員。而「專業」不應只局限在知識的部份，除了執業者具備專門知識外，更強調在從事專業活動時，要對其責任、倫理、執業道德、自主權及不斷充實自我的注重，換句話說就是執業者從事專業工作或活動時，所抱持的服務態度(王喜青，2001)。

張文嘉(2002)認為「專業」是一種且有科學性、歷史性及學術性之專門職業，一個專業從業者不但要在專門知識、技能上經歷長期密集的訓練，還需且備精湛的學識，使其在專業領域中維持專業水準與權威，以勝任該工作。

邱豐德(2004)則專業是一種具有專門知識和技能，能替人們服務，為社會大眾所認可，對於專業的保障，便是透過法律證照來落實，以確保其專業性質。

雖然各家學者對專業之定義及其特質並無一致看法，然而一般較被接受的專業屬性包括(沈珊珊 2000)：(一)對社會提供重要的服務；(二)執行服務時能應用其知識能力；(三)長期專門訓練；(四)執行業務時具有適度的自主權；(五)能對自己所做之判斷與行為負責；(六)強調專業的服務性，而非收益性；(七)組成專業團體，信守倫理信條；(八)不斷的在職進修。

而通常我們會認為專業能力或是稱專業知能，乃是指從事專門職業時所具備的能力。Chisholm 與 Ely(1976)認為專業知能包含了三個因素「知識」、「技巧」、與「態度」(轉引自林佩瑩，1996)。Knowles(1970)認為專業能力是指執行工作所必須具備的知識、技能、態度及個人價

值。Jarvis(1990)將專業知能定義為依據某個專業或職業在某段時間裡所接受的標準，個人欲有效地擔任工作必須有的技能與知識，有時亦包含態度。Spencer(1993)認為專業能力是指一個人所具有潛在的基本特質，這些特質不僅與工作及所控任的職務有關，更可影響其行為與績效之表現。

Shorter(1985)曾經歸納學者的看法，指出專業知能的定義包括四種(轉引自郭文茵，1993)：

- (一)專業知能就是行為表現，這是指個人能夠明確表現出來的行為；
- (二)專業知能是知職、技能的運用，尤其強調思考，也就是說個人除了表現行為之外還必須知道為什麼選擇，為什麼這麼做；
- (三)專業知能是一套標準，藉此判斷個人能力足夠的程度；
- (四)專業知能還表示了一個人的特質或狀態。

Bultet(1978)認為專業能力是指任何人在其個人或專業生涯中，成功的完成每一項工作所需的知識、技能、及價值觀。

專業知能亦是一個人欲成功的扮演專門職業中的特定角色，所需具備的知識、技能、態度、情意或是價值(鄭秀琴，2003)。

鄭美女(2002)也認為專業知能或說專業能力，是指執行專業工作時所具備之知識與能力，與個人所扮演的角色或擔任的工作有關，其構成的要件包括：完整的知識體系、長期的訓練培養、客觀的行事規範、適當的自主權力、嚴格的證照管制、不斷的在職進修與建全的專業組織等。

林宏聰(2005)總合其他研究學者，對於專業知能的定義為：

(一)專業知能是工作候為了達成任務要求所必須具備的能力，不同的職業有不同的工作任務，因此各行業都有其專門的專業知能。

(二)專業知能必須能夠確實應用於工作任務上，有相關專業知能的工作者服能展現良好的工作表現，以滿足該職業對工作者的期望；換句話

說，工作者賴專業知能以達成專業表現。

(三)專業知能的組成元素包括專業知識、專業技能及專業態度。「專業知識」一萬意指每日工作所需瞭解的事實與資料；「專業技能」則是執行工作所需具備的行為技術；「專業態度」是個人對其工作所持有的情感狀態。

而在解說方面，各解說人員的專業能力乃是在其解說服務領域中，不可或缺的解說知識(knowledge)、解說技巧(skills)與解說相關能力(abilities)這樣的專業能力將關鍵影響解說人員的工作表現(江中傑，2003)。

而鄭美女(2003)認為解說人員的專業能力包括(圖 2-4-1)：

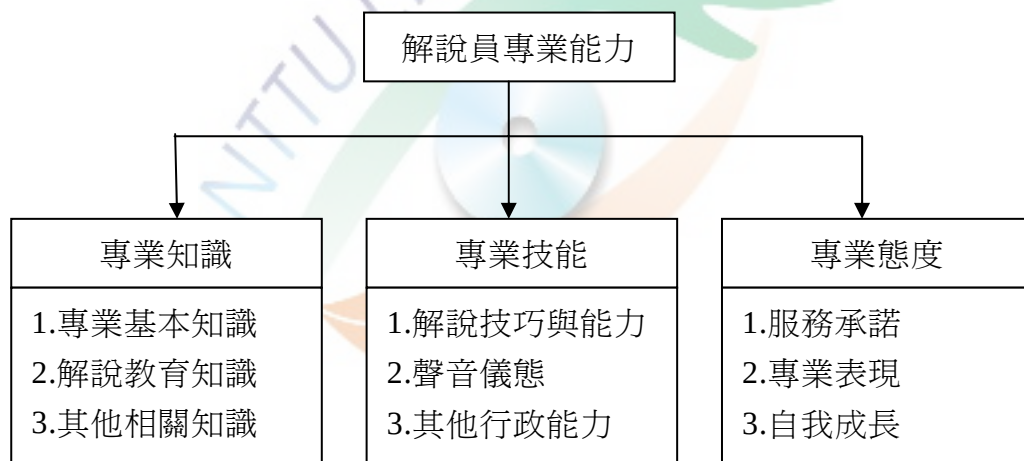


圖 2-4-1 博物館解說人員所需的專業能力(鄭美女，2003)

由上述可知，一般來說，專業知能中的三個面向均分開討論及研究，但其關係卻是密不可分，再加上三個面向其實很難作區別。而所謂專業能力是在專屬的工作職場上有其較優秀的工作表現，而其優秀的表現是因長期的訓練及平時工作學習而來。

二、解說人員專業知能之相關研究

國內有關人員專業知能之相關研究，大部份均與教師的專業知能或是專業能力有關，而較接近解說人員專業知能的相關研究分述如下。

余慧玉(1999)、鄭美女(2003)、施佩瑩(2005)、向麗容(2006)等多人曾針對博物館的解說人員作其研究。在余慧玉(1999)研究「博物館導覽員專業知能需求之研究--以國立歷史博物館為例」之中，使用問卷調查的量化方式，其研究結果指出：全部專業知能項目中達到「非常重要」程度者包括：(一)知道緊急應變的處理方法；(二)能對自身工作且有熱忱；(三)能對所展示的展品背景資料有所瞭解；(四)有求知欲；(五)能擁有好的語言表達能力；(六)能知道正確文物、展品的名詞；(七)能明白與導覽有關的溝通技能；(八)能瞭解該項展覽的訴求重點或教育目標；(九)能有耐心解答觀眾的問題；(十)能對事物抱持正向態度及看法，並樂在工作；(十一)能表現出對觀眾的尊重；(十二)當觀眾有所抱怨時，能心平氣和地加以處理；(十三)知導如何讓觀眾有一個愉快的博物館參觀經驗；(十四)能隨時吸收與所服務博物館相關文物的知識內容。

而施佩瑩(2005)研究「台北縣立鶯歌陶瓷博物館導覽員專業訓練研究」結果方面，發現在專業知能覺得重要的包括了：(一)所有陶瓷相關知說；(二)製陶技巧；(三)親切的態度；(四)願意分享知識的心態；(五)服務觀眾的熱忱；(六)表達能力；(七)導覽技巧及(八)清晰的口齒等。研究中並發現讓解說員發展有其困難的方面包括了：(一)館方對於導覽員的專業及專業訓練認知不足；(二)專業訓練安排缺乏計畫；(三)經費及資源有限；(四)人員任用方面的限制；(五)館內各部門橫向溝通不足；(六)缺乏訓練成效評估機制。也因上述之困難，所以提下列的建

議：(一)建立導覽員專業倫理準則，並提高館內同仁對導覽員專業的認知；(二)訂定完善的導覽員專業訓練計畫；(三)善用館內外相關資源；(四)建立導覽員工作考核及訓練成效評估機制。

隔年，向麗容(2006)研究「臺灣自然史博物館教育人員環境教育專業知能與發展之需求」結果建議，自然史博物館教育人員對於具備正面的環境態度和環境教育使命感表達了共識與需求，因此，博物館應重新省思在推動社會環境教育的目標與做法，規劃兼重認知、情意、技能三個層面的環境教育專業發展課程，培養具備環境素養及環境教育專業知能的教育人員。而其研究方法使用的為量化研究，自然史博物館教育人員各項專業知能重要性程度的前十五項分別為：(一)具備正面的環境態度；(二)具有持續學習的能力；(三)瞭解生物多樣性的概念；(四)能夠依不同的對象撰擇合適的教學方法；(五)瞭解永續發展的意義；(六)了解全球氣候變遷的現象；(七)具備解說技能；(八)瞭解資源回收對環境的效益；(九)具備環境教育使命感；(十)瞭解環境生態學；(十一)瞭解全球性相關的環境議題；(十二)具備活動帶領的能力；(十三)選擇與運用環境教育教材的能力；(十四)具備環境教育教學技巧；(十五)具備活動規劃執行的能力。

而鄭美女(2003)「公立博物館解說人員專業能力指標之建構」，其結論與發現：在專業能力的指標上包括了 3 大項 9 分類 52 個指標，包括了(一)專業知識：1.專業基本知說、2.解說教育知識、3.其他相關知識；(二)導覽技能：1.解說技巧與能力方面、2.聲音儀態方面、其他行政能力；(三)專業態度：1.服務承諾方面、2.專業表現方面、3.自我成長部份。綜合 52 指標發現個層面較重要的的指標包括：(一)理解展覽主是相關的展品知說、資訊及內容；(二)明白博物館解說員的角色及

任務；(三)瞭解不同的展覽主題；(四)有能力事先規劃好導覽的動線；(五)隨時依觀眾反應調整解說技巧內容；(六)面帶微笑，流露喜樂愉悅的音樂從事解說；(七)具有工作熱忱，保持解說意願；(八)保有一份熱愛學習與教學的心意和耐性；(九)對於導覽解說題材的知識求知殷切。

王喜青(2001)、羅雪瑞(2002)等曾針對國家公園的解說人員作其相關研究。王喜青(2001)以「國家公園解說員環境教育與環境解說專業發展需求研究」為例，提出以下指標：

1.初級能力指標：(1)展現在非正式場合中與遊客成功的接觸；(2)瞭解遊客的需求與特徵；(3)準備與國現有效的解說；(4)瞭解服務區內環境資源。

2.中級能力指標：(1)準備並進行有效的活動引導；(2)發現與避免解說及教育方案中對於文化、性別、以及族群等的偏見；(3)準備並有效地呈現解說或妥善利用其他已設計好的活動方案；(4)有效的解說寫作；(5)規劃與有效執行提供給學校的教育方案；(6)有效的人際與組織溝通。

3.高級能力指標：(1)規劃公園解說系統；(2)發展各項解說媒體；(3)領導解說服人員發展：訓練與教學；(4)整合解說研究與解說資源；(5)建構解說伙伴關係；(6)評估各項環境教育與環境解說方案。

隔年，羅雪瑞(2002)在「從重要生命經驗探討國家公園解說員環境素養之建構」提及「國家公園主管與同儕的專業知識」、「自主性強的野外自然觀察經驗」、「在解說員訓練或相關課程受老師的影響」、以及「參加相關演講或研討會受到感動」是提昇解說員環境素養認知層面最主要的之因素。「解說工作養成的使命感」、「目睹環境被破壞的衝擊」、以及「希望大家或下一代有更好的環境」是提昇解說員環境素養情意層面最主要的因素。「解說員的相關訓練」、「從自然保育相關研習活動觀摩」、

「國家公園解說夥伴的腦激盪」是提昇解說員環境素養技能層面最主要的因素。「接觸大自然的經驗，不希望環境受到破壞」、「解說員身份的自我期許，擔任解說員應有的環境行動」、「親眼目睹環境被破壞的嚴重性」則是提昇解說員環境素養行動層面最主要的因素。

而鄭人文(2004)曾針對休閒農業方面的解說人員作其相關研究，其「休閒農業解說人員專業能力與人力運用機制之研究」結果發現休閒農業解說人員之角色扮演可分為基礎與進階兩大部分，身為一般之解說員須扮演之基礎角色有下列三項，觀光導覽者、學習促進者及環境維護者，上述三角色他們必須具備的重要能力為「解說動線規劃能力」、「啓發遊客學習能力」及「展現休閒農業特色之能力」；而資深解說員除了扮演上述三角色外，另外還應協助行政管理及課程之規劃安排，所以亦可能扮演之進階角色為行政管理者及方案規劃者，「善用及整合資源能力」則是上述兩角色中，最應受到重視的專業能力。

而在其他部份，邱豐德(2004)研究「導遊人員專業發展之研究」發現，導遊人員在專業領域中必需因應來自不同國家不同地區不同觀光客所有不同需求，具備多元的專業知能與應變能力，包括跨文化生活、旅遊業務、急救的、心理的等知識；語言的、導覽解說的、溝通協調的、突發狀況的處理等帶團技能；而事前的準備工作和服務的熱誠也是不可或缺的；其次，在專業發展過程中，導遊人員會遭遇到許多阻礙因素，來自工作特質上的時間管理、上課地點之安排、授課內容不符實際工作所需、觀光知識的範疇太廣、以及個人的老化記憶力衰退、工作不穩定等。

由上述可知，各研究對解說人員專業知能所提之相關研究，可了解解說人員應具備的專業知能相關能力，包括解說人員的專業知識、

專業技能及專業態度，而各研究也分別提出了專業知能該具備之條件。本研究除了參考上述相關研究之問卷及結果之外，並加入第四項的知能－「自我成長」，其四方面作為本研究瞭解休閒農業解說人員專業知能的問卷主要方向。



第三章 研究方法

第一節 研究架構與假設

一、研究架構

本研究將針對「休閒農業解說人員專業知能之研究」做探討，所以本研究架構分為四部份，分別為人口變項、解說經驗、專業知能及專業成長課程的需求。研究架構圖如圖 3-1-1。

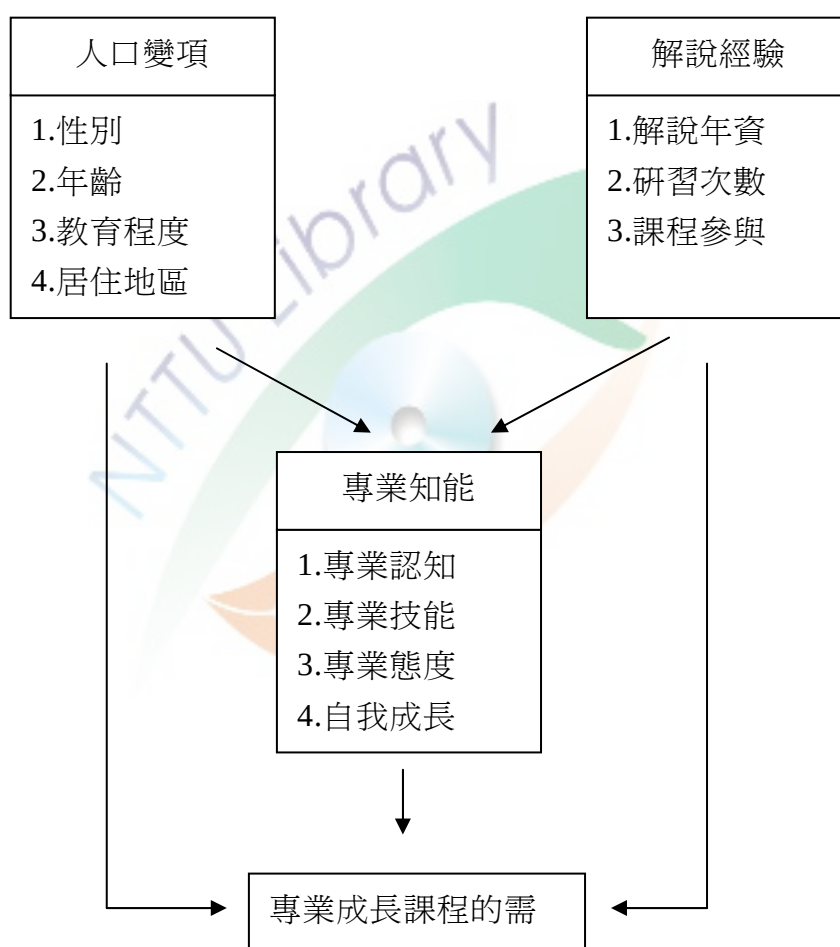


圖 3-1-1 研究架構圖

二、研究假設

本研究的自變項為人口變項(年齡、性別、教育程度及主要居住地)及解說經驗(解說年資、研習次數及專業課程參與情形)；而依變項則為專業知能(專業知識、專業技能、專業態度及自我成長)及專業成長課程的需求二大部份。依上述研究架構設計出下列之假設：

假設一、背景變項的不同對於專業知能有顯著的差異。

假設二、背景變項的不同對於專業成長課程的需求有顯著的差異。

假設三、專業知能與專業成長課程需求有其關係。

第二節 研究設計

一、研究範圍與對象

以台東縣共六大休閒農業區為研究範圍，分別為太麻里鄉金針山休閒農業區、大武鄉山豬窟休閒農業區、卑南鄉初鹿休閒農業區、高頂山休閒農業區、池上鄉米鄉休閒農業區、關山鎮親水休閒農業區等；而本研究對象為這六大休閒農業區內，曾參加過休閒農業課程訓練或有實際解說經驗之人員。

二、研究工具

(一)問卷編製

1、問卷內容主要的編制依據仍參考余慧玉(1999) 編制「博物館導覽員專業知能需求之研究--以國立歷史博物館為例」之問卷、王喜青(2001) 編制「國家公園解說員環境教育與環境解說專業發展需求研究」之問卷、鄭美女(2002) 編制「公立博物館解說人員專業能力指標之建構」

之問卷、鄭人文(2005) 編制「休閒農業解說人員專業能力」之問卷、陳美芬(2005)撰寫「休閒農業解說人員要件與技巧」之內容、向麗容(2006)編制「臺灣自然史博物館教育人員環境教育專業知能與發展之需求」之問卷，修改成「休閒農業解說人員專業知能問卷」。

2、經由國立台灣史前文化博物館專業解說人員及解說志工、臺東縣解說人員發展協會會員，及從事休閒農業之人員修正並提供其意見，以作以預測問卷內容參考。

(二)問卷內容

本研究以問卷調查為主要之研究工具，包括被研究者的個人背景、解說經驗、專業知能及專業成長課程需求等四大部份。

1、個人背景：包括性別、年齡、教育程度、主要居住地區等。

(1)性別：包括男、女二性別

(2)年齡：請受訪者自行填寫年齡，再由本研究分為五大類，包括「30歲以下」、「31-40歲」、「41-50歲」、「51-60歲」、「61歲以上」。

(3)教育程度分為六大類，分別為「小學或以下」、「國(初)中」、「高中(職)」、「專科」、「大學」、「研究所以上」。

(4)主要居住地：由受訪者自行填寫其鄉鎮市名，再由本研究分為四大類，分別為「台東縣市」、「關山線」、「成功線」、「大武線」。

2、解說經驗：解說年資、研習次數、課程參與情形等。

(1)解說年資：包括了「1年以內」、「1年以上至3年以內」、「3年以上至5年以下」、「5年以上」四個選項。

(2)研習次數：主要請受訪者填寫近一年來所參與的研習次數，共有五個選項，分別為「未曾參加過」、「3次以內」、「3次以上至5次以內」、

「5 次以上至 10 次以內」、「10 次以上」。

(3)課程參與情形：包括了九項的勾選，及一項的自由填寫，分別為「1.解說導覽方面」、「2.服務接待方面」、「3.活動規劃方面」、「4.安全急救方面」、「5.行銷推廣方面」、「6.歷史人文方面」、「7.自然景觀方面」、「8.動物生態方面」、「9.植物生態方面」、「10.其他」。而其勾選的選項有「只要知道，一定會參加」、「經常參加」、「偶爾參加」、「從沒參加過」及「不知道該課程」等五項。

3、專業知能：包括其專業知識、專業技能、專業態度及自我成長等四大部份。每一大部份有 10 個選項題，及五種勾選類別，分別為「非常重要」、「重要」、「不重要」、「非常不重要」及「無意見」。

(1)專業知識：「1.解說人員應對要解說的休閒農業區之經營理念有深入了解」、「2.解說人員應對要解說的休閒農業區之地理環境有深入了解」、「3.解說人員應對要解說的休閒農業區之歷史人文有深入了解」、「4.解說人員應對要解說的休閒農業區之推廣主題有深入了解」、「5.解說人員應具有行銷休閒農業區相關附屬產品的能力」、「6.解說人員應具有推廣當地特色之能力」、「7.解說人員應有規劃解說動線的能力」、「8.解說人員應具有隨時提醒遊客參觀時相關注意事項的義務」、「9.解說人員應具備豐富的動植物生態的知識」、「10.解說人員應具有客觀及中立的解說服務」等 10 項。

(2)專業技能：「1.解說人員應有良好情緒管理，隨時保持和善愉快的態度及表情」、「2.解說人員應要有生態保育的認知」、「3.解說人員應隨時注意遊客的反應，調整解說內容以符合遊客」、「4.解說人員應注意聲音的大小及使用一般口語化語言進行解說」、「5.解說人員應使用有趣的話語，避免冗長不連貫的解說」、「6.解說人員應有解說時間控制的能

力」、「7.解說人員應具有活動企劃及團康表演能力」、「8.解說人員應善用個人肢體語言作為解說的工具」、「9.解說人員要對不同年齡及階層的遊客提供不同的解說內容」、「10.解說人員應具有安全及緊急應變的常識及能力」。

(3)專業態度：「1.解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」、「2.解說人員應有不厭其煩的服務態度」、「3.解說人員應了解團隊合作精神之重要」、「4.解說人員應有傳達正確的社會教育意義之責任」、「5.解說人員應具備和善的人格特質，例如親切、愛心等」、「6.解說人員應具備自信心及現場掌控力」、「7.解說人員應具備敬業樂群，積極正面的人生觀」、「8.解說人員應具備勇於挑戰的態度」、「9.解說人員應充份了解自己的職責與功能」、「10.解說人員應與其他工作相關人員保持良好的互動關係」。

(4)自我成長：「1.解說人員應對解說服務之內容隨時檢討及修正」、「2.解說人員應不斷修正自我說話技巧，以利解說服務」、「3.解說人員應積極參與解說服務相關訓練活動及研習會」、「4.解說人員應具有無偏見的態度，觀摩他人解說」、「5.解說人員除具有解說相關知識外，應再加強不同方面知識」、「6.解說人員應協助其他解說人員成長，無私分享經驗與知識」、「7.解說人員應有隨時收集正確解說資料，及自我充實豐富解說內容的態度」、「8.解說人員當解說錯誤時，要有勇於認錯的態度」、「9.解說人員應學習整合當地休閒農業相關資源的能力」、「10.解說人員應具有一般行政如文書處理、網路資料檢索等能力」。

4、專業成長課程需求：以課程參與及專業知能部份衍伸歸納。包括了十二項的勾選，及一項的自由填寫，分別為「1.一般大眾化的解說技巧課程」、「2.服務態度的訓練課程」、「3.休閒農業區內自然生態的相關

課程」、「4.當地人文歷史的相關課程」、「5.人際關係處理及提昇的相關課程」、「6.自我情緒控制及管理的相關課程」、「7.解說人員時間管理及掌控相關課程」、「8.電腦運用及網路使用的相關課程」、「9.安全及緊急救護的相關課程」、「10.團康表演及活動企劃的相關課程」、「11.推廣當地特色及相關附屬產品的行銷課程」、「12.遊客的接待技巧及客訴抱怨處理的相關課程」、「13.其他」。而而其勾選選項為「非常需要」、「需要」、「不需要」、「非常不需要」及「無意見」等五項。

三、抽樣方法

本研究採取立意(判斷、目的)選樣(purpose sampling)，因本研究為了解休閒農業區內從事解說的人員，已有特定的母群體，經相關人員、網站及書籍收集名冊之後，寄發正式問卷。

第三節 實施程序

一、設計問卷：

首先蒐集所需文獻，整理出相關專業知能相關研究；其次設計問卷，擬請專家進行建議，經修正後的初稿，進行預測；預測問卷回收後，經由信效度分析再修正問卷，形成正式問卷。而其信度效度分析，總計回收 35 份之問卷，經過運用社會科學統計 SPSS(Statistical Package for Social Science)統計軟體進行資料處理與分析，取得 Cronbach α 係數信度測試後，測得數值均大於 0.75，分別是：

(一)在專業研習課程的參與情形部份為 0.857；

(二)專業知識部份：0.757；

(三)專業技能部份：0.894；

- (四)專業態度部份：0.858；
- (五)自我成長部份：0.853；
- (六)專業成長課程需求部份：0.812；
- (七)總合：0.921。

效度方面採用文獻分析法及彙整專家學者的意見，具有內容及專家效度，最後整理形成本問卷。

二、問卷調查：

印製正式問卷後，寄發至台東地區各休閒農業區相關解說人員填寫，共發送 400 份，包括一般信件、電子信件、拜訪填寫；總計回收 160 份，回收率 40%。

三、資料處理：

問卷收集完成後，經編碼並以個人電腦鍵入後進行資料的登錄，運用統計套裝軟體（spss12.0）來處理資料，並利用相關統計方法進行分析。

四、研究報告：

依據資料分析結果，撰寫研究報告，並經由指導教授之修正，始完成正式論文。

第四節 資料處理與分析

問卷收集完成後，對於各指標所表示的意見，分為三種評量方式：

一、「非常重要(4分)」、「重要(3分)」、「不重要(2分)」、「非常不重要(1分)」及「無意見(0分)」。

二、「非常需要(4分)」、「需要(3分)」、「不需要(2分)」、「非常不需要(1分)」及「無意見(0分)」。

三、「只要知道，一定會參加(4分)」、「經常參加(3分)」、「偶爾參加(2分)」、「從沒參加過(1分)」及「不知道該課程(0分)」。

經編碼（coding）並以個人電腦鍵入後進行資料的登錄，運用統計套裝軟體（spss12.0）來處理及分析資料，依各變項的測量尺度使用的統計方法如下：測得資料將以次數分配、單因子變異數分析、相關分析等統計方法進行分析。

一、次數分配：使用次數分配分析回收樣本之個人基本資料，以瞭解樣本之人口特性。

二、單因子變異分析：人口特性在專業知能及專業成長課程需求之差異性。

三、相關分析：探討專業知能與專業成長課程的關聯性。



第四章 研究結果與討論

根據本研究之研究目的及假設，使用次數分配分析回收樣本之個人基本資料，以瞭解樣本之人口特性；以單因子變異數分析人口特性在專業知能及專業成長課程需求之差異性，最後以相關分析來探討專業知能與專業成長課程的關聯性。

第一節 基本資料分析

一、人口變項

本研究人口變項(如表 4-1-1)在年齡分佈的方面，「30 歲以下」有 18 位(11.3%)；「31~40 歲」則占了 39 位(24.%)；而「41~50 歲」占了最多，共有 50 位(31.3%)；「51~60 歲」占有 41 位(25.6%)，是本研究第二多的群組；而「61 歲以上」者只有 12 位(7.5%)。由上述可知，本次調查樣本的年齡分佈由 31 至 60 歲均有，可了解此次樣本群從事解說工作較為平均。

在性別的部份，本研究之樣本群中，「男性」占了 94 位(58%)，而「女性」的部份則有 66 位(41.3%)。

在教育程度這部份，「國小以下」及「國中」各占了 9 位(5.6%)，「高中職」占了 64 位(40%)，而「專科」及「大學」則各占了 33 位(20.6%)，「研究所」則為 12 位(7.5%)。由上述可知，在本研究樣本中，目前從事休閒農業解說人員的教育度以高中占最多。

主要居住地的部份，此次為了可看出不同地區的特性，所以將台東 13 個鄉鎮市分為四大區，包括一、台東市區：台東市及卑南鄉；二、關山線：延平鄉、鹿野鄉、關山鎮、海端鄉及池上鄉；三、成功線：東河鄉、成功鎮及長濱鄉；四、大武線：太麻里鄉、金峰鄉、大武鄉及達仁鄉，而加總後，「台東市區」共有 42 位(26.3%)，「關山線」為 78 位(48.8%)，

而「成功線」爲9位(5.6%)，「大武線」則爲31位(19.4%)。由上述可知，因關山地區包括了二個休閒農業區及積極推廣休閒農業的鹿野鄉，所以樣本人數占全數的48.8%，而因成功地區無休閒農業區，所以寄發相關問卷至休閒農業區中，人數只有9人擲回問卷，由此也可了解，在休閒農業區中從事解說工作者，以當地人爲主。

表4-1-1 基本資料分析

	人口特性	次數	百分比
年齡	1. 30 歲以下	18	11.3
	2. 31-40 歲	39	24.4
	3. 41-50 歲	50	31.3
	4. 51-60 歲	41	25.6
	5. 61 歲以上	12	7.5
性別	1 男	94	58.8
	2 女	66	41.3
教育程度	1. 國小以下	9	5.6
	2. 國中	9	5.6
	3. 高中職	64	40.0
	4. 專科	33	20.6
	5. 大學	33	20.6
	6. 研究所	12	7.5
主要居住地	1. 台東市區	42	26.3
	2. 關山線	78	48.8
	3. 成功線	9	5.6
	4. 大武線	31	19.4

二、解說經驗

有關解說經驗中的解說年資部份(如表4-1-2)，「1年以內」者占了60位(37%)，而「1年以上至3年以內」的則占了39位(24.4%)，解說年資在「3年以上至5年以內」則有24人(15%)，「5年以上」則占了35位(21.9%)，但其中有二人未填寫其解說年資。由此可知，目前在台東從事休閒農業

解說工作者大部份的解說經驗在一年以內(37%)，也可了解休閒農業解說工作為台東休閒農業近年來才興起的服務工作。

在研習次數方面，「未曾參加過」占30位(18.8%)，而「3次以內」者為71位(44.4%)，「3次以上至5次以內」為39位(24.4%)，「5次以上至10次以內」有9位(5.6%)，研習次數在「10次以上」者有11位(6.9%)。由上述可知，綜合台東地區的休閒農業解說人員近年來參加研習的次數以3次以內最多。其次是3次以上至5次以內者，可推算本研究樣本群對於研習活動並非具有較積極的態度，也可能因解說工作為新興行業，所以解說年資較短，而造成參與的次數也較少的因素。

表 4-1-2 解說經驗分析

	解說經驗	次數	百分比
解說年資	1. 1 年以內	60	37.5
	2. 1 年以上至 3 年以內	39	24.4
	3. 3 年以上至 5 年以內	24	15.0
	4. 5 年以上	35	21.9
	5. 未填寫者	2	1.3
研習次數	1. 未曾參加過	30	18.8
	2. 3 次以內	71	44.4
	3. 3 次以上至 5 次以內	39	24.4
	4. 5 次以上至 10 次以內	9	5.6
	5. 10 次以上	11	6.9

在專業研習課程參與情形方面，綜合表4-1-3可知，「解說導覽」課程中，偶爾參加的選項最多人選，占了74位(46.3%)，而經常參加則占了37位(23.1%)，排名第三的則為「只要知道，一定參加」33位(20.6%)；有關「服務接待」方面的課程，「偶爾參加」占了87位(54.4%)為最多，「經

常參加」則占第二，共有33位(20.6%)，第三為「從來沒參加過」24位(15%)；而在「活動規劃」相關課程，排名第一為「偶爾參加」65位(40.6%)，第二為「從來沒參加過」占45位(28.1%)，「經常參加」占28位(17.5%)為第三；有關「安全急救」課程方面，「偶爾參加」占最多數為77位(48.1%)，其次為「從來沒參加過」的35位(21.9%)，第三則為「只要知道，一定會參加」及「經常參加」占20位(12.5%)；「行銷推廣」課程，最多人選為「偶爾參加」65位(40.6%)，第二為「從來沒參加過」的40位(25.0%)，而「經常參加」則占第三，共有32位(20%)；有關「歷史人文」相關課程，「偶爾參加」占62位(38.8%)為第一，其次為「從來沒參加過」40位(25%)，第三為「經常參加」的33位(20.6%)；而「自然景觀」方面，最多解說人員勾選的為「偶爾參加」62位(38.8%)，第二為「經常參加」的45位(28.1%)，第三為「只要知道，一定會參加」26位(16.3%)；「動物生態」相關課程方面，「偶爾參加」占了65位(40.6%)為最多，其次為「從來沒參加過」36位(22.5%)，第三則為「經常參加」的24位(18.8%)；在「植物生態」方面的參與，第一為「偶爾參加」的55位(34.4%)，第二為「經常參加」及「從來沒參加過」各占33位(20.6%)，第三則為27位(16.9%)的「只要知道，一定會參加」。綜合來說，所有的研習課程裡，解說人員大部份都是勾選「偶爾參加」，可了解休閒農業解說人員對於專業研習課程的參與並不踴躍；「只要知道，一定參加」中最多人選的為「解說導覽」，由此可知解說導覽相關課程，為解說人員最為重視的；而在「經常參加」中，「自然景觀」占28.1%為最多，也可知台東休閒農業解說人員對此課程的重視度。但值得注意的是，大部份研習課程排名第二為「從來沒參加過」，由此可知大部份的從事解說工作者對於此方面的資訊並無較明確的宣傳，導致從未參加過，這是將來值得研究的地方。

在此說明，「只要知道，一定會參加」本為主要了解受訪者是否比「經常參加」更常參加解說方面相關專業課程，但因「只要知道，一定會參加」語意不明顯，導致受訪者在填寫本研究問卷時，發生了不同的解讀方法，以致本問卷在分析上，造成了困難，所以在此建議，未來想作在此方面的研究人員，設計問卷上，應再更斟酌其用詞。

表4-1-3 專業研習課程參與情形分析

課程類型	只要知道，一定會參加 N(%)	經常參加 N(%)	偶爾參加 N(%)	從沒參加過 N(%)	不知道該課程 N(%)
解說導覽	33(20.6)	37(23)	74(46)	15(9.4)	1(0.6)
服務接待	14(8.8)	33(20.6)	87(54.4)	24(15.0)	2(1.3)
活動規劃	15(9.4)	28(17.5)	65(40.6)	45(28.1)	7(4.4)
安全急救	20(12.5)	20(12.5)	77(48.1)	35(21.9)	8(5.0)
行銷推廣	16(10.0)	32(20.0)	65(40.6)	40(25.0)	7(4.4)
歷史人文	16(10.0)	33(20.6)	62(38.8)	40(25.0)	9(5.6)
自然景觀	26(16.3)	45(28.1)	62(38.8)	23(14.4)	4(2.5)
動物生態	24(15.0)	30(18.8)	65(40.6)	36(22.5)	5(3.1)
植物生態	27(16.9)	33(20.6)	55(34.4)	33(20.6)	12(7.5)

三、專業知能

(一)專業知識

如表 4-1-4 所示，在專業知識方面，研究結果顯示解說人員覺得非常重要的為「解說人員應對要解說的休閒農業區之地理環境有深入了解」共有 97 位(60%)勾選、「解說人員應對要解說的休閒農業區之歷史人文有深入了解」84 位(52.5%)及「解說人員應具有客觀及中立的解說服務」82 位(51.3%)。而「解說人員應具有行銷休閒農業區相關附屬產

品的能力」除了覺得重要及非常重要加總高達為 140 位(87.5%)以外，另覺得不重要則有 15 個人選擇，是專業知識 10 個選項之中，數值最高的，可看出對於這方面有不同的看法，經交叉分析，發現本研究樣本群，年齡在 51-60 齡之間的受訪者有較高比例覺得此項不重要；解說年資則是在一年以內者，則有較高比例覺得其不重要或非常不重要。

表 4-1-4 專業知識分析

專業知識	非常重要 N(%)	重要 N(%)	不重要 N(%)	非常不重 要 N(%)	無意見 N(%)
經營理念	75(46.9)	83(51.9)	1(0.6)	0	1(0.6)
地理環境	97(60.6)	62(38.8)	1(0.6)	0	0
歷史人文	84(52.5)	69(43.1)	3(1.9)	1(0.6)	3(1.9)
推廣主題	79(49.4)	76(47.5)	3(1.9)	0	2(1.3)
行銷能力	51(31.9)	89(55.6)	15(9.4)	0	5(3.1)
推廣特色	81(50.6)	74(46.3)	5(3.1)	0	0
規劃動線	79(49.4)	75(46.9)	4(2.5)	0	2(1.3)
提醒義務	80(50.0)	78(48.8)	2(1.3)	0	0
動植物生態	71(44.4)	87(54.4)	2(1.3)	0	0
客觀及中立	82(51.3)	69(43.1)	3(1.9)	0	6(3.8)

(二)專業技能

在專業技能部份(表 4-1-5)研究結果顯示，「解說人員應有良好情緒管理，隨時保持和善愉快的態度及表情」110 位(68.8%)，為此項目中最多人感到非常重要的，且勾選「非常重要」及「重要」即占了 100%，可了解這項在休閒農業解說人員的認知中，是很重要的選項；第二為「解說人員應具有安全及緊急應變的常識及能力」101 位(63.1%)，可見解說人員的緊急應變能力是很重要的；而占非常重要第三名的為「解說人員

應隨時注意遊客的反應，調整解說內容以符合遊客」89 位(55.6%)。但值得注意的是，有 20 位(12.5%)解說人員覺得「解說人員應具有活動企劃及團康表演能力」不重要，及「解說人員應善用個人肢體語言作為解說的工具」有 13 位(8.1%)勾選不重要，是值得重視的。在「解說人員應具有活動企劃及團康表演能力」方面，經交叉分析，發現本研究樣本群中，年齡在 51-60 年者對此項有較高的比例覺得不重要及沒意見；解說年資在 1 年以內的受訪者也有偏高的比例覺得不重要及沒意見。在「解說人員應善用個人肢體語言作為解說的工具」方面，經交叉分析，發現本研究樣本群中，年齡在 51-60 歲及 60 歲以上者有較高比例覺得不重要及沒意見；解說年資在 1 年以內者也有偏高的比例覺得此項不重要及沒意見。

表 4-1-5 專業技能分析

專業技能	非常重要 N(%)	重要 N(%)	不重要 N(%)	非常不重要 N(%)	無意見 N(%)
情緒管理	110(68.8)	50(31.3)	0	0	0
生態保育	88(55.0)	70(43.8)	1(0.6)	0	1(0.6)
調整解說	89(55.6)	70(43.8)	0	0	1(0.6)
音量口語	72(45.0)	86(53.8)	2(1.3)	0	0
有趣解說	73(45.6)	85(53.1)	1(0.6)	0	1(0.6)
時間控制	68(42.5)	89(55.6)	1(0.6)	0	2(1.3)
活動團康	31(19.4)	102(63.8)	20(12.5)	1(0.6)	6(3.8)
肢體語言	42(26.3)	99(61.9)	13(8.1)	0	6(3.8)
不同內容	74(46.3)	82(51.3)	1(0.6)	0	3(1.9)
緊急應變	101(63.1)	56(35.0)	2(1.3)	0	1(0.6)

(三)專業態度

在專業態度方面(表 4-1-6)研究結果顯示，覺得非常重要前三項分別為「解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」112 位(70%)、「解說人員應具備和善的人格特質，例如親切、愛心等」91 位(56.9%)、「解說人員應充份了解自己的職責與功能」90 位(56.3%)。且「解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」也為此次問卷中，共有 112 位解說人員勾選，可知有超三分之二的解說人員覺得「解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」是非常重要的專業知能。

表 4-1-6 專業態度分析

專業態度	非常重要 N(%)	重要 N(%)	不重要 N(%)	非常不重 要 N(%)	無意見 N(%)
工作熱忱	112(70.0)	46(28.8)	1(0.6)	0	1(0.6)
不厭其煩	83(51.9)	74(46.3)	1(0.6)	0	2(1.3)
團隊合作	72(45.0)	79(49.4)	3(1.9)	1(0.6)	5(3.1)
社會教育	78(48.8)	76(47.5)	4(2.5)	1(0.6)	1(0.6)
和善人格	91(56.9)	65(40.6)	3(1.9)	0	1(0.6)
自信心	86(53.8)	71(44.4)	1(0.6)	0	2(1.3)
敬業樂群	78(48.8)	78(48.8)	0	0	4(2.5)
勇於挑戰	62(38.8)	87(54.4)	6(3.8)	0	5(3.1)
了解職責	90(56.3)	65(40.6)	3(1.9)	0	2(1.3)
良好互動	76(47.5)	82(51.3)	0	0	2(1.3)

(四)自我成長

如下表 4-1-7 所示，在解說人員的自我成長部份，「解說人員應有隨時收集正確解說資料，及自我充實豐富解說內容的態度」102 位(63.8%)、「解說人員應對解說服務之內容隨時檢討及修正」97 位

(60.6%)、「解說人員當解說錯誤時，要有勇於認錯的態度」91 位(56.9%)是非常重要的前三項。可知解說前的自我充實，解說時若有錯誤時，應該勇於認錯，及解說之後的檢討與修正是很重要的。而 10 選項中，較值得討論的則為「解說人員應具有一般行政如文書處理、網路資料檢索等能力」此項，覺得非常重要的只有 34 位(21.3%)，但不重要及沒意見的，卻分別有 11 位(6.9%)人及 8 位(5.0%)個人，可知此項在解說員的認知中，有其差異，經交叉分析，發現本研究樣本群年齡在 51-60 歲者及教育程度在高中職者，對於此項的勾選覺得較為不重要，可能與電腦當時發不發達有關。

表 4-1-7 自我成長分析

自我成長	非常重要 N(%)	重要 N(%)	不重要 N(%)	非常不重要 N(%)	無意見 N(%)
檢討及修正	97(60.6)	60(37.5)	2(1.3)	0	1(0.6)
說話技巧	88(55.0)	69(43.1)	2(1.3)	0	1(0.6)
訓練活動	70(43.8)	83(51.9)	2(1.3)	0	5(3.1)
觀摩他人	76(47.5)	80(50.0)	1(0.6)	0	3(1.9)
加強不同知識	60(37.5)	92(57.5)	2(1.3)	1(0.6)	5(3.1)
分享經驗	63(39.4)	85(53.1)	8(5.0)	0	4(2.5)
自我充實	102(63.8)	56(35.0)	1(0.6)	0	1(0.6)
勇於認錯	91(56.9)	65(40.6)	2(1.3)	0	2(1.3)
整合資源	69(43.1)	85(53.1)	3(1.9)	0	3(1.9)
一般行政	34(21.3)	106(66.3)	11(6.9)	1(0.6)	8(5.0)

四、專業成長課程的需求

在專業成長課程的需求方面，研究結果顯示(如表 4-1-8)，解說人員覺得非常需要的分為「休閒農業區內自然生態的相關課程」76 位

(47.5%)、「安全及緊急救護的相關課程」72 位(45.0%)、「服務態度的訓練課程」69 位(43.1%)、「自我情緒控制及管理的相關課程」69 位(43.1%)四項，其中「休閒農業區內自然生態的相關課程」部份，除了 6 人無意見外，有 96.2%勾選需要以上；而前述四項專業成長課程分別也為在問卷第二大項中的專業知識、專業技能、專業態度及自我成長中，解說人員覺得應具備重要選項。而其他專業成長課程的需求在「非常需要」是較為平均，但除「電腦運用及網路使用的相關課程」29 位(18.1%)、「團康表演及活動企劃的相關課程」29 位(18.1%)以外，且其「不需要」的選項分別為 18 位(11.3%)及 12 位(7.5%)占 12 個選項中最多人選的；值得注意的是，「電腦運用及網路使用的相關課程」及「團康表演及活動企劃的相關課程」在問卷第二部分(專業知能)中，也為勾選最為不一致的。

表 4-1-8 專業成長課程分析

專業課程	非常需要 N(%)	需要 N(%)	不需要 N(%)	非常不需 要 N(%)	無意見 N(%)
解說技巧	54(33.8)	96(60.0)	5(3.1)	0	5(3.1)
服務態度	69(43.1)	83(51.9)	6(3.8)	0	2(1.3)
自然生態	76(47.5)	78(48.8)	0	0	6(3.8)
人文歷史	63(39.4)	92(57.5)	0	2(1.3)	3(1.9)
人際關係	55(34.4)	91(56.9)	4(2.5)	1(0.6)	9(5.6)
情緒管理	69(43.1)	76(47.5)	6(3.8)	0	9(5.6)
時間管理	50(31.3)	93(58.1)	6(3.8)	0	11(6.9)
電腦網路	29(18.1)	100(62.5)	18(11.3)	0	13(8.1)
安全救護	72(45.0)	81(50.6)	1(0.6)	0	6(3.8)
團康活動	29(18.1)	104(65.0)	12(7.5)	1(0.6)	14(8.8)
行銷課程	49(30.6)	93(58.1)	5(3.1)	0	13(8.1)
接待客訴	65(40.6)	88(55.0)	3(1.9)	0	4(2.5)

第二節 解說人員專業知能之分析

一、專業知識方面

有關背景變項在專業知識方面，研究結果如表 4-2-1 顯示，在「年齡」、「性別」、「教育程度」、「主要居住地」、「解說年資」及「最近參與研習次數」均無顯著差異($P>.05$)。

表 4-2-1 背景變項對專業知識之差異分析表

	人口特性	平均數	F 值/t 值	P 值	事後比較
年齡	1. 30 歲以下	3.40	1.287	.277	
	2. 31-40 歲	3.44			
	3. 41-50 歲	3.51			
	4. 51-60 歲	3.36			
	5. 61 歲以上	3.25			
性別	1 男	3.38	1.854	.175	
	2 女	3.48			
教育程度	1. 國小以下	3.10	2.058	.074	
	2. 國中	3.21			
	3. 高中職	3.51			
	4. 專科	3.42			
	5. 大學	3.44			
	6. 研究所	3.33			
主要居住地	1. 台東市區	3.52	.304	.822	
	2. 關山線	3.47			
	3. 成功線	3.49			
	4. 大武線	3.43			
解說年資	1. 1 年以內	3.32	1.695	.154	
	2. 1 年以上至 3 年以內	3.45			
	3. 3 年以上至 5 年以內	3.54			
	4. 5 年以上	3.50			
最近參與研習次數	1. 未曾參加過	3.31	2.143	.078	
	2. 3 次以內	3.40			
	3. 3 次以上至 5 次以內	3.43			
	4. 5 次以上至 10 次以內	3.76			
	5. 10 次以上	3.56			

專業研習課程的參與在專業知識的部份(表 4-2-2),「解說導覽」、「安全急救」、「行銷推廣」、「歷史人文」、「自然景觀」、「動物生態」、「植物生態」等八項皆無顯著差異。而在「服務接待」方面的課程參與,及「活動規劃」方面有明顯差異($P<.05$),說明如下:

(一)「服務接待」的課程參與方面:「只要知道,一定會參加」對專業研習課程的參與明顯高於「從來沒參加過」者。推測「只要知道,一定會參加」者因有許多「服務接待」課程參與的經驗,所以在專業知識的認知上高於「從來沒參加過」者。

(二)「活動規劃」的課程參與方面:「只要知道,一定會參加」專業研習課程的參與明顯高於「從來沒參加過」,及「只要知道,一定會參加」專業研習課程的參與明顯高於「經常參加」。推測「只要知道,一定會參加」者因有許多「活動規劃」課程參與的經驗,所以在專業知識的認知上高於「從來沒參加過」及「經常參加」者。

表 4-2-2 專業研習課程的參與情形對專業知識之差異分析

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
解說導覽	1 從來沒參加過	3.44	.604	.614	
	2 偶爾參加	3.46			
	3 經常參加	3.45			
	4 只要知道,一定會參加	3.55			
服務接待	1 從來沒參加過	3.35	3.012	.032*	4>1
	2 偶爾參加	3.49			
	3 經常參加	3.43			
	4 只要知道,一定會參加	3.71			
活動規劃	1 從來沒參加過	3.39	2.718	.047*	4>1 4>3
	2 偶爾參加	3.52			
	3 經常參加	3.44			
	4 只要知道,一定會參加	3.68			

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
安全急救	1 從來沒參加過	3.45	2.061	.108	
	2 偶爾參加	3.52			
	3 經常參加	3.32			
	4 只要知道，一定會參加	3.57			
行銷推廣	1 從來沒參加過	3.45	.974	.407	
	2 偶爾參加	3.46			
	3 經常參加	3.57			
	4 只要知道，一定會參加	3.56			
歷史人文	1 從來沒參加過	3.39	2.552	.058	
	2 偶爾參加	3.47			
	3 經常參加	3.48			
	4 只要知道，一定會參加	3.69			
自然景觀	1 從來沒參加過	3.49	1.936	.127	
	2 偶爾參加	3.39			
	3 經常參加	3.54			
	4 只要知道，一定會參加	3.56			
動物生態	1 從來沒參加過	3.43	1.871	.137	
	2 偶爾參加	3.47			
	3 經常參加	3.50			
	4 只要知道，一定會參加	3.64			
植物生態	1 從來沒參加過	3.43	1.786	.153	
	2 偶爾參加	3.41			
	3 經常參加	3.55			
	4 只要知道，一定會參加	3.58			

註：*代表 $p < .05$

二、專業技能方面

有關背景變項在專業技能方面，研究結果如表 4-2-3 顯示，在「年齡」、「性別」、「教育程度」、「主要居住地」、「解說年資」及「最近參與研習次數」均無顯著差異($P > .05$)。

表 4-2- 3 背景變項對專業技能之差異分析表

	人口特性	平均數	F 值/t 值	P 值	事後比較
年齡	1. 30 歲以下	3.48	1.398	.237	
	2. 31-40 歲	3.41			
	3. 41-50 歲	3.46			
	4. 51-60 歲	3.36			
	5. 61 歲以上	3.17			
性別	1 男	3.37	1.610	.206	
	2 女	3.45			
教育程度	1. 國小以下	3.07	.517	.763	
	2. 國中	2.99			
	3. 高中職	3.47			
	4. 專科	3.41			
	5. 大學	3.47			
	6. 研究所	3.39			
主要居住地	1. 台東市區	3.48	2.166	.095	
	2. 關山線	3.51			
	3. 成功線	3.51			
	4. 大武線	3.32			
解說年資	1. 1 年以內	3.28	2.033	.092	
	2. 1 年以上至 3 年以內	3.47			
	3. 3 年以上至 5 年以內	3.52			
	4. 5 年以上	3.45			
最近參與研習次數	1. 未曾參加過	3.26	2.375	.054	
	2. 3 次以內	3.37			
	3. 3 次以上至 5 次以內	3.46			
	4. 5 次以上至 10 次以內	3.68			
	5. 10 次以上	3.55			

專業研習課程的參與情形在專業技能方面(表 4-2-4),「解說導覽」、「服務接待」、「活動規劃」、「安全急救」、「行銷推廣」、「歷史人文」、「自然景觀」、「動物生態」、「植物生態」等專業研習課程參與的各項課程並無顯著差異。

表 4-2-4 專業研習課程的參與情形對專業技能之差異分析

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
解說導覽	1 從來沒參加過	3.64	1.349	.261	
	2 偶爾參加	3.43			
	3 經常參加	3.44			
	4 只要知道，一定會參加	3.51			
服務接待	1 從來沒參加過	3.45	1.351	.260	
	2 偶爾參加	3.47			
	3 經常參加	3.39			
	4 只要知道，一定會參加	3.61			
活動規劃	1 從來沒參加過	3.41	1.001	.394	
	2 偶爾參加	3.51			
	3 經常參加	3.43			
	4 只要知道，一定會參加	3.55			
安全急救	1 從來沒參加過	3.39	2.072	.107	
	2 偶爾參加	3.49			
	3 經常參加	3.34			
	4 只要知道，一定會參加	3.57			
行銷推廣	1 從來沒參加過	3.45	.224	.880	
	2 偶爾參加	3.46			
	3 經常參加	3.51			
	4 只要知道，一定會參加	3.51			
歷史人文	1 從來沒參加過	3.41	.769	.513	
	2 偶爾參加	3.46			
	3 經常參加	3.45			
	4 只要知道，一定會參加	3.58			
自然景觀	1 從來沒參加過	3.43	.860	.463	
	2 偶爾參加	3.42			
	3 經常參加	3.53			
	4 只要知道，一定會參加	3.47			
動物生態	1 從來沒參加過	3.49	.432	.730	
	2 偶爾參加	3.43			
	3 經常參加	3.45			
	4 只要知道，一定會參加	3.51			
植物	1 從來沒參加過	3.46	.918	.434	
	2 偶爾參加	3.40			

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
生 態	3 經常參加	3.52			
	4 只要知道，一定會參加	3.49			

三、專業態度方面

有關背景變項在專業態度方面，研究結果如表 4-2-5 顯示，在「年齡」、「教育程度」、「主要居住地」、「解說年資」及「最近參與研習次數」均無顯著差異($P>.05$)。只有在性別方面有其顯著差異。

表 4-2-5 背景變項對專業態度之差異分析表

	人口特性	平均數	F 值/t 值	P 值	事後比較
年齡	1. 30 歲以下	3.52	1.078	.370	
	2. 31-40 歲	3.37			
	3. 41-50 歲	3.55			
	4. 51-60 歲	3.43			
	5. 61 歲以上	3.30			
性別	1 男	3.38	5.825	.017	
	2 女	3.57			
教育程 度	1. 國小以下	3.03	2.131	.065	
	2. 國中	3.38			
	3. 高中職	3.56			
	4. 專科	3.42			
	5. 大學	3.47			
	6. 研究所	3.33			
主要居 住地	1. 台東市區	3.54	.285	.836	
	2. 關山地區	3.53			
	3. 成功地區	3.56			
	4. 大武地區	3.46			
解說年 資	1. 1 年以內	3.32	1.807	.130	
	2. 1 年以上至 3 年以內	3.54			
	3. 3 年以上至 5 年以內	3.59			
	4. 5 年以上	3.49			
最近參	1. 未曾參加過	3.32	1.351	.253	

與研習 次數	2.	3 次以內	3.46
	3.	3 次以上至 5 次以內	3.46
	4.	5 次以上至 10 次以內	3.72
	5.	10 次以上	3.57

有關專業研習課程的參與情形在專業態度方面研究結果顯示(如表 4-2-6)，「解說導覽」、「服務接待」、「行銷推廣」、「歷史人文」、「自然景觀」、「動物生態」、「植物生態」等七項相關課程無顯著差異。而「活動規劃」及「安全急救」方面的課程 $P<.05$ ，有其顯著差異，經事後比較分析：

(一)「活動規劃」方面的課程參與：「只要知道，一定會參加」者專業研習課程的參與明顯高於「從來沒參加過」者，及「只要知道，一定會參加」者專業研習課程的參與明顯高於「經常參加」者。推測「只要知道，一定會參加」者因有許多「活動規劃」課程參與的經驗，所以在專業知識的認知上高於「從來沒參加過」者及「經常參加」者。

(二)「安全急救」方面的課程參與：「只要知道，一定會參加」者專業研習課程的參與明顯高於「經常參加」者。推測「只要知道，一定會參加」者因有許多「安全急救」課程參與的經驗，所以在專業態度的認知上高於「從來沒參加過」者。

表 4-2-6 專業研習課程的參與情形對專業態度之差異分析

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
解說導覽	1 從來沒參加過	3.62	1.251	.294	
	2 偶爾參加	3.47			
	3 經常參加	3.51			
	4 只要知道，一定會參加	3.61			
服務接待	1 從來沒參加過	3.43	1.146	.333	
	2 偶爾參加	3.53			
	3 經常參加	3.47			
	4 只要知道，一定會參加	3.66			
活動規劃	1 從來沒參加過	3.42	3.358	.021*	4>1 4>3
	2 偶爾參加	3.58			
	3 經常參加	3.41			
	4 只要知道，一定會參加	3.73			
安全急救	1 從來沒參加過	3.47	4.589	.004*	4>3
	2 偶爾參加	3.56			
	3 經常參加	3.28			
	4 只要知道，一定會參加	3.71			
行銷推廣	1 從來沒參加過	3.45	.985	.402	
	2 偶爾參加	3.56			
	3 經常參加	3.51			
	4 只要知道，一定會參加	3.64			
歷史人文	1 從來沒參加過	3.45	2.102	.103	
	2 偶爾參加	3.53			
	3 經常參加	3.46			
	4 只要知道，一定會參加	3.73			
自然景觀	1 從來沒參加過	3.44	.501	.683	
	2 偶爾參加	3.51			
	3 經常參加	3.54			
	4 只要知道，一定會參加	3.58			
動物生態	1 從來沒參加過	3.48	.901	.442	
	2 偶爾參加	3.51			
	3 經常參加	3.49			
	4 只要知道，一定會參加	3.64			
植物	1 從來沒參加過	3.47	1.057	.370	
	2 偶爾參加	3.48			

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
生 態	3 經常參加	3.53			
	4 只要知道，一定會參加	3.63			

註：*代表 $p < .05$

四、自我成長方面

有關背景變項在自我成長方面，研究結果如表 4-2-7 顯示在「年齡」、「性別」、「教育程度」、「主要居住地」、「解說年資」及「最近參與研習次數」均無顯著差異($P > .05$)。

表 4-2-7 背景變項對自我成長之差異分析

	人口特性	平均數	F 值/t 值	P 值	事後比較
年 齡	1. 30 歲以下	3.35	.581	.677	
	2. 31-40 歲	3.32			
	3. 41-50 歲	3.46			
	4. 51-60 歲	3.38			
	5. 61 歲以上	3.34			
性 別	1 男	3.39	.010	.921	
	2 女	3.38			
教 育 程 度	1. 國小以下	3.20	.816	.540	
	2. 國中	3.44			
	3. 高中職	3.46			
	4. 專科	3.32			
	5. 大學	3.35			
	6. 研究所	3.37			
主 要 居 住 地	1. 台東市區	3.42	2.455	.066	
	2. 關山線	3.51			
	3. 成功線	3.75			
	4. 大武線	3.37			
解 說 年 資	1. 1 年以內	3.29	1.213	.308	
	2. 1 年以上至 3 年以內	3.40			
	3. 3 年以上至 5 年以內	3.46			
	4. 5 年以上	3.47			

	人口特性	平均數	F 值/t 值	P 值	事後比較
最近參與研習次數	1. 未曾參加過	3.39	1.191	.317	
	2. 3 次以內	3.32			
	3. 3 次以上至 5 次以內	3.41			
	4. 5 次以上至 10 次以內	3.66			
	5. 10 次以上	3.46			

有關專業研習課程的參與在自我成長方面(表 4-2-8),「解說導覽」、「服務接待」、「活動規劃」、「安全急救」、「行銷推廣」、「歷史人文」、「自然景觀」、「動物生態」、「植物生態」等專業研習課程參與的各項課程並無顯著差異。

表 4-2-8 專業研習課程的參與情形對自我成長之差異分析

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
解說導覽	1 從來沒參加過	3.71	1.883	.135	
	2 偶爾參加	3.43			
	3 經常參加	3.47			
	4 只要知道,一定會參加	3.47			
服務接待	1 從來沒參加過	3.45	1.721	.165	
	2 偶爾參加	3.46			
	3 經常參加	3.44			
	4 只要知道,一定會參加	3.69			
活動規劃	1 從來沒參加過	3.42	1.357	.259	
	2 偶爾參加	3.48			
	3 經常參加	3.45			
	4 只要知道,一定會參加	3.65			
安全急救	1 從來沒參加過	3.44	.549	.650	
	2 偶爾參加	3.50			
	3 經常參加	3.39			
	4 只要知道,一定會參加	3.50			
行銷推	1 從來沒參加過	3.47	.362	.781	
	2 偶爾參加	3.43			
	3 經常參加	3.52			

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
廣	4 只要知道，一定會參加	3.47			
歷史人文	1 從來沒參加過	3.46	1.257	.292	
	2 偶爾參加	3.40			
	3 經常參加	3.50			
	4 只要知道，一定會參加	3.58			
自然景觀	1 從來沒參加過	3.52	.361	.782	
	2 偶爾參加	3.45			
	3 經常參加	3.51			
	4 只要知道，一定會參加	3.46			
動物生態	1 從來沒參加過	3.49	.178	.911	
	2 偶爾參加	3.46			
	3 經常參加	3.51			
	4 只要知道，一定會參加	3.48			
植物生態	1 從來沒參加過	3.47	.774	.510	
	2 偶爾參加	3.42			
	3 經常參加	3.51			
	4 只要知道，一定會參加	3.54			

第三節 專業成長課程需求之分析

在背景變項如表 4-3-1 所示，在「年齡」、「性別」、「主要居住地」、「解說年資」及「最近參與研習次數」均無顯著差異($P>.05$)。其中教育程度 $P<.05$ ，其有顯著差異，經事後比較，發現高中職畢業者在專業成課程的需求明顯高於國小畢業者。推測高中職畢業者因投入休閒農業較長的時間，所以覺得專業成長課程的需求比國小畢業者高。

表 4-3-1 背景變項對專業成長課程需求之差異分析表

	人口特性	平均數	F 值/t 值	P 值	事後比較
年齡	1. 30 歲以下	3.27	1.185	.319	
	2. 31-40 歲	3.04			
	3. 41-50 歲	3.23			
	4. 51-60 歲	3.23			
	5. 61 歲以上	2.94			
性別	1 男	3.14	.596	.441	
	2 女	3.21			
教育程度	1. 國小以下	2.57	3.048	.012*	3>1
	2. 國中	3.20			
	3. 高中職	3.22			
	4. 專科	3.07			
	5. 大學	3.09			
	6. 研究所	3.26			
主要居住地	1. 台東市區	3.31	.945	.421	
	2. 關山線	3.33			
	3. 成功線	3.51			
	4. 大武線	3.40			
解說年資	1. 1 年以內	3.18	.399	.809	
	2. 1 年以上至 3 年以內	3.22			
	3. 3 年以上至 5 年以內	3.08			
	4. 5 年以上	3.13			
最近參與研習次數	1. 未曾參加過	3.07	1.157	.332	
	2. 3 次以內	3.18			
	3. 3 次以上至 5 次以內	3.11			
	4. 5 次以上至 10 次以內	3.51			
	5. 10 次以上	3.32			

註：*代表 $p < .05$

有關專業研習課程的參與情形在專業態度方面(如表 4-3-2)，「解說導覽」、「安全急救」、「行銷推廣」、「歷史人文」、「自然景觀」、「動物生態」及等六項相關課程無顯著差異。但解說人員在參與「服務接待」、「活

動規劃」及「植物生態」方面的課程研究結果 $P<.05$ ，有其顯著差異，經事後比較分析發現：

- (一) 「服務接待」的課程參與方面：「只要知道，一定會參加」專業研習課程的參與明顯高於「偶爾參加」。推測「只要知道，一定會參加」者因有許多「服務接待」課程參與的經驗，所以在專業態度的認知上高於「偶爾參加」者。
- (二) 「活動規劃」的課程參與方面：「只要知道，一定會參加」專業研習課程的參與明顯高於「從來沒參加過」。推測「只要知道，一定會參加」者因有許多「活動規劃」課程參與的經驗，所以在專業態度的認知上高於「從來沒參加過」者。
- (三) 「植物生態」的課程參與方面：「只要知道，一定會參加」專業研習課程的參與明顯高於「偶爾參加」。推測「只要知道，一定會參加」者因有許多「植物生態」課程參與的經驗，所以在專業態度的認知上高於「偶爾參加」者。

表 4-3-2 專業研習課程的參與情形對專業成長課程需求之差異分析表

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
解說導覽	1 從來沒參加過	3.45	1.414	.242	
	2 偶爾參加	3.30			
	3 經常參加	3.32			
	4 只要知道，一定會參加	3.43			
服務接待	1 從來沒參加過	3.29	3.114	.029	4>2
	2 偶爾參加	3.31			
	3 經常參加	3.36			
	4 只要知道，一定會參加	3.60			
活動規劃	1 從來沒參加過	3.25	4.392	.006	4>1
	2 偶爾參加	3.35			
	3 經常參加	3.35			
	4 只要知道，一定會參加	3.62			

課程類型	選項	平均值	F 值	P 值	事後比較
安全急救	1 從來沒參加過	3.24	1.778	.155	
	2 偶爾參加	3.17			
	3 經常參加	3.29			
	4 只要知道，一定會參加	3.44			
行銷推廣	1 從來沒參加過	3.31	1.292	.280	
	2 偶爾參加	3.30			
	3 經常參加	3.40			
	4 只要知道，一定會參加	3.46			
歷史人文	1 從來沒參加過	3.27	2.168	.095	
	2 偶爾參加	3.31			
	3 經常參加	3.35			
	4 只要知道，一定會參加	3.53			
自然景觀	1 從來沒參加過	3.30	1.396	.247	
	2 偶爾參加	3.31			
	3 經常參加	3.34			
	4 只要知道，一定會參加	3.47			
動物生態	1 從來沒參加過	3.28	1.284	.283	
	2 偶爾參加	3.34			
	3 經常參加	3.33			
	4 只要知道，一定會參加	3.47			
植物生態	1 從來沒參加過	3.33	3.730	.013	4>2
	2 偶爾參加	3.30			
	3 經常參加	3.32			
	4 只要知道，一定會參加	3.55			

註：*代表 $p < .05$

第四節 專業知能與專業成長課程需求之關聯性

本研究問卷在專業成長課程需求本設定為 12 選項，經參考其他研究及本研究所需，將其分為 4 大類(如表 4-4-1)，分別為：

一、解說服務常識類：一般大眾化的解說技巧課程、服務態度的訓練課程、遊客的接待技巧及客訴抱怨處理的相關課程；

二、自我管理成長類：人際關係處理及提昇的相關課程、自我情緒控制及管理的相關課程、解說人員時間管理及掌控相關課程；

三、解說必備知識類：休閒農業區內自然生態的相關課程、當地人文歷史的相關課程、推廣當地特色及相關附屬產品的行銷課程；

四、其他與解說相關知識類：電腦運用及網路使用的相關課程、安全及緊急救護的相關課程、團康表演及活動企劃的相關課程。

表 4-4-1 專業成長課程需求的選項

分類項目	編號	內容
解說服務常識類	1	一般大眾化的解說技巧課程
	2	服務態度的訓練課程
	12	遊客的接待技巧及客訴抱怨處理的相關課程
解說必備知識類	3	休閒農業區內自然生態的相關課程
	4	當地人文歷史的相關課程
	11	推廣當地特色及相關附屬產品的行銷課程
自我管理成長類	5	人際關係處理及提昇的相關課程
	6	自我情緒控制及管理的相關課程
	7	解說人員時間管理及掌控相關課程
其他與解說相關知識類	8	電腦運用及網路使用的相關課程
	9	安全及緊急救護的相關課程
	10	團康表演及活動企劃的相關課程

由表 4-4-2 可知，所有項目均有正相關，由此可知覺得專業知能越重要者，對其專業成長課程需求的認知也越高。

表4-4-2專業知能與專業成長課需求分組相關分析

		專業 知識	專業 技能	專業 態度	自我 成長	解說 服務 常識 類	解說 必備 知識 類	自我 管理 成長 類	其他 與解 說相 關知 識類
專業知識	Pearson 相關	1	.768**	.754**	.628**	.478**	.594**	.468**	.463**
	個數	160	160	160	160	160	160	160	160
專業技能	Pearson 相關		1	.800**	.690**	.436**	.481**	.410**	.365**
	個數		160	160	160	160	160	160	160
專業態度	Pearson 相關			1	.755**	.434**	.556**	.460**	.414**
	個數			160	160	160	160	160	160
自我成長	Pearson 相關				1	.421**	.520**	.457**	.445**
	個數				160	160	160	160	160
解說服務 常識類	Pearson 相關					1	.434**	.761**	.556**
	個數					160	160	160	160
解說必備 知識類	Pearson 相關						1	.571**	.675**
	個數						160	160	160
自我管理 成長類	Pearson 相關							1	.711**
	個數							160	160
其他與解 說相關知 識類	Pearson 相關								1
	個數								160

註：** 代表 $P < .01$ (雙尾)

第五章 結論與建議

本研究旨在探討休閒農業解說人員專業知能的認知，除了瞭解休閒農業解說人員發展情形以外，並分析休閒農業解說人員專業知能的內涵，為達其研究目的，本研究整合相關文獻及指導教授之建議，建立本研究之研究架構及問卷內容，研究對象則以台東縣內休閒農業區之從事解說之人員，並以問卷調查法作為本次研究之研究工具，最後依研究資料分析結果。本章分為二節，第一節為結論，為本研究之總結；第二節為建議，以本研究結果提出個人在解說員、未來研究者及相關單位的建議。

第一節 結論

本研究依研究目的及整理第四章研究結果，提出本研究之發現，進而作出以下相關之結論。

一、專業知能

在專業知識部份，大多數的休閒農業解說人員認為覺得非常重要的為「解說人員應對要解說的休閒農業區之地理環境有深入了解」97 位(60.6%)、「解說人員應對要解說的休閒農業區之歷史人文有深入了解」84 位(52.5%)及「解說人員應具有客觀及中立的解說服務」82 位(51.3%)。由此可知，休閒農業解說人員對於本身從事工作之休閒農業區，對其各方面應有一定程度的了解，如此才能增加其解說之內容豐富度，還有對於每場解說服務，不應政治色彩、國籍、性別等各方面的不同，而有其偏見，應一視同仁，保有中立的態度。

專業技能方面，研究結果顯示，「解說人員應有良好情緒管理，隨

時保持和善愉快的態度及表情」110 位(68.8%)為此項目中最多人感到非常重要的，且「非常重要」及「重要」二選項已占全受訪者 100%；第二為「解說人員應具有安全及緊急應變的常識及能力」101 位(63.1%)，可見解說人員的緊急應變能力是很重要的；而占非常重要第三名的為「解說人員應隨時注意遊客的反應，調整解說內容以符合遊客」89 位(55.6%)。由此可知，有好的情緒控制也為重要的技能之一，如此才能給予遊客親切和平的感受；而一個優秀的解說人員更必須要有基本的緊急應變能力，如此在解說的過程中，才能給予遊客安全感；再加上隨時調整解說內容及解說方式以符合遊客的背景變項，才能吸引遊客的目光及注意力。

專業態度部份，覺得非常重要前三項分別為「解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」112 位(70%)、「解說人員應具備和善的人格特質，例如親切、愛心等」91 位(56.9%)、「解說人員應充份了解自己的職責與功能」90 位(56.3%)。由此可知，一位專業的解說人員必須對於自身的工作有其喜愛，才能影響來參觀的遊客，而在帶解說時，親切、有愛心的態度更是不可少，除以之外，解說員充份了解自我的職責與功能才能為休閒農業區、遊客及解說員帶來三贏的局面。

自我成長方面，研究結果顯示「解說人員應有隨時收集正確解說資料，及自我充實豐富解說內容的態度」102 位(63.8%)、「解說人員應對解說服務之內容隨時檢討及修正」97 位(60.6%)、「解說人員當解說錯誤時，要有勇於認錯的態度」91 位(56.9%)是非常重要的前三項。由此可知，一位專業的解說人員應不斷的充實自我在休閒農業上相關知識，而在對於自我解說的內容及方式應不斷的修正，且對於解說進行中，若有其解說錯誤之處，應當勇於在遊客面前說明解說錯誤之處。

總合四項專業知能，解說人員勾選非常重要的前三項為「解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」(70%)、「解說人員應有良好情緒管理，隨時保持和善愉快的態度及表情」(68.8%)及「解說人員應有隨時收集正確解說資料，及自我充實豐富解說內容的態度」(63.8%)，其重要性均占 60%以上，可知一個專業的解說人員必備對於解說工作的喜愛，面對遊客時必須有良好的情緒管理，而解說的事前事後也必須隨時收集正確的資料來充實自我的解說時所需的相關知識。

二、專業成長課程需求

研究結果顯示，解說人員覺得非常需要的分為「休閒農業區內自然生態的相關課程」76 位(47.5%)最多，其次為「安全及緊急救護的相關課程」75 位(45.0%)，第三則為「服務態度的訓練課程」及「自我情緒控制及管理的相關課程」69 位(43.1%)。所以相關單位將辦理解說人員相關訓練時，可參考此三方面。由此可了解，一位專業的解說人員對於自我從事工作的休閒農業區內的相關自然生態資訊有一定的了解是必要的；而為了遊客的安全，在於安全緊救這面也必須有備有其基本的技能；且一場好的解說，服務態度及情緒的管理也是非常重要的，本研究的樣本群中，對於這四個方的課程認為是最為重要的，所以相關管理單位要辦理解說人員相關訓練課程時，這四方面可作為參考。

三、專業知能與背景變項之差異

(一)專業知識部份，人口特性及解說經驗中的解說年資與參與研習次數無顯著性的差異。而在解說經驗中的專業研習課程的參與情形裡包括「服務接待方面」及「活動規劃」方面的課程參與有明顯差異($P<.05$)，且為「只要知道，一定會參加」者高於其他勾選者，可了解「只要知道，一定會參加」者對專業知識方面是需求度是比較高的。

(二)專業技能方面，所有的背景變項均無顯著性的差異，可知任何背景的解說人員對於專業技能的認知相差不多。

(三)專業態度部份：大部份的背景變項並無顯著的差異，但性別方面女性高於男性，以及「活動規劃」及「安全急救」方面的課程需求 $P<.05$ ，有其顯著差異，可了解這三方面「只要知道，一定會參加」者對於專業態度方面的認知比其他解說人員來的高。

(四)自我成長方面，所有的背景變項均無顯著性的差異，可知任何背景的解說人員對於自我成長方面的專業認知相差不多。

總合來說，服務接待、活動規劃及安全急救等三方面的相關課程參與在專業知能中，是有顯著性差異的，可了解解說人員對這方面的需求有所不同；而其他差異不太的原因，可能是因為休閒農業解說人員的解說相關年資較短，所以在認知上無太大的差異。

四、專業成長課程需求與背景變項的差異

在背景變項大部份無明顯的差異性，只有「教育程度」和參與「服務接待」、「活動規劃」及「植物生態」方面的課程，有其顯著差異，研究結果可知，教育程度在高中職的解說人員對於專業成長課程的需求高於其他，主要可能是本次研究的樣本中，高中職人數占 40%的關係，較能了解顯示出他們的所需；而在課程參與的方面，也了解「只要知道，一定會參加者」對於專業成長課程的需求也比過其他的解說人員。

五、專業知能與專業成長課程需求

專業知能與專業成長課程需求有其正相關性，由此可知，專業知能的認知越高、越重要者，其專業成長課程的需求越高，推測因覺得重要，所以想要加強其知能，而加強其知能的方式就是多進修，於是二者有其正相關。

第二節 建議

本研究進行因受時間、人力、經費的限制，尚有許多地方未能考慮周詳，綜合本研究文獻探討、問卷調查統計資料、研究過程及結論等方面，提出下方幾點建議，作為休閒農業解說人員、未來研究者及相關單位作為參考。

一、對休閒農業解說人員的建議

(一)建議多參與解說相關研習課程

本研究發現，參加越多場研習課程者，對於解說相關方面資訊更比其他少參與者來的重視，可見在課程中可獲得許多不同及最新的資訊，所以建議休閒農業解說人員，應多多主動參加相關課程，善用多方面的資源，並與其他人員作交流，使解說工作作的更好。

(二)重視專業知能的重要性

本研究可了解休閒農業解說人員對於專業知能均覺得重要，如研究結果所顯示「解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願」、「解說人員應有良好情緒管理，隨時保持和善愉快的態度及表情」及「解說人員應有隨時收集正確解說資料，及自我充實豐富解說內容的態度」為最重要的前三項，解說人員應對於此方面加強自我提昇，將來能提供更好的解說服務，進而增加休閒農業區知名度，吸引更多遊客。

(三)結合各休閒農業區解說人員課程的需求

綜合各休閒農業區解說相關課程的需求，反應給予休閒農業相關管理單位，使其有效辦理之解說相關課程，以免因不符合解說人員在專業知識的需求，而造成無人參加及浪費經費的情況。

(四)加強解說經驗

一位好的解說人員，休閒農業及解說相關知識很重要，所以須經常

注意是否有解說相關課程之辦理，不斷進修休閒農業相關知識才是。一場解說好與壞的評量是來自遊客的反應，好的回響可讓遊客有好的口碑及回憶，進而增加遊客的回流率，而不好的反應則會帶來負面的評價，所以加強解說經驗，以因應不同年齡、階層所需的解說內容與程度。

二、對於未來研究者的建議

(一)增加研究範圍

本研究只調查台東縣境內六大休閒農業區，建議未來研究者可增加至東部，以了解全東部解說人員的專業知能有何不同，更可擴展至全台灣，才能真正了解全台休閒農業解說人員的專業知能為何。

(二)研究方法可質量兼具

本研究以問卷調查法為主，但問卷調查法有其缺失及不足之處，如受試者可能無法了解問卷的所要表達的正確意思，或是偽答、隨意勾選等問題，所以若能加入深入訪談的質化研究法，可更正確了解休閒農業解說人員對於專業知能的認知。

(三)設定各休閒農業區解說人員受試者比率

本研究以問卷寄發及發送 email 方式回收問卷，而擲回之問卷偏重於關山線，可能較難測出全台東休閒農業解說人員對於專業知能的正確度，所以建議未來研究者，可設定各休閒農業區受試者比率，以提高專業知能的可靠性。

三、相關管理單位的建議

(一)建立相關名冊並應隨時更新

本研究詢問相關管理單位，並無較詳細的休閒農業解說人員名冊，以致於本研究須由各休閒農業區相關人員提供大略的名冊；而休閒農業相關網站，對於各休閒農業區內之各產業的資訊也不算完整，以致於本

研究須用相關產業名稱，以名找名的方式在網路上搜尋。建議相關管理單位可建立較詳細休閒農業區內各產業名冊，以提供未來研究者及至當地旅遊者有較方便的聯絡方式。

(二)專業成長課程的辦理

本研究在過程中，發現台東縣內辦理解說相關課程並不多，且均安排於年底，建議相關管理單位可相互協調，較平均在全年度中辦理，並加強宣傳，因本研究中，從來沒參加過任何專業成長課程者為數不少，可知其對於此方面資訊的缺乏，且應調查各休閒農業區內，解說相關人員在那些專業課程上有其需求，如此才能造就有效的專業知能形成。

(三)建立解說人員專業認證制度

目前國內仍沒有一套認證標準，以致於解說人員之素質參差不齊，建議相關主管單位建立專業知能指標，進而辦理各項專業課程，接著為解說人員作各項專業能力的評估，依其等級及不同專業能力，發給不同的解說證照，使其解說人員對於專業解說能不斷的學習及進修，進而讓休閒農業的解說有一定之水準。



參考文獻

- 丁清泉(1998)。自然步道——綠人教戰守則。主婦聯盟會訊 124 期。
- 方威尊(1996)。「休閒農業經營關鍵成功因素之研究-核心資源觀點」。國立台灣大學農業推廣學系碩士論文。
- 方達勇(2004)。「宜蘭縣休閒農業未來發展策略之劇情分析」。淡江大學未來學系碩士論文。
- 王俊豪(2005)。「台灣農業振興的想像」。農業推廣文彙，50 輯。台中：台灣農業推廣學會。
- 王喜青(2001)「國家公園解說員環境教育與環境解說專業發展需求研究。」臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 皮家瑋(2006)。「人員解說對國小學童環境行為之影響」。世新大學觀光系碩士班碩士論文。
- 向麗容(2006)。「臺灣自然史博物館教育人員環境教育專業知能與發展之需求」。臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 成 漢(2007)。「觀音蓮花季的當代轉型—從環境運動到休閒農業」。國立體育學院體育推廣研究所碩士論文。
- 朱筱麗(2003)。「行政院暨所屬中央機關公務人員訓練成效之探討」。台東師範學院教育研究所碩士論文。
- 何淑媛(1997)。「雪霸國家公園義務解說員參與解說服務之探討」。臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 余慧玉(1999)。「博物館導覽員專業知能需求之研究--以國立歷史博物館為例」。臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 吳忠宏(2000)。21 世紀的解說趨勢，台北市：品度股份有限公司。

- 吳忠宏、謝旻熹(2002)。「遊客之旅遊動機與其對解說服務需求之實證研究：以鹿港古蹟景點為例」。環境教育研究，第3卷，第2期，p82-83。
- 李世寶(2002)。「東勢林場賞螢活動解說員服務效果之研究」。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班碩士論文。
- 沈麗滿(2004)。「生態導覽解說重視因素之研究－國立屏東大學後山生態溼地個案」。國立屏東大學農企業管理系碩士論文。
- 阮國全(2008)。天文館導覽解說技巧初探。台北星空第6期，p13。
- 周芳如(2004)。「解說員對國小二年級學童解說效果之研究~以壽山動物園為例~」。南華大學/旅遊事業管理學研究所碩士論文。
- 林宏聰(2005)。「新聞之錨或新聞花瓶？」：一群臺灣電視新聞主播的專業知能研究。世新大學資訊傳播學研究所(含碩專班)碩士論文。
- 林志興(2004)。解說技巧。解說的藝術。台東市：國立台灣史前文化博物館。
- 林昂儀(2002)。「太魯閣國家公園砂卡礑步道解說效果之探討」。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 林欣慧(2002)。「解說成效對休閒效益體驗之影響研究---以登山健行為例」。師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。
- 林俊男(2007)。「特色休閒農場營造」。休閒農業會訊，14期，台灣休閒農業學會。
- 林柏霖、蔡必焜(2006)。「從休閒資源觀點論休閒農業區～以南投縣鹿谷鄉小半天休閒農業區為例」。農業推廣文彙，51輯。台中：台灣農業推廣學會。
- 林梓聯(2006)。「台灣觀光休閒農業與生態旅遊的展開」。農業推廣文彙，51輯。台中：台灣農業推廣學會。

- 林詩音(2005)。台灣的休閒農業，台北縣：遠足文化事業股份有限公司。
- 林達瑤(2007)。「國家森林解說志工參與解說服務動機與工作滿意度之研究-以新竹林區管理處為例」。嘉義大學森林暨自然資源研究所碩士論文。
- 邱永森(2002)。「警佐警察人員晉升警正官等訓練成效之研究」。中山大學公共事務研究所碩士論文。
- 邱豐德(2004)。「導遊人員專業發展之研究」。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 俞龍通(2004)。從「創造體驗」的觀點論休閒農業的經營策略。育達商管學報，創刊號。
- 施佩瑩(2005)。「台北縣立鶯歌陶瓷博物館導覽員專業訓練研究」。政治大學圖書資訊研究所碩士論文。
- 段兆麟(1995)。休閒牧場資源與體驗活動設計，農業世界，第 259 卷期。
- 段兆麟(2006)。休閒農業——體驗的觀點，台北市：偉華書局股份有限公司。
- 胡浩軒(2003)。「從資源基礎理論探討苗栗縣休閒農業之競爭優勢」。育達商業技術學院企業管理所碩士論文。
- 唐嘉才(2006)。居民對休閒農業區推動生態旅遊認知與態度之研究—以桃園縣中壢大崙自然生態休閒農業區計劃案為例。國立政治大學地政研究所碩士論文。
- 張文宜(2004)。休閒農場體驗與行銷策略規劃之研究。屏東科技大學熱帶農業暨國際合作研究所碩士論文。
- 張文嘉(2002)。「高中音樂教師專業知能需求研究」。台灣師範大學音樂學系碩士論文。

- 張明洵、林明秀(2002)。解說概論。台北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 張舒雅(1992)。由農民及遊客觀點探討本省休閒農業資源之分類。逢甲大學建築及都市計畫研究所碩士論文。
- 張曉平(2006)。「訓練移轉之影響因素與其結果之研究 -以國際觀光旅館員工為例」。銘傳大學觀光研究所碩士在職專班碩士論文。
- 莊淑姿(2005)。「休閒農業推廣策略—供給與需求之思考」。台灣休閒農業會訊，6期。台灣休閒農業學會網站：
<http://www.tlaa.org.tw/farm/index.asp>
- 許時堅(2006)。「軸承類商品行銷人員訓練模式與績效研究」逢甲大學/經營管理碩士在職專班碩士論文。
- 許嘉玲(1997)。「探索高雄都會公園義務服務員之學習及其影響因素」。臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 郭文茵(1993)。我國成人基本教育教師專業知能之研究。國立師範大學社會教育學系碩士論文。
- 郭麗娟(2002)。「國小六年級學生植物解說能力培訓歷程之探究」。台北師範學院數理教育研究所碩士論文。
- 陳玉釧(2006)。遊客對玉山國家公園塔塔加遊客中心解說媒體滿意度之研究。國立臺中教育大學環境教育研究所碩士論文。
- 陳冠宇(2005)。「台南縣黑面琵鷺保育學會解說志工解說評估」。立德管理學院休閒管理研究所碩士論文。
- 邱韻璇(2006)。「玉山國家公園步道解說牌主旨之分析研究」。高雄師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 陳昭郎(2005)。休閒農業概論。台北市：全華科技圖書股份有限公司。
- 陳昭郎(2006)。「休閒農業在鄉村持續發展中所扮演的角色」。農業推廣

- 文彙，51 輯。台中：台灣農業推廣學會。
- 陳昭郎、段兆麟(2004)。休閒農業場家全面性調查計畫。行政院農業委員會農業發展計畫。
- 陳美芬(2005)「休閒農業解說人員要件與技巧」，2005 年休閒農業經營管理訓練班，花蓮改良場，10 月 26 日。
- 陳韋寧(2006)「工作環境、訓練成效與訓練遷移關係之研究－職業承諾之干擾效應」。彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
- 陳墀吉、陳德星(2005)。休閒農業概論，台北市：威仕曼文化事業股份有限公司。
- 陳儒瑋(2005)。歷史場所解說探討－以金門島水頭聚落為例。國立臺灣師範大學環境教育研究所碩士論文。
- 曾永平(1998)。花蓮港賞鯨活動解說之研究。國立東華大學自然資源管理研究所碩士論文。
- 黃美雯(2001)。「台南縣鹽份地帶遊憩解說與遊客意象之研究」。國立高雄師範大學地理學系碩士論文。
- 楊明賢(2006)。「坪林鄉休閒農業發展及解說導覽課題探討」。農業推廣文彙，51 輯，p295-306。台中：台灣農業推廣學會。
- 楊炳輝(2005)。「山坡地果農對果樹產業轉型休閒農業之研究-以臺中縣后里鄉仁里村、廣福村產銷班為例」。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 楊淑敏(2005)。「台南縣店仔口文教協會推動成人鄉土解說人員培訓之個案研究」。國立中正大學成人及繼續教育所碩士論文。
- 楊創富(2005)。「生態旅遊解說服務滿意度之研究-以龜山島及娛樂賞鯨為例」。佛光人文社會學院管理學研究所碩士論文。

葉美秀(2007)。 休閒活動設計—由農資源開始，台北：全華圖書股份有限公司。

詹德榮(2005)。「94 休閒農業發展現況與願景」。台灣休閒農業發展協會
網站：<http://www.taiwan-farming.org.tw/FarmingSocietyWebsite/index.htm>

趙韻婷(2003)。「與自然相愛——一個解說員生命經驗的吉光片羽」。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士。

劉致良(2005)。「由生態設計觀點探討休閒農業環境設圍之研究—以宜蘭頭城農場及員山鄉休閒農業區為例」。東華大學環境政策研究所碩士論文。

鄭人文(2005)。「休閒農業解說人員專業能力與人力運用機制之研究」。中興大學農業推廣教育研究所碩士論文。

鄭秀琴(2003)。「健身俱樂部運動指導員專業能力與進修需求認知之研究—以亞力山大健身俱樂部為例」。輔仁大學體育學系碩士班碩士論文。

鄭美女(2003)。「博物館解說人員專業能力指標之建構」。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

鄭殷立、郭蘭生(2005)。 休閒農場經營管理，台北縣：華立圖書股份有限公司。

鄭健雄(1998)。「台灣休閒農場企業經營策之研究」。台灣大學農業推廣研究所博士論文。

鄭健雄(2006)。 休閒農業管理—企業經營觀點，台北市：雙葉書廊有限公司。

謝文凱(2005)。「遊客對休閒農場解說服務需求之研究：以宜蘭縣頭城休閒農場為例」。南台科技大學休閒事業管理所碩士論文。

簡大仁(2005)。「休閒農業牧場遊客旅遊特性之研究-以瑞穗牧場為例」。

東華大學暨遊憩管理研究所碩士論文。

簡婉莉(2006)。解說人員特性差異對解說服務與解說效益影響之研究。

銘傳大學觀光研究所碩士論文

顏世霖(2003)。「訓練方式與訓練講師對訓練成效影響之研究－以製造業為例」。成功大學工業管理研究所碩士論文。

顏蔚雯(2002)。「我國國家公園解說員基本能力之研究」。彰化師範大學商業教育學系碩士論文。

羅欣儀(2006)。「探討遊客參與付費解說活動之動機與解說員解說方式的不同」。高雄師範大學環境教育研究所碩士論文。

羅雪瑞(2002)。「從重要生命經驗探討國家公園解說員環境素養之建構」。臺中師範學院環境教育研究所碩士論文。

羅碧慧(2001)。「休閒農業供需行為之研究-以九斗村休閒農場為例」。國立臺灣大學農業經濟學研究所碩士論文。

Abbott, L. (1995). Quality and Competition. Columbia University Press. New York.

Agmrc(2007).網站：

<http://www.agmrc.org/agmrc/commodity/agritourism/agritourism/>

Bulter, F.(1978).The concept of competency: An operational definition.
Educational Technoloy, 18,7-18.

David Masters、Hugh Muschamp(2007).SCOTTISH NATURAL

HERITAGE， 網站：<http://www.snh.org.uk/ww0/Interpretation/default.html>

Ham S.H.(1992).Environmental interpretation:A practical guide for people with

- big ideas and small budgets. Golden, CO:North American Press.
- Ham, S. H. (1992). Environmental Interpretation- A Practical Guide for People with Big Ideas and Small Budgets. Golden, Colorado: Fulcrum/ North American Press.
- Jarvis, P. (1990). International dictionary of adult and continuing education. London: Kogan Page.
- Knowles, M. S. (1970). The modern practice of adult education: A systematic approach to education. NY: Holt, Rinehart, & Winston.
- Moscardo, G.W. (1998) .Interpretation and sustainable tourism:Functions, examples and principles. The Journal of Tourism Studies, 9(1),2-13.
- National Park Service(2007).網站： <http://www.nps.gov/learn/index.htm>
- Risk, P.H.(1994).The search for excellence in interpretive training. Legacy.5(6),8-10.
- Sharpe, G. W. (Ed.) (1982). Interpreting the Environment. (2nd edition). U.S.:John Wiley & Sons, Inc.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). Competence at work. NY: John Wiley & Sons.
- Tubb, K. N. (2003). An evaluation of the effectiveness of interpretation within Dartmoor National Park in reaching the goals of sustainable tourism development. Journal of Sustainable Tourism, 11(6), 476-498.
- Wearing, S., Neil, J. (1999). Ecotourism: Impacts, Potentials and Possibilities,. Oxford, UK: Butterworth- Heinemann.

休閒農業解說人員專業知能之研究

解說人員問卷調查表

親愛的朋友您好：

這是一份學術性的問卷，主要的目的是想了解休閒農業解說人員對於專業知能的想法，以及關於專業課程上的需求，希望您能撥空提供寶貴的意見。本問卷一切資料僅提供學術研究，絕不對外公開或做其他用途，請您安心作答，感謝您的協助！

敬頌時祺

指導老師：陳美芬、王俊豪博士 敬上

研究學生：張瓊月

Email：formoon0130@gmail.com

Fax：089-382748

一、基本資料

1、出生年：民國_____年

2、性別：☐① 男 ☐② 女

3、教育程度：

☐① 小學或以下 ☐② 國（初）中 ☐③ 高中（職）
☐④ 專科 ☐⑤ 大學 ☐⑥ 研究所或以上

4、主要居住地：

☐① 台東縣(市)_____ (鄉鎮)

5、解說年資：

☐① 1年以內 ☐② 1年以上至3年以內
☐③ 3年以上至5年以內 ☐④ 5年以上

6、最近一年參與研習次數：

☐① 未曾參加過 ☐② 3次以內
☐③ 3次以上至5次以內 ☐④ 5次以上至10次以內
☐⑤ 10次以上

7. 專業研習課程的參與情形

	只要知道，	一定會參加	經常參加	偶爾參加	從沒參加過	不知道該課程
1. 解說導覽方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 服務接待方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 活動規劃方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 安全急救方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 行銷推廣方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 歷史人文方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 自然景觀方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 動物生態方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. 植物生態方面	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10.其他(請填一至二項)：						

二、解說人員專業知能

(一)專業知識部份

指一系列、有系統的解說內容

	非常重要	重要	不重要	非常不重要	無意見
1. 解說人員應對要解說的休閒農業區之經營理念有深入了解	☐	☐	☐	☐	☐
2. 解說人員應對要解說的休閒農業區之地理環境有深入了解	☐	☐	☐	☐	☐
3. 解說人員應對要解說的休閒農業區之歷史人文有深入了解	☐	☐	☐	☐	☐
4. 解說人員應對要解說的休閒農業區之推廣主題有深入了解	☐	☐	☐	☐	☐
5. 解說人員應具有行銷休閒農業區相關附屬產品的能力	☐	☐	☐	☐	☐
6. 解說人員應具有推廣當地特色之能力	☐	☐	☐	☐	☐
7. 解說人員應有規劃解說動線的能力	☐	☐	☐	☐	☐
8. 解說人員應具有隨時提醒遊客參觀時相關注意事項的義務	☐	☐	☐	☐	☐
9. 解說人員應具備豐富的動植物生態的知識	☐	☐	☐	☐	☐
10. 解說人員應具有客觀及中立的解說服務	☐	☐	☐	☐	☐

(二)專業技能部份

指解說人員的行為面

	非常 重要	重 要	不 重 要	非常 不 重 要	無 意 見
1. 解說人員應有良好情緒管理，隨時保持和善愉快的態度及表情	☐	☐	☐	☐	☐
2. 解說人員應要有生態保育的認知	☐	☐	☐	☐	☐
3. 解說人員應隨時注意遊客的反應，調整解說內容以符合遊客	☐	☐	☐	☐	☐
4. 解說人員應注意聲音的大小及使用一般口語化語言進行解說	☐	☐	☐	☐	☐
5. 解說人員應使用有趣的話語，避免冗長不連貫的解說	☐	☐	☐	☐	☐
6. 解說人員應有解說時間控制的能力	☐	☐	☐	☐	☐
7. 解說人員應具有活動企劃及團康表演能力	☐	☐	☐	☐	☐
8. 解說人員應善用個人肢體語言作為解說的工具	☐	☐	☐	☐	☐
9. 解說人員要對不同年齡及階層的遊客提供不同的解說內容	☐	☐	☐	☐	☐
10. 解說人員應具有安全及緊急應變的常識及能力	☐	☐	☐	☐	☐

(三)專業態度部份

指解說人員的心理層面

	非常 重要	重 要	不 重 要	非常 不 重 要	無 意 見
1. 解說人員應具有工作熱忱及高度解說意願	☐	☐	☐	☐	☐
2. 解說人員應有不厭其煩的服務態度	☐	☐	☐	☐	☐
3. 解說人員應了解團隊合作精神之重要	☐	☐	☐	☐	☐
4. 解說人員應有傳達正確的社會教育意義之責任	☐	☐	☐	☐	☐
5. 解說人員應具備和善的人格特質，例如親切、愛心等	☐	☐	☐	☐	☐
6. 解說人員應具備自信心及現場掌控力	☐	☐	☐	☐	☐
7. 解說人員應具備敬業樂群，積極正面的人生觀	☐	☐	☐	☐	☐
8. 解說人員應具備勇於挑戰的態度	☐	☐	☐	☐	☐
9. 解說人員應充份了解自己的職責與功能	☐	☐	☐	☐	☐
10. 解說人員應與其他工作相關人員保持良好的互動關係	☐	☐	☐	☐	☐

(四)自我成長部份

	非常重要	重要	不重要	非常不重要	無意見
1. 解說人員應對解說服務之內容隨時檢討及修正	☐	☐	☐	☐	☐
2. 解說人員應不斷修正自我說話技巧，以利解說服務	☐	☐	☐	☐	☐
3. 解說人員應積極參與解說服務相關訓練活動及研習會	☐	☐	☐	☐	☐
4. 解說人員應具有無偏見的態度，觀摩他人解說	☐	☐	☐	☐	☐
5. 解說人員除具有解說相關知識外，應再加強不同方面知識	☐	☐	☐	☐	☐
6. 解說人員應協助其他解說人員成長，無私分享經驗與知識	☐	☐	☐	☐	☐
7. 解說人員應有隨時收集正確解說資料，及自我充實豐富解說內容的態度	☐	☐	☐	☐	☐
8. 解說人員當解說錯誤時，要有勇於認錯的態度	☐	☐	☐	☐	☐
9. 解說人員應學習整合當地休閒農業相關資源的能力	☐	☐	☐	☐	☐
10. 解說人員應具有一般行政如文書處理、網路資料檢索等能力	☐	☐	☐	☐	☐

三、：專業成長課程的需求

您希望多加強解說的相關課程為

	非常需要	需要	不需要	非常不需要	無意見
1. 一般大眾化的解說技巧課程	☐	☐	☐	☐	☐
2. 服務態度的訓練課程	☐	☐	☐	☐	☐
3. 休閒農業區內自然生態的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
4. 當地人文歷史的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
5. 人際關係處理及提昇的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
6. 自我情緒控制及管理的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
7. 解說人員時間管理及掌控相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
8. 電腦運用及網路使用的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
9. 安全及緊急救護的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
10. 團康表演及活動企劃的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
11. 推廣當地特色及相關附屬產品的行銷課程	☐	☐	☐	☐	☐
12. 遊客的接待技巧及客訴抱怨處理的相關課程	☐	☐	☐	☐	☐
13. 其他(請建議一至二項)：					