『遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡問題探討分析第一期』委託辦理計畫案

研究主持人：許義忠

協同主持人：梁宇暉、劉吉川

研究助理：徐安妮、陳雅慧、吳幸美、吳佳純

委 託 單 位:內政部太 魯 閣 國 家 公 園 管 理 處

執 行 單 位:國 立 東 華 大 學 觀 光 遊 憩 管 理 研 究 所

中華民國九十八年十二月三十日

目次

表次 ..... **III**
圖次 ..... **III**
摘要 ..... **IV**
第一章　緒論 **1-1**
　第一節 前言 **1-1**
　第二節 計畫目的 **1-3**
第二章　文獻回顧 **2-1**
　第一節　國家公園遊客衝擊 **2-1**
　第二節 遊客衝擊與承載量 **2-2**
　第三節　以 VERP 經營管理架構來管理承載量 **2-6**
第三章　研究方法 **3-1**
　第一節、文獻蒐集與回顧 **3-1**
　第二節、遊客對太魯閣峽谷景點設施喜好與厭惡調查 **3-2**
　第三節、應用 VERP 至太魯閣國家公園之挑戰與機會 **3-11**
　第四節、保育原則下提昇服務品質的作為 **3-12**
第四章　研究結果 **4-1**
　第一節、文獻蒐集與回顧 **4-1**
　第二節、太魯閣峽谷景點設施遊客喜好與厭惡調查 **4-11**
　第三節、應用 VERP 至太魯閣國家公園之挑戰與機會 **4-29**
　第四節、保育原則下提昇服務品質的作為 **4-54**
第五章　結論 **5-1**
參考書目 **6-1**
附　　錄 **7-1**
【附錄一】質性訪談問卷 **7-1**
【附錄二】正式版:繁體中文版全區 **7-3**
【附錄三】正式版:遊客中心版 **7-8**
【附錄四】正式版:布洛灣版 **7-14**
【附錄五】正式版:大陸遊客版 **7-20**
【附錄六】正式版:國際遊客版 **7-25**
【附錄七】正式版:日本遊客版 **7-30**
【附錄八】太魯閣峽谷遊客調查參考文獻 **7-35**
【附錄九】VERP 教育訓練手冊 **7-53**

表次

表 2-1 國家公園遊客衝擊的研究主題 2-2
表 2-2 承載量研究數字方法與指標方法之比較 2-5
表 3-1 臺灣遊客峽谷全區版問卷調查日期與樣本數 3-5
表 3-2 遊客中心版問卷調查日期與樣本數 3-6
表 3-3 布洛灣版問卷調查日期與樣本數 3-6
表 3-4 日本遊客版問卷調查日期與樣本數 3-7
表 3-5 大陸遊客版問卷調查日期與樣本數 3-8
表 3-6 國際遊客版問卷調查日期與樣本數 3-9
表 3-7 服務品質問項樣本 3-14
表 4-1 太魯閣遊客社經背景之比較 4-12
表 4-2 太魯閣遊客旅遊特性之比較 4-14
表 4-3 太魯閣遊客從事活動之比較 4-17
表 4-4 太魯閣遊客旅遊動機之比較 4-18
表 4-5 太魯閣遊客參觀景點之比較 4-19
表 4-6 太魯閣遊客最喜歡之景點比較 4-20
表 4-7 太魯閣遊客最不喜歡之景點比較 4-21
表 4-8 太魯閣遊客設施偏好構面平均值之比較 4-22
表 4-9 太魯閣遊客遊憩設施偏好之比較 4-23
表 4-10 太魯閣遊客服務設施偏好之比較 4-25
表 4-11 太魯閣遊客解說設施偏好之比較 4-27
表 4-12 太魯閣遊客安全設施偏好之比較 4-28

圖次

圖 2-1：植被覆蓋與遊客量關係圖 (Source: Hammitt & Cole, 1998) 2-4
圖 2-2：VERP 架構應用在國家公園，Adapted from NPS (2008)..... 2-7

摘要

關鍵詞：遊客體驗、資源保護、景點、設施偏好、服務品質

壹、計劃目的

本計劃目的有四：

一、文獻蒐集與回顧

二、遊客對太魯閣峽谷設施喜好與厭惡之調查

三、應用遊憩體驗與資源保護（VERP）至太魯閣之挑戰與機會

四、保育原則下提昇服務品質的作爲

貳、研究方法及過程

一、文獻蒐集與回顧

本研究目的是要探討國內外有關 VERP、遊憩使用、遊憩體驗、景點與設施偏好、服務品質等文獻，研究方法以關鍵字蒐尋國內外期刊、博碩士論文、及規劃報告等文獻，並予以整理歸納。

二、遊客對太魯閣峽谷設施喜好與厭惡之調查

研究對象以年滿 18 歲，在 2009 年 5-11 月間到訪太魯閣國家公園峽谷地之台灣遊、國際、日本與大陸遊客，計蒐集「臺灣遊客峽谷」問卷 1,198 份；「遊客中心版」問卷 219 份；「布洛灣版」問卷 234 份；「日本遊客版」問卷 196 份；「大陸遊客版」問卷 301 份；「國際遊客版」問卷 243 份，總計 2,391 份。

三、應用 VERP 至太魯閣國家公園之挑戰與機會

本計劃歷經半年的文獻蒐集整理與歸納、教育訓練、教育訓練手冊建立等工作，累積美國與臺灣玉山國家公園二年 VERP 計劃經驗，擬出太魯閣推動 VERP 計畫的機會與挑戰，做爲未來 3-5 年太魯閣推動 VERP 計畫之參考。

四、保育原則下提昇服務品質的作爲

研究對象以年滿 18 歲，在 2009 年 5-11 月間到訪太魯閣國家公園峽谷地之台灣遊、國際、日本與大陸遊客，計蒐集「臺灣遊客峽谷」問卷 1,198 份；「遊客中心版」問卷 219 份；「布洛灣版」問卷 234 份；「日本遊客版」問卷 196 份；「大陸遊客版」問卷 301 份；「國際遊客版」問卷 243 份，總計 2,391 份。

參、期末報告結果

一、文獻蒐集與回顧

文獻回顧結果總計有遊客旅遊特性、遊憩偏好 (包括遊客從事遊憩活動之動機、遊憩偏好的形成原因兩部分)、遊憩體驗 (包括遊憩體驗相關研究、遊憩偏好對遊憩體驗的影響兩部分)、遊憩體驗與設施偏好 (包括旅遊特性、遊憩地點、遊憩偏好、遊客動機及遊憩設施之關連；遊憩機會序列 (ROS)、遊憩體驗與資源保護 (VERP) 的理論背景；以地方爲基礎的休閒遊憩研究文獻三部分) 等四個主題。

二、遊客對太魯閣峽谷設施喜好與厭惡問題調查

此部分共有四個研究結果，首先是太魯閣峽谷遊客社經背景，其次是太魯閣峽谷遊客旅遊特性，第三是太魯閣峽谷遊客旅遊體驗，包含在峽谷從事的活動、旅遊動機、參觀景點、最喜歡的景點、及最不喜歡的景點等，第四則是太魯閣峽谷遊客設施偏好，包括中外遊客對峽谷全區的設施偏好、臺灣遊客對峽谷遊客中心的設施偏好、臺灣遊客對峽谷布洛灣的設施偏好、及臺灣遊客對峽谷設施滿意與否質性資料等。

三、應用VERP至太魯閣國家公園之挑戰與機會

此部份完成基本遊客調查，並於10月5日完成太魯閣幹部VERP教育訓練，根據美國與玉管處執行VERP二年的經驗，指出未來太魯閣推動VERP計劃的八項工作，以及面臨的機會：(1) 資源保護覺醒與自然觀光需求抬頭、(2) 理論基礎與實務經驗成熟、(3) 從被動反應到積極主動的思維、(4) 符合世界潮流、及 (5) 具有前瞻性主管的支持，面臨的挑戰則包括 (1) 太管處上下對VERP管理架

構的歸屬感、(2) 公眾參與的疑慮與不確定性、(4) 體制與經費的不確定性、和 (4) 改變現存管理架構與政策的不確定性。

四、保育原則下提昇服務品質的作爲

此部分共有三個研究結果，首先，呈現太魯閣峽谷中外遊客對各項服務品質的看法，包括設施品質、體驗品質、服務品質、及資訊品質等。其次是呈現擁擠與服務品質的關連；遊客對峽谷整體服務品質的感覺；以及遊憩衝擊與服務品質的關連。第三則是呈現遊客最不滿意的感受與經驗，以及遊客對峽谷的改善建議。

第一章　緒論

第一節 前言

國家公園之劃設是爲保護國家特有自然風景、野生動物及史蹟，並提供國民育樂及研究使用，因此國家公園經營必須在不違反保育國家公園珍貴之資源的前提下，合理提出遊憩使用。因此當一個國家公園、國家森林、或是風景區供遊憩使用時，在經營管理上會面臨一個據點或一條步道應有多少的使用量，在資源永續利用觀點是可以接受的。因爲資源經營管理者總是面臨到一個共同的問題，資源保育與資源使用如何兼顧的問題。然而要解決此問題的答案會是很籠統的或是多種的，常常和一般的想法不一致，「它沒有一個標準答案。」因爲當問題是一個概念性、一般化的問題時，而在操作上如果是不夠精確的話，通常所獲得的答案也不是唯一的或是絕對的答案。從學理上得知，遊憩經營目標、想要提供之遊憩體驗及遊客的類型均影響妥適的遊憩使用量之決定。

經營者一邊要發展遊憩資源供人類使用，另一邊卻須要保護遊憩資源免於過度使用或不當的使用造成資源品質惡化或耗竭。容許量概念的出現就是提出來處理資源使用與保育平衡議題的一個依循原則。容許量概念的發展是源自於森林的法正林和永續收穫的概念。自從容納量的概念被引進戶外遊憩經營之後，遊憩資源經營者對此概念常持著過度的期待，而此名詞本身亦有隱含它能告訴人們一個權威數字，讓管理者決然判定有多少人可以 在那個遊憩據點進行活動，因而誤導經營管理者的思考範圍與經營投入的方向。其實容納量概念是一種動態的概念，並非是一種靜態的數字；促成動態的關係可能是自然實質環境的因子、經營目標和經營措施，或是遊客偏好的體驗。

這個動態概念運作下所產生的結果是遊憩體驗的品質、遊客間互動的型態及自然實質環境的改變。本計劃即在動態概念下，將容納量評估發展爲以指標方法 (An Indicator-Based Approach)來建構玉山國家公園的遊憩體驗與資源品質的管理架構。

國家公園設立的宗旨在於保護自然與人文資源，並提供國人優質的旅遊環境，瞭解國家公園之遊客喜好需求情形才能擬定有效之經營管理策略，而太魯閣峽谷 96 年由英國「維京旅遊保險公司」調查指出爲該國人民必遊之世界十大

景點之第 5 名，另 97 年由交通部觀光局及遠見雜誌評鑑爲「友善旅遊縣市評選」之冠。

目前太管處各項設施日趨完善，且今各級政府推動「創新精進服務品質」工作，因此有必要瞭解國內外訪客對遊憩景點與相關服務旅客之設施、項目喜好及厭惡標的等問題，以作爲改進管理的決策參考。而對於各項厭惡標的問題，如何在保育原則下，達到資源保護與遊憩體驗雙贏的最大效益等，希借鏡先進國家之遊憩使用與資源保護之施行方法，期建構品質指標，建立遊憩衝擊監測系統等，並納入管理之行政作業系統，以落實資源保護與增加遊憩體驗等目標。

要解決上述課題，本研究團隊認爲，不應該頭痛醫頭腳痛醫腳，本計劃建議要彷照美國優勝美地國家公園 VERP 計劃的經驗，建立太魯閣國家公園的 VERP 架構，及品質指標與標準之制定。一方面指認太魯閣國家公園遊憩資源，包括自然環境、人文環境及管理環境。回顧與分析玉山國家公園或保護區遊客使用監測研究現況。另一方面期能建立遊憩衝擊和監測系統，以保障遊客遊憩品質與資源保護。並在建立 VERP 經營管理架構之前，先完成下列之研究目的與問題。

第二節 計畫目的

本計劃認爲建立國家公園遊客體驗與資源保護架構，認定與評估潛在品質指標與標準，是刻不容緩的課題，且是一個應該長期的承諾，及值得持續研究的課題，期望能夠藉著立法程序與預算方法，將 VERP 架構與品質監測制度納入國家公園行政作業，如果我們立志要保護台灣珍貴的國家公園資源，並維持遊客遊憩品質的話。

太魯閣國家公園峽谷地區若要應用 VERP 做爲管理架構，在組成研究與管理團隊並建立公眾參與策略之前，必須充分了解「峽谷地區」遊客的基本資料 (who are they and what they are doing)、遊客對峽谷地區景點與設施喜好與厭惡的程度，以提升峽谷地區遊客遊憩體驗與資源保護 (VERP)。同時，在 VERP 的資源保育原則下，如何提昇太魯閣國家公園之服務品質與作爲，亦是不可忽視的挑戰。再者，近年來，國家公園管理單位亦應重種不同國籍遊客、不同族群遊客、以及不同遊憩型態遊客的遊憩需求，因此有必要探討並比較遊客特徵、使用特性、遊憩體驗、景點與遊憩設施及資源與社會屬性之喜好與厭惡程度、及對太魯閣國家公園服務品質之態度。總合上述，本研究目的有四：

(一) 文獻蒐集與回顧

(二) 遊客對太魯閣峽谷景點設施喜好與厭惡問題調查

(三) 遊憩體驗與資源保護（VERP）之應用

(四) 保育原則下提昇服務品質的作爲

並歸納出以下五個具體的研究問題

(1)、調查峽谷遊客之特徵與遊憩使用特性

(2)、調查峽谷遊客之遊憩體驗

(3)、調查峽谷遊客對景點與遊憩設施及資源與社會屬性之喜好與厭惡程度

(4)、調查峽谷遊客對太魯閣國家公園服務品質之態度

(5)、應用 VERP 至太魯閣國家公園之挑戰與機會。

第二章　文獻回顧

第一節　國家公園遊客衝擊

國內外國家公園都面臨遊憩需求的強大壓力，遊客量增加有利有弊，好處包括社會大眾支持保護區的成立與維護，更多社會大眾對自然保育有正確的了解，遊憩增加的經濟收益有利於保護區成立，有利自然保育團體收入，有利社區經濟發展，進而有利於環境與設施的基礎建設等 (Lockwood et al., 2006)。然而，遊客量增加對環境產生的壞處也不勝枚舉，包括植被的衝擊 (植被覆蓋的流失、外來種的入侵、樹木根部的裸露、設施發展而移除植被等)，土壤的衝擊 (枝葉層移除與土壤的流失、土壤成分改變、土壤水分下降)，野生動物的衝擊 (棲息地改變、野生動物受到干擾、野生動物行爲的改變、野生動物健康與繁殖受損、野生動物死亡率增加等)，水資源的衝擊 (水體濁度與沈澱物增加、人類排泄物)，視覺美觀的衝擊 (垃圾、人類排泄物、塗鴨與破壞行爲等) (Buckley, 2004; Hammitt & Cole, 1998; Leung & Marion, 2000)。面對遊客量增加所帶來的衝擊，不但會降低資源與景觀的品質，還會威脅敏感的棲息地及瀕臨絕種的物種，影響遊憩體驗與品質，增加管理與維護的成本，甚至降低遊憩使用量與經濟收入。研究顯示垃圾與資源衝擊是主要的管理課題，而且資源衝擊對遊憩體驗可能有重大的影響 (Lawson & Manning, 2002; Manning, Leung, & Budruk, 2005; Newman & Manning, 2005)。

1916年美國國家公園署就立法規定「國家公園要保護美景、自然與歷史文物、生存其中的野生動物，並確保未來子孫在享受國家公園資源時，不影響上述自然與文化資源」，因此，國家公園永遠必須面臨遊憩使用與資源保護的兩難，要克服這樣的兩難，專家學者自1920年就開始從事遊客衝擊相關研究，繼而從承載量研究發展成 LAC 和VERP品質管理架構，最後形成明確具體的遊憩與資源品質監測系統 (NPS, 2006)。

第二節 遊客衝擊與承載量

遊客衝擊研究始自 1920 年代，至 1930 年代英國第一次從事踐踏的實證研究 (Leung & Marion, 2000)，1940-1950 年代美國才開始進行遊客衝擊的科學研究。由於遊憩使用與衝擊的持續增加，1960 年代日本在亞洲展開了第一個遊客衝擊研究，1970 年代則是歐洲與北美實證研究的盛行時期，並開始承載量的相關研究。1980 年代開始用保護區管理架構來從事承載量的研究，這些架構包括 LAC 和 VERP。1990 年代遊客衝擊研究逐漸國際化並重視野生動物的衝擊。2000 年代，遊客衝擊研究開始重視評估與監測方法之標準化與精緻化的課題，因此指標發展是現代遊憩資源經營管理的主要研究題材。

總而言之，遊客衝擊研究是爲了減緩遊客衝擊的問題，提供遊客承載量經營的資料，但是過去遊客衝擊研究有偏重步道、露營地和人類踐踏效果之傾向，而遊客衝擊研究逐漸形成一種新的科學研究領域，稱爲「遊憩生態學 (Recreation Ecology)」，主要是針對遊客衝擊與研究如何有效經營管理的方法 (Hammitt & Cole, 1998)。本文整理出北美地區國家公園遊客衝擊五大研究主題及相關例子如表 2-1。

表 2-1 國家公園遊客衝擊的研究主題

研究主題	例子及研究地點
遊客衝擊評量與監測 (Visitor impact assessment and monitoring)	Belnap (1998), Arches National Park, Utah
執行遊客量規劃架構 (Implementing visitor use planning frameworks (‘visitor capacity’)	Manning et al. (2005), Boston Harbor Islands National Recreational Area, Massachusetts
遊客與基地管理行動成效研究 (Effectiveness of visitor and site management actions)	Park et al. (2008), Acadia National Park, Maine
基地復原成效研究 (Effectiveness of site restoration)	Cole (2007), Eagle Cap Wilderness, Oregon
遊客的衝擊知覺與經驗與行爲效應研究 (Visitor perception of impacts and its experiential and behavioral effects)	Farrell et al. (2001), Mount Jefferson Wilderness, Oregon

Source: 本文作者整理

遊客衝擊評量與監測研究，譬如優勝美地國家公園非正式步道 (informal trails) 監測，所謂非正式步道是指由遊客自行創造出來的步道，不屬於公園正

式步道系統，有時稱爲「社會步道 (social trails)」。非正式步道造成很多管理的問題，包括步道品質下降，公園景觀破壞，入侵敏感棲息地，造成遊客安全與法律責任歸屬問題。非正式步道可以做爲管理指標，依非正式步道的現況 (程度、分佈、和情況)、步道形成的時空模式與趨勢，代表資源品質降低的警訊、是否需要進一步採取管理行動、及管理成效的評估等。非正式步道衝擊評估的品質標準則可以包括總長度、不可接受狀況的長度、步道的密度、瀕臨絕種物種棲息地附近步道的密度、以及景觀和棲息地破碎化的程度等。至於執行遊客量規劃架構研究意即永續遊客使用規劃研究 (sustainable visitor use planning)，其主要研究項目包括：決定遊客使用類型與程度的永續性、規劃架構的概念基礎 (立法與管理目標、減低負面衝擊、減低遊客衝突等)。

上面的論述可以看出遊客衝擊研究與承載量研究是相關的，然而，國家公園承載量研究發展沿革略有不同，承載量研究肇始於 1930 年代中期，並於 1960 年代成爲原野地或保護區重大的管理課題，當時對承載量的定義爲「一個區域能夠維持一定遊憩品質的程度」(Wagar, 1964)。而國家公園的承載量的定義爲「遊憩使用型態與使用量達成維持資源品質與遊客體驗的程度」(NPS, 2006)。由上述不同年代承載量的定義，可以看出承載量的概念，已從 1960 年代重視「遊客總量的決定」到 2000 年代變成重視公園資源品質與遊客體驗品質，這樣的轉變對承載量研究有很多意涵與啓示。

國家公園爲什麼要研究承載量呢？一方面是法令規定國家公園必須將承載量納入整體經營管理計劃 (1978 National Parks and Recreation Act, P.L. 95-625)，一方面是因爲國家公園管理政策規定「整體經營管理計劃必須符合 16 USC 1a-7(b) 的規定，並且必須在公園內所有區域中實施承載量管理 (p.24)」,「當做承載量決策時，公園最高主管必須儘可能採取有自然與社會科學依據的資料，來支持他/她的決策 (p.100)」(NPS, 2006)。早期承載量研究主要採用「數字承載量」的觀念，著重設施與空間承載量，普遍認爲遊憩使用與衝擊存在一種絕對關係，圖 2-1 顯示植被覆蓋減少與遊客量使用的簡化與絕對關係。然而，此簡化與絕對關係只在少數指標和地方層級遊憩區獲得印證，並未在區域或國家公園層級獲得印證來做遊客承載量決策。早期承載量研究的觀念，導致完全以「數字」做爲遊客的標準，管理單位只在乎「遊客量」是否超過規範，然而，

數字規範顯然很難提升遊憩品質，遊客承載量主要的問題是，多少遊客是太多？我們怎麼知道遊客太多？公園管理人要管什麼？是數字或是資源與社會狀況？數字是手段或是目的？直到 1990 年代才開始重新檢討承載量問題，從決定數字 (使用量限制) 改變爲決定可接受的遊憩現況。因此承載量研究逐漸由「數字方法」(numerical approach) 轉變爲「指標方法」(indicator-based approach)。

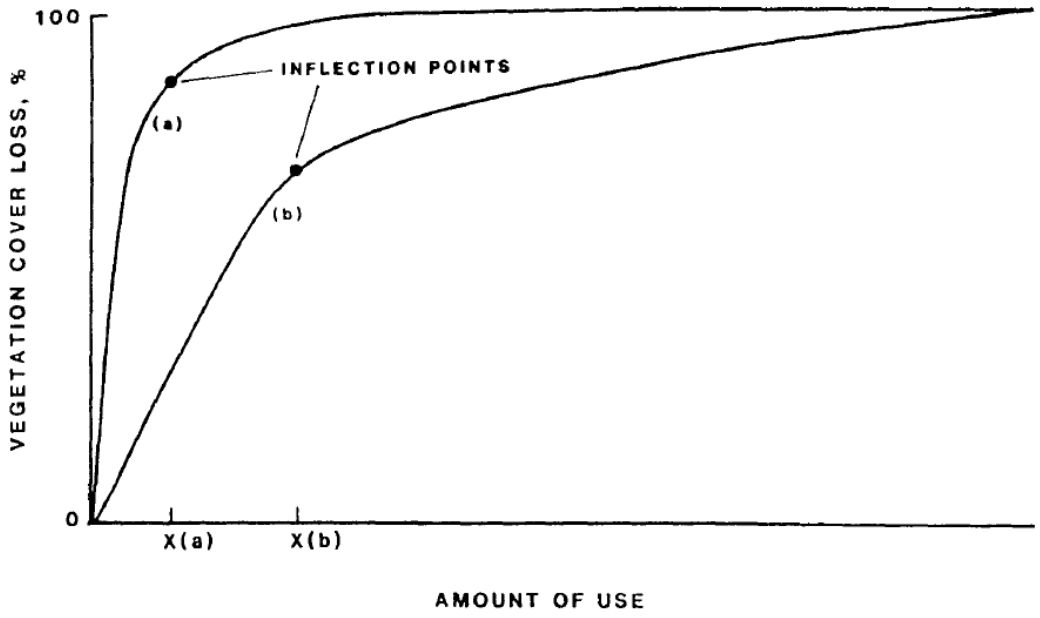

圖 2-1 植被覆蓋與遊客量關係圖 (Source: Hammitt & Cole, 1998)

表 2-2 比較承載量研究數字方法與指標方法，顯示指標方法爲承載量管理架構優於數字方法，因爲指標方法假設資源與社會狀況並非一成不變的，因此管理者和規劃者必須確定管理目標、重視公眾參與、動態管理環境、並持續監測成效，在執行時必須遵循應有的步驟或順序。首先要確定資源與社會可接受狀況，及如何管理這些狀況。至於管理架構的使用有三個原則：(1) 決策透明與前後一致，(2) 了解問題的衝突與利弊得失，(3) 建立理想資源狀況的共識。表 2-2 亦突顯過去臺灣國家公園、保護區及森林遊樂區經營管理單位 (林晏

州，2006；林晏州、陳惠美，2006) 及學術界 (林文和，2001；林晏州，2003) 追求魔術數字承載量的謬誤，未來應從數字方法的迷思走出來，並以指標方法來管理國家公園、保護區及森林遊樂區的遊客衝擊與承載量課題。近年來，黃文卿、林晏州 (2002) 以玉山國家公園爲例，建議永續經營管理指標應該納入台灣國家公園體系中，然而他們主要探討的是廣泛的國家公園經營管理課題，且經營管理指標的選擇只有文獻回顧與專家意見，並無實證資料佐證。

表 2-2 承載量研究數字方法與指標方法之比較

數字方法	指標方法
多少遊客是太多？	資源與社會狀況改變多少是可接受的？
數字是非常技術性，因此可以只用客觀科學方法來解決	指標是社會性或政治性課題，雖然科學可以協助管理做決定，但決定仍要靠判斷與共識
決定全靠遊憩使用與遊憩衝擊的關係	決定是仰賴管理目標，因此指標與標準是關鍵的，了解遊憩使用與遊憩衝擊的關係會有幫助但非決定性
專家決定，不需要公共參與	專家參與，但公共參與很重要
規劃階段做決定 (因此是規劃工具)	規劃階段決定後，需要不斷視情況調整，(因此是管理工具)
使用量是唯一管理考慮因子 (使用限制)	所有使用特性都必須列入考慮
動態管理環境下，反應遲頓	適合於適整與動態管理環境
只監測使用量一因子, 不需監測計劃	指標的持續監測計劃非常重要

Source: 本文作者整理

第三節　以VERP經營管理架構來管理承載量

VERP 經營管理架構是用來解決國家公園遊憩使用與承載量的問題 (Hof et al., 1994; NPS, 1997)，此架構是累積過去 30 年原野和戶外遊憩研究、規劃與管理經驗而形成的 (Hof & Lime, 1997; Manning, 1999)，並且在 1992 首先在 Arches National Park 測試 (Hof et al., 1994; Manning, Lime, Hof, & Freimund, 1995)，之後又在不同的國家公園應用過 (Manning et al., 2005)，其中優勝美地國家公園的例子是最全面而複雜的 (Bacon, Roche, Elliot, & Nicholas, 2006)。

VERP 管理架構操作包含規劃設計與管理策略兩大步驟，規劃設計包括 (1) 形成核心規劃團隊，(2) 發展公共參與策略，(3) 決定理想的資源與體驗狀況 (desired future conditions)，(4) 對分區 (zoning) 提出管理的解決方案。所謂理想的資源與體驗狀況，在優勝美地 VERP 計劃中是指顯著出色的價值 (outstanding remarkable values)，也就是要保護該河川科學、美景、遊憩、生物、文化、地質、及水文價值。而 VERP 應用遊憩機會序列分區使用的概念，如將 Merced River 流域分爲 (1) 原野區，(2) 遊憩體驗區，及 (3) 發展區等，分區將因國家公園資源環境與擬提供遊客體驗的不同，而不同的分區方法。而管理策略包括 (1) 確認各分區之資源與體驗指標，(2) 確認指標的品質標準，(3) 建立監測計劃綱領，(4) 持續與公眾接觸談判，(5) 決定管理行動策略等。因此 VERP 最終目的是要採取管理行動，靠監測操作手冊來確保管理指標與品質標準，才能確保遊客體驗及遊憩資源品質。

圖 2-2 顯示 VERP 架構應用在優勝美地國家公園的實例，首先，國家公園管理者必須確定管理範圍及活動與設施，譬如步道或野生動物餵食問題。其次，要訂定過度使用的警告指標，並確定採取管理行動的評量標準。第三要選定需要監測的基地，綠燈代表遊客使用符合品質標準，黃燈警告已接近標準，紅燈代表已超越標準，必需採取管理行動，而採取行動後應持續監測，並評估衝擊的原因，因此監測必須持續不斷，監測與管理行動是循環的。

管理者的任務是避免或減低負面衝擊，降低衝突以提高遊憩品質，使遊憩使用與程度能夠達到永續，因爲研究承載量是爲了永續遊憩與資源管理，爲了提升遊憩品質，而不是以控制遊客人數爲目的。圖 2-2 指標是指可評量的變數，代表重要資源與品質的指標。Watson 和 Cole (1992), IWGIST (1993) 等人

曾確認遊憩使用永續性指標，然而確認或選擇指標過程與步驟的研究並不多。

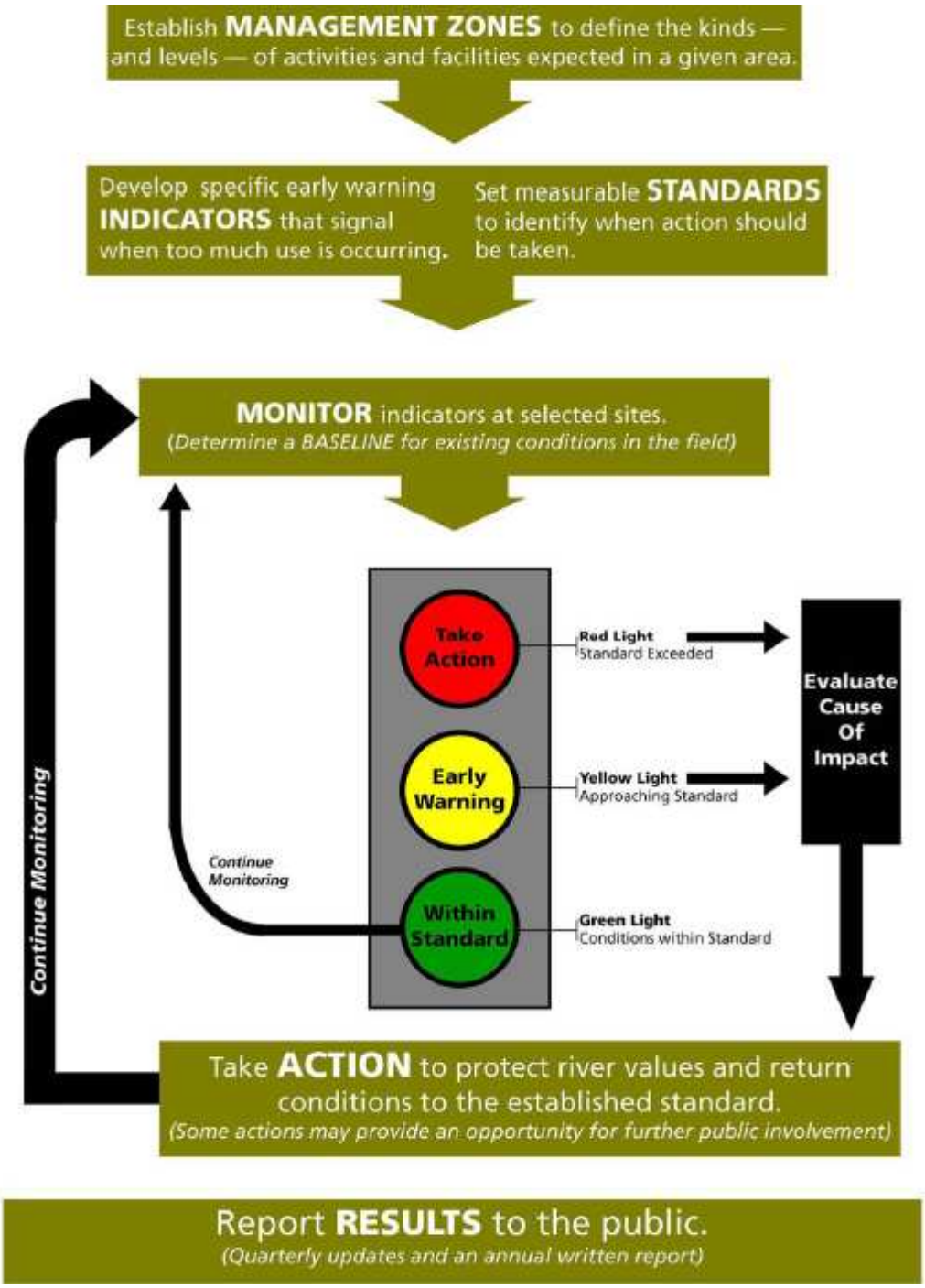

圖 2-2 VERP 架構應用在國家公園，Adapted from NPS (2008)

第三章　研究方法

第一節、文獻蒐集與回顧

本研究目的是要探討國內外有關遊憩使用、遊憩體驗、景點與設施偏好、服務品質等文獻，以做爲與本研究計劃結果對話討論之用。文獻蒐集與回顧部份，遊憩體驗與資源保護（VERP）相關文獻完成。在旅遊特性、旅遊動機、遊憩使用、遊憩體驗、景點設施偏好、服務品質、遊憩體驗與設施偏好、遊憩機會序列、VERP、以地方爲基礎之休閒遊憩相關文獻。

本計畫以關鍵字蒐尋國內期刊、國內博碩士論文、國外期刊、及國外博碩論文，完成文獻資料蒐集，包括遊憩動機文獻國內期刊、國內博碩士論文、國外期刊、及國外博碩論文，各 10、11、9、10 篇，共計 40 篇。遊憩使用文獻國內期刊、國內博碩士論文、國外期刊、及國外博碩論文，各 7、10、8、12 篇，共計 37 篇。服務品質文獻國內期刊、國內博碩士論文、國外期刊、及國外博碩論文，各 12、20、10、17 篇，共計 61 篇。景點與設施偏好文獻國內期刊、國內博碩士論文、國外期刊、及國外博碩論文，各 11、13、5、12 篇，共計 41 篇。跨使用型態文獻國內期刊、國內博碩士論文、國外期刊、及國外博碩論文，各 1、3、9、8 篇，共計 21 篇 (詳見附錄參考書目)。

文獻回顧的預期結果將有四個重要主題，譬如遊客旅遊特性、遊憩偏好 (包括遊客從事遊憩活動之動機、遊憩偏好的形成原因兩部分)、遊憩體驗 (包括遊憩體驗相關研究、遊憩偏好對遊憩體驗的影響兩部分)、及遊憩體驗與設施偏好 (包括旅遊特性、遊憩地點、遊憩偏好、遊客動機及遊憩設施之關連；遊憩機會序列 (ROS)、遊憩體驗與資源保護 (VERP) 的理論背景；以地方爲基礎的休閒遊憩研究文獻三部分)。

第二節、遊客對太魯閣峽谷景點設施喜好與厭惡調查

此部分主要以量化研究方法，來調查遊客對太魯閣峽谷遊客的社經背景、旅遊特性、旅遊動機、參觀景點、以及設施的喜好與厭惡，並佐以質性研究開放性問卷方法，滿意與最不滿意的設施，以及對太魯閣峽谷服務改善的意見，以補彌量化問卷調查之不足。

本節預期的研究結果有四，首先是太魯閣峽谷遊客社經背景，其次是太魯閣峽谷遊客旅遊特性，第三是太魯閣峽谷遊客旅遊體驗，包含在峽谷從事的活動、旅遊動機、參觀景點、最喜歡的景點、及最不喜歡的景點等，第四則是太魯閣峽谷遊客設施偏好，包括中外遊客對峽谷全區的設施偏好、臺灣遊客對峽谷遊客中心的設施偏好、臺灣遊客對峽谷布洛灣的設施偏好、及臺灣遊客對峽谷設施滿意與否質性資料等。

壹、研究範圍

研究地點界定爲太魯閣閣口至天祥西寶地區的太魯閣峽谷地區，包括遊客中心、長春祠、砂卡礑步道、燕子口、九曲洞、綠水、布洛灣、錐麓古道、白楊步道、和天祥、西寶等。

貳、研究對象

研究對象爲年滿 18 歲以上，在 2009 年 5 月至 11 月間到訪太魯閣國家公園峽谷地區之國內外遊客。遊客分爲「台灣遊客」、「國際遊客」、「日本遊客」與「大陸遊客」四個類別。台灣遊客包括花蓮本地居民及外縣市遊客。國際遊客以歐美人士爲主，除了日本、大陸、香港之外的國際遊客。

參、抽樣方法

抽樣方法因目的不同而有三個方法。

問卷設計：量化與質化調查階段

於 5 月 16、17 日 (星期六、日) 準備 150 份空白問卷並派 4 位訪員駐點於

太魯閣國家公園峽谷段之遊客中心、砂卡噹、布洛灣、天祥，問卷調查時間爲上午九點至下午四點，以便利抽樣方法，對台灣遊客進行問卷設計之調查工作，2 天一共完成 107 份有效問卷。

問卷設計：焦點團體訪談階段

除了一般遊客之外，亦於 98 年 6 月 9、18、19、22、24 日及 8 月 2、14 日，分別對花蓮地區之「救生教練協會」、「觀光計程車業者」、「醫療專業人士」、「外交部東辦處人員」、「瑞穗觀光業者」、「花蓮旅行社公會」以及「花蓮縣健行協會」等七個公私部門團體進行焦點團體問卷訪談，每次訪談人數約爲 4~8 位受訪者，受訪者名單請協會或團體負責找尋具有太魯閣峽谷旅遊經驗者，七個團體總共獲得 38 份問卷訪談。

正式資料蒐集階段

抽樣方式採取時間隨機抽樣，調查期間爲 2009 年 5-11 月，問卷調查時間抽出之後，包括假日與非假日時段，每次派員 2~12 位訪談工作人員於各遊憩據點，包括遊客中心、長春祠、砂卡噹步道、燕子口、九曲洞、綠水、布洛灣、錐麓古道、白楊步道、西寶地區和天祥，在現場以便利與配額抽樣方式 (考量性別與年齡分層) 進行問卷調查。

肆、問卷設計與內容

依據第一階段 107 份問卷及焦點團體訪談結果，依據受訪者對問卷內容提出之建議修改，修改完成後之問卷，接著進行「正式版問卷」發放前的預試，預試對象仍針對台灣遊客，於 98 年 7 月 26、29 日兩天在太魯閣國家公園峽谷地區的遊客中心、砂卡礑步道、布洛灣、天祥管理站等四個據點預試「臺灣遊客峽谷全區版」問卷，完成 109 份；在遊客中心預試「遊客中心版」問卷，完成 25 份；以及在布洛灣與山月邨預試「布洛灣版」版本，完成 24 份。問卷預試後修改，即爲本計畫「景點與設施偏好」及「服務品質」計畫之正式問卷。遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡調查之問卷內容分爲四部份，第一部分爲「旅遊特性與遊憩體驗」,「旅遊特性」問項包括參訪太魯閣峽谷的次數、交通工具、

資訊來源、參加團體的大小、同伴性質等；「遊憩體驗」問項包括從事活動、旅遊動機、參觀景點、最喜歡的景點、最不喜歡的景點和滿意度等。第二部分爲「設施偏好」，主要區分爲「遊憩設施」、「服務設施」、「解說設施」、和「安全設施」四個構面，共有 20 個問項；唯遊客中心與布洛灣版本，特別量身製作問項，遊客中心版本也是四個構面，但有 43 個問項，而布洛灣版本則增加「住宿設施」構面，總共有 42 個問項。第三部份爲遊客基本資料，包括性別、年齡、教育程度、居住地、和收入。

正式問卷部份依國籍區分爲四種版本，分別爲「臺灣遊客峽谷全區版」(詳見【附錄二】)、「日本遊客版」(詳見【附錄七】)、「大陸遊客版」(詳見【附錄五】)和「國際遊客版」(詳見【附錄六】)；此外，本計畫基於太魯閣經營管理的需求，並以兩個最重要的遊憩據點，另外設計「臺灣遊客遊客中心版」(詳見【附錄三】)和「臺灣遊客布洛灣版」(詳見【附錄四】)。

「國際遊客版」問卷依據「臺灣遊客峽谷全區版」內容由計劃主持人許義忠教授翻譯而成，並經過觀光遊憩領域專家學者修改後完成；「日本遊客版」問卷也是依據「臺灣遊客峽谷全區版」內容委託私人翻譯社翻譯而成，並經熟悉日文的董二爲教授 (Alabama State University) 幫忙修改而完成；「大陸遊客版」問卷亦依據「臺灣遊客峽谷全區版」，請本籍爲中國的 Alabama State University 董二爲教授翻譯而成。

伍、資料蒐集

問卷設計在格式上，採用「閱卷王」格式，有助於受訪者作答，並可以提升資料分析的速度與效率。問卷製作請專業印刷廠印製，採用回收紙，問卷版面設計精美易於作答。

此部分實際資料蒐集情形，「臺灣遊客峽谷全區版」發出 1,300 份，回收有效問卷 1,198 份；「遊客中心版」發出 300 份，回收有效問卷 219 份；「布洛灣版」發出 300 份，回收有效問卷 234 份；「日本遊客版」發出 300 份，回收有效問卷 196 份；「大陸遊客版」發出 350 份，回收有效問卷 301 份；「國際遊客版」發出 300 份，回收有效問卷 243 份。以上，總計有效問卷爲 2,391 份。資料蒐集過程詳述如後。

一、臺灣遊客峽谷全區版

「臺灣遊客峽谷全區版」於 8 月 12 日~9 月 20 日間以排班方式分派 2~10 位訪員駐點於遊客中心、砂卡礑、布洛灣、天祥，駐點時間爲上午九點至下午四點，一共完成 1,198 份有效問卷。資料蒐集過程順利，受訪者回答沒有困難，訪員訓練要求訪員「重質不重量」，因此平均每人每天只完成 10 份問卷。

表 3-1 臺灣遊客峽谷全區版問卷調查日期與樣本數

【正式問卷: 臺灣遊客峽谷全區版】發出問卷:1,300 份　訪員人數:2~10 人				
日 期	地 點	廢卷	有效問卷	累計
8/12(三)	布洛灣、天祥、遊客中心		8	8
8/29(六)	布洛灣、天祥、遊客中心		98	106
8/30(日)	布洛灣、天祥、遊客中心		106	212
9/1(二)	布洛灣、天祥、遊客中心、砂卡礑		51	263
9/2(三)	布洛灣、天祥、遊客中心		49	312
9/4(五)	布洛灣、遊客中心、砂卡礑		51	363
9/5(六)	布洛灣、天祥、遊客中心		92	455
9/6(日)	布洛灣、天祥、遊客中心		95	550
9/7(一)	遊客中心、砂卡礑		49	599
9/8(二)	遊客中心		63	662
9/10(四)	布洛灣、遊客中心、砂卡礑		78	740
9/11(五)	遊客中心、砂卡礑		40	780
9/12(六)	布洛灣、天祥、遊客中心		116	896
9/14(一)	布洛灣、遊客中心		41	937
9/16(三)	布洛灣、天祥、遊客中心		39	976
9/18(五)	布洛灣、天祥、遊客中心		39	1,015
9/19(六)	布洛灣、天祥、遊客中心		108	1,123
9/20(日)	布洛灣、天祥、遊客中心		86	1,209
			-11*	1,198
*其中 9 份爲外籍華僑 (1 份遺失，只剩 8 份)、2 份日籍華僑所填之問卷，已歸類爲“國際遊客”問卷；因此總數爲 1,198 份。				

二、遊客中心版

「遊客中心版」於 9 月 25 日~11 月 7 日期間在平日及假日以排班方式分派 2~4 位訪員駐點於太魯閣國家公園之遊客中心，包括遊客中心服務台區域、簡報室外、展示館內外、兒童閱讀區、生態教育館、餐廳內外、戶外大草坪、停車場等區域，駐點工作時間爲上午九點至下午四點，一共回收 219 份問卷。

表 3-2 遊客中心版問卷調查日期與樣本數

【正式問卷:遊客中心版】發出問卷:300 份　訪員人數:2~4 人				
日 期	地 點	廢卷	有效問卷	累計
9/25(五)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		40	40
9/26(六)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		38	78
10/2(五)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		19	97
10/9(五)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		28	125
10/23(五)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		1	126
10/24(六)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		29	155
10/25(日)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		15	170
10/30(五)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		1	171
10/31(六)	展場、閱讀室、服務中心、餐廳、戶外廣場		43	214
11/7(六)	新城火車站		5	219
*另外有 5 份是 11/7(六)路跑在新城火車站完成的，不是在遊客中心區域完成，仍加進份數。遊客中心版總數爲 219 份。				

三、布洛灣版

「布洛灣版」於 9 月 25 日~10 月 31 日期間在平日及假日以排班方式分派 2~4 位訪員駐點於太魯閣國家公園之布洛灣遊憩區，包括服務台區域、簡報室外、展示館內外、餐廳內外、戶外大草坪、山月邨內外、停車場等區域。駐點工作時間爲上午九點至下午四點，一共回收 234 份有效問卷 (見表 3-3)。

表 3-3 布洛灣版問卷調查日期與樣本數

【正式問卷:布洛灣版】發出問卷:300 份　訪員人數:2~4 人				
日 期	地 點	廢卷	有效問卷	累計
9/25(五)	布洛灣上下台地、大廣場、餐廳		38	38
9/26(六)	布洛灣上下台地、大廣場、餐廳		43	81
10/2(五)	布洛灣上下台地、大廣場、餐廳		24	105
10/9(五)	布洛灣上下台地、大廣場、餐廳		45	150
10/24(六)	布洛灣上下台地、大廣場、餐廳		18	168
10/25(日)	布洛灣上下台地、大廣場、餐廳		29	197
10/31(六)	布洛灣上下台地、大廣場、餐廳		37	234
布洛灣版總數爲 234 份。				

四、日本遊客版

「日本遊客版」問卷印製 300 份，於 2009/9/14~2009/11/23 期間一共完成 196 份有效問卷 (見表 3-4)。

表 3-4 日本遊客版問卷調查日期與樣本數

【正式問卷:日本遊客版】問卷:300 份　訪員人數:2~4 人				
日 期	地 點	廢卷	有效問卷	累計
9/14(一)	布洛灣		1	1
9/19(六)	導遊協助		4	5
9/20(日)	導遊協助		7	12
9/21(一)	導遊協助		16	28
9/24(四)	導遊協助、布洛灣		2	30
9/25(五)	布洛灣		6	36
10/2(五)	峽谷區		1	37
10/10(六)	導遊協助		6	43
10/15(四)	導遊協助		3	46
10/20(二)	導遊協助		9	55
10/24(六)	導遊協助		8	63
10/29(四)	導遊協助		1	64
11/1(日)	導遊協助		2	66
11/2(一)	導遊協助		8	74
11/6(五)	導遊協助		5	79
11/7(六)	遊客中心、新城車站		11	90
11/10(二)	導遊協助		14	104
11/11(三)	導遊協助		3	107
11/12(四)	導遊協助		3	110
11/17(二)	導遊協助		1	111
11/18(三)	導遊協助		7	118
11/19(四)	導遊協助		16	134
11/20(五)	導遊協助、峽谷區		32	166
11/21(六)	導遊協助、長春祠、九曲洞		15	181
11/23(一)	導遊協助		15	196
日籍遊客版總數爲 196 份。				

日本版本總共採取四種方式蒐集資料。第一種模式係由接待日客飯店人員於客人用餐之餘進行訪談。第二種方式係 (a) 透過飯店人員與導遊接洽協助，再由日團導遊交予日客團體問卷填寫，於隔日退房時交回導遊，工作人員再進行回收問卷作業，(b) 透過藝品館司機將問卷發予接待日客團之導遊，於在花蓮參訪期間抽空請團員們填寫，行程結束後一併交回司機帶回，工作人員再進行回收問卷作業。第三種方式係於太魯閣國家公園峽谷現場進行訪談。第四種模式係於新城 (太魯閣) 火車站駐點尋求日本旅客填寫。

五、大陸遊客版

「大陸遊客版」問卷總共印製 350 份，於 10 月 2 日至 11 月 8 日間一共完成 301 份有效問卷 (見表 3-5)。

表 3-5 大陸遊客版問卷調查日期與樣本數

【正式問卷:大陸遊客版】發出問卷:350 份，訪員人數:2~4 人				
日 期	地 點	廢卷	有效問卷	累計
10/2(五)	導遊協助		3	3
10/7(三)	導遊協助		1	4
10/8(四)	布洛灣山月邨、遊客中心		4	8
10/9(五)	遊客中心		3	11
10/14(三)	導遊協助		1	12
10/19(一)	導遊協助、布洛灣藝品館	1	2	14
10/20(二)	導遊協助		1	15
10/21(三)	麗格飯店、經典飯店		3	18
10/22(四)	導遊協助、經典飯店	1	9	27
10/23(五)	麗格飯店		3	30
10/24(六)	麗格飯店		8	38
10/26(一)	洄瀾客棧		6	44
10/28(三)	麗格飯店、布洛灣藝品館、洄瀾客棧		24	68
10/29(四)	布洛灣藝品館、洄瀾客棧		9	77
10/30(五)	麗格飯店、布洛灣藝品館、洄瀾客棧		18	95
10/31(六)	麗格飯店、洄瀾客棧	1	27	122
11/1(日)	導遊協助、麗格飯店、洄瀾客棧		16	138
11/2(一)	導遊協助、洄瀾客棧		17	155
11/3(二)	洄瀾客棧		10	165
11/4(三)	導遊協助、麗格飯店、洄瀾客棧		20	185
11/5(四)	導遊協助		41	226
11/6(五)	導遊協助、洄瀾客棧	2	27	253
11/7(六)	洄瀾客棧		4	257
11/8(日)	洄瀾客棧		5	262
11/28(六)	加入 missing data 問卷		39	301
大陸遊客版總數爲 301 份。				

然而，大陸遊客問卷調查非常困難，於 8 月至 9 月底間在峽谷地區與「下榻旅館」駐點近二個月，幾乎「全軍覆沒」。主要幾個原因有三。第一，在太魯閣峽谷現場，大陸遊客因旅遊團行程緊湊，每個景點停留時間太短，不適合做問卷。第二、在下榻的旅館，大陸遊客熱衷於前往「藝品店」或市區購物，因此大多無暇接受訪談。第三也是最主要原因，係大陸遊客對「問卷調查」具有很強的抗拒與防禦心，即使贈予「小禮物」也效果不彰。

經過多次內部檢討，並請教資深導遊，最後採三種方式進行資料蒐集。第一種模式係派 2~4 名訪員駐點於花蓮市三家一般旅館 (經典假日飯店/洄瀾客棧/麗格飯店) 進行問卷調查，駐點時間自 2009/10/02~2009/11/08 止，於晚間 18:00~21:00 在上述旅館「擺攤」，並贈予本計畫特別印製的精美「太魯閣國家

公園風景明信片」一套六張，進行陸客問卷調查。第二種模式爲 (a) 透過布洛灣藝品館餐廳交予用晚餐之陸客團體導遊/領隊發放問卷填寫，於隔日參觀藝品店時交回，工作人員再進行回收問卷作業，及 (b) 透過花蓮導遊領隊協會將問卷發予接待陸客團之領隊/導遊，於在台參訪期間抽空請團員們填寫，工作人員再進行回收問卷作業。第三種模式係在太魯閣國家公園現場以守株待兔和積少成多的心態進行問卷調查。

六、國際遊客版

「國際遊客版」問卷印製 300 份，於 8 月 30 日~11 月 21 日期間一共完成 243 份有效問卷 (見表 3-6)。

表 3-6 國際遊客版問卷調查日期與樣本數

【正式問卷:國際遊客版】發出問卷:300 份　訪員人數:1~9 人				
日 期	地 點	廢卷	有效問卷	累計
8/30(日)	布洛灣(外籍華僑-全區中文版)		1	1
9/5(五)	布洛灣(外籍華僑-全區中文版)		1	2
9/6(日)	遊客中心(外籍華僑-全區中文版)		1	3
9/14(一)	遊客中心(外籍華僑-全區中文版)		2	5
9/19(六)	布洛灣、天祥(外籍華僑-全區中文版)		3	8
9/25(五)	布洛灣、遊客中心		8	16
9/26(六)	布洛灣、遊客中心、砂卡噹		11	27
10/2(五)	布洛灣、遊客中心		6	33
10/9(五)	布洛灣、遊客中心		7	40
10/31(六)	布洛灣		3	43
11/7(六)	遊客中心、新城火車站 (峽谷路跑)		85	128
11/8(日)	九曲洞、燕子口、布洛灣、長春祠、溪畔		17	145
11/12(四)	遊客中心、長春祠		15	160
11/13(五)	遊客中心、布洛灣		7	167
11/14(六)	遊客中心、布洛灣		8	175
11/15(日)	遊客中心、布洛灣		5	180
11/17(二)	遊客中心、長春祠		15	195
11/19(四)	遊客中心、長春祠、燕子口		5	200
11/20(五)	遊客中心、九曲洞、砂卡噹、燕子口、布洛灣、天祥		22	229
11/21(六)	遊客中心、砂卡噹、九曲洞、長春祠		14	243
*其中 8 份爲華僑所填寫之“臺灣遊客峽谷全區版”，歸類爲“國際遊客” 國際遊客版總數爲 243 份。				

資料蒐集共有二種方法，第一種方法於 8 月 30 日~11 月 21 日期間在平日及假日以排班方式分派 2~4 位訪員駐點於太魯閣國家公園峽谷段之遊客中心、砂卡礑、布洛灣、九曲洞、天祥及機動景點，駐點工作時間爲上午九點至下午四點，進行國際遊客“英文版”問卷發放與訪談。期間完成有效問卷 158 份。第二種方法於 11 月 7 日(六)上午八點至下午四點假「太魯閣峽谷馬拉松路跑」活動現場發放問卷，發放地點爲遊客中心、長春祠、新城火車站，前兩個地點爲路跑活動起迄點，而新城火車站爲國際遊客結束峽谷旅遊以及國際選手和親友結束路跑活動後等待交通車之要點，故派員駐點發放問卷。當天完成 85 份有效問卷。

陸、資料分析

量化問卷調查獲得的問卷，陸續請研究助理進行資料編碼，輸入第 14 版 SPSS 軟體，並進行敘述性統計分析，主要呈現各變項的頻率、百分比、排序、平均數與標準差等。期末報告時，尚未進行推論性統計分析工作。

質性問項部份，於資料蒐集中 (包括問卷設計與正式施測階段)，即陸續請研究助理，將 SPSS 資料檔轉換成文字檔，並予以分類。譬如到太魯閣峽谷旅遊動機，總共區分爲 24 種動機，超過原先問卷設計的 19 種動機。最滿意與最不滿意的設施，區分爲五大構面，包括遊憩設施、服務設施、解說設施、安全設施、與大眾交通等。最滿意與最不滿意的感受(體驗)，共分爲 29 種遊憩體驗。

第三節、應用 VERP 至太魯閣國家公園之挑戰與機會

VERP 可分爲管理規劃階段：1.組成跨領域研究計畫團隊，2.發展公共參與策略，3.檢視國家公園目標與宗旨、重要性、以及規劃的法令與困難等。資料庫建立階段：1.資源調查與分析，並依據國家公園資源及遊客體驗品質的狀況從事分區，2.形成資源品質潛在指標。指標評估選擇及品質標準階段：1.潛在指標的評估，2.指標的挑選，3.品質標準的制定。以及建立衝擊與監測系統階段。

本研究目的是在探討太魯閣峽谷地應用 VERP 可能帶來的挑戰與困難，此部分主要的工作有三項：

(1)．首先是 VERP 相關文獻蒐集整理與歸納，包括國家公園遊客衝擊、遊客衝擊與承載量、以 VERP 經營管理架構來管理承載量等文獻。

(2)．舉辦峽谷地區幹部及義工 VERP 教育訓練

(3)、了解太管處推動 VERP 管理架構在組織上、人力上、預算上、觀念上、以及民眾參與等議題上可能遭遇的挑戰與機會。期能爲未來建構 VERP 管理架構奠定良好的基礎。

第四節、保育原則下提昇服務品質的作爲

基本上，服務品質部分在研究範圍、研究對象、抽樣方法、問卷設計、資料蒐集、資料分析，都與上述「景點與設施偏好」大部分雷同。

壹、研究範圍

研究地點界定爲太魯閣閣口至天祥西寶地區的峽谷，包括遊客中心、長春祠、砂卡礑步道、燕子口、九曲洞、綠水、布洛灣、錐麓古道、白楊步道、和天祥、西寶等。

貳、研究對象

研究對象爲年滿 18 歲以上，在 2009 年 5 月至 11 月間到訪太魯閣國家公園峽谷地區之國內外遊客。遊客分爲「台灣遊客」、「國際遊客」、「日本遊客」與「大陸遊客」四個類別。台灣遊客包括花蓮本地居民及外縣市遊客。國際遊客以歐美人士爲主，除了日本、大陸、香港之外的國際遊客。

參、抽樣方法

抽樣方法因目的不同而有三個方法。

一、問卷設計：量化與質化調查階段

於 5 月 16、17 日 (星期六、日) 準備 150 份空白問卷並派 4 位訪員駐點於太魯閣國家公園峽谷段之遊客中心、砂卡噹、布洛灣、天祥，問卷調查時間爲上午九點至下午四點，以便利抽樣方法，對台灣遊客進行問卷設計之調查工作，2 天一共完成 107 份有效問卷。

二、問卷設計：焦點團體訪談階段

除了一般遊客之外，亦於 98 年 6 月 9、18、19、22、24 日及 8 月 2、14 日，分別對花蓮地區之「救生教練協會」、「觀光計程車業者」、「醫療專業人士」、「外交部東辦處人員」、「瑞穗觀光業者」、「花蓮旅行社公會」以及「花蓮縣健行協會」等七個公私部門團體進行焦點團體問卷訪談，每次訪談人數約爲

4~8 位受訪者，受訪者名單請協會或團體負責找尋具有太魯閣峽谷旅遊經驗者，七個團體總共獲得 38 份問卷訪談。

三、正式資料蒐集階段

抽樣方式採取時間隨機抽樣，調查期間爲 2009 年 5-11 月，問卷調查時間抽出之後，包括假日與非假日時段，每次派員 2~12 位訪談工作人員於各遊憩據點，包括遊客中心、長春祠、砂卡噹步道、燕子口、九曲洞、綠水、布洛灣、錐麓古道、白楊步道、西寶地區和天祥，在現場以便利與配額抽樣方式 (考量性別與年齡分層) 進行問卷調查。

肆、研究工具

此部分之研究工具採用許義忠於 2007 年在太魯閣從事跨文化服務品質研究的問卷，在做完上述問卷設計兩個階段後，將服務品質問項修改內容增加至正式問卷裡 (見表 3-7)。服務品質問卷總計有 21 個問項，區分爲設施服務品質 (問項 1-8)、體驗服務品質 (問項 9、10、14、20)、服務服務品質 (問項 11、12、13、15)、和資訊服務品質 (問項 16、17、18、19、21) 等四個構面。

此外，由於滿意度與服務品質問卷調查文獻顯示，受訪者的回答可能偏向「滿意」或「同意」，因此量化問卷調查的結果對經營管理，意義不大。因此，本計畫，問卷設計另外加上幾個開放問題。

研究問卷加入「遊客量指標」、「景點設施與品質」、和「遊客不當行爲」問卷項目，「遊客量指標」擬探討擁擠與服務品質的關連，問項包括，沿路景點太多遊客、太多團體遊客、停車場不夠、應該開放更多人進入峽谷；「景點設施與品質」主要調查遊客整體服務品質的感覺，遊憩景點與設施是否足夠的感覺等；而「遊客不當行爲」擬探討遊憩衝擊與服務品質的關連，問項則包括遊客亂丟垃圾、遊客不當行爲、遊客餵食野生動物、遊客干擾野生動物、遊客不遵守規範與管理規定。

此外，研究問卷也加上下列兩個開放性問題：

一、第一個問題是：在峽谷遊覽時，您最不滿意的感受或經驗是什麼？

二、第二個問題是：爲了提高遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務必須改善？

這些開放性問題的結果，雖然可以預期回答者比例不高，但是對那些「認真作答的受訪者」或「不滿意的受訪者」，其感受與體驗及服務改善建議，應該可以做爲太魯閣國家公園管理處提供遊憩使用與服務品質之參考。

表 3-7 服務品質問項樣本

服務品質問項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	N/A
1. 在公園內，我可以到任何我想到的地方						
2. 任何遊客都可以使用區內的設施						
3. 步道標示清楚						
4. 步道很乾淨						
5. 有足夠的野餐地方						
6. 步道維持得很好						
7. 設施很方便						
8. 設施維護良好						
9. 在這裏，我覺得很安全						
10. 公園內的規定和條例有被執行						
11. 我受到國家公園管理處人員的歡迎						
12. 我需要找國家公園管理處人員時，都可以找到						
13. 國家公園管理處人員樂意回答遊客問題						
14. 國家公園管理處人員有禮地對待我						
15. 我有機會提供意見給國家公園管理處						
16. 我可以取得遊憩機會的完整資料						
17. 遊憩機會的資料很容易取得						
18. 我可以取得這個景點正確的最近的資料						
19. 這個景點的自然歷史資料很容易取得						
20. 公園內賣的東西價格公道						
21. 安全需知很容易取得						

第四章　研究結果

第一節、文獻蒐集與回顧

文獻回顧結果總計有遊客旅遊特性、遊憩偏好 (包括遊客從事遊憩活動之動機、遊憩偏好的形成原因兩部分)、遊憩體驗 (包括遊憩體驗相關研究、遊憩偏好對遊憩體驗的影響兩部分)、遊憩體驗與設施偏好 (包括旅遊特性、遊憩地點、遊憩偏好、遊客動機及遊憩設施之關連；遊憩機會序列 (ROS)、遊憩體驗與資源保護 (VERP) 的理論背景；以地方爲基礎的休閒遊憩研究文獻三部分)等四個主題，茲呈現研究結果如下：

壹、遊客旅遊特性

遊客過去經驗、社經背景、社會心理狀況 (包含偏好、動機及態度)、遊憩區屬性知覺以及其自身受限因素　(金錢、時間、體力等)，皆會影響其遊憩參與，以致影響體驗及最終的滿意度與利益 (陳肇堯、陳應仁，2004)；除了遊客本身特性之外，外在旅遊特性也是影響遊憩偏好和體驗的關鍵。有關於旅遊特性的研究如下。

曹勝雄 (2001) 在『陽明山國家公園遊客滿意度調查分析之研究』將一般遊客之旅遊特性分爲七項: (一) 旅遊頻率與經驗; (二) 旅遊地點; (三) 旅遊動機; (四) 活動項目; (五) 交通工具; (六) 遊伴性質; (七) 旅遊資訊來源。經百分比分析結果顯示:超過半數 (52.4%) 的受訪者在過去一年內前來國家公園旅遊的次數達五次以上，44.8%的受訪者在近一個月內前來旅遊;對陽明山國家公園各據點之旅遊偏好依序爲擎天崗、冷水坑、陽明公園、小油坑、遊客中心及登山步道; 旅遊動機依序爲接近自然 (84.9%)、紓緩身心 (60.8%)、運動健身 (55.6%); 活動項目依序爲欣賞風景 (81.1%)、登山健行 (70.1%) 與溫泉泡湯 (44.7%); 交通工具依序爲自用小客車 (56.7%)、機車 (25.8%)、客運公車 (23.2%); 遊伴性質主要是與家人、親戚 (42.9%) 或朋友 (42.2%) 結伴同行; 旅遊資訊來源主要是舊地重遊 (73.4%)，其次爲他人告知 (22.6%)。

陳佳葳 (2003) 在『台灣地區國家公園遊憩環境體驗之研究』針對遊客旅

遊特性的部份，其結果顯示出遊客至各國家公園之目的均以「接近自然、欣賞風景」最高、遊客具高度重遊率、交通工具以自用車爲主、旅遊資訊以「親朋好友」爲主要來源、旅遊同伴以「朋友同事」及「家人親戚」爲主、旅遊方式以「散客」較多。在遊客旅遊停留時間方面，陽明山及太魯閣國家公園以「3-6 小時」爲主;雪霸及玉山國家公園以「3 小時以內」爲主;墾丁國家公園以「2 天」爲主;金門國家公園以「3 天以上」爲主。

王皖麟、林晏州、黃文卿 (2006) 於『太魯閣國家公園合歡山地區雪季遊憩容許量之研究』中分析出遊客遊憩特性的結果爲:遊客同伴人數以 2-5 人最多 (76.3%)、同伴類型以朋友最多 (41.4%)、交通工具以小客車最多 (63.4%)、停留時間以 2-3 小時最多 (33.6%)、到訪次數以初次到訪最多 (44.7%)。

由上述研究可知，遊客旅遊特性的形成受到旅遊經驗、地點、遊伴種類、交通工具、停留時間和旅遊資訊來源等因素所影響;因此，不同目的、不同型貌、不同距離的國家公園，遊客會依照個人旅遊特性來從事個人所偏好的遊憩活動。

貳、遊憩偏好

一、遊客從事遊憩活動之動機

陳武全 (2007) 提到動機爲一個不能觀察的內部力量，它促使該行爲的發生，並提供此一反應的方向。我們無法看到動機，只能從個人的行爲當中，去推測其動機的存在。遊客在參與遊憩活動時，會因爲個人的生理、心理需求不同而對遊憩活動或地點的期望有所不同（Driver and Brown, 1975；甘又云，2008）; 也就是說在參與活動時，不同遊客有不同的內外在動機，不同的動機會有不同的遊憩選擇偏好，不同的遊憩偏好又會影響不同程度的體驗。

遊客進入國家公園進行遊憩活動的動機與目的通常包括增進家人朋友之情誼、放鬆心情、解除生活壓力、欣賞美麗風光、增廣見聞、尋求新知、觀賞動物 (如賞鳥、賞蝶等)、鍛練身體、增進身體健康、認識朋友、慕名而來、陪人來玩、順道而來等 (郭瓊瑩、郭育任，1994; 郭瓊瑩，1995); 吳忠宏、黃宗成、邱廷亮 (2004) 提出遊客前往玉山國家公園旅遊的前五項動機，分別爲「看風景」、「鬆弛身心」、「遠離塵囂」、「從事森林浴」和「運動健身」; 張君如、林志遠、李宜錫 (2007) 針對不同登山團體進行參與動機的網路問卷調

查，發現登山健行參與動機依序爲「自然體驗」、「健康適能」、「自我挑戰」、「沉澱舒壓」、「自我成長」與「形象」。

二、遊憩偏好的形成原因

「遊憩偏好」是指遊客在遊憩需求引發至遊憩行爲產生之間皆會受到偏好所影響，例如:遊客會因個人的傾向性，或伴隨以往的經驗、想像及價值觀念，而產生對遊憩活動有不同的喜好程度，且有不同的滿意程度評價與個人獨特之看法及意見 (陳墀吉、李奇樺，2005)。在姜蘭虹 (1984) 對太魯閣國家公園遊憩資源及遊客進行調查時，觀察到遊客在各地點停留的時間與該地點之景觀是否吸引人及該地點是否有良好的住宿設備有相當的關係;另外，陳墀吉、李奇樺(2005)在『苗栗縣南庄地區遊客遊憩體驗活動偏好之研究』結果指出遊客在苗栗縣南庄地區遊憩體驗活動的喜好，前三項爲「觀賞風景與自然景觀 (例如向天湖、田園風光)」、「品嚐當地美食、小吃餐飲 (例如南庄鱒魚、客家美食)」與「生態旅遊與探索自然 (例如蓬萊溪賞魚、觀察動植物)」。交通部觀光局 96 年國家風景區遊客調查報告中亦統計出到訪國家風景區的旅客所喜歡的遊憩活動以「觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等」(54%)、「露營、登山、森林步道健行」(37%) 或「品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡」(34%) 居前 3 項，再其次是「觀賞動、植物」(25%)、「商圈徙步購物」(25%)、「觀賞文化古蹟」(21%)。

由上述可知，自然景觀的特殊和親近自然的機會是遊客遊憩偏好選擇的考量原因之一;另外，在設施服務提供、交通便利與否及可停留時間的長短等，都會影響遊憩偏好的決定。在遊憩經營管理者的立場，了解遊客對設施與服務的偏好和態度等相關資訊，則有助於引導遊憩的經營管理 (Manning，1999)。

參、遊憩體驗

一、遊憩體驗的相關研究

遊憩是指人們在空閒時間從事具有吸引力的各類活動，並且追尋或享受自由、愉悅、個人滿足等體驗的活動 (Fennell，2002); 體驗 (experience) 可視爲個體受到外界刺激後，經由感知的過程而產生的生理及心理反應 (陳墀吉、李

奇樺，2005)。原友蘭、劉吉川 (2007) 提到遊憩經驗不侷限對外在環境的觀感，還包括人際之間的互動，以及人與外在環境互動後，所產生個人的內在迴盪。遊憩體驗係指遊憩者在其週遭環境中，藉由選擇參與較喜好之遊憩活動，而獲得生理與心理上之滿意的體驗 (陳水源，1988); 休閒遊憩體驗是指在參與休閒遊憩的過程中，參與者的感官、知覺、心智和行爲會不斷地和周遭的環境之間產生互動的關係，參與者從這些互動關係中所得到的感受與經驗 (池文海、林憬，2005)。

在李宗鴻 (2005)『國家森林遊樂區遊客遊憩體驗之研究』中，結果顯示遊客至森林遊樂區之遊憩體驗以自然生態、解說教育、服務品質及安全設施爲主，園區內經營管理完善可以使遊客的體驗感受有正面成長;因此，管理者需善加利用此四部份作爲遊樂區發展與推銷之機會，以實現永續經營的理念。

國家公園之設立目的除了保護自然生態資源外，也必須提供遊客良好的旅遊環境，過於密集的遊憩使用將會對於遊客體驗品質造成相當大的衝擊(王皖麟、林晏州、黃文卿，2006); Manning (2007) 也提到和遊憩相關的遊客數量愈多時，會影響到公園的各項資源使用，且遊客行爲影響遊憩體驗的品質更甚。

Frost & McCool (1988) 在美國蒙大拿州的冰河國家公園進行研究，調查管理者在執行法令避免遊客因賞鷹活動干擾其棲地生活，執行時是否會讓遊客遊憩體驗的程度更爲增加亦或使之減少。其結果顯示出當遊客對旅遊環境背景有許多經驗和知識時，更能夠感受到管理遊客的法令可提升他們的遊憩體驗，因爲遊客行爲的限制能保護國家公園自然環境的維持。

Davenport & Borrie (2005) 研究冬季遊客在 Yellowstone 國家公園適當使用雪車的狀況及其體驗含義，雪車的使用是冬季遊客在園區內體驗野生動物和欣賞自然風光的代步工具，雖然有專家學者擔心遊客使用雪車對野生動物棲息地產生衝擊而反對，但雪車使用者大部份皆樂於以雪車代步去體驗享受更多的自然環境，雪車也是遊客到此的主要偏好設施。管理單位規劃雪車使用區域、路線和規則避免過度衝擊環境，雪車使用者絕大部份皆能遵守規定，因此影響環境的層面沒那麼大。遊客對自然事物的體驗感受深刻，也就不太會去做出破壞自然的事情。

在 Arnberger 和 Brandenburg (2007) 的研究中發現不同遊客組成團體會有不

同的體驗感受，遊客團體分爲當地居民、區域居民以及奧大利其他地方居民和少數外國遊客。研究結果顯示離 Peri-Urban National Park 愈近的當地居民遊客體驗擁擠的程度愈高，離愈遠的遊客因爲難得到國家公園旅遊，因此擁擠體驗的感受沒那麼大。

由國內外研究可以瞭解到，遊憩體驗的程度大小與感受好壞是根據遊客本身狀態、從事遊憩活動的種類、遊憩地點的選擇與管理單位制定的法規和管理辦法等條件所產生。

二、遊憩偏好對遊憩體驗的影響

影響遊客遊憩體驗與行爲的因素包括:個人基本特性、交通狀況、遊憩偏好、旅遊動機與過去旅遊經驗之影響，而氣候、設施品質、傳播媒體等因素則會影響遊客對遊憩體驗的需求 (于慧慧，1989); 另外，曹勝雄 (2001) 也指出影響遊憩行爲、遊憩體驗與滿意度的因素包括:個人屬性、遊憩活動、旅遊動機、過去經驗、遊憩偏好與態度、涉入程度、旅遊次數等主觀因素;而環境與景觀因素、遊憩與餐飲等服務設施與品質、旅遊地之擁擠度、交通狀況、氣候條件、旅遊資訊、遊伴性質、同行人數、停留時間、設施安全性、人員服務態度、管理效率等客觀因素亦會影響遊客之體驗。池文海、林憬 (2005) 提到遊憩體驗及其獲得效用與下述有關: (一) 先決條件:包括外在環境及遊憩者特性(心理、生理、社會經濟等特性及過去經驗)，此先決產生遊憩動機而有遊憩行爲，並決定預期處理階段 (遊憩期望、遊憩活動選擇、花費等)，因此預期處理階段的遊憩期望、遊憩選擇等受動機、過去經驗、社會地位等因素影響; (二) 中間情況: 即去程、現場活動及回程階段。而現場階段因遊客背景、動機、期望、態度有不同的活動形式，且又由於當時現場狀況而有不同的滿足程度; (三) 目標達成:指獲得滿足之體驗，係於回憶、目標有關。

另外，Manfredo & Driver (1996) 提到休閒行動的相關資訊能幫助休閒從事者建立計劃並可能大大地減少使用者和提供者之間的利益衝突;在決定遊憩偏好的選擇項目之前，若能獲得相關遊憩訊息的提供，除了能減輕管理單位的工作負擔亦能增加個人遊憩體驗的感受。遊憩偏好始於個人喜好與旅遊特性，對遊

憩活動項目與地點的選擇除了個人內外在因素之外，遊憩管理單位的各項軟硬體設施與服務也是遊客遊憩偏好的考量原因之一。爲了提升遊憩體驗的品質與感受，遊客於從事活動前需準備相關資訊以利於旅遊行程的順暢和舒適;管理單位則需維護遊憩環境的自然平衡、適當數量的軟硬體設備及提供遊憩服務等，以滿足遊客進行遊憩活動的需求。

總合上述文獻，旅遊特性、遊憩地點、遊憩偏好、遊客數量及軟硬體設施皆會影響遊憩體驗程度;國家公園在適當的經營管理之下，能將園區內之資源有效運用以提供遊客良好的學習環境與遊憩體驗，因此遊客對國家公園遊憩品質與體驗之滿意程度爲國家公園經營管理成效之主要評估依據 (林晏州，2004)。

遊客體驗與資源保護 (VERP) 爲美國國家公園署於 1990 年代開始運用於 Yosemite Nationl Park 的經營管理架構，爲達到有效的資源保護及遊客體驗品質的維護，管理單位有必要將遊客體驗納入資源使用分區之考量，亦即同時考量資源保護及遊客體驗，才能在資源保護的前題下，提供適當的遊憩體驗，以確保國家公園資源保護宗旨並兼顧遊客的體驗品質（王正平、許義忠，2008）;未來也將在太魯閣國家公園實施分區管理，目前階段僅以遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡問題做探討與分析，作爲分區管理前的資料蒐集，以利分區管理政策實施後遊客滿意度的增加。

林晏州 (2005) 在『太魯閣國家公園園區生態旅遊整體規劃研究』提及目前太魯閣地區遊憩活動常過度集中於幾處熱門據點，如遊客中心、燕子口、九曲洞、天祥、合歡山，遊客過於集中會影響遊憩品質或對永續經營形成壓力;研究中建議在不違背環境衝擊的情況下，加強遊客較少之具潛力遊憩據點，以提升遊憩品質。例如:太魯閣遊憩帶裡的大禮部落和匯源遊憩區，還有天祥遊憩帶裡的布洛灣、合流台地、蓮花池、梅園竹村、西寶等地。只是遊客對這些地點較爲陌生，唯有加強推廣其吸引之處及增加服務項目才能提高遊客對這些據點的遊憩偏好。

肆、遊憩體驗與設施偏好之文獻

本節主要探討並整合分析遊憩體驗與公園管理設施的關連，將分三個主要段落，首先是整合上述旅遊特性、遊憩地點、遊憩偏好、遊客數量及園區內軟

硬體設施等文獻，了解遊憩體驗與公園管理設施的關係。其次是探討遊憩機會序列 (ROS)、遊憩體驗與資源保護 (VERP) 的理論背景，以了解遊憩體驗與公園管理設施間的相關，及其可能的缺失。第三是探討近來年以地方爲基礎的休閒遊憩研究文獻，譬如地方依附、地方意義、地方情感、地方依賴等文獻，以了解遊憩體驗與公園管理設施相關的另類思維。

一、旅遊特性、遊憩地點、遊憩偏好、遊客動機及遊憩設施之關連

曹勝雄 (2001) 提到陽明山遊客的遊憩偏好依序爲天崗、冷水坑、陽明公園、小油坑、遊客中心及登山步道，並指出影響遊憩行爲與遊憩體驗的因素包括遊憩與餐飲等設施與品質，及設施的安全性。姜蘭虹 (1984) 認爲遊客各地點停留時間與該地點景觀是否吸引人及該地點是否有良好的住宿設備有相當的關係；陳墀吉、李奇樺(2005) 認爲「觀賞風景與自然景觀 (例如向天湖、田園風光)」與「生態旅遊與探索自然 (例如蓬萊溪賞魚、觀察動植物)」是遊客喜好的遊憩體驗活動。觀光局 96 年的遊客調查亦顯示「觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等」(54%) 是遊客最重要的旅遊動機。

由上述文獻可以得知，自然環境與設施都會影響遊客遊憩體驗，對遊憩經營管理者而言，了解遊客對設施與服務的偏好和態度等相關資訊，則有助於引導遊憩的經營管理 (Manning，1999)。

二、遊憩機會序列 (ROS)、遊憩體驗與資源保護 (VERP) 的理論背景

遊憩機會是指『一位使用者在一處所偏好的環境中，真正選擇一項所偏好的遊憩活動予以參與，用以獲得其所需求之滿意體驗』。而『由於人們對經營管理與方便之概念易於混淆，而將活動、環境予以組合，使得遊憩機會構成一序列或一連續性』，此一連續性稱爲遊憩機會序列（Recreation Opportunity Spectrum），簡稱 ROS。

遊憩機會序列適用於土地經營方面，1962 年戶外遊憩資源檢討會（Outdoor Recreation Resources Review Commission，簡稱 ORRRC）建議將遊憩資源以序列法分類『由適合於高度使用的地區分散使用到廣大的荒野地』。現今序列的概念被廣泛的運用在法令上、土地經營規劃上、以使用者分類的遊憩機會上。

ROS 的基本理念具有以下十四個假設（林朝欽，1989）[1]，但與環境、設施和體驗有關的假設有下列三個。

（一）遊憩產品服務或機會爲遊憩行爲、偏好、環境、體驗三個層面的反應，即構成遊憩機會序列。

（二）某些經驗的獲得及基於特殊活動及環境組合而成。

（三）不同活動及環境組合的機會將產生不同的體驗。

（四）透過活動與環境組合的情形，是發展 ROS 調查系統最有用的分類方法，亦可應用在活動、環境、體驗之間的關係加以分類資源。

（五）ROS 提供多樣化機會，讓遊憩者有廣泛之選擇範圍。

遊憩機會序列架構是建諸於「提供多樣化的遊憩機會是達成高品質戶外遊憩的不二法門」之基礎上（Clark & Stankey, 1979）；此架構提供遊憩參與者及資源管理單位間一個資源管理及遊憩體驗的溝通架構，透過此架構資源管理單位可根據所轄資源的特性，提供適合的遊憩體驗，而遊憩參與者亦可透過此架構選擇自身所期待的遊憩體驗機會。原本的遊憩機會序列根據可及性（access）、非遊憩資源利用（nonrecreational resource uses）、現地經營管理（onsite management）、社會互動（social interaction）、可接受的遊客衝擊程度（acceptability of visitor impact）、及可接受的管制程度（acceptability level of regimentation）等六個要素將遊憩區劃分爲：原始（primitive）、半原始（semiprimitive）、半現代（semimodern）、及現代的（modern）等四個體驗類型（Clark & Stankey, 1979）。

上述遊憩機會序列的概念，對遊憩體驗與公園管理設施相關的啓示，係遊憩規劃者或管理者，必須了解什麼設施或環境會爲遊客帶來什麼樣的體驗，譬如原始環境與設施會帶來「享受與自然」的體驗，都市環境與設施會強化「親情友情」的體驗。因此，基於遊憩機會序列的概念，規劃者與管理者才能爲不同遊客帶來更多樣化的遊憩體驗，並因而提升遊憩品質。

至於遊客體驗與資源保護 (Visitor Experience and Resource Protection, VERP) 架構雖然是用來解決國家公園遊客使用與承載量的問題，但是其背後的理念是

[1]林朝欽，1989，遊憩機會序列規劃系統：演進、基本觀念及研究需要，戶外遊憩研究第二卷第三期

降低遊客帶來的衝擊，包括對資源與景觀的衝擊，以及對遊憩體驗的衝擊。

VERP 管理架構除了理論基礎之外，在實務上，它要落實「遊憩體驗與品質」的提升，主要是要「建立遊客管理分區」、「設立指標與標準」、和「長期監測」等步驟，才能達成 VERP 管理架構的使命。而管理分區的方法，主要也是依遊憩機會序列的概念來將「遊憩區」區分爲「體驗屬性的區域」。

VERP 執行步驟的第 5 個步驟之目標，就是在確立國家公園內可以提供的遊客體驗及資源情況之範疇；即在釐清公園內可以提供的遊客體驗爲何？而這些體驗的內涵及要素爲何？公園內有多少土地可以提供給各式的體驗？以及公園內何處可以提供所列的各項體驗？等議題（USDI National Park Service, 1997）。第 6 步驟是根據第 5 步驟所界定的潛在管理分區類型於國家公園內明確地劃設每一類型潛在管理分區的位置及範圍。在此步驟中，計畫範圍內的所有土地均需被劃入特定的管理分區，而每個分區均僅屬於單一管理類型，不可同屬兩個（含）以上的管理類型；然而，倘若經營管理單位對特定使用區域於不同季節有不同的管理目標，則該區域可依不同季節劃設爲不同的管理分區（USDI National Park Service, 1997）。例如，美國 Arches 國家公園根據使用水準劃設：已開發區（developed zone）、乘車賞景區（motorized sightseeing zone）、徒步區（pedestrian zone）、登山健行區（hiker zone）、機動車輛鄉村區（motorized rural zone）、機動車輛半原始區（motorized semiprimitive zone）、原始區（primitive zone）、以及敏感資源保護區（sensitive resource protection zone）等管理分區。依上述 VERP 管理分區的概念與操作，我們可以再次印證遊憩體驗與公園環境與管理設施相關。

三、以地方爲基礎的休閒遊憩研究文獻

近年來有關「地方認同 (place identity)」、「地方意義 (place meanings)」、「地方依附 (place attachment)」、「地方情感 (sense of place)」等研究探討人與環境的關係以了解環境衝突，因此人與環境關係研究有助於自然資源保護，譬如以認同方法來了解野生動物價值或玉山主峰攻頂的公眾價值 (An identity approach to understanding public values of wildlife or climbing Yu Shan summit in Yu Shan)，因爲認同包含個人對人事物的多重意義，可以做爲引導行爲的標準

(Burke & Tully, 1977; Stryker, 1980)，認同的核心是一種承諾力量 (Stryker, 1980)，所有人的內在都具有許多層級式的認同 (McCall & Simmons, 1978)，譬如環境認同、自我認同、社會認同等。因此地方認同、地方意義、地方依附等概念不但在景觀與遊憩規劃可能扮演相當重要的角色，同時在解釋「遊憩體驗」與「公園管理設施」相關問題，提供了另類的思考。換言之，「遊憩體驗」與「公園管理設施」並不相關。遊客遊憩體驗來自個人對地方的意義、地方依附與情感的程度，同時地方的意義、地方依附與情感是情境式的是動態的。

以玉山主峰爲例，不同的個體對玉山主峰承載著類似或相異的象徵意義。對一般大眾，玉山主峰象徵國家並代表國家認同。對登山愛好者，玉山主峰有著非常多樣的意義，從自然、征服、到自我實現。對環境保護者，玉山主峰代表必須傳給後代子孫無價的生態寶藏。對原住民而言，玉山主峰具有宗教和神聖的意義，因此應該以尊重和謙卑的態度來攀登。上述對玉山主峰的各種意義說明了「登山客」、「管理者」、「原住民」同樣去攀登玉山主峰，但是其遊憩體驗將因爲對玉山的意義不同，而有很大的差異。

美國伊利諾大學休閒遊憩研究所史都華教授 (Dr. William Stewart) 建構「農村成爲具有特色的觀光遊憩景點」概念 (Glover, Stewart, & Gladdys, 2008; Stewart, Liebert, & Larkin, 2004; Stewart, Barkley, Derins, Gladdys, & Glover, 2007; Stewart, 2006)，是以伊利諾州一個偏遠且不具有自然人文特色的一般中西部小鎮爲研究對象。其研究顯示出幾個重要結果來，首先，是小鎮建構出社區意識 (building sense of community)，透過參與者對照片說故事而呈現出小鎮的地方意義，是一種情感的傳遞，是一種社區價值的建立。其次，眾多參與者以各自的故事來記錄小鎮的歷史，因有了生動的歷史故事，小鎮的地方意義更顯得深層起來。第三，眾多參與者透過彼此說故事的過程，提升以社會爲基礎的自我意識 (a community-based sense of self)，這樣的自我意識進而發掘自我與社區的意義，更重要的是，參與者學會欣賞小鎮的共通處，並學生接受與容納彼此的差異。此中西部小鎮居民，最後了解大家共同創造出來的「地方意義」是建構「小鎮成爲具有特色的觀光遊憩景點」的重要元素，並進而形塑了對小鎮未來風貌的集體想像 (collective imagination of “what could be”)，這樣的想像進而小鎮觀光景觀的變革，形塑小鎮嶄新的旅遊目的地意象。

第二節、太魯閣峽谷景點設施遊客喜好與厭惡調查

遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡調查之問卷內容分爲四部份，第一部分爲「旅遊特性與遊憩體驗」,「旅遊特性」問項包括參訪太魯閣峽谷的次數、交通工具、資訊來源、參加團體的大小、同伴性質等；「遊憩體驗」問項包括從事活動、旅遊動機、參觀景點、最喜歡的景點、最不喜歡的景點和滿意度等。第二部分爲「設施偏好」，主要區分爲「遊憩設施」、「服務設施」、「解說設施」、和「安全設施」四個構面，共有 20 個問項；唯遊客中心與布洛灣版本，特別量身製作問項，遊客中心版本也是四個構面，但有 43 個問項，而布洛灣版本則增加「住宿設施」構面，總共有 42 個問項。第三部份爲遊客基本資料，包括性別、年齡、教育程度、居住地、和收入。

本節研究結果將呈現順序，首先是太魯閣峽谷遊客社經背景，其次是太魯閣峽谷遊客旅遊特性，第三是太魯閣峽谷遊客旅遊體驗，包含在峽谷從事的活動、旅遊動機、參觀景點、最喜歡的景點、及最不喜歡的景點等，第四則是太魯閣峽谷遊客設施偏好，包括中外遊客對峽谷全區的設施偏好、臺灣遊客對峽谷遊客中心的設施偏好、臺灣遊客對峽谷布洛灣的設施偏好、及臺灣遊客對峽谷設施滿意與否質性資料等。由於本計畫研究對象包括臺灣本地遊客、日本遊客 301、大陸遊客 196、和國際遊客 243 人，本研究結果將同時呈現四個不同樣本的分析結果。

壹、太魯閣峽谷遊客社經背景

本計畫共有六個版本問卷，研究結果顯示峽谷全區版臺灣遊客有 1,198 人，遊客中心版臺灣遊客有 219 人，布洛灣版臺灣遊客有 234 人，因此臺灣遊客總數爲 1,651 人。峽谷全區版日本遊客計有 196 人，大陸遊客有 301 人，而國際遊客爲 243 人。

檢視太魯閣峽谷臺灣遊客的社經背景，可以發現全區版、遊客中心版、和布洛灣版的遊客的社經背景非常類似。至於太魯閣峽谷中外遊客的社經背景，以性別來看，大陸遊客明顯男性多於女性，其餘台灣、日本、國際遊客則是女性略多於男性 (見表 4-1)。遊客的年齡，幾乎所有中外遊客都一樣，20 歲以下

年齡層遊客比例非常低。日本遊客明顯銀髮族居多，50 歲以上佔 75%；大陸遊客年齡層也偏高，以 40-49 歲和 50 歲以上爲主；台灣遊客以 20-29 歲與 30-39 歲年齡層爲主；至於國際遊客除了 20-29 歲之外，其餘年齡層都有 15%以上。基本上，所有中外遊客的教育程度都很高，有高達 75%以上具有大專以上程度，唯有大陸遊客略低。遊客的收入方面，表 4-1 顯示大陸遊客最富有，其次是日本遊客、國際遊客和台灣遊客。至於台灣遊客的居住地，北部地區遊客佔一半強，花東本地遊客佔四分之一強，南部遊客最少。

表 4-1　太魯閣遊客社經背景之比較

變數：項目	台灣遊客 n (%)	遊客中心 n (%)	布洛灣 n (%)	全體遊客 n (%)	日本遊客 n (%)	大陸遊客 n (%)	國際遊客 n (%)
性別：男	556(46.6)	100(46.5)	117(50.2)	773(47.1)	82(43.9)	159(55.8)	82(43.9)
女	638(53.4)	115(53.5)	116(49.8)	869(52.9)	105(56.1)	126(44.2)	105(56.1)
年齡：20 以下	69(5.8)	9(4.1)	6(2.6)	84(5.1)	1(0.5)	1(0.3)	10(4.2)
20-29	568(47.5)	69(31.7)	68(29.2)	705(42.8)	10(5.3)	24(8.2)	95(40.1)
30-39	263(22.0)	82(37.6)	78(33.5)	423(25.7)	18(9.6)	39(13.4)	60(25.3)
40-49	159(13.3)	39(17.9)	46(19.7)	244(14.8)	20(10.7)	87(29.8)	38(16.0)
50 以上	137(11.4)	19(8.7)	35(15.0)	191(11.6)	138(73.8)	141(48.3)	34(14.3)
教育：國中以下	39(3.3)	1(0.5)	3(1.3)	43(2.6)	5(2.9)	23(8.3)	25(10.9)
高中	178(15.0)	31(14.4)	40(17.2)	249(15.2)	73(42.0)	45(16.2)	24(10.4)
大專以上	970(81.7)	184(85.2)	190(81.5)	1344(82.2)	96(55.1)	208(75.5)	180(78.7)
收入：二萬以下	472(39.8)	44(21.6)	45(19.9)	561(34.7)	64(50.8)	13(4.9)	58(26.9)
二萬-五萬	521(44.1)	94(45.0)	110(48.7)	725(44.8)	15(11.5)	80(30.2)	66(30.5)
五萬以上	190(16.1)	71(33.9)	71(31.4)	332(20.5)	49(37.7)	172(64.9)	90(42.6)
居住地：北部	621(52.0)	110(50.9)	115(49.1)	846(51.7)			
中部	153(12.9)	30(13.9)	27(11.6)	210(12.8)			
南部	72(6.0)	6(2.8)	20(8.6)	98(6.0)			
宜花東	333(27.9)	69(32.0)	62(26.6)	464(28.4)			
其他	14(1.2)	1(0.5)	3(3.9)	18(1.1)			

註：國際遊客收入爲年收入和美金

至於日本遊客的居住地，資料分析結果顯示遊客來自日本各地區，主要來自東京 32 人 (16.3%)、大阪 28 人 (14.3%)、神奈川 20 人 (10.2%) 等地。遊客分散在下列各縣市，包括新瀉縣 12 人 (6.1%)、山口縣 12 人 (6.1%)、愛知縣 11 人 (5.6%)、北海道 9 人 (4.6%)、横濱市 9 人 (4.6%)、崎玉縣 9 人 (4.6%)、京都 8 人 (4.1%)、川崎縣 8 人 (4.1%)、千葉縣 8 人 (4.1%)、名古屋 7 人 (3.6%)、福岡縣 5 人 (2.0%)、台中 4 人 (2.0%)、群馬縣 4 人 (2.0%)、豐橋縣 4 人 (2.0%)、其他城市 57 人 (29.0%) (包括三重、大分、石川、佐賀、兵庫、歧

阜、茨城、香取、富山、滋賀、、鈴木、熊本、福井、廣島、靜岡、三鄉、三鷹、下關、小平、五藏野、牛久、加古川、北邊、米原、羽村、周南、松原、前橋、春明、流山、姬路、涉川、神戶、富士、湖南、福山、遠賀)。

而大陸遊客也是來自北中南和內地各省，包括江蘇省(包括上海) 62 人 (20.6%)、山東省 56 人 (18.6%)、四川省(包括重慶) 20 人 (6.6%)、河北省(包括北京) 38 人 (12.6%)、福建省 27 人 (8.6%)、貴州省 22 人 (7.3%)、浙江省 15 人 (4.9%)、遼寧省 13 人 (4.3%)、雲南省 13 人 (4.3%)、湖南省 7 人 (1.9%)、湖北省 7 人 (1.9%)、河南省 6 人 (2.0%)、陝西省 4 人 (1.4%)、甘肅省 3 人 (1.0%)、安徽省 2 人 (0.7%)、廣州市 1 人 (0.3%)。

至於國際遊客，資料分析結果顯示美國 61 人 (25.1%) 和英國 29 人 (11.9%) 最多，並包括歐美澳開發國家，譬如加拿大 20 人 (8.2%)、德國 19 人 (7.8%)、法國 18 人 (7.4%)、澳洲 17 人 (7.0%)、紐西蘭 10 人 (4.1%)，和東南亞鄰近國家，譬如新加坡 16 人 (6.6%)、馬來西亞 12 人 (4.9%)。資料也顯示太魯閣的國際遊客的確來自世界各國，這些國家的遊客佔了國際遊客的 14.9% (包括南非、香港、捷克、荷蘭、瑞士、韓國、蘇格蘭、伊朗、匈牙利、印度、西班牙、波蘭、肯亞、芬蘭、阿根廷等國)。

貳、太魯閣峽谷遊客旅遊特性

本計畫旅遊特性問項包括參訪太魯閣峽谷的次數、使用的交通工具、旅遊資訊來源、參加團體的大小、同伴性質、及整體服務品質滿意度等。檢視太魯閣峽谷臺灣遊客的旅遊特性，可以發現全區版、遊客中心版、和布洛灣版的遊客的旅遊特性非常類似 (見表 4-2)，因此本計畫資料分析時，將三個樣本視爲一個樣本。到太魯閣峽谷的臺灣初遊遊客佔 2 成，重遊者則佔了 8 成，5-21 次的遊客甚至接近 4 成。交通工具主要以自用車 (58%)、機車 (21%)、火車 (25%)、及遊覽車 (16%) 爲主，但是自行車騎士已逼近 10%。遊客對太魯閣峽谷的訊息來源主要來自網頁網站和親友同事介紹 (各佔約 31%)，顯示網頁網站肯定是未來主要的文宣工具。同伴性質則是以家人、親戚和朋友居多數。旅行團體人數以 2-5 人佔多數 (65%)，6-10 (15%) 居次，而獨自旅行者將近 8%。

至於臺灣遊客對太魯閣峽谷的服務品質滿意度，有將近 70% 的遊客覺得「滿意」或「非常滿意」。

表 4-2　太魯閣遊客旅遊特性之比較

變數：項目	台灣遊客 n (%)	遊客中心 n (%)	布洛灣 n (%)	日本遊客 n (%)	大陸遊客 n (%)	國際遊客 n (%)
到訪次數：1 次	265(22.2)	31(14.2)	45(19.2)	167(86.7)	290(96.7)	157(64.6)
2 次	191(15.9)	35(16.1)	36(15.4)	18(9.2)	5(1.7)	31(12.8)
3-4 次	274(22.9)	37(16.9)	64(27.4)	7(3.6)	1(0.3)	30(12.3)
5-10 次	216(18.0)	54(24.8)	39(16.7)	1(0.5)	2(0.7)	13(5.3)
11-20 次	77(6.4)	18(8.3)	12(5.1)	0(0.0)	1(0.3)	7(2.9)
21 次以上	174(14.5)	43(19.7)	38(16.2)	0(0.0)	1(0.3)	5(2.1)
交通工具：遊覽車	195(16.2)	62(28.3)	43(18.4)	85(43.6)	293(97.4)	72(29.6)
自用車	693(57.8)	120(54.8)	135(57.9)	3(1.5)	2(0.3)	57(23.5)
自行車	106(8.8)	18(8.2)	14(6.0)	0(0.0)	2(0.3)	18(7.4)
機車	249(20.8)	36(16.6)	45(19.2)	1(0.5)	0(0.0)	29(11.9)
租車	88(7.3)	9(4.1)	16(6.8)	1(0.5)	0(0.0)	26(10.7)
火車	301(25.1)	52(23.7)	50(21.4)	62(31.8)	1(0.1)	64(26.3)
計程車	30(2.5)	1(0.5)	8(3.4)	8(4.1)	0(0.0)	43(17.7)
飛機	23(1.9)	10(4.6)	3(1.3)	89(45.6)	19(6.3)	9(3.7)
訊息來源：路過	112(9.3)	27(12.5)	22(9.4)	1(1.1)	5(1.7)	12(5.0)
摺頁文宣	80(6.7)	16(7.4)	24(10.3)	32(17.2)	12(4.1)	33(13.6)
網頁網站	371(31.0)	46(21.3)	80(34.3)	12(6.5)	29(10.0)	102(42.1)
旅遊雜誌報導	292(24.4)	36(16.7)	65(27.9)	46(24.7)	16(5.9)	47(19.4)
親友同事介紹	386(32.2)	49(22.7)	77(33.2)	31(16.7)	26(9.0)	110(45.5)
傳播媒體介紹	222(18.2)	32(14.7)	38(16.3)	9(4.8)	26(9.0)	19(7.9)
隨他人或旅行團	266(22.1)	59(27.3)	39(16.7)	94(51.1)	218(75.2)	14(5.8)
居住鄰近地區	215(17.9)	44(20.4)	33(14.2)	1(0.5)	1(0.3)	11(4.5)
同伴性質：　個人	43(3.6)	10(4.6)	6(2.6)	7(3.8)	1(0.3)	21(8.7)
同學同事	342(28.5)	59(27.1)	42(17.9)	12(6.5)	69(23.4)	57(23.6)
家人親戚	516(43.1)	91(41.7)	131(56.0)	83(44.9)	77(26.2)	48(19.8)
朋友	540(45.1)	87(40.1)	85(36.3)	64(34.6)	34(11.6)	107(44.2)
旅行團	25(2.1)	9(4.1)	7(3.0)	55(29.7)	174(59.2)	14(5.8)
團體大小：1 人	93(7.8)	21(9.7)	24(10.3)	4(2.2)	0(0.0)	23(9.5)
2-5 人	786(65.7)	115(53.5)	178(76.4)	78(41.9)	6(2.1)	150(62.0)
6-10 人	178(14.9)	25(11.5)	13(5.6)	23(12.4)	17(5.8)	48(19.8)
11-20 人	71(5.9)	9(4.1)	7(3.0)	46(24.7)	121(41.4)	13(5.4)
21 人以上	67(5.7)	46(21.6)	11(2.6)	35(18.9)	148(50.6)	8(3.4)
服務　不滿意	37(3.1)	4(1.9)	4(1.7)	11(6.1)	12(4.0)	47(19.4)
滿意度：　普通	356(29.8)	58(27.4)	53(22.6)	95(52.8)	34(11.4)	100(41.3)
滿意	802(67.1)	150(70.7)	172(73.8)	74(41.1)	253(84.6)	95(39.2)

註：遊覽車包括大型遊覽車和小型巴士
　　不滿意包括非常不滿意與不滿意，滿意包括滿意與非常滿意

至於太魯閣峽谷中外遊客的旅遊特性，我們首先分析遊客到太魯閣頻率，因爲初遊與重遊的比率對經營管理具有很大的意義。從表 4-2 可以看出臺灣本

地初訪遊客只佔 20%，5-10次有 16%，11次以上也約佔了四分之一強，由此可見重遊遊客比初遊遊客多很多。大陸遊客幾乎清一色都是初遊；日本遊客也將近九成係初遊；至於國際遊客初遊與重遊遊客比率約爲 2 比 1，甚至有 10% 以上遊客重遊超過 5 次，係很有趣的現象。

至於遊客使用的交通工具，中外遊客因其旅遊形式不同而有所不同。基本上，臺灣本地遊客主要以自用車 (超過 5 成) 爲交通工具，其次爲機車與遊覽車 (各佔約 2 成)，而單車族也接近 1 成，也許是這兩三年騎單車風潮的影響。大陸遊客幾乎清一色都搭遊覽車。日本遊客主要搭乘遊覽車、火車和飛機；而國際遊客的交通工具則顯得相當多樣，除了遊覽車、火車和自用車之外，也有將近 2 成遊客選擇自行車和機車。

遊客獲得旅遊資訊的資料，可以做爲太魯閣國家公園管理處行銷與解說的重要參考。本研究結果顯示，臺灣本地遊客訊息來源顯得非常多元，其中以網頁網站和親友同事介紹各佔 3 成強最多。值得注意的是將近 1 成的路過遊客，而只有 1 成遊客訊息來源爲摺頁文宣，值得解說課參考。國際遊客訊息來源管道與臺灣本地遊客非常類似，只是網頁網站和親友同事介紹各佔 4 成以上，比臺灣遊客多。誠如預期，日本遊客主要訊息來源是來自旅行社，其次爲旅遊雜誌、摺頁文宣、親友同事介紹。但是網頁網站訊息相對很少，也許與遊客年齡層偏高有關。大陸遊客主要訊息來源也是來自旅行社 (高達 75%)，因此，對大陸遊客的文宣與行銷，在此階段宜透過旅行社。同時網頁網站訊息也不多，也許與對岸網路封鎖有關。

遊客的同伴性質也是提供太魯閣國家公園管理處遊憩設施規劃重要的參考資料。本研究結果顯示，日本遊客與大陸遊客因爲參加旅行團，因此同伴性質主要是「隨旅行團」，但因本題係複選題，因此剔除「隨旅行團」之後，所有中外遊客旅遊同伴都以「同學同事」、「家人親戚」和「朋友」爲主，此與遊憩文獻非常吻合。此結果對太管處了解遊客相當程度是期待「社交休閒」環境與體驗的。

至於遊客來訪的團體大小，研究結果顯示，臺灣本地遊客主要係「2-5人小團體」(約佔6-7成)，而獨自遊行者也佔近 1成，因此臺灣本地遊客顯然非以「大團體」爲主。國際遊客的團體大小與臺灣本地遊客非常類似。因此，臺灣

本地遊客與國際遊客以「散客」爲主。日本遊客雖然以「團客」爲主，但是「11人以上大團體」與「2-5人小團體」比率相去不遠。而大陸遊客則清一色是「團客」(11人以上大團體佔9成強)。

最後，研究結果顯示遊客的服務品質滿意度，臺灣本地遊客與大陸遊客滿意程度偏高，特別是大陸遊客更高達 8成 5。而日本遊客與國際遊客滿意程度則偏低，只有 4 成滿意。

參、太魯閣峽谷遊客旅遊體驗

一、到太魯閣峽谷從事的活動

臺灣本地遊客到太魯閣峽谷的從事的活動，排名前五名者，依序爲觀賞風景、健行、生態旅遊、攝影及野餐踏青。排名最後五名者，爲泡溫泉、大型活動、溯溪、露營、宗教活動。日本遊客到太魯閣峽谷的從事的活動，排名前五名者，依序爲觀賞風景、參觀人文古蹟、攝影、泡溫泉、大型活動及生態旅遊。日本遊客以「泡溫泉」和「大型活動」爲主要活動，顯示日本人喜愛泡湯的文化，以及旅行團遊客參加大型活動的期望。大陸遊客到太魯閣峽谷的從事的活動，排名前五名者，依序爲觀賞風景、攝影、健行、生態旅遊及參觀人文古蹟。國際遊客到太魯閣峽谷的從事的活動，排名前五名者，依序爲攝影、觀賞風景、散步、健行及參觀人文古蹟 (見表 4-3)。

基本上，所有中外遊客共同從事的兩項活動是「觀賞風景」和「攝影」，顯示所有遊客都被太魯閣峽谷的美景吸引，並企圖以照相機將這些美景留下，保存美麗的回憶。「參觀人文古蹟」都是所有外國籍遊客主要從事活動之一，表示自然環境美景之外，人文古蹟也是最吸引遊客的活動，太魯閣管理處應該更努力保護峽谷內的人文古蹟。此外，「健行」與「散步」是臺灣、大陸和國際遊客主要活動之一，顯示運動健身是許多遊客前往國家公園與戶外環境重要的動機。總合上述，對所有中外遊客而言，太魯閣峽谷主要的吸引力有三：「美景」、「人文古蹟」、「運動健身」。

表 4-3　太魯閣遊客從事活動之比較

從事之活動	台灣遊客 次數(%)(排序)	日本遊客 次數(%)(排序)	大陸遊客 次數(%)(排序)	國際遊客 次數(%)(排序)
觀賞風景	**944(78.8)(1)**	**156(80.4)(1)**	**246(82.3)(1)**	**121(49.8)(2)**
健行	**343(28.6)(2)**	1(0.5)(8)	**57(19.0)(4)**	**84(34.6)(4)**
生態旅遊	**251(21.0)(3)**	**7(3.6)(5)**	**66(21.9)(3)**	NA
攝影	**248(20.7)(4)**	**14(7.2)(3)**	**97(32.2)(2)**	**126(51.9)(1)**
野餐踏青	**181(15.1)(5)**	1(0.5)(8)	0(0)(11)	15(6.2)(8)
參觀人文古蹟	140(11.7)(6)	**16(8.2)(2)**	**55(18.3)(5)**	**59(24.3)(5)**
品嚐美食	99(8.3)(7)	3(1.5)(6)	13(4.3)(8)	15(6.2)(8)
登山	94(7.8)(8)	1(0.5)(8)	25(8.3)(6)	NA
騎自行車	66(5.5)(9)	2(1.0)(7)	1(0.3)(10)	20(8.2)(7)
戶外教學	48(4.0)(10)	2(1.0)(7)	0(0)(11)	11(4.5)(10)
泡溫泉	27(2.3)(11)	**9(4.6)(4)**	17(5.7)(7)	NA
大型活動	25(2.1)(12)	**9(4.6)(4)**	0(0)(11)	35(14.4)(6)
溯溪	21(1.8)(13)	1(0.5)(8)	1(0.3)(10)	NA
露營	14(1.2)(14))	1(0.5)(8)	4(1.3)(9)	15(6.2)(8)
宗教活動	9(0.8)(15)	0(0)(9)	0(0)(11)	4(1.7)(11)
散步	NA	NA	NA	**110(45.9)(3)**
SPA	NA	NA	NA	12(4.9)(9)

二、到太魯閣峽谷的旅遊動機

臺灣本地遊客到太魯閣峽谷的動機，排名前五名者，依序爲欣賞自然景色、放鬆休息遠離日常生活、接近大自然、舒緩身心壓力、及增進朋友之間感情。排名最後五名者，爲生態觀察、運動健身、逃避規律及例行事物、認識新朋友、泡湯戲水。日本遊客到太魯閣峽谷的動機，排名前五名者，依序爲因爲團體一起來、欣賞自然景色、慕名而來滿足好奇心、接近大自然、及舒緩身心壓力。大陸遊客到太魯閣峽谷的動機，排名前五名者，依序爲因爲團體一起來、欣賞自然景色、接近大自然、慕名而來滿足好奇心、及攝影拍照。而國際遊客到太魯閣峽谷的動機，排名前五名者，依序爲慕名而來滿足好奇心、欣賞自然景色、接近大自然、享受步道的感覺、嚐試體驗及學習新事物、及運動健身 (見表 4-4)。比較臺灣、日本、大陸與國際遊客前五名之旅遊動機，可以發現欣賞自然景色和接近大自然兩種動機，均列在四個族群的前五名中，此與太魯閣峽谷的大自然與壯麗景色，完成吻合。

日本、大陸和國際遊客不約而同都是對太魯閣峽谷「慕名而來、滿足好奇心」，國際遊客甚至「排名第一位」，但在臺灣遊客心中，「慕名而來、滿足好奇心」則僅名列第九，由此可見太魯閣峽谷果然在海外聲名遠播。

日本與大陸遊客來太魯閣旅遊的主要動機之一，竟然是「因爲團體一起來」，推論其原因，可能是因爲參加旅行團，也可能是與「親戚朋友」同伴的關係。而國際遊客比較特殊的動機，包括享受步道的感覺、嚐試體驗、及學習新事物、運動健身，可以約略看出文化以及旅遊型態的差異。

表 4-4　太魯閣遊客旅遊動機之比較

旅遊動機	台灣遊客 次數(%)(排序)	日本遊客 次數(%)(排序)	大陸遊客 次數(%)(排序)	國際遊客 次數(%)(排序)
欣賞自然景色	**680(56.8)(1)**	**64(32.7)(2)**	**157(52.3)(2)**	**141(58.0)(2)**
放鬆休息、遠離日常生活	**631(52.7)(2)**	14(7.1)(6)	56(18.7)(6)	15(6.2)(16)
接近大自然	**631(52.7)(2)**	**34(17.3)(4)**	80(26.70(3)	**102(42.0)(3)**
舒緩身心壓力	**460(38.4)(4)**	**19(9.7)(5)**	25(8.3)(9)	37(15.2)(10)
增進朋友之間感情	**371(31.0)(5)**	13(6.6)(7)	19(6.3)(11)	79(32.5)(7)
與家人共聚同樂	305(25.5)(6)	10(5.1)(9)	25(8.4)(8)	33(13.6)(11)
享受步道的感覺	257(21.5)(7)	6(3.1)(11)	24(8.0)(10)	**80(32.9)(4)**
喜愛和平寧靜	214(17.9)(8)	9(4.6)(10)	14(4.7)(14)	54(22.2)(8)
慕名而來、滿足好奇心	210(17.5)(9)	**56(28.6)(3)**	**78(26.0)(4)**	**146(60.1)(1)**
攝影拍照	194(16.2)(10)	6(3.1)(11)	**57(19.0)(5)**	45(18.5)(9)
因爲團體一起來	177(14.8)(11)	**136(66.7)(1)**	**212(70.7)(1)**	NA
舊地重遊	172(14.4)(12)	4(2.0)(14)	2(0.7)(19)	NA
嚐試體驗及學習新事物	130(10.9)(13)	2(1.0)(17)	18(6.0)(12)	**80(32.9)(5)**
遠離群眾	98(8.2)(14)	1(0.5)(19)	3(1.0)(17)	28(11.6)(14)
生態觀察	97(8.1)(15)	3(1.5)(16)	32(10.7)(7)	NA
運動健身	91(7.6)(16)	11(5.6)(8)	13(4.3)(15)	**80(32.9)(5)**
逃避規律及例行事物	83(6.9)(17)	4(2.0)(14)	3(1.0)(17)	30(12.3)(13)
認識新朋友	40(3.3)(18)	1(0.5)(19)	18(6.0)(12)	9(3.7)(18)
泡湯戲水	27(1.3)(19)	2(1.0)(17)	6(2.0)(16)	NA
享受刺激	NA	NA	NA	16(6.6)(15)
冒險	NA	NA	NA	11(4.5)(17)
獨處	NA	NA	NA	5(2.1)(19)

三、在太魯閣峽谷參觀的景點

在本問卷調查期間，臺灣本地遊客到太魯閣峽谷的參觀景點，排名前五名者，依序爲遊客中心、燕子口、天祥、九曲洞、和布洛灣，而西寶地區、錐麓古道、和豁然亭步道則敬陪末座，應該不是臺灣一般大眾常去的熱門景點。日本遊客到太魯閣峽谷的參觀景點，排名前五名者，依序爲燕子口、慈母橋、長春祠、九曲洞、和綠水。大陸遊客到太魯閣峽谷的參觀景點，排名前五名者，依序爲九曲洞、燕子口、長春祠、遊客中心和砂卡礑步道，顯然大陸遊客並未受九曲洞落石事件的影響。國際遊客到太魯閣峽谷的參觀景點，排名前五名

者，依序爲遊客中心、九曲洞、砂卡礑步道、燕子口、和布洛灣 (見表 4-5)。

臺灣遊客和國際遊客參觀景點第一名都是「遊客中心」、日本遊客參觀景點第一名爲「燕子口」，大陸遊客第一名爲「九曲洞」。「燕子口」和「九曲洞」是所有中外遊客在調查期間參觀景點的前五名，是最具有共識的熱門參觀景點。日本遊客的熱門景點，依序是「燕子口」、「慈母橋」、「長春祠」、「九曲洞」、和「綠水」，有趣的是，日本遊客的行程似乎不太參觀「遊客中心」，只有不到17%的遊客參觀過「遊客中心」，並且「慈母橋」和「綠水」也是日本遊客情有獨鍾的景點。「長春祠」則是日本遊客與大陸遊客的熱門參觀景點，此當然與旅行團行程有相關。「天祥」是臺灣遊客熱門的參觀景點，名列第三，但是其他日本、大陸國際遊客卻興趣缺缺，也是一個有趣的現象。

表 4-5　太魯閣遊客參觀景點之比較

參觀景點	台灣遊客 次數(%)(排序)	日本遊客 次數(%)(排序)	大陸遊客 次數(%)(排序)	國際遊客 次數(%)(排序)
遊客中心	**832（69.4）(1)**	30（16.9）(6)	**83（27.7）(4)**	**161（67.6）(1)**
燕子口	**781（65.2）(2)**	**128（71.9）(1)**	**249（82.7）(2)**	**92（38.7）(4)**
天祥	**734（61.3）(3)**	13（7.4）(9)	11（3.7）(11)	55（23.2）(7)
九曲洞	**725（60.5）(4)**	**68（38.2）(4)**	**262（87.0）(1)**	**104（43.7）(2)**
布洛灣	**699（58.3）(5)**	8（4.5）(10)	40（13.3）(6)	**82（34.5）(5)**
長春祠	577（48.2）(6)	**69（38.8）(3)**	**211（70.1）(3)**	59（24.8）(6)
砂卡礑步道	533（44.5）(7)	22（12.4）(7)	**52（17.3）(5)**	**93（39.1）(3)**
慈母橋	387（32.3）(8)	**92（52.0）(2)**	39（13.0）(7)	48（20.2）(8)
綠水	272（22.7）(9)	**41（23.2）(5)**	28（9.3）(9)	42（17.6）(9)
白楊步道	260（21.7）(10)	6（3.4）(11)	5（1.7）(12)	26（10.9）(10)
靳珩橋	153（12.8）(11)	13（7.4）(9)	38（12.6）(8)	42（17.6）(9)
西寶地區	130（10.9）(12)	0（0）(13)	1（0.3）(13)	19（8.0）(12)
錐麓古道	95（7.9）(13)	21（11.9）(8)	21（7.0）(10)	23（9.7）(11)
豁然亭步道	69（5.8）(14)	4（2.3）(12)	5（1.7）(12)	14（5.9）(12)

四、在太魯閣峽谷最喜歡的景點

在本問卷調查期間，臺灣本地遊客最喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前五名者，依序爲燕子口、九曲洞、布洛灣、砂卡礑步道、和天祥 (見表 4-6)。對照上述參觀景點，可以發現「砂卡礑步道」從參觀景點第七名，躍升爲最喜歡景點第三名。而「遊客中心」從參觀景點第一名，跌落最喜歡景點第六名。由此可以推測「砂卡礑步道」具有讓遊客驚喜的原素，而「遊客中心」的軟硬體設

施與服務仍有不少改進的空間。

日本遊客最喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前五名者，依序爲燕子口、九曲洞、慈母橋、長春祠、和綠水，日本遊客爲何鐘情於「慈母橋」與「綠水」，其原因值得探討。基本上，日本遊客並不喜歡步道，也許因爲年齡層高的原因。大陸遊客最喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前五名者，依序爲九曲洞、燕子口、長春祠、遊客中心、和砂卡礑步道，看來是「臺灣旅行團」目前爲大陸旅行團安排的制式峽谷景點，其中砂卡礑步道列入，應係該景點的方便性與特殊性。

而國際遊客最喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前五名者，依序爲遊客中心、九曲洞、砂卡礑步道、燕子口、和布洛灣。「砂卡礑步道」似乎是日本遊客之外的遊客相當偏愛的景點，大陸遊客的旅行團行程安排砂卡礑步道，也是一個有趣的現象，而國際遊客喜歡「砂卡礑步道」，印證他們「享受步道的感覺」動機，可以推論有不少國際遊客是專程來太魯閣峽谷步道健行的。

表 4-6　太魯閣遊客最喜歡之景點比較

最喜歡之景點	台灣遊客 次數(%)(排序)	日本遊客 次數(%)(排序)	大陸遊客 次數(%)(排序)	國際遊客 次數(%)(排序)
燕子口	**477（39.8）(1)**	**84（50.9）(1)**	**164（55.4）(2)**	**71（29.8）(4)**
九曲洞	**442（36.9）(2)**	**44（26.8）(2)**	**204（69.2）(1)**	**79（33.2）(2)**
布洛灣	**373（31.1）(3)**	5（3.1）(8)	12（4.1）(7)	**60（25.2）(5)**
砂卡礑步道	**340（28.4）(4)**	10（6.1）(6)	**14（4.7）(5)**	**73（30.7）(3)**
天祥	**261（21.8）(5)**	5（3.0）(9)	5（1.7）(10)	36（15.1）(7)
遊客中心	224（18.7）(6)	7（4.2）(7)	**17（5.7）(4)**	**99（41.8）(1)**
長春祠	223（18.6）(7)	**28（17.0）(4)**	**59（19.9）(3)**	49（20.6）(6)
白楊步道	155（12.9）(8)	5（3.0）(9)	5（1.7）(10)	21（8.8）(11)
綠水	80（6.7）(9)	**15（9.3）(5)**	13（4.4）(6)	25（10.5）(9)
慈母橋	80（6.7）(9)	**39（23.8）(3)**	3（1.0）(11)	28（11.8）(8)
西寶地區	50（4.2）(10)	1（0.6）(11)	6（2.0）(9)	16（6.7）(12)
錐麓古道	47（3.9）(11)	5（3.1）(8)	9（3.0）(8)	23（9.7）(10)
靳珩橋	29（2.4）(12)	1（0.6）(11)	9（3.0）(8)	25（10.5）(9)
豁然亭步道	19（1.6）(13)	4（2.4）(10)	1（0.3）(12)	13（5.5）(13)

五、在太魯閣峽谷不最喜歡的景點

臺灣本地遊客最不喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前三名者，依序爲白楊步道、遊客中心、和天祥 (見表4-7)。日本遊客最不喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前三名者，依序爲燕子口、砂卡礑步道、遊客中心、和長春祠。

大陸遊客最不喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前三名者，依序爲長春祠、燕子口、和九曲洞。國際遊客最不喜歡的太魯閣峽谷景點，排名前三名者，依序爲遊客中心、布洛灣和九曲洞。由於樣本數實在太少，遊客最不喜歡的景點，應不具有代表性，閱讀資料時宜謹慎小心。

表 4-7 太魯閣遊客最不喜歡之景點比較

最不喜歡之景點	台灣遊客 次數(%)(排序)	日本遊客 次數(%)(排序)	大陸遊客 次數(%)(排序)	國際遊客 次數(%)(排序)
白楊步道	**64（5.3）(1)**	3（2.0）(6)	0（0）(7)	0（0）(5)
遊客中心	**46（3.8）(2)**	**5（3.3）(3)**	5（1.7）(4)	**6（2.7）(1)**
天祥	**33（2.8）(3)**	1（0.7）(7)	0（0）(7)	0（0）(5)
長春祠	30（2.5）(4)	**5（3.3）(3)**	**15（5.2）(1)**	0（0）(5)
燕子口	27（2.3）(5)	**9（6.0）(1)**	**10（3.5）(2)**	1（0.5）(4)
九曲洞	25（2.1）(6)	**5（3.3）(3)**	**8（2.8）(3)**	**2（0.9）(3)**
綠水	21（1.8）(7)	1（0.7）(7)	1（0.3）(6)	1（0.5）(4)
砂卡礑步道	19（1.6）(8)	**6（4.0）(2)**	0（0）(7)	0（0）(5)
布洛灣	17（1.4）(9)	1（0.7）(7)	2（0.7）(5)	**4（1.8）(2)**
慈母橋	17（1.4）(9)	4（2.7）(4)	0（0）(7)	1（0.5）(4)
靳珩橋	16（1.3）(10)	1（0.7）(7)	0（0）(7)	1（0.5）(4)
西寶地區	13（1.1）(11)	1（0.7）(7)	0（0）(7)	0（0）(5)
錐麓古道	7（0.6）(12)	1（0.7）(7)	0（0）(7)	1（0.5）(4)
豁然亭步道	2（0.2）(13)	1（0.7）(7)	0（0）(7)	1（0.5）(4)

肆、太魯閣峽谷遊客設施偏好

此節結果的呈現將區分爲兩部份，第一部份是臺灣本地遊客、日本遊客、大陸遊客、和國際遊客對太魯閣峽谷全區之設施偏好，包括遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好。第二部份是臺灣本地遊客對太魯閣遊客中心之設施偏好，包括遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、安全設施偏好。第三部份是臺灣本地遊客對太魯閣布洛灣之設施偏好，包括遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、安全設施偏好，以及住宿設施偏好。

一、 臺灣、日本、大陸和國際遊客對太魯閣峽谷全區之設施偏好

臺灣本地遊客對太魯閣峽谷遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好的滿意度平均值分別爲 (3.66, 3.68, 3.67 和 3.73)(見表 4-

8)。日本遊客對太魯閣峽谷遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好的滿意度平均值分別爲 (3.21, 2.93, 3.14 和 3.18)。大陸遊客對太魯閣峽谷遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好的滿意度平均值分別爲 (3.79, 4.02, 4.05 和 4.14)。國際遊客對太魯閣峽谷遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好的滿意度平均值分別爲 (3.98, 3.87, 3.72 和 4.04)。從數字上，大約可以看出大陸遊客對設施偏好滿意度最高，其次爲國際遊客，第三爲臺灣本地遊客，而日本遊客對太魯閣設施偏好滿意度最低。

表 4-8　太魯閣遊客設施偏好構面平均值之比較

設施偏好構面	台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
	樣本數	M/SD	樣本數	M/SD	樣本數	M/SD	樣本數	M/SD
遊憩設施偏好	1115	3.66/0.65	141	3.21/0.67	257	3.79/0.70	206	3.98/0.80
服務設施偏好	927	3.68/0.59	110	2.93/0.58	194	4.02/0.57	132	3.87/0.77
解說設施偏好	640	3.67/0.60	47	3.14/0.63	91	4.05/0.66	89	3.72/0.79
安全設施偏好	1096	3.73/0.65	145	3.18/0.62	277	4.14/0.60	179	4.04/0.81

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意

(一)、太魯閣峽谷中外遊客之遊憩設施偏好

本計畫遊憩設施偏好構面由遊憩設施數量與遊憩設施品質二個偏好問項所組成。臺灣本地遊客對太魯閣峽谷遊憩設施數量偏好、與遊憩設施品質偏好的滿意度平均值分別爲 (3.63 和 3.69)。日本遊客對太魯閣峽谷遊憩設施數量偏好、與遊憩設施品質偏好的滿意度平均值分別爲 (3.28 和 3.15)。大陸遊客對太魯閣峽谷遊憩設施數量偏好、與遊憩設施品質偏好的滿意度平均值分別爲 (3.70 和 3.86)。國際遊客對太魯閣峽谷遊憩設施數量偏好、與遊憩設施品質偏好的滿意度平均值分別爲 (3.99 和 3.99)(見表4-9)。

從數字上，可以看出國際遊客對遊憩設施偏好滿意度最高，其次爲大陸遊客，第三爲臺灣本地遊客，而日本遊客對太魯閣遊憩設施偏好滿意度最低。就遊憩設施數量而言，國際、大陸、臺灣和日本遊客滿意與非常滿意的百分比分別爲 (70%, 65%, 60% 和 30%)。就遊憩設施品質而言，國際、大陸、臺灣和日本遊客滿意與非常滿意的百分比分別爲 (77%, 75%, 63% 和 30%)。國際、大陸

和臺灣遊客似乎對遊憩設施品質比數量略爲滿意。

表 4-9　太魯閣遊客遊憩設施偏好之比較

變數：項目	台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD
遊憩設施數量：1	6(0.5)	3.63/0.69	1(0.7)	3.28/0.68	0(0.0)	3.70/0.82	2(1.0)	3.99/0.82
2	33(2.9)		10(6.7)		24(9.1)		5(2.4)	
3	427(37.3)		91(61.1)		67(25.4)		44(21.0)	
4	591(51.7)		41(27.5)		136(51.5)		102(48.6)	
5	87(7.6)		6(4.0)		37(14.0)		57(27.1)	
遊憩設施品質：1	6(0.5)	3.69/0.69	3(2.1)	3.15/0.74	0(0.0)	3.86/0.70	4(1.9)	3.99/0.84
2	25(2.2)		16(11.2)		10(3.7)		4(1.9)	
3	388(34.4)		84(58.7)		57(21.3)		40(18.8)	
4	604(53.6)		36(25.2)		161(60.3)		107(50.2)	
5	104(9.3)		4(2.8)		39(14.6)		58(27.2)	

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意

(二)、太魯閣峽谷中外遊客之服務設施偏好

本計畫服務設施偏好構面由公廁清潔衛生、公廁數量、餐飲服務態度、餐飲清潔衛生、停車場數量、與整體環境清潔六個偏好問項所組成。

研究結果顯示，臺灣遊客對太魯閣峽谷公廁清潔衛生偏好、與公廁數量偏好的滿意度平均值分別爲 (3.90 和 3.73)。日本遊客對太魯閣峽谷公廁清潔衛生偏好、與公廁數量偏好的滿意度平均值分別爲 (2.80 和 2.79)。大陸遊客對太魯閣峽谷公廁清潔衛生偏好、與公廁數量偏好的滿意度平均值分別爲 (4.18 和 3.84)。國際遊客對太魯閣峽谷公廁清潔衛生偏好、與公廁數量偏好的滿意度平均值分別爲 (4.03 和 3.97)(見表4-10)。從數字上，可以看出國際與大陸遊客對公廁清潔衛生與數量之偏好滿意度最高 (約有 78% 滿意或很滿意)，其次爲臺灣本地遊客 (約有 70% 滿意或很滿意)，而日本遊客對公廁清潔衛生與數量之偏好滿意度最低 (只有 16% 滿意或很滿意)。由此可見日本遊客對公廁的標準要求很高，值得太魯閣思考，因爲如果日本遊客對公廁數量與品質滿意的話，其他遊客將會「超滿意」。

臺灣遊客對太魯閣峽谷餐飲服務態度偏好與餐飲清潔衛生偏好的滿意度平均值分別爲 (3.48 和 3.56)。日本遊客對太魯閣峽谷餐飲服務態度偏好與餐飲清潔衛生偏好的滿意度平均值分別爲 (3.15 和 3.07)。大陸遊客對太魯閣峽谷

餐飲服務態度偏好與餐飲清潔衛生偏好的滿意度平均值分別爲 (3.98 和 4.12)。國際遊客對太魯閣峽谷餐飲服務態度偏好與餐飲清潔衛生偏好的滿意度平均值分別爲 (3.66 和 4.19)(見表4-10)。從數字上，可以看出大陸遊客對餐飲服務態度與餐飲清潔衛生之偏好滿意度最高 (約有 85% 滿意或很滿意)，其次爲國際遊客 (約有 65% 滿意或很滿意)，第三爲臺灣本地遊客 (約有 50% 滿意或很滿意)，而日本遊客的滿意度最低 (只有 20% 滿意或很滿意)。觀察臺灣遊客遊憩設施與服務設施偏好的平均滿意度，可以看出臺灣遊客對「餐飲服務態度」和「餐飲清潔衛生」相對不太滿意，可以看出臺灣遊客期待太魯閣餐飲服務品質能夠更提升。

臺灣遊客對太魯閣峽谷停車場數量偏好與整體環境清潔偏好的滿意度平均值分別爲 (3.69 和 3.69)。日本遊客對太魯閣峽谷餐飲服務態度偏好與餐飲清潔衛生偏好的滿意度平均值分別爲 (3.01 和 3.20)。大陸遊客對太魯閣峽谷餐飲服務態度偏好與餐飲清潔衛生偏好的滿意度平均值分別爲 (3.71 和 4.20)。國際遊客對太魯閣峽谷餐飲服務態度偏好與餐飲清潔衛生偏好的滿意度平均值分別爲 (3.89 和 4.07)(見表4-10)。

綜觀中外遊客對服務設施的偏好，可以推論國際與大陸遊客最滿意，臺灣遊客略低，而日本遊客明顯最不滿意。

由於日本遊客對太魯閣公廁清潔衛生、公廁數量、餐飲服務態度、餐飲清潔衛生、停車場數量、與整體環境清潔等六項服務設施偏好的滿意度最低，值得深入加以分析。以此六個設施偏好而言，日本遊客對「公廁數量」與「公廁清潔衛生」滿意度平均值低於 3 (普通)，不滿意與非常不滿意者高達 34%，只有不到 20% 表示滿意或非常滿意。日本遊客對「餐飲清潔衛生」、及「停車場數量」滿意度平均值略高於 3，不滿意與非常不滿意者約 16-20%，有約 20% 表示滿意或非常滿意。而日本遊客對太魯閣峽谷整體環境整潔，則顯示比上述服務設施偏好寬容的態度。整體而言，日本遊客對設施的要求都很高，但對「清潔衛生」的要求卻更高。

表 4-10　太魯閣遊客服務設施偏好之比較

變數：項目		台灣遊客 次數(%)	M/SD	日本遊客 次數(%)	M/SD	大陸遊客 次數(%)	M/SD	國際遊客 次數(%)	M/SD
公廁清潔衛生：	1	7(0.6)	3.90/0.76	15（8.9）	2.80/0.94	2（0.7）	4.18/0.72	4（2.1）	4.03/0.95
	2	30(2.6)		42（25.0）		4（1.4）		12（6.2）	
	3	260(22.7)		80（47.6）		28（9.9）		25（12.9）	
	4	620(54.2)		24（14.3）		155（55.0）		86（44.3）	
	5	228(19.9)		7（4.2）		93（33.0）		67（34.5）	
公廁數量：	1	7(0.6)	3.73/0.78	8（4.7）	2.79/0.82	6（2.1）	3.84/0.91	3（1.5）	3.87/0.97
	2	48(4.2)		49（28.8）		20（7.0）		19（9.3）	
	3	360(31.4)		89（52.4）		47（16.5）		36（17.6）	
	4	568(49.6)		19（11.2）		153（53.7）		90（43.9）	
	5	163(14.2)		5（2.9）		59（20.7）		57（27.8）	
停車場數量：	1	11(0.9)	3.69/0.78	4（2.9）	3.01/0.77	4（1.6）	3.71/0.87	2（1.1）	3.89/0.95
	2	58(4.9)		24（17.4）		17（6.7）		10（5.6）	
	3	359(30.6)		81（58.7）		67（26.4）		50（27.3）	
	4	603(51.3)		25（18.1）		126（49.6）		61（34.1）	
	5	145(12.3)		4（2.9）		40（15.7）		56（31.3）	
餐飲服務態度：	1	11(1.1)	3.48/0.75	2（1.4）	3.15/0.67	0（0）	3.98/0.69	3（1.7）	3.66/0.95
	2	50(5.2)		12（8.5）		6（2.7）		16（8.9）	
	3	445(45.7)		94（66.7）		37（16.7）		54（30.2）	
	4	397(40.8)		29（20.6）		135（60.8）		71（39.7）	
	5	70(7.2)		4（2.8）		44（19.8）		35（19.6）	
餐飲清潔衛生：	1	6(0.6)	3.56/0.72	1（0.7）	3.07/0.72	0（0）	4.12/0.64	1（0.6）	4.19/4.48
	2	39(4.0)		22（15.3）		2（0.9）		5（2.8）	
	3	407(41.8)		94（65.3）		28（12.4）		53（29.4）	
	4	446(45.8)		20（13.9）		136（60.2）		79（43.9）	
	5	75(7.8)		7（4.9）		60（26.5）		41（22.8）	
整體環境整潔：	1	5(0.4)	3.69/0.69	1（0.6）	3.20/0.72	1（0.4）	4.20/0.64	1（0.5）	4.07/0.81
	2	17(1.5)		22（12.7）		2（0.7）		4（2.0）	
	3	272(23.3)		97（56.1）		23（8.2）		41（20.2）	
	4	676(58.1)		49（27.2）		170（60.5）		91（44.8）	
	5	195(16.7)		6（3.5）		85（30.2）		66（32.5）	

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意

(三)、太魯閣峽谷中外遊客之解說設施偏好

本計畫解說設施偏好構面由展示館設備、簡報室設備、解說影片內容、解說牌內容、出版品內容、解說人員態度、解說人員專業知識、與雙語殘障服務八個偏好問項所組成。

研究結果顯示，臺灣遊客對太魯閣峽谷展示館設備偏好、與簡報室設備偏好的滿意度平均值分別爲 (3.74 和 3.73)。日本遊客對太魯閣峽谷展示館設備偏好、與簡報室設備偏好的滿意度平均值分別爲 (3.10 和 3.07)。大陸遊客對太魯閣峽谷展示館設備偏好、與簡報室設備偏好的滿意度平均值分別爲 (4.04

和 4.01)。國際遊客對太魯閣峽谷展示館設備偏好、與簡報室設備偏好的滿意度平均值分別爲 (3.88 和 3.86)(見表4-11)。從數字上，可以看出大陸遊客對展示館設備與簡報室設備之偏好滿意度最高 (約有 78% 滿意或很滿意)，其次爲國際遊客和臺灣遊客 (各約有 65% 滿意或很滿意)，而日本遊客對展示館設備與簡報室設備之偏好滿意度最低 (只有 23% 滿意或很滿意)。

研究結果顯示，臺灣遊客對太魯閣峽谷解說影片內容、解說牌內容與出版品內容偏好的滿意度平均值分別爲 (3.76, 3.73 和 3.68)。日本遊客對太魯閣峽谷解說影片內容、解說牌內容與出版品內容偏好的滿意度平均值分別爲 (3.01, 3.09 和 3.17)。大陸遊客對太魯閣峽谷解說影片內容、解說牌內容與出版品內容偏好的滿意度平均值分別爲 (4.03, 3.98 和 3.98)。國際遊客對太魯閣峽谷解說影片內容、解說牌內容與出版品內容偏好的滿意度平均值分別爲 (3.77, 3.76 和 3.77)。(見表 4-11)。

從數字上，可以看出大陸遊客對展示館設備與簡報室設備之偏好滿意度最高 (約有 78% 滿意或很滿意)，其次爲國際遊客和臺灣遊客 (各約有 60-65% 滿意或很滿意)，而日本遊客對展示館設備與簡報室設備之偏好滿意度最低 (只有 21-27% 滿意或很滿意)。

研究結果顯示，臺灣遊客對太魯閣峽谷解說人員態度、解說人員專業知識與雙語與殘障服務偏好的滿意度平均值分別爲 (3.82, 3.81 和 3.55)。日本遊客對太魯閣峽谷解說人員態度、解說人員專業知識與雙語與殘障服務偏好的滿意度平均值分別爲 (3.51, 3.53 和 3.26)。大陸遊客對太魯閣峽谷解說人員態度、解說人員專業知識與雙語與殘障服務偏好的滿意度平均值分別爲 (4.17, 4.07 和 N/A)。國際遊客對太魯閣峽谷解說人員態度、解說人員專業知識與雙語與殘障服務偏好的滿意度平均值分別爲 (3.84, 3.79 和 3.77)(見表 4-11)。

從數字上，可以看出大陸遊客對解說人員態度、解說人員專業知識偏好的滿意度最高 (約有 85% 滿意或很滿意)，其次爲國際遊客和臺灣遊客 (各約有 60-65% 滿意或很滿意)，而日本遊客對解說人員態度與解說人員專業知識偏好的滿意度之偏好滿意度最低 (只有 21-27% 滿意或很滿意)。

表 4-11　太魯閣遊客解說設施偏好之比較

變數：項目		台灣遊客 次數(%)	M/SD	日本遊客 次數(%)	M/SD	大陸遊客 次數(%)	M/SD	國際遊客 次數(%)	M/SD
展示館設備：	1	4(0.4)	3.74/0.70	3（2.5）	3.10/0.78	0（0）	4.04/0.71	0（0）	3.88/0.85
	2	22(2.3)		16（13.4）		2（1.6）		6（4.1）	
	3	305(31.4)		71（59.7）		23（18.3）		45（30.8）	
	4	528(54.4)		24（20.2）		69（54.8）		56（38.4）	
	5	112(11.5)		5（4.2）		32（25.4）		39（26.7）	
簡報室設備：	1	3(0.3)	3.73/0.69	3（3.7）	3.07/0.85	0（0）	4.01/0.73	1（0.8）	3.86/0.91
	2	14(1.6)		12（14.8）		1（0.9）		4（3.2）	
	3	294(33.9)		47（58.0）		25（23.1）		44（35.5）	
	4	455(52.5)		14（17.3）		54（50.0）		37（29.8）	
	5	101(11.6)		5（6.2）		28（25.9）		38（30.6）	
解說影片內容：	1	5(0.6)	3.76/0.70	4（5.5）	3.01/0.84	0（0）	4.03/0.73	1（0.9）	3.77/0.95
	2	13(1.6)		10（13.7）		2（1.8）		6（5.3）	
	3	261(31.6)		43（58.9）		21（19.3）		42（37.2）	
	4	444(53.7)		13（17.8）		58（53.2）		33（29.2）	
	5	104(12.5)		3（4.1）		28（25.7）		31（27.4）	
解說牌內容：	1	5(0.5)	3.73/0.69	2（2.0）	3.09/0.72	0（0）	3.98/0.70	2（1.5）	3.76/094
	2	19(2.0)		12（11.9）		2（1.5）		7（5.2）	
	3	295(31.6)		66（65.3）		27（20.8）		46（34.1）	
	4	517(55.4)		17（16.8）		73（56.2）		46（34.1）	
	5	98(10.5)		4（4.0）		28（21.5）		34（25.2）	
出版品內容：	1	3(0.4)		2（2.6）	3.17/0.79	0（0）	3.98/0.72	0（0）	3.77/0.83
	2	3.68/0.70		8（10.4）		2（1.8）		6（4.4）	
	3	18(2.1)		46（59.7）		24（21.4）		48（35.0）	
	4	319(36.6)		17（22.1）		60（53.6）		55（40.1）	
	5	428(50.7)		4（5.2）		26（23.2）		28（20.4）	
		87(10.2)							
解說人員態度：	1	3(0.3)		1（1.2）	3.51/0.73	1（0.8）	4.17/0.70	0（0）	3.84/0.84
	2	3.82/0.70		2（2.3）		0（0）		4（3.3）	
	3	8(0.9)		42（48.8）		15（12.3）		41（33.9）	
	4	244(29.7)		34（39.5）		67（54.9）		46（38.0）	
	5	441(53.7)		7（8.1）		39（32.0）		30（24.8）	
		125(15.2)							
解說人員專業：	1	3(0.3)		1（1.2）	3.53/0.75	2（1.7）	4.07/0.73	0（0）	3.79/0.80
	2	3.81/0.68		2（2.4）		0（0）		3（2.6）	
	3	6(0.7)		41（48.2）		16（13.4）		43（36.8）	
	4	238(29.5)		33（38.8）		71（59.7）		46（39.3）	
	5	451(55.9)		8（9.3）		30（25.2）		25（21.4）	
		109(13.6)							
雙語殘障服務：	1	4(0.7)		3（4.4）	3.26/0.86	NA		2（1.5）	3.77/0.92
	2	3.55/0.72		3（4.4）				5（3.7）	
	3	25(3.5)		41（60.3）				48（35.8）	
	4	320(44.8)		15（22.1）				46（34.3）	
	5	304(42.6)		6（8.8）				33（24.6）	
		60(8.4)							

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意

綜觀中外遊客對解說設施的偏好，可以推論大陸遊客最滿意，臺灣和國際遊客略低，而日本遊客明顯最不滿意。但是相對於日本遊客對太魯閣公廁清潔

衛生、公廁數量、餐飲服務態度、餐飲清潔衛生、停車場數量、簡報室設備、解說影片內容、解說牌內容等服務與解說設施偏好的滿意程度 (平均值低於 3 或略高於 3)。日本遊客對太魯閣解說人員的態度與專業知識，明顯比較滿意(平均值達3.55，有將近 50% 表示滿意或非常滿意)。

臺灣遊客在所有的解說設施項目中，對雙語與殘障服務的滿意度相對較低，但是，國際遊客對雙語與殘障服務的滿意度並未明顯降低 (平均值達3.77，有將近 60% 表示滿意或非常滿意)，就雙語的服務對象而言，這是一個有趣的現象。

(四)、太魯閣峽谷中外遊客之安全設施偏好

本計畫安全設施偏好構面由安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護四個偏好問項所組成。

表 4-12　太魯閣遊客安全設施偏好之比較

變數：項目		台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
		次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD
安全欄杆護欄：	1	6(0.5)	3.77/0.72	1（0.6）	3.27/0.74	0（0）	4.15/0.69	1（0.5）	4.06/0.89
	2	32(2.8)		19（11.4）		3（1.0）		12（5.9）	
	3	324(28.1)		88（50.3）		42（14.4）		33（16.2）	
	4	645(56.0)		51（30.7）		155（53.3）		85（41.7）	
	5	145(12.6)		7（4.2）		91（31.3）		73（35.8）	
步道舖面階梯：	1	5(0.4)	3.83/0.70	2（1.2）	3.16/0.76	0（0）	4.16/0.54	0（0）	4.11/0.82
	2	27(2.3)		27（15.8）		2（0.7）		10（5.0）	
	3	286(24.6)		87（50.9）		36（12.5）		28（14.0）	
	4	686(58.9)		51（29.8）		164（56.9）		93（46.5）	
	5	161(13.8)		4（2.3）		86（29.9）		69（34.5）	
指示牌安全逃生：	1	7(0.6)	3.71/0.73	1（0.6）	3.20/0.70	0（0）	4.11/0.69	3（1.5）	4.08/0.87
	2	36(3.2)		19（12.1）		5（1.7）		3（1.5）	
	3	368(32.3)		87（55.4）		39（13.6）		43（21.1）	
	4	596(52.4)		47（29.9）		163（56.8）		81（39.7）	
	5	131(11.5)		3（1.9）		80（27.9）		71（36.3）	
防落石安全防護：	1	6(0.5)	3.67/0.79	2（1.2）	3.11/0.75	1（0.3）	4.17/0.75	3（1.6）	3.99/0.91
	2	59(5.2)		28（17.0）		2（0.7）		5（2.7）	
	3	388(34.2)		89（53.9）		34（11.7）		45（23.9）	
	4	532(47.0)		42（25.5）		159（54.8）		73（38.8）	
	5	148(13.1)		4（2.5）		93（32.1）		62（33.0）	

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意

研究結果顯示，臺灣遊客對太魯閣峽谷安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護偏好的滿意度平均值分別爲 (3.77, 3.83, 3.71 和 3.67)。日本遊客對太魯閣峽谷安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護偏好的滿意度平均值分別爲 (3.27, 3.16, 3.20 和 3.11)。大陸遊客對太魯閣峽谷安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護偏好的滿意度平均值分別爲 (4.15, 4.16, 4.11 和 4.17)。國際遊客對太魯閣峽谷安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護偏好的滿意度平均值分別爲 (4.06, 4.11, 4.08 和 3.99)(見表4-12)。

從數字上，可以看出大陸遊客對太魯閣峽谷安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護之偏好滿意度最高 (約有 84-87% 滿意或很滿意)，其次爲國際遊客(約有 72-80% 滿意或很滿意)，第三爲臺灣遊客(約有 60-74% 滿意或很滿意)，而日本遊客對太魯閣峽谷安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護之偏好滿意度最低 (只有 28-35% 滿意或很滿意)。

綜觀中外遊客對解說設施的偏好，可以推論大陸遊客最滿意，國際遊客次之，臺灣遊客略低，而日本遊客最不滿意。

就太魯閣前一陣子發生在九曲洞的落石打傷大陸遊客事件，再次引發太魯閣遊客安全的議題，然而，本次調查顯示有 72 %的國際遊客對太魯閣的「防落石安全防護」設施感覺滿意與非常滿意，大陸遊客的滿意程度甚至高達 87%。顯示太管處在處理「落石打傷遊客事件」相當完善。

二、 臺灣遊客對太魯閣峽谷遊客中心之設施偏好

臺灣本地遊客對太魯閣遊客中心遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好的滿意度平均值分別爲 (3.70, 3.65, 3.72 和 3.81)(見表 4-13~表 4-16)。顯示遊客對遊客中心的各項設施接近「滿意」值 4，應是太魯閣管理處多年努力的成果。

本計畫遊客中心遊憩設施偏好構面由遊憩設施數量、遊憩設施品質、兒童遊憩室、休閒桌椅、戶外草坪廣場、觀景平台、紀念章、拓印桌面與用具等八個偏好問項所組成。

表 4-13　太魯閣遊客中心遊客之遊憩設施偏好

變數/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)
1. 遊憩設施數量	1	1(0.5)	2. 遊憩設施品質：	1	1(0.5)	3. 兒童遊憩室：	1	3(1.9)
	2	4(2.1)		2	2(1.0)		2	6(3.8)
	3	83(42.8)		3	68(34.7)		3	79(49.7)
	4	91(46.9)		4	107(54.6)		4	65(40.9)
	5	15(7.7)		5	18(9.2)		5	6(3.8)
4. 休閒桌椅：	1	0(0.0)	5. 戶外草坪廣場：	1	0(0.0)	6. 觀景平台：	1	0(0.0)
	2	9(4.4)		2	4(1.9)		2	2(1.0)
	3	77(37.6)		3	31(14.8)		3	39(19.0)
	4	98(47.8)		4	132(63.2)		4	122(59.5)
	5	21(10.2)		5	42(20.1)		5	42(20.5)
7. 紀念章：	1	0(0.0)	8. 拓印桌面用具：	1	0(0.0)			
	2	1(0.6)		2	1(0.6)			
	3	60(35.5)		3	61(34.9)			
	4	82(48.5)		4	81(46.3)			
	5	26(15.4)		5	32(18.3)			

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：1=3.59/0.69；2=3.71/0.67；3=3.41/0.71；4=3.64/0.73；5=4.01/0.65；6=4.00/0.66；7=3.78/0.74；8=3.82/0.73；遊憩設施構面=3.70/0.48

表 4-13 顯示所有遊客中心的遊憩設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意遊客中心的遊憩設施，不過，比較平均值與滿意度百分比，「觀景平台」、「戶外草坪廣場」的滿意值超過 4，是遊客最偏好的遊憩設施；而「兒童遊憩室」、「遊憩設施數量」則是遊客比較不偏好的遊憩設施。這個結果顯示遊客中心遊客偏愛「戶外設施」多過「室內設施」。

遊客中心服務設施偏好構面由電視牆、跑馬燈、服務台、服務台人員、兒童閱讀圖書、兒童閱讀區燈光桌椅、餐飲清潔衛生、餐飲種類及價格、餐飲工作人員服務態度、飲水機、公廁清潔衛生、公廁數量、停車場數量、道路交通指示標誌、垃圾筒數量與垃圾筒放置點 16 個偏好問項所組成 (見表 4-14)。

表 4-14 顯示所有遊客中心的服務設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意遊客中心的服務設施，不過，比較平均值與滿意度百分比，遊客對遊客中心的服務設施可以區爲爲四種不同的「偏好程度」。最偏愛的是「服務台」、「服務台人員」、「公廁清潔衛生」(平均值爲 3.9)；其次是「電視牆」、「餐飲清潔衛生」、「公廁數量」、「停車場數量」、「道路交通指示標誌」(平均值爲 3.8)；其次是「兒童閱讀區圖書」、「兒童閱讀區燈光桌椅」、「飲水機」、「垃圾筒數量」、「垃圾筒放置點」(平均值爲 3.5)；最後是「餐飲種類及價格」(平均值爲 3.39)。

上述結果顯示太魯閣遊客中心「服務台」及「服務台人員」的服務受到遊

客的偏愛；而「兒童閱讀區」及「垃圾筒」服務有再加油的空間；至於「餐飲種類及價格」敬陪末座，則是一定要加以檢討改進的。

表 4-14　太魯閣遊客中心遊客之服務設施偏好

變數/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)
9、電視牆：	1	1（0.5）	10、跑馬燈：	1	1（0.5）	11、服務台：	1	1（0.5）
	2	2（1.1）		2	1（0.5）		2	1（0.5）
	3	63（34.4）		3	71（39.0）		3	45（24.2）
	4	90（49.2）		4	91（50.0）		4	106（57.0）
	5	27（14.8）		5	18（9.9）		5	33（17.7）
12、服務台	1	0（0）	13、兒童閱讀	1	1（0.7）	14、兒童閱讀	1	1（0.7）
人員：	2	2（1.1）	區圖書：	2	0（0）	區燈光桌椅：	2	1（0.7）
	3	42（22.5）		3	68（48.2）		3	63（45.3）
	4	111（59.4）		4	66（46.8）		4	65（46.8）
	5	32（17.1）		5	6（4.3）		5	9（6.4）
15、餐飲清潔	1	0（0）	16、餐飲種類	1	2（1.2）	17、餐飲工作	1	3（1.8）
衛生：	2	1（0.6）	及價格：	2	19（11.2）	人員服務態度：	2	3（1.8）
	3	61（36.1）		3	73（42.9）		3	62（36.9）
	4	84（49.7）		4	63（37.1）		4	84（50.0）
	5	23（13.6）		5	13（7.6）		5	16（9.5）
18、飲水機：	1	0（0）	19、公廁清潔	1	1（0.5）	20、公廁數量：	1	0（0）
	2	13（7.6）	衛生：	2	6（3.0）		2	6（3.1）
	3	72（41.9）		3	47（23.3）		3	55（28.8）
	4	69（40.1）		4	108（53.5）		4	97（50.8）
	5	18（10.5）		5	40（19.8）		5	33（17.3）
21、停車場數量：	1	0（0）	22、道路交通	1	2（1.0）	23、垃圾筒	1	0（0）
	2	7（3.5）	指示標誌：	2	3（1.5）	數量：	2	13（6.5）
	3	56（28.1）		3	55（27.1）		3	86（43.2）
	4	105（52.8）		4	113（55.7）		4	81（40.7）
	5	31（15.6）		5	30（14.8）		5	19（9.5）
24、垃圾筒	1	2（1.0）						
放置點：	2	13（6.6）						
	3	84（42.4）						
	4	77（38.9）						
	5	22（11.1）						

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意；服務設施構面=3.65/0.50
變數平均值/標準差：9=3.77/0.73；10=3.68/0.68；11=3.91/0.70；12=3.95/0.66；13=3.54/0.62；14=3.58/0.66；15=3.76/0.68；16=3.39/0.83；17=3.64/0.75；18=3.53/0.78；19=3.89/0.77；20=3.82/0.75；21=3.80/0.74；22=3.82/0.73；23=3.53/0.56；24=3.53/0.82；

本計畫遊客中心解說設施偏好構面由展示館、展示館動線規劃、展示館設備、簡報室設備、解說影片內容、解說牌示內容、解說牌數量、出版品內容、出版品數量、解說人員態度、解說人員專業知識、解說人員數量、其他語言服務與殘障服務 14 個偏好問項所組成 (見表4-15)。

表 4-15 顯示所有遊客中心的解說設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意遊客中心的服務設施，不過，比較平均值與滿意度百分比，遊客對遊客中心的解說設施可以區爲爲四種不同的「偏好程度」。最偏愛的是「展示館」、「展示館設備」、「解說人員態度」、「解說人員專業知識」(平均值爲 3.9)；其次是「展示館動線規劃」、「簡報室設備」、「解說影片內容」、「解說牌示內容」、「解說人員數量」(平均值爲 3.8 以上)；第三是「解說牌數量」、「出版品內容」、「其他語言服務」(平均值爲 3.7)；最後是「出版品數量」和「殘障服務」(平均值爲 3.6)。

表 4-15　太魯閣遊客中心遊客之解說設施偏好

變數/項目	次數(%)	變項/項目	次數(%)	變項/項目	次數(%)
25、展示館： 1 2 3 4 5	0（0） 1（0.5） 51（28.5） 93（52.0） 34（19.0）	26、展示館動線規劃： 1 2 3 4 5	0（0） 1（0.5） 56（30.8） 94（51.6） 31（17.0）	27、展示館設備： 1 2 3 4 5	0（0） 1（0.5） 56（30.8） 94（51.6） 31（17.0）
28、簡報室設備： 1 2 3 4 5	0（0） 1（0.6） 53（31.7） 82（49.1） 31（18.6）	29、解說影片內容： 1 2 3 4 5	0（0） 0（0） 47（32.0） 74（50.3） 26（17.7）	30、解說牌示內容： 1 2 3 4 5	1（0.7） 1（0.7） 45（30.6） 80（54.4） 20（13.6）
31、解說牌數量： 1 2 3 4 5	1（0.7） 2（1.3） 51（34.2） 75（50.3） 20（13.4）	32、出版品內容： 1 2 3 4 5	0（0） 3（2.1） 55（37.9） 68（46.9） 19（13.1）	33、出版品數量： 1 2 3 4 5	0（0） 3（2.1） 56（38.6） 70（48.3） 16（11.0）
34、解說人員服務態度： 1 2 3 4 5	0（0） 2（1.4） 35（23.6） 76（51.4） 35（23.6）	35、解說人員專業知識： 1 2 3 4 5	0（0） 3（2.1） 36（25.4） 73（51.4） 30（21.1）	36、解說人員數量： 1 2 3 4 5	0（0） 2（1.5） 47（34.3） 66（48.2） 22（16.1）
37、其它語言服務：1 2 3 4 5	2（1.6） 1（0.8） 45（36.3） 57（46.0） 19（15.3）	38、殘障服務： 1 2 3 4 5	0（0） 4（4.0） 44（44.0） 40（40.0） 12（12.0）		

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：25=3.89/0.70；26=3.85/0.69；27=3.88/0.70；28=3.86/0.71；29=3.86/0.69；30=3.80/0.72；31=3.74/0.73；32=3.71/0.72；33=3.68/0.69；34=3.97/0.73；35=3.92/0.74；36=3.79/0.72；37=3.73/0.79；38=3.60/0.75；解說設施構面=3.72/0.55

上述結果顯示太魯閣遊客中心「展示館」及「解說人員」的解說設施受到遊客的偏愛，而其他「解說相關設施」也獲相當的偏好，可見太管處的解說設

施與服務受到遊客的肯定；而「殘障服務」及「出版品數量」設施有努力改進的空間，雖然滿意程度不可以說是低的。

本計畫遊客中心安全設施偏好構面由安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、消防設備、和無障礙設施 5 個偏好問項所組成。表 4-16 顯示所有遊客中心的安全設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意遊客中心的安全設施，不過，比較平均值與滿意度百分比，遊客對遊客中心的安全設施的「偏好程度」，最偏愛的是「步道舖面階梯」(平均值爲 3.9)、其次依序爲「指示牌安全逃生」(平均值爲 3.82)、「安全欄杆護欄」(平均值爲 3.83)、「消防設備」(平均值爲 3.77) 及「無障礙設施」(平均值爲 3.77)。上述結果顯示「安全設施構面」平均值爲 3.82可謂相當高，因此遊客對遊客中心的安全設施是相當滿意的。

表 4-16　太魯閣遊客中心遊客之安全設施偏好

變數/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)
39、安全欄杆、護欄：	1	0（0）	40、步道舖面、階梯：	1	0（0）	41、指示牌：安全逃生	1	1（0.5）
	2	6（2.9）		2	3（1.5）		2	1（0.5）
	3	54（26.2）		3	48（23.5）		3	60（30.6）
	4	115（55.8）		4	120（58.8）		4	105（53.6）
	5	13（15.0）		5	33（16.2）		5	29（14.8）
42、消防設備：	1	1（0.6）	43、無障礙設施：	1	0（0）			
	2	4（2.4）		2	3（1.8）			
	3	54（32.0）		3	56（34.1）			
	4	84（49.7）		4	81（49.4）			
	5	26（15.4）		5	24（14.6）			

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：39=3.83/0.71；40=3.90/0.67；41=3.82/0.70；42=3.77/0.56；43=3.77/0.71；安全設施構面=3.81/0.64

三、臺灣遊客對太魯閣峽谷布洛灣之設施偏好

臺灣本地遊客對太魯閣布洛灣遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、安全設施偏好、住宿設施偏好的滿意度平均值分別爲 (3.76, 3.66, 3.71, 3.68 和 3.47)(見表 4-17~表 4-21)。顯示遊客對布洛灣的各項設施接近「滿意」值 4，應是太魯閣管理處多年努力的成果。

本計畫布洛灣遊憩設施偏好構面由遊憩設施數量、遊憩設施品質、休閒桌椅、露天廣場、觀景平台、紀念章、拓印桌面與用具等 7 個偏好問項所組成。

表 4-17 顯示所有布洛灣的遊憩設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意布洛灣的遊憩設施。

不過，比較平均值與滿意度百分比，「觀景平台」、「露天廣場」、「休閒桌椅」的滿意值超過 4，是遊客最偏好的遊憩設施；而「遊憩設施數量」、「紀念章」、「拓印桌面與用具」則是遊客比較不偏好的遊憩設施。這個結果顯示布洛灣遊客偏愛「戶外設施」多過「室內設施」。

表 4-17　太魯閣布洛灣遊客之遊憩設施偏好

變數/項目	次數(%)	變項/項目	次數(%)	變項/項目	次數(%)
1. 遊憩設施數量 1	0(0.0)	2. 遊憩設施品質： 1	0(0.0)	3. 休閒桌椅： 1	0(0.0)
2	5(2.4)	2	5(2.3)	2	10(4.4)
3	87(41.6)	3	65(30.1)	3	63(28.0)
4	98(46.9)	4	121(56.0)	4	130(57.8)
5	19(9.1)	5	25(11.6)	5	22(9.8)
4. 露天廣場： 1	1(0.5)	5. 觀景平台： 1	1(0.4)	6. 紀念章： 1	0(0.0)
2	2(0.9)	2	1(0.4)	2	6(3.2)
3	48(21.8)	3	31(13.9)	3	53(28.5)
4	132(60.0)	4	145(65.0)	4	103(55.4)
5	37(16.8)	5	45(20.2)	5	24(12.9)
7.拓印桌面用具：1	0(0.0)				
2	4(1.9)				
3	48(23.2)				
4	123(59.4)				
5	32(15.5)				

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：1=3.63/0.68；2=3.77/0.68；3=3.92/0.70；4=3.92/0.68；5=4.04/0.63；6=3.78/0.71；7=3.77/0.68；遊憩設施構面=3.76/0.52

本計畫布洛灣服務設施偏好構面由服務台、服務台人員、餐飲清潔衛生、餐飲種類及價格、餐飲工作人員服務態度、公廁清潔衛生、公廁數量、停車場數量、道路交通指示標誌、垃圾筒數量與垃圾筒放置點 11 個偏好問項所組成。

表 4-18 顯示所有布洛灣的服務設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意布洛灣的服務設施，不過，比較平均值與滿意度百分比，遊客對布洛灣的服務設施可以區爲爲三種不同的「偏好程度」。最偏愛的是「服務台」、「服務台人員」、「公廁清潔衛生」、「停車場數量」、「道路交通指示標誌」(平均值爲 3.85)；其次是「餐飲清潔衛生」、「公廁數量」(平均值爲 3.75)；最後是「餐飲種類及價格」、「餐飲工作人員服務態度」、「垃圾筒數量」、「垃圾筒放置點」(平均值爲 3.5-3.6)。

上述結果顯示太魯閣布洛灣「服務台」及「服務台人員」的服務受到遊客

的偏愛；而「餐飲服務」及「垃圾筒」服務有再加油的空間，特別是「餐飲種類及價格」有約 15%的遊客表示不滿意或非常不滿意，一定要加以檢討改進。

表 4-18　太魯閣布洛灣遊客之服務設施偏好

變數/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)
8、服務台：	1	0（0）	9、服務台人員：	1	0（0）	10、餐飲清潔衛生：	1	0（0）
	2	4（1.9）		2	2（1.0）		2	9（5.0）
	3	48（23.2）		3	51（24.9）		3	49（27.4）
	4	123（59.4）		4	116（56.6）		4	97（54.2）
	5	32（15.5）		5	36（17.6）		5	24（13.4）
11、餐飲種類及價格：	1	7（4.1）	12、餐飲工作人員服務態度：	1	2（1.2）	13、公廁清潔衛生：	1	1（0.5）
	2	19（11.0）		2	7（4.2）		2	4（2.0）
	3	75（43.6）		3	55（32.7）		3	52（25.9）
	4	59（34.3）		4	89（53.0）		4	109（54.2）
	5	12（7.0）		5	15（8.9）		5	35（17.4）
14、公廁數量：	1	0（0）	15、停車場數量：	1	0（0）	16、道路交通指示標誌：	1	0（0）
	2	3（1.6）		2	5（2.3）		2	2（0.9）
	3	48（25.3）		3	37（17.1）		3	55（24.8）
	4	120（63.2）		4	138（63.9）		4	134（60.4）
	5	19（10.0）		5	36（16.7）		5	21（14.0）
17、垃圾筒數量：	1	2（0.9）	18、垃圾筒放置點：	1	0（0）			
	2	13（6.2）		2	16（7.6）			
	3	79（37.4）		3	79（37.6）			
	4	99（46.9）		4	99（47.1）			
	5	18（8.5）		5	16（7.6）			

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：8=3.88/0.67；9=3.91/0.68；10=3.76/0.75；11=3.64/0.9；12=3.64/0.75；13=3.86/0.74；14=3.82/0.62；15=3.95/0.66；16=3.87/0.64；17=3.56/0.78；18=3.55/0.75；服務設施構面=3.66/0.53

本計畫布洛灣解說設施偏好構面由展示館、展示館動線規劃、展示館設備、展示館工作人員服務態度、展示館工作人員專業程度、解說牌示內容、解說牌數量、出版品內容、解說人員服務態度、解說人員專業知識、解說人員數量、雙語與殘障服務 11 個偏好問項所組成。

表 4-19 顯示所有布洛灣的解說設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意遊客中心的服務設施，不過，比較平均值與滿意度百分比，遊客對布洛灣的解說設施可以區爲爲三種不同的「偏好程度」。最偏愛的是「展示館工作人員服務態度」、「展示館工作人員專業程度」、「解說人員服務態度」、「解說人員專業知識」(平均值爲 3.85 以上)；其次是「展示館」、「展示館動線規劃」、「解說牌示內容」、「解說牌數量」、 (平均值爲 3.7 以上)；第三是

「解說人員數量」、「雙語與殘障服務」(平均值爲 3.5)。

上述結果顯示太魯閣布洛灣「展示館」及「解說人員」的解說設施受到遊客的偏愛，而其他「解說相關設施」也獲相當的偏好，可見太管處的解說設施與服務受到遊客的肯定；而「解說人員數量」、「雙語與殘障服務」設施有努力改進的空間，雖然滿意程度並非太低。

表 4-19　太魯閣布洛灣遊客之導覽解說設施偏好

變數/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)
19、展示館：	1	0（0）	20、展示館動線規劃：	1	1（0.5）	21、展示館設備：	1	0（0）
	2	7（3.8）		2	5（2.7）		2	5（2.8）
	3	59（32.1）		3	56（30.8）		3	54（30.0）
	4	100（54.3）		4	103（56.6）		4	104（57.8）
	5	18（9.7）		5	17（9.3）		5	17（9.4）
22、展示館工作人員服務態度：	1	1（0.6）	23、展示館工作人員專業程度：	1	0（0）	24、解說牌示內容：	1	1（0.6）
	2	1（0.6）		2	3（1.8）		2	4（2.3）
	3	42（23.9）		3	43（25.3）		3	56（31.6）
	4	100（56.8）		4	101（59.4）		4	92（52.0）
	5	32（18.2）		5	23（13.5）		5	24（13.6）
25、解說牌數量：	1	1（0.6）	26、解說人員服務態度：	1	0（0）	27、解說人員專業知識：	1	0（0）
	2	6（3.4）		2	0（0）		2	0（0）
	3	57（31.8）		3	43（28.1）		3	39（25.7）
	4	96（53.6）		4	90（58.3）		4	88（57.9）
	5	19（10.6）		5	20（13.1）		5	25（16.4）
28、解說人員數量：	1	0（0）	29、雙語與殘障服務：	1	0（0）			
	2	9（6.1）		2	4（3.2）			
	3	66（44.6）		3	56（44.8）			
	4	64（43.2）		4	59（47.2）			
	5	9（6.1）		5	6（4.8）			

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：19=3.70/0.70；20=3.71/0.69；21=3.74/0.66；22=3.91/0.70；23=3.85/0.66；24=3.76/0.73；25=3.70/0.72；26=3.85/0.62；27=3.91/0.64；28=3.49/0.71；29=3.54/0.64；解說設施構面=3.71/0.56

本計畫布洛灣安全設施偏好構面由安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、消防設備、和無障礙設施 5 個偏好問項所組成。表 4-20 顯示所有布洛灣的安全設施偏好平均滿意度也都接近「滿意」值 4，因此遊客大多滿意布洛灣的安全設施，不過，比較平均值與滿意度百分比，遊客對布洛灣的安全設施的「偏好程度」，最偏愛的是「指示牌安全逃生」(平均值爲 3.95)、其次依序爲「步道舖面階梯」(平均值爲 3.87)、「安全欄杆護欄」(平均值爲 3.75)、「無障礙設施」(平均值爲 3.64)、及「消防設備」(平均值爲 3.60)。

上述結果顯示「安全設施構面」平均值爲 3.68 可謂相當高，因此遊客對布洛灣的安全設施是相當滿意的。

表 4-20　太魯閣布洛灣遊客之安全設施偏好

變數/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)
30、安全欄杆、護欄：	1	0（0）	31、步道舖面、階梯：	1	0（0）	32、指示牌：安全逃生	1	0（0）
	2	5（2.4）		2	5（2.4）		2	2（1.0）
	3	62（29.5）		3	50（23.7）		3	61（29.8）
	4	123（58.6）		4	130（61.6）		4	126（61.5）
	5	20（9.5）		5	26（12.3）		5	15（7.3）
33、消防設備：	1	0（0）	34、無障礙設施：	1	0（0）			
	2	5（2.9）		2	7（4.3）			
	3	65（38.9）		3	55（34.2）			
	4	94（55.0）		4	88（54.7）			
	5	7（4.1）		5	11（6.8）			

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：30=3.75/0.65；31=3.87/0.66；32=3.95/2.80；33=3.60/0.62；34=3.64/0.77；安全設施構面=3.48/0.55

本計畫布洛灣住宿設施偏好構面由住宿價格、住宿環境品質、房間數量、旅館人員服務品質、旅館人員專業知識、旅館餐飲種類、旅館餐飲品質、和停車位數量等 8 個偏好問項所組成。

表 4-21 顯示所有布洛灣的住宿設施偏好平均滿意度介於 3.18-3.69 之間，相對於其他設施構面平均值，住宿設施的「滿意度」相對低，因此，太管處對「布洛灣」的住宿設施應多加改善。

比較平均值與滿意度百分比，遊客對布洛灣的住宿設施可以區爲四種不同的「偏好程度」。最偏愛的是「停車位數量」(平均值爲3.85、滿意者佔 60%)；其次是「住宿環境品質」、「餐飲工作人員服務態度」、「旅館人員服務品質」(平均值爲3.60)；第三是「旅館餐飲種類」、「旅館餐飲品質」(平均值爲 3.4-3.5)；最差的「住宿價格」(平均值爲 3.16、滿意者只有 34%)。

上述結果顯示，布洛灣遊客對「餐飲工作人員的態度與品質」的滿意度高於「旅館餐飲種與品質」，可見遊客對餐飲的多樣性的期待與事實是有落差的。而對「住宿價格」的滿意度明顯不高，可能遊客對「委外經營」與「國家公園自營」的想像有落差而造成的。

表 4-21　太魯閣布洛灣遊客之住宿設施偏好

變數/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)	變項/項目		次數(%)
35、住宿價格：	1	2（1.9）	36、住宿環境品質：	1	0（0）	37、房間數量：	1	0（0）
	2	18（17.3）		2	7（6.9）		2	4（4.1）
	3	48（46.2）		3	34（33.7）		3	45（46.4）
	4	31（29.8）		4	53（52.5）		4	43（44.3）
	5	5（4.8）		5	7（6.9）		5	5（5.2）
38、旅館人員服務品質：	1	0（0）	39、旅館人員專業程度：	1	0（0）	40、旅館餐飲種類：	1	0（0）
	2	3（3.1）		2	1（1.1）		2	9（9.0）
	3	38（39.6）		3	41（43.2）		3	48（48.0）
	4	50（52.1）		4	48（50.5）		4	38（38.0）
	5	5（5.2）		5	5（5.3）		5	5（5.0）
41、旅館餐飲品質：	1	0（0）	42、停車位數量	1	0（0）			
	2	5（5.0）		2	4（3.7）			
	3	47（46.5）		3	35（32.4）			
	4	44（43.6）		4	60（55.6）			
	5	5（5.0）		5	9（8.3）			

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意
變數平均值/標準差：35=3.18/0.85；36=3.59/0.72；37=3.51/0.66；38=3.59/0.64；39=3.60/0.60；40=3.39/0.72；41=3.49/0.97；42=3.69/0.68；住宿設施構面=3.67/0.53

四、臺灣遊客對太魯閣峽谷設施滿意與否之質性資料

本計畫爲了彌補太魯閣峽谷設施偏好量化研究的不足，特別以焦點團體訪談法，訪問了救生教練協會、觀光計程車業者、門諾醫療人員、外交部東部辦處、瑞穗觀光業者、花蓮旅行社公會(導遊)、以及花蓮縣健行協會成員，每次訪問 5-6 位受訪者，總計 38 位，之所以選擇這些訪談對象，係因爲他/她們都是花蓮在地居民，且爲「太魯閣峽谷」的常客。

訪談時詢問受訪者下列問題：「在峽谷遊覽，您最滿意的設施是什麼?您最不滿意的設施是什麼?」。因爲他們的意見有別於一般遊客，也比較有深度，特別當「設施偏好」的量化研究結果，顯示所有遊客的「滿度程度」顯著高於「不滿意程度」時，可能對太管處管理單位帶來錯誤的訊息與解讀。因此，質性研究的結果，不但能夠補彌問卷調查的缺失，且有機會提供太管處有關設施與景點經營管理的具體建議，特別是對「最不滿意設施」的看法。

經整理與分析之後，將質性研究結果呈現於下。

(一)、在地遊客對太魯閣峽谷最滿意與最不滿意的遊憩設施 (質性訪談)

表 4-22 顯示，在地經常前往太魯閣峽谷的遊客，對太魯閣峽谷的遊憩設施數量與品質的滿意程度相當高，因爲訪談中，受訪者對遊客中心、布洛灣、

九曲洞、長春祠、及步道設施都表示非常滿意的態度，值得一提的是「白楊步道的景觀台與戲水區」以及「西寶國小的建築與景觀」特別被提及，這樣的滿意程度可以做爲太魯閣管理處未來開發與規劃「白楊步道」與「西寶國小」的參考，譬如將這兩個景點當成生態旅遊與深度旅遊的發展重點。

至於在地經常前往太魯閣峽谷的遊客，對太魯閣峽谷最不滿意的遊憩設施並不太多，只有提及一些細部具體的建議，譬如沿途片岩牆面被噴漿破壞畫面，長春祠座位區增加，和山區觀景台無遮雨設備等，都是遊客真切的感受，太管處應該在「能力範圍」儘量滿足遊客的期待。

表 4-22　太魯閣峽谷在地遊客最滿意與最不滿意遊憩設施意見比較

最滿意的遊憩設施	最不滿意遊憩設施
(1) 西寶國小內的創意造景、國小前有木頭造景平台、國小的建築、景觀	(1) 天祥志輝橋之顏色與現場不搭
(2) 步道設施及白楊步道的景觀台跟戲水區	(2) 砂卡礑 (獅子作用?)
(3) 遊客中心整體、咖啡座、涼亭、設備及週邊設備	(3) 沿途片岩牆面被噴漿破壞畫面
(4) 布洛灣音樂祭場景，舉辦活動的設施不錯	(4) 長春祠座位區增加
(5) 九曲洞	(5) 山區觀景台 (無遮雨設備)
(6) 長春祠建築很有特色	N/A

(二)、在地遊客對太魯閣峽谷最滿意與最不滿意的服務設施 (質性訪談)

表 4-23 顯示，在地經常前往太魯閣峽谷的遊客，對太魯閣峽谷的服務設施包括廁所設施與停車場設施的滿意程度頗爲兩極，有些人覺得很滿意，也有些人覺得很不滿意。我們應該採信那種看法？研究者的解讀，認爲感覺滿意者屬於旅遊頻率較低的遊客，而感覺不滿意者屬於旅遊頻率較高且較常深入各遊憩景點的遊客，因此他/她們可以提出「偏遠處廁所不足」和「燕子口與九曲洞停車場不足」的建議，因此我們寧可採信遊客對「廁所設施」與「停車場設施」不滿意的說法，並據此做爲經營管理的參考。

至於在地經常前往太魯閣峽谷的遊客，對太魯閣峽谷最不滿意的服務設施主要是「餐飲設施」，包括設備簡陋、價格太貴等，此結果與問卷調查的結果

如出一徹，因此，可以推論，太管處應該致力於「餐飲設備」與「餐飲服務」的改善工作，包括價格與產品和服務品質的提升等。因爲，其他遊憩設施、解說設施與安全設施的滿意度都遠高於「餐飲服務設施」。

另外在地經常前往太魯閣峽谷的遊客，也針對服務設施提出一些細部且具體的建議，譬如長春祠座位區增加、人行步道的改善，和天祥車站，攤販賣像不佳等，都是遊客真切的感受，太管處應該在自己「管轄範圍內」儘量滿足遊客的期待。

表 4-23　太魯閣峽谷在地遊客最滿意與最不滿意服務設施意見比較

最滿意的服務設施	最不滿意服務設施
(1) 廁所設施：廁所乾淨程度可以接受；廁所很多間；公廁清潔度；砂卡礑廁所；新白楊公廁很乾淨；沿途公廁很乾淨，無異味	(1) 廁所設施：衛生間太少 (尤其是女性使用的問生間)；白楊步道、砂卡礑及天祥簡易廁所，無人管理，很臭；白楊步道、九曲洞、砂卡礑步道、沒廁所；偏遠處廁所不足
(2) 停車場設施：每個定點停車場很大 (遊客中心、布洛灣)	(2) 停車場嚴重不足；停車間太少；燕子口九曲洞停車場不足
N/A	(3) 餐飲設施：餐廳太簡陋；飲食東西太貴；東西太貴 (飲食方面)
N/A	(4) 長春祠座位區，人行步道
N/A	(5) 天祥地區：天祥車站，攤販賣像不佳；天祥晶華外觀應重新“拉皮”，無質感

(三)、在地遊客對太魯閣峽谷最滿意與最不滿意的解說設施 (質性訪談)

表 4-24 顯示，在地經常前往太魯閣峽谷的遊客，對太魯閣峽谷的解說設施的硬體設備和軟體設備的滿意程度相當高，殺訪談中，受訪者未能提出具體解說設施與服務的缺點，只能提出「綠水告示解說牌外文標示不足」以及「遊客中心展示中心影片選擇有限」等兩個缺失。因此，太管理的導覽解說服務的表現是值得肯定的。

不過，服務品質的提升是無止境的，而遊客的滿意度也是變動的，太管處仍然應該在「導覽解說設施與服務」上，未雨綢繆，學習與引進國際導覽解說先進的設施與服務，以滿足多樣與多變的遊客需求，特別未來尚要接待許多來

自全球各地的遊客，包括對服務品質非常挑剔的日本遊客，或是來自歐美亞非各國的遊客。

表 4-24　太魯閣峽谷在地遊客最滿意與最不滿意解說設施意見比較

最滿意的解說設施	最不滿意解說設施
(1) 遊客中心解說設施：遊客中心(立體圖很棒!遊客需知教育做的很好!影片不錯!)；短片，解說室；簡報不錯；台灣島圖很好；景點影片；展示中心展覽與導覽設施	(1) 遊客中心展示中心展示館(影片選擇有限)
(2) 導覽解說設施：導覽解說牌清楚目前都有進步；砂卡噹步道解說牌的點設立的很好；導覽解說牌清楚;目前都有進步，所以大致上都還不錯；各點告示解說牌；景點指示牌	(2) 綠水告示解說牌外文標示不足
(3) 展示館 (服務台各點派駐)	(3) 文山上方的登山區杜鵑盛開應鼓勵及推廣

(四)、在地遊客對太魯閣峽谷最滿意與最不滿意的安全與交通設施 (質性訪談)

表 4-25 顯示，在地經常前往太魯閣峽谷的遊客，對太魯閣峽谷的安全與交通設施的滿意程度相當低，因爲訪談中，38 位受訪者中對太魯閣峽谷安全與交通設施唯一滿意的只有「人車分道」一項，而不滿意的卻有 9 項，包括「救援電話缺少」、「步道的安全措施不足」、「一般安全設施不足」、「落石安全設施不足」、「路燈太少」、「指示牌指示不清」、「隧道標示不清」、「交通擁擠」、「交通不便」及「交通設施改善」等。這樣的安全與交通滿意程度，值得太魯閣管理處省思與檢討。

以一般安全設施維修不夠快和搶救不夠快爲例，公部門當然可以解釋工程維修與搶救的行政作業耗時，但是遊客做爲使用者，在風災與颱風之後的實際的感受是「幾個月未能搶修」，偏遠地區的維修更可能耗時一整年，受訪者才會提出「遊客中心上方步道久久未修」的抱怨來，因此「遊客觀點與知覺」與「行政作業程序繁複」之間的關連及可能累積民怨，是管理單位不能輕忽的。

再以路燈太少和救援電話缺少的意見爲例，前者可能造成下雨天或天候不

良時的安全與交通事故，後者可能事關遊客的生命安全。當然，這也牽涉管理單位管轄權的課題，譬如太管處必須與交通部或縣政府等單位協調，並保持橫向溝通管道的順暢。

交通不便導致遊客多數使用自用車，不但不符合環保的觀念，也因此造成峽谷園區交通擁擠以及停車場爆滿的問題，特別在例假日與「大陸遊客同時集體到達時」，解決之道有與客運配合、台鐵班次配合，並提供接駁車等方案，雖然成本很高，但長遠之計，太魯閣國家公園也許可以考慮「環境空氣與減碳」、的成本，以及國家公園提供「弱勢族群」更多戶外與遊憩機會的社會責任。

表 4-25　太魯閣峽谷在地遊客最滿意與最不滿意安全與交通設施意見比較

最滿意的安全與交通設施	最不滿意安全與交通設施
(1) 人車分道	(1) 救援電話缺少
N/A	(2) 步道的安全措施不足、有些較少使用的步道，較少管理，甚少維護；豁然亭的步道易滑、較危險 步道設施不足 (階梯扶手)；遊客中心上方步道久久未修
N/A	(3) 一般安全設施不足；維修不夠快；搶救不夠快
N/A	(4) 九曲洞落石問題；落石 (安全設施仍不足夠)
N/A	(5) 路燈太少
N/A	(6) 指示牌設施：更換率低、單調、指示不清 (蓮花池)； 隧道標示不清 (新到遊客容易搞混)
N/A	(7) 交通擁擠，大巴士會卡住汽車
N/A	(8) 交通不便，建議與客運配合、台鐵班次配合；無公車密集運送自由行旅客；動線 (可提供接駁車可提供)；交通不便，花蓮客運班次太少
N/A	(9) 交通設施：遊覽車與小車分道不均；應建明隧道；新隧道有破壞環境的現象

第三節、應用VERP至太魯閣國家公園之挑戰與機會

此部分主要的工作有三項：

(1)．首先是 VERP 相關文獻蒐集整理與歸納，包括國家公園遊客衝擊、遊客衝擊與承載量、以 VERP 經營管理架構來管理承載量等文獻。

(2)．舉辦峽谷地區幹部及義工 VERP 教育訓練

(3)、了解太管處推動 VERP 管理架構在組織上、人力上、預算上、觀念上、以及民眾參與等議題上可能遭遇的挑戰與機會。期能爲未來建構 VERP 管理架構奠定良好的基礎。

壹、VERP 文獻蒐集整理與歸納

此部分已完成，並在第二章文獻回顧中呈現，主要的文獻主題，包括國家公園遊客衝擊、遊客衝擊與承載量、以 VERP 經營管理架構來管理承載量等文獻，並分享 VERP 在美國優勝美地與拱門國家公園實施的經驗，並因而提出對台灣國家公園實施 VERP 具體的步驟。

貳、VERP 教育訓練

本計畫於 10 月 5 日進行太魯閣幹部正式 VERP 教育訓練，地點在花蓮縣新城鄉太魯閣國家公園的環境教育中心。當天由主持人許義忠教授和王正平教授擔綱，並由一名東華大學觀光研究所研究生擔任助理。太魯閣國家公園由保育課陳俊山課長帶領所有處室及服務站代表以及義解人員出席。訓練目標、訓練課程表、及訓練手冊如下述。

一、訓練目標

- 了解遊客管理主要課題，以及主動積極與科學基礎管理的重要。
- 熟悉 VERP 的概念與步驟
- 分享 97 年及 98 年玉管處進行 VERP 計畫之研究成果
- 管理分區劃設之練習及指標與標準之指認

二、發行 VERP 訓練手冊內容

本計劃在訓練課程之前，由梁宇暉與許義忠教授負責編輯一本「訓練手冊」，內容包括 VERP 概念與操作步驟，以及中英文重要文獻全文，共計 150 頁。梁宇暉、許義忠、和王正平教授並負責設計上課所需所有的投影片，以及 VERP 管理分區與品質指標之練習。以下爲訓練手冊主要內容。

(一)、美國國家公園 VERP 架構摘要

(二)、以指標方法來管理國家公園的遊客衝擊與承載量

(三)、VERP 中文文獻

(四)、遊客體驗與資源保護：一個管理國家公園承載量的架構

(五)、國家公園遊客體驗與資源保護架構：基本原理、地位與未來方向

(六)、VERP 對風景名勝區旅遊環境容量研究的啓示

(七)、VERP 英文文獻

Research to support management of visitor carrying capacity

VERP: Putting principles into practice in Yosemite National Park

VERP, LAC, VIM, VAMP: A database

(八)、玉山管理與研究文獻

(九)、VERP 概念與應用之進階參考文獻與網站

(十)、附錄 (課程使用之投影片)

玉山 VERP 計畫目標與預期成果投影片

Lake UmBagog 國立野生動物保護區遊客承載量個案研究投影片

Establishing VERP Indicators and Standards: Examples from U.S. National Parks

Issues of visitor impacts and capacity in national parks: An international overview

The World of Management Frameworks

VERP Framework: Overview and Current Applications

VERP Framework: A Step-by-step Tour

Visitor Impact Monitoring Protocols as Applied to Yosemite National Park

三、課程表 (十月五日)

時間	課程內容	講師/帶動者
8:30-8:45	報到	VERP 工作同仁
8:45-9:00	開訓致詞	許義忠老師
9:00-9:50	**國家公園遊客使用、遊憩衝擊與承載量管理** **遊客管理架構的理論與基礎** 此節將介紹遊客管理架構主要的原理與結構，並比較主要管理架構之優劣與差異。	許義忠老師
9:50-10:40	**VERP: 概述與應用現況，VERP: 逐步導覽** **VERP 於世界國家公園之應用及案例說明** VERP 發展歷史，以及目前應用在世界各國之情況。 逐步介紹美國國家公園署 VERP 架構的九個主要步驟	許義忠老師
10:40-11:00	休息 (茶點招待)	
11:00-12:00	VERP 架構下使用分區之劃設方式 玉山遊客分區劃設及管理指標選擇實作	王正平老師
12:00-12:30	午餐 (便當招待)	

參、推動 VERP 的挑戰與機會

2007 年 12 月營建署舉辦的「全國公園綠地會議」中，對國家公園發展遭遇的主要課題，包括全球環境變遷與外來種威脅、資源多樣性的維護、強化利益與夥伴關係、遊客壓力造成的開發與保育平衡問題、健全國家公園經營管理制度，都有賴 VERP 架構建立來解決。本研究團隊期待能將 VERP 計畫的研究成果融入「太魯閣國家公園」第三次通盤檢討，並將 VERP 建立的遊憩品質指標與標準，正式列入國家公園各課室考核項目中，如此期能真正落實 VERP 應用在台灣的國家公園體系中。長期而言，期待研究團隊能夠建立「VERP」資料庫，並將 VERP 管理架構推廣至整個國家公園體系。

一、太魯閣 VERP 計畫草案

太魯閣 VERP 計畫的目標是要建立太魯閣國家公園遊客體驗與資源保護架構，認定與評估潛在品質指標與標準，並建立遊憩衝擊與監測系統，期望三至五年之後，能將 VERP 管理架構及品質監測系統納入國家公園行政作業系統，以保護台灣國家公園資源及遊憩品質。

太魯閣 VERP 計畫完成將分爲三年三個階段：第一年：公園資源調查與分析、指認公園資源品質潛在指標；第二年：潛在指標的測量與評估、指標的選擇、建立品質標準；及第三年：建立監測手冊及建立 VERP 執行計劃。

太魯閣國家公園 VERP 研究計劃執行主要依據優勝美地國家公園的九個執行步驟。首先，是成立研究與實務的跨領域團隊，其次是制定民眾參與策略以獲取公眾對 VERP 計劃及管理分區的支持，第三是確認國家公園宗旨及重要性，以做爲管理分區與指標品質選擇的最高指導原則，第四是了解國家公園資源與遊客使用現狀，以做爲決定遊憩體驗與資源保護的標準，第五是依據遊客體驗和資源狀況指認初步遊憩管理分區圖，第六是劃分國家公園成各種遊憩管理分區，第七是選定指標和標準並發展長期監測計劃，指認每個分區的品質管理指標，第八是監測資源與社會指標，爲每一個指標發展監測方案，最後是採取管理行動，指標若超過標準需要採取必要管理行動，並分析超過標準的原因，VERP 最終目的是要採取管理行動，靠監測操作手冊來確保管理指標與品質標準，才能確保遊客體驗及遊憩資源品質。

二、太魯閣 VERP 計畫的未來

本年計畫只完成太魯閣峽谷遊客的基本調查，包括遊客基本資料、旅遊特性、旅遊動機、從事活動、參觀景點、景點與設施偏好、及對服務品質的看法等，屬於對遊客調查的初步了解。未來的研究範圍將包括高中低海拔所有太魯閣國家公園的範圍。

未來 VERP 計劃的成果，包括組成研究與管理團隊、幹部教育訓練、資源調查與分析、管理分區圖與指認分區指標、舉辦研究成果研討會等，基本上是 VERP 計劃的先行作業，明年的工作期望能夠建立太管處上下對 VERP 管理架構產生歸屬感與認同感，了解遊客「遊憩行爲對資源的衝擊」，一般民眾、遊客、利害關係人、及太管處等對太魯閣國家公園資源保護的優先順序等，確實認清 VERP 管理架構是未來太魯閣國家公園經營管理達成遊憩使用與資源保護雙重任務的利器，並願意繼續支持 VERP 計劃至少三年，未來要進行的工作主要有以下八項。

(一)、發展建立一個公眾參與的策略

未來成功推動 VERP 計劃，也必須從事公眾參與研究，明年擬以質化研究開放性問題來探討公眾有關太魯閣國家公園的價值、可接受或不可接受的遊客體驗或行爲、以及合適的管理措施或管制的意見。研究對象將包括遊客、居民與商家、獵人、在地保育團體、原住民、各諮詢委員會成員、以及利害關係人，國家公園幹部與員工等。爲了達成公眾參與的效果，未來必須發展出一個公眾的溝通策略來，讓公眾完全投入整個 VERP 建構與執行的過程。溝通策略可以包括出版 VERP 解說摺頁或在網站上提供一個常態的溝通管道，其內容包括 (1) 我如何能夠參與太魯閣國家公園的未來、(2) 提供公眾有關 VERP 的基本常識、(3) 定期報導 VERP 的基本概念及實施步驟。

(二)、建立國家公園宗旨、重要性及特色的共識

這個步驟要確認五個與國家公園目標有關的項目，太魯閣國家公園成立的宗旨與目的、太魯閣國家公園的重要性、太魯閣國家公園的使命 (法令政策反應如何管理)、得以闡述國家公園重要資源的重要解說聲明 (statements)、以及 VERP 規劃的阻礙與困難。研究方法初步以文獻探討與開放性問題來蒐集資料。文獻可以包括台灣國家公園史及其他相關政策、太魯閣成立的歷史、太魯閣第二次通盤檢討等。開放性問題的訪談內容，可以參考 VERP 手冊第 14-15 頁，訪問對象可以包含本研究團隊成員以及國內國家公園資深研究者、太魯閣技正以上幹部、居民、遊客、原住民、利害關係人等，以上主要以關鍵受訪者 (key informants) 爲對象。

(三)、國家公園資源與遊客使用調查與分析

由於國家公園二十幾年來的委託研究案以及相關學術論文大多偏重自然資源保育研究，而忽略人類面向之研究，特別是遊客基本資料以及遊憩體驗等研究 (李春安、許義忠、林玉峰、陳俊榮，2008)。因此未來三年，應該持續建立太魯閣國家公園遊客資料庫。首先，應該將遊客問卷做好預測工作，接著以三年期間，在太魯閣國家公園不同的遊憩據點，針對不同遊客做長期的遊客調查，譬如高中低海拔等各遊憩據點。

(四)、指認太魯閣國家公園潛在管理分區

研究團隊必需形塑或描述國家公園未來的圖像。提供遊客多樣遊憩體驗是多數國家公園的使命之一，遊客前往國家公園的動機千奇百怪甚至彼此衝突矛盾。國家公園若能提供多樣的場域環境，理論上，遊客會選擇最符合其動機的場域以獲得理想的遊憩體驗。過去，國家公園很少去界定不同遊憩區能夠提供什麼樣的遊憩體驗，VERP 的理論架構則企圖提出「遊憩體驗」的處方，遊憩據點應該提供什麼遊憩體驗？這些體驗的元素是什麼？需要提供多少土地或什麼遊憩設施？爲了指認潛在管理分區，必須蒐集每個分區的資源條件、社會條件、遊客使用的種類與頻率、建設措施的種類與程度、管理措施的種類與程度等資料，因此必須從事全面研究與實況調查，才能竟其功。

明年太魯閣 VERP 計畫主要是要討論與決定，是依第二次通盤檢討的太魯閣遊憩帶、天祥遊憩帶、及合歡山遊憩帶做爲 VERP 管理分區的範圍，還是要就太魯閣國家公園全區重新分區。

(五)、分配潛在管理分區至太魯閣各遊憩據點

研究團隊與太管處需要共同將潛在管理分區分配至太魯閣國家公園各個地理區塊。管理分區的指認與分配是太管處最重要的規劃與決策工具，用來決定資源管理、遊客使用量及開發建設的措施恰當與否。這項工作將使太管處重新檢討過去以開發建設爲目的的「土地分區圖」是否不再適合遊客量大增的時代趨勢。VERP 計劃是「以指標方法」爲理論基礎，未來若能將新的 VERP「管理分區圖」融入太魯閣國家公園通盤檢討計劃，並成爲太魯閣國家公園遊憩使用與資源保護的政策綱領，方能因應未來十年或二十年保護區與國家公園遊憩使用的趨勢，並確保遊憩與保育品質的維持。因此這個工作是不能半途而廢，必須持之有恆。

(六)、爲個別管理分區選定指標與品質標準

所謂指標是指重要資源品質可以評量的變項，而標準是指標可接受的底線，譬如登山步道指標是接觸人數的多寡，而標準則是接觸人數不得多於 20 人，因此指標是原則，標準是具體執行的狀況，是什麼時候應該採取管理行動

的最低標準。兩者都是遊憩與資源品質長期監測的重要工具。指標挑選的準則可參考 Monz 和 Leung (2006) 訂定的四項必要條件：干擾小、可靠、遊客與生態高度相關，及九項參考條件：包括快速、容易、樣區大、成本低、訓練容易、基礎資料取得容易等。

以優勝美地國家公園 Merced River 的八個品質潛在指標爲例，其標準訂定如下。(1)、飲用水品質標準：河川各區不應遭受侵蝕，分區測量河水的大腸桿菌、含養量 (氮磷)、及石油碳氫化合物。(2)、河堤侵蝕標準：不得超過前一年的侵蝕標準。(3)、野生動物覓食人類食物標準：至少 95% 露營地與遊憩區遊客必須遵守食物不露白規定。(4)、非正式步道範圍與狀況的標準：不得超過前一年密度。(5)、遭遇其他團體的標準：每四小時遭遇不得超過一個團體；每小時遭遇不得超過一個團體。(6)、遊客計數標準：指標尚未製定。(7)、停車位標準：指標尚未製定。(8)、考古與遺址資源衝擊標準：遊客不得干擾威脅考古資源的穩定與狀況。

未來三年，太魯閣國家公園可能區分爲三大區域，每個區域又可區分爲數個遊客管理分區，每個管理分區都需要選定指標與標準，同時指標與標準的選定需要科學與管理專業的判斷，因此絕對不是一件簡單的工作。

(七)、發展與建立監測手冊

監測操作手冊包含監測方法、監測地點、設備需求、及安全考量等，並要訂出每季管理策略及每年監測結果以做爲次年參考。因此八個指標或需要八個監測操作手冊，或整合成一個監測操作手冊。監測操作手冊可以參考 2006 年優勝美地國家公園「野生動物偷食遊客食物」報告，此報告除了描述遊客遵守「野生動物遊客食物」規定的狀況之外，更記載「野生動物偷食遊客食物」監測操作手冊，手冊詳細記載此指標理論基礎與目的、抽樣設計、田野調查方法 (以日記和 PDA 記錄遊客違規事件)、人力需求 (角色、責任、資格、訓練、及安全措施)、工作要求 (共分爲規劃階段、執行階段、報告階段)、裝備、預算等 (NPS, 2008)。簡言之，此階段要以美國監測操作手冊爲藍本，制定太魯閣國家公園監測操作手冊。

(八)、建立 VERP 執行計劃

執行 VERP 一個很重要的步驟是採取管理行動，當監測結果顯示指標即將或已經超過所訂定的標準時，接下來需要去指認超過標準的原因爲何，並挑選出一些可行的管理行動來，而管理行動的選擇則視何者最有效率、行政與社會成本最低、以及預期後果最佳。Anderson 等人 (1998) 指導我們如何選擇適當的管理行動。因此這個階段的工作是要完成一本報告書，內容詳細述說 VERP 理論基礎，一方面指認國家公園遊憩資源，包括自然環境、人文環境及經營管理環境，一方面期能建立遊憩衝擊和監測系統，以保障遊客遊憩品質與資源保護。然而，更重要的是，此報告書要述說具體的施行細則與步驟計劃。如此方能建立長期遊客衝擊與資源品質監測系統，以達成國家公園的永續經營。

三、太魯閣推動 VERP 計畫的機會與挑戰

本計劃研究團隊歷經半年的文獻蒐集整理與歸納、教育訓練、教育訓練手冊建立等工作，累積美國與臺灣玉山國家公園二年 VERP 計劃的經驗，擬出下列太魯閣推動 VERP 計畫的機會與挑戰來。做爲未來 3-5 年太魯閣推動 VERP 計畫之參考，才能成功的推動 VERP 管理架構至太魯閣國家公園。

(一)、機會：世界潮流與時代趨勢

(1)、資源保護覺醒與自然觀光需求之抬頭

文獻顯示保護區與國家公園遊憩使用有逐年增加趨勢，世界資源協會估計年成長率將達 10-30% (WRI,1990)，Lew (1997) 認爲亞太地區的年成長率爲 10-25%，而 Eagles et al. (2001) 估計國際自然觀光人口將從 6 仟 5 佰萬成長至 1 億 8 仟 7 佰萬人。而國內相關研究以及觀光局的遊客人數統計亦顯示國人從事戶外活動、休閒農業、國家公園、及森林遊樂等活動明顯增加，此由 2008 年太魯閣峽谷馬拉松賽人數達到 1 萬人可見一斑 (中國時報，2008)。因爲自然觀光需求與人數的大幅增加，也加劇對自然資源的衝擊與破壞，因此，兼顧資源保護與遊客體驗的 VERP 管理架構也就愈來愈受到全世界國家公園或保護區管理單位的重視。

(2)、美國國家公園實行多年，理論基礎與實務經驗成熟

VERP 管理架構 1992 首先在 Arches National Park 測試 (Hof et al., 1994; Manning et al., 1995)，之後又在不同的國家公園應用過 (Manning et al., 2005)，包括波士頓海港島國家遊憩區 VERP 執行計劃，及優勝美地國家公園 VERP 監測計劃，其中優勝美地國家公園計劃以五年時間 (2004-2009) 建立並發展監測操作手冊，此手冊以田野觀察與測試來評估 16 個潛在資源指標 (Bacon et al., 2006)。而 Anderson et al. (1998) 也在林務署的贊助下完成「VERP 操作手冊」，有了理論基礎與美國的實務經驗，使得 VERP 應用在台灣國家公園成爲極佳的機會。

(3)、從被動反應到積極主動的思維

VERP 架構將使國家公園從被動反應式 (reactive) 的經營管理思維，轉變爲前瞻與積極主動式 (proactive and prescriptive) 的經營管理思維。過去國家公園管理習慣因應遊客使用增加而增加場地與設施，而陷入經營管理的泥淖中，經常在兼顧資源保護與遊憩使用中進退兩難，不知不覺掉入遊憩承載量的迷思。VERP 指標式的管理架構加上監測系統，可以將國家公園分成不同的遊憩管理分區，一方面帶來遊憩體驗多樣化，一方面讓遊憩使用分散。在這種脈絡下，爲了破除「魔術數字」承載量觀念，VERP「指標與品質」觀念就有了絕佳表現機會。

(4)、符合世界潮流

VERP 除了應用在美國國家公園之外，世界各國也都紛紛應用 VERP 或 LAC 等以指標方法來管理國家公園的架構至各保護區，因此 VERP 之應用，逐漸成爲世界保護區與國家公園經營管理的潮流。芬蘭 Metsahällitus, Natural Heritage Service 兩位資深研究員 Matti Tapaninen and Martti Aarnio 率領三位研究員介紹 VERP-like 的架構二年來應用在芬蘭的機會與挑戰。澳洲在 Dr. Pamela Harmon-Price 領導下，也將修改的 VERP 應用到昆士蘭國家公園，且相當成功。其它像 Nature Conservancy 的生態旅遊研究室、世界遺產協會、及厄瓜多爾的 Galapagos 島也都在進行類似 VERP 的計劃。美國國家公園丹佛研究中心的 Dr. Kerri Cahill 也證實 VERP 仍然是美國國家公園遊客承載量研究的核心理論與哲學。可見本 VERP 計劃既符合世界潮流，也深具前瞻性。

(5)、具有前瞻性的主管支持

國家公園推動 VERP 計劃主要獲得內政部營建署副署長許文龍，及玉管處陳隆陞處長的大力支持，目前又獲得太管處游登良處長的肯定，對 VERP 這樣具有前瞻性的管理架構，要成功的推動至臺灣的國家公園體系，唯有具有前瞻性的主管支持，VERP 應用在台灣國家公園才有成功機會。

(二)、挑戰：面對諸多不確定性

(1)、太管處對 VERP 管理架構的歸屬感

VERP 計劃要成功，必須管理者積極投入，因此管理者必須全程參與管理分區、指標與標準訂定之過程，如此獲得的 VERP 與監測系統才真正屬於太管處。因此，如何讓太管處全體幹部對 VERP 管理架構具有歸屬感，是推動太魯閣 VERP 計畫最大的挑戰之一。

(2)、公眾參與的疑慮與不確定性

國家公園經營管理不能忽略公眾參與策略的訂定，因爲 VERP 執行與落實必須確實了解當地居民、原住民、民意代表、登山客、國外旅客、觀光遊憩業者、政策決策者等的需求與期待，因爲公眾的意見往往是品質指標與標準的關鍵來源。然而，公部門行政人員對公眾參與計劃或政策之制定，大都持保留態度 (許義忠，2004)，其理由主要是不相信公眾具有專業能力，也認爲公眾參與不但沒有幫助且徒增困擾。因此，若主辦單位不能完全支持進行公眾參與，且制定可行的溝通策略，對未來 VERP 計劃執行將是一大挑戰。

(3)、體制與經費的不確定性

推動 VERP 計畫是耗時的，因此需要投入大量人力財力，以優勝美地國家公園黑熊監測計劃爲例，每年預算即高達美金 100 萬元，沒有足夠的人力財力來執行 VERP 計劃及監測系統，是無法制訂長治久安的管理辦法，而達到遊憩與保育永續經營的目標。因此，太魯閣國家公園未來在推動 VERP 計畫時，將會面對體制與經費不確定性的挑戰。

(4)、改變現存管理架構的衝突與不確定性

太管處的現存管理架構，主要是依據第二次通盤檢討而形成的，如果推動 VERP 計畫是擬變成未來太管處的重要管理理論與架構，那麼在漫長的 VERP 管理分區、指標標準、與監測手冊建立過程，加上如何將 VERP 管理架構融入現有的管理架構，不但要面對體制法令的挑戰，還要面要管理文化適應的挑

戰。因此，太管處如何用新的 VERP 管理架構與管理分區圖，來改變既存管理觀念，並獲得一般大眾支持，其可能造成的衝突與不確定性，也是太管處推動 VERP 計畫的一大挑戰。

第四節、保育原則下提昇服務品質的作爲

此部分主要進行三項調查工作，首先，是有關太魯閣峽谷中外遊客對太魯閣各項服務品質的看法。其次是要了解遊客對太魯閣峽谷的「遊客量指標」以探討擁擠與服務品質的關連；了解「景點設施與品質」以調查遊客對峽谷整體服務品質的感覺；並了解「遊客不當行爲」以探討遊憩衝擊與服務品質的關連。這兩個部分是以封閉式問卷調查方式進行。

第三是要了解太魯閣峽谷中外遊客最不滿意的感受與經驗是什麼？最後是要了解太魯閣峽谷中外遊客認爲「峽谷有哪些服務必須改善，提高遊客的遊憩品質」。這兩個部分是以開放式問題來蒐集資料。

壹、太魯閣遊客對太魯閣峽谷服務品質的看法

本計畫服務品質問卷總計有 21 個問項，區分爲設施服務品質 (問項 1-8)、體驗服務品質 (問項 9、10、14、20)、服務服務品質 (問項 11、12、13、15)、和資訊服務品質 (問項 16、17、18、19、21) 等四個構面。

臺灣本地遊客對太魯閣峽谷設施服務品質、體驗服務品質、服務服務品質、和訊息服務品質的同意程度平均值分別爲 (3.75, 3.57, 3.64 和 3.68)。日本遊客對太魯閣峽谷設施服務品質、體驗服務品質、服務服務品質、和訊息服務品質的同意程度平均值分別爲 (3.01, 2.71, 2.94 和 2.71)。大陸遊客對太魯閣峽谷設施服務品質、體驗服務品質、服務服務品質、和訊息服務品質的同意程度平均值分別爲 (3.85, 3.96, 3.91 和 3.70)。國際遊客對太魯閣峽谷設施服務品質、體驗服務品質、服務服務品質、和訊息服務品質的同意程度平均值分別爲 (4.01, 3.95, 4.08 和 3.88)。(見表 4-26)。

表 4-26　太魯閣遊客服務品質構面平均值之比較

服務品質構面	台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
	樣本數	M/SD	樣本數	M/SD	樣本數	M/SD	樣本數	M/SD
設施服務品質	985	3.75/0.56	84	3.01/0.67	128	3.85/0.55	149	4.01/0.61
體驗服務品質	877	3.57/0.59	67	2.71/0.66	114	3.96/0.56	131	3.95/0.60
服務服務品質	876	3.64/0.49	66	2.94/0.66	121	3.91/0.63	135	4.08/0.73
資訊服務品質	1000	3.68/0.67	58	2.71/0.73	115	3.70/0.84	145	3.88/0.77

註：1=非常不滿意；2=不滿意；3=普通；4=滿意；5=非常滿意

從數字上，大約可以看出國際遊客對太魯閣峽谷服務品質同意程度最高，其次爲大陸遊客，第三爲臺灣本地遊客，日本遊客同意程度最低。

一、太魯閣遊客對太魯閣峽谷設施構面服務品質的看法

本計畫設施構面服務品質由「在公園內我可以到任何我想到的地方」、「任何遊客都可以使用區內的設施」、「步道標示清楚」、「步道很乾淨」、「有足夠的野餐地方」、「步道維持得很好」、「設施很方便」、「設施維護良好」等 8 個設施問項所組成。臺灣本地遊客對太魯閣峽谷設施構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (3.58, 3.72, 3.81, 3.94, 3.61, 3.86, 3.77 和 3.82)。日本遊客對太魯閣峽谷設施構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (2.85, 3.14, 3.11, 3.22, 3.06, 3.16, 2.97 和 3.09)。大陸遊客對太魯閣峽谷設施構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (3.54, 3.68, 4.04, 4.18, 4.08, 3.99, 3.99 和 4.08)。國際遊客對太魯閣峽谷設施構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (3.91, 3.93, 4.04, 4.21, 3.95, 4.14, 4.04 和 4.13)。(見表 4-27)。

本計畫設施構面服務品質主要可以區分爲「設施可及性服務品質」(包括在公園內我可以到任何我想到的地方、任何遊客都可以使用區內的設施)、「步道設施服務品質」(包括步道標示清楚、步道很乾淨、步道維持得很好)、以及「整體設施服務品質」(包括有足夠的野餐地方、設施很方便、設施維護良好)三個類別來分析中外遊客的異同。

從數字上，可以看出國際遊客對太魯閣「設施可及性服務品質」同意程度最高 (平均值爲 3.91-3.93)，其次爲臺灣本地遊客 (平均值爲 3.58-3.72)，第三爲大陸遊客 (平均值爲 3.54-3.68)，日本遊客的同意程度最低 (平均值爲 2.85-3.14)。大陸與日本遊客對設施可及性同意程度偏低，可能係其參加旅行團的原因，因爲旅行團的行程對可及性是有影響的。

但就「步道設施服務品質」而言，表 4-28 顯示出，國際遊客和大陸遊客的同意程度最高 (平均值爲 3.99-4.21)，其次爲臺灣本地遊客 (平均值爲 3.81-3.94)，而日本遊客的同意程度最低 (平均值爲 3.11-3.22)。國際遊客步道設施服務品質同意程度高，因爲他/她們來太魯閣峽谷的動機係以步道健行爲目的，大陸遊客同意程度高可能係因爲對太魯閣峽谷新鮮感，而日本遊客同意程度偏

低，係因爲年齡太大且旅遊動機並非步道健行。

表 4-27　太魯閣遊客設施構面服務品質之比較

變數：項目		台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
		次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD
1. 在公園內我可以到任何我想到的地方	1	8(0.7)	3.58/0.76	4（3.5）	2.85/0.83	3（1.3）	3.54/0.92	2（1.0）	3.91/0.85
	2	71(6.2)		35（30.4）		34（15.0）		11（5.5）	
	3	405(35.6)		52（45.2）		53（23.5）		36（18.1）	
	4	558(49.0)		22（19.1）		111（49.1）		104（52.3）	
	5	97(8.5)		2（1.7）		25（11.1）		46（23.1）	
2. 任何遊客都可以使用區內的設施	1	5(0.4)	3.72/0.69	4（3.2）	3.14/0.85	3（1.3）	3.68/0.93	1（0.5）	3.93/0.86
	2	33(2.9)		21（16.9）		31（13.5）		15（7.4）	
	3	350(30.7)		57（46.0）		35（15.2）		31（15.3）	
	4	643(56.4)		38（30.6）		128（55.7）		106（52.2）	
	5	109(9.6)		4（3.2）		33（14.3）		50（24.6）	
3. 步道標示清楚	1	6(0.5)	3.81/0.72	3（2.1）	3.11/0.85	0（0）	4.04/0.64	0（0）	4.04/0.81
	2	37(3.2)		25（17.5）		5（1.8）		10（5.2）	
	3	290(24.8)		78（54.5）		36（13.0）		28（14.6）	
	4	680(58.1)		27（18.9）		177（64.1）		98（51.0）	
	5	157(13.4)		10（7.0）		58（21.0）		56（29.2）	
4. 步道很乾淨	1	5(0.4)	3.94/0.68	3（1.9）	3.22/0.83	0（0）	4.18/0.54	1（0.5）	4.21/0.70
	2	13(1.1)		22（14.3）		2（0.7）		2（1.0）	
	3	234(20.0)		75（48.7）		14（5.0）		20（10.2）	
	4	705(60.5)		46（29.9）		194（69.5）		105（53.6）	
	5	208(18.0)		8（5.2）		69（24.7）		68（34.7）	
5. 有足夠的野餐地方	1	8(0.7)	3.61/0.80	5（4.6）	3.06/0.88	1（0.6）	4.08/6.96	1（0.6）	3.95/0.82
	2	71(6.7)		19（17.4）		13（8.0）		5（3.0）	
	3	359(33.9)		51（46.8）		39（24.1）		39（23.4）	
	4	504(47.8)		30（27.5）		90（55.6）		79（47.3）	
	5	115(10.9)		4（3.7）		19（11.7）		43（25.7）	
6. 步道維持得很好	1	5(0.4)	3.86/0.72	3（2.0）	3.16/0.81	0（0）	3.99/0.80	0（0）	4.14/0.68
	2	26(2.2)		24（15.8）		2（0.7）		3（1.6）	
	3	283(24.3)		77（50.7）		41（15.1）		23（12.2）	
	4	655(56.6)		42（27.6）		163（59.9）		107（56.6）	
	5	191(16.5)		6（3.9）		66（24.3）		56（29.6）	
7. 設施很方便	1	4(0.3)	3.77/0.70	5（3.8）	2.97/0.79	0（0）	3.99/0.69	1（0.5）	4.04/0.79
	2	21(1.8)		24（18.0）		6（2.3）		9（4.6）	
	3	371(31.9)		77（57.9）		47（17.7）		23（11.9）	
	4	615(52.9)		23（17.3）		156（58.9）		109（56.2）	
	5	153(13.1)		4（3.0）		56（21.1）		52（26.8）	
8. 設施維護良好	1	2(0.2)	3.82/0.69	3（2.3）	3.09/0.81	0（0）	4.08/0.70	0（0）	4.13/0.67
	2	21(1.8)		21（15.9）		7（2.5）		4（2.1）	
	3	318(27.3)		76（57.6）		36（13.0）		21（10.8）	
	4	660(56.8)		25（18.9）		162（58.7）		115（59.3）	
	5	162(13.9)		7（5.3）		71（25.7）		54（27.8）	

註：1=非常不同意；2=不同意；3=普通；4=同意；5=非常同意

就「整體設施服務品質」而言，表 4-27 顯示出，國際遊客和大陸遊客的同意程度最高 (平均值爲 3.95-4.13)，其次爲臺灣本地遊客 (平均值爲 3.61-3.82)，而日本遊客的同意程度最低 (平均值爲 2.97-3.09)。國際遊客與大陸整體設施服務品質同意程度高，可能因爲他/們能來太魯閣峽谷參訪，的確不簡單，或是千里迢迢，或是兩岸旅遊封鎖40年。動機係以步道健行爲目的，而日本遊客同意程度偏低，可能係因爲日本人對品質要求一向偏高所致。

二、太魯閣遊客對太魯閣峽谷體驗構面服務品質的看法

本計畫體驗構面服務品質由「在這裡，我覺得很安全」、「公園內的規定和條例有被執行」、「國家公園管理處人員有禮貌地對待我」、「公園內賣的東西價格公道」、等 4 個體驗問項所組成。臺灣本地遊客對太魯閣峽谷體驗構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (3.74, 3.66, 3.84 和 3.06)。日本遊客對對太魯閣峽谷體驗構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (2.96, 3.21, 3.07 和 2.92)。大陸遊客對太魯閣峽谷體驗構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (3.99, 4.06, 4.06 和 3.70)。國際遊客對太魯閣峽谷體驗構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (4.21, 3.93, 4.17 和 3.69)。(見表 4-28)。

從數字上，可以看出大陸遊客與國際遊客對太魯閣峽谷「在這裡，我覺得很安全」、「公園內的規定和條例有被執行」、「國家公園管理處人員有禮貌地對待我」等體驗服務品質的同意程度最高 (約有 73-86% 同意或非常同意)，其次爲臺灣遊客 (約有 60-69%同意或非常同意)，而日本遊客同意程度最低 (只有 20-28% 同意或非常同意)。

對「公園內賣的東西價格公道」體驗服務品質問題，全部中外遊客的同意程度都與上述三項體驗想去甚遠，平均下降 20-30%，其中大陸與國際遊客同意程度約爲 60%，臺灣遊客同意程度約爲 30%，日本遊客同意程度只有 15%。再一次印證太魯閣峽谷的「餐飲服務品質」是未來各項服務改善的第一要務。

表4-28　太魯閣遊客體驗構面服務品質之比較

變數：項目		台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
		次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD
1. 在這裡，我：1	1	5(0.4)	3.74/0.80	4（2.7）	2.96/0.87	1（0.4）	3.99/0.80	3（1.5）	4.21/0.80
覺得很安全	2	59(5.0)		41（27.3）		16（5.7）		2（1.0）	
	3	349(29.7)		68（45.3）		36（12.9）		24（11.8）	
	4	581(49.5)		31（20.7）		157（56.3）		95（46.8）	
	5	181(15.4)		6（4.0）		69（24.7）		79（38.9）	
2. 公園內的規：1	1	7(0.6)	3.66/0.73	4（3.2）	3.21/0.77	0（0）	4.06/0.62	1（0.6）	3.93/0.85
定和條例有被	2	30(2.8)		8（6.3）		3（1.3）		4（2.3）	
執行	3	396(37.1)		79（62.7）		29（12.5）		42（23.7）	
	4	519(48.6)		28（22.2）		151（65.1）		85（48.0）	
	5	115(10.8)		7（5.6）		49（21.1）		44（24.9）	
3. 國家公園管：1	1	4(0.3)	3.84/0.72	4（4.5）	3.07/0.81	0（0）	4.06/0.65	1（0.6）	4.17/0.84
理處人員有禮	2	15(1.5)		9（10.1）		3（1.6）		5（3.0）	
貌地對待我		296(29.0)		58（65.2）		25（13.4）		25（15.1）	
	3	537(52.5)		13（14.6）		115（61.8）		68（41.0）	
	4	170(16.7)		5（5.6）		43（23.1）		67（40.4）	
	5								
4. 公園內賣的：1	1	68(6.5)	3.06/0.94	2（1.9）	2.92/0.70	0（0）	3.70/0.80	0（0）	3.69/0.85
東西價格公道	2	172(16.5)		22（20.8）		9（6.0）		10（6.8）	
	3	489(46.9)		66（62.3）		50（33.6）		53（35.8）	
	4	252(24.2)		14（13.2）		67（45.0）		58（39.2）	
	5	31(5.9)		2（1.9）		23（15.4）		27（18.2）	

註：1=非常不同意；2=不同意；3=普通；4=同意；5=非常同意

三、太魯閣遊客對太魯閣峽谷服務構面服務品質的看法

本計畫服務構面服務品質由「我受到國家公園管理處人員的歡迎」、「我需要找國家公園管理處人員時，都可以找到」、「國家公園管理處人員很樂意回答遊客的問題」、「我有機會提供意見給國家公園管理處」等 4 個服務問項所組成。臺灣本地遊客對太魯閣峽谷服務構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (3.60, 3.52, 3.82 和 3.65)。日本遊客對太魯閣峽谷服務構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (2.99, 2.55, 2.99 和 2.70)。大陸遊客對太魯閣峽谷服務構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (4.06, 3.82, 3.99 和 3.85)。國際遊客對太魯閣峽谷服務構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (4.17, 4.07, 4.12 和 3.97)。(見表 4-29)。

從數字上，可以看出大陸遊客與國際遊客對太魯閣峽谷「我受到國家公園管理處人員的歡迎」、「我需要找國家公園管理處人員時，都可以找到」、「國家公園管理處人員很樂意回答遊客的問題」、「我有機會提供意見給國家公園管理處」等服務構面服務品質的同意程度最高 (約有 73-84% 同意或非常同意)，其

次爲臺灣遊客 (約有 50-68%同意或非常同意)，而日本遊客同意程度最低 (只有 11-23% 同意或非常同意)。日本遊客對太魯閣國家公園服務人員服務超低的同意程度，頗難加以詮釋，也許是日本遊客因爲旅行團未直接與服務人員接觸所致，或是因爲語言隔閡的關係所致，但事實仍有待驗證。

表4-29　太魯閣遊客服務構面服務品質之比較

變數：項目		台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
		次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD
1. 我受到國家公園管理處人員的歡迎	1	7(0.6)	3.60/0.79	7（6.1）	2.99/0.90	0（0）	4.06/0.69	1（0.5）	4.17/0.79
	2	52(4.9)		20（17.4）		5（2.6）		5（2.7）	
	3	429(40.2)		61（53.0）		25（13.2）		24（12.8）	
	4	452(42.4)		21（18.3）		113（59.8）		89（47.6）	
	5	127(11.9)		6（5.2）		46（24.3）		68（36.4）	
2. 我需要找國家公園管理處人員時，都可以找到	1	8(0.7)	3.52/0.80	11（10.6）	2.55/0.88	0（0）	3.82/0.80	1（0.6）	4.07/0.82
	2	79(7.6)		39（37.5）		12（7.6）		6（3.3）	
	3	432(41.3)		42（40.4）		31（19.7）		31（17.1）	
	4	420(40.2)		10（9.6）		88（56.1）		85（47.0）	
	5	107(10.2)		2（1.9）		26（16.6）		58（32.0）	
3. 國家公園管理處人員很樂意回答遊客的問題	1	4(0.3)	3.82/0.72	6（7.1）	2.99/0.90	0（0）	3.99/0.69	1（0.6）	4.12/0.86
	2	16(1.6)		11（13.1）		4（2.5）		8（4.7）	
	3	298(29.5)		50（59.5）		27（16.8）		23（13.5）	
	4	531(52.7)		12（14.3）		96（59.6）		76（44.7）	
	5	161(15.9)		5（6.0）		34（21.1）		62（36.5）	
4. 我有機會提供意見給國家公園管理處	1	7(0.7)	3.65/0.74	4（5.0）	2.70/0.92	0（0）	3.85/0.76	1（0.7）	3.97/0.86
	2	34(3.5)		32（40.0）		8（5.8）		6（4.0）	
	3	352(36.6)		33（41.3）		28（20.1）		33（22.0）	
	4	469(48.8)		6（7.5）		80（57.6）		67（44.7）	
	5	100(10.4)		5（6.3）		23（16.5）		43（28.7）	

註：1=非常不同意；2=不同意；3=普通；4=同意；5=非常同意

四、太魯閣遊客對太魯閣峽谷資訊構面服務品質的看法

本計畫資訊構面服務品質由「我可以取得遊憩機會的完整資料」、「遊憩機會的資料很容易取得」、「我可以取得這個景點正確的最近的資料」、「這個景點的自然歷史資料很容易取得」、「安全需知很容易取得」等 5 個資訊問項所組成。臺灣本地遊客對太魯閣峽谷資訊構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (3.74, 3.75, 3.71, 3.67 和 3.55)。日本遊客對太魯閣峽谷資訊構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (2.74, 2.73, 2.72, 2.78 和 2.95)。大陸遊客對太魯閣峽谷資訊構面各項服務品質問題同意程度平均值分別爲 (N/A, 3.71, 3.71, 3.65 和 3.83)。國際遊客對太魯閣峽谷資訊構面各項服務品質問題同意程度平

均值分別爲 (3.94, 3.85, 3.91, 3.88 和 3.88)。(見表 4-30)。

從數字上，可以看出國際遊客對太魯閣峽谷「我可以取得遊憩機會的完整資料」、「遊憩機會的資料很容易取得」、「我可以取得這個景點正確的最近的資料」、「這個景點的自然歷史資料很容易取得」、「安全需知很容易取得」等資訊構面服務品質的同意程度最高 (約有 71-75% 同意或非常同意)，其次爲大陸遊客 (約有 65-75%同意或非常同意)，臺灣遊客 (約有 52-66%同意或非常同意)，而日本遊客同意程度最低 (只有 9-19% 同意或非常同意)。(見表4-30)。

國際遊客對太魯閣國家公園資訊構面服務品質同意程度高，也許是因爲現代資訊與網路發達所致，顯示太魯閣國家公園英文網站應該發揮一些資訊傳播的功效。日本遊客資訊構面服務品質同意程度低，可能因爲平均年齡偏高，而與資訊網路產生隔閡所致。

表4-30　太魯閣遊客資訊構面服務品質之比較

變數：項目		台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
		次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD
1. 我可以取得遊憩機會的完整資料	1	8(0.7)	3.74/0.75	5（6.6）	2.74/0.89	NA	NA	3（1.7）	3.94/0.88
	2	32(2.9)		22（28.9）				8（4.5）	
	3	344(31.6)		42（55.3）				32（18.1）	
	4	561(51.6)		2（2.6）				87（49.2）	
	5	144(13.2)		5（6.6）				47（26.6）	
2. 遊憩機會的資料很容易取得	1	10(0.9)	3.75/0.77	6（7.5）	2.73/0.91	1（0.7）	3.71/0.97	2（1.1）	3.85/0.89
	2	36(3.2)		25（31.3）		21（15.3）		13（7.2）	
	3	331(29.9)		38（47.5）		20（14.6）		36（20.0）	
	4	574(51.8)		7（8.8）		70（51.1）		88（48.9）	
	5	157(14.2)		4（5.0）		25（18.2）		41（22.8）	
3. 我可以取得這個景點正確的最近的資料	1	9(0.8)	3.71/0.77	6（7.2）	2.72/0.93	1（0.7）	3.71/0.97	2（1.1）	3.91/0.93
	2	44(4.0)		27（32.5）		21（14.3）		14（7.8）	
	3	354(32.0)		39（47.0）		26（17.7）		32（17.8）	
	4	555(50.2)		6（7.2）		70（47.6）		83（46.1）	
	5	144(13.0)		5（6.8）		29（19.7）		49（27.2）	
4. 這個景點的自然歷史資料很容易取得	1	9(0.8)	3.67/0.78	6（7.1）	2.78/0.94	0（0）	3.65/0.94	2（1.1）	3.88/0.89
	2	46(4.3)		26（30.6）		25（17.0）		13（7.4）	
	3	370(34.2)		39（45.9）		25（17.0）		30（17.0）	
	4	524(48.4)		9（10.6）		74（50.3）		91（51.7）	
	5	133(12.3)		5（5.9）		23（15.6）		40（22.7）	
5. 安全需知很容易取得	1	8(0.7)	3.55/0.77	5（5.3）	2.95/0.94	0（0）	3.83/0.82	2（1.2）	3.88/0.89
	2	57(5.2)		21（22.3）		15（8.9）		9（5.5）	
	3	455(41.8)		50（53.2）		28（16.7）		37（22.7）	
	4	468(42.9)		10（10.6）		96（57.1）		74（45.4）	
	5	106(9.4)		8（8.5）		29（17.3）		41（25.2）	

註：1=非常不同意；2=不同意；3=普通；4=同意；5=非常同意

貳、太魯閣遊客對峽谷遊客量與服務品質的看法

一、太魯閣遊客對太魯閣峽谷遊客量與擁擠的看法

本計畫首先加入「遊客量指標」問卷，調查太魯閣遊客對「沿路景點太多遊客」、「太多團體遊客」、「停車場不夠」、「應該開放更多人進入峽谷」等問題發表其看法。

表 4-31 顯示臺灣遊客對「沿路景點太多遊客」和「太多團體遊客」兩個問題，只有 24-30%表示同意，有 15%表示不同意，更有約 60%表示普通。對「應該開放更多人進入峽谷」問題，有 33%表示同意，有 20%表示不同意，有大約 45% 表示普通。相同的問題，國際遊客也只有 7-11% 認爲是「大問題」。簡言之，臺灣與國際遊客並不認爲太魯閣峽谷是「擁擠的」，也就是峽谷的「承載量」仍然沒有大問題。

表4-31　太魯閣遊客對遊客量看法之比較

變數：項目		台灣遊客 次數(%)	M/SD	日本遊客 次數(%)	M/SD	大陸遊客 次數(%)	M/SD	國際遊客 次數(%)	M/SD
1. 沿路景點太多遊客	1	21(1.9)	3.12/0.74	23（13.4）	2.43/0.89	6（2.4）	NA	100（42.4）	NA
	2	154(13.6)		74（43.0）		54（21.3）		80（33.9）	
	3	667(59.0)		55（32.0）		99（39.0）		17（7.2）	
	4	250(22.1)		18（10.5）		82（32.3）		39（16.5）	
	5	39(3.4)		2（1.2）		13（5.1）			
2. 太多團體遊客	1	23(2.0)	3.20/0.80	20（11.4）	2.50/0.94	2（0.8）	NA	92（39.0）	NA
	2	146(12.9)		76（44.4）		53（21.1）		82（34.7）	
	3	608(53.9)		47（27.5）		90（35.9）		26（11.0）	
	4	289(25.6)		25（14.6）		93（37.1）		36（15.3）	
	5	63(5.6)		3（1.8）		13（5.2）			
3. 停車場不夠	1	30(2.7)	3.03/0.85	21（13.7）	2.67/1.06	3（1.3）	NA	110（47.0）	NA
	2	235(20.8)		49（32.0）		62（17.8）		46（19.7）	
	3	601(53.3)		49（32.0）		69（30.9）		12（5.1）	
	4	196(17.3)		27（17.6）		67（30.0）		66（28.2）	
	5	67(5.9)		7（4.6）		22（9.9）			
4. 應該開放更多人進入峽谷	1	54(4.8)	2.85/0.87	12（7.1）	2.76/0.92	6（2.4）	NA	117（50.4）	NA
	2	323(28.9)		53（31.4）		100（40.2）		36（15.5）	
	3	507(45.5)		74（43.8）		48（19.3）		17（7.3）	
	4	200(17.9)		23（13.6）		81（32.5）		62（26.7）	
	5	32(2.9)		7（4.1）		14（5.6）			

註：1=非常不同意；2=不同意；3=普通；4=同意；5=非常同意
國際遊客評量尺度：1=毫無問題；2=小問題；3=大問題；4=無意見

反觀大陸遊客則有 22% 表示不同意「沿路景點太多遊客」和「太多團體遊

客」，但對「應該開放更多人進入峽谷」卻有 42% 表示不同意。他/她們一方面不覺得峽谷是「擁擠的」，一方面又不同意開放更多遊客進入峽谷，是一個頗爲矛盾的看法，其真正的原因將有待驗證。

另一方面，表 4-31 顯示日本遊客對「沿路景點太多遊客」和「太多團體遊客」兩個問題，有 55%表示不同意，只有約 16%表示同意。對「應該開放更多人進入峽谷」問題，有 17%表示同意。因此，日本遊客與其他中外遊客的看法完全相左，他/她們認爲太魯閣峽谷是「擁擠的」，也就是太魯閣峽谷應該實施「承載量管制」。本計劃結果顯示不同國籍的遊客對「擁擠」的看法顯然不同，是一個很有趣的發現，同時也給太魯閣\國家公園管理處一個重要的管理參考數據。

至於「停車場不夠」的看法，表 4-31 顯示臺灣遊客有 23% 表示同意，日本遊客有 22% 同意，大陸遊客有 40% 同意，國際遊客有 5% 認爲停車場是大問題。整合上述數據，可以發現多數中外遊客並不認爲太魯閣峽谷有停車場不夠的問題，唯有大陸遊客認爲停車場比較有問題，也許是因爲「團體旅遊」遊覽車車體寬大，又瞬間同時抵達峽谷，因此停車問題顯得比較嚴重。

二、太魯閣遊客對峽谷景點與設施品質的看法

本計畫首先加入「景點設施與品質」問卷，調查太魯閣中外遊客對「國家公園服務品質很好」、「遊憩景點不足」、「遊憩設施不足」等一般且直接的問題發表其看法。

表 4-32 顯示臺灣遊客對「景點設施與品質」傾向同意 (有 56%同意)，而對「遊憩景點不足」和「遊憩設施不足」兩個問題，則傾向不同意 (有 36%不同意、16%同意、50%普通)。相同的問題，國際遊客也只有 4-5% 認爲是「大問題」。由此，可以推論臺灣遊客與國際遊客對太魯閣峽谷整體景點設施數量與品質，是滿意與接受的。

反觀大陸遊客對「景點設施與品質」傾向同意 (有 75% 同意)，而對「遊憩景點不足」和「遊憩設施不足」兩個問題，則傾向同意 (有 60% 表示同意)。由此可見大陸遊客對太魯閣峽谷整體服務品質是相當滿意的，但對「遊憩景點與設施數量」卻又表示不滿意，是一種矛間的看法，但是也許可能是因爲

「旅行團」走馬看花的行程，未來完全遊覽太魯閣峽谷的原因。

而日本遊客對「景點設施與品質」傾向中性態度 (雖有 30% 同意，但有 56% 表示普通)，而對「遊憩景點不足」和「遊憩設施不足」兩個問題，則也是傾向中性 (雖有 12-16% 表示同意，但 36-39% 表示不同意，有 44-52% 表示普通)。換言之，日本遊客對太魯閣峽谷整體服務品質的滿意程度，只能說是「普通」，而對「遊憩景點與設施數量」也是沒有太深刻的印象。

表4-32 太魯閣遊客對景點設施與品質看法之比較

變數：項目		台灣遊客 次數(%)	M/SD	日本遊客 次數(%)	M/SD	大陸遊客 次數(%)	M/SD	國際遊客 次數(%)	M/SD
1. 國家公園服務品質很好	1	2(0.1)	3.61/0.69	1（0.9）	3.20/0.71	1（0.4）	3.88/0.74	144（61.0）	NA
	2	35(3.1)		17（11.9）		8（3.3）		30（12.7）	
	3	458(40.3)		81（56.6）		52（21.3）		9（3.8）	
	4	547(48.2)		40（28.0）		141（57.8）		53（22.5）	
	5	94(8.3)		4（2.8）		42（17.2）			
2. 遊憩景點不足	1	34(3.0)	2.87/0.77	12（9.2）	2.67/0.81	3（1.3）	3.41/0.89	151（65.4）	NA
	2	373(32.9)		35（26.7）		42（17.9）		25（10.8）	
	3	556(49.0)		68（51.9）		57（24.4）		9（3.9）	
	4	154(13.6)		16（12.2）		120（51.3）		46（19.9）	
	5	17(1.5)		0（0）		12（5.1）			
3. 遊憩設施不足	1	28(2.5)	2.85/0.77	11（8.7）	2.70/0.87	3（1.3）	3.38/0.91	138（59.7）	NA
	2	320(28.5)		38（30.2）		48（20.6）		27（11.7）	
	3	580(51.7)		56（44.4）		51（21.9）		11（4.8）	
	4	175(15.6)		20（15.9）		119（51.1）		55（23.8）	
	5	19(1.7)		1（0.8）		12（5.1）			

註：1=非常不同意；2=不同意；3=普通；4=同意；5=非常同意
國際遊客評量尺度：1=毫無問題；2=小問題；3=大問題；4=無意見

三、太魯閣遊客對峽谷遊客不當行爲的看法

本計畫首先加入「遊客不當行爲」問卷，調查太魯閣中外遊客對「遊客亂丟垃圾」、「遊客不當行爲」、「遊客餵食野生動物」、「遊客干擾野生動物」、「遊客不遵守規範與管理規定」等問題發表其看法。

表 4-33 顯示臺灣遊客對「遊客亂丟垃圾」、「遊客不當行爲」和「遊客不遵守規範與管理規定」三個遊客不當行爲問題，則傾向不同意 (有約 40%不同意及 13-15%同意)。對「遊客亂丟垃圾」、「遊客不當行爲」和「遊客不遵守規範與管理規定」二種遊客不當餵食與干擾野生動物行爲，也傾向不同意 (有約 50%不同意及 8%同意)。相同的問題，大陸遊客和日本遊客則更明顯不同意

(有約 70%-80% 不同意)，國際遊客也只有 3-9% 認爲是「大問題」。由此，可以推論太魯閣中外遊客在峽谷旅遊時，並未出現遊憩的不當行爲。

表4-33 太魯閣遊客對遊客不當行爲看法之比較

變數：項目		台灣遊客		日本遊客		大陸遊客		國際遊客	
		次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD	次數(%)	M/SD
1. 遊客亂丟垃圾	1	70(6.4)	2.74/0.89	21（13.6）	2.23/0.87	29（12.1）	2.25/0.85	112（47.7）	NA
	2	368(33.7)		97（63.0）		151（62.9）		52（22.1）	
	3	457(41.9)		19（12.3）		36（15.0）		21（8.9）	
	4	166(15.2)		14（9.1）		19（7.9）		50（21.3）	
	5	30(2.8)		3（1.9）		5（2.1）			
2. 遊客不當行爲	1	71(6.7)	2.70/0.85	19（13.2）	2.15/0.73	28（12.2）	2.29/0.86	145（61.7）	NA
	2	357(33.9)		93（64.6）		135（59.0）		24（10.2）	
	3	465(44.3)		24（16.7）		40（17.5）		14（6.0）	
	4	138(13.1)		7（4.9）		23（10.0）		52（22.1）	
	5	21(2.0)		1（0.7）		3（1.3）			
3. 遊客餵食野生動物	1	76(8.2)	2.49/0.79	38（34.2）	1.86/0.71	26（14.9）	2.25/0.91	124（54.4）	NA
	2	410(44.1)		53（47.7）		104（59.4）		24（10.5）	
	3	363(39.1)		20（18.0）		24（13.7）		7（3.1）	
	4	72(7.8)		0（0）		17（9.7）		73（32.0）	
	5	8(0.8)		0（0）		4（2.3）			
4. 遊客干擾野生動物	1	88(9.6)	2.50/0.82	41（36.9）	1.81/0.73	30（17.3）	2.20/0.90	118（51.3）	NA
	2	380(41.3)		51（45.9）		101（58.4）		34（14.8）	
	3	366(39.8)		18（16.2）		22（12.7）		12（5.2）	
	4	73(7.9)		1（0.9）		17（9.8）		66（28.7）	
	5	13(1.4)		0（0）		3（1.7）			
5. 遊客不遵守規範與管理規定	1	78(8.0)	2.66/0.87	26（20.2）	2.11/0.78	28（13.9）	2.33/0.93	116（51.1）	NA
	2	333(34.2)		70（54.3）		111（55.2）		29（12.8）	
	3	427(43.8)		26（20.2）		35（17.4）		8（3.5）	
	4	114(11.7)		7（5.4）		22（10.9）		74（32.6）	
	5	22(2.3)		0（0）		5（2.5）			

註：1=非常不同意；2=不同意；3=普通；4=同意；5=非常同意

國際遊客評量尺度：1=毫無問題；2=小問題；3=大問題；4=無意見

參、遊客對太魯閣峽谷感受經驗與改善建議之質性資料

鑑於設施偏好與服務品質遊客滿意度調查，通常獲得的數據都是偏向「滿意」或「同意」，或是有相當「沒意見」遊客，因此，本計畫在問卷設計時，即以開放性問題「在峽谷遊覽時，您不滿意的感受或經驗是什麼？」，來詢問臺灣、日本、大陸和國際遊客，其結果得以彌補量化研究之不足。雖然，開放性問題回答者比例本來就不會太高，其代表性當然有問題，但是管理單位若能以其代表「不滿意」或「具有建設性」遊客的觀點來看待，才能感同深受他/她們的感受與經驗，做爲「自我勉勵」、「自我改善」的參考。

一、中外遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗

此部分將分別呈現臺灣、日本、大陸和國際遊客四個族群對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗。首先，在 1,198 份臺灣遊客問卷調查中，有 270 位回答「在峽谷遊覽時，您不滿意的感受或經驗是什麼？」的開放性問題，佔總樣本的 26.5%。本計畫根據訪談質性資料，將臺灣遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗分成服務、安全、遊客行爲、交通、天祥、餐飲、設施、承載量、解說、停車、步道與廁所等 12 類 (見表 4-34)。臺灣遊客最不滿意的感受與經驗沒辦法一一予以接納或改善，但是表 4-34 中的黑體字部分，值得太管處參考。

表 4-34　臺灣遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗

類別	最不滿意的感受與經驗	類別	最不滿意的感受與經驗
服務	**1． 遊客中心看起來很沒專業性，很懶，沒有熱忱，親切感不足** 2． 太魯閣音樂祭椅子不多，草地上都是昆蟲，建議鋪個帆布 **3． 物品價格太貴** 4． 太魯閣牌樓下，有業者強行拍照招攬顧客，有勉強不舒服感 5． 爲什麼太魯閣國家公園簡介竟然要花 20 元才能買到 **6．** 遊客中心座位太少、**假日服務人力不足** 7． 資訊不易取得(遊園、步道) 8． 電話常轉來轉去	設施	1． 蓮花池有一段路都淹水無法行走 2． 有些機器壞了都沒修 3． 印第安人頭及文山溫泉不見，讓人有失落感 4． 販賣區之休息區已被佔用，真正想休息的人卻無座可坐 **5． 部份工程後會留下施工的木板、垃圾，很難看** **6． 經常施工的現象** 7． 文山溫泉沒開放 8． 加油站太少 **9． 人工化之設施應盡量減少** 10． 蒼蠅太多

	9． 限制及管制點太多 10． 巡山員態度需改善 **11． 外國人很難獲得適切服務**		11． 住宿不夠 **12． 沒有單車道** 13． 垃圾桶太少、遊客亂丟垃圾
安全	1．車子被落石擊中 2．**醫療設施不足**，車程時間太長 3．單車族隧道內安全設施不足 4．落石區多易造成行人車輛意外 5．路不平，小石頭太多，不安全 6．**騎單車隧道照明不足**	承載量	1． 人太多，所以有時很擁擠 2． 當擁擠的時候很掃興，廢氣多 3． 交通因巴士擁擠 **4． 遊客人數暴增車輛繁多，造成遊覽品質下降** 5． 假日人車太多 6． 團體太多
遊客行爲	1． 陸客旅遊水準不高，菸痰及垃圾亂弄，大聲喧嘩 2． 大陸客沒水準 3． 大陸客過多，影響旅遊品質 4． 有遊客不遵守規定 5． 大型遊覽車有人一路亂丟垃圾	解說	1． 太少情境式解說(例如:綠水合流的典故) 2． 無法更深入了解生態資訊，各景點是否有固定導覽人員，**定時服務非團體之遊客** **3． 太魯閣影片沉悶、少變化**
交通	**1． 轎車隨便亂停，要會車很麻煩** **2． 禁止超車區，都會超車** 3． 塞車問題 4． 會車時危險狀況很多 5． 遊客喜歡臨時停車，造成塞車 6． 往長春祠及砂卡噹的指示不清，讓人誤以爲是單向道 7． 砂石車過多，對單車或汽機車之駕駛造成危險 8． 公車太少	停車	1． 砂卡噹停車位不足 2． 停車位滿，無法路邊停車，執法需彈性 3． 停車場的巴士停止時應熄火 4． 大型車輛違規紅線停車 **5． 重要景點遊客任意停車** 6． 熱門景點停車不易 7． 九曲洞常有遊客或遊覽車亂停車 **8． 停車場管理不善**
天祥	1． 天祥垃圾車撒落垃圾未清很臭 2． 天祥又沒有很遠，賣的東西爲什麼不要多一點 **3． 天祥服務中心設備不夠完善** 4． 天祥用餐選擇少，店家餐點不夠精緻，價格不合理 5． 天祥私人販費物價太高 6． 天祥景觀未改善、破爛	步道	1． 步道修復速度太慢 2． 步道太常關閉 3． 水濂洞關閉可惜 **4． 錐麓古道不好申請** 5． **步道無標示**距離終點幾公里，無法評估是否繼續步行 6． 登山步道保養不佳，多次踩空 **7． 砂卡噹步道攤販增加，未見取締** 8． 遊客中心前步道很髒亂
餐飲	1． **點餐服務人員態度與經驗不足，給客人的感覺不是很熱忱** 2． 餐飲與販賣部服務員態度不佳 3． 小吃選擇性太少，遊客服務中心東西小貴 **4． 餐飲不好吃，來過多次從沒改善，且又貴** 5． 綠水賣的東西太貴	廁所	**1． 廁所 1:3 男女比例** 2． 九曲洞內爲什麼要設置流動廁所(非常不好看) 3． 廁所不夠乾淨、設施不足 **4． 公廁的乾淨和衛生環境不夠好** 5． 砂卡噹中途沒廁所 6． 景點中途及步道中未有公廁

首先，是對服務最不滿意的感受，主要是對遊客中心人員服務態度，以及假日人力不足的不滿，這樣的結果，大管處應該更積極加強服務人員的專業知識、敬業精神、親切態度，並在遊客量多的假日，增派人力，或是請兼職工讀生亦可。同時，有必要加強服務人員的外語能力，以提供國際遊客更適切服

務。此外，量化與質化資料都顯示遊客覺得物品價格太貴，因此不宜掉以輕心。最後，臺灣遊客覺得太魯閣峽谷限制及管制點太多，即使這是「天候」或「其他」不可抗力的原因造成的，太管處也宜隨時保持警覺，儘量在不影響遊客安全的狀況下，放鬆對峽谷景點的限制及管制點。

其次，是對設施最不滿意的感受，主要是對施工造成景觀視覺的不滿意感受，譬如峽谷經常施工，工程後會留下的木板、垃圾很難看，這種施工後遺症當然也是受到「天候」與「地質不穩」等不可抗力因素的影響，但太管處仍應該儘量設法排除。此外，有些遊客認爲最不滿意的感受來自人工化設施太多，此議題也許可以未來以「遊憩管理分區」的架構來解決，換言之，只要是提供遊客「自然或原始體驗」的區域，就不准任何人工化設施。最後，單車族遊客認爲沒有單車道是最不滿意的感受，雖然，興建單車道不是一件簡單的事，但是隨著國內騎單車風潮興起，交通部觀光局擴建東部單車道的趨勢，單車族人口有增無減，也許是太管處著力評估可能性的好時機。

第三是對安全與交通最不滿意的感受，對醫療設施不足的感受，特別是峽谷全程需要一小時的車程，實有必要增加緊急醫療設施，或緊急通報系統，以免意外發生時造成救援不及。至於騎單車隧道照明不足，也許也需要在經費許可下，增加照明設備。至於轎車隨便亂停或禁止超車區超車的現象，也許是執法應該重視的問題。

接著是對承載量、停車、與遊客行爲最不滿意的感受，雖然量化資料顯示「遊客量指標」仍然未達到「擁擠」的程度，但是遊客人數暴增車輛繁多造成遊覽品質下降，也許太管處應該在假日、熱門景點、及特定時間點，有必要進行「交通管制與疏導」和適當的「停車場管理」，讓交通更順暢，或進行「遊客遊園時間與景點關係」之宣傳工作，讓遊客可以自行疏散至不同的時段或不同的景點。至於陸客行爲影響其他遊客旅遊品質的問題，受訪者表示陸客旅遊水準不高，菸痰及垃圾亂弄，大聲喧嘩，也許可以考慮與「旅行業者」協調「抵達峽谷」時間與景點的分散，否則難免會對臺灣、日本與國際遊客產生旅遊排擠效應。

就解說服務而言，量化資料顯示中外遊客對太魯閣峽谷的解說設施與服務相當滿意。但是質性受訪者，對「解說人員定時服務非團體遊客」和「太魯閣

影片沉悶少變化」的不滿，應視爲太管處提升解說設施與服務的努力方向。

就步道設施與服務而言，受訪者認爲「錐麓古道不好申請」，應該是太管理評估錐麓古道開放以來承載量的時機；而對「步道無標示」的不滿，也應該參考，特別是對行程匆忙或環境不熟悉的遊客，標示步道的里程數是有幫助的。而對「砂卡噹步道攤販增加未見取締」的不滿，也許太管處應派員了解狀況並予以解決。對於廁所設施與服務而言，受訪者認爲「廁所 1:3 男女比例」、「公廁的乾淨和衛生環境不夠好」也是對太管處「好還要更好」的期許。

最後，對餐飲服務與設施而言，質性訪談的受訪者與量化問卷調查的受訪者看法是一致的，他/她們對「點餐服務人員態度與經驗不足，給客人的感覺不是很熱忱」、「餐飲不好吃，來過多次從沒改善，且又貴」的不滿，顯示「餐飲服務人員的素質」與「餐飲產品的品質與價位」有很大的改善空間。

在 196 份日本遊客問卷調查中，有 31 位回答「在峽谷遊覽時，您不滿意的感受或經驗是什麼？」的開放性問題，佔總樣本的 15.8%。本計畫根據訪談質性資料，將日本遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗分成服務、安全、遊客行爲、交通、設施與廁所等 6 類 (見表 4-35)。

表 4-35　日本遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗

類別	最不滿意的感受與經驗	類別	最不滿意的感受與經驗
服務	1． 以商品來說，這是可賣商品嗎 2． 希望有風景明信片的量販店	設施	1． 希望能保持自然的原始景觀 2． 人工物和過度開發 3． 沒有日文標示 4． 景點名稱沒有日文標示牌
安全	1． 白楊步道沒設立欄杆 2． 道路狹窄、路街大多讓人有不安全感 3． 道路工程很多，大型卡車和公車交會時很恐怖，安全第一 4． 步道、車道一起	交通	1． 大台的巴士堵塞交通 2． 道路太窄，特別兩台大型車交會時，今天前往途一個點，會車竟需花 7-8 分鐘 3． 大型工程車通過很危險
遊客行爲	1． 觀光客的卡拉 OK 吵雜 2． 走路的時候抽菸的人太多 3． 吸煙的隨地亂丟菸蒂	廁所	1． 廁所不乾淨 2． 廁所太少 3． 廁所太暗，很危險 4． 觀光地區請把廁所整理乾淨

表 4-35 顯示日本遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗，在服務方面係期待「風景明信片」販賣，以及對販售商品品質的高度不滿。在設施方面，係對「人工物和過度開發」和「沒有日文標示牌」的不滿，這兩項感受與經

驗，顯示了「國家公園設施」需保留自然原始風貌的認知，以及太管處在招徠國際遊客的尚待努力的空間。在安全方面，日本遊客顯示他/她們屬於「高風險係數」的族群，安全對日本遊客而言，是一個觀光地區最起碼的條件，或者說是基本的「帝王條例」，是沒有妥協的餘地的。在交通方面，日本遊客關切的是「交通堵塞」與「交通安全」的課題。在遊客行爲方面，日本遊客顯示他/她們的沒有禁菸以及遊客喧譁吵雜的高度不滿。至於廁所方面，日本遊客則顯示他/她們愛乾淨的本性，因此也是沒有妥協的餘地。

在 301 份大陸遊客問卷調查中，有 38 位回答「在峽谷遊覽時，您不滿意的感受或經驗是什麼？」的開放性問題，佔總樣本的 12.7%。本計畫根據訪談質性資料，將大陸遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗分成服務、設施、安全、承載量、交通與廁所等 6 類 (見表 4-36)。

表 4-36　大陸遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗

類別	最不滿意的感受與經驗	類別	最不滿意的感受與經驗
服務	1． 怕景點會臨時封閉能否先告知 2． 景點局限太多，很多柵欄 3． 明信片(各景點未看到) 4． 在路上買的東西價格太貴 5． 景點須知難取得 6． 景點介紹太少	設施	1． 走道有的地方太暗，因沒有照明，特別是積水地方加裝照明 2． 燕子口有設便道，沒有照明燈，遊人走路不便 3． 增加設施以滿足更多遊客休息 4． 加快修理被破壞的路和設施 5． 遊覽的設施有點過舊
安全	1．安全問題要徹底解決	承載量	1．主要景點遊客過於集中
交通	1． 在燕子口入口處，有路段塞車 2． 路太窄，應該安上警示燈(信)號	廁所	1． 很難找到洗手間 2． 請再考慮增加衛生間 3． 砂卡礑洗手間洗手台沒水堵塞 4． 衛生紙沒提供(長春祠)

表 4-36 顯示大陸遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗，在服務方面和日本遊客一樣期待「風景明信片」的販賣，對「景點須知與介紹」取得困難表示不滿意，同時也特別在乎「景點封閉與局限」。在設施方面，則大陸遊客主要對「設施老舊」和「未增加設施」不滿，這兩項感受與經驗顯示大陸遊客偏愛設施與建設，可能與大陸近年來各地大事建設有關，換言之，大陸遊客具有重視硬體不重視軟體的傾向。在安全方面，大陸遊客似乎仍有「落石安全」的顧慮。在交通方面，大陸遊客關切的是「交通堵塞」與「警示燈號」的課題。

至於廁所方面，大陸遊客並不像日本遊客那麼愛乾淨，而是比較喜歡「增加廁所數量」以及「廁所的服務內容」，由此可以看出國籍的差異。

在 243 份國際遊客問卷調查中，有 49 位回答「在峽谷遊覽時，您不滿意的感受或經驗是什麼？」的開放性問題，佔總樣本的 20.2%。本計畫根據訪談質性資料，將國際遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗分成服務、設施、交通、承載量、遊客行爲與廁所等 6 類 (見表 4-37)。

表 4-37 顯示國際遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗，在服務方面顯示他/她們多爲獨自前來的散客，有別於日本與大陸團體遊客，因此有「申請入山證」的需求，以及對「資訊不足與不正確」感到不滿。對「員工態度」的不滿顯示他/她們對「軟體服務」的需求較高。在設施方面，國際遊客顯示他/她們對千里迢迢來步道健行，卻遇到「步道關閉」的不滿，其次是對「沒有英文標示牌」的不滿，這兩項感受與經驗，顯示太管處在招徠國際遊客的尚待努力的空間。對「多設自動販賣機」的需求，顯示國際遊客的消費習慣，也的確是一個不錯的構想。在交通方面，國際遊客關切的是「大眾運輸系統」的供應與便捷，再次印證不少獨自前來背包客的遊客背景。至於廁所方面，國際遊客比較像日本遊客偏愛乾淨。但是，整體而言，國際遊客似乎沒有「安全方面」的不滿，也許這是他/她們已養成自行爲戶外活動安全負責的態度，而不是動則歸咎管理單位。

表 4-37　國際遊客對太魯閣峽谷最不滿意之感受與經驗

類別	最不滿意的感受與經驗	類別	最不滿意的感受與經驗
服務	1． 給單獨前往而不是跟旅行團的遊客資訊不足且不正確 2． 有些員工的態度需要改進 3． 有些山需要申請才能攀登，但無法在遊客中心申請 4． 沒有員工在天祥	設施	1． 很多步道因爲天氣不好而關閉 2． 白楊步道晚間沒開很不方便 3． 無法走我們想去的步道 4． 英文標示不夠 5． 遊客中心缺少英文標誌 6． 道路英文標示再多些 7． 沿途多些自動販賣機會更好
交通	1． 大眾運輸 2． 必須從車站走過來 3． 路上交通壅塞 4． 巴士系統很難搭	承載量	1． 人潮擁擠 2． 交通 團客 太多的巴士 3． 太多遊覽車
遊客行爲	1．其他遊客抽菸問題	廁所	1． 廁所很噁心 2． 廁所清潔度

二、太魯閣中外遊客認爲太魯閣峽谷必須改善之處以提升遊憩品質

本計畫在問卷設計時，除了以開放性問題「在峽谷遊覽時，您不滿意的感受或經驗是什麼？」，來詢問臺灣、日本、大陸和國際遊客，以彌補量化研究不足之外。同時，也徵求這些遊客提出對太魯閣峽谷服務改善之建議，其目的也是要彌補量化研究的不足，同時，也期望能對太管處提出具體的經營管理建議，以提高服務品質。

在 1,198 份臺灣遊客問卷調查中，有 257 位回答「爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務必須改善？」的開放性問題，佔總樣本的 21.5%。

本計畫根據訪談質性資料，將臺灣遊客對太魯閣峽谷改善建議分成服務、設施、交通、解說、安全、承載量、餐飲、停車、天祥、步道、住宿與廁所等 12 類 (見表 4-38)。臺灣遊客的改善建議非常多樣，有些可能可以立即納入參考，有些則需要另行加以評估其效益與成本，表 4-38 中的黑體字部分，是研究者認爲較有創意或較爲可行的建議，也許值得太管處參考。

首先是臺灣遊客對服務方面的改善建議，受訪者最關心的是「服務人員的熱忱與態度」，建議太魯閣應該加強人員的訓練。其次是有關「遊客服務」需求的建議，包括兒童讀物增加、自行車加水站，但因應網路時代來臨，受訪者也強烈建議要求「網路與無線上網」的服務，太管處應順應潮流，否則遲早會被批評「太落伍」了。此外，受訪者也建議遊客不要抽煙，也許與近年來大陸遊客大量擁入有關，太管處應儘力宣導，或是根本根據菸害防治法公布之便，乾脆宣佈峽谷全區爲「禁菸區」，將有助於建立峽谷健康的形象，並有助於國際遊客的推廣與行銷。

表 4-38　臺灣遊客對太魯閣峽谷改善之建議

類別	改善建議	類別	改善建議
服務	**1． 服務人員應主動積極些** 2． **改善遊客中心服務人員態度** **3． 網站景點介紹不足** 4． 兒童讀物可以再增加 5． 多一些喝咖啡的地方 **6． 提供自行車加水站** **7． 提供網路無線上網服務** **8． 提醒遊客自行帶走垃圾(LNT)** 9． 宣導遊客不抽煙	設施	**1． 緊急電話設置** 2． **緊急通報系統，急救要快速** 3． 遊客設施要用心維護 4． 布洛灣後面的步道要多增設施 5． 神秘谷部分區域開發玩水區 **6． 布洛灣提供露營設施** **7． 增加自行車道** **8． 展場過熱可加裝空調** **9． 增加飲水設備**

	10． 布洛灣原民展示館播放原住民音樂 11． **遊客中心多樣化點**，每年來都一成不變 12． 文山溫泉應該要重新開放		10． 垃圾桶標示請自行帶走垃圾 **11． 封閉或施工景點盡速開放** 12． **施工管制時間縮短**
交通	1． 不要讓大車進來，會導致塞車，小車超車也危險 2． 九曲洞沿途不應畫紅線，讓遊客走又不讓人停車 3． 接駁巴士提供，以免轎車過多 **4． 交通管制** 5． 快慢車分道(新舊路線) **6． 電動遊園車，環保又符合地形** 7． 設計景觀公車，到點介紹服務 **8． 客運班次增加** 9． 提供自行車汽機車租借	解說	1． **導覽或影片撥放時間，是否可彈性，譬如隨時撥放** 2． **解說服務(特定點解說)** 3． 導覽手冊語言不多 4． 加強英文解說 5． **解說牌(英日韓法語)指標** 6． **解說員訓練加強** 7． **增加導覽志工** 8． 使用情境解說形塑故事，讓遊客可以容易了解人文歷史 9． **增加解說教育增加遊客深入度** 10． **提供更深度的導覽手冊** 11． 網站景點介紹不足 12． 增加解說教育內容 13． **增加短片多樣化** 14． 增加導覽地圖詳細度 15． 解說影片增加原住民介紹
安全	**1． 反光條可以多增加** 2． 無障礙空間不足 3． 安全管理讓人 100%放心旅遊 **4． 增加安全防護措施** 5． 落石防護傘與環境取得平衡 6． 增加隧道照明	承載量	1． 要控制遊客數量 2． 限制觀光客人數 **3． 實施假日承載量** 4． **陸團入園的總量管制**
餐飲	1． 改善餐飲品質 2． 改善餐飲價位 3． 咖啡品質加強 **4． 便利商店，餐飲選擇多一點**	停車	1． 停車不要在洞口，嚴格規定停在規定位置 2． 增加停車量 3． 燕子口與九曲洞停車地點需考量 **4． 停車位整體規劃**
天祥	1． 天祥餐飲要改善 2． 天祥設置急救設施 **3． 改善天祥景觀** 4． 天祥遊客中心環境加強打掃 5． 天祥販賣部價格可以再合理	步道	1． 豁然亭步道壞掉要修理 2． 峽谷兩邊的步道可分不同層次可更開放多條深入的步道 3． 錐麓古道可以開放前半段 **4． 重新評估關閉步道之尺度** **5． 減少步道人工化**
住宿	**1． 提供多樣選擇住宿資料** 2． 提供平價住宿	廁所	**1． 廁所內要設育嬰室** 2． 公廁可以提供衛生紙 3． 九曲洞要有廁所 4． 增加廁所數量 **5． 廁所要乾淨** 6． **增加女生洗手間**

其次是臺灣遊客有關設施方面的改善建議，受訪者最關心的有三方面，一方面是「緊急通報系統的建立」，包括緊急電話設置，峽谷非常遼闊，這樣的設施應有助於遊客安全管理；一方面是「增加設施以便利遊客」，包括增加自

行車道、增加飲水機、增加露營設施等，太管處宜針對建議的可行性予以評估，若的確有這樣的需求，應可立即實施。另一方面是「施工加速與封閉景點儘速開放」，這樣的建議中外遊客都有類似的請求，太管處不可掉以輕心。

有關交通方面的改善建議，臺灣受訪遊客主要提出三個建議，第一是「交通管制與交通違規執法」，特別是在假日或是陸客團體同時抵達之時，這樣的管理措施需要與「旅行業者」具有雙向溝通管道才行，因此，是需要有專人負責處理；第二是「增加客運班次」，這樣的建議當然不是新議題，主要當然是遊客量與營運成本的問題，或許週末或國定假日可以考慮實施，但是必須相當具有創意的與民營業者規劃公車行車表；第三是「電動遊園專車的設置」，這個建議也許已在太管處的長期建設規劃中，遊客量與營運成本當然也一樣是問題所在，太管處宜小心且有彈性，譬如在週末或國定假日及尖峰時段實施，或是採用 15-20 人座小型巴士，或是採取「預訂優先」策略，或是採取適度的收費制度。

有關解說方面的改善建議，臺灣受訪遊客主要提出四個建議，第一是「彈性服務與解說」，研究者認爲這是一個非常好的建議，導覽影片整點撥放，當然可以繼續執行，但是隨時只要有 10 人以上請求，播放室有空，就可以隨時應遊客的請求播放，若是「人員或導覽志工」允許，甚至可以「特定點解說」的服務，這是公部門學習「企業服務精神」的良機，相信實施後，遊客滿意度可以大大提升，並增加太管處同仁，在行政院績效考核中表現出眾；第二是「多種語言解說」，受訪者有不少人曾帶領國際友人前往峽谷遊覽，從國際人士的角度，才能深深體會，沒有英文或日文的解說牌或導覽手冊，是多麼讓國際遊客感到挫折的一件事；第三是「解說人員增加與訓練」，這個建議主要著眼於「人力不足」以及「解說能力不足」，是太管處應該面對的挑戰；第四是「解說內容的加強」，這個建議非常具體，太管處應該自我評估與檢討，並立即責成解說課辦理。

表 4-38 顯示，臺灣受訪遊客有關安全方面的改善建議並不具體，但是可以感到「旅遊安全」的訴求與需求，應該盡力完成，譬如「增加反光條」及「增加隧道照明」等。相同時，受訪者有關承載量的改善建議，也可以感到「遊客量管制」與「遊憩品質」的需求，他/她們提出相當具有創意的建議，包

括「實施假日承載量」和「陸團入園的總量管制」，但是在太魯閣未來將「遊憩體驗與資源保護」管理架構納入管理系統之前，這兩項建議宜先進行「遊客行爲對資源衝擊」的了解開始。

臺灣受訪遊客有關餐飲與住宿方面的改善建議，主要著眼於「餐飲品質與價位」、「便利商店的設立」，這兩項建議是設施偏好與服務品質最爲遊客垢病之處，太管處不宜等閒視之。此外，有關「提供住宿資料」的建議，有鑑於「過夜型遊客」與時俱增，這樣的需求乍看並非太管處應管理的事務，但是以「服務精神與態度」而言，太管處也許可以在遊客中心一隅，設立「花蓮與峽谷地區民宿資料版面」，讓民宿有一個宣傳行銷的管道，也讓遊客獲得所需的多樣住宿的需求。

臺灣受訪遊客有關天祥方面的改善建議，可以看出受訪遊客有一種「天祥遊覽區」已經沒落的感覺，譬如改善天祥的景觀。相關研究顯示「天祥遊覽區」特別在「文山溫泉」關閉，以及「天祥晶華」經營轉型之際，的確有蕭條沒落的趨勢，受訪者的建議恐怕只是「治標不治本」。太管處宜從「地區規劃與活化」的角度，以更宏觀的整體規劃，來改造軟硬體設施，才能讓「天祥遊覽區」重塑形象，吸引大量遊客，爲當地居民帶來經濟效益與活力。

臺灣受訪遊客有關停車方面的改善建議，主要是「停車位的整體規劃」與「熱門景點的停車管制」，此建議與「承載量」及「交通方面」的建議是習習相關的。太管處宜充分了解「遊客的時空流量」，才能從事停車位整體規劃。

臺灣受訪遊客有關步道方面的改善建議，主要是「開放更多步道」、「評估步道關閉尺度」、及「減少人工化」，這些建議顯示出遊客對峽谷步道的需求，以及其設施與大自然和諧相容的需求。太管處宜重視之。

至於臺灣受訪遊客有關廁所方面的改善建議，主要係「廁所乾淨」與「增加育嬰室」及「增加女生洗手間」，前者是廁所清潔衛生的基本條件，後者則顯示受訪者對「弱勢族群」的關懷，也應該是太管處未來建設要關懷的對象。

在 196 份日本遊客問卷調查中，有 23 位回答「爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務必須改善？」的開放性問題，佔總樣本的 11.7%。本計畫根據訪談質性資料，將日本遊客對太魯閣峽谷改善建議分成設施、步道、安全、交通、餐飲、廁所、資訊與停車等 8 類 (見表 4-39)。

日本遊客有關設施方面的改善建議，受訪者最關心的「像都市的設施」與「像日本的休息站」，可以有精美的地方特產與峽谷明信片販賣部，再加上「超乾淨的廁所」就很完美了。有關步道的改善建議主要是「步道維修」與「步道寬度」，仍可以看出日本遊客的品質的挑剔態度。有關安全與交通的改善建議爲「身障者安全」與「車道與步道分離」。有關餐飲、廁所、與停車的改善建議，包括「充實餐飲設施」、「改善廁所」、「拓寬停車場」。上述各項改善建議，對年齡層偏高的日本遊客而言，是可以理解的，臺灣若要因應未來高齡化時代來臨，也許太管處也可列入長期規劃與管理策略中。

至於日本受訪遊客對資訊方面的改善建議要是基於語言上的請求，包括「日文標語」、「日文景點介紹」及「資訊圖片化」等，由此可見日語在太魯閣峽谷各景點與遊客中心，顯然是不足的，日本遊客佔臺灣國際遊客人數的三分之一，高達一百萬人次，太管處宜從這個角度來省思與改善。

表 4-39　日本遊客對太魯閣峽谷服務改善之建議

類別	改善建議	類別	改善建議
設施	1．做像都市的設備可以招攬更多人 2．增加休息點 3．像日本一樣能做道路的休息站 4，改進休憩場所的設備	步道	1．步道的扶手維持好一點 2．希望步道能夠再拓寬一點
安全	1．身障者的安全考量	交通	1．車道和步道希望能分開
餐飲	1．飲食設施能再多充實一點	廁所	2．改善廁所
資訊	1．如果資料有照片會更容易理解 2．希望爲日本觀光客做日文標語 3．希望有太魯閣的景點簡介	停車	1．停車場需增加 2．擴充停車場的道路 3．停車場能夠拓寬

在 301 份大陸遊客問卷調查中，有 45 位回答「爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務必須改善？」的開放性問題，佔總樣本的 15%。本計畫根據訪談質性資料，將大陸遊客對太魯閣峽谷改善建議分成服務、設施、安全、廁所、交通與承載量等 6 類 (見表 4-40)。

大陸遊客有關服務方面的改善建議，受訪者最關心的服務有三項，第一是「增加服務人員」，第二是「增加服務內容」，第三則是「增加休閒設施與景區資料」等。有關設施方面的改善建議，受訪者著重於「休息與休閒設施」、「照明設備」和「開發新景點」。有關安全與交通方面的改善建議，受訪者著

重於「交通管制」和「步道照明」。有關廁所與承載量的改善建議，受訪者則著眼於「洗手間標示」、「供應衛生紙」和「增加衛生間」等。

由於大陸受訪遊客在 301 遊客中只有 45 位回答質性開放問題，且多數遊客只來峽谷一次，又參加旅行團，到達的景點不多，停留的時間不長，因此他/她們的改善建議，大多不太深入，此爲本研究限制之一。

表 4-40　大陸遊客對太魯閣峽谷服務改善之建議

類別	改善建議	類別	改善建議
服務	1．增加工作人員 2．增加引導人員 3．加強景點人文內涵設計 4．景區示意圖 5．提供休閒(茶餐、休憩) 6．明信片(各景點未看到)	設施	1．增加休息點 2．增加休閒設施 3．景點多設垃圾桶 4．長春祠有的地方太暗，應裝照明 5．山洞時光線很暗希望增加照明燈 6．有待開發新景點 7．開通纜繩，高空遊覽
安全	1．加強安全管理，特別是載貨卡車的管理，影響觀光車輛與遊客安全 2．安全設施 3．步道一段沒有燈光，深黑不安全 4．建議使用堅固材質加固護欄	廁所	1．明確的標式洗手間的位置 2．衛生紙沒提供(長春祠) 3．增加衛生間
交通	1．　拓寬道路	承載量	1．應對人流量有所控制

在 243 份國際遊客問卷調查中，有 39 位回答「爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務必須改善？」的開放性問題，佔總樣本的 16%。本計畫根據訪談質性資料，將國際遊客對太魯閣峽谷改善建議分成服務、設施、交通、廁所、飲食與其他等 6 類 (見表 4-41)。

國際遊客有關服務方面的改善建議，受訪者最關心的服務有三項，第一是「服務人員態度與品質」，第二是「增加網路資訊」，有關網路與無線上網服務的建議，國內臺灣遊客也有相同的建議，應是網路時代不可忽視的服務項目，太管處應火速完成網路服務的建置。第三則是「資訊更詳盡與取得更便捷」，這包括建議在花蓮火車站提供更多資訊，應該是我們未能充分了解國際遊客旅遊方式。

有關設施方面的改善建議，國際受訪者著重於「步道距離指標」、「開放更多步道」和「播放 3D 影片」，顯示國際遊客對步道設施的需求很大。有關交通方面的改善建議，受訪者著重於「公車」的需求，係國際遊客多爲散客居

多的原因。

至於國際受訪遊客對「英文導覽」、「英文標誌」、「英文路標」以及「英文道路訊息」的改善建議，同樣看出國際語言在太魯閣峽谷的不足，當然會對國際遊客帶來旅遊的困難。由此可見，太管處在文宣與行銷的國際化，仍有很大的改善空間。

相當有趣的，在受訪國際遊客中有一位來自紐西蘭的遊客，表示願意爲太管理免費撰寫口語化的標誌與手冊，並留下大名與電子郵件地址，也許太管處可以嚐試與他聯絡，畢竟從「使用者」的角度來撰寫會比較貼近遊客的需求。

相同的，國際受訪遊客在 243 個遊客中只有 39 位回答質性開放問題，遊客又來自世界各國，多數只來峽谷一次，到達景點不多，停留時間不長，因此他/她們的改善建議，大多不太深入，此爲本研究限制之一。

表 4-41　國際遊客對太魯閣峽谷服務改善之建議

類別	改善建議	類別	改善建議
服務	1．員工要有禮貌、態度再好一點 2．確保遊客中心有服務人員 3．天祥可以提供更多咖啡 4．太魯閣峽谷地圖更詳細一點 5．提供網路資訊讓遊客可以事先規劃健行路線 6．遊客中心(花蓮車站)提供更多資訊	設施	1．需要景點間的距離指標 2．要更多垃圾桶 3．更多開闊的步道 4．3D 影片播放 5．英文導覽，英文標誌 6．路標附上英文更好 7．英文版的道路訊息
交通	1．增加道路寬度 2．需要公車(旅行的學生)	廁所	1．廁所要乾淨
飲食	1．綠水天祥食物賣相很糟髒不專業 2．增設餐飲中心	其他	1．我願意免費替你們用口語化的語言撰寫標誌跟手冊 C Jensen e-mail vallandfarm@xtea.co.nz

第五章　結論

本章第一節呈現本計畫研究結果摘要，第二節根據研究結果對太魯閣國家公園管理處提出經營管理之建議，最後，第三節說明本計畫的意義與重要性。

第一節、研究結果摘要

壹　文獻蒐集與回顧

文獻蒐集與回顧獲得兩種截然不同的結論。首先，遊客遊憩體驗與公園管理設施有相關，但呈現正相關或負相關，則與遊客經歷與個人社經背景有關。其次，遊客遊憩體驗與公園管理設施也可能沒有相關，換言之，遊憩體驗與個人對地方的意義、對地方的認知與情感有關。

貳　遊客對太魯閣峽谷設施與喜好與厭惡問題之調查

太魯閣峽谷中外遊客的社經背景，以性別來看，大陸遊客明顯男性多於女性，其餘台灣、日本、國際遊客則是女性略多於男性。遊客年齡，幾乎中外遊客都一樣，20歲以下遊客比例非常低。日本遊客明顯銀髮族居多；大陸遊客以40-49歲和50歲以上爲主；台灣遊客以20-29歲與30-39歲爲主；至於國際遊客除了20-29歲之外，其餘年齡層都有15%以上。中外遊客的教育程度都很高，有高達75%以上具有大專以上程度。遊客收入方面，顯示大陸遊客最富有，其次是日本遊客、國際遊客和台灣遊客。至於台灣遊客的居住地，北部地區遊客佔一半強，花東本地遊客佔四分之一強，南部遊客最少。

二、日本遊客來源

太魯閣峽谷日本遊客來自日本各地，包括東京 16%、大阪 14%、神奈川 10%，及新瀉縣、山口縣、愛知縣 (各 6%)、北海道、橫濱市、崎玉縣 (各 4.6%)、京都、川崎縣、千葉縣 (各4%)、名古屋 3.6%、福岡縣、台中、群馬縣、豐橋縣 (各 2%)，以及 30% 來自日本各城市。

三、大陸遊客來源

太魯閣峽谷大陸遊客來自大陸各省，包括江蘇(上海) 20.6%、山東 18.6%、四川(重慶) 6.6%、河北(北京) 12.6%、福建 8.6%、貴州7.3%、浙江省 5%、遼寧、雲南 (各4.3%)、湖南、湖北、河南 (各 2%)，及少數來自陝西、甘肅、安徽、廣州。

四、國際遊客來源

太魯閣峽谷國際遊客來自美國 25% 和英國 12%、加拿大和德國 (各 8%)、法國和澳洲 (各 7%)、紐西蘭 4%、新加坡 6.6%、馬來西亞 5%，及 15% 來自南非、香港、捷克、荷蘭、瑞士、韓國、蘇格蘭、伊朗、匈牙利、印度、西班牙、波蘭、肯亞、芬蘭、阿根廷等國。

五、旅遊特性

- 臺灣初遊遊客佔 20%、日本和大陸遊客 90%、國際遊客 65%。
- 臺灣遊客使用交通工具爲自用車60%、機車遊覽車20%，大陸和日本遊客以遊覽車爲主，國際遊客遊覽車自用車計程車各25%。
- 臺灣與國際遊客資訊來源爲網頁與親朋、大陸和日本遊客爲旅行社。而旅行同伴都是以家人親朋或同事同學爲主。
- 臺灣與國際遊客爲散客小團體 (2-5人)，日本和大陸遊客爲團客大團體 (11人以上)

六、從事活動

- 中外遊客都共同從事「觀賞風景」和「攝影」兩項活動，顯示都被太魯閣峽谷美景所吸引「參觀人文古蹟」是外籍遊客主要活動，表示太管處應該努力保存峽谷的人文古蹟。
- 此外「健行」與「散步」是臺灣、大陸和國際遊客主要活動，顯示運動健身是前往峽谷重要的動機。

七、旅遊動機

- 欣賞自然景色和接近大自然兩種動機，均列中外遊客的前五名，

此與太魯閣峽谷的大自然與壯麗景色吻合

- ◆ 日本、大陸和國際遊客不約而同都對太魯閣峽谷「慕名而來、滿足好奇心」，國際遊客甚至排名第一，但臺灣遊客心中「慕名而來、滿足好奇心」則僅名列第九，可見太魯閣峽谷果然在海外聲名遠播。

八、參觀景點

- ◆ 「燕子口」和「九曲洞」是所有中外遊客參觀景點前五名，是最具有共識的熱門參觀景點。
- ◆ 臺灣和國際遊客參觀景點第一名是「遊客中心」、日本遊客第一名「燕子口」，大陸遊客爲九曲洞。
- ◆ 只有17% 日本遊客參觀「遊客中心」。「長春祠」則是日本與大陸遊客的熱門景點。「天祥」是臺灣遊客的熱門景點之一。

九、最喜歡景點

- ◆ 「燕子口」和「九曲洞」還是所有中外遊客最喜歡景點前二名。
- ◆ 國際遊客最喜歡「遊客中心」。
- ◆ 「砂卡礑步道」是所有中外遊客最喜歡景點之一，日本遊客除外(75%爲銀髮族)。

十、峽谷之設施偏好

峽谷之設施偏好，包括遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好。大陸遊客對設施偏好滿意度最高 (M=4.0)，其次爲國際遊客 (M=3.8)，第三爲臺灣遊客 (M=3.6)，日本遊客最低 (M=3.0)。

(一)、臺灣遊客對「餐飲服務態度」和「餐飲清潔衛生」相對不太滿意，可以感覺他們的期待。

(二)、日本遊客對公廁清潔衛生與數量滿意度最低 (只有 16% 滿意或很滿意)，相對其他遊客，日本遊客對公廁的要求很高。

(三)、大陸遊客對解說人員態度與專業知識，有 85% 滿意或很滿意，國際和臺灣遊客 (約有 60-65%)，而日本遊客只有 21-27%。

(四)、大陸遊客對所有安全設施，包括落石安全，有 84-87% 滿意或很滿意，國際遊客有 72-80%，臺灣遊客約 60-74%，日本遊客只有 28-35%。

十一、遊客中心之設施偏好

(一)、遊客對遊客中心各項設施接近「滿意」值 4，應是太管處多年努力的成果。

(二)、「服務台」及「人員」受到遊客偏愛；「兒童閱讀區」及「垃圾筒」有加油的空間；「餐飲種類及價格」敬陪末座。

(三)、「展示館」及「解說人員」受到遊客的偏愛，而其他「解說相關設施」也獲相當偏愛，可見太管處的解說設施與服務受到遊客肯定；而「殘障服務」及「出版品數量」則有改進的空間。

(四)、結果顯示「安全設施構面」平均值爲 3.82 可謂相當高，因此遊客對遊客中心的安全設施是相當滿意的。

十二、布洛灣之設施偏好

(一)、遊客比較偏好觀景平台、露天廣場、休閒桌椅；比較不偏紀念章、拓印桌面與用具，顯示布洛灣遊客偏愛「戶外設施」多過「室內設施」。

(二)、服務台及人員受到遊客偏愛；餐飲及垃圾筒服務要加油，別是「餐飲種類及價格」，只有 40% 遊客表示滿意或非常滿意，宜檢討改進。

(三)、「展示館」及「解說人員」受到遊客偏愛，其他解說相關設施也獲相當偏愛，可見太管處的解說設施與服務受到遊客肯定；而「殘障服務」及「解說人員數量」則有改進的空間。

(四)、結果顯示「安全設施構面」平均值爲 3.68 可謂相當高，遊

客對布洛灣安全設施相當滿意。

(五)、遊客對「旅館人員服務品質與專業」的滿意度高於「旅館餐飲種類與品質」，可見遊客對餐飲品質與多樣性是有期待。而對「住宿價格」的滿意度明顯不高。

十三、最滿意的設施

(一)、受訪者對遊客中心、布洛灣、九曲洞、長春祠、及步道遊憩設施都表示非常滿意。而「白楊步道的景觀台與戲水區」及「西寶國小的建築與景觀」特別被提及。

(二)、受訪者對廁所設施與停車場設施滿意度兩極化，有的遊客非常滿意。

(三)、受訪者對解說設施軟硬體設備滿意度相當高，訪談中，未能提出具體解說設施與服務的缺點。

十四、最不滿意的設施

(一)、受訪者對廁所設施與停車場設施滿意度兩極化，有的遊客非常不滿意。

(二)、最不滿意的服務設施主要是「餐飲設施」，包括設備簡陋、價格太貴等。

(三)、長春祠座位區不足、天祥車站和攤販賣象不佳等。

(四)、受訪者中對峽谷安全與交通設施滿意的只有「人車分道」1項，不滿意的卻包括「救援電話缺少」、「步道的安全措施不足」、「一般安全設施不足」、「落石安全設施不足」、「路燈太少」、「指示牌指示不清」、「隧道標示不清」、「交通擁擠」、「交通不便」及「交通設施改善」等。

參　應用VERP至太魯閣國家公園之挑戰與機會

一、太魯閣VERP計畫草案

◆ 太魯閣VERP計畫完成可分爲三年三階段：第一年：公園資源調

查與分析、指認公園資源品質潛在指標；第二年：潛在指標的測量與評估、指標的選擇、建立品質標準；及第三年：建立監測手冊及建立VERP 執行計劃。

- ◆ 同時，可應用VERP概念來建立太魯閣國家公園「生態旅遊VERP永續指標」，可做爲臺灣國家公園發展生態旅遊之典範。

二、太魯閣VERP計畫未來工作

- ◆ 發展建立一個公眾參與的策略
- ◆ 建立太魯閣國家公園宗旨重要性及特色的共識
- ◆ 太魯閣國家公園資源與遊客使用調查與分析
- ◆ 指認太魯閣國家公園潛在管理分區
- ◆ 分配潛在管理分區至太魯閣各遊憩據點
- ◆ 爲個別管理分區選定指標與品質標準
- ◆ 發展與建立監測手冊
- ◆ 建立VERP 執行計劃

三、太魯閣VERP計畫的挑戰

- ◆ 太管處對VERP管理架構的歸屬感
- ◆ 公眾參與的疑慮與不確定性
- ◆ 體制與經費的不確定性
- ◆ 改變現存管理架構的衝突與不確定性

肆　保育原則下提昇服務品質的作爲

太魯閣遊客服務品質包括設施構面、體驗構面、服務構面、和資訊構面等四個服務品質項目。國際遊客對峽谷服務品質同意程度最高 (M=4.0) ，其次爲大陸遊客 (M=3.8) ，第三爲臺灣遊客 (M=3.6) ，日本遊客最低 (M=2.8)。

(一)、大陸與日本遊客對設施可及性同意程度偏低，可能是受限於旅行團的行程。

(二)、國際遊客步道設施同意程度偏高，因爲他/她們來峽谷的動機爲步道健行，大陸遊客同意程度高可能因爲新鮮感，日本遊客同意程度偏低，可能因爲年齡太大且旅遊動機並非步道健行。

(三)、對「公園內賣的東西價格公道」體驗，全部中外遊客同意程度都與上述三項體驗想去甚遠，平均下降 20-30%，其中大陸與國際遊客約爲 60%，臺灣遊客約爲 30%，日本遊客只有 15%。再次印證峽谷的「餐飲服務品質」是未來各項服務改善的第一要務。

(四)、大陸與國際遊客對「我受到國家公園人員的歡迎」、「我需要找國家公園人員時都可以找到」、「國家公園人員很樂意回答遊客的問題」、「我有機會提供意見給國家公園管理處」等服務構面品質的同意程度最高 (有 73-84% 同意或非常同意)，其次爲臺灣遊客 (有 50-68%)，而日本遊客最低 (只有 11-23%)。

(五)、國際遊客對「我可以取得遊憩機會的完整資料」、「遊憩機會的資料很容易取得」、「我可以取得這個景點正確最近的資料」、「這個景點的自然歷史資料很容易取得」、「安全需知很容易取得」等資訊構面品質同意程度最高 (有 71-75% 同意或非常同意)，其次爲大陸遊客 (約有 65-75%)，臺灣遊客 (約有 52-66%)，而日本遊客最低 (只有 9-19%)。

第二節、 對太管處提出經營管理之建議

本計畫太魯閣峽谷遊客針對太管處提出包括服務、設施、交通、解說、安全、承載量、餐飲、停車、天祥、步道、住宿、及廁所總共37項具體之經營管理之建議，詳如下列。這些建議有些可能不可能採納，有此可能太管處已著手改善，但是有些可能可以做爲未來太管處經營管理之參考。計畫研究團隊宜與太管處管理團隊，針對下述建議，擇期召開一次座談會，共同集思廣義，並獲致結論，並給太管處高層主管提出一些具體之建議，期望能夠真正提昇太魯閣的服務品質，使遊客滿意度更加提高。

一、 服務人員應主動積極些
二、 改善遊客中心服務人員態度
三、 網站景點介紹不足
四、 提供自行車加水站
五、 提供網路無線上網服務
六、 提醒遊客自行帶走垃圾 (LNT)
七、 遊客中心多樣化點，每年都一成不變
八、 緊急電話設置
九、 緊急通報系統，急救要快速
十、 布洛灣提供露營設施
十一、 增加自行車道
十二、 增加飲水設備
十三、 盡速開放封閉或施工景點
十四、 施工管制時間縮短
十五、 交通管制
十六、 電動遊園車，環保又符合地形
十七、 客運班次增加
十八、 反光條可以多增加
十九、 增加安全防護措施

二十、　實施假日承載量

二十一、 陸團入園的總量管制

二十二、 導覽或影片撥放時間，可彈性，譬如隨時撥放

二十三、 解說服務 (特定點解說)

二十四、 解說牌(英日韓法語)指標

二十五、 解說員訓練加強

二十六、 增加導覽志工

二十七、 增加解說教育增加遊客深入度

二十八、 提供更深度的導覽手冊

二十九、 增加短片多樣化

三十、　設便利商店，餐飲選擇多一點

三十一、 停車位整體規劃

三十二、 改善天祥景觀

三十三、 重新評估關閉步道之尺度

三十四、 減少步道人工化

三十五、 提供多樣選擇住宿資料

三十六、 廁所內要設育嬰室

三十七、 增加女生洗手間

第三節、 本計畫的意義與重要性

本委託計畫案執行的結果，對太管處的經營管理、國家公園的發展願景，以及國家公園遊客資料庫的建立，具有以下七個意義與貢獻。

一、本計畫研究係國內第一個國家公園跨國籍遊客調查

二、本計畫研究獲得臺灣與跨國遊客之旅遊特性之資料

三、本計畫研究獲得臺灣與跨國遊客之設施偏好之資料

四、本計畫研究獲得臺灣與跨國遊客對服務品質的看法之資料

五、本計畫研究採取質量競合之研究設計，可以彌補問卷調查，一般設施與服務滿度度偏高的現象，提供太管處深入的經營管理之看法。

六、本計畫研究係太管處推動VERP計畫之前哨工作，因爲VERP計畫執行時，必須了解本計畫的遊客使用調查結果。

七、本計畫研究符合目前國際國家公園的遊客管理 (VE + RP) 及指標管理的研究趨勢。

參考書目

中國時報 (2008)。2008 年 11 月 2 日，D7 運動天地。

于慧慧，(1989)，國家公園內遊客特性及遊憩行爲之研究－－以墾丁國家公園之規劃應用爲例，國立成功大學都市計劃研究所碩士論文，台灣台南。

王皖麟、林晏州、黃文卿，(2006)，太魯閣國家公園合歡山地區雪季遊憩容許量之研究，國家公園學報，16(2):1-20，台北，內政部營建署。

王正平、許義忠，(2008)，玉山國家公園塔塔加地區資源與遊客管理分區，國家公園遊憩使用與資源保護研討會論文集，台北，內政部營建署玉山國家公園管理處。

內政部營建署，2005。生態旅遊白皮書。資料來源

http://pda.campmi.gov.tw/web/index.php?option=com_content&task=view&id=7962&Itemid=124 (Last visited, October 13, 2007)

行政院環保署，2007。2002 生態旅遊年工作計畫—生態旅遊地環境監測機制。

http://www.epa.gov.tw/ch/DocList.aspx?unit=8&clsone=553&clstwo=409&clsthree=0&busin=336&path=6346 (Lasted visited, September 6, 2007)

甘又云，(2008)，台北市郊登山活動持續涉入與遊憩動機之研究，國立台灣大學森林環境暨資源學研究所碩士論文，台灣台北。

池文海、林憬，(2005)，探討影響遊客滿意度之關鍵因素分析－以花蓮縣爲例，真理觀光學報，3:1-26，台北，真理大學。

吳進書，(2002)，世界遺產潛力點-太魯閣國家公園，花蓮，花蓮縣文化局。

吳忠宏、黃宗成、邱廷亮，(2004)，玉山國家公園遊客旅遊動機、期望、體驗、滿意度與重遊意願之研究，國家公園學報，14(2):23-41，台北，內政部營建署。

李春安、許義忠、林玉峰、陳俊榮 (2008)。玉山國家公園自然資源與遊客調查：文獻篇，國家公園遊憩使用與資源保護研討會論文集，台北，內政部營建署玉山國家公園管理處。

李銘輝、曹勝雄、張德儀，(1995)，遊憩據點條件對遊憩需求之影響研究，觀光研究學報，1(1):25-39，高雄，中華觀光管理學會。

李宗鴻，(2005)，國家森林遊樂區遊客遊憩體驗之研究，真理觀光學報，3:49-72，台北，真理大學。

李素馨，2005。蘭嶼鄉海岸遊憩整體規劃，台東縣政府委託計劃報告。

李素馨、李維貞、謝宗恆，2005。提昇自然環境地區遊憩資源與遊憩體驗品質之規劃理念，首屆景觀教育大會論文集，中國上海：同濟大學。

林晏州，2003。玉山國家公園步道遊憩承載量及經營管理策略之研究，國家公園學報，13(2): 27-48。

林晏州，(2004)，太魯閣國家公園峽谷段遊憩環境衝擊之研究與遊客調查分析，台北，內政部營建署太魯閣國家公園管理處委託調查。

林晏州，(2005)，太魯閣國家公園園區生態旅遊整體規劃研究，台北，內政部營建署太魯閣國家公園管理處委託調查。

林晏州，2006。生態旅遊地承載量之評定，內政部營建署生態旅遊教育訓練教材，共 24 頁。

林晏州、陳惠美，2006。日月潭國家風景區遊客意見調查及遊客量推估（三），交通部觀光局日月潭國家風景區管理處委託研究報告，共 125 頁。

林朝欽，1987。遊樂對環境之影響與其因應措施，台灣林業，13(6): 33-37。

故鄉市場調查股份有限公司，(2007)，96 年國家風景區遊客調查報告 第一部份:遊客問卷調查，台北，交通部觀光局。

姜蘭虹，(1984)，太魯閣國家公園遊憩資源及遊客調查，台北，內政部營建署太魯閣國家公園管理處委託調查。

原友蘭、劉吉川，(2007)，以質化的方法探討森林遊樂區的遊憩經驗與經營管理行動觀感之關聯性研究，中華林學季刊，40(1):55-68。

許義忠、方志鵬，2004。泛舟遊客接觸規範、擁擠知覺、知覺接觸數量之研究，觀光研究學報，10(4): 71-86。

許義忠，(2007)，太魯閣從事跨文化服務品質研究，計畫進行中。

許義忠 (2004)。管理階層對居民參與森林生態系統經營知覺，行政院農委會林業試驗所委託報告書。

張君如、林志遠、李宜錫，(2007)，登山健行者參與動機之探究，嘉大體育健康休閒期刊，6(2):55-62。

陳水源，(1988)，擁擠與戶外遊憩體驗關係之研究-社會心理層面之探討，國立台灣大學森林研究所博士論文，台灣台北。

陳水源、何猷賓 (譯)，1986。原野地區規劃上可接受改變限度之系統，台大森林學研究所森林遊樂研究室印行。

陳昭明，1989。自然保護與遊憩利用之爭論：以鴛鴦湖自然保留區供遊憩利用規劃爲例，戶外遊憩研究，2(3): 3-10。

陳佳葳，(2003)，台灣地區國家公園遊憩環境體驗之研究，國立嘉義大學休閒事業管理研究所碩士論文，台灣嘉義。

陳肇堯、陳應仁，(2004)，遊客之遊憩區選擇行爲分析，生物與休閒事業研究，2(1):67-96，嘉義，生物與休閒事業研究編輯委員會。

陳墀吉、李奇樺，(2005)，苗栗縣南庄地區遊客遊憩體驗活動偏好之研究，臺灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會論文集，台北，景文科技大學旅運管理系。

陳武全，(2007)，小琉球遊客遊憩偏好、動機與生態旅遊意向之研究，國立屏東科技大學森林系碩士論文，台灣屏東。

郭育任，(2004)，太魯閣國家公園中橫沿線峽谷段景點調查及解說系統規劃，台北，內政部營建署太魯閣國家公園管理處委託調查。

郭瓊瑩，(1995)，雪霸國家公園雪見地區遊憩資源調查及遊憩模式之研究，台

北，內政部營建署雪霸國家公園管理處委託調查。

郭瓊瑩、蘇振綱，2007。國家公園中長程政策及策略規劃及成效評估機制之建立，內政部營建署研究報告，共 89 頁。

楊文燦、鄭琦玉，1995。遊憩衝擊認知及其與滿意度關係之研究，戶外遊憩研究，8(2): 109-132。

鄭辰旋、許義忠 (2008)。玉山國家公園 VERP 教育訓練與評估。，國家公園遊憩使用與資源保護研討會論文集，台北，內政部營建署玉山國家公園管理處。

劉儒淵，1989。戶外遊憩對環境之衝擊及其管理維護，戶外遊憩研究，2(1): 3-18。

錢學陶、楊武承，1992。保護區遊憩衝擊與實質生態承載量之研究：以台北市四獸山植群爲例，戶外遊憩研究，5(1): 19-56。

顏愛靜、官大偉，2002。不要再編織「共同管理國家公園」的美麗謊言，現代地政，225: 52-54。

曹勝雄，(2001)，陽明山國家公園遊客滿意度調查分析之研究，台北，內政部營建署陽明山國家公園管理處委託調查。

Anderson, D. H., D. W. Lime, and T. L. Wang. 1998. *Maintaining the Quality of Park Resources and Visitor Experiences: A Handbook for Managers*. St. Paul, MN: University of Minnesota, Department of Forest Resources, Cooperative Park Studies Unit.

Bacon, J., J. Roche, C. Elliot, and N. Nicholas. 2006. VERP: Putting principles into practice in Yosemite National Park. *George Wright Forum* 23(2): 73-83.

Bryan, H. (2000). Recreation Specialization Revisited. *Journal of Leisure Research, 32(1)*, 18-20.

Belnap, J. 1998. Choosing indicators of natural resource conditions: A case study in Arches National Park, Utah, USA. *Environmental Management* 22: 635-642.

Buckley, R. C. (ed.). 2004. *Environmental Impacts of Ecotourism*. Wallingford, UK: CABI Publishing.

Chia-Yu, Y., Haab, T. C., & Sohngen, B. L. (2006). Modeling Multiple-Objective Recreation Trips with Choices Over Trip Duration and Alternative Sites. *Environmental and Resource Economics*, *34(2),* 189-209.

Cole, D. N. & Hall, T. E. (2009). Perceived Effects of Setting Attributes on Visitor Experiences in Wilderness: Variation with Situational Context and Visitor Characteristics. *Environmental Management*, 13 pages.

Davenport, M. A., & Borrie, W. T. (2005). The Appropriateness of Snowmobiling in National Parks: An Investigation of the Meanings of Snowmobiling Experiences in Yellowstone National Park. *Environmental Management*, *35(2),* 151-160.

Eagles, Bowman & Tao (2001), Guidelines for Tourism in Parks and Protected Areas of East Asia. IUCN.

Fennell, D. A. (2002). Ecotourism programme planning. Wallingford, Oxon: CABI.

Jerrell, R.R., & Neal, A.C. (1999). Appropriate Fees for Wilderness Day Use: Pricing Decisions for Recreation on Public Land. *Journal of Leisure Research, 31(3),*

269-280.

Frost, J. E., & McCool, S. F. (1988). Can visitor regulations enhance recreational experiences? *Environmental Management, 12(1),* 5-9.

Hof, M., J. Hammett, M. Rees, J. Belnap, N. Poe, D. Lime, and R. Manning. 1994. Getting a handle on carrying capacity: A pilot project at Arches National Park. *Park Science* 14(1): 11-13.

Jacobi, C. and R. Manning. 1997. Applying visitor experience and resource protection process to Acadia National Park carriage roads: A summary of research and decision-making. U.S. National Park Service Technical Report NPS/NESO-RNR/ NRTR/98-5.

Manfredo, M. J., & Driver, B. L. (1996). Measuring leisure motivation: A meta-analysis of the recreation experience preference scales. *Journal of Leisure Research, 28(3),* 188-213.

Manning, R. E. (1999). Studies in Outdoor Recreation. Canada: Oregon State University Press.

Manning, R. E. 2001. Visitor experience and resource protection: A framework for manageing the carrying capacity of national parks. *Journal of Parks and Recreation Administration* 19(1): 93-108.

Manning, R. E. (2007). Day-Use Social Carrying Capacity of Yosemite Valley. Parks and Carrying Capacity(pp.110-124). Washington, DC: Island Press.

Manning, R. E., Y.-F. Leung, and M. Budruk. 2005. Research to support management of visitor carrying capacity of Boston Harbor Islands. *Northeastern Naturalist* 12: 201-220.

Manning, R., D. Lime, M. Hof, and W. Freimund. 1995. The Visitor Experience and Resource Protection (VERP) Process: The application of carrying capacity to Arches National Park. *George Wright Forum* 12(3): 41-55.

Monz, C. and Y.-F. Leung. 2006. Meaningful measures: Developing indicators of visitor impact in the National Park Service Inventory and Monitoring program. *George Wright Forum* 23(2): 17-27.

Newman, P. and R. Manning. 2005. Informing carrying capacity decision making in Yosemite National Park, USA: Using stated choice modeling. *Journal of Park and Recreation Administration* 23: 75-89.

NPS (USDI National Park Service). 1997. *The Visitor Experience and Resource Protection (VERP) Framework: A Handbook for Planners and Managers*. Denver, CO: NPS Denver Service Center.

NPS (USDI National Park Service). 2006. *Management Policies 2006*. Washington, DC: NPS.

NPS (USDI National Park Service). 2008. *Yosemite National Park, User Capacity Management Program*. Online at http://www.nps.gov/yose/parkmgmt/ucmp.htm (Last visited June 3, 2008).

Riet, W. F. V., & Cooks, J. (1990). Planning and design of Berg-en-Dal, a new camp in Kruger National Park. *Environmental Management, 14(3),* 359-365.

Shaw, W. D. & Ozog, M. T. (1999). Modeling Overnight Recreation Trip Choice: Application of a Repeated Nested Multinomial Logit Model. *Environmental and Resource Economics, 13(4),* 397-414.

Seher, V., S. Lisius, S Thompson, J. Bacon and Y.-F. Leung. 2007. *VERP Indicator Report: Wildlife Exposure to Human Food*. Yosemite, CA: Yosemite National Park.

Steven, R.L., Joseph, W.R., Troy, E.H., & Aurora, M. (2006). A Conjoint Analysis of Preference Heterogeneity among Day and Overnight Visitors to the Okefenokee Wilderness. *Journal of Leisure Research, 38(4)*, 575-600.

Tzeng, YP., Kyle, G., Shafer, C. S., Graefe, A. R., Timothy, A. B., & Schuett, M. A. (2009). Exploring the Crowding–Satisfaction Relationship in Recreational Boating. *Environmental Management*, *43(3)*, 496-507.

Watson, A. E. and D. N. Cole. 1992. LAC indicators: An evaluation of progress and list of proposed indicators. In Merigliano, L. L. (ed.), *Ideas for Limits of Acceptable Change Process (Book 2)*. Washington, DC: USDA Forest Service, Recreation Staff, pp. 65-84.

Wagar, J. A. 1964. *The Carrying Capacity of Wild Lands for Recreation*. Forest Science Monograph No. 7. Washington, DC: Society of American Foresters.

Yosemite National Park. 2005. *Merced River Monitoring 2005 Annual Report: User capacity management program for the Merced Wild and Scenic River Corridor*. Yosemite, CA: Yosemite National Park.

附　　錄

【附錄一】質性訪談問卷

太魯閣峽谷遊客問卷調查　　年　月　日　時間_____

親愛的遊客，您好：

我們是國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所的訪談員，爲了解您對太魯閣峽谷景點與設施使用的狀況，以作爲日後管理處提昇服務品質之參考。請您撥冗幾分鐘，提供您寶貴意見。所有資料均爲學術研究及經營管理之用，採不記名方式，敬請放心填答。謝謝您的合作！

並敬祝您　旅途愉快　　國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所　敬上

壹、旅遊特性與遊憩體驗：　(請在您選擇的答案上打 O 或打勾)

一、請問您一共來過「太魯閣峽谷」幾次？　(包括這次)

1.一次　2.二次　3.三.次　4.四次　5. 5 次至 10 次　6. 11 至 20 次　7. 21 次以上

二、請問您搭乘何種交通工具前來？

1.機車　2.客運　3.自用車　4.遊覽車　5.小型巴士(業者或飯店)　6.租車　7.其他_

三、您今天是一日遊嗎？[任選一個]_____早上遊____下午遊 ____全日遊，總共玩幾小時？_____小時

四、如果您這次出遊不只一天，請問您打算出來玩幾天？_____ 天

五、如果您不是一日遊，請問您會在哪裏過夜？_____ 露營區_____ 民宿_____ 飯店，或其他（請註明）_____

六、您來「太魯閣峽谷」遊覽的原因是什麼？

七、請問您請問您到達峽谷那些景點參觀？（可複選）

□遊客中心 □長春祠　□砂卡礑步道　□燕子口　□九曲洞　□綠水

□布洛灣　□椎鹿步道 □白揚步道　□西寶地區 □天祥

□_____(其他，請列出景點名稱)

八、上述景點，您最喜歡的景點是什麼？

九、上述景點，您最不喜歡的景點是什麼？

十、上述景點，您最滿意的設施是什麼？您最不滿意的設施是什麼？

(設施包括停車場、廁所、衛生條件、步道、解說牌等)

最滿意的設施：

最不滿意的設施：

十一、在峽谷遊覽，您最滿意的感受或經驗是什麼？

十二、在峽谷遊覽，您最不滿意的感受或經驗是什麼？

十三、請問您對太魯閣峽谷的服務品質滿意程度是

1 非常不滿意　　2 不滿意　　3 普通　　4 滿意　　5 非常滿意

十四、爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務**必須改善**？

十五、在峽谷遊覽時，請問您同不同意下列現象、措施與遊客行爲？

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	沒看見/沒意見
沿路太多遊客	1	2	3	4	5	6
太多團體遊客	1	2	3	4	5	6
停車場不夠	1	2	3	4	5	6
應該開放更多人進入峽谷	1	2	3	4	5	6
國家公園服務品質很好	1	2	3	4	5	6
遊憩景點不足	1	2	3	4	5	6
遊憩設施不足	1	2	3	4	5	6
遊客亂丟垃圾	1	2	3	4	5	6
遊客行爲衝突	1	2	3	4	5	6
遊客餵食野生動物	1	2	3	4	5	6
遊客干擾野生動物	1	2	3	4	5	6
遊客不遵守規範與管理規定	1	2	3	4	5	6

參、基本資料　　(請在您選擇的答案上打 O)

一、性　　別：　1.男　　2.女

二、年　　齡：　1. 20 以下　2. 20-29　　3. 30-39　　4. 40-49　　5. 50 以上

三、教育程度：　1.小學　　2.國中　　3.高中　　4.專科、大學　　5.研究所以上

四、居住地區：　1.花蓮縣市　2.宜蘭、台東　3.北部　4.中部　5.南部　6.其他_____

五、每月收入：　1. 無　　2. 20,000 元以下　　3. 20,001～30,000 元

4. 30,001～50,000 元　　5. 50,001～70,000 元　　6. 70,001 元以上

六、請問您是如何獲得「太魯閣國家公園峽谷」的相關訊息？（可複選）

1.剛好路過　　2.摺頁宣傳資料　　3.網頁網站　　4.旅遊專業雜誌報導　　5.親戚、朋友或同事的介紹　6.傳播媒體的介紹(報紙、電視、廣播)　7.隨他人或旅行團而來　8.居住於鄰近地區　　9.其他_____

七、此次遊玩，您的同伴性質爲何？（可複選）

1.個人　　2.同學　　3.家人、親戚　　4.朋友　　5.同事　　6.其他_____

八、請問此次與您一起前來太魯閣峽谷的團體人數爲何？

1. 1-5 人　　2. 6-10 人　　3. 11-20 人　　4. 21-30 人　　5. 31 人以上

【附錄二】正式版:繁體中文版全區

太魯閣峽谷遊客問卷調查 98 年 月 日 時間_____ 地點_____ #_____

親愛的遊客，您好：

我們是國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所的訪談員，為了解您對太魯閣峽谷景點與設施使用的狀況，以作為日後管理處提昇服務品質之參考。請您撥冗幾分鐘，提供您寶貴意見。所有資料均為學術研究及經營管理之用，採不記名方式，敬請放心填答。謝謝您的合作！

並敬祝您 旅途愉快 國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所 敬上

壹、旅遊特性與遊憩體驗： (請在您選擇的答案上塗黑●)

一、請問您一共來過「太魯閣峽谷」幾次？ **(包括這次)**

□1 次 □2 次 □3 次 □4 次 □5～10 次 □11～20 次 □ 21 次以上

二、請問您搭乘何種交通工具前來花蓮？ **(可複選)**

□自行車 □機車 □自用車 □租車 □小型巴士(業者或飯店) □遊覽車

□客運 □火車□飛機□計程車□其他 _____

三、請問您**這次**在太魯閣峽谷內從事的活動為何? **(可複選)**

□登山□健行□泡溫泉□觀賞風景□露營□攝影□參觀人文古蹟

□騎自行車□生態旅遊□野餐踏青□溯溪□品嚐美食□戶外教學

□宗教活動□大型活動(例:峽谷音樂祭、路跑) □其它_____

四、您今天是否會在**太魯閣峽谷過夜**? □是(預計___夜) . □否 □已過夜(宿___夜)

五、請問您會在哪裏住宿過夜？ **(上題選"是 、 已過夜 者請勾選) (可複選)**

□ 露營區 □ 民宿 □ 旅館/飯店 □青年中心□教堂□其他(請註明)_____

六、**不過夜的話**，您今日峽谷旅遊是? **(第四題選 否 者請勾選)** □上午遊□下午遊□全日遊

七、請問您**此次旅遊**打算出來玩幾天？

□ 1 天 □ 2 天 □ 3 天 □ 4 天 □ 5 天 □ 6 天以上

八、請問您**這次**來峽谷的主要動機為何? **(可複選)**

□慕名而來、滿足好奇心□因為團體一起來□增進朋友之間感情□享受步道的感覺

□嚐試體驗及學習新事物□逃避規律及例行事物□與家人共聚同樂□喜愛和平寧靜

□放鬆休息、遠離日常生活□欣賞自然景色□認識新朋友□生態觀察□運動健身

□泡湯戲水□接近大自然□舒緩身心壓力□遠離群眾□攝影拍照□舊地重遊

□ 其它_____

九、請問您對太魯閣峽谷的服務品質滿意程度是

□非常不滿意□不滿意□普通□滿意□非常滿意

貳、景點與設施偏好

一、請問您對峽谷內各項設施的滿意程度爲何?

各項設施之滿意度		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	未利用/無法作答
遊憩設施 (如:休憩桌椅、涼亭、觀景平台、露營地等)	1、遊憩設施數量						
	2、遊憩設施品質						
服務設施	3、公廁清潔衛生						
	4、公廁數量						
	5、停車場數量						
	6、餐飲服務態度						
	7、餐飲清潔衛生						
	8、整體環境整潔						
解說設施	9、展示館設備						
	10、簡報室設備						
	11、解說影片內容						
	12、解說牌示內容						
	13、出版品內容						
	14、解說人員服務態度						
	15、解說人員專業知識						
	16、雙語與殘障服務						
安全設施	17、安全欄杆、護欄						
	18、步道鋪面、階梯						
	19、指示牌(安全指示/逃生方向)						
	20、防落石之安全防護						

二、請問您到達峽谷那些景點參觀？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水

□布洛灣 □錐麓古道 □靳珩橋 □ 慈母橋 □ 天祥 □ 白楊步道

□ 西寶地區 □ 豁然亭步道 □ 其他，請列出景點名稱_____

三、上述景點，您**最喜歡**的景點是什麼？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水

□布洛灣 □錐麓古道 □靳珩橋 □ 慈母橋 □ 天祥 □ 白楊步道

□ 西寶地區 □ 豁然亭步道 □ 其他，請列出景點名稱_____

四、上述景點，您**最不喜歡**的景點是什麼？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水

□布洛灣 □錐麓古道 □靳珩橋 □ 慈母橋 □ 天祥 □ 白楊步道

□ 西寶地區 □ 豁然亭步道 □ 其他，請列出景點名稱_____

參、服務品質

一、此部份是關於峽谷的服務品質，請依您的看法圈選適當答案。

服務品質項目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	未經歷/無法作答
1. 在公園內，我可以到任何我想到的地方						
2. 任何遊客都可以使用區內的設施						
3. 步道標示清楚						
4. 步道很乾淨						
5. 有足夠的野餐地方						
6. 步道維持得很好						
7. 設施很方便						
8. 設施維護良好						
9. 在這裏，我覺得很安全						
10. 公園內的規定和條例有被執行						
11. 我受到國家公園管理處人員的歡迎						
12. 我需要找國家公園管理處人員時，都可以找到						

13. 國家公園管理處人員很樂意回答遊客的問題					
14. 國家公園管理處人員有禮地對待我					
15. 我有機會提供意見給國家公園管理處					
16. 我可以取得遊憩機會的完整資料					
17. 遊憩機會的資料很容易取得					
18. 我可以取得這個景點正確的最近的資料					
19. 這個景點的自然歷史資料很容易取得					
20. 公園內賣的東西價格公道					
21. 安全需知很容易取得					

二、在峽谷遊覽時，您最不滿意的感受或經驗是什麼?

三、爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務**必須改善**?

肆、在峽谷遊覽時，請問您同不同意有下列現象、措施與遊客行爲？請依您的看法圈選適當答案。

現象、措施與遊客行爲	**非常不同意**	**不同意**	**普通**	**同意**	**非常同意**	**沒看見/沒意見**
1.沿路景點太多遊客						
2.太多團體遊客						
3.停車場不夠						
4.應該開放更多人進入峽谷						
5.國家公園服務品質很好						
6.遊憩景點不足						
7.遊憩設施不足						
8.遊客亂丟垃圾						
9.遊客不當行爲						
10.遊客餵食野生動物						
11.遊客干擾野生動物						
12.遊客不遵守規範與管理規定						

伍、基本資料

一、性　　別：　□男　　□女

二、年　　齡：　□20 以下　□20-29　□30-39　□40-49　□50 以上

三、教育程度：　□小學　□國中　□高中　□專科/大學　□研究所以上

四、目前居住地區：□花蓮縣市 □宜蘭、台東　□北部　□中部　□南部　□其他_____

五、每月收入：□　無經常性收入　□20,000 元以下　□　20,001～30,000 元
□　30,001～50,000 元　□　50,001～70,000 元□ 70,001～100,000 元
□100,000 元以上

六、請問您是如何獲得「太魯閣峽谷」的相關訊息？ **(可複選)**

□剛好路過	□摺頁宣傳資料	□網頁網站
□旅遊專業雜誌報導	□親戚、朋友或同事的介紹	□傳播媒體的介紹(報紙、電視、廣播)
□隨他人或旅行團而來	□居住於鄰近地區	□其他_____

七、此次來太魯閣峽谷遊玩，您的同伴性質爲何？ **(可複選)**

□個人　□同學　□家人、親戚　□朋友　□同事□ 旅行社團體□其他_____

八、請問此次與您一起前來太魯閣峽谷的團體人數爲何？

□ 1 人　□　2-5 人　□ 6-10 人　□ 11-20 人　□ 21-30 人　□　31 人以上

【附錄三】正式版:遊客中心版

太魯閣峽谷遊客問卷調查 98 年 月 日 時間_____地點 **遊客中心** #_____

親愛的遊客，您好：

我們是國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所的訪談員，爲了解您對太魯閣峽谷景點與設施使用的狀況，以作爲日後管理處提昇服務品質之參考。請您撥冗幾分鐘，提供您寶貴意見。所有資料均爲學術研究及經營管理之用，採不記名方式，敬請放心填答。謝謝您的合作！

並敬祝您 旅途愉快 國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所 敬上

壹、旅遊特性與遊憩體驗： (請在您選擇的答案上🕳塗黑●)

一、請問您一共來過「太魯閣峽谷」幾次？ **(包括這次)**

□1 次 □2 次 □3 次 □4 次 □5～10 次 □11～20 次 □ 21 次以上

二、請問您搭乘何種交通工具前來花蓮？ **(可複選)**

□自行車 □機車 □自用車 □租車 □小型巴士(業者或飯店) □遊覽車

□客運 □火車□飛機□計程車□其他 _____

三、請問您**這次**在太魯閣峽谷內從事的活動爲何? **(可複選)**

□登山□健行□泡溫泉□觀賞風景□露營□攝影□參觀人文古蹟

□騎自行車□生態旅遊□野餐踏青□溯溪□品嚐美食□戶外教學

□宗教活動□大型活動(例:峽谷音樂祭、路跑) □其它_____

四、您今天是否會在**太魯閣峽谷過夜**? □是(預計___夜) . □否 □已過夜(宿___夜)

五、**上題選"是"、"已過夜"者請勾選此題:**請問您會在哪裏住宿過夜？ **(可複選)**

□ 露營區 □ 民宿 □ 旅館/飯店 □青年中心□教堂□其他(請註明)_____

六、**第四題選"否"者請勾選此題:不過夜的話**，您今日峽谷旅遊是?□上午遊□下午遊□全日遊

七、請問您**此次旅遊**打算出來玩幾天？

□ 1 天 □ 2 天 □ 3 天 □ 4 天 □ 5 天 □ 6 天以上

八、請問您**這次**來峽谷的主要動機爲何? **(可複選)**

□慕名而來、滿足好奇心□因爲團體一起來□增進朋友之間感情□享受步道的感覺

□嚐試體驗及學習新事物□逃避規律及例行事物□與家人共聚同樂□喜愛和平寧靜

□放鬆休息、遠離日常生活□欣賞自然景色□認識新朋友□生態觀察□運動健身□泡湯

戲水□接近大自然□舒緩身心壓力□遠離群眾□攝影拍照□舊地重遊□其它_____

九、請問您對太魯閣峽谷的服務品質滿意程度是

□非常不滿意□不滿意□普通□滿意□非常滿意

貳、景點與設施偏好

一、請問您對**遊客中心**內各項設施的滿意程度爲何?

	各項設施之滿意度	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	未利用/無法作答
遊憩設施	1、遊憩設施數量						
	2、遊憩設施品質						
	3、兒童遊憩室(設備種類/維護)						
	4、休閒桌椅(數量/品質/放置點)						
	5、戶外草坪廣場(活動安排/整潔維護)						
	6、觀景平台(整潔維護)						
	7、紀念章						
	8、拓印桌面及用具						
服務設施	9、電視牆(旅遊資訊/安全宣導播放)						
	10、跑馬燈(旅遊資訊/安全宣導)						
	11、服務台(資訊提供種類及正確度)						
	12、服務台人員(服務態度/專業程度)						
	13、兒童閱讀區圖書(數量/種類/新舊狀況)						
	14、兒童閱讀區燈光桌椅						
	15、餐飲清潔衛生						
	16、餐飲種類及價格						
	17、餐飲工作人員服務態度						
	18、飲水機(數量/品質/放置點)						
	19、公廁清潔衛生(衛生紙供應)						
	20、公廁數量(育嬰哺乳室或設備)						
	21、停車場數量						
	22、道路交通指示標誌						
	23、垃圾筒數量						

	24、垃圾筒放置點
導覽解說設施	25、展示館(圖片/模型/展示品種類)
	26、展示館動線規劃
	27、展示館設備(互動性/維護品質)
	28、簡報室設備(座椅/場次)
	29、解說影片內容(語言版本)
	30、解說牌示內容(語言版本)
	31、解說牌數量
	32、出版品內容(手冊/DM 語言版本)
	33、出版品數量
	34、解說人員服務態度
	35、解說人員專業知識
	36、解說人員數量
	37、其它語言服務(台/英/日)
	38、殘障服務(點字/手語…等)
安全設施	39、安全欄杆、護欄
	40、步道舖面、階梯
	41、指示牌(安全指示/逃生方向)
	42、消防設備
	43、無障礙設施

二、請問您到達峽谷那些景點參觀？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水
□布洛灣 □錐麓古道 □靳珩橋 □ 慈母橋 □ 天祥 □ 白楊步道
□ 西寶地區 □ 豁然亭步道 □ 其他，請列出景點名稱_____

三、上述景點，您**最喜歡**的景點是什麼？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水

□布洛灣　□錐麓古道　□靳珩橋　□ 慈母橋　□ 天祥　□ 白楊步道
□ 西寶地區　□ 豁然亭步道　□ 其他，請列出景點名稱_____

四、上述景點，您**最不喜歡**的景點是什麼？ **(可複選)**

□遊客中心　□長春祠　□砂卡礑步道　□燕子口　□九曲洞　□綠水
□布洛灣　□錐麓古道　□靳珩橋　□ 慈母橋　□ 天祥　□ 白楊步道
□ 西寶地區　□ 豁然亭步道　□ 其他，請列出景點名稱_____
□ 無/沒意見

參、服務品質

一、在峽谷遊覽時，您最不滿意的感受或經驗是什麼?

二、爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務**必須改善**?

三、此部份是關於峽谷的服務品質，請依您的看法圈選適當答案。

服務品質項目	**非常不同意**	**不同意**	**普通**	**同意**	**非常同意**	**未經歷/無法作答**
1、在公園內，我可以到任何我想到的地方						
2、任何遊客都可以使用區內的設施						
3、步道標示清楚						
4、步道很乾淨						
5、有足夠的烤肉和野餐的地方						
6、步道維持得很好						
7、設施很方便						
8、設施維護良好						
9、在這裏，我覺得很安全						
10、公園內的規定和條例有被執行						

11、我受到國家公園管理處人員的歡迎
12、我需要找國家公園管理處人員時，都可以找到
13、國家公園管理處人員很樂意回答遊客的問題
14、國家公園管理處人員有禮地對待我
15、我有機會提供意見給國家公園管理處
16、我可以取得遊憩機會的完整資料
17、遊憩機會的資料很容易取得
18、我可以取得這個景點正確的、最近的資料
19、這個景點的自然歷史資料很容易取得
20、公園內賣的東西價格公道
21、安全需知很容易取得

肆、在峽谷遊覽時，請問您同不同意有下列現象、措施與遊客行爲？請依您的看法圈選適當答案。

現象、措施與遊客行爲	**非常不同意**	**不同意**	**普通**	**同意**	**非常同意**	**沒看見/沒意見**
1、沿路景點太多遊客						
2、太多團體遊客						
3、停車場不夠						
4、應該開放更多人進入峽谷						
5、國家公園服務品質很好						
6、遊憩景點不足						
7、遊憩設施不足						
8、遊客亂丟垃圾						
9、遊客不當行爲						
10、遊客餵食野生動物						
11、遊客干擾野生動物						
12、遊客不遵守規範與管理規定						

伍、基本資料

一、性　　別：　□男　　□女

二、年　　齡：　□20 以下　□20-29　□30-39　□40-49　□50 以上

三、教育程度：　□小學　□國中　□高中　□專科/大學　□研究所以上

四、目前居住地區：□花蓮縣市 □宜蘭、台東 □北部 □中部 □南部 □其他_____

五、每月收入：　□ 無經常性收入 □20,000 元以下　□ 20,001～30,000 元
□ 30,001～50,000 元　□ 50,001～70,000 元
□ 70,001～100,000 元　□100,000 元以上

六、請問您是如何獲得「太魯閣峽谷」的相關訊息？ **(可複選)**

□剛好路過	□摺頁宣傳資料	□網頁網站
□旅遊專業雜誌報導	□親戚、朋友或同事的介紹	□傳播媒體的介紹(報紙、電視、廣播)
□隨他人或旅行團而來	□居住於鄰近地區	□其他_____

七、此次來太魯閣峽谷遊玩，您的同伴性質爲何？ **(可複選)**

□個人　□同學　□家人、親戚　□朋友　□同事□ 旅行社團體□其他_____

八、請問此次與您一起前來太魯閣峽谷的團體人數爲何？

□ 1 人　□ 2-5 人　□ 6-10 人　□ 11-20 人　□ 21-30 人　□ 31 人以上

【附錄四】正式版:布洛灣版

太魯閣峽谷遊客問卷調查 98 年 月 日 時間_____ 地點 **布洛灣** #_____

親愛的遊客，您好：

我們是國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所的訪談員，爲了解您對太魯閣峽谷景點與設施使用的狀況，以作爲日後管理處提昇服務品質之參考。請您撥冗幾分鐘，提供您寶貴意見。所有資料均爲學術研究及經營管理之用，採不記名方式，敬請放心填答。謝謝您的合作！

並敬祝您 旅途愉快 國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所 敬上

壹、旅遊特性與遊憩體驗： (請在您選擇的答案上◓塗黑●)

一、請問您一共來過「太魯閣峽谷」幾次？ **(包括這次)**

□1 次 □2 次 □3 次 □4 次 □5～10 次 □11～20 次 □ 21 次以上

二、請問您搭乘何種交通工具前來花蓮？ **(可複選)**

□自行車 □機車 □自用車 □租車 □小型巴士(業者或飯店) □遊覽車

□客運 □火車□飛機□計程車□其他 _____

三、請問您**這次**在太魯閣峽谷內從事的活動爲何? **(可複選)**

□登山□健行□泡溫泉□觀賞風景□露營□攝影□參觀人文古蹟

□騎自行車□生態旅遊□野餐踏青□溯溪□品嚐美食□戶外教學

□宗教活動□大型活動(例:峽谷音樂祭、路跑) □其它_____

四、您今天是否會在**太魯閣峽谷過夜**? □是(預計___夜) . □否 □已過夜(宿___夜)

五、**上題選"是"、"已過夜"者請勾選此題:**請問您會在哪裏住宿過夜？ **(可複選)**

□ 露營區 □ 民宿 □ 旅館/飯店 □青年中心□教堂□其他(請註明)_____

六、**第四題選"否"者請勾選此題:不過夜的話**，您今日峽谷旅遊是?□上午遊□下午遊□全日遊

七、請問您**此次旅遊**打算出來玩幾天？

□ 1 天 □ 2 天 □ 3 天 □ 4 天 □ 5 天 □ 6 天以上

八、請問您**這次**來峽谷的主要動機爲何? **(可複選)**

□慕名而來、滿足好奇心□因爲團體一起來□增進朋友之間感情□享受步道的感覺

□嚐試體驗及學習新事物□逃避規律及例行事物□與家人共聚同樂□喜愛和平寧靜

□放鬆休息、遠離日常生活□欣賞自然景色□認識新朋友□生態觀察□運動健身

□泡湯戲水□接近大自然□舒緩身心壓力□遠離群眾□攝影拍照□舊地重遊

□ 其它_____

九、請問您對太魯閣峽谷的服務品質滿意程度是

□非常不滿意□不滿意□普通□滿意□非常滿意

貳、景點與設施偏好

一、請問您對**布洛灣**各項設施的滿意程度爲何?

各項設施之滿意度		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	未利用
遊憩設施	1、遊憩設施數量						
	2、遊憩設施品質						
	3、休閒桌椅(數量/品質/放置點)						
	4、露天廣場(活動安排/整潔維護)						
	5、觀景平台(整潔維護)						
	6、紀念章						
	7、拓印桌面及用具						
服務設施	8、服務台(資訊提供種類及正確度)						
	9、服務台人員(服務態度/專業程度)						
	10、餐飲清潔衛生						
	11、餐飲種類及價格						
	12、餐飲工作人員服務態度						
	13、公廁清潔衛生(衛生紙供應)						
	14、公廁數量(育嬰哺乳室或設備)						
	15、停車場數量						
	16、道路交通指示標誌						
	17、垃圾筒數量						
	18、垃圾筒放置點						
導覽解說設施	19、展示館(圖片/展示品種類)						
	20、展示館動線規劃						
	21、展示館設備(互動性/維護品質)						
	22、展示館工作人員服務態度						
	23、展示館工作人員專業程度						

	24、解說牌示內容
	25、解說牌數量
	26、解說人員服務態度
	27、解說人員專業知識
	28、解說人員數量
	29、雙語與殘障服務
安全設施	30、安全欄杆、護欄
	31、步道舖面、階梯
	32、指示牌(安全指示/逃生方向)
	33、消防設備
	34、無障礙設施
住宿設施(山月邨)	35、住宿價格
	36、住宿環境品質
	37、房間數量
	38、旅館人員服務品質
	39、旅館人員專業程度
	40、旅館餐飲種類
	41、旅館餐飲品質
	42、停車位數量

二、請問您到達峽谷那些景點參觀？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水

□布洛灣 □錐麓古道 □靳珩橋 □ 慈母橋 □ 天祥 □ 白楊步道

□ 西寶地區 □ 豁然亭步道 □ 其他，請列出景點名稱_____

三、上述景點，您**最喜歡**的景點是什麼？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水

□布洛灣 □錐麓古道 □靳珩橋 □ 慈母橋 □ 天祥 □ 白楊步道

□ 西寶地區 □ 豁然亭步道 □ 其他，請列出景點名稱_____

四、上述景點，您**最不喜歡**的景點是什麼？ **(可複選)**

□遊客中心 □長春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □綠水

□布洛灣 □錐麓古道 □靳珩橋 □ 慈母橋 □ 天祥 □ 白楊步道

□ 西寶地區 □ 豁然亭步道 □ 其他，請列出景點名稱_____ □ 無/沒意見

參、服務品質

一、在峽谷遊覽時，您最不滿意的感受或經驗是什麼?

二、爲了提高您的遊憩品質，您認爲峽谷有哪些服務**必須改善**?

三、此部份是關於峽谷的服務品質，請依您的看法圈選適當答案。

服務品質項目	**非常不同意**	**不同意**	**普通**	**同意**	**非常同意**	**未經歷/無法作答**
1、在公園內，我可以到任何我想到的地方						
2、任何遊客都可以使用區內的設施						
3、步道標示清楚						
4、步道很乾淨						
5、有足夠野餐的地方						
6、步道維持得很好						
7、設施很方便						
8、設施維護良好						
9、在這裏，我覺得很安全						
10、公園內的規定和條例有被執行						
11、我受到國家公園管理處人員的歡迎						
12、我需要找國家公園管理處人員時，都可以找到						
13、國家公園管理處人員很樂意回答遊客的問題						

14、國家公園管理處人員有禮地對待我
15、我有機會提供意見給國家公園管理處
16、我可以取得遊憩機會的完整資料
17、遊憩機會的資料很容易取得
18、我可以取得這個景點正確的、最近的資料
19、這個景點的自然歷史資料很容易取得
20、公園內賣的東西價格公道
21、安全需知很容易取得

肆、在峽谷遊覽時，請問您同不同意有下列現象、措施與遊客行爲？請依您的看法圈選適當答案。

現象、措施與遊客行爲	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	沒看見/沒意見
1、沿路景點太多遊客						
2、太多團體遊客						
3、停車場不夠						
4、應該開放更多人進入峽谷						
5、國家公園服務品質很好						
6、遊憩景點不足						
7、遊憩設施不足						
8、遊客亂丟垃圾						
9、遊客不當行爲						
10、遊客餵食野生動物						
11、遊客干擾野生動物						
12、遊客不遵守規範與管理規定						

伍、基本資料

一、性　　別：　□男　　□女

二、年　　齡：　□20 以下　□20-29　□30-39　□40-49　□50 以上

三、教育程度：　□小學　□國中　□高中　□專科/大學　□研究所以上

四、目前居住地區：□花蓮縣市　□宜蘭、台東 □北部 □中部 □南部　□其他_____

五、每月收入：　□　無經常性收入 □20,000 元以下 □　20,001～30,000 元

□　30,001～50,000 元　　□　50,001～70,000 元

□ 70,001～100,000 元　　□100,000 元以上

六、請問您是如何獲得「太魯閣峽谷」的相關訊息？ **(可複選)**

□剛好路過	□摺頁宣傳資料	□網頁網站
□旅遊專業雜誌報導	□親戚、朋友或同事的介紹	□傳播媒體的介紹(報紙、電視、廣播)
□隨他人或旅行團而來	□居住於鄰近地區	□其他_____

七、此次來太魯閣峽谷遊玩，您的同伴性質爲何？ **(可複選)**

□個人　□同學　□家人、親戚　□朋友　□同事□ 旅行社團體□其他_____

八、請問此次與您一起前來太魯閣峽谷的團體人數爲何？

□ 1 人　□　2-5 人　□ 6-10 人　□ 11-20 人　□ 21-30 人　□　31 人以上

【附錄五】正式版:大陸遊客版

太鲁阁峡谷游客问卷调查 2009 年　月　日 时间_____地点_____#_____

亲爱的游客， 你好：
我们是台湾东华大学旅游和休闲娱乐管理研究所的研究人员。为了了解您对太鲁阁峡谷景点与设施使用的状况，以作为日后管理处提高服务质量的参考信息。请用几分钟填写这个问卷，提供您宝贵意见。所有资料均为学术研究和景点管理所用。采取不记名的方式。敬请放心填写。谢谢您的合作！
　　祝您旅途愉快　　台湾东华大学旅游和休闲管理研究所 敬上

第一部分：旅游特性与休闲体验： （请在您选择的答案上涂黑或打勾）

一、请问您一共来过「太鲁阁峡谷」几次？（包括这一次）

□1 次　□2 次　□3 次　□4 次　□5～10 次　□11～20 次　□ 21 次以上

二、请问您搭乘何种交通工具来花莲？（可多项选择）

□自行车　□摩托车　□自家车　□租车　□小型巴士（旅游公司或酒店）

□游览车　□客运汽车　□火车□飞机□出租车□其他_____

三、请问您这次在太鲁阁峡谷从事的活动是什么？（可多项选择）

□登山□健身走□泡温泉□观赏风景□野营□摄影□参观人文古迹

□骑自行车□生态旅游□野餐踏青□溯溪□品尝美食.□户外教学

□宗教活动□大型活动（例如 峡谷音乐节，公路长跑比赛）　□其他_____

四、您今天是否会在**太鲁阁峡谷过夜**？□是（预计___夜）□否□已过夜（___夜）

五、**(上题选"是"、 已过夜 者请勾选)**请问您会在哪里住宿过夜？（可多项选择）

□ 野营区 □ 民居 □ 旅馆／饭店 □青少年中心□教堂□其他（请注明）_____

六、**(第四题选否者请勾选)** 不过夜，您今天峡谷旅游会是多长时间? □上午游□下午游□全日游

七、请问您这次旅游打算出来玩几天？

□ 1 天　□ 2 天　□ 3 天　□ 4 天　□ 5 天　□ 6 天以上

八、请问你这次来峡谷的主要动机是什么？（可多项选择）

□慕名而来，满足好奇心□因为和团体一起来□增进朋友之间的感情□享受步道的感受□尝试体验以及学习新事物□逃避规律以及例行事物□与家人共聚同乐□喜爱和平宁静□放松休息，远离日常生活□欣赏自然景观□认识新朋友□生态观察□运动健身□泡汤戏水□接近大自然□舒缓身心压力□远离群体□摄影拍照□旧地重游□ 其它_____

九、请问您对太鲁阁峡谷的服务质量的满意程度是什么？

□非常不满意□不满意□普通□满意□非常满意

第二部分: 景点与设施的满意度与偏好

一、请问您对峡谷内各项设施的满意程度如何？

各项设施的满意度		非常不满意	不满意	普通	满意	非常满意	没有利用/无法回答
休闲娱乐设施（比如，休息桌椅，凉亭，观景平台，野营地等）	1、休闲设施的数量						
	2、休闲设施的质量						
服务设施	3、公共厕所清洁卫生程度						
	4、公共厕所的数量						
	5、停车场的数量						
	6、餐饮服务态度						
	7、餐饮清洁卫生程度						
	8、整体环境卫生程度						
解说设施	9、展示馆设备						
	10、简报室设备						
	11、解说影片内容						
	12、解说牌显示内容						
	13、出版印刷品内容						
	14、解说人员服务态度						
	15、解说人员专业知识水平						
	16、双语与残障服务						
安全设施	17、安全栏杆，护栏						
	18、步道铺面，阶梯						
	19、指示牌（安全指示/逃生方向）						
	20、防止落石的安全防护措施						

二、请问您参观游览了峡谷的哪些景点？（可多项选择）

□游客中心 □长春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □绿水

□布洛湾 □锥麓古道 □靳珩桥 □ 慈母桥 □ 天祥 □ 白杨步道

□ 西宝地区 □ 豁然亭步道 □ 其他，请列出景点名称_____

三、上述景点，您最喜欢的景点是什么？（可多项选择）

□游客中心 □长春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □绿水

□布洛湾 □锥麓古道 □靳珩桥 □ 慈母桥 □ 天祥 □ 白杨步道

□ 西宝地区 □ 豁然亭步道 □ 其他，请列出景点名称_____

四、上述景点，您最不喜欢的景点是什么？（可多项选择）

□游客中心 □长春祠 □砂卡礑步道 □燕子口 □九曲洞 □绿水

□布洛湾 □锥麓古道 □靳珩桥 □ 慈母桥 □ 天祥 □ 白杨步道

□ 西宝地区 □ 豁然亭步道 □ 其他，请列出景点名称_____ □没有/没有意见

第三部分：服务品质

一、 此部分是关于峡谷的服务品质，请依您的看法选适当答案。

服务品质项目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	没经历/无法作答
1. 在公园内，我可以到任何我想到的地方						
2. 任何游客都可以使用区内的设施						
3.步道标示清楚						
4.步道很干净						
5.有足够的野餐地方						
6.步道维持得很好						
7.设施很方便						
8.设施维护良好						
9.在这里，我觉得很安全						
10.公园内的规定和条例有被执行						
11.我受到公园管理处人员的欢迎						
12.我需要找公园管理处人员时都可以找到						
13. 公园管理处人员很乐意回答游客的问题						
14. 公园管理处人员有礼地对待我						
15. 我有机会提供意见给公园管理处						
16. 我可以取得娱乐机会的完整资料						
17. 娱乐机会的资料很容易取得						
18. 我可以取得这个景点正确的最近的资料						
19. 这个景点的自然历史资料很容易取得						
20. 公园内卖的东西价钱公道						
21. 公园须知很容易取得						

二、**在峡谷游览的时候，您最不满意的感受或经验是什么？**

三、**为了提高您的旅游与休闲的质量，您认为峡谷有哪些服务必须改善？**

第四部分：在峡谷游览的时候，请问您同不同意有下列现象，措施与游客行为？请根据您的看法圈选适当的答案。

现象，措施与游客行为	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	没看见/没意见
1.沿路景点游客太多						
2.太多团体游客						
3.停车场不够						
4.应该开放更多人进入峡谷						
5.国家公园服务质量很好						
6.休闲娱乐景点不够						
7.休闲娱乐设施不够						
8.游客乱丢垃圾						
9.游客不当行为						
10.游客喂食野生动物						
11.游客干扰野生动物						
12.游客不遵守规范与管理规定						

第五部分：基本资料

一、性别： ▫男 ▫女

二、年龄： ▫20 以下 ▫20-29 ▫30-39 ▫40-49 ▫50 以上

三、教育程度： ▫小学 ▫中学 ▫高中 ▫专科/大学 ▫研究生以上

四、目前居住的地区: _____省 _____縣 _____(市/鎮)

五、月收入： □ 没有经常性收入 ▫1,000 元以下 ▫ 1,001~ 2,000 元
□ 2,001~ 3,000 元 □ 3,001~ 4,000 元 ▫ 4,001~ 5,000 元 ▫5,001 元以上

六、请问您是如何获得「太鲁阁峡谷」的有关信息？（可多项选择）

▫刚好路过 ▫折页宣传资料 ▫网页和网站

▫旅游专业杂志介绍报道 ▫亲戚，朋友或同事的介绍 ▫传播媒体的介绍（报纸，电视，广播）

▫随他人或旅行团而来 ▫居住在附近地区 ▫其他_____

七、此次来太鲁阁峡谷游玩，您和谁一起来的？ (可多项选择）

▫个人 ▫同学 ▫家人，亲戚 ▫朋友 ▫同事 ▫旅行社团体 ▫其他_____

八、请问这次与您一起前来太鲁阁峡谷的团体人数为何？

▫ 1 人 □ 2-5 人 ▫ 6-10 人 ▫ 11-20 人 ▫ 21-30 人 □ 31 人以上

【附錄六】正式版:國際遊客版

2009 Taroko Gorge Visitor Survey

Date/Time 2009. . /
Site_____#_____

Dear visitors:

This is a short survey designed to help us understand the recreation patterns and management preferences of Taroko Gorge visitors. Completing a questionnaire takes about 10-15 minutes. Your participation is completely voluntary. You may skip any question you do not want to answer or stop answering questions at any time. All your answers will be kept confidential, and we will not record anything about your identity. The survey is being conducted by National Dong Hwa University. If you have questions about the survey, contact Dr. Yi-Chung Hsu at +886-933-995644.

Thank you for your participation and cooperation to this project.

Section 1: (Mark ● with the pencil)

1. How many times have you visited **Taroko Gorge**? **(Including this time)**
   □ 1 □2 □3 □4 □5～10 □11～20 □ 21 or more
2. What modes do you travel to Taroko Gorge? **(Mark those apply)**
   □private vehicle □motor bike □bicycle □car rental □mini bus □group bus
   □train □airplane □taxi □other [Please specify] _____
3. What kind of activities you were doing in this gorge trip? **(Mark those apply)**
   □hiking □walking □spa □scenary viewing □camping □taking photographs
   □viewing cultural sites □biking □picknicing □gourmet food □outdoor education
   □religious activity □special events □other [Please specify] _____
4. Is your visit today a day trip? □ morning trip □ afternoon trip □all day trip or an overnight visit
   a. In total, how many days (or hours) will this trip be? ____ days or ____ hours (if day trip)
   b. [If overnight visit], will you be staying at □campground □ bed & breakfast □ hotel or other [Please specify] _____
5. Why you visit the Taroko Gorge? **(Mark those apply)**
   □The Gorge is famous□To be with friends□To be on my own□Enjoy hiking
   □To experience new and different things□Escape daily routing
   □Family togetherness □Tranquility □Introspection□To view the scenic beauty
   □To meet other people □To get exercise □To be close to nature□Tension release
   □Escape crowds □To take risks□To have thrills □To do something creative such as take photographs □other [Please specify] _____
6. In general, are you satisfied with the service quality of Taroko National Parks?
   □Very dissatisfied□Dissatisfied□Neutral□Satisfied□Very satisfied

Section 2

A、Please indicate your level of satisfaction for facilities and services provided in the Gorge. (Mark ●)

Facilities and level of satisfaction		Very dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very satisfied	No comments
Recreational facilities	1. Amount of recreational facilities						
	2. Quality of recreational facilities						
Service facilities	3. Cleanness of restroom						
	4. Amount of restroom						
	5. Amount of parking						
	6. Food/beverage service manner						
	7. Sanitary of food/beverage						
	8. Overall cleanness/sanitary						
Interpretation facilities	9. Exhibitions						
	10. Auditorium						
	11. Content of films						
	12. Content of interpretation boards						
	13. Content of brochures						
	14. Manner of interpreters						
	15. Expertise of interpreters						
	16. Bilingual services						
Safety facilities	17. Safety railings						
	18. Surface of trails						
	19. Safety directions						
	20. Safety gears for falling rocks						

B、Please identify scenic spots you visited. **(Mark those apply)**

□Visitor center □External spring shrine □Shakadang trail □ Swallow grotto □Tunnel of nine turns □Lyushui
□ Buluowan □Jhuilu cliff trail □Jinheng bridge □ Cihmu bridge □ Tiansiang □ Baiyang trail
□ Sibao □ Huoran pavilion trail □ Other [Please specify] _____

C、Please identify scenic spots you enjoyed？ **(Mark those apply)**

□Visitor center □External spring shrine □Shakadang trail □ Swallow grotto □Tunnel of nine turns □Lyushui
□ Buluowan □Jhuilu cliff trail □Jinheng bridge □ Cihmu bridge □ Tiansiang □ Baiyang trail
□ Sibao □ Huoran pavilion trail □ Other [Please specify] _____

D、Please identify scenic spots you disliked？ **(Mark those apply)**

□Visitor center □External spring shrine □Shakadang trail □ Swallow grotto □Tunnel of nine turns □Lyushui
□ Buluowan □Jhuilu cliff trail □Jinheng bridge □ Cihmu bridge □ Tiansiang □ Baiyang trail
□ Sibao □ Huoran pavilion trail □ Other [Please specify] _____
□None of above / No comments

Section 3:

A. We would like to have your opinions on the following service issues related to Taroko Gorge, please mark ● for each statement that best reflects how you feel.

Service quality statements	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree	No comments
1. I have access to the place(s) I like to visit.						
2. Facilities are accessible to all visitors.						
3. Trails are clearly marked and signed.						
4. Trails are clean.						
5. There are enough picnic sites.						
6. Trails are well maintained.						
7. Facilities are convenient.						
8. Facilities are well maintained.						
9. I feel safe and secure here.						
10. Rules and regulations are enforced.						
11. National Park staff make me feel welcome.						
12. National Park staff are available.						
13. National Park staff are willing to answer questions.						

14. National Park staff treat me courteously.				
15. I have the opportunity to make comments and feedback to National Park staff				
16. Comprehensive information about recreation opportunities is available.				
17. Information about recreation opportunities is easy to find.				
18. Accurate and current information about the area is available.				
19. Information about the natural history of the area is easy to find.				
20. Prices of stuff sold in national park are fair.				
21. Information about safety and emergency is easy to find.				

B、What are things you enjoyed least when you visited the Taroko Gorge?

C、Are there services need to be improved or management actions need to be taken?

Section 4: Are the following issues problems at the Taroko Gorge?

Issues	Not a problem	Small problem	Big problem	No comments
1. Too many visitors				
2. Too many group visitors				
3. Lack of parking				
4. Unlimited access to the park				
5. Service quality of the park				
6. In-sufficient scenic spots				
7. In-sufficient recreation facilities				
8. Litter caused by visitors				
9. Graffiti/vandalism caused by visitors				
10. Visitors feeding wildlife				
11. Visitors disturbing wildlife				
12. Visitors compliance with management actions				

Section 5:

1. What is your gender? □ Female □Male
2. What is your age? □ Under 20 □20-29 □30-39 □40-49 □50 and more
3. What is your nationality? _____
4. What is the highest level of education you completed? □Did not complete high school □High school diploma □Some college □College degree □Graduate degree
5. What was your total household income before taxes in **2008** (US dollar)?
   □Less than US$20,000 □ US $20,001 - US $34,999 □ US $35,000 - US $49,999
   □ US $50,000 - US $64,999 □ US $65,000 - US $79,999 □US $80,000 or more
6. How do you find the Taroko Gorge information ? **(Mark those apply)**

□Passing by □printed brochure □internet

□Travel reports □family or friend □Media

□Travel agencies □Live nearby □ther[specify]_____

7. Which of the following best describes the composition of your group? **(Mark those applies)**
   □alone □Family □Friends □Family & friends □Tour□Other [Please specify]
8. Please identify the group size of your trip?
   □ 1 □ 2-5 □ 6-10 □ 11-20 □ 21-30 □ 31 or more

【附錄七】正式版:日本遊客版

タロコ
太魯閣渓谷 観光客アンケート調査 2009 年__月__日 時間_____ 場所_____#_____

観光客の皆様へ
私たちは国立東華大学観光レクリエーション管理研究所（大学院）の調査スタッフです。本アンケートは太魯閣峡谷観光ポイントと施設について観光客の利用状況を調査するためのもので、管理処のサービス向上のために参考にさせていただきます。ほんの数分お時間をいただき、貴重なご意見を賜れば幸いです。データはすべて学術研究および経営管理のために用いられます。また無記名式のアンケートですので、どうぞ安心してお答えください。ご協力よろしくお願い申し上げます。
国立東華大学観光レクリエーション管理研究所（大学院）

Ⅰ・観光・レクリエーションについて (当てはまる答えの○を●で塗りつぶしてください)

１・「太魯閣峡谷」にはこれまでに何回来たことがありますか？ **(今回を含む)**
□1 回　□2 回　□3 回　□4 回　□5～10 回　□11～20 回　□ 21 回以上

２・花蓮までの交通手段は何ですか？ **(複数回答可)**
□自転車□オートバイ□自家用車□レンタカー□小型バス(旅行会社またはホテル)
□貸切観光バス□定期路線バス□列車□飛行機□タクシー□その他 _____

３・**今回の**太魯閣渓谷観光の目的は何ですか？ **(複数回答可)**
□登山□ハイキング□温泉入浴□風景鑑賞□キャンプ□撮影□古跡見学□サイクリング
□エコツアー□ピクニック□沢登り□グルメ□戸外学習□宗教活動
□大規模イベント(例:峡谷音楽祭、マラソン) □その他 _____

４・今日、太魯閣峡谷を訪れ、**宿泊するご予定ですか**？
□はい(___泊予定)　□いいえ□すでに宿泊した(___泊)

５・どこにご宿泊ですか？**(上記質問で"**はい"、すでに宿泊した"**を選んだ方) (複数回答可)**
□ キャンプ地　□ 民宿　□ 旅館/ホテル　□ＹＭＣＡ□教会□その他 _____

６・**日帰りの方**にお尋ねします。今日の渓谷観光の日程は？**(第４問で"**いいえ**を選んだ方)**
□午前だけ観光 □午後だけ観光 □終日観光

７・**今回の観光**は、何日間の予定ですか？
□1 日　□2 日　□ 3 日　□ 4 日　□5 日　□6 日以上

８・**今回**太魯閣渓谷に来た動機は何ですか？ **(複数回答可)**
□有名なので興味があったため□ツアー行程に含めるため□友人との親睦を深めるため
□散策を楽しむため□新体験・新学習のため □ワンパターンな生活から逃れるため
□家族と一緒に過ごすため □静かで落ち着いた所が好きなため
□リラックスし、日常生活から離れるため □自然の景色を楽しむため
□新しい友人を作るため□エコツアー・生態を観察するため
□スポーツ・ハイキングのため□温泉や水遊びを楽しむため□大自然に親しむため
□身心のストレスを解消するため□人ごみから離れるため□写真やビデオ撮影のため
□以前訪れた所を再訪するため□ その他_____

９・太魯閣渓谷のサービスに対する満足度は？
□非常に不満□不満□普通□満足□非常に満足

Ⅱ・観光ポイントと施設について

１・渓谷の各施設に対する満足度は？

各施設の満足度		非常に不満	不満	普通	満足	非常に満足	未利用/答えられない
レクリエーション施設(休憩所のテーブル・椅子、あずまや、展望台、キャンプ地等)	1.レクリエーション施設の数						
	2.レクリエーション施設の質						
サービス施設	3.公衆トイレの清潔さ						
	4.公衆トイレの数						
	5.駐車場の数						
	6.飲食店サービスの態度						
	7.飲食店の清潔さ						
	8.全体的な環境の清潔さ						
案内施設	9.展示館の設備						
	10.視聴覚室の設備						
	11.解説ビデオの内容						
	12.解説パネルの内容						
	13.出版物の内容						
	14.解説員の態度						
	15.解説員の専門知識						
	16.2ヶ国語サービスと障害者対応サービス						
安全施設	17.欄干、防護柵						
	18.歩道舗装、階段						
	19.標識（危険防止に関する指示/避難先誘導）						
	20.落石防止柵						

２・渓谷の中で訪れた観光スポットはどこですか？ **(複数回答可)**

□観光センター　□長春祠　□サカタン歩道　□燕子口　□九曲洞　□緑水

□布洛湾　□錐麓古道　□靳珩橋　□ 慈母橋　□ 天祥　□ 白楊歩道

□ 西宝地区　□ 豁然亭歩道　□ その他にあれば名称を記入してください

_____

３・上の観光スポットであなたが**最も好き**な場所はどこですか？ **(複数回答可)**

□観光センター　□長春祠　□サカタン歩道　□燕子口　□九曲洞　□緑水

□布洛湾　□錐麓古道　□靳珩橋　□ 慈母橋　□ 天祥　□ 白楊歩道

□ 西宝地区　□ 豁然亭歩道　□ その他にあれば名称を記入してください

_____

４・上の観光スポットであなたが**最も好きではない**場所はどこですか？ **(複数回答可)**

□観光センター　□長春祠　□サカタン歩道　□燕子口　□九曲洞　□緑水
□布洛湾　□錐麓古道　□靳珩橋　□ 慈母橋　□ 天祥　□ 白楊歩道
□ 西宝地区　□ 豁然亭歩道　□ その他にあれば名称を記入してください_____

Ⅲ・サービスについて

１・渓谷のサービスについて、当てはまるものを選んで丸で囲ってください。

サービス項目	全くそう思わない	そう思わない	普通	そう思う	全くそう思う	未経験/答えられない
1. 園内の行きたい所にどこでも行ける。						
2. 観光客は誰でも峡谷内の施設を使用できる。						
3. 歩道の標示が分かりやすい。						
4. 歩道が清潔感である。						
5. ピクニックスポットが十分にある。						
6. 歩道の手入れが行き届いている。						
7. 施設が便利である。						
8. 施設のメンテナンスが行き届いている						
9. ここは安全性が高いと思う。						
10. 公園内の規則や条例が守られている						
11. 国立公園の管理員に歓迎されたと感じる。						
12. 必要な時、国立公園の管理員がすぐに見つかる。						
13. 国立公園の管理員は観光客の問い合わせに快く応じている。						
14. 国立公園の管理員の対応が礼儀正しい						
15. 機会があれば国立公園管理処に意見を提出したい。						
16. レクリエーションに関する資料が揃っている。						
17. レクリエーション資料は簡単に手に入る。						
18. 観光スポットの正確な最新資料が手に入る。						
19. 観光スポットの自然資料は簡単に手に入る。						
20. 公園内で販売されている物の価格は適切だ。						
21. 安全に関する情報を容易に知ることができる。						

２・渓谷観光の中で、最も不満に感じたことや出来事は何ですか？

３・渓谷でのレクリエーションの質を向上させるためには、どのサービスを改善する必要があると思いますか？

Ⅳ・渓谷観光の中で、次の状況、措置、観光客の行爲について、どう思われますか？

当てはまる答えを選んで丸で囲ってください。

状況、措置、観光客の行爲	**全くそうは思わない**	**そう思わない**	どちらとも言えない	**そう思う**	強くそう思う	**見ていない/意見なし**
1.景観スポットの観光客が多すぎる。						
2.団体観光客が多すぎる。						
3.駐車場が足りない。						
4.峡谷にもっと多くの観光客が入れるようにするべきだ						
5.国立公園のサービスはとても良い。						
6.レクリエーションスポットが不足している。						
7.レクリエーション施設が不足している。						
8.観光客がむやみにごみを捨てている。						
9.観光客が不当な行爲をしている。						
10.観光客が野生動物にえさを与えている。						
11.観光客が野生動物を驚かせたりしている。						
12.観光客がルールや管理規定を守っていない。						

Ⅴ・お客様資料

１・性　別：　□男　□女
２・年　齢：　□20 歳以下　□20-29 歳　□30-39 歳　□40-49 歳　□50 歳以上
３・学　歴：　□小学　□中学　□高校　□高専/大学　□大学院以上
４・現住所：　日本國 _____(都、府、県) _____市
５・月　収：　□定収なし　□170,000 元以下　□ 170,001～180,000 元　□180,001～190,000 元　□190,001～200,000 元　□200,001～300,000 元　□300,001 元以上
６・「太魯閣渓谷」に関する情報はどこから得られましたか？ **(複数回答可)**

□たまたま通りかかって	□チラシかパンフレット	□インターネット
□旅行専門雑誌の記事	□親戚、友人、同僚の紹介	□メディア（新聞、テレビ、ラジオ）
□知人と、あるいは団体ツアーでついてきて	□近くに住んでいる	□その他 _____

７・今回の太魯閣渓谷観光はどなたと一緒に来られましたか？**(複数回答可)**
□ひとり　□同級生　□家族、親戚　□友人　□同僚　□団体ツアー□その他_____
８・今回の太魯閣渓谷観光は何人で来られましたか？
□1 人　□2～5 人　□6～10 人　□11～20 人　□21～30 人　□31 人以上

ご協力ありがとうございました。

【附錄八】太魯閣峽谷遊客調查參考文獻

遊憩動機/體驗類

國內期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2008	中國大陸來臺遊客旅遊動機之研究	許銘珊；李一民	生物與休閒事業研究 6:2 民 97.09 頁 131-142 (東華館藏)
2008	節慶活動遊客參與動機及經濟效益探討--以綠色博覽會爲例	李俊鴻	農業經濟半年刊 83 民 97.06 頁 59-94 (東華館藏)
2008	森林公園遊客特性、旅遊動機、實際體驗與滿意度影響關係之研究--以彰化縣田中森林公園爲調查範圍	李元墩；張偉雄；黃錦照；丁憲浩	長榮運動休閒學刊2 民 97.06 頁 123-140 (東華館藏)
2006	2006 澎湖海上花火音樂季遊客的旅遊動機、滿意度與重遊意願關係之研究	陳文英	嘉大體育健康休閒 5 民 95.12 頁 117-127 (東華館藏)
2006	生態旅遊旅客行爲模式之建構--以旅遊動機爲中介變項	陳光華	休閒暨觀光產業研究 1:1 民 95.09 頁 1-18 (東華館藏)
2006	墾丁國家公園遊客旅遊動機之研究	許銘珊；梁仲正	運動休閒管理學報 3:1 民 95.06 頁 139-155(東華館藏)
2005	不同類型運動觀光參與者的旅遊動機、期望、滿意度及其觀光特性之比較研究	劉照金；張家銘；劉一慧；黃靖淑	運動休閒管理學報2:2 民 94.12 頁 24-36 (東華館藏)
2004	玉山國家公園遊客旅遊動機、期望、體驗、滿意度與重遊意願之研究	吳忠宏、黃宗成、邱廷亮	國家公園學報，14(2):23-41
1999	遊憩活動企劃影響遊憩體驗的研究	張樑治	國家公園學報 9:2 民 88.12 頁 97-111 (東華館藏)
1998	森林遊樂區遊客遊憩體驗及遊憩效益影響因素之探討--以棲蘭森林遊樂區爲例	陳凱俐	宜蘭技術學報 1 民 87.12 頁 27-37(東華館藏)

國內論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2008	大陸人士來台旅遊動機與體驗模組之研究	游俊銘	大葉大學/事業經營研究所碩士在職專班/97/碩士
2007	登山客攀登玉山主峰之動機.期望.	吳菁雅	國立嘉義大學/農學研究所

	滿意度與重遊意願之研究		/96/碩士(電子檔)
2007	生態旅遊地遊客動機與場所依戀之研究－以墾丁國家公園生態保護區爲例	黃馨嫻	南台科技大學/休閒事業管理系/96/碩士
2007	旅遊動機對地區選擇與旅遊型態之研究	蘇慧倫	國立高雄第一科技大學/風險管理與保險所/96/碩士
2006	太魯閣國家公園遊客體驗價值之研究	林淑卿	國立東華大學/企業管理學系/95/碩士(電子檔)
2006	國家公園遊客推力拉力動機之研究-以太魯閣爲例	朱純慧	中國文化大學/觀光事業研究所/95/碩士(電子檔)
2006	遊客旅遊動機、期望與滿意度關係之研究--以溪頭森林遊樂區爲例	梁盛棟	國立嘉義大學/森林暨自然資源研究所/95/碩士(電子檔)
2005	大陸來台觀光客旅遊動機、顧客認知價值對顧客滿意度影響之研究	陳志強	大葉大學/國際企業管理學系碩士在職專班/94/碩士
2005	以旅遊型態作爲干擾變數來研究旅遊動機、旅遊滿意度與目的地忠誠度之間的關係	吳妮容	大同大學/事業經營學系(所)/94/碩士
2005	陽明山國家公園魚路古道遊客遊憩體驗之研究	王瑋萱	立德管理學院/休閒管理研究所/94/碩士
2003	觀光風景區的旅遊動機與滿意度之研究－以內灣風景區爲例	童雅鈴	世新大學/經濟學研究所(含碩專班)/92/碩士 (電子檔)

國外期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2009	Leisure and Obligation: An Investigation of Volunteer Tourists' Experience at Kenya's Taita Discovery Center	Andrew Lepp.	Journal of Leisure Research. Arlington: Second Quarter 2009. Vol. 41, Iss. 2; p. 253 (電子檔)
2009	Exploring the Crowding–Satisfaction Relationship in Recreational Boating	Yung-Ping Tseng, Gerard T. Kyle, C. Scott Shafer, Alan R. Graefe, Timothy A. Bradle and Michael A. Schuett	Environmental Management, Volume 43, Number 3 / 2009 年 3 月 496-507 (電子檔)
2008	Assessing the Transactional Nature of Wilderness Experiences: Construct Validation of the Wilderness-Hassles Appraisal Scale	John G. Peden and Rudy M. Schuster	Environmental Management, Volume 42, Number 3 / 2008 年 9 月 497-510 (電子檔)

2007	The Relationship of Individual Time Perspective and Recreation Experience Preferences	Kindal Shores, David Scott.	Journal of Leisure Research. Arlington: First Quarter 2007. Vol. 39, Iss. 1; p. 28 (電子檔)
2007	Past On-Site Experience, Crowding Perceptions, and Use Displacement of Visitor Groups to a Peri-Urban National Park	Arne Arnberger and Christiane Brandenburg	Environmental Management, Volume 40, Number 1 / 2007 年 7 月 34-45(電子檔)
2005	The Appropriateness of Snowmobiling in National Parks: An Investigation of the Meanings of Snowmobiling Experiences in Yellowstone National Park	Mae A. Davenport and William T. Borrie	Environmental ManagementVolume 35, Number 2 / 2005 年 2 月 151-160(電子檔)
2001	Number of encounters and experience quality in Grand Canyon backcountry: Consistently negative and weak relationships	William P Stewart, David N Cole.	Journal of Leisure Research. Arlington: First Quarter 2001. Vol. 33, Iss. 1; p. 106 (15 pages) (電子檔)
1996	Measuring leisure motivation: A meta-analysis of the recreation experience preference scales		
1988	Can visitor regulations enhance recreational experiences?	Jeffrey E. Frost and Stephen F. McCool	Environmental Management, Volume 12, Number 1 / 1988 年 1 月 5-9 (電子檔)

國外論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2007	Motivations for attending ranger-led interpretive programs in Yosemite National Park	Ortiz, Marea	Stephen F. Austin State University /M.S. (電子檔)
2007	Recreational motivation, sensation seeking, and recreational involvement of Taiwan's adventure recreation participants	Hsieh, Tien-Chich	University of the Incarnate Word / PhD(電子檔)
2007	Travel motivation of independent youth leisure travellers	Perrett, Cheryl	University of Manitoba (Canada) /M.A. (電子檔)
2007	Decolonizing experiences: An ecophenomenological investigation of the lived-experience of Appalachian Trail thru-hikers	Zealand, Clark T.W.	University of Waterloo (Canada) / PhD(電子檔)

2005	The relationship of time perspective to time allocation, recreation experience preferences, and wellness	Shores, Kindal Alayne	Texas A&M University/ PhD(電子檔)
2002	Investigating seeking and escaping aspects of tourists' motivations and specific barriers of travel: A study of two national park sites	Wolfe, Kara Lea;	KANSAS STATE UNIVERSITY / PhD(電子檔)
2001	The urban recreation experience: An examination of multicultural differences in park and forest visitation characteristics	Sasidharan, Vinod;	THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY / PhD(電子檔)
2000	The effect of recreational use impacts on hiking experiences in natural areas.	Lynn, N.A	University Of Guelph, Canada.
1999	Ecotourists and mass tourists in Maui: A critical examination of distinction in tourism (Hawaii)	O'Neal, Erin Kelly;	UNIVERSITY OF HAWAII /MA(電子檔)
1998	Leisure attitudes, motivation, participation, and satisfaction: Test of a model of leisure behavior	Hsieh, Chih-Mou	INDIANA UNIVERSITY / PhD(電子檔)

遊憩使用類

國內期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2009	影響鄰里公園民眾使用行爲之因素－以台北市文山區景豐公園、萬有一號公園、興豐公園爲例	曾碩文;謝佳珊	嘉大農林學報 6 卷 1 期 2009/02 29-41(電子檔)
2008	遊客對國家公園遊憩資訊、滿意度、場所依戀與重遊意願之研究	蔡進發;甘唐沖;江靜宜	運動與遊憩研究 3 卷 1 期 2008/09 125-152 (電子檔)
2007	遊客與居民對太魯閣國家公園資源保育願付費用之影響因素分析與比較	林晏州;George L. Peterson; 林寶秀 ;Patricia A. Champ	觀光研究學報 13 卷 4 期 2007/12 309-326 (電子檔)
2004	雲嘉南濱海國家風景區遊客遊憩行爲之研究：以嘉義布袋爲例	蔡進發 ； 葉碧華 ； 李雅玲 ； 黃宗成	環境與管理研究 5:2 民 93.12 頁 43-66 (東華館藏)
2003	太魯閣國家公園生態保護區住宿承載量調查報告書	梁明本	內政部營建署太魯閣國家公園管理處

1997	黑面琵鷺棲息地遊憩使用之經濟價值	劉吉川	戶外遊憩研究 10:4 民86.12 頁19-39 (東華館藏)
1997	黑面琵鷺棲息地之遊憩使用型態與限制	劉吉川	戶外遊憩研究 10:2 民86.06 頁43-65 (東華館藏)

國內論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2008	陽明山國家公園遊客認知及其對旅遊行爲之影響	洪國玹	臺灣大學/建築與城鄉研究所/97/碩士
2005	高山地區遊憩使用與管理規範之研究－以雪霸國家公園武陵地區爲例	林以雯	逢甲大學/景觀與遊憩研究所/94/碩士
2005	太魯閣國家公園合歡山地區雪季遊憩容許量之評估	王皖麟	臺灣大學/園藝學研究所/94/碩士
2004	雪霸國家公園雪見遊憩區遊憩資源效益評估之研究	陳依筠	中華大學/營建管理研究所/93/碩士(電子檔)
2003	太魯閣國家公園遊客對步道選擇行爲之研究	曾柏瑋	臺灣大學/園藝學研究所/92/碩士
2002	玉山國家公園塔塔加地區遊憩效益與人爲干擾影響程度之研究--條件估價法之應用	胡玉龍	國立臺灣大學/地理環境資源學研究所/91/碩士(電子檔)
1999	雪霸國家公園武陵遊憩區發展生態旅遊之遊憩資源效益評估	呂適仲	東海大學/景觀學系/88/碩士
1998	關渡自然公園遊客對未來遊客管理之態度研究	陳國揚	東海大學/景觀學系/87/碩士
1994	國家公園非遊憩區遊憩使用問題之研究--以陽明山國家公園爲例	陳元	逢甲大學/建築及都市計畫研究所/83/碩士
1986	「遊憩機會序列」和「可接受的改變限度」之綜合研究--以陽明山國家公園爲例	何猷賓	國立台灣大學/地理研究所/75/碩士

國外期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2009	Using National Parks to Transform Physical Geology into an Inquiry Experience	Phyllis Leary Newbill.	Journal of Geoscience Education. Bellingham: Jan 2009. Vol. 57, Iss. 1; p. 41(電子檔)
2009	A Comparison of Sampling Designs for Monitoring Recreational Trail Impacts in Rocky Mountain National Park	David Pettebone, Peter Newman	Environmental Management, Volume 43, Number 3 / 2009年3月 523-532 (電子檔)

		and David Theobald	
2008	Nature-Based Tourism	Caroline Kuenzi and Jeff McNeely	International Risk Governance Council Bookseries, Global Risk Governance 155-178(電子檔)
2007	Defining Indicators and Standards for Tourism Impacts in Protected Areas: Cape Range National Park, Australia	Susan A. Moore and Amanda Polley	Environmental Management, Volume 39, Number 3 / 2007 年 3 月 291-300 (電子檔)
2007	An Interpretive Study of Yosemite National Park Visitors' Perspectives Toward Alternative Transportation in Yosemite Valley	Dave D. White	Environmental Management, Volume 39, Number 1 / 2007 年 1 月 50-62(電子檔)
2005	Estimating the Recreational-Use Value for Hiking in Bellenden Ker National Park, Australia	Eleonora Nillesen, Justus Wesseler and Averil Cook	Environmental Management, Volume 36, Number 2 / 2005 年 8 月 311-316(電子檔)
2002	Modelling Recreation Demand Using Choice Experiments: Climbing in Scotland	Nick Hanley, Robert E. Wright and Gary Koop	Environmental and Resource Economics, Volume 22, Number 3 / 2002 年 7 月 449-466(電子檔)
2000	Counting on recreation use data: A call for long-term monitoring	John B Loomis.	Journal of Leisure Research. Arlington: First Quarter 2000. Vol. 32, Iss. 1; p. 93 (電子檔)
1982	National parks legislative mandate in the United States of America		199-207

國外論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2005	Characterizing and modeling the recreation use of distance segmented USDA Forest Service visitors	White, Eric M	Michigan State University / PhD(電子檔)
2004	On the waterfront: Vernacular recreation at Brooklyn Eastern District Terminal (New York City)	Campo, Daniel	UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA / PhD(電子檔)
2003	Mediating the conflict between outdoor recreation and nature conservation: A study of the	Fabbri, Helen	University of Manitoba (Canada)/ M.L.A. (電子檔)

	Assiniboine Park riparian forest		
2002	Consuming Colorado: Landscapes, leisure, and the tourist way of life	Philpott, William Peter	THE UNIVERSITY OF WISCONSIN – MADISON/ PhD(電子檔)
2001	The effect of recreational use impacts on hiking experiences in natural areas	Lynn, Natasha A.;	UNIVERSITY OF GUELPH (CANADA)/ MLA(電子檔)
2001	Resolving inter-group conflict in winter recreation: Chilkoot Trail National Historic Site, British Columbia	Jackson, Siobhan Andrea;	SIMON FRASER UNIVERSITY (CANADA)/ MRM(電子檔)
2000	Attitudes, opinions, characteristics, and management preferences of backcountry campers in Yellowstone National Park (Wyoming, Idaho, Montana)	Oosterhous, Timothy Scott;	STEPHEN F. AUSTIN STATE UNIVERSITY /MSF
2000	Human-environmental interrelationships in recreation settings: A spatial approach (Arizona)	Mohamedahmed, Siham Abdelrahman	THE UNIVERSITY OF ARIZONA/PhD(電子檔)
2000	Economic approaches to balancing use and preservation in parks and protected areas	Myles, Ian Rexford	UNIVERSITY OF GUELPH (CANADA) /MSc (電子檔)
1998	SUBURBANIZATION AND WILDERNESS PARKS: AN ORANGE COUNTY, CALIFORNIA STUDY	RHODENBAUGH, R. KURT	CALIFORNIA STATE UNIVERSITY, LONG BEACH / MA(電子檔)
1997	The recreational use, and management of the Mountain and Keele Rivers, Sahtu Region, Northwest Territories	Hagg, Richard Gregory	TRENT UNIVERSITY (CANADA) /MA(電子檔)
1997	LAND MANAGEMENT IN PROTECTED AREAS: A CASE STUDY OF YANGMINGSHAN NATIONAL PARK (TAIWAN, CHINA)	CHEN, TZE-WEI	CORNELL UNIVERSITY/ PhD (電子檔)

服務品質/管理措施類

國內期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2009	國民旅遊在服務品質、服務價值、滿意度與忠誠度關係之研究－以茂林國家風景區爲例	林士彥; 陳冠仰	顧客滿意學刊 5 卷 1 期 2009/03 1-32(電子檔)
2008	臺灣國家公園經營績效之研究	劉元璟	東南學報 33 民 97.06 頁 137-148(東華館藏)

2008	服務品質、知覺價值、滿意度及遊後行為意圖關係之探討--以休閒旅遊業為例	李奇勳；蘇瑞蓮	顧客滿意學刊 4:2 民97.09 頁1-26(東華館藏)
2007	應用排序普羅比資料轉換法探討大陸觀光遊客對臺灣旅遊服務品質之知覺重視度與實際體驗滿意度之研究	楊政樺	旅遊管理研究 7:1 民96.06 頁1-29(東華館藏)
2007	從首長電子信箱個案分析之觀點探討政府服務品質的內涵與演變	陳啓光；謝安晉；邱思瑋	研考雙月刊 31:4=260 民96.08 頁13-21(東華館藏)
2007	以質化的方法探討森林遊樂區的遊憩經驗與經營管理行動觀感之關聯性研究	原友蘭;劉吉川	中華林學季刊 40 卷 1 期 2007/03 55-68(電子檔)
2007	休閒與旅遊的景觀論	蔡宏進	鄉村旅遊研究 1 卷 2 期 2007/12 19-37 (電子檔)
2006	墾丁國家公園遊客旅遊行前參與決策之研究	許銘珊；梁仲正	休閒暨觀光產業研究 1:1 民 95.09 頁 65-76(東華館藏)
2006	休閒觀光業服務品質之研究	黃琬婷；黃淑玲	華醫學報 24 民 95.05 頁193-224(東華館藏)
2005	國家公園土地使用管理制度之檢討分析－以陽明山國家公園一般管制區（三）（四）為例	陳柏廷;林妙娟	臺灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會論文集 2005 年度(2005/05) 286-304 (電子檔)
2004	以服務藍圖建構國家公園解說服務流程	李銓;陳慧如;黃旭男	觀光研究學報 10 卷 3 期 2004/09 109-127 (電子檔)
2001	金門觀光產業服務品質與遊客滿意度之研究	李銓；林進財；張皆欣	銘傳學刊 11 民 90.03 頁1-14(東華館藏)
1995	遊憩區服務品質模式驗証之研究	歐聖榮	觀光研究學報 1 卷 3 期 1995/09 1-27(電子檔)
1992	如何改善及加強臺灣國家公園的行政管理	宋秉明	戶外遊憩研究 5:3/4 民81.08 頁25-70 (東華館藏)

國內論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2007	墾丁國家公園服務品質與服務價值對顧客關係管理之行為意願研究	鍾明樹	亞洲大學/經營管理學系碩士班/96/碩士
2007	登山者從事山岳活動參與動機	許志宏	大葉大學/運動事業管理

	與安全管理之研究		學系/96/碩士
2007	虛擬國家公園地理資訊視覺化之研究－以陽明山國家公園爲例	李昆穎	中國文化大學/地學研究所/96/碩士
2005	承載量管制對遊客遊憩行爲之影響：以烏來桶后溪車輛總量管制爲例	施淳瑜	中國文化大學/觀光事業研究所/94/碩士(電子檔)
2005	遊憩干擾、使用經驗與調適行爲關係之研究-以陽明山健行者爲例	陳佳君	中國文化大學/觀光事業研究所/94/碩士(電子檔)
2005	太魯閣國家公園遊客中心遊客行爲之研究	宋思葦	臺灣大學/園藝學研究所/94/碩士
2004	從環境認知探討國家公園之經營管理-以陽明山國家公園爲例	陳文豪	萬能科技大學/經營管理研究所/93/碩士
2004	雪霸國家公園雪見地區發展民宿評估之研究	方伯晉	中華大學/營建管理研究所/93/碩士(電子檔)
2004	陽明山國家公園生態旅遊策略之研究	楊東霖	中國文化大學/景觀學系碩士班/93/碩士(電子檔)
2004	雪霸國家公園武陵地區永續經營之研究	林永發	中華大學/科技管理研究所/93/博士(電子檔)
2003	國家公園服務品質之研究---以墾丁國家公園爲例	*林斌祥*	屏東科技大學/農企業管理系/92/碩士(電子檔)
2003	遊客對雪霸國家公園服務品質滿意度之調查	張盈慧	中華大學/營建管理研究所/92/碩士
2003	雪霸國家公園遊憩承載量之研究-以雪見遊憩區爲例	彭皓銑	中華大學/營建管理研究所/92/碩士
2001	陽明山國家公園發展生態旅遊之評估與管理策略研擬	曾彥蓉	國立台北大學/資源管理研究所/90/碩士
2001	美國、日本、台灣國家公園經營管理制度之分析研究	曾沛晴	國立東華大學/自然資源管理研究所/90/碩士(電子檔)
2000	遊客對玉山國家公園服務品質滿意度之研究	顏文甄	中國文化大學/觀光事業研究所/89/碩士
1999	國家公園遊憩環境衝擊管理模式之研究-以墾丁國家公園爲例	李艾琳	逢甲大學/土地管理學系/88/碩士
1999	台灣地區非都市土地環境管理與永續發展：以國家公園規劃與經營管理爲例	郭乃文	國立臺灣大學/環境工程學研究所/88/博士(電子檔)
1991	墾丁國家公園遊客遊憩參與型態及對遊憩利用限制之認知研究~以鵝鑾鼻公園爲例	陳貞蓉	中國文化大學/觀光事業研究所/80/碩士
1986	國家公園遊客需求之研究	李朝盛	國立台灣大學/園藝研究

			所/75/碩士

國外期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2009	Understanding and Managing Experiential Aspects of Soundscapes at Muir Woods National Monument	Ericka J. Pilcher, Peter Newman and Robert E. Manning	Environmental Management, Volume 43, Number 3,Date:March2009,Pages: 425-435 (電子檔)
2009	A multi-attribute trade-off approach for advancing the management of marine wildlife tourism: a quantitative assessment of heterogeneous visitor preferences	Christina A.D. Semeniuk, Wolfgang Haider, Ben Beardmore, Kristina D. Rothley	Aquatic Conservation: Marine and Freshwater Ecosystems Volume 19, Issue 2, Date: March/April 2009, Pages: 194-208 (電子檔)
2009	Managing environmental problems during transitions: The department of energy as a case study	Joanna Burger, Michael Gochfeld, Charles W. Powers, David Kosson, Michael Greenberg, Barbara Ley Toffler	Remediation Journal Volume 19, Issue 2, Date: Spring 2009, Pages: 99-122 (電子檔)
2008	Twenty Years of Change on Campsites in the Backcountry of Grand Canyon National Park	David N. Cole, Pam Foti and Mathieu Brown	Environmental Management, Volume 41, Number 6 / June,2008.page959-970
2006	Representing protected areas: a critical discourse analysis of tourism destination building in a Greek travel magazine	Anastasia G. Stamou, Stephanos Paraskevopoulos	International Journal of Tourism Research Volume 8, Issue 6, Date: November/December 2006, Pages: 431-449(電子檔)
2006	Visitor Evaluations of Management Actions at a Highly Impacted Appalachian Trail Camping Area	Melissa L. Daniels and Jeffrey L. Marion	Environmental Management, Volume 38, Number 6 / 2006年 12 月 1006-1019(電子檔)
2005	Managing Environmental Impacts of Recreation and Tourism in Rainforests of the Wet Tropics of	Stephen, M.T.	Geographical Research, 43(2), 140-151. (電子檔)

	Queensland World Heritage Area.		
2005	Typology of recreation experiences: application in a Dutch forest service visitor monitoring survey.	Stuart, P.C., Jaap, L., & Ramona van, M.	Managing Leisure, 10, 54-72. (電子檔)
2004	Site-Specific Encounters, Norms and Crowding of Summer Visitors at Alpine Ski Areas.	Mark, D.N., Rick, B.R., & Colin J.B.W	International Journal of Tourism Research, 6, 421-437. (電子檔)
2004	Pricing and Management of Recreational Activities Which Use Natural Resources	Hugh Sibly	Environmental and Resource Economics, Volume 18, Number 3 / 2001 年 3 月 339-354 (電子檔)

國外論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2008	Park visitors and the natural soundscape: Winter experience dimensions in Yellowstone National Park	Saxen, Shelley Walker	University of Montana Forestry. /PhD(電子檔)
2007	Examining factors that affect participation in the National Park Services Interpretive Development Program	Ammerman, Tracy L	Stephen F. Austin State University /M.Sc. (電子檔)
2007	Assessment of four goals in National Park Service cultural interpretive programs	Benton, Gregory M	Indiana University School of Health, Physical Education and Recreation /PhD(電子檔)
2007	Management of a river recreation resource: Understanding the inputs to management of outdoor recreational resources	Rae, Kimberley	University of Waterloo (Canada) /M.A. (電子檔)
2005	Comparing resident and visitor trail use in Jasper National Park: Implications for future management of the day-use network.	Colleen, E.A.	Simon Fraser University/ M.R.M. (電子檔)
2005	United States National Park Service cross-sector partnerships for environmental sustainability and cultural resource preservation	Leigh, Jennifer Susan Anne	Boston College /PhD(電子檔)
2004	Administering fun: Balancing provision and management in	Brower, Ann Lacey	University of California, Berkeley /PhD(電子檔)

	Forest Service response to the growth and diversification of recreation		
2003	A multi-ethnic comparison of service quality and satisfaction in national forest recreation (California)	Li, Chieh-Lu	THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY/ PhD(電子檔)
2002	Cultural factors of visitors' understanding of United States National Park Service natural resource messages		
2001	Producing excellence in government: Implementing GPRA through best resource practices in the National Park Service		
2000	Ecological consequences of recreation on subarctic-alpine tundra: Experimental assessment and predictive modeling as planning tools for sustainable visitor management in protected areas (Yukon)	Gnieser, Christoph Harald	UNIVERSITY OF CALGARY (CANADA)/ PhD (電子檔)
2000	Methodological issues associated with customer satisfaction measurement and market segmentation at water-based recreation areas	Burns, Robert Clyde;	THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY / PhD(電子檔)
2000	Attachments to places and activities: The relationship of psychological constructs to customer satisfaction	Wickham, Thomas Dean;	THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY / PhD(電子檔)
2000	The development and implementation of national park standards	Riordan, Craig Nicholas;	UNIVERSITY OF MAINE / PhD(電子檔)
2000	Forecasting method applications to recreation and tourism demand	Chen, Jui-Chi	NORTH CAROLINA STATE UNIVERSITY / PhD(電子檔)
1999	A leisure involvement model for the study of historic site-based participation	Alzua-Sorzabal, Aurkene	PURDUE UNIVERSITY /PhD(電子檔)
1997	THE CULTURAL LANDSCAPE INVENTORY: A RESEARCH PROCESS FOR THE PLATT DISTRICT OF THE NATIONAL PARK SERVICE (OKLAHOMA)	SALLEE, KATHERINE NORTHCUT	THE UNIVERSITY OF TEXAS AT ARLINGTON/ MLA(電子檔)

景點與設施偏好類

國內期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2008	遊客對擁擠、遊憩承載量、遊憩衝擊認知及景點忠誠度之研究	梁家祜;蔡秀旻	運動休閒餐旅研究 3 卷 4 期 2008/12 1-21 (電子檔)
2007	國際觀光客對日月潭國家風景區之觀光意象	林晏州;林寶秀;林庭如;陳惠美	臺灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會論文集 2007/05 12-25 (電子檔)
2005	探討影響遊客滿意度之關鍵因素分析－以花蓮縣爲例	池文海;林憬	真理觀光學報 3 期 2005/06 1-26(授權處理中)
2005	我國國家公園運動觀光吸引力之評估	沈志嶸;洪聖德	運動教練科學 5 期 2005/04 131-145 (電子檔)
2005	苗栗縣南庄地區遊客遊憩體驗活動偏好之研究	陳墀吉;李奇樺	臺灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會論文集 2005/05 1-15 (電子檔)
2005	自行車騎士遊憩環境偏好差異之研究－以北海岸國家風景區爲例	張馨文	觀光研究學報 11 卷 3 期 2005/09 259-274 (電子檔)
2004	遊客之遊憩區選擇行爲分析	陳肇堯;陳應仁	生物與休閒事業研究 2 卷 1 期 2004/06 67-96 (電子檔)
2003	初遊與重遊者對渡假農莊型休閒農場渡假行爲偏好差異研究	林俊昇;黃文琪	農業經營管理年刊 9 期 2003/12 195-219 (電子檔)
2003	玉山國家公園休閒步道的規劃特性	陳業宏;蔡守浦	中華體育季刊 17 卷 2 期 2003/06 132-138 (電子檔)
1995	遊憩據點條件對遊憩需求之影響研究	李銘輝;曹勝雄;張德儀	觀光研究學報 1 卷 1 期 1995/04 25-39(電子檔)
1986	遊憩活動特性與需求之分析	林晏州	都市與計劃 13 卷 1986/09 107-140 (電子檔)

國內論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2007	公園休閒遊憩者設施使用需求與滿意度之研究-以花蓮縣立運動公園	呂慧中	國立臺灣師範大學/運動與休閒管理研究所/96/碩

	爲例		士/(電子檔)
2006	從「用心理論」探討國家公園之解說導覽設施－以陽明山國家公園爲例	韓雲婷	南華大學/旅遊事業管理研究所/95/碩士/(電子檔)
2006	公園休閒遊憩者對軟硬體設施使用滿意度研究~以大安森林公園爲例~	水心蓓	國立臺灣師範大學/運動與休閒管理研究所在職碩士班/95
2005	宜蘭地區旅遊景點認知之研究-多元尺度法之應用	陳鵬宇	佛光人文社會學院/管理學研究所/94/碩士(電子檔)
2005	生態旅遊遊憩偏好、衝擊認知、滿意度及行爲意象關係之研究-以玉山國家公園塔塔加遊憩區爲例	鄭肇家	國立台灣體育學院體育研究所碩士論文
2005	農村酒莊遊客旅遊態度、動機與偏好關係之研究	葉昌勳	銘傳大學/觀光研究所碩士班/94/碩士
2005	台灣東部觀光景點服務品質與遊憩吸引力對遊客滿意度影響之研究-以國外遊客爲例	荊元武	大葉大學/國際企業管理學系碩士在職專班/94/碩士/(電子檔)
2005	不同台灣特色景點對於外籍青年旅客吸引力之研究	宣以芸	中華大學/經營管理研究所/94/碩士/(電子檔)
2001	旅遊地點屬性與解說方式對國家公園認同程度之影響	鄭宸維	中國文化大學/國際企業管理研究所/90/碩士(電子檔)
2001	遊客對環境衝擊知覺與遊憩設施滿意度之研究－以太魯閣國家公園爲例	林祐菁	國立花蓮師範學院/鄉土文化研究所/90/碩士
2000	遊憩活動對特殊地質、地形景點衝擊之研究─以東北角海岸國家風景區爲例	吳佩茹	國立臺灣大學/地理環境資源學研究所/89/碩士(電子檔)
1999	特殊地質、地形景點選址與管理之研究─以海岸山脈地區爲例	何立德	國立臺灣大學/地理學研究所/88/碩士(電子檔)
1991	遊客對科技遊憩設施遊憩體驗之探討	吳淑真	中國文化大學/觀光事業研究所/80/碩士

國外期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2009	Spatial analysis and facility characteristics of outdoor recreational areas in Istanbul	Fatih Kara and Ali Demirci	Environmental Monitoring and Assessment2009 年 4 月無頁數 0167-6369 (Print) 1573-2959 (Online) (電子檔)
2009	Sport and Social Inclusion: Evidence from the Performance of Public Leisure Facilities	Yi-De Liu	Social Indicators Research, Volume 90, Number 2 / 2009 年 1 月 325-337(電

			子檔)
2009	Managing Dive Tourism for the Sustainable Use of Coral Reefs: Validating Diver Perceptions of Attractive Site Features	Maria C. Uyarra, Andrew R. Watkinson and Isabelle M. Côté	Environmental Management, Volume 43, Number 1 / 2009 年 1 月 1-16 (電子檔)
2007	Valuing the benefits to the local community of supplying recreational facilities in community owned forests: an application of the contingent behaviour method	Stephen Hynes and Brian Cahill	Small-Scale Forestry, Volume 6, Number 3 / 2007 年 9 月 219-231 (電子檔)
1987	Title 16 united states code §55 and its implications for management of concession facilities in Yosemite National Park	John Lemons	Environmental Management, Volume 11, Number 4 / 1987 年 8 月 461-472(電子檔)

國外論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2008	An evaluation of visitor decisions regarding alternative transportation in Glacier National Park	Baker, Melissa Lynn	University of Montana Forestry./ Ph.D.(電子檔)
2007	An aging population: Relationships between motivations, facilities and services, participation and socio-demographics in outdoor recreation	Robinson, Karen Faye	West Virginia University/ M.S. (電子檔)
2006	Urban host community perceptions of tourism market segment impacts: Evidence from Indianapolis	Hritz, Nancy	Indiana University /PhD(電子檔)
2006	Evaluating people's accessibility to public parks using geographic information systems: A case study in Ames, Iowa	Kaphle, Isha	Iowa State University / M.C.P. (電子檔)
2004	Attitudes toward national parks, the environment, and leisure: A comparison between Chinese in Canada and Anglo-Canadians (Alberta)	Deng, Jinyang	UNIVERSITY OF ALBERTA (CANADA) / PhD(電子檔)
2004	Aesthetic responses to urban greenway trail corridors: Implications for sustainable	Chon, Jin Hyung	Texas A&M University / PhD(電子檔未在線上)

	development in tourism and recreation settings		
2003	Travel information search on the Internet: An exploratory study	Pan, Bing	UNIVERSITY OF ILLINOIS AT URBANA-CHAMPAIGN/ PhD(電子檔)
2002	An evaluation of the attractiveness of Langkawi Island as a domestic tourist destination based on the importance and perceptions of different types of attractions (Malaysia)	Aziz, Azlizam	Michigan State University / PhD(電子檔)
2001	The effects of parks and recreation use on community satisfaction (Arizona)	Pharr, Cynthia Barnes	ARIZONA STATE UNIVERSITY /PhD(電子檔)
2000	The phenomena of design influence on consumer involvement and image formation in a winery tourism setting	Elgin, Linda A. C. E.	TEXAS TECH UNIVERSITY /PhD(電子檔)
1997	Relationships among environmental cognitions, environmental preferences, and recreational site choice behavior: A case study using recreational sites in Taiwan	Huang, Chang-Chan	THE PENNSYLVANIA STATE UNIVERSITY /PhD(電子檔)
1986	GUIDEBOOK SINGAPORE: THE SPATIAL ORGANIZATION OF URBAN TOURIST ATTRACTIONS (MORPHOLOGY, CONTENT ANALYSIS)	LEW, ALAN AUGUST	UNIVERSITY OF OREGON /PhD(電子檔)

跨使用型態

國內期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2002	麗星郵輪旅遊行程差異之遊憩滿意度分析	阮聘茹;陳惠美	觀光研究學報 8 卷 1 期 2002/07 39-55 (電子檔)

國內論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2008	不同類型步道之遊客環境識覺與行爲研究	殷秀菁	國立彰化師範大學/地理學系/97/碩士
2007	生活型態、旅遊型態與旅遊路線之研究－以花蓮地區旅遊爲例	陳君圻	朝陽科技大學/休閒事業管理系碩士班/96/碩士
2002	遊客住宿型態選擇之研究	黃俊傑	國立嘉義大學/管理研究

			所/91/碩士(電子檔)

國外期刊

年份	論文名稱	作 者	出 處
2009	Perceived Effects of Setting Attributes on Visitor Experiences in Wilderness: Variation with Situational Context and Visitor Characteristics	David N. Cole and Troy E. Hall	Environmental Management無頁數 0364-152X (Print) 1432-1009 (Online)2009 年 3 月 17 日 (電子檔)
2008	Risk Factors for Coliform Bacteria in Backcountry Lakes and Streams in the Sierra Nevada Mountains: A 5-Year Study	Robert W Derlet, K Ali Ger, John R Richards, James R Carlson.	**Wilderness & Environmental Medicine.** New York: Summer 2008. Vol. 19, Iss. 2; p. 82(電子檔)
2007	A Comparison of Global and Actual Measures of Perceived Crowding of Urban Forest Visitors.	Arne, A., & Wolfgang, H.	Journal of Leisure Research, 39(4), 668-685. (電子檔)
2006	A Conjoint Analysis of Preference Heterogeneity among Day and Overnight Visitors to the Okefenokee Wilderness.	Steven, R.L., Joseph, W.R., Troy, E.H., & Aurora, M.	Journal of Leisure Research, 38(4), 575-600. (電子檔)
2006	Modeling Multiple-Objective Recreation Trips with Choices Over Trip Duration and Alternative Sites	Chia-Yu Yeh, Timothy C. Haab and Brent L. Sohngen	Environmental and Resource Economics, Volume 34, Number 2 / 2006 年 6 月 189-209 (電子檔)
1999	Modeling Overnight Recreation Trip Choice: Application of a Repeated Nested Multinomial Logit Model	W. Douglass Shaw and Michael T. Ozog	Environmental and Resource Economics, Volume 13, Number 4 / 1999 年 6 月 397-414 (電子檔)
1999	Appropriate Fees for Wilderness Day Use: Pricing Decisions for Recreation on Public Land.	Jerrell, R.R., & Neal, A.C.	Journal of Leisure Research, 31(3), 269-280. (電子檔)
1993	Behavioral Conventions in Higher Density, Day Use Wildland/Urban Recreation	John, L.H.	Journal of Leisure Research, 25(1), 39-52. (電子檔)

	Settings: A Preliminary Case Study.		
1990	Planning and design of Berg-en-Dal, a new camp in Kruger National Park	W. F. van Riet and J. Cooks	Environmental Management, Volume 14, Number 3 / 1990 年 5 月 359-365 (電子檔)

國外論文

年份	論文名稱	作 者	出 處
2007	Lake Elsinore: A Southern California African American resort area during the Jim Crow era, 1920s--1960s, and the challenges of historic preservation	Jefferson, Alison Rose	University of Southern California Historic Preservation: Master of Historic Preservation. /M.H.P. (電子檔)
2007	Outdoor recreation use survey of South Carolina's Jocassee Gorges	Warren, Thomas Crum	Clemson University/M.S. (電子檔)
2007	Toward time-of-day modeling for long-distance trips	Jin, Xia	The University of Wisconsin – Milwaukee /PhD(電子檔)
2003	Economics, biodiversity conservation, and sustainable development	Naidoo, Robin	UNIVERSITY OF ALBERTA (CANADA) /PhD(電子檔)
2002	Valuing recreation, time, and water quality improvements using non-market valuation: An application to San Diego beaches (California)	Lew, Daniel Kevin;	UNIVERSITY OF CALIFORNIA, DAVIS /PhD(電子檔)
1999	The tourism development system in rural communities: A destination typology	Koth, Barbara Ann	UNIVERSITY OF MINNESOTA /PhD(電子檔)
1999	Recreation conflict	Carothers, Pamela	COLORADO STATE UNIVERSITY / PhD(電子檔)
1998	A STUDY OF THE FEASIBLE RELATIONSHIP BETWEEN TRAVEL BEHAVIOR AND LAND USE PATTERNS: A CASE STUDY OF MONTGOMERY COUNTY, PA (PENNSYLVANIA)	DASHTI, HUSSAIN MOUSA	UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA /PhD(電子檔)

【附錄九】VERP教育訓練手冊

『遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡問題探討分析第一期』計畫案

太魯閣國家公園管理處

VERP 訓練課程手冊

中華民國 98 年 10 月 5 日

計畫主持人：許義忠
協同主持人：梁宇暉、劉吉川

主辦單位：太魯閣國家公園管理處

承辦單位：國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所

前言/ 致謝辭

- 本 VERP 訓練課程手冊編輯與製作的目的，一方面學習美國優勝美地等國家公園執行 VERP 計畫的步驟，另一方面可以增強學員現場訓練課程效果，並做爲未來經營管理的參考資料。研究團隊最終期盼此訓練課程手冊，可以做爲未來台灣國家公園 VERP 訓練課程的範本。本次 VERP 訓練課程能夠順利舉行，我們要感謝許多人的協助。
- 首先，感謝太魯閣國家公園管理處游登良處長，企圖建立國家公園管理與監測系統的遠見，並願意支持學術研究單位長期研究經費，並鼓勵太管處各課室與中心幹部參與今天的 VERP 訓練課程。爲了達成國家公園管理的兩大目標與宗旨：資源保護與遊憩品質。本研究團隊由衷感謝。
- 其次，感謝東華大學運動休閒系劉吉川教授引導這個研究計畫，藉著多年來與國家公園的合作經驗，了解公部門經營管理上的需求與困境，並努力組成一個堅強的研究團隊。
- 接著，感謝北卡州大的梁宇暉教授，願意成爲本研究團隊的一員，將其在優勝美地國家公園等從事遊客體驗與資源管理架構 (VERP) 研究的經驗，介紹到台灣來，這是非常難得的，也非常寶貴。
- 再者，感謝研究與管理團隊的合作無間，才能使今天的訓練課程順利展開。特別感謝保育課陳俊山課長與高佽的安排。也感謝世新大學觀光系王正平教授、逢甲大學景觀遊憩研究所李英弘教授，以及東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士生徐安妮、吳幸美、陳雅慧、和吳佳純的協助。

目 錄

一、 太魯閣 VERP 計畫、範圍與預期成果……v
二、 VERP 訓練目的與課程內容…….....viii
三、 美國國家公園 VERP 架構摘要……..…..1
四、 以指標方法來管理國家公園的遊客衝擊與承載量……43
五、 VERP 中文文獻…….....73
遊客體驗與資源保護：一個管理國家公園承載量的架構.....73
國家公園遊客體驗與資源保護架構：基本原理、地位與未來方向.....83
VERP 對風景名勝區旅遊環境容量研究的啓示.....90
六、 VERP 英文文獻…….....94
Research to support management of visitor carrying capacity.....94
VERP: Putting principles into practice in Yosemite National Park.....104
VERP, LAC, VIM, VAMP: A database.....115
七、 太魯閣研究文獻……..…118
八、 VERP 概念與應用之進階參考文獻與網站……..…122
九、 附錄…….....123
太魯閣 VERP 計畫與預期成果投影片.....123
Lake UmBagog 國立野生動物保護區遊客承載量個案研究投影片.....129

太魯閣 VERP 計畫目標、範圍與預期成果

計畫目標：

國家公園遊客量增加帶來衝擊，不但降低資源與景觀的品質，還會威脅敏感的棲息地及瀕臨絕種的物種，影響遊憩體驗與品質，增加管理與維護的成本。遊客體驗與資源保護 (Visitor Experience and Resource Protection, VERP) 架構是用來解決國家公園體系統中遊客使用與承載量的問題。

本計畫的目標是要建立太魯閣國家公園未來遊客體驗與資源保護架構，認定與評估潛在品質指標與標準，並建立遊憩衝擊與監測系統。期望經過三至五年努力之後，將 VERP 管理架構及品質監測系統納入國家公園行政作業系統，以保護台灣國家公園資源及遊憩品質的話。

計畫完成應該分爲三年三個階段：

- 第一年階段一：
  - 公園資源調查與分析
  - 指認公園資源品質潛在指標
- 第二年階段二：
  - 潛在指標的測量與評估
  - 指標的選擇
  - 建立品質標準
- 第三年階段三：
  - 建立監測手冊
  - 建立 VERP 執行計劃

第一年主要工作項目如下：

太魯閣國家公園遊憩定位與發展架構 (VERP)

- 太魯閣國家公園資源調查與分析
- 太魯閣國家公園資源品質潛在指標的確認

第一年預期成果：

一、太魯閣資源調查與分析

- ◆ 確認太魯閣宗旨與管理目標

  了解與整理太魯閣行政單位資料與文件

  1。立法與政策文件、管理計劃書、願景等

  2。法令與規章

- ◆ 確認太魯閣管理分區使用系統 (ROS)

  1。了解與整理太魯閣分區使用圖與管理策略

  2。製作遊憩分區使用地圖 (ROS)

- ◆ 確認太魯閣國家公園相關的規劃報告與研究文獻回顧

  1。生態與自然資源資料庫

  2。遊客或觀光研究

  3。監測研究與實務 (資源與遊客)

二、太魯閣資源品質潛在指標的確認

- ◆ 指標指認步驟
  - ❑ Scoping
  - ❑ 資源指標 (Resource indicators)

    1。指認國家公園資源與遊客體驗主要的威脅或問題

    2。列出問題指標清單草稿
  - ❑ 體驗指標 (Experiential indicators)

    1。回顧過去遊客研究文獻

    2。發展與測試第一階段遊客調查問卷

VERP 訓練目的與課程內容

日期: 民國九十八年十月五日

地點: 太魯閣國家公園環境教育中心

主持人: 許義忠教授 (東華大學)

研究團隊: 王正平教授 (世新大學)

研究助理：徐安妮、陳雅慧、吳幸美、吳佳純

I. 訓練課程目標

- 了解遊客管理主要課題，以及主動積極與科學基礎管理的重要。
- 熟悉 VERP 的概念與步驟
- 分享 97 年及 98 年玉管處進行 VERP 計畫之研究成果
- 管理分區劃設之練習及指標與標準之指認

II. 課程表

時間	課程內容	講師/帶動者
8:30-8:45	報到	VERP 工作同仁
8:45-9:00	開訓致詞	許義忠老師
9:00-9:50	**國家公園遊客使用、遊憩衝擊與承載量管理** **遊客管理架構的理論與基礎** 此節將介紹遊客管理架構主要的原理與結構，並比較主要管理架構之優劣與差異。	許義忠老師
9:50-10:40	**VERP: 概述與應用現況，VERP: 逐步導覽** **VERP 於世界國家公園之應用及案例說明** VERP 發展歷史，以及目前應用在世界各國之情況。 逐步介紹美國國家公園署 VERP 架構的九個主要步驟	許義忠老師
10:40-11:00	休息 (茶點招待)	
11:00-12:00	VERP 架構下使用分區之劃設方式 玉山遊客分區劃設及管理指標選擇實作	王正平老師
12:00-12:30	午餐 (便當招待)	

太魯閣國家公園管理處　民國99年4月22日

遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡問題探討分析第一期計畫案成果報告

許義忠
國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所

報告人：徐安妮

報告大綱

- 計畫的意義與重要性
- 計畫工作項目
- 研究方法與流程
- 期末報告結果

計畫的意義與重要性

- 第一個國家公園跨國籍遊客調查
- 臺灣與跨國遊客之旅遊特性
- 臺灣與跨國遊客之設施偏好
- 臺灣與跨國遊客對服務品質的看法
- 質量競合彌補設施與服務滿意度偏高
- 推動VERP計畫之遊客使用調查
- 遊客管理趨勢 (VE + RP) 及指標管理

本計畫四項主要工作

1. 文獻蒐集與回顧
2. 遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡問題調查
3. 應用VERP至太魯閣的機會與挑戰
4. 保育原則下提昇服務品質的作為

研究對象與工具

- 98年5-11月到峽谷18歲以上的遊客
- 臺灣、日本、大陸、和國際遊客
- 全區繁體、簡體、日文和英文問卷
- 遊客中心版問卷 (設施)
- 布洛灣版問卷 (設施)

樣本數

- 全區臺灣遊客1,198 份問卷
- 遊客中心臺灣遊客 219 份問卷
- 布洛灣臺灣遊客 234 份問卷
- 全區日本遊客 196 份問卷
- 全區大陸遊客 301 份問卷
- 全區國際遊客 243 份問卷

研究限制

- 臺灣和國際遊客資料蒐集順利
- 日本遊客都是團客由導遊協助
- 大陸遊客填寫問卷意願非常低

  提供誘因

  旅館駐點擺攤

  導遊協助及現場守株待兔

文獻蒐集與回顧結果

- 探討遊憩體驗與公園設施關連，首先整合旅遊特性、遊憩地點、遊憩偏好及景點與設施文獻
- 其次探討遊憩機會序列 (ROS) 和VERP 的理論背景與意涵
- 第三探討以地方爲基礎的休閒遊憩研究文獻，譬如地方依附、地方意義、地方情感、地方依賴、地方認同，以了解遊憩體驗與公園管理設施相關的另類思維

文獻蒐集與回顧結果

- 第一、遊客遊憩體驗與公園管理設施有相關，正相關或負相關，則與遊客經歷與個人社經背景有關
- 第二、遊客遊憩體驗與公園管理設施沒有相關，反而與個人對地方的意義或對地方認知與情感有關

遊客社經背景：日本

- 遊客來自日本各地，包括東京 16%、大阪 14%、神奈川 10%，及新瀉縣、山口縣、愛知縣 (各 6%)、北海道、橫濱市、崎玉縣 (各 4.6%)、京都、川崎縣、千葉縣 (各4%)、名古屋 3.6%、福岡縣、台中、群馬縣、豐橋縣 (各 2%)。以及 30% 來自日本各城市。

遊客社經背景：大陸

- 遊客來自大陸各省，包括江蘇(上海) 20.6%、山東 18.6%、四川(重慶) 6.6%、河北(北京) 12.6%、福建 8.6%、貴州 7.3%、浙江省 5%、遼寧、雲南 (各 4.3%)、湖南、湖北、河南 (各 2%)，及少數來自陝西、甘肅、安徽、廣州。

遊客社經背景：國際

- 遊客來自美國 25% 和英國 12%、加拿大和德國 (各 8%)、法國和澳洲 (各 7%)、紐西蘭 4%、新加坡 6.6%、馬來西亞 5%，及 15% 來自南非、香港、捷克、荷蘭、瑞士、韓國、蘇格蘭、伊朗、匈牙利、印度、西班牙、波蘭、肯亞、芬蘭、阿根廷等國。

社經背景比較

- 年齡：日本遊客銀髮族居多，50歲以上75%。
  大陸 40 歲居多；臺灣 20-39 歲佔多數
- 收入：大陸 > 日本 > 國際 > 臺灣
- 性別：女性略多於男性，大陸例外
- 居住地：北部 50%、東部25%、南部6%

遊客旅遊特性比較

- 拜訪次數：臺灣初遊遊客20%、日本和大陸90%、國際 65%。
- 交通方式：臺灣遊客自用車60%、機車遊覽車20%，大陸和日本遊客遊覽車，國際遊覽車自用車計程車各25%
- 資訊來源：臺灣與國際遊客爲網頁與親朋、大陸日本爲旅行社。旅行同伴都爲家人親朋或同事同學。
- 團體人數：臺灣與國際遊客爲散客小團體 (2-5人)，日本大陸遊客爲團客大團體 (11人以上)

從事活動比較

- 中外遊客共同從事「觀賞風景」和「攝影」兩項活動，顯示都被太魯閣峽谷美景所吸引
- 「參觀人文古蹟」是外籍遊客主要活動，表示太管處應該努力保存峽谷的人文古蹟。
- 此外「健行」與「散步」是臺灣、大陸和國際遊客主要活動，顯示運動健身是前往峽谷重要的動機。

旅遊動機比較

- 欣賞自然景色和接近大自然兩種動機，均列在四個族群的前五名中，與峽谷的大自然與壯麗景色吻合
- 日本、大陸和國際遊客不約而同都對太魯閣峽谷「慕名而來、滿足好奇心」，國際遊客甚至排名第一，可見太魯閣峽谷在海外聲名遠播。

參觀景點比較

- 「燕子口」和「九曲洞」是所有中外遊客參觀景點前五名，是最具有共識的熱門參觀景點
- 臺灣和國際遊客參觀景點第一名是「遊客中心」、日本遊客第一名「燕子口」，大陸遊客爲九曲洞
- 只有17% 日本遊客參觀「遊客中心」。「長春祠」則是日本與大陸遊客的熱門景點。「天祥」是臺灣遊客的熱門景點之一

最喜歡景點比較

- 「燕子口」和「九曲洞」還是所有中外遊客最喜歡景點前二名。
- 國際遊客最喜歡「遊客中心」。
- 「砂卡礑步道」是所有中外遊客最喜歡景點之一，日本遊客除外 。

全區設施偏好

- 全區設施偏好，包括遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好。
- 大陸遊客對設施偏好滿意度最高 (M=4.0)，其次爲國際遊客 (M=3.8)，第三爲臺灣遊客 (M=3.6)，日本遊客最低 (M=3.0)。

全區遊憩設施偏好

- 遊憩設施偏好構面，由遊憩設施數量與遊憩設施品質偏好組成
- 國際遊客對設施偏好滿意度最高 (M=4.0)，其次爲大陸遊客 (M=3.8)，第三爲臺灣遊客 (M=3.6)，日本遊客最低 (M=3.1)。

全區服務設施偏好

- 服務設施偏好由公廁清潔衛生、公廁數量、餐飲服務態度、餐飲清潔衛生、停車場數量與整體環境清潔六個偏好組成
- 臺灣遊客對「餐飲服務態度」和「餐飲清潔衛生」相對不太滿意，可以感覺他/她們的期待。
- 日本遊客對公廁清潔衛生與數量滿意度最低 (只有 16% 滿意或很滿意)，相對其他遊客，日本遊客對公廁的標準要求很高

全區解說設施偏好

- 解說設施偏好由展示館與簡報室設備、解說影片內容、解說牌內容、出版品內容、解說人員態度與專業知識、雙語殘障服務八個偏好組成
- 大陸遊客對解說人員態度與專業知識，有 **85%** 滿意或很滿意，國際和臺灣遊客(約有 **60-65%**)，而日本遊客只有 **21-27%**

全區安全設施偏好

- 安全設施由安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、與防落石安全防護所組成。
- 大陸遊客對所有安全設施，包括落石安全，有 **84-87%** 滿意或很滿意，國際遊客有 **72-80%**，臺灣遊客約 **60-74%**，日本遊客只有 **28-35%**。

遊客中心遊憩設施偏好

- 遊客中心遊憩設施共有兒童遊憩室、休閒桌椅、戶外草坪廣場、觀景平台等八項設施 。
- 遊客對遊客中心各項設施接近「滿意」值 4，應是太管處多年努力的成果。

遊客中心服務設施偏好

- 服務設施共有服務台及人員、兒童閱讀區圖書及燈光桌椅、餐飲清潔衛生、種類及價格、餐飲人員服務態度、飲水機、公廁數量與衛生、停車場、交通標誌、垃圾筒數量與放置點。
- 「服務台」及「人員」受到遊客偏愛；「兒童閱讀區」及「垃圾筒」有加油的空間；「餐飲種類及價格」敬陪末座

遊客中心解說設施偏好

- 解說設施共有展示館與設備及動線規劃、簡報室設備、解說影片內容、解說牌內容與數量、出版品內容與數量、解說人員數量、態度與專業知識、及語言服務與殘障服務 。
- 「展示館」及「解說人員」受到遊客的偏愛，而其他「解說相關設施」也獲相當偏愛，可見太管處的解說設施與服務受到遊客肯定；而「殘障服務」及「出版品數量」則有改進的空間

遊客中心安全設施偏好

- 安全設施共有安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、消防設備、和無障礙設施。
- 結果顯示「安全設施構面」平均值爲 3.82 可謂相當高，因此遊客對遊客中心的安全設施是相當滿意的

布洛灣遊憩設施偏好

- 遊憩設施共有遊憩設施數量與品質、休閒桌椅、露天廣場、觀景平台、紀念章、拓印桌面與用具 。
- 遊客比較偏好觀景平台、露天廣場、休閒桌椅；比較不偏愛紀念章、拓印桌面與用具，顯示布洛灣遊客偏愛「戶外設施」多過「室內設施」

布洛灣服務設施偏好

- 服務設施共有服務台與人員、餐飲衛生、種類及價格、餐飲人員服務態度、公廁數量與衛生、停車場、交通指示標誌、垃圾筒數量與放置點 11項設施
- 服務台及人員受到遊客偏愛；餐飲及垃圾筒服務要加油，特別是「餐飲種類及價格」，只有40% 遊客表示滿意或非常滿意，宜檢討改進。

布洛灣解說設施偏好

- 解說設施共有展示館與設備及動線規劃、簡報室設備、解說影片內容、解說牌內容與數量、出版品內容、解說人員數量、態度與專業知識、及雙語與殘障服務
- 「展示館」及「解說人員」受到遊客偏愛，其他「解說相關設施」也獲相當偏愛，可見太管處的解說設施與服務受到遊客肯定；而「殘障服務」及「解說人員數量」則有改進的空間

布洛灣安全設施偏好

- 安全設施共有安全欄杆護欄、步道舖面階梯、指示牌安全逃生、消防設備、和無障礙設施。
- 結果顯示「安全設施構面」平均值爲 3.68 可謂相當高，遊客對布洛灣安全設施相當滿意。

布洛灣住宿設施偏好

- 住宿設施共有住宿價格、住宿環境品質、房間數量、旅館人員服務品質與專業程度、旅館餐飲種類與品質、和停車位
- 遊客對「旅館人員服務品質與專業」的滿意度高於「旅館餐飲種類與品質」，可見遊客對餐飲品質與多樣性是有期待。而對「住宿價格」的滿意度明顯不高

最(不)滿意的遊憩設施

- 受訪者對遊客中心、布洛灣、九曲洞、長春祠、及步道遊憩設施都表示非常滿意。而「白楊步道的景觀台與戲水區」及「西寶國小的建築與景觀」特別被提及。
- 最不滿意的遊憩設施很少，只提及一些具體建議，譬如沿途片岩牆面被噴漿破壞畫面，長春祠座位區不足，和山區觀景台無遮雨設備等

最(不)滿意的服務設施

- 受訪者對廁所設施與停車場設施滿意度兩極化
- 最不滿意的服務設施主要是「餐飲設施」，包括設備簡陋、價格太貴等
- 遊客提出的具體建議，譬如長春祠座位區增加、人行步道改善，天祥車站和攤販賣相不佳等

最(不)滿意的解說設施

- 受訪者對解說設施軟硬體設備滿意度相當高，訪談中，未能提出具體解說設施與服務的缺點，只提出「綠水告示解說牌外文標示不足」及「遊客中心展示中心影片選擇有限」兩個缺失

最(不)滿意的安全交通設施

- 受訪者中對峽谷安全與交通設施滿意的只有「人車分道」1項，不滿意的卻有 9 項，包括「救援電話缺少」、「步道的安全措施不足」、「一般安全設施不足」、「落石安全設施不足」、「路燈太少」、「指示牌指示不清」、「隧道標示不清」、「交通擁擠」、「交通不便」及「交通設施改善」等

VERP教育訓練

- 本計畫於10月5日進行太管處幹部VERP教育訓練，地點在太管處環境教育中心
- 教育訓練課前，由梁宇暉與許義忠負責編輯「訓練手冊」，內容包括VERP概念與操作步驟，以及中英文重要文獻，計150頁。許義忠和王正平並負責設計上課所需的投影片，並分享VERP管理分區與品質指標在玉山執行的經驗。

太魯閣VERP計畫草案

- 太魯閣VERP計畫完成可分爲三年三階段：第一年：公園資源調查與分析、指認公園資源品質潛在指標；第二年：潛在指標的測量與評估、指標的選擇、建立品質標準；及第三年：建立監測手冊及建立VERP 執行計劃。
- 同時，可應用VERP概念來建立太魯閣國家公園「生態旅遊VERP永續指標」，可做爲臺灣國家公園發展生態旅遊之典範

太魯閣VERP計畫未來工作

- 發展建立一個公眾參與的策略
- 建立太魯閣國家公園宗旨重要性及特色的共識
- 太魯閣國家公園資源與遊客使用調查與分析
- 指認太魯閣國家公園潛在管理分區
- 分配潛在管理分區至太魯閣各遊憩據點
- 爲個別管理分區選定指標與品質標準
- 發展與建立監測手冊
- 建立VERP 執行計劃

太魯閣VERP計畫的挑戰

- 太管處對VERP管理架構的歸屬感
- 公眾參與的疑慮與不確定性
- 體制與經費的不確定性
- 改變現存管理架構的衝突與不確定性

太魯閣峽谷服務品質

- 服務品質包括設施服務品質、體驗服務品質、服務服務品質、和資訊服務品質
- 國際遊客對峽谷服務品質同意程度最高 (M=4.0)，其次爲大陸遊客 (M=3.8)，第三爲臺灣遊客 (M=3.6)，日本遊客最低 (M=2.8)

太魯閣峽谷設施構面品質

- 設施服務品質評量包括設施可及性、步道設施、整體設施品質等
- 大陸與日本遊客對設施可及性同意程度偏低，可能是受限於旅行團的行程
- 國際遊客步道設施同意程度偏高，因爲他/她們來峽谷的動機爲步道健行，大陸遊客同意程度高可能因爲新鮮感，日本遊客同意程度偏低，可能因爲年齡太大且旅遊動機並非步道健行。

太魯閣峽谷體驗構面品質

- 大陸與國際遊客對「在這裡我覺得很安全」、「公園內的規定和條例有被執行」、「國家公園人員有禮貌地對待我」等體驗同意程度最高 (73-86% 同意或非常同意)，其次爲臺灣遊客 (60-69%)，日本遊客最低 (只有 20-28%)。
- 對「公園內賣的東西價格公道」體驗，全部中外遊客同意程度都與上述三項體驗相去甚遠，平均下降 20-30%，其中大陸與國際遊客約爲 60%，臺灣遊客約爲 30%，日本遊客只有 15%。再次印證峽谷的「餐飲服務品質」是未來各項服務改善的第一要務。

太魯閣峽谷服務構面品質

- 大陸與國際遊客對「我受到國家公園人員的歡迎」、「我需要找國家公園人員時都可以找到」、「國家公園人員很樂意回答遊客的問題」、「我有機會提供意見給國家公園管理處」等服務構面品質的同意程度最高 (有 **73-84%** 同意或非常同意)，其次爲臺灣遊客 (有 **50-68%**)，而日本遊客最低 (只有 **11-23%**)。

太魯閣峽谷資訊構面品質

- 國際遊客對「我可以取得遊憩機會的完整資料」、「遊憩機會的資料很容易取得」、「我可以取得這個景點正確最近的資料」、「這個景點的自然歷史資料很容易取得」、「安全需知很容易取得」等資訊構面品質同意程度最高 (有 **71-75%** 同意或非常同意)，其次爲大陸遊客 (約有 **65-75%**)，臺灣遊客 (約有 **52-66%**)，而日本遊客最低 (只有 **9-19%**)。

臺灣遊客最不滿意的感受(1)

- 270位遊客 (26.5%) 回答此開放性問題
- 遊客中心人員看起來很沒專業性，很懶，沒有熱忱，親切感不足
- 物品價格太貴
- 遊客中心座位太少、假日服務人力不足
- 限制及管制點太多
- 外國人很難獲得適切服務

臺灣遊客最不滿意的感受(2)

- 部份工程後會留下施工的木板、垃圾，很難看
- 經常施工的現象
- 人工化之設施應盡量減少
- 沒有單車道
- 醫療設施不足
- 騎單車隧道照明不足

臺灣遊客最不滿意的感受(3)

- 遊客人數暴增車輛繁多，造成遊覽品質下降
- 大陸客過多，影響旅遊品質
- 各景點是否有固定導覽人員，定時服務非團體之遊客
- 太魯閣影片沉悶、少變化
- 轎車隨便亂停，要會車很麻煩
- 禁止超車區，都會超車

臺灣遊客最不滿意的感受(4)

- 重要景點遊客任意停車
- 停車場管理不善
- 天祥服務中心設備不夠完善
- 錐麓古道不好申請
- 步道無標示距離終點幾公里
- 砂卡噹步道攤販增加，未見取締

臺灣遊客最不滿意的感受(5)

- 步道太常關閉
- 點餐服務人員態度與經驗不足，給客人的感覺不是很熱忱
- 餐飲不好吃，來過多次從沒改善，且又貴
- 廁所1:3男女比例
- 公廁的乾淨和衛生環境不夠好
- 九曲洞流動廁所非常不好看

日本遊客最不滿意的感受

- 31位遊客 (15.8%) 回答此開放性問題
- 服務方面期待「風景明信片」販賣，及對販售商品品質高度不滿
- 設施方面是對「人工物和過度開發」和「沒有日文標示牌」的不滿
- 安全方面顯示日本遊客屬「高風險係數」族群，很少有妥協餘地
- 對沒有禁菸以及遊客喧譁吵雜高度不滿
- 廁所方面，顯示超愛乾淨，毫無妥協餘地

國際遊客最不滿意的感受

- 49 位遊客 (20.2%) 回答此開放性問題
- 服務方面顯示有「申請入山證」需求，以及對「資訊不足與不正確」感到不滿
- 設施方面顯示遇到「步道關閉」的不滿，其次是對「沒有英文標示牌」的不滿
- 交通方面，國際遊客關切的是「大眾運輸系統」的供應與便捷
- 國際遊客則沒有「安全方面」的不滿

臺灣遊客的改善建議 (1)

- 服務人員應主動積極些
- 改善遊客中心服務人員態度
- 網站景點介紹不足
- 提供自行車加水站
- 提供網路無線上網服務
- 提醒遊客自行帶走垃圾 (LNT)
- 遊客中心多樣化點，每年都一成不變

臺灣遊客的改善建議 (2)

- 緊急電話設置
- 緊急通報系統，急救要快速
- 布洛灣提供露營設施
- 增加自行車道
- 增加飲水設備
- 盡速開放封閉或施工景點
- 施工管制時間縮短

臺灣遊客的改善建議 (3)

- 交通管制
- 電動遊園車，環保又符合地形
- 客運班次增加
- 反光條可以多增加
- 增加安全防護措施
- 實施假日承載量
- 陸團入園的總量管制

臺灣遊客的改善建議 (4)

- 導覽或影片撥放時間，可彈性，譬如隨時撥放
- 解說服務 (特定點解說)
- 解說牌(英日韓法語)指標
- 解說員訓練加強
- 增加導覽志工
- 增加解說教育增加遊客深入度
- 提供更深度的導覽手冊
- 增加短片多樣化

臺灣遊客的改善建議 (5)

- 設便利商店，餐飲選擇多一點
- 停車位整體規劃
- 改善天祥景觀
- 重新評估關閉步道之尺度
- 減少步道人工化
- 提供多樣選擇住宿資料
- 廁所內要設育嬰室
- 增加女生洗手間

謝謝，請指教