

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

成果報告書

太魯閣國家公園管理處

中華民國九十七年十一月

摘 要

隨著週休二日之實施，國民休閒旅遊時間增加，國人對於戶外遊憩活動之需求亦相對提高。太魯閣國家公園一直為國內外極富盛名之遊憩景點，每年造訪太魯閣國家公園之遊客高達百萬人次，以國家公園之角度，除了提供遊憩、解說與安全之設施外，同時亦需掌握遊客之旅遊特性與遊憩滿意度，本計畫之問卷設計即針對進入太魯閣國家公園遊玩之受訪遊客之基本資料、旅遊特性、與對太魯閣國家公園園區內設施與服務之滿意度等三大部分，進行統計分析，問卷中並設計一開放式題目，供遊客提出對太魯閣國家公園經營管理與服務之建議。本計畫期採取隨機抽樣調查方法，調查地點包括太魯閣遊客中心、砂卡礑步道、長春祠步道、布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區等主要景點，逐月調查，總計發放 1600 份問卷，實際有效問卷 1571 份，有效問卷比 98.2%%，執行率佔全期預定問卷發放數 1200 份之 133.3%。本調查計畫除針對各月份遊客滿意度進行分析外，另外並區分平日與假日進行統計分析，綜合 4 月份至 10 月份園區內受訪遊客對於太魯閣國家公園整體滿意度以滿意以上者居多數，經由統計分析結果，包括各月份以及平日假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於園區整體滿意度，填答滿意的比例最高（67.5%），其次為非常滿意（19.5%），第三為普通（12.3%）。綜合而言，認為滿意與非常滿意的遊客高達八成七。受訪遊客之重遊意願比例高達 99.3%，其最主要理由為欣賞自然景色（47.6%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（28.6%），第三為運動健身（8.8%），第四為增進親友情感（8.4%）。

目 錄

第一章 前言.....	4
第一節 研究緣起.....	4
第二節 研究目的與項目.....	5
第二章 研究主題背景及相關研究.....	7
第一節 國家公園之定義.....	7
第二節 國家公園功能.....	8
第三節 太魯閣國家公園遊客量統計.....	9
第四節 滿意度之定義與理論.....	13
第三章 研究方法及過程.....	18
第一節 研究方法.....	18
第二節 研究流程.....	22
第四章 調查結果.....	24
第一節 各月份遊客滿意度調查結果.....	24
第二節 平日與假日遊客滿意度調查結果.....	89
第三節 開放式問答遊客意見調查結果.....	123
第五章 結論與建議.....	131
第一節 結論.....	131
第二節 建議.....	133
參考文獻.....	136

第一章 前言

第一節 研究緣起

由於國民所得的日益提升，以及週休二日的實行，使得國民的休閒時間增加，國人對於戶外遊憩活動之需求亦相對提高。因此，民營或公營機構也紛紛設置遊樂區或遊憩區，以滿足國人對休閒遊憩之需求。為順應保育潮流與增進遊憩利用，自民國七十一年開始陸續成立了墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸與金門等六座國家公園，並成立國家公園管理處，執掌國家公園經營管理之責。國家公園法中規定，國家公園設置的目的是為了保護國家特有的自然環境資源、野生動植物資源及文化史蹟，並提供國民休閒育樂及研究使用的區域。由國家公園法可知國家公園設立宗旨乃源於自然及人文資源的保育，並在保育的目標下提供遊憩及研究使用，因此國家公園具有保育、育樂、研究等三大目標，其中保育目標則在保護園內自然生態體系及文化史蹟等，使其能永續保存，育樂目標在保育的前提下，選擇適當的區域，提供高品質遊憩設施及環境，以培養國民之高尚之情操，研究目標在提供自然科學研究及環境教育之場所與機會，並恢復以遭受破壞之重要生態體系及景觀。

近年來，由於政府推動週休二日之行政政策，在此前提之下，觀光旅遊的風氣日漸增加。太魯閣國家公園位於台灣東部，東濱太平洋，西接雪山山脈，南為木瓜西流域，北以南湖山稜為屏。全區以立霧溪穿鑿而過的大理石峽谷最為特殊，園區內兼具山景與海景，資源特色與景觀隨著海拔上升而呈現層層變化。除了自然資源外，太魯閣國家公園也保留珍貴的史前遺址與原住民泰雅族文化。在自然與人文景觀兼備的潛力下，每年到訪的遊客逾百萬，尤其隨著園區內人車分道、遊憩區與步道整建工程完成後，更吸引大批遊客前往，本研究將針對遊客進入太魯閣國家公園園區遊憩型態，以及遊客於園區內之遊憩滿

意度進行調查與分析，建立太魯閣國家公園遊客基礎資料並彙整遊客遊憩滿意度結果，做為太魯閣國家公園管理處推動保育與遊憩策略時之參考資料。

第二節 研究目的與項目

一、研究目的與項目

本研究主要在探討遊客對太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度，首先透過有關太魯閣國家公園之概況、服務品質、滿意度等之相關文獻回顧，歸納整理出研究變數，再經所得之變數設計問卷，利用問卷方式對前往太魯閣國家公園之遊客進行問卷調查，並分析問卷而得其結果。最後，依其結果給予國家公園管理處適當之建議。本研究之問卷調查時間九十七年四月至九十七年十月，為期七個月，調查地點主要以園區內重要據點為主，包括：太魯閣國家公園遊客服務中心、砂卡礑步道、長春祠步道、布洛灣遊憩區、綠水-天祥遊憩區等。

本計畫主要之研究項目包括：

- 1.完成太魯閣國家公園園區現地遊客遊憩調查：研究期間採逐月現地調查收集遊客基本資料與滿意度調查問卷
- 2.太魯閣國家公園園區內旅遊特性分析：分析園區內遊客組成與遊客之旅遊特性
- 3.太魯閣國家公園園區內旅遊滿意度分析：利用現地問卷調查與統計分析，調查受訪遊客對重要景點之設施與服務之滿意度，透過滿意度

分析結果，提供國家公園管理處未來推動遊憩策略之參考資料

二、研究範圍

本研究計畫之研究範圍以太魯閣國家公園園區為界，選取主要之景點包括

太魯閣遊客中心（圖中編號1）、砂卡礑步道（圖中編號2）、長春祠步道（圖中編號3）、布洛灣遊憩區（圖中編號4）與綠水-天祥遊憩區（圖中編號5）等地，進行隨機抽樣調查，本計畫研究範圍圖如下所示：

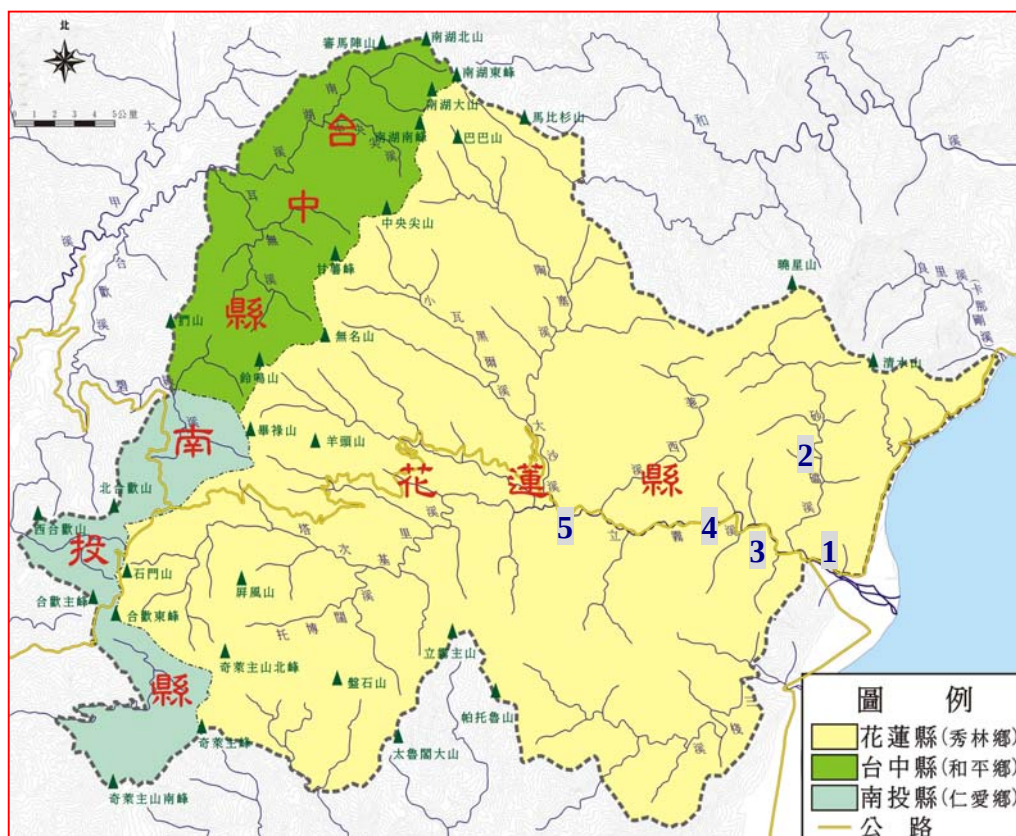


圖 1-1 研究範圍圖

第二章 研究主題背景及相關研究

國家公園推動優質之遊憩設施與活動，其推動成效可由到訪遊客的遊憩頻率與態度反應出來，遊客滿意度愈高，到訪的機率愈高，表示遊客現階段對國家公園之遊憩經營策略認同度高，因此，遊客滿意度調查為一項重要之管理評估工具。

太魯閣國家公園為推動國家公園永續經營計畫，除了建立生物多樣性長期生態研究之資料庫外，國家公園遊憩經營管理策略之永續性亦為國家公園積極推動的目標，如何將遊憩經營朝向永續發展的目標邁進，滿意度調查分析即為一項重要評估工具。

第一節 國家公園之定義

台灣地區國家公園之規劃建設是依據行政院核頒「台灣地區綜合開發計畫」暨「觀光資源開發計畫」之指導原則辦理。內政部自69年度起開始積極辦理國家公園規劃工作，並於民國71年設立台灣第一個國家公園—墾丁國家公園，隨後十年間相繼成立了玉山、陽明山、太魯閣、雪霸及金門國家公園。前五個國家公園皆是以生態保育及自然景觀維護為主；金門戰役紀念公園，則是以紀念戰役史蹟及維護歷史文化資產為主。

國家公園設立之目的乃為保護自然資源，內政部近年來積極推展國家公園之規劃建設工作，其對國家公園之定義如下：為具國家代表性之自然公園，係世人經近百年對自然資源之稀少性與不可恢復性深切體驗而發起應予保育之地區。依據自1969—1974 (International union for conservation of natural resources, 簡稱IUCN)，國際自然資源保育聯盟，所出版的世界各國國家公園及同等保護名冊上，國際認定之

國家公園選定標準如下：一、不小於一千公頃面積之範圍內，具有優美景觀的特殊生態或特殊地形，有國家代表性且未經人類開採，聚居或開發建設之地區。二、由國家最高權宜機構採取步驟，限制開發工業區、商業區及聚居地區，並禁止伐採、採礦、設電廠、農耕、放牧、狩獵等行為，同時有效執行對於生態、自然景觀之維護地區。三、維護目前的自然狀態，僅允許遊客在特別情況下進入一定範圍，以作為現代及未來世代科學、教育、遊憩、資產之地區。

第二節 國家公園之功能

國家公園內的資源為全體國民及未來世代子孫所共有，必須靠大家共同維護珍惜。在國家公園法中第一條即規定國家公園之計畫目標為，保護國家持有之自然風景和野生物及史蹟，以提供國民育樂及研究為主要宗旨。具體而言，國家公園具有下列之功能：

依據IUCN認為國家公園的功能應包括：

- 一、提供保育性環境：國家公園內地區具有成熟的生態體系，品種繁複，穩定性高有效的經營國家公園，保護資源，對於人的生活環境品質及國土保安均極具意義。
- 二、保存遺傳物質：若任由伐木、狩獵、濫墾等不當行為持續，將使生物大量滅絕並間接的消滅了賴以為生的動植物，使生態體系趨於瓦解。因此國家公園具有保存自然資源，及孕育豐富的生物基因庫之功能，不容忽視。
- 三、提供國民休憩及繁榮地方經濟：雄偉獨特的景觀及變幻無窮的大自然可陶冶人性啟發靈感，在今日大都會經濟快速發展及工商繁忙之餘，都市居民對戶外遊憩的需求更為迫切。國家公園的品質條件，實有益於國民戶外遊憩；同時因國家公園本質上並非大規模開發區內土地，較少提供膳、宿等各項旅遊服務，將可給予區外

或周邊市鎮服務事業發展之機會，進而繁榮地方經濟。

四、促進學術研究及環境教育：國家公園其間之地形、地質、氣候、土壤、河域溪谷、山岳景觀，以及生活期間的動植物，均未經人為干擾或改變，不僅是促進科學研究的最佳實驗室，也是大自然的教室。由此可知，設置國家公園不僅是要保存我們現有的自然生態體系，也代表人類對環境利用的明智抉擇。基於國土的保安、氣候的調節及森林之維護，都有著不可估計之價值，尤其在台灣地形、地質、氣候的特殊環境下，國家公園之設置對台灣之意義與功能較其他國家之公園更為迫切及需要。

第三節 太魯閣國家公園遊客量統計

回顧文獻資料，「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」報告書中，評估太魯閣國家公園入園遊客數，是以先前入口處對遊客收取清潔維護費之資料為基準，並以經營措施及環境承載量限制，搭配2.0%年增加率，預測2006年之國民旅遊人次為82萬人次；另外並依據國際觀光客總入境人數、每人遊覽台灣風景區平均次數以及前往太魯閣國家公園之比例等三項數值，相乘後推估太魯閣國家公園於2006年之國際觀光客為56萬人次。合計國內旅遊人次與國際觀光人次，總計2006年進入太魯閣國家公園之總遊客人次為138萬人次。文獻並統計太魯閣國家公園歷年各月份之遊客量，歸納遊客量之高峰期包括2月份春節雪季、寒假期間旅遊旺季，以及7、8月暑假期間（中華民國戶外遊憩學會，2004）。

上述文獻經實際驗證後，本研究另行參考太魯閣國家公園管理處統計資料，針對民國90年後遊客數統計資料進行分析。在國家公園各

年度總遊客數統計方面，民國92年以前太魯閣國家公園全年總入園人數皆在一百萬人以下，主要是因為統計方式是以實際收費人數統計，統計時間並侷限於每日早上八點三十分至下午四點三十分之上班時間，因此得出的遊客數較少，民國93年11月以後，因採用錄影監視系統，計算車流量換算人數，並進行24小時連續記測，因此得出之年度遊客數量突破一百萬人，有關各年度遊客數統計如下表所示，各月份遊客量之變動趨勢如圖2-1所示。

表2-1 太魯閣國家公園管理處歷年遊客數統計表

年	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	合 計
90	43,923	70,379	62,708	81,935	54,825	55,491	86,402	75,574	27,300	44,561	49,570	64,605	717,273
91	64,328	67,976	70,851	67,266	63,688	69,173	109,689	107,264	55,575	74,403	70,391	80,409	901,013
92	65,258	81,811	85,108	65,930	59,270	60,361	99,335	82,829	41,681	54,339	79,608	82,753	858,283
93	110,786	81,780	78,633	79,114	71,121	72,433	119,202	99,395	50,017	81,942	139,054	113,236	1,096,713
94	169,290	183,588	139,492	138,800	115,166	132,504	180,900	145,398	123,984	98,572	154,248	159,296	1,741,238
95	147,884	196,114	156,414	173,288	142,306	148,916	185,768	219,054	156,830	172,522	162,264	153,534	2,014,894
96	109,556	175,034	149,785	142,410	155,633	143,066	209,073	95,989	137,774	134,994	146,631	170,448	1,770,393

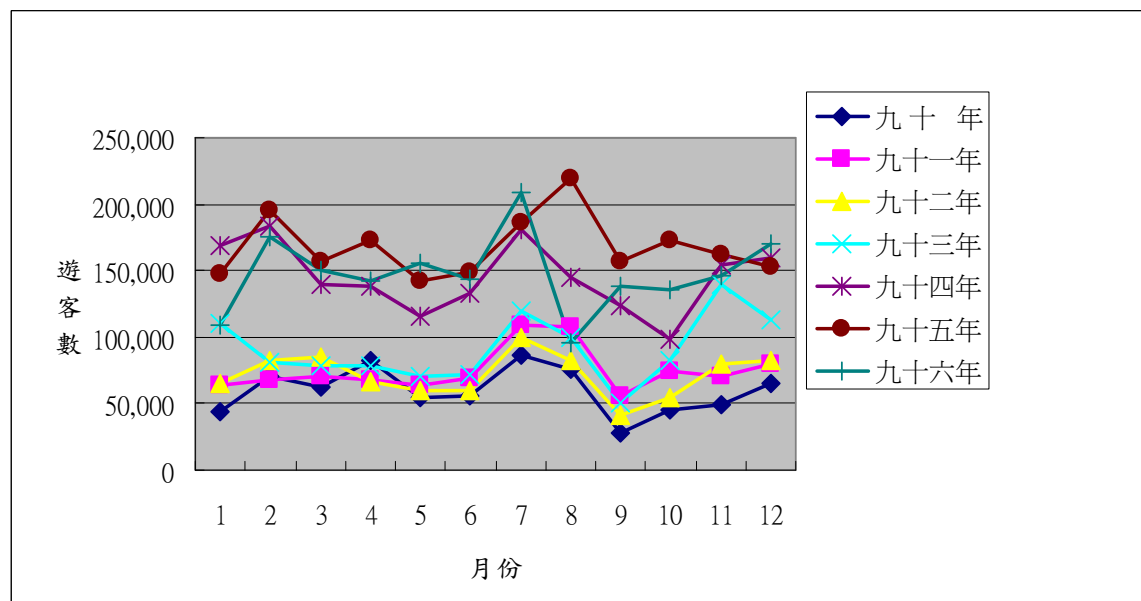


圖2-1 太魯閣國家公園歷年遊客量變動趨勢圖

有關太魯閣國家公園歷年各月份遊客量變化情形，乃與先前參考之文獻接近，遊客量之高峰期主要出現於2月份春節雪季、寒假期間旅遊旺季，以及7、8月暑假期間，其餘季節較為平均，5月份與9月份遊客量相對較少。

有關園區整體遊客量統計的資料較為完整，然而針對各景點的遊客量，此部分文獻資料較欠缺，太魯閣國家公園管理處近年來曾於主要據點進行滿意度問卷調查，發放問卷地點包括遊客中心、布洛灣、綠水與合歡山等景點，各據點樣本數為遊客中心 350 份及 750 份，布洛灣 395 份、綠水 220 份與合歡山 135 份，相關資料整理如下表：

表 2-2 太魯閣國家公園管理處主要景點滿意度調查樣本數

年度	調查地點	主題	樣本數
95	遊客中心	對遊客中心展示館的規劃及解說人員服務的滿意度	350
96	遊客中心	對遊客中心展示館的規劃及解說人員服務的滿意度	750
97	遊客中心	對遊客中心展示館的規劃及解說人員服務的滿意度	350
97	布洛灣	對布洛灣管理站的規劃及解說人員服務的滿意度	395
97	綠水	對綠水管理站的規劃及解說人員服務的滿意度	220
97	合歡山	對合歡山管理站的規劃及解說人員服務的滿意度	135

太魯閣國家公園管理處近年也針對重點活動進行滿意度問卷調查，包括 2006 年太魯閣國際馬拉松活動，取樣樣本數為 247 份，2006 年峽谷音樂節，樣本數為 520 份，2007 年太魯閣國際馬拉松活動，樣本數為 110 份，2007 太魯閣台灣大哥大音樂節，樣本數為 450 份，96 年原音原舞--部落音樂會活動(7 場次)，樣本數為 380 份，相關資料整理如下表：

表 2-3 太魯閣國家公園管理處舉辦主要活動滿意度調查樣本數

年度	調查地點	主題	樣本數
95.11.4	太魯閣	2006 年太魯閣國際馬拉松活動	247
95.11.18	太魯閣台地廣場	2006 年峽谷音樂節	520
96.11.3	太魯閣	2007 年太魯閣國際馬拉松活動	110
96.11.24	太魯閣台地	2007 太魯閣台灣大哥大音樂節	450
96 年 4-11 月	太魯閣台地廣場	96 年原音原舞--部落音樂會活動(7 場次)	380

上述資料為單一景點之取樣資料，為瞭解單一活動於數個景點之取樣數，研究中以太魯閣國家公園管理處 95 年與 96 年兩個年度舉辦之「花之頌」與「冬之藏」活動，於遊客中心、布洛灣、綠水、天祥等景點所統計的遊客量為基礎，計算各景點遊客比例，得出的比例如下表所示：

表 2-4 太魯閣國家公園管理處「花之頌」與「冬之藏」活動各景點遊客量

	遊客中心	布洛灣	綠水	天祥	小計
95 年度	684767	726650	87578	25515	1524510
96 年度	678700	239044	54235	22480	994459
95-96 平均	681734	482847	70907	23998	1259485
	54.13%	38.34%	5.63%	1.91%	100.00%

其中遊客中心遊客量佔 54.13%，布洛灣遊客量佔 38.34%、綠水遊客量佔 5.63%、天祥遊客量佔 1.91%，本研究參考活動中所統計的遊客量做為各景點問卷樣本數之參考資料，不過因為本計畫調查地點另外包括砂卡礑步道與長春祠步道等，因此研究中另外參考 2004 年太魯閣國家公園管理處委託之調查研究計畫，在遊客中心之取樣比例為 29.6%，布洛灣取樣比例為 26.0%，天祥取樣比例為 9.7%，文山取樣比例為 10.7%，砂卡礑取樣比例為 14.7%，崇德北口遊憩區取樣比例為 9.3%。因今年夏秋季節侵襲台灣地區之颱風頻仍，造成部分重要景點之步道嚴重損毀而封閉，本研究重新修正各景點取樣比例，各景點

實際樣本數與比例如下：遊客中心，518 份，取樣比例為 33.0%；砂卡礑步道，190 份，取樣比例為 12.1%；長春祠步道：197 份，取樣比例為 12.5%；布洛灣遊憩區：331 份，取樣比例為 21.1%；綠水天祥遊憩區：335 份，取樣比例為 21.3%。

第四節 滿意度之定義與理論

各學者對滿意的定義尚無一致性之共識。Oliver (1981) 認為「滿意即是對於隨附於產品取得時或消費經驗中的驚喜，所做的評價」，對所獲得滿意的程度之評價為一種立即性的情緒性反應。Fornell (1992) 認為，消費者滿意為一種消費的態度型式，是在消費後所反應出喜歡或不喜歡的整體感應。簡言之，消費者滿意是以經驗為基礎而產生的整體性態度性的情緒性反應。

1. 認知評價性觀點：此觀點認為滿意，乃是消費者對產品或服務事前的期望與事後的認知，作一認知過程之評價。依照Kolter (1994) 的定義，消費者先比較消費前對產品或服務的預期 (expectation)，和實際消費後認知產品或服務績效表現，以判斷其實際認知表現和預期間是否存在差異（又稱為不一致disconfirmation）。若實際表現不如預期水準，則產生負向不一致或不滿意；若實際表現與預期相當，則可能為中度滿足或無差異 (indifference) 反應。
2. 感性觀點：Westbrook (1980) 消費者主觀認為好，即是滿意；反之，認為不好，則為不滿意。Oliver (1981) 認為滿意是對事物的一種暫時性、情緒性反應。Woodruff (1933) 指出，消費者使用情緒語句來表達對使用產品的感覺，即產生滿意或不滿意時所感覺的

情緒。

3. 綜合性觀點 Hunt (1977) 認為，滿意是需求滿足與不滿足、高興或不高興、期望與績效互動、購買與消費經驗的評估、實際與理想結果的比較。即消費者經過購買後，經過評估過程所產生的感性與理性的知覺狀態。Oliver (1981) 整合理論與實證研究，同時綜合理性評價與感性觀點來定義滿意。認為滿意乃是在產品獲得和消費經驗中驚訝之評價，它是一種不配合期望的情緒與先前消費經驗的感覺同時存在時，所產生之綜合心理狀態。

近年來，顧客滿意(Customer Satisfaction C.S.)的經營理念深受歐美、日本等國重視，更為台灣帶來一股C.S.風潮，使企業的經營皆能以顧客滿意為宗旨。顧客滿意的經營發展與促進，首先由美國J.D.Power公司在1986至1987年間，針對當時美國三大汽車廠的顧客，進行顧客滿意度調查分析，之後顧客滿意經營的理念，受到美國政府與大型企業的支持與推動，並在1987年制定國家品質獎，同時擬訂C.S四大評估步驟。日本企業受美國之影響，也於1992年積極經營此概念，並訂定1992年為日本C.S元年，於是許多大企業都紛紛開始實施顧客滿意經營，並測定顧客滿意以作為經營管理的指標。

顧客滿意度是影響消費者是否再度購買的一個重要因素，回顧顧客滿意度之相關文獻包括如下所列：

1.Hunt(1977)-「顧客滿意程度」指對於產品經驗的評估和原先所假設的至少一樣好，亦即是一種情感的評估。

2.Woodruff(1983)-「顧客滿意程度」乃是在特定使用情境下，對於使用產品獲得的價值程度，一種立即性的情緒反應。

3.Woodside & Daly1989-「顧客滿意程度」是一種消費的態度，且是一種購後反應，其反應顧客在經驗後喜歡或不喜歡的程度，同時顧客

的滿意度也是一種以經驗為基礎的整體性態度。

4.Peter & Olson 1990-「顧客滿意程度」是顧客購買前的預期被實現或超過的程度。

5.Bolton & Drew (1991)-認為顧客滿意度為顧客購後經驗所賦予的特性，故滿意度可能會影響顧客對服務品質、購買意願和行為評估。

6.Kolter (1994)-「顧客滿意程度」為顧客所知覺到產品績效與個人期望之差異程度，為知覺績效與期望的函數。

7.Engel (1995)-「顧客滿意程度」的形成是因為顧客使用產品後會對產品績效與購買前之信念加以評估，當兩者間有相當的一致性時，顧客將會獲得滿足，反之，顧客將產生不滿意。

許多學者指出，要提昇產品及服務品質實需以顧客滿意為基礎，亦即所謂顧客導向，Gordon認為顧客滿意度增加對公司最大的好處，是創造忠誠的顧客，並且關心顧客對服務品質的需求而贏得信譽。欲達成顧客滿意，最根本之作法就是瞭解顧客的需求及期望，且超越他們的期望，如此才能獲得顧客的滿意，進而贏得他們的忠誠。因此，現在是顧客選擇商品的時代，唯有實施顧客滿意經營，致力於提昇產品與服務的品質，以追求顧客滿意，才能使企業在競爭激烈的國際市場中佔有一席之地。

在評估遊憩滿意度方面，則有學者利用「SERVQUAL」模式（服務品質模式）評估遊客旅遊的滿意度，例如Akama利用SERVQUAL模式評估肯亞Tsavo West National Park的遊客滿意度，此模式是由Parasuraman, Zeithaml與Berry等人發展出的滿意度模式，其包含兩個部分，第一部份記錄消費者對於特定服務業的期望，第二部分記錄消費者對於特定服務公司之認知，每一部份均用22條敘述來描述服務品質的五個方向概況。服務品質模式並以五種構面衡量，包括：信賴性、反應性、確實性關懷性與有形性等。

信賴性是指消費者對所接受服務品質好壞及可靠程度的反應，此為五個構面中最重要的一個。

反應性是指服務人員對消費者需要的感受程度、服務熱誠和回應能力等。

確實性是指消費者接受服務時對服務人員的信任情況、服務人員的自信、以及服務人員提供服務時的禮貌和能力。

關懷性是指服務提供人員對工作的熱誠與關懷狀況，亦即服務人員願意提供超出消費者需求的服務意願。

有形性包括實體環境、設備、設施、服務人員的儀容等消費者可以看到、聽到或感覺到的因素。例如園區的實體設備，如停車場、洗手間、步道、景觀標誌等，以及服務人員的服裝儀容、工作地點等。

滿意度衡量在不同領域上，有幾種尺度表達方法，包括簡單滿意尺度、期望尺度、態度尺度與情感尺度等。

簡單滿意尺度(Simple satisfaction scale):從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等，分為五個尺度。此一尺度隱含一個假設，也就是不滿意或非常不滿意的發生時就代表了不滿意。

期望尺度(Expectational scale):衡量產品的績效是比較消費者的預期好或壞，此種衡量尺度隱含的觀念是：若產品的績效比消費者的預期要好，則消費者將會覺得滿意；反之，若產品的績效比消費者的預期要差，則消費者將會感到不滿意。

態度尺度(Attitudinal scale):衡量消費者對於產品的態度與信仰，假設從「非常喜歡」、「喜歡」、到「不喜歡」、「非常不喜歡」等分為三至七個尺度不等，若消費者越喜歡某一產品，則代表對此產品的滿意程度越高。

情感尺度(Affective scale)：衡量消費者對於產品的情感面反應，正面的情感反應象徵消費者對產品的滿足，而負面的情感反應則是消費者對產品的不滿意。

依據以上滿意度衡量之特性，本研究採用簡單滿意尺度(Simple satisfaction scale)做為太魯閣國家公園遊客遊憩之滿意度衡量工具。

第三章 研究方法及過程

第一節 研究方法

太魯閣國家公園一直為國內外極富盛名之遊憩景點，每年造訪太魯閣國家公園之遊客高達百萬人次，以國家公園之角度，除了提供遊憩、解說與安全之設施外，同時亦需掌握遊客之旅遊特性與滿意度，提供國家公園管理處實質之參考依據。經由前言與滿意度相關理論探討後，確立本研究目的、方向及瞭解滿意度相關內容。本章將對實地研究問卷進行分析與定義，

本研究方法涵蓋問卷設計、抽樣方法、抽樣對象、決定樣本大小、監測地點選定與調查方法與統計方法，茲說明如下：

1.問卷設計

為瞭解遊客對太魯閣國家公園遊憩滿意度，以做為未來經營管理之參考建議，本研究問卷設計方向包括遊客個人基本特性、旅遊特性、與對太魯閣國家公園園區內設施與服務之滿意度等三大部分，統計分析結果可建立一套滿意度評估回饋機制，做為國家公園衡量改善設施與服務之依據，問卷內容之基本架構如下圖所示：

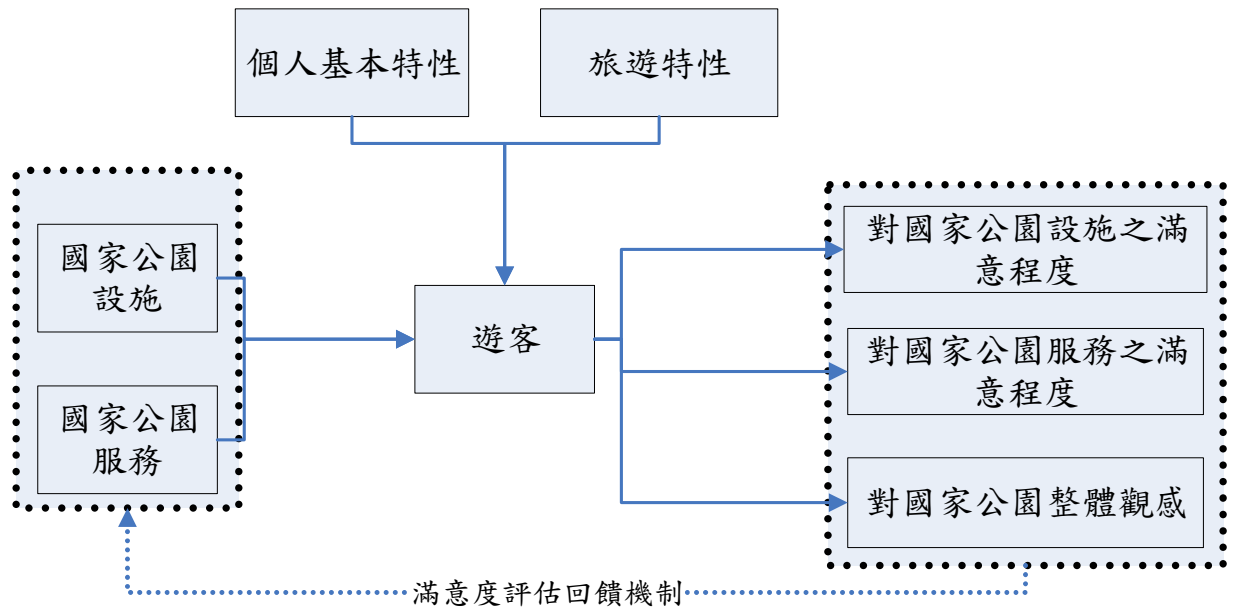


圖 3-1 問卷設計內容之示意圖

本研究問卷內容包含三大部分，分別為個人基本資料、遊客旅遊特性與對國家公園設施及服務之滿意度等。

(1)個人基本資料

問卷內容包括：受訪者姓名、年齡、教育程度、職業、個人月收入、居住地等。

(2)遊客旅遊特性

問卷內容包括：旅遊次數、到訪據點、停留時間、遊伴人數、遊憩動機、資訊來源、遊程等。

(3)對國家公園設施及服務之滿意度

問卷內容包括：對國家公園設施與服務之滿意度、對國家公園之整體觀感與重遊意願等。

2.抽樣方法

從受訪者的抽選方法來看，問卷調查分為普查與抽樣調查兩種，本研究採取隨機抽樣調查，利用抽取出來樣本的回答結果，推測全體之傾

向，抽樣中為能抽選忠實代表母群體之受訪者，本研究考量不同時間斷面之抽樣與不同空間據點上之抽樣，藉此抽樣方法期望合理推估所有遊客之傾向。

3.抽樣對象

本研究之抽樣母體為進入太魯閣國家公園旅遊之遊客，抽樣方法為在沒有母群體名冊之狀況下，利用時間抽樣與隨機漫步（地區抽樣）對國家公園之遊客做問卷調查。

4.決定樣本大小

由於每年到訪太魯閣國家公園之遊客數量高達百萬人次，因此本研究利用無樣本比例資料之估計方法，得出在 95%信賴水準下，估計誤差在±3%內時，推估樣本數為 1067，推估式如下：

$$n_1 \geq \frac{z_{\alpha/2}^2 (0.25)}{d^2} = \frac{z_{0.025}^2 (0.25)}{0.03^2} = \frac{(1.96)^2 (0.25)}{0.03^2} = 1067.11$$

本研究初步設定 1200 份問卷調查進行現地訪談。

5.監測地點選定與調查頻率

為了能使抽樣樣本忠實反應所有遊客之特性，本研究設定於不同遊憩據點進行抽樣調查，因不同據點之遊憩資源類型會有不同之旅遊型態與旅遊動機，而在調查時間方面，研究中依一般日(平日)與星期假日(假日)之選取原則，選定不同時間斷面之調查日期，瞭解不同時間斷面進入國家公園遊客之基本特性與遊客滿意度。

本研究採取現地調查法，採取現地問卷調查法之優點在於執行效率較高，可於有限之時間內完成調查，利用先前已設計完成之問卷內容，隨即展開現地調查，而問卷調查對象乃針對已進行遊憩活動之遊客施予調查訪談，避免遊客在尚未體驗遊憩活動前受問卷內容之誘導而產生問卷效度偏差。

相關監測地點選定與調查頻率說明如下：

(1)重要據點調查

由於本園區知名景點眾多，且不同遊憩據點有不同之遊憩特色，本研究初步擬定太魯閣遊客中心、砂卡礑步道、長春祠步道、布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區等據點為問卷調查點，逐月於各據點進行調查。

(2)調查頻率

現地調查法以人工調查方法取得遊客第一手資料，無法如儀器調查方法以連續記錄方式記錄遊客遊憩特性，本研究採取非連續記錄調查法，於每月隨機抽取平日、假日，於太魯閣國家公園內重要景點抽樣訪問遊客相關問題。本研究期程自 97 年 4 月至 97 年 10 月，共計 7 個月，預定每月皆前往上述各據點進行調查，經初步抽樣選取結果，包含一般日(平日)與星期假日(假日)在內，共計 21 個調查日。

(3)平日與假日調查

本研究除了每月調查外，並考量涵蓋平日與假日之抽樣樣本數，因此實際調查將包括平日現地調查與假日現地調查，並分析平日遊客遊憩特性與假日遊客遊憩特性與對園區設施與服務之滿意程度。

6.統計方法

本計畫擬依據調查蒐集資料之測量尺度選擇適當之統計分析方法，初步擬定統計方法包括：敘述統計分析、次數百分比分析、卡方檢定、t-test 檢定與單因子變異數分析等。

(1) 敘述統計分析：本研究針對樣本性別、年齡、教育程度、職業、收入、居住地、旅遊特性以及遊憩滿意度等基本資料的描述，做各變數的次數分配與百分比分析，以瞭解樣本分佈情形。另外並以平均數

與標準差描述遊客在相關變項的一般反應。

(2) 卡方檢定：利用卡方獨立性檢定，判斷群組與答案範疇間是否無關係，在卡方檢定中，群組間的統計性差異若有任何意義，稱為有顯著差異，相反的，如果沒有意義則以無顯著差異來表示。判斷此顯著差異的值就是依據交叉統計表計算卡方值，計算出的卡方值若大於拒絕區的數值，則判斷群組間具有顯著差異，也就是拒絕虛無假設（群組間無差異）。

(3) t-test 檢定：比較兩個群組之平均值差異，本研究利用 t-test 檢定平日與假日遊客滿意度之間是否存在顯著差異。

(4) 單因子變異數分析：比較三個群組以上之平均值差異，本研究利用單因子變異數分析檢定各月份遊客滿意度之間是否存在顯著差異。

第二節 研究流程

本研究乃依其研究動機，先擬定研究目的、架構與研究範圍，再進行有關國家公園、服務品質與遊客滿意度之相關文獻的探討，以瞭解並支持本研究之理論基礎，藉此探討太魯閣國家公園遊客特性、旅遊動機、遊憩滿意度，並設計問卷，進行實地調查，將調查所得資料彙總，再依研究目的與架構加以分析、檢定。最後，依其結果，給予適當之建議並作為後續研究之方向。本計畫研究流程圖如下：

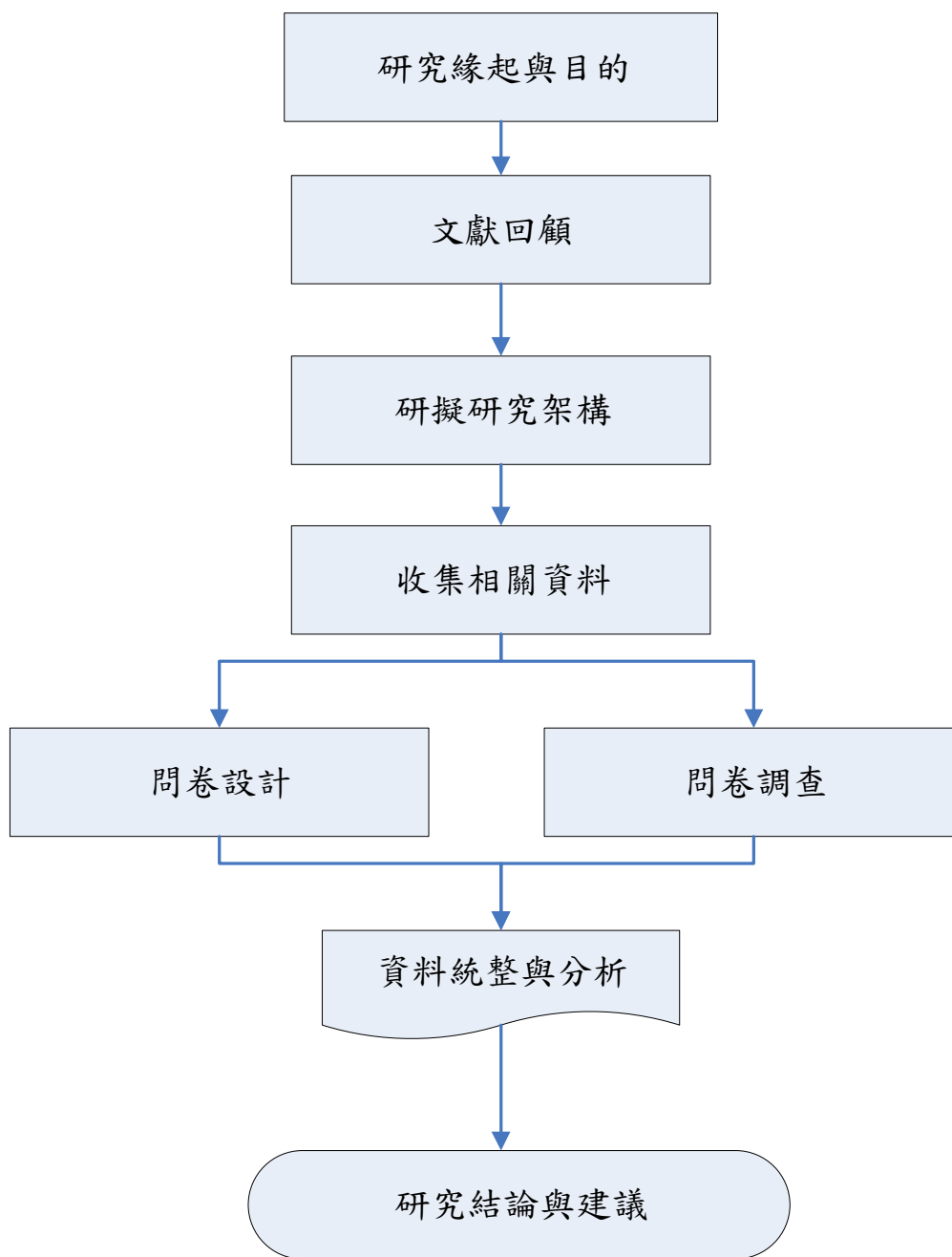


圖 3-2 研究流程圖

第四章 調查結果

第一節 各月份遊客滿意度調查結果

1. 受訪遊客樣本組成

本計畫自 4 月份至 10 月份總計進行 31 次現地問卷調查工作，調查地點包括太魯閣遊客中心、砂卡礑步道、長春祠步道、布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區等地，調查期間採逐月調查之方式，總計發放 1600 份問卷，實際有效問卷 1571 份，有效問卷比 98.2%%，本次執行率佔全期預定問卷發放數 1200 份之 133.3%，其中，4 月份有效問卷數 115 份，5 月份有效問卷數 59 份，6 月份有效問卷數 254 份，7 月份有效問卷數 460 份，8 月份有效問卷數 443 份，9 月份有效問卷數 92 份，10 月份有效問卷數 148 份，各月份有效問卷數記錄如下：

表 4-1-1 4 月份至 10 月份問卷調查時間與有效回收份數

月份	調查日期	有效問卷
4	4/6(日),4/12(六),4/21(一),4/25(五)	115
5	5/3(六)	59
6	6/7(六),6/9(一),6/13(五)	254
7	7/4(五),7/6(日),7/7(一),7/11(五),7/13(日),7/24(四)	460
8	8/1(五),8/6(三),8/8(五),8/9(六),8/12(二),8/23(六),8/24(日),8/25(一),8/29(五),8/30(六)	443
9	9/1(一),9/3(三),9/21(日),9/26(五),9/27(六)	92
10	10/10(五),10/11(六)	148
總計		1571

在各景點回收問卷方面，太魯閣遊客中心總計回收 518 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 33.0%，砂卡礑步道總計回收 190 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 12.1%，長春祠步道總計回收 197 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 12.5%，布洛灣遊憩區總計回收 331 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 21.1%，與綠水-天祥遊憩區總計回收 335 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 21.3%，茲將上述資料整理如下表所示：

表 4-1-1-1 各受訪景點有效問卷數

	太魯閣遊客中心	砂卡礑步道	長春祠步道	布洛灣遊憩區	綠水-天祥遊憩區	總計
有效問卷	518	190	197	331	335	1571
百分比	33.0%	12.1%	12.5%	21.1%	21.3%	100.0%

2. 遊客基本資料

2.1 性別

有關受訪遊客性別資料調查如下表所示：

表 4-1-2 4 月份至 10 月份受訪遊客性別統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
性別	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	54	47.0%	25	42.4%	112	44.1%	199	43.3%	237	53.5%	53	57.6%	83	56.1%	763	48.6%
女	61	53.0%	34	57.6%	142	55.9%	261	56.7%	206	46.5%	39	42.4%	65	43.9%	808	51.4%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

整體受訪遊客性別分佈情形由下圖所示：

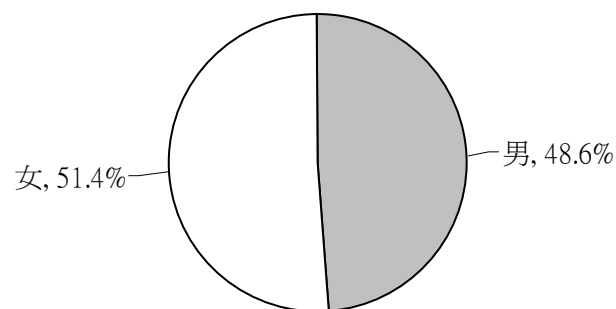


圖 4-2 受訪遊客年齡結構分佈圖

由統計資料顯示，4 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其性別組成以女性較多，經由卡方檢定各月份遊客性別組成的差異，結果顯示受訪遊客在性別組成上無顯著差異($p > 0.05$)。

2.2 遊客年齡結構

有關受訪遊客年齡結構資料調查如下表所示：

表 4-1-3 4 月份至 10 月份受訪遊客年齡結構統計表

年 齡	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	4	3.5%	2	3.4%	3	1.2%	28	6.1%	36	8.1%	1	1.1%	7	4.7%	81	5.2%
16-20 歲	5	4.3%	4	6.8%	11	4.3%	48	10.4%	55	12.4%	17	18.5%	5	3.4%	145	9.2%
21-30 歲	40	34.8%	19	32.2%	80	31.6%	118	25.7%	141	31.8%	14	15.2%	52	35.1%	464	29.6%
31-40 歲	24	20.9%	22	37.3%	34	13.4%	100	21.7%	96	21.7%	24	26.1%	49	33.1%	349	22.2%
41-50 歲	19	16.5%	7	11.9%	21	8.3%	105	22.8%	70	15.8%	15	16.3%	28	18.9%	265	16.9%
51-60 歲	15	13.0%	4	6.8%	57	22.5%	36	7.8%	29	6.5%	13	14.1%	6	4.1%	160	10.2%
61-70 歲	7	6.1%	1	1.7%	42	16.6%	12	2.6%	13	2.9%	8	8.7%	1	0.7%	84	5.4%
70 歲以上	1	0.9%	0	0.0%	5	2.0%	13	2.8%	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	22	1.4%
小計	115	100.0%	59	100.0%	253	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1570	100.0%

整體受訪遊客年齡結構分佈情形由下圖所示：

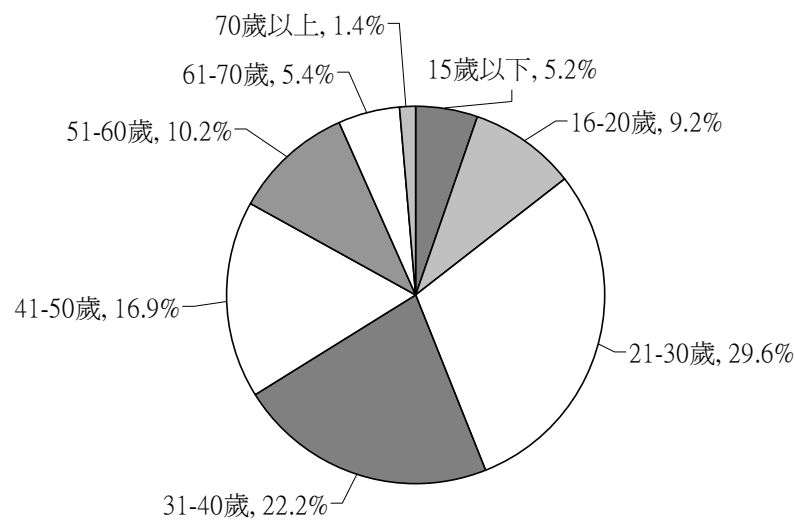


圖 4-2 受訪遊客年齡結構分佈圖

整體而言，受訪遊客中以 21~30 歲之年輕遊客最多 (29.6%)，31~40 歲之年齡結構次之 (22.2%)，而 70 歲以上的遊客最少 (1.4%)。由卡方檢定結果，4 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園遊客之年齡結構具有顯著差異 ($p < 0.05$)。在各月份年齡結構分佈狀況，4 月份、6 月份、7 月份、8 月份與 10 月份以 21~30 歲此年齡層遊客比例最高，4 月份、8 月份與 10 月份第二高的年齡比例則為 31~40 歲此年齡層，6 月份第二高的年齡比例為 51~60 歲此年齡層，7 月份第二高的年齡比例為 41~50 歲此年齡層。5 月份與 9 月份則以 31~40 歲此年齡層遊客比例最高，5 月份第二高的年齡比例為 21~30 歲此年齡層，9 月份則為 16~20 歲此年齡層遊客，由調查結果顯示，4 月至 10 月到太魯閣國家公園旅遊之遊客，各年齡層皆有，但分佈不均勻。

2.3 受訪遊客教育程度

有關受訪遊客教育程度調查統計如下表所示：

表 4-1-4 4 月份至 10 月份受訪遊客教育程度統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
教育程度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中 (及以下)	9	7.8%	3	5.1%	41	16.1%	70	15.2%	57	12.9%	15	16.3%	12	8.1%	207	13.2%
高中(職)	22	19.1%	10	16.9%	55	21.7%	114	24.8%	117	26.4%	15	16.3%	32	21.6%	365	23.2%
大專/大學	70	60.9%	38	64.4%	139	54.7%	227	49.3%	230	51.9%	46	50.0%	91	61.5%	841	53.5%
研究所(及以上)	14	12.2%	8	13.6%	19	7.5%	49	10.7%	39	8.8%	16	17.4%	13	8.8%	158	10.1%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

整體受訪遊客教育程度分佈情形由下圖所示：

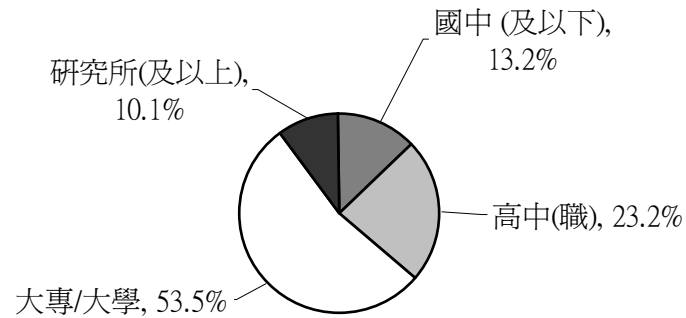


圖 4-3 受訪遊客教育程度分佈圖

由調查結果顯示，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客中，其教育程度分佈明顯集中於大學大專程度，其次則為高中（職）教育程度者，不過在 9 月份的受訪遊客中，其教育程度排名第二的為研究所（及以上）之遊客，經由卡方檢定後顯示具有顯著差異（ $p < 0.05$ ），總體來看，4 月份至 10 月份受訪遊客之教育程度仍以大學大專程度者最多（53.5%），其次為高中（職）教育程度者（23.2%），再其次為國中及以下之教育程度者（13.2%），第四則為研究所以上者（10.1%）。

2.4 遊客職業

有關受訪遊客從事之職業類別資料調查如下表所示：

表 4-1-5 4 月份至 10 月份受訪遊客職業類別調查統計表

職 業	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
學生	16	13.9%	11	18.6%	74	30.1%	137	29.8%	161	36.3%	30	32.6%	31	20.9%	460	29.4%
軍警	4	3.5%	2	3.4%	2	0.8%	9	2.0%	17	3.8%	1	1.1%	4	2.7%	39	2.5%
公教人員	14	12.2%	2	3.4%	29	11.8%	69	15.0%	79	17.8%	13	14.1%	25	16.9%	231	14.8%
農林漁牧	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.4%	4	0.9%	1	1.1%	0	0.0%	7	0.4%
專業技術	5	4.3%	8	13.6%	12	4.9%	64	13.9%	24	5.4%	17	18.5%	20	13.5%	150	9.6%
家管	3	2.6%	5	8.5%	12	4.9%	43	9.3%	26	5.9%	2	2.2%	9	6.1%	100	6.4%
自由業	16	13.9%	6	10.2%	16	6.5%	44	9.6%	30	6.8%	4	4.3%	10	6.8%	126	8.1%
工商貿易 服務業	40	34.8%	20	33.9%	26	10.6%	62	13.5%	71	16.0%	15	16.3%	44	29.7%	278	17.8%
退休	6	5.2%	1	1.7%	64	26.0%	23	5.0%	22	5.0%	7	7.6%	2	1.4%	125	8.0%
其他	11	9.6%	4	6.8%	11	4.5%	7	1.5%	9	2.0%	2	2.2%	3	2.0%	47	3.0%
小計	115	100.0%	59	100.0%	246	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1563	100.0%

整體受訪遊客職業類別分佈情形由下圖所示：

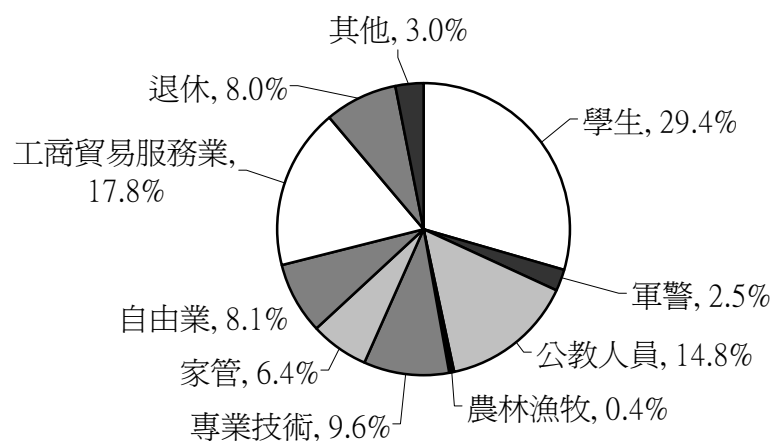


圖 4-4 受訪遊客職業類別分佈圖

由調查結果顯示，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客中之職業類別，經卡方檢定，具有顯著差異 ($p < 0.05$)，4 月份、5 月份與 10 月份以工商貿易服務業與最多，比例佔三分之一強，到 6 月份至 10 月份則以學生排名第一；排名第二者，4 月份、5 月份與 10 月份為學生，6 月份為退休人士，7 月份、8 月份為公教人員，9 月份為專業技術人員。綜合 4 月份至 10 月份受訪遊客中之職業類別，學生族群排名第一 (29.4%)，其次為工商貿易服務業 (17.8%)、與公教人士 (14.8%) 分居第二、第三名，第四名為專業技術人員 (9.6%)，而從事農林漁牧業者最少 (0.4%)。

2.5 遊客月收入

有關受訪遊客每月收入資料調查如下表所示：

表 4-1-6 4 月份至 10 月份受訪遊客每月收入統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
每月收入	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無固定收入	21	18.3%	15	25.4%	107	44.6%	202	43.9%	199	44.9%	22	24.4%	33	23.7%	599	38.7%
2 萬元以下	9	7.8%	4	6.8%	19	7.9%	34	7.4%	21	4.7%	12	13.3%	6	4.3%	105	6.8%
2 萬元-3 萬元	16	13.9%	10	16.9%	25	10.4%	33	7.2%	30	6.8%	11	12.2%	15	10.8%	140	9.1%
3 萬元-4 萬元	28	24.3%	9	15.3%	34	14.2%	68	14.8%	46	10.4%	14	15.6%	38	27.3%	237	15.3%
4 萬元-5 萬元	12	10.4%	7	11.9%	22	9.2%	43	9.3%	64	14.4%	21	23.3%	24	17.3%	193	12.5%
5 萬元-7 萬元	15	13.0%	9	15.3%	20	8.3%	50	10.9%	63	14.2%	10	11.1%	12	8.6%	179	11.6%
7 萬元-10 萬元	9	7.8%	1	1.7%	11	4.6%	19	4.1%	14	3.2%	0	0.0%	6	4.3%	60	3.9%
10 萬元以上	5	4.3%	4	6.8%	2	0.8%	11	2.4%	6	1.4%	0	0.0%	5	3.6%	33	2.1%
小計	115	100.0%	59	100.0%	240	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	90	100.0%	139	100.0%	1546	100.0%

整體受訪遊客每月收入分佈情形由下圖所示：

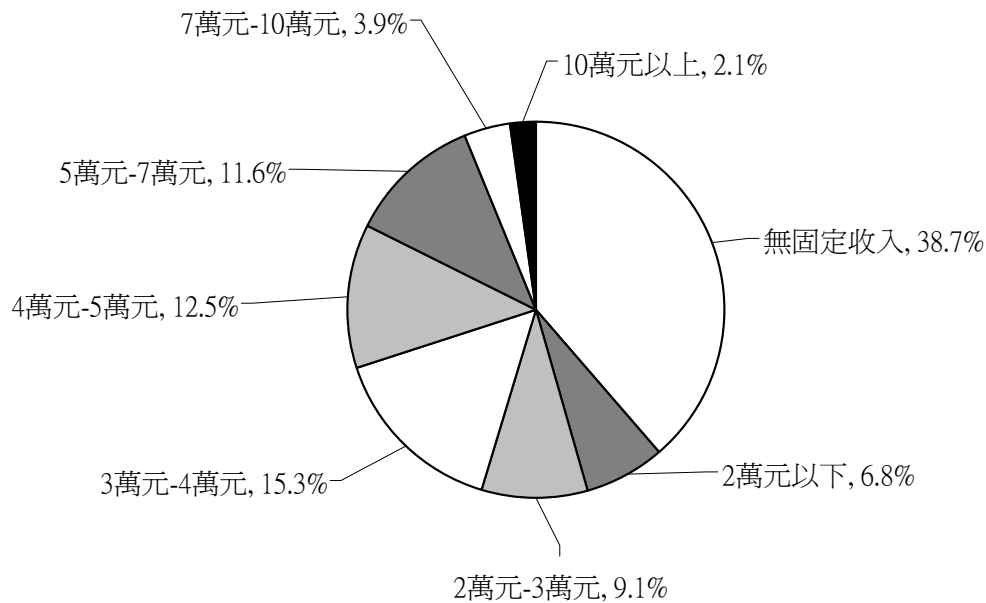


圖 4-5 受訪遊客每月收入分佈圖

綜合 4 月份到 10 月份統計結果，到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其每月收入以無固定收入者居多，佔全體受訪遊客之 38.7%，其次為 3~4 萬元之收入，佔全體受訪遊客之 15.3%，最少的為 10 萬元以上收入者，僅佔全體受訪遊客之 2.1%。

由調查結果顯示，5 月份至 9 月份遊客之月收入以無固定收入者為最多，4 月份與 10 月份則以每月收入 3~4 萬元之收入者為最多，排名第二的，在 4 月份與 10 月份為無固定收入者，5 月份為月收入 2~3 萬元之遊客，6 月份與 7 月份為月收入 3~4 萬元之遊客，8 月份與 9 月份則為月收入 4~5 萬元之遊客。經由卡方檢定，4 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園遊客之每月收入於各月份具有顯著差異 ($p < 0.05$)。

2.6 遊客居住地

有關受訪遊客居住地資料調查如下表所示：

表 4-1-7 4 月份至 10 月份受訪遊客居住地統計表

居 住 地	4 月 份		5 月 份		6 月 份		7 月 份		8 月 份		9 月 份		10 月 份		總 計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
花蓮縣、市	24	20.9%	12	20.3%	16	6.4%	56	12.2%	82	18.5%	16	17.4%	14	9.5%	220	14.0%
北部地區	63	54.8%	37	62.7%	141	56.2%	190	41.3%	167	37.7%	53	57.6%	81	54.7%	732	46.7%
中部地區	12	10.4%	4	6.8%	51	20.3%	73	15.9%	106	23.9%	19	20.7%	39	26.4%	304	19.4%
東部地區 (宜蘭、台東)	1	0.9%	0	0.0%	8	3.2%	11	2.4%	12	2.7%	3	3.3%	3	2.0%	38	2.4%
南部地區	11	9.6%	5	8.5%	34	13.5%	100	21.7%	60	13.5%	1	1.1%	10	6.8%	221	14.1%
外島	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	1.7%	10	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	18	1.1%
其他	4	3.5%	1	1.7%	1	0.4%	22	4.8%	6	1.4%	0	0.0%	1	0.7%	35	2.2%
小計	115	100.0%	59	100.0%	251	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1568	100.0%

整體受訪遊客居住地分佈情形由下圖所示：

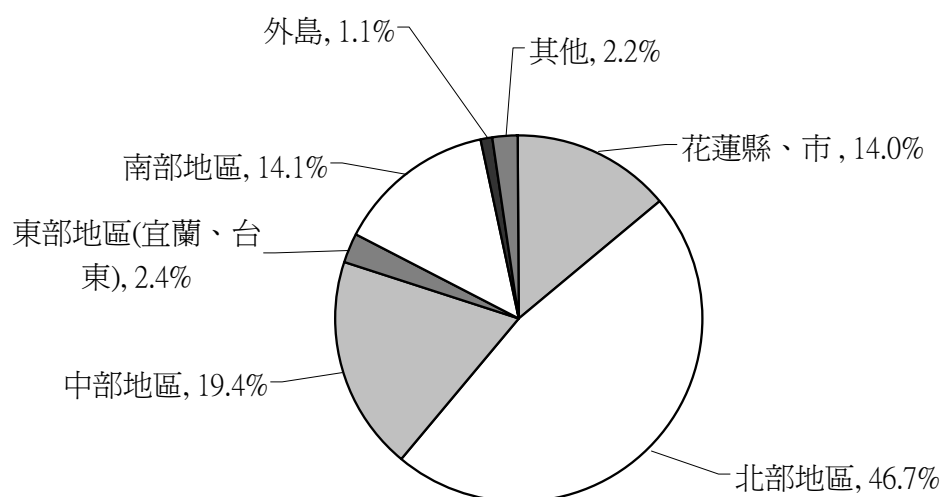


圖 4-6 受訪遊客居住地分佈圖

綜合 4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，以北部地區最多（46.7%），其次為中部地區（19.1%），再其次為中部地區（14.1%），而外島居民到太魯閣國家公園旅遊之遊客最少（1.1%）。

由調查結果顯示，4 月份至 10 月份太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其居住地主要是以北部地區為最多，排名第二的，在 6 月份、8 月份、9 月份與 10 月份皆為中部地區的遊客，4 月份與 5 月份居住於花蓮地區的民眾佔全體受訪遊客之第二名，而 7 月份時，則以南部地區之遊客排名第二；排名第三的，4 月份與 7 月份為居住於中部地區之遊客，5 月份、6 月份為居住於南部地區之遊客，8 月份、9 月份與 10 月份則為居住於花蓮地區的民眾，經由統計中卡方檢定結果，4 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客其居住地於各月份具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

3. 旅遊特性

3.1 遊客參觀次數

有關受訪遊客參觀次數調查如下表所示：

表 4-1-8 4 月份至 10 月份受訪遊客參觀次數統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
參觀次數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
第 1 次	41	35.7%	25	42.4%	77	30.3%	158	34.3%	139	31.4%	14	15.2%	43	29.1%	497	31.6%
第 2 次	25	21.7%	12	20.3%	83	32.7%	143	31.1%	107	24.2%	31	33.7%	29	19.6%	430	27.4%
第 3 次	10	8.7%	7	11.9%	53	20.9%	74	16.1%	103	23.3%	27	29.3%	36	24.3%	310	19.7%
第 4 次	39	33.9%	15	25.4%	41	16.1%	85	18.5%	94	21.2%	20	21.7%	40	27.0%	334	21.3%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

整體受訪遊客參觀次數分佈情形由下圖所示：

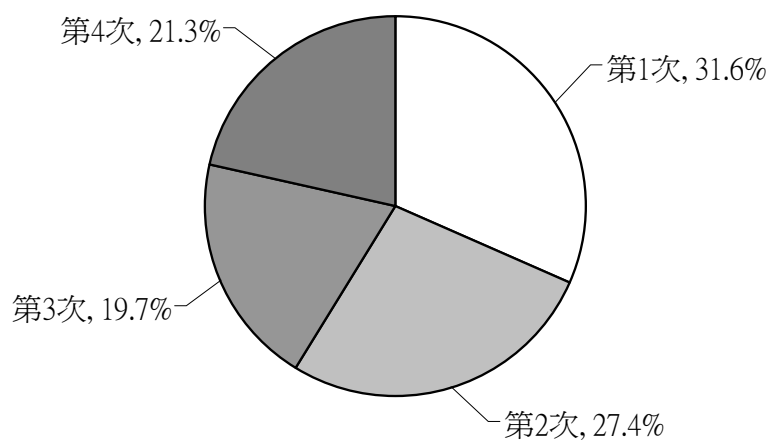


圖 4-7 受訪遊客參觀次數分佈圖

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以第一次到訪者最多（31.6%），其次為第二次到訪者（27.4%），再其次為四次以上之重遊之旅客（21.3%）。

由統計結果顯示，除 9 月份外，其餘月份受訪遊客到太魯閣國家公園旅遊，近三年內到訪次數以第一次到訪者最多，9 月份為第二次到訪者最多；排名第二者，4 月份、5 月份與 10 月份四次以上重遊的遊客，6 月份、7 月份與 8 月份則為第二次到訪的遊客，9 月份為第三次到訪的遊客；經由卡方檢定結果，各月份到訪遊客參觀次數具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

3.2 旅遊夥伴類型

有關受訪遊客旅遊夥伴類型調查如下表所示：

表 4-1-9 4 月份至 10 月份受訪遊客旅遊夥伴類型統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
夥伴類型	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無人陪同	1	0.9%	3	5.1%	0	0.0%	39	8.5%	6	1.4%	10	10.9%	1	0.7%	60	3.8%
家人	39	33.9%	32	54.2%	81	31.9%	214	46.5%	216	48.8%	24	26.1%	59	39.9%	665	42.3%
朋友	49	42.6%	17	28.8%	99	39.0%	149	32.4%	143	32.3%	30	32.6%	59	39.9%	546	34.8%
同學	8	7.0%	1	1.7%	6	2.4%	14	3.0%	19	4.3%	18	19.6%	5	3.4%	71	4.5%
同事	7	6.1%	2	3.4%	22	8.7%	14	3.0%	35	7.9%	1	1.1%	7	4.7%	88	5.6%
旅行社團體	8	7.0%	1	1.7%	37	14.6%	17	3.7%	19	4.3%	9	9.8%	16	10.8%	107	6.8%
特殊團體 (請註明)	3	2.6%	2	3.4%	5	2.0%	9	2.0%	2	0.5%	0	0.0%	1	0.7%	22	1.4%
其他 (請註明)	0	0.0%	1	1.7%	4	1.6%	4	0.9%	3	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	12	0.8%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

整體受訪遊客旅遊夥伴類型分佈情形由下圖所示：

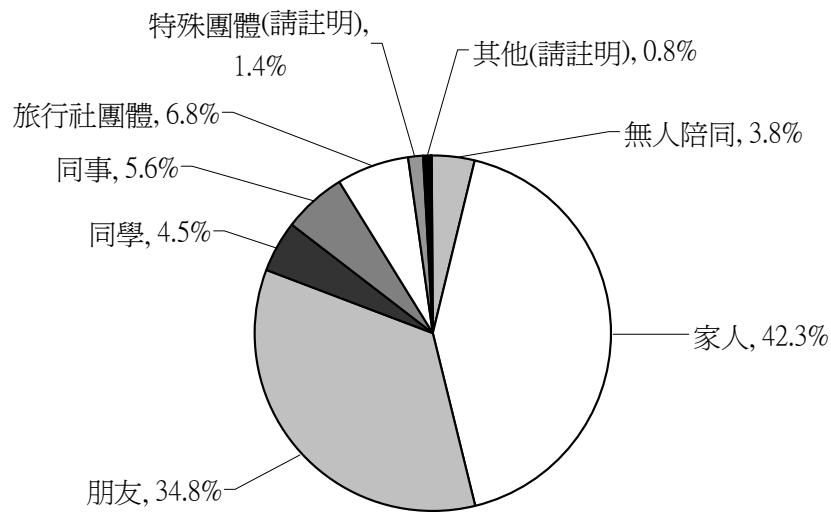


圖 4-8 受訪遊客旅遊夥伴類型分佈圖

綜合 4 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，旅遊之夥伴類型以家人最多，佔所有類型之 42.3%，其次為朋友，佔全體之 34.8%，再其次為旅行社團體（6.8%）。

由統計結果顯示，4 月份至 10 月份受訪遊客到太魯閣國家公園旅遊，其同行之夥伴類型主要皆以朋友及家人為主，其中，4 月份、6 月份與 9 月份旅遊之夥伴類型以朋友為最多，5 月份、7 月份與 8 月份則以家人陪同旅行者最多，10 月份旅遊之夥伴類型家人與朋友並列第一；第二多之旅遊同伴類型，4 月份、6 月份與 9 月份為家人，5 月份、7 月份與 8 月份則為朋友，10 月份為旅行社團體；第三多之旅遊同伴類型則各月份分佈不一，在 4 月份為同學與旅行社團體，5 月份、7 月份則以無人陪同者佔第三名，6 月份則為旅行社團體佔第三名，8 月份與 10 月份為同事，9 月份為同學。經卡方檢定後，各月份到訪遊客其旅遊夥伴類型之分佈情況具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

3.3 旅遊同行人數

有關受訪遊客旅遊同行人數調查如下表所示：

表 4-1-10 4 月份至 10 月份受訪遊客旅遊同行人數統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
人數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 人	1	0.9%	3	5.1%	5	2.0%	1	0.2%	10	2.3%	0	0.0%	1	0.7%	21	1.3%
2-5 人	64	55.7%	43	72.9%	91	35.8%	199	43.3%	266	60.0%	54	58.7%	87	58.8%	804	51.2%
6-10 人	18	15.7%	9	15.3%	52	20.5%	93	20.2%	95	21.4%	27	29.3%	31	20.9%	325	20.7%
11-20 人	11	9.6%	1	1.7%	25	9.8%	69	15.0%	28	6.3%	2	2.2%	4	2.7%	140	8.9%
21-30 人	4	3.5%	0	0.0%	41	16.1%	66	14.3%	20	4.5%	6	6.5%	8	5.4%	145	9.2%
31-40 人	13	11.3%	2	3.4%	29	11.4%	6	1.3%	2	0.5%	3	3.3%	10	6.8%	65	4.1%
41-50 人	3	2.6%	1	1.7%	11	4.3%	17	3.7%	16	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	48	3.1%
51 人以上	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	9	2.0%	6	1.4%	0	0.0%	7	4.7%	23	1.5%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

整體受訪遊客旅遊同行人數分佈情形由下圖所示：

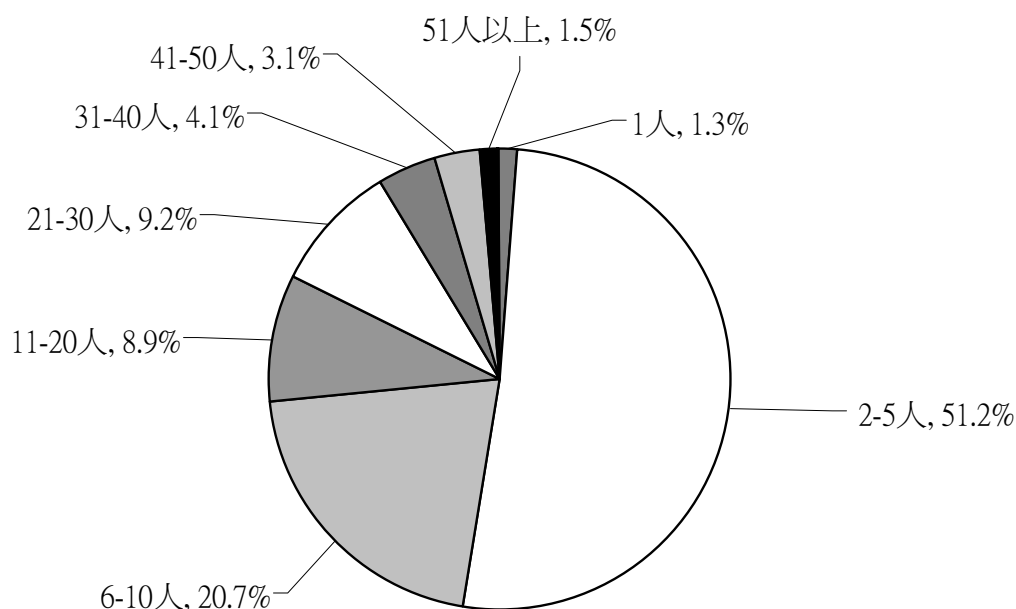


圖 4-9 受訪遊客旅遊同行人數分佈圖

綜合而言，4 月份至 10 月份受訪遊客到太魯閣國家公園旅遊，其同行人數前三名分別為 2-5 人(51.2%)、6-10 人(20.7%)與 21-30 人(9.2%)。

由統計結果可知，4 月份至 10 月份受訪遊客到太魯閣國家公園旅遊，其同行人數（包含自己）主要是以 2-5 人最多，其次為 6-10 人之小型團體，4 月份與 10 月份第三多者為 31-40 人的大型團體，5 月份以 1 人前往之遊客佔第三名，6 月份與 9 月份以 21-30 人的中型旅遊團體佔第三名，7 月份與 8 月份則以 11-20 人的小型團體排名第三，經卡方檢定後，各月份旅遊人數的分佈情況具有顯著差異（ $p < 0.05$ ），

3.4 旅遊交通工具

有關受訪遊客旅遊交通工具調查如下表所示：

表 4-1-11 4 月份至 10 月份受訪遊客旅遊交通工具統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
交通工具	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
步行	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	4	0.9%	0	0.0%	2	1.4%	7	0.4%
腳踏車	4	3.4%	2	3.2%	6	2.4%	12	2.6%	18	4.1%	5	5.4%	3	2.0%	50	3.2%
機車	12	10.3%	10	16.1%	33	13.0%	73	15.9%	78	17.6%	47	51.1%	19	12.8%	272	17.3%
汽車	74	63.8%	43	69.4%	124	48.8%	274	59.6%	277	62.5%	31	33.7%	96	64.9%	919	58.3%
遊覽車	23	19.8%	4	6.5%	86	33.9%	95	20.7%	64	14.4%	9	9.8%	27	18.2%	308	19.6%
公車	1	0.9%	3	4.8%	5	2.0%	3	0.7%	1	0.2%	0	0.0%	1	0.7%	14	0.9%
其他	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.4%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.3%
小計	116	100.0%	62	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1575	100.0%

整體受訪遊客旅遊交通工具分佈情形由下圖所示：

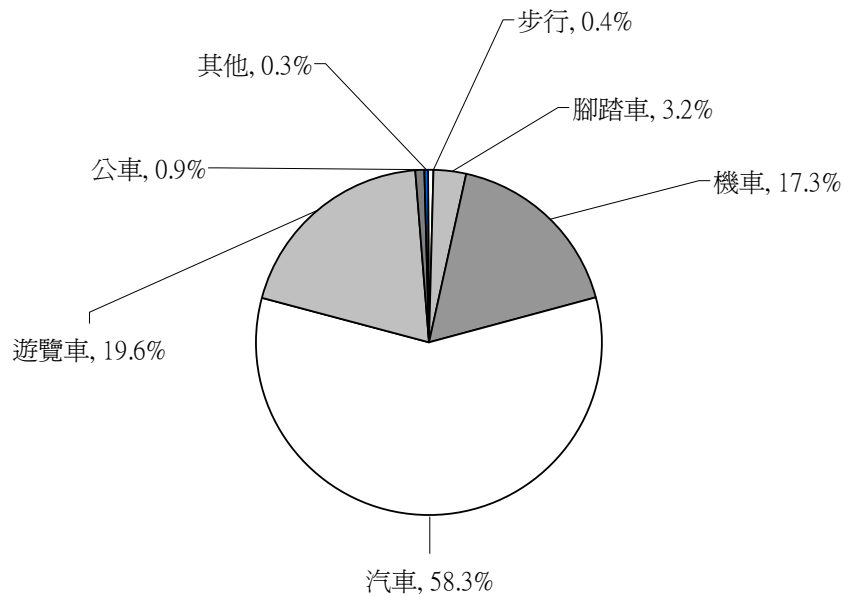


圖 4-10 受訪遊客旅遊交通工具分佈圖

綜合而言，遊客前往太魯閣國家公園的主要交通工具為汽車（58.3%）與遊覽車（19.6%），第三名為機車（17.3%）。

由 4 月份至 10 月份的統計結果可知，受訪遊客前往太魯閣國家公園的主要交通工具以汽車佔大多數，除 9 月份外，其餘月份皆位居第一名，但是第二名常使用之交通工具則於各月份呈現差異情形，其中 4 月份、6 月份、7 月份與 10 月份第二名之交通工具為遊覽車，5 月份與 8 月份第二名經常使用之交通工具為機車，9 月份為汽車：經卡方檢定後，受訪遊客各月份使用交通工具情形具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

3.5 旅遊主要活動

有關受訪遊客旅遊主要活動調查如下表所示：

表 4-1-12 4 月份至 10 月份受訪遊客旅遊主要活動統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
主要活動	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
登山健行	35	18.1%	9	9.7%	148	26.8%	94	13.3%	149	18.2%	39	24.8%	45	17.5%	519	18.7%
體驗自然美景	104	53.9%	53	57.0%	229	41.4%	375	52.9%	385	47.1%	74	47.1%	132	51.4%	1352	48.7%
文化體驗	19	9.8%	5	5.4%	97	17.5%	74	10.4%	119	14.6%	21	13.4%	21	8.2%	356	12.8%
郊遊用餐	9	4.7%	8	8.6%	35	6.3%	76	10.7%	64	7.8%	6	3.8%	40	15.6%	238	8.6%
教學活動	3	1.6%	2	2.2%	6	1.1%	29	4.1%	16	2.0%	0	0.0%	1	0.4%	57	2.1%
野外觀察	20	10.4%	10	10.8%	35	6.3%	52	7.3%	70	8.6%	17	10.8%	15	5.8%	219	7.9%
露營	1	0.5%	1	1.1%	3	0.5%	4	0.6%	8	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	0.6%
其他	2	1.0%	5	5.4%	0	0.0%	5	0.7%	6	0.7%	0	0.0%	3	1.2%	21	0.8%
小計	193	100.0%	93	100.0%	553	100.0%	709	100.0%	817	100.0%	157	100.0%	257	100.0%	2779	100.0%

整體受訪遊客旅遊主要活動分佈情形由下圖所示：

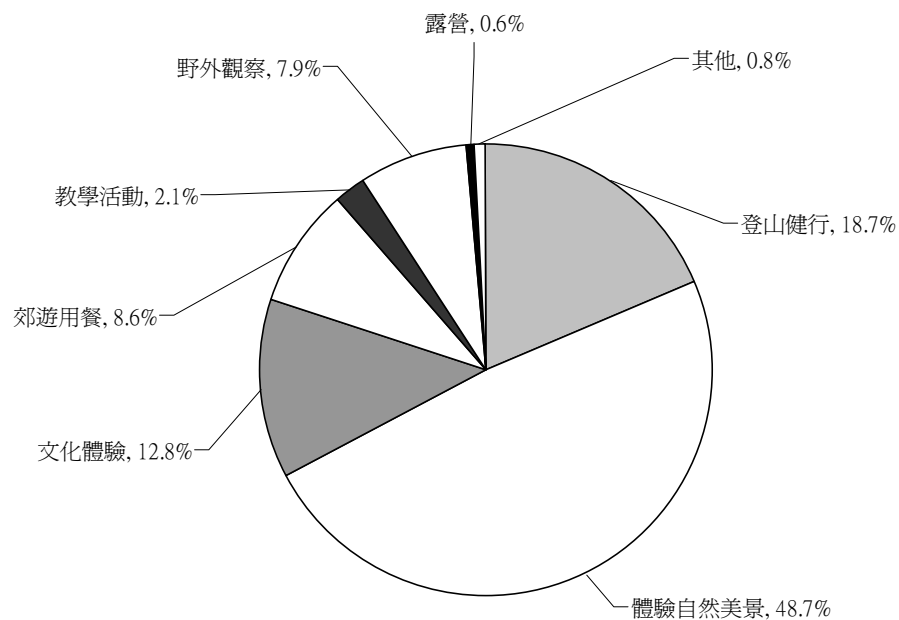


圖 4-11 受訪遊客旅遊主要活動分佈圖

綜合4月份至10月份遊客主要的旅遊活動前三名分別為體驗自然美景（48.7%）、登山健行（18.7%）與進行文化體驗（12.8%）。

由各月份統計結果顯示，4月份至10月份受訪遊客到太魯閣國家公園旅遊，排名第一的活動為體驗自然美景，其次則為登山健行，為一例外的是5月份，5月份第二名為進行野外觀察；排名第三的，6月份、8月份與9月份為文化體驗，7月份與10月份為郊遊用餐，4月份為進行野外觀察，5月份為登山健行；經卡方檢定後，受訪遊客各月份主要活動具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

3.6 旅遊之遊覽景點

有關受訪遊客旅遊之遊覽景點調查如下表所示：

表 4-1-13 4 月份至 10 月份受訪遊客旅遊之遊覽景點統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
遊覽景點	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
蘇花及清水斷崖	42	9.7%	21	9.0%	55	6.2%	97	6.7%	76	4.3%	3	1.0%	31	6.0%	325	5.8%
太魯閣台地步道及遊客中心	71	16.4%	59	25.3%	145	16.4%	266	18.5%	342	19.4%	86	27.9%	103	19.9%	1072	19.2%
砂卡礑步道	47	10.8%	20	8.6%	143	16.2%	193	13.4%	150	8.5%	6	1.9%	13	2.5%	572	10.3%
長春祠步道	53	12.2%	22	9.4%	79	8.9%	167	11.6%	238	13.5%	44	14.3%	83	16.1%	686	12.3%
布洛灣遊憩區	66	15.2%	20	8.6%	117	13.2%	195	13.6%	225	12.8%	44	14.3%	63	12.2%	730	13.1%
燕子口步道	51	11.8%	21	9.0%	87	9.8%	131	9.1%	185	10.5%	58	18.8%	66	12.8%	599	10.7%
九曲洞步道	49	11.3%	21	9.0%	77	8.7%	154	10.7%	197	11.2%	36	11.7%	71	13.7%	605	10.8%
綠水-天祥遊憩區(含步道)	29	6.7%	18	7.7%	92	10.4%	134	9.3%	249	14.1%	27	8.8%	58	11.2%	607	10.9%
白楊步道	18	4.1%	12	5.2%	69	7.8%	71	4.9%	65	3.7%	4	1.3%	15	2.9%	254	4.6%
蓮花池步道	1	0.2%	4	1.7%	4	0.5%	6	0.4%	10	0.6%	0	0.0%	1	0.2%	26	0.5%
梅園竹村步道	2	0.5%	6	2.6%	8	0.9%	8	0.6%	9	0.5%	0	0.0%	3	0.6%	36	0.6%
合歡山遊憩區	4	0.9%	9	3.9%	5	0.6%	15	1.0%	16	0.9%	0	0.0%	3	0.6%	52	0.9%
其他	1	0.2%	0	0.0%	4	0.5%	1	0.1%	2	0.1%	0	0.0%	7	1.4%	15	0.3%
小計	434	100.0%	233	100.0%	885	100.0%	1438	100.0%	1764	100.0%	308	100.0%	517	100.0%	5579	100.0%

整體受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈情形由下圖所示：

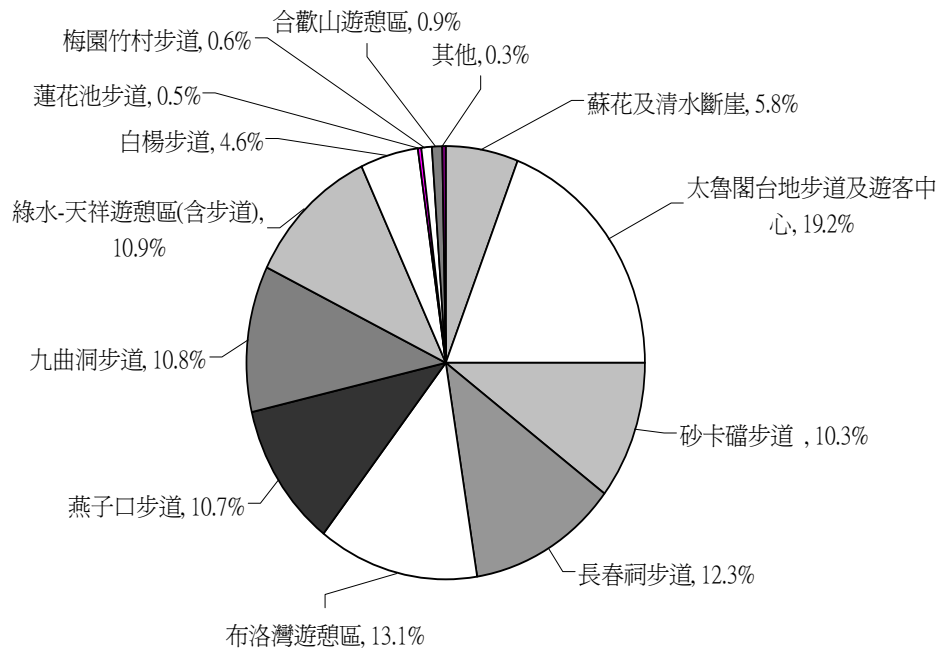


圖 4-12 受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈圖

綜合4月份至10月份遊客主要遊覽之景點前五名分別為太魯閣台地步道及遊客中心(19.2%)、布洛灣遊憩區(13.1%)、長春祠步道(12.3%)、綠水-天祥遊憩區(10.9%)與九曲洞步道(10.8%)。

由上列統計資料顯示，4月份至10月份受訪遊客最多遊覽的景點為太魯閣台地步道及遊客中心，第二名則各有差異，4月份與7月份為布洛灣遊憩區，5月份與10月份為長春祠步道，6月份為砂卡礑步道，8月份為綠水-天祥遊憩區，9月份則為燕子口步道，經卡方檢定後，受訪遊客於4月份至10月份主要遊覽之景點具有顯著差異($p < 0.05$)。

3.7 旅遊停留時間

有關受訪遊客旅遊停留時間調查如下表所示：

表 4-1-14 4 月份至 10 月份受訪遊客旅遊停留時間統計表

停留時間	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 小時 (及以下)	8	7.0%	5	8.5%	7	2.8%	14	3.0%	12	2.7%	0	0.0%	5	3.4%	51	3.2%
1-2 小時	20	17.4%	13	22.0%	25	9.8%	37	8.0%	41	9.3%	6	6.5%	9	6.1%	151	9.6%
2-3 小時	21	18.3%	14	23.7%	40	15.7%	108	23.5%	52	11.7%	13	14.1%	44	29.7%	292	18.6%
3-4 小時	20	17.4%	11	18.6%	49	19.3%	92	20.0%	97	21.9%	36	39.1%	60	40.5%	365	23.2%
4-6 小時	23	20.0%	6	10.2%	23	9.1%	56	12.2%	85	19.2%	30	32.6%	19	12.8%	242	15.4%
6-8 小時	13	11.3%	2	3.4%	29	11.4%	38	8.3%	66	14.9%	7	7.6%	3	2.0%	158	10.1%
8 小時以上	10	8.7%	8	13.6%	81	31.9%	115	25.0%	90	20.3%	0	0.0%	8	5.4%	312	19.9%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

整體受訪遊客旅遊停留時間分佈情形由下圖所示：

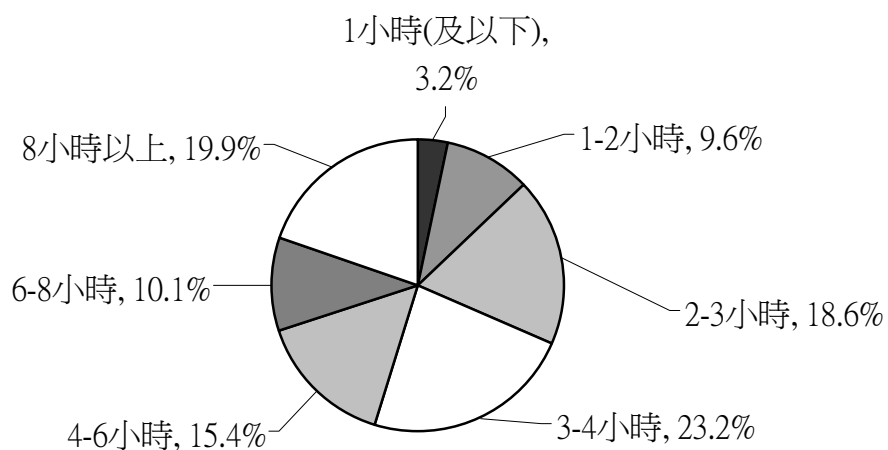


圖 4-13 受訪遊客旅遊之停留時間分佈圖

綜合 4 月份至 10 月份遊客於園區之停留時間主要為 3-4 小時 (23.2%)、8 小時以上 (19.9%)、2-3 小時 (18.6%)。

在太魯閣國家公園旅遊的受訪遊客，經卡方檢定，4 月份至 10 月份遊客於園區之停留時間呈現顯著差異 ($p < 0.05$)，8 月份、9 月份與 10 月份遊客停留時間以 3-4 小時最多，6 月份與 7 月份遊客停留時間則以 8 小時以上者最多，4 月份停留時間以 4-6 小時最多，5 月份則以短暫停留居多，停留時間以 2-3 小時及 1-2 小時為最多；排名第二的，在 4 月份、7 月份與 10 月份為停留 2-3 小時者，5 月份為停留 1-2 小時者，6 月份為停留 3-4 小時者，8 月份為停留時間 8 小時以上者，9 月份為停留 4-6 小時者。

4. 滿意度分析

本研究中討論之滿意度是針對有使用過設施與服務的受訪遊客進行分析，未使用的部分則不納入滿意度評量中，各分類之滿意度說明如下：

4.1 遊憩設施滿意度

遊憩設施主要指設置於園區內之所有休憩桌椅、休憩涼亭、觀景平台與露營地等設施，本次調查針對遊憩設施滿意度之部分，主要分為遊憩設施數量與遊憩設施品質兩方面討論，各項統計資料分述如下：

4.1.1 遊憩設施數量

有關受訪遊客遊憩設施數量滿意度調查如下表所示：

表 4-1-15 4 月份至 10 月份受訪遊客對遊憩設施數量滿意度統計表

遊憩設施 數量	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	23	24.2%	7	14.9%	30	12.3%	67	14.7%	73	17.1%	26	30.6%	27	20.0%	253	17.0%
滿意	56	58.9%	25	53.2%	156	64.2%	238	52.3%	208	48.6%	49	57.6%	88	65.2%	820	55.1%
普通	15	15.8%	14	29.8%	56	23.0%	142	31.2%	139	32.5%	10	11.8%	20	14.8%	396	26.6%
不滿意	1	1.1%	1	2.1%	1	0.4%	4	0.9%	6	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	13	0.9%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.9%	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.4%
小計	95	100.0%	47	100.0%	243	100.0%	455	100.0%	428	100.0%	85	100.0%	135	100.0%	1488	100.0%

有關整體遊客遊憩設施數量滿意度情形如下圖所示：

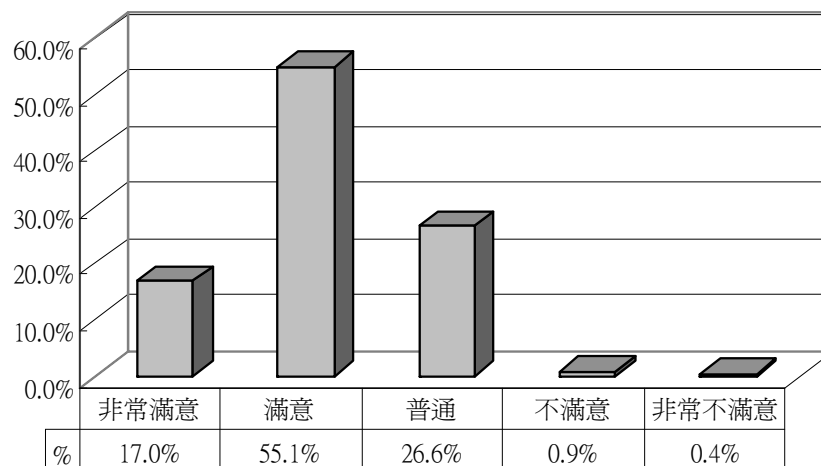


圖 4-14 遊憩設施數量滿意度

由統計中單因子變異數分析結果發現，4 月份至 10 月份遊客對於遊憩設施數量滿意程度呈現顯著差異（F 值大於臨界值 $(\alpha=0.05)$ ，p 值 <0.05 ），綜合而言，4 月份至 10 月份七成二之遊客對於太魯閣國家公園遊憩設施數量抱持肯定態度（表示非常滿意與滿意），表示滿意者佔全體受訪遊客之 55.1%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 17.0%，認為遊憩設施數量普通的遊客比例為 26.6%，極少比例是不滿意（0.9%）與非常不滿意（0.4%）。在遊憩設施數量的選項上，各月份的總體使用率為 93.0%。

4 月份、9 月份與 10 月份遊客填答滿意與非常滿意的比例皆高，合併非常滿意與滿意兩項，抱持肯定態度之遊客比例高達八成以上，而 5 月份、7 月份與 8 月份則下降至 68.1%、67%與 65.7%，認為普通的比例明顯提高，佔三成左右，不過認為不滿意與非常不滿意之比例普遍很低，填答不滿意與非常不滿意的比例普遍不到一個百分比。結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，此三個月份遊客從事露營與野外觀察的活動較其他月份高，這些遊客來自於學生族群、專業技術人員與公教人員，受訪景點分散於砂卡礑步道、布洛灣步道、與綠水天祥遊憩區等地，對於遊憩設施數量認為普通的比例較其他月份高，但認為不滿意與非常不滿意之比例普遍很低。

4.1.2 遊憩設施品質

有關受訪遊客遊憩設施品質滿意度調查如下表所示：

表 4-1-16 4 月份至 10 月份受訪遊客對遊憩設施品質滿意度統計表

遊憩設施 品質	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	22	22.9%	9	18.0%	35	14.2%	63	13.8%	72	16.7%	30	33.3%	34	25.2%	265	17.6%
滿意	58	60.4%	24	48.0%	157	63.6%	247	54.2%	210	48.8%	39	43.3%	82	60.7%	817	54.3%
普通	14	14.6%	17	34.0%	54	21.9%	139	30.5%	140	32.6%	21	23.3%	18	13.3%	403	26.8%
不滿意	2	2.1%	0	0.0%	1	0.4%	5	1.1%	6	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	14	0.9%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.4%	2	0.5%	0	0.0%	1	0.7%	5	0.3%
小計	96	100.0%	50	100.0%	247	100.0%	456	100.0%	430	100.0%	90	100.0%	135	100.0%	1504	100.0%

有關整體遊客遊憩設施品質滿意度情形如下圖所示：

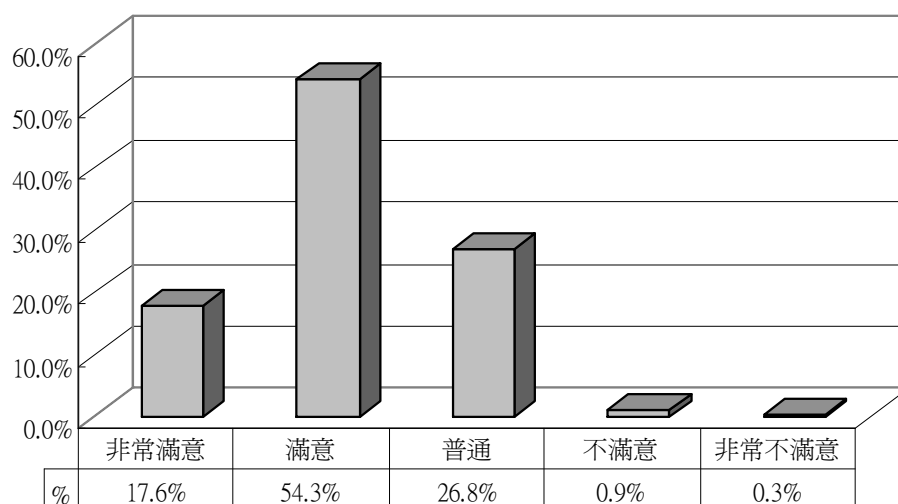


圖 4-15 遊憩設施品質滿意度

有關遊憩設施品質調查結果與遊憩設施數量接近，由統計中單因子變異數分析結果顯示，4 月份至 10 月份遊客對於遊憩設施品質滿意程度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ），綜合而言，4 月份至 10 月份接近七成二之遊客對於太魯閣國家公園遊憩設施品質抱持肯定態度，表示滿意者佔全體受訪遊客之 54.3%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 17.6%，認為遊憩設施品質普通的遊客比例為 26.8%，極少比例是不滿意（0.9%）與非常不滿意（0.3%）。在遊憩設施品質的選項上，各月份的總體使用率為 94.0%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例皆高，合併非常滿意與滿意兩項，4 月份與 10 月份抱持肯定態度之遊客高達 83.3%與 85.9%，而 5 月份、7 月份與 8 月份則下降至 66%、68%與 65.5%，認為普通的比例明顯提高，佔三成左右，不過認為不滿意與非常不滿意之比例普遍很低，填答不滿意與非常不滿意的比例普遍不到一個百分比。結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，此三個月份遊客從事露營與野外觀察的活動較其他月份高，這些遊客來自於學生族群、專業技術人員與公教人員，受訪景點分散於砂卡礑步道、布洛灣步道、與綠水天祥遊憩區等地，對於遊憩設施數量認為普通的比例較其他月份高，但認為不滿意與非常不滿意之比例普遍很低。

4.2 公共設施滿意度

公共設施的部分主要針對公廁數量、公廁清潔衛生、停車場數量、餐飲清潔衛生、餐飲服務態度、簡報室設備、雙語及無障礙設施七個方面進行滿意度調查，各分項統計資料分述如下：

4.2.1 公廁數量

有關受訪遊客對公廁數量滿意度調查如下表所示：

表 4-1-17 4 月份至 10 月份受訪遊客對公廁數量滿意度統計表

公廁數量	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	19	18.1%	10	18.2%	46	18.7%	69	15.1%	75	17.3%	15	16.3%	21	14.3%	255	16.6%
滿意	55	52.4%	27	49.1%	131	53.3%	207	45.2%	197	45.4%	54	58.7%	73	49.7%	744	48.4%
普通	26	24.8%	13	23.6%	59	24.0%	155	33.8%	116	26.7%	23	25.0%	41	27.9%	433	28.2%
不滿意	5	4.8%	4	7.3%	8	3.3%	26	5.7%	43	9.9%	0	0.0%	10	6.8%	96	6.2%
非常不滿意	0	0.0%	1	1.8%	2	0.8%	1	0.2%	3	0.7%	0	0.0%	2	1.4%	9	0.6%
小計	105	100.0%	55	100.0%	246	100.0%	458	100.0%	434	100.0%	92	100.0%	147	100.0%	1537	100.0%

有關整體遊客對公廁數量滿意度情形如下圖所示：

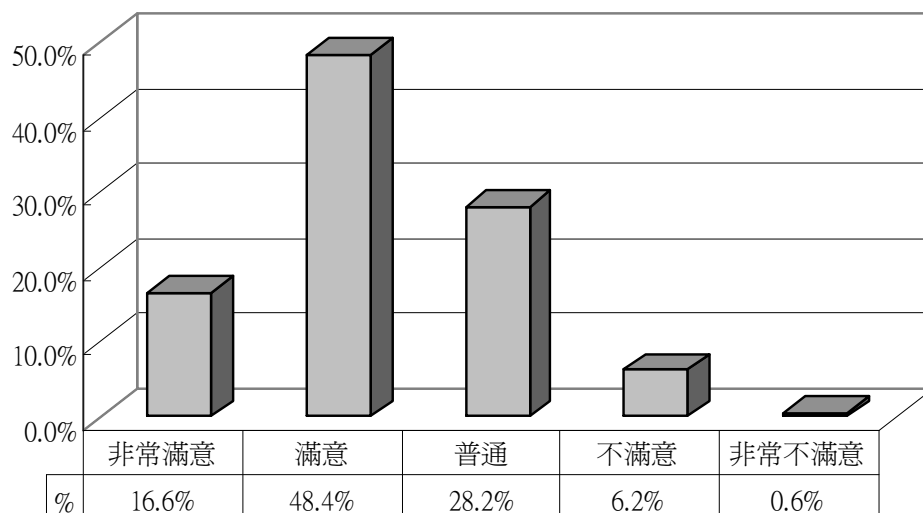


圖 4-16 公廁數量滿意度

經統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於公廁數量之滿意程度具有顯著差異（F 值大於臨界值（ $\alpha=0.05$ ），p 值 <0.05 ），總體而言，4 月份至 10 月份六成五之遊客對於太魯閣國家公園公廁數量抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 48.4%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 16.6%，認為公廁數量普通的遊客比例為 28.2%，少數認為不滿意（6.2%），非常不滿意的比例亦不高（0.6%）。在公廁數量的選項上，各月份的總體使用率為 96.1%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份、6 月份與 9 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有超過七成，而 5 月份、7 月份、8 月份與 10 月份則下降至 67.3%、60.3%、62.7%與 64%，這四個月份的不滿意比例相較於其他月份也來的高。結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，此四個月份填答不滿意的遊客以公教人員與工商貿易服務業居多，受訪景點以布洛灣遊憩區與綠水天祥遊憩區為多，遊客居住地以北部地區和花蓮本地遊客居多，這些遊客近年來到太魯閣國家公園達三次以上。

4.2.2 公廁清潔衛生

有關受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度調查如下表所示：

表 4-1-18 4 月份至 10 月份受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度統計表

公廁清潔 衛生	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	21	19.8%	11	20.0%	36	14.6%	69	15.0%	88	20.3%	29	31.5%	33	22.4%	287	18.6%
滿意	68	64.2%	29	52.7%	148	59.9%	201	43.8%	201	46.3%	31	33.7%	77	52.4%	755	49.0%
普通	13	12.3%	10	18.2%	61	24.7%	160	34.9%	106	24.4%	24	26.1%	31	21.1%	405	26.3%
不滿意	3	2.8%	4	7.3%	2	0.8%	25	5.4%	36	8.3%	8	8.7%	4	2.7%	82	5.3%
非常不滿意	1	0.9%	1	1.8%	0	0.0%	4	0.9%	3	0.7%	0	0.0%	2	1.4%	11	0.7%
小計	106	100.0%	55	100.0%	247	100.0%	459	100.0%	434	100.0%	92	100.0%	147	100.0%	1540	100.0%

有關整體遊客對公廁清潔衛生滿意度情形如下圖所示：

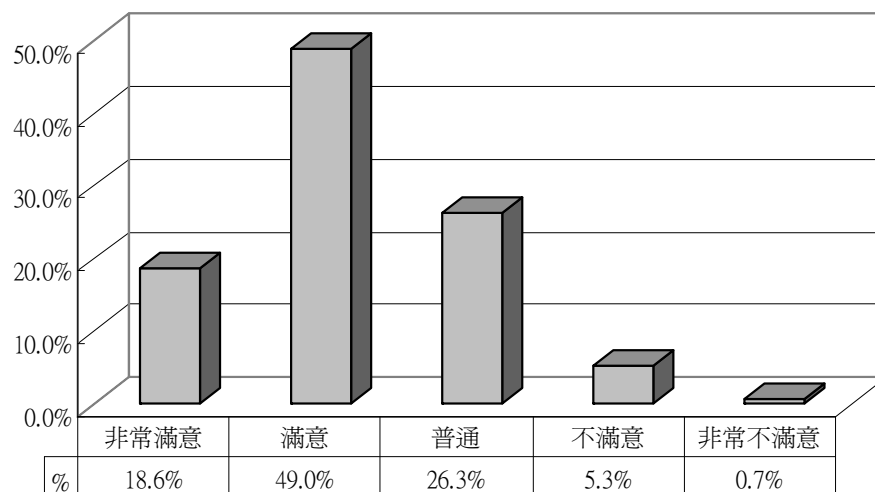


圖 4-17 公廁清潔衛生滿意度

總體而言，4 月份至 10 月份六成七以上之遊客對於太魯閣國家公園公廁清潔衛生抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 49.0%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 18.6%，認為公廁清潔衛生普通的遊客比例為 26.3%，少數認為不滿意（5.3%），非常不滿意的比例亦不高（0.7%）。經由單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客其對公廁清潔衛生之滿意度平均值具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。在公廁清潔衛生的選項上，各月份的總體使用率為 96.3%。

由統計結果顯示，在各月份的滿意度情形方面，4 月份、5 月份、6 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有超過七成，4 月份遊客對公廁清潔衛生滿意度高度集中於滿意上，合併滿意與非常滿意的比例高達 84%；而 7 月份、8 月份與 9 月份則不滿七成，尤其 7 月份，合併滿意與非常滿意的比例下降至 58.8%，其中較多比例落在普通的選項上。結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，這些月份填答不滿意的遊客以專業技術人員與工商貿易服務業者居多，受訪景點以太魯閣台地與遊客中心以及布洛灣遊憩區為多，遊客居住地以北部地區和中部地區遊客居多，這些遊客近年來到太魯閣國家公園以二次與四次以上重遊者居多。

4.2.3 停車場數量

有關受訪遊客對停車場數量滿意度調查如下表所示：

表 4-1-19 4 月份至 10 月份受訪遊客對停車場數量滿意度調查統計表

停車場 數量	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	18	16.8%	12	21.1%	31	12.5%	62	13.5%	56	12.9%	10	10.9%	14	9.5%	203	13.1%
滿意	63	58.9%	25	43.9%	152	61.3%	175	38.1%	182	41.8%	63	68.5%	64	43.2%	724	46.8%
普通	20	18.7%	18	31.6%	62	25.0%	155	33.8%	141	32.4%	19	20.7%	58	39.2%	473	30.6%
不滿意	5	4.7%	2	3.5%	3	1.2%	63	13.7%	55	12.6%	0	0.0%	10	6.8%	138	8.9%
非常不滿意	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.9%	1	0.2%	0	0.0%	2	1.4%	8	0.5%
小計	107	100.0%	57	100.0%	248	100.0%	459	100.0%	435	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1546	100.0%

有關整體遊客對停車場數量滿意度情形如下圖所示：

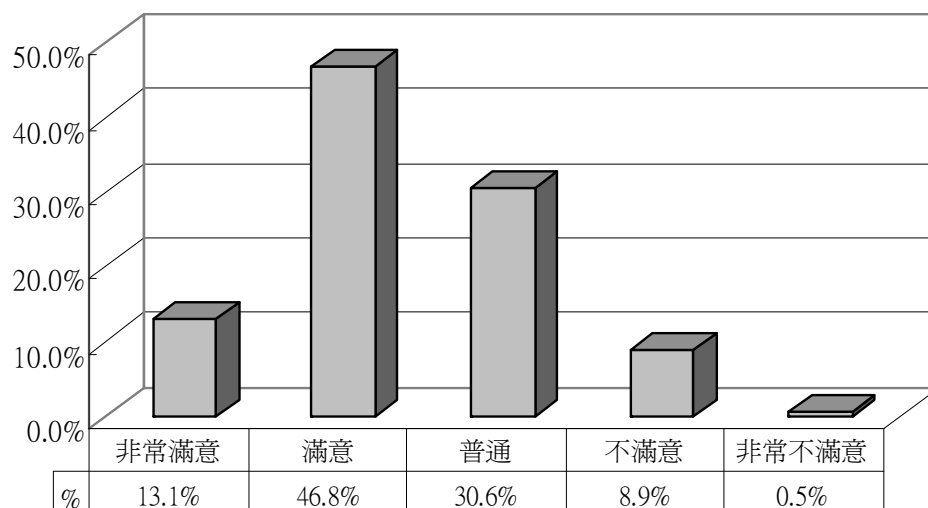


圖 4-18 停車場數量滿意度

經由單因子變異數分析後發現，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於停車場數量之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。綜合而言，認為滿意者最多，佔全體受訪遊客之 46.8%，其次為普通，佔全體受訪遊客之 30.6%，第三為非常滿意，佔全體受訪遊客之 13.1%，不滿意之比例為 8.9%，非常不滿意之比例為 0.5%，整體對停車場數量抱持肯定之比例有五成九以上。在停車場數量的選項上，各月份的總體使用率為 96.6%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份與 9 月份遊客對太魯閣國家公園停車場數量滿意程度高度集中於滿意上，4 月份與 9 月份合併滿意與非常滿意之受訪遊客比例，分別佔全體受訪遊客比例之 75.7%與 79.4%；不過在 7 月份、8 月份與 10 月份合併滿意與非常滿意之受訪遊客比例則僅有五成，分別為 51.6%、54.7%、52.7%，其中較多比例落在普通的選項上，且此三個月份在不滿意的比例亦較其他月份高，分別為 13.7%、12.6%與 6.8%。結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，這些月份填答不滿意的遊客駕駛汽車與騎乘機車的遊客最多，遊客職業背景則分散於各行各業，受訪景點以太魯閣台地與遊客中心、砂卡礑步道、布洛灣遊憩區、綠水-天祥遊憩區為多，遊客居住地以北部地區和中部地區遊客居多，遊客人數以 2-5 人的同行伙伴為主。此現象於問卷之開放問項上亦收集到明顯數量之相關停車位之問題。

4.2.4 餐飲清潔衛生

有關受訪遊客對餐飲清潔衛生滿意度調查如下表所示：

表 4-1-20 4 月份至 10 月份受訪遊客對餐飲清潔衛生滿意度調查統計表

餐飲清潔 衛生	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	6	7.0%	9	23.1%	32	13.9%	49	11.1%	58	14.8%	23	30.7%	18	14.0%	195	14.0%
滿意	60	69.8%	11	28.2%	156	67.5%	189	43.0%	179	45.7%	32	42.7%	81	62.8%	708	50.9%
普通	16	18.6%	18	46.2%	42	18.2%	175	39.8%	118	30.1%	20	26.7%	26	20.2%	415	29.8%
不滿意	3	3.5%	1	2.6%	1	0.4%	26	5.9%	36	9.2%	0	0.0%	4	3.1%	71	5.1%
非常不滿意	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.2%
小計	86	100.0%	39	100.0%	231	100.0%	440	100.0%	392	100.0%	75	100.0%	129	100.0%	1392	100.0%

有關整體遊客對餐飲清潔衛生滿意度情形如下圖所示：

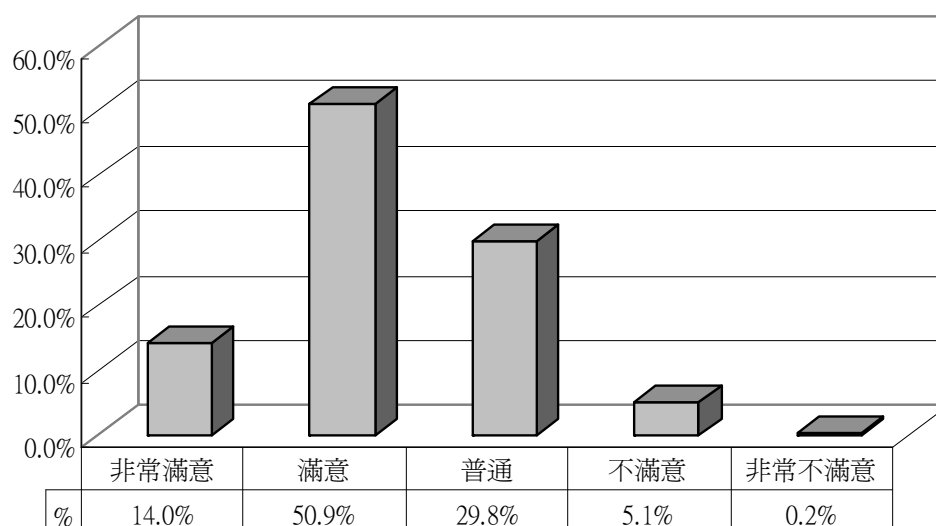


圖 4-19 餐飲清潔衛生滿意度

利用單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於園區內的餐飲清潔衛生之滿意程度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。整體而言，4 月份至 10 月份六成四以上之遊客對於太魯閣國家公園園區內的餐飲清潔衛生抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 50.9%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 14.0%，認為普通的遊客比例為 29.8%，少數比例是不滿意（5.1%）與非常不滿意（0.2%）。在餐飲清潔衛生的選項上，各月份的總體使用率為 87.0%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份、6 月份、9 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有超過七成，4 月份、6 月份遊客對餐飲清潔衛生滿意度高度集中於滿意上，在 6 月份合併滿意與非常滿意的比例高達 81.4%；而 5 月份、7 月份、8 月份則不滿六成或僅六成，主要原因是較多比例落在普通的選項上，值得注意的是，8 月份不滿意的比例明顯高於其他月份，為 9.2%。結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答不滿意的遊客以 21~30 歲與 41~50 歲的年齡層為多，職業類別以學生、自由業與公教人員居多，受訪景點分散於太魯閣台地與遊客中心、長春祠、布洛灣遊憩區與天祥等地。

4.2.5 餐飲服務態度

有關受訪遊客對餐飲服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-1-21 4 月份至 10 月份受訪遊客對餐飲服務態度滿意度調查統計表

餐飲服務 態度	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	15	17.2%	6	16.2%	29	12.6%	54	12.3%	59	15.1%	21	31.3%	19	14.6%	203	14.7%
滿意	53	60.9%	13	35.1%	145	62.8%	199	45.4%	183	46.9%	34	50.7%	82	63.1%	709	51.4%
普通	18	20.7%	17	45.9%	55	23.8%	156	35.6%	116	29.7%	12	17.9%	23	17.7%	397	28.8%
不滿意	1	1.1%	1	2.7%	2	0.9%	28	6.4%	30	7.7%	0	0.0%	4	3.1%	66	4.8%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	2	0.5%	0	0.0%	2	1.5%	5	0.4%
小計	87	100.0%	37	100.0%	231	100.0%	438	100.0%	390	100.0%	67	100.0%	130	100.0%	1380	100.0%

有關整體遊客對餐飲服務態度滿意度情形如下圖所示：

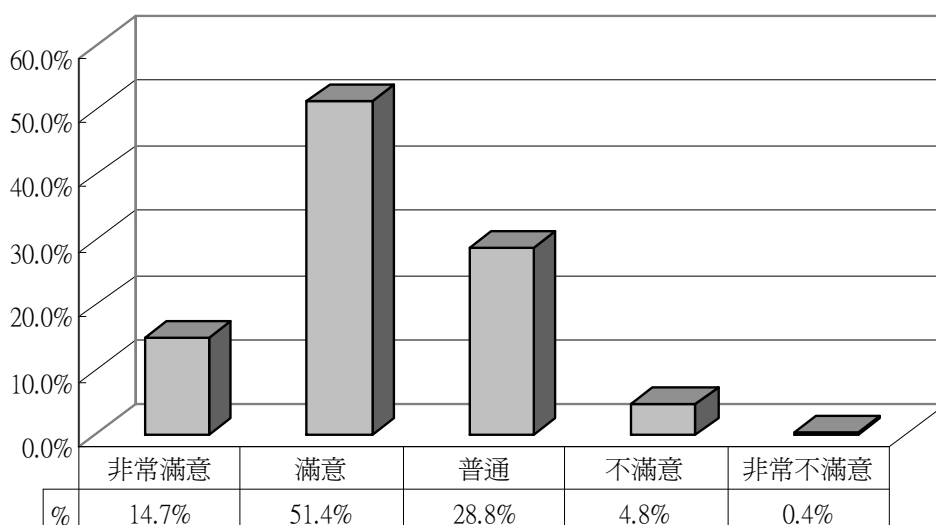


圖 4-20 餐飲服務態度滿意度

整體而言，4 月份至 10 月份六成六之遊客對於太魯閣國家公園園區內的餐飲服務態度抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 51.4%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 14.7%，認為普通的遊客比例為 28.8%，極少比例是不滿意（4.8%）與非常不滿意（0.4%）。利用單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於園區內的餐飲服務態度之滿意程度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。在餐飲服務態度的選項上，各月份的總體使用率為 86.3%。

由統計結果顯示，各月份受訪遊客對太魯閣國家公園園區內餐飲服務態度的滿意度情形方面，4 月份、6 月份、8 月份、9 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有超過七成，在 9 月份合併滿意與非常滿意的比例高達 82%；而 5 月份、7 月份則不滿六成，主要原因是較多比例落在普通的選項上，值得注意的是，8 月份滿意與非常滿意的比例雖然有超過七成，但是不滿意的比例相較於其他月份也有偏高現象。結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答不滿意的遊客職業類別以學生、自由業與公教人員居多，受訪景點分散於太魯閣台地與遊客中心、長春祠、布洛灣遊憩區與天祥等地。

4.2.6 簡報室設備

有關受訪遊客對簡報室設備滿意度調查如下表所示：

表 4-1-22 4 月份至 10 月份受訪遊客對簡報室設備滿意度調查統計表

簡報室 設備	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	13	18.1%	7	21.9%	32	14.4%	66	15.9%	55	16.2%	13	37.1%	22	22.7%	208	17.1%
滿意	42	58.3%	22	68.8%	134	60.4%	180	43.3%	172	50.6%	17	48.6%	55	56.7%	622	51.2%
普通	14	19.4%	3	9.4%	55	24.8%	161	38.7%	97	28.5%	5	14.3%	18	18.6%	353	29.1%
不滿意	3	4.2%	0	0.0%	1	0.5%	9	2.2%	16	4.7%	0	0.0%	2	2.1%	31	2.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	72	100.0%	32	100.0%	222	100.0%	416	100.0%	340	100.0%	35	100.0%	97	100.0%	1214	100.0%

有關整體遊客對簡報室設備滿意度情形如下圖所示：

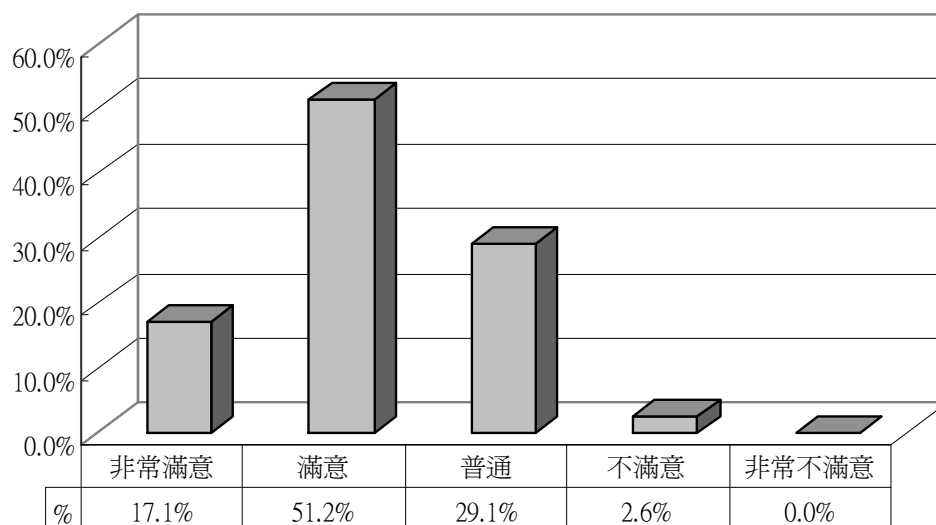


圖 4-21 簡報室設備滿意度

利用單因子變異數分析後發現，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於簡報室設備之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05)，總體而言，4 月份至 10 月份六成八以上之遊客對於太魯閣國家公園簡報室設備抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 51.2%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 17.1%，認為普通的遊客比例為 29.1%，極少比例是不滿意（2.6%），沒有遊客填答非常不滿意（0.0%）。在簡報室設備的選項上，各月份的總體使用率為 75.9%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份、5 月份、6 月份、9 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有超過七成，而 7 月份、8 月份滿意與非常滿意的比例稍低，主要是因為較多比例落在普通的選項上，其中 8 月份不滿意的稍高於其他月份，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答不滿意的遊客工商貿易服務業居多，受訪景點以太魯閣台地與遊客中心與布洛灣遊憩區為多，遊訪次數以初次到訪與四次以上重遊者為主。

4.2.7 雙語及無障礙設施

有關受訪遊客對雙語及無障礙設施滿意度調查如下表所示：

表 4-1-23 4 月份至 10 月份受訪遊客對雙語及無障礙設施滿意度調查統計表

雙語及無障礙設施	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	11	15.7%	5	15.6%	28	18.8%	49	11.9%	55	16.1%	13	28.3%	27	26.0%	188	16.3%
滿意	41	58.6%	21	65.6%	86	57.7%	187	45.4%	176	51.5%	26	56.5%	53	51.0%	590	51.1%
普通	16	22.9%	6	18.8%	32	21.5%	153	37.1%	100	29.2%	7	15.2%	21	20.2%	335	29.0%
不滿意	2	2.9%	0	0.0%	3	2.0%	22	5.3%	9	2.6%	0	0.0%	2	1.9%	38	3.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	2	0.6%	0	0.0%	1	1.0%	4	0.3%
小計	70	100.0%	32	100.0%	149	100.0%	412	100.0%	342	100.0%	46	100.0%	104	100.0%	1155	100.0%

有關整體遊客對雙語及無障礙設施滿意度情形如下圖所示：

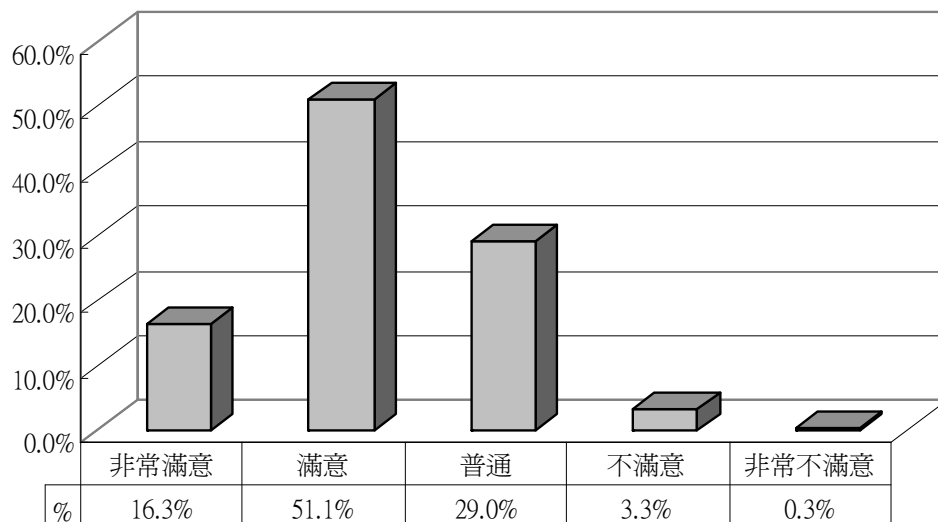


圖 4-22 雙語及無障礙設施滿意度

經統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於雙語及無障礙設施之滿意程度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。總體而言，4 月份至 10 月份六成七之遊客對於太魯閣國家公園雙語及無障礙設施抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 51.1%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 16.3%，認為雙語及無障礙設施普通的遊客比例為 29.0%，極少比例是不滿意（3.3%）與非常不滿意（0.3%）。在雙語及無障礙設施的選項上，各月份的總體使用率為 72.2%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份、5 月份、6 月份、9 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有超過七成，而 7 月份、8 月份滿意與非常滿意的比例稍低，主要是因為較多比例落在普通的選項上，其中 7 月份不滿意的稍高於其他月份，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答不滿意的遊客以專業技術人員與自由業居多，受訪景點以布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區為多，遊訪次數以二次與三次以上之重遊者為主。

4.3 解說設施滿意度

解說設施包括解說影片內容、解說牌示內容、展示館內容、出版品內容等，各分項之統計結果分述如下：

4.3.1 解說影片內容

有關受訪遊客對解說影片內容滿意度調查如下表所示：

表 4-1-24 4 月份至 10 月份受訪遊客對解說影片內容滿意度調查統計表

解說影片 內容	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	16	23.2%	8	22.9%	32	14.4%	70	16.9%	72	20.5%	14	32.6%	34	31.2%	246	19.8%
滿意	39	56.5%	23	65.7%	123	55.4%	176	42.5%	173	49.1%	21	48.8%	56	51.4%	611	49.1%
普通	13	18.8%	4	11.4%	67	30.2%	165	39.9%	102	29.0%	8	18.6%	18	16.5%	377	30.3%
不滿意	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.7%	4	1.1%	0	0.0%	1	0.9%	9	0.7%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
小計	69	100.0%	35	100.0%	222	100.0%	414	100.0%	352	100.0%	43	100.0%	109	100.0%	1244	100.0%

有關整體解說影片內容滿意度情形如下圖所示：

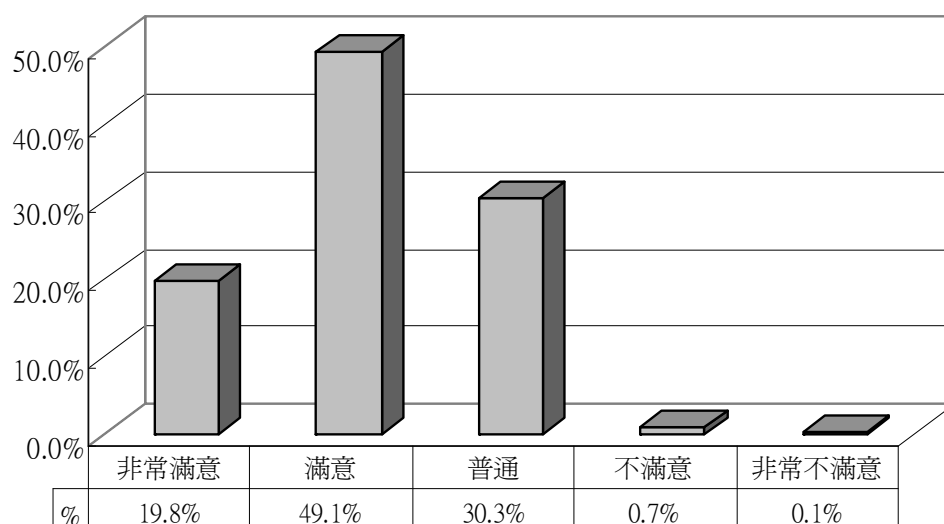


圖 4-23 解說影片內容滿意度

利用單因子變異數分析後發現，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於解說影片內容之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。總體而言，4 月份至 10 月份六成八以上之遊客對於太魯閣國家公園解說影片內容抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 49.1%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 19.8%，認為普通的遊客比例為 30.3%，極少比例是不滿意（0.7%）與非常不滿意（0.1%）。在解說影片內容的選項上，各月份的總體使用率為 77.8%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份、5 月份、9 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有達八成，而 6 月份、7 月份、8 月份滿意與非常滿意的比例稍低，主要是因為較多比例落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答普通的遊客以工商貿易服務業、公教人員與專業技術人員居多，受訪景點以太魯閣遊客中心、布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區為多。此三個月份認為解說影片內容普通的遊客比例較多，而認為不滿意的比例則僅有一個百分比。

4.3.2 解說牌示內容

有關受訪遊客對解說牌示內容滿意度調查如下表所示：

表 4-1-25 4 月份至 10 月份受訪遊客對解說牌示內容滿意度調查統計表

解說牌示 內容	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	15	18.5%	11	25.0%	31	13.7%	71	16.6%	74	19.9%	16	25.0%	33	28.9%	251	18.9%
滿意	48	59.3%	30	68.2%	137	60.4%	198	46.2%	201	54.2%	42	65.6%	62	54.4%	718	54.0%
普通	16	19.8%	3	6.8%	59	26.0%	114	26.6%	93	25.1%	6	9.4%	18	15.8%	309	23.2%
不滿意	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	46	10.7%	2	0.5%	0	0.0%	1	0.9%	50	3.8%
非常不滿意	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
小計	81	100.0%	44	100.0%	227	100.0%	429	100.0%	371	100.0%	64	100.0%	114	100.0%	1330	100.0%

有關整體解說牌示內容滿意度情形如下圖所示：

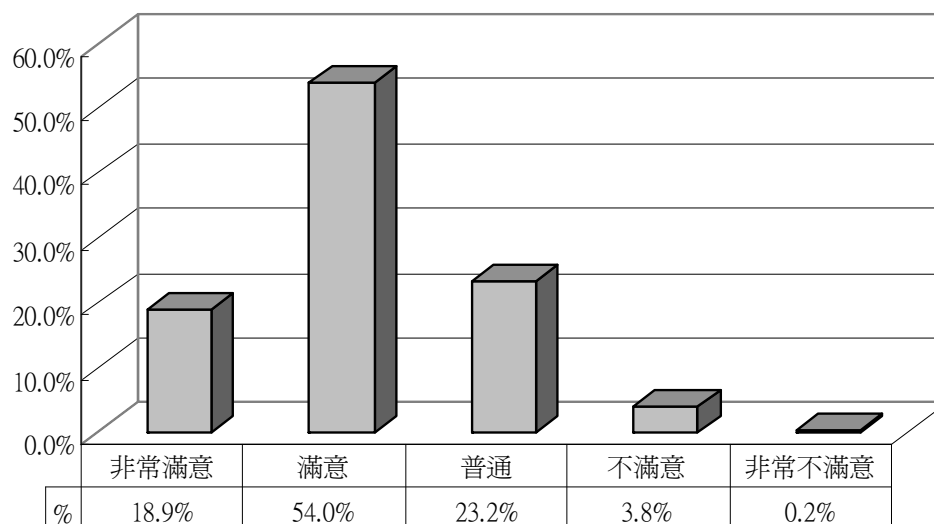


圖 4-24 解說牌示內容滿意度

利用統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於解說牌示內容之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05)，總體而言，4 月份至 10 月份超過七成之遊客對於太魯閣國家公園解說牌示內容抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 54.0%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 18.9%，認為普通的遊客比例為 23.2%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（3.8%）與非常不滿意（0.2%）。

有關解說牌示內容於各月份的總體使用率為 83.1%。

各月份遊客認為滿意與非常滿意的比例相加幾乎皆超過 70%以上，而在 5 月份與 9 月份更高達 93.2%與 90.6%，遊客滿意度高度集中於「滿意」的選項上，7 月份認為滿意與非常滿意的比例稍降至 62.8%，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，7 月份填答普通與不滿意的遊客以來自南部地區的遊客居多，來訪次數以初次到訪與第二次來訪者較多，此類遊客主要受訪的景點以太魯閣台地步道與綠水-天祥遊憩區為主，對於解說牌示內容認為普通與不滿意的比例較其他月份高，尤其在天祥地區調查的遊客有較多填答不滿意，而使整體不滿意的比例拉高。

4.3.3 展示館內容

有關受訪遊客對展示館內容滿意度調查如下表所示：

表 4-1-26 4 月份至 10 月份受訪遊客對展示館內容滿意度調查統計表

展示館內容	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	21	26.9%	14	28.6%	33	14.6%	72	16.9%	76	20.3%	22	29.3%	35	30.2%	273	20.3%
滿意	44	56.4%	30	61.2%	137	60.6%	190	44.6%	196	52.4%	38	50.7%	62	53.4%	697	51.9%
普通	12	15.4%	5	10.2%	54	23.9%	160	37.6%	96	25.7%	15	20.0%	18	15.5%	360	26.8%
不滿意	1	1.3%	0	0.0%	2	0.9%	4	0.9%	5	1.3%	0	0.0%	1	0.9%	13	1.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
小計	78	100.0%	49	100.0%	226	100.0%	426	100.0%	374	100.0%	75	100.0%	116	100.0%	1344	100.0%

有關整體展示館內容滿意度情形如下圖所示：

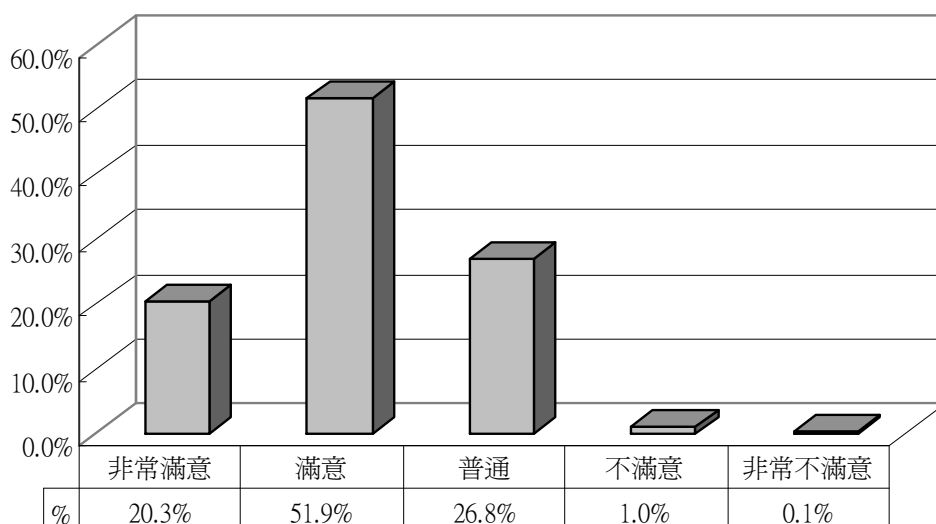


圖 4-25 展示館內容滿意度

利用單因子變異數分析後發現，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於展示館內容之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05)，整體來看，4 月份至 10 月份超過七成二之遊客對於太魯閣國家公園展示館內容之滿意度抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 51.9%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 20.3%，認為普通的遊客比例為 26.8%，極少比例是不滿意(1.0%)與非常不滿意（0.1%）。有關展示館內容於各月份的總體使用率為 84.0%。

在各月份的滿意度情形方面，各月份遊客認為滿意與非常滿意的比例相加幾乎皆超過 70%以上，而在 5 月份更高達 89.8%，遊客滿意度高度集中於「滿意」的選項上，4 月份、5 月份、9 月份與 10 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例有達八成，7 月份滿意與非常滿意的比例稍低，主要是因為較多比例落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答普通的遊客以學生、工商貿易服務業居多，受訪景點以太魯閣遊客中心、布洛灣遊憩區為多，此類遊客居住地以北部地區為大宗，其次為南部地區的遊客，遊訪次數以第一次與第二次遊訪者為多。

4.3.4 出版品內容

有關受訪遊客對出版品內容滿意度調查如下表所示：

表 4-1-27 4 月份至 10 月份受訪遊客對出版品內容滿意度調查統計表

出版品內容	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	9	12.7%	6	16.2%	35	15.6%	73	17.5%	70	19.6%	20	27.8%	25	26.3%	238	18.7%
滿意	41	57.7%	23	62.2%	139	62.1%	183	43.8%	175	48.9%	37	51.4%	50	52.6%	648	50.8%
普通	19	26.8%	8	21.6%	49	21.9%	159	38.0%	107	29.9%	15	20.8%	19	20.0%	376	29.5%
不滿意	1	1.4%	0	0.0%	1	0.4%	3	0.7%	5	1.4%	0	0.0%	1	1.1%	11	0.9%
非常不滿意	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
小計	71	100.0%	37	100.0%	224	100.0%	418	100.0%	358	100.0%	72	100.0%	95	100.0%	1275	100.0%

有關整體出版品內容滿意度情形如下圖所示：

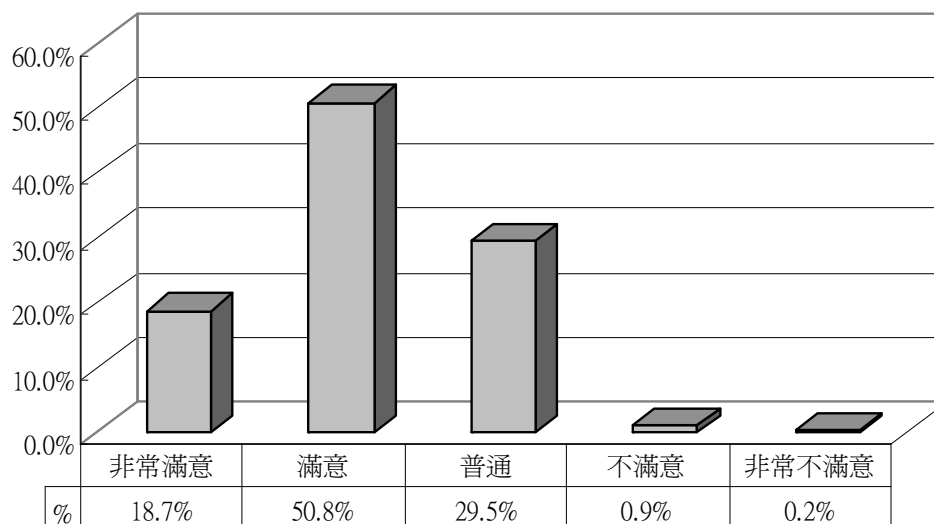


圖 4-26 出版品內容滿意度

上列統計資料，經單因子變異數分析後，顯示具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05)。總體而言，4 月份至 10 月份有六成九之受訪遊客對於太魯閣國家公園出版品內容抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 50.8%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 18.7%，認為普通的遊客比例為 29.5%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（0.9%）與非常不滿意（0.2%）。有關出版品內容於各月份的總體使用率為 79.7%。

在各月份的滿意度情形方面，各月份遊客認為滿意與非常滿意的比例相加幾乎皆超過 70%以上，7 月份滿意與非常滿意的比例稍低（61.3%），主要是因為較多比例落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答普通的遊客以學生、自由業與工商貿易服務業居多，此類遊客居住地以北部地區為大宗。

本研究另外針對出版品滿意度部分，再細分各類出版品的滿意度情形，統計 9 月份與 10 月份的資料，遊客滿意度情形如下：

認為非常滿意的出版品分別為：

多媒體（42.3%）、叢書（30.8%）與摺頁（26.9%）

認為滿意的出版品分別為：

摺頁（42.3%）、多媒體（33.3%）與叢書（23.3%）

認為普通的出版品分別為：

叢書（50.0%）、摺頁（25.0%）與多媒體（25.0%）

認為不滿意的出版品為叢書（100.0%）

4.4 人員服務滿意度

4.4.1 解說人員專業程度

有關受訪遊客對解說人員專業程度滿意度調查如下表所示：

表 4-1-28 4 月份至 10 月份受訪遊客對解說人員專業程度滿意度調查統計表

解說人員 專業程度	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	24	35.8%	14	45.2%	35	15.5%	93	23.1%	66	19.5%	16	22.5%	28	25.7%	276	22.2%
滿意	30	44.8%	14	45.2%	124	54.9%	167	41.4%	187	55.2%	43	60.6%	67	61.5%	632	50.7%
普通	13	19.4%	3	9.7%	64	28.3%	140	34.7%	84	24.8%	12	16.9%	13	11.9%	329	26.4%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	3	1.3%	2	0.5%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.9%	7	0.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
小計	67	100.0%	31	100.0%	226	100.0%	403	100.0%	339	100.0%	71	100.0%	109	100.0%	1246	100.0%

有關整體解說人員專業程度滿意度情形如下圖所示：

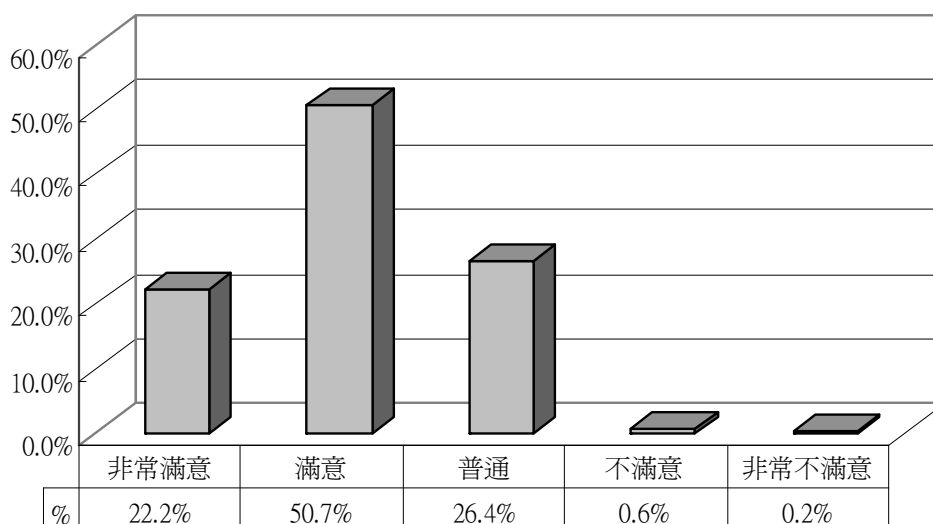


圖 4-27 解說人員專業程度滿意度

利用統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於解說人員專業程度之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05)，總體而言，4 月份至 10 月份有超過七成二之遊客對於太魯閣國家公園解說人員專業程度抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 50.7%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 22.2%，認為普通的遊客比例為 26.4%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（0.6%）與非常不滿意（0.2%）。有關解說人員專業程度於各月份的總體使用率為 77.9%。

在各月份的滿意度情形方面，各月份遊客認為滿意與非常滿意的比例相加幾乎皆超過 70%以上，而在 5 月份更高達 90.4%，7 月份滿意與非常滿意的比例稍低（64.5%），主要是因為較多比例落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答普通的遊客以自由業與工商貿易服務業居多，此類遊客居住地以北部與南部地區為大宗。

4.4.2 解說人員服務態度

有關受訪遊客對解說人員服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-1-29 4 月份至 10 月份受訪遊客對解說人員服務態度滿意度調查統計表

解說人員 服務態度	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	22	31.9%	15	44.1%	30	13.3%	83	20.5%	65	19.2%	14	17.9%	31	27.9%	260	20.6%
滿意	36	52.2%	16	47.1%	139	61.5%	184	45.4%	191	56.3%	54	69.2%	66	59.5%	686	54.4%
普通	11	15.9%	3	8.8%	56	24.8%	138	34.1%	81	23.9%	10	12.8%	13	11.7%	312	24.7%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.9%	3	0.2%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
小計	69	100.0%	34	100.0%	226	100.0%	405	100.0%	339	100.0%	78	100.0%	111	100.0%	1262	100.0%

有關整體解說人員服務態度滿意度情形如下圖所示：

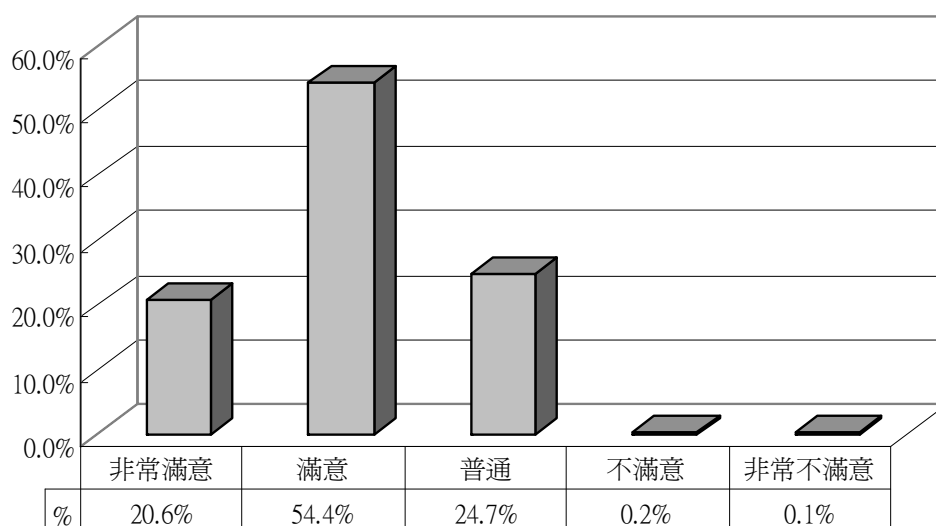


圖 4-28 解說人員服務態度滿意度

此項統計結果與上一項解說人員專業程度接近，4 月份至 10 月份有七成五以上之遊客對於太魯閣國家公園解說人員服務態度抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 54.4%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 20.6%，認為普通的遊客比例為 24.7%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（0.2%）與非常不滿意（0.1%）。利用統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於解說人員服務態度之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05)。有關解說人員服務態度於各月份的總體使用率為 78.9%。

在各月份的滿意度情形方面，各月份遊客認為滿意與非常滿意的比例相加幾乎皆超過 70%以上，而在 5 月份更高達 91.2%，7 月份滿意與非常滿意的比例稍低（65.9%），主要是因為較多比例落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答普通的遊客以自由業與工商貿易服務業居多，此類遊客居住地以北部與南部地區為大宗。

4.4.3 員工服務態度

有關受訪遊客對員工服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-1-30 4 月份至 10 月份受訪遊客對員工服務態度滿意度調查統計表

員工服務 態度	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	25	32.9%	13	31.7%	30	13.0%	89	21.2%	71	19.8%	15	18.5%	32	28.8%	275	20.9%
滿意	40	52.6%	25	61.0%	143	62.2%	200	47.6%	199	55.4%	55	67.9%	66	59.5%	728	55.2%
普通	11	14.5%	3	7.3%	56	24.3%	130	31.0%	88	24.5%	11	13.6%	12	10.8%	311	23.6%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	1	0.2%	1	0.3%	0	0.0%	1	0.9%	4	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	76	100.0%	41	100.0%	230	100.0%	420	100.0%	359	100.0%	81	100.0%	111	100.0%	1318	100.0%

有關整體員工服務態度滿意度情形如下圖所示：

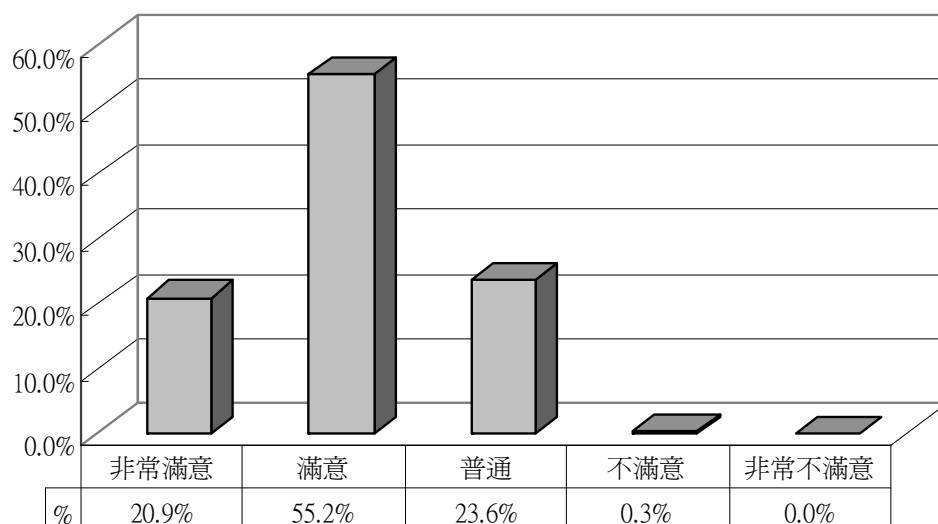


圖 4-29 員工服務態度滿意度

總體而言，4 月份至 10 月份有七成六以上之遊客對於太魯閣國家公園員工服務態度抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 55.2%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 20.9%，認為普通的遊客比例為 23.6%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（0.3%），也沒有任何受訪遊客填答非常不滿意（0.0%）。利用統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於員工服務態度之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。有關員工服務態度於各月份的總體使用率為 82.4%。

在各月份的滿意度情形方面，各月份遊客認為滿意與非常滿意的比例相加幾乎皆超過 70%以上，而在 5 月份更高達 92.7%，7 月份滿意與非常滿意的比例稍低（68.8%），主要是因為較多比例落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答普通的遊客以學生、公教人員與工商貿易服務業居多，受訪景點以太魯閣遊客中心、綠水-天祥遊憩區、長春祠為主，此類遊客居住地以北部與南部地區為大宗。

4.5 安全設施滿意度

4.5.1 安全欄杆、護欄

有關受訪遊客對安全欄杆、護欄滿意度調查如下表所示：

表 4-1-31 4 月份至 10 月份受訪遊客對安全欄杆、護欄滿意度調查統計表

安全欄杆、 護欄	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	23	21.1%	12	21.4%	28	11.1%	101	22.2%	72	16.6%	20	22.2%	14	9.6%	270	17.5%
滿意	70	64.2%	36	64.3%	115	45.6%	232	51.1%	205	47.3%	48	53.3%	85	58.2%	791	51.4%
普通	14	12.8%	8	14.3%	100	39.7%	107	23.6%	136	31.4%	20	22.2%	46	31.5%	431	28.0%
不滿意	2	1.8%	0	0.0%	9	3.6%	13	2.9%	20	4.6%	2	2.2%	1	0.7%	47	3.1%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
小計	109	100.0%	56	100.0%	252	100.0%	454	100.0%	433	100.0%	90	100.0%	146	100.0%	1540	100.0%

有關整體安全欄杆、護欄滿意度情形如下圖所示：

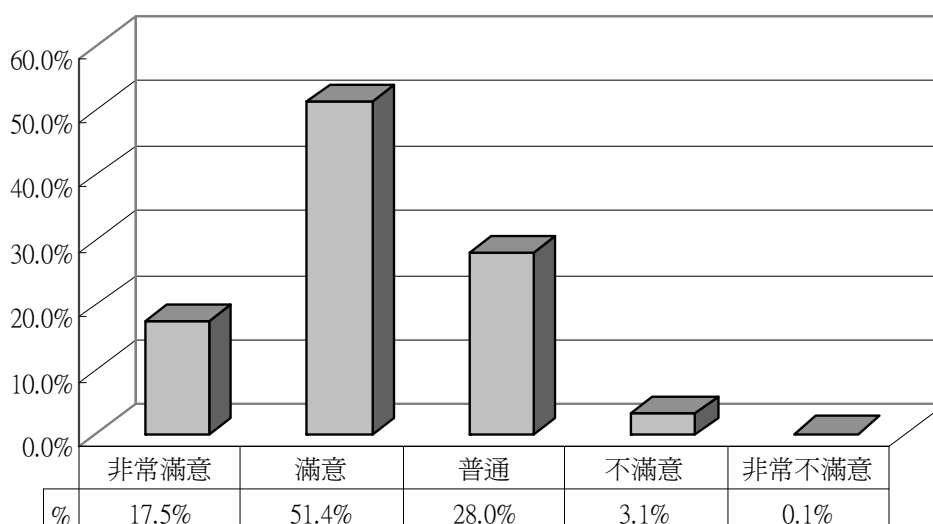


圖 4-30 安全欄杆、護欄滿意度

利用統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於安全欄杆、護欄之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。總體而言，4 月份至 10 月份有六成八以上之遊客對於太魯閣國家公園安全欄杆、護欄抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 51.4%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 17.5%，認為普通的遊客比例為 28.0%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（3.1%）與非常不滿意（0.1%）。有關安全欄杆、護欄於各月份的總體使用率為 96.3%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份、5 月份、7 月份與 9 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例超過七成，而 6 月份、8 月份、10 月份滿意與非常滿意的比例稍低，主要是因為較多比例落在普通的選項上，8 月份填答不滿意的比例相較於其他月份高，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答不滿意的遊客，受訪景點以布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區為多。

4.5.2 步道鋪面、階梯

有關受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查如下表所示：

表 4-1-32 4 月份至 10 月份受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查統計表

步道鋪面、 階梯	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	22	20.4%	12	20.7%	25	9.9%	96	21.0%	86	19.8%	19	20.7%	23	15.8%	283	18.3%
滿意	64	59.3%	40	69.0%	119	47.2%	234	51.2%	219	50.5%	52	56.5%	94	64.4%	822	53.1%
普通	21	19.4%	6	10.3%	99	39.3%	114	24.9%	104	24.0%	20	21.7%	28	19.2%	392	25.3%
不滿意	1	0.9%	0	0.0%	9	3.6%	12	2.6%	25	5.8%	1	1.1%	1	0.7%	49	3.2%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
小計	108	100.0%	58	100.0%	252	100.0%	457	100.0%	434	100.0%	92	100.0%	146	100.0%	1547	100.0%

有關整體步道鋪面、階梯滿意度情形如下圖所示：

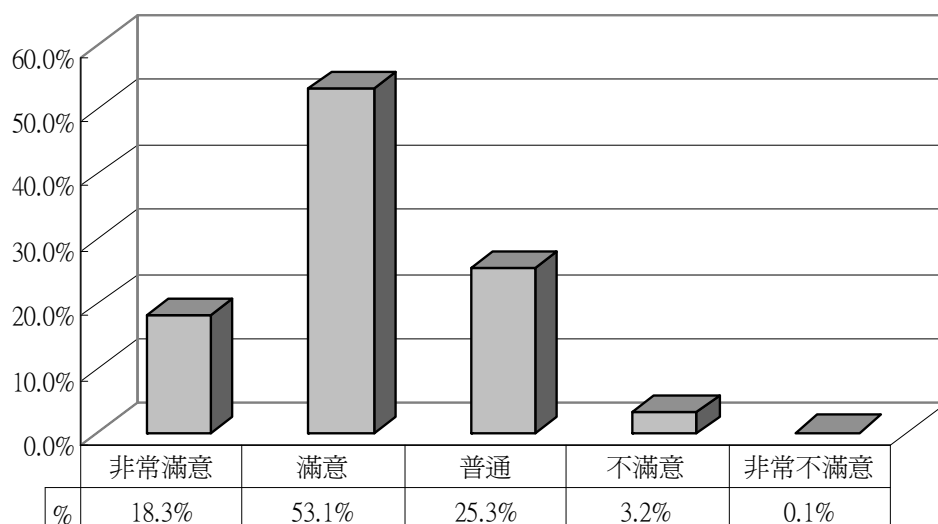


圖 4-31 步道鋪面、階梯滿意度

經由統計中變異數分析結果，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於步道鋪面、階梯之滿意程度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05)。總體而言，4 月份至 10 月份有七成一之遊客對於太魯閣國家公園步道鋪面、階梯抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 53.1%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 18.3%，認為普通的遊客比例為 25.3%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（3.2%）與非常不滿意（0.1%）。

有關步道鋪面、階梯於各月份的總體使用率為 96.7%。

在各月份的滿意度情形方面，各月份遊客認為滿意與非常滿意的比例超過七成，而 6 月份滿意與非常滿意的比例稍低（57.1%），主要是因為較多比例落在普通的選項上，值得注意的是，8 月份填答不滿意的比例相較於其他月份稍高，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答不滿意的遊客，以 21~30 歲與 31~40 歲的年輕遊客為多，受訪景點以太魯閣台地與遊客中心、布洛灣遊憩區為主，停留時間以 4-6 小時居多。

4.5.3 指示牌、照明

有關受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查如下表所示：

表 4-1-33 4 月份至 10 月份受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查統計表

指示牌、 照明	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	17	16.0%	10	17.5%	24	9.6%	90	19.7%	79	18.2%	5	5.4%	16	11.0%	241	15.6%
滿意	66	62.3%	41	71.9%	121	48.4%	232	50.8%	212	48.8%	53	57.6%	72	49.7%	797	51.7%
普通	21	19.8%	5	8.8%	92	36.8%	124	27.1%	130	30.0%	31	33.7%	54	37.2%	457	29.7%
不滿意	1	0.9%	1	1.8%	13	5.2%	10	2.2%	13	3.0%	3	3.3%	1	0.7%	42	2.7%
非常不滿意	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.4%	4	0.3%
小計	106	100.0%	57	100.0%	250	100.0%	457	100.0%	434	100.0%	92	100.0%	145	100.0%	1541	100.0%

有關整體指示牌、照明滿意度情形如下圖所示：

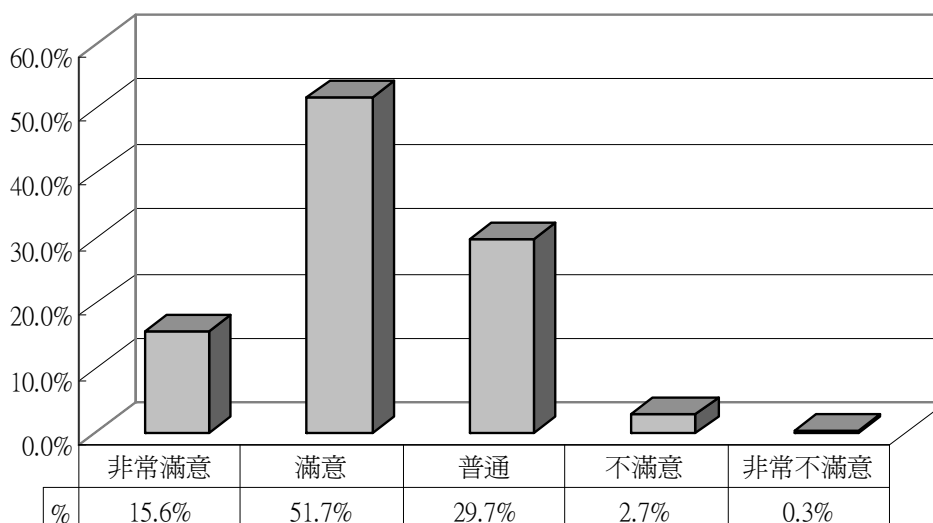


圖 4-32 指示牌、照明滿意度

由上列統計結果顯示，4 月份至 10 月份有六成七以上之遊客對於太魯閣國家公園指示牌、照明抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 51.7%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 15.6%，認為普通的遊客比例為 29.7%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（2.7%）與非常不滿意（0.3%）。利用統計中單因子變異數分析，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於指示牌、照明之滿意度具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。有關指示牌、照明於各月份的總體使用率為 96.3%。

在各月份的滿意度情形方面，4 月份、5 月份、7 月份遊客認為滿意與非常滿意的比例超過七成，而 6 月份、8 月份、9 月份與 10 月份滿意與非常滿意的比例稍低，主要是因為較多比例落在普通的選項上，而 6 月份滿意與非常滿意的比例僅 58.0%，填答不滿意的比例相較於其他月份高，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，填答不滿意的遊客，受訪景點以布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區為多。

4.6. 園區整體滿意度

有關受訪遊客對園區整體滿意度調查如下表所示：

表 4-1-34 4 月份至 10 月份受訪遊客對園區整體滿意度調查統計表

整體滿意度	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	23	20.0%	10	16.9%	15	5.9%	66	14.3%	132	29.8%	23	25.0%	38	25.7%	307	19.5%
滿意	79	68.7%	40	67.8%	210	82.7%	325	70.7%	253	57.1%	56	60.9%	97	65.5%	1060	67.5%
普通	12	10.4%	9	15.3%	29	11.4%	62	13.5%	56	12.6%	13	14.1%	12	8.1%	193	12.3%
不滿意	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	7	1.5%	2	0.5%	0	0.0%	1	0.7%	11	0.7%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

有關整體受訪遊客對園區整體滿意度情形如下圖所示：

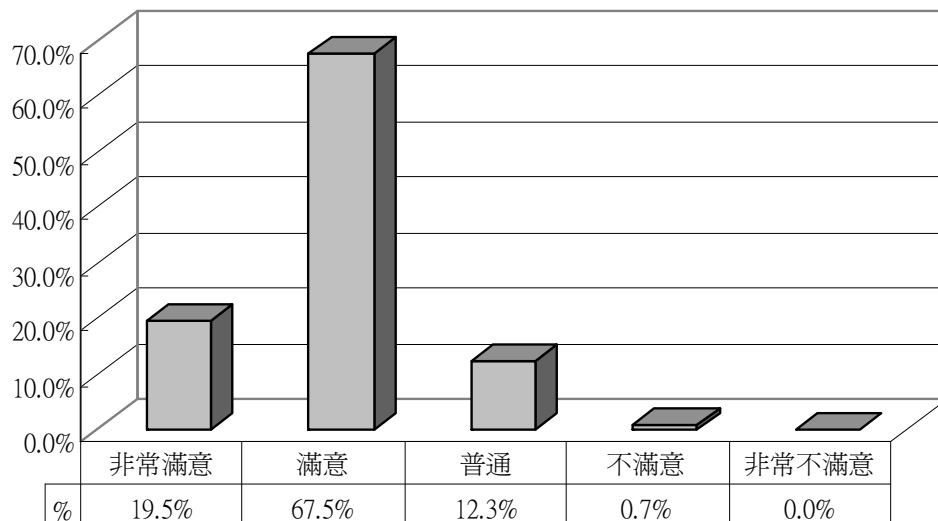


圖 4-33 遊客對園區整體滿意度

由上列統計資料顯示，4 月份受訪遊客對太魯閣國家公園園區整體滿意度，合併滿意與非常滿意之受訪遊客比例佔全體受訪遊客比例之 88.7%，5 月份為 84.7%，6 月份為 88.6%，7 月份為 85.0%，8 月份為 86.9%，9 月份為 85.9%，10 月份達 91.2%，這樣的分佈情形，經由單因子變異數分析後，顯示具有顯著差異（F 值大於臨界值($\alpha=0.05$)，p 值 <0.05 ）。

總體而言，4 月份至 10 月份有八成七之受訪遊客對於太魯閣國家公園整體滿意度抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 67.5%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 19.5%，認為普通的遊客比例為 12.3%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（0.7%），沒有任何受訪遊客填答非常不滿意（0.0%）。

5. 重遊意願與動機

5.1 重遊意願

有關受訪遊客重遊意願調查如下表所示：

表 4-1-35 4 月份至 10 月份受訪遊客重遊意願統計表

重遊 意願	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
是	114	99.1%	59	100.0%	254	100.0%	459	99.8%	435	98.2%	92	100.0%	147	99.3%	1560	99.3%
否	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	8	1.8%	0	0.0%	1	0.7%	11	0.7%
小計	115	100.0%	59	100.0%	254	100.0%	460	100.0%	443	100.0%	92	100.0%	148	100.0%	1571	100.0%

整體受訪遊客重遊意願分佈情形由下圖所示：

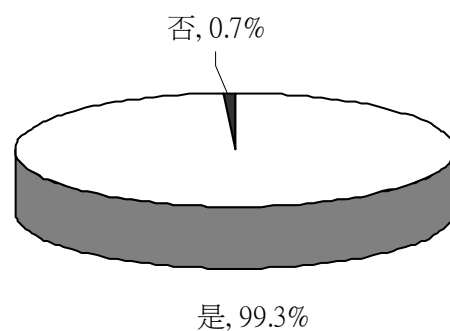


圖 4-34 遊客重遊意願分佈情形

經由卡方檢定，各月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客對於重遊意願並無顯著差異($p > 0.05$)。希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例高達 99.3%，僅 0.7% 遊客比例表示不會再訪。由此顯示，受訪遊客普遍對太魯閣國家公園抱持相當大的重遊興趣。

5.2 重遊動機

有關受訪遊客重遊動機調查如下表所示：

表 4-1-36 4 月份至 10 月份受訪遊客重遊動機統計表

	4 月份		5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總計	
重遊動機	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
運動健身	3	2.6%	5	8.5%	44	16.7%	18	3.9%	34	7.5%	24	15.3%	28	10.5%	156	8.8%
避開生活 壓力, 舒緩身心	30	26.1%	20	33.9%	79	29.9%	144	31.2%	115	25.3%	38	24.2%	83	31.1%	509	28.6%
欣賞自然景色	76	66.1%	26	44.1%	116	43.9%	249	53.9%	212	46.7%	65	41.4%	102	38.2%	846	47.6%
增進親友情感	4	3.5%	3	5.1%	9	3.4%	27	5.8%	46	10.1%	27	17.2%	33	12.4%	149	8.4%
體驗太魯閣族 文化	1	0.9%	4	6.8%	11	4.2%	11	2.4%	18	4.0%	1	0.6%	12	4.5%	58	3.3%
增加知識滿足 好奇心	0	0.0%	1	1.7%	4	1.5%	11	2.4%	27	5.9%	2	1.3%	8	3.0%	53	3.0%
其他	1	0.9%	0	0.0%	1	0.4%	2	0.4%	2	0.4%	0	0.0%	1	0.4%	7	0.4%
小計	115	100.0%	59	100.0%	264	100.0%	462	100.0%	454	100.0%	157	100.0%	267	100.0%	1778	100.0%

整體受訪遊客重遊動機分佈情形由下圖所示：

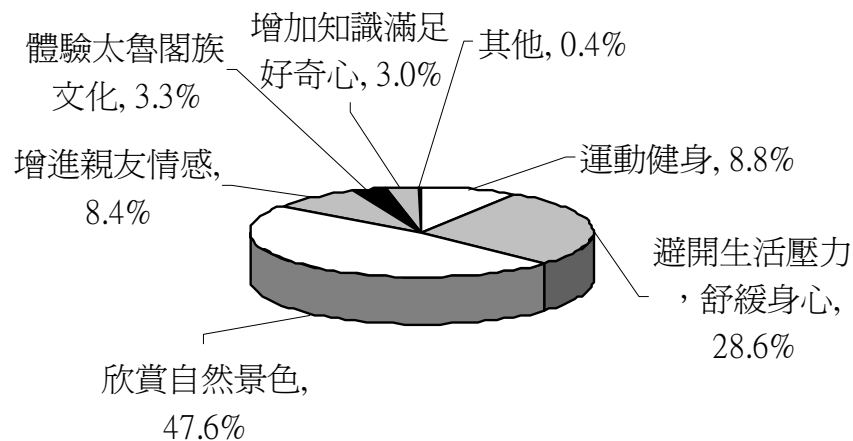


圖 4-35 遊客重遊動機分佈情形

各月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客願意再度前往太魯閣國家公園旅遊的最主要理由為欣賞自然景色（47.6%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（28.6%），第三為運動健身（8.8%），第四為增進親友情感（8.4%）。

上列統計結果顯示，4 月份至 10 月份到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客願意再度前往太魯閣國家公園旅遊的最主要理由，第一名皆為欣賞自然景色，第二名為為避開生活壓力，舒緩身心，第三名則非完全一致，4 月份、7 月份、8 月份、9 月份與 10 月份為增進親友情感，5 月份與 6 月份為運動健身，經由卡方檢定，4 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園遊客之重遊動機於各月份具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

第二節 平日與假日遊客滿意度調查結果

1. 遊客基本資料

1.1 性別

有關受訪遊客性別資料調查如下表所示：

表 4-2-1 平日與假日受訪遊客性別統計表

性 別	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	412	49.8%	351	47.2%	763	48.6%
女	415	50.2%	393	52.8%	808	51.4%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

依據 4 月份至 10 月份調查資料，經由卡方檢定平日與假日遊客性別組成的差異，結果顯示受訪遊客在性別組成上無顯著差異($p > 0.05$)。不論是平日或假日，受訪遊客之性別組成比例皆相近，遊訪太魯閣國家公園之女性遊客略多於男性遊客。

1.2 遊客年齡結構

有關受訪遊客年齡結構資料調查如下表所示：

表 4-2-2 平日與假日受訪遊客年齡結構統計表

年 齡	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	38	4.6%	43	5.8%	81	5.2%
16-20 歲	89	10.8%	56	7.5%	145	9.2%
21-30 歲	226	27.4%	238	32.0%	464	29.6%
31-40 歲	169	20.5%	180	24.2%	349	22.2%
41-50 歲	147	17.8%	118	15.9%	265	16.9%
51-60 歲	91	11.0%	69	9.3%	160	10.2%
61-70 歲	51	6.2%	33	4.4%	84	5.4%
70 歲以上	15	1.8%	7	0.9%	22	1.4%
小計	826	100.0%	744	100.0%	1570	100.0%

4 月份至 10 月份平日與假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客中之年齡結構，經卡方檢定，具有顯著差異 ($p < 0.05$)，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，雖然以 21~30 歲及 31~40 歲年齡層之遊客比例較高，但是沒有呈現過度集中的趨勢，而假日期間至太魯閣國家公園由訪的遊客，則較明顯的集中在 21~30 歲及 31~40 歲的年齡層中，整體而言，受訪遊客中以 21~30 歲之年輕遊客最多，佔全體受訪遊客之 29.6%，31~40 歲年齡層之遊客次多 (22.2%)，再其次為 41~50 歲 (16.9%)，而 70 歲以上的遊客最少 (1.4%)。

1.3 遊客教育程度

有關受訪遊客教育程度調查統計如下表所示：

表 4-2-3 平日與假日受訪遊客教育程度統計表

教育程度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
國中 (及以下)	124	15.0%	83	11.2%	207	13.2%
高中(職)	199	24.1%	166	22.3%	365	23.2%
大專/大學	426	51.5%	415	55.8%	841	53.5%
研究所(及以上)	78	9.4%	80	10.8%	158	10.1%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

經卡方檢定結果，平日與假日到訪太魯閣國家公園遊客之教育程度並無顯著差異 ($p > 0.05$)，其中，以大學大專所佔的比例最高，達 53.5%，其次為高中（職）教育程度者，佔全體受訪遊客之 23.2%。

1.4 遊客職業

有關受訪遊客從事之職業類別資料調查如下表所示：

表 4-2-4 平日與假日受訪遊客職業類別調查統計表

職 業	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
學生	279	33.9%	181	24.5%	460	29.4%
軍警	19	2.3%	20	2.7%	39	2.5%
公教人員	109	13.2%	122	16.5%	231	14.8%
農林漁牧	4	0.5%	3	0.4%	7	0.4%
專業技術	80	9.7%	70	9.5%	150	9.6%
家管	55	6.7%	45	6.1%	100	6.4%
自由業	56	6.8%	70	9.5%	126	8.1%
工商貿易服務業	126	15.3%	152	20.6%	278	17.8%
退休	82	10.0%	43	5.8%	125	8.0%
其他	14	1.7%	33	4.5%	47	3.0%
小計	824	100.0%	739	100.0%	1563	100.0%

4 月份至 10 月份平日與假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客中之職業類別，經卡方檢定，具有顯著差異 ($p < 0.05$)，平日以學生最多，比例佔三分之一強(33.9%)，其次為工商貿易服務業(15.3%)，再其次則為公教人士(13.2%)，第四為退休人士(10.0%)；假日期間雖然仍以學生族群最多，但其佔總體比例不到四分之一(24.5%)，次高的工商貿易服務業則有增加的趨勢 (20.6%)，再其次為公教人士 (16.5%)，第四為專業技術(9.5%)與自由業(9.5%)。

1.5 遊客月收入

有關受訪遊客每月收入資料調查如下表所示：

表 4-2-5 平日與假日受訪遊客每月收入統計表

每月收入	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
無固定收入	356	44.0%	243	33.0%	599	38.7%
2 萬元以下	49	6.0%	56	7.6%	105	6.8%
2 萬元-3 萬元	60	7.4%	80	10.9%	140	9.1%
3 萬元-4 萬元	123	15.2%	114	15.5%	237	15.3%
4 萬元-5 萬元	108	13.3%	85	11.5%	193	12.5%
5 萬元-7 萬元	66	8.1%	113	15.4%	179	11.6%
7 萬元-10 萬元	30	3.7%	30	4.1%	60	3.9%
10 萬元以上	18	2.2%	15	2.0%	33	2.1%
小計	810	100.0%	736	100.0%	1546	100.0%

平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，以無固定收入者最多（44.0%），其次為月收入 3~4 萬元者（15.2%），第三名為月收入 4~5 萬元者（13.3%）；假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，也是以無固定收入者最多（33.0%），不過其所佔的比例較平日下降許多，其次為月收入 3~4 萬元者（15.5%），第三名為月收入 5~7 萬元者（15.4%）；經由卡方檢定，比較平日與假日到訪太魯閣國家公園遊客月收入之平均值具有顯著差異（ $p < 0.05$ ），綜合平日與假日結果，到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其每月收入以無固定收入者居多，佔全體受訪遊客之 38.7%，其次為 3~4 萬元收入者，佔全體受訪遊客之 15.3%，第三為月收入 4~5 萬元收入者，佔全體受訪遊客之 12.5%，最少的為 10 萬元以上收入者，僅佔全體受訪遊客之 2.1%。

1.6 遊客居住地

有關受訪遊客居住地資料調查如下表所示：

表 4-2-6 平日與假日受訪遊客居住地統計表

居 住 地	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
花蓮縣、市	122	14.8%	98	13.2%	220	14.0%
北部地區	380	46.1%	352	47.4%	732	46.7%
中部地區	186	22.5%	118	15.9%	304	19.4%
東部地區(宜蘭、台東)	22	2.7%	16	2.2%	38	2.4%
南部地區	76	9.2%	145	19.5%	221	14.1%
外島	18	2.2%	0	0.0%	18	1.1%
其他	21	2.5%	14	1.9%	35	2.2%
小計	825	100.0%	743	100.0%	1568	100.0%

由調查結果顯示，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其居住地主要是以北部地區為最多（46.1%），居住於中部地區之遊客排名第二（22.5%），第三名為花蓮本地之遊客（14.8%），第四名為南部地區之遊客（9.2%）；然而到了假日期間，除了北部地區的民眾仍居大多數外（47.4%），第二名則為居住於南部地區之遊客（19.5%），第三名為中部地區之遊客（15.9%），第四名為花蓮本地之遊客（13.2%）；綜合平日與假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，以北部地區最多（46.7%），其次為中部地區（19.4%），再其次為南部地區（14.1%），而外島居民到太魯閣國家公園旅遊之遊客最少（1.1%）。經由統計中卡方檢定結果，平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客其居住地具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

2. 旅遊特性

2.1 遊客參觀次數

有關受訪遊客參觀次數調查如下表所示：

表 4-2-7 平日與假日受訪遊客參觀次數統計表

參觀次數	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
第 1 次	222	26.8%	275	37.0%	497	31.6%
第 2 次	225	27.2%	205	27.6%	430	27.4%
第 3 次	196	23.7%	114	15.3%	310	19.7%
第 4 次	184	22.2%	150	20.2%	334	21.3%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

由上表顯示，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其前往太魯閣國家公園之次數分佈較平均，近三年內到訪次數以第二次到訪者排名第一（27.2%），其次為第一次到訪者（26.8%），再其次為第三次到訪者（23.7%）；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其前往太魯閣國家公園之次數則較為集中，最多者為第一次到訪者（37.0%），其次為第二次到訪者（27.6%），四次以上之重遊者排名第三（20.2%）；經由卡方檢定結果，平日與假日期間到訪遊客參觀次數具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以第一次到訪者最多（31.6%），其次為第二次到訪者（27.4%），再其次為四次以上之重遊之旅客（21.3%）。

2.2 旅遊夥伴類型

有關受訪遊客旅遊夥伴類型調查如下表所示：

表 4-2-8 平日與假日受訪遊客旅遊夥伴類型統計表

夥伴類型	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
無人陪同	55	6.7%	5	0.7%	60	3.8%
家人	369	44.6%	296	39.8%	665	42.3%
朋友	265	32.0%	281	37.8%	546	34.8%
同學	49	5.9%	22	3.0%	71	4.5%
同事	19	2.3%	69	9.3%	88	5.6%
旅行社團體	54	6.5%	53	7.1%	107	6.8%
特殊團體(請註明)	11	1.3%	11	1.5%	22	1.4%
其他(請註明)	5	0.6%	7	0.9%	12	0.8%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

由上表顯示，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其同行之夥伴類型主要以家人為主，佔總受訪遊客之 44.6%，其次為朋友，佔總受訪遊客之 32.0%，第三為獨自前往，佔總受訪遊客之 6.7%，第四為旅行社團體，佔總受訪遊客之 6.5%；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其夥伴類型亦以家人為最多，佔總受訪遊客之 39.8%，其次為朋友，佔總受訪遊客之 37.8%，第三為同事，佔總受訪遊客之 9.3%，第四為旅行社團體，佔總受訪遊客之 7.1%；經由卡方檢定結果，平日與假日期間到訪遊客其同行夥伴類型具有顯著差異 ($p < 0.05$)。綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，旅遊之夥伴類型以家人最多，佔所有類型之 42.3%，其次為朋友，佔全體之 34.8%，再其次為旅行社團體 (6.8%)，第四為同事 (5.6%)。

2.3 旅遊同行人數

有關受訪遊客旅遊同行人數調查如下表所示：

表 4-2-9 平日與假日受訪遊客旅遊同行人數統計表

人數	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
1 人	12	1.5%	9	1.2%	21	1.3%
2-5 人	448	54.2%	356	47.8%	804	51.2%
6-10 人	209	25.3%	116	15.6%	325	20.7%
11-20 人	56	6.8%	84	11.3%	140	8.9%
21-30 人	56	6.8%	89	12.0%	145	9.2%
31-40 人	13	1.6%	52	7.0%	65	4.1%
41-50 人	19	2.3%	29	3.9%	48	3.1%
51 人以上	14	1.7%	9	1.2%	23	1.5%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其同行人數（包含自己）主要是以 2-5 人為主，佔全體受訪遊客之 54.2%，其次為 6-10 人，佔全體受訪遊客之 25.3%，第三為 11-20 人與 21-30 人，皆佔全體受訪遊客之 6.8%，第四為 41-50 人，佔全體受訪遊客之 2.3%；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其同行人數（包含自己）也是以 2-5 人最多，佔全體受訪遊客之 47.8%，其次也是 6-10 人的小型團體，佔全體受訪遊客之 15.6%，第三為 21-30 人，佔全體受訪遊客之 12.0%，第四為 11-20 人，佔全體受訪遊客之 11.3%；經由卡方檢定結果，平日與假日期間到訪遊客其同行人數具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，其同行人數（包含自己）主要是以 2-5 人為最多，佔受訪遊客之 51.2%，其次為 6-10 人，佔 20.7%，再其次為 21-30 人（9.2%），第四為 11-20 人（8.9%）。

2.4 旅遊交通工具

有關受訪遊客旅遊交通工具調查如下表所示：

表 4-2-10 平日與假日受訪遊客旅遊交通工具統計表

交通工具	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
步行	2	0.2%	5	0.7%	7	0.4%
腳踏車	23	2.8%	27	3.6%	50	3.2%
機車	174	21.0%	98	13.1%	272	17.3%
汽車	478	57.7%	441	59.0%	919	58.3%
遊覽車	142	17.1%	166	22.2%	308	19.6%
公車	7	0.8%	7	0.9%	14	0.9%
其他	2	0.2%	3	0.4%	5	0.3%
小計	828	100.0%	747	100.0%	1575	100.0%

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，交通工具以汽車佔最多，達 57.7%，其次為騎乘機車者，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 21.0%，第三為搭乘遊覽車，佔 17.1%；假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，交通工具也是以汽車佔最多，達 59.0%，其次為搭乘遊覽車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 22.2%，第三為騎乘機車者，佔 13.1%。經卡方檢定結果，平日與假日到訪太魯閣國家公園遊客之交通工具具有顯著差異 ($p < 0.05$)。綜合平日與假日受訪遊客前往太魯閣國家公園的主要交通工具以汽車佔大多數，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 58.3%，第二名之交通工具為遊覽車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 19.6%，第三常使用之交通工具為機車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 17.3%，。

2.5 旅遊主要活動

有關受訪遊客旅遊主要活動調查如下表所示：

表 4-2-11 平日與假日受訪遊客旅遊主要活動統計表

主要活動	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
登山健行	274	18.5%	245	18.8%	519	18.7%
體驗自然美景	730	49.4%	622	47.8%	1352	48.7%
文化體驗	223	15.1%	133	10.2%	356	12.8%
郊遊用餐	102	6.9%	136	10.5%	238	8.6%
教學活動	22	1.5%	35	2.7%	57	2.1%
野外觀察	118	8.0%	101	7.8%	219	7.9%
露營	5	0.3%	12	0.9%	17	0.6%
其他	5	0.3%	16	1.2%	21	0.8%
小計	1479	100.0%	1300	100.0%	2779	100.0%

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，主要活動乃以體驗自然美景為主，佔全體受訪遊客之 49.4%，其次為登山健行，佔全體受訪遊客之 18.5%，第三為文化體驗，佔全體受訪遊客之 15.1%，第四為野外觀察，佔全體受訪遊客之 8.0%；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其主要活動也是以體驗自然美景為主，佔全體受訪遊客之 47.8%，其次亦為登山健行，佔全體受訪遊客之 18.8%，與平日較不同的是，假日期間第三大主要活動為郊遊用餐，佔全體受訪遊客之 10.5%，第四為進行文化體驗活動，其佔全體受訪遊客之 10.2%；經由卡方檢定結果，平日與假日期間到訪遊客其主要活動具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，其主要旅遊活動前四名分別為體驗自然美景（48.7%）、登山健行（18.7%）、進行文化體驗（12.8%）與郊遊用餐（8.6%）。

2.6 旅遊之遊覽景點

有關受訪遊客旅遊之遊覽景點調查如下表所示：

表 4-2-12 平日與假日受訪遊客旅遊之遊覽景點統計表

遊覽景點	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
蘇花及清水斷崖	143	5.2%	182	6.4%	325	5.8%
太魯閣台地步道及遊客中心	602	21.9%	470	16.6%	1072	19.2%
砂卡礑步道	237	8.6%	335	11.8%	572	10.3%
長春祠步道	386	14.1%	300	10.6%	686	12.3%
布洛灣遊憩區	392	14.3%	338	11.9%	730	13.1%
燕子口步道	311	11.3%	288	10.2%	599	10.7%
九曲洞步道	285	10.4%	320	11.3%	605	10.8%
綠水-天祥遊憩區(含步道)	235	8.6%	372	13.1%	607	10.9%
白楊步道	92	3.4%	162	5.7%	254	4.6%
蓮花池步道	10	0.4%	16	0.6%	26	0.5%
梅園竹村步道	16	0.6%	20	0.7%	36	0.6%
合歡山遊憩區	23	0.8%	29	1.0%	52	0.9%
其他	12	0.4%	3	0.1%	15	0.3%
小計	2744	100.0%	2835	100.0%	5579	100.0%

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，最常遊覽的景點為太魯閣台地步道及遊客中心，此點遊覽頻率佔園區所有景點之 21.9%，其次為布洛灣遊憩區，遊覽頻率佔園區所有景點之 14.3%，第三為長春祠步道，遊覽頻率佔園區所有景點之 14.1%，第四為燕子口步道，遊覽頻率佔園區所有景點之 11.3%，第五為九曲洞步道，遊覽頻率佔園區所有景點之 10.4%；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，最常遊覽的景點也是太魯閣台地步道及遊客中心，此點遊覽頻率佔園區所有景點之 16.6%，然而第二名以後的排序則與平日不盡相同，第二頻繁遊覽的景點為綠水-天祥遊憩區，遊覽頻率佔園區所有景點之 13.1%，第三為布洛灣遊憩區，遊覽頻率佔園區所有景點之

11.9%，第四為砂卡礑步道，遊覽頻率佔園區所有景點之 11.8%，第五為九曲洞步道，遊覽頻率佔園區所有景點之 11.3%；經由卡方檢定結果，平日與假日期間到訪遊客遊覽景點具有顯著差異（ $p < 0.05$ ）。

綜合平日與假日，遊客最常遊覽的景點前五名分別為太魯閣台地步道及遊客中心（19.2%）、布洛灣遊憩區（13.1%）、長春祠步道（12.3%）、綠水-天祥遊憩區（10.9%）與九曲洞步道（10.8%）。

2.7 旅遊停留時間

有關受訪遊客旅遊停留時間調查如下表所示：

表 4-2-13 平日與假日受訪遊客旅遊停留時間統計表

停留時間	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
1 小時(及以下)	21	2.5%	30	4.0%	51	3.2%
1-2 小時	68	8.2%	83	11.2%	151	9.6%
2-3 小時	166	20.1%	126	16.9%	292	18.6%
3-4 小時	217	26.2%	148	19.9%	365	23.2%
4-6 小時	115	13.9%	127	17.1%	242	15.4%
6-8 小時	87	10.5%	71	9.5%	158	10.1%
8 小時以上	153	18.5%	159	21.4%	312	19.9%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其停留時間以 3-4 小時者為最多，佔全體受訪遊客之 26.2%，其次為 2-3 小時，佔全體受訪遊客之 20.1%，第三為 8 小時以上，佔全體受訪遊客之 18.5%，第四為 4-6 小時，佔全體受訪遊客之 13.9%；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其停留時間以 8 小時以上者為最多，佔全體受訪遊客之 21.4%，其次為 3-4 小時，佔全體受訪遊客之 19.9%，第三為

4-6 小時，佔全體受訪遊客之 17.1%，第四為 2-3 小時，佔全體受訪遊客之 16.9%；經由卡方檢定結果，平日與假日期間到訪遊客停留時間具有顯著差異 ($p < 0.05$)。綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，其停留時間主要為 3-4 小時 (23.2%)、8 小時以上 (19.9%)、2-3 小時 (18.6%) 與 4-6 小時 (15.4%)。

3.滿意度分析

假日與平日的滿意度與各月份滿意度分析方法一致，討論滿意度是針對有使用過設施與服務的受訪遊客進行分析，未使用的部分則不納入滿意度評量中，各分類之滿意度說明如下：

3.1 遊憩設施滿意度

遊憩設施主要指設置於園區內之所有休憩桌椅、休憩涼亭、觀景平台與露營地等設施，本次調查針對遊憩設施滿意度之部分，主要分為遊憩設施數量與遊憩設施品質兩方面討論，各項統計資料分述如下：

3.1.1 遊憩設施數量

有關遊客遊憩設施數量滿意度調查如下表所示：

表 4-2-14 平日與假日受訪遊客對遊憩設施數量滿意度統計表

遊憩設施數量	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	131	16.6%	122	17.5%	253	17.0%
滿意	445	56.4%	375	53.6%	820	55.1%
普通	203	25.7%	193	27.6%	396	26.6%
不滿意	5	0.6%	8	1.1%	13	0.9%
非常不滿意	5	0.6%	1	0.1%	6	0.4%
小計	789	100.0%	699	100.0%	1488	100.0%

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有七成二受訪遊客對遊憩設施數量表示肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者比例最高（55.1%），認為非常滿意者佔 17.0%，認為遊憩設施數量普通的遊客比例為 26.6%，極少比例是不滿意（0.9%），與非常不滿意（0.4%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對遊憩設施數量之滿意度，顯示沒有顯著差異。

3.1.2 遊憩設施品質

有關受訪遊客遊憩設施品質滿意度調查如下表所示：

表 4-2-15 平日與假日受訪遊客對遊憩設施品質滿意度統計表

遊憩設施品質	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	129	16.2%	136	19.2%	265	17.6%
滿意	449	56.3%	368	52.1%	817	54.3%
普通	211	26.5%	192	27.2%	403	26.8%
不滿意	4	0.5%	10	1.4%	14	0.9%
非常不滿意	4	0.5%	1	0.1%	5	0.3%
小計	797	100.0%	707	100.0%	1504	100.0%

有關遊憩設施品質調查結果與遊憩設施數量接近，經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對遊憩設施品質之滿意度，顯示沒有顯著差異。綜合平日與假日，表示滿意（54.3%）與非常滿意（17.6%）之遊客超過七成一，認為遊憩設施品質普通的遊客比例為（26.8%），極少比例是不滿意（0.9%），與非常不滿意（0.3%）。

3.2 公共設施滿意度

公共設施的部分主要針對公廁數量、公廁清潔衛生、停車場數量、餐飲清潔衛生、餐飲服務態度、簡報室設備、雙語及無障礙設施七個方面進行滿意度調查，各分項統計資料分述如下：

3.2.1 公廁數量

有關受訪遊客對公廁數量滿意度調查如下表所示：

表 4-2-16 平日與假日受訪遊客對公廁數量滿意度統計表

公廁數量	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	151	18.6%	104	14.4%	255	16.6%
滿意	404	49.6%	340	47.0%	744	48.4%
普通	223	27.4%	210	29.0%	433	28.2%
不滿意	33	4.1%	63	8.7%	96	6.2%
非常不滿意	3	0.4%	6	0.8%	9	0.6%
小計	814	100.0%	723	100.0%	1537	100.0%

在公共廁所部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對公共廁所數量抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有六成八，而在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對公共廁所數量抱持肯定態度者則為六成一，值得注意的是，假日認為不滿意的比例比平常多出一倍，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為不滿意的遊客以專業技術人員與自由業居多，此類遊客居住地以北部與南部地區為多，不滿意的現象主要集中於7、8兩個月份的假日期間，受訪地點則集中於布洛灣與綠水-天祥遊憩區兩個景點，顯示此兩個景點有較多的遊客對公廁數量有意見。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對公共廁所數量滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對公共廁所數量抱持肯定態度者佔六成五，其中認為滿意者佔 48.4%，認為非常滿意者的比例為 16.6%，認為普通者為 28.2%，極少比例是不滿意（6.2%），與非常不滿意（0.6%）。

3.2.2 公廁清潔衛生

有關受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度調查如下表所示：

表 4-2-17 平日與假日受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
公廁清潔衛生						
非常滿意	141	17.3%	146	20.2%	287	18.6%
滿意	409	50.1%	346	47.9%	755	49.0%
普通	220	26.9%	185	25.6%	405	26.3%
不滿意	41	5.0%	41	5.7%	82	5.3%
非常不滿意	6	0.7%	5	0.7%	11	0.7%
小計	817	100.0%	723	100.0%	1540	100.0%

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有六成七以上受訪遊客對公廁清潔衛生表示肯定的態度，其中認為滿意者比例最高（49.0%），認為非常滿意者佔 18.6%，認為公廁清潔衛生普通的遊客比例為 26.3%，極少比例是不滿意（5.3%），與非常不滿意（0.7%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對公廁清潔衛生之滿意度，顯示沒有顯著差異。

3.2.3 停車場數量

有關受訪遊客對停車場數量滿意度調查如下表所示：

表 4-2-18 平日與假日受訪遊客對停車場數量滿意度調查統計表

停車場數量	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	107	13.1%	96	13.1%	203	13.1%
滿意	398	48.8%	326	44.6%	724	46.8%
普通	250	30.7%	223	30.5%	473	30.6%
不滿意	55	6.7%	83	11.4%	138	8.9%
非常不滿意	5	0.6%	3	0.4%	8	0.5%
小計	815	100.0%	731	100.0%	1546	100.0%

在停車場數量的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對停車場數量抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有六成一，而在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對停車場數量抱持肯定態度者則下降至五成七，認為不滿意的比例則佔了一成一，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為不滿意的遊客以公教人員、專業技術人員、自由業與學生族群居多，主要之交通工具為汽車，其次則為機車，遊客居住地以北部與南部地區為多，不滿意的現象主要集中於 7、8 兩個月份的假日期間，受訪地點則分佈於布洛灣、長春祠、綠水-天祥遊憩區與太魯閣遊客中心等景點，顯示上述景點有較多的遊客對停車場數量有意見。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對停車場數量滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對停車場數量抱持肯定態度者佔五成九，其中認為滿意者佔 46.8%，認為非常滿意者的比例為 13.1%，認為普通者為 30.6%，認為不滿意的比例為 8.9%，認為非常不滿意的比例為 0.5%。

3.2.4 餐飲清潔衛生

有關受訪遊客對餐飲清潔衛生滿意度調查如下表所示：

表 4-2-19 平日與假日受訪遊客對餐飲清潔衛生滿意度調查統計表

餐飲清潔衛生	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	115	15.3%	80	12.5%	195	14.0%
滿意	403	53.6%	305	47.7%	708	50.9%
普通	193	25.7%	222	34.7%	415	29.8%
不滿意	40	5.3%	31	4.8%	71	5.1%
非常不滿意	1	0.1%	2	0.3%	3	0.2%
小計	752	100.0%	640	100.0%	1392	100.0%

在餐飲清潔衛生的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對餐飲清潔衛生抱持肯定態度者為六成八（包含滿意與非常滿意），而在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對餐飲清潔衛生抱持肯定態度者則為六成，有 34.7% 的受訪遊客認為普通，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為普通的遊客以第二次到訪者居多，其次為初次到訪者，遊客居住地以南部地區為多，其次為北部地區，出現普通的比例在 7 月份的假日期間明顯增加，比例最高的出現在綠水-天祥遊憩區，其次為布洛灣遊憩區，第三為太魯閣遊客中心。利用 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對餐飲清潔衛生滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對餐飲清潔衛生抱持肯定態度者佔六成四以上，其中認為滿意者佔 50.9%，認為非常滿意者的比例為 14.0%，認為普通者為 29.8%，認為不滿意的比例為 5.1%，極少比例認為非常不滿意（0.2%）。

3.2.5 餐飲服務態度

有關受訪遊客對餐飲服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-2-20 平日與假日受訪遊客對餐飲服務態度滿意度調查統計表

餐飲服務態度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	112	15.0%	91	14.3%	203	14.7%
滿意	403	54.1%	306	48.2%	709	51.4%
普通	182	24.4%	215	33.9%	397	28.8%
不滿意	45	6.0%	21	3.3%	66	4.8%
非常不滿意	3	0.4%	2	0.3%	5	0.4%
小計	745	100.0%	635	100.0%	1380	100.0%

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有六成六受訪遊客對餐飲服務態度抱持肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者比例最高（51.4%），認為非常滿意者佔 14.7%，認為餐飲服務態度普通的遊客比例為 28.8%，極少比例是不滿意（4.8%），與非常不滿意（0.4%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對餐飲服務態度之滿意度，顯示沒有顯著差異。

3.2.6 簡報室設備

有關受訪遊客對簡報室設備滿意度調查如下表所示：

表 4-2-21 平日與假日受訪遊客對簡報室設備滿意度調查統計表

簡報室設備	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	125	18.8%	83	15.1%	208	17.1%
滿意	361	54.3%	261	47.5%	622	51.2%
普通	163	24.5%	190	34.6%	353	29.1%
不滿意	16	2.4%	15	2.7%	31	2.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	665	100.0%	549	100.0%	1214	100.0%

在簡報室設備的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對簡報室設備抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有七成三，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對簡報室設備抱持肯定態度者則下降至六成二，有 34.6% 的遊客認為普通，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為普通的遊客以第二次到訪者居多，其次為初次到訪者，遊客居住地以南部地區為多，其次為北部地區，出現普通的比例在 7 月份的假日期間明顯增加，受訪景點以綠水-天祥遊憩區最多，其次為布洛灣遊憩區。藉由 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對簡報室設備滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對簡報室設備抱持肯定態度者佔六成八，其中認為滿意者佔 51.2%，認為非常滿意者的比例為 17.1%，認為普通者為 29.1%，極少遊客認為不滿意（2.6%），沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

3.2.7 雙語及無障礙設施

有關受訪遊客對雙語及無障礙設施滿意度調查如下表所示：

表 4-2-22 平日與假日受訪遊客對雙語及無障礙設施滿意度調查統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	116	19.3%	72	13.0%	188	16.3%
滿意	324	53.8%	266	48.1%	590	51.1%
普通	151	25.1%	184	33.3%	335	29.0%
不滿意	10	1.7%	28	5.1%	38	3.3%
非常不滿意	1	0.2%	3	0.5%	4	0.3%
小計	602	100.0%	553	100.0%	1155	100.0%

在雙語及無障礙設施的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對雙語及無障礙設施抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有七成三，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對雙語及無障礙設施抱持肯定態度者則下降至六成一，認為不滿意的遊客比例則由平日的 1.7% 增加至假日的 5.1%，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為不滿意的遊客其受訪景點以布洛灣遊憩區居多，遊客職業以自由業與工商貿易服務業為主。藉由 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對雙語及無障礙設施滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對雙語及無障礙設施抱持肯定態度者佔六成七，其中認為滿意者佔 51.1%，認為非常滿意者的比例為 16.3%，認為普通者為 29.0%，極少遊客認為不滿意（3.3%）與非常不滿意（0.3%）。

3.3 解說設施滿意度

解說設施包括解說影片內容、解說牌示內容、展示館內容、出版品內容等，各分項之統計結果分述如下：

3.3.1 解說影片內容

有關受訪遊客對解說影片內容滿意度調查如下表所示：

表 4-2-23 平日與假日受訪遊客對解說影片內容滿意度調查統計表

解說影片內容	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	147	21.7%	99	17.4%	246	19.8%
滿意	348	51.5%	263	46.3%	611	49.1%
普通	179	26.5%	198	34.9%	377	30.3%
不滿意	2	0.3%	7	1.2%	9	0.7%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.2%	1	0.1%
小計	676	100.0%	568	100.0%	1244	100.0%

在解說影片內容的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對解說影片內容抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有七成三，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對解說影片內容抱持肯定態度者則下降至六成三，有 34.9% 的遊客認為普通，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為普通的遊客其受訪景點以綠水-天祥遊憩區居多，遊客以第一次與第二次到訪者為多，其職業類別則以自由業、工商貿易服務業與公教人員為多。藉由 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對解說影片內容滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對解說影片內容抱持肯定態度者佔六成八以上，其中認為滿意者佔 49.1%，認為非常滿意者的比例為 19.8%，認為普通者為 30.3%，極少遊客認為不滿意

(0.7%) 與非常不滿意 (0.1%)。

3.3.2 解說牌示內容

有關受訪遊客對解說牌示內容滿意度調查如下表所示：

表 4-2-24 平日與假日受訪遊客對解說牌示內容滿意度調查統計表

解說牌示內容	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	153	21.3%	98	16.1%	251	18.9%
滿意	406	56.4%	312	51.1%	718	54.0%
普通	158	21.9%	151	24.8%	309	23.2%
不滿意	3	0.4%	47	7.7%	50	3.8%
非常不滿意	0	0.0%	2	0.3%	2	0.2%
小計	720	100.0%	610	100.0%	1330	100.0%

在解說牌示內容的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對解說牌示內容抱持肯定態度者超過七成七（包含滿意與非常滿意），不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對解說牌示內容抱持肯定態度者則下降至六成七，認為不滿意的遊客比例則由平日的 0.4% 增加至假日的 7.7%，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為不滿意的遊客其受訪景點主要集中於綠水-天祥遊憩區，遊客以第一次與第二次到訪者為多，其職業類別則以自由業、工商貿易服務業為多。利用 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對解說牌示內容滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對解說牌示內容抱持肯定態度者仍然佔七以上，其中認為滿意者佔 54.0%，認為非常滿意者的比例為 18.9%，認為普通者為 23.2%，認為不滿意的比例為 3.8%，極少比例認為非常不滿意（0.2%）。

3.3.3 展示館內容

有關受訪遊客對展示館內容滿意度調查如下表所示：

表 4-2-25 平日與假日受訪遊客對展示館內容滿意度調查統計表

展示館內容	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	161	21.9%	112	18.4%	273	20.3%
滿意	402	54.8%	295	48.4%	697	51.9%
普通	170	23.2%	190	31.1%	360	26.8%
不滿意	1	0.1%	12	2.0%	13	1.0%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.2%	1	0.1%
小計	734	100.0%	610	100.0%	1344	100.0%

在展示館內容的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對展示館內容抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有七成六，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對展示館內容抱持肯定態度者則為六成六，下降的比例較多是落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為普通的遊客其受訪景點主要集中於綠水-天祥遊憩區，其次為布洛灣遊憩區，遊客居住地以北部與中部遊客為多，職業類別則以工商貿易服務業、學生族群、專業技術人員為多。藉由 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對展示館內容滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對展示館內容抱持肯定態度者仍然有七成二，其中認為滿意者佔 51.9%，認為非常滿意者的比例為 20.3%，認為普通者為 26.8%，極少遊客認為不滿意（1.0%）與非常不滿意（0.1%）。

4.3.4 出版品內容

有關受訪遊客對出版品內容滿意度調查如下表所示：

表 4-2-26 平日與假日受訪遊客對出版品內容滿意度調查統計表

出版品內容	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	153	21.6%	85	15.0%	238	18.7%
滿意	390	55.2%	258	45.4%	648	50.8%
普通	161	22.8%	215	37.9%	376	29.5%
不滿意	3	0.4%	8	1.4%	11	0.9%
非常不滿意	0	0.0%	2	0.4%	2	0.2%
小計	707	100.0%	568	100.0%	1275	100.0%

在出版品內容的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對出版品內容抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有七成六以上，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對出版品內容抱持肯定態度者則下降至六成，下降的比例較多是落在普通的選項上，結合遊客基本資料與遊客旅遊特性加以分析，認為普通的遊客其受訪景點主要出現於綠水-天祥遊憩區，其次為布洛灣遊憩區，第三為太魯閣遊客中心，遊客居住地以北部與中部遊客為多，職業類別則以工商貿易服務業、學生族群、專業技術人員與公教人員為多。藉由 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對出版品內容滿意度平均值是否存在差異，結果顯示具有顯著差異。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對出版品內容抱持肯定態度者佔六成九，其中認為滿意者佔 50.8%，認為非常滿意者的比例為 18.7%，認為普通者為 29.5%，極少遊客認為不滿意（0.9%）與非常不滿意（0.2%）。

3.4 人員服務滿意度

3.4.1 解說人員專業程度

有關受訪遊客對解說人員專業程度滿意度調查如下表所示：

表 4-2-27 平日與假日受訪遊客對解說人員專業程度滿意度調查統計表

解說人員專業程度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	145	21.4%	131	23.1%	276	22.2%
滿意	354	52.1%	278	49.0%	632	50.7%
普通	173	25.5%	156	27.5%	329	26.4%
不滿意	6	0.9%	1	0.2%	7	0.6%
非常不滿意	1	0.1%	1	0.2%	2	0.2%
小計	679	100.0%	567	100.0%	1246	100.0%

由統計資料顯示，比較平日與假日園區內受訪遊客對於太魯閣國家公園解說人員專業程度感到滿意以上者居多數，綜合平日與假日，有七成二以上之受訪遊客對解說人員專業程度表示肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者比例最高（50.7%），認為非常滿意者佔 22.2%，認為解說人員專業程度普通的遊客比例為 26.4%，極少比例是不滿意（0.6%），與非常不滿意（0.2%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對解說人員專業程度之滿意度，顯示沒有顯著差異。

3.4.2 解說人員服務態度

有關受訪遊客對解說人員服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-2-28 平日與假日受訪遊客對解說人員服務態度滿意度調查統計表

解說人員服務態度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	130	18.7%	130	22.9%	260	20.6%
滿意	401	57.8%	285	50.2%	686	54.4%
普通	161	23.2%	151	26.6%	312	24.7%
不滿意	2	0.3%	1	0.2%	3	0.2%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.2%	1	0.1%
小計	694	100.0%	568	100.0%	1262	100.0%

此項統計結果與上一項解說人員專業程度接近，平日與假日園區內受訪遊客對於太魯閣國家公園解說人員服務態度感到滿意以上者居多數，經由統計中變異數分析結果，利用 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對解說人員服務態度之滿意度，結果沒有顯著差異。填答滿意的比例最高(54.4%)，非常滿意的比例為 20.6%，認為普通的比例為 24.7%，僅極少比例認為不滿意（0.2%）與非常不滿意（0.1%）。綜合而言，認為滿意以上的遊客達七成五。

3.4.3 員工服務態度

有關受訪遊客對員工服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-2-29 平日與假日受訪遊客對員工服務態度滿意度調查統計表

員工服務態度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	144	20.2%	131	21.7%	275	20.9%
滿意	403	56.4%	325	53.8%	728	55.2%
普通	164	23.0%	147	24.3%	311	23.6%
不滿意	3	0.4%	1	0.2%	4	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	714	100.0%	604	100.0%	1318	100.0%

由統計資料顯示，比較平日與假日園區內受訪遊客對於太魯閣國家公園員工服務態度感到滿意以上者居多數，綜合平日與假日，有七成六之受訪遊客對太魯閣國家公園員工服務態度表示肯定（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者比例最高（55.2%），認為非常滿意者佔20.9%，認為員工服務態度普通的遊客比例為23.6%，極少比例是不滿意（0.3%），沒有遊客反應非常不滿意（0.0%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對員工服務態度之滿意度，顯示沒有顯著差異。

3.5 安全設施滿意度

3.5.1 安全欄杆、護欄

有關受訪遊客對安全欄杆、護欄滿意度調查如下表所示：

表 4-2-30 平日與假日受訪遊客對安全欄杆、護欄滿意度調查統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
安全欄杆、護欄						
非常滿意	136	16.8%	134	18.3%	270	17.5%
滿意	413	51.1%	378	51.7%	791	51.4%
普通	242	29.9%	189	25.9%	431	28.0%
不滿意	18	2.2%	29	4.0%	47	3.1%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%
小計	809	100.0%	731	100.0%	1540	100.0%

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有六成八以上之受訪遊客對安全欄杆、護欄表示肯定的態度，其中認為滿意者比例最高（51.4%），認為非常滿意者佔17.5%，認為安全欄杆、護欄普通的遊客比例為28.0%，極少比例是不滿意（3.1%），與非常不滿意（0.1%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對安全欄杆、護欄滿意度之平均值，顯示沒有顯著差異。

3.5.2 步道鋪面、階梯

有關受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查如下表所示：

表 4-2-31 平日與假日受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	135	16.6%	148	20.2%	283	18.3%
滿意	424	52.0%	398	54.4%	822	53.1%
普通	223	27.4%	169	23.1%	392	25.3%
不滿意	33	4.0%	16	2.2%	49	3.2%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%
小計	815	100.0%	732	100.0%	1547	100.0%

此項統計結果與上一項安全欄杆、護欄接近，上列資料顯示，綜合平日與假日，有七成一以上之受訪遊客對步道鋪面、階梯表示肯定的態度，其中認為滿意者比例最高（53.1%），認為非常滿意者佔 18.3%，認為步道鋪面、階梯普通的遊客比例為 25.3%，極少比例是不滿意（3.2%），與非常不滿意（0.1%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對步道鋪面、階梯滿意度之平均值，結果沒有顯著差異。

3.5.3 指示牌、照明

有關受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查如下表所示：

表 4-2-32 平日與假日受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	118	14.5%	123	16.9%	241	15.6%
滿意	409	50.3%	388	53.3%	797	51.7%
普通	261	32.1%	196	26.9%	457	29.7%
不滿意	21	2.6%	21	2.9%	42	2.7%
非常不滿意	4	0.5%	0	0.0%	4	0.3%
小計	813	100.0%	728	100.0%	1541	100.0%

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有六成七以上之受訪遊客對指示牌、照明表示肯定的態度，其中認為滿意者比例最高（51.7%），認為非常滿意者佔 15.6%，認為指示牌、照明普通的遊客比例為 29.7%，極少比例是不滿意（2.7%），與非常不滿意（0.3%）。經過 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對指示牌、照明滿意度之平均值，顯示沒有顯著差異。

3.6 園區整體滿意度

有關受訪遊客對園區整體滿意度調查如下表所示：

表 4-2-33 平日與假日受訪遊客對園區整體滿意度調查統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
整體滿意度						
非常滿意	163	19.7%	144	19.4%	307	19.5%
滿意	554	67.0%	506	68.0%	1060	67.5%
普通	102	12.3%	91	12.2%	193	12.3%
不滿意	8	1.0%	3	0.4%	11	0.7%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

平日與假日園區內受訪遊客對於太魯閣國家公園整體滿意度以滿意以上者居多數，利用 T-test 檢定平日與假日兩群遊客對太魯閣國家公園整體滿意度之平均值，顯示沒有顯著差異，填答滿意的比例最高（67.5%），其次為非常滿意（19.5%），第三為普通（12.3%）。綜合而言，認為滿意與非常滿意的遊客高達八成七。極少比例認為不滿意（0.7%），沒有遊客反應非常不滿意（0.0%）。

4. 重遊意願與動機

4.1 重遊意願

有關受訪遊客重遊意願調查如下表所示：

表 4-2-34 平日與假日受訪遊客重遊意願統計表

重遊意願	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
是	825	99.8%	735	98.8%	1560	99.3%
否	2	0.2%	9	1.2%	11	0.7%
小計	827	100.0%	744	100.0%	1571	100.0%

經由卡方檢定，比較平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對於重遊太魯閣國家公園之意願並無顯著差異($p > 0.05$)。希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例高達 99.3%，僅 0.7% 遊客比例表示不會再訪。由此顯示，受訪遊客普遍對太魯閣國家公園抱持相當大的重遊興趣。

4.2 重遊動機

有關受訪遊客重遊動機調查如下表所示：

表 4-2-35 平日與假日受訪遊客重遊動機統計表

重遊動機	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
運動健身	95	9.9%	61	7.5%	156	8.8%
避開生活壓力，舒緩身心	302	31.5%	207	25.3%	509	28.6%
欣賞自然景色	409	42.6%	437	53.4%	846	47.6%
增進親友情感	82	8.5%	67	8.2%	149	8.4%
體驗太魯閣族文化	37	3.9%	21	2.6%	58	3.3%
增加知識滿足好奇心	33	3.4%	20	2.4%	53	3.0%
其他	2	0.2%	5	0.6%	7	0.4%
小計	960	100.0%	818	100.0%	1778	100.0%

經卡方檢定後，平日與假日受訪遊客之重遊動機具有顯著差異 ($p < 0.05$)。平日之受訪遊客願意再度前往太魯閣國家公園旅遊的最主要理由為欣賞自然景色 (42.6%)，其次為避開生活壓力，舒緩身心 (31.5%)，第三為運動健身 (9.9%)，第四為增進親友情感 (8.5%)；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客願意再度前往太魯閣國家公園旅遊的最主要理由為欣賞自然景色 (53.4%)，其次為避開生活壓力，舒緩身心 (25.3%)，第三則為增進親友情感 (8.2%)，第四才是運動健身 (7.5%)。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊受訪遊客之調查結果，願意再度前往太魯閣國家公園旅遊的最主要理由為欣賞自然景色 (47.6%)，其次為避開生活壓力，舒緩身心 (28.6%)，再其次為運動健身 (8.8%)，第四則為增進親友情感 (8.4%)。

本節最後將各類別項目之滿意度給予權重，觀察各類別最受遊客肯定之項目。本研究採用簡單滿意尺度(Simple satisfaction scale)：從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」等，分為五個尺度，設定權重時，是將評定等級最高的「非常滿意」設定為5分，然後依序遞減，從「滿意」、「普通」、「不滿意」到「非常不滿意」依序給分為4分、3分、2分與1分，然後再加總平均，得出滿意度平均值，所得結果如下表所示。

表 4-2-36 太魯閣國家公園各項設施滿意度平均值統計表

類別	項目	總人數	滿意度平均值	標準差	各類別排序
遊憩設施	1.遊憩設施數量	1488	3.90	0.67	1
	2.遊憩設施品質	1504	3.88	0.70	2
公共設施	3.公廁數量	1537	3.72	0.85	5
	4.公廁清潔衛生	1540	3.80	0.81	2
	5.停車場數量	1546	3.64	0.83	6
	6.餐飲清潔衛生	1392	3.73	0.77	4
	7.餐飲服務態度	1380	3.75	0.77	3
	8.簡報室設備	1214	3.83	0.73	1
	9.雙語及無障礙設施	1155	3.80	0.76	2
解說設施	10.解說影片內容	1244	3.88	0.72	2
	11.解說牌示內容	1330	3.88	0.76	2
	12.展示館內容	1344	3.91	0.71	1
	13.出版品內容	1275	3.87	0.72	3
人員服務	14.解說人員專業程度	1246	3.94	0.72	3
	15.解說人員服務態度	1262	3.95	0.68	2
	16.員工服務態度	1318	3.97	0.68	1
安全設施	17.安全欄杆、護欄	1540	3.83	0.75	2
	18.步道鋪面、階梯	1547	3.86	0.74	1
	19.指示牌、照明	1541	3.80	0.74	3

由上表顯示，所有項目之平均分數皆在 3 分以上，表示遊客對於太魯閣國家公園內的各項設施仍然抱持肯定的態度，若以各類別來加以分析，可得出在遊憩設施方面，遊客滿意度排名第一的為遊憩設施數量，第二則為遊憩設施品質；在公共設施方面，遊客滿意度排名第一的為簡報室設備，排名第二的為公廁清潔衛生、雙語及無障礙設施，排名第三的為餐飲服務態度，排名第四的是餐飲清潔衛生，排名第五的是公廁數量，排名第六的則是停車場數量；在解說設施方面，排名第一的為展示館內容，排名第二的為解說影片內容與解說牌示內容，排名第三的為出版品內容；在人員服務方面，遊客滿意度排名第一的為員工服務態度，排名第二的為解說人員服務態度，排名第三的為解說人員專業程度；在安全設施方面，遊客滿意度排名第一的為步道鋪面、階梯，排名第二的為安全欄杆、護欄，排名第三的為指示牌、照明。

第三節 開放式問答遊客意見調查結果

本研究於問卷中並設計一題開放式遊客意見調查，讓遊客針對園區整體經營管理與各主要景點之建議與批評，進行開放式的作答，藉以補充統計量化資料之不足。本節將分交通設施、公共設施、安全與指示設施、遊憩設施、解說設施、人員與解說服務、餐飲與商品服務經營，以及園區管理與環境等八大類，歸納遊客提供之反應、建議和批評意見。除了分類歸納整理遊客各種意見外，本節並針對整個園區範圍與各重要景點，遊客所提出之建議或批評進行整理，經彙整後內容如下：

1. 交通設施

在開放式問答中交通問題是遊客反應最多的項目，多數遊客反應園區道路狹窄，影響行車安全，以及園區內重要景點停車位不足，尤其假日期間，停車位難尋的問題更顯嚴重，遊客建議太魯閣國家公園管理處改善停車場與停車位之規劃，部分遊客建議設定時段限制大型遊覽車進入園區，改換小巴士通行；也有遊客建議太魯閣國家公園管理處設置接駁車，解決交通問題並減少園區空氣污染；另外有的遊客建議太管處提供自行車，讓遊客可自行於園區騎乘，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	太魯閣國家公園園區沿路之道路過於狹窄，不易會車，影響行車安全；假日期間大型遊覽車進出導致堵塞，建議限制大型遊覽車進入園區，改乘小巴士，或以時段管制大型遊覽車為優
	建議太魯閣內能增設接駁車，讓遊客旅途方便，也能減少空氣排放廢氣污染
	假日停車位不足（包含機車停車位），太魯閣重要景點停車場車位規劃有待加強及改善
	卡車數量須管制，部分遊客建議假日期間園區內應嚴格禁止大客車與大貨車通行。
	對外交通大眾運輸工具不便（例如：從火車站至太魯閣景點並無大眾運輸工具）
	交通告示牌應能更清楚些，而聯外道路路標指引方面也有待改善
	針對景色優美路段改成人行步道及停車場，讓遊客可停車步行，感受中橫之美
	建議提供自行車給遊客使用，並增設自行車服務設施，如打氣等
	道路維修太慢
太魯閣遊客中心	假日到訪遊客反應停車場空間和數量不足，遊客建議假日期間禁止大型遊覽車通行，或改換中型巴士供遊客搭乘與停車，並加強交通管制措施。
砂卡礑	砂卡礑沒有機車停放處，且停車位不足，建議設置接駁車
	假日遊客反應砂卡礑橋應嚴格禁止停車，以維護交通安全。
長春祠	長春祠機車位太少
布洛灣	假日停車位不足
燕子口	燕子口停車位不足
	燕子口步道應禁止汽車進入
九曲洞	九曲洞停車位太少
天祥	假日停車位不足，停車場須妥善規劃。
	白楊步道假日應進行停車管制措施

2. 公共設施

遊客針對公共設施提出最多的建議與批評是有關公共廁所的部分，針對公廁數量、清潔、設備等皆有人提出；另外有的遊客則針對園區飲水機數量表示意見；也有遊客建議增設休息座椅（太魯閣遊客中心與砂卡礑步道）；有的則反應無障礙設施需整體檢修；暑假期間遊客並反應遊客中心外之空地缺乏遮蔭處，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	假日時，公廁數量不足(女廁較不足)，廁所衛生及廁所硬體方面有待加強
	沿途可增設更多廁所，讓騎自行車的人更便利
	廁所洗手台感應器有些故障,部份廁所未設有洗手乳,預防傳染病發生
	殘障廁所數量明顯不足，對於老年人而言造成行動不方便(新加坡遊客意見)
	園區建議增設飲水機
	無障礙設施欠缺
	部分損壞設施可以儘快修復
太魯閣遊客中心	建議太魯閣遊客服務中心增設蹲式公共廁所和增設飲水設備。
	建議於太魯閣遊客中心外旁兩側與太魯閣台地設置休息桌椅與垃圾桶
	休息區椅子對年長者而言太低矮。
	身障人士反應太魯閣遊客服務中心部分無障礙設施不好用，建議園區無障礙設施應整體檢修。
	遊客中心外能遮蔭處的地方太少，建議空地處多種樹
	遊客中心飲水機不足
砂卡礑	砂卡礑步道公廁數量不足
	假日期間砂卡礑公廁的清潔衛生有待加強。
	砂卡礑入口處之樓梯太過於狹窄
	砂卡礑增設入口處及出口處，以及增加遊客休息座椅

布洛灣	布洛灣廁所設備老舊，廁所不足,布洛灣女廁數量有待增加
	假日遊客反應布洛灣休憩區桌椅數量有待增加
	布洛灣垃圾桶太少，需增加
	布洛灣內無障礙空間不完善，造成使用輪椅者行動上不能用餐。
	布洛灣內儘量以自然工法施作避免破壞大自然
燕子口	遊客反應燕子口公廁太少
九曲洞	缺乏公廁
天祥	廁所洗手台未提供洗手乳或肥皂

3.安全與指示設施

在安全與指示設施的部分，遊客反應最多的是隧道照明不足的問題，有遊客也反應夜間照明不足，其次則是指示標示欠缺或不清楚，初次到訪的遊客對於太魯閣牌坊前往遊客中心缺乏指示牌說明有較多的意見，另外也有遊客針對園區護欄提出建議。有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	遊客反應園區內的路標指示牌不足，建議應多設置路標指示牌，例如太魯閣牌坊前往遊客中心、遊客中心至砂卡礑步道等。（初次到訪遊客反應）
	部分遊客反應園區整體照明設施不足，且夜間缺乏照明路燈。
	遊客反應園區內隧道照明度不夠。
	園區內欄杆有待改善

砂卡礑	遊客建議增加砂卡礑步道照明設施。
	部分假日遊客反應砂卡礑步道部分護欄高度不足，有安全之虞
	遊客反應砂卡礑步道沿線部分景點的安全標示使用已久未曾修護
	砂卡礑停車場標示不明顯
長春祠	長春祠步道照明設施需加強
布洛灣	布洛灣步道路面濕滑，建議鋪設止滑設施
九曲洞	九曲洞照明不足，影響行車安全
	九曲洞兩端要有地圖指示通往何處，以利接駁
天祥	遊客反應白楊隧道照明設施不足
	部分遊客建議白楊步道斷崖處應特別設置防止墜落設施。
	落石太多，道路安全措施須加強。
	建議政府妥善規劃祥德寺，給予經費補助防護措施、提升安全性。
	部分假日遊客反應梅園竹村護欄老舊，有安全顧慮。
	各步道的樓梯數量減少，改碎石路較好。例如梅園步道

4.遊憩設施

有關遊憩設施的部分，遊客主要是反映在太魯閣遊客服務中心應增設兒童遊憩設施和戶外遊戲區；另有遊客建議各地點應增設遊樂設施。

5.解說設施

有關解說設施的部分，遊客建議遊客中心展示館內之解說展示定時更新，有的遊客表示部分雙語解說牌不清楚，另外，有的遊客則表示布洛灣多媒體播放設備老舊，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	建議增加太魯閣園區內拓印區數量
	解說牌的雙語解說不明確
	DM 書籍請加強衛生管理,定時清潔消毒
太魯閣遊客中心	館內展示建議定時更新
布洛灣	布洛灣多媒體播放設備老舊
天祥	解說影片的場地須保持通風良好

6.人員與解說服務

有關人員與解說服務的部分，有的遊客建議園區步道安排導覽員提供解說；有遊客建議提供導覽服務給國外遊客，並多增加英文解說內容；有遊客反應遊客中心影片未播完，布幕就放下，建議加強改善；另外有遊客建議於布洛灣遊憩區設立觀星據點，並安排觀星導覽員，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	建議園區安排各步道的導覽員
	增加英語解說內容，儘量提供雙語導覽服務不懂中文的國外遊客。
太魯閣遊客中心	遊客中心影片未播完，布幕就放下，請加強輔導及改善此問題
布洛灣	布洛灣多媒體內容需更新，解說內容不夠深入，服務人員態度須改善
	建議於布洛灣設置觀星據點並安排觀星導覽員

7. 餐飲與商品服務

有關餐飲與商品服務的部分，遊客對於餐飲之價格、種類、衛生以及餐飲提供的服務效率比較有意見，反應最多的區域包括遊客中心、布洛灣與天祥等三大重要景點；在商品的部分，遊客則是對於商品之種類、價格與商品精緻化有較多的意見，另外，也有遊客建議園區內設置便利商店；有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	園區內餐廳提供之消費價格稍貴
	各景點餐飲的選項太少，大都千篇一律
	園區內紀念品過於簡單稀少，可增加更為代表性的紀念品，且紀念品應更精緻化。
	商品價格過高
	建議園區內能增設便利商店（如 7-11 等）
太魯閣遊客中心	遊客中心餐飲稍貴，遊客中心之餐飲區，餐飲等候時間太久
	遊客建議餐飲項目應多元化，例如手工餅乾，建議遊客中心增加較具特色之點心或餐飲
	遊客中心旁餐廳室內桌椅稍少，可再增加
	服務態度需與國外比較，建議儘量保持親和力與笑臉，不要給人感覺像在公家機關上班，對國外觀光客而言，如能提高服務品質將有助於觀光事業的推展。
布洛灣	布洛灣餐飲太簡單有待加強，建議餐廳增設茶點及餐飲項目
	布洛灣咖啡價格太高，希望能夠平價化
綠水	綠水商品價格太高
天祥	部分遊客反應天祥地區餐飲選擇性少且餐飲價格偏高
	天祥晶華飯店前餐飲店家衛生條件明顯不足(食物酸壞)，且餐廳內太悶，餐飲內容及價位皆不合理，對於國外遊客解說並不明確。
	飲食不方便，建議增設桌椅

8. 園區管理與環境

有關園區管理與環境的部分，遊客建議的種類繁多，有的建議張貼公告，禁止遊客於園區內吸煙，也有遊客建議採取步道遊客流量管制，有的則建議加強取締違規事項，部分遊客並建議太魯閣國家公園管理處避免在假日施工，有的遊客則反應遊客中心內通風不足。有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	部分遊客建議張貼公告呼籲民眾禁止在國家公園內吸菸，尤其是在步道內吸菸。
	假日觀光客太多造成環境太吵，遮蔭樹林數量可再增加。
	步道開放與否，建議網路即時更新
	假日活動應更豐富多元，有別於平日時間
	嚴格取締違規事項，例如戲水區、摘取花草..等行為
	加強管制遊客在管制區嬉戲遊玩以減少破壞
	開放戲水區，讓民眾能戲水遊玩
太魯閣遊客中心	部分遊客反應遊客中心閉館時間設定為下午四點三十分稍微偏早，建議延長閉館時間，北部地區到訪的遊客建議，太魯閣遊客服務中心星期一不要公休，應照常開放。
	遊客中心內通風不足，建議於遊客中心櫃檯門口增加風扇，讓室內更為通風
	部分假日到訪遊客建議太魯閣國家公園管理處不要在假日施工
砂卡礑	對於部分景點進行遊客流量之管制，如砂卡礑步道等
	假日遊客反應，砂卡礑步道常出現垃圾桶溢滿未清理的情形。
天祥	部分遊客建議天祥地區的建築物和公車站旁商店街宜再更新。
	管制遊覽車停駛旁邊路段休息時，關掉引擎，減少空氣污染
	有部分遊客建議開發文山溫泉

第五章 結論與建議

第一節 結論

本研究計畫自執行期間總計進行 31 次現地問卷調查工作，調查地點包括太魯閣遊客中心、砂卡礑步道、長春祠步道、布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區等地，調查期間採逐月調查之方式，總計發放 1600 份問卷，實際有效問卷 1571 份，有效問卷比 98.2%%，本次執行率佔全期預定問卷發放數 1200 份之 133.3%，針對遊客基本資料、旅遊特性與遊憩滿意度得出以下之結論：

一、遊客基本資料

由統計資料顯示，4 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其性別組成以女性較多；年齡結構部分，受訪遊客中以 21~30 歲之年輕遊客最多（29.6%），31~40 歲之年齡結構次之（22.2%），而 70 歲以上的遊客最少（1.4%）。

教育程度則以大學大專程度者最多（53.5%），其次為高中（職）教育程度者（23.2%），再其次為國中及以下之教育程度者（13.2%），第四則為研究所以上者（10.1%）。

遊客職業類別方面，學生族群排名第一（29.4%），其次為工商貿易服務業（17.8%）、與公教人士（14.8%）分居第二、第三名，第四名為專業技術人員（9.6%），而從事農林漁牧業者最少（0.4%）。遊客月收入以無固定收入者居多，佔全體受訪遊客之 38.7%，其次為 3~4 萬元之收入，佔全體受訪遊客之 15.3%，最少的為 10 萬元以上收入者，僅佔全體受訪遊客之 2.1%。

遊客居住地以北部地區最多（46.7%），其次為中部地區（19.1%），再其次為中部地區（14.1%），而外島居民到太魯閣國家公園旅遊之遊客最少（1.1%）。

二、遊客旅遊特性

參觀次數是以第一次到訪者最多（31.6%），其次為第二次到訪者（27.4%），再其次為四次以上之重遊之旅客（21.3%）。旅遊之夥伴類型以家人最多，佔所有類型之 42.3%，其次為朋友，佔全體之 34.8%，再其次為旅行社團體（6.8%），而遊客之同行人數前三名分別為 2-5 人（51.2%）、6-10 人（20.7%）與 21-30 人（9.2%）。遊客前往太魯閣國家公園的主要交通工具為汽車（58.3%）與遊覽車（19.6%），第三名為機車（17.3%）。遊客在太魯閣國家公園內主要從事的旅遊活動，前三名分別為體驗自然美景（48.7%）、登山健行（18.7%）與進行文化體驗（12.8%）。主要遊覽之景點前五名分別為太魯閣台地步道及遊客中心（19.2%）、布洛灣遊憩區（13.1%）、長春祠步道（12.3%）、綠水-天祥遊憩區（10.9%）與九曲洞步道（10.8%）。

三、遊憩滿意度

遊客對太魯閣國家公園的滿意度評量，在整體上是抱持肯定的態度，八成七之受訪遊客對於太魯閣國家公園整體滿意度抱持肯定態度，表示滿意者最多，佔全體受訪遊客之 67.5%，表示非常滿意者佔全體受訪遊客之 19.5%，認為普通的遊客比例為 12.3%，極少比例之受訪遊客填答不滿意（0.7%），沒有任何受訪遊客填答非常不滿意（0.0%）。希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例高達 99.3%，顯示受訪遊客普遍對太魯閣國家公園抱持相當大的重遊興趣。

本研究針對遊憩設施與服務軟硬體分為五大類型進行遊客滿意度問卷調查，在遊憩設施方面，遊客滿意度排名第一的為遊憩設施數量，第二則為遊憩設施品質；在公共設施方面，遊客滿意度排名第一的為簡報室設備，排名第二的為公廁清潔衛生、雙語及無障礙設施，排名第三的為餐飲服務態度，排名第四的是餐飲清潔衛生，排名第五的是

公廁數量，排名第六的則是停車場數量；在解說設施方面，排名第一的為展示館內容，排名第二的為解說影片內容與解說牌示內容，排名第三的為出版品內容；在人員服務方面，遊客滿意度排名第一的為員工服務態度，排名第二的為解說人員服務態度，排名第三的為解說人員專業程度；在安全設施方面，遊客滿意度排名第一的為步道鋪面、階梯，排名第二的為安全欄杆、護欄，排名第三的為指示牌、照明。

第二節 建議

一、 國家公園遊憩經營管理之建議

本研究綜合問卷結果資料，分為設施、服務與環境管理等三大方向提出建議：

1. 設施部分：交通設施是問卷調查中遊客反映最多的問題，遊客主要反映園區內重要景點停車空間不足，尤其假日期間，停車位難尋的問題更顯嚴重，建議太魯閣國家公園管理處改善停車場與停車位之規劃，並規劃設置園區接駁車，於重要景點接駁遊客，改善假日期間停車位不足的現象；另外亦可於太魯閣遊客中心提供自行車給遊客騎乘，方便遊客前往較近之景點(如砂卡礑步道)，如此可抒解部分景點之停車問題，一方面亦符合節能減碳之環保目標。

公共設施是遊客另一個常反映的問題，其中遊客提出最多意見的是有關公共廁所的部分，包括公廁數量、清潔與設備，因此建議管理處於重要景點定期與不定期檢視公廁清潔與設備，公廁數量不足部分原因來自遊客不清楚尚有其他公廁可使用，此部分可利用指示牌標示，方便遊客至就近之公廁；其餘包括飲水機、休息座椅與無障礙空

間等設施，亦需由管理處於各景點檢視。

在安全與指示設施的部分，隧道與園區夜間照明不足，以及指示標示欠缺是遊客主要反映的問題，建議管理處進行全面檢視，尤其是太魯閣牌坊前往遊客中心的指示牌，以及砂卡礑隧道前之交叉路口應建立指示牌。

2.服務部分：在解說軟體方面，為因應國際旅遊許多國外觀光客前往太魯閣園區旅遊，建議增設解說牌示與各管理站展示館內之雙語解說。園區內各主要步道可安排解說志工進行解說，或提供行動式語音導覽服務給有興趣瞭解步道特色之遊客。另外，夜間導覽也是值得思考的方向，建議太魯閣園區內可先行於布洛灣遊憩區設立觀星據點，安排觀星導覽員，進行夜間導覽解說。餐飲與商品服務的部分，建議管理處定期檢視遊客中心、布洛灣與天祥等地餐飲之價格、衛生與樣式，並公開相關評比資訊，在商品的部分，除了提升設計商品之精緻化外，整體園區內亦建議考慮設置便利商店。

3.環境管理部分：國家公園經營管理目的之一在於保護自然資源之同時也可以提供遊客最佳的遊憩品質，國家公園為一個健康促進的重要園地，有些遊客不當或危害健康的行為可立告示牌或警語提醒前往遊覽的遊客，包括國家公園法所規範的行為外，禁止吸煙的告示亦可於各步道口設置。另外，假日期間各步道出現遊客擁擠的現象，建議未來可先行於園區內擇一步道試辦步道遊客流量監控，提供步道遊客流量資訊。

二、 對未來研究之建議

滿意度問卷調查乃為評量國家公園經營管理成效之重要參考依據，本研究在滿意度問題之問卷設計方面，包括遊憩設施、公共設施、解說設施、人員服務與安全設施等五大類別，涵蓋內容廣泛，藉以瞭解遊客對太魯閣國家公園總體設施與服務之滿意度，建議未來可進行長期性滿意度問卷追蹤調查，除了針對大方向之設施與服務滿意度進行分析外，另外，也可針對解說服務、解說步道、各類出版品等較細緻化的問題進行滿意度調查，調查工作可選定重要遊覽景點，以定點且持續的調查方法，掌握太魯閣國家公園內主要據點遊客滿意度之變化趨勢，以利太魯閣國家公園管理處建立長期遊客滿意度基本資料庫。

參考文獻

- 1.中華民國戶外遊憩學會，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，內政部營建署太魯閣國家公園管理處委託研究計畫報告
- 2.太魯閣國家公園管理處，2002，太魯閣國家公園計畫第二次通盤檢討，內政部營建署太魯閣國家公園管理處
- 3.太魯閣國家公園管理處，2008，太魯閣國家公園 97 年度遊客中心滿意度調查分析報告
- 4.太魯閣國家公園管理處，2008，太魯閣國家公園 97 年度布洛灣管理站滿意度調查分析報告
- 5.太魯閣國家公園管理處，2008，太魯閣國家公園 97 年度綠水管理站滿意度調查分析報告
- 6.太魯閣國家公園管理處，2008，太魯閣國家公園 97 年度合歡山管理站滿意度調查分析報告
- 7.太魯閣國家公園管理處，2007，太魯閣國家公園 96 年度遊客中心滿意度調查分析報告
- 8.太魯閣國家公園管理處，2007，2007 太魯閣台灣大哥大音樂節問卷調查結果分析
- 9.太魯閣國家公園管理處，2007，2007 太魯閣國際馬拉松問卷調查結果分析
- 10.太魯閣國家公園管理處，2006，太魯閣國家公園 95 年度遊客中心滿意度調查分析報告
- 11.太魯閣國家公園管理處，2006，2006 太魯閣國際馬拉松問卷調查結果分析
- 12.太魯閣國家公園管理處，2006，2006 峽谷音樂節問卷調查結果分析

- 13.郭訓德，廖孟儀，胡紹華，2003，圖書館使用者行為與滿意度調查探討-以大漢技術學院為例，大漢學報,第十八期，P53-70
- 14.酒井 隆著，賴虹燕譯，2004，問卷設計、市場調查與統計分析實務入門，博誌文化出版
- 15.張孝銘，林永森，2007，休閒農場遊憩吸引力、服務品質與遊憩滿意度之相關研究-以飛牛牧場為例，運動與遊憩研究，第一卷第四期，P59-71
- 16.賴富山，2003，遊客遊憩滿意度影響因子之研究-階層線性模式之運用，朝陽科技大學企業管理系碩士論文
17. Hwang, Shiuh-Nan, Lee, Chuan, Chen, .Huei-Ju. 2005. The relationship among tourists' involvement, place attachment and interpretation satisfaction in Taiwan's national parks. Tourism management. Vol.26, No.2, p143-156
18. Akama, John S.; Kieti, Damiannah Mukethe. 2003. Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari: a case study of Tsavo West National Park. Tourism management. Vol.24, No.1, p73-81

附錄一 期中簡報會議紀錄

太魯閣國家公園管理處「太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查」案

期中簡報會議紀錄

一、時間：97 年 08 月 29 日 下午 2 時

二、地點：本處大會議室

三、主持人：游副處長登良

記錄：陳淑娟

四、出席人員：

林課長忠杉、黃課長志強、邱主任媚珍、趙主任淑賢、鄒技士月娥、黃技士瑞諒、徐技佐兆宗、林解說員茂耀

大漢技術學院廖孟儀講師

五、討論內容：略

六、結論：

會議結論	回覆說明
1. 問卷抽樣採隨機抽樣方式，但抽樣的人、時機應要廣泛。發問卷時要確定設施是否可以使用，以過濾問卷。	抽樣之方法詳見報告書第三章，實際抽樣亦採行廣泛抽樣，避免樣本失真；若遇步道封閉或簡報室整修時，則將該題目刪除，不予納入統計。
2. 請問卷調查員在遊客填寫”遊憩設施”滿意度時，告知遊客遊憩設施包含哪些、並註記遊客閱讀過哪些出版品。	遵照辦理。有關各類出版品項目滿意度調查結果，記錄於報告書第四章第一節。
3. 請對每項設施的使用率於報告書中呈現。	遵照辦理。有關各項設施使用率記錄於報告書第四章第一節。
4. 針對受訪者的背景、受訪地點對滿意度的交叉分析，以便檢視不同的背景、受訪地點的遊憩滿意度是否有差異。	遵照辦理。有關交叉分析內容記錄於報告書第四章第一節與第二節。
5. 請解說教育課提供歷年的滿意度調查給廖老師參考。	非常感謝解說教育課提供歷年滿意度調查。

6. 請人事室針對本處員工的工作及相關滿意度做調查。

7. 請遊憩服務課成立自行車品管圈。

8. 請遊憩服務課檢視園區內的指示牌示，特別是閤口及遊客中心附近的指示牌示。
9. 請解說教育課增設遊客中心飲水機數量。
10. 請環境維護課考量園區內殘障坡道是否該設立扶手。
11. 請解說教育課考量於園區適合地點設置自導式的觀星解說設施。
12. 請保育研究課考量於園區多種植原生植物。
13. 請各管理站注意所屬轄區的公廁清潔維護及改善。
14. 請蘇花管理站檢視是否該於步道設立垃圾桶及欄杆高度是否適當。
15. 有關遊客遊憩滿意度的簡報應涉及各單位，應請本處各課室站參與。

附錄二

各月份遊客對各項設施滿意度檢定

類別	項目	4 月			5 月			6 月			7 月			8 月			9 月			10 月			F 值
		N	M	S.D	N	M	S.D	N	M	S.D	N	M	S.D	N	M	S.D	N	M	S.D	N	M	S.D	
遊憩設施	1.遊憩設施數量	76	4.18	0.67	41	4.24	0.71	230	3.88	0.60	420	3.90	0.60	428	3.80	0.75	85	4.19	0.63	135	4.05	0.59	6.544
	2. 遊憩設施品質	96	4.04	0.68	50	3.84	0.71	247	3.91	0.61	254	3.81	0.67	430	3.80	0.74	90	4.10	0.75	135	4.10	0.67	6.468
公共設施	3.公廁數量	105	3.83	0.77	55	3.75	0.91	246	3.86	0.78	358	3.61	0.89	434	3.69	0.90	92	3.91	0.64	147	3.69	0.85	3.397
	4. 公廁清潔衛生	106	3.99	0.72	55	3.82	0.90	247	3.88	0.64	459	3.67	0.83	434	3.77	0.89	92	3.91	0.64	147	3.92	0.82	4.453
	5.停車場數量	107	3.86	0.78	57	3.82	0.80	248	3.84	0.66	454	3.52	0.89	435	3.54	0.88	92	3.90	0.56	148	3.53	0.81	8.771
	6.餐飲清潔衛生	86	3.78	0.68	39	3.72	0.86	231	3.94	0.59	440	3.59	0.77	392	3.66	0.85	75	4.04	0.76	129	3.88	0.67	9.220
	7. 餐飲服務態度	87	3.94	0.65	37	3.65	0.79	231	3.87	0.62	438	3.63	0.79	390	3.68	0.84	67	4.13	0.69	130	3.86	0.75	7.497
	8. 簡報室設備	72	3.90	0.73	32	4.13	0.55	222	3.89	0.63	416	3.73	0.75	340	3.78	0.77	35	4.23	0.69	97	4.00	0.71	5.513
	9. 雙語及無障礙設施	70	3.87	0.70	32	3.97	0.59	149	3.93	0.69	412	3.63	0.77	342	3.80	0.76	46	4.13	0.65	104	3.99	0.74	7.216
解說設施	10.解說影片內容	69	4.01	0.70	35	4.11	0.58	222	3.84	0.65	415	3.75	0.73	352	3.88	0.74	43	4.14	0.71	109	4.13	0.71	6.436
	11.解說牌示內容	81	3.93	0.74	44	4.18	0.54	227	3.88	0.62	429	3.69	0.87	371	3.93	0.70	64	4.16	0.57	114	4.11	0.69	9.874
	12.展示館內容	78	4.09	0.69	49	4.18	0.60	226	3.89	0.64	426	3.77	0.73	374	3.91	0.73	75	4.09	0.70	116	4.13	0.69	7.466
	13.出版品內容	71	3.79	0.74	37	3.95	0.62	224	3.93	0.62	418	3.78	0.73	358	3.86	0.75	72	4.07	0.70	95	4.04	0.71	3.465
人員服務	14.解說人員專業程度	67	4.16	0.73	31	4.35	0.66	226	3.85	0.69	403	3.87	0.78	339	3.93	0.69	71	4.06	0.63	109	4.12	0.63	5.718
	15.解說人員服務態度	68	4.18	0.67	34	4.35	0.65	226	3.86	0.62	405	3.86	0.73	339	3.94	0.68	78	4.05	0.56	111	4.14	0.64	6.858
	16.員工服務態度	76	4.18	0.67	41	4.24	0.58	230	3.88	0.61	420	3.90	0.72	359	3.95	0.67	81	4.05	0.57	111	4.16	0.64	5.782
安全設施	17.安全欄杆、護欄	109	4.05	0.64	56	4.07	0.60	252	3.64	0.72	454	3.92	0.77	433	3.76	0.78	90	3.96	0.73	146	3.77	0.62	7.763
	18.步道鋪面、階梯	108	3.99	0.66	58	4.10	0.55	252	3.63	0.71	457	3.90	0.76	434	3.84	0.80	92	3.97	0.69	146	3.95	0.61	6.563
	19.指示牌、照明	106	3.92	0.69	57	4.05	0.58	250	3.62	0.73	457	3.88	0.75	434	3.82	0.76	92	3.65	0.64	145	3.68	0.73	6.114

附錄三

平日與假日遊客對各項設施滿意度檢定

類別	項目	平日			假日			T 值
		N	M	S.D	N	M	S.D	
遊憩設施	1.遊憩設施數量	789	3.88	0.70	699	3.87	0.70	0.160
	2.遊憩設施品質	797	3.87	0.69	707	3.89	0.72	-0.446
公共設施	3.公廁數量	814	3.82	0.79	723	3.65	0.86	3.907
	4.公廁清潔衛生	817	3.78	0.81	723	3.81	0.84	-0.733
	5.停車場數量	815	3.67	0.81	731	3.59	0.87	1.964
	6.餐飲清潔衛生	752	3.79	0.77	640	3.67	0.77	2.765
	7.餐飲服務態度	745	3.77	0.79	635	3.73	0.76	1.054
	8.簡報室設備	665	3.89	0.72	549	3.75	0.74	3.434
	9.雙語及無障礙設施	602	3.90	0.72	553	3.68	0.78	5.045
解說設施	10.解說影片內容	676	3.95	0.70	568	3.80	0.74	3.688
	11.解說牌示內容	720	3.98	0.67	610	3.75	0.83	5.638
	12.展示館內容	734	3.99	0.68	610	3.83	0.75	4.004
	13.出版品內容	707	3.98	0.68	568	3.73	0.74	6.170
人員服務	14.解說人員專業程度	679	3.94	0.72	567	3.95	0.73	-0.254
	15.解說人員服務態度	694	3.95	0.65	568	3.95	0.72	-0.119
	16.員工服務態度	714	3.96	0.67	604	3.97	0.68	-0.177
安全設施	17.安全欄杆、護欄	809	3.82	0.73	731	3.84	0.77	-0.443
	18.步道鋪面、階梯	815	3.81	0.75	732	3.92	0.73	-0.983
	19.指示牌、照明	813	3.76	0.75	728	3.84	0.73	-0.242

附錄四

太魯閣國家公園 遊客遊憩滿意度問卷調查表

編號：
調查地點：
填寫時間：97 年 月 日 時 分
調查員：

親愛的 女士、先生您好：

太魯閣國家公園管理處為了解遊客對於太魯閣國家公園園區滿意程度，作為未來經營管理之參考，請您撥冗填寫問卷，您的寶貴意見對於太魯閣國家公園未來發展相當重要，煩請您費神填寫。 感謝您的協助，並祝您旅途平安、愉快!!!

太魯閣國家公園管理處 敬上

1.近 3 年內，您是第幾次參觀太魯閣國家公園？

1. ☐ 第 1 次 2. ☐ 第 2 次 3. ☐ 第 3 次 4. ☐ 4 次以上

2.請問您此行一同前來的主要夥伴類型為何(單選)?

1. ☐ 無人陪同 2. ☐ 家人 3. ☐ 朋友 4. ☐ 同學 5. ☐ 同事
6. ☐ 旅行社團體 7. ☐ 特殊團體(請註明)_____ 8. ☐ 其他(請註明)_____

3.請問您此行一同前來的人數有幾人(含自己)?

1. ☐ 1 人 2. ☐ 2-5 人 3. ☐ 6-10 人 4. ☐ 11-20 人 5. ☐ 21-30 人
6. ☐ 31-40 人 7. ☐ 41-50 人 8. ☐ 51 人以上

4.請問您前來主要的交通工具為何？

1. ☐ 步行 2. ☐ 腳踏車 3. ☐ 機車 4. ☐ 汽車 5. ☐ 遊覽車
6. ☐ 公車 7. ☐ 其他

5.請問您這次在太魯閣國家公園園區內主要的活動為何(可複選)?

1. ☐ 登山健行 2. ☐ 體驗自然美景 3. ☐ 文化體驗 4. ☐ 郊遊用餐 5. ☐ 教學活動
6. ☐ 野外觀察 7. ☐ 露營 8. ☐ 其他_____

6.請問您這次在太魯閣國家公園已經遊覽或預計遊覽之景點為何？

1. ☐ 蘇花及清水斷崖 2. ☐ 太魯閣台地步道及遊客中心 3. ☐ 砂卡礑步道
4. ☐ 長春祠步道 5. ☐ 布洛灣遊憩區 6. ☐ 燕子口步道 7. ☐ 九曲洞步道
8. ☐ 綠水-天祥遊憩區(含步道) 9. ☐ 白楊步道 10. ☐ 蓮花池步道
11. ☐ 梅園竹村步道 12. ☐ 合歡山遊憩區 13. ☐ 其他_____

7.您這次對太魯閣國家公園內各項設施之滿意程度為何？(請在下列的框格內打勾)

		未使用	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
遊憩設施	1.遊憩設施數量	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	2.遊憩設施品質	☐	☐	☐	☐	☐	☐
公共設施	3.公廁數量	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	4.公廁清潔衛生	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	5.停車場數量	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	6.餐飲清潔衛生	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	7.餐飲服務態度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	8.簡報室設備	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	9.雙語及無障礙設施	☐	☐	☐	☐	☐	☐
解說設施	10.解說影片內容	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	11.解說牌示內容	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	12.展示館內容	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	13.出版品內容	☐	☐	☐	☐	☐	☐

註：遊憩設施包括有休憩桌椅、休憩涼亭、觀景平台、露營地等

請翻面繼續填寫，謝謝!!

		未使用	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
人員 服務	14.解說人員專業程度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	15.解說人員服務態度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	16.員工服務態度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
安全 設施	17.安全欄杆、護欄	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	18.步道鋪面、階梯	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	19.指示牌、照明	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8.您估計在太魯閣國家公園停留多少時間?

1. ☐ 1 小時(及以下) 2. ☐ 1-2 小時 3. ☐ 2-3 小時 4. ☐ 3-4 小時 5. ☐ 4-6 小時
6. ☐ 6-8 小時 7. ☐ 8 小時以上

9.您這次到太魯閣國家公園旅遊之整體滿意度為何?

1. ☐ 非常滿意 2. ☐ 滿意 3. ☐ 普通 4. ☐ 不滿意 5. ☐ 非常不滿意

10.請問您是否願意再來太魯閣國家公園旅遊?

1. ☐ 是(請繼續回答第 11 題) 2. ☐ 否

11.您願意再來太魯閣國家公園旅遊最重要的理由為何?(請選最主要的一項)

1. ☐ 運動健身 2. ☐ 避開生活壓力，舒緩身心 3. ☐ 欣賞自然景色
4. ☐ 增進親友情感 5. ☐ 體驗太魯閣族文化 6. ☐ 增加知識滿足好奇心
7. ☐ 其他_____

12.除了問卷上的問題外，您覺得太魯閣國家公園有哪些設施與服務需要改進，分別於哪些據點，歡迎您盡情地寫下來。

13.基本資料

- 性別：1. ☐ 男 2. ☐ 女
年齡：1. ☐ 15 歲以下 2. ☐ 16-20 歲 3. ☐ 21-30 歲 4. ☐ 31-40 歲
5. ☐ 41-50 歲 6. ☐ 51-60 歲 7. ☐ 61-70 歲 8. ☐ 70 歲以上
教育程度：1. ☐ 國中 (及以下) 2. ☐ 高中(職) 3. ☐ 大專/大學 4. ☐ 研究所(及以上)
職業：1. ☐ 學生 2. ☐ 軍警 3. ☐ 公教人員 4. ☐ 農林漁牧
5. ☐ 專業技術 6. ☐ 家管 7. ☐ 自由業 8. ☐ 工商貿易服務業
9. ☐ 退休 10. ☐ 其他_____
每月收入：1. ☐ 無固定收入 2. ☐ 2 萬元以下 3. ☐ 2 萬元-3 萬元 4. ☐ 3 萬元-4 萬元
5. ☐ 4 萬元-5 萬元 6. ☐ 5 萬元-7 萬元 7. ☐ 7 萬元-10 萬元 8. ☐ 10 萬元以上
居住地：1. ☐ 花蓮縣、市 2. ☐ 北部地區 3. ☐ 中部地區
4. ☐ 東部地區(宜蘭、台東) 5. ☐ 南部地區 6. ☐ 外島
7. ☐ 其他(請註明)_____

附錄五

原始問卷

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
1	4月6日	日	砂卡礑	無機車停放處
2	4月6日	日	砂卡礑	停車位不足，建議設置接駁車
3	4月6日	日	砂卡礑	砂卡礑橋應嚴格禁止停車，維護交通安全
4	4月6日	日	砂卡礑	砂卡礑步道接近斷崖的護欄，部分護欄高度不夠高，有安全之虞
5	4月6日	日	砂卡礑	假日期間砂卡礑步道會出現垃圾桶溢滿而未清理
6	4月6日	日	砂卡礑	假日期間公廁的清潔衛生有待加強，尤其對國外觀光客而言，若能提高服務品質，當更有助觀光事業之推展
7	4月21日	一	長春祠	天祥地區餐飲價格偏高
8	4月21日	一	長春祠	天祥自然風景很美麗，但晶華酒店、智暉橋與自然景觀無法搭配，應重新規劃設計
9	4月25日	五	遊客中心	多增設餐飲設備，例如手工餅乾，建議遊客中心增加較具特色之點心或餐飲
10	4月25日	五	遊客中心	遊客中心閉館時間定為下午四點三十分稍微早
11	4月25日	五	遊客中心	多宣傳可導覽之景點與各景點特色
12	4月25日	五	遊客中心	太魯閣台地建議設置露天座椅與戶外垃圾桶
13	5月3日	六	遊客中心	建議增設兒童遊憩設施與戶外遊戲區
14	5月3日	六	遊客中心	紀念品希望能更精緻化
15	5月3日	六	遊客中心	建議假日期間大型遊覽車禁止通行，或改換中型巴士供遊客搭乘與停車
16	5月3日	六	遊客中心	停車場空間與數量不足
17	5月3日	六	遊客中心	增設蹲式公共廁所
18	5月3日	六	遊客中心	建議增設飲水設備
19	5月3日	六	遊客中心	建議提供自行車服務
20	5月3日	六	遊客中心	遊客中心無障礙設施不好用，應整體檢修
21	5月3日	六	遊客中心	竹村梅園護欄老舊，有安全的顧慮
22	5月3日	六	遊客中心	太魯閣閣口前往遊客中心的指示不清楚
23	5月3日	六	遊客中心	從遊客中心前往砂卡礑步道應增設指示牌
24	5月3日	六	遊客中心	希望長春祠儘速修復
25	5月3日	六	遊客中心	白楊步道斷崖處應特別設置防止墜落設施

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
26	5月3日	六	遊客中心	園區照明設施不足且夜間缺乏照明路燈
27	5月3日	六	遊客中心	國家公園內是呼吸新鮮空氣的地方，應張貼公告呼籲民眾禁止於國家公園內，尤其是步道內吸煙
28	5月3日	六	遊客中心	建議不要在假日施工
29	6月7日	六	砂卡礑	天祥建築及公車站旁商店街宜再更新
30	6月7日	六	砂卡礑	增加隧道照明
31	6月7日	六	砂卡礑	砂卡礑停車場標示不明顯
32	6月7日	六	砂卡礑	前段白楊步道隧道照明不足，文山溫泉能開發，有些景點公安警示已久，未具修護。
33	6月7日	六	布洛灣	讓不懂中文的外國人，提供雙語導覽。
34	6月7日	六	布洛灣	布洛灣步道路滑，板面鋪設鐵網止滑
35	6月9日	一	布洛灣	隧道照明度太暗
36	6月9日	一	長春祠	太魯閣遊客中心禮拜一可否開放不公休。
37	7月4日	五	遊客中心	遊客中心餐飲稍貴。
38	7月4日	五	遊客中心	太魯閣內整體而言餐飲稍貴。
39	7月4日	五	遊客中心	砂卡礑步道停車場少及步道內公廁數量有待加強。
40	7月4日	五	遊客中心	遊客中心旁停車場數量稍少，遊客中心外空地樹可多種植些。
41	7月4日	五	遊客中心	太魯閣內拓印區數量可再增加些。
42	7月4日	五	遊客中心	遊客中心旁餐飲區，餐飲等太久。
43	7月4日	五	遊客中心	遊客中心旁餐飲區等候時間過久，餐廳室內桌椅稍少，可再增加。
44	7月4日	五	遊客中心	服務中心櫃檯門口可以增加風扇，讓室內更為通風，遊客中心旁餐飲服務速度太慢。
45	7月4日	五	遊客中心	太魯閣整體而言，女廁數量稍少，有待改善。
46	7月4日	五	遊客中心	天祥晶華飯店前餐飲店家衛生條件明顯不足(食物酸壞)，餐飲內容及價位皆不合理，對於國外遊客解說並不明確。
47	7月4日	五	長春祠	砂卡礑護欄稍低，有待改善。
48	7月4日	五	長春祠	隧道內有些路段須增設燈管，照明設備明顯不足，有待改善。
49	7月4日	五	長春祠	隧道內有些路段須增設燈管，照明設備不足，有待改善。

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
50	7月4日	五	長春祠	開放景點變少了，如文山溫泉等。公廁整體而言稍少。
51	7月4日	五	布洛灣	九曲洞及燕子口公廁及停車位太少
52	7月4日	五	布洛灣	建立觀星據點和人員說明
53	7月4日	五	布洛灣	廁所據地太少，應安排觀星導覽員，和各步道的導覽員
54	7月4日	五	布洛灣	九曲洞前為紅線區無停車場，九曲洞兩端要有地圖指示通往何處，以利接駁。
55	7月6日	日	遊客中心	砂卡噹下去的樓梯太過於狹窄。
56	7月6日	日	遊客中心	遊客中心外停車場外太少，能遮蔭處的地方也太少。
57	7月6日	日	遊客中心	對外交通大眾運輸工具不便。
58	7月6日	日	遊客中心	交通方面：從火車站至太魯閣景點無大眾運輸工具，造成不便。
59	7月6日	日	遊客中心	整體而言，太魯閣紀念品過於簡單稀少，可增加更為代表性的紀念品。
60	7月6日	日	遊客中心	遊客中心停車場數量過於稀少，須改善。
61	7月6日	日	遊客中心	晶華飯店軟體方面，部分故障。
62	7月6日	日	遊客中心	遊客中心停車場遮蔭數量過少，請加強改善。
63	7月6日	日	遊客中心	對於部分景點作遊客流量之管制，如砂卡噹步道等。
64	7月6日	日	遊客中心	整體而言停車場太少，多增設停車場格。
65	7月6日	日	遊客中心	遊客中心外旁兩側能增設休息區桌椅。
66	7月6日	日	遊客中心	原本中橫公路較危險，但景色優美路段廢棄太可惜，宜改成人行步道及停車場，讓遊客可停車步行，感受中橫之美。
67	7月6日	日	遊客中心	整體而言，停車場數量太少。
68	7月6日	日	遊客中心	九曲洞照明不足，影響行車安全。
69	7月6日	日	遊客中心	遊客中心影片未播完，布幕就放下，請加強輔導及改善此問題。
70	7月6日	日	遊客中心	嚴格取締違規事項,如戲水區、摘取花草等行為
71	7月6日	日	遊客中心	遊客中心飲水機設施不足
72	7月6日	日	遊客中心	假日遊客中心停車位不足，餐飲項目太少
73	7月6日	日	遊客中心	遊客中心商品太少
74	7月6日	日	遊客中心	遊客中心假日停車位太少
75	7月6日	日	遊客中心	遊客中心公廁保持乾淨

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
76	7月6日	日	遊客中心	部分損壞設施可以盡快修復
77	7月6日	日	遊客中心	遊客中心假日停車位不足
78	7月6日	日	遊客中心	遊客中心餐廳飲水機設備不足，遊客中心假日停車位不足
79	7月6日	日	遊客中心	部份廁所未設有洗手乳,以預防傳染病發生；DM 書籍請加強衛生管理,定時清潔消毒
80	7月6日	日	遊客中心	遊客中心商品價格太高；卡車數量須管制
81	7月6日	日	遊客中心	飲料價格過高；隧道內管制卡車數量
82	7月6日	日	遊客中心	遊客中心飲水設備不足；假日停車場不足
83	7月6日	日	遊客中心	館內展示可以定時更新
84	7月6日	日	遊客中心	假日停車場不足，有待加以規劃。
85	7月6日	日	遊客中心	遊客中心車位太少；遊客中心商價格太貴；休息區椅子太少應多增設
86	7月6日	日	遊客中心	設立公廁及停車位太少
87	7月6日	日	遊客中心	加強管制遊客在管制區嬉戲遊玩以減少破壞
88	7月6日	日	長春祠	太魯閣內能增設接駁車，讓遊客旅途方便。
89	7月6日	日	長春祠	太魯閣內有些路段道路太窄，影響行車安全。
90	7月6日	日	長春祠	燕子口步道應禁止汽車進入。
91	7月6日	日	長春祠	開放戲水區，讓民眾能戲水遊玩。
92	7月6日	日	長春祠	無障礙設施欠缺及轉運接駁車欠缺。能增設自行車服務設施，如打氣及飲水機飲用等。
93	7月6日	日	長春祠	停車場數量稍少。
94	7月6日	日	長春祠	殘障廁所數量明顯不足，對於老年人而言造成行動不方便。
95	7月6日	日	長春祠	整體而言還不差。
96	7月6日	日	長春祠	整體而言還不差，公廁數量有待加強。
97	7月6日	日	長春祠	減少空氣排放廢氣污染，多增設接駁車，廁所數量有待改善，硬體方面有待加強。
98	7月6日	日	長春祠	整體而言，機車停車場數量稍少，有待改善。
99	7月6日	日	長春祠	整體而言，機車停車場數量稍少，有待改善。
100	7月6日	日	長春祠	整體而言，機車停車格稍少。
101	7月7日	一	遊客中心	餐飲販賣不具有多元化；服務態度需與國外比較，未保有親和力與笑臉，態度死板就像是公家機關上班，不會有人跟他競爭
102	7月11日	五	天祥	休息站餐飲的選項太少，大都千篇一律。
103	7月11日	五	綠水	慈因橋步道封閉可否維修？

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
104	7月13日	日	天祥	假日停車位太少,燕子口交通待改善
105	7月13日	日	天祥	砂卡礑無遊客休息椅
106	7月13日	日	天祥	九曲洞車位太少
107	7月13日	日	天祥	長春祠機車位太少
108	7月13日	日	天祥	隧道照明須改善
109	7月13日	日	天祥	白楊步道假日停車需管制
110	7月13日	日	天祥	綠水商品價格太高
111	7月13日	日	天祥	停車場假日不足
112	7月13日	日	天祥	長春祠步道,照明設施需加強
113	7月13日	日	天祥	綠水商品價格太高
114	7月13日	日	布洛灣	布洛灣女廁數量有待增加。
115	7月13日	日	布洛灣	布洛灣休憩區桌以數量有待增加。
116	7月13日	日	布洛灣	布洛灣垃圾桶太少，需增加。
117	7月13日	日	布洛灣	整體而言，隧道照明設施照明不足，影響行車安全，有待改善。
118	7月13日	日	布洛灣	車位少，解說牌的雙語解說不明確。
119	7月13日	日	布洛灣	太魯閣停車場車位規劃有待加強及改善。
120	7月13日	日	布洛灣	整體太魯閣停車場車位規劃有待加強改善。
121	7月13日	日	布洛灣	整體太魯閣停車場車位規劃有待加強改善。
122	7月13日	日	布洛灣	停車場車位規劃需加強改善。
123	7月13日	日	布洛灣	太魯閣停車場車位規劃有待加強及改善。
124	7月13日	日	布洛灣	太魯閣熱門景點停車場車位規劃有待改善
125	7月13日	日	布洛灣	公廁數量不足，有待改善及加強。
126	7月13日	日	布洛灣	太魯閣整體上停車場數量稍不足，有待規劃及改善。
127	7月13日	日	布洛灣	公廁數量不足，有待改善及加強。
128	7月13日	日	布洛灣	公廁不足，有待改善。
129	7月13日	日	布洛灣	太魯閣整體上停車場數量不足有待規劃改善。
130	7月24日	四	砂卡礑	砂卡礑增設入口處及出口處,及增加遊客休息座椅
131	7月24日	四	布洛灣	布洛灣餐廳增設茶點及餐飲項目
132	7月24日	四	布洛灣	布洛灣餐飲太簡單有待加強
133	7月24日	四	布洛灣	布洛灣多媒體播放設備老舊,內容需更新,解說內容不夠深入服務人員態度須改善
134	7月24日	四	布洛灣	餐飲項目太少
135	7月24日	四	布洛灣	餐飲項目太少,需增加項目

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
136	7月24日	四	布洛灣	太魯閣內停車場不足,餐點項目不夠多
137	7月24日	四	布洛灣	布洛灣咖啡價格太高,希望能夠平價化
138	8月9日	六	遊客中心	國際化：增加英文解說內容。
139	8月9日	六	遊客中心	假日時，公廁數量不足，衛生有待加強，道路過於狹窄，不易會車。
140	8月9日	六	遊客中心	假日時，停車場不足。
141	8月9日	六	遊客中心	客運中心餐點，選擇性太少。
142	8月9日	六	遊客中心	太魯閣內安全設施及步道須再增加。
143	8月9日	六	布洛灣	設備老舊，廁所不足
144	8月9日	六	布洛灣	商店價格過高，項目太少
145	8月9日	六	布洛灣	公廁太少，假日停車不易
146	8月9日	六	布洛灣	隧道內照明設備不足
147	8月9日	六	布洛灣	假日停車不易
148	8月9日	六	布洛灣	設置便利商店在主要景點。
149	8月9日	六	布洛灣	以自然工作施作不破壞大自然
150	8月9日	六	天祥	太魯閣內，公路不夠寬，影響行車安全及休息點不夠(如增設桌椅)
151	8月9日	六	天祥	太魯閣內，公路不夠寬，影響行車安全，限制大覽車進入園區，改乘小巴士。
152	8月9日	六	天祥	護欄方面有待加強。
153	8月9日	六	天祥	道路可在拓寬，供遊客行車安全。
154	8月9日	六	天祥	道路拓寬，及欄杆有待加強，須改進。
155	8月9日	六	天祥	聯外道路路標指引方面有待改善，整體而言，欄杆有待改善。
156	8月9日	六	天祥	道路寬度太狹窄，以致於假日期間大型遊覽車進出導致堵塞，建議以時段管制為優。
157	8月9日	六	天祥	假日期間公廁不足，廁所清潔衛生有待改善。
158	8月9日	六	天祥	硬體方面及飯店內未完善規劃，有待檢討及改善相關品質。
159	8月9日	六	天祥	沿途可增設更多廁所，讓騎自行車的人更便利。
160	8月9日	六	天祥	(天祥)飲食不方便，可增設桌椅，且衛生方面上有待改善。
161	8月9日	六	天祥	公廁不足，如燕子口、九曲洞。
162	8月9日	六	天祥	布洛灣內無障礙空間不完善，造成使用輪椅者行動上不能用餐。
163	8月9日	六	天祥	天祥，假日車位不足。

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
164	8月9日	六	天祥	餐廳價格稍貴，便利商店不足，道路狹窄有待改善。
165	8月9日	六	天祥	遊客中心內通風不足，園區內增設便利商店。
166	8月9日	六	天祥	園區內能增設一家7-11。
167	8月9日	六	天祥	遊客中心內悶熱，能開設一家便利超商。
168	8月9日	六	天祥	假日廁所不足及廁所衛生上有待改善，馬桶水太小。
169	8月9日	六	天祥	廁所清潔衛生上有待改善。
170	8月9日	六	天祥	交通告示牌能更清楚些。
171	8月9日	六	天祥	告示牌太少太簡單。
172	8月9日	六	天祥	天祥餐飲街衛生有待改善，餐廳太悶，廁所洗手台未提供洗手乳或肥皂，停車場須妥善規劃（車位稍嫌不足）。
173	8月9日	六	天祥	安全護欄方面有待改善。
174	8月9日	六	天祥	道路太狹窄，造成車輛不易通行，假日觀光客太多造成環境太吵，遮蔭樹林數量可再增加。
175	8月9日	六	天祥	遊覽車停駛旁邊路段休息時，能關掉引擎，減少空氣污染。
176	8月9日	六	天祥	隧道照明設施有待改善。
177	8月9日	六	天祥	假日停車位不足，風景區設置停車場(燕子口)。
178	8月9日	六	天祥	假日停車位不足，風景區設置停車場。
179	8月9日	六	天祥	園區內消費稍貴，道路維修太慢。
180	8月9日	六	天祥	園區內消費稍貴，廁所洗手台感應器有些故障。
181	8月9日	六	天祥	步道開放與否，網路可即時更新。
182	8月9日	六	天祥	道路路段狹窄，休息站太少，停車場數量太少，公廁數量少，餐飲太少，增設便利商店。
183	8月29日	五	天祥	各步道的樓梯數量減少，改碎石路較好。例梅園步道
184	8月30日	六	天祥	道路安全措施須加強。例落石太多

序號	日期	星期	調查地點	遊客意見
185	9月21日	日	布洛灣	多種花、還要有植物的解說牌。
186	9月26日	五	遊客中心	太魯閣部份路段常有落石，請加強巡邏維護遊客安全。
187	9月26日	五	遊客中心	已封閉的景點，希望可快點修復 如：砂卡礑
188	10月10日	五	遊客中心	假日活動應更豐富多元 有別於平日時間，動 解說活動亦可安排
189	10月10日	五	遊客中心	遊客中心：老人家設施、休息區椅子太矮。 遊客中心內服務人員看見，馬上拿較高的椅子讓老人家休息。此點感到非常滿意及感謝
190	10月10日	五	布洛灣	平安橋護欄太矮；各地點應增設遊樂設施
191	10月10日	五	布洛灣	交通道路需要再加強(安全性、管制)
192	10月10日	五	布洛灣	戲水區要增加多一點地方
193	10月10日	五	布洛灣	餐飲的提供可以更多元化、更豐富些。
194	10月10日	五	天祥	祥德寺政府應規劃的更好才對，應該補助經費。防護措施、安全性要做得更好。
195	10月10日	五	天祥	解說影片的場地須保持通風良好
196	10月10日	五	天祥	祥德寺是人民宗教信仰中心也是景點之一，希望政府能補助讓更多的人都喜歡來。
197	10月10日	五	天祥	道路多數損壞未修復，安全堪慮。洗手間應增設一點。