

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

中華民國九十八年十二月

目 錄

第一章 前言.....	6
第一節 研究緣起.....	6
第二節 研究目的與項目.....	7
第二章 研究主題背景及相關研究.....	9
第一節 國家公園之定義.....	9
第二節 國家公園功能.....	10
第三節 太魯閣國家公園遊客量統計.....	11
第四節 滿意度之定義與理論.....	15
第三章 研究方法及過程.....	20
第一節 研究方法.....	20
第二節 研究流程.....	24
第四章 調查結果.....	26
第一節 各月份遊客滿意度調查結果.....	26
第二節 平日與假日遊客滿意度調查結果.....	88
第三節 遊客特性與設施和服務滿意度交叉分析結果.....	124
第四節 開放式問答遊客意見調查結果.....	131
第五章 結論與建議.....	140
第一節 結論.....	140

第二節 建議.....	142
參考文獻.....	146
附錄一 各月份遊客對各項設施滿意度檢定.....	148
附錄二 平日與假日遊客對各項設施滿意度檢定.....	149
附錄三 太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度問卷調查表.....	150
附錄四 九曲洞落石造成遊客受傷意外開放式意見.....	152
附錄五 遊客基本資料交叉分析總表.....	157
附錄六 外籍遊客開放式意見.....	185
附錄七 期中簡報會議記錄.....	188

摘 要

戶外休閒遊憩活動已成為國人調劑身心和增進親友感情的重要方式之一，隨著休閒遊憩需求的增強，國人對於遊憩景點的公共設施數量和品質、主管單位提供的服務措施和服務品質、遊客安全維護等諸多問題也越來越重視。

太魯閣國家公園因擁有壯麗的峽谷地形景觀、高中低海拔生態環境和步道、原住民族文化特色等多項特點，每年吸引上百萬人次的遊客入園旅遊，但遊客對於太魯閣國家公園所提供的遊憩設施、服務內容、安全維護等各項措施，究竟滿意或不滿意？抑或有不同的意見和建議？則是亟待探討和分析的課題，而逐年累積這些統計數據和意見，做為主管機關未來制訂相關措施和改善的參考，也是相當重要的工作。

為瞭解造訪太魯閣國家公園的遊客旅遊特性和遊憩滿意度，本計畫之問卷設計，係針對進入太魯閣國家公園遊玩之受訪遊客基本資料、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一天祥遊憩區、合歡山等主要景點，進行逐月的書面問卷調查。從今年5月起至12月止，總計發放1440份問卷，實際有效問卷1440份，有效問卷比100%，本次執行率佔全期預定問卷發放數1200份之120%。其中，5月份有效問卷數161份，6月份有效問卷數165份，7月份有效問卷數205份，8月份有效問卷數194份，9月份有效問卷數199份，10月份有效問卷數177份，11月份有效問卷數248份，12月份有效問卷數91

份。

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，雖然在各單項滿意度部分，受訪遊客大多選擇普通項，但對於園區整體滿意度，選擇滿意的比例仍有 74.2%，非常滿意的比例有 14.2%，整體滿意比例高達 88.4%，顯示就整體而言，遊客對於園區各項設施、服務和品質的觀感仍屬滿意，但從個別單項而言，可能表達出仍有改善空間的想法。

希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例為 100.0%。由此顯示，受訪遊客對太魯閣國家公園抱持相當大的重遊興趣。綜合各月份旅客重遊動機，以欣賞自然景色的比例最高（52.1%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（26.5%），再其次為運動健身（13.9%）。與去年比較，排名並無變化，但今年的欣賞自然景色和運動健身的比例都比去年稍微增加。

從統計資料顯示，太魯閣台地步道及遊客中心仍是最多遊客造訪的據點（20.8%），其次為長春祠步道（14.7%），再其次為砂卡礑步道（14.0%）。

遊客基本資料與各項滿意度交叉分析的結果顯示，整體而言滿意和非常滿意的比例大致維持在三成以上的水準，而不滿意和非常不滿意的比例則是相當低，雖然大部分比例落在普通選項，但綜合比較下，受訪遊客仍呈現滿意的趨向。

這次調查結果值得注意的一項數據是遊客造訪園區使用的交通工具類型。遊客駕駛汽車進入園區的比例高達 59.7%，機車的比例則是 15.1%，汽機車合計比例高達 74.8%。這麼高比例的汽機車所排放的二氧化碳總量是相當值得關切的問題，在政府積極推動節能減碳政策之際，似乎有必要深思如何透過大眾交通運輸工具，以減少汽機車進入園區的數量。

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、金門、東沙環礁、台江等八座國家公園，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太魯閣族文化。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九十八年五月至九十八年十二月，為期八個月，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、合歡山遊憩區等。

本計畫主要之研究項目包括：

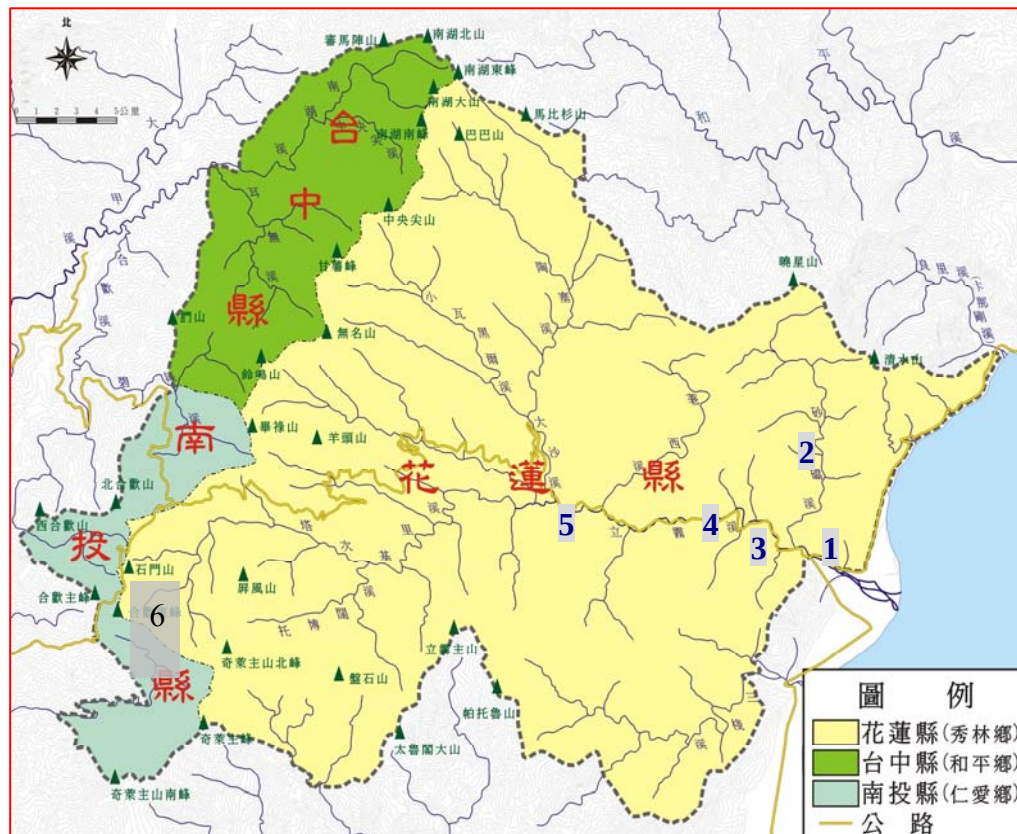
- 1.完成太魯閣國家公園園區現地遊客遊憩調查：研究期間將逐月現地調查收集遊客基本資料與滿意度調查問卷
- 2.太魯閣國家公園園區內旅遊特性分析：分析園區內遊客組成與遊客之旅遊特性
- 3.太魯閣國家公園園區內旅遊滿意度分析：利用現地問卷調查與統計分析，調查受訪遊客對重要景點之設施與服務之滿意度，透過滿意度分析結果，提供國家公園管理處未來推動遊憩策略之參考資料

4.遊客個人和旅遊特性與太魯閣國家公園園區相關設施滿意度交叉

分析：透過這項交叉分析的結果，瞭解何種特性的遊客對於不同設施和服務，有何特別的需求及其差異性

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）、合歡山遊憩區（圖中編號6）等地，進行隨機抽樣調查，本計畫研究範圍圖如下所示：



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；但是從民國95、96年起，陸續納入通過台八線中橫景點、台九線蘇花景點的人次及入山申請人次後，全年入園遊客人次出現變化。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	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 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
97	150,791	137,980	127,980	130,297	160,049	140,574	146,102	172,807	90,485	165,723	167,750	169,563	1,760,101

資料來源：太管處,2009

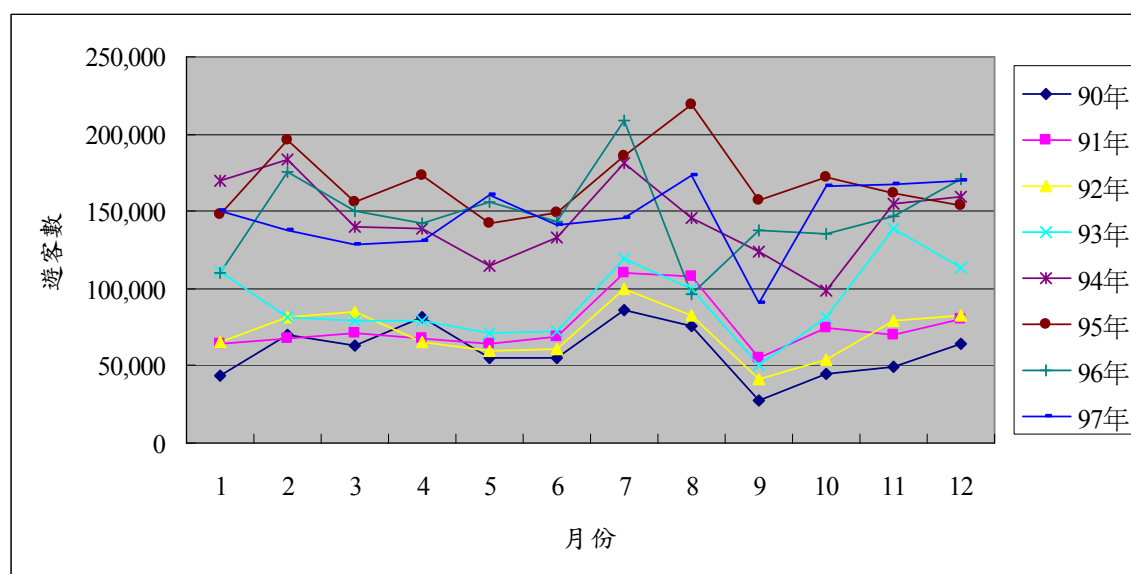


圖2-1 太魯閣國家公園歷年遊客量變動趨勢圖

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。

太魯閣國家公園管理處 97 年彙整園區各重要景點之遊客量，包括太魯閣、布洛灣、綠水、天祥與合歡山等景點，由統計資料顯示，遊客大量集中於太魯閣，累計一月至十二月，前往太魯閣台地旅遊之遊客量達 739,226 人，佔主要景點之 64.7%，排名第一；其次為布洛灣，累計一月至十二月，前往布洛灣旅遊之遊客量為 247,541 人，佔主要景點之 21.7%，排名第二；第三名為合歡山，累計一月至十二月，前往合歡山旅遊之遊客量為 60,764 人，佔主要景點之 5.3%；第四名為綠水，累計一月至十二月，前往綠水旅遊之遊客量為 59,166 人，佔主要景點之 5.2%；第五名為天祥，累計一月至十二月，前往天祥旅遊之遊客量為 35,348 人，佔主要景點之 3.1%。

表 2-2 97 年太魯閣國家公園各景點遊客統計總表

	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	小 計	百分比
太魯閣	39,226	48,030	48,820	50,564	52,405	69,300	93,441	91,953	54,284	71,524	64,391	55,288	739,226	64.7%
布洛灣	14,982	20,880	15,832	21,965	24,323	20,105	25,311	28,333	14,156	19,993	23,499	18,162	247,541	21.7%
綠水	4,231	4,579	4,054	6,607	4,443	4,790	8,381	6,868	2,577	5,143	4,037	3,456	59,166	5.2%
天祥	2,331	2,407	1,619	1,665	2,472	2,774	6,887	5,787	2,518	3,153	1,496	2,239	35,348	3.1%
合歡山	2,415	6,092	2,239	3,948	7,180	6,414	9,475	8,822	1,897	4,179	4,678	3,425	60,764	5.3%
總計	1,142,045													100.0%

資料來源：太管處,2009;本計畫整理

此外，太魯閣國家公園管理處近年來並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

資料來源：太管處,2008;本計畫整理

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

資料來源：太管處,2008;本計畫整理

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%

資料來源：太管處,2008;本計畫整理

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%，本研究參考太魯閣國家公園管理處各據點之統計資料，以及上述活動統計之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，該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%。

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 & Olson1990-「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多達數百萬人次，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：

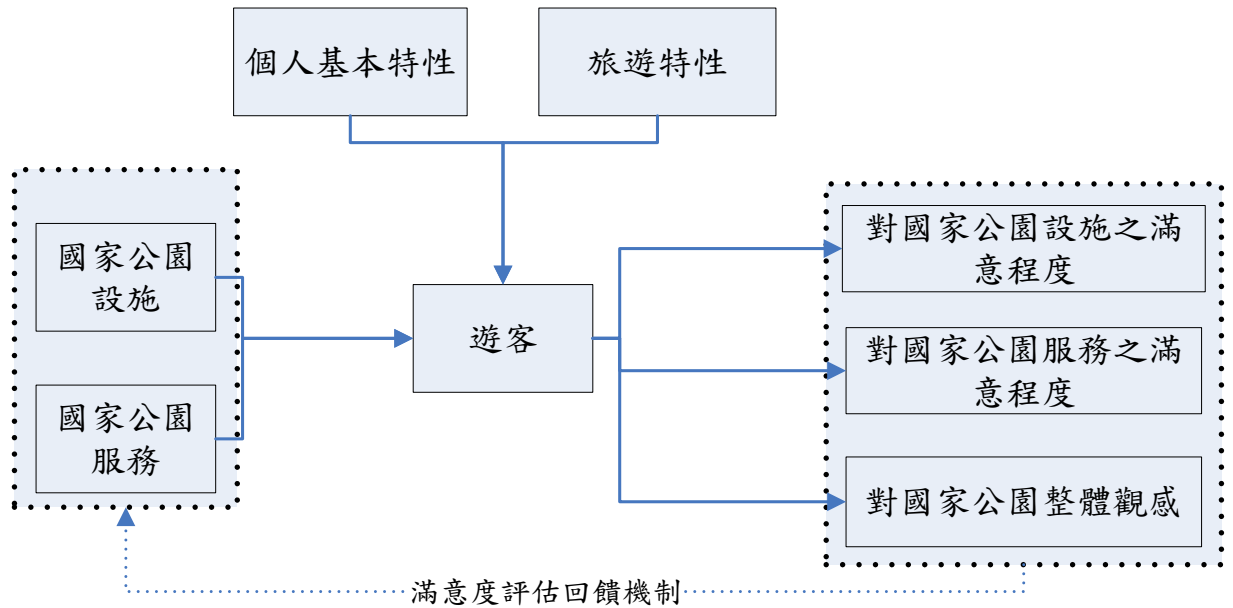


圖 3-1 問卷設計內容之示意圖

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、合歡山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 98 年 5 月至 98 年 12 月，共計 8 個月，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 63 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：

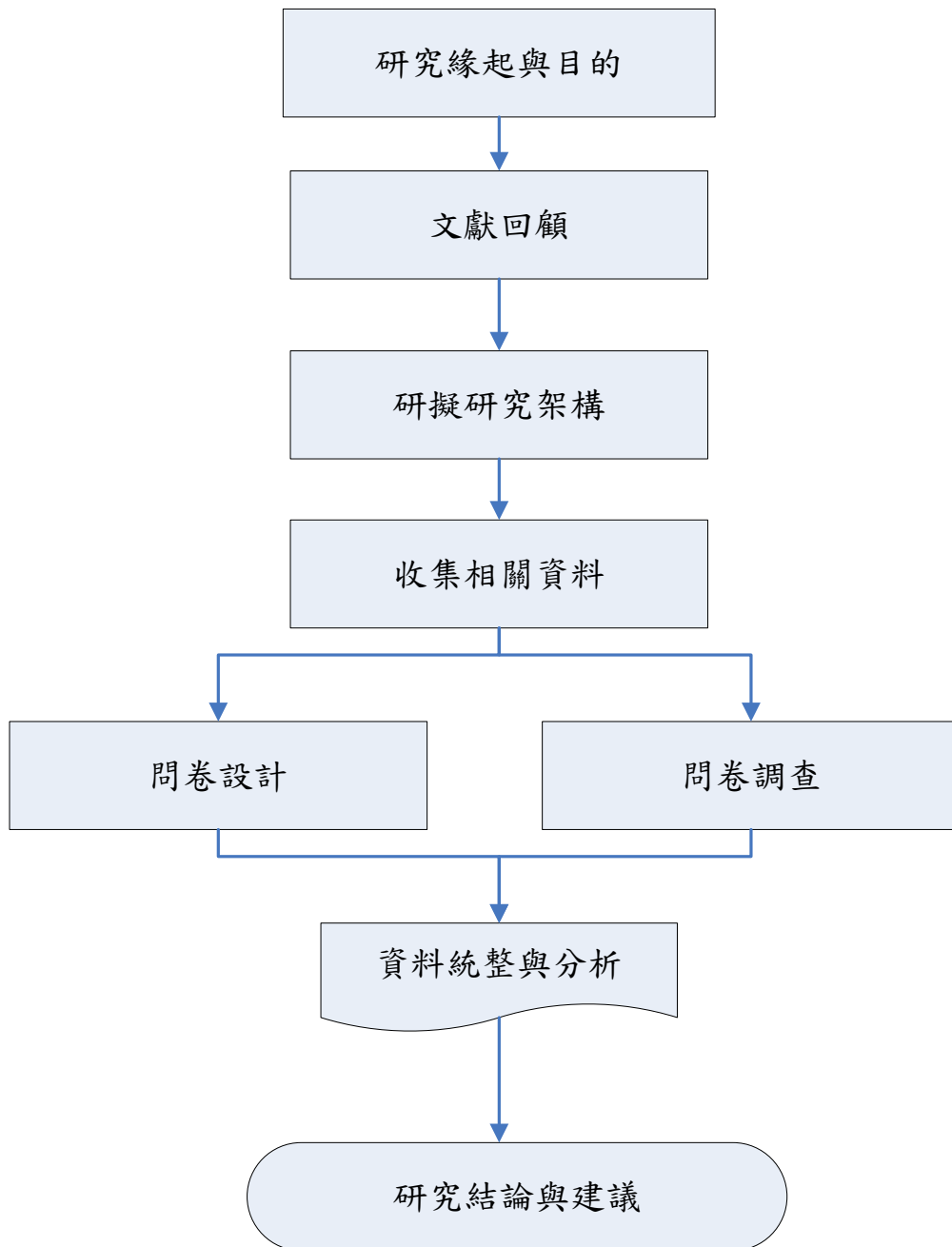


圖 3-2 研究流程圖

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 5 月份至 12 月份總計進行 63 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、綠水-天祥遊憩區和合歡山等地，調查期間採逐月調查之方式，總計發放 1440 份問卷，實際有效問卷 1440 份，有效問卷比 100%，本次執行率佔全期預定問卷發放數 1200 份之 120%，其中，5 月份有效問卷數 161 份，6 月份有效問卷數 165 份，7 月份有效問卷數 205 份，8 月份有效問卷數 194 份，9 月份有效問卷數 199 份，10 月份有效問卷數 177 份，11 月份有效問卷數 248 份，12 月份有效問卷數 91 份，各月份有效問卷數記錄如下：

表 4-1-1 5 月份至 12 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
5	5/22 (五)、5/23 (六)、5/28 (四)、5/30 (六)	161
6	6/13 (六)、6/19 (五)、6/20 (六)、6/23 (一)、6/26 (五)、6/27 (六)、6/29 (一)	165
7	7/3 (五)、7/4 (六)、7/05 (日)、7/07 (一)、7/10 (五)、7/11 (六)、7/14 (六)、7/23 (四)、7/28 (二)、7/29 (三)、7/30 (四)	205
8	8/11 (二)、8/15 (六)、8/16 (日)、8/18 (二)、8/20 (四)、8/22 (六)、8/28 (五)、8/29 (六)、8/31 (一)	194
9	9/1 (二)、9/3 (四)、9/5 (六)、9/6 (日)、9/7 (一)、9/9 (三)、9/10 (四)、9/12 (六)、9/15 (二)、9/19 (六)、9/21 (一)、9/30 (三)	199
10	10/02 (五)、10/15 (四)、10/17 (六)、10/18 (日)、10/20 (二)、10/24 (六)、10/28 (三)	177
11	11/01 (日)、11/03 (二)、11/05 (四)、11/07 (六)、11/08 (日)、11/10 (二)、11/14 (六)、11/15 (日)、11/17 (二)、11/19 (四)	248
12	12/01 (二)、12/02 (三)、12/03 (四)	91
總計		1440

個數		平日	假日	總和
5 月	5/22 (五)、5/23 (六)、5/28 (四)、5/30 (六)	60	101	161
6 月	6/13 (六)、6/19 (五)、6/20 (六)、6/23 (一)、6/26 (五)、6/27 (六)、6/29 (一)	78	87	165
7 月	7/3 (五)、7/4 (六)、7/05 (日)、7/07 (一)、7/10 (五)、7/11 (六)、7/14 (六)、7/23 (四)、7/28 (二)、7/29 (三)、7/30 (四)	91	114	205
8 月	8/11 (二)、8/15 (六)、8/16 (日)、8/18 (二)、8/20 (四)、8/22 (六)、8/28 (五)、8/29 (六)、8/31 (一)	76	118	194
9 月	9/1 (二)、9/3 (四)、9/5 (六)、9/6 (日)、9/7 (一)、9/9 (三)、9/10 (四)、9/12 (六)、9/15 (二)、9/19 (六)、9/21 (一)、9/30 (三)	80	119	199
10 月	10/02 (五)、10/15 (四)、10/17 (六)、10/18 (日)、10/20 (二)、10/24 (六)、10/28 (三)	73	104	177
11 月	11/01 (日)、11/03 (二)、11/05 (四)、11/07 (六)、11/08 (日)、11/10 (二)、11/14 (六)、11/15 (日)、11/17 (二)、11/19 (四)	75	173	248
12 月	12/01 (二)、12/02 (三)、12/03 (四)	91	0	91
總和		624	816	1440

在各景點回收問卷方面，太魯閣遊客中心總計回收 600 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 41.67%（小數點第三位四捨五入），砂卡礑步道總計回收 227 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 15.76%，長春祠步道總計回收 160 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 11.11%，布洛灣遊憩區總計回收 211 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 14.65%，與綠水-天祥遊憩區總計回收 137 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 9.51%，合歡山總計回收 105 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 7.30%，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

月/份數	遊客中心	砂卡礑	長春祠	布洛灣	綠水天 祥	合歡山	合計
5 月	54	34	20	33	20	0	161
6 月	56	26	17	29	17	20	165
7 月	68	25	22	35	25	30	205
8 月	70	32	21	20	23	28	194

9 月	68	31	22	31	20	27	199
10 月	68	39	24	30	16	0	177
11 月	162	28	18	24	16	0	248
12 月	54	12	16	9	0	0	91
總計	600	227	160	211	137	105	1440

表 4-1-1-2 各受訪景點之回收有效問卷比例

受訪景點	問卷數	百分比
太魯閣遊客中心	553	38.40%
砂卡礑步道	227	15.76%
長春祠	160	11.11%
布洛灣	211	14.65%
綠水天祥	137	9.51%
合歡山	105	7.30%
總計	1440	100.00%

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 5 月份至 12 月份受訪遊客性別統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
性別	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	77	47.8	65	39.4	84	41.0	87	44.8	92	46.2
女	84	52.2	100	60.6	121	59.0	107	55.2	107	53.8
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0
	10 月份		11 月份		12 月份		總計			
性別	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%		
男	75	42.4	112	45.2	53	58.2	645	44.8		
女	102	57.6	136	54.8	38	41.8	795	55.2		
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0		

整體受訪遊客性別分佈情形由下圖所示：

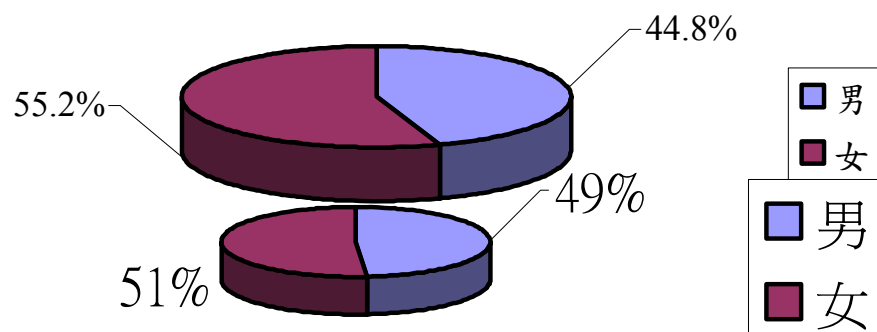


圖 4-2 受訪遊客年齡結構分佈圖

由統計資料顯示，5 月份至 11 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其性別組成以女性較多，12 月份則以男性較多，與去年比較並無變化。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客年齡結構統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
年齡	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	2	1.3	1	0.6	2	1.0	8	4.1	1	0.5
16-20 歲	3	1.9	7	4.3	9	4.4	10	5.2	16	8.0
21-30 歲	43	27.2	64	39.3	63	30.7	68	35.1	55	27.6
31-40 歲	46	29.1	41	25.2	60	29.3	50	25.8	61	30.7
41-50 歲	32	20.3	29	17.8	52	25.4	30	15.5	49	24.6
51-60 歲	27	17.1	17	10.4	18	8.8	21	10.8	14	7.0
61-70 歲	5	3.2	4	2.5	1	0.5	6	3.1	3	1.5
70 歲以上	--	--	--	--	--	--	1	0.5	--	--
小計	158	100.0	163	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
年齡	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	2	1.1	3	1.2	2	2.2	21	1.5
16-20 歲	10	5.6	14	5.6	1	1.1	70	4.9
21-30 歲	32	18.1	49	19.8	15	16.5	389	27.1
31-40 歲	47	26.6	63	25.4	23	25.3	391	27.2
41-50 歲	55	31.1	80	32.3	39	42.9	366	25.5
51-60 歲	21	11.9	26	10.5	10	11.0	154	10.7
61-70 歲	8	4.5	9	3.6	1	1.1	37	2.6
70 歲以上	2	1.1	4	1.6	--	--	7	0.5
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1435	100.0

整體受訪遊客年齡結構分佈情形由下圖所示：

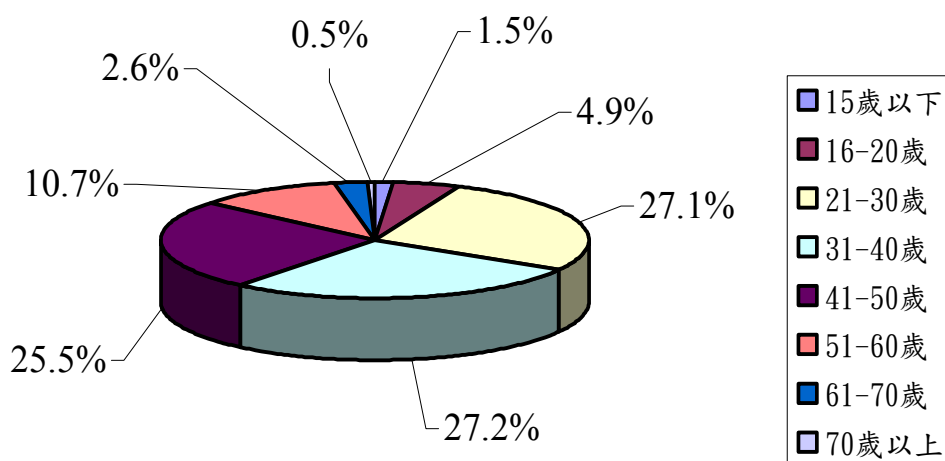


圖 4-2 受訪遊客年齡結構分佈圖

由統計資料顯示，各月份以 21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲三個年齡層比例較高，佔了將近 8 成的比例，其中 31-40 歲的年齡層佔 27.2% 最高，其次為 21-30 歲年齡層佔 27.1%，第三位則是 41-50 歲年齡層佔 25.5%。而 16-20 歲年齡層在九月份到訪的比例稍高(8.0%)；51-60 歲年齡層在 5 月份稍高(11.9%)。

15 歲以下、61-70 歲和 70 歲以上年齡層的到訪遊客所佔比例相當低，在實際現地調查的過程中，61 歲以上的受訪者多不願作答，如果是與親朋好友同行時，則是推給同行中年紀較輕者作答。

與去年比較，今年 31-41 歲年齡層從去年排名第二上升至今年的第一，去年 21-30 年齡層從排名第一降至今年的第二。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客教育程度統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
學歷	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中(及以下)	8	5.3	5	3.1	10	5.0	19	9.8	13	6.5
高中職	37	24.7	19	11.9	35	17.3	26	13.4	40	20.1
大專大學	92	61.3	104	65.0	121	59.9	108	55.7	117	58.8
研究所及以上	13	8.7	32	20.0	36	17.8	41	21.1	29	14.6
小計	150	100.0	160	100.0	202	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
學歷	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中(及以下)	14	7.9	18	7.3	8	8.8	95	6.7
高中職	37	20.9	50	20.2	25	27.5	269	18.9
大專大學	108	61.0	148	59.7	53	58.2	851	59.9
研究所及以上	18	10.2	32	12.9	5	5.5	206	14.5
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1421	100.0

整體受訪遊客教育程度分佈情形由下圖所示：

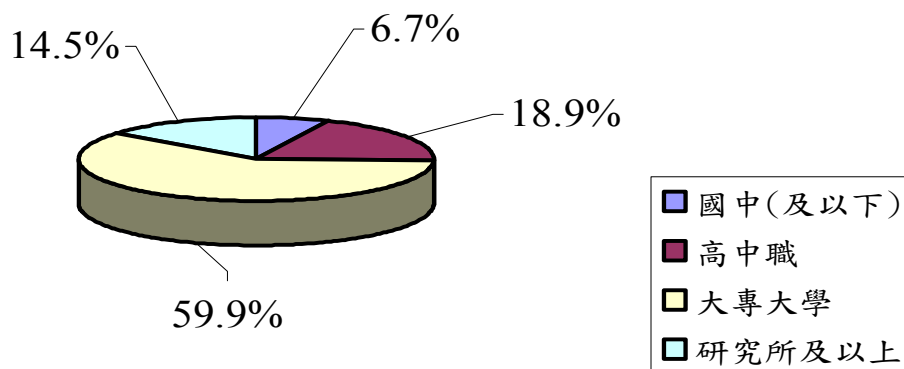


圖 4-3 受訪遊客教育程度分佈圖

由統計資料顯示，各月份以大專大學比例較高，佔了 5 成 5 以上的比例，而 12 月份高中職的比例稍高（27.5%）；研究所及以上在 8 月份稍高（21.1%）。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以大專大學最多（59.9%），其次為高中職（18.9%），再其次為研究所及以上（15.5%）。與去年比較，今年的研究所以上上升至第三名。國中以下則是從去年的 13.2% 降至今年的 6.7%。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客職業類別調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
職業	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
學生	21	13.0	37	22.4	44	21.5	54	27.8	37	18.6
軍警	4	2.5	8	4.8	1	0.5	5	2.6	2	1.0
公教人員	17	10.6	20	12.1	38	18.5	40	20.6	32	16.1
農林漁牧	1	0.6	--	--	2	1.0	8	4.1	11	5.5
專業技術	16	9.9	19	11.5	20	9.8	11	5.7	20	10.1
家管	13	8.1	8	4.8	14	6.8	16	8.2	13	6.5
自由業	29	18.0	14	8.5	39	19.0	20	10.3	35	17.6
工商貿易服務業	46	28.6	35	21.2	37	18.0	29	14.9	39	19.6
退休	6	3.7	8	4.8	4	2.0	9	4.6	8	4.0
其他	8	5.0	16	9.7	6	2.9	2	1.0	2	1.0
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
職業	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
學生	29	16.4	37	14.9	4	4.4	263	18.3
軍警	5	2.8	13	5.2	7	7.7	45	3.1
公教人員	9	5.1	38	15.3	14	15.4	208	14.4
農林漁牧	11	6.2	8	3.2	5	5.5	46	3.2
專業技術	16	9.0	18	7.3	10	11.0	130	9.0
家管	17	9.6	15	6.0	11	12.1	107	7.4
自由業	45	25.4	39	15.7	24	26.4	245	17.0
工商貿易服務業	31	17.5	58	23.4	14	15.4	289	20.1
退休	14	7.9	17	6.9	2	2.2	68	4.7
其他	--	--	5	2.0	--	--	39	2.7
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客職業類別分佈情形由下圖所示：

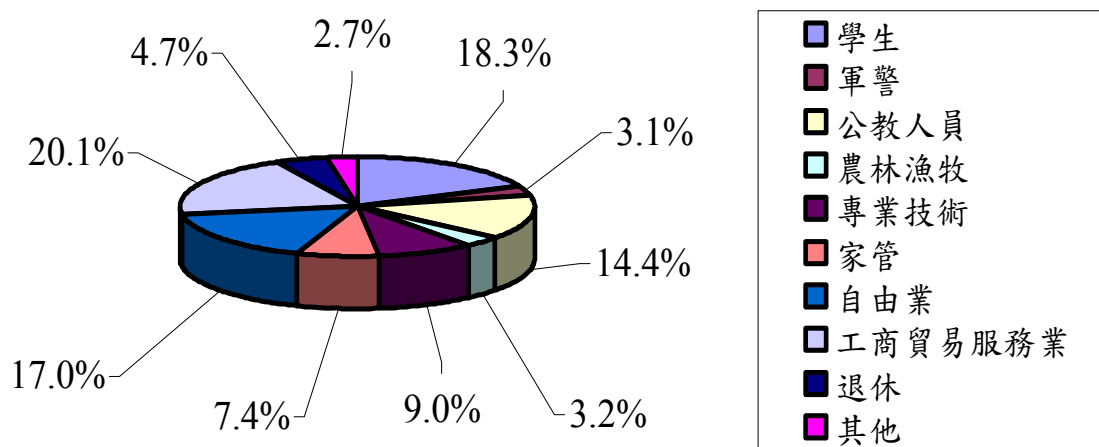


圖 4-4 受訪遊客職業類別分佈圖

由統計資料顯示，各月份以學生、公教人員、自由業、工商貿易服務業比例較高。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以工商貿易服務業最多（20.1%），其次為學生（18.3%），再其次為自由業（17.0%）。去年排名前三名分別為學生、工商貿易服務業、公教人員，今年工商貿易服務業上升至第一名，自由業也擠掉公教人員成為第三名。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客每月收入統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
每月收入	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無固定收入	32	20.1	45	27.6	56	27.6	57	29.4	39	19.6
2 萬元以下	12	7.5	14	8.6	22	10.8	15	7.7	16	8.0

2-3 萬元	23	14.5	20	12.3	34	16.7	27	13.9	17	8.5
3-4 萬元	30	18.9	19	11.7	29	14.3	28	14.4	30	15.1
4-5 萬元	23	14.5	27	16.6	23	11.3	19	9.8	38	19.1
5-7 萬元	16	10.1	23	14.1	22	10.8	24	12.4	35	17.6
7-10 萬元	13	8.2	10	6.1	12	5.9	12	6.2	15	7.5
10 萬元以上	10	6.3	5	3.1	5	2.5	12	6.2	9	4.5
小計	159	100.0	163	100.0	203	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
每月收入	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無固定收入	46	26.0	63	25.4	28	30.8	366	25.5
2 萬元以下	19	10.7	11	4.4	1	1.1	110	7.7
2-3 萬元	10	5.6	33	13.3	14	15.4	178	12.4
3-4 萬元	13	7.3	37	14.9	10	11.0	196	13.7
4-5 萬元	29	16.4	33	13.3	36	39.6	228	15.9
5-7 萬元	34	19.2	37	14.9	2	2.2	193	13.5
7-10 萬元	18	10.2	27	10.9	--	--	107	7.5
10 萬元以上	8	4.5	7	2.8	--	--	56	3.9
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1434	100.0

整體受訪遊客每月收入分佈情形由下圖所示：

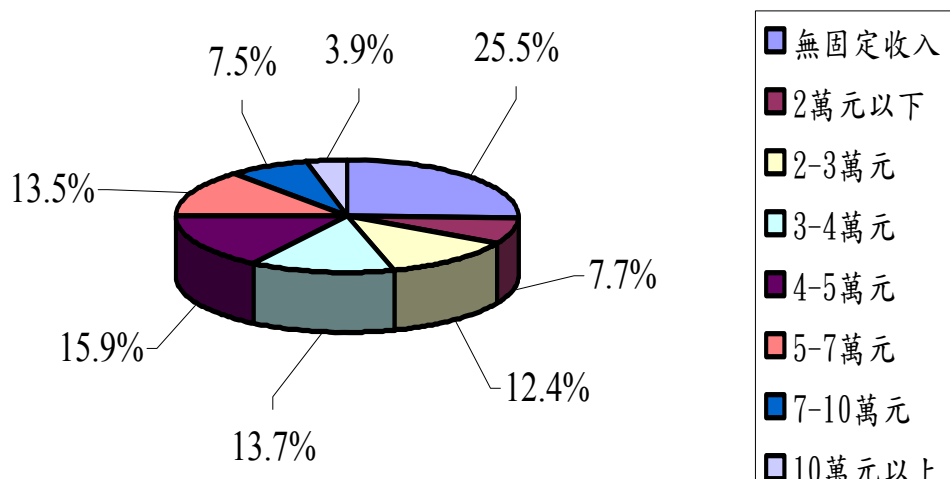


圖 4-5 受訪遊客每月收入分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以無固定收入比例較高，在實際訪談過程中，發現有不少受訪者是屬於暫時性失業、失業打零工或無薪假等情形。

以各月份比較發現，12 月份的月收入 4-5 萬元受訪者的比例最高，達（39.6%），比其他月份高出不少。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以無固定收入者最多（25.5%），其次為 4-5 萬元（15.9%），再其次為 3-4 萬元（13.7%）。與去年比較，無固定收入者今年仍佔第一名，但去年第二名的 3-4 萬元則是被 4-5 萬元取代。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客居住地統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
居住地	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
花蓮縣市	24	15.0	39	23.9	27	13.2	28	14.4	40	20.1
北部地區	85	53.1	85	52.1	102	50.0	72	37.1	68	34.2
中部地區	17	10.6	15	9.2	42	20.6	50	25.8	34	17.1
東部地區	7	4.4	4	2.5	5	2.5	12	6.2	9	4.5
南部地區	21	13.1	11	6.7	25	12.3	20	10.3	43	21.6
外島	--	--	--	--	--	--	2	1.0	2	1.0
其他	6	3.8	9	5.5	3	1.5	10	5.2	3	1.5
小計	160	100.0	163	100.0	204	100.0	194	100.0	199	100.0

居住地	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
花蓮縣市	31	17.5	47	19.0	5	5.5	241	16.8
北部地區	54	30.5	98	39.5	25	27.5	589	41.0
中部地區	30	16.9	28	11.3	28	30.8	244	17.0
東部地區	24	13.6	20	8.1	11	12.1	92	6.4
南部地區	27	15.3	39	15.7	16	17.6	202	14.1
外島	2	1.1	2	0.8	--	--	8	0.6
其他	9	5.1	14	5.6	6	6.6	60	4.2
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1436	100.0

整體受訪遊客居住地分佈情形由下圖所示：

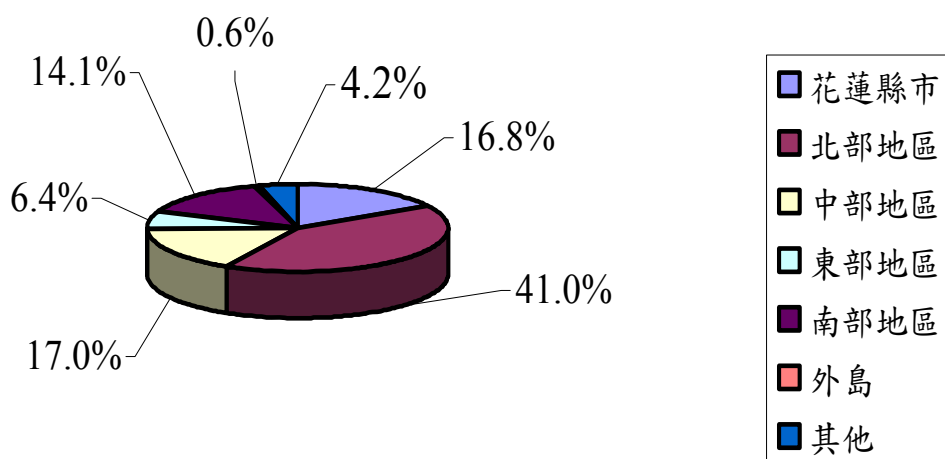


圖 4-6 受訪遊客居住地分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以北部地區比例較高，是到訪遊客的主力族群，但從統計資料顯示，5 月至 7 月北部地區遊客都佔 5 成以上，但 8 月卻明顯銳減至 3.71%，9 月降為 34.2%，10 月再降至 30.5%，11 月雖有回升，但也只回升至 39.5%，12 月又跌至 27.5%，在實際調查過程中發現，可能是 8 月起颱風造成園區內道路中斷、落

石、坍方，而影響遊客到訪的意願。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以北部地區最多(41.0%)，其次為中部地區(17.0%)，第三位則是花蓮縣市地區(16.8%)，而南部地區只佔 14.1%。與去年比較發現，北部和中部地區的排名仍維持前兩名，但所佔比例都比去年稍降。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客參觀次數統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
參觀次數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
第 1 次	72	44.7	63	38.2	97	47.3	60	30.9	54	27.1
第 2 次	40	24.8	22	13.3	53	25.9	49	25.3	64	32.2
第 3 次	13	8.1	15	9.1	16	7.8	48	24.7	46	23.1
4 次以上	36	22.4	65	39.4	39	19.0	37	19.1	35	17.6
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
參觀次數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
第 1 次	44	24.9	84	33.9	40	44.0	514	35.7
第 2 次	68	38.4	91	36.7	42	46.2	429	29.8
第 3 次	50	28.2	40	16.1	4	4.4	232	16.1
4 次以上	15	8.5	33	13.3	5	5.5	265	18.4
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客參觀次數分佈情形由下圖所示：

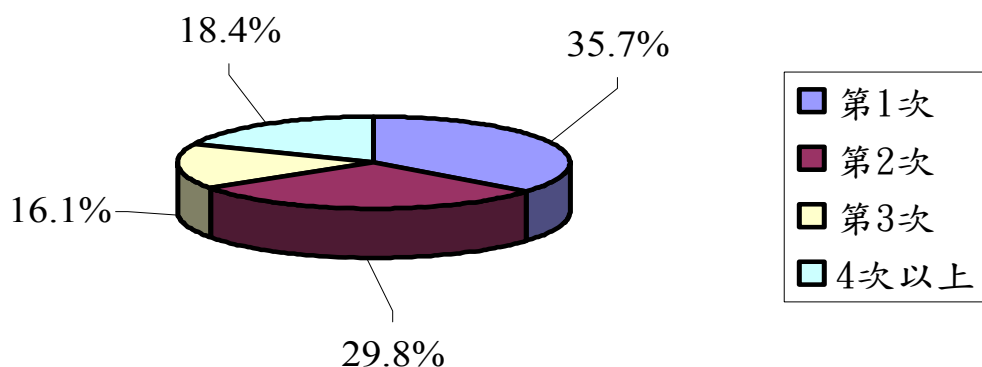


圖 4-7 受訪遊客參觀次數分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以第一次、第二次到訪的比例較高，除了 6 月份以第一次及四次以上的比例較高，10 月份以第二次及第三次的比例較高。

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（35.7%），其次為第二次到訪者（29.8%），再其次為四次以上之重遊旅客（18.4%），與去年排名比較並無變化。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客旅遊夥伴類型統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無人陪同	4	2.5	1	0.6	2	1.0	9	4.6	7	3.5
家人	56	34.8	62	37.6	96	46.8	62	32.0	46	23.1
朋友	70	43.5	49	29.7	63	30.7	56	28.9	82	41.2
同學	4	2.5	32	19.4	16	7.8	17	8.8	29	14.6
同事	13	8.1	12	7.3	20	9.8	17	8.8	9	4.5
旅行社團體	9	5.6	6	3.6	4	2.0	21	10.8	23	11.6

特殊團體	3	1.9	3	1.8	4	2.0	5	2.6	--	--
其他	2	1.2	--	--	--	--	7	3.6	3	1.5
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
旅遊夥伴	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無人陪同	2	1.1	--	--	2	2.2	27	1.9
家人	48	27.1	82	33.1	40	44.0	492	34.2
朋友	84	47.5	100	40.3	11	12.1	515	35.8
同學	18	10.2	17	6.9	7	7.7	140	9.7
同事	5	2.8	5	2.0	5	5.5	86	6.0
旅行社團體	16	9.0	25	10.1	17	18.7	121	8.4
特殊團體	--	--	12	4.8	2	2.2	29	2.0
其他	4	2.3	7	2.8	7	7.7	30	2.1
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客旅遊夥伴類型分佈情形由下圖所示：

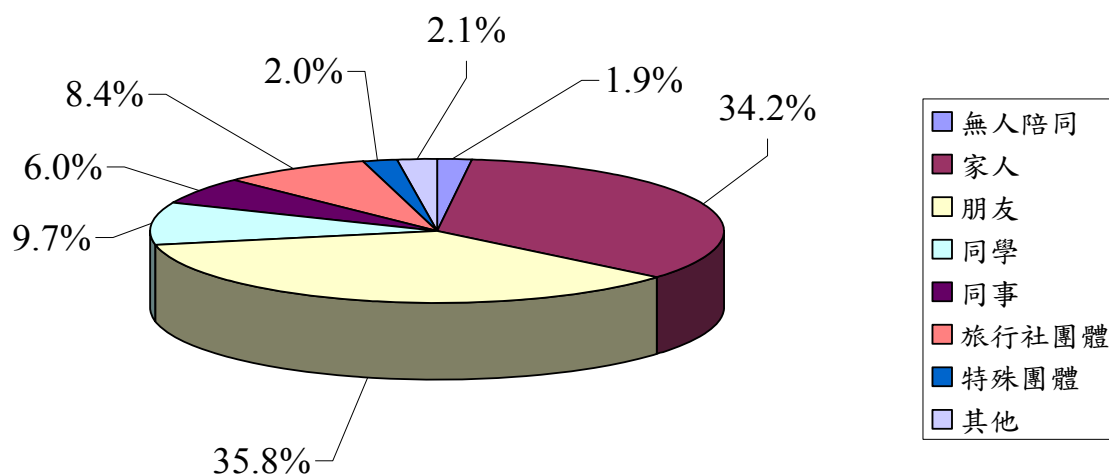


圖 4-8 受訪遊客旅遊夥伴類型分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以家人、朋友為旅遊夥伴的類型最多，如以 5 至 12 月兩項加總合計高達 70.0%，顯示親友旅遊夥伴是

到訪園區的主力族群。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以朋友最多（35.8%），其次為家人（34.2%），再其次為同學（9.7%）。與去年比較，今年的朋友夥伴類型超越家人類型，上升至第一名，家人夥伴類型降至第二名；同學夥伴類型則是擠掉旅行社團體類型，成為今年的第三名。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客旅遊同行人數統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
旅遊同行人數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 人	5	3.1	1	0.6	2	1.0	8	4.1	7	3.5
2-5 人	79	49.1	94	57.0	97	47.3	98	50.5	105	52.8
6-10 人	45	28.0	34	20.6	65	31.7	43	22.2	51	25.6
11-20 人	5	3.1	16	9.7	17	8.3	9	4.6	7	3.5
21-30 人	6	3.7	4	2.4	6	2.9	15	7.7	--	--
31-40 人	10	6.2	9	5.5	8	3.9	7	3.6	20	10.1
41-50 人	9	5.6	3	1.8	9	4.4	7	3.6	6	3.0
51 人以上	2	1.2	4	2.4	1	0.5	7	3.6	3	1.5
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
旅遊同行人數	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 人	2	1.1	1	0.4	2	2.2	28	1.9
2-5 人	90	50.8	139	56.0	54	59.3	756	52.5
6-10 人	54	30.5	41	16.5	9	9.9	342	23.8
11-20 人	7	4.0	13	5.2	--	--	74	5.1
21-30 人	2	1.1	12	4.8	5	5.5	50	3.5
31-40 人	15	8.5	28	11.3	18	19.8	115	8.0
41-50 人	3	1.7	9	3.6	--	--	46	3.2
51 人以上	4	2.3	5	2.0	3	3.3	29	2.0
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客旅遊同行人數分佈情形由下圖所示：

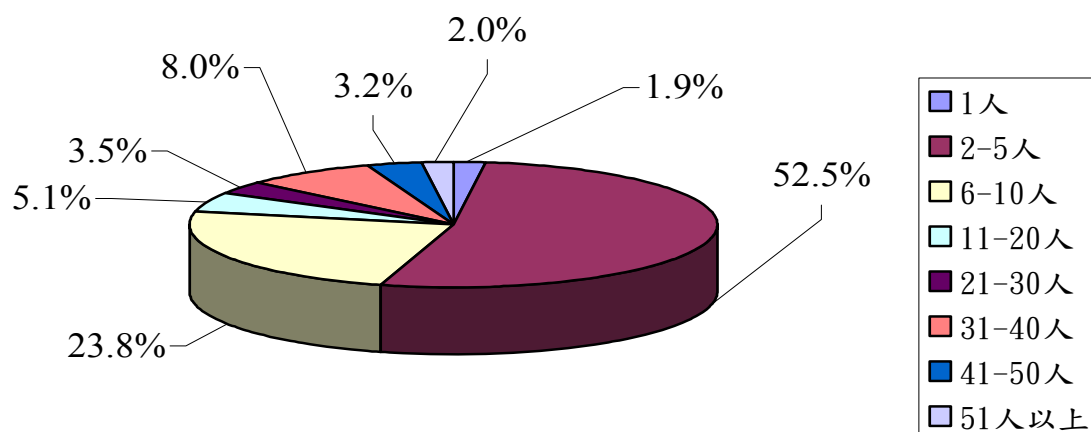


圖 4-9 受訪遊客旅遊同行人數分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以 2-5 人、6-10 人的比例較高，除了 12 月份是以 2-5 人最高，31-40 人為次高。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以 2-5 人最多(52.5%)，其次為 6-10 人 (23.8%)，再其次為 31-40 人 (8.0%)。與去年

比較，今年 31-40 人的比例超越去年的 21-30 人，上升至第三名。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客旅遊交通工具統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
旅遊交通工具	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
步行	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
腳踏車	2	1.2	1	0.6	3	1.5	14	7.2	12	6.0
機車	16	9.9	16	9.7	17	8.3	31	16.0	55	27.6
汽車	113	70.2	124	75.2	152	74.1	107	55.2	101	50.8
遊覽車	29	18.0	22	13.3	15	7.3	38	19.6	31	15.6
公車	1	0.6	2	1.2	17	8.3	4	2.1	--	--
其他	--	--	--	--	1	0.5	--	--	--	--
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
旅遊交通工具	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
步行	1	0.6	--	--	--	--	1	0.1
腳踏車	7	4.0	6	2.4	5	5.5	50	3.5
機車	38	21.5	30	12.1	15	16.5	218	15.1
汽車	103	58.2	114	46.0	45	49.5	859	59.7
遊覽車	27	15.3	66	26.6	26	28.6	254	17.6
公車	1	0.6	30	12.1	--	--	55	3.8
其他	--	--	2	0.8	--	--	3	0.2
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客旅遊交通工具分佈情形由下圖所示：

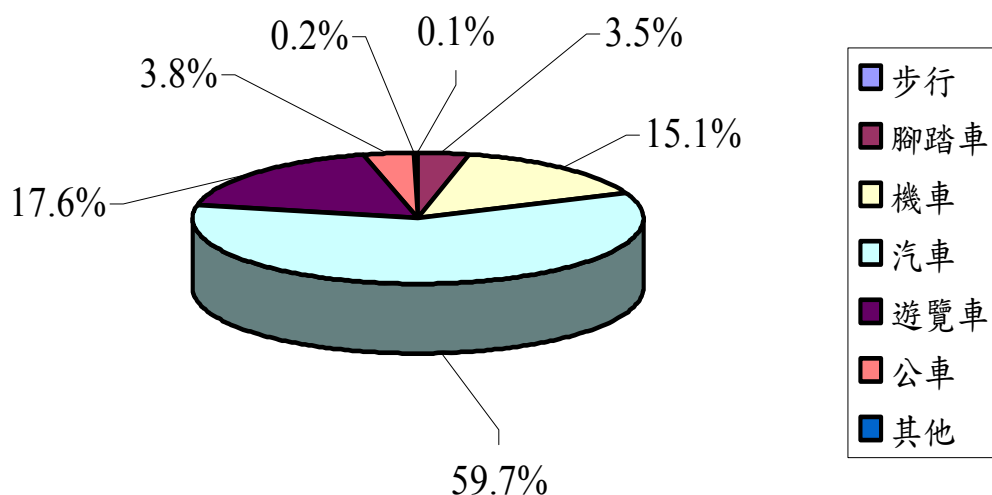


圖 4-10 受訪遊客旅遊交通工具分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以汽車的比例最高，其次則以機車或遊覽車的比例較高。使用公車為交通工具的比例極低，僅佔 3.8%，這項統計資料顯示，花蓮地區的大眾運輸系統並不發達或不方便，在面臨全球節能減碳的聲浪中，進入太魯閣園區的主力交通工具如仍持續以汽機車為主，對於園區不僅造成環境污染，也難以符合政府推動節能減碳政策的要求，相關政府單位有必要儘速推動便利的大眾運輸系統，以減少汽機車進入園區的數輛。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以汽車最多（59.7%），其次為遊覽車（17.6%），再其次為機車（15.1%）。與去年比較發現，遊覽車從去年的第三名（19.6%）上升至今年的第二名，但所佔比例卻稍微下降。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客旅遊主要活動統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
旅遊主要活動	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
登山健行	48	29.8	40	24.2	44	21.5	76	39.2	89	44.7
體驗自然美景	104	64.6	107	64.8	147	71.7	105	54.1	103	51.8
文化體驗	4	2.5	2	1.2	2	1.0	4	2.1	2	1.0
郊遊用餐	2	1.2	6	3.6	6	2.9	1	0.5	--	--
教學活動	--	--	7	4.2	3	1.5	2	1.0	2	1.0
野外觀察	2	1.2	1	0.6	--	--	1	0.5	1	0.5
露營	--	--	--	--	--	--	--	--	2	1.0
其他	1	0.6	2	1.2	3	1.5	5	2.6	--	--
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
旅遊主要活動	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
登山健行	40	22.6	110	44.4	14	15.4	461	32.0
體驗自然美景	132	74.6	123	49.6	76	83.5	897	62.3
文化體驗	5	2.8	1	0.4	--	--	20	1.4
郊遊用餐	--	--	4	1.6	1	1.1	20	1.4
教學活動	--	--	4	1.6	--	--	18	1.3
野外觀察	--	--	4	1.6	--	--	9	0.6
露營	--	--	--	--	--	--	2	0.1
其他	--	--	2	0.8	--	--	13	0.9
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客旅遊主要活動分佈情形由下圖所示：

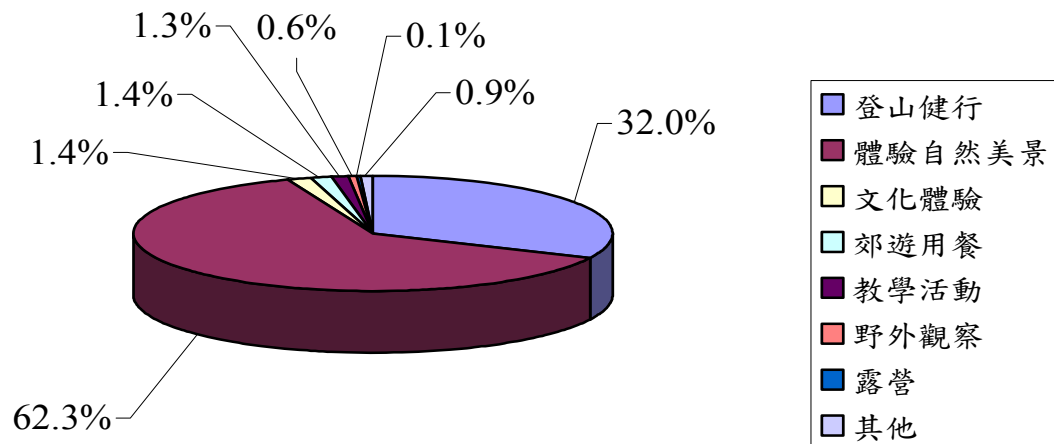


圖 4-11 受訪遊客旅遊主要活動分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以體驗自然美景的比例最高，其次則以登山健行的比例較高。

交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於10%為70歲以上。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以體驗自然美景的比例最高（62.3%），其次為登山健行（32.0%）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客旅遊之遊覽景點統計表

遊覽景點	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
蘇花及清水斷崖	28	4.8	41	8.3	42	5.5	21	2.7	13	1.6
太魯閣台地步道及遊客中心	110	18.8	105	21.2	165	21.7	156	20.4	164	20.4
砂卡礑步道	89	15.2	75	15.2	106	13.9	105	13.7	134	16.6
長春祠步道	81	13.8	54	10.9	89	11.7	113	14.8	124	15.4
布洛灣遊憩區	91	15.5	53	10.7	91	12.0	95	12.4	94	11.7
燕子口步道	70	11.9	57	11.5	91	12.0	86	11.3	90	11.2
九曲洞步道	81	13.8	35	7.1	71	9.3	50	6.5	65	8.1
綠水-天祥遊憩區	20	3.4	28	5.7	56	7.4	63	8.2	75	9.3
白楊步道	5	0.9	16	3.2	20	2.6	14	1.8	5	0.6
蓮花池步道	2	0.3	1	0.2	0	0.0	6	0.8	3	0.4
梅園竹村步道	2	0.3	2	0.4	3	0.4	8	1.0	2	0.2
合歡山遊憩區	5	0.9	19	3.8	27	3.5	45	5.9	34	4.2
其他	2	0.3	9	1.8	0	0.0	2	0.3	2	0.2
小計	586	100.0	495	100.0	761	100.0	764	100.0	805	100.0

遊覽景點	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
蘇花及清水斷崖	12	1.7	34	3.6	22	4.8	213	3.9
太魯閣台地步道及遊客中心	163	23.6	193	20.6	86	18.7	1142	20.8
砂卡礑步道	49	7.1	152	16.3	57	12.4	767	14.0
長春祠步道	122	17.7	148	15.8	77	16.7	808	14.7
布洛灣遊憩區	74	10.7	79	8.4	30	6.5	607	11.0
燕子口步道	73	10.6	107	11.4	59	12.8	633	11.5
九曲洞步道	65	9.4	92	9.8	50	10.9	509	9.3
綠水-天祥遊憩區	107	15.5	74	7.9	47	10.2	470	8.6
白楊步道	7	1.0	18	1.9	6	1.3	91	1.7
蓮花池步道	5	0.7	8	0.9	7	1.5	32	0.6
梅園竹村步道	5	0.7	10	1.1	7	1.5	39	0.7
合歡山遊憩區	8	1.2	18	1.9	10	2.2	166	3.0
其他	0	0.0	2	0.2	2	0.4	19	0.3
小計	690	100.0	935	100.0	460	100.0	5496	100.0

整體受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈情形由下圖所示：

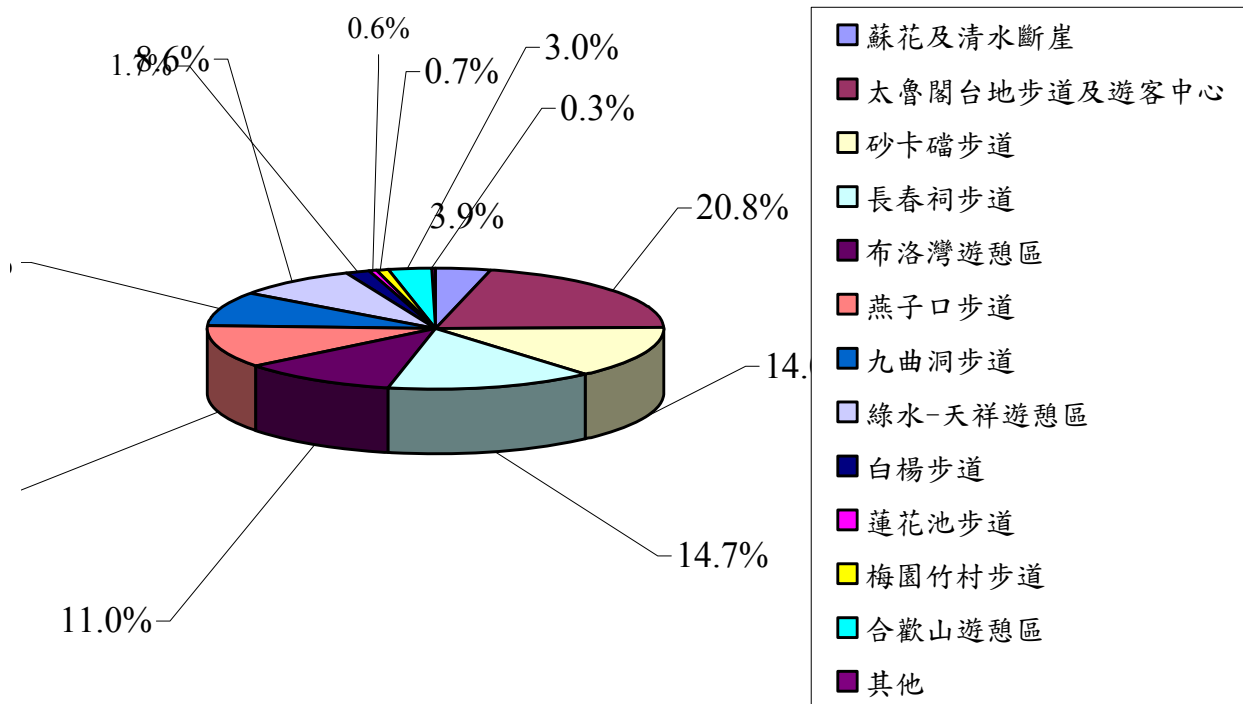


圖 4-12 受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以太魯閣台地步道及遊客中心的比例最高，其次則以砂卡礑步道、長春祠步道、布洛灣遊憩區、燕子口步道的比例較高。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以太魯閣台地步道及遊客中心的比例最高（20.8%），其次為長春祠步道（14.7%），再其次為砂卡礑步道（14.0%）

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 5 月份至 12 月份受訪遊客旅遊停留時間統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
旅遊停留時間	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 小時(及以下)	3	1.9	7	4.2	7	3.4	4	2.1	1	0.5
1-2 小時	11	6.8	25	15.2	30	14.6	7	3.6	1	0.5
2-3 小時	36	22.4	34	20.6	46	22.4	31	16.0	50	25.1
3-4 小時	52	32.3	35	21.2	47	22.9	55	28.4	48	24.1
4-6 小時	24	14.9	24	14.5	20	9.8	23	11.9	10	5.0
6-8 小時	12	7.5	5	3.0	16	7.8	12	6.2	22	11.1
8 小時以上	23	14.3	35	21.2	39	19.0	62	32.0	67	33.7
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
旅遊停留時間	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 小時(及以下)	--	--	7	2.8	--	--	29	2.0
1-2 小時	--	--	14	5.6	--	--	88	6.1
2-3 小時	21	11.9	18	7.3	7	7.7	243	16.9
3-4 小時	48	27.1	44	17.7	23	25.3	352	24.4
4-6 小時	31	17.5	70	28.2	42	46.2	244	16.9
6-8 小時	50	28.2	69	27.8	12	13.2	198	13.8
8 小時以上	27	15.3	26	10.5	7	7.7	286	19.9
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客旅遊停留時間分佈情形由下圖所示：

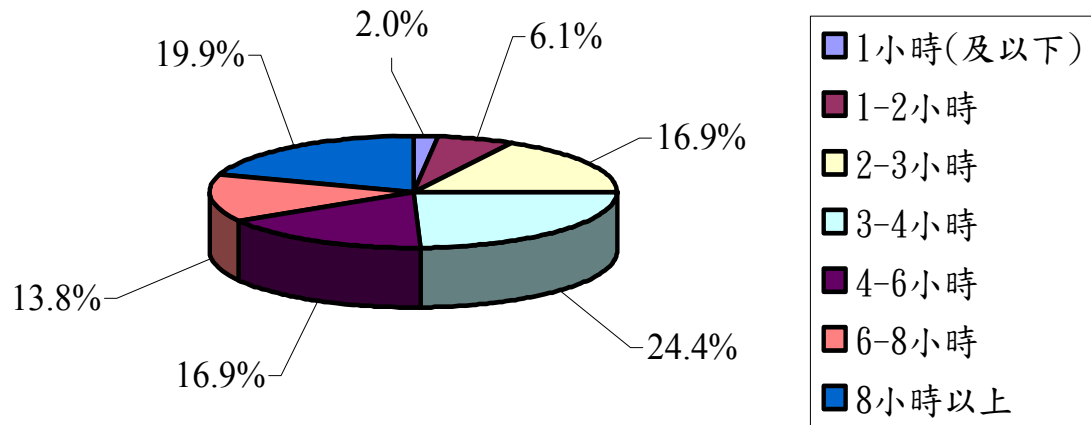


圖 4-13 受訪遊客旅遊之停留時間分佈圖

由統計資料顯示，旅遊停留時間最多的是 3-4 小時 (24.4%)，其次為 8 小時以上 (19.9%)，再其次為 2-3 小時和 4-6 小時 (16.9%)，與去年比較相差不多。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對遊憩設施數量滿意度統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	37	24.8	38	26.4	25	13.4	--	--	--	--
滿意	92	61.7	83	57.6	98	52.4	19	10.2	23	11.7
普通	16	10.7	20	13.9	61	32.6	144	77.4	146	74.1
不滿意	3	2.0	3	2.1	3	1.6	23	12.4	28	14.2
非常不滿意	1	0.7	--	--	--	--	--	--	--	--
小計	149	100.0	144	100.0	187	100.0	186	100.0	197	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	--	--	1	0.4	--	--	101	7.4
滿意	52	29.4	6	2.6	--	--	373	27.5
普通	110	62.1	203	89.4	84	92.3	784	57.7
不滿意	15	8.5	17	7.5	7	7.7	99	7.3
非常不滿意	--	--	--	--	--	--	1	0.1
小計	177	100.0	227	100.0	91	100.0	1358	100.0

有關整體遊客遊憩設施數量滿意度情形如下圖所示：

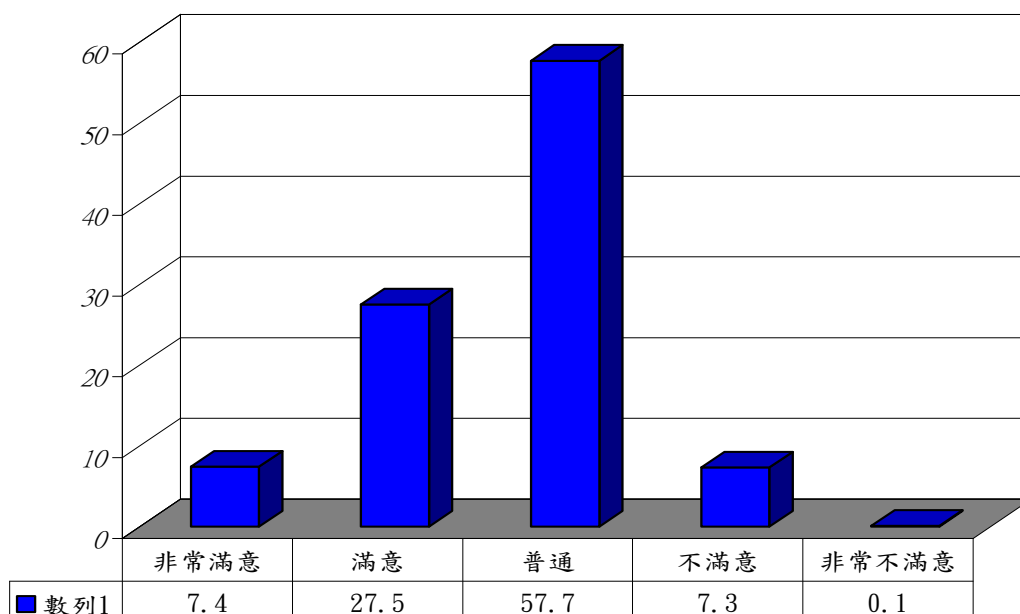


圖 4-14 遊憩設施數量滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 86.5%，最低也還有 65.8%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯銳減的現象，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（57.7%），其次為滿意（27.5%），再其次為非常滿意（7.4%）。

在遊憩設施數量的選項上，各月份的總體使用率為 94.1%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的民眾特性有 51-60 歲、15 歲以下；收入 4-5 萬元、3-4 萬元；居住地為南部地區、外島；職業為農林漁牧、退休。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.08 分）、6 月（4.08 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異 ($p > 0.05$)，此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對遊憩設施品質滿意度統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	37	24.5	37	26.1	30	15.6	--	--	1	0.5
滿意	95	62.9	85	59.9	98	51.0	19	10.2	23	11.7
普通	17	11.3	19	13.4	63	32.8	144	77.4	146	74.1
不滿意	2	1.3	1	0.7	1	0.5	23	12.4	27	13.7
小計	151	100.0	142	100.0	192	100.0	186	100.0	197	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	--	--	--	--	--	--	105	7.7
滿意	52	29.4	5	2.2	--	--	377	27.7
普通	110	62.1	206	91.6	84	92.3	789	58.0
不滿意	15	8.5	14	6.2	7	7.7	90	6.6
小計	177	100.0	225	100.0	91	100.0	1361	100.0

有關整體遊客遊憩設施品質滿意度情形如下圖所示：

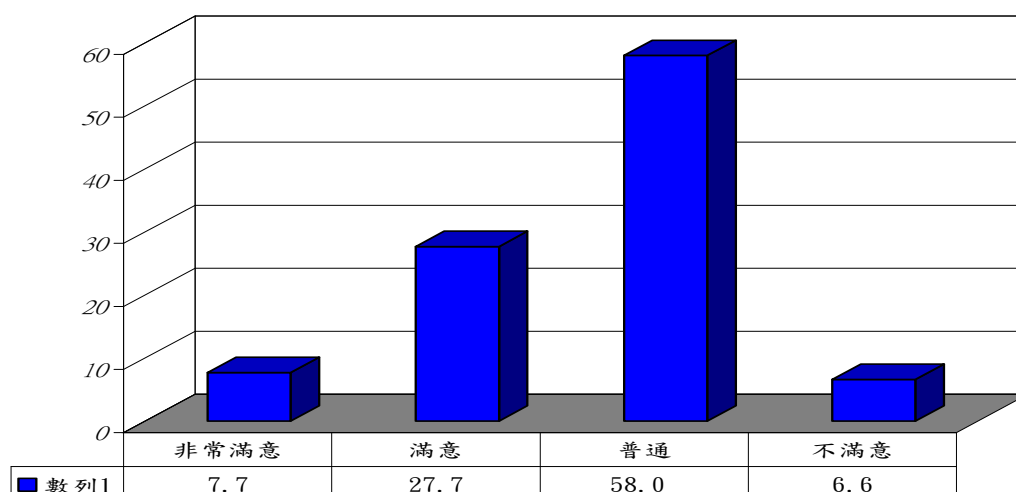


圖 4-15 遊憩設施品質滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 86.5%，最低也還有 65.8%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯銳減的現象，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（58.0%），其次為滿意（27.7%），再其次為非常滿意（7.7%）。

在遊憩設施品質的選項上，各月份的總體使用率為 94.2%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的民眾特性有年齡 70 歲以上；居住地為南部地區、外島；職業為農林漁牧、退休。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.11 分）、6 月（4.11 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異（ $p > 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對公廁數量滿意度統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	37	25.0	40	25.2	35	17.7	2	1.0	2	1.0
滿意	89	60.1	91	57.2	106	53.5	47	24.6	39	19.8
普通	20	13.5	24	15.1	54	27.3	128	67.0	146	74.1
不滿意	2	1.4	4	2.5	3	1.5	14	7.3	10	5.1
小計	148	100.0	159	100.0	198	100.0	191	100.0	197	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	--	--	--	--	--	--	116	8.3
滿意	63	35.6	11	4.6	--	--	446	31.9
普通	114	64.4	202	84.5	91	100.0	779	55.6
不滿意	--	--	26	10.9	--	--	59	4.2
小計	177	100.0	239	100.0	91	100.0	1400	100.0

有關整體遊客對公廁數量滿意度情形如下圖所示：

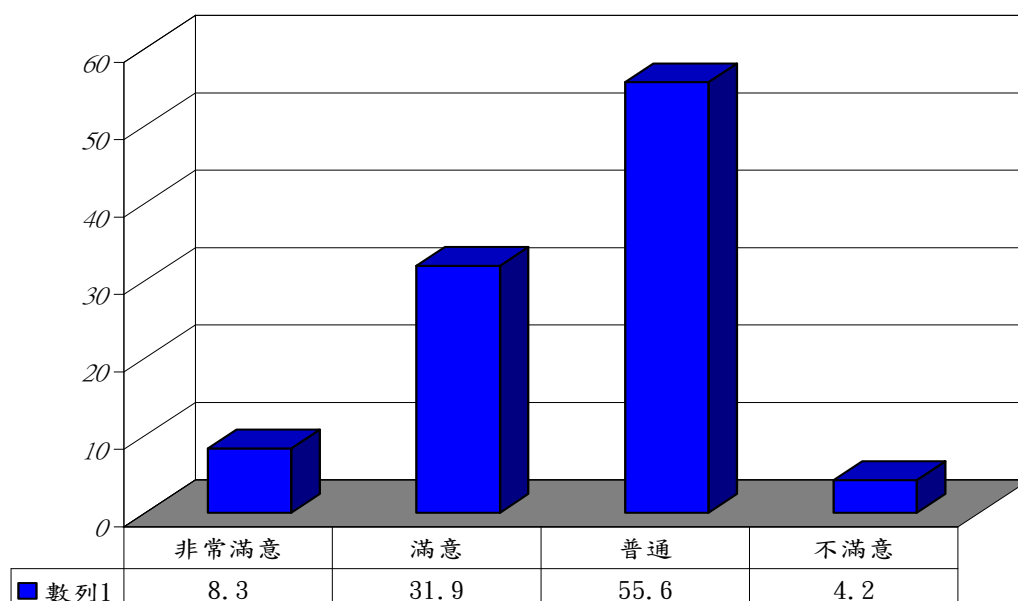


圖 4-16 公廁數量滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 85.1%，最低也還有 71.2%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（55.6%），其次為滿意（31.9%），再其次為非常滿意（8.3%）。

在公廁數量的選項上，各月份的總體使用率為 97.2%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的特徵為 70 歲以上。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.09 分）、6 月（4.05 分），其餘月份則在 3 分左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異（ $p > 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	44	29.9	44	28.6	55	28.1	1	0.5	2	1.0
滿意	86	58.5	90	58.4	110	56.1	43	22.9	38	19.3
普通	14	9.5	19	12.3	29	14.8	130	69.1	147	74.6
不滿意	3	2.0	1	0.6	1	0.5	14	7.4	10	5.1
非常不滿意	--	--	--	--	1	0.5	--	--	--	--
小計	147	100.0	154	100.0	196	100.0	188	100.0	197	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	--	--	--	--	--	--	146	10.5
滿意	62	35.0	8	3.3	--	--	437	31.5
普通	115	65.0	198	82.8	91	100.0	743	53.5
不滿意	--	--	33	13.8	--	--	62	4.5
非常不滿意	--	--	--	--	--	--	1	0.1
小計	177	100.0	239	100.0	91	100.0	1389	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：

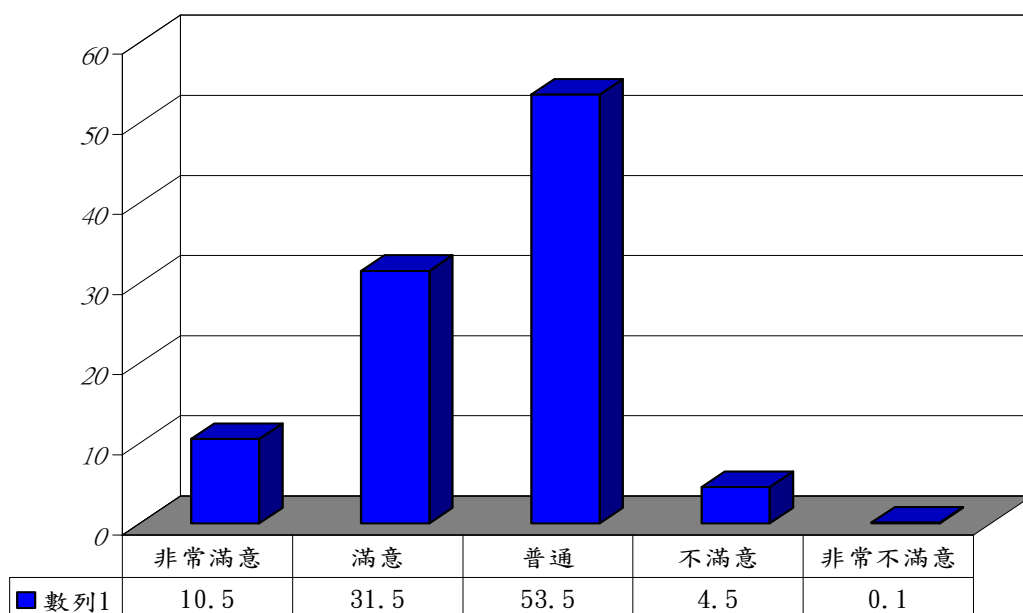


圖 4-17 公廁清潔衛生滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 88.4%，最低也有 84.2%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。綜合 5 月至 12 月滿意度情形，以普通的比例最高（53.5%），其次為滿意（31.5%），再其次為非常滿意（10.5%）。

在公廁清潔衛生的選項上，各月份的總體使用率為 96.5%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的特徵為 70 歲以上。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.16 分）、6 月（4.15 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異（ $p > 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對停車場數量滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	33	21.6	34	21.4	34	17.7	14	7.4	6	3.0
滿意	89	58.2	88	55.3	87	45.3	38	20.2	36	18.3
普通	27	17.6	31	19.5	64	33.3	121	64.4	147	74.6
不滿意	4	2.6	4	2.5	6	3.1	15	8.0	8	4.1
非常不滿意	--	--	2	1.3	1	0.5	--	--	--	--
小計	153	100.0	159	100.0	192	100.0	188	100.0	197	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	4	2.3	4	1.7	--	--	129	9.3
滿意	59	33.3	21	9.0	--	--	418	30.1
普通	114	64.4	182	78.1	91	100.0	777	55.9
不滿意	--	--	26	11.2	--	--	63	4.5
非常不滿意	--	--	--	--	--	--	3	0.2
小計	177	100.0	233	100.0	91	100.0	1390	100.0

有關整體遊客對停車場數量滿意度情形如下圖所示：

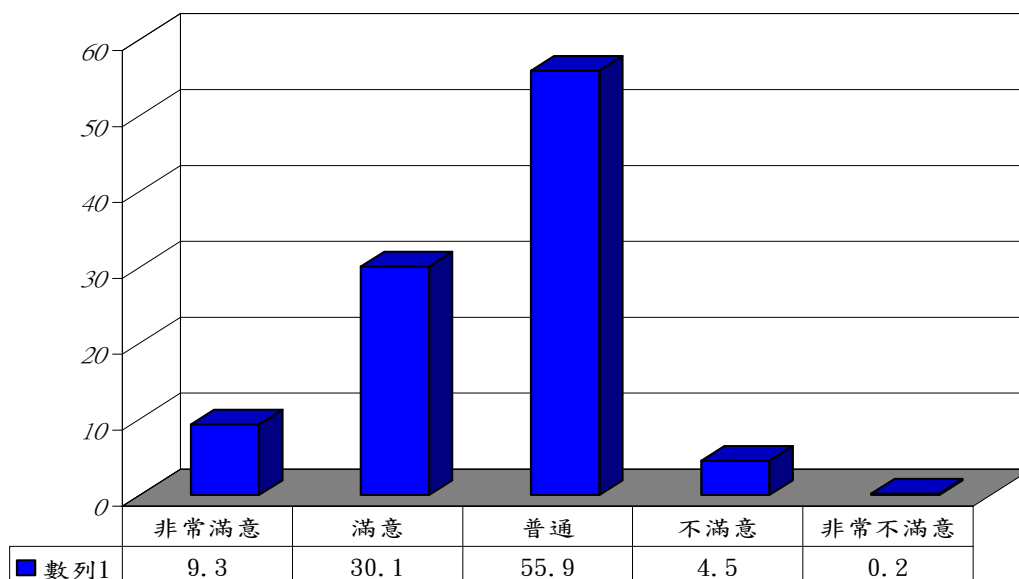


圖 4-18 停車場數量滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 79.8%，最低也還有 63.0%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（55.9%），其次為滿意（30.1%），再其次為非常滿意（9.3%）。

在停車場數量的選項上，各月份的總體使用率為 96.5%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的特徵為 70 歲以上。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（3.99 分）、6 月（3.93 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異（ $p > 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對餐飲清潔衛生滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	24	23.5	24	21.8	21	12.7	10	6.2	4	2.2
滿意	59	57.8	64	58.2	90	54.2	30	18.6	30	16.8
普通	18	17.6	18	16.4	53	31.9	107	66.5	135	75.4
不滿意	1	1.0	2	1.8	2	1.2	14	8.7	10	5.6
非常不滿意	--	--	2	1.8	--	--	--	--	--	--
小計	102	100.0	110	100.0	166	100.0	161	100.0	179	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.7	--	--	--	--	84	7.3
滿意	58	38.4	16	8.5	--	--	347	30.2
普通	89	58.9	157	83.1	91	100.0	668	58.1
不滿意	3	2.0	16	8.5	--	--	48	4.2
非常不滿意	--	--	--	--	--	--	2	0.2
小計	151	100.0	189	100.0	91	100.0	1149	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：

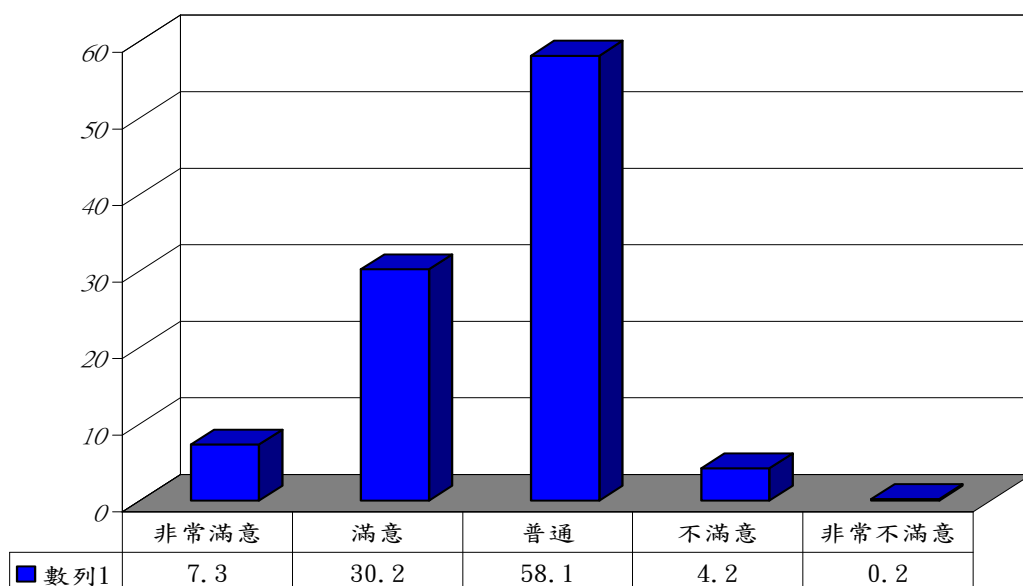


圖 4-19 餐飲清潔衛生滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 81.3%，最低也還有

66.9%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。綜合 5 至 12 月份滿意度情形，以普通的比例最高（58.1%），其次為滿意（30.2%），再其次為非常滿意（7.3%）。

在餐飲清潔衛生的選項上，各月份的總體使用率為 79.8%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的特徵為 70 歲以上。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.04 分）、6 月（3.96 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異（ $p > 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對餐飲服務態度滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	21	20.8	22	19.8	21	12.8	11	6.9	4	2.2
滿意	67	66.3	59	53.2	82	50.0	26	16.3	31	17.2
普通	13	12.9	25	22.5	60	36.6	108	67.5	137	76.1
不滿意	--	--	5	4.5	--	--	15	9.4	8	4.4
非常不滿意	--	--	--	--	1	0.6	--	--	--	--
小計	101	100.0	111	100.0	164	100.0	160	100.0	180	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.7	--	--	--	--	80	7.0
滿意	58	38.4	16	8.6	--	--	339	29.6
普通	86	57.0	155	83.3	91	100.0	675	59.0
不滿意	6	4.0	15	8.1	--	--	49	4.3
非常不滿意	--	--	--	--	--	--	1	0.1
小計	151	100.0	186	100.0	91	100.0	1144	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：

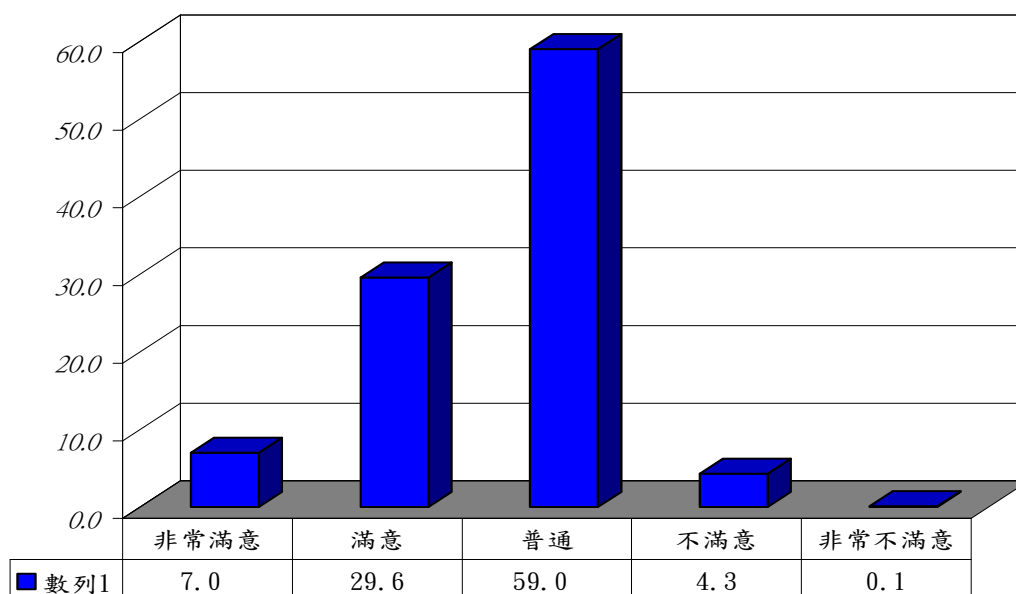


圖 4-20 餐飲服務態度滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 87.1%，最低也還有 62.8%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。綜合 5 至 12 月滿意度情形，以普通的比例最高(59.0%)，其次為滿意 (29.6%)，再其次為非常滿意 (7.0%)。

在餐飲服務態度的選項上，各月份的總體使用率為 79.4%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有外島、70 歲以上。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月 (4.08 分)、6 月 (3.88 分)，其餘月份則在 3 分左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異 ($p < 0.05$)，此項滿意度第一次參觀者滿意度 (3.44) 與二次以上參觀者之滿意度相同 (3.44)。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對簡報室設備滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	18	17.8	31	30.4	43	28.9	2	1.2	1	0.6
滿意	62	61.4	52	51.0	88	59.1	40	24.0	21	11.9
普通	21	20.8	18	17.6	17	11.4	111	66.5	149	84.7
不滿意	--	--	1	1.0	1	0.7	14	8.4	5	2.8
小計	101	100.0	102	100.0	149	100.0	167	100.0	176	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.6	--	--	--	--	96	8.5
滿意	49	31.4	12	6.2	--	--	324	28.5
普通	90	57.7	142	72.8	73	82.0	621	54.7
不滿意	16	10.3	41	21.0	16	18.0	94	8.3
小計	156	100.0	195	100.0	89	100.0	1135	100.0

有關整體遊客對簡報室設備滿意度情形如下圖所示：

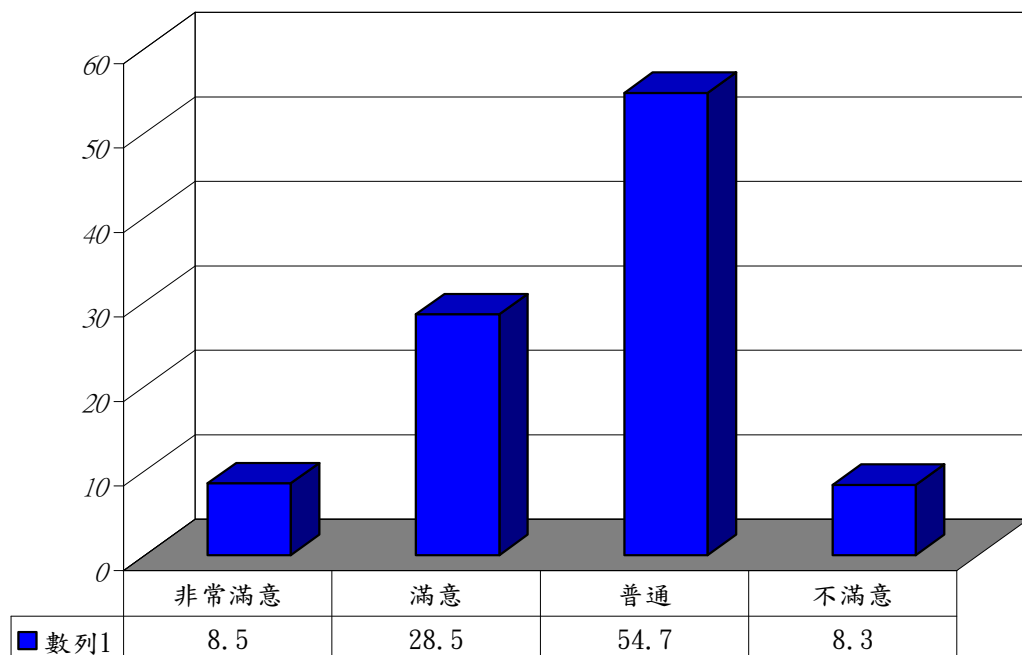


圖 4-21 簡報室設備滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 88.0%，最低也還有 79.2%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（54.7%），其次為滿意（28.5%），再其次為非常滿意（8.5%）。

在簡報室設備服務態度的選項上，各月份的總體使用率為 78.8%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有年齡 15 歲以下、51-60 歲、16-20 歲、61-70 歲、70 歲以上；學歷國中(及以下)；收入 3-4 萬元、4-5 萬元；職業專業技術、高中職、退休、家管、軍警、農林漁牧；居住地為南部地區、外島。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 7 月（4.16 分）、6 月（4.11 分）、5 月（3.97 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.31）低於二次以上參觀者之滿意度（3.43）。

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 4-1-23：5 月份至 12 月份受訪遊客對雙語及無障礙設施滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	16	15.2	20	18.9	27	18.4	3	1.8	1	0.6
滿意	51	48.6	65	61.3	87	59.2	38	22.9	25	14.3
普通	35	33.3	18	17.0	32	21.8	113	68.1	144	82.3
不滿意	3	2.9	3	2.8	1	0.7	12	7.2	5	2.9
小計	105	100.0	106	100.0	147	100.0	166	100.0	175	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.6	--	--	--	--	68	6.0
滿意	48	30.6	16	8.5	--	--	330	29.1
普通	108	68.8	156	82.5	89	100.0	695	61.3
不滿意	--	--	17	9.0	--	--	41	3.6
小計	157	100.0	189	100.0	89	100.0	1134	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：

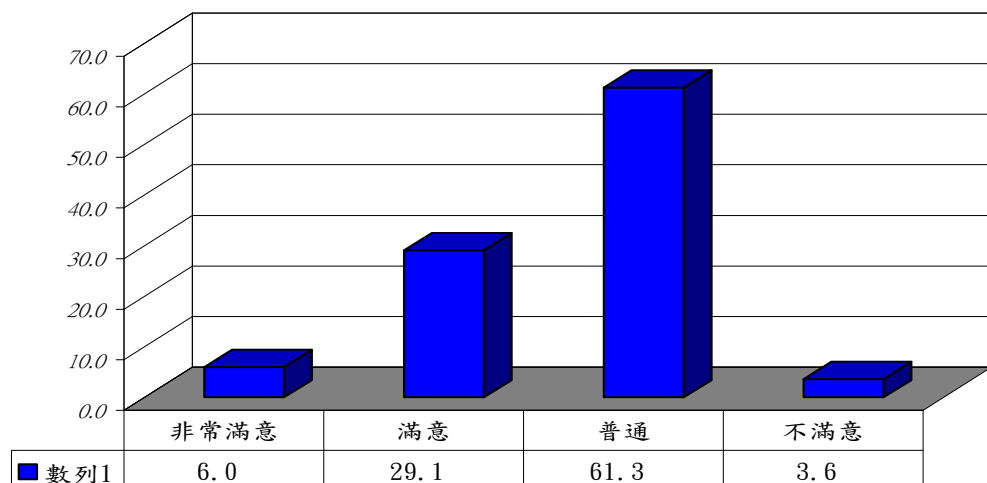


圖 4-22 雙語及無障礙設施滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 80.2%，最低也還有 63.8%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交

通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（61.3%），其次為滿意（29.1%），再其次為非常滿意（6.0%）。

在雙語及無障礙設施的選項上，各月份的總體使用率為 78.8%。交叉分析顯示，無任何民眾有不滿意比例大於 10%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 6 月（3.97 分）、7 月（3.95 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異（ $p > 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對解說影片內容滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	21	23.9	33	33.0	39	26.5	8	4.9	--	--
滿意	59	67.0	47	47.0	87	59.2	39	24.1	26	14.9
普通	8	9.1	18	18.0	18	12.2	74	45.7	83	47.7
不滿意			2	2.0	3	2.0	41	25.3	65	37.4
小計	88	100.0	100	100.0	147	100.0	162	100.0	174	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.6	--	--	--	--	102	9.1
滿意	39	24.8	11	5.6	--	--	308	27.6
普通	76	48.4	133	67.2	68	76.4	478	42.9
不滿意	41	26.1	54	27.3	21	23.6	227	20.4
小計	157	100.0	198	100.0	89	100.0	1115	100.0

有關整體解說影片內容滿意度情形如下圖所示：

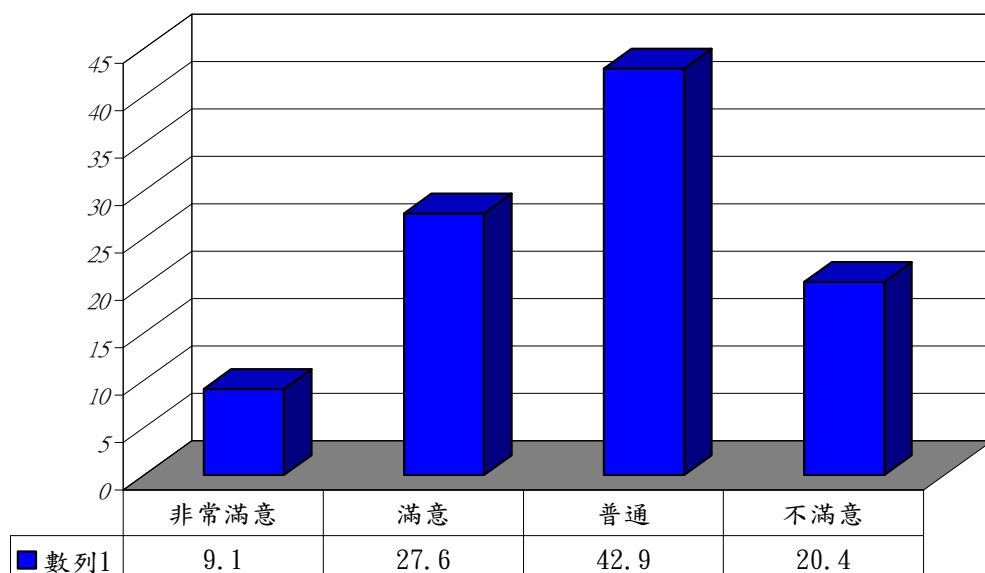


圖 4-23 解說影片內容滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 90.9%，最低也還有 80.0%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（42.9%），其次為滿意（27.6%），再其次為不滿意（20.4%）。

在解說影片內容的選項上，各月份的總體使用率為 77.4%。交叉

分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20% 的有男性；年齡為 16-20 歲、51-60 歲、61-70 歲、70 歲以上、15 歲以下；職業為公教人員、家管、退休、軍警、農林漁牧、高中職、國中(及以下)；居住地為東部地區、南部地區、外島；收入為 3-4 萬元、4-5 萬元、無固定收入。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.15 分）、6 月（4.11 分）、7 月（4.10 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.17）低於二次以上參觀者之滿意度（3.30）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對解說牌示內容滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	37	29.1	39	32.0	30	17.6	9	5.5	--	--
滿意	76	59.8	62	50.8	86	50.6	41	24.8	26	14.1
普通	13	10.2	19	15.6	52	30.6	94	57.0	149	81.0
不滿意	1	0.8	2	1.6	2	1.2	21	12.7	9	4.9
小計	127	100.0	122	100.0	170	100.0	165	100.0	184	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.6	1	0.5	--	--	117	9.6
滿意	39	24.2	13	6.4	--	--	343	28.1
普通	116	72.0	162	79.8	86	96.6	691	56.6
不滿意	5	3.1	27	13.3	3	3.4	70	5.7
小計	161	100.0	203	100.0	89	100.0	1221	100.0

有關整體解說牌示內容滿意度情形如下圖所示：

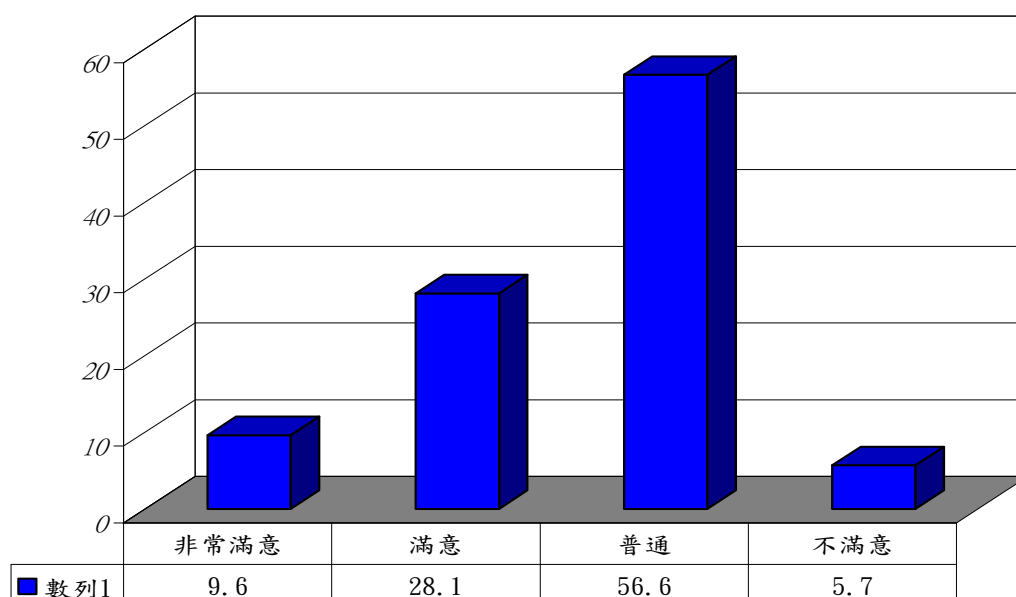


圖 4-24 解說牌示內容滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 88.9%，最低也還有 68.2%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。綜合 5 至 12 月滿意度情形，以普通的比例最高(56.6%)，其次為滿意(28.1%)，再其次為非常滿意(9.6%)。

有關解說牌示內容於各月份的總體使用率為 84.8%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有 51-60 歲、15 歲以下、70 歲以上；學歷為國中(及以下)。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月(4.17 分)、6 月(4.13 分)，其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異($p < 0.05$)，此項滿意度第一次參觀者滿意度(3.35)低於二次以上參觀者之滿意度(3.45)。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對展示館內容滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	31	27.7	34	29.8	26	15.8	10	6.2	--	--
滿意	65	58.0	61	53.5	84	50.9	36	22.2	24	13.9
普通	15	13.4	16	14.0	54	32.7	87	53.7	143	82.7
不滿意	1	0.9	3	2.6	1	0.6	29	17.9	6	3.5
小計	112	100.0	114	100.0	165	100.0	162	100.0	173	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.6	--	--	--	--	102	8.7
滿意	38	24.2	12	5.9	--	--	320	27.2
普通	99	63.1	160	78.4	84	94.4	658	56.0
不滿意	19	12.1	32	15.7	5	5.6	96	8.2
小計	157	100.0	204	100.0	89	100.0	1176	100.0

有關整體展示館內容滿意度情形如下圖所示：

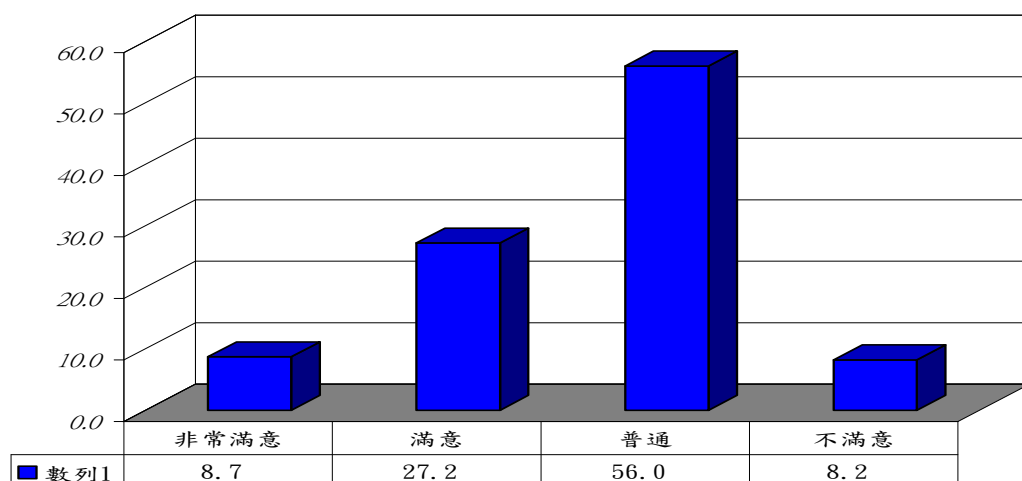


圖 4-25 展示館內容滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 85.7%，最低也還有 66.7%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交

通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（56.0%），其次為滿意（27.2%），再其次為非常滿意（8.7%）。

有關展示館內容於各月份的總體使用率為 81.7%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有年齡為 51-60 歲、16-20 歲、61-70 歲、15 歲以下、70 歲以上；學歷為國中(及以下)；職業為家管、退休；居住地為東部地區、南部地區外島。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.13 分）、6 月（4.11 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.29）低於二次以上參觀者之滿意度（3.40）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對出版品內容滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	19	19.6	31	27.9	20	13.4	9	5.6	--	--
滿意	56	57.7	61	55.0	75	50.3	40	24.7	24	14.0
普通	21	21.6	17	15.3	52	34.9	95	58.6	142	82.6
不滿意	1	1.0	2	1.8	2	1.3	18	11.1	6	3.5
小計	97	100.0	111	100.0	149	100.0	162	100.0	172	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	1	0.6	--	--	--	--	80	7.1
滿意	38	24.4	9	4.5	--	--	303	26.7
普通	113	72.4	157	79.3	87	97.8	684	60.3
不滿意	4	2.6	32	16.2	2	2.2	67	5.9
小計	156	100.0	198	100.0	89	100.0	1134	100.0

有關整體出版品內容滿意度情形如下圖所示：

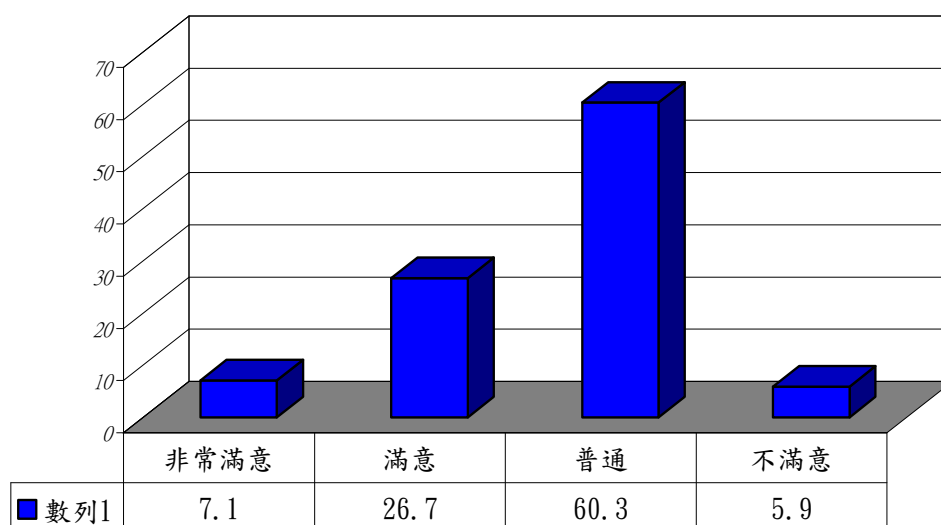


圖 4-26 出版品內容滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 82.9%，最低也還有 63.7%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（60.3%），其次為滿意（26.7%），再其次為非常滿意（7.1%）。

有關出版品內容於各月份的總體使用率為 78.8%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有年齡為 51-60 歲、61-70 歲、70 歲以上、15 歲以下。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（3.96 分）、6 月（4.09 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.29）低於二次以上參觀者之滿意度（3.38）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對解說人員專業程度滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	20	26.0	37	35.9	39	25.2	3	1.9	--	--
滿意	52	67.5	58	56.3	69	44.5	46	29.5	30	16.7
普通	5	6.5	8	7.8	47	30.3	67	42.9	93	51.7
不滿意	--	--	--	--	--	--	40	25.6	57	31.7
小計	77	100.0	103	100.0	155	100.0	156	100.0	180	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	4	2.6	--	--	--	--	103	9.3
滿意	54	35.5	16	8.3	--	--	325	29.5
普通	52	34.2	129	67.2	69	78.4	470	42.6
不滿意	42	27.6	47	24.5	19	21.6	205	18.6
小計	152	100.0	192	100.0	88	100.0	1103	100.0

有關整體解說人員專業程度滿意度情形如下圖所示：

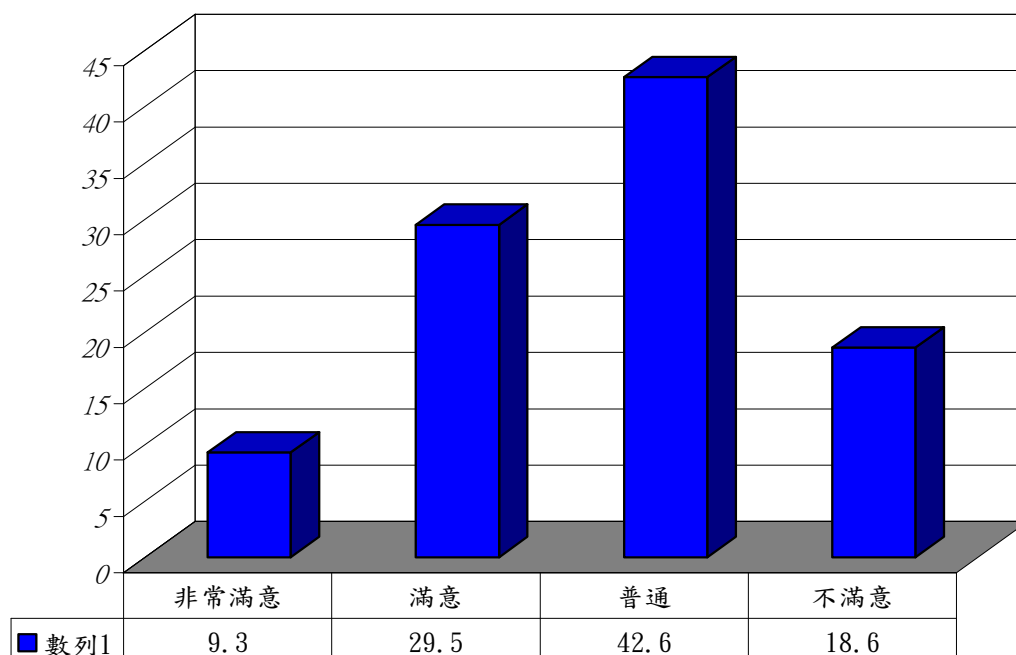


圖 4-27 解說人員專業程度滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 93.5%，最低也還有 69.7%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（42.6%），其次為滿意（29.5%），再其次為非常滿意（9.3%）。

有關解說人員專業程度於各月份的總體使用率為 76.6%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20% 的有年齡為 16-20 歲、51-60 歲、15 歲以下、61-70 歲；收入為 3-4 萬元、4-5 萬元、無固定收入；學歷為高中職、國中(及以下)；居住地為東部地區、南部地區、外島；職業為家管、農林漁牧、退休、軍警。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度

比較高的月份為 5 月（4.19 分）、6 月（4.28 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.17）低於二次以上參觀者之滿意度（3.36）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對解說人員服務態度滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	19	24.4	36	34.3	39	25.7	3	1.9	--	--
滿意	56	71.8	62	59.0	49	32.2	45	28.7	30	16.8
普通	3	3.8	7	6.7	64	42.1	77	49.0	92	51.4
不滿意	--	--	--	--	--	--	32	20.4	57	31.8
小計	78	100.0	105	100.0	152	100.0	157	100.0	179	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	4	2.6	--	--	--	--	101	9.2
滿意	54	35.5	15	7.8	--	--	311	28.2
普通	54	35.5	131	68.2	70	79.5	498	45.1
不滿意	40	26.3	46	24.0	18	20.5	193	17.5
小計	152	100.0	192	100.0	88	100.0	1103	100.0

有關整體解說人員服務態度滿意度情形如下圖所示：

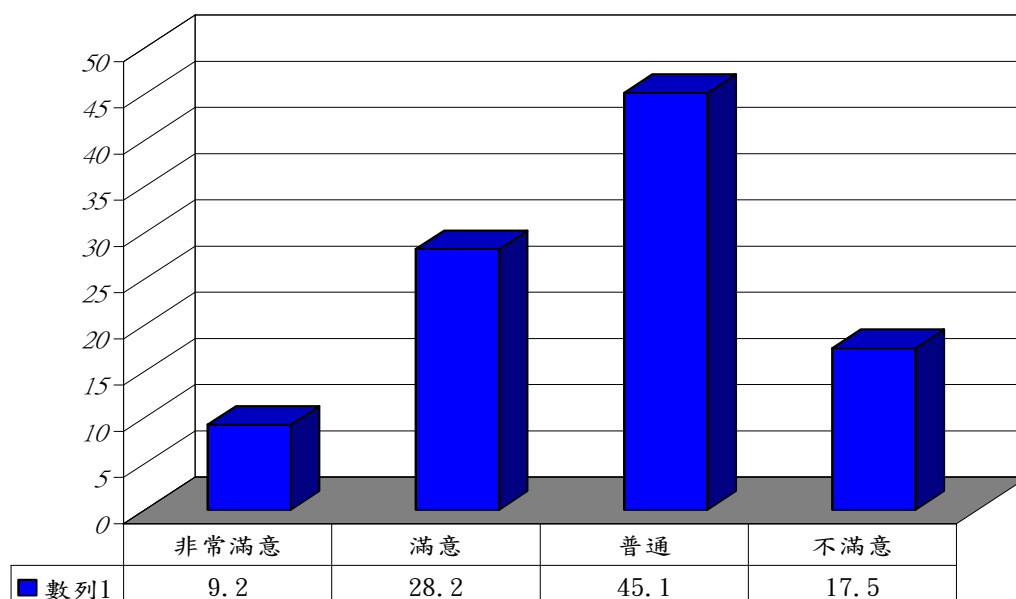


圖 4-28 解說人員服務態度滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 96.2%，最低也還有 57.9%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（45.1%），其次為滿意（28.2%），再其次為非常滿意（9.2%）。

有關解說人員服務態度於各月份的總體使用率為 76.6%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20% 的有年齡為 15 歲以下、16-20 歲、51-60 歲、61-70 歲、70 歲以上；收入為 3-4 萬元、4-5 萬元；學歷為高中職、國中(及以下)；居住地為東部地區、外島、南部地區；職業為家管、農林漁牧、無固定收入、退休、軍警。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度

比較高的月份為 5 月（4.21 分）、6 月（4.28 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.15）低於二次以上參觀者之滿意度（3.36）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對員工服務態度滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	28	24.3	41	33.3	47	28.7	4	2.5	--	--
滿意	73	63.5	65	52.8	52	31.7	43	27.0	30	16.7
普通	12	10.4	15	12.2	61	37.2	77	48.4	93	51.7
不滿意	1	0.9	--	--	3	1.8	35	22.0	57	31.7
非常不滿意	1	0.9	2	1.6	1	0.6	--	--	--	--
小計	115	100.0	123	100.0	164	100.0	159	100.0	180	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	4	2.6	--	--	--	--	124	10.5
滿意	47	30.9	14	7.1	--	--	324	27.5
普通	61	40.1	137	69.5	70	79.5	526	44.7
不滿意	40	26.3	46	23.4	18	20.5	200	17.0
非常不滿意	--	--	--	--	--	--	4	0.3
小計	152	100.0	197	100.0	88	100.0	1178	100.0

有關整體員工服務態度滿意度情形如下圖所示：

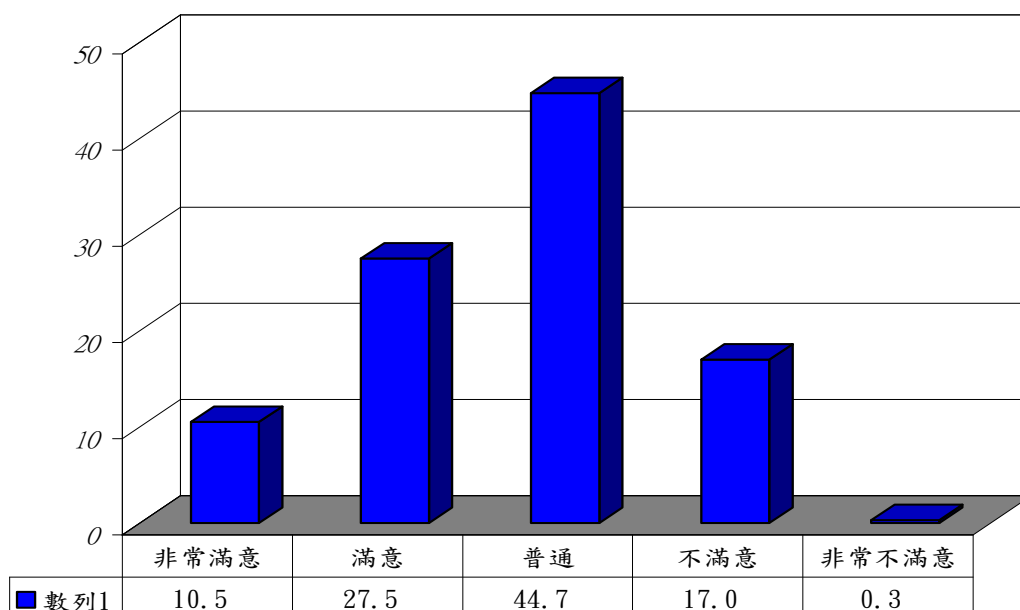


圖 4-29 員工服務態度滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 87.8%，最低也還有 60.4%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（44.7%），其次為滿意（27.5%），再其次為不滿意（17.0%）。

有關員工服務態度於各月份的總體使用率為 76.6%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20% 的有年齡為 15 歲以下、51-60 歲、16-20 歲、61-70 歲、70 歲以上；收入為 4-5 萬元；學歷為高中職、國中(及以下)；東部地區、外島、南部地區、農林漁牧、退休、家管、無固定收入、軍警。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.10 分）、6 月（4.16 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異 ($p < 0.05$)，此項滿意度第一次參觀者滿意度 (3.23) 低於二次以上參觀者之滿意度 (3.35)。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對安全欄杆、護欄滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	33	20.6	38	24.8	39	19.4	1	0.5	--	--
滿意	107	66.9	85	55.6	97	48.3	18	9.5	14	7.4
普通	16	10.0	27	17.6	65	32.3	151	79.5	166	87.4
不滿意	4	2.5	3	2.0	--	--	20	10.5	10	5.3
小計	160	100.0	153	100.0	201	100.0	190	100.0	190	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	--	--	1	0.4	--	--	112	8.1
滿意	37	21.3	10	4.3	--	--	368	26.6
普通	137	78.7	195	84.4	85	100.0	842	60.8
不滿意	--	--	25	10.8	--	--	62	4.5
小計	174	100.0	231	100.0	85	100.0	1384	100.0

有關整體安全欄杆、護欄滿意度情形如下圖所示：

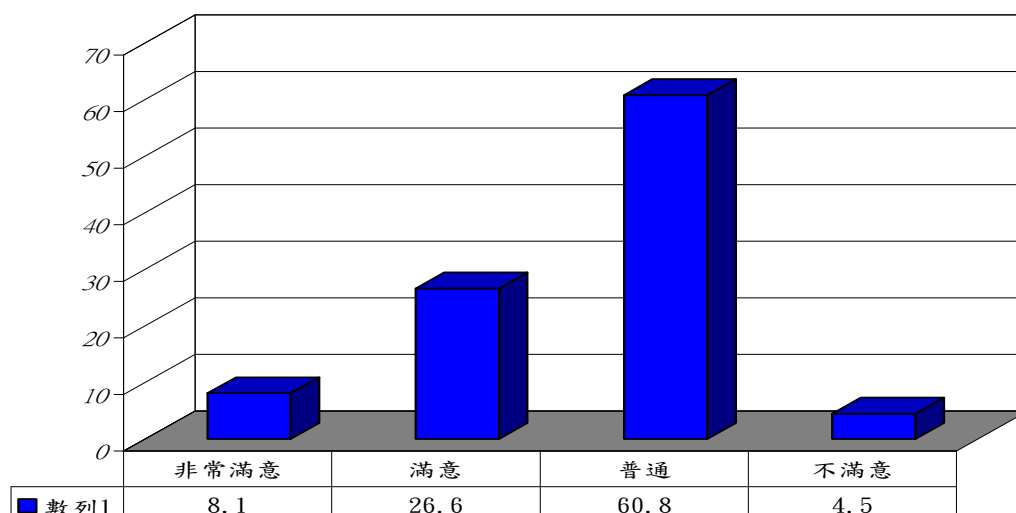


圖 4-30 安全欄杆、護欄滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 87.5%，最低也還有 67.7%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（60.8%），其次為滿意（26.6%），再其次為非常滿意（8.1%）。

有關安全欄杆、護欄於各月份的總體使用率為 96.1%。各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有年齡 61-70 歲。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.06 分）、6 月（4.03 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.43）高於二次以上參觀者之滿意度（3.36）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	31	19.3	38	24.5	40	20.0	1	0.5	--	--
滿意	114	70.8	92	59.4	93	46.5	14	7.4	16	8.5
普通	13	8.1	23	14.8	67	33.5	156	82.1	166	87.8
不滿意	3	1.9	2	1.3	--	--	19	10.0	7	3.7
小計	161	100.0	155	100.0	200	100.0	190	100.0	189	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	--	--	1	0.4	--	--	111	8.0
滿意	37	21.3	15	6.4	--	--	381	27.5
普通	137	78.7	194	83.3	85	100.0	841	60.6
不滿意	--	--	23	9.9	--	--	54	3.9
小計	174	100.0	233	100.0	85	100.0	1387	100.0

有關整體步道鋪面、階梯滿意度情形如下圖所示：

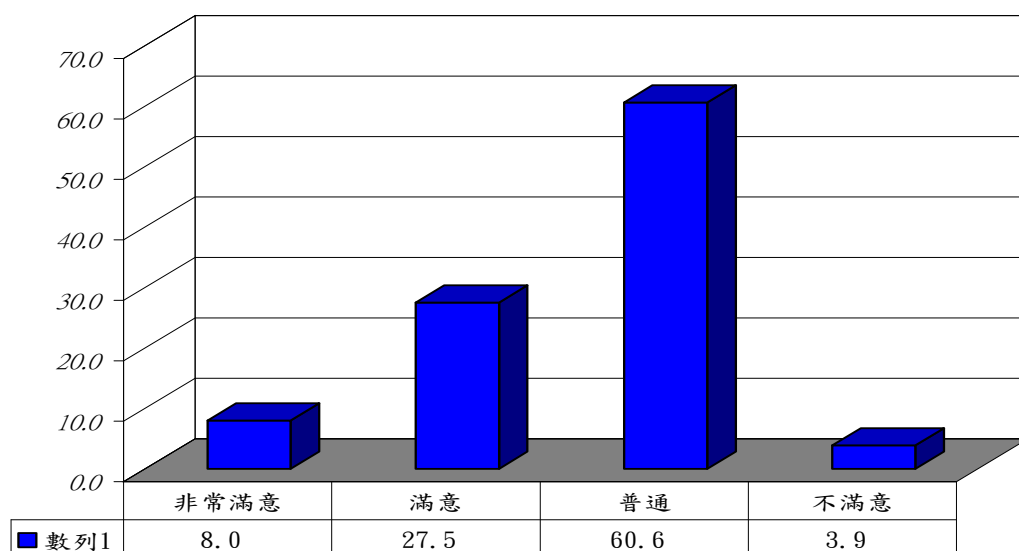


圖 4-31 步道鋪面、階梯滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 90.1%，最低也還有 66.5%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（60.6%），其次為滿意（27.5%），再其次為非常滿意（8.0%）。

有關步道鋪面、階梯於各月份的總體使用率為 96.3%。交叉分析顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有 61-70 歲。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.07 分）、6 月（4.03 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（3.45）高於二次以上參觀者之滿意度（3.37）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	30	18.9	36	23.7	39	19.5	2	1.1	--	--
滿意	107	67.3	84	55.3	94	47.0	14	7.4	16	8.5
普通	20	12.6	28	18.4	66	33.0	155	82.4	165	87.3
不滿意	2	1.3	3	2.0	1	0.5	17	9.0	8	4.2
非常不滿意	--	--	1	0.7	--	--	--	--	--	--
小計	159	100.0	152	100.0	200	100.0	188	100.0	189	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	--	--	1	0.4	--	--	108	7.8
滿意	37	21.3	14	6.1	--	--	366	26.6
普通	137	78.7	193	83.5	85	100.0	849	61.6
不滿意	--	--	23	10.0	--	--	54	3.9
非常不滿意	--	--	--	--	--	--	1	0.1
小計	174	100.0	231	100.0	85	100.0	1378	100.0

有關整體指示牌、照明滿意度情形如下圖所示：

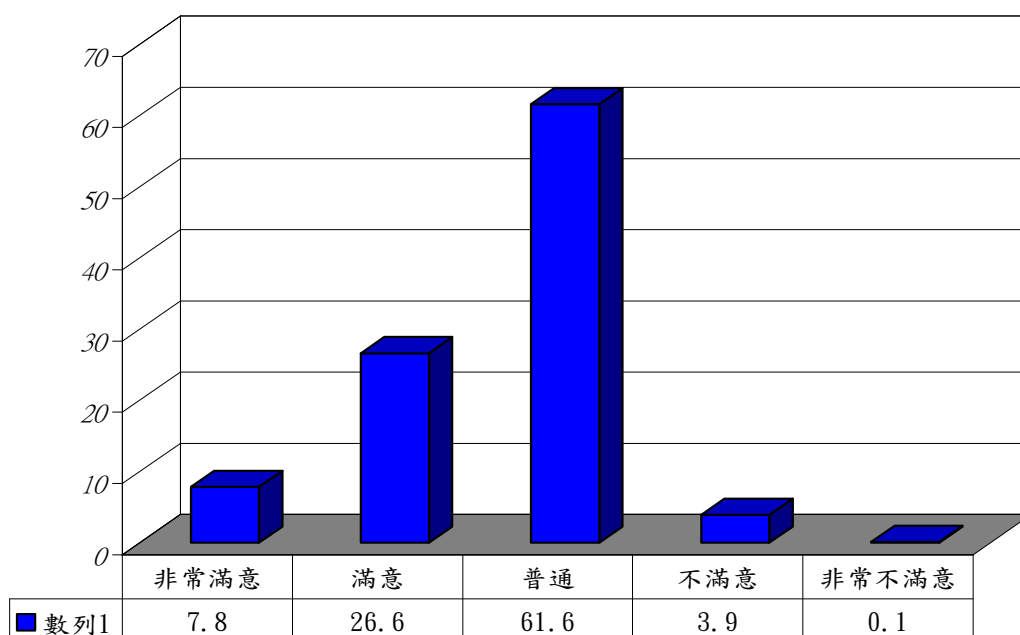


圖 4-32 指示牌、照明滿意度

5 至 7 月的滿意及非常滿意比例加總最高達 86.2%，最低也還有 66.5%，但是受到 8 月份起連續颱風造成園區內落石、坍方、道路交通中斷等因素的影響，受訪者的滿意度出現明顯變化，導致滿意度大多落在普通選項。

綜合各月份滿意度情形，以普通的比例最高（61.6%），其次為滿意（26.6%），再其次為非常滿意（7.8%）。

有關於指示牌、照明各月份的總體使用率為 95.7%。交叉分析顯

示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有 61-70 歲。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.04 分）、6 月（3.99 分）、7 月（3.86），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果無顯著差異（ $p > 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者與二次以上參觀者的差異不明顯。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客對園區整體滿意度調查統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	34	21.1	36	21.8	22	10.7	23	11.9	34	17.1
滿意	118	73.3	112	67.9	162	79.0	141	72.7	141	70.9
普通	9	5.6	17	10.3	21	10.2	30	15.5	24	12.1
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	15	8.5	32	12.9	9	9.9	205	14.2
滿意	105	59.3	209	84.3	81	89.0	1069	74.2
普通	57	32.2	7	2.8	1	1.1	166	11.5
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	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：

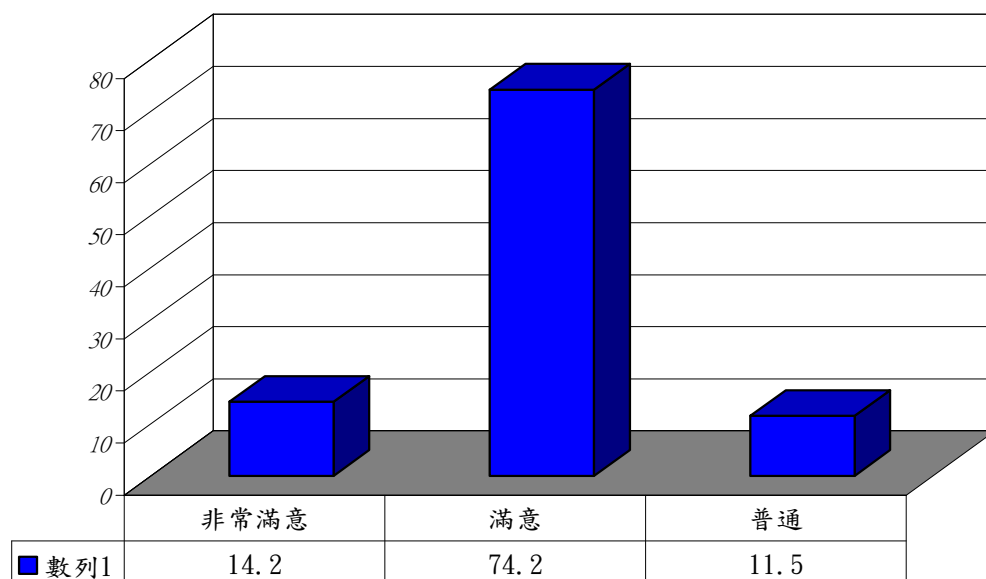


圖 4-33 遊客對園區整體滿意度

雖然在各單項滿意度部分，受訪遊客大多選擇普通項目，但對於園區整體滿意度方面，選擇滿意的比例仍高達 74.2%，顯示就整體而言，遊客對於園區各項設施、服務和品質的觀感仍屬滿意，但從個別項目而言，可能表達出有改善空間的想法。

綜合各月份滿意度情形，以滿意的比例最高（74.2%），其次為非常滿意（14.2%），再其次為普通（11.5%）。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在，滿意度比較高的月份為 5 月（4.16 分）、6 月（4.12 分）、7 月（4.00 分）、8 月（3.97 分）、9 月（4.05 分）、11 月（4.11 分）、12 月（4.10 分），其餘月份則在 3 分多左右。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異（ $p < 0.05$ ），此項滿意度第一次參觀者滿意度（4.11）高於二次以上參觀者之滿意度（3.99）。

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 5 月份至 12 月份受訪遊客重遊意願統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
是	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0
否	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
滿意度	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
是	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0
否	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例為 100.0%。由此顯示，受訪遊客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 5 月份至 12 月份受訪遊客重遊動機統計表

	5 月份		6 月份		7 月份		8 月份		9 月份	
重遊動機	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
運動健身	30	18.6	15	9.1	25	12.2	23	11.9	49	24.6
避開生活壓力，舒緩身心	47	29.2	66	40.0	62	30.2	42	21.6	54	27.1
欣賞自然景色	72	44.7	76	46.1	109	53.2	112	57.7	81	40.7
增進親友情感	8	5.0	4	2.4	6	2.9	3	1.5	7	3.5
體驗太魯閣族文化	3	1.9	4	2.4	2	1.0	6	3.1	4	2.0
增加知識滿足好奇心	--	--	--	--	1	0.5	8	4.1	4	2.0
其他	1	0.6	--	--	--	--	--	--	--	--
小計	161	100.0	165	100.0	205	100.0	194	100.0	199	100.0

	10 月份		11 月份		12 月份		總計	
重遊動機	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
運動健身	27	15.3	23	9.3	8	8.8	200	13.9
避開生活壓力，舒緩身心	27	15.3	54	21.8	30	33.0	382	26.5
欣賞自然景色	114	64.4	143	57.7	43	47.3	750	52.1
增進親友情感	1	0.6	6	2.4	3	3.3	38	2.6
體驗太魯閣族文化	3	1.7	12	4.8	5	5.5	39	2.7
增加知識滿足好奇心	3	1.7	10	4.0	2	2.2	28	1.9
其他	2	1.1	--	--	--	--	3	0.2
小計	177	100.0	248	100.0	91	100.0	1440	100.0

整體受訪遊客重遊動機分佈情形由下圖所示：

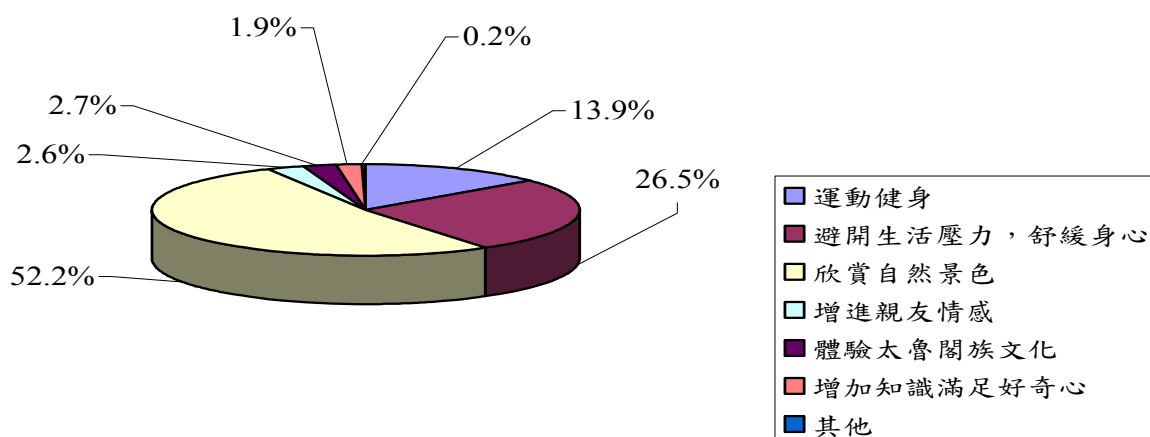


圖 4-35 遊客重遊動機分佈情形

由統計資料顯示，各月份都是以欣賞自然景色的比例最高，其次為避開生活壓力，舒緩身心。

綜合各月份旅客重遊動機，以欣賞自然景色的比例最高（52.1%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（26.5%），再其次為運動健身（13.9%）。與去年比較，排名並無變化，但今年的欣賞自然景色和運動健身的比例都比去年稍微增加。

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

	平日		假日		總計	
性別	人數	%	人數	%	人數	%
男	327	52.4	318	39.0	645	44.8
女	297	47.6	498	61.0	795	55.2
小計	624	100.0	816	100.0	1440	100.0

從統計資料顯示，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，以男性比例較高；但假日則是以女性遊客受訪者較多，高達 61%。

整體而言，遊訪太魯閣國家公園之女性受訪遊客多於男性遊客。

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

	平日		假日		總計	
年 齡	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	15	2.4	6	0.7	21	1.5
16-20 歲	28	4.5	42	5.2	70	4.9
21-30 歲	179	28.9	210	25.8	389	27.1
31-40 歲	141	22.7	250	30.7	391	27.2
41-50 歲	159	25.6	207	25.4	366	25.5
51-60 歲	76	12.3	78	9.6	154	10.7
61-70 歲	16	2.6	21	2.6	37	2.6
70 歲以上	6	1.0	1	0.1	7	0.5
小計	620	100.0	815	100.0	1435	100.0

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，以 21-30 歲及 41-50 歲年齡層之遊客比例較高，呈現集中的趨勢；

假日期間至太魯閣國家公園遊訪的遊客，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 31-40 歲之年輕遊客最多，佔全體受訪遊客之 27.2%，21-30 歲年齡層之遊客次多(27.1%)，再其次為 41-50 歲 (25.5%)，而 70 歲以上的遊客最少 (0.5%)。

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

	平日		假日		總計	
教育程度	人數	%	人數	%	人數	%
國中(及以下)	71	11.5	24	3.0	95	6.7
高中職	144	23.4	125	15.5	269	18.9
大專大學	359	58.3	492	61.1	851	59.9
研究所及以上	42	6.8	164	20.4	206	14.5
小計	616	100.0	805	100.0	1421	100.0

由上表可知，平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，同樣是以大專大學之教育程度比例較高，呈現集中的趨勢。平日第二高之教育程度為高中職 (23.4%)，假日期間第二高之教育程度則為研究所及以上 (20.4%)。

整體而言，以大專大學所佔的比例最高，達 59.9%，其次為高中職教育程度者，佔全體受訪遊客之 18.9%，再其次為研究所及以上 (14.5%)。

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	98	15.7	165	20.2	263	18.3
軍警	39	6.3	6	0.7	45	3.1
公教人員	79	12.7	129	15.8	208	14.4
農林漁牧	37	5.9	9	1.1	46	3.2
專業技術	37	5.9	93	11.4	130	9.0
家管	61	9.8	46	5.6	107	7.4
自由業	138	22.1	107	13.1	245	17.0
工商貿易服務業	88	14.1	201	24.6	289	20.1
退休	33	5.3	35	4.3	68	4.7
其他	14	2.2	25	3.1	39	2.7
小計	624	100.0	816	100.0	1440	100.0

由上表可知，平日以自由業最多，比例佔二成多（22.1%），其次為學生（15.7%），再其次則為工商貿易服務業（14.1%），第四為公教人員（12.7%）；假日期間以工商貿易服務業（24.6%）最多，佔總體比例近四分之一，次高為學生（20.2%），再其次為公教人員（15.8%），第四為自由業（13.1%）。

與去年比較，去年平日以學生族群最多（33.9%），其次是工商貿易服務業（15.3%），再其次則為公教人士（13.2%）。去年假日以學生族群最多（24.5%），其次為工商貿易服務業（20.6%），再其次則是公教人士（16.5%），第四為專業技術與自由業（均為 9.5%）。

整體而言，今年以工商貿易服務業所佔比例最高（20.1%），其次為學生（18.3%），再其次為自由業（17.0%）。

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	212	34.2	154	18.9	366	25.5
2 萬元以下	25	4.0	85	10.4	110	7.7
2-3 萬元	82	13.2	96	11.8	178	12.4
3-4 萬元	92	14.8	104	12.8	196	13.7
4-5 萬元	138	22.3	90	11.1	228	15.9
5-7 萬元	48	7.7	145	17.8	193	13.5
7-10 萬元	17	2.7	90	11.1	107	7.5
10 萬元以上	6	1.0	50	6.1	56	3.9
小計	620	100.0	814	100.0	1434	100.0

由上表可知，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（34.2%），其次為月收入 4-5 萬元者（22.3%），第三名為月收入 3-4 萬元者（14.8%）；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（18.9%），不過其所佔的比例較平日下降許多，其次為月收入 5-7 萬元者（17.8%），第三名為月收入 3-4 萬元者（12.8%）。

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 25.5%，其次為 4-5 萬元收入者，佔全體受訪遊客之 15.9%，第三為月收入 3-4 萬元收入者，佔全體受訪遊客之 13.7%，最少的為 10 萬元以上收入者，僅佔全體受訪遊客之 3.9%。

與去年比較，去年平日無固定收入者最多（44.0%），其次為月收入 3-4 萬元（15.2%），再其次為月收入 4-5 萬元（13.3%）。去年假日也是以無固定收入者最多（33.0%），其次為月收入 3-4 萬元（15.5%），再其次為月收入 5-7 萬元（15.4%）。

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	59	9.5	182	22.3	241	16.8
北部地區	211	34.0	378	46.4	589	41.0
中部地區	115	18.5	129	15.8	244	17.0
東部地區	52	8.4	40	4.9	92	6.4
南部地區	135	21.7	67	8.2	202	14.1
外島	8	1.3	--	--	8	0.6
其他	41	6.6	19	2.3	60	4.2
小計	621	100.0	815	100.0	1436	100.0

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其居住地主要是以北部地區為最多（34.0%），第二名為南部地區（21.7%），第三名為中部地區之遊客（18.5%），第四名為居住於花蓮本地之遊客（9.5%）；然而到了假日期間，除了北部地區的民眾仍居大多數外（46.4%），第二名則為居住於花蓮本地之遊客（22.3%），第三名為中部地區之遊客（15.8%），第四名為南部地區之遊客（8.2%）。

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（41.0%），其次為中部地區（17.0%），再其次為花蓮本地（16.8%），而外島居民到太魯閣國家公園旅遊之遊客最少（0.6%）。

與去年比較，去年平日以北部地區最多（46.1%），中部地區排名第二（22.5%），第三則是花蓮本地遊客（14.8%）；去年假日仍以北部地區最多（47.4%），其次為南部地區（19.5%），再其次為中部地區（15.9%），花蓮本地遊客僅 13.2%，排名第四。

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	301	48.2	213	26.1	514	35.7
第 2 次	215	34.5	214	26.2	429	29.8
第 3 次	42	6.7	190	23.3	232	16.1
4 次以上	66	10.6	199	24.4	265	18.4
小計	624	100.0	816	100.0	1440	100.0

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，近三年內到訪次數以第一次到訪者排名第一（48.2%），其次為第二次到訪者（34.5%），再其次為 4 次以上到訪者（10.6%）；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，最多者為第二次之重遊者（26.2%），其次為第一次到訪者（26.1%），4 次以上到訪者排名第三（24.4%）。

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（35.7%），其次為第二次之重遊之旅客（29.8%），再其次為四次以上到訪者（18.4%）。

與去年比較，去年平日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%）。去年假日以第一次到訪者最多（37.0%），其次為第二次到訪者（27.6%），再其次第四次以上重遊者（20.2%）。

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	11	1.8	16	2.0	27	1.9
家人	201	32.2	291	35.7	492	34.2
朋友	186	29.8	329	40.3	515	35.8
同學	45	7.2	95	11.6	140	9.7
同事	45	7.2	41	5.0	86	6.0
旅行社團體	99	15.9	22	2.7	121	8.4
特殊團體	9	1.4	20	2.5	29	2.0
其他	28	4.5	2	0.2	30	2.1
小計	624	100.0	816	100.0	1440	100.0

由上表可知，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其同行之夥伴類型主要以家人為主，佔總受訪遊客之 32.2%，其次為朋友，佔總受訪遊客之 29.8%，第三為旅行社團體，佔總受訪遊客之 15.9%；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其夥伴類型以朋友為最多，佔總受訪遊客之 40.3%，其次為家人，佔總受訪遊客之 35.7%，第三為同學，佔總受訪遊客之 11.6%。

綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，旅遊之夥伴類型以朋友最多，佔所有類型之 35.8%，其次為家人，佔全體之 34.2%，再其次為同學（9.7%）。

與去年比較，去年平日以家人類型最多（44.6%），其次為朋友類型（32.0%），再其次為獨自前往（6.7%）。去年假日也是以家人類型最多（39.8%），其次為朋友類型（37.8%），再其次為同事（9.3%）。

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	11	1.8	17	2.1	28	1.9
2-5 人	348	55.8	408	50.0	756	52.5
6-10 人	92	14.7	250	30.6	342	23.8
11-20 人	22	3.5	52	6.4	74	5.1
21-30 人	33	5.3	17	2.1	50	3.5
31-40 人	81	13.0	34	4.2	115	8.0
41-50 人	17	2.7	29	3.6	46	3.2
51 人以上	20	3.2	9	1.1	29	2.0
小計	624	100.0	816	100.0	1440	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 55.8%，其次為 6-10 人，佔全體受訪遊客之 14.7%，第三為 31-40 人，佔全體受訪遊客之 13.0%；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 50.0%，其次也是 6-10 人的小型團體，佔全體受訪遊客之 30.6%，第三為 11-20 人，佔全體受訪遊客之 6.4%。

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 52.5%，其次為 6-10 人，佔 23.8%，再其次為 31-40 人（8.0%）。

與去年比較，去年平日以 2-5 人為主（54.2%），其次為 6-10 人（25.3%），再其次為 11-20 人與 21-30 人（均為 6.8%）。去年假日仍以 2-5 人最多（47.8%），其次為 6-10 人（15.6%），再其次為 21-30 人（12.0%）。

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	1	0.2	--	--	1	0.1
腳踏車	29	4.6	21	2.6	50	3.5
機車	95	15.2	123	15.1	218	15.1
汽車	327	52.4	532	65.2	859	59.7
遊覽車	159	25.5	95	11.6	254	17.6
公車	13	2.1	42	5.1	55	3.8
其他	--	--	3	0.4	3	0.2
小計	624	100.0	816	100.0	1440	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 52.4%，其次為搭乘遊覽車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 25.5%，第三為騎乘機車者，佔 15.2%；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 65.2%，其次為騎乘機車者，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 15.1%，第三為搭乘遊覽車，佔 11.6%。

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 59.7%，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 17.6%，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 15.1%。

與去年比較，去年平日仍以汽車佔最大多數（57.7%），其次為機車（21.0%），第三則是遊覽車（17.1%）。去年假日到訪的交通工具仍舊以汽車為最多（59.0%），其次為遊覽車（22.2%），再其次為機車（13.1%）。

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	152	24.4	309	37.9	461	32.0
體驗自然美景	451	72.3	446	54.7	897	62.3
文化體驗	5	0.8	15	1.8	20	1.4
郊遊用餐	9	1.4	11	1.3	20	1.4
教學活動	4	0.6	14	1.7	18	1.3
野外觀察	2	0.3	7	0.9	9	0.6
露營			2	0.2	2	0.1
其他	1	0.2	12	1.5	13	0.9
小計	624	100.0	816	100.0	1440	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 72.3%，其次為登山健行，佔全體受訪遊客之 24.4%；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 54.7%，其次亦為登山健行，佔全體受訪遊客之 37.9%。

綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，其主要旅遊活動前二名分別為體驗自然美景（62.3%）、登山健行（32.0%）。

與去年比較，去年平日以體驗自然美景佔最多數（49.4%），其次為登山健行（18.5%），再其次為文化體驗（15.1%）。去年假日也是以體驗自然美景最多（47.8%），其次為登山健行（18.8%），再其次則是郊遊用餐（10.5%）。

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	124	4.1	89	3.6	213	3.9
太魯閣台地步道及遊客中心	532	17.7	610	24.6	1142	20.8
砂卡礑步道	379	12.6	388	15.6	767	14.0
長春祠步道	426	14.1	382	15.4	808	14.7
布洛灣遊憩區	301	10.0	306	12.3	607	11.0
燕子口步道	417	13.8	216	8.7	633	11.5
九曲洞步道	358	11.9	151	6.1	509	9.3
綠水-天祥遊憩區	296	9.8	174	7.0	470	8.6
白楊步道	57	1.9	34	1.4	91	1.7
蓮花池步道	29	1.0	3	0.1	32	0.6
梅園竹村步道	30	1.0	9	0.4	39	0.7
合歡山遊憩區	61	2.0	105	4.2	166	3.0
其他	4	0.1	15	0.6	19	0.3
小計	3014	100.0	2482	100.0	5496	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（17.7%），其次為長春祠步道（14.1%）、燕子口步道（13.8%）；假日最常遊覽的景點為太魯閣台地步道及遊客中心（24.6%），其次為砂卡礑步道（15.6%）、長春祠步道（15.4%）。

綜合平日與假日，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（20.8%），此點遊覽頻率佔園區所有景點之 20.8%，其次為長春祠步道（14.7%）、砂卡礑步道（14.0%）。

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)	8	1.3	21	2.6	29	2.0
1-2 小時	27	4.3	61	7.5	88	6.1
2-3 小時	155	24.8	88	10.8	243	16.9
3-4 小時	239	38.3	113	13.8	352	24.4
4-6 小時	116	18.6	128	15.7	244	16.9
6-8 小時	42	6.7	156	19.1	198	13.8
8 小時以上	37	5.9	249	30.5	286	19.9
小計	624	100.0	816	100.0	1440	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 38.3%，其次為 2-3 小時，佔全體受訪遊客之 24.8%，第三為 4-6 小時，佔全體受訪遊客之 18.6%；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 30.5%，其次為 6-8 小時，佔全體受訪遊客之 19.1%，第三為 4-6 小時，佔全體受訪遊客之 15.7%，第四為 3-4 小時，佔全體受訪遊客之 13.8%。

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（24.4%）、8 小時以上（19.9%）、2-3 小時與 4-6 小時（16.9%）。

與去年比較，去年平日停留時間以 3-4 小時最多（26.2%），其次為 2-3 小時（20.1%），再其次為 8 小時以上（18.5%）。去年假日停留時間以 8 小時以上最多（21.4%），其次為 3-4 小時（19.9%），再其次為 4-6 小時（17.1%）。

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

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	53	8.8	48	6.4	101	7.4
滿意	99	16.4	274	36.3	373	27.5
普通	390	64.7	394	52.2	784	57.7
不滿意	60	10.0	39	5.2	99	7.3
非常不滿意	1	0.2	--	--	1	0.1
小計	603	100.0	755	100.0	1358	100.0

由上表資料顯示，綜合平日與假日，認為遊憩設施數量普通的遊客比例為 57.7%，表示肯定態度（包含滿意與非常滿意）的比例為 34.9%，其中認為非常滿意者佔 7.4%，滿意為 27.5%，極少比例是不滿意（7.3%），與非常不滿意（0.1%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「遊憩設施數量」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.24）的滿意度低於假日遊客（3.44）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 72.1%受訪遊客對遊憩設施數量表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例最高(55.1%)，認為非常滿意為 17.0%，而普通比例為 26.6%。

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	54	9.0	51	6.7	105	7.7
滿意	85	14.2	292	38.3	377	27.7
普通	402	67.1	387	50.8	789	58.0
不滿意	58	9.7	32	4.2	90	6.6
小計	599	100.0	762	100.0	1361	100.0

綜合平日與假日，認為遊憩設施品質普通的遊客比例為（58.0%），表示滿意（27.7%）與非常滿意（7.7%）之遊客佔 35.4%，極少比例是不滿意（6.6%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「遊憩設施品質」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.23）的滿意度低於假日遊客（3.48）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，超過 71%的受訪遊客對遊憩設施品質表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例最高(54.3%)，認為非常滿意為 17.6%，而普通的比例為 26.8%。

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	65	10.6	51	6.5	116	8.3
滿意	112	18.2	334	42.6	446	31.9
普通	428	69.5	351	44.8	779	55.6
不滿意	11	1.8	48	6.1	59	4.2
小計	616	100.0	784	100.0	1400	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 28.8%，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 49.1%，值得注意的是，假日認為不滿意的比例比平常多出 4.3%。

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 40.2%，其中認為滿意者佔 8.3%，認為非常滿意者的比例為 31.9%，認為普通者為 55.6%，極少比例是不滿意(4.2%)。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「公廁數量」之滿意度，分析結果顯著差異 ($p < 0.05$)，平日遊客 (3.38) 的滿意度低於假日遊客 (3.49)。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 68% 的受訪遊客對公共廁

所數量表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例最高(48.4%)，認為非常滿意為 16.6%，而普通的比例為 28.2%。

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	%
非常滿意	68	11.1	78	10.0	146	10.5
滿意	118	19.3	319	40.9	437	31.5
普通	413	67.7	330	42.4	743	53.5
不滿意	10	1.6	52	6.7	62	4.5
非常不滿意	1	0.2	--	--	1	0.1
小計	610	100.0	779	100.0	1389	100.0

由上表資料顯示，綜合平日與假日，認為公廁清潔衛生普通的遊客比例最高（53.5%），而對公廁清潔衛生表示肯定的態度則有四成二受訪遊客，其中認為滿意者比例為（31.5%），認為非常滿意者佔 10.5%，極少比例是不滿意（4.5%），與非常不滿意（0.1%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「公廁清潔衛生」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.40）的滿意度低於假日遊客（3.54）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 65%的受訪遊客對公廁清潔衛生表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例最高(49.9%)，認為非常滿意為 18.6%，而認為普通的比例為 26.3%。

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

	平日		假日		總計	
停車場數量	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	53	8.7	76	9.8	129	9.3
滿意	113	18.5	305	39.2	418	30.1
普通	437	71.4	340	43.7	777	55.9
不滿意	8	1.3	55	7.1	63	4.5
非常不滿意	1	0.2	2	0.3	3	0.2
小計	612	100.0	778	100.0	1390	100.0

在停車場數量的部分，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（包含滿意與非常滿意）有 49.0%，而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則下降至 27.2%。

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 39.4%，其中認為滿意者佔 30.1%，認為非常滿意者的比例為 9.3%，認為普通者為 55.9%，認為不滿意的比例為 4.5%，認為非常不滿意的比例為 0.2%。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「停車場數量」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.34）的滿意度低於假日遊客（3.51）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 59% 的受訪遊客對停車場數量表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（46.8%），認為非常滿意為 13.1%，而認為普通的比例為 30.6%。

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

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
餐飲清潔衛生						
非常滿意	36	6.3	48	8.3	84	7.3
滿意	100	17.6	247	42.6	347	30.2
普通	420	73.8	248	42.8	668	58.1
不滿意	13	2.3	35	6.0	48	4.2
非常不滿意	--	--	2	0.3	2	0.2
小計	569	100.0	580	100.0	1149	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 23.9%（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 50.9%。

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 37.5%，其中認為滿意者佔 30.2%，認為非常滿意者的比例為 7.3%，認為普通者為 58.1%，認為不滿意的比例為 4.2%，極少比例認為非常不滿意（0.2%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「餐飲清潔衛生」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.28）的滿意度低於假日遊客（3.52）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 64%的受訪遊客對餐飲清潔衛生表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（50.9%），認為非常滿意為 14.0%，而認為普通的比例為 29.8%。

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	33	5.8	47	8.1	80	7.0
滿意	93	16.4	246	42.6	339	29.6
普通	421	74.3	254	44.0	675	59.0
不滿意	20	3.5	29	5.0	49	4.3
非常不滿意	--	--	1	0.2	1	0.1
小計	567	100.0	577	100.0	1144	100.0

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有 36.6% 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為 29.6%，認為非常滿意者佔 7.0%，認為餐飲服務態度普通的遊客比例為 59.0%，極少比例是不滿意（4.3%），與非常不滿意（0.1%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「餐飲服務態度」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.25）的滿意度低於假日遊客（3.54）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 66% 的受訪遊客對餐飲服務態度表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（51.4%），認為非常滿意為 14.7%，而認為普通的比例為 28.8%。

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	54	9.6	42	7.3	96	8.5
滿意	93	16.5	231	40.3	324	28.5
普通	349	62.1	272	47.5	621	54.7
不滿意	66	11.7	28	4.9	94	8.3
小計	562	100.0	573	100.0	1135	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 26.1%，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是 47.6%，有 47.5% 的遊客認為普通。

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 37.0%，其中認為滿意者佔 28.5%，認為非常滿意者的比例為 8.5%，認為普通者為 54.7%，極少遊客認為不滿意（8.3%），沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「簡報室設備」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.24）的滿意度低於假日遊客（3.50）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 68% 的受訪遊客對簡報室設備表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（51.2%），認為非常滿意為 17.1%，而認為普通的比例為 29.1%。

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	%
雙語及無障礙設施						
非常滿意	38	6.8	30	5.2	68	6.0
滿意	97	17.4	233	40.3	330	29.1
普通	409	73.6	286	49.5	695	61.3
不滿意	12	2.2	29	5.0	41	3.6
小計	556	100.0	578	100.0	1134	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）為 24.2%，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上升至 45.5%，認為不滿意的遊客比例則由平日的 2.2% 增加至假日的 5.0%。

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 35.1%，其中認為滿意者佔 29.1%，認為非常滿意者的比例為 6.0%，認為普通者為 61.3%，極少遊客認為不滿意（3.6%），沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「雙語及無障礙設施」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.29）的滿意度低於假日遊客（3.46）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 67% 的受訪遊客對簡報室設備表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（51.1%），認為非常滿意為 16.3%，而認為普通的比例為 29.0%。今年的滿意與非常滿意比例都比去年銳減。

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	55	10.0	47	8.3	102	9.1
滿意	88	15.9	220	39.1	308	27.6
普通	222	40.2	256	45.5	478	42.9
不滿意	187	33.9	40	7.1	227	20.4
小計	552	100.0	563	100.0	1115	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 25.9%，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上升至 47.4%，有 45.5% 的遊客認為普通。

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 36.7%，其中認為滿意者佔 27.6%，認為非常滿意者的比例為 9.1%，認為普通者為 42.9%，認為不滿意者為 20.4%，沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「解說影片內容」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.02）的滿意度低於假日遊客（3.49）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 68% 的受訪遊客對簡報室設備表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（49.1%），認為非常滿意為 19.8%，而認為普通的比例為 30.3%，不滿

意比例僅 0.8%。今年的滿意與非常滿意比例也比去年大幅降低，不滿意比例則是大幅提昇。

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	45	7.8	72	11.2	117	9.6
滿意	94	16.3	249	38.6	343	28.1
普通	407	70.7	284	44.0	691	56.6
不滿意	30	5.2	40	6.2	70	5.7
小計	576	100.0	645	100.0	1221	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有 24.1%（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上升至 49.8%。

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有 37.7，其中認為滿意者佔 28.1%，認為非常滿意者的比例為 9.6%，認為普通者為 56.6%，認為不滿意的比例為 5.7%，沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「解說牌示內容」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.27）的滿意度低於假日遊客（3.55）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 70%以上的受訪遊客對解說牌示內容表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（54.0%），認為非常滿意為 18.9%，而認為普通的比例為 23.2%。

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	49	8.5	53	8.9	102	8.7
滿意	87	15.1	233	39.0	320	27.2
普通	385	66.6	273	45.7	658	56.0
不滿意	57	9.9	39	6.5	96	8.2
小計	578	100.0	598	100.0	1176	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 23.6%，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 47.9%。

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為 35.9%，其中認為滿意者佔 27.2%，認為非常滿意者的比例為 8.7%，認為普通者為 56.0%，極少遊客認為不滿意（8.2%），沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「展示館內容」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.22）的滿意度低於假日遊客（3.50）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 72% 以上的受訪遊客對展示館內容表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（51.9%），認為非常滿意為 20.3%，而認為普通的比例為 26.8%。

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	37	6.5	43	7.6	80	7.1
滿意	91	16.1	212	37.3	303	26.7
普通	413	73.1	271	47.6	684	60.3
不滿意	24	4.2	43	7.6	67	5.9
小計	565	100.0	569	100.0	1134	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 22.6%，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為 44.9%。

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 33.8%，其中認為滿意者佔 26.7%，認為非常滿意者的比例為 7.1%，認為普通者為 60.3%，極少遊客認為不滿意（5.9%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「出版品內容」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.25）的滿意度低於假日遊客（3.45）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 69%的受訪遊客對出版品內容表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（50.8%），認為非常滿意為 18.7%，而認為普通的比例為 29.5%。

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	44	8.1	59	10.5	103	9.3
滿意	80	14.8	245	43.6	325	29.5
普通	254	47.0	216	38.4	470	42.6
不滿意	163	30.1	42	7.5	205	18.6
小計	541	100.0	562	100.0	1103	100.0

由統計資料顯示，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對於太魯閣國家公園解說人員專業程度抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 22.9%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對於太魯閣國家公園解說人員專業程度抱持肯定態度者為 54.1%。

綜合平日與假日，有 38.8% 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為 29.5%，認為非常滿意者佔 9.3%，認為解說人員專業程度普通的遊客比例為 42.6%。

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，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.01）的滿意度低於假日遊客（3.57）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 72% 以上的受訪遊客對解說人員專業程度表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例(57.0%)，認為非常滿意為 22.2%，而認為普通的比例為 26.4%。

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	42	7.8	59	10.5	101	9.2
滿意	63	11.6	248	44.1	311	28.2
普通	288	53.2	210	37.4	498	45.1
不滿意	148	27.4	45	8.0	193	17.5
小計	541	100.0	562	100.0	1103	100.0

此項統計結果與上一項解說人員專業程度接近，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對於太魯閣國家公園解說人員服務態度抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 19.4%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對於太魯閣國家公園解說人員服務態度抱持肯定態度者為 54.6%。

綜合平日與假日，填答滿意的比例為 28.2%，非常滿意的比例為 9.2%，認為普通的比例為 45.1%，認為不滿意者為 17.5%。

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，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.00）的滿意度低於假日遊客（3.57）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 75% 的受訪遊客對解說人員服務態度表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（54.4%），認為非常滿意為 20.6%，而認為普通的比例為 24.7%。

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	56	9.9	68	11.1	124	10.5
滿意	73	12.9	251	41.1	324	27.5
普通	289	51.0	237	38.8	526	44.7
不滿意	149	26.3	51	8.3	200	17.0
非常不滿意	--	--	4	0.7	4	0.3
小計	567	100.0	611	100.0	1178	100.0

由統計資料顯示，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對於太魯閣國家公園員工服務態度抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 22.8%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對於太魯閣國家公園員工服務態度抱持肯定態度者為 52.2%。

綜合平日與假日，有 38.0% 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為 27.5%，認為非常滿意者佔 10.5%，認為員工服務態度普通的遊客比例為 44.7%，極少比例是不滿意（17.0%），非常不滿意（0.3%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「員工服務態度」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.06）的滿意度低於假日遊客（3.54）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 76% 的受訪遊客對員工服務態度表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（55.2%），認為非常滿意為 20.9%，而認為普通的比例為 23.6%。

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	53	8.9	59	7.5	112	8.1
滿意	110	18.5	258	32.7	368	26.6
普通	424	71.4	418	52.9	842	60.8
不滿意	7	1.2	55	7.0	62	4.5
小計	594	100.0	790	100.0	1384	100.0

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有 34.7% 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為 26.6%，認為非常滿意者佔 8.1%，認為安全欄杆、護欄普通的遊客比例為 60.8%，極少比例是不滿意（4.5%），且沒有遊客認為非常不滿意。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「安全欄杆、護欄」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.35）的滿意度低於假日遊客（3.41）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 68% 以上的受訪遊客對安全欄杆、護欄表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例(51.4%)，認為非常滿意為 17.5%，而認為普通的比例為 28.0%。

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	%
步道鋪面、階梯						
非常滿意	55	9.3	56	7.1	111	8.0
滿意	107	18.0	274	34.6	381	27.5
普通	426	71.7	415	52.3	841	60.6
不滿意	6	1.0	48	6.1	54	3.9
小計	594	100.0	793	100.0	1387	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 35.5% 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為 27.5%，認為非常滿意者佔 8.0%，認為步道鋪面、階梯普通的遊客比例為 60.6%，極少比例是不滿意（3.9%），且沒有遊客認為非常不滿意。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「步道鋪面、階梯」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.36）的滿意度低於假日遊客（3.43）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 71% 的受訪遊客對步道鋪面、階梯表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（53.1%），認為非常滿意為 18.3%，而認為普通的比例為 25.3%。

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

指示牌、照明	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	50	8.4	58	7.4	108	7.8
滿意	108	18.2	258	32.8	366	26.6
普通	428	72.3	421	53.6	849	61.6
不滿意	6	1.0	48	6.1	54	3.9
非常不滿意	--	--	1	0.1	1	0.1
小計	592	100.0	786	100.0	1378	100.0

由上表資料顯示，綜合平日與假日，有 34.4% 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為 26.6%，認為非常滿意者佔 7.8%，認為指示牌、照明普通的遊客比例為 61.6%，極少比例是不滿意（3.9%），與非常不滿意（0.1%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「指示牌、照明」之滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（3.34）的滿意度低於假日遊客（3.41）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 67% 的受訪遊客對指示牌、照明表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中滿意比例（51.7%），認為非常滿意為 15.6%，而認為普通的比例為 29.7%。

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

整體滿意度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	120	19.2	85	10.4	205	14.2
滿意	482	77.2	587	71.9	1069	74.2
普通	22	3.5	144	17.6	166	11.5
小計	624	100.0	816	100.0	1440	100.0

由上表可知，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與非常滿意者居多數。綜合平日與假日，滿意的比例最高（74.2%），其次為非常滿意（14.2%），第三為普通（11.5%）。認為滿意與非常滿意的遊客高達八成八，沒有遊客反應不滿意或非常不滿意（0.0%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對太魯閣國家公司之整體滿意度，分析結果顯著差異（ $p < 0.05$ ），平日遊客（34.16）的滿意度高於假日遊客（3.93）。

卡方檢定結果顯示，居住地與遊客對於太魯閣國家公園整體滿意度具有顯著差異（ $p < 0.001$ ）。交叉分析結果顯示，中部地區、南部地區滿意度比較高。

與去年比較，去年綜合平日與假日，滿意與非常滿意的比例高達 87%，其中滿意比例（67.5%），認為非常滿意為 19.5%，而認為普通的比例為 12.3%。

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	178	100.0	302	100.0	480	100.0
否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	178	100.0	302	100.0	480	100.0

希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例 100.0%。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。與去年比較，去年表達願意重遊的比例為 99.3%。

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	65	10.4	135	16.5	200	13.9
避開生活壓力，舒緩身心	180	28.8	202	24.8	382	26.5
欣賞自然景色	310	49.7	440	53.9	750	52.1
增進親友情感	28	4.5	10	1.2	38	2.6
體驗太魯閣族文化	23	3.7	16	2.0	39	2.7
增加知識滿足好奇心	17	2.7	11	1.3	28	1.9
其他	1	0.2	2	0.2	3	0.2
小計	624	100.0	816	100.0	1440	100.0

由上表可知，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（49.7%），其次為避開生活壓力，舒

緩身心（28.8%），第三為運動健身（10.4%），第四為增進親友情感（4.5%）；

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（53.9%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（24.8%），第三則為運動健身（16.5%），第四才是體驗太魯閣族文化（2.0%）。

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（52.1%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（26.5%），再其次為運動健身（13.9%），第四則為體驗太魯閣族文化（2.7%）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，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美景（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%）。

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	98 年平均值	98 年標準差	98 年 各類別排序
遊憩設施	1.遊憩設施數量	1355	3.35	0.73	2
	2.遊憩設施品質	1357	3.37	0.72	1
公共設施	3.公廁數量	1400	3.44	0.70	2
	4.公廁清潔衛生	1389	3.48	0.74	1
	5.停車場數量	1390	3.44	0.73	2
	6.餐飲清潔衛生	1149	3.40	0.69	3
	7.餐飲服務態度	1144	3.39	0.69	4
	8.簡報室設備	1135	3.37	0.75	5
	9.雙語及無障礙設施	1134	3.37	0.65	5
	10.解說影片內容	1115	3.26	0.88	4
	11.解說牌示內容	1221	3.42	0.74	1
解說設施	12.展示館內容	1176	3.36	0.75	2
	13.出版品內容	1134	3.35	0.70	3
人員服務	14.解說人員專業程度	1103	3.30	0.88	2
	15.解說人員服務態度	1103	3.29	0.86	3
	16.員工服務態度	1178	3.31	0.89	1
安全設施	17.安全欄杆、護欄	1384	3.38	0.70	2
	18.步道鋪面、階梯	1387	3.40	0.69	1
	19.指示牌、照明	1378	3.38	0.69	2

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品質，第二則為遊憩設施數量；

在公共設施方面，遊客滿意度排名第一的為公廁清潔衛生，排名第二的為公廁數量、停車場數量，排名第三的為餐飲清潔衛生；

在解說設施方面，排名第一的為解說牌示內容，排名第二為展示館內容；

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、指示牌、照明。

第三節 遊客特性與設施、服務滿意度交叉分析結果

本節針對受訪遊客的性別、年齡、教育程度、職業、收入、居住地點等特性，與太魯閣國家公園區各項設施、服務的滿意度進行交叉分析，以深入瞭解和掌握不同遊客特性對於特定遊憩設施的滿意度變化，尤其是針對呈現不滿意的部分更須注意，以做為未來制訂政策和改善遊憩設施的參考。另針對交通工具與遊客居住地做交叉分析，以瞭解來自不同地區遊客使用汽機車進入園區的情形。

1. 滿意度交叉分析結果

這項交叉分析對於未使用設施與服務的部分，不列入百分比計算，整體而言滿意和非常滿意的比例大致維持在三成以上的水準，而不滿意和非常不滿意的比例則是相當低，雖然大部分比例落在普通選項，但綜合比較下，受訪遊客仍呈現滿意的趨向。各項遊客滿意度交叉分析的結果重點敘述如下。

1.1 遊憩設施數量滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的民眾特性包括 51-60 歲、15 歲以下；收入 4-5 萬元、3-4 萬元；居住地為南部地區、外島；職業為農林漁牧、退休。

1.2 遊憩設施品質滿意度

交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的民眾

特性包括年齡 70 歲以上；居住地為南部地區、外島；職業為農林漁牧、退休。

就滿意比例高於 40.0%的民眾特性為月收入 2 萬元以下，較為特殊。

1.3 公廁數量滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的特徵為 70 歲以上。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵，職業為專業技術、其他，月收入 2 萬元以下。

1.4 公廁清潔衛生滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的特徵為 70 歲以上。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業專業技術，月收入 2 萬元以下、10 萬元以上。

1.5 停車場數量滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的特徵為 70 歲以上。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業其他，月收入 2 萬元以下。

1.6 餐飲清潔衛生滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的特徵為 70 歲以上。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業專業技術和其他，月收入 7-10 萬元、10 萬元以上。

1.7 餐飲服務態度滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的有外島、70 歲以上。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業其他，月收入 2 萬元以下、10 萬元以上。

1.8 簡報室設備滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的有年齡 15 歲以下、51-60 歲、16-20 歲、61-70 歲、70 歲以上；學歷國中(及以下)；收入 3-4 萬元、4-5 萬元；職業專業技術、高中職、退休、家管、軍警、農林漁牧；居住地為南部地區、外島。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業其他，月收入 2 萬元以下、7-10 萬元、10 萬元以上。

1.9 雙語及無障礙設施滿意度

經交叉分析結果顯示，無任何民眾有不滿意比例大於 10%。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業其他，月收入 2 萬元以下、7-10 萬元。

1.10 解說影片內容滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20%的包括男性；年齡層為 16-20 歲、51-60 歲、61-70 歲、70 歲以上、15 歲以下；職業別為公教人員、家管、退休、軍警、農林漁牧；教

育程度為高中職、國中(及以下)；居住地為東部地區、南部地區、外島；收入為 3-4 萬元、4-5 萬元、無固定收入。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業其他，月收入 2 萬元以下、10 萬元以上。

1.11 解說牌示內容滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的有 51-60 歲、15 歲以下、70 歲以上；教育程度為國中(及以下)。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業其他，2 萬元以下。

1.12 展示館內容滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的有年齡為 51-60 歲、16-20 歲、61-70 歲、15 歲以下、70 歲以上；教育程度為國中(及以下)；職業為家管、退休；居住地為東部地區、南部地區外島。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，職業其他，月收入 2 萬元以下。

1.13 出版品內容滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10%的有年齡為 51-60 歲、61-70 歲、70 歲以上、15 歲以下。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，月收入 2 萬元以下。

1.14 解說人員專業程度滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20%的包括年齡為 16-20 歲、51-60 歲、15 歲以下、61-70 歲；收入為 3-4 萬元、4-5 萬元、無固定收入；教育程度為高中職、國中(及以下)；

居住地為東部地區、南部地區、外島；職業為家管、農林漁牧、退休、軍警。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，教育程度研究所以上，月收入 2 萬元以下、7-10 萬元、10 萬元以上，居住地花蓮縣市。

1.15 解說人員服務態度滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20%的包括年齡為 15 歲以下、16-20 歲、51-60 歲、61-70 歲、70 歲以上；收入為 3-4 萬元、4-5 萬元；教育程度為高中職、國中(及以下)；居住地為東部地區、外島、南部地區；職業為家管、農林漁牧、無固定收入、退休、軍警。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，教育程度研究所以上，月收入 2 萬元以下、7-10 萬元、10 萬元以上。

1.16 員工服務態度滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 20%的包括年齡為 15 歲以下、51-60 歲、16-20 歲、61-70 歲、70 歲以上；收入為 4-5 萬元；教育程度為高中職、國中(及以下)；東部地區、外島、南部地區、農林漁牧、退休、家管、無固定收入、軍警。

滿意比例大於 40.0%的民眾特徵為，月收入 2 萬元以下、7-10 萬元、10 萬元以上。

1.17 安全欄杆、護欄滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有年齡 61-70 歲。

滿意比例大於 40.0% 的民眾特徵為，職業其他。

1.18 步道鋪面、階梯滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有 61-70 歲。

滿意比例大於 40.0% 的民眾特徵為，職業其他，月收入 2 萬元以下。

1.19 指示牌、照明滿意度

經交叉分析結果顯示，各基本資料特性不滿意比例大於 10% 的有 61-70 歲。

滿意比例大於 40.0% 的民眾特徵為，職業其他。

2. 交通工具與遊客居住地交叉分析

經統計分析顯示，受訪遊客進入園區所使用的交通工具中，汽車所佔比例高達 59.7%，機車的比例則是 15.1%，汽機車合計比例高達 74.8%。

經交叉分析交通工具和受訪遊客居住地後發現，中部地區遊客駕車造訪太魯閣國家公園的比例最高（67.2%），其次為北部地區民眾（62.0%），再其次為花蓮縣市民眾（59.3%）。

從這項交叉分析結果觀察，不論是外縣市或本地遊客，汽車是進入太魯閣國家公園的最主要交通工具。從遊客的角度而言，自己

駕車的機動性和便利性最高，但換個角度解釋，很可能是缺乏方便的大眾交通運輸工具，或大眾交通運輸工具不方便，導致遊客選擇使用汽車。而從國家公園的角度來看，大量汽車進入園區所排放的二氧化碳和其他污染物，卻是衝擊環境的負面因子，與國家公園維護生態的宗旨相抵觸，更與政府積極推動的節能減碳政策相違背。

遊客選擇汽車進入園區當然無法管制，且發展花蓮地區便利的大眾交通運輸系統也非太魯閣國家公園管理處的權責，但如何減少汽車、機車進入園區的數量，以避免園區環境和生態受到衝擊，是一項值得深思課題。

表 3-2-1

		4.請問您前來主要的交通工具為何?							總和
		步行	腳踏車	機車	汽車	遊覽車	公車	其他	
居住地	花蓮縣市		24 10.0%	53 22.0%	143 59.3%	8 3.3%	12 5.0%	1 .4%	241 100.0%
	北部地區		12 2.0%	79 13.4%	365 62.0%	106 18.0%	25 4.2%	2 .3%	589 100.0%
	中部地區		5 2.0%	33 13.5%	164 67.2%	34 13.9%	8 3.3%		244 100.0%
	東部地區		5 5.4%	15 16.3%	44 47.8%	26 28.3%	2 2.2%		92 100.0%
	南部地區	1 .5%	4 2.0%	35 17.3%	113 55.9%	44 21.8%	5 2.5%		202 100.0%
	外島			2 25.0%	4 50.0%		2 25.0%		8 100.0%
	其他			1 1.7%	22 36.7%	36 60.0%	1 1.7%		60 100.0%
	總和	1 .1%	50 3.5%	218 15.2%	855 59.5%	254 17.7%	55 3.8%	3 .2%	1436 100.0%

第四節 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

在開放式問答中有關交通問題的部分，受訪遊客對於交通管制措施似乎頗為在意，停車問題也受到相當的重視，對於大型遊覽車佔用車道的問題也受到遊客的關切，還有遊客則是建議應增加接駁公車的班次。有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	正面看法	負面看法	中性評價
園區			可否管制遊覽車的數量進出，尤其是大型遊覽車，應開放 20 人座遊覽車進出
			道路狹窄，大型車進出很危險
			（接駁）公車多一些
			看景點時人車爭道有點可怕
			盡量不要讓大型遊覽車進入峽谷路段，改以接駁車替代
			園區入口處常有遊客下車拍照，建議加強宣導注意安全
長春祠		應增加停車設施	建議增大停車場
		管制大型遊覽車停車	
		交通管制時間過長	

砂卡礑		大型停車場數量不足	
布洛灣		停車場規劃得加強	
九曲洞		外圍交通管制不良，遊覽車佔用車道	多增加公車班次
燕子口		燕子口風景段的停車問題似乎未能改善，是否能針對此景點提供接駁車，以方便旅者在此安心賞景	
天祥		(接駁)公車班次太少	
合歡山		路況不穩	

2. 公共設施

受訪遊客對於園區內的公共設施數量、種類提出不少意見，例如座椅過少、住宿設施不足、廁所不足、有樹木遮蔭的停車格不足、涼亭過少、垃圾桶不足、多語導遊設備不足等，還有遊客認為天祥的餐飲設施不足，應該增設能提供餐飲休憩服務的設施。有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	正面看法	負面看法	中性評價
遊客中心		椅子太少	
		有樹蔭的停車格不夠	
		住宿設施不夠	
			增加大型停車場數量
			廁所數量應再增加
			增加垃圾桶數量

長春祠		公廁應加強維護	
		休憩咖啡、餐飲地點太少、涼亭太少，希望增加遮陽傘	
		沒有無障礙設施廁所	
		廁所照明亮度不足	
砂卡礑		公廁請改善	
		廁所數量不足，人多時使用不便	
			多增設垃圾桶
		多語導遊設備不足	
		停車問題待改善，有關單位應仔細思考	
布洛灣		部分文物脫漆待補強	
			二樓紀念品店地面不平，容易絆倒
			應增設垃圾桶
			多建一些涼亭給遊客休息
九曲洞		缺乏廁所	
			再增加照明設施
燕子口		照明設施不足	
天祥		廁所設備太少，人多使用起來不方便	
		座椅太少	

		停車場擁擠（大型車）	
		遊客中心部分設備壞掉	
		綠水展示館內設施應維修	
合歡山			建議減少硬體設施，維持自然風貌
		松雪樓網路資訊希望更加完整	

3. 安全與指示設施

受訪遊客對於圍欄的安全問題似乎特別重視，有認為圍欄應加高，有認為應該改善更新和修復，而標示、指示設施也是遊客重視的問題，至於隧道照明亮度仍有遊客覺得應該改善。在安全與指示設施上，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	正面看法	負面看法	中性評價
遊客中心			欄杆應加高更新
			有部分地區安全欄杆有些低
		遊客中心環週步道，部分階梯螺絲鬆脫，高低不平，易造成危險	
長春祠			步道的照明，希望設置高度約在膝蓋左右
布洛灣		我覺得有些地方的護欄要加以改善，因為給人的感覺很不安全	

		標示牌不明顯	
		指示牌未標明里程數	
			雨季需加強安全措施
九曲洞	希望有選擇性開放時間，待落石穩定後再完全開放自由參觀		
燕子口		燕子口步道欄杆需立即修復	
		燕子口附近護欄有損	
		標示不清，護欄高度不足	
		燕子口照明設施不足	
天祥		步道護欄待改善（加高）	
		天祥遊客中心之位置標示不明，用天祥管理站會讓遊客有錯覺，較不會進入	
		天祥舊遊客中心感覺有點亂，新遊客中心標示不清，才開幕沒幾個月就有設備壞的情形	
		隧道內燈光不足	
		安全欄杆需加強	
			經適當整理和管理，可開放文山溫泉，勿因噎廢食

4.人員與解說服務

受訪遊客認為解說影片內容應更新和活潑化，甚至建議增加雙語影片和加附英文字幕。有關人員與解說服務的部分，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	正面看法	負面看法	中性評價
遊客中心			"雙語"影片有需要，中文應附英文字幕
			影片內需要再活潑些
			解說影片希望有大陸語言
			上山即時路況或公園內各項旅遊資訊，應提供即時查詢服務
	大姊從美國去太魯閣玩，誇解說人員很認真		
			員工態度傲慢，要不是美景當前，真想回家
長春祠	長春祠的服務員服務好		
布洛灣		解說台未放置摺頁，解說員未能通時解說	
天祥		綠水展示館館內設施應維修	
		天祥活動中心無導覽手	

		冊或簡介	
		展示館所展示的文物缺少變化	
			建議天祥遊客中心有專人解說文物
合歡山			合歡山莊解說牌應更新

5. 餐飲與商品服務

餐飲選擇不多和購物方便性的問題似乎相當受到遊客的關切，熱水和飲用水供應的問題也是遊客關心的重點。有關餐飲與商品服務的部分，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	正面看法	負面看法	中性評價
遊客中心		餐飲選擇不多、缺乏便利商店	
		沒有熱水供應	
布洛灣		餐廳太貴，東西少，騙錢	
天祥			希望在天祥增設餐飲中心
		休憩咖啡和餐飲地點太少	
合歡山		缺乏飲水設施	

6. 園區管理與環境

受訪遊客對於露營區收費的問題提出不滿的意見，而暫時封閉的文山溫泉和水濂洞也有遊客認為應再開放，還有遊客建議應採取總量管制

入園人數，以維護自然環境和遊憩品質。有關園區管理與環境的部分，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	正面看法	負面看法	中性評價
園區		露營區居然外包給廠商，每日加收200元，相當不合理。既然是國家公園就該資源共享	
			因安全考量而封閉的文山溫泉及水濂洞覺得很可惜
			經適當整理及管理，可開放文山溫泉，勿因噎廢食
		人工化建物越來越多，失去國家公園原有目的	
遊客中心			特別活動應廣為宣導
			遊客人數應採總量管制
			維持自然環境，應採取總量管制措施
			在安全的地方（不造成公共危險）應准可以泡老人茶，攜帶型瓦斯罐燒開水

砂卡礑		越來越多水泥，人工化，空氣品質較前差	
布洛灣			建請加強施工周遭環境整潔
			雖然玩樂很重要，但人數還是需要適度管制，請不要成為第二個阿里山
天祥		綠水露營區收費200元，卻和以前設施相同，不合理。建議增加熱水等再收費	
合歡山			應辦理單車租用
			減少硬體設施，增加生態認知訊息。不應該增加硬體設施，需加強人行觀賞美景引導路線
			建議減少硬體設施，維持國家公園自然風貌，並加強保育知識宣導
		南明大山廁所須改進	

第五章 結論與建議

第一節 結論

本計畫自 5 月份至 12 月份總計進行 63 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、綠水-天祥遊憩區和合歡山等地，調查期間採逐月調查之方式，總計發放 1440 份問卷，實際有效問卷 1440 份，有效問卷比 100%，本次執行率佔全期預定問卷發放數 1200 份之 120%，針對遊客基本資料、旅遊特性與遊憩滿意度得出以下的結論：

一、遊客基本資料

由統計資料顯示，5 月份至 12 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，各月份以 21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲三個年齡層比例較高，佔了將近 8 成的比例，其中 31-40 歲的年齡層佔 27.2% 最高，其次為 21-30 歲年齡層佔 27.1%，第三位則是 41-50 歲年齡層佔 25.5%。

教育程度以大專大學最多（59.9%），其次為高中職（18.9%），再其次為研究所及以上（15.5%）。

遊客職業別部分，以工商貿易服務業最多（20.1%），其次為學生（18.3%），再其次為自由業（17.0%）。軍警和農林漁牧最少。

遊客月收入方面的分析顯示，各月份都是以無固定收入比例較高，在實際訪談過程中，發現有不少受訪者是屬於暫時性失業、失業打零工或無薪假等情形。綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以無固定收入者最多（25.5%），其次為 4-5 萬元（15.9%），再其次為 3-4 萬元（13.7%）。與去年比較，無固定收入者今年仍佔第一名，但去年第二名的 3-4 萬元則是被 4-5 萬元取代。

遊客居住地以北部地區最多（41.0%），其次為中部地區（17.0%），第三位則是花蓮縣市地區（16.8%），而南部地區只佔 14.1%。

二、遊客旅遊特性

參觀次數以第一次到訪者最多（35.7%），其次為第二次到訪者（29.8%），再其次為四次以上之重遊旅客（18.4%），與去年排名比較並無變化。旅遊夥伴類型以朋友最多（35.8%），其次為家人（34.2%），再其次為同學（9.7%）。遊客同行人數以 2-5 人最多（52.5%），其次為 6-10 人（23.8%），再其次為 31-40 人（8.0%）。遊客造訪的交通工具以汽車最多（59.7%），其次為遊覽車（17.6%），再其次為機車（15.1%）。遊客在太魯閣國家公園內主要從事的活動以體驗自然美景的比例最高（62.3%），其次為登山健行（32.0%）。

遊客的主要遊覽景點受到八月起的颱風、連續豪大雨、地震等天災的影響，部分景點無法進入，今年的調查結果前三名分別為太魯閣台地步道及遊客中心（20.8%），其次為長春祠（14.7%），再其次為砂卡礑步道（14.0%）。

三、遊憩滿意度

雖然在各單項滿意度部分，受訪遊客大多選擇普通項目，但對於園區整體滿意度方面，選擇滿意的比例仍高達 74.2%，顯示就整體而言，遊客對於園區各項設施、服務和品質的觀感仍屬滿意，但從個別項目而言，可能表達出有改善空間的想法。

綜合各月份滿意度情形，以滿意的比例最高（74.2%），其次為非常滿意（14.2%），再其次為普通（11.5%）。

希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例 100.0%。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。與去年比較，去年表達願意重遊的比例為 99.3%。

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品質，第二為遊憩設施數量；在公共設施方面，遊客滿意度排名第一為公廁清潔衛生，排名第二的為公廁數量，第三為停車場數量，第四為餐飲清潔衛生，第五為簡報室設備，第六為餐飲服務態度，第七為雙語及無障礙設施；在解說設施方面，排名第一的為解說牌示內容，第二為解說影片內容，第三為展示館內容；在人員服務方面，遊客滿意度排名第一的為解說人員專業程度，第二為解說人員服務態度，第三為員工服務態度；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：遊客對於交通設施方面反映的問題主要有停車位數量不足及大型遊覽車佔用車道。在停車位部分，遊客反映重要景點的停車空間不足，例如長春祠、砂卡礑步道等景點，尤其是遇上假日期間，遊客往往因找不到停車位敗興而歸。不過這項問題也與遊客大多選擇使用汽車進入園區有密切關係，這點在第四章第三節的遊客特性交叉分析中曾提及。

建議太魯閣國家公園管理處應增劃設停車位和改善停車位的規劃，並安排便利性高的園區接駁專車，提高遊客搭乘園區接駁專車的意願，以減少進入園區的汽車數量，減輕增設停車位的負擔。

太魯閣國家公園管理處並可仿效法國巴黎推動的城市腳踏車自助租借計畫，建置園區內腳踏車租借系統，在各重要景點提供給遊客付費使用，不僅可降低汽車二氧化碳排放量，也符合節能減碳的政策要求，讓國家公園朝真正綠色、節能、無污染的目標邁進。

至於抵達園區的外部大眾交通運輸系統雖非太魯閣國家公園管理處的職掌，但因為外部大眾交通運輸工具不便利，也是造成進入園區汽車數量過多的原因之一，太魯閣國家公園管理處應盡力協調相關單位，增加公車發車班次，至少在花蓮機場和花蓮火車站發車頻率應增加，而在太魯閣火車站則是搭配園區接駁專車，在提昇進入園區的交通便利性後，預期應可降低外縣市遊客自行駕車到訪的意願。

公共設施數量和品質也是遊客經常反映的問題，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，另有休憩咖啡場所不足的問題也被提及。

建議太魯閣國家公園管理處在各重要景點應定期與不定期檢視公廁清潔與設備，並應特別注意廁所地板經常潮濕的情形；至於公廁數量不足部分的原因包括，特定景點的公廁數量本來就不足，例如長春祠、砂卡礑步道，或遊客不清楚有其他公廁可以使用。公廁數量不足的部分只能增設，遊客不清楚的部分可利用指示牌標示，引導遊客轉往鄰近的公廁。

還有遊客反映各景點休憩用的涼亭數量太少、垃圾桶數量不夠、座椅也不足。建議太魯閣國家公園管理處，不妨考慮設計符合各景點自然環境且具獨特風格的街道家具，適量設置在園區內，打造出太魯閣國家公園的視覺意象。

天祥地區飲水設施不足的問題也受到遊客的關切，還有肢障人士反映缺乏無障礙廁所，這些問題亟需太魯閣國家公園管理處儘速解決。

在安全與指示設施的部分，隧道與照明不足的情形在去年調查時，已是遊客經常反映的問題，今年調查結果仍顯示，照明不足的問題還是受到遊客注意；指示牌標示不清也受到遊客重視，建議太魯閣國家公園管理處應進行全面檢視。

3.服務部分：在解說軟體方面，遊客對於多媒體影片內容已失去新鮮感，認為內容老舊、不活潑，甚至有遊客反映，即使一部影片很耐看，但播映十幾年下來，內容也早已與時代脫節，更何況太魯閣國家公園的形象行銷策略可能早就改變，舊的多媒體影片內容根本就無法達到新的宣導目的。而且遊客中有許多幼童，現有的多媒體影片內容和呈現型態也不適合幼童觀賞。

建議太魯閣國家公園管理處應儘速製作新的多媒體影片，並採用更多元化的影片類型策略，例如針對幼童製作出動畫多媒體影片，針對年輕族群製作 3D 立體多媒體影片，甚至以電影製作概念，透過故事劇情引導呈現園區內各景點，製作出可看性高的多媒體影片。

而為滿足外國遊客的需求，多媒體影片也應有多語配音或字幕，讓外國遊客在觀看多媒體影片時，才能瞭解園區的整體概況。各展示館也應有雙語解說，或設置雙語互動式數位資訊解說系統，以利外國遊客獲得各項景點和旅遊資訊。

布洛灣和天祥等地的餐飲價格也備受遊客的關切，遊客反映出價格太貴的問題，甚至要求設置便利商店。建議太魯閣國家公園管理處應儘速釐清解決。

3.環境管理部分：園區內環境水泥化和人工化的問題，在這次調查中有不少遊客反映。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，如何在必要建設、安全考慮、

環境生態維護間取得平衡，是一項值得重視的課題。

而國家公園保育生態和環境的宗旨，也需要再加強宣導，有遊客反映宣導的工作似乎不夠積極，建議太魯閣國家公園管理處應透過各項媒介加強宣導效果。

二、 對未來研究之建議

滿意度問卷調查是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，建議未來除針對大方向之設施與服務滿意度進行分析外，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的遊客滿意度變化趨勢，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。

太魯閣國家公園管理處也可考量針對遊客滿意度與新聞事件間的因果關係，進行長期分析研究，以瞭解新聞事件對於遊客滿意度的影響程度和範圍，做為未來進行遊客滿意度調查的輔助參考。

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，2009，97 年太魯閣國家公園入園與各據點統計總表
4. 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
5. 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
6. 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
7. 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
8. 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
9. 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
10. 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
11. 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
12. 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
13. 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

- 14.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
- 15.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
- 16.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
- 17.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
18. 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
19. 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

各月份遊客對各項設施滿意度檢定

敘述統計	5 月	5 月	5 月	6 月	6 月	6 月	7 月	7 月	7 月		
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	F 值	p-value
7.1 遊憩設施數量滿意度	149	4.08	0.70	144	4.08	0.69	136	4.04	0.61	0.210	0.811
7.2 遊憩設施品質滿意度	151	4.11	0.63	142	4.11	0.64	141	4.11	0.56	0.007	0.993
7.3 公廁數量滿意度	148	4.09	0.66	159	4.05	0.71	147	3.95	0.69	1.702	0.184
7.4 公廁清潔衛生滿意度	147	4.16	0.67	154	4.15	0.64	146	4.15	0.73	0.019	0.981
7.5 停車場數量滿意度	153	3.99	0.71	159	3.93	0.79	141	3.91	0.81	0.361	0.697
7.6 餐飲清潔衛生滿意度	102	4.04	0.67	110	3.96	0.79	115	3.93	0.68	0.643	0.527
7.7 餐飲服務態度滿意度	101	4.08	0.58	111	3.88	0.77	113	3.95	0.69	2.219	0.110
7.8 簡報室設備滿意度	101	3.97	0.62	102	4.11	0.72	98	4.12	0.65	1.607	0.202
7.9 雙語及無障礙設施滿意度	105	3.76	0.74	106	3.96	0.69	96	3.90	0.67	2.222	0.110
7.10 解說影片內容滿意度	88	4.15	0.56	100	4.11	0.76	96	4.02	0.70	0.850	0.428
7.11 解說牌示內容滿意度	127	4.17	0.63	122	4.13	0.73	119	4.07	0.69	0.750	0.473
7.12 展示館內容滿意度	112	4.13	0.66	114	4.11	0.73	114	4.10	0.61	0.054	0.948
7.13 出版品內容滿意度	97	3.96	0.68	111	4.09	0.71	98	3.97	0.70	1.172	0.311
7.14 解說人員專業程度滿意度	77	4.19	0.54	103	4.28	0.60	104	4.22	0.70	0.474	0.623
7.15 解說人員服務態度滿意度	78	4.21	0.49	105	4.28	0.58	101	4.26	0.67	0.333	0.717
7.16 員工服務態度滿意度	115	4.10	0.68	123	4.16	0.76	113	4.25	0.80	1.190	0.306
7.17 安全欄杆、護欄滿意度	160	4.06	0.64	153	4.03	0.71	150	4.09	0.65	0.249	0.780
7.18 步道鋪麵、階梯滿意度	161	4.07	0.59	155	4.07	0.67	149	4.09	0.67	0.027	0.973
7.19 指示牌、照明滿意度	159	4.04	0.60	152	3.99	0.75	149	4.09	0.66	0.841	0.432

附錄二

平日與假日遊客對各項設施滿意度檢定

	平日			假日			t 值	p 值
	個數	平均數	標準差	個數	平均數	標準差		
7.1 遊憩設施數量滿意度	157	4.25	0.65	272	3.96	0.66	4.483	0.000
7.2 遊憩設施品質滿意度	153	4.25	0.65	281	4.04	0.58	3.500	0.001
7.3 公廁數量滿意度	170	4.21	0.69	284	3.92	0.67	4.327	0.000
7.4 公廁清潔衛生滿意度	165	4.22	0.71	282	4.11	0.66	1.665	0.097
7.5 停車場數量滿意度	166	4.18	0.65	287	3.81	0.80	5.098	0.000
7.6 餐飲清潔衛生滿意度	135	4.10	0.65	192	3.89	0.75	2.736	0.007
7.7 餐飲服務態度滿意度	133	4.08	0.64	192	3.89	0.71	2.553	0.011
7.8 簡報室設備滿意度	123	4.11	0.70	178	4.03	0.64	1.028	0.305
7.9 雙語及無障礙設施滿意度	117	4.00	0.71	190	3.79	0.69	2.499	0.013
7.10 解說影片內容滿意度	113	4.17	0.71	171	4.04	0.66	1.542	0.124
7.11 解說牌示內容滿意度	137	4.21	0.65	231	4.07	0.70	1.887	0.060
7.12 展示館內容滿意度	139	4.24	0.68	201	4.02	0.65	2.989	0.003
7.13 出版品內容滿意度	127	4.16	0.64	179	3.91	0.72	3.181	0.002
7.14 解說人員專業程度滿意度	112	4.32	0.60	172	4.18	0.63	1.880	0.061
7.15 解說人員服務態度滿意度	112	4.31	0.59	172	4.21	0.59	1.438	0.152
7.16 員工服務態度滿意度	138	4.34	0.60	213	4.06	0.81	3.541	0.000
7.17 安全欄杆、護欄滿意度	170	4.19	0.65	293	3.98	0.66	3.226	0.001
7.18 步道鋪面、階梯滿意度	170	4.21	0.64	295	4.00	0.63	3.329	0.001
7.19 指示牌、照明滿意度	168	4.18	0.63	292	3.96	0.69	3.502	0.001

附錄三

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)_____

附錄四

九曲洞落石造成遊客受傷意外開放式意見

問題
九曲洞步道於今年四月間發生多次落石砸傷遊客的意外，太魯閣國家公園管理處免費提供安全帽讓遊客配戴，以減少落石砸傷的情形，請問您對於這項措施的意見如何？

編號	正面意見	負面意見	中性評價和建議
1		我覺得安全帽只能預防小落石，對於突如其來的中大型落石，其實無防護作用。但是因為落石是自然現象，無法預知。所以，我覺得面對美景，遠觀就好。因此易落石地區將其封閉，當然也就無須再提供安全帽或設計任何防護措施了。	
2	九曲洞發安全帽措施還不錯，表達國家公園之關懷	但實質用處與功能是沒有的，有點怪異在公園內戴安全帽。既不安全就封閉；既安全又何必戴。	
3			膠盔防護能力有限，只能防止小落石，體積較大之落石易發生重大傷亡，建議使用防護性能較高之安全帽。
4			基本上來說，觀光地區有出現危安事件發生，後續整復及不定時工作人員檢查是必要的。在專業度來說，工作人員對於太魯閣環境的掌控遠比遊客來的清楚。希望九曲洞能有選擇性開放的時間，落石情況穩定再完全開放自由參觀。

5			應先封閉落石區域，俟落石防護工程完成再行開放，才是治本之道
6		提供安全帽沒有任何差異，因為頭還是會痛。	
7	發安全帽的作法很好		
8			九曲洞應該就此管制停止人為的觀光活動。
9	戴安全帽可以接受		
10	管理處發放安全帽措施能保護遊客安全		
11	有安全帽供應很好		
12	九曲洞發安全帽方法不錯，可保護遊客安全。		
13	很用心注意遊客的安全，很貼心的措施		
14	我會戴安全帽，因為安全第一		
15			小型落石戴安全帽尚可，但遇大型落石，即使戴安全帽幫助不大
16			安全帽有心理作用，但要預防落石應提供易落石地點、時間資訊，即時影像系統網站
17		基本上安全措施要加強，落石大時安全帽效果不大	
18		安全帽我覺得一點效果也沒有，倒不如整個九曲洞可以安全通行時再開放，要不然實在太危險了。難道要等出事再來檢討嗎？防範未然比較重要吧。	
19	不錯，讓有疑慮的人安心，沒有疑慮的人取了沒戴也沒關係		
20			安全帽是否可以消毒
21	發放給遊客安全帽是有比較安全		
22			近日之九曲洞及燕子口落石事件

			而令人惋惜，希望能盡快解決而不影響大家欣賞美景的權益，加油！
23			下雨天就不能去玩。注意安全
24	我覺得安全帽的措施很好，但是最好別讓人進入落石區，這樣比較好。別受傷別死人，對這邊才有好印象		
25		我覺得沒什麼用，因為通常去那的風險大家都知道，如果要前往那，自身做好安全，否則政府積極作整套！	
26	太管處提供安全帽增進安全措施是很好的作法，很贊成此作法，謝謝！		
27			九曲洞步道既有落石危險，應規勸遊客盡量少進入，等地質穩定後再開放
28		較無實質的安全防護意義，僅能提供形式上之保護	
29			很不錯，但要有內襯更換
30			戴安全帽請考量衛生問題
31	提供安全帽很好		
32		不好，確定不會有落石及做好安全設施比較實際	
33			危險區域應予封閉
34	預防措施的本意非常良好，只是安全度及意外的發生仍取決於遊客是否願意使用。		
35	安全帽很好，但很熱		
36	安全帽措施很棒，安全性本是旅遊第一考量，甲地借乙地還還頗貼心		

37		不好，應該封閉該步道	
38	非常好		
39	安全帽為必要安全措施		
40	九曲洞安全設施不錯，且 甲地乙還的用意也挺好		
41	很好，較不易發生事故		
42			不錯的方式，但管理方式要改變，不然安全帽會一直不見
43	安全帽覺得很棒，但可能 要注意用帽的衛生問題		
44	關於安全帽我覺得很好		
45	很好，但需要有人看，以免被偷走		
46			冬天 OK，夏天太熱
47	OK，對安全有幫助		
48	可接受，但應有更好方法 可行		
49	安全帽是必要的，如果沒有 更好的方法		
50	還 OK，為必要措施，但 需有更多保護措施		
51	安全帽，個人認為十分妥當。因工作緣故，常常接觸到被落石擊傷的個案，審視其傷害情形，認為如果配戴安全帽的話，應可減低許多傷害的情況。		
52			就算提供安全帽還是會砸傷其他身體部位，所以可以再給予別的安全措施。
53	提供遊客於九曲洞使用 安全帽為不錯之方式，但 須導遊或帶隊人員要求 遊客確實戴上		
54	基本上提供安全帽，非常好。讓遊客有最起碼的保護		

55		不贊成，遊客戴著安全帽無法盡情抒壓，雖然出發點是好的，但防範落石比起戴安全帽較積極，或是立標示告知請遊客小心	
56			安全帽數量是否充足，考量強制配戴？
57			安全帽的安排並非必要，應加強警示訊號，輔導遊客注意自身安全
58		官員說無法預防落石，不重視遊客安全	
60		九曲洞安全帽不用，但要加強安全防護	
61	安全帽是很好的宣導及作為		
62			安全網有彈性
63			九曲洞落石問題，太管處處理措施尚稱良好，但須考量長期的有效措施，必要時仍須以安全為要，考量封閉部分步道
64	提供安全帽是不錯的方法，但是如果穿戴方式不正確，可能仍有危險		
65	落石問題難處理，官員有盡到責任了		
66			可繼續提供帽子，由遊客自行決定是否使用
67	發安全帽很好、極佳		
68		帽子太少，帽內不衛生	
69			別人用過的帽子不知衛生嗎？
70	好，但是除了安全帽外還需要定期維護設施		

附錄五 遊客基本資料交叉分析總表

		1.近3年內，您是第幾次參觀太魯閣國家公園？								總和	
		第1次		第2次		第3次		4次以上		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	241	37.4%	180	27.9%	96	14.9%	128	19.8%	645	100.0%
	女	273	34.3%	249	31.3%	136	17.1%	137	17.2%	795	100.0%
年齡	15歲以下	10	47.6%	6	28.6%	2	9.5%	3	14.3%	21	100.0%
	16-20歲	32	45.7%	23	32.9%	11	15.7%	4	5.7%	70	100.0%
	21-30歲	171	44.0%	101	26.0%	60	15.4%	57	14.7%	389	100.0%
	31-40歲	133	34.0%	124	31.7%	60	15.3%	74	18.9%	391	100.0%
	41-50歲	100	27.3%	109	29.8%	66	18.0%	91	24.9%	366	100.0%
	51-60歲	52	33.8%	45	29.2%	28	18.2%	29	18.8%	154	100.0%
	61-70歲	14	37.8%	14	37.8%	3	8.1%	6	16.2%	37	100.0%
	70歲以上	1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	47	49.5%	29	30.5%	7	7.4%	12	12.6%	95	100.0%
	高中職	100	37.2%	91	33.8%	43	16.0%	35	13.0%	269	100.0%
	大專大學	309	36.3%	250	29.4%	138	16.2%	154	18.1%	851	100.0%
	研究所及以上	50	24.3%	55	26.7%	43	20.9%	58	28.2%	206	100.0%
職業	學生	111	42.2%	71	27.0%	50	19.0%	31	11.8%	263	100.0%
	軍警	15	33.3%	19	42.2%	2	4.4%	9	20.0%	45	100.0%
	公教人員	60	28.8%	59	28.4%	36	17.3%	53	25.5%	208	100.0%
	農林漁牧	18	39.1%	16	34.8%	7	15.2%	5	10.9%	46	100.0%
	專業技術	39	30.0%	32	24.6%	21	16.2%	38	29.2%	130	100.0%
	家管	34	31.8%	44	41.1%	13	12.1%	16	15.0%	107	100.0%
	自由業	86	35.1%	79	32.2%	43	17.6%	37	15.1%	245	100.0%
	工商貿易服務業	108	37.4%	77	26.6%	53	18.3%	51	17.6%	289	100.0%
	退休	25	36.8%	24	35.3%	5	7.4%	14	20.6%	68	100.0%
	其他	18	46.2%	8	20.5%	2	5.1%	11	28.2%	39	100.0%
每月收入	無固定收入	160	43.7%	118	32.2%	41	11.2%	47	12.8%	366	100.0%
	2萬元以下	40	36.4%	28	25.5%	28	25.5%	14	12.7%	110	100.0%
	2-3萬元	79	44.4%	52	29.2%	21	11.8%	26	14.6%	178	100.0%
	3-4萬元	80	40.8%	50	25.5%	32	16.3%	34	17.3%	196	100.0%
	4-5萬元	89	39.0%	85	37.3%	18	7.9%	36	15.8%	228	100.0%
	5-7萬元	40	20.7%	57	29.5%	45	23.3%	51	26.4%	193	100.0%
	7-10萬元	18	16.8%	24	22.4%	30	28.0%	35	32.7%	107	100.0%
	10萬元以上	5	8.9%	13	23.2%	17	30.4%	21	37.5%	56	100.0%
居住地	花蓮縣市	35	14.5%	55	22.8%	50	20.7%	101	41.9%	241	100.0%
	北部地區	219	37.2%	169	28.7%	108	18.3%	93	15.8%	589	100.0%
	中部地區	94	38.5%	81	33.2%	44	18.0%	25	10.2%	244	100.0%
	東部地區	22	23.9%	40	43.5%	14	15.2%	16	17.4%	92	100.0%
	南部地區	84	41.6%	76	37.6%	16	7.9%	26	12.9%	202	100.0%
	外島	4	50.0%	4	50.0%					8	100.0%
	其他	55	91.7%	4	6.7%			1	1.7%	60	100.0%
總和		513	35.7%	429	29.9%	232	16.2%	262	18.2%	1436	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		2.請問您此行一同前來的主要夥伴類型為何(單選)?								總和	
		無人陪同		家人		朋友		同學		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	25	3.9%	205	31.8%	231	35.8%	54	8.4%	645	100.0%
	女	2	.3%	287	36.1%	284	35.7%	86	10.8%	795	100.0%
年齡	15歲以下			8	38.1%	2	9.5%	4	19.0%	21	100.0%
	16-20歲	1	1.4%	10	14.3%	27	38.6%	20	28.6%	70	100.0%
	21-30歲	13	3.3%	82	21.1%	176	45.2%	71	18.3%	389	100.0%
	31-40歲	8	2.0%	145	37.1%	153	39.1%	21	5.4%	391	100.0%
	41-50歲	3	.8%	177	48.4%	96	26.2%	17	4.6%	366	100.0%
	51-60歲	1	.6%	51	33.1%	50	32.5%	5	3.2%	154	100.0%
	61-70歲	1	2.7%	14	37.8%	9	24.3%	2	5.4%	37	100.0%
	70歲以上			1	14.3%	1	14.3%			7	100.0%
	國中(及以下)	2	2.1%	35	36.8%	21	22.1%	7	7.4%	95	100.0%
教育程度	高中職			86	32.0%	82	30.5%	17	6.3%	269	100.0%
	大專大學	19	2.2%	287	33.7%	331	38.9%	93	10.9%	851	100.0%
職業	研究所及以上	6	2.9%	78	37.9%	74	35.9%	22	10.7%	206	100.0%
	學生	8	3.0%	44	16.7%	105	39.9%	76	28.9%	263	100.0%
職業	軍警	1	2.2%	16	35.6%	13	28.9%	1	2.2%	45	100.0%
	公教人員	1	.5%	89	42.8%	60	28.8%	17	8.2%	208	100.0%
	農林漁牧	2	4.3%	15	32.6%	13	28.3%	2	4.3%	46	100.0%
	專業技術	5	3.8%	53	40.8%	50	38.5%	4	3.1%	130	100.0%
	家管			59	55.1%	25	23.4%	3	2.8%	107	100.0%
	自由業	5	2.0%	75	30.6%	102	41.6%	13	5.3%	245	100.0%
	工商貿易服務業	4	1.4%	105	36.3%	111	38.4%	17	5.9%	289	100.0%
	退休	1	1.5%	20	29.4%	23	33.8%	4	5.9%	68	100.0%
	其他			16	41.0%	13	33.3%	3	7.7%	39	100.0%
每月收入	無固定收入	10	2.7%	94	25.7%	116	31.7%	62	16.9%	366	100.0%
	2萬元以下	2	1.8%	32	29.1%	41	37.3%	21	19.1%	110	100.0%
	2-3萬元	2	1.1%	57	32.0%	73	41.0%	11	6.2%	178	100.0%
	3-4萬元	4	2.0%	59	30.1%	83	42.3%	8	4.1%	196	100.0%
	4-5萬元	4	1.8%	99	43.4%	59	25.9%	15	6.6%	228	100.0%
	5-7萬元	1	.5%	80	41.5%	68	35.2%	15	7.8%	193	100.0%
	7-10萬元	2	1.9%	47	43.9%	45	42.1%	5	4.7%	107	100.0%
	10萬元以上	2	3.6%	20	35.7%	29	51.8%	2	3.6%	56	100.0%
	花蓮縣市	3	1.2%	83	34.4%	104	43.2%	33	13.7%	241	100.0%
居住地	北部地區	8	1.4%	218	37.0%	202	34.3%	60	10.2%	589	100.0%
	中部地區	5	2.0%	91	37.3%	87	35.7%	17	7.0%	244	100.0%
	東部地區	2	2.2%	19	20.7%	33	35.9%	14	15.2%	92	100.0%
	南部地區	6	3.0%	67	33.2%	66	32.7%	13	6.4%	202	100.0%
	外島	1	12.5%	2	25.0%	5	62.5%			8	100.0%
	其他	2	3.3%	10	16.7%	16	26.7%	3	5.0%	60	100.0%
	總和	27	1.9%	490	34.1%	513	35.7%	140	9.7%	1436	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		2.請問您此行一同前來的主要夥伴類型為何(單選)?								總和	
		同事		旅行社團體		特殊團體		其他		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	42	6.5%	59	9.1%	11	1.7%	18	2.8%	645	100.0%
	女	44	5.5%	62	7.8%	18	2.3%	12	1.5%	795	100.0%
年齡	15歲以下	1	4.8%	6	28.6%					21	100.0%
	16-20歲	1	1.4%	8	11.4%	3	4.3%			70	100.0%
	21-30歲	19	4.9%	22	5.7%	6	1.5%			389	100.0%
	31-40歲	32	8.2%	23	5.9%	3	.8%	6	1.5%	391	100.0%
	41-50歲	21	5.7%	35	9.6%	4	1.1%	13	3.6%	366	100.0%
	51-60歲	9	5.8%	17	11.0%	10	6.5%	11	7.1%	154	100.0%
	61-70歲	3	8.1%	5	13.5%	3	8.1%			37	100.0%
	70歲以上			5	71.4%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	2	2.1%	23	24.2%	4	4.2%	1	1.1%	95	100.0%
	高中職	22	8.2%	39	14.5%	6	2.2%	17	6.3%	269	100.0%
	大專大學	44	5.2%	50	5.9%	16	1.9%	11	1.3%	851	100.0%
	研究所及以上	14	6.8%	8	3.9%	3	1.5%	1	.5%	206	100.0%
職業	學生	4	1.5%	18	6.8%	8	3.0%			263	100.0%
	軍警	7	15.6%	7	15.6%					45	100.0%
	公教人員	13	6.3%	21	10.1%	1	.5%	6	2.9%	208	100.0%
	農林漁牧	4	8.7%	8	17.4%			2	4.3%	46	100.0%
	專業技術	9	6.9%	3	2.3%	3	2.3%	3	2.3%	130	100.0%
	家管	3	2.8%	11	10.3%	4	3.7%	2	1.9%	107	100.0%
	自由業	16	6.5%	23	9.4%	4	1.6%	7	2.9%	245	100.0%
	工商貿易服務業	23	8.0%	15	5.2%	4	1.4%	10	3.5%	289	100.0%
	退休	2	2.9%	14	20.6%	4	5.9%			68	100.0%
	其他	5	12.8%	1	2.6%	1	2.6%			39	100.0%
每月收入	無固定收入	5	1.4%	50	13.7%	13	3.6%	16	4.4%	366	100.0%
	2萬元以下	5	4.5%	6	5.5%	2	1.8%	1	.9%	110	100.0%
	2-3萬元	17	9.6%	10	5.6%	3	1.7%	5	2.8%	178	100.0%
	3-4萬元	19	9.7%	16	8.2%	4	2.0%	3	1.5%	196	100.0%
	4-5萬元	19	8.3%	28	12.3%	2	.9%	2	.9%	228	100.0%
	5-7萬元	14	7.3%	10	5.2%	5	2.6%			193	100.0%
	7-10萬元	4	3.7%	1	.9%			3	2.8%	107	100.0%
	10萬元以上	3	5.4%							56	100.0%
居住地	花蓮縣市	6	2.5%	4	1.7%	7	2.9%	1	.4%	241	100.0%
	北部地區	42	7.1%	42	7.1%	15	2.5%	2	.3%	589	100.0%
	中部地區	22	9.0%	21	8.6%	1	.4%			244	100.0%
	東部地區	6	6.5%	17	18.5%			1	1.1%	92	100.0%
	南部地區	10	5.0%	35	17.3%	5	2.5%			202	100.0%
	外島									8	100.0%
	其他			2	3.3%	1	1.7%	26	43.3%	60	100.0%
總和		86	6.0%	121	8.4%	29	2.0%	30	2.1%	1436	100.0%

		3.請問您此行一同前來的人數有幾人(含自己)?							
		1人		2-5人		6-10人		11-20人	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
性別	男	26	4.0%	349	54.1%	133	20.6%	29	4.5%
	女	2	.3%	407	51.2%	209	26.3%	45	5.7%
年齡	15歲以下			7	33.3%	2	9.5%		
	16-20歲	1	1.4%	23	32.9%	19	27.1%	9	12.9%
	21-30歲	13	3.3%	227	58.4%	89	22.9%	21	5.4%
	31-40歲	8	2.0%	214	54.7%	106	27.1%	19	4.9%
	41-50歲	5	1.4%	203	55.5%	79	21.6%	19	5.2%
	51-60歲			66	42.9%	36	23.4%	5	3.2%
	61-70歲	1	2.7%	12	32.4%	8	21.6%		
	70歲以上			1	14.3%	1	14.3%	1	14.3%
教育程度	國中(及以下)	2	2.1%	44	46.3%	10	10.5%	1	1.1%
	高中職			126	46.8%	55	20.4%	10	3.7%
	大專大學	19	2.2%	485	57.0%	199	23.4%	46	5.4%
職業	研究所及以上	7	3.4%	93	45.1%	68	33.0%	17	8.3%
	學生	8	3.0%	115	43.7%	73	27.8%	23	8.7%
	軍警	1	2.2%	30	66.7%	7	15.6%		
	公教人員	2	1.0%	102	49.0%	57	27.4%	13	6.3%
	農林漁牧	2	4.3%	27	58.7%	4	8.7%	3	6.5%
	專業技術	5	3.8%	73	56.2%	32	24.6%	6	4.6%
	家管			60	56.1%	24	22.4%	1	.9%
	自由業	5	2.0%	143	58.4%	50	20.4%	9	3.7%
	工商貿易服務業	5	1.7%	157	54.3%	72	24.9%	13	4.5%
	退休			26	38.2%	17	25.0%	2	2.9%
	其他			23	59.0%	6	15.4%	4	10.3%
每月收入	無固定收入	10	2.7%	164	44.8%	68	18.6%	24	6.6%
	2萬元以下	1	.9%	58	52.7%	34	30.9%	1	.9%
	2-3萬元	2	1.1%	100	56.2%	41	23.0%	9	5.1%
	3-4萬元	4	2.0%	112	57.1%	46	23.5%	11	5.6%
	4-5萬元	5	2.2%	138	60.5%	34	14.9%	11	4.8%
	5-7萬元	1	.5%	110	57.0%	52	26.9%	7	3.6%
	7-10萬元	3	2.8%	53	49.5%	39	36.4%	4	3.7%
	10萬元以上	2	3.6%	18	32.1%	27	48.2%	5	8.9%
居住地	花蓮縣市	4	1.7%	152	63.1%	58	24.1%	12	5.0%
	北部地區	9	1.5%	291	49.4%	158	26.8%	42	7.1%
	中部地區	5	2.0%	135	55.3%	59	24.2%	11	4.5%
	東部地區	2	2.2%	39	42.4%	23	25.0%	5	5.4%
	南部地區	6	3.0%	115	56.9%	31	15.3%	3	1.5%
	外島	1	12.5%	7	87.5%				
	其他	1	1.7%	14	23.3%	12	20.0%	1	1.7%
總和		28	1.9%	753	52.4%	341	23.7%	74	5.2%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		3.請問您此行一同前來的人數有幾人(含自己)?								總和	
		21-30人		31-40人		41-50人		51人以上		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	23	3.6%	50	7.8%	23	3.6%	12	1.9%	645	100.0%
	女	27	3.4%	65	8.2%	23	2.9%	17	2.1%	795	100.0%
年齡	15歲以下	2	9.5%	5	23.8%			5	23.8%	21	100.0%
	16-20歲	8	11.4%	6	8.6%	2	2.9%	2	2.9%	70	100.0%
	21-30歲	11	2.8%	14	3.6%	10	2.6%	4	1.0%	389	100.0%
	31-40歲	8	2.0%	23	5.9%	8	2.0%	5	1.3%	391	100.0%
	41-50歲	11	3.0%	26	7.1%	14	3.8%	9	2.5%	366	100.0%
	51-60歲	6	3.9%	27	17.5%	10	6.5%	4	2.6%	154	100.0%
	61-70歲	2	5.4%	12	32.4%	2	5.4%			37	100.0%
	70歲以上	2	28.6%	2	28.6%					7	100.0%
	國中(及以下)	9	9.5%	21	22.1%	3	3.2%	5	5.3%	95	100.0%
	高中職	10	3.7%	39	14.5%	18	6.7%	11	4.1%	269	100.0%
教育程度	大專大學	23	2.7%	49	5.8%	17	2.0%	13	1.5%	851	100.0%
	研究所及以上	8	3.9%	6	2.9%	7	3.4%			206	100.0%
職業	學生	12	4.6%	16	6.1%	9	3.4%	7	2.7%	263	100.0%
	軍警	3	6.7%	4	8.9%					45	100.0%
	公教人員	7	3.4%	15	7.2%	9	4.3%	3	1.4%	208	100.0%
	農林漁牧	2	4.3%	4	8.7%	1	2.2%	3	6.5%	46	100.0%
	專業技術	6	4.6%	4	3.1%	1	.8%	3	2.3%	130	100.0%
	家管	4	3.7%	13	12.1%	5	4.7%			107	100.0%
	自由業	7	2.9%	24	9.8%	5	2.0%	2	.8%	245	100.0%
	工商貿易服務業	2	.7%	23	8.0%	10	3.5%	7	2.4%	289	100.0%
	退休	4	5.9%	12	17.6%	6	8.8%	1	1.5%	68	100.0%
	其他	3	7.7%					3	7.7%	39	100.0%
每月收入	無固定收入	24	6.6%	51	13.9%	14	3.8%	11	3.0%	366	100.0%
	2萬元以下	4	3.6%	2	1.8%	8	7.3%	2	1.8%	110	100.0%
	2-3萬元	4	2.2%	13	7.3%	4	2.2%	5	2.8%	178	100.0%
	3-4萬元	3	1.5%	14	7.1%	4	2.0%	2	1.0%	196	100.0%
	4-5萬元	8	3.5%	18	7.9%	9	3.9%	5	2.2%	228	100.0%
	5-7萬元	3	1.6%	13	6.7%	5	2.6%	2	1.0%	193	100.0%
	7-10萬元	3	2.8%	2	1.9%	2	1.9%	1	.9%	107	100.0%
	10萬元以上	1	1.8%	2	3.6%			1	1.8%	56	100.0%
居住地	花蓮縣市	5	2.1%	3	1.2%	6	2.5%	1	.4%	241	100.0%
	北部地區	13	2.2%	43	7.3%	20	3.4%	13	2.2%	589	100.0%
	中部地區	14	5.7%	14	5.7%	4	1.6%	2	.8%	244	100.0%
	東部地區	9	9.8%	10	10.9%	3	3.3%	1	1.1%	92	100.0%
	南部地區	5	2.5%	30	14.9%	8	4.0%	4	2.0%	202	100.0%
	外島									8	100.0%
	其他	4	6.7%	15	25.0%	5	8.3%	8	13.3%	60	100.0%
總和		50	3.5%	115	8.0%	46	3.2%	29	2.0%	1436	100.0%

		4.請問您前來主要的交通工具為何?							
		步行		腳踏車		機車		汽車	
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %
性別	男	1	.2%	34	5.3%	114	17.7%	364	56.4%
	女			16	2.0%	104	13.1%	495	62.3%
年齡	15歲以下					2	9.5%	6	28.6%
	16-20歲			2	2.9%	20	28.6%	19	27.1%
	21-30歲			21	5.4%	116	29.8%	181	46.5%
	31-40歲			16	4.1%	36	9.2%	282	72.1%
	41-50歲	1	.3%	9	2.5%	35	9.6%	253	69.1%
	51-60歲					8	5.2%	94	61.0%
	61-70歲			1	2.7%	1	2.7%	19	51.4%
	70歲以上							1	14.3%
教育程度	國中(及以下)			2	2.1%	11	11.6%	42	44.2%
	高中職			6	2.2%	38	14.1%	143	53.2%
	大專大學	1	.1%	38	4.5%	154	18.1%	501	58.9%
	研究所及以上			4	1.9%	15	7.3%	155	75.2%
職業	學生			6	2.3%	83	31.6%	92	35.0%
	軍警			6	13.3%	7	15.6%	25	55.6%
	公教人員			5	2.4%	18	8.7%	148	71.2%
	農林漁牧			2	4.3%	7	15.2%	24	52.2%
	專業技術			3	2.3%	25	19.2%	85	65.4%
	家管					13	12.1%	71	66.4%
	自由業	1	.4%	19	7.8%	33	13.5%	150	61.2%
	工商貿易服務業			7	2.4%	27	9.3%	197	68.2%
	退休			2	2.9%	4	5.9%	36	52.9%
	其他					1	2.6%	31	79.5%
每月收入	無固定收入			11	3.0%	73	19.9%	150	41.0%
	2萬元以下			1	.9%	30	27.3%	51	46.4%
	2-3萬元			6	3.4%	27	15.2%	114	64.0%
	3-4萬元			10	5.1%	23	11.7%	130	66.3%
	4-5萬元	1	.4%	18	7.9%	28	12.3%	141	61.8%
	5-7萬元			1	.5%	23	11.9%	137	71.0%
	7-10萬元			2	1.9%	10	9.3%	86	80.4%
	10萬元以上			1	1.8%	4	7.1%	45	80.4%
居住地	花蓮縣市			24	10.0%	53	22.0%	143	59.3%
	北部地區			12	2.0%	79	13.4%	365	62.0%
	中部地區			5	2.0%	33	13.5%	164	67.2%
	東部地區			5	5.4%	15	16.3%	44	47.8%
	南部地區	1	.5%	4	2.0%	35	17.3%	113	55.9%
	外島					2	25.0%	4	50.0%
	其他					1	1.7%	22	36.7%
總和		1	.1%	50	3.5%	218	15.2%	855	59.5%

		4.請問您前來主要的交通工具為何?						總和	
		遊覽車		公車		其他		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	110	17.1%	21	3.3%	1	.2%	645	100.0%
	女	144	18.1%	34	4.3%	2	.3%	795	100.0%
年齡	15歲以下	12	57.1%	1	4.8%			21	100.0%
	16-20歲	23	32.9%	6	8.6%			70	100.0%
	21-30歲	43	11.1%	28	7.2%			389	100.0%
	31-40歲	44	11.3%	12	3.1%	1	.3%	391	100.0%
	41-50歲	60	16.4%	6	1.6%	2	.5%	366	100.0%
	51-60歲	50	32.5%	2	1.3%			154	100.0%
	61-70歲	16	43.2%					37	100.0%
	70歲以上	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	37	38.9%	2	2.1%	1	1.1%	95	100.0%
	高中職	80	29.7%	2	.7%			269	100.0%
	大專大學	114	13.4%	41	4.8%	2	.2%	851	100.0%
	研究所及以上	22	10.7%	10	4.9%			206	100.0%
職業	學生	49	18.6%	33	12.5%			263	100.0%
	軍警	7	15.6%					45	100.0%
	公教人員	33	15.9%	4	1.9%			208	100.0%
	農林漁牧	13	28.3%					46	100.0%
	專業技術	15	11.5%	1	.8%	1	.8%	130	100.0%
	家管	22	20.6%			1	.9%	107	100.0%
	自由業	37	15.1%	4	1.6%	1	.4%	245	100.0%
	工商貿易服務業	46	15.9%	12	4.2%			289	100.0%
	退休	26	38.2%					68	100.0%
	其他	6	15.4%	1	2.6%			39	100.0%
每月收入	無固定收入	107	29.2%	22	6.0%	3	.8%	366	100.0%
	2萬元以下	17	15.5%	11	10.0%			110	100.0%
	2-3萬元	26	14.6%	5	2.8%			178	100.0%
	3-4萬元	29	14.8%	4	2.0%			196	100.0%
	4-5萬元	37	16.2%	3	1.3%			228	100.0%
	5-7萬元	26	13.5%	6	3.1%			193	100.0%
	7-10萬元	5	4.7%	4	3.7%			107	100.0%
	10萬元以上	6	10.7%					56	100.0%
居住地	花蓮縣市	8	3.3%	12	5.0%	1	.4%	241	100.0%
	北部地區	106	18.0%	25	4.2%	2	.3%	589	100.0%
	中部地區	34	13.9%	8	3.3%			244	100.0%
	東部地區	26	28.3%	2	2.2%			92	100.0%
	南部地區	44	21.8%	5	2.5%			202	100.0%
	外島			2	25.0%			8	100.0%
	其他	36	60.0%	1	1.7%			60	100.0%
總和		254	17.7%	55	3.8%	3	.2%	1436	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.1遊憩設施數量滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	1	.2%	45	7.3%	370	60.3%	153	24.9%	45	7.3%	614	100.0%
	女			54	7.3%	411	55.5%	220	29.7%	56	7.6%	741	100.0%
年齡	15歲以下			2	10.5%	14	73.7%	2	10.5%	1	5.3%	19	100.0%
	16-20歲			4	6.5%	40	64.5%	12	19.4%	6	9.7%	62	100.0%
	21-30歲	1	.3%	20	5.5%	206	56.9%	102	28.2%	33	9.1%	362	100.0%
	31-40歲			28	7.6%	207	56.3%	112	30.4%	21	5.7%	368	100.0%
	41-50歲			25	7.1%	213	60.7%	90	25.6%	23	6.6%	351	100.0%
	51-60歲			15	10.1%	77	52.0%	45	30.4%	11	7.4%	148	100.0%
	61-70歲			3	8.8%	19	55.9%	8	23.5%	4	11.8%	34	100.0%
	70歲以上			2	28.6%	5	71.4%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)			8	8.7%	69	75.0%	9	9.8%	6	6.5%	92	100.0%
	高中職			22	8.8%	155	61.8%	62	24.7%	12	4.8%	251	100.0%
	大專大學	1	.1%	54	6.8%	459	57.4%	227	28.4%	59	7.4%	800	100.0%
	研究所及以上			15	7.7%	98	50.0%	67	34.2%	16	8.2%	196	100.0%
職業	學生			11	4.5%	149	60.8%	64	26.1%	21	8.6%	245	100.0%
	軍警			3	7.5%	28	70.0%	6	15.0%	3	7.5%	40	100.0%
	公教人員			15	7.7%	111	56.6%	60	30.6%	10	5.1%	196	100.0%
	農林漁牧			7	15.2%	36	78.3%	2	4.3%	1	2.2%	46	100.0%
	專業技術			8	6.6%	58	47.9%	39	32.2%	16	13.2%	121	100.0%
	家管			6	5.8%	67	65.0%	24	23.3%	6	5.8%	103	100.0%
	自由業			16	6.6%	158	65.6%	52	21.6%	15	6.2%	241	100.0%
	工商貿易服務業			19	7.1%	135	50.4%	96	35.8%	18	6.7%	268	100.0%
	退休			12	17.9%	35	52.2%	15	22.4%	5	7.5%	67	100.0%
	其他	1	3.6%	2	7.1%	4	14.3%	15	53.6%	6	21.4%	28	100.0%
每月收入	無固定收入			27	7.8%	216	62.8%	73	21.2%	28	8.1%	344	100.0%
	2萬元以下			5	4.8%	60	57.1%	35	33.3%	5	4.8%	105	100.0%
	2-3萬元			10	6.2%	93	57.8%	43	26.7%	15	9.3%	161	100.0%
	3-4萬元	1	.6%	18	9.9%	96	53.0%	52	28.7%	14	7.7%	181	100.0%
	4-5萬元			22	10.0%	132	59.7%	59	26.7%	8	3.6%	221	100.0%
	5-7萬元			9	4.9%	101	55.5%	57	31.3%	15	8.2%	182	100.0%
	7-10萬元			5	4.9%	57	55.3%	33	32.0%	8	7.8%	103	100.0%
	10萬元以上			3	5.8%	25	48.1%	19	36.5%	5	9.6%	52	100.0%
居住地	花蓮縣市			8	3.5%	136	59.1%	69	30.0%	17	7.4%	230	100.0%
	北部地區			40	7.4%	266	48.9%	192	35.3%	46	8.5%	544	100.0%
	中部地區			21	9.1%	141	61.3%	51	22.2%	17	7.4%	230	100.0%
	東部地區			3	3.4%	61	69.3%	18	20.5%	6	6.8%	88	100.0%
	南部地區			21	10.8%	131	67.5%	35	18.0%	7	3.6%	194	100.0%
	外島			1	12.5%	7	87.5%					8	100.0%
	其他	1	1.8%	5	8.8%	39	68.4%	6	10.5%	6	10.5%	57	100.0%
總和		1	.1%	99	7.3%	781	57.8%	371	27.5%	99	7.3%	1351	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.2遊憩設施品質滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	43	7.0%	369	60.1%	158	25.7%	44	7.2%	614	100.0%
	女	47	6.3%	416	56.0%	219	29.5%	61	8.2%	743	100.0%
年齡	15歲以下	1	5.0%	15	75.0%	3	15.0%	1	5.0%	20	100.0%
	16-20歲	4	6.5%	39	62.9%	13	21.0%	6	9.7%	62	100.0%
	21-30歲	21	5.8%	198	54.5%	108	29.8%	36	9.9%	363	100.0%
	31-40歲	24	6.5%	207	56.4%	114	31.1%	22	6.0%	367	100.0%
	41-50歲	22	6.2%	220	62.3%	85	24.1%	26	7.4%	353	100.0%
	51-60歲	13	8.8%	83	56.1%	41	27.7%	11	7.4%	148	100.0%
	61-70歲	3	8.8%	18	52.9%	10	29.4%	3	8.8%	34	100.0%
	70歲以上	2	28.6%	5	71.4%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	7	7.5%	70	75.3%	10	10.8%	6	6.5%	93	100.0%
	高中職	21	8.4%	155	61.8%	64	25.5%	11	4.4%	251	100.0%
	大專大學	50	6.2%	463	57.8%	221	27.6%	67	8.4%	801	100.0%
	研究所及以上	12	6.1%	96	48.7%	74	37.6%	15	7.6%	197	100.0%
職業	學生	9	3.7%	141	57.6%	74	30.2%	21	8.6%	245	100.0%
	軍警	3	7.1%	29	69.0%	8	19.0%	2	4.8%	42	100.0%
	公教人員	13	6.5%	117	58.2%	56	27.9%	15	7.5%	201	100.0%
	農林漁牧	7	15.6%	34	75.6%	3	6.7%	1	2.2%	45	100.0%
	專業技術	6	5.0%	56	46.7%	44	36.7%	14	11.7%	120	100.0%
	家管	7	6.9%	66	64.7%	21	20.6%	8	7.8%	102	100.0%
	自由業	14	5.9%	160	66.9%	51	21.3%	14	5.9%	239	100.0%
	工商貿易服務業	18	6.7%	140	52.4%	90	33.7%	19	7.1%	267	100.0%
	退休	12	17.9%	35	52.2%	15	22.4%	5	7.5%	67	100.0%
	其他	1	3.4%	7	24.1%	15	51.7%	6	20.7%	29	100.0%
每月收入	無固定收入	24	7.0%	215	62.5%	73	21.2%	32	9.3%	344	100.0%
	2萬元以下	6	5.7%	52	49.5%	42	40.0%	5	4.8%	105	100.0%
	2-3萬元	10	6.2%	94	58.4%	42	26.1%	15	9.3%	161	100.0%
	3-4萬元	17	9.5%	98	54.7%	51	28.5%	13	7.3%	179	100.0%
	4-5萬元	19	8.6%	134	60.6%	59	26.7%	9	4.1%	221	100.0%
	5-7萬元	8	4.4%	104	56.8%	55	30.1%	16	8.7%	183	100.0%
	7-10萬元	4	3.8%	59	55.7%	35	33.0%	8	7.5%	106	100.0%
	10萬元以上	2	3.8%	28	53.8%	17	32.7%	5	9.6%	52	100.0%
	花蓮縣市	8	3.4%	137	58.5%	71	30.3%	18	7.7%	234	100.0%
	北部地區	33	6.1%	268	49.4%	192	35.4%	50	9.2%	543	100.0%
居住地	中部地區	21	9.1%	141	61.0%	52	22.5%	17	7.4%	231	100.0%
	東部地區	3	3.4%	64	71.9%	16	18.0%	6	6.7%	89	100.0%
	南部地區	20	10.2%	130	66.3%	37	18.9%	9	4.6%	196	100.0%
	外島	1	12.5%	7	87.5%					8	100.0%
	其他	4	7.4%	38	70.4%	7	13.0%	5	9.3%	54	100.0%
總和		90	6.6%	785	57.9%	375	27.7%	105	7.7%	1355	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.3公廁數量滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	31	4.9%	363	57.3%	190	30.0%	49	7.7%	633	100.0%
	女	28	3.7%	416	54.2%	256	33.4%	67	8.7%	767	100.0%
年齡	15歲以下			15	71.4%	4	19.0%	2	9.5%	21	100.0%
	16-20歲	2	3.0%	41	61.2%	18	26.9%	6	9.0%	67	100.0%
	21-30歲	14	3.8%	213	57.1%	116	31.1%	30	8.0%	373	100.0%
	31-40歲	24	6.3%	184	48.5%	138	36.4%	33	8.7%	379	100.0%
	41-50歲	8	2.2%	211	58.4%	110	30.5%	32	8.9%	361	100.0%
	51-60歲	8	5.3%	88	57.9%	46	30.3%	10	6.6%	152	100.0%
	61-70歲	2	5.6%	21	58.3%	11	30.6%	2	5.6%	36	100.0%
	70歲以上	1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	3	3.2%	70	74.5%	18	19.1%	3	3.2%	94	100.0%
	高中職	13	4.9%	157	59.7%	73	27.8%	20	7.6%	263	100.0%
	大專大學	28	3.4%	457	55.3%	273	33.0%	69	8.3%	827	100.0%
	研究所及以上	15	7.6%	95	48.2%	70	35.5%	17	8.6%	197	100.0%
職業	學生	4	1.6%	140	55.6%	89	35.3%	19	7.5%	252	100.0%
	軍警	2	4.4%	34	75.6%	7	15.6%	2	4.4%	45	100.0%
	公教人員	12	5.9%	109	53.4%	69	33.8%	14	6.9%	204	100.0%
	農林漁牧	1	2.2%	41	89.1%	3	6.5%	1	2.2%	46	100.0%
	專業技術	8	6.5%	48	39.0%	52	42.3%	15	12.2%	123	100.0%
	家管	4	3.8%	67	63.8%	27	25.7%	7	6.7%	105	100.0%
	自由業	6	2.5%	144	59.5%	70	28.9%	22	9.1%	242	100.0%
	工商貿易服務業	15	5.4%	144	51.4%	96	34.3%	25	8.9%	280	100.0%
	退休	5	7.5%	42	62.7%	17	25.4%	3	4.5%	67	100.0%
	其他	2	5.6%	10	27.8%	16	44.4%	8	22.2%	36	100.0%
每月收入	無固定收入	13	3.7%	222	62.9%	92	26.1%	26	7.4%	353	100.0%
	2萬元以下	6	5.6%	47	43.9%	48	44.9%	6	5.6%	107	100.0%
	2-3萬元	9	5.3%	91	53.5%	54	31.8%	16	9.4%	170	100.0%
	3-4萬元	13	6.8%	107	55.7%	52	27.1%	20	10.4%	192	100.0%
	4-5萬元	8	3.6%	133	59.6%	71	31.8%	11	4.9%	223	100.0%
	5-7萬元	5	2.6%	100	52.4%	68	35.6%	18	9.4%	191	100.0%
	7-10萬元	3	2.9%	55	52.9%	38	36.5%	8	7.7%	104	100.0%
	10萬元以上	2	3.7%	23	42.6%	21	38.9%	8	14.8%	54	100.0%
居住地	花蓮縣市	12	5.0%	112	47.1%	93	39.1%	21	8.8%	238	100.0%
	北部地區	27	4.8%	263	46.3%	220	38.7%	58	10.2%	568	100.0%
	中部地區	11	4.7%	146	61.9%	63	26.7%	16	6.8%	236	100.0%
	東部地區	2	2.2%	63	70.0%	18	20.0%	7	7.8%	90	100.0%
	南部地區	7	3.5%	146	73.4%	38	19.1%	8	4.0%	199	100.0%
	外島			8	100.0%					8	100.0%
總和	其他			41	71.9%	12	21.1%	4	7.0%	57	100.0%
		59	4.2%	779	55.8%	444	31.8%	114	8.2%	1396	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.4公廁清潔衛生滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男			33	5.3%	348	55.9%	178	28.6%	64	10.3%	623	100.0%
	女	1	.1%	29	3.8%	395	51.6%	259	33.8%	82	10.7%	766	100.0%
年齡	15歲以下			2	9.5%	15	71.4%	2	9.5%	2	9.5%	21	100.0%
	16-20歲			3	4.5%	40	60.6%	14	21.2%	9	13.6%	66	100.0%
	21-30歲	1	.3%	13	3.6%	189	51.8%	130	35.6%	32	8.8%	365	100.0%
	31-40歲			28	7.3%	179	47.0%	131	34.4%	43	11.3%	381	100.0%
	41-50歲			5	1.4%	209	58.2%	108	30.1%	37	10.3%	359	100.0%
	51-60歲			7	4.7%	84	56.0%	41	27.3%	18	12.0%	150	100.0%
	61-70歲			3	8.3%	21	58.3%	9	25.0%	3	8.3%	36	100.0%
	70歲以上			1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)			4	4.3%	69	73.4%	14	14.9%	7	7.4%	94	100.0%
	高中職			16	6.1%	147	55.7%	73	27.7%	28	10.6%	264	100.0%
	大專大學			29	3.5%	437	53.5%	270	33.0%	81	9.9%	817	100.0%
	研究所及以上	1	.5%	13	6.7%	90	46.2%	69	35.4%	22	11.3%	195	100.0%
職業	學生			9	3.7%	124	50.6%	87	35.5%	25	10.2%	245	100.0%
	軍警			1	2.2%	37	82.2%	4	8.9%	3	6.7%	45	100.0%
	公教人員	1	.5%	9	4.5%	112	55.4%	61	30.2%	19	9.4%	202	100.0%
	農林漁牧			3	6.5%	39	84.8%	3	6.5%	1	2.2%	46	100.0%
	專業技術			7	5.6%	50	40.0%	51	40.8%	17	13.6%	125	100.0%
	家管			4	3.8%	66	62.9%	23	21.9%	12	11.4%	105	100.0%
	自由業			9	3.7%	131	54.4%	82	34.0%	19	7.9%	241	100.0%
	工商貿易服務業			13	4.7%	136	48.7%	92	33.0%	38	13.6%	279	100.0%
	退休			5	7.5%	41	61.2%	15	22.4%	6	9.0%	67	100.0%
	其他			2	5.9%	7	20.6%	19	55.9%	6	17.6%	34	100.0%
每月收入	無固定收入			16	4.6%	208	59.6%	89	25.5%	36	10.3%	349	100.0%
	2萬元以下	1	1.0%	6	5.8%	39	37.5%	50	48.1%	8	7.7%	104	100.0%
	2-3萬元			13	7.7%	82	48.5%	55	32.5%	19	11.2%	169	100.0%
	3-4萬元			13	6.8%	99	51.8%	58	30.4%	21	11.0%	191	100.0%
	4-5萬元			5	2.3%	138	62.2%	64	28.8%	15	6.8%	222	100.0%
	5-7萬元			2	1.1%	100	52.6%	65	34.2%	23	12.1%	190	100.0%
	7-10萬元			5	4.9%	57	55.3%	31	30.1%	10	9.7%	103	100.0%
	10萬元以上			2	3.6%	19	34.5%	22	40.0%	12	21.8%	55	100.0%
居住地	花蓮縣市			9	3.8%	110	46.8%	83	35.3%	33	14.0%	235	100.0%
	北部地區			34	6.0%	234	41.6%	223	39.7%	71	12.6%	562	100.0%
	中部地區	1	.4%	6	2.6%	148	63.2%	58	24.8%	21	9.0%	234	100.0%
	東部地區			3	3.3%	60	65.9%	20	22.0%	8	8.8%	91	100.0%
	南部地區			9	4.5%	141	71.2%	38	19.2%	10	5.1%	198	100.0%
	外島					8	100.0%					8	100.0%
	其他			1	1.8%	42	73.7%	13	22.8%	1	1.8%	57	100.0%
總和		1	.1%	62	4.5%	743	53.6%	435	31.4%	144	10.4%	1385	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.5停車場數量滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	2	.3%	35	5.6%	367	58.5%	169	27.0%	54	8.6%	627	100.0%
	女	1	.1%	28	3.7%	410	53.7%	249	32.6%	75	9.8%	763	100.0%
年齡	15歲以下					17	85.0%	2	10.0%	1	5.0%	20	100.0%
	16-20歲			2	3.1%	40	62.5%	17	26.6%	5	7.8%	64	100.0%
	21-30歲	1	.3%	17	4.6%	193	52.6%	124	33.8%	32	8.7%	367	100.0%
	31-40歲	2	.5%	23	6.0%	204	53.3%	121	31.6%	33	8.6%	383	100.0%
	41-50歲			7	1.9%	212	58.6%	96	26.5%	47	13.0%	362	100.0%
	51-60歲			11	7.6%	81	55.9%	45	31.0%	8	5.5%	145	100.0%
	61-70歲			2	5.4%	24	64.9%	9	24.3%	2	5.4%	37	100.0%
	70歲以上			1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
	教育程度			4	4.3%	74	79.6%	12	12.9%	3	3.2%	93	100.0%
職業	國中(及以下)			16	6.1%	157	59.9%	71	27.1%	18	6.9%	262	100.0%
	高中職			31	3.8%	455	55.2%	260	31.6%	76	9.2%	824	100.0%
	大專大學	2	.2%	12	6.2%	91	47.2%	62	32.1%	27	14.0%	193	100.0%
	研究所及以上	1	.5%	5	2.1%	132	55.0%	87	36.3%	15	6.3%	240	100.0%
	學生	1	.4%	1	2.2%	33	73.3%	8	17.8%	2	4.4%	45	100.0%
	軍警			10	5.0%	115	56.9%	51	25.2%	26	12.9%	202	100.0%
	公教人員			3	6.7%	38	84.4%	3	6.7%	1	2.2%	45	100.0%
	農林漁牧			9	7.0%	51	39.8%	50	39.1%	18	14.1%	128	100.0%
	專業技術			1	.9%	69	65.1%	30	28.3%	6	5.7%	106	100.0%
	家管			9	3.7%	147	60.7%	65	26.9%	20	8.3%	242	100.0%
	自由業	1	.4%	17	6.0%	143	50.9%	91	32.4%	30	10.7%	281	100.0%
	工商貿易服務業			6	9.1%	42	63.6%	15	22.7%	3	4.5%	66	100.0%
	退休			2	5.7%	7	20.0%	18	51.4%	8	22.9%	35	100.0%
	其他			12	3.5%	227	65.6%	81	23.4%	26	7.5%	346	100.0%
	每月收入			5	4.8%	41	39.4%	49	47.1%	8	7.7%	104	100.0%
	2萬元以下	1	1.0%	11	6.4%	91	53.2%	57	33.3%	12	7.0%	171	100.0%
居住地	2-3萬元			15	7.9%	107	56.0%	50	26.2%	18	9.4%	191	100.0%
	3-4萬元	1	.5%	7	3.1%	141	62.9%	58	25.9%	18	8.0%	224	100.0%
	4-5萬元			6	3.2%	93	48.9%	66	34.7%	24	12.6%	190	100.0%
	5-7萬元	1	.5%	5	4.8%	57	54.3%	32	30.5%	11	10.5%	105	100.0%
	7-10萬元			2	3.7%	19	35.2%	21	38.9%	12	22.2%	54	100.0%
	10萬元以上			9	3.9%	108	46.4%	89	38.2%	26	11.2%	233	100.0%
	花蓮縣市	1	.4%	36	6.4%	263	46.5%	200	35.4%	64	11.3%	565	100.0%
	北部地區	2	.4%	6	2.6%	146	62.1%	63	26.8%	20	8.5%	235	100.0%
	中部地區			2	2.2%	62	68.9%	19	21.1%	7	7.8%	90	100.0%
	東部地區			8	4.0%	151	75.5%	31	15.5%	10	5.0%	200	100.0%
其他	南部地區					8	100.0%					8	100.0%
	外島			2	3.6%	39	69.6%	14	25.0%	1	1.8%	56	100.0%
總和		3	.2%	63	4.5%	777	56.0%	416	30.0%	128	9.2%	1387	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.6餐飲清潔衛生滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男			29	5.5%	317	59.6%	142	26.7%	44	8.3%	532	100.0%
	女	2	.3%	19	3.1%	351	56.9%	205	33.2%	40	6.5%	617	100.0%
年齡	15歲以下					17	85.0%	2	10.0%	1	5.0%	20	100.0%
	16-20歲			1	1.9%	36	66.7%	15	27.8%	2	3.7%	54	100.0%
	21-30歲	2	.6%	12	3.8%	186	58.7%	88	27.8%	29	9.1%	317	100.0%
	31-40歲			18	5.7%	159	50.6%	117	37.3%	20	6.4%	314	100.0%
	41-50歲			7	2.4%	172	60.1%	85	29.7%	22	7.7%	286	100.0%
	51-60歲			8	6.7%	71	59.2%	32	26.7%	9	7.5%	120	100.0%
	61-70歲			1	3.6%	21	75.0%	5	17.9%	1	3.6%	28	100.0%
	70歲以上			1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)			2	2.4%	70	84.3%	8	9.6%	3	3.6%	83	100.0%
	高中職			11	5.0%	141	64.7%	55	25.2%	11	5.0%	218	100.0%
	大專大學	2	.3%	22	3.3%	389	58.1%	213	31.8%	43	6.4%	669	100.0%
	研究所及以上			13	8.0%	68	41.7%	62	38.0%	20	12.3%	163	100.0%
職業	學生	1	.5%	3	1.4%	127	59.6%	70	32.9%	12	5.6%	213	100.0%
	軍警			3	7.3%	32	78.0%	4	9.8%	2	4.9%	41	100.0%
	公教人員			9	5.4%	96	57.8%	46	27.7%	15	9.0%	166	100.0%
	農林漁牧			3	6.8%	38	86.4%	2	4.5%	1	2.3%	44	100.0%
	專業技術			8	8.2%	39	40.2%	39	40.2%	11	11.3%	97	100.0%
	家管			1	1.2%	57	67.9%	23	27.4%	3	3.6%	84	100.0%
	自由業	1	.5%	8	3.8%	119	56.4%	68	32.2%	15	7.1%	211	100.0%
	工商貿易服務業			8	3.8%	118	55.4%	71	33.3%	16	7.5%	213	100.0%
	退休			4	7.5%	36	67.9%	10	18.9%	3	5.7%	53	100.0%
	其他			1	3.7%	6	22.2%	14	51.9%	6	22.2%	27	100.0%
每月收入	無固定收入	1	.3%	9	3.0%	202	67.1%	73	24.3%	16	5.3%	301	100.0%
	2萬元以下			4	4.5%	44	49.4%	35	39.3%	6	6.7%	89	100.0%
	2-3萬元	1	.7%	8	5.9%	76	56.3%	41	30.4%	9	6.7%	135	100.0%
	3-4萬元			10	6.2%	93	57.8%	43	26.7%	15	9.3%	161	100.0%
	4-5萬元			6	3.1%	128	66.0%	49	25.3%	11	5.7%	194	100.0%
	5-7萬元			6	4.3%	70	50.4%	47	33.8%	16	11.5%	139	100.0%
	7-10萬元			2	2.5%	38	48.1%	35	44.3%	4	5.1%	79	100.0%
	10萬元以上			3	6.4%	17	36.2%	20	42.6%	7	14.9%	47	100.0%
居住地	花蓮縣市			6	3.4%	83	47.7%	67	38.5%	18	10.3%	174	100.0%
	北部地區	1	.2%	28	6.1%	218	47.6%	176	38.4%	35	7.6%	458	100.0%
	中部地區			5	2.4%	134	65.0%	49	23.8%	18	8.7%	206	100.0%
	東部地區	1	1.2%	2	2.4%	57	69.5%	18	22.0%	4	4.9%	82	100.0%
	南部地區			6	3.5%	130	76.5%	27	15.9%	7	4.1%	170	100.0%
	外島					8	100.0%					8	100.0%
	其他			1	2.1%	38	79.2%	8	16.7%	1	2.1%	48	100.0%
總和		2	.2%	48	4.2%	668	58.3%	345	30.1%	83	7.2%	1146	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.7餐飲服務態度滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男			24	4.5%	323	61.1%	140	26.5%	42	7.9%	529	100.0%
	女	1	.2%	25	4.1%	352	57.2%	199	32.4%	38	6.2%	615	100.0%
年齡	15歲以下					16	80.0%	2	10.0%	2	10.0%	20	100.0%
	16-20歲			3	5.7%	33	62.3%	14	26.4%	3	5.7%	53	100.0%
	21-30歲			13	4.1%	186	58.7%	95	30.0%	23	7.3%	317	100.0%
	31-40歲			18	5.7%	164	52.1%	114	36.2%	19	6.0%	315	100.0%
	41-50歲	1	.4%	6	2.1%	178	62.5%	76	26.7%	24	8.4%	285	100.0%
	51-60歲			6	5.1%	72	61.5%	31	26.5%	8	6.8%	117	100.0%
	61-70歲			2	7.1%	20	71.4%	5	17.9%	1	3.6%	28	100.0%
	70歲以上			1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)			3	3.6%	67	80.7%	9	10.8%	4	4.8%	83	100.0%
	高中職			11	5.1%	142	65.4%	54	24.9%	10	4.6%	217	100.0%
	大專大學			24	3.6%	394	59.2%	208	31.2%	40	6.0%	666	100.0%
	研究所及以上	1	.6%	11	6.8%	72	44.4%	59	36.4%	19	11.7%	162	100.0%
職業	學生			5	2.3%	124	58.2%	71	33.3%	13	6.1%	213	100.0%
	軍警			3	7.3%	30	73.2%	6	14.6%	2	4.9%	41	100.0%
	公教人員			10	6.1%	96	58.5%	44	26.8%	14	8.5%	164	100.0%
	農林漁牧			3	6.8%	36	81.8%	5	11.4%			44	100.0%
	專業技術	1	1.1%	3	3.2%	46	48.9%	32	34.0%	12	12.8%	94	100.0%
	家管			3	3.6%	56	66.7%	21	25.0%	4	4.8%	84	100.0%
	自由業			10	4.7%	128	60.7%	59	28.0%	14	6.6%	211	100.0%
	工商貿易服務業			7	3.3%	117	54.7%	76	35.5%	14	6.5%	214	100.0%
	退休			4	7.7%	37	71.2%	9	17.3%	2	3.8%	52	100.0%
	其他			1	3.7%	5	18.5%	16	59.3%	5	18.5%	27	100.0%
每月收入	無固定收入			13	4.3%	200	66.9%	69	23.1%	17	5.7%	299	100.0%
	2萬元以下			4	4.5%	41	46.1%	38	42.7%	6	6.7%	89	100.0%
	2-3萬元			7	5.2%	82	61.2%	38	28.4%	7	5.2%	134	100.0%
	3-4萬元			11	6.8%	91	56.5%	46	28.6%	13	8.1%	161	100.0%
	4-5萬元			6	3.1%	131	67.5%	46	23.7%	11	5.7%	194	100.0%
	5-7萬元	1	.7%	5	3.6%	69	50.0%	48	34.8%	15	10.9%	138	100.0%
	7-10萬元			1	1.3%	42	53.8%	31	39.7%	4	5.1%	78	100.0%
	10萬元以上			2	4.3%	19	40.4%	19	40.4%	7	14.9%	47	100.0%
居住地	花蓮縣市	1	.6%	4	2.3%	90	52.6%	62	36.3%	14	8.2%	171	100.0%
	北部地區			25	5.5%	226	49.5%	172	37.6%	34	7.4%	457	100.0%
	中部地區			7	3.4%	128	62.4%	50	24.4%	20	9.8%	205	100.0%
	東部地區			4	4.9%	58	70.7%	16	19.5%	4	4.9%	82	100.0%
	南部地區			7	4.1%	129	75.9%	28	16.5%	6	3.5%	170	100.0%
	外島			1	12.5%	7	87.5%					8	100.0%
	其他			1	2.1%	37	77.1%	9	18.8%	1	2.1%	48	100.0%
總和		1	.1%	49	4.3%	675	59.2%	337	29.5%	79	6.9%	1141	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.8簡報室設備滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	45	8.7%	295	57.2%	132	25.6%	44	8.5%	516	100.0%
	女	49	7.9%	326	52.7%	192	31.0%	52	8.4%	619	100.0%
年齡	15歲以下	2	10.5%	13	68.4%	3	15.8%	1	5.3%	19	100.0%
	16-20歲	7	11.1%	38	60.3%	12	19.0%	6	9.5%	63	100.0%
	21-30歲	14	4.7%	174	58.6%	89	30.0%	20	6.7%	297	100.0%
	31-40歲	25	8.3%	146	48.2%	106	35.0%	26	8.6%	303	100.0%
	41-50歲	21	7.2%	166	56.7%	78	26.6%	28	9.6%	293	100.0%
	51-60歲	17	14.0%	63	52.1%	29	24.0%	12	9.9%	121	100.0%
	61-70歲	5	17.2%	17	58.6%	5	17.2%	2	6.9%	29	100.0%
	70歲以上	3	42.9%	4	57.1%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	14	17.3%	56	69.1%	7	8.6%	4	4.9%	81	100.0%
	高中職	23	10.6%	126	57.8%	56	25.7%	13	6.0%	218	100.0%
	大專大學	44	6.6%	367	55.3%	196	29.5%	57	8.6%	664	100.0%
	研究所及以上	13	8.2%	71	44.9%	59	37.3%	15	9.5%	158	100.0%
職業	學生	8	3.7%	127	58.0%	69	31.5%	15	6.8%	219	100.0%
	軍警	6	15.0%	28	70.0%	4	10.0%	2	5.0%	40	100.0%
	公教人員	16	9.6%	87	52.4%	48	28.9%	15	9.0%	166	100.0%
	農林漁牧	5	11.9%	33	78.6%	4	9.5%			42	100.0%
	專業技術	9	10.2%	38	43.2%	32	36.4%	9	10.2%	88	100.0%
	家管	11	12.2%	51	56.7%	21	23.3%	7	7.8%	90	100.0%
	自由業	18	8.7%	111	53.4%	54	26.0%	25	12.0%	208	100.0%
	工商貿易服務業	10	4.8%	106	51.2%	75	36.2%	16	7.7%	207	100.0%
	退休	9	16.1%	35	62.5%	9	16.1%	3	5.4%	56	100.0%
	其他	2	10.5%	5	26.3%	8	42.1%	4	21.1%	19	100.0%
每月收入	無固定收入	30	9.7%	184	59.5%	68	22.0%	27	8.7%	309	100.0%
	2萬元以下	7	7.8%	44	48.9%	36	40.0%	3	3.3%	90	100.0%
	2-3萬元	11	8.7%	63	50.0%	41	32.5%	11	8.7%	126	100.0%
	3-4萬元	15	10.0%	80	53.3%	40	26.7%	15	10.0%	150	100.0%
	4-5萬元	20	10.9%	119	65.0%	31	16.9%	13	7.1%	183	100.0%
	5-7萬元	9	6.4%	69	49.3%	47	33.6%	15	10.7%	140	100.0%
	7-10萬元	1	1.2%	43	50.6%	36	42.4%	5	5.9%	85	100.0%
	10萬元以上	1	2.1%	19	39.6%	21	43.8%	7	14.6%	48	100.0%
居住地	花蓮縣市	7	3.9%	91	51.1%	59	33.1%	21	11.8%	178	100.0%
	北部地區	37	8.3%	203	45.4%	164	36.7%	43	9.6%	447	100.0%
	中部地區	15	7.7%	118	60.8%	44	22.7%	17	8.8%	194	100.0%
	東部地區	8	9.8%	52	63.4%	19	23.2%	3	3.7%	82	100.0%
	南部地區	18	10.6%	116	68.2%	28	16.5%	8	4.7%	170	100.0%
	外島	2	25.0%	6	75.0%					8	100.0%
	其他	7	13.5%	35	67.3%	8	15.4%	2	3.8%	52	100.0%
總和		94	8.3%	621	54.9%	322	28.5%	94	8.3%	1131	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.9雙語及無障礙設施滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	23	4.4%	327	62.5%	141	27.0%	32	6.1%	523	100.0%
	女	18	2.9%	368	60.2%	189	30.9%	36	5.9%	611	100.0%
年齡	15歲以下			15	83.3%	2	11.1%	1	5.6%	18	100.0%
	16-20歲	4	6.8%	38	64.4%	11	18.6%	6	10.2%	59	100.0%
	21-30歲	11	3.7%	185	62.5%	86	29.1%	14	4.7%	296	100.0%
	31-40歲	12	3.9%	161	52.6%	116	37.9%	17	5.6%	306	100.0%
	41-50歲	7	2.3%	192	64.4%	77	25.8%	22	7.4%	298	100.0%
	51-60歲	6	5.0%	80	67.2%	26	21.8%	7	5.9%	119	100.0%
	61-70歲	1	3.4%	17	58.6%	10	34.5%	1	3.4%	29	100.0%
	70歲以上			7	100.0%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	2	2.5%	67	82.7%	10	12.3%	2	2.5%	81	100.0%
	高中職	10	4.6%	144	65.8%	57	26.0%	8	3.7%	219	100.0%
	大專大學	19	2.9%	401	60.3%	202	30.4%	43	6.5%	665	100.0%
	研究所及以上	9	5.7%	81	51.6%	55	35.0%	12	7.6%	157	100.0%
職業	學生	6	2.8%	129	61.1%	65	30.8%	11	5.2%	211	100.0%
	軍警	1	2.7%	31	83.8%	4	10.8%	1	2.7%	37	100.0%
	公教人員	8	4.7%	104	61.5%	51	30.2%	6	3.6%	169	100.0%
	農林漁牧	1	2.4%	39	92.9%	1	2.4%	1	2.4%	42	100.0%
	專業技術	4	4.3%	45	48.9%	34	37.0%	9	9.8%	92	100.0%
	家管	3	3.4%	61	68.5%	21	23.6%	4	4.5%	89	100.0%
	自由業	7	3.4%	128	62.1%	54	26.2%	17	8.3%	206	100.0%
	工商貿易服務業	5	2.4%	115	54.5%	76	36.0%	15	7.1%	211	100.0%
	退休	3	5.6%	38	70.4%	12	22.2%	1	1.9%	54	100.0%
	其他	3	13.0%	5	21.7%	12	52.2%	3	13.0%	23	100.0%
每月收入	無固定收入	10	3.3%	203	66.6%	74	24.3%	18	5.9%	305	100.0%
	2萬元以下	4	4.5%	46	52.3%	36	40.9%	2	2.3%	88	100.0%
	2-3萬元	7	5.4%	70	53.8%	42	32.3%	11	8.5%	130	100.0%
	3-4萬元	10	6.8%	87	59.2%	42	28.6%	8	5.4%	147	100.0%
	4-5萬元	4	2.2%	141	77.5%	30	16.5%	7	3.8%	182	100.0%
	5-7萬元	3	2.1%	82	56.9%	47	32.6%	12	8.3%	144	100.0%
	7-10萬元	2	2.3%	44	50.6%	39	44.8%	2	2.3%	87	100.0%
	10萬元以上	1	2.1%	22	45.8%	17	35.4%	8	16.7%	48	100.0%
居住地	花蓮縣市	6	3.3%	94	51.4%	71	38.8%	12	6.6%	183	100.0%
	北部地區	23	5.2%	224	50.5%	165	37.2%	32	7.2%	444	100.0%
	中部地區	7	3.7%	130	68.4%	40	21.1%	13	6.8%	190	100.0%
	東部地區	2	2.4%	60	73.2%	18	22.0%	2	2.4%	82	100.0%
	南部地區	2	1.2%	141	81.5%	25	14.5%	5	2.9%	173	100.0%
	外島			8	100.0%					8	100.0%
	其他	1	2.0%	38	74.5%	9	17.6%	3	5.9%	51	100.0%
總和		41	3.6%	695	61.5%	328	29.0%	67	5.9%	1131	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.10解說影片內容滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	111	22.1%	220	43.8%	132	26.3%	39	7.8%	502	100.0%
	女	116	18.9%	258	42.1%	176	28.7%	63	10.3%	613	100.0%
年齡	15歲以下	10	58.8%	6	35.3%	1	5.9%			17	100.0%
	16-20歲	18	29.0%	28	45.2%	12	19.4%	4	6.5%	62	100.0%
	21-30歲	53	18.2%	127	43.6%	82	28.2%	29	10.0%	291	100.0%
	31-40歲	49	16.8%	117	40.1%	99	33.9%	27	9.2%	292	100.0%
	41-50歲	45	15.2%	145	49.0%	78	26.4%	28	9.5%	296	100.0%
	51-60歲	38	31.9%	41	34.5%	29	24.4%	11	9.2%	119	100.0%
	61-70歲	10	34.5%	11	37.9%	6	20.7%	2	6.9%	29	100.0%
	70歲以上	4	57.1%	3	42.9%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	35	43.2%	37	45.7%	7	8.6%	2	2.5%	81	100.0%
	高中職	52	24.3%	100	46.7%	43	20.1%	19	8.9%	214	100.0%
	大專大學	120	18.4%	278	42.6%	195	29.9%	60	9.2%	653	100.0%
	研究所及以上	20	13.0%	63	40.9%	55	35.7%	16	10.4%	154	100.0%
職業	學生	36	17.1%	97	46.0%	63	29.9%	15	7.1%	211	100.0%
	軍警	15	37.5%	19	47.5%	4	10.0%	2	5.0%	40	100.0%
	公教人員	37	21.9%	69	40.8%	43	25.4%	20	11.8%	169	100.0%
	農林漁牧	17	40.5%	21	50.0%	4	9.5%			42	100.0%
	專業技術	12	14.3%	36	42.9%	30	35.7%	6	7.1%	84	100.0%
	家管	25	27.8%	36	40.0%	19	21.1%	10	11.1%	90	100.0%
	自由業	40	19.6%	85	41.7%	56	27.5%	23	11.3%	204	100.0%
	工商貿易服務業	23	11.4%	91	45.3%	70	34.8%	17	8.5%	201	100.0%
	退休	20	34.5%	22	37.9%	10	17.2%	6	10.3%	58	100.0%
	其他	2	12.5%	2	12.5%	9	56.3%	3	18.8%	16	100.0%
每月收入	無固定收入	82	27.3%	126	42.0%	64	21.3%	28	9.3%	300	100.0%
	2萬元以下	6	7.0%	41	47.7%	35	40.7%	4	4.7%	86	100.0%
	2-3萬元	23	18.5%	50	40.3%	38	30.6%	13	10.5%	124	100.0%
	3-4萬元	31	21.1%	63	42.9%	39	26.5%	14	9.5%	147	100.0%
	4-5萬元	58	32.2%	75	41.7%	35	19.4%	12	6.7%	180	100.0%
	5-7萬元	20	14.1%	63	44.4%	42	29.6%	17	12.0%	142	100.0%
	7-10萬元	5	5.8%	41	47.7%	34	39.5%	6	7.0%	86	100.0%
	10萬元以上	2	4.3%	19	41.3%	19	41.3%	6	13.0%	46	100.0%
居住地	花蓮縣市	22	12.3%	76	42.5%	60	33.5%	21	11.7%	179	100.0%
	北部地區	69	15.9%	170	39.3%	149	34.4%	45	10.4%	433	100.0%
	中部地區	34	17.5%	94	48.5%	44	22.7%	22	11.3%	194	100.0%
	東部地區	21	25.0%	40	47.6%	19	22.6%	4	4.8%	84	100.0%
	南部地區	63	38.4%	69	42.1%	27	16.5%	5	3.0%	164	100.0%
	外島	7	87.5%	1	12.5%					8	100.0%
	其他	11	22.4%	28	57.1%	7	14.3%	3	6.1%	49	100.0%
總和		227	20.4%	478	43.0%	306	27.5%	100	9.0%	1111	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.11解說牌示內容滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	31	5.6%	327	59.2%	145	26.3%	49	8.9%	552	100.0%
	女	39	5.8%	364	54.4%	198	29.6%	68	10.2%	669	100.0%
年齡	15歲以下	4	21.1%	12	63.2%	1	5.3%	2	10.5%	19	100.0%
	16-20歲	3	4.5%	43	64.2%	13	19.4%	8	11.9%	67	100.0%
	21-30歲	18	5.6%	175	54.0%	99	30.6%	32	9.9%	324	100.0%
	31-40歲	19	5.8%	171	52.5%	105	32.2%	31	9.5%	326	100.0%
	41-50歲	9	2.8%	198	62.7%	77	24.4%	32	10.1%	316	100.0%
	51-60歲	13	10.3%	68	54.0%	35	27.8%	10	7.9%	126	100.0%
	61-70歲	3	9.4%	18	56.3%	10	31.3%	1	3.1%	32	100.0%
	70歲以上	1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	9	10.5%	65	75.6%	8	9.3%	4	4.7%	86	100.0%
	高中職	15	6.7%	148	66.1%	44	19.6%	17	7.6%	224	100.0%
	大專大學	40	5.6%	393	54.7%	221	30.8%	64	8.9%	718	100.0%
	研究所及以上	6	3.4%	85	48.0%	60	33.9%	26	14.7%	177	100.0%
職業	學生	10	4.3%	129	55.4%	71	30.5%	23	9.9%	233	100.0%
	軍警	2	4.7%	32	74.4%	7	16.3%	2	4.7%	43	100.0%
	公教人員	13	7.0%	96	51.3%	52	27.8%	26	13.9%	187	100.0%
	農林漁牧	3	6.8%	38	86.4%	3	6.8%			44	100.0%
	專業技術	8	8.4%	45	47.4%	30	31.6%	12	12.6%	95	100.0%
	家管	8	8.7%	58	63.0%	20	21.7%	6	6.5%	92	100.0%
	自由業	8	3.7%	135	63.1%	53	24.8%	18	8.4%	214	100.0%
	工商貿易服務業	12	5.2%	114	49.6%	83	36.1%	21	9.1%	230	100.0%
	退休	5	8.5%	37	62.7%	14	23.7%	3	5.1%	59	100.0%
	其他	1	4.2%	7	29.2%	10	41.7%	6	25.0%	24	100.0%
每月收入	無固定收入	27	8.4%	195	60.4%	72	22.3%	29	9.0%	323	100.0%
	2萬元以下	5	5.2%	46	47.9%	39	40.6%	6	6.3%	96	100.0%
	2-3萬元	9	6.4%	77	55.0%	39	27.9%	15	10.7%	140	100.0%
	3-4萬元	10	6.1%	93	57.1%	46	28.2%	14	8.6%	163	100.0%
	4-5萬元	5	2.5%	133	67.5%	44	22.3%	15	7.6%	197	100.0%
	5-7萬元	8	5.1%	78	50.0%	50	32.1%	20	12.8%	156	100.0%
	7-10萬元	3	3.2%	50	52.6%	36	37.9%	6	6.3%	95	100.0%
	10萬元以上	3	6.4%	18	38.3%	17	36.2%	9	19.1%	47	100.0%
居住地	花蓮縣市	13	6.4%	94	46.3%	69	34.0%	27	13.3%	203	100.0%
	北部地區	31	6.2%	236	47.5%	177	35.6%	53	10.7%	497	100.0%
	中部地區	8	3.9%	132	65.0%	44	21.7%	19	9.4%	203	100.0%
	東部地區	3	3.5%	59	69.4%	18	21.2%	5	5.9%	85	100.0%
	南部地區	12	7.0%	127	73.8%	26	15.1%	7	4.1%	172	100.0%
	外島			8	100.0%					8	100.0%
	其他	3	6.0%	35	70.0%	8	16.0%	4	8.0%	50	100.0%
總和		70	5.7%	691	56.7%	342	28.1%	115	9.4%	1218	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.12展示館內容滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	45	8.6%	311	59.1%	130	24.7%	40	7.6%	526	100.0%
	女	51	7.8%	347	53.4%	190	29.2%	62	9.5%	650	100.0%
年齡	15歲以下	7	36.8%	9	47.4%	2	10.5%	1	5.3%	19	100.0%
	16-20歲	11	16.2%	36	52.9%	14	20.6%	7	10.3%	68	100.0%
	21-30歲	19	6.1%	172	54.8%	92	29.3%	31	9.9%	314	100.0%
	31-40歲	21	6.8%	166	53.7%	98	31.7%	24	7.8%	309	100.0%
	41-50歲	14	4.6%	191	62.4%	74	24.2%	27	8.8%	306	100.0%
	51-60歲	15	12.5%	65	54.2%	32	26.7%	8	6.7%	120	100.0%
	61-70歲	6	20.7%	15	51.7%	7	24.1%	1	3.4%	29	100.0%
	70歲以上	3	42.9%	4	57.1%					7	100.0%
	國中(及以下)	15	17.9%	59	70.2%	8	9.5%	2	2.4%	84	100.0%
教育程度	高中職	21	9.5%	141	63.5%	43	19.4%	17	7.7%	222	100.0%
	大專大學	54	7.8%	376	54.1%	206	29.6%	59	8.5%	695	100.0%
	研究所及以上	6	3.7%	82	50.9%	55	34.2%	18	11.2%	161	100.0%
職業	學生	21	9.2%	121	53.1%	70	30.7%	16	7.0%	228	100.0%
	軍警	4	9.8%	30	73.2%	5	12.2%	2	4.9%	41	100.0%
	公教人員	13	7.4%	90	51.4%	49	28.0%	23	13.1%	175	100.0%
	農林漁牧	4	9.3%	36	83.7%	2	4.7%	1	2.3%	43	100.0%
	專業技術	6	6.7%	45	50.0%	29	32.2%	10	11.1%	90	100.0%
	家管	9	10.0%	55	61.1%	21	23.3%	5	5.6%	90	100.0%
	自由業	17	8.0%	128	60.4%	48	22.6%	19	9.0%	212	100.0%
	工商貿易服務業	10	4.7%	113	52.8%	74	34.6%	17	7.9%	214	100.0%
	退休	11	19.0%	33	56.9%	12	20.7%	2	3.4%	58	100.0%
	其他	1	4.0%	7	28.0%	10	40.0%	7	28.0%	25	100.0%
每月收入	無固定收入	45	14.1%	182	57.1%	69	21.6%	23	7.2%	319	100.0%
	2萬元以下	4	4.3%	45	47.9%	38	40.4%	7	7.4%	94	100.0%
	2-3萬元	11	8.0%	78	56.5%	35	25.4%	14	10.1%	138	100.0%
	3-4萬元	12	7.6%	91	58.0%	37	23.6%	17	10.8%	157	100.0%
	4-5萬元	12	6.4%	122	65.2%	43	23.0%	10	5.3%	187	100.0%
	5-7萬元	6	4.2%	75	52.1%	46	31.9%	17	11.8%	144	100.0%
	7-10萬元	3	3.4%	46	52.3%	33	37.5%	6	6.8%	88	100.0%
	10萬元以上	3	6.5%	19	41.3%	17	37.0%	7	15.2%	46	100.0%
	花蓮縣市	14	7.7%	89	48.6%	63	34.4%	17	9.3%	183	100.0%
居住地	北部地區	33	7.0%	230	48.9%	160	34.0%	47	10.0%	470	100.0%
	中部地區	13	6.6%	123	62.1%	43	21.7%	19	9.6%	198	100.0%
	東部地區	9	10.5%	56	65.1%	16	18.6%	5	5.8%	86	100.0%
	南部地區	21	12.0%	119	68.0%	26	14.9%	9	5.1%	175	100.0%
	外島	1	12.5%	7	87.5%					8	100.0%
	其他	5	9.4%	34	64.2%	11	20.8%	3	5.7%	53	100.0%
總和		96	8.2%	658	56.1%	319	27.2%	100	8.5%	1173	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.13出版品內容滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	28	5.4%	333	64.5%	124	24.0%	31	6.0%	516	100.0%
	女	39	6.3%	351	56.8%	179	29.0%	49	7.9%	618	100.0%
年齡	15歲以下	4	22.2%	13	72.2%	1	5.6%			18	100.0%
	16-20歲	6	9.4%	42	65.6%	11	17.2%	5	7.8%	64	100.0%
	21-30歲	16	5.3%	178	59.3%	81	27.0%	25	8.3%	300	100.0%
	31-40歲	17	5.7%	165	55.0%	98	32.7%	20	6.7%	300	100.0%
	41-50歲	8	2.7%	195	65.9%	71	24.0%	22	7.4%	296	100.0%
	51-60歲	12	10.3%	68	58.1%	32	27.4%	5	4.3%	117	100.0%
	61-70歲	3	10.3%	17	58.6%	8	27.6%	1	3.4%	29	100.0%
	70歲以上	1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	8	9.6%	66	79.5%	8	9.6%	1	1.2%	83	100.0%
	高中職	16	7.5%	141	66.5%	43	20.3%	12	5.7%	212	100.0%
	大專大學	35	5.3%	393	59.2%	188	28.3%	48	7.2%	664	100.0%
	研究所及以上	8	4.9%	80	49.4%	57	35.2%	17	10.5%	162	100.0%
職業	學生	14	6.5%	133	61.3%	58	26.7%	12	5.5%	217	100.0%
	軍警	3	7.7%	31	79.5%	3	7.7%	2	5.1%	39	100.0%
	公教人員	13	7.6%	92	53.5%	47	27.3%	20	11.6%	172	100.0%
	農林漁牧	3	7.1%	35	83.3%	4	9.5%			42	100.0%
	專業技術	5	6.0%	46	54.8%	27	32.1%	6	7.1%	84	100.0%
	家管	5	5.6%	56	62.9%	23	25.8%	5	5.6%	89	100.0%
	自由業	8	3.9%	139	67.1%	47	22.7%	13	6.3%	207	100.0%
	工商貿易服務業	10	4.9%	108	52.7%	74	36.1%	13	6.3%	205	100.0%
	退休	4	6.9%	38	65.5%	13	22.4%	3	5.2%	58	100.0%
	其他	2	9.5%	6	28.6%	7	33.3%	6	28.6%	21	100.0%
每月收入	無固定收入	27	8.7%	200	64.7%	61	19.7%	21	6.8%	309	100.0%
	2萬元以下	5	5.7%	44	50.6%	35	40.2%	3	3.4%	87	100.0%
	2-3萬元	8	6.2%	77	59.7%	34	26.4%	10	7.8%	129	100.0%
	3-4萬元	9	6.0%	91	61.1%	42	28.2%	7	4.7%	149	100.0%
	4-5萬元	6	3.3%	131	72.0%	37	20.3%	8	4.4%	182	100.0%
	5-7萬元	7	5.0%	76	53.9%	41	29.1%	17	12.1%	141	100.0%
	7-10萬元	3	3.4%	44	50.6%	33	37.9%	7	8.0%	87	100.0%
	10萬元以上	2	4.3%	20	43.5%	18	39.1%	6	13.0%	46	100.0%
居住地	花蓮縣市	13	7.1%	89	48.9%	64	35.2%	16	8.8%	182	100.0%
	北部地區	30	6.8%	231	52.0%	145	32.7%	38	8.6%	444	100.0%
	中部地區	7	3.6%	130	66.7%	44	22.6%	14	7.2%	195	100.0%
	東部地區	2	2.4%	63	75.9%	15	18.1%	3	3.6%	83	100.0%
	南部地區	10	6.0%	128	76.2%	25	14.9%	5	3.0%	168	100.0%
	外島			8	100.0%					8	100.0%
	其他	5	9.6%	35	67.3%	9	17.3%	3	5.8%	52	100.0%
總和		67	5.9%	684	60.4%	302	26.7%	79	7.0%	1132	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.14解說人員專業程度滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	92	19.0%	224	46.4%	133	27.5%	34	7.0%	483	100.0%
	女	113	18.2%	246	39.7%	192	31.0%	69	11.1%	620	100.0%
年齡	15歲以下	7	38.9%	7	38.9%	2	11.1%	2	11.1%	18	100.0%
	16-20歲	18	29.5%	23	37.7%	15	24.6%	5	8.2%	61	100.0%
	21-30歲	47	16.1%	125	42.8%	85	29.1%	35	12.0%	292	100.0%
	31-40歲	41	14.3%	128	44.6%	91	31.7%	27	9.4%	287	100.0%
	41-50歲	44	15.1%	139	47.8%	85	29.2%	23	7.9%	291	100.0%
	51-60歲	32	27.4%	38	32.5%	38	32.5%	9	7.7%	117	100.0%
	61-70歲	11	39.3%	8	28.6%	9	32.1%			28	100.0%
	70歲以上	5	71.4%	2	28.6%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	32	40.5%	34	43.0%	10	12.7%	3	3.8%	79	100.0%
	高中職	51	23.8%	94	43.9%	55	25.7%	14	6.5%	214	100.0%
	大專大學	100	15.6%	291	45.3%	186	28.9%	66	10.3%	643	100.0%
	研究所及以上	22	13.8%	51	32.1%	68	42.8%	18	11.3%	159	100.0%
職業	學生	33	15.9%	88	42.3%	66	31.7%	21	10.1%	208	100.0%
	軍警	16	42.1%	16	42.1%	2	5.3%	4	10.5%	38	100.0%
	公教人員	28	16.9%	72	43.4%	46	27.7%	20	12.0%	166	100.0%
	農林漁牧	13	32.5%	25	62.5%	2	5.0%			40	100.0%
	專業技術	14	17.3%	31	38.3%	30	37.0%	6	7.4%	81	100.0%
	家管	26	29.5%	34	38.6%	23	26.1%	5	5.7%	88	100.0%
	自由業	34	17.5%	88	45.4%	62	32.0%	10	5.2%	194	100.0%
	工商貿易服務業	19	9.1%	97	46.4%	72	34.4%	21	10.0%	209	100.0%
	退休	19	32.8%	19	32.8%	17	29.3%	3	5.2%	58	100.0%
	其他	3	14.3%			5	23.8%	13	61.9%	21	100.0%
每月收入	無固定收入	79	27.2%	122	42.1%	64	22.1%	25	8.6%	290	100.0%
	2萬元以下	5	5.6%	36	40.4%	41	46.1%	7	7.9%	89	100.0%
	2-3萬元	18	13.6%	61	46.2%	37	28.0%	16	12.1%	132	100.0%
	3-4萬元	30	21.6%	64	46.0%	36	25.9%	9	6.5%	139	100.0%
	4-5萬元	50	27.8%	83	46.1%	34	18.9%	13	7.2%	180	100.0%
	5-7萬元	18	12.8%	54	38.3%	54	38.3%	15	10.6%	141	100.0%
	7-10萬元	3	3.7%	37	45.1%	36	43.9%	6	7.3%	82	100.0%
	10萬元以上	2	4.3%	13	28.3%	21	45.7%	10	21.7%	46	100.0%
居住地	花蓮縣市	17	9.6%	68	38.4%	75	42.4%	17	9.6%	177	100.0%
	北部地區	63	14.7%	169	39.3%	146	34.0%	52	12.1%	430	100.0%
	中部地區	32	17.1%	92	49.2%	45	24.1%	18	9.6%	187	100.0%
	東部地區	20	24.7%	35	43.2%	19	23.5%	7	8.6%	81	100.0%
	南部地區	60	35.3%	76	44.7%	28	16.5%	6	3.5%	170	100.0%
	外島	3	37.5%	5	62.5%					8	100.0%
	其他	10	20.8%	25	52.1%	10	20.8%	3	6.3%	48	100.0%
總和		205	18.6%	470	42.7%	323	29.3%	103	9.4%	1101	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.15解說人員服務態度滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	88	18.2%	238	49.3%	122	25.3%	35	7.2%	483	100.0%
	女	105	16.9%	260	41.9%	189	30.5%	66	10.6%	620	100.0%
年齡	15歲以下	7	38.9%	7	38.9%	1	5.6%	3	16.7%	18	100.0%
	16-20歲	18	29.5%	23	37.7%	15	24.6%	5	8.2%	61	100.0%
	21-30歲	43	14.7%	136	46.6%	79	27.1%	34	11.6%	292	100.0%
	31-40歲	38	13.2%	137	47.7%	85	29.6%	27	9.4%	287	100.0%
	41-50歲	42	14.4%	144	49.3%	85	29.1%	21	7.2%	292	100.0%
	51-60歲	29	25.0%	41	35.3%	36	31.0%	10	8.6%	116	100.0%
	61-70歲	11	39.3%	8	28.6%	9	32.1%			28	100.0%
	70歲以上	5	71.4%	2	28.6%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	29	36.7%	37	46.8%	9	11.4%	4	5.1%	79	100.0%
	高中職	46	21.7%	103	48.6%	52	24.5%	11	5.2%	212	100.0%
	大專大學	96	14.9%	309	48.0%	173	26.9%	66	10.2%	644	100.0%
	研究所及以上	22	13.8%	49	30.8%	70	44.0%	18	11.3%	159	100.0%
職業	學生	32	15.2%	93	44.3%	63	30.0%	22	10.5%	210	100.0%
	軍警	16	42.1%	16	42.1%	2	5.3%	4	10.5%	38	100.0%
	公教人員	26	15.7%	73	44.0%	47	28.3%	20	12.0%	166	100.0%
	農林漁牧	12	30.0%	27	67.5%	1	2.5%			40	100.0%
	專業技術	13	16.0%	32	39.5%	31	38.3%	5	6.2%	81	100.0%
	家管	22	25.0%	41	46.6%	21	23.9%	4	4.5%	88	100.0%
	自由業	30	15.3%	103	52.6%	52	26.5%	11	5.6%	196	100.0%
	工商貿易服務業	21	10.2%	93	45.1%	71	34.5%	21	10.2%	206	100.0%
	退休	18	31.0%	20	34.5%	17	29.3%	3	5.2%	58	100.0%
	其他	3	15.0%			6	30.0%	11	55.0%	20	100.0%
每月收入	無固定收入	73	25.1%	135	46.4%	56	19.2%	27	9.3%	291	100.0%
	2萬元以下	4	4.5%	40	44.9%	38	42.7%	7	7.9%	89	100.0%
	2-3萬元	17	13.0%	69	52.7%	32	24.4%	13	9.9%	131	100.0%
	3-4萬元	28	20.0%	69	49.3%	36	25.7%	7	5.0%	140	100.0%
	4-5萬元	47	26.3%	85	47.5%	33	18.4%	14	7.8%	179	100.0%
	5-7萬元	17	12.1%	54	38.3%	55	39.0%	15	10.6%	141	100.0%
	7-10萬元	5	6.0%	35	42.2%	37	44.6%	6	7.2%	83	100.0%
	10萬元以上	2	4.4%	11	24.4%	22	48.9%	10	22.2%	45	100.0%
居住地	花蓮縣市	17	9.5%	76	42.5%	68	38.0%	18	10.1%	179	100.0%
	北部地區	60	14.0%	174	40.7%	144	33.6%	50	11.7%	428	100.0%
	中部地區	33	17.6%	96	51.3%	41	21.9%	17	9.1%	187	100.0%
	東部地區	18	22.2%	38	46.9%	18	22.2%	7	8.6%	81	100.0%
	南部地區	54	32.0%	82	48.5%	27	16.0%	6	3.6%	169	100.0%
	外島	2	25.0%	6	75.0%					8	100.0%
	其他	9	18.8%	26	54.2%	10	20.8%	3	6.3%	48	100.0%
總和		193	17.5%	498	45.3%	308	28.0%	101	9.2%	1100	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.16員工服務態度滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	2	.4%	90	17.2%	251	47.9%	135	25.8%	46	8.8%	524	100.0%
	女	2	.3%	110	16.8%	275	42.0%	189	28.9%	78	11.9%	654	100.0%
年齡	15歲以下			7	36.8%	8	42.1%	1	5.3%	3	15.8%	19	100.0%
	16-20歲			17	26.6%	26	40.6%	15	23.4%	6	9.4%	64	100.0%
	21-30歲	2	.6%	47	14.9%	137	43.5%	90	28.6%	39	12.4%	315	100.0%
	31-40歲	1	.3%	41	13.2%	147	47.3%	89	28.6%	33	10.6%	311	100.0%
	41-50歲	1	.3%	43	14.0%	151	49.2%	82	26.7%	30	9.8%	307	100.0%
	51-60歲			28	23.1%	46	38.0%	38	31.4%	9	7.4%	121	100.0%
	61-70歲			12	40.0%	9	30.0%	8	26.7%	1	3.3%	30	100.0%
	70歲以上			5	71.4%	2	28.6%					7	100.0%
	國中(及以下)			29	35.8%	38	46.9%	9	11.1%	5	6.2%	81	100.0%
教育程度	高中職			46	20.8%	107	48.4%	50	22.6%	18	8.1%	221	100.0%
	大專大學	1	.1%	98	14.2%	325	47.1%	191	27.7%	75	10.9%	690	100.0%
職業	研究所及以上	3	1.8%	27	15.8%	56	32.7%	62	36.3%	23	13.5%	171	100.0%
	學生	2	.9%	33	14.6%	99	43.8%	68	30.1%	24	10.6%	226	100.0%
	軍警			16	41.0%	16	41.0%	2	5.1%	5	12.8%	39	100.0%
	公教人員	1	.6%	26	15.0%	77	44.5%	44	25.4%	25	14.5%	173	100.0%
	農林漁牧			13	31.0%	26	61.9%	2	4.8%	1	2.4%	42	100.0%
	專業技術	1	1.1%	14	15.2%	37	40.2%	31	33.7%	9	9.8%	92	100.0%
	家管			22	24.7%	43	48.3%	20	22.5%	4	4.5%	89	100.0%
	自由業			31	15.0%	103	49.8%	59	28.5%	14	6.8%	207	100.0%
	工商貿易服務業			23	10.3%	99	44.4%	75	33.6%	26	11.7%	223	100.0%
	退休			19	31.7%	23	38.3%	15	25.0%	3	5.0%	60	100.0%
	其他			3	11.1%	3	11.1%	8	29.6%	13	48.1%	27	100.0%
每月收入	無固定收入	2	.6%	75	24.3%	142	46.0%	59	19.1%	31	10.0%	309	100.0%
	2萬元以下			5	5.3%	40	42.1%	40	42.1%	10	10.5%	95	100.0%
	2-3萬元			17	12.3%	73	52.9%	30	21.7%	18	13.0%	138	100.0%
	3-4萬元			29	18.5%	69	43.9%	49	31.2%	10	6.4%	157	100.0%
	4-5萬元	1	.5%	49	25.3%	91	46.9%	35	18.0%	18	9.3%	194	100.0%
	5-7萬元			18	12.4%	58	40.0%	53	36.6%	16	11.0%	145	100.0%
	7-10萬元			4	4.5%	40	44.9%	36	40.4%	9	10.1%	89	100.0%
	10萬元以上	1	2.1%	3	6.4%	13	27.7%	20	42.6%	10	21.3%	47	100.0%
	花蓮縣市	1	.5%	18	9.8%	84	45.7%	64	34.8%	17	9.2%	184	100.0%
居住地	北部地區	3	.6%	62	13.2%	186	39.7%	152	32.4%	66	14.1%	469	100.0%
	中部地區			34	17.1%	99	49.7%	46	23.1%	20	10.1%	199	100.0%
	東部地區			18	21.7%	39	47.0%	19	22.9%	7	8.4%	83	100.0%
	南部地區			55	30.9%	84	47.2%	29	16.3%	10	5.6%	178	100.0%
	外島			2	25.0%	6	75.0%					8	100.0%
	其他			11	20.4%	28	51.9%	11	20.4%	4	7.4%	54	100.0%
總和		4	.3%	200	17.0%	526	44.8%	321	27.3%	124	10.6%	1175	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.17安全欄杆、護欄滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	36	5.8%	372	60.3%	162	26.3%	47	7.6%	617	100.0%
	女	26	3.4%	470	61.3%	206	26.9%	65	8.5%	767	100.0%
年齡	15歲以下	1	5.0%	15	75.0%	1	5.0%	3	15.0%	20	100.0%
	16-20歲	3	4.5%	46	68.7%	14	20.9%	4	6.0%	67	100.0%
	21-30歲	17	4.5%	212	56.5%	107	28.5%	39	10.4%	375	100.0%
	31-40歲	22	5.9%	209	56.5%	113	30.5%	26	7.0%	370	100.0%
	41-50歲	8	2.2%	250	70.0%	74	20.7%	25	7.0%	357	100.0%
	51-60歲	8	5.4%	85	57.0%	45	30.2%	11	7.4%	149	100.0%
	61-70歲	2	5.9%	19	55.9%	12	35.3%	1	2.9%	34	100.0%
	70歲以上	1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	2	2.2%	68	76.4%	13	14.6%	6	6.7%	89	100.0%
	高中職	17	6.6%	159	61.9%	64	24.9%	17	6.6%	257	100.0%
	大專大學	30	3.7%	507	61.8%	218	26.6%	66	8.0%	821	100.0%
	研究所及以上	13	6.5%	108	54.0%	61	30.5%	18	9.0%	200	100.0%
職業	學生	13	5.1%	148	58.5%	69	27.3%	23	9.1%	253	100.0%
	軍警	1	2.3%	30	69.8%	10	23.3%	2	4.7%	43	100.0%
	公教人員	10	5.2%	120	61.9%	46	23.7%	18	9.3%	194	100.0%
	農林漁牧	1	2.2%	39	86.7%	4	8.9%	1	2.2%	45	100.0%
	專業技術	6	4.8%	61	48.4%	45	35.7%	14	11.1%	126	100.0%
	家管	2	1.9%	74	71.2%	23	22.1%	5	4.8%	104	100.0%
	自由業	6	2.6%	163	69.4%	53	22.6%	13	5.5%	235	100.0%
	工商貿易服務業	15	5.3%	154	54.4%	89	31.4%	25	8.8%	283	100.0%
	退休	6	9.0%	43	64.2%	15	22.4%	3	4.5%	67	100.0%
	其他	2	5.9%	10	29.4%	14	41.2%	8	23.5%	34	100.0%
每月收入	無固定收入	16	4.6%	220	62.9%	86	24.6%	28	8.0%	350	100.0%
	2萬元以下	4	3.7%	60	55.6%	39	36.1%	5	4.6%	108	100.0%
	2-3萬元	9	5.3%	101	59.8%	37	21.9%	22	13.0%	169	100.0%
	3-4萬元	13	6.9%	106	56.4%	62	33.0%	7	3.7%	188	100.0%
	4-5萬元	7	3.2%	143	65.6%	51	23.4%	17	7.8%	218	100.0%
	5-7萬元	5	2.7%	115	62.8%	49	26.8%	14	7.7%	183	100.0%
	7-10萬元	5	4.7%	66	61.7%	27	25.2%	9	8.4%	107	100.0%
	10萬元以上	3	5.5%	31	56.4%	15	27.3%	6	10.9%	55	100.0%
居住地	花蓮縣市	5	2.1%	151	63.7%	62	26.2%	19	8.0%	237	100.0%
	北部地區	29	5.2%	282	50.1%	198	35.2%	54	9.6%	563	100.0%
	中部地區	13	5.5%	153	65.1%	50	21.3%	19	8.1%	235	100.0%
	東部地區	3	3.4%	67	76.1%	13	14.8%	5	5.7%	88	100.0%
	南部地區	10	5.1%	146	73.7%	31	15.7%	11	5.6%	198	100.0%
	外島			6	100.0%					6	100.0%
	其他	2	3.7%	37	68.5%	12	22.2%	3	5.6%	54	100.0%
總和		62	4.5%	842	61.0%	366	26.5%	111	8.0%	1381	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.18步道鋪麵、階梯滿意度								總和	
		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	29	4.7%	377	61.1%	165	26.7%	46	7.5%	617	100.0%
	女	25	3.2%	464	60.3%	216	28.1%	65	8.4%	770	100.0%
年齡	15歲以下			16	80.0%	2	10.0%	2	10.0%	20	100.0%
	16-20歲	2	2.9%	48	69.6%	16	23.2%	3	4.3%	69	100.0%
	21-30歲	16	4.3%	208	55.5%	109	29.1%	42	11.2%	375	100.0%
	31-40歲	18	4.8%	215	57.6%	113	30.3%	27	7.2%	373	100.0%
	41-50歲	9	2.5%	241	67.5%	83	23.2%	24	6.7%	357	100.0%
	51-60歲	6	4.0%	87	58.4%	46	30.9%	10	6.7%	149	100.0%
	61-70歲	2	6.3%	20	62.5%	10	31.3%			32	100.0%
	70歲以上	1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)			70	79.5%	13	14.8%	5	5.7%	88	100.0%
	高中職	14	5.4%	158	61.5%	65	25.3%	20	7.8%	257	100.0%
	大專大學	27	3.3%	509	61.6%	229	27.7%	61	7.4%	826	100.0%
	研究所及以上	13	6.5%	103	51.5%	65	32.5%	19	9.5%	200	100.0%
職業	學生	9	3.5%	153	59.8%	74	28.9%	20	7.8%	256	100.0%
	軍警	1	2.3%	31	72.1%	9	20.9%	2	4.7%	43	100.0%
	公教人員	8	4.1%	122	63.2%	45	23.3%	18	9.3%	193	100.0%
	農林漁牧	1	2.2%	39	86.7%	4	8.9%	1	2.2%	45	100.0%
	專業技術	6	4.8%	60	48.0%	45	36.0%	14	11.2%	125	100.0%
	家管	2	1.9%	73	69.5%	25	23.8%	5	4.8%	105	100.0%
	自由業	6	2.6%	160	68.4%	56	23.9%	12	5.1%	234	100.0%
	工商貿易服務業	13	4.6%	150	53.2%	94	33.3%	25	8.9%	282	100.0%
	退休	6	9.0%	44	65.7%	14	20.9%	3	4.5%	67	100.0%
	其他	2	5.4%	9	24.3%	15	40.5%	11	29.7%	37	100.0%
每月收入	無固定收入	11	3.1%	231	65.3%	86	24.3%	26	7.3%	354	100.0%
	2萬元以下	4	3.7%	52	48.1%	44	40.7%	8	7.4%	108	100.0%
	2-3萬元	11	6.5%	97	57.4%	39	23.1%	22	13.0%	169	100.0%
	3-4萬元	11	5.9%	110	58.5%	58	30.9%	9	4.8%	188	100.0%
	4-5萬元	5	2.3%	144	66.4%	52	24.0%	16	7.4%	217	100.0%
	5-7萬元	4	2.2%	114	62.0%	53	28.8%	13	7.1%	184	100.0%
	7-10萬元	5	4.7%	65	61.3%	29	27.4%	7	6.6%	106	100.0%
	10萬元以上	3	5.5%	28	50.9%	18	32.7%	6	10.9%	55	100.0%
居住地	花蓮縣市	5	2.1%	148	61.9%	66	27.6%	20	8.4%	239	100.0%
	北部地區	22	3.9%	288	50.9%	201	35.5%	55	9.7%	566	100.0%
	中部地區	13	5.5%	154	65.5%	51	21.7%	17	7.2%	235	100.0%
	東部地區	2	2.3%	67	76.1%	14	15.9%	5	5.7%	88	100.0%
	南部地區	10	5.1%	141	71.6%	36	18.3%	10	5.1%	197	100.0%
	外島			6	100.0%					6	100.0%
	其他	2	3.7%	37	68.5%	11	20.4%	4	7.4%	54	100.0%
總和		54	3.9%	841	60.7%	379	27.4%	111	8.0%	1385	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.19指示牌、照明滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男			26	4.2%	383	62.3%	166	27.0%	40	6.5%	615	100.0%
	女	1	.1%	28	3.7%	466	61.1%	200	26.2%	68	8.9%	763	100.0%
年齡	15歲以下			1	5.3%	15	78.9%	1	5.3%	2	10.5%	19	100.0%
	16-20歲			3	4.4%	43	63.2%	16	23.5%	6	8.8%	68	100.0%
	21-30歲			16	4.3%	216	57.8%	105	28.1%	37	9.9%	374	100.0%
	31-40歲			18	4.9%	209	56.5%	118	31.9%	25	6.8%	370	100.0%
	41-50歲	1	.3%	7	2.0%	251	70.7%	72	20.3%	24	6.8%	355	100.0%
	51-60歲			6	4.1%	89	60.5%	42	28.6%	10	6.8%	147	100.0%
	61-70歲			2	6.1%	20	60.6%	10	30.3%	1	3.0%	33	100.0%
	70歲以上			1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)			1	1.1%	68	77.3%	13	14.8%	6	6.8%	88	100.0%
	高中職			15	5.9%	162	63.8%	61	24.0%	16	6.3%	254	100.0%
	大專大學	1	.1%	29	3.5%	509	62.1%	220	26.8%	61	7.4%	820	100.0%
	研究所及以上			9	4.5%	109	54.5%	62	31.0%	20	10.0%	200	100.0%
職業	學生			11	4.3%	150	59.3%	73	28.9%	19	7.5%	253	100.0%
	軍警			1	2.3%	31	72.1%	9	20.9%	2	4.7%	43	100.0%
	公教人員			6	3.1%	121	63.0%	50	26.0%	15	7.8%	192	100.0%
	農林漁牧			1	2.2%	40	88.9%	3	6.7%	1	2.2%	45	100.0%
	專業技術			6	4.8%	61	48.8%	45	36.0%	13	10.4%	125	100.0%
	家管	1	1.0%			76	73.8%	21	20.4%	5	4.9%	103	100.0%
	自由業			7	3.0%	163	69.7%	49	20.9%	15	6.4%	234	100.0%
	工商貿易服務業			13	4.6%	157	55.7%	86	30.5%	26	9.2%	282	100.0%
	退休			6	9.0%	42	62.7%	16	23.9%	3	4.5%	67	100.0%
	其他			3	8.8%	8	23.5%	14	41.2%	9	26.5%	34	100.0%
每月收入	無固定收入	1	.3%	12	3.4%	232	66.5%	78	22.3%	26	7.4%	349	100.0%
	2萬元以下			5	4.6%	57	52.8%	39	36.1%	7	6.5%	108	100.0%
	2-3萬元			9	5.4%	98	58.7%	40	24.0%	20	12.0%	167	100.0%
	3-4萬元			12	6.4%	107	57.2%	61	32.6%	7	3.7%	187	100.0%
	4-5萬元			6	2.8%	146	67.3%	48	22.1%	17	7.8%	217	100.0%
	5-7萬元			3	1.6%	116	63.7%	51	28.0%	12	6.6%	182	100.0%
	7-10萬元			4	3.7%	65	60.7%	29	27.1%	9	8.4%	107	100.0%
	10萬元以上			3	5.5%	28	50.9%	17	30.9%	7	12.7%	55	100.0%
居住地	花蓮縣市			2	.8%	145	61.4%	72	30.5%	17	7.2%	236	100.0%
	北部地區	1	.2%	24	4.3%	294	52.4%	186	33.2%	56	10.0%	561	100.0%
	中部地區			14	6.0%	154	66.1%	48	20.6%	17	7.3%	233	100.0%
	東部地區			3	3.4%	66	75.0%	15	17.0%	4	4.5%	88	100.0%
	南部地區			9	4.5%	146	73.7%	34	17.2%	9	4.5%	198	100.0%
	外島					6	100.0%					6	100.0%
	其他			2	3.7%	38	70.4%	9	16.7%	5	9.3%	54	100.0%
總和		1	.1%	54	3.9%	849	61.7%	364	26.5%	108	7.8%	1376	100.0%

		9.您這次到太魯閣國家公園旅遊之整體滿意度爲何?						總和	
		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	62	9.6%	501	77.9%	80	12.4%	643	100.0%
	女	100	12.6%	568	71.6%	125	15.8%	793	100.0%
年齡	15歲以下	1	4.8%	11	52.4%	9	42.9%	21	100.0%
	16-20歲	13	18.6%	48	68.6%	9	12.9%	70	100.0%
	21-30歲	39	10.1%	302	78.0%	46	11.9%	387	100.0%
	31-40歲	46	11.8%	286	73.5%	57	14.7%	389	100.0%
	41-50歲	44	12.0%	276	75.4%	46	12.6%	366	100.0%
	51-60歲	14	9.1%	111	72.1%	29	18.8%	154	100.0%
	61-70歲	5	13.5%	26	70.3%	6	16.2%	37	100.0%
	70歲以上			6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
教育程度	國中(及以下)	2	2.1%	73	76.8%	20	21.1%	95	100.0%
	高中職	31	11.5%	191	71.0%	47	17.5%	269	100.0%
	大專大學	94	11.1%	645	76.2%	108	12.8%	847	100.0%
	研究所及以上	35	17.0%	144	69.9%	27	13.1%	206	100.0%
職業	學生	37	14.1%	197	75.2%	28	10.7%	262	100.0%
	軍警			33	73.3%	12	26.7%	45	100.0%
	公教人員	19	9.1%	156	75.0%	33	15.9%	208	100.0%
	農林漁牧	1	2.2%	33	71.7%	12	26.1%	46	100.0%
	專業技術	21	16.2%	94	72.3%	15	11.5%	130	100.0%
	家管	11	10.3%	82	76.6%	14	13.1%	107	100.0%
	自由業	34	13.9%	184	75.4%	26	10.7%	244	100.0%
	工商貿易服務業	23	8.0%	220	76.4%	45	15.6%	288	100.0%
	退休	8	11.8%	46	67.6%	14	20.6%	68	100.0%
	其他	8	21.1%	24	63.2%	6	15.8%	38	100.0%
每月收入	無固定收入	31	8.5%	277	75.9%	57	15.6%	365	100.0%
	2萬元以下	22	20.0%	79	71.8%	9	8.2%	110	100.0%
	2-3萬元	16	9.1%	135	76.7%	25	14.2%	176	100.0%
	3-4萬元	13	6.6%	158	80.6%	25	12.8%	196	100.0%
	4-5萬元	18	7.9%	162	71.4%	47	20.7%	227	100.0%
	5-7萬元	32	16.6%	138	71.5%	23	11.9%	193	100.0%
	7-10萬元	16	15.0%	81	75.7%	10	9.3%	107	100.0%
	10萬元以上	13	23.2%	36	64.3%	7	12.5%	56	100.0%
居住地	花蓮縣市	45	18.8%	173	72.1%	22	9.2%	240	100.0%
	北部地區	80	13.6%	417	70.9%	91	15.5%	588	100.0%
	中部地區	16	6.6%	197	81.1%	30	12.3%	243	100.0%
	東部地區	12	13.0%	69	75.0%	11	12.0%	92	100.0%
	南部地區	7	3.5%	158	78.6%	36	17.9%	201	100.0%
	外島			7	87.5%	1	12.5%	8	100.0%
	其他	2	3.3%	44	73.3%	14	23.3%	60	100.0%
總和		162	11.3%	1065	74.4%	205	14.3%	1432	100.0%

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		7.19指示牌、照明滿意度										總和	
		非常不滿意		不滿意		普通		滿意		非常滿意		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男			26	4.2%	383	62.3%	166	27.0%	40	6.5%	615	100.0%
	女	1	.1%	28	3.7%	466	61.1%	200	26.2%	68	8.9%	763	100.0%
年齡	15歲以下			1	5.3%	15	78.9%	1	5.3%	2	10.5%	19	100.0%
	16-20歲			3	4.4%	43	63.2%	16	23.5%	6	8.8%	68	100.0%
	21-30歲			16	4.3%	216	57.8%	105	28.1%	37	9.9%	374	100.0%
	31-40歲			18	4.9%	209	56.5%	118	31.9%	25	6.8%	370	100.0%
	41-50歲	1	.3%	7	2.0%	251	70.7%	72	20.3%	24	6.8%	355	100.0%
	51-60歲			6	4.1%	89	60.5%	42	28.6%	10	6.8%	147	100.0%
	61-70歲			2	6.1%	20	60.6%	10	30.3%	1	3.0%	33	100.0%
	70歲以上			1	14.3%	6	85.7%					7	100.0%
教育程度	國中(及以下)			1	1.1%	68	77.3%	13	14.8%	6	6.8%	88	100.0%
	高中職			15	5.9%	162	63.8%	61	24.0%	16	6.3%	254	100.0%
	大專大學	1	.1%	29	3.5%	509	62.1%	220	26.8%	61	7.4%	820	100.0%
	研究所及以上			9	4.5%	109	54.5%	62	31.0%	20	10.0%	200	100.0%
職業	學生			11	4.3%	150	59.3%	73	28.9%	19	7.5%	253	100.0%
	軍警			1	2.3%	31	72.1%	9	20.9%	2	4.7%	43	100.0%
	公教人員			6	3.1%	121	63.0%	50	26.0%	15	7.8%	192	100.0%
	農林漁牧			1	2.2%	40	88.9%	3	6.7%	1	2.2%	45	100.0%
	專業技術			6	4.8%	61	48.8%	45	36.0%	13	10.4%	125	100.0%
	家管	1	1.0%			76	73.8%	21	20.4%	5	4.9%	103	100.0%
	自由業			7	3.0%	163	69.7%	49	20.9%	15	6.4%	234	100.0%
	工商貿易服務業			13	4.6%	157	55.7%	86	30.5%	26	9.2%	282	100.0%
	退休			6	9.0%	42	62.7%	16	23.9%	3	4.5%	67	100.0%
	其他			3	8.8%	8	23.5%	14	41.2%	9	26.5%	34	100.0%
每月收入	無固定收入	1	.3%	12	3.4%	232	66.5%	78	22.3%	26	7.4%	349	100.0%
	2萬元以下			5	4.6%	57	52.8%	39	36.1%	7	6.5%	108	100.0%
	2-3萬元			9	5.4%	98	58.7%	40	24.0%	20	12.0%	167	100.0%
	3-4萬元			12	6.4%	107	57.2%	61	32.6%	7	3.7%	187	100.0%
	4-5萬元			6	2.8%	146	67.3%	48	22.1%	17	7.8%	217	100.0%
	5-7萬元			3	1.6%	116	63.7%	51	28.0%	12	6.6%	182	100.0%
	7-10萬元			4	3.7%	65	60.7%	29	27.1%	9	8.4%	107	100.0%
	10萬元以上			3	5.5%	28	50.9%	17	30.9%	7	12.7%	55	100.0%
居住地	花蓮縣市			2	.8%	145	61.4%	72	30.5%	17	7.2%	236	100.0%
	北部地區	1	.2%	24	4.3%	294	52.4%	186	33.2%	56	10.0%	561	100.0%
	中部地區			14	6.0%	154	66.1%	48	20.6%	17	7.3%	233	100.0%
	東部地區			3	3.4%	66	75.0%	15	17.0%	4	4.5%	88	100.0%
	南部地區			9	4.5%	146	73.7%	34	17.2%	9	4.5%	198	100.0%
	外島					6	100.0%					6	100.0%
	其他			2	3.7%	38	70.4%	9	16.7%	5	9.3%	54	100.0%
總和		1	.1%	54	3.9%	849	61.7%	364	26.5%	108	7.8%	1376	100.0%

附錄六

外籍遊客開放式意見

	項目	負面意見	正面意見	建議
遊憩設施	1.遊憩設施數量	太魯閣的風景很漂亮,但是隧道太長,也太多,妨礙欣賞風景。	數量和品質都算不錯,但園區的經營定位和國外相當不同	數量和品質屬於普通,有些地方需要改善 應多提供游泳的場所或地點
	2.遊憩設施品質			
		設施品質高,但設施數量不足		
		重要景點的品質高,但其他景點就不行		
公共設施	3.公廁數量	數量不夠,尤其是非重要景點,經常缺肥皂、衛生紙		許多景點的公廁數量不夠
	4.公廁清潔衛生		公廁相當現代化,也相當乾淨	清掃的頻率應該密集一點
	5.停車場數量	數量夠,不過例假日大型遊覽車太多,尤其是九曲洞步道		
	6.餐飲清潔衛生	這是太魯閣的弱點之一,餐飲選擇性太少		食物選擇性太少 咖啡休憩場所應多設,最好十分鐘有一站
		天祥餐飲食物有時候不新鮮,是個大問題		
		布洛灣餐飲食物選擇性太少,價格也太貴		
	7.餐飲服務態度	不是很好(not so good)		
		餐廳定位不明,風景好又有空調,為何不朝更精緻的方向經營?如果只是方便遊客吃東西,又何必設置餐廳,只需提供熱狗或簡單速食即可		

	8.簡報室設備			國外遊客進入國家公園就是要親自去爬山或健行，一般比較不會去遊客中心或簡報室
	9.雙語及無障礙設施	雙語文字說明不夠，翻譯也有問題，雙語介紹應正確		
		應有多國語言介紹		
解說設施	10.解說影片內容	應至少要有雙語字幕，否則外國遊客根本看不懂影片在介紹什麼		
	11.解說牌示內容		很好，介紹的很清楚	
	12.展示館內容		資訊很足夠，相當適合在下雨天參觀	
	13.出版品內容	園區各景點地圖太少	園區地圖比例尺非常詳細，會讓人想再去探尋更多路徑	
人員服務	14.解說人員專業程度	解說人員的專業似乎只知道術語		
	15.解說人員服務態度	態度很和善親切		
	16.員工服務態度		每次看到員工總是在忙	
安全設施	17.安全欄杆、護欄		護欄安全性已達水準	
	18.步道鋪面、階梯	道路品質不佳，邊坡維護材料很醜	步道鋪面很好，好到可以只穿拖鞋，可說是超級安全，但步道平坦沒有挑戰性，變成有一點無聊	
	19.指示牌、照明		很清楚	
提供安全 帽措施		生命必定會遇到風險，如果怕落石就不要去玩，提供安全帽的作法very silly	能提供安全帽也很好，不過從來沒在歐美的國家公園看到這種情形	國外的作法是遊客不願警告到危險地區，必須要自行負責(sign for your life)，遊客必須簽下放棄主張權利的證明書(waiver)自負責任

				國外國家公園搜救系統非常發達，效率也很高
園區整體 維護		園區經營定位偏重於靜態，缺乏動態的活動，以美國和加拿大的國家公園為例，幾乎都會有營火活動，讓遊客能互動認識一起歡樂		應維護自然景觀 文山溫泉應改善維護
		步道沒有挑戰性，且幾乎每條步道都是從起點到終點結束就必須返回，不向國外的步道可以貫穿園區，不需再返回原點		多設置露營區，提供露營車可使用的設施
		露營區太少，相關露營配套設施缺乏（水、電、淋浴、公廁）		國外的國家公園多是3天以上行程的遊客，這樣才能真正體驗自然環境，太魯閣應宣導推動較長時間的旅遊觀念

附錄七

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：98 年 08 月 26 日 上午 10 時

二、地點：本處大會議室

三、主持人：游處長登良

記錄：陳淑娟

四、出席人員：

廠商(國家公園學會)代表：廖孟儀、劉嘉泰

本處各課室站出席人員：呂副處長志廣、聶課長士詔、林課長忠杉、陳課長俊山、

黃課長志強、孫主任麗珠、黃主任揚江、蔡技士瑞烽、陳技士孟江

五、討論內容：略

六、結論：

會議結論	回覆說明
1. 本案期中報告審查通過。	非常感謝審查委員提供之相關建議，並通過此次期中報告。
2. 本案去年也做過相同調查，結案時請比較去年與今年各項滿意度是否有差異。	遵照辦理。有關去年與今年各項滿意度調查結果之比較，記錄於報告書第四章第五節。
3. 針對外國遊客請製作簡單的滿意度問卷(例如雙語化設施)，提供本處雙語化設施的參考。	遵照辦理。有關外國遊客之相關滿意度問卷記錄於報告書附錄。
4. 請承辦單位提供原始資料供本處參考。	遵照辦理。本計畫執行結束後將彙整原始問卷供太管處參考。
5. 因為問卷期間(5 月~7 月)，是否因九	遵照辦理。有關九曲洞、燕子口因落石

曲洞、燕子口因落石封閉，影響遊客前往之意願，此點在報告中要註明。	封閉，影響遊客前往之意願，已加註在期末報告中的摘要及第四章中
6. 增加第一次到訪及多次到訪滿意度的差異分析。	遵照辦理。有關第一次到訪及多次到訪滿意度的差異分析，記錄於報告書第四章第一節滿意度分析中。
7. 有關本處歷年遊客人數統計資料，請承辦課室提供正確數據。	非常感謝承辦課室提供歷年遊客人數統計資料。
8. 問卷隨機發放，採樣須多元化。	遵照辦理。本計畫於問卷發放時乃依據本計畫書中之研究方法，逐月隨機抽樣，力求調查之客觀，若為同一群旅遊團體，問卷發放時亦盡量避免發生重複取樣之現象。
9. 請承辦課室針對本調查發新聞稿。	略
10. 針對期中簡報建議事項，請各課室站回去審視，有關涉及管轄範圍需要改善的地方，請盡快處理。	略