

遊客對太魯閣峽谷喜好與厭惡探討分析第一期

國立東華大學 觀光暨遊憩管理研究所
許義忠、梁宇暉、劉吉川

研究目的

本計劃認為建立國家公園遊客體驗與資源保護架構，認定與評估潛在品質指標與標準，是刻不容緩的課題，且是一個應該長期的承諾，及值得持續研究的課題。而探討探討並比較遊客特徵、使用特性、遊憩體驗、景點與遊憩設施及資源與社會屬性之喜好與厭惡程度、及對太魯閣國家公園服務品質之態度有其必要。綜合上述，本研究目的有四：

- (一) 文獻蒐集與回顧
- (二) 遊客對太魯閣峽谷景點設施喜好與厭惡問題調查
- (三) 遊憩體驗與資源保護 (VERP) 之應用
- (四) 保育原則下提昇服務品質的作為

研究方法與步驟

(一) 研究範圍

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

(二) 研究對象

年滿18歲於2009年5-11月到訪峽谷地區之國內外遊客。遊客分為「台灣遊客」、「國際遊客」、「日本遊客」與「大陸遊客」四個類別。台灣遊客包括花蓮本地居民及外縣市遊客。國際遊客以歐美人士為主，除了日本、大陸、香港之外的國際遊客。

(三) 資料蒐集

問卷調查抽出假日與非假日時段，每次派員2~12位訪員於遊客中心、長春祠、砂卡礑步道、燕子口、九曲洞、綠水、布洛灣、錐麓古道、白楊步道、西寶地區和天祥。現場採便利與配額抽樣方式(考量性別與年齡分層)。資料蒐集結果為「臺灣遊客全區版」發出1,300份，回收有效問卷1,198份；「遊客中心版」發出300份回收219份；「布洛灣版」發出300份回收234份；「日本遊客」發出300份回收196份；「大陸遊客」發出350份，回收301份；「國際遊客」發出300份回收243份。總計有效問卷為2,391份。

結果與討論

(一) 太魯閣峽谷遊客社經背景

性別、年齡、教育程度、居住地

(二) 太魯閣峽谷遊客旅遊特性

到訪次數、交通工具、訊息來源、同伴、團體人數

(三) 太魯閣峽谷遊客旅遊體驗

從事活動、旅遊動機、參觀景點、最喜歡的景點

(四) 太魯閣峽谷遊客設施偏好

峽谷之設施偏好，包括遊憩設施偏好、服務設施偏好、解說設施偏好、和安全設施偏好。大陸遊客對設施偏好滿意度最高(M=4.0)，其次為國際遊客(M=3.8)，第三為臺灣遊客(M=3.6)，日本遊客最低(M=3.0)。

(五) 應用VERP至太魯閣國家公園之挑戰與機會

太魯閣VERP計畫草案

太魯閣VERP計畫未來工作

太魯閣VERP計畫的挑戰

(六) 保育原則下提昇服務品質的作為

太魯閣遊客服務品質包括設施構面、體驗構面、服務構面、和資訊構面等四個服務品質項目。國際遊客對峽谷服務品質同意程度最高(M=4.0)，其次為大陸遊客(M=3.8)，第三為臺灣遊客(M=3.6)，日本遊客最低(M=2.8)。

結論與建議

(一) 結論

本研究有二個結論

- (1) 國際與在地遊客對園區設施偏好有所差異。
- (2) 從管理觀點，管理單位應該花更多心思於少數「不滿意」的遊客及其不滿意之設施與服務，譬如日本遊客。

(二) 建議

本計畫太魯閣峽谷遊客針對太管處提出包括服務、設施、交通、解說、安全、承載量、餐飲、停車、天祥、步道、住宿、及廁所總共37項具體之經營管理之建議，詳如。這些建議有些可能太管處已著手改善，但是有些可能可以做為未來太管處經營管理之參考。

1. 服務人員應主動積極些
2. 改善遊客中心服務人員態度
3. 網站景點介紹不足
4. 提供自行車加水站
5. 提供網路無線上網服務
6. 提醒遊客自行帶走垃圾 (LNT)
7. 遊客中心多樣化點，每年都一成不變
8. 緊急電話設置
9. 緊急通報系統，急救要快速
10. 布洛灣提供露營設施
11. 增加自行車道
12. 增加飲水設備
13. 盡速開放封閉或施工景點
14. 施工管制時間縮短
15. 交通管制
16. 電動遊園車，環保又符合地形
17. 客運班次增加
18. 反光條可以多增加
19. 增加安全防護措施
20. 實施假日承載量
21. 陸團入園的總量管制
22. 導覽或影片撥放時間，可彈性，譬如隨時撥放
23. 解說服務 (特定点解說)
24. 解說牌(英日韓法語)指標
25. 解說員訓練加強
26. 增加導覽志工
27. 增加解說教育增加遊客深入度
28. 提供更深度的導覽手冊
29. 增加短片多樣化
30. 設便利商店，餐飲選擇多一點
31. 停車位整體規劃
32. 改善天祥景觀
33. 重新評估關閉步道之尺度
34. 減少步道人工作
35. 提供多樣選擇住宿資料
36. 廁所內要設有嬰童
37. 增加女生洗手間