

摘要

在週休二日政策推動下，國民休閒旅遊時間增加，國人對於戶外遊憩活動之需求亦相對提高。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、品質及管理單位，所提供的服務措施與服務品質及遊客的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，低、中、高海拔生態環境與步道以及原住民文化特色等多項特色，每年吸引數百萬人次的遊客入園參觀，為了解造訪太魯閣國家公園的遊客旅遊特性和遊憩滿意度。本計畫的問卷設計，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，以提供遊客提出對太魯閣國家公園經營管理與服務之建議。本計畫採取隨機採樣方式，調查地點包括太魯閣遊客中心、布洛灣遊憩區、綠水--天祥遊憩區及合歡山遊憩區等景點，進行每週之問卷調查。

本研究針對問卷品質進行信度與效度分析，在信度分析方面，計算各分析項目之 Cronbach' s Alpha 值皆超過 0.96，代表問卷具有良好之內部一致性。另外，在效度分析方面，主要是分析問卷之建構效度，研究中採取因素分析方法，評估各問項之解釋量，評估結果，各因素之累積負荷量達 89.87%，由此顯示本問卷之建構效度佳。

102 年遊客對太魯閣國家公園遊憩滿意度分述如下：

1. 在『遊憩設施』部分有 93.5%的受訪遊客表示非常滿意與滿意。
 2. 在『公共設施』部分有 92.0%的受訪遊客表示非常滿意與滿意。
 3. 在『參與活動』部分有 93.2%的受訪遊客表示非常滿意與滿意。
 4. 在『安全設施』部分有 93.5 %的受訪遊客表示非常滿意與滿意。
- 在整體滿意度部分有 96.6 %的受訪遊客表示非常滿意與滿意。

目 錄

目 錄	I
第一章 前言	1
第一節 研究緣起	1
第二節 研究目的與項目	1
第二章 研究主題背景及相關研究	3
第一節 國家公園之定義	3
第二節 國家公園之功能	3
第三節 太魯閣國家公園遊客量統計	4
第四節 信度與效度	6
第三章 研究方法及過程	9
第一節 研究方法	9
第二節 研究流程	11
第四章 調查結果	13
第一節 各月份遊客滿意度調查結果	13
第二節 平日與假日遊客滿意度調查結果	50
第五章 結論與建議	85
第一節 結論	85
第二節 建議	87
參考文獻	91
附 錄	
附錄一	93

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一〇二年六月至一〇二年十月，為期五個月，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、布洛灣遊憩區、綠水-天祥遊憩區、合歡山遊憩區等。

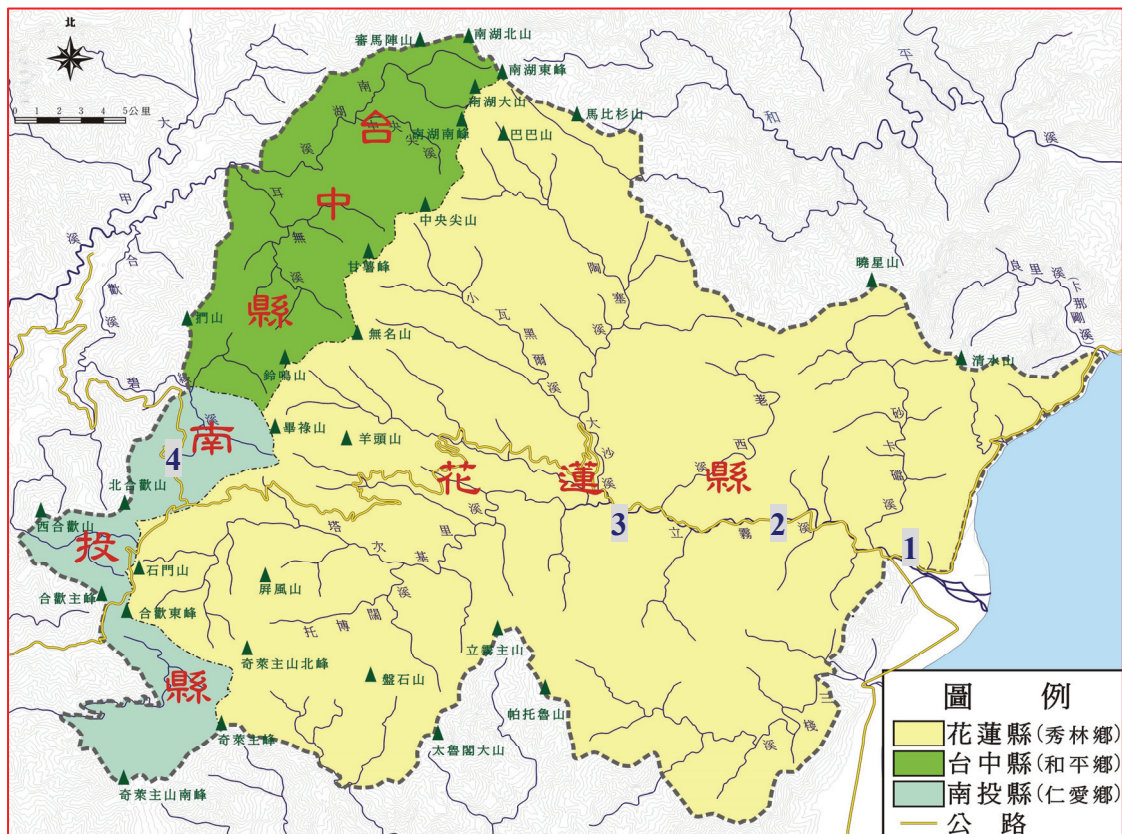
本計畫主要之研究項目包括：

- 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）、布洛灣遊憩區（圖中編號2）、綠水-天祥遊憩區（圖中編號3）、與合歡山遊憩區（圖中編號4）等地，進行隨機抽樣調查，本計畫研究範圍圖如下所示：（圖 1-1）



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。內政部自民國69年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動物及史蹟，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2012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2012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。2012年進入太魯閣國家公園之總遊客人次更突破為363萬人次。

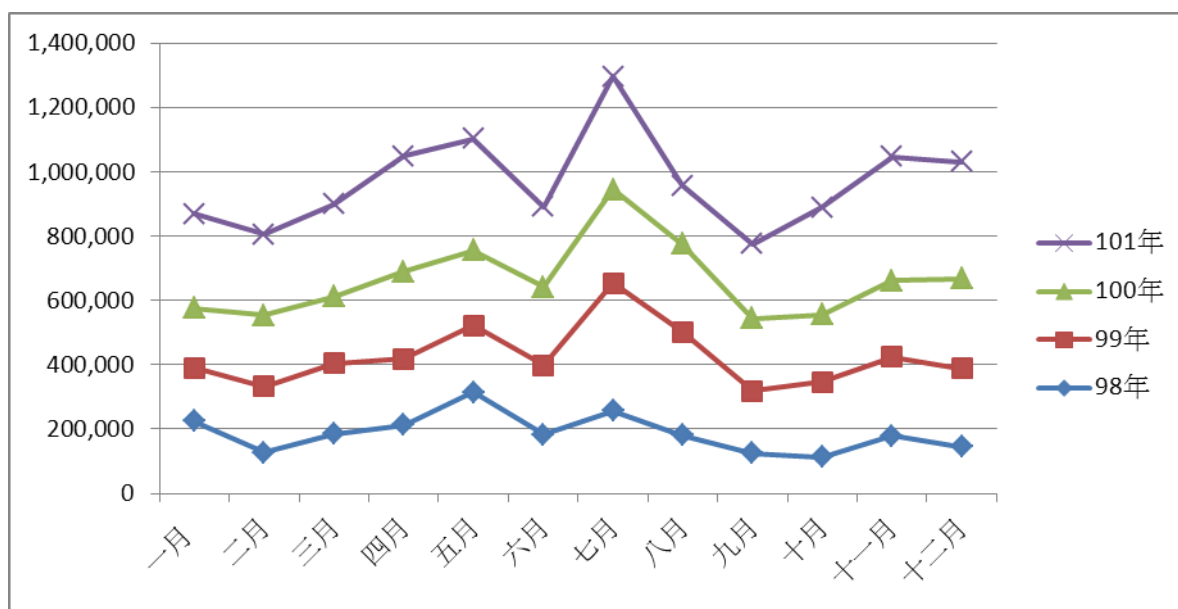
上述文獻經實際驗證後，本研究另行參考太魯閣國家公園管理處統計資料，針對民國90年後遊客數統計資料進行分析。在國家公園各年度總遊客數統計方面，民國92年以前太魯閣國家公園全年總入園人數皆在一百萬人以下，主要是因為統計方式是以實際收費人數統計，統計時間並侷限於每日早上八點三十分至下午四點三十分之上班時間，因此得出的遊客數較少，民國93年11月以後，因採用錄影監視系統，計算車流量換算人數，並進行24小時連續記測，因此得出之年度遊客數量突破一百萬人；但是從民國95、96年起，陸續納入通過台八線中橫景點、台九線蘇花景點的人次及入山申請人次後，全年入園遊客人次出現變化。有關各年度(90年~101年)遊客數統計如下表2-1所示，近四年(98年~101年)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
98	223,857	126,331	184,049	213,004	315,078	183,379	256,872	180,628	125,578	112,752	179,272	144,471	2,245,271
99	165,530	205,840	220,860	205,733	207,685	214,974	395,714	321,598	193,661	233,894	245,159	244,006	2,854,654
100	185,591	221,540	207,477	271,235	231,738	242,237	292,179	273,848	223,566	209,334	236,656	279,659	2,875,060
101	293,511	250,908	287,256	357,719	347,268	250,907	350,164	181,562	232,669	332,358	385,195	361,965	3,631,482

資料來源：太管處,2012

圖2-1 98年~101年各月份遊客量之變動



第四節 滿意度之定義與理論

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

1. 認知評價性觀點：此觀點認為滿意，乃是消費者對產品或服務事前的期望與事後的認知，作一認知過程之評價。依照Kolter (1994) 的定義，消費者先比較消費前對產品或服務的預期 (expectation)，和實際消費後認知產品或服務績效表現，以判斷其實際認知表現和預期間是否存在差異 (又稱為不一致disconfirmation)。若實際表現不如預期水準，則產生負向不一致或不滿意；若實際表現與預期相當，則可能為中度滿足或無差異 (indifference) 反應。
2. 感性觀點：Westbrook (1980) 消費者主觀認為好，即是滿意；反之，認為不好，則為不滿意。Oliver (1981) 認為滿意是對事物的一種暫時性、情緒性反應。Woodruff (1933) 指出，消費者使用情緒語句來表達對使用產品的感覺，即產生滿意或不滿意時所感覺的情緒。
3. 綜合性觀點 Hunt (1977) 認為，滿意是需求滿足與不滿足、高興或不高興、期望與績效互動、購買與消費經驗的評估、實際與理想結果的比較。即消費者經過購買後，經過評估過程所產生的感性與理性的知覺狀態。Oliver (1981) 整合理論與實證研究，同時綜合理性評價與感性觀點來定義滿意。認為滿意乃是在產品獲得和消費經驗中驚訝之評價，它是一種不配合期望的情緒與先前消費經驗的感覺同時存在時，所產生之綜合心理狀態。

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

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

- 1.Hunt(1977)-「顧客滿意程度」指對於產品經驗的評估和原先所假設的至少一樣好，亦即是一種情感的評估。
- 2.Woodruff(1983)-「顧客滿意程度」乃是在特定使用情境下，對於使用產品獲得的價值程度，一種立即性的情緒反應。
- 3.Woodside & Daly1989-「顧客滿意程度」是一種消費的態度，且是一種購後反應，其反應顧客在經驗後喜歡或不喜歡的程度，同時顧客的滿意度也是一種以經驗為基礎的整體性態度。

4. Peter & Olson (1990) - 「顧客滿意程度」是顧客購買前的預期被實現或超過的程度。
5. Bolton & Drew (1991) - 認為顧客滿意度為顧客購後經驗所賦予的特性，故滿意度可能會影響顧客對服務品質、購買意願和行為評估。
6. Kolter (1994) - 「顧客滿意程度」為顧客所知覺到產品績效與個人期望之差異程度，為知覺績效與期望的函數。
7. Engel (1995) - 「顧客滿意程度」的形成是因為顧客使用產品後會對產品績效與購買前之信念加以評估，當兩者間有相當的一致性時，顧客將會獲得滿足，反之，顧客將產生不滿意。

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

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

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

反應性是指服務人員對消費者需要的感受程度、服務熱誠和回應能力等。

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

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

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

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

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

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

反之，若產品的績效比消費者的預期要差，則消費者將會感到不滿意。

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

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

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

第三章 研究方法及過程

第一節 研究方法

太魯閣國家公園一直為國內外極富盛名之遊憩景點，每年造訪太魯閣國家公園之遊客多達數百萬人次，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：

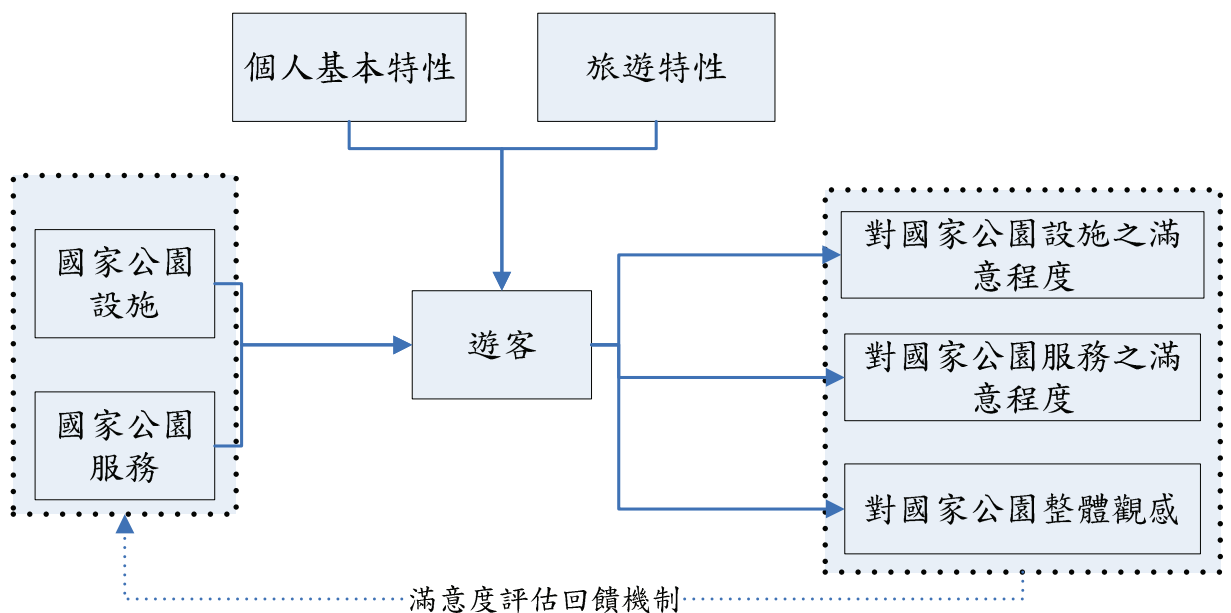


圖 3-1 問卷設計內容之示意圖

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、居住地等。

(2)遊客旅遊特性

問卷內容包括：到訪次數、旅遊夥伴類型、旅遊夥伴人數、交通工具、遊覽景點、

旅遊主要活動、旅遊停留時間等。

(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：

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

本研究初步擬定之問卷數量為 1500 份。

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，各據點之調查份數，則以分層抽樣方法(Stratified Sampling)進行比例抽樣，依據第二章太魯閣國家公園遊客量統計之相關文獻，與太魯閣國家公園管理處所提供之主要據點遊客量，推估各問卷調查地點之樣本數，採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。本研究期程每月皆前往上述各據點進行調查，經抽樣選取結果，包含一般日(平日)與星期假日(假日)在內，共計 49 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：

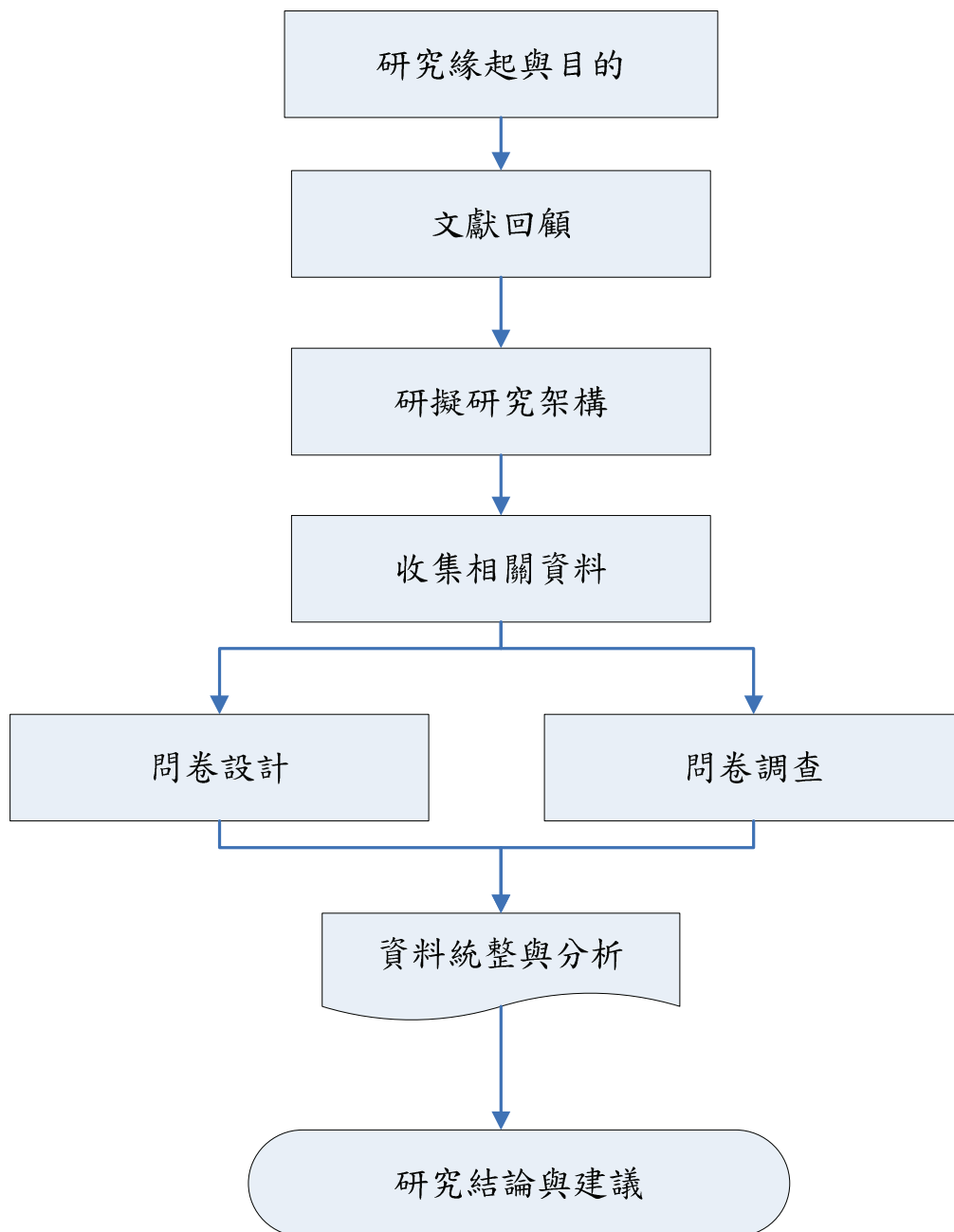


圖 3-2 研究流程圖

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 6 月份至 10 月份總計進行 49 次現地問卷調查工作，調查地點包括太魯閣遊客中心、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 535 份問卷，實際有效問卷 535 份，有效問卷比 100%。其中，6 月份有效問卷數 104 份，7 月份有效問卷數 96 份，8 月份有效問卷數 123 份，9 月份有效問卷數 106 份，10 月份有效問卷數 106 份，各月份有效問卷數記錄如下：

表 4-1-1 6 月份至 10 月份問卷調查時間與有效回收份數

月份	調查日期	發放數	有效回收數	有效比
6 月	12、15、20、21、22、23、24、25、26	104	104	100%
7 月	4、5、6、7、8、15、19、20、27、28	96	96	100%
8 月	1、2、3、4、9、10、11、16、17	123	123	100%
9 月	5、6、7、8、14、18、26、27、28、29	106	106	100%
10 月	3、4、6、9、10、11、12、19、20、21、25	106	106	100%
總 計		535	535	100%

月份	日期	平日	假日	總和
6 月	12、15、20、21、22、23、24、25、26	48	56	104
7 月	4、5、6、7、8、15、19、20、27、28	51	45	96
8 月	1、2、3、4、9、10、11、16、17	57	66	123
9 月	5、6、7、8、14、18、26、27、28、29	52	54	106
10 月	3、4、6、9、10、11、12、19、20、21、25	52	54	106
總和		260	275	535

在各景點回收問卷方面，太魯閣遊客中心總計回收 243 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 45.4%（小數點第三位四捨五入），布洛灣遊憩區總計回收 185 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 34.6%，綠水-天祥遊憩區總計回收 68 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 12.7%，合歡山總計回收 39 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 7.3%，茲將上述資料整理如下表所示：

表 4-1-1-1 各受訪景點有效問卷數

月/份數	遊客中心	布洛灣	天祥	合歡山	合計
6 月	48	36	12	8	104
7 月	48	29	12	7	96
8 月	50	47	16	10	123
9 月	48	36	15	7	106
10 月	49	37	13	7	106
總計	243	185	68	39	535

表 4-1-1-2 各受訪景點之回收有效問卷比例

受訪景點	有效問卷數	百分比
遊客中心	243	45.4%
布洛灣	185	34.6%
天祥	68	12.7%
合歡山	39	7.3%
總和	535	100.0%

2. 遊客基本資料

2.1 性別

有關受訪遊客性別資料調查如下表所示：

表 4-1-2 6 月份至 10 月份受訪遊客性別統計表

性別	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	52	50%	53	55.2%	60	48.8%	57	53.8%	49	46.2%	271	50.7%
女	52	50%	43	44.8%	63	51.2%	49	46.2%	57	53.8%	264	49.3%
小計	104	100%	96	100%	123	100%	106	100%	106	100%	535	100%

整體受訪遊客性別分佈情形由下圖所示：

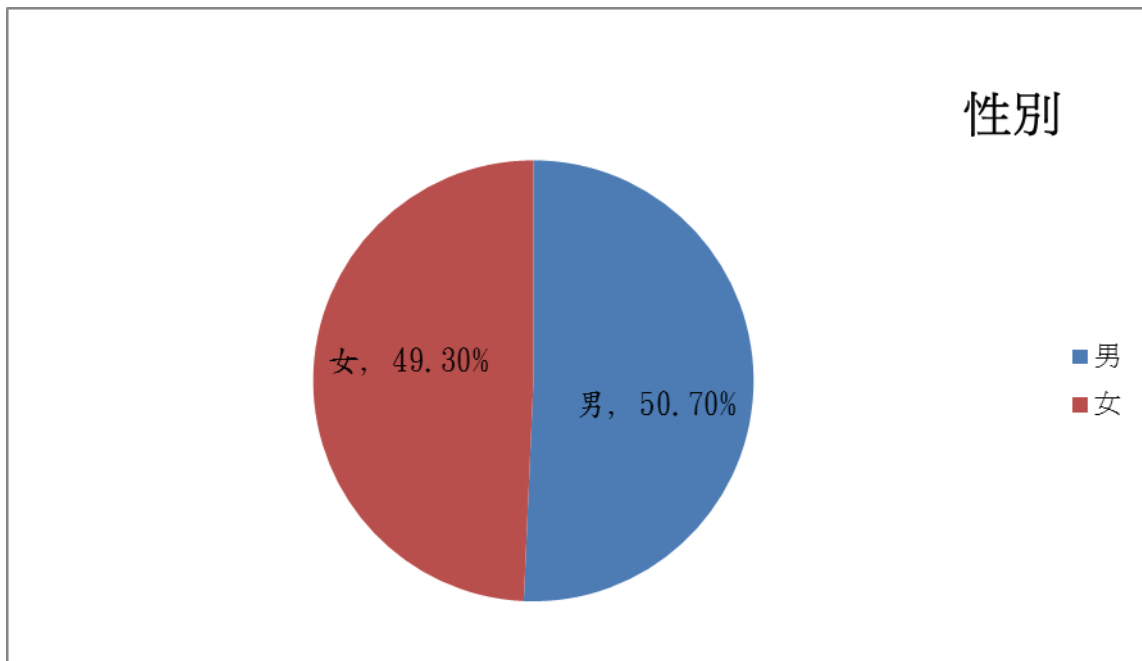


圖 4-1 受訪遊客性別結構分佈圖

由統計資料顯示，6 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，願意受訪者性別組成以男性多於女性。

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：

年齡	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	1	1.0%	3	3.1%	8	6.5%	3	2.8%	0	==	15	2.80%
16-20 歲	2	1.9%	4	4.2%	11	8.9%	3	2.8%	0	==	20	3.70%
21-30 歲	24	23.1%	26	27.1%	19	15.4%	25	23.6%	14	13.2%	108	20.20%
31-40 歲	20	19.2%	27	28.1%	26	21.1%	21	19.8%	31	29.2%	125	23.40%
41-50 歲	30	28.8%	19	19.8%	26	21.1%	30	28.3%	36	34.0%	141	26.40%
51-60 歲	18	17.3%	12	12.5%	24	19.5%	15	14.2%	20	18.9%	89	16.60%
61-70 歲	7	6.7%	3	3.1%	6	4.9%	5	4.7%	5	4.7%	26	4.90%
70 歲以上	2	1.9%	2	2.1%	3	2.4%	4	3.8%	0	==	11	2.10%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

表 4-1-3 6 月份至 9 月份受訪遊客年齡結構統計表

整體受訪遊客年齡結構分佈情形由下圖所示：

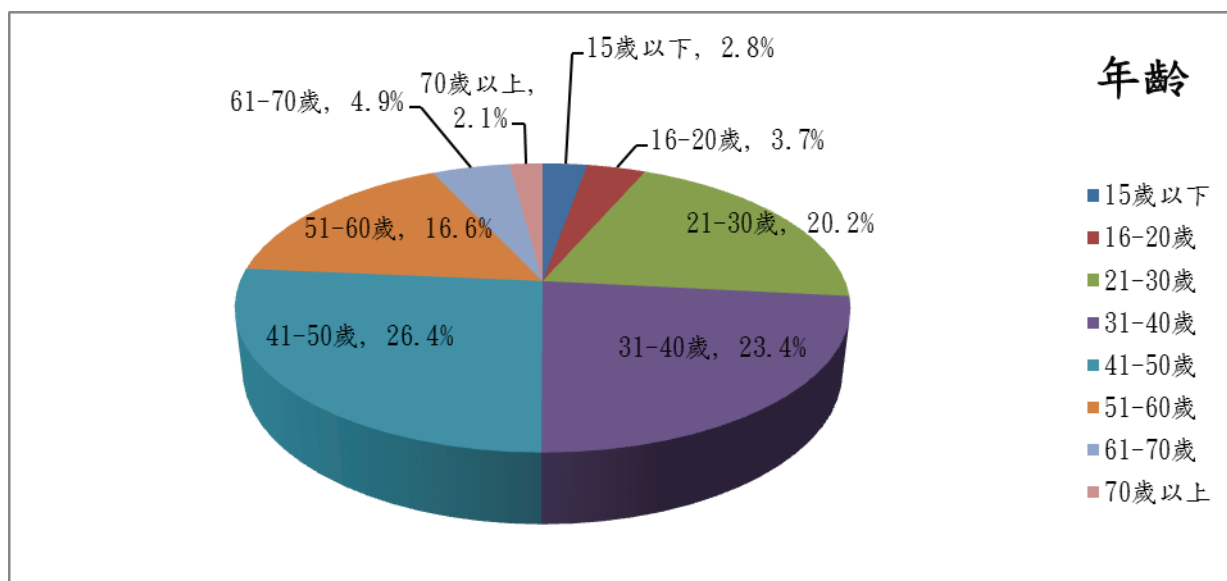


圖 4-2 受訪遊客年齡結構分佈圖

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 6 成的比例，其中 41-50 歲的年齡層佔 26.4% 最高，其次為 31-40 歲年齡層 23.4% 居次及 21-30 歲年齡層為 20.2%。

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。

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 6 月份至 10 月份受訪遊客教育程度統計表

教育程度	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中（及以下）	6	5.8%	7	7.3%	19	15.4%	9	8.5%	0	==	41	7.7%
高中(職)	12	11.5%	16	16.7%	23	18.7%	28	26.4%	36	34.0%	115	21.5%
大專/大學	66	63.5%	56	58.3%	60	48.8%	51	48.1%	48	45.3%	281	52.5%
研究所(及以上)	20	19.2%	17	17.7%	21	17.1%	18	17.0%	22	20.8%	98	18.3%
小計	104	100%	96	100%	123	100%	106	100%	106	100%	535	100%

整體受訪遊客教育程度分佈情形由下圖所示：

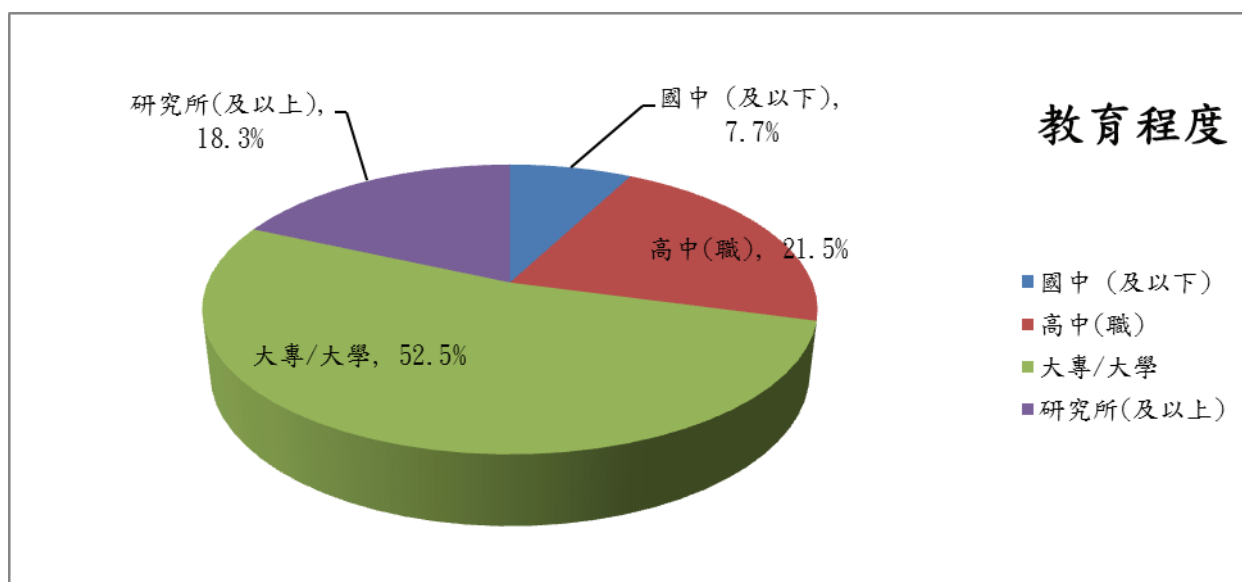


圖 4-3 受訪遊客教育程度分佈圖

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（52.5%），其次為高中職（21.5%），再其次為研究所及以上（18.3%）。與去年比較，今年的前三名排名與去年相同。

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 6 月份至 9 月份受訪遊客職業類別調查統計表

遊客職業	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
學生	9	8.7%	22	22.9%	27	22.0%	15	14.2%	1	0.9%	74	13.8%
軍警	1	1.0%	4	4.2%	1	0.8%	0	==	0	==	6	1.1%
公教人員	15	14.4%	16	16.7%	25	20.3%	10	9.4%	5	4.7%	71	13.3%
農林漁牧	1	1.0%	0	==	0	==	0	==	3	2.8%	4	0.7%
專業技術	25	24.0%	18	18.8%	19	15.4%	23	21.7%	31	29.2%	116	21.7%
家管	9	8.7%	6	6.3%	10	8.1%	11	10.4%	7	6.6%	43	8.0%
自由業	17	16.3%	8	8.3%	11	8.9%	21	19.8%	32	30.2%	89	16.6%
工商貿易服務業	20	19.2%	17	17.7%	23	18.7%	17	16.0%	22	20.8%	99	18.5%
退休	7	6.7%	5	5.2%	7	5.7%	9	8.5%	5	4.7%	33	6.2%
計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客職業類別分佈情形由下圖所示：

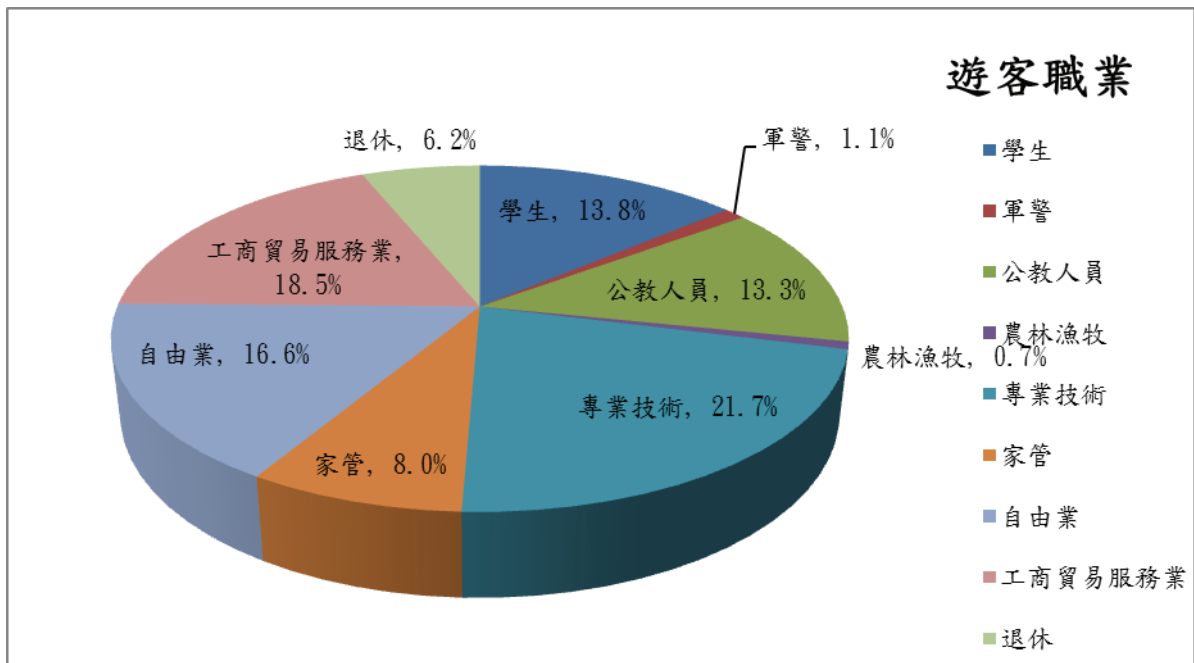


圖 4-4 受訪遊客職業類別分佈圖

由統計資料顯示，各月份以自由業、專業技術、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，以專業技術 (21.7%) 最多，其次為工商貿易服務業 (18.5%)，再其次為自由業 (16.6%)。

2.5 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 6 月份至 10 月份受訪遊客居住地統計表

遊客職業	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
花蓮縣、市	19	18.3%	10	10.4%	13	10.6%	16	15.1%	0	==	58	10.8%
北部地區	37	35.6%	32	33.3%	57	46.3%	47	44.3%	22	20.8%	195	36.4%
中部地區	19	18.3%	23	24.0%	15	12.2%	11	10.4%	29	27.4%	97	18.1%
東部地區(宜蘭、台東)	9	8.7%	14	14.6%	7	5.7%	9	8.5%	6	5.7%	45	8.4%
南部地區	5	4.8%	1	1.0%	16	13.0%	11	10.4%	17	16.0%	50	9.3%
外島	0	==	1	1.0%	1	0.8%	0	==	11	10.4%	13	2.4%
其他	15	14.4%	15	15.6%	14	11.4%	12	11.3%	21	19.8%	77	14.4%
小計	104	100%	96	100%	123	100%	106	100%	106	100%	535	100%

整體受訪遊客居住地分佈情形由下圖所示：

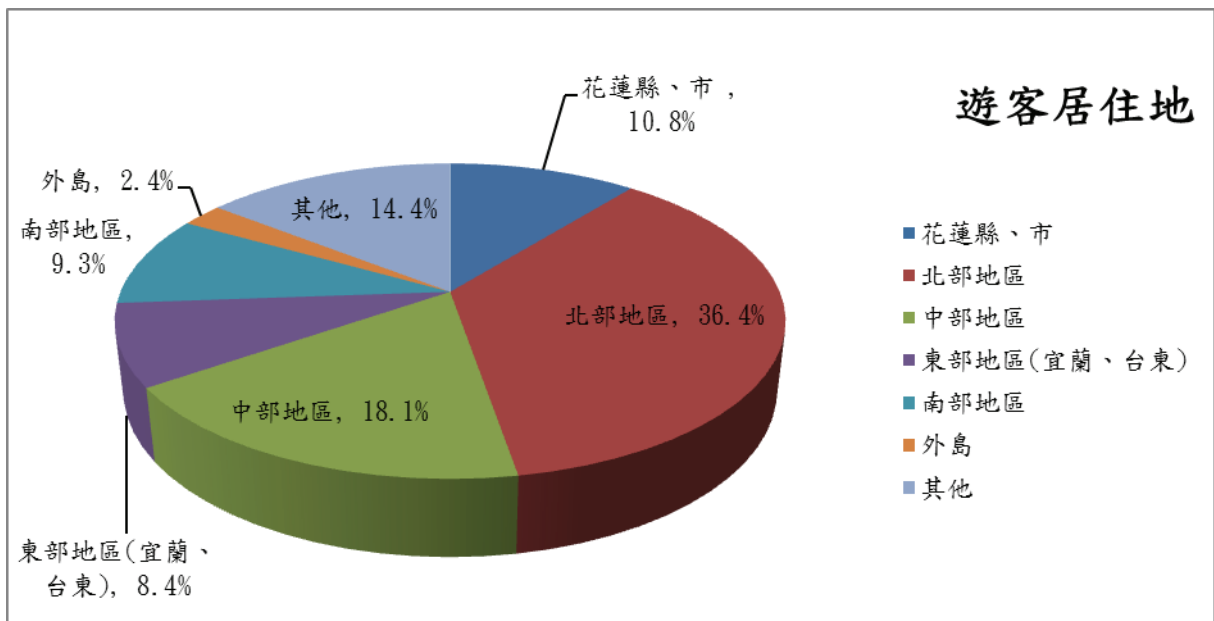


圖 4-6 受訪遊客居住地分佈圖

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，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（36.4%），其次為中部地區（18.1%），第三位則是其他地區（14.4%），而外島地區只佔 2.4%。與去年比較發現，北部的排名仍維持第一名，今年中部地區為第二名。外籍遊客較去年大幅增加為（14.4%）。

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 4-1-9 6 月份至 10 月份受訪遊客參觀次數統計表

參觀次數	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
第 1 次	49	47.1%	48	50.0%	66	53.7%	47	44.3%	51	48.1%	261	48.8%
第 2 次	18	17.3%	16	16.7%	30	24.4%	18	17.0%	24	22.6%	106	19.8%
第 3 次	10	9.6%	12	12.5%	6	4.9%	11	10.4%	15	14.2%	54	10.1%
第 4 次	27	26.0%	20	20.8%	21	17.1%	30	28.3%	16	15.1%	114	21.3%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客參觀次數分佈情形由下圖所示：

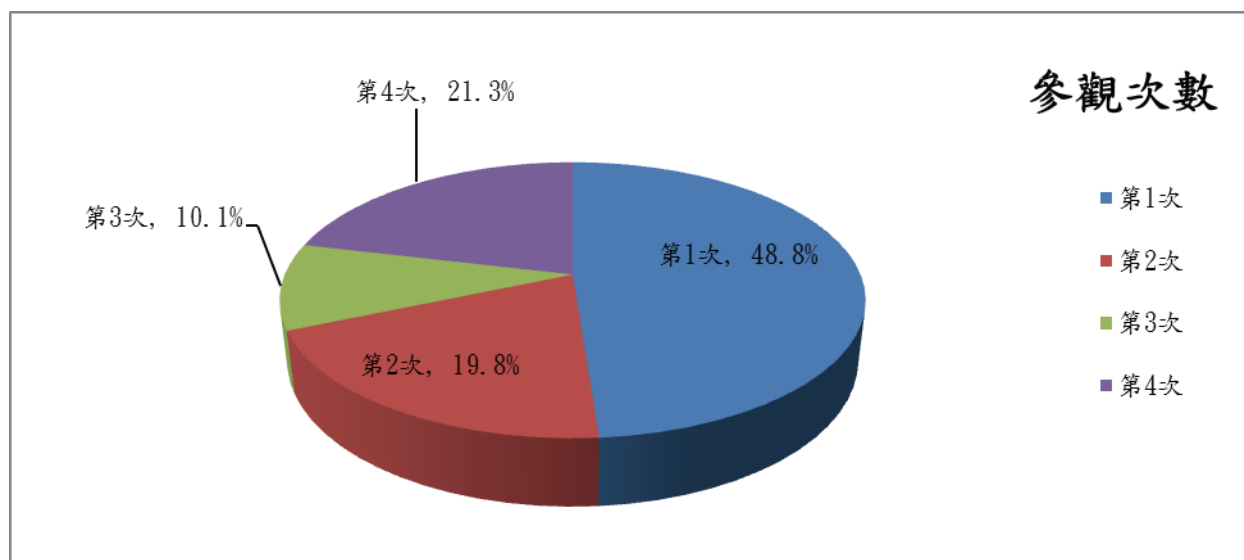


圖 4-8 受訪遊客參觀次數分佈圖

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以第一次到訪者最多（48.8%），其次為四次以上到訪者（22.8%），再其次為第二次以上之重遊旅客（19.1%）。

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 4-1-10 6 月份至 10 月份受訪遊客旅遊夥伴類型統計表

旅遊夥伴	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無人陪同	2	1.9%	4	4.2%	3	2.4%	2	1.9%	0	==	11	2.1%
家人	60	57.7%	59	61.5%	87	70.7%	61	57.5%	69	65.1%	336	62.8%
朋友	27	26.0%	14	14.6%	16	13.0%	28	26.4%	32	30.2%	117	21.9%
同學	0	==	5	5.2%	3	2.4%	7	6.6%	4	3.8%	19	3.6%
同事	9	8.7%	5	5.2%	4	3.3%	5	4.7%	1	0.9%	24	4.5%
旅行社團體	6	5.8%	9	9.4%	10	8.1%	3	2.8%	0	==	28	5.2%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客旅遊夥伴類型分佈情形由下圖所示：

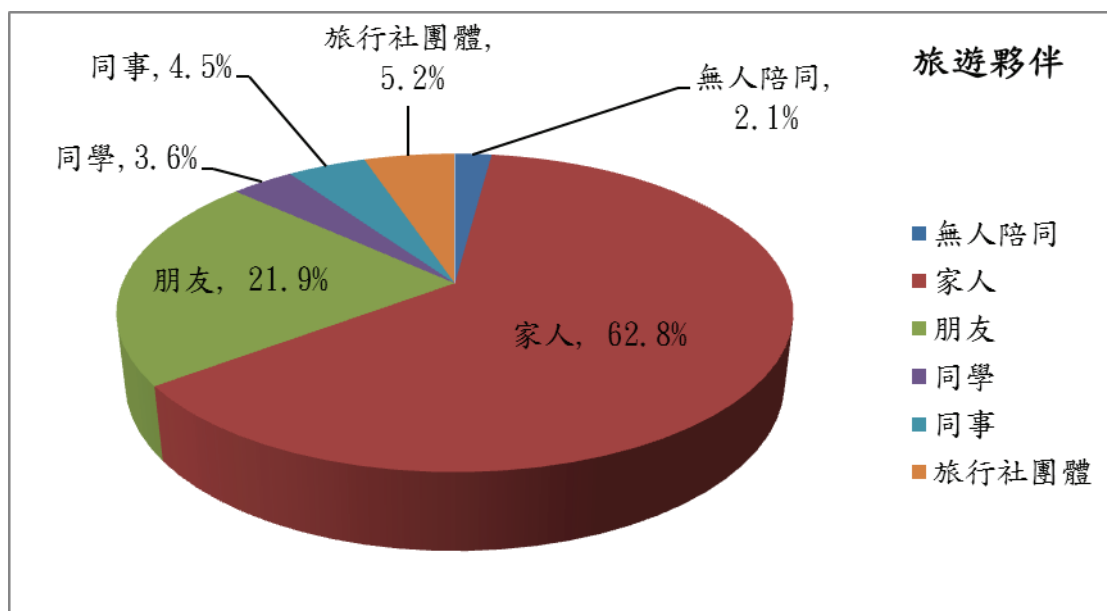


圖 4-9 受訪遊客旅遊夥伴類型分佈圖

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，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，以家人最多（62.8%），其次為朋友（21.9%），再其次為旅行社團體（5.2%）。

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 4-1-11 6 月份至 10 月份受訪遊客旅遊同行人數統計表

同行人數	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 人	3	2.9%	5	5.2%	3	2.4%	3	2.8%	0	==	14	2.6%
2-5 人	65	62.5%	55	57.3%	81	65.9%	72	67.9%	92	86.8%	365	68.2%
6-10 人	17	16.3%	13	13.5%	22	17.9%	12	11.3%	10	9.4%	74	13.8%
11-20 人	4	3.8%	11	11.5%	0	==	7	6.6%	3	2.8%	25	4.7%
21-30 人	3	2.9%	2	2.1%	5	4.1%	5	4.7%	0	==	15	2.8%
31-40 人	9	8.7%	7	7.3%	6	4.9%	4	3.8%	0	==	26	4.9%
41-50 人	3	2.9%	3	3.1%	6	4.9%	3	2.8%	1	0.9%	16	3.0%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客旅遊同行人數分佈情形由下圖所示：

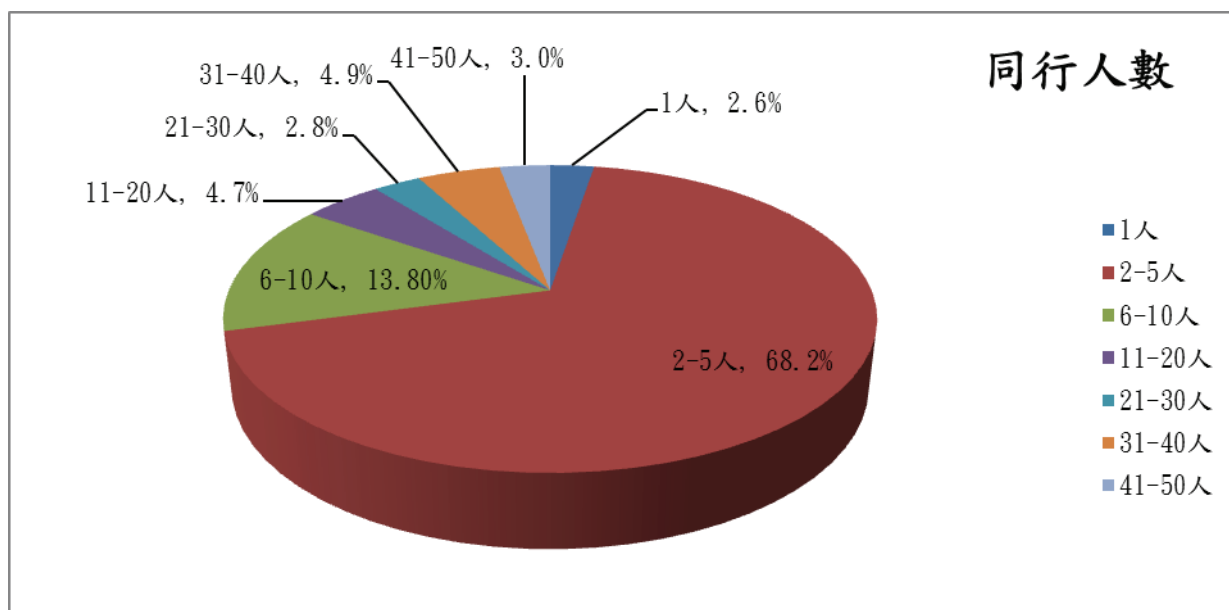


圖 4-10 受訪遊客旅遊同行人數分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以 2-5 人、6-10 人的比例較高。

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（68.2%），其次為 6-10 人（13.8%），再其次為 31-40 人（4.9%）。

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 4-1-12 6 月份至 10 月份受訪遊客旅遊交通工具統計表

交通工具	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
步行	0	==	1	1.0%	0	==	0	==	0	==	1	0.2%
腳踏車	1	1.0%	0	==	1	0.8%	2	1.9%	0	==	4	0.7%
機車	11	10.6%	7	7.3%	9	7.3%	9	8.5%	6	5.7%	42	7.9%
汽車	64	61.5%	57	59.4%	84	68.3%	69	65.1%	98	92.5%	372	69.5%
遊覽車	18	17.3%	21	21.9%	23	18.7%	19	17.9%	1	0.9%	82	15.3%
公車	10	9.6%	10	10.4%	6	4.9%	7	6.6%	1	0.9%	34	6.4%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客旅遊交通工具分佈情形由下圖所示：

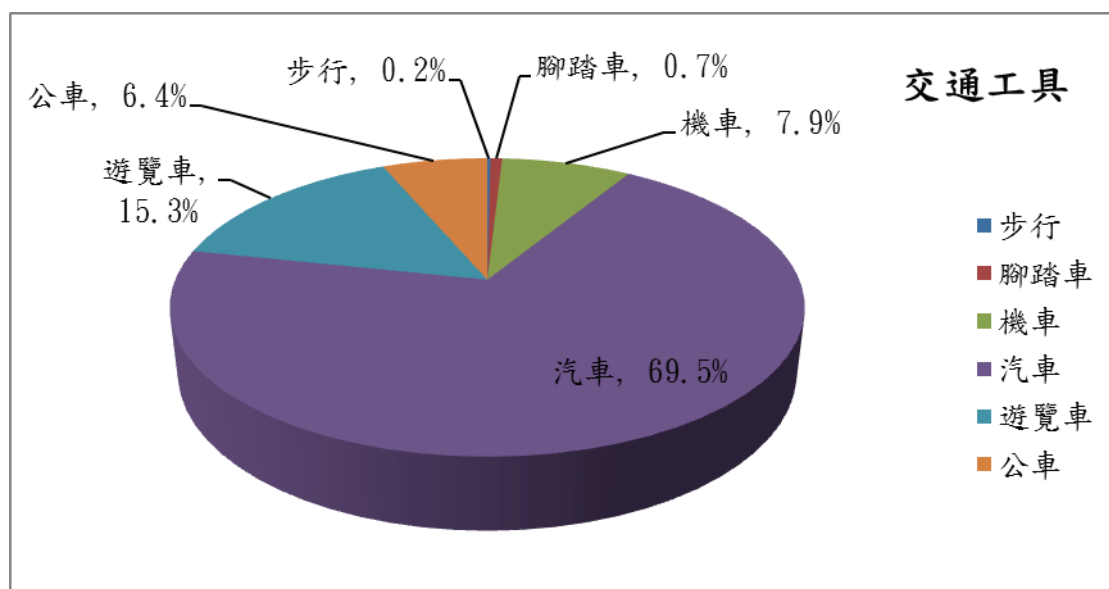


圖 4-11 受訪遊客旅遊交通工具分佈圖

由統計資料顯示，各月份都是以汽車的比例最高，其次則以遊覽車或機車的比例較高；使用公車為交通工具的比例較去年相比，提升了 3.6%，這項統計資料顯示，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，相關單位有必要儘速推動便利的接駁工具，以減少汽機車進入園區的數量。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以汽車最多（69.5%），其次為遊覽車（15.3%），再其次為機車（7.9%）。

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 4-1-13 6 月份至 9 月份受訪遊客旅遊主要活動統計表

主要活動	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
登山健行	3	2.9%	5	5.2%	3	2.4%	3	2.8%	0	0.0%	14	2.6%
體驗自然美景	65	62.5%	55	57.3%	81	65.9%	72	67.9%	92	86.8%	365	68.2%
文化體驗	17	16.3%	13	13.5%	22	17.9%	12	11.3%	10	9.4%	74	13.8%
郊遊用餐	4	3.8%	11	11.5%	0	0.0%	7	6.6%	3	2.8%	25	4.7%
教學活動	3	2.9%	2	2.1%	5	4.1%	5	4.7%	0	0.0%	15	2.8%
野外觀察	9	8.7%	7	7.3%	6	4.9%	4	3.8%	0	0.0%	26	4.9%
露營	3	2.9%	3	3.1%	6	4.9%	3	2.8%	1	0.9%	16	3.0%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客旅遊主要活動分佈情形由下圖所示：

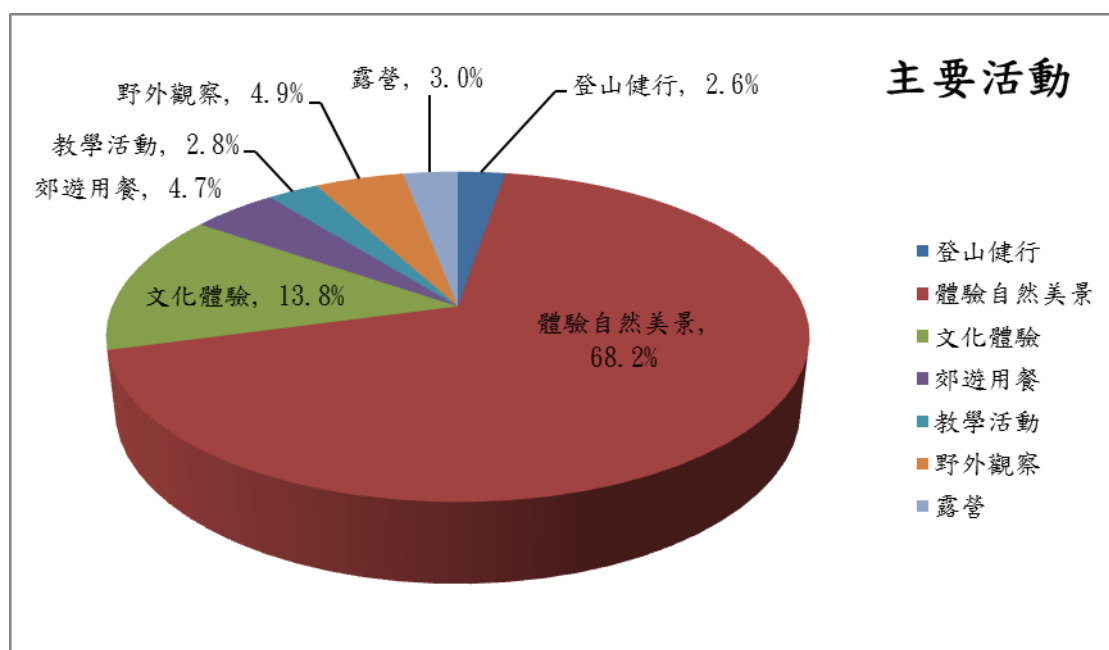


圖 4-12 受訪遊客旅遊主要活動分佈圖

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，野外觀察排第三名。

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（68.2%），其次為文化體驗（13.8%），再其次為野外觀察（4.9%）。

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 4-1-14 6 月份至 10 月份受訪遊客旅遊之遊覽景點統計表

主要活動	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
蘇花及清水斷崖	17	5.4%	24	8.0%	25	5.9%	12	4.1%	7	2.9%	85	5.4%
遊客中心	74	23.5%	69	22.9%	92	21.8%	77	26.6%	78	32.5%	390	24.9%
砂卡礑步道	32	10.2%	30	10.0%	35	8.3%	37	12.8%	15	6.3%	149	9.5%
長春祠步道	44	14.0%	34	11.3%	41	9.7%	37	12.8%	25	10.4%	181	11.5%
布洛灣遊憩區	47	14.9%	38	12.6%	67	15.9%	60	20.7%	54	22.5%	266	17.0%
燕子口步道	43	13.7%	34	11.3%	61	14.5%	30	10.3%	19	7.9%	187	11.9%
白楊步道	15	4.8%	17	5.6%	21	5.0%	7	2.4%	4	1.7%	64	4.1%
天祥	26	8.3%	38	12.6%	63	14.9%	21	7.2%	21	8.8%	169	10.8%
蓮花池步道	5	1.6%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.4%
合歡山遊憩區	12	3.8%	17	5.6%	16	3.8%	9	3.1%	17	7.1%	71	4.5%
小計	315	100.0%	301	100.0%	422	100.0%	290	100.0%	240	100.0%	1568	100.0%

整體受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈情形由下圖所示：

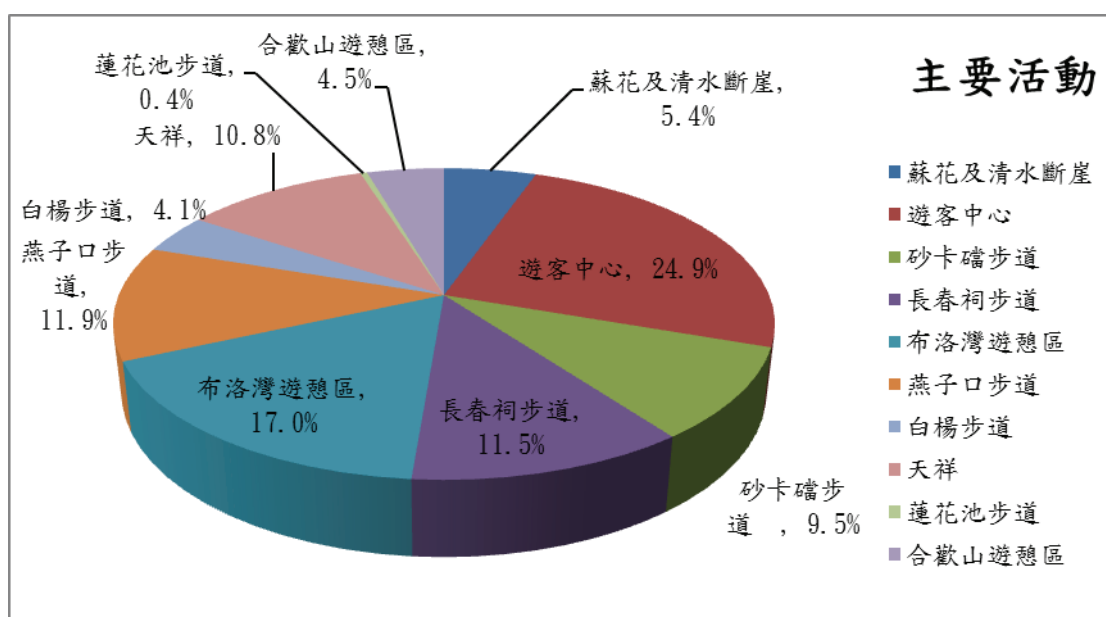


圖 4-13 受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈圖

由統計資料顯示，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（24.9%），其次為布洛灣遊憩區（17%），再其次為燕子口步道（11.9%）

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 4-1-15 6 月份至 9 月份受訪遊客旅遊停留時間統計表

停留時間	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 小時(及以下)	2	1.9%	7	7.3%	6	4.9%	10	9.4%	0	0.0%	25	4.7%
1-2 小時	13	12.5%	29	30.2%	12	9.8%	15	14.2%	1	0.9%	70	13.1%
2-3 小時	23	22.1%	12	12.5%	25	20.3%	23	21.7%	6	5.7%	89	16.6%
3-4 小時	14	13.5%	12	12.5%	22	17.9%	15	14.2%	27	25.5%	90	16.8%
4-6 小時	14	13.5%	6	6.3%	16	13.0%	15	14.2%	33	31.1%	84	15.7%
6-8 小時	19	18.3%	11	11.5%	13	10.6%	10	9.4%	21	19.8%	74	13.8%
8 小時以上	19	18.3%	19	19.8%	29	23.6%	18	17.0%	18	17.0%	103	19.3%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客旅遊停留時間分佈情形由下圖所示：

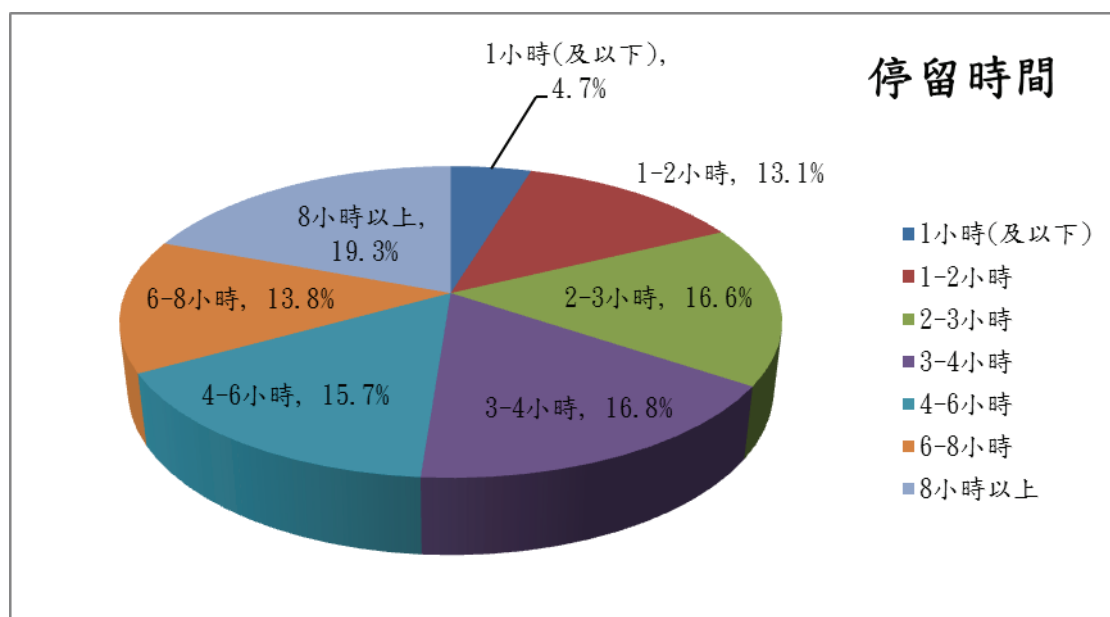


圖 4-14 受訪遊客旅遊之停留時間分佈圖

由統計資料顯示，旅遊停留時間最多的是 8 小時 (19.3%)，其次為 3-4 小時 (16.8%)，再其次為 2-3 小時 (16.6%)。

由上述資料顯示，部分遊客旅遊停留時間增長，做深度的旅遊，不再是走馬看花。

3. 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 4-1-16 6 月份至 10 月份受訪遊客對遊憩設施數量滿意度統計表

設施數量滿意度	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	32	34.0%	43	47.3%	50	43.1%	37	37.0%	51	50.5%	213	42.4%
滿意	56	59.6%	37	40.7%	60	51.7%	60	60.0%	41	40.6%	254	50.6%
普通	6	6.4%	10	11.0%	6	5.2%	3	3.0%	9	8.9%	34	6.8%
不滿意	0	==	1	1.1%	0	==	0	==	0	==	1	0.2%
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	94	100.0%	91	100.0%	116	100.0%	100	100.0%	101	100.0%	502	100.0%

有關整體遊客遊憩設施數量滿意度情形如下圖所示：

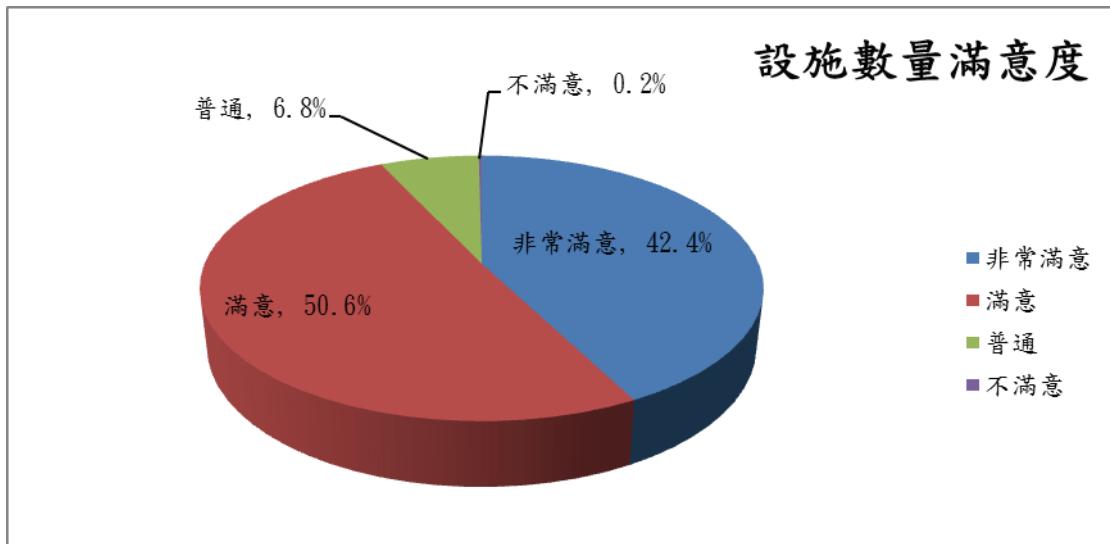


圖 4-15 遊憩設施數量滿意度

綜合各月份滿意度情形，以滿意的比例最高(50.6%)，其次為非常滿意(42.4%)，再其次為普通(6.8%)；民眾滿意(包含非常滿意及滿意)的比例為93%。

在遊憩設施數量的選項上，總體的使用率為93.4%以上。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異 ($p < 0.01$)，此項滿意度第一次參觀者滿意度(4.09)高於二次以上參觀者之滿意度(4.00)。

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 4-1-17 6 月份至 10 月份受訪遊客對遊憩設施品質滿意度統計表

遊憩設施品質	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	35	37.6%	47	51.1%	61	52.6%	30	32.3%	51	50.5%	224	45.3%
滿意	53	57.0%	36	39.1%	51	44.0%	60	64.5%	41	40.6%	241	48.7%
普通	5	5.4%	8	8.7%	4	3.4%	3	3.2%	9	8.9%	29	5.9%
不滿意	0	==	1	1.1%	0	==	0	==	0	==	1	0.2%
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	93	100.0%	92	100.0%	116	100.0%	93	100.0%	101	100.0%	495	100.0%

有關整體遊客遊憩設施品質滿意度情形如下圖所示：

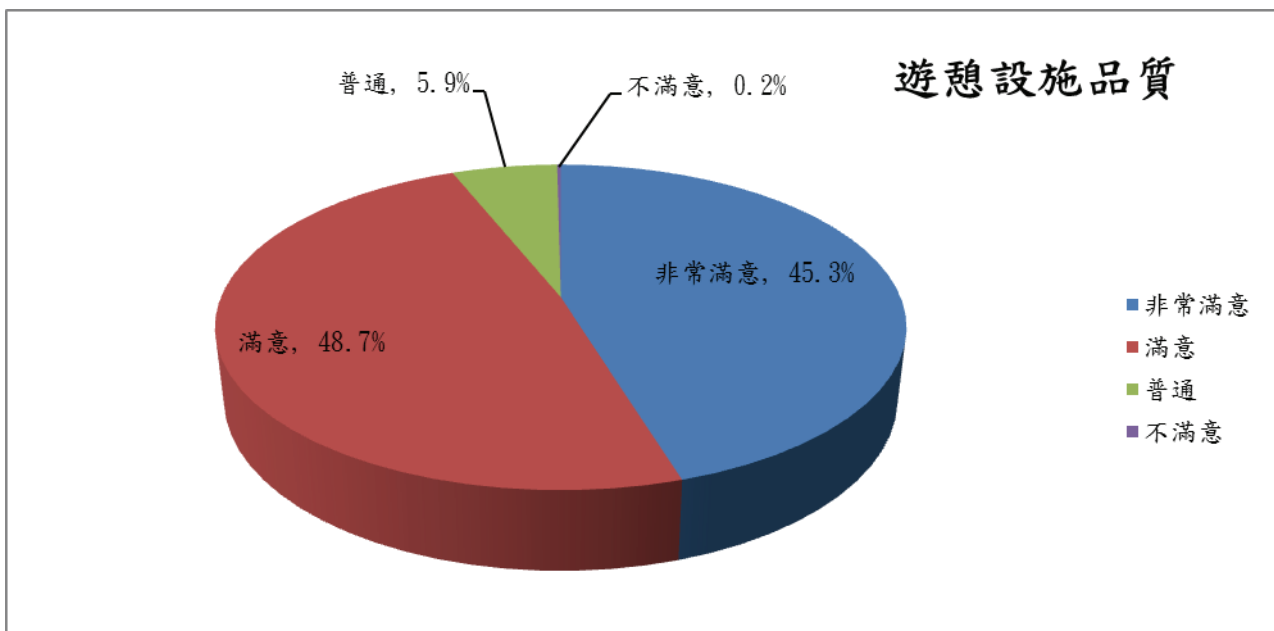


圖 4-16 遊憩設施品質滿意度

綜合各月份滿意度情形，以滿意的比例最高(48.7%)，其次為非常滿意(45.3%)，再其次為普通(5.9%)；民眾滿意(包含非常滿意及滿意)的比例為94.0%。

在遊憩設施品質的選項上，各月份的總體使用率為91.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

T-test 檢定參訪次數之滿意度，分析結果有顯著差異 ($p < 0.01$)，此項滿意度第一次參觀者滿意度(4.08)高於二次以上參觀者之滿意度(4.00)。

4.2 公共設施滿意度

公共設施的部分主要針對公廁清潔衛生、哺乳室安全及衛生、餐飲清潔衛生、簡報室設備、雙語及無障礙設施六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 6 月份至 10 月份受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度統計表

	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
公廁清潔衛生												
非常滿意	44	45.8%	40	43.5%	49	44.1%	36	36.7%	47	46.1%	216	43.3%
滿意	42	43.8%	41	44.6%	53	47.7%	54	55.1%	46	45.1%	236	47.3%
普通	7	7.3%	9	9.8%	9	8.1%	7	7.1%	9	8.8%	41	8.2%
不滿意	3	3.1%	2	2.2%	0	==	1	1.0%	0	==	6	1.2%
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	96	100.0%	92	100.0%	111	100.0%	98	100.0%	102	100.0%	499	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：

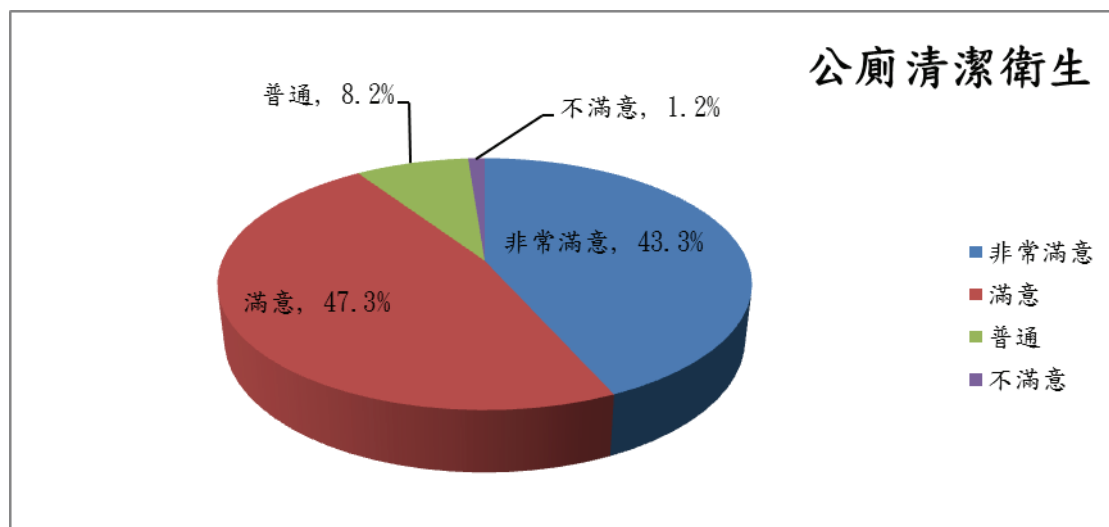


圖 4-18 公廁清潔衛生滿意度

綜合各月份滿意度情形，以滿意的比例最高(47.3%)，其次為非常滿意(43.3%)，再其次為普通(8.2%)；民眾滿意(包含非常滿意及滿意)的比例為90.6%。

在公廁清潔衛生的選項上總體使用率為92.5%。

4.2.2 哺乳室安全及衛生

有關受訪遊客對哺乳室安全及衛生滿意度調查如下表所示：

表 4-1-19 6 月份至 10 月份受訪遊客對哺乳室安全及衛生滿意度調查統計表

哺乳室安全及衛生	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	9	24.3%	15	44.1%	6	27.3%	6	37.5%	17	81.0%	53	40.8%
滿意	25	67.6%	14	41.2%	15	68.2%	8	50.0%	4	19.0%	66	50.8%
普通	2	5.4%	4	11.8%	1	4.5%	2	12.5%	0	==	9	6.9%
不滿意	1	2.7%	1	2.9%	0	==	0	==	0	==	2	1.5%
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	37	100.0%	34	100.0%	22	100.0%	16	100.0%	21	100.0%	130	100.0%

有關整體遊客對哺乳室安全及衛生滿意度情形如下圖所示：

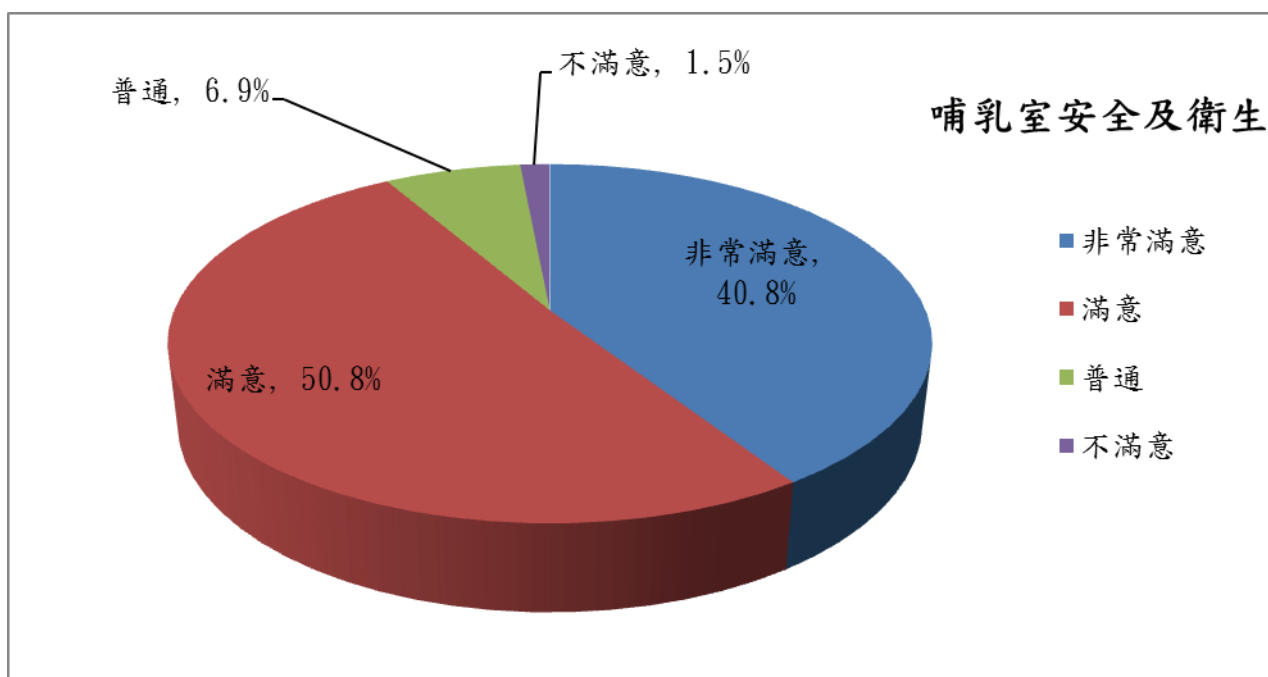


圖 4-20 哺乳室安全及衛生滿意度

首次針對哺乳室安全及衛生進行滿意度調查，今年調查對象以女性為主。

綜合 6 至 10 月份滿意度情形，以滿意的比例最高(50.8%)，其次為非常滿意(40.8%)，再其次為普通(6.9%)；民眾滿意(包含非常滿意及滿意)的比例為 91.6%。

在哺乳室安全及衛生的選項上，總體使用率為 52.7%。

4.2.3 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 6 月份至 10 月份受訪遊客對餐飲清潔衛生滿意度調查統計表

餐飲清潔衛生	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	19	27.1%	31	43.7%	30	37.5%	25	34.2%	31	64.6%	136	39.8%
滿意	46	65.7%	34	47.9%	44	55.0%	37	50.7%	17	35.4%	178	52.0%
普通	5	7.1%	5	7.0%	6	7.5%	11	15.1%	0	==	27	7.9%
不滿意	0	==	1	1.4%	0	0.0%	0	==	0	==	1	0.3%
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	70	100.0%	71	100.0%	80	100.0%	73	100.0%	48	100.0%	342	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：

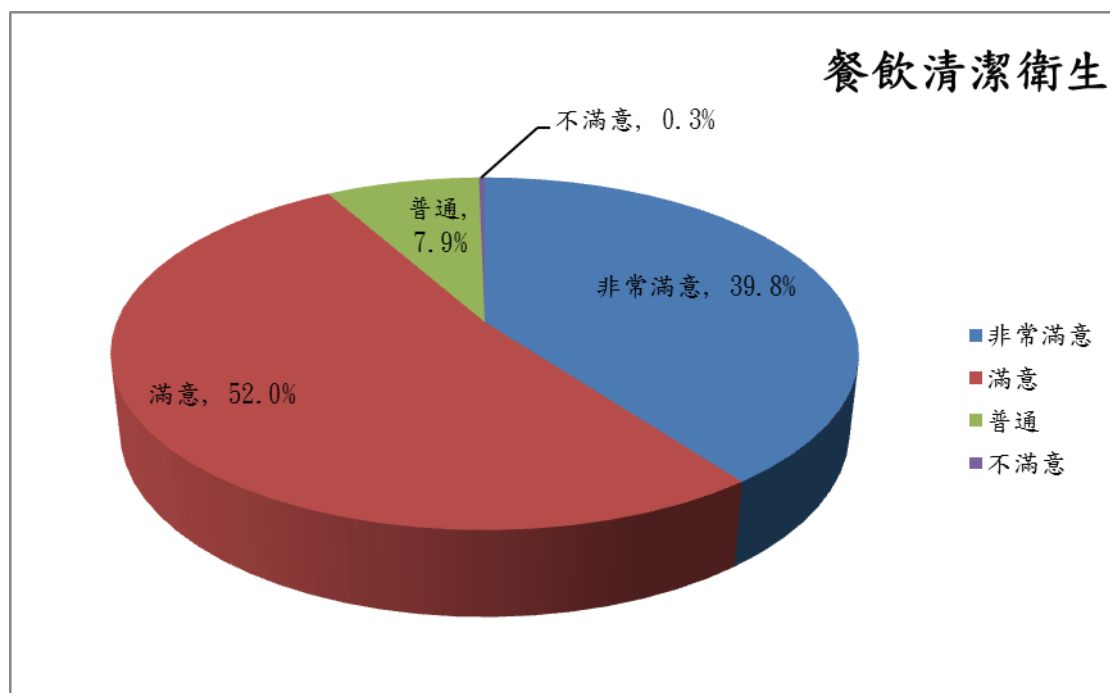


圖 4-20 餐飲清潔衛生滿意度

綜合 6 至 10 月份滿意度情形，以滿意的比例最高(52.0%)，其次為非常滿意(39.8%)，再其次為普通(7.9%)；民眾滿意(包含非常滿意及滿意)的比例為 90.5%。

在餐飲清潔衛生的選項上，各月份的總體使用率為 68.5%。

4.2.4 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 4-1-21 6 月份至 10 月份受訪遊客對簡報室設備滿意度調查統計表

簡報室設備	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	25	41.7%	39	55.7%	39	50.0%	27	39.7%	35	61.4%	165	49.5%
滿意	32	53.3%	23	32.9%	35	44.9%	33	48.5%	22	38.6%	145	43.5%
普通	3	5.0%	8	11.4%	4	5.1%	8	11.8%	0	==	23	6.9%
不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	60	100.0%	70	100.0%	78	100.0%	68	100.0%	57	100.0%	333	100.0%

有關整體遊客對簡報室設備滿意度情形如下圖所示：

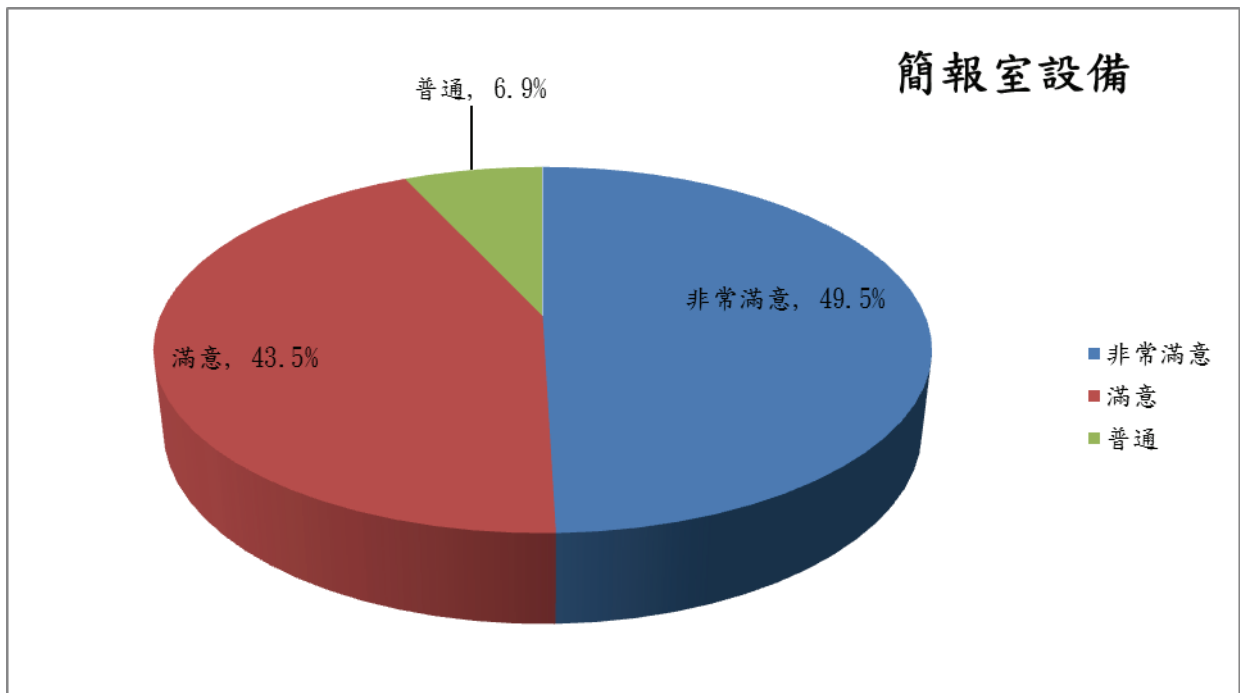


圖 4-21 簡報室設備滿意度

綜合各月份滿意度情形，以非常滿意的比例最高（49.5%），其次為滿意（43.5%），再其次為普通（6.9%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 93%。

在簡報室設備的選項上總體使用率為 62.2%。

4.2.5 雙語設施

有關受訪遊客對雙語設施滿意度調查如下表所示：

表 4-1-24：6 月份至 10 月份受訪遊客對雙語設施滿意度調查統計表

雙語設施	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	17	32.7%	27	44.3%	26	38.2%	26	38.2%	41	58.6%	137	42.9%
滿意	29	55.8%	25	41.0%	35	51.5%	39	57.4%	29	41.4%	157	49.2%
普通	5	9.6%	8	13.1%	7	10.3%	3	4.4%	0	==	23	7.2%
不滿意	1	1.9%	1	1.6%	0	==	0	==	0	==	2	0.6%
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	52	100.0%	61	100.0%	68	100.0%	68	100.0%	70	100.0%	319	100.0%

有關整體遊客對雙語設施滿意度情形如下圖所示：

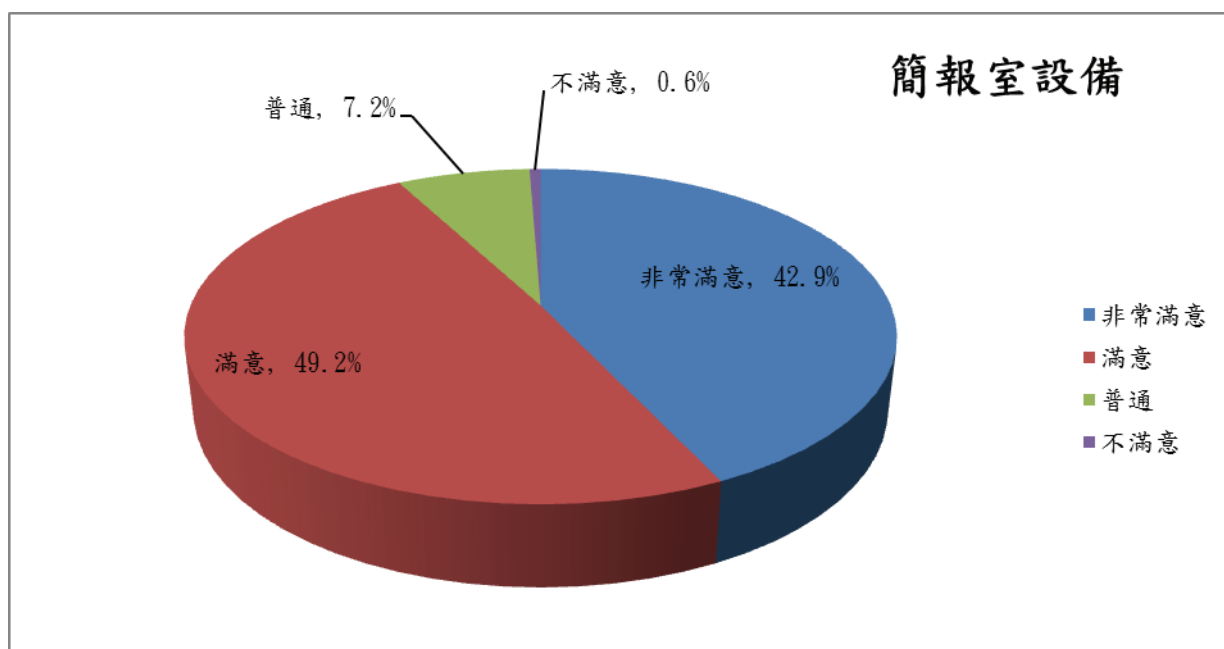


圖 4-23 雙語設施滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，以滿意的比例最高（49.2%），其次為非常滿意（42.9%），再其次為普通（7.2%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 92.1%。

在雙語及無障礙設施的選項上，各月份的總體使用率為 59.6%。

4.2.6 無障礙設施

有關受訪遊客對無障礙設施滿意度調查如下表所示：

表 4-1-24：6 月份至 10 月份受訪遊客對無障礙設施滿意度調查統計表

無障礙設施	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	15	28.8%	30	46.2%	40	51.9%	24	36.4%	42	58.3%	151	45.5%
滿意	32	61.5%	30	46.2%	32	41.6%	34	51.5%	30	41.7%	158	47.6%
普通	3	5.8%	4	6.2%	5	6.5%	8	12.1%	0	==	20	6.0%
不滿意	2	3.8%	1	1.5%	0	==	0	==	0	==	3	0.9%
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	52	100.0%	65	100.0%	77	100.0%	66	100.0%	72	100.0%	332	100.0%

有關整體遊客對無障礙設施滿意度情形如下圖所示：

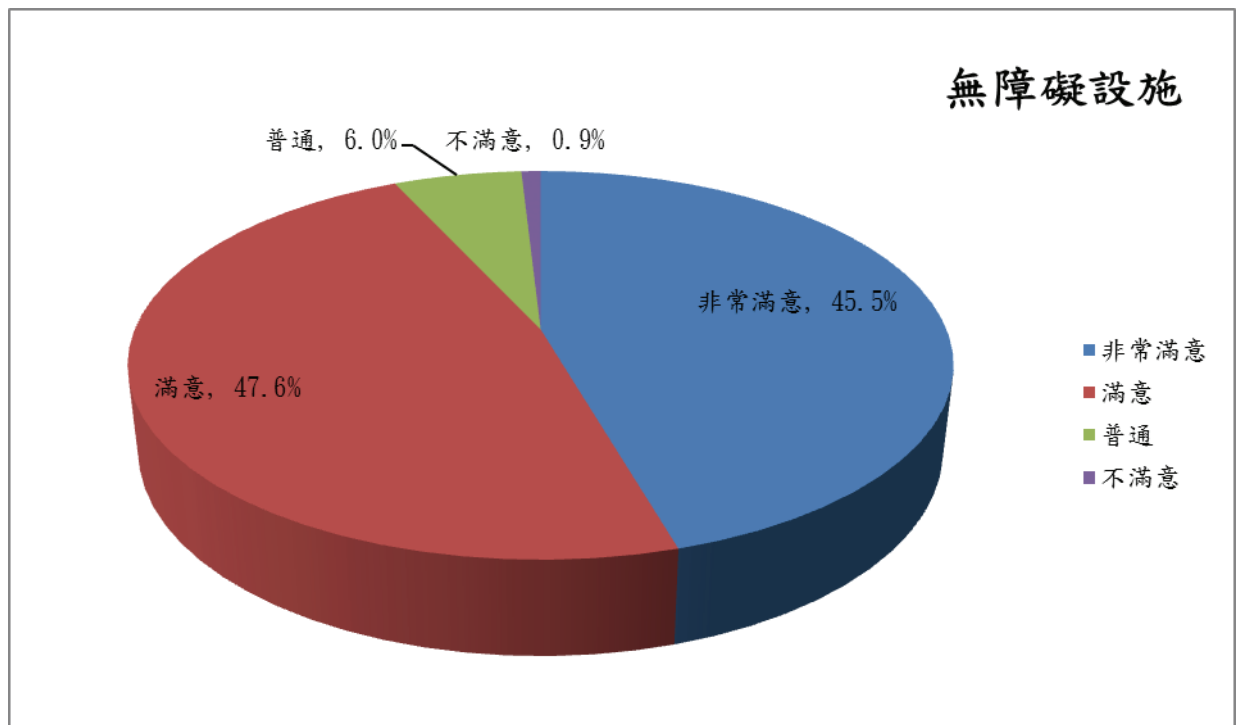


圖 4-23 無障礙設施滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，以滿意的比例最高（47.6%），其次為非常滿意（45.5%），再其次為普通（6%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 93.1%。

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 活動參與滿意度

公共設施的部分主要針對部落音樂會、峽谷音樂節、峽谷馬拉松三個方面進行滿意度調查，各分項統計資料分述如下：

4.3.1 部落音樂會

有關受訪遊客對部落音樂會滿意度調查如下表所示：

表 4-1-25 6 月份至 10 月份受訪遊客對部落音樂會滿意度調查統計表

	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
部落音樂會												
非常滿意	8	38.1%	10	40.0%	19	52.8%	5	27.8%	10	62.5%	52	44.8%
滿意	11	52.4%	13	52.0%	17	47.2%	9	50.0%	6	37.5%	56	48.3%
普通	2	9.5%	2	8.0%	0	==	4	22.2%	0	==	8	6.9%
不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	21	100.0%	25	100.0%	36	100.0%	18	100.0%	16	100.0%	116	100.0%

有關整體部落音樂會滿意度情形如下圖所示：

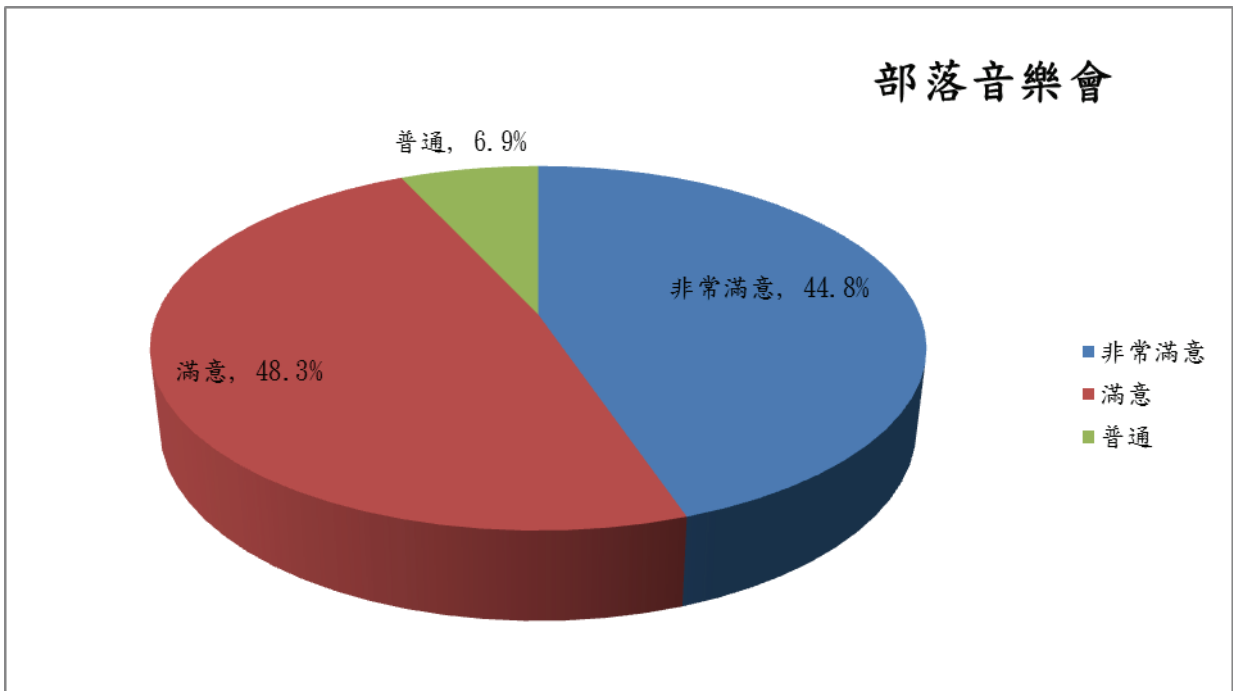


圖 4-24 部落音樂會滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，以滿意的比例最高（48.3%），其次為非常滿意（44.8%），再其次為普通（6.9%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 93.1%。

在部落音樂會的選項的總體使用率為 21.6%。

4.3.2 峽谷音樂節

有關受訪遊客對峽谷音樂節滿意度調查如下表所示：

表 4-1-26 6 月份至 10 月份受訪遊客對峽谷音樂節滿意度調查統計表

	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	8	38.1%	10	55.6%	9	45.0%	8	34.8%	9	60.0%	44	45.4%
滿意	12	57.1%	6	33.3%	11	55.0%	12	52.2%	6	40.0%	47	48.5%
普通	1	4.8%	2	11.1%	0	==	3	13.0%	0	==	6	6.2%
不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	21	100.0%	18	100.0%	20	100.0%	23	100.0%	15	100.0%	97	100.0%

有關整體峽谷音樂節滿意度情形如下圖所示：

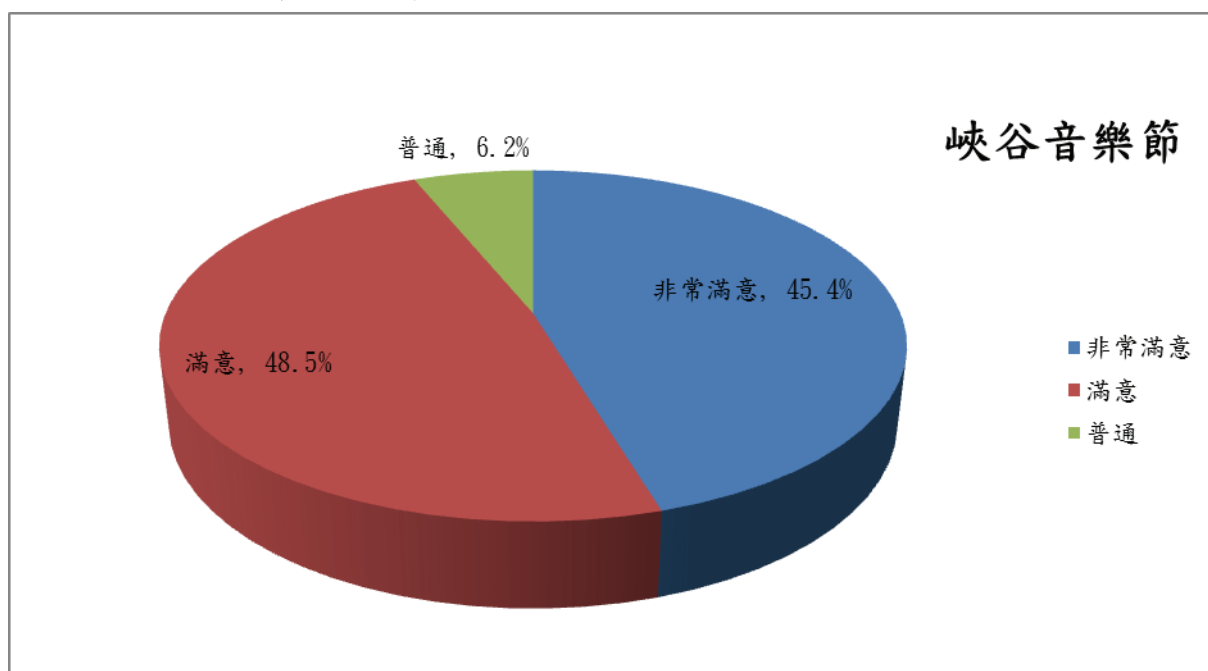


圖 4-25 峽谷音樂節滿意度

綜合 6 至 9 月滿意度情形，以滿意的比例最高（48.5%），其次為非常滿意（45.4%），再其次為普通（6.2%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 92.7%。

有關峽谷音樂節的總體使用率為 18.1%。

4.3.3 峽谷馬拉松

有關受訪遊客對參加峽谷馬拉松滿意度調查如下表所示：

表 4-1-27 6 月份至 10 月份受訪遊客對參加峽谷馬拉松滿意度調查統計表

	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
峽谷馬拉松												
非常滿意	5	26.3%	7	43.8%	5	29.4%	2	16.7%	10	62.5%	29	36.3%
滿意	13	68.4%	8	50.0%	12	70.6%	6	50.0%	6	37.5%	45	56.3%
普通	1	5.3%	1	6.3%	0	==	4	33.3%	0	==	6	7.5%
不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
非常不滿意	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==	0	==
小計	19	100.0%	16	100.0%	17	100.0%	12	100.0%	16	100.0%	80	100.0%

有關整體峽谷馬拉松滿意度情形如下圖所示：

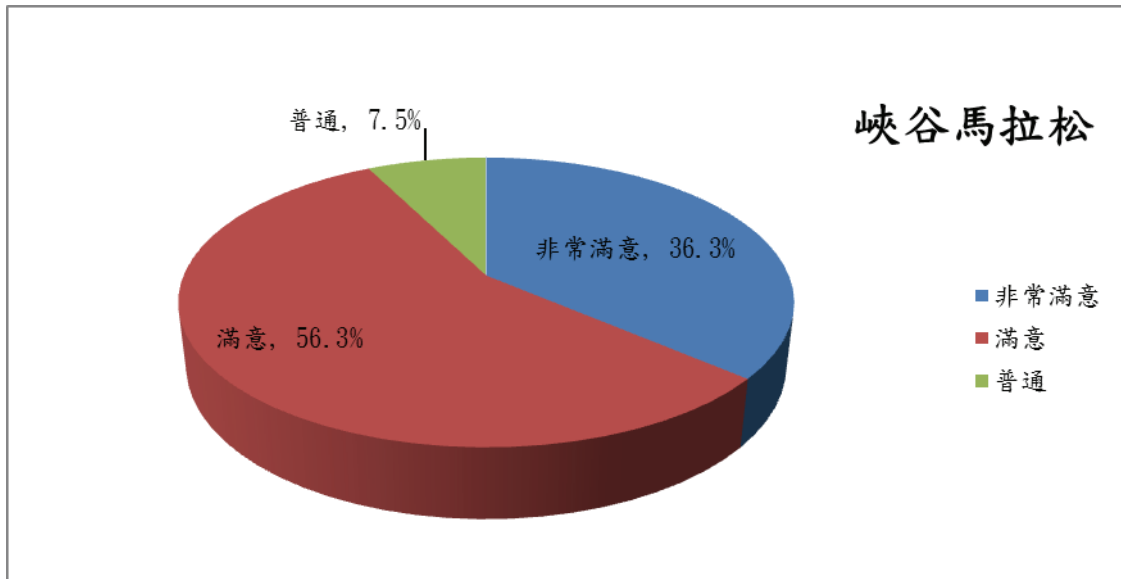


圖 4-26 峽谷馬拉松滿意度

綜合參加過峽谷馬拉松遊客滿意度情形，以滿意的比例最高（56.3%），其次為非常滿意（36.3%），再其次為普通（7.5%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 92.6%。

有關峽谷馬拉松的總體使用率為 14.9%。

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 4-1-29 6 月份至 10 月份受訪遊客對解說人員專業程度滿意度調查統計表

解說員專業度	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	50	70.4%	48	64.0%	55	57.3%	34	44.7%	48	60.8%	235	59.2%
滿意	20	28.2%	27	36.0%	39	40.6%	40	52.6%	27	34.2%	153	38.5%
普通	1	1.4%	0	0.0%	2	2.1%	2	2.6%	4	5.1%	9	2.3%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	71	100.0%	75	100.0%	96	100.0%	76	100.0%	79	100.0%	397	100.0%

有關整體解說人員專業程度滿意度情形如下圖所示：

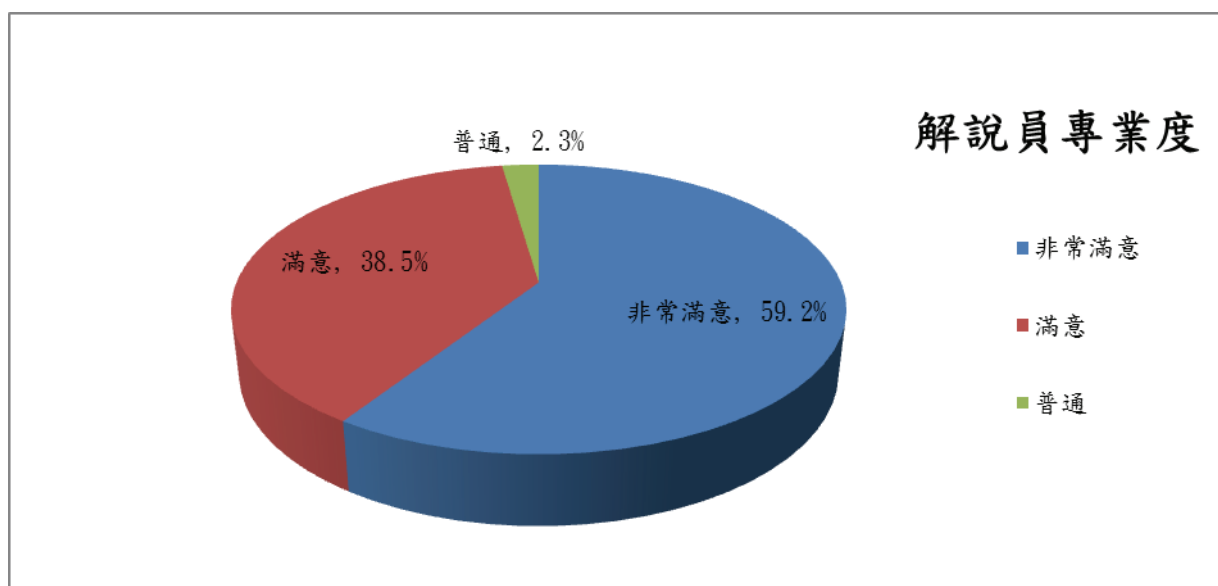


圖 4-28 解說人員專業程度滿意度

綜合各月份滿意度情形，以非常滿意的比例最高(59.2%)，其次為滿意(38.5%)，再其次為普通(2.3%)；民眾滿意(包含非常滿意及滿意)的比例為97.7%。

有關解說人員專業程度於各月份的總體使用率為74.2%。

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 4-1-30 6 月份至 10 月份受訪遊客對解說人員服務態度滿意度調查統計表

解說人員服務態度	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	50	70.4%	49	64.5%	63	63.0%	35	44.3%	48	60.8%	245	60.5%
滿意	21	29.6%	25	32.9%	35	35.0%	41	51.9%	27	34.2%	149	36.8%
普通	0	0.0%	2	2.6%	2	2.0%	3	3.8%	4	5.1%	11	2.7%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	71	100.0%	76	100.0%	100	100.0%	79	100.0%	79	100.0%	405	100.0%

有關整體解說人員服務態度滿意度情形如下圖所示：

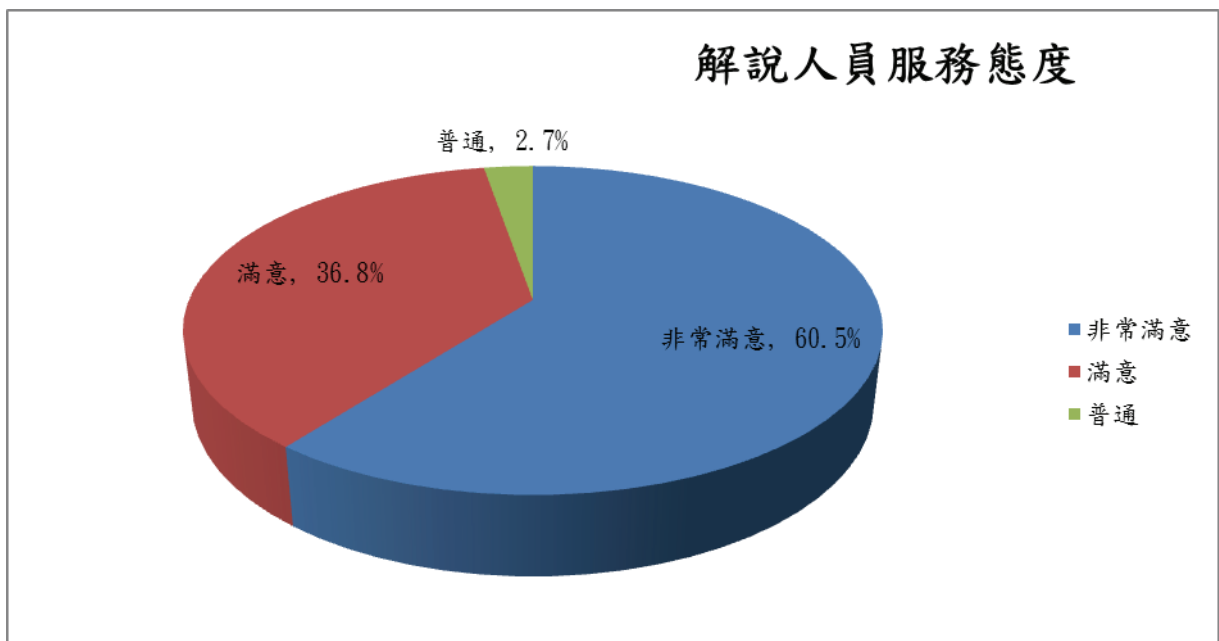


圖 4-29 解說人員服務態度滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，以非常滿意的比例最高（60.5%），其次為滿意（36.8%），再其次為普通（2.7%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 97.8%。

有關解說人員服務態度於各月份的總體使用率為 97.3%。

4.4.3 志工服務態度

有關受訪遊客對志工服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-1-31 6 月份至 10 月份受訪遊客對志工服務態度滿意度調查統計表

志工服務態度	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	58	72.5%	53	65.4%	60	60.0%	36	46.2%	46	60.5%	253	61.0%
滿意	22	27.5%	25	30.9%	38	38.0%	39	50.0%	26	34.2%	150	36.1%
普通	0	0.0%	3	3.7%	2	2.0%	3	3.8%	4	5.3%	12	2.9%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	80	100.0%	81	100.0%	100	100.0%	78	100.0%	76	100.0%	415	100.0%

有關整體志工服務態度滿意度情形如下圖所示：

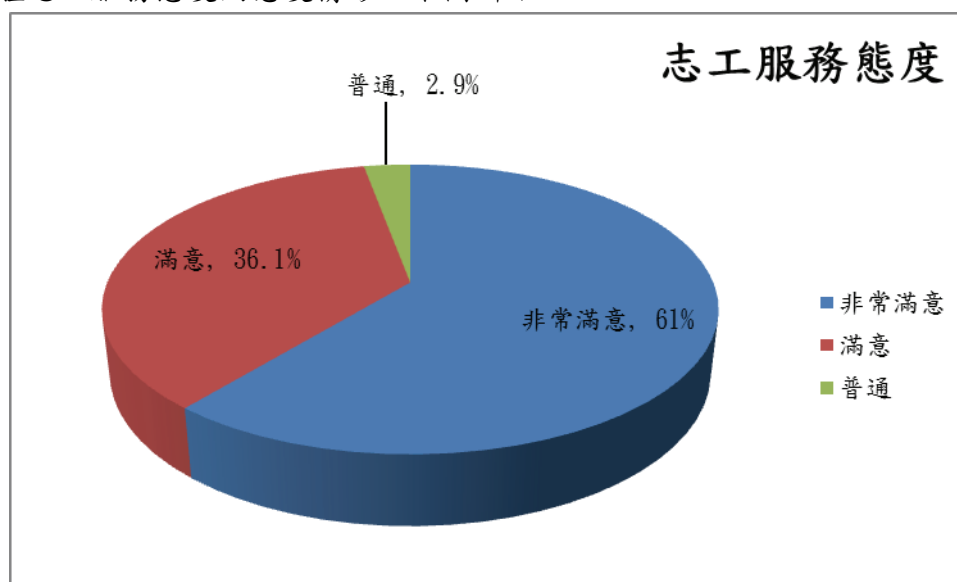


圖 4-30 志工服務態度滿意度

綜合 6 至 9 月滿意度情形，以非常滿意的比例最高（61%），其次為滿意（36.1%），再其次為普通（2.9%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 97.1%。

有關志工服務態度的總體使用率為 77.6%。

4.5 安全設施滿意度

4.5.1 步道安全欄杆、護欄

有關受訪遊客對步道安全欄杆、護欄滿意度調查如下表所示：

表 4-1-32 6 月份至 10 月份受訪遊客對步道安全欄杆、護欄滿意度調查統計表

步道安全欄杆、護欄	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	39	41.1%	43	47.3%	56	49.1%	38	43.7%	46	56.1%	222	47.3%
滿意	51	53.7%	38	41.8%	46	40.4%	43	49.4%	32	39.0%	210	44.8%
普通	2	2.1%	10	11.0%	12	10.5%	6	6.9%	4	4.9%	34	7.2%
不滿意	3	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	95	100.0%	91	100.0%	114	100.0%	87	100.0%	82	100.0%	469	100.0%

有關整體步道安全欄杆、護欄滿意度情形如下圖所示：

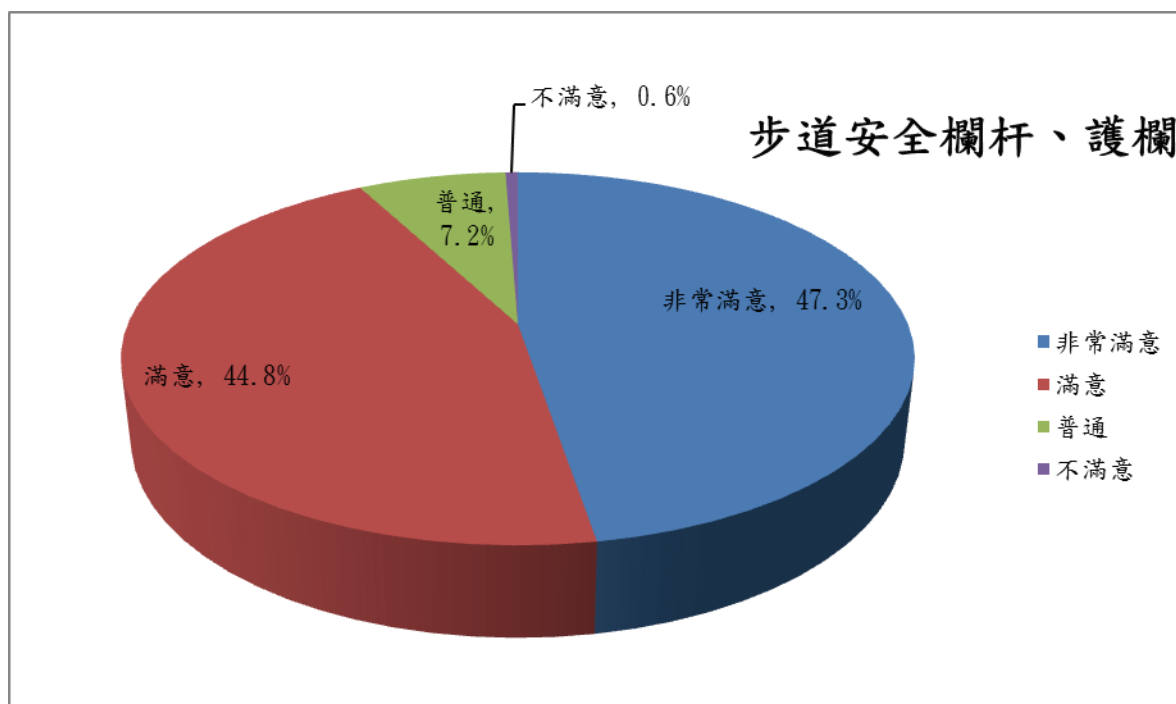


圖 4-31 步道安全欄杆、護欄滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，以非常滿意的比例最高 (47.3%)，其次為滿意 (44.8%)，再其次為普通 (7.2%)；民眾滿意 (包含非常滿意及滿意) 的比例為 92.1%。

有關安全欄杆、護欄於各月份的總體使用率為 87.7%。

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 4-1-33 6 月份至 10 月份受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查統計表

	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	41	42.7%	46	49.5%	56	48.3%	36	40.0%	46	54.8%	225	47.0%
滿意	45	46.9%	37	39.8%	49	42.2%	44	48.9%	34	40.5%	209	43.6%
普通	7	7.3%	9	9.7%	11	9.5%	10	11.1%	4	4.8%	41	8.6%
不滿意	3	3.1%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.8%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	96	100.0%	93	100.0%	116	100.0%	90	100.0%	84	100.0%	479	100.0%

有關整體步道鋪面、階梯滿意度情形如下圖所示：

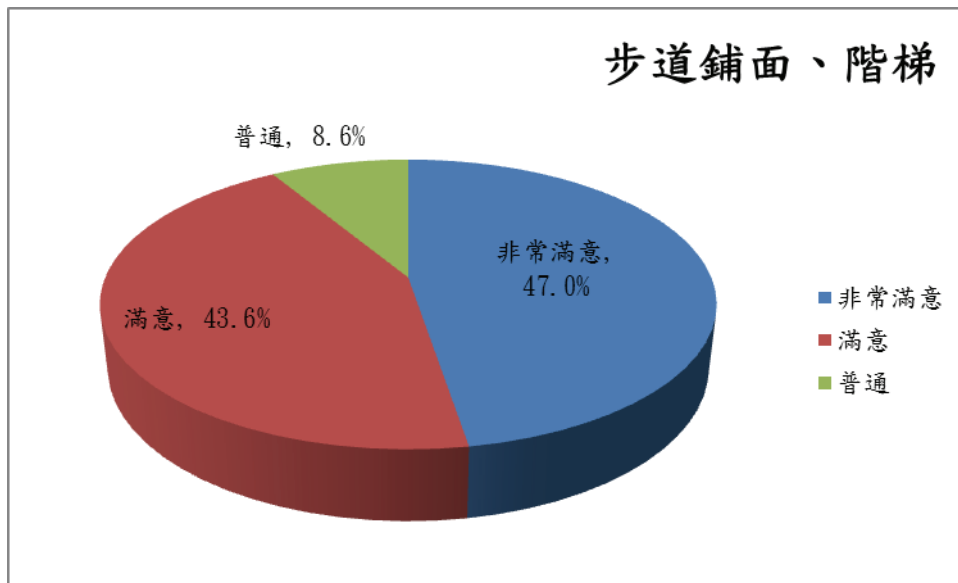


圖 4-32 步道鋪面、階梯滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，以非常滿意的比例最高（47%），其次為滿意（43.6%），再其次為普通（8.6%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 90.6%。

有關步道鋪面、階梯於各月份的總體使用率為 89.5%。

4.5.3 指示牌

有關受訪遊客對指示牌滿意度調查如下表所示：

表 4-1-34 6 月份至 10 月份受訪遊客對指示牌滿意度調查統計表

指示牌	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	39	39.0%	46	49.5%	55	47.8%	36	47.4%	48	56.5%	224	47.8%
滿意	50	50.0%	37	39.8%	51	44.3%	34	44.7%	33	38.8%	205	43.7%
普通	7	7.0%	7	7.5%	9	7.8%	5	6.6%	4	4.7%	32	6.8%
不滿意	4	4.0%	3	3.2%	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	8	1.7%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	100	100.0%	93	100.0%	115	100.0%	76	100.0%	85	100.0%	469	100.0%

有關整體指示牌滿意度情形如下圖所示：

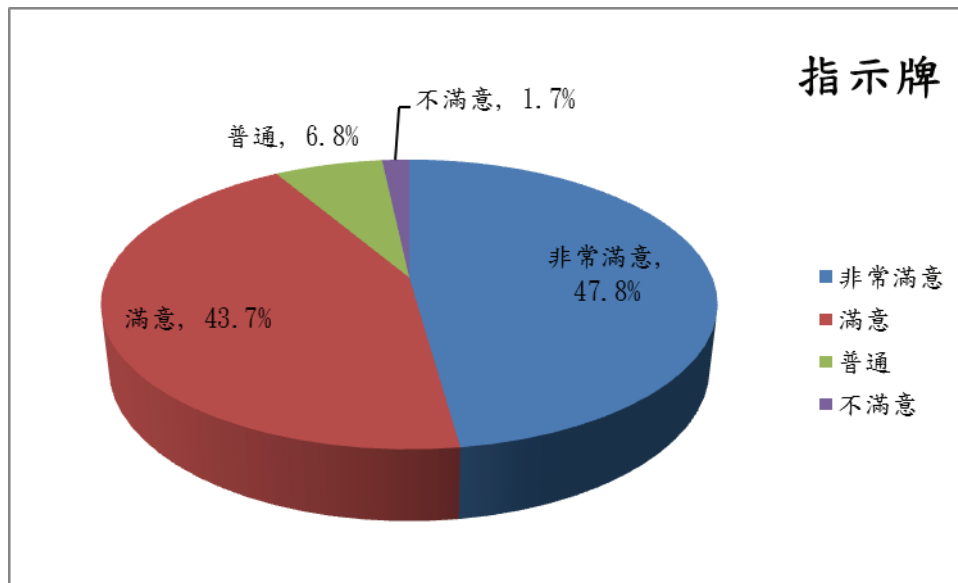


圖 4-33 指示牌滿意度

綜合 6 至 9 月滿意度情形，以非常滿意的比例最高（47.8%），其次為滿意（43.7%），再其次為普通（6.8%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 91.5%。

有關於指示牌、照明各月份的總體使用率為 87.7%。

4.5.4 照明設施

有關受訪遊客對照明設施滿意度調查如下表所示：

表 4-1-35 6 月份至 10 月份受訪遊客對照明設施滿意度調查統計表

照明設施	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	22	31.0%	43	53.8%	40	46.5%	26	41.9%	46	57.5%	177	46.7%
滿意	42	59.2%	31	38.8%	38	44.2%	31	50.0%	30	37.5%	172	45.4%
普通	3	4.2%	6	7.5%	8	9.3%	5	8.1%	4	5.0%	26	6.9%
不滿意	3	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%
非常不滿意	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%
小計	71	100.0%	80	100.0%	86	100.0%	62	100.0%	80	100.0%	379	100.0%

有關整體照明設施滿意度情形如下圖所示：

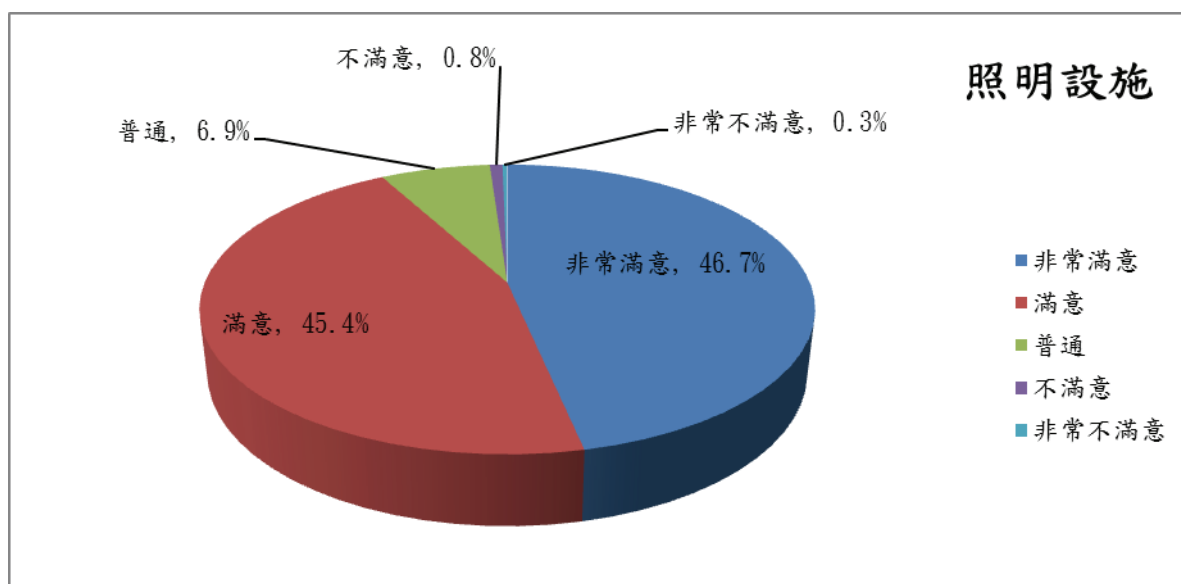


圖 4-34 照明設施滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，以非常滿意的比例最高 (46.7%)，其次為滿意 (45.4%)，再其次為普通 (6.9%)；民眾滿意 (包含非常滿意及滿意) 的比例為 92.1%。

有關於照明設施的總體使用率為 70.8%。

4.5.5 安全帽清潔度

有關受訪遊客對安全帽清潔度滿意度調查如下表所示：

表 4-1-36 6 月份至 10 月份受訪遊客對安全帽清潔度滿意度調查統計表

安全帽清潔度	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	19	38.0%	26	49.1%	33	48.5%	10	37.0%	29	56.9%	117	47.0%
滿意	24	48.0%	22	41.5%	29	42.6%	13	48.1%	18	35.3%	106	42.6%
普通	3	6.0%	4	7.5%	6	8.8%	4	14.8%	4	7.8%	21	8.4%
不滿意	4	8.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	2.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	50	100.0%	53	100.0%	68	100.0%	27	100.0%	51	100.0%	249	100.0%

有關整體安全帽清潔度滿意度情形如下圖所示：

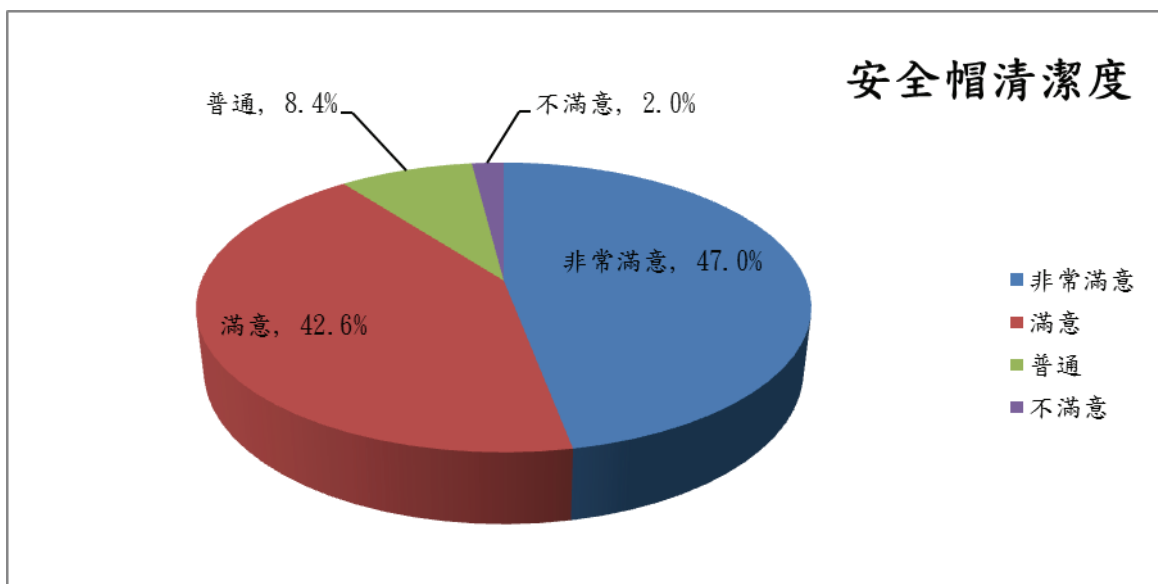


圖 4-33 安全帽清潔度滿意度

綜合 6 至 10 月滿意度情形，非常滿意的比例為 47%及滿意的比例為 42.6%，其次為普通（8.4%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 89.6%。

有關於安全帽清潔度各月份的總體使用率為 46.5%。

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 4-1-37 6 月份至 10 月份受訪遊客對園區整體滿意度調查統計表

整體滿意度	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	29	27.9%	33	34.4%	47	38.2%	20	18.9%	59	55.7%	188	35.1%
滿意	69	66.3%	59	61.5%	69	56.1%	85	80.2%	47	44.3%	329	61.5%
普通	6	5.8%	4	4.2%	6	4.9%	1	0.9%	0	0.0%	17	3.2%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	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：

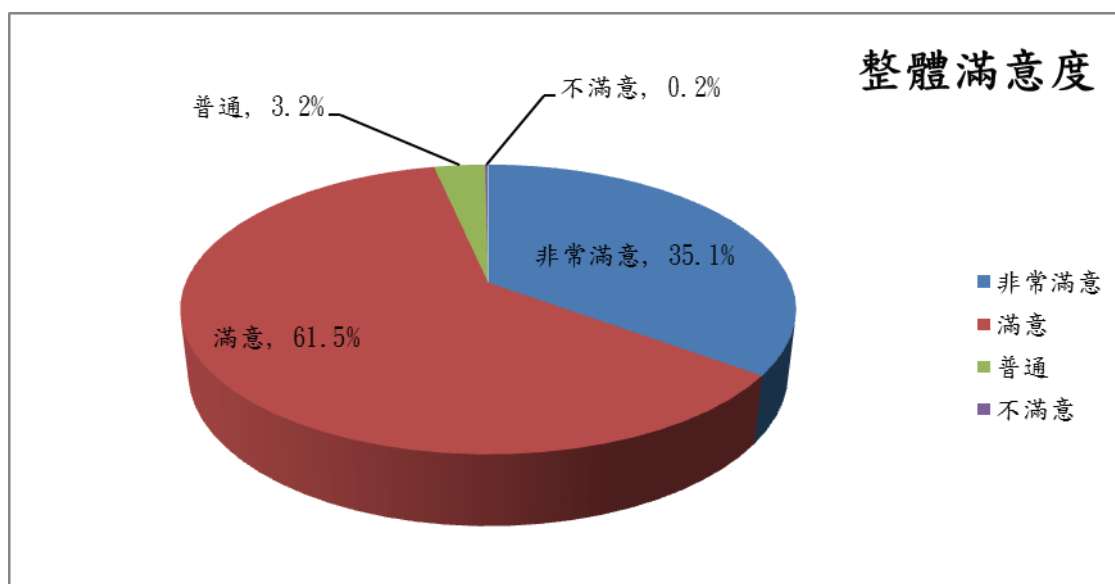


圖 4-34 遊客對園區整體滿意度

綜合各月份滿意度情形，以滿意的比例最高(61.5%)，其次為非常滿意(35.1%)，再其次為普通(3.2%)；民眾滿意(包含非常滿意及滿意)的比例為96.6%。

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 4-1-36 6 月份至 10 月份受訪遊客重遊意願統計表

重遊意願與動機	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
是	103	99.0%	94	97.9%	117	95.1%	103	97.2%	103	97.2%	520	97.2%
否	1	1.0%	2	2.1%	6	4.9%	3	2.8%	3	2.8%	15	2.8%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例為 97.2%。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。

整體受訪遊客重遊意願分佈情形由下圖所示：

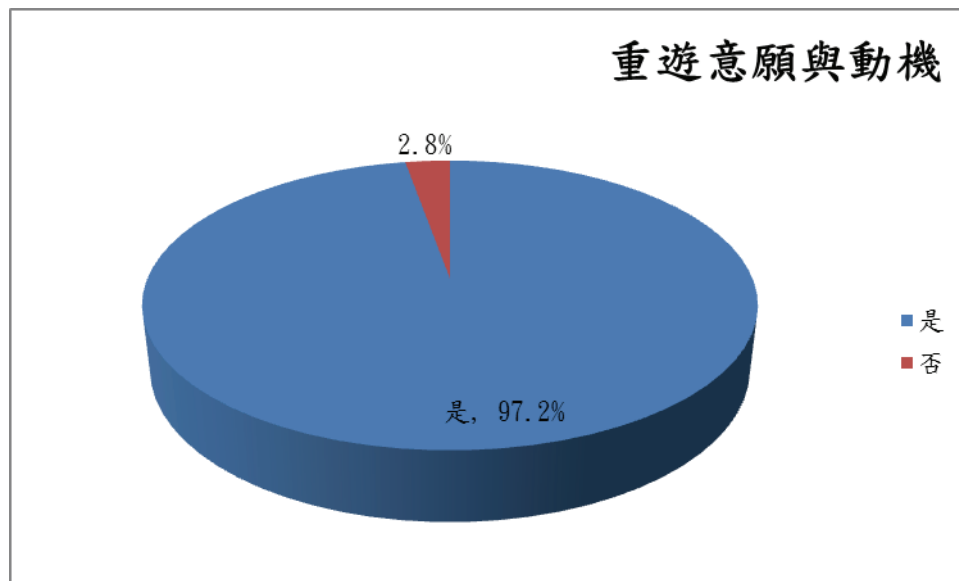


圖 4-35 遊客重遊意願分佈情形

5.2 重遊動機

有關受訪遊客重遊動機調查如下表所示：

表 4-1-37 6 月份至 10 月份受訪遊客重遊動機統計表

重遊意願	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
運動健身	7	6.8%	5	5.3%	9	7.7%	3	2.9%	1	1.0%	25	4.8%
避開生活壓力，舒緩身心	18	17.5%	29	30.9%	31	26.5%	20	19.4%	48	46.6%	146	28.1%
欣賞自然景色	68	66.0%	54	57.4%	67	57.3%	78	75.7%	54	52.4%	321	61.7%
增進親友情感	5	4.9%	2	2.1%	6	5.1%	1	1.0%	0	0.0%	14	2.7%
體驗原住民文化	4	3.9%	3	3.2%	3	2.6%	1	1.0%	0	0.0%	11	2.1%
增加知識滿足好奇心	1	1.0%	1	1.1%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.6%
小計	103	100.0%	94	100.0%	117	100.0%	103	100.0%	103	100.0%	520	100.0%

整體受訪遊客重遊動機分佈情形由下圖所示：

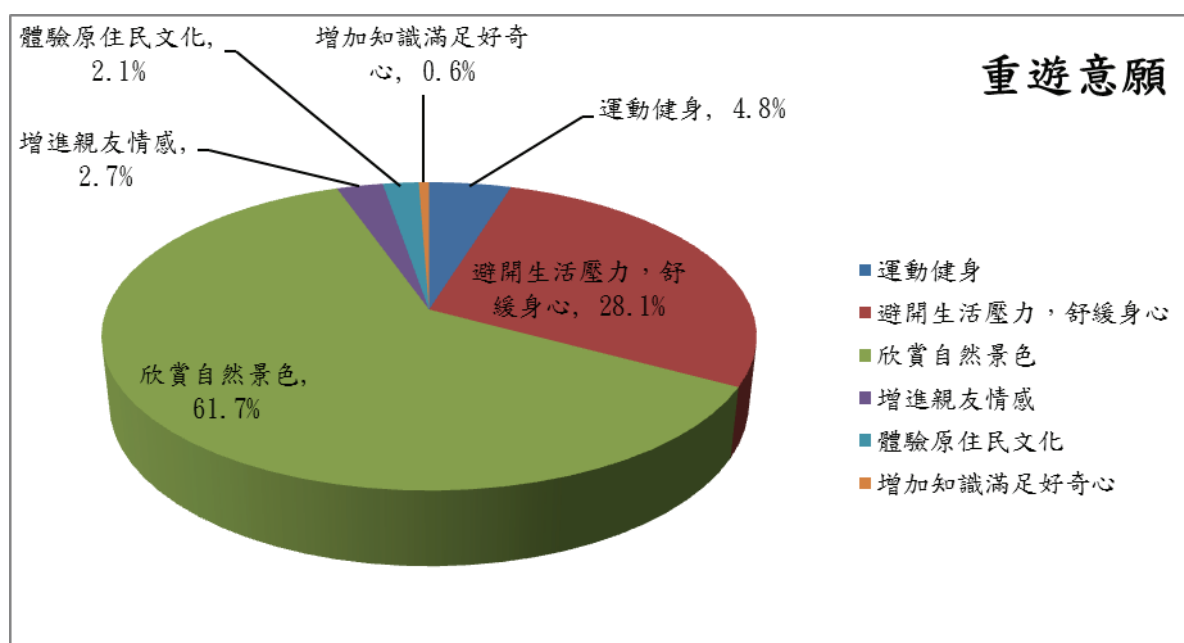


圖 4-36 遊客重遊動機分佈情形

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。第一次參觀者與二次以上參觀者重遊動機亦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（61.7%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（28.1%），再其次為運動健身（4.8%）。與去年比較，前兩名不變，但今年的欣賞自然景色的比例比去年增加許多，避開生活壓力，舒緩身心的比例則較去年略為降低。

5.3 太魯閣國家公園如實施使用者付費，是否願意再來：

使用者付費重遊意願	6 月份		7 月份		8 月份		9 月份		10 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
是	85	81.7%	67	69.8%	101	82.1%	81	76.4%	91	85.8%	425	79.4%
否	19	18.3%	29	30.2%	22	17.9%	25	23.6%	15	14.2%	110	20.6%
小計	104	100.0%	96	100.0%	123	100.0%	106	100.0%	106	100.0%	535	100.0%

整體受訪遊客若實施使用者付費，是否願意再來分佈情形由下圖所示：

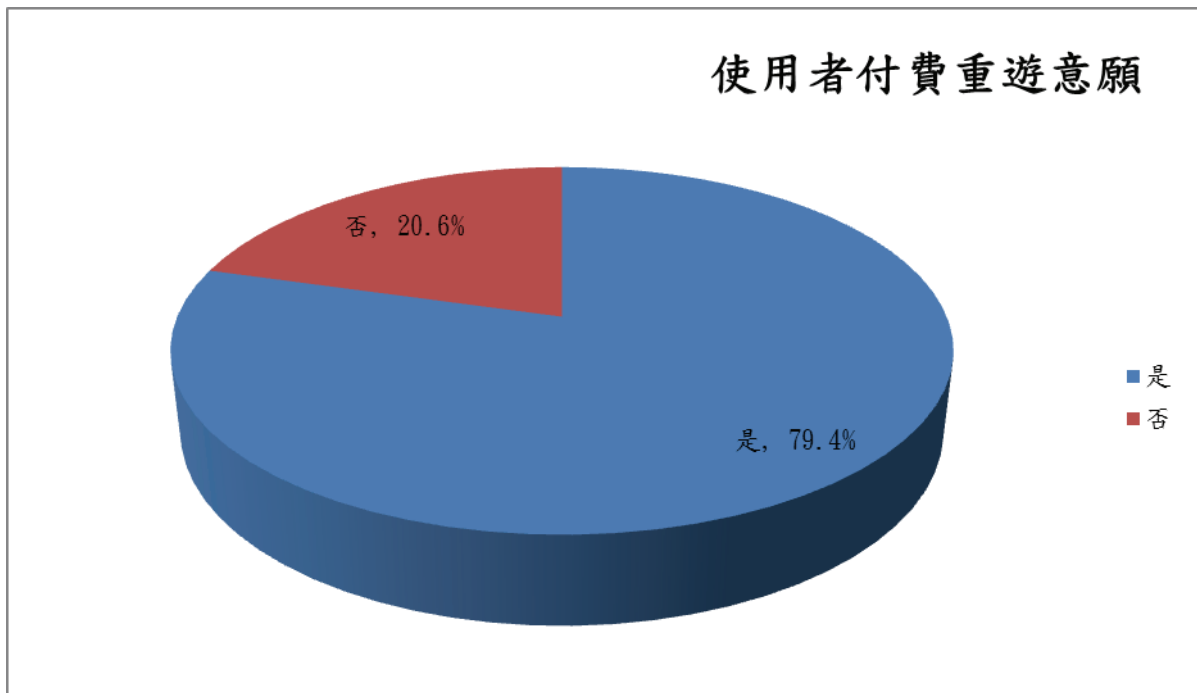


圖4-37 遊客若實施使用者付費，是否願意再來分佈情形

今年首次針對使用者付費原則進行調查，在受訪者中有近八成的遊客表示，若實施使用者付費願意再來遊玩的意願。

若實施收費表示不願再來遊玩的遊客與不願意重遊的遊客有部分的重疊。

第二節 平日與假日遊客滿意度調查結果

1. 遊客基本資料

1.1 性別

有關受訪遊客性別資料調查如下表所示：

表 4-2-1 平日與假日受訪遊客性別統計表

性別	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
男	118	45.4%	153	55.6%	271	50.7%
女	142	54.6%	122	44.4%	264	49.3%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

從統計資料顯示，假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，以男性（55.6%）比例較高；但平日則是以女性遊客受訪者較多（54.6%）。

1.2 遊客年齡結構

有關受訪遊客年齡結構資料調查如下表所示：

表 4-2-2 平日與假日受訪遊客年齡結構統計表

年 齡	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	9	3.5%	6	2.2%	15	2.8%
16-20 歲	17	6.5%	3	1.1%	20	3.7%
21-30 歲	60	23.1%	48	17.5%	108	20.2%
31-40 歲	56	21.5%	69	25.1%	125	23.4%
41-50 歲	58	22.3%	83	30.2%	141	26.4%
51-60 歲	41	15.8%	48	17.5%	89	16.6%
61-70 歲	12	4.6%	14	5.1%	26	4.9%
70 歲以上	7	2.7%	4	1.5%	11	2.1%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

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（23.1%）的比例最高，其次為 41-50 歲（22.3%），再其次為 31-40 歲（21.5%）；假日期間至太魯閣國家公園遊訪的遊客，以 41-50 歲（30.2%）的比例最高，其次為 31-40 歲（25.1%），再其次為 21-30 歲及 51-60 歲（17.5%）。

整體而言，今年受訪遊客中以 41-50 歲之遊客最多，佔全體受訪遊客之 26.4%，31-40 歲年齡層之遊客次多（23.4%），再其次為 21-30 歲（20.2%），而 70 歲以上的遊客最少（2.1%）。

1.3 遊客教育程度

有關受訪遊客教育程度調查統計如下表所示：

表 4-2-3 平日與假日受訪遊客教育程度統計表

教育程度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
國中(及以下)	21	8.1%	20	7.3%	41	7.7%
高中職	61	23.5%	54	19.6%	115	21.5%
大專大學	128	49.2%	153	55.6%	281	52.5%
研究所及以上	50	19.2%	48	17.5%	98	18.3%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

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。第二高之教育程度同樣為高中職。

整體而言，以大專大學所佔的比例最高，達 52.5%，其次為高中職教育程度者，佔全體受訪遊客之 21.5%，再其次為研究所及以上（18.3%）。

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	45	17.3%	29	10.5%	74	13.8%
軍警	2	0.8%	4	1.5%	6	1.1%
公教人員	36	13.8%	35	12.7%	71	13.3%
農林漁牧	1	0.4%	3	1.1%	4	0.7%
專業技術	46	17.7%	70	25.5%	116	21.7%
家管	27	10.4%	16	5.8%	43	8.0%
自由業	46	17.7%	43	15.6%	89	16.6%
工商貿易服務業	41	15.8%	58	21.1%	99	18.5%
退休	16	6.2%	17	6.2%	33	6.2%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

由上表可知，平日以專業技術及自由業最多，比例均佔為（17.7%），其次為學生（17.3%），第四為工商貿易服務業（15.8%）；假日期間以專業技術（25.5%）最多，佔總體比例超過四分之一，次高為工商貿易服務業（21.1%），再其次為自由業（15.6%），第四為公教人員（12.7%）。

整體而言，今年以專業技術所佔比例最高（21.7%），其次為工商貿易服務業（18.5%），再其次為自由業（16.6%）。

與去年比較，去年平日以學生族群最多（28.7%），其次是工商貿易服務（19.9%），再其次則為公教人士（17.9%）。去年假日以工商貿易服務業最多（24.1%），其次為學生族群（16.8%），再其次則是自由業（11.2%）。

1.5 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	28	10.8%	30	10.9%	58	10.8%
北部地區	83	31.9%	112	40.7%	195	36.4%
中部地區	44	16.9%	53	19.3%	97	18.1%
東部地區	26	10.0%	19	6.9%	45	8.4%
南部地區	26	10.0%	24	8.7%	50	9.3%
外島	4	1.5%	9	3.3%	13	2.4%
其他	49	18.8%	28	10.2%	77	14.4%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

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（31.9%），第二名為外籍之遊客（18.8%），第三名為中部地區之遊客（16.9%），第四名為居住於花蓮地區之遊客（10.8%）；假日期間，北部地區的民眾仍居大多數（40.7%），第二名同樣為居住於中部地區之遊客（19.3%），第三名為花蓮地區之遊客（10.9%），第四名為外籍之遊客（10.2%）。

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（36.4%），其次為中部地區（18.1%），再其次為外籍遊客（10.2%），而外島居民到太魯閣國家公園旅遊之遊客最少（2%）。

與去年比較，去年平日以北部地區最多（39.4%），南部地區排名第二（17.1%），第三則是花蓮縣市（16%）；去年假日仍以北部地區最多（42.1%），其次為居住於花蓮本地之遊客（26%），再其次為中部地區（13.4%），南部地區之遊客僅 7.7%，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 4-2-8 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	142	54.6%	119	43.3%	261	48.8%
第 2 次	47	18.1%	59	21.5%	106	19.8%
第 3 次	28	10.8%	26	9.5%	54	10.1%
4 次以上	43	16.5%	71	25.8%	114	21.3%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

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（54.6%），其次為第二次到訪者（18.1%），再其次為 4 次以上到訪者（16.5%）；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，同樣以第一次到訪者排名第一（43.3%），其次為 4 次到訪者（27.0%），再其次為第二次到訪者（21.5%）。

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（48.8%），其次為 4 次以上之重遊之旅客（21.3%），再其次為第二次到訪者（19.8%）。

與去年比較，去年平日以第一次到訪者排名第一（51.4%），其次為 4 次以上到訪者（21.9%），再其次為第二次到訪者（21.1%）。去年假日以第一次之重遊者（47.9%），其次為 4 次以上到訪者（30.2%），第二次到訪者排名第三（16.5%）。

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 4-2-9 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	6	2.3%	5	1.8%	11	2.1%
家人	156	60.0%	180	65.5%	336	62.8%
朋友	62	23.8%	55	20.0%	117	21.9%
同學	10	3.8%	9	3.3%	19	3.6%
同事	12	4.6%	12	4.4%	24	4.5%
旅行社團體	14	5.4%	14	5.1%	28	5.2%
小計	260	100.0%	275	100.0%	535	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 60%，其次為朋友，佔總受訪遊客之 23.8%，第三為旅行社團體，佔總受訪遊客之 5.4%；假日期間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 65.5%，其次為朋友，佔總受訪遊客之 20%，第三為旅行社團體，佔總受訪遊客之 5.1%。

綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，旅遊之夥伴類型以家人最多，佔所有類型之 62.8%，其次為朋友，佔全體之 21.9%，再其次為旅行社團體 5.2%。

與去年比較，去年平日以家人類型最多（51%），其次為朋友類型（23.9%），再其次為無人陪同（7.1%）。去年假日以家人類型最多（52.9%），其次為朋友類型（25.3%），再其次為旅行社團體（5.4%）。

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 4-2-10 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	7	2.7%	7	2.5%	14	2.6%
2-5 人	176	67.7%	189	68.7%	365	68.2%
6-10 人	35	13.5%	39	14.2%	74	13.8%
11-20 人	13	5.0%	12	4.4%	25	4.7%
21-30 人	10	3.8%	5	1.8%	15	2.8%
31-40 人	13	5.0%	13	4.7%	26	4.9%
41-50 人	6	2.3%	10	3.6%	16	3.0%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

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 67.7%，其次為 6-10 人，佔全體受訪遊客之 13.5%，第三為 11-20 人及 31-40 人，佔全體受訪遊客之 5.0%；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 68.7%，其次也是 6-10 人的小型團體，佔全體受訪遊客之 14.2%，第三為 31-40 人，佔全體受訪遊客之 4.7%。

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 68.2%，其次為 6-10 人，佔 13.8%，再其次為 31-40 人（4.9%）。

與去年比較，去年平日以 2-5 人為主（63.3%），其次為 6-10 人（15.9%），第三為 11-20 人（15.9%）。去年假日仍以 2-5 人最多（55.2%），其次也是 6-10 人的小型團體（20.3%），第三為 11-20 人（9.2%）。

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 4-2-11 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	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
腳踏車	1	0.4%	3	1.1%	4	0.7%
機車	22	8.5%	20	7.3%	42	7.9%
汽車	175	67.3%	197	71.6%	372	69.5%
遊覽車	41	15.8%	41	14.9%	82	15.3%
公車	20	7.7%	14	5.1%	34	6.4%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

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 67.3%，其次為搭乘遊覽車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 15.8%，第三為騎乘機車者，佔 8.5%；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 71.6%，其次為搭乘遊覽車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 14.9%，第三為騎乘機車者，佔 7.3%。

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 69.5%，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 15.3%，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 7.9%。

與去年比較，去年平日仍以汽車佔最大多數（67.9%），其次為遊覽車（15.7%），第三則是機車（10%）。去年假日到訪的交通工具仍舊以汽車為最多（65.8%），其次為遊覽車（17.7%），再其次為機車（11.1%）。

與去年比較，去年平日與假日仍以汽車佔最大多數，其次為遊覽車，第三則是機車。

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 4-2-12 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	44	10.4%	71	15.3%	115	12.9%
體驗自然美景	235	55.3%	253	54.5%	488	54.9%
文化體驗	54	12.7%	43	9.3%	97	10.9%
郊遊用餐	23	5.4%	38	8.2%	61	6.9%
教學活動	10	2.4%	4	0.9%	14	1.6%
野外觀察	52	12.2%	50	10.8%	102	11.5%
露營	7	1.6%	5	1.1%	12	1.3%
小計	425	100%	464	100%	889	100%

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 55.3%，其次為文化體驗，佔全體受訪遊客之 12.7%；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 54.5%，其次亦為登山健行，佔全體受訪遊客之 15.3%。

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（54.9%）、登山健行（12.9%）。

與去年比較，去年平日以體驗自然美景佔最多數（46.1%）其次為文化體驗（17.8%）。去年假日也是以體驗自然美景最多（48.5%），其次為文化體驗登山健行（15%）。與今年的排名相同。

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 4-2-13 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	43	5.4%	42	5.4%	85	5.4%
遊客中心	193	24.4%	197	25.4%	390	24.9%
砂卡礑步道	64	8.1%	85	11.0%	149	9.5%
長春祠步道	96	12.1%	85	11.0%	181	11.5%
布洛灣遊憩區	136	17.2%	130	16.8%	266	17.0%
燕子口步道	93	11.7%	94	12.1%	187	11.9%
白楊步道	34	4.3%	30	3.9%	64	4.1%
天祥	93	11.7%	76	9.8%	169	10.8%
蓮花池步道	1	0.1%	5	0.6%	6	0.4%
合歡山遊憩區	39	4.9%	32	4.1%	71	4.5%
小計	792	100%	776	100%	1568	100%

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（24.4%），其次為布洛灣遊憩區（17.2%）、長春祠步道（12.1%）；假日最常遊覽的景點為太魯閣台地步道及遊客中心（25.4%），其次為布洛灣遊憩區（16.8%）、燕子口步道（12.1%）。

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，此點遊覽頻率佔園區所有景點之 24.9%，其次為布洛灣遊憩區（17%）、燕子口步道（11.9%）。

與去年比較，去年平日最常遊覽的景點為太魯閣台地步道及遊客中心（20.2%），其次為布洛灣遊憩區（14.5%）、燕子口步道（12%）；假日最常遊覽的景點為太魯閣台地步道及遊客中心（20.6%），其次為布洛灣遊憩區（14.5%）、燕子口步道（11.7%）。

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 4-2-14 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)	17	6.5%	8	2.9%	25	4.7%
1-2 小時	46	17.7%	24	8.7%	70	13.1%
2-3 小時	42	16.2%	47	17.1%	89	16.6%
3-4 小時	45	17.3%	45	16.4%	90	16.8%
4-6 小時	37	14.2%	47	17.1%	84	15.7%
6-8 小時	36	13.8%	38	13.8%	74	13.8%
8 小時以上	37	14.2%	66	24.0%	103	19.3%
小計	260	100%	275	100%	535	100%

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 1-2 小時者為最多，佔全體受訪遊客之 17.7%，其次為 3-4 小時，佔全體受訪遊客之 17.3%，第三為 2-3 小時，佔全體受訪遊客之 16.2%；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 24%，其次為 2-3 小時及 4-6 小時，各佔全體受訪遊客之 17.1%。

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 8 小時以上（19.3%），其次為 3-4 小時（16.8%），第三為 2-3 小時（16.6%）。

與去年比較，去年平日停留時間以 1-2 小時最多（25.1%），其次為 2-3 小時（20%），再其次為 8 小時以上（14.7%）。去年假日停留時間以 2-3 小時最多（21.1%），其次為 1-2 小時（20.3%），再其次為 3-4 小時（19.5%）。

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 4-2-15 平日與假日受訪遊客對遊憩設施數量滿意度統計表

遊憩設施數量	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	106	45.1%	107	40.1%	213	42.4%
滿意	115	48.9%	139	52.1%	254	50.6%
普通	13	5.5%	21	7.9%	34	6.8%
不滿意	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	235	100%	267	100%	502	100%

在遊憩設施數量部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對遊憩設施數量抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有 94%，而在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對遊憩設施數量抱持肯定態度者則為 92.2%。

綜合平日與假日，對遊憩設施數量表示肯定態度（包含滿意與非常滿意）的比例為 93%，其中認為非常滿意者佔 42.4%，滿意為 50.6%，普通（6.8%），極少比例是不滿意（0.2%）。

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（ $p < 0.001$ ），平日遊客（4.11）的滿意度高於假日遊客（3.96）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，表示肯定態度（包含滿意與非常滿意）的比例為 94.2%，其中認為非常滿意者佔 37.2%，滿意為 57%，普通（5.6%），極少比例是非常不滿意（0.2%）。

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 4-2-16 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	109	46.0%	115	44.6%	224	45.3%
滿意	116	48.9%	125	48.4%	241	48.7%
普通	11	4.6%	18	7.0%	29	5.9%
不滿意	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	237	100.0%	258	100.0%	495	100.0%

在遊憩設施品質部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對遊憩設施品質抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有 94.9%，而在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對遊憩設施品質抱持肯定態度者則為 93%。

綜合平日與假日，對遊憩設施品質表示肯定態度（包含滿意與非常滿意）的比例為 94%，其中認為非常滿意者佔 45.3%，滿意為 48.7%，普通（5.9%），極少比例是不滿意（0.2%）。

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（ $p < 0.001$ ），平日遊客（4.11）的滿意度高於假日遊客。

與去年比較，去年綜合平日與假日，受訪遊客對遊憩設施品質表達肯定態度（包含滿意與非常滿意）的比例為 94.2%，其中滿意比例為 57%，認為非常滿意的比例為 37.2%，而普通的比例為 5.6%，極少比例是非常不滿意（0.2%）。

3.2 公共設施滿意度

公共設施的部分主要針對公廁清潔衛生、哺乳室安全及衛生、餐飲清潔衛生、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 4-2-18 平日與假日受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度統計表

公廁清潔衛生	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	106	44.5%	110	42.1%	216	43.3%
滿意	113	47.5%	123	47.1%	236	47.3%
普通	16	6.7%	25	9.6%	41	8.2%
不滿意	3	1.3%	3	1.1%	6	1.2%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	238	100%	261	100%	499	100%

在公廁清潔衛生的部分，在平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對公廁清潔衛生抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有 92%，而假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對公廁清潔衛生抱持肯定態度者有 89.2%。

綜合平日與假日，對公廁清潔衛生表示肯定的態度（包含滿意與非常滿意）有 90.6%，其中認為滿意者比例為 47.3%，認為非常滿意者佔 43.3%，認為普通者佔 8.2%，極少比例是不滿意（1.2%）。

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（ $p < 0.001$ ），平日遊客（4.11）的滿意度高於假日遊客（3.91）。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 86.3% 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），其中滿意比例為（48.4%），認為非常滿意為 37.9%，認為普通者佔 11.4%，極少比例是不滿意（1.9%），與非常不滿意（0.4%）。

3.2.2 哺乳室安全、衛生

有關受訪遊客對哺乳室安全、衛生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清潔衛生滿意度調查統計表

哺乳室安全、衛生	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	23	35.4%	30	46.2%	53	40.8%
滿意	35	53.8%	31	47.7%	66	50.8%
普通	6	9.2%	3	4.6%	9	6.9%
不滿意	1	1.5%	1	1.5%	2	1.5%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	65	100.0%	65	100.0%	130	100.0%

在哺乳室安全、衛生的部分；平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對哺乳室安全、衛生抱持肯定態度者為 89.2%（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，對哺乳室安全、衛生抱持肯定態度者則為 93.9%。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對哺乳室安全、衛生抱持肯定態度者佔 91.6%，其中認為滿意者佔 50.8%，認為非常滿意者的比例為 40.8%，認為普通者為 6.9%，極少比例認為不滿意的比例為 1.5%。

3.2.3 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 4-2-20 平日與假日受訪遊客對餐飲清潔衛生滿意度調查統計表

餐飲清潔衛生	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	77	46.1%	59	33.7%	136	39.8%
滿意	76	45.5%	102	58.3%	178	52.0%
普通	13	7.8%	14	8.0%	27	7.9%
不滿意	1	0.6%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	167	100.0%	175	100.0%	342	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 91.6%（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 92.0%。

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 91.8%，其中認為滿意者佔 52%，認為非常滿意者的比例為 39.8%，認為普通者為 7.9%，極少比例認為不滿意的比例為 0.3%。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 88.6% 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），其中滿意的比例為 55.5%，認為非常滿意為 32.9%，而認為普通的比例為 10.2%，極少比例認為不滿意(0.9%)與非常不滿意(0.3%)。

3.2.4 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	85	53.1%	80	46.2%	165	49.5%
滿意	65	40.6%	80	46.2%	145	43.5%
普通	10	6.3%	13	7.5%	23	6.9%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	160	100.0%	173	100.0%	333	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 93.7%，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 92.4%。

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 93.0%，其中認為非常滿意者佔 49.5%，認為滿意者的比例為 43.5%，認為普通者為 6.9%。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 94% 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），其中認為滿意者佔 50.1%，認為非常滿意者的比例為 43.9%，認為普通者為 5.7%，極少遊客認為非常不滿意（0.3%）

3.2.5 雙語設施

有關受訪遊客對雙語設施滿意度調查如下表所示：

表 4-2-23 平日與假日受訪遊客對雙語設施滿意度調查統計表

雙語設施	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	63	45.7%	74	40.9%	137	42.9%
滿意	62	44.9%	95	52.5%	157	49.2%
普通	11	8.0%	12	6.6%	23	7.2%
不滿意	2	1.4%	0	0.0%	2	0.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	138	100.0%	181	100.0%	319	100.0%

在雙語設施的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對雙語設施抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 90.6%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對雙語設施抱持肯定態度者為 93.4%。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對雙語設施抱持肯定態度者佔 92.2%，其中認為非常滿意者佔 42.9%，認為滿意者的比例為 49.2%，認為普通者為 7.2%，極少遊客認為不滿意 0.6%。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 88.8%的受訪遊客對雙語設施表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者佔 56.1%，認為非常滿意者的比例為 32.7%，認為普通者為 10.6%，極少遊客認為不滿意 0.3%，非常不滿意 0.3%。

今年的非常滿意與滿意比例都比去年提升。

3.2.6 無障礙設施

有關受訪遊客對無障礙設施滿意度調查如下表所示：

表 4-2-23 平日與假日受訪遊客對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	%
無障礙設施						
非常滿意	70	45.8%	81	45.3%	151	45.5%
滿意	73	47.7%	85	47.5%	158	47.6%
普通	9	5.9%	11	6.1%	20	6.0%
不滿意	1	0.7%	2	1.1%	3	0.9%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	153	100.0%	179	100.0%	332	100.0%

在無障礙設施的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對無障礙設施抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 93.5%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對無障礙設施抱持肯定態度者為 92.8%。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對無障礙設施抱持肯定態度者佔 93.1%，其中認為非常滿意者佔 45.5%，認為滿意者的比例為 47.6%，認為普通者為 6.0%，極少遊客認為不滿意 0.9%。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 88.8%的受訪遊客對無障礙設施表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者佔 56.1%，認為非常滿意者的比例為 32.7%，認為普通者為 10.6%，極少遊客認為不滿意 0.3%，非常不滿意 0.3%。

今年的非常滿意與滿意比例都比去年提升。

3.3 活動參與滿意度

公共設施的部分主要針對部落音樂會、峽谷音樂節、峽谷馬拉松三個方面進行滿意度調查，各分項統計資料分述如下：

4.3.1 部落音樂會

有關受訪遊客對部落音樂會滿意度調查如下表所示：

表 4-1-25 平日與假日受訪遊客對部落音樂會滿意度調查統計表

部落音樂會	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	16	32.7%	36	53.7%	52	44.8%
滿意	30	61.2%	26	38.8%	56	48.3%
普通	3	6.1%	5	7.5%	8	6.9%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	49	100.0%	67	100.0%	116	100.0%

在部落音樂會的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對部落音樂會施抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 93.9%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對部落音樂會抱持肯定態度者為 92.5%。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對部落音樂會抱持肯定態度者佔 93.1%，其中認為非常滿意者佔 44.8%，認為滿意者的比例為 48.3%，認為普通者為 6.9%。

在部落音樂會的選項的總體使用率為 23.3%，主辦單位尚須廣為宣傳。

4.3.2 峽谷音樂節

有關受訪遊客對峽谷音樂節滿意度調查如下表所示：

表 4-1-26 平日與假日受訪遊客對峽谷音樂節滿意度調查統計表

峽谷音樂節	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	17	39.5%	27	50.0%	44	45.4%
滿意	24	55.8%	23	42.6%	47	48.5%
普通	2	4.7%	4	7.4%	6	6.2%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	43	100.0%	54	100.0%	97	100.0%

在峽谷音樂節的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對峽谷音樂節施抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 95.3%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對峽谷音樂節抱持肯定態度者為 92.6%。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對峽谷音樂節抱持肯定態度者佔 93.9%，其中認為非常滿意者佔 45.4%，認為滿意者的比例為 48.5%，認為普通者為 6.2%。

有關峽谷音樂節的總體使用率為 19.1%，主辦單位尚須廣為宣傳。

4.3.3 峽谷馬拉松

有關受訪遊客對參加峽谷馬拉松滿意度調查如下表所示：

表 4-2-27 平日與假日受訪遊客對參加峽谷馬拉松滿意度調查統計表

峽谷馬拉松	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	8	22.2%	21	47.7%	29	36.3%
滿意	26	72.2%	19	43.2%	45	56.3%
普通	2	5.6%	4	9.1%	6	7.5%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	36	100.0%	44	100.0%	80	100.0%

在峽谷馬拉松的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對峽谷馬拉松施抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 94.4%，不過，在假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對峽谷馬拉松抱持肯定態度者為 90.9%。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對峽谷馬拉松抱持肯定態度者佔 92.6%，其中認為非常滿意者佔 36.6%，認為滿意者的比例為 56.3%，認為普通者為 7.5%。

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 4-2-28 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	118	64.5%	117	54.7%	235	59.2%
滿意	62	33.9%	91	42.5%	153	38.5%
普通	3	1.6%	6	2.8%	9	2.3%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	183	100.0%	214	100.0%	397	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 98.4%，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 97.2%。

綜合平日與假日，有 97.7% 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），其中認為非常滿意者比例為 59.2%，認為滿意者佔 38.5%，認為解說人員專業程度普通的遊客比例為 2.3%。

與去年比較，去年綜合平日與假日，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）的比例為 97.9%，其中認為非常滿意者比例為 55.1%，認為滿意者佔 42.8%，認為普通的比例為 1.5%，極少數認為不滿意者為 0.3% 及非常不滿意者為 0.3%。

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 4-2-29 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	122	64.6%	123	56.9%	245	60.5%
滿意	62	32.8%	87	40.3%	149	36.8%
普通	5	2.6%	6	2.8%	11	2.7%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	189	100.0%	216	100.0%	405	100.0%

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 97.4%，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 97.2%。

綜合平日與假日，有 97.3% 之受訪遊客對解說人員服務態度表示肯定的態度（包含滿意與非常滿意），非常滿意的比例為 60.5%，滿意的比例為 36.8%，認為普通的比例為 2.7%。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 98.5% 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），其中非常滿意的比例為 58%，滿意的比例為 40.5%，認為普通的比例為 1.3%，極少認為非常不滿意者為 0.2%。

3.4.3 志工服務態度

有關受訪遊客對員工服務態度滿意度調查如下表所示：

表 4-2-30 平日與假日受訪遊客對員工服務態度滿意度調查統計表

志工服務態度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	136	67.3%	117	54.9%	253	61.0%
滿意	63	31.2%	87	40.8%	150	36.1%
普通	3	1.5%	9	4.2%	12	2.9%
不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	202	100%	213	100%	415	100%

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志工服務態度抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）為 98.5%，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志工服務態度抱持肯定態度者為 95.7%。

綜合平日與假日，有 97.1% 之受訪遊客對太魯閣國家公園志工服務態度表示肯定（包含滿意與非常滿意），其中認為非常滿意者比例為 61.0%，認為滿意者佔 36.1%，認為志工服務態度普通的遊客比例為 2.9%。

3.5 安全設施滿意度

3.5.1 步道安全欄杆、護欄

有關受訪遊客對步道安全欄杆、護欄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安全欄杆、護欄滿意度調查統計表

安全欄杆、護欄	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	116	50.0%	106	44.7%	222	47.3%
滿意	102	44.0%	108	45.6%	210	44.8%
普通	14	6.0%	20	8.4%	34	7.2%
不滿意	0	0.0%	3	1.3%	3	0.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	232	100%	237	100%	469	100%

在步道安全欄杆、護欄的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對步道安全欄杆、護欄抱持肯定態度者為 94.0%（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，對安全欄杆、護欄抱持肯定態度者則為 90.3%。

綜合平日與假日，有 92.1% 之受訪遊客對步道安全欄杆、護欄表示肯定的態度，其中認為非常滿意者比例為 47.3%，認為滿意者佔 44.8%，認為步道安全欄杆、護欄普通的遊客比例為 7.2%，極少比例是不滿意 0.6%，且沒有遊客認為非常不滿意。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 90.8% 以上的受訪遊客對步道安全欄杆、護欄表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者比例為 52.4%，認為非常滿意者佔 38.4%，認為步道安全欄杆、護欄普通的遊客比例為 8.4%，極少比例是不滿意及非常不滿意均為 0.4%。

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 4-2-32 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	121	51.1%	104	43.0%	225	47.0%
滿意	100	42.2%	109	45.0%	209	43.6%
普通	16	6.8%	25	10.3%	41	8.6%
不滿意	0	0.0%	4	1.7%	4	0.8%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	237	100%	242	100%	479	100%

在步道鋪面、階梯的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對步道鋪面、階梯抱持肯定態度者為 93.3% (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，對步道鋪面、階梯抱持肯定態度者則為 88%。

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 90.6% 之受訪遊客對步道鋪面、階梯表示肯定的態度，其中認為非常滿意者比例為 47.0%，認為滿意者佔 43.6%，認為步道鋪面、階梯普通的遊客比例為 8.6%，極少比例是不滿意為 0.8%，且沒有遊客認為非常不滿意。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 91.4% 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)，其中認為滿意者比例為 53.9%，認為非常滿意者佔 37.5%，認為步道鋪面、階梯普通的遊客比例為 7.8%，極少比例是不滿意及非常不滿意均為 0.4%。

3.5.3 指示牌

有關受訪遊客對指示牌滿意度調查如下表所示：

表 4-2-33 平日與假日受訪遊客對指示牌滿意度調查統計表

指示牌	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	116	50.0%	108	45.6%	224	47.8%
滿意	96	41.4%	109	46.0%	205	43.7%
普通	17	7.3%	15	6.3%	32	6.8%
不滿意	3	1.3%	5	2.1%	8	1.7%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	232	100.0%	237	100.0%	469	100.0%

在指示牌的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對指示牌抱持肯定態度者為 91.4%（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，對指示牌抱持肯定態度者則為 91.6%。

綜合平日與假日，有 91.5% 之受訪遊客對指示牌表示肯定的態度，其中認為非常滿意者比例為 47.8%，認為滿意者佔 43.7%，認為指示牌普通的遊客比例為 6.8%，極少比例是不滿意 1.7%，並無遊客認為非常不滿意。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 92.6% 的受訪遊客對指示牌表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者比例為 55.6%，認為非常滿意者佔 37%，認為指示牌普通的遊客比例為 6.8%，極少比例是非常不滿意 0.6%。

3.5.3、照明

有關受訪遊客對照明滿意度調查如下表所示：

表 4-2-33 平日與假日受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查統計表

照明	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	90	50.0%	87	43.7%	177	46.7%
滿意	78	43.3%	94	47.2%	172	45.4%
普通	12	6.7%	14	7.0%	26	6.9%
不滿意	0	0.0%	3	1.5%	3	0.8%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.5%	1	0.3%
小計	180	100%	199	100%	379	100%

在照明的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對照明抱持肯定態度者為 93.3%（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，對照明抱持肯定態度者則為 90.9%。

綜合平日與假日，有 92.1% 之受訪遊客對照明表示肯定的態度，其中認為非常滿意者比例為 46.7%，認為滿意者佔 45.4%，認為照明普通的遊客比例為 6.9%，極少比例是不滿意 0.8%，與非常不滿意 0.3%。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 92.6% 的受訪遊客對照明表達肯定的態度（包含滿意與非常滿意），其中認為滿意者比例為 55.6%，認為非常滿意者佔 37%，認為指示牌普通的遊客比例為 6.8%，極少比例是非常不滿意 0.6%。

3.5.3、安全帽清潔度

有關受訪遊客對安全帽清潔度滿意度調查如下表所示：

表 4-2-33 平日與假日受訪遊客對安全帽清潔度滿意度調查統計表

安全帽清潔度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	54	50.0%	63	44.7%	117	47.0%
滿意	44	40.7%	62	44.0%	106	42.6%
普通	9	8.3%	12	8.5%	21	8.4%
不滿意	1	0.9%	4	2.8%	5	2.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	108	100%	141	100%	249	100%

在安全帽清潔度的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對安全帽清潔度抱持肯定態度者為 90.7%（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，對安全帽清潔度抱持肯定態度者則為 88.7%。

綜合平日與假日，有 89.6% 之受訪遊客對安全帽清潔度表示肯定的態度，其中認為非常滿意者比例為 47.0%，認為滿意者佔 42.6%，認為安全帽清潔度普通的遊客比例為 8.4%，極少比例是不滿意 2.0%。

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 4-2-34 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	104	40.0%	84	30.5%	188	35.1%
滿意	150	57.7%	179	65.1%	329	61.5%
普通	5	1.9%	12	4.4%	17	3.2%
不滿意	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	260	100.0%	275	100.0%	535	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 61.5%，其次為非常滿意 35.1%，第三為普通 3.2%。認為滿意與非常滿意的遊客高達九成六，不滿意的比例甚低(0.2%)。

與去年比較，去年綜合平日與假日，滿意的比例最高（64%），其次為非常滿意 29.9%，第三為普通 5.4%，認為滿意與非常滿意的遊客高達九成三。

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 4-2-35 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	251	96.5%	269	97.8%	520	97.2%
否	9	3.5%	6	2.2%	15	2.8%
小計	260	100.0%	275	100.0%	535	100.0%

希望下次再到太魯閣國家公園旅遊的遊客比例 97.2%。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 99.4%。今年略為降低 2%。

4.2 重遊動機

有關受訪遊客重遊動機調查如下表所示：

表 4-2-36 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	10	4.0%	15	5.6%	25	4.8%
避開生活壓力，舒緩身心	58	23.1%	88	32.7%	146	28.1%
欣賞自然景色	168	66.9%	153	56.9%	321	61.7%
增進親友情感	7	2.8%	7	2.6%	14	2.7%
體驗原住民文化	7	2.8%	4	1.5%	11	2.1%
增加知識滿足好奇心	1	0.4%	2	0.7%	3	0.6%
小計	251	100%	269	100%	520	100%

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（66.9%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（23.1%），第三為運動健身（4.0%）；

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（56.9%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（32.7%），第三則為運動健身（5.6%）。

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（70.6%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（19.6%），再其次為增進親友情感（4.1%），第四則為運動健身（3.2%）。

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（46.2%），其次為避開生活壓力、舒緩身心（31.4%），再其次為體驗原住民文化（7.3%），第四則為運動健身（7%）。

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 4-2-37 各項設施滿意度 (以非常滿意、滿意為主)及平均值統計表

類別	項目	102 年總 人數	滿意度%	102 年平 均值	102 年標 準差	102 年各 類別排序
遊憩設施	1.遊憩設施數量	502	93%	4.55	0.50	2
	2.遊憩設施品質	495	94%	4.39	0.61	1
公共設施	3.公廁清潔衛生	499	90.6%	4.33	0.68	3
	4.哺乳室安全衛生	130	91.6%	4.31	0.67	6
	5.餐飲清潔衛生	342	91.8%	4.31	0.63	5
	6.簡報室設備	333	93%	4.43	0.62	1
	7.雙語設施	319	92.1%	4.38	0.61	4
	8.無障礙設施	332	93.1%	4.38	0.64	2
參與活動	9.部落音樂會	116	93.1%	4.38	0.61	2
	10.峽谷音樂節	97	93.9%	4.39	0.60	1
	11.峽谷馬拉松	80	92.6%	4.13	0.51	3
人員服務	12.解說人員專業程度	397	97.7%	4.57	0.54	3
	13.解說人員服務態度	405	97.3%	4.58	0.55	2
	14.志工服務態度	415	97.1%	4.58	0.55	1
安全設施	15.安全欄杆、護欄	469	92.1%	4.39	0.65	1
	16.步道鋪面、階梯	479	90.6%	4.37	0.67	2
	17.指示牌	469	91.5%	4.38	0.69	2
	18.照明	379	92.1%	4.37	0.67	4
	19.安全帽清潔	249	89.6%	4.35	0.72	5

由上表顯示，所有項目之平均分數皆在4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，遊憩設施品質與遊憩設施數量之遊客滿意度排名相同；

在公共設施方面，遊客滿意度排名第一的為簡報室設備，排名第二的為無障礙設施，排名第三的為公廁清潔衛生；

在參與活動方面，排名第一的為峽谷音樂節，排名第二為部落音樂會；

在人員服務方面，遊客滿意度排名第一的為志工服務態度，排名第二的為解說人員服務態度；

在安全設施方面，遊客滿意度排名第一的為安全欄杆、護欄，排名第二的為步道鋪面、階梯。

表 4-5-1 各項設施滿意度平均值統計表

類別	項目	102 年 總人數	102 年 平均值	102 年 類別排序	101 年 平均值	101 年 類別排序
遊憩設施	1.遊憩設施數量	401	4.34	2	4.31	2
	2.遊憩設施品質	394	4.38	1	4.34	1
公共設施	3.公廁清潔衛生	397	4.31	3	4.21	3
	4.哺乳室安全衛生	109	4.21	6		
	5.餐飲清潔衛生	294	4.25	5	4.2	4
	6.簡報室設備	276	4.38	1	4.37	1
	7.雙語設施	249	4.28	4	4.28	2
	8.無障礙設施	260	4.32	2	4.28	2
參與活動	9.部落音樂會	100	4.34	2		
	10.峽谷音樂節	82	4.36	1		
	11.峽谷馬拉松	64	4.2	3		
人員服務	12.解說人員專業程度	318	4.57	3	4.52	2
	13.解說人員服務態度	326	4.58	2	4.58	1
	14.志工服務態度	339	4.59	1		
安全設施	15.安全欄杆、護欄	387	4.36	1	4.26	2
	16.步道鋪面、階梯	395	4.34	2	4.27	1
	17.指示牌	384	4.34	2	4.26	2
	18.照明	299	4.33	4	4.26	2
	19.安全帽清潔	198	4.31	5		

表 5-5-2 99 年至 102 年四年度滿意度比較表

類別	項目	102 年 總人數	99 年 平均值	100 年 平均值	101 年 平均值	102 年 平均值	102 年與 101 年比 較
遊憩設施	1.遊憩設施數量	401	4.03	4.22	4.31	4.34	+
	2.遊憩設施品質	394	4.03	4.25	4.34	4.38	+
公共設施	3.公廁清潔衛生	397	4.01	4.21	4.21	4.31	+
	4.哺乳室安全衛生	109				4.21	
	5.餐飲清潔衛生	294	3.82	4.19	4.2	4.25	+
	6.簡報室設備	276	3.99	4.37	4.37	4.38	+
	7.雙語設施	249	3.92	4.2	4.28	4.28	=
	8.無障礙設施	260	3.92	4.2	4.28	4.32	+
參與活動	9.部落音樂會	100				4.34	
	10.峽谷音樂節	82				4.36	
	11.峽谷馬拉松	64				4.2	
人員服務	12.解說人員專業程度	318	4.15	4.52	4.52	4.57	+
	13.解說人員服務態度	326	4.19	4.56	4.58	4.58	=
	14.志工服務態度	339				4.59	
安全設施	15.安全欄杆、護欄	387	4.05	4.278	4.26	4.36	+
	16.步道鋪面、階梯	395	4.06	4.276	4.27	4.34	+
	17.指示牌	384	4.04	4.28	4.26	4.34	+
	18.照明	299	4.04	4.28	4.26	4.33	+
	19.安全帽清潔	198				4.31	

第五章 結論與建議

第一節 結論

本計畫自 6 份至 10 份總計進行 49 次現地問卷調查工作，調查地點包括太魯閣遊客中心、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 535 份問卷，實際有效問卷 535 份，有效問卷比 100%，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，6 月份至 10 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其性別組成以女性較多；年齡結構部分，各月份以 21-30 歲、31-40 歲、41-50 歲三個年齡層比例較高，佔了 7 成的比例，其中 41-50 歲的年齡層佔 26.4% 最高，其次為 31-40 歲年齡層佔 23.4%，第三位則是 21-30 歲年齡層佔 20.2%。

教育程度以大專大學最多 52.5%，其次為高中職 21.5%，再其次為研究所及以上 18.3%。與去年比較，今年的前三名排名與去年相同。

遊客職業別部分，以專業技術最多 21.7%，其次為工商貿易服務業 18.5%，再其次為自由業 15.5%。去年排名前三名分別為工商貿易服務業、學生、公教人員。今年專業技術類遊客躍居成為第一名。

遊客居住地以北部地區最多 36.4%，其次為中部地區 18.1%，第三位則是花蓮縣市地區遊客 10.8%，而南部地區只佔 9.3%。與去年比較發現，北部的排名仍維持第一名，但今年中部地區取代花蓮縣市地區成為第二名。

遊客國籍分佈情形，綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以國內遊客最多 85.6%，其次為大陸遊客 10.4%，再其次為國外遊客 4.0%。

二、遊客旅遊特性

參觀次數以第一次到訪者最多 48.8%，其次為四次以上之重遊旅客 21.3%，再其次為第二次到訪者 19.8%，今年四次以上之重遊旅客取代第二次到訪者成為第二名。

旅遊夥伴類型以家人最多 62.8%，其次為朋友 21.9%，再其次為旅行社團體 5.2%。今年排名與去年相同。

遊客同行人數以 2-5 人最多 68.2%，其次為 6-10 人 13.8%，再其次為 31-40 人 4.9%。與去年比較，今年 31-40 人的比例超越去年的 11-20 人，上升至第三名。

遊客造訪的交通工具以汽車最多 69%，其次為遊覽車 15.3%，再其次為機車 7.9%。與去年比較發現，遊覽車從去年的第三名 12.7% 上升至今年的第二名。

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(54.9%)，其次為登山健行(12.9%)，再其次為野外觀察(11.5%)。與去年比較發現，野外觀察今年的排名上升至第三名；文化體驗則降到第四名。

遊客的主要遊覽景點以太魯閣台地步道及遊客中心的比例最高(24.9%)，其次

為布洛灣遊憩區（13.8%），再其次為燕子口步道（13.1%）。與去年比較發現，今年仍是以太魯閣台地步道及遊客中心的比例最高，但比例從 20.4% 上升到 24.9%。

遊客旅遊停留時間最多的是 8 小時以上（19.3%），其次為 3-4 小時（16.8%），再其次為 2-3 小時（16.6%）。與去年比較 8 小時以上，上升至今年的第一名。

三、遊憩滿意度

綜合各月份滿意度情形，以滿意的比例最高 61.5%，其次為非常滿意 35.1%，再其次為普通 3.2%；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 96.6%。

與去年相比較，去年民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 94.2%，其中認為非常滿意者佔 37.2%，滿意為 57%，普通為 5.6%。

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，所有項目之滿意度平均數皆在 4 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，遊憩設施品質排名第一，遊憩設施數量排名第二；

在公共設施方面，遊客滿意度排名第一的為簡報室設備，排名第二的為無障礙設施，排名第三的為公廁清潔衛生；

在參與活動方面，排名第一的為峽谷音樂節，排名第二為部落音樂會；

在人員服務方面，遊客滿意度排名第一的為志工服務態度，排名第二的為解說人員服務態度；

在安全設施方面，遊客滿意度排名第一的為步道安全欄杆、護欄，排名第二的為步道鋪面、階梯與指示牌。

四、使用者付費，是否願意再來

根據使用者的使用狀況，將成本轉嫁到使用者身上，進行收費及天下沒有白吃的午餐的原則，使用多少就應該付費多少，才能維持服務的品質與長久的觀點之下，所收之費用如能善加運用於設施維修，亦可減輕預算經費。

今年問卷所顯現出贊成使用者付費之遊客達 79.4%，亦有 20.6% 的遊客表示不願意付費來遊玩。

第二節 建議

一、 國家公園遊憩經營管理之建議

由統計結果顯示太魯閣國家公園之遊客大多為近三年初次到訪者。整體而言，一般據點遊客對太魯閣國家公園之滿意情形與重遊動機，大都以自然資源為主，顯示太魯閣國家公園在遊客的認知上為一個以自然景觀與生態保育為主之遊憩園區，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：97年至99年遊客對於交通設施方面反映的問題主要是停車位數量不足，並希望增設由花蓮車站發車之太魯閣觀光景點巡迴巴士。安排便利性高的園區接駁專車，特定時間提供定點區間車之接駁方式，以彈性之方式提供遊客便利旅遊之替代方案，降低遊客不滿意之情形。

建議太魯閣國家公園管理處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，讓國家公園朝節能減碳的目標邁進。

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，然而值得嘉許的是，今年度在公廁清潔衛生相較 100 與 101 年之滿意度表現進步許多，建議管理處持續針對各重要景點之公廁應定期與不定期檢視其清潔與設備，並特別注意廁所地板潮濕的情形。

另外，戶外休憩桌椅也有較大的需求量，建議太魯閣國家公園管理處考慮設計符合各景點自然環境且具代表太魯閣意象的休憩桌椅，不僅可以提供民眾休息，亦可打造太魯閣國家公園的視覺效果。

在安全與指示設施的部分，園區步道安全與指示牌標示是遊客非常在意之部分，建議管理處檢視園區內之步道安全，注意雨天濕滑情形，並加強損毀步道之指示牌設立；高海拔區之合歡山有關登山步道指標不夠明顯以及解說牌文字太小之問題，亦需改善，此外，解說牌、指示牌應標示公里數，使遊客有較清楚之距離概念。

2.服務部分：在解說軟體方面，為因應國際旅遊許多國外觀光客前往太魯閣園區旅遊，建議解說影片應有多語配音或字幕，讓外國遊客在觀看多媒體影片時，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，另外，解說影片之多媒體影片建議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。

太魯閣國家公園擁有享譽國際的自然美景，若能強化國家公園內遊客中心、布洛灣、天祥與合歡山等地之餐飲與商品品質，對於整體太魯閣國家公園有很大的加乘效果，因此建議管理處應加強餐飲服務種類，設計地方特色美食，提昇用餐環境之氣氛或品質，重新檢討餐飲合理價格。此外，建議管理處於園區內設置便利商店，提供遊客旅程中之所需。

3.環境管理部分：

園區內環境水泥化和人工化的問題，在有不少遊客反映，不論是遊客中心、砂卡礑、布洛灣，或是高海拔的合歡山，皆有遊客建議國家公園減少人工建築物，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，此點可以提供管理處於預算編列與未來經營之參考。

近年來隨著大陸遊客團進團出太魯閣國家公園現象頻繁，造成部分時間部分路段與景點，例如九曲洞等地遊覽車過多，影響交通安全，建議太管處即時監控大型遊覽車車流採取車輛總量管制措施。此外，國家公園保育生態和環境的宗旨，也需要再加強宣導，提升國內遊客與大陸遊客對於生態旅遊之認知。

二、 對未來研究之建議

滿意度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，經過 97 年至今年連續六年之滿意度問卷調查，已歸納出六年來遊客滿意度之傾向。隨著大陸遊客數量之增加，是否影響國家公園設施與服務品質之滿意度，乃為十分重要之課題，建議未來仍需進行長期性滿意度問卷追蹤調查，逐年累積調查資料，掌握遊客滿意度變化的趨勢，除了針對大方向之設施與服務滿意度進行分析外，另外還可針對展示館、解說服務、園區步道、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，分析國家公園設施與服務品質之成效，檢討影響太魯閣國家公園設施與服務品質的原因，做為太魯閣國家公園管理處經營管理之依據。

今年度調查據點為太魯閣遊客中心、布洛灣遊憩區與綠水-天祥遊憩區與合歡山等，並未包括許多大陸遊客常遊覽之九曲洞與燕子口兩處景點，因此建議未來進行據點遊客滿意度調查時納入此兩處景點，同時管理處收集太魯閣全園區據點遊客量統計時，亦建議包括九曲洞與燕子口兩處景點之遊客量統計，如此可得出各據點合理之遊客樣本數。另外並遊客量之統計區分平日與假日遊客量，如此可推估平日與假日合理之遊客樣本數，有助於分析平日與假日遊客量之差異對於遊客滿意度之影響。

由於本年度問卷設計內容並未特別針對大陸遊客，因此實際訪問大陸遊客會出現

一些問題，首先，大陸遊客閱讀習慣以簡體字為主，本問卷內容乃以繁體字呈現，造成大陸遊客作答需花費較多時間；其次，大陸遊客很少有填答滿意度問卷之經驗，對於滿意度五等距之文字性描述(非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意)不太能體會，致使調查員必須額外花費時間做說明；第三，接受問卷調查之大陸遊客表示，本次問卷設計題目太多可否簡化，因為要趕行程。此外，調查過程中還會經常發生本國籍帶團領隊以時間不足為由，不讓調查員對大陸遊客進行問卷調查，以上為今年度調查訪問時所遭遇之問題，建議未來針對大陸遊客應另行設計適合之問卷，問卷問項儘量簡短，文字需以簡體字呈現，滿意度之評估方式可以分數呈現，在調查訪問過程中，可提供具有紀念價值的小紀念品，以提高問卷作答比率。

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. 中華民國國家公園學會，2002，陽明山國家公園遊客滿意度調查分析之研究，陽明山國家公園管理處委託研究計畫報告
3. 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
4. 太魯閣國家公園管理處，2010，98年太魯閣國家公園入園與各據點統計總表
5. 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
6. 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
7. 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
8. 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
9. 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
10. 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
11. 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
12. 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
13. 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
14. 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
15. 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
16. 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
17. 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
18. 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
19. 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
20. 中華大學營建研究中心，2003，雪霸國家公園服務品質滿意度之研究，雪霸國家公園管理處委託研究報告
21. 陳淑靈，2006，遊客對金門國家公園展示館解說服務重視度與滿意度之研究，銘傳大學觀光研究所碩士在職專班碩士論文
22. Hwang, Shih-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

23. 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

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： 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

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

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

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

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. 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. 白楊步道
8. 綠水-天祥遊憩區(含步道) 9. 蓮花池步道 10. 合歡山遊憩區

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.遊憩設施品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公共設施	3.公廁清潔衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.哺乳室安全衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.餐飲清潔衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6.簡報室設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7.雙語設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8.無障礙設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
參與活動	9.部落音樂會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10.峽谷音樂節	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11.峽谷馬拉松	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	12.解說人員專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13.解說人員服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14.志工服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全 設施	15.安全欄杆、護欄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16.步道鋪面、階梯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17.指示牌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18.照明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19.安全帽清潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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. 體驗原住民文化 6. 增加知識滿足好奇心

12.倘若太魯閣國家公園比照國外使用者付費原則收費,請問您是否願意再來?

1. 是 2. 否

13.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。

14.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

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)_____