

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

成果報告書

委託機關：太魯閣國家公園管理處

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

中華民國 100 年 12 月

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，每年吸引數百萬人次的遊客入園旅遊，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與布洛灣遊憩區等景點，進行每週之問卷調查。從今年 10 月起至 12 月止，總計發放 425 份問卷，實際有效問卷 400 份，有效問卷比 94.1%。其中，10 月份有效問卷數 230 份，11 月份有效問卷數 130 份，12 月份有效問卷數 40 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，在各單項滿意度部分，受訪遊客大多選擇滿意項，對於園區整體滿意度，選擇滿意的比例有 64.3%，非常滿意的比例有 27.5%，整體滿意比例高達 91.8%，顯示就整體而言，遊客對於園區各項設施、服務和品質高度肯定。

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（51.4%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（29.7%），再其次為體驗原住民族文化（7.0%），與去年比較，前兩名不變，去年第三名為增進親友情感，今年第三名則為體驗原住民族文化。

分析 97 年至 100 年之調查結果，其中 98 年各項滿意度平均值較低，99 與 100 年皆出現滿意度回升之現象，尤其在人員服務類之滿意度相當亮眼，包括解說人員專業程度、解說人員服務態度與員工服務態度，100 年該三項滿意度平均值皆超過 4.5 分，其中解說人員服務態度滿意度平均值最高；而遊客滿意度最低之項目為停車場數量，在開放式問題中遊客也較常反應停車場與停車位不足之問題，其中以遊客中心與燕子口有較多之反應意見，此可提供管理處針對上述重要據點規畫改善措施。

目 錄

第一章 前言.....	1
第一節 研究緣起.....	1
第二節 研究目的與項目.....	2
第二章 研究主題背景及相關研究.....	4
第一節 國家公園之定義.....	4
第二節 國家公園功能.....	5
第三節 太魯閣國家公園遊客量統計.....	6
第四節 滿意度之定義與理論.....	11
第三章 研究方法及過程.....	15
第一節 研究方法.....	15
第二節 研究流程.....	19
第四章 調查結果.....	21
第一節 各月份遊客滿意度調查結果.....	21
第二節 平日與假日遊客滿意度調查結果.....	88
第三節 開放式問答遊客意見調查結果.....	129
第四節 97年至100年滿意度比較.....	134
第五章 結論與建議.....	138
第一節 結論.....	138
第二節 建議.....	142
參考文獻.....	145
附錄.....	148

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、海洋(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，並恢復已遭受破壞之重要生態體系及景觀。

太魯閣國家公園位於台灣東部，東濱太平洋，西接雪山山脈，南為木瓜溪流域，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，到訪的遊客與日俱增，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為 100 年 10 月至 100 年 12 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與布洛灣遊憩區等兩處景點。

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

二、研究範圍

本研究計畫之研究範圍以太魯閣國家公園園區為界，選取主要之景點包括太魯閣

遊客中心（圖中編號1）與布洛灣遊憩區（圖中編號2）等兩處景點，進行隨機抽樣調查，本計畫研究範圍圖如下所示：（圖 1-1）

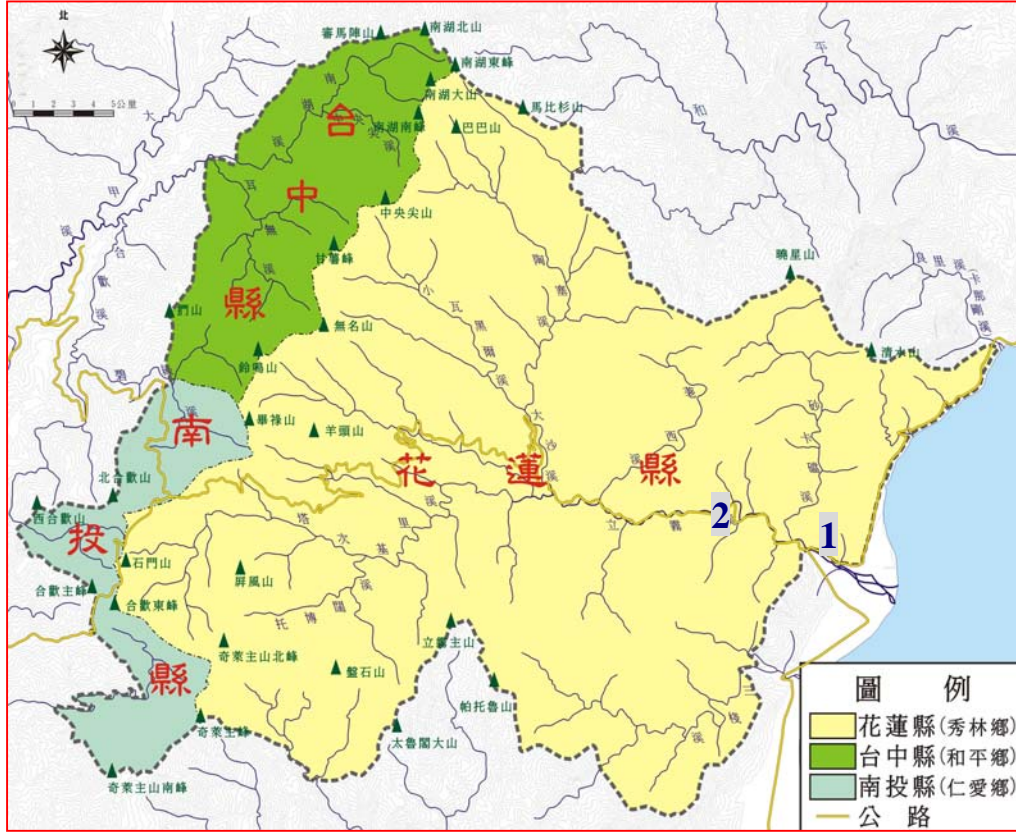


圖 1-1 研究範圍圖

第二章 研究主題背景及相關研究

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

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

第一節 國家公園之定義

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

國家公園設立之目的乃為保護自然資源，內政部近年來積極推展國家公園之規劃建設工作，其對國家公園之定義如下：為具國家代表性之自然公園，係世人經近百年對自然資源之稀少性與不可恢復性深切體驗而發起應予保育之地區。依據自1969—1974（International union for conservation of natural resources，簡稱IUCN），國際自然資源保育聯盟，所出版的世界各國國家公園及同等保護名冊上，國際認定之國家公園選定標準如下：一、不小於一千公頃面積之範圍內，具有優美景觀的特殊生態或特殊地形，有國家代表性且未經人類開採，聚居或開發建設之地區。二、由國家最高權宜機構採取步驟，限制開發工業區、商業區及聚

居地區，並禁止伐採、採礦、設電廠、農耕、放牧、狩獵等行為，同時有效執行對於生態、自然景觀之維護地區。三、維護目前的自然狀態，僅允許遊客在特別情況下進入一定範圍，以作為現代及未來世代科學、教育、遊憩、資產之地區。

第二節 國家公園之功能

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

依據IUCN認為國家公園的功能應包括：

一、提供保育性環境：國家公園內地區具有成熟的生態體系，品種繁複，穩定性高有效的經營國家公園，保護資源，對於人的生活環境品質及國土保安均極具意義。

二、保存遺傳物質：若任由伐木、狩獵、濫墾等不當行為持續，將使生物大量滅絕並間接的消滅了賴以為生的動植物，使生態體系趨於瓦解。因此國家公園具有保存自然資源，及孕育豐富的生物基因庫之功能，不容忽視。三、提供國民休憩及繁榮地方經濟：雄偉獨特的景觀及變幻無窮的大自然可陶冶人性啟發靈感，在今日大都會經濟快速發展及工商繁忙之餘，都市居民對戶外遊憩的需求更為迫切。國家公園的品質條件，實有益於國民戶外遊憩；同時因國家公園本質上並非大規模開發區內土地，較少提供膳、宿等各項旅遊服務，將可給予區外或周邊市鎮服務事業發展之機會，進而繁榮地方經濟。

四、促進學術研究及環境教育：國家公園其間之地形、地質、氣候、土壤、河域溪谷、山岳景觀，以及生活期間的動植物，均未經人為干擾或改變，不僅是促進科學研究的最佳實驗室，也是大自然的教室。由此可知，設置國家公園不僅是要保存我們現有的自然生態體系，也代表人類對環境利用的明智抉擇。基於國土的

保安、氣候的調節及森林之維護，都有著不可估計之價值，尤其在台灣地形、地質、氣候的特殊環境下，國家公園之設置對台灣之意義與功能較其他國家之公園更為迫切及需要。

第三節 太魯閣國家公園遊客量統計

回顧文獻資料，「太魯閣國家公園峽谷段遊憩環境衝擊之研究與遊客調查分析」報告書中，評估太魯閣國家公園入園遊客數，是以先前入口處對遊客收取清潔維護費之資料為基準，並以經營措施及環境承載量限制，搭配2.0%年增加率，預測2006年之國民旅遊人次為82萬人次；另外並依據國際觀光客總入境人數、每人遊覽台灣風景區平均次數以及前往太魯閣國家公園之比例等三項數值，相乘後推估太魯閣國家公園於2006年之國際觀光客為56萬人次。合計國內旅遊人次與國際觀光人次，總計2006年進入太魯閣國家公園之總遊客人數為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)。

本研究除參考上述文獻，另外並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。依據統計資料，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；從民國95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，96年2月起遊客人數加入合歡山下行車流量換算人數，因此96與97年遊客量皆超過170萬人次，其後之98年遊客量陸續攀升，達224萬人次，99年全年入園遊客人數甚至逼近四百萬人次。有關各年度遊客數統計如表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	239,125	328,588	302,357	302,106	299,947	300,967	520,014	433,587	265,633	319,064	316,579	310,551	3,938,518

資料來源：太管處,2011

本研究並將95年至99年近五年各月份遊客量之變動趨勢呈現於圖2-1中。

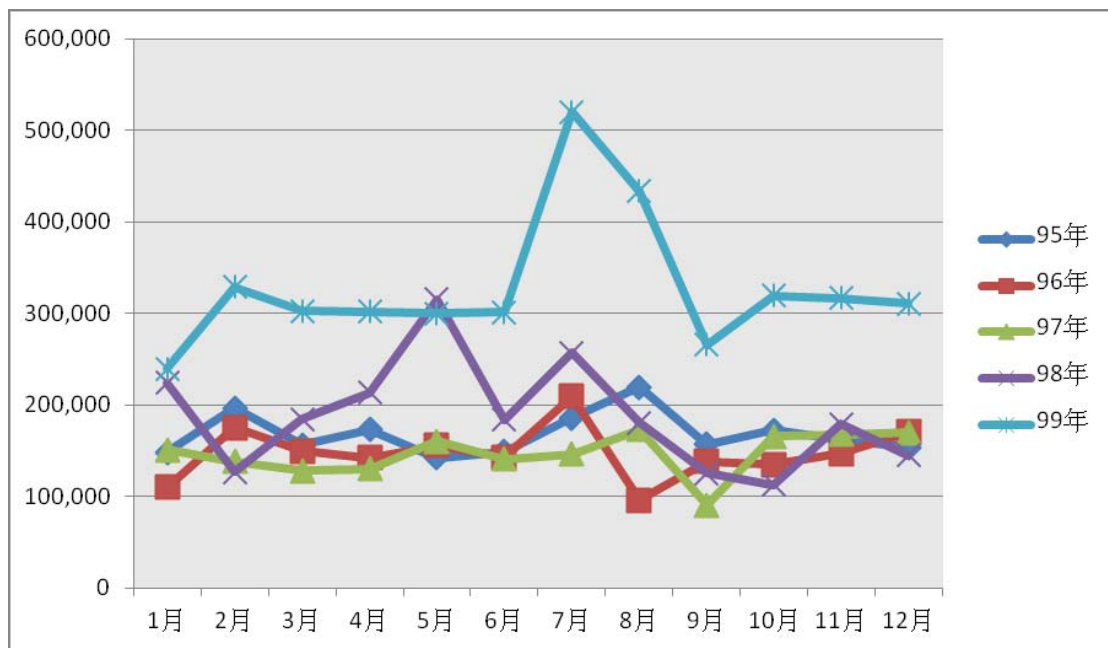


圖2-1 太魯閣國家公園95-99年遊客量變動趨勢圖

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，較特別的是98年5月份遊客量為該年之最高，此較其他年度遊客量變動情形較不相同。

本研究另外參考太魯閣國家公園管理處 98 年與 99 年所彙整之園區各重要景點遊客量，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，遊客大多集中於太魯閣，98 年全年度前往太魯閣台地旅遊之遊客量達 822,907 人，排名第一；其次為布洛灣，98 年全年度前往布洛灣旅遊之遊客量為 287,764 人，排名第二；第三名為合歡山，98 年全年度前往合歡山旅遊之遊客量為 57,015 人；第四名為綠水，98 年全年度前往綠水旅遊之遊客量為 50,069 人；第五名為天祥，98 年全年度前往天祥旅遊之遊客量為 19,674 人。統計 99 年度重要景點之遊客量，99 年全年度前往太魯閣台地旅遊之遊客量達 828,306 人，相較於 98 年遊客量，99 年前往太魯閣台地旅遊之遊客比例僅增加 0.7%，與 98 年之遊客量差距不大；99 年前往布洛灣旅遊之遊客量為 224,705 人，較 98 年前往布洛灣之遊客數減少約 28.1%；有關合歡山之遊客量方面，99 年前往合歡山旅遊之遊客量為 95,876 人，雖然遊客量佔全園區遊客量的比例僅 2.43%，但是遊客年成長率高達 40.5%，顯示太魯閣國家公園高山旅遊活動之興盛。

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，各據點樣本數發放之資料整理如表 2-2：

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
99	遊客中心	遊客中心滿意度調查	325
99	布洛灣	布洛灣滿意度調查	423
99	天祥	天祥滿意度調查	270
99	合歡山	合歡山滿意度調查	528

資料來源：太管處,2011;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，2008 太魯閣峽谷馬拉松與太魯閣峽谷音樂節樣本數分別為 708 份與 323 份，2009 太魯閣峽谷馬拉松與太魯閣峽谷音樂節樣本數分別為 377 份與 485 份，2010 太魯閣峽谷音樂節樣本數為 494 份，2011 太魯閣峽谷馬拉松與太魯閣峽谷音樂節樣本數分別為 559 份與 379 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
97 年	太魯閣	2008 太魯閣峽谷馬拉松	708
97 年	太魯閣	2008 太魯閣峽谷音樂節	323
98 年	太魯閣	2009 太魯閣峽谷馬拉松	377
98 年	太魯閣	2009 太魯閣峽谷音樂節	485
99 年	太魯閣	2010 太魯閣峽谷音樂節	494
100 年	太魯閣	2011 太魯閣峽谷馬拉松	559
100 年	太魯閣	2011 太魯閣峽谷音樂節	379

資料來源：太管處,2011;本計畫整理

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，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%；今年度調查地點設定於遊客中心與布洛灣遊憩區，在取樣之比例上稍做調整，主要是將以往長春祠、砂卡礑等地的抽樣數量集中在遊客中心，因此遊客中心之取樣比例今年調整為 80.0%，布洛灣取樣比例為 20.0%。

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：

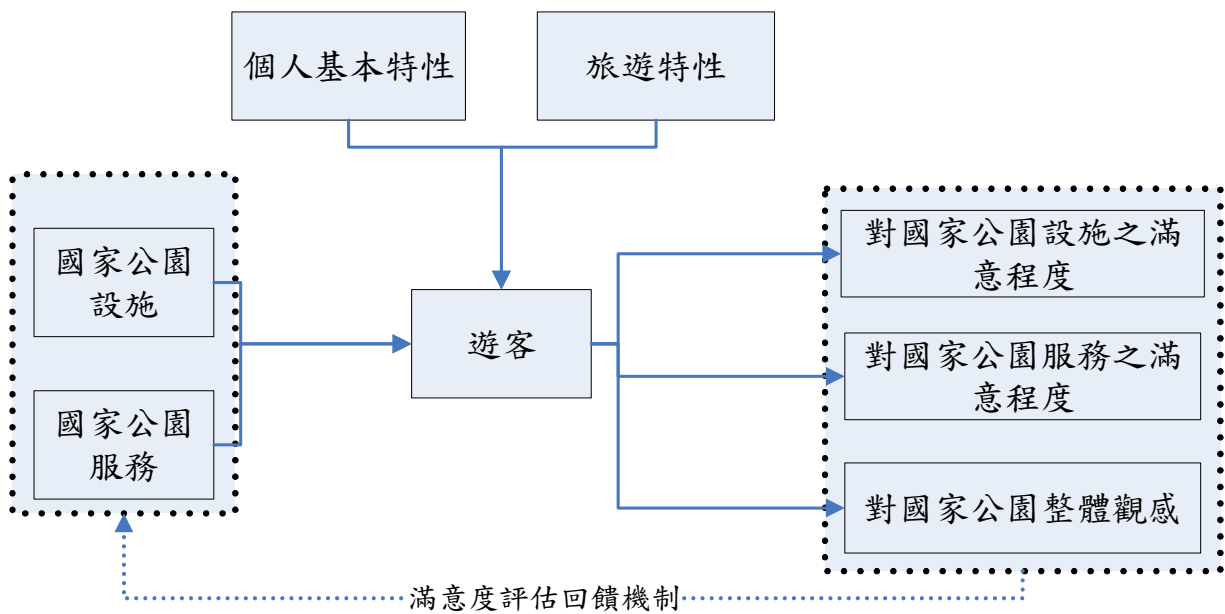


圖 3-1 問卷設計內容之示意圖

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：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

本研究之抽樣母體為進入太魯閣國家公園旅遊之遊客，利用時間抽樣對國家公園之遊客做問卷調查。在樣本數設定方面，最少樣本數的決定乃以在可容忍的誤差絕對值為 0.05 之條件下，95%信賴水準下，估計抽樣有效樣本數為 384 份，本研究初步設定 400 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

本研究擬定太魯閣遊客中心與布洛灣遊憩區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，採每週於各據點進行調查。

(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。本研究期程每週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 37 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、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) 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。

(3) 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：

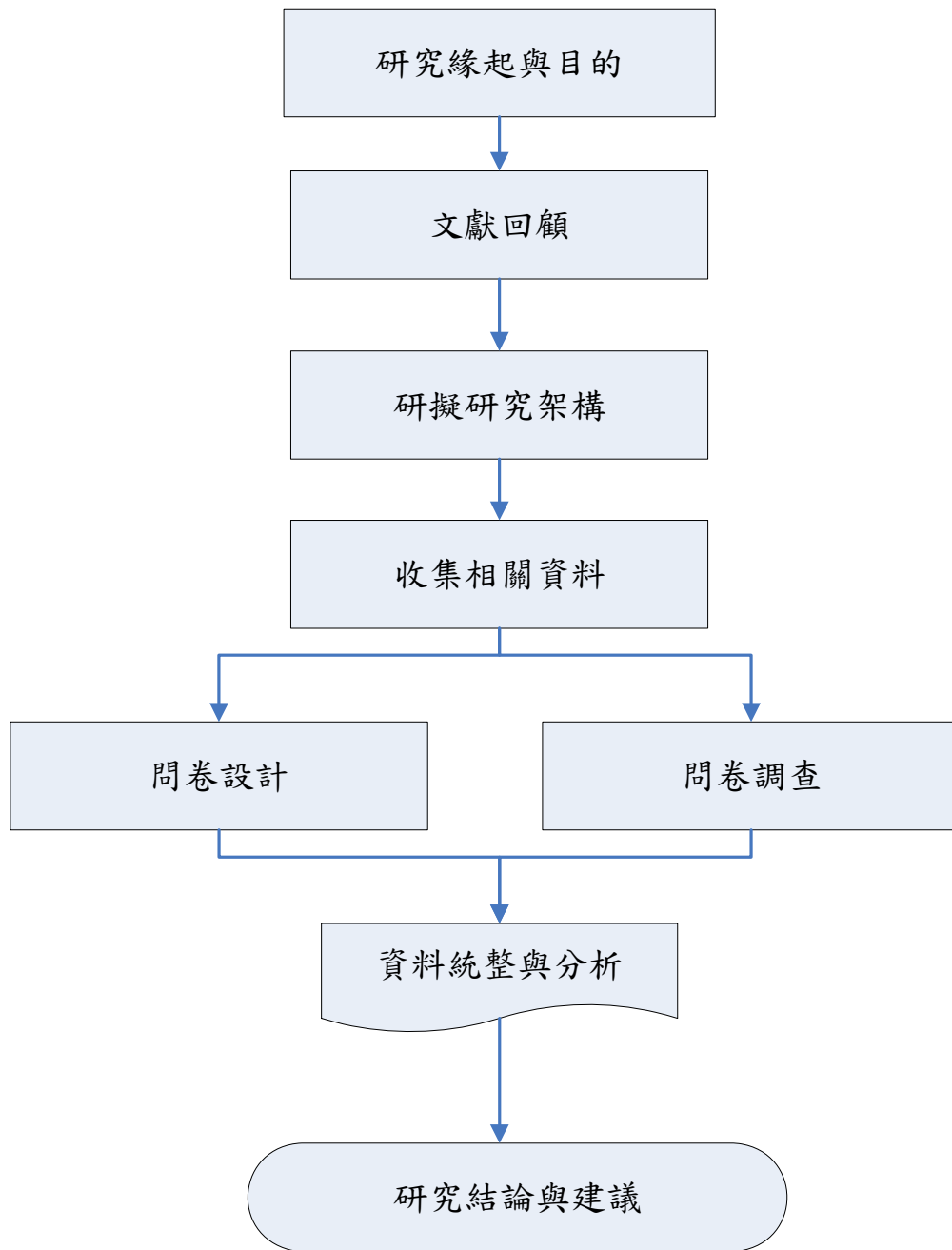


圖 3-2 研究流程圖

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 10 月份至 12 月份總計進行 37 次現地問卷調查工作，調查地點包括太魯閣遊客中心與布洛灣遊憩區，調查期間採每週調查之方式，總計發放 425 份問卷，實際有效問卷 400 份，有效問卷比 94.1%。其中，10 月份有效問卷數 230 份，11 月份有效問卷數 130 份，12 月份有效問卷數 40 份，各月份有效問卷數記錄如下：

表 4-1-1 10 月份至 12 月份問卷調查時間與各月份有效回收份數

月份	調查日期	有效問卷
10	10/06、10/08、10/09、10/12、10/13、10/14、10/15、10/16、10/18、 10/19、10/21、10/23、10/24、10/25、10/26、10/27、10/28、10/30。	230
11	11/03、11/04、11/06、11/10、11/11、11/12、11/13、11/17、11/18、 11/19、11/20、11/24、11/25、11/26、11/27。	130
12	12/01、12/02、12/03、12/04。	40
總計		400

表 4-1-1-1 10 月份至 12 月份問卷調查時間與平日假日有效回收份數

月份	日期	平日	假日	總和
10 月	10/06、10/08、10/09、10/12、10/13、10/14、10/15、10/16、 10/18、10/19、10/21、10/23、10/24、10/25、10/26、10/27、 10/28、10/30。	126	104	230
11 月	11/03、11/04、11/06、11/10、11/11、11/12、11/13、11/17、 11/18、11/19、11/20、11/24、11/25、11/26、11/27。	68	62	130
12 月	12/01、12/02、12/03、12/04。	21	19	40
總和		215	185	400

在各景點回收問卷方面，太魯閣遊客中心總計回收 328 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 82.0%，布洛灣遊憩區總計回收 72 份，回收之有效問卷比佔全部問卷之 18.0%，茲將上述資料整理如下表所示：

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
遊客中心	328	82.0%
布洛灣	72	18.0%
總和	400	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 10 月份至 12 月份受訪遊客性別統計表

性別	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
男	111	48.3%	67	51.5%	23	57.5%	201	50.3%
女	119	51.7%	63	48.5%	17	42.5%	199	49.8%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客性別分佈情形由下圖所示：

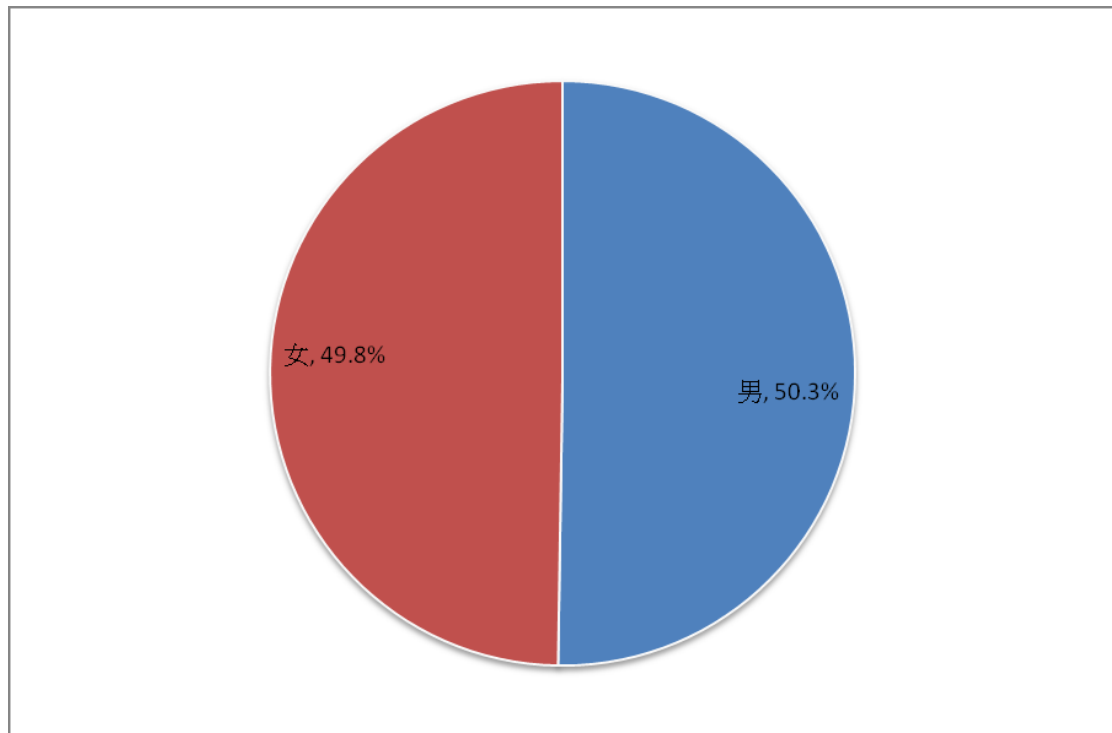


圖 4-1 受訪遊客性別結構分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其性別組成以男性較多，10 月份女性比例較男性比例高，11 月份及 12 月份則以男性較多。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客年齡結構統計表

年齡	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
15 歲以下	3	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%
16-20 歲	5	2.2%	7	5.4%	0	0.0%	12	3.0%
21-30 歲	48	20.9%	21	16.2%	9	22.5%	78	19.5%
31-40 歲	50	21.7%	42	32.3%	15	37.5%	107	26.8%
41-50 歲	50	21.7%	33	25.4%	7	17.5%	90	22.5%
51-60 歲	54	23.5%	20	15.4%	6	15.0%	80	20.0%
61-70 歲	18	7.8%	7	5.4%	3	7.5%	28	7.0%
70 歲以上	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客年齡結構分佈情形由下圖所示：

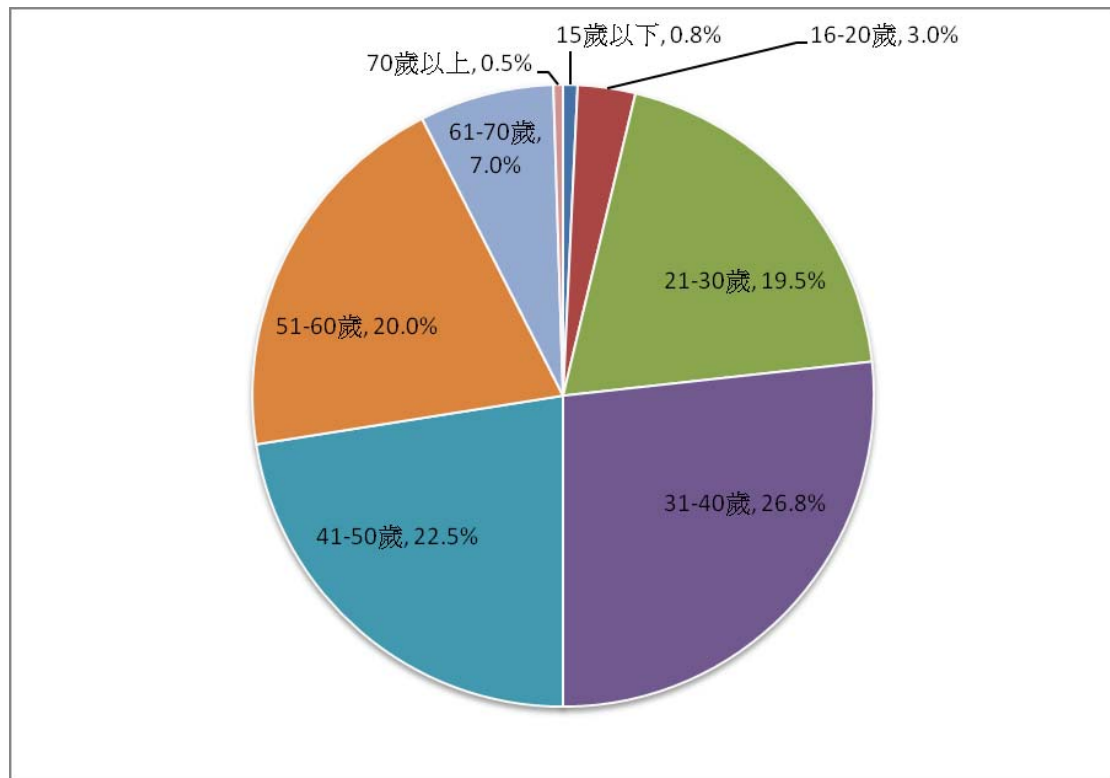


圖 4-2 受訪遊客年齡結構分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，以 31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲三個年齡層比例較高，佔了 6 成 9 的比例，其中 31-40 歲的年齡層佔 26.8% 最高，其次為 41-50 歲年齡層佔 22.5%，第三位則是 51-60 歲年齡層佔 20.0%。而 21-30 歲年齡層在 12 月份到訪的比例稍高 (22.5%)，僅次於 31-40 歲此年齡層；51-60 歲年齡層在 10 月份稍高 (23.5%)，居各年齡層之冠。相對地，15 歲以下、16-20 歲和 70 歲以上年齡層的到訪遊客所佔比例相當低。

與去年比較，31-40 歲、41-50 歲年齡層皆居第一名與第二名，去年第三名之年齡層為 21-30 歲，今年 21-30 歲年齡層所佔之比例為 19.5%，排名第四，第三名之年齡層為 51-60 歲。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客教育程度統計表

學歷	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
國中(及以下)	7	3.1%	1	0.8%	0	0.0%	8	2.0%
高中職	35	15.7%	20	15.5%	7	17.5%	62	15.8%
大專大學	155	69.5%	91	70.5%	27	67.5%	273	69.6%
研究所及以上	26	11.7%	17	13.2%	6	15.0%	49	12.5%
小計	223	100.0%	129	100.0%	40	100.0%	392	100.0%

整體受訪遊客教育程度分佈情形由下圖所示：

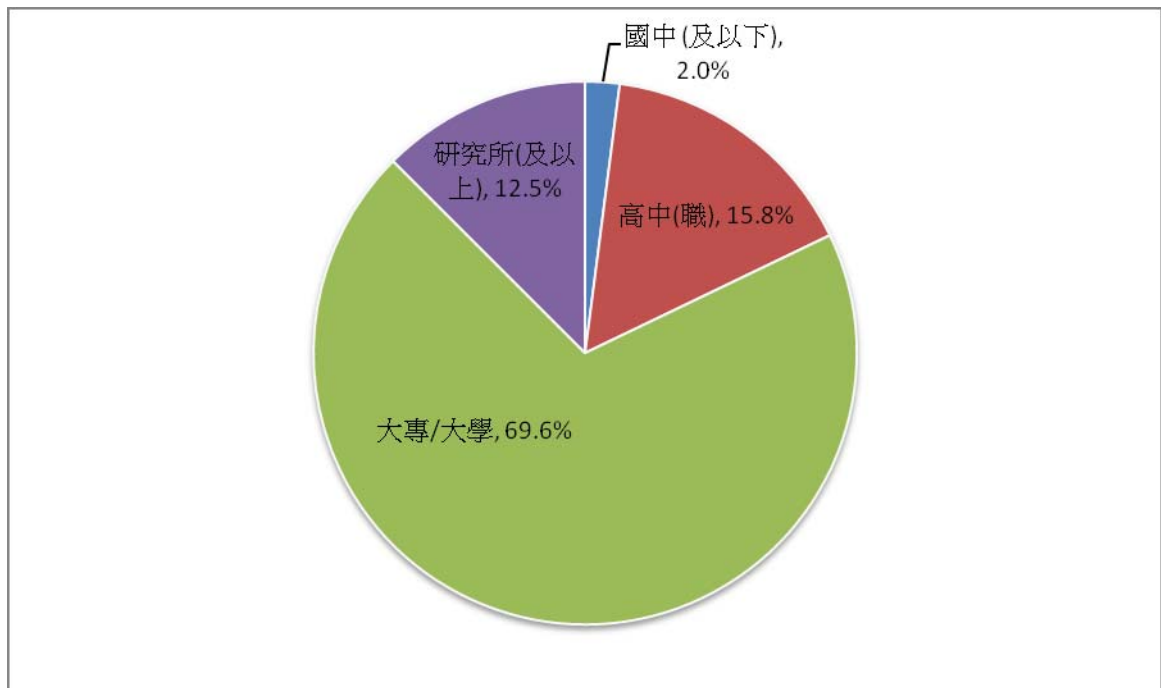


圖 4-3 受訪遊客教育程度分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，以大專大學比例最高，佔了 6 成 9 以上的比例，有明顯集中之現象；其次為高中職，(15.8%)，再其次為研究所及以上 (12.5%)。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 10 月份至 12 月份受訪遊客職業類別調查統計表

職業	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
學生	18	8.0%	13	10.0%	3	7.5%	34	8.6%
軍警	3	1.3%	3	2.3%	1	2.5%	7	1.8%
公教人員	32	14.3%	24	18.5%	10	25.0%	66	16.8%
農林漁牧	0	0.0%	1	0.8%	1	2.5%	2	0.5%
專業技術	33	14.7%	20	15.4%	6	15.0%	59	15.0%
家管	14	6.3%	8	6.2%	1	2.5%	23	5.8%
自由業	46	20.5%	28	21.5%	8	20.0%	82	20.8%
工商貿易服務業	48	21.4%	19	14.6%	7	17.5%	74	18.8%
退休	16	7.1%	4	3.1%	2	5.0%	22	5.6%
其他	14	6.3%	10	7.7%	1	2.5%	25	6.3%
小計	224	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	394	100.0%

整體受訪遊客職業類別分佈情形由下圖所示：

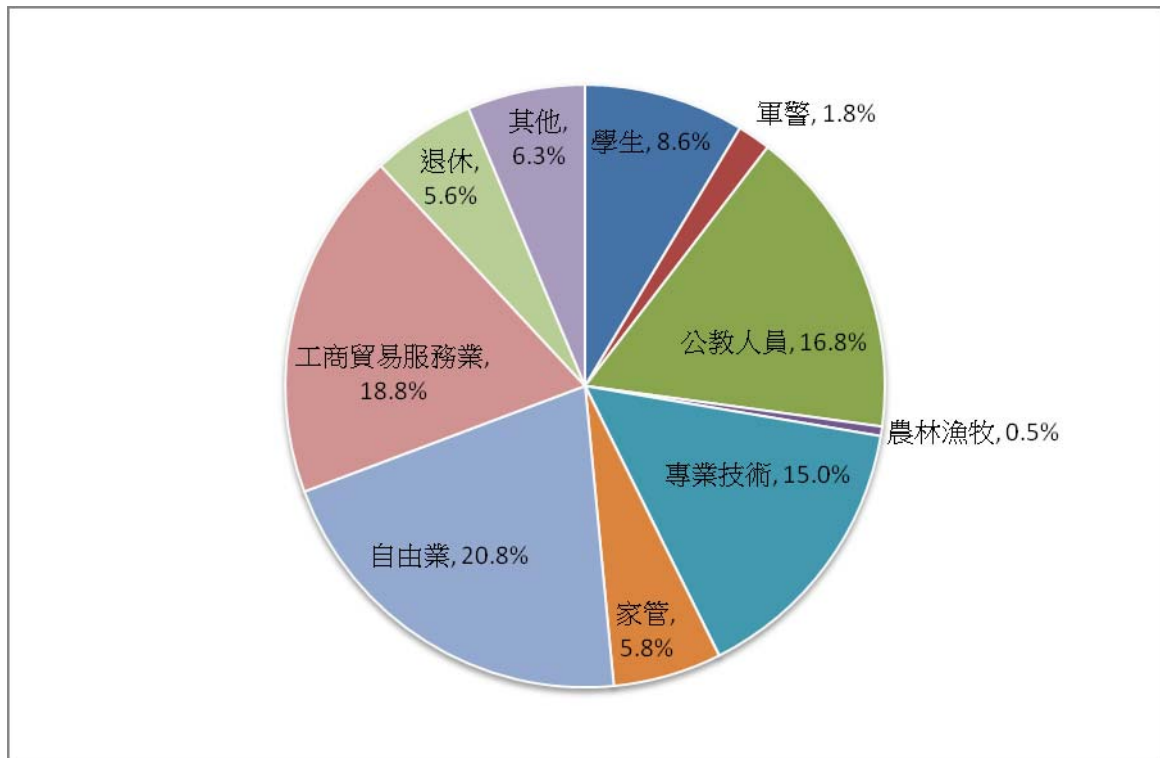


圖 4-4 受訪遊客職業類別分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其職業類別第一名為自由業，佔全體受訪遊客之 20.8%，第二名為工商貿易服務業，佔全體受訪遊客之 18.8%，第三名為公教人員，佔全體受訪遊客之 16.8%，第四名為專業技術，佔全體受訪遊客之 15.0%，第五名為學生，佔全體受訪遊客之 8.6%；前四名所佔的比例差異不大，唯學生此一族群則佔比較低。

比較今年度與去年度之職業類別，有較大之差異為，去年度工商貿易服務業比例最高，約二成五之比例，學生族群也佔第二名，今年度受訪遊客中，學生的比例則明顯減少，排名從去年的第二名變成今年之第五名。去年比例最高的工商貿易服務業，今年則成為第二名。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客每月收入統計表

每月收入	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無固定收入	43	19.2%	28	21.5%	7	17.5%	78	19.8%
2 萬元以下	12	5.4%	3	2.3%	1	2.5%	16	4.1%
2-3 萬元	20	8.9%	16	12.3%	3	7.5%	39	9.9%
3-4 萬元	34	15.2%	20	15.4%	1	2.5%	55	14.0%
4-5 萬元	40	17.9%	20	15.4%	9	22.5%	69	17.5%
5-7 萬元	40	17.9%	26	20.0%	12	30.0%	78	19.8%
7-10 萬元	20	8.9%	10	7.7%	4	10.0%	34	8.6%
10 萬元以上	15	6.7%	7	5.4%	3	7.5%	25	6.3%
小計	224	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	394	100.0%

整體受訪遊客每月收入分佈情形由下圖所示：

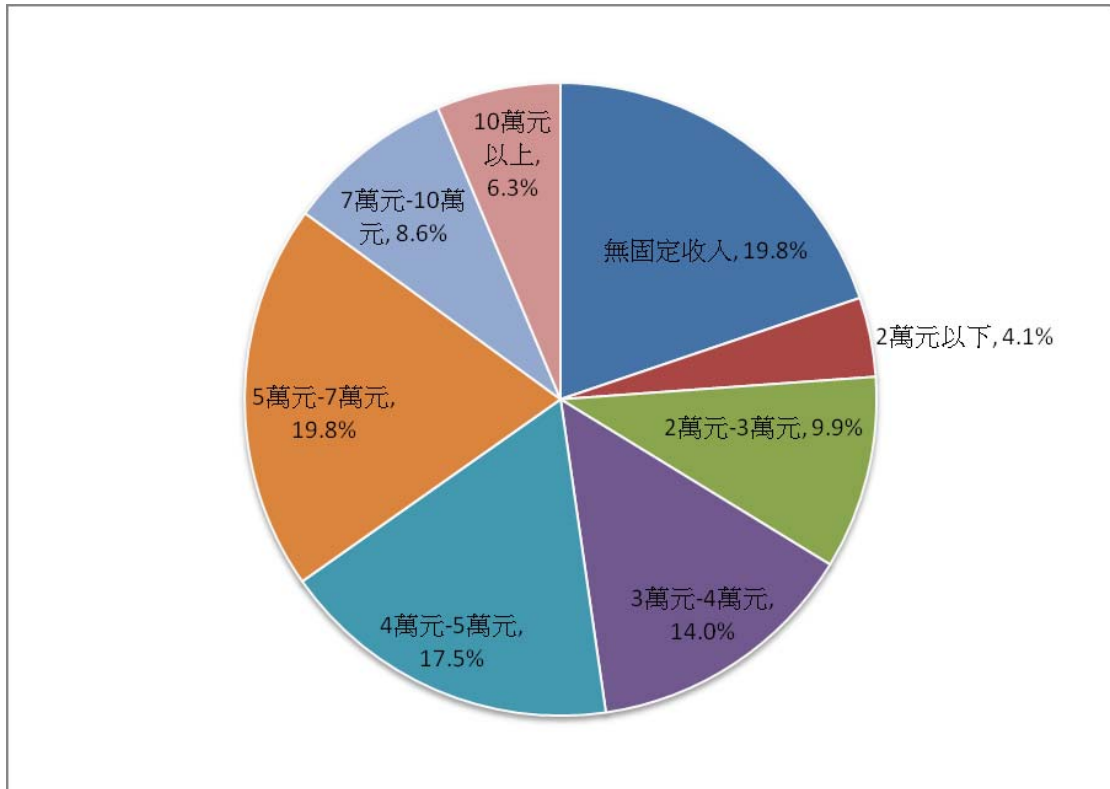


圖 4-5 受訪遊客每月收入分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，以無固定收入與月收入 5-7 萬元比例最高，皆佔全體受訪遊客之 19.8%，其次為 4-5 萬元（17.5%），再其次為 3-4 萬元（14.0%）。與去年比較，去年無固定收入者所佔之比例比其他收入水準高出十個百分點，今年無固定收入者雖然佔第一名，比例明顯下降，去年第二名為月收入 5-7 萬元之遊客，今年月收入 5-7 萬元之遊客比例則躍升為第一名。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客居住地統計表

居住地	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
花蓮縣市	63	27.4%	46	35.4%	13	32.5%	122	30.5%
北部地區	81	35.2%	49	37.7%	15	37.5%	145	36.3%
中部地區	34	14.8%	10	7.7%	5	12.5%	49	12.3%
東部地區	8	3.5%	3	2.3%	0	0.0%	11	2.8%
南部地區	25	10.9%	16	12.3%	5	12.5%	46	11.5%
外島	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%
其他	18	7.8%	6	4.6%	2	5.0%	26	6.5%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客居住地分佈情形由下圖所示：

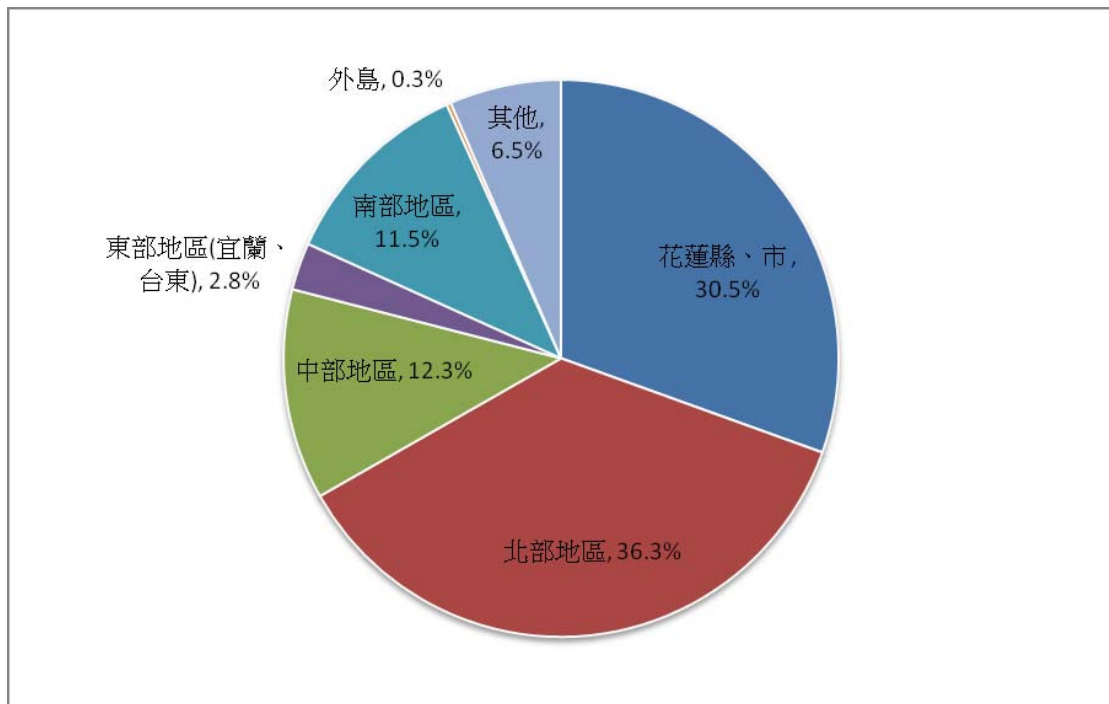


圖 4-6 受訪遊客居住地分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其居住地各月份都是以北部地區比例最高(36.3%)，第二名為花蓮縣市之居民，佔全體受訪遊客之 30.5%，由統計資料分析，北部地區與花蓮縣市之居民加總起來，即佔全體受訪遊客之六成六，是到訪太魯閣國家公園旅遊的主力族群。

與去年比較發現，北部的排名仍維持第一名，花蓮縣市地區亦為第二名，不過花蓮縣市居民到訪的比例比去年高出許多，去年花蓮縣市地區的比例不到二成，今年則有三成以上。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客參觀次數統計表

參觀次數	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
第 1 次	84	36.5%	22	16.9%	18	45.0%	124	31.0%
第 2 次	44	19.1%	21	16.2%	6	15.0%	71	17.8%
第 3 次	24	10.4%	13	10.0%	5	12.5%	42	10.5%
4 次以上	78	33.9%	74	56.9%	11	27.5%	163	40.8%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客參觀次數分佈情形由下圖所示：

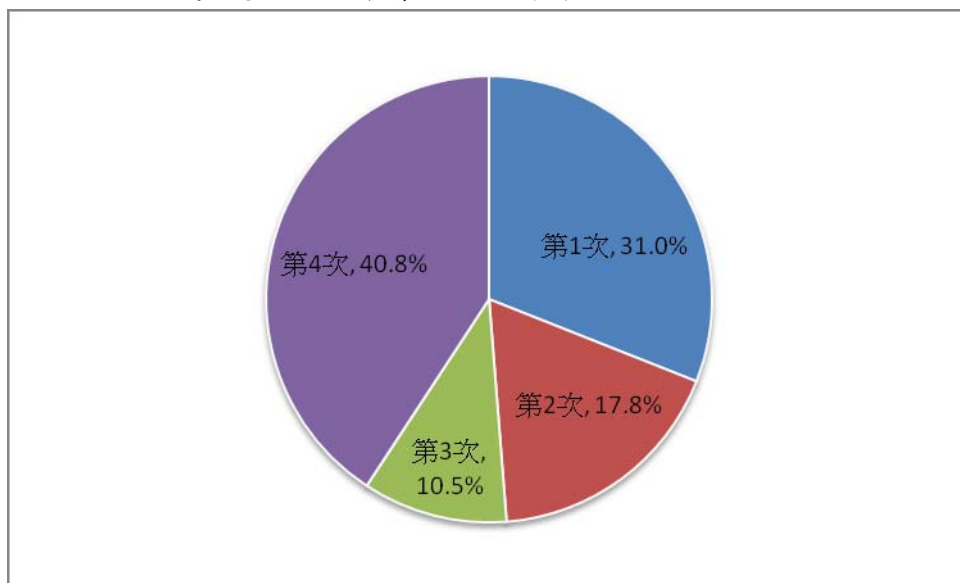


圖 4-7 受訪遊客參觀次數分佈圖

由統計資料顯示，12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，到訪太魯閣國家公園之次數，以第一次到訪者最多，然而 11 月份，超過一半皆是四次以上之重遊者，綜合 10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其參觀次數以四次以上所佔的比例最高，佔全體受訪遊客之 40.8%，其次為第一次到訪者，佔全體受訪

遊客之 31.0%，再其次為第二次到訪者，佔全體受訪遊客之 17.8%。與去年比較，去年之前三名分別為第一次到訪、第二次到訪與到訪四次以上，四次以上重遊者的排名由去年的第三名躍升為今年度的第一名，所佔的比例也明顯上升。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客旅遊夥伴類型統計表

旅遊夥伴	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
無人陪同	9	3.9%	6	4.6%	2	5.0%	17	4.3%
家人	103	44.8%	41	31.5%	20	50.0%	164	41.0%
朋友	64	27.8%	40	30.8%	13	32.5%	117	29.3%
同學	9	3.9%	8	6.2%	2	5.0%	19	4.8%
同事	17	7.4%	4	3.1%	1	2.5%	22	5.5%
旅行社團體	18	7.8%	26	20.0%	0	0.0%	44	11.0%
特殊團體	10	4.3%	3	2.3%	1	2.5%	14	3.5%
其他	0	0.0%	2	1.5%	1	2.5%	3	0.8%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客旅遊夥伴類型分佈情形由下圖所示：

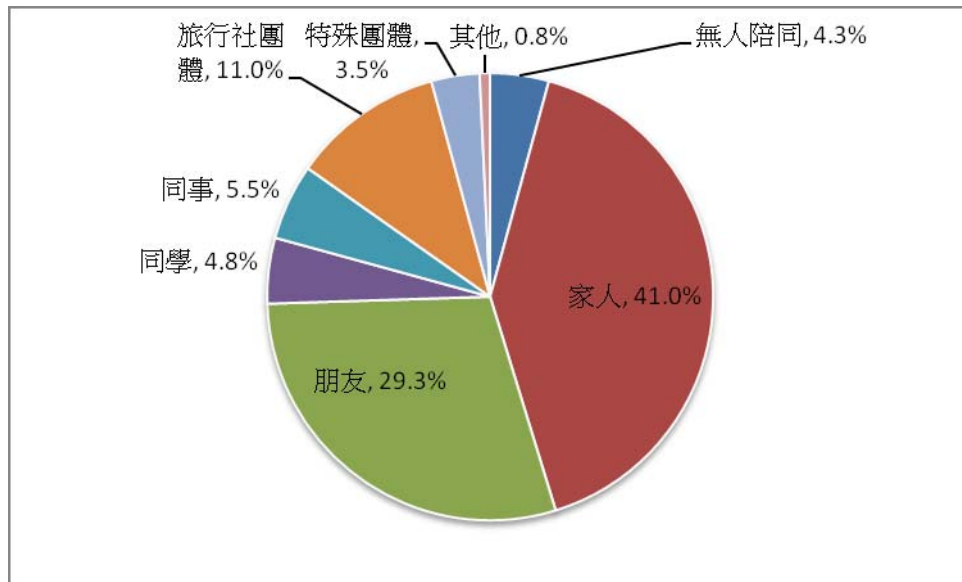


圖 4-8 受訪遊客旅遊夥伴類型分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，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。旅行社團體在 11 月份的比例明顯比 10 月份與 12 月份高出許多，達 20.0%。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以家人最多（41.0%），其次為朋友（29.3%），再其次為旅行社團體（11.0%）。與去年比較，旅遊夥伴類型之排名一致，皆以家人、朋友與旅行社團體分居前三名。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客旅遊同行人數統計表

旅遊同行人數	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 人	13	5.7%	6	4.6%	3	7.5%	22	5.5%
2-5 人	141	61.3%	72	55.4%	26	65.0%	239	59.8%
6-10 人	27	11.7%	24	18.5%	5	12.5%	56	14.0%
11-20 人	21	9.1%	12	9.2%	4	10.0%	37	9.3%
21-30 人	12	5.2%	10	7.7%	0	0.0%	22	5.5%
31-40 人	9	3.9%	2	1.5%	1	2.5%	12	3.0%
41-50 人	5	2.2%	2	1.5%	0	0.0%	7	1.8%
51 人以上	2	0.9%	2	1.5%	1	2.5%	5	1.3%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客旅遊同行人數分佈情形由下圖所示：

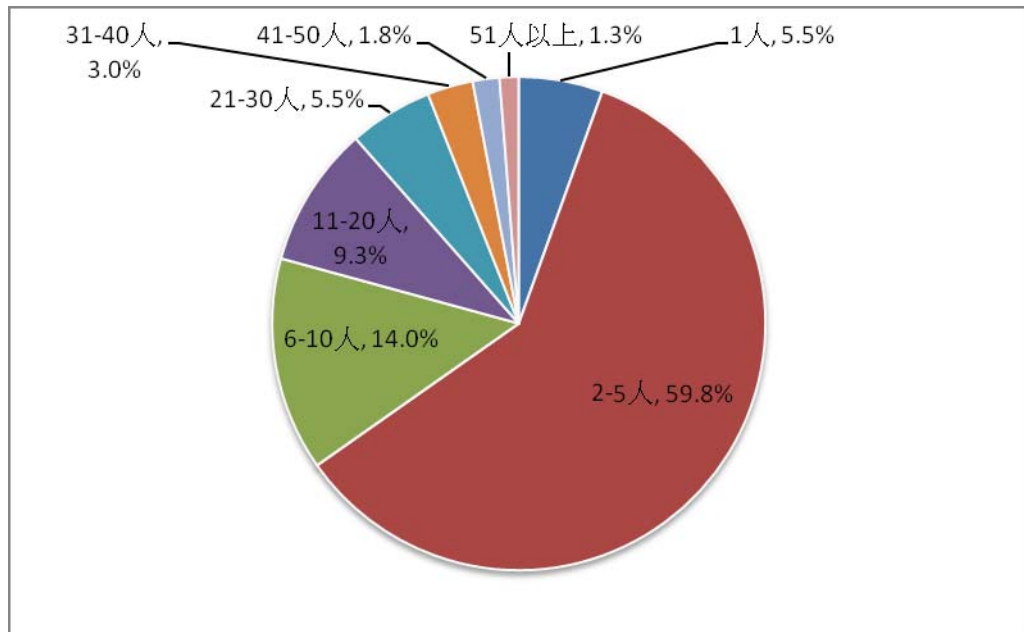


圖 4-9 受訪遊客旅遊同行人數分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，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（59.8%），其次為 6-10 人（14.0%），再其次為 11-20 人（9.3%）。與去年比較，旅遊人數之排名一致，皆以 2-5 人、6-10 人與 11-20 人分居前三名。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客旅遊交通工具統計表

旅遊交通工具	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
步行	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%
腳踏車	4	1.7%	2	1.5%	0	0.0%	6	1.5%
機車	31	13.5%	4	3.1%	4	10.0%	39	9.8%
汽車	140	60.9%	90	69.2%	32	80.0%	262	65.5%
遊覽車	41	17.8%	29	22.3%	2	5.0%	72	18.0%
公車	8	3.5%	3	2.3%	1	2.5%	12	3.0%
其他	4	1.7%	2	1.5%	1	2.5%	7	1.8%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客旅遊交通工具分佈情形由下圖所示：

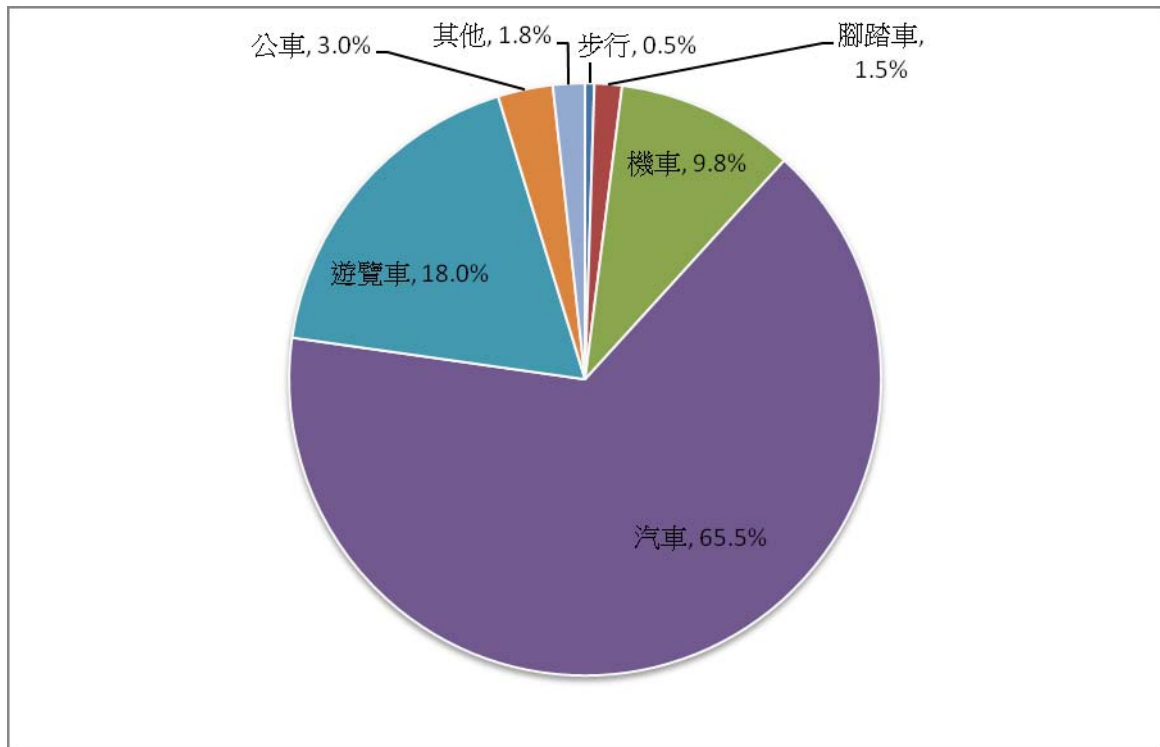


圖 4-10 受訪遊客旅遊交通工具分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，都是以汽車的比例最高，第二名之交通工具在 10 月份與 11 月份為遊覽車，尤其在 11 月份，遊覽車之比例明顯上升，而到了 12 月份，第二名之交通工具則為機車，使用公車為交通工具在各月份的比例都相當低，不到 4 個百分點，由此顯示大眾運輸工具仍有相當大之改善空間。由於花蓮地區的大眾運輸系統欠缺便利，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（65.5%），其次為遊覽車（18.0%），再其次為機車（9.8%）。

與去年比較發現，遊覽車從去年的第三名上升至今年的第二名，機車的排名則第二名變成第三名。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客旅遊主要活動統計表

旅遊主要活動	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
登山健行	50	12.5%	24	11.1%	14	22.2%	88	13.0%
體驗自然美景	196	49.0%	109	50.5%	33	52.4%	338	49.8%
文化體驗	67	16.8%	31	14.4%	3	4.8%	101	14.9%
郊遊用餐	34	8.5%	26	12.0%	7	11.1%	67	9.9%
教學活動	13	3.3%	5	2.3%	1	1.6%	19	2.8%
野外觀察	35	8.8%	14	6.5%	4	6.3%	53	7.8%
露營	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
其他	5	1.3%	7	3.2%	1	1.6%	13	1.9%
小計	400	100.0%	216	100.0%	63	100.0%	679	100.0%

整體受訪遊客旅遊主要活動分佈情形由下圖所示：

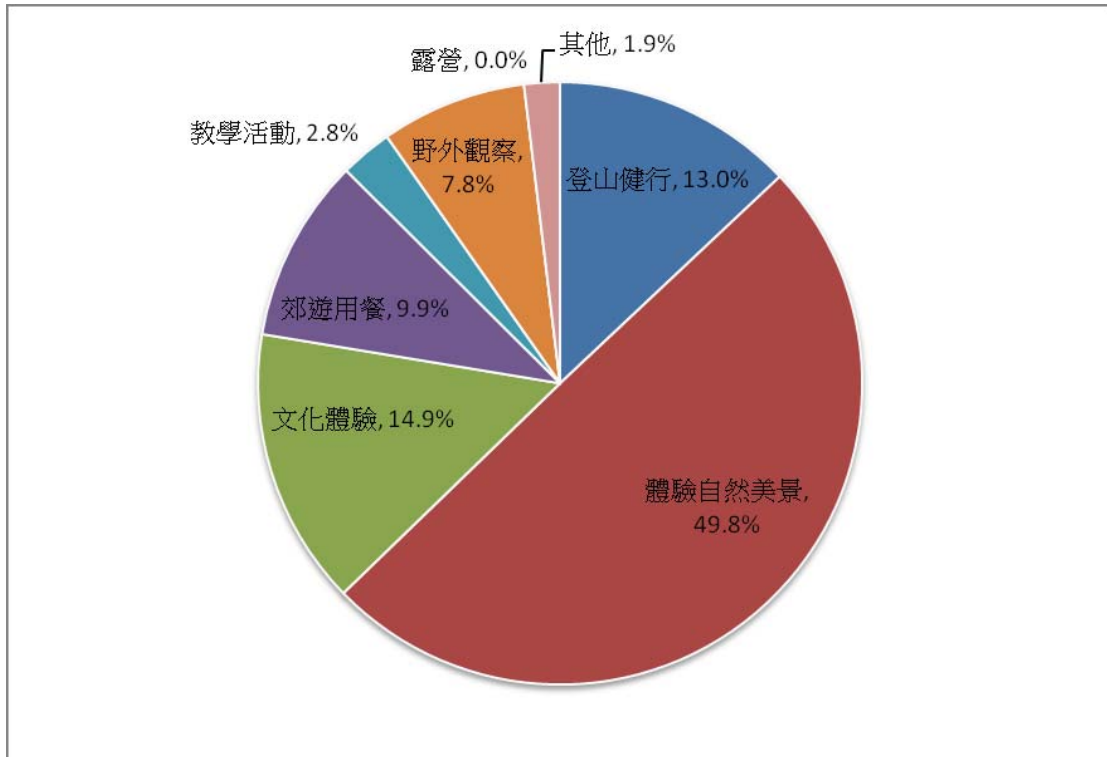


圖 4-11 受訪遊客旅遊主要活動分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，都是以體驗自然美景的比例最高，且有明顯集中之趨勢，其次則以文化體驗的比例較高，登山健行排第三名；不過 12 月份則是以登山健行排名第二(22.2%)，比例也較其他月份高出 10 個百分點，文化體驗排名第三(11.1%)。

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(49.8%)，其次為文化體驗(14.9%)，再其次為登山健行(13.0%)。

與去年比較發現，今年的排名與去年略有差異，去年的前三名分別為體驗自然美景、登山健行與文化體驗，雖然體驗自然美景皆排名第一，但比例則是逐年下降，由近三年之統計資料顯示，98 年比例為 62.3% 下降至 99 年的 53.9%，今年則為 49.8%，登山健行也是從 98 的 32.0% 下降至 99 年的 18.8%，今年再下降至 13.0%；反觀文化體驗則有逐年上升之趨勢，98 年比例為 1.4%，99 年上升到 14.1%，今年在些微上升至 14.9%。由此顯示，遊客來園區旅遊之重點已不侷限於自然美景，而更擴展至體驗園區內文化內涵。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客旅遊之遊覽景點統計表

遊覽景點	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
蘇花及清水斷崖	53	6.6%	26	5.9%	8	5.8%	87	6.3%
太魯閣台地步道及遊客中心	216	27.1%	104	23.6%	24	17.3%	344	25.0%
砂卡礑步道	106	13.3%	65	14.8%	20	14.4%	191	13.9%
長春祠步道	76	9.5%	63	14.3%	11	7.9%	150	10.9%
布洛灣遊憩區	115	14.4%	57	13.0%	23	16.5%	195	14.2%
燕子口步道	93	11.7%	61	13.9%	17	12.2%	171	12.4%
九曲洞步道	48	6.0%	18	4.1%	14	10.1%	80	5.8%
綠水-天祥遊憩區	46	5.8%	29	6.6%	14	10.1%	89	6.5%
白楊步道	13	1.6%	5	1.1%	2	1.4%	20	1.5%
蓮花池步道	5	0.6%	2	0.5%	0	0.0%	7	0.5%
梅園竹村步道	5	0.6%	1	0.2%	3	2.2%	9	0.7%
合歡山遊憩區	15	1.9%	6	1.4%	3	2.2%	24	1.7%
其他	6	0.8%	3	0.7%	0	0.0%	9	0.7%
小計	797	100.0%	440	100.0%	139	100.0%	1376	100.0%

整體受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈情形由下圖所示：

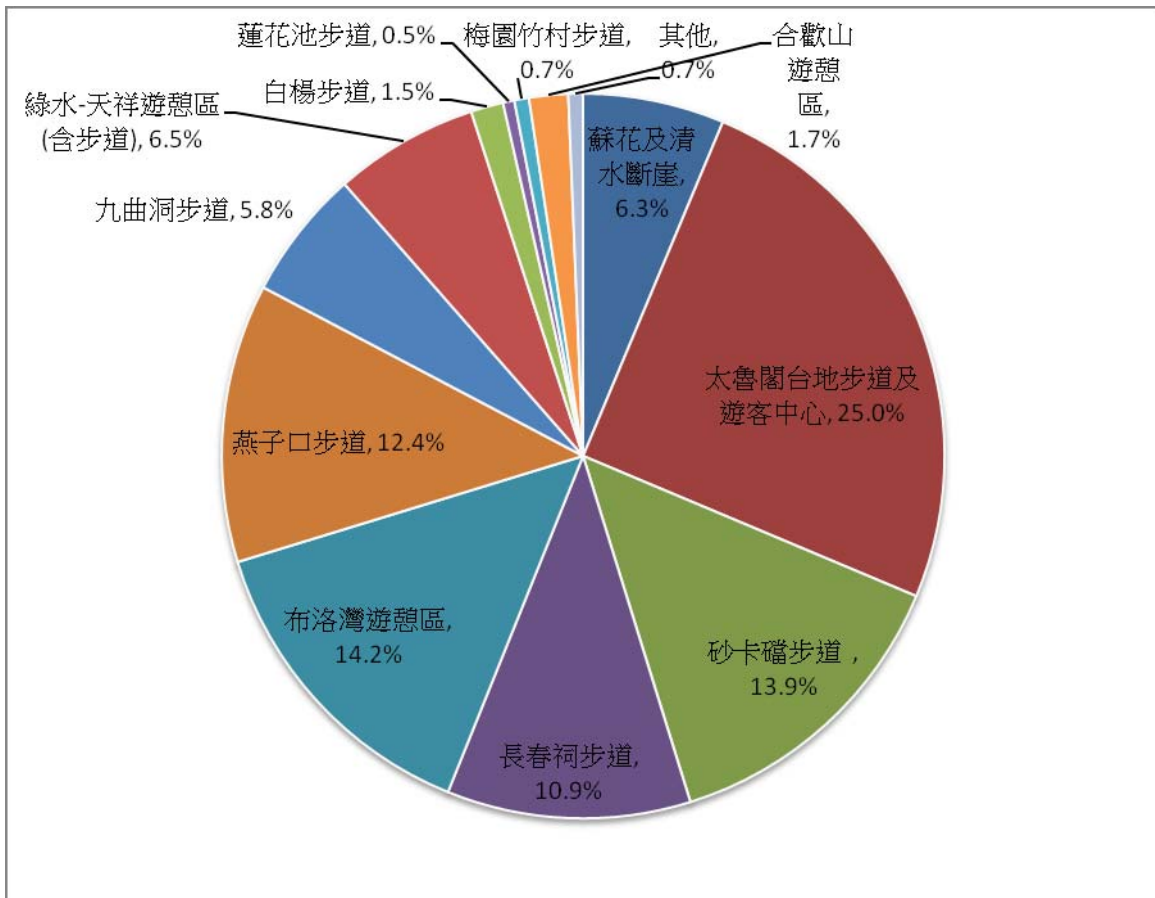


圖 4-12 受訪遊客旅遊之遊覽景點分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，旅遊地點都是以太魯閣台地步道及遊客中心的比例最高。10 月及 12 月以布洛灣遊憩區的比例為第二名；11 月份以砂卡礑步道為第二名；10 月及 12 月以砂卡礑步道為第三名；11 月份則以長春祠步道為第三名。

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（25.0%），其次為布洛灣遊憩區（14.2%），再其次為砂卡礑步道（13.9%）

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，比例從 21.8% 上升到今年的 25.0%。去年的第二名為長春祠步道，第三名為燕子口步道。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客旅遊停留時間統計表

旅遊停留時間	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
1 小時(及以下)	9	3.9%	2	1.5%	3	7.5%	14	3.5%
1-2 小時	47	20.4%	16	12.3%	4	10.0%	67	16.8%
2-3 小時	53	23.0%	41	31.5%	6	15.0%	100	25.0%
3-4 小時	39	17.0%	23	17.7%	6	15.0%	68	17.0%
4-6 小時	30	13.0%	22	16.9%	8	20.0%	60	15.0%
6-8 小時	17	7.4%	9	6.9%	2	5.0%	28	7.0%
8 小時以上	35	15.2%	17	13.1%	11	27.5%	63	15.8%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

整體受訪遊客旅遊停留時間分佈情形由下圖所示：

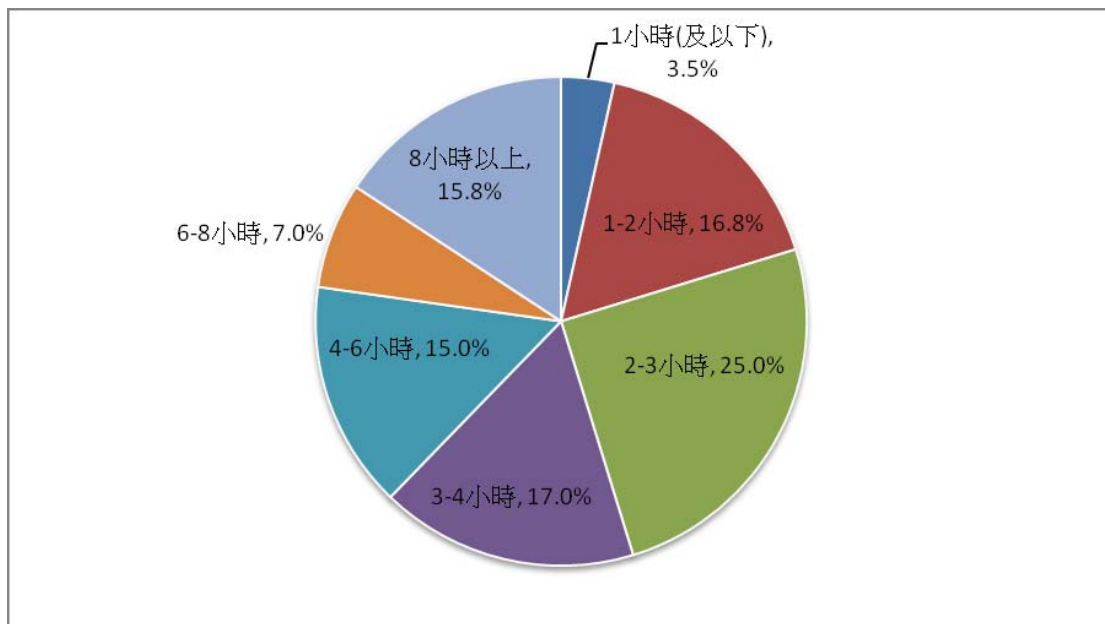


圖 4-13 受訪遊客旅遊之停留時間分佈圖

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，旅遊停留時間在 10 月份與 11 月份第一名為 2-3 小時，12 月份第一名為 8 小時以上，10 月份第二名為 1-2 小時，11 月份第二名為 3-4 小時，12 月份第二名為 4-6 小時。

綜合各月份到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，旅遊停留時間最多的為停留 2-3 小時(25.0%)，其次為停留 3-4 小時(17.0%)，再其次為停留 1-2 小時(16.8%)

與去年比較，去年的第一名至第三名分別為，停留時間 3-4 小時、停留 2-3 小時與停留 4-6 小時。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對遊憩設施數量滿意度統計表

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	67	32.8%	39	33.1%	13	35.1%	119	33.1%
滿意	120	58.8%	60	50.8%	24	64.9%	204	56.8%
普通	16	7.8%	17	14.4%	0	0.0%	33	9.2%
不滿意	1	0.5%	2	1.7%	0	0.0%	3	0.8%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	204	100.0%	118	100.0%	37	100.0%	359	100.0%

有關整體遊客遊憩設施數量滿意度情形如下圖所示：

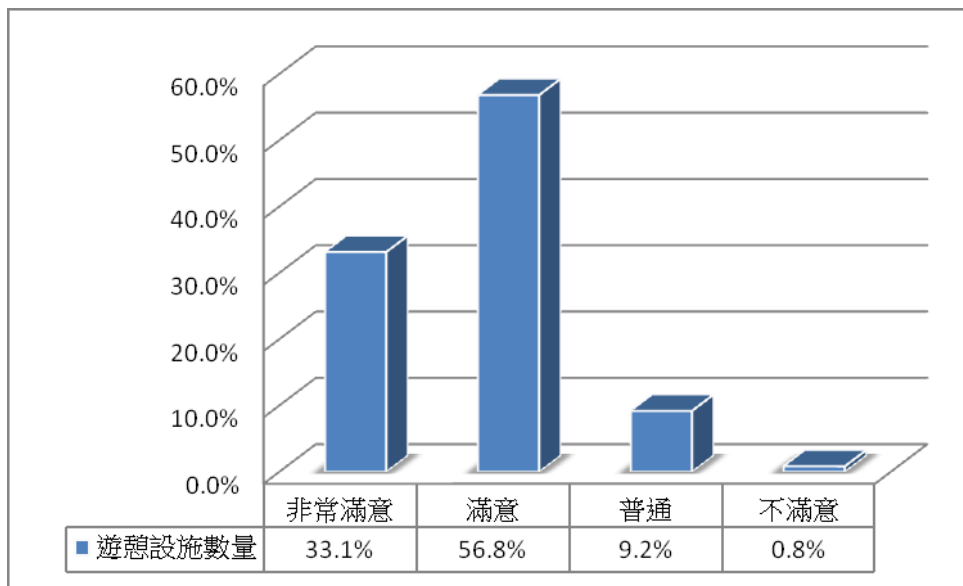


圖 4-14 遊憩設施數量滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（56.8%），其次為非常滿意（33.1%），再其次為普通（9.2%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 89.9%。

在遊憩設施數量的選項上，各月份的總體使用率為 89.7%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 87.8%，其中認為非常滿意者佔 15.6%，滿意為 72.2%，普通為 11.8%。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對遊憩設施品質滿意度統計表

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	71	35.0%	41	35.0%	13	35.1%	125	35.0%
滿意	114	56.2%	61	52.1%	23	62.2%	198	55.5%
普通	18	8.9%	14	12.0%	1	2.7%	33	9.2%
不滿意	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	203	100.0%	117	100.0%	37	100.0%	357	100.0%

有關整體遊客遊憩設施品質滿意度情形如下圖所示：

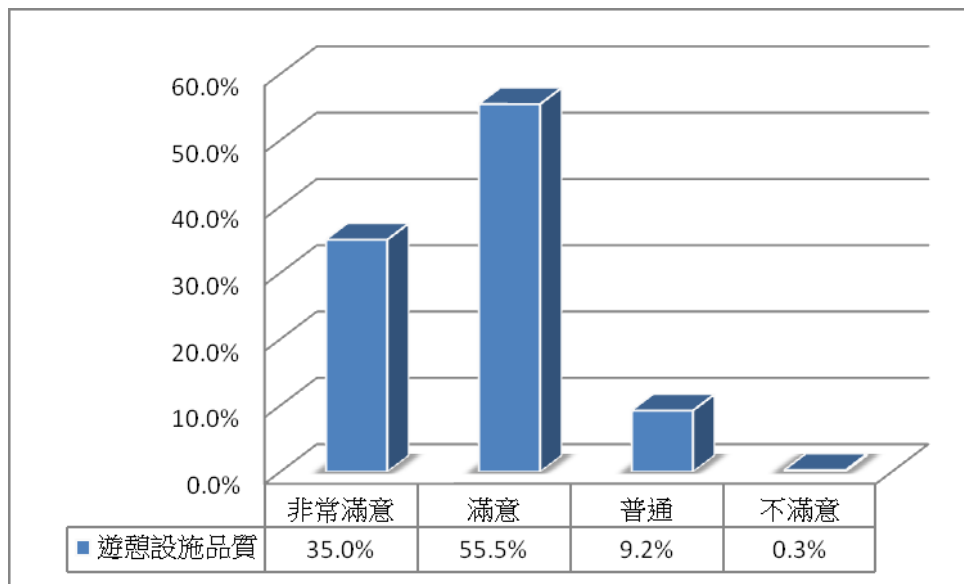


圖 4-15 遊憩設施品質滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（55.5%），其次為非常滿意（35.0%），再其次為普通（9.2%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 90.5%。

在遊憩設施品質的選項上，各月份的總體使用率為 89.5%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 87.5%，其中滿意比例為 71.7%，認為非常滿意的比例為 15.8%，而普通的比例為 12.0%，極少比例是不滿意（0.3%）。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對公廁數量滿意度統計表

	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	79	36.1%	38	31.4%	19	48.7%	136	35.9%
滿意	114	52.1%	59	48.8%	19	48.7%	192	50.7%
普通	23	10.5%	20	16.5%	1	2.6%	44	11.6%
不滿意	3	1.4%	3	2.5%	0	0.0%	6	1.6%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.3%
小計	219	100.0%	121	100.0%	39	100.0%	379	100.0%

有關整體遊客對公廁數量滿意度情形如下圖所示：

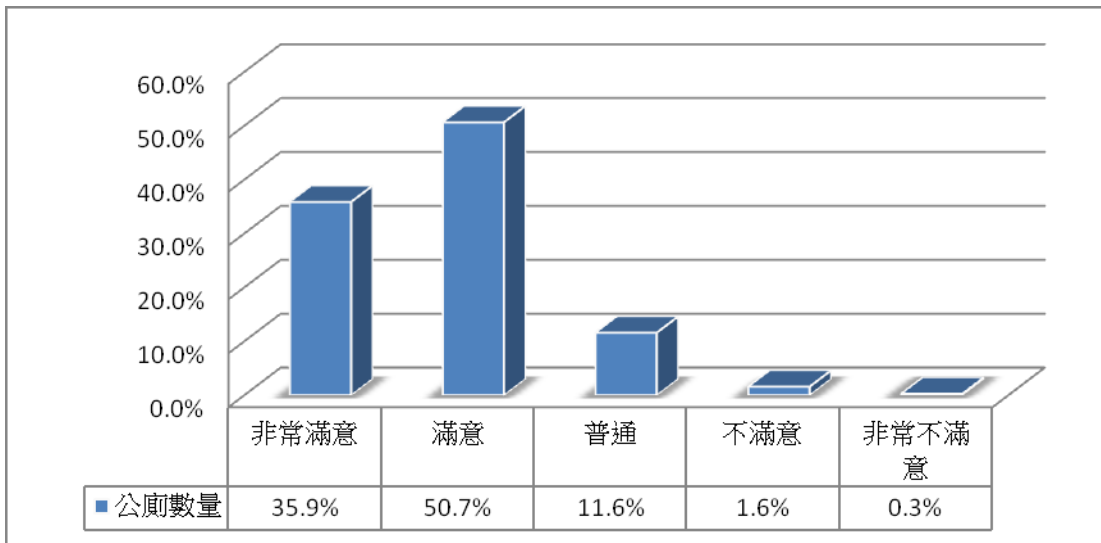


圖 4-16 公廁數量滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（50.7%），其次為非常滿意（35.9%），再其次為普通（11.6%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 86.6%。

在公廁數量的選項上，各月份的總體使用率為 95.0%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在

($p < 0.05$)，12 月份遊客滿意度平均值高於 11 月份與 10 月份，且 12 月份遊客非常滿意的比例相當高，接近五成。

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 81.3%，其中滿意的比例為 65.7%，認為非常滿意為 15.6%，而普通的比例為 17.2%。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對公廁清潔衛生滿意度統計表

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	86	39.6%	49	39.5%	17	43.6%	152	40.0%
滿意	108	49.8%	63	50.8%	19	48.7%	190	50.0%
普通	21	9.7%	12	9.7%	3	7.7%	36	9.5%
不滿意	2	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	217	100.0%	124	100.0%	39	100.0%	380	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：

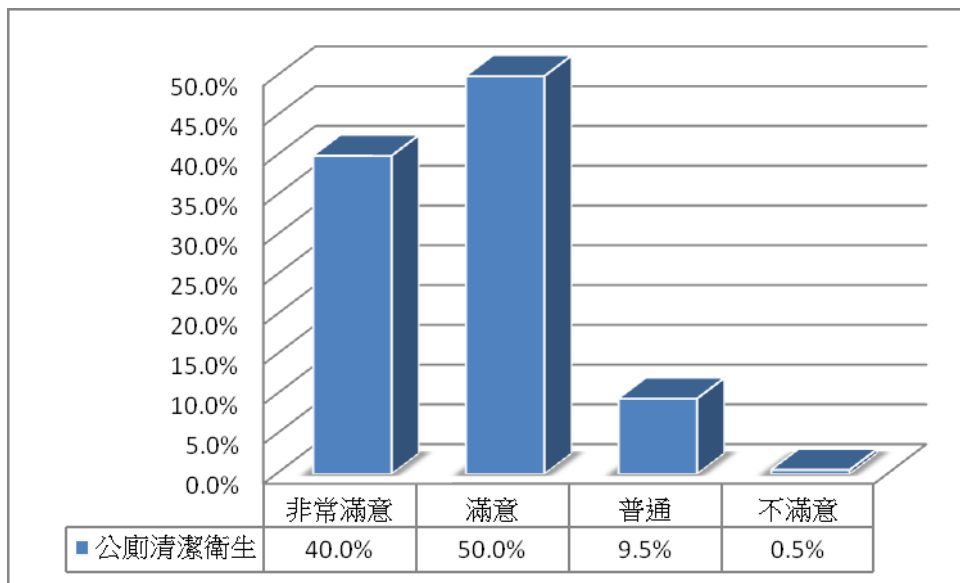


圖 4-17 公廁清潔衛生滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（50.0%），其次為非常滿意（40.0%），再其次為普通（9.5%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 90.0%。

在公廁清潔衛生的選項上，各月份的總體使用率為 95.2%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 83.3%，其中認為滿意者比例為 64.5%，認為非常滿意者佔 18.8%，極少比例是不滿意（1.2%），與非常不滿意（0.1%）。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對停車場數量滿意度調查統計

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	84	38.2%	34	26.6%	17	43.6%	135	34.9%
滿意	102	46.4%	65	50.8%	20	51.3%	187	48.3%
普通	26	11.8%	23	18.0%	1	2.6%	50	12.9%
不滿意	8	3.6%	5	3.9%	0	0.0%	13	3.4%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.8%	1	2.6%	2	0.5%
小計	220	100.0%	128	100.0%	39	100.0%	387	100.0%

有關整體遊客對停車場數量滿意度情形如下圖所示：

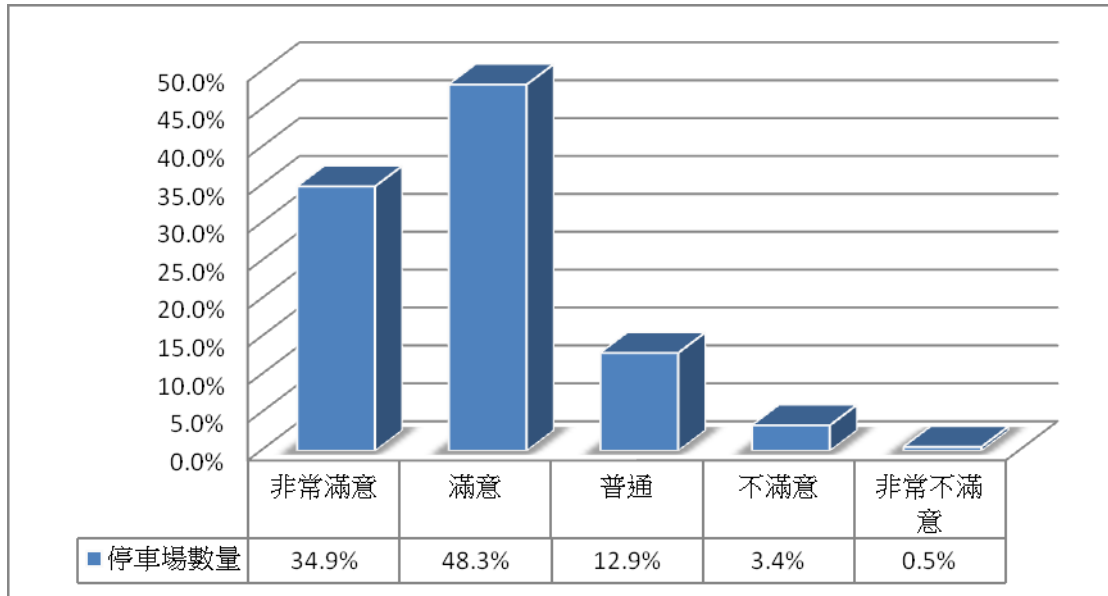


圖 4-18 停車場數量滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（48.3%），其次為非常滿意（34.9%），再其次為普通（12.9%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 83.2%。

停車場數量的選項上，各月份的總體使用率為 96.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在($p < 0.05$)，12 月份遊客滿意度平均值高於 11 月份與 10 月份，且 12 月份遊客非常滿意的比例相當高，超過四成民眾表示非常滿意。

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 71.3%，其中認為滿意者佔 56.2%，認為非常滿意者的比例為 15.1%，認為普通者為 24.7%，認為不滿意的比例為 3.3%，認為非常不滿意的比例為 0.7%。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	58	31.0%	29	28.4%	12	42.9%	99	31.2%
滿意	110	58.8%	56	54.9%	14	50.0%	180	56.8%
普通	18	9.6%	16	15.7%	2	7.1%	36	11.4%
不滿意	1	0.5%	1	1.0%	0	0.0%	2	0.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	187	100.0%	102	100.0%	28	100.0%	317	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：

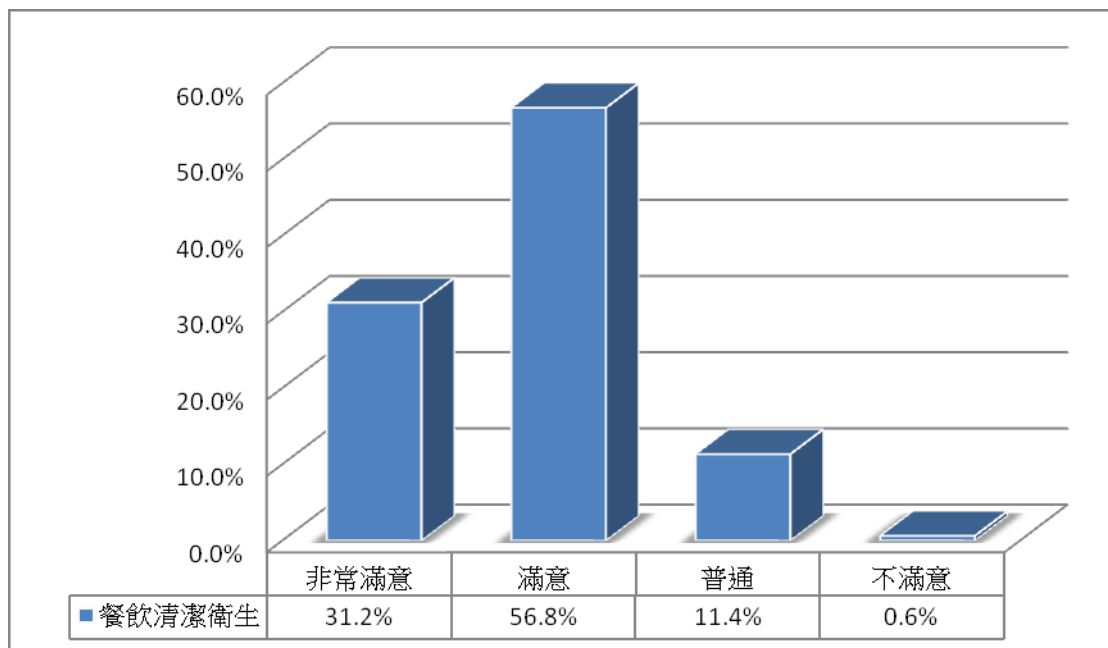


圖 4-19 餐飲清潔衛生滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（56.8%），其次為非常滿意（31.2%），再其次為普通（11.4%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 88.0%。

在餐飲清潔衛生的選項上，各月份的總體使用率為 79.3%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 70.0%，其中認為滿意者佔 55.5%，認為非常滿意者的比例為 14.5%，認為普通者為 28.4%，認為不滿意的比例為 1.1%，極少比例認為非常不滿意（0.6%）。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	58	31.0%	28	27.7%	10	37.0%	96	30.5%
滿意	103	55.1%	51	50.5%	15	55.6%	169	53.7%
普通	26	13.9%	20	19.8%	2	7.4%	48	15.2%
不滿意	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	0.3%
小計	187	100.0%	101	100.0%	27	100.0%	315	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：

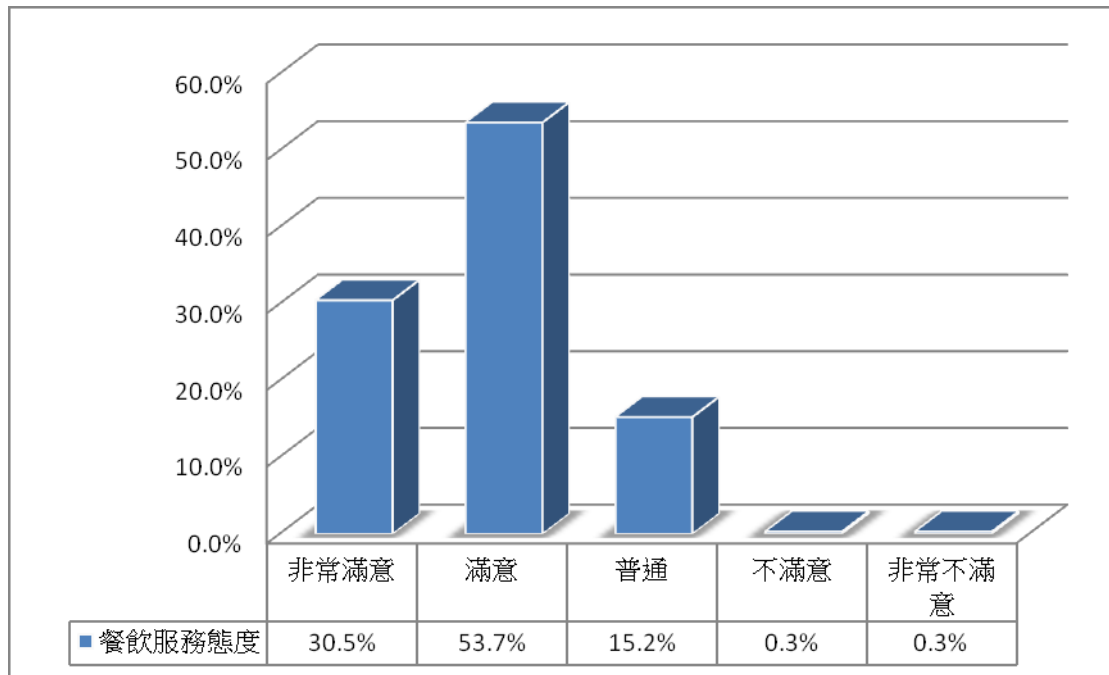


圖 4-20 餐飲服務態度滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（53.7%），其次為非常滿意（30.5%），再其次為普通（15.2%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 84.2%。

在餐飲服務態度的選項上，各月份的總體使用率為 78.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 69.6%，其中認為滿意者比例為 55.2%，認為非常滿意者佔 14.4%，認為餐飲服務態度普通的遊客比例為 29.5%，極少比例是不滿意（0.5%），與非常不滿意（0.4%）。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對簡報室設備滿意度調查統計表

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	97	50.3%	38	41.3%	13	44.8%	148	47.1%
滿意	84	43.5%	46	50.0%	16	55.2%	146	46.5%
普通	12	6.2%	7	7.6%	0	0.0%	19	6.1%
不滿意	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	193	100.0%	92	100.0%	29	100.0%	314	100.0%

有關整體遊客對簡報室設備滿意度情形如下圖所示：

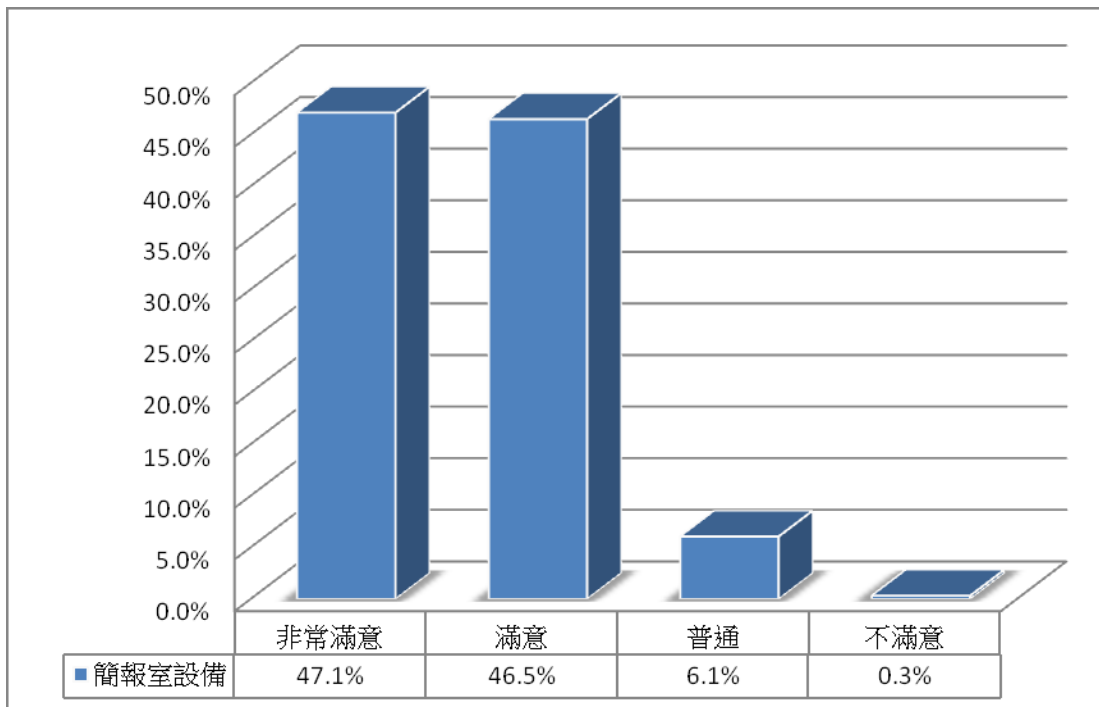


圖 4-21 簡報室設備滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以非常滿意（47.1%）的比例最高，其次為滿意（46.5%），再其次為普通（6.1%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 93.6%。

在簡報室設備的選項上，各月份的總體使用率為 78.5%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 80.1%，其中認為滿意者佔 60.4%，認為非常滿意者的比例為 19.7%，認為普通者為 19.7%，極少遊客認為不滿意（0.1%），非常不滿意（0.1%）。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	69	39.4%	30	34.9%	10	38.5%	109	38.0%
滿意	89	50.9%	45	52.3%	15	57.7%	149	51.9%
普通	17	9.7%	10	11.6%	1	3.8%	28	9.8%
不滿意	0	0.0%	1	1.2%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	175	100.0%	86	100.0%	26	100.0%	287	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：

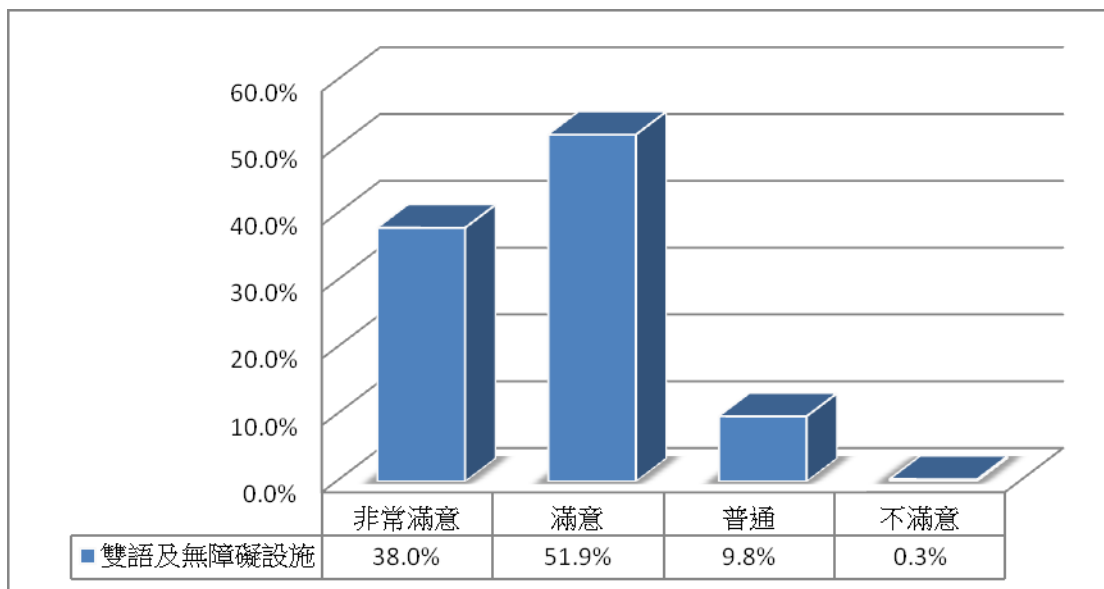


圖 4-22 雙語及無障礙設施滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（51.9%），其次為非常滿意（38.0%），再其次為普通（9.8%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 89.9%。

在雙語及無障礙設施的選項上，各月份的總體使用率為 71.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 76.8%，其中認為滿意者佔 61.0%，認為非常滿意者的比例為 15.8%，認為普通者為 22.3%，極少遊客認為不滿意（0.6%），非常不滿意（0.3%）。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	84	45.2%	42	44.7%	12	52.2%	138	45.5%
滿意	96	51.6%	46	48.9%	11	47.8%	153	50.5%
普通	5	2.7%	5	5.3%	0	0.0%	10	3.3%
不滿意	1	0.5%	1	1.1%	0	0.0%	2	0.7%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	186	100.0%	94	100.0%	23	100.0%	303	100.0%

有關整體解說影片內容滿意度情形如下圖所示：

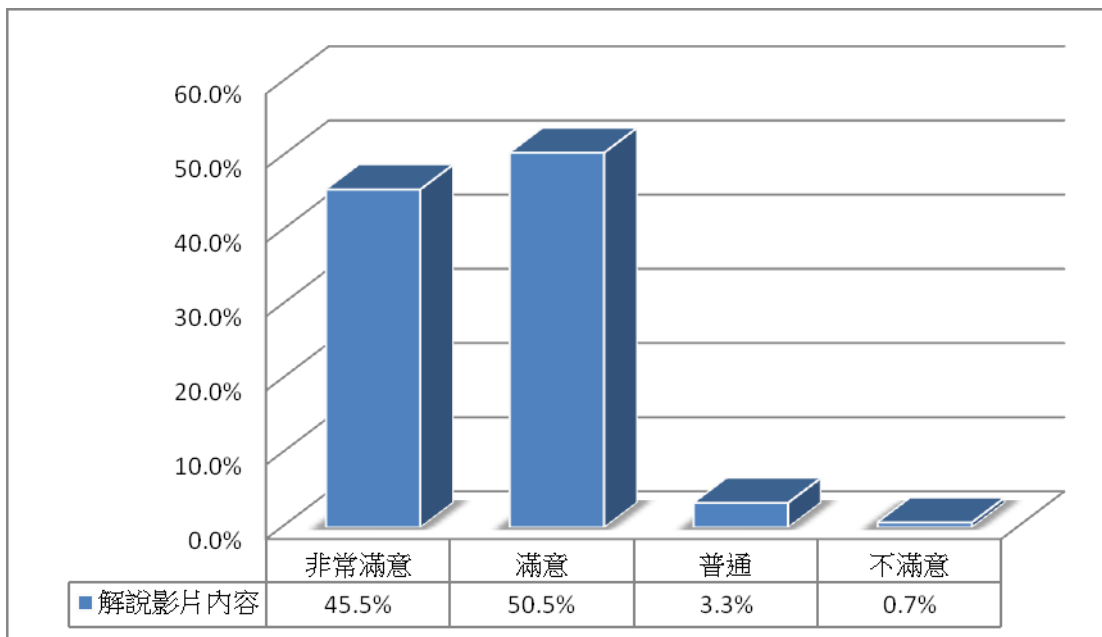


圖 4-23 解說影片內容滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（50.5%），其次為非常滿意（45.5%），再其次為普通（3.3%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 96.0%。

在解說影片內容的選項上，各月份的總體使用率為 75.6%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 79.4%，其中認為滿意者佔 60.7%，認為非常滿意者的比例為 18.7%，認為普通者為 20.0%，認為不滿意者為 0.6%，沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	84	41.8%	40	39.2%	15	53.6%	139	42.0%
滿意	108	53.7%	55	53.9%	13	46.4%	176	53.2%
普通	9	4.5%	7	6.9%	0	0.0%	16	4.8%
不滿意	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%
小計	201	100.0%	102	100.0%	28	100.0%	331	100.0%

有關整體解說牌示內容滿意度情形如下圖所示：

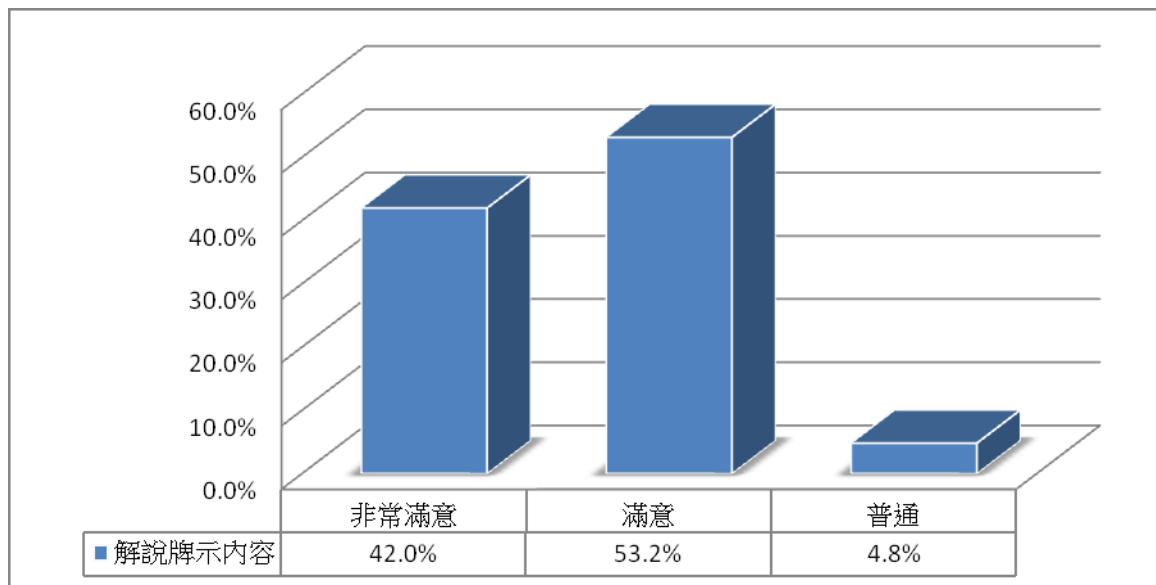


圖 4-24 解說牌示內容滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（53.2%），其次為非常滿意（42.0%），再其次為普通（4.8%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 95.2%。

在解說牌示內容的選項上，各月份的總體使用率為 83.0%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 80.8%，其中認為滿意者佔 62.0%，認為非常滿意者的比例為 18.8%，認為普通者為 18.7%，認為不滿意的比例為 0.5%，沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對展示館內容滿意度調查統計

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	91	44.2%	40	38.8%	17	54.8%	148	43.5%
滿意	102	49.5%	59	57.3%	13	41.9%	174	51.2%
普通	13	6.3%	4	3.9%	1	3.2%	18	5.3%
不滿意	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%
小計	206	100.0%	103	100.0%	31	100.0%	340	100.0%

有關整體展示館內容滿意度情形如下圖所示：

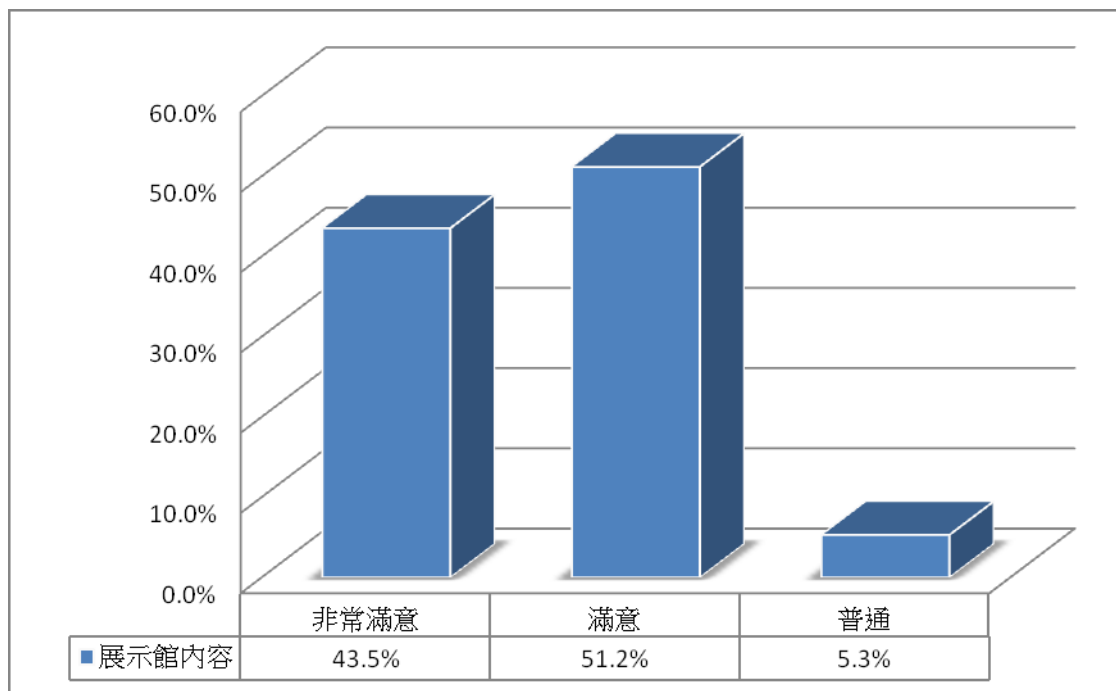


圖 4-25 展示館內容滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（51.2%），其次為非常滿意（43.5%），再其次為普通（5.3%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 94.7%。

在展示館內容的選項上，各月份的總體使用率為 85.0%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 81.4%，其中認為滿意者佔 62.8%，認為非常滿意者的比例為 18.6%，認為普通者為 18.4%，極少遊客認為不滿意（0.2%），沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對出版品內容滿意度調查統計表

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	71	39.0%	32	39.5%	11	45.8%	114	39.7%
滿意	97	53.3%	44	54.3%	12	50.0%	153	53.3%
普通	14	7.7%	5	6.2%	1	4.2%	20	7.0%
不滿意	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%
小計	182	100.0%	81	100.0%	24	100.0%	287	100.0%

有關整體出版品內容滿意度情形如下圖所示：

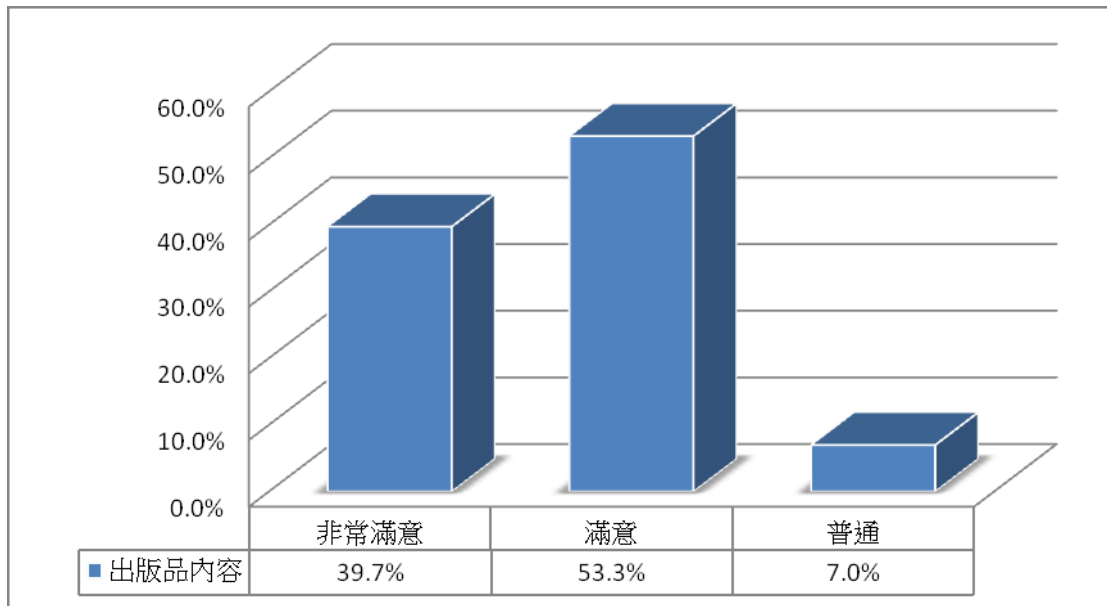


圖 4-26 出版品內容滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（53.3%），其次為非常滿意（39.7%），再其次為普通（7.0%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 93.0%。

在出版品內容的選項上，各月份的總體使用率為 71.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 78.7%，其中認為滿意者佔 62.4%，認為非常滿意者的比例為 16.3%，認為普通者為 20.8%，極少遊客認為不滿意（0.5%）。

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 4-1-28 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	114	54.8%	66	62.3%	15	62.5%	195	57.7%
滿意	91	43.8%	36	34.0%	9	37.5%	136	40.2%
普通	3	1.4%	4	3.8%	0	0.0%	7	2.1%
不滿意	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%
小計	208	100.0%	106	100.0%	24	100.0%	338	100.0%

有關整體解說人員專業程度滿意度情形如下圖所示：

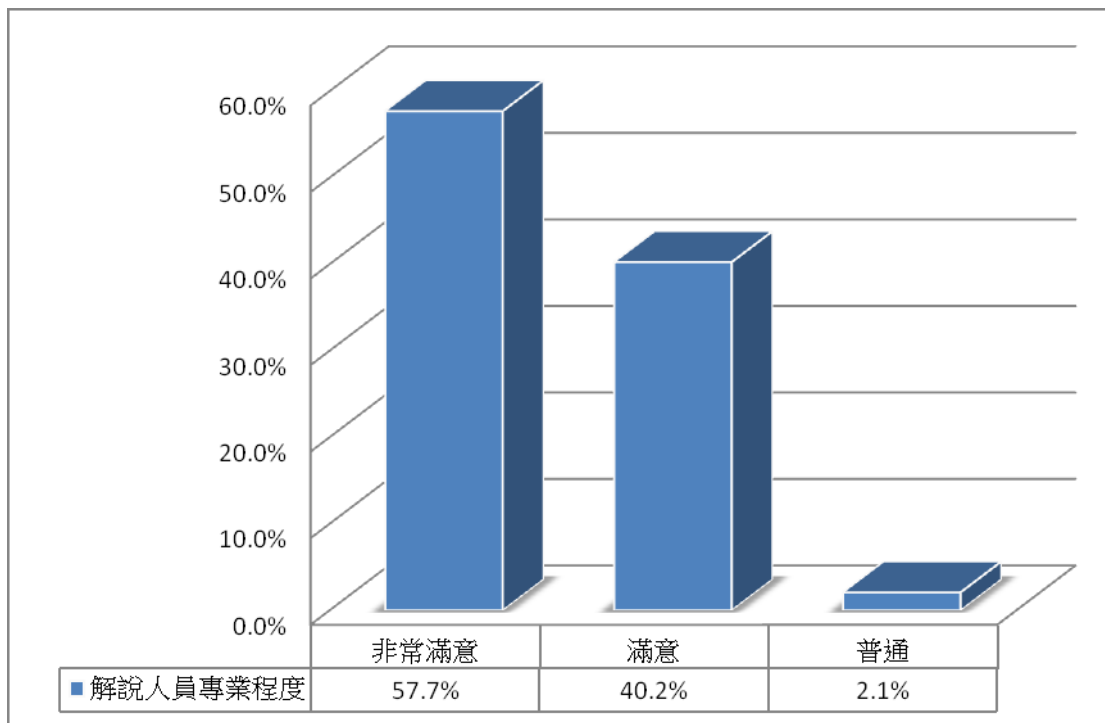


圖 4-27 解說人員專業程度滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以非常滿意的比例最高（57.7%），其次為滿意（40.2%），再其次為普通（2.1%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 97.9%。

在解說人員專業程度的選項上，各月份的總體使用率為 84.5%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 83.4%，其中認為滿意者比例為 51.2%，認為非常滿意者佔 32.2%，認為解說人員專業程度普通的遊客比例為 16.0%。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	123	58.0%	67	63.2%	16	61.5%	206	59.9%
滿意	86	40.6%	36	34.0%	10	38.5%	132	38.4%
普通	3	1.4%	3	2.8%	0	0.0%	6	1.7%
不滿意	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%
小計	212	100.0%	106	100.0%	26	100.0%	344	100.0%

有關整體解說人員服務態度滿意度情形如下圖所示：

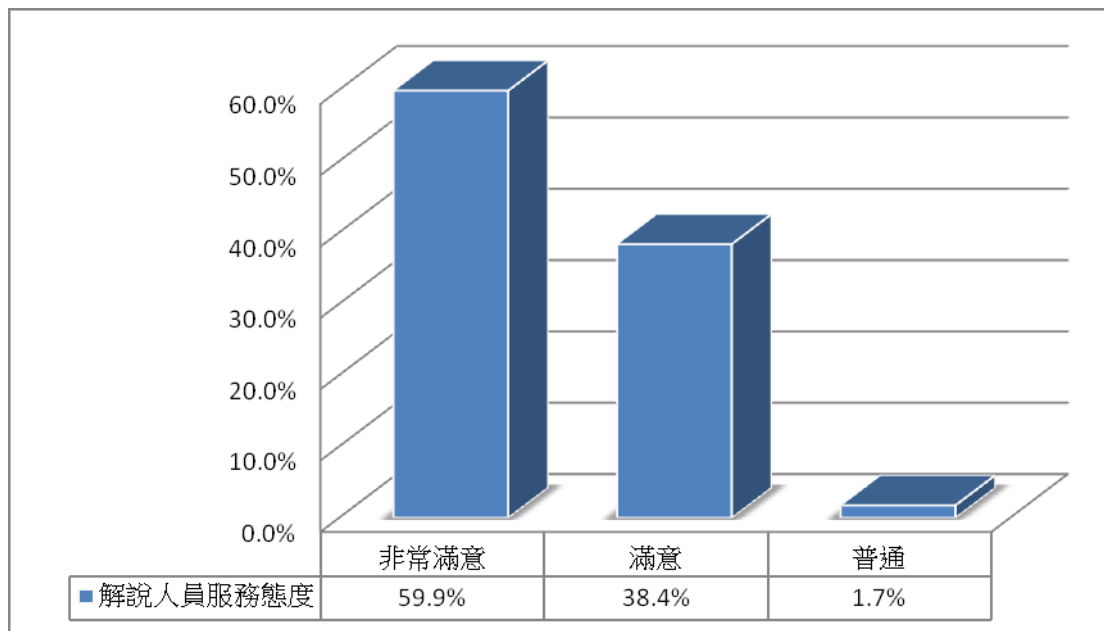


圖 4-28 解說人員服務態度滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以非常滿意的比例最高（59.9%），其次為滿意（38.4%），再其次為普通（1.7%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 98.3%。

在解說人員服務態度的選項上，各月份的總體使用率為 85.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 83.9%，滿意的比例為 48.4%，非常滿意的比例為 35.5%，認為普通的比例為 15.5%，認為不滿意者為 0.4%，認為非常不滿意者為 0.2%。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	113	52.1%	61	54.5%	19	63.3%	193	53.8%
滿意	99	45.6%	45	40.2%	11	36.7%	155	43.2%
普通	5	2.3%	6	5.4%	0	0.0%	11	3.1%
不滿意	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%
小計	217	100.0%	112	100.0%	30	100.0%	359	100.0%

有關整體員工服務態度滿意度情形如下圖所示：

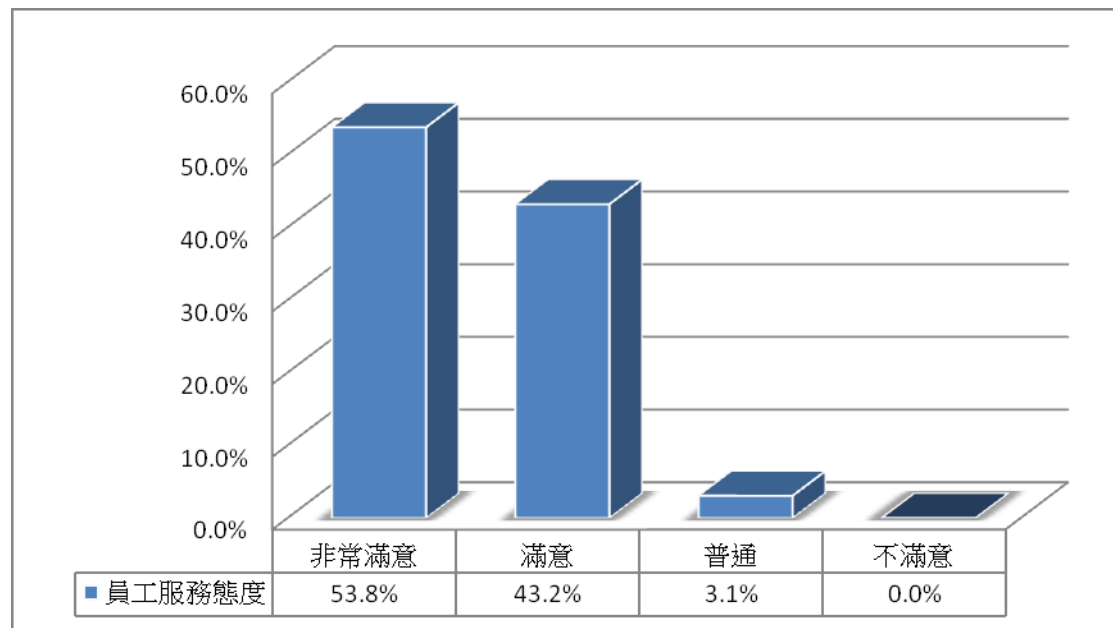


圖 4-29 員工服務態度滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以非常滿意的比例最高（53.8%），其次為滿意（43.2%），再其次為普通（3.1%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 97.0%。

在員工服務態度的選項上，各月份的總體使用率為 89.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度沒有差異存在。

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 83.6%，其中認為滿意者比例為 56.4%，認為非常滿意者佔 27.2%，認為員工服務態度普通的遊客比例為 15.7%，極少比例是不滿意（0.5%），非常不滿意（0.1%）。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	77	34.8%	38	31.4%	17	43.6%	132	34.6%
滿意	129	58.4%	68	56.2%	22	56.4%	219	57.5%
普通	15	6.8%	12	9.9%	0	0.0%	27	7.1%
不滿意	0	0.0%	3	2.5%	0	0.0%	3	0.8%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	221	100.0%	121	100.0%	39	100.0%	381	100.0%

有關整體安全欄杆、護欄滿意度情形如下圖所示：

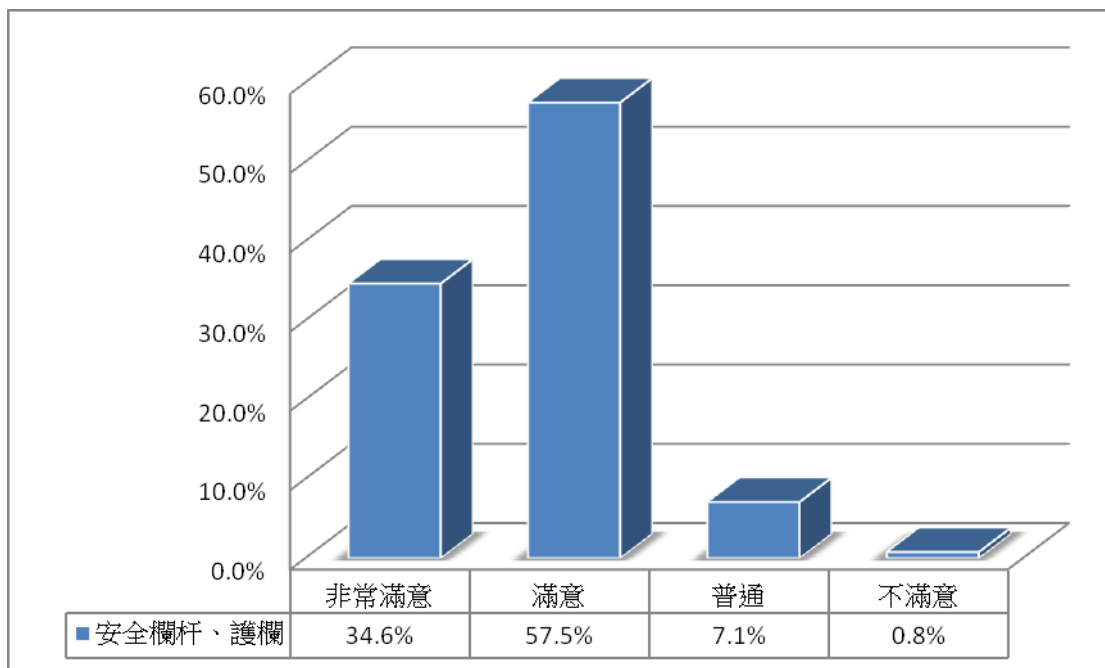


圖 4-30 安全欄杆、護欄滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（57.5%），其次為非常滿意（34.6%），再其次為普通（7.1%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 92.1%。

在安全欄杆、護欄的選項上，各月份的總體使用率為 95.3%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在($p < 0.05$)，12 月份遊客滿意度平均值高於 11 月份與 10 月份，且 12 月份遊客非常滿意的比例相當高，超過四成民眾表示非常滿意。

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 88.5%，其中認為滿意者比例為 70.9%，認為非常滿意者佔 17.6%，認為安全欄杆、護欄普通的遊客比例為 10.3%，極少比例是不滿意（1.3%），且沒有遊客認為非常不滿意。

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 10 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

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	77	34.5%	41	34.2%	18	45.0%	136	35.5%
滿意	134	60.1%	63	52.5%	22	55.0%	219	57.2%
普通	12	5.4%	13	10.8%	0	0.0%	25	6.5%
不滿意	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%	2	0.5%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.3%
小計	223	100.0%	120	100.0%	40	100.0%	383	100.0%

有關整體步道鋪面、階梯滿意度情形如下圖所示：

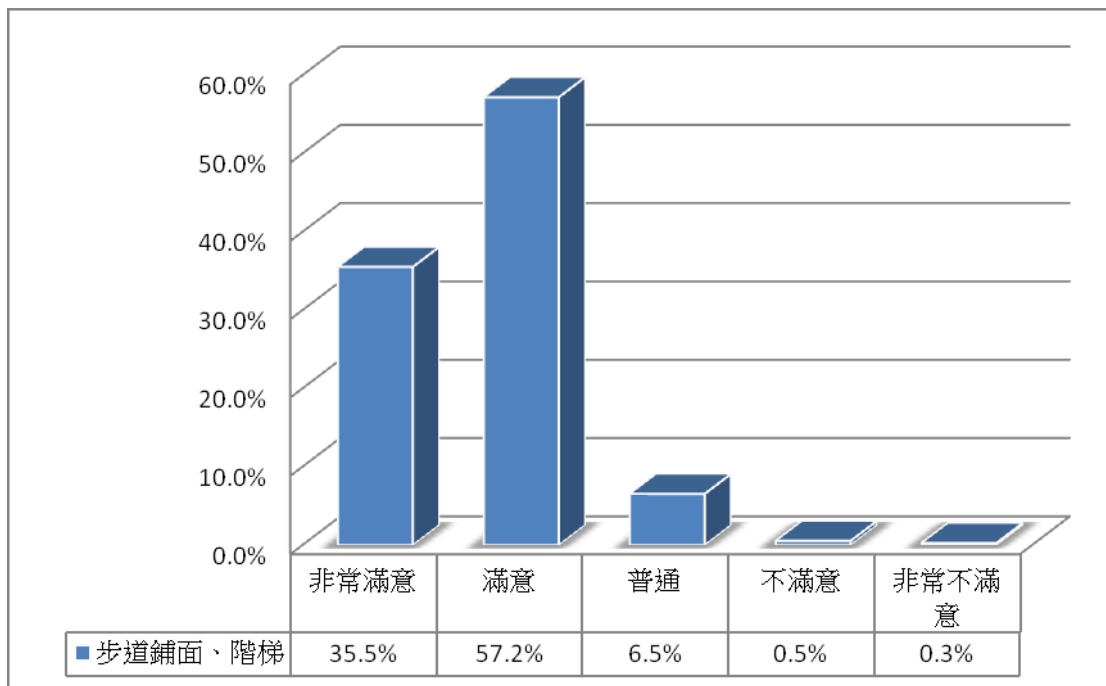


圖 4-31 步道鋪面、階梯滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（57.2%），其次為非常滿意（35.5%），再其次為普通（6.5%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 92.7%。

在步道鋪面、階梯的選項上，各月份的總體使用率為 95.8%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在($p < 0.05$)，12 月份遊客滿意度平均值高於 11 月份與 10 月份，且 12 月份遊客非常滿意的比例相當高，超過四成民眾表示非常滿意。

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 89.2%，其中認為滿意者比例為 71.4%，認為非常滿意者佔 17.8%，認為步道鋪面、階梯普通的遊客比例為 10.2%，極少比例是不滿意（0.7%），且沒有遊客認為非常不滿意。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查統計表

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	74	33.3%	41	34.2%	21	53.8%	136	35.7%
滿意	134	60.4%	61	50.8%	17	43.6%	212	55.6%
普通	13	5.9%	15	12.5%	1	2.6%	29	7.6%
不滿意	1	0.5%	3	2.5%	0	0.0%	4	1.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	222	100.0%	120	100.0%	39	100.0%	381	100.0%

有關整體指示牌、照明滿意度情形如下圖所示：

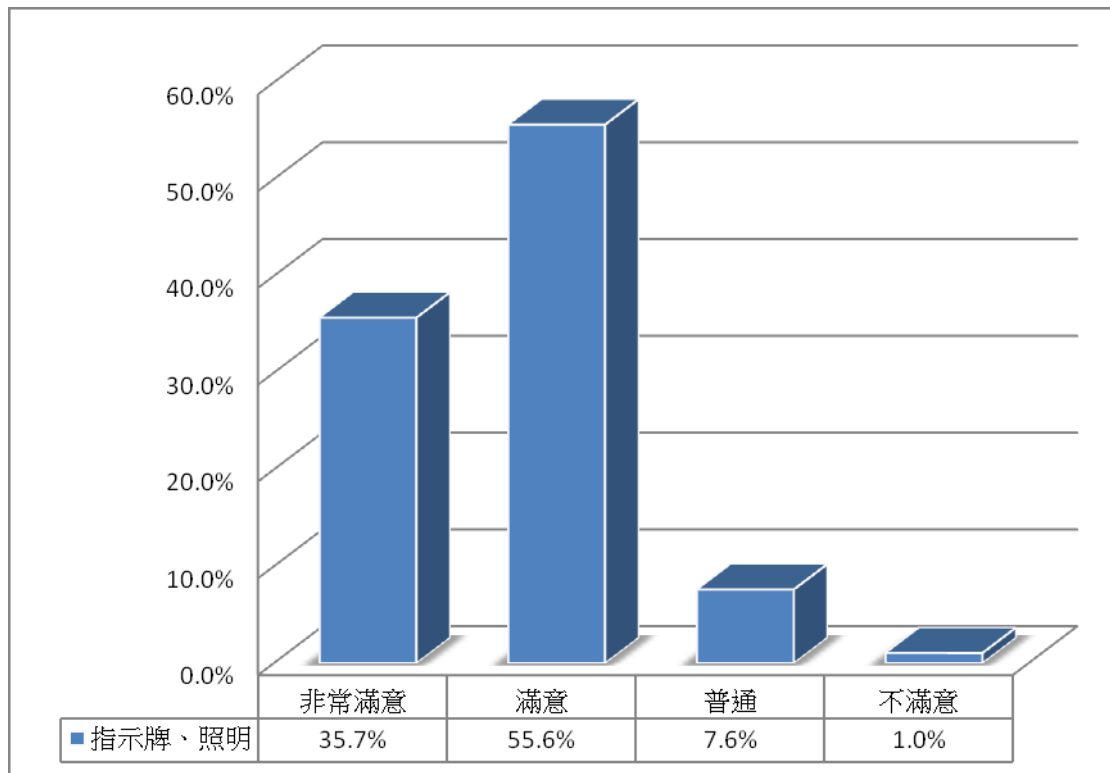


圖 4-32 指示牌、照明滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（55.6%），其次為非常滿意（35.7%），再其次為普通（7.6%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 91.3%。

在指示牌、照明的選項上，各月份的總體使用率為 95.3%。

單因子變異數分析顯示，各月份間的滿意度有差異存在($p < 0.05$)，12 月份遊客滿意度平均值高於 11 月份與 10 月份，且 12 月份遊客非常滿意的比例相當高，超過五成民眾表示非常滿意。

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 87.7%，其中認為滿意者比例為 70.6%，認為非常滿意者佔 17.1%，認為指示牌、照明普通的遊客比例為 11.4%，極少比例是不滿意（0.7%），與非常不滿意（0.1%）。

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 10 月份至 12 月份受訪遊客對園區整體滿意度調查統計表

滿意度	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	68	29.6%	31	23.8%	11	27.5%	110	27.5%
滿意	141	61.3%	87	66.9%	29	72.5%	257	64.3%
普通	21	9.1%	11	8.5%	0	0.0%	32	8.0%
不滿意	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%

有關整體受訪遊客對園區整體滿意度情形如下圖所示：

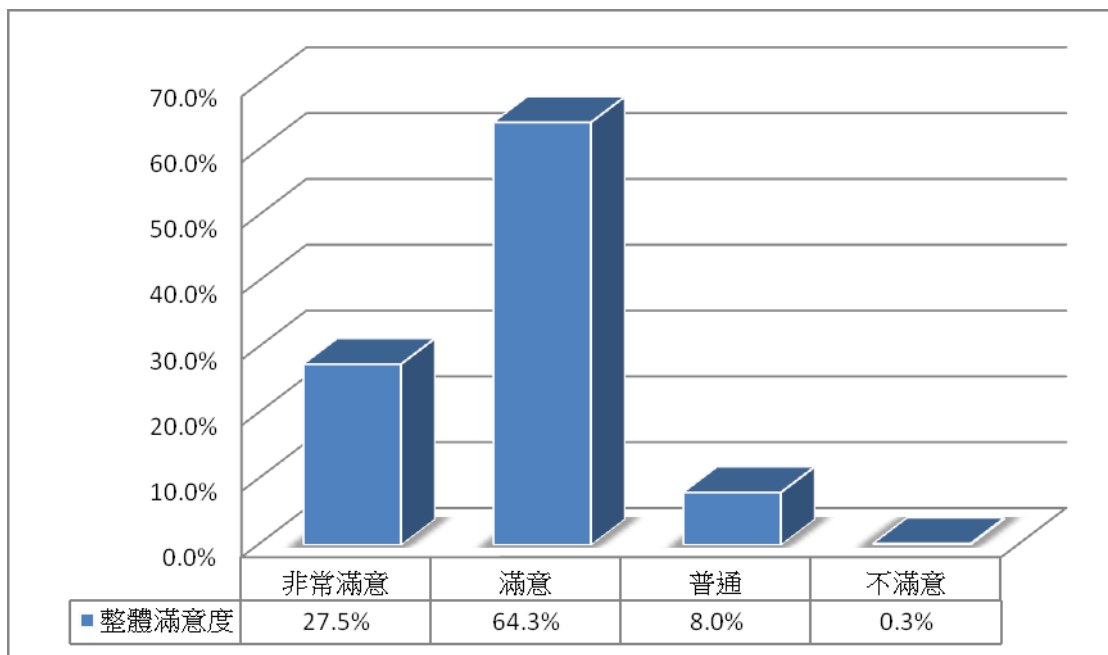


圖 4-33 遊客對園區整體滿意度

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（64.3%），其次為非常滿意（27.5%），再其次為普通（8.0%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 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。

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 93.4%，滿意的比例最高（80.0%），其次為非常滿意（13.4%），第三為普通（6.6%）。

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 4-1-35 10 月份至 12 月份受訪遊客重遊意願統計表

重遊意願	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
是	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	100.0%
否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	230	100.0%	130	100.0%	40	100.0%	400	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。

整體受訪遊客重遊意願分佈情形由下圖所示：

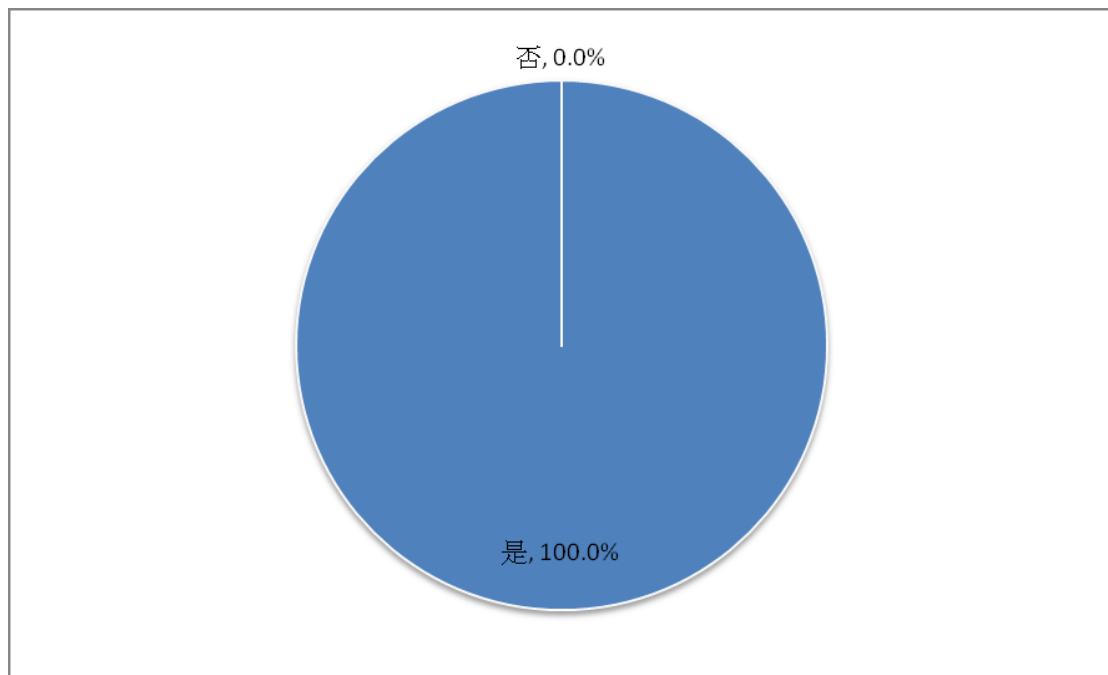


圖 4-34 遊客重遊意願分佈情形

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 10 月份至 12 月份受訪遊客重遊動機統計表

重遊動機	10 月份		11 月份		12 月份		總和	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
運動健身	13	4.8%	2	1.5%	3	7.1%	18	4.1%
避開生活壓力，舒緩身心	77	28.4%	42	32.1%	13	31.0%	132	29.7%
欣賞自然景色	138	50.9%	70	53.4%	20	47.6%	228	51.4%
增進親友情感	16	5.9%	1	0.8%	3	7.1%	20	4.5%
體驗原住民文化	15	5.5%	14	10.7%	2	4.8%	31	7.0%
增加知識滿足好奇心	11	4.1%	1	0.8%	0	0.0%	12	2.7%
其他	1	0.4%	1	0.8%	1	2.4%	3	0.7%
小計	271	100.0%	131	100.0%	42	100.0%	444	100.0%

整體受訪遊客重遊動機分佈情形由下圖所示：

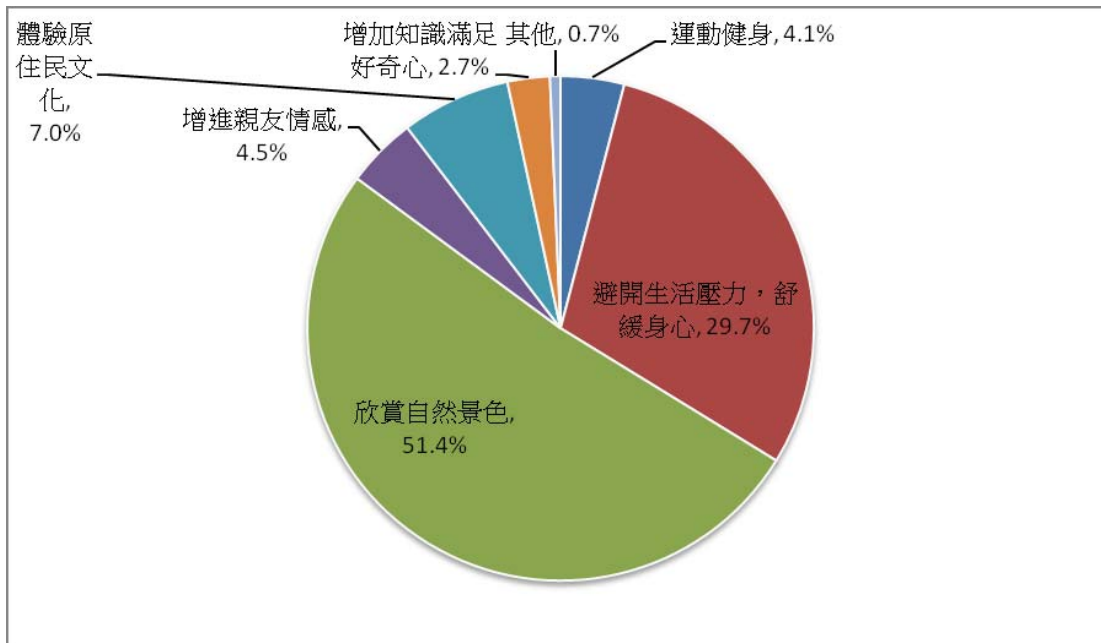


圖 4-35 遊客重遊動機分佈情形

由統計資料顯示，10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客，其重遊動機皆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，第三名在 10 月份與 12 月份為增進親友情感，11 月份為體驗原住民文化。

綜合各月份旅客重遊動機，以欣賞自然景色的比例最高（51.4%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（29.7%），再其次為體驗原住民文化（7.0%），與去年比較，前兩名不變，去年第三名為增進親友情感，今年第三名則為體驗原住民文化。

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	121	56.3%	80	43.2%	201	50.3%
女	94	43.7%	105	56.8%	199	49.8%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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（56.3%）比例較高；但假日則是以女性遊客受訪者較多（56.8%）。

整體而言，遊訪太魯閣國家公園之男性（50.3%）受訪遊客多於女性遊客（49.8%）。

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	1	0.5%	2	1.1%	3	0.8%
16-20 歲	5	2.3%	7	3.8%	12	3.0%
21-30 歲	26	12.1%	52	28.1%	78	19.5%
31-40 歲	49	22.8%	58	31.4%	107	26.8%
41-50 歲	62	28.8%	28	15.1%	90	22.5%
51-60 歲	49	22.8%	31	16.8%	80	20.0%
61-70 歲	22	10.2%	6	3.2%	28	7.0%
70 歲以上	1	0.5%	1	0.5%	2	0.5%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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 41-50 歲（28.8%）的比例最高，其次為 51-60 歲（22.8%）與 31-40 歲（22.8%）；假日期間至太魯閣國家公園遊訪的遊客，以 31-40 歲（31.4%）的比例最高，其次為 21-30 歲（28.1%），再其次為 51-60 歲（16.8%）。

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 26.8%，41-50 歲年齡層之遊客次多（22.5%），再其次為 51-60 歲（20.0%），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

教育程度	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
國中(及以下)	5	2.4%	3	1.6%	8	2.0%
高中職	41	19.6%	21	11.5%	62	15.8%
大專大學	145	69.4%	128	69.9%	273	69.6%
研究所及以上	18	8.6%	31	16.9%	49	12.5%
小計	209	100.0%	183	100.0%	392	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，假日第二高之教育程度為研究所及以上。

整體而言，以大專大學所佔的比例最高，達 69.6%，其次為高中職教育程度者，佔全體受訪遊客之 15.8%，再其次為研究所及以上（12.5%）。

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	11	5.1%	23	12.8%	34	8.6%
軍警	1	0.5%	6	3.3%	7	1.8%
公教人員	31	14.5%	35	19.4%	66	16.8%
農林漁牧	1	0.5%	1	0.6%	2	0.5%
專業技術	28	13.1%	31	17.2%	59	15.0%
家管	15	7.0%	8	4.4%	23	5.8%
自由業	64	29.9%	18	10.0%	82	20.8%
工商貿易服務業	32	15.0%	42	23.3%	74	18.8%
退休	17	7.9%	5	2.8%	22	5.6%
其他	14	6.5%	11	6.1%	25	6.3%
小計	214	100.0%	180	100.0%	394	100.0%

由上表可知，平日以自由業為最多，比例近三成（29.9%），其次為工商貿易服務業（15.0%），再其次則為公教人員（14.5%），第四為專業技術（13.1%）；假日期間以工商貿易服務業（23.3%）最多，佔總體比例約四分之一，次高為公教人員（19.4%），再其次為專業技術（17.2%），第四為學生（12.8%）。

整體而言，今年以自由業所佔比例最高（20.8%），其次為工商貿易服務業（18.8%），再其次為公教人員（16.8%）。

與去年比較，去年平日以學生最多（20.7%），其次是工商貿易服務業（19.8%），再其次則為公教人員（14.5%）。去年假日以工商貿易服務業最多（29.5%），其次為學生族群（18.2%），再其次則是公教人員（16.5%）。

1.5 遊客月收入

有關受訪遊客每月收入資料調查如下表所示：

表 4-2-5 平日與假日受訪遊客每月收入統計表

每月收入	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
無固定收入	40	19.0%	38	20.7%	78	19.8%
2 萬元以下	10	4.8%	6	3.3%	16	4.1%
2-3 萬元	21	10.0%	18	9.8%	39	9.9%
3-4 萬元	29	13.8%	26	14.1%	55	14.0%
4-5 萬元	36	17.1%	33	17.9%	69	17.5%
5-7 萬元	40	19.0%	38	20.7%	78	19.8%
7-10 萬元	18	8.6%	16	8.7%	34	8.6%
10 萬元以上	16	7.6%	9	4.9%	25	6.3%
小計	210	100.0%	184	100.0%	394	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(19.0%)與月收入 5-7 萬元者 (19.0%) 最多，其次為月收入 4-5 萬元者 (17.1%)，第三名為月收入 3-4 萬元者 (13.8%)；假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客也是相同的排名，以無固定收入者 (20.7%) 與月收入 5-7 萬元者 (20.7%) 最多，其次為月收入 4-5 萬元者 (17.9%)，第三名為月收入 3-4 萬元者 (14.1%)。

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 (19.8%) 與月收入 5-7 萬元者 (19.8%) 最多，其次為 4-5 萬元收入者，佔全體受訪遊客之 17.5%，第三為月收入 3-4 萬元收入者，佔全體受訪遊客之 14.0%，最少的為 2 萬元以下收入者，僅佔全體受訪遊客之 4.1%。

與去年比較，去年平日無固定收入者最多 (35.4%)，其次為月收入 3-4 萬

元者 (13.9%)，第三名為月收入 4-5 萬元者 (13.8%)。去年假日是以月收入 5-7 萬元者最多 (21.3%)，其次為無固定收入者 (19.9%)，第三名為月收入 4-5 萬元者 (14.4%)。

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	66	30.7%	56	30.3%	122	30.5%
北部地區	76	35.3%	69	37.3%	145	36.3%
中部地區	26	12.1%	23	12.4%	49	12.3%
東部地區	4	1.9%	7	3.8%	11	2.8%
南部地區	25	11.6%	21	11.4%	46	11.5%
外島	1	0.5%	0	0.0%	1	0.3%
其他	17	7.9%	9	4.9%	26	6.5%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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（35.3%），第二名為花蓮本地之遊客（30.7%），第三名為中部地區之遊客（12.1%），第四名為居住於南部地區之遊客（11.6%）；假日期間，北部地區的民眾仍居大多數（37.3%），第二名同樣為居住於花蓮本地之遊客（30.3%），第三名為中部地區之遊客（12.4%），第四名為南部地區之遊客（11.4%）。

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（36.3%），其次為花蓮本地（30.5%），再其次為中部地區（12.3%），而外島居民到太魯閣國家公園旅遊之遊客最少（0.3%）。

與去年比較，去年平日與假日也是以北部地區最多，其次為居住於花蓮本地之遊客，再其次為中部地區，南部地區之遊客排名第四。

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	64	29.8%	60	32.4%	124	31.0%
第 2 次	39	18.1%	32	17.3%	71	17.8%
第 3 次	25	11.6%	17	9.2%	42	10.5%
4 次以上	87	40.5%	76	41.1%	163	40.8%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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 4 次以上到訪者排名第一（40.5%），其次為第一次到訪者（29.8%），再其次為第二次到訪者（18.1%）；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，同樣以 4 次以上到訪者排名第一（41.5%），其次為第一次到訪者（32.4%），再其次為第二次到訪者（17.3%）。

綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，以 4 次以上到訪者最多（40.8%），其次為第一次到訪者（31.0%），再其次為第二次到訪者（17.8%）。

與去年比較，去年平日與假日皆以第一次到訪者排名第一，其次為第二次到訪者，再其次為 4 次以上到訪者（10.6%）。

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	9	4.2%	8	4.3%	17	4.3%
家人	83	38.6%	81	43.8%	164	41.0%
朋友	63	29.3%	54	29.2%	117	29.3%
同學	10	4.7%	9	4.9%	19	4.8%
同事	8	3.7%	14	7.6%	22	5.5%
旅行社團體	32	14.9%	12	6.5%	44	11.0%
特殊團體	8	3.7%	6	3.2%	14	3.5%
其他	2	0.9%	1	0.5%	3	0.8%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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 38.6%，其次為朋友，佔總受訪遊客之 29.3%，第三為旅行社團體，佔總受訪遊客之 14.9%；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 43.8%，其次為朋友，佔總受訪遊客之 29.2%，第三為同事，佔總受訪遊客之 7.6%。

綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，旅遊之夥伴類型以家人最多，佔所有類型之 41.0%，其次為朋友，佔全體之 29.3%，再其次為旅行社團體（11.0%）。

與去年比較，去年平日與假日皆是以家人類型最多，其次為朋友類型，再其次為旅行社團體。

2.3 旅遊同行人數

有關受訪遊客旅遊同行人數調查如下表所示：

表 4-2-9 平日與假日受訪遊客旅遊同行人數統計表

人數	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
1 人	12	5.6%	10	5.4%	22	5.5%
2-5 人	135	62.8%	104	56.2%	239	59.8%
6-10 人	24	11.2%	32	17.3%	56	14.0%
11-20 人	25	11.6%	12	6.5%	37	9.3%
21-30 人	10	4.7%	12	6.5%	22	5.5%
31-40 人	4	1.9%	8	4.3%	12	3.0%
41-50 人	1	0.5%	6	3.2%	7	1.8%
51 人以上	4	1.9%	1	0.5%	5	1.3%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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 62.8%，其次為 11-20 人，佔全體受訪遊客之 11.6%，第三為 6-10 人，佔全體受訪遊客之 11.2%；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 56.2%，其次是 6-10 人的小型團體，佔全體受訪遊客之 17.3%，第三為 11-20 人與 21-30 人，皆佔全體受訪遊客之 6.5%。

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 59.8%，其次為 6-10 人，佔 14.0%，再其次為 11-20 人（9.3%）。

與去年比較，去年平日與假日皆以 2-5 人為主，其次為 6-10 人的小型團體，第三為 11-20 人。

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	0	0.0%	2	1.1%	2	0.5%
腳踏車	1	0.5%	5	2.7%	6	1.5%
機車	18	8.4%	21	11.4%	39	9.8%
汽車	144	67.0%	118	63.8%	262	65.5%
遊覽車	39	18.1%	33	17.8%	72	18.0%
公車	9	4.2%	3	1.6%	12	3.0%
其他	4	1.9%	3	1.6%	7	1.8%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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 67.0%，其次為搭乘遊覽車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 18.1%，第三為騎乘機車者，佔 8.4%；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 63.8%，其次為搭乘遊覽車，佔全體受訪遊客使用交通工具類型之 17.8%，第三為騎乘機車者，佔 11.4%。

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 65.5%，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 18.0%，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 9.8%。

與去年比較，去年平日與假日皆以汽車佔最大多數，其次為機車，第三則是遊覽車，與今年之排名有些許差異。

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	46	13.1%	42	12.8%	88	13.0%
體驗自然美景	179	51.1%	159	48.3%	338	49.8%
文化體驗	50	14.3%	51	15.5%	101	14.9%
郊遊用餐	28	8.0%	39	11.9%	67	9.9%
教學活動	15	4.3%	4	1.2%	19	2.8%
野外觀察	25	7.1%	28	8.5%	53	7.8%
露營	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
其他	7	2.0%	6	1.8%	13	1.9%
小計	350	100.0%	329	100.0%	679	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 51.1%，其次為文化體驗，佔全體受訪遊客之 14.3%，再其次為登山健行，佔全體受訪遊客之 13.1%；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 48.3%，其次亦為文化體驗，佔全體受訪遊客之 15.5%，再其次為登山健行，佔全體受訪遊客之 12.8%。

綜合平日與假日到訪太魯閣國家公園旅遊之遊客，其主要旅遊活動前三名分別為體驗自然美景（49.8%）、文化體驗（14.9%）、登山健行（13.0%）。

與去年比較，去年平日與假日皆以體驗自然美景佔最多數，其次為登山健行（24.4%），再其次為文化體驗，與今年排名略有差異。

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	48	6.2%	39	6.4%	87	6.3%
太魯閣台地步道及遊客中心	176	22.9%	168	27.7%	344	25.0%
砂卡礑步道	114	14.8%	77	12.7%	191	13.9%
長春祠步道	79	10.3%	71	11.7%	150	10.9%
布洛灣遊憩區	111	14.4%	84	13.9%	195	14.2%
燕子口步道	114	14.8%	57	9.4%	171	12.4%
九曲洞步道	45	5.8%	35	5.8%	80	5.8%
綠水-天祥遊憩區	46	6.0%	43	7.1%	89	6.5%
白楊步道	10	1.3%	10	1.7%	20	1.5%
蓮花池步道	4	0.5%	3	0.5%	7	0.5%
梅園竹村步道	2	0.3%	7	1.2%	9	0.7%
合歡山遊憩區	15	1.9%	9	1.5%	24	1.7%
其他	6	0.8%	3	0.5%	9	0.7%
小計	770	100.0%	606	100.0%	1376	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（22.9%），其次為砂卡礑步道與燕子口步道（皆為14.8%），第三名為布洛灣遊憩區（14.4%）；假日最常遊覽的景點亦為太魯閣台地步道及遊客中心（27.7%），其次為布洛灣遊憩區（13.9%），第三名為砂

卡礑步道 (12.7%)。

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 25.0%，其次為布洛灣遊憩區 (14.2%)，第三名為砂卡礑步道 (13.9%)。

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 (21.2%)，其次為燕子口步道 (13.5%)，第三名為砂卡礑步道 (12.8%)；假日最常遊覽的景點為太魯閣台地步道及遊客中心 (22.4%)，其次為長春祠步道 (16.4%)，第三名為燕子口步道 (12.8%)。

2.7 旅遊停留時間

有關受訪遊客旅遊停留時間調查如下表所示：

表 4-2-13 平日與假日受訪遊客旅遊停留時間統計表

停留時間	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
1 小時(及以下)	6	2.8%	8	4.3%	14	3.5%
1-2 小時	35	16.3%	32	17.3%	67	16.8%
2-3 小時	45	20.9%	55	29.7%	100	25.0%
3-4 小時	39	18.1%	29	15.7%	68	17.0%
4-6 小時	30	14.0%	30	16.2%	60	15.0%
6-8 小時	18	8.4%	10	5.4%	28	7.0%
8 小時以上	42	19.5%	21	11.4%	63	15.8%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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 2-3 小時者為最多，佔全體受訪遊客之 20.9%，其次為 8 小時以上，佔全體受訪遊客之 19.5%，第三為 3-4 小時，佔全體受訪遊客之 18.1%；假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，其停留時間也是以 2-3 小時者為最多，佔全體受訪遊客之 29.7%，其次為 1-2 小時，佔全體受訪遊客之 17.3%，第三為 4-6 小時，佔全體受訪遊客之 16.2%。

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 2-3 小時 (25.0%)，其次為 3-4 小時 (17.0%)，第三為 1-2 小時 (16.8%)。

與去年比較，去年平日停留時間以 2-3 小時最多 (29.0%)，其次為 3-4 小時 (25.7%)，再其次為 1-2 小時 (14.9%)。去年假日停留時間以 3-4 小時最多 (29.5%)，其次為 4-6 小時 (27.8%)，再其次為 2-3 小時 (17.2%)。

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	%
遊憩設施數量						
非常滿意	60	31.1%	59	35.5%	119	33.1%
滿意	110	57.0%	94	56.6%	204	56.8%
普通	21	10.9%	12	7.2%	33	9.2%
不滿意	2	1.0%	1	0.6%	3	0.8%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	193	100.0%	166	100.0%	359	100.0%

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 88.1%，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 92.1%。

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 89.9%，其中認為非常滿意者佔 33.1%，滿意為 56.8%，普通為 9.2%，極少比例是不滿意（0.8%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「遊憩設施數量」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

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 87.8%，其中認為非常滿意者佔 15.6%，滿意為 72.2%，普通為 11.8%。

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	66	34.7%	59	35.3%	125	35.0%
滿意	104	54.7%	94	56.3%	198	55.5%
普通	19	10.0%	14	8.4%	33	9.2%
不滿意	1	0.5%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	190	100.0%	167	100.0%	357	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 89.4%，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 91.6%。

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 90.5%，其中認為非常滿意者佔 35.0%，滿意為 55.5%，普通為 9.2%，極少比例是不滿意（0.3%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「遊憩設施品質」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

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 87.5%，其中滿意比例為 71.7%，認為非常滿意的比例為 15.8%，而普通的比例為 12.0%，極少比例是不滿意（0.3%）。

3.2 公共設施滿意度

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

3.2.1 公廁數量

有關受訪遊客對公廁數量滿意度調查如下表所示：

表 4-2-16 平日與假日受訪遊客對公廁數量滿意度統計表

公廁數量	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	80	38.8%	56	32.4%	136	35.9%
滿意	99	48.1%	93	53.8%	192	50.7%
普通	23	11.2%	21	12.1%	44	11.6%
不滿意	4	1.9%	2	1.2%	6	1.6%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.6%	1	0.3%
小計	206	100.0%	173	100.0%	379	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 86.9%，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 86.2%。

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 86.6%，其中認為滿意者佔 50.7%，認為非常滿意者的比例為 35.9%，認為普通者為 11.6%，極少比例是不滿意（1.6%）與非常不滿意（0.3%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「公廁數量」之滿意度，分析結果並無顯著差異。與去年比較，去年綜合平日與假日，有 81.3% 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），其中滿意的比例為 65.7%，認為非常滿意為 15.6%，而普通的比例為 17.2%。

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

公廁清潔衛生	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	89	42.8%	63	36.6%	152	40.0%
滿意	103	49.5%	87	50.6%	190	50.0%
普通	15	7.2%	21	12.2%	36	9.5%
不滿意	1	0.5%	1	0.6%	2	0.5%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	208	100.0%	172	100.0%	380	100.0%

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 92.3%，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 87.2%。

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 90.0%，其中認為滿意者比例為 50.0%，認為非常滿意者佔 40.0%，極少比例是不滿意（0.5%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「公廁清潔衛生」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對公廁清潔衛生表示肯定的態度（包含滿意與非常滿意）有 83.3%，其中認為滿意者比例為 64.5%，認為非常滿意者佔 18.8%，極少比例是不滿意（1.2%），與非常不滿意（0.1%）。

3.2.3 停車場數量

有關受訪遊客對停車場數量滿意度調查如下表所示：

表 4-2-18 平日與假日受訪遊客對停車場數量滿意度調查統計表

停車場數量	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	78	37.0%	57	32.4%	135	34.9%
滿意	97	46.0%	90	51.1%	187	48.3%
普通	29	13.7%	21	11.9%	50	12.9%
不滿意	7	3.3%	6	3.4%	13	3.4%
非常不滿意	0	0.0%	2	1.1%	2	0.5%
小計	211	100.0%	176	100.0%	387	100.0%

在停車場數量的部分，在平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對停車場數量抱持肯定態度者（包含滿意與非常滿意）有 83.0%，而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為 83.5%。

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 83.2%，其中認為滿意者佔 48.3%，認為非常滿意者的比例為 34.9%，認為普通者為 12.9%，認為不滿意的比例為 3.4%，認為非常不滿意的比例為 0.5%。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「停車場數量」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對停車場數量抱持肯定態度者佔 71.3%，其中認為滿意者佔 56.2%，認為非常滿意者的比例為 15.1%，認為普通者為 24.7%，認為不滿意的比例為 3.3%，認為非常不滿意的比例為 0.7%。

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	54	31.6%	45	30.8%	99	31.2%
滿意	97	56.7%	83	56.8%	180	56.8%
普通	20	11.7%	16	11.0%	36	11.4%
不滿意	0	0.0%	2	1.4%	2	0.6%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	171	100.0%	146	100.0%	317	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 88.3%（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，對餐飲清潔衛生抱持肯定態度者則為 87.6%。

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 88.0%，其中認為滿意者佔 56.8%，認為非常滿意者的比例為 31.2%，認為普通者為 11.4%，極少比例認為不滿意（0.6%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「餐飲清潔衛生」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對餐飲清潔衛生抱持肯定態度者佔 70.0%，其中認為滿意者佔 55.5%，認為非常滿意者的比例為 14.5%，認為普通者為 28.4%，認為不滿意的比例為 1.1%，極少比例認為非常不滿意（0.6%）。

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	59	34.3%	37	25.9%	96	30.5%
滿意	85	49.4%	84	58.7%	169	53.7%
普通	27	15.7%	21	14.7%	48	15.2%
不滿意	1	0.6%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	1	0.7%	1	0.3%
小計	172	100.0%	143	100.0%	315	100.0%

在餐飲服務態度的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對餐飲服務態度抱持肯定態度者為 83.7%（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，對餐飲服務態度抱持肯定態度者則為 84.6%。

綜合平日與假日，有 84.2%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 53.7%，認為非常滿意者佔 30.5%，認為餐飲服務態度普通的遊客比例為 15.2%，極少比例是不滿意（0.3%），與非常不滿意（0.3%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「餐飲服務態度」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，綜合平日與假日，有 69.6%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 55.2%，認為非常滿意者佔 14.4%，認為餐飲服務態度普通的遊客比例為 29.5%，極少比例是不滿意（0.5%），與非常不滿意（0.4%）。

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	81	47.4%	67	46.9%	148	47.1%
滿意	81	47.4%	65	45.5%	146	46.5%
普通	9	5.3%	10	7.0%	19	6.1%
不滿意	0	0.0%	1	0.7%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	171	100.0%	143	100.0%	314	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 94.8%，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 93.6%，其中認為非常滿意者佔 47.1%，認為滿意的比例為 46.5%，認為普通者為 6.1%，極少遊客認為不滿意（0.3%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「簡報室設備」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對簡報室設備抱持肯定態度者佔 80.1%，其中認為滿意者佔 60.4%，認為非常滿意者的比例為 19.7%，認為普通者為 19.7%，極少遊客認為不滿意（0.1%），非常不滿意（0.1%）。

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

雙語及無障礙設施	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	64	41.0%	45	34.4%	109	38.0%
滿意	77	49.4%	72	55.0%	149	51.9%
普通	14	9.0%	14	10.7%	28	9.8%
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	156	100.0%	131	100.0%	287	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 90.4%，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為 89.4%。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對雙語及無障礙設施抱持肯定態度者佔 89.9%，其中認為滿意者佔 51.9%，認為非常滿意者的比例為 38.0%，認為普通者為 9.8%，極少遊客認為不滿意（0.3%）。

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，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對雙語及無障礙設施抱持肯定態度者佔 76.8%，其中認為滿意者佔 61.0%，認為非常滿意者的比例為 15.8%，認為普通者為 22.3%，極少遊客認為不滿意（0.6%），非常不滿意（0.3%）。

3.3 解說設施滿意度

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

3.3.1 解說影片內容

有關受訪遊客對解說影片內容滿意度調查如下表所示：

表 4-2-23 平日與假日受訪遊客對解說影片內容滿意度調查統計表

解說影片內容	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	78	46.4%	60	44.4%	138	45.5%
滿意	82	48.8%	71	52.6%	153	50.5%
普通	6	3.6%	4	3.0%	10	3.3%
不滿意	2	1.2%	0	0.0%	2	0.7%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	168	100.0%	135	100.0%	303	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 95.2%，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為 97.0%。

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 96.0%，其中認為滿意者佔 50.5%，認為非常滿意者的比例為 45.5%，認為普通者為 3.3%，認為不滿意者為 0.7%，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「解說影片內容」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對解說影片內容抱持肯定態度者佔 79.4%，其中認為滿意者佔 60.7%，認為非常滿意者的比例為 18.7%，認為普通者為 20.0%，認為不滿意者為 0.6%，沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

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	75	41.9%	64	42.1%	139	42.0%
滿意	92	51.4%	84	55.3%	176	53.2%
普通	12	6.7%	4	2.6%	16	4.8%
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	179	100.0%	152	100.0%	331	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 93.3%（包含滿意與非常滿意），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有 97.4%。

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 95.2%，其中認為滿意者佔 53.2%，認為非常滿意者的比例為 42.0%，認為普通者為 4.8%。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「解說牌示內容」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對解說牌示內容抱持肯定態度者有 80.8%，其中認為滿意者佔 62.0%，認為非常滿意者的比例為 18.8%，認為普通者為 18.7%，認為不滿意的比例為 0.5%，沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

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	82	45.1%	66	41.8%	148	43.5%
滿意	86	47.3%	88	55.7%	174	51.2%
普通	14	7.7%	4	2.5%	18	5.3%
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	182	100.0%	158	100.0%	340	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 92.4%，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有 97.5%。

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 94.7%，其中認為滿意者佔 51.2%，認為非常滿意者的比例為 43.5%，認為普通者為 5.3%。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「展示館內容」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對展示館內容抱持肯定態度者為 81.4%，其中認為滿意者佔 62.8%，認為非常滿意者的比例為 18.6%，認為普通者為 18.4%，極少遊客認為不滿意（0.2%），沒有遊客認為非常不滿意（0.0%）。

3.3.4 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	60	40.0%	54	39.4%	114	39.7%
滿意	78	52.0%	75	54.7%	153	53.3%
普通	12	8.0%	8	5.8%	20	7.0%
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	150	100.0%	137	100.0%	287	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 92.0%，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有 94.1%。

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 93.0%，其中認為滿意者佔 53.3%，認為非常滿意者的比例為 39.7%，認為普通者為 7.0%。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「出版品內容」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，對出版品內容抱持肯定態度者佔 78.7%，其中認為滿意者佔 62.4%，認為非常滿意者的比例為 16.3%，認為普通者為 20.8%，極少遊客認為不滿意（0.5%）。

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	116	60.1%	79	54.5%	195	57.7%
滿意	73	37.8%	63	43.4%	136	40.2%
普通	4	2.1%	3	2.1%	7	2.1%
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	193	100.0%	145	100.0%	338	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 97.9%，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亦為 97.9%。

綜合平日與假日，有 97.9% 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 57.7%，認為滿意者佔 40.2%，認為解說人員專業程度普通的遊客比例為 2.1%。

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，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 83.4% 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 51.2%，認為非常滿意者佔 32.2%，認為解說人員專業程度普通的遊客比例為 16.0%。

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	124	62.9%	82	55.8%	206	59.9%
滿意	69	35.0%	63	42.9%	132	38.4%
普通	4	2.0%	2	1.4%	6	1.7%
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	197	100.0%	147	100.0%	344	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 97.9%，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 98.7%。

綜合平日與假日，有 98.3% 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 59.9%，滿意的比例為 38.4%，認為普通的比例為 1.7%。

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，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 83.9% 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），滿意的比例為 48.4%，非常滿意的比例為 35.5%，認為普通的比例為 15.5%，認為不滿意者為 0.4%，認為非常不滿意者為 0.2%。

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	110	55.3%	83	51.9%	193	53.8%
滿意	80	40.2%	75	46.9%	155	43.2%
普通	9	4.5%	2	1.3%	11	3.1%
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	199	100.0%	160	100.0%	359	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 95.5%，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 98.8%。

綜合平日與假日，有 97.0% 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），其中認為非常滿意者比例為 53.8%，認為滿意者佔 43.2%，認為員工服務態度普通的遊客比例為 3.1%。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「員工服務態度」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 83.6% 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 56.4%，認為非常滿意者佔 27.2%，認為員工服務態度普通的遊客比例為 15.7%，極少比例是不滿意（0.5%），非常不滿意（0.1%）。

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	76	36.9%	56	32.0%	132	34.6%
滿意	110	53.4%	109	62.3%	219	57.5%
普通	17	8.3%	10	5.7%	27	7.1%
不滿意	3	1.5%	0	0.0%	3	0.8%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	206	100.0%	175	100.0%	381	100.0%

在安全欄杆、護欄的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對安全欄杆、護欄抱持肯定態度者為 90.3%（包含滿意與非常滿意），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為 94.3%。

綜合平日與假日，有 92.1% 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 57.5%，認為非常滿意者佔 34.6%，認為安全欄杆、護欄普通的遊客比例為 7.1%，極少比例是不滿意（0.8%），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，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 88.5% 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 70.9%，認為非常滿意者佔 17.6%，認為安全欄杆、護欄普通的遊客比例為 10.3%，極少比例是不滿意（1.3%），且沒有遊客認為非常不滿意。

3.5.2 步道鋪面、階梯

有關受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查如下表所示：

表 4-2-31 平日與假日受訪遊客對步道鋪面、階梯滿意度調查統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
非常滿意	76	36.9%	60	33.9%	136	35.5%
滿意	110	53.4%	109	61.6%	219	57.2%
普通	17	8.3%	8	4.5%	25	6.5%
不滿意	2	1.0%	0	0.0%	2	0.5%
非常不滿意	1	0.5%	0	0.0%	1	0.3%
小計	206	100.0%	177	100.0%	383	100.0%

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 90.3%（包含滿意與非常滿意），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為 94.5%。

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 92.7%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 57.2%，認為非常滿意者佔 35.5%，認為步道鋪面、階梯普通的遊客比例為 6.5%，極少比例是不滿意（0.5%）與非常不滿意（0.3%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「步道鋪面、階梯」之滿意度，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 89.2%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 71.4%，認為非常滿意者佔 17.8%，認為步道鋪面、階梯普通的遊客比例為 10.2%，極少比例是不滿意（0.7%），且沒有遊客認為非常不滿意。

3.5.3 指示牌、照明

有關受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查如下表所示：

表 4-2-32 平日與假日受訪遊客對指示牌、照明滿意度調查統計表

	平日		假日		總計	
	人數	%	人數	%	人數	%
指示牌、照明						
非常滿意	73	35.8%	63	35.6%	136	35.7%
滿意	111	54.4%	101	57.1%	212	55.6%
普通	17	8.3%	12	6.8%	29	7.6%
不滿意	3	1.5%	1	0.6%	4	1.0%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	204	100.0%	177	100.0%	381	100.0%

在指示牌、照明的部分，平日到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對指示牌、照明抱持肯定態度者為 90.2%（包含滿意與非常滿意），假日期間到太魯閣國家公園旅遊之受訪遊客，對指示牌、照明抱持肯定態度者為 92.7%。

綜合平日與假日，有 91.3%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 55.6%，認為非常滿意者佔 35.7%，認為指示牌、照明普通的遊客比例為 7.6%，極少比例是不滿意（1.0%）。

T-test 檢定平日與假日兩群遊客對「指示牌、照明」之滿意度，分析結果沒有顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，有 87.7%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 70.6%，認為非常滿意者佔 17.1%，認為指示牌、照明普通的遊客比例為 11.4%，極少比例是不滿意（0.7%），與非常不滿意（0.1%）。

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	59	27.4%	51	27.6%	110	27.5%
滿意	139	64.7%	118	63.8%	257	64.3%
普通	16	7.4%	16	8.6%	32	8.0%
不滿意	1	0.5%	0	0.0%	1	0.3%
非常不滿意	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	59	27.4%	51	27.6%	110	27.5%

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（64.3%），其次為非常滿意（27.5%），第三為普通（8.0%）。認為滿意與非常滿意的遊客為91.8%，不滿意的比例甚低（0.3%）。

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，分析結果並無顯著差異。

與去年比較，去年綜合平日與假日，滿意的比例最高（80.0%），其次為非常滿意（13.4%），第三為普通（6.6%）。認為滿意與非常滿意的遊客佔九成三。

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 4-2-34 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	215	100.0%	185	100.0%	400	100.0%
否	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
小計	215	100.0%	185	100.0%	400	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	11	4.5%	7	3.5%	18	4.1%
避開生活壓力，舒緩身心	63	25.8%	69	34.5%	132	29.7%
欣賞自然景色	130	53.3%	98	49.0%	228	51.4%
增進親友情感	9	3.7%	11	5.5%	20	4.5%
體驗原住民文化	18	7.4%	13	6.5%	31	7.0%
增加知識滿足好奇心	10	4.1%	2	1.0%	12	2.7%
其他	3	1.2%	0	0.0%	3	0.7%
小計	244	100.0%	200	100.0%	444	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（53.3%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（25.8%），第三為體驗原住民文化（7.4%），第四則為運動健身（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（49.0%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（34.5%），第三為體驗原住民文化（6.5%），第四則為增進親友情感（5.5%）。

綜合平日與假日到太魯閣國家公園旅遊受訪遊客之調查結果，願意再度前往太魯閣國家公園旅遊的最主要理由為欣賞自然景色（51.4%），其次為避開生活壓力，舒緩身心（29.7%），再其次為體驗原住民文化（7.0%），第四則為增進親友情感（4.5%）。

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%）。

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	100 年總 人數	滿意度%	100 年平 均值	100 年各類 別排序
遊憩設施	1.遊憩設施數量	359	89.9	4.22	2
	2.遊憩設施品質	357	90.5	4.25	1
公共設施	3.公廁數量	379	86.6	4.20	4
	4.公廁清潔衛生	380	90.0	4.29	2
	5.停車場數量	387	83.2	4.14	6
	6.餐飲清潔衛生	317	88.0	4.19	5
	7.餐飲服務態度	315	84.2	4.14	6
	8.簡報室設備	314	93.6	4.40	1
	9.雙語及無障礙設施	287	89.9	4.28	3
解說設施	10.解說影片內容	303	96.0	4.41	1
	11.解說牌示內容	331	95.2	4.37	3
	12.展示館內容	340	94.7	4.38	2
	13.出版品內容	287	93.0	4.33	4
人員服務	14.解說人員專業程度	338	97.9	4.56	2
	15.解說人員服務態度	344	98.3	4.58	1
	16.員工服務態度	359	97.0	4.51	3
安全設施	17.安全欄杆、護欄	381	92.1	4.26	2
	18.步道鋪面、階梯	383	92.7	4.27	1
	19.指示牌、照明	381	91.3	4.26	2

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抱持相當肯定的態度，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，排名第二的為遊憩設施數量；

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

在解說設施方面，排名第一的為解說影片內容，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解說人員服務態度，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，安全欄杆、護欄以及指示牌、照明同樣列為第二名。

第三節 開放式問答遊客意見調查結果

本研究於問卷中並設計一題開放式遊客意見調查，讓遊客針對園區整體經營管理與各主要景點之建議與批評，進行開放式的作答，藉以補充統計量化資料之不足。延續以往研究，本節將遊客意見分成交通設施與服務管理、公共設施、安全與指示設施、人員與解說服務、餐飲與商品服務經營，以及園區管理與環境等六大類進行分析。與往年較不相同的是，以往遊客多有意見之餐飲與商品服務經營此一議題，在今年度回收之問卷中，遊客並未針對此項議題主動提出任何意見與建議，因此今年度乃針對交通設施與服務管理、公共設施、安全與指示設施、人員與解說服務、餐飲與商品服務經營，以及園區管理與環境等五大類，彙整歸納遊客提供之反應、建議和批評意見，本研究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. 交通設施與服務管理

在開放式問答中有關交通問題的部分，受訪遊客反應交通管制時間於明顯地點，修建自行車專用道，以及園區內重要景點停車位不足，其中以遊客中心、砂卡礑與燕子口等三處停車場地之問題較大，建議考慮總量管制，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	應管制大型車進入數量
	每天提供國家公園內之交通管制時間於明顯地點，以免進入才發現。
	施工地點太多，半點或整點放行，不方便。
	公路上路標應再增加。
	設定汽車較低之行車速限。
	停車場不夠
	修建自行車專用道。
遊客中心	停車位前的水泥擋版太高，會刮傷車體。
	停車場數量不足。
砂卡礑	砂卡礑大型車停車能否移往別處，時間到再接團體遊客
布洛灣	交通管制設施需再加強遊覽車停車場規劃與設施
燕子口	燕子口停車位太少

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，例如休憩桌椅、廁所與遊樂設施等，針對公廁之設置，有遊客反應布洛灣、燕子口、九曲洞的廁所不足，有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	設施應多用地材料，例如：桌椅應避免使用鐵材
	工程採取自然法則以保持原始自然狀態。
	多投資經費完備硬體設備
遊客中心	兒童環教館” 道具” 損壞(無法修復者撤換，能修復者復原)
	女生廁所不足。
	可以增設化妝間等設施
布洛灣	應多設一些廁所
燕子口	燕子口加設廁所。
九曲洞	九曲洞增設遮棚

3.安全與指示設施

受訪遊客較反應管理處應提供更多管道讓遊客知道步道是否開放，建議多設指示牌加強告示，圍欄的安全問題也是遊客重視的問題，有認為圍欄應加高，有認為應該改善更新和修復。有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	希望有更多管道可以知道步道是否有開放。
	解說牌加強、步道不要隨意封閉
	路面溼滑路段可加強防護安全，部分步道材質易滑。
	沿途護欄損壞未更換，遊客安全堪慮。
	得卡倫步道欄杆太矮，有安全疑慮。
天祥	白楊步道等太久

4.人員與解說服務

受訪遊客認為解說影片內容應更新，在整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
遊客中心	影片偏向鳥類生態，請增加大自然及步道方面內容。
	展示館太小。

5.園區管理與環境

有關園區管理與環境的部分，遊客建議的種類繁多，國家公園應當收費（觀光費），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，部分休息區周邊垃圾清除有待加強。有關整體園區與各重要景點遊客反應之內容如下：

景點	遊客意見
園區	在享受自然風景及芬多精之時，請服務人員向戶外吸煙遊客勸導勿吸煙。
	請向外國客收費因為他們也都觀光費，因我們提供的設施給人家，應使用者付費。1人/500元(特別是陸客)
	往錐麓的吊橋上很髒。
遊客中心	臨時帳棚賣東西部要擋住遊客觀景的視線
天祥	休息站（含周邊）垃圾有待加強清除，尤以綠水休息站欄杆外最差

第四節 97 年至 100 年滿意度比較

遊客遊憩體驗之滿意度，受到幾個面向之影響，一為遊客本身之因素，包括個人背景、先前遊憩經驗、遊憩動機、欲求與態度之差異、選擇之活動型態、對遊憩設施、景觀既存之偏好，二為來自客觀環境提供之條件，包括現場的擁擠程度、遊憩區的經管問題、餐飲住宿服務、天候、意外事件等(王彬如(1996))，其中，環境之擁擠與餐飲住宿可藉由經營管理方式之改善提高遊客之滿意度，而針對豪大雨、颱風與地震等天然災害與氣象事件影響滿意度下降之現象，則需釐清遊客滿意度下降是否因管理處災害預警與事後應變能力不足所導致，抑或遊客純粹本身之心理因素而給予較低之滿意度。

觀察 97 年至 100 年之調查結果，整體而言，98 年各項滿意度平均值較低，99 與 100 年皆出現滿意度回升之現象，在 100 年滿意度最低分之停車場數量與餐飲服務態度，其滿意度平均值仍高於 98 年最高分之公廁清潔衛生。究其原因，主要是受到颱風、地震和連續豪大雨等天災的影響多次封閉步道，98 年 8 月的莫拉克颱風重創台灣造成水災和土石流嚴重災害，導致造訪太魯閣國家公園的遊客減少，園區內可能發生落石的陰影嚴重影響遊客，園區接駁專車也被迫暫停，9 月 27 日白楊步道發生遊客遭落石擊傷意外，10 月 4 日花蓮發生 5 級地震，10 月的芭瑪颱風及連續的豪大雨造成中橫公路白楊路段和蘇花公路清水路段坍方，10 月 10 日白楊路段再度因嚴重坍方中斷。這些天然災害經媒體大肆報導後，不僅造成入園遊客人數減少，也導致入園遊客旅遊時產生安全上的顧慮，因而直接或間接影響滿意度的呈現。

100 年在人員服務類之滿意度相當亮眼，包括解說人員專業程度、解說人員服務態度與員工服務態度，三項滿意度平均值皆超過 4.5 分，其中解說人員服務態度滿意度平均值最高，達 4.58 分。98 年在人員服務類之滿意度相較於其他類別，則有偏低之現象，97 年人員服務類之滿意度也高於遊憩設施、公共設施、

解說設施與安全設施等類別之滿意度，三項滿意度平均值皆超過 3.9 分，其中員工服務態度滿意度平均值最高，達 3.97 分，為該年各項滿意度平均值之冠。

觀察 97 年 100 年滿意度平均值，停車場數量是遊客認為滿意度最低之項目，在開放式問題中遊客也較常反應停車場與停車位不足之問題，其中以遊客中心與燕子口有較多之反應意見，此可提供管理處針對上述重要據點規畫改善措施。

表 4-5-1 太魯閣國家公園各項設施滿意度平均值統計表

類別	項目	100 年總 人數	100 年平均 值	100 年各 類別排 序	99 年平均 值	99 年各 類別排 序
遊憩設施	1.遊憩設施數量	359	4.22	2	4.03	1
	2.遊憩設施品質	357	4.25	1	4.03	1
公共設施	3.公廁數量	379	4.20	4	3.95	3
	4.公廁清潔衛生	380	4.29	2	4.01	1
	5.停車場數量	387	4.14	6	3.82	6
	6.餐飲清潔衛生	317	4.19	5	3.82	6
	7.餐飲服務態度	315	4.14	6	3.83	5
	8.簡報室設備	314	4.40	1	3.99	2
	9.雙語及無障礙設施	287	4.28	3	3.92	4
解說設施	10.解說影片內容	303	4.41	1	3.97	3
	11.解說牌示內容	331	4.37	3	3.99	2
	12.展示館內容	340	4.38	2	4.00	1
	13.出版品內容	287	4.33	4	3.95	4
人員服務	14.解說人員專業程度	338	4.56	2	4.15	2
	15.解說人員服務態度	344	4.58	1	4.19	1
	16.員工服務態度	359	4.51	3	4.10	3
安全設施	17.安全欄杆、護欄	381	4.26	2	4.05	2
	18.步道鋪面、階梯	383	4.27	1	4.06	1
	19.指示牌、照明	381	4.26	2	4.04	3

表 4-5-2 97 年至 100 年四年度滿意度比較表

類別	項目	100 年 總人數	97 年 平均值	98 年 平均值	99 年 平均值	100 年 平均值	99 年與 98 年比 較	100 年 與 99 年 比較
遊憩設施	1.遊憩設施數量	359	3.90	3.35	4.03	4.22	+	+
	2.遊憩設施品質	357	3.88	3.37	4.03	4.25	+	+
公共設施	3.公廁數量	379	3.72	3.44	3.95	4.20	+	+
	4.公廁清潔衛生	380	3.80	3.48	4.01	4.29	+	+
	5.停車場數量	387	3.64	3.44	3.82	4.14	+	+
	6.餐飲清潔衛生	317	3.73	3.40	3.82	4.19	+	+
	7.餐飲服務態度	315	3.75	3.39	3.83	4.14	+	+
	8.簡報室設備	314	3.83	3.37	3.99	4.40	+	+
	9.雙語及無障礙設施	287	3.80	3.37	3.92	4.28	+	+
解說設施	10.解說影片內容	303	3.88	3.26	3.97	4.41	+	+
	11.解說牌示內容	331	3.88	3.42	3.99	4.37	+	+
	12.展示館內容	340	3.91	3.36	4.00	4.38	+	+
	13.出版品內容	287	3.87	3.35	3.95	4.33	+	+
人員服務	14.解說人員專業程度	338	3.94	3.30	4.15	4.56	+	+
	15.解說人員服務態度	344	3.95	3.29	4.19	4.58	+	+
	16.員工服務態度	359	3.97	3.31	4.10	4.51	+	+
安全設施	17.安全欄杆、護欄	381	3.83	3.38	4.05	4.26	+	+
	18.步道鋪面、階梯	383	3.86	3.40	4.06	4.27	+	+
	19.指示牌、照明	381	3.80	3.38	4.04	4.26	+	+

第五章 結論與建議

第一節 結論

本計畫自 10 月份至 12 月份總計進行 37 次現地問卷調查工作，調查地點包括太魯閣遊客中心與布洛灣遊憩區等兩處重要景點，調查期間總計發放 425 份問卷，實際有效問卷 400 份，有效問卷比 94.1%，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

綜合 10 月份至 12 月份到訪太魯閣國家公園之遊客統計資料，其性別組成以男性較多；年齡結構部分，各月份以 31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲三個年齡層比例較高，佔了六成九的比例，其中 31-40 歲的年齡層佔 26.8% 最高，其次為 41-50 歲年齡層佔 22.5%，第三位則是 51-60 歲年齡層佔 20.0%。

教育程度以以大專大學最多（69.6%），其次為高中職（15.8%），再其次為研究所及以上（12.5%）。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，以自由業最多（20.8%），其次為工商貿易服務業（18.8%），再其次為公教人員（16.8%），第四名為專業技術（15.0%），第五名為學生（8.6%），前四名所佔的比例差異不大，唯學生此一族群則佔比較低。與去年比較，去年度工商貿易服務業比例最高，約二成五之比例，學生族群也佔第二名，今年度受訪遊客中，學生的比例則明顯減少，排名從去年的第二名變成今年之第五名。去年比例最高的工商貿易服務業，今年則為第二名。

遊客月收入方面的分析顯示，以無固定收入與月收入 5-7 萬元比例最高，皆佔全體受訪遊客之 19.8%，其次為 4-5 萬元 (17.5%)，再其次為 3-4 萬元 (14.0%)。與去年比較，去年無固定收入者所佔之比例比其他收入水準高出十個百分點，今年無固定收入者雖然佔第一名，比例明顯下降，去年第二名為月收入 5-7 萬元之遊客，今年月收入 5-7 萬元之遊客比例則躍升為第一名。

遊客居住地以北部地區最多 (36.3%)，第二名為花蓮縣市之居民，佔全體受訪遊客之 30.5%，由統計資料分析，北部地區與花蓮縣市之居民加總起來，即佔全體受訪遊客之六成六，是到訪太魯閣國家公園旅遊的主力族群。

二、遊客旅遊特性

參觀次數以四次以上所佔的比例最高，佔全體受訪遊客之 40.8%，其次為第一次到訪者，佔全體受訪遊客之 31.0%，再其次為第二次到訪者，佔全體受訪遊客之 17.8%。與去年比較，去年之前三名分別為第一次到訪、第二次到訪與到訪四次以上者。

旅遊夥伴類型以家人最多 (41.0%)，其次為朋友 (29.3%)，再其次為旅行社團體 (11.0%)。與去年比較，旅遊夥伴類型之排名一致，皆以家人、朋友與旅行社團體分居前三名。

遊客同行人數，以 2-5 人最多 (59.8%)，其次為 6-10 人 (14.0%)，再其次為 11-20 人 (9.3%)。與去年比較，旅遊人數之排名一致，皆以 2-5 人、6-10 人與 11-20 人分居前三名。

遊客造訪的交通工具以汽車最多 (65.5%)，其次為遊覽車 (18.0%)，再其

次為機車（9.8%）。與去年比較發現，遊覽車從去年的第三名上升至今年的第二名，機車的排名則第二名變成第三名。

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（49.8%），其次為文化體驗（14.9%），再其次為登山健行（13.0%）。與去年比較發現，今年的排名與去年略有差異，去年的前三名分別為體驗自然美景、登山健行與文化體驗，雖然體驗自然美景皆排名第一，但比例則是逐年下降。

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（25.0%），其次為布洛灣遊憩區（14.2%），再其次為砂卡礑步道（13.9%）。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，比例從 21.8% 上升到今年的 25.0%。去年的第二名為長春祠步道，第三名為燕子口步道。

旅遊停留時間最多的為停留 2-3 小時(25.0%)，其次為停留 3-4 小時(17.0%)，再其次為停留 1-2 小時(16.8%)。與去年比較，去年的第一名至第三名分別為，停留時間 3-4 小時、停留 2-3 小時與停留 4-6 小時。

三、遊憩滿意度

到訪太魯閣國家公園之遊客 其滿意度情形，以滿意的比例最高（64.3%），其次為非常滿意（27.5%），再其次為普通（8.0%）；民眾滿意（包含非常滿意及滿意）的比例為 91.8%。

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抱持相當肯定的態度，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，排名第二的為遊憩設施數量；在公共設施方面，遊客滿意度排名第一的為簡報室設備，排名第二的為公廁清潔衛生，排名第三的為雙語及無障礙設施；在解說設施方面，排名第一的為解說影片內容，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解說人員服務態度，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，安全欄杆、護欄以及指示牌、照明同樣列為第二名。

第二節 建議

一、 國家公園遊憩經營管理之建議

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100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。在停車位部分，遊客反映重要景點的停車空間不足，99年是針對遊客中心、砂卡礑與燕子口等處較有意見，建議太魯閣國家公園管理處應增加劃設停車位和改善停車位，在長春祠、砂卡礑步道等景點較有反應停車不足的意見，今年則是針對園區內增建自行車車道。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以往幾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；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。

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反映之重點，建議管理處檢視園區內之步道安全，注意雨天濕滑情形，並加強損毀步道之修繕與指示牌設立。部分遊客認為園區交通管制時間應標示於明顯地點，管理處目前採取之做法為機動性地於太魯閣國家公園網站上公告相關資訊，包括中橫公路與蘇花公路，管理處會發佈太魯閣國家公園區內施工管制路段資訊，提供遊客掌握交通路況。由於有些遊客並未事先上網查詢，因此建議管理處於主要景點前之路段增設動態指示牌，以走馬燈之方式告知遊客即時交通路況，也可於動態指示牌呈現當日山區之天氣概況；此外，在遊客中心內之展示館（兒童遊憩區），建議定期檢視維護相關設施。

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；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，製作出可看性高的多媒體影片。

3.環境管理部分：

園區內環境水泥化和人工化的問題，在近幾年調查中有不少遊客反映，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 100 年連續四年之滿意度問卷調查，已歸納出四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，建議未來針對大陸遊客進行遊客遊憩滿意度調查。除此之外，建議管理處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。

遊客量統計是遊客滿意度調查之基礎，由於以往太管處進行遊客量統計時，未針對長春祠、布洛灣、九曲洞與燕子口等重要景點，收集長期遊客量統計資料，建議太管處未來可參考本研究所調查之遊客主要遊覽景點，增加長春祠、布洛灣、九曲洞與燕子口等據點進行遊客量統計工作，以利未來得出各據點更為合理之遊客樣本數。另外並將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。

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

各月份遊客對各項設施滿意度檢定

各月滿意度檢定	10月			11月			12月			F 值	p 值
	個數	平均	變異數	個數	平均	變異數	個數	平均	變異數		
1. 遊憩數量	204	4.24	0.37	118	4.15	0.52	37	4.35	0.23	1.542	0.215
2. 遊憩品質	203	4.26	0.37	117	4.21	0.46	37	4.32	0.28	0.487	0.615
3. 公廁數量	219	4.23	0.47	121	4.07	0.65	39	4.46	0.31	4.635	0.010
4. 公廁清潔衛生	215	4.30	0.41	124	4.30	0.41	39	4.36	0.39	0.147	0.863
5. 停車場數量	220	4.19	0.61	128	3.98	0.68	38	4.42	0.30	5.518	0.004
6. 餐飲清潔衛生	187	4.20	0.39	102	4.11	0.47	28	4.36	0.39	1.803	0.167
7. 餐飲服務態度	187	4.17	0.42	101	4.03	0.61	27	4.30	0.37	2.162	0.117
8. 簡報室設備	193	4.44	0.37	92	4.32	0.44	29	4.45	0.26	1.361	0.258
9. 雙語及無障礙設施	175	4.30	0.41	86	4.21	0.47	26	4.35	0.32	0.704	0.495
10. 解說影片內容	186	4.41	0.33	94	4.37	0.41	23	4.52	0.26	0.606	0.546
11. 解說牌示內容	201	4.37	0.33	106	4.27	0.41	28	4.54	0.26	2.429	0.090
12. 展示館內容	206	4.38	0.36	103	4.35	0.31	31	4.52	0.32	0.974	0.378
13. 出版品內容	182	4.31	0.37	81	4.33	0.35	24	4.42	0.34	0.318	0.728
14. 解說人員專業程度	208	4.53	0.28	106	4.58	0.32	24	4.63	0.24	0.529	0.590
15. 解說人員服務態度	212	4.57	0.28	106	4.60	0.30	26	4.62	0.25	0.237	0.789
16. 員工服務態度	217	4.50	0.30	112	4.49	0.36	30	4.63	0.24	0.842	0.432
17. 安全欄杆、護欄	221	4.28	0.34	121	4.17	0.49	39	4.44	0.25	3.155	0.044
18. 步道鋪面、階梯	223	4.29	0.32	120	4.18	0.57	40	4.45	0.25	3.201	0.042
19. 指示牌、照明	222	4.27	0.34	120	4.17	0.54	39	4.51	0.31	4.416	0.013
整體滿意度	230	4.20	0.35	130	4.14	0.34	40	4.28	0.20	1.034	0.357

附錄二

平日與假日遊客對各項設施滿意度檢定

類別	項目	平日			假日			t 值	p 值
		個數	平均	變異數	個數	平均	變異數		
遊憩設施	1.遊憩設施數量	193	4.18	0.43	166	4.27	0.38	-1.328	0.185
	2.遊憩設施品質	190	4.24	0.41	167	4.27	0.37	-0.491	0.624
公共設施	3.公廁數量	206	4.24	0.52	173	4.16	0.52	1.020	0.308
	4.公廁清潔衛生	208	4.35	0.40	172	4.23	0.46	1.685	0.093
	5.停車場數量	211	4.17	0.62	176	4.10	0.68	0.777	0.437
	6.餐飲清潔衛生	171	4.20	0.40	146	4.17	0.45	0.378	0.705
	7.餐飲服務態度	172	4.17	0.50	143	4.09	0.46	1.064	0.288
	8.簡報室設備	171	4.42	0.35	143	4.38	0.42	0.519	0.604
	9.雙語及無障礙設施	156	4.31	0.43	131	4.24	0.40	0.928	0.354
解說設施	10.解說影片內容	168	4.40	0.39	135	4.41	0.30	-0.147	0.883
	11.解說牌示內容	179	4.35	0.36	152	4.39	0.29	-0.673	0.501
	12.展示館內容	182	4.37	0.39	158	4.39	0.29	-0.294	0.769
	13.出版品內容	150	4.32	0.38	137	4.34	0.34	-0.222	0.825
人員服務	14.解說人員專業程度	193	4.58	0.29	145	4.52	0.29	0.950	0.343
	15.解說人員服務態度	197	4.61	0.28	147	4.54	0.28	1.128	0.260
	16.員工服務態度	199	4.51	0.34	160	4.51	0.28	0.022	0.983
安全設施	17.安全欄杆、護欄	206	4.26	0.45	175	4.26	0.31	-0.088	0.930
	18.步道鋪面、階梯	206	4.25	0.47	177	4.29	0.30	-0.644	0.520
	19.指示牌、照明	204	4.25	0.44	177	4.28	0.37	-0.483	0.629
園區整體滿意度		215	4.19	0.33	185	4.19	0.33	0.026	0.979

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：100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	<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.公廁數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.公廁清潔衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.停車場數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6.餐飲清潔衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7.餐飲服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8.簡報室設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9.雙語及無障礙設施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
解說設施	10.解說影片內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11.解說牌示內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12.展示館內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13.出版品內容	<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!!!

太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查

		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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15.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"/>
	16.員工服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全 設施	17.安全欄杆、護欄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	18.步道鋪面、階梯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19.指示牌、照明	<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
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)_____