

投稿類別：本土議題類

篇名：

樂活花蓮 印象洄瀾－太魯閣國家公園旅遊滿意度調查研究

作者：

吳睿恩。花蓮縣稻香國民小學。六年甲班
連識程。花蓮縣稻香國民小學。六年甲班
陳家綦。花蓮縣稻香國民小學。六年甲班
邱靜瑜。花蓮縣稻香國民小學。六年甲班

指導老師：

張麟偉老師

黃桂蓉老師

壹、前言：

一、研究動機：

最近有時候會在路上看到有一台電動的公車，但裡面幾乎都沒有乘客，這讓我們感到非常的好奇。在詢問過家人及老師後，才知道那是花蓮旅遊景點的觀光專車。但是因為公車上幾乎都沒有乘客，讓我們很好奇，為什麼搭乘的人這麼少？是不是來花蓮旅遊的人變少了呢？為了要瞭解花蓮觀光景點的旅遊狀況，找出旅遊的問題，並能提出對景點改善的建議，所以才會做這次的研究。

本來我們是想針對全花蓮所有的旅遊景點做滿意度的調查，但考慮時間及能力的因素，所以只挑選了花蓮最具有代表性的景點－遠雄海洋公園及太魯閣國家公園。在繪製心智圖及編寫問卷後，又發現海洋公園的設施很難變動，因此便以太魯閣國家公園做為這次研究的主題。

二、研究方法：

我們想了許多方法，最後決定採用下面的兩種方法來進行這項研究：

（一）資料蒐集法：

- 1.利用網路蒐集有關於太魯閣國家公園的旅遊滿意度的研究，以瞭解目前太魯閣國家公園的優缺點及優劣勢，並參考相關研究的建議，做為增加設施的參考依據。
- 2.蒐集國內外有類似景點的旅遊設施，以做為增加太魯閣國家公園旅遊設施的參考，目的是能提出讓太魯閣國家公園旅遊更吸引人的方法。

（二）問卷調查法：

我們將所蒐集到的研究及網站資料，依據我們的研究目的，修改太魯閣國家公園管理處及調查報告的問卷後，編寫出一份「太魯閣國家公園旅遊滿意度問卷」，來蒐集我們研究的內容。

三、研究目的：

根據以上的動機和方法，我們想達成以下的目的：

- （一）瞭解太魯閣國家公園遊客的基本資料
- （二）瞭解太魯閣國家公園遊客來旅遊的原因
- （三）瞭解太魯閣國家公園最吸引遊客的景點
- （四）瞭解太魯閣國家公園遊客不滿意的地方
- （五）瞭解能增進太魯閣國家公園吸引力的設施
- （六）瞭解能增進太魯閣國家公園吸引力的活動
- （七）瞭解太魯閣國家公園遊客想再次來旅遊的原因。
- （八）瞭解太魯閣國家公園遊客不想再次來旅遊的原因。

貳、正文

一、國家公園的意義及功能探討：

國家公園設置的目的是為了保護國家公園特殊的自然環境與生物多樣性，臺灣地區的國家公園是依據《國家公園法》第 1 條、第 6 條規定所設立，特別是第 1 條中明定「為保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並供國民之育樂及研究」，因此國家公園的 3 大主要目標—保育、育樂、研究，意義分別是：

- (一) 保育：永續保存園區內之自然生態系、野生物種、自然景觀、地形地質、人文史蹟，以供國民及後世子孫所共享，並增進國土保安與水土涵養，確保生活環境品質。
- (二) 育樂：在不違反保育目標下，選擇園區內景觀優美、足以啟發智識及陶冶國民性情之地區，提供自然教育及觀景遊憩活動，以培養國民欣賞自然、愛護自然之情操，進而建立環境倫理。
- (三) 研究：國家公園具有最豐富之生態資源，宛如戶外自然博物館，可提供自然科學研究及環境教育，以增進國民對自然及人文資產之瞭解。

因此，深究其資源特色與管理方式，國家公園則是具備 4 項功能：

- (一) 提供保護性的自然環境。
- (二) 保存物種及遺傳基因。
- (三) 提供國民遊憩及繁榮地方經濟。
- (四) 促進學術研究及環境教育。

隨著臺灣的產業逐漸轉型為觀光為導向，再加上國家公園都有特殊的景色、生態及人文活動，因此，國家公園便成臺灣最具代表性的觀光地區，讓許多遊客對國家公園有更多的旅遊期待。這使得國家公園必須配合觀光發展而著重於育樂目標的達成。但是，遊客過多的旅遊期待，已經讓戶外休閒旅遊之實質的內容和國家公園保護區原有提倡的理念（如，保護瀕危物種、維護景觀多樣性、鞏固在地文化等）造成不小的衝突。如何兼顧原有的保護區理念、旅遊活動和當地的觀光產業發展是許多國家公園面臨兩難的問題。

國家公園應當具備一定的吸引力，讓民眾前往，這樣才能有寓教於樂的效果。為達到這樣的目標，許多國外知名的國家公園便根據當地的自然環境特色，規劃出許多較具特色的遊憩設施及活動。例如，美國大峽谷的天空步道，日本黑部峽谷的森林火車、高千穗峽谷公園的景觀吊橋與划船活動等等。而太魯閣國家公園近年來也增設了許多生態步道，並舉辦一系列的主題活動，如峽谷音樂會、路跑活動等等，也都是想提升園區旅遊的品質，提昇國際知名度，增進遊客的滿意度，以及再度來訪的意願。

二、太魯閣國家公園旅遊相關文獻：

太魯閣國家公園為了瞭解園區內的遊憩品質，活動效益、步道開發與生態衝擊，都會不定期的實施各項研究，並將研究放在太魯閣國家公園的官網上。經過搜尋及整理之後，我們有以下的發現：

（一）旅遊滿意度相關研究：

從各年度的太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查成果報告書，以及其它有關於滿意度的研究，多數研究都顯示遊客整體滿意度非常高，受訪遊客對太魯閣國家公園抱持相當大的重遊興趣。

（二）遊客的基本資料：

從各項研究中，多數顯示遊客的年齡層以 30 歲到 50 歲居多；教育程度以大專程度以上居多；願意受訪的女性比男性高；在居住地區方面，北部遊客居多，其次為東部。

（三）來訪的目的：

從各項研究中，多數顯示來訪的目的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。

（四）最不滿意的地方：

在整理許多研究後，我們發現大多數的研究都著重於滿意景點及設施調查，只有在開放性問題中，才有提到令遊客不滿意的景點及需要改進的問題。例如，停車位不足、解說影片沒有雙語等問題。

（五）增加的設施及活動：

在整理許多研究後，我們發現絕大多數的研究都著重現有的遊憩設施及活動做調查，並未調查遊客希望增加的遊憩設施。其中只有一篇研究在調查民眾對於增加山月村的吊橋設施，對自己旅遊的規劃衝擊及影響。而有些研究則是在研究建議中，提出增加太魯閣觀光景點巡迴巴士、腳踏車租借系統、大型遊覽車車流採取車輛總量管制措施、深度旅遊活動、開發生態步道等設施。

（六）園區收費規劃：

有一些研究在探討園區如果實施收費，對旅遊意願的影響問題，而所有研究的結果都顯示民眾支持園區進行收費，以做為改善園區的經費。

三、國外峽谷型國家公園相關旅遊設施：

國外也有許多峽谷型的國家公園，我們認為那些國家公園的設施及活動，可以做為太魯閣國家公園增加設施和活動的參考依據，因此，我們上網搜尋了國外峽谷型國家公園的相關設施及活動，經過搜尋及整理之後，我們發現其它峽谷型的國家公園有以下的設施：

（一）天空步道（玻璃橋）：如美國大峽谷國家公園、中國大陸張家界大峽谷

（二）遊園車：如日本黑部峽谷的遊園小火車、美國大峽谷國家公園（南緣）

（三）景觀吊橋及其它景觀建築：如日本高千穗峽谷公園、日本黑部峽谷的吊橋與拱橋；日本黑部峽谷的城堡等。

(四) 其它活動：如日本高千穗峽谷公園划船、

四、太魯閣國家公園的 SWOT 分析：

為了要充分瞭解太魯閣國家公園的優點與缺點，以及可以再開發的潛力和面臨的威脅，我們採用許多研究都做過的 SWOT 分析，來完善我們的問卷項目。以下是我們的 SWOT 分析：

表一：太魯閣國家公園 SWOT 分析

優勢 Strength	劣勢 Weakness
1. 具有世界級的峽谷景觀 2. 具有豐富的動植物生態 2. 具有獨特的太魯閣原住民族文化 3. 未過度開發保留較原始的樣貌 4. 高地落差大，具有多樣的垂直景觀 5. 空氣清新	1. 颱風、山崩、土石流、落石太多 2. 道路崎嶇蜿蜒狹窄交通不便 3. 遊樂設施太少 4. 地方太偏遠 5. 腹地狹小，難以做更多的輔助設施
威脅 Threat	機會 Opportunity
1. 國外很多相似的觀光風景區，而且設備都比臺灣的更豐富多樣 2. 觀光客多時，易對當地的人文及環境加速損害 3. 多數遊客停留時間不長，無法進行深度旅遊及步道探索 4. 停車位嚴重不足，假日容易塞車 5. 兼具東西向聯絡道路，無法有效控管車輛	1. 可以增加更多的旅遊設施，以豐富遊憩內容 2. 可以結合其他觀光景點作主題規畫 3. 現代人都注重休閒旅遊 4. 可結合各項大型的活動，推展知名度 5. 可開發的深度旅遊導覽及主題步道還有很多 6. 實施收費，以做為增加園區設施、活動的經費

參、結論

一、問卷結果與分析

由於篇幅所限，這裡僅以表格列出問卷統計結果如下表：

表二：問卷結果統計

題號	問題內容	統計結果
一	基本資料	(一) 受訪遊客的性別：在「受訪遊客的性別」方面，男生占 41%，女生占 59%，由此可見受訪者以女性占多數。 (二) 在「受訪遊客的年齡」方面，15 歲以下占 5%，16~20 歲占 3%，21~30 歲占 20%，31~40 歲占 24%，41~50 歲以上占 20%，51~60 歲以上占 20%，61~70 歲以上占 5%，70 歲以上占 3%，由此可見受訪者以 31~40 歲最多，其次為

		<p>21~30 歲、41~50 歲和 51~60 歲。</p> <p>(三) 在「受訪遊客的教育程度」方面，國中 (及以下) 占 7%，高中(職) 占 24%，大專/大學占 51%，研究所(及以上) 占 18%，由此可見受訪者的學歷以大專/大學最多，研究所 (及以上) 次之。</p> <p>(四) 在「受訪遊客的職業類別」方面，公教人員占 19%，工商貿易服務業占 16%，專業技術占 14%，其它占 13%，學生占 12%，家管占 10%，退休人士占 8%，自由業占 6%，軍警占 2%，由此可見受訪者的職業以公教人員最多，工商貿易服務業次之。</p> <p>(五) 在「受訪遊客的居住地點」方面，花蓮縣、市占 38%，其它 (國外遊客含陸客) 占 23%，北部地區占 22%，中部地區占 13%，南部地區占 3%，外島占 1%，由此可見受訪者的居住地點以花蓮縣、市最多，其它 (國外遊客含陸客) 次之。</p>
二	近 1 年內，這是您第幾次參觀太魯閣國家公園	<p>在「參觀園區的次數」方面，第一次占 51%，第二次占 12%，第三次占 9%，4 次以上占 28%，由此可見參觀園區的次數以第一次最多，4 次以上次之。</p>
三	您這次在太魯閣國家公園園區內主要的活動是什麼？(可複選)	<p>在「在園區最主要的活動」方面，欣賞自然美景占 44%，登山健行占 16%，文化體驗占 13%，拍照打卡占 13%，郊遊聯誼占 8%，教學活動占 4%，其它占 2%，由此可見在園區最主要的活動以欣賞自然美景最多，其次為登山健行。</p>
四	您這次在園區預計遊覽的景點有哪些？(可複選)	<p>在「預計遊覽的景點」方面，由圖 8 顯示，太魯閣遊客中心占 20%，燕子口步道占 17%，砂卡礑步道占 16%，長春祠占 12%，布洛灣台地占 10%，天祥遊憩區(含步道) 占 6%，九曲洞步道占 5%，綠水步道占 4%，其它占 3%，由此可見預計遊覽的景點以太魯閣遊客中心最多，其次為燕子口步道。</p>
五	您這次對園區內各項設施之滿意程度為何？(請在下列的框格內打勾)	<p>在 20 個選項中，計有「3.公廁數量」、「4.公廁清潔衛生」、「5.停車場數量」、「6.餐飲多樣性」、「7.餐飲口味」、「17.安全欄護欄」、「18.步道鋪面、階梯」、「19.指示牌、照明」等八項認為需要改進的比例超過 10%，其中，以停車場數量 25%最高，餐飲多樣性 23%次之。</p>
六	以下哪些景點讓您感到很滿意？(可複選)	<p>在「感到很滿意的景點」方面，太魯閣遊客中心占 22%，燕子口步道占 17%，砂卡礑步道占 17%，長春祠占 12%，布洛灣台地占 10%，小錐麓步道占 7%，九曲洞步道占 7%，天祥遊憩區(含步道) 占 4%，綠水步道占 4%，由此可見感到很滿意的景點以太魯閣遊客中心最多，其次為燕子口步道與砂卡礑步道，最差的為天祥遊憩區(含步道)，綠水步道。</p>

七	園區內哪些景點最需要改進？(可複選)	在「最需要改進的景點」方面，燕子口步道占 27%，九曲洞步道占 15%，砂卡礑步道占 13%，長春祠占 13%，其它占 13%，天祥遊憩區(含步道) 占 6%，小錐麓步道占 4%，綠水步道占 4%，太魯閣遊客中心占 1%，由此可見最需要改進的景點以燕子口步道最多，其次為九曲洞步道，最不需改進的則為太魯閣遊客中心。
八	這次到太魯閣國家公園旅遊之整體滿意度為何？	在「旅遊之整體滿意度」方面，非常滿意占 19%，滿意占 65%，普通占 15%，不滿意占 0%，非常不滿意占 1%，由此可見以滿意最多，其次為非常滿意，最少的為不滿意。
九	園區內增加哪些設施會讓您想再來這裡旅遊？(可複選)	在「增加的設施」方面，景觀吊橋占 14%，空中玻璃橋占 12%，具特色的主題步道占 11%，高空展望台占 11%，賞櫻景點占 10%，空中纜車占 9%，自行車租借占 9%，導覽遊園車占 8%，原住民風味餐廳占 8%，太魯閣族文化村占 6%，其它占 2%，由此可見以景觀吊橋最多，其次為空中玻璃橋，太魯閣族文化村則是提供的選項中最少的。
十	您覺得太魯閣國家公園增加下面哪些活動會讓您想再來這裡旅遊？(可複選)	在「增加的活動」方面，深度旅遊導覽占 23%，生態解說占 17%，健行路跑占 13%，溯溪占 13%，峽谷音樂會占 13%，高空彈跳占 10%，攀岩占 9%，其它占 2%，由此可見以深度旅遊導覽最多，其次為生態解說，攀岩則是提供的選項中最少的。
十一	請問您是否願意再來太魯閣國家公園旅遊？	在「重遊意願」方面，願意重遊的占 95%，不願意重遊的占 5%，由此可見願意重遊的遊客最多。
十二	您願意再來這裡旅遊最重要的理由是什麼？(請選出最主要的一項)	在「願意重遊的因素」方面，欣賞自然景色占 34%，避開生活壓力，舒緩身心占 27%，運動健身占 14%，增進親友情感占 10%，體驗原住民文化占 9%，增加知識滿足好奇心占 6%，由此可見重遊意願以欣賞自然景色，其次為避開生活壓力，舒緩身心，最少的為增加知識滿足好奇心。
十三	您不願意再來太魯閣國家公園旅遊的理由是什麼？(請選出最主要的三項)	在「造成不願意重遊意願的因素」方面，解說導覽設施不足占 33%，停車場不足占 27%，安全設施不足占 20%，景觀吸引力不足占 13%，人為景觀太多占 7%，由此可見以解說導覽設施不足最多，其次為停車場不足，人為景觀太多則最少。

二、研究結論：

根據研究結果，我們得到以下的結論：

- (一)遊客基本資料:受訪的遊客以女性比例最高,受訪遊客的年齡以 31~40 歲比例最高,受訪者的學歷以大專/大學最多,受訪者的職業以公教人員最多,受訪者的居住地點以花蓮縣、市最多。研究結果與歷年太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查的大多

結果相符。

- (二) 來旅遊的原因：研究結果顯示，遊客來園區旅遊的原因，以欣賞自然美景的比例最高。研究結果與歷年太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查的大多結果相符。
- (三) 最吸引遊客的景點：研究結果顯示，園區最吸引遊客的景點是以太魯閣遊客中心的比例最高。
- (四) 不滿意的地方：研究結果顯示，園區最令遊客最不滿意的項目，以停車場的數量的比例最高，其次為餐飲的多樣性。
- (五) 旅遊之整體滿意度：研究結果顯示，遊客的滿意度以滿意最多，最少的為不滿意。研究結果與歷年太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查的大多結果相符。
- (六) 景點的滿意度：研究結果顯示，感到很滿意的景點為以太魯閣遊客中心最多，覺得最需要改進的景點為燕子口步道。
- (七) 增加吸引力的設施：研究結果顯示，受訪者認為增加的設施以景觀吊橋的比例最多，其次為空中玻璃橋，太魯閣民族文化村則是提供的選項中最少的。
- (八) 增加吸引力的活動：研究結果顯示，受訪者認為增加的活動以深度旅遊導覽最多，其次為生態解說，攀岩則是提供的選項中最少的。
- (九) 影響重遊意願的因素：研究結果顯示，有 95%的遊客願意重遊，其中影響願意重遊的因素以欣賞自然景色的比列最高，影響不願意重遊的以解說導覽設施不足的比例最高。

肆、引註資料

- (1)太魯閣國家公園管理處（2011）。太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查。內政部營建署：太魯閣國家公園管理處。
- (2)太魯閣國家公園管理處（2010）。太魯閣國家公園遊客遊憩滿意度調查。內政部營建署：太魯閣國家公園管理處。
- (3)林晏州、蘇愛嬪（2012）。太魯閣峽谷遊憩衝擊管理監測計畫（一）。內政部營建署：太魯閣國家公園管理處。
- (4)林晏州、蘇愛嬪（2013）。太魯閣峽谷遊憩衝擊管理監測計畫（二）。內政部營建署：太魯閣國家公園管理處。
- (5)林晏州、蘇愛嬪（2014）。太魯閣峽谷遊憩衝擊管理監測計畫（三）。內政部營建署：太魯閣國家公園管理處。
- (6)薛宇初、李明聰、劉修祥（2009）。太魯閣國家公園遊客旅遊動機、目的地意象之相關研究。**休閒暨觀光產業研究**，5(1)，28-53。
- (7)內政部（2003）。國家公園舉辦大型休閒活動之效益評估－以太魯閣國家公園國際馬拉松及峽谷音樂節為例－。內政部營建署：太魯閣國家公園管理處。
- (8)太魯閣國家公園管理處研究生研究報告（2013）。從整合生態、環境及休閒的面向來探討太魯閣國家公園的經營管理策略-以選擇試驗法應用。內政部營建署：太魯閣國家公園管理處。