

玉山國家公園遊客旅遊動機、期望、體驗、滿意度與重遊意願之研究

吳忠宏^{1,3}、黃宗成²、邱廷亮¹

(收稿日期：2004年3月29日；接受日期：2004年7月20日)

摘 要

國家公園之成立，旨在保護足以代表國家之自然資源與人文史蹟，並提供學術研究，及滿足國人從事觀光遊憩的需求。玉山國家公園管理處自民國七十四年成立，其範圍涵蓋南投、嘉義、高雄、花蓮四縣。在兼顧自然資源保育與滿足國人戶外遊憩需求之前提下，玉山國家公園管理處須不斷地維護遊憩設施、保護生態環境與提供親切服務，並適時地傳達國家公園之理念、政策與規定，進而不斷提昇服務品質，以豐富遊客之遊憩體驗和強化其對玉山國家公園之重遊意願。因此本研究乃針對前往玉山國家公園之遊客做深入的探討，並分析遊客之社經背景、旅遊特性、動機、期望、體驗、滿意度、重遊意願及其間之關係，以提供決策者做為未來經營管理與資源保育之參考。本研究採便利抽樣法，共獲得有效問卷 442 份。研究結果發現受訪者對玉山國家公園之重遊意願與其旅遊動機、對服務設施之行前期望與實際體驗環環相關；因此若要培養遊客對玉山國家公園之重遊意願，需提高其旅遊動機、對服務設施之行前期望、實際體驗與滿意度。

關鍵詞：玉山國家公園，旅遊動機，期望，體驗，滿意度，重遊意願

一、前 言

國家公園之成立，旨在保護足以代表國家之自然資源與人文史蹟，並提供學術研究，以及滿足國人從事觀光遊憩的需求(蔡佰祿，1990；內政部營建署，1985)。從民國九十年一月起，我國開始實施週休二日制，民眾已有更充裕和更彈性的時間來安排休閒旅遊的活動，而國家公園則是民眾觀光遊憩的熱門景點之一(高有智，1999)。玉山國家公園管理處自民國七十四年成立迄今已快二十年，其範圍涵蓋南投、嘉義、高雄、花蓮四縣。目前設有新中橫景觀公路塔塔加遊憩區、南橫景觀公路梅山遊憩區與天池遊憩區，提供國人從事休閒遊憩活動的場所。在兼

-
1. 國立台中師範學院環境教育研究所，403 台中市民生路 140 號。
 2. 國立嘉義大學休閒事業管理研究所，600 嘉義市林森東路 151 號。
 3. 通訊作者。

顧自然資源保育與環境生態保護的前提下，玉山國家公園管理處須不斷地維護遊憩設施、保護生態環境與提供親切服務，並適時地傳達國家公園之理念、政策與規定，進而不斷提昇服務品質，以豐富遊客之遊憩體驗(吳忠宏、黃宗成，2001)。因此本研究擬延續吳忠宏、黃宗成(2001)之研究，繼續針對前往玉山國家公園之遊客做深入的探討，並分析遊客之旅遊特性、旅遊動機、滿意度、重遊意願及其間之關係，以提供決策者做為未來經營管理與資源保育之參考，此乃促成本研究之動機。

二、文獻回顧

在遊客行為之相關研究方面，陳美吟(1985)整理國內外相關文獻歸納出：從需求-行動-體驗過程中，遊客之遊憩需求與遊憩動機受個人特性、過去經驗等影響，個人對遊憩活動有不同期望，進而引發遊憩行為；再因環境特質、活動種類及實際情況影響，而有不同的遊憩體驗，並影響其遊憩滿意度。王彬如(1995)將遊客先前的期望與計劃、目的地、現場活動、回憶階段的遊憩體驗以歷程方式進行實證研究，以心理體驗、環境景觀、遊憩活動及遊程安排與服務等屬性加以探討，結果顯示：同一遊憩屬性於不同遊憩階段有其差異性。在相關之實証研究方面，黃宗成、黃躍雯、余幸娟(2000)以遊客行為理論模式針對宗教觀光客個人特性、旅遊動機、行前期望、實際體驗滿意度，及其之間的關係做深入探討。吳忠宏、黃宗成(2001)針對玉山國家公園之個人特性、遊憩動機、行前期望、實際體驗滿意度及其之間的關係做深入探討。朱珮瑩(2003)也針對參與鄉野觀光遊客之個人社經背景、動機、行前期望、體驗後滿意度及其間的關係進行研究。研究結果均顯示：參與動機會因個人社經背景不同而有所差異，且動機與行前期望具有相關性。

滿意度與重遊意願之相關研究方面，Kolter(1997)提出顧客滿意度是來自於對產品的功能特性或結果的知覺，以及個人對於產品的期望，經由兩者比較後形成其感覺愉悅或失望的程度。若功能特性遠不如期望者，則顧客將感到不滿意，反之則滿意。Gronhold, Martensen and Kristensen(2000)指出，顧客忠誠度(重複購買)可由四個指標構成，包括：(一)顧客的再購意願、(二)向他人推薦公司或品牌的意願、(三)價格容忍度、(四)顧客交叉購買的意願(指購買同一公司其他產品的意願)。Heskett, James, Lovemen, Sasser and Schlesinger(1994)在其所提出的「服務-利潤鏈」(Service-Profit Chain)中表示，企業的利潤和成長主要是來自顧客的忠誠度(重複購買)，而顧客的忠誠度則受到顧客滿意度直接的影響，兩者呈正向的關係。蕭瑞貞(1998)以劍湖山世界的遊客為對象，探討遊客的重遊行為與忠誠度的相關性。研究結果顯示遊客的遊憩滿意度與其對遊樂區屬性的重遊意願呈顯著的正相關。結果顯示滿意度與重遊意願兩者間呈正相關。

本研究基於上述之研究理論(Gronhold, Martensen & Kristensen, 2000; Kolter, 1997; 吳忠宏、黃宗成, 2001; 朱珮瑩, 2003; 王彬如, 1995)，擬定以下研究架構(如圖一)亦即：遊客因其基本資料不同，會有不同的旅遊動機；然後對服務設施(公共設施、遊憩設施、解說設施)產生行前期望，在使用服務設施後得到實際體驗，亦即得知其滿意度，再進而探討其對玉山國家公園的重遊意願(對玉山國家公園的整體滿意度、下次再度光臨玉山國家公園的意願、建議親

友至玉山國家公園旅遊、玉山國家公園是未來旅遊最優先考量景點)。本研究係以此架構，對玉山國家公園遊客的基本資料加以分析，以瞭解旅遊動機、行前期望、實際體驗、重遊意願及其間之關係。基於以上研究架構，本論文研究目的與假設如下：

目的一、瞭解遊客社經背景、旅遊特性、旅遊動機、行前期望、實際體驗與重遊意願。

目的二、瞭解遊客社經背景、旅遊特性與其旅遊動機之關係。

目的三、瞭解遊客旅遊動機與行前期望之關係。

目的四、以重要-表現程度分析法(IPA, Importance-Performance Analysis)分析遊客之行前期望、實際體驗，來擬定服務設施之管理策略。

目的五、瞭解遊客之實際體驗與對玉山國家公園重遊意願之關係。

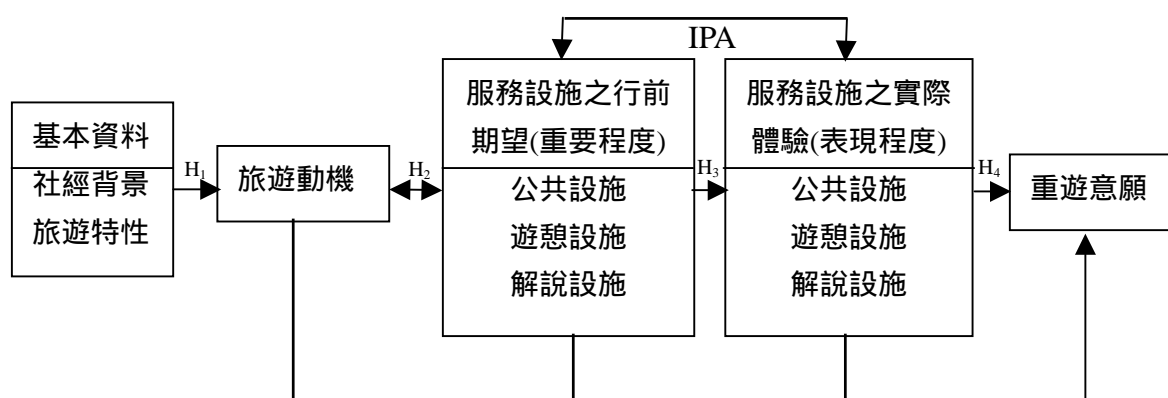
目的六、利用本研究結果，做為政府有關單位永續經營國家公園之參考。

假設一：遊客之基本資料不同，其旅遊動機亦不相同。

假設二：遊客之旅遊動機與對服務設施的行前期望有相關。

假設三：遊客對服務設施的行前期望與實際體驗間有差異。

假設四：遊客對服務設施的實際體驗與重遊意願間有相關。



圖一. 研究架構圖

三、研究方法

在問卷設計方面，本研究的問卷設計乃針對玉山國家公園遊客做實地訪查，找出契合本研究之變項，並送請玉山國家公園相關主管及學者專家做最後的修正。問卷內容分為遊客旅遊動

機、服務設施行前期望(重要程度)與實際體驗(表現程度)、重遊意願、基本資料等四部份。本問卷的測量尺度乃依個人社經背景採類別尺度，旅遊動機、行前期望、實際體驗與重遊意願部份，由非常低/不滿意/不願意至非常高/非常滿意/非常願意，分別賦予 1 至 5 分。

在抽樣方法方面，本研究以玉山國家公園園區內，新中橫、南橫、塔塔加、上東埔、石山、梅山、中之關、天池遊憩區等遊憩點之遊客為受訪對象，並以自編問卷進行調查。在遊客前往各遊憩區使用服務設施或登山之後，由研究者進行問卷調查。抽樣的方法採便利抽樣法，抽樣期間為民國九十二年三月一日起至十二月三十一日，回收問卷為 513 份，扣除回答不完整之廢卷 71 份，共計有效問卷 442 份。

在資料分析方面，遊客之社經背景、旅遊特性、行前期望及實際體驗，採用頻次分析及平均值分析。旅遊動機之因素構面則以因素分析做探討。遊客之基本資料對旅遊動機之差異，採獨立樣本 t 檢定及 One-way ANOVA。行前期望與實際體驗間之差異，採配對樣本 t 檢定。旅遊動機與行前期望之關係，及滿意度與重遊意願之關係，採 Pearson 相關分析方法。最後利用重要-表現程度分析法(IPA)，以行前期望-實際體驗矩陣分析表來探討玉山國家公園遊客對服務設施之滿意度。而為探討遊客基本資料、參觀動機、服務設施之行前期望、服務設施之實際體驗對玉山國家公園重遊意願之影響，則採多元迴歸分析法。

四、研究結果

(一) 受訪者社經背景與旅遊特性

在受訪者之基本資料方面，男性占 54.6%，女性占 45.2%。21-30 歲的年齡層占 30.1% 為最高，其次是 31-40 歲占 26.0%，而 51-60 歲與 61 歲及以上的年齡層則各占 4.1% 及 1.4% 為最少，將近有半數的受訪者為 21-40 歲的年齡層，而 13-20 歲的學生群也占 13.6%。教育程度以大學者最多占 42.6%，可知受訪者之教育程度並不低。其次是專科 19.6%。在職業方面，學生比例為最高 25.8%，其次是教職 14.9%。個人月收入在 10,000 元以下者最多占 26.7%，其次為 40,001-50,000 元者占 17.2%。未婚者占 48.0%，但已婚有小孩者的比例也占 45.4%。受訪者之居住地點以居住在台北縣市為最多，占 20.2%；其次為台南縣市 18.7%。遊伴性質以家人親戚為最多占 45.4%，其次為朋友同事占 43.3%。第一次前來之受訪者占 34.2%；其次是前來三次及以上之受訪者占 42%。前來從事活動，以欣賞大自然為主，佔 20.7%，其次是登山健行，佔 14.1%。不願意再次前來之原因，以沒有時間佔最多，佔 16.5%，次為季節氣候不良，佔 13.3% (詳見表一)。

在受訪者旅遊動機方面，玉山國家公園受訪者旅遊動機方面，本研究發現，至玉山國家公園之受訪者其旅遊動機前 5 項分別為「看風景(平均值 4.22)」、「鬆弛身心(平均值 4.05)」、「遠離塵囂(平均值 3.81)」、「從事森林浴(平均值 3.75)」、「運動健身(平均值 3.49)」。參見表二。

表一. 玉山國家公園受訪者基本資料表

變項	樣本數	百分比	變項	樣本數	百分比
性別			台南縣	47	10.6%
男	241	54.6%	台南市	36	8.1%
女	200	45.2%	高雄市	26	5.9%
Missing	1	0.2%	高雄縣	19	4.3%
年齡			屏東縣	13	2.9%
12 歲以下	6	1.4%	澎湖縣	1	0.2%
13~20 歲	60	13.6%	花蓮縣	3	0.7%
21~30 歲	133	30.1%	台東縣	1	0.2%
31~40 歲	115	26.0%	其它	1	0.2%
41~50 歲	104	23.5%	前來次數		
51~60 歲	18	4.1%	第一次	151	34.2%
61 歲及以上	6	1.4%	第二次	105	23.8%
教育程度			第三次及以上	185	42%
小學或以下	7	1.6%	Missing	1	0.2%
國中	19	4.4%	前來從事活動(複選)		
高中職	84	19.4%	欣賞大自然	374	20.7%
專科	85	19.6%	靜坐沉思	65	3.6%
大學	185	42.6%	登山健行	255	14.1%
研究所及以上	54	12.4%	攝影	108	6.0%
Missing	8	1.8%	打發時間	37	2.1%
職業			露營野餐	68	3.8%
農林漁牧業	6	1.4%	森林浴	225	12.5%
工	46	10.4%	賞鳥賞蝶	94	5.2%
商	53	12.0%	繪畫寫生	5	0.3%
軍警	6	1.4%	親友聯誼	73	4.0%
公	55	12.4%	洽公	7	0.4%
教	66	14.9%	從事研究	19	1.1%
服務業	49	11.1%	校外教學	15	0.8%
專業技術人員	14	3.2%	看日出	87	4.8%
學生	114	25.8%	觀星賞雲	113	6.3%
無(退休、家管等)	18	4.1%	買紀念品	18	1.0%
其它	15	3.4%	蓋紀念章	21	1.2%
個人平均月收入			眺望群山	202	11.2%
10,000 元以下	115	26.7%	其自行車	7	0.4%
10,001 20,000 元	16	3.7%	其它	10	0.6%
20,001 30,000 元	52	12.1%	不願意前來(複選)		
30,001 40,000 元	54	12.5%	沒有時間	156	16.5%
40,001 50,000 元	74	17.2%	缺乏旅遊資訊	18	1.9%
50,001 60,000 元	53	12.3%	沒人同行	91	9.6%
60,001 70,000 元	27	6.3%	體能欠佳	46	4.9%
70,001 80,000 元	19	4.4%	缺乏吸引力	13	1.4%
80,001 90,000 元	9	2.1%	旅途遙遠	104	11.0%
90,001 100,000 元	2	0.5%	季節氣候不良	126	13.3%
100,001 元以上	10	2.3%	沒有興趣	7	0.7%
Missing	11	2.5%	缺乏金錢	39	4.1%
居住地點			管制嚴格	10	1.1%
基隆市	5	1.1%	住宿不便	101	10.7%
台北市	45	10.2%	缺乏交通工具	68	7.2%
台北縣	44	10.0%	安全顧慮	52	5.5%
桃園縣	23	5.2%	遊客太多	69	7.3%
新竹市	23	5.2%	其他	47	5.0%
新竹縣	19	4.3%	婚姻狀況		
苗栗縣	9	2.0%	未婚	204	48.0%
台中市	27	6.1%	已婚-無小孩	28	6.6%
台中縣	23	5.2%	已婚-有小孩	193	45.4%
雲林縣	5	1.1%	Missing	17	3.8%
南投縣	23	5.2%			
嘉義市	10	2.3%			
嘉義縣	10	2.3%	總數	442	100.0%

表二. 受訪者之旅遊動機統計表(n=442)

變項	平均值	標準差	排序
1 看風景	4.22	0.73	1
2 鬆弛身心	4.05	0.87	2
3 增進親友感情	3.43	1.14	7
4 從事森林浴	3.75	1.08	4
5 遠離塵囂	3.81	1.12	3
6 參觀歷史遺跡	2.63	1.44	12
7 學習保育知識	2.93	1.30	8
8 觀賞動植物	3.45	1.15	6
9 運動健身	3.49	1.15	5
10 攝影寫生	2.76	1.35	10
11 從事社交活動	2.46	1.40	16
12 滿足好奇心	2.62	1.41	13
13 工作或課業需求	1.77	1.49	21
14 親朋好友推薦	2.54	1.48	15
15 獲得成就感	2.56	1.55	14
16 順道參觀	2.33	1.44	19
17 尋求刺激	2.16	1.55	20
18 慕名而來	2.88	1.47	9
19 觀看星象	2.72	1.50	11
20 回憶過去體驗	2.38	1.61	17
21 瞭解原住民文化	2.35	1.52	18

註：強弱分數之評點範圍從「1」表示非常弱到「5」表示非常強。

而在受訪者對服務設施之行前期望與實際體驗之方面，從表三可知，就行前期望而言：在公共設施部份，需求最高者為廁所（平均值 4.24），次者為步道（平均值 4.10），最低者為照明設施（平均值 3.58）。在遊憩設施部份，需求最高者為指示牌或標示牌（平均值 4.33），次者為眺望點（平均值 4.12），最低者為古蹟遺址（平均值 3.39）。在解說設施部份，需求最高者為解說牌（平均值 3.88），次者為解說手冊（平均值 3.79），最低者為解說多媒體（平均值 3.60）。就實際體驗而言：在公共設施部份，偏好排序最高者為步道（平均值 3.44），次者為停車場（平均值 3.41），最低者為醫療救護設施（平均值 2.37）。在遊憩設施部份，偏好排序最高者為指示牌或標示牌（平均值 3.49），次者為眺望點（平均值 3.46），最低者為星象設施（平均值 2.42）。在解說設施部份，偏好排序最高者為解說牌（平均值 3.04），次者為自導式步道（平均值 2.95），最低者為解說多媒體（平均值 2.68）。經由配對樣本 t 檢定分析後發現，所有變項的行前期望與實際體驗都有顯著之差異，且實際體驗低於行前期望。這顯示要適度提高遊客行前期望，但若過度提高而無法滿足遊客之行前期望，則可能造成遊客成興而去，敗興而歸。

關於受訪者之重遊意願，表四顯示整體滿意度相當高（總平均值 3.73，接近 4.00）。其中又以建議親友至玉山國家公園旅遊（總平均值 3.86）及下次再度光臨玉山國家公園的意願（總平均值 3.82）最高。參見表四。

表三. 受訪者對服務設施之行前期望與實際體驗檢定統計表

變項	行前期望		實際體驗		配對樣本 t 檢定
	平均值	標準差	平均值	標準差	
公共設施 (總平均)	3.96	0.76	3.07	0.85	19.416***
1 步道	4.10	0.91	3.44	1.13	12.683***
2 停車場	4.02	0.94	3.41	0.97	11.394***
3 廁所	4.24	0.94	3.26	1.07	15.897***
4 人車分道設施	3.93	1.09	3.12	1.20	12.972***
5 垃圾桶	3.96	1.01	3.17	1.05	12.815***
6 公路與步道護欄	4.07	0.98	3.35	1.03	12.998***
7 照明設施	3.58	1.35	2.72	1.40	11.801***
8 飲水設備	3.87	1.12	2.80	1.39	14.505***
9 醫療救護設施	3.90	1.27	2.37	1.52	18.007***
遊憩設施 (總平均)	3.84	0.72	3.04	0.80	19.403***
1 遊客中心	3.98	1.04	3.13	1.22	12.683***
2 指示牌或標示牌	4.33	0.83	3.49	0.95	16.260***
3 休憩場所	4.05	0.87	3.37	0.97	12.683***
4 遮陰場所	3.95	0.98	3.28	1.04	12.683***
5 餐飲設施	3.71	1.07	2.79	1.20	13.373***
6 住宿設施	3.83	1.12	2.71	1.30	16.367***
7 眺望點	4.12	0.91	3.46	0.97	12.843***
8 國家公園界碑	3.64	1.18	3.25	1.18	6.972***
9 星象設施	3.42	1.35	2.42	1.45	13.913***
10 古蹟遺址	3.39	1.42	2.52	1.48	11.635***
解說設施	3.72	1.06	2.85	1.21	14.752***
1 解說手冊	3.79	1.26	2.79	1.46	13.319***
2 解說牌	3.88	1.16	3.04	1.34	12.611***
3 解說摺頁	3.68	1.23	2.77	1.46	12.455***
4 解說多媒體	3.60	1.28	2.68	1.55	12.696***
5 自導式步道	3.77	1.22	2.95	1.39	12.572***
6 展示設施	3.64	1.13	2.9	1.36	11.608***

註：1. 行前期望評點與實際體驗滿意度範圍從「0」表示無到「5」表示非常高。

2. *表 $p < 0.05$, **表 $p < 0.01$, ***表 $p < 0.001$ 。

表四. 受訪者之旅遊重遊意願統計表(n=442)

重遊意願變項	平均值	標準差	排序
對玉山國家公園的整體滿意度	3.73	.783	
1 下次再度光臨玉山國家公園的意願	3.82	.836	2
2 建議親友至玉山國家公園旅遊	3.86	.804	1
3 玉山國家公園是未來旅遊最優先考量景點	3.59	.900	3

註：強弱分數之評點範圍從「1」表示非常弱到「5」表示非常強。

綜合以上結果達到本研究目的一：瞭解遊客社經背景、旅遊特性、旅遊動機、行前期望、實際體驗與重遊意願。

(二) 玉山國家公園受訪者基本資料與旅遊動機之分析

受訪者旅遊動機共 20 項，經因素分析可簡化成 5 個因素(如表五)，其總解釋變異量為 58.34%。依因素負荷量值依序分別命名為：(1) 景點特質動機：「獲得成就感」、「滿足好奇心」、「慕名而來」、「尋求刺激」、「親朋好友推薦」、「順道參觀」。(2) 休閒遊憩動機：「鬆弛身心」、「看風景」、「從事森林浴」、「遠離塵囂」、「增進親友感情」。(3) 工作/嗜好動機：「工作或課業需求」、「參觀歷史遺跡」、「從事社交活動」、「攝影寫生」。(4) 生活體驗動機：「瞭解原住民文化」、「回憶過去體驗」、「觀看星象」。(5) 自我成長動機：「觀賞動植物」、「學習保育知識」。

表五. 旅遊動機因素分析表

變項	景點特質動機	休閒遊憩動機	工作/嗜好動機	生活體驗動機	自我成長動機	共同性	係數
1 獲得成就感	0.756					0.64	
2 滿足好奇心	0.710					0.55	
3 慕名而來	0.686					0.59	0.79
4 尋求刺激	0.660					0.62	
5 親朋好友推薦	0.655					0.49	
6 順道參觀	0.500					0.37	
7 鬆弛身心		0.810				0.70	
8 看風景		0.749				0.62	
9 從事森林浴		0.719				0.56	0.74
10 遠離塵囂		0.598				0.54	
11 增進親友感情		0.571				0.51	
12 工作或課業需求			0.691			0.54	
13 參觀歷史遺跡			0.659			0.56	0.66
14 從事社交活動			0.617			0.57	
15 攝影寫生			0.558			0.48	
16 瞭解原住民文化				0.700		0.64	
17 回憶過去體驗				0.694		0.63	0.71
18 觀看星象				0.607		0.53	
19 觀賞動植物					0.792	0.69	0.69
20 學習保育知識					0.784	0.75	
特徵值	3.21	2.61	2.11	2.00	1.72		
佔總體變異量%	16.06	13.05	10.58	10.03	8.60		整體信度 0.8487
累積變異量%	16.06	29.12	39.70	49.73	58.34		
KMO 值	0.847						
顯著性	0.000						

而在基本資料與旅遊動機之差異性檢定方面，研究結果顯示(如表六)，性別、年齡、教育程度、個人平均月收入、婚姻狀況、居住地點不同，會造成受訪者在休閒遊憩、自我成長、景點特質與工作/嗜好動機上之顯著差異。經 LSD 檢定顯示，31~50 歲者和 50 歲以上者較 31 歲以下者偏向以休閒遊憩為動機；專科程度者較國中及大學者偏向以工作/嗜好為動機；高中職與專科者較國中程度者偏向以工作/嗜好為動機；20001-30000 元及 80001-90000 元者較 10000 元以下者偏向以休閒遊憩為動機；20001-30000 元、50001-60000 元、和 100001 元以上者較 30001-40000 元者偏向以自我成長為動機；已婚-無小孩和已婚-有小孩者較未婚者偏向以休閒遊憩為動機；居住地點在南部者與在東部者均較在北部者與中部者偏向以景點特質為動機。

綜合以上結果部分支持假設一：遊客之基本資料不同，其旅遊動機亦不相同，並達到研究目的二：瞭解遊客社經背景、旅遊特性與其旅遊動機之關係。

(三) 玉山國家公園受訪者旅遊動機與服務設施行前期望之相關分析

此部份乃針對受訪者旅遊動機之景點特質、休閒遊憩、工作/嗜好、生活體驗、自我成長等五個動機因素構面與服務設施之公共設施、遊憩設施、解說設施之行前期望進行相關分析 (correlation analysis)。以景點特質動機而言，除了公共設施中之停車場、廁所；遊憩設施中之遊客中心、指示牌或標示牌及解說設施中之解說手冊、解說牌、解說摺頁等變項不具相關性外，其餘各變項皆呈現顯著相關。以休閒遊憩動機而言，除了遊憩設施中之餐飲設施變項不具相關性之外，其餘各變項皆呈顯著相關。以工作/嗜好動機而言，公共設施中之廁所變項及遊憩設施中之住宿設施、指示牌或標示牌等三變項不具相關性之外，其餘之變項皆呈顯著相關。以生活體驗動機而言，除了在公共設施中之停車場、廁所等兩個變項及遊憩設施中之遊客中心、指示牌或標示牌、休憩場所、住宿設施等四個變項不具相關性之外，其餘之變項皆呈顯著相關。以自我成長動機而言，除了公共設施中之停車場、廁所等兩個變項與遊憩設施中之休憩場所、餐飲設施、住宿設施等三個變項不具相關性之外，其餘之變項皆呈顯著相關 ($P < 0.05$ ；如表七)。綜合以上結果支持假設二：遊客之旅遊動機與對服務設施的行前期望有相關，並達到本研究目的三：瞭解遊客旅遊動機與行前期望之關係。

(四) 玉山國家公園受訪者行前期望與實際體驗之關係

本研究應用 IPA 將玉山國家公園受訪者對服務設施行前期望視為重要程度，實際體驗視為表現程度來進行分析，以探討玉山國家公園之經營績效。以行前期望（重要程度）為縱軸（Y 軸），實際體驗（表現程度）為橫軸（X 軸），再各依其總平均值切割成 A、B、C、D 四個象限，其代表意義如下：A 象限表受訪者對落於此區的變項行前期望高且滿意度也高，落在此象限的變項應該「繼續保持」，亦可視其「機會(Opportunities)」；B 象限表示受訪者對落在此區的變項行前期望高，但滿意度卻低，是需「改善焦點」，亦可視為「威脅(Threats)」；C 象限是行前期望與滿意度皆低，落於此象限的變項表示「優先順序較低」，亦可視為「弱點(Weakness)」；D 象限表受訪者對落在此區的變項行前期望低，但滿意度卻高，表落在此象限的變項已能滿足受訪者需求，不用太過強調，屬「供給過度」，亦可視為「優勢(Strength)」(黃宗成、吳忠宏、高崇倫，2000) (詳見圖二)。

表六. 受訪者基本資料與旅遊動機之差異檢定表

變項	景點持證動機	休閒遊覽動機	工作敬禮動機	生活體驗動機	自我成長動機
性別 (t 值)	-3.23*	-0.95	-0.85	-0.99	-0.27
男	2.3715	3.8225	2.3604	2.4292	3.1771
女	2.6867	3.8874	2.4422	2.5467	3.2050
年齡 (F 值)	0.163	9.070*	0.422	2.466	1.482
A. 30 歲以下	2.5477	3.6995	2.3907	2.3802	3.1030
B. 31-50 歲	2.4901	3.9751	2.3882	2.5321	3.2454
C. 51 歲以上	2.5000	4.0417	2.5833	2.9306	3.4167
LSD test		B > A; C > A			
教育程度 (F 值)	1.001	1.675	2.371*	0.911	0.472
A. 小學或以下	2.8810	3.3714	2.1071	2.4286	3.5714
B. 國中	2.4737	3.5263	1.9474	2.0702	3.1053
C. 高中職	2.7083	3.9146	2.4910	2.5992	3.1905
D. 專科	2.5235	3.8965	2.6265	2.6000	3.1765
E. 大學	2.4710	3.8551	2.2921	2.4620	3.1467
F. 研究所或以上	2.3827	3.8111	2.4583	2.3272	3.3426
LSD test			C > B; D > B; D > E		
個人平均月收入 (F 值)	1.635	2.630*	1.641	1.757	2.084*
A. 10000 元以下	2.6449	3.6087	2.4413	2.3101	3.1130
B. 10001-20000 元	2.1563	3.7375	2.2344	2.0000	3.1250
C. 20001-30000 元	2.7564	3.9000	2.6961	2.9103	3.3173
D. 30001-40000 元	2.4352	3.8741	2.3426	2.4259	2.8056
E. 40001-50000 元	2.4527	3.9178	2.2534	2.5315	3.1284
F. 50001-60000 元	2.3302	4.0385	2.4104	2.4340	3.4528
G. 60001-70000 元	2.6173	4.0889	2.7407	2.7284	3.6111
H. 70001-80000 元	2.2281	3.8421	1.9342	2.3509	3.1316
I. 80001-90000 元	2.6111	4.1556	2.6111	2.9259	3.1111
J. 90001-100000 元	3.8333	4.4000	3.2500	3.3333	4.2500
K. 100001 元以上	1.9630	4.1000	2.1944	3.1481	3.7778
LSD test		C > A; D > A; E > A; F > A; G > A; I > A			C > D; F > D; G > E > A > D; K > D
婚姻狀況 (F 值)	1.333	9.023*	0.537	1.428	2.092
A. 未婚	2.5490	3.7020	2.4252	2.3905	3.1471
B. 已婚-無小孩	2.7679	4.1286	2.5536	2.6786	3.5893
C. 已婚-有小孩	2.4462	3.9592	2.3599	2.5729	3.1875
LSD test		B > A; C > A			
居住地點 (F 值)	3.056*	0.993	2.793*	0.444	1.188
A. 北部	2.4481	3.7964	2.3922	2.4691	3.0629
B. 中部	2.3575	3.8513	2.5534	2.5840	3.2564
C. 南部	2.6854	3.9329	2.2533	2.4238	3.2682
D. 東部	3.6250	3.6000	3.1250	2.8333	3.2500
E. 離島	2.5833	3.5000	3.6250	2.0000	4.0000
LSD test		C > A; C > B; D > A; D > B	B > C		

註：*表 p 0.05。

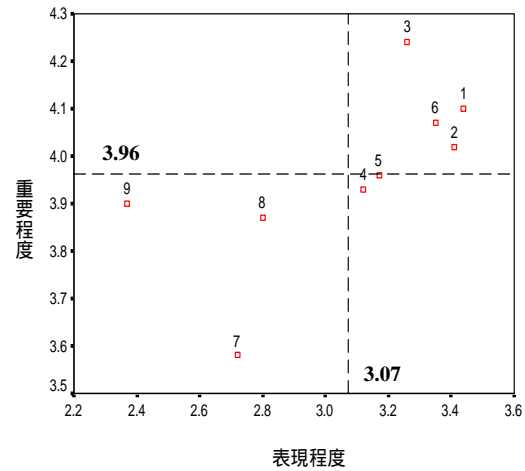
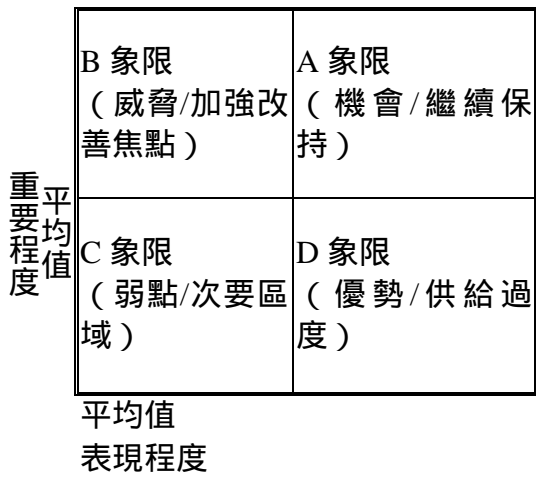
表七. 旅遊動機與服務設施行前期望之相關分析表

變 項	景點特質 動機	休閒遊憩 動機	工作/嗜好 動機	生活體驗 動機	自我成長 動機
公共設施					
1 步道	0.147**	.275***	0.195***	0.144**	0.182***
2 停車場	0.044	0.179***	0.116**	0.074	0.083
3 廁所	0.041	0.127**	0.066	0.041	0.030
4 人車分道設施	0.101*	0.246***	0.201***	0.211***	0.239***
5 垃圾桶	0.152**	0.227***	0.161***	0.135**	0.119*
6 公路與步道護欄	0.154**	0.242***	0.138**	0.132**	0.143**
7 照明設施	0.223***	0.200***	0.168***	0.207***	0.209***
8 飲水設備	0.192***	0.179***	0.185***	0.195***	0.096*
9 醫療救護設施	0.173***	0.255***	0.169***	0.142**	0.209***
遊憩設施					
1 遊客中心	0.052	0.144**	0.126**	0.084	0.186***
2 指示牌或標示牌	0.037	0.119*	0.055	-0.005	0.111*
3 休憩場所	0.173***	0.233***	0.126**	0.064	0.061
4 遮陰場所	0.215***	0.226***	0.150**	0.152**	0.110*
5 餐飲設施	0.139***	0.068	0.180***	0.101**	0.088
6 住宿設施	0.105*	0.186***	0.069	0.072	0.034
7 眺望點	0.129**	0.354***	0.164**	0.198***	0.137**
8 國家公園界碑	0.255***	0.276***	0.252***	0.283***	0.245***
9 星象設施	0.241***	0.228***	0.293***	0.335***	0.247***
10 古蹟遺址	0.231***	0.213***	0.235***	0.252***	0.382***
解說設施					
1 解說手冊	0.052	0.206***	0.192***	0.114*	0.181***
2 解說牌	0.063	0.243***	0.230***	0.148**	0.185***
3 解說摺頁	0.045	0.222***	0.232***	0.139**	0.218***
4 解說多媒體	0.124**	0.253***	0.328***	0.210***	0.256***
5 自導式步道	0.105*	0.226***	0.268***	0.232***	0.293***
6 展示設施	0.134**	0.174***	0.260***	0.227***	0.307***

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

本研究所提出的服務設施(公共設施、遊憩設施、解說設施)共 25 個變項經 IPA 分析後(詳見圖三、四、五)：在公共設施部份，落在 A 象限之變項有步道(1)、停車場(2)、廁所(3)

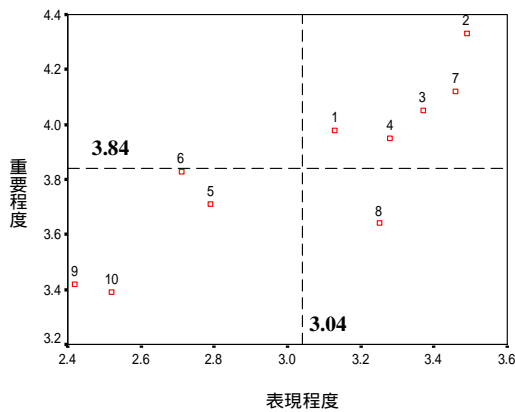
公路與步道護欄(6)等4項。落在C象限之變項有照明設施(7) 飲水設施(8) 醫療或救護設施(9)等3項。落在D象限之變項有人車分道設施(4) 垃圾桶(5)等2項。在遊憩設施部份,落在A象限之變項有遊客中心(1) 指示牌或標示牌(2) 休憩場所(3) 遮陰場所(4) 眺望點(7)等5項。落在C象限之變項有餐飲設施(5) 住宿設施(6) 星相設施(9) 古蹟遺址(10)等4項。落在D象限之變項有國家公園界碑(8)這1項。在解說設施部份,落在A象限之變項有解說牌(2) 自導式步道(5)等2項。落在B象限之變項有解說手冊(1)一項。落在C象限之變項有解說摺頁(3) 解說多媒體(4)等2項。落在D象限之變項有展示設施(6)一項。



- 1. 步道 2. 停車場 3. 廁所 4. 人車分道設施 5. 垃圾桶
- 6. 公路步道護欄 7. 照明設施 8. 飲水設施 9. 醫療救護設施

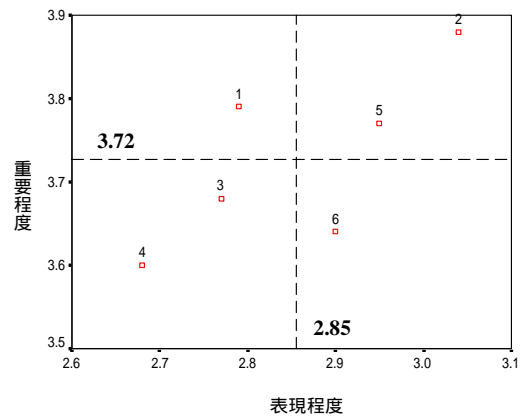
圖二. 行前期望與實際體驗滿意度座標圖

圖三. 公共設施滿意度分析圖



- 1. 遊客中心 2. 指示牌或標示牌 3. 休憩場所
- 4. 遮陰場所 5. 餐飲設施 6. 住宿設施 7. 眺望點
- 8. 國家公園界碑 9. 星相設施 10. 古蹟遺址

圖四. 遊憩設施滿意度分析圖



- 1. 解說手冊 2. 解說牌 3. 解說摺頁
- 4. 解說多媒體 5. 自導式步道 6. 展示設施

圖五. 解說設施滿意度分析圖

綜觀上述，落在 A 象限之變項是受訪者認為玉山國家公園表現佳者，應繼續保持，亦可視為其發展的機會；落在 B 象限之變項是玉山國家公園發展的威脅，經營管理者應立刻改進；落在 C 象限之變項屬於服務設施中優先順序低者，可視為玉山國家公園發展之弱點。尤其在公共設施、遊憩設施、解說設施中的某些變項未來是否存廢，或進行改善、或全數廢除，都值得玉山國家公園管理處加以檢討；落在 D 象限之變項表示已能滿足遊客需求，不需過度強調，可視為其未來玉山國家公園發展之優勢。綜合以上結果支持假設三：遊客對服務設施的行前期望與實際體驗間有差異，並達到本研究目的四：以重要-表現程度分析法來擬定服務設施之管理策略。

(五) 玉山國家公園受訪者服務設施實際體驗與重遊意願之相關分析

此部份乃針對公共設施、遊憩設施、解說設施之實際體驗與受訪者重遊意願之四個變項進行探討(如表八)。受訪者對玉山國家公園服務設施之各變項與「對玉山國家公園的整體滿意度」皆呈現顯著正相關；與「下次再度光臨玉山國家公園的意願」則是除了在公共設施中之飲水設備、醫療救護設施，遊憩設施中之古蹟遺址不具相關之外，其餘之變項皆呈顯著正相關；與「建議親友至玉山國家公園旅遊」則是皆呈現顯著正相關；與「玉山國家公園是位來旅遊最優先考量景點」也是皆呈現顯著正相關。綜合以上結果支持假設四：遊客對服務設施的實際體驗與重遊意願間有相關，並達到本研究目的五：瞭解遊客之實際體驗與對玉山國家公園重遊意願之關係。

表八. 服務設施實際體驗與重遊意願之相關分析表

變 項	對玉山國家公園 的整體滿意度	下次再度光臨玉山 國家公園的意願	建議親友至玉山 國家公園旅遊	玉山國家公園是未 來最優先考量景點
公共設施				
1 步道	0.379***	0.252***	0.315***	0.345***
2 停車場	0.356***	0.195***	0.221***	0.298***
3 廁所	0.323***	0.155**	0.214***	0.243***
4 人車分道設施	0.346***	0.221***	0.233***	0.302***
5 垃圾桶	0.277***	0.189***	0.190***	0.228***
6 公路與步道護欄	0.349***	0.244***	0.263***	0.242***
7 照明設施	0.222***	0.118**	0.186***	0.217***
8 飲水設備	0.227***	0.079	0.195***	0.165***
9 醫療救護設施	0.209***	0.022	0.120*	0.213***
遊憩設施				
1 遊客中心	0.335***	0.176***	0.197***	0.285***
2 指示牌或標示牌	0.302***	0.169***	0.212***	0.232***
3 休憩場所	0.363***	0.224***	0.265***	0.294***
4 遮陰場所	0.305***	0.196***	0.205***	0.259***
5 餐飲設施	0.304***	0.146**	0.191***	0.271***
6 住宿設施	0.263***	0.137**	0.189***	0.181***
7 眺望點	0.357**	0.288***	0.273***	0.314***
8 國家公園界碑	0.323***	0.210***	0.254***	0.319***
9 星象設施	0.245***	0.124**	0.173***	0.292***
10 古蹟遺址	0.199***	0.072	0.172***	0.238***
解說設施				
1 解說手冊	0.212***	0.139**	0.147**	0.199***
2 解說牌	0.215**	0.162***	0.197***	0.179***
3 解說摺頁	0.166***	0.136**	0.156***	0.186***
4 解說多媒體	0.206***	0.149**	0.188***	0.201***
5 自導式步道	0.303***	0.186***	0.244***	0.245***
6 展示設施	0.260***	0.117**	0.183***	0.205***

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

(六) 玉山國家公園受訪者重遊意願之迴歸分析

為探討玉山國家公園受訪者之重遊意願的影響因子，並試圖找出對於重遊意願的最強預測變項，因此使用多元迴歸分析中的逐步分析法進行之。此部份以重遊意願四個變項做為依變項；以受訪者旅遊動機、服務設施之行前期望、服務設施之實際體驗為自變項，經過逐步迴歸分析後所得之四條迴歸模式，皆達到 1% 的顯著水準(詳如表九)，茲分述如下--

1. 對玉山國家公園的整體滿意度而言：休閒遊憩動機，自我成長動機，對「停車場」之行前期望，對「步道」、「停車場」、「照明設施」、「遊客中心」、「休憩場所」之實際體驗等 8 個自變項具有顯著影響，聯合解釋變異量(調整後的 R^2)為 0.357，亦即此迴歸模式可解釋對玉山國家公園的整體滿意度之變異的 35.7%。F 值為 22.94，達到 1% 的顯著水準。「休閒遊憩動機」對玉山國家公園的整體滿意度有最強的正向影響，表示受訪者休閒遊憩動機越高者其對整體滿意度也越高。

2. 對下次再度光臨玉山國家公園的意願而言：休閒遊憩動機，生活體驗動機，自我成長動機，對「廁所」、「垃圾桶」、「醫療救護設施」、「遮蔭場所」、「眺望點」之行前期望，對「醫療救護設施」、「休憩場所」、「遮蔭場所」之實際體驗等 11 個自變項具有顯著影響，聯合解釋變異量(調整後的 R^2)為 0.335，亦即此迴歸模式可解釋下次再度光臨玉山國家公園意願的 33.5%。F 值為 15.18，達到 1% 的顯著水準。公共設施中「垃圾桶」之行前期望對下次再度光臨玉山國家公園的意願具有最強的正向影響，表示受訪者對公共設施中應該包含「垃圾桶」的行前期望越高，對於下次再度光臨玉山國家公園的意願度越高。由於遊憩設施中「遮蔭場所」之行前期望對下次再度光臨玉山國家公園的意願是負向，亦即表示受訪者對遊憩設施中應該包含「遮蔭場所」的行前期望越高，對於下次再度光臨玉山國家公園的意願度越低。

3. 對建議親友至玉山國家公園旅遊而言：休閒遊憩動機，對服務設施中「停車場」、「照明設施」、「眺望點」、「古蹟遺址」之行前期望，對服務設施中「步道」、「停車場」之實際體驗等 7 個自變項具有顯著影響，聯合解釋變異量(調整後的 R^2)為 0.301，亦即此迴歸模式可解釋建議親友至玉山國家公園旅遊的 30.1%。F 值為 19.914，達到 1% 的顯著水準。「休閒遊憩動機」對建議親友至玉山國家公園旅遊有最強的正向影響，表示受訪者休閒遊憩動機越高者其對建議親友至玉山國家公園旅遊之情形也越高；由於公共設施中「停車場」之行前期望對建議親友至玉山國家公園旅遊的意願是負向，亦即表示受訪者對公共設施中應該包含「停車場」的行前期望越高，對於下次建議親友至玉山國家公園旅遊的意願度越低。

4. 對玉山國家公園是未來旅遊最優先考量景點而言：休閒遊憩動機，對服務設施中「飲水設備」、「遊客中心」、「休憩場所」、「國家公園界碑」之行前期望，對服務設施中「步道」、「停車場」之實際體驗等 7 個自變項具有顯著影響，聯合解釋變異量(調整後的 R^2)為 0.384，亦即此迴歸模式可解釋玉山國家公園是未來旅遊最優先考量景點的 38.4%。F 值為 23.364，達到 1% 的顯著水準。「休閒遊憩動機」對玉山國家公園是未來旅遊最優先考量景點有最強的正向影響，表示受訪者休閒遊憩動機越高者其對玉山國家公園是未來旅遊最優先考量景點之情形也越高。

以上結果符合本研究目的，亦驗證受訪者對玉山國家公園之重遊意願與其旅遊動機、對服務設施之行前期望與實際體驗環環相關；要培養遊客對玉山國家公園之重遊意願，需提高其旅遊動機、對服務設施之行前期望與實際體驗。

表九. 受訪者對玉山國家公園重遊意願影響因素分析表

自變項	Y1 整體滿意度	Y2 下次光臨玉山的意願	Y3 建議親友至玉山旅遊	Y4 玉山是未來優先考量	
旅遊動機	1 景點特質動機	0.023	-0.046	-0.004	-0.006
	2 休閒遊憩動機	0.256***	0.167***	0.310***	0.307***
	3 工作/嗜好動機	0.029	-0.019	-0.025	0.025
	4 生活體驗動機	0.065	0.123**	0.013	0.061
	5 自我成長動機	0.094**	0.115*	0.049	0.006
行公前期設施	1 步道	-0.030	0.003	-0.010	-0.041
	2 停車場	-0.105**	-0.045	-0.157**	-0.042
	3 廁所	0.007	-0.125*	0.033	-0.043
	4 人車分道設施	-0.021	0.026	-0.016	-0.012
	5 垃圾桶	0.083	0.217***	0.072	0.077
	6 公路與步道護欄	0.042	0.081	0.062	-0.050
	7 照明設施	0.066	-0.066	-0.143**	-0.021
	8 飲水設備	0.054	0.045	0.000	-0.088*
	9 醫療救護設施	0.011	-0.117*	0.012	-0.037
行遊前期設施	1 遊客中心	0.067	0.025	-0.009	0.158***
	2 指示牌或標示牌	0.075	0.084	0.090	-0.049
	3 休憩場所	0.033	0.008	0.018	-0.100*
	4 遮蔭場所	0.013	-0.161***	0.002	-0.014
	5 餐飲設施	0.014	0.067	0.038	0.034
	6 住宿設施	-0.009	-0.060	-0.050	0.020
	7 眺望點	0.081	0.153*	0.117*	0.093
	8 國家公園界碑	0.021	0.058	0.067	0.145**
	9 星象設施	-0.006	-0.029	-0.033	0.010
	10 古蹟遺址	-0.023	0.045	0.171***	-0.024
行解前期設施	1 解說手冊	-0.033	-0.017	0.000	-0.025
	2 解說牌	0.010	0.068	0.088	0.021
	3 解說摺頁	-0.053	0.007	0.030	-0.019
	4 解說多媒體	-0.065	0.001	0.001	-0.033
	5 自導式步道	0.030	0.042	0.055	-0.004
	6 展示設施	0.046	0.008	0.304	-0.029
實公實際體驗	1 步道	0.118**	0.031	0.165***	0.147**
	2 停車場	0.227***	0.061	0.144**	0.163***
	3 廁所	0.019	0.026	0.062	0.011
	4 人車分道設施	0.037	0.045	0.003	0.007
	5 垃圾桶	-0.016	0.021	-0.013	-0.019
	6 公路與步道護欄	0.035	0.034	0.010	-0.072
	7 照明設施	-0.121**	-0.016	-0.022	-0.023
	8 飲水設備	0.037	0.030	0.049	-0.011
	9 醫療救護設施	0.016	-0.133**	-0.024	0.022
	10 遊客中心	0.174***	0.018	0.029	0.031
實遊實際體驗	1 指示牌或標示牌	-0.013	0.015	0.017	-0.032
	2 休憩場所	0.133**	0.158**	0.058	0.066
	3 遮蔭場所	0.012	0.120*	0.005	0.056
	4 餐飲設施	0.029	0.067	0.012	0.088
	5 住宿設施	0.043	0.071	0.017	-0.018
	6 眺望點	0.083	0.041	0.064	0.061
	7 國家公園界碑	0.065	0.087	0.042	0.022
	8 星象設施	-0.008	0.037	-0.019	0.065
	9 古蹟遺址	-0.065	-0.027	0.002	0.009
	10 解說手冊	0.019	0.038	0.009	-0.014
實解實際體驗	1 解說牌	-0.015	0.072	0.053	-0.006
	2 解說摺頁	-0.05	0.071	0.033	-0.023
	3 解說多媒體	-0.012	0.043	0.042	-0.040
	4 自導式步道	0.030	0.030	0.048	-0.048
	5 展示設施	0.053	0.010	0.049	-0.001
	調整後的 R ²	0.357	0.335	0.301	0.384

註：*表 $p < 0.05$ ，**表 $p < 0.01$ ，***表 $p < 0.001$ 。

五、結論與建議

本研究擬針對玉山國家公園之服務設施做深入的探討，並分析遊客之社經背景、旅遊特性、動機、滿意度、重遊意願及其間之關係。茲歸納前述研究結果，並與先前相關研究做比較，進而提出結論與建議。

(一) 結論

玉山國家園之受訪者其旅遊動機因素構面分別為景點特質、休閒遊憩、工作/嗜好、生活體驗、自我成長等四項。本研究結果發現，至玉山國家公園之受訪者其主要旅遊動機則為「看風景」、「鬆弛身心」、「遠離塵囂」、「從事森林浴」、「運動健身」。此結論呼應吳忠宏、黃宗成(2001)針對玉山國家公園遊客所做之旅遊動機，只是排序上有所差異。在行前期望方面，受訪者於所有的服務設施中，在公共設施部份，最期待的主要為廁所，次者為步道；在遊憩設施部份，主要為指示牌或標示牌，次者為眺望點；在解說設施部份，主要為解說牌，次者為解說手冊。在實際體驗方面，受訪者於所有的服務設施中，在公共設施部份，最滿意的主要為步道，次者為停車場。在遊憩設施部份，主要為指示牌或標示牌，次者為眺望點。在解說設施部份，主要為解說牌，次者為自導式步道。研究結果顯示，性別、年齡、教育程度、個人平均月收入、婚姻狀況、居住地點、職業對旅遊動機均有顯著之差異。此結論呼應了黃宗成、黃躍雯、余幸娟(2000)，吳忠宏、黃宗成(2001)及朱珮瑩(2003)的研究結果。

另外，在受訪者對服務設施的行前期望與實際體驗之差異方面，經由配對樣本 t 檢定分析後發現，各變項均有顯著差異且實際體驗顯著低於行前期望。此結果顯示受訪者對玉山國家公園管理處所提供的服務設施不甚滿意，特別是解說設施從 3.72(行前期望)降低到 2.8(實際體驗)；對照吳忠宏、黃宗成(2001)的研究結果顯示受訪者對「非人員的解說方式」從 3.34(行前期望)提升到 3.75(實際體驗)。本研究服務設施中的解說設施主要以非人員的解說設施為主，因此，有待玉山國家公園管理處針對此一問題好好研究改善之對策。

受訪者旅遊動機和服務設施之行前期望相關分析方面，休閒遊憩動機、工作/嗜好動機、生活體驗動機與自我成長動機和解說設施所有變項呈顯著正相關；另外，休閒遊憩動機也與公共設施所有變項呈顯著正相關。

受訪者服務設施之實際體驗和重遊意願相關分析方面，「對玉山國家公園的整體滿意度」和所有的服務設施變項呈顯著正相關；「下次再度光臨玉山國家公園的意願」和解說設施所有變項呈顯著正相關；「建議親友至玉山國家公園旅遊」和所有的服務設施變項呈顯著正相關；「玉山國家公園是未來旅遊最優先考量景點」和所有的服務設施變項呈顯著正相關。

受訪者對玉山國家公園服務設施滿意度之 IPA 分析，1.機會分析：在公共設施部份有步道、停車場、廁所、公路與步道護欄等四項；在遊憩設施部份有遊客中心、指示牌或標示牌、休憩

場所、遮陰場所、眺望點等五項；在解說設施部份有解說牌、自導式步道等兩項。2.威脅分析：在解說設施部份有解說手冊一項。3.弱點分析：在公共設施部份有照明設施、飲水設施、醫療或救護設施等三項。在遊憩設施部份有餐飲設施、住宿設施、星相設施、古蹟遺址等四項。在解說設施部份有解說摺頁、解說多媒體等兩項。4.優勢分析：在公共設施部份有人車分道設施、垃圾桶等兩項。在遊憩設施部份有國家公園界碑一項。在解說設施部份有展示設施一項。

（二）建議

綜合了前述的研究結論，對玉山國家公園管理處提出以下建議：休閒遊憩動機、對服務設施中「步道」、「停車場」之實際體驗是影響受訪者對玉山國家公園重遊意願的主要變項且是最強的正向影響，表示受訪者休閒遊憩動機越高、且對公共設施中「步道」和「停車場」的實際體驗越高，其對玉山國家公園之重遊意願也越高，所以玉山國家公園管理處若能維持上述變項之品質，並將其他服務設施變項做改善，則遊客滿意度必將提昇，重遊意願也將隨之增強。研究結果也發現受訪者對解說設施中的解說摺頁與解說多媒體其實際體驗比行前期望要差，滿意度是趨於負向，值得管理單位警惕。建議應對非人員解說的設施做全面性的檢討與規劃，從滿足遊客的需求來著手，然而遊客的需求有違國家公園之理念與政策時，則應多加利用解說牌與自導式步道來加以告知與導正。

（三）後續研究方向

本研究期間為民國九十二年三月一日起至十二月三十一日止，問卷調查結果並沒有充分反映全年遊客之意見與想法；而且抽樣範圍為園區內之新中橫、南橫、塔塔加、上東埔、石山、梅山、中之關、天池遊憩區等遊憩點之受訪者，結果只代表這些據點之受訪者心聲，並不能代表整個園區。再者，此次抽樣只有三分之一的登山客樣本，也只代表著部份登山客之心聲。未來可做全年度整個園區的調查，並以玉山國家公園管理處之替代役男或解說志工從事問卷之發放或訪談，如此，便可收集到全年度全區各遊客或登山客之意見，以供未來管理處規劃經營之參考。

綜合以上結果達到本研究目的六：利用本研究結果，做為政府有關單位永續經營國家公園之參考。

六、致 謝

本研究承內政部營建署玉山國家公園管理處補助研究經費；兩位匿名審查委員的指正與建議；王玉璽、許立樺、黃雅雯與潘淑蘭同學現地調查與訪談；玉山國家公園管理處林處長青先生的支持、保育研究課楊舜行先生等在行政事務方面的協助，在此一併致上誠摯的謝意。

七、引用文獻

- 王彬如, 1995。遊憩體驗歷程之探討分析—以環島鐵路花蓮二日遊為例, 中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
- 內政部營建署, 1985。台灣地區之國家公園, 內政部營建署。
- 朱珮瑩, 2003。遊客從事鄉野觀光之動機、期望與滿意度研究—以新竹縣為例。世新大學觀光學系碩士論文, 共 166 頁。
- 高有智, 1999。期待又怕受傷害: 隔週休二日旅遊風潮對原住民部落的影響, 國立台灣大學新聞研究所未出版碩士論文。
- 吳忠宏、黃宗成, 2001。玉山國家公園管理處服務品質之研究: 以遊客滿意度為例。國家公園學報, 11(2), 117-135。
- 陳美吟, 1985。遊憩體驗之研究—以楓林瀑布、擎天崗、太平山實例調查, 國立台灣大學森林研究所碩士論文。
- 黃宗成、吳忠宏、高崇倫, 2000。休閒農場遊客遊憩體驗之研究。戶外遊憩研究, 13(4), 1-25。
- 黃宗成、黃躍雯、余幸娟, 2000。宗教觀光客旅遊動機、期望、滿意度關係之研究。戶外遊憩研究, 13(3), 23-48。
- 蔡佰祿, 1990, 國家公園管理遊憩利用策略之研究, 玉山國家公園管理處。
- 廖榮聰, 2003。民宿旅客投宿體驗之研究。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文, 共 89 頁。
- 歐聖榮, 1995。遊憩區服務品質模式驗證之研究。觀光研究學報, 1, 3, 1-27。
- 蕭瑞貞, 1998。遊客重遊行為與其對遊樂區屬性忠誠度關係之研究- 以劍湖山世界為例。逢甲大學土地管理學系碩士論文, 共 120 頁。
- Gronhold, L., Martensen, A. and Kristensen, K. 2000. The relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: Cross-Industry differences. *Total Quality Management*, 11, July, pp.509-516.
- Heskett, J.L., Thomas O.J., Loveman, G.W., W Earl Jr Sasser & Leonard A. Schlesinger. 1994. Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 72(2): 164-172.
- Kotler, P. 1997. Analysis, planning implementation and control. *Marketing management* (9th ed.), NJ: Prentice-Hall.

The study of travel motivation, expectation, experience, satisfaction and willingness to revisit of Yushan National Park visitors

Homer C. Wu^{1,3}, Tzung-Cheng (T.C.) Huan², and Ting-Liang Chiu¹

(Manuscript received 29 March 2004 ; accepted 20 July 2004)

ABSTRACT : The objective of the national park in Taiwan is to protect its unique natural landscapes, wildlife and historical sites, as well as provide its people with recreation and research opportunities. For both conserving its natural resources and providing its visitors with outdoor recreation opportunity, YuShan National Park (YSNP), established in 1985, insist on protecting its eco-system and natural wonders and provide its visitors quality services and environmental education, based on its belief, policy and regulation. Thus, visitors can have good travel experience and willingness to revisit to the YSNP. This research, based on YSNP, intended to study its visitors' sociodemographics, travel characteristics, motivation, expectation, experience, satisfaction, willingness to revisit and its relations for the future sustainable tourism management. A total of 442 valid questionnaires were collected through convenience sampling. The study found that visitors' travel characteristics, motivation, expectation, experience, satisfaction, and its willingness to revisit were significantly correlated. To enhance visitors' willingness to revisit, YSNP Administration has to reinforce its visitors' travel motivation, expectation, experience and satisfaction.

KEYWORDS : YuShan National Park, travel motivation, expectation, experience, satisfaction, willingness to revisit

-
1. Graduate Institute of Environmental Education, National Taichung Teachers College, Taichung, 403, Taiwan, Republic of China.
 2. Graduate Institute of Leisure, Recreation and Tourism Management, National Chia-Yi University, Chia-Yi, 600, Taiwan, Republic of China.
 3. Corresponding author.