

修平科技大學

觀光與遊憩管理系

主題遊樂園滿意度之研究： 以九族文化村為例

指導教師：陳明義老師

姓名：王惠貞

學號：BG102075

姓名：莊惠茹

學號：BG102089

姓名：詹雅茹

學號：BG102102

中華民國 105 年 06 月 08 日

修平科技大學專題報告全文電子檔著作權授權書

本授權書所授權之專題報告為授權人於修平科技大學_____系

(科)_____學年度第_____學期修習專題製作課程之報告。

題 目：

指導教師：_____

同意 不同意(僅開放專題典藏資料表內相關資訊)

本人茲將本著作，以非專屬、無償授權修平科技大學圖書館；基於推動讀者間「資源共享、互惠合作」之理念，與回饋社會與學術研究之目的，修平科技大學圖書館得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。

指導教師：_____ (請親筆正楷簽名)

授 權 人

學號：_____ 學生姓名：_____ (請親筆正楷簽名)

學號：_____ 學生姓名：_____ (請親筆正楷簽名)

學號：_____ 學生姓名：_____ (請親筆正楷簽名)

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

摘要

本專題研究主要探討九族文化村之遊園人數，近五年來遊園人數逐漸下滑的現象與遊樂設施、門票價格、樂園主題、住宿之間的關係。本研究採用問卷調查法，研究主要調查對象為近幾年有遊玩過九族文化村的遊客填寫為主。問卷發放於 105 年 4 月 10 日起，總共發放 250 份問卷，於 105 年 5 月 4 日之前回收問卷，扣除無效問卷以及填寫不完整問卷，共取得有效問卷 199 份問卷，問卷回收率為 100%，透過研究結果驗證遊樂設施、門票價格、樂園主題、住宿等因素是否為影響九族文化村遊園人數下滑的原因。

關鍵字:九族文化村、人數下滑、問卷調查

致謝

在此要感謝我們的指導老師陳明義的指導，在專題報告的撰寫過程中，有許多的問題及困難，老師都很有耐心的指導我們該如何修正，以及給予建議，讓我們能夠一點一滴的完成專題報告。在此感謝專題報告組員間的包容與幫助，在一年的過程中，除了書面撰寫外，還要同時兼顧課業，因組員間互相包容與扶持，這份專題報告才能如期完成。

感謝千雲、明義、文雄、小芬老師們，在口試報告時針對報告內容、問卷、文獻等，做提問以及需要修改的地方，並給予我們一些建議，事後我們將會修補不足之處，讓我們的報告能夠更加完整的呈現，感謝老師們的用心地聆聽以及指教。

最後將本專題報告獻予觀光與遊憩管理系，謝謝同學的支持與鼓勵，以及老師們的指導與幫助，讓我們能學習到更多以及通往畢業的道路上更加順遂。

目錄

第一章 緒論	
第一節 研究背景與動機	9
第二節 研究目的	10
第三節 研究流程	10
第二章 文獻回顧	
第一節 主題樂園定義	11
第二節 九族文化村主題遊樂園介紹、歷史	12
第三節 觀光行銷	14
第四節 顧客滿意度	15
第五節 顧客忠誠度	16
第三章 九族文化村遊客流失探討	
第一節 台灣主題樂園分布	17
第二節 各樂園水上設施比較	19
第三節 樂園門票比較	20
第四節 樂園人數	21
第五節 住宿的便利性	24
第六節 原住民文化特色比較	28
第四章 結果分析	
第一節 問卷設計方法	29
第二節 九族文化村遊客特性分析	29
第三節 九族文化村滿意度分析	38
第四節 九族文化村 SWOT 分析	56
第五章 研究結論與建議	
第一節 研究結論	57
第二節 研究建議	58
參考文獻	59
附錄一 問卷設計內容	60

表目錄

表 2-2-1：關係企業一覽表	13
表 2-4-1：顧客滿意度之定義彙整表	15
表 2-5-1：顧客忠誠度之定義彙整表	16
表 3-1-1：台灣主題樂園分布表	17
表 3-1-2：九族文化村市場區隔策略	18
表 3-2-1：四大遊樂園水上設施比較表	19
表 3-3-1：四大樂園門票比較表	20
表 3-4-2：近五年遊樂園人數總計比較表	21
表 3-5-1：九族文化村附近住宿表	25
表 3-5-2：劍湖山王子大飯店介紹表	26
表 3-6-1：九族文化村與台灣原住民族文化園區文化體驗活動比較表	28
表 3-6-2：九族文化村與台灣原住民族文化園區經營發展比較表	29
表 4-2-1：九族文化村遊客特性分析表	31

圖目錄

圖 1-3-1：研究流程	10
圖 2-1-1：主題遊樂園的特性	12
圖 2-3-1：行銷的核心觀念：交換	14
圖 3-1-1：顧客認知品質與顧客滿意度關係圖	18
圖 3-4-1：近五年九族文化村人數統計	22
圖 3-4-2：近五年劍湖山人數統計	22
圖 3-4-3：近五年麗寶樂園人數統計	23
圖 3-4-4：近五年六福村人數統計	23
圖 3-4-5：近五年四大遊樂園人數統計	24
圖 3-5-1：劍湖山王子大飯店位置	27
圖 4-2-1：九族入園方式之圓餅圖	35
圖 4-2-2：三年內來九族的次數之圓餅圖	35
圖 4-2-3：來九族停留時間之圓餅圖	36
圖 4-2-4：一同前往九族的同行成員之圓餅圖	36
圖 4-2-5：從何得知九族消息之圓餅圖	37
圖 4-2-6：九族門票是否合理之圓餅圖	37
圖 4-2-7：認為九族合理票價之圓餅圖	38
圖 4-2-8：九族重遊意願之圓餅圖	38
圖 4-2-9：九族入園動機之圓餅圖	39
圖 4-2-10：九族最滿意的地方之圓餅圖	39
圖 4-2-11：希望九族新能增的東西之圓餅圖	40
圖 4-2-12：九族原住民部落建議之圓餅圖	40
圖 4-2-13：喜歡九族的特色之圓餅圖	41
圖 4-2-14：對於九族遊樂設施之圓餅圖	41
圖 4-3-1：九族路線順暢之圓餅圖	42
圖 4-3-2：九族導覽解說之圓餅圖	42
圖 4-3-3：九族體驗傳統織布之圓餅圖	43
圖 4-3-4：九族體驗射箭之圓餅圖	43
圖 4-3-5：九族體驗捏陶之圓餅圖	44
圖 4-3-6：九族體驗烤地瓜之圓餅圖	44
圖 4-3-7：九族迎賓舞之圓餅圖	45
圖 4-3-8：九族表演時間之圓餅圖	45
圖 4-3-9：九族原住民舞蹈之圓餅圖	46
圖 4-3-10：九族營運時間圓餅圖	46
圖 4-3-11：九族纜車平穩度之圓餅圖	47
圖 4-3-12：九族纜車等待之圓餅圖	47

圖 4-3-13：九族纜車人數分配之圓餅圖	48
圖 4-3-14：九族纜車內部環境之圓餅圖	48
圖 4-3-15：九族纜車是遊玩動機之一之圓餅圖	49
圖 4-3-16：九族彩繪纜車之圓餅圖	49
圖 4-3-17：九族具有現代化遊樂設施之圓餅圖	50
圖 4-3-18：九族表演節目內容之圓餅圖	50
圖 4-3-19：九族停車場與廁所便利性之圓餅圖	51
圖 4-3-20：九族增加水樂園之圓餅圖	51
圖 4-3-21：九族增設旅館之圓餅圖	52
圖 4-3-22：九族殘障者步道及設施之圓餅圖	52
圖 4-3-23：九族播系統功能之圓餅圖	53
圖 4-3-24：九族動線指示及解說看板之圓餅圖	53
圖 4-3-25：九族服務人員協助解決問題之圓餅圖	54
圖 4-3-26：前往九族的大眾運輸工具之圓餅圖	54
圖 4-3-27:九族菜色新鮮衛生之圓餅圖	55
圖 4-3-28:九族用餐設施清潔衛生之圓餅圖	55
圖 4-3-29:九族販售商品，價格合理度之圓餅圖	56
圖 4-3-30:九族內文化博覽館值得參觀之圓餅圖	56
圖 4-3-31:九族內歐洲花園值得觀賞之圓餅圖	57
圖 4-3-32:九族內歡樂世界值得遊玩之圓餅圖	57
圖 4-3-33:九族纜車值得搭乘之圓餅圖	58
圖 4-3-34:九族活動表演值回票價之圓餅圖	58
圖 4-3-35:九族原住民部落值得體驗之圓餅圖	59
圖 4-3-36:九族部落觀景值得參觀之圓餅圖	59
圖 4-4-1：九族 SWOT 分析圖	60

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

台灣至從民國九十年開始實施周休二日制，因此大家開始注重觀光旅遊，加上現在台灣出生率低的時期，擁有了高的思維，更注重對小孩子的旅遊、親子之間的互動，每到假日或學校所舉辦的戶外教學，想必一定會帶小朋友去最愛的遊樂區遊玩，有許多小朋友喜愛的遊樂設施。現在台灣主要的大型遊樂區總共九大樂園，每個主題樂園的主題都有所不同。如今屬於高品質時代，帶小朋友出去玩不是只有純粹的玩，也希望從遊樂園玩的過程中去學習、認識更多不同的知識，本次研究選擇了台灣九大主題遊樂園中的九族文化村去做深入的研究、探討。

九族文化村擁有遊樂設施與原住民文化結合作，將原住民的日常生活做成蠟像、部落做為遊樂園的推廣。2001年開始舉辦「日月潭九族櫻花祭」，每到了櫻花季就會吸引大批遊客前往。2009年12月28日結合了日月潭纜車，縮短車程時間還能看到日月潭優美的風景，不僅能遊玩九族文化村又能暢遊日月潭。2011年7月~12月取得台灣獨家主辦權的航海王樂園，吸引喜歡航海王的大朋友、小朋友，跟著喜愛的卡通人物一起遊玩九族文化村。

2001年推出櫻花祭來九族旅遊的人數為545770人；2009年年底與日月潭纜車結合，在2010年來九族旅遊人數為2017316人；2011年推出短短五個月與航海王樂園來九族旅遊的人數為1559764人；2014年來九族旅遊的人數為937480人。從交通部觀光局的九族遊客人數統計量中，當九族文化村跟日月潭纜車結合、舉辦航海王樂園，有新的特色、新活動時，很明顯的遊客人數增加幅度大。相反的，當沒有新的活動、新的主題、新遊樂設施時，遊客人數有明顯往下滑的幅度。

第二節 研究目的

1. 探討九族文化村的經營狀況，並分析主要的行銷、銷售方法。
2. 探討消費者來到九族文化村的顧客滿意度。
3. 探討消費者來到九族文化村的顧客忠誠度，是因為設施、原住民部落、櫻花季其中哪一樣特別喜愛。
4. 探討九族文化村擁有國家肯定、國際推薦的殊榮，但從遊客人數統計中發現，旅遊人次卻沒有逐年增加。

研究後的結果，將提出對九族文化村最有利的地方，讓九族文化村能永續經營，並帶來更多的客源，將九族的特色有所創新，擁有不同的風貌，希望下次去九族文化村能帶給大家不同以往的印象。

第三節 研究流程

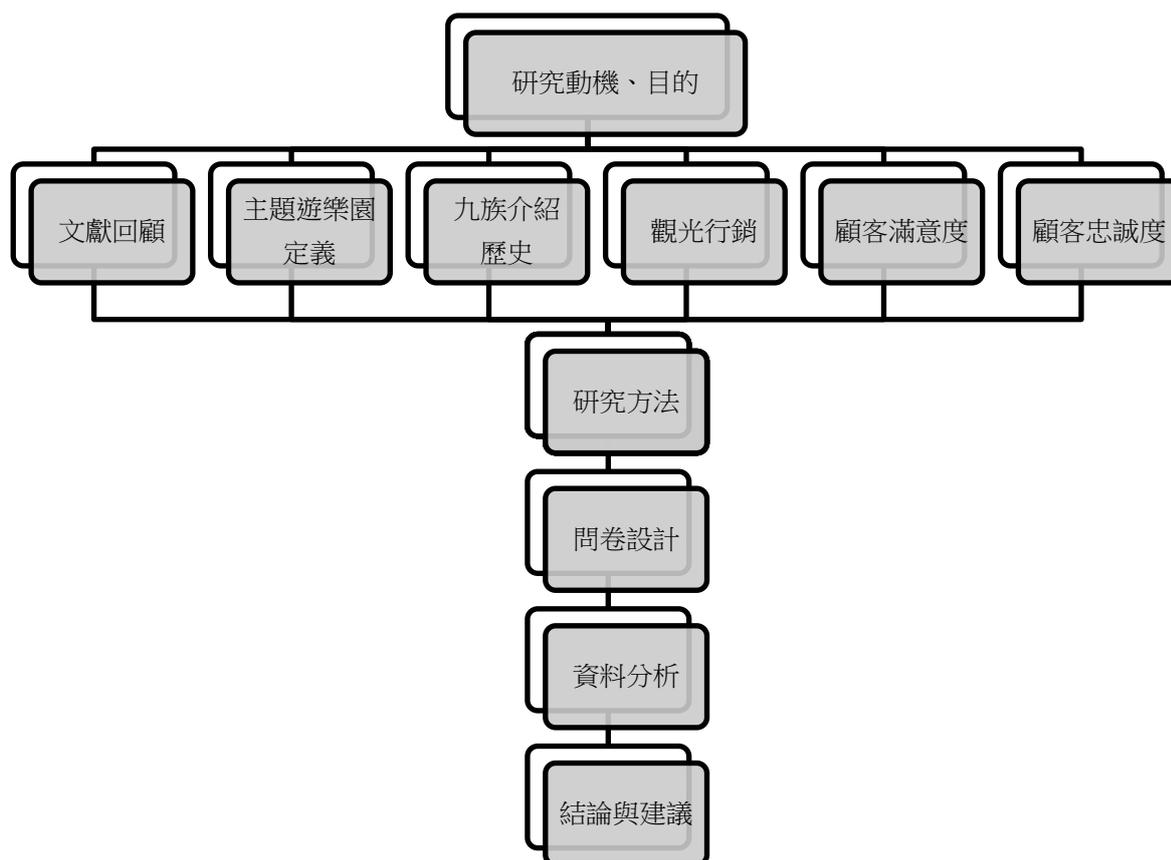


圖 1-3-1：研究流程

第二章 文獻回顧

第一節 主題樂園定義

陳靜芳、徐木蘭(1994)依台灣現行的法令規定指的是戶外遊憩區一項，指的是公民營團體或私人在都市計畫區內風景區、區域計畫內風景區或其他遊憩用地投資設置的戶外休閒遊憩設施，而類型多以「主題公園」或「遊樂公園」為主。

交通部觀光局提到遊樂園須具備六大特性：

- 一、資金來源與經營主題為民間組織。
- 二、有一定經營管轄範圍，並擁有土地所有權或使用權。
- 三、有收費之主要入口。
- 四、場所內之全部或主要內容為人工景觀遊覽活動、參與式活動或使用機械式活動遊戲設施。
- 五、經營主題或其分支機構需與經營活動位於同一基地。
- 六、所提供的遊憩機會，戶外遊憩活動為主。

劉連茂(2003)認為主題樂園係指經營者或創造者先設定所要表達的主題概念後，所有有關遊樂園的場館、設施、活動、表演、氣氛、景觀、附屬設施、商品等皆是以此主題為概念而塑造，使這些相關的配合元素，都能在此一主題的中心思想下統一，形成一個有主題概念的遊樂園地。

陳鈞坤、周玉娥(2015)書中提到 International Association of Amusement Parks and Attractions(IAAPA)亦說明主題樂園具有主題式吸引的娛樂場所，在食物、服裝、娛樂、銷售店上都有其主題性。主題樂園受到重視於 1955 年，華德狄斯奈(Walt Disney)設立美國加州迪士尼(Disneyland)，主題遊樂園的開發開始受到世人的重視。一直到 1982 年在佛羅里達迪士尼世界(Disney World)的未來世界村(EPCOT Center)開幕後，主題園的發展達到最高峰。

謝其淼(1995)以迪士尼樂園為例，可將其定義為「在特定的主題中以創造非日常生活的空間為目的，在主題之下統一有關的軟硬體設施及營運作業，並且排斥非主題事物的娛樂園地」。

發展觀光條例內之定義，所謂遊樂設施指在風景特定區內經觀光主管機關核准提供有益觀光旅客身心之遊樂設施。而發展觀光條例調整草案內之定義，觀光遊樂業是指經主管機關核准經營觀光遊樂設施之營利事業。



圖 2-1-1：主題遊樂園的特性

第二節 九族文化村主題遊樂園介紹、歷史

九族文化村位於南投縣魚池鄉，創辦人張榮義先生發起創辦以台灣原住民文化為主題的遊樂園，與陳奇祿博士、千千岩助朗博士、收藏家徐瀛洲先生等人指導及提供諸多資料，姚德雄設計師策劃，民國 72 年(1983 年)動工，民國 75 年 7 月 27 日正式，全區面積廣達 62 公頃，是依山建造的遊樂園區，全區制高點則是位在觀山樓，海拔標高約 900 公尺，園區內不只有原住民文化的展示，也充滿了各項遊樂設施，民國 90 年(2001 年)九族文化村開始舉辦「日月潭九族櫻花祭」，園區內種植超過 5000 株的櫻花；2013 年獲得日本花協會認證為「櫻花名所優選之地」，同時也是日本唯一海外認證「賞櫻名所」，民國 98 年(2009 年)九族纜車正式啟動，由九族文化村觀山樓通往日月潭青年活動中心，將兩個景點串接起來。該空中纜車路線全長 1.877 公里。從不一樣的角度欣賞九族與日月潭，2014 年園區內九族文化博物館落成，擁有五十餘件超過一、二百年歷史、國寶級的排灣、魯凱族貴族家屋的簷桁，雕刻紋樣件件精彩生動，是目前國內最完整的簷桁文物收藏博物館。

九族文化村結合台灣九大原住民族族群的文化特色與展示，包括泰雅族、賽夏族、鄒族、排灣族、布農族、達悟族、卑南族、魯凱族及阿美族，最後加入邵族。全園規劃分成三座主題樂園：原住民文化、歡樂世界和歐洲花園，2009年啟用空中纜車，搭載觀山樓至歡樂世界的旅客，並可在觀山樓俯瞰全園風光與遠方日月潭。

表 2-2-1：關係企業一覽表

公司名稱	創立年份	員工人數	產品
富有工業(股)公司	民國 60 年	100 人	婦友牌廚具產生、銷售
谷關龍谷育樂公司	民國 67 年	200 人	遊樂區、溫泉飯店
九族文化村(股)公司	民國 75 年	380 人	主題樂園
水沙蓮育樂(股)公司	民國 79 年	100 人	遊樂區經營管理
日月潭纜車公司	民國 92 年	20 人	纜車規劃經營

資料來源：主題樂園市場策略評估以及滿意與忠誠度的研究-以九族文化村為例

第三節 行銷定義

管理學大師彼得·杜拉克(Peter Drucker)(1973)行銷的定義是：「行銷的目的是要充分認識產品和了解顧客，俾使產品或服務能適合顧客，使產品能有效的銷售出去」。

行銷大師菲利普·科特勒(Philip Kotler)(1986) 行銷的定義是：「行銷是一種社會與管理的過程，個人與團體可以藉此創造並與他人交換產品、價值，來滿足需要與需求」。

2004年，美國行銷學會(American Marketing Association, AMA)將行銷(marketing)定義為「創造、溝通與傳遞價值給顧客及經營顧客關係以便讓組織與其利益關係人受益的一種組織功能與程序」。

曾光華、陳貞吟、饒怡雲 (2013) 書中提到，行銷的目的在於透過交換的過程，以達到成交換雙方的目標。也就是組織透過行銷創造與傳遞價值給顧客，重視顧客關係並滿足對方的需求，以便讓它本身及其利益關係人(就企業而言，包含員工、股東、供應商、經銷商等)受惠，並提出圖 3-3-1。

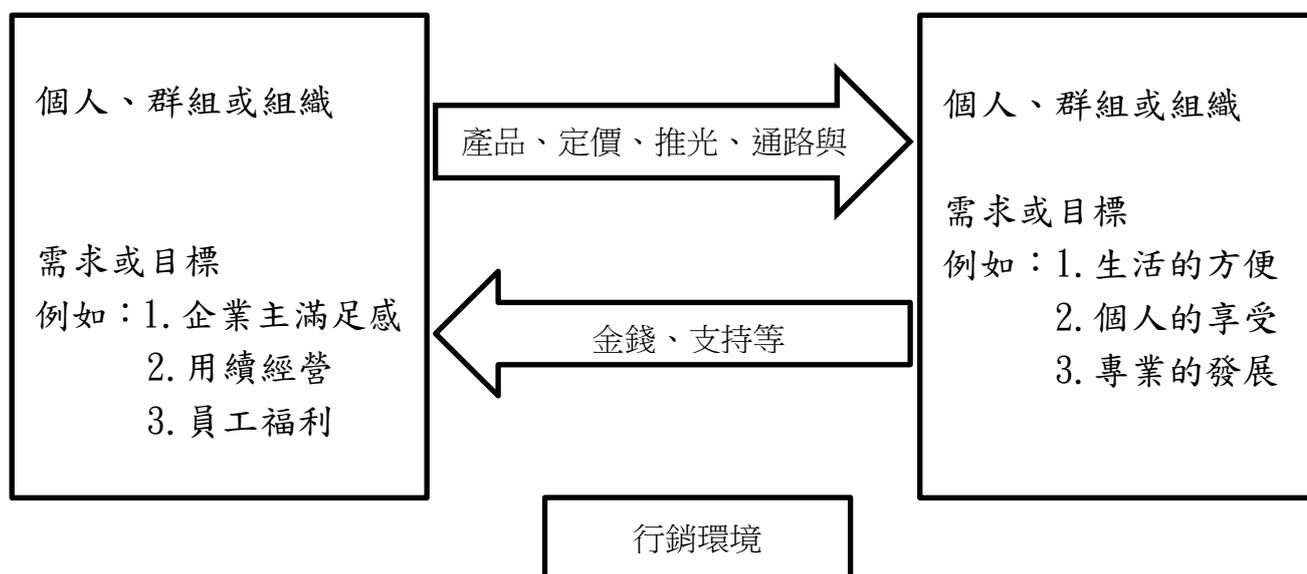


圖 2-3-1：行銷的核心觀念：交換

第四節 顧客滿意度

1965年Cardozo 首次提出顧客滿意(customer satisfaction)的觀念，他認為在某一特定的場合、時機或特定使用情境下，顧客對購買產品所犧牲的成本以及獲得產品報酬後的認知狀態，當認知到報酬比犧牲的成本高，則會形成滿意，反之則不滿意。滿意是顧客與公司建立良好關係的開始，會影響其再次購買的意願，並衍生其他購買行為。由於每個人有不同的經歷以及價值觀認知，所以會有不同的見解，以下表說明過去學者對顧客滿意度的定義。

表2-4-1：顧客滿意度之定義彙整表

作者 (年份)	研究發現
Baker & Crompton(2000)	提出滿意度是遊客經歷活動後之真實體驗，起源於個人與目的地互動後所產生之心理感覺與情感狀況。
Kotler(2000)	指出消費者滿意來自於產品購買前的預期與期望，兩者比較後所形成愉悅或失望的程度。如果功能與特性不如預期，顧客會感到不滿意；如果功能與特性超過預期，則顧客將會感到滿意。
Blackwell et al(2001)	顧客會將使用前的預期認知與使用後的事後效果作一評估，兩者間愈一致，消費者愈滿意。
Ranaweera & Prabhu(2003)	滿意是一種整體的情感性評價，反映消費者被服務後產生正面感覺的程度，個人對其購買產品的整體態度。
Choi et al.(2004)	顧客在消費過後將實際經驗與先前期望進行差異比較，所做出的回應，也是顧客在購買後，評估他購買前預期與購買後產品實際績效表現所產生差距時的一種反應。
Gustafsson et al.(2005)	顧客滿意度可定義為接受服務後對於服務人員表現之整體評估。
吳政謀(2005)	顧客滿意度為消費者接受服務前的期望與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。

資料來源：【真理大學休閒遊憩事業學系碩士班論文台北捷運票證系統服務品質、滿意度與忠誠度之研究】，顧客滿意度的定義(沈明政，郭俊霆..等)

第五節 顧客忠誠度

忠誠度可以分為態度忠誠、行為忠誠、認知忠誠，不過大部分的學者是傾向於行為忠誠度的這個部分，顧客忠誠度是指由於質量、價格、服務等諸多因素的影響，使顧客對某一企業的產品或服務產生感情，形成偏愛並長期重覆購買該企業產品或服務的程度，與顧客滿意度有著很大的關聯性，Bolton (1998)的研究指出，當整體消費者滿意度增加時不但會增加顧客重覆購買之意願，同時也會反映在消費者實際重覆購買行為上，以下表說明過去學者對顧客忠誠度的定義。

表2-5-1：顧客忠誠度之定義彙整表

作者（年份）	研究發現
James (1970)	指出顧客忠誠是顧客在某一段期間內對相同廠商的產品購買機率的高低，購買機率愈高，忠誠度愈高。
Lutz (1986)	顧客忠誠度的指標應包括態度與行為面的衡量，展現在行為面的顧客忠誠便是顧客對產品或公司持續性正面購買行為。
Dick and Basu (1994)	將顧客忠誠定義為個人態度和再購行為兩者之間關係的強度
Janes and Sasser (1995)	一種是長期忠誠，是真的顧客忠誠；一種是短期忠誠。短期忠誠者一但有更好的選擇時，就會立刻改變原有的忠誠。
Oliver (1997)	隨著購買情境改變，或是有其他品牌利用行銷引起購買行為的改變，顧客仍有再度購買的承諾或是在未來持續地在度偏好消費者某產品或服務。
黃俊英（2000）	每次購買時，總會依據過去購買的經驗認為最好的品牌，這種決策過程就稱為”品牌忠誠”。
吳政謀(2005)	顧客滿意度為消費者接受服務前的期望與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後所產生正向或負向的感受。

資料來源：【咖啡連鎖業品牌形象、服務品質對品牌忠誠度影響之研究—以屏東 85 度 C 咖啡連鎖店為例】林永順、蔡青園、陳正平，MBA 百科，【服務品質、品牌形象、顧客忠誠度與顧客再購買意願的關係】林隆儀

第三章 九族文化村遊客流失探討

第一節 台灣主題樂園分布

觀光遊樂業係指經主管機關核准經營觀光遊樂業設施之營利事業，目前領有執照且經營中業者計有 23 家。

從表 3-1-1 台灣主題遊樂園分布表中得知，台灣北部的主題遊樂園總計六間，以小人國主題遊樂園、六福村最為知名。台灣中部的主題遊樂園總計九間，以麗寶樂園、劍湖山、九族文化村最為知名。台灣南部的主題遊樂園總計六間，以義大世界為知名。台灣東部的主題遊樂園總計兩間，以遠雄海洋公園最為知名。由此可知中部區域主題樂園競爭激烈，總共九間主題遊樂園設置在中部地區，讓消費者有眾多主題遊樂園的選擇權。

表 3-1-1：台灣主題樂園分布表

北部主題遊樂園	中部主題遊樂園
野柳海洋世界 雲仙樂園 小人國主題遊樂園 小叮噹科學主題遊樂園 六福村 萬瑞森林樂園	香格里拉樂園 火炎山溫泉假村 西湖渡假村 東勢林場遊樂區 麗寶樂園 劍湖山世界 泰雅渡假村 九族文化村 杉林溪森林生態渡假園區
南部主題遊樂園	東部主題遊樂園
頑皮世界 尖山埤江南渡假村 義大世界 8 大森林樂園 小墾丁渡假村 大路觀主題樂園	遠雄海洋公園 怡園渡假村

資料來源：交通部觀光局台灣主題樂園網資訊，自行整理。

Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J.(1996)認為顧客認知品質與顧客滿意度是藉由服務品質、情境因素、個人因素、價格、產品品質等五大因素，深深地影響顧客對於每次消費的滿意度，會因為其中一項因素與上次不同，滿意度就有些許的改變，因此顧客滿意度的五大影響因素都是息息相關、有關連性的。如下圖 3-1-1：顧客認知品質與顧客滿意度關係圖的關係結構。



圖 3-1-1：顧客認知品質與顧客滿意度關係圖

資料來源：Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J.(1996)

九族文化村分為三座主題園區：歐洲花園、原住民文化、歡樂世界，三大主題都擁有不同的特色，吸引到不同的族群前來遊玩、觀賞、體驗、參觀。賴忠賢(93)九族文化村市場區隔策略表中，主要來遊玩的團體遊客是公司機關團體、學生畢業旅行團、戶外教學、銀髮族、海外觀光客…等團體客源。原住民文化主要是以學生、家族、親子、海外觀光客源為主，讓台灣或海外觀光客的大朋友小朋友都能進一步的了解台灣原住民歷史文化。

表 3-1-2：九族文化村市場區隔策略

客源總類	遊客類型
團體客源	公司行號、機關團體、學生團、銀髮族、海外觀光團
家族客源	家族式活動、親子旅遊族群
分眾客源	自助旅遊者、網路愛用者、散客族群
遊樂設施	家族、親子旅遊、公司行號、年輕族群、學生團體
景觀設施	家族、銀髮族、社區社團
原住民人文	學生、家族、親子、海外觀光客
植物生態	學生、親子

資料來源：國立暨南國際大學／國際企業學系／93／賴忠賢／主題樂園市場策略以及滿意度與忠誠度的研究—以九族文化村為例。

第二節 各樂園水上設施比較

主題遊樂園是一個看天氣吃飯的產業，容易受到季節的影響，有明顯的淡旺季之分。台灣目前領有執照且經營中業者計有 24 家，競爭相當的激烈，必須在旺季時多吸引更多遊客前來遊玩，並在眾多遊樂園中脫穎而出。而夏季就是旅遊的旺季，大家都想去避暑、消暑的去處，因此九族文化村暑期打著「清涼避暑祭」的標語，但園區內的水設施僅有兩座，分別是加勒比海探險以及金礦山探險，這兩個設施均屬於同類型設施。從表 3-2-1 四大遊樂園水上設施比較表中，可以得知鄰近的遊樂園水上設施總類繁多，因此獲得遊客喜愛。

表 3-2-1：四大遊樂園水上設施比較表

樂園名稱	水上設施名稱	水上設施數量
九族文化村	加勒比海探險 金礦山探險	2
六福村	大峽谷急流泛舟 獨木舟 火山歷險	3
劍湖山	激流獨木舟 龍捲風 大碗公 大船塢 小威漂漂河 水迷宮 火山島寶藏 騰空踏浪	8
麗寶樂園 /馬拉灣	人魚木舟 叢林泛舟 火山冒險 阿西灣 急速勇士 漂漂河 碰碰船	7

資料來源：自行整理。

第三節 樂園門票比較

遊樂園主要的客源分為兩大類：團體、散客，團體客源有機關團體、學生團體，散客客源多以家庭親子、海外觀光客、年輕族群為主。園區內設置許多的遊樂設施，是小朋友、大朋友娛樂的好地方，可稱之為小朋友的天堂，樂園不只有遊樂設施，還有提供小朋友學習的地方，可以玩樂又可以學習的好地方，因此每到假日或特殊節慶活動時，家長們都會帶著孩童一起來遊樂園玩。

選擇樂園的其中一項是先看票價，表 3-3-1 四大樂園門票比較表中，成人票、學生票、博愛票票價由高至低的順序為：六福村、麗寶樂園、劍湖山、九族文化村，其中比較特別的是麗寶樂園兒童票、劍湖山幼童票為最為便宜，跟其他樂園的票價順序有所不同，由此可知劍湖山主要吸引對象為幼童，麗寶樂園主要吸引對象為兒童，幼童與兒童不可能單獨自行前來，一定是與家人一同前往，這也是一種行銷的手法。

表 3-3-1：四大樂園門票比較表

	九族文化村	六福村	劍湖山	麗寶樂園
成人票	780	999	799	800
學生票	680	899	699	700
兒童票	580	699	599	550
幼童票	390	499	350	400
博愛票	390	399	399	400

資料來源：各個官方網站、自行整理。

第四節 樂園人數

遊樂園為了讓遊客人數增加都會增加新的設施、全台唯一的特殊設施，或者不定期的推出限定版的新主題，讓樂園不再是一成不變的原本風貌，結合一些小朋友喜愛的卡通人物，把樂園都打造成卡通人物的家一樣，例如：2011年九族文化村推出短短五個月的航海王樂園，便成功的吸引到許多遊客前來遊玩。在夏季推出水樂園，讓遊客前來避暑消暑，例如：麗寶樂園結合了馬拉灣，不僅能玩到陸地上的設施，也能玩到許多水設施，比其他樂園多一個可以消暑玩水的地方。

表 3-4-2 遊樂園人數總計比較表中，以近五年的四大樂園做人數總計並做比較，從這張表中可以得知 2010 年到 2012 年都是九族文化村人數總計最多，2013 年是劍湖山世界人數總計最多，2014 年到 2015 年人數總計最多的是六福村。而九族文化村的人數總計一年一年的減少，其他樂園的人數總計相對都比較穩定，因此我們會針對九族文化村做一些探討。

表 3-4-2：近五年遊樂園人數總計比較表

年度	九族文化村	劍湖山世界	麗寶樂園	六福村
99 年	2,017,316	1,272,558	827,337	1,136,533
100 年	1,559,764	1,284,988	804,785	1,193,885
101 年	1,343,060	1,154,586	734,073	1,189,250
102 年	1,021,743	1,120,235	995,705	1,083,798
103 年	937,480	1,121,634	1,098,279	1,564,754
104 年	906,855	1,123,954	829,838	1,630,245

資料來源：自行整理。

圖 3-4-1 是近五年九族文化村的總人數統計的曲線圖，很明顯的可以看出來，人數正在持續的下滑中，雖然 2010 年到 2012 年是四大樂園中總人數最多的樂園，但可能是九族文化村的最高峰。

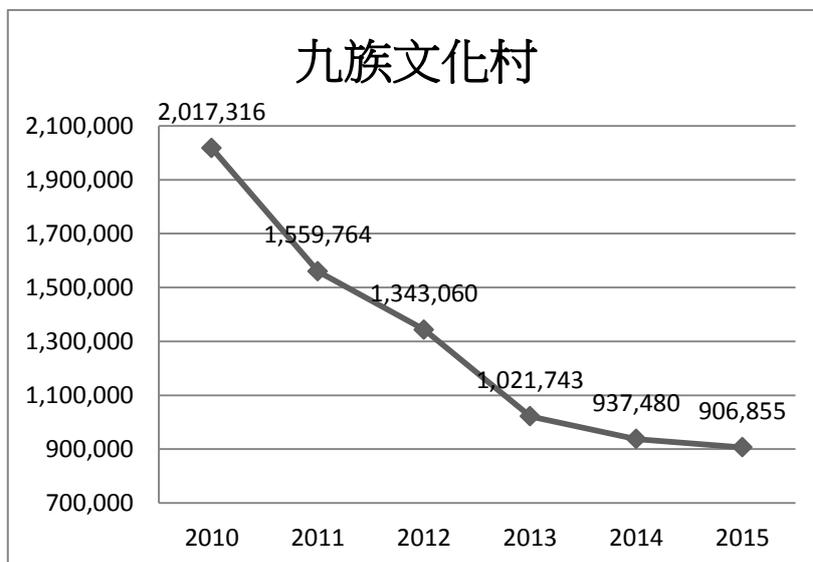


圖 3-4-1：近五年九族文化村人數統計

圖 3-4-2 是近五年劍湖山的總人數統計的曲線圖，2011 年是劍湖山的最高峰，到了 2013 年明顯的下滑，但卻是 2013 年四大樂園中總人數最多的樂園，到了 2014、2015 年人數有回升。

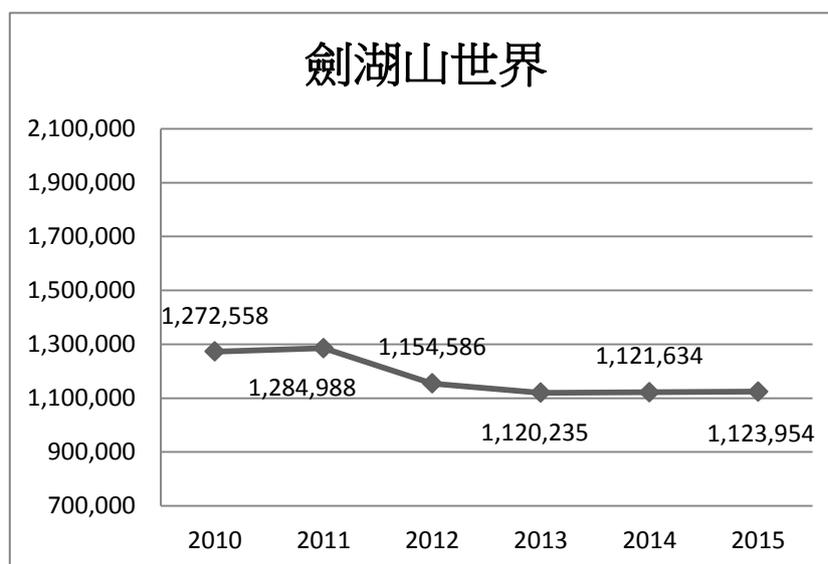


圖 3-4-2：近五年劍湖山人數統計

圖 3-4-3 是近五年麗寶樂園的總人數統計的曲線圖，2010 年到 2012 年的總人數有些許下滑，2012 年到 2014 年明顯的提升總人數，2014 年為最高峰，但到了 2015 年總人數卻又下滑。

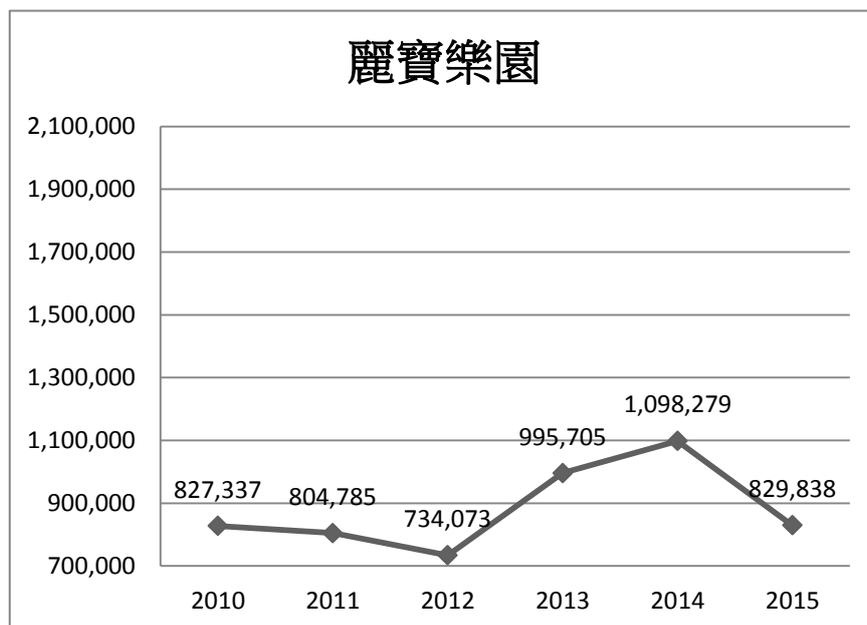


圖 3-4-3：近五年麗寶樂園人數統計

圖 3-4-4 是近五年六福村的總人數統計曲線圖，2012 年有稍微往下滑，2013 年為六福村的最低點，到了 2014 年有明顯的提升人數，並在 2014 年到 2015 年四大樂園中以六福村人數總計量最多。

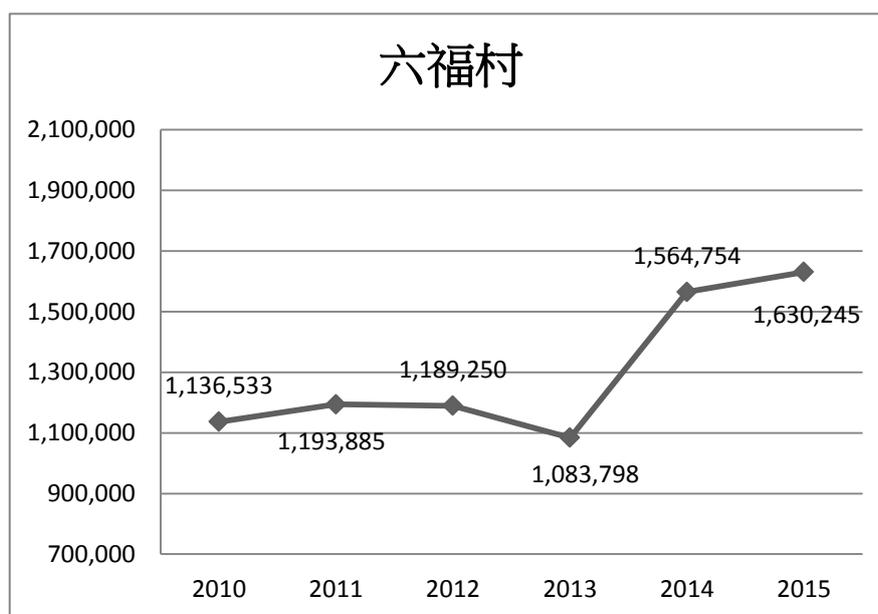


圖 3-4-4：近五年六福村人數統計

圖 3-4-5 是近五年的四大遊樂園總人數統計曲線圖，從此圖可以得知近五年的九族文化村遊客數明顯下滑；劍湖山遊客數非常穩定；麗寶樂園有客數有稍微提升，但是又稍微下滑；六福村遊客數明顯的持續提升中。

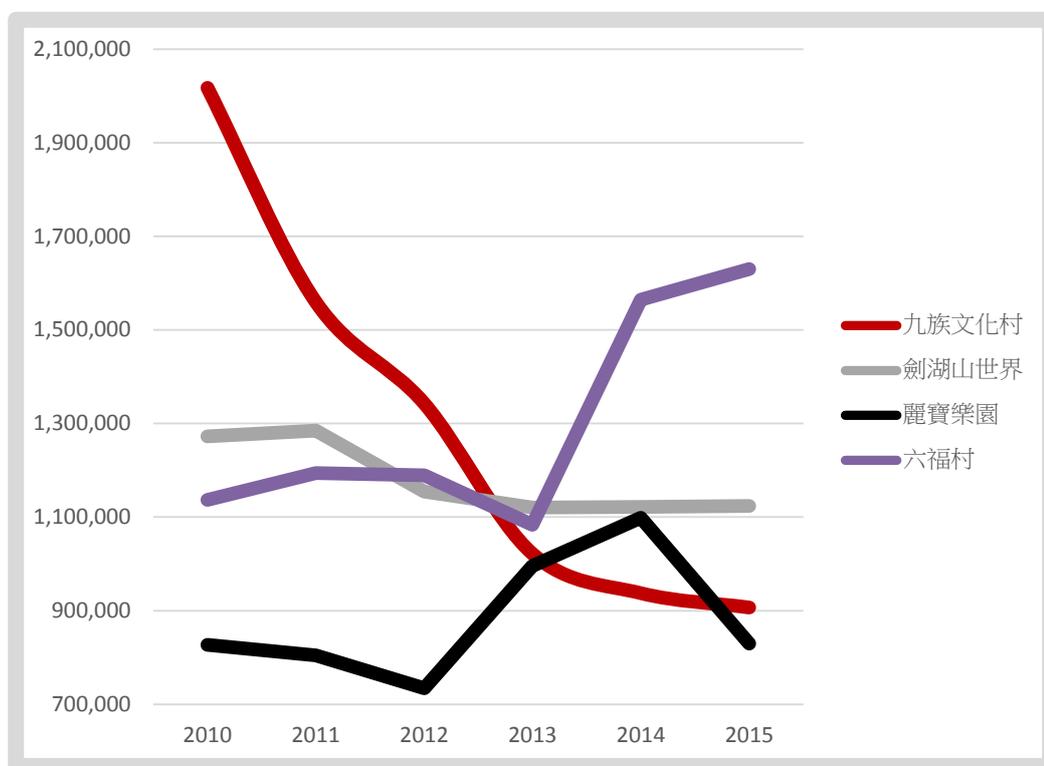


圖 3-4-5：近五年四大遊樂園人數統計

第五節 住宿的便利性

一個樂園的住宿便利性將會影響到遊客停留時間長短的意願，大部分的遊樂園園區內都有設置飯店，以方便遊客在交通方面可以不用急著往返兩地，停留時間也會相對地增加。對於樂園方面而言，遊客停留時間一增加，其消費意願也會跟著增加，此節要探討的便是九族文化村以及劍湖山世界的住宿的比較。

一、九族文化村之住宿資訊

九族文化村園區內並沒有內部的飯店提供民眾住宿，九族遊樂村則是提供了數家位於九族附近的飯店，以供遊客做為住宿的一個參考。表 3-5-1 可以清楚知道九族文化村附近的住宿，最近的住宿點也要 0.5 公里。

表 3-5-1：九族文化村附近住宿表

	店家名稱	與九族的距離
九族附近住宿資訊	日月潭晶園休閒渡假村	0.5km
	日月潭大飯店	2.0km
	日月潭力麗哲園會館	9.0km
	日月潭 晶澤會館	9.0km
	經典大飯店	10km
	碼頭休閒大飯店	7.2km
	蜜月樓度假飯店	7.2km
	日月潭青年活動中心	3.0km
	景聖樓	4.2km
	映涵渡假大飯店	9.2km
	教師會館	8.1km
	松鶴園大飯店	7.2km
	水岸休閒飯店	9.2km
	水沙蓮觀光飯店	7.2km
	日月潭大涑閣	7.1km
大統飯店	8.7km	

資料來源：九族文化村官方網站、自行整理。

二、劍湖山世界之住宿資訊

劍湖山世界主題樂園位於中台灣雲林古坑，除了有主題樂園外，還提供住宿給遊客們。劍湖山與耐斯企業集團一起建造的劍湖山王子大飯店，是一座優質之國際級度假大飯店，讓來劍湖山玩的遊客能從早上玩到晚上；飲食也不用擔心，飯店內有美式、亞洲的各種美食，是一間能提供遊客度假、放鬆心情的飯店。從表 3-5-2 可以清楚了解劍湖山王子大飯店的設施與房間數。

表 3-5-2：劍湖山王子大飯店介紹表

劍湖山王子大飯店	
地址	雲林縣古坑鄉永光村大湖口 67 之 8 號
與劍湖山的距離	位於園區內
星級旅館評鑑結果	四星級
房間數	293 間
飯店內設施	國際會議廳、頂級 SPA 健康俱樂部、1F 中庭酒吧、2F 蔚藍西餐廳、7F 禪園中餐廳、和園會館 1F 和康日式涮涮鍋、宴會廳等。

資料來源：劍湖山世界主題樂園官方網站、自行整理。

可由圖 3-5-1 中得知，劍湖山王子大飯店座落於劍湖山世界遊樂區。



圖 3-5-1：劍湖山王子大飯店位置

結論：

劍湖山世界擁有眾多的遊樂設施以及周邊景點，在一天之內是無法玩遍全部的設施，所以打造劍湖山王子大飯店提供遊客住宿的地方，飯店不只提供住宿功能更注重其休閒功能的發展，因此飯店與遊樂園做搭配，不只可以增加遊園人數，也可以讓飯店內的住房率提升，所謂肥水不落外人田，可創造名利雙收的局面。

相反的，九族文化村沒有提供住宿的飯店，必須仰賴與附近旅館、民宿的合作，日月潭附近的飯店，讓遊客有很多的选择性。若九族文化村能在園區內打造原住民相關的特色住宿，例如：石版屋、茅草屋，並且更深入的體驗原住民文化與住宿，相信可以提高更多遊客前來的意願。

第六節 原住民族文化特色比較

台灣原住民族群經官方認可已經達到 16 個族群，分布在台灣各地，有著不同的生活習慣、語言、飲食、文化、服飾。藉由博物館的擺設介紹，將原住民的日常生活、文化歷史，用文字、雕像、表演傳達出最完整的資訊給大家。並實際體驗原住民傳統的服飾、琉璃珠製作，參與每一族群的傳統祭典，每個年齡層都能從中更認識原住民。

下表 3-6-1 是九族文化村與台灣原住民族文化園區文化體驗活動比較表，從這張表可以發現甩陀螺、射箭體驗、琉璃珠製作、傳統服飾體驗是兩個園區都相同的體驗活動，其他體驗活動皆不盡相同，各有各的特色，旅客有可能因為體驗的非常愉快，下次還會特地為了再次體驗又再次參訪。

表 3-6-1：九族文化村與台灣原住民族文化園區文化體驗活動比較表

	九族文化村	台灣原住民族文化園區
園區文化體驗活動	搗麻糬 傳統織布 甩陀螺 吹箭活動 射箭體驗 花草葉拓 DIY 捏陶 杵音 刺福球 巫師祈福 烤地瓜 琉璃珠製作 傳統服飾體驗	甩陀螺 射箭體驗 刺福球 雕刻 抬新娘轎子 手紋體驗 琉璃珠製作 紋面 搖臂鈴 電石竹砲 盪鞦韆椅 傳統服飾體驗 樂器體驗

資料來源：自行整理。

下表 3-6-2 是九族文化村與台灣原住民族文化園區經營發展比較表，台灣原住民族文化園區是以原住民為主要發展，並以教學為目的，非商業性質的經營；九族文化村除了有原住民文化也有遊樂設施，是屬於多元發展的遊樂園，而原住民部落逐漸成為配角，並以娛樂、販售產品為策略經營。

比較之下，九族文化村不僅可以學習、參觀體驗原住民文化，還可以玩遊樂設施，放鬆心情；而台灣原住民族文化園區可以深入的認識，學到更多不知的知識。

表 3-6-2：九族文化村與台灣原住民族文化園區經營發展比較表

比較項目	九族文化村	台灣原住民族文化園區
主要客群	九族文化村是一個多元性的主題樂園，有遊樂設施、櫻花步道以及原住民文化區，所以年齡層較為廣泛。	以認識原住民為目的，適合家族旅遊、校外教學。
文化展示	文化元素多樣，文化商品化。	以脈絡化、整體性了解台灣原住民文化。
主體發展	原住民文化因多元文化逐漸成為配角。	以原住民為主角。
經營模式	民營，以娛樂、販售產品為策略。	公家單位營運，以教學為目的，非商業性。
主題發展	台灣原住民文化、櫻花祭、航海王樂園、遊樂設施。	台灣原住民文化。

資料來源：自行整理。

第四章 結果分析

第一節 問卷設計方法

本研究對象以九族文化村的遊客為主體，並於 2016 年 4 月 10 日至 2016 年 5 月 4 日止，發放給有去過九族的民眾、Google 表單收集問卷。

合計發放 250 份問卷，實際回收 250 份問卷，有效問卷 199 張(佔 83%)，無效問卷 51 張(佔 17%)。

無效問卷是在作答時，將問卷中的滿意度調查從第 25 題到第 60 題作答都填寫同一個答案，或是其中有少勾選到幾題，會嚴重影響到調查結果，因此將這些問卷視為無效問卷，並不影響到最後的結果分析。

第二節 九族文化村遊客特性分析

1. 性別：遊客特性方面，遊客性別以女性居多，佔 68.3%。
2. 年齡：以 20-29 歲居多，佔 41.7%，次為 10-19 歲佔 30.2%，60-69 歲僅 0.5%。
3. 居住地：以中部所佔的比例最高，佔 89.9%。
4. 職業：以學生所佔的比例最高，佔 59.3%，軍公教僅 1%。
5. 教育程度：以大學所佔比率最高，佔 52.8%，研究所僅 1%。
6. 月收入：以 20,000 元以下佔比例最高，佔 67.8%，80,000 元以下 2%。
7. 婚姻狀況：以未婚所佔比率最高，佔 74.4%，已婚無小孩僅 1%。
8. 入園時段：以白天入園所佔比率最高，佔 98%，次之為星光票佔 2%。
9. 旅遊型態：以家族旅行所佔比率最高，佔 50.8%，次之為個人旅遊佔 26.6%。
10. 交通工具：以汽車所佔比例最高，佔 60.8%，次之為遊覽車佔 27.6%。

表 4-2-1：九族文化村遊客特性分析表

基本資料變項		樣本數	百分比	基本資料變項		樣本數	百分比	
性別	男性	63	31.7%	月收入	20,000元以下	135	67.8%	
	女性	136	68.3%		20,001-40,000元	36	18.1%	
年齡	10-19歲	60	30.0%		40,001-60,000元	15	7.5%	
	20-29歲	83	42.0%		60,001-80,000元	9	4.5%	
	30-39歲	10	5.0%	80,000元以上	4	2.0%		
	40-49歲	30	15.0%	婚姻狀況	未婚	148	74.4%	
	50-59歲	13	7.0%		已婚無小孩	2	1.0%	
	60-69歲	1	0.0%		已婚有小孩 小孩12歲以下	10	5.0%	
	70歲以上	2	1.0%		已婚有小孩 小孩12歲以上	39	19.6%	
居住地	北部	12	6.0%	入園時段	白天入園	195	98.0%	
	中部	179	89.9%		星光票	4	2.0%	
	南部	6	3.0%	職業	入園次數	一次	132	66.3%
	東部	2	1.0%			兩次	44	22.1%
自由業		13	6.5%			三次	10	5.0%
服務業	24	12.1%	三次以上			13	6.5%	
退休人員	5	2.5%	旅遊型態		個人旅遊	53	27.0%	
公務員	13	6.5%			家族旅行	101	50.8%	
軍公教	2	1.0%			戶外教學	44	22.1%	
其他	8	4.0%			其他	1	0.0%	
教育程度	國中以下	28	14.1%	交通工具	汽車	121	60.8%	
	高中(職)	41	20.6%		遊覽車	55	27.6%	
	專科	23	11.6%		台灣好行	14	7.0%	
	大學	105	52.8%		日月潭纜車	7	3.5%	
	研究所以上	2	1.0%		其他	2	1.0%	

基本資料變項		樣本數	百分比	基本資料變項		樣本數	百分比
停留時間	3小時以下	25	12.6%	具有 現代化設施	非常滿意	10	5.0%
	3-5小時	141	70.9%		滿意	80	40.2%
	6-9小時	33	16.6%		普通	91	45.7%
同行成員	家人	92	46.2%		不滿意	17	8.5%
	同事	7	3.5%		非常不滿意	1	0.5%
	朋友	59	29.6%		表演 內容精彩	非常滿意	17
	同學	28	14.1%	滿意		76	38.2%
	無特定對象	13	6.5%	普通		96	48.2%
從何得知	報章雜誌	48	24.1%	不滿意		8	4.0%
	網路	93	46.7%	非常不滿意		2	1.0%
	廣播資訊	14	7.0%	公共設施 便利性	非常滿意	8	4.0%
	新聞報導	36	18.1%		滿意	60	30.2%
	其他	8	4.0%		普通	112	56.3%
票價合理	合理	21	10.6%		不滿意	16	8.0%
	不合理	178	89.4%		非常不滿意	3	1.5%
合理票價	700元以上	11	5.5%	增設水設施 有前往動機	非常滿意	58	29.1%
	600元	32	16.1%		滿意	93	46.7%
	500元	75	37.7%		普通	38	19.1%
	400元	35	17.6%		不滿意	10	5.0%
	300元	27	13.6%	纜車 人數分配	非常滿意	12	6.0%
	299以下	19	9.5%		滿意	68	34.2%
重遊意願	願意	139	69.8%		普通	103	51.8%
	不願意	60	30.2%	不滿意	14	7.0%	
入園動機	放鬆心情	96	48.2%	非常不滿意	2	1.0%	
	戶外教學	27	13.6%	纜車 內部環境	非常滿意	11	5.5%
	家庭旅遊	33	16.6%		滿意	89	44.7%
	認識原住民	17	8.5%		普通	92	46.2%
	櫻花祭	25	12.6%		不滿意	5	2.5%
園區滿意	遊樂設施	46	23.1%		非常不滿意	2	1.0%
	纜車	39	19.6%	共設施 便利性	非常滿意	8	4.0%
	服務人員	4	2.0%		滿意	60	30.2%
	風景秀麗	65	65.0%		普通	112	56.3%
	原住民文化	43	21.6%		不滿意	16	8.0%
希望增加	樂園指標	34	17.1%		非常不滿意	3	1.5%
	遊樂設施	117	58.8%	增設水設施 有前往動機	非常滿意	58	29.1%
	服務	31	15.6%		滿意	93	46.7%
	紀念品店	14	7.0%		普通	38	19.1%
	其他	3	1.5%		不滿意	10	5.0%

基本資料變項		樣本數	百分比	基本資料變項		樣本數	百分比
原住民 文化建議	文化體驗	112	56.3%	殘障 設施完善	非常滿意	7	3.5%
	導覽解說	35	17.6%		滿意	49	24.6%
	園區指標	24	12.1%		普通	105	52.8%
	耳機式導覽	27	13.6%		不滿意	32	16.1%
					非常不滿意	6	3.0%
喜歡特色	文化體驗	126	63.3%	廣播 系統完善	非常滿意	13	6.5%
	遊樂設施	50	25.1%		滿意	83	41.7%
	部落餐廳	10	5.0%		普通	94	47.2%
	紀念品店	13	6.5%		不滿意	7	3.5%
					非常不滿意	2	1.0%
設施看法	水設施不足	71	35.7%	動線 指示清楚	非常滿意	15	7.5%
	陸上設施老舊	65	32.7%		滿意	77	38.7%
	刺激感不足	19	9.5%		普通	88	44.2%
	滿意	44	22.1%		不滿意	18	9.0%
					非常不滿意	1	0.5%
路線順暢	非常滿意	9	4.5%	服務人員 熱忱主動	非常滿意	117	8.5%
	滿意	79	39.7%		滿意	74	37.2%
	普通	82	41.2%		普通	97	48.7%
	不滿意	27	13.6%		不滿意	10	5.0%
	非常不滿意	2	1.0%		非常不滿意	1	0.5%
覽解說 完整	非常滿意	5	2.5%	大眾運輸 便利	非常滿意	14	7.0%
	滿意	75	37.7%		滿意	64	32.2%
	普通	109	54.8%		普通	110	55.3%
	不滿意	7	3.5%		不滿意	10	5.0%
	非常不滿意	3	1.5%		非常不滿意	1	0.5%
想體驗 織布	非常滿意	21	10.6%	用餐 環境清潔	非常滿意	10	5.0%
	滿意	78	39.2%		滿意	51	25.6%
	普通	92	46.2%		普通	126	63.3%
	不滿意	8	4.0%		不滿意	11	5.5%
					非常不滿意	1	0.5%
想體驗 射箭	非常滿意	19	9.5%	商品 價位合理	非常滿意	2	1.0%
	滿意	89	44.7%		滿意	27	13.6%
	普通	80	42.2%		普通	90	45.2%
	不滿意	10	5.0%		不滿意	76	38.2%
					非常不滿意	4	2.0%
想體驗 捏陶	非常滿意	21	10.6%	博物館 值得參觀	非常滿意	16	8.0%
	滿意	87	43.7%		滿意	88	44.2%
	普通	80	40.2%		普通	90	45.2%
	不滿意	9	9.0%		不滿意	4	2.0%
	非常不滿意	2	2.0%		非常不滿意	1	0.5%
想體驗 烤地瓜	非常滿意	25	12.6%				
	滿意	90	45.2%				
	普通	74	37.2%				
	不滿意	8	4.0%				
	非常不滿意	2	1.0%				

基本資料變項		樣本數	百分比	基本資料變項		樣本數	百分比
迎賓舞 引起興致	非常滿意	29	14.6%	纜車 內部環境	非常滿意	11	5.5%
	滿意	88	44.2%		滿意	89	44.7%
	普通	75	37.7%		普通	92	46.2%
	不滿意	7	3.5%		不滿意	5	2.5%
非常不滿意			非常不滿意		2	1.0%	
表演時間 合適	非常滿意	23	11.6%	歐洲花園 值得參觀	非常滿意	25	12.6%
	滿意	87	43.7%		滿意	88	44.2%
	普通	81	40.7%		普通	80	40.2%
	不滿意	8	4.0%		不滿意	5	2.5%
非常不滿意			非常不滿意		1	0.5%	
原住民 舞蹈興致	非常滿意	31	15.6%	歡樂世界 值得遊玩	非常滿意	25	12.6%
	滿意	85	42.7%		滿意	88	44.2%
	普通	79	39.7%		普通	75	39.7%
	不滿意	3	1.5%		不滿意	6	3.0%
	非常不滿意	1	0.5%		非常不滿意	1	0.5%
營運 時間需求	非常滿意	16	8.0%	空中纜車 值得搭乘	非常滿意	38	19.1%
	滿意	105	52.8%		滿意	94	47.2%
	普通	67	33.7%		普通	63	31.7%
	不滿意	10	5.0%		不滿意	3	1.5%
	非常不滿意	1	0.5%		非常不滿意	1	0.5%
纜車 行駛平穩	非常滿意	21	10.6%	活動表演 值得票價	非常滿意	23	11.6%
	滿意	91	45.7%		滿意	70	35.2%
	普通	79	39.7%		普通	95	47.7%
	不滿意	6	3.0%		不滿意	9	4.5%
	非常不滿意	2	1.0%		非常不滿意	2	1.0%
纜車 等待時間	非常滿意	9	4.5%	部落文化 值得體驗	非常滿意	36	18.1%
	滿意	57	28.6%		滿意	99	49.7%
	普通	101	50.8%		普通	61	30.7%
	不滿意	27	13.6%		不滿意	3	1.5%
	非常不滿意	5	2.5%		非常不滿意		
纜車 人數分配	非常滿意	12	6.0%	部落景觀 值得觀賞	非常滿意	32	16.1%
	滿意	68	34.2%		滿意	119	59.8%
	普通	103	51.8%		普通	45	22.6%
	不滿意	14	7.0%		不滿意	2	1.0%
	非常不滿意	2	1.0%		非常不滿意	1	0.5%

圖 4-2-1 中，入園方是以一般門票所佔比例最高，佔 86.4%，次之為優待門票佔 12.1%。從這張圖可以得知九族遊玩的都是一般遊客居多，較少團客前往九族遊玩，若多推廣團客促銷方案，便可帶來更多的遊客來九族遊玩。

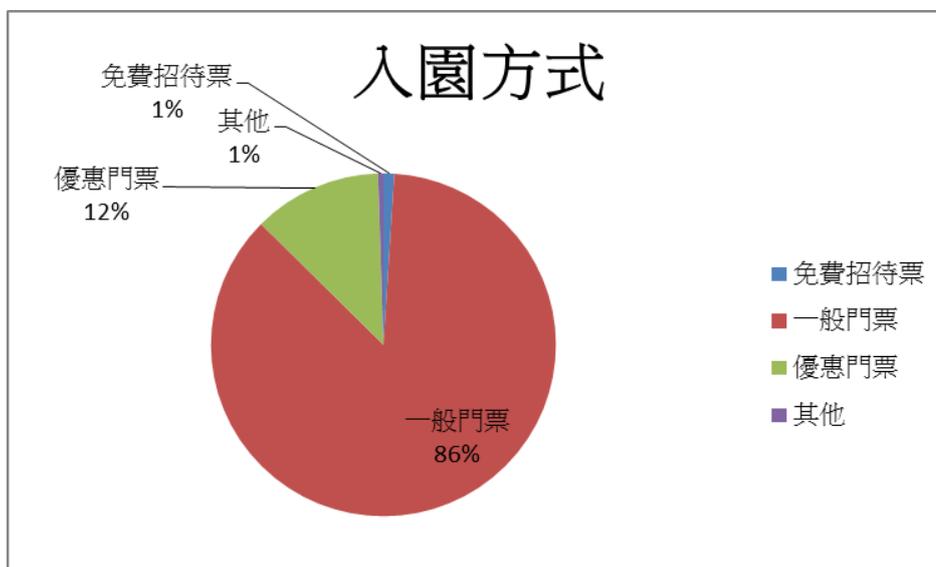


圖 4-2-1：九族入園方式之圓餅圖

圖 4-2-2 中，三年內來九族文化村次數以一次所佔比例最高，佔 66.3%，遊玩三次僅 5%。從此圖可以得知遊客三年內當中九族的次數以一次居多，若每年都不定期的推出不同主題，像是之前有推出的海賊王主題，將會吸引更多遊客再次前來遊玩。

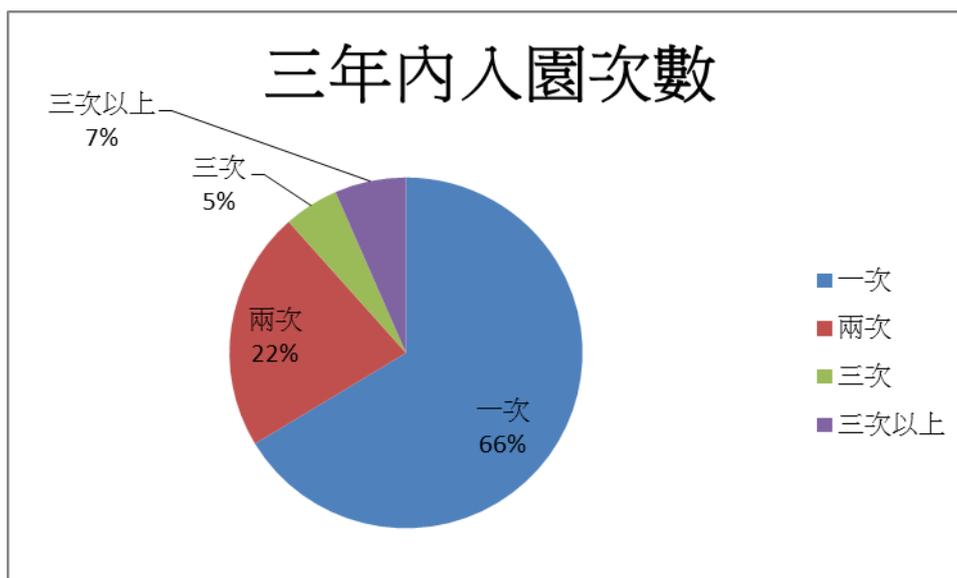


圖 4-2-2：三年內來九族的次數之圓餅圖

圖 4-2-3 中，園區停留以 3-5 小時所佔比例最高，佔 70.9%，停留 3 小時僅 12.6%。從此圖可以得知來九族停留時間都在三到五小時，在短短的時間內應該無法完整的玩完所有設施、參觀完原住民部落，所以要推廣更多表演，使遊客能增加停留時間。

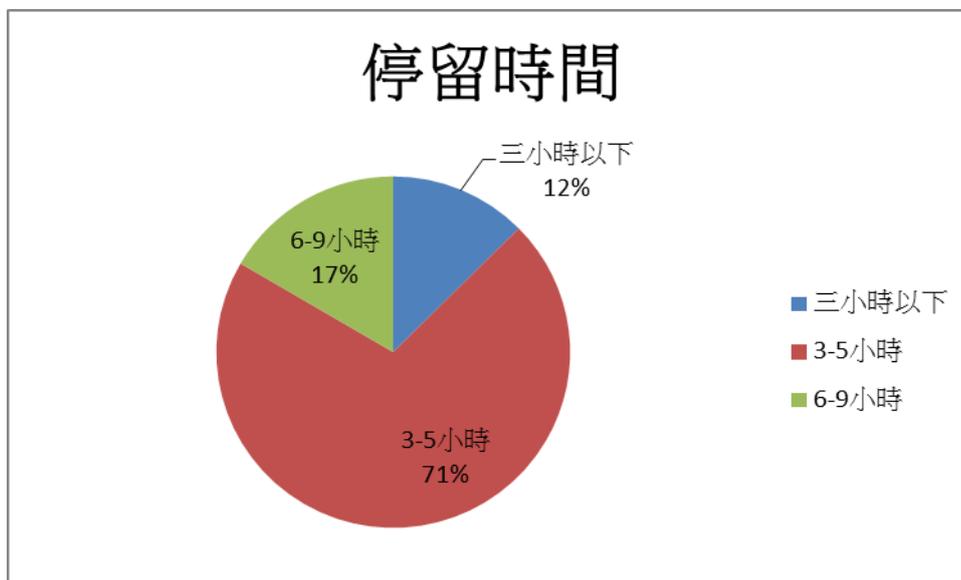


圖 4-2-3：來九族停留時間之圓餅圖

圖 4-2-4 中，同行成員以家人、親戚所佔最高比例，佔 46.2%，同事僅佔 7%。從此圖可以得知一同前往九族的同行成員以家人居多，由此可知來九族旅遊的大多是家庭旅遊，其次是與朋友出遊。

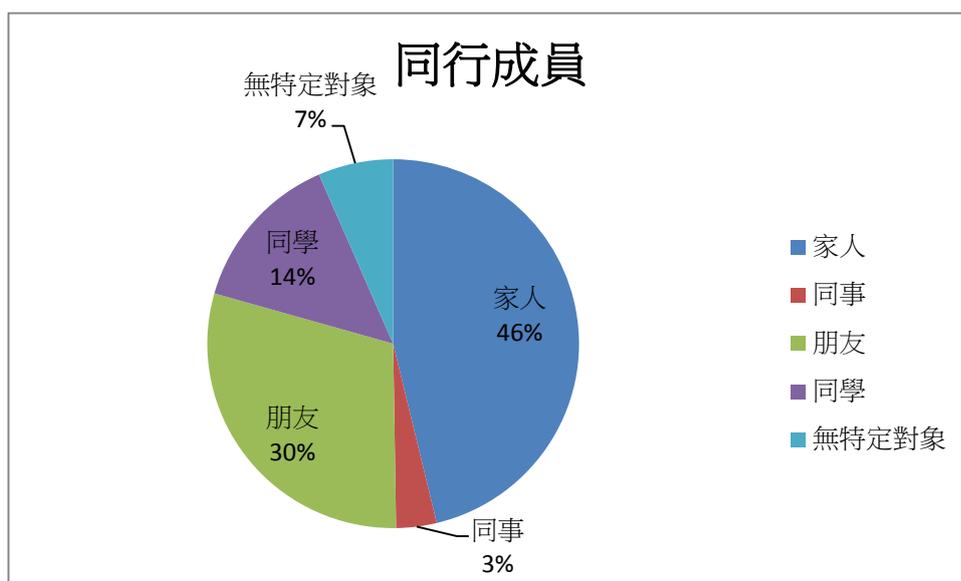


圖 4-2-4：一同前往九族的同行成員之圓餅圖

圖 4-2-5 中，九族文化村以網路得知消息所佔最高比例，佔 46.7%，次之為報章雜誌佔 24.1%。從此圖可以得知大多人都是以網路知道九族的消息，會因為網路的影片、照片讓遊客有前往九族旅遊的動機。

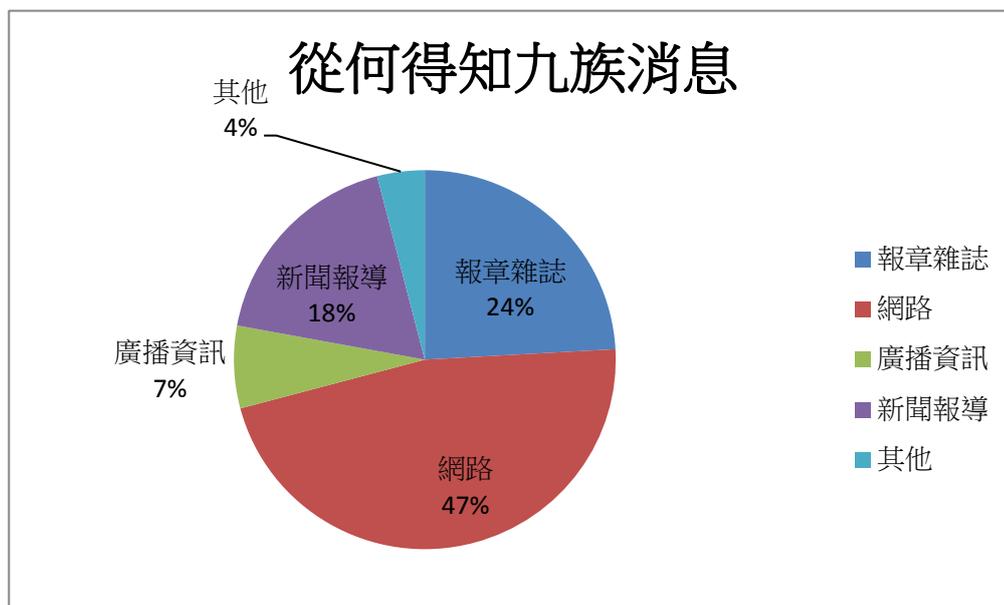


圖 4-2-5：從何得知九族消息之圓餅圖

圖 4-2-6 中，認為九族文化村全票 780 元不合理佔最高比例，佔 89.4%。從此圖可以得知大家認為九族的門票不合理，因為遊玩設施、參觀原住民部落後，覺得門票價值沒有期望來的高，跟原先設想的門票價值有所差距。

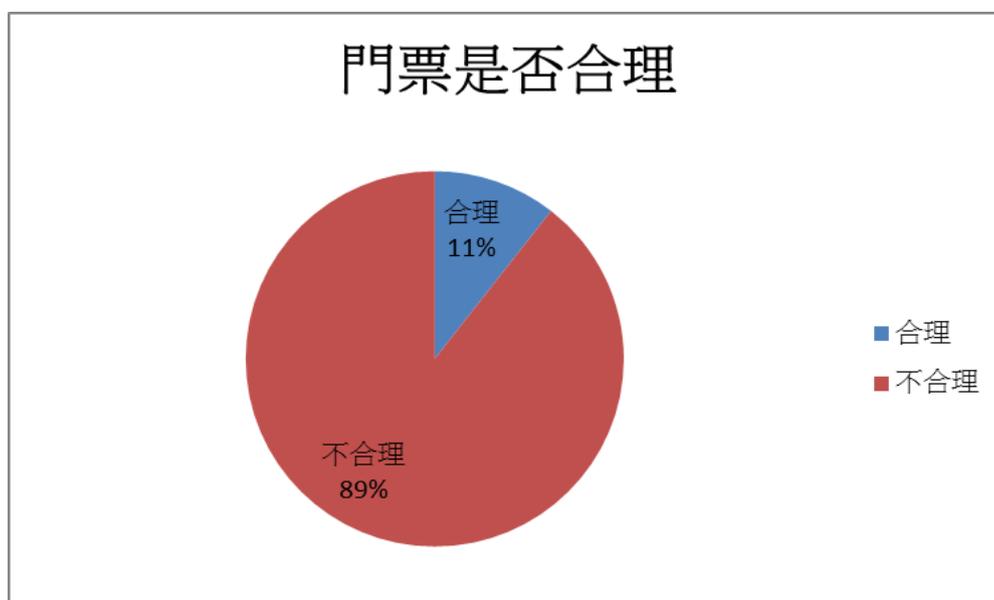


圖 4-2-6：九族門票是否合理之圓餅圖

圖 4-2-7 中，認為九族文化村合理價 500 元佔最高比例，佔 37.7%，次之為 400 元佔 17.6%。從此圖可以得知大家覺得九族的合理票價為 500 元，遊玩九族後認為期望價值在門票五百元時，能與預期的有所連結。

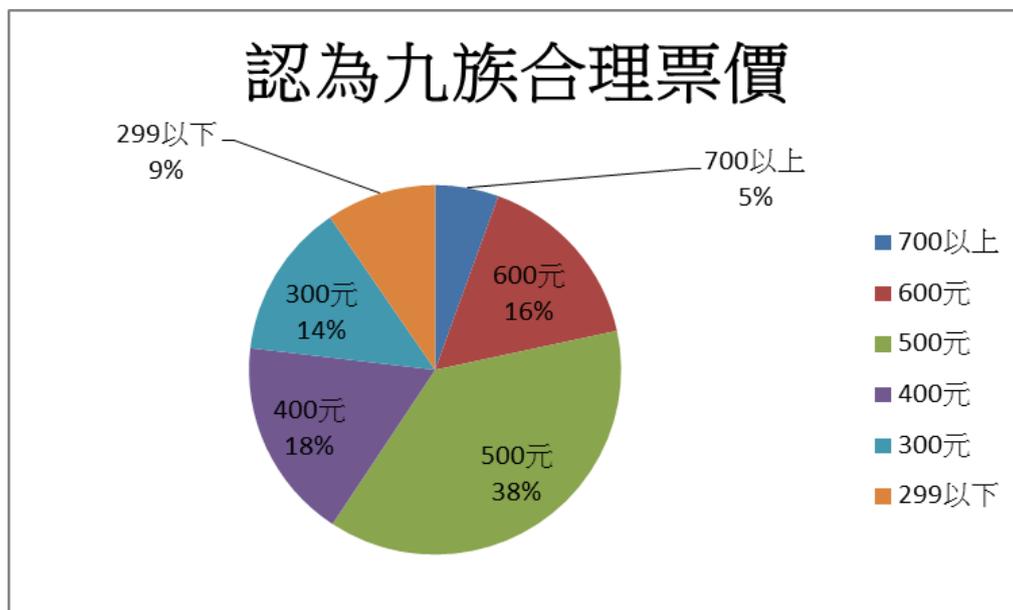


圖 4-2-7：認為九族合理票價之圓餅圖

圖 4-2-8 中，九族文化村再次消費以不願意佔最高比例，佔 69.8%，願意再次消費佔 30.2%。從此圖可以得知遊客若重遊九族的意願為願意，來九族遊玩的遊客相信都帶著美好的回憶回去，並將九族旅遊美好的經驗，列為下次要重遊的樂園之一。

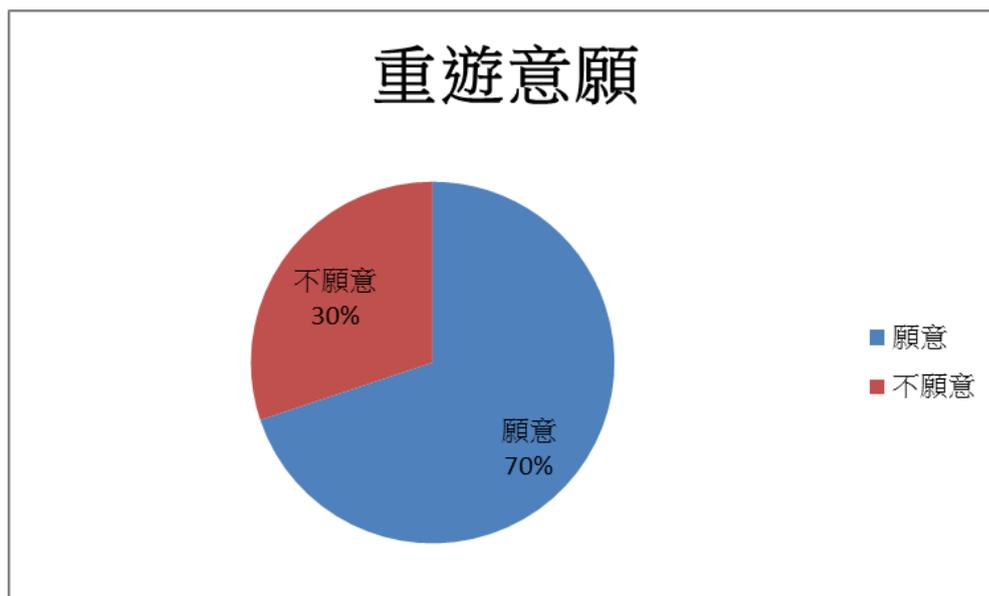


圖 4-2-8：九族重遊意願之圓餅圖

圖 4-2-9 中，入園動機以放鬆心情佔最高比例，佔 48.2%，次之為家族旅遊佔 16.6%。從此圖可以得知大家來九族的動機為放鬆心情，學生有考試、升學壓力，上班族有業績壓力，來到九族就是要放鬆心情盡情地遊玩，不僅可以釋放壓力，更可以玩到遊樂設施、認識原住民文化。

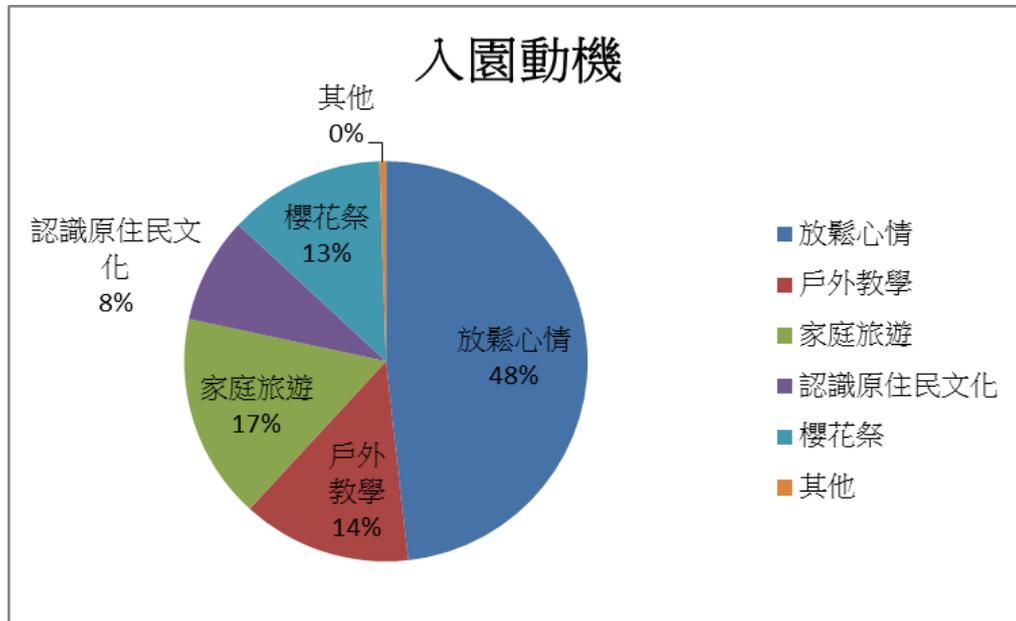


圖 4-2-9：九族入園動機之圓餅圖

圖 4-2-10 中，體驗九族後最滿意的是風景秀麗佔最高比例，佔 32.7%，次之為遊樂設施佔 23.1%。從此圖可以得知九族讓遊客最滿意的是風景秀麗，搭乘纜車時能看瞭望九族園區內的櫻花林、日月潭的風景。

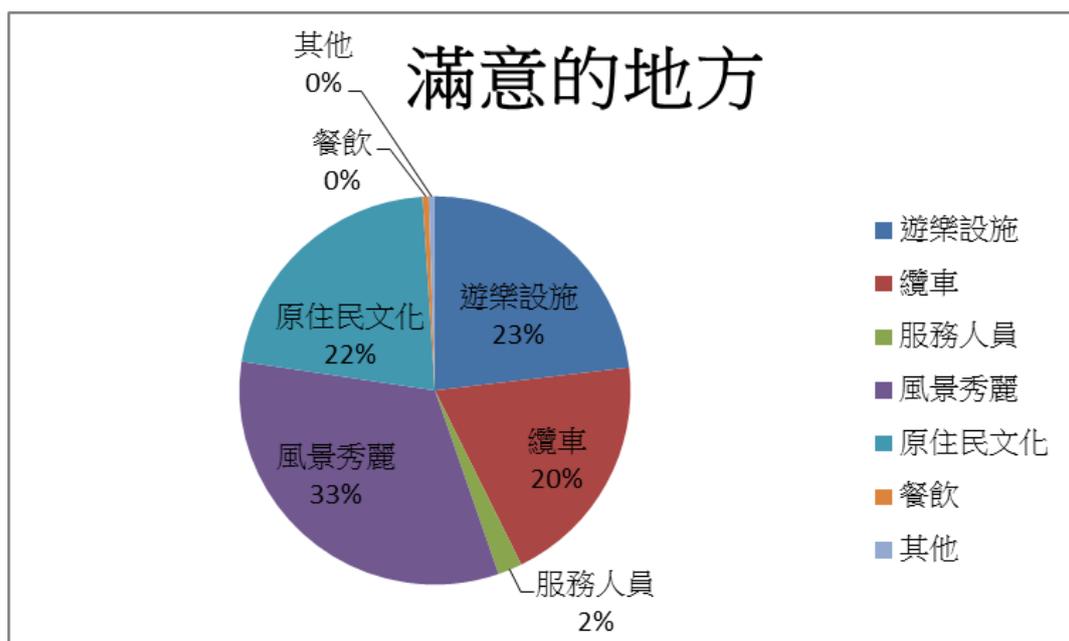


圖 4-2-10：九族最滿意的地方之圓餅圖

圖 4-2-11 中，希望九族再增加遊樂設施佔最高比例，佔 58.8%，次之為樂園指標佔 17.1%。從此圖可以得知希望九族新能增的東西為遊樂設施，遊樂設施應該要再有所開發與創新，並增加不同刺激度、風格的設施，才能真正吸引到更多遊客。

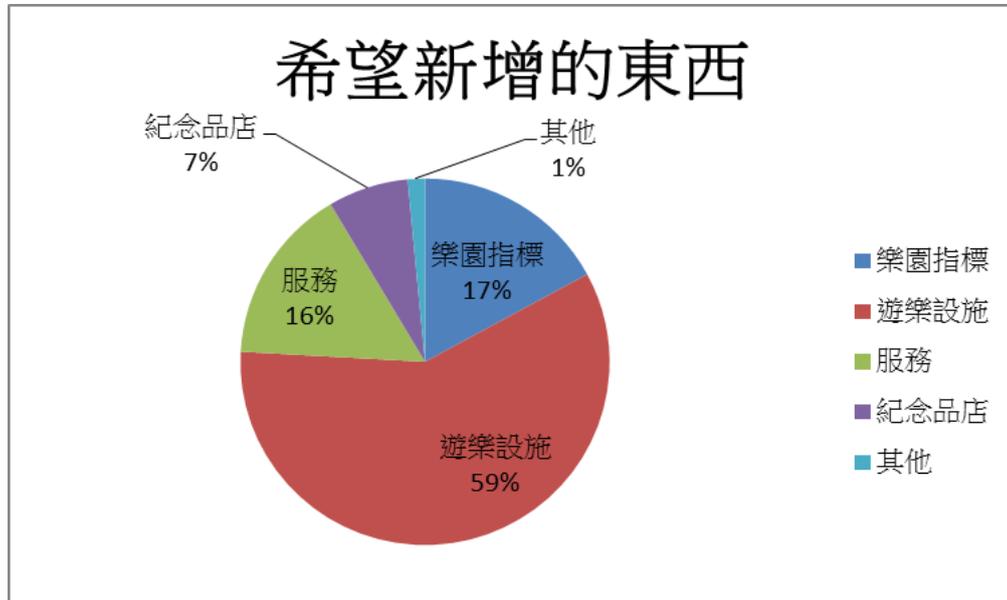


圖 4-2-11：希望九族新能增的東西之圓餅圖

圖 4-2-12 中，原住民以文化體驗為建議佔最高比例，佔 56.3%，次之為導覽解說佔 17.6%。從此圖可以得知九族原住民部落的建議為文化體驗，若能多增加原住民的文化體驗、其他原住民園區有所區別的體驗，一定會有更多想認識原住民文化體驗的外國遊客、一般遊客。

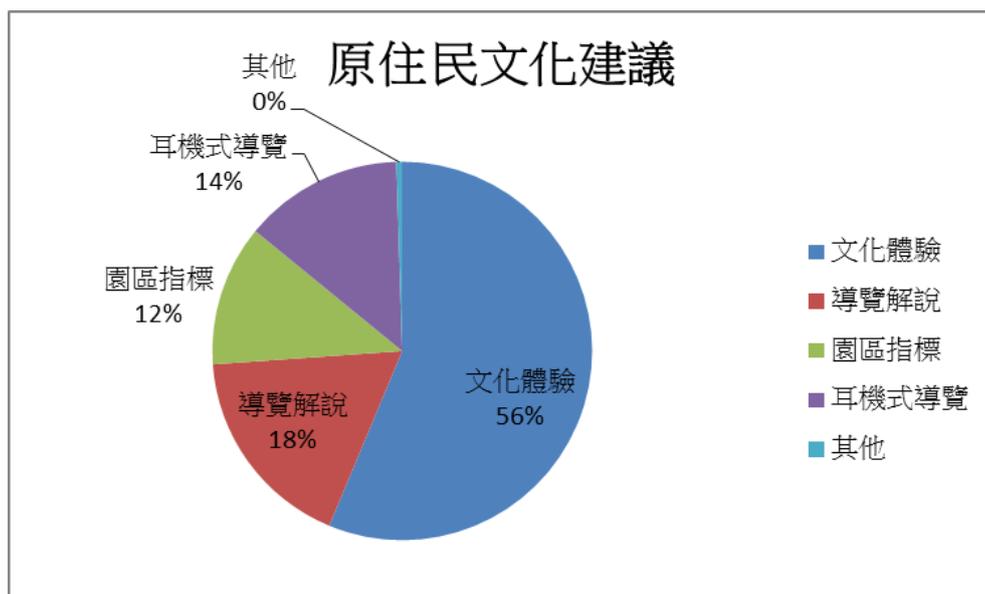


圖 4-2-12：九族原住民部落建議之圓餅圖

圖 4-2-13 中，文化九族特色以最喜歡原住民文化體驗佔最高比例，佔 63.3%，次之為遊樂設施佔 25.1%。從此圖可以得知大家喜歡九族的特色無原住民文化體驗，能在九族體驗到傳統服飾、琉璃珠製作、體驗射箭、捏陶、烤地瓜，來九族不僅能玩遊樂設施，更能體驗到原住民文化。

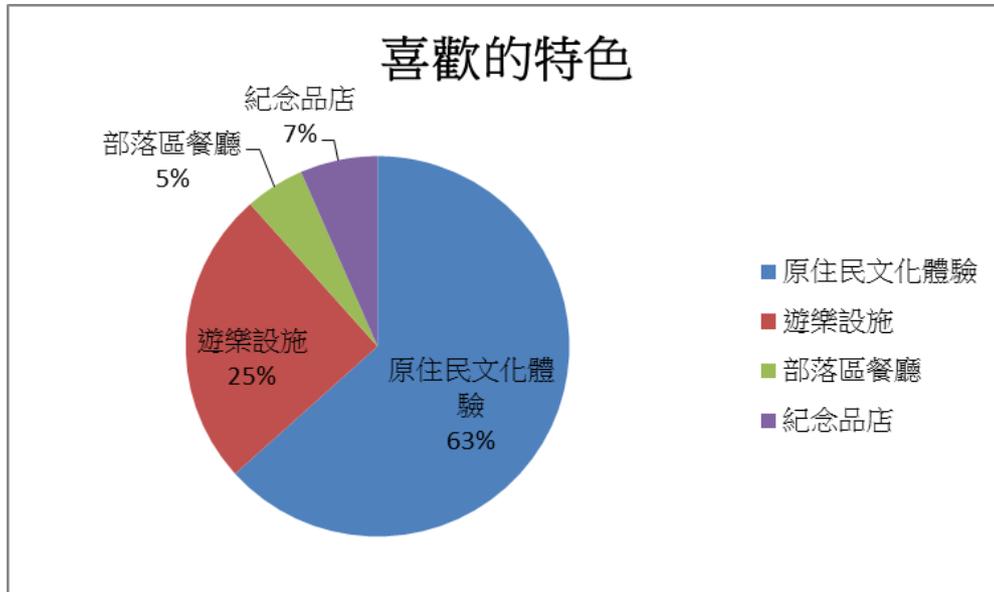


圖 4-2-13：喜歡九族的特色之圓餅圖

圖 4-2-14 中，認為水上設施不足佔最高比例，佔 35.7%，次之為陸上設施不夠新穎佔 32.7%。從此圖可以得知大家對於九族遊樂設施的看法為水上設施不足、陸上設施不夠新穎，到夏天都想去有水的樂園避暑，若新增水上設施與增加陸上設施，將能來更多的客群來遊玩。

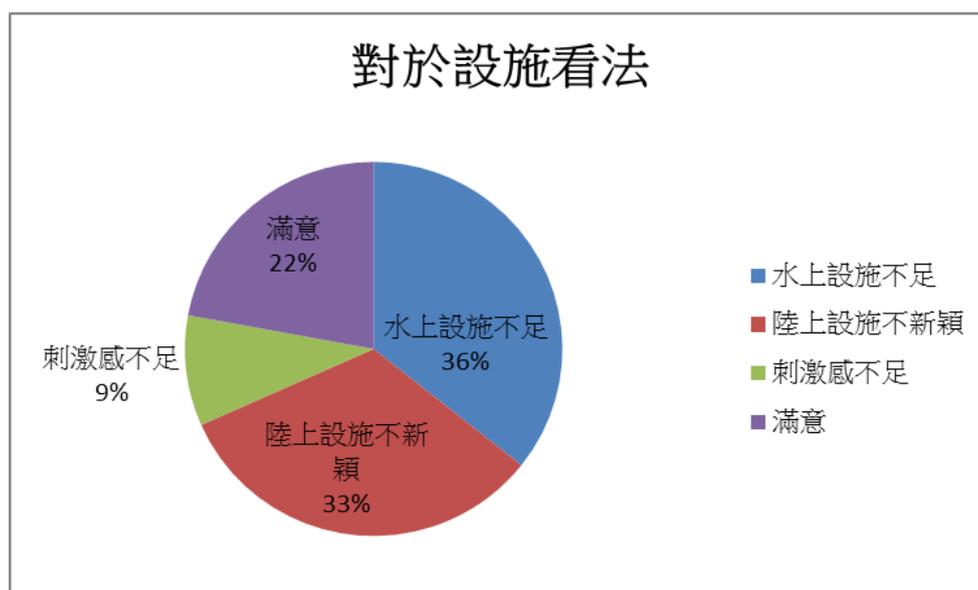


圖 4-2-14：對於九族遊樂設施之圓餅圖

第三節 九族文化村滿意度分析

圖 4-3-1，依據路線順暢滿意度調查中，普通佔最高比例，佔 41%，次為滿意佔 40%。由此圖可以看出路線順暢度普通、滿意，不會讓人覺得不順暢，可以規劃的更完善，在九族遊樂園遊玩時，遊玩設施路線更加緊湊。

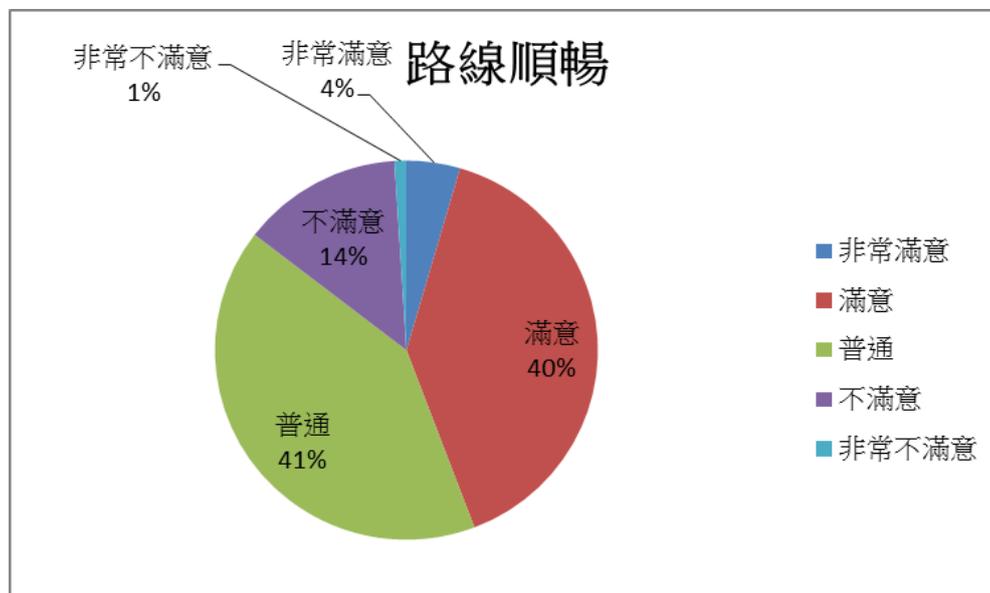


圖 4-3-1：九族路線順暢之圓餅圖

圖 4-3-2，依據導覽解說完整度的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 55%，次之為滿意佔 38%。從圖表中能看出導覽解說很普通，若再加強原住民導覽解說，可以讓遊客更清楚認識原住民部落，達到更滿意的效果。

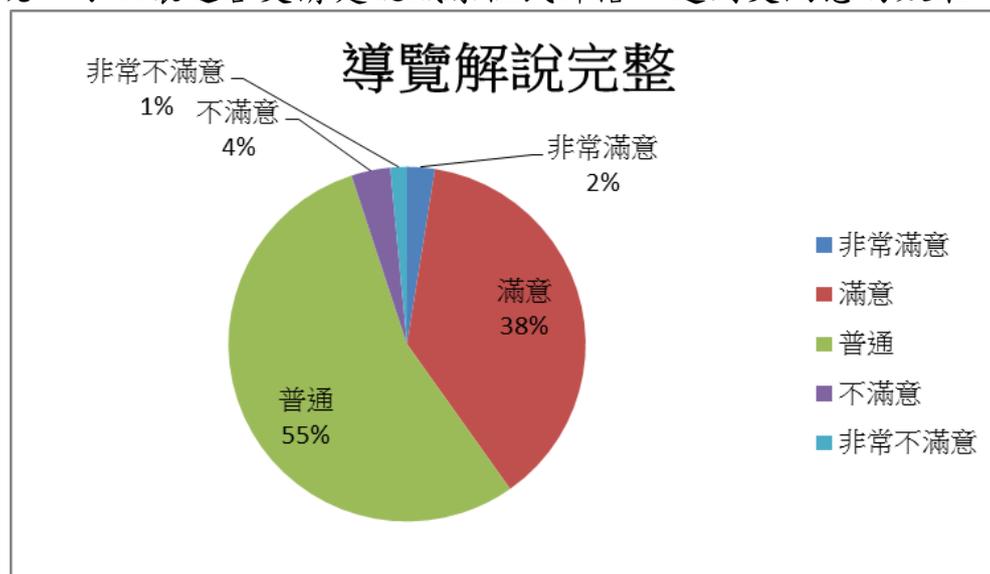


圖 4-3-2：九族導覽解說之圓餅圖

圖 4-3-3，依據傳統織布體驗的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 46%，次之為滿意佔 39%。從圖表中能了解想體驗傳統織布的遊客意願很普通，若傳統織布再加強推廣、宣傳，能增加遊客的興趣，並增加體驗傳統織布的遊客。

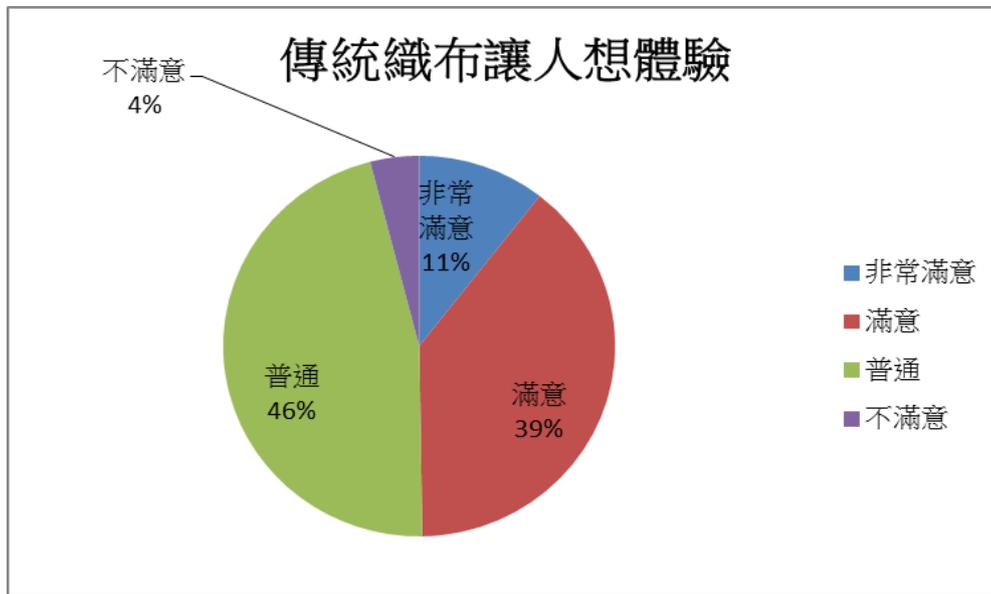


圖 4-3-3：九族體驗傳統織布之圓餅圖

圖 4-3-4，依據傳統織布體驗的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 56%，次之為普通佔 40%，非常不滿意佔 0%。從圖表中能了解想體驗射箭的遊客意願為滿意，若增進一些新的有關於射箭體驗，滿意度將會逐漸的提升。

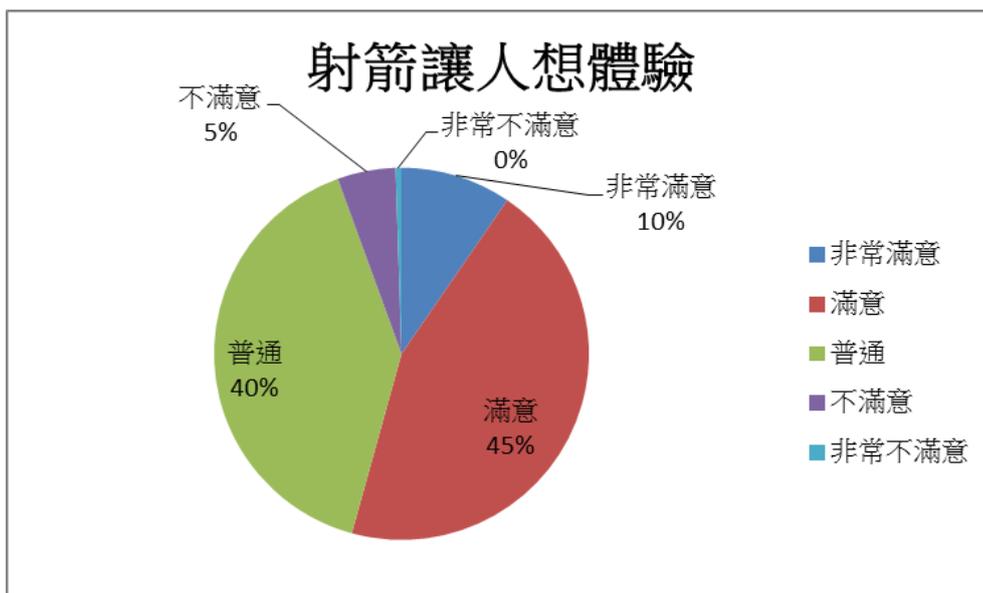


圖 4-3-4：九族體驗射箭之圓餅圖

圖 4-3-5，依據捏陶體驗的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 44%，次之為普通佔 40%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解體驗捏陶為滿意，若再多加一些有關於原住民相關日常用品作為捏陶的樣式，可以再提升體驗的滿意度。

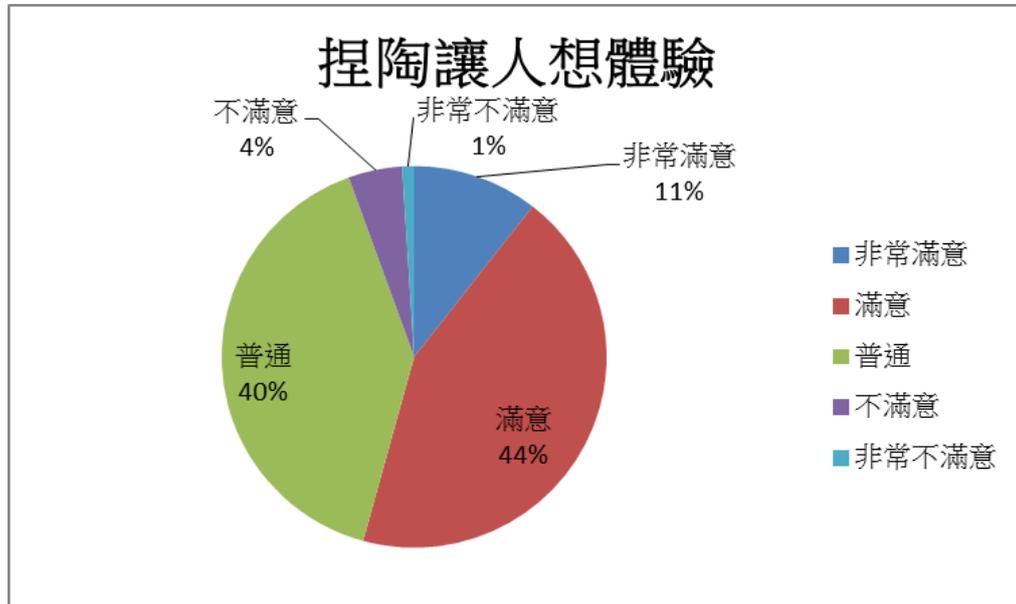


圖 4-3-5：九族體驗捏陶之圓餅圖

圖 4-3-6，依據捏陶體驗的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 45%，次之為普通佔 37%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解體驗烤地瓜為滿意的狀態，若將烤地瓜再結合其他現代人喜歡吃的食物，能讓大家更想要去體驗。

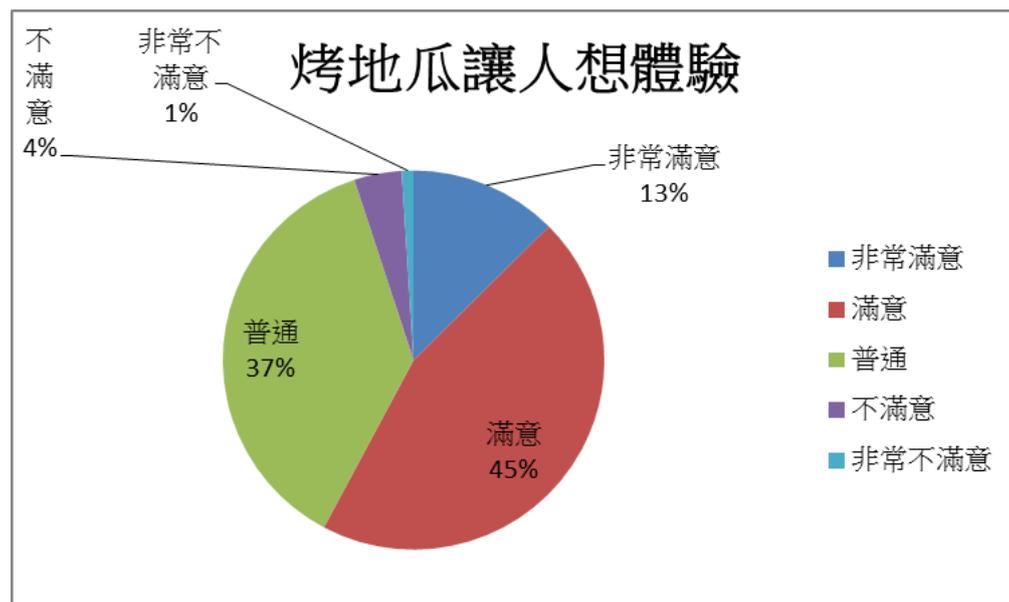


圖 4-3-6：九族體驗烤地瓜之圓餅圖

圖 4-3-7，依據迎賓舞的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 44%，次之為普通佔 38%，不滿意佔 3%。從圖中可以了解迎賓舞為滿意的狀態，若能在新增不同、創新的舞蹈，或增加歡送的舞蹈，開心的迎接遊客前來遊玩，愉快的歡送遊客回家，滿意度將能大幅提升。

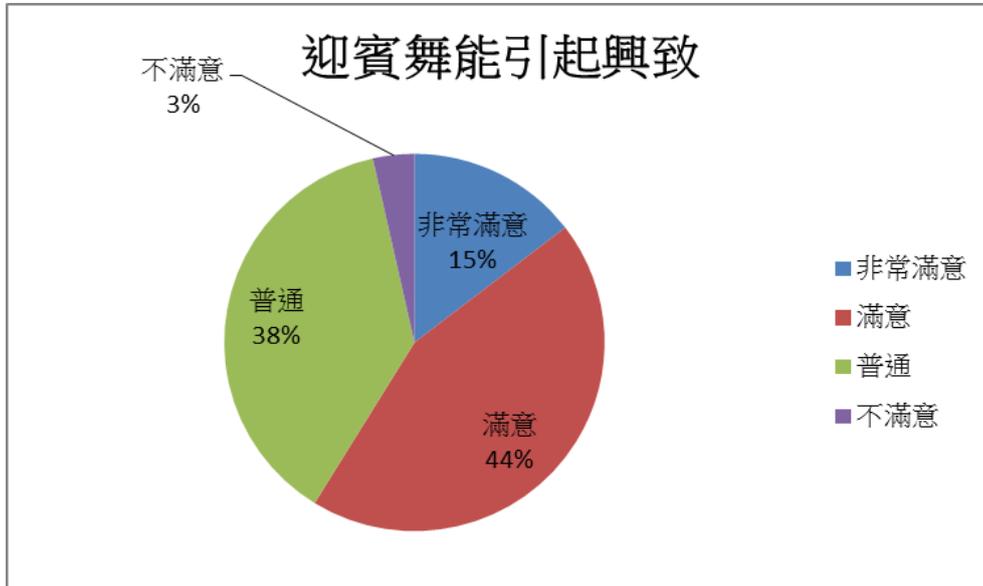


圖 4-3-7：九族迎賓舞之圓餅圖

圖 4-3-8，依據表演時間的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 44%，次之為普通佔 41%，不滿意佔 4%。從圖中可以了解表演時間為滿意的狀態，若表演時間能再更改一些或增加表演的時刻表，讓遊客不會因為時間的關係，錯過了有趣又具有傳統文化的表演。

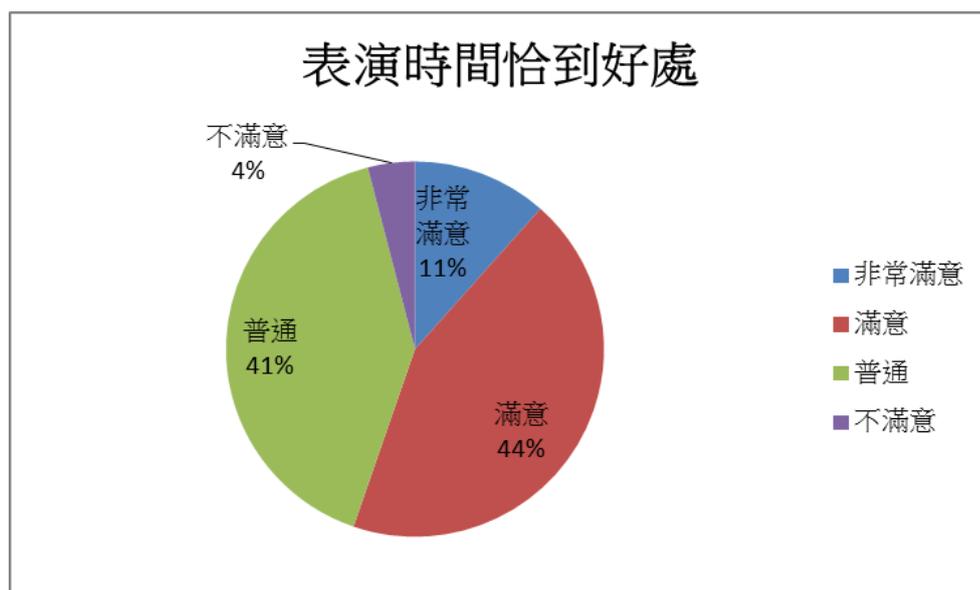


圖 4-3-8：九族表演時間之圓餅圖

圖 4-3-9，依據原住民舞蹈的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 67%，次之為非常滿意佔 26%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解原住民舞蹈為普通的狀態，若能再新增一些創新的原住民舞蹈或與現代音樂接合時，非常滿意度將會提升。

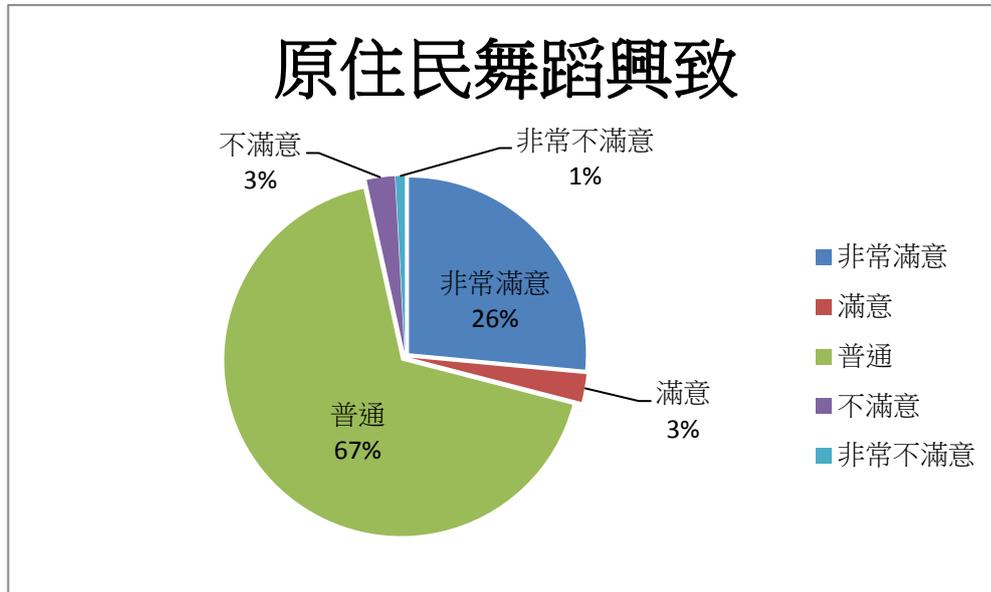


圖 4-3-9：九族原住民舞蹈之圓餅圖

圖 4-3-10，依據營運時間的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 53%，次之為普通佔 34%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解營運時間為滿意的狀態，繼續保持原本營運的時間，或推出夏季、冬季時間區別，夏季營業時間比冬季時間長，將能提高滿意度。

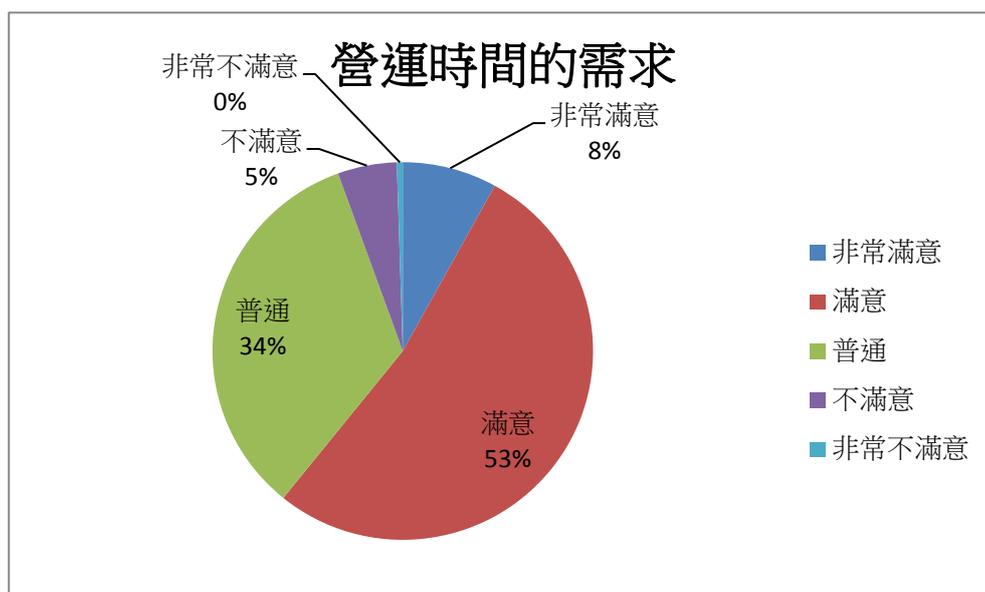


圖 4-3-10：九族營運時間圓餅圖

圖 4-3-11, 依據纜車行駛穩定的滿意度調查中, 滿意為最高比例, 佔 46%, 次之為普通佔 40%, 非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解纜車行駛穩為滿意的狀態, 繼續維持平穩著狀態, 能讓遊客在乘坐纜車過程中非常安全。

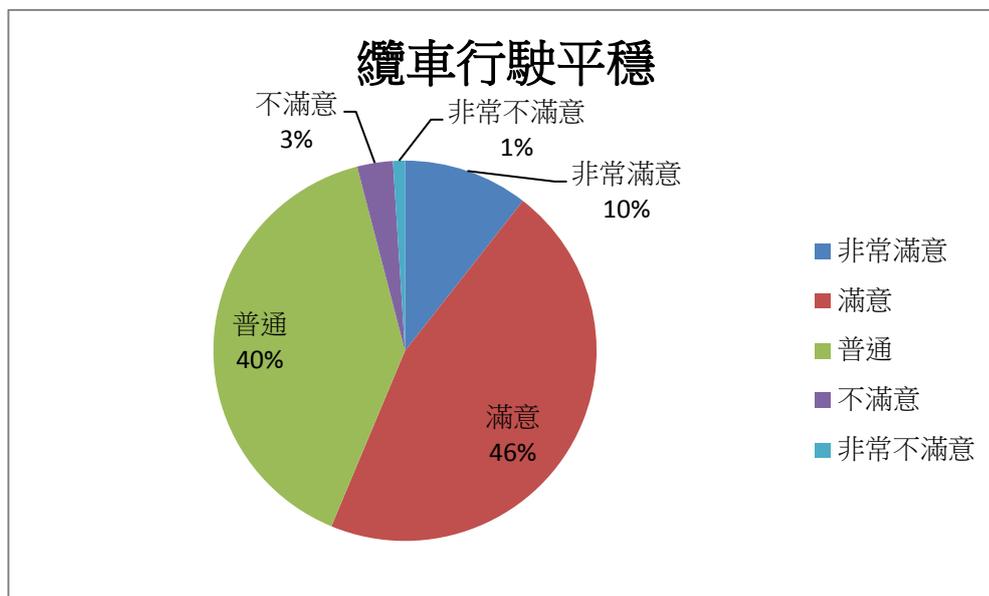


圖 4-3-11：九族纜車平穩度之圓餅圖

圖 4-3-12, 依據纜車等待時間的滿意度調查中, 普通為最高比例, 佔 51%, 次之為滿意佔 29%, 非常不滿意佔 2%。從圖中可以了解等待纜車時間為普通的狀態, 若等待的時間能再快一點, 能增加遊客對於纜車等待時間的滿意度。

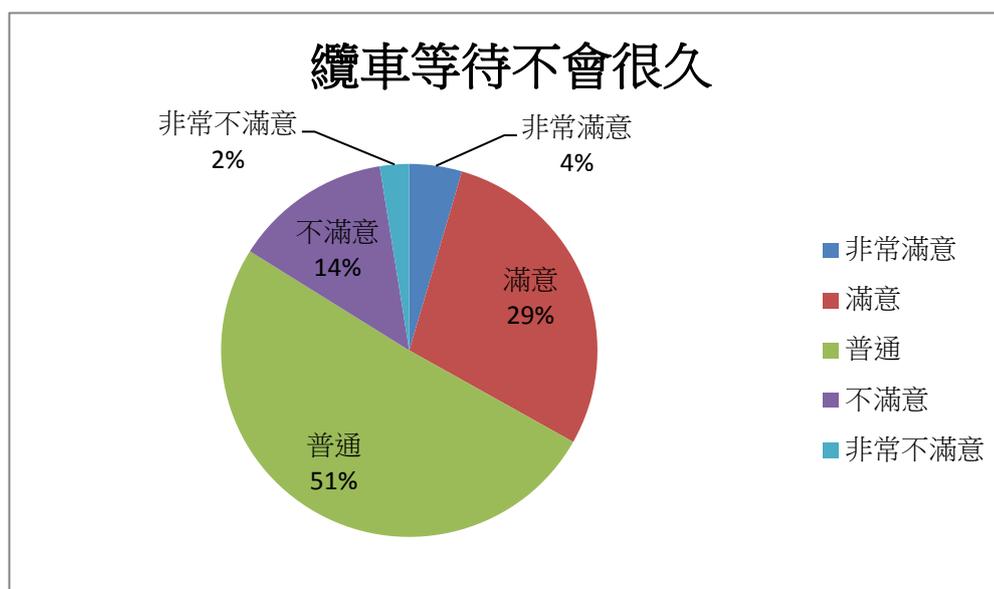


圖 4-3-12：九族纜車等待之圓餅圖

圖 4-3-13，依據纜車人數分配的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 52%，次之為滿意佔 34%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解纜車人數分配為普通的狀態，若纜車在分配時，將認識的分在同一車廂，能增加遊客的滿意度。

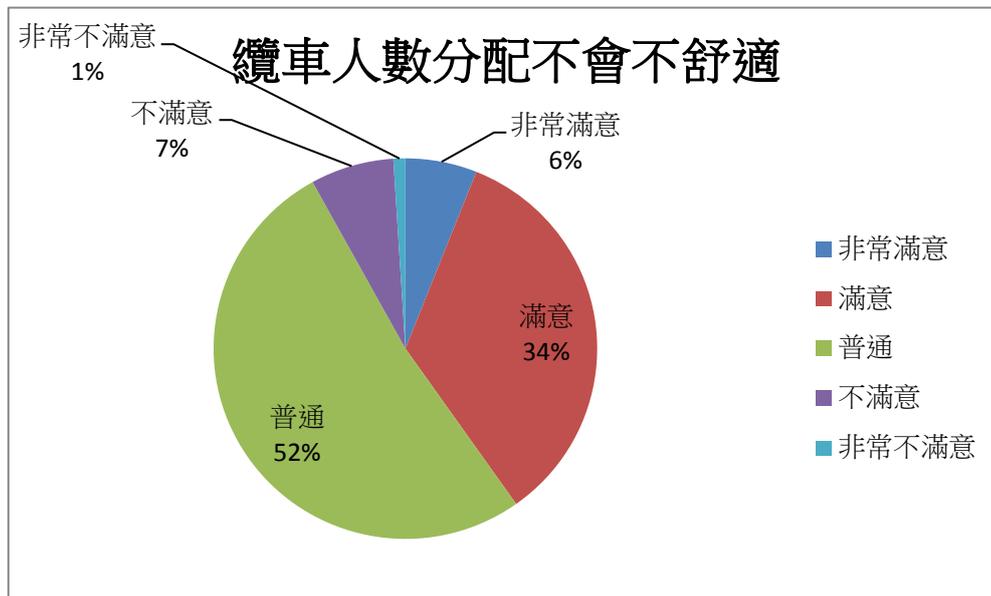


圖 4-3-13：九族纜車人數分配之圓餅圖

圖 4-3-14，依據纜車內部環境的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 46%，次之為滿意佔 45%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解纜車內部環境為普通、滿意的狀態，內部環境若能再清潔乾淨一些，遊客對於纜車內部會感到舒適、滿意。

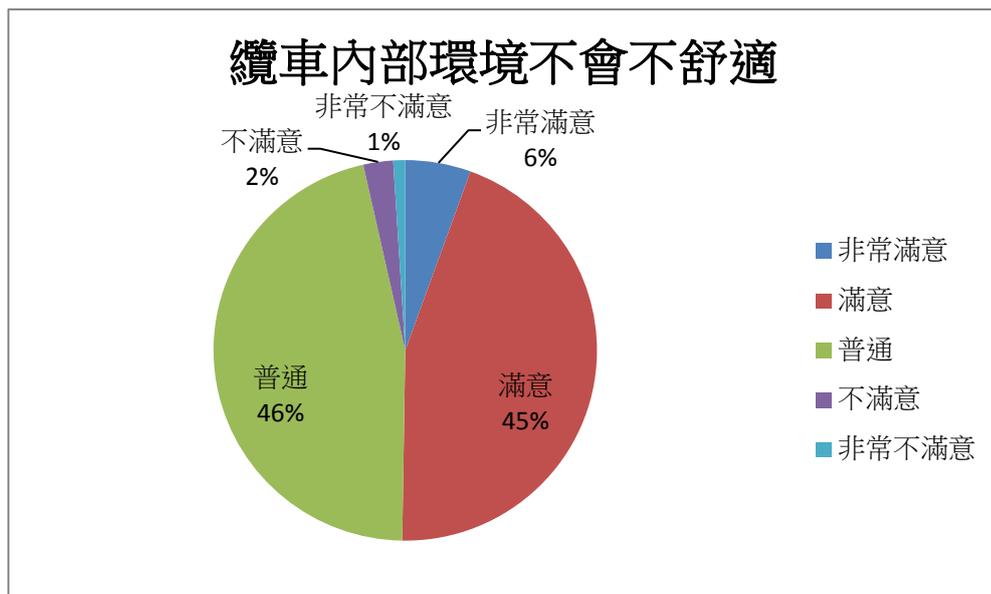


圖 4-3-14：九族纜車內部環境之圓餅圖

圖 4-3-15，依據纜車是遊玩動機之一是的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 54%，次之為普通佔 29%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解纜車是遊玩動機之一為滿意的狀態，由此可知來九族文化村遊玩的動機有一半是因為纜車的關係，因為纜車吸引到眾多遊客前來遊玩。

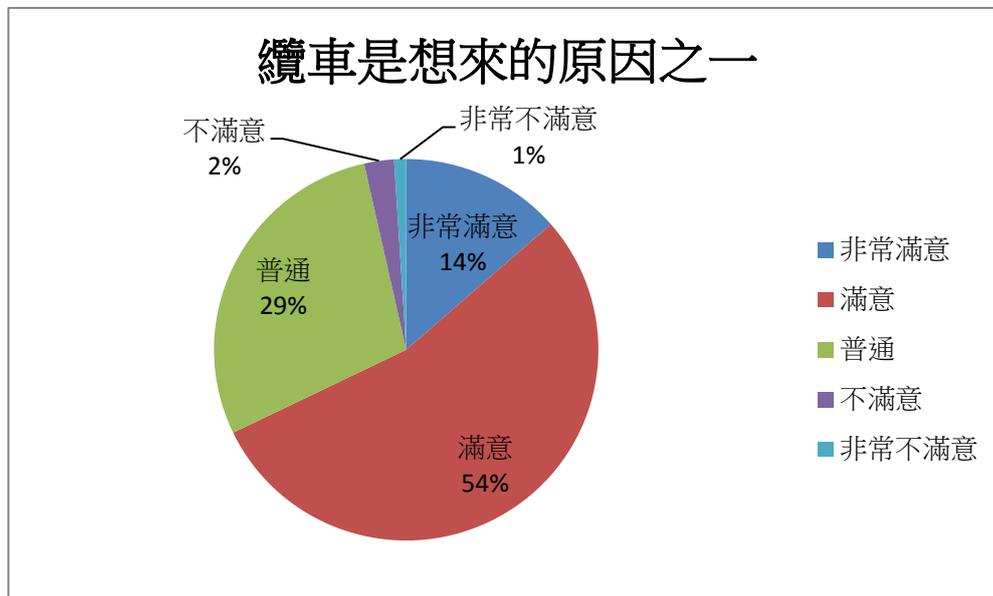


圖 4-3-15：九族纜車是遊玩動機之一之圓餅圖

圖 4-3-16，依據彩繪纜車的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 51%，次之為普通佔 28%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解彩繪纜車更想搭乘為滿意的狀態，若搭配不同的主題作為纜車外觀、內觀，會吸引更多的遊客前來搭乘，心情也會因為彩繪纜車跟著開心、愉悅。

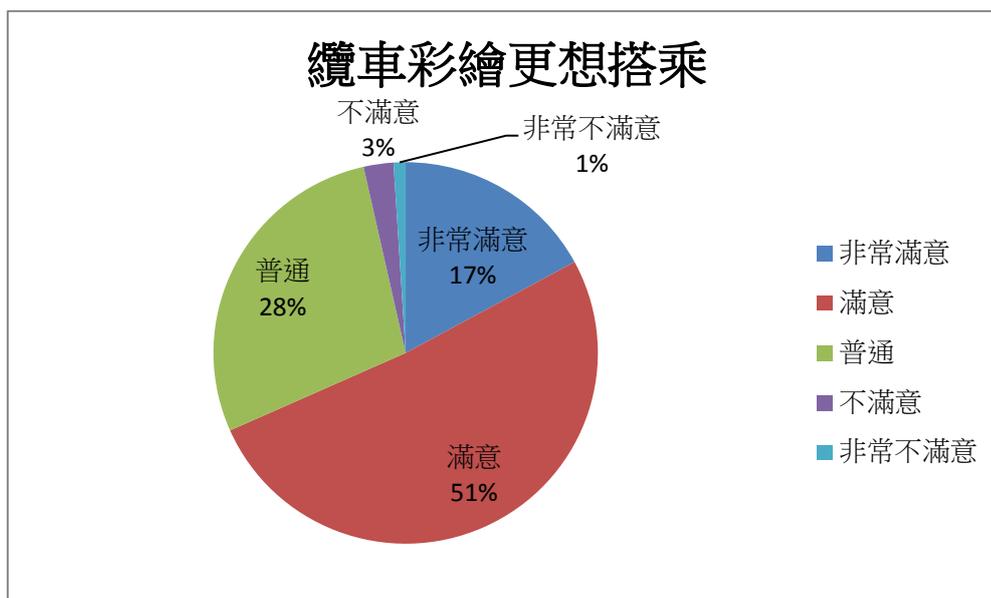


圖 4-3-16：九族彩繪纜車之圓餅圖

圖 4-3-17，依據具有現代化遊樂設施的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 46%，次之為滿意佔 40%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解九族的現代化遊樂設施為普通、滿意的狀態，若九族在新增一些具有現代化的遊樂設施，能吸引到更多年輕的族群前來遊玩。

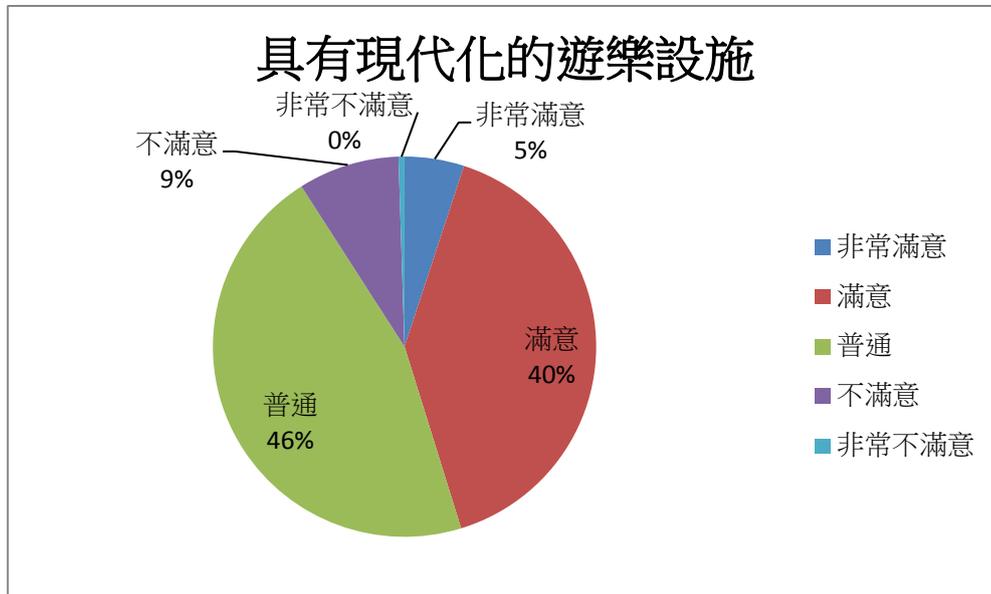


圖 4-3-17：九族具有現代化遊樂設施之圓餅圖

圖 4-3-18，依據表演節目內容的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 48%，次之為滿意佔 38%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解九族表演節目的內容為普通的狀態，若表演節目的內容再新增、創造更有趣的節目，能增加更多的遊客客源。

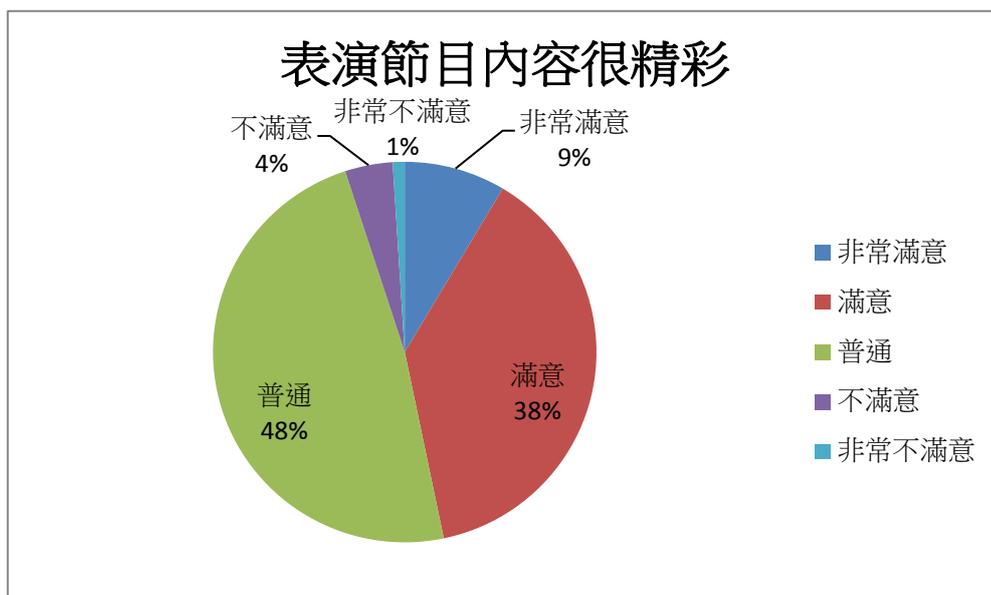


圖 4-3-18：九族表演節目內容之圓餅圖

圖 4-3-19，依據停車場與廁所便利性的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 56%，次之為滿意佔 30%，非常不滿意佔 2%。從圖中可以了解九族停車場與廁所便利性為普通、的狀態，若廁所再便利一點、距離再近一點，可以更加便利。

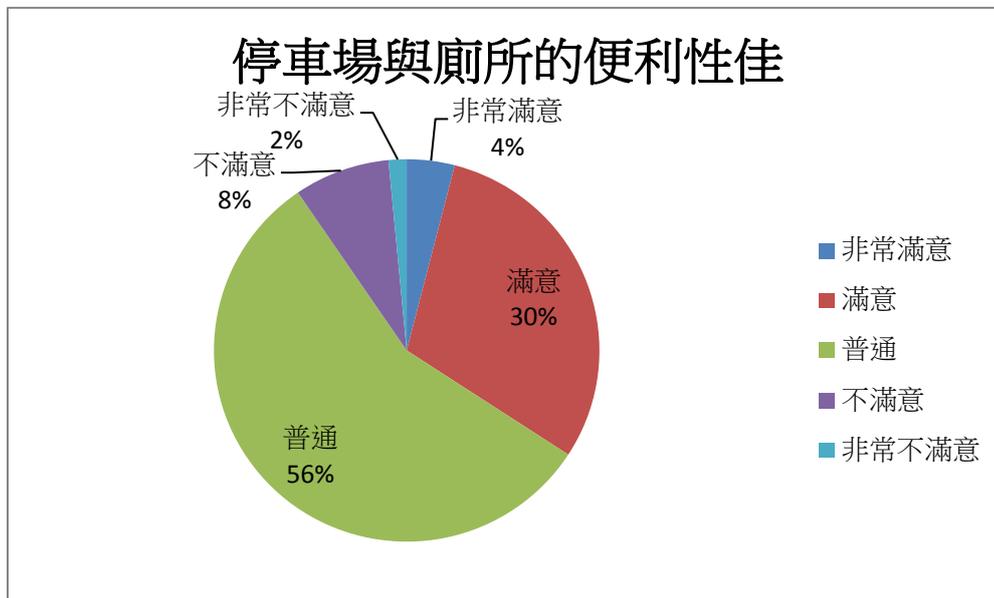


圖 4-3-19：九族停車場與廁所便利性之圓餅圖

圖 4-3-20，依據增加水樂園的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 47%，次之為非常滿意佔 29%，不滿意佔 5%。從圖中可以了解九族增加水樂園前往動機為滿意的狀態，若九族再新增水樂園的設施，將會大幅增加前往的動機。

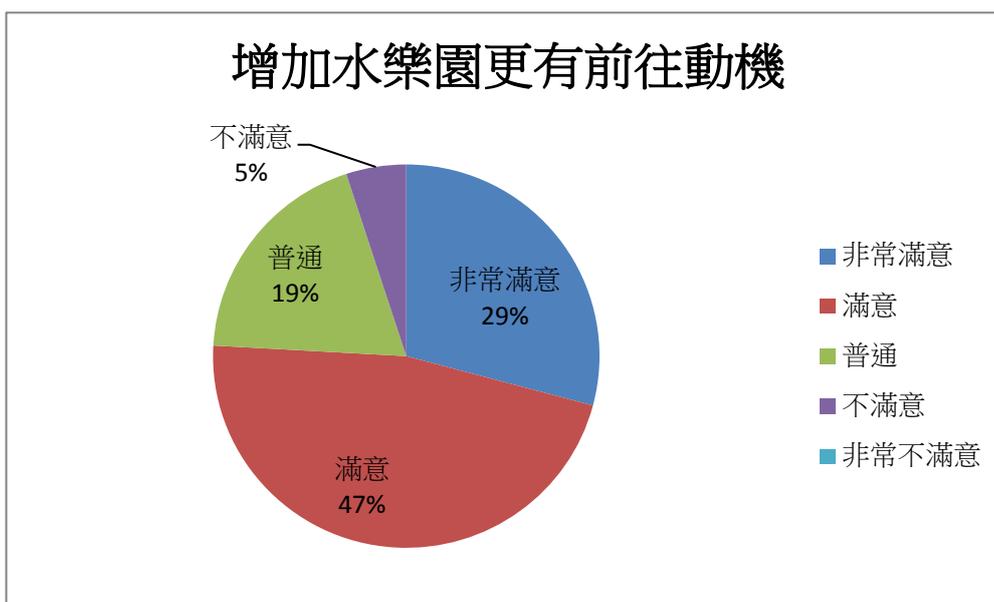


圖 4-3-20：九族增加水樂園之圓餅圖

圖 4-3-21，依據增設旅館的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 46%，次之為非常滿意佔 27%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解九族增設旅館為滿意的狀態，若九族能在園區內增設旅館，並與原住民的傳統住宿做結合，相信將會大幅增加遊客來旅遊的意願。

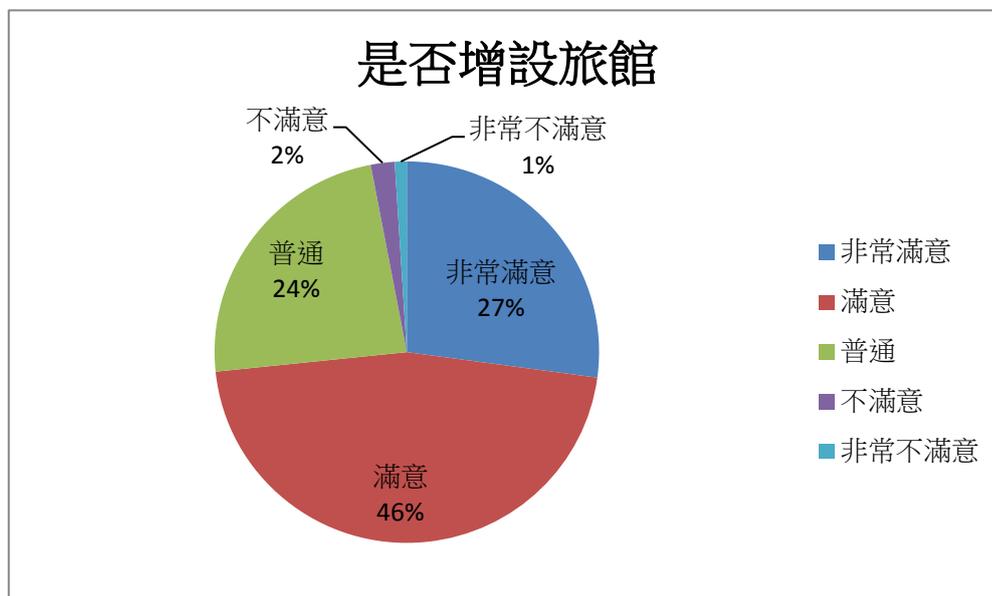


圖 4-3-21：九族增設旅館之圓餅圖

圖 4-3-22，依據殘障者步道及設施滿意度調查中，普通為最高比例，佔 53%，次之為滿意佔 25%，非常不滿意佔 3%。從圖中可以了解九族殘障者步道及設施為普通的狀態，若殘障者步道及設施再更完善，身障者、年長者都能在九族更安全的在園區裡遊玩。

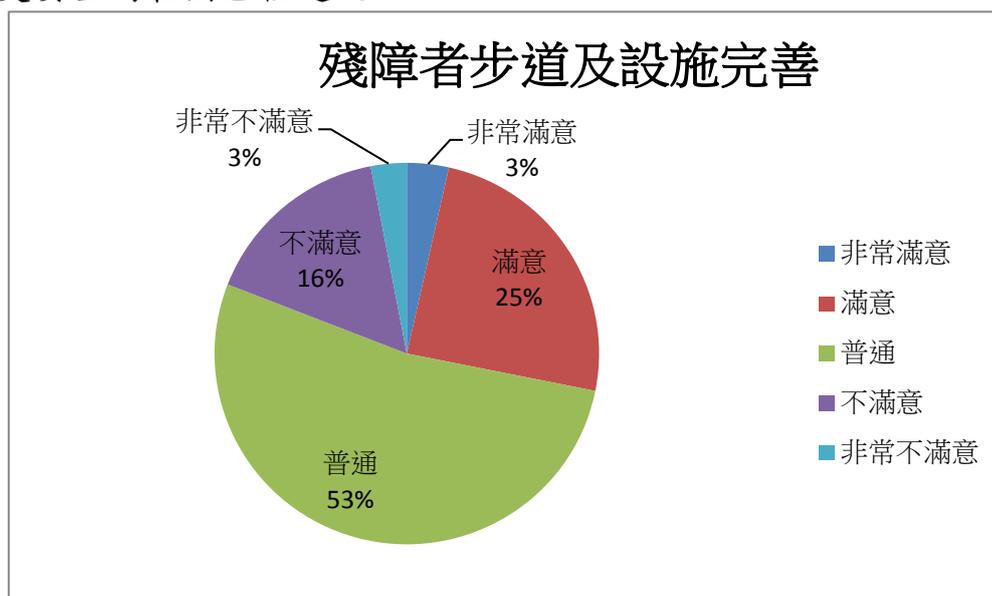


圖 4-3-22：九族殘障者步道及設施之圓餅圖

圖 4-3-23，依據廣播系統功能滿意度調查中，普通為最高比例，佔 47%，次之為滿意佔 42%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解九族廣播系統功能完善為普通的狀態，若廣播系統功能再加強，能提供給遊客在緊急狀況，提供應變的辦法達到更好的效果與作用。

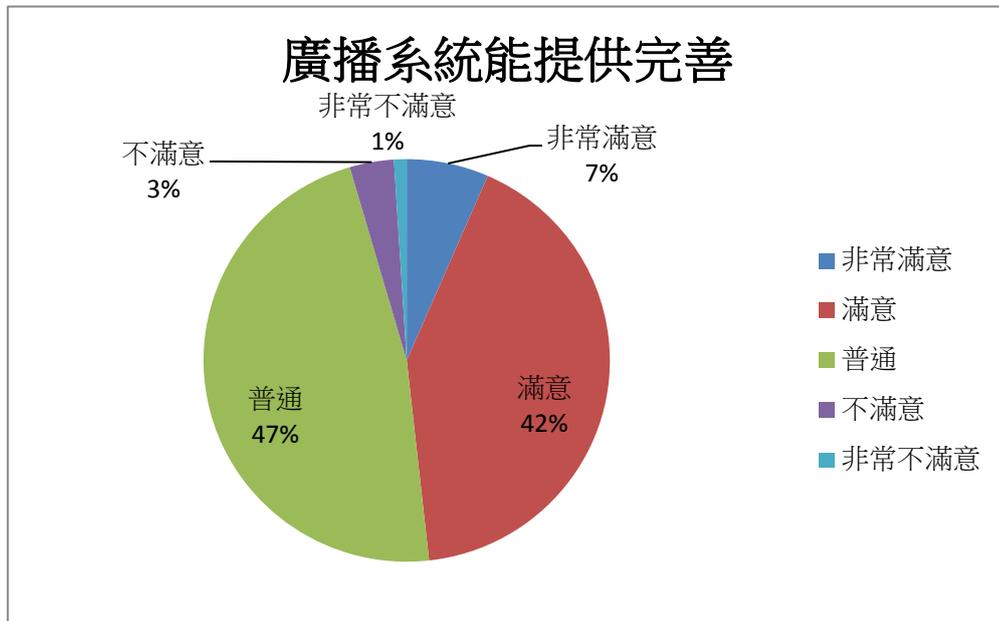


圖 4-3-23：九族播系統功能之圓餅圖

圖 4-3-24 依據動線指示及解說看板清楚易懂滿意度調查中，普通為最高比例，佔 44%，次之為滿意佔 39%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解動線指示及解說看板為普通的清楚易懂狀態，若動線指示及解說看板功能再加強，能有效的提高遊客遊園的效率，以及較不會造成迷路的現象。

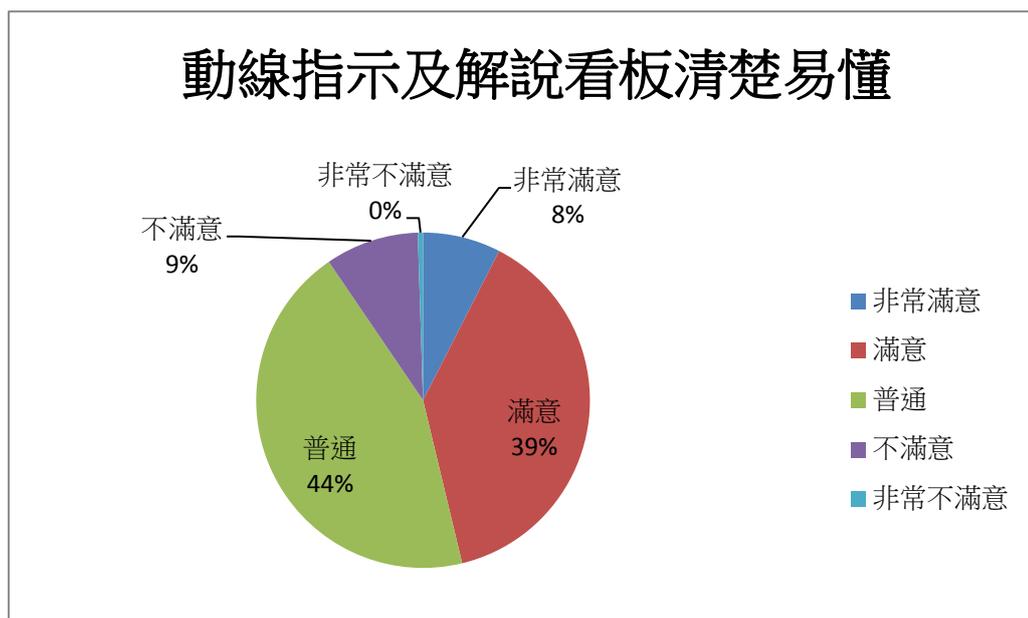


圖 4-3-24：九族動線指示及解說看板之圓餅圖

圖 4-3-25，依據服務人員解決問題滿意度調查中，普通為最高比例，佔 49%，次之為滿意佔 37%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解九族服務人員解決問題的熱誠度為普通的狀態，若服務態度能再加強，想必能讓更多遊客有被服務到的溫暖感覺，也會因此增加重遊意願。

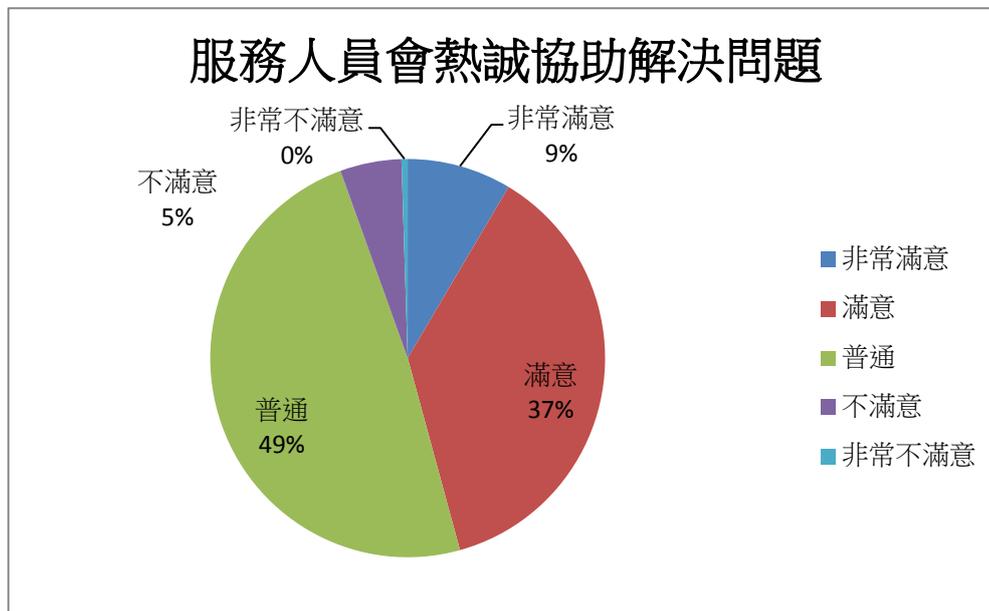


圖 4-3-25：九族服務人員協助解決問題之圓餅圖

圖 4-3-26，依據大眾運輸工具便利性滿意度調查中，普通為最高比例，佔 55%，次之為滿意佔 32%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解搭乘到九族的大眾運輸工具之便利性為普通的狀態，由於九族是位於山上，若是在大眾運輸工具方面能增加班次，或是多種選擇，相信會增加遊客前往九族的意願。

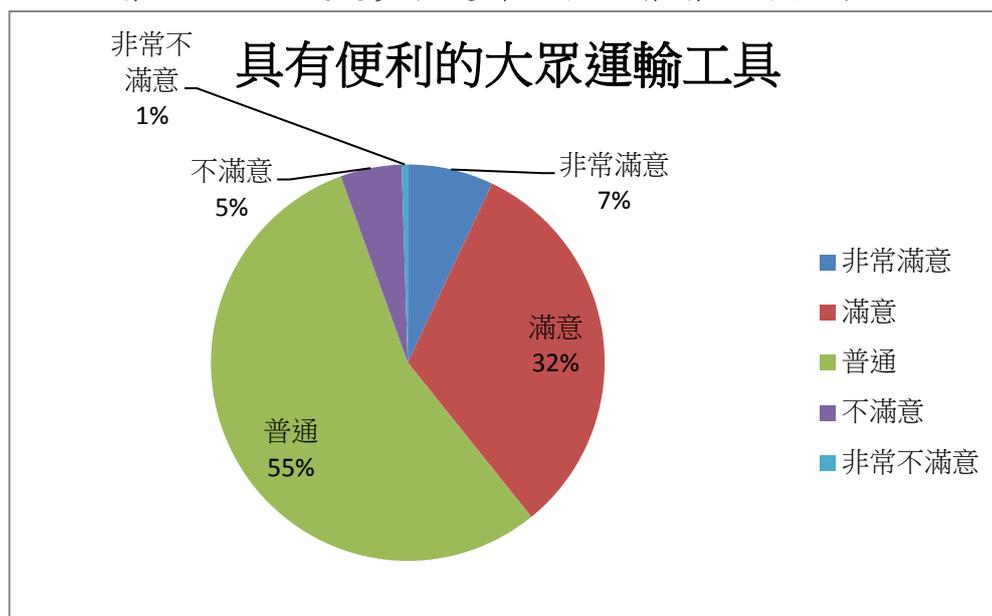


圖 4-3-26：前往九族的大眾運輸工具之圓餅圖

圖 4-3-27，依據餐飲菜色新鮮衛生滿意度調查中，普通為最高比例，佔 63%，次之為滿意佔 26%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解九族的餐飲菜色是否新鮮衛生為普通的狀態，若是餐飲的菜色能讓遊客感到新鮮衛生，則會增加遊客的食慾以及購買意願。

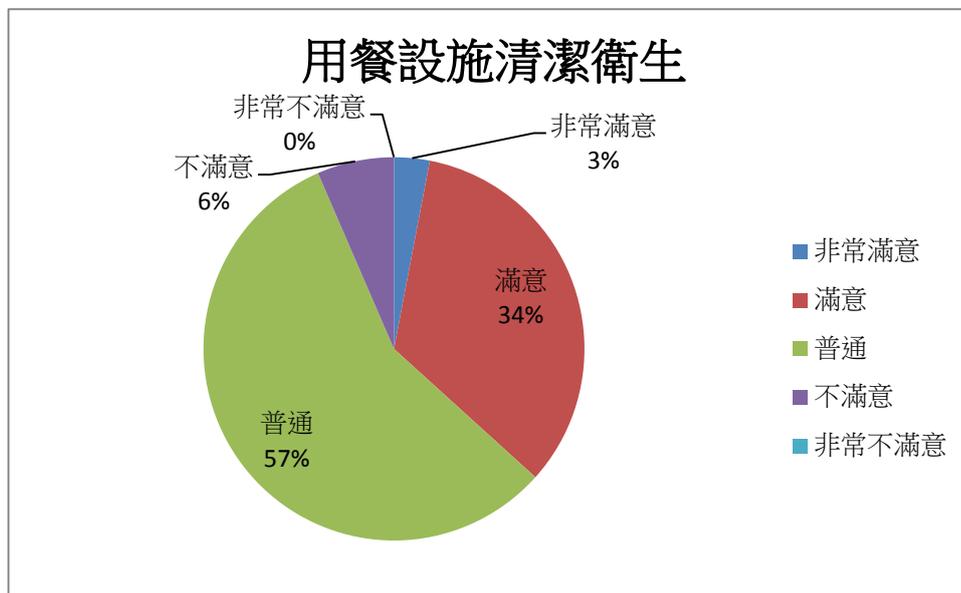


圖 4-3-27:九族菜色新鮮衛生之圓餅圖

圖 4-3-28，依據用餐設施清潔衛生滿意度調查中，普通為最高比例，佔 57%，次之為滿意佔 34%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解九族的用餐設施是否清潔衛生為普通的狀態，若是在用餐清潔衛生方面加強管理以及清潔，能讓遊客享用餐點時能感到安全感。

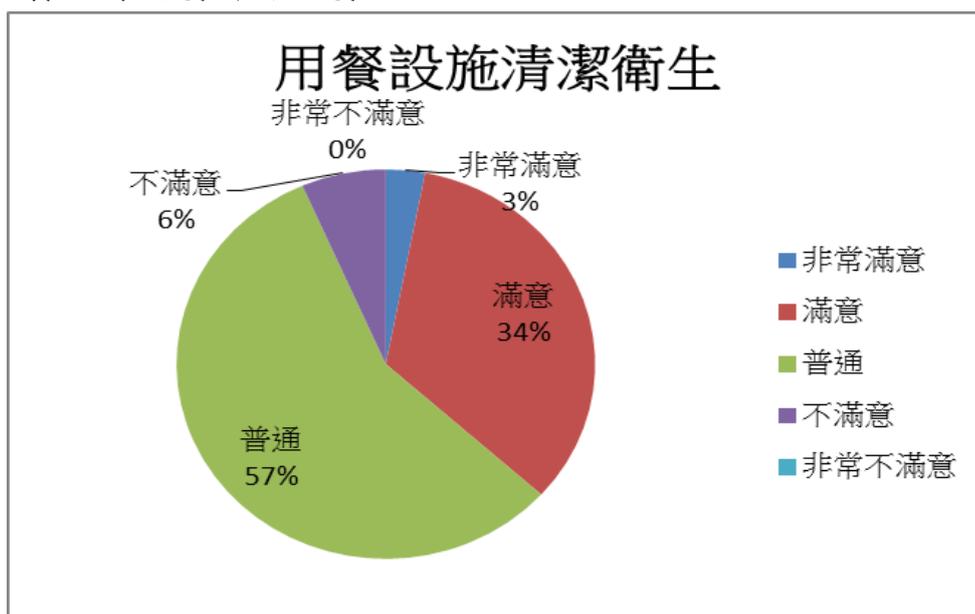


圖 4-3-28:九族用餐設施清潔衛生之圓餅圖

圖 4-3-29，依據販售的商品，價格是合理的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 45%，次之為滿意佔 38%，非常不滿意佔 2%。從圖中可以了解九族販售的商品，價格是否合理為普通的狀態，若是販售的商品價格能再做調整，相信會增加顧客的購買意願。

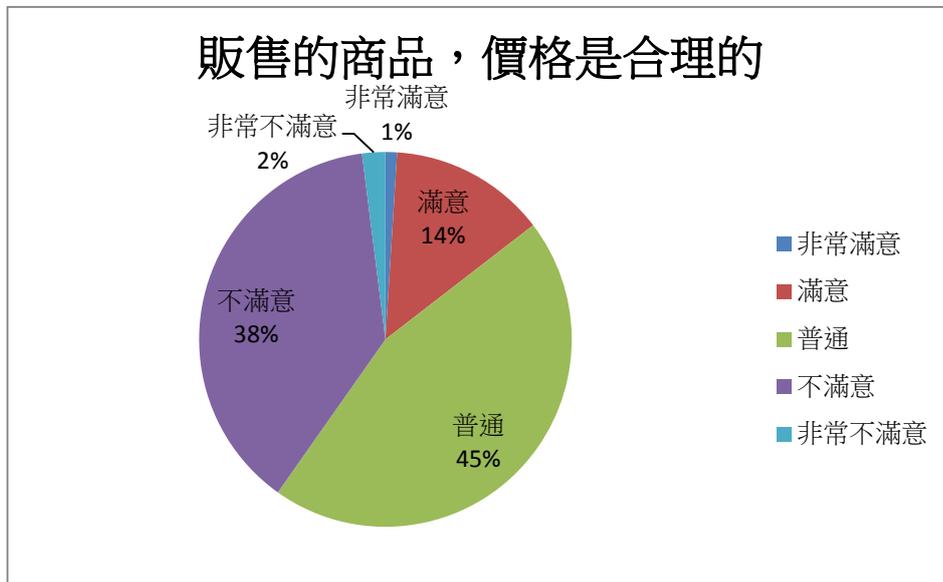


圖 4-3-29:九族販售商品，價格合理度之圓餅圖

圖 4-3-30，依據九族文化博覽館，是否值得前往參觀的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 45%，次之為滿意佔 44%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解九族販售的商品，價格是否合理為普通以及滿意是不相上下的狀態，由於滿意的人數也不少，園內可以多做宣傳，讓更多遊客可以前往博覽館，了解更多原住民的文化。

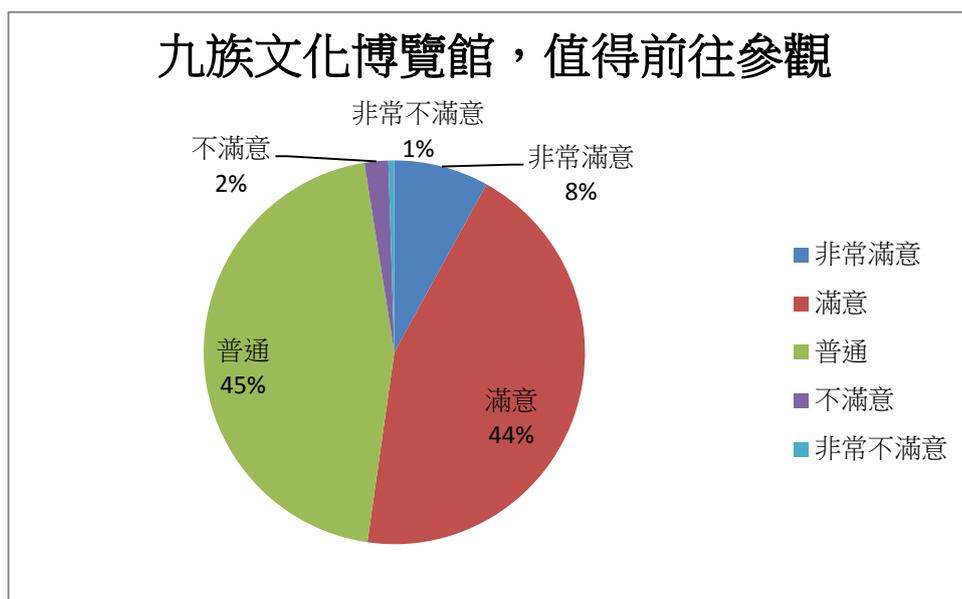


圖 4-3-30:九族內文化博覽館值得參觀之圓餅圖

圖 4-3-31，依據歐洲花園，觀賞的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 44%，次之為普通佔 40%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解歐洲花園，是否值得觀賞為滿意的狀態，由此可知道遊客大部分是喜歡歐洲花園這個區域的，如果能依照四季種植不同的植物或是花卉，讓遊客更能體會身歷其境的感覺。

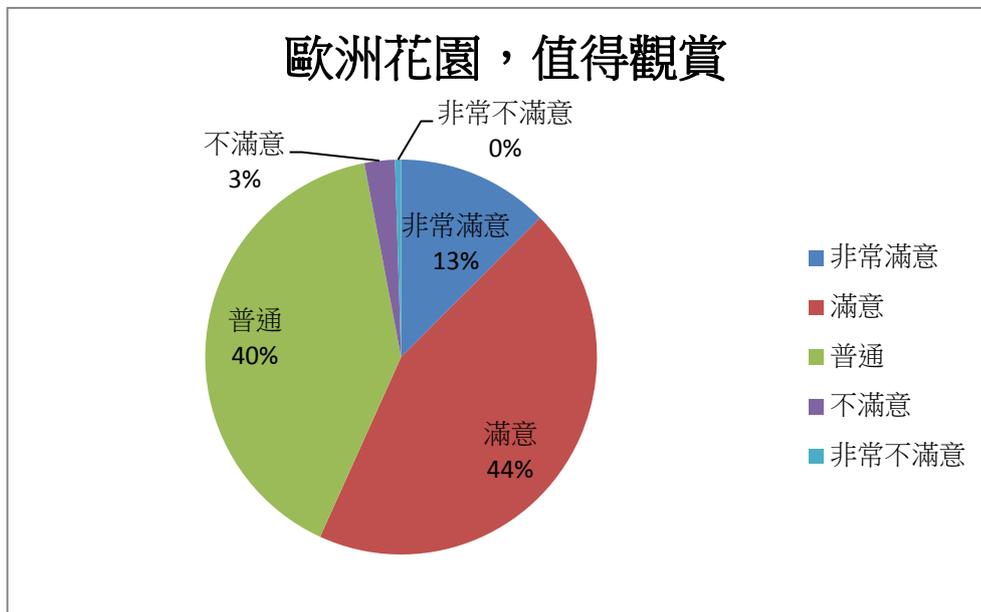


圖 4-3-31:九族內歐洲花園值得觀賞之圓餅圖

圖 4-3-32，依據歡樂世界，遊玩的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 44%，次之為普通佔 40%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解歡樂世界為滿意的狀態，由此可知道遊客大部分是喜歡。歡樂世界這個區域的，如果能新增更多遊樂設施，想必遊客的滿意以及非常滿意的滿意度會大大提升。

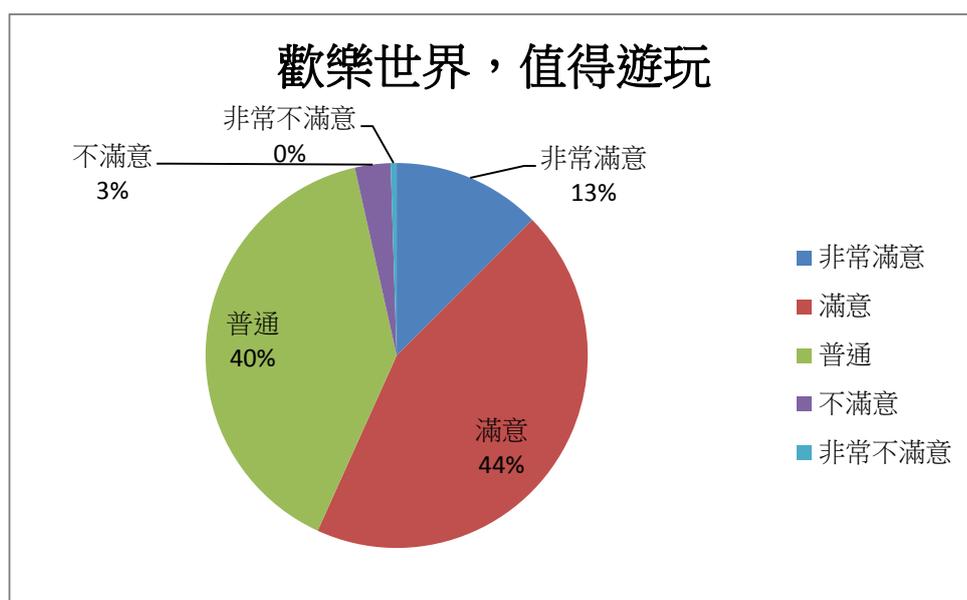


圖 4-3-32:九族內歡樂世界值得遊玩之圓餅圖

圖 4-3-33，依據空中纜車，搭乘的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 47%，次之為普通佔 32%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解空中纜車是否值得搭乘為滿意的狀態，由此可知道遊客大部分是喜歡，空中纜車這項設施的，如果持續地維持這樣的滿意度，甚至是有創新的想法，會增加遊客的搭乘率以及滿意度。

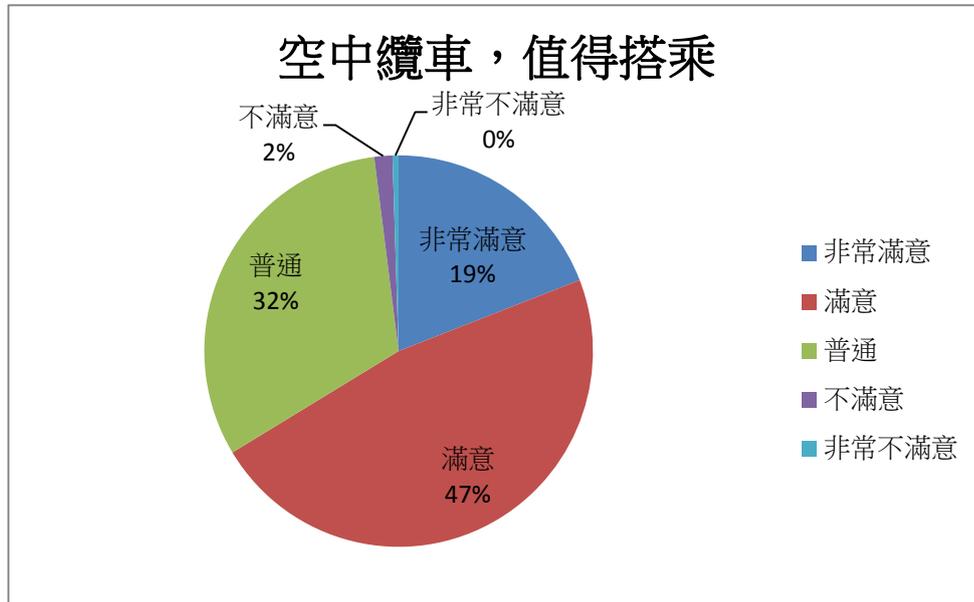


圖 4-3-33: 九族纜車值得搭乘之圓餅圖

圖 4-3-34，依據活動表演的滿意度調查中，普通為最高比例，佔 48%，次之為滿意佔 35%，非常不滿意佔 1%。從圖中可以了解活動表演是否值回票價為普通的狀態，若是增加表演的時段，讓更多遊客能看見，甚至是參與到表演之中，這樣能讓遊客感到值回票價。

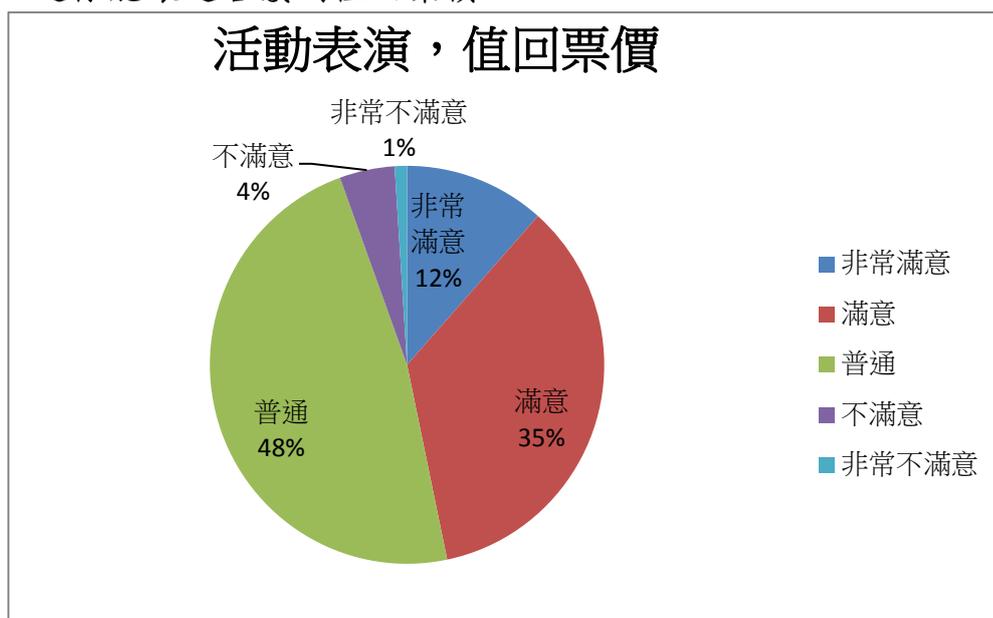


圖 4-3-34: 九族活動表演值回票價之圓餅圖

圖 4-3-35，依據原住民部落的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 50%，次之為普通佔 31%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解在原住民部落體驗為滿意的狀態，部落體驗的部分若是能在遊園地圖上在加些介紹，相信可以讓更多遊客體驗到原住民部落的生活。

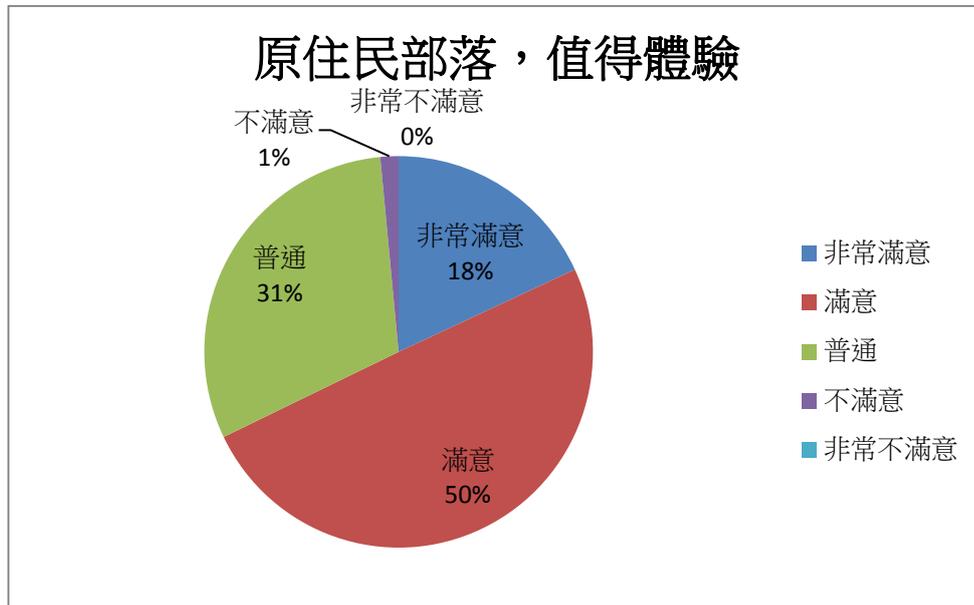


圖 4-3-35:九族原住民部落值得體驗之圓餅圖

圖 4-3-36，依據部落觀景的滿意度調查中，滿意為最高比例，佔 60%，次之為普通佔 23%，非常不滿意佔 0%。從圖中可以了解部落觀景是否值得參觀為滿意的狀態，園方因該更加重視部落觀景的部分，可以加強在各方面的宣傳與廣告，讓更多人認識到九族還有一塊這麼令人滿意的區域。

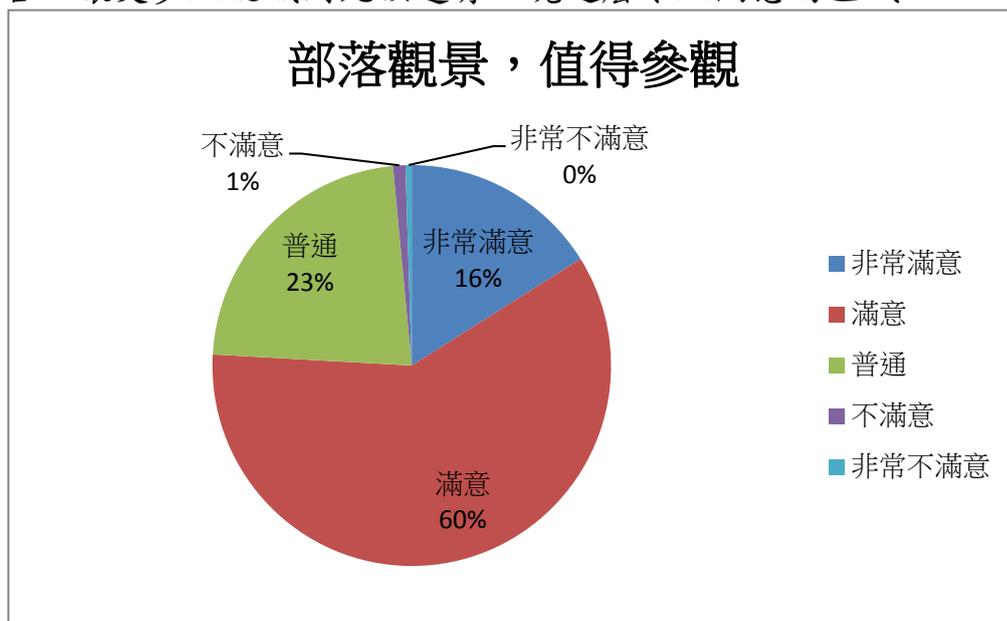


圖 4-3-36:九族部落觀景值得參觀之圓餅圖

第四節 九族文化村 SWOT 分析

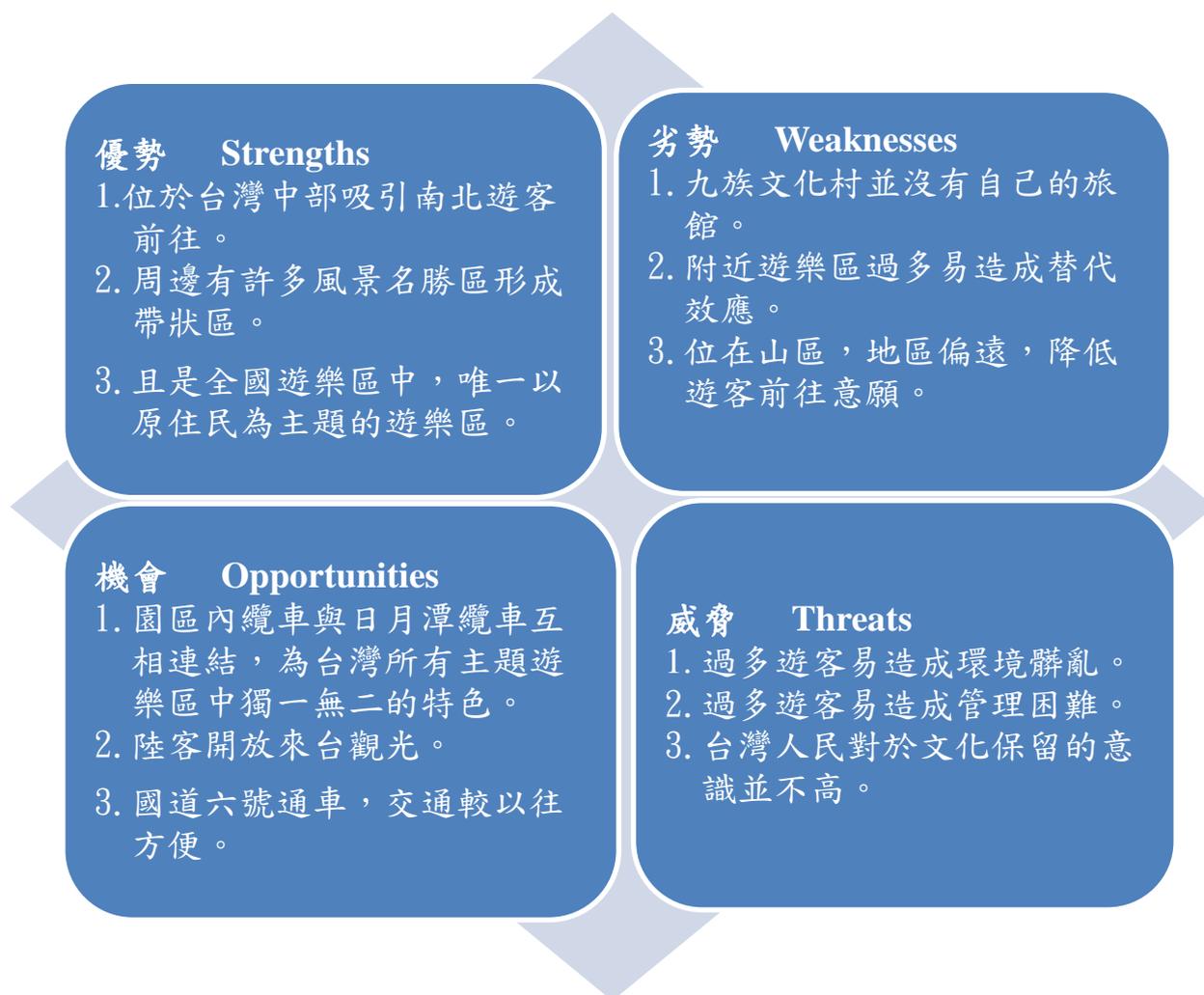


圖 4-4-1：九族 SWOT 分析圖

九族文化村位於南投的風景名勝區內，是全台唯一以原住民為主題結合的遊樂區，而園區內的纜車與日月潭有所連結，成為獨一無二的特色。國內遊客大部分已呈現飽和狀態，加上中部地區遊樂園林立的狀況下，對於九族文化村是非常不利的，如果能加強陸客、外籍遊客的宣傳，想必能將九族文化村的入園人數再度提升，也能將原住民文化向外發揚光大。九族園區內並沒有提供遊客住宿，相對的旅客必須要自己另尋住宿。九族文化村位於山區，交通相對的不太方便，需要更多便利的交通方法。九族也應該再多加強宣導有關於原住民這個主題，以加強國人對於文化保存意識的觀念。

第五章 研究結論與建議

藉由第四章問卷分析與討論之後，將於本章提出結論以及建議。

第一節 研究結論

藉由問卷調查分析後，針對九族原住民文化、遊樂設施、纜車、住宿問題等，提出研究結論如下：

一、 九族原住民文化滿意程度

(一)滿意度之圓餅圖中九族活動表演、活動體驗、原住民部落、部落觀景等主要是「滿意」佔多數，次之為普通。

九族原住民文化滿意度佔多數，不過「滿意」並非是大幅領先於「普通」，由此可知部分的遊客還是對於原住民文化滿意方面的滿意度是還有很大的進步空間的。

(二)滿意度之圓餅圖中，從遊樂設施中發現，大部分遊客選擇「水上設施不足」以及「陸上設施不夠新穎」，以及「具有現代化遊樂設施」的滿意度為普通。

有關遊樂設施滿意度，可得知遊客們對於九族的遊樂設施意見是設施不夠新穎，以及主打清涼消暑季時，水設施不足的狀態。

(三)纜車滿意度之調查中，等待時間、人數分配、環境問題的滿意度調查為普通，而營運時間、搭乘的安全性、纜車為來九族的動機之一，纜車彩繪的滿意度調查為滿意。

九族纜車的滿意度，可得知遊客們對於纜車的看法是普通以及滿意的，在等待時間以及人數分配上顯然有改進的空間，不過對於九族的纜車彩繪會增加搭乘慾望以及纜車是九族的特點之一來看，遊客們對於纜車是抱持著期待的心情。

(四)住宿的滿意度調查中，認為園區是否增設旅館的調查中，為滿意以及非常滿意，完全表現出遊客對於在園內增設旅館是贊成。

第二節 研究建議

一、針對九族原住民文化建議

新增更多原住民部落導覽解說時段，以及加強宣導園區內的原住民部落，可經由電視、電台廣播，並將遊樂園地圖上的說明詳細的介紹。九族文化村是以原住民為主題，如果遊客只是在遊樂區活動，那麼將會喪失原本的意義。

二、針對遊樂設施建議

在九族文化村內的遊樂設施方面，若能新增一些創新的遊樂設施，或是刺激感倍增的遊樂設施，能吸引到更多年輕族群。當暑假來臨時，大家都想要避暑玩水，但九族文化村目前的水上遊樂設施並不足夠，因該新增與規劃水樂園才能增加夏季客源。

三、針對九族纜車的建議

遊客對於纜車的感受是不錯的，但如果能在每一個季節更換不同的彩繪主題，想必能吸引更多遊客前往搭乘，並讓遊客覺得非常有新鮮感。

四、針對九族住宿方面的建議

一天內玩遍九族文化村所有設施與原住民部落是一件很困難的事情，如果遊客隔天還想要繼續遊玩九族文化村，必須在九族附近民宿或日月潭附近的飯店過夜，並增加額外費用與路程。所以九族園區內可以設計綠色旅館供旅客住宿，或是以原住民為主題設計特色旅館，這樣遊客可以節省額外費用與路程，也能增加遊客的停留時間。

參考文獻

1. 陳靜芳、徐木蘭，『台灣地區民營遊樂園營運績效衡量構面之探討』，中華林學季刊，台灣，27 卷期。
2. 劉連茂(2003)，主題樂園經營與管理一個夢幻創意演出天堂，二版一刷，華立圖書股份有限公司，台灣，2015 年。
3. 陳鈞坤、周玉娥(2015)，休閒事業經營管理，初版，全華圖書股份有限公司，台灣，2015 年。
4. 謝其淼，主題樂園經營與管理一個夢幻創意演出天堂，二版一刷，華立圖書股份有限公司，台灣，2015 年。
5. 賴忠賢，『主題樂園市場策略以及滿意度與忠誠度的研究—以九族文化村為例』，國立暨南國際大學國際企業學系，台灣，2005 年。
6. 曾慶欉，主題樂園經營與管理一個夢幻創意演出天堂，二版一刷，華立圖書股份有限公司，台灣，2015 年。
7. 曾光華、陳貞吟、饒怡雲，觀光與餐旅行銷：體驗、人文、美感，二版三刷，前程文化事業有限公司，新北市，2011 年。
8. 林隆儀，『服務品質、品牌形象、顧客忠誠度與顧客再購買意願的關係』，中小企業發展季刊，台灣，2011 年，第 19 期。
9. 王晟融，『台北捷運票證系統服務品質、滿意度與忠誠度之研究』，真理大學休閒遊憩事業學系碩士班論文，台灣，2011 年。
10. 林永順、蔡青園、陳正平，『咖啡連鎖業品牌形象、服務品質對品牌忠誠度影響之研究—以屏東 85 度 C 咖啡連鎖店為例』，育達科大學報，台灣，2013 年，第 35 期。
11. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J., (1996), *Service Marketing*, New York, NY: McGraw-Hill.
12. 交通部觀光局台灣主題樂園網資訊，<http://themepark.net.tw/>。
13. 九族文化村官方網站，<http://www.nine.com.tw/>。
14. 劍湖山世界主題樂園官方網站，<http://fancyworld.janfusun.com.tw/>。

附錄一、問卷設計內容

您好：

首先，要特別感謝您撥空填寫這份問卷，這是一份有關於遊客對於九族文化村調查研究，您的寶貴意見與經驗對本研究有極重要之助益，問卷的結果將會使用在學術研究報告上，敬請惠允填答！

修平科技大學 觀光與遊憩管理系

指導老師：陳明義 老師

研究生：王惠貞 莊惠茹 詹雅茹

下列表格請打✓

一、遊客基本資料：
1. 性別: <input type="checkbox"/> 男生 <input type="checkbox"/> 女生
2. 年齡: <input type="checkbox"/> 10-19 歲 <input type="checkbox"/> 20-29 歲 <input type="checkbox"/> 30-39 歲 <input type="checkbox"/> 40-49 歲 <input type="checkbox"/> 50-59 歲 <input type="checkbox"/> 60-69 歲 <input type="checkbox"/> 70 歲以上
3. 居住地： <input type="checkbox"/> 北部 <input type="checkbox"/> 中部 <input type="checkbox"/> 南部 <input type="checkbox"/> 東部 <input type="checkbox"/> 其他
4. 您的職業: <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 工商業 <input type="checkbox"/> 自由業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 退休人員 <input type="checkbox"/> 公務員 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 其它_____
5. 您的教育程度: <input type="checkbox"/> 國中以下 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 研究所以上
6. 請問您月收入為： <input type="checkbox"/> 1~20,000 元 <input type="checkbox"/> 20,001~40,000 元 <input type="checkbox"/> 40,001~60,000 元 <input type="checkbox"/> 60,001~80,000 元 <input type="checkbox"/> 80,001 元以上
7. 請問您的婚姻狀況： <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚無小孩 <input type="checkbox"/> 已婚有小孩，小孩 12 歲以下 <input type="checkbox"/> 已婚有小孩，小孩為 12 歲以上
二、九族文化村的消費行為：
8. 您於哪個時段入園： <input type="checkbox"/> 白天入園時段 <input type="checkbox"/> 星光票時段 <input type="checkbox"/> 夜間門票時段
9. 您的旅遊型態是： <input type="checkbox"/> 個人旅遊 <input type="checkbox"/> 家族旅行 <input type="checkbox"/> 戶外教學 <input type="checkbox"/> 其他_____
10. 您的交通工具是： <input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 遊覽車 <input type="checkbox"/> 台灣好行 <input type="checkbox"/> 日月潭纜車 <input type="checkbox"/> 其他_____
11. 您入園方式是： <input type="checkbox"/> 持免費招待券 <input type="checkbox"/> 一般門票 <input type="checkbox"/> 優待門票 <input type="checkbox"/> 其他
12. 三年來，您來過幾次： <input type="checkbox"/> 第一次 <input type="checkbox"/> 第二次 <input type="checkbox"/> 第三次 <input type="checkbox"/> 第三次以上
13. 您在園區內大約停留多久？ <input type="checkbox"/> 3 小時以下 <input type="checkbox"/> 3-5 小時 <input type="checkbox"/> 6-9 小時
14. 您的同行成員： <input type="checkbox"/> 家人、親戚 <input type="checkbox"/> 同事 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 同學 <input type="checkbox"/> 無特定對象
15. 您如何知道九族文化村的消息： <input type="checkbox"/> 報章雜誌 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 廣播資訊 <input type="checkbox"/> 新聞報導 <input type="checkbox"/> 其它_____
16. 您認為全票 780 元合不合理： <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 不合理
17. 您認為九族的合理票價為： <input type="checkbox"/> 700 元以上 <input type="checkbox"/> 600 元 <input type="checkbox"/> 500 元 <input type="checkbox"/> 400 元 <input type="checkbox"/> 300 元 <input type="checkbox"/> 299 元以下 <input type="checkbox"/> 其他_____
18. 您願意再次來九族文化村消費： <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 不願意
19. 您來九族的人園動機是： <input type="checkbox"/> 放鬆心情 <input type="checkbox"/> 戶外教學 <input type="checkbox"/> 家族旅遊 <input type="checkbox"/> 認識原住民文化 <input type="checkbox"/> 櫻花祭 <input type="checkbox"/> 其他_____

20. 體驗九族後最令您滿意的地方： <input type="checkbox"/> 遊樂設施 <input type="checkbox"/> 纜車 <input type="checkbox"/> 服務人員 <input type="checkbox"/> 餐飲 <input type="checkbox"/> 風景秀麗 <input type="checkbox"/> 原住民文化 <input type="checkbox"/> 其他
21. 希望九族能再增加有形/無形的東西： <input type="checkbox"/> 樂園指標 <input type="checkbox"/> 遊樂設施 <input type="checkbox"/> 服務 <input type="checkbox"/> 紀念品商店 <input type="checkbox"/> 其他_____
22. 對於九族原住民文化需加強的建議： <input type="checkbox"/> 文化體驗 <input type="checkbox"/> 導覽解說 <input type="checkbox"/> 園區指標 <input type="checkbox"/> 耳機式導覽 <input type="checkbox"/> 其他_____
23. 最喜歡九族哪個文化特色： <input type="checkbox"/> 原住民文化體驗 <input type="checkbox"/> 遊樂設施 <input type="checkbox"/> 部落餐廳 <input type="checkbox"/> 紀念品商店 <input type="checkbox"/> 其他_____
24. 您對於遊樂設施的意見： <input type="checkbox"/> 水上設施不足 <input type="checkbox"/> 陸上設施不夠新穎 <input type="checkbox"/> 刺激感不足 <input type="checkbox"/> 滿意，沒有不足 <input type="checkbox"/> 其他_____

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
三、九族文化村的原住民部落：					
25. 路線順暢並且不會迷路。					
26. 導覽解說人員解說完整。					
27. 傳統織布讓人想體驗。					
28. 射箭讓人想體驗。					
29. 捏陶讓人想體驗。					
30. 烤地瓜讓人想體驗。					
31. 迎賓歡送舞中的原住民舞蹈能引起興致。					
32. 原住民部落區表演安排時間恰到好處。					
33. 娜魯灣劇場中的原住民舞蹈能引起興致。					
四、九族文化村的纜車：					
34. 營運時間符合您的需求。					
35. 行駛平穩讓您的身心安全受到保障。					
36. 等待、排隊時間不會很久。					
37. 人數分配不會讓您感到不舒適。					
38. 內部環境不會讓您感到不舒適。					
39. 纜車是您想來九族文化村的原因之一。					
40. 纜車彩繪會讓您有更想搭乘的動機。					

		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
五、九族文化村的遊樂設施、整體服務：						
41.	具有現代化的遊樂設施。					
42.	表演節目的主題與內容很精彩。					
43.	停車場與廁所的便利性佳。					
44.	若增加水樂園，會有更大的前往動機。					
45.	您認為園區是否增設旅館。					
46.	殘障者使用的步道及設施完善。					
47.	廣播系統能提供完善的協尋及通告服務。					
48.	園區動線指示及解說看板清楚易懂。					
49.	遭遇問題時，服務人員會熱誠協助解決。					
六、九族文化村的交通、餐飲：						
50.	具有便利的大眾運輸工具。					
51.	餐飲菜色新鮮衛生。					
52.	用餐設施清潔衛生。					
53.	販售的商品，價格是合理的。					
54.	九族文化博覽館，值得前往參觀。					
55.	歐洲花園，值得觀賞。					
56.	歡樂世界，值得遊玩。					
57.	空中纜車，值得搭乘。					
58.	活動表演，值回票價。					
59.	原住民部落，值得體驗。					
60.	部落觀景，值得參觀。					