

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班碩士論文  
A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER PROGRAM OF TOURISM  
MANAGEMENT DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT  
NAN HUA UNIVERSITY

探討無障礙遊程內容之滿意因素 — 以肢體障礙者為例

**The Decisive Factors of Accessible Tourism--The Case of People with Physical  
Disabilities**



研究生：林君儒

GRADUATE STUDENT: CHUN-RU LIN

指導教授：王嘉淳博士

許澤宇博士

ADVISOR : CHIA-CHUN WANG Ph. D.

CHE-YU HSUI Ph. D.

中 華 民 國 一 〇 三 年 五 月

南 華 大 學  
旅遊管理學系旅遊管理碩士班  
碩 士 學 位 論 文

探討無障礙遊程內容之滿意因素—以肢體障礙者為例

**The decisive factors of accessible tourism -The case of  
People with Physical Disabilities**

研究生：林君儒

經考試合格特此證明

口試委員：王嘉淳  
沈政宜  
陳貞吟  
\_\_\_\_\_

指導教授：王嘉淳 許澤宇

系主任(所長)：陳貞吟

口試日期：中華民國 103 年 5 月 16 日

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班  
102 學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：探討無障礙遊程內容之滿意因素 — 以肢體障礙者為例

研究生：林君儒

指導教授：王嘉淳博士

許澤宇博士

論文摘要內容：

臺灣地區身心障礙人口數逐年增加，其中以肢體障礙者居多，至今有許多相關研究開始重視肢體障礙者參與旅遊之議題，但是大部分研究著重於探討肢體障礙者參與旅遊之阻礙或動機，對於肢體障礙者參與旅遊過程中真正影響他們旅遊愉悅或滿意度的關鍵因素是鮮少被探討的，因此本研究透過問卷調查及實地訪談了解肢體障礙者對旅遊各項環節之滿意因素。本研究採用先量後質之混合研究法，研究者先利用問卷結果得知肢體障礙者對旅遊滿意度之重要因素，再以質化深度訪談探討此一族群對此重要因素之原由；研究對象以肢體障礙者為主要研究對象，總計回收 443 份問卷；其中並訪談 11 位對象，包含肢體障礙者、脊髓損傷者協會總幹事及秘書，以及參與無障礙旅遊之服務志工。研究結果發現肢體障礙者在旅遊過程中最重視的因素為硬體設施；另外也發現女性肢體障礙者因體能較男性不足，因此較重視服務義工陪同；而青壯年肢體障礙者則喜愛嘗試多元化及富有挑戰性的遊程；使用電動輪椅者在搭乘交通工具時需要較大的環境空間；經常旅遊者則因景點無障礙設施及交通工具不便因此較重視硬體設施部分；與志工出遊者在志工協助後了解志工的重要性，因此更重視有服務義工的陪同。最後，本研究依其研究結果提出無障礙旅遊發展之建議。

**關鍵詞：**肢體障礙者、無障礙旅遊、旅遊意願、滿意因素

**Title of Thesis:** The decisive factors of accessible tourism -The case of  
People with Physical Disabilities

**Name of Institute:** Master Program of Tourism Management, Department of  
Tourism Management, Nan Hua University

**Graduate Date:** June 2014

**Degree Conferred:** M.S

**Name of Student:** CHUN-RU LIN **Advisor:** CHIA-CHUN WANG Ph. D.  
CHE-YU HSUI Ph. D.

### **Abstract**

The population of disabilities is increasing every year in Taiwan, the majority is people with physical disabilities. There were many studies value the participation of people with physical disabilities in tour, but most researches focused on exploring travel constraints and motivation, travel satisfaction during the tour was rarely explored. Therefore, this study investigated the decisive factors that affected the satisfaction and dissatisfaction for people with physical disabilities during the tour. This research used the questionnaire to find out the decisive factors of tour satisfaction for people with physical disabilities, researcher then explored the reasons using in-depth interviews. A total of 443 questionnaires were collected, and 11 subjects were interviewed which included people with physical disabilities, the chairman and secretary of Spinal-cord injury association, and the volunteers who participate the tour. The results indicated that the most decisive factor was physical environment and facility ; women who had bad condition, cared the company with volunteers; young adults who were more likely to participate exciting and challenging tour; use mobile wheelchair considered transportation as an essential part of tour; frequent travelers cared physical environment and facility more than others; travel with volunteers who were more cared accompanied by volunteers.

**Key word:** Accessible tourism, People with Physical Disabilities, Tourist's willingness  
to visit, Tourists satisfaction

# 目錄

第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機.....	3
1.3 研究目的與問題.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 無障礙旅遊(Accessible Tourism).....	5
2.2 身心障礙者相關定義.....	8
2.3 身心障礙者權益保護法.....	14
2.4 身心障礙者之旅遊阻礙.....	16
2.5 小結.....	18
第三章 研究設計與方法.....	19
3.1 研究設計與問題.....	19
3.2 問卷設計與問項衡量.....	20
3.3 抽樣設計.....	22
3.4 研究對象之權利.....	25
3.5 資料分析方法.....	25

第四章 資料分析.....	27
4.1 樣本基本資料屬性分析.....	27
4.2 影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素分析.....	28
4.3 肢體障礙者個人背景變項對旅遊滿意度之重要因素是否有所差異 分析.....	30
4.4 深究上述研究問題之重要因素對肢體障礙者旅遊過程中的影響 .....	40
第五章 結果、討論與建議.....	48
5.1 結果.....	48
5.2 討論與建議.....	50
5.3 研究限制與範圍.....	54
參考文獻.....	55
附錄一.....	63
附錄二.....	64

## 表目錄

表 2.1 身心障礙者新制(8 類)與舊制(16 類)類別及代碼對應 .....	12
表 3.1 問卷第一部分「基本資料」 .....	21
表 3.2 問卷第二部分「旅遊滿意度及旅遊環節之重要因素」 .....	21
表 3.3 訪談題目 .....	23
表 3.4 受訪者編碼代號 .....	26
表 4.1 肢體障礙者基本資料分析(樣本數 443 份) .....	28
表 4.2 肢體障礙者旅遊滿意度之因素 .....	29
表 4.3 肢體障礙者性別對旅遊滿意度重要之因素 .....	31
表 4.4 肢體障礙者年齡對旅遊滿意度重要之因素 .....	33
表 4.5 使用不同輔具之肢體障礙者對旅遊滿意度重要之因素 .....	35
表 4.6 肢體障礙者旅遊頻率對旅遊滿意度重要之因素 .....	37
表 4.7 不同旅遊同伴之肢體障礙者對旅遊滿意度重要之因素 .....	39

## 圖目錄

圖 4.1 肢體障礙者旅遊滿意度之因素橫條圖.....	30
圖 4.2 肢體障礙者性別對旅遊重要因素橫條圖.....	32
圖 4.3 肢體障礙者年齡對旅遊重要因素橫條圖.....	34
圖 4.4 使用不同輔具之肢體障礙者對旅遊重要因素橫條圖.....	36
圖 4.5 肢體障礙者旅遊頻率對旅遊重要因素橫條圖.....	38
圖 4.6 不同旅遊同伴之肢體障礙者對旅遊重要因素橫條圖.....	40



# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景

無障礙旅遊是指沒有障礙的旅遊活動，讓人不會因為任何阻礙而放棄參與(王儷蓉、施慈航，2010)。包括有形的硬體設施和無形的人員服務態度兩大層面；有形方面，在生活上、在行動上、交通上應有適當的無障礙設施，提供其足以克服環境的需求；無形方面，則應教育和培養國人對身障者的接納、關懷和同理心，創造出心靈上的無障礙(鄭淑勻，2011)。

近年來台灣地區身心障礙人口逐漸增加，根據內政部統計處(2013)在身心障礙人口數的統計資料顯示，2003年全國身心障礙人口數為86萬1,030人，而在2013年3月底公布的全國身心障礙人口數已達112萬5,615人，較2012年同期增加2萬3千多人，其中以肢體障礙者居多38萬2,491人，約佔身心障礙人口33.98%。由統計資料中得知在過去十年來身心障礙人口數日益增加。因此在現代人權社會中，身心障礙者的工作、福利、旅遊等各方面也日益受到重視。

世界休閒協會(World Leisure Organization)的休閒憲章(2000)提出，享有休閒遊憩之機會、教育及資源是一種基本人權，亦是生活品質中極重要不可或缺之一環，每人都有參與休閒的基本權利，所以應予保障及滿

足。政府應確保人民能夠獲得最高品質的休閒與遊憩機會，歐盟(European Union)於2010年指出「度假是人權」，不管是一般人、身心障礙人士或是銀髮族等，每個人都享有旅遊度假的權利；聯合國(United Nations)身心障礙者全力公約第十三條規定：身心障礙者有參與文化生活、娛樂、休閒和體育活動之權利；美國於1986年通過無障礙航空運輸法案(Air Carrier Access Act, ACAA)以及1990年美國身心障礙者法案(Americans with Disability Act, ADA)，對於身心障礙者參與觀光旅遊活動扮演著重要的角色；英國觀光產業於1995年正式通過身心障礙者歧視法案(United Kingdom Government Disability Discrimination Act, DDA)其中，對於身心障礙者平等參與觀光旅遊活動訂定了準則。

在這些思維推動下，確保了身心障礙者從事旅遊活動的權益，身心障礙者應與一般大眾享有踏出屋外，享受旅遊的樂趣，政府有義務執行政策，民眾也有權利要求實踐，因此為身心障礙者推動無障礙旅遊是日益重要。此外，Darcy (2002)及Huh and Singh (2007)強調身心障礙者人數與日俱增，可見無障礙旅遊將是市場上的一大趨勢；Pager(1999)也在美國華爾街日報指出這個日漸龐大的團體將會成為下一個利基市場。

## 1.2 研究動機

對於身心障礙者而言，旅遊經驗比無障礙問題更重要(Yau, McKercher, and Packer, 2004)，肢體障礙者與一般大眾一樣都希望能毫無阻礙地出外旅遊，但是現今環境對肢體障礙者而言存在許多阻礙，不但使肢體障礙者不能享受旅遊的愜意，也無法體會旅遊景點的新奇與樂趣。

McKercher, Packer, Yau, and Lam (2003)指出無障礙環境確實會影響到肢體障礙者參與旅遊的意願，因為它可能阻礙旅行或限制選擇，因此使得肢體障礙者的旅遊意願降低或者放棄出遊機會。雖然國內外有許多關於肢體障礙者旅遊的相關研究，但一般對於肢體障礙者旅遊之研究大部份都著重於無障礙設施及旅遊阻礙的部分，鮮少有研究探討旅遊過程中哪些因素會影響肢體障礙者之滿意度。身心障礙者對於旅遊的真正需求，是很少受到重視的(Daniels, Rodgers and Wiggins, 2005)。

無障礙旅遊需求者的需求部分有許多，而硬體設備(可及性)以及軟體設備(人員態度)，是被觀光旅遊服務提供者所忽略的(McKercher, Packer, Yau, and Lam, 2003; Murray and Sproats, 1990; Ray and Ryder, 2003)。Darcy (2006)認為透過無障礙旅遊的服務和環境設施，身心障礙者可以有尊嚴地在旅遊的過程中獲得成就感。因此，研究者認為對於肢體障礙者旅遊不單單只著重於無障礙設施，若環境有所缺失，可靠人力協助達到無障礙

環境的境界，因此探討旅遊過程中哪些因素會使肢體障礙者的遊程更完整或提升旅遊滿意度，著實有其必要研究之價值。

### 1.3 研究目的與問題

本研究主要目的在於瞭解肢體障礙者旅遊滿意度以及旅遊環節之重要因素，並探討對肢體障礙者對旅遊滿意度重要因素之原由。期望此研究成果能夠提昇日後無障礙旅遊品質，期許對無障礙旅遊事業發展及學術研究有所貢獻。

根據上述研究動機與目的，茲將本研究之研究問題詳述如下：

- 一、 探討影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素為何？
- 二、 探討肢體障礙個人背景變項對遊程內容之重要因素是否有所差異。
- 三、 深究上述研究問題之重要因素對肢體障礙者旅遊過程中的影響。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探究肢體障礙者對於無障礙遊程的滿意因素，本章節進行有關無障礙旅遊及身心障礙者的文獻探討，共分為四節。第一節將回顧無障礙旅遊定義與相關研究；第二節介紹身心障礙者定義；第三節介紹身心障礙者相關法規；第四節探討身心障礙者旅遊阻礙相關研究，並分述如下。

### 2.1 無障礙旅遊(Accessible Tourism)

無障礙(Barrier-free)環境理念的緣起，約可追溯到1950年代末期到1960年代初期的北歐地區，由丹麥人Bank-Mikkelsen 首先提出了「正常化」(Normalization)原則的觀念(何華國，1994)。隨後瑞典人Nirje發表了一篇關於「正常化」原理的文章，指出所謂的「正常化」是指讓身心障礙者每一天的生活盡可能接近社會主流。例如：擁有正常的家庭大小、有適當的隱私、有社會的接觸、有情感與性的聯結、有酬勞的工作、有機會參與決定等(Nirje, 1994)。曾思瑜(2001)也提到「正常化」理念的抬頭，應解除對精神薄弱者自一般社會隔離的制度，實現身心障礙者應與一般人一樣地在地域社會中過普通的生活；使身心障礙者回歸社會主流以達到社會整合的目的。

聯合國亞洲及太平洋經濟社會委員會(United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2009) 將無障礙旅遊定義為：何人從事觀光和旅遊活動時都能感受環境的無障礙，包括行動不便、聽覺、視覺、智能和心理方面的身心障礙者，老年人和暫時性殘障者。Darcy and Dickson(2009)指出，無障礙旅遊是能夠滿足人們的無障礙需求，透過設計後的旅遊產品、服務及環境，提供獨立、和平和有尊嚴的旅遊環境。在旅遊時可全方位的滿足消費者，包括身心障礙者、老年人和隔代家庭的需求，以及自然環境、交通、訊息、通訊等設施和服務的無障礙，並延伸至各個旅遊地點(Takayama City and UNESCAP Conference, 2009)。

義大利能源發展部(1999)指出，無障礙旅遊是一項服務，能夠讓有特殊需求的人享受假期和休閒時間，而不會遇到特殊障礙或問題。這項完整的渡假體驗，被稱為無縫隙旅遊。這種旅遊方式不僅僅對身心障礙者和銀髮族有廣泛的好處，因為也能幫助有幼童的家庭及不同文化背景的人們。另外有學者認為無障礙旅遊環境方面，則不單指硬體設備的需求，舉凡相關法制、政府政策、休閒業者對於無障礙旅遊的態度與從業人力素質的要求，是不可或缺之一環(王儷蓉、施慈航，2010)。

多位學者強調身心障礙者的人數逐漸增長，對於旅遊的需求也相對增加。身心障礙者是旅遊市場中潛在的重要客戶，由此可見無障礙旅遊

是市場上的一大趨勢(Touche, 1993; Darcy, 2002; Huh and Singh, 2007)。

Shaw-Lawrence(1999)指出，任何國家要擴大旅遊市場並吸引身心障礙者前來，必需優先發展無障礙旅遊，將必備的無障礙設施到位，並了解如何服務身心障礙者的特殊需求。許天威(1992)表示一般的旅遊行程，可能會因為設計上的疏忽而為生理缺陷者帶來行為上的阻撓。旅行安排者要為這些障礙者排除困難，就是要維護障礙者在旅遊中暢行無阻。在旅遊途中所面臨的交通、餐廳、住宿及旅遊景點等出入口、通道和各種空間都設置必要的配備，使行動不便者可以來去自如、無遠弗屆。

無障礙旅遊已經變成未來的趨勢，不單單只是提供給身心障礙者，甚至銀髮族、有嬰兒的家庭也需要無障礙旅遊環境，而無障礙旅遊的首要條件是需要有一個友善的旅遊環境，並且是在任何人都可及、可使用的情況之下。許多學者強調除了硬體設施之外，在服務人員方面更是重要，從人力的協助之下有助於實踐無障礙旅遊，目前無法全面改善無障礙環境設施，但透過從業人員、服務人員、志工和隨行者的協助，並可達到無障礙旅遊。

## 2.2 身心障礙者相關定義

### 2.2.1 身心障礙者之定義

身心障礙沒有年齡、性別、種族、職業之分，但由於世界各國有無數的族群，文化差異、語言的不同，因此各國對身心障礙者的定義、分類也有所差異，主要分為狹義及廣義兩大部分，從狹義範圍來看，是指行動不便者、老年人，病人；例如：歐盟(European Union, 2006)將殘缺(disabled person)或行動不便者(person with reduced mobility)定義為當一個體行動受損是因為生理的損傷，造成其永久或暫性時的傷害，包括知覺、行動、智力等傷害以及年紀的增長之下必需有特別的照護，才有辦法提出協助的要求以滿足其需求。國際民航組織(International Civil Aviation Organization, ICAO)將身心障礙者之定義為任何身體的傷殘，或因智力不足、年齡、疾病等而影響其移動能力者，使用運輸工具時需要特別的照護或要滿足他們的需求。

廣義範圍是指老弱婦孺，及生理、心理機能異常等患者均屬之。例如：聯合國(2008)將身心障礙者定義為身體、精神、智力或感覺器官受到損害，且這些損害使他們在與他人平等全面參與社會的基礎上產生困難。世界衛生組織(World Health Organization, 1980)將身心障礙者分為三個層次：

1. 機能損傷(impairment)：任何心理、身體、或生理機能喪失或異常；屬於器官的損傷，是身體的某部分或全部有損傷，且持續著損傷的狀態者，需要醫療的矯正。
2. 障礙(disability)：由機能損傷造成生活活動功能喪失；屬於功能性的問題，然而可藉由訓練、學習或使用道具、器材以提升精神或身體的能力者。
3. 殘障(handicap)：由於功能障礙造成個人之不便，難以融入社會環境；屬於社會性問題，須改變環境，使其減少環境障礙。

台灣的《身心障礙者權益保障法》第五條(2013)，是依據世界衛生組織所頒佈之「國際健康功能與身心障礙分類系統(International Classification of Functioning, Disability, and Health, ICF)」，將身心障礙者區分為八個身體功能障礙類別，而過去之十六類身心障礙者已納入未來分類體系中，以保障目前已納入體制之身心障礙者權益。

根據《身心障礙者權益保障法》將身心障礙者定義為下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：

- 一、神經系統構造及精神、心智功能。

- 二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。
- 三、涉及聲音與言語構造及其功能。
- 四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。
- 五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。
- 六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。
- 七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。
- 八、皮膚與相關構造及其功能。

### 2.2.2 國際健康功能與身心障礙分類(ICF)

ICF 此項健康分類系統是經過世界衛生組織數年的討論後修訂，並於 2001 年 5 月 22 日發佈了國際通用之版本。ICF 分類是以 1980 年的「國際機能損傷、身心功能障礙與殘障分類(International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps, ICIDH)」與 1997 年的「國際機能損傷、活動與參與分類(International Classification of Impairments, Activities and Participation, CIDH-2)」做為基礎，所制定出的標準。

ICF 主要目的之一為避免使用較偏向負面的詞語，如：損傷 (impairment)、障礙(disability)、殘障(handicap)等，使用身體的結構與功能(body structure and function)、活動(activity)及參與(participation)等詞語陳述，其中最大不同的點為ICF將環境因素放入分類中做為考量，採用對

健康做說明，肯定每個人皆有可能會面臨身體與環境互動時發生障礙的普及模式。環境可能對一個人健康狀況會產生更大障礙或是可以提供助力，所以環境對個人生活來說，扮演了重要角色，亦即：個人健康狀況是否會對此人的活動和社會參與帶來阻礙，取決於環境是扮演促進者或阻撓者。ICF將人的功能和障礙視為身體功能和構造、活動及參與、環境背景及個人因素動態交互作用的結果(呂淑貞，2011)。

另外ICF整合了醫療與社會模式，是一個綜合「生理心理社會」的策略，重視生理上的健康以及個人和社會層面的活動和參與等多面向的關係(賴兩陽，2010)。能促進身心障礙者平等的參與社會、休閒活動，成為推動身心障礙政策的核心價值。

### 2.2.3 肢體障礙者

根據我國行政院衛生署(2008)「身心障礙等級法規」，肢體障礙者係指由於發育遲緩，中樞或周圍神經系統發生病變，外傷或其他先天或後天性骨骼肌肉系統之缺損或疾病而形成肢體障礙致無法或難以修復者。

「國家教育研究院」中定義肢體障礙者：包括上肢、下肢或軀幹欠缺正常機能，以致接受教育發生一定程度之困難者；換言之，患者有四肢或其中一肢、雙肢失去正常運動機能者。「身心障礙者及資賦優異學生鑑

定辦法」(2013)第七條，肢體障礙者指上肢、下肢或軀幹之機能有部分或全部障礙，致影響參與學習活動者。前項所定肢體障礙，應由專科醫師診斷：其鑑定基準依下列各款規定之一：

1. 先天性肢體功能障礙。
2. 疾病或意外導致永久性肢體功能障礙。

Backman and Crompyon(1991)也提出嚴重肢體障礙是指由於先天異常、疾病及其他狀況引起之缺陷，持續限制個人正常身體發展、動作及每天生活，以致影響其整體表現者。

表2.1身心障礙者新制(8類)與舊制(16類)類別及代碼對應

新制身心障礙類別	舊制身心障礙類別代碼	
	代碼	類別
第一類 神經系統構造及精神、心智功能	06	智能障礙者
	09	植物人
	10	失智症者
	11	自閉症者
	12	慢性精神病患者
	14	頑性(難治型)癲癇症者
第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛	01	視覺障礙者
	02	聽覺機能障礙者
	03	平衡機能障礙者

新制身心障礙類別	舊制身心障礙類別代碼	
	代碼	類別
第三類 涉及聲音與言語構造及其功能	04	聲音機能或語言機能障礙者
第四類 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能	07	重要器官失去功能者-心臟
	07	重要器官失去功能者-造血機能
	07	重要器官失去功能者-呼吸器官
第五類 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能	07	重要器官失去功能-吞嚥機能
	07	重要器官失去功能-胃
	07	重要器官失去功能-腸道
	07	重要器官失去功能-肝臟
第六類 泌尿與生殖系統相關構造及其功能	07	重要器官失去功能-腎臟
	07	重要器官失去功能-膀胱
第七類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	05	肢體障礙者
第八類 皮膚與相關構造及其功能	08	顏面損傷者
備註： 依身心障礙者狀況對應第一至八類	13	多重障礙者
	15	經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者
	16	其他經中央衛生主管機關認定之障礙者 (染色體異常、先天代謝異常、先天缺陷)

資料來源：內政部身心障礙新制與舊制區別說明(2013)。

台灣於2012年起開始實施以ICF編碼方式換取身心障礙者證明(認識身心障礙，2013)，根據內政部統計處在肢體障礙者人口統計資料顯示(請參見附錄二)，肢體障礙者一直以來皆是佔身心障礙人口數最高者，而本問卷調查樣本是以居住在台灣地區的肢體障礙者為主，因此本研究根據台灣新制身心障礙者分類選定ICF分類中的第七類「神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能」作為研究對象。

## 2.3 身心障礙者權益保護法

台灣於1970年首次制定了《殘障福利法》的身心障礙者法規，其中經數次的修正，於2007年更改名稱《身心障礙者權益保障法》。身心障礙者權益保護法自修定後，政府多次修正法規內容，最後一次於2013年6月11日公布修正條文。其中第五章支持服務的法規中，皆是支持身心障礙者社會參與及參與休閒活動等相關政策。

第五十二條中規定：「各級及各目的事業主管機關應辦理下列服務，以協助身心障礙者參與社會：一、休閒及文化活動。二、體育活動。三、公共資訊無障礙。四、公平之政治參與。五、法律諮詢及協助。六、無障礙環境。七、輔助科技設備及服務。八、社會宣導及社會教育。九、其他有關身心障礙者社會參與之服務。」

第五十三條：「各級交通主管機關應依實際需求，邀集相關身心障礙者團體代表、當地運輸營運者及該管社政主管機關共同研商，於運輸營運者所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車(機船)廂(艙)，提供無障礙運輸服務。」

第五十六條：「公共停車場應保留百分之二停車位，作為行動不便之身心障礙者專用停車位，車位未滿五十個之公共停車場，至少應保留一個身心障礙者專用停車位。非領有專用停車位識別證明者，不得違規占用。」

第五十七條：「新建公共建築物及活動場所，應規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之設施及設備。」

第五十八條：「身心障礙者搭乘國內大眾運輸工具，憑身心障礙證明，應予半價優待。身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享有前項之優待措施。」

第五十九條「身心障礙者進入收費之公營或公設民營風景區、康樂場所或文教設施，憑身心障礙證明應予免費；其為民營者，應予半價優待。」(身心障礙者權益保障法，2013)。

在台灣身心障礙者的相關法規中，除了保障身心障礙者的人權、醫療保健權益、教育權益、就業權益、經濟安全等相關權益之外，其中對

於支持服務的部分更可明確看出對於身心障礙者參與旅遊活動、旅遊便利性及旅遊之福利也日漸受到重視，透過法令下身心障礙者有更多機會參與旅遊。

## 2.4 身心障礙者之旅遊阻礙

身心障礙者參與旅遊時比一般人遇到更多的內在、經濟、環境和互動上的障礙(McKercher, Packer, Yau, and Lam, 2003)。對身心障礙者而言，外在環境阻礙包括建築物障礙、提供服務者態度不佳及旅遊環境的不可及性等，其中旅遊環境的不可及性是指包括各旅遊景點、旅館與目的地困難抵達，造成旅遊阻礙(Darcy, 1998)。

身心障礙者與一般民眾一樣，會向旅行社購買套裝行程並與一般人一同出遊；但鮮少有旅行社會專程為身心障礙者量身訂做適合他們的行程，因此一般旅行社之套裝行程對於身心障礙者而言，是比較不適合的(Burnett and Baker, 2001; Darcy, 2002)，除了行程的部分，身心障礙者對旅行業者所提供的服務相當不滿意，主要歸咎於旅行從業人員的態度和旅行業的結構(Mckercher, Packer, Yau, and Lam, 2003)。根據劉碧珠(2003)研究指出，身心障礙者較少參與一般旅行社的團體旅遊，其原因有以下幾點：行程太趕、走馬看花、旅遊景點缺乏無障礙設施、旅遊景點困難抵達、氣候因素、缺乏時間、建築物出入口設計不便進出、旅遊景點人

潮擁擠、住宿地點缺乏專為身心障礙者設計的設施、體能不適合、陪同者將增加旅遊成本等，其中大部分與旅遊行程中無障礙設施有直接的關係。

身心障礙者在休閒活動中經歷的障礙，與身心障礙者本身的障礙、環境的障礙以及交互的障礙不但限制了身心障礙者活動的選擇，也抑制了其自由還有個人的安危，這些障礙也會降低身心障礙者旅客旅遊的滿足感，旅遊成為被動的角色(Smith, 1987)。旅遊阻礙會因社會經濟地位、肢體障礙程度及參與程度不同而有顯著差異，旅遊資訊的良窳間接影響旅遊品質，建議改善服務人員態度與提供相關的服務訓練(劉碧珠，2003)。謝淑芬(2011)研究發現身心障礙者之旅遊阻礙以「旅遊設施阻礙」的影響最大，其中，交通不方便、旅遊業配合度不佳等因素為阻礙的主因，因此建議政府應積極改善國內之無障礙旅遊環境、訓練專業人力、旅遊志工，研擬無障礙旅遊遊程、飯店無障礙環境評鑑標準，才能給予身心障礙者更好的旅遊服務。對於身心障礙者而言，金錢與旅遊的可及性是重要的，並且認為身心障礙者的市場是有獲利能力的(Shaw and Coles, 2004)，若能區隔出身心障礙者的旅遊市場，是未來旅遊產業一個獲利對象(Cavinato and Cuckovich, 1992)。

從上述國內外學者的看法，現今外在環境的阻礙、硬體設備不完善、

服務提供者的態度不佳，皆是造成身心障礙者旅遊阻礙的原因。而目前旅遊提供者所規劃之旅遊行程對身心障礙者而言是不適合的，最主要之因素為環境的不便利，因而降低肢體障礙者的旅遊滿足感，因此改善無障礙旅遊環境，並訓練專業人員，才能給予身心障礙者好的旅遊品質。

## 2.5 小結

綜合以上國內外學者的相關研究中可以明確的看出身心障礙者除了基本的人權外，在參與旅遊的權益及福利的部分已逐漸受到重視，但根據文獻發現，我國環境的不便利、硬體設備不完善，甚至不重視無障礙旅遊的推動，因而造成身心障礙者參與旅遊活動時受到阻礙。

目前已有許多學者指出無障礙旅遊已經成為未來的旅遊趨勢，但是現今的無障礙環境卻無法提供身心障礙者完善的旅遊環境，雖然目前有許多無障礙旅遊的文獻，但大多數的文獻著重於研究無障礙硬體設施及旅遊阻礙的部分，而影響身心障礙者旅遊的關鍵因素卻是鮮少有人研究的，也有學者認為身心障礙者的真正需求是很少被受到重視的，基於以上原因，本研究將探討肢體障礙者對於無障礙旅遊滿意及重視之因素，從中了解肢體障礙者對於旅遊的需求為何，冀希此研究未來能提供發展無障礙旅遊之參考依據。

### 第三章 研究設計與方法

根據無障礙旅遊相關文獻探討，並配合本研究之動機、目的，研究者針對肢體障礙者參與旅遊之滿意度及重視因素做半開放式問卷調查，研究主要目的是為了瞭解肢體障礙者在旅遊過程中各項環節與旅遊滿意度之關聯性；冀望透過此研究發現無障礙環境中之硬體與軟體對於肢體障礙者之重要性，以作為日後發展無障礙旅遊之參考依據。

#### 3.1 研究設計與問題

本研究是採混合研究法，混合研究法是指在單一個研究或多個研究中，同時地或依序地採用質化和量化的方法，以形成研究問題、蒐集資料、分析資料或詮釋結果(宋曜廷、潘佩好，2010)。混合研究法又分為單一研究法及多重研究法，研究者選用多重研究法中的解釋式設計，解釋式設計是用來連結量化和質化的過程，執行時會先量後質，通常以量化為重心，在設計方面先追蹤解釋前項設計的結果，選擇下一階段受測者(Creswell and Plano Clark, 2007)，研究者使用量化結果得知肢體障礙者對旅遊滿意度的重要因素，再以質化深度訪談瞭解肢體障礙者對旅遊滿意度重要因素之原由。

依據本研究動機與目的，研究者提出以下研究問題：

- 一、 影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素為何?
- 二、 肢體障礙個人背景變項對遊程內容之重要因素是否有所差異。
- 三、 深究上述研究問題之重要因素對肢體障礙者旅遊過程中的影響。

### 3.2 問卷設計與問項衡量

本研究問卷(如附錄一)結合封閉式及開放式問題，問卷內容依據本研究動機及目的作為編製之參考；第一部份為「基本資料」，如表 3.1 所示，包括性別、年齡、使用輔具、旅遊頻率、旅遊同伴，其中性別區分為男性、女性；年齡區分為 15 歲以下、14-16 歲、25-34 歲、35-44 歲、45-54 歲、55-64 歲 65 以上，由於受測者內無 15 歲以下，因此將 14-16 歲、25-34 歲設定為青壯年，35-44 歲、45-54 歲設定為中年，55-64 歲、65 以上設定為中老年；使用輔具區分為無使用、電動輪椅、手推輪椅、助行器(拐杖)、其他；旅遊頻率區分為無、一次、兩次、三次、四次、五次以上，研究者將無、一次設定為極少，兩次、三次、四次為偶爾、五次以上為經常；旅遊同伴區分為獨自一人、配偶、子女、親戚、朋友、志工，研究者將配偶、子女設定為家人，親戚、朋友設定為親戚朋友。

表 3.1 問卷第一部分「基本資料」

背景變項	分類	背景變項	分類
性別	男性	年齡	15 歲以下
	女性		16-24 歲
旅遊頻率	無		25-34 歲
	一次		35-44 歲
	兩次		45-54 歲
	三次		55-64 歲
	四次		65 歲以上
旅遊同伴	五次以上		使用輔具
	獨自一人	電動輪椅	
	家人	手推輪椅	
	親戚朋友	助行器 (拐杖)	
	志工		

第二部份為「旅遊滿意度及旅遊環節之重要因素」，如表 3.2 所示，包括受測者認為此次旅遊的滿意度，以及開放式問題。

表 3.2 問卷第二部分「旅遊滿意度及旅遊環節之重要因素」

問項	分類/問題
請問您最近一次過夜旅遊的滿意度為?	好
	尚可
	差
開放式問題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 您覺得最近一次過夜旅遊過程中，是哪一個部份讓您感到滿意及愉悅?</li> <li>2. 請問哪一個部份若有所改善，會使得此次遊程讓您更加滿意?</li> </ol>

研究者將受測者開放式問題答案歸納彙整分為交通工具、飯店客房設施、景點的無障礙設施、導遊領隊人員、飯店人員態度、服務義工、與親友出遊的感覺、價格、行程規劃。

### 3.3 抽樣設計

#### 3.3.1 研究對象與抽樣方法

在量化研究階段，研究者以肢體障礙者做為施測對象，採用兩階段不同之抽樣方式，第一階段使用滾雪球抽樣法，滾雪球抽樣法利用隨機方法選出一群受訪者，然後要求他們引介其他母體的受訪者(陳建和，2003)。研究者印製 150 份前測問卷委託嘉義市脊髓損傷協會總幹事及秘書協助發放給受測者，並由受測者再發放問卷給肢體障礙者，問卷回收期間為 2012 年 8 月 15 日至 29 日，回收共 104 份，施測者反映該問卷淺顯易懂無題意不清之部分；在確認問卷無誤之後，研究者接著進行第二階段問卷發放，此階段採用非機率抽樣的便利抽樣法，又稱偶然抽樣。便利抽樣法是最簡單選擇樣本收集方式，取樣快速、便利也花費較少(周子敬，2005)。研究者於「2012 年全國脊髓損傷者輪椅運動大會」進行正式問卷發放，參加者為全國 23 縣市參賽脊髓損傷者選手，因活動參加者遍及全國，抽樣對象不會僅針對某一區域，抽樣對象較為廣泛，故選擇

此活動進行問卷發放，活動參加者共計 500 人。施測時由 8 名問卷調查人員至「2012 年全國脊髓損傷者輪椅運動大會」會場進行發放，問卷調查人員分別在各縣市休息區及各比賽等候區進行問卷施測，施測時由問卷調查人員詳細解說問卷內容，再由受訪者填寫，若受測者為因肢體不便填寫時，再由問卷調查人員協助填答，回收問卷共 339 份；兩階段抽樣總計回收問卷共 443 份。

在質化研究階段，研究者詢問之前填寫問卷之受測者，是否有意願配合第二階段訪談，有意願者則留下其聯絡方式以供研究者後續訪談的進行，有 6 位脊髓損傷者、2 位協會成員及 3 位服務志工願意接受訪談，研究者根據量化結果，提出訪談問題，將訪談之內容加以整理，並探討其相關意義，訪談問題如下：

表 3.3 訪談題目

訪談對象	訪談題目
肢體障礙者	一、請舉例說明您在旅遊過程中，硬體設施讓您感到差的原因為何？ 二、請舉例說明您在旅遊過程中，為什麼會重視人員的部分？ 三、請舉例說明您在旅遊過程中，為什麼會重視行程規劃的部分？ 四、請舉例說明您在旅遊過程中，為什麼會重視交通工具的部分？ 五、請舉例說明您在旅遊過程中，為什麼重視交通工具的部分？ 六、請舉例說明您在旅遊過程中，為什麼不重視服務人員的部分？ 七、請舉例說明您在旅遊過程中，為什麼重視有志工陪？

訪談對象	訪談題目
協會成員及志工	一、 請問您認為肢體障礙者在旅遊過程中，感到硬體設施差的原因為何？ 二、 請問您認為女性肢體障礙者在旅遊過程中，為什麼會重視人員的部分？ 三、 請問您認為使用電動輪椅的肢體障礙者在旅遊過程中，為什麼會重視交通工具的部分？ 四、 請問您認為為什麼肢體障礙者旅遊時需要有志工陪，以及肢體障礙者有表達過什麼感受？

### 3.3.2 抽樣大小

本研究的樣本數大小，採樣本比率來估算樣本數。一般社會科學中，容許樣本與母體的誤差為 5%。有效樣本計算公式，假設抽樣誤差小於 5%，在信賴區間為 95%的條件下，常態值  $Z_{0.025}$  經由查表可知為 1.96，計算應發放問卷之數量(吳柏林，2003)。

$$n = p(1 - p) \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 \leq \frac{1}{4} \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2$$

其中：

$n$ =有效樣本數， $\alpha$ =精確數值 0.5， $e$ =可容許之抽樣誤差值； $Z_{\alpha/2}=Z_{0.025}$ 為標準常態曲線下面積為  $\alpha/2$  時的值(查表)； $p$ =大小為  $n$  之隨機樣本成功率。

由以上計算得知  $N=384.16$ ，本研究獲得樣本數有 443 份，樣本數量已達

最小有效樣本數。

### 3.4 研究對象之權利

在施測前，問卷調查人員會詳細告知受測者本研究之目的、性質等相關事項，以助受測者能對此研究有所了解，受測者完成的問卷由研究者使用，受測者能在任何時間點提出停止參與此研究的意向，若選擇填寫本研究問卷，意即表示同意參與此研究；所有資料僅做統計分析之使用，問卷皆採不記名方式，受測者所有填寫的資料皆不對外公開，僅用於本研究參考。

### 3.5 資料分析方法

本研究量化部份採用敘述性分析，以 SPSS 12.0 版作為資料分析工具，針對受訪者填答資料進行敘述性統計分析，以了解旅遊過程中各項環節對肢體障礙者旅遊滿意度之影響；質化部份採用人員訪談法，針對量化分析結果擬定訪談問題，然後依照設計問題逐一訪談受訪者。研究者將受訪者資料整理及編碼。本研究中所採用的編碼代號表說明如下：

表 3.4 受訪者編碼代號

符號	性別	年齡	說明	受訪日期	受訪時間
D-1	男性	56 歲	脊髓損傷者；電動輪椅	2013.11.24	1 小時
D-2	女性	53 歲	脊髓損傷者；助行器	2013.12.10	1.5 小時
D-3	男性	22 歲	脊髓損傷者；手推輪椅	2013.11.24	1.5 小時
D-4	女性	48 歲	脊髓損傷者；電動輪椅	2013.11.30	2 小時
D-5	女性	31 歲	脊髓損傷者；手推輪椅	2013.12.02	2.5 小時
D-6	男性	33 歲	脊髓損傷者；助行器	2013.12.07	1 小時
A-1	男性	42 歲	脊髓損傷者；電動輪椅 脊髓損傷者協會總幹事	2013.11.23	1 小時
A-2	女性	40 歲	脊髓損傷者協會秘書	2013.11.23	1.5 小時
V-1	女性	51 歲	紙風箏扶輪社負責人，志工	2013.12.01	1 小時
V-2	女性	28 歲	志工	2013.11.26	2 小時
V-3	男性	33 歲	志工	2013.12.06	2.5 小時

## 第四章 資料分析

本研究量化部份採用滾雪球抽樣法及便利抽樣法，針對全國肢體障礙者進行問卷發放，實問卷調查時間分為兩階段進行，第一階段調查時間為 2012 年 8 月 15 日至 29 日由嘉義市脊髓損傷者協會進行發放，第二階段調查時間為 2012 年 10 月 20 日至 21 日於 2012 年「2012 年全國脊髓損傷者輪椅運動大會」進行發放。兩次問卷調查總計發放 489 份，無填答不完整、漏填或亂填的無效問卷，扣除未收回 46 份，本研究實際回收 443 份有效問卷，有效回收率為 90.59%。問卷資料輸入後，運用 SPSS 12.0 版之統計分析軟體進行資料分析，第一節為樣本屬性分析；第二節為影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素分析；第三節為肢體障礙者個人背景變項對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析；第四節為深究上述研究問題之重要因素對肢體障礙者旅遊過程中的影響。

### 4.1 樣本基本資料屬性分析

研究中之人口統計變數包含「性別」、「年齡」、「使用輔具」、「旅遊頻率」、「旅遊同伴」共五項。樣本基本資料分析結果顯示如表 4.1，受測的肢體障礙者樣本中男性佔 68.4%，女性佔 31.6%，顯示本次受測樣本中男性肢體障礙者佔多數；年齡部份青壯年(16~34 歲)佔 37.9%，中年(35~54

歲)佔 45.4%，中老年(55 歲以上)佔 16.7%，樣本中中年肢體障礙者占多數；在使用輔具部份使用手推輪椅佔多數 57.1%，無使用輔具者佔 7.4%，電動輪椅佔 27.5%，助行器佔 7.9%；旅遊頻率數據顯示受測者在最近一年中旅遊次數偏低，極少佔最多數(42.2%)，其次是偶爾(39%)，經常佔最少(18.7%)；在旅遊同伴部分受測者與親戚朋友一同旅遊佔最多(48.5%)，其次依序為志工 23.3%，家人 21.7%，獨自一人 6.5%。

表 4.1 肢體障礙者基本資料分析(樣本數 443 份)

肢體障礙者基本資料		樣本數	比例%	肢體障礙者基本資料		樣本數	比例%
性別	男性	303	68.4	使用 輔具	無	33	7.4
	女性	140	31.6		電動輪椅	122	27.5
年齡	青壯年(16~34 歲)	168	37.9		手推輪椅	253	57.1
	中年(35~54 歲)	201	45.4		助行器	35	7.9
	中老年(55 歲以上)	74	16.7	旅遊 同伴	獨自一人	29	6.5
旅遊 頻率	極少(無、一次)	187	42.2		家人	96	21.7
	偶爾(兩次、三次、四次)	173	38.1		親戚朋友	215	48.5
	經常(五次以上)	83	18.7		志工	103	23.3

## 4.2 影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素分析

影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素分析，如表 4.2 所示。肢體障礙者在旅遊滿意度為好及尚可之重要因素百分比較為平均，其中皆以景

點的無障礙設施佔最多，分別為 17%及 18%；在肢體障礙者旅遊滿意度為差的部分以景點的無障礙設施最高(34%)，飯店客房設施為次高(20%)，服務義工及與親友出遊的感覺佔最少(1%)。

表 4.2 肢體障礙者旅遊滿意度之因素

類別		好	尚可	差	總計
硬體設施	交通工具	25(15%)	19(13%)	22(16%)	66(15%)
	飯店客房設施	27(16%)	10(7%)	27(20%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	28(17%)	26(18%)	46(34%)	100(23%)
	小計	80(48%)	55(38%)	95(71%)	
人員	導遊領隊人員	10(6%)	6(4%)	4(3%)	20(5%)
	飯店人員態度	21(13%)	17(12%)	6(4%)	44(10%)
	服務義工	22(13%)	10(7%)	2(1%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	22(13%)	13(9%)	2(1%)	37(8%)
	小計	65(39%)	40(28%)	14(10%)	
遊程	價格	3(2%)	18(13%)	18(13%)	39(9%)
	行程規劃	8(5%)	24(17%)	7(5%)	39(9%)
	小計	11(7%)	42(29%)	39(29%)	
總計		166(37%)	143(32%)	134(30%)	443

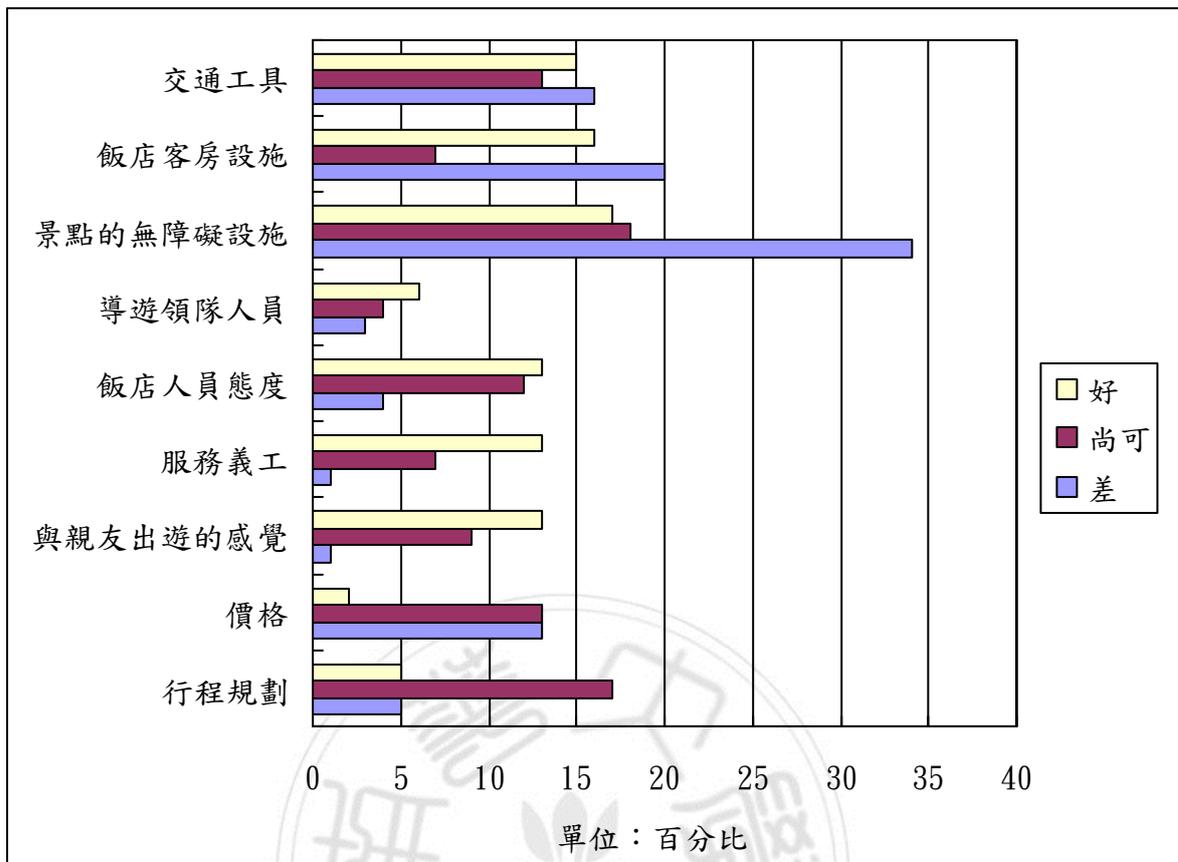


圖 4.1 肢體障礙者旅遊滿意度之因素橫條圖

### 4.3 肢體障礙者個人背景變項對旅遊滿意度之重要因素是否有所差異分析

#### 4.3.1 肢體障礙者性別對旅遊滿意度之重要因素是否有所差異分析

肢體障礙者性別對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表 4.3 所示。男性肢體障礙者對最在意的部分皆為硬體設施，順序如下：景點的無障礙設施佔 23%，飯店客房設施佔 17%，交通工具佔 14%；而女性肢體障礙者對景點的無障礙設施為最在意(21%)，其次為交通工具佔

16%，再次為飯店人員態度佔 12%。

表 4.3 肢體障礙者性別對旅遊滿意度重要之因素

	類別	男性	女性	總計
硬體設施	交通工具	43(14%)	23(16%)	66(15%)
	飯店客房設施	50(17%)	14(10%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	70(23%)	30(21%)	100(23%)
	小計	163(54%)	67(48%)	
人員	導遊領隊人員	13(4%)	7(5%)	20(5%)
	飯店人員態度	27(9%)	17(12%)	44(10%)
	服務義工	18(6%)	16(11%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	27(9%)	10(7%)	37(8%)
	小計	80(26%)	50(36%)	
遊程	價格	28(9%)	11(8%)	39(9%)
	行程規劃	27(9%)	12(9%)	39(9%)
	小計	55(18%)	13(9%)	
	總計	303(68%)	140(32%)	443

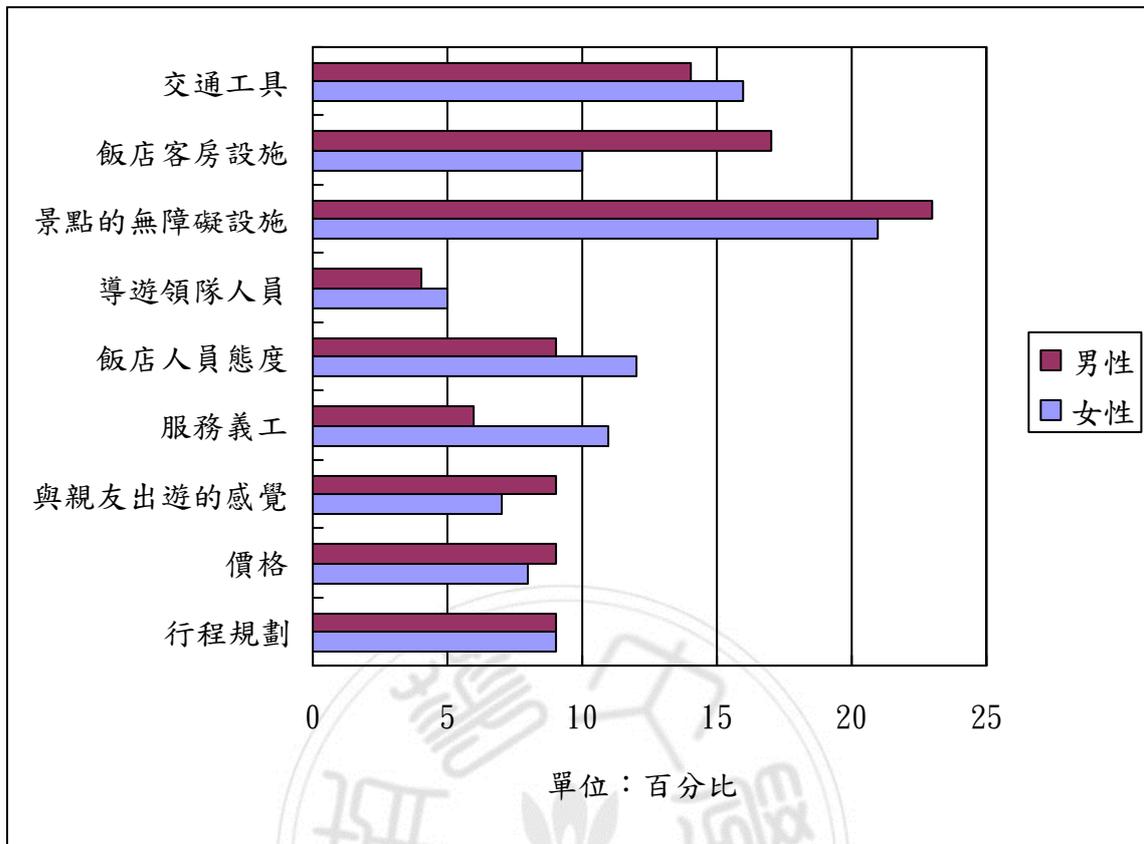


圖 4.2 肢體障礙者性別對旅遊重要因素橫條圖

#### 4.3.2 肢體障礙者年齡對旅遊滿意度之重要因素是否有所差異分析

肢體障礙者年齡對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表 4.4 所示。青壯年對景點的無障礙設施為最在意(21%)，服務義工佔 5%，最低為導遊領隊人員佔 0%，其餘因素較為平均；中年對景點的無障礙設施為最在意(25%)，其次為交通工具佔 15%，再次為飯店客房設施佔 14%；中老年者對景點的無障礙設施為最在意(19%)，其次為交通工具及飯店客房設施各佔 16%。

表 4.4 肢體障礙者年齡對旅遊滿意度重要之因素

類別	青壯年	中年	中老年	總計	
硬體設施	交通工具	23(14%)	31(15%)	12(16%)	66(15%)
	飯店客房設施	24(14%)	28(14%)	12(16%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	36(21%)	50(25%)	14(19%)	100(23%)
	小計	83(49%)	109(54%)	38(51%)	
人員	導遊領隊人員	0(0%)	9(4%)	11(15%)	20(5%)
	飯店人員態度	23(14%)	14(7%)	7(9%)	44(10%)
	服務義工	9(5%)	19(9%)	6(8%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	17(10%)	16(8%)	4(5%)	37(8%)
	小計	49(29%)	58(28%)	28(38%)	
遊程	價格	19(11%)	16(8%)	4(5%)	39(9%)
	行程規劃	17(10%)	18(9%)	4(5%)	39(9%)
	小計	36(21%)	34(17%)	8(10%)	
總計	168(38%)	201(45%)	74(17%)	443	

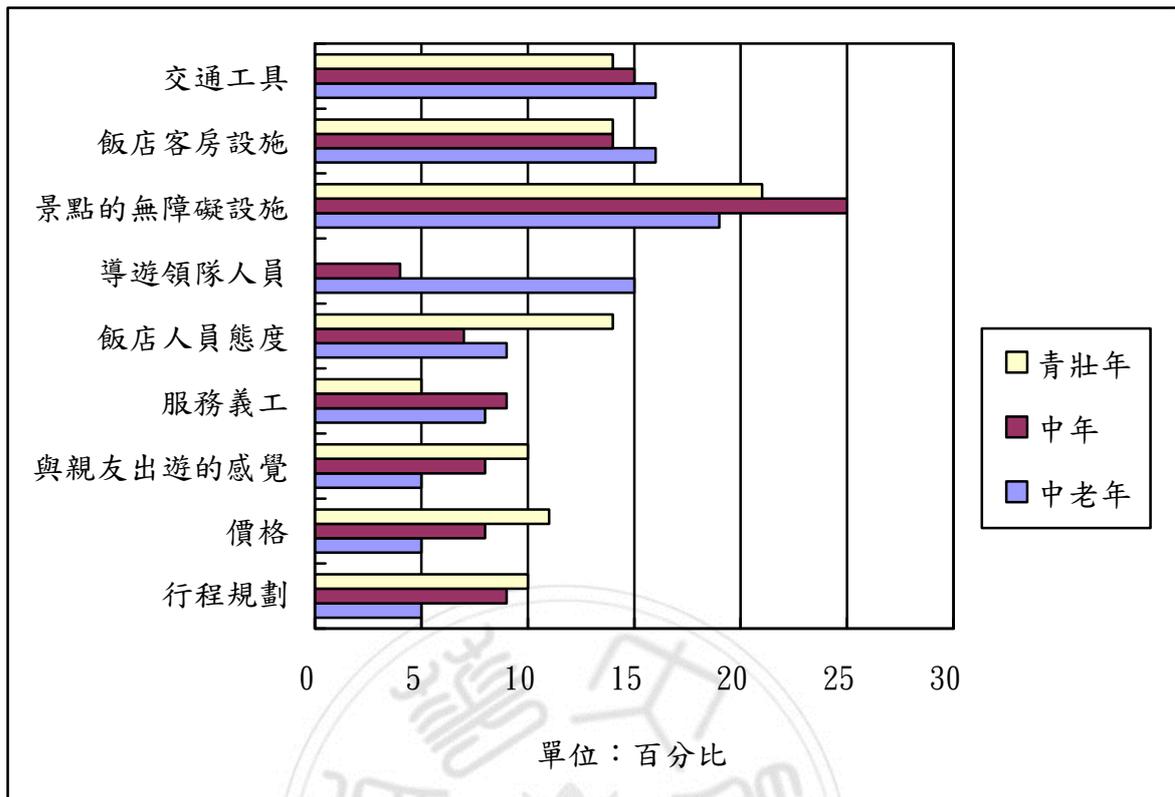


圖 4.3 肢體障礙者年齡對旅遊重要因素橫條圖

#### 4.3.3 肢體障礙者使用之輔具對旅遊滿意度之重要因素是否有所差異分析

肢體障礙者使用之輔具對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表 4.5 所示。無使用輔具者對飯店客房設施、飯店人員態度、行程規劃為最在意(各佔 18%);使用電動輪椅者對交通工具為最在意(20%)，其次為景點的無障礙設施佔 18%，導遊領隊人員為最低(5%)；使用手推輪椅者對景點的無障礙設施最在意(26%)，其次為交通工具佔 15%，再次為飯店客房設施佔 14%；使用助行器者對景點的無障礙設施最在意(22%)，其次為飯店客房設施及服務義工各佔 14%。

表 4.5 使用不同輔具之肢體障礙者對旅遊滿意度重要之因素

類別		無	電動輪椅	手推輪椅	助行器	總計
硬體設施	交通工具	1(3%)	24(20%)	37(15%)	4(11%)	66(15%)
	飯店客房設施	6(18%)	17(14%)	36(14%)	5(14%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	3(9%)	22(18%)	67(26%)	8(22%)	100(23%)
	小計	10(30%)	63(52%)	140(56%)	17(48%)	
人員	導遊領隊人員	2(6%)	6(5%)	8(3%)	4(11%)	20(5%)
	飯店人員態度	6(18%)	12(10%)	23(9%)	3(9%)	44(10%)
	服務義工	1(3%)	14(11%)	14(6%)	5(14%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	4(12%)	10(8%)	21(8%)	2(6%)	37(8%)
	小計	13(39%)	42(34%)	76(30%)	14(40%)	
遊程	價格	4(12%)	10(8%)	22(9%)	3(9%)	39(9%)
	行程規劃	6(18%)	7(6%)	25(10%)	1(3%)	39(9%)
	小計	10(30%)	17(14%)	47(19%)	4(12%)	
總計		33(7%)	122(28%)	253(57%)	35(8%)	443

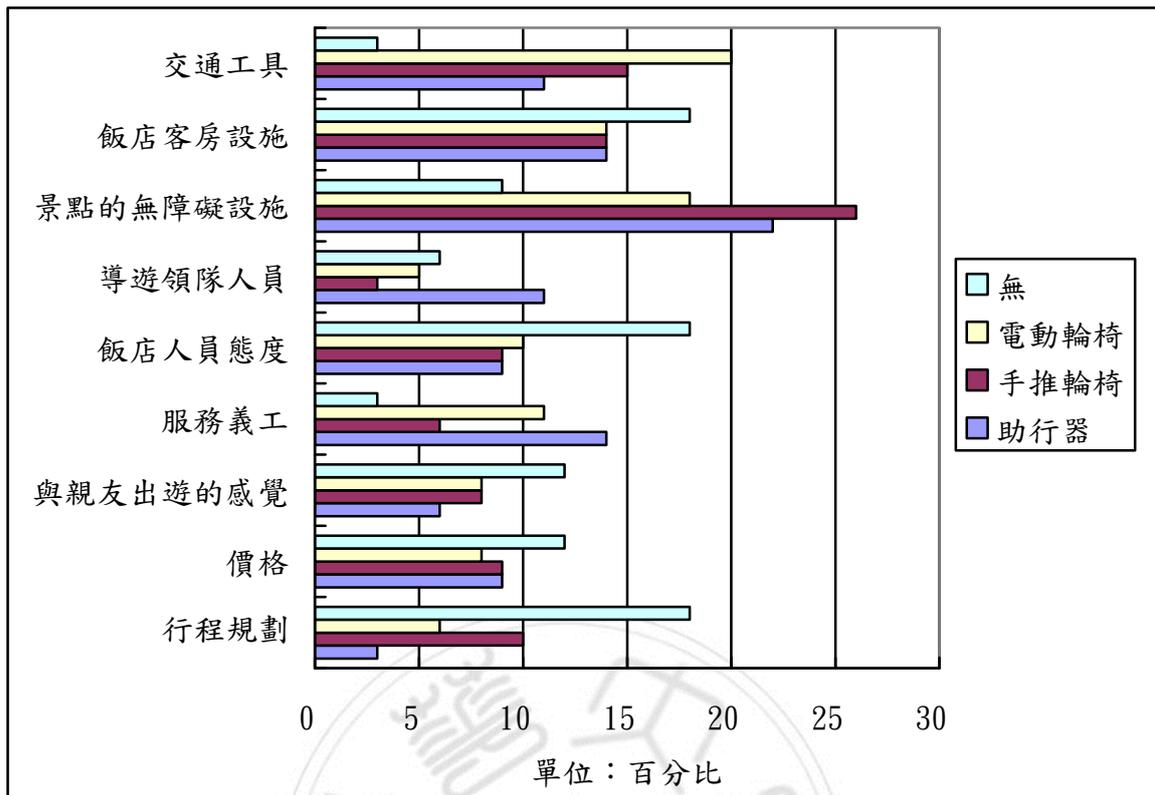


圖 4.4 使用不同輔具之肢體障礙者對旅遊重要因素橫條圖

#### 4.3.4 肢體障礙者旅遊頻率對旅遊滿意度之重要因素是否有所差異分析

肢體障礙者旅遊頻率對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表 4.6 所示。極少旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(18%)，其次為飯店客房設施佔 16%；偶爾旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(24%)，導遊領隊人員為最低(5%)，其餘因素比率較為平均；經常旅遊者最在意的部分皆為硬體設施，景點的無障礙設施佔 30%，其次為交通工具佔 17%，再次為飯店客房設施佔 16%。

表 4.6 肢體障礙者旅遊頻率對旅遊滿意度重要之因素

類別		極少	偶爾	經常	總計
硬體設施	交通工具	24(13%)	28(16%)	14(17%)	66(15%)
	飯店客房設施	30(16%)	21(12%)	13(16%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	33(18%)	42(24%)	25(30%)	100(23%)
	小計	87(47%)	91(52%)	52(63%)	
人員	導遊領隊人員	12(6%)	8(5%)	0(0%)	20(5%)
	飯店人員態度	21(11%)	18(10%)	5(6%)	44(10%)
	服務義工	19(10%)	13(8%)	2(2%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	14(7%)	14(8%)	9(11%)	37(8%)
	小計	66(35%)	53(31%)	16(19%)	
遊程	價格	20(11%)	13(8%)	6(7%)	39(9%)
	行程規劃	14(7%)	16(9%)	9(11%)	39(9%)
	小計	34(18%)	29(17%)	15(18%)	
總計		187(42%)	173(39%)	83(19%)	443

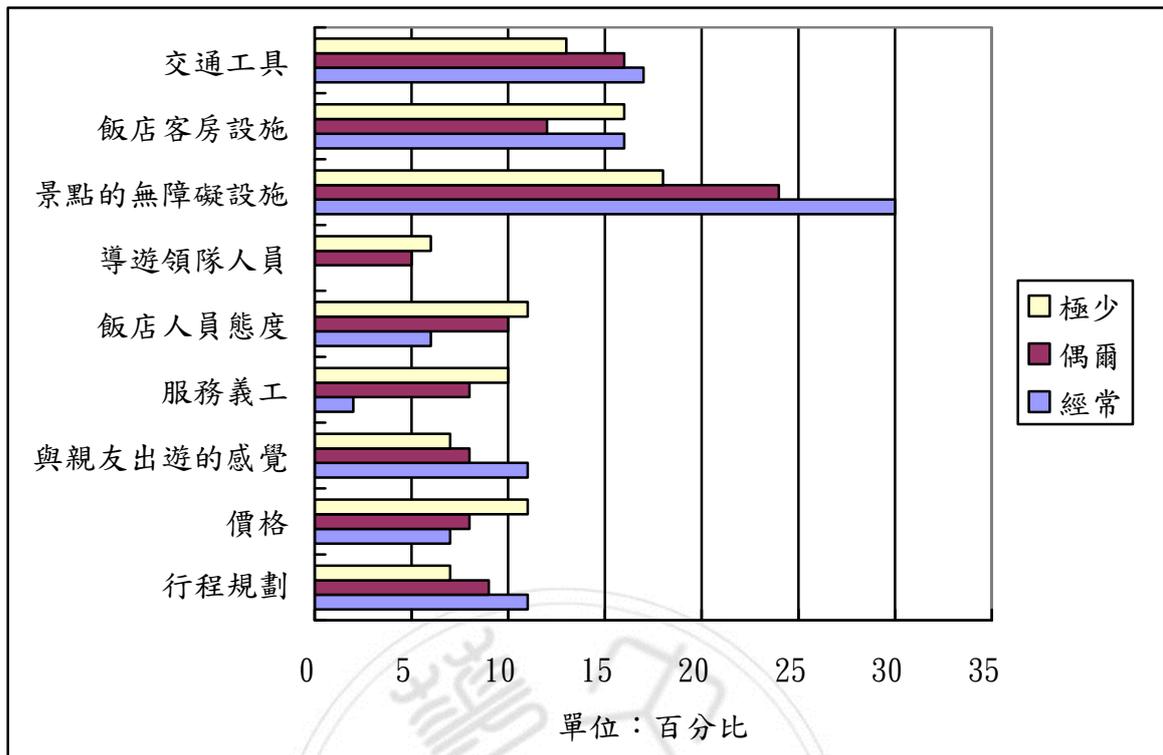


圖 4.5 肢體障礙者旅遊頻率對旅遊重要因素橫條圖

#### 4.3.5 肢體障礙者旅遊同伴對旅遊滿意度之重要因素是否有所差異分析

肢體障礙者旅遊同伴對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表 4.7 所示。獨自一人旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(28%)，導遊領隊人員為最低(0%)，其餘因素比率較為平均；與家人旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(23%)，其次為交通工具佔 16%，再次為導遊領隊人員及行程規劃各佔 11%；與親戚朋友旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(23%)，次者為飯店客房設施佔 15%，導遊領隊人員為最少(0%)；與志工旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(20%)，其次為交通工具佔及飯

店客房設施各各佔 17%，再次為服務義工佔 16%。

表 4.7 不同旅遊同伴之肢體障礙者對旅遊滿意度重要之因素

類別		獨自一人	家人	親戚朋友	志工	總計
硬體設施	交通工具	3(10%)	15(16%)	31(14%)	17(%)	66(15%)
	飯店客房設施	4(14%)	10(%)	32(15%)	18(17%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	8(28%)	22(23%)	49(23%)	21(20%)	100(23%)
	小計	15(52%)	47(49%)	112(52%)	56(54%)	
人員	導遊領隊人員	0(%)	11(%)	1(%)	8(%)	20(5%)
	飯店人員態度	3(10%)	9(%)	28(13%)	4(%)	44(10%)
	服務義工	2(7%)	6(%)	10(5%)	16(%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	2(7%)	6(%)	24(11%)	5(%)	37(8%)
	小計	7(24%)	32(33%)	63(29%)	33(32%)	
遊程	價格	4(14%)	6(%)	19(9%)	10(%)	39(9%)
	行程規劃	3(10%)	11(%)	21(10%)	4(%)	39(9%)
	小計	7(24%)	17(18%)	40(19%)	14(%)	
總計		29(7%)	96(22%)	215(49%)	103(23%)	443

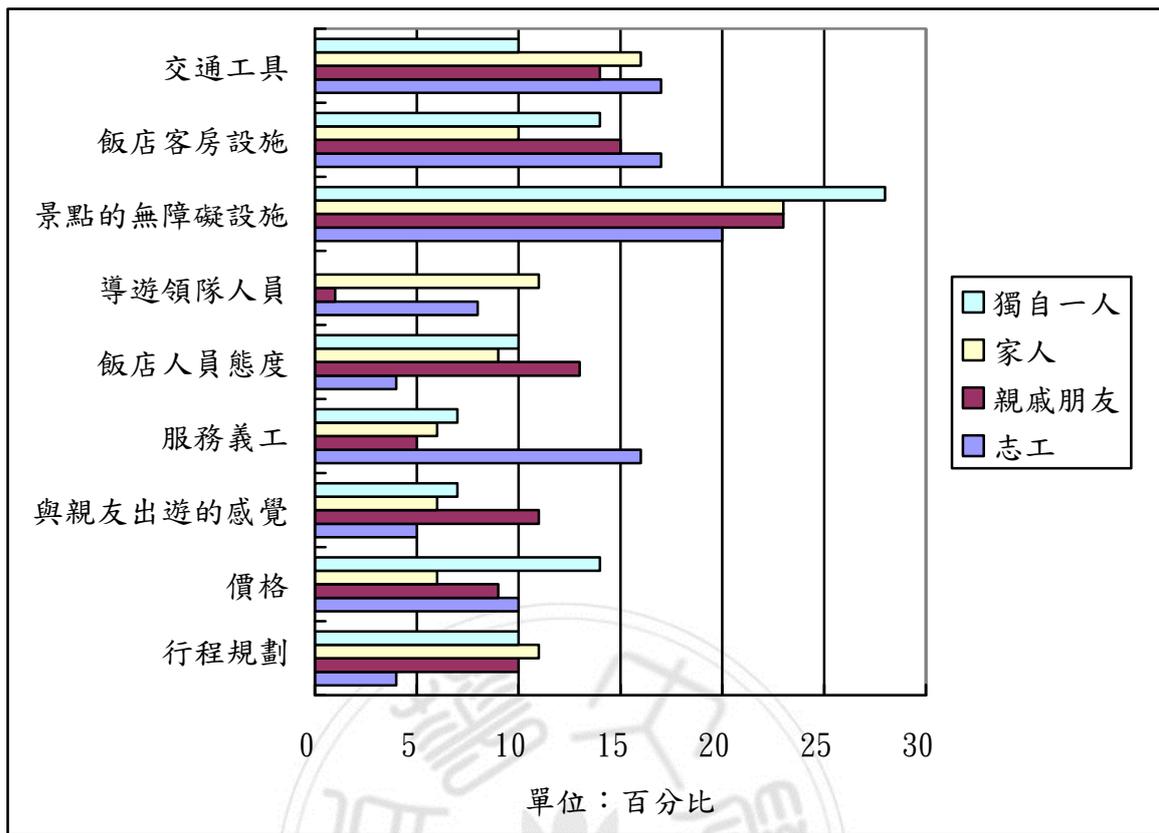


圖 4.6 不同旅遊同伴之肢體障礙者對旅遊重要因素橫條圖

#### 4.4 深究上述研究問題之重要因素對肢體障礙者旅遊過程中的影響。

##### 4.4.1 在旅遊過程中滿意度較差的肢體障礙者所重視的因素為硬體設施

由 4.2 節之研究結果顯示，在旅遊過程中滿意度較差的肢體障礙者所重視的因素為硬體設施，透過研究者與幾位肢體障礙者訪談中，發現可能與心中的期望有所落差，受訪者 D-1 表示：

我以為這次旅遊我可以玩遍這個園區，沒想到園區裡的道路坡度太陡，根本就上不去阿，而且又很多碎石子路，讓我花相同的錢

可是卻只有玩到園區的三分之一。(D-1，男性，56歲，電動輪椅)

另外受訪者 D-5 也表達了相同的想法，她舉了一個實際發生在此次旅遊的例子：

我一直以為這個園區有無障礙的設施與環境，沒想到我一看到園區的廁所都傻眼了，進入的時候有門檻，讓我迴轉的空間也不夠，需要他人的協助才有辦法坐上馬桶，經過這次的經驗我在也不相信他們所宣傳的無障礙環境。(D-5，女性，31歲，手推輪椅)。

受訪者 V-1 表示：

多次服務肢體障礙者，每次與他們出遊之後他們都會向我反應飯店設備沒有無障礙空間，浴室門檻太高他們不能進去、浴室沒有座椅和扶手、地板鋪著地毯不好前進和迴轉、床太高無法上床... 如果沒有志工們的幫忙他們連進到浴室都有困難。(V-1，女性 51 歲，志工)。

透過訪談瞭解大部份的肢體障礙者因錯誤的資訊傳達導致他們對旅遊景點的無障礙環境有預期的心理，但現場的硬體設施假使沒有達到他們心中的無障礙標準，以及旅遊環境沒有無障礙設施，因此較容易造成肢體障礙者負面的旅遊滿意度。

#### 4.4.2 女性肢體障礙者較重視旅遊過程中的人員部分

由表 4.3 的數據發現，女性肢體障礙者蠻重視旅遊環節中的人員部分 (36%)，研究者透過訪談後發現其中以服務志工尤其明顯，受測者 D-5 表

示：

在遊覽車上要從輪椅移動到坐位上的時候，我手臂比較沒有力量可以做到，有服務義工能夠協助我的話，會讓我覺得此次旅遊輕鬆很多...因為我必須自己推輪椅，有些景點坡度太陡我都沒有辦法上去，如果有義工可以幫助我推一些坡度比較陡的路，我就可以多看一些景點，也可以比較放鬆的去享受景點的設施。(D-5，女性，31歲，手推輪椅)。

受訪者 D-2 表示：

好多景點都是沒有無障礙設施，像有一次去小油坑，沒有無障礙坡道，路都凹凸不平，我用助行器也都超難走，還好有安排服務志工，一路一直陪我扶我，不然我應該不會想要走過去了。(D-2，女性，53歲，助行器)。

受訪者 V-2 表示：

這次為肢體障礙者服務時，她們非常感激我們，常常和我們說，如果沒有我們的幫忙這旅遊時一定相當辛苦...其中有位使用助行器及手推輪椅的媽媽也和我說，她以前都只能在住家附近旅遊，因為這次旅行有志工的協助所以才會選擇參與，因為有志工的協助她看了許多景點，在行動上也輕鬆許多，這趟旅程讓他玩得很愉快又不勞累，她很感謝志工的協助，她真的很開心。(V-2，女性，28歲，志工)。

受訪者 V-3 表示：

女性真的比男性更需要志工的部分，像是她們沒有手臂力氣可以讓自己坐到公車座椅上，這時候就必須由志工抱他們到坐位上，在住宿方面也是，很多飯店的床太高她們一樣沒有力氣可以上床，也是必須由志工抱她們上去。(V-3，男性，33歲，志工)。

透過訪談研究者發現女性肢體障礙者因體能以及景點沒有無障礙環境的關係，會降低旅遊意願，也較需要旁人協助去克服環境上的障礙。

#### 4.4.3 青壯年的肢體障礙者較重視遊程的部分

由表 4.4 的數據發現，青壯年肢體障礙者在旅遊環節中較重視行程規劃，受訪者 D-3 表示：

很多次的旅遊行程都只有散散步、看看風景而已，可是對我來說這種行程會有點無聊，如果之後還能出來滿想要試試看一些比較刺激的樂園或是一些特別的景點。(D-3，男性，22 歲，手推輪椅)。

受訪者 D-6 表示：

我常常出去玩，不管什麼類型的旅遊我都喜歡嘗試...風景區、遊樂場、文化園區、夜市、老街阿那些我都喜歡去。(D-6，男性，33 歲，助行器)。

透過訪談研究者發現青壯年肢體障礙者較喜愛嘗試多元化、負有挑戰性的旅遊行程。

#### 4.4.4 使用電動輪椅者較重視交通工具的部分

由表 4.5 的數據發現，使用電動輪椅者較重視交通工具的部分，透過訪談研究者發現，使用電動輪椅者重視交通工具的因素在於他們出遊時較需要空間環境較大的交通工具，才會使他們出遊時感到舒適及安全，否則較容易產生較低的旅遊滿意度。受訪者 D-4 表示：

這次坐的公車只有拆掉兩排座椅，只能坐上幾台電動輪椅而已，空間很小，讓我們坐起來都很不舒服，而且在使用升降器的安排也沒有很好，導致整個遊程的時間都延誤。(D-4，女性，48歲，電動輪椅)。

受訪者 A-1 表示：

因為我自己使用電動輪椅，所以我知道使用電動輪椅的身障者搭車時會有什麼不方便和不舒服的地方，所以每次出去旅行的時候我都會選擇比較好的公車讓他們搭，這樣他們旅遊的時候才會愉快，也會增加他們的旅遊意願。(A-1，男性，42歲，脊髓損傷者協會理事長)。

受訪者 A-2 也表達了同樣的想法：

我們舉辦的自強活動會有滿多使用電動輪椅的身障者，我們也知道他們坐公車時的不方便，而且一出去都幾乎都是兩天一夜，搭車的時間很長，所以我們會找空間比較大一點的公車，坐起來才會舒服。(A-2，女性，40歲，脊髓損傷者協會秘書)。

受訪者 V-3 表示：

使用電動輪椅者不像使用手推輪椅者可以坐上公車的座位，他們一定要連同電動輪椅一起上車，並且要搭乘有升降器的公車，不然他們無法搭乘，在空間上他們也需要較大的空間，否則他們坐起來不舒服，搭乘交通工具是在整個遊程中佔最多的時間，所以他們會特別注重交通工具部分，交通工具不好也會影響他們的旅遊心情。(V-3，男性，33歲，志工)。

#### 4.4.5 經常旅遊者較重視交通工具部分；較不重視人員服務部分

由表 4.6 的數據發現，經常旅遊者較重視交通工具的部分；較不重視人員服務部分，透過訪談研究者發現經常旅者會挑戰各種困難度的旅遊，可能搭乘交通工具的時間長，或者需要常常搭乘，因此會更重視交通工具的部分；經常旅遊者有較多的旅遊經驗，因此需要人員協助的機率也降低。受訪者 D-3 表示：

我喜歡到處去旅遊，常常會搭交通工具，但是交通工具若不方便就會造成旅遊上的阻礙，很多地方都不能去，也會影響旅遊興致...我滿在意景點無障礙設施，因為如果景點沒有障礙設施就很不方便，就變成說我很多地方都上不去，要不然就是路很難走，就少了可以玩的地方...飯店的話因為我推輪椅，可是很多飯店不是有鋪地毯很難推，不然就是門檻太高輪椅進不去，所以每次住飯店都要特別注意...我很常旅遊，也算是經驗比較豐富了吧，所以服務人員對我來說比較不重要。(D-3，男性，22 歲，手推輪椅)。

受訪者 D-6 表示：

我自己還蠻常出去玩，所以搭車就很重要，如果交通工具不方便有時候就要等車等很久，腳會很不舒服，就會影響旅遊時間和心情...有時候自己去旅行，可是景點沒有無障礙設備自己就很難走過去...我自己常常出去玩，所以也知道自已本身需要什麼，所以就很少會請服務人員幫忙。(D-6，男性，33 歲，助行器)。

#### 4.4.6 與志工出遊者比較重視志工的陪同

由表 4.7 的數據發現，與志工出遊者比較重視志工的陪同，研究者推斷當志工協助後肢體障礙者瞭解有志工協助的重要性。受測者 D-1 表示：

有一次我的同伴出去吃飯，我自己一個人在房間，原本想要去廁所，結果房間通道太小我的輪椅就卡在通道中間，手機沒有在身上，離電話太遠也不能撥打，還好志工來問我有沒有需要幫忙的時候發現我被卡住了，還好有志工的幫忙，不然我都不知道要怎麼辦。(D-1，男性，56 歲，電動輪椅)。

受訪者 D-2 表示：

雖然我可以利用助行器行走，會比其他用輪椅的人方便，可是要上廁所時一定要有人幫忙我進廁所，像很多廁所不是無障礙廁所都有階梯上去，旁邊也沒有可以扶的，但是有了志工扶我走上階梯，進到廁所就很方便，就不會那麼吃力了。

受訪者 D-4 表示：

這次出遊，發現飯店不是無障礙設備，床的高度太高，很多人都無法上去，幸好有義工幫忙我們，抱我們、攙扶我們上去，不然我們就沒辦法睡覺了，希望每次出遊都有義工協助就好了。(D-4，女性，48 歲，電動輪椅)。

受訪者 A-2 表示：

活動中有義工陪同真的很重要，活動結束後肢體障礙者他們的反應都相當好，在行動上有義工的輔助，變得相當輕鬆，很多無法到達的景點透過義工協助後也都很順利到達，而且志工的熱情也會感染到他們的心情，讓他們在旅遊中玩得更開心。(A-2，女性，40 歲，脊髓損傷者協會秘書)。

受訪者 V-2 表示：

參與服務後發現，無論是男性女性都會需要服務志工的協助，像有些園區門檻高度太高，他們光是用手推不是推不過去，不然就是很吃力，但是有服務志工在他們就可以很輕鬆的享受各個景點，也能感覺到他們很享受旅程。(V-2，女性，28 歲，志工)。

研究者發現旅遊景點、飯店無障礙設施不足時，透過志工從旁協助後，讓肢體障礙者在旅遊過程中克服了無障礙設施不足所造成的困擾，減輕肢體障礙者體力的消耗，更提高肢體障礙者的旅遊滿意度，也增加肢體障礙者的旅遊意願。



## 第五章 結果、討論與建議

本章節首先針對第四章內容彙整出研究結果，並根據研究結果做出統整、討論以及對發展無障礙旅遊、飯店業者、旅行社、未來研究這提出相關建議。

### 5.1 結果

研究問題一：探討影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素為何？

肢體障礙者選擇滿意度差的大部份因素是硬體設施，包含景點無障礙設施、飯店客房設施及交通工具；肢體障礙者選擇滿意度好的也是硬體設施，包含景點無障礙設施、飯店客房設施及交通工具。

研究問題二：肢體障礙者個人背景變項對旅遊滿意度是否有所差異。

1. 性別：女性肢體障礙者較男性肢體障礙者重視旅遊過程中人員的部分。
2. 年齡：青壯年肢體障礙者比中年、中老年肢體障礙者更重視遊程的部分。
3. 輔具：使用電動輪椅的肢體障礙者較無使用輔具、使用手推輪椅及使用助行器的肢體障礙者更重視交通工具的部分。
4. 旅遊頻率：經常旅遊的肢體障礙者較極少旅遊及偶爾旅遊的肢體障礙者更重視交通工具的部分；較不重視人員服務的部分。

5. 旅遊同伴：與志工出遊的肢體障礙者較獨自一人出遊、與家人出遊及與親戚朋友出遊的肢體障礙者更重視有服務義工陪同的部分。

研究問題三：利用訪談方式了解遊程之重要因素影響肢體障礙者之原由。

6. 肢體障礙者在旅遊過程中，滿意度較差的因素為硬體設施，肢體障礙對旅遊景點的無障礙環境會有預期的心理，但環境硬體設施沒有達到他們心理預期以及沒有無障礙設施，因而造成肢體障礙者對硬體設施有負面的滿意度。
7. 女性肢體障礙者較男性肢體障礙者重視服務義工的部分，女性在體能方面會比男性更需要旁人協助。
8. 青壯年比中年、中老年者更注重遊程部份，青壯年喜歡多元化、較富有挑戰性的遊程。
9. 使用電動輪椅者比無使用輔具、使用手推輪椅及助行器者重視意交通工具部份，使用電動輪椅者若交通工具無昇降器就無法搭乘交通工具，且若空間不足也無法使他們舒適的坐在交通工具上。
10. 經常旅遊者比極少及偶爾旅遊者更在意硬體設施部分，經常旅遊者會嘗試多元化的遊程或富有挑戰性的遊程，因此硬體設施相對

重要；而在人員部分經常旅遊者會比極少及偶爾旅遊者較不在意人員部分，有了多次的旅遊經驗需要人員從旁協助的機率也會降低。

- 11.與志工出遊者比獨自一人、與家人及親戚朋友出遊者更有服務義工的陪同，有志工從旁協助後知道了志工的益處及重要性。

## 5.2 討論與建議

### 5.2.1 肢體障礙者選擇滿意度好的大部份因素是硬體設施，選擇滿意度差的也是硬體設施。

肢體障礙者參與無障礙旅遊時，滿意度為好的因素首先以「景點的無障礙設施」最高，其次為「飯店客房設備」，再次為「交通工具」；滿意度為差研究結果與 Takeda and Card(2002)；Avis, Card, and Cole(2005)；Card, Cole, and Humphrey(2006)的研究結果相符，皆為硬體設施。其因素首先以「景點的無障礙設施」最高，其次為「飯店客房設備」，再次為「交通工具」。肢體障礙者參與無障礙旅遊時。受訪者也表示許多旅遊環境沒有無障礙設施，或是無障礙設施沒有達到他們的心理預期，因此對硬體設施滿意度皆為較低。由此可知，在無障礙旅遊硬體設施方面皆是肢體障礙者最重視的部分。因此旅遊管理者在規劃無障礙旅遊行程時應以完

善的無障礙設施做為規劃無障礙旅遊之重點，以提升肢體障礙者旅遊滿意度。

國內雖然法律上有無障礙設施的規範，但實際上許多景點的無障礙設施普遍不夠標準，甚至不符合規定；甚至缺乏無障礙設施(Avis, Card, and Cole, 2005)，因此肢體障礙者使用上並不方便。新建之公共建築物應根據身心障礙者保護(2013)第五十七條：「新建公共建築物及活動場所，應規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之設施及設備。未符合規定者，不得核發建築執照或對外開放使用。而舊有公共建築物應根據內政部營建署「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」進行修建，因此政府單位應監督各地方政府修建計劃及進度，並檢驗是否符合規定。

### **5.2.2 女性肢體障礙者較男性重視服務義工的部分。**

女性肢體障礙者參與旅遊時較男性肢體障礙者重視「飯店人員態度」及「服務義工」的部分，有學者指出女性肢體障礙參與旅遊時的阻礙會面臨依賴他人協助、生理與心理安全的阻礙(Henderson, 1995)，透過訪談後發現其中以「服務義工」的部分為較明顯。因此建議旅遊管理者在規劃無障礙旅遊行程時加入服務義工從旁協助，相信能提高女性肢體障礙者之旅遊意願。

### 5.2.3 青壯年比中年、老年者更注重遊程部份。

青壯年肢體障礙者參與旅遊時較中年、老年者重視「行程規劃」。透過訪談發現青壯年肢體障礙者喜歡嘗試較多元以及富有挑戰性的行程規劃。因此旅遊管理業者若針對青壯年肢體障礙者規劃旅遊行程時，在景點選擇方面可排除散步、看風景的景點，並且可多選擇較多元化以及富有挑戰性的內容。

### 5.2.4 使用電動輪椅者比無使用輔具及使用手推輪椅及助行器者更重視交通工具部份。

肢體障礙者使用電動輪椅、使用手推輪椅及使用助行器最重視因素皆為「交通工具」的部分，其中以使用電動輪椅者比率為最高。透過訪談發現使用電動輪椅者在旅遊時只能使用升降器的交通工具，在搭乘交通工具時需要較大的空間環境。交通不便，對身心障礙的旅客而言，是很大的障礙(Cavinato and Cuckovich, 1992)。業者要增加對無障礙旅遊的了解，及身心障礙者的旅遊需求，並且要降低交通運輸的障礙(Ozturk, Yayli and Yesiltas, 2008)，因此應提前了解與調查肢體障礙者使用輔具之情形，以便做最合適的安排。

英國、美國、加拿大、澳洲、香港與中國大陸都有無障礙計程車的服務(張家綺、李淑貞、羅鴻基，2012)，台灣於2013年開始推動無障礙

計程車，台北市與高雄市分別於 7 月 4 日及 8 月 27 日開始上路 (臺北市公共運輸處、高雄市政府社會局，2013)，無障礙計程車的推動，將可以解決復康巴士服務不足的問題，建議交通部應多鼓勵各地方政府申請無障礙計程車之補助，並配合政策推動。

### 5.2.5 經常旅遊者較在意硬體設施部分；較不在意人員部分。

經常旅遊者較在意硬體設施部分，其中以「景點無障礙設施」占比例最高。透過訪談發現，經常旅遊者因旅遊需要常搭乘交通工具因此會在意這部分；若景點沒有無障礙設施，經常旅遊者無法容易到達旅遊景點，也在路途中容易遭遇到不便，因而放棄旅程，所以經常旅遊者會十分重視景點無障礙設施的部分；經常旅遊者因旅遊經驗豐富，因此較不需要服務人員的協助。

### 5.3.6 與志工出遊者比獨自一人、與家人及親戚朋友出遊者更重視有服務義工的陪同。

與志工出遊者比獨自一人、與家人及親戚朋友出遊者更重視有「服務義工」的陪同。透過訪談發現，當旅遊景點無障礙設施、飯店無障礙不足時透過服務義工的協助後提高了肢體障礙者的旅遊意願。但可透過隨行人員、服務人員及陪行者的協助，或運用簡單的輔助器加以改善、

提供需求，也可輕鬆打造無障礙旅遊行程(王儷蓉、施慈航，2010)。因此旅遊管理者在規劃無障礙旅遊行程加入服務義工從旁協助，會提升肢體障礙者之旅遊滿意度及旅遊意願。

### 5.3.7 為飯店業者、旅行業者做旅遊規劃之建議

國內許多觀光景點、飯店設施沒有無障礙設施，或是無礙設施不完全，而在一時之間也無法全面改善所有無障礙設施，因此，為了讓肢體障礙者能輕鬆體驗遊程，建議旅遊行程規劃者，能以硬體設施為主(交通工具、景點無障礙設施、無障礙客房)，並且安排服務義工、隨行者在側在旁協助，彌補硬體設施不齊全的部分，相信會更加滿足肢體障礙者的需求。

## 5.3 研究限制與範圍

本研究問卷調查方面，以半開放式問答進行，在實地執行問卷調查時因受測者上肢行動不便，因此研究者須一對一方式進行問卷調查，因此收集問卷的時程較長。本研究僅針對肢體障礙者作為研究對象，若以此推論國內全體身心障礙者的相關性研究，多少會影偏差性存在，因此，建議後續研究者可針對不同障別及不同區域(北、中、南區)之身心障礙者做為研究對象，以增加研究之深度。

## 參考文獻

中文部分：

中華民國內政部統計處(2013)。內政統計月報，身心障礙者人數-障礙、

縣市及年齡別新舊制人數。線上檢索日期：2013年8月3日。網址：

<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m3-05-2.xls>

內政部(2013)。內政部身心障礙新制與舊制區別說明。線上檢索日期：2013

年8月3日。網址：

[http://nrr.spc.ntnu.edu.tw/download.php?filename=65\\_e9a40e98.doc&dir=news&title=%E5%85%A7%E6%94%BF%E9%83%A8%E5%B0%8D%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E6%96%B0%E5%88%B6%E8%88%87%E8%88%8A%E5%88%B6%E5%8D%80%E5%88%A5%E8%AA%AA%E6%98%8E](http://nrr.spc.ntnu.edu.tw/download.php?filename=65_e9a40e98.doc&dir=news&title=%E5%85%A7%E6%94%BF%E9%83%A8%E5%B0%8D%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E6%96%B0%E5%88%B6%E8%88%87%E8%88%8A%E5%88%B6%E5%8D%80%E5%88%A5%E8%AA%AA%E6%98%8E)

內政部(2013)。建築研究所無障礙設計規範。線上檢索日期：2014年1

月1日。網址：[http://free.abri.gov.tw/ab01\\_news\\_paper.php?news=598](http://free.abri.gov.tw/ab01_news_paper.php?news=598)

王儷蓉、施慈航(2010)。無障礙旅遊的理念與實踐。台灣國家政策學刊，

第4期，44-55。

世界休閒遊憩協會(2000)。休閒憲章。線上檢索日期：2014年3月17日

網址：[http://www.cyut.edu.tw/~andylai/student\\_report\\_5-2.htm](http://www.cyut.edu.tw/~andylai/student_report_5-2.htm)

世界衛生組織(1980)。身心障礙者。線上檢索日期：2014年3月17日網

址：

<http://www.pediatrics.emory.edu/divisions/neonatology/dpc/Impairment%20MX.html>

行政院衛生署(2008)。身心障礙等級法規。

吳柏林(2003)。現代統計學(2版)。臺北：前程企業管理有限公司。

呂淑貞(2011)。〈國際健康功能與身心障礙分類系統碼(ICF)簡介〉，發表於「行政院衛生署新制身心障礙鑑定規劃與前置作業說明會」。台北：行政院衛生署。

宋曜廷、潘佩妤(2010)。混合研究在教育研究的應用，*教育科學研究期刊*，55卷4期，97-130。

身心障礙者權利公約(2013)。認識身心障礙。線上檢索日期：2013年8月5日。網址：<http://disable.yam.org.tw/book/export/html/1>

身心障礙者權益保護法(2013)。線上檢索日期：2013年8月5日。網址：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046>

何華國(1994)。智能不足國民職業教育。台南市：復文書局。

投資台灣入口網。線上檢索日期：2013年11月28日。網址：[http://investtaiwan.nat.gov.tw/matter/show\\_chn.jsp?ID=62](http://investtaiwan.nat.gov.tw/matter/show_chn.jsp?ID=62)

周子敬(2005)。抽樣方法(初版)。臺北：全華科技圖書股份有限公司。

全國法規資料庫。建築技術規則建築設計施工編。線上檢索日期：2013年11月28日。網址：

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0070115>

陳建和(2003)。觀光研究方法。臺北：五南圖書出版股份有限公司。

張家綺、李淑貞、羅鴻基(2012)。無障礙計程車之初探。輔具之友，第30期，1-15。

高雄市政府社會局(2013)。無障礙計程車。線上檢索日期：2014年3月17

日網址：

[http://socbu.kcg.gov.tw/?html=news\\_show.php&loc=home&news\\_id=986](http://socbu.kcg.gov.tw/?html=news_show.php&loc=home&news_id=986)

許天威(1992)。美國障礙者法案(ADA)的要義。國立臺灣師範大學教育研究所碩士論文。

教育部(2013)。身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法。線上檢索日期：2013年8月7日網址：

<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL009187&KeyWordHL=&StyleType=1>

國家教育研究院。教育大辭書-學術名詞暨辭書資訊網。線上檢索日期：

2014年3月18日。網址：<http://terms.naer.edu.tw/publishword/6/>

國際民航組織。殘疾人。線上檢索日期：2013年8月5日網址：網址：

<http://legacy.icao.int/icao/en/atb/sgm/disabilities.htm>

曾思瑜(2001)。日本福祉空間筆記。台北市：田園城市。

臺北市公共運輸處(2013)。線上檢索日期：2013年3月17日。網址：

<http://www.pto.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=47952831&ctNode=64395&mp=117041>

劉碧珠(2003)。肢障者參與團體旅遊阻礙之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。

鄭淑勻(2011)。淺談無障礙旅遊。輔具之友，第29期，31-36。

賴兩陽(2010)。我國在國際健康功能與身心障礙分類系統(ICF)之福利需求評估作業試辦縣市實驗計畫。內政部委託研究報告。

歐盟(2010)。度假是人權。線上檢索日期：2013年3月17日。

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/en/30-disabled-persons-and-persons-with-reduced-mobility.html>

聯合國身心障礙者權利公約(2008)。線上檢索日期：2013年3月17日。網址：

<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

[http://www.moi.gov.tw/files/news\\_file/%E8%81%AF%E5%90%88%E5%9C%8B%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E6%AC%8A%E5%88%A9%E5%85%AC%E7%B4%84.pdf](http://www.moi.gov.tw/files/news_file/%E8%81%AF%E5%90%88%E5%9C%8B%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%80%85%E6%AC%8A%E5%88%A9%E5%85%AC%E7%B4%84.pdf)

謝淑芬(2011)。已婚職業婦女與全職家庭主婦對休閒活動參與阻礙與阻礙協商策略差異之研究。戶外遊憩研究，14卷2期，63-84頁。

## 英文部分

- Avis, A.H., Card, J.A., Cole, S.T. (2005). Accessibility and attitudinal barriers encountered by travelers with physical disabilities. *Tourism Review International*, 8 (3), 239-248.
- Bengt Nirje. (1994). Classic article from 1969: The Normalization Principle and its Human Management Implication. *The International Social Role Valorization Journal 1994*, 1(2), 19-23.
- Burnett, J. J. & Baker, H. B. (2001), Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer, *Journal of Travel Research*, 40, 4-11.
- Backman, S. J., & Crompyon, J. L. (1991). Differentiation Between High, Spurious, Latent and Low Loyalty Participants in Two Leisure Activities. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(2), 1-17.
- Card, J.A., Cole, S.T., & Humphrey, A.H. (2006). A comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(2), 161-175.
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and tourism for the disabled : An assessment. *Transportation Journal*, 31(3), 46-53.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., & Wiggins, B. P. (2005). Travel tales: An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919-930.

- Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*. Tourism New South Wales, Sydney.
- Darcy, S. (2002). Marginalised participation: physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9, 61-72.
- Darcy, S. (2006). *Setting a research agenda for accessible tourism*. Sustainable Tourism, Australia
- Darcy, S., & Dickson, T.(2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Henderson, K. A., & Bedini, L. A.(1995). I have a soul that dances like Tina Turner but my body can't : Physical activity and women with mobility impairments. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 66 (2), 151-161.
- Huh, C., & Singh, A. J. (2007). Families travelling with a disabled member : analyzing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism and Hospitality Research*, 7, 212-229.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M., & Lam, P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities. *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Murray, M., & Sproats, J. (1990). The disable traveler: Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1, 9-14.
- National agency for new technologies, Energy and sustainable economic

development. (1999). Web site:

[http://www.tq.com.au/fms/tq\\_corporate/special\\_interests/accessible/TQU7218%20Accessible%20Tourism\\_Definitions\\_V2.pdf](http://www.tq.com.au/fms/tq_corporate/special_interests/accessible/TQU7218%20Accessible%20Tourism_Definitions_V2.pdf)

Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). "Eibilities" tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management, 24*, 57-72.

Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism Management, 25*, 397-403.

Shaw-Lawrence, P. (1999). Enabling the disabled. *Journal of Travel Weekly, 59*(91), 8.

Smith, R. W.(1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research, 14*(3), 376–389.

Takayama City and UNESCAP Conference. (2009). What is "Accessible Tourism"?, Press Release. Web site:

<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq.744>

Takeda, K., & Card, J. (2002). U.S. tour operators and travel agencies: Barriers encountered when providing package tours to people who have difficulties walking. *Journal of Travel & Tourism Marketing, 12* (1), 47-61.

Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with adisability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research, 31*, (4), 946–960.

Touche Ross (1993). Profiting from Opportunities - A new market for tourism, London: Touche Ross & Co.

Yuksel Ozturk, Ali Yayli & Mehmet Yesiltas. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29, 382–389.

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2009). What is "Accessible Tourism"?, Press Release. Web site: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.faq.744>



## 附錄一

### 無障礙旅遊研究調查問卷

親愛的朋友：

您好！我們正在進行一項有關無障礙旅遊的相關研究，非常感謝您填答這份問卷，我們期望透過問卷，能夠了解您生理、心理及相關之資訊。您的用心將使本研究進行的更順利，您寶貴的意見，將有助於我們對事實的了解，以便對有關單位提供適切的建議；更因為您的合作，使無障礙環境能有所改善，引起社會大眾更正視此一議題。本問卷採不記名的方式，對於問卷內容絕對保密，不對外公開，煩請您據實填答。謝謝您的合作與協助。敬祝

健康 愉快

淡江大學國際觀光管理學系  
王嘉淳 教授  
南華大學旅遊管理學系研究所  
許澤宇 教授  
南華大學旅遊管理學系研究所  
研究生：林君儒

#### 第一部分：基本資料

- 1.性別：男 女
- 2.年齡：15 歲以下 16-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65 歲以上
- 3.您使用的輔具為：無 電動輪椅 手推輪椅 助行器(拐杖) 其他 \_\_\_\_\_
- 4.最近一年的旅遊次數：無 一次 二次 三次 四次 五次以上
- 5.您旅遊時大都與誰同行：獨自一人 配偶 子女 親戚 朋友 志工  
其他 \_\_\_\_\_

#### 第二部分：旅遊滿意度及旅遊環節之重要因素

6. 請問您最近一次過夜旅遊的滿意度為：好 尚可 差
7. 您覺得最近一次過夜旅遊過程中，是哪一個部份讓您感到滿意及愉悅？ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. 請問哪一個部份若有所改善，會使得此次遊程讓您更加滿意？ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 附錄二

西元	總人數	視覺障礙者	聽覺機能障礙者	平衡機能障礙者	聲音機能或語言機能障礙者	肢體障礙者	智能障礙者	重要器官失去功能者	顏面損傷者	植物人	失智症者	自閉症者	慢性精神病患者	多重障礙者	頑性(難治型)癲癇症者	因罕見疾病而致身心功能障礙者	其他障礙者
2000	711,064	38,747	76,592	524	9,467	306,169	71,012	60,974	2,448	4,582	10,188	2,062	54,350	71,569	—	—	2,380
2001	754,084	41,190	81,952	606	9,728	323,542	73,609	64,979	2,640	4,159	11,582	2,550	60,453	74,467	...	...	2,627
2002	831,266	44,889	89,129	934	10,582	354,903	76,976	75,323	2,983	4,631	13,996	3,135	68,763	81,667	282	53	3,020
2003	861,030	45,672	91,820	994	10,751	365,394	78,498	79,466	3,123	4,364	15,108	3,766	75,832	82,138	733	144	3,227
2004	908,719	47,524	96,792	1,067	11,315	380,762	81,593	85,400	3,331	4,493	17,186	4,562	83,175	86,193	1,457	328	3,541
2005	937,944	49,677	99,535	1,237	11,633	388,577	84,294	89,862	3,542	4,364	18,228	5,359	87,039	88,638	1,892	476	3,591
2006	981,015	51,759	103,946	1,476	12,251	400,254	87,160	96,623	3,749	4,733	20,896	6,185	91,160	93,816	2,583	704	3,720
2007	1,020,760	54,319	108,856	2,041	12,892	402,983	91,004	104,282	3,973	5,006	24,217	7,207	97,127	98,999	3,153	950	3,751
2008	1,040,585	55,569	111,623	2,632	13,154	397,920	93,346	109,835	4,235	4,792	27,018	8,151	101,846	101,827	3,649	1,211	3,777
2009	1,071,073	56,928	115,322	3,094	13,318	396,652	95,375	116,889	4,415	4,956	30,605	9,160	107,663	107,317	4,179	1,399	3,801
2010	1,076,293	55,603	117,103	3,518	13,329	387,369	96,565	120,776	4,458	4,749	32,580	10,160	110,809	109,402	4,479	1,542	3,851
2011	1,100,436	56,373	120,035	3,893	13,595	386,217	98,407	126,917	4,535	4,777	35,781	11,212	113,992	114,213	4,791	1,746	3,952
2012	1,117,518	56,582	122,285	4,256	13,396	381,127	99,621	132,024	4,586	4,129	39,441	12,817	119,514	114,986	4,977	1,994	3,901
2013	1,125,615	56,848	122,840	4,190	13,206	382,391	100,363	133,784	4,573	4,158	40,073	13,330	121,254	115,309	4,971	2,034	3,816