

雪霸國家公園遊客中心 108 年度 遊客滿意度調查報告書

期末調查報告

暨期中期末綜合比較

委託單位：雪霸國家公園管理處

執行單位：中興大學商情暨民意調查中心

計畫主持人：袁鶴齡 博士

中華民國一〇八年十一月

摘要

為瞭解雪霸國家公園遊客中心各項軟硬體設施之滿意度，中興大學商情暨民調中心從 108 年 7 月 1 日至 9 月 30 日開始以面訪方式，針對前來雪霸國家公園遊客中心且年滿 15 歲之遊客進行面訪，在實際的訪問過程中，共完成 588 份有效樣本，無效問卷 41 份，訪問成功率為 93.5%¹。調查結果摘要如下：

滿意度方面，受訪者對於「遊客中心人員服務態度」的滿意度分數最高(4.71 分)，顯示受訪者對多媒體視聽室節目內容品質給予高度肯定，再者為「解說員的解說方式清楚易懂」(4.65 分)以及「解說員的專業知識程度」(4.64 分)。而滿意度分數較低的則是「雙語指標設置」(4.37 分)、「無障礙設施設置」(4.41 分)及「解說牌的設置地點適當」(4.45 分)。

重要度方面，受訪者對於「解說員的專業知識程度」的重要度分數最高(4.55 分)，顯示受訪者對解說員專業知識之重視程度較高，再者為「解說員的解說方式清楚易懂」(4.54 分)以及「遊客中心人員服務態度」(4.52 分)。而重要度分數較低的則是「視聽室節目播放時間長度」(4.37 分)、「雙語指標設置」和「多媒體視聽室座椅空間舒適」(各 4.39 分)。

整體而言，觀諸所有構面滿意度及重要度分數皆高於 4 分，也顯示受訪者對於雪霸公園遊客中心各項服務的高度肯定。

受訪者希望進一步提供的服務以「舉辦親子體驗活動」較多，顯示暑假期間民眾到雪霸國家公園遊玩時會期待更多的親子體驗活動。

I.P.A.分析方面，對「遊客中心人員」及「解說員」各項服務表現皆評價皆落在高重要度及高滿意度部份，應繼續保持。遊憩路徑指標足夠詳細、園區洗手間衛生與清潔度、步道階梯設施完備及安全欄杆及護欄完備則是落在高重要度低滿意度的改善重點象限內，應為雪霸國家公園服務人員需加以重視之區塊，以提高遊客之遊憩體驗。

¹訪問成功率 = 成功訪問數 (588 份) ÷ [成功訪問數 (588 份) + 無效問卷 (41 份)] = 93.5%

目 錄

壹、	研究緣起及目的	1
一、	研究緣起.....	1
二、	研究目的.....	1
貳、	文獻探討.....	2
一、	關於雪霸國家公園	2
二、	資源概況.....	2
三、	遊憩區介紹	3
四、	IPA 重要表現程度績效分析.....	6
參、	研究方法.....	8
一、	主要調查內容	8
二、	調查主要對象	8
三、	調查實施方式	8
四、	問卷主題配置	9
肆、	調查結果.....	10
一、	樣本特性及遊憩特性	11
二、	遊客對遊憩區之服務品質重要度與滿意度調查	20
三、	各項服務品質評估項目重要度比較	52
四、	各項服務品質評估項目滿意度比較	54
五、	IPA 重要表現程度績效分析.....	58
伍、	結論.....	73
附錄一	調查問卷	78
附錄二	交叉表	81
附錄三	兩次調查綜合比較分析	102

表目錄

表 4-1 受訪者性別統計表	11
表 4-2 受訪者年齡統計表	12
表 4-3 受訪者居住地區統計表	13
表 4-4 遊憩區統計表	14
表 4-5 前來遊憩區的路程中是否有任何不便統計表	15
表 4-6 曾造訪雪霸國家公園哪些遊憩區統計表	16
表 4-7 遊憩目的統計表	17
表 4-8 一同前來的對象統計表	18
表 4-9 希望進一步提供的服務統計表	19
表 4-10 受訪者對遊客中心人員服務態度重要度統計表	20
表 4-11 受訪者對遊客中心人員服務態度滿意度統計表	21
表 4-12 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂重要度統計表	22
表 4-13 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂滿意度統計表	23
表 4-14 受訪者對解說員的專業知識程度重要度統計表	24
表 4-15 受訪者對解說員的專業知識程度滿意度統計表	25
表 4-16 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質重要度統計表	26
表 4-17 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計表	27
表 4-18 受訪者對視聽室節目播放時間長度重要度統計表	28
表 4-19 受訪者對視聽室節目播放時間長度滿意度統計表	29
表 4-20 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適重要度統計表	30
表 4-21 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度統計表	31
表 4-22 受訪者對展示館內容資訊豐富度重要度統計表	32
表 4-23 受訪者對展示館內容資訊豐富度滿意度統計表	33
表 4-24 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細重要度統計表	34
表 4-25 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度統計表	35
表 4-26 受訪者對解說牌的設置地點適當重要度統計表	36
表 4-27 受訪者對解說牌的設置地點適當滿意度統計表	37
表 4-28 受訪者對解說牌的內容資訊完整重要度統計表	38
表 4-29 受訪者對解說牌的內容資訊完整滿意度統計表	39
表 4-30 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度重要度統計表	40
表 4-31 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計表	41
表 4-32 受訪者對園區整體環境清潔重要度統計表	42
表 4-33 受訪者對園區整體環境清潔滿意度統計表	43
表 4-34 受訪者對步道階梯設施完備重要度統計表	44
表 4-35 受訪者對步道階梯設施完備滿意度統計表	45
表 4-36 受訪者對雙語指標設置統計表	46

表 4-37 受訪者對雙語指標設置滿意度統計表	47
表 4-38 受訪者對無障礙設施設置統計表	48
表 4-39 受訪者對無障礙設施設置滿意度統計表	49
表 4-40 受訪者對安全欄杆及護欄完備重要度統計表	50
表 4-41 受訪者對安全欄杆及護欄完備滿意度統計表	51
表 4-42 受訪者對雪霸公園遊客中心重要度綜合比較表	53
表 4-43 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表	55
表 4-44 受訪者對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因	56
表 4-45 雪霸國家公園全區之成對樣本 t 檢定分析	58
表 4-46 汶水遊客中心之成對樣本 t 檢定分析	61
表 4-47 觀霧遊憩區之成對樣本 t 檢定分析	64
表 4-48 雪見遊憩區之成對樣本 t 檢定分析	67
表 4-49 武陵遊憩區之成對樣本 t 檢定分析	70
表 5-1 全區各項服務品質評估項目總體滿意度	74
表 5-3 全區各項服務品質評估項目總體重要度	76

圖目錄

圖 1-1 重要—表現程度分析法	7
圖 4-1 受訪者性別統計圖	11
圖 4-2 受訪者年齡統計圖	12
圖 4-3 遊憩區統計圖	14
圖 4-4 前來遊憩區的路程中是否有任何不便統計圖	15
圖 4-5 曾造訪雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖	16
圖 4-6 遊憩目的統計圖	17
圖 4-7 一同前來的對象統計圖	18
圖 4-8 希望進一步提供的服務統計圖	19
圖 4-9 受訪者對遊客中心人員服務態度重要度統計圖	20
圖 4-10 受訪者對遊客中心人員服務態度滿意度統計圖	21
圖 4-11 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂重要度統計圖	22
圖 4-12 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂滿意度統計圖	23
圖 4-13 受訪者對解說員的專業知識程度重要度統計圖	24
圖 4-14 受訪者對解說員的專業知識程度滿意度統計圖	25
圖 4-15 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質重要度統計圖	26
圖 4-16 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計圖	27
圖 4-17 受訪者對視聽室節目播放時間長度重要度統計圖	28
圖 4-18 受訪者對視聽室節目播放時間長度滿意度統計圖	29
圖 4-19 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適重要度統計圖	30
圖 4-20 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度統計圖	31
圖 4-21 受訪者對展示館內容資訊豐富度重要度統計圖	32
圖 4-22 受訪者對展示館內容資訊豐富度滿意度統計圖	33
圖 4-23 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細重要度統計圖	34
圖 4-24 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度統計圖	35
圖 4-25 受訪者對解說牌的設置地點適當重要度統計圖	36
圖 4-26 受訪者對解說牌的設置地點適當滿意度統計圖	37
圖 4-27 受訪者對解說牌的內容資訊完整重要度統計圖	38
圖 4-28 受訪者對解說牌的內容資訊完整滿意度統計圖	39
圖 4-29 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度重要度統計圖	40
圖 4-30 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計圖	41
圖 4-31 受訪者對園區整體環境清潔重要度統計圖	42
圖 4-32 受訪者對園區整體環境清潔滿意度統計圖	43
圖 4-33 受訪者對步道階梯設施完備重要度統計圖	44
圖 4-34 受訪者對步道階梯設施完備滿意度統計圖	45
圖 4-35 受訪者對雙語指標設置重要度統計圖	46

圖 4-36 受訪者對雙語指標設置滿意度統計圖	47
圖 4-37 受訪者對無障礙設施設置重要度統計圖	48
圖 4-38 受訪者對無障礙設施設置滿意度統計圖	49
圖 4-39 受訪者對安全欄杆及護欄完備重要度統計圖	50
圖 4-40 受訪者對安全欄杆及護欄完備滿意度統計圖	51
圖 4-41 雪霸國家公園全區重要度-滿意度座標圖	60
圖 4-42 汶水遊客中心重要度-滿意度座標圖	63
圖 4-43 觀霧重要度-滿意度座標圖	66
圖 4-44 雪見遊憩區重要度-滿意度座標圖	69
圖 4-45 武陵遊憩區重要度-滿意度座標圖	72

壹、研究緣起及目的

一、研究緣起

本計畫之研究目標是希望能夠藉由透過對前來雪霸國家公園之遊客進行問卷訪談，對於雪霸公園四個遊憩區之服務品質及行前期望與實際體驗感受、意見進行雙向的溝通，並建立一項管道讓受訪遊客能夠充分表達心聲，希望透過訪談所得之結果，除了使國家公園管理者能瞭解遊客對於園區中各項設施及服務使用的客戶重要程度與滿意程度，同時亦可作為未來雪霸國家公園進一步提升服務品質與發展規劃之參考依據，進而提升民眾使用之需求滿意度。

二、研究目的

本計畫之研究目標是希望能夠藉由透過對前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區及雪見遊憩區之遊客進行問卷訪談。問卷內容主要針對遊客對於遊憩區服務品質之重要度、滿意度及行前期望與實際體驗感受、意見進行雙向溝通，並建立一項管道讓受訪遊客能夠充分表達心聲，希望透過訪談所得之結果，使國家公園管理者能瞭解遊客對於園區中各項設施及服務使用的客戶滿意程度，同時亦可作為未來遊憩區進一步提升服務品質與發展規劃之參考依據。

本計畫係利用問卷面訪之方式針對前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區及雪見遊憩區遊憩之民眾進行滿意度調查，針對調查主題與目的之預期目標，提供有效資料與答案，調查結果將有助於雪霸國家公園遊客中心作為未來提升遊客滿意度及未來發展規劃之參考。

貳、文獻探討

一、關於雪霸國家公園²

雪霸國家公園於八十一年七月一日成立，是台灣第五座國家公園，位於台灣中北部，屬高山型國家公園。園區以雪山山脈為主軸，範圍涵括了新竹縣五峰鄉和尖石鄉、苗栗縣泰安鄉、台中市和平區，總面積達 76,850 公頃。園區內地形錯綜複雜，景色氣象萬千，高峰溪流景觀更是雄偉壯麗，同時蘊涵完整豐富的動植物及人文資源，是一個進行深度旅遊、寓教於樂的大自然戶外教室。

隨著墾丁、玉山、陽明山及太魯閣等國家公園之陸續成立與建設管理，以及雪山、大霸尖山地區登山及旅遊人數之持續增加，為積極維護自然資源，並提升國民旅遊服務品質，內政部乃自民國 76 年起，並進行該地區設立國家公園規劃之工作。並奉民國 80 年 1 月行政院院會通過「雪山、大霸尖山國家公園計畫」。民國 80 年 10 月內政部國家公園計畫委員會決議將此國家公園正名為「雪霸國家公園」。民國 81 年 7 月奉准成立「雪霸國家公園管理處」正式運作管理，並為台灣之第五座國家公園。

雪霸國家公園成立初期，因處址用地取得困難，暫租賃於台中市東勢區，並積極尋訪處址，經苗栗縣政府之建議，內政部營建署及雪霸國家公園管理處多次履勘後，基於區域均衡發展之原則，於八十三年七月五日正式擇定苗栗縣大湖鄉汶水，作為雪霸國家公園管理處經營管理之重要據點。

二、資源概況

雪霸國家公園東自邊古巖山起，向南經喀拉業山、羅葉尾山、武佐野群山至大甲溪谷。南沿大甲溪而下，至志樂溪會合處沿陵線經宇羅尾山至三錐山。西至三錐山起向北，經小雪山、南坑山、盡尾山、東洗水山、北坑山接樂山。北自樂山起向東，經觀霧、高嶺、境界山、南馬洋山至邊古巖山。本區域範圍總面積為 76,850 公頃。

雪霸國家公園地形以高山及河谷為主。全區高山林立、如大霸尖山、武陵四秀（品田山、池有山、喀拉業山）、雪山、志佳陽大山、大劍山、頭鷹山、大雪山等高度均在 3,000 公尺以上，其中雪山為雪山山脈最高峰，是台灣第二高峰。而大霸尖山素有「世紀奇峰」之稱，山容壯麗。其他的地形景觀如大甲溪峽谷地形、佳陽沖積扇與河階地形、環山地區環流丘地形、德基地區肩狀平坦陵地形、河川襲奪等。

植物資源方面，本區內有維管束植物 1,976 種，稀有植物 79 種，

²摘錄自雪霸國家公園官方網站—關於雪霸 <http://www.spnp.gov.tw/>

如台灣山薺、高雄柳、棗慕華鳳仙花（世界僅產於此）、南湖柳葉菜、管草蘭、松葉蘭等。另外翠池之玉山圓柏林是全台此類森林面積最大的，雪山主峰下之冷杉林及觀霧僅有之台灣檫樹純林極具保存價值。

雪霸國家公園之動物資源甚為豐富，至少發現有 57 種哺乳類動物，151 種鳥類，37 種爬蟲類，16 種兩生類，17 種淡水魚、170 種蝴蝶及 580 種昆蟲，其中彌足珍貴的瀕臨絕種之動物如櫻花鉤吻鮭、台灣黑熊、帝雉、山椒魚及升天鳳蝶等。其中櫻花鉤吻鮭是全世界僅有的陸封型鮭魚，同時也是世界分布之最南緣的鮭魚，目前僅存於雪霸國家公園之大甲溪上游，更顯示其珍貴，而被譽為台灣國寶魚之首。目前業於七家灣溪兩側地區劃定為「櫻花鉤吻鮭復育保護區」，積極進行保育及復育工作。

三、遊憩區介紹

(一) 汶水遊客中心

遊客中心內設展示室及視聽室，將園區地質、地形、動植物及人文景觀資源，以淺顯易懂的文字、生動精彩的圖片畫面呈現出來，遊客在這裡可以最短的時間瞭解國家公園概況。旁有八角形兩層建築，緊鄰生態景觀湖，視野極佳。

(二) 武陵遊憩區

武陵遊客中心於 1997 年 11 月成立，並於 2017 年 8 月完成展館更新整修工程。遊客中心整修完工後，展館一樓可區分為登山體驗區，水資源展示及武陵遊憩導覽區，登山體驗區包含抱石體驗、血壓血氧體驗、雪山主峰手機自拍、登山裝備展示區及山區氣象水源資訊等。二樓則為咖啡、紀念品販售及環境教育教室。二樓原為封閉的展示區，此次整修將二樓規劃為咖啡紀念品販售區及環境教育教室，並將二樓牆面改為落地窗，遊客視覺可以延伸至戶外，讓戶外美景一覽無遺。

1. 地形特色：

七家灣溪、無名溪、及武陵溪的河谷呈峽谷地形，在雪山與羅葉尾山之間的狹長谷地上，切出四階的階狀地，而七家灣溪臨羅葉尾山一側谷壁則呈陡峭狀。

2. 植物景觀：

在武陵農場、七家灣溪河岸、煙聲瀑布步道沿線可見台灣紅榨槭、楓香、台灣胡桃、青楓、山枇杷、青剛櫟、栓皮櫟等。

3. 動物生態：

在煙聲瀑布步道上有巨嘴鴉、火冠戴菊鳥、虎鶉等，在武陵河岸邊有紅頭山雀、繡眼畫眉、河鳥、鉛色水鶉等。

(三) 觀霧遊憩區

為提供遊客旅遊解說服務，觀霧管理站在觀霧地區興建的經營管理據點，是遊客休憩與認識雪霸觀霧資訊的最佳場所，觀霧管理站成立於九十年元月，設有一視聽室及展示區，其展示室主要介紹觀霧地區的自然資源及遊憩資訊。站內除配有解說員提供遊園解說服務外，並設有觀霧小隊以維護園區環境安全。

1. 地形特色：

在觀霧遊客中心後方觀景台、雲霧步道、觀霧山莊、榛山步道、樂山林道等處可眺望蜿蜒曲折、岩稜高聳的聖稜線景觀。

2. 植物景觀：

榛山步道的四、五月可見高山杜鵑的綻放，如森氏杜鵑、台灣杜鵑等，檜山步道沿線陰溼林下或林緣可見黃花鳳仙花、台灣特有種之棣慕華鳳仙花等。

3. 動物生態：

觀霧地區的賞鳥季節以四至六月較佳，二、三月較差，常見的鳥種有冠羽畫眉、紅山椒、青背山雀、白耳畫眉等。蝶類有早春出現的升天鳳蝶、春夏季中的雙環鳳蝶與曙鳳蝶等，肆意地飛舞流連在花叢間。

(四) 雪見遊憩區

雪見遊客中心為雪霸國家公園在雪見地區興建的解說據點，設有展示區及視聽室，同時配有解說員為您解說服務，介紹本區豐富的自然資源、遊憩資訊與人文歷史；多媒體視聽室可容納 50 個座位，每日定時播放介紹雪霸國家公園自然生態之影片。

1. 地形特色：

雪見地區位於苗栗縣泰安鄉，是雪霸國家公園繼武陵及觀霧遊憩區後，於園區西北側設立的遊憩據點。本區北起樂山、北坑山、東洗水山、東流水山稜線、南延至盡尾山，海拔高度介於 800 公尺至 2,100 多公尺之間，由於地勢與坡向的關係，可遠眺園區內雪山、大霸尖山、小霸尖山、火石山、大雪山、頭鷹山、中雪山、小雪山等多座百岳名山，極富地景觀賞的特殊性；加以受冷溫帶氣候及豐沛雨量的影響，孕育出區內多樣性的動植物資源，而這處未經太多開發破壞的處所，更是昔日台灣

原住民生活及遷徙的重要聚集地。

2. 植物景觀：

本區林相主要可分為造林地、闊葉林及混淆林等三大類：

- (1) 造林地：多為日治時期及光復初期的產物，其植物種類包括台灣檫、柳杉、香杉、台灣二葉松、台灣五葉松與其它闊葉樹、桂竹林等造林地。
- (2) 闊葉林：組成種類較為複雜，通常依海拔高度分為櫟林帶（*Quercus* Zone）及楠櫟林帶（*Achilus-Casstanopsis* Zone），其結構通常有三至四層，主要有卡氏櫟、苦扁桃葉石櫟、錐果櫟、豬腳楠、日本槿楠、香桂、高山新木薑子與山茶科之木荷等優勢樹種。
- (3) 混淆林：夾雜有少數之針葉樹種與較多數之落葉樹種，主要有紅檜、香杉、威氏粗榧、台灣紅榨槭、尖葉槭、青楓、栓皮櫟、楓香、台灣赤楊等；草本植物則為台灣芒或高山芒；另在區域內亦有棣慕華鳳仙花及苗栗野豇豆等稀有植物。本區共記錄有 596 種維管束植物，其中稀有物種資源計有台灣黃杉、叢花百日青、南五味子、山肉桂、土肉桂、鹿皮斑木薑子、台灣蘋果、苗栗野豇豆、捲斗櫟、化香樹、愛玉子、台灣山茶、紅珠水木、雪山冬青、阿里山清風藤、八角蓮、阿里山十大功勞、棣慕華鳳仙花、黃花鳳仙花、台灣金線蓮、小鹿角蘭、鸛冠蘭、阿里山豆蘭、四季蘭、台灣春蘭、菅草蘭、金草蘭等 28 種。

3. 動物生態：

雪見地區大型動物資源豐富，尤其以大安溪與雪山溪匯流口至北坑溪匯流口之間，可見長鬃山羊、台灣野豬、台灣山羌、台灣獼猴等動物痕跡，亦可發現目前野外已少見之台灣水鹿足印。北坑溪古道沿線以台灣野豬、台灣山羌、台灣獼猴等動物痕跡較多，但在春夏兩季亦有台灣黑熊在此活動。其中，台灣黑熊為野生動物保育法所列瀕臨絕種之保育類動物，台灣水鹿在野外的族群量亦極低，台灣獼猴、山羌、水鹿與長鬃山羊同屬珍貴稀有保育類動物。

- (1) 鳥類方面：經調查本區有 24 科 63 種鳥類，包括 10 種特有種、33 種特有亞種，以及 29 種保育類鳥類；其中以屬瀕臨絕種保育類的藍腹鵲和林鵲最為珍貴，稀有種白喉笑鵲也有穩定之族群。全區的前五種優勢鳥分別為冠羽畫眉、繡眼畫眉、山紅頭、藪鳥以及白耳畫眉。雪見地區的賞鳥季節以四至六月較佳。
- (2) 兩生爬行類：兩生類 4 科 13 種、爬行類 6 科 14 種，共計 10 科 27 種。其中盤古蟾蜍、面天樹蛙、褐樹蛙、莫氏樹蛙及斯文豪氏蛙、

短肢攀蜥、斯氏攀蜥、台灣草蜥 8 個種類屬於台灣特有種。而褐樹蛙、莫氏樹蛙、台灣草蜥、紅竹蛇、兩傘節及龜殼花等 6 種屬於保育類野生動物。

- (3) 魚類：北坑溪為台灣的高山溪流，許多魚類都無法適應這低溫的溪流環境，故魚類種數較少。經調查北坑溪魚類計有短吻紅斑吻蝦虎與台灣鏟頰魚 2 種淡水魚類，及拉氏清溪蟹 1 種淡水蟹。北坑溪與大安溪匯流口調查到台灣鏟頰魚、台灣間爬岩鰍、台灣石魚賓 3 種淡水魚類。
- (4) 昆蟲類：全世界昆蟲之分目為 32 目，而在雪見地區即發現 16 目之昆蟲種類，占全部之 1/2，可見本區昆蟲相之複雜度。季節性昆蟲種類豐富度調查結果，以夏天昆蟲種類最多，其次為秋季及春季，再其次為冬季。而本區之保育種僅發現鞘翅目的擬食蝸步行蟲與長角大锹形蟲兩種。雖然本區保育種類不多，但其他昆蟲種類及複雜度相當高，包括腐生肉食性、草食性、寄生性及捕食性種類，在生態階層上甚為完整。

4. 人文資源：

雪見鄰近地區具有十分豐富蒼萃的人文史蹟資源，其原住民文化主要為泰雅族之北勢群，分佈於大安溪中游兩岸。雪見地區瀰漫著濃厚的文化特色，其中以北坑溪古道最具盛名，原為大甲溪泰雅族原住民遷移游獵的山徑，古道中泰雅族原住民及日治時代所遺留下來的歷史事件與遺址，是瞭解日治時期竹苗地區樟腦採集與理蕃政策的最佳地點。（北坑溪古道因 2004 年連續風災而損毀嚴重，為安全考量，雪霸處已公告禁止進入。）

四、IPA 重要表現程度績效分析

Martilla and James 所提出的 Important -Performance Analysis (重要一表現程度分析法，簡稱 IPA)，可以表現出滿意度與重要度相互的關係。

IPA 程度分析法經常被行銷專家用來檢視顧客對於產品屬性的要求，此法對於休閒產業界極有價值，因為其提供一雙重機制，不僅評估遊客對於遊憩區，包含設施或服務等屬性的偏好，同時亦評估管理者在這些屬性上的表現程度，其分析方法一般而言可分為下列幾個步驟：

1. 列出遊憩設施或服務的各项屬性，並發展成為問卷的問卷形式。
2. 讓遊客針對這些屬性分別在重要程度與表現程度兩方面評定等級，所謂重要程度是指該屬性對於參與者與遊憩設施或服務的影響有

多重要；而表現程度是指管理者在該項屬性上表現如何。

3. 以表現程度為縱軸，以重要程度為橫軸，以各屬性在重要程度與表現程度評定的等級為座標，將各項屬性標示在二維的空間裡。

4. 以等級中點為分隔點，將空間分成四個象限。

而四個象限之策略意涵如下：

A 象限：表示重要程度與表現程度的評價皆高，顯示該項服務對於遊客而言恰到好處應該「繼續保持 (keep up the good work)」；

B 象限：表示重要程度低但表現良好，顯示管理者將過多的資源運用於遊客認為不甚重要的項目，屬「供給過度 (possible overkill)」；

C 象限：則是兩者皆差，顯示管理者於遊客認為不甚重要的項目上亦未提供良好的服務，屬「優先順序低 (low priority)」；

D 象限：表示重要度高但是表現不佳，顯示管理者在遊客所重視之項目上並未能提供其滿意的服務，是「改善的重點 (concentrate here)」(如圖 1)。

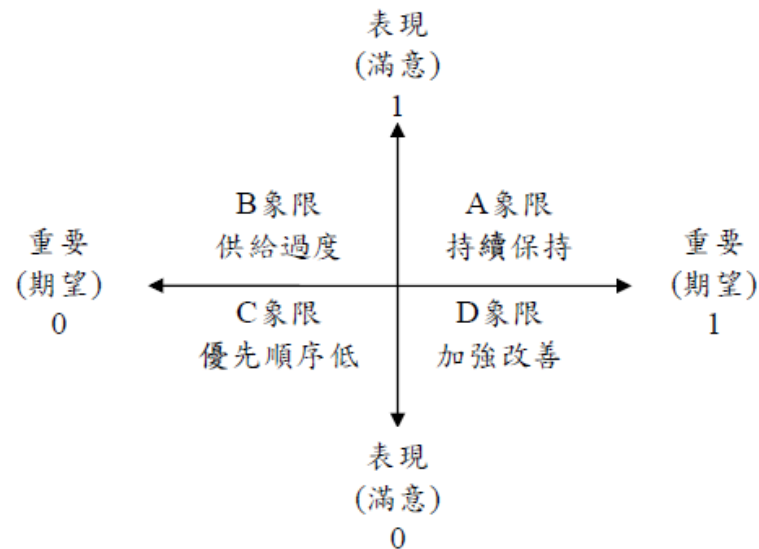


圖 1-1 重要—表現程度分析法

參、研究方法

一、主要調查內容

本次研究採取問卷面訪的方式，以取得遊客對於雪霸國家公園遊客中心滿意度評價與需求取向等資料，以做為雪霸國家公園遊客中心客戶滿意成效評估的依據，並進一步作為未來客戶滿意提升及未來發展規劃參考依據。針對前述研究目的與研究主題，主要擬定下列四項調查方向：

1. 遊憩區之服務品質
2. 遊憩區之行前期望與實際體驗感受
3. 遊客遊憩特性
4. 遊客基本社經背景資料

二、調查主要對象

(一) 母群體

以前來雪霸國家公園遊客中心之年齡 15 歲以上遊客為本研究之母群體。

(二) 抽樣方法

針對直接與前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區、及雪見遊憩區之十五歲以上遊客，進行遊憩後離園前的問卷調查，問卷抽樣方法為立意抽樣，分為兩個抽樣地點，一方面針對前來之遊客，以系統抽樣方法，於遊客中心定點隨機抽取一名遊客後，續對經過遊客以等距方式抽取後續遊客樣本，進行訪問。顧及假日與非假日遊客流量差異，抽取間距將依流量而有所差異。另一方面，於園區入口，針對前來遊憩區之非旅行團遊客，逐一發放問卷，待遊客於遊憩完畢離園前，自行交回遊客中心，並致贈完成有效問卷之遊客一份紀念品，以提升問卷回收率。

(三) 有效樣本數

本調查完成之有效樣本數為 588 份，無效問卷 41 份，訪問成功率為 93.5%³。

三、調查實施方式

(一) 調查時間

自民國 108 年 7 月 1 日起至民國 108 年 9 月 30 日止，共計三個月。

³訪問成功率 = 成功訪問數 (588 份) ÷ [成功訪問數 (588 份) + 無效問卷 (41 份)] = 100.0%

(二) 問卷擬定

本調查使用之問卷與題目，由雪霸國家公園遊客中心人員與學術單位計畫主持人共同會商、研擬、訂定。

(三) 調查實施方式

本次研究採取問卷面訪的方式，直接與前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區及雪見遊憩區之年齡十五歲以上遊客，進行遊憩後離園前的問卷調查。針對遊憩遊客對於雪霸國家公園遊憩區滿意度評價等前述研究主題，進行研究及探詢其看法，以取得遊憩遊客對於雪霸國家公園遊憩區遊憩滿意度評價與需求取向等資料，以做為雪霸國家公園遊憩區客戶滿意成效評估依據，並進一步作為未來客戶滿意提升及未來發展規劃參考依據。

四、問卷主題配置

基於本研究之目標，本次滿意度調查主要分為下列三大部分來進行，並將各面向細分如下：

(一) 遊客基本背景資料

1. 性別
2. 年齡
3. 居住地區
4. 遊憩區

(二) 遊客旅遊特性

1. 過去曾遊憩的旅遊區
2. 前往遊憩區是否有不便之處
3. 前往該遊憩區之目的
4. 一同前往遊憩區的對象
5. 希望遊憩區能進一步提供的服務

(三) 館內解說服務項目

1. 遊客中心人員服務態度
2. 解說員的解說方式清楚易懂
3. 解說員的專業知識程度
4. 多媒體視聽室節目內容品質
5. 視聽室節目播放時間長度
6. 多媒體視聽室設備
7. 展示館內容資訊豐富度

(四) 館外環境服務項目

1. 遊憩路徑指標足夠詳細
2. 解說牌的設置地點適當
3. 解說牌的內容資訊完整
4. 園區洗手間衛生與清潔度
5. 園區整體環境清潔
6. 步道階梯設施完備
7. 雙語指標
8. 無障礙設施規劃
9. 安全欄杆及護欄完備

肆、調查結果

本章節主要呈現此次問卷面訪調查所得到的結果，首先針對所得資料的樣本特性進行分析，以了解此次問卷樣本之特徵，再來呈現受訪者對於雪霸國家公園遊客中心整體服務之重要程度與滿意程度及受訪者的遊憩特性與在遊憩區之行前期望與實際體驗感受。

接著，運用成對樣本 t 檢定 (paired-samples t test) 比較同樣本兩個變數平均值差異，藉此得知在雪霸國家公園之遊客重要度與滿意度之差異，此種統計方法主要是探討遊客於雪霸國家公園從事遊憩活動，其對園區設施服務及人員服務期重要與滿意程度之差異。

最後，依照受訪者對於雪霸國家公園整體服務品質進行 IPA 分析，以了解受訪者認為雪霸國家公園四個遊憩區提供的整體設施服務其重要及滿意程度。

一、樣本特性及遊憩特性

本小節將呈現此次調查受訪者的樣本特性及遊憩特性，樣本特性主要分為性別、年齡以及居住地區等三個面向來分析，以了解此次研究調查樣本之特徵。

(一) 性別

本次調查之樣本性別分配如下表 4-1 和圖 4-1 所示。

受訪者之性別以「女性」居多，共有 326 人，占 55.4%，「男性」受訪者占 44.6%，共有 262 人。

表 4-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比(%)
男	262	44.6
女	326	55.4
總和	588	100.0

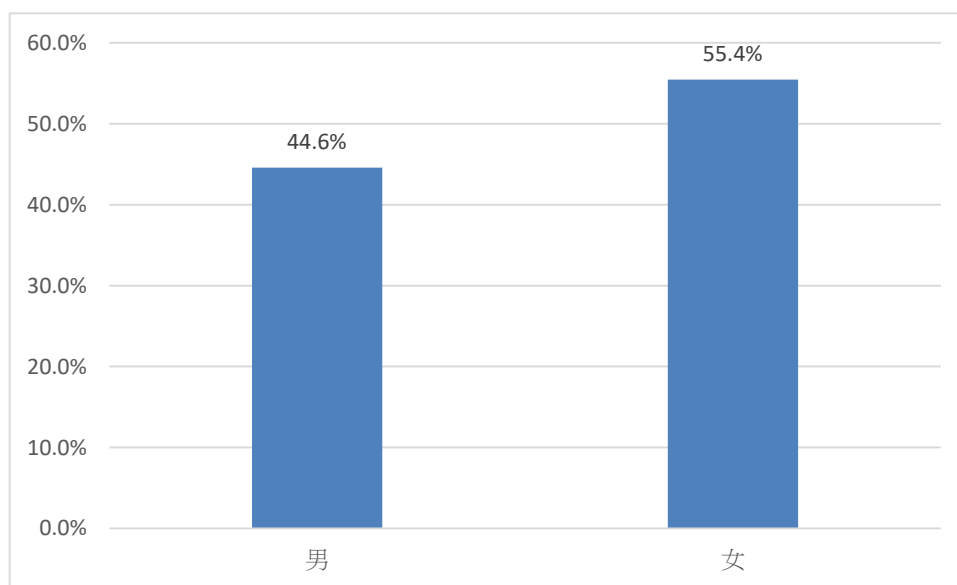


圖 4-1 受訪者性別統計圖

(二) 年齡

本次調查之樣本年齡分配如下表 4-2 和圖 4-2 所示。

受訪者年齡以「40-49 歲」的人口占最多，為 180 人，占 30.6%，其次是「50-59 歲」，占 25.9%，再者為「30-39 歲」，占 15.3%。整體來看，受訪者的年齡多集中於青壯年，光 30-59 歲的受訪者即占了 71.8%。

表 4-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比(%)
15-19 歲	32	5.4
20-29 歲	35	6.0
30-39 歲	90	15.3
40-49 歲	180	30.6
50-59 歲	152	25.9
60-69 歲	87	14.8
70 歲以上	12	2.0
總和	588	100.0

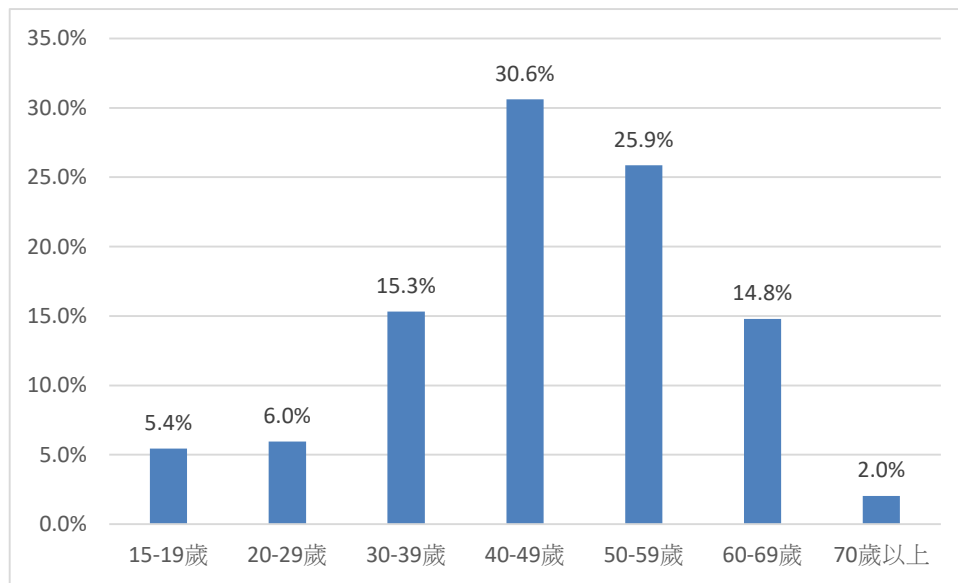


圖 4-2 受訪者年齡統計圖

(三) 居住地區

本次調查之樣本居住地區分配如下表 4-3 所示。

受訪者之居住地區以在「新北市」居多，共有 97 人，占 16.5%，其次是「新竹縣市」及「台中市」（各 15.3%）的受訪者以及「台北市」（12.1%）。若以北中南東各區域⁴來看的話，以「北部地區」的受訪者占絕大多數，占了整體的 54.3%。

表 4-3 受訪者居住地區統計表

地區	次數	百分比(%)
基隆市	5	0.9
台北市	71	12.1
新北市	97	16.5
桃園市	51	8.7
新竹縣市	90	15.3
苗栗縣	53	9.0
台中市	90	15.3
彰化縣	26	4.4
南投縣	18	3.1
雲林縣	9	1.5
嘉義縣市	14	2.4
台南市	15	2.6
高雄市	35	6.0
屏東縣	2	0.3
花蓮縣	5	0.9
宜蘭縣	5	0.9
金門縣	1	0.2
其他	1	0.2
總和	588	100.0

⁴北部地區包括基隆市、台北市、新北市、宜蘭縣市、桃園縣市、新竹縣市；中部地區包括苗栗縣市、台中市、彰化縣市、雲林縣市、南投縣市；南部地區包括嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣市；東部地區包括花蓮縣市、台東縣市。

(四) 遊憩區

本次調查之樣本遊憩區分配如下表 4-4 以及圖 4-3 所示。

受訪者接受訪問之遊憩區以「武陵遊憩區」較多，共有 162 人，占 27.6%，其次是「雪見遊憩區」(25.7%) 以及「汶水遊客中心」(25.5%)。

表 4-4 遊憩區統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
汶水遊客中心	150	25.5
武陵遊憩區	162	27.6
觀霧遊憩區	125	21.3
雪見遊憩區	151	25.7
總和	588	100.0

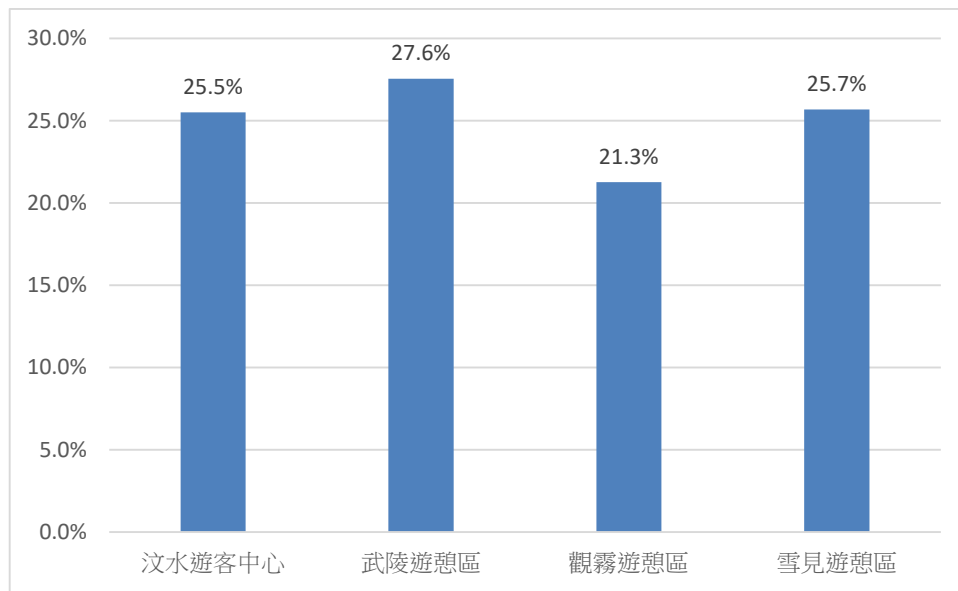


圖 4-3 遊憩區統計圖

(五) 前來遊憩區的路程中是否有任何不便

本次調查之前來遊憩區的路程中是否有任何不便如下表 4-5 以及圖 4-4 所示。

受訪者前來遊憩區的路程中是否有任何不便，受訪者的回應以「沒有任何不便」所占比例最高，占 76.5%，其次是「停車空間不足」(11.1%) 以及「沿途指標不明多繞路」(9.2%) 和「塞車增加交通時間」(4.8%)。

表 4-5 前來遊憩區的路程中是否有任何不便統計表

前來遊憩區的路程中是否有任何不便	次數	百分比(%)
沒有任何不便	450	76.5
停車空間不足	65	11.1
沿途指標不明多繞路	54	9.2
塞車增加交通時間	28	4.8
其他	12	2.0
停車場標示不明確	6	1.0
總計	615	104.6

註:本題為複選題，總和百分比>100%。

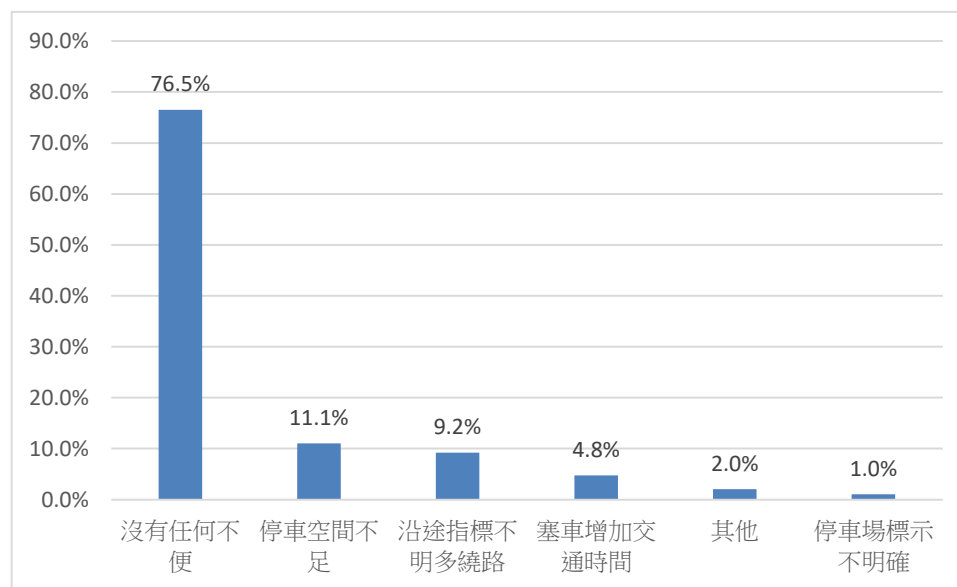


圖 4-4 前來遊憩區的路程中是否有任何不便統計圖

(六) 曾造訪雪霸國家公園遊憩區

本次調查受訪者曾造訪雪霸國家公園哪些遊憩區如下表 4-6 以及圖 4-5 所示。

受訪者曾造訪雪霸國家公園的遊憩區以「武陵遊憩區」較多，共有 362 人，占了 61.6%，其次是「觀霧遊憩區」(51.4%) 以及「汶水遊客中心」(45.4%)。

表 4-6 曾造訪雪霸國家公園哪些遊憩區統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
武陵遊憩區	362	61.6
雪見遊憩區	266	45.2
觀霧遊憩區	302	51.4
汶水遊客中心	267	45.4
總和	1197	203.6%

註:本題為複選題，總和百分比>100%。

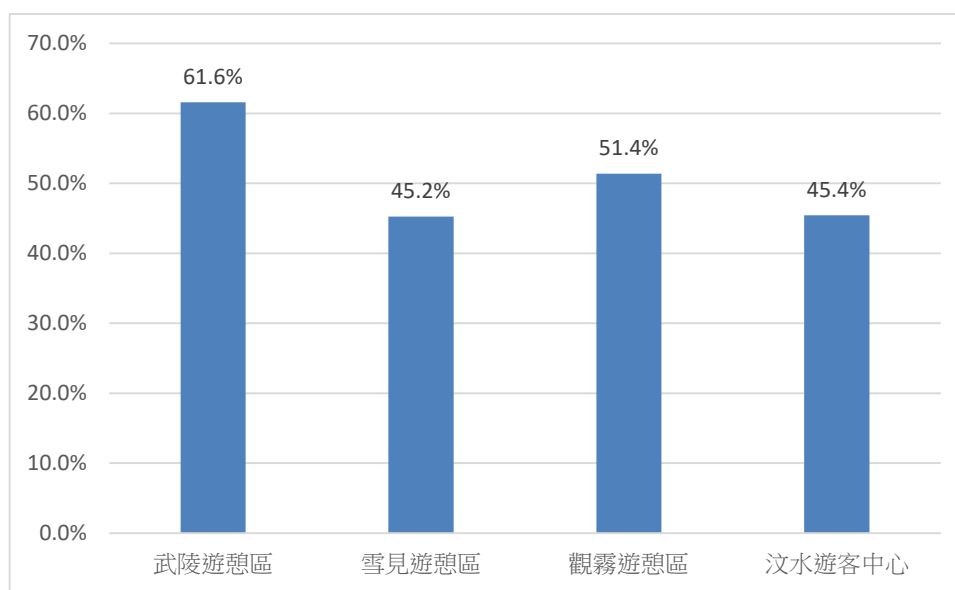


圖 4-5 曾造訪雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖

(七) 遊憩目的

本次調查之遊憩目的如下表 4-7 以及圖 4-6 所示。

受訪者遊憩目的以「接近自然遠離都市」較多，占 54.6%，其次是「休閒渡假」(53.1%) 以及「增加森林見聞與知識」(38.4%)。

表 4-7 遊憩目的統計表

遊憩目的	次數	百分比(%)
接近自然遠離都市	321	54.6
休閒渡假	312	53.1
增加森林見聞與知識	226	38.4
登山健行	182	31.0
聯誼/聚會	92	15.6
觀賞特有物種	47	8.0
路過休息	17	2.9
進行相關研究	6	1.0
總計	1203	204.6

註:本題為複選題，總和百分比>100%。

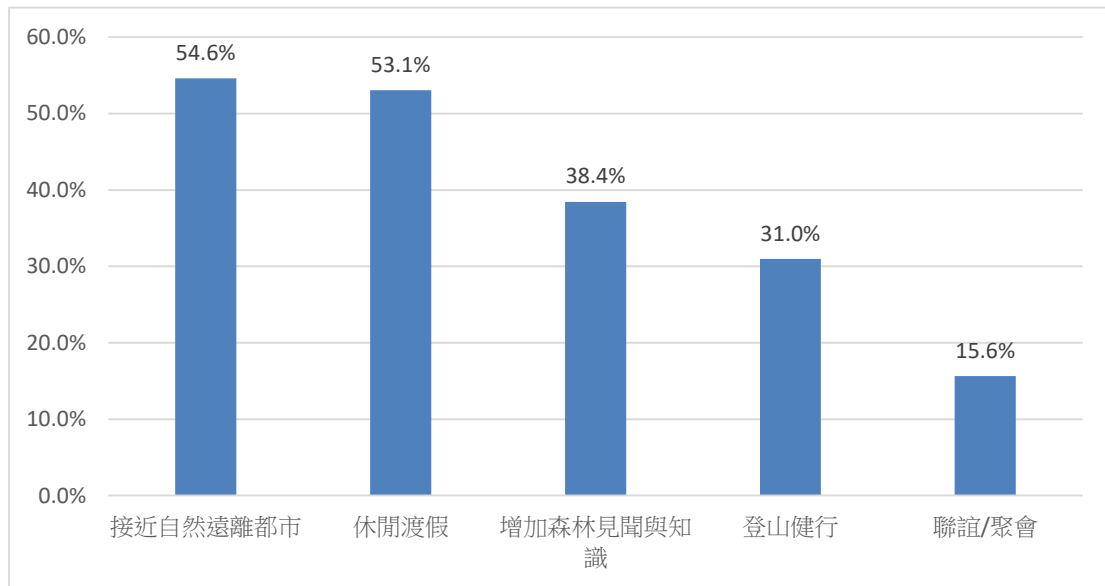


圖 4-6 遊憩目的統計圖

(八) 一同前來的對象

本次調查與受訪者一同前來的對象如下表 4-8 以及圖 4-7 所示。

與受訪者一同前來的對象以「親/家人」較多，占 53.2%，其次是「朋友」(32.7%) 以及「旅行社團體」(5.8%)。

表 4-8 一同前來的對象統計表

一同前來對象	次數	百分比(%)
親/家人	313	53.2
朋友	192	32.7
旅行社團體	34	5.8
獨自前來	23	3.9
同事	15	2.6
同學	10	1.7
其他	1	0.2
總計	588	100.0

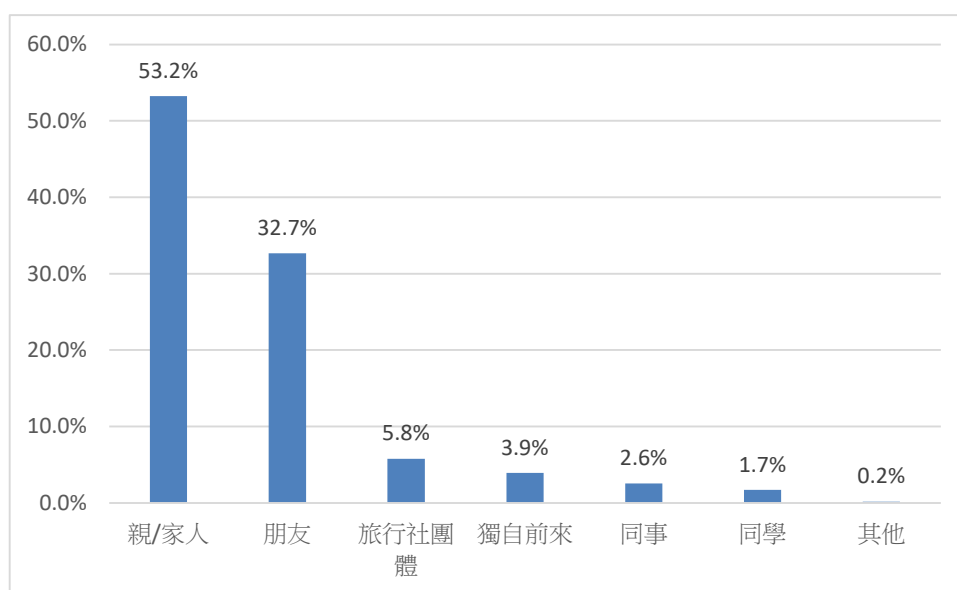


圖 4-7 一同前來的對象統計圖

(九) 希望進一步提供的服務

本次調查之受訪者希望進一步提供的服務分配如下表 4-9 以及圖 4-8 所示。

受訪者希望進一步提供的服務以「舉辦親子體驗活動」較多，共有占 31.6%，其次是「辦理生態講座」(28.6%) 以及「定時園區導覽解說」(26.9%)。

表 4-9 希望進一步提供的服務統計表

希望進一步提供的服務	次數	百分比(%)
舉辦親子體驗活動	186	31.6
辦理生態講座	168	28.6
定時園區導覽解說	158	26.9
環境教育課程	146	24.8
增設涼亭座椅等休憩空間	141	24.0
遊憩行程建議或規劃	130	22.1
都不需要	90	15.3
語音導覽設備	61	10.4
物品(行李)寄放	50	8.5
其他	4	0.7
總計	1134	192.9

註:本題為複選題，總和百分比>100%。

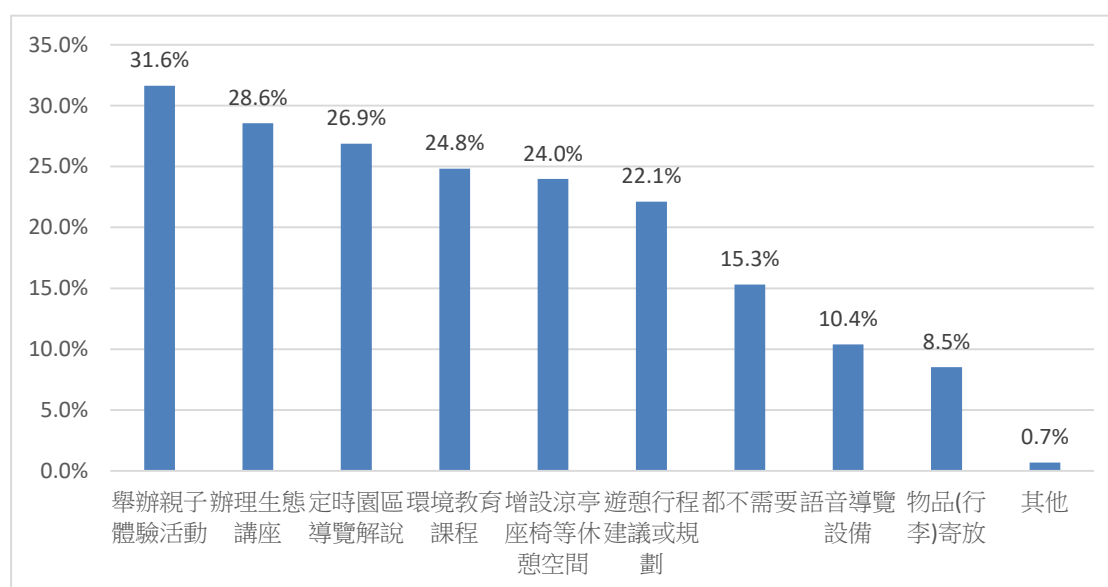


圖 4-8 希望進一步提供的服務統計圖

二、遊客對遊憩區之服務品質重要度與滿意度調查

本章節即針對受訪者對於雪霸國家公園遊客中心整體服務及各項服務品質評估項目重要程度與滿意程度百分比(%)的受訪結果進行分析，主要區分為遊憩區設施服務、遊憩區人員服務及遊客對遊憩區各項服務感到最不滿意的原因等面向進行重要度與滿意度的調查結果呈現。

(一) 對遊客中心人員服務態度重要度

在受訪者當中，對於遊客中心人員服務態度表示「重要」的占 97.8%，包括很重要的占 43.2%，非常重要的占 54.6%，表示「普通」的受訪者占 2.2%。(詳見表 4-10 和圖 4-9)

表 4-10 受訪者對遊客中心人員服務態度重要度統計表

遊客中心人員服務態度	次數	百分比(%)
普通	13	2.2
很重要	254	43.2
非常重要	321	54.6
總和	588	100.0

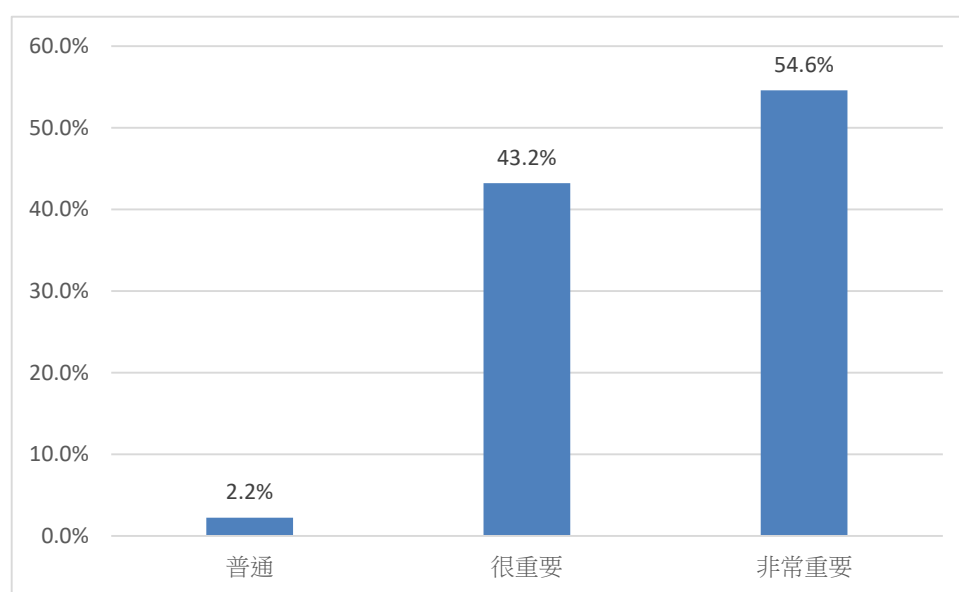


圖 4-9 受訪者對遊客中心人員服務態度重要度統計圖

(二) 對遊客中心人員服務態度滿意度

在受訪者當中，對於遊客中心人員服務態度表示「滿意」的占 98.4%，包括很滿意的占 27.0%，非常滿意的占 71.4%，表示「普通」的受訪者占 0.9%，而未使用該服務的占 0.7%。(詳見表 4-11 和圖 4-10)

表 4-11 受訪者對遊客中心人員服務態度滿意度統計表

遊客中心人員服務態度	次數	百分比(%)
普通	5	0.9
很滿意	159	27.0
非常滿意	420	71.4
未使用該服務	4	0.7
總和	588	100.0

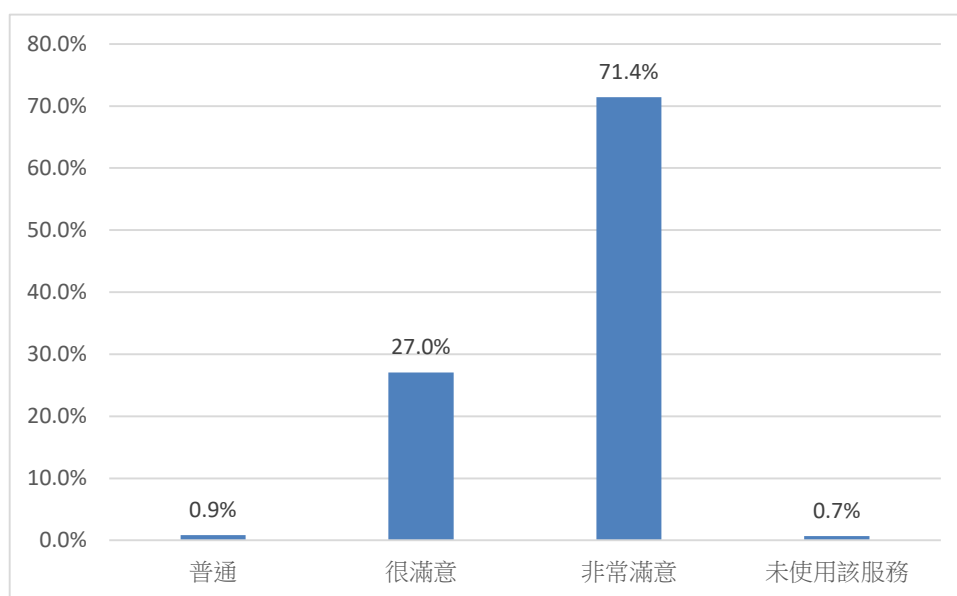


圖 4-10 受訪者對遊客中心人員服務態度滿意度統計圖

(三) 對解說員的解說方式簡潔易懂重要度

在受訪者當中，對於解說員的解說方式簡潔易懂表示「重要」的占 97.8%，包括很重要的占 41.7%，非常重要的占 56.1%，表示「普通」的受訪者占 1.9%，而「不重要」的僅占 0.3%。（詳見表 4-12 和圖 4-11）

表 4-12 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂重要度統計表

解說員的解說方式簡潔易懂	次數	百分比(%)
不重要	2	0.3
普通	11	1.9
很重要	245	41.7
非常重要	330	56.1
總和	588	100.0

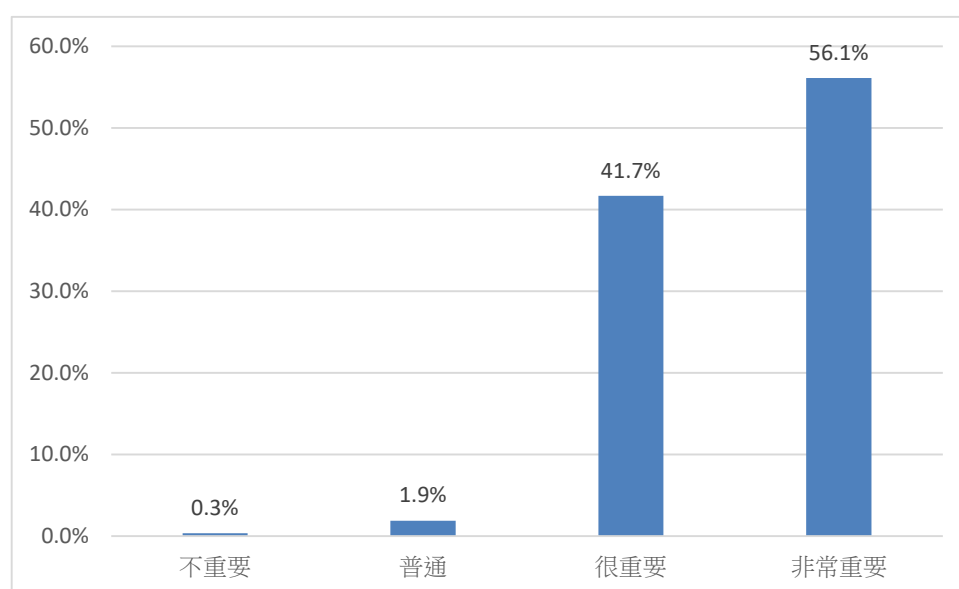


圖 4-11 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂重要度統計圖

(四) 對解說員的解說方式簡潔易懂滿意度

在受訪者當中，對於解說員的解說方式簡潔易懂表示「滿意」的占 95.4%，包括很滿意的占 30.8%，非常滿意的占 64.6%，表示「普通」的受訪者占 1.4%，未使用該服務的占 3.2%。(詳見表 4-13 和圖 4-12)

表 4-13 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂滿意度統計表

解說員的解說方式簡潔易懂	次數	百分比(%)
普通	8	1.4
很滿意	181	30.8
非常滿意	380	64.6
未使用該服務	19	3.2
總和	588	100.0

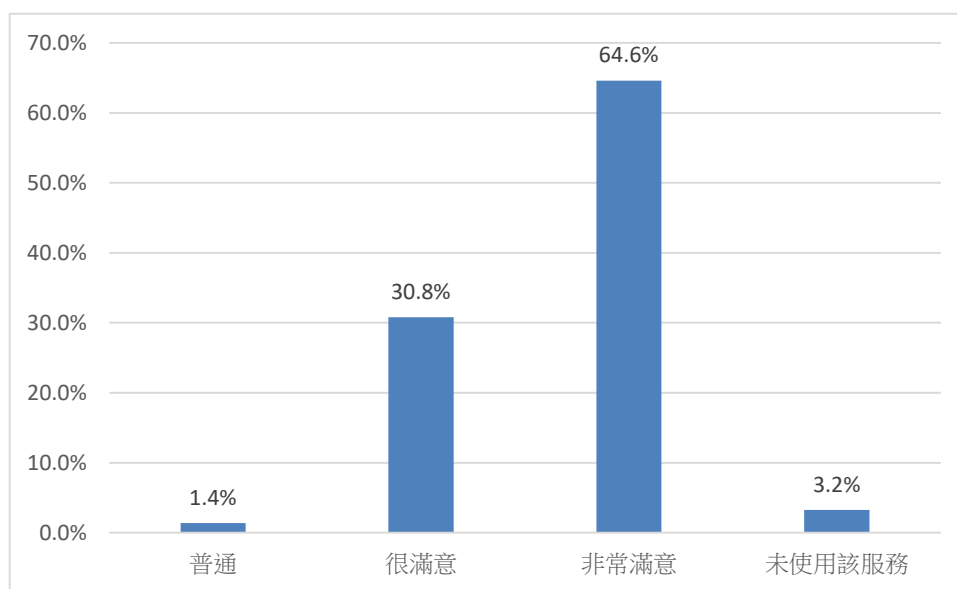


圖 4-12 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂滿意度統計圖

(五) 對解說員的專業知識程度重要度

在受訪者當中，對於解說員的專業知識程度表示「重要」的占 97.6%，包括很重要的占 39.8%，非常重要的占 57.8%，表示「普通」的受訪者占 2.4%。(詳見表 4-14 和圖 4-13)

表 4-14 受訪者對解說員的專業知識程度重要度統計表

解說員的專業知識程度	次數	百分比(%)
普通	14	2.4
很重要	234	39.8
非常重要	340	57.8
總和	588	100.0

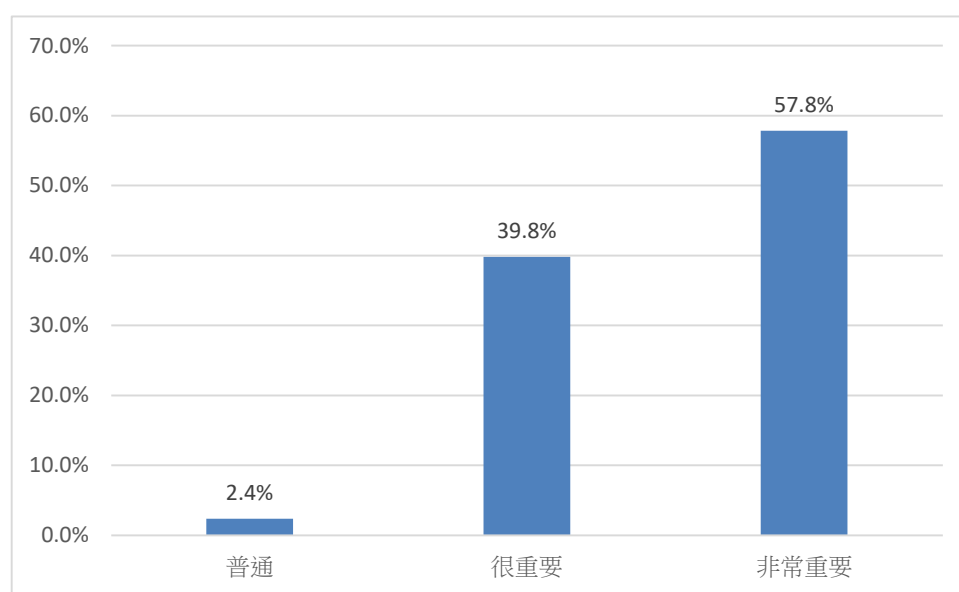


圖 4-13 受訪者對解說員的專業知識程度重要度統計圖

(六) 對解說員的專業知識程度滿意度

在受訪者當中，對於解說員的專業知識程度表示「滿意」的占 95.2%，包括很滿意的占 32.1%，非常滿意的占 63.1%，表示「普通」的受訪者占 1.4%，未使用該服務的則占 3.4%。(詳見表 4-15 和圖 4-14)

表 4-15 受訪者對解說員的專業知識程度滿意度統計表

解說員的專業知識程度	次數	百分比(%)
普通	8	1.4
很滿意	189	32.1
非常滿意	371	63.1
未使用該服務	20	3.4
總和	588	100.0

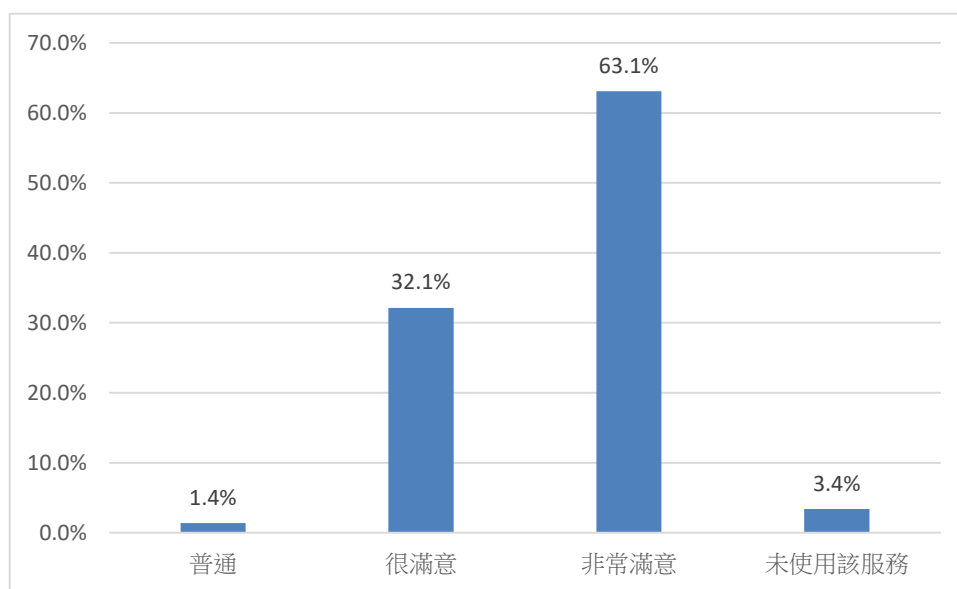


圖 4-14 受訪者對解說員的專業知識程度滿意度統計圖

(七) 對多媒體視聽室節目內容品質重要度

在受訪者當中，對於多媒體視聽室節目內容品質表示「重要」的占 94.7%，包括很重要的占 41.3%，非常重要的占 53.4%，表示「普通」的受訪者占 5.1%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-16 和圖 4-15)

表 4-16 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質重要度統計表

多媒體視聽室節目內容品質	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	30	5.1
很重要	243	41.3
非常重要	314	53.4
總和	588	100.0

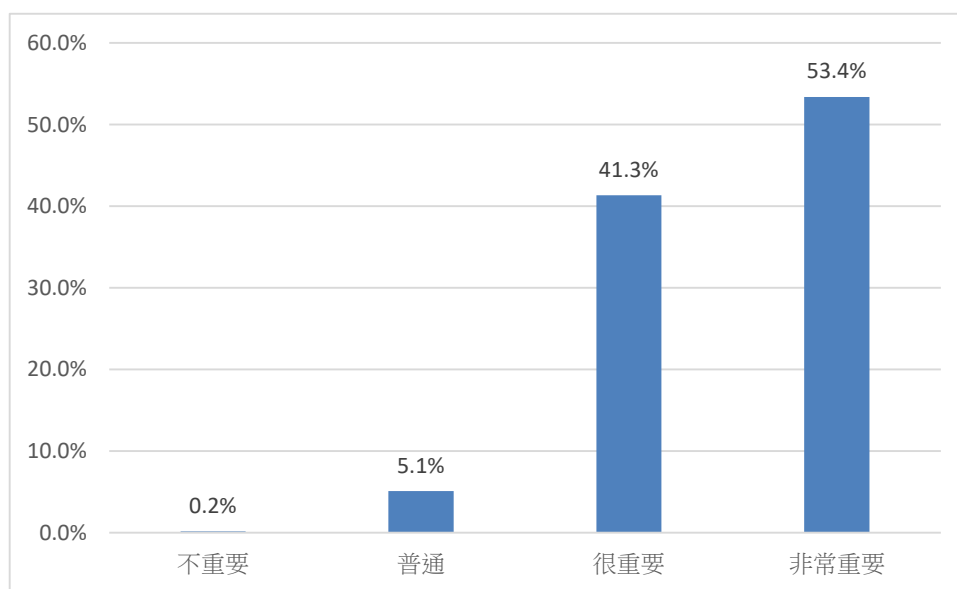


圖 4-15 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質重要度統計圖

(八) 對多媒體視聽室節目內容品質滿意度

在受訪者當中，對於多媒體視聽室節目內容品質表示「滿意」的占 90.8%，包括很滿意的占 30.4%，非常滿意的占 60.4%，表示「普通」的受訪者占 1.7%，未使用該服務的占 7.5%。(詳見表 4-17 和圖 4-16)

表 4-17 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計表

多媒體視聽室節目內容品質	次數	百分比(%)
普通	10	1.7
很滿意	179	30.4
非常滿意	355	60.4
未使用該服務	44	7.5
總和	588	100.0

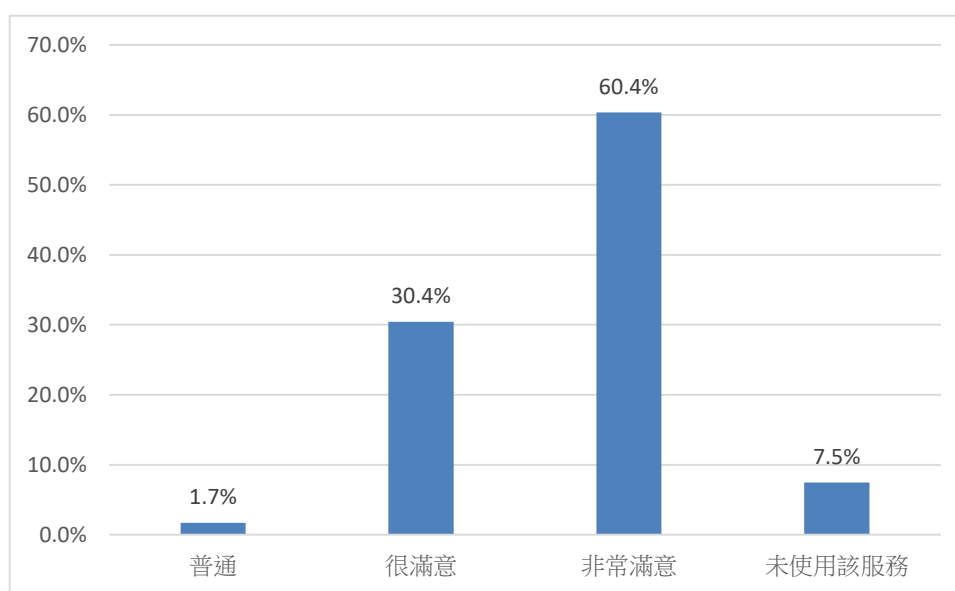


圖 4-16 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計圖

(九) 對視聽室節目播放時間長度重要度

在受訪者當中，對於視聽室節目播放時間長度表示「重要」的占 89.9%，包括很重要的占 42.5%，非常重要的占 47.4%，表示「普通」的受訪者占 9.9%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-18 和圖 4-17)

表 4-18 受訪者對視聽室節目播放時間長度重要度統計表

視聽室節目播放時間長度	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	58	9.9
很重要	250	42.5
非常重要	279	47.4
總和	588	100.0

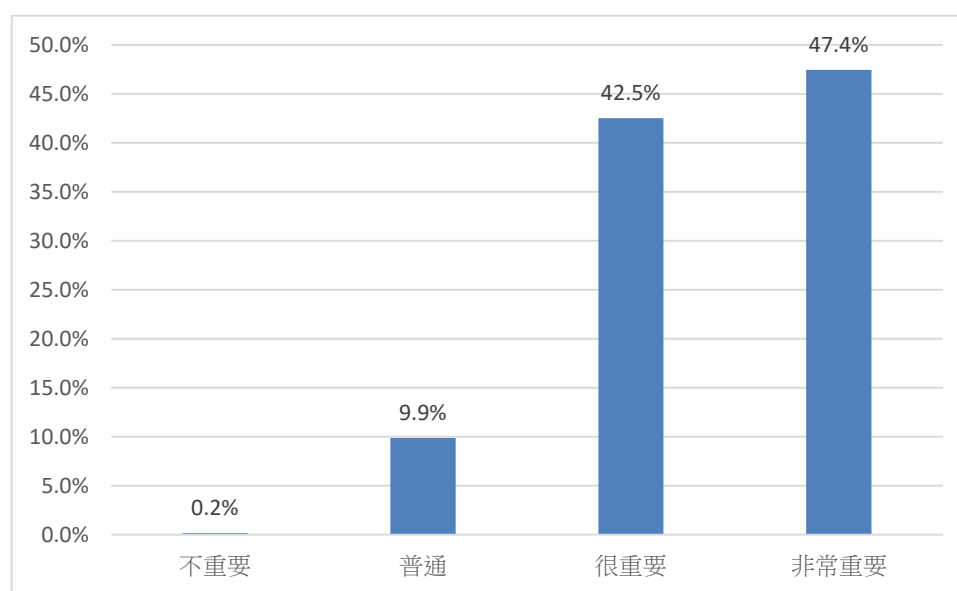


圖 4-17 受訪者對視聽室節目播放時間長度重要度統計圖

(一〇) 對視聽室節目播放時間長度滿意度

在受訪者當中，對於視聽室節目播放時間長度表示「滿意」的占 89.6%，包括很滿意的占 32.3%，非常滿意的占 57.3%，表示「普通」的受訪者占 2.7%，而未使用該服務的占 7.7%。(詳見表 4-169 和圖 4-18)

表 4-19 受訪者對視聽室節目播放時間長度滿意度統計表

視聽室節目播放時間長度	次數	百分比(%)
普通	16	2.7
很滿意	190	32.3
非常滿意	337	57.3
未使用該服務	45	7.7
總和	588	100.0

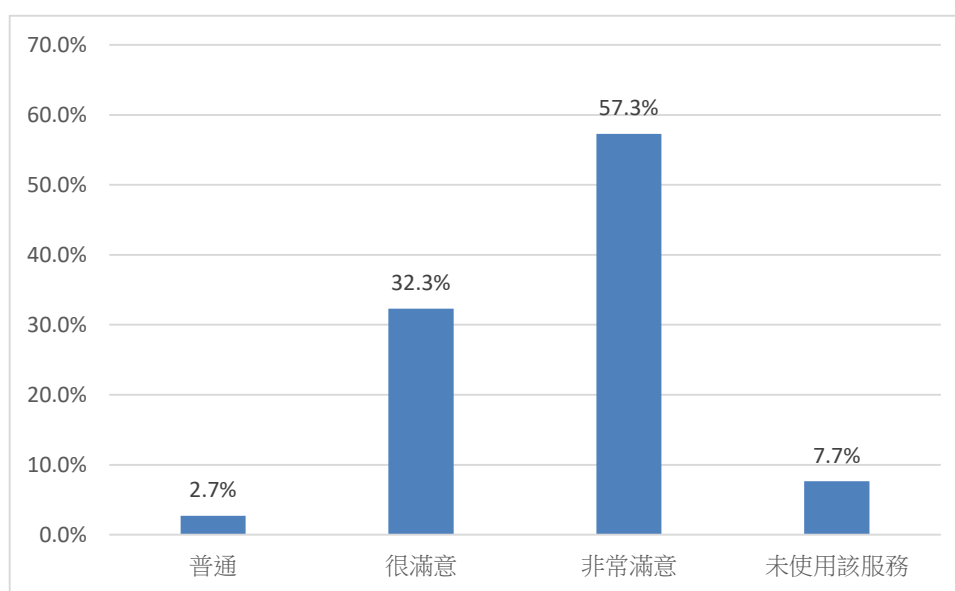


圖 4-18 受訪者對視聽室節目播放時間長度滿意度統計圖

(一一) 對多媒體視聽室座椅空間舒適重要度

在受訪者當中，對於多媒體視聽室座椅空間舒適表示「重要」的占 90.3%，包括很重要的占 41.0%，非常重要的占 49.3%，表示「普通」的受訪者占 9.5%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-20 和圖 4-19)

表 4-20 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適重要度統計表

多媒體視聽室座椅空間舒適	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	56	9.5
很重要	241	41.0
非常重要	290	49.3
總和	588	100.0

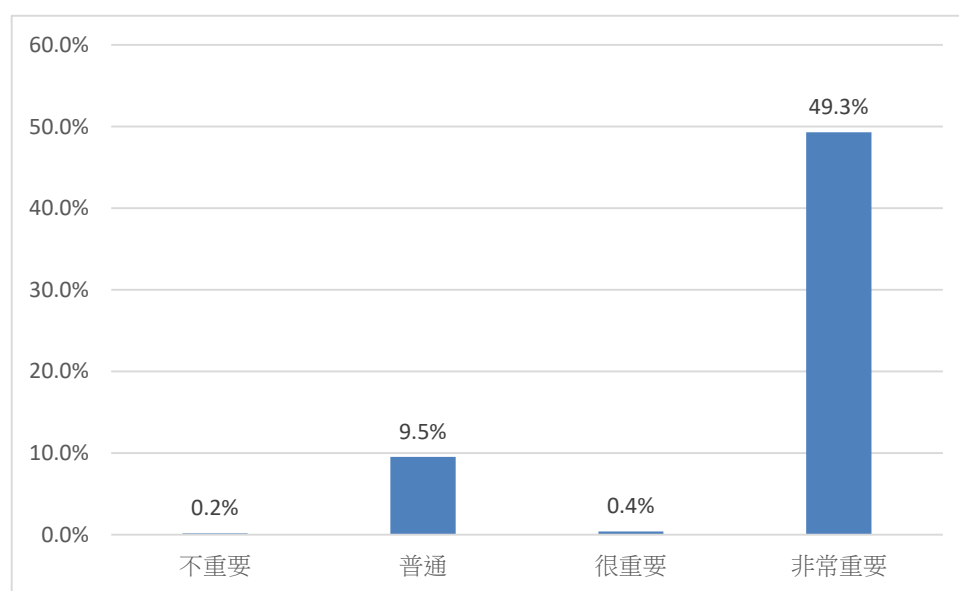


圖 4-19 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適重要度統計圖

(一二) 對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度

在受訪者當中，對於多媒體視聽室座椅空間舒適表示「滿意」的占 89.1%，包括很滿意的占 30.4%，非常滿意的占 58.7%，表示「普通」的受訪者占 3.1%，未使用該服務的占 7.8%。(詳見表 4-21 和圖 4-20)

表 4-21 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度統計表

多媒體視聽室座椅空間舒適	次數	百分比(%)
普通	18	3.1
很滿意	179	30.4
非常滿意	345	58.7
未使用該服務	46	7.8
總和	588	100.0

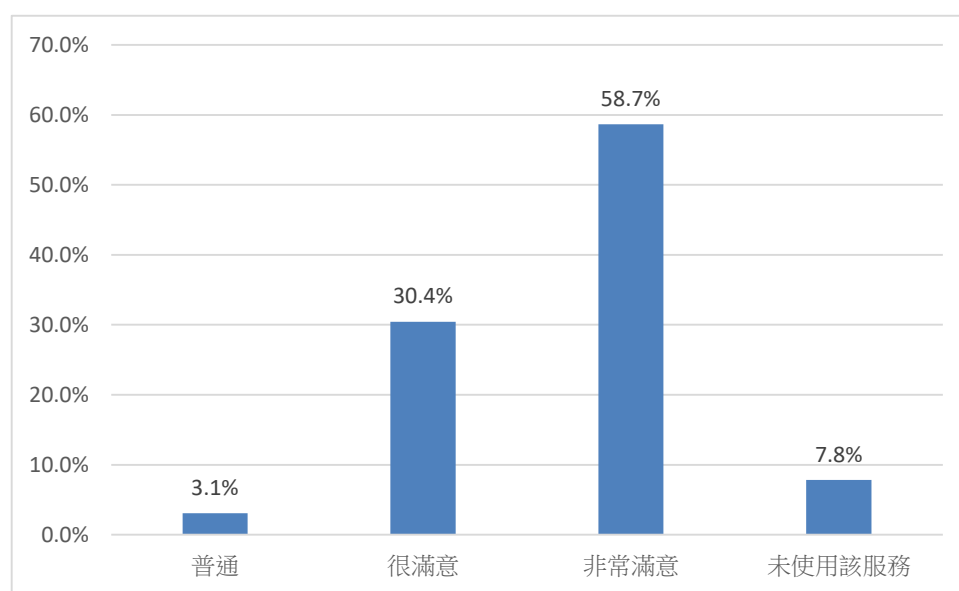


圖 4-20 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度統計圖

(一三) 對展示館內容資訊豐富度重要度

在受訪者當中，對於展示館內容資訊豐富度表示「重要」的占 96.4%，包括很重要的占 41.1%，非常重要的占 55.3%，表示「普通」的受訪者占 3.4%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-22 和圖 4-21)

表 4-22 受訪者對展示館內容資訊豐富度重要度統計表

展示館內容資訊豐富度	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	20	3.4
很重要	242	41.1
非常重要	325	55.3
總和	588	100.0

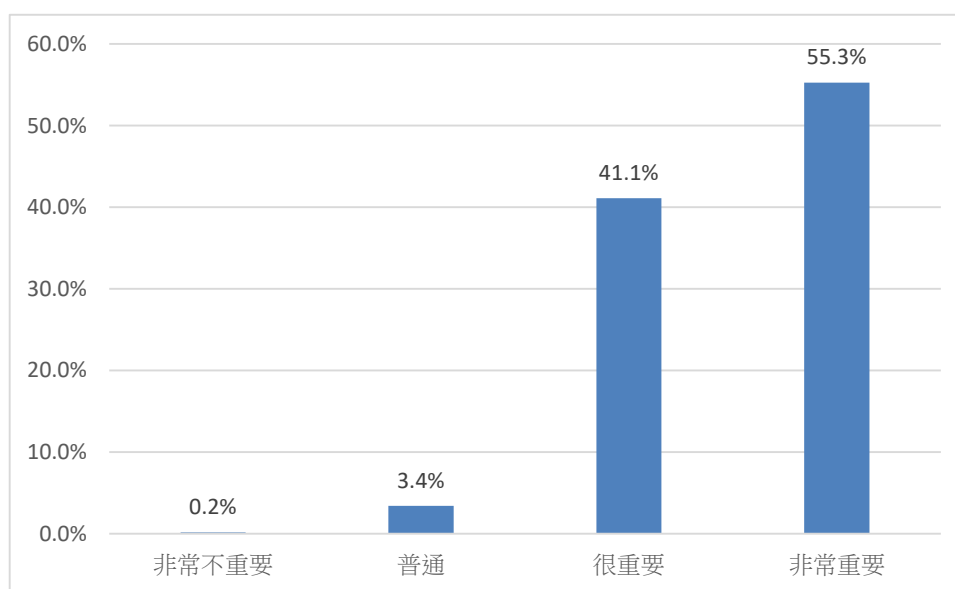


圖 4-21 受訪者對展示館內容資訊豐富度重要度統計圖

(一四) 對展示館內容資訊豐富度類滿意度

在受訪者當中，對於展示館內容資訊豐富度表示「滿意」的占 92.9%，包括很滿意的占 34.1%，非常滿意的占 58.8%，表示「普通」的受訪者占 4.9%，未使用該服務的占 2.2%。(詳見表 4-23 和圖 4-22)

表 4-23 受訪者對展示館內容資訊豐富度滿意度統計表

展示館內容資訊豐富度	次數	百分比(%)
普通	29	4.9
很滿意	200	34.1
非常滿意	346	58.8
未使用該服務	13	2.2
總和	588	100.0

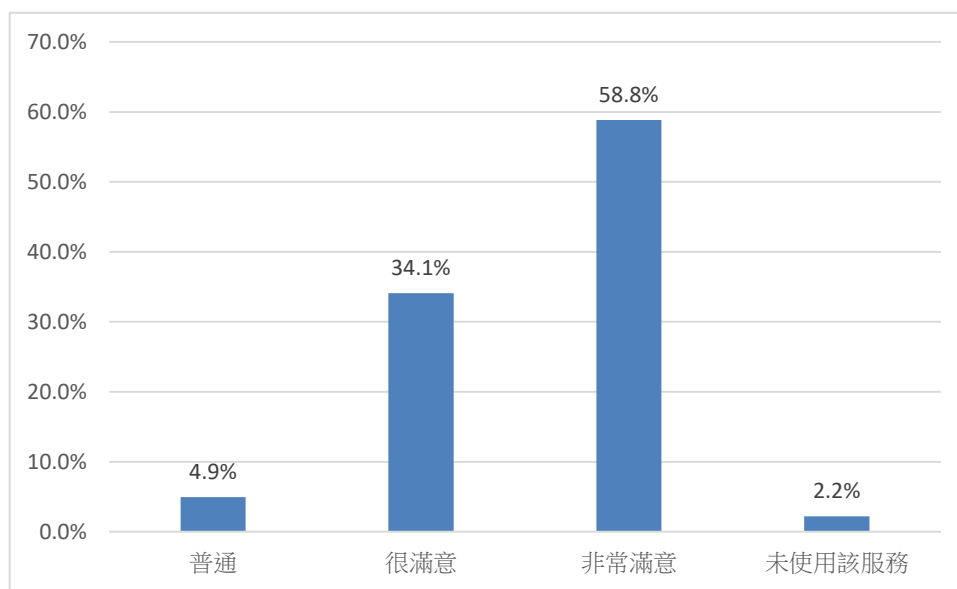


圖 4-22 受訪者對展示館內容資訊豐富度滿意度統計圖

(一五) 對遊憩路徑指標足夠詳細重要度

在受訪者當中，對於遊憩路徑指標足夠詳細表示「重要」的占 96.7%，包括很重要的占 42.3%，非常重要的占 54.4%，表示「普通」的受訪者占 3.1%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-24 和圖 4-23)

表 4-24 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細重要度統計表

遊憩路徑指標足夠詳細	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	18	3.1
很重要	249	42.3
非常重要	320	54.4
總和	588	100.0

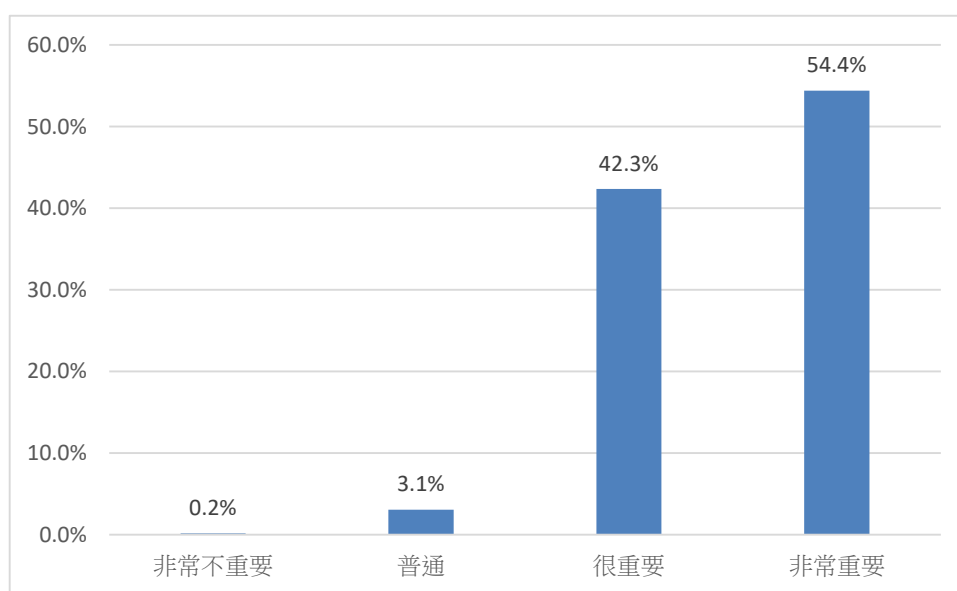


圖 4-23 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細重要度統計圖

(一六) 對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度

在受訪者當中，對於遊憩路徑指標足夠詳細表示「滿意」的占 92.0%，包括很滿意的占 38.6%，非常滿意的占 53.4%，表示「普通」的受訪者占 7.0%，未使用該服務的占 1.0%。(詳見表 4-25 和圖 4-24)

表 4-25 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度統計表

遊憩路徑指標足夠詳細	次數	百分比(%)
普通	41	7.0
很滿意	227	38.6
非常滿意	314	53.4
未使用該服務	6	1.0
總和	588	100.0

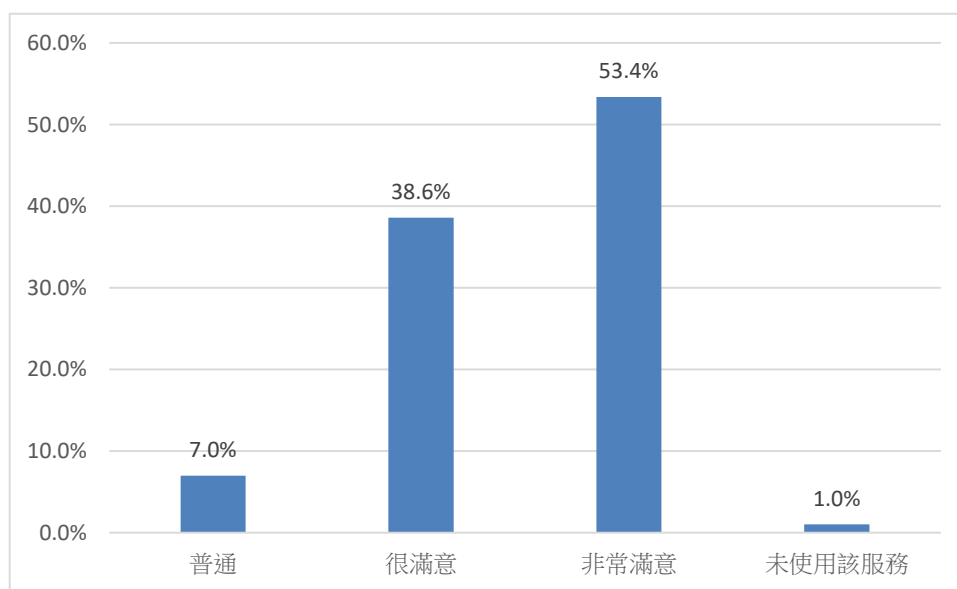


圖 4-24 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度統計圖

(一七) 對解說牌的設置地點適當重要度

在受訪者當中，對於解說牌的設置地點適當表示「重要」的占 96.1%，包括很重要的占 45.2%，非常重要的占 50.9%，表示「普通」的受訪者占 3.9%。(詳見表 4-26 和圖 4-25)

表 4-26 受訪者對解說牌的設置地點適當重要度統計表

解說牌的設置地點適當	次數	百分比(%)
普通	23	3.9
很重要	266	45.2
非常重要	299	50.9
總和	588	100.0

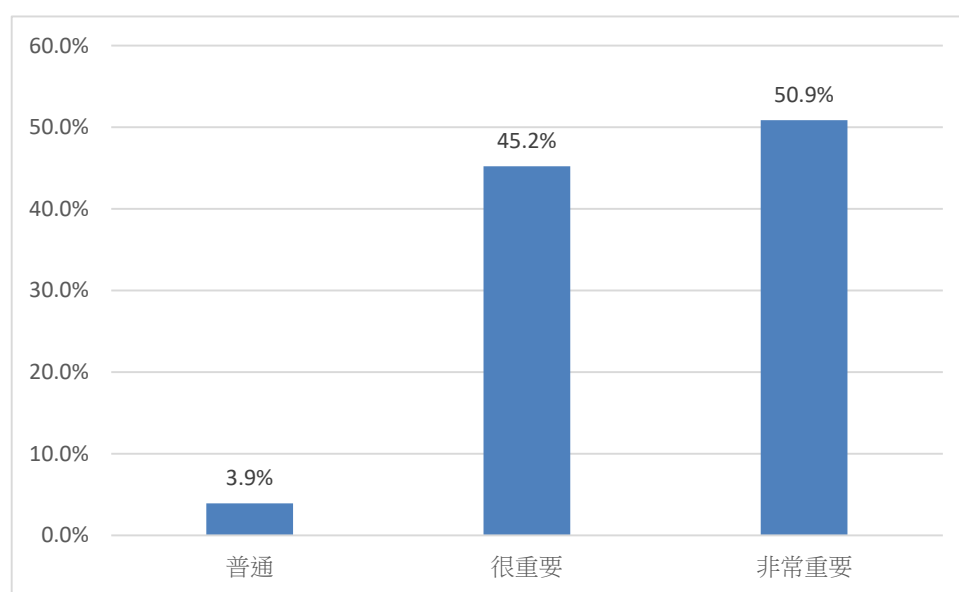


圖 4-25 受訪者對解說牌的設置地點適當重要度統計圖

(一八) 對解說牌的設置地點適當滿意度

在受訪者當中，對於解說牌的設置地點適當表示「滿意」的占 91.9%，包括很滿意的占 40.5%，非常滿意的占 51.4%，表示「普通」的受訪者占 7.1%，未使用該服務的占 1.0%。(詳見表 4-27 和圖 4-26)

表 4-27 受訪者對解說牌的設置地點適當滿意度統計表

解說牌的設置地點適當	次數	百分比(%)
普通	42	7.1
很滿意	238	40.5
非常滿意	302	51.4
未使用該服務	6	1.0
總和	588	100.0

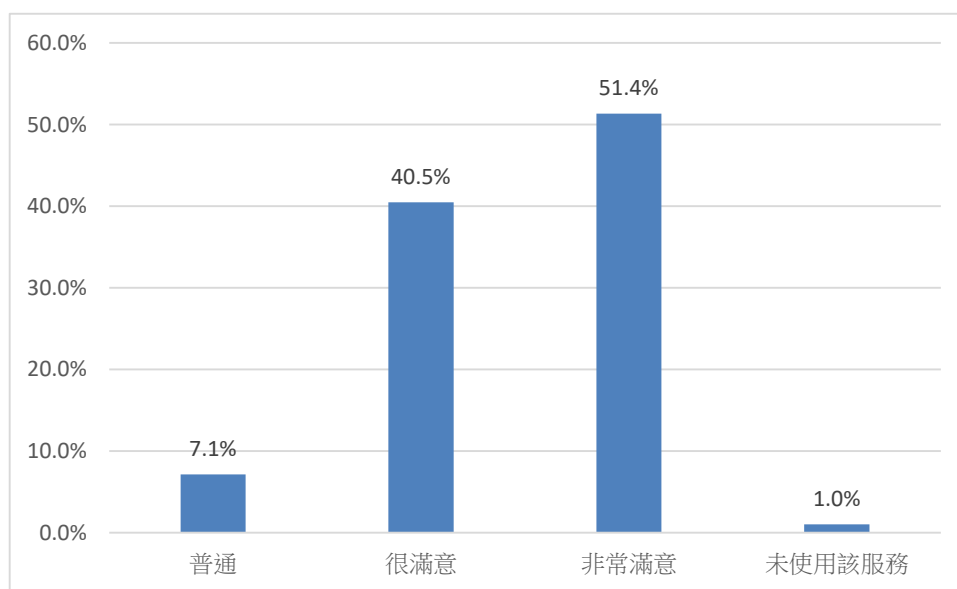


圖 4-26 受訪者對解說牌的設置地點適當滿意度統計圖

(一九) 對解說牌的內容資訊完整重要度

在受訪者當中，對於解說牌的內容資訊完整表示「重要」的占 95.2%，包括很重要的占 44.4%，非常重要的占 50.8%，表示「普通」的受訪者占 4.8%。(詳見表 4-25 和圖 4-24)

表 4-28 受訪者對解說牌的內容資訊完整重要度統計表

解說牌的內容資訊完整	次數	百分比(%)
普通	28	4.8
很重要	261	44.4
非常重要	299	50.8
總和	588	100.0

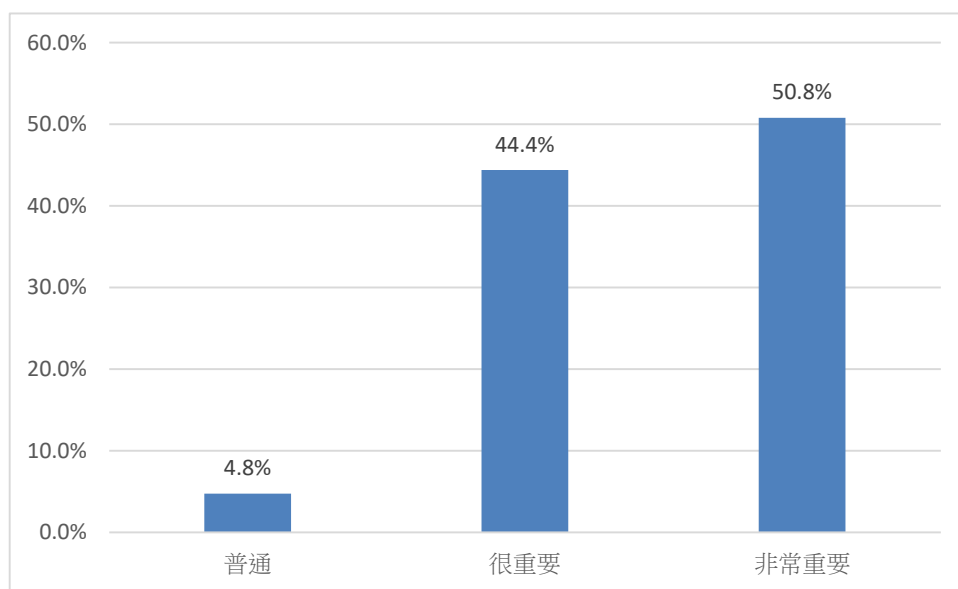


圖 4-27 受訪者對解說牌的內容資訊完整重要度統計圖

(二〇) 對解說牌的內容資訊完整滿意度

在受訪者當中，對於解說牌的內容資訊完整表示「滿意」的占 92.7%，包括很滿意的占 40.6%，非常滿意的占 52.1%，表示「普通」的受訪者占 6.3%，未使用該服務的占 1.0%。(詳見表 4-26 和圖 4-25)

表 4-29 受訪者對解說牌的內容資訊完整滿意度統計表

解說牌的內容資訊完整	次數	百分比(%)
普通	37	6.3
很滿意	239	40.6
非常滿意	306	52.1
未使用該服務	6	1.0
總和	588	100.0

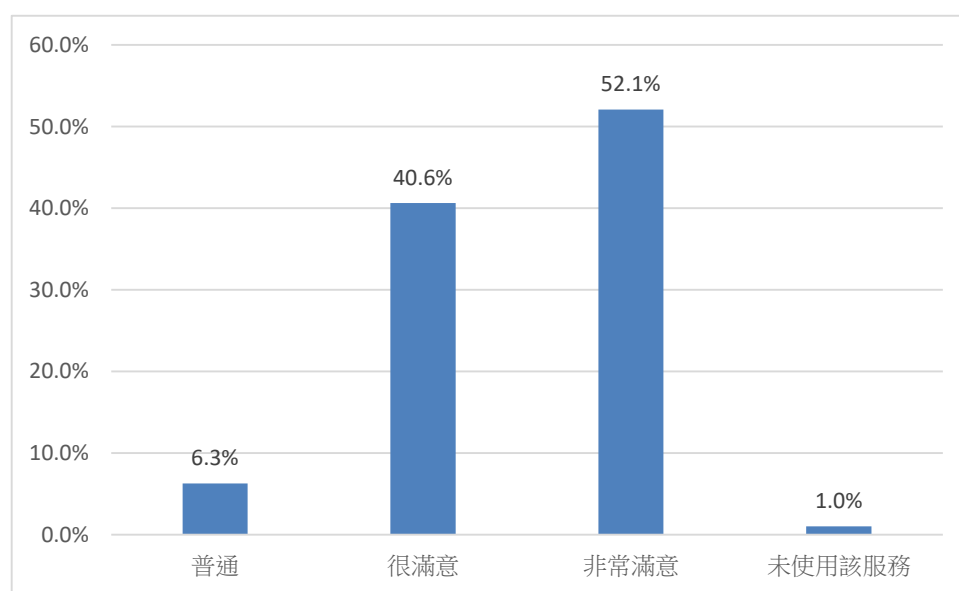


圖 4-28 受訪者對解說牌的內容資訊完整滿意度統計圖

(二一) 對園區洗手間衛生與清潔度重要度

在受訪者當中，對於園區洗手間衛生與清潔度表示「重要」的占 97.0%，包括很重要的占 44.1%，非常重要的占 52.9%，表示「普通」的受訪者占 2.7%，而「不重要」的僅占 0.3%。(詳見表 4-30 和圖 4-29)

表 4-30 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度重要度統計表

園區洗手間衛生與清潔度	次數	百分比(%)
不重要	2	0.3
普通	16	2.7
很重要	259	44.1
非常重要	311	52.9
總和	588	100.0

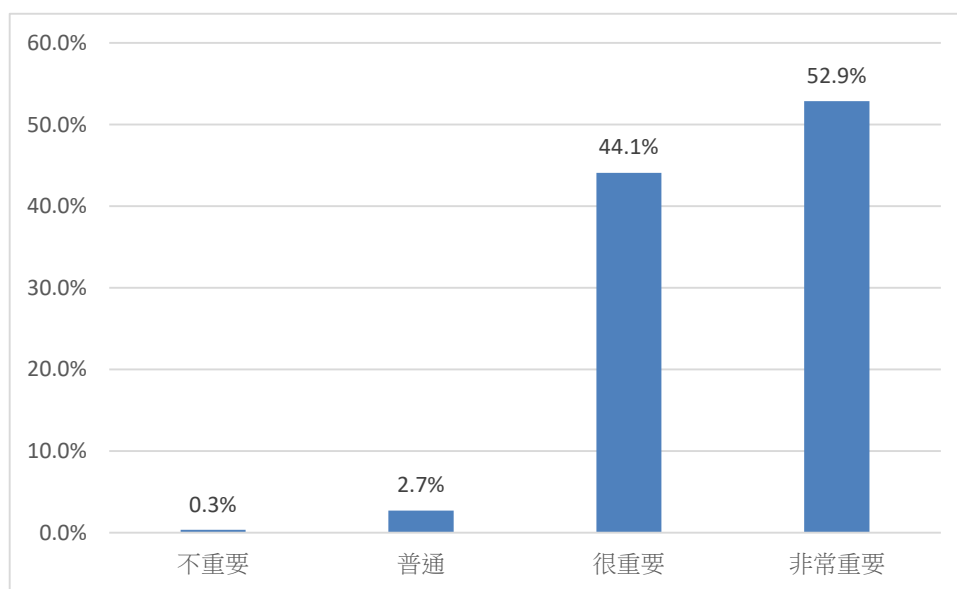


圖 4-29 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度重要度統計圖

(二二) 對園區洗手間衛生與清潔度滿意度

在受訪者當中，對於園區洗手間衛生與清潔度表示「滿意」的占 91.1%，包括很滿意的占 38.4%，非常滿意的占 52.7%，表示「普通」的受訪者占 6.3%，而「不滿意」的僅占 0.2%，未使用該服務的占 2.4%。（詳見表 4-31 和圖 4-30）

表 4-31 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計表

園區洗手間衛生與清潔度	次數	百分比(%)
不滿意	1	0.2
普通	37	6.3
很滿意	226	38.4
非常滿意	310	52.7
未使用該服務	14	2.4
總和	588	100.0

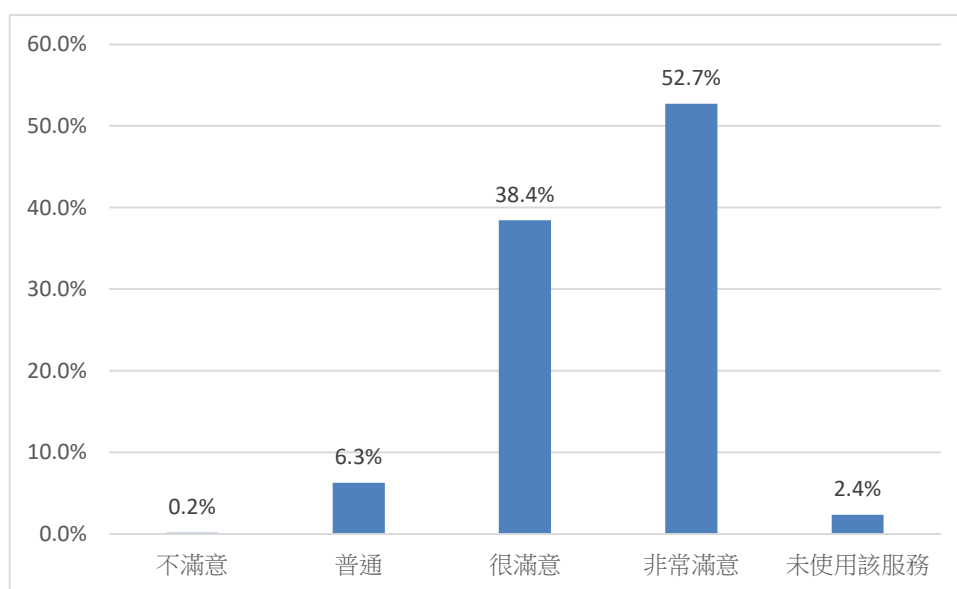


圖 4-30 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計圖

(二三) 對園區整體環境清潔重要度

在受訪者當中，對於園區整體環境清潔表示「重要」的占 97.6%，包括很重要的占 44.4%，非常重要的占 53.2%，表示「普通」的受訪者占 2.2%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-32 和圖 4-31)

表 4-32 受訪者對園區整體環境清潔重要度統計表

園區整體環境清潔	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	13	2.2
很重要	261	44.4
非常重要	313	53.2
總和	588	100.0

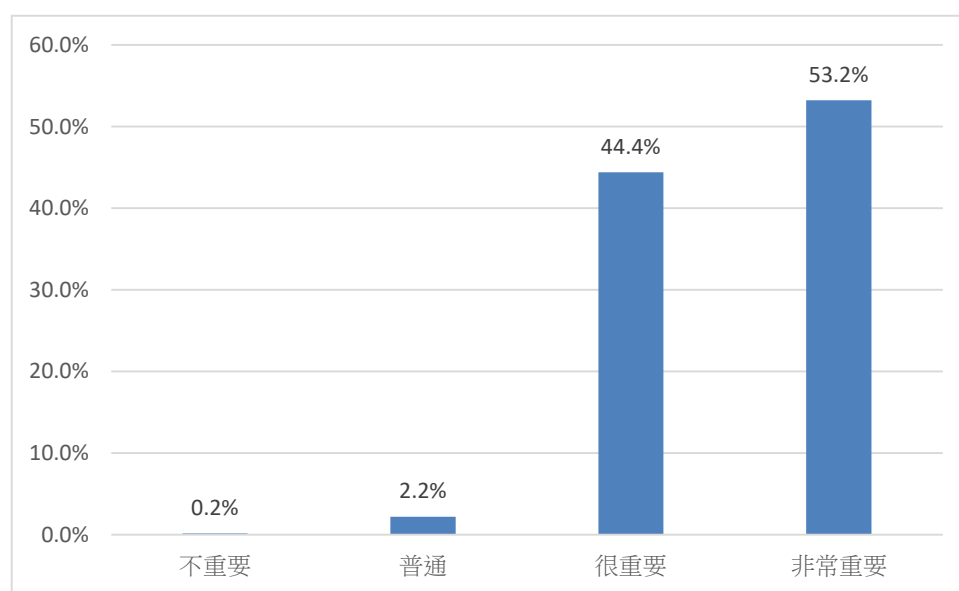


圖 4-31 受訪者對園區整體環境清潔重要度統計圖

(二四) 對園區整體環境清潔滿意度

在受訪者當中，對於園區整體環境清潔表示「滿意」的占 96.5%，包括很滿意的占 38.3%，非常滿意的占 58.2%，表示「普通」的受訪者占 3.0%，未使用該服務的占 0.5%。(詳見表 4-33 和圖 4-32)

表 4-33 受訪者對園區整體環境清潔滿意度統計表

園區整體環境清潔	次數	百分比(%)
普通	18	3.0
很滿意	225	38.3
非常滿意	342	58.2
未使用該服務	3	0.5
總和	588	100.0

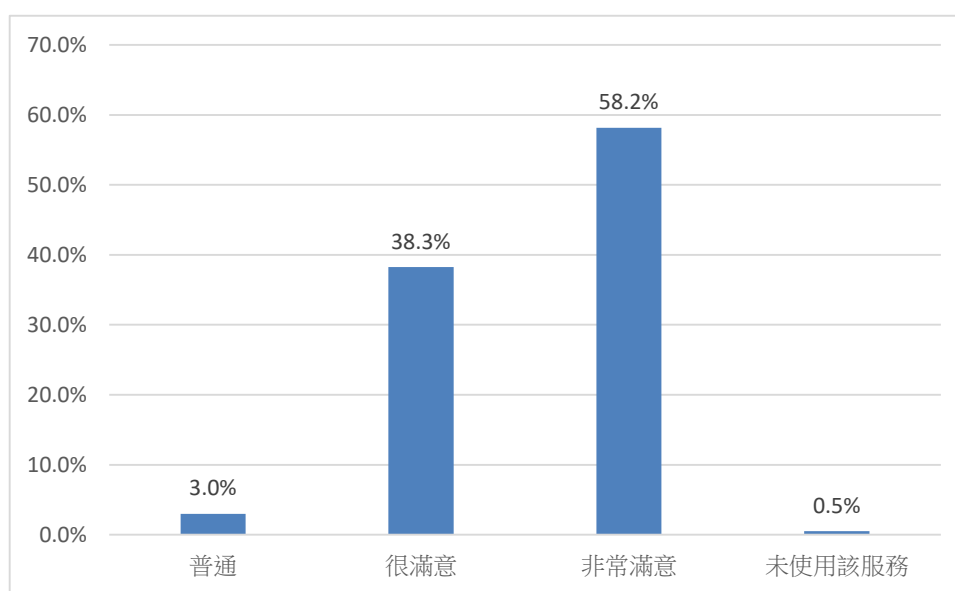


圖 4-32 受訪者對園區整體環境清潔滿意度統計圖

(二五) 對步道階梯設施完備重要度

在受訪者當中，對於步道階梯設施完備表示「重要」的占 96.8%，包括很重要的占 43.4%，非常重要的占 53.4%，表示「普通」的受訪者占 3.0%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-34 和圖 4-33)

表 4-34 受訪者對步道階梯設施完備重要度統計表

步道階梯設施完備	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	18	3.0
很重要	255	43.4
非常重要	314	53.4
總和	588	100.0

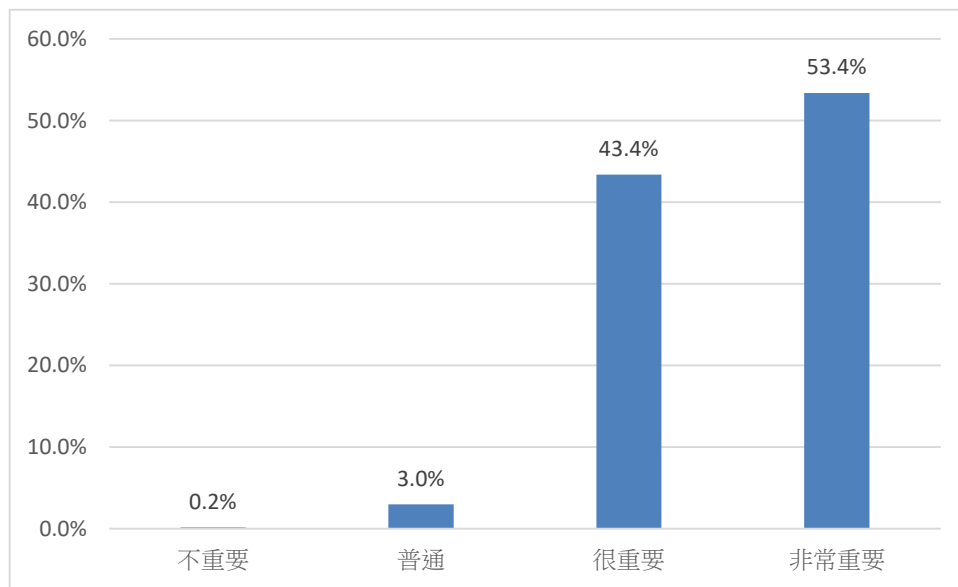


圖 4-33 受訪者對步道階梯設施完備重要度統計圖

(二六) 對步道階梯設施完備滿意度

在受訪者當中，對於步道階梯設施完備表示「滿意」的占 92.5%，包括很滿意的占 39.5%，非常滿意的占 52.5%，表示「普通」的受訪者占 6.1%，未使用該服務的占 1.59%。(詳見表 4-35 和圖 4-34)

表 4-35 受訪者對步道階梯設施完備滿意度統計表

步道階梯設施完備	次數	百分比(%)
普通	36	6.1
很滿意	232	39.5
非常滿意	309	52.5
未使用該服務	11	1.9
總和	588	100.0

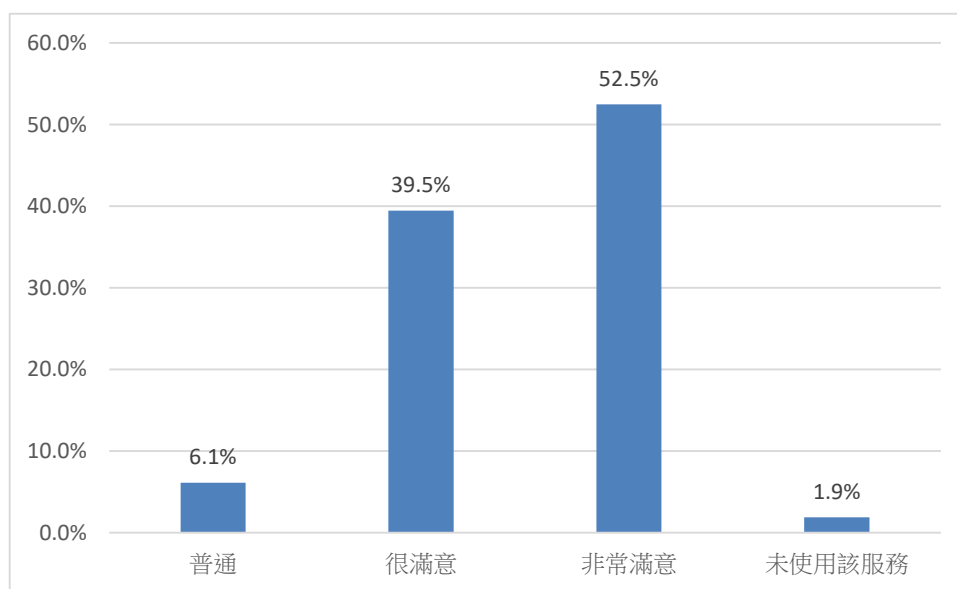


圖 4-34 受訪者對步道階梯設施完備滿意度統計圖

(二七) 對雙語指標設置重要度

在受訪者當中，對於雙語指標設置表示「重要」的占 91.8%，包括很重要的占 44.5%，非常重要的占 47.3%，表示「普通」的受訪者占 7.7%，而「不重要」的僅占 0.5%。（詳見表 4-36 和圖 4-35）

表 4-36 受訪者對雙語指標設置統計表

雙語指標設置	次數	百分比(%)
不重要	3	0.5
普通	45	7.7
很重要	262	44.5
非常重要	278	47.3
總和	588	100.0

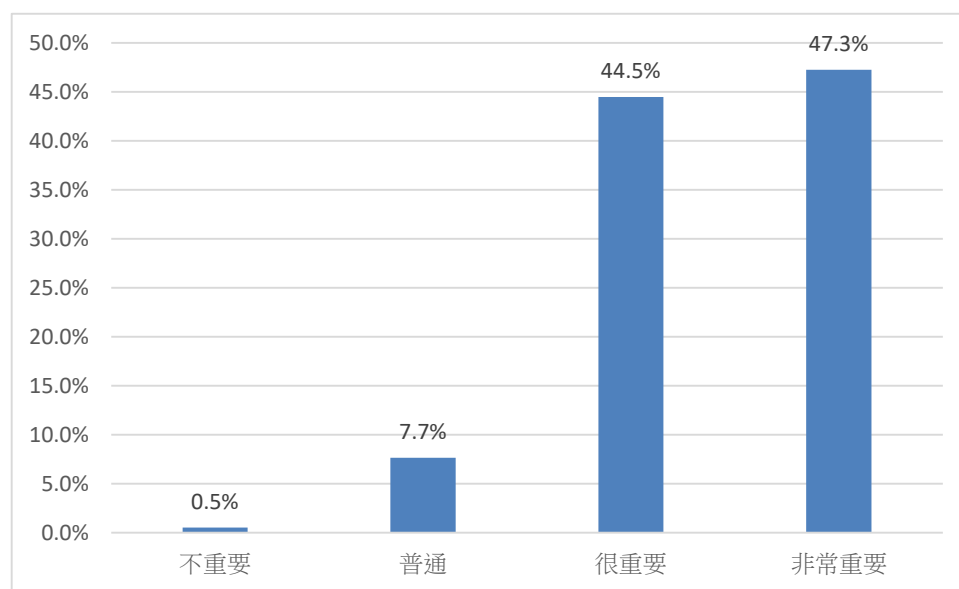


圖 4-35 受訪者對雙語指標設置重要度統計圖

(二八) 對雙語指標設置滿意度

在受訪者當中，對於雙語指標設置表示「滿意」的占 81.3%，包括很滿意的占 33.9%，非常滿意的占 47.4%，表示「普通」的受訪者占 12.3%，而「不滿意」的僅占 0.3%，未使用該服務的占 6.1%。(詳見表 4-37 和圖 4-36)

表 4-37 受訪者對雙語指標設置滿意度統計表

雙語指標設置	次數	百分比(%)
不滿意	2	0.3
普通	72	12.3
很滿意	199	33.9
非常滿意	279	47.4
未使用該服務	36	6.1
總和	588	100.0

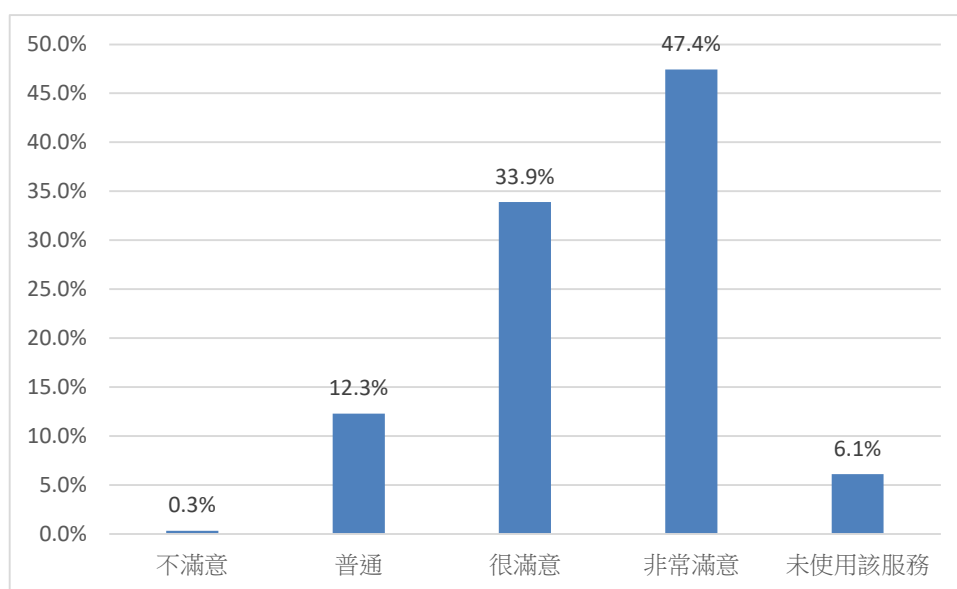


圖 4-36 受訪者對雙語指標設置滿意度統計圖

(二九) 對無障礙設施設置重要度

在受訪者當中，對於無障礙設施設置表示「重要」的占 95.0%，包括很重要的占 42.8%，非常重要的占 52.2%，表示「普通」的受訪者占 4.8%，而「不重要」的僅占 0.2%。(詳見表 4-38 和圖 4-37)

表 4-38 受訪者對無障礙設施設置統計表

無障礙設施設置	次數	百分比(%)
不重要	1	0.2
普通	28	4.8
很重要	252	42.8
非常重要	307	52.2
總和	588	100.0

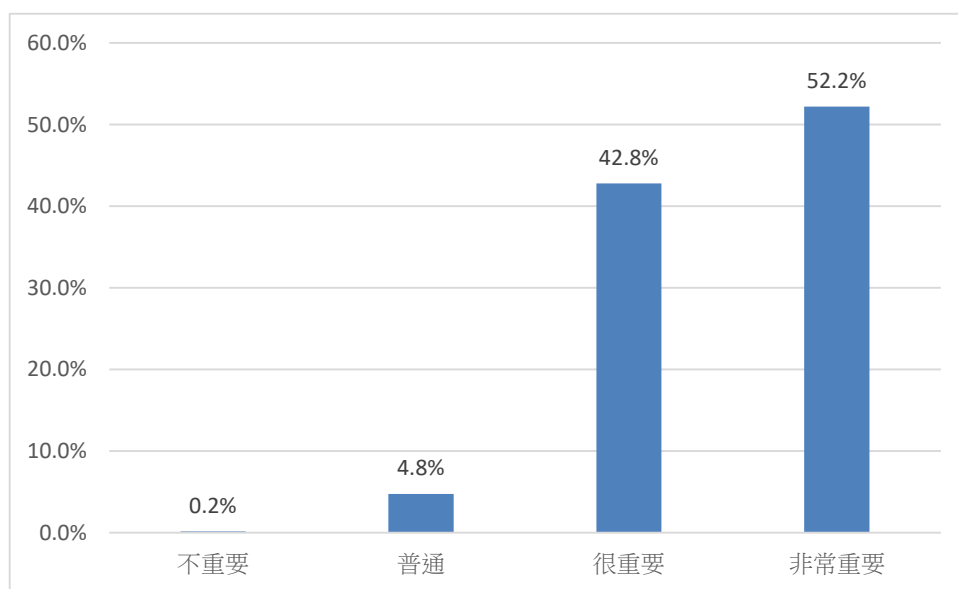


圖 4-37 受訪者對無障礙設施設置重要度統計圖

(三〇) 對無障礙設施設置滿意度

在受訪者當中，對於無障礙設施設置表示「滿意」的占 80.8%，包括很滿意的占 34.0%，非常滿意的占 46.8%，表示「普通」的受訪者占 9.5%，而「不滿意」的僅占 0.2%，未使用該服務的占 9.5%。（詳見表 4-39 和圖 4-38）

表 4-39 受訪者對無障礙設施設置滿意度統計表

無障礙設施設置	次數	百分比(%)
不滿意	1	0.2
普通	56	9.5
很滿意	200	34.0
非常滿意	275	46.8
未使用該服務	56	9.5
總和	588	100.0

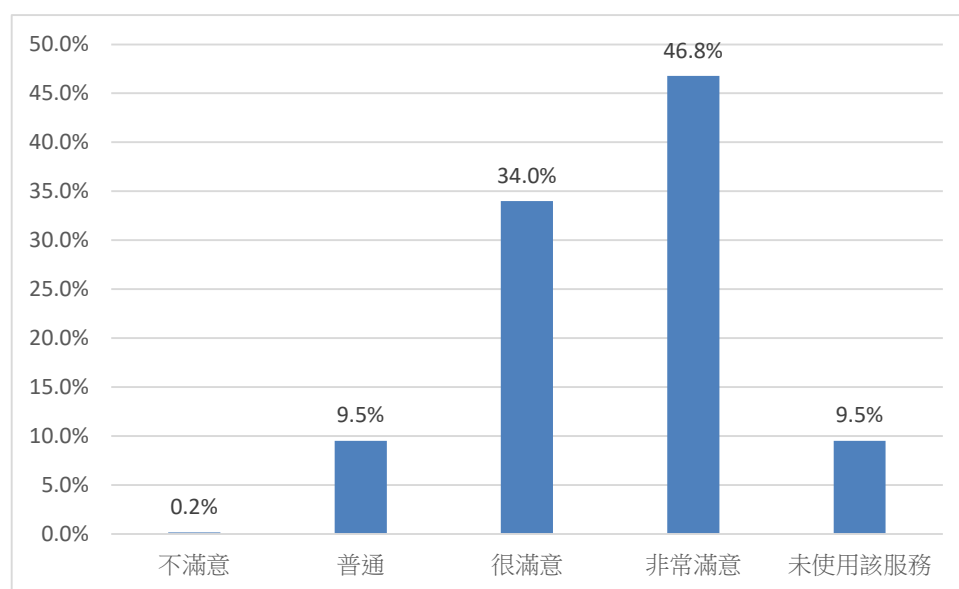


圖 4-38 受訪者對無障礙設施設置滿意度統計圖

(三一) 對安全欄杆及護欄完備重要度

在受訪者當中，對於安全欄杆及護欄完備表示「重要」的占 96.8%，包括很重要的占 43.2%，非常重要的占 53.6%，表示「普通」的受訪者占 3.2%。(詳見表 4-40 和圖 4-39)

表 4-40 受訪者對安全欄杆及護欄完備重要度統計表

安全欄杆及護欄完備	次數	百分比(%)
普通	19	3.2
很重要	254	43.2
非常重要	315	53.6
總和	588	100.0

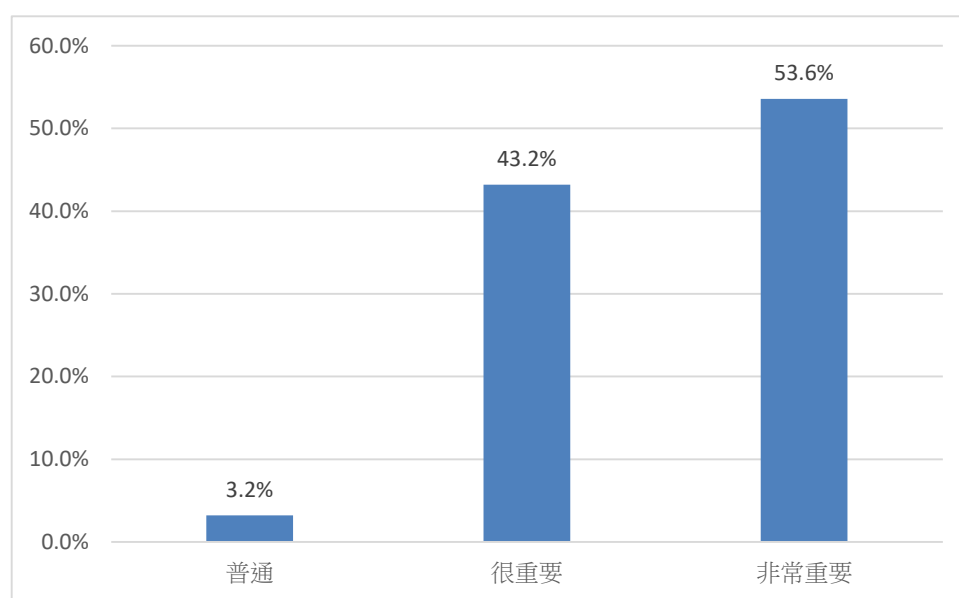


圖 4-39 受訪者對安全欄杆及護欄完備重要度統計圖

(三二) 對安全欄杆及護欄完備滿意度

在受訪者當中，對於安全欄杆及護欄完備表示「滿意」的占 87.9%，包括很滿意的占 35.9%，非常滿意的占 52.0%，表示「普通」的受訪者占 8.0%，未使用該服務的占 4.1%。(詳見表 4-41 和圖 4-40)

表 4-41 受訪者對安全欄杆及護欄完備滿意度統計表

安全欄杆及護欄完備	次數	百分比(%)
普通	47	8.0
很滿意	211	35.9
非常滿意	306	52.0
未使用該服務	24	4.1
總和	588	100.0

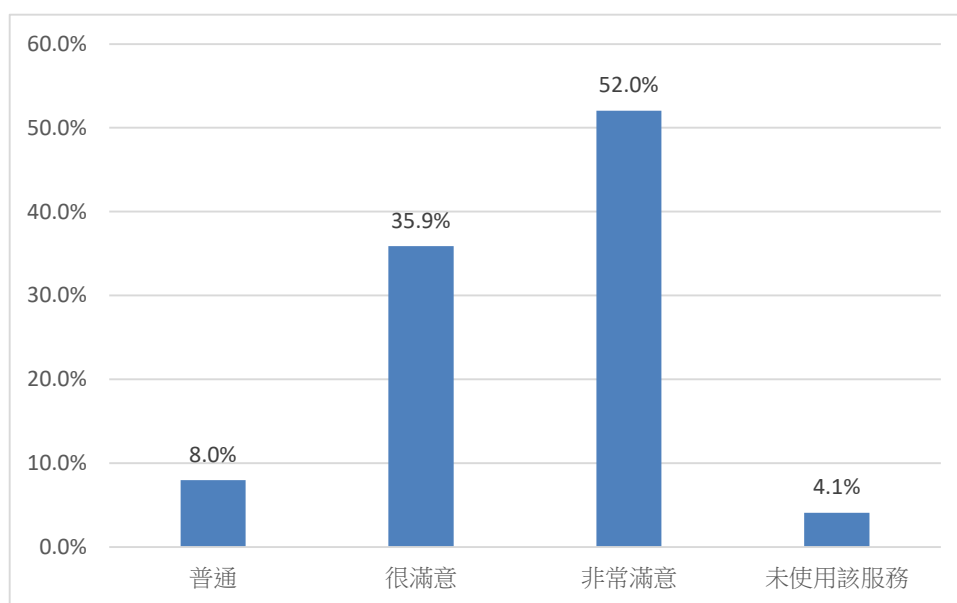


圖 4-40 受訪者對安全欄杆及護欄完備滿意度統計圖

三、各項服務品質評估項目重要度比較

本小節將對雪霸國家公園遊客中心的服務品質評估項目重要程度做一比較，主要包括「遊客中心人員服務態度」、「解說員的解說方式清楚易懂」、「解說員的專業知識程度」、「多媒體視聽室節目內容品質」、「視聽室節目播放時間長度」、「多媒體視聽室座椅空間舒適」、「展示館內容資訊豐富度」、「遊憩路徑指標足夠詳細」、「解說牌的設置地點適當」、「解說牌的內容資訊完整」、「園區洗手間衛生與清潔度」、「園區整體環境清潔」、「步道階梯設施完備」、「雙語指標設置」、「無障礙設施設置」以及「安全欄杆及護欄完備」等十六個面項進行比較，以了解受訪者對於各項設施服務的重要程度高低。

比較的方式即為將上述各題之選項加以配分，分別為「非常重要」5分、「很重要」4分、「普通」3分、「不重要」2分、「非常不重要」1分，以加總之分數再除以個數得出之平均數來做比較，平均數會落在5分到1分之間，分數越高表示受訪者的滿意度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不滿意。另外，「標準差」即可顯示受訪者意見的一致性，標準差越大表示受訪者的意見越分歧，差異越大。

從表 4-42 的平均數可以看到，受訪者對於「解說員的專業知識程度」的重要度分數最高（4.55 分），顯示受訪者對解說員專業知識之重視程度較高，再者為「解說員的解說方式清楚易懂」（4.54 分）以及「遊客中心人員服務態度」（4.52 分）。而重要度分數較低的則是「視聽室節目播放時間長度」（4.37 分）、「雙語指標設置」和「多媒體視聽室座椅空間舒適」（各 4.39 分）。整體而言，幾乎所有構面重要度數皆高於 4 分，顯示受訪者對於園區提供的各項服務皆認為是重要的。

表 4-42 受訪者對雪霸公園遊客中心重要度綜合比較表

服務品質評估項目	重要度分數	標準差
解說員的專業知識程度	4.55	0.543
解說員的解說方式清楚易懂	4.54	0.554
遊客中心人員服務態度	4.52	0.542
展示館內容資訊豐富程度	4.51	0.582
遊憩路徑指標足夠詳細	4.51	0.576
園區整體環境清潔	4.51	0.552
安全欄杆及護欄完備	4.50	0.561
步道階梯設施完備	4.50	0.567
園區洗手間衛生與清潔度	4.49	0.570
多媒體視聽室節目內容品質	4.48	0.602
無障礙設施設置	4.47	0.596
解說牌的設置地點適當	4.47	0.573
解說牌的內容資訊完整	4.46	0.587
多媒體視聽室座椅空間舒適	4.39	0.664
雙語指標設置	4.39	0.649
視聽室節目播放時間長度	4.37	0.665

四、各項服務品質評估項目滿意度比較

本小節將對雪霸國家公園遊客中心的服務品質評估項目滿意程度做一比較，主要包括「遊客中心人員服務態度」、「解說員的解說方式清楚易懂」、「解說員的專業知識程度」、「多媒體視聽室節目內容品質」、「視聽室節目播放時間長度」、「多媒體視聽室座椅空間舒適」、「展示館內容資訊豐富度」、「遊憩路徑指標足夠詳細」、「解說牌的設置地點適當」、「解說牌的內容資訊完整」、「園區洗手間衛生與清潔度」、「園區整體環境清潔」、「步道階梯設施完備」、「雙語指標設置」、「無障礙設施設置」以及「安全欄杆及護欄完備」等十六個面項進行比較，以了解受訪者對於各項設施服務的滿意程度高低。

比較的方式即為將上述各題之選項加以配分，分別為「非常滿意」5分、「很滿意」4分、「普通」3分、「不滿意」2分、「非常不滿意」1分，另外「未使用該服務」選項則以遺漏值來處理，以加總之分數再除以個數得出之平均數來做比較，平均數會落在5分到1分之間，分數越高表示受訪者的滿意度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不滿意。另外，「標準差」即可顯示受訪者意見的一致性，標準差越大表示受訪者的意見越分歧，差異越大。

從表 4-43 的平均數可以看到，受訪者對於「遊客中心人員服務態度」的滿意度分數最高（4.71 分），顯示受訪者對多媒體視聽室節目內容品質給予高度肯定，再者為「解說員的解說方式清楚易懂」（4.65 分）以及「解說員的專業知識程度」（4.64 分）。而滿意度分數較低的則是「雙語指標設置」（4.37 分）、「無障礙設施設置」（4.41 分）及「解說牌的設置地點適當」（4.45 分），顯示各項設施的設置皆有待加強。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於 4 分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

另外，在受訪者當中，588 位受訪者針對其他改進處無表示意見，只有其中有 51 位受訪者列舉對本遊憩區各項服務其他感受，詳見表 4-44。

表 4-43 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

服務品質評估項目	滿意度分數	標準差
遊客中心人員服務態度	4.71	0.472
解說員的解說方式清楚易懂	4.65	0.505
解說員的專業知識程度	4.64	0.509
多媒體視聽室節目內容品質	4.63	0.519
多媒體視聽室座椅空間舒適	4.60	0.553
視聽室節目播放時間長度	4.59	0.549
園區整體環境清潔	4.55	0.556
展示館內容資訊豐富程度	4.55	0.591
步道階梯設施完備	4.47	0.612
園區洗手間衛生與清潔度	4.47	0.624
遊憩路徑指標足夠詳細	4.47	0.625
解說牌的內容資訊完整	4.46	0.613
安全欄杆及護欄完備	4.46	0.645
解說牌的設置地點適當	4.45	0.626
無障礙設施設置	4.41	0.681
雙語指標設置	4.37	0.718

表 4-44 受訪者對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因

遊憩區	沒有表示意見	537
汶水	太棒了	1
	可增設遊覽車，而非讓遊客開車上山	1
	外面很多小黑蚊，可否處理。	1
	很好	1
	很棒，專業用心指導	1
	很滿意	1
	蚊子很多	1
	廁所清潔，互動設施	1
	解說員棒棒	1
	謝謝，都很喜歡!	1
武陵	good!	1
	山路比較難行(有些路段)，其他均為滿意	1
	已預定住宿還須繳入園費!?	1
	今日觀賞支影片聖稜樹冠非常精彩，希望能更多推廣，讓大家愛生態，更願意努力保護大自然，非常謝謝啊!	1
	公車太少	1
	公車班次太少	1
	去露營區的道路須加寬否則會車時很危險	1
	希望桃山登山步道沿途能有更多指標，謝謝!	1
	希望增設壓幣機作為紀念	1
	服務親切	1
	很棒	1
	景點接駁車時間間隔太長	1
	感謝服務人員辛勞!	1
	腳踏車租借站取消了	1
遊客中心前垃圾回收點的廚餘桶已滿溢出未清理	1	
遊客中心標示可再加強	1	
滿意	1	
觀霧	good!	1
	中心前階梯一踩空	2
	太棒了	1
	住宿空間適度擴充	1
	希望解說員能更年輕化	1
	服務親切，有賓至如歸之感	1

	沿路錯車不容易	1
	非常滿意	1
	很棒，請維持，加油!	1
	感謝工作人員的用心!	1
	會車不便	1
	解說員非常專業，再次感謝!	1
	路太小	1
	路窄錯車不容易	1
	路途遙遠，山路難會車	1
	過路不夠寬	1
	請大家一起繼續維持!加油!	1
雪見	未設餐廳	1
	吃東西不太方便	1
	很好了	1
	很棒	3
	雪見有昆蟲、鳥類的摺頁嗎?	1
	解說很清楚，Thanks!	1
	環境整潔，服務親切	1

五、IPA 重要表現程度績效分析

(一) 雪霸國家公園全區之成對樣本 t 檢定分析

在四個遊憩區重要度與滿意度兩項研究構面，在重要度方面，16 個變項中，其平均數介於 4.37 和 4.55 之間，意指遊客對於雪霸國家公園所提供之服務都是相當重要。在滿意度方面，16 個變項中，平均數均介於 4.37 和 4.71 之間，意指遊客對於雪霸國家公園所提供之服務，其滿意度均為滿意和非常滿意。顯示遊客對於雪霸國家公園所提供的各項服務是持正面的肯定。

以統計方法檢定遊客對於重要度與滿意度之間是否有差異情形，經由成對樣本 t 檢定分析發現，其中 8 個變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，且是滿意度高於重要度，顯示這些項目已超出原先期待，值得肯定。

表 4-45 雪霸國家公園全區之成對樣本 t 檢定分析

服務品質評估項目	重要度	滿意度	重要度-滿意度		t 值	顯著性
	平均數	平均數	平均數	標準差		
遊客中心人員服務態度***	4.52	4.71	-0.312	0.640	-5.448	0.000
解說員的解說方式清楚易懂**	4.54	4.65	-0.184	0.614	-3.350	0.001
解說員的專業知識程度***	4.55	4.64	-0.200	0.622	-3.594	0.000
多媒體視聽室節目內容品質***	4.48	4.63	-0.268	0.685	-3.854	0.000
視聽室節目播放時間長度***	4.37	4.59	-0.406	0.776	-5.132	0.000
多媒體視聽室座椅空間舒適***	4.39	4.60	-0.313	0.837	-3.656	0.000
展示館內容資訊豐富程度***	4.51	4.55	-0.228	0.652	-3.734	0.000
遊憩路徑指標足夠詳細	4.51	4.47	-0.088	0.696	-1.414	0.160
解說牌的設置地點適當	4.47	4.45	-0.096	0.653	-1.644	0.103
解說牌的內容資訊完整**	4.46	4.46	-0.193	0.636	-3.238	0.002
園區洗手間衛生與清潔度	4.49	4.47	-0.143	0.795	-1.960	0.052
園區整體環境清潔**	4.51	4.55	-0.195	0.661	-3.273	0.001
步道階梯設施完備	4.50	4.47	-0.016	0.775	-0.232	0.817
雙語指標設置	4.39	4.37	-0.103	0.803	-1.382	0.170
無障礙設施設置	4.47	4.41	-0.028	0.763	-0.376	0.707
安全欄杆及護欄完備	4.50	4.46	-0.041	0.723	-0.628	0.531

註：*p<.05，**p<.01，***p<.001

(二) 雪霸國家公園全區重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 4-41 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度 (1)、解說員的解說方式簡潔易懂 (2)、解說員的專業知識程度 (3)、多媒體視聽室節目內容品質(4)、展示館內容資訊豐富程度(7) 及園區整體環境清潔 (12) 等 6 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是雪霸國家公園提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有視聽室節目播放時間長度 (5) 及多媒體視聽室座椅空間舒適 (6) 等 2 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有解說牌的設置地點適當(9)、解說牌的內容資訊完整(10)、雙語指標設置 (14) 及無障礙設施設置 (15) 等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為雪霸國家公園發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得雪霸國家公園管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有遊憩路徑指標足夠詳細(8)、園區洗手間衛生與清潔度(11)、步道階梯設施完備 (13) 及安全欄杆及護欄完備 (16) 等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為雪霸國家公園服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

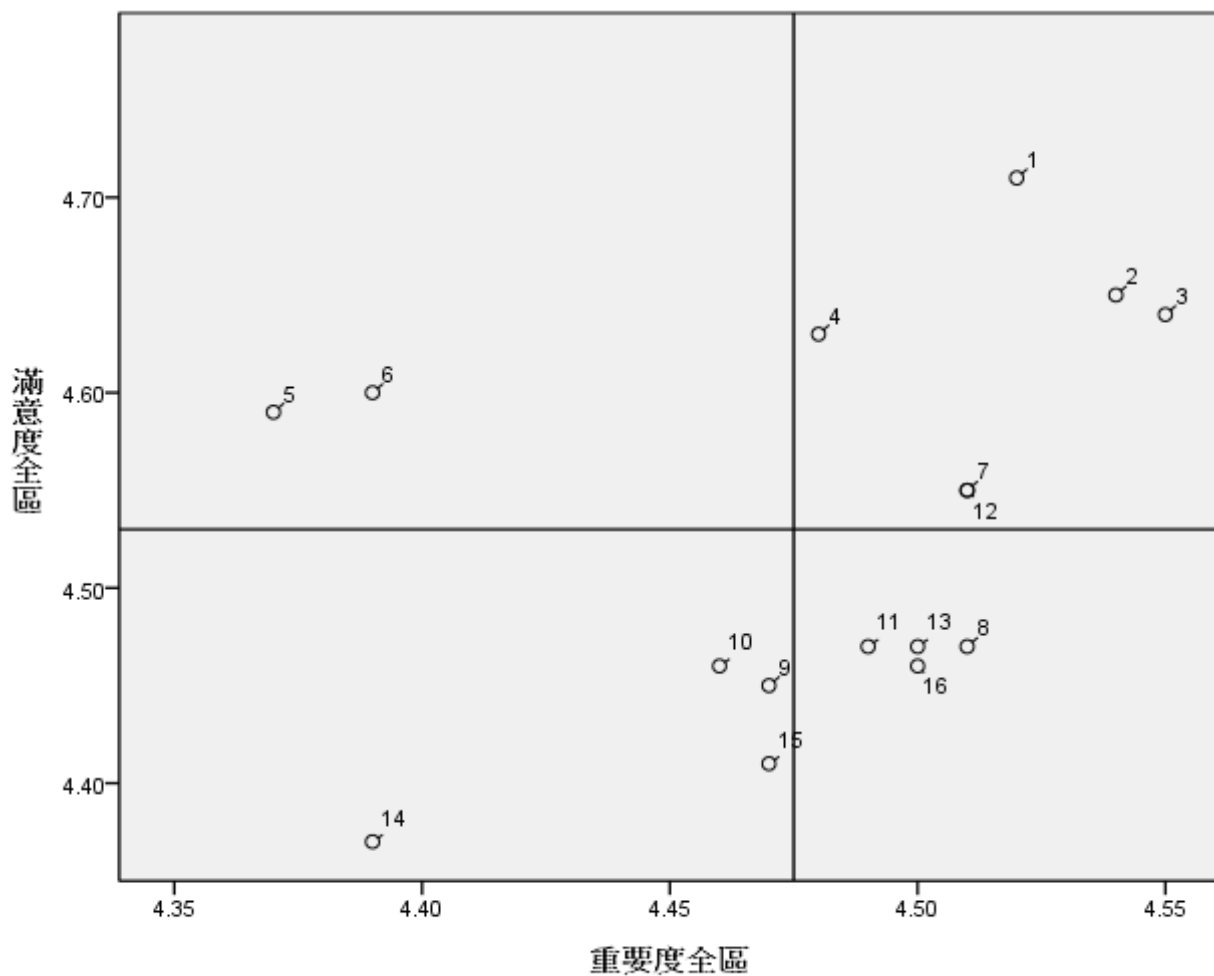


圖 4-41 雪霸國家公園全區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(三) 汶水遊客中心之成對樣本 t 檢定分析

在汶水遊客中心重要度與滿意度兩項研究構面，在重要度方面，16 個變項中，其平均數介於 4.31 至 4.55 之間，意指遊客對於汶水遊客中心所提供之服務都是相當重要。在滿意度方面，16 個變項中，平均數介於 4.34 至 4.68 之間，意指遊客對於汶水遊客中心所提供之服務，其滿意度介於普通和非常滿意之間。仍顯示遊客對於汶水遊客中心所提供的各項服務是持正面的肯定。

以統計方法檢定遊客對於重要度與滿意度之間是否有差異情形，經由成對樣本 t 檢定分析發現，其中 9 個變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，且是滿意度高於重要度，顯示這些項目已超出原先期待，值得肯定。

表 4-46 汶水遊客中心之成對樣本 t 檢定分析

服務品質評估項目	重要度	滿意度	重要度-滿意度		t 值	顯著性
	平均數	平均數	平均數	標準差		
遊客中心人員服務態度***	4.45	4.68	-0.227	0.569	-4.876	0.000
解說員的解說方式清楚易懂***	4.43	4.61	-0.188	0.619	-3.705	0.000
解說員的專業知識程度*	4.49	4.60	-0.114	0.599	-2.326	0.021
多媒體視聽室節目內容品質***	4.45	4.66	-0.207	0.669	-3.786	0.000
視聽室節目播放時間長度***	4.34	4.58	-0.240	0.721	-4.079	0.000
多媒體視聽室座椅空間舒適***	4.40	4.68	-0.280	0.687	-4.995	0.000
展示館內容資訊豐富程度	4.55	4.60	-0.047	0.659	-0.868	0.387
遊憩路徑指標足夠詳細	4.45	4.44	0.013	0.657	0.249	0.804
解說牌的設置地點適當	4.39	4.43	-0.040	0.625	-0.787	0.433
解說牌的內容資訊完整***	4.40	4.48	-0.200	0.685	-3.574	0.000
園區洗手間衛生與清潔度	4.41	4.34	0.082	0.766	1.297	0.197
園區整體環境清潔*	4.45	4.57	-0.120	0.612	-2.401	0.018
步道階梯設施完備	4.43	4.49	-0.047	0.640	-0.896	0.372
雙語指標設置*	4.31	4.43	-0.124	0.696	-2.148	0.033
無障礙設施設置	4.44	4.48	-0.042	0.590	-0.848	0.398
安全欄杆及護欄完備	4.45	4.50	-0.054	0.594	-1.110	0.269

註：*p<.05，**p<.01，***p<.001

(四) 汶水遊客中心重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 4-42 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度 (1)、解說員的解說方式簡潔易懂 (2)、解說員的專業知識程度 (3)、多媒體視聽室節目內容品質 (4)、展示館內容資訊豐富度 (7) 及園區整體環境清潔 (12) 等 6 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是汶水遊客中心提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有視聽室節目播放時間長度 (5) 及多媒體視聽室座椅空間舒適 (6) 等 2 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有解說牌的設置地點適當 (9)、解說牌的內容資訊完整 (10)、園區洗手間衛生與清潔度 (11) 及雙語指標規劃 (14) 等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為汶水遊客中心發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得汶水遊客中心管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有遊憩路徑指標足夠詳細 (8)、步道階梯設施完備 (13)、無障礙設施規劃 (15) 及安全欄杆及護欄完備 (16) 等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為汶水遊客中心服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

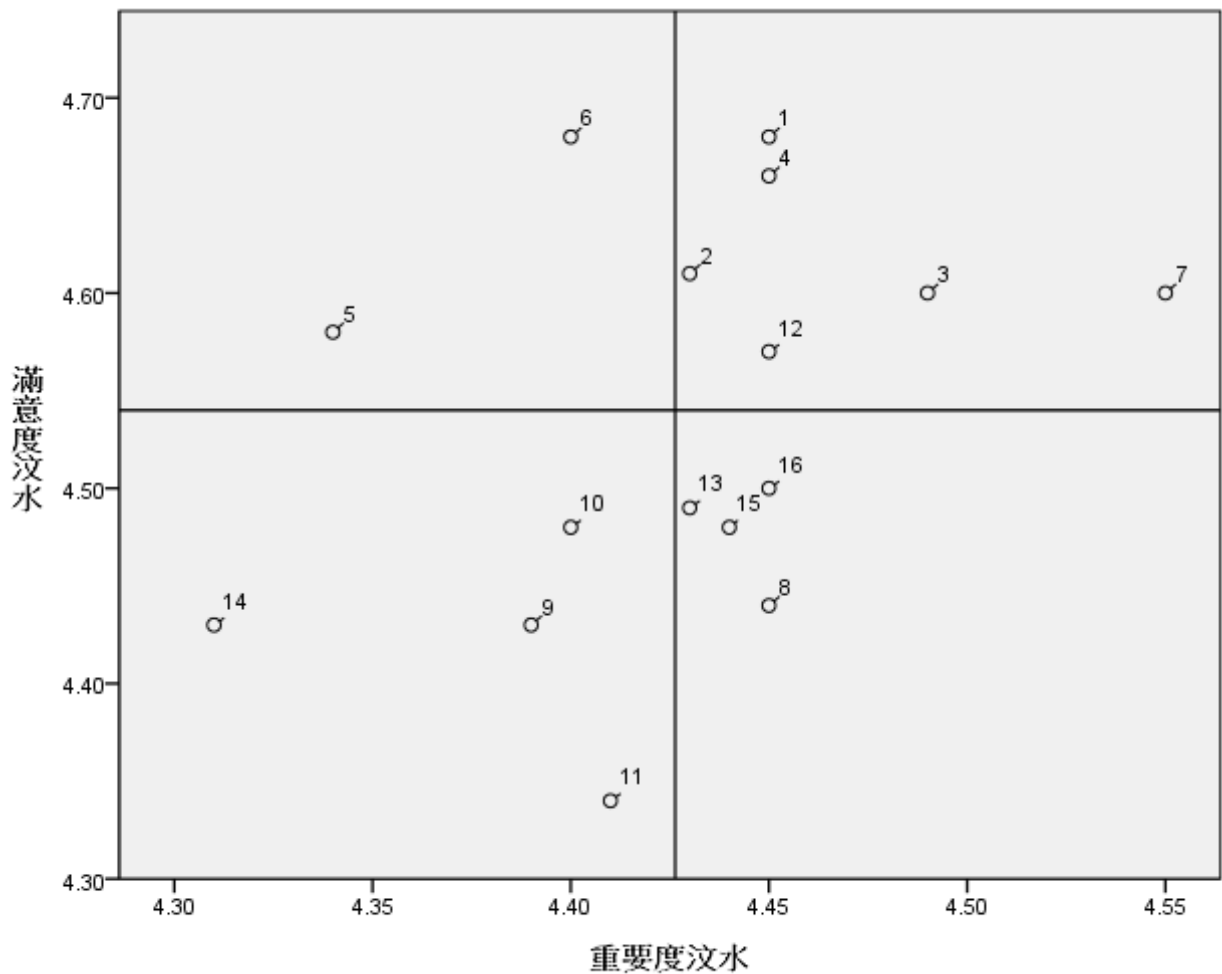


圖 4-42 汶水遊客中心重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(五) 觀霧遊憩區之成對樣本 t 檢定分析

在觀霧遊憩區重要度與滿意度兩項研究構面，在重要度方面，16 個變項中，其平均數介於 4.27 和 4.69 之間，意指遊客對於觀霧遊憩區所提供之服務都是相當重要。在滿意度方面，16 個變項中，平均數均介於 4.54 和 4.89 之間，意指遊客對於觀霧遊憩區所提供之服務，其滿意度均為滿意和非常滿意。顯示遊客對於觀霧遊憩區所提供的各項服務是持正面的肯定。

以統計方法檢定遊客對於重要度與滿意度之間是否有差異情形，經由成對樣本 t 檢定分析發現，其中 9 個變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，且是滿意度高於重要度，顯示這些項目已超出原先期待，值得肯定。

表 4-47 觀霧遊憩區之成對樣本 t 檢定分析

服務品質評估項目	重要度	滿意度	重要度-滿意度		t 值	顯著性
	平均數	平均數	平均數	標準差		
遊客中心人員服務態度***	4.58	4.89	-0.312	0.640	-5.448	0.000
解說員的解說方式清楚易懂**	4.69	4.87	-0.184	0.614	-3.350	0.001
解說員的專業知識程度***	4.66	4.86	-0.200	0.622	-3.594	0.000
多媒體視聽室節目內容品質***	4.42	4.68	-0.268	0.685	-3.854	0.000
視聽室節目播放時間長度***	4.26	4.67	-0.406	0.776	-5.132	0.000
多媒體視聽室座椅空間舒適***	4.27	4.56	-0.313	0.837	-3.656	0.000
展示館內容資訊豐富程度***	4.54	4.76	-0.228	0.652	-3.734	0.000
遊憩路徑指標足夠詳細	4.63	4.72	-0.088	0.696	-1.414	0.160
解說牌的設置地點適當	4.56	4.66	-0.096	0.653	-1.644	0.103
解說牌的內容資訊完整**	4.54	4.64	-0.193	0.636	-3.238	0.002
園區洗手間衛生與清潔度	4.60	4.72	-0.143	0.795	-1.960	0.052
園區整體環境清潔**	4.59	4.78	-0.195	0.661	-3.273	0.001
步道階梯設施完備	4.64	4.65	-0.016	0.775	-0.232	0.817
雙語指標設置	4.44	4.54	-0.103	0.803	-1.382	0.170
無障礙設施設置	4.58	4.61	-0.028	0.763	-0.376	0.707
安全欄杆及護欄完備	4.65	4.68	-0.041	0.723	-0.628	0.531

註：*p<.05，**p<.01，***p<.001

(六) 觀霧遊憩區重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 4-43 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度 (1)、解說員的解說方式簡潔易懂 (2) 及解說員的專業知識程度 (3)、展示館內容資訊豐富度 (7)、遊憩路徑指標足夠詳細 (8)、園區洗手間衛生與清潔度 (11) 及園區整體環境清潔 (12) 等 7 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是觀霧遊憩區提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

本次沒有任何變項落在 B 象限。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有多媒體視聽室節目內容品質 (4)、視聽室節目播放時間長度 (5)、多媒體視聽室座椅空間舒適 (6) 及雙語指標設置 (14) 等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為觀霧遊憩區發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得觀霧遊憩區管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有解說牌的設置地點適當 (9)、解說牌的內容資訊完整 (10)、步道階梯設施完備 (13)、無障礙設施設置 (15) 及安全欄杆及護欄完備 (16) 等 5 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為觀霧遊憩區服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

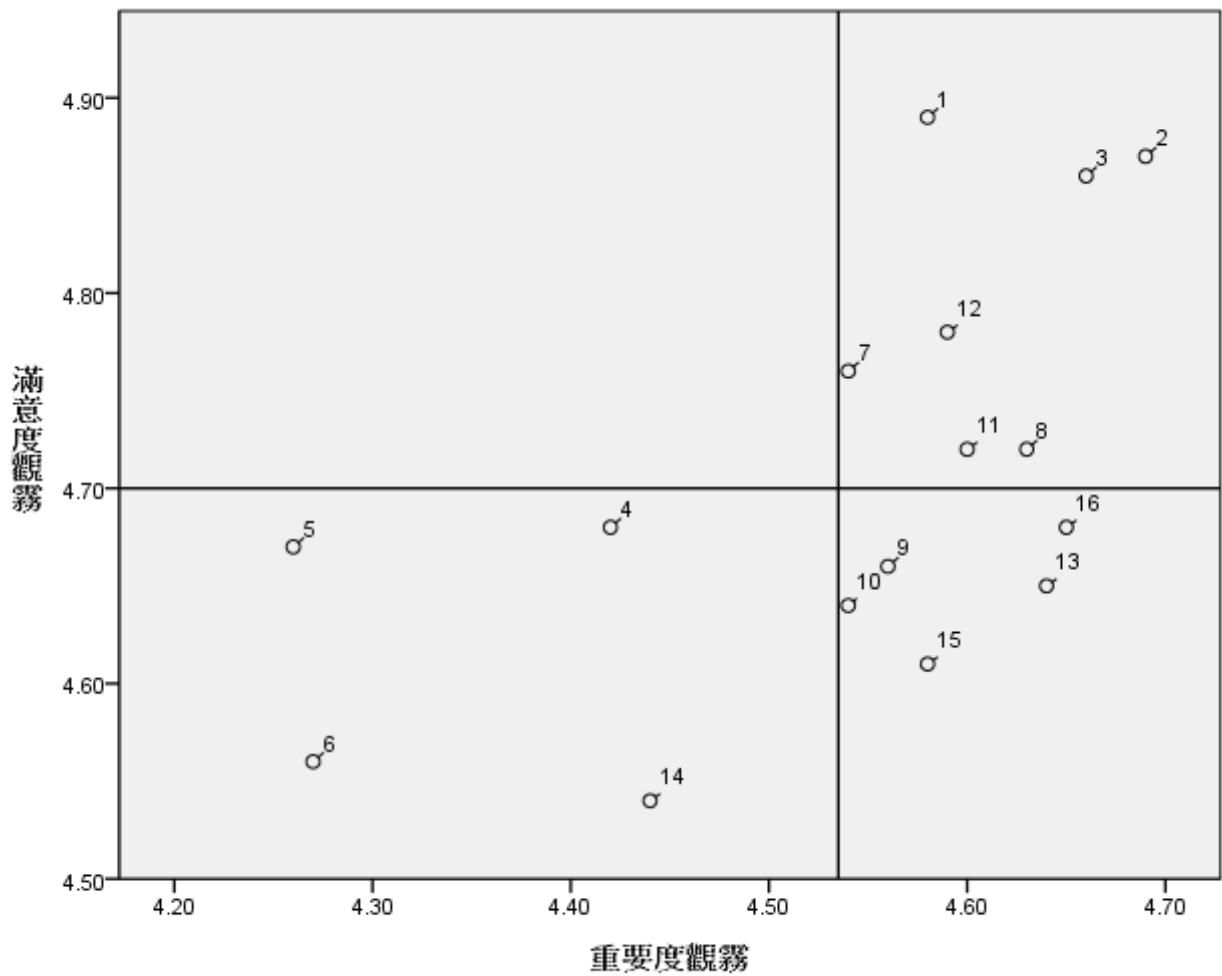


圖 4-43 觀霧重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(七) 雪見遊憩區之成對樣本 t 檢定分析

在雪見遊憩區重要度與滿意度兩項研究構面，在重要度方面，16 個變項中，其平均數均介於 4.50 和 4.63 之間，意指遊客對於雪見遊憩區所提供之服務都是相當重要。在滿意度方面，16 個變項中，平均數均介於 4.34 和 4.65 之間，意指遊客對於雪見遊憩區所提供之服務，其滿意度均為滿意和非常滿意。顯示遊客對於雪見遊憩區所提供的各項服務是持正面的肯定。

以統計方法檢定遊客對於重要度與滿意度之間是否有差異情形，經由成對樣本 t 檢定分析發現，其中 10 個變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，且是滿意度高於重要度，顯示這些項目已超出原先期待，值得肯定。

表 4-48 雪見遊憩區之成對樣本 t 檢定分析

服務品質評估項目	重要度	滿意度	重要度-滿意度		t 值	顯著性
	平均數	平均數	平均數	標準差		
遊客中心人員服務態度***	4.63	4.65	-0.312	0.640	-5.448	0.000
解說員的解說方式清楚易懂**	4.62	4.58	-0.184	0.614	-3.350	0.001
解說員的專業知識程度***	4.63	4.55	-0.200	0.622	-3.594	0.000
多媒體視聽室節目內容品質***	4.59	4.56	-0.268	0.685	-3.854	0.000
視聽室節目播放時間長度***	4.55	4.55	-0.406	0.776	-5.132	0.000
多媒體視聽室座椅空間舒適***	4.59	4.55	-0.313	0.837	-3.656	0.000
展示館內容資訊豐富程度***	4.58	4.45	-0.228	0.652	-3.734	0.000
遊憩路徑指標足夠詳細	4.60	4.42	-0.088	0.696	-1.414	0.160
解說牌的設置地點適當	4.58	4.41	-0.096	0.653	-1.644	0.103
解說牌的內容資訊完整**	4.55	4.42	-0.193	0.636	-3.238	0.002
園區洗手間衛生與清潔度	4.58	4.44	-0.143	0.795	-1.960	0.052
園區整體環境清潔**	4.60	4.47	-0.195	0.661	-3.273	0.001
步道階梯設施完備	4.56	4.41	-0.016	0.775	-0.232	0.817
雙語指標設置	4.50	4.31	-0.103	0.803	-1.382	0.170
無障礙設施設置	4.51	4.31	-0.028	0.763	-0.376	0.707
安全欄杆及護欄完備	4.54	4.34	-0.041	0.723	-0.628	0.531
遊客中心人員服務態度***	4.63	4.65	-0.312	0.640	-5.448	0.000
解說員的解說方式清楚易懂**	4.62	4.58	-0.184	0.614	-3.350	0.001

註：*p<.05，**p<.01，***p<.001

(八) 雪見遊憩區重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 4-44 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度 (1)、解說員的解說方式簡潔易懂 (2) 及解說員的專業知識程度 (3)、多媒體視聽室節目內容品質 (4) 多媒體視聽室座椅空間舒適 (6) 及園區整體環境清潔 (12) 等 6 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是雪見遊憩區提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有視聽室節目播放時間長度 (5) 1 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有解說牌的內容資訊完整 (10)、步道階梯設施完備 (13)、雙語指標設置 (14)、無障礙設施設置 (15) 及安全欄杆及護欄完備 (16) 5 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為雪見遊憩區發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得雪見遊憩區管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有展示館內容資訊豐富度 (7) 遊憩路徑指標足夠詳細 (8)、解說牌的設置地點適當 (9) 及園區洗手間衛生與清潔度 (11) 等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為雪見遊憩區服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

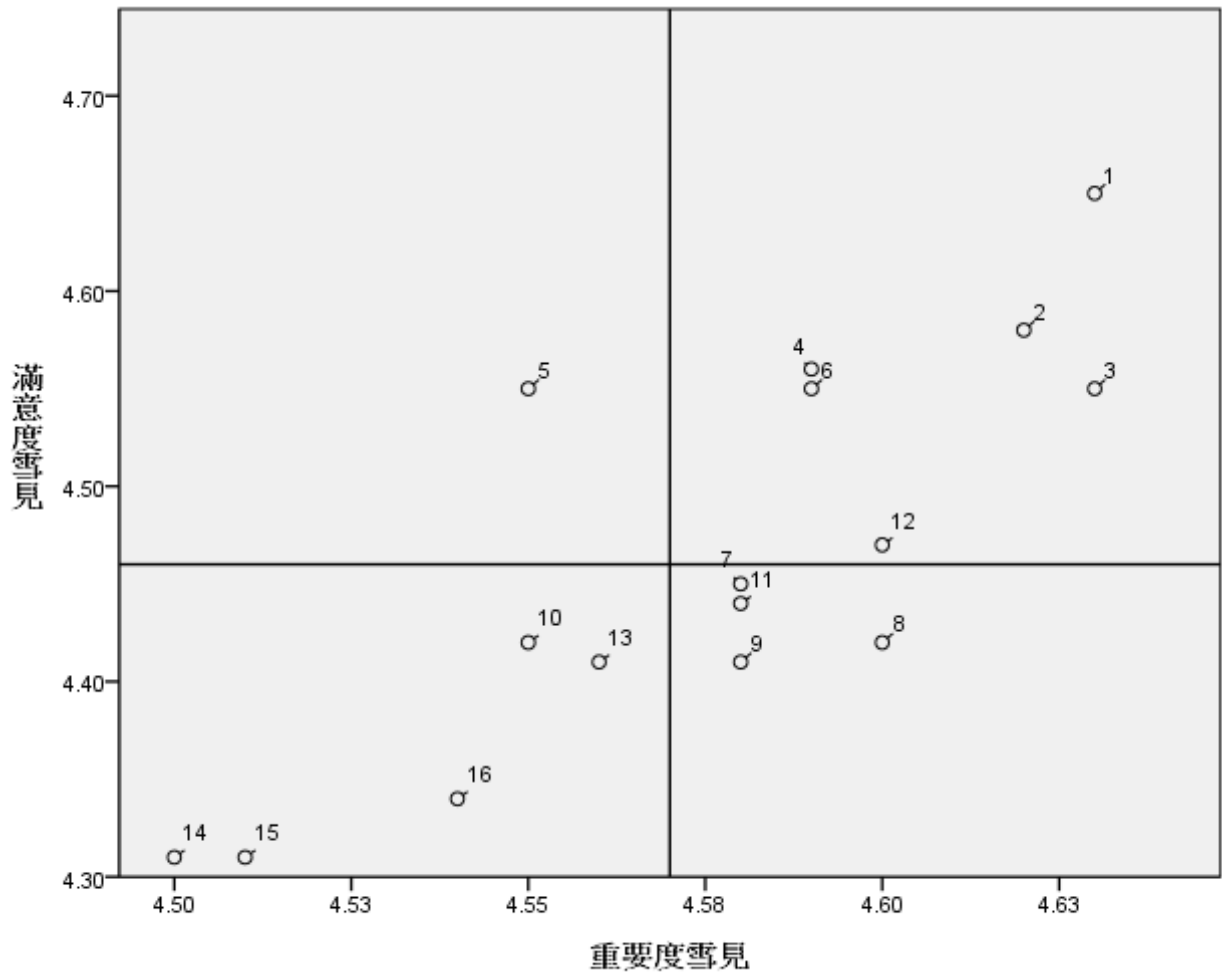


圖 4-44 雪見遊憩區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(九) 武陵遊憩區之成對樣本 t 檢定分析

在武陵遊憩區重要度與滿意度兩項研究構面，在重要度方面，16 個變項中，其平均數均介於 4.30 和 4.46 之間，意指遊客對於武陵遊憩區所提供之服務都是相當重要。在滿意度方面，16 個變項中，平均數均介於 4.22 和 4.66 之間，意指遊客對於武陵遊憩區所提供之服務，其滿意度均為滿意和非常滿意。顯示遊客對於武陵遊憩區所提供的各項服務是持正面的肯定。

以統計方法檢定遊客對於重要度與滿意度之間是否有差異情形，經由成對樣本 t 檢定分析發現，其中 10 個變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，且是滿意度高於重要度，顯示這些項目已超出原先期待，值得肯定。

表 4-49 武陵遊憩區之成對樣本 t 檢定分析

服務品質評估項目	重要度	滿意度	重要度-滿意度		t 值	顯著性
	平均數	平均數	平均數	標準差		
遊客中心人員服務態度***	4.45	4.66	-0.227	0.569	-4.876	0.000
解說員的解說方式清楚易懂***	4.44	4.59	-0.188	0.619	-3.705	0.000
解說員的專業知識程度*	4.46	4.58	-0.114	0.599	-2.326	0.021
多媒體視聽室節目內容品質***	4.44	4.64	-0.207	0.669	-3.786	0.000
視聽室節目播放時間長度***	4.32	4.59	-0.240	0.721	-4.079	0.000
多媒體視聽室座椅空間舒適***	4.30	4.60	-0.280	0.687	-4.995	0.000
展示館內容資訊豐富程度	4.40	4.45	-0.047	0.659	-0.868	0.387
遊憩路徑指標足夠詳細	4.38	4.35	0.013	0.657	0.249	0.804
解說牌的設置地點適當	4.37	4.33	-0.040	0.625	-0.787	0.433
解說牌的內容資訊完整***	4.38	4.35	-0.200	0.685	-3.574	0.000
園區洗手間衛生與清潔度	4.42	4.43	0.082	0.766	1.297	0.197
園區整體環境清潔*	4.41	4.44	-0.120	0.612	-2.401	0.018
步道階梯設施完備	4.40	4.38	-0.047	0.640	-0.896	0.372
雙語指標設置*	4.30	4.22	-0.124	0.696	-2.148	0.033
無障礙設施設置	4.38	4.28	-0.042	0.590	-0.848	0.398
安全欄杆及護欄完備	4.41	4.36	-0.054	0.594	-1.110	0.269
遊客中心人員服務態度***	4.45	4.66	-0.227	0.569	-4.876	0.000

註：*p<.05，**p<.01，***p<.001

(一〇) 武陵遊憩區重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 4-45 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度 (1)、解說員的解說方式簡潔易懂 (2) 解說員的專業知識程度 (3)、多媒體視聽室節目內容品質 (4) 及展示館內容資訊豐富度 (7) 等 5 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是武陵遊憩區提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有視聽室節目播放時間長度 (5) 及多媒體視聽室座椅空間舒適 (6) 等 2 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有遊憩路徑指標足夠詳細 (8)、解說牌的設置地點適當 (9) 解說牌的內容資訊完整 (10)、雙語指標設置 (14) 及無障礙設施設置 (15) 等 5 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為武陵遊憩區發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得武陵遊憩區管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有園區洗手間衛生與清潔度 (11) 園區整體環境清潔 (12)、步道階梯設施完備 (13) 及安全欄杆及護欄完備 (16) 等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為武陵遊憩區服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

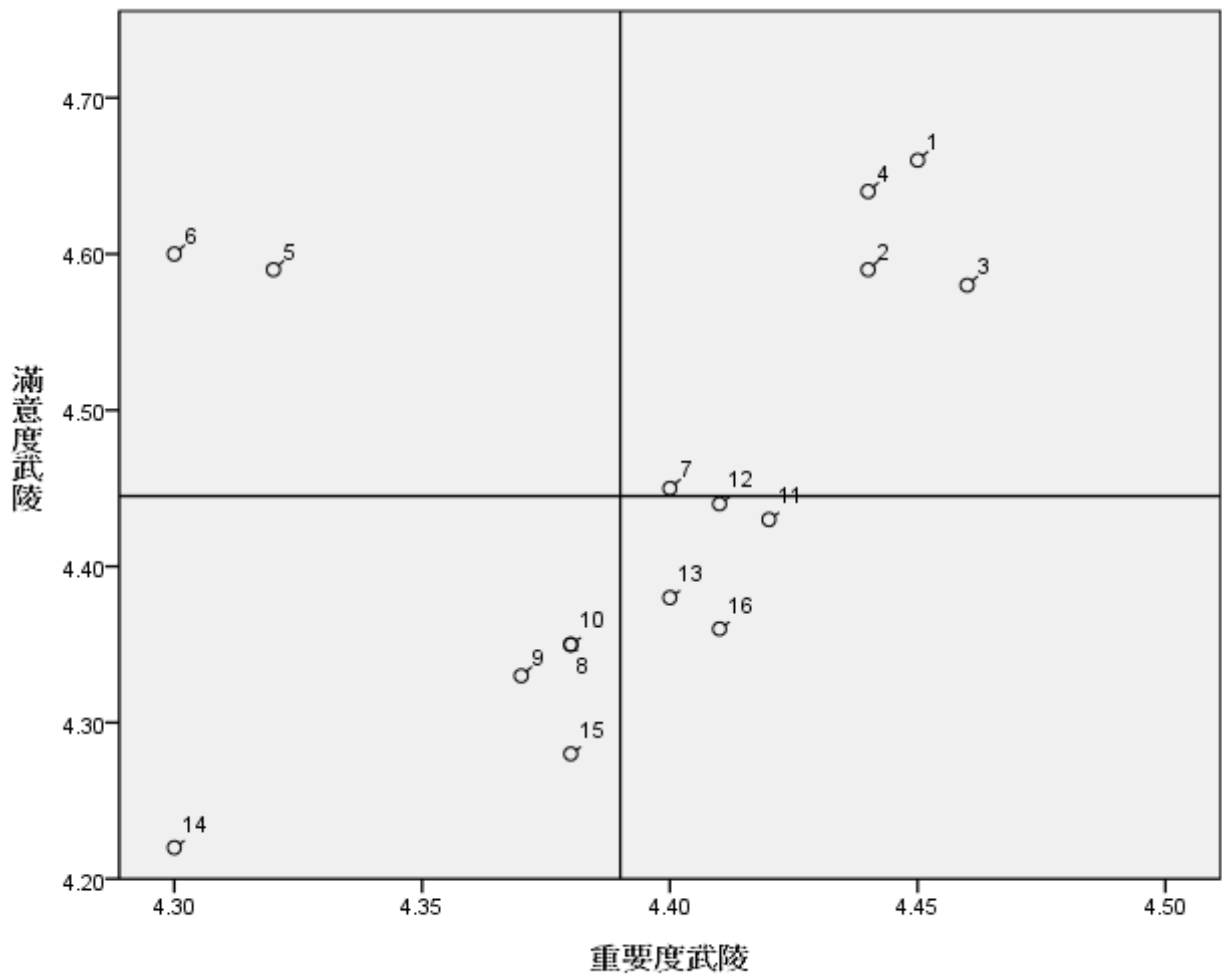


圖 4-45 武陵遊憩區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

伍、結論

本研究針對雪霸國家公園遊客中心之遊客進行各項服務的滿意度調查，在有效樣本 588 份問卷調查結果中發現，受訪者對於雪霸國家公園遊客中心所提供的軟硬體設施和服務評價皆給予高度肯定。以下便將各題項做一統整分析，以便了解各面向的詳細結果。

(一) 前往遊憩區的路程中的不便之處

受訪者前來遊憩區的路程中是否有任何不便，受訪者的回應以「沒有任何不便」所占比率最高，占 76.5%，其次是「停車空間不足」(11.1%) 以及「沿途指標不明多繞路」(9.2%) 和「塞車增加交通時間」(4.8%)。

(二) 遊憩行為、目的及未來期待提供之服務

受訪者曾造訪雪霸國家公園的遊憩區以「武陵遊憩區」較多，共有 362 人，占了 61.6%，其次是「觀霧遊憩區」(51.4%) 以及「汶水遊客中心」(45.4%)。受訪者遊憩目的以「接近自然遠離都市」較多，占 54.6%，其次是「休閒渡假」(53.1%) 以及「增加森林見聞與知識」(38.4%)。另外受訪者希望進一步提供的服務以「舉辦親子體驗活動」較多，共有占 31.6%，其次是「辦理生態講座」(28.6%) 以及「定時園區導覽解說」(26.9%)。

(三) 雪霸國家公園各項服務品質評估項目總體滿意度

服務品質評估項目分為兩個構面，分別是「館內解說服務項目」及「館外環境服務項目」，各項滿意度結果如表 5-1 及表圖 5-1 所示。

表 5-1 全區各項服務品質評估項目總體滿意度

服務品質評估項目	滿意度分數	標準差	滿意度%	排序
館內解說服務項目				
遊客中心人員服務態度	4.71	0.472	98.40	1
解說員的解說方式清楚易懂	4.65	0.505	95.41	3
解說員的專業知識程度	4.64	0.509	95.24	4
多媒體視聽室節目內容品質	4.63	0.519	90.82	11
視聽室節目播放時間長度	4.59	0.549	89.63	12
多媒體視聽室座椅空間舒適	4.60	0.553	89.12	13
展示館內容資訊豐富程度	4.55	0.591	92.94	5
館外環境服務項目				
遊憩路徑指標足夠詳細	4.48	0.625	92.01	7
解說牌的設置地點適當	4.46	0.626	91.90	9
解說牌的內容資訊完整	4.48	0.613	92.75	6
園區洗手間衛生與清潔度	4.49	0.624	91.10	10
園區整體環境清潔	4.57	0.556	96.50	2
步道階梯設施完備	4.49	0.612	91.96	8
雙語指標設置	4.43	0.718	81.35	15
無障礙設施設置	4.49	0.681	80.78	16
安全欄杆及護欄完備	4.49	0.645	87.93	14

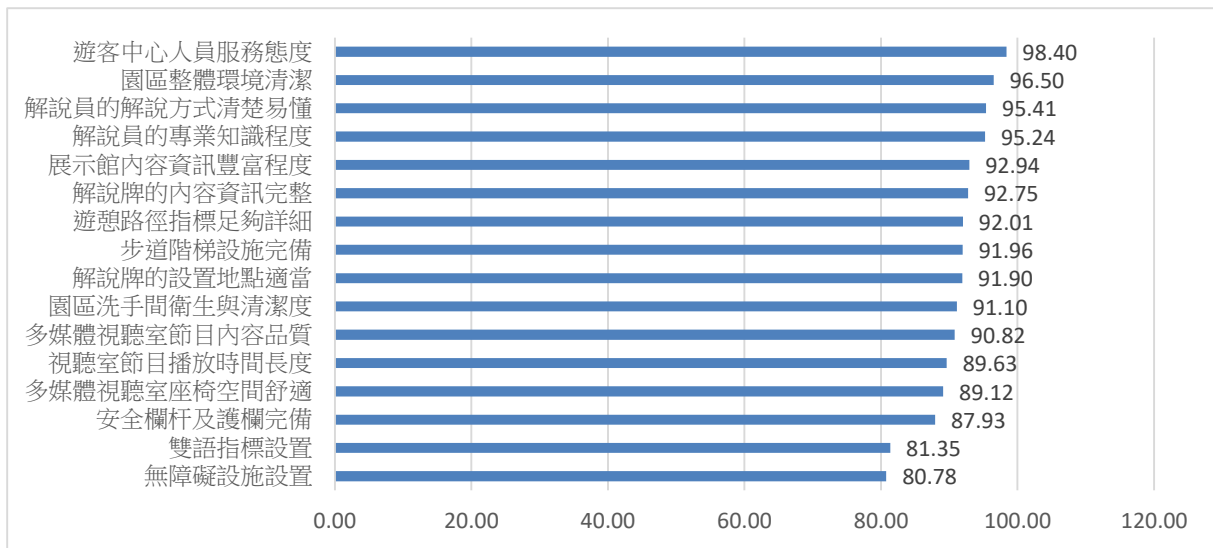


圖 5-1 全區各項服務品質評估項目總體滿意度圖

(四) 雪霸國家公園各項服務品質評估項目總體重要度

服務品質評估項目分為兩個構面，分別是「館內解說服務項目」及「館外環境服務項目」，各項重要度結果如表 5-2 及表圖 5-2 所示。

表 5-2 全區各項服務品質評估項目總體重要度

服務品質評估項目	重要度分數	標準差	重要度%	排序
館內解說服務項目				
遊客中心人員服務態度	4.52	0.542	97.79	1
解說員的解說方式清楚易懂	4.54	0.554	97.79	1
解說員的專業知識程度	4.55	0.543	97.62	3
多媒體視聽室節目內容品質	4.48	0.602	94.73	13
視聽室節目播放時間長度	4.37	0.665	89.90	16
多媒體視聽室座椅空間舒適	4.39	0.664	90.31	15
展示館內容資訊豐富程度	4.51	0.582	96.37	9
館外環境服務項目				
遊憩路徑指標足夠詳細	4.51	0.576	96.70	8
解說牌的設置地點適當	4.47	0.573	96.09	10
解說牌的內容資訊完整	4.46	0.587	95.19	11
園區洗手間衛生與清潔度	4.49	0.570	96.99	5
園區整體環境清潔	4.51	0.552	97.62	3
步道階梯設施完備	4.50	0.567	96.77	6
雙語指標設置	4.39	0.649	91.78	14
無障礙設施設置	4.47	0.596	95.01	12
安全欄杆及護欄完備	4.50	0.561	96.77	6

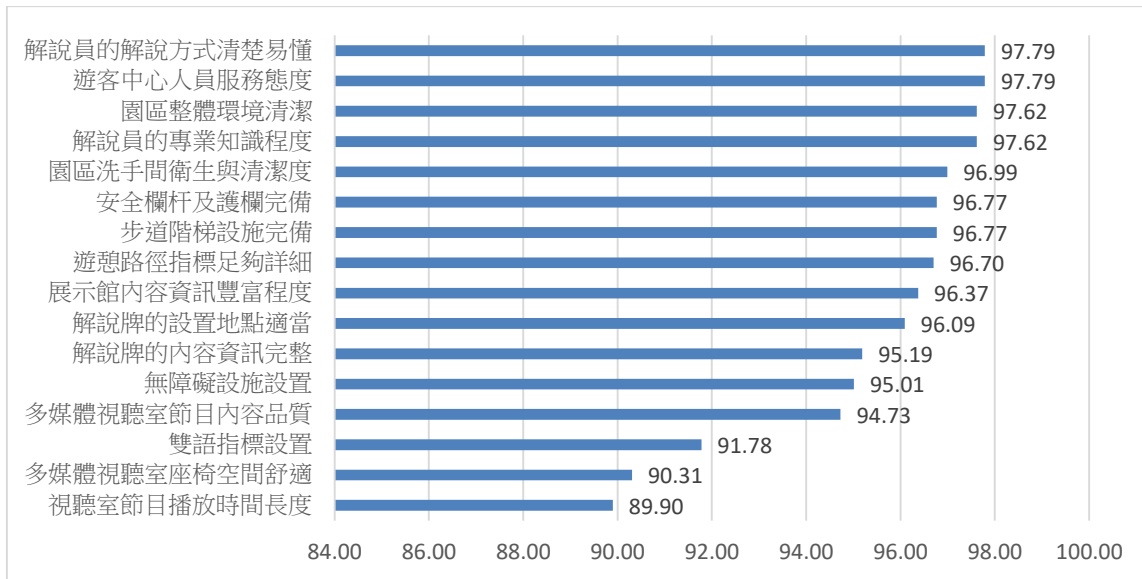


圖 5-2 全區各項服務品質評估項目總體重要度圖

附錄一 調查問卷

108 年度雪霸國家公園遊客中心遊客滿意度調查

訪問日期		訪問時間	上午/下午
月	日	<input type="checkbox"/> 假日 <input type="checkbox"/> 非假日	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午

您好，這是一份由雪霸國家公園委託中興大學商情暨民意調查中心所做的遊客滿意度調查，想了解您對雪霸國家公園各項設施的滿意程度，你的寶貴意見與建議將會是雪霸國家公園未來發展規劃之參考。謝謝您！

第一部分：遊客基本資料（請在適合的選項中勾選☑）

01. 請問您居住在哪一個地區？

- 01 基隆市 02 台北市 03 新北市 04 桃園市 05 新竹縣市 06 苗栗縣
07 台中市 08 彰化縣 09 南投縣 10 雲林縣 11 嘉義縣市 12 台南市
13 高雄市 14 屏東縣 15 花蓮縣 16 台東縣 17 宜蘭縣 18 連江縣
19 澎湖縣 20 金門縣 95 其他

02. 請問您的年齡是：

- 01 15-19 歲 02 20-29 歲 03 30-39 歲 04 40-49 歲 05 50-59 歲
06 60-69 歲 07 70 歲以上

03. 請問您的性別：

- 01 男性 02 女性

第二部分：遊客旅遊特性

04. 請問您曾去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)?(可複選)

- 01 武陵遊憩區 02 雪見遊憩區 03 觀霧遊憩區 04 汶水遊客中心

05. 請問您在前來本遊憩區的路程中是否有任何不便?(可複選，最多兩項)

- 01 沿途指標不明多繞路 02 塞車增加交通時間 03 停車場標示不明確
04 停車空間不足 05 沒有任何不便 95 其他_____

06. 請問您此次選擇來到本遊憩區的主要目的?(可複選，最多三項)

- 01 接近自然遠離都市 02 增加森林見聞與知識 03 休閒渡假
04 進行相關研究 05 聯誼/聚會 06 登山健行 07 路過休息
08 觀賞特有物種 95 其他_____

07. 請問此次來到本遊憩區的性質為下列何者?(單選)

- 01 獨自前來 02 家庭(家族)旅遊 03 結伴好友 04 校外教學 05 公司旅遊
06 參加旅行團 95 其他_____

08. 請問您希望本遊憩區遊客中心能進一步提供哪些服務? (可複選)

- 01 環境教育課程 02 定時園區導覽解說 03 辦理生態講座
04 語音導覽設備 05 舉辦親子體驗活動 06 物品(行李)寄放
07 遊憩行程建議或規劃 08 增設涼亭座椅等休憩空間 09 都不需要
95 其他 _ _ _ _ _

-背面尚有題目-



第二部分：遊憩區之服務品質（請分別於重要度○與滿意度□中勾選☑）

重要度：遊客認為下列評估項目本對遊憩區的重要程度

滿意度：遊客本次對此遊憩區的滿意程度

題號	重要度					服務品質 評估項目	滿意度					
	非常重要	很重要	普通	不重要	非常不重要		未使用本服務	非常滿意	很滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	5	4	3	2	1	一、館內解說服務項目	6	5	4	3	2	1
09	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	遊客中心人員服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	解說員的解說方式清楚易懂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	解說員的專業知識程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	多媒體視聽室節目內容品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	視聽室節目播放時間長度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	多媒體視聽室座椅空間舒適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	展示館內容資訊豐富程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	4	3	2	1	二、館外環境服務項目	6	5	4	3	2	1
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	遊憩路徑指標足夠詳細	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	解說牌的設置地點適當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	解說牌的內容資訊完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	園區洗手間衛生與清潔度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	園區整體環境清潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	步道階梯設施完備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	雙語指標設置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	無障礙設施設置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	安全欄杆及護欄完備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. 整體而言，請問您對本遊憩區是否有感到不滿意的服務或有需改進的項目？
(若沒有意見可跳過此題)

****謝謝您，請再注意有否漏答，並祝旅遊愉快！****

附錄二 交叉表

附表 2-1-1 受訪者在前來本遊憩區的路程中是否有任何不便與基本資料交叉分析

		05.請問您在前來本遊憩區的路程中是否有任何不便？					
		沿途指標不明多繞路	塞車增加交通時間	停車場標示不明確	停車空間不足	沒有任何不便	其他
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心	3.3%	2.0%	1.3%	6.0%	88.7%	
	武陵遊憩區	3.7%	6.8%	0.6%	2.5%	86.4%	0.6%
	觀霧遊憩區	1.6%	4.8%	0.8%	12.8%	72.0%	8.8%
	雪見遊憩區	27.2%	5.3%	1.3%	23.8%	57.6%	
年齡	15-19歲	3.1%	3.1%	3.1%		93.8%	
	20-29歲		8.6%		5.7%	82.9%	2.9%
	30-39歲	12.2%	5.6%	2.2%	18.9%	68.9%	1.1%
	40-49歲	6.1%	2.8%	0.6%	11.1%	80.6%	2.2%
	50-59歲	15.1%	5.3%	0.7%	11.2%	70.4%	2.0%
	60-69歲	9.2%	6.9%	1.1%	10.3%	74.7%	3.4%
	70歲以上					100.0%	
性別	男	9.9%	6.5%	1.5%	11.8%	73.3%	2.3%
	女	8.6%	3.4%	0.6%	10.4%	79.1%	1.8%
居住地區	北部地區	5.6%	6.3%	0.6%	7.8%	79.9%	1.3%
	中部地區	13.8%	1.9%	1.9%	14.8%	73.3%	1.9%
	南部地區	13.5%	7.7%		17.3%	69.2%	3.8%
	花東及離島地區					71.4%	28.6%

附表 2-2-1 受訪者曾造訪雪霸國家公園哪些遊憩區與基本資料交叉分析

		04.請問您曾去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)?			
		武陵遊憩區	雪見遊憩區	觀霧遊憩區	汶水遊客中心
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心	54.7%	32.7%	30.7%	100.0%
	武陵遊憩區	98.1%	29.6%	43.8%	19.8%
	觀霧遊憩區	55.2%	16.0%	96.8%	32.8%
	雪見遊憩區	34.4%	98.7%	42.4%	29.1%
年齡	15-19歲	46.9%	25.0%	62.5%	46.9%
	20-29歲	54.3%	28.6%	48.6%	34.3%
	30-39歲	55.6%	42.2%	45.6%	41.1%
	40-49歲	65.6%	46.7%	57.8%	45.6%
	50-59歲	66.4%	51.3%	50.7%	48.7%
	60-69歲	59.8%	48.3%	42.5%	49.4%
	70歲以上	58.3%	50.0%	50.0%	33.3%
性別	男	61.5%	51.5%	54.2%	45.4%
	女	61.7%	40.2%	49.1%	45.4%
居住地區	北部地區	68.3%	37.3%	56.1%	36.4%
	中部地區	51.4%	59.5%	45.7%	60.5%
	南部地區	59.6%	40.4%	44.2%	42.3%
	花東及離島地區	71.4%	14.3%	57.1%	28.6%

附表 2-3-1 受訪者遊憩目的與基本資料交叉分析

		06. 請問您此次選擇來到本遊憩區的主要目的？								
		接近自然遠 離都市	增加森林見 聞與知識	休閒渡假	進行相關研 究	聯誼/聚會	登山健行	路過休息	觀賞特有物 種	其他
		列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %
遊憩區	汶水遊客中心	57.3%	48.0%	54.7%		18.7%	8.0%	9.3%	7.3%	
	武陵遊憩區	64.2%	30.9%	74.1%	0.6%	6.2%	23.5%	0.6%	8.6%	
	觀霧遊憩區	60.8%	60.0%	58.4%		15.2%	37.6%		15.2%	
	雪見遊憩區	36.4%	19.2%	24.5%	3.3%	23.2%	56.3%	1.3%	2.0%	
年齡	15-19歲	59.4%	50.0%	62.5%			31.3%	6.3%	9.4%	
	20-29歲	42.9%	34.3%	51.4%	5.7%	14.3%	14.3%	2.9%	17.1%	
	30-39歲	53.3%	34.4%	58.9%	1.1%	17.8%	28.9%	1.1%	3.3%	
	40-49歲	52.8%	39.4%	45.0%	1.1%	15.0%	38.9%	3.9%	11.7%	
	50-59歲	60.5%	34.2%	59.2%	0.7%	16.4%	28.9%	2.6%	4.6%	
	60-69歲	52.9%	47.1%	51.7%		19.5%	25.3%	2.3%	5.7%	
	70歲以上	50.0%	25.0%	41.7%		16.7%	41.7%		16.7%	
性別	男	48.9%	40.5%	55.0%	1.9%	12.6%	30.2%	3.1%	8.4%	
	女	59.2%	36.8%	51.5%	0.3%	18.1%	31.6%	2.8%	7.7%	
居住地區	北部地區	58.9%	38.9%	57.1%	0.6%	17.9%	27.9%	2.2%	8.5%	
	中部地區	49.5%	40.5%	44.8%	1.9%	11.9%	36.2%	3.3%	6.7%	
	南部地區	50.0%	28.8%	57.7%		15.4%	30.8%	5.8%	11.5%	
	花東及離島地區	42.9%	28.6%	85.7%		28.6%	14.3%			

附表 2-4-1 受訪者一同前來的對象與基本資料交叉分析

		07.請問此次與您一同前來的對象為下列何者？						
		獨自前來	親/家人	朋友	同學	同事	旅行社團體	其他
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心	2.7%	53.3%	32.0%		0.7%	11.3%	
	武陵遊憩區	8.0%	62.3%	27.8%		1.9%		
	觀霧遊憩區	0.8%	67.2%	23.2%	5.6%		2.4%	0.8%
	雪見遊憩區	3.3%	31.8%	46.4%	2.0%	7.3%	9.3%	
年齡	15-19歲		87.5%				12.5%	
	20-29歲		74.3%	14.3%		8.6%	2.9%	
	30-39歲	1.1%	52.2%	35.6%	4.4%	3.3%	3.3%	
	40-49歲	3.3%	60.0%	26.7%	2.8%	3.3%	3.3%	0.6%
	50-59歲	5.9%	43.4%	41.4%		2.0%	7.2%	
	60-69歲	8.0%	35.6%	44.8%	1.1%		10.3%	
	70歲以上		58.3%	41.7%				
性別	男	5.0%	55.0%	31.7%	1.5%	2.7%	3.8%	0.4%
	女	3.1%	51.8%	33.4%	1.8%	2.5%	7.4%	
居住地區	北部地區	3.8%	56.4%	30.1%	3.1%	2.5%	3.8%	0.3%
	中部地區	4.3%	48.1%	35.7%		3.3%	8.6%	
	南部地區	3.8%	53.8%	34.6%			7.7%	
	花東及離島地區		57.1%	42.9%				

附表 2-5-1 受訪者希望進一步提供的服務與基本資料交叉分析

		08.請問您希望本遊憩區遊客中心能進一步提供哪些服務?									
		環境教育課程	定時園區導覽解說	辦理生態講座	語音導覽設備	舉辦親子體驗活動	物品(行李)寄放	遊憩行程建議或規劃	增設涼亭座椅等休憩空間	都不需要	其他
		列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %	列N %
遊憩區	汶水遊客中心	26.7%	26.7%	34.7%	10.0%	38.0%	4.0%	21.3%	12.7%	14.7%	0.7%
	武陵遊憩區	29.6%	32.1%	29.6%	13.6%	25.3%	4.3%	26.5%	9.9%	24.1%	0.6%
	觀霧遊憩區	37.6%	43.2%	30.4%	12.0%	40.8%	4.0%	28.8%	13.6%	10.4%	0.8%
	雪見遊憩區	7.3%	7.9%	19.9%	6.0%	24.5%	21.2%	12.6%	58.9%	10.6%	0.7%
年齡	15-19歲	28.1%	28.1%	21.9%	18.8%	25.0%	9.4%	25.0%	15.6%	28.1%	
	20-29歲	28.6%	8.6%	22.9%	17.1%	22.9%	5.7%	37.1%	14.3%	25.7%	2.9%
	30-39歲	24.4%	27.8%	26.7%	10.0%	46.7%	4.4%	17.8%	18.9%	7.8%	
	40-49歲	30.0%	33.3%	30.6%	10.6%	42.2%	6.1%	17.2%	21.1%	14.4%	0.6%
	50-59歲	22.4%	23.0%	36.8%	9.9%	23.7%	11.8%	29.6%	28.3%	15.1%	1.3%
	60-69歲	18.4%	28.7%	18.4%	3.4%	14.9%	12.6%	17.2%	31.0%	14.9%	
	70歲以上	8.3%	8.3%	16.7%	25.0%	25.0%	8.3%	16.7%	50.0%	25.0%	
性別	男	25.2%	26.0%	26.3%	9.2%	29.0%	8.4%	20.2%	24.8%	16.4%	0.8%
	女	24.5%	27.6%	30.4%	11.3%	33.7%	8.6%	23.6%	23.3%	14.4%	0.6%
居住地區	北部地區	25.1%	27.3%	31.3%	11.0%	32.6%	6.0%	23.8%	19.7%	16.9%	0.9%
	中部地區	23.3%	26.7%	28.1%	9.0%	29.5%	12.4%	17.6%	30.5%	13.3%	
	南部地區	30.8%	25.0%	15.4%	13.5%	34.6%	7.7%	30.8%	26.9%	11.5%	
	花東及離島地區	14.3%	28.6%	14.3%		28.6%	14.3%	14.3%		28.6%	14.3%

附表 2-6-1 受訪者對遊客中心人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析

		遊客中心人員服務態度					遊客中心人員服務態度				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%
遊憩區	汶水遊客中心			2.0%	50.7%	47.3%			1.3%	29.3%	69.3%
	武陵遊憩區			2.5%	50.0%	47.5%			1.3%	31.4%	67.3%
	觀霧遊憩區			4.8%	32.8%	62.4%			0.8%	9.6%	89.6%
	雪見遊憩區				37.1%	62.9%				35.3%	64.7%
年齡	15-19歲			9.4%	25.0%	65.6%			3.2%	6.5%	90.3%
	20-29歲			5.7%	40.0%	54.3%				23.5%	76.5%
	30-39歲			2.2%	45.6%	52.2%			1.1%	30.0%	68.9%
	40-49歲			1.7%	41.7%	56.7%			0.6%	25.3%	74.2%
	50-59歲			0.7%	44.1%	55.3%			0.7%	32.9%	66.4%
	60-69歲			2.3%	50.6%	47.1%				27.6%	72.4%
	70歲以上				41.7%	58.3%			8.3%	25.0%	66.7%
性別	男			2.3%	40.5%	57.3%			0.4%	26.5%	73.1%
	女			2.1%	45.4%	52.5%			1.2%	27.8%	71.0%
居住地區	北部地區			1.6%	44.5%	53.9%			1.3%	25.6%	73.2%
	中部地區			3.3%	41.4%	55.2%			0.5%	33.2%	66.3%
	南部地區			1.9%	36.5%	61.5%				17.3%	82.7%
	花東及離島地區				85.7%	14.3%					100.0%

附表 2-7-1 受訪者對解說員的解說方式清楚易懂滿意度與基本資料交叉分析

		解說員的解說方式清楚易懂					解說員的解說方式清楚易懂				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心		1.3%	2.7%	48.0%	48.0%			1.3%	36.2%	62.4%
	武陵遊憩區			3.1%	49.4%	47.5%			2.7%	36.1%	61.2%
	觀霧遊憩區			1.6%	28.0%	70.4%			1.6%	9.6%	88.8%
	雪見遊憩區				38.4%	61.6%				41.9%	58.1%
年齡	15-19歲			6.3%	31.3%	62.5%			3.3%	10.0%	86.7%
	20-29歲				42.9%	57.1%				24.2%	75.8%
	30-39歲		1.1%	1.1%	45.6%	52.2%			2.2%	34.8%	62.9%
	40-49歲		0.6%	1.1%	40.0%	58.3%			0.6%	28.7%	70.7%
	50-59歲			2.6%	38.2%	59.2%				40.1%	59.9%
	60-69歲			2.3%	49.4%	48.3%			3.6%	29.8%	66.7%
	70歲以上				50.0%	50.0%			8.3%	41.7%	50.0%
性別	男			1.5%	39.7%	58.8%			0.4%	32.7%	66.9%
	女		0.6%	2.1%	43.3%	54.0%			2.2%	31.1%	66.7%
居住地區	北部地區			2.2%	41.4%	56.4%			1.7%	29.5%	68.9%
	中部地區		0.5%	1.9%	41.9%	55.7%			1.4%	38.0%	60.6%
	南部地區				42.3%	57.7%				25.0%	75.0%
	花東及離島地區		14.3%		42.9%	42.9%					100.0%

附表 2-8-1 受訪者對解說員的專業知識程度滿意度與基本資料交叉分析

		解說員的專業知識程度					解說員的專業知識程度				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心			3.3%	44.0%	52.7%			1.3%	36.9%	61.7%
	武陵遊憩區			3.7%	46.3%	50.0%			1.4%	39.7%	58.9%
	觀霧遊憩區			2.4%	29.6%	68.0%			2.4%	9.6%	88.0%
	雪見遊憩區				37.1%	62.9%			0.7%	43.2%	56.1%
年齡	15-19歲			9.4%	31.3%	59.4%			3.3%	10.0%	86.7%
	20-29歲				37.1%	62.9%				24.2%	75.8%
	30-39歲			2.2%	43.3%	54.4%			3.4%	34.8%	61.8%
	40-49歲			2.2%	37.2%	60.6%				28.2%	71.8%
	50-59歲			2.0%	36.8%	61.2%			0.7%	41.8%	57.5%
	60-69歲			2.3%	49.4%	48.3%			2.4%	35.7%	61.9%
	70歲以上				50.0%	50.0%			8.3%	58.3%	33.3%
性別	男			2.3%	37.4%	60.3%			1.2%	33.5%	65.4%
	女			2.5%	41.7%	55.8%			1.6%	33.1%	65.3%
居住地區	北部地區			2.5%	39.5%	58.0%			1.0%	30.2%	68.8%
	中部地區			2.9%	40.5%	56.7%			2.4%	39.9%	57.7%
	南部地區				36.5%	63.5%				28.8%	71.2%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%					100.0%

附表 2-9-1 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質滿意度與基本資料交叉分析

		多媒體視聽室節目內容品質					多媒體視聽室節目內容品質				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心		0.7%	4.0%	44.7%	50.7%			1.3%	31.3%	67.3%
	武陵遊憩區			6.2%	43.2%	50.6%			1.2%	33.3%	65.4%
	觀霧遊憩區			8.0%	41.6%	50.4%			3.1%	25.8%	71.1%
	雪見遊憩區			2.6%	35.8%	61.6%			2.2%	39.3%	58.5%
年齡	15-19歲			15.6%	34.4%	50.0%			3.3%	13.3%	83.3%
	20-29歲			2.9%	45.7%	51.4%			3.3%	33.3%	63.3%
	30-39歲			7.8%	44.4%	47.8%			3.8%	37.5%	58.8%
	40-49歲		0.6%	5.6%	39.4%	54.4%			1.9%	26.7%	71.4%
	50-59歲			2.0%	40.1%	57.9%			0.7%	40.0%	59.3%
	60-69歲			4.6%	44.8%	50.6%			1.2%	31.4%	67.4%
	70歲以上				41.7%	58.3%				58.3%	41.7%
性別	男			5.7%	40.8%	53.4%			2.1%	35.1%	62.8%
	女		0.3%	4.6%	41.7%	53.4%			1.6%	31.1%	67.2%
居住地區	北部地區			4.4%	41.4%	54.2%			1.4%	30.1%	68.5%
	中部地區			6.2%	41.4%	52.4%			2.5%	39.1%	58.4%
	南部地區			5.8%	40.4%	53.8%			2.0%	25.5%	72.5%
	花東及離島地區		14.3%		42.9%	42.9%				28.6%	71.4%

附表 2-10-1 受訪者對視聽室節目播放時間長度滿意度與基本資料交叉分析

		視聽室節目播放時間長度					視聽室節目播放時間長度				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%
遊憩區	汶水遊客中心			10.0%	46.0%	44.0%			4.0%	34.0%	62.0%
	武陵遊憩區			9.9%	48.1%	42.0%			1.9%	37.0%	61.1%
	觀霧遊憩區		0.8%	16.0%	39.2%	44.0%			5.2%	22.9%	71.9%
	雪見遊憩區			4.6%	35.8%	59.6%			1.5%	42.2%	56.3%
年齡	15-19歲			25.0%	31.3%	43.8%			10.3%	10.3%	79.3%
	20-29歲		2.9%	11.4%	34.3%	51.4%				30.0%	70.0%
	30-39歲			15.6%	42.2%	42.2%			3.8%	38.8%	57.5%
	40-49歲			10.0%	41.1%	48.9%			1.9%	30.4%	67.7%
	50-59歲			5.9%	42.8%	51.3%			2.8%	44.1%	53.1%
	60-69歲			5.7%	52.9%	41.4%			3.5%	31.4%	65.1%
	70歲以上				41.7%	58.3%				58.3%	41.7%
性別	男			12.2%	38.5%	49.2%			2.5%	36.8%	60.7%
	女		0.3%	8.0%	45.7%	46.0%			3.3%	33.6%	63.2%
居住地區	北部地區			7.8%	43.6%	48.6%			2.1%	32.6%	65.3%
	中部地區			12.9%	41.0%	46.2%			4.1%	40.6%	55.3%
	南部地區		1.9%	9.6%	38.5%	50.0%			3.9%	25.5%	70.6%
	花東及離島地區			14.3%	71.4%	14.3%				42.9%	57.1%

附表 2-11-1 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度與基本資料交叉分析

		多媒體視聽室座椅空間舒適					多媒體視聽室座椅空間舒適				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心			8.0%	44.0%	48.0%			0.7%	30.7%	68.7%
	武陵遊憩區			11.7%	46.3%	42.0%			2.5%	35.2%	62.3%
	觀霧遊憩區		0.8%	16.8%	36.8%	45.6%			10.4%	22.9%	66.7%
	雪見遊憩區			2.6%	35.8%	61.6%			2.2%	40.3%	57.5%
年齡	15-19歲			21.9%	34.4%	43.8%			6.9%	27.6%	65.5%
	20-29歲		2.9%	11.4%	37.1%	48.6%			6.7%	30.0%	63.3%
	30-39歲			11.1%	41.1%	47.8%			2.5%	36.3%	61.3%
	40-49歲			12.2%	38.9%	48.9%			3.1%	29.4%	67.5%
	50-59歲			6.6%	40.8%	52.6%			2.1%	37.9%	60.0%
	60-69歲			3.4%	48.3%	48.3%			4.7%	29.1%	66.3%
	70歲以上				50.0%	50.0%				50.0%	50.0%
性別	男		0.4%	10.3%	39.7%	49.6%			3.8%	36.4%	59.8%
	女			8.9%	42.0%	49.1%			3.0%	30.4%	66.7%
居住地區	北部地區			9.7%	41.7%	48.6%			4.2%	30.7%	65.2%
	中部地區			8.6%	41.4%	50.0%			2.0%	39.1%	58.9%
	南部地區		1.9%	13.5%	32.7%	51.9%			3.9%	25.5%	70.6%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%				14.3%	85.7%

附表 2-12-1 受訪者對展示館內容資訊豐富度滿意度與基本資料交叉分析

		展示館內容資訊豐富程度					展示館內容資訊豐富程度				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%
遊憩區	汶水遊客中心			1.3%	42.0%	56.7%			2.7%	34.7%	62.7%
	武陵遊憩區			6.2%	48.1%	45.7%			7.4%	40.1%	52.5%
	觀霧遊憩區	0.8%		3.2%	36.0%	60.0%			2.6%	18.4%	78.9%
	雪見遊憩區			2.6%	37.1%	60.3%			6.7%	41.6%	51.7%
年齡	15-19歲			9.4%	25.0%	65.6%			3.2%	16.1%	80.6%
	20-29歲			2.9%	42.9%	54.3%			6.3%	37.5%	56.3%
	30-39歲	1.1%		2.2%	42.2%	54.4%			3.4%	40.9%	55.7%
	40-49歲			4.4%	38.9%	56.7%			5.7%	31.0%	63.2%
	50-59歲			1.3%	42.1%	56.6%			7.3%	37.7%	55.0%
	60-69歲			4.6%	48.3%	47.1%			2.3%	33.3%	64.4%
	70歲以上				41.7%	58.3%				58.3%	41.7%
性別	男			4.2%	40.1%	55.7%			5.1%	34.9%	60.0%
	女	0.3%		2.8%	42.0%	54.9%			5.0%	34.7%	60.3%
居住地區	北部地區	0.3%		2.8%	39.8%	57.1%			5.5%	31.9%	62.6%
	中部地區			5.2%	40.5%	54.3%			4.9%	39.3%	55.8%
	南部地區				50.0%	50.0%			3.8%	34.6%	61.5%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%				28.6%	71.4%

附表 2-13-1 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度與基本資料交叉分析

		遊憩路徑指標足夠詳細					遊憩路徑指標足夠詳細				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%
遊憩區	汶水遊客中心			4.0%	47.3%	48.7%			4.7%	47.0%	48.3%
	武陵遊憩區			4.3%	53.1%	42.6%			9.9%	45.1%	45.1%
	觀霧遊憩區	0.8%		2.4%	28.8%	68.0%			3.2%	21.6%	75.2%
	雪見遊憩區			1.3%	37.1%	61.6%			9.6%	39.0%	51.4%
年齡	15-19歲			9.4%	21.9%	68.8%				28.1%	71.9%
	20-29歲				37.1%	62.9%			2.9%	37.1%	60.0%
	30-39歲			2.2%	44.4%	53.3%			5.6%	40.0%	54.4%
	40-49歲	0.6%		3.9%	42.2%	53.3%			6.2%	37.3%	56.5%
	50-59歲			2.0%	41.4%	56.6%			10.0%	40.7%	49.3%
	60-69歲			2.3%	54.0%	43.7%			8.1%	41.9%	50.0%
	70歲以上			8.3%	25.0%	66.7%			16.7%	50.0%	33.3%
性別	男			4.6%	37.0%	58.4%			9.6%	35.2%	55.2%
	女	0.3%		1.8%	46.6%	51.2%			5.0%	42.1%	53.0%
居住地區	北部地區	0.3%		2.2%	43.3%	54.2%			7.0%	36.4%	56.6%
	中部地區			4.8%	39.5%	55.7%			6.8%	46.4%	46.9%
	南部地區			1.9%	44.2%	53.8%			9.6%	28.8%	61.5%
	花東及離島地區				71.4%	28.6%				14.3%	85.7%

附表 2-14-1 受訪者對解說牌的設置地點適當滿意度與基本資料交叉分析

		解說牌的設置地點適當					解說牌的設置地點適當				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心			5.3%	50.7%	44.0%			3.4%	50.3%	46.3%
	武陵遊憩區			4.3%	54.3%	41.4%			10.6%	46.0%	43.5%
	觀霧遊憩區			4.0%	36.0%	60.0%			4.8%	24.8%	70.4%
	雪見遊憩區			2.0%	37.7%	60.3%			9.5%	39.5%	51.0%
年齡	15-19歲			12.5%	34.4%	53.1%				25.0%	75.0%
	20-29歲				37.1%	62.9%			8.6%	28.6%	62.9%
	30-39歲			4.4%	48.9%	46.7%			6.7%	42.2%	51.1%
	40-49歲			1.7%	46.1%	52.2%			6.2%	40.1%	53.7%
	50-59歲			3.3%	42.8%	53.9%			10.0%	44.0%	46.0%
	60-69歲			6.9%	52.9%	40.2%			5.8%	45.3%	48.8%
	70歲以上			8.3%	33.3%	58.3%			16.7%	50.0%	33.3%
性別	男			5.3%	40.5%	54.2%			8.8%	38.1%	53.1%
	女			2.8%	49.1%	48.2%			5.9%	43.2%	50.9%
居住地區	北部地區			2.8%	44.8%	52.4%			6.3%	39.6%	54.1%
	中部地區			5.7%	44.8%	49.5%			8.2%	45.9%	45.9%
	南部地區			3.8%	48.1%	48.1%			9.6%	32.7%	57.7%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%				14.3%	85.7%

附表 2-15-1 受訪者對解說牌的內容資訊完整滿意度與基本資料交叉分析

		解說牌的內容資訊完整					解說牌的內容資訊完整				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心			6.0%	48.0%	46.0%			2.7%	46.7%	50.7%
	武陵遊憩區			4.9%	52.5%	42.6%			8.7%	47.8%	43.5%
	觀霧遊憩區			5.6%	35.2%	59.2%			5.6%	25.0%	69.4%
	雪見遊憩區			2.6%	39.7%	57.6%			8.2%	41.5%	50.3%
年齡	15-19歲			6.3%	37.5%	56.3%				18.8%	81.3%
	20-29歲			2.9%	40.0%	57.1%			2.9%	28.6%	68.6%
	30-39歲			7.8%	44.4%	47.8%			7.8%	42.2%	50.0%
	40-49歲			3.3%	45.6%	51.1%			6.7%	39.9%	53.4%
	50-59歲			3.9%	41.4%	54.6%			7.4%	47.7%	45.0%
	60-69歲			5.7%	54.0%	40.2%			5.8%	41.9%	52.3%
	70歲以上			8.3%	25.0%	66.7%			8.3%	58.3%	33.3%
性別	男			5.3%	40.5%	54.2%			7.7%	36.3%	56.0%
	女			4.3%	47.5%	48.2%			5.3%	44.9%	49.8%
居住地區	北部地區			5.0%	42.9%	52.0%			6.0%	39.6%	54.4%
	中部地區			5.7%	44.3%	50.0%			7.2%	44.4%	48.3%
	南部地區				50.0%	50.0%			5.8%	36.5%	57.7%
	花東及離島地區				71.4%	28.6%				42.9%	57.1%

附表 2-16-1 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度與基本資料交叉分析

		園區洗手間衛生與清潔度					園區洗手間衛生與清潔度				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心			4.7%	50.0%	45.3%		0.7%	9.6%	44.5%	45.2%
	武陵遊憩區			3.7%	50.6%	45.7%			5.0%	46.9%	48.1%
	觀霧遊憩區		1.6%	1.6%	32.0%	64.8%			4.2%	19.3%	76.5%
	雪見遊憩區			0.7%	41.1%	58.3%			6.7%	42.3%	51.0%
年齡	15-19歲			12.5%	21.9%	65.6%			3.2%	29.0%	67.7%
	20-29歲		2.9%	2.9%	37.1%	57.1%			3.1%	28.1%	68.8%
	30-39歲		1.1%	3.3%	46.7%	48.9%		1.2%	8.1%	38.4%	52.3%
	40-49歲			1.1%	45.0%	53.9%			6.8%	36.7%	56.5%
	50-59歲			2.6%	42.1%	55.3%			7.3%	43.3%	49.3%
	60-69歲			1.1%	56.3%	42.5%			5.8%	44.2%	50.0%
	70歲以上			8.3%	25.0%	66.7%				58.3%	41.7%
性別	男			4.2%	42.4%	53.4%			5.9%	38.7%	55.5%
	女		0.6%	1.5%	45.4%	52.5%		0.3%	6.9%	39.9%	52.8%
居住地區	北部地區		0.3%	2.5%	42.0%	55.2%		0.3%	7.1%	36.1%	56.5%
	中部地區		0.5%	3.8%	46.7%	49.0%			5.9%	45.4%	48.8%
	南部地區				44.2%	55.8%			5.8%	36.5%	57.7%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%				28.6%	71.4%

附表 2-17-1 受訪者對園區整體環境清潔滿意度與基本資料交叉分析

		園區整體環境清潔					園區整體環境清潔				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%
遊憩區	汶水遊客中心			2.0%	51.3%	46.7%			1.3%	40.7%	58.0%
	武陵遊憩區			3.7%	51.2%	45.1%			4.9%	45.7%	49.4%
	觀霧遊憩區		0.8%	2.4%	33.6%	63.2%			0.8%	20.3%	78.9%
	雪見遊憩區			0.7%	39.1%	60.3%			4.7%	43.3%	52.0%
年齡	15-19歲			9.4%	21.9%	68.8%				21.9%	78.1%
	20-29歲				45.7%	54.3%			2.9%	28.6%	68.6%
	30-39歲		1.1%	2.2%	46.7%	50.0%			1.1%	43.3%	55.6%
	40-49歲			0.6%	44.4%	55.0%			3.4%	34.1%	62.6%
	50-59歲			2.0%	42.8%	55.3%			4.0%	43.3%	52.7%
	60-69歲			3.4%	55.2%	41.4%			4.6%	42.5%	52.9%
	70歲以上			8.3%	25.0%	66.7%				50.0%	50.0%
性別	男			2.3%	42.7%	55.0%			4.6%	35.4%	60.0%
	女		0.3%	2.1%	45.7%	51.8%			1.8%	40.9%	57.2%
居住地區	北部地區		0.3%	1.6%	43.3%	54.9%			3.1%	35.5%	61.3%
	中部地區			3.8%	45.2%	51.0%			2.9%	44.7%	52.4%
	南部地區				46.2%	53.8%			3.8%	32.7%	63.5%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%				28.6%	71.4%

附表 2-18-1 受訪者對步道階梯設施完備滿意度與基本資料交叉分析

		步道階梯設施完備					步道階梯設施完備				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%
遊憩區	汶水遊客中心			4.7%	47.3%	48.0%			2.7%	45.6%	51.7%
	武陵遊憩區			3.7%	53.1%	43.2%			7.5%	47.2%	45.3%
	觀霧遊憩區		0.8%	0.8%	32.0%	66.4%			5.6%	23.4%	71.0%
	雪見遊憩區			2.6%	38.4%	58.9%			9.0%	41.4%	49.7%
年齡	15-19歲			6.3%	34.4%	59.4%			6.3%	18.8%	75.0%
	20-29歲			5.7%	37.1%	57.1%				36.4%	63.6%
	30-39歲		1.1%	4.4%	44.4%	50.0%			8.0%	38.6%	53.4%
	40-49歲			1.7%	43.3%	55.0%			7.3%	36.7%	55.9%
	50-59歲			2.0%	42.8%	55.3%			6.0%	49.0%	45.0%
	60-69歲			3.4%	51.7%	44.8%			5.8%	40.7%	53.5%
	70歲以上			8.3%	25.0%	66.7%				58.3%	41.7%
性別	男			3.8%	41.6%	54.6%			7.0%	38.0%	55.0%
	女		0.3%	2.5%	44.8%	52.5%			5.6%	42.0%	52.4%
居住地區	北部地區		0.3%	2.5%	41.4%	55.8%			7.1%	38.3%	54.7%
	中部地區			4.3%	45.2%	50.5%			5.8%	45.4%	48.8%
	南部地區			1.9%	48.1%	50.0%			3.8%	30.8%	65.4%
	花東及離島地區				42.9%	57.1%				42.9%	57.1%

附表 2-19-1 受訪者對雙語指標設置滿意度與基本資料交叉分析

		雙語指標設置					雙語指標設置				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%	列N%
遊憩區	汶水遊客中心			11.3%	46.0%	42.7%			9.7%	37.9%	52.4%
	武陵遊憩區			6.2%	57.4%	36.4%		0.7%	15.6%	44.2%	39.5%
	觀霧遊憩區		1.6%	8.0%	35.2%	55.2%		0.9%	12.0%	19.7%	67.5%
	雪見遊憩區		0.7%	5.3%	37.1%	57.0%			14.7%	39.2%	46.2%
年齡	15-19歲			9.4%	34.4%	56.3%				12.9%	87.1%
	20-29歲		2.9%	5.7%	40.0%	51.4%		3.1%	3.1%	25.0%	68.8%
	30-39歲		1.1%	12.2%	40.0%	46.7%			19.0%	29.8%	51.2%
	40-49歲			6.7%	46.1%	47.2%		0.6%	12.4%	37.9%	49.1%
	50-59歲			8.6%	42.1%	49.3%			16.1%	41.3%	42.7%
	60-69歲		1.1%	3.4%	57.5%	37.9%			11.1%	40.7%	48.1%
	70歲以上			8.3%	33.3%	58.3%			16.7%	50.0%	33.3%
性別	男		0.8%	8.0%	41.6%	49.6%		0.8%	12.4%	34.8%	52.0%
	女		0.3%	7.4%	46.9%	45.4%			13.6%	37.1%	49.3%
居住地區	北部地區		0.3%	8.2%	42.3%	49.2%		0.3%	14.9%	31.9%	52.9%
	中部地區		0.5%	7.6%	47.1%	44.8%			10.6%	42.2%	47.2%
	南部地區		1.9%	5.8%	46.2%	46.2%		2.0%	13.7%	35.3%	49.0%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%				42.9%	57.1%

附表 2-20-1 受訪者對無障礙設施設置滿意度與基本資料交叉分析

		無障礙設施設置					無障礙設施設置				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心			4.0%	48.0%	48.0%			4.9%	42.4%	52.8%
	武陵遊憩區			4.9%	51.9%	43.2%			12.0%	47.9%	40.1%
	觀霧遊憩區			5.6%	31.2%	63.2%		0.9%	9.2%	18.3%	71.6%
	雪見遊憩區		0.7%	4.6%	37.7%	57.0%			16.1%	37.2%	46.7%
年齡	15-19歲		3.1%	6.3%	25.0%	65.6%				23.3%	76.7%
	20-29歲			8.6%	31.4%	60.0%		3.3%	6.7%	33.3%	56.7%
	30-39歲			6.7%	40.0%	53.3%			13.4%	36.6%	50.0%
	40-49歲			5.6%	44.4%	50.0%			10.6%	36.3%	53.1%
	50-59歲			2.0%	42.8%	55.3%			14.3%	38.6%	47.1%
	60-69歲			3.4%	55.2%	41.4%			5.1%	44.9%	50.0%
	70歲以上			8.3%	33.3%	58.3%			16.7%	50.0%	33.3%
性別	男		0.4%	6.5%	39.3%	53.8%		0.4%	11.1%	36.1%	52.5%
	女			3.4%	45.7%	50.9%			10.1%	38.9%	51.0%
居住地區	北部地區			5.0%	40.4%	54.5%			11.4%	34.3%	54.3%
	中部地區		0.5%	4.8%	45.2%	49.5%			9.7%	43.4%	46.9%
	南部地區			3.8%	46.2%	50.0%		2.0%	10.2%	34.7%	53.1%
	花東及離島地區				57.1%	42.9%				28.6%	71.4%

附表 2-21-1 受訪者對安全欄杆及護欄完備滿意度與基本資料交叉分析

		安全欄杆及護欄完備					安全欄杆及護欄完備				
		非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要	非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意
		列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %	列 N %
遊憩區	汶水遊客中心			3.3%	48.7%	48.0%			4.1%	41.5%	54.4%
	武陵遊憩區			3.7%	51.2%	45.1%			9.0%	46.2%	44.9%
	觀霧遊憩區			2.4%	30.4%	67.2%			6.6%	19.0%	74.4%
	雪見遊憩區			3.3%	39.7%	57.0%			13.6%	39.3%	47.1%
年齡	15-19歲			6.3%	25.0%	68.8%				18.8%	81.3%
	20-29歲			5.7%	34.3%	60.0%			3.1%	25.0%	71.9%
	30-39歲			4.4%	42.2%	53.3%			9.1%	38.6%	52.3%
	40-49歲			3.9%	43.9%	52.2%			9.9%	36.6%	53.5%
	50-59歲			1.3%	42.1%	56.6%			12.4%	39.3%	48.3%
	60-69歲			1.1%	56.3%	42.5%			3.6%	42.2%	54.2%
	70歲以上			8.3%	33.3%	58.3%				66.7%	33.3%
性別	男			4.6%	40.5%	55.0%			9.8%	35.7%	54.5%
	女			2.1%	45.4%	52.5%			7.1%	38.8%	54.0%
居住地區	北部地區			2.8%	41.7%	55.5%			8.9%	34.1%	57.0%
	中部地區			4.3%	44.3%	51.4%			8.5%	42.0%	49.5%
	南部地區			1.9%	48.1%	50.0%			5.8%	40.4%	53.8%
	花東及離島地區				42.9%	57.1%				28.6%	71.4%

附錄三 兩次調查綜合比較分析

(一)調查時間

期中調查時間為108年4月1日至108年6月30日。期末調查時間為108年7月1日至108年9月30日。兩次調查共計六個月，有效問卷數共1168份。

108年	期中	期末
調查區域範圍	雪霸國家公園	雪霸國家公園
調查對象	年滿15歲 以上民眾	年滿15歲 以上民眾
調查時間	108/04/01-108/06/30	108/07/01-108/09/30
調查方法	面對面訪問	面對面訪問
抽樣方法	隨機抽樣	隨機抽樣
調查樣本數	580份	588份

(二)兩次調查均顯示，女性遊客所佔比例居多

研究調查顯示，在兩次調查中，兩次調查女性遊客的比例均高出男性遊客比例，且都超過五成以上。(詳見附表3-2)

附表 3-2 受訪者性別統計表

性別	期中調查(%)	期末調查(%)
男	42.6	44.6
女	57.4	55.4
總和	100.0	100.0

(三) 遊客年齡層主要集中在「40-59歲」的中壯年族群

研究調查顯示，在兩次調查中，遊客年齡層主要集中在「40-59歲」的中壯年族群，年齡在「15-19歲」及「70歲以上」的族群則相對較少。(詳見附表3-3)

附表 3-3 受訪者年齡統計表

年齡	期中調查(%)	期末調查(%)
15-19 歲	5.0	5.4
20-29 歲	8.8	6.0
30-39 歲	16.4	15.3
40-49 歲	26.6	30.6
50-59 歲	25.7	25.9
60-69 歲	15.0	14.8
70 歲以上	2.6	2.0
總和	100.0	100.0

(四) 遊客居住地區主要以「都會區」為主

研究調查顯示，在兩次調查中，遊客居住地區以「台中市」及「新北市」居多，其次為「台北市」、「桃園市」以及「新竹縣市」。(詳見附表3-3)

附表 3-3 受訪者居住地區統計表

居住地區	期中調查(%)	期末調查(%)
基隆市	1.4	0.9
台北市	15.9	12.1
新北市	14.5	16.5
桃園市	8.6	8.7
新竹縣市	8.8	15.3
苗栗縣	6.7	9.0
台中市	16.4	15.3
彰化縣	3.3	4.4
南投縣	3.8	3.1
雲林縣	2.6	1.5
嘉義縣市	0.9	2.4
台南市	8.3	2.6
高雄市	5.7	6.0
屏東縣	0.5	0.3
花蓮縣	0.5	0.9
台東縣	0	0
宜蘭縣	2.2	0.9
澎湖縣	0	0
金門縣	0	0.2
其他(請說明)	0	0.2
總和	100.0	100.0

(五) 受訪者去過的遊憩區以「武陵遊憩區」所佔比例較高

研究調查顯示，兩次調查結果均發現，受訪者去過的遊憩區均以「武陵遊憩區」所佔比例較高。(詳見附表3-4)

附表 3-4 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	期中調查(%)	期末調查(%)
武陵遊憩區	65.2	61.6
雪見遊憩區	41.2	45.2
觀霧遊憩區	46.4	51.4
汶水遊客中心	46.9	45.4
總和	199.7	203.6

(六) 受訪者選擇到遊憩區的原因均以「接近自然遠離都市」以及「休閒渡假」為主

研究結果顯示，兩次調查中，受訪者會選擇到遊憩區的原因均以「接近自然遠離都市」所佔比例較高，其次為「休閒渡假」。另外，「增加見聞知識」以及「登山健行」也是遊客選擇遊憩區的動機之一。(詳見附表 3-5)

附表 3-5 受訪者選擇到遊憩區的動機前五名統計表

期中調查(%)		期末調查(%)	
休閒渡假	57.4	休閒渡假	53.1
接近自然遠離都市	54.1	接近自然遠離都市	54.6
增加森林見聞與知識	38.3	增加森林見聞與知識	38.4
登山健行	27.2	登山健行	31.0
聯誼/聚會	9.8	聯誼/聚會	15.6

(七)受訪者前往雪霸路程中是否有任何不便均以「停車空間不足」所佔比率較高

研究結果顯示，兩次調查中，受訪者前往雪霸路程中是否有任何不便均以「沒有任何不便」為主，而有表示不便之處則以「停車空間不足」所佔比率較高。(詳見附表 3-6)

本研究進一步針對受訪者對於前往雪霸路程中是否有任何不便之原因與遊憩區交叉分析後可發現，其中以前往雪見遊憩區的受訪者表示「停車空間不足」與「沿途指標不明多繞路」所佔比率較高。

附表 3-6 受訪者路程中是否有任何不便統計表

期中調查(%)		期末調查(%)	
沒有任何不便	74.3	沒有任何不便	76.5
停車空間不足	14.3	停車空間不足	11.1
沿途指標不明多繞路	9.3	沿途指標不明多繞路	9.2
塞車增加交通時間	3.6	塞車增加交通時間	4.8
停車場標示不明確	1.6	其他	2.0
其他	3.8	停車場標示不明確	1.0

(八)受訪者希望進一步提供的服務以「定時園區導覽解說」及「舉辦親子體驗活動」所佔比率較高

研究結果顯示，兩次調查中，受訪者希望進一步提供的服務以「定時園區導覽解說」及「舉辦親子體驗活動」為主。(詳見附表 3-7)

附表 3-7 受訪者希望進一步提供的服務統計表

期中調查(%)		期末調查(%)	
定時園區導覽解說	27.6	舉辦親子體驗活動	31.6
遊憩行程建議或規劃	24.8	辦理生態講座	28.6
辦理生態講座	24.1	定時園區導覽解說	26.9
環境教育課程	21.9	環境教育課程	24.8
舉辦親子體驗活動	20.0	增設涼亭座椅等休憩空間	24.0

(九) 兩次調查顯示，超過九成六以上遊客對「遊客中心人員服務態度」表示滿意

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對於遊客中心人員服務態度滿意度都在九成四六以上(包含非常滿意及滿意)，其中以期末調查所顯示的滿意度較高，佔98.4%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，兩次調查遊客中心人員服務態度滿意度均維持在九成六以上。(詳見附表 3-8 及圖 1)

附表 3-8 受訪者對遊客中心人員服務態度滿意度統計表

遊客中心人員服務態度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	2.6	0.9
很滿意	24.3	27.0
非常滿意	71.7	71.4
未接受該服務	1.4	0.7
總和	100.0	100.0

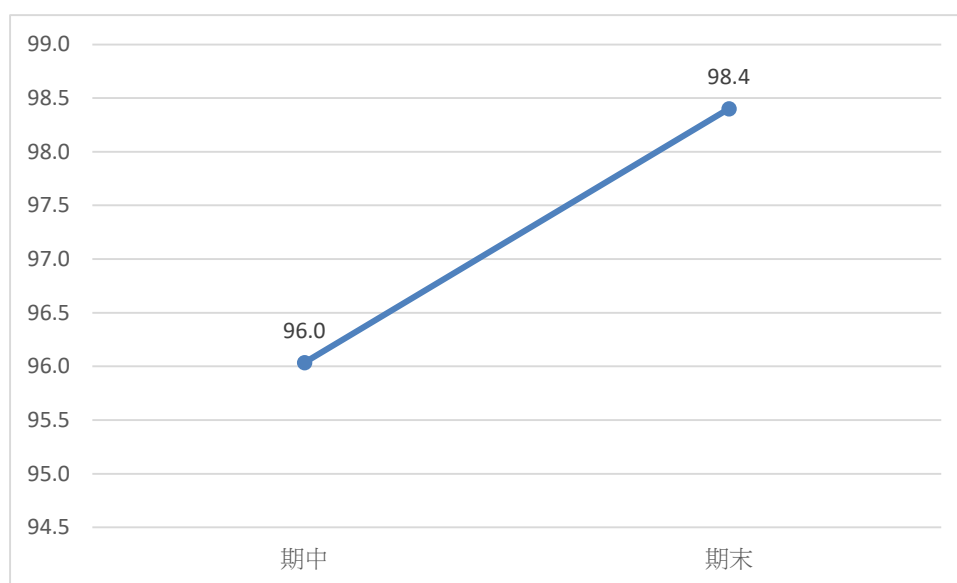


圖 1 受訪者對遊客中心人員服務態度滿意度統計圖

(十) 兩次調查顯示，超過九成四以上遊客對「解說員的解說方式簡潔易懂」表示滿意

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對於解說員的解說方式簡潔易懂滿意度都在九成四以上(包含非常滿意及滿意)，其中以期末調查所顯示的滿意度較高，佔95.4%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，兩次調查解說員的解說方式簡潔易懂滿意度均維持在九成四以上。(詳見附表 3-9 及圖 2)

附表 3-9 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂滿意度統計表

解說員的解說方式簡潔易懂	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0.2	0
普通	1.7	1.4
很滿意	27.1	30.8
非常滿意	66.7	64.6
未接受該服務	4.3	3.2
總和	100.0	100.0

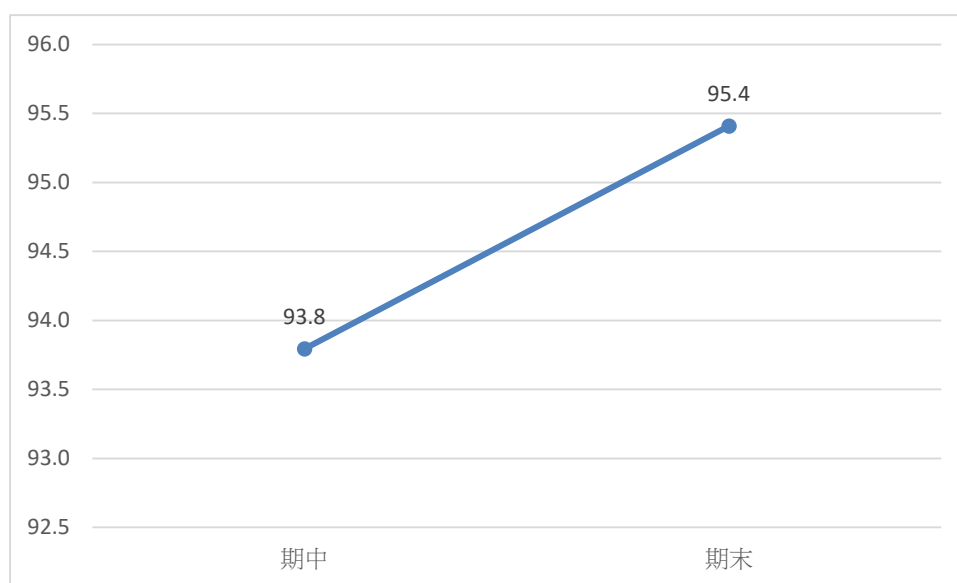


圖 2 受訪者對解說員的解說方式簡潔易懂滿意度統計圖

(十一)兩次調查均有超過九成三以上的遊客對解說員的專業知識程度持正面評價

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對於解說員的專業知識程度滿意度都在九成三以上(包含非常滿意及滿意)，其中以期末調查所顯示的滿意度較高，佔95.2%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，兩次調查解說員的專業知識程度滿意度均維持在九成三以上。(詳見附表 3-10 和圖 3)

附表 3-10 受訪者對解說員的專業知識程度滿意度統計表

解說員的專業知識程度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	2.6	1.4
很滿意	25.4	32.1
非常滿意	67.9	63.1
未接受該服務	4.1	3.4
總和	100.0	100.0

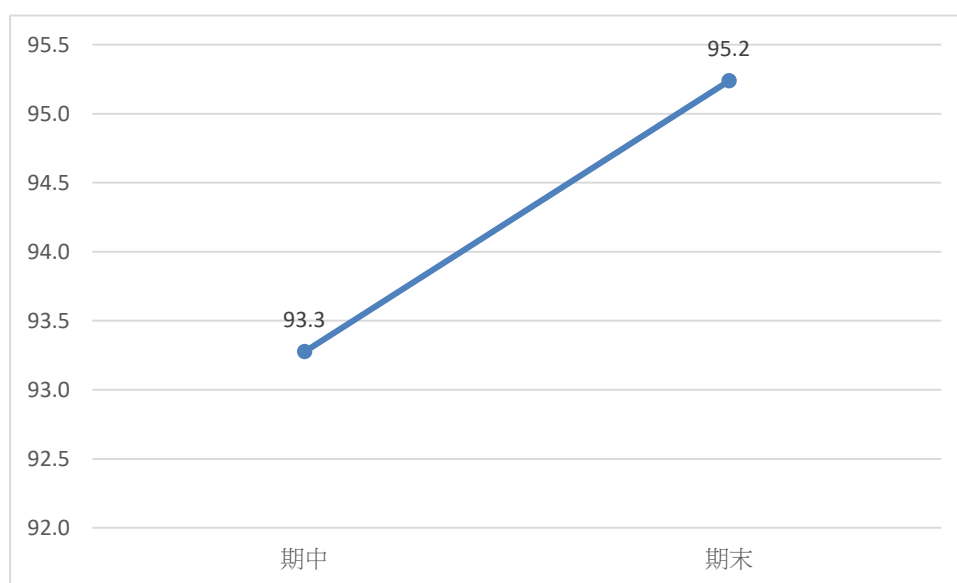


圖 3 受訪者對解說員的專業知識程度滿意度統計圖

(十二)兩次調查均有八成八以上的遊客對多媒體視聽室節目內容品質持正面評價

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對多媒體視聽室節目內容品質滿意度，其中期末調查中遊客對於多媒體視聽室節目內容品質滿意度評價較高，佔 90.8% (包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-11 和圖 4)

附表 3-11 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計表

多媒體視聽室節目內容品質	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	4.7	1.7
很滿意	27.4	30.4
非常滿意	60.9	60.4
未接受該服務	7.1	7.5
總和	100.0	100.0

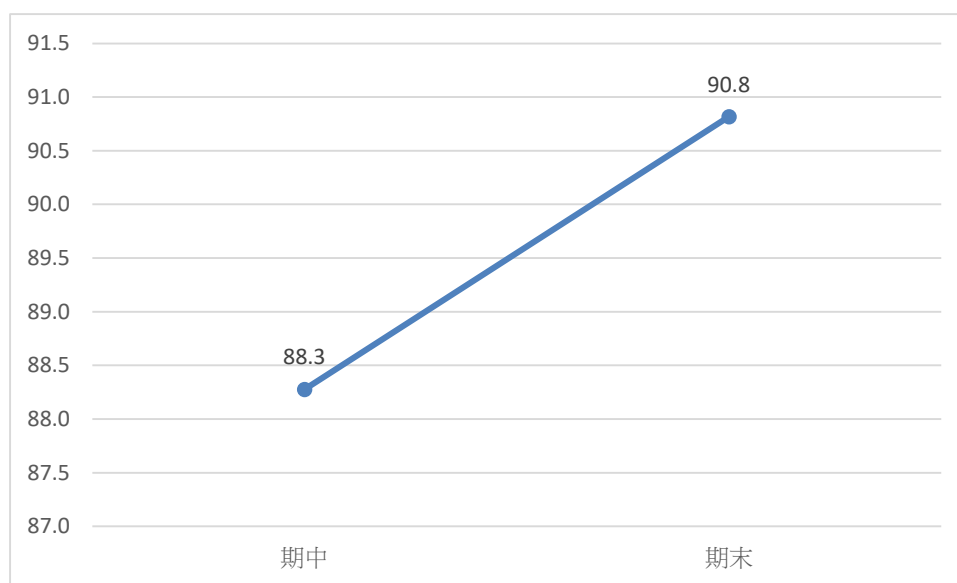


圖 4 受訪者對多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計圖

(十三)遊客對視聽室節目播放時間長度滿意度評價維持在八成六以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對於視聽室節目播放時間長度滿意度都在八成六以上(包含非常滿意及滿意)，其中以期末調查所顯示的滿意度較高，佔89.6%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-12 及圖 5)

附表 3-12 受訪者對視聽室節目播放時間長度滿意度統計表

視聽室節目播放時間長度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	7.1	2.7
很滿意	30.0	32.3
非常滿意	55.7	57.3
未接受該服務	7.2	7.7
總和	100.0	100.0

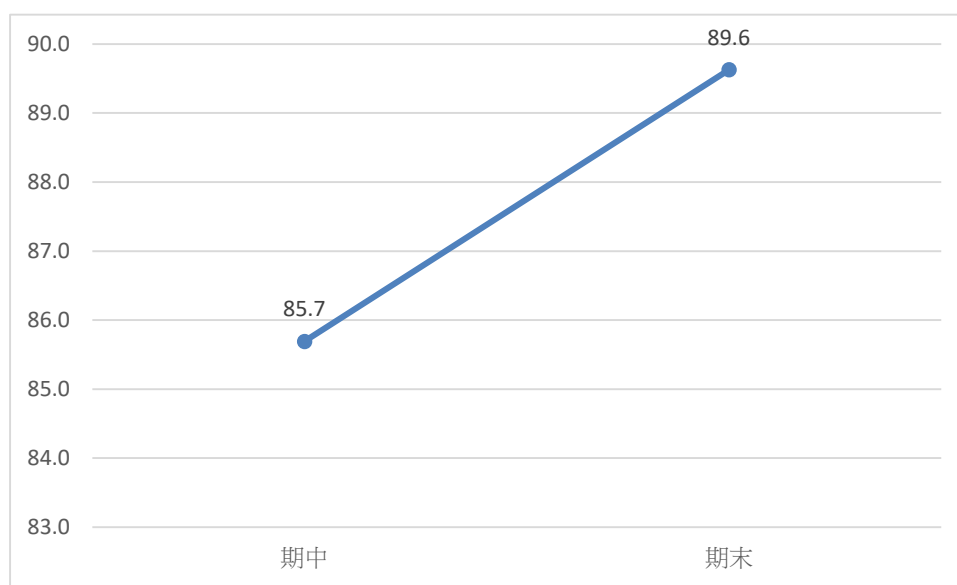


圖 5 受訪者對視聽室節目播放時間長度滿意度統計圖

(十四)遊客對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度評價維持在八成七以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對於多媒體視聽室座椅空間舒適以期末調查的滿意度為 89.1% 所佔比例較高(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-13 和圖 6)

附表 3-13 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度統計表

多媒體視聽室座椅空間舒適	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0.3
不滿意	0	0
普通	6.4	3.1
很滿意	29.8	30.4
非常滿意	57.1	58.7
未接受該服務	6.7	7.8
總和	100.0	100.0

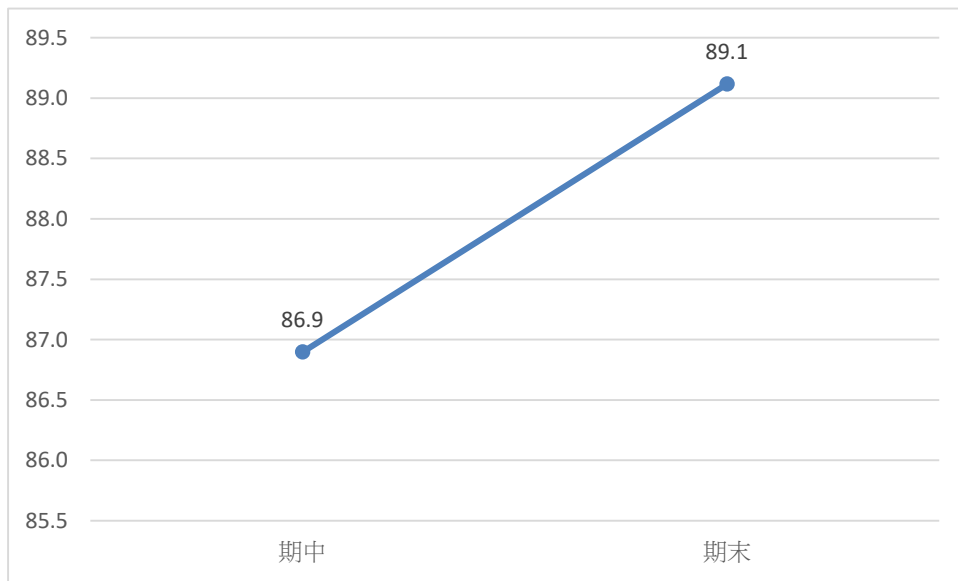


圖 6 受訪者對多媒體視聽室座椅空間舒適滿意度統計圖

(十五)遊客對展示館內容資訊豐富度滿意度評價維持在九成二以上

調查數據顯示，兩次調查當中遊客對於展示館內容資訊豐富度滿意度都在九成二以上(包含非常滿意及滿意)，其中以期末調查所顯示的滿意度較高，佔92.9%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-14 和圖 7)

附表 3-14 受訪者對展示館內容資訊豐富度滿意度統計表

展示館內容資訊豐富度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	6.7	4.9
很滿意	30.3	34.1
非常滿意	61.6	58.8
未接受該服務	1.4	2.2
總和	100.0	100.0

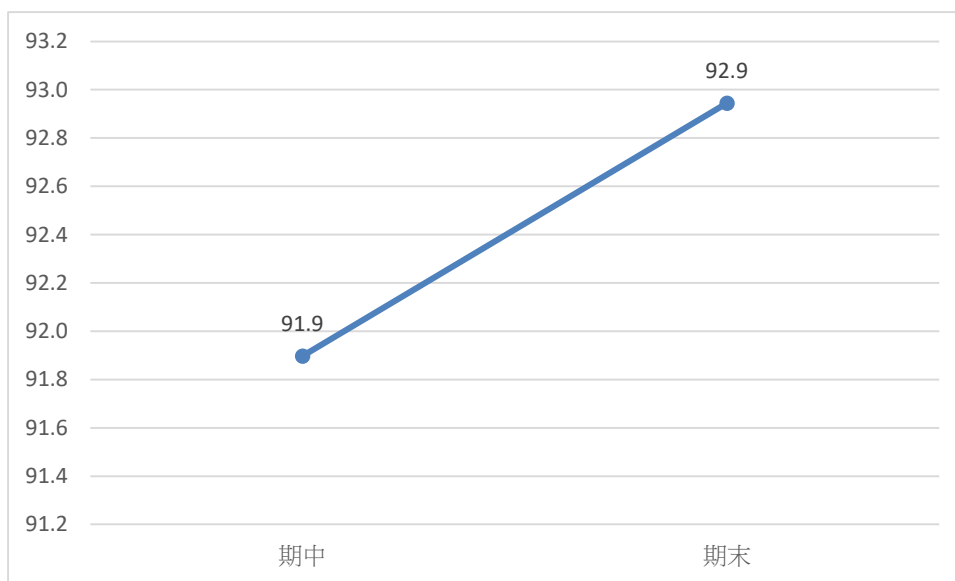


圖 7 受訪者對展示館內容資訊豐富度滿意度統計圖

(十六)兩次調查顯示，遊客對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度評價維持在九成以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對遊憩路徑指標足夠詳細以期末調查所顯示的滿意度相對較高，佔 92.0%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-15 和圖 8)

附表 3-15 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度統計表

遊憩路徑指標足夠詳細	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	8.8	7.0
很滿意	34.3	38.6
非常滿意	56.0	53.4
未接受該服務	0.9	1.0
總和	100.0	100.0

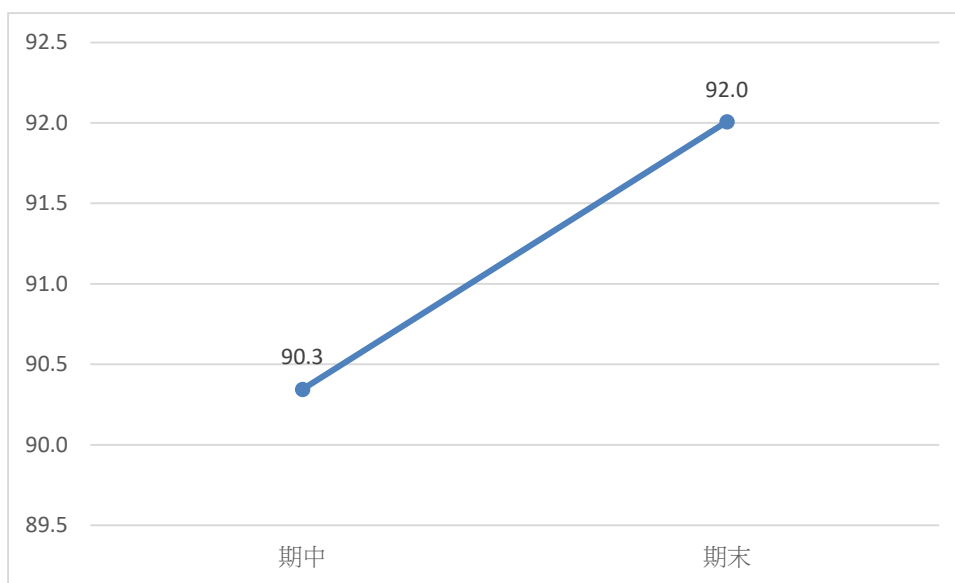


圖 8 受訪者對遊憩路徑指標足夠詳細滿意度統計圖

(十七)兩次調查顯示，遊客對解說牌的設置地點適當滿意度評價維持在九成一以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對解說牌的設置地點適當以期末調查所顯示的滿意度相對較高，佔 91.9%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-16 和圖 9)

附表 3-16 受訪者對解說牌的設置地點適當滿意度統計表

解說牌的設置地點適當	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	8.6	7.1
很滿意	35.7	40.5
非常滿意	55.3	51.4
未接受該服務	0.3	1.0
總和	100.0	100.0

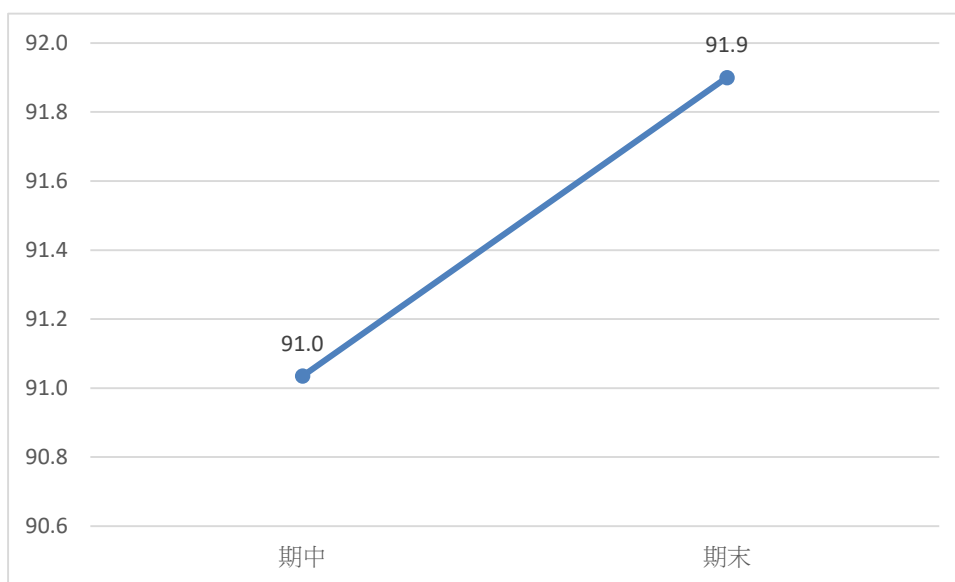


圖 9 受訪者對解說牌的設置地點適當滿意度統計圖

(十八)兩次調查顯示，遊客對解說牌的內容資訊完整滿意度評價維持在九成二以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對解說牌的內容資訊完整以期末調查顯示的滿意度比例較高，佔 92.7%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-17 和圖 11)

附表 3-17 受訪者對解說牌的內容資訊完整滿意度統計表

解說牌的內容資訊完整	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0.2	0
普通	7.6	6.3
很滿意	35.8	40.6
非常滿意	55.9	52.1
未接受該服務	0.5	1.0
總和	100.0	100.0

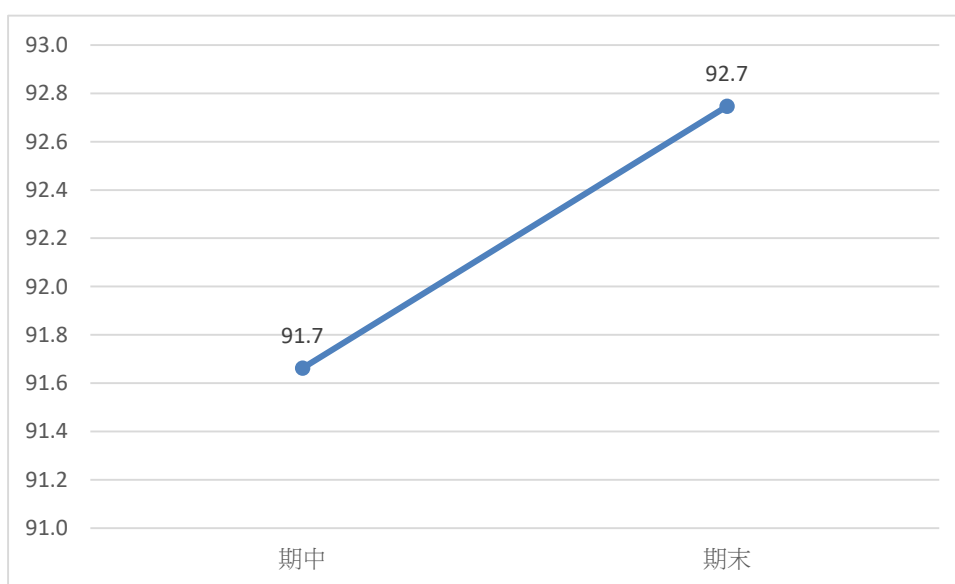


圖 11 受訪者對解說牌的內容資訊完整滿意度統計圖

(十九) 兩次調查均顯示遊客對園區洗手間衛生與清潔度滿意度評價皆在九成以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對園區洗手間衛生與清潔度以期末調查所顯示的滿意度較高，佔 91.1%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-18 和圖 12)

附表 3-18 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計表

園區洗手間衛生與清潔度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0.3	0
不滿意	0.5	0.2
普通	7.4	6.3
很滿意	33.1	38.4
非常滿意	56.7	52.7
未接受該服務	1.9	2.4
總和	100.0	100.0

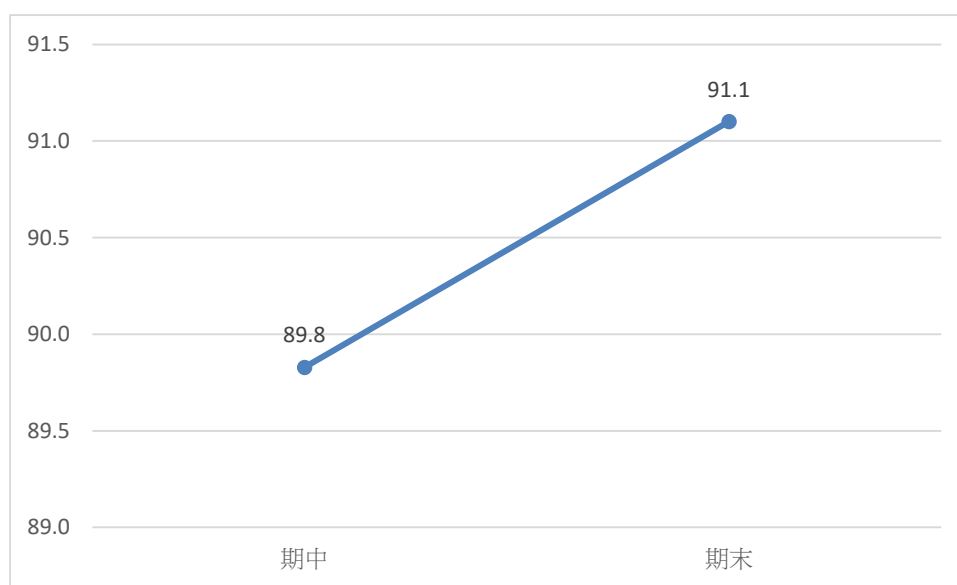


圖 12 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計圖

(二十) 兩次調查中遊客對於園區整體環境清潔滿意度評價皆佔九成五以上

兩次調查當中，遊客對於園區整體環境清潔以期末調查所顯示的滿意度較高，佔 96.5%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-19 和圖 13)

附表 3-19 受訪者對園區整體環境清潔滿意度統計表

園區整體環境清潔	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0	0
普通	4.1	3.0
很滿意	34.0	38.3
非常滿意	61.0	58.2
未接受該服務	0.9	0.5
總和	100.0	100.0

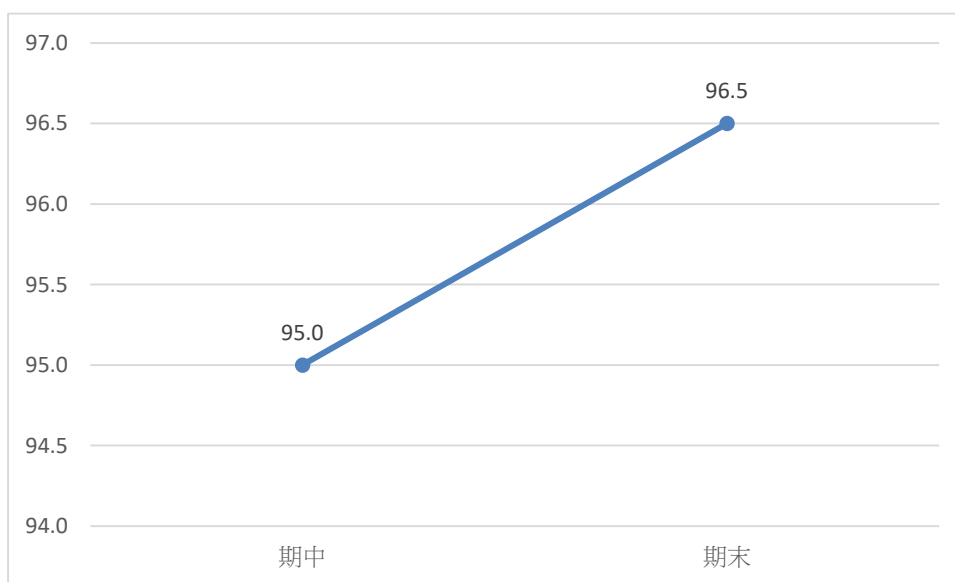


圖 13 受訪者對園區整體環境清潔滿意度度統計圖

(二一) 兩次調查中遊客對於步道階梯設施完備評價皆佔九成一以上

兩次調查當中，遊客對於步道階梯設施完備以期末調查所顯示的滿意度較高，佔 92.0%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-20 和圖 14)

附表 3-20 受訪者對步道階梯設施完備滿意度統計表

步道階梯設施完備	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0.2	0
普通	7.6	6.1
很滿意	34.8	39.5
非常滿意	55.9	52.5
未接受該服務	1.6	1.9
總和	100.0	100.0

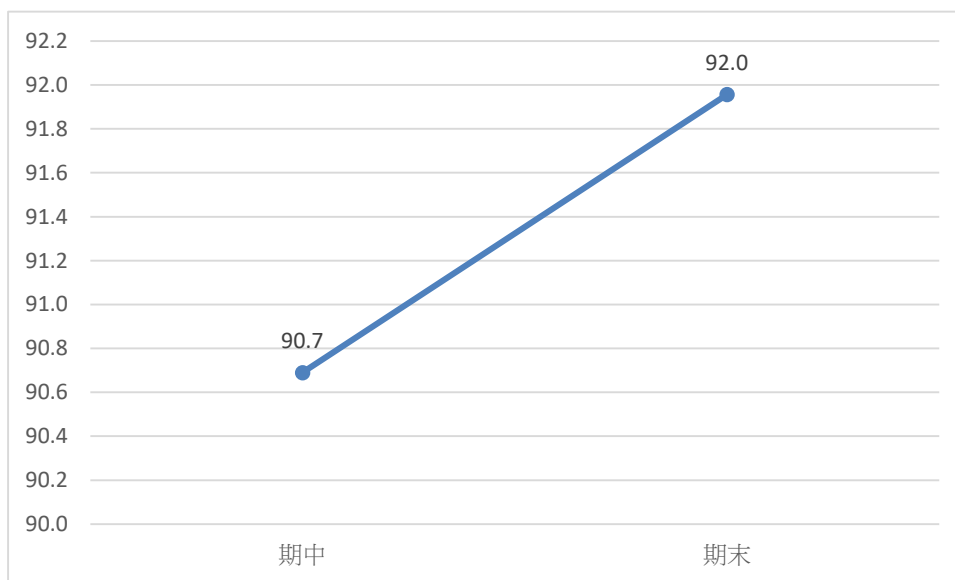


圖 14 受訪者對步道階梯設施完備滿意度度統計圖

(二二) 兩次調查均顯示，遊客對雙語指標設置滿意度均維持在八成一以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對雙語指標設置以期中調查所顯示的滿意度較高，佔 82.6%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-21 和圖 15)

附表 3-21 受訪者對雙語指標設置滿意度統計表

雙語指標設置	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0.2	0
不滿意	0	0.3
普通	10.0	12.3
很滿意	36.4	33.9
非常滿意	46.2	47.4
未接受該服務	7.2	6.1
總和	100.0	100.0

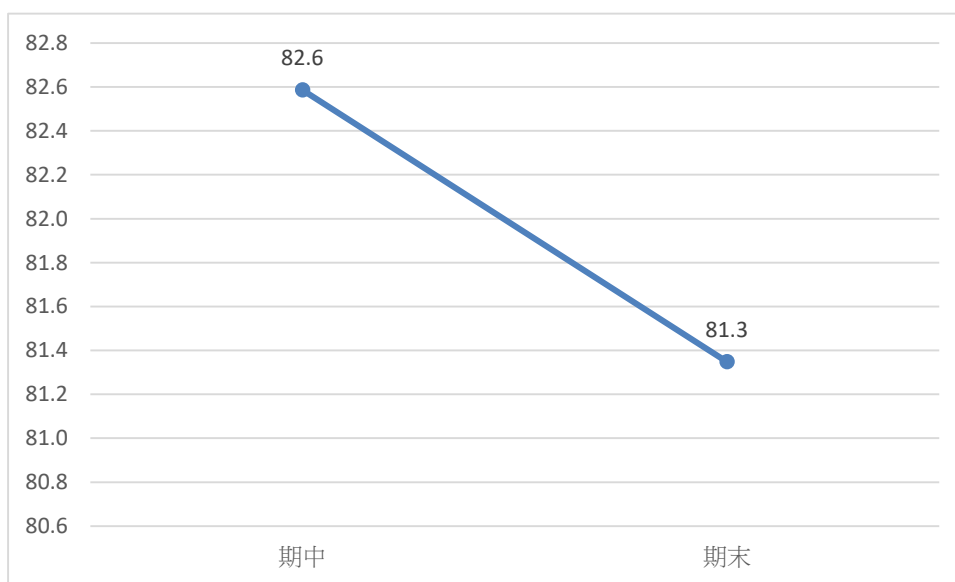


圖 15 受訪者對雙語指標設置滿意度統計圖

(二三) 兩次調查均顯示，遊客對無障礙設施設置滿意度均維持在七成八以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對無障礙設施設置以期末調查所顯示的滿意度較高，佔 80.8%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-22 和圖 16)

附表 3-22 受訪者對無障礙設施設置滿意度統計表

無障礙設施設置	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0	0
不滿意	0.2	0.2
普通	10.5	9.5
很滿意	31.5	34.0
非常滿意	46.9	46.8
未接受該服務	10.9	9.5
總和	100.0	100.0

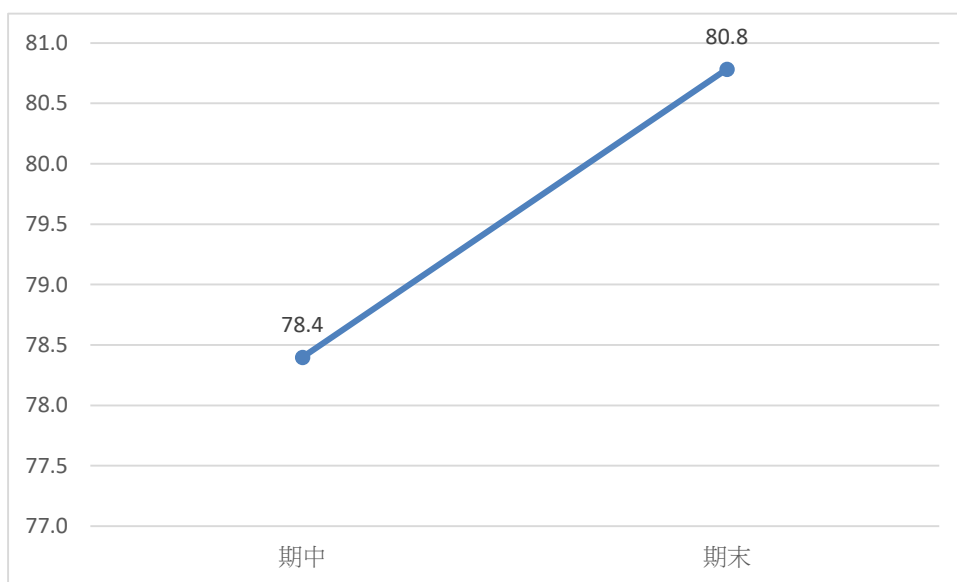


圖 16 受訪者對無障礙設施設置滿意度統計圖

(二四) 兩次調查均顯示，遊客對安全欄杆及護欄完備滿意度均維持在八成八以上

調查數據顯示，兩次調查當中，遊客對安全欄杆及護欄完備以期中調查所顯示的滿意度較高，佔 88.4%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-23 和圖 17)

附表 3-23 受訪者對安全欄杆及護欄完備滿意度統計表

安全欄杆及護欄完備	期中調查(%)	期末調查(%)
非常不滿意	0.2	0
不滿意	0.2	0
普通	7.8	8.0
很滿意	34.6	35.9
非常滿意	53.8	52.0
未接受該服務	3.4	4.1
總和	100.0	100.0

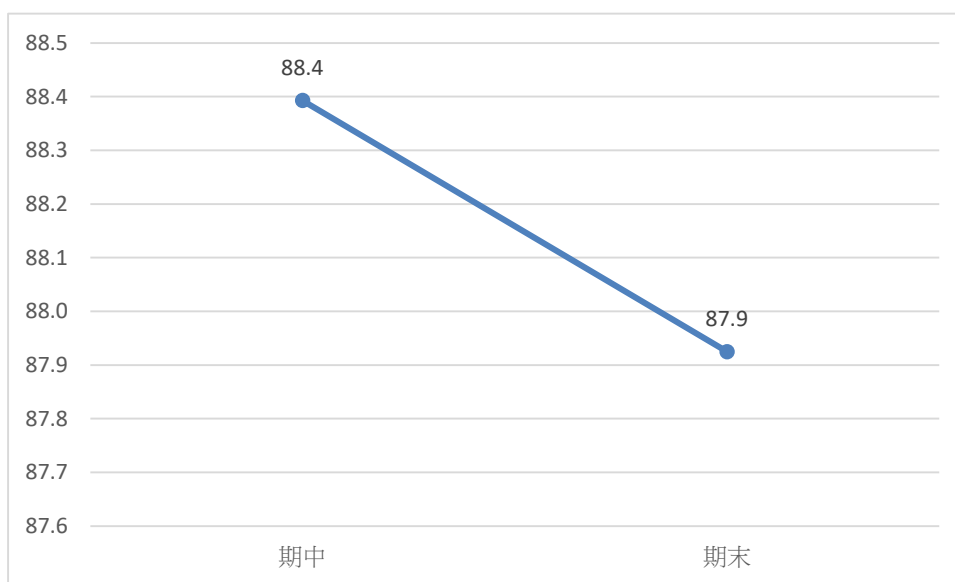


圖 17 受訪者對安全欄杆及護欄完備滿意度統計圖

(二五)兩次調查中，遊憩區人員服務滿意度均居冠

從附表 3-24 兩次調查的平均總分數可以看到，兩次調查中，受訪者對於「遊客中心人員服務態度」的滿意度分數最高（4.73 分），顯示受訪者對於遊遊客中心人員的高度肯定，再者為「解說員的解說方式清楚易懂」以及「解說員的專業知識程度」（各 4.69 分）。而滿意度分數較低的則是「雙語指標設置」（4.43 分），顯示受訪者對於雙語指標設置仍有期待改善的空間。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於 4 分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

以整體服務滿意度比例來說，表現較優異的以「遊客中心人員服務態度」、「解說員的專業知識程度」以及「解說員的解說方式簡潔易懂」等方面為主，整體滿意度平均均落在 82% 以上。

附表 3-24 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度分數綜合比較表

服務品質評估項目	期中	期末	整體平均
遊客中心人員服務態度	4.72	4.71	4.71
解說員的解說方式清楚易懂	4.73	4.65	4.69
解說員的專業知識程度	4.74	4.64	4.69
多媒體視聽室節目內容品質	4.70	4.63	4.67
多媒體視聽室座椅空間舒適	4.64	4.60	4.62
視聽室節目播放時間長度	4.63	4.59	4.61
園區整體環境清潔	4.59	4.55	4.57
展示館內容資訊豐富程度	4.58	4.55	4.56
無障礙設施設置	4.58	4.41	4.49
步道階梯設施完備	4.51	4.47	4.49
園區洗手間衛生與清潔度	4.51	4.47	4.49
安全欄杆及護欄完備	4.52	4.46	4.49
遊憩路徑指標足夠詳細	4.49	4.47	4.48
解說牌的內容資訊完整	4.49	4.46	4.48
解說牌的設置地點適當	4.47	4.45	4.46
雙語指標設置	4.50	4.37	4.43

註：本研究滿意度分數為「非常滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「普通」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「非常不滿意」給予 1 分，「未接受該服務」者則設定為遺漏值，得出之平均數會落在 5 到 1 分之間，分數越高表示滿意度越高，分數越低表示越不滿意。

附表 3-25 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度比例綜合比較表

服務品質評估項目	期中	期末	整體平均
遊客中心人員服務態度	96.0	98.4	97.2
園區整體環境清潔	95.0	96.5	95.8
解說員的解說方式清楚易懂	93.8	95.4	94.6
解說員的專業知識程度	93.3	95.2	94.3
展示館內容資訊豐富程度	91.9	92.9	92.4
解說牌的內容資訊完整	91.7	92.7	92.2
解說牌的設置地點適當	91.0	91.9	91.5
步道階梯設施完備	90.7	92.0	91.3
遊憩路徑指標足夠詳細	90.3	92.0	91.2
園區洗手間衛生與清潔度	89.8	91.1	90.5
多媒體視聽室節目內容品質	88.3	90.8	89.5
安全欄杆及護欄完備	88.4	87.9	88.2
多媒體視聽室座椅空間舒適	86.9	89.1	88.0
視聽室節目播放時間長度	85.7	89.6	87.7
雙語指標設置	82.6	81.3	82.0
無障礙設施設置	78.4	80.8	79.6

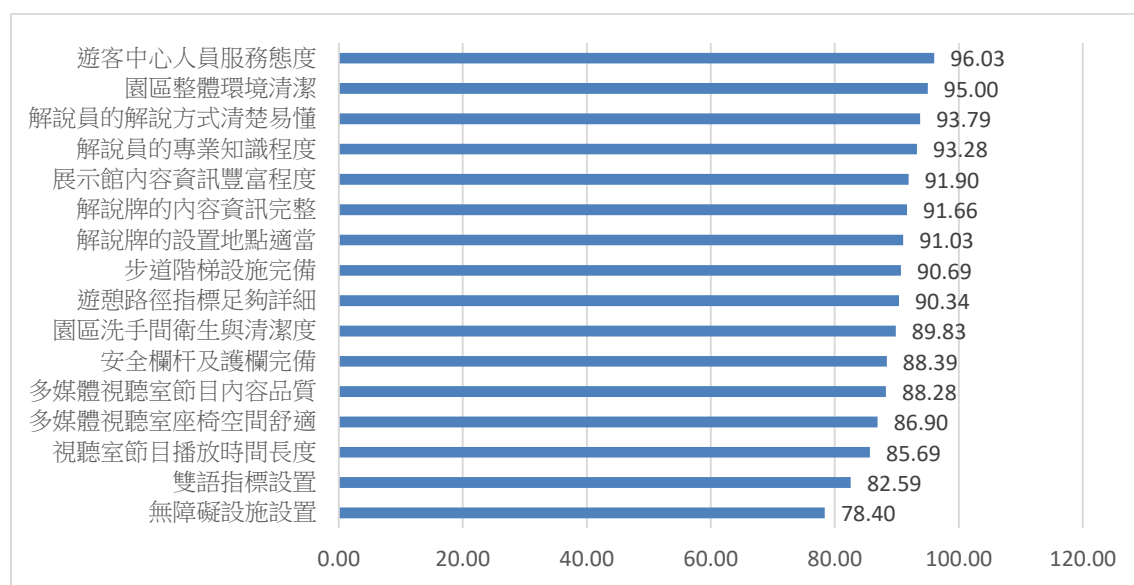


圖 18 期中調查(%)各項服務滿意度排名圖

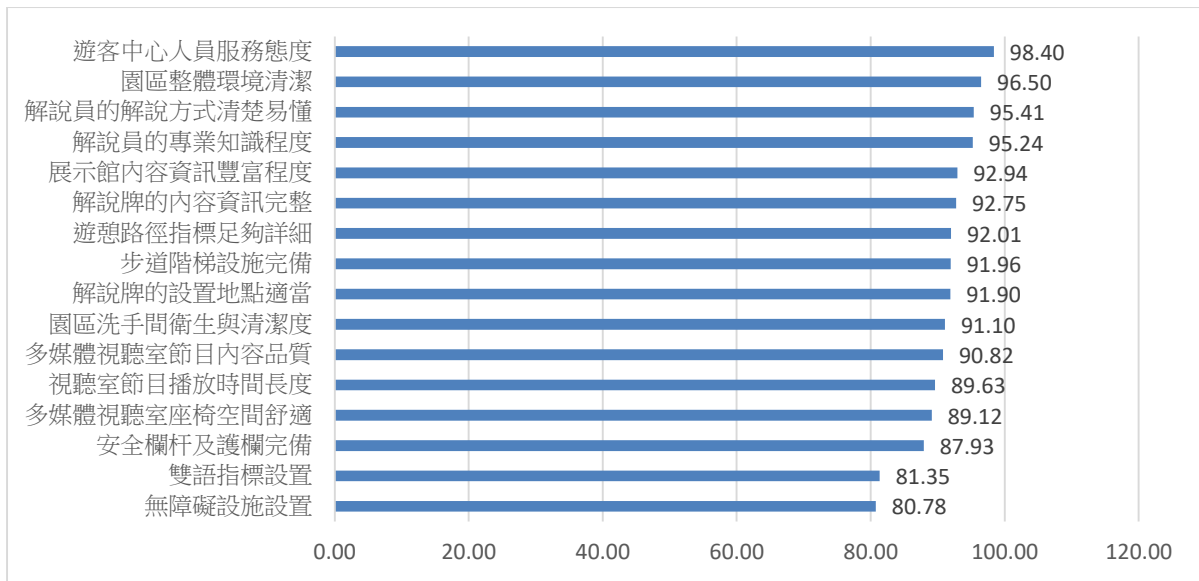


圖 19 期末調查(%)各項服務滿意度排名圖

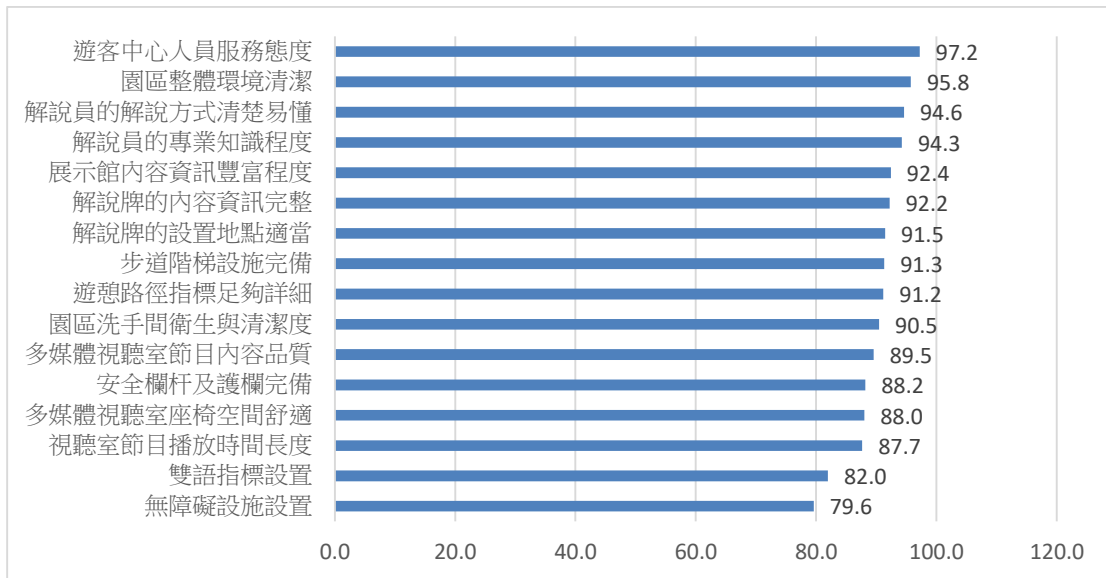


圖 20 兩次調查各項服務滿意度總排名圖

(二六) 雪霸國家公園全區年度平均重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 21 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度(1)、解說員的解說方式簡潔易懂(2)、解說員的專業知識程度(3)及多媒體視聽室節目內容品質(4)等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是雪霸國家公園提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有視聽室節目播放時間長度(5)及多媒體視聽室座椅空間舒適(6)等 2 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有解說牌的設置地點適當(9)、解說牌的內容資訊完整(10)及雙語指標設置(14)等 3 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為雪霸國家公園發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得雪霸國家公園管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有展示館內容資訊豐富度(7)、遊憩路徑指標足夠詳細(8)、園區洗手間衛生與清潔度(11)、園區整體環境清潔(12)、步道階梯設施完備(13)、無障礙設施設置(15)及安全欄杆及護欄完備(16)等 7 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為雪霸國家公園服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

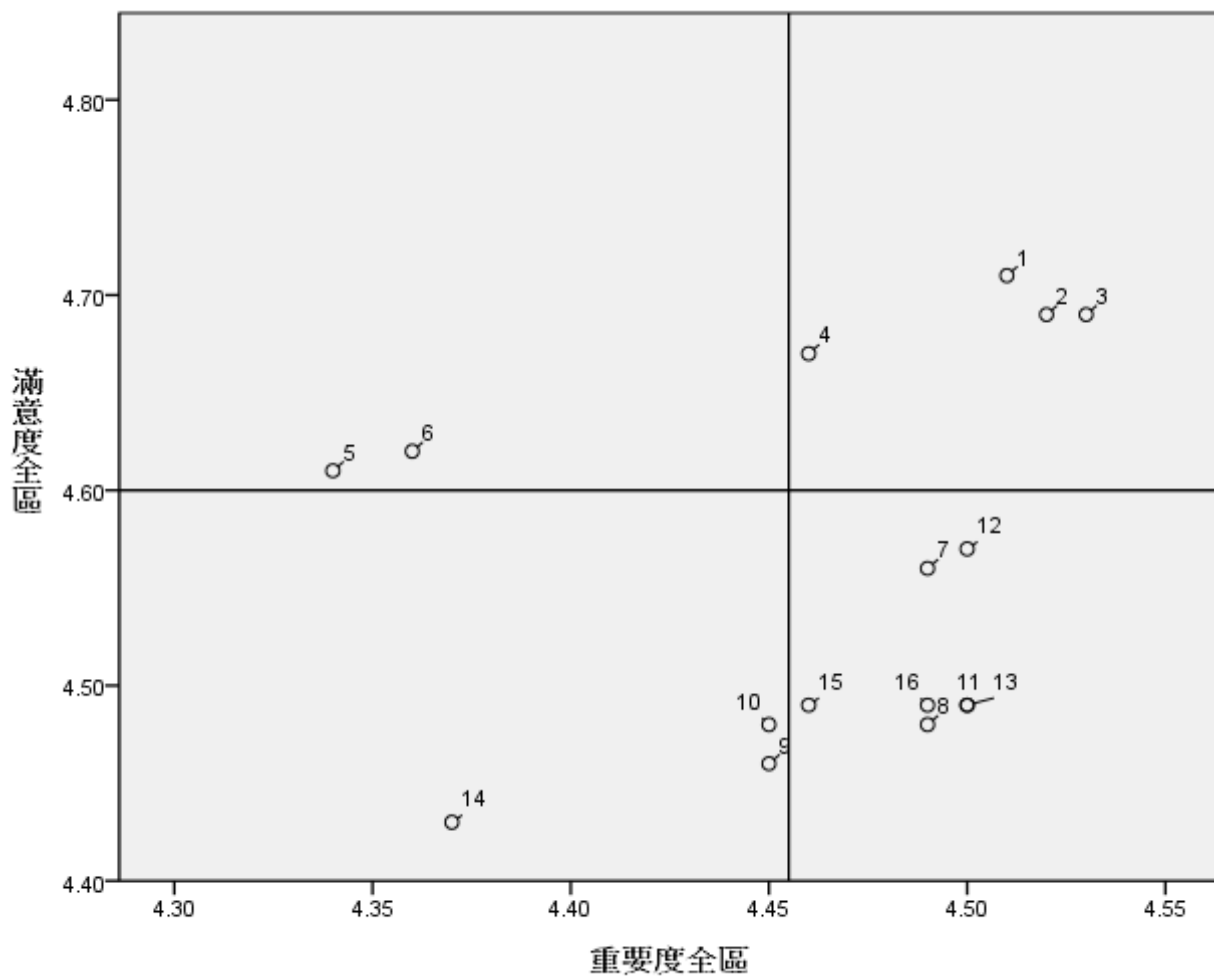


圖 21 雪霸國家公園全區重要性-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(二七) 汶水遊客中心年度平均重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 22 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度(1)、解說員的解說方式簡潔易懂(2)、解說員的專業知識程度(3)、多媒體視聽室節目內容品質(4)、展示館內容資訊豐富度(7)及園區整體環境清潔(12)等 6 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是汶水遊客中心提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有視聽室節目播放時間長度(5)及多媒體視聽室座椅空間舒適(6)等 2 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有解說牌的設置地點適當(9)、解說牌的內容資訊完整(10)及雙語指標設置(14)等 3 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為汶水遊客中心發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得汶水遊客中心管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有遊憩路徑指標足夠詳細(8)、園區洗手間衛生與清潔度(11)、步道階梯設施完備(13)、無障礙設施設置(15)及安全欄杆及護欄完備(16)等 5 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為汶水遊客中心服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

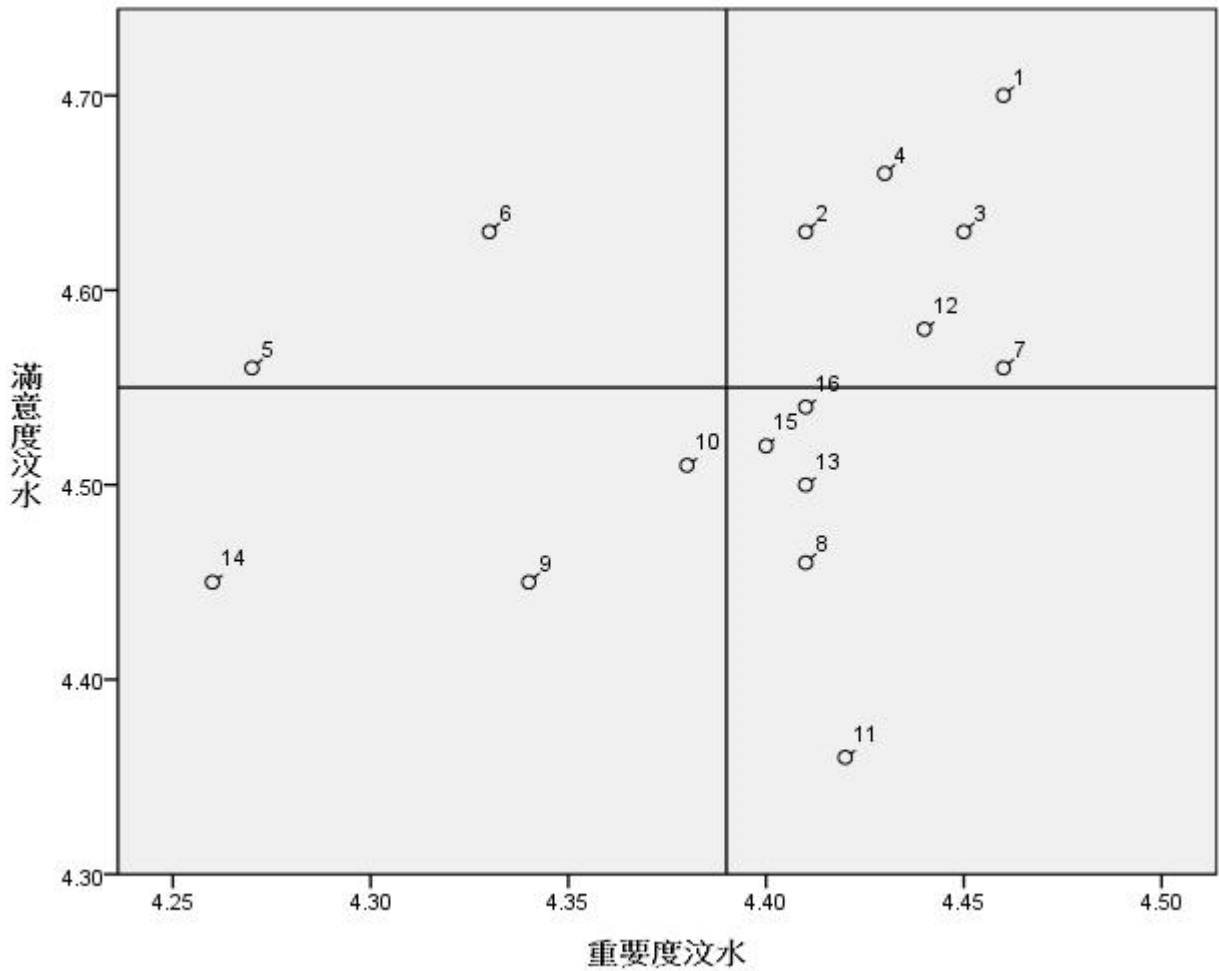


圖 22 汶水遊客中心重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(二八) 雪見遊憩區年度平均重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 23 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度(1)、解說員的解說方式簡潔易懂(2)、解說員的專業知識程度(3)及園區整體環境清潔(12)等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是雪見遊憩區提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有多媒體視聽室節目內容品質(4)、視聽室節目播放時間長度(5)及多媒體視聽室座椅空間舒適(6)等 3 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有解說牌的內容資訊完整(10)、雙語指標設置(14)、無障礙設施設置(15)及安全欄杆及護欄完備(16)等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為雪見遊客中心發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得雪見遊客中心管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有展示館內容資訊豐富度(7)、遊憩路徑指標足夠詳細(8)、解說牌的設置地點適當(9)、園區洗手間衛生與清潔度(11)及步道階梯設施完備(13)等 5 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為雪見遊憩區服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

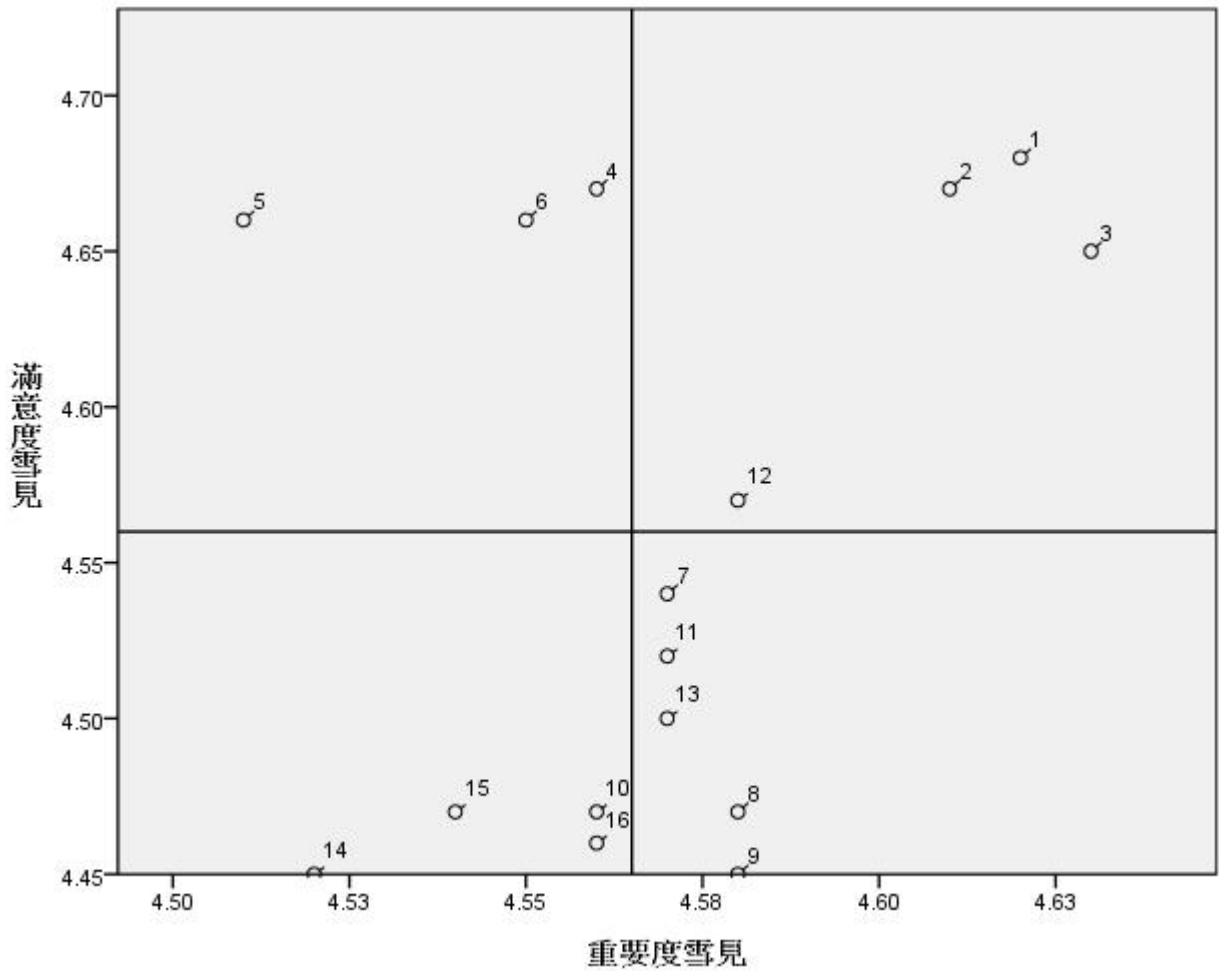


圖 23 雪見遊憩區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(二九) 觀霧遊憩區年度平均重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 24 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度(1)、解說員的解說方式簡潔易懂(2)、解說員的專業知識程度(3)、展示館內容資訊豐富度(7)及園區整體環境清潔(12)等 5 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是觀霧遊憩區提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有多媒體視聽室節目內容品質(4)及視聽室節目播放時間長度(5)等 2 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有多媒體視聽室座椅空間舒適(6)及雙語指標設置(14)等 2 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為觀霧遊憩區發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得觀霧遊憩區管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有遊憩路徑指標足夠詳細(8)、解說牌的設置地點適當(9)、解說牌的內容資訊完整(10) 園區洗手間衛生與清潔度(11)、步道階梯設施完備(13)、無障礙設施設置(15)及安全欄杆及護欄完備(16)等 7 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為觀霧遊憩區服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

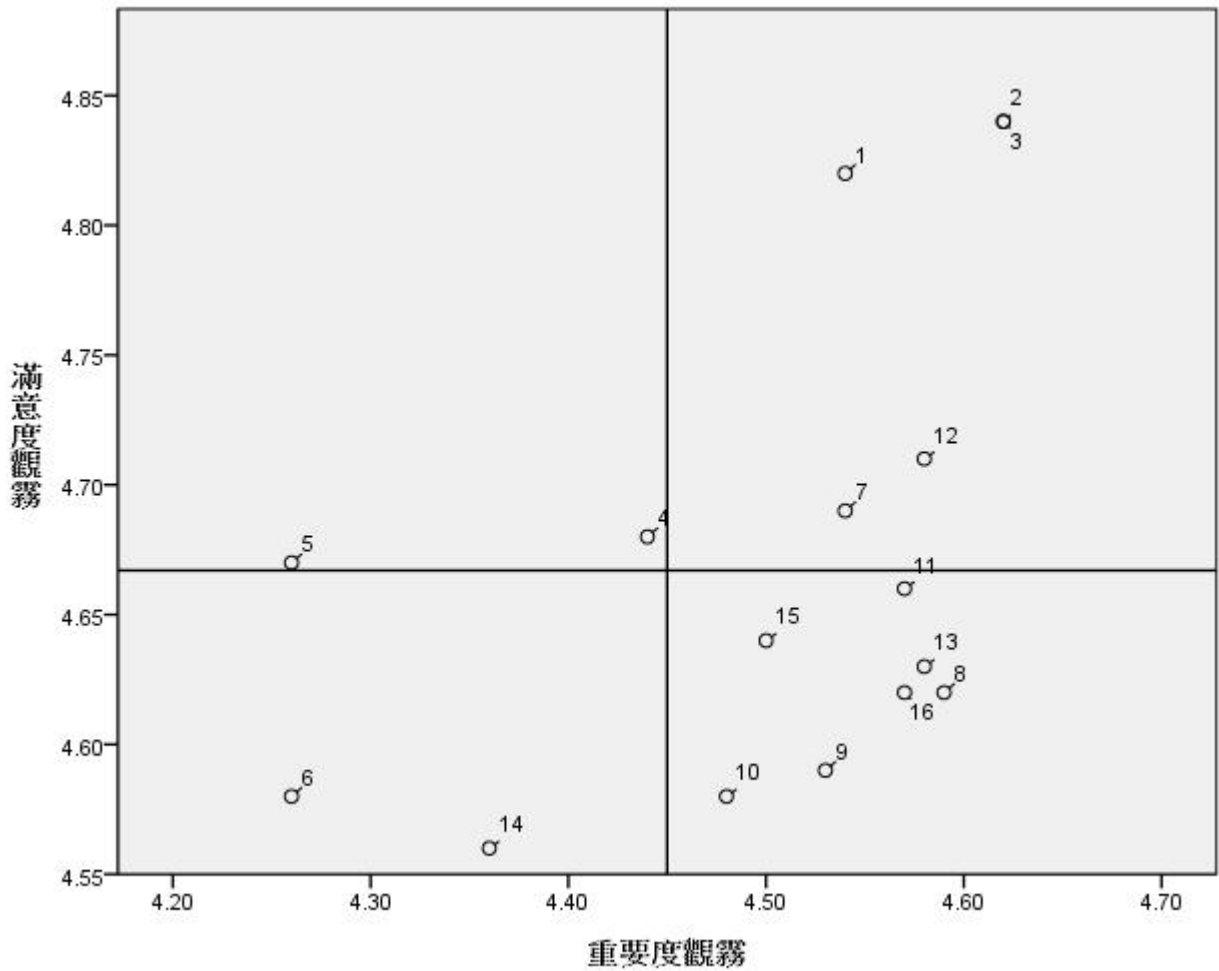


圖 24 觀霧重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(三十) 武陵遊憩區年度平均重要度-滿意度分析

此部份以重要程度為橫軸，以表現程度為縱軸，構成如圖 25 之座標圖。再依據遊客重視度與滿意度之總平均值將座標切割成 A、B、C、D 四個象限。

落在 A 象限之變項：

落在 A 象限有遊客中心人員服務態度(1)、解說員的解說方式簡潔易懂(2)、解說員的專業知識程度(3)及多媒體視聽室節目內容品質(4)等 4 項。

研究結果顯示，其變項落在 A 象限屬於高重要度，高滿意度，即是武陵遊憩區提供之服務表現佳，應繼續保持，亦可視為其發展之機會。

落在 B 象限之變項：

落在 B 象限有視聽室節目播放時間長度(5)及多媒體視聽室座椅空間舒適(6)及展示館內容資訊豐富度(7)等 3 項。

研究結果顯示，其變項落在 B 象限屬於低重要度，高滿意度，表示此象限之變項已能滿足遊客之需求，不需過度強調。

落在 C 象限之變項：

落在 C 象限有解說牌的設置地點適當(9)、解說牌的內容資訊完整(10)及雙語指標設置(14)等 3 項。

研究結果顯示，其變項落在 C 象限屬於重要度與滿意度皆低者，為次要區域，亦可視為武陵遊憩區發展之弱點。未來是否應該存續、或加以創新修正、或全部廢除，都值得武陵遊憩區管理單位加以嚴格檢討，以為其發展奠定重要的根基。

落在 D 象限之變項：

落在 D 象限有遊憩路徑指標足夠詳細(8)、園區洗手間衛生與清潔度(11)、園區整體環境清潔(12)、步道階梯設施完備(13)、無障礙設施設置(14)及安全欄杆及護欄完備(15)等 6 項。

研究結果顯示，其變項落在 D 象限屬於高重要度、低滿意度，為改善重點，上述四個變項該為武陵遊憩區服務人員需加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。

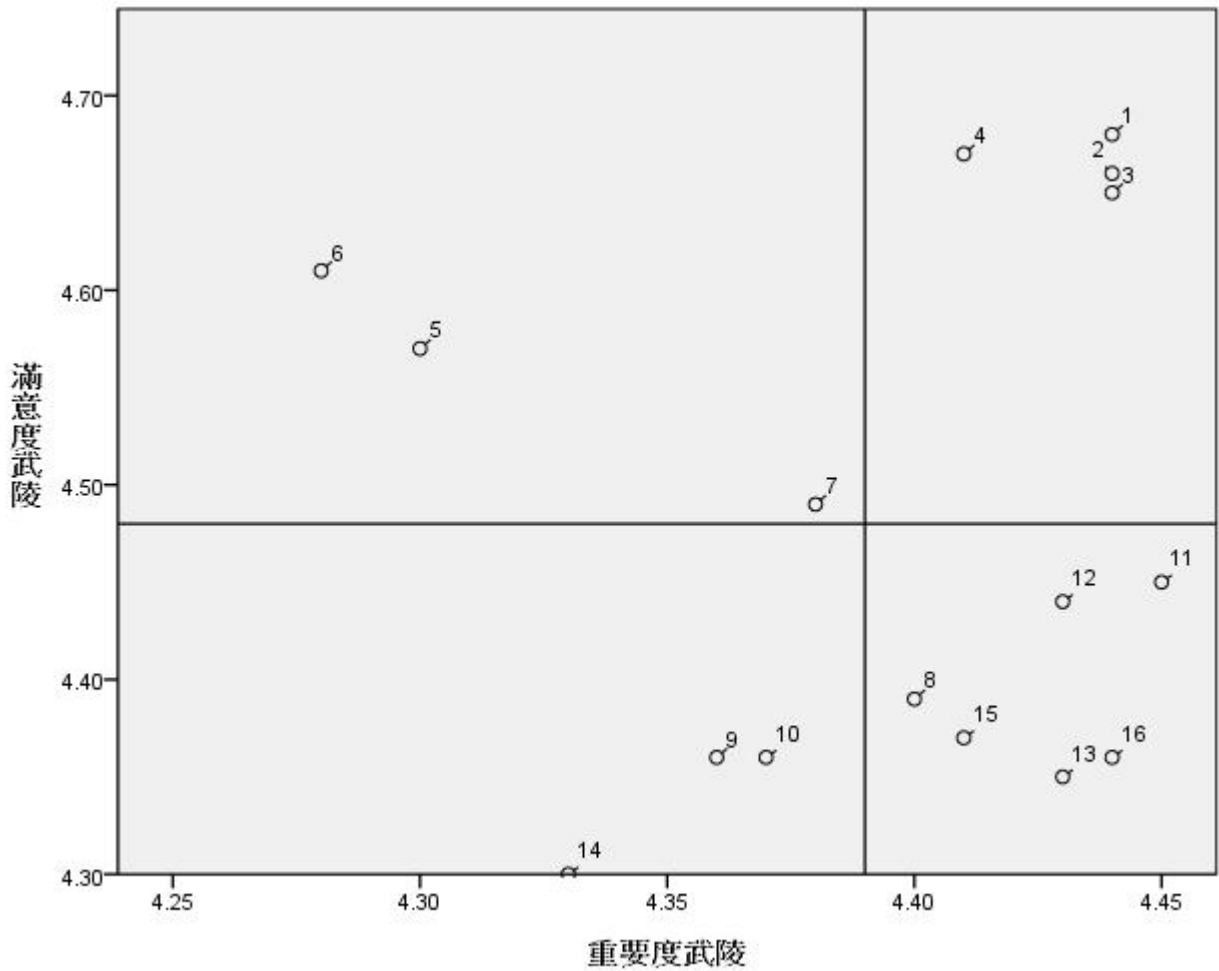


圖 25 武陵重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 遊客中心人員服務態度 | 9 解說牌的設置地點適當 |
| 2 解說員的解說方式清楚易懂 | 10 解說牌的內容資訊完整 |
| 3 解說員的專業知識程度 | 11 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 4 多媒體視聽室節目內容品質 | 12 園區整體環境清潔 |
| 5 視聽室節目播放時間長度 | 13 步道階梯設施完備 |
| 6 多媒體視聽室座椅空間舒適 | 14 雙語指標設置 |
| 7 展示館內容資訊豐富程度 | 15 無障礙設施設置 |
| 8 遊憩路徑指標足夠詳細 | 16 安全欄杆及護欄完備 |

(三一) 民眾反映事項

在民眾反應事項上，期中調查與期末調查各有 34 件與 51 件意見回饋。兩次意見反映各有對餐食、交通接駁等問題提出意見，皆可做為未來改善之參考。

附表 3-26 受訪者對本遊憩區各項服務意見回饋-期中調查

遊憩區	沒有表示意見	546
汶水	服務人員和藹可親，解說員風趣幽默，內容詳實，雪霸讚	1
	很棒的遊客中心，多媒體視聽節目夠水準，解說有深度、溫度	1
	很滿意	1
	增設飲料投幣機	1
	影片播放很棒，可多樣性選播	1
武陵	1.請增加對外交通資訊及公共交通方式。 2.如下雨天園區內之遊園方式增加。	1
	七家灣歷史博館內燈光太昏暗	1
	武陵吊橋纜繩很「落漆」	1
	建議增設提款機	1
	很棒!工作人員辛苦了!	1
	桃山接駁車	1
	感謝	1
	請加強 wifi 訊號	1
	賞鳥步道雜草布滿階梯步道	1
	整體很滿意	1
	謝謝，辛苦了!	1
繼續堅持，加油	1	
觀霧	大門雨天積水，建議可以擺放東西讓遊客踩踏	1
	行車指標引導較不清楚(山莊、遊客中心、山椒魚中心、管理站易混淆)	1
	找不到山椒魚生態中心	1
	沿途指標太少(由竹東進入)	1
	非常好，多一些活動	1
	非常好，多辦一些知識性的活動	1
	非常謝謝導覽員的解說	1
	很喜歡，希望賣小隻的山椒魚娃娃	1
	停車時遇到指揮交通義工，說有報名「霧裡看花」卻指引我們都往觀霧山莊	1
	感謝工作人員志工老師們的用心與熱誠	1
	認識超過 30 種植物，還有小禮物，辛苦您了，淑珍老師	1
謝謝姜明雄先生清楚專業並有趣生動的導覽	1	
雪見	吃的要多元	1

咖啡廳價位偏高	1
雪山西稜纜勝鋪柏油路	1
賣咖啡的餐廳用太多免洗紙杯	1
應少用一次性紙杯和紙盒	1

附表 3-27 受訪者對本遊憩區各項服務意見回饋-期末調查

遊憩區	沒有表示意見	537
汶水	太棒了	1
	可增設遊覽車，而非讓遊客開車上山	1
	外面很多小黑蚊，可否處理。	1
	很好	1
	很棒，專業用心指導	1
	很滿意	1
	蚊子很多	1
	廁所清潔，互動設施	1
	解說員棒棒	1
	謝謝，都很喜歡!	1
武陵	good!	1
	山路比較難行(有些路段)，其他均為滿意	1
	已預定住宿還須繳入園費!?	1
	今日觀賞支影片聖稜樹冠非常精彩，希望能更多推廣，讓大家愛生態，更願意努力保護大自然，非常謝謝啊!	1
	公車太少	1
	公車班次太少	1
	去露營區的道路須加寬否則會車時很危險	1
	希望桃山登山步道沿途能有更多指標，謝謝!	1
	希望增設壓幣機作為紀念	1
	服務親切	1
	很棒	1
	景點接駁車時間間隔太長	1
	感謝服務人員辛勞!	1
	腳踏車租借站取消了	1
	遊客中心前垃圾回收點的廚餘桶已滿溢出未清理	1
遊客中心標示可再加強	1	
滿意	1	
觀霧	good!	1
	中心前階梯一踩空	2
	太棒了	1
	住宿空間適度擴充	1
	希望解說員能更年輕化	1
	服務親切，有賓至如歸之感	1

	沿路錯車不容易	1
	非常滿意	1
	很棒，請維持，加油!	1
	感謝工作人員的用心!	1
	會車不便	1
	解說員非常專業，再次感謝!	1
	路太小	1
	路窄錯車不容易	1
	路途遙遠，山路難會車	1
	路不夠寬	1
	請大家一起繼續維持!加油!	1
雪見	未設餐廳	1
	吃東西不太方便	1
	很好了	1
	很棒	3
	雪見有昆蟲、鳥類的摺頁嗎?	1
	解說很清楚，Thanks!	1
	環境整潔，服務親切	1

(三二) 最近三年滿意度比較

對於最近三年受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度之變化如附表 3-28 所示。整體來說，各項目皆有 1 個百分點以上的成長，但其中雙語指標及無障礙設置的設置屬於滿意度相對較低的部分，未來可針對這些項目進行加以改善。

附表 3-28 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度比例綜合比較表

項目/時間	106	107	108
遊客中心人員服務態度	95.7	96.4	97.2
解說員的解說方式清楚易懂	93.1	93.6	94.6
解說員的專業知識程度	93.3	92.9	94.3
多媒體視聽室節目內容品質	85.3	89.0	89.5
視聽室節目播放時間長度	83.4	86.2	87.7
多媒體視聽室座椅空間舒適	83.8	87.4	88.0
展示館內容資訊豐富程度	89.5	91.2	92.4
遊憩路徑指標足夠詳細	84.6	91.2	91.2
解說牌的設置地點適當	85.4	90.1	91.5
解說牌的內容資訊完整	88.7	89.9	92.2
園區洗手間衛生與清潔度	84.0	88.1	90.5
園區整體環境清潔	90.2	92.7	95.8
步道階梯設施完備	87.9	91.6	91.3
雙語指標設置	81.3	84.8	82.0
無障礙設施設置	81.3	84.8	79.6
安全欄杆及護欄完備	85.4	89.2	88.2

註：「雙語指標設置」與「無障礙設施設置」兩項於 106 及 107 年度為「雙語指標與無障礙設施規劃」一項，故採用同一數值做比較之參考。

(三二) 研究建議

(1) 強化硬體設施，注重環境清潔

綜合各區期中期末 IPA 結果來看，落在 D 區(高重要度低滿意度)以硬體設施及設備為主，如展示館內容資訊豐富度、遊憩路徑指標足夠詳細、園區洗手間衛生與清潔度、園區整體環境清潔、步道階梯設施完備、無障礙設施設置及安全欄杆及護欄完備等。

硬體設施是在服務品質中最容易被遊客所觀察且理及能有體會的項目，因此也成為影響滿意度起伏的重要項目。護欄及步道也關係著遊客的安全，可被視為首要維護項目之一，另外環境清潔也影響著遊客的觀感，適度的維護環境清潔也可有效提升遊客對遊憩區的整體印象。

(2) 新增停車空間及接駁服務

研究結果顯示，兩次調查中，受訪者前往雪霸路程中有表示不便之處皆以「停車空間不足」、「沿途指標不明多繞路」以及「塞車增加交通時間」所佔比率較高。

建議可檢視各遊憩區沿路路徑指標之放置位置是否得宜，另外遇上花季或暑假等觀光人數眾多的季節，交通問題則成為各遊憩區問題中的重中之重，建議可檢視各遊憩區之空間，開放臨時停車區，並增加接駁車，以減少汽車數量。