

雪霸國家公園管理處汶水遊客中心

遊客滿意度調查報告

何 致 中

育達商業技術學院休閒事業管理系

中華民國九十一年十二月二十六日

目錄

研究背景	1
研究目的	2
研究方法	2
壹、研究結果	3
第一部份 遊客特性	3
性別與年齡	4
受訪者職業	4
月收入與教育程度	5
居住地區	5
婚姻狀況	6
交通工具和旅遊天數	6
同行人數與關係	7
本次旅程遊覽的地區	7
第二部份 遊客滿意度調查	8
到訪遊客中心的經驗	8
假日或非假日與次數的關係	9
整體滿意度	9
整體設施滿意度和結婚與否的關係	10
整體設施滿意度與假日或非假日的關係	10
各項設施的參與情況	11
未參觀視聽室的理由	11
對視聽室的滿意度與理由	12
視聽室滿意度和結婚與否的關係	12
性別與視聽室滿意度	13
視聽室滿意度與整體設施滿意度的關係	13
視聽室觀賞主題與內容滿意度	14
視聽室影片長度與場次安排	14
性別與影片長度	15
未參觀展示廳的理由	15
對展示廳的滿意度與理由	16

展示廳滿意度和結婚與否的關係	16
展示廳滿意度與整體設施滿意度的關係	17
對展示廳最滿意與最不滿意的地方	17
性別與需要改進的地方	18
未參觀餐飲與紀念品販售中心的理由	18
對餐飲與紀念品販售中心的滿意度與理由	19
旅遊時段與餐飲及紀念品販售中心滿意度的關係	19
未參觀戶外公園及生態湖的理由	20
對於戶外公園及生態湖的滿意度及理由	20
對戶外公園及生態湖滿意度與假日或非假日的關係	21
戶外公園及生態湖滿意度與整體設施滿意度的關係	21
未尋求解說服務的原因	22
對解說服務的滿意度	22
有無解說服務與假日或非假日的關係	23
未來造訪的可能性	23
重遊意願和結婚與否的關係	24
重遊意願與年齡的關係	24
重遊意願和子女數的關係	25
對於遊客中心的其他建議	25
貳、結論與建議	26
參、附錄	
附錄一 遊客滿意度調查表	
附錄二 次數分配表	
附錄三 交叉檢定表	



雪霸國家公園管理處汶水遊客中心 遊客滿意度調查報告

何致中
育達商業技術學院休閒事業管理系

中華民國九十一年十二月二十六日



研究背景

- 遊客中心為提升服務品質，達到加強為民服務之目標，必須先對於參觀民眾的基本資料、需求，以及他們對於遊客中心的滿意度有所瞭解。
- 為達上述目標，應定期調查與分析遊客的滿意度與潛在需求，以做為將來修正與改善服務之參考，並達到提供長期高品質服務的目標。



研究目的

- 瞭解遊客特性
 - 來訪遊客中心之遊客的基本資料
 - 遊客遊憩活動特性
- 調查遊客滿意度
 - 視聽室使用與滿意度
 - 展示廳使用與滿意度
 - 餐飲與紀念品販售中心使用與滿意度
 - 戶外公園及生態湖使用與滿意度
 - 解說服務使用與滿意度
 - 整體服務建議



研究方法

- 研究方式：以問卷調查方式進行
- 調查地點與方式：汶水遊客中心定點抽樣
- 樣本數：460份(假日430份，非假日30份)
- 抽樣誤差：95%的信用水準下，誤差 $\pm 2.1\%$
- 調查時間：2002.11.10~2002.12.1



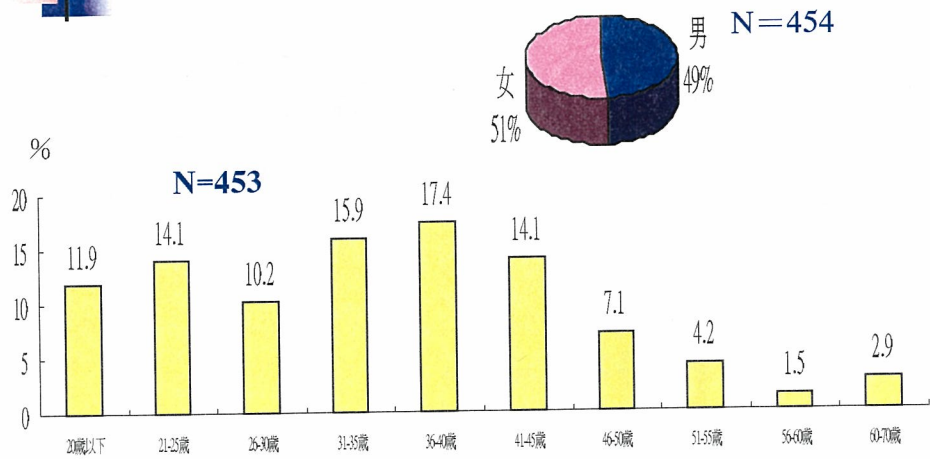
壹、研究結果



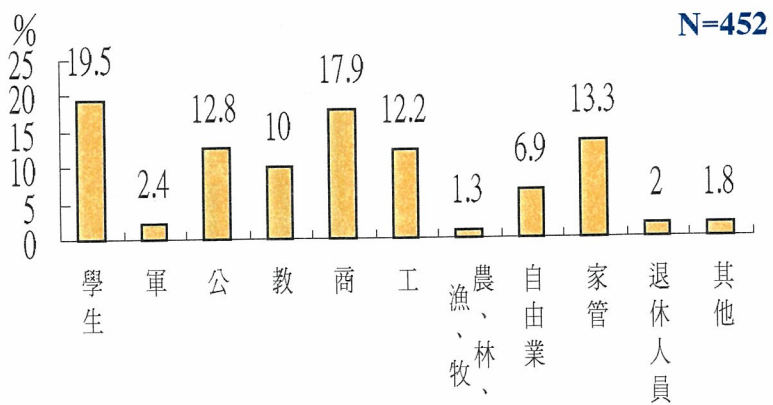
第一部份

遊客特性

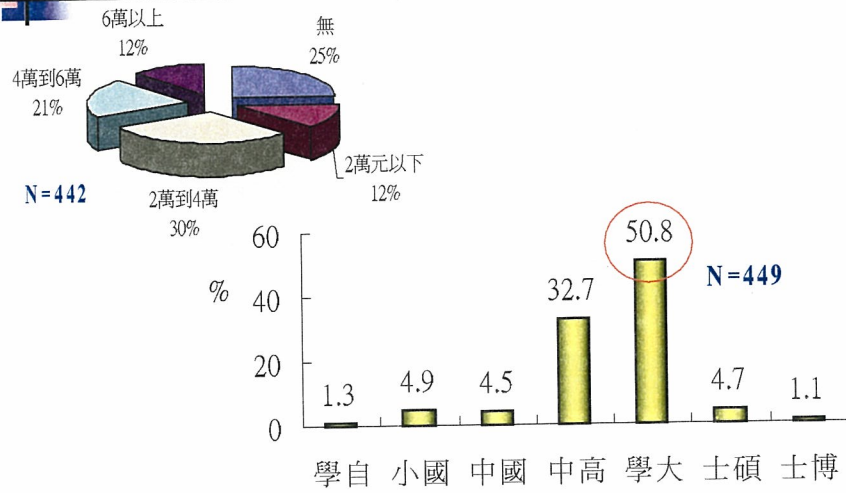
性別與年齡



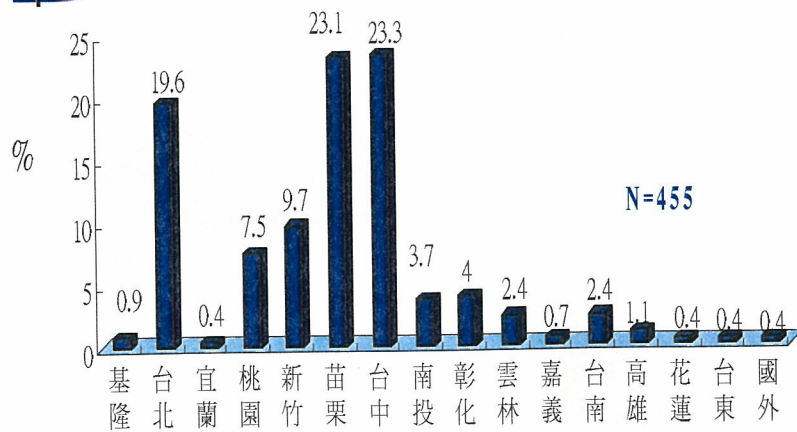
受訪者職業



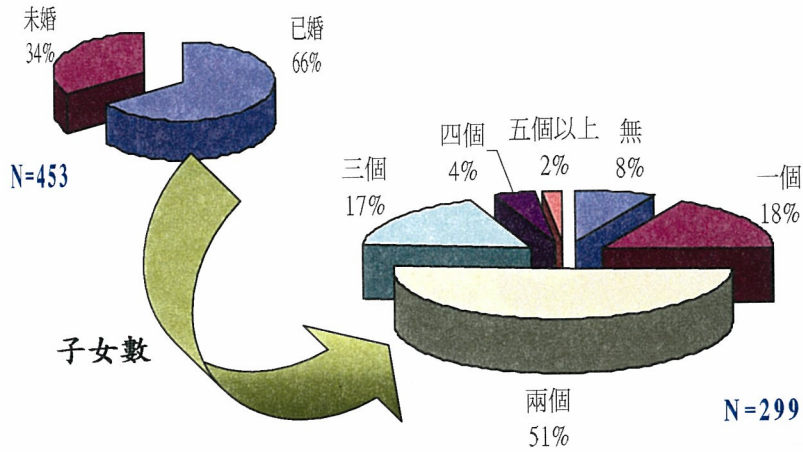
月收入與教育程度



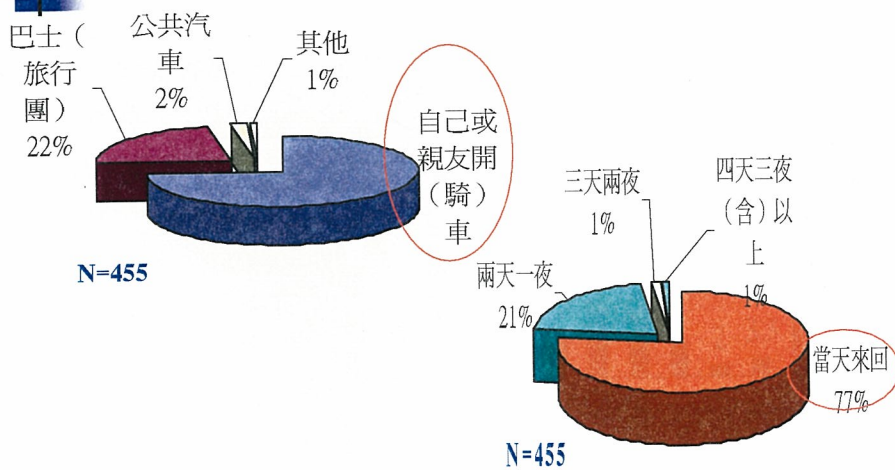
居住地區



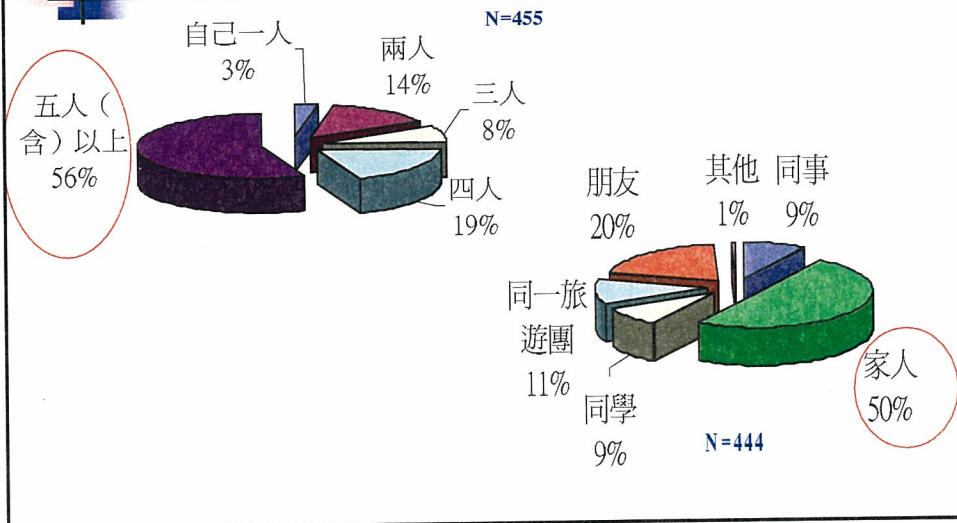
婚姻狀況



交通工具和旅遊天數

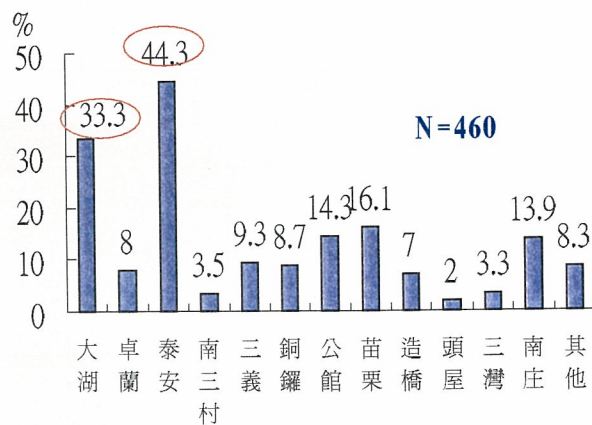


同行人數與關係



本次旅程遊覽的地區

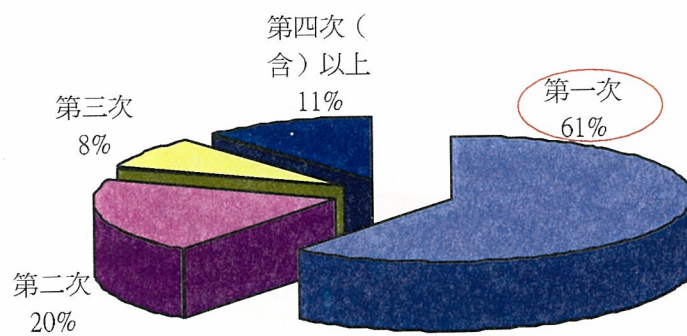
- 以泰安和大湖的比例最高
- 比例高低應和距離遊客中心遠近有關



第二部份

遊客滿意度調查

到訪遊客中心的經驗



N=460

- 多數人首度到訪遊客中心。

假日或非假日與次數的關係

- 假日中有明顯較高比例的人是第一次造訪

➢ 假日中有一半以上的人是第一次來訪的新鮮人

- 而在非假日中，來過兩次以上的熟客則多於初次到訪者。

		假日或非假日	
		非假日	假日
		N=30	N=430
第幾次到汶水遊客中心 (%)	第一次	33.3%	62.8%
	第二次	30.0%	19.1%
	第三次	16.7%	7.4%
	四次(含)以上	20.0%	10.7%

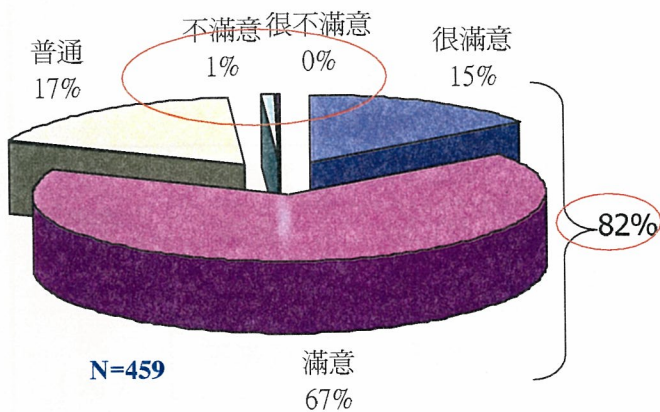
卡方檢定有顯著差異

整體滿意度

- 整體而言，遊客對於遊客中心的滿意度相當高

➢ 八成以上都感到滿意。

➢ 只有百分之一左右的人有所不滿。



整體設施滿意度和結婚與否的關係

- 就「很滿意」和「滿意」兩個層級而言，已婚者（85%）較未婚者（74.5%）對遊客中心整體設施滿意度較高。

		受訪者是否結婚	
		已婚 N=299	未婚 N=153
對遊客中心整體設施的滿意度	很滿意	17.1%	11.8%
	滿意	67.9%	62.7%
	普通	14.7%	22.9%
	不滿意	.3%	2.0%
	很不滿意		.7%

卡方檢定有顯著差異

整體設施滿意度與假日或非假日的關係

- 非假日滿意度較低

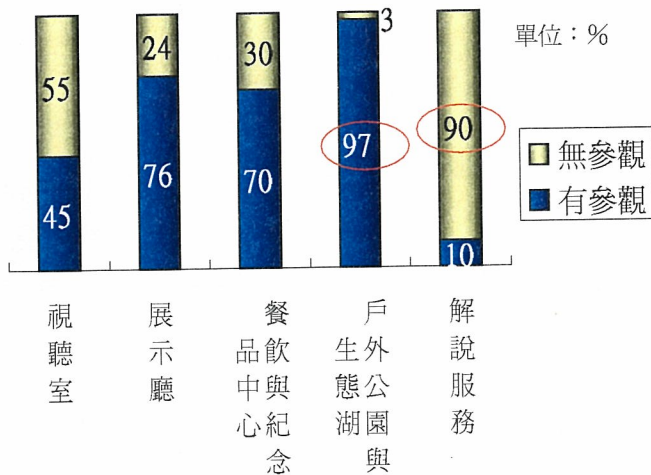
➢ 非假日中選擇普通與不滿意的比例明顯較高，可能也和非假日遊客不是初次造訪的比例較高有關。

		假日或非假日	
		非假日 N=30	假日 N=430
對遊客中心整體設施的滿意度 (%)	很滿意	13.3%	15.4%
	滿意	56.7%	66.9%
	普通	23.3%	17.0%
	不滿意	6.7%	0.5%
	很不滿意	0%	0.2%

卡方檢定有顯著差異

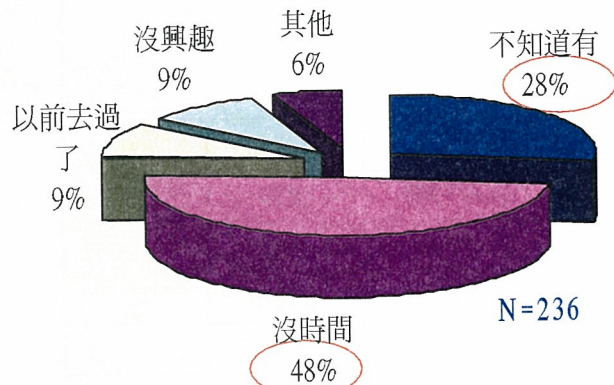
各項設施的參與情況

- 九成五以上的遊客這次到過戶外公園遊覽，是所有設施中使用率最高的
- 不到一半的人在這次旅遊中曾使用視聽室觀看影片，使用率偏低
- 值得注意的是解說服務，使用率相當低，只有一成左右的人使用

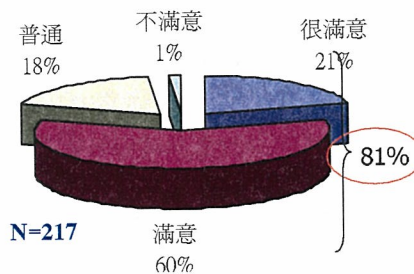


未參觀視聽室的理由

- 五成五的人未參觀視聽室，其中一半人未去的理由是沒時間；只有少數是因為沒興趣或去過了
- 值得注意的是，有三成左右的人沒有去參觀是因為不知道有這項服務，說明服務的推廣需要改進。



對視聽室的滿意度與理由



滿意的理由 (N=90) %

- 內容豐富詳細且真實 44.4
- 拍攝的不錯 20.0
- 設備好(畫面清楚、舒服) 11.1

普通與不滿意的理由 (N=22) %

- 資料不足(介紹內容不足) 31.8
- 軟、硬體設施需再加強 27.3
- 觀眾太吵 18.2

(樣本數低，僅供參考使用)

視聽室滿意度和結婚與否的關係

- 就「很滿意」和「滿意」兩個層級而言，已婚者(84.7%)較未婚者(68.2%)對視聽室整體滿意度較高。

		受訪者是否結婚	
		已婚	未婚
		N=150	N=63
對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度	很滿意	20.0%	22.2%
	滿意	64.7%	46.0%
	普通	14.0%	30.2%
	不滿意	1.3%	1.6%
	很不滿意	0%	0%

卡方檢定有顯著差異

性別與視聽室滿意度

- 女性的滿意度有八成以上，較男性為高，顯示影片內容對女性吸引力較高。

		受訪者性別	
		男	女
		N=110	N=104
對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度 (%)	很滿意	19.1%	22.1%
	滿意	53.6%	65.4%
	普通	24.5%	12.5%
	不滿意	2.7%	0%

卡方檢定有顯著差異

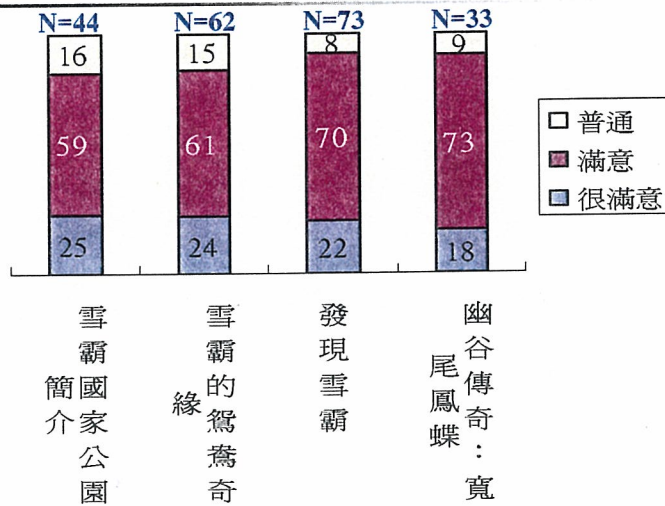
視聽室滿意度與整體設施滿意度的關係

- 對視聽室滿意度高者，對遊客中心整體滿意度明顯偏高。

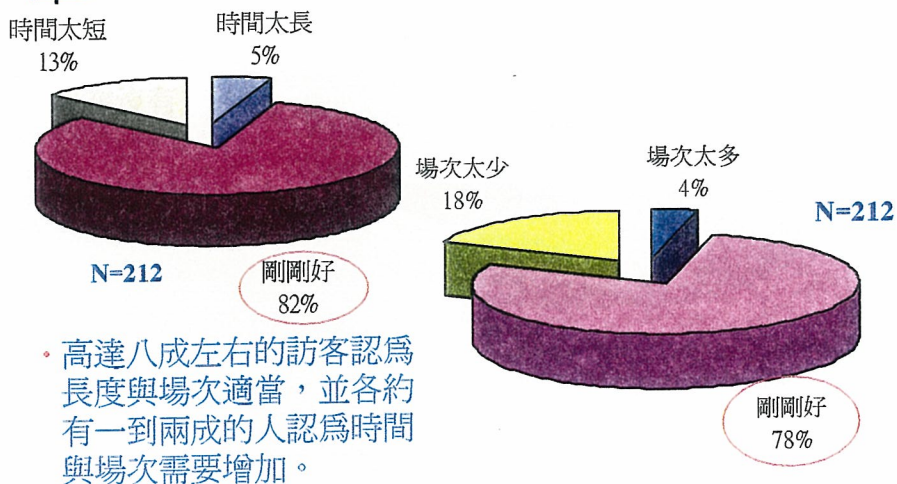
		對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度			
		很滿意	滿意	普通	不滿意
		N=45	N=129	N=40	N=3
對遊客中心整體設施的滿意度 (%)	很滿意	51.1%	15.5%	7.5%	0%
	滿意	40.0%	72.1%	62.5%	33.3%
	普通	4.4%	11.6%	30.0%	66.7%
	不滿意	2.2%	0.8%	0%	0%
	很不滿意	2.2%	0%	0%	0%

卡方檢定有顯著差異

視聽室觀賞主題與內容滿意度



視聽室影片長度與場次安排



性別與影片長度

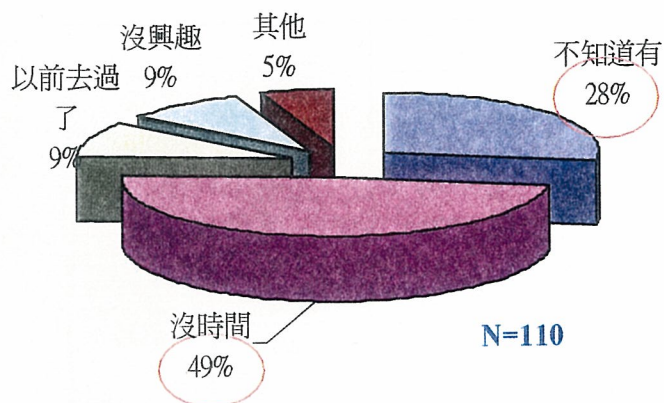
- 兩成左右的男性對於影片長度不滿，較女性為多。男性有較多人認為影片應該要長一點。

		受訪者性別	
		男 N=109	女 N=99
多媒體影片的播放時間長短如何 (%)	時間太長	6.4%	4.0%
	剛剛好	74.3%	88.9%
	時間太短	19.3%	7.1%

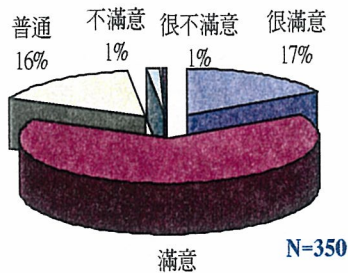
卡方檢定有顯著差異

未參觀展示廳的理由

- 如之前所示，三成五左右的人這次沒有去參觀展示廳
- 與視聽室相同，其中五成左右沒去參觀的人表示沒時間。
- 亦有三成左右不知有此服務



對展示廳的滿意度與理由



滿意的理由 (N=173) %

- 內容豐富且詳細 30.6
- 製作的很真實、漂亮 21.4
- 設備好且齊全(舒服) 9.2

普通與不滿意的理由 (N=43) %

- 資料不足 34.9
- 燈光太暗 11.6

展示廳滿意度和結婚與否的關係

- 就「很滿意」和「滿意」兩個層級而言，已婚者 (85.7%) 較未婚者 (73.9%) 對展示廳整體滿意度較高。

		受訪者是否結婚	
		已婚 N=232	未婚 N=111
對展示廳的整體滿意度	很滿意	15.9%	18.9%
	滿意	69.8%	55.0%
	普通	12.1%	24.3%
	不滿意	2.2%	0%
	很不滿意	0%	1.8%

卡方檢定有顯著差異

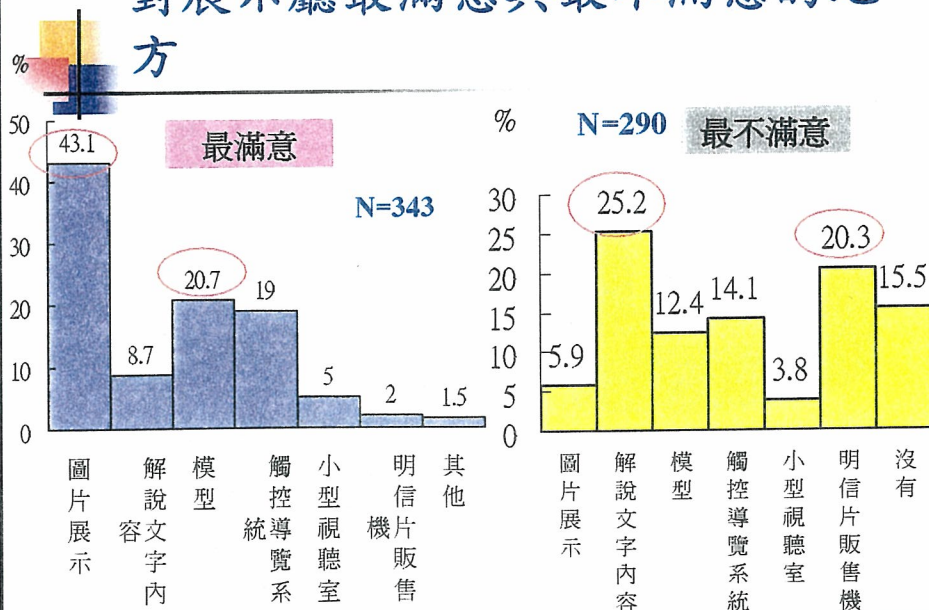
展示廳滿意度與整體設施滿意度的關係

對展示廳滿意度高者，對遊客中心整體滿意度也會明顯偏高。

		對展示廳的滿意度				
		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
		N=59	N=227	N=56	N=5	N=2
對遊客中心整體設施的滿意度(%)	很滿意	42.4%	9.7%	14.3%	20.0%	0%
	滿意	50.8%	75.8%	55.4%	40.0%	50.0%
	普通	6.8%	14.1%	30.4%	40.0%	0%
	不滿意	0%	0.4%	0%	0%	50.0%
	很不滿意	0%	0%	0%	0%	0%

卡方檢定有顯著差異

對展示廳最滿意與最不滿意的地方



性別與需要改進的地方

- 男性與女性遊客對於需要改進的建議略有不同：

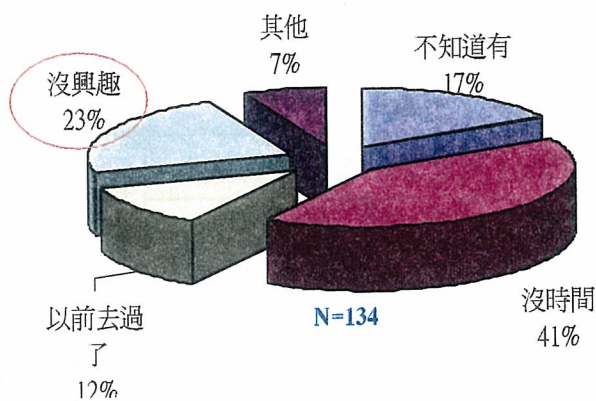
- 男性對於解說文字內容與模型不滿意程度偏高
- 女性對於相當重視明信片販售機

		受訪者性別	
		男	女
		N=109	N=99
展示室中最需要改進的內容(%)	圖片展示	5.9%	7.6%
	解說文字內容	21.0%	18.2%
	模型	18.5%	10.6%
	觸控導覽系統	16.0%	15.2%
	小型視聽室	3.4%	5.3%
	明信片販售機	14.3%	30.3%

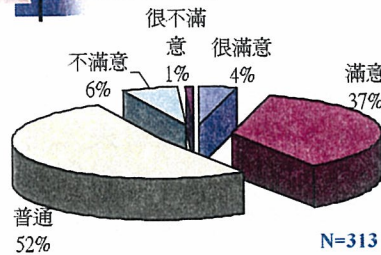
卡方檢定有顯著差異

未參觀餐飲與紀念品販售中心的理由

- 如之前所示，三成左右的人這次沒有去參觀餐飲與紀念品販售中心
- 這些人沒有去的首要理由是沒時間，約佔四成
- 此外，有兩成三的人表示沒興趣，顯示販售中心的吸引力需要加強



對餐飲與紀念品販售中心的滿意度與理由



• 相較於其他設施高達八成的滿意度，販售中心的滿意度明顯偏低

滿意的理由 (N=49) %

- 服務態度不錯、親切 46.9

普通與不滿意的理由 (N=162) %

- 東西太少選擇性低 50.0
- 價錢太高 32.7
- 物品沒什麼特色，只有飲料無食物 16.7

旅遊時段與餐飲及紀念品販售中心滿意度的關係

• 非假日的滿意度高於假日。

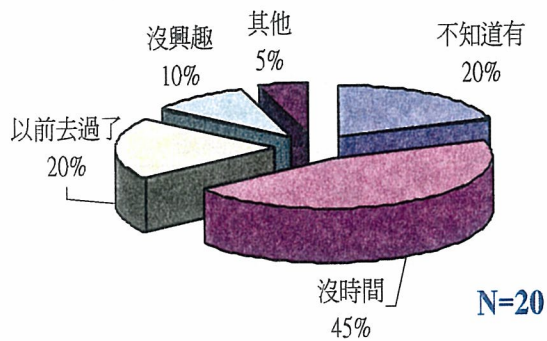
➢ 可能與假日販售中心較為擁擠、服務態度較為疏忽有關

		假日或非假日	
		非假日	假日
		N=30	N=430
對餐飲與紀念品販售中心的整體滿意度 (%)	很滿意	19.2%	2.8%
	滿意	34.6%	36.9%
	普通	30.8%	54.0%
	不滿意	11.5%	5.6%
	很不滿意	3.8%	0.7%

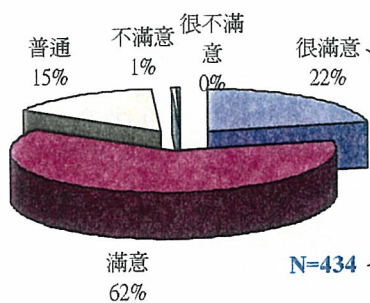
卡方檢定有顯著差異

未參觀戶外公園及生態湖的理由

- 如之前所示，只有不到百分之五的人未曾參觀戶外設施。
- 這些少數人之所以沒有去的最主要原因是時間不夠



對於戶外公園及生態湖的滿意度及理由



滿意的理由 (N=272)	%
空氣好風景幽美	35.3
乾淨整齊	19.9
視野寬廣且舒服	18.4

普通與不滿意的理由 (N=51)	%
動植物太少且樹木太小	51.0
安全設施不夠	15.7
休息區太少	9.8

84%

對戶外公園及生態湖滿意度與假日或非假日的關係

- 就「很滿意」和「滿意」兩個層級而言，假日遊客（85.4%）較非假日遊客（64%）對戶外公園及生態湖的整體滿意度較高。
- 此種現象或許也和假日遊客初次造訪比例較高有關。

		假日或非假日	
		非假日	假日
		N=25	N=409
對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度	很滿意	24.0%	21.8%
	滿意	40.0%	63.6%
	普通	28.0%	14.2%
	不滿意	8.0%	0.2%
	很不滿意	0%	0.2%

卡方檢定有顯著差異

戶外公園及生態湖滿意度與整體設施滿意度的關係

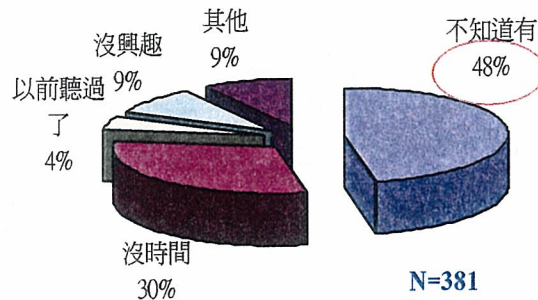
- 對戶外設施滿意度高者，對遊客中心整體滿意度同樣偏高。

		對戶外設施的滿意度				
		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意
N		N=94	N=270	N=65	N=3	N=1
對遊客中心整體設施的滿意度(%)	很滿意	33.0%	11.1%	7.7%	0%	100%
	滿意	55.3%	73.7%	53.8%	0%	0%
	普通	10.6%	14.4%	36.9%	66.7%	0%
	不滿意	1.1%	0.4%	1.5%	33.3%	0%
	很不滿意	0%	0.4%	0%	0%	0%

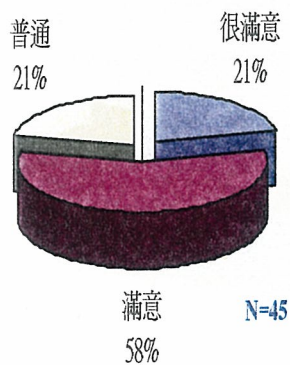
卡方檢定有顯著差異

未尋求解說服務的原因

- 如之前所示，高達九成左右的人沒有尋求解說服務。
- 而這些人沒有尋求這項服務的最重要理由是：不知有此服務（五成左右）！在未來要大力強化此一服務的宣傳！



對解說服務的滿意度



滿意的理由 (N=15)

理由	百分比
親切	20.0%
專業且解說詳細	80.0%

(樣本數低，僅供參考使用)

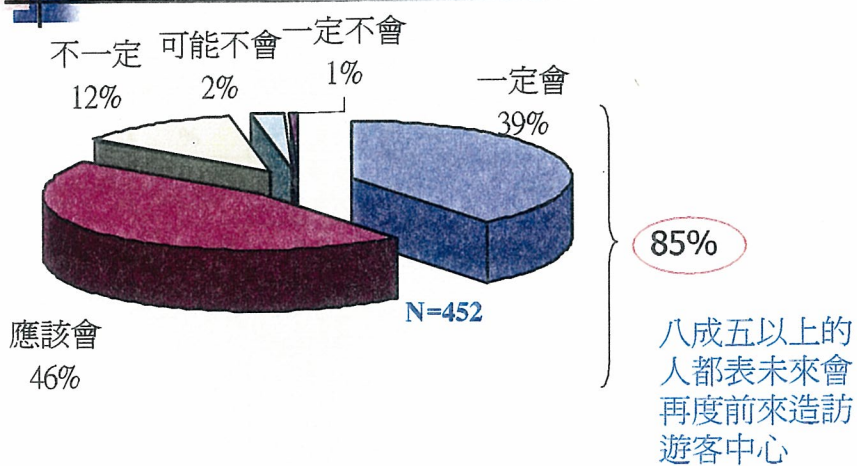
有無解說服務與假日或非假日的關係

- 非假日遊客接受解說服務的比例較高，近乎三成，為假日遊客接受解說服務比例的三倍。

		假日或非假日	
		非假日 N=24	假日 N=402
是否有專們的解說員提供解說服務	無	70.8%	90.5%
	有	29.2%	9.5%

卡方檢定有顯著差異

未來造訪的可能性



重遊意願和結婚與否的關係

- 就「一定會」和「應該會」兩個層級而言，已婚者（92.5%）較未婚者（71.1%）有較高的重遊意願。

		受訪者是否結婚	
		已婚	未婚
		N=293	N=152
下次還會再來汶水遊客中心嗎	一定會	45.1%	28.3%
	應該會	47.4%	42.8%
	不一定	5.8%	23.7%
	可能不會	1.7%	3.3%
	一定不會	0%	2.0%

卡方檢定有顯著差異

重遊意願與年齡的關係

- 30歲以上的族群都有高達八成左右，甚至九成的意願表示願意再度造訪。
- 相較之下，30歲以下的族群意願沒有那麼高，說明中心或許可思考如何強化對年輕族群的吸引力。

		受訪者年齡							
		20以下	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51以上
		N=53	N=63	N=46	N=70	N=78	N=64	N=30	N=46
下次還會來汶水遊客中心嗎?	一定會	39.6	20.6	21.7	44.3	52.6	37.5	53.3	37.0
	應該會	34.0	47.6	54.3	41.4	44.9	56.3	40.0	41.3
	不一定	22.6	22.2	19.6	12.9	0	4.7	6.7	15.2
	可能不會	1.9	6.3	4.3	1.4	2.6	1.6	0	0
	一定不會	1.9	3.2	0	0	0	0	0	0

卡方檢定有顯著差異

重遊意願和子女數的關係

- 有子女者，不論人數多寡，重遊意願都很高。
- 無子女者相對重遊意願較低。

%		受訪者子女數							
		無	一	二	三	四	五	六	七
		N=177	N=55	N=150	N=52	N=12	N=3	N=2	N=1
下次還會來汶水遊客中心嗎	一定會	28.8	30.9	53.3	44.2	41.7	33.3	50.0	0
	應該會	42.4	61.8	41.3	51.9	41.7	33.3	50.0	100
	不一定	22.6	7.3	3.3	3.8	16.7	33.3	0	0
	可能不會	4.5	0	2.0	0	0	0	0	0
	一定不會	1.7	0	0	0	0	0	0	0

卡方檢定有顯著差異

對於遊客中心的其他建議

建議項目

提議人數

- | | |
|----------------|----|
| ■ 加強廁所整潔 | 51 |
| ■ 動植物太少且樹木太小 | 50 |
| ■ 沒有涼亭 | 48 |
| ■ 加強標示牌(注音與外文) | 34 |
| ■ 服務及解說員太少 | 27 |
| ■ 停車場太小 | 21 |
| ■ 增加兒童的遊樂設施 | 18 |
| ■ 生態湖安全設施不夠 | 17 |
| ■ 增加住宿類型(如：露營) | 17 |
| ■ 無殘障設施 | 13 |
| ■ 加強餐飲方面服務 | 10 |



貳、結論與建議



遊客的基本屬性

- 性別：男性與女性各約佔一半
- 年齡層：以31-40歲的比例最高（約佔三分之一）
- 職業：比例最高的前三位分別是學生、商業與家管
- 月收入：2萬至6萬的比例約佔一半
- 教育程度：以大學和高中最多，合計佔八成以上
- 居住地：
 - 以鄰近地區的苗栗和台中比例最高，人數合計幾達全部遊客的一半；
 - 另外，來自台北縣市的遊客比例亦接近2成
- 婚姻與子女狀況：
 - 以已婚者比例較高
 - 子女數2人者占已婚人數的一半



遊憩活動特徵

- 造訪本遊客中心的次數：
 - 六成以上的人是首度造訪汶水遊客中心
 - 如果是在非假日，再度造訪者比例高過於初次來遊者
- 交通工具：自備交通工具前來者居多，占總數的四分之三
- 旅遊長度：以當天往返者最多，超過總數的四分之三
- 共遊人數與關係：
 - 五人（含）以上團體旅行比例超過一半
 - 與家人同來的比例也占總數的一半
- 同時安排的遊覽地區：以鄰近之泰安鄉與大湖鄉的比例最高



整體滿意度

- 整體而言，大部分遊客對於遊客中心的整體設施滿意度相當高，有八成以上感到滿意或很滿意
 - 滿意度的高低與婚姻狀況有關，已婚者的滿意程度較未婚者來的高
 - 滿意度也和旅遊時段有關，非假日遊客的滿意度反而較低，或許是與再度造訪者居多，對遊客中心有著更高期望有關



各項設施參與情況

- 以戶外公園與生態湖的比例最高，高達九成五；而以解說服務的比例最低，只有一成左右利用
- 除解說服務外，未加以使用或遊覽的首要原因都是「沒時間」，但第二原因各項有所差異
 - 未至視聽室與展示廳的第二理由是不知道有此項服務
 - 未參觀餐飲與紀念品販售中心的第二理由是沒有興趣，而不知道有此項服務的比例沒有不知道前兩項設施的比例高
- 未尋求解說服務的原因以「不知道有」此項比例最高，占了將近五成左右；非假日遊客接受解說服務的比例較假日遊客來的高



對於各項設施的滿意度

- 除了餐飲與紀念品販售中心之外，遊客在利用各項設施之後，都有八成左右或是以上的滿意度，滿意度相當高。而值得注意的是餐飲及紀念品販售中心的滿意度明顯偏低，只有四成左右認為滿意。
- 在視聽室方面：
 - 播放的各部影片之間，在滿意度方面並無太大差異
 - 滿意與不滿意的理由中，比例最高者分別是內容豐富與內容不足，顯示觀賞者個體間差異性頗高
 - 滿意度的高低會因婚姻狀況、性別而異，已婚者及女性的滿意度較高
 - 對視聽室影片長度與場次安排，有八成左右的遊客表示適當，其中女性認為影片長度適當的比例要比男性來的高



對於各項設施的滿意度（續）

- 在展示廳方面：
 - 已婚者的滿意度要較未婚者來得高
 - 遊客對於展示廳最滿意的設施主要是「圖片展示」與「模型」；最不滿意的以「解說文字內容」及「明信片販售機」，而後者尤為女性訪客所詬病
- 在餐飲與紀念品販售中心方面：
 - 遊客滿意的主要理由是「服務態度親切」，而不滿意的兩大因素是販售物品的選擇過少及價格偏高。由於這項設施滿意度偏低，需特別注意遊客不滿意的部分。
 - 非假日的滿意度明顯高於假日



對於各項設施的滿意度（續）

- 戶外公園及生態湖方面
 - 滿意的理由中比例最高的是「空氣好風景優美」；不滿意的理由，比例最高的是「動植物太少且樹木太小」
 - 假日遊客對戶外公園及生態湖滿意度反而較高，可能是和初次造訪比例較高有關
- 解說服務方面：
 - 雖然利用此一服務的遊客人數不多，但有利用者一般都認為解說員相當專業，而且解說詳盡，態度親切
- 遊客對於部分設施的滿意度明顯會和他們對於中心整體的滿意度相關
 - 對於視聽室、展示廳以和戶外公園及生態湖感到滿意的遊客，對遊客中心整體滿意度都較高



未來的造訪意願

- 從研究中發現遊客們再度造訪的意願普遍都相當高，高達八成五以上的遊客表示未來會再度前來
 - 其中已婚者較未婚者有較高的重遊意願
 - 30歲以上的族群重遊意願亦較年輕族群來的高
 - 有子女者的重遊意願要較無子女者來的高。
 - 以上「婚姻狀況」、「年齡」及「有無子女」等三個因素明顯具有內部相關性



遊客的建議

- 遊客對汶水遊客中心的建議事項，依照提議人數多寡排列，依序是：
 - 加強廁所整潔
 - 動植物太少且樹木太小
 - 沒有涼亭
 - 加強標示牌(注音與外文)
 - 服務及解說員太少
 - 停車場太小
 - 增加兒童的遊樂設施
 - 生態湖安全設施不夠
 - 增加住宿類型(如：露營)
 - 無殘障設施
 - 加強餐飲方面服務



本研究建議

■ 綜合本次問卷調查結果，提出相關建議如下：

- 除了戶外公園與生態湖之外，對於其他服務與設施仍有相當比例的遊客並不知悉，其中尤以解說服務為最。故日後應可對遊客加強相關設施與服務的宣導
- 紀念品售價偏高，餐飲中心東西少且未售餐點可能是餐飲與紀念品販售中心需解決的問題。此外，假日時段販售中心的擁擠情形也會降低遊客的滿意度
- 若能加強對年輕、未婚與無子女遊客的吸引力，應可提高該族群的滿意程度與再遊意願
- 根據實地訪談所得，遊客對於展示廳中明信片販售機的不滿，可能是其故障率太高所致。如何降低其故障率，可作為日後改進的目標
- 參酌實地狀況的了解與其他相關的遊客建議事項，以下幾項建議提供做為參考：遊客人數眾多時廁所清潔的維持、增加戶外公園中如涼亭等休憩空間、增設遊客小型車停車場、改善停車場動線、加強生態湖安全設施、強化殘障服務的設施



參、附錄

附錄一 遊客滿意度調查表

附錄二 次數分配表

附錄三 交叉檢定表

附錄一 雪霸國家公園管理處汶水遊客中心遊客滿意度調查表

日期： _____年_____月_____日 訪員： _____

* 請問您滿 15 歲了嗎？

* 請問您參觀汶水遊客中心的行程是否已經結束了呢？

(以上兩個問題均需回答「是」者，才可往下繼續訪問)

一、 遊客滿意度調查

1. 請問您是第幾次到汶水遊客中心來？

第一次 第二次 第三次 第四次(含)以上

2. 請問您對於遊客中心整體設施的滿意度如何？(請提示：分爲「很滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「很不滿意」等五個等級)

很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

3. 請問您有觀賞視聽室多媒體影片播放嗎？

沒有，因爲：

(不知道有 沒時間 以前去過了 沒興趣 其他_____)

→跳答第 4 題！

有，請回答下列問題：

3-1 請問您對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度如何？

很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

3-2 爲什麼？_____

3-3 您所觀賞的影片主題是：(若不只觀賞一部影片，請答最後觀賞那部)

雪霸國家公園簡介 雪霸的鴛鴦奇緣 發現雪霸 幽谷傳奇：寬尾鳳蝶

3-4 您對於所觀賞影片的內容滿意度如何？

很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

3-5 您覺得多媒體影片的播放時間長短如何？

時間太長 剛剛好 時間太短

3-6 您認爲影片的播放場次安排如何？

場次太多 剛剛好 場次太少

4. 請問您有到展示廳參觀嗎？

沒有，因爲：

(不知道有 沒時間 以前去過了 沒興趣 其他_____)

→跳答第 5 題！

有，請回答下列問題：

4-1 請問您對展示廳的整體滿意度如何？

很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

4-2 爲什麼？_____

4-3 請問您對於展示室中的內容最感到滿意的是？（單選，可提示）

圖片展示 解說文字內容 模型 觸控導覽系統

小型視聽室 明信片販售機 其他_____

4-4 您覺得展示室中什麼內容是最需要改進的？（單選，可提示）

圖片展示 解說文字內容 模型 觸控導覽系統

小型視聽室 明信片販售機 其他_____

5. 請問您有到餐飲與紀念品販售中心參觀嗎？

沒有，因為：

(不知道有 沒時間 以前去過了 沒興趣 其他_____)

→跳答第 6 題！

有，請回答下列問題：

5-1 請問您對餐飲與紀念品販售中心的整體滿意度如何？

很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

5-2 爲什麼？_____

6. 請問您有到戶外公園及生態湖參觀嗎？

沒有，因為：

(不知道有 沒時間 以前去過了 沒興趣 其他_____)

→跳答第 7 題！

有，請回答下列問題：

6-1 您對於遊客中心的戶外公園及生態湖的整體滿意度如何？

很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

6-2 爲什麼？_____

7. 您這次來汶水遊客中心參觀，有專門的解說員爲您提供解說服務嗎？

沒有，因為：

(不知道如何申請 沒時間 以前解說過了 沒興趣 其他_____)

→跳答第 8 題！

有，請回答下列問題：

7-1 您對解說員的解說感到滿意嗎？

很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

7-2 爲什麼？_____

8. 請問您下次還會再到汶水遊客中心來嗎？

一定會 應該會 不一定 可能不會 一定不會

9. 整體而言，您覺得本遊客中心還有什麼地方是需要再加強或改進的？

二、旅客遊憩活動特性

10. 請問您到這裡旅遊的交通工具是：

自己或親友開(騎)車 巴士(旅行團) 公共汽車 其他_____

11. 請問和您一起同行的一共有多少人？(含自己在內)

11-1 自己一人 →請跳答第 12 題！

兩人 三人 四人 五人(含)以上

11-2 他(們)和您的關係是？

同事 家人 同學 同一旅遊團 朋友 其他_____

12. 請問您安排的這一趟旅遊是幾天的行程？

當天來回 兩天一夜 三天兩夜 四天三夜(含)以上

13. 請問您這趟旅遊行程到過(或計劃去)苗栗縣內的什麼地方？(可複選)

大湖 卓蘭 泰安 南三村 三義 銅鑼 公館 苗栗
造橋 頭屋 造橋 三灣 南庄 其他_____

三、遊客基本資料

14. 受訪者性別：男 女

15. 請問您的年齡是：20歲以下 21-25歲 26-30歲 31-35歲

36-40歲 41-45歲 46-50歲 51-55歲

56-60歲 60-70歲 70歲以上

16. 請問您的職業是：學生 軍 公 教 商 工 農、林、漁、牧

自由業 家管 退休人員 其他_____

17. 請問您的月收入是：無 2萬元以下 2萬到4萬 4萬到6萬 6萬以上

18. 您的教育程度是：自學 國小 國中 高中 大學 碩士 博士

19. 您的居住地區：基隆市 台北縣市 宜蘭縣 桃園縣 新竹縣市

苗栗縣 台中縣市 彰化縣 雲林縣 嘉義縣市 台南縣

市 高雄縣市 屏東縣 澎湖縣 花蓮縣 台東縣 金

門馬祖 中國大陸 國外地區 南投縣

20. 請問您結婚了嗎？是(有子女_____人) 否

謝謝您接受我們的訪問。祝您旅遊愉快！

附錄二 次數分配表

		日期		
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2002/11/10	88	19.1	19.1	19.1
2002/11/12	8	1.7	1.7	20.9
2002/11/13	2	.4	.4	21.3
2002/11/14	1	.2	.2	21.5
2002/11/15	8	1.7	1.7	23.3
2002/11/23	50	10.9	10.9	34.1
2002/11/24	74	16.1	16.1	50.2
2002/11/27	1	.2	.2	50.4
2002/11/28	3	.7	.7	51.1
2002/11/29	7	1.5	1.5	52.6
2002/11/30	119	25.9	25.9	78.5
2002/12/1	99	21.5	21.5	100.0
Total	460	100.0	100.0	

		假日或非假日		
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
非假日	30	6.5	6.5	6.5
假日	430	93.5	93.5	100.0
Total	460	100.0	100.0	

訪員編號

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	47	10.2	10.2	10.2
2	29	6.3	6.3	16.5
3	28	6.1	6.1	22.6
4	13	2.8	2.8	25.4
5	54	11.7	11.7	37.2
6	29	6.3	6.3	43.5
7	42	9.1	9.1	52.6
8	36	7.8	7.8	60.4
9	55	12.0	12.0	72.4
10	55	12.0	12.0	84.3
11	36	7.8	7.8	92.2
12	30	6.5	6.5	98.7
13	6	1.3	1.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

第幾次到汶水遊客中心來

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
第一次	280	60.9	60.9	60.9
第二次	91	19.8	19.8	80.7
第三次	37	8.0	8.0	88.7
第四次(含)以上	52	11.3	11.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

對遊客中心整體設施的滿意度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
很滿意	70	15.2	15.3	15.3
滿意	304	66.1	66.2	81.5
普通	80	17.4	17.4	98.9
不滿意	4	.9	.9	99.8
很不滿意	1	.2	.2	100.0
Total	459	99.8	100.0	
Missing 0	1	.2		
Total	460	100.0		

是否觀賞視聽室多媒體影片播放

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
不知道有	65	14.1	14.7	14.7
沒時間	114	24.8	25.7	40.4
以前去過了	22	4.8	5.0	45.4
沒興趣	22	4.8	5.0	50.3
其他	13	2.8	2.9	53.3
有	207	45.0	46.7	100.0
Total	443	96.3	100.0	
Missing 0	17	3.7		
Total	460	100.0		

其他

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
錯過了時間	29	6.3	67.4	67.4
小朋友因素	14	3.0	32.6	100.0
Total	43	9.3	100.0	
Missing 0	417	90.7		
Total	460	100.0		

對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
很滿意	45	9.8	20.7	20.7
滿意	129	28.0	59.4	80.2
普通	40	8.7	18.4	98.6
不滿意	3	.7	1.4	100.0
Total	217	47.2	100.0	
Missing 0	243	52.8		
Total	460	100.0		

爲什麼

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
拍攝的不錯	23	5.0	19.8	19.8
內容豐富詳細且真實	42	9.1	36.2	56.0
觀眾太吵	4	.9	3.4	59.5
設備好畫面清楚、舒服	12	2.6	10.3	69.8
具有教育性	2	.4	1.7	71.6
不詳	14	3.0	12.1	83.6
資料不足介紹內容不足	10	2.2	8.6	92.2
軟、硬體設施需再加強	7	1.5	6.0	98.3
音質稍不清晰	1	.2	.9	99.1
時常要更換影片	1	.2	.9	100.0
Total	116	25.2	100.0	
Missing 0	344	74.8		
Total	460	100.0		

觀賞的影片主題

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
雪霸國家公園簡介	44	9.6	20.7	20.7
雪霸的鴛鴦奇緣	63	13.7	29.6	50.2
發現雪霸	73	15.9	34.3	84.5
幽谷傳奇：寬尾鳳蝶	33	7.2	15.5	100.0
Total	213	46.3	100.0	
Missing 0	247	53.7		
Total	460	100.0		

所觀賞影片內容的滿意度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
很滿意	49	10.7	22.9	22.9
滿意	140	30.4	65.4	88.3
普通	25	5.4	11.7	100.0
Total	214	46.5	100.0	
Missing 0	246	53.5		
Total	460	100.0		

多媒體影片的播放時間長短如何

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
時間太長	11	2.4	5.2	5.2
剛剛好	173	37.6	81.6	86.8
時間太短	28	6.1	13.2	100.0
Total	212	46.1	100.0	
Missing 0	248	53.9		
Total	460	100.0		

影片的播放場次安排如何

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
場次太多	8	1.7	3.8	3.8
剛剛好	166	36.1	78.3	82.1
場次太少	38	8.3	17.9	100.0
Total	212	46.1	100.0	
Missing 0	248	53.9		
Total	460	100.0		

是否參觀過展示廳

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
不知道有	25	5.4	5.5	5.5
沒時間	48	10.4	10.6	16.1
以前去過了	20	4.3	4.4	20.5
沒興趣	17	3.7	3.7	24.2
其他	1	.2	.2	24.4
有	343	74.6	75.6	100.0
Total	454	98.7	100.0	
Missing 0	6	1.3		
Total	460	100.0		

對展示廳的整體滿意度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
很滿意	59	12.8	16.9	16.9
滿意	228	49.6	65.1	82.0
普通	56	12.2	16.0	98.0
不滿意	5	1.1	1.4	99.4
很不滿意	2	.4	.6	100.0
Total	350	76.1	100.0	
Missing 0	110	23.9		
Total	460	100.0		

為什麼

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
燈光太暗	17	3.7	7.8	7.8
空氣不好	11	2.4	5.0	12.8
內容豐富且詳細	55	12.0	25.1	37.9
製作的很真實、漂亮	42	9.1	19.2	57.1
且有教育性	5	1.1	2.3	59.4
設備好且齊全(舒服)	16	3.5	7.3	66.7
不詳	46	10.0	21.0	87.7
資料不足	20	4.3	9.1	96.8
軟、硬體設施需再加強	7	1.5	3.2	100.0
Total	219	47.6	100.0	
Missing 0	241	52.4		
Total	460	100.0		

對展示室中的內容感到最滿意的是

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
圖片展示	148	32.2	43.1	43.1
解說文字內容	30	6.5	8.7	51.9
模型	71	15.4	20.7	72.6
觸控導覽系統	65	14.1	19.0	91.5
小型視聽室	17	3.7	5.0	96.5
明信片販售機	7	1.5	2.0	98.5
其他	5	1.1	1.5	100.0
Total	343	74.6	100.0	
Missing 0	117	25.4		
Total	460	100.0		

其他

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
沒有服務	4	.9	80.0	80.0
服務	1	.2	20.0	100.0
Total	5	1.1	100.0	
Missing 0	455	98.9		
Total	460	100.0		

展示室中最需要改進的內容

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
圖片展示	17	3.7	6.7	6.7
解說文字內容	49	10.7	19.2	25.9
模型	36	7.8	14.1	40.0
觸控導覽系統	41	8.9	16.1	56.1
小型視聽室	11	2.4	4.3	60.4
明信片販售機	59	12.8	23.1	83.5
其他	42	9.1	16.5	100.0
Total	255	55.4	100.0	
Missing 0	205	44.6		
Total	460	100.0		

其他

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
燈光太暗	7	1.5	16.7	16.7
設備不足	9	2.0	21.4	38.1
解說標示	24	5.2	57.1	95.2
路加寬	2	.4	4.8	100.0
Total	42	9.1	100.0	
Missing 0	418	90.9		
Total	460	100.0		

是否參觀餐飲與紀念品販售中心

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
不知道有	23	5.0	5.3	5.3
沒時間	55	12.0	12.6	17.9
以前去過了	16	3.5	3.7	21.6
沒興趣	30	6.5	6.9	28.4
其他	9	2.0	2.1	30.5
有	303	65.9	69.5	100.0
Total	436	94.8	100.0	
Missing 0	24	5.2		
Total	460	100.0		

對餐飲與紀念品販售中心的整體滿意度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
很滿意	13	2.8	4.2	4.2
滿意	115	25.0	36.7	40.9
普通	163	35.4	52.1	93.0
不滿意	19	4.1	6.1	99.0
很不滿意	3	.7	1.0	100.0
Total	313	68.0	100.0	
Missing 0	147	32.0		
Total	460	100.0		

是否參觀戶外公園及生態湖

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
不知道有	4	.9	.9	.9
沒時間	9	2.0	2.0	2.9
以前去過了	4	.9	.9	3.8
沒興趣	2	.4	.4	4.2
其他	1	.2	.2	4.5
有	428	93.0	95.5	100.0
Total	448	97.4	100.0	
Missing 0	12	2.6		
Total	460	100.0		

對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
很滿意	95	20.7	21.9	21.9
滿意	270	58.7	62.2	84.1
普通	65	14.1	15.0	99.1
不滿意	3	.7	.7	99.8
很不滿意	1	.2	.2	100.0
Total	434	94.3	100.0	
Missing 0	26	5.7		
Total	460	100.0		

為什麼

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
具有紀念價值	14	3.0	6.6	6.6
價錢太高	53	11.5	25.1	31.8
物品沒什麼特色，只有飲料無食物	27	5.9	12.8	44.5
東西太少選擇性低	81	17.6	38.4	82.9
服務態度不錯、親切	23	5.0	10.9	93.8
服務態度需改進	1	.2	.5	94.3
周遭環境佈置的很漂亮	10	2.2	4.7	99.1
餐飲好吃、好喝	2	.4	.9	100.0
Total	211	45.9	100.0	
Missing 0	249	54.1		
Total	460	100.0		

為什麼

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
乾淨整齊	54	11.7	16.6	16.6
動植物太少 且樹木太小	65	14.1	20.0	36.6
空氣好風景 幽美	99	21.5	30.5	67.1
視野寬廣且 舒服	54	11.7	16.6	83.7
安全設施不 夠	11	2.4	3.4	87.1
不詳	23	5.0	7.1	94.2
休息區太少	12	2.6	3.7	97.8
雜亂	1	.2	.3	98.2
戶外垃圾桶 多一點	2	.4	.6	98.8
應增建兒童 遊樂區	3	.7	.9	99.7
無標示牌	1	.2	.3	100.0
Total	325	70.7	100.0	
Missing 0	135	29.3		
Total	460	100.0		

是否有專門的解說員提供解說服務

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
不知道有 沒時間	179	38.9	42.0	42.0
以前聽過 了	116	25.2	27.2	69.2
沒興趣	17	3.7	4.0	73.2
其他	35	7.6	8.2	81.5
有	34	7.4	8.0	89.4
Total	45	9.8	10.6	100.0
Missing 0	426	92.6	100.0	
Total	34	7.4		
Total	460	100.0		

其他

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
不需要自 行看即可	24	5.2	96.0	96.0
不方便	1	.2	4.0	100.0
Total	25	5.4	100.0	
Missing 0	435	94.6		
Total	460	100.0		

是否滿意解說員的解說

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
很滿意	12	2.6	21.4	21.4
滿意	32	7.0	57.1	78.6
普通	12	2.6	21.4	100.0
Total	56	12.2	100.0	
Missing 0	404	87.8		
Total	460	100.0		

爲什麼

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
親切	3	.7	20.0	20.0
專業且解說的詳細	12	2.6	80.0	100.0
Total	15	3.3	100.0	
Missing 0	445	96.7		
Total	460	100.0		

下次還會再來汶水遊客中心嗎

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
一定會	178	38.7	39.4	39.4
應該會	206	44.8	45.6	85.0
不一定	54	11.7	11.9	96.9
可能不會	11	2.4	2.4	99.3
一定不會	3	.7	.7	100.0
Total	452	98.3	100.0	
Missing 0	8	1.7		
Total	460	100.0		

遊客中心還有那些需要再加強或改進的地方

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
停車場太小	21	4.6	5.0	5.0
生態湖安全設施不夠	17	3.7	4.0	9.0
增加住宿類型(如:露營)	17	3.7	4.0	13.1
沒有涼亭	48	10.4	11.4	24.5
動植物太少且樹木太小	50	10.9	11.9	36.4
加強廁所整潔	51	11.1	12.1	48.6
電纜線及民宅有礙景觀	7	1.5	1.7	50.2
增加兒童的遊樂設施	18	3.9	4.3	54.5
不詳	79	17.2	18.8	73.3

同行一共有幾人

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
自己一人	14	3.0	3.1	3.1
兩人	65	14.1	14.3	17.4
三人	38	8.3	8.4	25.7
四人	85	18.5	18.7	44.4
五人(含)以上	253	55.0	55.6	100.0
Total	455	98.9	100.0	
Missing 0	5	1.1		
Total	460	100.0		

同行者的關係

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
同事	41	8.9	9.2	9.2
家人	222	48.3	50.0	59.2
同學	39	8.5	8.8	68.0
同一旅遊團	49	10.7	11.0	79.1
朋友	90	19.6	20.3	99.3
其他	3	.7	.7	100.0
Total	444	96.5	100.0	
Missing 0	16	3.5		
Total	460	100.0		

加強標示牌(住音與外文)	34	7.4	8.1	81.4
服務及解說員太少	27	5.9	6.4	87.9
無殘障設施	13	2.8	3.1	91.0
加強軟硬體設施	18	3.9	4.3	95.2
加強宣傳活動	9	2.0	2.1	97.4
增加餐飲方面	10	2.2	2.4	99.8
場地不夠寬敞, 碼頭太小	1	.2	.2	100.0
Total	420	91.3	100.0	
Missing 0	40	8.7		
Total	460	100.0		

交通工具

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
自己或親友開(騎)車	340	73.9	74.7	74.7
巴士(旅行團)	102	22.2	22.4	97.1
公共汽車	9	2.0	2.0	99.1
其他	4	.9	.9	100.0
Total	455	98.9	100.0	
Missing 0	5	1.1		
Total	460	100.0		

本趟旅遊的時間(天數)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
當天來回	350	76.1	76.9	76.9
兩天一夜	95	20.7	20.9	97.8
三天兩夜	6	1.3	1.3	99.1
四天三夜 (含)以上	4	.9	.9	100.0
Total	455	98.9	100.0	
Missing 0	5	1.1		
Total	460	100.0		

本趟旅遊行程到過(或計劃去)苗栗縣內的大湖

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	307	66.7	66.7	66.7
是	153	33.3	33.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過(或計劃去)苗栗縣內的卓蘭

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	423	92.0	92.0	92.0
是	37	8.0	8.0	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過(或計劃去)苗栗縣內的泰安

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	256	55.7	55.7	55.7
是	204	44.3	44.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過(或計劃去)苗栗縣內的南三村

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	444	96.5	96.5	96.5
是	16	3.5	3.5	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過(或計劃去)苗栗縣內的三義

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	417	90.7	90.7	90.7
是	43	9.3	9.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過(或計劃去)苗栗縣內的銅鑼

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	420	91.3	91.3	91.3
是	40	8.7	8.7	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過 (或計劃去) 苗栗縣內的公館

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	394	85.7	85.7	85.7
是	66	14.3	14.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過 (或計劃去) 苗栗縣內的苗栗

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	386	83.9	83.9	83.9
是	74	16.1	16.1	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過 (或計劃去) 苗栗縣內的造橋

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	428	93.0	93.0	93.0
是	32	7.0	7.0	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過 (或計劃去) 苗栗縣內的頭屋

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	451	98.0	98.0	98.0
是	9	2.0	2.0	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過 (或計劃去) 苗栗縣內的三灣

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	445	96.7	96.7	96.7
是	15	3.3	3.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過 (或計劃去) 苗栗縣內的南庄

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	396	86.1	86.1	86.1
是	64	13.9	13.9	100.0
Total	460	100.0	100.0	

本趟旅遊行程到過 (或計劃去) 苗栗縣內的其他地方

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
否	422	91.7	91.7	91.7
是	38	8.3	8.3	100.0
Total	460	100.0	100.0	

受訪者性別

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
男	222	48.3	48.9	48.9
女	232	50.4	51.1	100.0
Total	454	98.7	100.0	
Missing 0	6	1.3		
Total	460	100.0		

受訪者年齡

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20歲以下	54	11.7	11.9	11.9
21-25歲	64	13.9	14.1	26.0
26-30歲	46	10.0	10.2	36.2
31-35歲	72	15.7	15.9	52.1
36-40歲	79	17.2	17.4	69.5
41-45歲	64	13.9	14.1	83.7
46-50歲	32	7.0	7.1	90.7
51-55歲	19	4.1	4.2	94.9
56-60歲	7	1.5	1.5	96.5
60-70歲	13	2.8	2.9	99.3
70歲以上	3	.7	.7	100.0
Total	453	98.5	100.0	
Missing 0	7	1.5		
Total	460	100.0		

受訪者職業

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
學生	88	19.1	19.5	19.5
軍	11	2.4	2.4	21.9
公	58	12.6	12.8	34.7
教	45	9.8	10.0	44.7
商	81	17.6	17.9	62.6
工	55	12.0	12.2	74.8
農、林、 漁、牧	6	1.3	1.3	76.1
自由業	31	6.7	6.9	83.0
家管	60	13.0	13.3	96.2
退休人員	9	2.0	2.0	98.2
其他	8	1.7	1.8	100.0
Total	452	98.3	100.0	
Missing 0	8	1.7		
Total	460	100.0		

受訪者職業(其他)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
醫生	1	.2	50.0	50.0
社工	1	.2	50.0	100.0
Total	2	.4	100.0	
Missing 0	458	99.6		
Total	460	100.0		

受訪者月收入

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
無	111	24.1	25.1	25.1
2萬元以下	53	11.5	12.0	37.1
2萬到4萬	134	29.1	30.3	67.4
4萬到6萬	92	20.0	20.8	88.2
6萬以上	52	11.3	11.8	100.0
Total	442	96.1	100.0	
Missing 0	18	3.9		
Total	460	100.0		

受訪者教育程度

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
自學	6	1.3	1.3	1.3
國小	22	4.8	4.9	6.2
國中	20	4.3	4.5	10.7
高中	147	32.0	32.7	43.4
大學	228	49.6	50.8	94.2
碩士	21	4.6	4.7	98.9
博士	5	1.1	1.1	100.0
Total	449	97.6	100.0	
Missing 0	11	2.4		
Total	460	100.0		

受訪者居住地區

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
基隆市	4	.9	.9	.9
台北縣市	89	19.3	19.6	20.4
宜蘭縣	2	.4	.4	20.9
桃園縣	34	7.4	7.5	28.4
新竹縣市	44	9.6	9.7	38.0
苗栗縣	105	22.8	23.1	61.1
台中市	106	23.0	23.3	84.4
南投縣	17	3.7	3.7	88.1
彰化縣	18	3.9	4.0	92.1
雲林縣	11	2.4	2.4	94.5
嘉義縣市	3	.7	.7	95.2
台南縣市	11	2.4	2.4	97.6
高雄市	5	1.1	1.1	98.7
花蓮縣	2	.4	.4	99.1
台東縣	2	.4	.4	99.6
國外地區	2	.4	.4	100.0
Total	455	98.9	100.0	
Missing 0	5	1.1		
Total	460	100.0		

Frequency Table

是否觀賞聽室多媒體影片播放

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
無	236	51.3	53.3	53.3
有	207	45.0	46.7	100.0
Total	443	96.3	100.0	
Missing System	17	3.7		
Total	460	100.0		

是否參觀過展示廳

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
無	111	24.1	24.4	24.4
有	343	74.6	75.6	100.0
Total	454	98.7	100.0	
Missing System	6	1.3		
Total	460	100.0		

是否參觀餐飲與紀念品販售中心

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
無	133	28.9	30.5	30.5
有	303	65.9	69.5	100.0
Total	436	94.8	100.0	
Missing System	24	5.2		
Total	460	100.0		

受訪者是否結婚

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
已婚	299	65.0	66.0	66.0
未婚	154	33.5	34.0	100.0
Total	453	98.5	100.0	
Missing 0	7	1.5		
Total	460	100.0		

受訪者子女數

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
無	178	38.7	38.7	38.7
1	55	12.0	12.0	50.7
2	156	33.9	33.9	84.6
3	53	11.5	11.5	96.1
4	12	2.6	2.6	98.7
5	3	.7	.7	99.3
6	2	.4	.4	99.8
7	1	.2	.2	100.0
Total	460	100.0	100.0	

是否參觀戶外公園及生態湖

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
無	20	4.3	4.5	4.5
有	428	93.0	95.5	100.0
Total	448	97.4	100.0	
Missing System	12	2.6		
Total	460	100.0		

是否有專門的解說員提供解說服務

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
無	381	82.8	89.4	89.4
有	45	9.8	10.6	100.0
Total	426	92.6	100.0	
Missing System	34	7.4		
Total	460	100.0		

附錄三 交叉檢定表

對遊客中心整體設施的滿意度 * 對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度
Crosstab

	對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度				Total
	很滿意	滿意	普通	不滿意	
Count	23	20	3		46
% within 對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度	51.1%	15.5%	7.5%		21.2%
Count	18	93	25	1	137
% within 對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度	40.0%	72.1%	62.5%	33.3%	63.1%
Count	2	15	12	2	31
% within 對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度	4.4%	11.6%	30.0%	66.7%	14.3%
Count	1	1			2
% within 對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度	2.2%	.8%			.9%
Count	1				1
% within 對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度	2.2%				.5%

對遊客中心整體設施的滿意度

Count	45	129	40	3	217
% within 對福聽室多媒體影片播放的整體滿意度	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	52.463(a)	12	.000
Likelihood Ratio	45.891	12	.000
Linear-by-Linear Association	20.037	1	.000
N of Valid Cases	217		

a 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

對遊客中心整體設施的滿意度 * 對展示廳的整體滿意度 Crosstabulation

	對展示廳的整體滿意度				Total
	很滿意	滿意	普通	不滿意	
Count	25	22	8	1	56
% within 對展示廳的整體滿意度	42.4%	9.7%	14.3%	20.0%	16.0%
Count	30	172	31	2	236
% within 對展示廳的整體滿意度	50.8%	75.8%	55.4%	40.0%	67.6%
Count	4	32	17	2	55

對遊客中心整體設施的滿意度 * 對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度
Crosstabulation

	對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度					Total
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
Count	31	30	5		1	67
% within 對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度	33.0%	11.1%	7.7%		100.0%	15.5%
Count	52	199	35			286
% within 對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度	55.3%	73.7%	53.8%			66.1%
Count	10	39	24	2		75
% within 對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度	10.6%	14.4%	36.9%	66.7%		17.3%
Count	1	1	1	1		4
% within 對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度	1.1%	.4%	1.5%	33.3%		.9%
Count		1				1
% within 對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度						

對遊客中心整體設施的滿意度

普通	6.8%	14.1%	30.4%	40.0%	15.8%
% within 對展示廳的整體滿意度					
Count	1				2
% within 對展示廳的整體滿意度	.4%	50.0%			.6%
Count	59	227	56	5	349
% within 對展示廳的整體滿意度	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Total					

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	137.449(a)	12	.000
Likelihood Ratio	52.420	12	.000
Linear-by-Linear Association	27.531	1	.000
N of Valid Cases	349		

a 11 cells (55.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

滿意	% within 受訪者性別		53.6%	65.4%	59.3%
	Count				
普通	27	13	27	13	40
不滿意	% within 受訪者性別		24.5%	12.5%	18.7%
	Count	3	3		3
Total	% within 受訪者性別		2.7%		1.4%
	Count	110	104	214	
		% within 受訪者性別		100.0%	100.0%
		Count		100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.467(a)	3	.037
Likelihood Ratio	9.725	3	.021
Linear-by-Linear Association	4.997	1	.025
N of Valid Cases	214		

a 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.46.

多媒體影片的播放時間長短如何 * 受訪者性別 Crosstab

		受訪者性別		Total
		男	女	
多媒體影片的播放時間長短如何	Count	7	4	11
	% within 受訪者性別	6.4%	4.0%	5.3%
Count		81	88	169

很不滿意	% within 受訪者性別		.4%	.2%
	Count			
94	270	65	3	1
Total	% within 受訪者性別		100.0%	100.0%
	Count	433	100.0%	100.0%

對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度 * 受訪者性別 Crosstab

		受訪者性別		Total
		男	女	
對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度	Count	21	23	44
	% within 受訪者性別	19.1%	22.1%	20.6%
Count		59	68	127

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	96.131(a)	16	.000
Likelihood Ratio	60.081	16	.000
Linear-by-Linear Association	30.557	1	.000
N of Valid Cases	433		

a 16 cells (64.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .00.

對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度 * 受訪者性別 Crosstab

		受訪者性別		Total
		男	女	
對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度	Count	21	23	44
	% within 受訪者性別	19.1%	22.1%	20.6%
Count		59	68	127

	剛剛好		% within 受訪者性別		74.3% 88.9%		81.3%	
	時間太短	Count	% within 受訪者性別	Count	% within 受訪者性別	Count	% within 受訪者性別	
Total		21	19.3%	109	100.0%	99	100.0%	208
		7	7.1%	99	100.0%	208	100.0%	28
			13.5%					208

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.645(a)	2	.022
Likelihood Ratio	7.963	2	.019
Linear-by-Linear Association	2.750	1	.097
N of Valid Cases	208		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.24.

展示室中最需要改進的內容 * 受訪者性別 Crosstab

展示室中最需要改進的內容	Count	受訪者性別		Total
		男	女	
圖片展示		7	10	17
	% within 受訪者性別	5.9%	7.6%	6.8%
解說文字內容		25	24	49
	% within 受訪者性別	21.0%	18.2%	19.5%
Total		22	14	36

模型	% within 受訪者性別	Count	18.5%	10.6%	14.3%
觸控導覽系統		19	20	39	
	% within 受訪者性別		16.0%	15.2%	15.5%
小型視聽室		4	7	11	
	% within 受訪者性別		3.4%	5.3%	4.4%
明信片販售機		17	40	57	
	% within 受訪者性別		14.3%	30.3%	22.7%
其他		25	17	42	
	% within 受訪者性別		21.0%	12.9%	16.7%
Total		119	132	251	
	% within 受訪者性別		100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.338(a)	6	.038
Likelihood Ratio	13.610	6	.034
Linear-by-Linear Association	.517	1	.472
N of Valid Cases	251		

a 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.22.

對遊客中心整體設施的滿意度 * 受訪者是否結婚 Crosstab

	受訪者是否結婚		Total
	已婚	未婚	
Count	51	18	69

對遊客中心整體設施的滿意度	Count		51	18	69
	Count	% within 受訪者是否結婚			
滿意	203	67.9%	203	96	299
普通	44	14.7%	44	35	79
不滿意	1	.3%	1	3	4
很不滿意	1	.3%	1	1	2
Total	299	100.0%	299	153	452

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.097(a)	4	.025
Likelihood Ratio	11.045	4	.026
Linear-by-Linear Association	9.245	1	.002
N of Valid Cases	452		

a 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度 * 受訪者是否結婚 Crosstab	
	受訪者是否結婚
	已婚 未婚
Total	

對視聽室多媒體影片播放的整體滿意度	Count		30	14	44
	Count	% within 受訪者是否結婚			
很滿意	97	22.2%	97	29	126
滿意	21	64.7%	21	19	40
普通	2	14.0%	2	1	3
不滿意	1	1.3%	1	1	2
Total	150	100.0%	150	63	213

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.899(a)	3	.031
Likelihood Ratio	8.525	3	.036
Linear-by-Linear Association	2.045	1	.153
N of Valid Cases	213		

a 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .89.

對展示廳的整體滿意度 * 受訪者是否結婚 Crosstab		
	受訪者是否結婚	
	已婚	未婚
Total		

	Count	37	21	58
很滿意	% within 受訪者是否結婚	15.9%	18.9%	16.9%
滿意	Count	162	61	223
	% within 受訪者是否結婚	69.8%	55.0%	65.0%
普通	Count	28	27	55
	% within 受訪者是否結婚	12.1%	24.3%	16.0%
不滿意	Count	5		5
	% within 受訪者是否結婚	2.2%		1.5%
很不滿意	Count		2	2
	% within 受訪者是否結婚		1.8%	.6%
Total	Count	232	111	343
	% within 受訪者是否結婚	100.0%	100.0%	100.0%

對展示廳的整體滿意度

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.551(a)	4	.002
Likelihood Ratio	18.029	4	.001
Linear-by-Linear Association	1.838	1	.175
N of Valid Cases	343		

a 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

下次還會再來汶水遊客中心嗎 * 受訪者是否結婚 Crosstab

	Count	受訪者是否結婚		Total
		已婚	未婚	
一定會	% within 受訪者是否結婚	45.1%	28.3%	39.3%
應該會	Count	139	65	204
	% within 受訪者是否結婚	47.4%	42.8%	45.8%
不一定	Count	17	36	53
	% within 受訪者是否結婚	5.8%	23.7%	11.9%
可能不會	Count	5	5	10
	% within 受訪者是否結婚	1.7%	3.3%	2.2%
一定不會	Count		3	3
	% within 受訪者是否結婚		2.0%	.7%
Total	Count	293	152	445
	% within 受訪者是否結婚	100.0%	100.0%	100.0%

下次還會再來汶水遊客中心嗎

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	41.397(a)	4	.000
Likelihood Ratio	40.583	4	.000
Linear-by-Linear Association	30.838	1	.000

N of Valid Cases	445
a 3 cells (30.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.02.	

% within 受訪者子女數	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
-----------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

下次還會再來汶水遊客中心嗎 * 受訪者子女數 Crosstabulation

	受訪者子女數							Total
	無	1	2	3	4	5	6	
Count	51	17	80	23	5	1	1	178
% within 受訪者子女數	28.8%	30.9%	53.3%	44.2%	41.7%	33.3%	50.0%	39.4%
Count	75	34	62	27	5	1	1	206
% within 受訪者子女數	42.4%	61.8%	41.3%	51.9%	41.7%	33.3%	50.0%	45.6%
Count	40	4	5	2	2	1		54
% within 受訪者子女數	22.6%	7.3%	3.3%	3.8%	16.7%	33.3%		11.9%
Count	8		3					11
% within 受訪者子女數	4.5%		2.0%					2.4%
Count	3							3
% within 受訪者子女數	1.7%							.7%
Total	177	55	150	52	12	3	2	452

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	62.376(a)	28	.000
Likelihood Ratio	66.899	28	.000
Linear-by-Linear Association	26.221	1	.000
N of Valid Cases	452		

a 27 cells (67.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

第幾次到汶水遊客中心來 * 假日或非假日 Crosstab

	Count	假日或非假日		Total
		非假日	假日	
第一次	% within 或非假日	10	270	280
	Count	33.3%	62.8%	60.9%
第二次	% within 或非假日	9	82	91
	Count	30.0%	19.1%	19.8%
第三次	% within 或非假日	5	32	37
	Count	16.7%	7.4%	8.0%
第四次(含)以上	% within 或非假日	6	46	52
	Count	20.0%	10.7%	11.3%
Total	Count	30	430	460

	% within 假日或非假日	100.0%	100.0%	100.0%
很不滿意				.2%
Total	Count	30	429	459
	% within 假日或非假日	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.805(a)	3	.013
Likelihood Ratio	10.295	3	.016
Linear-by-Linear Association	8.746	1	.003
N of Valid Cases	460		

a 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.41.

對遊客中心整體設施的滿意度 * 假日或非假日 Crosstab

	Count	假日或非假日		Total
		非假日	假日	
很滿意	% within 假日或非假日	4	66	70
		13.3%	15.4%	15.3%
滿意	Count	17	287	304
	% within 假日或非假日	56.7%	66.9%	66.2%
普通	Count	7	73	80
	% within 假日或非假日	23.3%	17.0%	17.4%
不滿意	Count	2	2	4
	% within 假日或非假日	6.7%	.5%	.9%
	Count		1	1

	% within 假日或非假日	30	429	.2%
很不滿意				
Total	Count	30	429	459
	% within 假日或非假日	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.603(a)	4	.009
Likelihood Ratio	6.901	4	.141
Linear-by-Linear Association	2.972	1	.085
N of Valid Cases	459		

a 5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

對餐飲與紀念品販售中心的整體滿意度 * 假日或非假日 Crosstab

	Count	假日或非假日		Total
		非假日	假日	
很滿意	% within 假日或非假日	5	8	13
		19.2%	2.8%	4.2%
滿意	Count	9	106	115
	% within 假日或非假日	34.6%	36.9%	36.7%
普通	Count	8	155	163
	% within 假日或非假日	30.8%	54.0%	52.1%
	Count	3	16	19

	% within 假日或非假日	11.5%	5.6%	6.1%
不滿意	Count	1	2	3
很不滿意	% within 假日或非假日	3.8%	.7%	1.0%
	Count	26	287	313
Total	% within 假日或非假日	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.891(a)	4	.000
Likelihood Ratio	14.478	4	.006
Linear-by-Linear Association	1.608	1	.205
N of Valid Cases	313		

a 4 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .25.

	% within 假日或非假日	28.0%	14.2%	15.0%
普通	Count	2	1	3
不滿意	% within 假日或非假日	8.0%	.2%	.7%
很不滿意	Count	1	1	1
	% within 假日或非假日		.2%	.2%
Total	Count	25	409	434
	% within 假日或非假日	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.723(a)	4	.000
Likelihood Ratio	12.705	4	.013
Linear-by-Linear Association	3.937	1	.047
N of Valid Cases	434		

a 5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度 * 假日或非假日 Crosstab

	Count	假日或非假日		Total
		非假日	假日	
對遊客中心戶外公園及生態湖的整體滿意度	% within 假日或非假日	24.0%	21.8%	21.9%
	Count	10	260	270
滿意	% within 假日或非假日	40.0%	63.6%	62.2%
	Count	7	58	65

是否有專門的解說員提供解說服務 * 假日或非假日 Crosstab

	Count	假日或非假日		Total
		非假日	假日	
是否有專門的解說員提供解說服務	% within 假日或非假日	70.8%	90.5%	89.4%
無	Count	17	364	381
	% within 假日或非假日	7.8%	90.5%	89.4%
	Count	7	38	45

	% within 非假日	假日或 非假日	29.2%	9.5%	10.6%
Total	Count		24	402	426
	% within 非假日	假日或 非假日	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.317(b)	1	.002		
Continuity Correction(a)	7.347	1	.007		
Likelihood Ratio	6.832	1	.009		
Fisher's Exact Test				.008	.008
Linear-by-Linear Association	9.295	1	.002		
N of Valid Cases	426				

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.54.