

雪霸國家公園遊客中心 102 年度
遊客滿意度調查報告書
第四次調查暨四次比較分析

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

中華民國一〇二年十一月

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 102 年 9 月 1 日至 10 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 974 份有效樣本，無效問卷 72 份，訪問成功率為 93.12%¹¹。調查結果摘要如下：

滿意度方面，受訪者對於「解說員的專業知識」、「遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱」與「遊客中心人員能立即回應遊客的詢問」的滿意度分數最高(4.45 分)。而滿意度分數較低的則是「紀念品服務區價格合理」(3.96 分)及「紀念品服務區餐飲種類」(3.99 分)。

重要度方面，受訪者對於「解說員的專業知識」、「遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱」與「遊客中心人員能立即回應遊客的詢問」的重要度分數最高(4.41 分)。而重要度分數較低的則是「紀念品服務區餐飲種類」(3.95 分)及「紀念品服務區價格合理」(4.03 分)，對於紀念品服務區之服務應是當前管理中心所應加強的服務項目。

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。

受訪者獲得雪霸國家公園資訊管道以「親朋好友告知」所佔比例較高(48.5%)，顯示人際傳播或是口碑行銷的重要性。另外，受訪者對遊憩區之各項服務之行前期望與實際體驗感受皆為「服務符合期待」。

I.P.A.分析方面，「遊憩區人員服務」部分全數落在高重要度高滿意度的象限，應繼續保持。「遊客中心提供的旅遊資訊」、「遊憩路徑指標詳細」及「園區洗手間衛生與清潔度」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。

¹¹訪問成功率 = 成功訪問數 (974 份) ÷ [成功訪問數 (974 份) + 無效問卷 (72 份)] = 93.12%

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.....	11
一、	樣本特性.....	11
二、	遊客對遊憩區之服務品質重要度與滿意度調查.....	18
三、	各項服務品質評估項目重要度比較.....	51
四、	各項服務品質評估項目滿意度比較.....	53
五、	遊客遊憩特性及遊憩區之行前期望與實際體驗感受調查.....	56
六、	IPA 重要表現程度績效分析.....	64
伍、	結論.....	73
附錄一	調查問卷.....	76
附錄二	交叉表.....	80
附錄三	四次調查綜合比較分析.....	122

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	13
表 4-3 受訪者職業統計表	14
表 4-4 受訪者教育程度統計表	15
表 4-5 受訪者居住地區統計表	16
表 4-6 遊憩區統計表	17
表 4-7 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當重要度統計表	18
表 4-8 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度統計表	20
表 4-9 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境重要度統計表	21
表 4-10 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度統計表	22
表 4-11 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊重要度統計表	23
表 4-12 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度統計表	24
表 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質重要度統計表	25
表 4-14 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計表	26
表 4-15 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排重要度統計表	27
表 4-16 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度統計表	28
表 4-17 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細重要度統計表	29
表 4-18 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細滿意度統計表	30
表 4-19 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類重要度統計表	31
表 4-20 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類滿意度統計表	32
表 4-21 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理重要度統計表	33
表 4-22 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理滿意度統計表	34
表 4-23 受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度重要度統計表	35
表 4-24 受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計表	36
表 4-25 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當重要度統計表	37
表 4-26 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當滿意度統計表	38
表 4-27 受訪者對解說牌的內容資訊豐富重要度統計表	39
表 4-28 受訪者對解說牌的內容資訊豐富滿意度統計表	40
表 4-29 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱重要度統計表	41
表 4-30 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度統計表	42
表 4-31 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問重要度統計表	43
表 4-32 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度統計表	44
表 4-33 受訪者對遊憩區解說員的專業知識重要度統計表	45
表 4-34 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度統計表	46

表 4-35 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚重要度統計表	47
表 4-36 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度統計表	48
表 4-37 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動重要度統計表	49
表 4-38 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度統計表	50
表 4-39 受訪者對雪霸公園遊客中心重要度綜合比較表	52
表 4-40 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表	54
表 4-41 受訪者對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因（汶水）	54
表 4-41 受訪者對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因（續）（武陵）	55
表 4-42 受訪者從何資訊得知雪霸國家公園遊憩區相關資訊統計表	56
表 4-43 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表	57
表 4-44 受訪者選擇到遊憩區的動機統計表	58
表 4-45 受訪者重遊意願統計表	59
表 4-46 對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表	60
表 4-47 對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表	61
表 4-48 對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表	62
表 4-49 對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表	63
表 4-50 雪霸國家公園全區之成對樣本 t 檢定分析	64
表 4-51 汶水遊客中心之成對樣本 t 檢定分析	67
表 4-52 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 5-2 全區各項服務品質評估項目總體重要度	75

圖目錄

圖 1 重要—表現程度分析法	7
圖 4-1 受訪者性別統計圖	12
圖 4-2 受訪者年齡統計圖	13
圖 4-3 受訪者職業統計圖	15
圖 4-4 受訪者教育程度統計圖	15
圖 4-5 遊憩區統計圖	17
圖 4-6 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當重要度統計圖	19
圖 4-7 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度統計圖	20
圖 4-8 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境重要度統計圖	21
圖 4-9 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度統計圖	22
圖 4-10 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊重要度統計圖	23
圖 4-11 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度統計圖	24
圖 4-12 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質重要度統計圖	25
圖 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計圖	26
圖 4-14 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排重要度統計圖	27
圖 4-15 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度統計圖	28
圖 4-16 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細重要度統計圖	29
圖 4-17 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細滿意度統計圖	30
圖 4-18 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類重要度統計圖	31
圖 4-19 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類滿意度統計圖	32
圖 4-20 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理重要度統計圖	33
圖 4-21 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理滿意度統計圖	34
圖 4-22 受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度重要度統計圖	35
圖 4-23 受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計圖	36
圖 4-24 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當重要度統計圖	37
圖 4-25 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當滿意度統計圖	38
圖 4-26 受訪者對解說牌的內容資訊豐富重要度統計圖	39
圖 4-27 受訪者對解說牌的內容資訊豐富滿意度統計圖	40
圖 4-28 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱重要度統計圖	41
圖 4-29 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度統計圖	42
圖 4-30 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問重要度統計圖	43
圖 4-31 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度統計圖	44
圖 4-32 受訪者對遊憩區解說員的專業知識重要度統計圖	45

圖 4-33 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度統計圖	46
圖 4-34 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚重要度統計圖	47
圖 4-35 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度統計圖	48
圖 4-36 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動重要度統計圖	49
圖 4-37 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度統計圖	50
圖 4-38 受訪者從何資訊得知雪霸國家公園遊憩區相關資訊前三名統計圖	56
圖 4-39 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計圖	57
圖 4-40 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖	58
圖 4-41 受訪者重遊意願統計圖	59
圖 4-42 對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖	60
圖 4-43 對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖	61
圖 4-44 對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖	62
圖 4-45 對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖	63
圖 4-46 雪霸國家公園全區重要度-滿意度座標圖	66
圖 4-47 汶水遊客中心重要度-滿意度座標圖	69
圖 4-48 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劃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、喀拉業山及桃山）、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。

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

植物資源方面，本區內有維管束植物 1,976 種，稀有植物 79 種，如台灣山薺、高雄柳、棣慕華鳳仙花（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 93 年 11 月更新館內展示內容重新開放參觀，中心設有視聽室、七家灣溪主題生態展示區及解說諮詢服務平台。展示區內容有武陵地區景點、登山步道介紹，並將七家灣流域區內之地質、地形景觀、動植物、人文資源以淺顯易懂文字及生動圖片呈現，遊客在這裡可以短時間內獲得相關旅遊資訊。

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：

在煙聲瀑布線有巨嘴鴉、火冠戴菊鳥、虎鶯等，在武陵農場現有紅頭山雀、繡眼畫眉、河鳥、鉛色水鶯等。

(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，佔全部之 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鍬形蟲兩種。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 年連續風災而柔腸寸斷，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—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。

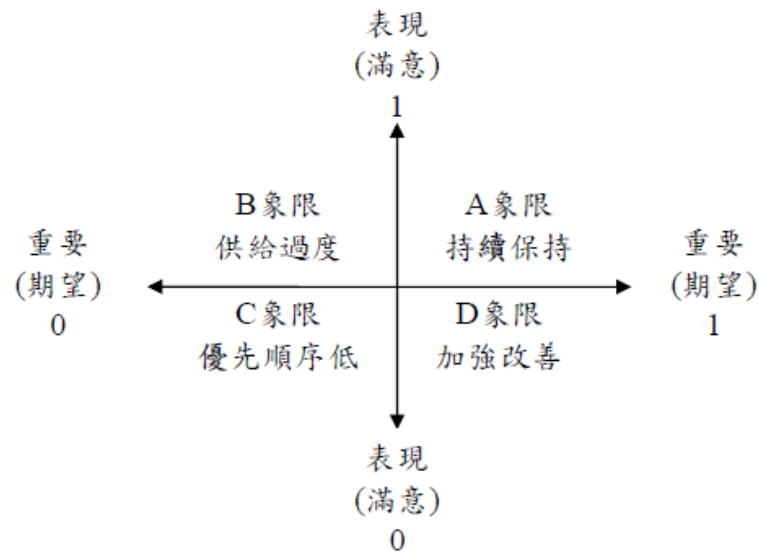
而四個象限之策略意涵如下：

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)。



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、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

本調查完成之樣本數為 1046 份，在實際的訪問過程中，共完成 974 份有效樣本，無效問卷 72 份，訪問成功率為 93.12%³。

三、調查實施方式

(一) 調查時間

自民國 102 年 9 月 1 日起至民國 102 年 10 月 30 日止，共計兩個月。

³訪問成功率 = 成功訪問數 (974 份) ÷ [成功訪問數 (974 份) + 無效問卷 (72 份)] = 93.12%

(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四大部分來進行，並將各面向細分如下：

(一) 遊憩區之服務品質：設施服務與人員服務

1. 遊客中心開放時間
2. 遊客中心整體環境
3. 遊客中心提供的旅遊資訊
4. 多媒體視聽室節目內容品質
5. 多媒體視聽室播放時間安排
6. 遊憩路徑指標詳細
7. 紀念品服務區餐飲種類
8. 紀念品服務區價格合理
9. 園區洗手間衛生與清潔度
10. 解說牌的設置地點適當
11. 解說牌的內容資訊豐富
12. 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱
13. 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問
14. 解說員的專業知識
15. 解說員的解說內容詳細、清楚
16. 解說員的解說內容活潑生動

(二) 遊憩區之行前期望與實際體驗感受

1. 遊客中心
2. 多媒體視聽室
3. 解說服務
4. 紀念品服務區

5. 遊客重遊意願

(三) 遊客遊憩特性

1. 遊客遊憩動機

2. 遊客遊憩地點

3. 遊客停留時間

(四) 遊客基本社經背景資料

1. 性別

2. 年齡

3. 職業

4. 教育程度

5. 居住地區

6. 遊憩區

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。

由於，雪見遊憩區與觀霧遊憩區於 102 年 7 月 13 日因蘇力颱風強風豪雨影響，遊憩區周邊及步道有部分樹木倒塌，且聯外道路多處崩塌，兩處遊憩區暫時停止進入。此次調查結果僅呈現武陵遊憩區與汶水遊客中心兩處。

一、樣本特性

本小節將呈現此次調查受訪者的樣本特性，主要分為性別、年齡、職業、教育程度以及居住地區等五個面向來分析，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 554 人，佔了五成七左右 (56.9%)，「男性」受訪者佔 43.1%，共有 420 人。

表 4-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比
男	420	43.1%
女	554	56.9%
總和	974	100.0%

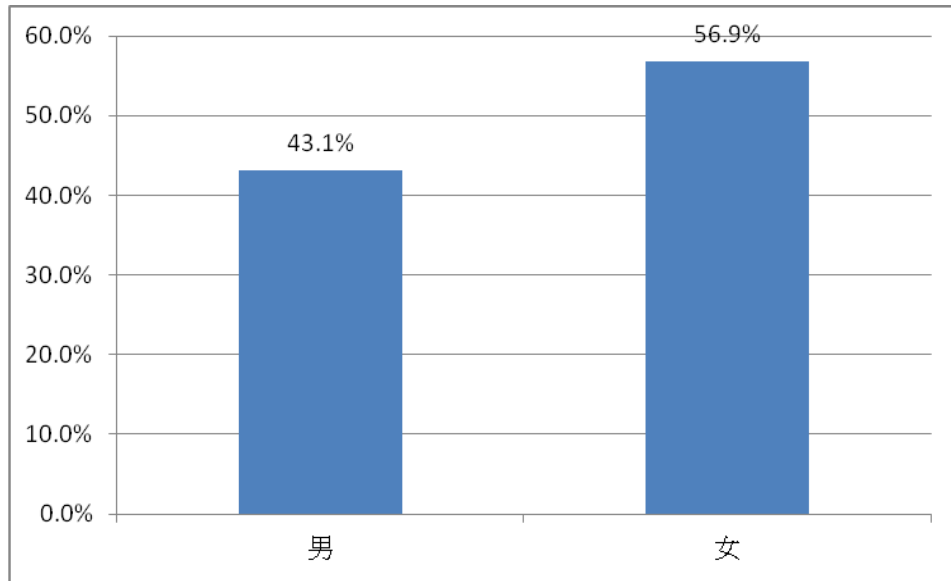


圖 4-1 受訪者性別統計圖

(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「30-39 歲」的人口佔最多，為 231 人，佔 23.7%，其次是「40-49 歲」，佔 20.7%，再者為「50-59 歲」，佔（20.5%）的受訪者。整體來看，受訪者的年齡多集中於青壯年，光 30-59 歲的受訪者即佔了六成五左右（65.0%）。

表 4-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比
15-19 歲	67	6.9%
20-29 歲	119	12.2%
30-39 歲	231	23.7%
40-49 歲	202	20.7%
50-59 歲	200	20.5%
60-69 歲	128	13.1%
70 歲以上	27	2.8%
總和	974	100.0%

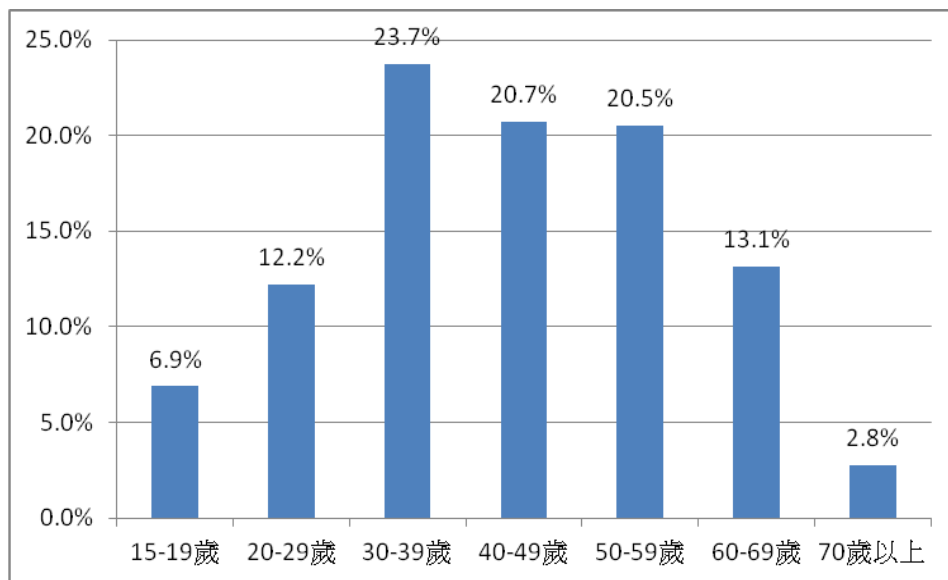


圖 4-2 受訪者年齡統計圖

(三) 職業

本次調查之樣本職業分配如下表 4-3 和圖 4-3 所示。

受訪者的職業以「家管」的人數最多，共為 136 人，佔整體的 14.0%，其次是「退休人員」，佔了 12.3%，再者為「公」（11.5%）。

表 4-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比
學生	108	11.1%
軍	16	1.6%
公	112	11.5%
教	63	6.5%
警	5	0.5%
管理階層	105	10.8%
非管理階層	98	10.1%
農、林、漁、牧	29	3.0%
專業人士	68	7.0%
家管	136	14.0%
退休人員	120	12.3%
待業中	16	1.6%
其他	98	10.1%
總和	974	100.0%

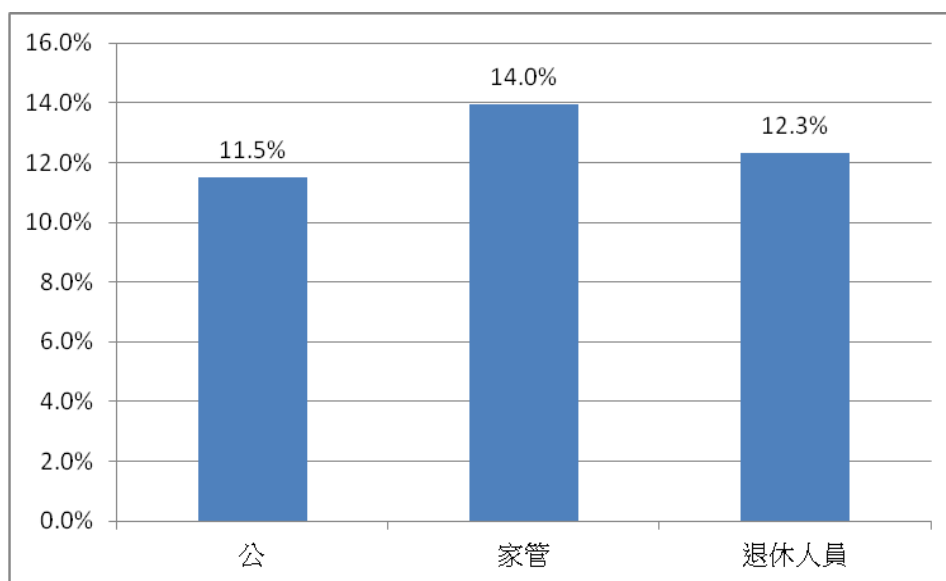


圖 4-3 受訪者職業統計圖⁴

(四) 教育程度

本次調查之樣本教育程度分配如下表 4-4 和圖 4-4 所示。

此次研究調查的受訪者之教育程度以「大學」程度居多，總共有 357 人，佔三成七（36.7%），其次是「高中（職）」程度的受訪者，佔 19.6%，再者為「專科學校」程度（16.2%）的受訪者。整體來看，受訪者的教育程度多分布於大專程度者，共佔了七成三左右（72.5%）。

表 4-4 受訪者教育程度統計表

教育程度	次數	百分比
國小及以下	46	4.7%
國(初中)	89	9.1%
高中(職)	191	19.6%
專科學校	158	16.2%
大學	357	36.7%
研究所(含)以上	133	13.7%
總和	974	100.0%

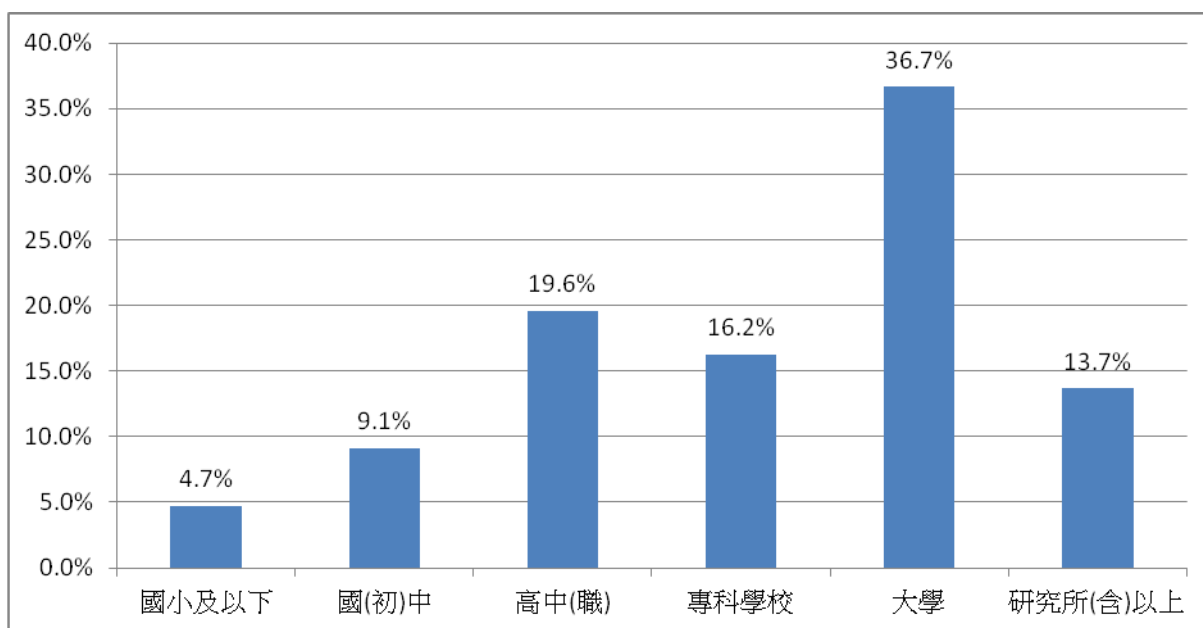


圖 4-4 受訪者教育程度統計圖

⁴僅列入職業排名前三名。

(五) 居住地區

本次調查之樣本居住地區分配如下表 4-5 所示。

受訪者之居住地區以在「台北市」居多，共有 175 人，佔了一成八左右（18.0%），其次是「新北市」（15.9%）的受訪者以及「苗栗縣」（14.6%）。若以北中南東各區域⁵來看的話，以「北部地區」的受訪者佔絕大多數，佔了整體的四成八左右（47.9%）。

表 4-5 受訪者居住地區統計表

居住地	次數	百分比
基隆市	11	1.1%
台北市	175	18.0%
新北市	155	15.9%
桃園縣市	78	8.0%
新竹縣市	48	4.9%
苗栗縣	142	14.6%
台中市	132	13.6%
彰化縣	41	4.2%
南投縣	5	0.5%
雲林縣	10	1.0%
嘉義縣市	12	1.2%
台南市	26	2.7%
高雄市	32	3.3%
屏東縣	24	2.5%
花蓮縣	5	0.5%
台東縣	65	6.7%
宜蘭縣	1	0.1%
連江縣	12	1.2%
澎湖縣	0	0.0%
金門縣	0	0.0%
其他	0	0.0%
總和	974	100.0%

⁵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。

(六) 遊憩區

本次調查之樣本遊憩區分配如下表 4-6 以及圖 4-5 所示。

受訪者接受訪問之遊憩區以「汶水遊客中心」較多，共有 500 人，佔了 51.3%，其次是「武陵遊憩區」(48.7%) 的受訪者。

表 4-6 遊憩區統計表

遊憩區	次數	百分比
汶水遊客中心	500	51.3%
武陵遊憩區	474	48.7%
總和	974	100.0%

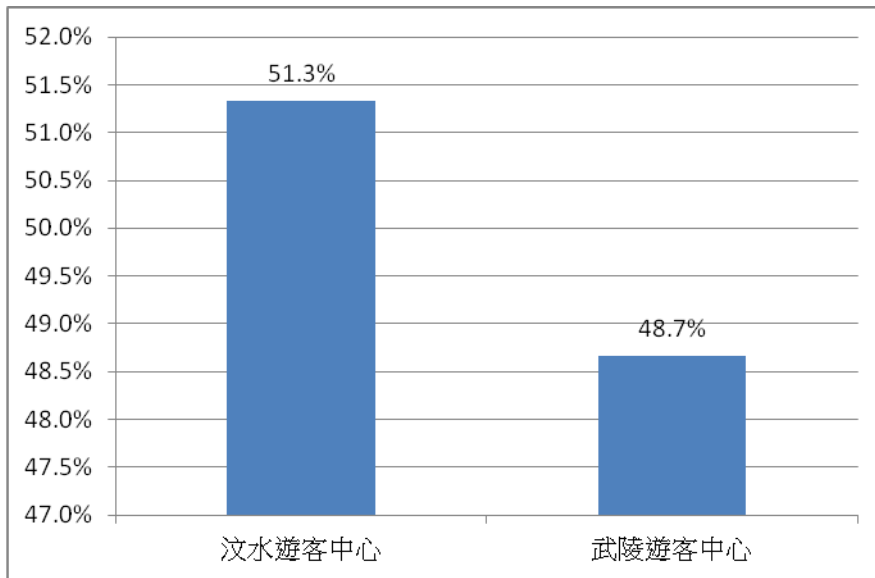


圖 4-5 遊憩區統計圖

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。

接著，再依照樣本特性進行交叉分析及卡方檢定，以了解是否因樣本特性不同，而其滿意度會有所不同。然此次在與各變項進行卡方檢定時，雖有眾多選項達到顯著差異，但是皆因其超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故雖然卡方檢定顯示其差異達顯著水準，但仍需視為無顯著差異，但本研究仍於附錄二中列出交叉分析結果，僅供參考。

(一) 對遊憩區遊客中心開放時間適當重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔八成五左右 (84.5%，包括很重要的佔 50.4%，非常重要的佔 34.1%)，表示「普通」的受訪者佔 14.4%，而「不重要」的僅佔 0.7%，「非常不重要」的佔 0.4%。整體來看，有八成五左右的受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當這項評估項目表示重要。(詳見表 4-7 和圖 4-6)

表 4-7 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當重要度統計表

遊客中心開放時間適當重要度	次數	百分比
非常不重要	4	0.4%
不重要	7	0.7%
普通	140	14.4%
很重要	491	50.4%
非常重要	332	34.1%
總和	974	100.0%

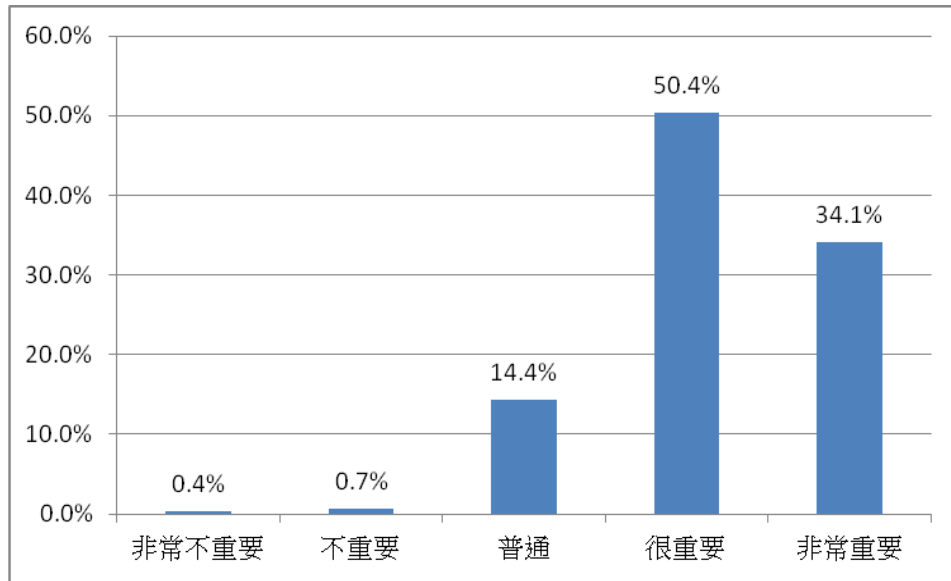


圖 4-6 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當重要度統計圖

(二) 對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成七左右（86.8%，包括很滿意的佔 44.1%，非常滿意的佔 42.7%），表示「普通」的受訪者佔 12.1%，「非常不滿意」的僅佔 0.6%，而無受訪者表示「非常不滿意」。整體來看，有八成七左右的受訪者滿意。（詳見表 4-8 和圖 4-7）

表 4-8 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度統計表

遊客中心開放時間適當滿意度	次數	百分比
非常不滿意	0	0.0%
不滿意	6	0.6%
普通	118	12.1%
很滿意	430	44.1%
非常滿意	416	42.7%
未接受該服務	4	0.4%
總和	974	100.0%

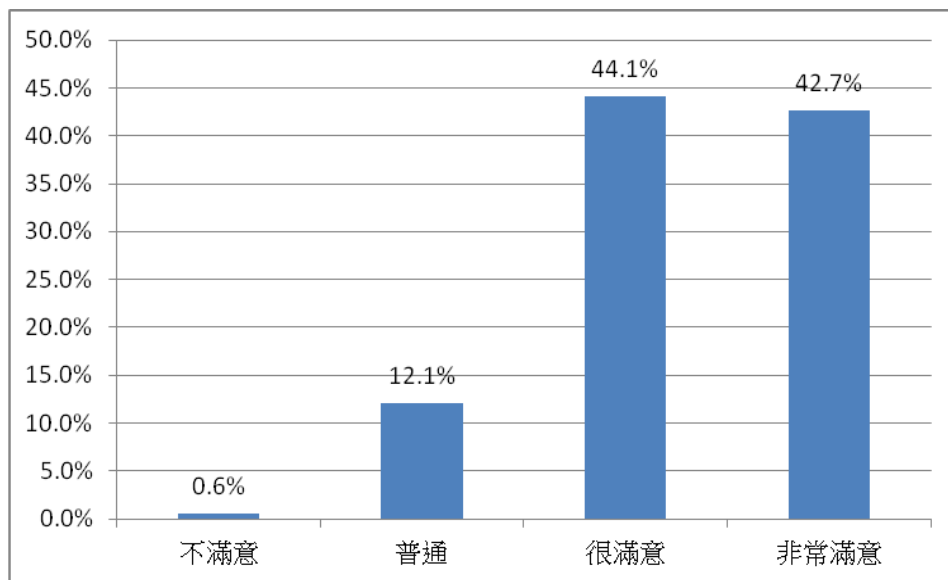


圖 4-7 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「年齡」在本題達顯著水準，但「年齡」超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-6-1 和 2-6-2）

(三) 對遊憩區遊客中心整體環境重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔八成八左右（88.4%，包括很重要的佔 46.9%，非常重要的佔 41.5%），表示「普通」的受訪者佔 10.5%，而「不重要」的僅佔 0.8%，「非常不重要」的僅佔 0.3%。整體來看，有八成八左右的受訪者對遊憩區遊客中心整體環境這項評估項目表示重要。（詳見表 4-9 和圖 4-8）

表 4-9 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境重要度統計表

遊客中心整體環境重要度	次數	百分比
非常不重要	3	0.3%
不重要	8	0.8%
普通	102	10.5%
很重要	457	46.9%
非常重要	404	41.5%
總和	974	100.0%

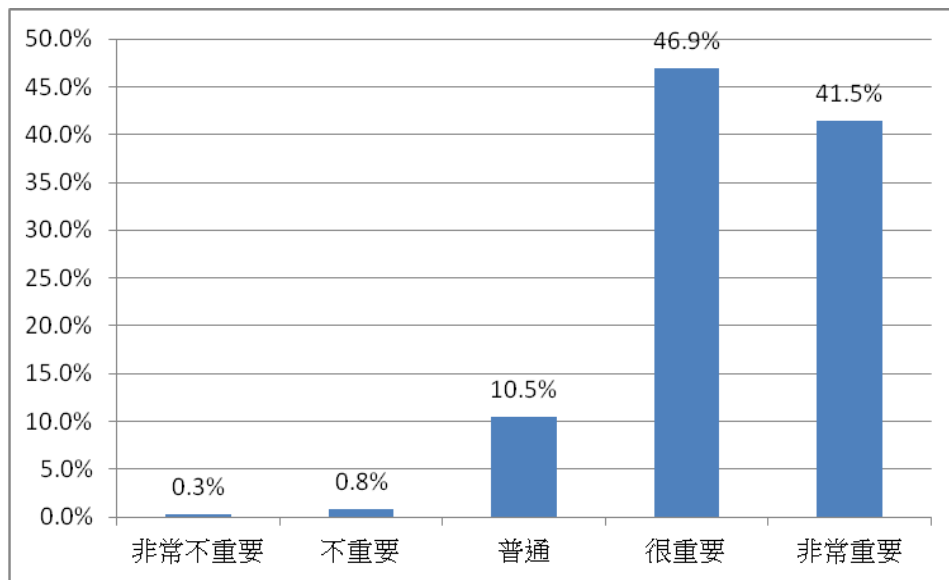


圖 4-8 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境重要度統計圖

(四) 對遊憩區遊客中心整體環境滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成九左右（88.7%，包括很滿意的佔 45.3%，非常滿意的佔 43.4%），表示「普通」的受訪者佔 9.9%，而「不滿意」的僅佔 0.8%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，未接受該服務的佔 0.5%。整體來看，有八成九左右的受訪者滿意。（詳見表 4-10 和圖 4-9）

表 4-10 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度統計表

遊客中心整體環境滿意度	次數	百分比
非常不滿意	1	0.1%
不滿意	8	0.8%
普通	96	9.9%
很滿意	441	45.3%
非常滿意	423	43.4%
未接受該服務	5	0.5%
總和	974	100.0%

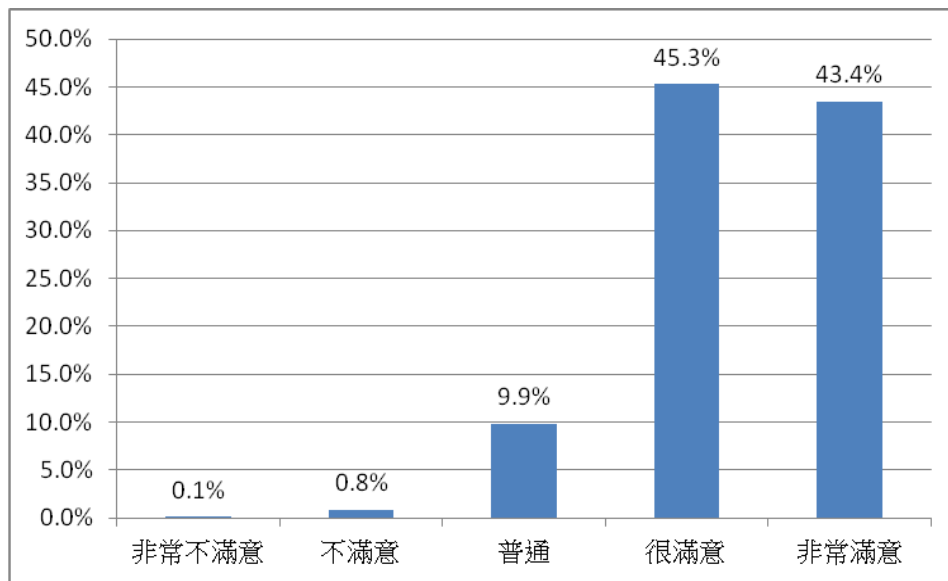


圖 4-9 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「職業」在本題達顯著水準，但「職業」超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-8-1 和 2-8-2）

(五) 對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔八成九左右（89.3%，包括很重要的佔 45.8%，非常重要的佔 43.5%），表示「普通」的受訪者佔 9.8%，而「不重要」的僅佔 0.6%，「非常不重要」的僅佔 0.3%。整體來看，有九成左右的受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊這項評估項目表示重要。（詳見表 4-11 和圖 4-10）

表 4-11 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊重要度統計表

遊客中心提供的旅遊資訊重要度	次數	百分比
非常不重要	3	0.3%
不重要	6	0.6%
普通	95	9.8%
很重要	446	45.8%
非常重要	424	43.5%
總和	974	100.0%

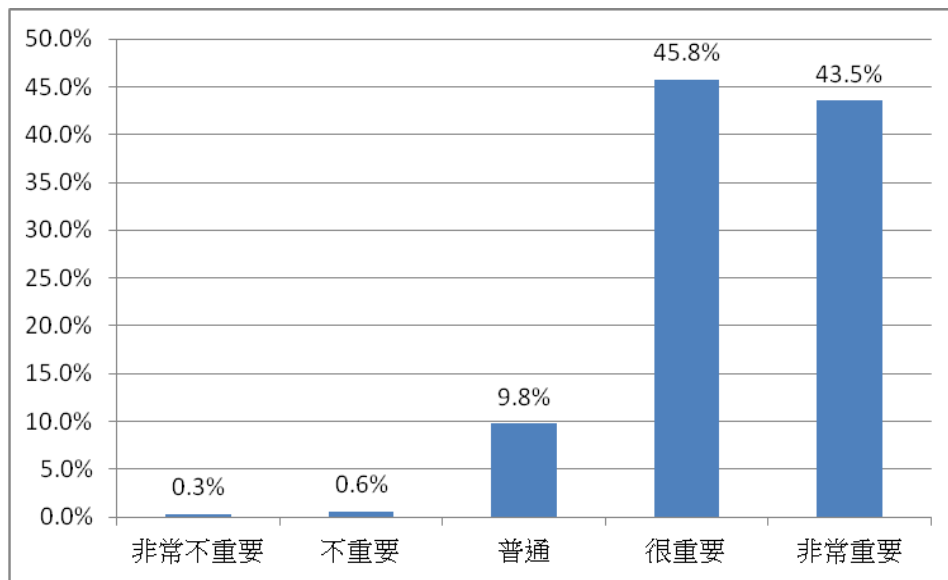


圖 4-10 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊重要度統計圖

(六) 對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成七左右（87.4%，包括很滿意的佔 42.1%，非常滿意的佔 45.3%），表示「普通」的受訪者佔 11.3%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，未接受該服務的則佔 0.8%。整體來看，有八成七左右的受訪者滿意。（詳見表 4-12 和圖 4-11）

表 4-12 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度統計表

遊客中心提供的旅遊資訊滿意度	次數	百分比
非常不滿意	1	0.1%
不滿意	4	0.4%
普通	110	11.3%
很滿意	410	42.1%
非常滿意	441	45.3%
未接受該服務	8	0.8%
總和	974	100.0%

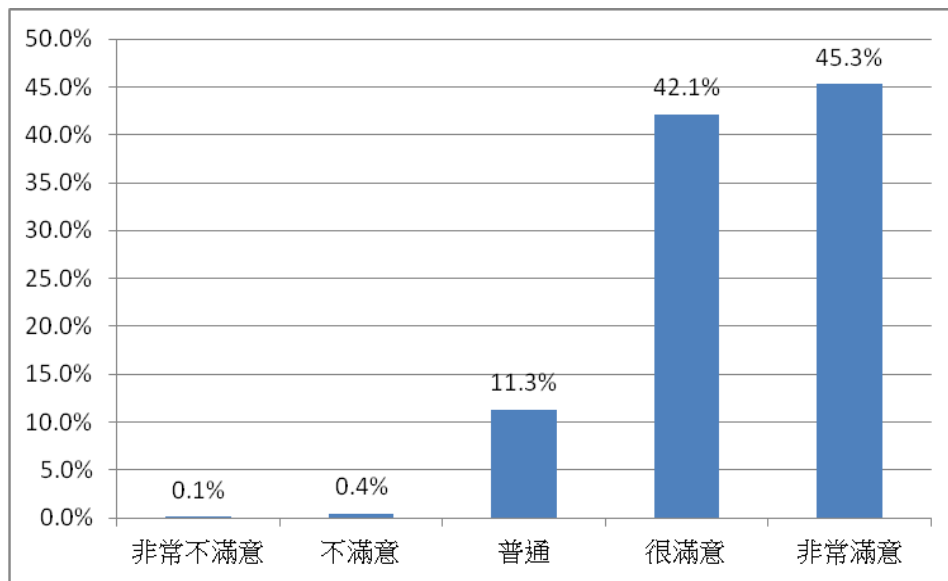


圖 4-11 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-10-1 和 2-10-2）

(七) 對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔八成七左右（87.3%，包括很重要的佔 49.1%，非常重要的佔 38.2%），表示「普通」的受訪者佔 11.8%，而「不重要」的僅佔 0.7%，「非常不重要」的僅佔 0.2%。整體來看，有八成七左右的受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質這項評估項目表示重要。（詳見表 4-13 和圖 4-12）

表 4-13 受訪者對遊憩區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重要度	次數	百分比
非常不重要	2	0.2%
不重要	7	0.7%
普通	115	11.8%
很重要	478	49.1%
非常重要	372	38.2%
總和	974	100.0%

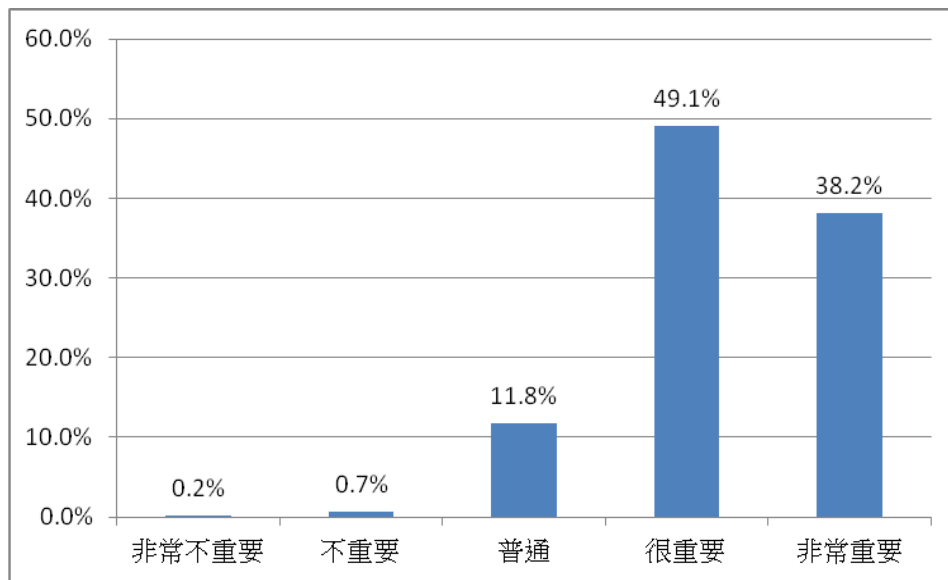


圖 4-12 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質重要度統計圖

(八) 對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成六左右（86.0%，包括很滿意的佔 42.2%，非常滿意的佔 43.8%），表示「普通」的受訪者佔 10.6%，「不滿意」的僅佔 0.2%，而「非常不滿意」的僅佔 0.1%，未接受該服務的佔 3.1%。整體來看，有八成六左右的受訪者滿意。（詳見表 4-14 和圖 4-13）

表 4-14 受訪者對遊憩區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滿意度	次數	百分比
非常不滿意	1	0.1%
不滿意	2	0.2%
普通	103	10.6%
很滿意	411	42.2%
非常滿意	427	43.8%
未接受該服務	30	3.1%
總和	974	100.0%

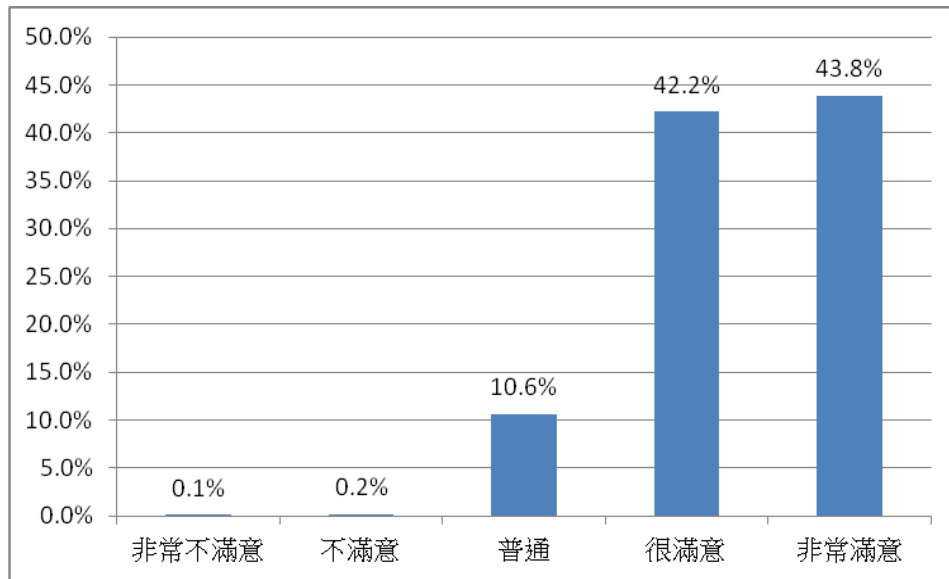


圖 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「教育程度」在本題達顯著水準，但「教育程度」超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-12-1 和 2-12-2）

(九) 對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔八成四左右（84.1%，包括很重要的佔 48.7%，非常重要的佔 35.4%），表示「普通」的受訪者佔 14.8%，而「不重要」的僅佔 0.9%，「非常不重要」的僅佔 0.2%。整體來看，有八成四左右的受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排這項評估項目表示重要。（詳見表 4-15 和圖 4-14）

表 4-15 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排重要度統計表

多媒體視聽室播放時間安排重要度	次數	百分比
非常不重要	2	0.2%
不重要	9	0.9%
普通	144	14.8%
很重要	474	48.7%
非常重要	345	35.4%
總和	974	100.0%

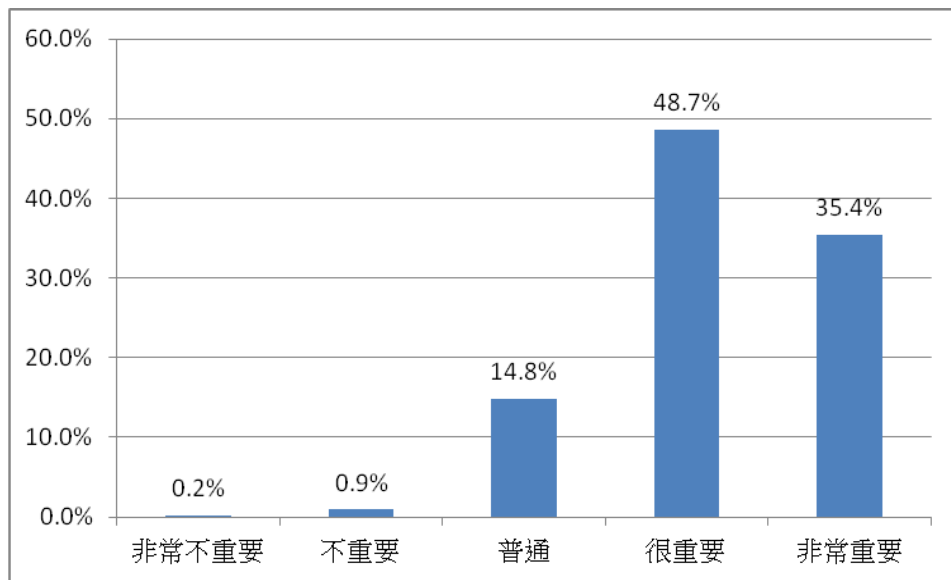


圖 4-14 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排重要度統計圖

(一〇) 對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成三左右（83.1% 包括很滿意的佔 43.5%，非常滿意的佔 39.6%），表示「普通」的受訪者佔 13.0%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，未接受該服務的佔 3.1%。整體來看，有八成三左右的受訪者滿意。（詳見表 4-16 和圖 4-15）

表 4-16 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度統計表

多媒體視聽室播放時間安排滿意度	次數	百分比
非常不滿意	1	0.1%
不滿意	6	0.6%
普通	127	13.0%
很滿意	424	43.5%
非常滿意	386	39.6%
未接受該服務	30	3.1%
總和	974	100.0%

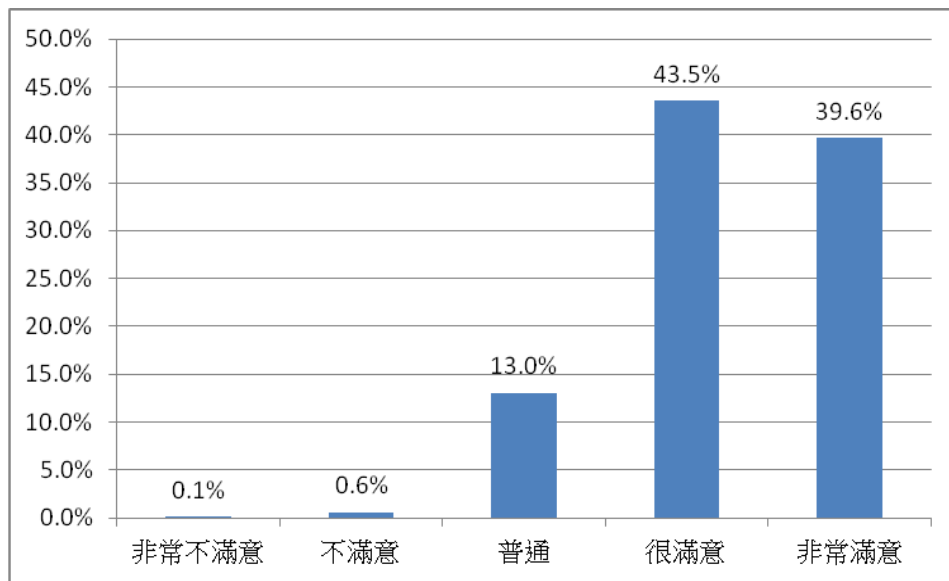


圖 4-15 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「教育程度」及「年齡」在本題達顯著水準，但「教育程度」及「年齡」超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-14-1 和 2-14-2）

(一) 對遊憩區遊憩路徑指標詳細重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔九成左右（90.1%，包括很重要的佔 45.1%，非常重要的佔 45.0%），表示「普通」的受訪者佔 9.1%，而「不重要」的僅佔 0.6%，「非常不重要」的僅佔 0.2%。整體來看，有九成左右的受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細這項評估項目表示重要。（詳見表 4-17 和圖 4-16）

表 4-17 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細重要度統計表

遊憩路徑指標詳細重要度	次數	百分比
非常不重要	2	0.2%
不重要	6	0.6%
普通	89	9.1%
很重要	439	45.1%
非常重要	438	45.0%
總和	974	100.0%

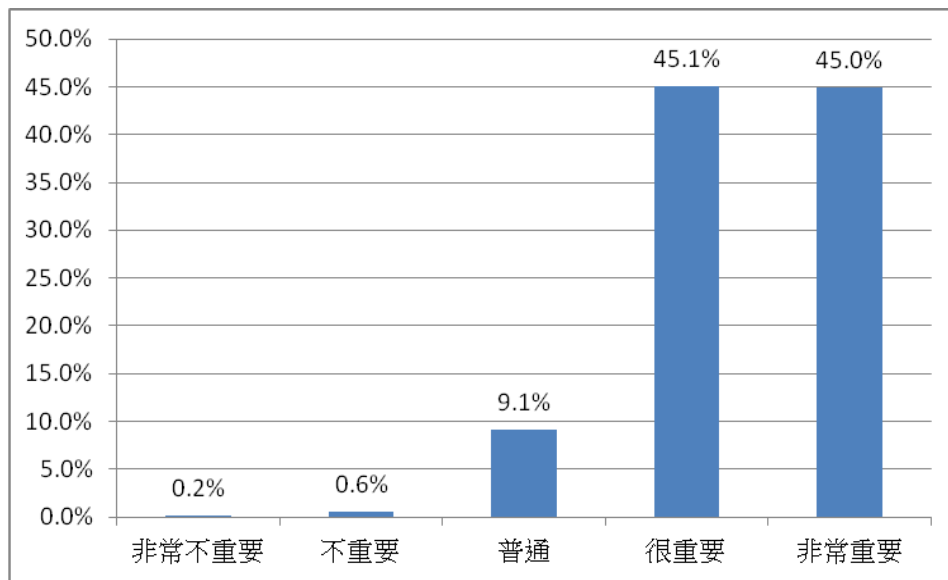


圖 4-16 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細重要度統計圖

(一) 對遊憩區遊憩路徑指標詳細滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成六左右（86.1%，包括很滿意的佔 44.8%，非常滿意的佔 41.3%），表示「普通」的受訪者佔 11.9%，而「不滿意」的佔 0.4%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，未接受該服務的佔 1.5%。整體來看，有八成六左右的受訪者滿意。（詳見表 4-18 和圖 4-17）

表 4-18 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細滿意度統計表

遊憩路徑指標詳細滿意度	次數	百分比
非常不滿意	1	0.1%
不滿意	4	0.4%
普通	116	11.9%
很滿意	436	44.8%
非常滿意	402	41.3%
未接受該服務	15	1.5%
總和	974	100.0%

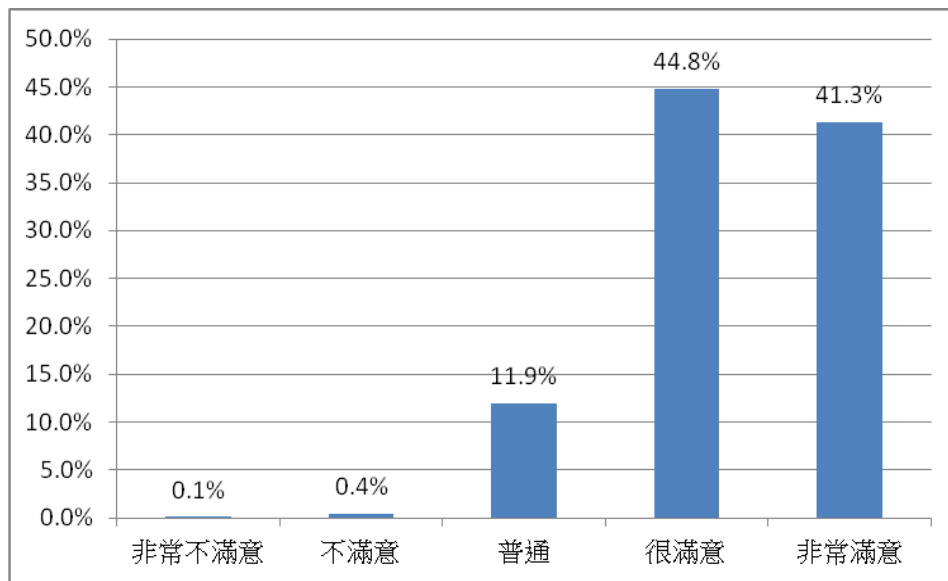


圖 4-17 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-16-1 和 2-16-2）

(一三) 對遊憩區紀念品服務區餐飲種類重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔七成左右（70.6%，包括很重要的佔 43.1%，非常重要的佔 27.5%），表示「普通」的受訪者佔 26.6%，「不重要」的僅佔 2.7%，「非常不重要」的僅佔 0.1%。整體來看，有七成五左右的受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類這項評估項目表示重要。（詳見表 4-19 和圖 4-18）

表 4-19 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類重要度統計表

紀念品服務區餐飲種類重要度	次數	百分比
非常不重要	1	0.1%
不重要	26	2.7%
普通	259	26.6%
很重要	420	43.1%
非常重要	268	27.5%
總和	974	100.0%

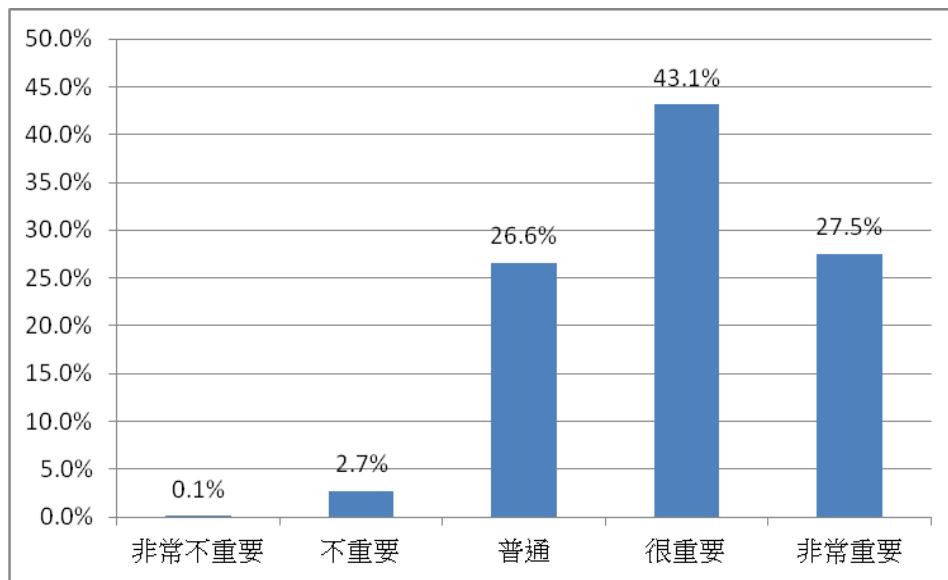


圖 4-18 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類重要度統計圖

(一四) 對遊憩區紀念品服務區餐飲種類滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔六成四左右（64.1%，包括很滿意的佔 34.6%，非常滿意的佔 29.5%），表示「普通」的受訪者佔 27.0%，而「不滿意」的僅佔 1.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，未接受該服務的佔 7.2%。整體來看，有六成四左右的受訪者滿意。（詳見表 4-20 和圖 4-19）

表 4-20 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類滿意度統計表

紀念品服務區餐飲種類滿意度	次數	百分比
非常不滿意	1	0.1%
不滿意	16	1.6%
普通	263	27.0%
很滿意	337	34.6%
非常滿意	287	29.5%
未接受該服務	70	7.2%
總和	974	100.0%

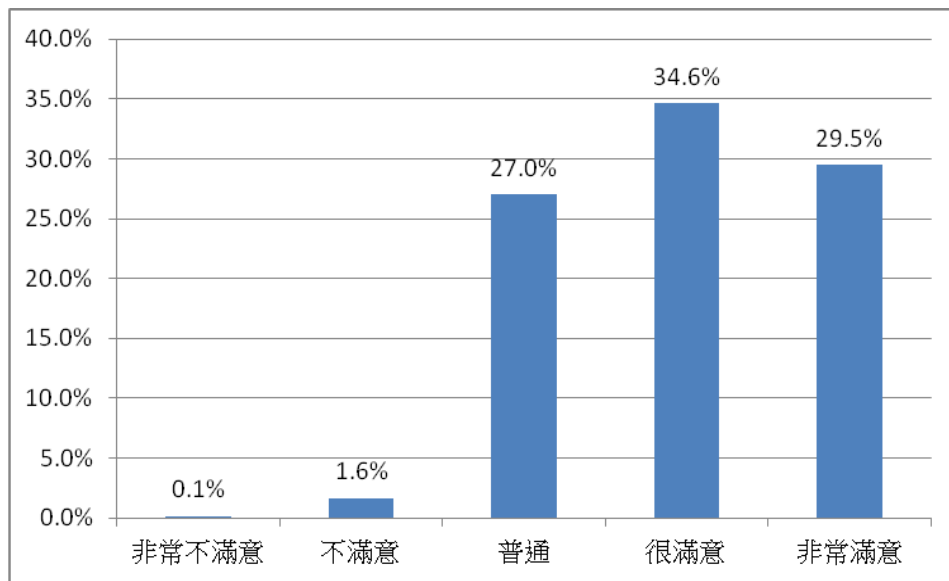


圖 4-19 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「教育程度」及「年齡」在本題達顯著水準，但「教育程度」及「年齡」超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-18-1 和 2-18-2）

(一五) 對遊憩區紀念品服務區價格合理重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔七成三左右（73.2%，包括很重要的佔 41.4%，非常重要的佔 31.8%），表示「普通」的受訪者佔 24.9%，「不重要」的僅佔 1.7%，「非常不重要」的僅佔 0.1%。整體來看，有七成八左右的受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理這項評估項目表示重要。（詳見表 4-21 和圖 4-20）

表 4-21 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理重要度統計表

紀念品服務區價格合理重要度	次數	百分比
非常不重要	1	0.1%
不重要	17	1.7%
普通	243	24.9%
很重要	403	41.4%
非常重要	310	31.8%
總和	974	100.0%

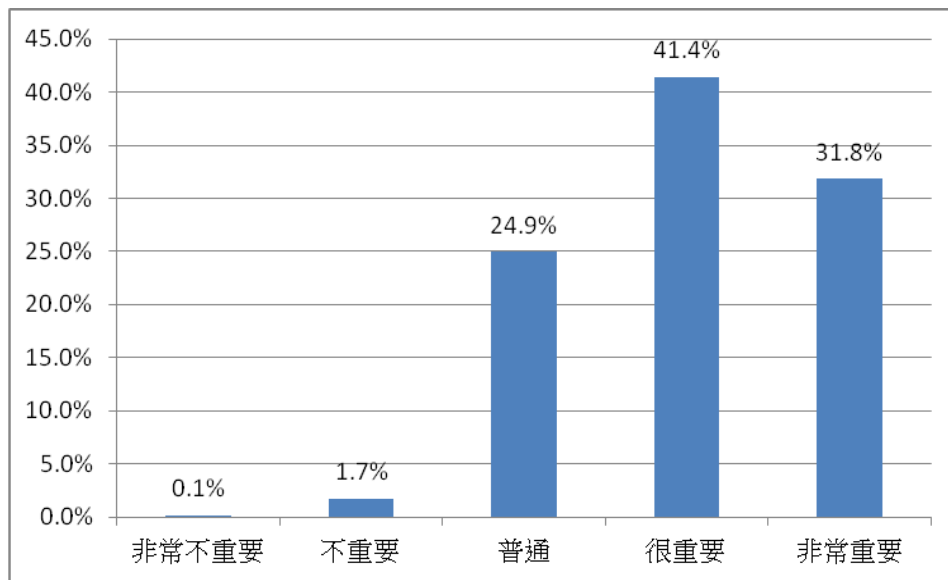


圖 4-20 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理重要度統計圖

(一六) 對遊憩區紀念品服務區價格合理滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔六成三左右（63.1%，包括很滿意的佔 34.5%，非常滿意的佔 28.6%），表示「普通」的受訪者佔 28.2%，而「不滿意」的僅佔 1.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.4%，未接受該服務的佔 6.6%。整體來看，有六成三左右的受訪者滿意。（詳見表 4-22 和圖 4-21）

表 4-22 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理滿意度統計表

紀念品服務區價格合理滿意度	次數	百分比
非常不滿意	4	0.4%
不滿意	16	1.6%
普通	275	28.2%
很滿意	336	34.5%
非常滿意	279	28.6%
未接受該服務	64	6.6%
總和	974	100.0%

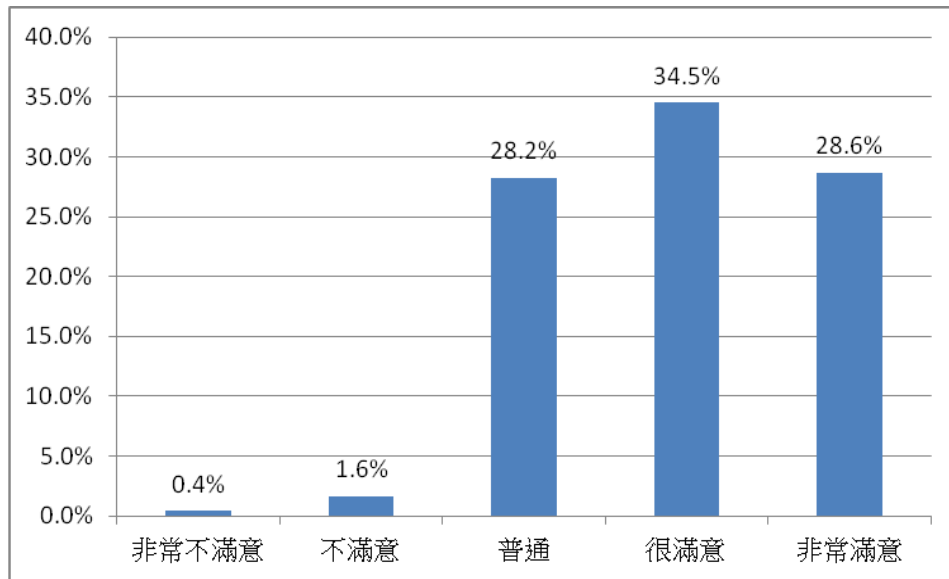


圖 4-21 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「年齡」在本題達顯著水準，但「年齡」超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-20-1 和 2-20-2）

(一七) 對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔八成九左右（89.2%，包括很重要的佔 41.2%，非常重要的佔 48.0%），表示「普通」的受訪者佔 10.0%，而「不重要」的僅佔 0.3%，「非常不重要」的僅佔 0.5%。整體來看，有八成九左右的受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度這項評估項目表示重要。（詳見表 4-23 和圖 4-22）

表 4-23 受訪者對遊憩區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重要度	次數	百分比
非常不重要	5	0.5%
不重要	3	0.3%
普通	97	10.0%
很重要	401	41.2%
非常重要	468	48.0%
總和	974	100.0%

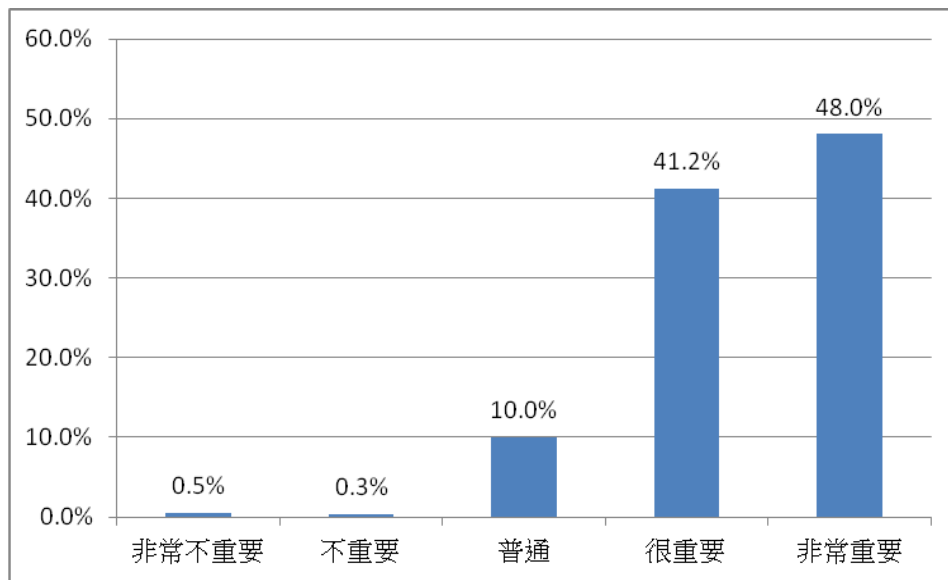


圖 4-22 受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度重要度統計圖

(一八) 對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成左右（81.3%，包括很滿意的佔 41.8%，非常滿意的佔 39.5%），表示「普通」的受訪者佔 13.8%，而「不滿意」的僅佔 2.3%，「非常不滿意」的僅佔 0.5%，未接受該服務的佔 2.2%。整體來看，有八成左右的受訪者滿意。（詳見表 4-24 和圖 4-23）

表 4-24 受訪者對遊憩區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滿意度	次數	百分比
非常不滿意	5	0.5%
不滿意	22	2.3%
普通	134	13.8%
很滿意	407	41.8%
非常滿意	385	39.5%
未接受該服務	21	2.2%
總和	974	100.0%

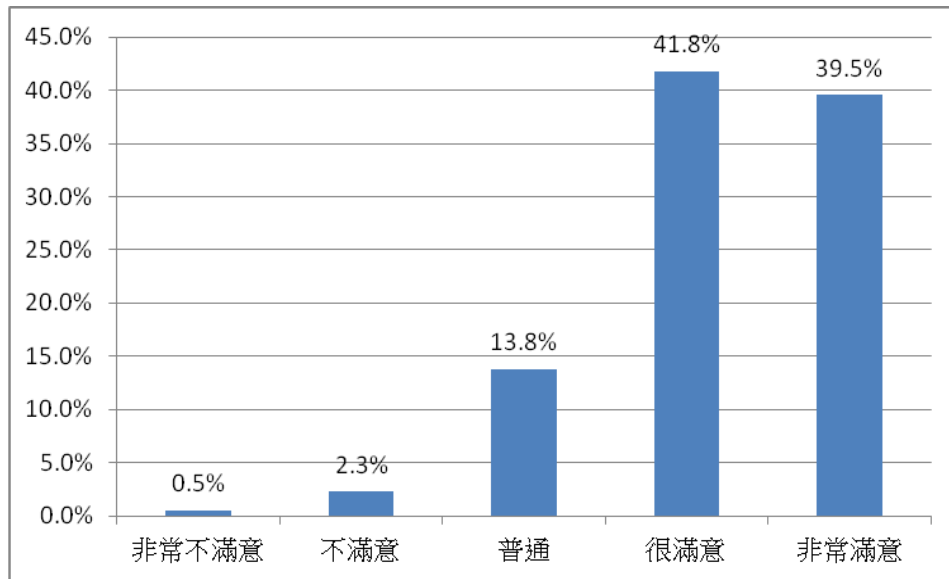


圖 4-23 受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「性別」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-22-1 和 2-22-2）

(一九) 對遊憩區解說牌的設置地點適當重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔八成六左右（88.5%，包括很重要的佔 46.3%，非常重要的佔 42.2%），表示「普通」的受訪者佔 10.7%，「不重要」的僅佔 0.4%，「非常不重要」的僅佔 0.4%。整體來看，有八成六左右的受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當這項評估項目表示重要。（詳見表 4-25 和圖 4-24）

表 4-25 受訪者對遊憩區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重要度	次數	百分比
非常不重要	4	0.4%
不重要	4	0.4%
普通	104	10.7%
很重要	451	46.3%
非常重要	411	42.2%
總和	974	100.0%

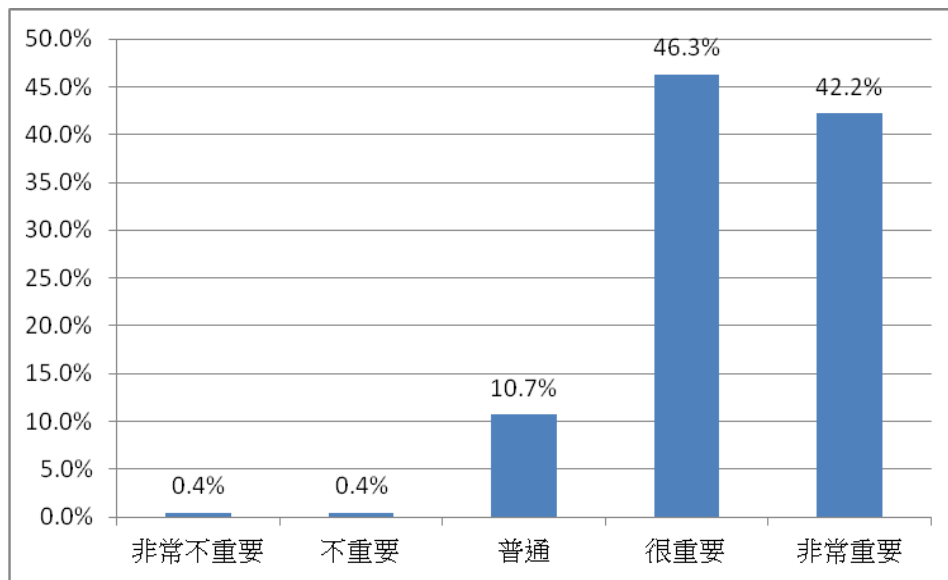


圖 4-24 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當重要度統計圖

(二〇) 對遊憩區解說牌的設置地點適當滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成二左右（82.1%，包括很滿意的佔 43.5%，非常滿意的佔 38.6%），表示「普通」的受訪者佔 15.0%，而「不滿意」的僅佔 0.5%，「非常不滿意」的僅佔 0.3%，未接受該服務的佔 2.1%。整體來看，有八成二左右的受訪者滿意。（詳見表 4-26 和圖 4-25）

表 4-26 受訪者對遊憩區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滿意度	次數	百分比
非常不滿意	3	0.3%
不滿意	5	0.5%
普通	146	15.0%
很滿意	424	43.5%
非常滿意	376	38.6%
未接受該服務	20	2.1%
總和	974	100.0%

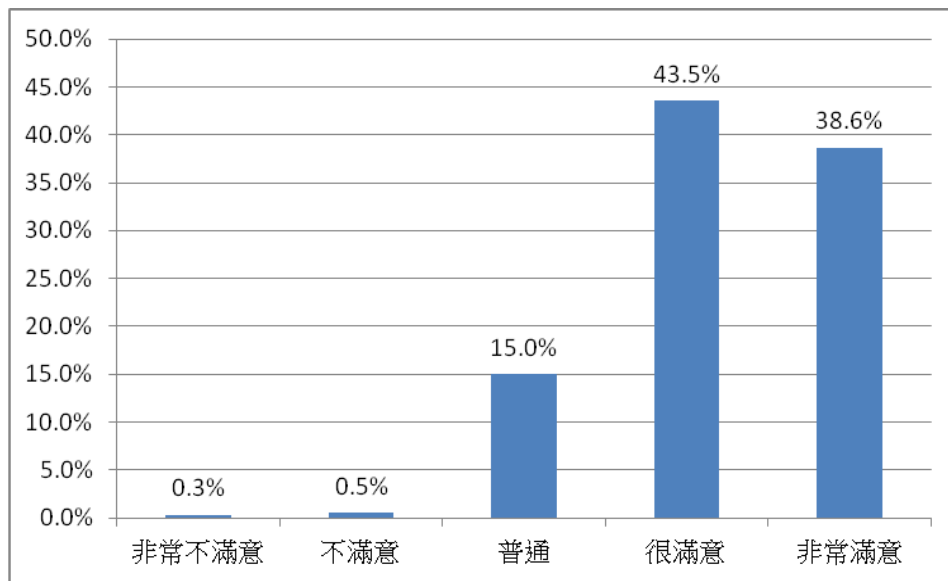


圖 4-25 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-24-1 和 2-24-2）

(二一) 對解說牌的內容資訊豐富重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔九成左右（89.5%，包括很重要的佔 47.7%，非常重要的佔 41.8%），表示「普通」的受訪者佔 9.5%，「不重要」的僅佔 0.7%，「非常不重要」的僅佔 0.2%。整體來看，有九成左右的受訪者對解說牌的內容資訊豐富這項評估項目表示重要。（詳見表 4-27 和圖 4-26）

表 4-27 受訪者對解說牌的內容資訊豐富重要度統計表

解說牌的內容資訊豐富重要度	次數	百分比
非常不重要	2	0.2%
不重要	7	0.7%
普通	93	9.5%
很重要	465	47.7%
非常重要	407	41.8%
總和	974	100.0%

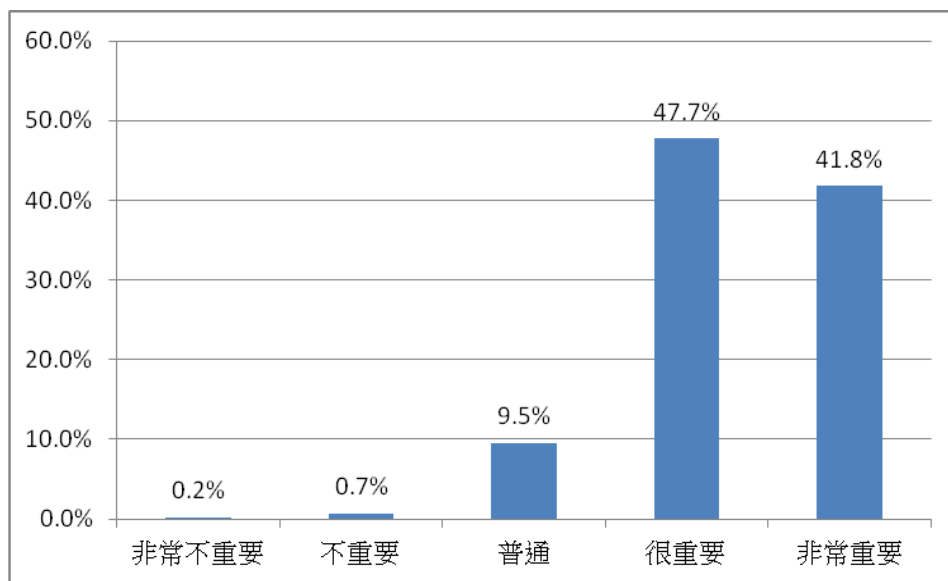


圖 4-26 受訪者對解說牌的內容資訊豐富重要度統計圖

(二二) 對解說牌的內容資訊豐富滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成三左右（83.2%，包括很滿意的佔 42.9%，非常滿意的佔 40.2%），表示「普通」的受訪者佔 13.7%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.2%，未接受該服務的佔 2.4%。整體來看，有八成三左右的受訪者滿意。（詳見表 4-28 和圖 4-27）

表 4-28 受訪者對解說牌的內容資訊豐富滿意度統計表

解說牌的內容資訊豐富滿意度	次數	百分比
非常不滿意	2	0.2%
不滿意	6	0.6%
普通	133	13.7%
很滿意	418	42.9%
非常滿意	392	40.2%
未接受該服務	23	2.4%
總和	974	100.0%

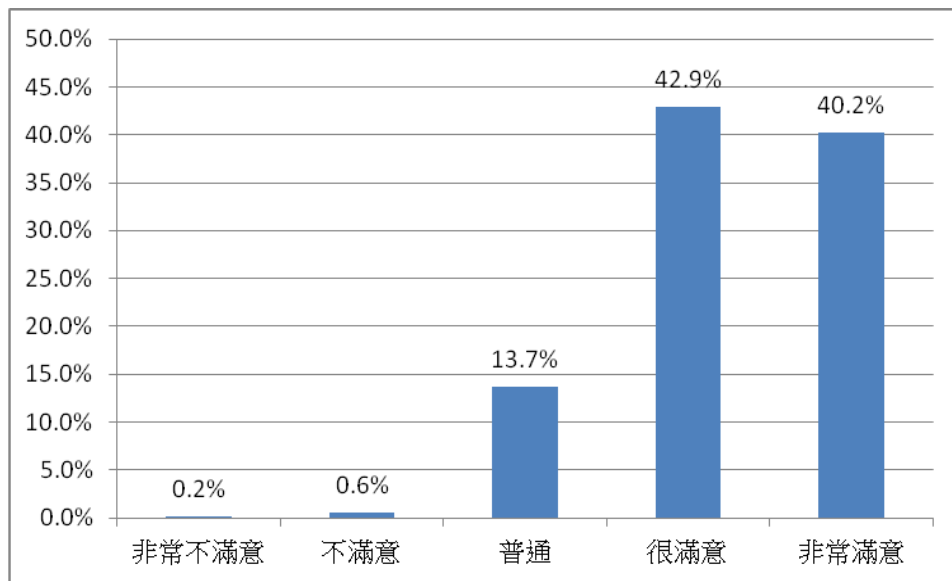


圖 4-27 受訪者對解說牌的內容資訊豐富滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-26-1 和 2-26-2）

(二三) 對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔九成二左右（91.9%，包括很重要的佔 42.6%，非常重要的佔 49.3%），表示「普通」的受訪者佔 7.0%，「不重要」的僅佔 0.7%，「非常不重要」的僅佔 0.4%。整體來看，有九成五左右的受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱這項評估項目表示重要。（詳見表 4-29 和圖 4-28）

表 4- 29 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱重要度統計表

遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱重要度	次數	百分比
非常不重要	4	0.4%
不重要	7	0.7%
普通	68	7.0%
很重要	415	42.6%
非常重要	480	49.3%
總和	974	100.0%

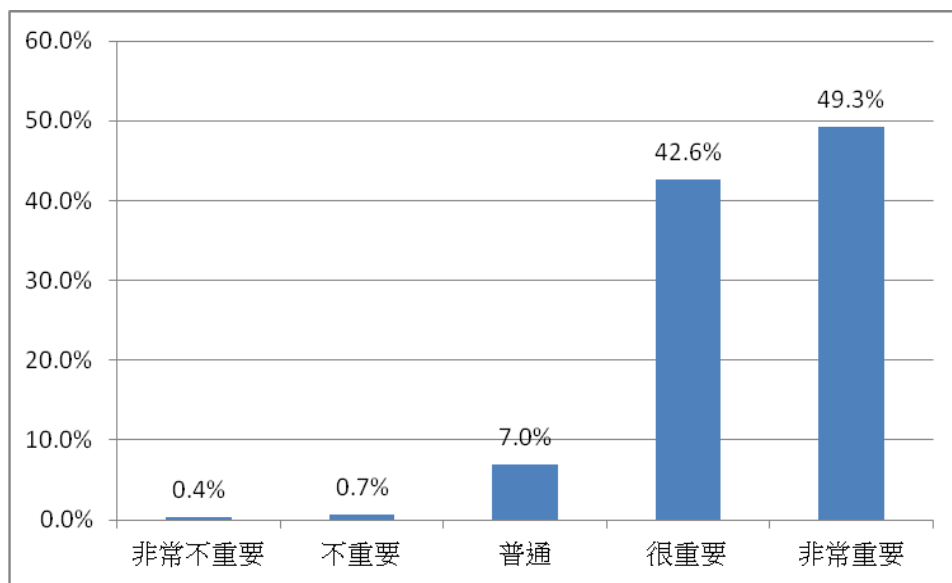


圖 4- 28 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱重要度統計圖

(二四) 對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成九左右（89.2%，包括很滿意的佔 37.5%，非常滿意的佔 51.7%），表示「普通」的受訪者佔 7.7%，「不滿意」的僅佔 0.2%，而「非常不滿意」的僅佔 0.2%，未接受該服務的佔 2.7%。整體來看，有八成九左右的受訪者滿意。（詳見表 4-30 和圖 4-29）

表 4-30 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度統計表

遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度	次數	百分比
非常不滿意	2	0.2%
不滿意	2	0.2%
普通	75	7.7%
很滿意	365	37.5%
非常滿意	504	51.7%
未接受該服務	26	2.7%
總和	974	100.0%

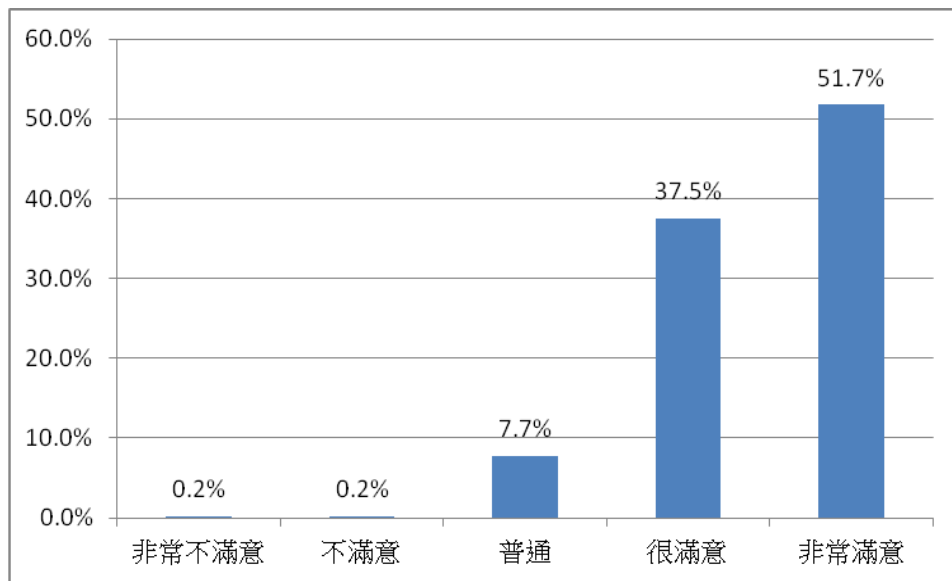


圖 4-29 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-28-1 和 2-28-2）

(二五) 對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔九成一左右（91.0%，包括很重要的佔 39.9%，非常重要的佔 51.1%），表示「普通」的受訪者佔 7.8%，「不重要」的僅佔 0.8%，「非常不重要」的僅佔 0.3%。整體來看，有九成一左右的受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問這項評估項目表示重要。（詳見表 4-31 和圖 4-30）

表 4-31 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問重要度統計表

遊客中心人員能立即回應遊客的詢問重要度	次數	百分比
非常不重要	3	0.3%
不重要	8	0.8%
普通	76	7.8%
很重要	389	39.9%
非常重要	498	51.1%
總和	974	100.0%

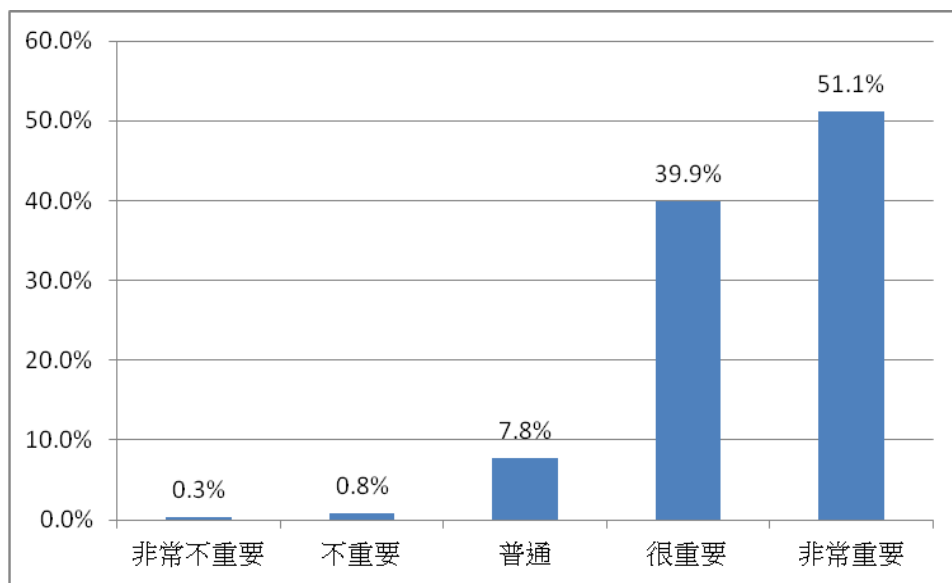


圖 4-30 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問重要度統計圖

(二六) 對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成八左右（88.7%，包括很滿意的佔 37.4%，非常滿意的佔 51.3%），表示「普通」的受訪者佔 7.0%，「不滿意」的僅佔 0.2%，而「非常不滿意」的僅佔 0.1%，未接受該服務的佔 4.0%。整體來看，有八成八左右的受訪者滿意。（詳見表 4-32 和圖 4-31）

表 4-32 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度統計表

遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度	次數	百分比
非常不滿意	1	0.1%
不滿意	2	0.2%
普通	68	7.0%
很滿意	364	37.4%
非常滿意	500	51.3%
未接受該服務	39	4.0%
總和	974	100.0%

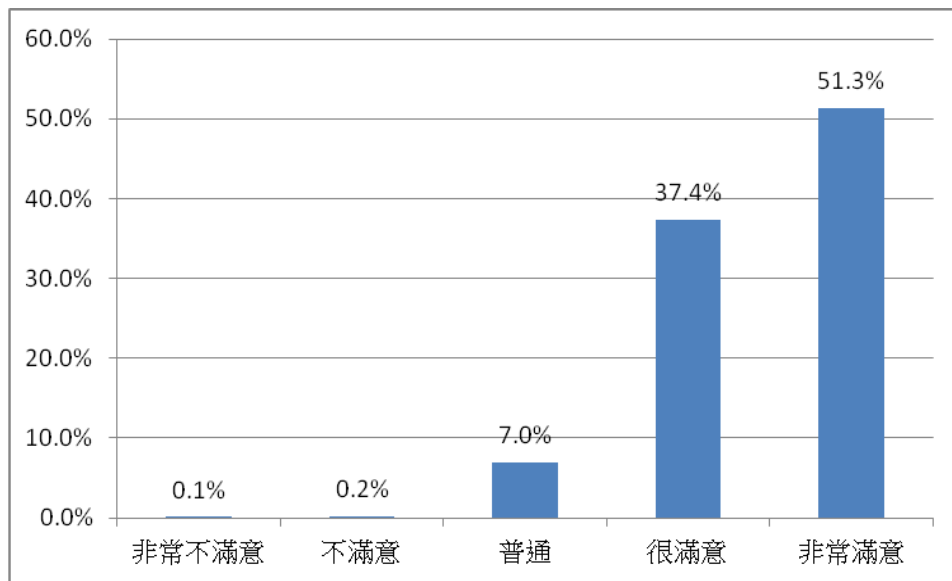


圖 4-31 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-30-1 和 2-30-2）

(二七) 對遊憩區解說員的專業知識重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔九成二左右（91.6%，包括很重要的佔 40.8%，非常重要的佔 50.8%），表示「普通」的受訪者佔 7.1%，「不重要」的僅佔 0.8%，「非常不重要」的僅佔 0.5%。整體來看，有九成二左右的受訪者對遊憩區解說員的專業知識這項評估項目表示重要。（詳見表 4-33 和圖 4-32）

表 4-33 受訪者對遊憩區解說員的專業知識重要度統計表

解說員的專業知識重要度	次數	百分比
非常不重要	5	0.5%
不重要	8	0.8%
普通	69	7.1%
很重要	397	40.8%
非常重要	495	50.8%
總和	974	100.0%

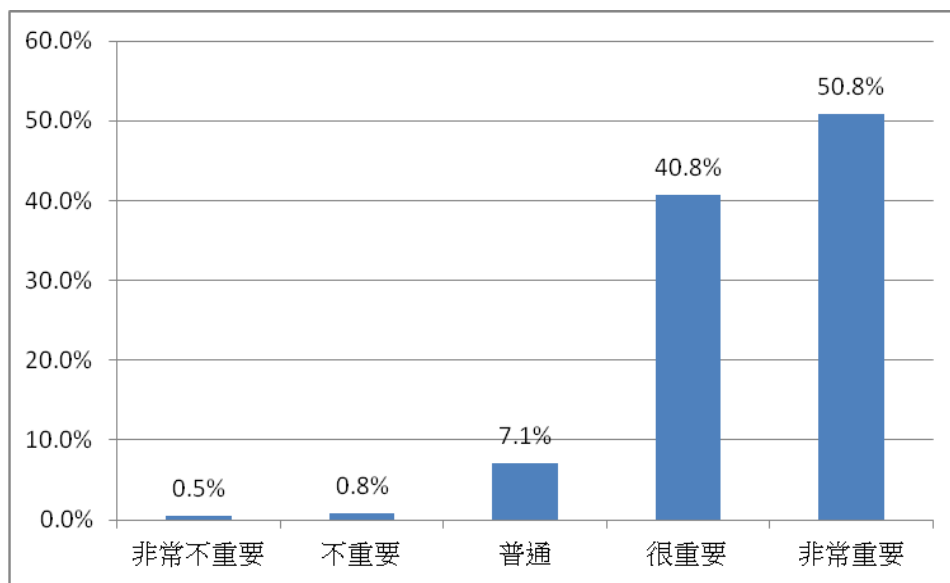


圖 4-32 受訪者對遊憩區解說員的專業知識重要度統計圖

(二八) 對遊憩區解說員的專業知識滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成六左右（85.6%，包括很滿意的佔 36.2%，非常滿意的佔 49.4%），表示「普通」的受訪者佔 7.0%，「不滿意」的僅佔 0.2%，而無受訪者表示「非常不滿意」，未接受該服務的佔 7.2%。整體來看，有八成六左右的受訪者滿意。（詳見表 4-34 和圖 4-33）

表 4-34 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度統計表

解說員的專業知識滿意度	次數	百分比
非常不滿意	0	0.0%
不滿意	2	0.2%
普通	68	7.0%
很滿意	353	36.2%
非常滿意	481	49.4%
未接受該服務	70	7.2%
總和	974	100.0%

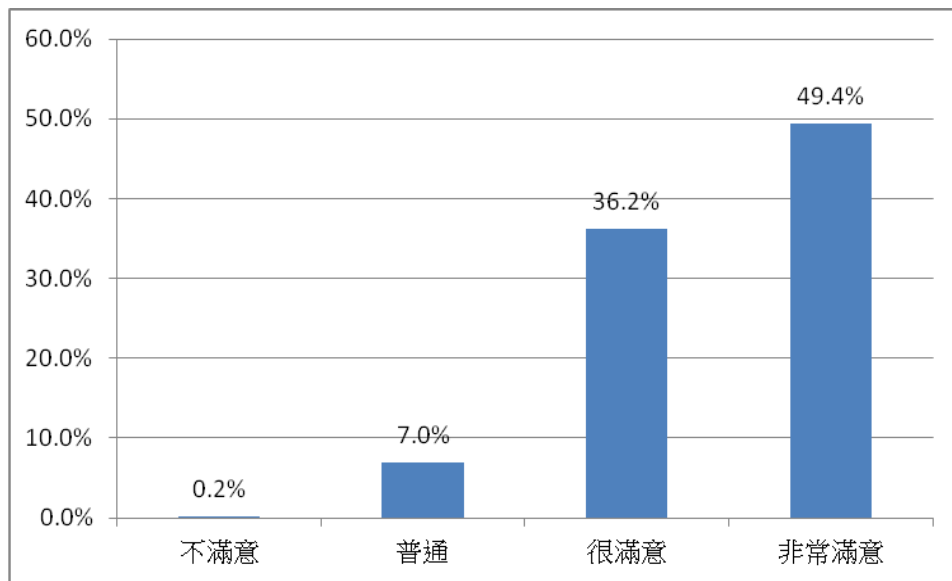


圖 4-33 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-32-1 和 2-32-2）

(二九) 對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔九成一左右（91.3%，包括很重要的佔 39.9%，非常重要的佔 51.4%），表示「普通」的受訪者佔 7.4%，「不重要」的僅佔 0.9%，「非常不重要」的僅佔 0.3%。整體來看，有九成一左右的受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚這項評估項目表示重要。（詳見表 4-35 和圖 4-34）

表 4-35 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚重要度統計表

解說員的解說內容詳細、清楚重要度	次數	百分比
非常不重要	3	0.3%
不重要	9	0.9%
普通	72	7.4%
很重要	389	39.9%
非常重要	501	51.4%
總和	974	100.0%

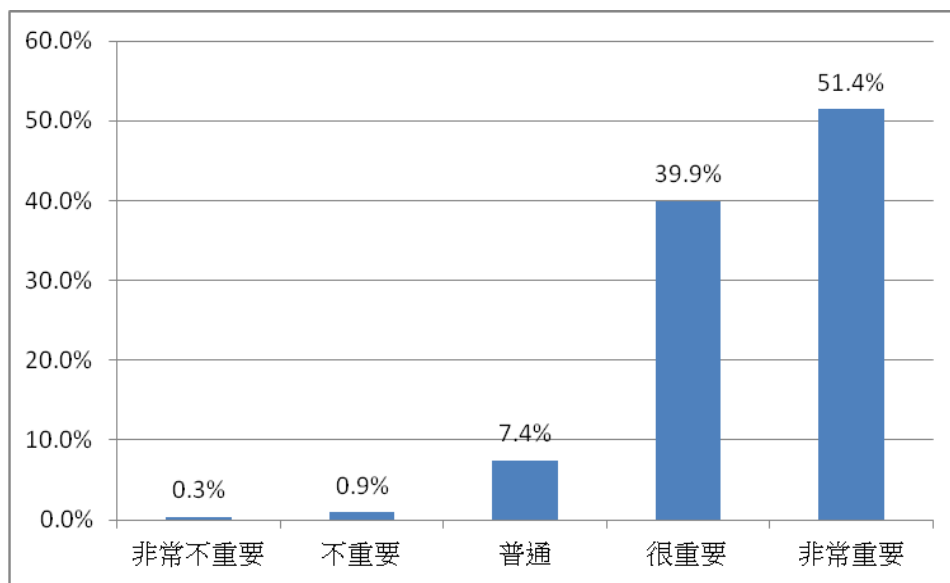


圖 4-34 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚重要度統計圖

(三〇) 對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成五左右（85.0%，包括很滿意的佔 36.6%，非常滿意的佔 48.4%），表示「普通」的受訪者佔 6.9%，「不滿意」的僅佔 0.2%，而無受訪者表示「非常不滿意」，未接受該服務的佔 8.0%。整體來看，有八成五左右的受訪者滿意。（詳見表 4-36 和圖 4-35）

表 4-36 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度統計表

解說員的解說內容詳細、清楚滿意度	次數	百分比
非常不滿意	0	0.0%
不滿意	2	0.2%
普通	67	6.9%
很滿意	356	36.6%
非常滿意	471	48.4%
未接受該服務	78	8.0%
總和	974	100.0%

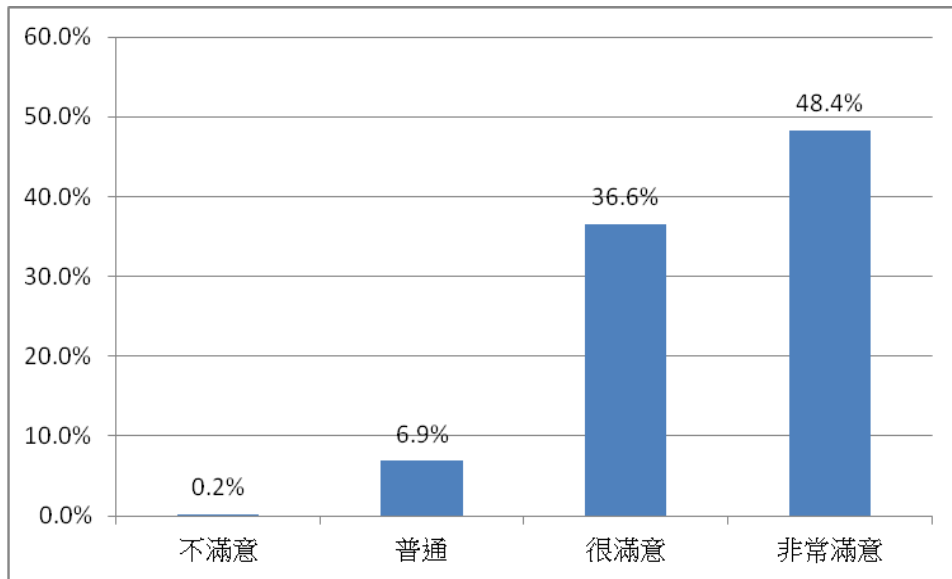


圖 4-35 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-34-1 和 2-34-2）

(三一) 對遊憩區解說員的解說內容活潑生動重要度

在 974 位受訪者當中，對於表示「重要」的佔九成一左右（91.2%，包括很重要的佔 42.7%，非常重要的佔 48.5%），表示「普通」的受訪者佔 7.5%，「不重要」的僅佔 0.9%，「非常不重要」的僅佔 0.4%。整體來看，有九成一左右的受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動這項評估項目表示重要。（詳見表 4-37 和圖 4-36）

表 4-37 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動重要度統計表

解說員的解說內容活潑生動重要度	次數	百分比
非常不重要	4	0.4%
不重要	9	0.9%
普通	73	7.5%
很重要	416	42.7%
非常重要	472	48.5%
總和	974	100.0%

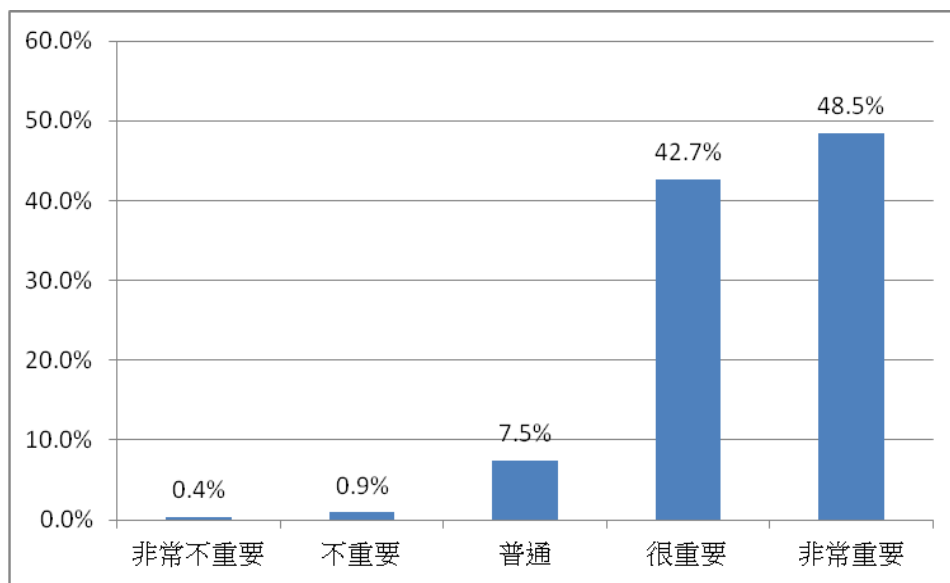


圖 4-36 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動重要度統計圖

(三二) 對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度

在 974 位受訪者當中，對於表示「滿意」的佔八成四左右（83.4%，包括很滿意的佔 35.7%，非常滿意的佔 47.7%），表示「普通」的受訪者佔 8.6%，而「不滿意」的僅佔 0.2%，而無受訪者表示「非常不滿意」，未接受該服務的佔 7.7%。整體來看，有八成四左右的受訪者滿意。（詳見表 4-38 和圖 4-37）

表 4-38 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度統計表

解說員的解說內容活潑生動滿意度	次數	百分比
非常不滿意	0	0.0%
不滿意	2	0.2%
普通	84	8.6%
很滿意	348	35.7%
非常滿意	465	47.7%
未接受該服務	75	7.7%
總和	974	100.0%

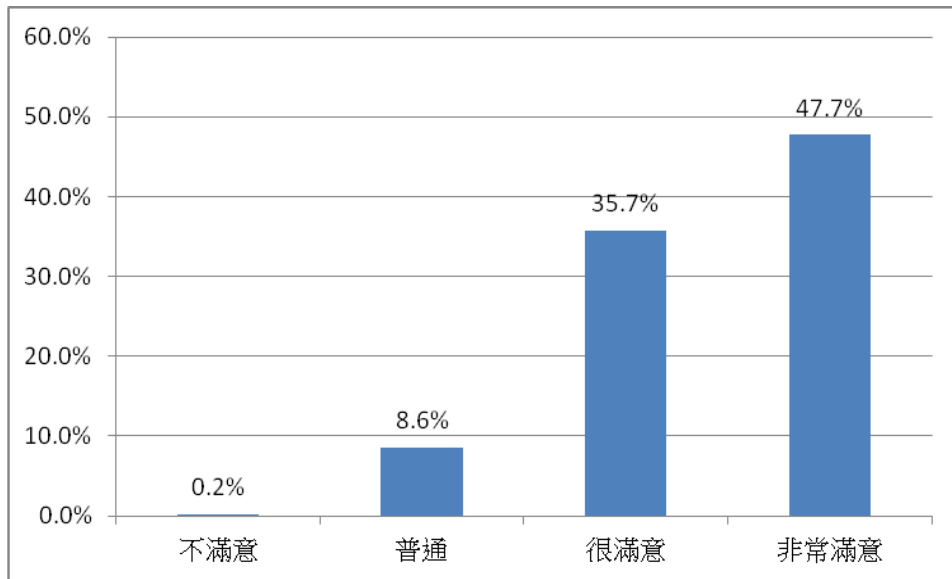


圖 4-37 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」在本題達顯著水準。（詳見附表 2-36-1 和 2-36-2）

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「遊客中心開放時間適當」、「遊客中心整體環境」、「遊客中心提供的旅遊資訊」、「多媒體視聽室節目內容品質」、「多媒體視聽室播放時間安排」、「遊憩路徑指標詳細」、「紀念品服務區餐飲種類」、「紀念品服務區價格合理」、「園區洗手間衛生與清潔度」、「解說牌的設置地點適當」、「解說牌的內容資訊豐富」、「遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱」、「遊客中心人員能立即回應遊客的詢問」、「解說員的專業知識」、「解說員的解說內容詳細、清楚」以及「解說員的解說內容活潑生動」等十六個面進行比較，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 4-39 的平均數可以看到，受訪者對於「遊客中心人員能立即回應遊客的詢問」、「解說員的專業知識」與「解說員的解說內容詳細、清楚」的重要度分數最高（4.55 分），顯示受訪者對遊憩區內遊客中心人員與解說服務給予高度肯定。而重要度分數較低的則是「紀念品服務區餐飲種類」（3.95 分）及「紀念品服務區價格合理」（4.03 分）和「遊客中心開放時間適當」（4.17 分），顯示紀念品服務區及遊客中心開放時間皆有待加強。整體而言，幾乎所有構面重要度分數皆高於 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。

整體來說，此次調查研究發現，受訪者認為遊憩區解說服務重要程度最高，且意見趨向一致；而紀念品服務區的重要度則稍微偏低，顯示紀念品販賣部的服務對於遊客需求來說低於其他服務。

表 4-39 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	排名
遊憩區設施服務			
遊客中心開放時間適當	4.17	.722	14
遊客中心整體環境	4.28	.707	11
遊客中心提供的旅遊資訊	4.32	.697	8
多媒體視聽室節目內容品質	4.24	.699	12
多媒體視聽室播放時間安排	4.18	.725	13
遊憩路徑指標詳細	4.34	.685	7
紀念品服務區餐飲種類	3.95	.810	16
紀念品服務區價格合理	4.03	.804	15
園區洗手間衛生與清潔度	4.36	.714	6
解說牌的設置地點適當	4.29	.704	10
解說牌的內容資訊豐富	4.30	.686	9
遊憩區人員服務			
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	4.40	.687	4
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	4.41	.696	1
解說員的專業知識	4.41	.703	1
解說員的解說內容詳細、清楚	4.41	.695	1
解說員的解說內容活潑生動	4.38	.700	5

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「遊客中心開放時間適當」、「遊客中心整體環境」、「遊客中心提供的旅遊資訊」、「多媒體視聽室節目內容品質」、「多媒體視聽室播放時間安排」、「遊憩路徑指標詳細」、「紀念品服務區餐飲種類」、「紀念品服務區價格合理」、「園區洗手間衛生與清潔度」、「解說牌的設置地點適當」、「解說牌的內容資訊豐富」、「遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱」、「遊客中心人員能立即回應遊客的詢問」、「解說員的專業知識」、「解說員的解說內容詳細、清楚」以及「解說員的解說內容活潑生動」等十六個面進行比較，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「未接受該服務」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 4-40 的平均數可以看到，受訪者對於「遊客中心人員能立即回應遊客的詢問」、「解說員的專業知識」與「解說員的解說內容詳細、清楚」的滿意度分數最高（4.55 分），顯示受訪者對遊憩區內遊客中心人員與解說服務給予高度肯定。而滿意度分數較低的則是「紀念品服務區價格合理」（3.96 分）及「紀念品服務區餐飲種類」（3.99 分）和「園區洗手間衛生與清潔度」（4.20 分），顯示紀念品服務區及園區洗手間有待加強。整體而言，幾乎所有構面滿意度分數皆高於 4 分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

整體來說，此次調查研究發現，受訪者對於遊憩區解說服務滿意程度最高，且意見趨向一致；但對於紀念品販賣部服務滿意度則稍微偏低，顯示紀念品販賣部的服務尤須加強，以符合遊客的需求。

另外，在 974 位受訪者當中，901 位受訪者表示無意見，其中 2 位表示很滿意，其中有 38 位受訪者列舉對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因，詳見表 4-41。

表 4-40 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	排名
遊憩區設施服務			
遊客中心開放時間適當	4.29	.699	9
遊客中心整體環境	4.32	.691	8
遊客中心提供的旅遊資訊	4.33	.698	7
多媒體視聽室節目內容品質	4.34	.684	6
多媒體視聽室播放時間安排	4.26	.716	11
遊憩路徑指標詳細	4.29	.696	9
紀念品服務區餐飲種類	3.99	.831	15
紀念品服務區價格合理	3.96	.847	16
園區洗手間衛生與清潔度	4.20	.803	14
解說牌的設置地點適當	4.22	.740	13
解說牌的內容資訊豐富	4.25	.730	12
遊憩區人員服務			
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	4.44	.666	4
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	4.45	.648	1
解說員的專業知識	4.45	.642	1
解說員的解說內容詳細、清楚	4.45	.641	1
解說員的解說內容活潑生動	4.42	.666	5

表 4-41 受訪者對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因（汶水）

整體而言，請問您對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因為何？	反應值
沒有表示意見	479
沒有不滿意	14
遊客中心女廁之掛勾已損壞,是否可更新	1
廁所整潔待改善	2
缺少簡介資料	1
多媒體影片的內容,很令人感動,唯一不滿意的是解析度不夠好,達不到國家公園的國家級水準	1
希望展覽項目能夠豐富些,影片太無趣,希望可多些豐富性	1
工作人員較少	1
總和	500

表 4-42 受訪者對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因（續）（武陵）

整體而言，請問您對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因為何？	反應值
沒有表示意見	418
沒有不滿意	19
非常滿意	2
不需要有此問卷！	3
蒼蠅太多	6
價格太貴	3
洗手間若能提供衛生紙且盡可能保持乾燥那一定很棒	2
廁所整潔待改善	4
旅服中心遊憩區商店可 7-11 化,廁所門鎖壞了未修,遊客中心設備好,品質佳卻未足夠明顯標示,易使遊客有遺珠之憾,可加強文宣及工作人員親切感	1
各項維護都有加強空間,步道.植物解說牌,環境整潔度,蒼蠅問題,互動解說設備需保養維護,多媒體視聽室影音設備需定期養護更換	1
賞櫻期中,售票員工作態度很差勁,廁所髒亂無比	1
1 自行車道較雜亂 2 無障礙步道障礙重重	1
各項遊園車的費用稍貴,對過夜旅客應有優惠	1
門票太貴	1
雪山登山口階梯處雜草多了點	1
飲水機設備不足	1
餐飲種類少,且開放時間短!	1
有的沒再整理,有的牌子已不清楚	1
太多猴子	2
交通	1
夜晚武陵路無燈,較危險	2
櫻花鉤吻鮭名稱饒舌,也記不住,可否考慮改變稱呼,譬如櫻花武陵鮭	1
露營區咖啡吧旁的無線上網告示木牌宜說明是中華電信才有的服務,以免造成誤導遊客,該吧販售人員對遊客諮詢販售商品宜誠信指示則更好!	1
總和	474

五、 遊客遊憩特性及遊憩區之行前期望與實際體驗感受調查

(一) 遊客從何資訊得知雪霸國家公園遊憩區相關資訊

整體來看，在 974 位受訪者當中，受訪者獲得雪霸國家公園資訊管道以「親朋好友告知」所佔比例較高（39.5%），其次為「網站資訊」（30.0%）以及「電視廣告」（11.0%）。（詳見表 4-42 和圖 4-38）

表 4-43 受訪者從何資訊得知雪霸國家公園遊憩區相關資訊統計表

資訊得知管道	次數	百分比
網站資訊	292	30.0%
電視廣播	107	11.0%
報章雜誌	99	10.2%
親朋好友告知	385	39.5%
其他	91	9.3%
總和	974	100.0%

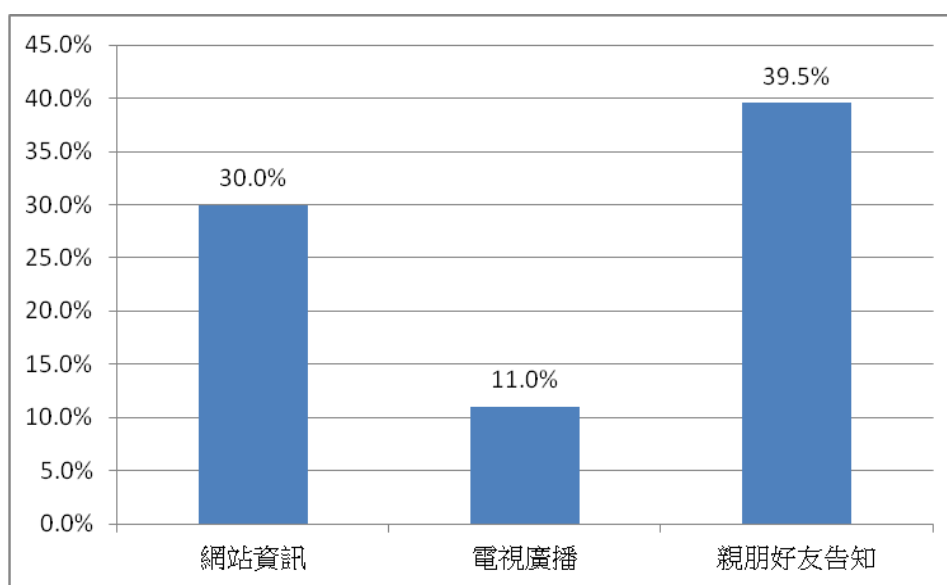


圖 4-38 受訪者從何資訊得知雪霸國家公園遊憩區相關資訊前三名統計圖

(二) 遊客到過雪霸國家公園哪些遊憩區

整體來看，在 974 位受訪者當中，受訪者去過的遊憩區以「武陵遊憩區」所佔比例較高（36.1%），其次為「汶水遊客中心」（33.7%）以及「觀霧遊憩區」（19.3%）。（詳見表 4-43 和圖 4-39）

表 4-44 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	反應值	百分比
武陵遊憩區	456	64.7%
雪見遊憩區	138	19.6%
觀霧遊憩區	244	34.6%
汶水遊客中心	426	60.4%
總和	1264	179.3%

註：本題為複選題，N=1264

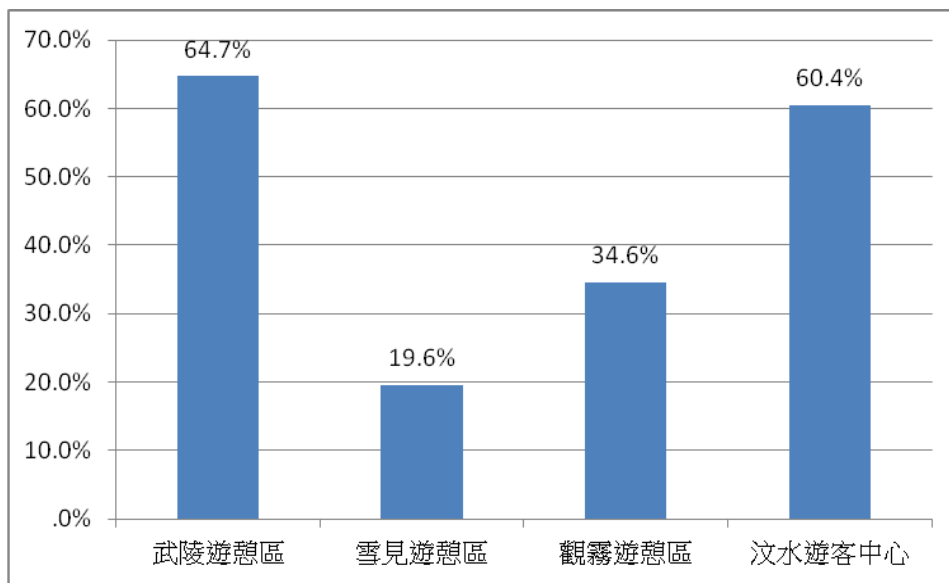


圖 4-39 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計圖

(三) 遊客選擇遊憩區的動機

在 974 位受訪者當中，受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」佔七成四（74.2%）的比例較高，其次為「休閒渡假」（65.2%）及「親子旅遊」（55.6%）。（詳見表 4-44 和圖 4-40）

表 4-45 受訪者選擇到遊憩區的動機統計表

選擇遊憩區動機	反應值	百分比
接近大自然	523	74.2%
增加見聞知識	255	36.2%
休閒渡假	460	65.2%
參加旅遊團	134	19.0%
親子旅遊	392	55.6%
聯誼聚會	91	12.9%
運動健身	124	17.6%
登山健行	159	22.6%
消磨時間	55	7.8%
其他	19	2.7%
總和	2212	313.8%

註：本題為複選題，N=2212。

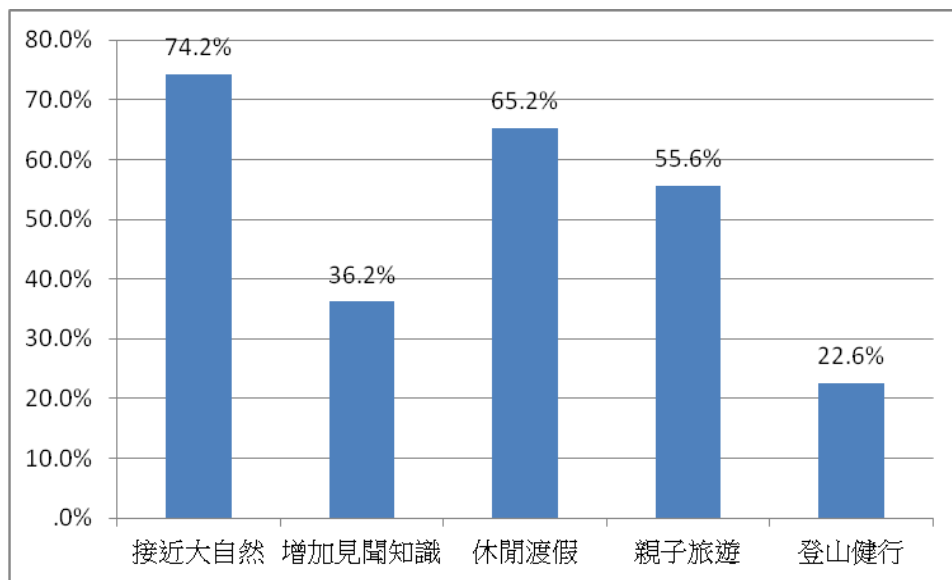


圖 4-40 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖⁶

⁶本研究僅列出前五大原因。

(四) 遊客重遊意願

根據此次調查結果，「會」再來雪霸遊客中心的受訪者佔九成三左右（92.5%，包括一定會 49.9%和應該會 42.6%），表示「不一定」的佔 6.7%，另外，表示「可能不會」的佔 0.6%，表示「一定不會」的佔 0.3%。（詳見表 4-45 和圖 4-41）

表 4-46 受訪者重遊意願統計表

重遊意願	次數	百分比
一定會	485	49.8%
應該會	409	42.0%
不一定	65	6.7%
可能不會	12	1.2%
一定不會	3	0.3%
總和	974	100.0%

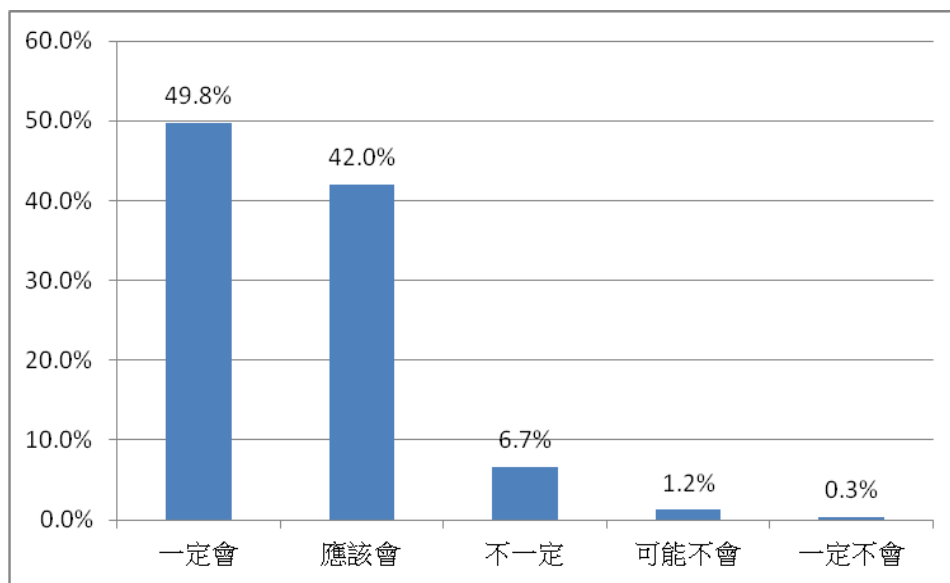


圖 4-41 受訪者重遊意願統計圖

(五) 對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在 974 位受訪者當中，對於遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受表示「服務超過期待」的佔 21.6%，表示「服務符合期待」的受訪者佔 75.8%，而「服務低於期待」的僅佔 2.7%。整體來看，左右的受訪者表示對於遊客中心之服務符合期待。(詳見表 4-46 和圖 4-42)

表 4- 47 對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	次數	百分比
服務超過期待	210	21.6%
服務符合期待	738	75.8%
服務低於期待	26	2.7%
總和	974	100.0%

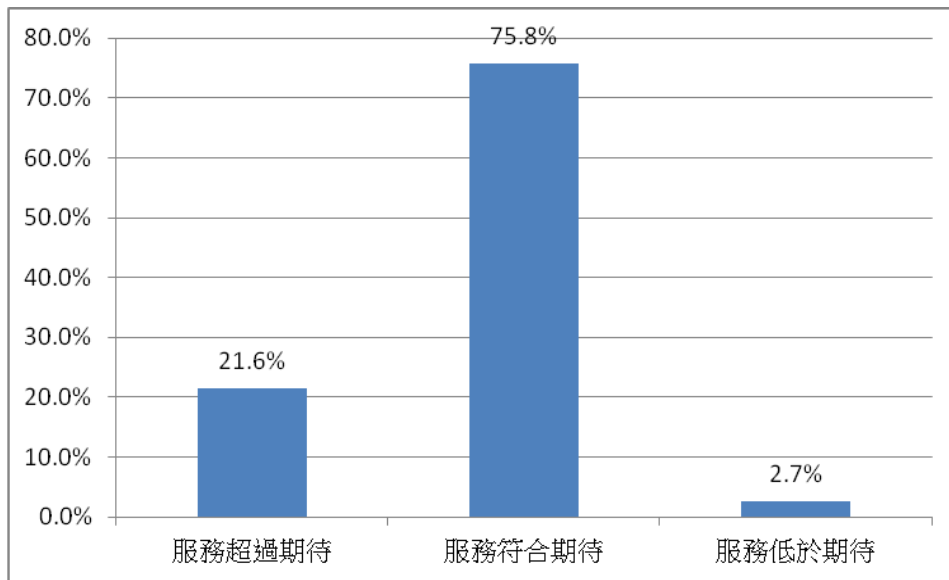


圖 4- 42 對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖

(六) 對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在 974 位受訪者當中，對於多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受表示「服務超過期待」的佔 23.5%，表示「服務符合期待」的受訪者佔 74.2%，而「服務低於期待」的僅佔 2.3%。整體來看，左右的受訪者表示對於多媒體視聽室之服務符合期待。(詳見表 4-47 和圖 4-43)

表 4-48 對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	次數	百分比
服務超過期待	229	23.5%
服務符合期待	723	74.2%
服務低於期待	22	2.3%
總和	974	100.0%

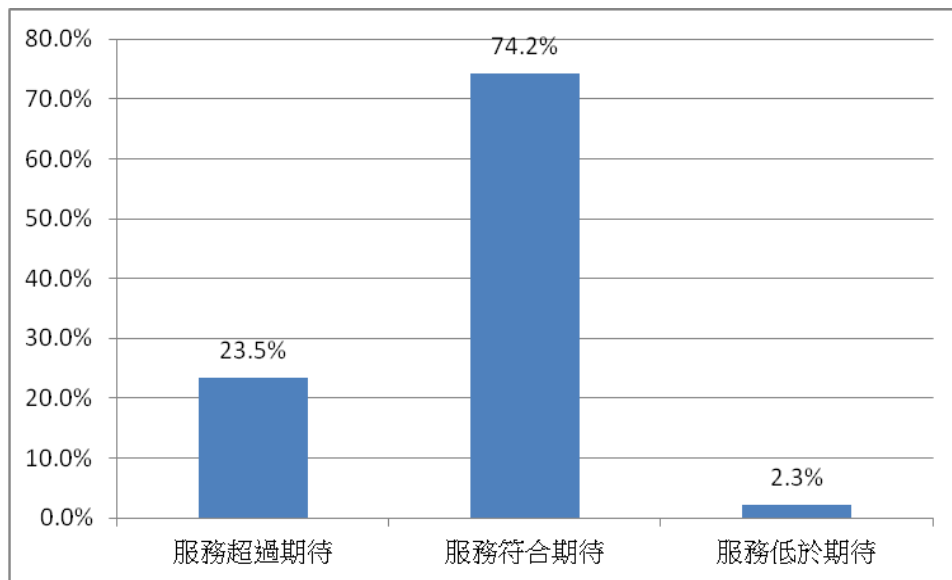


圖 4-43 對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖

(七) 對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在 974 位受訪者當中，對於解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受表示「服務超過期待」的佔 23.6%，表示「服務符合期待」的受訪者佔 74.4%，而「服務低於期待」的僅佔 2.0%。整體來看，左右的受訪者表示對於解說服務之服務符合期待。(詳見表 4-48 和圖 4-44)

表 4- 49 對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	次數	百分比
服務超過期待	230	23.6%
服務符合期待	725	74.4%
服務低於期待	19	2.0%
總和	974	100.0%

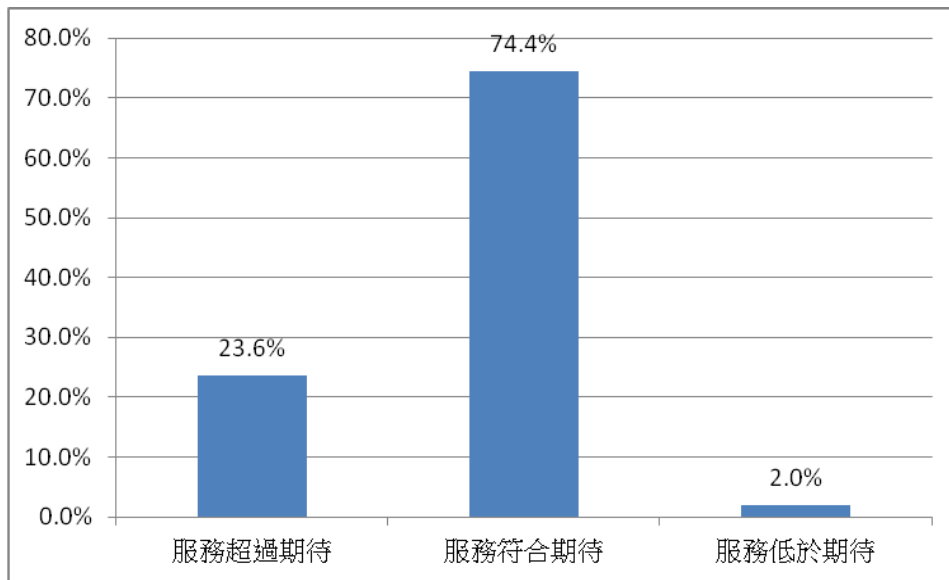


圖 4- 44 對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖

(八) 對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在 974 位受訪者當中，對於紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受表示「服務超過期待」的佔 19.1%，表示「服務符合期待」受訪者佔 75.4%，而「服務低於期待」的僅佔 5.5%。整體來看，左右的受訪者表示對於紀念品服務區之服務符合期待。(詳見表 4-49 和圖 4-45)

表 4- 50 對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	次數	百分比
服務超過期待	186	19.1%
服務符合期待	734	75.4%
服務低於期待	54	5.5%
總和	974	100.0%

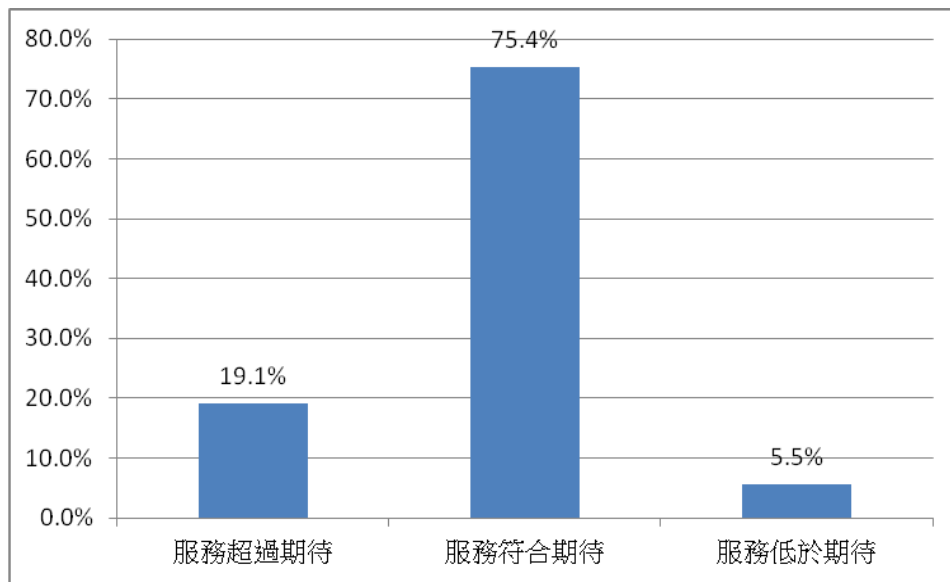


圖 4- 45 對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度圖

六、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 3 和 5 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 3 和 5 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 6 個變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，其遊客之滿意度是高於重要度，表示遊客對於雪霸國家公園所提供之服務項目都感到滿意。

表 4-51 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		
遊客中心開放時間適當***	4.28	4.29	-.125	.801	-4.850	.000
遊客中心整體環境	4.32	4.32	-.032	.812	-1.227	.220
遊客中心提供的旅遊資訊	4.41	4.33	-.016	.768	-.629	.530
多媒體視聽室節目內容品質***	4.24	4.34	-.095	.767	-3.817	.000
多媒體視聽室播放時間安排**	4.20	4.26	-.077	.787	-3.021	.003
遊憩路徑指標詳細	4.43	4.29	.050	.807	1.921	.055
紀念品服務區餐飲種類	3.94	3.99	-.023	.859	-.813	.416
紀念品服務區價格合理*	4.03	3.96	.080	.933	2.594	.010
園區洗手間衛生與清潔度***	4.44	4.20	.151	.970	4.808	.000
解說牌的設置地點適當**	4.37	4.22	.080	.851	2.892	.004
解說牌的內容資訊豐富	4.39	4.25	.044	.840	1.622	.105
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	4.55	4.44	-.045	.801	-1.744	.081
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	4.55	4.45	-.049	.803	-1.874	.061
解說員的專業知識	4.56	4.45	-.066	.817	-2.444	.015
解說員的解說內容詳細、清楚	4.53	4.45	-.051	.812	-1.893	.059
解說員的解說內容活潑生動	4.51	4.42	-.056	.821	-2.031	.043

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 4-14 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：

在遊憩區設施服務部分僅有遊客中心提供的旅遊資訊 (7)；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 (16)、遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 (17)、解說員的專業知識 (18)、解說員的解說內容詳細、清楚 (19) 及解說員的解說內容活潑生動 (20) 等五項。

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：

在遊憩區設施服務部分有遊客中心開放時間適當 (5)、遊客中心整體環境 (6) 及多媒體視聽室節目內容品質 (8) 等 3 項落在 B 象限；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 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，可視為其未來雪霸國家公園發展的優勢。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為多媒體視聽室播放時間安排 (9)、紀念品服務區餐飲種類 (11)、紀念品服務區價格合理 (12) 等 3 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 C 象限。

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：

在遊憩區設施服務部分為、遊憩路徑指標詳細 (10)、園區洗手間衛生與清潔度 (13)、解說牌的設置地點適當 (14) 及解說牌的內容資訊豐富 (15) 等 4 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 D 象限。

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。

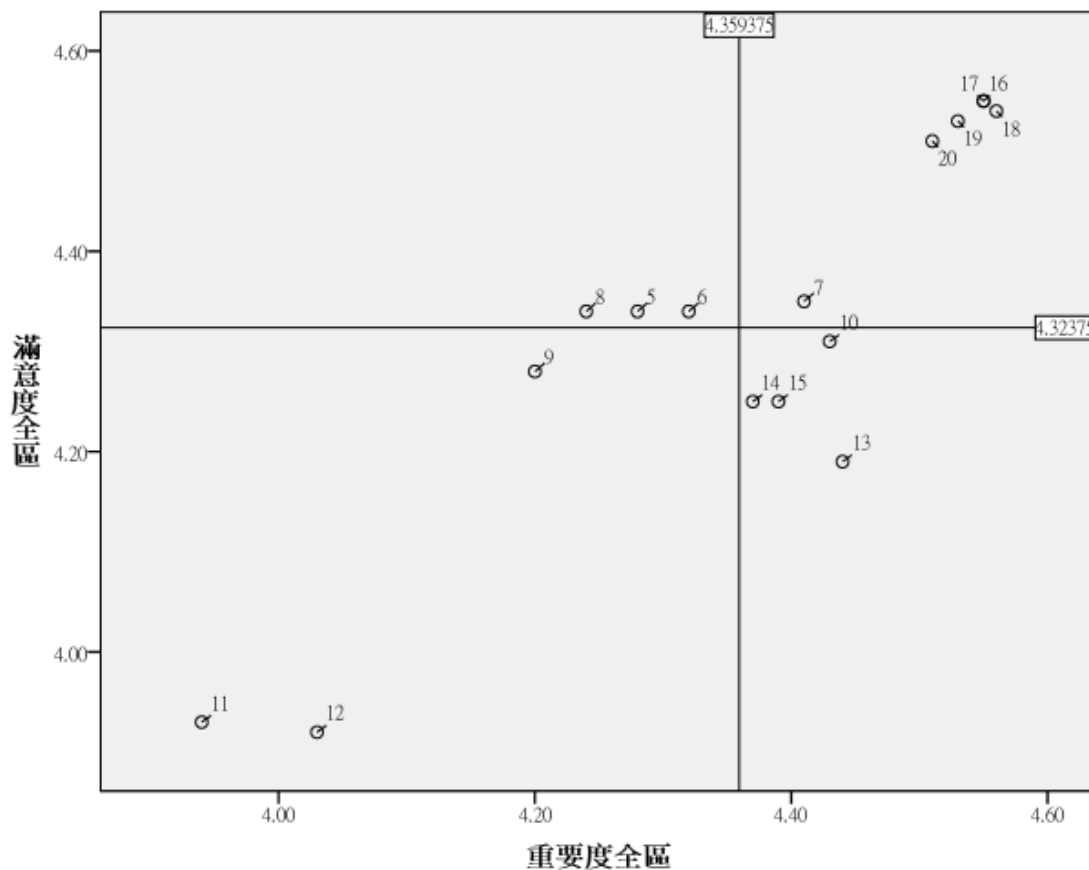


圖 4-46 雪霸國家公園全區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活潑生動 |

(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 和 5 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 和 5 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 15 變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，其遊客之滿意度是高於重要度，表示遊客對於汶水遊客中心所提供之服務項目都感到滿意。

表 4-52 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		
遊客中心開放時間適當***	4.24	4.40	-.158	.760	-4.646	.000
遊客中心整體環境**	4.35	4.44	-.100	.742	-3.012	.003
遊客中心提供的旅遊資訊***	4.33	4.44	-.126	.734	-3.837	.000
多媒體視聽室節目內容品質***	4.29	4.44	-.192	.751	-5.715	.000
多媒體視聽室播放時間安排***	4.23	4.37	-.184	.810	-5.082	.000
遊憩路徑指標詳細*	4.34	4.38	-.078	.813	-2.145	.032
紀念品服務區餐飲種類***	4.06	4.18	-.268	1.663	-3.603	.000
紀念品服務區價格合理***	4.06	4.14	-.210	.957	-4.907	.000
園區洗手間衛生與清潔度	4.37	4.39	-.048	.853	-1.259	.209
解說牌的設置地點適當*	4.29	4.34	-.090	.890	-2.262	.024
解說牌的內容資訊豐富**	4.30	4.38	-.114	.814	-3.132	.002
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱***	4.41	4.55	-.190	.792	-5.365	.000
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問***	4.40	4.57	-.234	.805	-6.497	.000
解說員的專業知識***	4.43	4.54	-.200	.818	-5.466	.000
解說員的解說內容詳細、清楚**	4.43	4.65	-.306	1.953	-3.503	.001
解說員的解說內容活潑生動***	4.41	4.54	-.220	.830	-5.927	.000

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 4-15 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：

在遊憩區設施服務部分有遊客中心整體環境 (6)、遊客中心提供的旅遊資訊 (7)；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 (16)、遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 (17)、解說員的專業知識 (18)、解說員的解說內容詳細、清楚 (19) 及解說員的解說內容活潑生動 (20) 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：

在遊憩區設施服務部分僅多媒體視聽室節目內容品質 (8) 1 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 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，可視為其未來汶水遊客中心發展的優勢。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心開放時間適當 (5)、多媒體視聽室播放時間安排 (9)、紀念品服務區餐飲種類 (11)、紀念品服務區價格合理 (12) 及解說牌的設置地點適當 (14) 及解說牌的內容資訊豐富 (15) 等 6 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 C 象限。

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：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心提供的旅遊資訊 (7)、遊憩路徑指標詳細 (10)、園區洗手間衛生與清潔度 (13) 3 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 D 象限。

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。

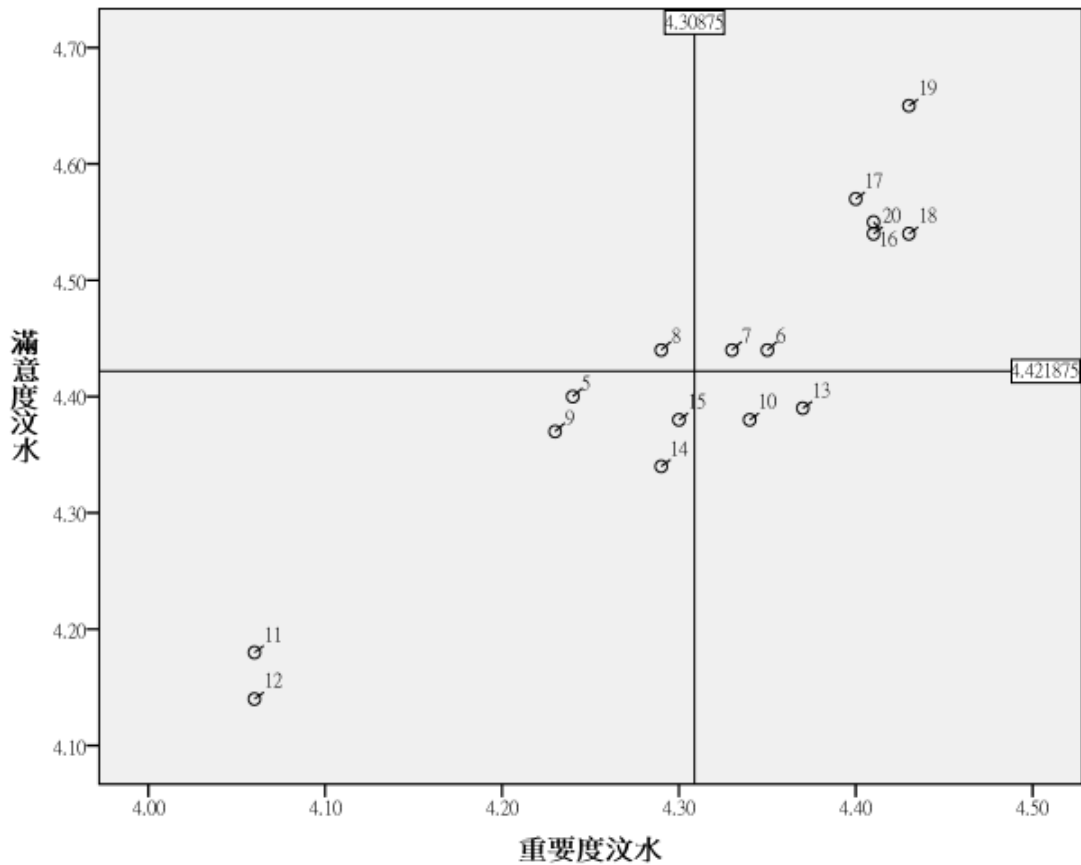


圖 4-47 汶水遊客中心重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活潑生動 |

(五) 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，其平均數介於 3 和 5 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，平均數介於 3 和 5 之間，意指遊客對於武陵遊憩區所提供之服務，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 9 個變項呈現出重要度對滿意度有非常顯著差異之情形，其遊客之滿意度是高於重要度，表示遊客對於武陵遊憩區所提供之服務項目都感到滿意。

表 4-53 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		
遊客中心開放時間適當*	4.09	4.19	-.095	.846	-2.450	.015
遊客中心整體環境	4.22	4.19	.023	.891	.568	.571
遊客中心提供的旅遊資訊*	4.30	4.22	.081	.810	2.160	.031
多媒體視聽室節目內容品質	4.20	4.23	-.026	.800	-.702	.483
多媒體視聽室播放時間安排	4.13	4.14	-.011	.801	-.292	.771
遊憩路徑指標詳細***	4.34	4.19	.151	.817	4.014	.000
紀念品服務區餐飲種類*	3.91	3.79	.110	.925	2.512	.012
紀念品服務區價格合理***	4.00	3.76	.242	1.021	4.977	.000
園區洗手間衛生與清潔度***	4.35	4.00	.335	1.066	6.757	.000
解說牌的設置地點適當***	4.30	4.10	.195	.898	4.693	.000
解說牌的內容資訊豐富***	4.31	4.12	.171	.886	4.151	.000
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	4.39	4.33	.060	.840	1.548	.122
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問*	4.42	4.34	.085	.816	2.236	.026
解說員的專業知識	4.38	4.35	.005	.837	.115	.909
解說員的解說內容詳細、清楚	4.39	4.32	.056	.841	1.378	.169
解說員的解說內容活潑生動	4.35	4.29	.042	.841	1.032	.302

註：*p<.05，**p<.01，***p<.001

(六) 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 4-16 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：

在遊憩區設施服務部分有遊客中心提供的旅遊資訊 (7)、遊憩路徑指標詳細 (10) 等 2 項；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 (16)、遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 (17)、解說員的專業知識 (18)、解說員的解說內容詳細、清楚 (19) 及解說員的解說內容活潑生動 (20) 等五項。

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：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心開放時間適當 (5)、遊客中心整體環境 (6)、多媒體視聽室節目內容品質 (8) 此 3 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 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，可視為其未來武陵遊憩區發展的優勢。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為多媒體視聽室播放時間安排 (9)、紀念品服務區餐飲種類 (11) 及紀念品服務區價格合理 (12) 等 3 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 C 象限。

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：

在遊憩區設施服務部分為園區洗手間衛生與清潔度 (13)、解說牌的設置地點適當 (14) 及解說牌的內容資訊豐富 (15) 等 3 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 D 象限。

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。

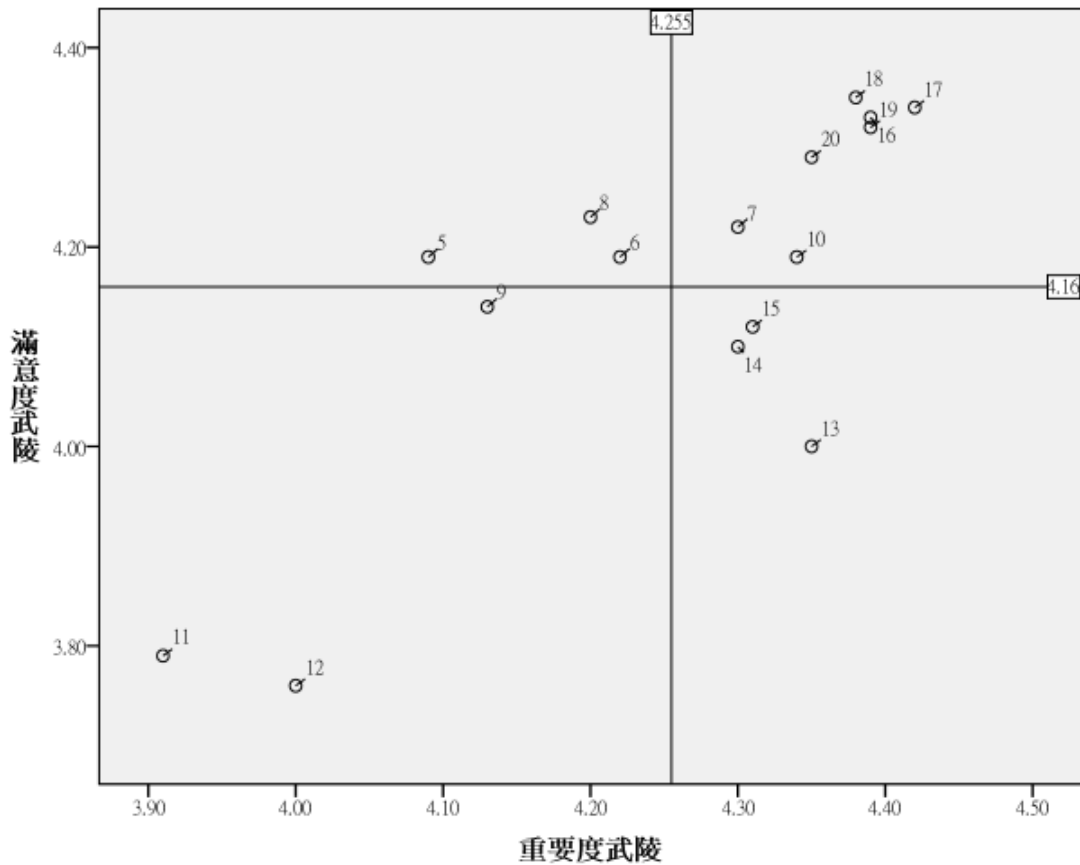


圖 4-48 武陵遊憩區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活潑生動 |

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 974 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，無論是對「遊憩區人員服務」或是「遊憩區設施服務」皆給予高度肯定，而且受訪者的重遊意願也相當高，高達九成三左右。以下便將各題項作一統整分析，以便了解各面向的詳細結果。

(一) 獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊管道

受訪者獲得雪霸國家公園資訊管道以「親朋好友告知」所佔比例較高（39.5%），其次為「網站資訊」（30.0%）以及「電視廣播」（11.0%）。

(二) 遊憩行為

受訪者去過的遊憩區以「武陵遊憩區」所佔比例較高（38.2%），其次為「汶水遊客中心」（31.3%）以及「觀霧遊憩區」（17.1%）。受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」佔七成五（74.8%）的比例較高，其次為「休閒渡假」（53.5%）及「增加見聞」（38.2%）。

(三) 遊憩區之行前期望與實際體驗感受

受訪者在「遊客中心」（75.8%）、「多媒體視聽室」（74.2%）、「解說服務」（74.4%）及「紀念品服務區」（75.4%）之行前期望與實際體驗感受皆為「服務符合期待」。

(四) 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「遊憩區設施服務」、「遊憩區人員服務」，滿意度分數前五名皆為「遊憩區人員服務」。

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)	排序
遊憩區設施服務		
遊客中心開放時間適當	4.29	9
遊客中心整體環境	4.32	8
遊客中心提供的旅遊資訊	4.33	7
多媒體視聽室節目內容品質	4.34	6
多媒體視聽室播放時間安排	4.26	11
遊憩路徑指標詳細	4.29	9
紀念品服務區餐飲種類	3.99	15
紀念品服務區價格合理	3.96	16
園區洗手間衛生與清潔度	4.20	14
解說牌的設置地點適當	4.22	13
解說牌的內容資訊豐富	4.25	12
遊憩區人員服務		
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	4.44	4
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	4.45	1
解說員的專業知識	4.45	1
解說員的解說內容詳細、清楚	4.45	1
解說員的解說內容活潑生動	4.42	5

(五) 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「遊憩區設施服務」、「遊憩區人員服務」，重要度分數前五名皆為「遊憩區人員服務」。

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)	排序
遊憩區設施服務		
遊客中心開放時間適當	4.17	14
遊客中心整體環境	4.28	11
遊客中心提供的旅遊資訊	4.32	8
多媒體視聽室節目內容品質	4.24	12
多媒體視聽室播放時間安排	4.18	13
遊憩路徑指標詳細	4.34	7
紀念品服務區餐飲種類	3.95	16
紀念品服務區價格合理	4.03	15
園區洗手間衛生與清潔度	4.36	6
解說牌的設置地點適當	4.29	10
解說牌的內容資訊豐富	4.30	9
遊憩區人員服務		
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	4.40	4
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	4.41	1
解說員的專業知識	4.41	1
解說員的解說內容詳細、清楚	4.41	1
解說員的解說內容活潑生動	4.38	5

附錄一 調查問卷

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，您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：遊客旅遊特性（請在適合的選項□中打☑）

1.請問您是從何資訊得知雪霸國家公園？（單選）

- 01 網站資訊 02 電視廣播 03 報章雜誌 04 親朋好友告知
95 其他_____（請說明）

2.請問這是您第幾次來到本遊憩區？

- 01 第一次 02 第二次 03 第三次 04 第四次 05 第五次及以上

3.請問您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

4.請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？（可複選）

- 01 接近大自然 02 增加見聞知識 03 休閒渡假 04 參加旅遊團
05 親子旅遊 06 聯誼聚會 07 運動健身 08 登山健行
09 消磨時間 95 其他_____（請說明）

第二部分：遊憩區之服務品質（請分別於滿意度○與重要度□中勾選☑）

滿意度：遊客對此遊憩區之滿意程度

重要度：遊客認為以下品質評估項目對遊憩區的重要度

題號	重要度					服務品質評估項目	滿意度					
	非常不重要	不重要	普通	很重要	非常重要		未接受該服務	非常滿意	很滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	1	2	3	4	5	一、遊憩區設施服務	6	5	4	3	2	1
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	遊客中心開放時間適當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	遊客中心整體環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	遊客中心提供的旅遊資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<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"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	多媒體視聽室播放時間安排	<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"/>	遊憩路徑指標詳細	<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"/>	紀念品服務區餐飲種類	<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"/>	紀念品服務區價格合理	<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"/>	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"/>
14	<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"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	解說牌的內容資訊豐富	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	二、遊憩區人員服務	6	5	4	3	2	1
16	<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積極、具備熱忱	<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"/>	遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	<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"/>	解說員的專業知識	<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"/>	解說員的解說內容詳細、清楚	<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"/>	解說員的解說內容活潑生動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. 整體而言，請問您對本遊憩區各項服務感到不滿意的原因為何？

第三部分：遊憩區之行前期望與實際體驗感受

22.請問您來遊憩區前對遊客中心的期待，以及在實際體驗服務之後，整體感受為何？

01 服務超過期待 02 服務符合期待 03 服務低於期待

23.請問您來遊憩區前對多媒體視聽室的期待，以及在實際體驗服務之後，整體感受為何？

01 服務超過期待 02 服務符合期待 03 服務低於期待

24.請問您來遊憩區前對解說服務的期待，以及在實際體驗服務之後，整體感受為何？

01 服務超過期待 02 服務符合期待 03 服務低於期待

25.請問您來遊憩區前對紀念品服務區的期待，以及在實際體驗服務之後，整體感受為何？

01 服務超過期待 02 服務符合期待 03 服務低於期待

26.請問您之後還會再到本遊憩區遊覽嗎？

01 一定會 02 應該會 03 不一定 04 可能不會 05 一定不會

第四部分：遊客基本資料（請在適合的選項中勾選☑）

27.請問您居住在哪一個地區？

- | | | | |
|--|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01 基隆市 | <input type="checkbox"/> 02 台北市 | <input type="checkbox"/> 03 新北市 | <input type="checkbox"/> 04 桃園縣市 |
| <input type="checkbox"/> 05 新竹縣市 | <input type="checkbox"/> 06 苗栗縣 | <input type="checkbox"/> 07 台中市 | <input type="checkbox"/> 08 彰化縣 |
| <input type="checkbox"/> 09 南投縣 | <input type="checkbox"/> 10 雲林縣 | <input type="checkbox"/> 11 嘉義縣市 | <input type="checkbox"/> 12 台南市 |
| <input type="checkbox"/> 13 高雄市 | <input type="checkbox"/> 14 屏東縣 | <input type="checkbox"/> 15 花蓮縣 | <input type="checkbox"/> 16 台東縣 |
| <input type="checkbox"/> 17 宜蘭縣 | <input type="checkbox"/> 18 連江縣 | <input type="checkbox"/> 19 澎湖縣 | <input type="checkbox"/> 20 金門縣 |
| <input type="checkbox"/> 95 其他_____（請說明） | | | |

28.請問您的年齡是：

- | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 15-19 歲 | <input type="checkbox"/> 20-29 歲 | <input type="checkbox"/> 30-39 歲 | <input type="checkbox"/> 40-49 歲 |
| <input type="checkbox"/> 50-59 歲 | <input type="checkbox"/> 60-69 歲 | <input type="checkbox"/> 70 歲以上 | |

29.您的教育程度是：

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01 國小及以下 | <input type="checkbox"/> 02 國、初中 | <input type="checkbox"/> 03 高中、職 |
| <input type="checkbox"/> 04 專科學校 | <input type="checkbox"/> 05 大學 | <input type="checkbox"/> 06 研究所（含）以上 |

30.請問您的職業是：

- | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 01 學生 | <input type="checkbox"/> 02 軍 | <input type="checkbox"/> 03 公 | <input type="checkbox"/> 04 教 |
| <input type="checkbox"/> 05 警 | <input type="checkbox"/> 06 管理階層 | <input type="checkbox"/> 07 非管理階層 | <input type="checkbox"/> 08 農、林、漁、牧 |
| <input type="checkbox"/> 09 專業人士（會計師、律師、醫生等） | | | |
| <input type="checkbox"/> 10 家管 | <input type="checkbox"/> 11 退休人員 | <input type="checkbox"/> 12 待業中 | <input type="checkbox"/> 13 其他_____（請說明） |

31.性別

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01 男 | <input type="checkbox"/> 02 女 |
|-------------------------------|-------------------------------|

** 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 受訪者從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊與基本資料交叉分析

		請問您是從何資訊得知而來雪霸國家公園？					總和
		網站資訊	電視廣播	報章雜誌	親朋好友告知	其他(請說明)	
年齡***	15-19歲	19.4%	10.4%	4.5%	59.7%	6.0%	100.0%
	20-29歲	26.1%	11.8%	8.4%	42.9%	10.9%	100.0%
	30-39歲	32.0%	8.2%	4.8%	41.6%	13.4%	100.0%
	40-49歲	39.1%	10.4%	9.9%	31.7%	8.9%	100.0%
	50-59歲	33.0%	11.5%	13.0%	34.0%	8.5%	100.0%
	60-69歲	19.5%	14.8%	18.0%	42.2%	5.5%	100.0%
	70歲以上	14.8%	14.8%	22.2%	44.4%	3.7%	100.0%
職業**	學生	22.2%	8.3%	6.5%	56.5%	6.5%	100.0%
	軍	50.0%		12.5%	18.8%	18.8%	100.0%
	公	35.7%	12.5%	11.6%	31.3%	8.9%	100.0%
	教	31.7%	7.9%	12.7%	41.3%	6.3%	100.0%
	警			60.0%	40.0%		100.0%
	管理階層	34.3%	12.4%	6.7%	36.2%	10.5%	100.0%
	非管理階層	32.7%	7.1%	10.2%	36.7%	13.3%	100.0%
	農、林、漁、牧	27.6%	24.1%	10.3%	34.5%	3.4%	100.0%
	專業人士	36.8%	8.8%	8.8%	30.9%	14.7%	100.0%
	家管	30.1%	10.3%	8.8%	44.1%	6.6%	100.0%
	退休人員	21.7%	15.8%	17.5%	37.5%	7.5%	100.0%
	待業中	25.0%	18.8%	12.5%	37.5%	6.3%	100.0%
其他(請說明)	28.6%	10.2%	5.1%	42.9%	13.3%	100.0%	
性別*	男	31.7%	13.1%	12.1%	34.3%	8.8%	100.0%
	女	28.7%	9.4%	8.7%	43.5%	9.7%	100.0%

附表 2-1-2 受訪者從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊與基本資料交叉分析 (續)

		請問您是從何資訊得知而前來雪霸國家公園？					總和
		網站資訊	電視廣播	報章雜誌	親朋好友告知	其他(請說明)	
居住地***@	基隆市	9.1%	27.3%	9.1%	36.4%	18.2%	100.0%
	台北市	31.4%	9.1%	13.1%	40.0%	6.3%	100.0%
	新北市	36.1%	16.1%	9.0%	30.3%	8.4%	100.0%
	桃園縣市	30.8%	9.0%	15.4%	34.6%	10.3%	100.0%
	新竹縣市	37.5%	6.3%	6.3%	43.8%	6.3%	100.0%
	苗栗縣	16.9%	14.1%	10.6%	45.8%	12.7%	100.0%
	台中市	26.5%	9.1%	8.3%	45.5%	10.6%	100.0%
	彰化縣	34.1%	4.9%	4.9%	48.8%	7.3%	100.0%
	南投縣	40.0%	20.0%		20.0%	20.0%	100.0%
	雲林縣	10.0%	10.0%	20.0%	10.0%	50.0%	100.0%
	嘉義縣市	33.3%	25.0%	16.7%	25.0%		100.0%
	台南市	38.5%	15.4%		19.2%	26.9%	100.0%
	高雄市	53.1%	6.3%	9.4%	28.1%	3.1%	100.0%
	屏東縣	16.7%	4.2%	8.3%	62.5%	8.3%	100.0%
	花蓮縣		20.0%	40.0%	40.0%		100.0%
	宜蘭縣	36.9%	7.7%	7.7%	43.1%	4.6%	100.0%
	連江縣	100.0%					100.0%
	其他(請說明)	16.7%	8.3%	16.7%	58.3%		100.0%
教育程度	國小及以下	26.1%	13.0%	4.3%	50.0%	6.5%	100.0%
	國(初中)	21.3%	15.7%	12.4%	46.1%	4.5%	100.0%
	高中(職)	32.5%	8.4%	9.9%	38.7%	10.5%	100.0%
	專科學校	29.1%	13.3%	10.8%	36.1%	10.8%	100.0%
	大學	29.1%	11.8%	10.9%	38.1%	10.1%	100.0%
	研究所(含)以上	36.8%	6.0%	8.3%	40.6%	8.3%	100.0%
遊憩區**	汶水遊客中心	24.8%	9.8%	10.8%	43.6%	11.0%	100.0%
	武陵遊客中心	35.4%	12.2%	9.5%	35.2%	7.6%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-2-1 受訪者到訪該遊憩區次數與基本資料交叉分析

		請問這是您第幾次來到本遊憩區？					總和
		第一次	第二次	第三次	第四次	第五次(含以上)	
年齡***	15-19歲	40.3%	13.4%	16.4%	7.5%	22.4%	100.0%
	20-29歲	64.7%	14.3%	5.9%	4.2%	10.9%	100.0%
	30-39歲	46.3%	22.5%	9.5%	5.2%	16.5%	100.0%
	40-49歲	42.6%	19.8%	14.4%	3.0%	20.3%	100.0%
	50-59歲	38.0%	22.5%	22.0%	5.5%	12.0%	100.0%
	60-69歲	30.5%	21.1%	18.8%	10.2%	19.5%	100.0%
	70歲以上	40.7%	11.1%	25.9%	7.4%	14.8%	100.0%
職業	學生	52.8%	13.9%	11.1%	5.6%	16.7%	100.0%
	軍	50.0%	6.3%	18.8%	6.3%	18.8%	100.0%
	公	36.6%	27.7%	17.0%	5.4%	13.4%	100.0%
	教	38.1%	20.6%	14.3%	4.8%	22.2%	100.0%
	警	60.0%		20.0%		20.0%	100.0%
	管理階層	49.5%	19.0%	12.4%	2.9%	16.2%	100.0%
	非管理階層	48.0%	19.4%	8.2%	4.1%	20.4%	100.0%
	農、林、漁、牧	48.3%	20.7%	17.2%	6.9%	6.9%	100.0%
	專業人士	47.1%	16.2%	16.2%	5.9%	14.7%	100.0%
	家管	39.0%	23.5%	14.7%	6.6%	16.2%	100.0%
	退休人員	34.2%	20.0%	25.8%	8.3%	11.7%	100.0%
	待業中	37.5%	31.3%		12.5%	18.8%	100.0%
	其他(請說明)	45.9%	16.3%	12.2%	4.1%	21.4%	100.0%
性別**	男	41.7%	15.7%	16.7%	6.9%	19.0%	100.0%
	女	44.8%	22.9%	13.4%	4.5%	14.4%	100.0%

附表 2-2-2 受訪者受訪者到訪該遊憩區次數與基本資料交叉分析 (續)

		請問這是您第幾次來到本遊憩區？					總和
		第一次	第二次	第三次	第四次	第五次(含以上)	
居住地***@	基隆市	54.5%		36.4%		9.1%	100.0%
	台北市	40.6%	24.6%	14.9%	4.6%	15.4%	100.0%
	新北市	37.4%	23.9%	13.5%	7.7%	17.4%	100.0%
	桃園縣市	48.7%	16.7%	16.7%	9.0%	9.0%	100.0%
	新竹縣市	35.4%	25.0%	10.4%	2.1%	27.1%	100.0%
	苗栗縣	25.4%	9.2%	20.4%	9.2%	35.9%	100.0%
	台中市	50.8%	15.9%	13.6%	5.3%	14.4%	100.0%
	彰化縣	43.9%	19.5%	17.1%		19.5%	100.0%
	南投縣	40.0%	20.0%	20.0%		20.0%	100.0%
	雲林縣	90.0%		10.0%			100.0%
	嘉義縣市	58.3%	41.7%				100.0%
	台南市	73.1%	19.2%	7.7%			100.0%
	高雄市	65.6%	25.0%	9.4%			100.0%
	屏東縣	41.7%	12.5%	29.2%	8.3%	8.3%	100.0%
	花蓮縣	60.0%	20.0%	20.0%			100.0%
	宜蘭縣	49.2%	33.8%	6.2%	6.2%	4.6%	100.0%
	連江縣	100.0%					100.0%
其他(請說明)	66.7%	8.3%	16.7%		8.3%	100.0%	
教育程度	國小及以下	43.5%	17.4%	15.2%	8.7%	15.2%	100.0%
	國(初)中	34.8%	19.1%	14.6%	6.7%	24.7%	100.0%
	高中(職)	44.0%	19.4%	14.7%	4.2%	17.8%	100.0%
	專科學校	44.9%	17.1%	19.6%	4.4%	13.9%	100.0%
	大學	45.9%	23.5%	12.0%	5.6%	12.9%	100.0%
	研究所(含)以上	39.8%	15.0%	16.5%	6.8%	21.8%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心	41.6%	15.0%	16.4%	6.0%	21.0%	100.0%
	武陵遊客中心	45.4%	24.9%	13.1%	5.1%	11.6%	100.0%

註1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）

註2：空格表示零。註3：@表示期望值未達5的百分比超過25%，不符合統計基本假設。

附表2-3-1受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區與基本資料交叉分析

			請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區？				總數
			武陵遊憩區	雪見遊憩區	觀霧遊憩區	汶水遊客中心	
年齡	15-19歲	個數	32	14	16	45	67
		橫列 %	47.8%	20.9%	23.9%	67.2%	
	20-29歲	個數	71	27	23	60	119
		橫列 %	59.7%	22.7%	19.3%	50.4%	
	30-39歲	個數	143	37	50	124	231
		橫列 %	61.9%	16.0%	21.6%	53.7%	
	40-49歲	個數	135	51	75	120	202
		橫列 %	66.8%	25.2%	37.1%	59.4%	
	50-59歲	個數	162	52	72	96	200
		橫列 %	81.0%	26.0%	36.0%	48.0%	
	60-69歲	個數	94	39	49	73	128
		橫列 %	73.4%	30.5%	38.3%	57.0%	
	70歲以上	個數	17	9	7	18	27
		橫列 %	63.0%	33.3%	25.9%	66.7%	
職業	學生	個數	63	22	23	58	108
		橫列 %	58.3%	20.4%	21.3%	53.7%	
	軍	個數	8	3	3	9	16
		橫列 %	50.0%	18.8%	18.8%	56.3%	
	公	個數	61	32	34	75	112
		橫列 %	54.5%	28.6%	30.4%	67.0%	
	教	個數	43	15	23	41	63
		橫列 %	68.3%	23.8%	36.5%	65.1%	
	警	個數	3	0	1	3	5
		橫列 %	60.0%	.0%	20.0%	60.0%	
	管理階層	個數	74	19	38	63	105
		橫列 %	70.5%	18.1%	36.2%	60.0%	
	非管理階層	個數	60	19	27	51	98
		橫列 %	61.2%	19.4%	27.6%	52.0%	
	農、林、漁、牧	個數	21	6	7	16	29
		橫列 %	72.4%	20.7%	24.1%	55.2%	
	專業人士	個數	49	14	20	37	68
		橫列 %	72.1%	20.6%	29.4%	54.4%	
	家管	個數	97	33	34	73	136
		橫列 %	71.3%	24.3%	25.0%	53.7%	
	退休人員	個數	90	37	54	57	120
		橫列 %	75.0%	30.8%	45.0%	47.5%	
待業中	個數	12	5	4	9	16	
	橫列 %	75.0%	31.3%	25.0%	56.3%		
其他(請說明)	個數	73	24	24	44	98	
	橫列 %	74.5%	24.5%	24.5%	44.9%		
性別	男	個數	266	101	139	256	420
		橫列 %	63.3%	24.0%	33.1%	61.0%	
	女	個數	388	128	153	280	554
		橫列 %	70.0%	23.1%	27.6%	50.5%	

附表 2-3-2 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區與基本資料交叉分析 (續)

		請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區？				總數		
		武陵遊憩區	雪見遊憩區	觀霧遊憩區	汶水遊客中心			
居住地	基隆市	個數	9	1	2	5	11	
		橫列 %	81.8%	9.1%	18.2%	45.5%		
	台北市	個數	143	45	66	66	175	
		橫列 %	81.7%	25.7%	37.7%	37.7%		
	新北市	個數	107	30	50	85	155	
		橫列 %	69.0%	19.4%	32.3%	54.8%		
	桃園縣市	個數	47	18	29	45	78	
		橫列 %	60.3%	23.1%	37.2%	57.7%		
	新竹縣市	個數	28	5	21	37	48	
		橫列 %	58.3%	10.4%	43.8%	77.1%		
	苗栗縣	個數	52	62	53	120	142	
		橫列 %	36.6%	43.7%	37.3%	84.5%		
	台中市	個數	72	33	29	95	132	
		橫列 %	54.5%	25.0%	22.0%	72.0%		
	彰化縣	個數	31	8	6	23	41	
		橫列 %	75.6%	19.5%	14.6%	56.1%		
	南投縣	個數	3	2	0	3	5	
		橫列 %	60.0%	40.0%	.0%	60.0%		
	雲林縣	個數	4	2	1	10	10	
		橫列 %	40.0%	20.0%	10.0%	100.0%		
	嘉義縣市	個數	10	0	1	4	12	
		橫列 %	83.3%	.0%	8.3%	33.3%		
	台南市	個數	20	0	6	9	26	
		橫列 %	76.9%	.0%	23.1%	34.6%		
	高雄市	個數	26	2	6	11	32	
		橫列 %	81.3%	6.3%	18.8%	34.4%		
	屏東縣	個數	21	10	9	14	24	
		橫列 %	87.5%	41.7%	37.5%	58.3%		
花蓮縣	個數	5	0	0	0	5		
	橫列 %	100.0%	.0%	.0%	.0%			
宜蘭縣	個數	64	9	9	7	65		
	橫列 %	98.5%	13.8%	13.8%	10.8%			
連江縣	個數	1	0	0	0	1		
	橫列 %	100.0%	.0%	.0%	.0%			
其他(請說明)	個數	11	2	4	2	12		
	橫列 %	91.7%	16.7%	33.3%	16.7%			
教育程度	國小及以下	個數	29	12	8	25	46	
		橫列 %	63.0%	26.1%	17.4%	54.3%		
	國(初)中	個數	59	30	29	58	89	
		橫列 %	66.3%	33.7%	32.6%	65.2%		
	高中(職)	個數	132	48	48	95	191	
		橫列 %	69.1%	25.1%	25.1%	49.7%		
	專科學校	個數	106	38	53	90	158	
		橫列 %	67.1%	24.1%	33.5%	57.0%		
	大學	個數	226	69	105	203	357	
		橫列 %	63.3%	19.3%	29.4%	56.9%		
	研究所(含)以上	個數	102	32	49	65	133	
		橫列 %	76.7%	24.1%	36.8%	48.9%		
	遊憩區	汶水遊客中心	個數	203	130	140	449	500
			橫列 %	40.6%	26.0%	28.0%	89.8%	
武陵遊客中心		個數	451	99	152	87	474	
		橫列 %	95.1%	20.9%	32.1%	18.4%		

附表 2-4-1 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析

		受訪者選擇到遊憩區的動機？											總數
		接近大自然	增加見聞知識	休閒渡假	參加旅遊團	親子旅遊	聯誼聚會	運動健身	登山健行	消磨時間	其他		
年齡	15-19歲	個數	54	26	35	15	39	5	8	4	15	0	67
		橫列 %	80.6%	38.8%	52.2%	22.4%	58.2%	7.5%	11.9%	6.0%	22.4%	.0%	
	20-29歲	個數	70	45	55	15	35	11	21	14	24	10	119
		橫列 %	58.8%	37.8%	46.2%	12.6%	29.4%	9.2%	17.6%	11.8%	20.2%	8.4%	
	30-39歲	個數	175	65	109	25	102	18	19	26	17	4	231
		橫列 %	75.8%	28.1%	47.2%	10.8%	44.2%	7.8%	8.2%	11.3%	7.4%	1.7%	
	40-49歲	個數	171	80	111	28	91	26	26	25	17	3	202
		橫列 %	84.7%	39.6%	55.0%	13.9%	45.0%	12.9%	12.9%	12.4%	8.4%	1.5%	
	50-59歲	個數	157	82	125	48	41	35	30	38	13	3	200
		橫列 %	78.5%	41.0%	62.5%	24.0%	20.5%	17.5%	15.0%	19.0%	6.5%	1.5%	
	60-69歲	個數	84	59	73	35	22	31	34	30	6	2	128
		橫列 %	65.6%	46.1%	57.0%	27.3%	17.2%	24.2%	26.6%	23.4%	4.7%	1.6%	
	70歲以上	個數	18	15	13	7	8	8	7	4	1	0	27
		橫列 %	66.7%	55.6%	48.1%	25.9%	29.6%	29.6%	25.9%	14.8%	3.7%	.0%	
職業	學生	個數	80	44	59	14	59	13	18	11	23	2	108
		橫列 %	74.1%	40.7%	54.6%	13.0%	54.6%	12.0%	16.7%	10.2%	21.3%	1.9%	
	軍	個數	11	9	6	3	4	0	0	2	5	1	16
		橫列 %	68.8%	56.3%	37.5%	18.8%	25.0%	.0%	.0%	12.5%	31.3%	6.3%	
	公	個數	69	41	58	24	25	13	11	16	7	5	112
		橫列 %	61.6%	36.6%	51.8%	21.4%	22.3%	11.6%	9.8%	14.3%	6.3%	4.5%	
	教	個數	54	19	30	11	24	11	8	3	3	0	63
		橫列 %	85.7%	30.2%	47.6%	17.5%	38.1%	17.5%	12.7%	4.8%	4.8%	.0%	
	警	個數	5	1	4	0	2	0	2	1	0	0	5
		橫列 %	100.0%	20.0%	80.0%	.0%	40.0%	.0%	40.0%	20.0%	.0%	.0%	
	管理階層	個數	89	37	51	9	42	3	7	7	8	4	105
		橫列 %	84.8%	35.2%	48.6%	8.6%	40.0%	2.9%	6.7%	6.7%	7.6%	3.8%	
	非管理階層	個數	77	27	51	10	42	5	14	13	14	1	98
		橫列 %	78.6%	27.6%	52.0%	10.2%	42.9%	5.1%	14.3%	13.3%	14.3%	1.0%	
	農、林、漁、牧	個數	21	8	14	9	9	6	4	9	2	1	29
		橫列 %	72.4%	27.6%	48.3%	31.0%	31.0%	20.7%	13.8%	31.0%	6.9%	3.4%	
	專業人士	個數	48	27	38	19	18	10	11	8	6	1	68
		橫列 %	70.6%	39.7%	55.9%	27.9%	26.5%	14.7%	16.2%	11.8%	8.8%	1.5%	
	家管	個數	101	59	76	28	57	28	18	26	11	1	136
		橫列 %	74.3%	43.4%	55.9%	20.6%	41.9%	20.6%	13.2%	19.1%	8.1%	.7%	
退休人員	個數	80	56	71	24	15	26	36	25	2	1	120	
	橫列 %	66.7%	46.7%	59.2%	20.0%	12.5%	21.7%	30.0%	20.8%	1.7%	.8%		
待業中	個數	11	5	8	1	9	1	4	2	4	0	16	
	橫列 %	68.8%	31.3%	50.0%	6.3%	56.3%	6.3%	25.0%	12.5%	25.0%	.0%		
其他(請說明)	個數	83	39	55	21	32	18	12	18	8	5	98	
	橫列 %	84.7%	39.8%	56.1%	21.4%	32.7%	18.4%	12.2%	18.4%	8.2%	5.1%		
性別	男	個數	303	156	221	66	137	52	62	63	55	14	420
		橫列 %	72.1%	37.1%	52.6%	15.7%	32.6%	12.4%	14.8%	15.0%	13.1%	3.3%	
	女	個數	426	216	300	107	201	82	83	78	38	8	554
		橫列 %	76.9%	39.0%	54.2%	19.3%	36.3%	14.8%	15.0%	14.1%	6.9%	1.4%	

附表 2-4-2 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析 (續)

			受訪者選擇到遊憩區的動機？										總數	
			接近大自然	增加見聞知識	休閒渡假	參加旅遊團	親子旅遊	聯誼聚會	運動健身	登山健行	消磨時間	其他		
居住地	基隆市	個數	4	4	7	4	4	1	1	3	1	0	11	
		橫列 %	36.4%	36.4%	63.6%	36.4%	36.4%	9.1%	9.1%	27.3%	9.1%	.0%		
	台北市	個數	132	59	94	25	55	21	28	25	11	2	175	
		橫列 %	75.4%	33.7%	53.7%	14.3%	31.4%	12.0%	16.0%	14.3%	6.3%	1.1%		
	新北市	個數	112	56	79	25	65	18	25	25	9	2	155	
		橫列 %	72.3%	36.1%	51.0%	16.1%	41.9%	11.6%	16.1%	16.1%	5.8%	1.3%		
	桃園縣市	個數	59	23	55	10	27	7	11	9	13	2	78	
		橫列 %	75.6%	29.5%	70.5%	12.8%	34.6%	9.0%	14.1%	11.5%	16.7%	2.6%		
	新竹縣市	個數	43	20	21	1	23	3	5	7	4	3	48	
		橫列 %	89.6%	41.7%	43.8%	2.1%	47.9%	6.3%	10.4%	14.6%	8.3%	6.3%		
	苗栗縣	個數	94	69	67	32	63	30	28	28	22	7	142	
		橫列 %	66.2%	48.6%	47.2%	22.5%	44.4%	21.1%	19.7%	19.7%	15.5%	4.9%		
	台中市	個數	99	45	69	15	43	18	15	5	17	2	132	
		橫列 %	75.0%	34.1%	52.3%	11.4%	32.6%	13.6%	11.4%	3.8%	12.9%	1.5%		
	彰化縣	個數	33	21	22	10	10	6	5	6	4	0	41	
		橫列 %	80.5%	51.2%	53.7%	24.4%	24.4%	14.6%	12.2%	14.6%	9.8%	.0%		
	南投縣	個數	4	4	3	3	0	0	1	1	1	0	5	
		橫列 %	80.0%	80.0%	60.0%	60.0%	.0%	.0%	20.0%	20.0%	20.0%	.0%		
	雲林縣	個數	5	4	3	5	3	3	0	0	1	0	10	
		橫列 %	50.0%	40.0%	30.0%	50.0%	30.0%	30.0%	.0%	.0%	10.0%	.0%		
	嘉義縣市	個數	11	5	7	1	6	0	4	1	1	0	12	
		橫列 %	91.7%	41.7%	58.3%	8.3%	50.0%	.0%	33.3%	8.3%	8.3%	.0%		
	台南市	個數	22	8	15	5	10	0	6	3	2	0	26	
		橫列 %	84.6%	30.8%	57.7%	19.2%	38.5%	.0%	23.1%	11.5%	7.7%	.0%		
	高雄市	個數	22	8	16	2	12	3	1	5	1	2	32	
		橫列 %	68.8%	25.0%	50.0%	6.3%	37.5%	9.4%	3.1%	15.6%	3.1%	6.3%		
	屏東縣	個數	20	11	15	3	8	6	2	5	2	0	24	
		橫列 %	83.3%	45.8%	62.5%	12.5%	33.3%	25.0%	8.3%	20.8%	8.3%	.0%		
花蓮縣	個數	4	1	3	1	0	0	0	1	1	1	5		
	橫列 %	80.0%	20.0%	60.0%	20.0%	.0%	.0%	.0%	20.0%	20.0%	20.0%			
宜蘭縣	個數	54	26	36	29	9	16	11	14	2	1	65		
	橫列 %	83.1%	40.0%	55.4%	44.6%	13.8%	24.6%	16.9%	21.5%	3.1%	1.5%			
連江縣	個數	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1		
	橫列 %	100.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%			
其他(請說明)	個數	10	8	8	2	0	2	2	3	1	0	12		
	橫列 %	83.3%	66.7%	66.7%	16.7%	.0%	16.7%	16.7%	25.0%	8.3%	.0%			
教育程度	國小及以下	個數	34	19	22	14	19	5	8	8	7	0	46	
		橫列 %	73.9%	41.3%	47.8%	30.4%	41.3%	10.9%	17.4%	17.4%	15.2%	.0%		
	國(初)中	個數	64	36	46	22	32	16	14	20	8	1	89	
		橫列 %	71.9%	40.4%	51.7%	24.7%	36.0%	18.0%	15.7%	22.5%	9.0%	1.1%		
	高中(職)	個數	146	76	98	44	54	29	29	38	14	5	191	
		橫列 %	76.4%	39.8%	51.3%	23.0%	28.3%	15.2%	15.2%	19.9%	7.3%	2.6%		
	專科學校	個數	122	63	87	27	66	20	21	21	13	5	158	
		橫列 %	77.2%	39.9%	55.1%	17.1%	41.8%	12.7%	13.3%	13.3%	8.2%	3.2%		
	大學	個數	249	132	195	53	121	51	56	37	40	8	357	
		橫列 %	69.7%	37.0%	54.6%	14.8%	33.9%	14.3%	15.7%	10.4%	11.2%	2.2%		
	研究所(含)以上	個數	114	46	73	13	46	13	17	17	11	3	133	
		橫列 %	85.7%	34.6%	54.9%	9.8%	34.6%	9.8%	12.8%	12.8%	8.3%	2.3%		
	遊憩區	汶水遊客中心	個數	338	214	212	114	181	70	73	69	59	15	500
			橫列 %	67.6%	42.8%	42.4%	22.8%	36.2%	14.0%	14.6%	13.8%	11.8%	3.0%	
武陵遊客中心		個數	391	158	309	59	157	64	72	72	34	7	474	
		橫列 %	82.5%	33.3%	65.2%	12.4%	33.1%	13.5%	15.2%	15.2%	7.2%	1.5%		

附表 2-6-1 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度與基本資料交叉分析

		遊客中心開放時間適當				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡**@	15-19歲		16.4%	40.3%	43.3%	100.0%
	20-29歲		14.4%	44.9%	40.7%	100.0%
	30-39歲		14.3%	46.1%	39.6%	100.0%
	40-49歲		12.9%	38.6%	48.5%	100.0%
	50-59歲	1.0%	11.1%	51.0%	36.9%	100.0%
	60-69歲	3.1%	6.3%	40.6%	50.0%	100.0%
	70歲以上		3.7%	48.1%	48.1%	100.0%
職業	學生		15.7%	45.4%	38.9%	100.0%
	軍		6.7%	53.3%	40.0%	100.0%
	公		8.9%	48.2%	42.9%	100.0%
	教		11.1%	39.7%	49.2%	100.0%
	警		20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	管理階層		11.4%	36.2%	52.4%	100.0%
	非管理階層		11.2%	55.1%	33.7%	100.0%
	農、林、漁、牧		28.6%	32.1%	39.3%	100.0%
	專業人士		11.8%	42.6%	45.6%	100.0%
	家管	1.5%	11.9%	43.0%	43.7%	100.0%
	退休人員	1.7%	5.9%	50.4%	42.0%	100.0%
	待業中		25.0%	31.3%	43.8%	100.0%
其他(請說明)	2.0%	16.3%	38.8%	42.9%	100.0%	
性別	男	.5%	12.9%	43.0%	43.7%	100.0%
	女	.7%	11.6%	45.4%	42.3%	100.0%

附表 2-6-2 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		遊客中心開放時間適當				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			45.5%	54.5%	100.0%
	台北市	1.1%	12.6%	48.9%	37.4%	100.0%
	新北市		10.3%	43.2%	46.5%	100.0%
	桃園縣市		3.9%	50.6%	45.5%	100.0%
	新竹縣市		12.5%	47.9%	39.6%	100.0%
	苗栗縣		12.0%	34.5%	53.5%	100.0%
	台中市	.8%	12.2%	42.0%	45.0%	100.0%
	彰化縣		7.3%	51.2%	41.5%	100.0%
	南投縣		25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	雲林縣		30.0%	40.0%	30.0%	100.0%
	嘉義縣市		16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	台南市		15.4%	42.3%	42.3%	100.0%
	高雄市		15.6%	53.1%	31.3%	100.0%
	屏東縣		20.8%	37.5%	41.7%	100.0%
	花蓮縣		20.0%	80.0%		100.0%
	宜蘭縣	4.6%	18.5%	44.6%	32.3%	100.0%
	連江縣				100.0%	100.0%
其他(請說明)		16.7%	33.3%	50.0%	100.0%	
教育程度	國小及以下	2.2%	15.2%	32.6%	50.0%	100.0%
	國(初)中	1.1%	15.7%	48.3%	34.8%	100.0%
	高中(職)	1.1%	11.1%	46.3%	41.6%	100.0%
	專科學校		10.1%	43.0%	46.8%	100.0%
	大學	.6%	13.0%	43.8%	42.7%	100.0%
	研究所(含)以上		10.5%	45.9%	43.6%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心	.2%	10.6%	38.6%	50.6%	100.0%
	武陵遊客中心	1.1%	13.8%	50.4%	34.7%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-8-1 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度與基本資料交叉分析

		遊客中心整體環境					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲			7.7%	52.3%	40.0%	100.0%
	20-29歲	.8%	1.7%	13.6%	42.4%	41.5%	100.0%
	30-39歲		.4%	9.1%	48.7%	41.7%	100.0%
	40-49歲		1.0%	8.9%	40.1%	50.0%	100.0%
	50-59歲		1.0%	8.0%	49.7%	41.2%	100.0%
	60-69歲		.8%	12.5%	39.8%	46.9%	100.0%
	70歲以上			14.8%	51.9%	33.3%	100.0%
職業* [@]	學生	.9%	1.9%	8.5%	49.1%	39.6%	100.0%
	軍			6.7%	46.7%	46.7%	100.0%
	公			8.9%	45.5%	45.5%	100.0%
	教			7.9%	44.4%	47.6%	100.0%
	警		20.0%		60.0%	20.0%	100.0%
	管理階層		1.0%	2.9%	49.5%	46.7%	100.0%
	非管理階層		1.0%	8.2%	58.2%	32.7%	100.0%
	農、林、漁、牧			10.7%	53.6%	35.7%	100.0%
	專業人士			10.3%	36.8%	52.9%	100.0%
	家管		.7%	14.0%	36.8%	48.5%	100.0%
	退休人員		1.7%	9.2%	47.9%	41.2%	100.0%
	待業中			18.8%	31.3%	50.0%	100.0%
其他(請說明)			17.3%	39.8%	42.9%	100.0%	
性別	男	.2%	1.2%	7.4%	45.3%	45.8%	100.0%
	女		.5%	11.8%	45.6%	42.0%	100.0%

附表 2-8-2 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		遊客中心整體環境					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市				63.6%	36.4%	100.0%
	台北市	.6%	1.7%	8.6%	54.9%	34.3%	100.0%
	新北市		.7%	9.2%	45.8%	44.4%	100.0%
	桃園縣市		1.3%	9.0%	42.3%	47.4%	100.0%
	新竹縣市			8.3%	45.8%	45.8%	100.0%
	苗栗縣			9.2%	35.5%	55.3%	100.0%
	台中市			9.9%	40.5%	49.6%	100.0%
	彰化縣			9.8%	51.2%	39.0%	100.0%
	南投縣				75.0%	25.0%	100.0%
	雲林縣				80.0%	20.0%	100.0%
	嘉義縣市			16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	台南市			19.2%	38.5%	42.3%	100.0%
	高雄市		6.3%	12.5%	43.8%	37.5%	100.0%
	屏東縣			4.2%	45.8%	50.0%	100.0%
	花蓮縣				100.0%		100.0%
	宜蘭縣		1.5%	16.9%	44.6%	36.9%	100.0%
	連江縣					100.0%	100.0%
其他(請說明)			25.0%	25.0%	50.0%	100.0%	
教育程度	國小及以下			15.6%	46.7%	37.8%	100.0%
	國(初)中			11.2%	46.1%	42.7%	100.0%
	高中(職)		1.1%	14.2%	42.6%	42.1%	100.0%
	專科學校		1.3%	4.4%	45.6%	48.7%	100.0%
	大學	.3%	.8%	9.0%	48.3%	41.5%	100.0%
	研究所(含)以上		.8%	9.8%	41.4%	48.1%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心			7.5%	41.5%	51.0%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	1.7%	12.5%	49.7%	35.9%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-10-1 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度與基本資料交叉分析

		遊客中心提供的旅遊資訊					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲			4.7%	46.9%	48.4%	100.0%
	20-29歲		.8%	20.3%	36.4%	42.4%	100.0%
	30-39歲			10.4%	45.2%	44.3%	100.0%
	40-49歲			12.4%	41.3%	46.3%	100.0%
	50-59歲		.5%	10.6%	43.2%	45.7%	100.0%
	60-69歲	.8%	1.6%	10.2%	40.2%	47.2%	100.0%
	70歲以上				48.1%	51.9%	100.0%
職業	學生			11.4%	41.9%	46.7%	100.0%
	軍				53.3%	46.7%	100.0%
	公			15.2%	38.4%	46.4%	100.0%
	教			9.7%	45.2%	45.2%	100.0%
	警			20.0%	80.0%		100.0%
	管理階層			8.7%	42.3%	49.0%	100.0%
	非管理階層		1.0%	11.2%	50.0%	37.8%	100.0%
	農、林、漁、牧			13.8%	44.8%	41.4%	100.0%
	專業人士			8.8%	39.7%	51.5%	100.0%
	家管	.7%		12.6%	40.0%	46.7%	100.0%
	退休人員		2.5%	6.7%	44.2%	46.7%	100.0%
	待業中			18.8%	37.5%	43.8%	100.0%
其他(請說明)			16.5%	38.1%	45.4%	100.0%	
性別	男		.2%	10.8%	41.6%	47.4%	100.0%
	女	.2%	.5%	11.9%	43.1%	44.3%	100.0%

附表 2-10-2 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		遊客中心提供的旅遊資訊					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市				54.5%	45.5%	100.0%
	台北市	.6%		15.4%	44.6%	39.4%	100.0%
	新北市			9.1%	44.2%	46.8%	100.0%
	桃園縣市			7.9%	43.4%	48.7%	100.0%
	新竹縣市			12.5%	37.5%	50.0%	100.0%
	苗栗縣			11.5%	36.7%	51.8%	100.0%
	台中市		.8%	9.1%	35.6%	54.5%	100.0%
	彰化縣			2.4%	41.5%	56.1%	100.0%
	南投縣				75.0%	25.0%	100.0%
	雲林縣			10.0%	60.0%	30.0%	100.0%
	嘉義縣市			16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	台南市			11.5%	65.4%	23.1%	100.0%
	高雄市		3.1%	18.8%	37.5%	40.6%	100.0%
	屏東縣			4.3%	47.8%	47.8%	100.0%
	花蓮縣				60.0%	40.0%	100.0%
	宜蘭縣		3.1%	21.5%	43.1%	32.3%	100.0%
	連江縣				100.0%		100.0%
其他(請說明)			8.3%	41.7%	50.0%	100.0%	
教育程度	國小及以下	2.2%		8.7%	43.5%	45.7%	100.0%
	國(初)中			11.5%	40.2%	48.3%	100.0%
	高中(職)			13.2%	43.4%	43.4%	100.0%
	專科學校			8.2%	42.4%	49.4%	100.0%
	大學		1.1%	12.1%	42.5%	44.2%	100.0%
	研究所(含)以上			11.5%	42.0%	46.6%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.2%	9.9%	36.0%	53.8%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	.6%	12.9%	49.2%	37.1%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-12-1 受訪者對遊憩區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					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲			12.5%	37.5%	50.0%	100.0%
	20-29歲			20.5%	42.9%	36.6%	100.0%
	30-39歲		.5%	11.8%	45.2%	42.5%	100.0%
	40-49歲			8.6%	43.7%	47.7%	100.0%
	50-59歲		.5%	8.7%	48.0%	42.9%	100.0%
	60-69歲	.8%		9.4%	34.6%	55.1%	100.0%
	70歲以上				55.6%	44.4%	100.0%
職業	學生			12.9%	46.5%	40.6%	100.0%
	軍			13.3%	40.0%	46.7%	100.0%
	公			11.7%	39.6%	48.6%	100.0%
	教			9.8%	34.4%	55.7%	100.0%
	警			20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	管理階層			6.9%	42.6%	50.5%	100.0%
	非管理階層			11.3%	53.6%	35.1%	100.0%
	農、林、漁、牧			6.9%	55.2%	37.9%	100.0%
	專業人士			12.3%	38.5%	49.2%	100.0%
	家管	.8%	.8%	12.8%	41.4%	44.4%	100.0%
	退休人員		.8%	6.7%	42.0%	50.4%	100.0%
	待業中			12.5%	43.8%	43.8%	100.0%
其他(請說明)			14.3%	46.2%	39.6%	100.0%	
性別	男			11.1%	41.1%	47.8%	100.0%
	女	.2%	.4%	10.8%	45.4%	43.3%	100.0%

附表 2-12-2 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		多媒體視聽室節目內容品質					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
	台北市	.6%	.6%	10.1%	50.3%	38.5%	100.0%
	新北市			12.7%	48.7%	38.7%	100.0%
	桃園縣市			6.6%	42.1%	51.3%	100.0%
	新竹縣市			8.5%	36.2%	55.3%	100.0%
	苗栗縣			7.9%	34.3%	57.9%	100.0%
	台中市			10.4%	40.0%	49.6%	100.0%
	彰化縣			7.5%	37.5%	55.0%	100.0%
	南投縣				100.0%		100.0%
	雲林縣			10.0%	60.0%	30.0%	100.0%
	嘉義縣市			16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
	台南市			20.8%	45.8%	33.3%	100.0%
	高雄市			25.0%	28.1%	46.9%	100.0%
	屏東縣			4.2%	50.0%	45.8%	100.0%
	花蓮縣				60.0%	40.0%	100.0%
	宜蘭縣		1.6%	17.5%	47.6%	33.3%	100.0%
	連江縣				100.0%		100.0%
其他(請說明)			16.7%	33.3%	50.0%	100.0%	
教育程度* [@]	國小及以下	2.2%		8.7%	47.8%	41.3%	100.0%
	國(初)中			10.3%	46.0%	43.7%	100.0%
	高中(職)			11.2%	47.1%	41.7%	100.0%
	專科學校		.6%	5.8%	43.6%	50.0%	100.0%
	大學		.3%	13.8%	42.2%	43.7%	100.0%
	研究所(含)以上			10.2%	38.6%	51.2%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心			8.8%	38.6%	52.6%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	.4%	13.1%	48.8%	37.4%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-14-1 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度與基本資料交叉分析

		多媒體視聽室播放時間安排					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡*@	15-19歲		3.1%	9.4%	45.3%	42.2%	100.0%
	20-29歲			22.3%	46.4%	31.3%	100.0%
	30-39歲		.5%	16.7%	40.7%	42.1%	100.0%
	40-49歲			11.7%	43.1%	45.2%	100.0%
	50-59歲		.5%	11.2%	52.0%	36.2%	100.0%
	60-69歲	.8%	1.6%	10.2%	42.5%	44.9%	100.0%
	70歲以上			3.7%	44.4%	51.9%	100.0%
職業	學生		2.0%	12.9%	51.5%	33.7%	100.0%
	軍			13.3%	66.7%	20.0%	100.0%
	公			15.3%	39.6%	45.0%	100.0%
	教			11.5%	39.3%	49.2%	100.0%
	警				60.0%	40.0%	100.0%
	管理階層			11.9%	36.6%	51.5%	100.0%
	非管理階層			15.5%	51.5%	33.0%	100.0%
	農、林、漁、牧			17.9%	50.0%	32.1%	100.0%
	專業人士			16.4%	46.3%	37.3%	100.0%
	家管	.8%	1.5%	15.2%	40.2%	42.4%	100.0%
	退休人員		1.7%	6.7%	46.2%	45.4%	100.0%
	待業中			12.5%	50.0%	37.5%	100.0%
其他(請說明)			16.5%	47.3%	36.3%	100.0%	
性別	男		.2%	12.3%	45.2%	42.3%	100.0%
	女	.2%	.9%	14.3%	44.7%	39.9%	100.0%

附表 2-14-2 受訪者對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		多媒體視聽室播放時間安排					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
	台北市	.6%	.6%	16.0%	49.1%	33.7%	100.0%
	新北市		.7%	11.2%	47.4%	40.8%	100.0%
	桃園縣市			6.6%	44.7%	48.7%	100.0%
	新竹縣市			6.4%	40.4%	53.2%	100.0%
	苗栗縣		.7%	13.7%	36.7%	48.9%	100.0%
	台中市			13.6%	36.8%	49.6%	100.0%
	彰化縣			5.0%	52.5%	42.5%	100.0%
	南投縣				100.0%		100.0%
	雲林縣			40.0%	30.0%	30.0%	100.0%
	嘉義縣市			25.0%	41.7%	33.3%	100.0%
	台南市			21.7%	47.8%	30.4%	100.0%
	高雄市			25.0%	46.9%	28.1%	100.0%
	屏東縣			4.2%	58.3%	37.5%	100.0%
	花蓮縣				60.0%	40.0%	100.0%
	宜蘭縣		4.8%	20.6%	47.6%	27.0%	100.0%
	連江縣				100.0%		100.0%
其他(請說明)			16.7%	58.3%	25.0%	100.0%	
教育程度**@	國小及以下	2.2%	2.2%	8.7%	47.8%	39.1%	100.0%
	國(初中)		2.3%	12.6%	49.4%	35.6%	100.0%
	高中(職)			17.1%	43.3%	39.6%	100.0%
	專科學校		.6%	9.0%	45.5%	44.9%	100.0%
	大學		.6%	14.7%	45.7%	39.0%	100.0%
	研究所(含)以上			12.6%	40.2%	47.2%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.4%	12.1%	37.7%	49.8%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	.9%	14.8%	52.6%	31.4%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-16-1 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細滿意度與基本資料交叉分析

		遊憩路徑指標詳細					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲		1.5%	6.2%	49.2%	43.1%	100.0%
	20-29歲			17.2%	45.7%	37.1%	100.0%
	30-39歲		.4%	10.7%	44.2%	44.6%	100.0%
	40-49歲			11.5%	45.5%	43.0%	100.0%
	50-59歲		.5%	13.0%	49.0%	37.5%	100.0%
	60-69歲	.8%	.8%	12.6%	39.4%	46.5%	100.0%
	70歲以上			11.1%	48.1%	40.7%	100.0%
職業	學生			10.6%	51.0%	38.5%	100.0%
	軍		6.7%		53.3%	40.0%	100.0%
	公			15.3%	40.5%	44.1%	100.0%
	教			16.1%	37.1%	46.8%	100.0%
	警				40.0%	60.0%	100.0%
	管理階層			11.5%	43.3%	45.2%	100.0%
	非管理階層			10.6%	59.6%	29.8%	100.0%
	農、林、漁、牧			14.3%	50.0%	35.7%	100.0%
	專業人士			5.9%	45.6%	48.5%	100.0%
	家管	.7%	1.5%	14.0%	38.2%	45.6%	100.0%
	退休人員		.8%	8.3%	47.5%	43.3%	100.0%
	待業中			18.8%	25.0%	56.3%	100.0%
其他(請說明)			16.7%	47.9%	35.4%	100.0%	
性別	男		.2%	12.1%	44.0%	43.7%	100.0%
	女	.2%	.6%	12.1%	46.6%	40.6%	100.0%

附表 2-16-2 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標詳細滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		遊憩路徑指標詳細					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市				54.5%	45.5%	100.0%
	台北市	.6%	.6%	12.1%	50.9%	35.8%	100.0%
	新北市			10.1%	53.0%	36.9%	100.0%
	桃園縣市		1.3%	10.3%	39.7%	48.7%	100.0%
	新竹縣市			10.4%	35.4%	54.2%	100.0%
	苗栗縣			13.6%	37.1%	49.3%	100.0%
	台中市		.8%	9.9%	38.2%	51.1%	100.0%
	彰化縣			14.6%	39.0%	46.3%	100.0%
	南投縣			33.3%	66.7%		100.0%
	雲林縣			30.0%	30.0%	40.0%	100.0%
	嘉義縣市			9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
	台南市			15.4%	50.0%	34.6%	100.0%
	高雄市			9.4%	59.4%	31.3%	100.0%
	屏東縣			4.3%	43.5%	52.2%	100.0%
	花蓮縣				60.0%	40.0%	100.0%
	宜蘭縣		1.5%	20.0%	50.8%	27.7%	100.0%
	連江縣					100.0%	100.0%
其他(請說明)			25.0%	66.7%	8.3%	100.0%	
教育程度	國小及以下	2.2%		10.9%	47.8%	39.1%	100.0%
	國(初)中		1.1%	16.1%	42.5%	40.2%	100.0%
	高中(職)		.5%	11.6%	50.5%	37.4%	100.0%
	專科學校		.6%	8.3%	45.2%	45.9%	100.0%
	大學		.3%	13.8%	45.0%	41.0%	100.0%
	研究所(含)以上			10.8%	40.8%	48.5%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.4%	10.8%	38.8%	50.0%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	.4%	13.4%	52.5%	33.5%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-18-1 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類滿意度與基本資料交叉分析

		紀念品服務區餐飲種類					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡**@	15-19歲			28.6%	28.6%	42.9%	100.0%
	20-29歲		1.9%	32.0%	42.7%	23.3%	100.0%
	30-39歲		3.3%	32.1%	32.6%	32.1%	100.0%
	40-49歲		1.6%	30.8%	34.6%	33.0%	100.0%
	50-59歲		2.1%	26.3%	48.9%	22.6%	100.0%
	60-69歲	.8%		21.3%	35.2%	42.6%	100.0%
	70歲以上			38.5%	19.2%	42.3%	100.0%
職業	學生			32.0%	37.1%	30.9%	100.0%
	軍			13.3%	53.3%	33.3%	100.0%
	公		.9%	27.4%	32.1%	39.6%	100.0%
	教		3.6%	12.7%	49.1%	34.5%	100.0%
	警			60.0%	40.0%		100.0%
	管理階層		1.0%	29.2%	36.5%	33.3%	100.0%
	非管理階層		2.2%	40.0%	31.1%	26.7%	100.0%
	農、林、漁、牧		10.7%	25.0%	32.1%	32.1%	100.0%
	專業人士		1.7%	26.7%	41.7%	30.0%	100.0%
	家管	.8%	.8%	33.6%	34.4%	30.5%	100.0%
	退休人員		2.6%	22.8%	38.6%	36.0%	100.0%
	待業中			31.3%	31.3%	37.5%	100.0%
其他(請說明)		2.1%	31.9%	42.6%	23.4%	100.0%	
性別	男		1.8%	28.7%	35.8%	33.8%	100.0%
	女	.2%	1.8%	29.4%	38.4%	30.2%	100.0%

附表 2-18-2 受訪者對遊憩區紀念品服務區餐飲種類滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		紀念品服務區餐飲種類					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			27.3%	27.3%	45.5%	100.0%
	台北市	.6%	1.2%	28.6%	38.7%	31.0%	100.0%
	新北市		1.4%	35.4%	32.6%	30.6%	100.0%
	桃園縣市			28.6%	34.3%	37.1%	100.0%
	新竹縣市		2.2%	26.7%	44.4%	26.7%	100.0%
	苗栗縣		1.6%	24.8%	32.6%	41.1%	100.0%
	台中市		.8%	25.4%	37.7%	36.1%	100.0%
	彰化縣			15.0%	37.5%	47.5%	100.0%
	南投縣			25.0%	75.0%		100.0%
	雲林縣		10.0%	40.0%	30.0%	20.0%	100.0%
	嘉義縣市			18.2%	45.5%	36.4%	100.0%
	台南市			40.9%	40.9%	18.2%	100.0%
	高雄市		10.7%	39.3%	35.7%	14.3%	100.0%
	屏東縣			17.4%	52.2%	30.4%	100.0%
	花蓮縣			100.0%			100.0%
	宜蘭縣		6.6%	32.8%	42.6%	18.0%	100.0%
	連江縣				100.0%		100.0%
	其他(請說明)			40.0%	60.0%		100.0%
教育程度***@	國小及以下	2.3%		27.3%	27.3%	43.2%	100.0%
	國(初)中			32.1%	33.3%	34.5%	100.0%
	高中(職)		3.8%	26.1%	40.8%	29.3%	100.0%
	專科學校			25.0%	48.6%	26.4%	100.0%
	大學		1.5%	32.5%	31.6%	34.4%	100.0%
	研究所(含)以上		3.2%	28.0%	40.0%	28.8%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		1.1%	22.7%	33.8%	42.5%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	2.5%	35.7%	40.9%	20.7%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-20-1 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理滿意度與基本資料交叉分析

		紀念品服務區價格合理					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡*@	15-19歲	1.6%		31.3%	26.6%	40.6%	100.0%
	20-29歲		3.0%	32.7%	41.6%	22.8%	100.0%
	30-39歲	.5%	.9%	35.2%	32.4%	31.0%	100.0%
	40-49歲	.5%	2.7%	30.5%	33.2%	33.2%	100.0%
	50-59歲		2.6%	25.4%	49.7%	22.3%	100.0%
	60-69歲	.8%	.8%	24.6%	32.8%	41.0%	100.0%
	70歲以上			37.0%	33.3%	29.6%	100.0%
職業	學生	1.0%	1.0%	30.9%	37.1%	29.9%	100.0%
	軍		6.3%	6.3%	56.3%	31.3%	100.0%
	公		.9%	29.0%	31.8%	38.3%	100.0%
	教		1.8%	22.8%	38.6%	36.8%	100.0%
	警			60.0%	40.0%		100.0%
	管理階層	2.1%	2.1%	29.2%	38.5%	28.1%	100.0%
	非管理階層			40.0%	36.7%	23.3%	100.0%
	農、林、漁、牧		10.7%	17.9%	42.9%	28.6%	100.0%
	專業人士		1.6%	29.5%	44.3%	24.6%	100.0%
	家管	.8%	.8%	34.9%	31.8%	31.8%	100.0%
	退休人員		3.5%	20.9%	39.1%	36.5%	100.0%
	待業中			43.8%	25.0%	31.3%	100.0%
其他(請說明)		1.1%	36.6%	36.6%	25.8%	100.0%	
性別	男		2.5%	26.9%	37.7%	32.9%	100.0%
	女	.8%	1.2%	32.8%	36.3%	28.9%	100.0%

附表 2-20-2 受訪者對遊憩區紀念品服務區價格合理滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		紀念品服務區價格合理					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市		9.1%	18.2%	45.5%	27.3%	100.0%
	台北市	1.8%	1.8%	26.8%	39.3%	30.4%	100.0%
	新北市	.7%	1.4%	36.1%	34.7%	27.1%	100.0%
	桃園縣市		2.8%	26.8%	39.4%	31.0%	100.0%
	新竹縣市			28.9%	37.8%	33.3%	100.0%
	苗栗縣		1.5%	25.2%	31.1%	42.2%	100.0%
	台中市		1.6%	28.7%	35.2%	34.4%	100.0%
	彰化縣			25.0%	40.0%	35.0%	100.0%
	南投縣			25.0%	75.0%		100.0%
	雲林縣		10.0%	30.0%	30.0%	30.0%	100.0%
	嘉義縣市			27.3%	36.4%	36.4%	100.0%
	台南市			29.2%	37.5%	33.3%	100.0%
	高雄市			39.3%	42.9%	17.9%	100.0%
	屏東縣			20.0%	40.0%	40.0%	100.0%
	花蓮縣			100.0%			100.0%
	宜蘭縣		4.9%	37.7%	44.3%	13.1%	100.0%
	連江縣				100.0%		100.0%
其他(請說明)			80.0%	20.0%		100.0%	
教育程度	國小及以下	2.2%		33.3%	26.7%	37.8%	100.0%
	國(初)中	1.2%	2.4%	29.4%	34.1%	32.9%	100.0%
	高中(職)		2.7%	30.3%	37.3%	29.7%	100.0%
	專科學校	.7%	.7%	25.9%	44.2%	28.6%	100.0%
	大學	.3%	1.9%	31.0%	36.5%	30.3%	100.0%
	研究所(含)以上		1.6%	32.8%	34.4%	31.2%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		1.1%	24.2%	34.0%	40.7%	100.0%
	武陵遊客中心	.9%	2.5%	36.6%	40.0%	20.1%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-22-1 受訪者對遊憩區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					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲		1.5%	9.0%	41.8%	47.8%	100.0%
	20-29歲		3.5%	20.4%	42.5%	33.6%	100.0%
	30-39歲	.9%	.9%	16.9%	40.4%	40.9%	100.0%
	40-49歲		2.0%	13.6%	41.9%	42.4%	100.0%
	50-59歲	1.0%	4.6%	11.7%	47.2%	35.5%	100.0%
	60-69歲	.8%	.8%	11.9%	41.3%	45.2%	100.0%
	70歲以上		3.7%	7.4%	44.4%	44.4%	100.0%
職業	學生		2.9%	13.3%	45.7%	38.1%	100.0%
	軍		6.7%		46.7%	46.7%	100.0%
	公		.9%	16.2%	38.7%	44.1%	100.0%
	教			9.7%	46.8%	43.5%	100.0%
	警			20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	管理階層		2.0%	16.7%	36.3%	45.1%	100.0%
	非管理階層	1.0%	2.1%	18.6%	46.4%	32.0%	100.0%
	農、林、漁、牧		3.6%	3.6%	50.0%	42.9%	100.0%
	專業人士		1.5%	12.3%	43.1%	43.1%	100.0%
	家管	2.3%	2.3%	13.7%	40.5%	41.2%	100.0%
	退休人員	.8%	4.2%	7.6%	47.1%	40.3%	100.0%
	待業中			18.8%	31.3%	50.0%	100.0%
其他(請說明)		3.1%	21.6%	40.2%	35.1%	100.0%	
性別*	男		2.4%	13.5%	39.2%	45.0%	100.0%
	女	.9%	2.2%	14.5%	45.4%	36.9%	100.0%

附表 2-22-2 受訪者對遊憩區園區洗手間衛生與清潔度滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		園區洗手間衛生與清潔度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市		9.1%		45.5%	45.5%	100.0%
	台北市	1.2%	5.2%	15.7%	43.0%	34.9%	100.0%
	新北市	.6%	1.3%	13.6%	45.5%	39.0%	100.0%
	桃園縣市			12.0%	50.7%	37.3%	100.0%
	新竹縣市		2.1%	14.9%	27.7%	55.3%	100.0%
	苗栗縣		.7%	12.0%	35.9%	51.4%	100.0%
	台中市	.8%	.8%	12.6%	37.0%	48.8%	100.0%
	彰化縣			9.8%	34.1%	56.1%	100.0%
	南投縣			25.0%	75.0%		100.0%
	雲林縣			10.0%	50.0%	40.0%	100.0%
	嘉義縣市			16.7%	41.7%	41.7%	100.0%
	台南市		4.0%	16.0%	52.0%	28.0%	100.0%
	高雄市	3.2%	6.5%	6.5%	51.6%	32.3%	100.0%
	屏東縣		4.2%	12.5%	50.0%	33.3%	100.0%
	花蓮縣			25.0%	75.0%		100.0%
	宜蘭縣		4.8%	25.8%	50.0%	19.4%	100.0%
	連江縣				100.0%		100.0%
其他(請說明)			27.3%	54.5%	18.2%	100.0%	
教育程度	國小及以下	2.2%	2.2%	11.1%	37.8%	46.7%	100.0%
	國(初)中		2.3%	17.0%	38.6%	42.0%	100.0%
	高中(職)	.5%	4.3%	11.2%	46.3%	37.8%	100.0%
	專科學校	1.3%	.6%	12.2%	46.8%	39.1%	100.0%
	大學	.3%	2.0%	15.3%	41.0%	41.3%	100.0%
	研究所(含)以上		2.3%	16.2%	41.5%	40.0%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.8%	11.8%	34.9%	52.4%	100.0%
	武陵遊客中心	1.1%	3.9%	16.4%	51.0%	27.6%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-24-1 受訪者對遊憩區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					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲		1.6%	7.9%	38.1%	52.4%	100.0%
	20-29歲	.9%		20.9%	41.7%	36.5%	100.0%
	30-39歲	.4%	.4%	19.6%	40.4%	39.1%	100.0%
	40-49歲			15.6%	43.7%	40.7%	100.0%
	50-59歲		1.0%	12.6%	52.8%	33.7%	100.0%
	60-69歲	.8%	.8%	11.1%	42.1%	45.2%	100.0%
	70歲以上			11.1%	59.3%	29.6%	100.0%
職業	學生		1.0%	14.7%	42.2%	42.2%	100.0%
	軍			6.7%	60.0%	33.3%	100.0%
	公			17.9%	34.8%	47.3%	100.0%
	教		1.6%	9.8%	36.1%	52.5%	100.0%
	警			20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	管理階層	1.0%		15.5%	39.8%	43.7%	100.0%
	非管理階層			18.8%	54.2%	27.1%	100.0%
	農、林、漁、牧			7.1%	60.7%	32.1%	100.0%
	專業人士			11.9%	50.7%	37.3%	100.0%
	家管	.7%		18.5%	43.0%	37.8%	100.0%
	退休人員		2.5%	9.3%	50.0%	38.1%	100.0%
	待業中			26.7%	40.0%	33.3%	100.0%
	其他(請說明)	1.0%		19.6%	42.3%	37.1%	100.0%
性別	男		.5%	14.0%	43.3%	42.1%	100.0%
	女	.6%	.6%	16.3%	45.3%	37.3%	100.0%

附表 2-24-2 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		解說牌的設置地點適當					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
	台北市	.6%	.6%	15.5%	45.4%	37.9%	100.0%
	新北市	.7%	.7%	11.4%	49.7%	37.6%	100.0%
	桃園縣市	1.3%		14.1%	44.9%	39.7%	100.0%
	新竹縣市			16.7%	35.4%	47.9%	100.0%
	苗栗縣			16.9%	33.8%	49.3%	100.0%
	台中市		.8%	14.8%	38.3%	46.1%	100.0%
	彰化縣			14.6%	41.5%	43.9%	100.0%
	南投縣			25.0%	75.0%		100.0%
	雲林縣			20.0%	50.0%	30.0%	100.0%
	嘉義縣市			8.3%	58.3%	33.3%	100.0%
	台南市			19.2%	53.8%	26.9%	100.0%
	高雄市			9.4%	56.3%	34.4%	100.0%
	屏東縣			8.3%	45.8%	45.8%	100.0%
	花蓮縣			40.0%	60.0%		100.0%
	宜蘭縣		3.2%	25.4%	50.8%	20.6%	100.0%
	連江縣					100.0%	100.0%
其他(請說明)			16.7%	66.7%	16.7%	100.0%	
教育程度	國小及以下	2.2%		13.3%	35.6%	48.9%	100.0%
	國(初)中	1.1%	1.1%	18.2%	38.6%	40.9%	100.0%
	高中(職)		.5%	13.8%	48.7%	37.0%	100.0%
	專科學校			12.2%	51.9%	35.9%	100.0%
	大學	.3%	.3%	17.0%	42.7%	39.8%	100.0%
	研究所(含)以上		1.6%	15.5%	41.1%	41.9%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.2%	14.3%	36.7%	48.8%	100.0%
	武陵遊客中心	.6%	.9%	16.3%	52.6%	29.6%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-26-1 受訪者對遊憩區解說牌的內容資訊豐富滿意度與基本資料交叉分析

		解說牌的內容資訊豐富					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲			4.8%	40.3%	54.8%	100.0%
	20-29歲	.9%		16.7%	51.8%	30.7%	100.0%
	30-39歲		.4%	17.9%	39.5%	42.2%	100.0%
	40-49歲		.5%	15.5%	41.0%	43.0%	100.0%
	50-59歲		2.0%	12.6%	48.2%	37.2%	100.0%
	60-69歲	.8%		10.3%	43.7%	45.2%	100.0%
	70歲以上			7.4%	48.1%	44.4%	100.0%
職業	學生			9.0%	52.0%	39.0%	100.0%
	軍			6.7%	60.0%	33.3%	100.0%
	公			14.3%	33.0%	52.7%	100.0%
	教		1.7%	10.0%	45.0%	43.3%	100.0%
	警			20.0%	80.0%		100.0%
	管理階層			19.4%	32.0%	48.5%	100.0%
	非管理階層			16.8%	51.6%	31.6%	100.0%
	農、林、漁、牧			7.1%	60.7%	32.1%	100.0%
	專業人士			11.9%	44.8%	43.3%	100.0%
	家管	.7%	.7%	15.4%	42.6%	40.4%	100.0%
	退休人員		1.7%	10.2%	45.8%	42.4%	100.0%
	待業中			18.8%	43.8%	37.5%	100.0%
其他(請說明)	1.0%	2.1%	18.8%	42.7%	35.4%	100.0%	
性別	男			13.4%	42.1%	44.5%	100.0%
	女	.4%	1.1%	14.4%	45.4%	38.7%	100.0%

附表 2-26-2 受訪者對遊憩區解說牌的內容資訊豐富滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		解說牌的內容資訊豐富					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			9.1%	36.4%	54.5%	100.0%
	台北市	.6%	.6%	17.4%	40.7%	40.7%	100.0%
	新北市		.7%	10.2%	51.7%	37.4%	100.0%
	桃園縣市	1.3%		7.7%	52.6%	38.5%	100.0%
	新竹縣市			18.8%	29.2%	52.1%	100.0%
	苗栗縣			15.9%	33.3%	50.7%	100.0%
	台中市		.8%	11.0%	40.2%	48.0%	100.0%
	彰化縣			14.6%	31.7%	53.7%	100.0%
	南投縣			25.0%	75.0%		100.0%
	雲林縣			20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	嘉義縣市			8.3%	58.3%	33.3%	100.0%
	台南市			11.5%	53.8%	34.6%	100.0%
	高雄市			12.5%	56.3%	31.3%	100.0%
	屏東縣			8.3%	50.0%	41.7%	100.0%
	花蓮縣			40.0%	60.0%		100.0%
	宜蘭縣		4.8%	20.6%	52.4%	22.2%	100.0%
	連江縣					100.0%	100.0%
	其他(請說明)			16.7%	58.3%	25.0%	100.0%
教育程度	國小及以下	2.2%	2.2%	13.3%	37.8%	44.4%	100.0%
	國(初)中	1.1%		13.8%	43.7%	41.4%	100.0%
	高中(職)		1.6%	11.7%	47.3%	39.4%	100.0%
	專科學校			11.5%	46.8%	41.7%	100.0%
	大學			15.6%	43.4%	41.0%	100.0%
	研究所(含)以上		1.6%	16.3%	39.5%	42.6%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.2%	12.9%	36.0%	50.9%	100.0%
	武陵遊客中心	.4%	1.1%	15.2%	52.4%	31.0%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-28-1 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度與基本資料交叉分析

		遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲			4.8%	34.9%	60.3%	100.0%
	20-29歲			16.1%	39.3%	44.6%	100.0%
	30-39歲	.9%	.4%	7.1%	37.3%	54.2%	100.0%
	40-49歲			7.6%	36.4%	56.1%	100.0%
	50-59歲		.5%	8.1%	42.1%	49.2%	100.0%
	60-69歲			5.6%	38.1%	56.3%	100.0%
	70歲以上				44.4%	55.6%	100.0%
職業	學生			8.0%	39.0%	53.0%	100.0%
	軍			6.7%	40.0%	53.3%	100.0%
	公		.9%	6.3%	32.4%	60.4%	100.0%
	教			3.4%	27.1%	69.5%	100.0%
	警				80.0%	20.0%	100.0%
	管理階層	1.0%		5.0%	33.7%	60.4%	100.0%
	非管理階層	1.0%		10.3%	47.4%	41.2%	100.0%
	農、林、漁、牧			3.6%	39.3%	57.1%	100.0%
	專業人士			7.5%	40.3%	52.2%	100.0%
	家管			8.8%	38.2%	52.9%	100.0%
	退休人員		.8%	6.8%	44.1%	48.3%	100.0%
	待業中			13.3%	40.0%	46.7%	100.0%
其他(請說明)			14.6%	37.5%	47.9%	100.0%	
性別	男		.2%	7.8%	36.9%	55.0%	100.0%
	女	.4%	.2%	8.0%	39.7%	51.8%	100.0%

附表 2-28-2 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市				63.6%	36.4%	100.0%
	台北市			7.1%	46.2%	46.7%	100.0%
	新北市	.7%		6.0%	40.0%	53.3%	100.0%
	桃園縣市			5.2%	33.8%	61.0%	100.0%
	新竹縣市	2.1%		8.3%	29.2%	60.4%	100.0%
	苗栗縣			9.6%	31.1%	59.3%	100.0%
	台中市		.8%	6.9%	35.4%	56.9%	100.0%
	彰化縣			7.5%	32.5%	60.0%	100.0%
	南投縣				50.0%	50.0%	100.0%
	雲林縣			30.0%	10.0%	60.0%	100.0%
	嘉義縣市			16.7%	25.0%	58.3%	100.0%
	台南市			7.7%	50.0%	42.3%	100.0%
	高雄市			3.3%	50.0%	46.7%	100.0%
	屏東縣				33.3%	66.7%	100.0%
	花蓮縣				60.0%	40.0%	100.0%
	宜蘭縣		1.6%	17.2%	43.8%	37.5%	100.0%
	連江縣				100.0%		100.0%
	其他(請說明)			16.7%	41.7%	41.7%	100.0%
教育程度	國小及以下			13.6%	34.1%	52.3%	100.0%
	國(初)中			10.5%	38.4%	51.2%	100.0%
	高中(職)			8.5%	44.7%	46.8%	100.0%
	專科學校	.6%		3.8%	37.8%	57.7%	100.0%
	大學	.3%	.6%	8.7%	35.3%	55.2%	100.0%
	研究所(含)以上			6.3%	40.6%	53.1%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.2%	6.8%	30.5%	62.5%	100.0%
	武陵遊客中心	.4%	.2%	9.1%	46.9%	43.4%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-30-1 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度與基本資料交叉分析

		遊客中心人員能立即回應遊客的詢問					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲			5.1%	40.7%	54.2%	100.0%
	20-29歲			12.6%	40.5%	46.8%	100.0%
	30-39歲	.5%	.5%	6.8%	38.7%	53.6%	100.0%
	40-49歲			6.7%	39.5%	53.8%	100.0%
	50-59歲		.5%	7.7%	41.5%	50.3%	100.0%
	60-69歲			6.3%	33.1%	60.6%	100.0%
	70歲以上				34.6%	65.4%	100.0%
職業	學生			7.4%	41.1%	51.6%	100.0%
	軍			6.7%	46.7%	46.7%	100.0%
	公		.9%	2.7%	31.8%	64.5%	100.0%
	教			5.0%	33.3%	61.7%	100.0%
	警				80.0%	20.0%	100.0%
	管理階層	1.0%		3.1%	38.8%	57.1%	100.0%
	非管理階層			8.4%	48.4%	43.2%	100.0%
	農、林、漁、牧			7.1%	39.3%	53.6%	100.0%
	專業人士			7.5%	41.8%	50.7%	100.0%
	家管			9.7%	35.1%	55.2%	100.0%
	退休人員		.9%	6.0%	44.4%	48.7%	100.0%
	待業中			6.7%	26.7%	66.7%	100.0%
其他(請說明)			15.6%	34.4%	50.0%	100.0%	
性別	男		.2%	7.4%	36.8%	55.6%	100.0%
	女	.2%	.2%	7.2%	40.6%	51.9%	100.0%

附表 2-30-2 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		遊客中心人員能立即回應遊客的詢問					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市				45.5%	54.5%	100.0%
	台北市			6.0%	43.1%	50.9%	100.0%
	新北市			4.1%	45.6%	50.3%	100.0%
	桃園縣市			5.3%	35.5%	59.2%	100.0%
	新竹縣市	2.1%		8.3%	25.0%	64.6%	100.0%
	苗栗縣			9.8%	26.5%	63.6%	100.0%
	台中市		.8%	4.7%	40.6%	53.9%	100.0%
	彰化縣			7.5%	40.0%	52.5%	100.0%
	南投縣			25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
	雲林縣				40.0%	60.0%	100.0%
	嘉義縣市			8.3%	33.3%	58.3%	100.0%
	台南市			8.0%	52.0%	40.0%	100.0%
	高雄市			16.7%	40.0%	43.3%	100.0%
	屏東縣				33.3%	66.7%	100.0%
	花蓮縣				60.0%	40.0%	100.0%
	宜蘭縣		1.6%	17.5%	44.4%	36.5%	100.0%
	連江縣					100.0%	100.0%
	其他(請說明)			16.7%	41.7%	41.7%	100.0%
教育程度	國小及以下			8.9%	40.0%	51.1%	100.0%
	國(初)中			9.9%	39.5%	50.6%	100.0%
	高中(職)			11.0%	41.2%	47.8%	100.0%
	專科學校			3.8%	39.1%	57.1%	100.0%
	大學	.3%	.6%	6.4%	37.3%	55.4%	100.0%
	研究所(含)以上			6.3%	39.1%	54.7%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心		.2%	5.9%	31.0%	63.0%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	.2%	8.8%	47.3%	43.5%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-32-1 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度與基本資料交叉分析

		解說員的專業知識				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲		8.5%	32.2%	59.3%	100.0%
	20-29歲	.9%	12.0%	43.5%	43.5%	100.0%
	30-39歲	.5%	5.8%	40.1%	53.6%	100.0%
	40-49歲		9.3%	34.7%	56.0%	100.0%
	50-59歲		6.5%	44.9%	48.6%	100.0%
	60-69歲		6.4%	35.2%	58.4%	100.0%
	70歲以上			37.0%	63.0%	100.0%
職業	學生		10.6%	37.2%	52.1%	100.0%
	軍		6.7%	40.0%	53.3%	100.0%
	公	1.0%	4.8%	35.2%	59.0%	100.0%
	教		3.4%	29.3%	67.2%	100.0%
	警			80.0%	20.0%	100.0%
	管理階層		5.1%	33.3%	61.6%	100.0%
	非管理階層		9.6%	46.8%	43.6%	100.0%
	農、林、漁、牧	3.7%		51.9%	44.4%	100.0%
	專業人士		6.3%	36.5%	57.1%	100.0%
	家管		8.7%	38.6%	52.8%	100.0%
	退休人員		6.9%	42.2%	50.9%	100.0%
	待業中		6.7%	40.0%	53.3%	100.0%
	其他(請說明)		14.0%	41.9%	44.2%	100.0%
性別	男	.5%	7.4%	35.1%	57.0%	100.0%
	女		7.6%	42.1%	50.3%	100.0%

附表 2-32-2 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		解說員的專業知識				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			60.0%	40.0%	100.0%
	台北市		7.3%	40.6%	52.1%	100.0%
	新北市		6.3%	46.2%	47.6%	100.0%
	桃園縣市		4.1%	37.0%	58.9%	100.0%
	新竹縣市		6.8%	31.8%	61.4%	100.0%
	苗栗縣	.8%	6.0%	32.3%	60.9%	100.0%
	台中市	.8%	6.7%	36.1%	56.3%	100.0%
	彰化縣		4.9%	41.5%	53.7%	100.0%
	南投縣			50.0%	50.0%	100.0%
	雲林縣		20.0%	10.0%	70.0%	100.0%
	嘉義縣市		16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
	台南市		12.5%	50.0%	37.5%	100.0%
	高雄市		13.3%	40.0%	46.7%	100.0%
	屏東縣		5.3%	31.6%	63.2%	100.0%
	花蓮縣		20.0%	20.0%	60.0%	100.0%
	宜蘭縣		13.3%	48.3%	38.3%	100.0%
	連江縣				100.0%	100.0%
其他(請說明)		18.2%	27.3%	54.5%	100.0%	
教育程度	國小及以下		13.6%	29.5%	56.8%	100.0%
	國(初)中		8.3%	42.9%	48.8%	100.0%
	高中(職)	.6%	7.8%	43.3%	48.3%	100.0%
	專科學校		3.4%	39.7%	56.8%	100.0%
	大學	.3%	9.2%	37.6%	52.9%	100.0%
	研究所(含)以上		4.9%	36.6%	58.5%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心	.4%	6.4%	31.6%	61.6%	100.0%
	武陵遊客中心		8.7%	47.1%	44.1%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-34-1 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度與基本資料交叉分析

		解說員的解說內容詳細、清楚				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲		10.3%	29.3%	60.3%	100.0%
	20-29歲		13.2%	40.6%	46.2%	100.0%
	30-39歲	.5%	5.3%	40.8%	53.4%	100.0%
	40-49歲	.5%	8.9%	37.4%	53.2%	100.0%
	50-59歲		6.5%	45.7%	47.8%	100.0%
	60-69歲		5.7%	37.4%	56.9%	100.0%
	70歲以上			37.0%	63.0%	100.0%
職業	學生		13.2%	34.1%	52.7%	100.0%
	軍		7.1%	28.6%	64.3%	100.0%
	公	.9%	3.8%	32.1%	63.2%	100.0%
	教		5.4%	39.3%	55.4%	100.0%
	警			80.0%	20.0%	100.0%
	管理階層		6.1%	39.8%	54.1%	100.0%
	非管理階層		6.5%	51.1%	42.4%	100.0%
	農、林、漁、牧		3.7%	48.1%	48.1%	100.0%
	專業人士		6.3%	40.6%	53.1%	100.0%
	家管		8.7%	37.8%	53.5%	100.0%
	退休人員		6.0%	44.8%	49.1%	100.0%
	待業中		6.7%	26.7%	66.7%	100.0%
其他(請說明)	1.2%	12.9%	37.6%	48.2%	100.0%	
性別	男	.3%	7.7%	37.2%	54.8%	100.0%
	女	.2%	7.3%	41.7%	50.8%	100.0%

附表 2-34-2 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		解說員的解說內容詳細、清楚				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			55.6%	44.4%	100.0%
	台北市		9.3%	42.0%	48.8%	100.0%
	新北市		6.3%	43.7%	50.0%	100.0%
	桃園縣市		4.1%	37.0%	58.9%	100.0%
	新竹縣市		9.1%	31.8%	59.1%	100.0%
	苗栗縣		8.4%	29.8%	61.8%	100.0%
	台中市	.8%	5.1%	39.8%	54.2%	100.0%
	彰化縣		2.4%	46.3%	51.2%	100.0%
	南投縣			50.0%	50.0%	100.0%
	雲林縣			40.0%	60.0%	100.0%
	嘉義縣市		16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
	台南市		12.0%	52.0%	36.0%	100.0%
	高雄市		16.7%	40.0%	43.3%	100.0%
	屏東縣			26.3%	73.7%	100.0%
	花蓮縣		20.0%	20.0%	60.0%	100.0%
	宜蘭縣	1.7%	10.0%	50.0%	38.3%	100.0%
	連江縣				100.0%	100.0%
其他(請說明)		10.0%	40.0%	50.0%	100.0%	
教育程度	國小及以下		9.3%	32.6%	58.1%	100.0%
	國(初)中		7.2%	38.6%	54.2%	100.0%
	高中(職)	.6%	9.0%	42.7%	47.8%	100.0%
	專科學校		6.2%	39.0%	54.8%	100.0%
	大學	.3%	7.5%	41.0%	51.2%	100.0%
研究所(含)以上		6.5%	36.3%	57.3%	100.0%	
遊憩區***	汶水遊客中心	.2%	5.4%	32.1%	62.3%	100.0%
	武陵遊客中心	.2%	9.8%	48.0%	42.0%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-36-1 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度與基本資料交叉分析

		解說員的解說內容活潑生動				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
年齡	15-19歲	1.7%	8.3%	28.3%	61.7%	100.0%
	20-29歲	.9%	15.1%	37.7%	46.2%	100.0%
	30-39歲		6.8%	41.0%	52.2%	100.0%
	40-49歲		10.9%	36.5%	52.6%	100.0%
	50-59歲		9.7%	43.5%	46.8%	100.0%
	60-69歲		8.1%	35.8%	56.1%	100.0%
	70歲以上			44.4%	55.6%	100.0%
職業	學生	1.1%	14.0%	32.3%	52.7%	100.0%
	軍		7.1%	35.7%	57.1%	100.0%
	公		6.6%	30.2%	63.2%	100.0%
	教		5.3%	38.6%	56.1%	100.0%
	警			80.0%	20.0%	100.0%
	管理階層		6.1%	37.8%	56.1%	100.0%
	非管理階層		9.8%	48.9%	41.3%	100.0%
	農、林、漁、牧	3.7%		51.9%	44.4%	100.0%
	專業人士		15.6%	31.3%	53.1%	100.0%
	家管		10.3%	38.9%	50.8%	100.0%
	退休人員		7.8%	44.0%	48.3%	100.0%
	待業中		13.3%	26.7%	60.0%	100.0%
其他(請說明)		12.8%	40.7%	46.5%	100.0%	
性別	男	.3%	9.2%	36.6%	53.9%	100.0%
	女	.2%	9.5%	40.3%	50.0%	100.0%

附表 2-36-2 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		解說員的解說內容活潑生動				總和
		不滿意	普通	很滿意	非常滿意	
居住地	基隆市			66.7%	33.3%	100.0%
	台北市		11.1%	39.5%	49.4%	100.0%
	新北市	.7%	9.1%	43.4%	46.9%	100.0%
	桃園縣市		4.1%	35.1%	60.8%	100.0%
	新竹縣市		8.9%	33.3%	57.8%	100.0%
	苗栗縣	.8%	7.6%	29.5%	62.1%	100.0%
	台中市		6.8%	39.8%	53.4%	100.0%
	彰化縣		7.3%	43.9%	48.8%	100.0%
	南投縣			50.0%	50.0%	100.0%
	雲林縣		10.0%	20.0%	70.0%	100.0%
	嘉義縣市		25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
	台南市		12.5%	45.8%	41.7%	100.0%
	高雄市		16.7%	40.0%	43.3%	100.0%
	屏東縣		5.3%	26.3%	68.4%	100.0%
	花蓮縣		20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	宜蘭縣		16.7%	46.7%	36.7%	100.0%
	連江縣				100.0%	100.0%
其他(請說明)		10.0%	50.0%	40.0%	100.0%	
教育程度	國小及以下	2.3%	14.0%	30.2%	53.5%	100.0%
	國(初)中		8.2%	36.5%	55.3%	100.0%
	高中(職)	.6%	11.3%	41.2%	46.9%	100.0%
	專科學校		6.2%	42.5%	51.4%	100.0%
	大學		9.9%	37.0%	53.1%	100.0%
	研究所(含)以上		8.1%	39.5%	52.4%	100.0%
遊憩區***	汶水遊客中心	.4%	7.0%	30.7%	61.8%	100.0%
	武陵遊客中心		11.9%	47.4%	40.7%	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)

註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附錄三 四次調查綜合比較分析

(一) 調查時間

第一次調查時間為102年3月1日至102年4月30日。

第二次調查時間為102年5月1日至102年6月30日。

第三次調查時間為102年7月1日至102年8月31日。

第四次調查時間為102年9月1日至102年10月31日。

2012年	第一次	第二次	第三次	第四次
調查區域範圍	雪霸國家公園	雪霸國家公園	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	年滿15歲 以上民眾	年滿15歲 以上民眾
調查時間	102/03/01-102/04/30	102/05/1-102/06/30	102/07/01-102/08/31	102/9/1-102/10/31
調查方法	面對面訪問	面對面訪問	面對面訪問	面對面訪問
抽樣方法	系統抽樣	系統抽樣	系統抽樣	系統抽樣
調查樣本數	928份	1058份	705份	974份

(二) 四次調查均顯示，女性遊客所佔比例居多

研究調查顯示，在四次調查中，四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	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
男	41.1%	44.3%	47.4%	43.1%
女	58.9%	55.7%	52.6%	56.9%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(三) 遊客年齡層主要集中在「30-49歲」的中壯年族群

研究調查顯示，在四次調查中，遊客年齡層主要集中在「30-49歲」的中壯年族群，年齡在「15-19歲」及「60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	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
15-19 歲	7.5%	9.1%	12.6%	6.9%
20-29 歲	13.5%	11.0%	8.4%	12.2%
30-39 歲	22.1%	18.8%	21.7%	23.7%
40-49 歲	26.0%	24.2%	33.0%	20.7%
50-59 歲	20.8%	23.2%	12.2%	20.5%
60-69 歲	9.1%	11.2%	9.8%	13.1%
70 歲以上	1.1%	2.6%	2.3%	2.8%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(四) 遊客主要以「非管理階層」及「學生」為主

研究調查顯示，在四次調查中，第一次調查則以「非管理階層」所佔比較高，第二、三次調查(暑假期間)則以「學生」所佔比例較高，皆高於15.0%。(詳見附表3-4)

附表 3-4 受訪者職業統計表

職業	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
學生	13.3%	14.8%	16.6%	11.1%
軍	1.3%	1.1%	1.1%	1.6%
公	13.6%	9.0%	14.8%	11.5%
教	6.0%	6.0%	12.6%	6.5%
警	0.4%	1.0%	0.4%	0.5%
管理階層	10.5%	13.2%	8.5%	10.8%
非管理階層	18.3%	15.2%	8.7%	10.1%
農、林、漁、牧	4.1%	5.7%	3.5%	3.0%
專業人士	10.7%	6.3%	7.0%	7.0%
家管	11.4%	14.6%	11.3%	14.0%
退休人員	7.3%	9.5%	8.9%	12.3%
待業中	1.3%	0.7%	1.0%	1.6%
其他(請說明)	1.8%	2.7%	5.5%	10.1%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(五) 遊客教育程度以「大學」、「專科學校」為主

研究調查顯示，在四次調查中，遊客教育程度以「大學」、「專科學校」居多，「研究所(含)以上」之遊客亦有逐漸增加之趨勢，相對的，教育程度越低者出遊之比例越低。(詳見附表3-5)

附表 3-5 受訪者教育程度統計表

教育程度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
國小及以下	2.2%	5.3%	2.8%	4.7%
國(初中)	5.2%	9.4%	9.2%	9.1%
高中(職)	17.1%	20.3%	16.0%	19.6%
專科學校	19.9%	17.1%	14.3%	16.2%
大學	40.3%	37.5%	39.4%	36.7%
研究所(含)以上	15.3%	10.4%	18.2%	13.7%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(六) 遊客居住地區主要以「都會區」為主

研究調查顯示，在四次調查中，遊客居住地區均以「台北(新北)市」居多，其次為「台中市」、「桃園縣市」、「新竹縣市」以及「高雄市」。(詳見附表3-6)

附表 3-6 受訪者居住地區統計表

居住地區	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
基隆市	1.5%	2.9%	2.0%	1.1%
台北市	18.9%	16.4%	13.8%	18.0%
新北市		15.8%	12.8%	15.9%
桃園縣市	6.4%	8.6%	12.9%	8.0%
新竹縣市	6.8%	10.2%	7.0%	4.9%
苗栗縣	7.0%	9.4%	4.5%	14.6%
台中市	14.0%	14.7%	18.0%	13.6%
彰化縣	6.1%	3.7%	5.2%	4.2%
南投縣	1.1%	1.3%	3.8%	0.5%
雲林縣	1.4%	0.6%	1.1%	1.0%
嘉義縣市	1.0%	1.2%	2.3%	1.2%
台南市	2.2%	2.6%	6.8%	2.7%
高雄市	5.0%	6.3%	5.2%	3.3%
屏東縣	6.8%	3.4%	1.3%	2.5%
花蓮縣	0.2%	0.7%	1.4%	0.5%
台東縣	0.0%	0.5%	0.3%	6.7%
宜蘭縣	19.0%	0.7%	1.1%	0.1%
連江縣	0.0%	0.1%	0.1%	1.2%
澎湖縣	2.0%	0.4%	0.1%	0.0%
金門縣	0.0%	0.3%	0.1%	0.0%
其他	0.8%	0.4%	2.0%	0.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(七) 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，四次調查結果均發現，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3-7)

附表 3-7 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
武陵遊憩區	57.7%	61.9%	64.7%	67.1%
汶水遊客中心	38.5%	47.4%	60.4%	55.0%
雪見遊憩區	46.9%	37.1%	19.6%	23.5%
觀霧遊憩區	48.7%	56.0%	34.6%	30.0%
總和	191.7%	202.5%	179.3%	175.7%

(八) 受訪者選擇到遊憩區的原因均以「接近大自然」居冠，其次為「休閒渡假」

研究結果顯示，四次調查中，受訪者會選擇到遊憩區的原因均以「接近大自然」所佔比例較高，其次為「休閒渡假」。另外，「增加見聞知識」以及「親子旅遊」也是遊客選擇遊憩區的動機之一，「登山健行」的比例亦在一成五以上，顯示近來「登山健行」為國內旅遊的另種趨勢。(詳見附表 3-8)

附表 3-8 受訪者選擇到遊憩區的動機前五名統計表

選擇遊憩區動機	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
接近大自然	71.9%	73.7%	74.2%	74.2%
增加見聞知識	33.1%	30.4%	36.2%	36.2%
休閒渡假	54.7%	50.0%	65.2%	65.2%
親子旅遊	27.6%	27.8%	55.6%	55.6%
登山健行	18.9%	22.9%	22.6%	22.6%

(九) 受訪者對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在四次調查當中均顯示，受訪者對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受皆符合期待。(詳見附表 3-9)

附表 3-9 受訪者對遊客中心之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
服務超過期待	14.2%	20.8%	26.2%	21.6%
服務符合期待	84.9%	78.3%	72.5%	75.8%
服務低於期待	0.9%	0.9%	1.3%	2.7%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(十) 受訪者對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在四次調查當中均顯示，受訪者對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受皆符合期待。(詳見附表 3-10)

附表 3-10 受訪者對多媒體視聽室之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
服務超過期待	15.0%	21.3%	19.1%	23.5%
服務符合期待	83.5%	78.2%	78.9%	74.2%
服務低於期待	1.5%	0.6%	2.0%	2.3%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(十一) 受訪者對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在四次調查當中均顯示，受訪者對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受皆符合期待。(詳見附表 3-11)

表 3-11 受訪者對解說服務之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
服務超過期待	21.0%	24.1%	23.8%	23.6%
服務符合期待	78.7%	74.8%	75.0%	74.4%
服務低於期待	0.3%	1.1%	1.1%	2.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(十二) 受訪者對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受

在四次調查當中均顯示，受訪者對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受皆符合期待。(詳見附表 3-12)

表 3-12 受訪者對紀念品服務區之行前期待及實際體驗服務後的整體感受程度表

整體感受程度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
服務超過期待	11.2%	15.9%	17.3%	19.1%
服務符合期待	84.2%	79.4%	74.5%	75.4%
服務低於期待	4.6%	4.7%	8.2%	5.5%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(十三) 四次調查顯示，超過八成七以上遊客滿意遊憩區遊客中心開放時間

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區遊客中心開放時間滿意度都在八成七以上(包含非常滿意及滿意)，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔90.6%(包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度相對較低，佔86.9%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於遊客中心開放時間滿意度均維持在八成七以上。(詳見附表 3-13 及圖 1)

附表 3-12 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度統計表

遊客中心開放時間適當滿意度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.3%	0.1%	0.0%
不滿意	0.4%	0.2%	0%	0.6%
普通	9.5%	7.5%	11.1%	12.1%
很滿意	51.1%	47.9%	43.3%	44.1%
非常滿意	38.4%	42.7%	45.4%	42.7%
未接受該服務	0.4%	1.4%	0.1%	0.4%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

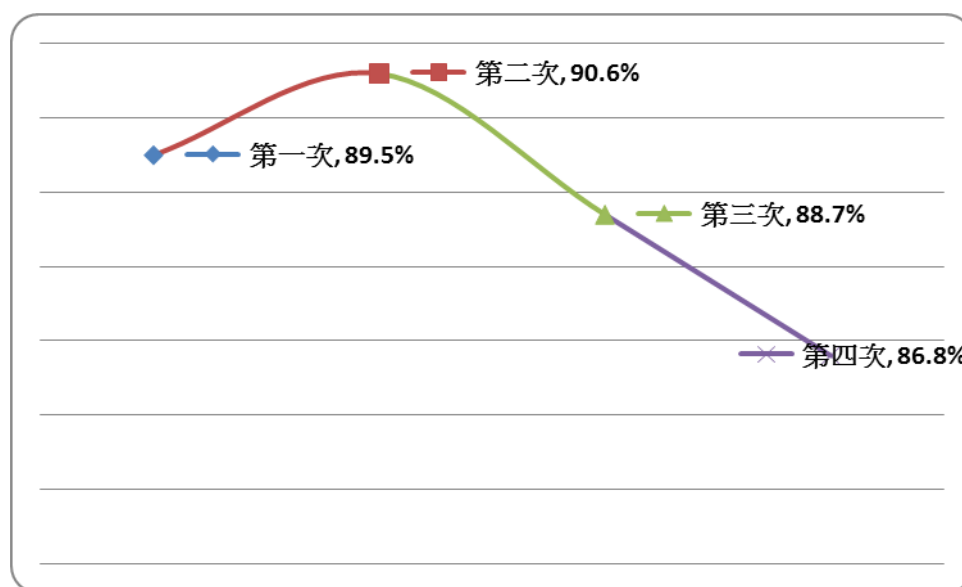


圖 1 受訪者對遊憩區遊客中心開放時間適當滿意度統計圖

(十四) 四次調查均有超過八成九以上的遊客對遊憩區遊客中心整體環境持正面評價

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區遊客中心整體環境滿意度，以第四次調查滿意度最低，佔 88.7%(包含非常滿意及滿意)，然第二次調查中遊客對於遊客中心整體環境滿意度評價較高，比例分別佔 92.5% (包含非常滿意及滿意)，顯示遊客中心整體環境已漸漸獲遊客認同。(詳見附表 3-14 和圖 2)

附表 3-14 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度統計表

遊客中心整體環境	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.3%	0.6%	0.1%
不滿意	0.1%	0.1%	0.4%	0.8%
普通	7.3%	5.6%	9.4%	9.9%
很滿意	47.2%	45.5%	44.0%	45.3%
非常滿意	44.3%	47.1%	45.4%	43.4%
未接受該服務	0.9%	1.5%	0.3%	0.5%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

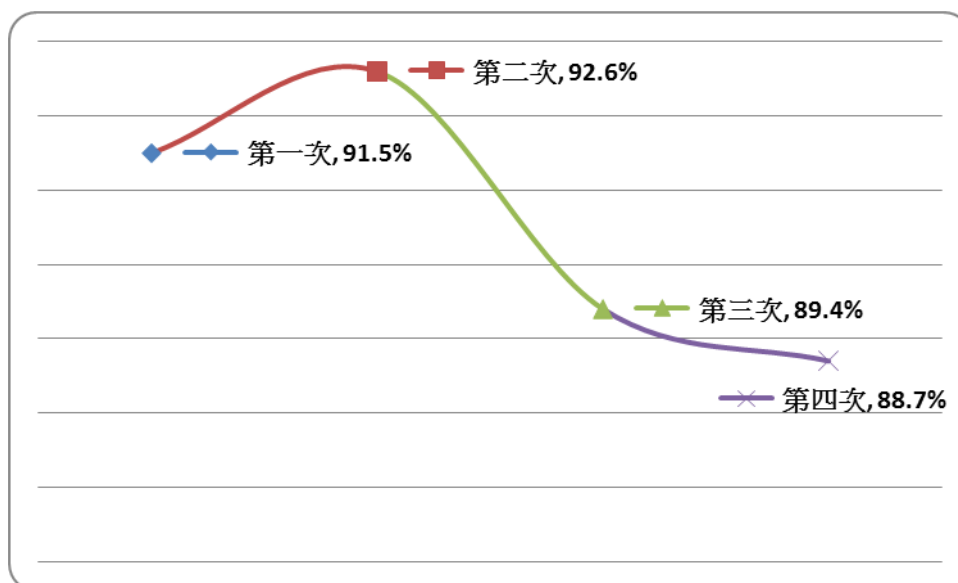


圖 2 受訪者對遊憩區遊客中心整體環境滿意度統計圖

(十五) 四次調查均有超過八成七以上的遊客對遊客中心提供的旅遊資訊持正面評價

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度，以第四次調查滿意度最低，佔 87.4%(包含非常滿意及滿意)，然第二次調查中遊客對於遊客中心整體環境滿意度評價較高，比例分別佔 89.5% (包含非常滿意及滿意)，顯示遊客中心提供的旅遊資訊已漸漸獲遊客認同。(詳見附表 3-15 和圖 3)

附表 3-15 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度統計表

遊客中心提供的旅遊資訊	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.3%	0.1%	0.1%
不滿意	0.0%	0.1%	0%	0.4%
普通	9.8%	8.0%	10.2%	11.3%
很滿意	45.8%	45.2%	43.0%	42.1%
非常滿意	42.9%	44.3%	45.5%	45.3%
未接受該服務	1.3%	2.1%	1.1%	0.8%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

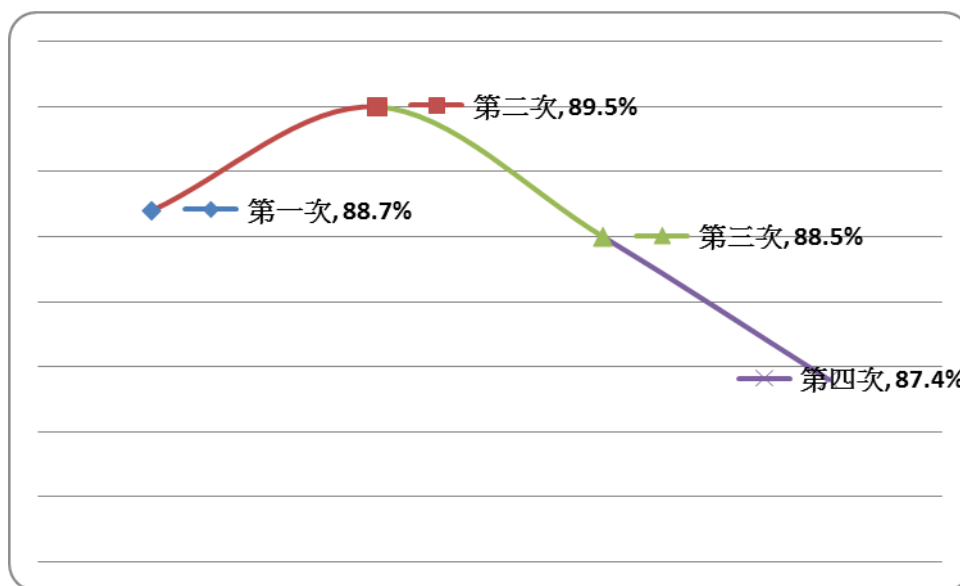


圖 3 受訪者對遊憩區遊客中心提供的旅遊資訊滿意度統計圖

(十六)遊客對多媒體視廳室節目內容品質滿意度評價維持在八成一以上，其中第二次調查滿意度較高，佔86.2%

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區多媒體視廳室節目內容滿意度都在八成一以上(包含非常滿意及滿意)，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 86.2%(包含非常滿意及滿意)，第一次調查顯示的滿意度相對較低，佔 81.4%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於多媒體視廳室節目內容滿意度均維持在八成一以上。(詳見附表 3-16 及圖 4)

附表 3-16 受訪者對對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計表

節目內容品質	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%
不滿意	0.0%	0.3%	0.6%	0.2%
普通	11.1%	6.4%	11.2%	10.6%
很滿意	41.6%	40.2%	37.0%	42.2%
非常滿意	39.8%	46.0%	45.0%	43.8%
未接受該服務	7.3%	6.9%	6.1%	3.1%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

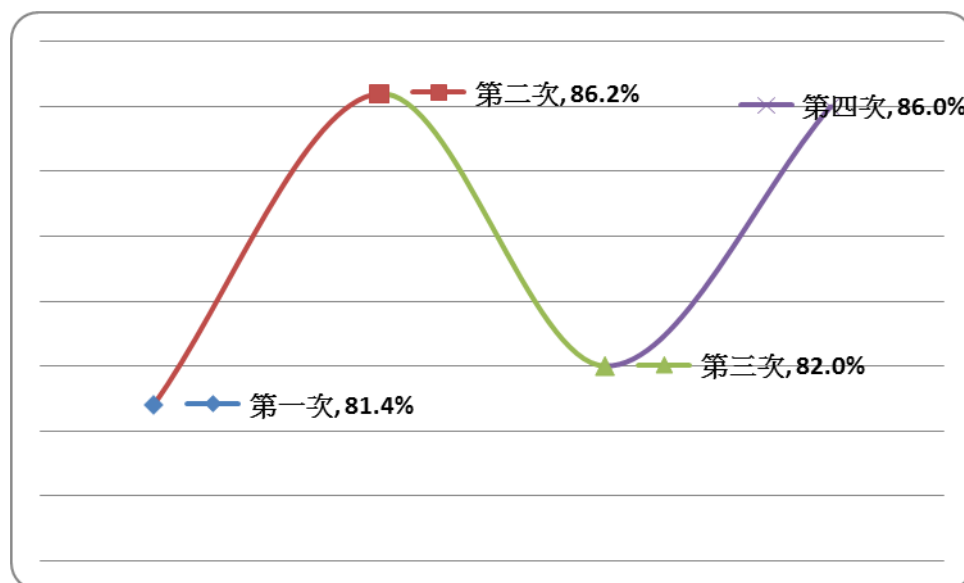


圖 4 受訪者對遊憩區多媒體視聽室節目內容品質滿意度統計圖

(十七)遊客對多媒體視廳室播放時間安排滿意度評價維持在七成九以上，其中第二次調查滿意度較高，佔83.4%

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區多媒體視廳室播放時間以第二次調查的滿意度八成三所佔比例較高(包含非常滿意及滿意)，僅有第一次調查滿意度是 79.2%(包含非常滿意及滿意)，顯示多媒體視廳室播放時間安排有檢討的空間。(詳見附表 3-17 和圖 5)

附表 3-17 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計表

播放時間安排	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%
不滿意	0.3%	0.5%	0.4%	0.6%
普通	13.1%	9.3%	12.9%	13.0%
很滿意	44.0%	41.5%	39.7%	43.5%
非常滿意	35.2%	41.9%	40.7%	39.6%
未接受該服務	7.1%	6.7%	6.1%	3.1%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

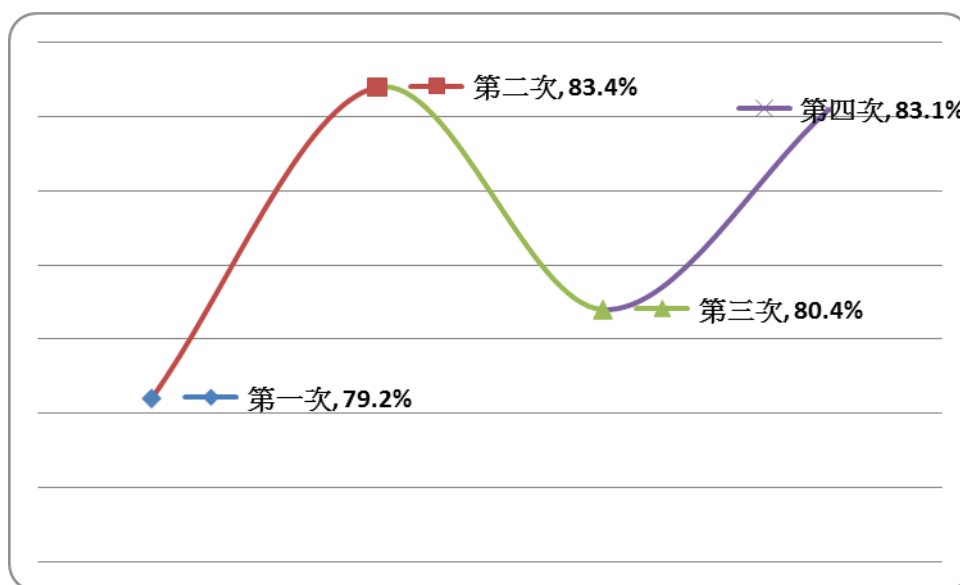


圖 5 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

(十八)遊客對遊憩區遊憩路徑指標滿意度評價維持在八成四以上，其中第一次調查滿意度較高，佔 87.5%

調查數據顯示，四次調查當中遊客對於遊憩區遊憩路徑指標滿意度都在八成四以上(包含非常滿意及滿意)，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 87.5%(包含非常滿意及滿意)，第二次調查顯示的滿意度相對較低，佔 83.9%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於遊憩路徑指標滿意度均維持在八成四以上。(詳見附表 3-18 和圖 6)

附表 3-18 受訪者對遊憩區遊憩路徑指標滿意度統計表

遊憩路徑指標	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.7%	0.3%	0.1%
不滿意	0.4%	1.8%	0.4%	0.4%
普通	10.2%	11.9%	10.6%	11.9%
很滿意	48.8%	40.0%	44.7%	44.8%
非常滿意	38.7%	43.9%	42.7%	41.3%
未接受該服務	1.6%	1.8%	1.3%	1.5%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

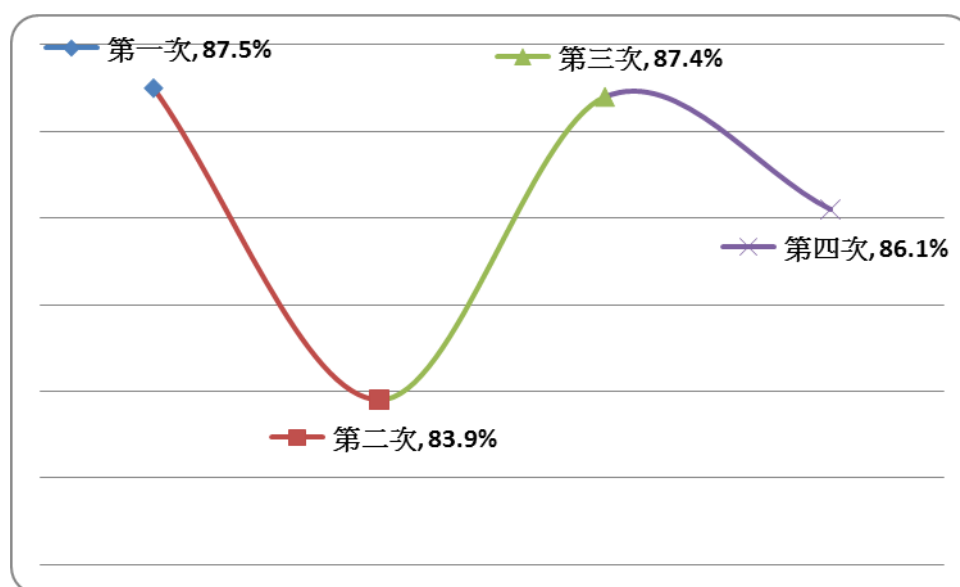


圖 6 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

(十九)四次調查顯示，遊客對紀念品服務區餐飲種類滿意度以第二次調查最佳，滿意度佔 66.8%，滿意度最差的為第三次調查，佔 59.8%

調查數據顯示，四次調查當中，以第三次調查所顯示的滿意度相對較低，佔 59.8%(包含非常滿意及滿意)，第二次調查顯示的滿意度比例較高，佔 66.8%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內紀念品服務區餐飲種類滿意度相對較其他設施來說較低，有值得努力改善的空間。(詳見附表 3-19 和圖 7)

附表 3-19 受訪者對紀念品服務區餐飲種類滿意度統計表

紀念品服務區餐飲種類	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.6%	0.3%	0.1%
不滿意	1.9%	1.9%	2.1%	1.6%
普通	28.1%	21.7%	28.9%	27.0%
很滿意	38.0%	36.8%	32.1%	34.6%
非常滿意	24.5%	30.0%	27.7%	29.5%
未接受該服務	7.2%	9.1%	8.9%	7.2%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

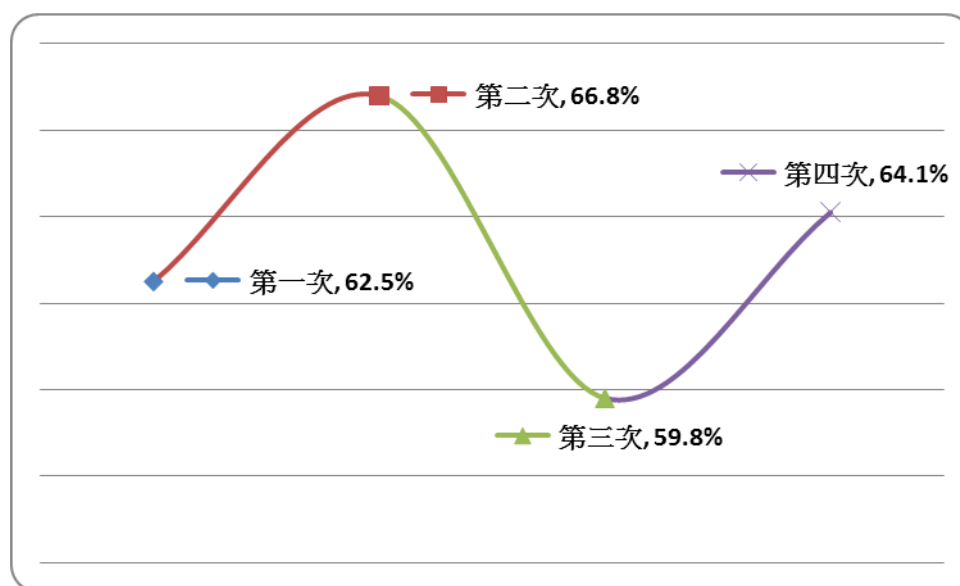


圖 7 受訪者對紀念品服務區餐飲種類滿意度統計圖

(二十)四次調查顯示，遊客對紀念品服務區價格合理滿意度以第二次調查最佳，滿意度佔 67.6%，滿意度最差的為第三次調查，佔 59.3%

調查數據顯示，四次調查當中，以第三次調查所顯示的滿意度相對較低，佔 59.3%(包含非常滿意及滿意)，第二次調查顯示的滿意度比例較高，佔 67.6%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內紀念品服務區價格合理滿意度相對較其他設施來說較低，有值得努力改善的空間。(詳見附表 3-20 和圖 8)

附表 3-20 受訪者對紀念品服務區價格合理滿意度統計表

紀念品服務區價格合理	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.3%	0.5%	0.4%	0.4%
不滿意	2.2%	2.2%	2.6%	1.6%
普通	29.5%	21.6%	29.8%	28.2%
很滿意	35.5%	36.8%	30.5%	34.5%
非常滿意	25.5%	30.8%	28.8%	28.6%
未接受該服務	7.0%	8.1%	7.9%	6.6%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

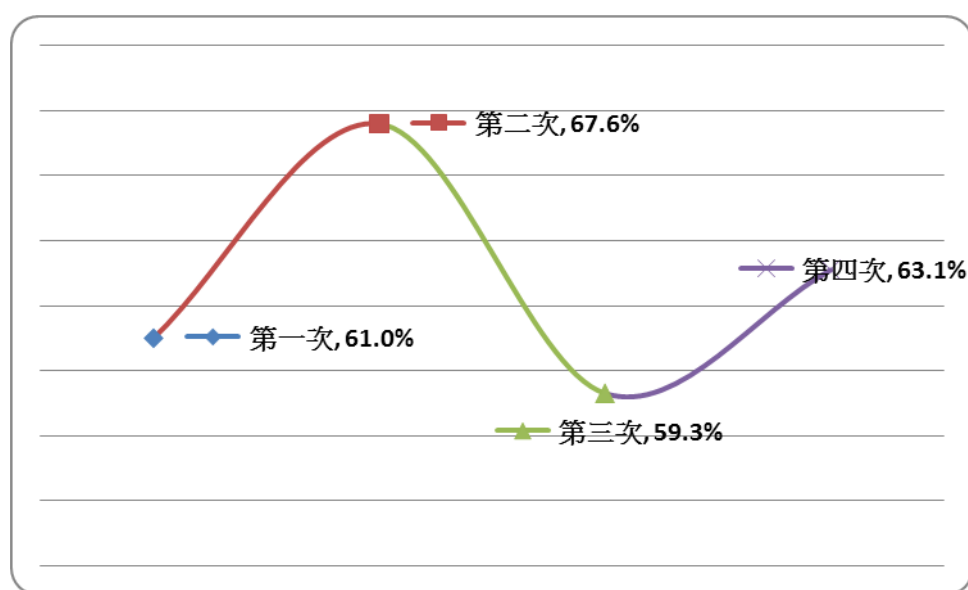


圖 8 受訪者對紀念品服務區價格合理滿意度統計圖

(二十一) 四次調查均顯示，遊客對園區洗手間衛生與清潔度滿意度均維持在八成以上

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對洗手間環境清潔表示「滿意」皆在八成以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 84.5%(包含非常滿意及滿意)，第三次調查(暑假期間)顯示的滿意度比例較低，佔 80.4%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對洗手間環境清潔滿意度均維持在八成以上，仍有待改進的空間。(詳見附表 3-21 和圖 9)

附表 3-21 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	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.4%	1.0%	0.5%
不滿意	0.6%	0.8%	2.0%	2.3%
普通	13.7%	11.7%	15.0%	13.8%
很滿意	43.3%	40.5%	39.3%	41.8%
非常滿意	39.9%	44.0%	41.1%	39.5%
未接受該服務	2.3%	2.6%	1.6%	2.2%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

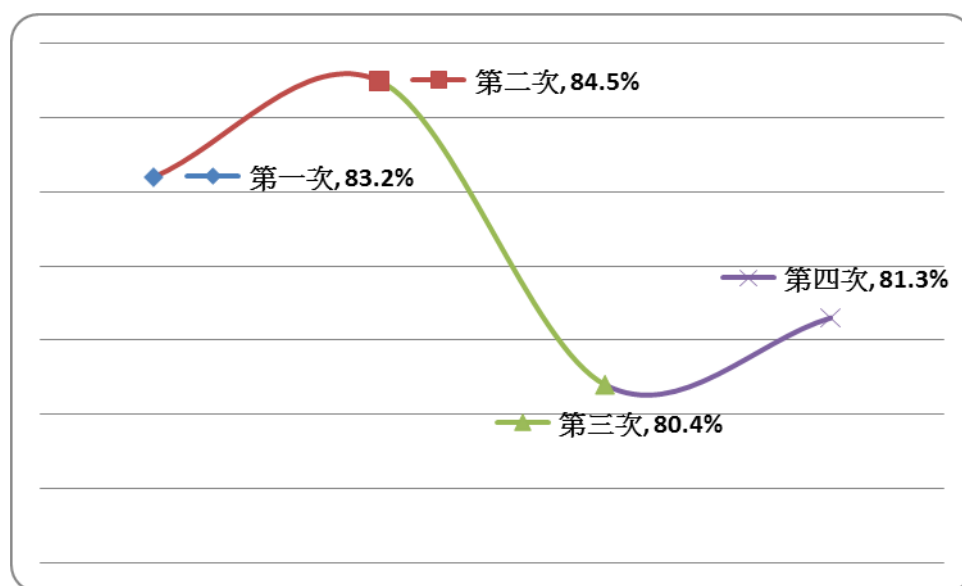


圖 9 受訪者對園區洗手間衛生與清潔度滿意度統計圖

(二十二) 四次調查中遊客對於解說牌的設置地點適當滿意度評價皆佔八成二以上

四次調查當中，遊客對於遊憩區解說牌的設置地點適當滿意度都在八成二以上(包含非常滿意及滿意)，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 85.4%(包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度相對較低，佔 82.1%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於解說牌的設置地點適當滿意度均維持在八成二以上。(詳見附表 3-22 和圖 10)

附表 3-22 受訪者對遊憩區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	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.6%	0.1%	0.3%
不滿意	0.3%	0.5%	0.6%	0.5%
普通	13.8%	11.5%	14.9%	15.0%
很滿意	45.7%	44.0%	42.0%	43.5%
非常滿意	38.4%	41.4%	41.6%	38.6%
未接受該服務	1.6%	2.1%	0.9%	2.1%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

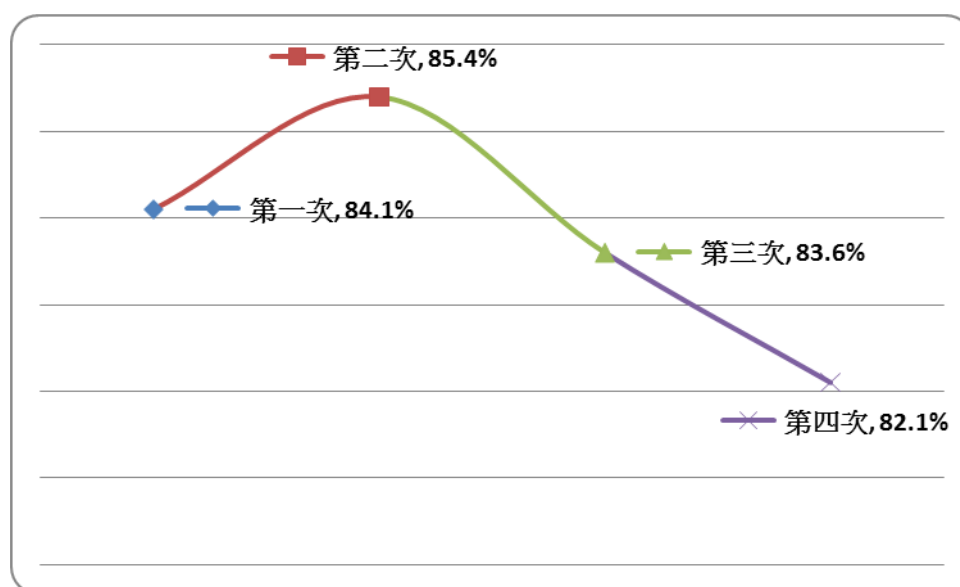


圖 10 受訪者對遊憩區解說牌的設置地點適當滿意度統計圖

(二十三) 四次調查中遊客對於解說牌的內容資訊豐富滿意度評價皆佔八成二以上

四次調查當中，遊客對於遊憩區解說牌的內容資訊豐富滿意度都在八成二以上(包含非常滿意及滿意)，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 86.3%(包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度相對較低，佔 82.1%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於解說牌的內容資訊豐富滿意度均維持在八成二以上。(詳見附表 3-23 和圖 11)

附表 3-23 受訪者對遊憩區解說牌的內容資訊豐富滿意度統計表

解說牌的內容資訊豐富	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.3%	0.6%	0.1%	0.2%
不滿意	0.3%	0.4%	0.7%	0.6%
普通	13.0%	11.0%	15.5%	13.7%
很滿意	44.8%	42.3%	40.0%	42.9%
非常滿意	39.3%	44.0%	42.1%	40.2%
未接受該服務	2.2%	1.7%	1.6%	2.4%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

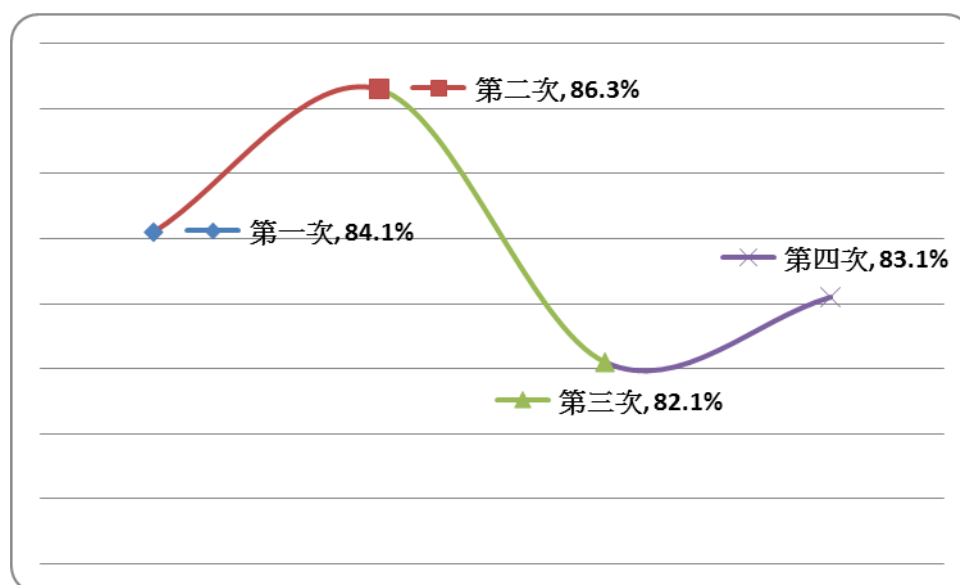


圖 11 受訪者對遊憩區解說牌的內容資訊豐富滿意度度統計圖

(二十四) 四次調查均顯示，遊客對遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱的滿意度均維持在九成以上

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱表示「滿意」皆在九成以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 92.4%(包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度比例較低，佔 89.2%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱均維持在九成以上，高品質的服務態度值得維持也備受遊客肯定。(詳見附表 3-24 和圖 12)

附表 3-24 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度統計表

遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.3%	0.1%	0.2%
不滿意	0.0%	0.2%	0.3%	0.2%
普通	5.8%	3.5%	6.1%	7.7%
很滿意	35.3%	32.9%	30.9%	37.5%
非常滿意	55.1%	59.5%	60.6%	51.7%
未接受該服務	3.6%	3.7%	2.0%	2.7%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

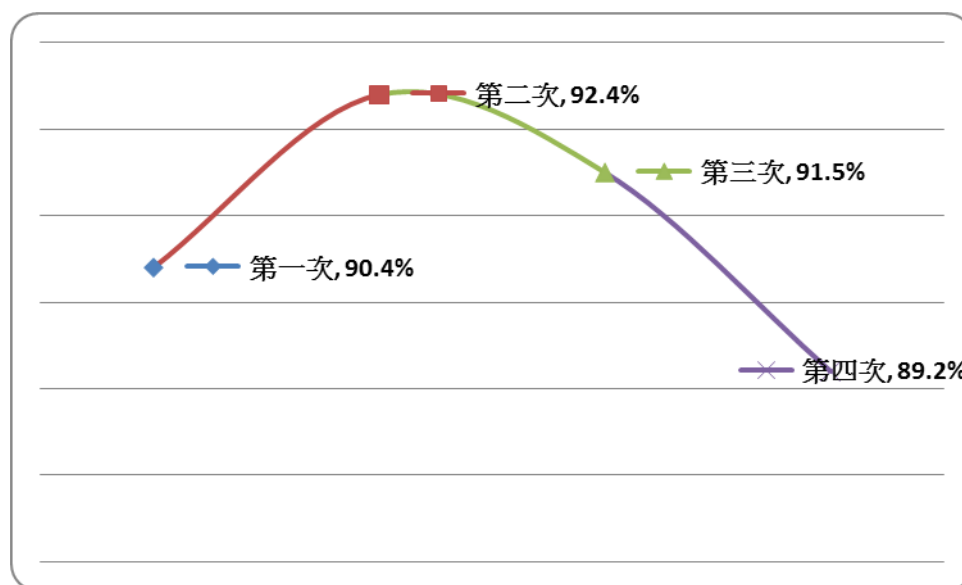


圖 12 受訪者對遊憩區遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱滿意度統計圖

(二十五) 四次調查均顯示，遊客對遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度均維持在九成以上

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問表示「滿意」皆在九成以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 91.7%(包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度比例較低，佔 88.7%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問均維持在九成以上，高品質的服務態度值得維持也備受遊客肯定。(詳見附表 3-25 和圖 13)

附表 3-25 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度統計表

遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%
不滿意	0.1%	0.3%	0%	0.2%
普通	4.4%	3.6%	5.7%	7.0%
很滿意	35.3%	33.5%	31.1%	37.4%
非常滿意	55.2%	58.2%	59.1%	51.3%
未接受該服務	4.7%	4.3%	4.0%	4.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

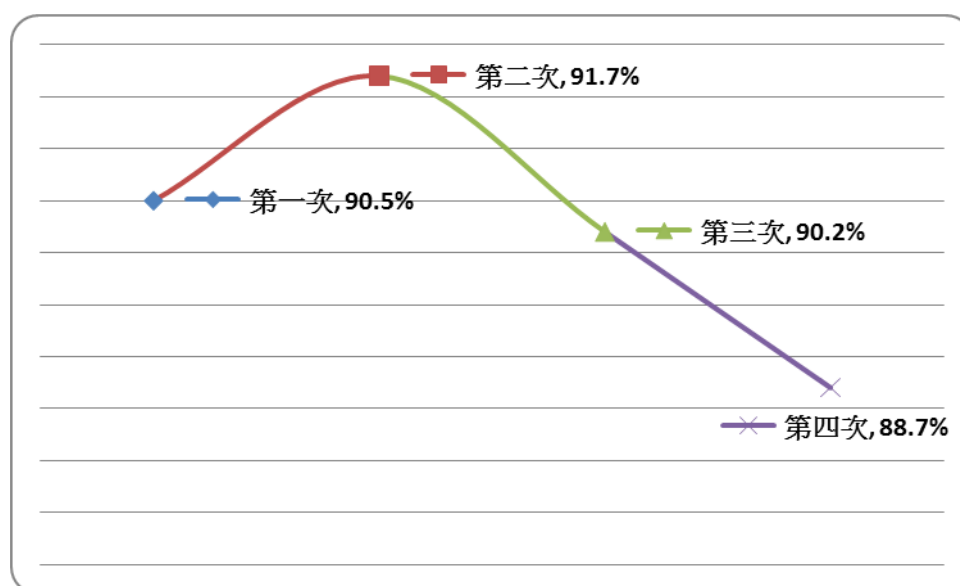


圖 13 受訪者對遊憩區遊客中心人員能立即回應遊客的詢問滿意度統計圖

(二十六) 四次調查均顯示，八成五以上的遊客滿意遊憩區內解說員的專業知識

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區內解說員的專業知識表示「滿意」皆將近九成以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 91.2%(包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度比例較低，佔 85.6%(包含非常滿意及滿意)，另外在第四次調查中表示非常滿意的比例佔 49.4%，高於表示滿意的比例。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內解說員的專業知識滿意度皆有八成五以上，顯示遊客對遊憩區內解說員的專業知識給予高度肯定。(詳見附表 3-26 和圖 14)

附表 3-26 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度統計表

解說員的專業知識滿意度	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.2%	0.1%	0.0%
不滿意	0.1%	0.1%	0%	0.2%
普通	5.3%	3.5%	5.2%	7.0%
很滿意	32.0%	33.9%	31.2%	36.2%
非常滿意	54.7%	57.3%	55.3%	49.4%
未接受該服務	7.7%	5.0%	8.1%	7.2%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

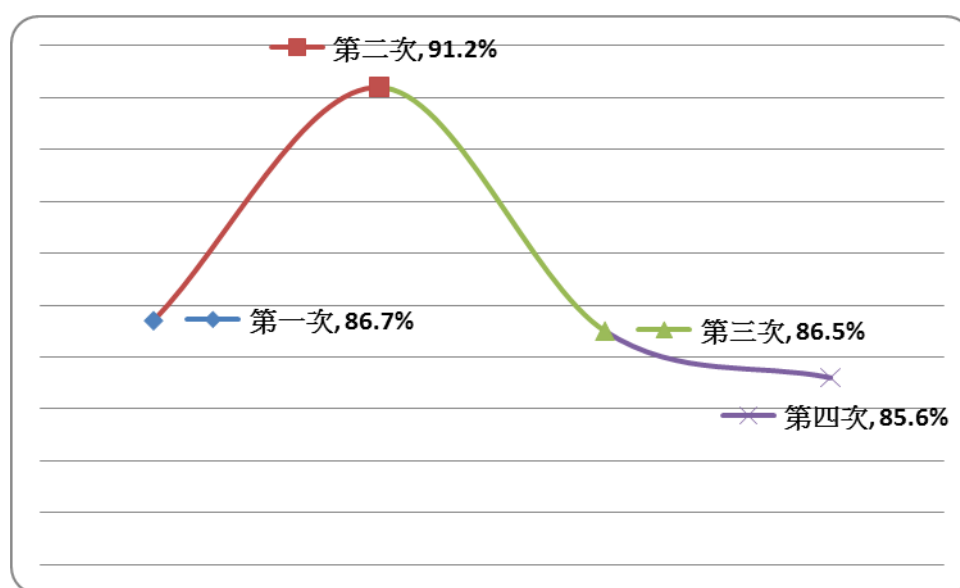


圖 14 受訪者對遊憩區解說員的專業知識滿意度統計圖

(二十七) 四次調查均顯示，八成五以上的遊客滿意解說員的解說內容詳細、清楚

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區內解說員的解說內容表示「滿意」皆將近八成五以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 90.6%(包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度比例較低，佔 85.0%(包含非常滿意及滿意)，另外在第四次調查中表示非常滿意的比例佔 49.4%，高於表示滿意的比例。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內解說員的解說內容滿意度皆有八成五以上，顯示遊客對遊憩區內解說員的解說內容給予高度肯定。(詳見附表 3-27 和圖 15)

附表 3-27 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度統計表

解說內容詳細、清楚	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.3%	0.1%	0.0%
不滿意	0.1%	0.2%	0.1%	0.2%
普通	5.3%	3.9%	5.8%	6.9%
很滿意	33.9%	32.8%	30.1%	36.6%
非常滿意	53.1%	57.8%	55.3%	48.4%
未接受該服務	7.3%	5.1%	8.5%	8.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

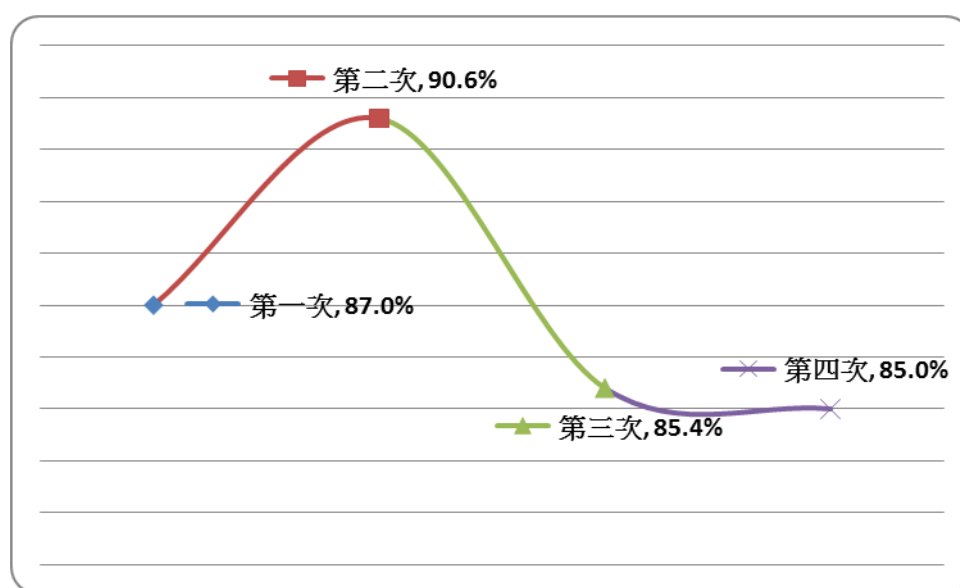


圖 15 受訪者對遊憩區解說員的解說內容詳細、清楚滿意度統計圖

(二十八) 四次調查均顯示，八成五以上的遊客滿意解說員的解說內容活潑生動

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區內解說員的解說內容活潑生動表示「滿意」皆將近八成五以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 90.0% (包含非常滿意及滿意)，第四次調查顯示的滿意度比例較低，佔 83.4% (包含非常滿意及滿意)，另外在第四次調查中表示非常滿意的比例佔 47.7%，高於表示滿意的比例。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內解說員的解說內容活潑生動滿意度皆有八成五以上，顯示遊客對遊憩區內解說員的解說內容活潑生動給予高度肯定。(詳見附表 3-28 和圖 16)

附表 3-28 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度統計表

解說內容活潑生動	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
非常不滿意	0.2%	0.4%	0.1%	0.0%
不滿意	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%
普通	5.8%	4.3%	6.0%	8.6%
很滿意	34.3%	33.6%	31.6%	35.7%
非常滿意	51.8%	56.4%	53.3%	47.7%
未接受該服務	7.7%	5.1%	8.8%	7.7%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

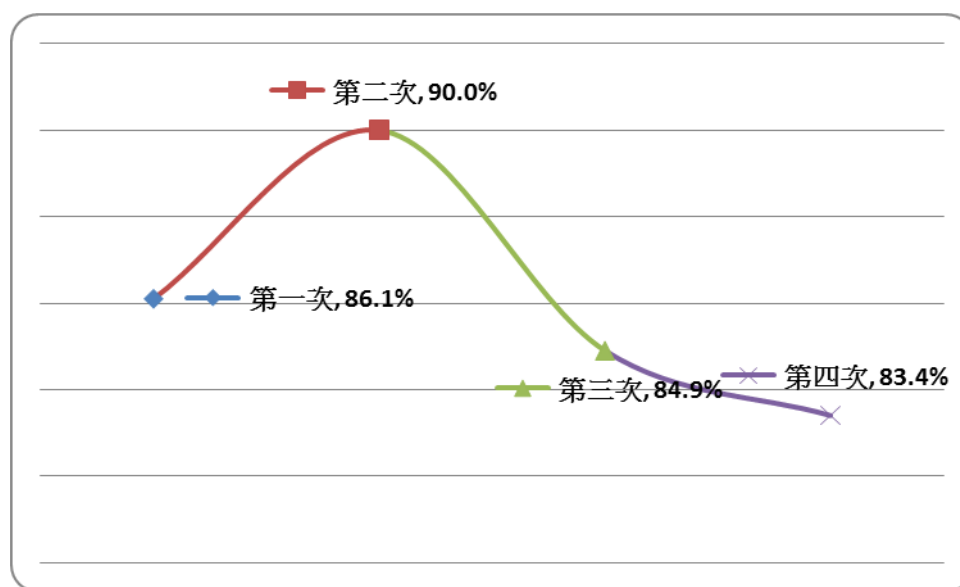


圖 16 受訪者對遊憩區解說員的解說內容活潑生動滿意度統計圖

(二十九)旅客重遊意願高，比例在九成二至九成三之間

調查數據顯示，四次調查當中，表示「會」再來雪霸遊客中心的受訪者佔九成二至九成三之間(包括一定會和應該會)，重遊意願相當高，顯示國家公園的魅力依舊不減，尤以第一次調查九成三的比例最高。(詳見附表 3-29 和圖 17)

附表 3-29 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計表

重遊意願	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查
一定會	46.7%	47.8%	49.9%	49.8%
應該會	46.1%	44.4%	42.6%	42.0%
不一定	6.9%	7.0%	6.7%	6.7%
可能不會	0.3%	0.8%	0.6%	1.2%
一定不會	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

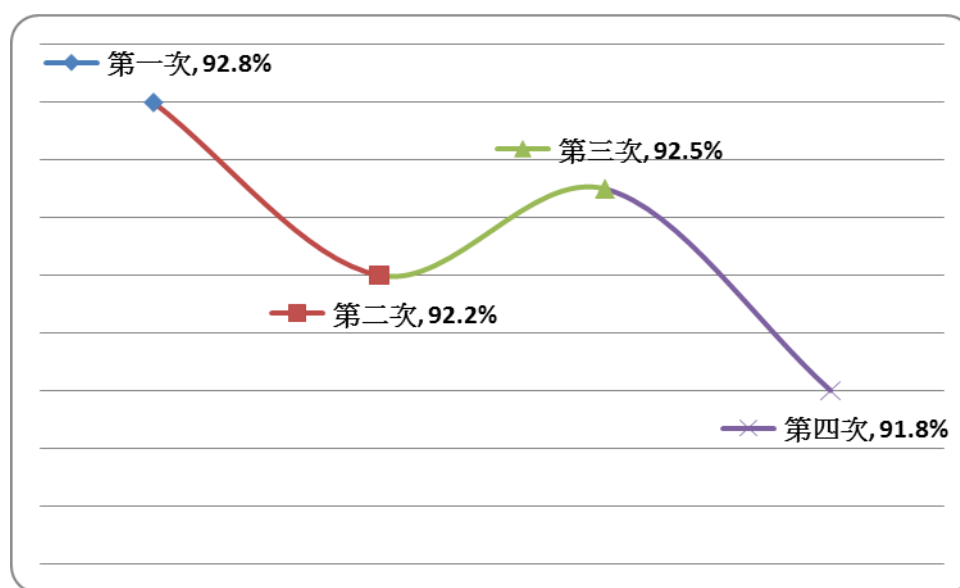


圖 17 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

(三十)四次調查中，遊憩區人員服務滿意度均居冠

從附表 3-30 四次調查的平均總分數可以看到，四次調查中，受訪者對於「遊憩區遊客中心人員服務」及「解說員的專業知識」的滿意度分數最高（4.52 分），顯示受訪者對於遊客中心人員與解說員的高度肯定，再者為「解說員的解說內容」（4.50 分）以及「遊客中心整體環境」（4.36 分）。而滿意度分數較低的則是「紀念品服務區」（3.97 分），顯示受訪者對於遊憩區紀念品服務區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。

以環境清潔滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 87.85%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 82.01%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 85.28%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 89.83%，年度平均滿意度為 86.24%。

以各項設施滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 89.03%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 80.57%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 83.26%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 87.50%，年度平均滿意度為 85.09%。

以解說服務滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 89.82%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 94.05%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 93.32%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 90.51%，年度平均滿意度為 91.92%。

以櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 90.57%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 92.94%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 89.70%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 91.29%，年度平均滿意度為 91.12%。

附表 3-30 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	第一次	第二次	第三次	第四次	整體平均
遊憩區設施服務					
遊客中心開放時間適當	4.27	4.35	4.34	4.29	4.31
遊客中心整體環境	4.36	4.41	4.34	4.32	4.36
遊客中心提供的旅遊資訊	4.33	4.36	4.35	4.33	4.34
多媒體視聽室節目內容品質	4.30	4.41	4.34	4.34	4.35
多媒體視聽室播放時間安排	4.22	4.33	4.28	4.26	4.27
遊憩路徑指標詳細	4.27	24.27	4.31	4.29	4.29
紀念品服務區餐飲種類	3.91	4.03	3.93	3.99	3.97
紀念品服務區價格合理	3.90	4.04	3.92	3.96	3.96
園區洗手間衛生與清潔度	4.25	4.30	4.19	4.20	4.24
解說牌的設置地點適當	4.24	4.28	4.25	4.22	4.25
解說牌的內容資訊豐富	4.25	4.31	4.25	4.25	4.27
遊憩區人員服務					
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	4.50	4.57	4.55	4.44	4.52
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	4.52	4.56	4.55	4.45	4.52
解說員的專業知識	4.53	4.56	4.54	4.45	4.52
解說員的解說內容詳細、清楚	4.51	4.55	4.53	4.45	4.51
解說員的解說內容活潑生動	4.49	4.53	4.51	4.42	4.49

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 3-26 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	第一次	第二次	第三次	第四次	整體平均
遊憩區設施服務					
遊客中心開放時間適當	89.5%	90.6%	88.7%	86.8%	88.9%
遊客中心整體環境	91.5%	92.6%	89.4%	88.7%	90.6%
遊客中心提供的旅遊資訊	88.7%	89.5%	88.5%	87.4%	88.5%
多媒體視聽室節目內容品質	81.4%	86.2%	82.0%	86.0%	83.9%
多媒體視聽室播放時間安排	79.2%	83.4%	80.4%	83.1%	81.5%
遊憩路徑指標詳細	87.5%	83.9%	87.4%	86.1%	86.2%
紀念品服務區餐飲種類	62.5%	66.8%	59.8%	64.1%	63.3%
紀念品服務區價格合理	61.0%	67.6%	59.3%	63.1%	62.8%
園區洗手間衛生與清潔度	83.2%	84.5%	80.4%	81.3%	82.4%
解說牌的設置地點適當	84.1%	85.4%	83.6%	82.1%	83.8%
解說牌的內容資訊豐富	84.1%	86.3%	82.1%	83.1%	83.9%
遊憩區人員服務					
遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱	90.4%	92.4%	91.5%	89.2%	90.9%
遊客中心人員能立即回應遊客的詢問	90.5%	91.7%	90.2%	88.7%	90.3%
解說員的專業知識	86.7%	91.2%	86.5%	85.6%	87.5%
解說員的解說內容詳細、清楚	87.0%	90.6%	85.4%	85.0%	87.0%
解說員的解說內容活潑生動	86.1%	90.0%	84.9%	83.4%	86.1%

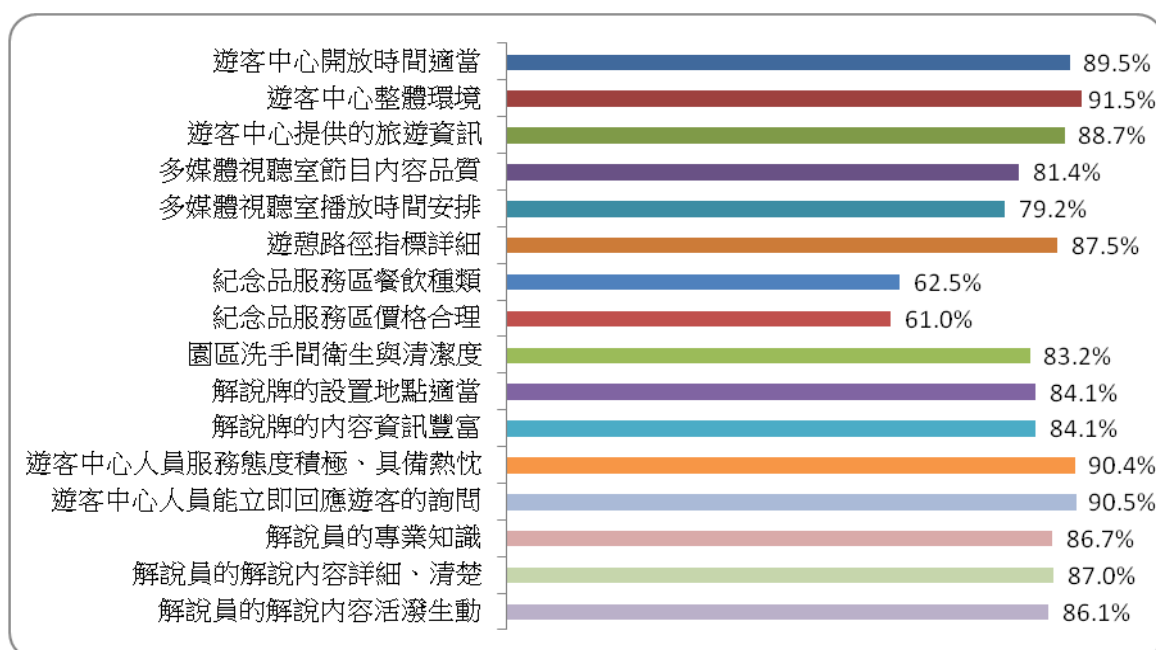


圖 18 第一次調查各項服務滿意度排名圖

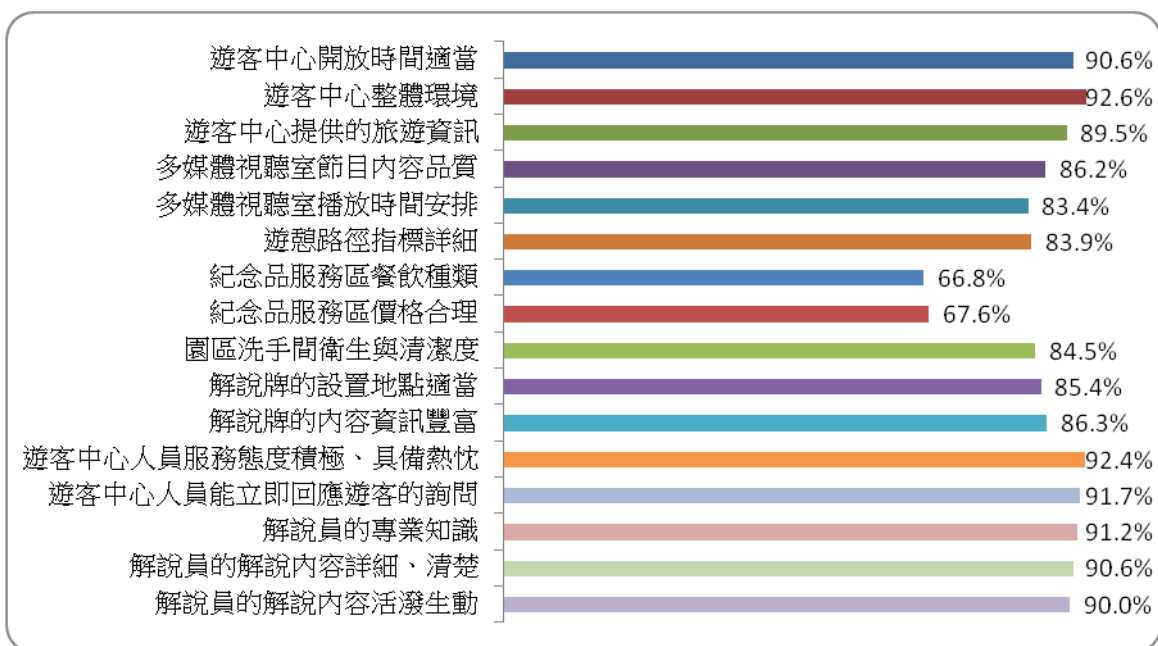


圖 19 第二次調查各項服務滿意度排名圖

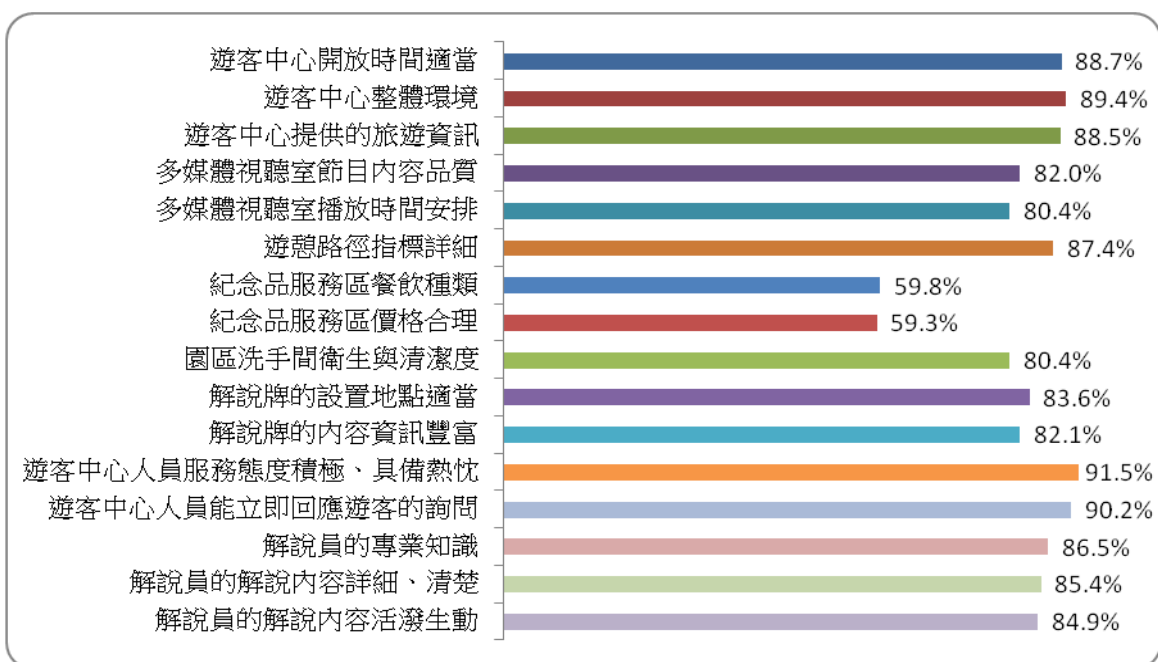


圖 20 第三次調查各項服務滿意度排名圖

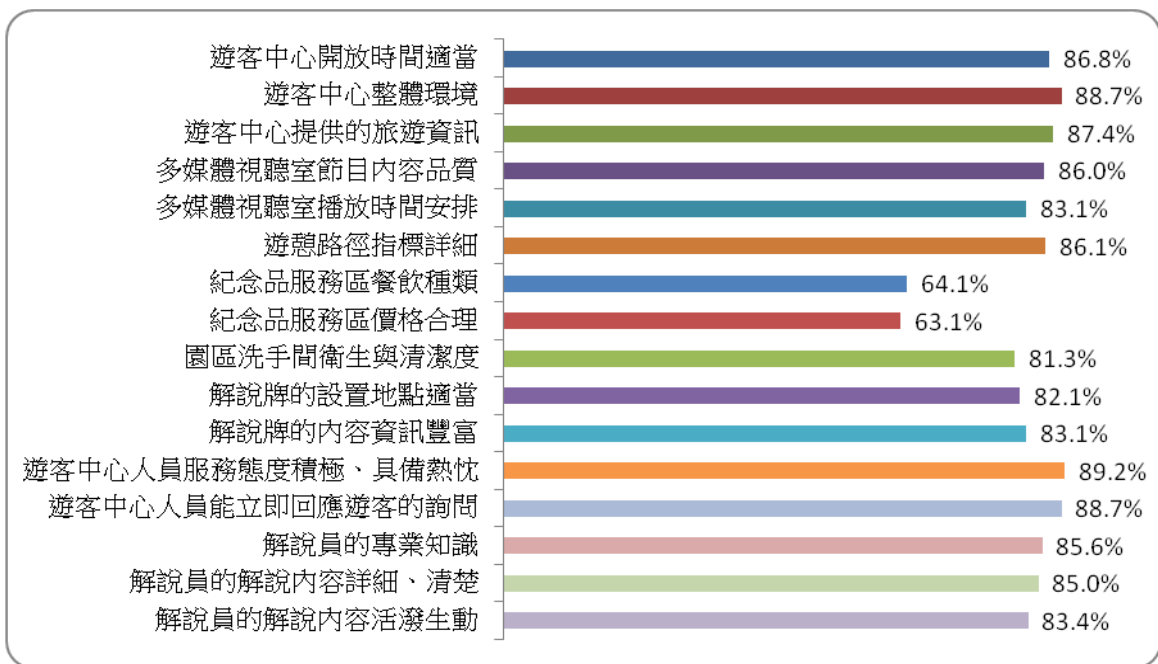


圖 21 第四次調查各項服務滿意度排名圖

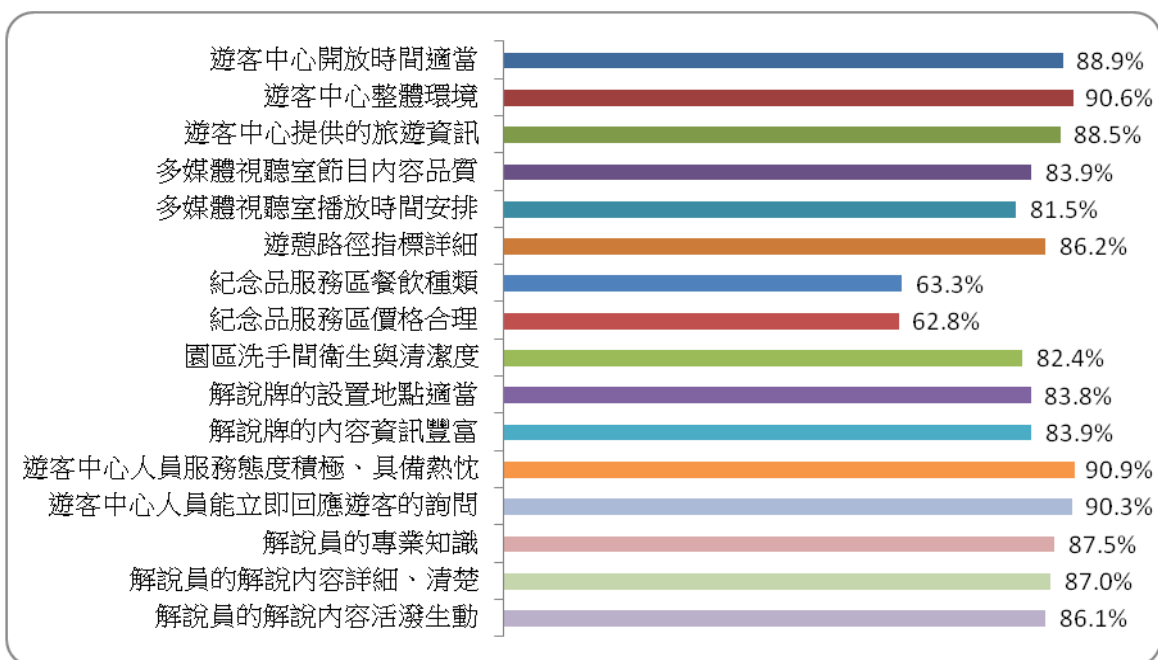


圖 22 四次調查各項服務滿意度總排名圖

(三十一) 雪霸國家公園全區四季平均重要度-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：

在遊憩區設施服務部分僅有遊客中心提供的旅遊資訊 (7)；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 (16)、遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 (17)、解說員的專業知識 (18)、解說員的解說內容詳細、清楚 (19) 及解說員的解說內容活潑生動 (20) 等五項。

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：

在遊憩區設施服務部分有遊客中心整體環境 (6) 及多媒體視聽室節目內容品質 (8) 等 2 項落在 B 象限；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 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，可視為其未來雪霸國家公園發展的優勢。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心開放時間適當 (5)、多媒體視聽室播放時間安排 (9)、紀念品服務區餐飲種類 (11)、紀念品服務區價格合理 (12) 等 4 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 C 象限。

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：

在遊憩區設施服務部分為遊憩路徑指標詳細 (10)、園區洗手間衛生與清潔度 (13)、解說牌的設置地點適當 (14) 及解說牌的內容資訊豐富 (15) 等 4 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 D 象限。

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，上述四個變項雖然落在 D 象限，其滿意度的分數並不會低於平均分數太

多，相對來說，與其他變項相較之下分數較低，即落在 D 象限，而此表示該為雪霸國家公園服務人員能再加以重視之地，以提高遊客之遊憩體驗。同樣，以下四區的 IPA 分析其變項若是落在 D 象限，為相同解釋。

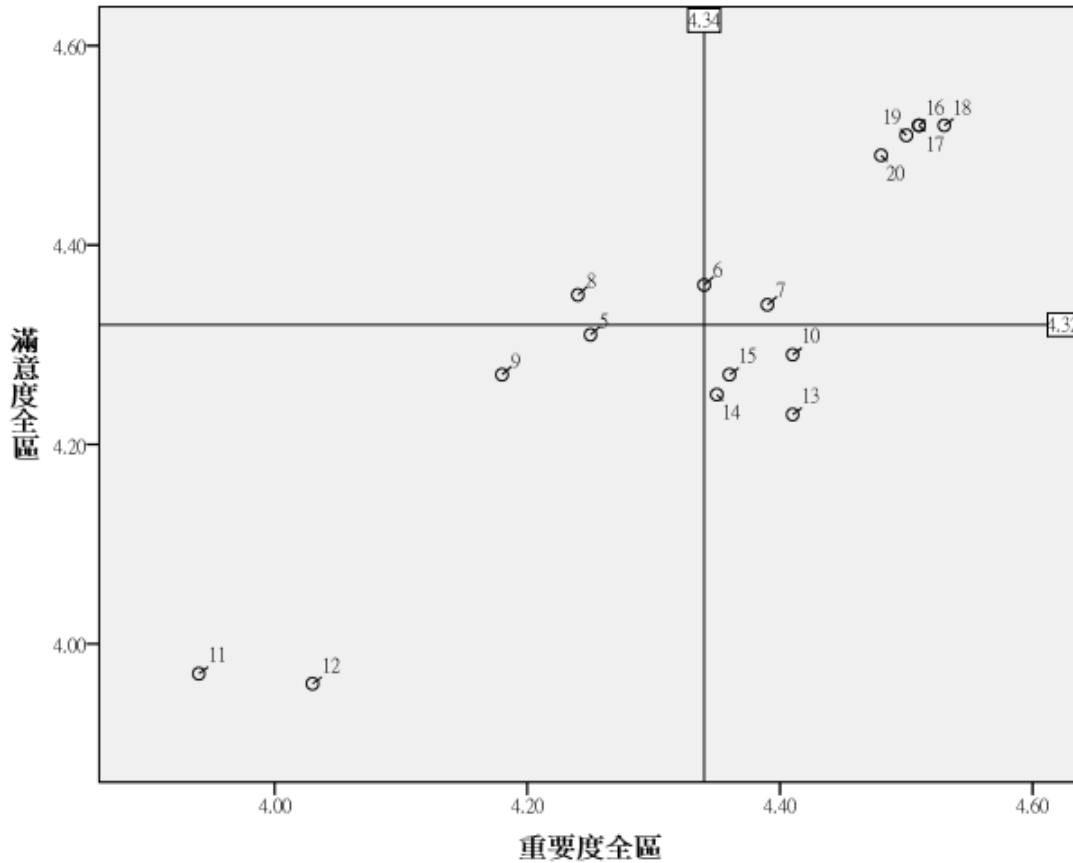


圖 23 雪霸國家公園全區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活潑生動 |

(三十二) 汶水遊客中心四季平均重要度-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：

在遊憩區設施服務部分有遊客中心整體環境(6)、遊客中心提供的旅遊資訊(7)；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱(16)、遊客中心人員能立即回應遊客的詢問(17)、解說員的專業知識(18)、解說員的解說內容詳細、清楚(19)及解說員的解說內容活潑生動(20)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：

在遊憩區設施服務部分僅多媒體視聽室節目內容品質(8) 1 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 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，可視為其未來汶水遊客中心發展的優勢。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心開放時間適當(5)、多媒體視聽室播放時間安排(9)、紀念品服務區餐飲種類(11)、紀念品服務區價格合理(12)及解說牌的設置地點適當(14)及解說牌的內容資訊豐富(15)等 6 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 C 象限。

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：

在遊憩區設施服務部分為遊憩路徑指標詳細(10)、園區洗手間衛生與清潔度(13) 2 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 D 象限。。

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。

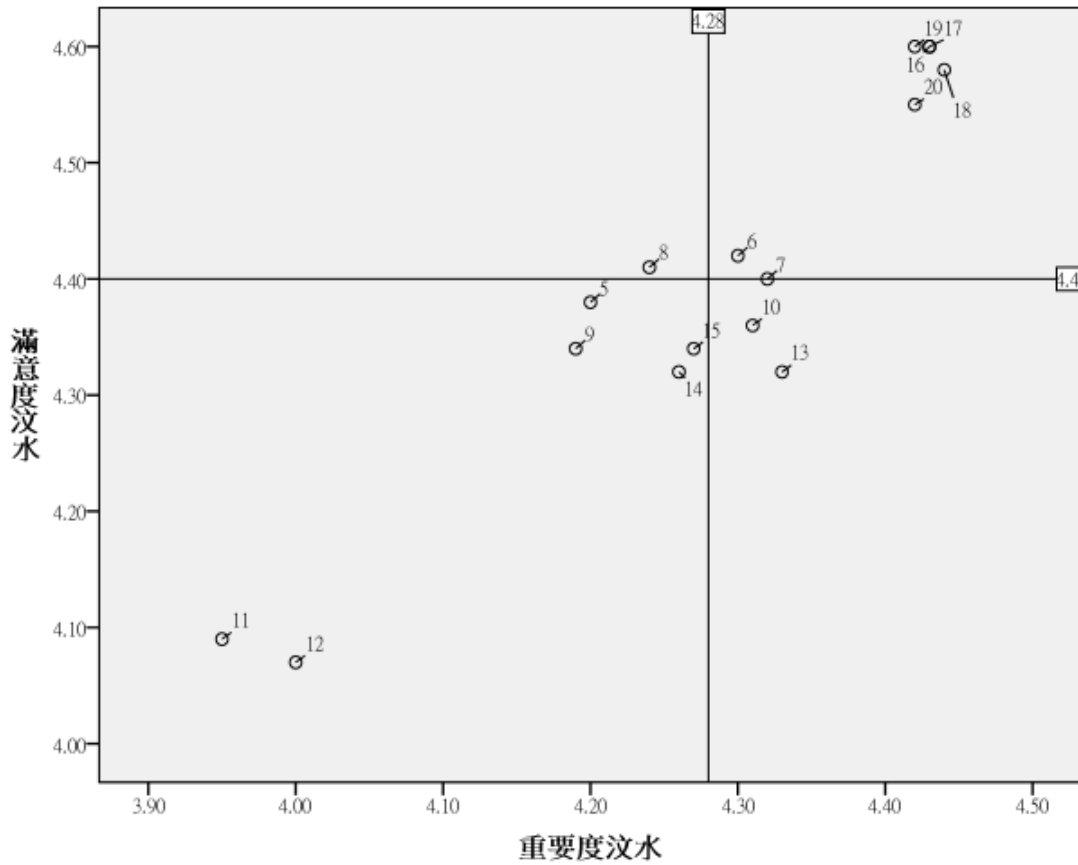


圖 24 汶水遊客中心重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活潑生動 |

(三十三) 武陵遊憩區四季平均重要度-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：

在遊憩區設施服務部分有遊客中心提供的旅遊資訊(7)、遊憩路徑指標詳細(10)等 2 項；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱(16)、遊客中心人員能立即回應遊客的詢問(17)、解說員的專業知識(18)、解說員的解說內容詳細、清楚(19)及解說員的解說內容活潑生動(20)等五項。

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：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心開放時間適當(5)及遊客中心整體環境(6)此 2 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 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，可視為其未來武陵遊憩區發展的優勢。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為多媒體視聽室節目內容品質(8)、多媒體視聽室播放時間安排(9)、紀念品服務區餐飲種類(11)及紀念品服務區價格合理(12)等 3 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 C 象限。

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：

在遊憩區設施服務部分為園區洗手間衛生與清潔度(13)、解說牌的設置地點適當(14)及解說牌的內容資訊豐富(15)等 3 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 D 象限。

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。

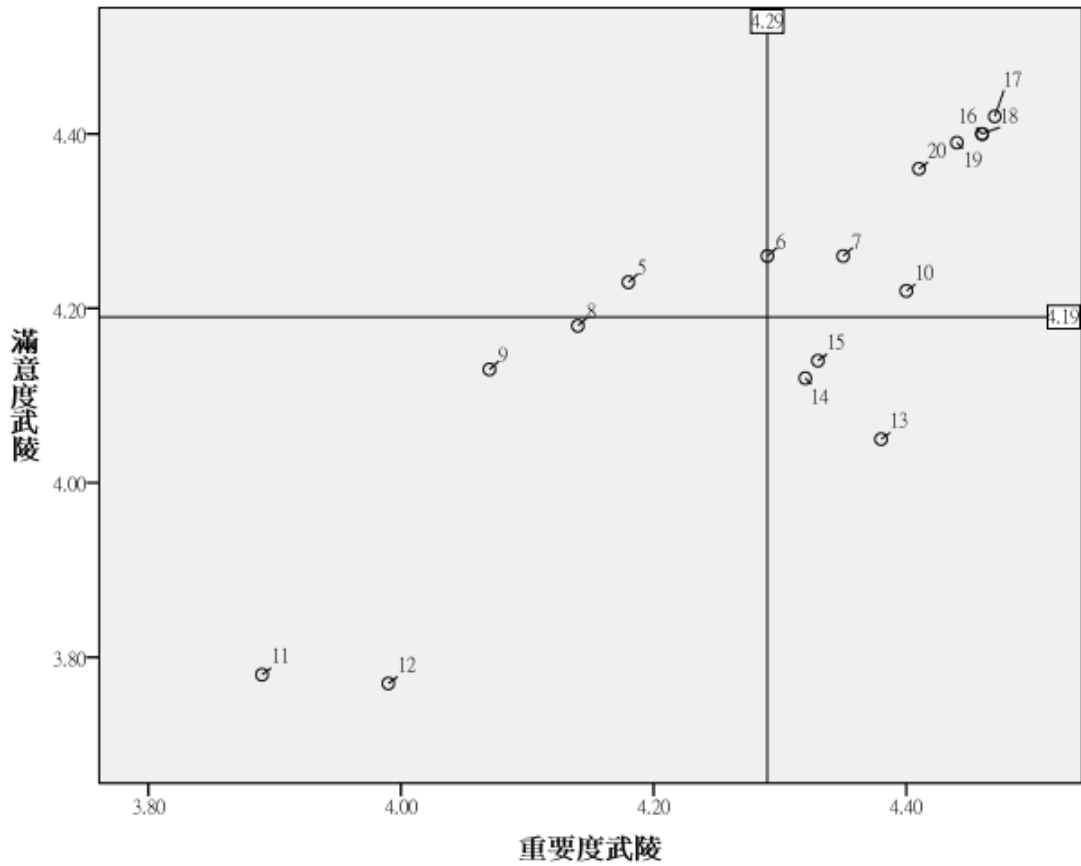


圖 25 武陵遊憩區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活潑生動 |

(三十四) 雪見遊憩區四季平均重要度-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 26 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：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心整體環境(6)、園區洗手間衛生與清潔度(13) 2 項；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱(16)、解說員的專業知識(18)、解說員的解說內容詳細、清楚(19)及解說員的解說內容活潑生動(20)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：

在遊憩區設施服務部分為多媒體視聽室節目內容品質(8)；

在遊憩人員服務部分為遊客中心人員能立即回應遊客的詢問(17)。

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，可視為其未來雪見遊憩區發展的優勢。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心開放時間適當(5)、多媒體視聽室播放時間安排(9)、紀念品服務區餐飲種類(11)、紀念品服務區價格合理(12)及解說牌的內容資訊豐富(15)等 5 項；

在遊憩人員服務部分沒有變項落在 C 象限。

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：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心提供的旅遊資訊(7)、遊憩路徑指標詳細(10)及解說牌的設置地點適當(14)等 3 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。

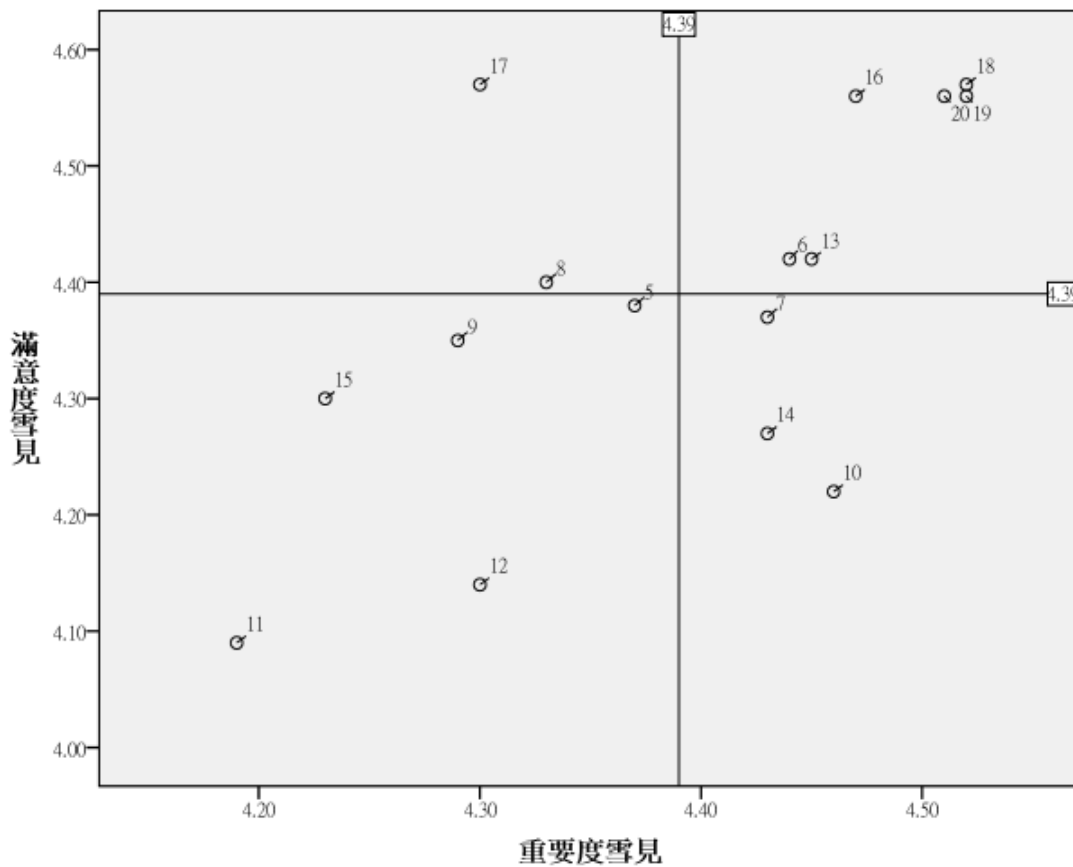


圖 26 雪見遊憩區重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活潑生動 |

(三十五) 觀霧遊憩區四季平均重要度-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 27 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：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心整體環境(6)、多媒體視聽室節目內容品質(8)此 2 項；

在遊憩人員服務部分，則有遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱(16)、遊客中心人員能立即回應遊客的詢問(17)、解說員的專業知識(18)、解說員的解說內容詳細、清楚(19)及解說員的解說內容活潑生動(20)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：

在遊憩區設施服務部分沒有變項落在 B 象限；

在遊憩人員服務部分也沒有變項落在 B 象限。

研究結果顯示，在遊憩區設施服務與遊憩人員服務部分並無低重要度，高滿意度的題項。

落在 C 象限之變項：

在遊憩區設施服務部分為遊客中心開放時間適當(5)、多媒體視聽室播放時間安排(9)、紀念品服務區餐飲種類(11)及紀念品服務區價格合理(12)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：

在遊憩區設施服務部分遊客中心提供的旅遊資訊(7)、遊憩路徑指標詳細(10)、園區洗手間衛生與清潔度(13)、解說牌的設置地點適當(14)及解說牌的內容資訊豐富(15)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。

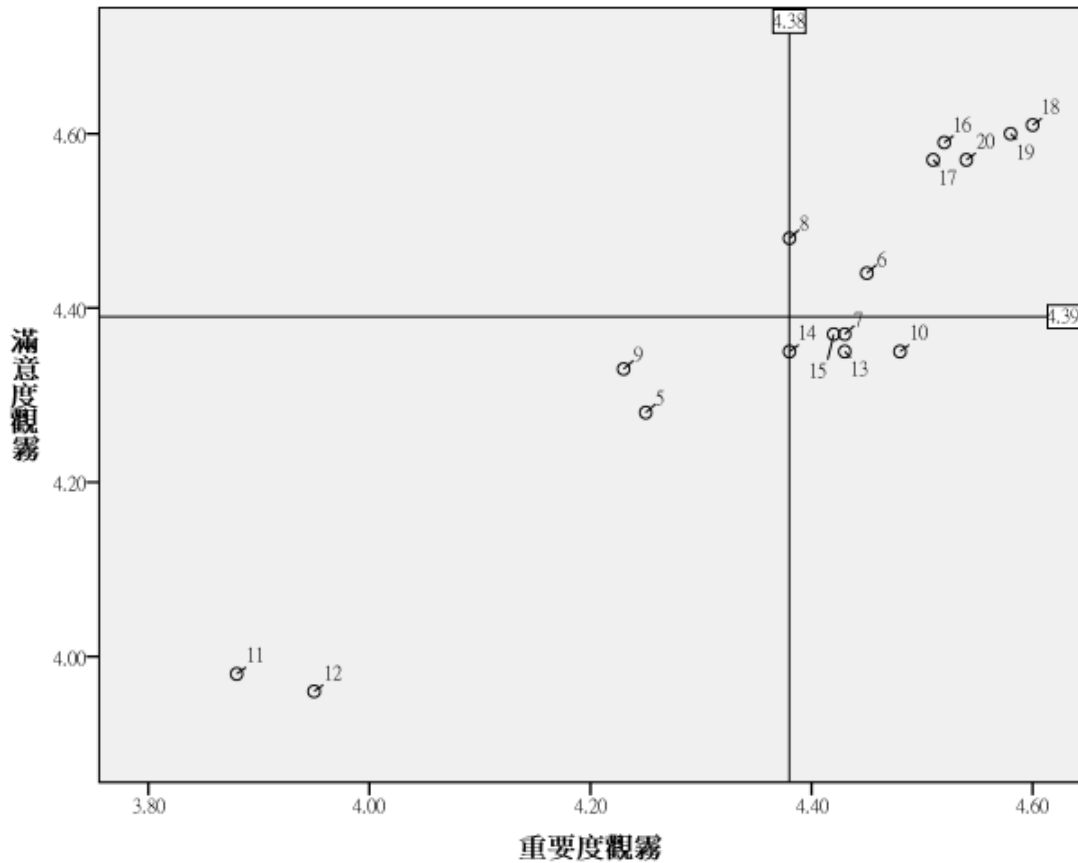


圖 27 觀霧重要度-滿意度座標圖

- | | |
|----------------|----------------------|
| 5 遊客中心開放時間適當 | 13 園區洗手間衛生與清潔度 |
| 6 遊客中心整體環境 | 14 解說牌的設置地點適當 |
| 7 遊客中心提供的旅遊資訊 | 15 解說牌的內容資訊豐富 |
| 8 多媒體視聽室節目內容品質 | 16 遊客中心人員服務態度積極、具備熱忱 |
| 9 多媒體視聽室播放時間安排 | 17 遊客中心人員能立即回應遊客的詢問 |
| 10 遊憩路徑指標詳細 | 18 解說員的專業知識 |
| 11 紀念品服務區餐飲種類 | 19 解說員的解說內容詳細、清楚 |
| 12 紀念品服務區價格合理 | 20 解說員的解說內容活發生動 |

(三十六) 研究建議

(1) 配合各季遊客人數調整紀念品服務區種類以及數量，以因應旺季之需求

調查數據顯示，四次調查當中，以第三次調查所顯示的滿意度相對較低，佔 59.8%，第二次調查顯示的滿意度比例較高，佔 66.8%。

第三次調查期間正值七八月暑假期間之旺季，遊客人數較其他時間更多，對紀念品服務區商品之需求也較其他時間更大，建議可在此期間準備更豐富種類之商品及食品，以因應遊客之需求。

(2) 定期派員巡視各園區洗手間環境，並進行環境美化，給予遊客一舒適乾淨之如廁空間

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對洗手間環境清潔表示「滿意」皆在八成以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 84.5%，第三次調查（暑假期間）顯示的滿意度比例較低，佔 80.4%。

暑假期間遊客人潮眾多，洗手間使用頻率也較其他時間更為頻繁，建議可在人潮眾多期間加派清潔人員，定期巡視，維護洗手間之環境清潔。另外也可在洗手間內進行環境美化，如放置植栽等佈置，使遊客能有更舒適乾淨之如廁空間。