

雪霸國家公園遊客中心 103 年度
遊客滿意度調查報告書
期末調查暨期中期末比較分析

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

中華民國一〇三年十一月

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 103 年 7 月 1 日至 9 月 30 日開始以面訪方式，針對前來雪霸國家公園遊客中心且年滿 15 歲之遊客進行面訪，在實際的訪問過程中，共完成 681 份有效樣本，無效問卷 9 份，訪問成功率為 98.70%¹。調查結果摘要如下：

滿意度方面，受訪者對於「對遊憩區內解說服務滿意度」的滿意度分數最高（4.40 分），其次是「多媒體視廳室的整體品質」（4.37 分）以及「設施標示或遊憩路徑指標」（4.28 分）。

重要度方面，希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能其重要度排序以「提供豐富圖文知識」所佔比例較高，佔了 123.5%，其次為「提供簡單清楚訊息」（84.7%）。

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(41.6%)，顯示人際傳播或是口碑行銷的重要性。

¹訪問成功率 = 成功訪問數 (681 份) ÷ [成功訪問數 (681 份) + 無效問卷 (9 份)] = 98.70%

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、	滿意度.....	6
參、	研究方法.....	9
一、	主要調查內容	9
二、	調查主要對象	9
三、	調查實施方式	10
四、	問卷主題配置	10
肆、	調查結果.....	11
一、	樣本特性.....	11
二、	遊客遊憩特性及遊憩區之服務品質滿意度調查	18
三、	各項服務滿意度比較	34
四、	各遊憩區差異性分析	35
伍、	結論.....	37
附錄一	調查問卷	39
附錄二	交叉表	43
附錄三	兩次調查綜合比較分析	67

表目錄

表 2-1 顧客滿意定義表	8
表 4-1 受訪者性別統計表	11
表 4-2 受訪者年齡統計表	12
表 4-3 受訪者職業統計表	13
表 4-4 受訪者教育程度統計表	14
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 受訪者從何資訊得知雪霸國家公園遊憩區相關資訊統計表	19
表 4-8 受訪者第幾次來到本遊憩區統計表	20
表 4-9 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表	21
表 4-10 受訪者選擇到遊憩區的動機統計表	22
表 4-11 受訪者重遊意願統計表	23
表 4-12 遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	24
表 4-13 遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度	25
表 4-14 遊憩區解說服務滿意度	26
表 4-15 遊憩區紀念品販賣部滿意度	27
表 4-16 遊客中心展示館目前提供功能之滿意度	28
表 4-17 受訪者重遊遊客中心展示館意願統計表	29
表 4-18 展示館未來能提供之服務功能項目統計表	30
表 4-19 對展示館中覺得滿意部分統計表	31
表 4-20 對展示館未來更新改進建議表	32
表 4-21 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表	34
表 4-22 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表	36

圖目錄

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	14
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	19
圖 4-7 受訪者第幾次來到本遊憩區統計圖	20
圖 4-8 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計圖	21
圖 4-9 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖	22
圖 4-10 受訪者重遊意願統計圖	23
圖 4-11 遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖	24
圖 4-12 遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度統計圖	25
圖 4-13 遊憩區解說服務滿意度統計圖	26
圖 4-14 遊憩區紀念品販賣部滿意度統計圖	27
圖 4-15 遊客中心展示館目前提供功能之滿意度統計圖	28
圖 4-16 受訪者重遊遊客中心展示館意願統計圖	29
圖 4-17 對展示館中覺得滿意部分統計圖	31

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遊客中心展示館及服務品質的實際體驗感受、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的遊客中心展示館及其他服務品質之滿意度進行雙向溝通，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）、雪山、志佳陽大山、大劍山、頭鷹山、大雪山等高度均在 3,000 公尺以上，其中雪山為雪山山脈最高峰，是台灣第二高峰。而大霸尖山素有「世紀奇峰」之稱，山容壯麗。其他的地形景觀如大甲溪峽谷地形、佳陽沖積扇與河階地形、環山地區環流丘地形、德基地區肩狀平坦陵地形、河川襲奪等。

植物資源方面，本區內有維管束植物 1,976 種，稀有植物 79 種，

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

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

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

三、遊憩區介紹

(一) 汶水遊客中心

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

(二) 武陵遊憩區

武陵遊客中心於 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，並將七家灣溪流域區內之地質、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：

在煙聲瀑布步道上有巨嘴鴉、火冠戴菊鳥、虎鶉等，在武陵河岸邊

有紅頭山雀、繡眼畫眉、河鳥、鉛色水鶉等。

(三) 觀霧遊憩區

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

1. 地形特色：

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

2. 植物景觀：

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

3. 動物生態：

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

(四) 雪見遊憩區

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

1. 地形特色：

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

2. 植物景觀：

本區林相主要可分為造林地、闊葉林及混淆林等三大類：

- (1) 造林地：多為日治時期及光復初期的產物，其植物種類包括台灣檫、柳杉、香杉、台灣二葉松、台灣五葉松與其它闊葉樹、桂竹林等造林地。
- (2) 闊葉林：組成種類較為複雜，通常依海拔高度分為櫟林帶（*Quercus* Zone）及楠櫨林帶（*Achilus-Casstanopsis* Zone），其結構通常有三至四層，主要有卡氏櫨、苦扁桃葉石櫟、錐果櫟、豬腳楠、日本槭楠、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頷魚 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頷魚、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、滿意度

「滿意度」一直是各研究用來測量人們對產品、工作、生活品質、社區或戶外遊憩品質等方面之看法的工具，是一項非常有用的衡量行為指標。相當多研究滿意度的文獻中都發現，遊客不同的社經特徵和不同的文化影響下，產生多樣的態度、偏好及動機，並以不同的方式影響其對滿意度及品質的知覺（侯錦雄，1990）。由於滿意度的研究起始於行銷領域中的顧客滿意，因此將先就回顧顧客滿意之定義，再探討遊憩滿意度。

(一) 顧客滿意度

行銷趨勢在 1950 年代從「生產」、「銷售」導向進入「行銷」、「社會行銷」導向，於是開始以「滿足消費者需求與慾望為首要項目」的信念成為組織部門內所有活動的準則，甚或邁入千禧年後開始熱門的「體驗行銷」強調以創造顧客體驗作為行銷手法，致力於和顧客產生「關聯」，這些都顯示了業者在面臨到商品、服務同質化的激烈競爭市場下，光是

強調產品的功能或利益是不足以引起消費者的注意，只有不斷地超越現況的服務品質，來掌握與顧客滿意的互動關係，才能促進顧客的消費並增加收益，也才能使企業永續的經營發展（曾慶攢，2003）。

Cardozo (1965) 開啟對顧客滿意研究之濫觴，首先對消費者的「期望」與「耗費心力」的程度進行實驗，結果發現當顧客耗費較多的心力來獲得一項產品時，顧客的滿意程度可能較高；當產品不能符合顧客的期望時，將會產生「失驗 (disconfirmation)」的現象，顧客對產品的滿意程度可能較低。

在回顧各學者對於顧客滿意度的定義後可發現（見表 2-1），由於滿意度的覺知涉及產品屬性及個人屬性，是一種消費者對於其購買行為的經驗評價，這種反應並非單獨一項因素或特質所能決定，而是整體性、全面性的。（張嘉宇，2002）

（二）遊憩滿意度

在遊憩滿意度的研究中，學者較常以總滿意理論、預期理論及差異理論作為滿意度的來源基礎，茲分述如下：

1. 總滿意理論

Dorfman (1979) 提出遊憩滿意度的體驗因個人的偏好、期望、知覺、動機等不同而有所差異，亦因各因子對該滿意體驗之貢獻強度不同而不同，使得影響需求滿意之因素更形複雜。

根據Hawes (1978) 對活動滿意度之研究，提出滿意度來自於活動因素（如冒險或刺激）、不確定性及發展技藝 (skill) 的機會和心理鬆弛 (relaxation)（如心理寧適、獨處及享受自然）。且依活動性質的不同，構成滿意體驗的個別因子亦不同。（張嘉宇，2002）

Hendee(1974)認為遊憩係「提供多重滿意度(multiple satisfactions)」，Manning (1986) 亦指出滿意度是一「多重向度的概念(multi-dimensional concept)」，受到多種參數的影響，有些是經營者可控制的，有些則否；並認為滿意度受到遊憩機會序列中三項基本元素所形成的遊憩機會影響：

- (1) 基地之實質與生物特性
- (2) 經營管理的型態與水準
- (3) 遊客的社會與文化特質

表 2-1 顧客滿意定義表

作者	定義
Hempel (1977)	顧客滿意度是決定於顧客所預期的產品或服務之實現程度，它反應出預期和實際結果一致的程度
Oliver (1981)	消費者滿意是對於所使用的產品或服務所獲得的價值程度所作的一種立即性的情緒反應。
Churchill & Surprenant (1982)	一種購買與使用產品的結果，是由購買者比較預期結果的報酬與投入成本所產生。
Engle & Blackwell (1994)	顧客滿意度的形成是因為顧客對使用後之產品績效與購買前信念做比較與評估，若兩者一致則滿足，反之則否。
Kotler (1994)	滿意乃是消費者比較購買行為之前對產品或服務的預期，與購買服務或產品後所感覺的績效表現之間的差異。
Anderson, Fornell & Lehmann (1994)	顧客滿意可分為特定交易型與累積型二種。在特定交易型中顧客的期望係指消費者對某一特定廠商將會提供服務的預測，顧客滿意限定於某種特定購買行為之評價；在累積型中，顧客的期望包含顧客累積先前對供應者所有服務績效的經驗與資訊以及對廠商未來所將提供服務的預測。

資料來源：張嘉宇，2002。

2. 預期理論

在 Driver 及其同僚 1970 至 1980 年代援引社會心理學之預期理論相關研究中，認為人類之行為皆為目標導向或為了滿足某些需要。因此在遊憩環境中從事活動，旨在滿足某些心理需要或某些心理產出，而這些行為之表現均為預期、知曉且有價值的（引述自陳水源，1988）。且 Driver 等人將戶外遊憩需求（demand of outdoor recreation）分為四個層次，分別為活動層面、遊憩環境層面（包括實質環境、社會環境及經營環境）、心理產出層面（動機、滿足）及最終效益。因此，遊憩滿意度是個體考量心理層面之動機、偏好和態度等因素後，經過對活動、環境的選擇，產生令其滿意的體驗。

3. 差異理論

Schreyer and Roggenbuck (1978) 認為期望是一種暫時的信念，相信某種行動將會產生某種結果，對相同的結果每人可能出自不同的期望，且個人對相同期望亦可能隨時間的不同而改變。因此提出遊憩滿意度可以差異理論之觀點來解釋，其強調重點為滿意度乃由遊客的期望與實際

感受的知覺間差距來決定，此外，在任何情況下之整體滿意度係由現況各層面的差異組合所決定。(張嘉宇，2002)

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. 遊憩區之各項服務品質
2. 遊憩區之遊客中心展示館實際體驗感受
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

本調查完成之有效樣本數為 681 份，在實際的訪問過程中，共完成 681 份有效樣本，無效問卷 9 份，訪問成功率為 98.70%³。

³訪問成功率 = 成功訪問數 (681 份) ÷ [成功訪問數 (681 份) + 無效問卷 (9 份)] = 98.70%

三、調查實施方式

(一) 調查時間

自民國 103 年 7 月 1 日起至民國 103 年 9 月 30 日止，共計三個月。

(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. 遊憩區設施標示或遊憩路徑指標
2. 遊憩區多媒體視廳室的整體品質
3. 遊憩區內解說服務
4. 遊憩區紀念品販賣部

(二) 遊憩區之遊客中心展示館實際體驗感受

1. 遊客中心展示館提供之功能滿意度
2. 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及各項服務滿意程度。

接著，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。然而此次問卷中由於受訪者個人屬性分類眾多，在與各變項進行卡方檢定時，雖有許多選項達到顯著差異，但皆因超過 25% 之細格(cells)期望個數小於 5，故雖差異達顯著水準，仍可視為無顯著差異，本報告於附錄二中仍列出交叉分析結果，僅供參考。

最後再將各項滿意度進行比較，以重新配分的方式得其平均數和標準差，以呈現各項服務滿意度上的差異。

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

受訪者之性別以「女性」居多，共有 384 人，佔了五成六左右(56.4%)，「男性」受訪者佔 43.6%，共有 297 人。(詳見表 4-1 和圖 4-1)

表 4-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比(%)
男	297	43.6
女	384	56.4
總和	681	100.0

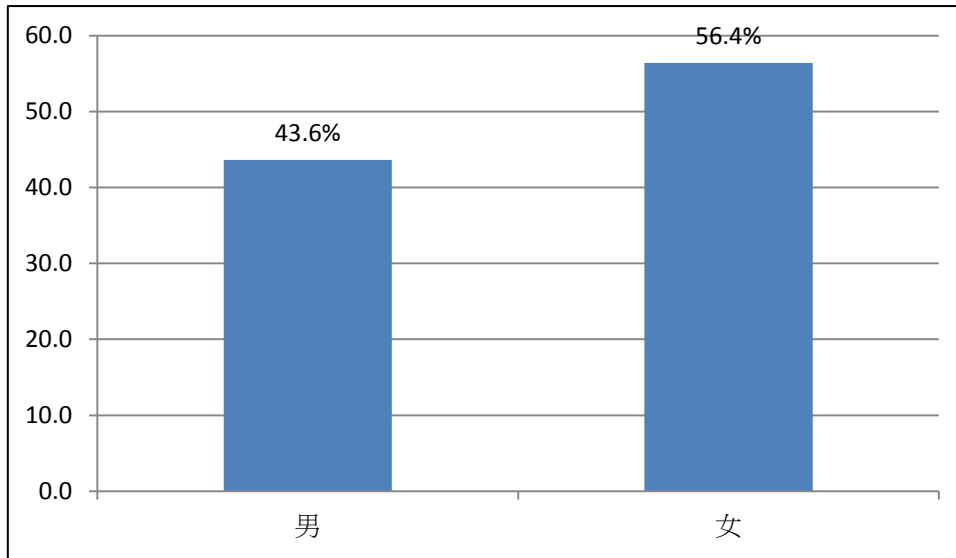


圖 4-1 受訪者性別統計圖

(二) 年齡

受訪者年齡以「40-49 歲」的人口佔最多，為 182 人，佔 26.7%，其次是「30-39 歲」，佔 21.9%，再者為「50-59 歲」，佔 19.4% 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八左右（68.0%）。（詳見表 4-2 和圖 4-2）

表 4-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比(%)
15-19 歲	45	6.6
20-29 歲	73	10.7
30-39 歲	149	21.9
40-49 歲	182	26.7
50-59 歲	132	19.4
60-69 歲	79	11.6
70 歲以上	21	3.1
總和	681	100.0

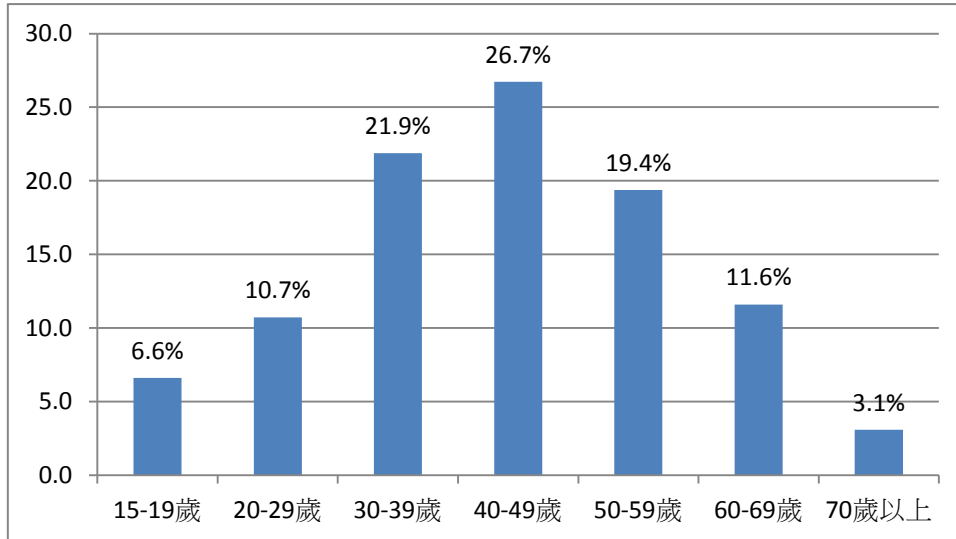


圖 4-2 受訪者年齡統計圖

(三) 職業

受訪者的職業以「家管」的人數最多，共為 97 人，佔整體的 14.2%，其次是「公」，佔了 13.8%，再者為「退休人員」（11.2%）。（詳見表 4-3 和圖 4-3）

表 4-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比(%)
學生	78	11.5
軍	14	2.1
公	94	13.8
教	58	8.5
警	4	0.6
管理階層	58	8.5
非管理階層	65	9.5
農、林、漁、牧	28	4.1
專業人士	54	7.9
家管	97	14.2
退休人員	76	11.2
待業中	11	1.6
其他(請說明)	44	6.5
總和	681	100.0

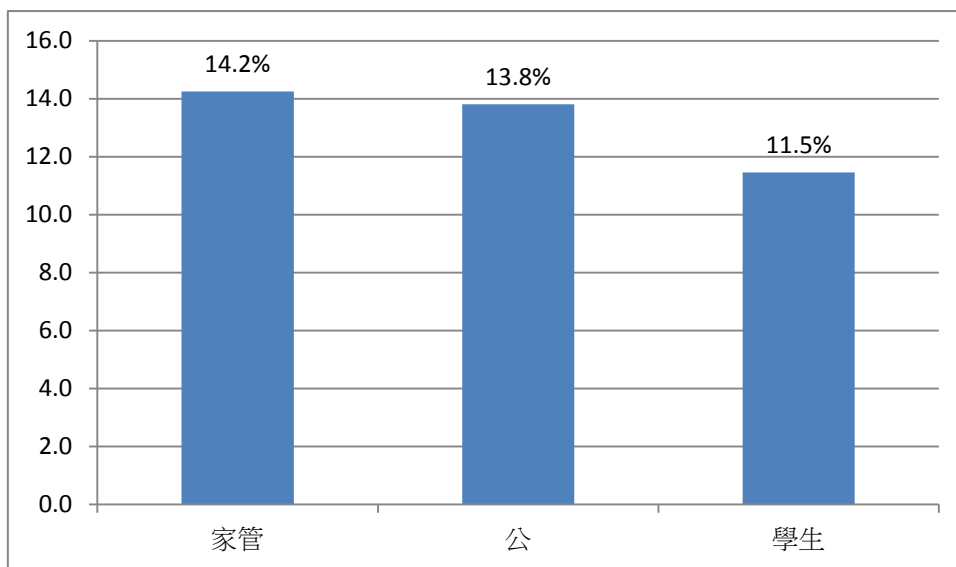


圖 4-3 受訪者職業統計圖⁴

(四) 教育程度

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 264 人，佔三成九左右（38.8%），其次是「高中（職）」程度的受訪者，佔 18.5%，再者為「專科學校」程度（18.1%）的受訪者。整體來看，受訪者的教育程度多分布於大專程度以上者，共佔了七成二左右（71.5%）。（詳見表 4-4 和圖 4-4）

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	18	2.6
國(初中)	50	7.3
高中(職)	126	18.5
專科學校	123	18.1
大學	264	38.8
研究所(含)以上	100	14.7
總和	681	100.0

⁴僅列入職業排名前三名。

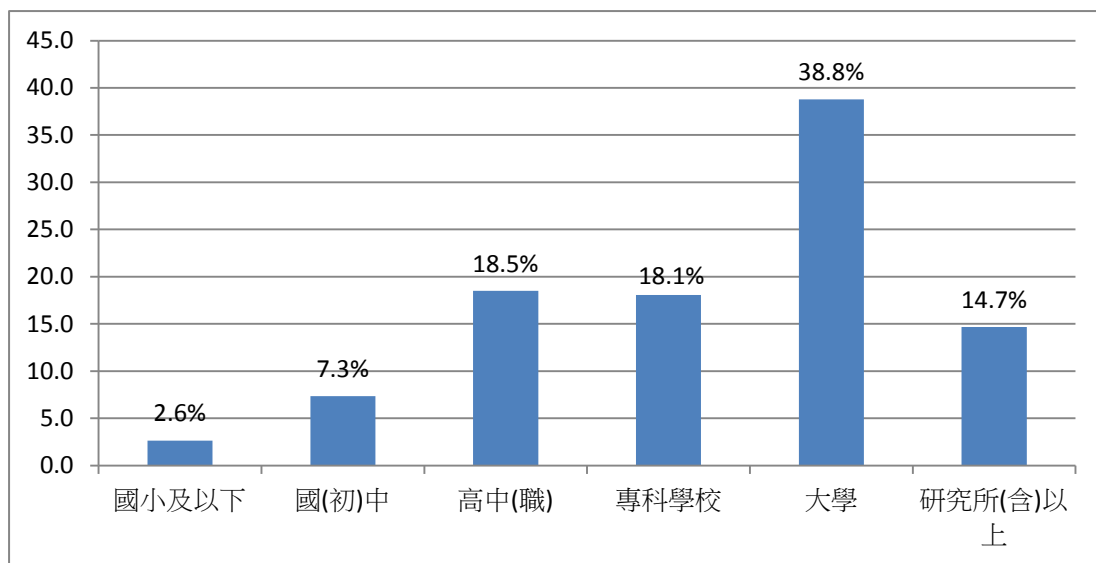


圖 4-4 受訪者教育程度統計圖

(五) 居住地區

受訪者之居住地區以在「台北市」居多，共有 122 人，佔了一成八左右（17.9%），其次是「新北市」（16.6%）的受訪者以及「台中市」（台中市%）。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（48.0%）。（詳見表 4-5）

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。

表 4-5 受訪者居住地區統計表

地區	次數	百分比(%)
基隆市	9	1.3
台北市	122	17.9
新北市	113	16.6
桃園縣市	42	6.2
新竹縣市	41	6.0
苗栗縣	52	7.6
台中市	108	15.9
彰化縣	27	4.0
南投縣	4	0.6
雲林縣	29	4.3
嘉義縣市	11	1.6
台南市	35	5.1
高雄市	70	10.3
屏東縣	5	0.7
花蓮縣	3	0.4
台東縣	1	0.1
宜蘭縣	7	1.0
連江縣	1	0.1
澎湖縣	1	0.1
總和	681	100.0

(六) 遊憩區

受訪者接受訪問之遊憩區以「雪見遊憩區」較多，為 211 人，佔了 31.0%，其次是「武陵遊憩區」(27.8%) 的受訪者。(詳見表 4-6 以及圖 4-5)

表 4-6 遊憩區統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
武陵遊憩區	189	27.8
雪見遊憩區	211	31.0
觀霧遊憩區	149	21.9
汶水遊客中心	132	19.4
總和	681	100.0

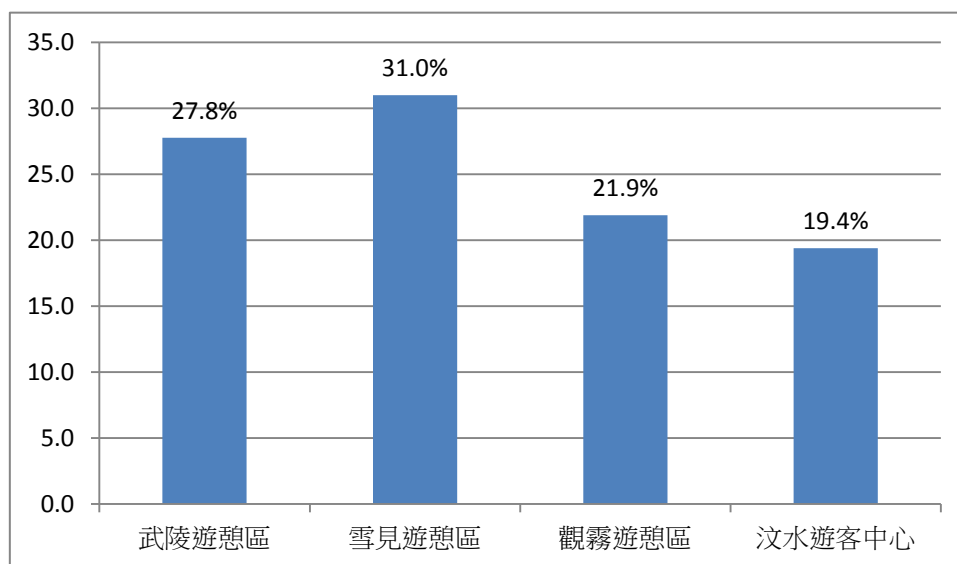


圖 4-5 遊憩區統計圖

二、遊客遊憩特性及遊憩區之服務品質滿意度調查

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滿意程度百分比的受訪結果進行分析，主要呈現遊憩區設施服務、解說服務及遊客中心展示館等面向的滿意度調查結果。

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) 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 681 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(41.6%)，其次為「網站資訊」(34.8%)以及「報章雜誌」(9.5%)。(詳見表 4-7 和圖 4-6)

表 4-7 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	237	34.8
電視廣播	42	6.2
報章雜誌	65	9.5
親朋好友告知	283	41.6
其他(請說明)	54	7.9
總和	681	100.0

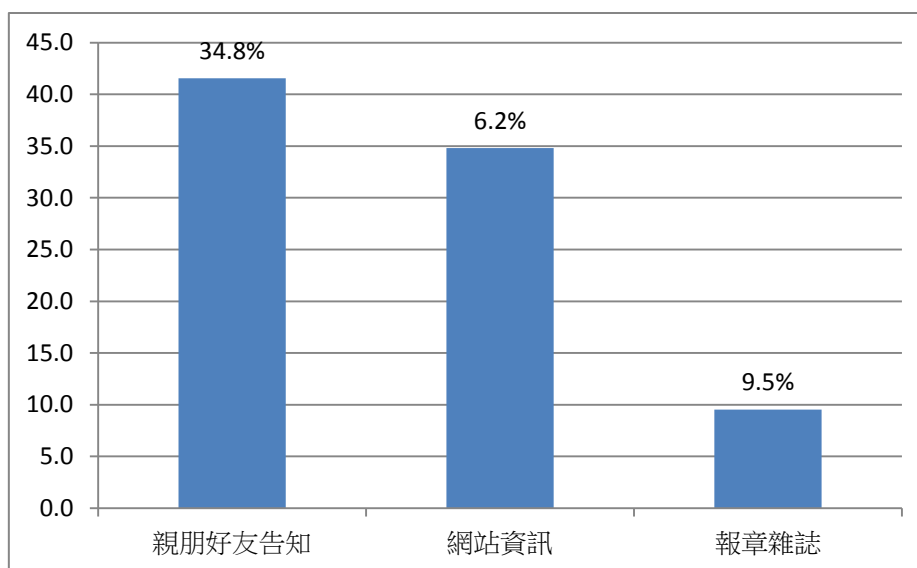


圖 4-6 受訪者從何資訊得知雪霸國家公園遊憩區相關資訊前三名統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-1-1 和 2-1-2)

(二) 遊客第幾次來到本遊憩區

整體來看，在 681 位受訪者當中，受訪者以「第一次」到本遊憩區所佔比例較高（60.8%），其次為「第二次」（19.5%）以及「第三次」（8.5%）。（詳見表 4-8 和圖 4-7）

表 4-8 受訪者第幾次來到本遊憩區統計表

到過次數	次數	百分比(%)
第一次	414	60.8
第二次	133	19.5
第三次	58	8.5
第四次	26	3.8
第五次及以上	50	7.3
總和	681	100.0

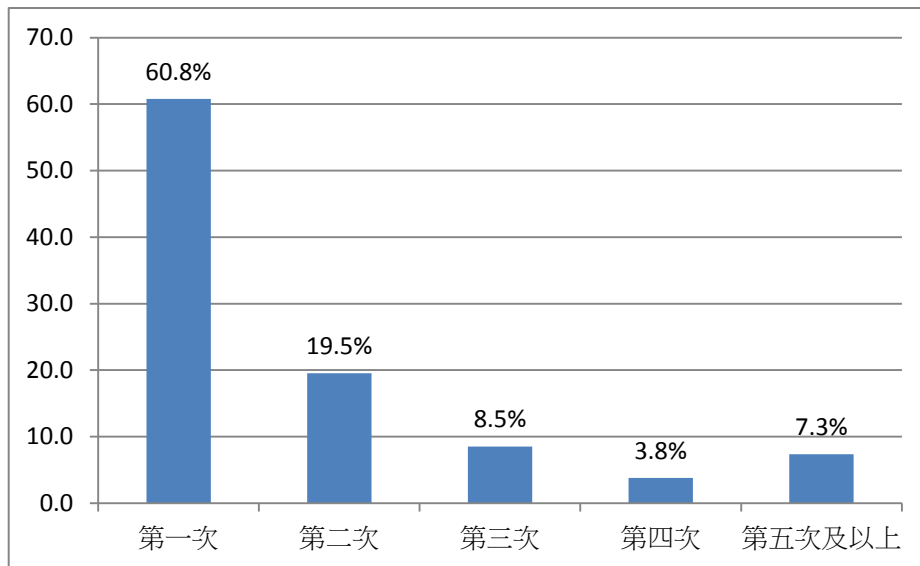


圖 4-7 受訪者第幾次來到本遊憩區統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「居住地區」及「教育程度」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-2-1 和 2-2-2）

(三) 遊客到過雪霸國家公園哪些遊憩區

整體來看，在 681 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（59.8%），其次為「觀霧遊憩區」（47.1%）以及「汶水遊客中心」（46.7%）。（詳見表 4-9 和圖 4-8）

表 4-9 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
武陵遊憩區	407	59.8
雪見遊憩區	305	44.8
觀霧遊憩區	321	47.1
汶水遊客中心	318	46.7
總和	1351	198.4

註：本題為複選題，N=681。

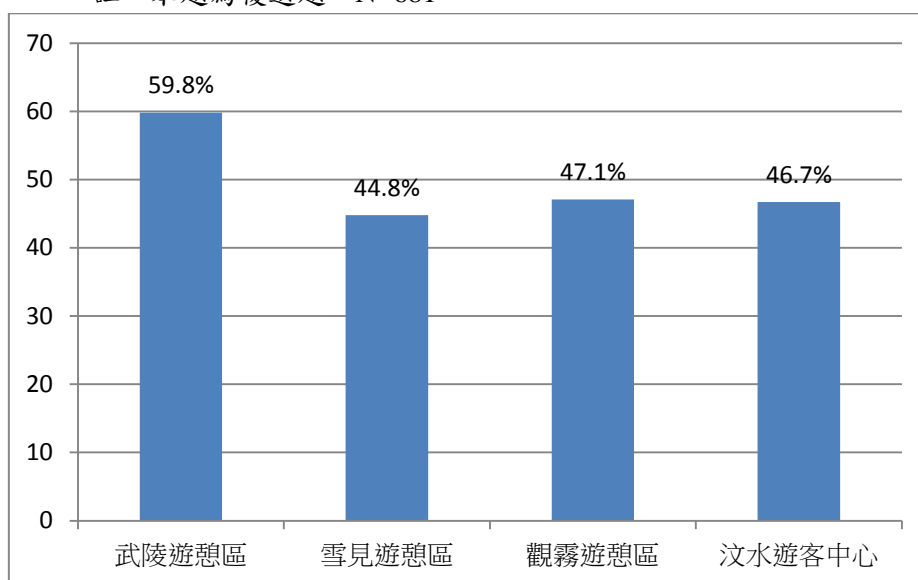


圖 4-8 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計圖

(四) 遊客選擇遊憩區的動機

在 681 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」佔七成二（72.0%）的比例較高，其次為「休閒渡假」（52.1%）及「親子旅遊」（38.8%）。（詳見表 4-10 和圖 4-9）

表 4-10 受訪者選擇到遊憩區的動機統計表

選擇遊憩區動機	次數	百分比(%)
接近大自然	490	72.0
增加見聞知識	226	33.2
休閒渡假	355	52.1
參加旅遊團	102	15.0
親子旅遊	264	38.8
聯誼聚會	74	10.9
運動健身	107	15.7
登山健行	135	19.8
消磨時間	53	7.8
其他(請說明)	7	1.0
總和	1813	266.2

註：本題為複選題，N=681。

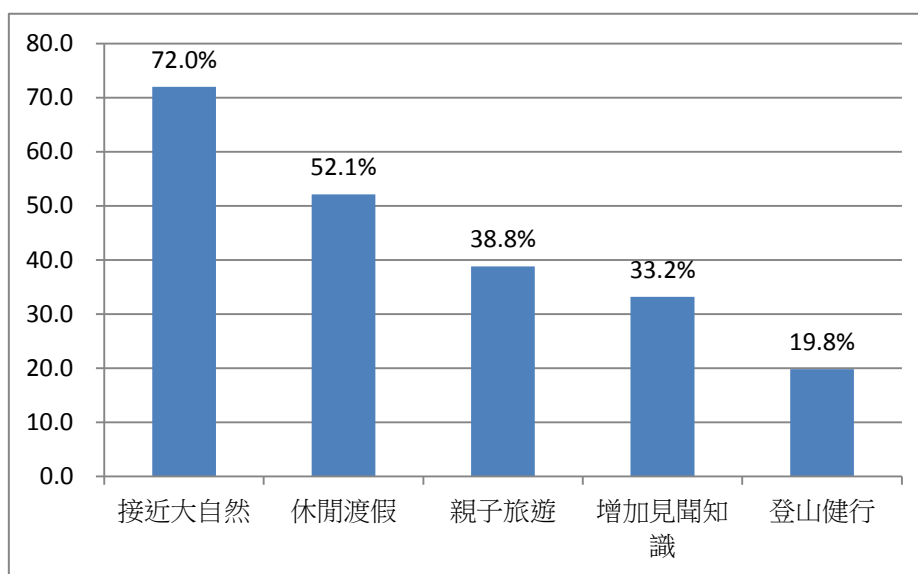


圖 4-9 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖⁶

⁶本研究僅列出前五大原因。

(五) 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（93.1%，包括一定會 48.0%和應該會 45.1%），表示「不一定」的佔 6.9%，另外，沒有受訪者表示「可能不會」及「一定不會」。（詳見表 4-11 和圖 4-10）

表 4-11 受訪者重遊意願統計表

重遊意願	次數	百分比(%)
一定會	327	48.0
應該會	307	45.1
不一定	47	6.9
總和	681	100.0

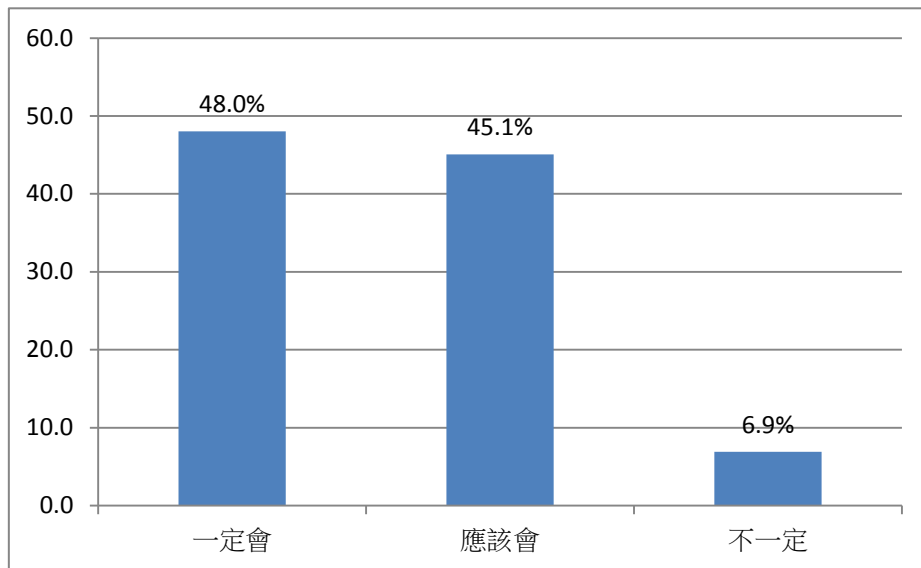


圖 4-10 受訪者重遊意願統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「居住地區」基本變項在本題達顯著水準，顯示受訪者的「遊憩區」及「居住地區」與是否再訪雪霸遊客中心之意願有關聯。（詳見附表 2-9-1 和 2-9-2）

(六) 對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

在 681 位受訪者當中，對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標表示「滿意」的佔九成一左右（91.2%，包括滿意的佔 54.6%，非常滿意的佔 36.6%），表示「普通/還好」的受訪者佔 7.9%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，沒意見的佔了 0.3%。整體來看，有九成一左右的受訪者滿意設施標示或遊憩路徑指標。（詳見表 4-12 和圖 4-11）

表 4-12 遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

設施標示或遊憩路徑指標滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	249	36.6
滿意	372	54.6
普通/還好	54	7.9
不滿意	4	0.6
沒意見	2	0.3
總和	681	100.0

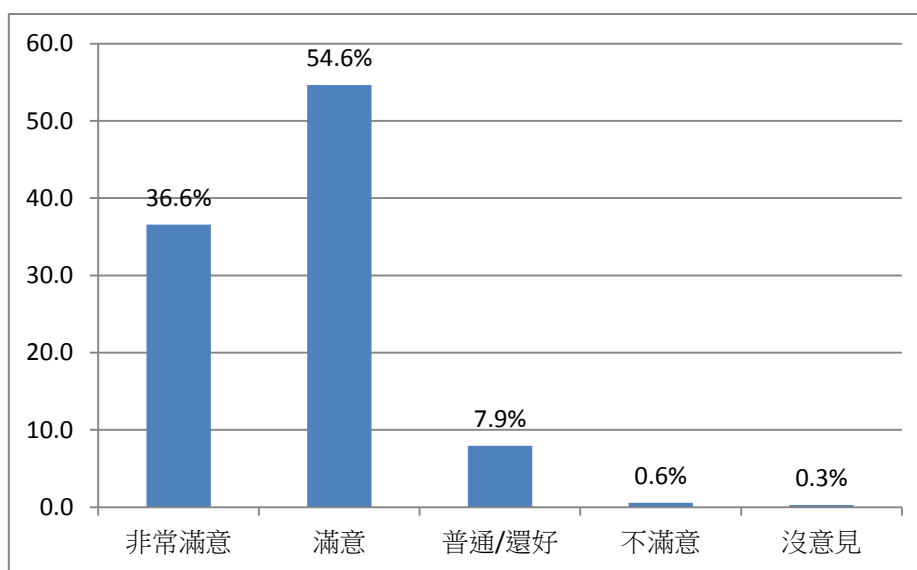


圖 4-11 遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「居住地區」、「年齡」、「教育程度」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格（cells）期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-5-1 和 2-5-2）

(七) 對遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度

在 681 位受訪者當中，對遊憩區多媒體視廳室的整體品質表示「滿意」的佔九成六左右(95.6%，包括滿意的佔 55.2%，非常滿意的佔 40.4%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 3.4%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒有受訪者表示「非常不滿意」，沒意見的佔了 0.7%。整體來看，有九成六左右的受訪者滿意多媒體視廳室的整體品質。(詳見表 4-13 和圖 4-12)

表 4-13 遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度

多媒體視廳室的整體品質滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	275	40.4
滿意	376	55.2
普通/還好	23	3.4
不滿意	2	0.3
沒意見	5	0.7
總和	681	100.0

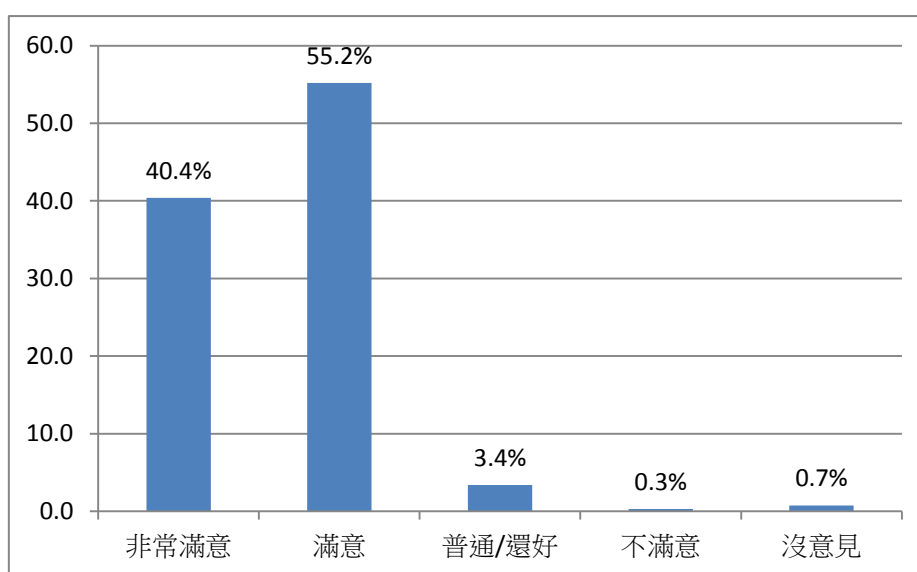


圖 4-12 遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「教育程度」及「職業」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 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)

(八) 對遊憩區內解說服務滿意度

在 681 位受訪者當中，對於遊憩區內解說服務表示「滿意」的佔九成五左右（95.3%，包括滿意的佔 53.0%，非常滿意的佔 42.3%），表示「普通/還好」的受訪者佔 2.9%，「不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 1.6%。整體來看，有九成五左右的受訪者滿意解說服務。（詳見表 4-14 和圖 4-13）

表 4-14 遊憩區解說服務滿意度

解說服務滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	288	42.3
滿意	361	53.0
普通/還好	20	2.9
不滿意	1	0.1
沒意見	11	1.6
總和	681	100.0

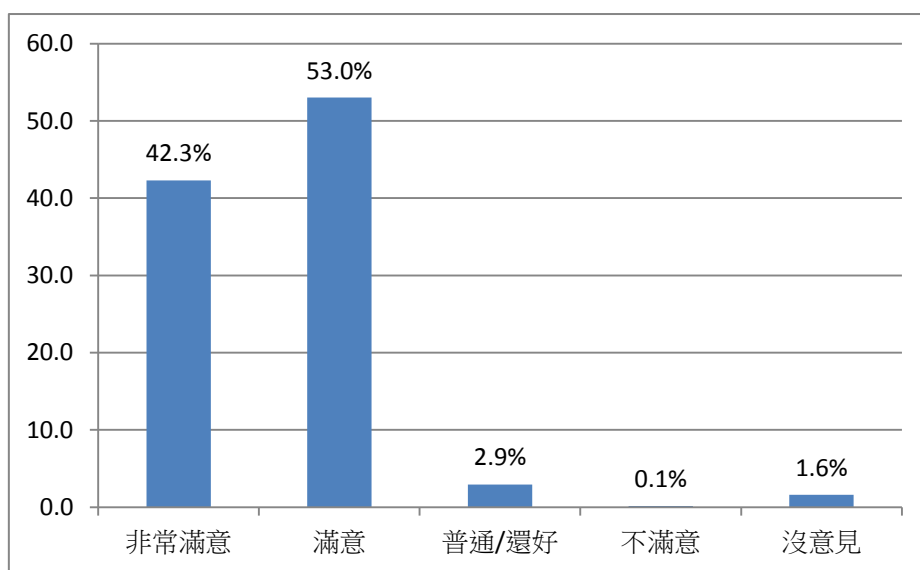


圖 4-13 遊憩區解說服務滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「居住地區」、「年齡」及「教育程度」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格（cells）期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-7-1 和 2-7-2）

(九) 對遊憩區的紀念品販賣部滿意度

在 681 位受訪者當中，對於遊憩區的紀念品販賣部表示「滿意」的佔八成左右（80.90%，包括滿意的佔 53.9%，非常滿意的佔 26.1%），表示「普通/還好」的受訪者佔 13.4%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 6.0%。整體來看，有八成左右的受訪者滿意遊憩區的紀念品販賣部。（詳見表 4-15 和圖 4-14）

表 4-15 遊憩區紀念品販賣部滿意度

紀念品販賣部滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	178	26.1
滿意	367	53.9
普通/還好	91	13.4
不滿意	3	0.4
非常不滿意	1	0.1
沒意見	41	6.0
總和	681	100.0

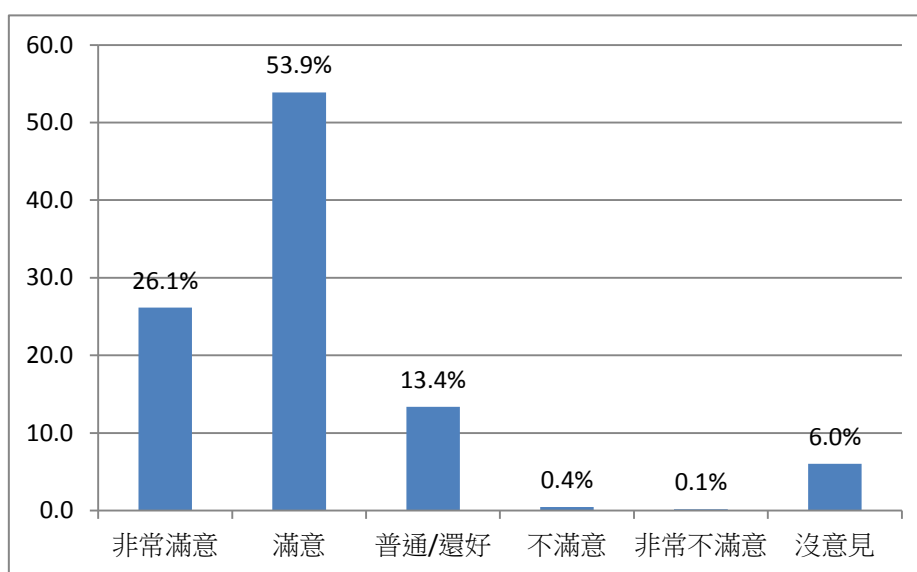


圖 4-14 遊憩區紀念品販賣部滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「居住地區」、「年齡」、「教育程度」及「職業」基本變項在本題雖達顯著水準，但僅「居住地區」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）

(一〇) 對遊客中心展示館目前提供功能之滿意度

在 681 位受訪者當中，對於遊客中心展示館目前提供的功能表示「滿意」的佔九成一左右（91.0%，包括滿意的佔 56.2%，非常滿意的佔 34.8%），表示「普通/還好」的受訪者佔 8.5%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%。整體來看，有九成一左右的受訪者滿意遊客中心展示館目前提供的功能。（詳見表 4-16 和圖 4-15）

表 4-16 遊客中心展示館目前提供功能之滿意度

遊客中心展示館目前提供功能之滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	237	34.8
滿意	383	56.2
普通/還好	58	8.5
不滿意	2	0.3
非常不滿意	1	0.1
總和	681	100.0

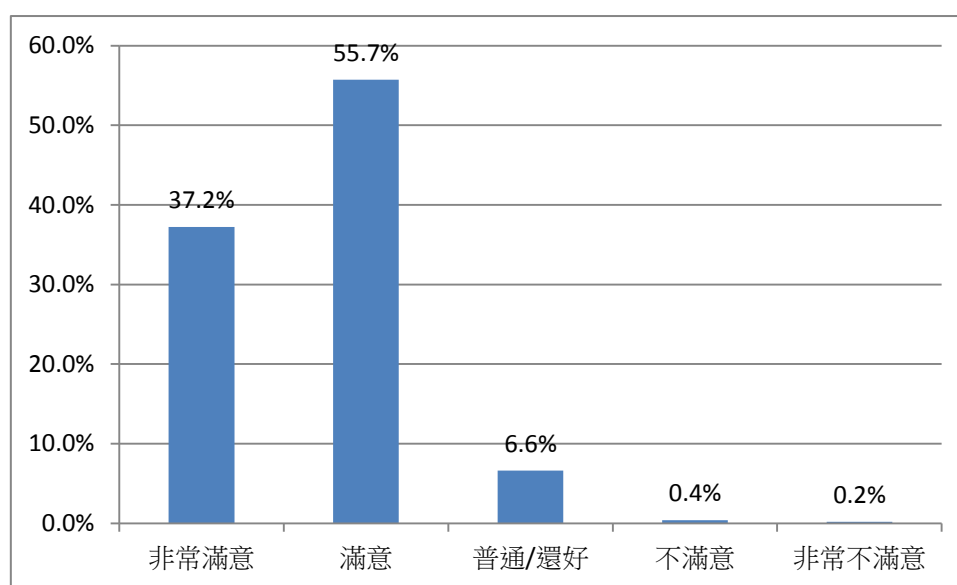


圖 4-15 遊客中心展示館目前提供功能之滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「教育程度」及「職業」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格(cells)期望個數小於 5，故視為無顯著差異。（詳見附表 2-10-1 和 2-10-2）

(一一) 遊客重遊遊客中心展示館意願

根據此次調查結果，「會」再來雪霸遊客中心展示館的受訪者佔九成三左右(93.2%，包括一定會45.2%和應該會48.0%)，表示「不一定」的佔6.3%，表示「可能不會」僅佔0.4%，另外，沒有受訪者表示「一定不會」。(詳見表4-17和圖4-16)

表 4-17 受訪者重遊遊客中心展示館意願統計表

重遊意願	次數	百分比(%)
一定會	308	45.2
應該會	327	48.0
不一定	43	6.3
可能不會	3	0.4
總和	681	100.0

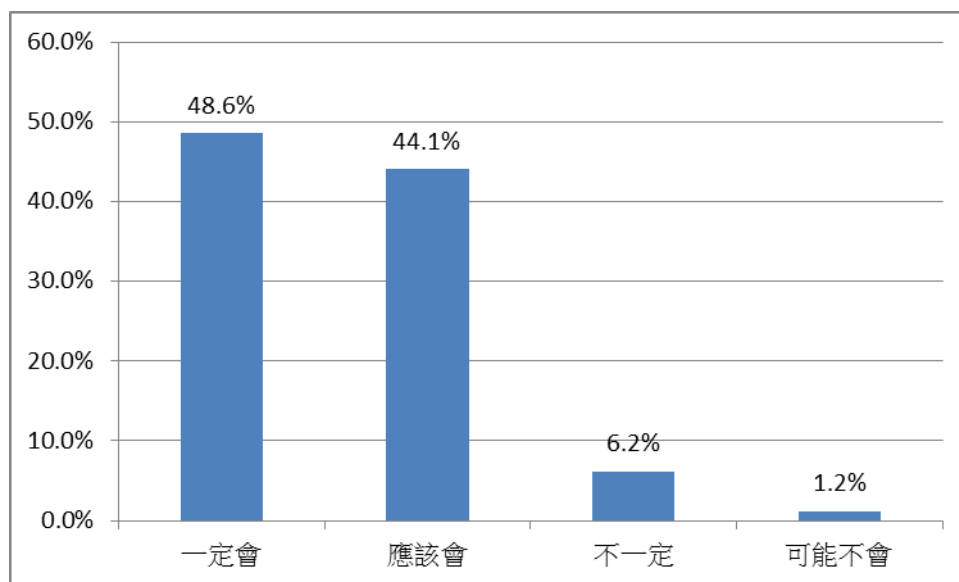


圖 4-16 受訪者重遊遊客中心展示館意願統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「居住地區」及「教育程度」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格(cells)期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-11-1和2-11-2)

(一二) 希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能重要度

在 681 位受訪者當中，受訪者希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能其重要度排序以「提供豐富圖文知識」所佔比例較高，佔了 123.5%，其次為「提供簡單清楚訊息」(84.7%)。(詳見表 4-18)

表 4-18 展示館未來能提供之服務功能項目統計表

展示館未來能提供之服務功能項目	重要度分數	百分比(%)
提供豐富圖文知識	841	123.5
提供簡單清楚訊息	577	84.7
透過圖像感受自然美景	574	84.3
具有互動的體驗學習	574	84.3
能有解說人員服務	573	84.1
其他	8	1.2

(一三) 對展示館中覺得最滿意的部分 (僅汶水遊客中心)

此題僅針對前往汶水遊客中心的受訪者進行訪問，在 132 位受訪者當中，受訪者覺得最滿意的部分以「雪霸國家公園自然篇」所佔比例較高，佔了 47.0%，其次為「雪霸國家公園人文篇」(15.2%) 及「各國家公園的介紹」(12.1%)。(詳見表 4-19 和圖 4-17)

表 4-19 對展示館中覺得滿意部分統計表

展示館中覺得最滿意的部分	次數	百分比(%)
各國家公園的介紹	16	12.1
雪霸國家公園自然篇	62	47.0
雪山黑森林區	7	5.3
高山野花區	4	3.0
雪霸國家公園人文篇	20	15.2
沒意見	16	12.1
雪霸國家公園遊憩篇	7	5.3
總和	132	100.0

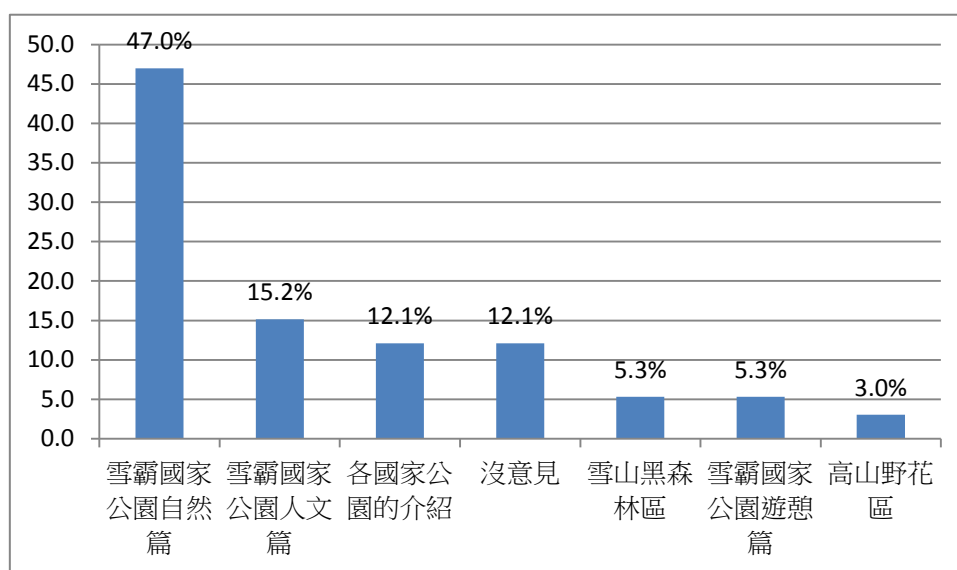


圖 4-17 對展示館中覺得滿意部分統計圖

(一四) 對展示館未來更新改進的建議

在 681 位受訪者當中，有 636 位受訪者認為沒有需要改進的。下表列出的建議則為民眾填寫問卷時提出的意見。

表 4-20 對展示館未來更新改進建議表-武陵

對展示館未來更新改進的建議	次數
沒有需要改進	177
可以更大間，再多介紹這裡的美!像這裡的春夏秋冬每個季節會有那些變化	1
可增加兒童體驗和互動經驗提升之設施	1
只要 6 人以上可申請解說人員	1
多些親子導覽，活動教學	1
非櫻花祭時也能規劃定點接駁的遊園車	1
很喜歡貴館辦的互動學習(這次參加剪紙)，希望能持續下去，謝謝	1
若能有互動體驗設備會更好	1
飛越七家灣的影片拍得非常好，富有知識、教育性，三年前來此觀賞的影片也非常好，請繼續拍好片，讓我們來此有豐富的收穫，也更具保育觀念，謝謝	1
解說內容與過程透過影音儲存，供解說人員下載留存	1
影片更多元更多選擇	1
影片拍攝品質較之前進步很多,展場音樂和鳥鳴模擬優美可保留，展場空間可以更有效的利用，有些照片年代較久,畫質有點不夠好	1
應可再增加廁所，否則大型巴士一進去廁所人滿為患	1
總和	189

表 4-21 對展示館未來更新改進建議表-雪見

對展示館未來更新改進的建議	次數
沒有需要改進	204
互動多媒體，保護國家公園內生物(動、植物)常識宣導資訊	1
戶外硬體設備豐富多樣化	1
多一點生態介紹	1
展示品要豐富	1
展示館有點單調	1
提供住宿卓蘭至雪見接駁服務(付費)	1
道路可否修繕好點	1
總和	211

表 4-22 對展示館未來更新改進建議表-觀霧

對展示館未來更新改進的建議	次數
沒有需要改進	135
上山道路須修鋪平坦	1
不定期更換影片內容	1
可製作更多的影片	1
可讓山椒魚玩偶代言服務中心，推展保育常識	1
多收集自然美景	1
希望可以看到真正的山椒魚	1
希望能看到更多活的山椒魚，及親子互動活動	1
供膳	1
服務人員態度良好親切	1
要真的山椒魚,不要假的	1
椅子太少	1
解說影片場次可增加	1
請多充實最新之資訊	1
豐富內容	1
總和	149

表 4-23 對展示館未來更新改進建議表-汶水

對展示館未來更新改進的建議	次數
沒有需要改進	120
1.介紹物種的來源 2.畫面可以再清晰	1
1.隨時更新增補 2.解說頻率提高	1
已經很好了	1
多一些休息區	1
有人員導覽更好	1
希望展示館空調系統加強，及改善空氣品質塑膠味太重	1
很 OK	1
特展可以多點,配合自然及四季的主題，常設展少一點	1
增加戶外導覽	1
影片畫質可更清晰些	1
影像畫質須更清晰	1
舉辦國家公園生態之旅讓民眾親自感受自然生態之美	1
總和	132

三、各項服務滿意度比較

本小節將對雪霸國家公園遊客中心的各題項滿意程度做一比較，主要包括「對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度」、「對遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度」、「對遊憩區內解說服務滿意度」、「對遊憩區紀念品販賣部滿意度」以及「對遊客中心展示館目前提供功能滿意度」等五個面向進行比較，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、「滿意」4分、「普通」3分、「不滿意」2分、「非常不滿意」1分，另外「無意見」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 4-19 的平均數可以看到，受訪者對於「對遊憩區內解說服務滿意度」的滿意度分數最高（4.40 分），顯示受訪者對遊憩區內解說服務給予高度肯定，再者為「多媒體視廳室的整體品質」（4.37 分）以及「設施標示或遊憩路徑指標」（4.28 分）。整體而言，五個構面滿意度數皆高於 4 分，顯示受訪者對於各項服務皆偏向滿意。

整體來說，此次調查研究發現，受訪者對於遊憩區內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。

表 4-24 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

選項	滿意度分數	標準差	排名
對設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.28	0.628	3
對多媒體視廳室的整體品質滿意度	4.37	0.564	2
對遊憩區內解說服務滿意度	4.40	0.555	1
對紀念品販賣部滿意度	4.12	0.663	5
對遊客中心展示館目前提供功能滿意度	4.25	0.628	4

四、各遊憩區差異性分析⁷

由統計結果中可以看出，不同遊憩區受訪者對雪霸遊客中心各項滿意度的差異性檢定中，其中「設施標示或遊憩路徑指標滿意度」、「解說服務滿意度」、「對遊憩區紀念品販賣部滿意度」以及「遊客中心展示館滿意度」之 p 值均小於 0.05，達顯著水準（詳見表 4-20）。

遊憩區為「觀霧遊憩區」之受訪者對遊憩區「設施標示或遊憩路徑指標」、「解說服務」以及「遊客中心展示館」等正面評價較高；而遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者對遊憩區「紀念品販賣部滿意度」等正面評價較高。

⁷本研究進一步將「滿意度」重新編碼並重新給予分數，滿意度分數為「非常滿意」給予 5 分、「有點滿意」給予 4 分、「普通或是還好」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「非常不滿意」給予 1 分，「無意見」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。

表 4-25 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表

滿意度	遊憩區	次數	平均數	變異來源	平方和	自由度	平均平方合	F 值	p 值
設施標示或遊憩路徑指標	武陵遊憩區	189	4.19	組間	3.668	3	1.223	3.128	0.025
	雪見遊憩區	211	4.25	組內	263.831	675	0.391		
	觀霧遊憩區	149	4.38	總和	267.499	678			
	汶水遊客中心	130	4.32						
	總和	679	4.28						
多媒體視廳室整體品質	武陵遊憩區	188	4.36	組間	1.611	3	0.537	1.691	0.168
	雪見遊憩區	210	4.31	組內	213.407	672	0.318		
	觀霧遊憩區	147	4.44	總和	215.018	675			
	汶水遊客中心	131	4.39						
	總和	676	4.37						
解說服務	武陵遊憩區	185	4.31	組間	4.471	3	1.49	4.916	0.002
	雪見遊憩區	209	4.39	組內	201.923	666	0.303		
	觀霧遊憩區	148	4.54	總和	206.394	669			
	汶水遊客中心	128	4.37						
	總和	670	4.40						
紀念品販賣部	武陵遊憩區	178	4.02	組間	9.932	3	3.311	7.782	0.000
	雪見遊憩區	209	4.28	組內	270.562	636	0.425		
	觀霧遊憩區	140	4.15	總和	280.494	639			
	汶水遊客中心	113	3.96						
	總和	640	4.12						
遊客中心展示館	武陵遊憩區	189	4.24	組間	4.539	3	1.513	3.88	0.009
	雪見遊憩區	211	4.19	組內	264.019	677	0.39		
	觀霧遊憩區	149	4.40	總和	268.558	680			
	汶水遊客中心	132	4.20						
	總和	681	4.25						

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 681 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，而且受訪者的重遊意願也相當高，高達九成九左右。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(41.6%)，其次為「網站資訊」(34.8%)以及「報章雜誌」(9.5%)。

(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(59.8%)，其次為「觀霧遊憩區」(47.1%)以及「汶水遊客中心」(46.7%)。受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」佔七成二(72.0%)的比例較高，其次為「休閒渡假」(52.1%)及「親子旅遊」(38.8%)。

(三) 雪霸國家公園各項服務品質評估項目總體滿意度

(1) 設施標示或遊憩路徑指標滿意度

對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標表示「滿意」的佔九成一左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.9%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，沒意見的佔了 0.3%。

(2) 多媒體視廳室的整體品質滿意度

對遊憩區多媒體視廳室的整體品質表示「滿意」的佔九成六左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 3.4%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒有受訪者表示「非常不滿意」，沒意見的佔了 0.7%。

(3) 遊憩區內解說服務滿意度

對於遊憩區內解說服務表示「滿意」的佔九成五左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 2.9%，「不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 1.6%。

(4) 紀念品販賣部滿意度

對於遊憩區的紀念品販賣部表示「滿意」的佔八成左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 13.4%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 6.0%。

(5) 遊客中心展示館目前提供功能滿意度

對於遊客中心展示館目前提供的功能表示「滿意」的佔九成一左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.5%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%。

(6) 各項服務滿意度比較

受訪者對於「對遊憩區內解說服務滿意度」的滿意度分數最高(4.40分)，顯示受訪者對遊憩區內解說服務給予高度肯定，再者為「多媒體視廳室的整體品質」(4.37分)以及「設施標示或遊憩路徑指標」(4.28分)。

(7) 希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能重要度

受訪者希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能其重要度排序以「提供豐富圖文知識」所佔比例較高，佔了 123.5%，其次為「提供簡單清楚訊息」(84.7%)。

(8) 對展示館中覺得最滿意的部分 (僅汶水遊客中心)

最滿意的部分以「雪霸國家公園自然篇」所佔比例較高，佔了 47.0%，其次為「雪霸國家公園人文篇」(15.2%)及「各國家公園的介紹」(12.1%)。

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)

<<背面尚有題目>>

第二部分：遊憩區之各項服務滿意度

5.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通/還好
04 不滿意 05 非常不滿意 06 沒意見

6.請問您對本遊憩區多媒體視聽室的整體品質滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通/還好
04 不滿意 05 非常不滿意 06 沒意見

7.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通/還好
04 不滿意 05 非常不滿意 06 沒意見

8. 整體而言，請問您對本遊憩區的紀念品販賣部滿不滿意？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通/還好
04 不滿意 05 非常不滿意 06 沒意見

9.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

第三部分：遊客中心展示館（請在適合的選項□中勾選☑）

10.請問您是否滿意本展示館目前所提供之功能？

- 01 非常滿意 02 滿意 03 普通 04 不滿意
05 非常不滿意

11.請問您下次來本遊客中心時，會再前往展示館參觀嗎？

- 01 一定會 02 應該會 03 不一定 04 可能不會 05 一定不會

**12.請問您希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能
(請依重要程度於括弧填寫 1-5,6)？**

- ()01 提供豐富圖文知識
()02 提供簡單清楚訊息
()03 透過圖像感受自然美景
()04 具有互動的體驗學習
()05 能有解說人員服務
()06 其他(請說明)

13.請問您是否有對展示館未來更新改進的建議：

14.請問您覺得展示館中您覺得最滿意的部分是？(僅汶水遊客中心填寫)

- 01 各國家公園的介紹 02 雪霸國家公園自然篇 03 雪山黑森林區 04
高山野花區 05 雪霸國家公園人文篇 06 影片自動播放區
07 雪霸國家公園遊憩篇
(滿意或喜歡原因請說明)

<<背面尚有題目>>

第四部分：遊客基本資料（請在適合的選項□中勾選☑）

15.請問您居住在哪一個地區？

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

16.請問您的年齡是：

- 15-19 歲20-29 歲30-39 歲40-49 歲
50-59 歲60-69 歲70 歲以上

17.您的教育程度是：

- 01 國小及以下02 國、初中03 高中、職
04 專科學校05 大學06 研究所(含)以上

18.請問您的職業是：

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

19.性別

- 01 男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

		1.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)	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域 ***	武陵遊憩區	39.7%	10.1%	14.8%	31.2%	4.2%	100.0%
	雪見遊憩區	37.0%	2.8%	6.6%	42.2%	11.4%	100.0%
	觀霧遊憩區	30.2%	4.7%	9.4%	47.7%	8.1%	100.0%
	汶水遊客中心	29.5%	7.6%	6.8%	48.5%	7.6%	100.0%
居住區域	基隆市	33.3%	22.2%	22.2%	22.2%		100.0%
	台北市	40.2%	9.8%	8.2%	36.9%	4.9%	100.0%
	新北市	32.7%	5.3%	10.6%	39.8%	11.5%	100.0%
	桃園縣市	38.1%	11.9%	7.1%	38.1%	4.8%	100.0%
	新竹縣市	53.7%		7.3%	36.6%	2.4%	100.0%
	苗栗縣	23.1%	3.8%	9.6%	55.8%	7.7%	100.0%
	台中市	36.1%	3.7%	10.2%	38.9%	11.1%	100.0%
	彰化縣	37.0%	3.7%	11.1%	37.0%	11.1%	100.0%
	南投縣	25.0%	25.0%		50.0%		100.0%
	雲林縣	41.4%	6.9%	10.3%	34.5%	6.9%	100.0%
	嘉義縣市	54.5%	18.2%	9.1%	18.2%		100.0%
	台南市	22.9%		22.9%	45.7%	8.6%	100.0%
	高雄市	21.4%	5.7%	4.3%	58.6%	10.0%	100.0%
	屏東縣	20.0%			80.0%		100.0%
	花蓮縣	66.7%			33.3%		100.0%
	台東縣				100.0%		100.0%
	宜蘭縣	28.6%	14.3%	14.3%	28.6%	14.3%	100.0%
	連江縣	100.0%					100.0%
	澎湖縣	100.0%					100.0%
性別	男	37.7%	5.4%	10.4%	39.1%	7.4%	100.0%
	女	32.6%	6.8%	8.9%	43.5%	8.3%	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 2-1-2 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)

		1.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)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	15-19歲	28.9%	2.2%	2.2%	57.8%	8.9%	100.0%
	20-29歲	35.6%	8.2%	11.0%	41.1%	4.1%	100.0%
	30-39歲	45.0%	5.4%	7.4%	36.9%	5.4%	100.0%
	40-49歲	37.4%	7.1%	10.4%	35.2%	9.9%	100.0%
	50-59歲	27.3%	6.1%	11.4%	47.0%	8.3%	100.0%
	60-69歲	26.6%	5.1%	10.1%	46.8%	11.4%	100.0%
	70歲以上	28.6%	9.5%	14.3%	42.9%	4.8%	100.0%
教育程度	國小及以下	16.7%		5.6%	72.2%	5.6%	100.0%
	國(初)中	20.0%	12.0%	4.0%	58.0%	6.0%	100.0%
	高中(職)	30.2%	7.1%	12.7%	42.1%	7.9%	100.0%
	專科學校	31.7%	6.5%	10.6%	40.7%	10.6%	100.0%
	大學	40.2%	6.1%	9.1%	36.4%	8.3%	100.0%
	研究所(含)以上	41.0%	3.0%	9.0%	42.0%	5.0%	100.0%
職業	學生	29.5%	6.4%	7.7%	47.4%	9.0%	100.0%
	軍	50.0%	7.1%	14.3%	21.4%	7.1%	100.0%
	公	41.5%	8.5%	10.6%	35.1%	4.3%	100.0%
	教	39.7%	5.2%	13.8%	41.4%		100.0%
	警	25.0%		50.0%	25.0%		100.0%
	管理階層	48.3%	5.2%	8.6%	27.6%	10.3%	100.0%
	非管理階層	35.4%	9.2%	3.1%	43.1%	9.2%	100.0%
	農、林、漁、牧	35.7%	7.1%	10.7%	46.4%		100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	35.2%	7.4%	5.6%	42.6%	9.3%	100.0%
	家管	20.6%	8.2%	10.3%	49.5%	11.3%	100.0%
	退休人員	30.3%	1.3%	10.5%	44.7%	13.2%	100.0%
	待業中	27.3%			72.7%		100.0%
	其他(請說明)	40.9%	2.3%	13.6%	34.1%	9.1%	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 2-2-1 受訪者到訪該遊憩區次數與基本資料交叉分析

		2.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	第五次及以上	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查 區域 ***	武陵遊憩區	45.5%	24.3%	12.2%	9.0%	9.0%	100.0%
	雪見遊憩區	69.2%	23.2%	4.3%	1.4%	1.9%	100.0%
	觀霧遊憩區	70.5%	17.4%	5.4%	2.7%	4.0%	100.0%
	汶水遊客中心	58.3%	9.1%	13.6%	1.5%	17.4%	100.0%
居住 區域 **@	基隆市	33.3%	22.2%	11.1%	33.3%		100.0%
	台北市	62.3%	15.6%	10.7%	6.6%	4.9%	100.0%
	新北市	62.8%	21.2%	10.6%	3.5%	1.8%	100.0%
	桃園縣市	50.0%	23.8%	7.1%	7.1%	11.9%	100.0%
	新竹縣市	61.0%	22.0%	12.2%	2.4%	2.4%	100.0%
	苗栗縣	46.2%	23.1%	9.6%	3.8%	17.3%	100.0%
	台中市	62.0%	17.6%	6.5%	2.8%	11.1%	100.0%
	彰化縣	44.4%	29.6%	7.4%		18.5%	100.0%
	南投縣	25.0%	75.0%				100.0%
	雲林縣	58.6%	27.6%	6.9%	3.4%	3.4%	100.0%
	嘉義縣市	45.5%	36.4%	18.2%			100.0%
	台南市	82.9%	8.6%	2.9%	2.9%	2.9%	100.0%
	高雄市	75.7%	11.4%	5.7%		7.1%	100.0%
	屏東縣	80.0%				20.0%	100.0%
	花蓮縣	66.7%	33.3%				100.0%
	台東縣	100.0%					100.0%
	宜蘭縣	28.6%	28.6%	14.3%		28.6%	100.0%
	連江縣		100.0%				100.0%
澎湖縣	100.0%					100.0%	
性別	男	60.3%	20.9%	7.7%	3.7%	7.4%	100.0%
	女	61.2%	18.5%	9.1%	3.9%	7.3%	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 2-2-2 受訪者受訪者到訪該遊憩區次數與基本資料交叉分析 (續)

		2.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	第五次及以上	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡	15-19歲	68.9%	6.7%	4.4%	6.7%	13.3%	100.0%
	20-29歲	52.1%	28.8%	12.3%	2.7%	4.1%	100.0%
	30-39歲	63.8%	22.8%	5.4%	2.7%	5.4%	100.0%
	40-49歲	57.1%	18.7%	7.7%	4.9%	11.5%	100.0%
	50-59歲	65.2%	15.2%	9.1%	3.8%	6.8%	100.0%
	60-69歲	58.2%	22.8%	11.4%	3.8%	3.8%	100.0%
	70歲以上	66.7%	14.3%	19.0%			100.0%
教育程度**@	國小及以下	61.1%	11.1%	22.2%		5.6%	100.0%
	國(初)中	72.0%	10.0%	6.0%	6.0%	6.0%	100.0%
	高中(職)	70.6%	14.3%	4.8%	2.4%	7.9%	100.0%
	專科學校	66.7%	19.5%	2.4%	3.3%	8.1%	100.0%
	大學	55.3%	23.5%	9.5%	4.9%	6.8%	100.0%
	研究所(含)以上	50.0%	22.0%	17.0%	3.0%	8.0%	100.0%
職業	學生	57.7%	17.9%	11.5%	3.8%	9.0%	100.0%
	軍	42.9%	42.9%			14.3%	100.0%
	公	67.0%	17.0%	5.3%	2.1%	8.5%	100.0%
	教	46.6%	24.1%	15.5%	3.4%	10.3%	100.0%
	警	75.0%			25.0%		100.0%
	管理階層	51.7%	22.4%	10.3%	6.9%	8.6%	100.0%
	非管理階層	56.9%	21.5%	9.2%	4.6%	7.7%	100.0%
	農、林、漁、牧	67.9%	25.0%	3.6%		3.6%	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	70.4%	14.8%	5.6%	3.7%	5.6%	100.0%
	家管	66.0%	14.4%	8.2%	3.1%	8.2%	100.0%
	退休人員	60.5%	26.3%	7.9%	2.6%	2.6%	100.0%
	待業中	63.6%	27.3%	9.1%			100.0%
	其他(請說明)	65.9%	9.1%	9.1%	9.1%	6.8%	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

		3.請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)?				總和
		武陵遊憩區	雪見遊憩區	觀霧遊憩區	汶水遊客中心	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查 區域	武陵遊憩區	100.5%	25.4%	32.8%	30.7%	189.4%
	雪見遊憩區	37.0%	99.5%	38.9%	49.8%	225.1%
	觀霧遊憩區	53.0%	17.4%	99.3%	15.4%	185.2%
	汶水遊客中心	45.5%	15.9%	22.0%	100.0%	183.3%
居住 區域	基隆市	88.9%	44.4%	66.7%	44.4%	244.4%
	台北市	72.1%	45.1%	41.8%	44.3%	203.3%
	新北市	72.6%	35.4%	50.4%	44.2%	202.7%
	桃園縣市	54.8%	26.2%	54.8%	52.4%	188.1%
	新竹縣市	43.9%	48.8%	63.4%	63.4%	219.5%
	苗栗縣	30.8%	80.8%	34.6%	80.8%	226.9%
	台中市	56.5%	52.8%	32.4%	59.3%	200.9%
	彰化縣	55.6%	74.1%	51.9%	59.3%	240.7%
	南投縣	50.0%	75.0%	25.0%		150.0%
	雲林縣	62.1%	48.3%	41.4%	44.8%	196.6%
	嘉義縣市	45.5%	54.5%	45.5%	27.3%	172.7%
	台南市	57.1%	17.1%	25.7%	37.1%	137.1%
	高雄市	50.0%	32.9%	80.0%	10.0%	172.9%
	屏東縣	80.0%	20.0%	80.0%	40.0%	220.0%
	花蓮縣	66.7%		33.3%	33.3%	133.3%
	台東縣	100.0%		100.0%		200.0%
	宜蘭縣	100.0%	14.3%	28.6%	14.3%	157.1%
	連江縣	100.0%	100.0%			200.0%
	澎湖縣	100.0%	100.0%			200.0%
性別	男	65.7%	47.1%	46.8%	50.2%	209.8%
	女	55.2%	43.0%	47.4%	44.0%	189.6%

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)

		3.請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)?				總和
		武陵遊憩區	雪見遊憩區	觀霧遊憩區	汶水遊客中心	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡	15-19歲	57.8%	46.7%	28.9%	62.2%	195.6%
	20-29歲	54.8%	53.4%	37.0%	60.3%	205.5%
	30-39歲	62.4%	44.3%	29.5%	49.7%	185.9%
	40-49歲	66.5%	36.3%	52.2%	42.9%	197.8%
	50-59歲	53.0%	46.2%	68.2%	43.9%	211.4%
	60-69歲	54.4%	55.7%	49.4%	41.8%	201.3%
	70歲以上	66.7%	38.1%	61.9%	14.3%	181.0%
教育程度	國小及以下	72.2%	22.2%	44.4%	16.7%	155.6%
	國(初)中	54.0%	48.0%	50.0%	48.0%	200.0%
	高中(職)	50.0%	46.8%	49.2%	47.6%	193.7%
	專科學校	57.7%	48.0%	49.6%	53.7%	208.9%
	大學	58.7%	46.6%	41.7%	44.7%	191.7%
	研究所(含)以上	78.0%	36.0%	55.0%	47.0%	216.0%
職業	學生	56.4%	52.6%	24.4%	60.3%	193.6%
	軍	78.6%	42.9%	35.7%	57.1%	214.3%
	公	69.1%	46.8%	46.8%	50.0%	212.8%
	教	60.3%	34.5%	51.7%	56.9%	203.4%
	警	50.0%	75.0%	25.0%	50.0%	200.0%
	管理階層	74.1%	36.2%	55.2%	37.9%	203.4%
	非管理階層	61.5%	27.7%	47.7%	49.2%	186.2%
	農、林、漁、牧	32.1%	50.0%	42.9%	35.7%	160.7%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	61.1%	44.4%	40.7%	27.8%	174.1%
	家管	46.4%	43.3%	54.6%	49.5%	193.8%
	退休人員	59.2%	68.4%	52.6%	42.1%	222.4%
	待業中	63.6%	45.5%	36.4%	54.5%	200.0%
	其他(請說明)	63.6%	34.1%	63.6%	36.4%	197.7%

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

		4. 請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？										總和
		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(請說明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域	武陵遊憩區	75.7%	34.9%	62.4%	6.9%	53.4%	14.3%	14.3%	12.2%	8.5%	1.1%	283.6%
	雪見遊憩區	62.1%	17.5%	37.9%	10.4%	32.7%	8.5%	21.8%	38.4%	4.7%	.9%	235.1%
	觀霧遊憩區	80.5%	40.3%	59.7%	37.6%	26.2%	10.1%	14.8%	14.8%	3.4%	.7%	287.9%
	汶水遊客中心	72.7%	47.7%	51.5%	8.3%	41.7%	10.6%	9.1%	6.8%	16.7%	1.5%	266.7%
居住區	基隆市	88.9%		33.3%	11.1%	11.1%	22.2%		33.3%			200.0%
	台北市	71.3%	32.0%	46.7%	18.9%	39.3%	13.9%	15.6%	16.4%	9.0%	.8%	263.9%
	新北市	61.9%	28.3%	48.7%	17.7%	51.3%	16.8%	13.3%	12.4%	4.4%		254.9%
	桃園縣市	78.6%	35.7%	66.7%	4.8%	38.1%	4.8%	9.5%	28.6%	7.1%		273.8%
	新竹縣市	82.9%	24.4%	41.5%	4.9%	39.0%	7.3%	14.6%	19.5%	9.8%		243.9%
	苗栗縣	75.0%	46.2%	51.9%	7.7%	32.7%	13.5%	13.5%	19.2%	3.8%	3.8%	267.3%
	台中市	70.4%	29.6%	53.7%	3.7%	39.8%	7.4%	23.1%	32.4%	13.9%	.9%	275.0%
	彰化縣	63.0%	37.0%	55.6%	7.4%	55.6%	3.7%	18.5%	33.3%	18.5%		292.6%
	南投縣	75.0%		100.0%		25.0%			25.0%			225.0%
	雲林縣	69.0%	34.5%	27.6%	27.6%	34.5%	10.3%	10.3%	10.3%	6.9%		231.0%
	嘉義縣市	54.5%	27.3%	54.5%	9.1%	45.5%	9.1%	9.1%	18.2%		9.1%	236.4%
	台南市	80.0%	40.0%	68.6%	14.3%	40.0%	5.7%	8.6%	8.6%	5.7%	5.7%	277.1%
	高雄市	80.0%	47.1%	58.6%	40.0%	15.7%	7.1%	22.9%	18.6%	1.4%		291.4%
	屏東縣	80.0%	40.0%	60.0%	20.0%	80.0%			20.0%	20.0%	20.0%	340.0%
	花蓮縣	66.7%		66.7%			33.3%	33.3%				200.0%
	台東縣	100.0%		100.0%								200.0%
	宜蘭縣	71.4%	28.6%	57.1%	14.3%	71.4%	28.6%	14.3%	14.3%	28.6%		328.6%
連江縣			100.0%			100.0%					200.0%	
澎湖縣	100.0%		100.0%								200.0%	
性別	男	69.0%	32.3%	51.5%	11.1%	37.0%	11.8%	15.8%	21.9%	7.7%	1.3%	259.6%
	女	74.2%	33.9%	52.6%	18.0%	40.1%	10.2%	15.6%	18.2%	7.8%	.8%	271.4%

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)

		4.請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？										總和
		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(請說明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡	15-19歲	80.0%	51.1%	68.9%	11.1%	68.9%	4.4%	26.7%	22.2%	24.4%	2.2%	360.0%
	20-29歲	71.2%	23.3%	46.6%	11.0%	46.6%	17.8%	9.6%	12.3%	13.7%		252.1%
	30-39歲	70.5%	24.2%	42.3%	7.4%	47.0%	8.7%	7.4%	14.1%	7.4%	.7%	229.5%
	40-49歲	73.1%	33.0%	57.7%	12.6%	45.6%	7.7%	11.0%	17.6%	6.0%	1.1%	265.4%
	50-59歲	80.3%	42.4%	59.1%	22.7%	19.7%	12.9%	27.3%	28.8%	4.5%	1.5%	299.2%
	60-69歲	58.2%	32.9%	43.0%	22.8%	19.0%	13.9%	20.3%	26.6%	2.5%	1.3%	240.5%
	70歲以上	57.1%	38.1%	47.6%	33.3%	23.8%	19.0%	23.8%	19.0%	9.5%		271.4%
教育程度	國小及以下	77.8%	44.4%	55.6%	11.1%	50.0%	5.6%	27.8%	16.7%	11.1%	5.6%	305.6%
	國(初)中	66.0%	44.0%	54.0%	20.0%	38.0%	12.0%	20.0%	16.0%	6.0%		276.0%
	高中(職)	73.8%	35.7%	50.8%	19.0%	28.6%	12.7%	14.3%	18.3%	6.3%		259.5%
	專科學校	72.4%	29.3%	50.4%	13.0%	30.9%	8.9%	14.6%	23.6%	8.9%	1.6%	253.7%
	大學	70.1%	31.1%	50.4%	13.3%	44.7%	10.2%	13.6%	20.8%	8.3%	.8%	263.3%
	研究所(含)以上	76.0%	33.0%	59.0%	15.0%	44.0%	13.0%	20.0%	17.0%	7.0%	2.0%	286.0%
職業	學生	74.4%	37.2%	59.0%	10.3%	59.0%	10.3%	16.7%	17.9%	24.4%	1.3%	310.3%
	軍	64.3%	50.0%	50.0%		42.9%	28.6%	14.3%	14.3%			264.3%
	公	68.1%	35.1%	54.3%	9.6%	44.7%	6.4%	8.5%	10.6%	7.4%	1.1%	245.7%
	教	79.3%	46.6%	55.2%	12.1%	34.5%	5.2%	19.0%	17.2%	13.8%	1.7%	284.5%
	警	75.0%		75.0%		75.0%	50.0%				25.0%	300.0%
	管理階層	79.3%	27.6%	51.7%	17.2%	41.4%	12.1%	13.8%	31.0%	3.4%	1.7%	279.3%
	非管理階層	67.7%	38.5%	55.4%	15.4%	41.5%	15.4%	15.4%	6.2%	9.2%		264.6%
	農、林、漁、牧	46.4%		42.9%	10.7%	25.0%	10.7%		10.7%	3.6%	3.6%	153.6%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	74.1%	29.6%	68.5%	9.3%	38.9%	5.6%	11.1%	22.2%	7.4%		266.7%
	家管	75.3%	35.1%	39.2%	14.4%	43.3%	8.2%	24.7%	20.6%	2.1%		262.9%
	退休人員	57.9%	25.0%	40.8%	27.6%	11.8%	17.1%	22.4%	38.2%	3.9%		244.7%
	待業中	81.8%	18.2%	36.4%	9.1%	45.5%	18.2%	9.1%	27.3%	9.1%		254.5%
	其他(請說明)	93.2%	40.9%	63.6%	31.8%	27.3%	11.4%	15.9%	22.7%		2.3%	309.1%

附表 2-5-1 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

		5.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿不滿意？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查 區域 **@	武陵遊憩區	28.6%	61.9%	9.0%	.5%		100.0%
	雪見遊憩區	39.3%	47.4%	12.3%	.9%		100.0%
	觀霧遊憩區	43.0%	53.0%	3.4%	.7%		100.0%
	汶水遊客中心	36.4%	57.6%	4.5%		1.5%	100.0%
居住 區域 **@	基隆市	44.4%	55.6%				100.0%
	台北市	43.4%	51.6%	3.3%		1.6%	100.0%
	新北市	38.9%	55.8%	5.3%			100.0%
	桃園縣市	26.2%	64.3%	9.5%			100.0%
	新竹縣市	24.4%	53.7%	14.6%	7.3%		100.0%
	苗栗縣	34.6%	55.8%	9.6%			100.0%
	台中市	26.9%	60.2%	13.0%			100.0%
	彰化縣	40.7%	33.3%	22.2%	3.7%		100.0%
	南投縣	50.0%	25.0%	25.0%			100.0%
	雲林縣	55.2%	37.9%	6.9%			100.0%
	嘉義縣市	9.1%	81.8%	9.1%			100.0%
	台南市	34.3%	57.1%	8.6%			100.0%
	高雄市	45.7%	54.3%				100.0%
	屏東縣	40.0%	60.0%				100.0%
	花蓮縣		66.7%	33.3%			100.0%
	台東縣		100.0%				100.0%
	宜蘭縣	28.6%	57.1%	14.3%			100.0%
	連江縣	100.0%					100.0%
	澎湖縣	100.0%					100.0%
性別	男	34.3%	57.2%	7.7%	.7%		100.0%
	女	38.3%	52.6%	8.1%	.5%	.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 2-5-2 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)

		5.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿不滿意？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡 ***@	15-19歲	44.4%	46.7%	4.4%		4.4%	100.0%
	20-29歲	26.0%	60.3%	12.3%	1.4%		100.0%
	30-39歲	33.6%	55.7%	10.7%			100.0%
	40-49歲	43.4%	50.0%	6.6%			100.0%
	50-59歲	30.3%	61.4%	6.8%	1.5%		100.0%
	60-69歲	40.5%	57.0%	2.5%			100.0%
	70歲以上	42.9%	33.3%	19.0%	4.8%		100.0%
教育程度 ***@	國小及以下	61.1%	27.8%	5.6%	5.6%		100.0%
	國(初)中	40.0%	52.0%	4.0%		4.0%	100.0%
	高中(職)	30.2%	61.9%	7.9%			100.0%
	專科學校	35.8%	53.7%	8.9%	1.6%		100.0%
	大學	38.6%	51.5%	9.5%	.4%		100.0%
	研究所(含)以上	34.0%	61.0%	5.0%			100.0%
職業	學生	41.0%	50.0%	6.4%		2.6%	100.0%
	軍	21.4%	71.4%	7.1%			100.0%
	公	42.6%	46.8%	9.6%	1.1%		100.0%
	教	39.7%	50.0%	8.6%	1.7%		100.0%
	警	25.0%	75.0%				100.0%
	管理階層	37.9%	53.4%	8.6%			100.0%
	非管理階層	23.1%	63.1%	12.3%	1.5%		100.0%
	農、林、漁、牧	32.1%	42.9%	21.4%	3.6%		100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	46.3%	50.0%	3.7%			100.0%
	家管	33.0%	61.9%	5.2%			100.0%
	退休人員	36.8%	55.3%	7.9%			100.0%
	待業中	9.1%	72.7%	18.2%			100.0%
	其他(請說明)	40.9%	59.1%				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 2-6-1 受訪者對遊憩區多媒體視聽室整體品質滿意度與基本資料交叉分析

		6.請問您對本遊憩區多媒體視聽室的整體品質滿不滿意？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域 *@	武陵遊憩區	41.8%	51.9%	5.3%	.5%	.5%	100.0%
	雪見遊憩區	32.7%	64.9%	1.9%		.5%	100.0%
	觀霧遊憩區	45.6%	51.7%	.7%	.7%	1.3%	100.0%
	汶水遊客中心	44.7%	48.5%	6.1%		.8%	100.0%
居住區域 **@	基隆市	55.6%	44.4%				100.0%
	台北市	45.9%	51.6%	1.6%		.8%	100.0%
	新北市	40.7%	54.9%	3.5%		.9%	100.0%
	桃園縣市	33.3%	61.9%	4.8%			100.0%
	新竹縣市	26.8%	65.9%	4.9%		2.4%	100.0%
	苗栗縣	38.5%	61.5%				100.0%
	台中市	35.2%	56.5%	7.4%		.9%	100.0%
	彰化縣	37.0%	55.6%	3.7%	3.7%		100.0%
	南投縣	75.0%	25.0%				100.0%
	雲林縣	41.4%	55.2%	3.4%			100.0%
	嘉義縣市	36.4%	63.6%				100.0%
	台南市	54.3%	37.1%	8.6%			100.0%
	高雄市	42.9%	54.3%		1.4%	1.4%	100.0%
	屏東縣	40.0%	60.0%				100.0%
	花蓮縣	33.3%	66.7%				100.0%
	台東縣		100.0%				100.0%
	宜蘭縣	28.6%	71.4%				100.0%
	連江縣	100.0%					100.0%
	澎湖縣	100.0%					100.0%
性別	男	37.0%	58.2%	3.4%	.3%	1.0%	100.0%
	女	43.0%	52.9%	3.4%	.3%	.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 2-6-2 受訪者對遊憩區多媒體視聽室整體品質滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		6.請問您對本遊憩區多媒體視聽室的整體品質滿不滿意？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡 ***@	15-19歲	46.7%	46.7%	6.7%			100.0%
	20-29歲	31.5%	57.5%	9.6%		1.4%	100.0%
	30-39歲	38.9%	55.7%	4.7%		.7%	100.0%
	40-49歲	45.1%	52.7%	2.2%			100.0%
	50-59歲	37.9%	59.1%	.8%	.8%	1.5%	100.0%
	60-69歲	39.2%	59.5%			1.3%	100.0%
	70歲以上	47.6%	42.9%	4.8%	4.8%		100.0%
教育程度 ***@	國小及以下	66.7%	27.8%		5.6%		100.0%
	國(初)中	42.0%	52.0%	6.0%			100.0%
	高中(職)	33.3%	62.7%	2.4%	.8%	.8%	100.0%
	專科學校	41.5%	56.9%	1.6%			100.0%
	大學	40.9%	54.9%	3.0%		1.1%	100.0%
	研究所(含)以上	41.0%	51.0%	7.0%		1.0%	100.0%
職業	學生	42.3%	50.0%	7.7%			100.0%
	軍	21.4%	71.4%	7.1%			100.0%
	公	44.7%	51.1%	3.2%		1.1%	100.0%
	教	51.7%	41.4%	6.9%			100.0%
	警		100.0%				100.0%
	管理階層	37.9%	51.7%	8.6%		1.7%	100.0%
	非管理階層	27.7%	70.8%			1.5%	100.0%
	農、林、漁、牧	32.1%	64.3%		3.6%		100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	61.1%	38.9%				100.0%
	家管	38.1%	60.8%	1.0%			100.0%
	退休人員	36.8%	60.5%	1.3%		1.3%	100.0%
	待業中	36.4%	63.6%				100.0%
其他(請說明)	36.4%	54.5%	4.5%	2.3%	2.3%	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 2-7-1 受訪者對遊憩區解說服務滿意度與基本資料交叉分析

		7.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿不滿意？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域 *@	武陵遊憩區	36.5%	56.1%	4.8%	.5%	2.1%	100.0%
	雪見遊憩區	40.3%	56.9%	1.9%		.9%	100.0%
	觀霧遊憩區	54.4%	44.3%	.7%		.7%	100.0%
	汶水遊客中心	40.2%	52.3%	4.5%		3.0%	100.0%
居住區域 **@	基隆市	55.6%	44.4%				100.0%
	台北市	50.0%	45.9%	2.5%		1.6%	100.0%
	新北市	40.7%	56.6%	1.8%		.9%	100.0%
	桃園縣市	35.7%	59.5%	4.8%			100.0%
	新竹縣市	19.5%	68.3%	2.4%		9.8%	100.0%
	苗栗縣	42.3%	57.7%				100.0%
	台中市	38.0%	54.6%	4.6%		2.8%	100.0%
	彰化縣	40.7%	40.7%	14.8%	3.7%		100.0%
	南投縣	75.0%	25.0%				100.0%
	雲林縣	48.3%	51.7%				100.0%
	嘉義縣市	27.3%	72.7%				100.0%
	台南市	48.6%	45.7%	5.7%			100.0%
	高雄市	51.4%	48.6%				100.0%
	屏東縣	60.0%	40.0%				100.0%
	花蓮縣		66.7%	33.3%			100.0%
	台東縣		100.0%				100.0%
	宜蘭縣	14.3%	71.4%			14.3%	100.0%
	連江縣	100.0%					100.0%
	澎湖縣	100.0%					100.0%
性別	男	39.7%	55.2%	2.7%	.3%	2.0%	100.0%
	女	44.3%	51.3%	3.1%		1.3%	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 2-7-2 受訪者對遊憩區解說服務滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		7.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿不滿意？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	沒意見	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡 **@	15-19歲	40.0%	48.9%	6.7%		4.4%	100.0%
	20-29歲	42.5%	52.1%	4.1%		1.4%	100.0%
	30-39歲	40.9%	53.7%	4.0%		1.3%	100.0%
	40-49歲	48.9%	47.3%	1.6%		2.2%	100.0%
	50-59歲	36.4%	61.4%	2.3%			100.0%
	60-69歲	40.5%	55.7%	1.3%		2.5%	100.0%
	70歲以上	42.9%	47.6%	4.8%	4.8%		100.0%
教育程度 ***@	國小及以下	61.1%	27.8%	5.6%	5.6%		100.0%
	國(初)中	42.0%	54.0%	2.0%		2.0%	100.0%
	高中(職)	36.5%	61.9%	1.6%			100.0%
	專科學校	43.9%	52.8%	3.3%			100.0%
	大學	43.6%	51.9%	2.7%		1.9%	100.0%
	研究所(含)以上	41.0%	49.0%	5.0%		5.0%	100.0%
職業	學生	48.7%	43.6%	5.1%		2.6%	100.0%
	軍	28.6%	71.4%				100.0%
	公	46.8%	47.9%	4.3%		1.1%	100.0%
	教	48.3%	43.1%	3.4%		5.2%	100.0%
	警	75.0%	25.0%				100.0%
	管理階層	43.1%	51.7%	3.4%		1.7%	100.0%
	非管理階層	38.5%	60.0%	1.5%			100.0%
	農、林、漁、牧	35.7%	60.7%		3.6%		100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	55.6%	40.7%	1.9%		1.9%	100.0%
	家管	34.0%	63.9%	1.0%		1.0%	100.0%
	退休人員	35.5%	60.5%	2.6%		1.3%	100.0%
	待業中	18.2%	72.7%	9.1%			100.0%
	其他(請說明)	43.2%	50.0%	4.5%		2.3%	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 受訪者對遊憩區紀念品販賣區滿意度與基本資料交叉分析

		8. 整體而言，請問您對本遊憩區的紀念品販賣部滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域 ***@	武陵遊憩區	22.8%	52.4%	17.5%	1.1%	.5%	5.8%	100.0%
	雪見遊憩區	35.1%	56.4%	7.6%			.9%	100.0%
	觀霧遊憩區	25.5%	57.0%	11.4%			6.0%	100.0%
	汶水遊客中心	17.4%	48.5%	18.9%	.8%		14.4%	100.0%
居住區域 ***@	基隆市	44.4%	44.4%				11.1%	100.0%
	台北市	27.0%	59.0%	9.0%			4.9%	100.0%
	新北市	28.3%	54.0%	10.6%			7.1%	100.0%
	桃園縣市	16.7%	61.9%	11.9%	2.4%		7.1%	100.0%
	新竹縣市	9.8%	63.4%	12.2%			14.6%	100.0%
	苗栗縣	28.8%	53.8%	15.4%			1.9%	100.0%
	台中市	20.4%	49.1%	22.2%	.9%		7.4%	100.0%
	彰化縣	33.3%	51.9%	11.1%	3.7%			100.0%
	南投縣	75.0%	25.0%					100.0%
	雲林縣	41.4%	34.5%	20.7%			3.4%	100.0%
	嘉義縣市	9.1%	63.6%	27.3%				100.0%
	台南市	34.3%	45.7%	14.3%			5.7%	100.0%
	高雄市	30.0%	55.7%	8.6%			5.7%	100.0%
	屏東縣		80.0%	20.0%				100.0%
	花蓮縣		66.7%			33.3%		100.0%
	台東縣		100.0%					100.0%
	宜蘭縣	14.3%	42.9%	28.6%			14.3%	100.0%
連江縣	100.0%						100.0%	
澎湖縣	100.0%						100.0%	
性別	男	24.6%	54.9%	12.5%	1.0%		7.1%	100.0%
	女	27.3%	53.1%	14.1%		.3%	5.2%	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 2-8-2 受訪者對遊憩區紀念品販賣區滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		8. 整體而言，請問您對本遊憩區的紀念品販賣部滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡 * [@]	15-19歲	33.3%	40.0%	17.8%			8.9%	100.0%
	20-29歲	21.9%	60.3%	12.3%		1.4%	4.1%	100.0%
	30-39歲	28.2%	48.3%	18.1%	.7%		4.7%	100.0%
	40-49歲	30.2%	50.5%	13.2%	.5%		5.5%	100.0%
	50-59歲	17.4%	65.2%	12.1%			5.3%	100.0%
	60-69歲	26.6%	58.2%	5.1%			10.1%	100.0%
	70歲以上	28.6%	42.9%	14.3%	4.8%		9.5%	100.0%
教育程度 * [@]	國小及以下	50.0%	27.8%	5.6%	5.6%		11.1%	100.0%
	國(初)中	28.0%	56.0%	10.0%			6.0%	100.0%
	高中(職)	21.4%	61.1%	10.3%			7.1%	100.0%
	專科學校	29.3%	53.7%	13.0%			4.1%	100.0%
	大學	26.9%	54.5%	13.3%		.4%	4.9%	100.0%
	研究所(含)以上	21.0%	47.0%	21.0%	2.0%		9.0%	100.0%
職業 *** [@]	學生	33.3%	44.9%	14.1%			7.7%	100.0%
	軍	21.4%	57.1%	14.3%			7.1%	100.0%
	公	31.9%	45.7%	16.0%	1.1%		5.3%	100.0%
	教	24.1%	60.3%	12.1%	1.7%		1.7%	100.0%
	警	50.0%	25.0%	25.0%				100.0%
	管理階層	29.3%	43.1%	17.2%			10.3%	100.0%
	非管理階層	10.8%	63.1%	23.1%			3.1%	100.0%
	農、林、漁、牧	28.6%	53.6%	14.3%	3.6%			100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	40.7%	46.3%	7.4%			5.6%	100.0%
	家管	20.6%	63.9%	9.3%			6.2%	100.0%
	退休人員	25.0%	60.5%	6.6%			7.9%	100.0%
	待業中	9.1%	72.7%	9.1%		9.1%		100.0%
	其他(請說明)	20.5%	52.3%	15.9%			11.4%	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 2-9-1 受訪者對遊憩區之重遊意願與基本資料交叉分析

		9.請問您之後還會再到本遊憩區遊覽嗎？			總和
		一定會	應該會	不一定	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查 區域 **	武陵遊憩區	58.7%	34.9%	6.3%	100.0%
	雪見遊憩區	38.4%	52.6%	9.0%	100.0%
	觀霧遊憩區	50.3%	44.3%	5.4%	100.0%
	汶水遊客中心	45.5%	48.5%	6.1%	100.0%
居住 區域	基隆市	77.8%	22.2%		100.0%
	台北市	43.4%	44.3%	12.3%	100.0%
	新北市	51.3%	39.8%	8.8%	100.0%
	桃園縣市	40.5%	54.8%	4.8%	100.0%
	新竹縣市	36.6%	61.0%	2.4%	100.0%
	苗栗縣	57.7%	42.3%		100.0%
	台中市	39.8%	56.5%	3.7%	100.0%
	彰化縣	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%
	南投縣	75.0%	25.0%		100.0%
	雲林縣	58.6%	27.6%	13.8%	100.0%
	嘉義縣市	36.4%	45.5%	18.2%	100.0%
	台南市	48.6%	42.9%	8.6%	100.0%
	高雄市	55.7%	40.0%	4.3%	100.0%
	屏東縣	80.0%	20.0%		100.0%
	花蓮縣	66.7%	33.3%		100.0%
	台東縣		100.0%		100.0%
	宜蘭縣	57.1%	42.9%		100.0%
	連江縣	100.0%			100.0%
	澎湖縣	100.0%			100.0%
性別	男	46.1%	46.8%	7.1%	100.0%
	女	49.5%	43.8%	6.8%	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 2-9-2 受訪者對遊憩區之重遊意願與基本資料交叉分析 (續)

		9.請問您之後還會再到本遊憩區遊覽嗎？			總和 橫列 %
		一定會	應該會	不一定	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡 **	15-19歲	31.1%	51.1%	17.8%	100.0%
	20-29歲	45.2%	52.1%	2.7%	100.0%
	30-39歲	48.3%	45.6%	6.0%	100.0%
	40-49歲	56.6%	37.9%	5.5%	100.0%
	50-59歲	47.7%	47.7%	4.5%	100.0%
	60-69歲	43.0%	46.8%	10.1%	100.0%
	70歲以上	38.1%	42.9%	19.0%	100.0%
教育程度	國小及以下	61.1%	27.8%	11.1%	100.0%
	國(初)中	42.0%	44.0%	14.0%	100.0%
	高中(職)	44.4%	50.8%	4.8%	100.0%
	專科學校	56.1%	39.8%	4.1%	100.0%
	大學	47.7%	44.3%	8.0%	100.0%
	研究所(含)以上	44.0%	50.0%	6.0%	100.0%
職業 * @	學生	42.3%	46.2%	11.5%	100.0%
	軍	57.1%	42.9%		100.0%
	公	59.6%	30.9%	9.6%	100.0%
	教	53.4%	41.4%	5.2%	100.0%
	警	75.0%	25.0%		100.0%
	管理階層	56.9%	31.0%	12.1%	100.0%
	非管理階層	40.0%	56.9%	3.1%	100.0%
	農、林、漁、牧	50.0%	39.3%	10.7%	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	50.0%	44.4%	5.6%	100.0%
	家管	40.2%	57.7%	2.1%	100.0%
	退休人員	36.8%	51.3%	11.8%	100.0%
	待業中	54.5%	45.5%		100.0%
其他(請說明)	52.3%	47.7%		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 2-10-1 受訪者對遊客中心展示館滿意度與基本資料交叉分析

		10.請問您是否滿意本展示館目前所提供之功能？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域 *@	武陵遊憩區	35.4%	54.5%	9.0%	.5%	.5%	100.0%
	雪見遊憩區	32.2%	54.5%	13.3%			100.0%
	觀霧遊憩區	43.0%	54.4%	2.7%			100.0%
	汶水遊客中心	28.8%	63.6%	6.8%	.8%		100.0%
居住區域	基隆市	55.6%	44.4%				100.0%
	台北市	39.3%	54.9%	5.7%			100.0%
	新北市	37.2%	52.2%	10.6%			100.0%
	桃園縣市	26.2%	64.3%	9.5%			100.0%
	新竹縣市	17.1%	73.2%	9.8%			100.0%
	苗栗縣	30.8%	63.5%	5.8%			100.0%
	台中市	28.7%	56.5%	13.9%	.9%		100.0%
	彰化縣	37.0%	37.0%	22.2%	3.7%		100.0%
	南投縣	50.0%	50.0%				100.0%
	雲林縣	44.8%	51.7%	3.4%			100.0%
	嘉義縣市	36.4%	63.6%				100.0%
	台南市	40.0%	45.7%	11.4%		2.9%	100.0%
	高雄市	45.7%	54.3%				100.0%
	屏東縣	20.0%	60.0%	20.0%			100.0%
	花蓮縣		100.0%				100.0%
	台東縣		100.0%				100.0%
	宜蘭縣	14.3%	85.7%				100.0%
	連江縣		100.0%				100.0%
	澎湖縣			100.0%			100.0%
性別	男	32.7%	57.6%	9.1%	.3%	.3%	100.0%
	女	36.5%	55.2%	8.1%	.3%		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 2-10-2 受訪者對遊客中心展示館滿意度與基本資料交叉分析 (續)

		10. 請問您是否滿意本展示館目前所提供之功能？					總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
年齡 *@	15-19歲	33.3%	53.3%	13.3%			100.0%
	20-29歲	27.4%	67.1%	5.5%			100.0%
	30-39歲	33.6%	53.0%	12.1%	.7%	.7%	100.0%
	40-49歲	38.5%	55.5%	6.0%			100.0%
	50-59歲	28.8%	62.1%	9.1%			100.0%
	60-69歲	41.8%	53.2%	5.1%			100.0%
	70歲以上	52.4%	28.6%	14.3%	4.8%		100.0%
教育程度 *@	國小及以下	55.6%	33.3%	5.6%	5.6%		100.0%
	國(初)中	36.0%	56.0%	8.0%			100.0%
	高中(職)	27.0%	64.3%	8.7%			100.0%
	專科學校	40.7%	49.6%	8.9%	.8%		100.0%
	大學	36.0%	56.1%	8.0%			100.0%
	研究所(含)以上	30.0%	59.0%	10.0%		1.0%	100.0%
職業	學生	33.3%	56.4%	10.3%			100.0%
	軍	42.9%	57.1%				100.0%
	公	39.4%	54.3%	6.4%			100.0%
	教	46.6%	46.6%	6.9%			100.0%
	警	50.0%	50.0%				100.0%
	管理階層	36.2%	50.0%	12.1%		1.7%	100.0%
	非管理階層	20.0%	66.2%	12.3%	1.5%		100.0%
	農、林、漁、牧	25.0%	60.7%	10.7%	3.6%		100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	38.9%	53.7%	7.4%			100.0%
	家管	30.9%	63.9%	5.2%			100.0%
	退休人員	39.5%	50.0%	10.5%			100.0%
	待業中	36.4%	45.5%	18.2%			100.0%
其他(請說明)	29.5%	63.6%	6.8%			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 2-11-1 受訪者對遊客中心展示館之重遊意願與基本資料交叉分析

		11.請問您下次來本遊客中心時，會再前往展示館參觀嗎？				總和 橫列 %
		一定會	應該會	不一定	可能不會	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域 * [@]	武陵遊憩區	50.3%	39.2%	9.5%	1.1%	100.0%
	雪見遊憩區	37.9%	55.0%	7.1%		100.0%
	觀霧遊憩區	49.7%	46.3%	3.4%	.7%	100.0%
	汶水遊客中心	44.7%	51.5%	3.8%		100.0%
居住區域 * [@]	基隆市	77.8%	22.2%			100.0%
	台北市	44.3%	46.7%	9.0%		100.0%
	新北市	49.6%	45.1%	5.3%		100.0%
	桃園縣市	40.5%	52.4%	7.1%		100.0%
	新竹縣市	34.1%	65.9%			100.0%
	苗栗縣	55.8%	44.2%			100.0%
	台中市	38.9%	55.6%	5.6%		100.0%
	彰化縣	40.7%	33.3%	22.2%	3.7%	100.0%
	南投縣	50.0%	50.0%			100.0%
	雲林縣	55.2%	37.9%	6.9%		100.0%
	嘉義縣市	45.5%	54.5%			100.0%
	台南市	34.3%	45.7%	14.3%	5.7%	100.0%
	高雄市	51.4%	44.3%	4.3%		100.0%
	屏東縣	60.0%	40.0%			100.0%
	花蓮縣	33.3%	33.3%	33.3%		100.0%
	台東縣		100.0%			100.0%
	宜蘭縣	28.6%	71.4%			100.0%
	連江縣	100.0%				100.0%
	澎湖縣		100.0%			100.0%
性別	男	43.1%	50.5%	5.7%	.7%	100.0%
	女	46.9%	46.1%	6.8%	.3%	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 2-11-2 受訪者對遊客中心展示館之重遊意願與基本資料交叉分析 (續)

		11. 請問您下次來本遊客中心時，會再前往展示館參觀嗎？				總和
		一定會	應該會	不一定	可能不會	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	15-19歲	26.7%	57.8%	15.6%		100.0%
	20-29歲	43.8%	49.3%	6.8%		100.0%
	30-39歲	45.6%	46.3%	7.4%	.7%	100.0%
	40-49歲	52.7%	43.4%	3.8%		100.0%
	50-59歲	41.7%	50.8%	6.8%	.8%	100.0%
	60-69歲	44.3%	51.9%	3.8%		100.0%
	70歲以上	47.6%	42.9%	4.8%	4.8%	100.0%
教育程度 **@	國小及以下	50.0%	38.9%	5.6%	5.6%	100.0%
	國(初)中	38.0%	46.0%	16.0%		100.0%
	高中(職)	45.2%	51.6%	3.2%		100.0%
	專科學校	52.8%	43.1%	4.1%		100.0%
	大學	47.0%	46.2%	6.4%	.4%	100.0%
	研究所(含)以上	34.0%	57.0%	8.0%	1.0%	100.0%
職業	學生	35.9%	48.7%	15.4%		100.0%
	軍	50.0%	50.0%			100.0%
	公	53.2%	40.4%	6.4%		100.0%
	教	55.2%	39.7%	5.2%		100.0%
	警	75.0%	25.0%			100.0%
	管理階層	51.7%	37.9%	8.6%	1.7%	100.0%
	非管理階層	44.6%	52.3%	3.1%		100.0%
	農、林、漁、牧	46.4%	39.3%	10.7%	3.6%	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	37.0%	53.7%	9.3%		100.0%
	家管	43.3%	55.7%	1.0%		100.0%
	退休人員	42.1%	52.6%	5.3%		100.0%
	待業中	54.5%	45.5%			100.0%
	其他(請說明)	36.4%	56.8%	4.5%	2.3%	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 受訪者對遊客中心展示館最滿意的部分與基本資料交叉分析（汶水遊客中心）

		12.請問您希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能						總和
		提供豐富圖文知識	提供簡單清楚訊息	透過圖像感受自然美景	具有互動的體驗學習	能有解說人員服務	其他(請說明)	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
調查區域	武陵遊憩區	131.2%	82.5%	82.0%	82.5%	81.5%	.5%	460.3%
	雪見遊憩區	100.0%	100.0%	100.0%	99.5%	100.5%	.5%	500.5%
	觀霧遊憩區	167.8%	51.7%	51.0%	51.7%	50.3%	.7%	373.2%
	汶水遊客中心	100.0%	100.8%	100.0%	99.2%	100.0%	3.8%	503.8%
居住區域	基隆市	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		500.0%
	台北市	116.4%	90.2%	90.2%	90.2%	90.2%		477.0%
	新北市	123.0%	82.3%	80.5%	80.5%	79.6%	1.8%	447.8%
	桃園縣市	102.4%	95.2%	95.2%	95.2%	95.2%	2.4%	485.7%
	新竹縣市	109.8%	95.1%	95.1%	95.1%	95.1%	2.4%	492.7%
	苗栗縣	100.0%	100.0%	101.9%	100.0%	98.1%		500.0%
	台中市	114.8%	90.7%	89.8%	89.8%	89.8%	1.9%	476.9%
	彰化縣	100.0%	100.0%	100.0%	96.3%	103.7%		500.0%
	南投縣	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		500.0%
	雲林縣	141.4%	75.9%	75.9%	75.9%	75.9%		444.8%
	嘉義縣市	118.2%	81.8%	81.8%	81.8%	81.8%		445.5%
	台南市	145.7%	71.4%	71.4%	71.4%	71.4%		431.4%
	高雄市	187.1%	47.1%	45.7%	48.6%	47.1%	2.9%	378.6%
	屏東縣	100.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%		420.0%
	花蓮縣	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		500.0%
	台東縣	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		500.0%
	宜蘭縣	128.6%	85.7%	85.7%	85.7%	85.7%		471.4%
連江縣	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		500.0%	
澎湖縣	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		500.0%	
性別	男	123.6%	85.9%	85.5%	84.8%	84.8%	1.0%	465.7%
	女	123.4%	83.9%	83.3%	83.9%	83.6%	1.3%	459.4%

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 2-12-2 受訪者對遊客中心展示館最滿意的部分與基本資料交叉分析 (汶水遊客中心) (續)

		12. 請問您希望雪霸國家公園展示館未來能提供何種服務功能						總和
		提供豐富圖文知識	提供簡單清楚訊息	透過圖像感受自然美景	具有互動的體驗學習	能有解說人員服務	其他(請說明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
年齡	15-19歲	137.8%	86.7%	86.7%	86.7%	86.7%		484.4%
	20-29歲	102.7%	95.9%	97.3%	95.9%	94.5%	1.4%	487.7%
	30-39歲	104.0%	94.6%	94.0%	94.6%	93.3%	2.7%	483.2%
	40-49歲	133.0%	78.0%	77.5%	77.5%	77.5%	1.1%	444.5%
	50-59歲	132.6%	82.6%	81.8%	80.3%	82.6%	.8%	460.6%
	60-69歲	122.8%	84.8%	83.5%	86.1%	84.8%		462.0%
	70歲以上	166.7%	42.9%	42.9%	42.9%	42.9%		338.1%
教育程度	國小及以下	200.0%	44.4%	44.4%	44.4%	44.4%		377.8%
	國(初)中	140.0%	76.0%	74.0%	78.0%	76.0%		444.0%
	高中(職)	130.2%	80.2%	80.2%	80.2%	80.2%	.8%	451.6%
	專科學校	117.1%	87.0%	87.0%	87.0%	87.0%	.8%	465.9%
	大學	114.0%	90.9%	90.5%	89.8%	89.8%	1.5%	476.5%
	研究所(含)以上	126.0%	83.0%	82.0%	82.0%	82.0%	2.0%	457.0%
職業	學生	126.9%	88.5%	88.5%	88.5%	88.5%		480.8%
	軍	107.1%	85.7%	85.7%	85.7%	85.7%		450.0%
	公	116.0%	89.4%	88.3%	87.2%	88.3%		469.1%
	教	125.9%	82.8%	82.8%	84.5%	81.0%	3.4%	460.3%
	警	125.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	25.0%	450.0%
	管理階層	143.1%	75.9%	74.1%	74.1%	74.1%	1.7%	443.1%
	非管理階層	107.7%	92.3%	92.3%	92.3%	92.3%	3.1%	480.0%
	農、林、漁、牧	121.4%	71.4%	75.0%	71.4%	67.9%		407.1%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	116.7%	90.7%	88.9%	88.9%	88.9%	1.9%	475.9%
	家管	118.6%	81.4%	80.4%	81.4%	82.5%	1.0%	445.4%
	退休人員	125.0%	86.8%	86.8%	86.8%	86.8%		472.4%
	待業中	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		500.0%
	其他(請說明)	156.8%	72.7%	72.7%	72.7%	72.7%		447.7%

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 兩次調查綜合比較分析

(一) 調查時間

期中調查時間為103年3月1日至103年5月31日。

期末調查時間為103年7月1日至103年9月30日。

附表 3-1 兩次調查比較表

103 年	期中調查	期末調查
調查區域範圍	雪霸國家公園	雪霸國家公園
調查對象	年滿 15 歲 以上民眾	年滿 15 歲 以上民眾
調查時間	103/03/01-103/05/31	103/07/01-103/09/30
調查方法	面對面訪問	面對面訪問
抽樣方法	系統抽樣	系統抽樣
調查樣本數	519 份	681 份

(二) 兩次調查均顯示，女性遊客所佔比例居多

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

附表 3-2 受訪者性別統計表

性別	期中調查(%)	期末調查(%)
男	42.2	43.6
女	57.8	56.4
總和	100.0	100.0

(三) 遊客年齡層主要集中在「40-59 歲」的中壯年族群

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

附表 3-3 受訪者年齡統計表

年齡	期中調查(%)	期末調查(%)
15-19 歲	3.7	6.6
20-29 歲	11.4	10.7
30-39 歲	17.7	21.9
40-49 歲	25.4	26.7
50-59 歲	27.7	19.4
60-69 歲	12.3	11.6
70 歲以上	1.7	3.1
總和	100.0	100.0

(四) 遊客主要以「非管理階層」及「家管」為主

研究調查顯示，在兩次調查中，期中調查則以「非管理階層」所佔比較高，期末調查則以「家管」所佔比例較高。(詳見附表3-4)

附表 3-4 受訪者職業統計表

職業	期中調查(%)	期末調查(%)
學生	8.3	11.5
軍	0.4	2.1
公	9.4	13.8
教	8.3	8.5
警	1.2	0.6
管理階層	11.9	8.5
非管理階層	16.8	9.5
農、林、漁、牧	4.0	4.1
專業人士(會計師、律師、醫生等)	9.2	7.9
家管	14.3	14.2
退休人員	12.1	11.2
待業中	1.2	1.6
其他(請說明)	2.9	6.5
總和	100.0	100.0

(五) 遊客教育程度以「大學」為主

研究調查顯示，在兩次調查中，遊客教育程度以「大學」居多，「研究所(含)以上」之遊客亦有逐漸增加之趨勢。(詳見附表3-5)

附表 3-5 受訪者教育程度統計表

教育程度	期中調查(%)	期末調查(%)
國小及以下	3.5	2.6
國(初)中	4.8	7.3
高中(職)	20.0	18.5
專科學校	18.7	18.1
大學	42.6	38.8
研究所(含)以上	10.4	14.7
總和	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，在兩次調查中，遊客居住地區均以「台北(新北)市」居多，其次為「台中市」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	期中調查(%)	期末調查(%)
基隆市	0.4	1.3
台北市	13.5	17.9
新北市	15.8	16.6
桃園縣市	3.7	6.2
新竹縣市	10.8	6.0
苗栗縣	7.3	7.6
台中市	16.4	15.9
彰化縣	2.9	4.0
南投縣	1.9	0.6
雲林縣	1.5	4.3
嘉義縣市	1.0	1.6
台南市	9.4	5.1
高雄市	11.4	10.3
屏東縣	1.3	0.7
花蓮縣	0.2	0.4
台東縣	0.2	0.1
宜蘭縣	1.5	1.0
連江縣	0.2	0.1
澎湖縣		0.1
金門縣	0.4	
其他(請說明)	0.2	
總和	100.0	100.0

註：空格表示 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，兩次調查結果均發現，受訪者去過的遊憩區均以「武陵遊憩區」所佔比例較高。(詳見附表3-7)

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	期中調查(%)	期末調查(%)
武陵遊憩區	55.5	59.8
汶水遊客中心	39.7	44.8
雪見遊憩區	48.9	47.1
觀霧遊憩區	48.7	46.7
總和	192.9	198.4

(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，兩次調查中，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，「參加旅遊團」的比例亦在一成五至兩成以上，顯是近來「參加旅遊團」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	期中調查(%)	期末調查(%)
接近大自然	75.7	72.0
休閒渡假	50.7	52.1
增加見聞知識	35.3	33.2
親子旅遊	27.6	38.8
參加旅遊團	20.4	15.0

(九) 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

在兩次調查當中，受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度皆維持在九成一以上，顯示受訪者對各遊憩區的標示或路徑指標給予相當高的肯定。(詳見附表 3-10 及圖 1)

附表 3-10 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表

設施標示或遊憩路徑指標滿意度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常滿意	41.0	36.6
滿意	50.9	54.6
普通/還好	6.7	7.9
不滿意	0.8	0.6
非常不滿意	0.2	
沒意見	0.4	0.3
總和	100.0	100.0

註：空格表示 0。

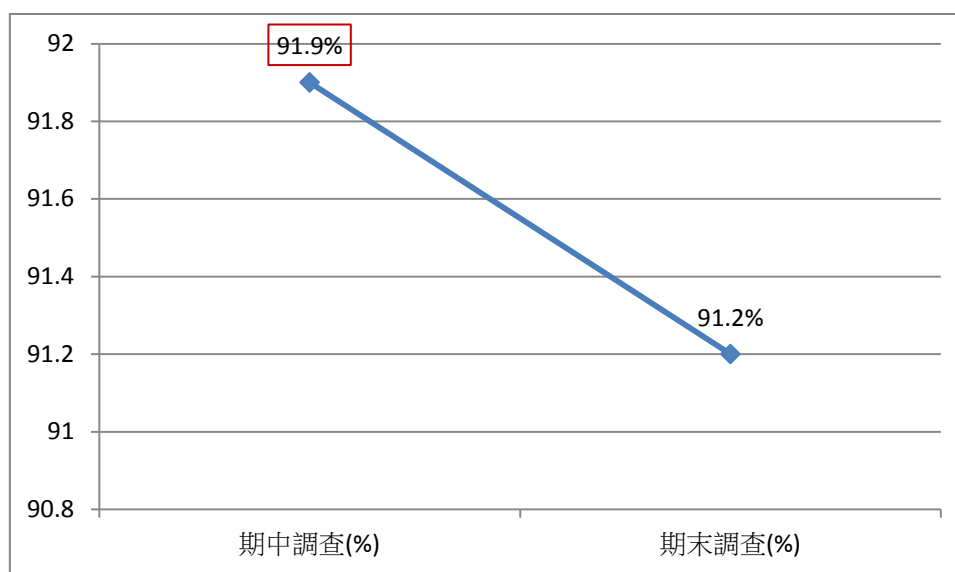


圖 1 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

(十一) 受訪者對遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度

在兩次調查當中，受訪者對遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度皆維持在九成六以上，顯示受訪者對遊憩區多媒體視廳室的整體品質給予更高的肯定。(詳見附表 3-11 及圖 2)

表 3-11 受訪者對遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度統計表

多媒體視廳室的整體品質滿意度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常滿意	44.9	40.4
滿意	50.9	55.2
普通/還好	1.9	3.4
不滿意	0.2	0.3
沒意見	2.1	0.7
總和	100.0	100.0

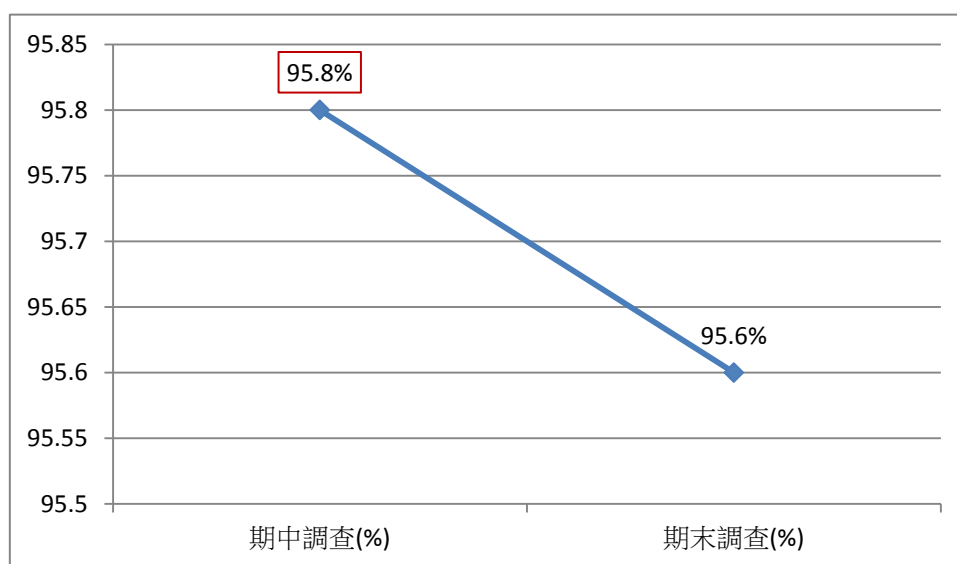


圖 2 受訪者對遊憩區多媒體視廳室的整體品質滿意度統計圖

(十二) 受訪者對遊憩區解說服務滿意度

在兩次調查當中，受訪者對遊憩區解說服務滿意度皆維持在九成五以上，另外在期末調查時，解說服務的滿意度又較期中調查成長，顯示受訪者對遊憩區解說服務給予高度的肯定。(詳見附表 3-12 及圖 3)

附表 3-12 受訪者對遊憩區解說服務滿意度統計表

解說服務滿意度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常滿意	45.9	42.3
滿意	48.9	53.0
普通/還好	3.3	2.9
不滿意	0.2	0.1
非常不滿意	0.2	
沒意見	1.5	1.6
總和	100.0	100.0

註：空格表示 0。

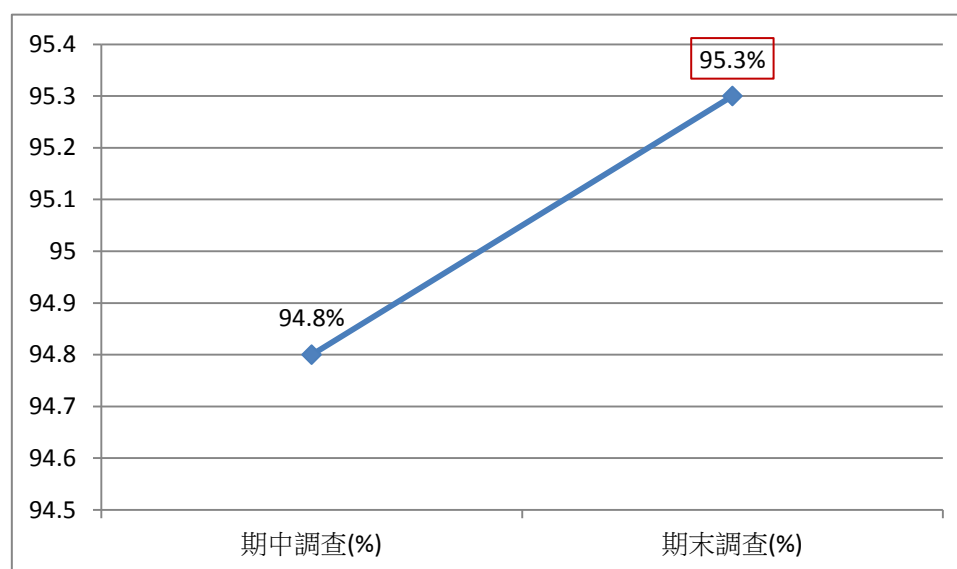


圖 3 受訪者對遊憩區解說服務滿意度統計圖

(十三) 受訪者對遊憩區紀念品販賣部滿意度

在兩次調查當中，受訪者對遊憩區紀念品販賣部的評價皆維持在八成以上，相較於其他滿意度要低一些，顯示在紀念品販賣部的表現可以再加強。(詳見附表 3-13 和圖 4)

附表 3-13 受訪者對遊憩區紀念品販賣部滿意度統計表

紀念品販賣部滿意度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常滿意	31.2	26.1
滿意	49.7	53.9
普通/還好	13.7	13.4
不滿意	5.4	0.4
非常不滿意		0.1
沒意見		6.0
總和	100.0%	100.0

註：空格表示0。

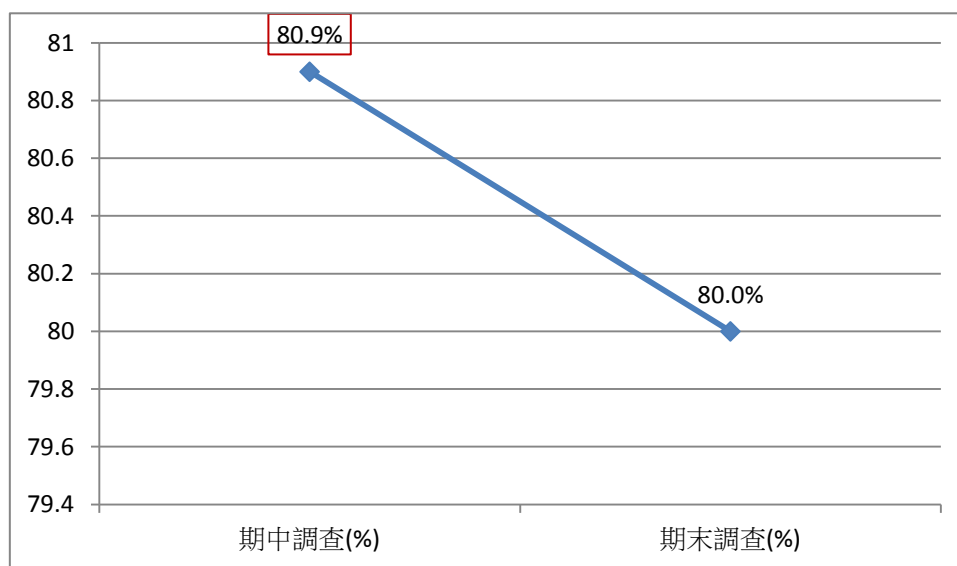


圖 4 受訪者對遊憩區紀念品販賣部滿意度統計圖

(十四)受訪者對遊客中心展示館目前提供功能之滿意度

在兩次調查當中，受訪者對遊客中心展示館目前提供功能滿意度皆維持在九成一以上，顯示受訪者對遊客中心展示館目前提供功能給予高度肯定。(詳見附表 3-14 和圖 5)

附表 3-14 受訪者對遊客中心展示館目前提供功能之滿意度統計表

遊客中心展示館目前提供功能之滿意度	期中調查(%)	期末調查(%)
非常滿意	37.2	34.8
滿意	55.7	56.2
普通/還好	6.6	8.5
不滿意	0.4	0.3
非常不滿意	0.2	0.1
總和	100.0	100.0

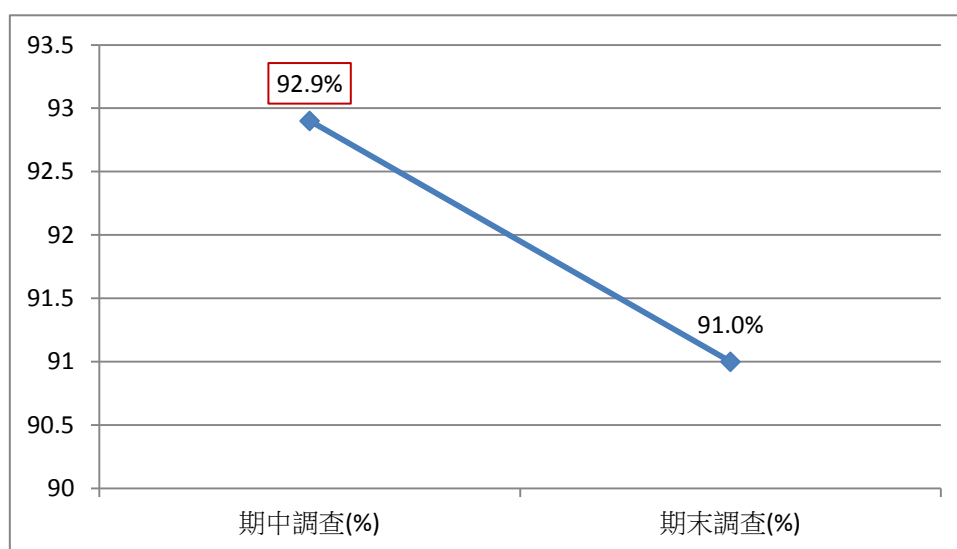


圖 5 受訪者對遊客中心展示館目前提供功能之滿意度統計圖

(十五)受訪者重遊遊客中心展示館意願

在兩次調查當中，受訪者重遊遊客中心展示館意願皆高達九成二以上，並在期末調查成長至九成的再訪意願，顯示遊客中心展示館的整體規劃相當受受訪者歡迎與青睞。(詳見附表 3-15 和圖 6)

附表 3-15 受訪者重遊遊客中心展示館意願統計表

重遊意願	期中調查(%)	期末調查(%)
一定會	48.6	45.2
應該會	44.1	48.0
不一定	6.2	6.3
可能不會	1.2	0.4
總和	100.0	100.0

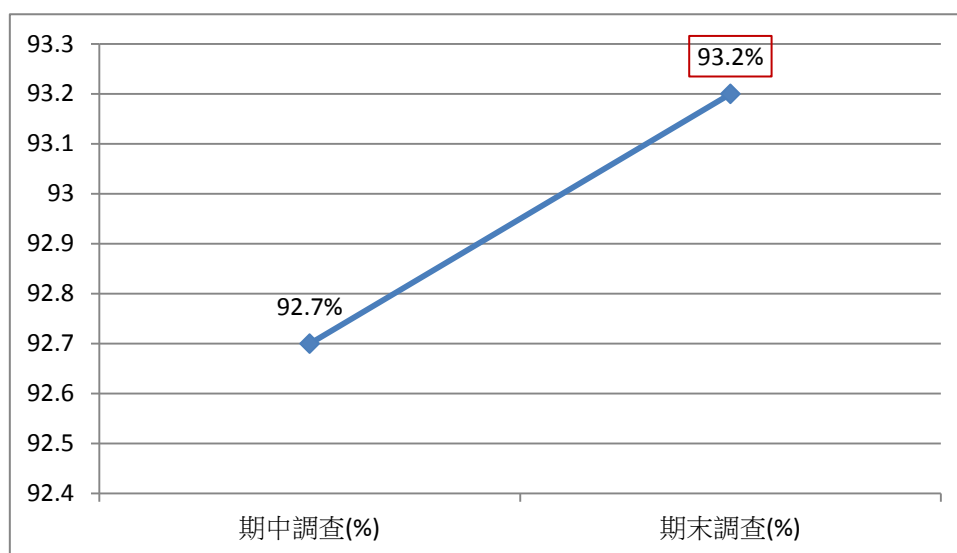


圖 6 受訪者重遊遊客中心展示館意願統計圖

(十六) 受訪者對展示館未來能提供之服務功能項目

在兩次調查當中，受訪者對展示館未來能提供之服務功能項目之需求與期待仍以「提供豐富圖文知識」為主，其他項目也相當重要，但未來仍可繼續提供更多元的圖文知識作為發展方向。(詳見附表 3-16)

附表 3-16 受訪者對展示館未來能提供之服務功能項目統計表

展示館未來能提供之服務功能項目	期中調查(%)	期末調查(%)
提供豐富圖文知識	126.6%	123.5
提供簡單清楚訊息	82.9%	84.7
透過圖像感受自然美景	83.4%	84.3
具有互動的體驗學習	83.6%	84.3
能有解說人員服務	81.9%	84.1

(十七) 受訪者對汶水遊客中心展示館中覺得滿意部分

在兩次調查當中，受訪者對汶水遊客中心展示館中覺得滿意部分皆以「雪霸國家公園自然篇」為主，顯示來此休憩的受訪者仍以接近大自然及認識大自然動植物為主要遊憩目的。(詳見附表 3-17)

附表 3-17 受訪者對汶水遊客中心展示館中覺得滿意部分統計表

展示館中覺得最滿意的部分	期中調查(%)	期末調查(%)
各國家公園的介紹	17.4	12.1
雪霸國家公園自然篇	39.4	47.0
雪山黑森林區	3.0	5.3
高山野花區	3.0	3.0
雪霸國家公園人文篇	5.3	15.2
沒意見	25.8	12.1
雪霸國家公園遊憩篇	6.1	5.3
總和	100.0	100.0

(十八)兩次調查中，皆以「對多媒體視廳室的整體品質滿意度」評價較高

從附表 3-25 兩次調查的平均總分數可以看到，兩次調查中，受訪者對於「對設施標示或遊憩路徑指標滿意度」的滿意度分數最高（4.30 分），顯示受訪者對於對設施標示或遊憩路徑指標的高度肯定。而滿意度分數較低的則是「對紀念品販賣部滿意度」（4.16 分），顯示受訪者對於遊憩區販賣部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。

整體來說，此次調查研究發現，受訪者對於遊憩區內設施標示或遊憩路徑指標滿意程度最高，雖在期末調查表現下滑，但仍居冠；但對於「對紀念品販賣部」整體滿意度則稍低，兩次調查分數皆在 4.2 分以下，可繼續加強。

以設施標示或遊憩路徑指標滿意度比例來說，在期中調查 519 位受訪者中，表示滿意的佔 91.9%，在期末調查 681 位受訪者中，表示滿意的佔 91.2%，平均滿意度為 91.6%。

以多媒體視廳室的整體品質滿意度比例來說，在期中調查 519 位受訪者中，表示滿意的佔 95.8%，在期末調查 681 位受訪者中，表示滿意的佔 95.6%，平均滿意度為 95.7%。

以遊憩區內解說服務滿意度比例來說，在期中調查 519 位受訪者中，表示滿意的佔 94.8%，在期末調查 681 位受訪者中，表示滿意的佔 95.3%，平均滿意度為 95.1%。

以紀念品販賣部滿意度比例來說，在期中調查 519 位受訪者中，表示滿意的佔 80.9%，在期末調查 681 位受訪者中，表示滿意的佔 80.0%，平均滿意度為 80.5%。

以遊客中心展示館目前提供功能滿意度比例來說，在期中調查 519 位受訪者中，表示滿意的佔 92.9%，在期末調查 681 位受訪者中，表示滿意的佔 91.0%，平均滿意度為 92.0%。

各項滿意度與前年度比較，皆有所成長，其中又以「對紀念品販賣部滿意度」成長的比率最高(共成長 17.2 個百分點)，顯示遊客對各遊憩區的紀念品販賣部的改善已有所肯定。

附表 3-25 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度分數綜合比較表

選項	期中調查	期末調查	整體平均數
對設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.32	4.28	4.30
對多媒體視廳室的整體品質滿意度	4.44	4.37	4.41
對遊憩區內解說服務滿意度	4.42	4.40	4.41
對紀念品販賣部滿意度	4.19	4.12	4.16
對遊客中心展示館目前提供功能滿意度	4.29	4.25	4.27

註：本研究進一步將「滿意度」重新編碼並重新給予分數，滿意度分數為「非常滿意」給予 5 分、「滿意」給予 4 分、「普通或是還好」給予 3 分、「不滿意」給予 2 分、「非常不滿意」給予 1 分，「無意見」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

選項	期中調查(%)	期末調查(%)	整體平均(%)
對設施標示或遊憩路徑指標滿意度	91.9	91.2	91.55
對多媒體視廳室的整體品質滿意度	95.8	95.6	95.70
對遊憩區內解說服務滿意度	94.8	95.3	95.05
對紀念品販賣部滿意度	80.9	80.0	80.45
對遊客中心展示館目前提供功能滿意度	92.9	91.0	91.95

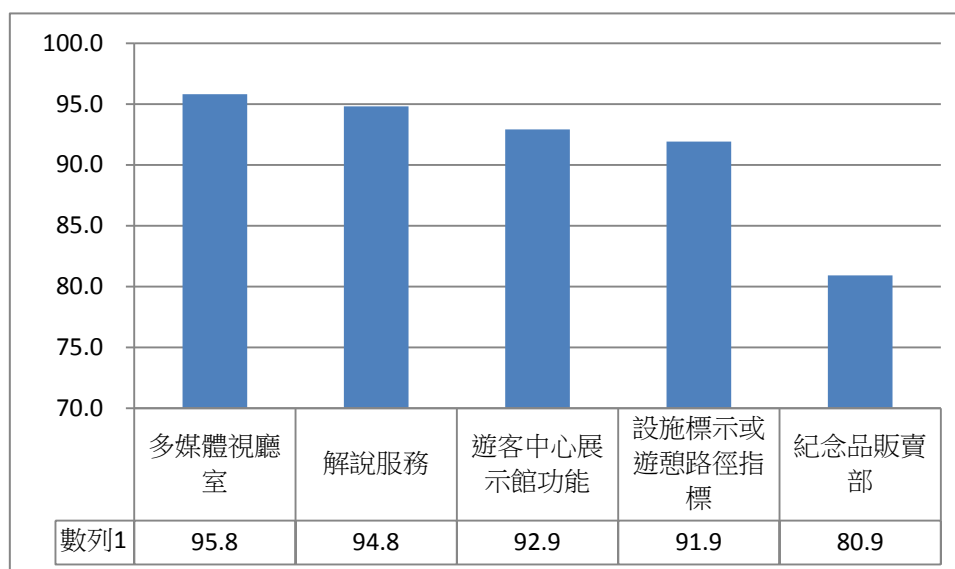


圖 7 期中調查各項服務滿意度排名圖

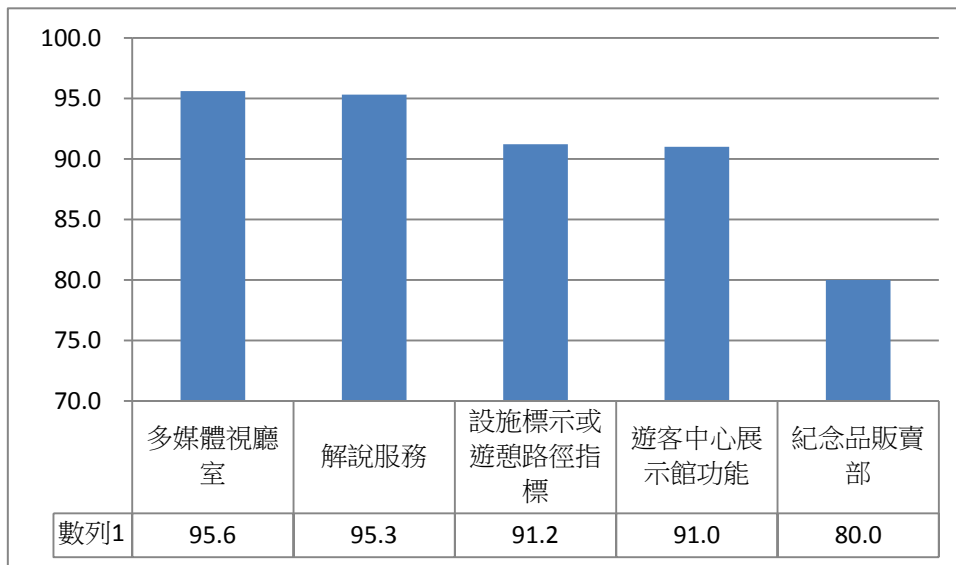


圖 8 期末調查各項服務滿意度排名圖

附表 3-27 102 年與 103 年各項滿意度綜合比較表

滿意度	102 年(%)	103 年(%)	與前年度成長(%)
設施標示或遊憩路徑指標	86.2	91.6	5.3 ▲
多媒體視廳室的整體品質	83.9	95.7	11.8 ▲
遊憩區內解說服務	87.0	95.1	8.1 ▲
紀念品販賣部	63.3	80.5	17.2 ▲
遊客中心展示館目前提供功能	88.5	92.0	3.5 ▲

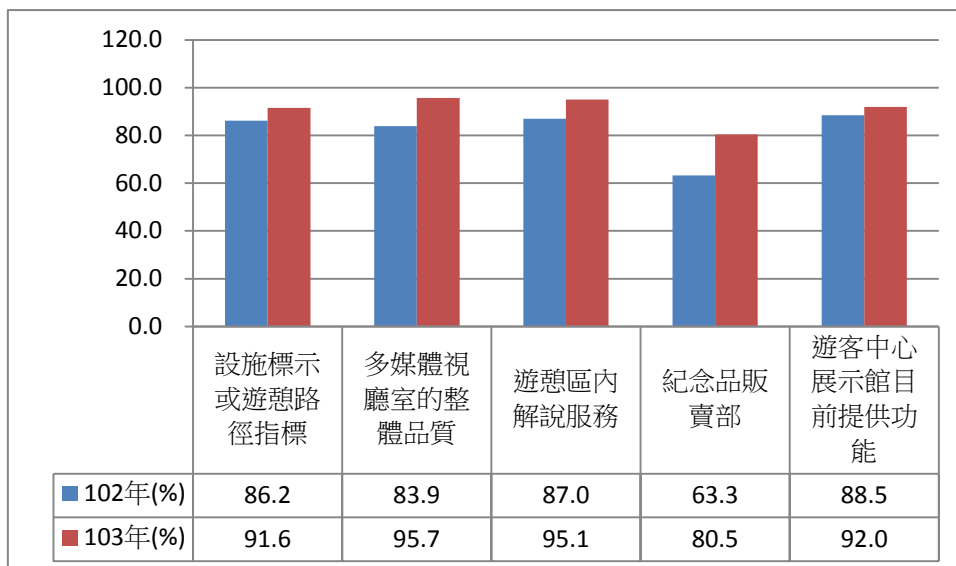


圖 9 102 年與 103 年各項滿意度綜合比較圖

(十九)研究建議

(1) 增加紀念品販賣部商品多元性，以符合遊客需求

調查數據顯示，兩次調查之滿意度項目中，「對紀念品販賣部滿意度」相對較低，平均滿意度在八成左右。

建議可針對各區遊客需求，提供不同且多元之紀念品服務，亦或可設計代表性圖騰，發行系列商品，提升遊客對該區的印象及興趣。

(2) 不定期更新展示館影片內容，讓遊客增加新鮮感

調查結果顯示，受訪者對展示館播放之影片評價相當高，但也有影片畫質老舊、重複播放等回應出現，建議可每年不定時推出其他影片，或亦可將各遊憩區特有影片相互交流播放，讓遊客瞭解其他遊憩區之景觀特色，也可吸引遊客的注意並提升各遊憩區的遊覽人數。