



雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」

滿意度調查研究報告

委託單位：雪霸國家公園管理處

執行單位：東海大學民調中心

計畫主持人：黃信達（政治學系助理教授）

中華民國九十六年十二月

雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」 滿意度調查研究報告

壹、緒論：調查研究緣起、依據、目的	3
一、調查研究計畫緣起	3
二、計畫依據	3
三、調查計畫目標與研究目的	4
貳、研究方法	5
一、主要調查內容	5
二、生態旅遊之定義、活動範圍及次數：	5
三、主要調查對象與實施方式	6
四、問卷主題配置	7
五、研究工具信度及效度	8
參、雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查結果分析.....	11
一、生態解說服務滿意度調查	13
二、生態旅遊行程評價	32
三、遊客資訊來源與基本社經背景資料	65
肆、結論	71
伍、附錄（問卷）	73
陸、附錄（生態旅遊活動DM）	75
一、重擔廡殿生態旅遊活動DM.....	75
二、中華綠生活休閒發展協會生態旅遊活動DM.....	77

壹、緒論：調查研究緣起、依據、目的

一、調查研究計畫緣起

自 94 年起，雪霸國家公園管理處依據行政院永續發展委員會國土分組生態旅遊白皮書（草案）第二章「生態旅遊的目標與推動策略」、第一節「生態旅遊的目標」、第三項之「改善社區文化經濟、推動生態旅遊事業」，導正現有的錯誤生態旅遊活動或旅遊事業經營方式，與社區共同評估過度營利活動對環境的衝擊，使其能朝向永續生態旅遊事業發展，其規劃目標一方面導正保護區內的錯誤生態旅遊活動，一方面健全旅遊事業體的經營機制。首先，針對辦理生態旅遊等相關活動經驗之單位，透過評選機制，擇優合作辦理國家公園生態旅遊活動，共同推動生態及保育理念，藉由生態旅遊活動的操作示範，協助上述之單位規劃生態旅遊活動，使生態旅遊事業得以朝向永續經營之潮流發展。其次，針對參與此一生態旅遊活動之遊客，同步進行生態旅遊滿意度調查，藉以瞭解活動成效，據此作為日後此類活動與政策精進之參考。本調查研究乃延續 94、95 年之研究規劃，持續推動之 96 年度生態旅遊活動成效評估，以提供未來活動籌辦與政策方向之規劃參考。

二、計畫依據

本調查係依據「輔導旅遊業者推動雪霸國家公園地區【與國家公園有約—生態之旅】活動計畫」之策略三，辦理生態旅遊活動問卷調查評估。「輔導旅遊業者推動雪霸國家公園地區【與國家公園有約—生態之旅】活動計畫」之制訂係依據行政院永續發展委員會國土分組生態旅遊白皮書（草案）第二章「生態旅遊的目標與推動策略」、第一節「生態旅遊的目標」、第三項之「改善社區文化經濟、推動生態旅遊事業」，來導正現有的錯誤生態旅遊活動或旅遊事業經營方式，與社區共同評估過度營利活動對環境的衝擊，使其能朝向永續生態旅遊事業發展。

三、調查計畫目標與研究目的

(一)、調查計畫目標：

本計畫之研究目標，主要希望藉由透過活動後問卷訪談方式，瞭解參與雪霸國家公園地區生態旅遊活動遊客對活動的評價。由於傳統旅遊模式純粹反應觀光遊客消費自然及文化資源的市場需求，從中賺取最大利潤為考量，至於觀光景點的遊客負荷程度則完全未予以考慮，大量遊客所帶來環境及社會層面的壓力常造成觀光景點設施與土地承載的飽和，因此，為求兼顧保育自然與人文觀光資源並達成觀光產業的永續經營，雪霸國家公園針對 94-95 年從事生態旅遊等相關活動經驗與之單位進行評選，選擇優良者與之合作辦理國家公園生態旅遊活動，共同推動生態及保育理念，彼此分工；雪霸國家公園管理處策劃活動內容並提供活動所需之解說服務及相關解說宣導品，從事生態旅遊相關活動之配合單位提供活動手冊、報名、收費、保險、食宿及交通安排等事宜。因此，為持續評估活動成效及提供後續改善之建議，本研究針對生態旅遊活動各梯次的參與遊客，進行遊憩品質、服務態度等意見調查。希望透過調查所得結果，瞭解參與其中之遊客對於活動之意見與滿意程度，同時亦可作為未來相關活動企劃推動之參考依據。

(二)、調查研究目的

基於研究之延續效果，本活動滿意度調查計畫主要承襲 94 與 95 年度研究案，主要研究目的為：

1、遊客客戶滿意度調查

(1). 整體活動客戶滿意度

主要針對遊客參加活動後的整體評價進行評估。

(2). 活動行程與內容滿意度

主要評估內容為活動景點安排、旅遊動線安排、食宿、收費、生態旅遊領隊服務等屬於協辦旅遊社團或財團法人負責項目之評鑑。

(3). 對國家公園地區內景點滿意度

主要針對國家公園地區內景點所提供配合之解說員服務、解說宣導資料、遊憩環境（園區設施與生態景觀）等進行滿意度評鑑。

2、遊客基本社經背景資料

包含旅遊資訊來源、性別、年齡、教育程度等基本資訊。

貳、研究方法

一、主要調查內容

本研究規劃以調查研究法（survey research）為主，採面訪形式，針對參加雪霸國家公園與配合單位合作辦理的國家公園生態旅遊活動之遊客，於旅遊行程結束時，實施現場問卷調查，主要調查內容依據雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查研究計畫目的，包括：（一）遊客客戶滿意度調查、（二）遊客的基本資料二大類項。細項則涵蓋 1. 整體活動客戶滿意度；2. 活動行程與內容滿意度；3. 對國家公園地區內景點滿意度；4. 包含旅遊資訊來源、性別、年齡、教育程度等基本資訊。

二、生態旅遊之定義、活動範圍及次數：

（一）、本調查研究中之生態旅遊定義：

本調查研究中之生態旅遊是一種於自然地區進行的旅遊形式，強調生態保育的觀念，並以永續發展為最終目標。透過解說方案引導遊客深入欣賞當地特殊的自然與人文環境，並提供遊客環境意識，以期許產生環境保育之自覺責任，最後將經濟利益回饋造訪地，使保育工作得以延續，進而提升當地居民的生活福祉。

(二)、活動範圍：

雪霸國家公園管理處預定辦理之生態旅遊活動範圍分佈於本處所轄之武陵遊憩區、雪見遊憩區週遭原住民部落及大霸北稜—尖石鄉後山部落（鎮西堡及司馬庫斯）部落地區。

(三)、實際執行情形：

原規劃九十六年度生態活動旅遊地點、梯次，預計將受到氣候、場地以及旅遊行程報名人數多寡之影響，並決定了是否能成團或遞延行程。故本年度活動根據彈性調整後之實際生態旅遊行程辦理情形約為 18 梯次，考量調查時間，列入調查以 1-10 月份活動為主，詳列如下：

- 1.武陵遊憩區：規劃辦理生態之旅 6 梯次，截至 10 月底共計成功辦理 4 梯次生態旅遊活動。活動日期分別為 03.25-03.26、06.29-06.30、07.21-07.23、10.13-10.14，預計辦理尚未辦理的 2 梯次為 11.30-12.01，不列入評鑑。
- 2.雪見遊憩區：辦理雪見及週遭原住民部落文化生態之旅，共計成功辦理 6 梯次生態旅遊活動。活動日期分別為 02.23-02.24、07.13-07.14、07.14-07.15、08.24-08.25、09.03-09.04、10.27-10.28。
- 3.大霸北稜—尖石鄉後山部落：共計成功辦理鎮西堡及司馬庫斯各 3 梯次部落文化生態之旅。活動日期分別為鎮西堡：03.10-03.11、05.18-05.19、09.08-09.09；司馬庫斯：04.20-04.21、07.13-07.14、09.07-09.08。

三、主要調查對象與實施方式

(一) 母群體：

以參加雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」之生態旅遊活動遊客，為本研究調查之母群體。

(二) 調查抽樣方法：

本研究調查之抽樣方法，考慮到母體數量並非屬於大型母群體，以及調查實施之成本與可行性，故採用全面調查的普查形式，而不採用系統隨機抽樣方式選取調查樣本。由每一梯次生態旅遊活動帶隊之領隊負責，於每梯次活動結束前，分發書面問卷給予參與之遊客填寫，並回收問卷。實際執行期間、日期見前文「(三)、實際執行情形」一節說明。

(三) 有效樣本數與調查涵蓋率：

本年度活動截至 10 月份止，列入生態旅遊滿意度問卷調查之活動梯次共計 16 梯次，參加調查生態旅遊活動遊客人數共計 319 人次，成功完成有效問卷調查共 251 人次。調查成功率 78.68%。詳細配合單位與調查涵蓋率見下表：

有效樣本數與調查涵蓋率			
合辦單位名稱	重擔無殿	綠生活	全部總計
參加人數	149	170	319
完成問卷份數	132	119	251
調查涵蓋率	88.59%	70.00%	78.68%

(四) 問卷擬定：

由東海大學民意調查中心擬定問卷初稿，並經雪霸國家公園管理處相關人員審定後定稿實施。

四、問卷主題配置

基於研究目標與目的，本生態旅遊遊客滿意度調查問卷配置主要分為生態解說服務評價、生態旅遊行程評價、遊客基本資料三大部分，各部分主題如下：

- (一)、生態解說服務評價
 - 1. 生態旅遊領隊服務評價
 - 2. 在地生態解說員在地服務評價
 - 3. 生態之旅活動手冊評價
 - 4. 特定生態景點說明資訊需求調查

- (二)、生態旅遊行程評價
 - 1. 餐飲安排評價
 - 2. 住宿安排評價
 - 3. 活動費用評價
 - 4. 旅遊路線評價
 - 5. 整體生態旅遊活動評價

- (三)、遊客基本社經背景資料
 - 1. 受訪者性別
 - 2. 受訪者年齡
 - 3. 受訪者教育程度
 - 4. 旅遊資訊來源

五、研究工具信度及效度

(一)、效度：

以內容效度 (content validity) 來檢定問卷時，主要是指量表「內容的適切性」，亦即量表內容是否涵蓋所要衡量的構念。本研究問卷係依調查主題進行設計，主要在瞭解參加生態旅遊活動的遊客對於活動相關規劃、解說服務評價以及滿意度為何，依此目的，問卷分為生態解說服務評價、生態旅遊行程評價及遊客基本資料三大類項，滿意度部分針對主要生態旅遊各項重要解說、服務項目與旅遊路線點、住宿、餐飲等逐一進行評鑑，評鑑題目並經本研究調查委員與雪霸國家公園汶水管理處相關人員方面多次審查刪訂，故有一定可接受之內容效度。

(二)、信度 (Cronbach α 係數)

一般對於信度的測量有再測法 (test-retest method)、複本法 (equivalent forms)、折半法 (split-half)、Cronbach α 係數等，由於生態旅遊活動參與每梯次遊客並不固定，對相同樣本 (同一群遊客) 進行再測困難度過高，而複本法亦容易面臨相同的困境，至於折半法，其檢定信度的方式適合針對同一主題面向的題組進行測量，本研究主題主要為解說服務滿意度與各行程點與事項規劃滿意度，這些係針對各個獨立服務項目，以單選題方式評量，故實際不全然屬於單一面向，因此在全面適用上亦有不易，且複選題亦不適合進行此類檢測。Cronbach α 係數適用於多重計分的測驗或量表，對於本次問卷進行信度檢定時，問卷中滿意度部分都為單選題，均可以進行檢定，但是複選題則不宜，因此，嚴格而言，沒有較適合的信度檢定方式來對整體問卷進行信度檢定，不過針對滿意度部分，則可嘗試針對同一主題項下多個題目來以 Cronbach α 係數進行檢定。檢定九題滿意度相關單選題結果 Cronbach $\alpha=0.867$ 具有高的信度。

檢定題目：

1. 生態旅遊領隊滿意度
2. 對在地解說員滿意度
3. 對生態之旅活動手冊滿意度
4. 對餐飲安排滿意度
5. 住宿安排滿意度
6. 對活動費用滿意度
7. 整體旅遊行程路線規劃滿意度
8. 參加後感覺與參加前期待是否相符
9. 對生態旅遊整體滿意度

檢定結果：

觀察值處理摘要

		個數	%
觀察值	有效	220	87.6
	排除 ^a	31	12.4
	總計	251	100.0

a. 根據程序中的所有變數刪除全部遺漏值。

可靠性統計量

Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.867	9

ANOVA

		平方和	df	平均平方和	F	Sig
人間		605.909	219	2.767		
項目間		286.000	8	35.750	96.957	.000
人內	殘差	646.000	1752	.369		
	總計	932.000	1760	.530		
總計		1537.909	1979	.777		

總平均數 = 1.95

參、雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查結果分析

本節係針對雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」遊客滿意度調查結果進行分析，主要為生態解說服務評價滿意度與生態旅遊行程評價二大部分，並且對具有歷年比較意義題組進行歷年比較。本次回收有效問卷共 251 份。列入評鑑的行程主要地點為武陵遊憩區，共計 4 梯次生態旅遊活動，成功樣本數為 63 份、雪見遊憩區及週遭原住民部落，共計 6 梯次生態旅遊活動，成功樣本數為 109 份，及大霸北稜—尖石鄉後山部落的鎮西堡及司馬庫斯部落地區，司馬庫斯部落文化生態之旅共計 3 梯次，成功樣本數為 48 份以及鎮西堡 3 梯次生態旅遊活動，成功樣本數為 31 份。詳見下表。

公司

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效 的	重擔廡殿	132	52.6	52.6	52.6
	綠生活	119	47.4	47.4	100.0
	總和	251	100.0	100.0	

旅遊行程

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效 的	武陵	63	25.1	25.1	25.1
	鎮西堡	31	12.4	12.4	37.5
	雪見	109	43.4	43.4	80.9
	司馬庫斯	48	19.1	19.1	100.0
	總和	251	100.0	100.0	

在各題分析中，也會針對可供（適合）跨年度比較的題目進行跨年度比較分析，但是在進行各生態旅遊路線比較時，由於武陵 94 年並沒有梯隊（該年度原訂辦理 3 梯次，因受富野渡假村旅館武陵旅遊專案影響，故未辦理），所以不會有 94 年比較資料（以下各題同），而鎮西堡則 94-95 年度沒有梯隊，所以無法進行跨年度比較（以下各題同），雪見與司馬庫斯則可以進行三個年度的跨年比較，但是必須留意由於三個年度同一梯隊路線內的景點不必然相同，且生態解說員或領隊、在地解說員也不一定每年相同，而每年各行程餐廳、住宿、收費也會有所不同，所以，比較分析只供整體表現大方向參考，與日

後規劃建議，不宜將之視為絕對的差異，交叉表差異檢定也只是顯示統計數字上差異，但本研究無法控制上述變數的不同的影響（以下各題同）。此外由於滿意度題項各題結果幾乎均呈現 J 型民意曲線分佈型態，並且傾向滿意方向，所以「普通」、「不滿意」及「很不滿意」選項有效觀察比例都會比較少，導致跨年度交叉分析時，容易出現檢定不顯著或細格內觀察個數不足比例符合要求，一般而言，如果差異檢定 P 值顯著，但是細格內觀察個數不足比例高於 25%，而題項各題結果呈現 J 型民意曲線分佈型態，其檢定結果還是可以大膽將之視為顯著，因為去掉「普通」、「不滿意」及「很不滿意」選項，可能就符合統計要求了。所以，在大面向上的觀察時，下面的分析中採取比較「寬鬆」的立場來看待檢定結果，畢竟比較目的在於整體趨勢變化觀察，而不是非常嚴苛的細部變化的察覺。

94-96 年各生態旅遊路線佔該年度樣本數與各路線各年度樣本數所佔比例表。

年度 * 旅遊行程 交叉表

			旅遊行程				總和
			武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	
年度	94	個數	0	0	64	48	112
		年度內的 %	.0%	.0%	57.1%	42.9%	100.0%
		旅遊行程內的 %	.0%	.0%	35.4%	25.4%	22.3%
		總和的 %	.0%	.0%	12.7%	9.6%	22.3%
	95	個數	38	0	8	93	139
		年度內的 %	27.3%	.0%	5.8%	66.9%	100.0%
		旅遊行程內的 %	37.6%	.0%	4.4%	49.2%	27.7%
		總和的 %	7.6%	.0%	1.6%	18.5%	27.7%
	96	個數	63	31	109	48	251
		年度內的 %	25.1%	12.4%	43.4%	19.1%	100.0%
		旅遊行程內的 %	62.4%	100.0%	60.2%	25.4%	50.0%
		總和的 %	12.5%	6.2%	21.7%	9.6%	50.0%
總和	個數	101	31	181	189	502	
	年度內的 %	20.1%	6.2%	36.1%	37.6%	100.0%	
	旅遊行程內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	20.1%	6.2%	36.1%	37.6%	100.0%	

一、生態解說服務滿意度調查

此部分涵蓋對於屬於動態性質的生態旅遊領隊、屬於特殊地點的「在地生態解說員」以及靜態性質、隨隊提供的生態之旅活動手冊版面編排方式與內容、在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的需求資訊類型等的滿意度評價或統計。以下就分項結果說明：

1. 生態旅遊領隊服務滿意度

題目 1：您對於此次生態旅遊行程中，我們為您安排了「生態旅遊領隊」，您對他的服務滿意嗎？

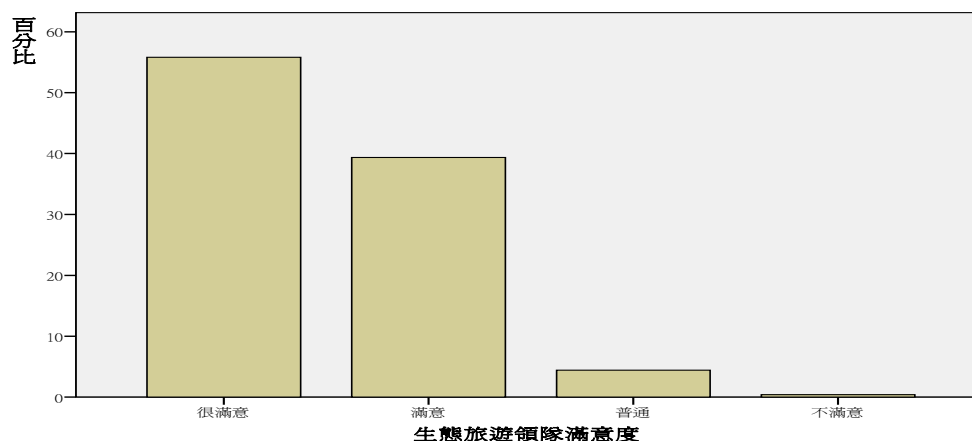
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在生態旅遊領隊服務滿意度部分，受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 55.8%，表示「滿意」的有 39.4%，表示「普通」的有 4.4%，「不滿意」的 0.4%，「很不滿意」的沒有。因此，可以發現，對於生態旅遊領隊的服務表示滿意（含很滿意）的遊客共計 95.2%。

生態旅遊領隊滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	139	55.4	55.8	55.8
	滿意	98	39.0	39.4	95.2
	普通	11	4.4	4.4	99.6
	不滿意	1	.4	.4	100.0
	總和	249	99.2	100.0	
遺漏值	9	2	.8		
	總和	251	100.0		

生態旅遊領隊滿意度



就四個地區個別來觀察，在生態旅遊領隊服務滿意度部分，武陵生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 73%，表示「滿意」的有 27%，表示「普通」、「不滿意」、「很不滿意」的三項都為 0%，達到滿意度 100%。在鎮西堡生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 80%，表示「滿意」的有 20%，表示「普通」、「不滿意」與「很不滿意」的均為 0%，整體滿意也達到 100%。在雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 33.9%，表示「滿意」的有 56%，表示「普通」的有 9.2%，「不滿意」的有 0.9%、「很不滿意」項則沒有，整體滿意度為 85.9%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 68.1%，表示「滿意」的有 29.8%，表示「普通」的 2.1%，「不滿意」、「很不滿意」的二項則沒有，整體滿意度為 97.9%。

所以四者相比較，以武陵生態旅遊梯隊與鎮西堡生態旅遊梯隊最佳，生態旅遊領隊服務滿意度均達成 100%；司馬庫斯生態旅遊梯隊生態旅遊領隊服務整體滿意（含很滿意）的 97.9%居次，雪見生態旅遊梯隊生態旅遊領隊服務整體滿意度居四者之末，但也有 85.9%高比例。

交叉表

			生態旅遊領隊滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	
旅遊行程	武陵	個數	46	17	0	0	63
		旅遊行程內的 %	73.0%	27.0%	.0%	.0%	100.0%
		生態旅遊領隊滿意度內的 %	33.1%	17.3%	.0%	.0%	25.3%
		總和的 %	18.5%	6.8%	.0%	.0%	25.3%
	鎮西堡	個數	24	6	0	0	30
		旅遊行程內的 %	80.0%	20.0%	.0%	.0%	100.0%
		生態旅遊領隊滿意度內的 %	17.3%	6.1%	.0%	.0%	12.0%
	雪見	個數	37	61	10	1	109
		旅遊行程內的 %	33.9%	56.0%	9.2%	.9%	100.0%
		生態旅遊領隊滿意度內的 %	26.6%	62.2%	90.9%	100.0%	43.8%
	司馬庫斯	個數	32	14	1	0	47
		旅遊行程內的 %	68.1%	29.8%	2.1%	.0%	100.0%
生態旅遊領隊滿意度內的 %		23.0%	14.3%	9.1%	.0%	18.9%	
總和	個數	139	98	11	1	249	
	旅遊行程內的 %	55.8%	39.4%	4.4%	.4%	100.0%	
	生態旅遊領隊滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	55.8%	39.4%	4.4%	.4%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	42.660 ^a	9	.000
概似比	46.865	9	.000
線性對線性的關連	8.702	1	.003
有效觀察值的個數	249		

a. 8格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .12。

從「生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表」中「整體」欄的值可知，性別、年齡、教育程度分別對本題整體所有受訪者交叉分析結果，卡方顯著性檢定值全部大於 0.05，顯示不論何種背景，對於生態旅遊領隊的服務表現均表示滿意。此種結果乃是由於生態旅遊領隊服務滿意度，結果基本上一致的趨向「滿意」的態度，因此，在結果曲線呈現單峰分配（J 型民意曲線），故差異性便不易檢定出來，若在加上對於預期各類項選項的計數值要求，則在細格（cell）中觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件下，各檢定項目內各選項間呈現明顯差別，且符合細格百分比要求者，在本研究中因為多數題項調查結果幾乎都呈現單峰分配的 J 型民意曲線，並且都是傾向於有較高的滿意評價，故要出現差異者實屬少見。就本項生態旅遊領隊服務滿意度對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於生態旅遊領隊服務滿意度整體高達 95.2%，並且四個地區個別滿意度分佈曲線也都類似，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。所以，在個別地區的生態旅遊領隊滿意度對於性別、年齡、教育程度的交叉分析上，除了武陵地區梯隊的性別項目外，全都呈現無顯著差異的結果。（檢定值參見生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表）

在武陵地區的性別上，出現顯著差異，我們從交叉表可以得知，「很滿意」的項目中女性比例高達 75%，顯示女性對生態旅遊領隊評價集中在「很滿意」項目，而男性則「很滿意」與「滿意」比例接近。

性別 * 生態旅遊領隊滿意度 交叉表

			生態旅遊領隊滿意度		總和
			很滿意	滿意	
性別	男	個數	11	10	21
		性別內的 %	52.4%	47.6%	100.0%
		生態旅遊領隊滿意度內的 %	25.0%	62.5%	35.0%
		總和的 %	18.3%	16.7%	35.0%
	女	個數	33	6	39
		性別內的 %	84.6%	15.4%	100.0%
		生態旅遊領隊滿意度內的 %	75.0%	37.5%	65.0%
		總和的 %	55.0%	10.0%	65.0%
總和		個數	44	16	60
		性別內的 %	73.3%	26.7%	100.0%
		生態旅遊領隊滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	73.3%	26.7%	100.0%

生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的 %				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0	---	---	---	---	50%	---	---	---	---
性別	0.137	0.007	0.69	0.366	0.807	37.5%	0%	50%	37.5%	50%
年齡	0.351	0.782	0.470	0.683	0.748	61.4%	86.4%	100%	86.4%	93.3%
教育程度	0.084	0.715	0.421	0.220	0.952	58.3%	66.7%	90%	70%	75%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度滿意度 87.5%，95 年度 91.2%，96 年度 95.2%，滿意度呈現逐年上升，再從「很滿意」與「不滿意」的百分比變化可以發現，生態解說員或義務解說員（96 年度為生態旅遊領隊）的服務滿意度是呈現逐年進步的。整體三年平均滿意度為 92.4%。

交叉表

年度內的 %		生態旅遊領隊（生態解說員）滿意度				總和
		很滿意	滿意	普通	不滿意	
年度	94	35.7%	51.8%	10.7%	1.8%	100.0%
	95	44.1%	47.1%	8.1%	.7%	100.0%
	96	55.8%	39.4%	4.4%	.4%	100.0%
總和		48.1%	44.3%	6.8%	.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	16.889 ^a	6	.010
概似比	16.768	6	.010
線性對線性的關連	16.551	1	.000
有效觀察值的個數	497		

a. 3格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .90。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從整體滿意度的百分比比較可以發現，96 年與 95 年對生態解說員或生態旅遊領隊的滿意度均為 100%，而從各選項的變化則可以知道，96 年度比 95 年度是更進步的，從「很滿意」比例由 68.4% 提升為 73% 便可以知道。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對生態解說員或生態旅遊領隊的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 78.1%，95 年整體滿意度為 87.5%，96 年整體滿意度為 89.9%，所以可以說是逐年進步的，但進步差異可能不明顯（卡方檢定不顯著），而從各選項的變化則可以大概知道，95 年度「很滿意」比例是三個年度中最高的，所以 95 年度可能是三個年度中表現最好的年度。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 100%，95 年整體滿意度為 87.7%，96 年整體滿意度為 97.9%，卡方檢定值達顯著水準（但是細格內觀察個數不足比例符合要求，因為普通、不滿意選項過少人勾選或沒有緣故），所以可以說 95 年雖然退步，但 96 年度則是回到水準。而從各選項的變化則可以大概知道，96 年度「很滿意」比例是三個年度中最高的，並且高出 30% 以上，所以 96 年度可說是三個年度中表現最好的年度。

交叉表

年度內的 %

旅遊行程	生態旅遊領隊 (生態解說員) 滿意度				總和	
	很滿意	滿意	普通	不滿意		
武陵	年度 95	68.4%	31.6%		100.0%	
	96	73.0%	27.0%		100.0%	
	總和	71.3%	28.7%		100.0%	
鎮西堡	年度 96	80.0%	20.0%		100.0%	
	總和	80.0%	20.0%		100.0%	
雪見	年度 94	35.9%	42.2%	18.8%	3.1%	100.0%
	95	50.0%	37.5%	12.5%		100.0%
	96	33.9%	56.0%	9.2%	.9%	100.0%
	總和	35.4%	50.3%	12.7%	1.7%	100.0%
司馬庫斯	年度 94	35.4%	64.6%			100.0%
	95	33.3%	54.4%	11.1%	1.1%	100.0%
	96	68.1%	29.8%	2.1%		100.0%
	總和	42.7%	50.8%	5.9%	.5%	100.0%

卡方檢定

旅遊行程	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)	精確顯著性 (雙尾)	精確顯著性 (單尾)	
武陵	Pearson 卡方	.244 ^b	1	.621		
	連續性校正 ^a	.072	1	.789		
	概似比	.243	1	.622		
	Fisher's 精確檢定				.655	.392
	線性對線性的關連有效觀察值的個數	.242	1	.623		
鎮西堡	Pearson 卡方	. ^c				
	有效觀察值的個數	30				
雪見	Pearson 卡方	6.581 ^d	6	.361		
	概似比	6.483	6	.371		
	線性對線性的關連有效觀察值的個數	1.043	1	.307		
		181				
司馬庫斯	Pearson 卡方	24.752 ^e	6	.000		
	概似比	27.210	6	.000		
	線性對線性的關連有效觀察值的個數	5.667	1	.017		
		185				

- 只能計算 2x2 表格
- 0 格 (.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 10.91。
- 由於 年度 是常數，因此無法計算任何統計量。
- 6 格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .13。
- 5 格 (41.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .25。

題目 1.1：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

選項：1.對路線不熟 2.服務態度不積極 3.行程安排細節不清楚
4.未經同意任意變更行程 5.對於食宿協調不佳 6.其他

分析：本題係就在題目 1 中回答不滿意或非常不滿意的部分，繼續深入追問其不滿意的原因，僅有 4 人次回答不滿意（綠生活：雪見 07.14-07.15、08.24-08.25），原因分別為「行程安排細節不清楚」0.8%、「未經同意任意變更行程」0.4%、「其他」0.4%。

對生態旅領遊隊不滿意原因

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
行程安排細節不清楚	2	.8	50.0	50.0
未經同意任意變更行程	1	.4	25.0	75.0
其他	1	.4	25.0	100.0
總和	4	1.6	100.0	
遺漏值	9	247	98.4	
總和	251	100.0		

交叉表

ID	旅遊行程	對生態旅領遊隊不滿意原因			總和			
		行程安排細節不清楚	未經同意任意變更行程	其他				
0906	雪見	公司	綠生活	個數	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%
				總和	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%
0916	雪見	公司	綠生活	個數			1	1
				公司內的 %			100.0%	100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %			100.0%	100.0%
				總和的 %			100.0%	100.0%
				總和	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%
0917	雪見	公司	綠生活	個數	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%
				總和	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%
1105	雪見	公司	綠生活	個數		1		1
				公司內的 %		100.0%		100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %		100.0%		100.0%
				總和的 %		100.0%		100.0%
				總和	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對生態旅領遊隊不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%

題目 2: 您對於此次生態旅遊行程中，在特定景點我們為您安排了「在地生態解說員」，您對他的生態解說服務滿意嗎？

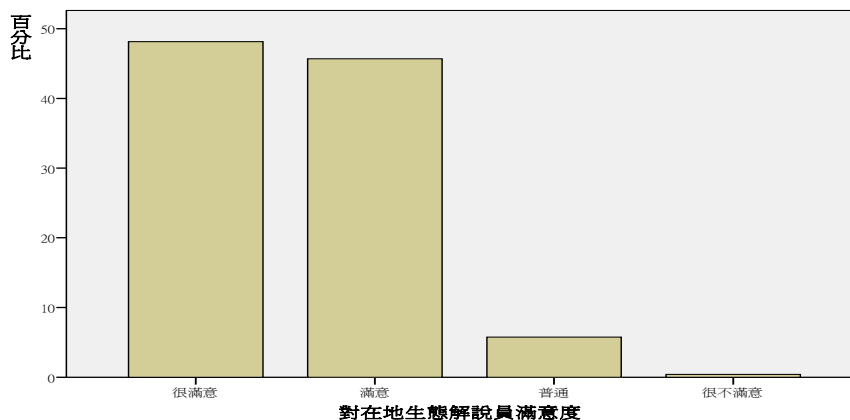
選項：1. 很滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 很不滿意

分析：對於在地生態解說員的生態解說服務滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 48.1%，表示「滿意」的有 45.7%，表示「普通」的有 5.8%，「不滿意」的無、「很不滿意」的有 0.4%。因此，可以發現，對於在地生態解說員的生態解說服務表示滿意（含很滿意）的遊客共計 93.8%。

對在地生態解說員滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	117	46.6	48.1	48.1
	滿意	111	44.2	45.7	93.8
	普通	14	5.6	5.8	99.6
	很不滿意	1	.4	.4	100.0
	總和	243	96.8	100.0	
遺漏值	9	8	3.2		
總和		251	100.0		

對在地生態解說員滿意度



就四個地區的個別來看，武陵生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 69.8%，表示「滿意」的有 27%，表示「普通」的有 3.2%，「不滿意」「很不滿意」的二項則都沒有；鎮西堡生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 64.3%，表示「滿意」的有 35.7%，表示「普通」、「不滿意」與「很不滿意」的三項則都沒有；雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 33%，表示「滿意」的有 57.5%，表示「普通」的有 8.5%、「不滿意」的沒有、「很不滿意」的有 0.9%；司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 43.5%，表示「滿意」的有 50%，

表示「普通」的有 6.5%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有。

四者比較，武陵生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 96.8%；鎮西堡生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 100%；雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 90.5%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 93.5%；再進一步觀察分佈情況，武陵和鎮西堡梯隊的「很滿意」都大於「滿意」比例，但是，雪見與司馬庫斯則「很滿意」少於「滿意」，所以儘管整體滿意度都很好，都在九成以上，但一定程度上若非要相對排序，則也可以視為在在地解說員項目上，鎮西堡的滿意情形相對最好，其次是武陵、司馬庫斯最後是雪見。

交叉表

			對在地生態解說員滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	很不滿意	
旅遊行程	武陵	個數	44	17	2	0	63
		旅遊行程內的 %	69.8%	27.0%	3.2%	.0%	100.0%
		對在地生態解說員滿意度內的 %	37.6%	15.3%	14.3%	.0%	25.9%
		總和的 %	18.1%	7.0%	.8%	.0%	25.9%
	鎮西堡	個數	18	10	0	0	28
		旅遊行程內的 %	64.3%	35.7%	.0%	.0%	100.0%
		對在地生態解說員滿意度內的 %	15.4%	9.0%	.0%	.0%	11.5%
		總和的 %	7.4%	4.1%	.0%	.0%	11.5%
	雪見	個數	35	61	9	1	106
		旅遊行程內的 %	33.0%	57.5%	8.5%	.9%	100.0%
		對在地生態解說員滿意度內的 %	29.9%	55.0%	64.3%	100.0%	43.6%
		總和的 %	14.4%	25.1%	3.7%	.4%	43.6%
	司馬庫斯	個數	20	23	3	0	46
		旅遊行程內的 %	43.5%	50.0%	6.5%	.0%	100.0%
		對在地生態解說員滿意度內的 %	17.1%	20.7%	21.4%	.0%	18.9%
		總和的 %	8.2%	9.5%	1.2%	.0%	18.9%
總和	個數	117	111	14	1	243	
	旅遊行程內的 %	48.1%	45.7%	5.8%	.4%	100.0%	
	對在地生態解說員滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	48.1%	45.7%	5.8%	.4%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	26.859 ^a	9	.001
概似比	29.168	9	.001
線性對線性的關連	14.485	1	.000
有效觀察值的個數	243		

a. 7格(43.8%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.12。

在交叉分析部分，由於在地生態解說員的生態解說服務滿意度基本上也是一致的趨向「滿意」的態度方向，因此，在結果曲線呈現單峰分配的J型民意曲線下，差異性也如同上一題項一樣，不易檢定出來。就本項在地生態解說員的生態解說服務滿意度對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於在地生態解說員的生態解說服務滿意度，整體高達93.8%的受訪遊客都是表示滿意的，而個別區域內的滿意結果也是趨向形成單峰分配，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。故在地生態解說員的生態解說服務滿意度交叉分析檢定值列表中，可以發現檢定幾乎都沒有呈現顯著差異，或者由於雖然顯著，但細格（cell）中觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過25%的條件幾乎都不能滿足，無法有效解釋差異。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0.001	---	---	---	---	43.8%	---	---	---	---
性別	0.38	0.712	0.873	0.533	0.334	37.5%	33.3%	25%	50%	33.3%
年齡	0.207	0.004	0.526	0.655	0.382	59.1%	90.9%	100%	86.4%	90%
教育程度	0.001	0.060	0.279	0.013	0.281	62.5%	77.8%	80%	70%	83.3%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度滿意度 87.4%，95 年度 93.4%，96 年度 93.8%，滿意度呈現逐年上升，再從「很滿意」與「不滿意」的百分比變化可以發現，地生態解說員的生態解說服務滿意度是呈現逐年進步的。整體三年平均滿意度為 92.3%。

交叉表

	年度	對在地解說員滿意度					總和
		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
	94	29.7%	57.7%	10.8%	1.8%		100.0%
	95	46.7%	46.7%	6.7%			100.0%
	96	48.1%	45.7%	5.8%		.4%	100.0%
	總和	43.6%	48.7%	7.2%	.4%	.2%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	19.348 ^a	8	.013
概似比	19.099	8	.014
線性對線性的關連	10.138	1	.001
有效觀察值的個數	489		

a. 6格 (40.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .23。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對在地解說員整體滿意度的比較可以發現，95 年整體滿意度為 100%，96 年整體滿意度為 96.8%，雖然整體滿意略降，但從「很滿意」選項比例的變化則可以知道，96 年度比 95 年度是有進步的。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對在地生態解說員的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 79.7%，95 年整體滿意度為 100%，96 年整體滿意度為 90.5%，再從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，95 年度「很滿意」比例是三個年度中最高的，所以 95 年度是三個年度中表現最好的年度。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 97.9%，95 年整體滿意度為 89.9%，96 年整體滿意度為 93.5% (卡方檢定值未達顯著水準)，所以可以說 95 年雖然退步，但 96 年度則是回到水準。而從各選項的變化則可以大概知道，96 年度「很滿意」比例是三個年度中相對最高的，所以 96、94 年度可說是三個年度中表現比較好的年度。以追求「很滿意」的目的而言，96 年度則可說是三個年度中表現最好的年度。

交叉表

年度內的 %

旅遊行程	對在地解說員滿意度					總和	
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意		
武陵	年度	95	65.8%	34.2%			100.0%
		96	69.8%	27.0%	3.2%		100.0%
	總和		68.3%	29.7%	2.0%		100.0%
鎮西堡	年度	96	64.3%	35.7%			100.0%
	總和		64.3%	35.7%			100.0%
雪見	年度	94	28.1%	51.6%	17.2%	3.1%	100.0%
		95	87.5%	12.5%			100.0%
		96	33.0%	57.5%	8.5%	.9%	100.0%
	總和		33.7%	53.4%	11.2%	1.1%	100.0%
司馬庫斯	年度	94	31.9%	66.0%	2.1%		100.0%
		95	34.8%	55.1%	10.1%		100.0%
		96	43.5%	50.0%	6.5%		100.0%
	總和		36.3%	56.6%	7.1%		100.0%

卡方檢定

旅遊行程		數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson卡方	1.680 ^a	2	.432
	概似比	2.355	2	.308
	線性對線性的關連	.007	1	.934
	有效觀察值的個數	101		
鎮西堡	Pearson卡方	. ^b		
	有效觀察值的個數	28		
雪見	Pearson卡方	18.233 ^c	8	.020
	概似比	18.841	8	.016
	線性對線性的關連	1.815	1	.178
	有效觀察值的個數	178		
司馬庫斯	Pearson卡方	4.853 ^d	4	.303
	概似比	5.313	4	.257
	線性對線性的關連	.332	1	.565
	有效觀察值的個數	182		

a. 2格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .75。

b. 由於 年度 是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 9格 (60.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .04。

d. 2格 (22.2%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 3.29。

題目 2.1：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

選項：1.解說員不專業 2.解說不詳細，隨便帶過 3.解說的太快 4.服務態度不好 5.解說太單調乏味 6.其他

分析：本題係就在題目 2 中回答不滿意或非常不滿意的部分，繼續深入追問其所不滿意的原因，僅有 6 人次回答不滿意（綠生活：司馬庫斯 07.13-07.14；雪見 07.14-07.15、08.24-08.25；鎮西堡 09.08-09.09），表示「解說不詳細隨便帶過」0.4%、「解說內容太單調乏味」0.4%、「其他」1.2%。

對在地生態解說員不滿意原因

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	解說不詳細隨便帶過	1	.4	16.7	16.7
	解說內容太單調乏味	2	.8	33.3	50.0
	其他	3	1.2	50.0	100.0
	總和	6	2.4	100.0	
遺漏值	9	245	97.6		
總和		251	100.0		

交叉表

ID	旅遊行程	公司	綠生活		對在地生態解說員不滿意原因			總和
					解說不詳細隨便帶過	解說內容太單調乏味	其他	
0704	司馬庫斯	公司	綠生活	個數		1		1
				公司內的 %		100.0%		100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %		100.0%		100.0%
				總和的 %		100.0%		100.0%
總和				個數		1		1
				公司內的 %		100.0%		100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %		100.0%		100.0%
				總和的 %		100.0%		100.0%
0709	司馬庫斯	公司	綠生活	個數	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%
總和				個數	1			1
				公司內的 %	100.0%			100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %	100.0%			100.0%
				總和的 %	100.0%			100.0%
0917	雪見	公司	綠生活	個數		1		1
				公司內的 %		100.0%		100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %		100.0%		100.0%
				總和的 %		100.0%		100.0%
總和				個數		1		1
				公司內的 %		100.0%		100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %		100.0%		100.0%
				總和的 %		100.0%		100.0%
1104	雪見	公司	綠生活	個數			1	1
				公司內的 %			100.0%	100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %			100.0%	100.0%
				總和的 %			100.0%	100.0%
總和				個數			1	1
				公司內的 %			100.0%	100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %			100.0%	100.0%
				總和的 %			100.0%	100.0%
1105	雪見	公司	綠生活	個數			1	1
				公司內的 %			100.0%	100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %			100.0%	100.0%
				總和的 %			100.0%	100.0%
總和				個數			1	1
				公司內的 %			100.0%	100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %			100.0%	100.0%
				總和的 %			100.0%	100.0%
1406	鎮西堡	公司	綠生活	個數			1	1
				公司內的 %			100.0%	100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %			100.0%	100.0%
				總和的 %			100.0%	100.0%
總和				個數			1	1
				公司內的 %			100.0%	100.0%
				對在地生態解說員不滿意原因內的 %			100.0%	100.0%
				總和的 %			100.0%	100.0%

2. 生態之旅活動手冊滿意度

題目 3：本次旅遊行程，您對於我們提供您的生態之旅活動手冊的內容您是否滿意？

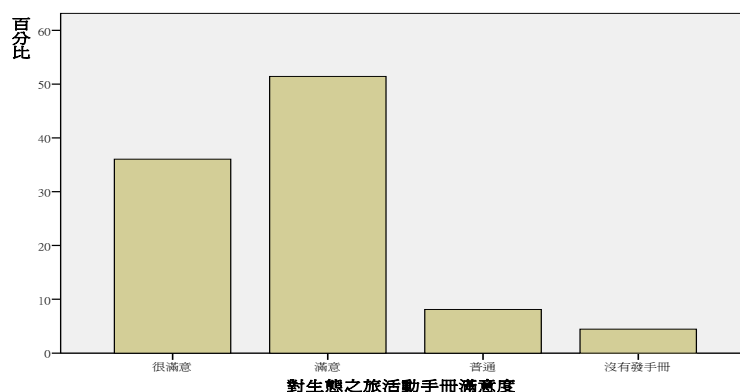
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意 6.沒有發手冊

分析：對於生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的內容，遊客是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 36%，表示「滿意」的有 51.4%，表示「普通」的有 8.1%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有，表示「沒有發手冊」的有 4.4%。因此，可以發現，對於生態之旅活動手冊的內容表示滿意（含很滿意）的遊客共計 87.4%。

對生態之旅活動手冊滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	89	35.5	36.0	36.0
	滿意	127	50.6	51.4	87.4
	普通	20	8.0	8.1	95.5
	沒有發手冊	11	4.4	4.5	100.0
	總和	247	98.4	100.0	
遺漏值	9	4	1.6		
	總和	251	100.0		

對生態之旅活動手冊滿意度



就四個地區個別來看，武陵生態旅遊梯隊中，對手冊內容表示「很滿意」的遊客有 48.4%，表示「滿意」的有 48.4%，表示「普通」的

有 3.2%，「不滿意」、「很不滿意」及表示「沒有發手冊」的都沒有；鎮西堡生態旅遊梯隊中，對手冊內容表示「很滿意」的遊客有 71%，表示「滿意」的有 22.6%，表示「普通」的有 6.5%，「不滿意」、「很不滿意」及表示「沒有發手冊」的都沒有；雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 15%，表示「滿意」的有 63.6%，表示「普通」的有 11.2%，「不滿意」、「很不滿意」的都沒有，表示「沒有發手冊」的有 10.3%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 44.7%，表示「滿意」的有 46.8%，表示「普通」的有 8.5%，「不滿意」、「很不滿意」與「沒有發手冊」的則都沒有。

整體比較下，武陵生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 96.8%；鎮西堡生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 93.6%；雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 78.6%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 91.5%，考量到整體滿意比率以及很滿意與滿意分佈型態，明顯武陵與鎮西堡生態旅遊梯隊對於手冊反應是四個梯隊中最好的兩個，其中武陵是整體滿意總和比例最高，而鎮西堡則是「很滿意」比例高於「滿意」很多。雪見則「很滿意」比例相對少很多，但整體滿意總和比例仍有 78.6%。

交叉表

			對生態之旅活動手冊滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	沒有發手冊	
旅遊行程	武陵	個數	30	30	2	0	62
		旅遊行程內的 %	48.4%	48.4%	3.2%	.0%	100.0%
		對生態之旅活動手冊滿意度內的 %	33.7%	23.6%	10.0%	.0%	25.1%
		總和的 %	12.1%	12.1%	.8%	.0%	25.1%
	鎮西堡	個數	22	7	2	0	31
		旅遊行程內的 %	71.0%	22.6%	6.5%	.0%	100.0%
		對生態之旅活動手冊滿意度內的 %	24.7%	5.5%	10.0%	.0%	12.6%
		總和的 %	8.9%	2.8%	.8%	.0%	12.6%
	雪見	個數	16	68	12	11	107
		旅遊行程內的 %	15.0%	63.6%	11.2%	10.3%	100.0%
		對生態之旅活動手冊滿意度內的 %	18.0%	53.5%	60.0%	100.0%	43.3%
		總和的 %	6.5%	27.5%	4.9%	4.5%	43.3%
司馬庫斯	個數	21	22	4	0	47	
	旅遊行程內的 %	44.7%	46.8%	8.5%	.0%	100.0%	
	對生態之旅活動手冊滿意度內的 %	23.6%	17.3%	20.0%	.0%	19.0%	
	總和的 %	8.5%	8.9%	1.6%	.0%	19.0%	
總和	個數	89	127	20	11	247	
	旅遊行程內的 %	36.0%	51.4%	8.1%	4.5%	100.0%	
	對生態之旅活動手冊滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	36.0%	51.4%	8.1%	4.5%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	53.287 ^a	9	.000
概似比	59.954	9	.000
線性對線性的關連	7.218	1	.007
有效觀察值的個數	247		

a. 6格 (37.5%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.38。

在交叉分析部分，由於對生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的內容，遊客滿意評價，其結果基本上也是一致的趨向「滿意」的態度方向集中，因此，差異性也如同生態旅遊領隊與在地解說員等題項一樣，在結果曲線呈現單峰分配的J型民意曲線下，不易檢定出來。就本項四個梯隊整體評價對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們仍可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於手冊內容滿意度，整體高達 87.4% 的受訪遊客都是表示滿意的，而個別區域梯隊內的滿意結果也是趨向形成單峰分配，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。故在生態旅遊提供之生態之旅活動手冊內容遊客是否滿意部分交叉分析檢定值列表中，可以發現檢定全部都沒有呈現顯著差異。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0	---	---	---	---	37.5%	---	---	---	---
性別	0.103	0.156	0.385	0.288	0.565	12.5%	33.3%	66.7%	25%	33.3%
年齡	0.739	0.538	0.907	0.698	0.092	63.6%	93.9%	100%	88.6%	90%
教育程度	0.072	0.207	0.751	0.487	0.645	58.3%	88.9%	93.3%	65%	66.7%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，對於生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊內容遊客滿意度，94 年度滿意度為 80.5%，95 年度 92.4%，96 年度 87.4%，滿意度呈現下降再回升，再從「很滿意」與「滿意」的百分比變化可以發現，96 年手冊滿意度雖稍減但還是穩定並較 94 年進步的且達平均值。整體三年平均滿意度為 87.2%。

交叉表

年度內的 %		對生態之旅活動手冊滿意度				總和
		很滿意	滿意	普通	沒有發手冊	
年度	94	22.2%	58.3%	9.3%	10.2%	100.0%
	95	37.4%	55.0%	5.3%	2.3%	100.0%
	96	36.0%	51.4%	8.1%	4.5%	100.0%
總和		33.3%	53.9%	7.6%	5.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	14.880 ^a	6	.021
概似比	14.813	6	.022
線性對線性的關連	5.893	1	.015
有效觀察值的個數	486		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為5.56。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對手冊內容整體滿意度的比較可以發現，95 年整體滿意度為 97.2%，96 年整體滿意度為 96.8%，整體滿意微降，再從「很滿意」選項比例的變化則可以知道，96 年度比 95 年度是出現略微退步的情形。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對手冊內容的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 85.5%，95 年整體滿意度為 36.6%，96 年整體滿意度為 78.6%，再從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，94 年度是三個年度中表現最好的年度，96 年度整體雖有進步，但「很滿意」比例仍是三個年度中最低的。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 73.9%，95 年整體滿意度為 92.1%，96 年整體滿意度為 91.5% (卡方檢定值達顯著水準)，所以可以說 96 年與 95 年度都是不錯的。而從「很滿意」選項的變化則可以知道，以追求「很滿意」的目的而言，96 年度「很滿意」比例是三個年度中相對最高的，所以 96 年度可說是三個年度中表現比較好的年度。

交叉表

年度內的 %

旅遊行程	對生態之旅活動手冊滿意度				總和	
	很滿意	滿意	普通	沒有發手冊		
武陵	年度 95	69.4%	27.8%	2.8%	100.0%	
	96	48.4%	48.4%	3.2%	100.0%	
	總和	56.1%	40.8%	3.1%	100.0%	
鎮西堡	年度 96	71.0%	22.6%	6.5%	100.0%	
	總和	71.0%	22.6%	6.5%	100.0%	
雪見	年度 94	24.2%	61.3%	6.5%	8.1%	100.0%
	95	33.3%	33.3%	33.3%		100.0%
	96	15.0%	63.6%	11.2%	10.3%	100.0%
	總和	18.9%	61.7%	10.3%	9.1%	100.0%
司馬庫斯	年度 94	19.6%	54.3%	13.0%	13.0%	100.0%
	95	24.7%	67.4%	4.5%	3.4%	100.0%
	96	44.7%	46.8%	8.5%		100.0%
	總和	28.6%	58.8%	7.7%	4.9%	100.0%

卡方檢定

旅遊行程	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)	
武陵	Pearson 卡方	4.184 ^a	2	.123
	概似比	4.279	2	.118
	線性對線性的關連	3.360	1	.067
	有效觀察值的個數	98		
鎮西堡	Pearson 卡方	. ^b		
	有效觀察值的個數	31		
雪見	Pearson 卡方	8.165 ^c	6	.226
	概似比	7.706	6	.260
	線性對線性的關連	1.276	1	.259
	有效觀察值的個數	175		
司馬庫斯	Pearson 卡方	20.273 ^d	6	.002
	概似比	20.245	6	.003
	線性對線性的關連	13.377	1	.000
	有效觀察值的個數	182		

a. 2格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.10。

b. 由於 年度 是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 4格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .55。

d. 5格 (41.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.27。

題目 4：您對於特定生態景點，除了現場解說的內容外，您還希望我們額外提供您哪些資料？

選項：1.棲息動物資訊 2.植物生態資訊 3.原住民人文歷史資料 4.地質資料 5.天文觀星資訊 6.交通資料 7.其他

分析：對於生態旅遊在特定生態景點，除了現場解說內容之外，遊客希望額外提供的資料的類型，其各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」36.3%、「植物生態資訊」44.4%、「原住民

人文歷史資料」44.8%、「地質資料」19.7%、「天文觀星資訊」30%、「交通資料」20.2%。故可以知道，最主要的需求資訊項目是「植物生態資訊」、「原住民人文歷史資料」與「棲息動物資訊」三項。未來可以考慮委請相關專家學者編寫相關資料供作參考。

\$Q4NEW 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
特定 生態 景點 希望 額外 提供 資料 類型 ^a 總數	棲息動物資訊	81	18.6%	36.3%
	植物生態資訊	99	22.7%	44.4%
	原住民人文歷史資料	100	22.9%	44.8%
	地質資料	44	10.1%	19.7%
	天文觀星資訊	67	15.4%	30.0%
	交通資料	45	10.3%	20.2%
		436	100.0%	195.5%

a. 群組

就四個地區個別來觀察其需求，武陵生態旅遊梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」50%、「植物生態資訊」44.4%、「原住民人文歷史資料」37%、「地質資料」22.2%、「天文觀星資訊」31.5%、「交通資料」18.5%。故可以知道武陵生態旅遊，最主要的需求資訊項目前三項是「棲息動物資訊」、「植物生態資訊」、「原住民人文歷史資料」等三項。鎮西堡生態旅遊梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」42.9%、「植物生態資訊」42.9%、「原住民人文歷史資料」64.3%、「地質資料」21.4%、「天文觀星資訊」39.3%、「交通資料」25%。故可以知道鎮西堡生態旅遊，最主要的需求資訊項目前三項是「原住民人文歷史資料」、「棲息動物資訊」、「植物生態資訊」等三項。雪見生態旅遊梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」30.6%、「植物生態資訊」50%、「原住民人文歷史資料」35.7%、「地質資料」18.4%、「天文觀星資訊」25.5%、「交通資料」23.5%。故可以知道雪見生態旅遊，最主要的需求資訊項目前三項是「植物生態資訊」、「原住民人文歷史資料」、「棲息動物資訊」等三項。司馬庫斯生態旅遊梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」27.9%、「植物生態資訊」32.6%、「原住民人文歷史資料」62.8%、「地

質資料」18.6%、「天文觀星資訊」32.6%、「交通資料」11.6%。故可以知道司馬庫斯生態旅遊，最主要的需求資訊項目前三項是「原住民人文歷史資料」、「植物生態資訊」、「天文觀星資訊」等三項。

QP*\$Q4NEW 交叉表列

			特定生態景點希望額外提供資料類型					總數	
			棲息動物資訊	植物生態資訊	原住民人文歷史資料	地質資料	天文觀星資訊		交通資料
旅遊行程	武陵	個數	27	24	20	12	17	10	54
		QP 中的 %	50.0%	44.4%	37.0%	22.2%	31.5%	18.5%	
		\$Q4NEW 中的 %	33.3%	24.2%	20.0%	27.3%	25.4%	22.2%	
		總數的 %	12.1%	10.8%	9.0%	5.4%	7.6%	4.5%	
	鎮西堡	個數	12	12	18	6	11	7	28
		QP 中的 %	42.9%	42.9%	64.3%	21.4%	39.3%	25.0%	
		\$Q4NEW 中的 %	14.8%	12.1%	18.0%	13.6%	16.4%	15.6%	
		總數的 %	5.4%	5.4%	8.1%	2.7%	4.9%	3.1%	
	雪見	個數	30	49	35	18	25	23	98
		QP 中的 %	30.6%	50.0%	35.7%	18.4%	25.5%	23.5%	
		\$Q4NEW 中的 %	37.0%	49.5%	35.0%	40.9%	37.3%	51.1%	
		總數的 %	13.5%	22.0%	15.7%	8.1%	11.2%	10.3%	
司馬庫斯	個數	12	14	27	8	14	5	43	
	QP 中的 %	27.9%	32.6%	62.8%	18.6%	32.6%	11.6%		
	\$Q4NEW 中的 %	14.8%	14.1%	27.0%	18.2%	20.9%	11.1%		
	總數的 %	5.4%	6.3%	12.1%	3.6%	6.3%	2.2%		
總數	個數	81	99	100	44	67	45	223	
	總數的 %	36.3%	44.4%	44.8%	19.7%	30.0%	20.2%		

百分比及總數是根據應答者而來的。

a. 群組

二、生態旅遊行程評價

此部分涵蓋對於 1.生態旅遊的餐飲及住宿安排、旅遊活動費用、整體路線規劃滿意度；2.行前預期與之後比較、整體活動的滿意度；3.行程中各景點評價等三大類項目的滿意度評價。以下分項就結果說明：

1. 餐飲、住宿及費用等項

題目 6：您對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意？

選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

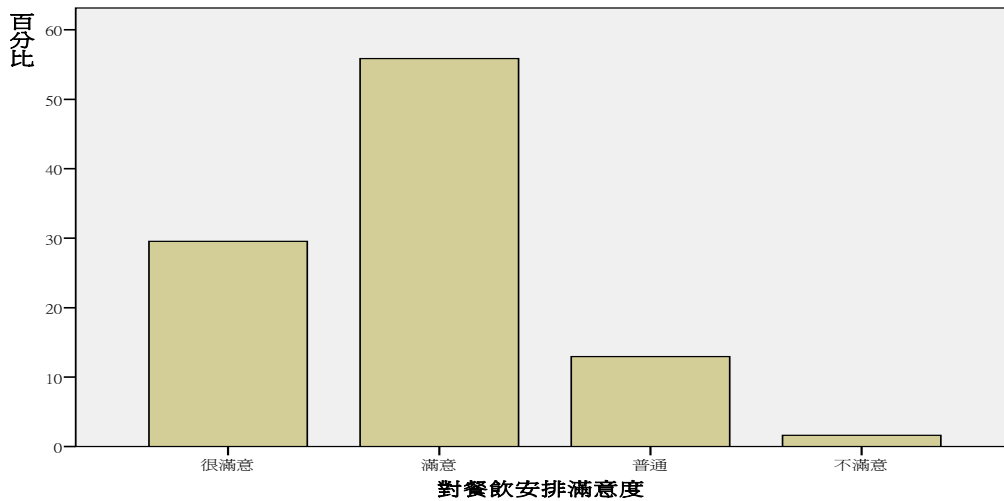
分析：對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 29.6%，表示「滿意」的有 55.9%，表示「普通」的有 13%，「不滿意」1.6%，表示「很不滿意」的

無。因此，可以知道，此次生態之旅的餐飲安排是否滿意部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計 85.4%。

對餐飲安排滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	73	29.1	29.6	29.6
	滿意	138	55.0	55.9	85.4
	普通	32	12.7	13.0	98.4
	不滿意	4	1.6	1.6	100.0
	總和	247	98.4	100.0	
遺漏值	9	4	1.6		
	總和	251	100.0		

對餐飲安排滿意度



就四個地區個別來看，武陵生態旅遊梯隊中對餐飲表示「很滿意」的遊客有 41.3%，表示「滿意」的有 54%，表示「普通」的有 4.8%，「不滿意」與「很不滿意」的項目均無人勾選；鎮西堡梯隊中對餐飲表示「很滿意」的遊客有 50%，表示「滿意」的有 43.3%，表示「普通」的有 6.7%，「不滿意」與「很不滿意」的項目則均無人勾選；雪見梯隊中表示「很滿意」的遊客有 13.2%，表示「滿意」的有 68.9%，表示「普通」的有 17%，「不滿意」的有 0.9%，「很不滿意」的項目則無；司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 37.5%，表示「滿意」的有 37.5%，表示「普通」的有 18.8%，「不滿意」的有 6.3%，「很不滿意」則沒有。

四者比較，武陵生態旅遊梯隊對於餐飲安排表示滿意（含很滿意）

的遊客共計 95.3%；鎮西堡生態旅遊梯隊對於餐飲安排表示滿意（含很滿意）的遊客共計 93.3%；雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 82.1%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 75%，從整體滿意百分比和各自「非常滿意」與「滿意」間的比例分佈型態來觀察，可以發現對於生態之旅的餐飲安排部分，武陵整體滿意總比例最高，但鎮西堡則是唯一「很滿意」相對比「滿意」高，且過半數的，相對來說，雪見的「很滿意」就比「滿意」少很多，但整體總和還是有 82.1%。司馬庫斯總滿意比例和相對是最低的，但「很滿意」比例與「滿意」比例相同，受到 6.3%的不滿意影響而使總分下降。

交叉表

			對餐飲安排滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	
旅遊行程	武陵	個數	26	34	3	0	63
		旅遊行程內的 %	41.3%	54.0%	4.8%	.0%	100.0%
		對餐飲安排滿意度內的 %	35.6%	24.6%	9.4%	.0%	25.5%
		總和的 %	10.5%	13.8%	1.2%	.0%	25.5%
	鎮西堡	個數	15	13	2	0	30
		旅遊行程內的 %	50.0%	43.3%	6.7%	.0%	100.0%
		對餐飲安排滿意度內的 %	20.5%	9.4%	6.3%	.0%	12.1%
		總和的 %	6.1%	5.3%	.8%	.0%	12.1%
	雪見	個數	14	73	18	1	106
		旅遊行程內的 %	13.2%	68.9%	17.0%	.9%	100.0%
		對餐飲安排滿意度內的 %	19.2%	52.9%	56.3%	25.0%	42.9%
		總和的 %	5.7%	29.6%	7.3%	.4%	42.9%
司馬庫斯	個數	18	18	9	3	48	
	旅遊行程內的 %	37.5%	37.5%	18.8%	6.3%	100.0%	
	對餐飲安排滿意度內的 %	24.7%	13.0%	28.1%	75.0%	19.4%	
	總和的 %	7.3%	7.3%	3.6%	1.2%	19.4%	
總和	個數	73	138	32	4	247	
	旅遊行程內的 %	29.6%	55.9%	13.0%	1.6%	100.0%	
	對餐飲安排滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	29.6%	55.9%	13.0%	1.6%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	39.679 ^a	9	.000
概似比	41.131	9	.000
線性對線性的關連	12.894	1	.000
有效觀察值的個數	247		

a. 5格 (31.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .49。

由於對於生態之旅的餐飲安排部分，其結果基本上也仍是一致的趨向「滿意」的態度分佈，因此，結果如同前面各題般，在結果曲線

呈現單峰分配J型民意曲線下，差異性也不易檢定出來。就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，不論整體或個別區域梯隊內，我們仍可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於餐飲安排滿意度，整體高達 85.4%的受訪遊客都是表示滿意的，且個別梯隊內滿意度也都相當高，因此其背景差異也就不會在態度上有影響或看出差異。

對於生態之旅的餐飲安排部分交叉分析檢定值列表

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0	---	---	---	---	31.3%	---	---	---	---
性別	0.473	0.426	0.274	0.621	0.491	25%	33.3%	50%	37.5%	50%
年齡	0.884	0.559	0.492	0.512	0.880	61.4%	93.9%	100%	88.6%	95%
教育程度	0.963	0.667	0.949	0.320	0.697	66.7%	88.9%	86.7%	60%	81.3%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度滿意度 70.3%，95 年度 75.9%，96 年度 85.5%，滿意度呈現逐年上升，再從「很滿意」與「不滿意」的百分比變化可以發現，對餐飲安排的滿意度還是呈現逐年進步的。整體三年平均滿意度為 79.3%。

交叉表

年度內的 %		對餐飲安排滿意度					總和
		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
年度	94	15.3%	55.0%	24.3%	4.5%	.9%	100.0%
	95	22.6%	53.3%	24.1%			100.0%
	96	29.6%	55.9%	13.0%	1.6%		100.0%
總和		24.4%	54.9%	18.6%	1.8%	.2%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	25.536 ^a	8	.001
概似比	26.823	8	.001
線性對線性的關連	17.295	1	.000
有效觀察值的個數	495		

a. 6格 (40.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .22。

(卡方檢定值達顯著水準，但細格內觀察個數不足比例未達小於等於25%要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對餐飲安排整體滿意度的比較可以發現，95 年整體滿意度為 65.7%，96 年整體滿意度為 95.3%，整體滿意是有長足的進步的，從「很滿意」選項比例的變化則也可以印證，96 年度比 95 年度是有實際進步的。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對餐飲安排的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 73.4%，95 年整體滿意度為 87.5%，96 年整體滿意度為 82.1%（卡方檢定值未達顯著水準），再從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，95 年度「很滿意」比例是三個年度中最高的，所以 95 年度是三個年度中表現最好的年度。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 66%，95 年整體滿意度為 79.1%，96 年整體滿意度為 75%，所以可以說 96 年雖然些微退步，但仍有 95 年度水準。而從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，96 年度「很滿意」比例是三個年度中相對最高的，所以 96、95 年度可說是三個年度中表現比較好的年度。以追求「很滿意」的目的而言，96 年度則可說是三個年度中表現較好的年度。

交叉表

年度內的 %			對餐飲安排滿意度					總和
旅遊行程			很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
武陵	年度	95	28.9%	36.8%	34.2%			100.0%
		96	41.3%	54.0%	4.8%			100.0%
	總和		36.6%	47.5%	15.8%			100.0%
鎮西堡	年度	96	50.0%	43.3%	6.7%			100.0%
	總和		50.0%	43.3%	6.7%			100.0%
雪見	年度	94	15.6%	57.8%	23.4%	1.6%	1.6%	100.0%
		95	37.5%	50.0%	12.5%			100.0%
	96	13.2%	68.9%	17.0%	.9%		100.0%	
	總和		15.2%	64.0%	19.1%	1.1%	.6%	100.0%
司馬庫斯	年度	94	14.9%	51.1%	25.5%	8.5%		100.0%
		95	18.7%	60.4%	20.9%			100.0%
	96	37.5%	37.5%	18.8%	6.3%		100.0%	
	總和		22.6%	52.2%	21.5%	3.8%		100.0%

卡方檢定

旅遊行程		數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson 卡方	15.421 ^a	2	.000
	概似比	15.338	2	.000
	線性對線性的關連	8.504	1	.004
	有效觀察值的個數	101		
鎮西堡	Pearson 卡方	.		
	有效觀察值的個數	30		
雪見	Pearson 卡方	7.001 ^c	8	.537
	概似比	6.601	8	.580
	線性對線性的關連	.767	1	.381
	有效觀察值的個數	178		
司馬庫斯	Pearson 卡方	17.327 ^d	6	.008
	概似比	19.431	6	.003
	線性對線性的關連	4.601	1	.032
	有效觀察值的個數	186		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為6.02。

b. 由於年度是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 8格(53.3%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.04。

d. 3格(25.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.77。

題目 7：您對於此次生態之旅的住宿安排是否滿意？

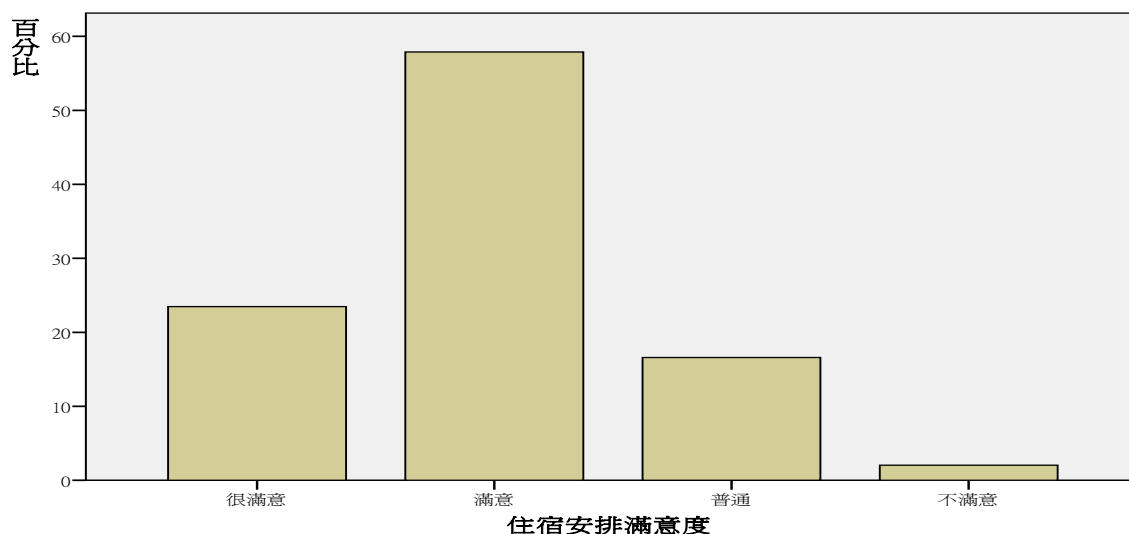
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 23.5%，表示「滿意」的有 57.9%，表示「普通」的有 16.6%，「不滿意」的有 2%，「很不滿意」的沒有。因此，可以發現，對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計 81.4%。

住宿安排滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	58	23.1	23.5
	滿意	143	57.0	57.9
	普通	41	16.3	16.6
	不滿意	5	2.0	2.0
	總和	247	98.4	100.0
遺漏值	9	4	1.6	
總和	251	100.0		

住宿安排滿意度



就四個地區個別來看，武陵生態旅遊梯隊中對住宿表示「很滿意」的遊客有 43.5%，表示「滿意」的有 50%，表示「普通」的有 6.5%，「不滿意」、「很不滿意」的均無；鎮西堡生態旅遊梯隊中對住宿表示「很滿意」的遊客有 35.5%，表示「滿意」的有 54.8%，表示「普通」的有 9.7%，「不滿意」、「很不滿意」的也均無；雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客只有 10.4%，表示「滿意」的有 65.1%，表示「普通」的有 20.8%，「不滿意」的有 3.8%，「很不滿意」的則沒有；司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 18.8%，表示「滿意」的有 54.2%，表示「普通」的有 25%，「不滿意」的有 2.1%，「很不滿意」的則沒有。

整體而言，武陵生態旅遊梯隊對住宿表示滿意（含很滿意）的遊客共計 93.5%；鎮西堡生態旅遊梯隊對住宿表示滿意（含很滿意）的遊客共計 90.3%；雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 75.5%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 73%。對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分，武陵與鎮西堡有比較好的滿意總和比例，「很滿意」與「滿意」分佈比例也相似，司馬庫斯則和雪見相近。由於差異檢定顯著，且不符期望觀察數的細格數比率為 25%，合於觀察要求條件，所以四者間差異明顯。武陵、鎮西堡

住宿條件被接受情形比較好。不過必須提醒的是，住宿可能會受到旅遊環境先天限制，與該地是否有比較具規模的飯店經營業者或只有民宿的影響。當然要將民宿與飯店（如武陵富野度假村）相較有詞可能也不太容易。

交叉表

			住宿安排滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	
旅遊行程	武陵	個數	27	31	4	0	62
		旅遊行程內的 %	43.5%	50.0%	6.5%	.0%	100.0%
		住宿安排滿意度內的 %	46.6%	21.7%	9.8%	.0%	25.1%
		總和的 %	10.9%	12.6%	1.6%	.0%	25.1%
	鎮西堡	個數	11	17	3	0	31
		旅遊行程內的 %	35.5%	54.8%	9.7%	.0%	100.0%
		住宿安排滿意度內的 %	19.0%	11.9%	7.3%	.0%	12.6%
		總和的 %	4.5%	6.9%	1.2%	.0%	12.6%
	雪見	個數	11	69	22	4	106
		旅遊行程內的 %	10.4%	65.1%	20.8%	3.8%	100.0%
		住宿安排滿意度內的 %	19.0%	48.3%	53.7%	80.0%	42.9%
		總和的 %	4.5%	27.9%	8.9%	1.6%	42.9%
司馬庫斯	個數	9	26	12	1	48	
	旅遊行程內的 %	18.8%	54.2%	25.0%	2.1%	100.0%	
	住宿安排滿意度內的 %	15.5%	18.2%	29.3%	20.0%	19.4%	
	總和的 %	3.6%	10.5%	4.9%	.4%	19.4%	
總和	個數	58	143	41	5	247	
	旅遊行程內的 %	23.5%	57.9%	16.6%	2.0%	100.0%	
	住宿安排滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	23.5%	57.9%	16.6%	2.0%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	33.895 ^a	9	.000
概似比	36.102	9	.000
線性對線性的關連	23.111	1	.000
有效觀察值的個數	247		

a. 4格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .63。

由於生態之旅的住宿安排是否滿意部分，其結果基本上也是大致上一致的趨向「滿意」的態度，整體滿意部分總和達 81.4%，個別地區也都有至少 73%以上，所以，除了地區之間差異達到顯著外，在性別、教育程度與年齡上，並沒有呈現顯著差異，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，不論是整體或個別梯隊內，我們仍無法明確指出基本上其背景因素在對住宿滿意態度上形成差異的影響，或說對住宿的滿意度梯隊間有差異，但梯隊內其滿意與否不因性別、年齡、教育程度等不同而有差異，詳細檢定值參

見對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分交叉分析檢定值列表。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西 堡	雪見	司馬 庫斯	整體	武陵	鎮西 堡	雪見	司馬 庫斯
地區	0	---	---	---	---	25%	---	---	---	---
性別	0.239	0.440	0.832	0.574	0.445	25%	33.3%	50%	37.5%	50%
年齡	0.606	0.233	0.641	0.833	0.702	63.6%	93.9%	100%	88.6%	95%
教育程度	0.159	0.935	0.936	0.234	0.731	58.3%	88.9%	86.7%	70%	75%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度滿意度 62.8%，95 年度 69.8%，96 年度 81.4%，滿意度呈現逐年上升，再從「很滿意」與「不滿意」的百分比變化可以發現，住宿安排整體滿意度是呈現逐年進步的，96 年度尤其進步大。整體三年平均滿意度為 92.3%。

交叉表

年度	住宿安排滿意度					總和
	很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
94	16.0%	46.8%	29.8%	6.4%	1.1%	100.0%
95	16.9%	52.9%	27.9%	2.2%		100.0%
96	23.5%	57.9%	16.6%	2.0%		100.0%
總和	20.1%	54.3%	22.4%	2.9%	.2%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson 卡方	21.177 ^a	8	.007
概似比	19.588	8	.012
線性對線性的關連	14.495	1	.000
有效觀察值的個數	477		

a. 5 格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .20。

(卡方檢定值達顯著水準，但細格內觀察個數不足比例未達小於等於 25% 要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對住宿安排滿意度的比較可以發現，95 年整體滿意度為 92.1%，96 年整體滿意度為

93.5%，整體滿意微升，並從「很滿意」選項比例的變化則可以知道，96 年度比 95 年度仍是有進步的。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對住宿安排的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 60%，95 年整體滿意度為 62.5%，96 年整體滿意度為 75.5%，呈現上升趨勢，再從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，雖然 96 年度整體滿意度較歷年為高，不過 95 年度「很滿意」比例是三個年度中最高的，但以整體分數而言 96 年成績仍是值得肯定的。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 66%，95 年整體滿意度為 61.1%，96 年整體滿意度為 73%，所以可以說 95 年雖然退步，但 96 年度則是有進步。而從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，94 年度「很滿意」比例雖是三個年度中相對最高的，但是整體滿意不及 96 年度高，所以 96、94 年度可說是三個年度中表現比較好的年度。以追求「很滿意」的目的而言，95 年度則可說是三個年度中表現最不好的年度。

交叉表

年度內的 %			住宿安排滿意度					總和
旅遊行程	年度		很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
武陵	年度	95	39.5%	52.6%	7.9%			100.0%
		96	43.5%	50.0%	6.5%			100.0%
	總和		42.0%	51.0%	7.0%			100.0%
鎮西堡	年度	96	35.5%	54.8%	9.7%			100.0%
	總和		35.5%	54.8%	9.7%			100.0%
雪見	年度	94	12.0%	48.0%	28.0%	10.0%	2.0%	100.0%
		95	25.0%	37.5%	25.0%	12.5%		100.0%
		96	10.4%	65.1%	20.8%	3.8%		100.0%
	總和		11.6%	58.5%	23.2%	6.1%	.6%	100.0%
司馬庫斯	年度	94	20.5%	45.5%	31.8%	2.3%		100.0%
		95	6.7%	54.4%	36.7%	2.2%		100.0%
		96	18.8%	54.2%	25.0%	2.1%		100.0%
	總和		13.2%	52.2%	32.4%	2.2%		100.0%

卡方檢定

旅遊行程		數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson 卡方	.195 ^a	2	.907
	概似比	.195	2	.907
	線性對線性的關連	.193	1	.660
	有效觀察值的個數	100		
鎮西堡	Pearson 卡方	. ^b		
	有效觀察值的個數	31		
雪見	Pearson 卡方	9.503 ^c	8	.302
	概似比	9.211	8	.325
	線性對線性的關連	3.339	1	.068
	有效觀察值的個數	164		
司馬庫斯	Pearson 卡方	7.621 ^d	6	.267
	概似比	7.949	6	.242
	線性對線性的關連	.192	1	.661
	有效觀察值的個數	182		

a. 2格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.66。

b. 由於 年度 是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 8格 (53.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .05。

d. 3格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .97。

題目 8：您對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意？

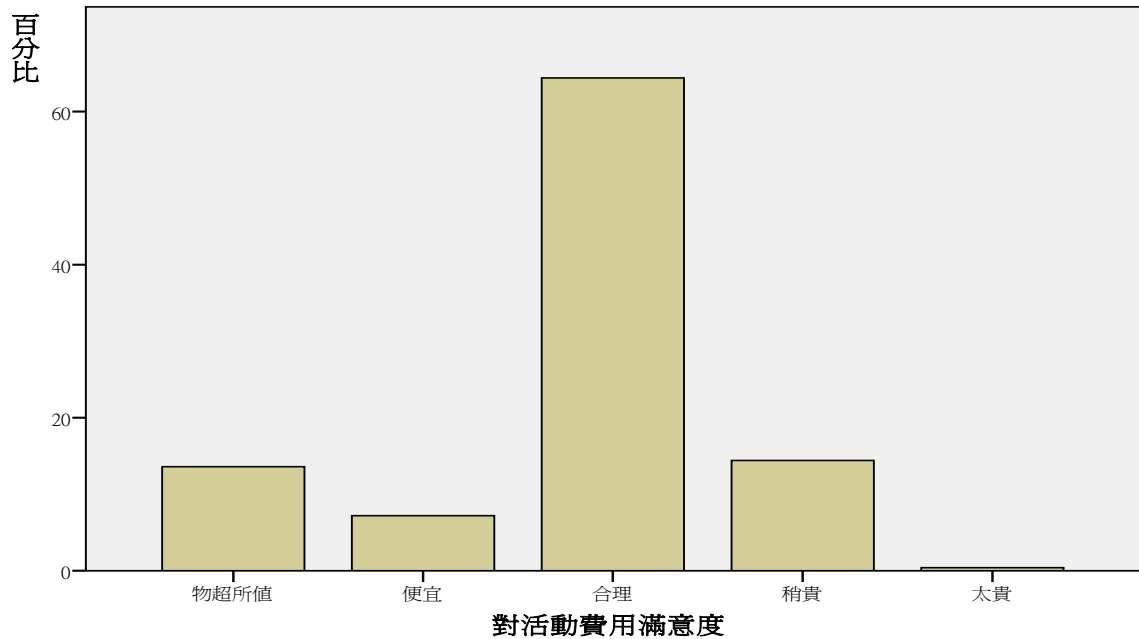
選項：1. 物超所值 2. 便宜 3. 合理 4. 稍貴 5. 太貴

分析：對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分，在受訪者中，表示「物超所值」的遊客有 13.6%，表示「便宜」的有 7.2%，表示「合理」的有 64.4%，「稍貴」的有 14.4%，「太貴」的有 0.4%。因此，可以發現，對於此次生態之旅的旅遊活動費用表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計 85.2%。

對活動費用滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	物超所值	34	13.5	13.6
	便宜	18	7.2	20.8
	合理	161	64.1	85.2
	稍貴	36	14.3	99.6
	太貴	1	.4	100.0
	總和	250	99.6	100.0
遺漏值	9	1	.4	
	總和	251	100.0	

對活動費用滿意度



就個別的地區來看，武陵生態旅遊梯隊中對活動費用表示「物超所值」的遊客有 25.4%，表示「便宜」的有 1.6%，表示「合理」的有 55.6%，「稍貴」的有 17.5%，「太貴」的則無；鎮西堡生態旅遊梯隊中對活動費用表示「物超所值」的遊客有 16.1%，表示「便宜」的有 9.7%，表示「合理」的有 71%，「稍貴」的有 3.2%，「太貴」的則無；雪見生態旅遊梯隊中對活動費用表示「物超所值」的遊客有 5.6%，表示「便宜」的有 5.6%，表示「合理」的有 69.4%，覺得「稍貴」的有 18.5%，「太貴」的則有 0.9%；司馬庫斯生態旅遊梯隊中對活動費用表示「物超所值」的遊客有 14.6%，表示「便宜」的有 16.7%，表示「合理」的有 60.4%，「稍貴」的有 8.3%，「太貴」的則無。

相比較下，武陵生態旅遊梯隊表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計有 82.5%；鎮西堡生態旅遊梯隊表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計有 96.8%；雪見生態旅遊梯隊表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計 80.6%；司馬庫斯生態旅遊梯隊可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計

91.7%。故此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分的結果顯示，基本上四個梯隊的價格和服務品質都是能夠使遊客滿意的，能接受的至少都有八成以上。相對最有競爭力是武陵與鎮西堡，雪見的價格相對其他三個是較沒有競爭力的。值得注意的是，武陵與雪見都有 18% 上下的人覺得稍貴，此比例相對高於鎮西堡與司馬庫斯。

交叉表

			對活動費用滿意度					總和
			物超所值	便宜	合理	稍貴	太貴	
旅遊行程	武陵	個數	16	1	35	11	0	63
		旅遊行程內的 %	25.4%	1.6%	55.6%	17.5%	.0%	100.0%
		對活動費用滿意度內的 %	47.1%	5.6%	21.7%	30.6%	.0%	25.2%
		總和的 %	6.4%	.4%	14.0%	4.4%	.0%	25.2%
鎮西堡	鎮西堡	個數	5	3	22	1	0	31
		旅遊行程內的 %	16.1%	9.7%	71.0%	3.2%	.0%	100.0%
		對活動費用滿意度內的 %	14.7%	16.7%	13.7%	2.8%	.0%	12.4%
		總和的 %	2.0%	1.2%	8.8%	.4%	.0%	12.4%
雪見	雪見	個數	6	6	75	20	1	108
		旅遊行程內的 %	5.6%	5.6%	69.4%	18.5%	.9%	100.0%
		對活動費用滿意度內的 %	17.6%	33.3%	46.6%	55.6%	100.0%	43.2%
		總和的 %	2.4%	2.4%	30.0%	8.0%	.4%	43.2%
司馬庫斯	司馬庫斯	個數	7	8	29	4	0	48
		旅遊行程內的 %	14.6%	16.7%	60.4%	8.3%	.0%	100.0%
		對活動費用滿意度內的 %	20.6%	44.4%	18.0%	11.1%	.0%	19.2%
		總和的 %	2.8%	3.2%	11.6%	1.6%	.0%	19.2%
總和	總和	個數	34	18	161	36	1	250
		旅遊行程內的 %	13.6%	7.2%	64.4%	14.4%	.4%	100.0%
		對活動費用滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	13.6%	7.2%	64.4%	14.4%	.4%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	29.596 ^a	12	.003
概似比	31.146	12	.002
線性對線性的關連	1.385	1	.239
有效觀察值的個數	250		

a. 9格 (45.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .12。

由於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分，其結果基本上雖然有差異，不是呈現 J 型民意曲線，而略呈現鐘型（倒 U 型），但是由於表示合理的比例都相對較之其他選項高很多，所以檢定上在性別、年齡上，並沒有呈現顯著差異，而地區間雖然檢定有顯著，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例過高，所以差異僅供參考，不宜斷言。而就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，由於不論整體或個別梯隊內的檢定結果都未達顯著水準，我

們仍無法明確指出基本上其背景差異在態度上差異的影響，亦即對此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意不因性別、年齡、教育程度等不同而產生不同。詳細檢定值結果參見此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分交叉分析檢定值列表。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0.003	---	---	---	---	45%	---	---	---	---
性別	0.096	0.112	0.467	0.116	0.147	20%	50%	75%	60%	50%
年齡	0.803	0.706	0.209	0.902	0.893	70.9%	93.2%	100%	90.9%	95%
教育程度	0.123	0.207	0.268	0.511	0.637	70%	83.3%	95%	80%	87.5%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度滿意度 70.2%，95 年度 91.5%，96 年度 85.2%，96 年度滿意度較 95 年度下降，但是仍比 94 年度高約 15%，再從「稍貴」、「合理」與「物超所值」的百分比變化可以發現，活動費用滿意度以 95 年度比較佳。整體三年平均滿意度為 84%。

交叉表

		對活動費用滿意度					總和
		物超所值	便宜	合理	稍貴	太貴	
年度	94	7.4%	4.3%	58.5%	27.7%	2.1%	100.0%
	95	7.6%	5.3%	78.6%	6.9%	1.5%	100.0%
	96	13.6%	7.2%	64.4%	14.4%	.4%	100.0%
	總和	10.7%	6.1%	67.2%	14.9%	1.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson 卡方	27.322 ^a	8	.001
概似比	26.817	8	.001
線性對線性的關連	9.647	1	.002
有效觀察值的個數	475		

a. 3 格 (20.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .99。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對活動費用整體滿意度的比較可以發現，95 年整體滿意度為 100%，96 年整體滿意度為 82.5%，雖可以知道整體滿意 96 年度是下降的，但 96 年度「物超所值」選項比例仍是有進步。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對活動費用的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 79.6%，95 年整體滿意度為 75%，96 年整體滿意度為 80.6%，再從各選項的變化則可以大概知道，95 年度滿意情形是三個年度中較差的，所以 95 年度是三個年度中表現最差的年度。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 60%，95 年整體滿意度為 89.4%，96 年整體滿意度為 91.7%，所以可以說是逐年進步的。而從各選項的變化則可以大概知道，96 年度「物超所值」、「便宜」比例是三個年度中相對最高的，所以 96、95 年度可說是三個年度中表現比較好的年度。以追求「很滿意」的目的而言，96 年度則可說是三個年度中表現最好的年度。

交叉表

年度內的 %

旅遊行程	對活動費用滿意度					總和	
	物超所值	便宜	合理	稍貴	太貴		
武陵	年度 95	18.4%	5.3%	76.3%			100.0%
	96	25.4%	1.6%	55.6%	17.5%		100.0%
	總和	22.8%	3.0%	63.4%	10.9%		100.0%
鎮西堡	年度 96	16.1%	9.7%	71.0%	3.2%		100.0%
	總和	16.1%	9.7%	71.0%	3.2%		100.0%
雪見	年度 94	10.2%	6.1%	63.3%	16.3%	4.1%	100.0%
	95			75.0%	25.0%		100.0%
	96	5.6%	5.6%	69.4%	18.5%	.9%	100.0%
總和	6.7%	5.5%	67.9%	18.2%	1.8%	100.0%	
司馬庫斯	年度 94	4.4%	2.2%	53.3%	40.0%		100.0%
	95	3.5%	5.9%	80.0%	8.2%	2.4%	100.0%
	96	14.6%	16.7%	60.4%	8.3%		100.0%
	總和	6.7%	7.9%	68.0%	16.3%	1.1%	100.0%

卡方檢定

旅遊行程		數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson 卡方	9.832 ^a	3	.020
	概似比	13.517	3	.004
	線性對線性的關連	.133	1	.715
	有效觀察值的個數	101		
鎮西堡	Pearson 卡方	. ^b		
	有效觀察值的個數	31		
雪見	Pearson 卡方	4.687 ^c	8	.790
	概似比	5.407	8	.713
	線性對線性的關連	.131	1	.717
	有效觀察值的個數	165		
司馬庫斯	Pearson 卡方	39.602 ^d	8	.000
	概似比	35.875	8	.000
	線性對線性的關連	18.411	1	.000
	有效觀察值的個數	178		

a. 3格 (37.5%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.13。

b. 由於年度 是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 8格 (53.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .15。

d. 7格 (46.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .51。

題目 9：請問您對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意嗎？

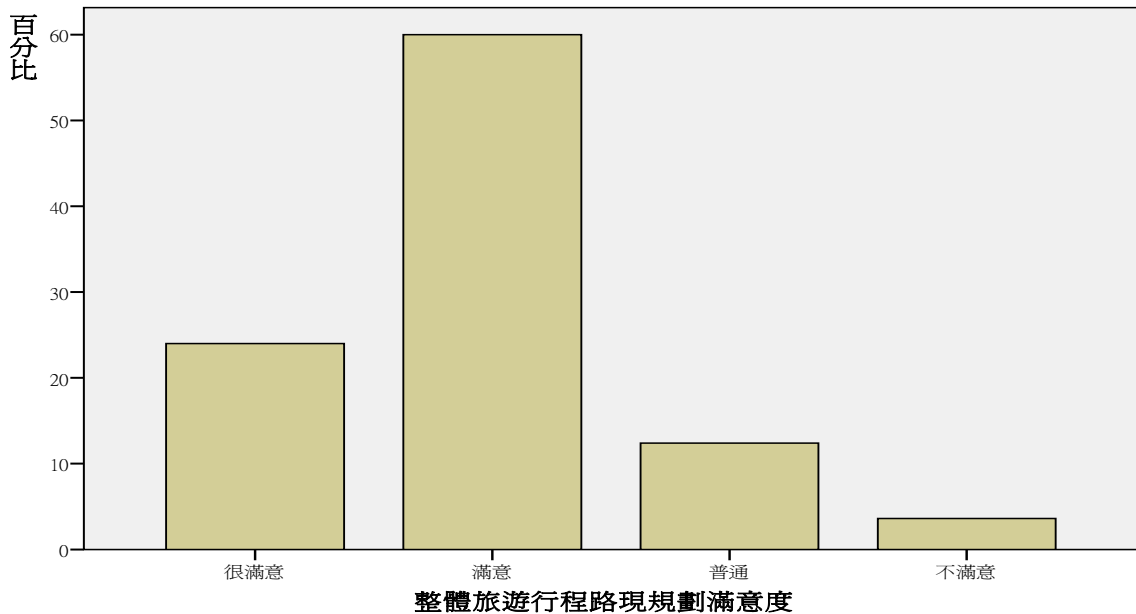
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 24%，表示「滿意」的有 60%，表示「普通」的有 12%，「不滿意」的有 3.6%，「很不滿意」的則無。因此，可以發現，對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃表示滿意（含很滿意）的遊客共計 84%。

整體旅遊行程路線規劃滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	60	23.9	24.0
	滿意	150	59.8	60.0
	普通	31	12.4	12.4
	不滿意	9	3.6	3.6
	總和	250	99.6	100.0
遺漏值	9	1	.4	
總和	251	100.0		

整體旅遊行程路現規劃滿意度



就地區個別來看，武陵生態旅遊梯隊中對於行程規劃表示「很滿意」的遊客有 37.1%，表示「滿意」的有 61.3%，表示「普通」的有 1.6%，「不滿意」與「很不滿意」的均無；鎮西堡生態旅遊梯隊中對於行程規劃表示「很滿意」的遊客有 38.7%，表示「滿意」的有 61.3%，表示「普通」、「不滿意」與「很不滿意」的則均無；雪見生態旅遊梯隊中對於行程規劃表示「很滿意」的遊客有 6.4%，表示「滿意」的有 63.3%，表示「普通」的有 22%，「不滿意」的有 8.3%，「很不滿意」的則無；司馬庫斯生態旅遊梯隊中對於行程規劃表示「很滿意」的遊客有 37.5%，表示「滿意」的有 50%，表示「普通」的有 12.5%，「不滿意」與「很不滿意」的則沒有。

四者相比較，武陵生態旅遊梯隊對於行程規劃表示滿意（含很滿意）的遊客共計 98.4%；鎮西堡生態旅遊梯隊對於行程規劃表示滿意（含很滿意）的遊客共計達到 100%；雪見生態旅遊梯隊對於行程規劃表示滿意（含很滿意）的遊客共計 69.7%；司馬庫斯生態旅遊梯隊對於行程規劃表示滿意（含很滿意）的遊客共計 87.5%，可以看出鎮

西堡的路線反應最好，武陵次之，也將近 100%，而司馬庫斯居第三，雪見則相對四個中反應較不好，但也還有接近七成接受度。

交叉表

			整體旅遊行程路現規劃滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	
旅遊行程	武陵	個數	23	38	1	0	62
		旅遊行程內的 %	37.1%	61.3%	1.6%	.0%	100.0%
		整體旅遊行程路現規劃滿意度內的 %	38.3%	25.3%	3.2%	.0%	24.8%
		總和的 %	9.2%	15.2%	.4%	.0%	24.8%
	鎮西堡	個數	12	19	0	0	31
		旅遊行程內的 %	38.7%	61.3%	.0%	.0%	100.0%
		整體旅遊行程路現規劃滿意度內的 %	20.0%	12.7%	.0%	.0%	12.4%
		總和的 %	4.8%	7.6%	.0%	.0%	12.4%
	雪見	個數	7	69	24	9	109
		旅遊行程內的 %	6.4%	63.3%	22.0%	8.3%	100.0%
		整體旅遊行程路現規劃滿意度內的 %	11.7%	46.0%	77.4%	100.0%	43.6%
		總和的 %	2.8%	27.6%	9.6%	3.6%	43.6%
司馬庫斯	個數	18	24	6	0	48	
	旅遊行程內的 %	37.5%	50.0%	12.5%	.0%	100.0%	
	整體旅遊行程路現規劃滿意度內的 %	30.0%	16.0%	19.4%	.0%	19.2%	
	總和的 %	7.2%	9.6%	2.4%	.0%	19.2%	
總和	個數	60	150	31	9	250	
	旅遊行程內的 %	24.0%	60.0%	12.4%	3.6%	100.0%	
	整體旅遊行程路現規劃滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	24.0%	60.0%	12.4%	3.6%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	55.365 ^a	9	.000
概似比	68.703	9	.000
線性對線性的關連	10.805	1	.001
有效觀察值的個數	250		

a. 5格 (31.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.12。

在交叉分析部分，對於此次生態之旅行程規劃是否滿意部分，其結果基本上也都是大致上一致的趨向滿意的態度者居多，地區間雖然檢定值有達顯著水準，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例仍嫌稍高，所以差異僅供參考。至於對整體旅遊行程規劃滿意與否，不論整體或別梯隊內在性別、年齡、教育程度上，檢定值都沒有達到顯著水準，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經

濟背景而言，我們仍無法明確指出基本上其背景差異在態度上差異的影響，或說不因遊客的性別或年齡、教育程度的不同，對生態之旅行程規劃是否滿意看法有所影響或差別。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0	---	---	---	---	31.3%	---	---	---	---
性別	0.799	0.497	0.979	0.900	0.719	25%	33.3%	25%	50%	50%
年齡	0.315	0.203	0.683	0.287	0.168	65.9%	90.9%	100%	88.6%	90%
教育程度	0.119	0.404	0.233	0.302	0.256	62.5%	88.9%	80%	75%	75%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度滿意度 77.7%，95 年度 92.3%，96 年度 84%，96 年滿意度較 95 年度下降但比 94 年度高，再從「很滿意」與「不滿意」的百分比變化可以發現，「很滿意」比例是呈現逐年進步的。整體三年平均滿意度為 85.1%。

交叉表

	年度	整體旅遊行程路現規劃滿意度				總和
		很滿意	滿意	普通	不滿意	
	94	18.1%	59.6%	18.1%	4.3%	100.0%
	95	22.3%	70.0%	6.9%	.8%	100.0%
	96	24.0%	60.0%	12.4%	3.6%	100.0%
	總和	22.4%	62.7%	12.0%	3.0%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson 卡方	11.319 ^a	6	.079
概似比	12.255	6	.057
線性對線性的關連	1.083	1	.298
有效觀察值的個數	474		

a. 2 格 (16.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.78。

(卡方檢定值未達顯著水準)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對整體行程規劃整體滿意度的比較可以發現，95 年整體滿意度為 97.4%，96 年整體滿意度為 98.4%，整體滿意略升，且從「很滿意」選項比例的變化也可以知道，96 年度比 95 年度是有進步的。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對整體行程規劃的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 69.4%，95 年整體滿意度為 87.5%，96 年整體滿意度為 69.7%，再從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，95 年度「很滿意」比例是三個年度中最高的，所以 95 年度是三個年度中表現最好的年度。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 86.6%，95 年整體滿意度為 90.5%，96 年整體滿意度為 87.5%，所以可以說 96 年雖然較 95 年稍有退步，但從 96 年度「很滿意」選項的變化則可以知道，96 年度「很滿意」比例是三個年度中相對最高的，所以 96、95 年度可說是三個年度中表現比較好的年度。以追求「很滿意」的目的而言，96 年度則可說是三個年度中表現最好的年度。

交叉表

年度內的 %			整體旅遊行程路現規劃滿意度				總和
旅遊行程			很滿意	滿意	普通	不滿意	
武陵	年度	95	34.2%	63.2%	2.6%		100.0%
		96	37.1%	61.3%	1.6%		100.0%
	總和		36.0%	62.0%	2.0%		100.0%
鎮西堡	年度	96	38.7%	61.3%			100.0%
	總和		38.7%	61.3%			100.0%
雪見	年度	94	14.3%	55.1%	22.4%	8.2%	100.0%
		95	12.5%	75.0%	12.5%		100.0%
		96	6.4%	63.3%	22.0%	8.3%	100.0%
	總和		9.0%	61.4%	21.7%	7.8%	100.0%
司馬庫斯	年度	94	22.2%	64.4%	13.3%		100.0%
		95	17.9%	72.6%	8.3%	1.2%	100.0%
		96	37.5%	50.0%	12.5%		100.0%
	總和		24.3%	64.4%	10.7%	.6%	100.0%

卡方檢定

旅遊行程		數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson 卡方	.190 ^a	2	.909
	概似比	.187	2	.911
	線性對線性的關連	.135	1	.714
	有效觀察值的個數	100		
鎮西堡	Pearson 卡方	. ^b		
	有效觀察值的個數	31		
雪見	Pearson 卡方	4.035 ^c	6	.672
	概似比	4.568	6	.600
	線性對線性的關連	.488	1	.485
	有效觀察值的個數	166		
司馬庫斯	Pearson 卡方	9.365 ^d	6	.154
	概似比	9.508	6	.147
	線性對線性的關連	1.741	1	.187
	有效觀察值的個數	177		

a. 2格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .76。

b. 由於 年度 是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 6格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .63。

d. 4格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .25。

2. 行前預期與之後比較、整體活動滿意度

題目 10：參加過本次活動之後，您認為本次的活動體驗和您參加之前的期待是否相符？

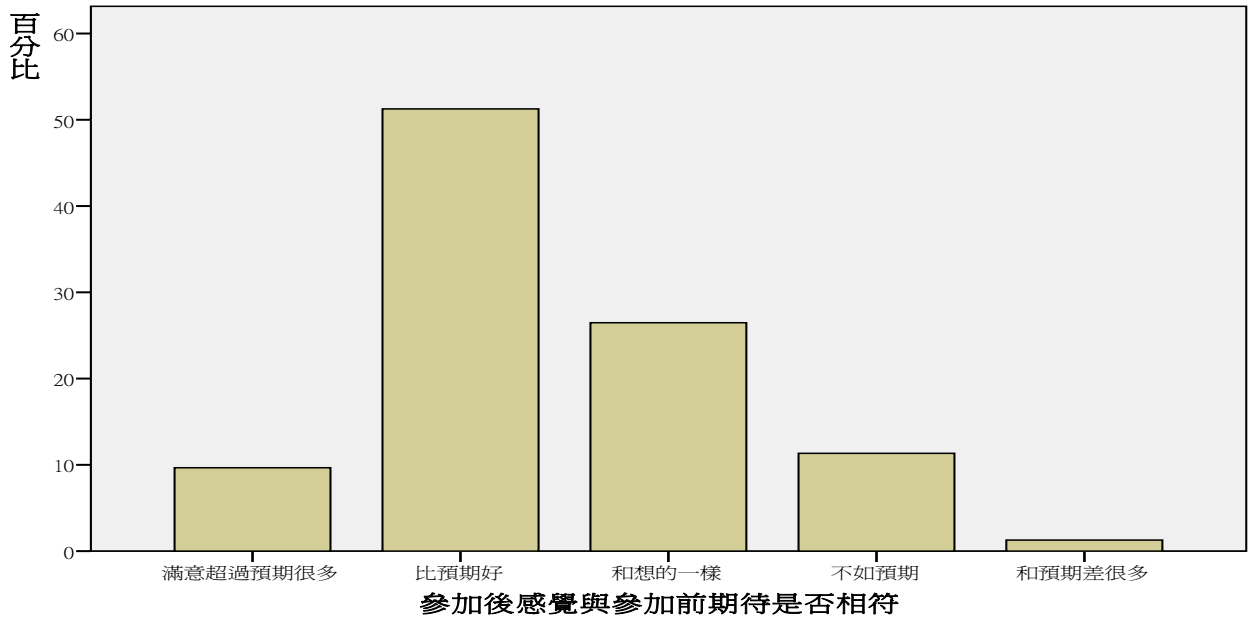
選項：1.滿意超過預期很多 2.比預期好 3.和想的一樣 4.不如預期
5.和預期差很多

分析：在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之前的期待是否相符部分，在受訪者中，表示「滿意超過預期很多」的遊客有 9.7%，表示「比預期好」的有 51.3%，表示「和想的一樣」的有 26.5%，「不如預期」的有 11.3%，「和預期差很多」的有 1.3%。因此，可以發現，在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之前的期待是否相符部分表示超過預期的好的遊客共計 60.9%，而相對表示不如預期共計只有 12.6%，顯示在滿意度上是滿意的。

參加後感覺與參加前期待是否相符

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	滿意超過預期很多	23	9.2	9.7	9.7
	比預期好	122	48.6	51.3	60.9
	和想的一樣	63	25.1	26.5	87.4
	不如預期	27	10.8	11.3	98.7
	和預期差很多	3	1.2	1.3	100.0
	總和	238	94.8	100.0	
遺漏值	9	13	5.2		
	總和	251	100.0		

參加後感覺與參加前期待是否相符



就四個地區的個別來看，武陵生態旅遊梯隊中對參加後感覺與參加前期待是否相符問題表示「滿意超過預期很多」的遊客有 12.9%，表示「比預期好」的有 61.3%，表示「和想的一樣」的有 22.6%，「不如預期」的有 3.2%，「和預期差很多」的則無；鎮西堡生態旅遊梯隊中對參加後感覺與參加前期待是否相符問題表示「滿意超過預期很多」的遊客有 22.2%，表示「比預期好」的有 66.7%，表示「和想的一樣」的有 11.1%，「不如預期」、「和預期差很多」的則兩項均無；雪見生態旅遊梯隊中對參加後感覺與參加前期待是否相符問題表示

「滿意超過預期很多」的遊客有 2.9%，表示「比預期好」的有 37.3%，表示「和想的一樣」的有 37.3%，表示「不如預期」的有 20.6%，「和預期差很多」則有 2%；司馬庫斯生態旅遊梯隊中對參加後感覺與參加前期待是否相符問題，表示「滿意超過預期很多」的遊客有 12.8%，表示「比預期好」的有 59.6%，表示「和想的一樣」的有 17%，表示「不如預期」的有 8.5%，認為「和預期差很多」的有 2.1%。

四者相比較，武陵生態旅遊梯隊表示比預期好的遊客共計 74.2%，相對有 3.2% 表示不如預期；鎮西堡生態旅遊梯隊表示比預期好的遊客共計 88.9%，沒有不如預期的；雪見生態旅遊梯隊表示超過預期的遊客共計 40.2%，並有 22.2% 表示不如預期；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示比預期的好的遊客共計 72.4%，但相對有 10.6% 表示不如預期，可見各地區整體上比預期好的都高於不好，而相較下，鎮西堡最能超出預期，而此也是滿意的主因，雪見生態旅遊梯隊行程則相對於另外三個地區，存在著較大的行程重新規劃需要。

交叉表

			參加後感覺與參加前期待是否相符					總和
			滿意超過 預期很多	比預期好	和想的一樣	不如預期	和預期差很多	
旅遊 行程	武陵	個數	8	38	14	2	0	62
		旅遊行程內的 %	12.9%	61.3%	22.6%	3.2%	.0%	100.0%
		參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 %	34.8%	31.1%	22.2%	7.4%	.0%	26.1%
		總和的 %	3.4%	16.0%	5.9%	.8%	.0%	26.1%
鎮西堡	鎮西堡	個數	6	18	3	0	0	27
		旅遊行程內的 %	22.2%	66.7%	11.1%	.0%	.0%	100.0%
		參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 %	26.1%	14.8%	4.8%	.0%	.0%	11.3%
		總和的 %	2.5%	7.6%	1.3%	.0%	.0%	11.3%
雪見	雪見	個數	3	38	38	21	2	102
		旅遊行程內的 %	2.9%	37.3%	37.3%	20.6%	2.0%	100.0%
		參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 %	13.0%	31.1%	60.3%	77.8%	66.7%	42.9%
		總和的 %	1.3%	16.0%	16.0%	8.8%	.8%	42.9%
司馬庫斯	司馬庫斯	個數	6	28	8	4	1	47
		旅遊行程內的 %	12.8%	59.6%	17.0%	8.5%	2.1%	100.0%
		參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 %	26.1%	23.0%	12.7%	14.8%	33.3%	19.7%
		總和的 %	2.5%	11.8%	3.4%	1.7%	.4%	19.7%
總和	總和	個數	23	122	63	27	3	238
		旅遊行程內的 %	9.7%	51.3%	26.5%	11.3%	1.3%	100.0%
		參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	9.7%	51.3%	26.5%	11.3%	1.3%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	42.629 ^a	12	.000
概似比	47.790	12	.000
線性對線性的關連	8.169	1	.004
有效觀察值的個數	238		

a. 7格 (35.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .34。

此次生態之旅行前預期與實際參與後的感覺比較部分，雖然地區間檢定值有達到顯著水準，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例仍嫌稍高，所以差異也僅供參考。相同的，不論整體過個別梯隊行程內，檢定結果全部都沒達到顯著水準，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們仍無法在統計上明確指出基本上其背景差異在態度上差異的影響。

生態之旅行前預期與實際參與後的感覺比較部分交叉分析檢定值列表

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0	---	---	---	---	35%	---	---	---	---
性別	0.927	0.942	0.894	0.980	0.231	20%	50%	66.7%	40%	80%
年齡	0.766	0.768	0.361	0.820	0.061	76.4%	93.2%	100%	92.7%	96%
教育程度	0.060	0.078	0.055	0.413	0.964	70.0%	87.5%	93.3%	80%	90%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度比預期好比例 38.3%，95 年度 68.8%，96 年度 61%，再從「滿意超過預期很多」與「比預期好」的百分比變化可以發現，95 與 96 年度是比 94 年進步的。整體三年平均滿意度為 58.4%。

交叉表

年度內的 %

		參加後感覺與參加前期待是否相符					總和
		滿意超過 預期很多	比預期好	和想的一樣	不如預期	和預期差很多	
年度	94	4.3%	34.0%	30.9%	22.3%	8.5%	100.0%
	95	4.8%	64.0%	28.0%	2.4%	.8%	100.0%
	96	9.7%	51.3%	26.5%	11.3%	1.3%	100.0%
總和		7.2%	51.2%	27.8%	11.2%	2.6%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	48.804 ^a	8	.000
概似比	47.423	8	.000
線性對線性的關連	16.769	1	.000
有效觀察值的個數	457		

a. 2格(13.3%)的預期個數少於5。最小的預期個數為2.47。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對參加後感覺與參加前期待的比較可以發現，95 年比預期好比例為 81.6%，96 年整體滿意度為 74.2%，雖然整體滿意略降，但從「超過預期很多」、「不如預期」選項比例的差異則可以知道，96 年度與 95 年度應是相當的。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對參加後感覺與參加前期待比較可以發現，94 年整體滿意度為 34.7%，95 年整體滿意度為 83.3%，96 年整體滿意度為 40.2%，所以 95 年度是三個年度中表現最好的年度。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 42.2%，95 年整體滿意度為 61.8%，96 年整體滿意度為 72.4%，所以可以說呈現逐年進步情形。而從「遠超過預期很多」選項的變化則可以也可以印證，96 年度是三個年度中相對最好的。

交叉表

年度內的 %

旅遊行程	參加後感覺與參加前期待是否相符					總和	
	滿意超過 預期很多	比預期好	和想的一樣	不如預期	和預期差很多		
武陵	年度 95	10.5%	71.1%	15.8%	2.6%	100.0%	
	96	12.9%	61.3%	22.6%	3.2%	100.0%	
	總和	12.0%	65.0%	20.0%	3.0%	100.0%	
鎮西堡	年度 96	22.2%	66.7%	11.1%		100.0%	
	總和	22.2%	66.7%	11.1%		100.0%	
雪見	年度 94	4.1%	30.6%	34.7%	20.4%	10.2%	100.0%
	95		83.3%		16.7%		100.0%
	96	2.9%	37.3%	37.3%	20.6%	2.0%	100.0%
	總和	3.2%	36.9%	35.0%	20.4%	4.5%	100.0%
司馬庫斯	年度 94	4.4%	37.8%	26.7%	24.4%	6.7%	100.0%
	95	2.5%	59.3%	35.8%	1.2%	1.2%	100.0%
	96	12.8%	59.6%	17.0%	8.5%	2.1%	100.0%
	總和	5.8%	53.8%	28.3%	9.2%	2.9%	100.0%

卡方檢定

旅遊行程	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson 卡方	1.027 ^a	3 .795
	概似比	1.044	3 .791
	線性對線性的關連	.174	1 .676
	有效觀察值的個數	100	
鎮西堡	Pearson 卡方	. ^b	
	有效觀察值的個數	27	
雪見	Pearson 卡方	11.976 ^c	8 .152
	概似比	13.036	8 .111
	線性對線性的關連	1.373	1 .241
	有效觀察值的個數	157	
司馬庫斯	Pearson 卡方	32.267 ^d	8 .000
	概似比	31.556	8 .000
	線性對線性的關連	12.552	1 .000
	有效觀察值的個數	173	

a. 3格 (37.5%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.14。

b. 由於 年度 是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 9格 (60.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .19。

d. 8格 (53.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.30。

題目 11：整體而言，您對於此次的生態旅遊活動滿意嗎？

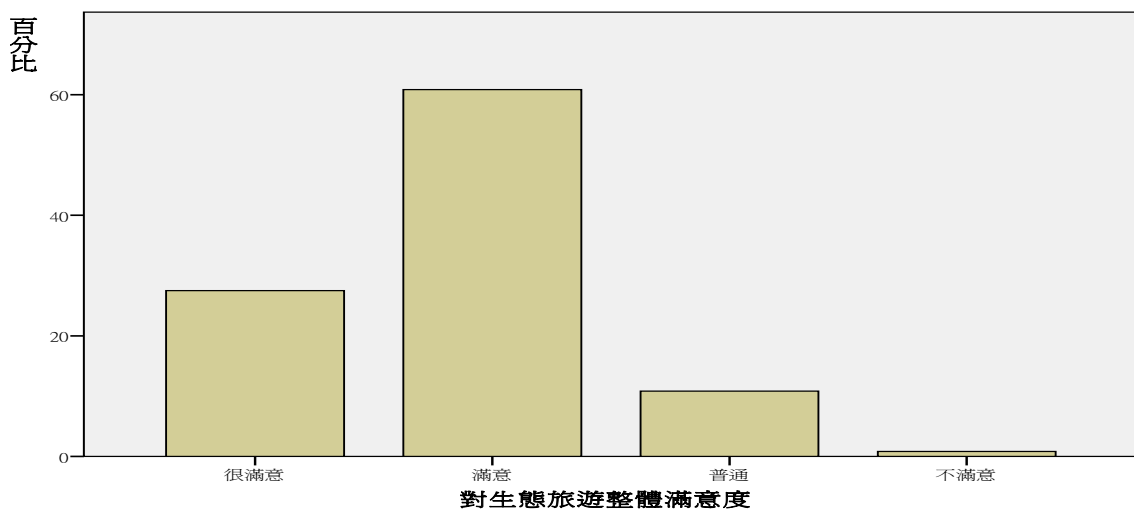
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在遊客對於此次的生態旅遊活動整體滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 27.5%，表示「滿意」的有 60.8%，表示「普通」的有 10.8%，「不滿意」的有 0.8%，「很不滿意」的沒有。因此可以知道，遊客對於此次的生態旅遊活動整體滿意度部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計達 88.3%。

對生態旅遊整體滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	66	26.3	27.5	27.5
	滿意	146	58.2	60.8	88.3
	普通	26	10.4	10.8	99.2
	不滿意	2	.8	.8	100.0
	總和	240	95.6	100.0	
遺漏值	9	11	4.4		
總和		251	100.0		

對生態旅遊整體滿意度



就四個地區個別觀察，武陵生態旅遊梯隊中，整體而言對於此次生態之旅表示「很滿意」的遊客有 38.7%，表示「滿意」的有 58.1%，表示「普通」的有 3.2%，「不滿意」與「很不滿意」的則沒有；鎮西堡生態旅遊梯隊中，整體而言對於此次生態之旅表示「很滿意」的遊客有 50%，表示「滿意」的有 50%，表示「普通」、「不滿意」與「很不滿意」的則均無；雪見生態旅遊梯隊中，整體而言對於此次生態之旅表示「很滿意」的遊客有 10.6%，表示「滿意」的有 67.3%，表示「普通」的有 20.2%、「不滿意」1.9%，「很不滿意」的都沒有；司馬庫斯生態旅遊梯隊中，整體而言對於此次生態之旅表示「很滿意」的遊客有 37%，表示「滿意」的有 56.5%，表示「普通」的有 6.5%，「不滿意」與「很不滿意」的也都沒有。

相比較下，武陵生態旅遊梯隊整體而言，對於此次生態之旅表示滿意（含很滿意）的遊客共計 96.8%；鎮西堡生態旅遊梯隊整體而言，對於此次生態之旅表示滿意（含很滿意）的遊客共計達到 100%；雪見生態旅遊梯隊整體而言，對於此次生態之旅表示滿意（含很滿意）的遊客共計達 77.9%；司馬庫斯生態旅遊梯隊整體而言，對於此次生態之旅表示滿意（含很滿意）的遊客共計 93.5%。鎮西堡生態旅遊梯隊反應達到 100%，武陵也有 96.8%，雪見是相對整體生態旅遊滿意度最低的梯隊。

交叉表

			對生態旅遊整體滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	
旅遊行程	武陵	個數	24	36	2	0	62
		旅遊行程內的 %	38.7%	58.1%	3.2%	.0%	100.0%
		對生態旅遊整體滿意度內的 %	36.4%	24.7%	7.7%	.0%	25.8%
		總和的 %	10.0%	15.0%	.8%	.0%	25.8%
	鎮西堡	個數	14	14	0	0	28
		旅遊行程內的 %	50.0%	50.0%	.0%	.0%	100.0%
		對生態旅遊整體滿意度內的 %	21.2%	9.6%	.0%	.0%	11.7%
		總和的 %	5.8%	5.8%	.0%	.0%	11.7%
	雪見	個數	11	70	21	2	104
		旅遊行程內的 %	10.6%	67.3%	20.2%	1.9%	100.0%
		對生態旅遊整體滿意度內的 %	16.7%	47.9%	80.8%	100.0%	43.3%
		總和的 %	4.6%	29.2%	8.8%	.8%	43.3%
	司馬庫斯	個數	17	26	3	0	46
		旅遊行程內的 %	37.0%	56.5%	6.5%	.0%	100.0%
		對生態旅遊整體滿意度內的 %	25.8%	17.8%	11.5%	.0%	19.2%
		總和的 %	7.1%	10.8%	1.3%	.0%	19.2%
總和	個數	66	146	26	2	240	
	旅遊行程內的 %	27.5%	60.8%	10.8%	.8%	100.0%	
	對生態旅遊整體滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	27.5%	60.8%	10.8%	.8%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	39.949 ^a	9	.000
概似比	45.276	9	.000
線性對線性的關連	7.249	1	.007
有效觀察值的個數	240		

a. 6格(37.5%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.23。

由於對於生態旅遊的整體滿意度，基本上也是一致趨向「滿意」的態度，因此，在結果曲線呈現單峰分配下，對於在整體生態之旅滿意度以及個別地區梯隊滿意度都是高的情形下，故差異性也如同前面的一些題項一樣，不易檢定出來，雖然地區間檢定值有達到顯著水準，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例仍嫌稍高，所以差異也僅供參考。而生態之旅整體滿意度交叉分析檢定值列表結果顯示，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們可以說由於檢定結果顯示不顯著，我們仍無法在統計上明確指出基本上其背景差異在態度上差異的影響。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0	---	---	---	---	25%	---	---	---	---
性別	0.403	0.169	0.445	0.659	0.786	25%	33.3%	0%	37.5%	33.3%
年齡	0.360	0.548	0.733	0.420	0.692	65.9%	90.9%	100%	88.6%	90%
教育程度	0.719	0.867	0.308	0.336	0.835	66.7%	83.3%	80%	70%	75%

96 年度與 94、95 年的整體成果相較，94 年度滿意度 74.8%，95 年度 93.8%，96 年度 88.3%，滿意度呈現上升後稍微下降情形，再從「很滿意」與「不滿意」的百分比變化可以發現，服務滿意度表現 95 與 96 年度基本上還是不錯的。整體三年平均滿意度為 87%。

交叉表

	年度	對生態旅遊整體滿意度				總和
		很滿意	滿意	普通	不滿意	
	94	13.7%	61.1%	23.2%	2.1%	100.0%
	95	26.6%	67.2%	6.3%		100.0%
	96	27.5%	60.8%	10.8%	.8%	100.0%
	總和	24.4%	62.6%	12.1%	.9%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	22.593 ^a	6	.001
概似比	22.753	6	.001
線性對線性的關連	10.049	1	.002
有效觀察值的個數	463		

a. 3格(25.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.82。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵生態旅遊梯隊 96 年與 95 年的成果相較，從對生態旅遊整體滿意度的比較可以發現，95 年整體滿意度為 97.3%，96 年整體滿意度為 96.8%，96 年整體滿意微降，且從「很滿意」選項比例的變化也可以知道，95 年度比 96 年度稍好，不過整體滿意度都在 96% 以上是值得肯定的。

雪見生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從對生態旅遊的整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 70%，95 年整體滿意度為 100%，96 年整體滿意度為 77.9%，再從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，95 年度「很滿意」比例是三個年度中最高的，所以 95 年度是三個年度中表現最好的年度。

司馬庫斯生態旅遊梯隊 96 年與 94、95 年的成果相較，從整體滿意度比較可以發現，94 年整體滿意度為 80%，95 年整體滿意度為 91.7%，96 年整體滿意度為 93.5%，所以可以說逐年有進步。而從「很滿意」選項的變化則可以大概知道，96 年度「很滿意」比例是三個年度中相對最高的，所以 96、95 年度可說是三個年度中表現比較好的年度。以追求「很滿意」的目的而言，96 年度則可說是三個年度中表現最好的年度。

交叉表

年度內的 %

旅遊行程	對生態旅遊整體滿意度				總和		
	很滿意	滿意	普通	不滿意			
武陵	年度	95	45.9%	51.4%	2.7%	100.0%	
		96	38.7%	58.1%	3.2%	100.0%	
	總和		41.4%	55.6%	3.0%	100.0%	
鎮西堡	年度	96	50.0%	50.0%		100.0%	
	總和		50.0%	50.0%		100.0%	
雪見	年度	94	12.0%	58.0%	26.0%	4.0%	100.0%
		95	28.6%	71.4%			100.0%
	總和	96	10.6%	67.3%	20.2%	1.9%	100.0%
			11.8%	64.6%	21.1%	2.5%	100.0%
司馬庫斯	年度	94	15.6%	64.4%	20.0%		100.0%
		95	17.9%	73.8%	8.3%		100.0%
	總和	96	37.0%	56.5%	6.5%		100.0%
			22.3%	66.9%	10.9%		100.0%

卡方檢定

旅遊行程		數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson 卡方	.502 ^a	2	.778
	概似比	.500	2	.779
	線性對線性的關連	.465	1	.495
	有效觀察值的個數	99		
鎮西堡	Pearson 卡方	. ^b		
	有效觀察值的個數	28		
雪見	Pearson 卡方	5.161 ^c	6	.523
	概似比	6.247	6	.396
	線性對線性的關連	.398	1	.528
	有效觀察值的個數	161		
司馬庫斯	Pearson 卡方	12.232 ^d	4	.016
	概似比	11.155	4	.025
	線性對線性的關連	8.661	1	.003
	有效觀察值的個數	175		

a. 2格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.12。

b. 由於 年度 是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 6格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .17。

d. 2格 (22.2%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 4.89。

3. 行程中各景點評價

此部分是由四個梯隊遊客對於景點的評價，來觀察瞭解梯隊中的景點受喜好程度，可以供作日後相似行程景點安排參考。以下分項就結果說明：

題目 12：您對於此次的行程中的景點，哪些您是較喜歡的？（請就您參加的生態之旅行程勾選即可，可以複選，非您參加的行程請留空白，當然，您可以作為下次參加生態之旅的行程參考）

◎關於武陵生態之旅部分其選項與結果如下：

選項：1. 東北角濱海公路 2. 思源啞口 3. 武陵遊憩區 4. 煙聲瀑布森林浴 5. 雪山登山口-七卡山莊沿線 6. 武陵富野渡假村 7. 武陵賓館 8. 台灣鮭魚復育中心

最受歡迎的景點或項目為「雪山登山口-七卡山莊沿線」有 52.6% 的點選率，其次為「煙聲瀑布森林浴」48.7%；「台灣鮭魚復育中心」35.9%、「武陵遊憩區」37.2%與「武陵富野渡假村」34.6%可謂並居第三；再其次為「東北角濱海公路」29.5%；而「思源啞口」與「武陵賓館」的點選率都為 5.1%。

\$q12.1 次數

	反應值		觀察值百分比	
	個數	百分比		
武陵 梯隊 _a 景點	東北角濱海公路	23	11.9%	29.5%
	思源啞口	4	2.1%	5.1%
	武陵遊憩區	29	14.9%	37.2%
	煙聲瀑布森林浴	38	19.6%	48.7%
	雪山登山口七卡山莊沿線	41	21.1%	52.6%
	武陵富野渡假村	27	13.9%	34.6%
	武陵賓館	4	2.1%	5.1%
	台灣鮭魚復育中心	28	14.4%	35.9%
總數	194	100.0%	248.7%	

a. 群組

◎關於鎮西堡生態之旅部分，其選項與結果如下：

選項：1. 內灣 2. 宇老部落 3. 李峒山古堡 4. 軍艦岩(秀巒溫泉)
5. 新光部落 6. 神木群 7. 鎮西堡部落 8. 民宿

最受歡迎的景點或項目為「神木群」，有 79.5% 的點選率，「鎮西堡部」居次有 51.3% 的點選率，再其次為「李峒山古堡」有 48.7% 的

點選率，「內灣」點選率 30.8%、「民宿」23.1%、「新光部落」20.5%、「宇老部落」12.8%、「軍艦岩(秀巒溫泉)」7.7%。

\$q12.2 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
鎮西 堡梯 隊景 點 ^a	內灣	12	11.2%	30.8%
	宇老部落	5	4.7%	12.8%
	李峒山古堡	19	17.8%	48.7%
	軍艦岩	3	2.8%	7.7%
	新光部落	8	7.5%	20.5%
	神木群	31	29.0%	79.5%
	鎮西堡部落	20	18.7%	51.3%
	民宿	9	8.4%	23.1%
總數		107	100.0%	274.4%

a. 群組

◎關於雪見生態之旅部分，其選項與結果如下：

選項：1.鯉魚潭水庫 2.山蘇林秘境 3.士林部落 4.象鼻部落
5.大安部落 6.天狗部落 7.二本松眺望台 8.雪見遊客中心
9.部落民宿

最受歡迎的景點或項目為「二本松眺望台」點選率 65.7%，其次為「象鼻部落」51%，再其次為「士林部落」36.3%、「部落民宿」36.3%、「雪見遊客中心」30.4%可謂並居第三，「鯉魚潭水庫」23.5%、「山蘇林秘境」19.6%、「天狗部落」19.6%、最後為「大安部落」7.8%、。

\$q12.3 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
雪見 梯隊 景點	鯉魚潭水庫	24	8.1%	23.5%
	山蘇林秘境	20	6.8%	19.6%
	士林部落	37	12.5%	36.3%
	象鼻部落	52	17.6%	51.0%
	大安部落	8	2.7%	7.8%
	天狗部落	20	6.8%	19.6%
	二本松眺望台	67	22.6%	65.7%
	雪見遊客中心	31	10.5%	30.4%
	民宿部落	37	12.5%	36.3%
總數		296	100.0%	290.2%

a. 群組

◎關於司馬庫斯生態之旅部分，其選項與結果如下：

選項：1.內灣 2.宇老部落 3.軍艦岩(秀巒溫泉) 4.檜木群秘境—探索之旅 5.司馬庫斯部落風情 6.部落民宿

最受歡迎的景點或項目為「檜木群秘境—探索之旅」點選率高達84.7%，其次為「司馬庫斯部落風情」72.9%，再其次為「軍艦岩(秀巒溫泉)」35.6%，「部落民宿」20.3%、「宇老部落」15.3%、「內灣」8.5%。

\$q12.4 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
司馬庫斯梯隊景點 ^a	內灣	5	3.6%	8.5%
	宇老部落	9	6.4%	15.3%
	軍艦岩	21	15.0%	35.6%
	檜木群秘境	50	35.7%	84.7%
	司馬庫斯部落風情	43	30.7%	72.9%
	部落民宿	12	8.6%	20.3%
總數		140	100.0%	237.3%

a. 群組

三、遊客資訊來源與基本社經背景資料

此部分涵蓋對於1.遊客旅遊資訊來源；2.遊客基本社會經濟背景資料。以下分項就結果說明：

1. 遊客旅遊資訊來源

題目5：您對於此次生態之旅的旅遊資訊來源為何？（如何知道此次旅遊的？）

選項：1.網路 2.親友告知 3.旅行社告知 4.報紙、廣告 5.生態旅遊協會告知 6. 其他_____

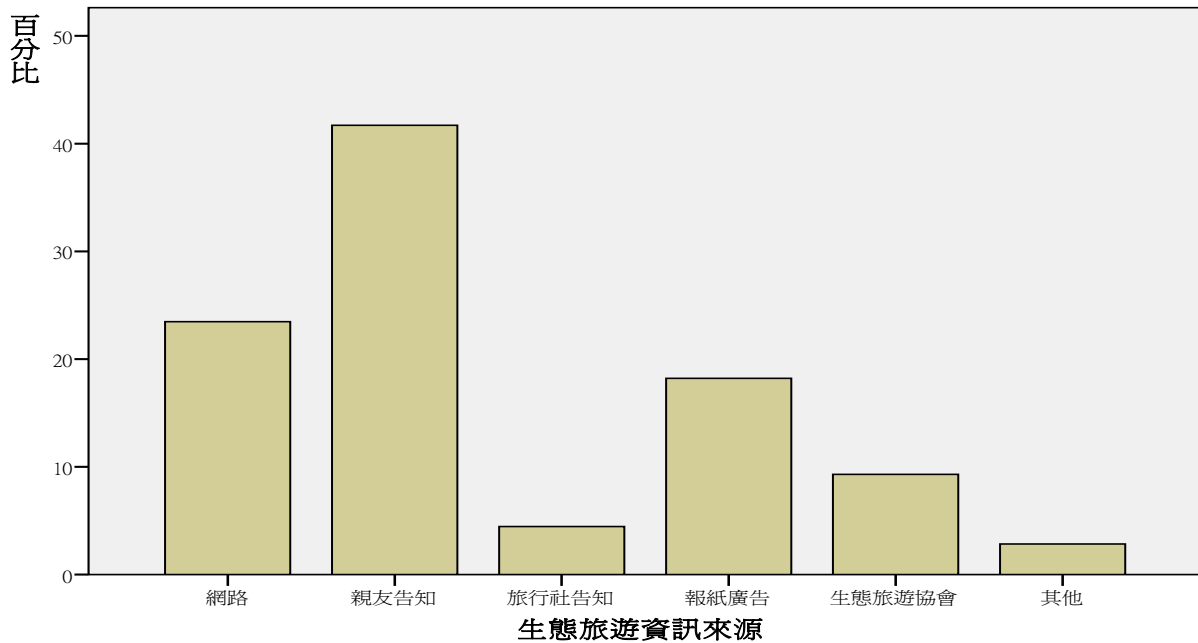
分析：在此次生態之旅的旅遊資訊來源為何部分，在受訪者中，表示「網路」有23.5%、「親友告知」有41.7%、「旅行社告知」

有 4.5%、「報紙、廣告」有 18.2%、「生態旅遊協會告知」有 9.3%、「其他」有 2.8%。因此，可以知道，遊客對於此次的生態旅遊活動資訊來源管道最多是親友告知與網路，其次是報紙廣告。這三者便佔了 83.4% 的通路來源。

生態旅遊資訊來源

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	網路	58	23.1	23.5	23.5
	親友告知	103	41.0	41.7	65.2
	旅行社告知	11	4.4	4.5	69.6
	報紙廣告	45	17.9	18.2	87.9
	生態旅遊協會	23	9.2	9.3	97.2
	其他	7	2.8	2.8	100.0
	總和	247	98.4	100.0	
遺漏值	9	4	1.6		
總和		251	100.0		

生態旅遊資訊來源



就個別地區來看，參加武陵生態旅遊活動的遊客，對於此次生態之旅的資訊來源表示由「網路」有 17.5%、「親友告知」有 38.1%、「旅行社告知」有 1.6%、「報紙、廣告」有 27%、「生態旅遊協會告知」有 12.7%、「其他」有 3.2%；鎮西堡生態旅遊活動的遊客，對於此次生態之旅的資訊來源表示由「網路」有 12.9%、「親友告知」有

32.3%、「旅行社告知」有 9.7%、「報紙、廣告」有 32.3%、「生態旅遊協會告知」有 12.9%、「其他」則無；參加雪見生態旅遊活動的遊客，對於此次生態之旅的資訊來源表示由「網路」有 24.3%、「親友告知」有 47.7%、「旅行社告知」有 3.7%、「報紙、廣告」有 11.2%、「生態旅遊協會告知」有 9.3%、「其他」有 3.7%；參加司馬庫斯生態旅遊活動的遊客，對於此次生態之旅的資訊來源表示由「網路」有 37%、「親友告知」有 39.1%、「旅行社告知」有 6.5%、「報紙、廣告」有 13%、「生態旅遊協會告知」有 2.2%、「其他」有 2.2%。

相比較下，可以發現四個地點的遊客來源並不盡相同，但是「親友告知」都佔了相當的比例，此結果可能因為承辦合作單位使用的資訊管道不同而有差異，故可以提供承辦合作單位對照比較所使用管道成效。

交叉表

			生態旅遊資訊來源						總和
			網路	親友告知	旅行社告知	報紙廣告	生態旅遊協會	其他	
旅遊行程	武陵	個數	11	24	1	17	8	2	63
		旅遊行程內的 %	17.5%	38.1%	1.6%	27.0%	12.7%	3.2%	100.0%
		生態旅遊資訊來源內的	19.0%	23.3%	9.1%	37.8%	34.8%	28.6%	25.5%
		總和的 %	4.5%	9.7%	.4%	6.9%	3.2%	.8%	25.5%
鎮西堡	鎮西堡	個數	4	10	3	10	4	0	31
		旅遊行程內的 %	12.9%	32.3%	9.7%	32.3%	12.9%	.0%	100.0%
		生態旅遊資訊來源內的	6.9%	9.7%	27.3%	22.2%	17.4%	.0%	12.6%
		總和的 %	1.6%	4.0%	1.2%	4.0%	1.6%	.0%	12.6%
雪見	雪見	個數	26	51	4	12	10	4	107
		旅遊行程內的 %	24.3%	47.7%	3.7%	11.2%	9.3%	3.7%	100.0%
		生態旅遊資訊來源內的	44.8%	49.5%	36.4%	26.7%	43.5%	57.1%	43.3%
		總和的 %	10.5%	20.6%	1.6%	4.9%	4.0%	1.6%	43.3%
司馬庫斯	司馬庫斯	個數	17	18	3	6	1	1	46
		旅遊行程內的 %	37.0%	39.1%	6.5%	13.0%	2.2%	2.2%	100.0%
		生態旅遊資訊來源內的	29.3%	17.5%	27.3%	13.3%	4.3%	14.3%	18.6%
		總和的 %	6.9%	7.3%	1.2%	2.4%	.4%	.4%	18.6%
總和	總和	個數	58	103	11	45	23	7	247
		旅遊行程內的 %	23.5%	41.7%	4.5%	18.2%	9.3%	2.8%	100.0%
		生態旅遊資訊來源內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	23.5%	41.7%	4.5%	18.2%	9.3%	2.8%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	26.082 ^a	15	.037
概似比	27.243	15	.027
線性對線性的關連	10.169	1	.001
有效觀察值的個數	247		

a. 10格(41.7%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.88。

就本項對於地區、性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，多數檢定結果顯示不顯著，整體而言，性別、年齡、教育程度並不影響遊客來源管道的差異，儘管地區間檢定值達到顯著水準，但由於低於有效期望觀察個數的細格比例過高，因此也無法有效推論細項差異。就個別地區梯隊內而言除武陵外，其他三個地區內性別、年齡、教育程度均沒有影響，而武陵在教育程度上檢定值雖然達到顯著水準，但也由於低於有效期望觀察個數的細格比例過高，因此也無法有效推論細項差異。

生態旅遊資訊來源交叉分析檢定值列表

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯	整體	武陵	鎮西堡	雪見	司馬庫斯
地區	0.037	---	---	---	---	41.7%	---	---	---	---
性別	0.205	0.631	0.385	0.046	0.867	25%	58.3%	90%	50%	75%
年齡	0.514	0.275	0.716	0.125	0.378	75.8%	100%	100%	92.4%	96.7%
教育程度	0.074	0.00	0.767	0.426	0.434	66.7%	91.7%	96%	76.7%	91.7%

94、95、96 三個年度相較，顯然「網路」、「親友告知」、「報紙廣告」是主要生態旅遊資訊來源，而初次辦理的 94 年度，則生態旅遊協會在提供資訊來源重要性則扮演了一定的角色，而不論如何「親友告」知相對扮演比較重要的管道。

交叉表

年度內的 %		生態旅遊資訊來源						總和
		網路	親友告知	旅行社告知	報紙廣告	生態旅遊協會	其他	
年度	94	20.7%	20.7%	10.8%	25.2%	22.5%		100.0%
	95	21.6%	34.3%	2.2%	35.8%	6.0%		100.0%
	96	23.5%	41.7%	4.5%	18.2%	9.3%	2.8%	100.0%
總和		22.4%	35.0%	5.3%	24.6%	11.4%	1.4%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	53.449 ^a	10	.000
概似比	53.881	10	.000
線性對線性的關連	9.465	1	.002
有效觀察值的個數	492		

a. 3格(16.7%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.58。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

各地區梯隊的資訊來源和整體的趨勢是一致的，雪見 95 年較特別的是來源主要是「網路」，而司馬庫斯 96 年也偏重於「網路」和「親友告知」，顯示網路在訊息傳遞的功能開始出現。

交叉表

年度內的 %			生態旅遊資訊來源						總和
			網路	親友告知	旅行社告知	報紙廣告	生態旅遊協會	其他	
武陵	年度	95	26.3%	50.0%	2.6%	18.4%	2.6%		100.0%
		96	17.5%	38.1%	1.6%	27.0%	12.7%	3.2%	100.0%
	總和		20.8%	42.6%	2.0%	23.8%	8.9%	2.0%	100.0%
鎮西堡	年度	96	12.9%	32.3%	9.7%	32.3%	12.9%		100.0%
	總和		12.9%	32.3%	9.7%	32.3%	12.9%		100.0%
雪見	年度	94	19.0%	15.9%	19.0%	14.3%	31.7%		100.0%
		95	75.0%	12.5%			12.5%		100.0%
		96	24.3%	47.7%	3.7%	11.2%	9.3%	3.7%	100.0%
	總和		24.7%	34.8%	9.0%	11.8%	17.4%	2.2%	100.0%
司馬庫斯	年度	94	22.9%	27.1%		39.6%	10.4%		100.0%
		95	14.8%	29.5%	2.3%	46.6%	6.8%		100.0%
		96	37.0%	39.1%	6.5%	13.0%	2.2%	2.2%	100.0%
	總和		22.5%	31.3%	2.7%	36.3%	6.6%	.5%	100.0%

卡方檢定

旅遊行程		數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
武陵	Pearson卡方	6.447 ^a	5	.265
	概似比	7.644	5	.177
	線性對線性的關連	5.697	1	.017
	有效觀察值的個數	101		
鎮西堡	Pearson卡方	.b		
	有效觀察值的個數	31		
雪見	Pearson卡方	48.306 ^c	10	.000
	概似比	48.605	10	.000
	線性對線性的關連	10.096	1	.001
	有效觀察值的個數	178		
司馬庫斯	Pearson卡方	26.603 ^d	10	.003
	概似比	28.987	10	.001
	線性對線性的關連	7.305	1	.007
	有效觀察值的個數	182		

a. 5格(41.7%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.75。

b. 由於年度是常數，因此無法計算任何統計量。

c. 8格(44.4%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.18。

d. 8格(44.4%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.25。

2. 遊客基本社會經濟背景資料

性別

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 男	82	32.7	34.6	34.6
女	155	61.8	65.4	100.0
總和	237	94.4	100.0	
遺漏值 9	14	5.6		
總和	251	100.0		

年齡

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 20歲以下	19	7.6	8.0	8.0
21-25歲	8	3.2	3.4	11.3
26-30歲	22	8.8	9.2	20.6
31-35歲	16	6.4	6.7	27.3
36-40歲	12	4.8	5.0	32.4
41-45歲	14	5.6	5.9	38.2
46-50歲	36	14.3	15.1	53.4
51-55歲	44	17.5	18.5	71.8
56-60歲	44	17.5	18.5	90.3
60-70歲	18	7.2	7.6	97.9
70歲以上	5	2.0	2.1	100.0
總和	238	94.8	100.0	
遺漏值 99	13	5.2		
總和	251	100.0		

教育程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國小	14	5.6	6.0	6.0
	國中	9	3.6	3.8	9.8
	高中	37	14.7	15.8	25.6
	大學	142	56.6	60.7	86.3
	碩士	29	11.6	12.4	98.7
	博士	3	1.2	1.3	100.0
	總和	234	93.2	100.0	
遺漏值	9	17	6.8		
總和		251	100.0		

3. 遊客對日後活動建議事項

建議與意見同質性不高，故不列出，請參見附檔。

肆、結論

本研究調查結果發現，96 年度的生態旅遊活動，整體活動獲得的遊客滿意度達 88.3%，並且獲得 60.9% 的受訪者表示參加後感覺超過參加前預期期待，進一步就各個梯隊的滿意度而言，武陵生態旅遊梯隊獲得 96.8% 的整體滿意度；鎮西堡生態旅遊梯隊滿意度更是達到 100%；雪見生態旅遊梯隊則有 77.9%；司馬庫斯生態旅遊梯隊則獲得 93.5% 的整體滿意評價，所以，整體而言，96 年度的活動是成功的，雖然雪見行程的總體評價相對於其他三個地區稍低，但也仍維持將近八成的滿意度。

進一步觀察本研究主要評估的項目中，生態旅遊領隊服務整體滿意度達到了 95.2%、在地生態解說員生態解說服務滿意度也達 93.8%；對於生態之旅活動手冊的內容，表示滿意（含很滿意）的遊客共計 87.4%，而行程需求額外資訊項目主要為「原住民人文歷史資料」（44.8%）、「植物生態資訊」（44.4%）、「棲息動物資訊」（36.3%）、「天文觀星資訊」（30%）等項目，但是實際上各行程點需求順序項

目會有差異。在食宿的安排方面，對餐飲安排有 85.4%的整體滿意度，住宿則有 81.4%的滿意度，故對於受訪遊客對於其所參加的該次生態之旅，整體旅遊行程路線規劃滿意度有 84%，對於旅遊活動費用表示可以接受的比例（含物超所值、便宜、合理）也達到 85.2%。

調查結果發現，整體 96 年各項評價指標表現相對於 94、95 年是有進步或能維持表現水準的，有些重要項目例如整體滿意度、預期與實際感受、以及費用部分都有明顯的進步，而領隊與在地解說員的評價與表現也都獲得肯定，手冊內容上也都有正面肯定，因此可以看出在推動生態旅遊的相關參與人員以及承辦旅行社的用心與投入，才有如此正面的成果回報。

所以整個行程規劃的再精緻化以及一定程度的溝通與其他方面的服務的提升獲得遊客肯定，唯一美中不足的可能是雪見生態旅遊梯隊整體滿意度並沒有 95 年度來的好，不過也仍維持一定的表現。

伍、附錄（問卷）

雪霸國家公園「與國家公園有約-生態之旅」滿意度調查表

您參加此次活動的行程是：武陵 鎮西堡 雪見 司馬庫斯

您的旅遊日期： 月 日至 月 日（請在適合的選項中打）

生態解說服務評價

1.您對於此次生態旅遊行程中，我們為您安排了「生態旅遊領隊」，您對他的服務滿意嗎？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

〈不滿意或很不滿意續答 1.1，其他跳過 1.1〉

1.1 如果您不滿意，那原因是什麼呢？

1.對路線不熟 2.服務態度不積極 3.行程安排細節不清楚

4.未經同意任意變更行程 5.對於食宿協調不佳 6.其他_____

2.您對於此次生態旅遊行程中，在特定景點我們為您安排了「在地生態解說員」，您對他的生態解說服務滿意嗎？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

〈不滿意或很不滿意續答 2.1，其他跳過 2.1〉

2.1 如果您不滿意，那原因是什麼呢？

1.在地解說員不專業 2.解說不詳細，隨便帶過 3.解說的太快

4.服務態度不好 5.解說內容太單調乏味 6.其他_____

3.本次旅遊行程，您對於我們提供您的生態之旅活動手冊的內容您是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意 6.沒有發手冊

不滿意的原因及建議：_____

4.您對於特定生態景點，除了現場解說的內容外，您還希望我們額外提供您哪些資料？

1.棲息動物資訊 2.植物生態資訊 3.原住民人文歷史資料 4.地質資料

5.天文觀星資訊 6.交通資料 7.其他：_____

生態旅遊行程評價

5.您對於此次生態之旅的旅遊資訊來源為何？（如何知道此次旅遊的？）

1.網路 2.親友告知 3.旅行社告知 4.報紙、廣告

5.生態旅遊協會告知 6. 其他_____

6.您對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

7.您對於此次生態之旅的住宿安排是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

8.您對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意？

1.物超所值 2.便宜 3.合理 4.稍貴 5.太貴

9.請問您對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意嗎？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

不滿意的原因及建議：_____

〈請接續背面〉

10.參加過本次活動之後，您認為本次的活動體驗和您參加之前的期待是否相符？
1.超過預期很多 2.比預期好 3.和想的一樣 4.不如預期 5.和預期差很多
不滿意的原因及建議：_____

11.整體而言，您對於此次的生態旅遊活動滿意嗎？
1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

12.您對於此次的行程中的景點，哪些您是較喜歡的？
(請就您參加的生態之旅行程勾選即可，可以複選，非您參加的行程請留空白，當然，您可以作為下次參加生態之旅的行程參考)

武陵自然生態之旅：

- 1.東北角濱海公路 2.思源啞口 3.武陵遊憩區 4.煙聲瀑布森林浴
5.雪山登山口-七卡山莊沿線 6.武陵富野渡假村 7.武陵賓館
8.台灣鮭魚復育中心

鎮西堡神木群之旅：

- 1.內灣 2.宇老部落 3.李峒山古堡 4.軍艦岩(秀巒溫泉) 5.新光部落
6.神木群 7.鎮西堡部落 8.民宿

雪見泰雅風情、部落巡奇：

- 1.鯉魚潭水庫 2.山蘇林秘境 3.士林部落 4.象鼻部落 5.大安部落
6.天狗部落 7.二本松眺望台 8.雪見遊客中心 9.部落民宿

司馬庫斯探索之旅

- 1.內灣 2.宇老部落 3.軍艦岩(秀巒溫泉) 4.檜木群秘境－探索之旅
5.司馬庫斯部落風情 6.部落民宿

13.日後如果我們再舉辦這樣的生態旅遊時，您會建議我們什麼樣的建議？

◎遊客基本資料◎

14.受訪者性別：1.男 2.女

15.請問您的年齡是：

- 1.20歲以下 2.21-25歲 3.26-30歲 4.31-35歲 5.36-40歲
6.41-45歲 7.46-50歲 8.51-55歲 9.56-60歲 10.60-70歲
11.70歲以上

16.您的教育程度是：

- 1.自學 2.國小 3.國中 4.高中 5.大學 6.碩士 7.博士

陸、附錄（生態旅遊活動DM）

一、重擔廡殿生態旅遊活動 DM

雪霸國家公園 與國家公園有約生態之旅

武陵 親山賞瀑尋鮭觀星自然之旅

※活動行程：

第一天：07：30 台北圓山捷運站 1 號出口（搭活動專車）⇨東北角海岸福隆遊客中心⇨英士餐廳⇨思源啞口⇨煙聲瀑布森林浴（國家公園解說員解說武陵步道生態環境及體驗、櫻花鉤吻鮭棲息地—七家灣溪）⇨富野渡假村晚餐⇨於中海拔山區享受富野渡假村精心安排的音樂饗宴及令人全身舒暢的 SPA 水浴）⇨星夜的呢喃⇨甜蜜入夢鄉

第二天：武陵晨曦之美⇨富野渡假村早餐⇨七卡山河⇨觀魚台尋櫻花鉤吻鮭⇨富野渡假村午餐⇨南山部落（高冷蔬菜出產地）⇨雪山隧道⇨台北圓山捷運站

第一天午餐：英士山莊；晚餐：富野渡假村

第二天早餐：富野渡假村；午餐：富野渡假村

宿：武陵富野渡假村

司馬庫斯 探訪巨木群自然之旅

※活動行程：

第一天行程：07：30 台北圓山捷運站集合。搭活動專車⇨竹東火車站⇨錦屏文化景觀大橋⇨「宇老」⇨秀巒軍艦岩⇨享用自備的午餐⇨「司馬庫斯」部落⇨部落及「Koraw自然生態公園」巡禮⇨用晚餐⇨星夜的呢喃⇨鑽入被窩，進入甜美夢鄉。

第二天行程：起床、用早餐⇨造訪檜木的故鄉，司馬庫斯神木群⇨回部落「雅竹山莊」午餐⇨整裝⇨搭車回「竹東火車站」⇨搭車回「台北圓山捷運站」。

完成愉悅且滿載充實的「司馬庫斯生態人文之旅」

第一天午餐：自備；晚餐：部落雅竹餐廳

第二天早餐：部落雅竹餐廳；午餐：部落雅竹餐廳

宿：部落民宿（4人套房）

雪見 泰雅情 清心之旅

※活動行程

第一天：上午 07：30 台北圓山捷運站 1 號出口（搭活動專車）⇨中山高速公路⇨雪霸國家公園 汶水遊客中心⇨泰雅民宿⇨泰雅風味午餐⇨泰雅風情介紹⇨植物染 DIY⇨象鼻古道與吊橋、遊「士林水壩」⇨晚餐⇨營火晚會⇨薪火相傳⇨星夜呢喃

第二天：泰雅部落晨曦之美⇨早餐⇨二本松步道、丸田砲台⇨泰雅風味午餐⇨泰雅創意 DIY⇨回台北圓山捷運站。完成豐富滿行囊的泰雅人文與雪見生態之旅

第一天午餐：達拉灣文化園區或比浩農民宿；晚餐：達拉灣文化園區或比浩農民宿

第二天早餐：達拉灣文化園區或比浩農民宿；午餐：達拉灣文化園區或比浩農民宿

宿：達拉灣文化園區或比浩農民宿（4人套房）

鎮西堡 生態人文體驗活動

※活動行程：

第一天行程：07：30 台北圓山捷運站集合。搭活動專車→竹東火車站→錦屏文化景觀大橋→李棟山→「宇老」→秀巒軍艦岩→享用自備的午餐→「鎮西堡」部落→部落巡禮→用晚餐→星夜的呢喃→鑽入被窩，進入甜美夢鄉

第二天行程：起床、用早餐→造訪檜木的故鄉，鎮西堡神木群→回部落午餐→整裝→搭車回「竹東火車站」→搭車回「台北圓山捷運站」。完成愉悅且滿載充實的「鎮西堡生態人文體驗活動」

第一天午餐：自備；晚餐：日日春民宿
第二天早餐：日日春民宿；午餐：日日春民宿
宿：日日春民宿（4人套房）

二、中華綠生活休閒發展協會生態旅遊活動 DM

雪霸國家公園管理處與中華綠生活休閒發展協會合辦生態之旅活動行程

(一)3/10.11(六日) 與雪霸有約～鎮西堡巨木群

D1：哈囉！您好～東一門集合出發→內灣小憩→宇老雲海→
攀登李棟山，探望古堡→秀巒→泰崗→新光部落

D2：早安→早餐後來去鎮西堡巨木群（充滿靈秀之美的原始森林之中，有著清新的空氣；有著令人心曠神怡的幽林山徑，這兒蘊育出無數的巨木紅檜林，起伏山徑中乍見偌大神木，亞當夏娃神木的驚奇，鎮西堡神木雄偉英姿，雖然汗水淋漓，但是疲憊的身體卻充滿了滿滿的喜悅與滿足……）→午餐→魚之鄉泡湯趣→內灣覓食區→
豐富之旅的結束，是另外一個期待之旅的開始

住宿：森籟園民宿

費用：四人房 3,200 元/人 二人房：3,500 元/人

(二)雪霸國家公園有約 ～武陵農場與櫻花鉤吻鮭有約

活動日期：3/25.26(日一)《植樹節活動》；
7/21.22.23(六日一)

★3/25.26

D1：台北出發囉！→東北角海蝕地形→午餐→南山部落(高冷蔬菜出產地)→思源啞口→武陵農場(武陵生態環境解說及步道生態體驗、解說櫻花鉤吻鮭棲息地)→七家灣溪→富野大飯店(歐式自助晚餐) →星星知我心觀星活動觀星象、星夜談心、體驗飯店精心安排的音樂響宴、令您全身舒暢的 SPA……)

D2：武陵晨曦之美→煙聲瀑布森林浴、桃山瀑布→午餐→

雪霸武陵遊客中心→晚餐福隆便當→豐富滿行囊！
住宿：五星級武陵富野渡假大飯店
活動費用：四人房 4,000 元/人 二人房 4,500 元/人

★7/21. 22. 23 《武陵夏之饗宴》

- D1：台北出發囉！→東北角海蝕地形→午餐→南山部落(高冷蔬菜出產地)→思源啞口→武陵農場→露營地→雪山登山口檢查哨→七卡山莊(雪霸的星空)
- D2：七卡之晨—雪山東峰看日出—七卡早餐→雪山登山口→富野午餐→七家灣溪生態枝旅(櫻花鉤吻鮭復育中心、遊客中心、武陵農場本部、鴛鴦生態觀察、武陵賓館)→晚餐→富野之夜～音樂饗宴→觀星活動→熱鬧的夜、寧靜的夜、豐富的YA～
- D3：早安武陵→早餐→煙聲瀑布→午餐→回味武陵→橘之鄉→福隆→賦歸

住宿：D1/七卡山莊 D2/五星級武陵富野渡假大飯店
活動費用：四人房 5,000 元/人 二人房 5,500 元/人

(三)雪霸國家公園有約 ～ 雪見達拉灣生態知性之旅

10/27. 28

- D1：相約台北火車站東一門入寶山尋寶去→士林水壩解說→達拉灣民住宿～check in→植物染 **DIY**～創造專屬於自己風格的頭巾→走訪象鼻古吊橋→觀護所遺跡→步行象鼻古道→達拉岡風情畫→晚餐→晚會～(泰雅舞蹈帶動跳、碳烤燒 **DIY** 宵夜)→星空夜語.....
- D2：早安～達拉灣→梅園天狗部落巡禮→雪見森林→二本松派出所(北坑溪古道的入口,眺望大安溪、梅園、天狗、象鼻部落盡在眼底)→古砲台遺址→風味午餐→泰雅傳統 **DIY**→ 歡 樂 滿 行 囊
達拉灣休閒園區

住宿：達拉灣休閒園區

活動費用：四人房 3,200 元/人 二人房 3,500 元/人

(四)雪霸國家公園有約 ~上帝的部落~司馬庫斯

D1：台北出發→~內灣傳奇~→天然谷、青蛙石、那羅部落→秀巒野溪溫泉→九彎十八拐~峰迴路轉、有驚無險、精彩刺激的新鮮體驗→司馬庫斯部落→部落導覽→司馬庫斯之夜（知性與感性的泰雅族傳說）

D2：部落的清晨→司馬庫斯巨木群→為今日的汗水乾杯→賦歸

住宿：司馬庫斯最好的恩典山莊

活動費用：四人房 3,200 元/人二人房 3,500 元