

# 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

中華民國九十四年十二月

# 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 .....	4
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 .....	7
四、問卷主題配置 .....	8
五、研究工具信度及效度 .....	9
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.....	10
一、生態解說服務滿意度調查 .....	11
二、生態旅遊行程評價 .....	23
三、遊客資訊來源與基本社經背景資料 .....	40
肆、結論 .....	44
伍、附錄（問卷） .....	45

## 壹、緒論：調查研究緣起、依據、目的

### 一、調查研究計畫緣起

過去傳統的大眾旅遊純粹反應市場對觀光客消費自然及文化資源的需求，以賺取最大利潤為考量，至於觀光景點是否能忍受大量遊客所帶來的境及社會層面的壓力則完全未予以考慮，許多自然及社會學家因此呼籲觀光發展應審慎評估並預防遊憩行為對自然生態及當地居民可能造成的正負面衝擊，部分旅遊業者也體認到唯有保育自然及人文等觀光資源才能永續觀光產業的經營，由於普遍認同資源保育及觀光發展相輔相成的可能性，生態觀光的概念逐漸為政府、專家學者及旅遊業者所推廣，所以生態旅遊並不單純只是認識野生動植物生態的遊憩過程，它的最終目標應該是保育旅遊當地自然生態與文化傳統的觀光資源以延續觀光產業。

且依台灣地區二十一世紀議程，檢討國內生態旅遊事業，為確保台灣生態旅遊產業在各聯盟間不但能提供經濟利潤，並對台灣地區特殊生態系的保育、保護與重建有所助益；同時在永續經營原則下，為求發展國內與國際間生態旅遊產業，並使環保融入旅遊發展的一環，進而考量到落實生物多樣性、氣候變遷等國際宣言的各項結論的需求。

援此，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、生態旅遊的目標第一節、生態旅遊的目標三之改善社區文化經濟、推動生態旅事業：導正國內現有的自然生態文化資源豐富區域包括保護區體系內的錯誤生態旅遊活動與旅遊事業體的經營機制，使其朝向永續生態旅遊事業的發展潮流。以評選方式擇優辦理生態旅遊等相關活動經驗之財團或社團法人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，協助從事生態旅遊等相關活動經驗之財團或社團法人規劃生態旅遊活動。同時並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，據以作為日後續以精進之參考。

## 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、生態旅遊的目標第一節、生態旅遊的目標三之改善社區文化經濟、推動生態旅事業：導正國內現有的自然生態文化資源豐富區域包括保護區體系內的錯誤生態旅遊活動與旅遊事業體的經營機制，使其朝向永續生態旅遊事業的發展潮流。

## 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，主要希望能夠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。由於過去傳統的大眾旅遊純粹反應市場對觀光客消費自然及文化資源的需求，以賺取最大利潤為考量，至於觀光景點是否能忍受大量遊客所帶來的環境及社會層面的壓力則完全未予以考慮，因此，為求兼顧保育自然及人文等觀光資源及永續觀光產業的經營，雪霸國家公園以評選方式擇優良從事生態旅遊等相關活動經驗之財團或社團法人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財團或社團法人提供活動手冊、報名、收費、保險、食宿及交通安排等事宜。為求活動成效評估及後續建議改善參考，故針對本活動每一梯次的參與遊客，進行遊憩品質、服務態度等意見調查。希望透過訪談所得結果，瞭解參與活動遊客對於活動的滿意度，同時亦可作為次一年度活動規劃改善之參考依據。

### （二）、調查研究目的

基於研究目標，本活動滿意度調查計畫主要研究目的為：

## 1、遊客客戶滿意度調查

### (1). 整體活動客戶滿意度

主要係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、交通工具、收費、全程導遊服務等屬於協辦旅遊社團或財團法人負責之項目的評鑑。

### (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建議

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

本研究規劃係以調查研究法（survey research）為主，採面訪形式，針對參加雪霸國家公園與財團或社團法人所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自然地區所進行的旅遊形式，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瞭解並欣賞當地特殊的自然與人文環境，並提供遊客環境意識，以期產生負責任的環境行動，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)、活動範圍及次數：

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、觀霧遊憩區、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。原規劃本年度活動九十四年度生態活動旅遊地點、梯次如下：

1. 武陵遊憩區：預定辦理三梯次
2. 觀霧遊憩區：（因受風災嚴重影響，目前尚未開放）
3. 雪見遊憩區：因目前尚未開放，故規劃辦理週遭原住民部落文化生態之旅，預定辦理一梯次
4. 大霸北稜—尖石鄉後山部落，包含鎮西堡及司馬庫斯二部落文化生態之旅，預定辦理各一梯次。

## (三)、實際執行情形：

雪霸國家公園管理處所規劃之生態旅遊的實施，主要受到幾個因素所影響，一是氣候與場地因素：目標旅遊場地的適宜與開放情形是能否成行之重要關鍵之一，由於今年夏秋兩季颱風頻繁，<sup>1</sup>造成部分預定旅遊地區受影響嚴重，無法對外開放；

<sup>1</sup> 依據中央氣象局資料，本年度在預定生態旅遊規劃活動期間內的侵台的颱風共有七次，表列如下：

編號	中文名稱	英文名稱	警報期間	強度
200519	龍王	LONGWANG	09/30~10/03	強烈

以及預定國人旅遊旺季之行程因遭遇多次颱風來襲，顧及安全無法成行。其二是旅遊行程報名參加人數多寡，也影響是否能成團出發或需遞延行程。本年度活動期間發現，一則颱風頻繁，二則由於位處武陵遊憩區內之富野渡假村旅館推出武陵旅遊專案成功，吸引大量客流，致使影響本生態旅遊之活動客流量。因此，因彈性調整後實際生態旅遊活動辦理情形及列入生態旅遊滿意度問卷調查之活動梯次如下：

1. 武陵遊憩區：(因受富野渡假村旅館武陵旅遊專案影響，未辦理。)
2. 觀霧遊憩區：(因受風災嚴重影響，遊憩場地尚未開放，未辦理。)
3. 雪見遊憩區：辦理週遭原住民部落文化生態之旅，共計成功辦理二梯次生態旅遊活動。活動日期分別為十月八日至九日、十月二十九日至三十日。
4. 大霸北稜—尖石鄉後山部落：共計成功辦理二梯次司馬庫斯部落文化生態之旅。活動日期分別為三月十二日至十三日、四月十四日至十五日。

### 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」的生態旅遊活動遊客，為本研究調查之母群體。

200518	丹瑞	DAMREY	09/21~09/23	中度
200515	卡努	KHANUN	09/09~09/11	中度
200513	泰利	TALIM	08/30~09/01	強烈
200510	珊瑚	SANVU	08/11~08/13	輕度
200509	馬莎	MATSA	08/03~08/06	中度
200505	海棠	HAITANG	07/16~07/20	強烈

(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，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之帶隊領隊負責，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：

本年度活動列入生態旅遊滿意度問卷調查之活動梯次共計四梯次，參加生態旅遊活動遊客人數共計 112 人次，成功完成有效問卷調查共 112 人次，調查涵蓋率為 100%。

(四) 問卷擬定：

由東海大學民調中心擬定問卷初稿，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，各部分主要主題如下：

(一)、生態解說服務評價

1. 生態解說員或義務解說員服務評價
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

(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、解說服務評價與及滿意度為何，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主要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 $\alpha$ 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  $\alpha$  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，以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妥，且複選題亦不適合進行此類檢測。Cronbach  $\alpha$  係數適用於多重計分的測驗或量表，對於問卷進行信度檢定時，則本次問卷中滿意度部分單選題均可以進行檢定，但是複選題則不宜，因此，嚴格而言，並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  $\alpha$  係數進行檢定。檢定

十題滿意度相關單選題結果 Cronbach  $\alpha=0.8050$  具有相當高的信度。

檢定題目：

1. 生態（或義務）解說員滿意度
2. 對在地解說員滿意度
3. 對生態之旅活動手冊滿意度
4. 定點額外提供的生態解說資料滿意度
5. 對餐飲安排滿意度
6. 住宿安排滿意度
7. 對活動費用滿意度
8. 整體旅遊行程路現規劃滿意度
9. 參加後感覺與參加前期待是否相符
10. 對生態旅遊整體滿意度

檢定結果：

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square	Q	Prob.
Between People	252.2759	78	3.2343		
Within People	575.7000	711	0.8097		
Between Measures	133.0139	9	14.7793	164.2746	0.0000
Residual	442.6861	702	0.6306		
Total	827.9759	789	1.0494		
Grand Mean	2.3203				

Reliability Coefficients

N of Cases = 79.0                      N of Items = 10

Alpha = 0.8050

## 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。本次回收有效問卷共 112 份。列入評鑑的行程主要地點為雪見遊憩區內的原住民部落文化生態之旅，共計二梯次生態旅遊活動，成功樣本數為 64 份。以及屬於大霸北稜—尖石鄉後山部落的司馬庫斯部落文化生態之旅共計二梯次，成功樣本數為 48 份。

旅遊行程

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	雪見	64	57.1	57.1
	司馬庫斯	48	42.9	100.0
	總和	112	100.0	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解說員或義務解說員、屬於特殊地點的「在地生態解說員」以及靜態性質的隨隊提供的生態之旅活動手冊的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版面編排方式與內容等的滿意度評價。以下分項就結果說明：

### 1. 生態解說員解說服務滿意度

題目 1：您對於此次生態旅遊行程中，我們為您安排了「生態解說員或義務解說員」，您對他的生態解說服務滿意嗎？

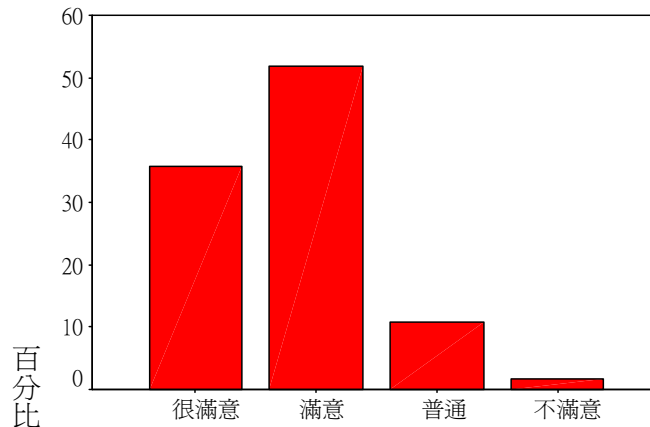
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在生態解說員或義務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 35.7%，表示「滿意」的有 51.8%，表示「普通」的有 10.7%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的有 1.8%。因此，可以發現，對於生態解說員或義務解說員的生態解說服務表示滿意（含很滿意）的遊客共計 87.5%。性別、年齡、教育程度交叉分析顯示不論何種背景，對於生態解說員或義務解說員的生態解說服務均表示滿意。

生態（或義務）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	40	35.7	35.7	35.7
	滿意	58	51.8	51.8	87.5
	普通	12	10.7	10.7	98.2
	不滿意	2	1.8	1.8	100.0
	總和	112	100.0	100.0	

生態（或義務）解說員滿意度



生態（或義務）解說員滿意度

就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 35.9%，表示「滿意」的有 42.2%，表示「普通」的有 18.8%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的有 3.1%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 35.4%，表示「滿意」的有 64.6%，表示「普通」的沒有，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 78.1%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 100%，一定程度上司馬庫斯生態旅遊梯隊反應優於雪見部分。

交叉表

			生態（或義務）解說員滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	
旅遊行程	雪見	個數	23	27	12	2	64
		旅遊行程內的 %	35.9%	42.2%	18.8%	3.1%	100.0%
		生態（或義務）解說員滿意度內的 %	57.5%	46.6%	100.0%	100.0%	57.1%
		總和的 %	20.5%	24.1%	10.7%	1.8%	57.1%
	司馬庫斯	個數	17	31			48
		旅遊行程內的 %	35.4%	64.6%			100.0%
		生態（或義務）解說員滿意度內的 %	42.5%	53.4%			42.9%
		總和的 %	15.2%	27.7%			42.9%
總和	個數	40	58	12	2	112	
	旅遊行程內的 %	35.7%	51.8%	10.7%	1.8%	100.0%	
	生態（或義務）解說員滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	35.7%	51.8%	10.7%	1.8%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	13.159 <sup>a</sup>	3	.004
概似比	18.294	3	.000
線性對線性的關連	3.326	1	.068
有效觀察值的個數	112		

a. 2格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .86。

由於生態解說員或義務解說員的生態解說服務滿意度基本上一致的趨向「滿意」的態度，因此，在結果曲線呈現單峰分配下，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，則在細格數少於預期觀察個數百分比不宜超過 25% 的要求下，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應屬少見。就本項生態解說員或義務解說員的生態解說服務滿意度對於性別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，因為對於生態解說員或義務解說員的生態解說服務滿意度，高達 87.5% 的受訪遊客都是表示滿意的，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	--	0.618	37.5%	0%
年齡	0.288	0.198	100%	94.4%
教育程度	0.122	0.273	85%	62.5%

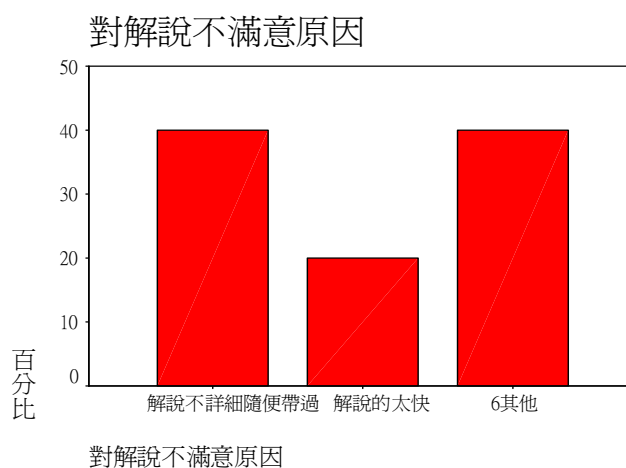
題目 1.1：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

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 1 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，由於僅雪見生態旅遊梯隊有回答不滿意或非常不滿意的部分，共計 5 人次，其中認為「解說不詳細，隨便帶過」的有 2 人次，佔本題的 40%，其次是「解說的太快」有 1 人次，佔本題的 20%；其他原因的有 2 人次，佔本題的 40%。其他原因分別為「因天候因素無法前往二本松很可惜」及「沒解說」。

對解說不滿意原因

		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	2	1.8	40.0	40.0
	解說的太快	1	.9	20.0	60.0
	6其他	2	1.8	40.0	100.0
總和		5	4.5	100.0	
遺漏值	9	107	95.5		
總和		112	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？

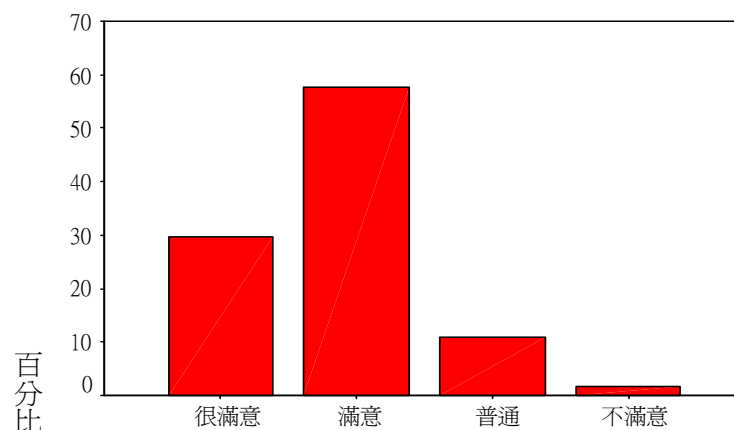
選項：1. 很滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 很不滿意

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 29.7%，表示「滿意」的有 57.7%，表示「普通」的有 10.7%，「不滿意」的有 1.8%，「很不滿意」的沒有。因此，可以發現，對於生態解說員或義務解說員的生態解說服務表示滿意(含很滿意)的遊客共計 87.4%。性別、年齡、教育程度交叉分析顯示不論何種背景，對於在地生態解說員或義務解說員的生態解說服務均表示滿意。

對在地解說員滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	33	29.5	29.7	29.7
	滿意	64	57.1	57.7	87.4
	普通	12	10.7	10.8	98.2
	不滿意	2	1.8	1.8	100.0
	總和	111	99.1	100.0	
遺漏值	9	1	.9		
總和		112	100.0		

對在地解說員滿意度



對在地解說員滿意度

就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 28.1%，表示「滿意」的有 51.6%，表示「普通」的有 17.2%，「不滿意」的有 3.1%，「很不滿意」的沒有。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 31.9%，表示「滿意」的有 66%，表示「普通」的有 2.1%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 79.9%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 97.9%，一定程度上司馬庫斯生態旅遊梯隊反應優於雪見部分。

交叉表

			對在地解說員滿意度				總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	
旅遊行程	雪見	個數	18	33	11	2	64
		旅遊行程內的 %	28.1%	51.6%	17.2%	3.1%	100.0%
		對在地解說員滿意度內的 %	54.5%	51.6%	91.7%	100.0%	57.7%
		總和的 %	16.2%	29.7%	9.9%	1.8%	57.7%
	司馬庫斯	個數	15	31	1		47
		旅遊行程內的 %	31.9%	66.0%	2.1%		100.0%
		對在地解說員滿意度內的 %	45.5%	48.4%	8.3%		42.3%
		總和的 %	13.5%	27.9%	.9%		42.3%
總和	個數	33	64	12	2	111	
	旅遊行程內的 %	29.7%	57.7%	10.8%	1.8%	100.0%	
	對在地解說員滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	29.7%	57.7%	10.8%	1.8%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	8.259 <sup>a</sup>	3	.041
概似比	10.246	3	.017
線性對線性的關連	3.726	1	.054
有效觀察值的個數	111		

a. 2格(25.0%)的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .85。



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，因此，在結果曲線呈現單峰分配下，差異性也如同上一項一樣，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，高達 87.4% 的受訪遊客都是表示滿意的，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

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				
	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.787	0.638	37.5%	33.3%
年齡	0.228	0.773	97.7%	96.3%
教育程度	0.022*	0.732	80%	75%

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，雪見生態旅遊梯隊有回答不滿意或非常不滿意的部分，共計 2 人次，其中認為「解說員不專業」的有 1 人次，佔本題的 33.3%，其次是「解說太單調乏味」有 1 人次，佔本題的 33.3%；司馬庫斯生態旅遊梯隊有回答不滿意或非常不滿意的部分，共計 1 人次，不滿原因屬於「其他原因」，佔本題的 33.3%。其他原因則並未說明。

對解說不滿意原因

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	在地解說員不專業	1	.9	33.3	33.3
	解說太單調	1	.9	33.3	66.7
	6其他	1	.9	33.3	100.0
	總和	3	2.7	100.0	
遺漏值	9	109	97.3		
總和		112	100.0		

交叉表

			對解說不滿意原因			總和
			在地解說 員不專業	解說太單調	6其他	
旅遊 行程	雪見	個數	1	1		2
		旅遊行程內的 %	50.0%	50.0%		100.0%
		對解說不滿意原因內的 %	100.0%	100.0%		66.7%
		總和的 %	33.3%	33.3%		66.7%
	司馬庫斯	個數			1	1
	旅遊行程內的 %			100.0%	100.0%	
	對解說不滿意原因內的 %			100.0%	33.3%	
	總和的 %			33.3%	33.3%	
總和	個數	1	1	1	3	
	旅遊行程內的 %	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%	
	對解說不滿意原因內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	33.3%	33.3%	33.3%	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版面編排方式與內容您是否滿意？

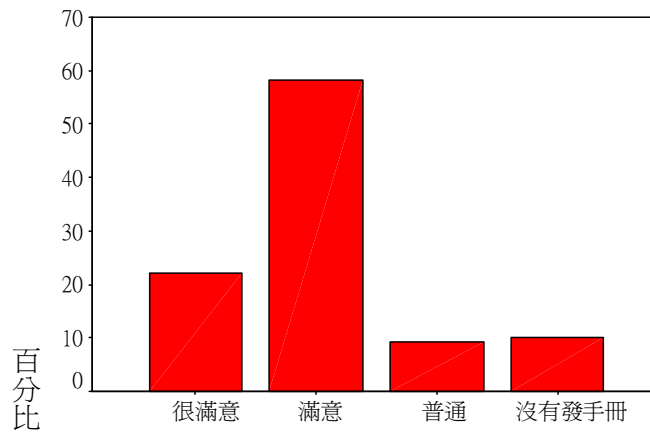
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意 6.沒有發手冊

分析：對於生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的版面編排方式與內容遊客是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 22.2%，表示「滿意」的有 58.3%，表示「普通」的有 9.3%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的沒有，表示「沒有發手冊」的有 10.2%。因此，可以發現，對於生態之旅活動手冊的版面編排方式與內容表示滿意（含很滿意）的遊客共計 80.6%。性別、年齡、教育程度交叉分析顯示不論何種背景，對於生態之旅活動手冊的版面編排方式與內容均表示滿意。

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	24	21.4	22.2	22.2
	滿意	63	56.3	58.3	80.6
	普通	10	8.9	9.3	89.8
	沒有發手冊	11	9.8	10.2	100.0
	總和	108	96.4	100.0	
遺漏值	9	4	3.6		
總和		112	100.0		

對生態之旅活動手冊滿意度



對生態之旅活動手冊滿意度

就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 24.2%，表示「滿意」的有 61.3%，表示「普通」的有 6.5%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的沒有，表示「沒有發手冊」的 8.1%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 19.6%，表示「滿意」的有 54.3%，表示「普通」的有 13%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有，表示「沒有發手冊」的 13%。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 85.5%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 73.9%，一定程度上雪見生態旅遊梯隊對於手冊反應優於司馬庫斯的部分。

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	雪見	個數	15	38	4	5	62
		旅遊行程內的 %	24.2%	61.3%	6.5%	8.1%	100.0%
		對生態之旅活動手冊滿意度內的 %	62.5%	60.3%	40.0%	45.5%	57.4%
		總和的 %	13.9%	35.2%	3.7%	4.6%	57.4%
	司馬庫斯	個數	9	25	6	6	46
		旅遊行程內的 %	19.6%	54.3%	13.0%	13.0%	100.0%
		對生態之旅活動手冊滿意度內的 %	37.5%	39.7%	60.0%	54.5%	42.6%
		總和的 %	8.3%	23.1%	5.6%	5.6%	42.6%
總和	個數	24	63	10	11	108	
	旅遊行程內的 %	22.2%	58.3%	9.3%	10.2%	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 %	22.2%	58.3%	9.3%	10.2%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	2.355 <sup>a</sup>	3	.502
概似比	2.333	3	.506
線性對線性的關連	1.358	1	.244
有效觀察值的個數	108		

a. 2格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 4.26。

由於對於生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的版面編排方式與內容遊客是否滿意部分，其結果基本上也是一致的趨向「滿意」的態度，因此，結果如同第一題與第二題般，在結果曲線呈現單峰分配下，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，我們仍可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的版面編排方式與內容遊客滿意度，高達 80.6% 的受訪遊客都是表示滿意的，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

對於生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的版面編排方式與內容遊客是否滿意部分交叉分析檢定值列表				
	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.58	0.437	50%	75%
年齡	0.034*	0.397	97.5%	97.2%
教育程度	0.113	0.955	85%	87%

題目 4：您對於我們在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料版面編排方式與內容您是否滿意？

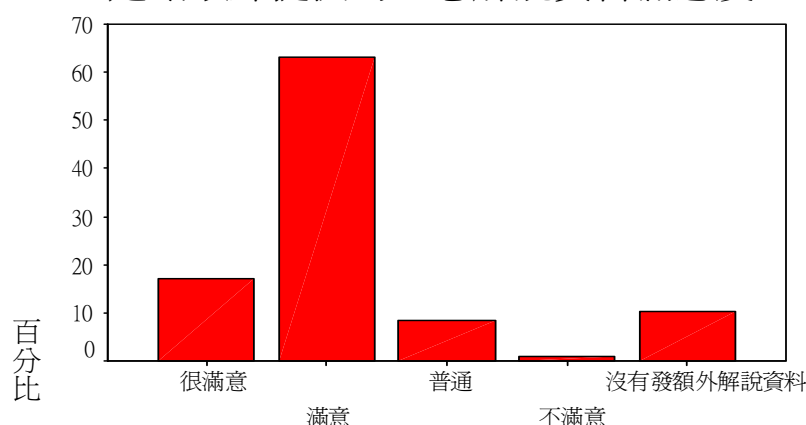
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意 6. 沒有發額外解說宣導資料

分析：對於生態旅遊在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容遊客是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 17%，表示「滿意」的有 63.2%，表示「普通」的有 8.5%，「不滿意」的有 0.9%，「很不滿意」的沒有，表示「沒有發額外解說資料」的有 10.4%。因此，可以發現，對於在特定生態景點，額外提供給遊客的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容表示滿意（含很滿意）的遊客共計 80.2%。性別、年齡、教育程度交叉分析顯示不論何種背景，對於在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容均表示滿意。

定點額外提供的生態解說資料滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	18	16.1	17.0	17.0
	滿意	67	59.8	63.2	80.2
	普通	9	8.0	8.5	88.7
	不滿意	1	.9	.9	89.6
	沒有發額外解說資料	11	9.8	10.4	100.0
	總和	106	94.6	100.0	
遺漏值	9	6	5.4		
	總和	112	100.0		

定點額外提供的生態解說資料滿意度



定點額外提供的生態解說資料滿意度

就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 18%，表示「滿意」的有 62.3%，表示「普通」的有 9.8%，「不滿意」的有 1.6%，「很不滿意」的沒有，表示「沒有發額外解說資料」的 8.2%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 15.6%，表示「滿意」的有 64.4%，表示「普通」的有 6.7%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有，表示「沒有發手冊」的 13.3%。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 80.3%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 80%，對於生態旅遊在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容部分兩個地點梯隊反應相同。

交叉表

			定點額外提供的生態解說資料滿意度					總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	沒有發額外解說資料	
旅遊行程	雪見	個數	11	38	6	1	5	61
		旅遊行程內的 %	18.0%	62.3%	9.8%	1.6%	8.2%	100.0%
		定點額外提供的生態解說資料滿意度內的 %	61.1%	56.7%	66.7%	100.0%	45.5%	57.5%
	總和的 %	10.4%	35.8%	5.7%	.9%	4.7%	57.5%	
		司馬庫斯	個數	7	29	3		6
總和	雪見	旅遊行程內的 %	15.6%	64.4%	6.7%		13.3%	100.0%
		定點額外提供的生態解說資料滿意度內的 %	38.9%	43.3%	33.3%		54.5%	42.5%
		總和的 %	6.6%	27.4%	2.8%		5.7%	42.5%
	總和	個數	18	67	9	1	11	106
		旅遊行程內的 %	17.0%	63.2%	8.5%	.9%	10.4%	100.0%
		定點額外提供的生態解說資料滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	17.0%	63.2%	8.5%	.9%	10.4%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	1.815 <sup>a</sup>	4	.770
概似比	2.181	4	.702
線性對線性的關連	.385	1	.535
有效觀察值的個數	106		

a. 4格(40.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.42。

由於對於生態旅遊在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容遊客是否滿意部分，其結果基本上也是一致的趨向「滿意」的態度，因此，結果如同第一、二題與第三題般，在結果曲線呈現單峰分配下，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，我們仍可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於生態旅遊在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容部分滿意度，高達80.2%的受訪遊客都是表示滿意的，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

對於生態旅遊在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容部分交叉分析檢定值列表

	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.764	0.489	70%	75%
年齡	0.141	0.105	96%	97.2%
教育程度	0.026*	0.607	88%	87.5%

## 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

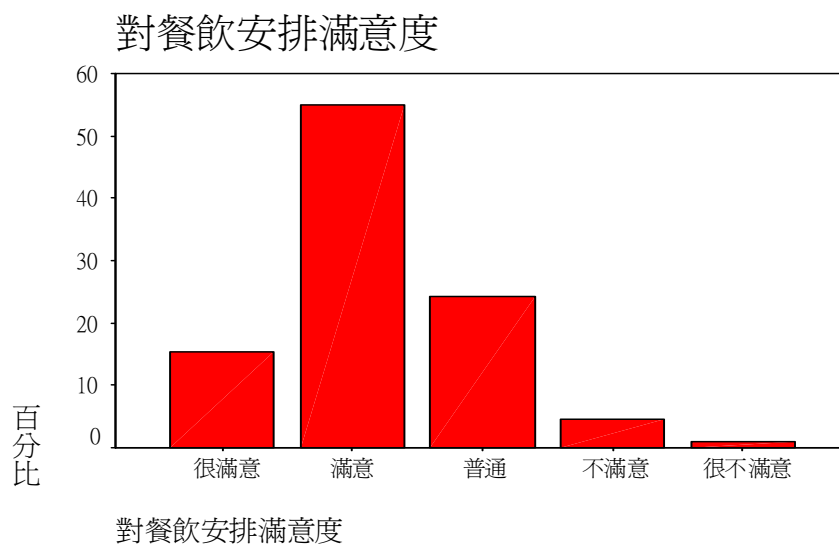
題目 6：您對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意？

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 15.3%，表示「滿意」的有 55%，表示「普通」的有 24.3%，「不滿意」的有 4.5%，「很不滿意」的有 0.9%。因此，可以發現，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 85.6%。性別、年齡、教育程度交叉分析顯示不論何種背景，對於此次生態之旅的餐飲安排均是滿意較多故差異部分不顯著。

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	17	15.2	15.3	15.3
	滿意	61	54.5	55.0	70.3
	普通	27	24.1	24.3	94.6
	不滿意	5	4.5	4.5	99.1
	很不滿意	1	.9	.9	100.0
	總和	111	99.1	100.0	
遺漏值	9	1	.9		
	總和	112	100.0		





就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 15.6%，表示「滿意」的有 57.8%，表示「普通」的有 23.4%，「不滿意」的有 1.6%，「很不滿意」的有 1.6%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 14.9%，表示「滿意」的有 51.1%，表示「普通」的有 25.5%，「不滿意」的有 8.5%，「很不滿意」的沒有。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 73.4%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 66%，對於生態之旅的餐飲安排部分，雪見的滿意度優於司馬庫斯的梯隊反應。

交叉表

			對餐飲安排滿意度					總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
旅遊行程	雪見	個數	10	37	15	1	1	64
		旅遊行程內的 %	15.6%	57.8%	23.4%	1.6%	1.6%	100.0%
		對餐飲安排滿意度內的 %	58.8%	60.7%	55.6%	20.0%	100.0%	57.7%
		總和的 %	9.0%	33.3%	13.5%	.9%	.9%	57.7%
	司馬庫斯	個數	7	24	12	4		47
		旅遊行程內的 %	14.9%	51.1%	25.5%	8.5%		100.0%
		對餐飲安排滿意度內的 %	41.2%	39.3%	44.4%	80.0%		42.3%
		總和的 %	6.3%	21.6%	10.8%	3.6%		42.3%
總和		個數	17	61	27	5	1	111
		旅遊行程內的 %	15.3%	55.0%	24.3%	4.5%	.9%	100.0%
		對餐飲安排滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	15.3%	55.0%	24.3%	4.5%	.9%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	3.922 <sup>a</sup>	4	.417
概似比	4.358	4	.360
線性對線性的關連	.633	1	.426
有效觀察值的個數	111		

a. 4格(40.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.42。

由於對於生態之旅的餐飲安排部分，其結果基本上也是一致的趨向「滿意」的態度，因此，結果如同第一、二題與第三題般，在結果

曲線呈現單峰分配下，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，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，高達 85.6% 的受訪遊客都是表示滿意的，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.449	0.248	50%	62.5%
年齡	0.000**	0.54	98.2%	97.2%
教育程度	0.391	0.745	84%	81.3%

題目 7：您對於此次生態之旅的住宿安排是否滿意？

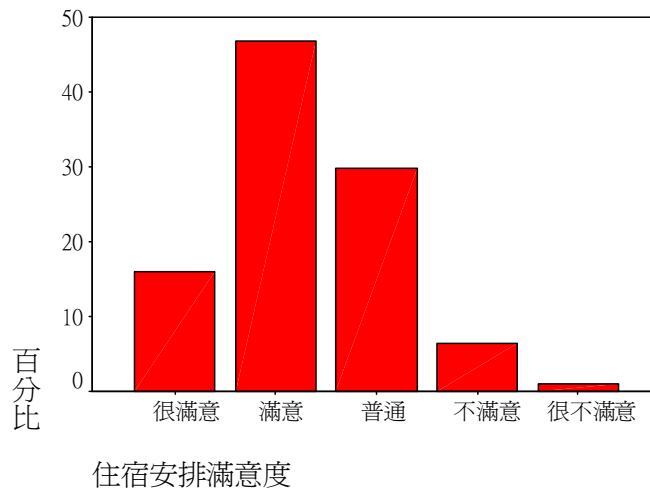
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

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 16%，表示「滿意」的有 46.8%，表示「普通」的有 29.8%，「不滿意」的有 6.4%，「很不滿意」的有 1.1%。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 62.8%。

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	15	13.4	16.0	16.0
	滿意	44	39.3	46.8	62.8
	普通	28	25.0	29.8	92.6
	不滿意	6	5.4	6.4	98.9
	很不滿意	1	.9	1.1	100.0
	總和	94	83.9	100.0	
遺漏值	9	18	16.1		
	總和	112	100.0		

住宿安排滿意度



就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 12%，表示「滿意」的有 48%，表示「普通」的有 28%，「不滿意」的有 10%，「很不滿意」的有 2%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 20.5%，表示「滿意」的有 45.5%，表示「普通」的有 31.8%，「不滿意」的有 2.3%，「很不滿意」的沒有。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 60%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 66%，生態之旅的住宿安排是否滿意部分司馬庫斯略高雪見，但兩個地點梯隊反應差異不大，似乎均有提升空間。

交叉表

			住宿安排滿意度					總和
			很滿意	滿意	普通	不滿意	很不滿意	
旅遊行程	雪見	個數	6	24	14	5	1	50
		旅遊行程內的 %	12.0%	48.0%	28.0%	10.0%	2.0%	100.0%
		住宿安排滿意度內的 %	40.0%	54.5%	50.0%	83.3%	100.0%	53.2%
		總和的 %	6.4%	25.5%	14.9%	5.3%	1.1%	53.2%
	司馬庫斯	個數	9	20	14	1		44
		旅遊行程內的 %	20.5%	45.5%	31.8%	2.3%		100.0%
		住宿安排滿意度內的 %	60.0%	45.5%	50.0%	16.7%		46.8%
		總和的 %	9.6%	21.3%	14.9%	1.1%		46.8%
總和		個數	15	44	28	6	1	94
		旅遊行程內的 %	16.0%	46.8%	29.8%	6.4%	1.1%	100.0%
		住宿安排滿意度內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		總和的 %	16.0%	46.8%	29.8%	6.4%	1.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	4.265 <sup>a</sup>	4	.371
概似比	4.882	4	.300
線性對線性的關連	2.190	1	.139
有效觀察值的個數	94		

a. 4格(40.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.47。

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，儘管只有六成左右。在性別上，並沒有呈現顯著差異，而教育程度與年齡或有顯著但是由於低於有效期望觀察個數的細格百分比比例過高，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。

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				
	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.487	0.516	70%	50%
年齡	0.42	0.295	100%	100%
教育程度	0.584	0.001**	92%	75%

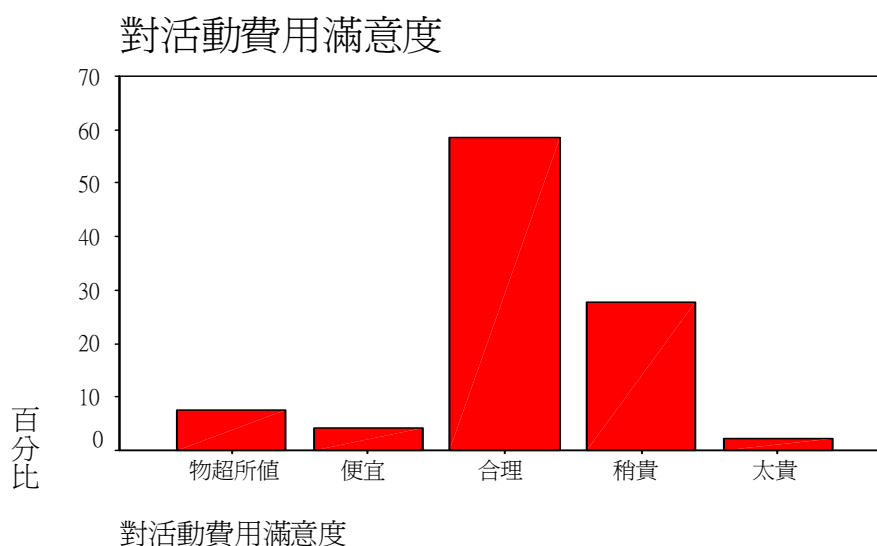
題目 8：您對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意？

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 7.4%，表示「便宜」的有 4.3%，表示「合理」的有 58.5%，「稍貴」的有 27.7%，「太貴」的有 2.1%。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）的遊客共計 70.2%。

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	7	6.3	7.4	7.4
便宜	4	3.6	4.3	11.7
合理	55	49.1	58.5	70.2
稍貴	26	23.2	27.7	97.9
太貴	2	1.8	2.1	100.0
總和	94	83.9	100.0	
遺漏值	9	18	16.1	
總和	112	100.0		



就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「物超所值」的遊客有 10.2%，表示「便宜」的有 6.1%，表示「合理」的有 63.3%，

「稍貴」的有 16.3%，「太貴」的有 4.1%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中表示「物超所值」的遊客有 4.4%，表示「便宜」的有 2.2%，表示「合理」的有 53.3%，「稍貴」的有 40%，「太貴」的有 0%。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）的遊客共計 79.6%；司馬庫斯生態旅遊梯隊可以接受的（含物超所值、便宜、合理）的遊客共計 59.9%。此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分的結果顯示雪見的價格相對司馬庫斯較具有競爭力。必須注意的是，司馬庫斯部分有四成的人覺得稍貴。

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	雪見	個數	5	3	31	8	2	49
		旅遊行程內的 %	10.2%	6.1%	63.3%	16.3%	4.1%	100.0%
		對活動費用滿意度內的 %	71.4%	75.0%	56.4%	30.8%	100.0%	52.1%
		總和的 %	5.3%	3.2%	33.0%	8.5%	2.1%	52.1%
	司馬庫斯	個數	2	1	24	18		45
		旅遊行程內的 %	4.4%	2.2%	53.3%	40.0%		100.0%
		對活動費用滿意度內的 %	28.6%	25.0%	43.6%	69.2%		47.9%
		總和的 %	2.1%	1.1%	25.5%	19.1%		47.9%
總和		個數	7	4	55	26	2	94
		旅遊行程內的 %	7.4%	4.3%	58.5%	27.7%	2.1%	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 %	7.4%	4.3%	58.5%	27.7%	2.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	8.869 <sup>a</sup>	4	.064
概似比	9.818	4	.044
線性對線性的關連	3.237	1	.072
有效觀察值的個數	94		

a. 6格 (60.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .96。

由於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分，其結果基本上雖然也是大致上一致的趨向可以接受的態度。在性別、年齡上，並沒有呈現顯著差異，而教育程度或有顯著，但是由於低於有效期望觀察個數的細格百分比比例過高，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。

	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.591	0.122	70%	50%
年齡	0.324	0.23	98%	97.2%
教育程度	0.891	0.000**	96%	75%

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？

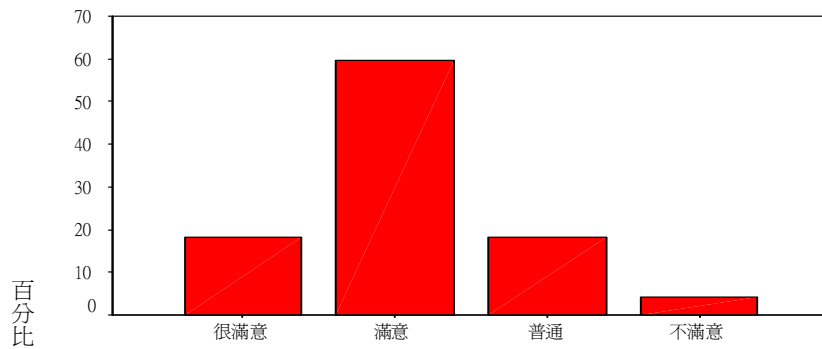
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

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 18.1%，表示「滿意」的有 59.6%，表示「普通」的有 18.1%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的有 4.3%。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 77.7%。性別、年齡、教育程度交叉分析顯示不論何種背景，對於生態解說員或義務解說員的生態解說服務均表示滿意。

整體旅遊行程路現規劃滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	17	15.2	18.1	18.1
	滿意	56	50.0	59.6	77.7
	普通	17	15.2	18.1	95.7
	不滿意	4	3.6	4.3	100.0
	總和	94	83.9	100.0	
遺漏值	9	18	16.1		
總和		112	100.0		

整體旅遊行程路現規劃滿意度



整體旅遊行程路現規劃滿意度

就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中對於行程規劃表示「很滿意」的遊客有 14.3%，表示「滿意」的有 55.1%，表示「普通」的有 22.4%，「不滿意」的有 8.2%，「很不滿意」的沒有。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 22.2%，表示「滿意」的有 64.4%，表示「普通」的有 13.3%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有。

兩相比較，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 69.4%；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 86.6%，明顯看出司馬庫斯生態旅遊梯隊反應優於雪見部分。

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	雪見	個數	7	27	11	4	49
		旅遊行程內的 %	14.3%	55.1%	22.4%	8.2%	100.0%
		整體旅遊行程路現規劃滿意度內的 %	41.2%	48.2%	64.7%	100.0%	52.1%
		總和的 %	7.4%	28.7%	11.7%	4.3%	52.1%
	司馬庫斯	個數	10	29	6		45
		旅遊行程內的 %	22.2%	64.4%	13.3%		100.0%
		整體旅遊行程路現規劃滿意度內的 %	58.8%	51.8%	35.3%		47.9%
		總和的 %	10.6%	30.9%	6.4%		47.9%
總和	個數	17	56	17	4	94	
	旅遊行程內的 %	18.1%	59.6%	18.1%	4.3%	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 %	18.1%	59.6%	18.1%	4.3%	100.0%	



卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	5.912 <sup>a</sup>	3	.116
概似比	7.471	3	.058
線性對線性的關連	4.928	1	.026
有效觀察值的個數	94		

a. 2格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.91。

由於此次生態之旅對於行程規劃是否滿意部分，其結果基本上雖然也是大致上一致的趨向滿意的態度。在性別、年齡上，並沒有呈現顯著差異，而教育程度或有顯著，但是由於低於有效期望觀察個數的細格百分比比例過高，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。

	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.925	0.471	62.5%	66.7%
年齡	0.097	0.493	97.5%	96.3%
教育程度	0.003*	0.11	90%	77.8%

## 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

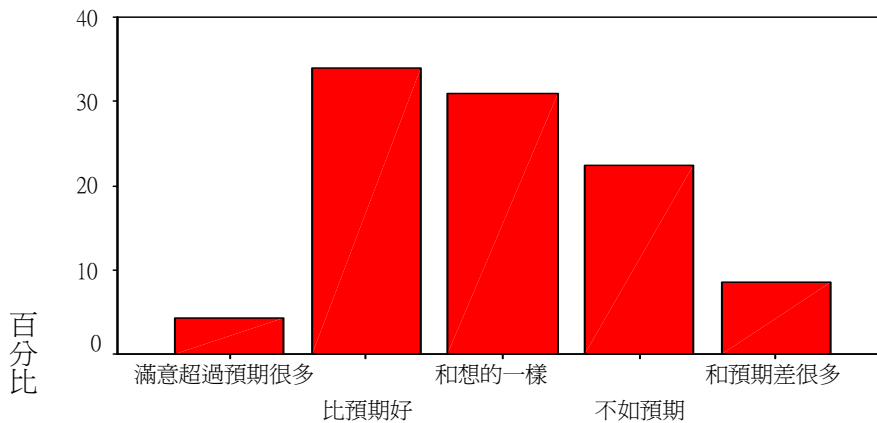
分析：在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之

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 4.3%，表示「比預期好」的有 34%，表示「和想的一樣」的有 30.9%，「不如預期」的有 22.3%，「和預期差很多」的有 8.5%。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 38.3%，但相對也有 30.8% 表示不如預期，儘管在滿意度上仍是滿意的。

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	4	3.6	4.3	4.3
	比預期好	32	28.6	34.0	38.3
	和想的一樣	29	25.9	30.9	69.1
	不如預期	21	18.8	22.3	91.5
	和預期差很多	8	7.1	8.5	100.0
	總和	94	83.9	100.0	
遺漏值	9	18	16.1		
	總和	112	100.0		

參加後感覺與參加前期待是否相符



參加後感覺與參加前期待是否相符

就兩個地區的個別來看，雪見生態旅遊梯隊中表示「滿意超過預期很多」的遊客有 4.1%，表示「比預期好」的有 30.6%，表示「和想的一樣」的有 34.7%，「不如預期」的有 20.4%，「和預期差很多」的有 10.2%。司馬庫斯生態旅遊梯隊中，表示「滿意超過預期很多」的遊客有 4.4%，表示「比預期好」的有 37.8%，表示「和想的一樣」的有 26.7%，「不如預期」的有 24.4%，「和預期差很多」的有 6.7%。

兩相比較，雪見生態旅遊梯隊表示超過預期的好的遊客共計 34.7%，但相對也有 30.6% 表示不如預期；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示超過預期的好的遊客共計 42.2%，但相對也有 31.1% 表示不如預期，可見整體上比預期好的都高於不好，而相較下，一定程度上司馬庫斯生態旅遊梯隊反應優於雪見部分。

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	雪見	個數	2	15	17	10	5	49
		旅遊行程內的 %	4.1%	30.6%	34.7%	20.4%	10.2%	100.0%
		參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 %	50.0%	46.9%	58.6%	47.6%	62.5%	52.1%
		總和的 %	2.1%	16.0%	18.1%	10.6%	5.3%	52.1%
	司馬庫斯	個數	2	17	12	11	3	45
	旅遊行程內的 %	4.4%	37.8%	26.7%	24.4%	6.7%	100.0%	
	參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 %	50.0%	53.1%	41.4%	52.4%	37.5%	47.9%	
	總和的 %	2.1%	18.1%	12.8%	11.7%	3.2%	47.9%	
總和	個數	4	32	29	21	8	94	
	旅遊行程內的 %	4.3%	34.0%	30.9%	22.3%	8.5%	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 %	4.3%	34.0%	30.9%	22.3%	8.5%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著 性(雙尾)
Pearson卡方	1.367 <sup>a</sup>	4	.850
概似比	1.374	4	.849
線性對線性的關連	.258	1	.611
有效觀察值的個數	94		

a. 4格 (40.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.91。

此次生態之旅行前預期與實際參與後的感覺比較部分，其結果因為「比預期好」、「預期一致」與「不如預期」大致成三三三比，加以對應變項類別較多，故在性別、年齡與教育程度上，檢定並沒有呈現顯著差異，且由於低於有效期望觀察個數的細格百分比比例過高，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。

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				
	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.193	0.21	50%	50%

年齡	0.112	0.156	100%	100%
教育程度	0.066	0.63	92%	80%

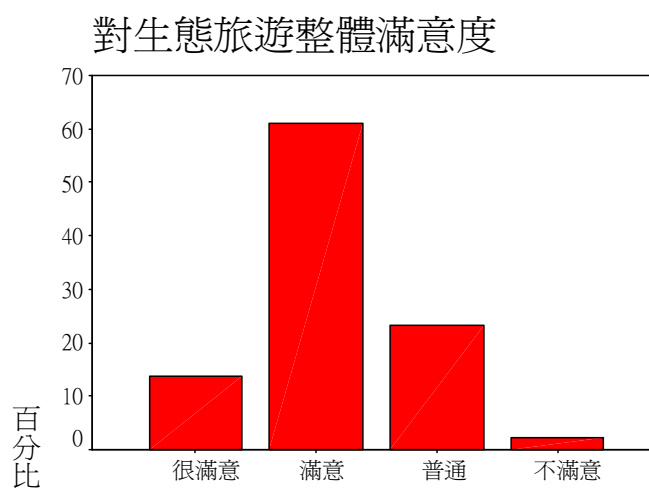
題目 11：整體而言，您對於此次的生態旅遊活動滿意嗎？

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 13.7%，表示「滿意」的有 61.1%，表示「普通」的有 23.2%，「不滿意」的有 2.1%，「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 74.7%。

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	13	11.6	13.7	13.7
	滿意	58	51.8	61.1	74.7
	普通	22	19.6	23.2	97.9
	不滿意	2	1.8	2.1	100.0
總和		95	84.8	100.0	
遺漏值	9	17	15.2		
總和		112	100.0		



對生態旅遊整體滿意度

就兩個地區的個別來看，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 12%，表示「滿意」的有 58%，表示「普通」的有 26%，「不滿意」的有 4%，「很不滿意」的沒有。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 15.6%，表示「滿意」的有 64.4%，表示「普通」的有 20%，「不滿意」的沒有，「很不滿意」的也沒有。

兩相比較，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 70%；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 80%，明顯看出司馬庫斯生態旅遊梯隊反應優於雪見部分 10%。

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	雪見	個數	6	29	13	2	50
		旅遊行程內的 %	12.0%	58.0%	26.0%	4.0%	100.0%
		對生態旅遊整體滿意度內的 %	46.2%	50.0%	59.1%	100.0%	52.6%
		總和的 %	6.3%	30.5%	13.7%	2.1%	52.6%
	司馬庫斯	個數	7	29	9		45
		旅遊行程內的 %	15.6%	64.4%	20.0%		100.0%
		對生態旅遊整體滿意度內的 %	53.8%	50.0%	40.9%		47.4%
		總和的 %	7.4%	30.5%	9.5%		47.4%
總和		個數	13	58	22	2	95
		旅遊行程內的 %	13.7%	61.1%	23.2%	2.1%	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 %	13.7%	61.1%	23.2%	2.1%	100.0%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	2.548 <sup>a</sup>	3	.467
概似比	3.318	3	.345
線性對線性的關連	1.665	1	.197
有效觀察值的個數	95		

a. 2格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .95。

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，差異性也如同前面的一些題項一樣，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，我們可以說由於檢定結果顯示不顯著，可能是由於對於在整體生態之旅滿意度，高達 74.7%所致，即便年齡呈

現檢定顯著，但由於低於有效期望觀察個數的細格百分比比例過高，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有差異出現，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。

生態之旅整體滿意度交叉分析檢定值列表				
	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.769	0.672	62.5%	50%
年齡	0.000**	0.708	97.5%	96.3%
教育程度	0.08	0.193	90%	66.7%

### 3. 行程中各景點評價

此部分由於實際只有兩個地點有辦理梯隊旅遊，因此僅就雪見與司馬庫斯的結果做說明。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）

關於雪見生態之旅部分其選項與結果如下：

選項：1. 三義交流道 2. 后里 3. 鯉魚潭水庫 4. 卓蘭 5. 桃山 6. 原始山蘇林 7. 第一天午餐 8. 部落巡禮 9. 泰雅風味晚餐 10. 探索雪見秘境～司馬限林道、二本松駐在所遺址、北坑溪古道 11. 第二天午餐

最受歡迎的景點或項目以「原始山蘇林」73.7%、其次「泰雅風味晚餐」42.1%、「部落巡禮」36.8%、「第一天午餐」18.4%、「探索雪見秘境」18.4%、「第二天午餐」10.5%。

## 複選題選項

Group \$Q123 雪見勝境二日風情

Category label	Code	Count	Pct of Responses	Pct of Cases
三義交流道	1	2	2.4	5.3
鯉魚潭水庫	3	3	3.6	7.9
卓蘭	4	2	2.4	5.3
桃山	5	1	1.2	2.6
原始山蘇林	6	28	33.3	73.7
第一天午餐	7	7	8.3	18.4
部落巡禮	8	14	16.7	36.8
泰雅風味晚餐	9	16	19.0	42.1
探索雪見秘境	10	7	8.3	18.4
第二天午餐	11	4	4.8	10.5
Total responses		84	100.0	221.1

74 missing cases; 38 valid cases

關於司馬庫斯生態之旅部分其選項與結果如下：

選項：1.尖石 2. 第一天午餐 3.檜木群秘境—探索之旅 4.山莊晚餐約會 6.恩典休閒山莊(宿)莊 7.霞喀羅古道尋幽 8. 第二天午餐

最受歡迎的景點或項目以「檜木群秘境」81.6%最受歡迎，「第二天午餐」31.6%其次，「山莊晚餐」、「恩典休閒山莊」及「霞喀羅古道」均為18.4%、「第一天午餐」10.5%。

## 複選題選項

Group \$Q124 司馬庫斯探索之旅

Category label	Code	Count	Pct of Responses	Pct of Cases
尖石	1	1	1.4	2.6
第一天午餐	2	4	5.8	10.5
檜木群秘境	3	31	44.9	81.6
山莊晚餐	4	7	10.1	18.4
恩典休閒山莊	6	7	10.1	18.4
霞喀羅古道	7	7	10.1	18.4
第二天午餐	8	12	17.4	31.6
Total responses		69	100.0	181.6

74 missing cases; 38 valid cases

### 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\_\_\_\_\_

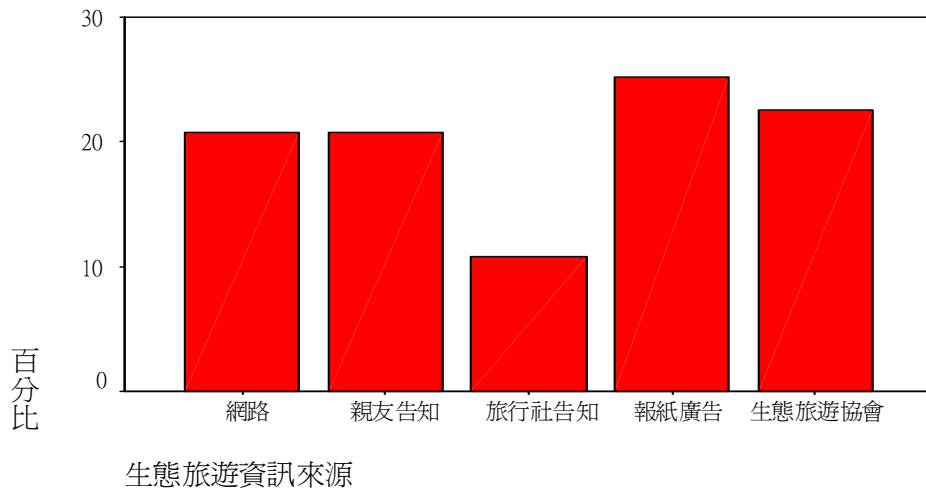
分析：在此次生態之旅的旅遊資訊來源為何部分，在受訪者中，表示「網路」有 20.7%、「親友告知」有 20.7%、「旅行社告知」有 10.8%、「報紙、廣告」有 25.2%、「生態旅遊協會告知」有 22.5%、「其他」有 0%。因此，可以知道，遊客對於此次的生態旅遊活動資訊來源管道最多是報紙廣告，其次是生態旅遊協會、網路與親友告知。這四者便佔了八成以上的通路來源。

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	23	20.5	20.7	20.7
親友告知	23	20.5	20.7	41.4
旅行社告知	12	10.7	10.8	52.3
報紙廣告	28	25.0	25.2	77.5
生態旅遊協會	25	22.3	22.5	100.0
總和	111	99.1	100.0	
遺漏值	9	.9		
總和	112	100.0		



生態旅遊資訊來源



就兩個地區的個別來看，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 19%、「親友告知」有 15.9%、「旅行社告知」有 19%、「報紙、廣告」有 14.3%、「生態旅遊協會告知」有 31.7%、「其他」則無。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 22.9%、「親友告知」有 27.1%、「旅行社告知」有 0%、「報紙、廣告」有 39.6%、「生態旅遊協會告知」有 10.4%、「其他」則無。

兩相比較，可以發現雪見於司馬庫斯的遊客來源並不盡然相同，雪見主要遊客來源三成是生態旅遊協會以及旅行社、網路；司馬庫斯生態旅遊遊客主要是四成是由報紙廣告而來，親友與網路其次。明顯看出兩者的客群來源管道不同。

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	
旅遊行程	雪見	個數	12	10	12	9	20	63
		旅遊行程內的 %	19.0%	15.9%	19.0%	14.3%	31.7%	100.0%
		生態旅遊資訊來源內的 %	52.2%	43.5%	100.0%	32.1%	80.0%	56.8%
		總和的 %	10.8%	9.0%	10.8%	8.1%	18.0%	56.8%
	司馬庫斯	個數	11	13		19	5	48
		旅遊行程內的 %	22.9%	27.1%		39.6%	10.4%	100.0%
		生態旅遊資訊來源內的 %	47.8%	56.5%		67.9%	20.0%	43.2%
		總和的 %	9.9%	11.7%		17.1%	4.5%	43.2%
總和	個數	23	23	12	28	25	111	
	旅遊行程內的 %	20.7%	20.7%	10.8%	25.2%	22.5%	100.0%	
	生態旅遊資訊來源內的 %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總和的 %	20.7%	20.7%	10.8%	25.2%	22.5%	100.0%	

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	23.407 <sup>a</sup>	4	.000
概似比	28.327	4	.000
線性對線性的關連	1.631	1	.202
有效觀察值的個數	111		

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為5.19。

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，多數檢定結果顯示不顯著，性別、年齡並不影響遊客來源管道的差異，而年齡在雪見的遊客來源雖然呈現檢定顯著，但由於低於有效期望觀察個數的細格百分比比例過高，因此也無法有效推論細項差異。

	P 檢定值		細格少於預期個數%	
	雪見	司馬庫斯	雪見	司馬庫斯
性別	0.978	0.969	50%	37.5%
年齡	0.524	0.192	100%	100%
教育程度	0.014*	0.64	88%	75%

## 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	41	36.61	39.81	39.81
	女	62	55.36	60.19	100.00
	總和	103	91.96	100.00	
遺漏值	9	9	8.04		
總和		112	100.00		

		年齡			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	20 歲以下	6	5.36	5.77	5.77
	21-25 歲	5	4.46	4.81	10.58
	26-30 歲	13	11.61	12.50	23.08
	31-35 歲	15	13.39	14.42	37.50
	36-40 歲	11	9.82	10.58	48.08
	41-45 歲	13	11.61	12.50	60.58
	46-50 歲	11	9.82	10.58	71.15
	51-55 歲	13	11.61	12.50	83.65
	56-60 歲	12	10.71	11.54	95.19
	60-70 歲	2	1.79	1.92	97.12
	70 歲以上	3	2.68	2.88	100.00
	總和	104	92.86	100.00	
遺漏值	99	8	7.14		
總和		112	100.00		

		教育程度			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國小	7	6.25	6.73	6.73
	國中	6	5.36	5.77	12.50
	高中	26	23.21	25.00	37.50
	大學	57	50.89	54.81	92.31
	碩士	8	7.14	7.69	100.00
	總和	104	92.86	100.00	
遺漏值	9	8	7.14		
總和		112	100.00		

## 肆、結論

調查結果發現，雖生態解說員部分（包含在地生態解說員）均以司馬庫斯梯隊表現較佳，但整體都有八成以上滿意度。手冊部分不論是整個生態旅遊部分或特定地點額外提供的解說資料，滿意度也都有八成，雪見與司馬庫斯的手冊滿意度不分軒輊。對於行程中的餐飲安排，雪見生態旅遊行程的安排優於司馬庫斯的餐飲安排；住宿部分則是司馬庫斯安排略高於雪見行程。至於活動費用部分，兩個地區行程中認為合理可以接受的都有六成，雪見接受度高於司馬庫斯，而司馬庫斯有四成認為稍貴，值得留意。至於遊客來源，從分析中可以發現雪見於司馬庫斯的遊客來源並不盡然相同，雪見主要遊客來源三成是生態旅遊協會以及旅行社、網路；司馬庫斯生態旅遊遊客主要是四成是由報紙廣告而來，親友與網路其次。明顯看出兩者的客群來源管道不同。在行前預期與實際參加後的感覺評價比較上，雪見生態旅遊梯隊表示超過預期的好的遊客共計 34.7%，但相對也有 30.6% 表示不如預期；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示超過預期的好的遊客共計 42.2%，但相對也有 31.1% 表示不如預期，可見整體上比預期好的都高於不好，而相較下，一定程度上司馬庫斯生態旅遊梯隊反應優於雪見部分。對於此次生態之旅整體滿意度上，雪見生態旅遊梯隊，表示滿意（含很滿意）的遊客共計 70%；司馬庫斯生態旅遊梯隊表示滿意（含很滿意）的遊客共計 80%，明顯看出司馬庫斯生態旅遊梯隊反應優於雪見部分約 10%。

## 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

旅遊日期： 月 日 至 月 日

旅遊行程：武陵第一梯次 武陵第二梯次 武陵第三梯次  
鎮西堡 雪見 司馬庫斯

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「生態解說員或義務解說員」，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 1.1，其他跳過 1.1〉

1.1 如果您不滿意，那原因是什麼呢？

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\_\_\_\_\_

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版面編排方式與內容您是否滿意？

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

4. 您對於我們在特定生態景點，額外提供您的生態解說宣導資料的版面編排方式與內容您是否滿意？

1. 很滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 很不滿意  
6. 沒有發額外解說宣導資料

### ◎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

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. 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

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）

**武陵親自自然之旅：**

1. 東北角濱海公路 2. 第一天午餐\_\_\_\_\_ 3. 宜蘭武陵支線  
4. 南山小憩 5. 恩源啞口 6. 武陵遊憩區 7. 武陵富野渡假村  
（宿）8. 煙聲瀑布森林浴 9. 第二天午餐\_\_\_\_\_

**鎮西堡神木群之旅：**

1. 內灣 2. 尖石 3. 第一天午餐\_\_\_\_\_ 4. 宇老  
5. 軍艦岩(秀巒溫泉)6. 鎮西堡民宿(宿) 7. 神木群 8. 鎮西堡  
9. 石門

**雪見勝境二日風情：**

1. 三義交流道 2. 后里 3. 鯉魚潭水庫 4. 卓蘭 5. 桃山  
6. 原始山蘇林 7. 第一天午餐\_\_\_\_\_ 8. 部落巡禮 9. 泰雅風味  
晚餐  
10. 探索雪見秘境～司馬限林道、二本松駐在所遺址、北坑溪古道  
11. 第二天午餐\_\_\_\_\_

司馬庫斯 幽谷檜木 霞喀羅古道 山岳秘境 探索之旅

1. 尖石 2. 第一天午餐\_\_\_\_\_ 3. 檜木群秘境－探索之旅  
4. 山莊晚餐約會 6. 恩典休閒山莊（宿）莊 7. 霞喀羅古道  
尋幽 8. 第二天午餐\_\_\_\_\_

13. 於如果日後，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 21-25 歲 26-30 歲 31-35 歲 36-40 歲

41-45 歲 46-50 歲 51-55 歲 56-60 歲 60-70 歲

70 歲以上

16. 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