

# 雪霸國家公園武陵遊憩區 遊客滿意度調查報告書

委託單位：內政部營建署雪霸國家公園管理處

執行單位：中興大學商情暨民意調查中心

中華民國九十四年十二月

## 目 錄

<b>壹、研究緣起及目的</b> .....	<b>1</b>
一、研究緣起.....	1
二、研究目的.....	1
<b>貳、文獻探討</b> .....	<b>2</b>
一、台灣地區國家公園簡介.....	2
二、關於雪霸國家公園.....	4
三、關於武陵遊憩區.....	6
四、滿意度.....	8
<b>參、研究方法</b> .....	<b>11</b>
一、主要調查內容.....	11
二、調查主要對象.....	11
三、調查實施方式.....	12
四、問卷主題配置.....	12
<b>肆、調查結果</b> .....	<b>14</b>
一、樣本特性.....	14
二、遊客滿意度調查.....	20
三、各項服務滿意度比較.....	58
<b>陸、結論</b> .....	<b>60</b>
<b>參考書目</b> .....	<b>63</b>
<b>附錄一 調查問卷</b> .....	<b>65</b>
<b>附錄二 交叉分析表</b> .....	<b>70</b>

# 壹、研究緣起及目的

## 一、研究緣起

本計畫之研究目標是希望能夠藉由透過對前來雪霸國家公園武陵遊憩區之遊客進行問卷訪談，主要針對武陵遊憩區遊憩品質、服務態度及服務設施等使用觀感、意見進行雙向的溝通，並建立一項管道讓受訪遊客能夠充分表達心聲，希望透過訪談所得之結果，使國家公園管理者能瞭解遊客對於園區中各項設施及服務使用的客戶滿意程度，同時亦可作為未來武陵遊憩區進一步提升服務品質與發展規劃之參考依據。

## 二、研究目的

本計畫係利用問卷面訪之方式針對前來雪霸國家公園武陵遊憩區遊憩之民眾進行滿意度調查，針對調查主題與目的之預期目標，提供有效資料與答案，調查結果將有助於雪霸國家公園武陵遊客中心作為未來提升遊客滿意度及未來發展規劃之參考。

具體研究目的為瞭解雪霸國家公園各項軟硬體設施滿意度、前往雪霸國家公園旅遊之遊憩行為特性及個人社經特性，如下圖所示：

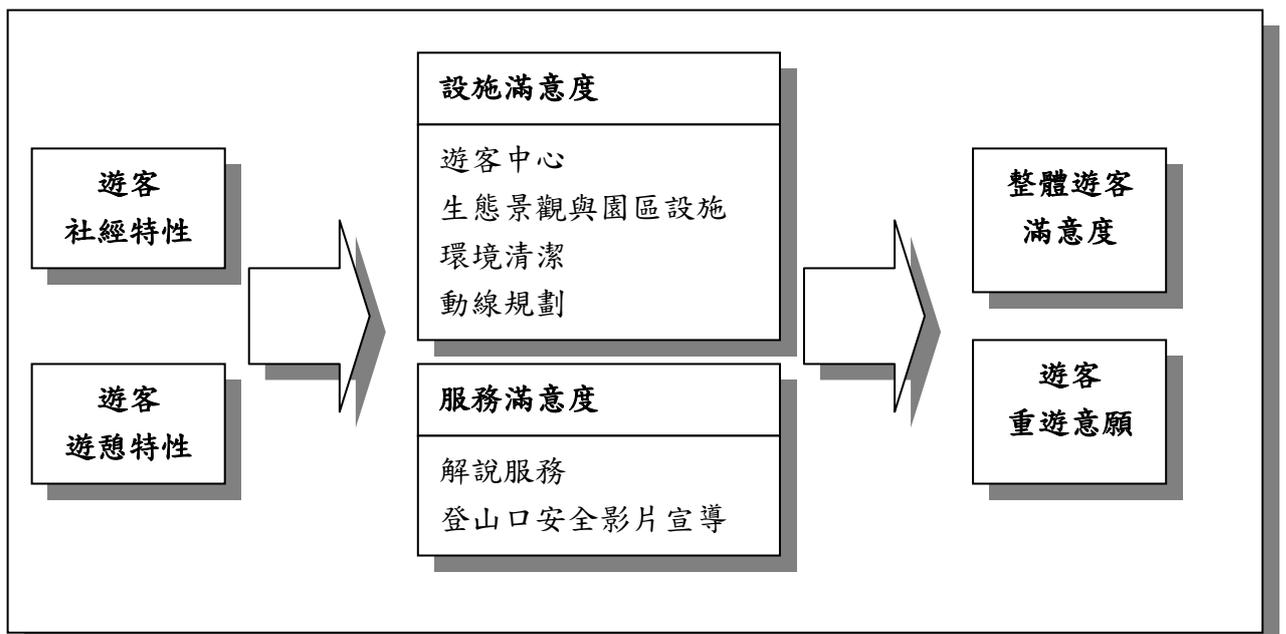


圖 1-1 研究架構圖

## 貳、文獻探討

### 一、台灣地區國家公園簡介<sup>1</sup>

「國家公園」是指具有國家代表性之自然區域或史蹟。自 1872 年美國設立世界上第一座國家公園-黃石國家公園(Yellowstone)迄今，世界上已有約一百個國家或地區設立了近千座的國家公園。

根據 1974 年國際自然資源保育聯盟 (IUCN) 開會認定的國家公園標準為：

- (一) 面積不小於一千公頃的範圍內，具有優美景觀的特殊生態或特殊地形，有國家代表性，且未經人類開採、聚居或開發建設之地區。
- (二) 為長期保護自然原野景觀，原生動植物，特殊生態體系而設置保護區之地區。
- (三) 由國家最高權宜機構採取步驟，限制開發工業區、商業區及聚居之地區，並禁止伐林、採礦、設電廠、農耕、放牧、狩獵等行為，同時有效執行對於生態、自然景觀維護之地區。
- (四) 維護目前的自然狀態，僅準許遊客在特別情況下進入一定範圍，以作為現代及未來世代科學、教育、遊憩、啟智資產之地區。

臺灣地區的國家公園則是依據國家公園法第一條及第六條規定所設立，係為了保護國家公園特有自然風景、野生物及史蹟，並提供國民育樂及研究使用的區域，已具備了保育、育樂、研究三大主要目標。究之其資特色與管理方式，國家公園則是具備四項功能：

- (一) 提供保護性的自然環境。
- (二) 保存物種及遺傳基因。
- (三) 提供國民遊憩及繁榮地方經濟。
- (四) 促進學術研究及環境教育。

故此，台灣地區自 1961 年推動國家公園與自然保育工作，迄今已相繼成立了墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸、金門等六座國家公園，請參見圖 2-1。

---

<sup>1</sup> 摘錄自 內政部營建署—台灣的國家公園網站 <http://np.cpami.gov.tw/about/01.asp>

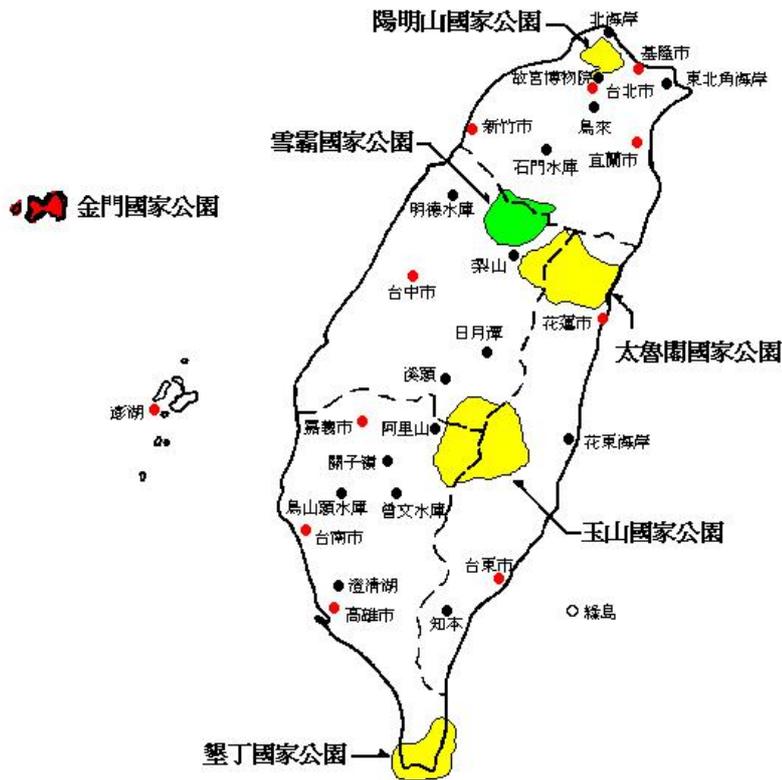


圖 2-1 台灣地區國家公園分佈圖

在臺灣地區，國家公園擔負著保育、研究、教育與遊憩等多項目標，然而不當的管理或過度遊憩，將對敏感脆弱的生態環境造成衝擊。因此必須成立國家公園管理專責單位—管理處，以及足夠的人員、經費，並採行分區計畫來管理國家公園，達成上述目標。

根據國家公園法第十二條之規定，將國家公園區域按其資源特性與土地利用型態劃分不同管理分區，以不同措施達成保護與利用功能：

- (一) 生態保護區：係為供研究生態而應嚴格保護之天然生物社會及其生育環境之地區。
- (二) 特別景觀區：指敏感脆弱之特殊自然景觀，應該嚴格限制開發之地區。
- (三) 史蹟保存區：具有重要史前遺蹟、史後文化遺址及有價值之歷史古蹟之地區。
- (四) 遊憩區：可以發展野外育樂活動，並適合興建遊憩設施，開發遊憩資源之地區。
- (五) 一般管制區：資源景觀品質介居保護與利用地區之間的緩衝區，得准許原有土地利用型態之地區。

## 二、關於雪霸國家公園<sup>2</sup>

### (一)關於雪霸國家公園

雪霸國家公園於 81 年 7 月 1 日成立，是台灣第五座國家公園，位於台灣本島之中北部，境內高山林立，景觀壯麗，由大安溪河谷海拔 760 公尺至 3886 公尺的雪山主峰，高差達 3000 多公尺，自然資源極為豐富；園區範圍以雪山山脈的河谷稜線為界，東起羅葉尾山，西迄東洗水山，南至宇羅尾山，北抵境界山，總面積達 76,850 公頃，涵括新竹縣五峰鄉、尖石鄉、苗栗縣泰安鄉、台中縣和平鄉，屬於高山型之國家公園。

雪霸國家公園有其獨特的景觀與自然資源，這種個體的差異可以從象徵的圖騰上表現出來，以雪霸的標誌來看，圓型造形，意謂著策勉處內同仁的齊心協力；在內容的設計是為呈現園區的資源特色：山岳表示以雪山、大霸尖山為表率的山岳型國家公園；蜿蜒綿連的綠水取源遠流長的意義；悠遊躍動的櫻花鉤吻鮭則是凸顯出國家公園生態保育的重責大任；而青山綠水復是環保的理想園地，處處彰顯國家公園百年大計的事業。

### (二)自然景觀

#### 1.地形地質景觀

雪霸國家公園位於雪山山脈，雪山山脈屬於中央山脈系列的一部份。地勢由此向南、北漸漸減低。由於受到淡水河、大安溪及大甲溪等河流侵蝕，將雪山山脈切割成為北部的阿玉山階段的山地、中部的雪山地壘以及南部的埔里陷落區，而雪霸國家公園即位於雪山山脈最主要的雪山地壘段。

雪霸屬於山岳型國家公園，境內 3000 公尺級的高峰有 51 座，均彙結於雪山地壘，以雪山為中心，向四週幅射多支稜脈，但見遠近的山稜蜿蜒伸展，層次分明，地勢崇峻，其中雪山與大霸尖山最具代表性。

雪山主峰位於雪山山脈的中部，高 3,886 公尺，為山脈之最高點，是台灣的第二高峰，與玉山、南湖大山、秀姑巒山、北大武山併稱「台灣五岳」，其中大霸尖山 3,492 公尺，有「世紀奇峰」之譽，山容壯麗，與中央尖山、達芬尖山合稱為「台灣三尖」。

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

## 2.水文與氣象

雪霸國家公園區內的河流經分水嶺的切割成為四區：東北方為淡水河的集水區，東側為蘭陽溪的源頭，南部為大甲溪的源頭，西北隅為大安溪流域。由於雪霸園區幅員廣大，氣候上涵蓋暖溫帶、冷溫帶及亞寒帶，氣候形態主受山區地形稜脈分布與溪谷水氣之影響。

## 3.植物資源

雪霸園區境內高山林立，因山谷交錯地形複雜，氣候差異很大，故植物種類繁多。在雪山、大霸尖山稜處，因山頭各自獨立聳入雲霄，以生物學觀點而言成了生殖隔離的高山島嶼，保存了眾多地質年代以來孑遺植物，可謂植物基因的寶庫。園區經初步調查有維管束植物 1103 種，稀有植物 61 種。

## 4.動物資源

園區由於植被形態的多樣性，海拔由 1000 至 3000 公尺差異所形成的林相與天候形態，大部份面積未經人為干擾破壞，因此可提供動物豐富的食物來源與適當的保護及棲地，構成一穩定的食物網，蘊含相當多的生物相。國家公園本著生態保育的理念，積極保護日益減少的稀有動物，如櫻花鉤吻鮭、台灣黑熊、帝雉、藍腹鵲等與珍貴的野生動物如台灣獼猴、山羌等。以園區內的國寶魚—櫻花鉤吻鮭為例，在 30 年代，台灣的生態環境尚未遭到人為的干擾破壞，當時除七家灣溪之外，尚有六條溪流（大甲溪上游）有櫻花鉤吻鮭分佈，而今卻只有七家灣溪才可見其蹤跡；因此，在民國 73 年時，政府即明定櫻花鉤吻鮭為瀕臨絕種的魚類，並於民國 86 年 10 月 1 日公告大甲溪上游七家灣溪集水區為「櫻花鉤吻鮭保護區」，成為全國最大野生動物保護區。

## (四)人文史蹟

外國學者公認台灣是「研究人類學的最佳自然實驗室」，在 36,000 平方公里蕞爾小島上，聚居了大約 20 支的少數民族。大約在 5000 年前至 2000 年前的新石器時代，就有南島系的原住民移入台灣，分別為平埔族與高山族。高山族的分類相當分歧，一般都稱十族，在語言及文化系統上，與大部份的南太平洋原住民同系即所謂 Malayo Polynesian，又稱南島語系民族。高山十族都有獨自的語言與文化，且族群之間長久維持敵對的狀態，其中泰雅族是這十支高山族最早來台的。

泰雅族向來以黥面(紋面)文化著稱，族人認為男性必須要有出草經驗，女性必須為織布的能手，才能黥面；另外，泰雅族所編織的布匹紋路線條及色彩的調配藝術，是台灣原住民中最美觀且精緻的。賽夏族雖是十族中人口最少的一族，但神秘的矮靈祭(巴斯達隘祭)文化活動令人印象深刻。泰雅族與賽夏族雖聚居於雪霸國家公園範圍外，但雪霸國家公園內的高山地帶，古來一直是他們活躍的生命舞台，生活習俗已與雄偉大自然渾為一體。

### (五)營運狀況

雪霸國家公園成立初期，因處址用地取得困難，暫租賃於台中縣東勢鎮，並積極尋訪處址，經苗栗縣政府之建議，內政部營建署及管理處同仁多次履勘後，基於區域均衡發展之原則，於83年7月5日正式擇定苗栗縣大湖鄉汶水，作為本處經營管理之重要據點。在管理處同仁殷殷期盼下，這個屬於雪霸人的家，在90年年春正式進駐，開啟雪霸新的紀元。

## 三、關於武陵遊憩區<sup>3</sup>

雪霸國家公園最主要共有三個園區，包括觀霧遊憩區、武陵遊憩區和雪見遊憩區三大遊憩區（詳見圖2-2及圖2-3）。

### (一)地形特色

七家灣溪、無名溪、及武陵溪的河谷呈峽谷地形，在雪山與羅葉尾山之間的狹長谷地上，切出四階的階狀地，而七家灣溪臨羅葉尾山一側谷壁則呈陡峭狀。

### (二)植物景觀

為一睹大名鼎鼎的櫻花鉤吻鮭，許多人不遠千里而來，而在賞鳥方面，在煙聲瀑布線有巨嘴鴉、火冠戴菊鳥等，在武陵農場現有紅頭山雀、繡眼畫眉、河鳥、鉛色水鶉等，此外尚有曙鳳蝶和大紅紋鳳蝶等。

---

<sup>3</sup>摘錄自 雪霸國家公園官方網站—旅遊資訊 <http://www.spnp.gov.tw/>



### (三)遊客中心

展出遊憩資訊區、生態展示區、國寶魚展示區、人文資源區等圖文並茂的主題，並有多媒體放映室，讓您能更了解雪霸之美。武陵遊客中心所設立的环境教育展示區內容包括靜態展示和動態展示，前者以圖片、模型、標本為主，設有遊憩資訊區、生態展示區、地形地質展示區、雪山地形區、河流湖泊區、國寶魚展示區和人文展示區，而後者則為觸控式解說導覽系統，介紹雪霸歷史沿革、地理位置、自然景觀、生態保育、旅遊須知等資訊，透過觸摸式螢幕的簡易操作法，使遊客能輕易獲取雪霸的相關資訊，為遊客提供更人性化的導遊服務。

## 四、滿意度

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

### (一)顧客滿意度

行銷趨勢在1950年代從「生產」、「銷售」導向進入「行銷」、「社會行銷」導向，於是開始以「滿足消費者需求與慾望為首要項目」的信念成為組織部門內所有活動的準則，甚或邁入千禧年後開始熱門的「體驗行銷」強調以創造顧客體驗作為行銷手法，致力於和顧客產生「關聯」，這些都顯示了業者在面臨到商品、服務同質化的激烈競爭市場下，光是強調產品的功能或利益是不足以引起消費者的注意，只有不斷地超越現況的服務品質，來掌握與顧客滿意的互動關係，才能促進顧客的消費並增加收益，也才能使企業永續的經營發展（曾慶欉，2003）。

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

期望時，將會產生「失驗（disconfirmation）」的現象，顧客對產品的滿意程度可能較低。

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

## （二）遊憩滿意度

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

### 1.總滿意理論

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

表 2-1 顧客滿意定義表

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

資料來源：張嘉宇，2002。

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

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

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

## 2.預期理論

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

## 3.差異理論

Schreyer and Roggenbuck (1978) 認為期望是一種暫時的信念，相信某種行動將會產生某種結果，對相同的結果每人可能出自不同的期望，且個人對相同期望亦可能隨時間的不同而改變。因此提出遊憩滿意度可以差異理論之觀點來解釋，其強調重點為滿意度乃由遊客的期望與實際感受的知覺間差距來決定，此外，在任何情況下之整體滿意度係由現況各層面的差異組合所決定。（張嘉宇，2002）

本研究以Manning提出分項滿意度概念為基準，參酌研究基地之設施情形，將滿意度調查聚焦於研究地區各項設施滿意度上，以提供更多未來設施營運政策參考建議。

## 參、研究方法

### 一、主要調查內容

本次研究採取問卷面訪的方式，以取得遊客對於雪霸國家公園武陵遊憩區滿意度評價與需求取向等資料，以做為雪霸國家公園武陵遊憩區客戶滿意成效評估的依據，並進一步作為未來客戶滿意提升及未來發展規劃參考依據。針對前述研究目的與研究主題，主要擬定下列三項調查方向：

1. 遊客滿意度調查
2. 遊客遊憩特性
3. 遊客基本社經背景資料

### 二、調查主要對象

#### (一)母群體

以前來雪霸國家公園武陵遊憩區之年齡 15 歲以上遊客為本研究之母群體。

#### (二)抽樣方法

針對武陵遊憩區之遊客進行抽樣，問卷抽樣方法為立意抽樣，分為兩個抽樣地點，一方面針對前來之遊客，以系統抽樣方法，於遊客中心定點隨機抽取一名遊客後，續對經過遊客以等距方式抽取後續遊客樣本，進行訪問。顧及假日與非假日遊客流量差異，抽取間距將依流量而有所差異。另一方面，於園區入口，針對前來遊憩區之非旅行團遊客，逐一發放問卷，待遊客於遊憩完畢離園前，自行交回遊客中心，並致贈完成有效問卷之遊客一份紀念品，以提升問卷回收率。

#### (三)有效樣本數

本調查完成之有效樣本數為 1,254 份。

### 三、調查實施方式

#### (一)調查時間

調查執行時間自民國 94 年 8 月 1 日起至民國 94 年 12 月 31 日止，共計五個月，問卷施測時間為民國 94 年 8 月 1 日起至 94 年 10 月 31 日止。

#### (二)問卷擬定

本調查使用之問卷與題目，由雪霸國家公園武陵遊客中心人員與學術單位計畫主持人共同會商、研擬、訂定。

#### (三)調查實施方式

本研究將採取問卷面訪的方式，直接與前來雪霸國家公園武陵遊憩區之年齡十五歲以上遊客，進行遊憩後離園前訪談。針對遊憩遊客對於雪霸國家公園武陵遊憩區滿意度評價等前述研究主題，進行研究及探詢其看法。

### 四、問卷主題配置

基於本研究之目標，本次滿意度調查主要分為下列三大部分來進行，並將各面向細分如下：

#### (一)遊客滿意度調查

1. 整體遊客滿意度
2. 遊客中心視廳室滿意度
3. 遊客中心視廳室影片內容滿意度
4. 遊客中心展示廳滿意度
5. 展示廳設施與內容滿意度
6. 生態景觀與園區設施滿意度
7. 解說服務評價
8. 登山口安全影片宣導滿意度
9. 遊憩區規劃動線滿意度
10. 環境清潔滿意度

11.遊憩建議與需求

12.遊客重遊意願

**(二)遊客遊憩特性**

1.交通工具使用情形

2.旅遊型態

3.遊客遊憩動機

4.遊客住宿地點偏好

5.遊客住宿地點滿意度

**(三)遊客基本社經背景資料**

1.年齡

2.職業

3.教育程度

4.居住地區

## 肆、調查結果

本章節主要呈現此次問卷面訪調查所得到的結果，首先針對所得資料的樣本特性進行分析，以了解此次問卷樣本之特徵，再來呈現受訪者對於雪霸國家公園武陵遊憩區整體服務及各項服務滿意程度。

接著，依照樣本特性進行交叉分析及卡方檢定，以了解是否因樣本特性不同而其滿意度會有所不同。然而此次問卷中由於受訪者個人屬性分類眾多，在與各變項進行卡方檢定時，雖有許多選項達到顯著差異，但皆因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故雖差異達顯著水準，仍可視為無顯著差異，本報告於附錄二中仍列出交叉分析結果，僅供參考。

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

### 一、樣本特性

本小節將呈現此次調查受訪者的樣本特性，主要分為年齡、職業、教育程度和居住地區四個面向來分析，以了解此次研究調查樣本之特徵。

#### 1. 年齡

本次調查之樣本年齡分配如下表 4-1 和圖 4-1 所示。

受訪者年齡以「41-45 歲」的人口佔最多，為 204 人，佔 16.27%，其次是「36-40 歲」，佔 16.11%，再者為「31-35 歲」(11.88%)的受訪者。整體來看，受訪者的年齡多集中於中壯年，光 31-50 歲的受訪者即佔了五成五(54.63%)。

表 4-1 受訪者年齡統計表

選項	次數	百分比
20 歲以下	128	10.21
21-25 歲	98	7.81
26-30 歲	103	8.21
31-35 歲	149	11.88
36-40 歲	202	16.11
41-45 歲	204	16.27
46-50 歲	130	10.37
51-55 歲	92	7.34
56-60 歲	69	5.50
61-70 歲	69	5.50
70 歲以上	6	0.48
不知道/拒答	4	0.32
總和	1254	100.00

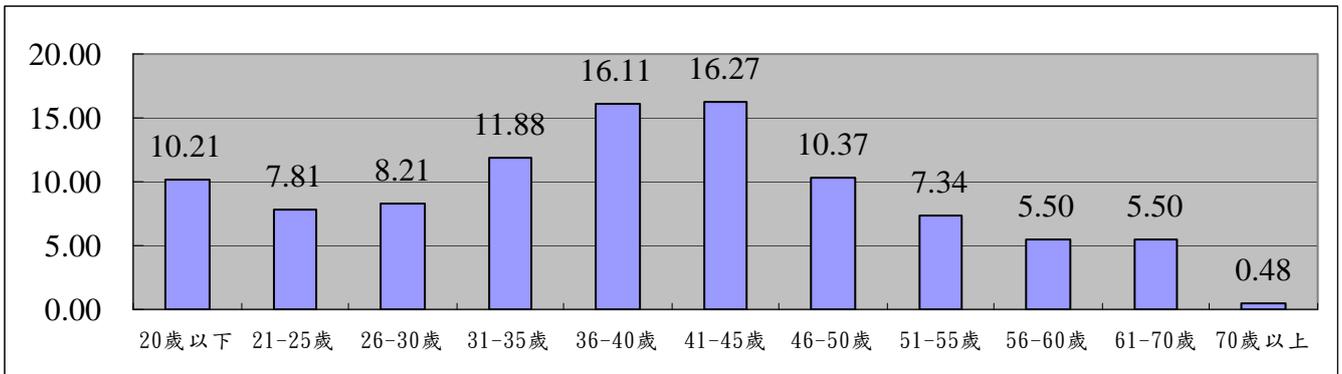


圖 4-1 受訪者年齡統計圖

## 2.職業

本次調查之樣本職業分配如下表 4-2 和圖 4-2 所示。

受訪者的職業以「學生」的人數最多，共為 208 人，佔整體的 16.59%，其次是為擔任「教職」的受訪者，佔了 13.96%，再者為「家管」(12.84%)和「管理階層」(12.04%)的受訪者。

表 4-2 受訪者職業統計表

選項	次數	百分比
學生	208	16.59
軍	12	0.96
公職	131	10.45
教職	175	13.96
管理階層	151	12.04
非管理階層	122	9.73
農林漁牧	33	2.63
專業人士(會計師、律師、醫生等)	74	5.90
家管	161	12.84
退休人員	70	5.58
服務業	15	1.20
其他	82	6.54
不知道/拒答	20	1.59
總和	1254	100.00

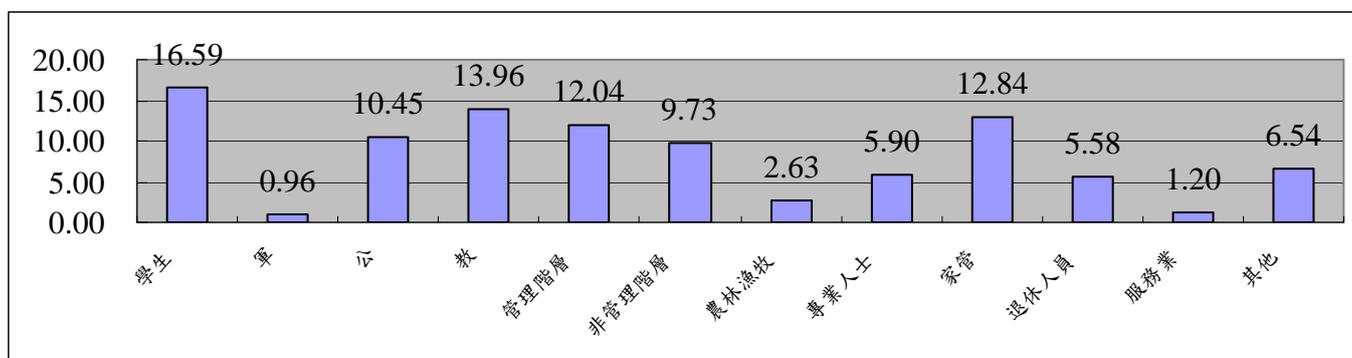


圖 4-2 受訪者職業統計圖

### 3.教育程度

本次調查之樣本教育程度分配如下表 4-3 和圖 4-3 所示。

此次研究調查的受訪者之教育程度以「大學」程度居多，總共有 666 人，佔五成三(53.11%)，其次是「高中職」程度的受訪者，佔 21.05%，再者為「碩士」程度(12.12%)的受訪者。所以整體來看，受訪者的教育程度多分布於高中職和大專程度，共佔了七成四(74.16%)。

表 4-3 受訪者教育程度統計表

選項	次數	百分比
自學	4	0.32
國小	40	3.19
國中	80	6.38
高中職	264	21.05
大專	666	53.11
碩士	152	12.12
博士	21	1.67
不知道/拒答	27	2.15
總和	1254	100.00

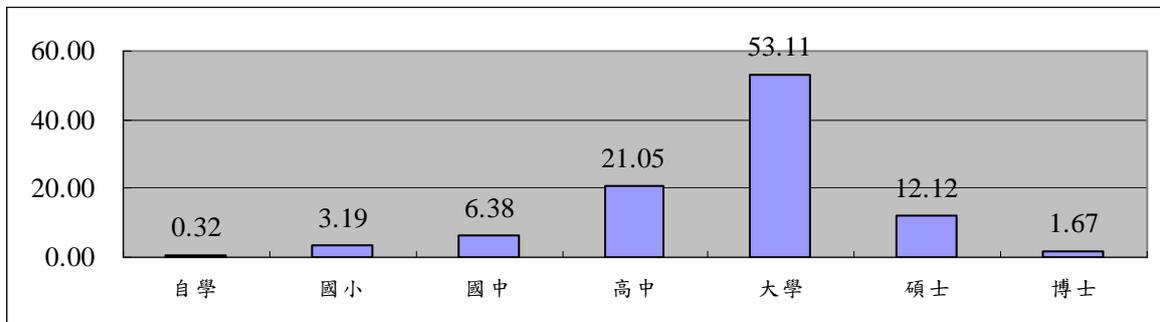


圖 4-3 受訪者教育程度統計圖

#### 4.居住地區

本次調查之樣本居住地區分配如下表 4-4 和圖 4-4 所示。

受訪者之居住地區以在「台北縣市」居多，共有 607 人，佔了四成八(48.41%)，其次是「桃園縣市」的受訪者，佔 15.87%，再者為「新竹縣市」(7.18%)的受訪者。若以北中南東來分類的話<sup>4</sup>，以「北部地區」的受訪者佔絕大多數，佔了整體的七成九之多(78.65%)。

表 4-4 受訪者居住地區統計表

選項	次數	百分比
基隆市	18	1.44
台北縣市	607	48.41
宜蘭縣市	54	4.31
桃園縣市	199	15.87
新竹縣市	90	7.18
苗栗縣市	18	1.44
台中縣市	76	6.06
彰化縣市	23	1.83
雲林縣市	11	0.88
嘉義縣市	14	1.12
台南縣市	47	3.75
高雄縣市	39	3.11
屏東縣市	11	0.88
花蓮縣市	20	1.59
台東縣市	3	0.24
南投縣市	6	0.48
國外地區	5	0.40
不知道/拒答	13	1.04
總和	1254	100.00

<sup>4</sup> 北部地區包括基隆市、台北縣市、宜蘭縣市、桃園縣市、新竹縣市、苗栗縣市；中部地區包括台中縣市、彰化縣市、雲林縣市、南投縣市；南部地區包括嘉義縣市、台南縣市、高雄縣市、屏東縣市；東部地區包括花蓮縣市、台東縣市。

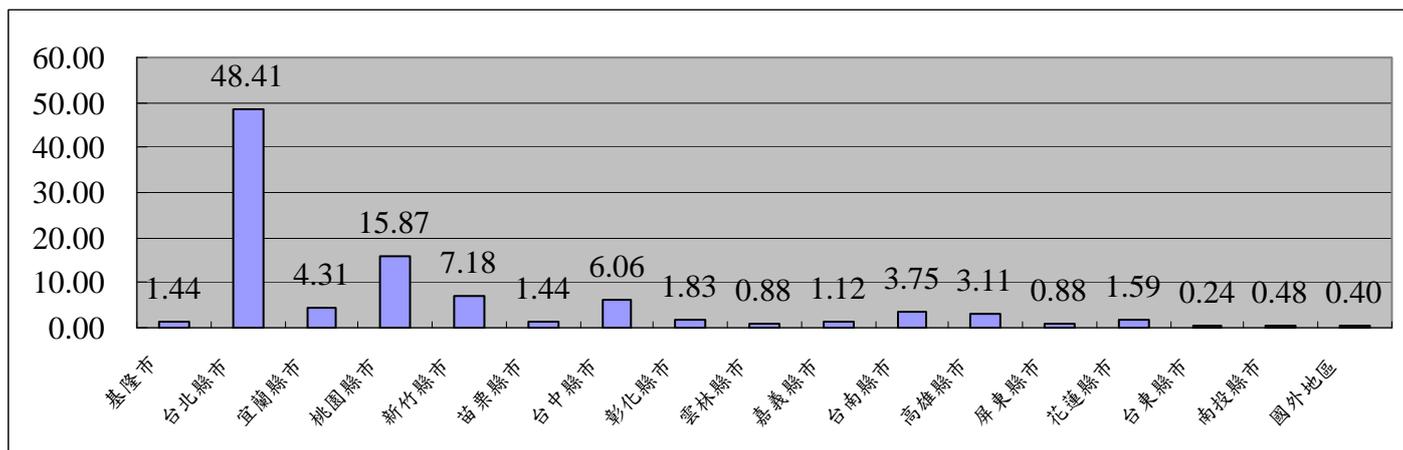


圖 4-4 受訪者居住地區統計圖

## 二、遊客滿意度調查

本章節即針對受訪者對於雪霸國家公園武陵遊憩區整體服務及各項服務滿意程度百分比的受訪結果進行分析，主要區分為整體遊客滿意度、遊客中心視廳室、視廳室影片、遊客中心展示廳、展示廳設施與內容、生態景觀與園區設施、解說服務評價、登山口安全影片宣導、遊憩區規劃動線、環境清潔、遊憩建議與需求和遊客重遊意願等面向進行滿意度的調查結果呈現。

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

### (一) 整體滿意度

整體來看，受訪者以第一次來武陵遊憩區的居多(59.09%)，而且對於武陵遊憩區的滿意度相當高，有高達八成九的受訪者滿意武陵遊憩區整體設施(88.60%)，其中在雪霸武陵遊客中心內，受訪者以喜歡多「媒體視聽室」的比例最高(58.37%)。

#### 1. 受訪者到武陵遊憩區的次數

題1：請問您是第幾次到武陵遊憩區來？

分析：就此次調查的受訪者而言，「第一次」來武陵遊憩區的佔五成九(59.09%)，「第二次」來的佔二成一(20.57%)，而「第四次(含)以上」的受訪者佔12.68%。所以整體來看，以第一次來武陵遊憩區的受訪者居多。(詳見表4-5和圖4-5)

表 4-5 受訪者到武陵遊憩區的次數統計表

選項	次數	百分比
第一次	741	59.09
第二次	258	20.57
第三次	92	7.34
第四次(含)以上	159	12.68
不知道/拒答	4	0.32
總和	1254	100.00

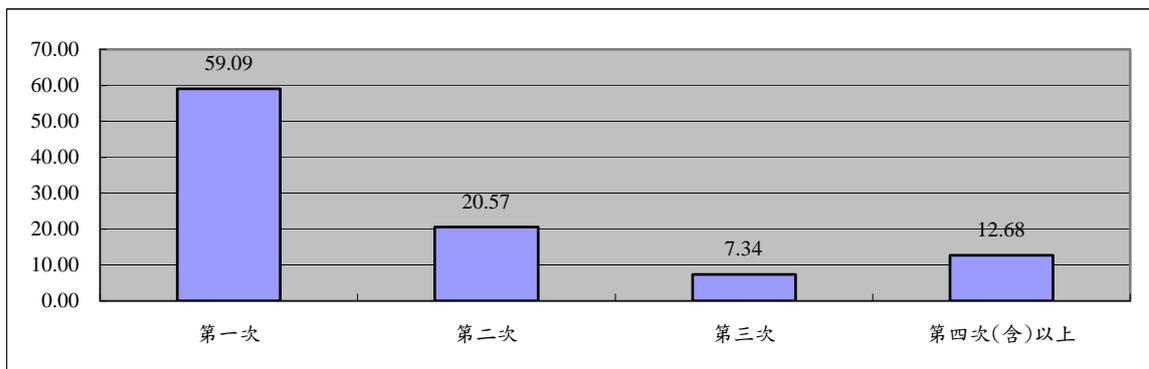


圖 4-5 受訪者到武陵遊憩區的次數統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異，顯示基本變項對於受訪者到武陵遊憩區的次數並無任何影響。(詳見附表 2-1-1 及 2-1-2)

## 2.受訪者對於武陵遊憩區整體設施的滿意度

題2：請問您對於武陵遊憩區整體設施的滿意度感覺如何？

分析：受訪者對於武陵遊憩區整體設施的滿意度以表示「滿意」的居多，佔八成九(88.60%，包括滿意的佔 64.04%，很滿意的佔 24.56%)，表示「普通」的受訪者佔 8.77%，而「不滿意」的佔 0.96%(包括不滿意的佔 0.64%，非常不滿意的佔 0.32%)。所以整體來看，有八成九的受訪者滿意武陵遊憩區整體設施。(詳見表 4-6)

表 4-6 受訪者對於武陵遊憩區整體設施的滿意度統計表

選項	次數	百分比
很滿意	308	24.56
滿意	803	64.04
普通	110	8.77
不滿意	8	0.64
很不滿意	4	0.32
不知道/拒答	21	1.67
總和	1254	100.00

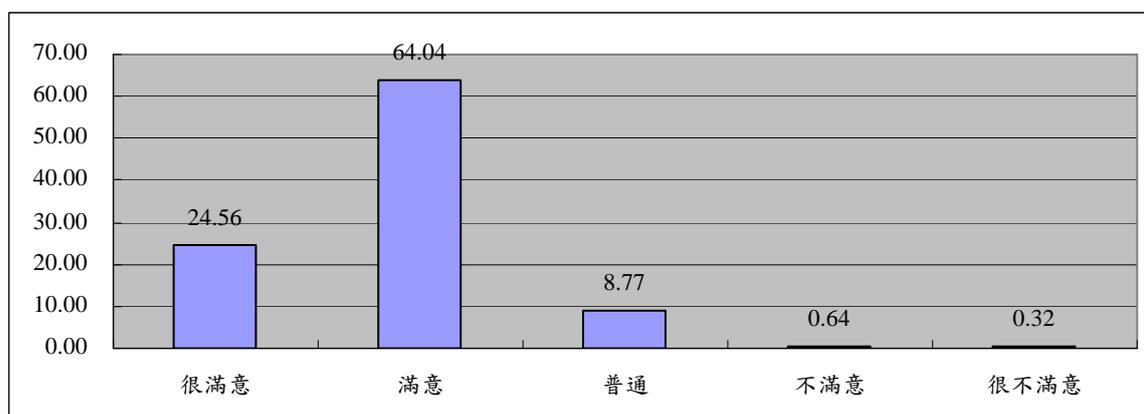


圖 4-6 受訪者對於武陵遊憩區整體設施的滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異，顯示基本變項與受訪者對於武陵遊憩區整體設施的滿意度並無關聯，無論任何背景，對於武陵遊憩區整體設施均以表示滿意居多。(詳見附表 2-2-1 和 2-2-2)

### 3.受訪者喜歡雪霸武陵遊客中心的部分

題3：雪霸武陵遊客中心內，您喜歡哪一個部分或設施、服務？（可複選）

分析：本題為複選題。就調查結果顯示，在雪霸武陵遊客中心內，受訪者最喜歡「多媒體視聽室」，佔五成八(58.37%)，表示喜歡「展示廳」的佔44.26%，而有42.19%的受訪者喜歡「服務台解說諮詢服務」。所以就整體而言，受訪者在雪霸武陵遊客中心內以喜歡多「媒體視聽室」的比例最高。(詳見表4-7和圖4-7)

表 4-7 受訪者喜歡雪霸武陵遊客中心內的部分統計表

選項	反應值	百分比
多媒體視聽室	732	58.37
展示廳	555	44.26
紀念品販賣中心	229	18.26
服務台解說諮詢服務	529	42.19
洗手間	178	14.19
總和	2223	177.27

註：本題為複選題，N=1254。

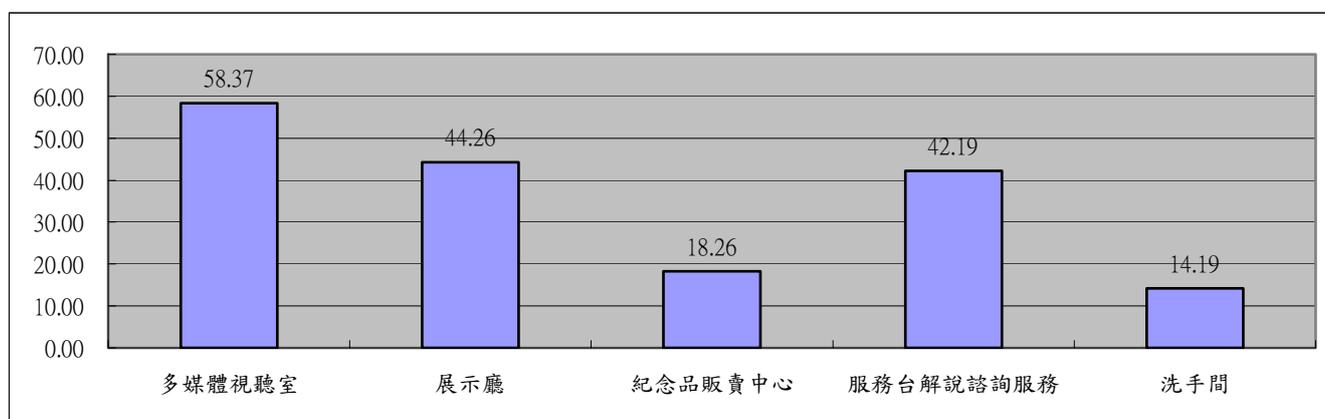


圖 4-7 受訪者喜歡雪霸武陵遊客中心內的部分統計圖

## (二)遊客中心視聽室滿意度

針對遊客中心視聽室中各項服務的滿意度來看，有六成四(64.19%，805位)的受訪者「有」觀看視聽室多媒體影片播放，而「沒有」觀看的佔三成五(35.33%，443位)，而其中沒有觀看的原因以「沒時間」(42.66%)佔絕大多數，另外，在有觀看影片的受訪者中，以觀看「櫻花鉤吻鮭繁殖與流放」的受訪者居多(39.01%)。整體來看，受訪者對於所觀賞的媒體影片內容滿意程度高，共有八成九(88.69%)的受訪者是滿意所觀賞的媒體影片內容。

### 1.受訪者是否有觀賞視聽室多媒體影片播放

題4.1：請問您有觀賞視聽室多媒體影片播放嗎？

分析：在此次調查中，有六成四(64.19%)的受訪者「有」觀看視聽室多媒體影片播放，而「沒有」觀看的受訪者佔三成五(35.33%)，所以可以說有觀賞視聽室多媒體影片播放的受訪者超過半數，佔有六成四的比例。(詳見表4-8和圖4-8)

表 4-8 受訪者是否有觀賞視聽室多媒體影片播放統計表

選項	次數	百分比
有	805	64.19
沒有	443	35.33
不知道/拒答	6	0.48
總和	1254	100.00

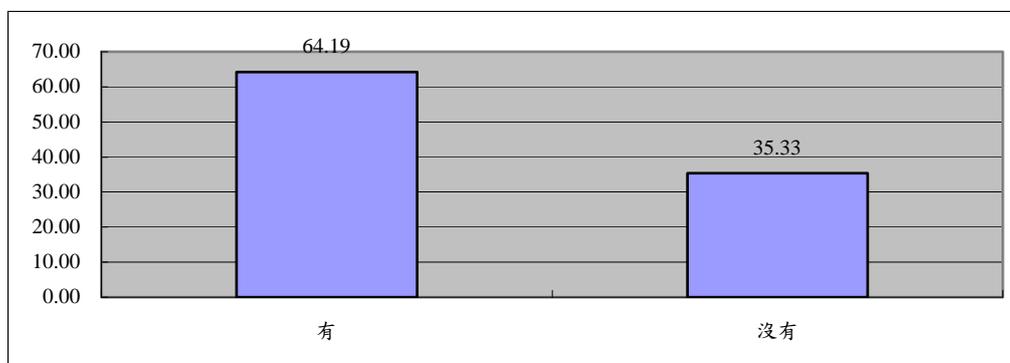


圖 4-8 受訪者是否有觀賞視聽室多媒體影片播放統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異，顯示基本變項與受訪者是否有觀賞視聽室多媒體影片播放並無關聯。(詳見附表 2-3-1 和 2-3-2)

## 2. 受訪者沒有觀賞視聽室多媒體影片的原因

題 4.2：您沒有觀賞視聽室多媒體影片的原因是什麼呢？

分析：就上題回答「沒有」觀看視聽室多媒體影片的 443 位受訪者中，沒有觀看影片的原因為「沒時間」的佔四成三(42.66%)，為「影片撥放時間無法配合」佔二成八(28.22%)，而「不知道有」的受訪者則佔 16.70%。所以整體來看，沒有觀看視聽室多媒體影片的原因以「沒時間」居多。(詳見表 4-9 和圖 4-9)

表 4-9 受訪者沒有觀賞視聽室多媒體影片的原因統計表

選項	次數	百分比
不知道有	74	16.70
沒時間	189	42.66
以前去過了	22	4.97
沒興趣	10	2.26
影片撥放時間無法配合	125	28.22
其他	18	4.06
不知道/拒答	5	1.13
總和	443	100.00

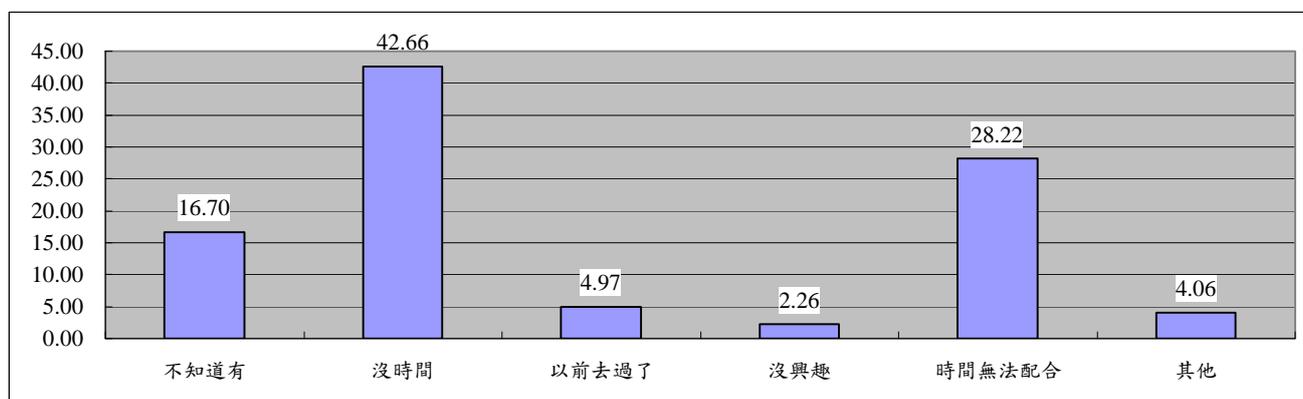


圖 4-9 受訪者沒有觀賞視聽室多媒體影片的原因統計圖

經卡方檢定後發現，職業在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異，所以無論任何背景的受訪者，與沒有觀賞視聽室多媒體影片的原因並無關係。(詳見附錄 2-4-1 和 2-4-2)

### 3. 受訪者所觀賞的影片主題

題 4.3：您所觀賞的影片主題是？

分析：在題 4.1 中回答「有」觀看視聽室多媒體影片的 805 位受訪者中，所觀賞的影片主題是「櫻花鉤吻鮭繁殖與流放」的受訪者佔三成九 (39.01%)，再者為「發現雪霸」，佔 18.76%，而「雪霸國家公園簡介」的佔 17.89%。所以在受訪者所觀賞的影片主題中，以觀看「櫻花鉤吻鮭繁殖與流放」的受訪者居多。(詳見表 4-10 和圖 4-10)

表 4-10 受訪者所觀賞的影片主題統計表

選項	次數	百分比
雪霸國家公園簡介	144	17.89
雪霸的鴛鴦奇緣	109	13.54
發現雪霸	151	18.76
武陵生態之旅	68	8.45
櫻花鉤吻鮭繁殖與流放	314	39.01
不知道/拒答	19	2.36
總和	805	100.00

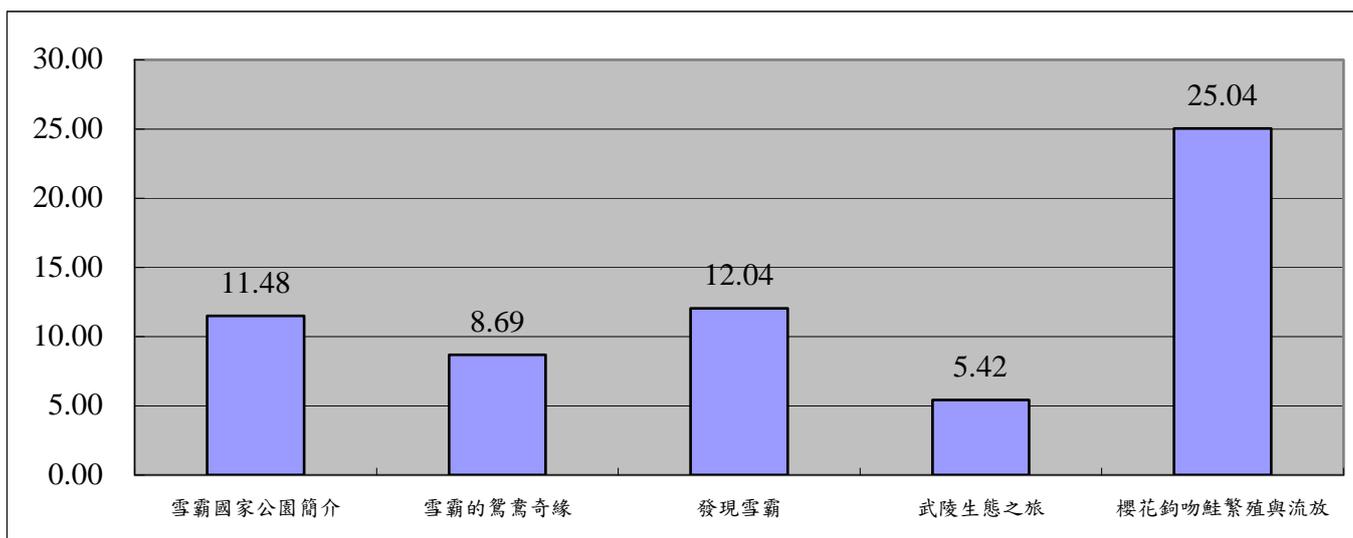


圖 4-10 受訪者所觀賞的影片主題統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與所觀賞的影片主題並無關聯。(詳見附表 2-5-1 和 2-5-2)

#### 4. 受訪者對於所觀賞這部多媒體影片的內容滿意度

題 4.4：您對於所觀賞這部多媒體影片的內容滿意度如何？

分析：從整體來看，在題 4.1 中回答「有」觀看視聽室多媒體影片的 805 位受訪者中，對於所觀賞這部多媒體影片的內容表示「滿意」佔八成九(88.69%，包括滿意的佔 56.02%，很滿意的佔 32.67%)，表示「普通」的受訪者佔 4.72%，而「不滿意」的佔 6.59%(包括不滿意的佔 0.25%，非常不滿意的佔 6.34%)。所以整體來看，有八成九的受訪者滿意所觀賞的媒體影片內容。(詳見表 4-11 和圖 4-11)

表 4-11 受訪者對於所觀賞這部多媒體影片的內容滿意度統計表

選項	次數	百分比
很滿意	263	32.67
滿意	451	56.02
普通	38	4.72
不滿意	2	0.25
不知道/拒答	51	6.34
總和	805	100.00

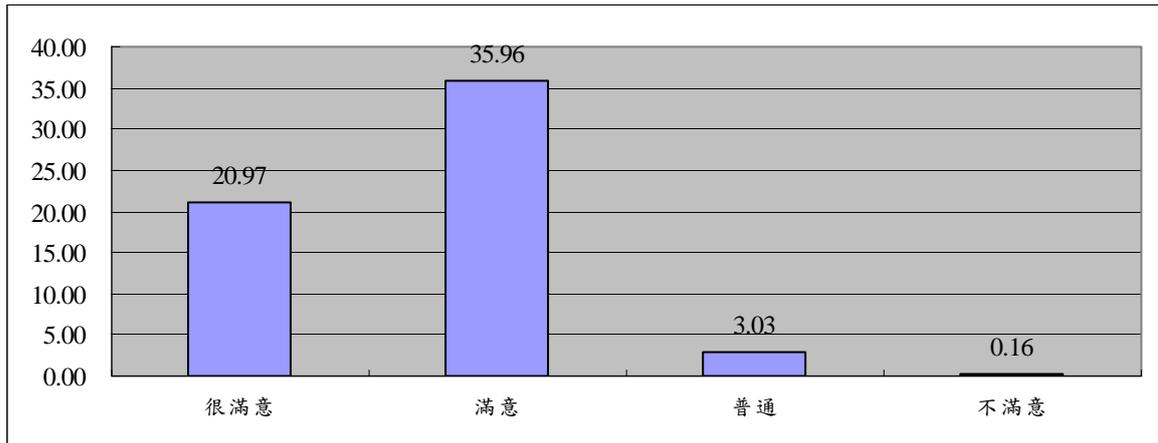


圖 4-11 受訪者對於所觀賞這部多媒體影片的內容滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，年齡在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格（cells）期望個數小於5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與所觀賞的影片的滿意程度並無關聯。（詳見附表2-6-1和2-6-2）

表 4-12 受訪者所觀賞的影片滿意度統計表

選項	次數	選項	次數	百分比
雪霸國家公園簡介	144	很滿意	59	40.97
		滿意	76	52.78
		普通	3	2.08
		不知道/拒答	6	4.17
雪霸的鴛鴦奇緣	109	很滿意	36	33.03
		滿意	58	53.21
		普通	3	2.75
		不滿意	1	0.92
		不知道/拒答	11	10.09
發現雪霸	151	很滿意	50	33.11
		滿意	89	58.94
		普通	8	5.30
		不知道/拒答	4	2.65
武陵生態之旅	68	很滿意	19	27.94
		滿意	42	61.76
		普通	6	8.82
		不知道/拒答	1	1.47
櫻花鉤吻鮭繁殖與流放	314	很滿意	89	28.34
		滿意	182	57.96
		普通	17	5.41
		不滿意	1	0.32
		不知道/拒答	25	7.96

另外，若從觀看各部影片的滿意度來看，滿意程度較高的是「雪霸國家公園簡介」，佔九成四(93.75%)，再者為「發現雪霸」，佔92.05%，而「雪霸的鴛鴦奇緣」的滿意度較低，佔86.24%。由結果顯示，受訪者對於「雪霸國家公園簡介」較滿意，其中雖然看過「櫻花鉤吻鮭繁殖與流放」的受訪者最多，但相對而言滿意度較低。(詳見表4-12)

### (三) 遊客中心展示廳滿意度

在遊客中心展示廳的各項服務滿意度中，「有」到遊客中心展示廳參觀的約佔八成六(85.49% 1072 位)，「沒有」到遊客中心展示廳參觀的佔一成四(14.35%)，而其中沒有參觀的原因以「沒時間」居多(72.22%)。另外，觀看過的受訪者對於展示室中的內容，最感到滿意的是「櫻花鉤吻鮭棲地模型暨動態影片撥放」(30.22%)，而且受訪者對於對展示廳的整體滿意度高，表示「滿意」的受訪者即佔了九成一(90.58%)，對於展示廳內解說內容的滿意度亦高(87.22%)。

#### 1. 受訪者是否有到遊客中心展示廳參觀

題5.1：請問您有到遊客中心展示廳參觀嗎？

分析：受訪者中「有」到遊客中心展示廳參觀的約佔八成六(85.49%)，而「沒有」到遊客中心展示廳參觀的佔一成四(14.35%)。(詳見表4-13和圖4-12)

表 4-13 受訪者是否有到遊客中心展示廳參觀統計表

選項	次數	百分比
有	1072	85.49
沒有	180	14.35
不知道/拒答	2	0.16
總和	1254	100.00

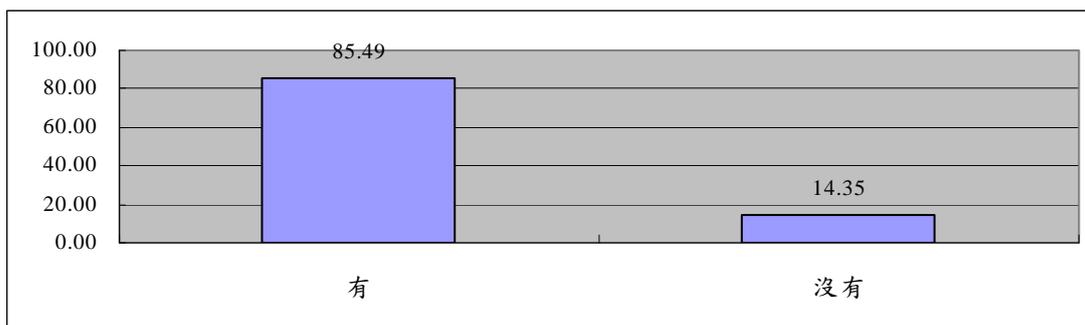


圖 4-12 受訪者是否有到遊客中心展示廳參觀統計圖

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

## 2. 受訪者沒有參觀展示廳的原因

題 5.2：您沒有參觀展示廳的原因是什麼呢？

分析：在上題回答「沒有」到遊客中心展示廳參觀的 180 位受訪者中，沒有參觀的原因為「沒時間」的佔七成二(72.22%)，為「不知道有」的佔一成四(14.44%)，而因為「其他」原因的受訪者則佔 4.44%。（詳見表 4-14 和圖 4-13）

表 4-14 受訪者沒有參觀展示廳的原因統計表

選項	次數	百分比
不知道有	26	14.44
沒時間	130	72.22
以前去過了	9	5.00
沒興趣	3	1.67
其他	8	4.44
不知道/拒答	4	2.22
總和	180	100.00

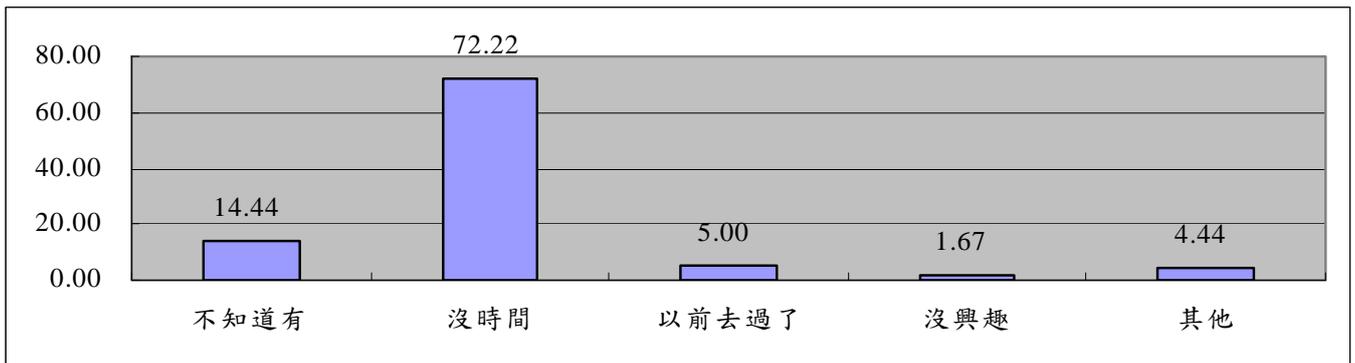


圖 4-13 受訪者沒有參觀展示廳的原因統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題並未達顯著水準，顯示受訪者的背景與沒有參觀展示廳的原因並不相關。(詳見附表 2-8-1 和 2-8-2)

### 3. 受訪者對於展示室中最感到滿意的內容

題 5.3：請問您對於展示室中的內容最感到滿意的是？

分析：在題 5.1 回答「有」到遊客中心展示廳參觀的 1072 位受訪者中，對於展示室中的內容最感到滿意的是「櫻花鉤吻鮭棲地模型暨動態影片撥放」的受訪者佔三成(30.22%)，最滿意「圖片展示」的佔二成一(20.99%)，最滿意「聆聽鳥鳴區」則佔一成四(13.71%)。(詳見表 4-15 和圖 4-14)

表 4-15 受訪者對於展示室中最感到滿意的內容統計表

選項	次數	百分比
圖片展示	225	20.99
解說文字內容	98	9.14
地圖模型	94	8.77
觸控導覽系統	120	11.19
親子閱讀暨紀念品展示區	59	5.50
櫻花鉤吻鮭棲地模型暨動態影片撥放	324	30.22
聆聽鳥鳴區	147	13.71
不知道/拒答	5	0.47
總和	1072	100.00

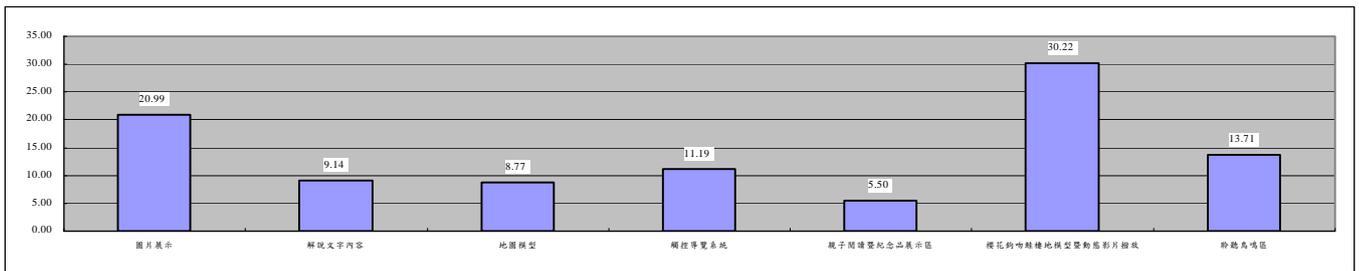


圖 4-14 受訪者對於展示室中最感到滿意的內容統計圖

經卡方檢定後發現，年齡在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-9-1和2-9-2)

#### 4. 受訪者對展示廳的整體滿意度

題 5.4：請問您對展示廳的整體滿意度如何？

分析：在題 5.1 回答「有」到遊客中心展示廳參觀的 1072 位受訪者中，對展示廳的整體滿意度表示「滿意」的受訪者佔九成一(90.58%，包括滿意的佔 69.59%，很滿意的佔 20.99%)，表示「普通」的受訪者佔 7.65%，而「不滿意」的佔 1.77%(包括不滿意的佔 0.09%，非常不滿意的佔 1.68%)。所以整體來看，有九成一的受訪者滿意展示廳的整體設施。(詳見表 4-16 和圖 4-15)

表 4-16 受訪者對展示廳的整體滿意度計表

選項	次數	百分比
很滿意	225	20.99
滿意	746	69.59
普通	82	7.65
不滿意	1	0.09
不知道/拒答	18	1.68
總和	1072	100.00

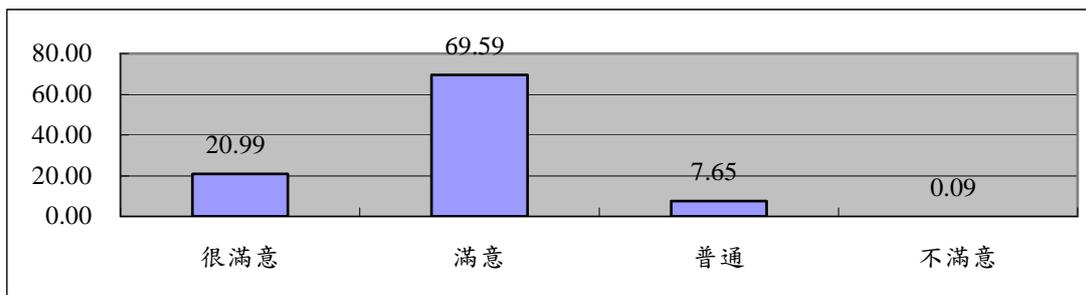


圖 4-15 受訪者對展示廳的整體滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業和居住地區在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格（cells）期望個數小於5，故視為無顯著差異。（詳見附表2-10-1和2-10-2）

#### 5. 受訪者對展示廳內解說內容滿意度

題 5.5：請問您對展示廳內解說內容滿意度如何？

分析：在題 5.1 回答「有」到遊客中心展示廳參觀的 1072 位受訪者中，對展示廳內解說內容表示「滿意」的佔八成七(87.22%，包括滿意的佔 67.16%，很滿意的佔 20.06%)，表示「普通」的受訪者佔 9.89%，而「不滿意」的佔 0.28%(包括不滿意的佔 0.19%，非常不滿意的佔 0.09%)。所以整體來看，有八成七的受訪者滿意展示廳內的解說內容。（詳見表 4-17 和圖 4-16）

表 4-17 受訪者對展示廳內解說內容滿意度統計表

選項	次數	百分比
很滿意	215	20.06
滿意	720	67.16
普通	106	9.89
不滿意	2	0.19
很不滿意	1	0.09
不知道/拒答	28	2.61
總和	1072	100.00

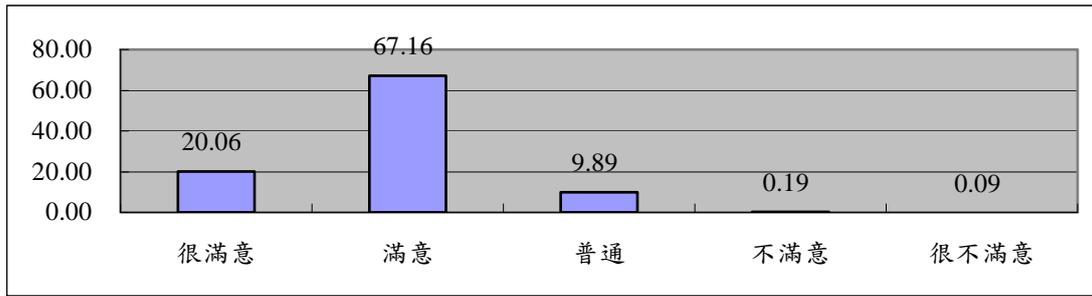


圖 4-16 受訪者對展示廳內解說內容滿意度統計圖

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

#### (四)生態景觀與園區設施

在生態景觀與園區設施的各項滿意度中，看過「遊客中心」設施的受訪者最多(77.75%)，其中受訪者最滿意的以「桃山瀑布步道」的比例最高(50.40%)，而最不滿意的以「露營區」的比例最高(11.96%)。

##### 1.受訪者看過哪些生態景觀與園區設施

題 6.1：請問您，下列生態景觀與園區設施，您看過哪些？(可複選)

分析：本題為複選題。調查顯示，有七成八(77.75%)的受訪者看過「遊客中心」的設施，有六成二 (62.04%)的看過「桃山瀑布步道」，而有看過「觀魚台」的佔六成七(60.69%)，所以可以說看過「遊客中心」設施的受訪者最多。(詳見表 4-18 和圖 4-17)

表 4-18 受訪者看過哪些生態景觀與園區設施統計表

選項	反應值	百分比
遊客中心	975	77.75
雪山登山口	403	32.14
桃山瀑布步道	778	62.04
武陵山莊	649	51.75
武陵國民賓館	597	47.61
富野渡假村	619	49.36
觀魚台	761	60.69
露營區	327	26.08
總和	5109	407.42

註：本題為複選題，N=1254。

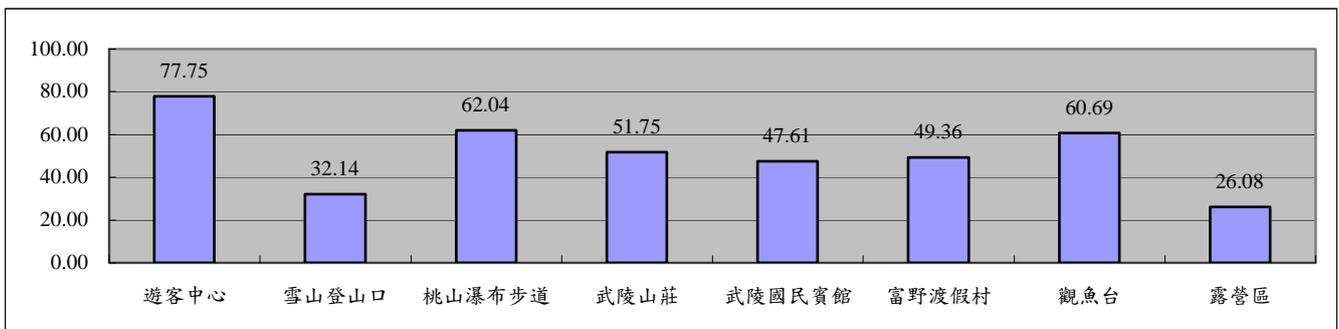


圖 4-17 受訪者看過哪些生態景觀與園區設施統計圖

## 2. 受訪者最滿意的生態景觀及設施

題 6.2：上述生態景觀及設施您最滿意哪些？(可複選)

分析：本題為複選題。在上題受訪者看過的生態景觀與園區設施中，最滿意「桃山瀑布步道」的受訪者佔五成(50.40%)，最滿意「遊客中心」的受訪者佔四成九(48.80%)，另外有四成二(41.63%)的受訪者選擇「觀魚台」，所以可以說滿意「桃山瀑布步道」的受訪者較多。(詳見表 4-19 和圖 4-18)

表 4-19 受訪者最滿意的生態景觀及設施統計表

選項	反應值	百分比
遊客中心	612	48.80
雪山登山口	190	15.15
桃山瀑布步道	632	50.40
武陵山莊	165	13.16
武陵國民賓館	243	19.38
富野渡假村	334	26.63
觀魚台	522	41.63
露營區	144	11.48
總和	2842	226.63

註：本題為複選題，N=1254。

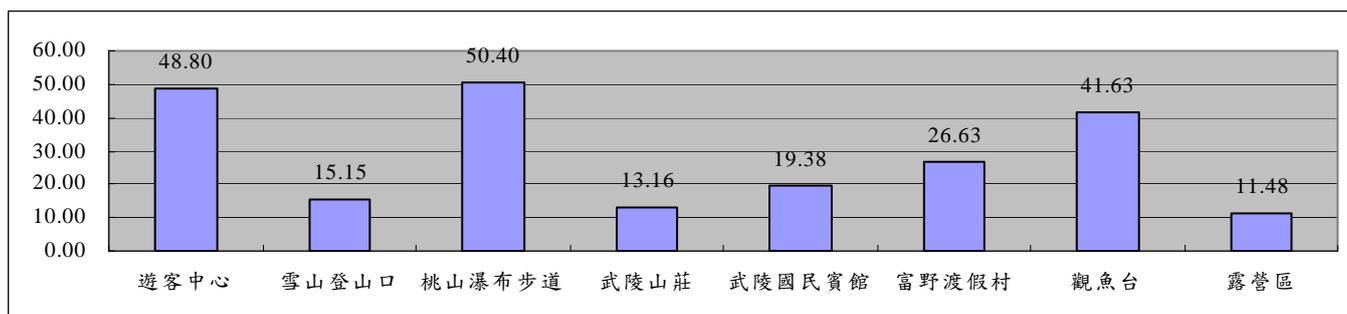


圖 4-18 受訪者最滿意的生態景觀及設施統計圖

### 3. 受訪者較不滿意的生態景觀及設施

題 6.3：上述生態景觀及設施您較不滿意哪一區？

分析：在題 6.1 中受訪者看過的生態景觀與園區設施中，最不满意「露營區」的受訪者佔一成二(11.96%)，最不满意「武陵山莊」的受訪者約佔一成(10.45%)，另外有 7.74% 的受訪者選擇「觀魚台」。所以整體來看，最不满意「露營區」的受訪者最多。(詳見表 4-20 和圖 4-19)

表 4-20 受訪者較不滿意的生態景觀及設施統計表

選項	次數	百分比
遊客中心	42	3.35
雪山登山口	37	2.95
桃山瀑布步道	30	2.39
武陵山莊	131	10.45
武陵國民賓館	51	4.07
富野渡假村	51	4.07
觀魚台	97	7.74
露營區	150	11.96
不知道/拒答	665	53.03
總和	1254	100.00

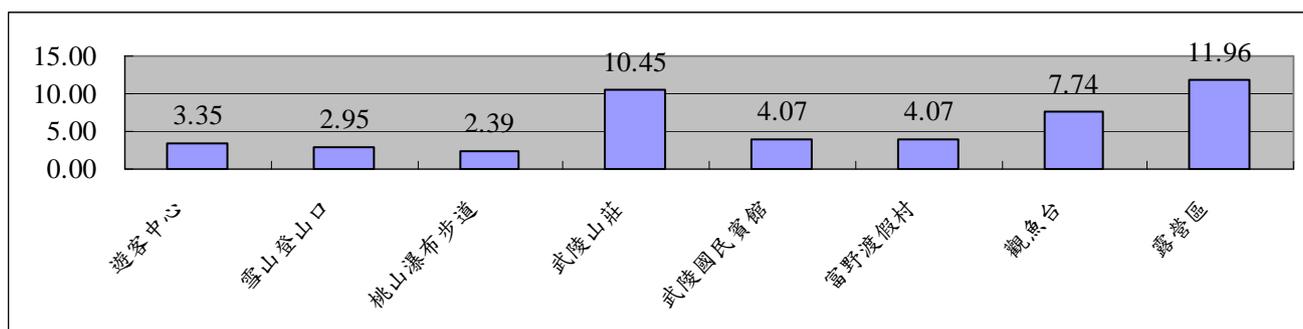


圖 4-19 受訪者較不滿意的生態景觀及設施統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-12-1和2-12-2)

### (五) 解說服務評價

在解說服務評價的滿意度調查中，「有」使用解說服務的受訪者佔六成三(62.84%)。其中以「觀魚台」的解說服務使用率較高(59.52%)，而且滿意「觀魚台」解說服務的受訪者比例亦較高(44.54%)。就整體而言，有八成八的受訪者滿意遊憩區內整體解說服務(87.82%)。

## 1. 受訪者有使用/聆聽解說員為您提供解說服務的項目

題 7.1：您這次來武陵遊憩區，您是否有使用/聆聽解說員為您提供的解說服務？

分析：調查結果顯示，「有」使用解說服務的受訪者佔六成三(62.84%)，而「沒有」使用的受訪者佔三成七(36.92%)。整體來看，「有」使用解說服務的受訪者超過六成。(詳見表 4-21 和圖 4-20)

表 4-21 受訪者有使用/聆聽解說員為您提供解說服務的項目統計表

選項	次數	百分比
有使用解說服務	788	62.84
沒使用解說服務	463	36.92
不知道/拒答	3	0.24
總和	1254	100.00

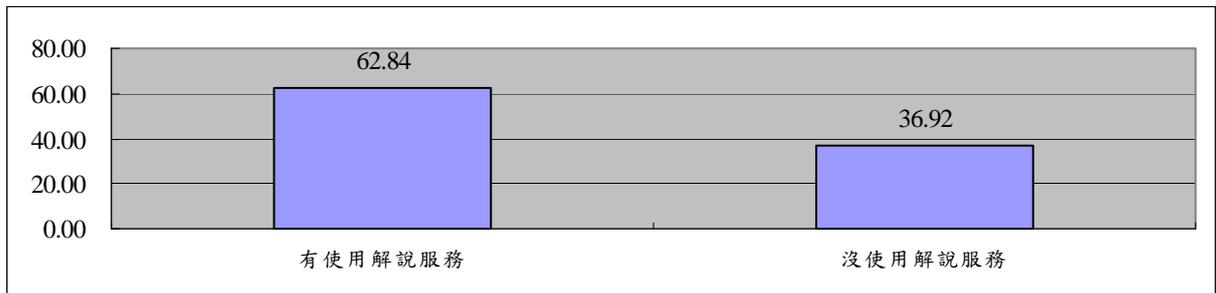


圖 4-20 受訪者有使用/聆聽解說員為您提供解說服務的項目統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附錄 2-13-1 和 2-13-2)

## 2. 受訪者使用/聆聽解說員解說服務的項目

題 7.2：使用/聆聽解說員解說服務的項目為何？(可複選)

分析：本題為複選題。在上題回答有使用解說服務的 788 位受訪者中，使用/聆聽解說員解說服務的項目為「觀魚台」的佔六成(59.52%)，「農場導覽」的佔四成(39.97%)，而使用「富野觀星」解說的受訪者則佔二成三(22.84%)，由此可見，「觀魚台」的解說服務使用率較高。(詳見表 4-22 和圖 4-21)

表 4-22 受訪者使用/聆聽解說員解說服務的項目統計表

選項	反應值	百分比
觀魚台	469	59.52
夜間觀察	87	11.04
富野觀星	180	22.84
晨間賞鳥	74	9.39
農場導覽	315	39.97
總和	1125	142.77

註：本題為複選題，N=788。

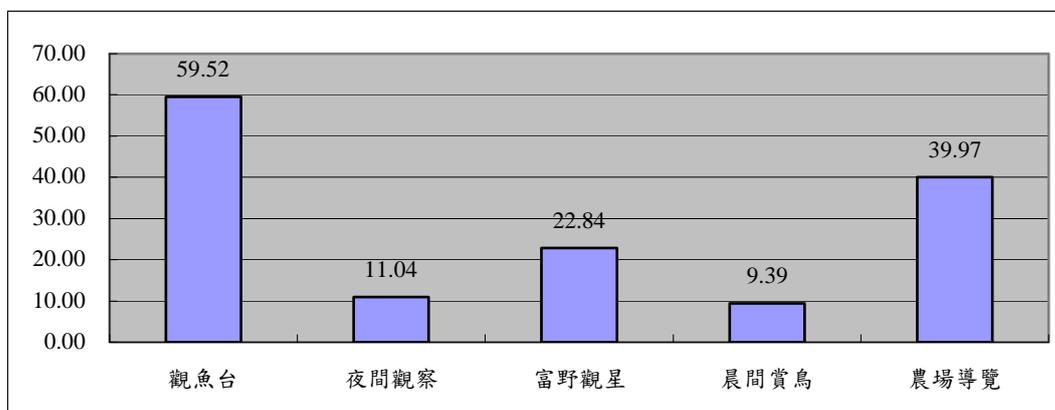


圖 4-21 受訪者使用/聆聽解說員解說服務的項目統計圖

### 3. 受訪者滿意的解說服務地點

題 7.3：上述您使用/聆聽過解說服務的地點哪些您是滿意的？

分析：在題 7.1 回答有使用解說服務的 788 位受訪者中，讓受訪者滿意的解說服務地點為「觀魚台」的佔四成五(44.54%)，滿意「農場導覽」的佔二成八(28.43%)，而滿意「富野觀星」的受訪者則佔一成二(10.79%)。所以滿意「觀魚台」解說服務的受訪者比例較高。(詳見表 4-23 和圖 4-22)

表 4-23 受訪者滿意的解說服務地點統計表

選項	次數	百分比
觀魚台	351	44.54
夜間觀察	50	6.35
富野觀星	85	10.79
晨間賞鳥	36	4.57
農場導覽	224	28.43
不知道/拒答	42	5.33
總和	788	100.00

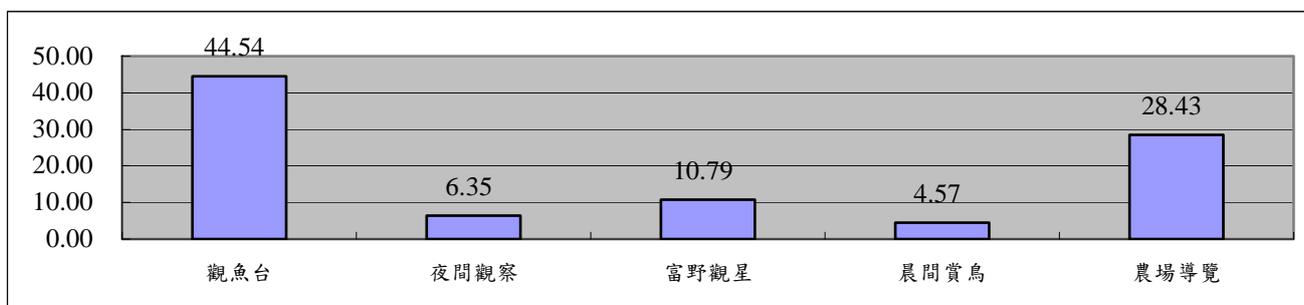


圖 4-22 受訪者滿意的解說服務地點統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附錄 2-14-1 和 2-14-2)

另外，若從各地點解說服務滿意度來看，在看過「觀魚台」又滿意其解說服務的受訪者較多，佔七成三(72.49%)，再者為「農場導覽」，佔67.94%，而聽過「富野觀星」解說，並選擇滿意其服務的受訪者比例相較起來較低，只佔42.22%。由結果顯示，受訪者對於「觀魚台」的解說較滿意，而對於「富野觀星」的解說滿意度較低。(詳見表4-24)

表 4-24 受訪者對解說地點滿意度統計表

選項	次數	選項	次數	百分比
觀魚台	469	觀魚台	340	72.49
		夜間觀察	23	4.90
		富野觀星	30	6.40
		晨間賞鳥	7	1.49
		農場導覽	45	9.59
		不知道/拒答	24	5.12
夜間觀察	87	觀魚台	19	21.64
		夜間觀察	39	44.87
		富野觀星	7	8.06
		晨間賞鳥	5	5.76
		農場導覽	12	13.87
		不知道/拒答	5	5.79
富野觀星	180	觀魚台	33	18.33
		夜間觀察	14	7.78
		富野觀星	76	42.22
		晨間賞鳥	8	4.44
		農場導覽	42	23.33
		不知道/拒答	7	3.89
晨間賞鳥	74	觀魚台	12	16.22
		夜間觀察	4	5.41
		富野觀星	14	18.92
		晨間賞鳥	32	43.24
		農場導覽	8	10.81
		不知道/拒答	4	5.41
農場導覽	315	觀魚台	39	12.38
		夜間觀察	6	1.90
		富野觀星	38	12.06
		晨間賞鳥	9	2.86
		農場導覽	214	67.94
		不知道/拒答	9	2.86

#### 4. 受訪者對遊憩區內整體解說服務滿意度

題 7.4：請問您對遊憩區內整體解說服務感到滿意嗎？

分析：在題 7.1 回答有使用解說服務的 788 位受訪者中，對遊憩區內整體解說服務表示「滿意」的佔八成八(87.82%，包括滿意的佔 59.90%，很滿意的佔 27.92%)，表示「普通」的受訪者佔 6.85%，而「不滿意」的佔 0.63%。所以整體來看，有八成八的受訪者是滿意遊憩區內整體解說服務。(詳見表 4-25 和圖 4-23)

表 4-25 受訪者對遊憩區內整體解說服務滿意度統計表

選項	次數	百分比
很滿意	220	27.92
滿意	472	59.90
普通	54	6.85
不滿意	5	0.63
不知道/拒答	37	4.70
總和	788	100.00

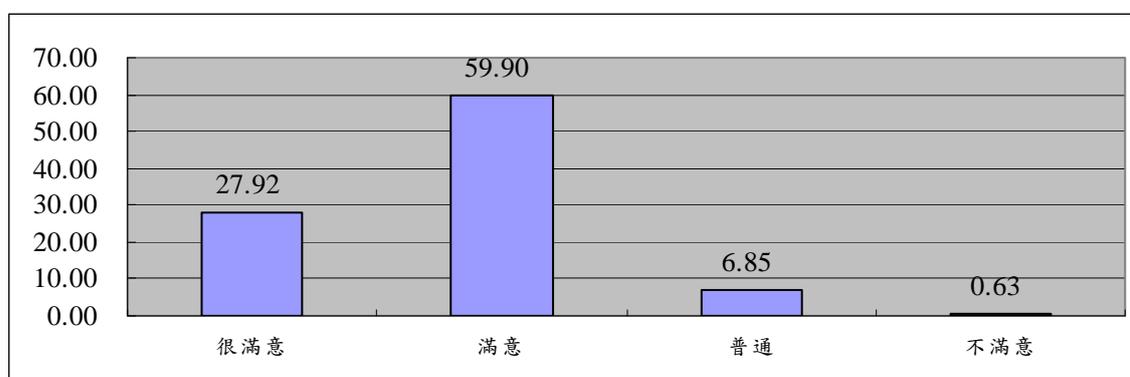


圖 4-23 受訪者對遊憩區內整體解說服務滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，職業在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附錄 2-15-1 和 2-15-2)

## 5. 受訪者不滿意解說服務的原因

題 7.5：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

分析：在題 7.4 中回答不滿意使用解說服務的 5 位受訪者中，一位受訪者不滿意的原因為「解說不詳細，隨便帶過」，其他四位受訪者不滿意的原因分別為「夜觀請於預約時要求旅客需著長褲布鞋，禁穿吵雜的拖、涼鞋，並事先提醒全程保持安靜」、「夠專業，但缺乏表達與組織能力」、「解說時間太少」和「解說員企圖以自己的政治傾向來解說圖中的歷史」。(詳見表 4-26 和圖 4-24)

表 4-26 受訪者不滿意解說服務的原因統計表

選項	次數	百分比
解說不詳細，隨便帶過	1	20.00
其他	4	80.00
總和	5	100.00

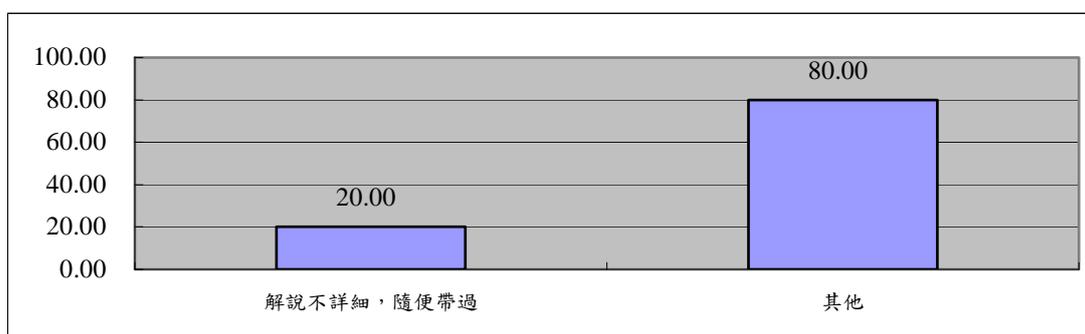


圖 4-24 受訪者不滿意解說服務的原因統計圖

## (六) 登山口播放影片滿意度

在針對登山口播放影片的滿意度方面，認為在雪山登山口服務站，為了登山安全，而播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞的措施「很好」的受訪者佔了八成(77.99%)，而且對於觀看登山安全宣導影片內容的感受，有看過且認為「好的」佔了四成(39.55%)。

### 1. 受訪者認為播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞之措施好不好

題 8.1：請問您認為雪山登山口服務站，為了登山安全，針對登山客播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞的措施好不好呢？

分析：認為在雪山登山口服務站，為了登山安全，針對登山客播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞的措施「很好」的受訪者佔八成(77.99%，包括非常好 23.05%和很好 54.94%)，而「沒意見」的佔 16.27%，認為「不好」的受訪者只佔 0.24%（包括不太好 0.16%和非常不好 0.08%）。所以整體來看，認為針對登山客播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞的措施「很好」的受訪者居多。(詳見表 4-27 和圖 4-25)

表 4-27 受訪者認為播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞之措施好不好統計表

選項	次數	百分比
非常好	289	23.05
很好	689	54.94
沒意見	204	16.27
不太好	2	0.16
非常不好	1	0.08
不知道/拒答	69	5.50
總和	1254	100.00

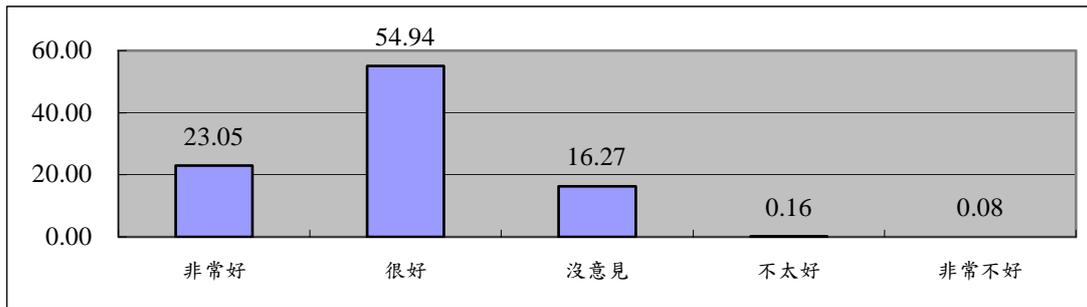


圖 4-25 受訪者認為播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞之措施好不好統計圖

經卡方檢定後發現，年齡和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-16-1 和 2-16-2)

## 2. 受訪者對於登山安全宣導影片內容的感受

題 8.2：請問您對於登山安全宣導影片內容覺得如何？

分析：此題詢問受訪者對於登山安全宣導影片內容的感受，其中有四成四 (44.34%) 的受訪者「沒看過」登山安全宣導影片，而有四成 (39.55%，包括非常好 8.69% 和很好 30.86%) 的受訪者認為「好」，而認為「非常不好」的佔 9.97%。(詳見表 4-28 和圖 4-26)

表 4-28 受訪者對於登山安全宣導影片內容的感受統計表

選項	次數	百分比
非常好	109	8.69
很好	387	30.86
沒意見	5	0.40
非常不好	125	9.97
沒看過	556	44.34
不知道/拒答	72	5.74
總和	1254	100.00

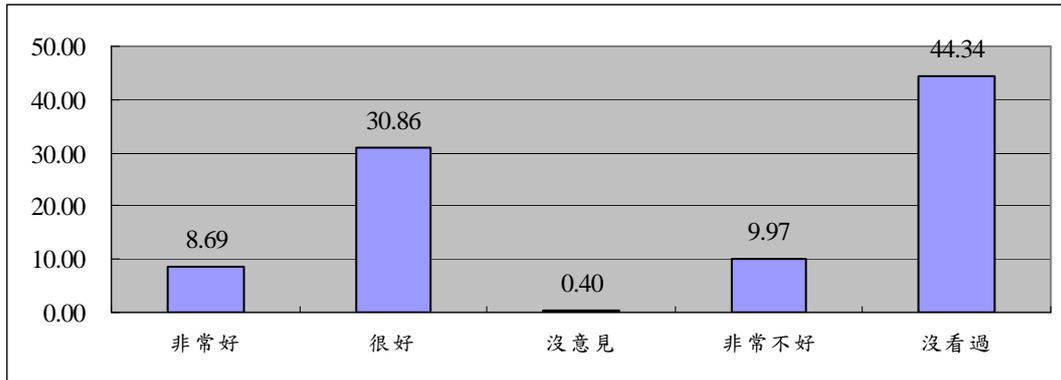


圖 4-26 受訪者對於登山安全宣導影片內容的感受統計圖

其中，認為登山安全宣導影片內容的感受為「非常不好」的 125 位受訪者，其族群特性為表 4-29 所示。從年齡來看，以「31-50 歲」的中壯年族群為主，佔有 53.6%；職業則以「管理階層」較多些，佔 14.4%；另外分別以教育程度和居住地區來看，分別以「大學程度」(48.8%)和居住在「台北縣市」(57.6%)為多。(詳見表 4-29)

經卡方檢定後發現，年齡、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-17-1 和 2-17-2)

### 3. 受訪者對於登山安全宣導影片內容的建議

題 8.3：請問您對於登山安全宣導影片內容有何建議？

分析：在本題的建議部分，有九成五 (95.37%) 的受訪者回答「沒意見」，而有 0.48% 的受訪者建議登山安全宣導影片內容「可再詳細說明或更新」；在宣導方式方面，分別有 0.16% 的受訪者建議「可利用網站宣導」和 0.08% 的受訪者建議「利用手冊發送給遊客」，另外還有 0.16% 的受訪者建議登山安全宣導影片的內容應該多「強調登山之危險性」。(詳見表 4-30 和圖 4-27)

表 4-29 認為登山安全宣導影片內容的感受為「非常不好」的族群特性統計表

選項		次數	百分比
年齡	20 歲以下	11	8.8
	21-25 歲	15	12
	26-30 歲	12	9.6
	31-35 歲	14	11.2
	36-40 歲	17	13.6
	41-45 歲	22	17.6
	46-50 歲	14	11.2
	51-55 歲	10	8
	56-60 歲	4	3.2
	61-70 歲	6	4.8
職業	學生	25	20
	公	7	5.6
	教	11	8.8
	管理階層	18	14.4
	非管理階層	13	10.4
	農林漁牧	6	4.8
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	7	5.6
	家管	15	12
	退休人員	7	5.6
	其他	15	12
	不知道/拒答	1	0.8
教育程度	國小	2	1.6
	國中	9	7.2
	高中	29	23.2
	大學	61	48.8
	碩士	15	12
	博士	4	3.2
	不知道/拒答	5	4
居住地區	台北縣市	72	57.6
	宜蘭縣市	4	3.2
	桃園縣市	11	8.8
	新竹縣市	13	10.4
	苗栗縣市	2	1.6
	台中縣市	4	3.2
	彰化縣市	5	4
	嘉義縣市	1	0.8

	台南縣市	2	1.6
	高雄縣市	1	0.8
	屏東縣市	1	0.8
	花蓮縣市	6	4.8
	台東縣市	1	0.8
	南投縣市	1	0.8
	不知道/拒答	1	0.8
總計		125	100.0

表 4-30 受訪者對於登山安全宣導影片內容的建議統計表

選項	次數	百分比
沒意見	1196	95.37
內容可再詳細說明或更新	6	0.48
可利用網站宣導	2	0.16
強調登山之危險性	2	0.16
登山路線特色景點介紹	1	0.08
增加趣味性	1	0.08
加強清晰度	1	0.08
利用手冊發送給遊客	1	0.08
其他	2	0.16
不知道/拒答	42	3.35
總和	1254	100.00

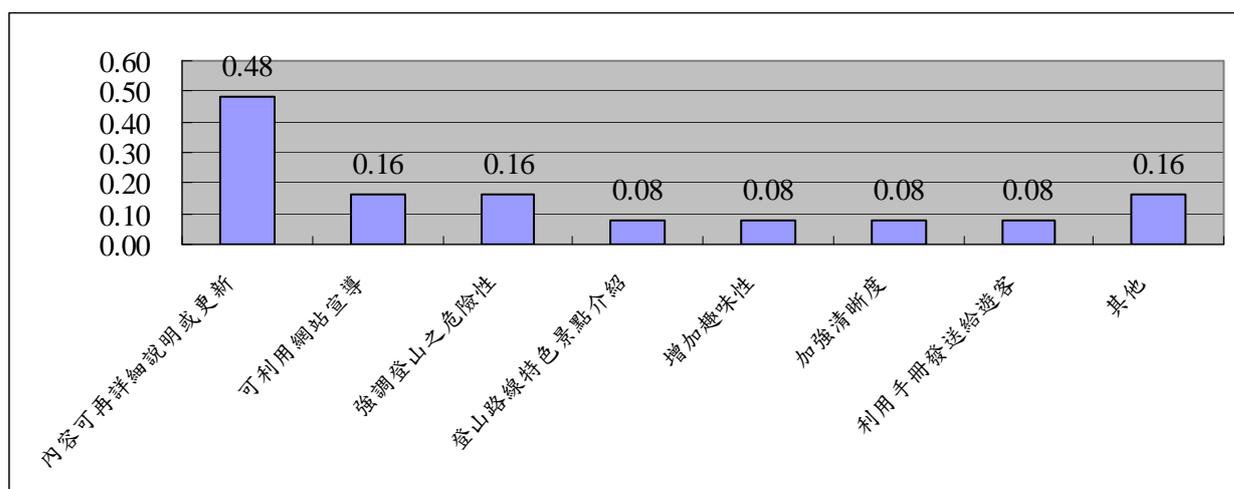


圖 4-27 受訪者對於登山安全宣導影片內容的建議統計圖

## (七) 其他設施滿意度

### 1. 受訪者對武陵遊憩區內的解說牌及指示牌的滿意度

題 9：請問您對於武陵遊憩區內的解說牌及指示牌滿意嗎？

分析：調查結果顯示，對於武陵遊憩區內的解說牌及指示牌表示「滿意」的受訪者佔七成六(76.32%，包括滿意的佔 63.88%，很滿意的佔 12.44%)，表示「普通」的受訪者佔 18.42%，而「不滿意」的佔 1.99%(包括不滿意的佔 0.91%，非常不滿意的佔 0.08%)。所以整體來看，有七成六的受訪者是滿意武陵遊憩區內的解說牌及指示牌。(詳見表 4-31 和圖 4-29)

表 4-31 受訪者對武陵遊憩區內的解說牌及指示牌的滿意度統計表

選項	次數	百分比
很滿意	156	12.44
滿意	801	63.88
普通	231	18.42
不滿意	24	1.91
很不滿意	1	0.08
不知道/拒答	41	3.27
總和	1254	100.00

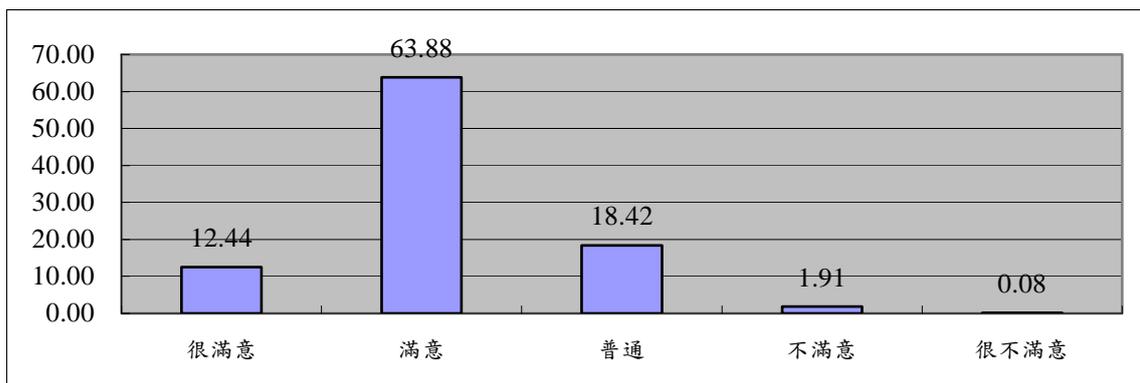


圖 4-28 受訪者對武陵遊憩區內的解說牌及指示牌的滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-18-1 和 2-18-2)

## 2. 受訪者對於武陵遊憩區廁所環境清潔不滿意的地點

題 10：請問您對於下列武陵遊憩區的廁所、洗手台環境清潔不滿意的地點是哪些？

分析：受訪者對於武陵遊憩區廁所環境清潔不滿意的地點為「露營區廁所」的佔一成四(13.56%)，認為是「公車站旁廁所」的受訪者佔 9.41%，而選擇「武陵山莊廁所」的受訪者則佔 6.30%。(詳見表 4-32 和圖 4-29)

表 4-32 受訪者對於武陵遊憩區廁所環境清潔不滿意的地點統計表

選項	次數	百分比
遊客中心內廁所	63	5.02
公車站旁廁所	118	9.41
武陵山莊廁所	79	6.30
武陵國民賓館廁所	32	2.55
富野渡假村廁所	21	1.67
露營區廁所	170	13.56
其他	239	19.06
不知道/拒答	532	42.42
總和	1254	100.00

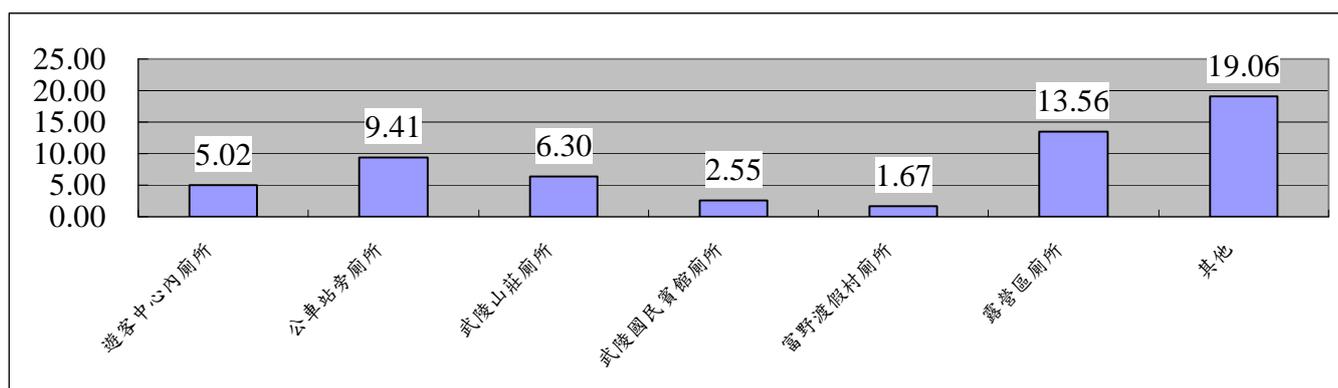


圖 4-29 受訪者對於武陵遊憩區廁所環境清潔不滿意的地點統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-19-1 和 2-19-2)

### 3.受訪者是否再訪武陵遊憩區之意願

題 11：請問您下次還會再到武陵遊憩區來嗎？

分析：根據此次調查結果，「會」再來武陵遊憩區的受訪者佔八成三(83.29%，包括一定會 42.03%和應該會 44.26%)，表示「不一定」的佔 8.53%，另外，表示「不會再來」的受訪者則佔 1.12%(包括可能不會 0.96%和一定不會 0.16%)。(詳見表 4-33 和圖 4-30)

表 4-33 受訪者是否再訪武陵遊憩區之意願統計表

選項	次數	百分比
一定會	527	42.03
應該會	555	44.26
不一定	107	8.53
可能不會	12	0.96
一定不會	2	0.16
不知道/拒答	51	4.07
總和	1254	100.00

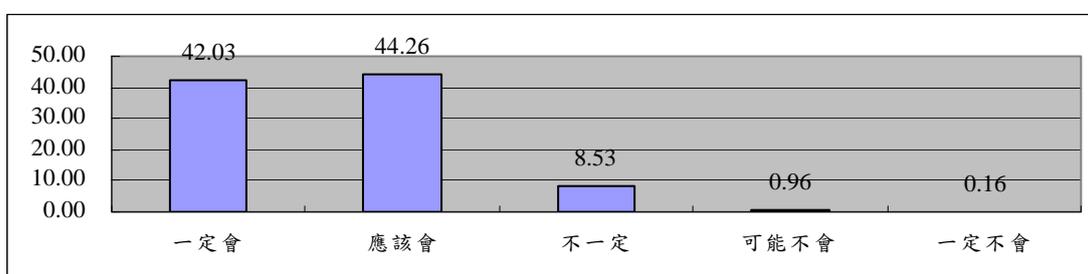


圖 4-30 受訪者是否再訪武陵遊憩區之意願統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-20-1 和 2-20-2)

## (八) 受訪者遊憩活動特性

### 1. 受訪者到武陵遊憩區的交通工具

題 12：請問您到這裡旅遊的交通工具是？

分析：此次有約六成八(67.46%)的受訪者到武陵遊憩區的交通工具為「自己或親友開車」，而搭乘「遊覽車巴士(旅行團)」的受訪者佔二成八(28.07%)，另外，搭乘「公共汽車」的則佔 1.52%。由此可見，至武陵遊憩區的受訪者以自行開車和搭乘遊覽車為主。(詳見表 4-34 和圖 4-31)

表 4-34 受訪者到武陵遊憩區的交通工具統計表

選項	次數	百分比
自己或親友開車	846	67.46
自己或親友騎機車	17	1.36
遊覽車巴士(旅行團)	352	28.07
公共汽車	19	1.52
其他	10	0.80
不知道/拒答	10	0.80
總和	1254	100.00

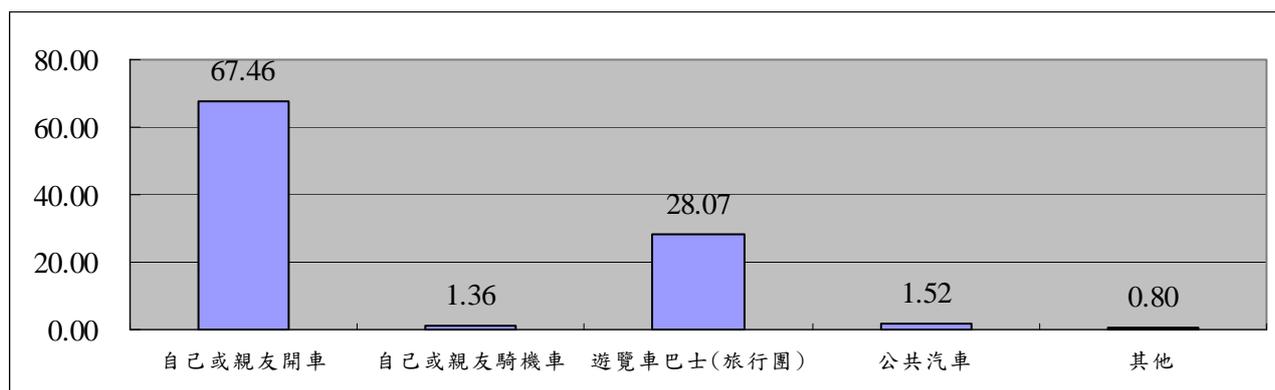


圖 4-31 受訪者到武陵遊憩區的交通工具統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-21-1 和 2-21-2)

## 2. 受訪者同行的人數

題 13：請問和您一起同行的一共有多少人？（含自己在內）

分析：一起同行的人數為「五人(含以上)」的受訪者佔五成八(57.74%)，同行人數為「四人」的佔 18.66%，另外，同行人數為「三人」的佔 11.72%。(詳見表 4-35 和圖 4-32)

表 4-35 受訪者同行的人數統計表

選項	次數	百分比
自己一人	3	0.24
兩人	111	8.85
三人	147	11.72
四人	234	18.66
五人(含以上)	724	57.74
不知道/拒答	35	2.79
總和	1254	100.00

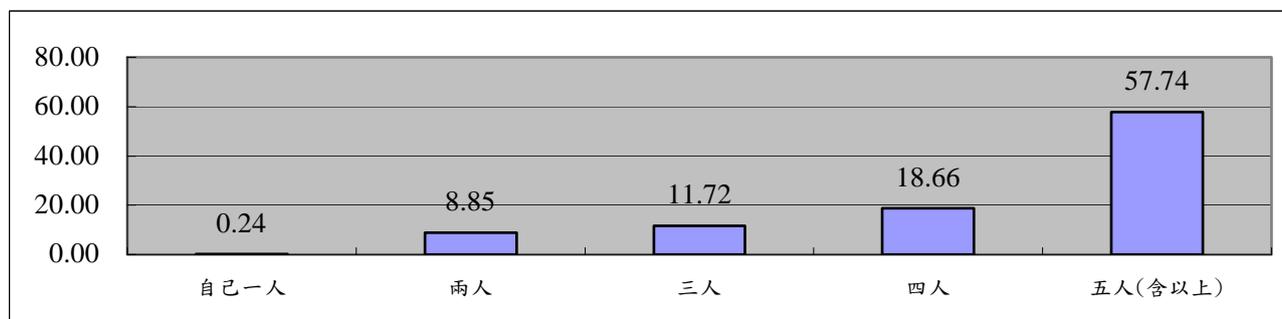


圖 4-32 受訪者同行的人數統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-22-1 和 2-22-2)

### 3.受訪者選擇到武陵遊憩區的原因

題 14：請問您為什麼選擇到武陵遊憩區來玩？

分析：受訪者會選擇到武陵遊憩區的原因為「親近大自然」的佔三成三(32.85%)，為了「休閒渡假」的佔二成九(29.03%)，另外，是為了「親子旅遊」的受訪者則佔 10.29%。(詳見表 4-36 和圖 4-33)

表 4-36 受訪者選擇到武陵遊憩區的原因統計表

選項	次數	百分比
親近大自然	412	32.85
增加見聞知識	117	9.33
休閒渡假	364	29.03
參加旅行團	52	4.15
親子旅遊	129	10.29
聯誼聚會	26	2.07
運動健身	61	4.86
登山健行	47	3.75
消磨時間	3	0.24
其他	15	1.20
不知道/拒答	28	2.23
總和	1254	100.00

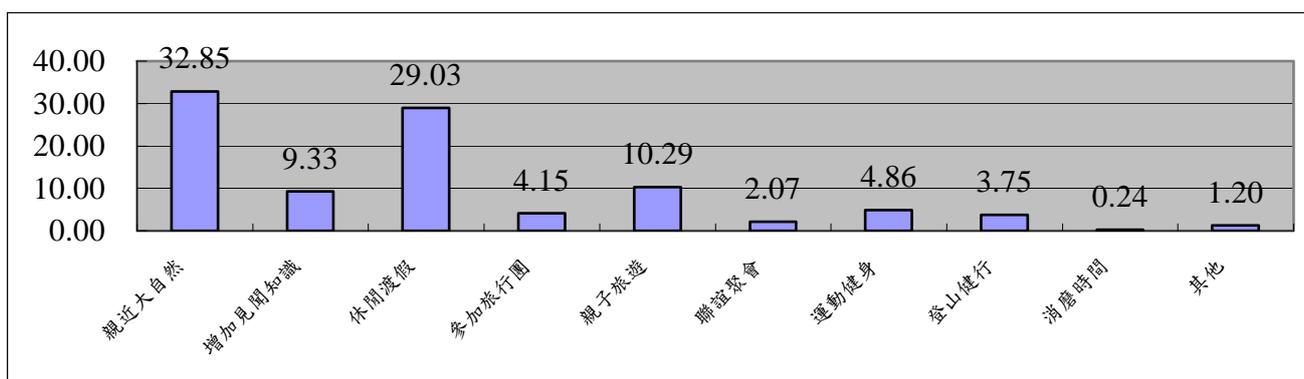


圖 4-33 受訪者選擇到武陵遊憩區的原因統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-23-1 和 2-23-2)

#### 4. 受訪者安排此趟旅遊的天數

題 15：請問您安排的這一趟旅遊是幾天的行程？

分析：有四成五(45.22%)的受訪者安排的這一趟旅遊是「兩天一夜」的行程，是「三天兩夜」的佔四成(40.35%)的，另外，是「四天三夜(含)以上」則佔 10.45%。(詳見表 4-37 和圖 4-34)

表 4-37 受訪者安排此趟旅遊的天數統計表

選項	次數	百分比
當天來回	36	2.87
兩天一夜	567	45.22
三天兩夜	506	40.35
四天三夜(含)以上	131	10.45
不知道/拒答	14	1.12
總和	1254	100.00

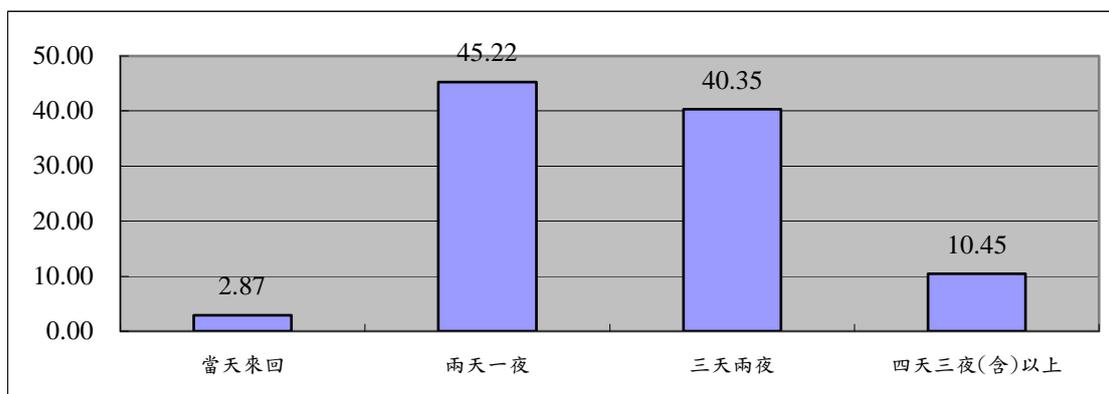


圖 4-34 受訪者安排此趟旅遊的天數統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附表 2-24-1 和 2-24-2)

## 5. 受訪者到武陵遊憩區住宿地點

題 16：請問您到武陵遊憩區住宿地點在哪？

分析：受訪者到武陵遊憩區住宿地點為「武陵國民賓館」的佔三成五(35.17%)，住「武陵富野渡假村」的佔三成(29.59%)，另外，在「露營區」過夜的受訪者則佔一成七(16.51%)。(詳見表 4-38 和圖 4-354)

表 4-38 受訪者到武陵遊憩區住宿地點統計表

選項	次數	百分比
武陵富野渡假村	371	29.59
武陵山莊	146	11.64
武陵國民賓館	441	35.17
露營區	207	16.51
無住宿	57	4.55
不知道/拒答	32	2.55
總和	1254	100.00

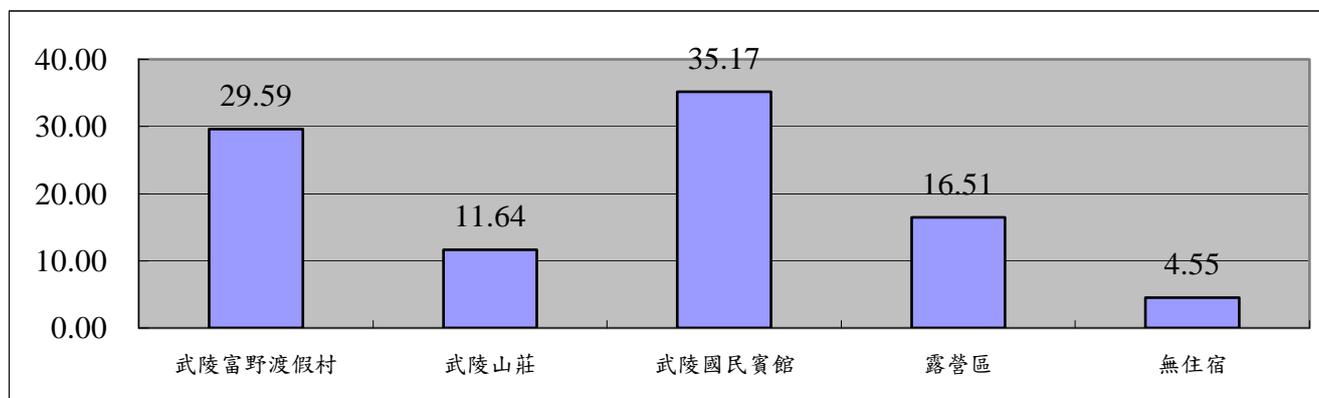


圖 4-35 受訪者到武陵遊憩區住宿地點統計圖

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

## 6. 受訪者對於住宿地點的滿意度

題 17：請問您對於您住宿地點滿意度如何？

分析：受訪者對於住宿地點表示「滿意」的佔七成(69.93%，包括滿意的佔 54.78%，很滿意的佔 15.15%)，表示「普通」的受訪者佔 20.26%，而「不滿意」的佔 3.75%(包括不滿意的佔 3.03%，非常不滿意的佔 0.72%)。所以整體來看，有七成的受訪者滿意其住宿地點。(詳見表 4-39 和圖 4-36)

表 4-39 受訪者對於住宿地點的滿意度統計表

選項	次數	百分比
很滿意	190	15.15
滿意	687	54.78
普通	254	20.26
不滿意	38	3.03
很不滿意	9	0.72
不知道/拒答	76	6.06
總和	1254	100.00

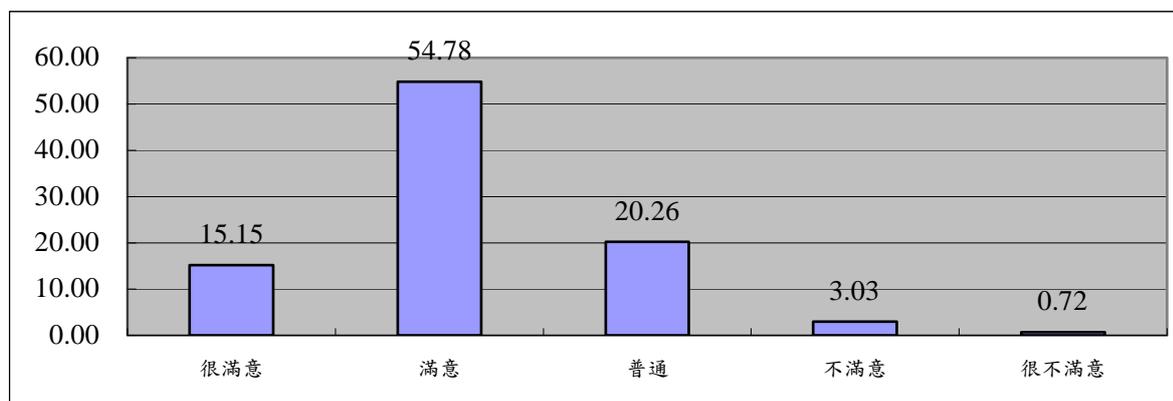


圖 4-36 受訪者對於住宿地點的滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、教育程度和居住地區等基本變項本題雖達顯著水準，但因超過 25% 之細格 (cells) 期望個數小於 5，故視為無顯著差異。(詳見附錄 2-26-1 和 2-26-2)

### 三、各項服務滿意度比較

本小節將對雪霸國家公園武陵遊憩區的各題項滿意程度做一比較，主要包括「遊憩區整體設施滿意度」、「所觀賞之多媒體影片內容滿意度」、「展示廳整體滿意度」、「展示廳內解說內容滿意度」、「遊憩區內整體解說服務滿意度」和「遊憩區內解說牌和指示牌滿意度」、「住宿地點的滿意度」等七個面進行比較，以了解受訪者對於各項設施服務的滿意程度高低。

比較的方式即為將上述各題之選項加以配分，分別為「非常滿意」5分、「滿意」4分、「普通」3分、「不滿意」2分、「非常不滿意」1分，另外「不知道/拒答」及「跳答」之選項以遺漏值來處理，以加總之分數再除以個數得出之平均數來做比較，平均數會落在5分到1分之間，分數越高表示受訪者的滿意度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不滿意。另外，「標準差」即可顯示受訪者意見的一致性，標準差越大表示受訪者的意見越分歧，差異越大。

從表 4-40 的平均數可以看到，受訪者對於「所觀賞之多媒體影片內容滿意度」的平均數最高（4.29），顯示受訪者對於在遊客中心視聽室所觀賞之多媒體影片內容滿意程度最高，再者為「遊憩區內整體解說服務滿意度」（4.21）。其中滿意度最高的「所觀賞之多媒體影片內容滿意度」，其標準差為 0.57，與其他題項之標準差相較偏低，顯示受訪者的意見趨向一致。而平均數較低的則是「住宿地點的滿意度」（3.86）和「遊憩區內解說牌和指示牌滿意度」（3.90），顯示受訪者對於住宿地點的滿意程度較低，而且「住宿地點的滿意度」其標準差為 0.75，位居各題項之首，可見相較起來在「住宿地點的滿意度」方面受訪者的意見差異大。但所有構面平均數皆高於或接近 4，顯示受訪者對構面皆表示滿意。

所以整體來看，此次調查發現，受訪者對於在遊客中心視聽室所觀賞之多媒體影片內容滿意程度最高，且意見趨向一致；而對於住宿地點的滿意度則稍低，而且受訪者間的意見差異性較大些。

表 4-40 受訪者對台中市公園維護管理滿意度綜合比較表

選項	平均數	標準差
遊憩區整體設施滿意度	4.14	0.61
所觀賞之多媒體影片內容滿意度	4.29	0.57
展示廳整體滿意度	4.13	0.53
展示廳內解說內容滿意度	4.10	0.56
遊憩區內整體解說服務滿意度	4.21	0.59
遊憩區內解說牌和指示牌滿意度	3.90	0.63
住宿地點的滿意度	3.86	0.75

## 陸、結論

本研究針對雪霸國家公園武陵遊憩區之遊客進行各項服務的滿意度調查，在有效樣本 1,254 份問卷調查結果中發現，受訪者對於雪霸國家公園武陵遊憩區所提供的軟硬體設施和服務的滿意程度皆很高，除了武陵遊憩區內的解說牌及指示牌和住宿地點外，無論是對於武陵遊憩區整體設施、視聽室多媒體影片或是展示廳、解說服務等，滿意程度均高達八成七以上，而且受訪者的重遊意願也相當高，高達八成三。以下便將各題項作一統整分析，以便了解各面向的詳細結果。

### (一) 遊憩行為

受訪者以第一次來武陵遊憩區的居多(59.09%)，交通工具以「自己或親友開車」(67.46%)為主，而同行人數以「五人(含以上)」最多(57.74%)，旅遊天數則是「兩天一夜」(45.22%)及「三天兩夜」(40.35%)為主，在住宿地點方面以「武陵國民賓館」(35.17%)及「武陵富野渡假村」(29.59%)為主。由此可見，本次調查受訪者遊憩行為以小型團體、二至三天之短天數旅遊為主。至於受訪者會選擇到武陵遊憩區的原因以「親近大自然」(32.85%)及「休閒渡假」(29.03%)最多。

### (二) 遊客中心視聽室滿意度

有六成四(64.19%)的受訪者「有」觀看遊客中心視聽室視聽室的多媒體影片，而沒有觀看的原因以「沒時間」佔多數。觀看影片的主題中，以看「櫻花鉤吻鮭繁殖與流放」的居多(39.01%)，而且對於所觀賞的媒體影片內容滿意度高達八成九(88.69%)；若從觀看各部影片的滿意度來看，滿意程度較高的是「雪霸國家公園簡介」(93.75%)和「發現雪霸」(92.05%)，其中雖然看過「櫻花鉤吻鮭繁殖與流放」的受訪者最多，但相對而言滿意度較低。而在雪霸武陵遊客中心內，受訪者最喜歡「多媒體視聽室」(58.37%)，喜歡「展示廳」和「服務台解說諮詢服務」分別佔44.26%和42.19%。

### (三) 遊客中心展示廳滿意度

「有」到遊客中心展示廳參觀的約佔八成六(85.49%)，其中沒有參觀的原因以「沒時間」居多。另外，看過的受訪者對於展示室中的「櫻花鉤吻鮭棲地模型暨動態影片撥放」內容感到滿意的人最多(30.22%)，而且受訪者對於對展示廳的整體滿意度和解說滿意度均高(90.58%以及87.22%)。

#### (四) 生態景觀與園區設施

在生態景觀與園區設施中，看過「遊客中心」設施的受訪者最多(77.75%)，而受訪者最滿意的以「桃山瀑布步道」的比例較高(50.40%)，而最不滿意的以「露營區」的比例較高(11.96%)。

#### (五) 解說服務評價

在解說服務評價的滿意度調查中，「有」使用解說服務的受訪者佔六成三(62.84%)，其中以「觀魚台」的解說服務使用率較高(59.52%)，而且滿意「觀魚台」解說服務的受訪者比例亦較高(44.54%)。另外，若從各地點解說服務滿意度來看，在看過「觀魚台」又滿意其解說服務的受訪者較多(72.49%)，再者為「農場導覽(67.94%)，而聽過「富野觀星」解說，並選擇滿意其服務的受訪者比例相較起來較低(42.22%)。就整體而言，有八成八的受訪者滿意遊憩區內整體解說服務(87.82%)。

#### (六) 登山口播放影片滿意度

在針對登山口播放影片的滿意度方面，認為在雪山登山口服務站，為了登山安全，而播放登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞的措施「很好」的受訪者佔了八成(77.99%)，而且對於觀看登山安全宣導影片內容的感受，有看過且認為「好的」佔了四成(39.55%)。不過，在認為登山安全宣導影片內容的感受為「非常不好」的受訪者，其族群特性以「31-50歲」的中壯年族群(53.6%)、「管理階層」(14.4%)、「大學程度」(48.8%)和居住在「台北縣市」(57.6%)為主。

#### (七) 其他設施滿意度

有七成六的受訪者是滿意武陵遊憩區內的解說牌及指示牌(76.32%)。受訪者對於武陵遊憩區廁所環境清潔不滿意的地點為「露營區廁所」的佔一成四(13.56%)。此外，受訪者對於住宿地點表示「滿意」的佔七成(69.93%)。

#### (八) 整體滿意度

八成九的受訪者對於武陵遊憩區整體設施表示「滿意」(88.60%)，且有八成以上受訪者願意重遊(83.29%)。

從表 4-36 可以看到，以平均數來看，受訪者對於「所觀賞之多媒體影片內容滿意度」的平均數最高(4.29)，再者為「遊憩區內整體解說服務滿意度」(4.21)，而平均數較低的則是「住宿地點的滿意度」(3.86)和

「遊憩區內解說牌和指示牌滿意度」(3.90)，但所有構面平均數皆高於或接近 4，顯示受訪者對構面皆表示滿意。

## 參考書目

### 中文資料

王彬如，1995。遊憩體驗歷程之探討分析-以環島鐵路花蓮二日遊為例。文化大學觀光事業學所碩士論文。

余幸娟，1999。宗教觀光客旅遊動機與其滿意度之研究—以台南南鯤鯓代天府為例。文化大學觀光事業學所碩士論文。

林燈燦，2003。服務品質管理。台北：品度股份有限公司。

林寶秀，2000。都市公園分佈型態與居民遊憩品質關係之研究。臺灣大學園藝學系研究所碩士論文。

國家公園資源承載與遊憩品質之研究-觀霧遊憩區為例，中興大學園藝系執行，內政部營建署雪霸國家公園管理處補助。九十三年十二月。

侯錦雄，1990。遊憩區遊憩動機與遊憩認知關係之研究，台灣大學園藝研究所博士論文。

陳水源（1988），擁擠與戶外遊憩關係之研究—社會心理層面之探討，台灣大學森林學研究所博士論文。

張啟良，1987。遊憩品質之研究---以森林遊樂區為例。成功大學建築研究所碩士論文。

張嘉宇，2002。遊客面對遊憩區擁擠所採行調適機制之探討—以劍湖山主題遊樂園遊客為例。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

曾慶欝（2003），主題遊樂園附屬旅館之滿意度研究-以劍湖山王子大飯店為例，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

廖明豐，2003。東豐自行車綠廊之遊憩吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度之研究。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

顏文甄，2001。遊客對玉山國家公園服務品質滿意度之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。

## 英文資料

Crompton, J. L., and Willson, V. L. (2002). An empirical investigation of the relationships between service quality, satisfaction and behavioral intentions among visitors to a wildlife refuge. *Journal of Leisure Research*, 34(1):1-24.

Dorfman, P. W. (1979). Measurement and meaning of recreation satisfaction: A case study in camping. *Environment and Behavior*, 11(4), 483-510.

Hendee, 1974 A multiple-satisfaction approach to game management *Wildlife Society Bulletin*, 2(3), 104-113.

Joseph, M. L. L. and Richard, F. M. (1999). The critical role of quality in the tourism system. *Quality Progress*. 32(8): 37-41.

Manning R. E. (1986), *Studies in Outdoor Recreation*, Oregon State University Press.

Manning, R. E., 1999. *Studies in Outdoor Recreation*. Canada: Corvallis, pp 123-142.

Schreyer, R. and Roggenbuck, J. W. (1978), The Influence of Experience Expectations and Social-Psychological Carrying Capacities, *Leisure Science*, 1(4), 373-394.

## 相關網站

內政部營建署—台灣的國家公園網站 <http://np.cpami.gov.tw/about/01.asp>

雪霸國家公園官方網站 <http://www.spnp.gov.tw/>

## 附錄一 調查問卷

## 雪霸國家公園武陵遊憩區遊客滿意度調查表

訪問日期： 月 日	訪問時間： <input type="checkbox"/> 假日 <input type="checkbox"/> 非假日	
訪員編號：	問卷編號：	

請在適合的選項中打

### 一、遊客滿意度調查

1.請問您是第幾次到武陵遊憩區來？

1.第一次 2.第二次 3.第三次 4.第四次(含)以上

2.請問您對於武陵遊憩區整體設施的滿意度感覺如何？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

3.雪霸武陵遊客中心內，您喜歡哪一個部分或設施、服務？(可複選)

1.多媒體視聽室 2.展示廳 3.紀念品販售中心

4.服務台解說諮詢服務 5.洗手間

### ◎遊客中心視聽室◎

4.1 請問您有觀賞視聽室多媒體影片播放嗎？

1.有 (請跳答 4.3) 2.沒有 (請續答 4.2)

4.2 您沒有觀賞視聽室多媒體影片的原因是什麼呢？

1.不知道有 2.沒時間 3.以前去過了 4.沒興趣

5.影片播放時間無法配合 6.其他(\_\_\_\_)→沒有觀賞多媒體影片，請跳答第 5.1 題遊客中心展示廳部分！

4.3 您所觀賞的影片主題是：(若不只觀賞一部影片，請答最後觀賞那部) 1.雪霸國家公園簡介 2.雪霸的鴛鴦奇緣 3.發現雪霸

4.武陵生態之旅 5.櫻花鉤吻鮭繁殖與放流

4.4 您對於所觀賞這部多媒體影片的內容滿意度如何？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

### ◎遊客中心展示廳◎

5.1 請問您有到遊客中心展示廳參觀嗎？

- 1.有 (請跳答 5.3)  2.沒有 (請續答 5.2)

5.2 您沒有參觀展示廳的原因是什麼呢？

- 1.不知道有  2.沒時間  3.以前去過了  4.沒興趣  
 5.其他( )→沒有參觀展示廳者，請跳答第 7 題生態景觀部分！

5.3 請問您對於展示室中的內容最感到滿意的是？

- 1.圖片展示  2.解說文字內容  3.地圖模型  
 4.觸控導覽系統  5.親子閱讀暨紀念品展示區  
 6.櫻花鉤吻鮭棲地模型暨動態影片播放  7.聆聽鳥鳴區

5.4 請問您對展示廳的整體滿意度如何？

- 1.很滿意  2.滿意  3.普通  4.不滿意  5.很不滿意

5.5 請問您對展示廳內解說內容滿意度如何？

- 1.很滿意  2.滿意  3.普通  4.不滿意  5.很不滿意

### ◎生態景觀與園區設施◎

6.1 請問您，下列生態景觀與園區設施，您看過哪些？(可複選)

- 1.遊客中心  2.雪山登山口  3.桃山瀑布步道  4.武陵山莊  
 5.武陵國民賓館  6.富野渡假村  7.觀魚台  8.露營區

6.2 上述生態景觀及設施您最滿意哪些？(可複選)

- 1.遊客中心  2.雪山登山口  3.桃山瀑布步道  4.武陵山莊  
 5.武陵國民賓館  6.富野渡假村  7.觀魚台  8.露營區

6.3 上述生態景觀及設施您較不滿意哪一區？

- 1.遊客中心  2.雪山登山口  3.桃山瀑布步道  4.武陵山莊  
 5.武陵國民賓館  6.富野渡假村  7.觀魚台  8.露營區

### ◎解說服務評價◎

如果你沒有使用解說服務請在此打勾並跳答 8.1 題

7.1 您這次來武陵遊憩區，您是否有使用/聆聽解說員為您提供解說服務的項目為何？

- 1.有 (請續答 7.2)  2.沒有 (請跳答 8.1)

7.2 您使用/聆聽解說員為您提供解說服務的項目為何？(可複選)

- 1.觀魚台  2.夜間觀察  3.富野觀星  4.晨間賞鳥  
 5.農場導覽

7.3 上述您使用/聆聽過解說服務的地點哪些您是滿意的？

- 1.觀魚台 2.夜間觀察 3.富野觀星 4.晨間賞鳥  
5.農場導覽

7.4 請問您對遊憩區內整體解說服務感到滿意嗎？

- 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 7.4，其他跳題續答 8.1〉

7.5 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.其他\_\_\_\_\_

### ◎登山口◎

8.1 請問您認為雪山登山口服務站，為了登山安全，針對登山客播放  
登山安全宣導影片給準備登山的登山客觀賞的措施好不好呢？

- 1.非常好 2.很好 3.沒意見 4.不太好 5.非常不好

8.2 請問您對於登山安全宣導影片內容覺得如何？

- 1.非常好 2.很好 3.不太好 4.非常不好 5.沒意見  
6.沒看過

8.3 請問您對於登山安全宣導影片內容有何建議？

---

9.請問您對於武陵遊憩區內的解說牌及指示牌滿意嗎？

- 1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

10.請問您對於下列武陵遊憩區的廁所、洗手台環境清潔不滿意的地  
點是哪些？

- 1.遊客中心內廁所 2.公車站旁廁所 3.武陵山莊廁所  
4.武陵國民賓館廁所 5.富野渡假村廁所 6.露營區廁所  
7.其他

11.請問您下次還會再到武陵遊憩區來嗎？

- 1.一定會 2.應該會 3.不一定 4.可能不會  
5.一定不會

### 二、遊憩活動特性

12.請問您到這裡旅遊的交通工具是：

- 1.自己或親友開車 2.自己或親友騎機車  
3.遊覽車巴士（旅行團） 4.公共汽車 5.其他\_\_\_\_\_

- 13.請問和您一起同行的一共有多少人？(含自己在內)  
1.自己一人 2.兩人 3.三人 4.四人 5.五人(含)以上
- 14.請問您為什麼選擇到武陵遊憩區來玩？  
1.接近大自然 2.增加見聞知識 3.休閒渡假 4.參加旅遊團  
5.親子旅遊 6.聯誼聚會 7.運動健身 8.登山健行  
9.消磨時間 10.其他
- 15.請問您安排的這一趟旅遊是幾天的行程？  
1.當天來回 2.兩天一夜 3.三天兩夜  
4.四天三夜(含)以上
- 16.請問您到武陵遊憩區住宿地點在哪？  
1.武陵富野渡假村 2.武陵山莊 3.武陵國民賓館  
4.露營區 5.無住宿
- 17.請問您對於您住宿地點滿意度如何？  
1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

### 三、遊客基本資料

- 18.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
- 19.請問您的職業是：  
1.學生 2.軍 3.公職 4.教職 5.管理階層  
6.非管理階層 7.農、林、漁、牧 8.專業人士  
9.家管 10.退休人員 11.其他\_\_\_\_\_
- 20.您的教育程度是：  
1.自學 2.國小 3.國中 4.高中職 5.大專 6.碩士  
7.博士
- 21.您的居住地區：  
1.基隆縣市 2.台北縣市 3.宜蘭縣市 4.桃園縣市  
5.新竹縣市 6.苗栗縣市 7.台中縣市 8.彰化縣市  
9.雲林縣市 10.嘉義縣市 11.台南縣市 12.高雄縣市  
13.屏東縣市 14.澎湖縣 15.花蓮縣市 16.台東縣市  
17.南投縣市 18.金門馬祖 19.中國大陸 20. 國外地區

謝謝您接受我們的訪問。祝您旅遊愉快！

## 附錄二 交叉分析表