

雪霸國家公園遊客中心99年度
遊客滿意度調查報告書
第四次調查暨全年度綜合比較報告

委託單位：雪霸國家公園管理處

執行單位：中興大學商情暨民意調查中心

計畫主持人：袁鶴齡 博士

中華民國九十九年十一月

摘要

為瞭解雪霸國家公園遊客中心各項軟硬體設施之滿意度，中興大學商情暨民調中心從99年9月15日至10月30日開始以面訪方式，針對前來雪霸國家公園遊客中心且年滿15歲之遊客進行面訪，在實際的訪問過程中，共完成845份有效樣本，無效問卷195份，訪問成功率為81.25%¹。調查結果摘要如下：

整體而言，受訪者對於「遊憩區內解說服務滿意度」的滿意度分數最高(4.33分)，其次為對「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.29分)。而滿意度分數較低的則是「對遊憩區販賣部滿意度」(3.97分)以及「遊憩區設施標示或遊憩路徑指標」(4.00分)，對於販賣部之服務以及遊憩區設施標示或遊憩路徑指標的管理應是當前管理中心所應加強的服務項目，本次調查販賣部滿意度已較第三次調查提升了13.5%。整體而言，觀諸所有構面滿意度分數皆高於4分或接近於4分，也顯示受訪者對於雪霸公園遊客中心各項服務的高度肯定。

受訪者獲得雪霸國家公園資訊管道以「親朋好友告知」所佔比例較高(54.8%)，顯示人際傳播或是口碑行銷的重要性。另外，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「餐飲與紀念品販售中心」所佔比例較高，佔了7.5%，其次是「洗手間的環境清潔」(6.4%)，顯示遊客中心應再加強餐飲與紀念品販售中心的服務及週邊洗手間的清潔維護。

表1 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

選項	滿意度分數	標準差	排名
對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度	4.18	0.60	3
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.01	0.67	6
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.12	0.61	5
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.00	0.67	7
對遊憩區環境清潔滿意度	4.18	0.62	3
對遊憩區販賣部滿意度	3.97	0.78	8
對遊憩區內解說服務滿意度	4.33	0.57	1
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.29	0.55	2
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.14	0.60	4

¹訪問成功率=成功訪問數(845份)÷〔成功訪問數(845份)+無效問卷(195份)〕=81.25%

目 錄

摘要.....	I
壹、研究緣起及目的	1
一、研究緣起.....	1
二、研究目的.....	1
貳、文獻探討	2
一、關於雪霸國家公園.....	2
二、資源概況.....	2
三、遊憩區介紹.....	3
四、滿意度.....	7
參、研究方法	9
一、主要調查內容.....	9
二、調查主要對象.....	10
三、調查實施方式.....	11
四、問卷主題配置.....	11
肆、調查結果	13
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.....	41
四、各遊憩區差異性分析.....	43
附錄一 調查問卷	50
附錄二 交叉分析表	55
附錄三 全年度調查綜合比較分析	111

表錄

表 2-1 顧客滿意定義表	8
表 4-1 受訪者性別統計表	14
表 4-2 受訪者年齡統計表	15
表 4-3 受訪者職業統計表	16
表 4-4 受訪者教育程度統計表	17
表 4-5 受訪者居住地區統計表	18
表 4-6 遊憩區統計表	19
表 4-7 受訪者從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊統計表	21
表 4-8 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表	22
表 4-9 受訪者選擇到遊憩區的動機統計表	23
表 4-10 受訪者停留時間統計表	24
表 4-11 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計表	25
表 4-12 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目統計表	26
表 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計表	27
表 4-14 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計表	28
表 4-15 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計表	29
表 4-16 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表	30
表 4-17 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計表	31
表 4-18 是否有去過本遊憩區的販賣部統計表	32
表 4-19 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計表	33
表 4-20 受訪者對遊憩區販賣部需改進之建議事項統計表	34
表 4-21 是否有專門解說員提供服務統計表	35
表 4-22 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計表	36
表 4-23 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計表	37
表 4-24 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計表 ..	38
表 4-25 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計表	39
表 4-26 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計表	40
表 4-27 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表	42
表 4-28 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表	44
表 4-28 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表(續)	45

圖錄

圖 4-1 受訪者性別統計圖	14
圖 4-2 受訪者年齡統計圖	15
圖 4-3 受訪者職業統計圖	16
圖 4-4 受訪者教育程度統計圖	17
圖 4-5 遊憩區統計圖	19
圖 4-6 從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊前三名統計圖	21
圖 4-7 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖	22
圖 4-8 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖	23
圖 4-9 受訪者停留時間統計圖	24
圖 4-10 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計圖	25
圖 4-11 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目統計圖	26
圖 4-12 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖	27
圖 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖	28
圖 4-14 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖	29
圖 4-15 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖	30
圖 4-16 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖	31
圖 4-17 是否有去過本遊憩區的販賣部統計圖	32
圖 4-18 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計圖	33
圖 4-19 受訪者對遊憩區內販賣需改進之建議事項統計圖	34
圖 4-20 是否有專門解說員提供服務統計圖	35
圖 4-21 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖	36
圖 4-22 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計圖	37
圖 4-23 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖 ..	38
圖 4-24 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度度統計圖	39
圖 4-25 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖	40
圖 5-1 遊憩區內服務滿意度排名前三名	48
圖 5-2 各項服務滿意度排名	49

壹、研究緣起及目的

一、研究緣起

本計畫之研究目標是希望能夠藉由透過對前來雪霸國家公園之遊客進行問卷訪談，對於雪霸公園遊憩品質、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，除了使國家公園管理者能瞭解遊客對於園區中各項設施及服務使用的客戶滿意程度，同時亦可作為未來雪霸國家公園進一步提升服務品質與發展規劃之參考依據，進而提升民眾使用之需求滿意度。

二、研究目的

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

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

貳、文獻探討

一、關於雪霸國家公園²

雪霸國家公園於八十一年七月一日成立，是台灣第五座國家公園，位於台灣中北部，屬高山型國家公園。園區以雪山山脈為主軸，範圍涵括了新竹縣五峰鄉和尖石鄉、苗栗縣泰安鄉、台中縣和平鄉，總面積達 76,850 公頃。園區內地形錯綜複雜，景色氣象萬千，高峰溪流景觀更是雄偉壯麗，同時蘊涵完整豐富的動植物及人文資源，是一個進行深度旅遊、寓教於樂的大自然戶外教室。

隨著墾丁、玉山、陽明山及太魯閣等國家公園之陸續成立與建設管理，以及雪山、大霸尖山地區登山及旅遊人數之持續增加，為積極維護自然資源，並提升國民旅遊服務品質，內政部乃自民國 76 年起，並進行該地區設立國家公園規劃之工作。並奉民國 80 年 1 月行政院院會通過「雪山、大霸尖山國家公園計畫」。民國 80 年 10 月內政部國家公園計劃委員會決議將此國家公園正名為「雪霸國家公園」。民國 81 年 7 月奉准成立「雪霸國家公園管理處」正式運作管理，並為台灣之第五座國家公園。

雪霸國家公園成立初期，因處址用地取得困難，暫租賃於台中縣東勢鎮，並積極尋訪處址，經苗栗縣政府之建議，內政部營建署及雪霸國家公園管理處多次履勘後，基於區域均衡發展之原則，於八十三年七月五日正式擇定苗栗縣大湖鄉汶水，作為雪霸國家公園管理處經營管理之重要據點。

二、資源概況

雪霸國家公園東自邊古巖山起，向南經喀拉業山、羅葉尾山、武佐野群山至大甲溪谷。南沿大甲溪而下，至志樂溪會合處沿陵線經宇羅尾山至三錐山。西至三錐山起向北，經小雪山、南坑山、盡尾山、東洗水山、北坑山接樂山。北自樂山起向東，經觀霧、高嶺、境界山、南馬洋山至邊古巖山。本區域範圍總面積為 76,850 公頃。

雪霸國家公園地形以高山及河谷為主。全區高山林立、如大霸尖山、武陵四秀(品田山、池有山、喀拉業山)、雪山、志佳陽大山、大劍山、頭鷹山、大雪山等高度均在 3,000 公尺以上，其中雪山為雪山山脈最高峰，

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

是台灣第二高峰。而大霸尖山素有「世紀奇峰」之稱，山容壯麗。其他的地形景觀如大甲溪峽谷地形、佳陽沖積扇與河階地形、環山地區環流丘地形、德基地區肩狀平坦陵地形、河川襲奪等。

植物資源方面，本區內有維管束植物 1,976 種，稀有植物 79 種，如台灣山薺、高雄柳、棣慕華鳳仙花(世界僅產於此)、南湖柳葉菜、管草蘭、松葉蘭等。另外翠池之玉山圓柏林是全台此類森林面積最大的，雪山主峰下之冷杉林及觀霧僅有之台灣擦樹純林極具保存價值。

雪霸國家公園之動物資源甚為豐富，至少發現有 57 種哺乳類動物，151 種鳥類，37 種爬蟲類，16 種兩棲類，17 種淡水魚及 170 種蝴蝶，580 種昆蟲其中彌足珍貴的瀕臨絕種之動物如櫻花鉤吻鮭、台灣黑熊、帝雉、山椒魚及升天鳳蝶等。其中櫻花鉤吻鮭是全世界僅有的陸封型鮭魚，同時也是世界分布之最南緣的鮭魚，目前僅存於雪霸國家公園之大甲溪上游，更顯示其珍貴，而被譽為台灣國寶魚之首。目前業於七家灣溪兩側地區劃定為「櫻花鉤吻鮭復育保護區」，積極進行保育及復育工作。

三、遊憩區介紹

(一)汶水遊客中心

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

(二)武陵遊憩區

武陵遊客中心於 93 年 11 月更新館內展示內容重新開放參觀，中心設有視聽室、七家灣溪主題生態展示區及解說諮詢服務平台。展示區內容有武陵地區景點、登山步道介紹，並將七家灣溪流流域區內之地質、地形景觀、動植物、人文資源以淺顯易懂文字及生動圖片呈現，遊客在這裡可以短時間內獲得相關旅遊資訊。

1.地形特色：

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

則呈陡峭狀。

2.植物景觀：

在武陵農場、七家灣溪河岸、煙聲瀑布步道沿線可見台灣紅榨槭、楓香、台灣胡桃、青楓、山枇杷、青剛櫟、栓皮櫟等。

3.動物生態：

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

(三)觀霧遊憩區

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

1.地形特色：

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

2.植物景觀：

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

3.動物生態：

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

(四)雪見遊憩區

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

1.地形特色

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

2.植物景觀

本區林相主要可分為造林地、闊葉林及混淆林等三大類：

- (1)造林地：多為日治時期及光復初期的產物，其植物種類包括台灣檫、柳杉、香杉、台灣二葉松、台灣五葉松與其它闊葉樹、桂竹林等造林地。
- (2)闊葉林：組成種類較為複雜，通常依海拔高度分為櫟林帶(Quercus Zone)及楠櫟林帶(Achilus-Casstanopsis Zone)，其結構通常有三至四層，主要有卡氏櫟、苦扁桃葉石櫟、錐果櫟、豬腳楠、日本槭楠、香桂、高山新木薑子與山茶科之木荷等優勢樹種。
- (3)混淆林：夾雜有少數之針葉樹種與較多數之落葉樹種，主要有紅檜、香杉、威氏粗榧、台灣紅榨槭、尖葉槭、青楓、栓皮櫟、楓香、台灣赤楊等；草本植物則為台灣芒或高山芒；另在區域內亦有棣慕華鳳仙花及苗栗野豇豆等稀有植物。本區共記錄有 596 種維管束植物，其中稀有物種資源計有台灣黃杉、叢花百日青、南五味子、山肉桂、土肉桂、鹿皮斑木薑子、台灣蘋果、苗栗野豇豆、捲斗櫟、化香樹、愛玉子、台灣山茶、紅珠水木、雪山冬青、阿里山清風藤、八角蓮、阿里山十大功勞、棣慕華鳳仙花、黃花鳳仙花、台灣金線蓮、小鹿角蘭、鸛冠蘭、阿里山豆蘭、四季蘭、台灣春蘭、菅草蘭、金草蘭等 28 種。

3.動物生態：

雪見地區大型動物資源豐富，尤其以大安溪與雪山溪匯流口至北坑溪匯流口之間，可見長鬃山羊、台灣野豬、台灣山羌、台灣獼猴等動物痕跡，亦可發現目前野外已少見之台灣水鹿足印。北坑溪古道沿線以台灣野豬、台灣山羌、台灣獼猴等動物痕跡較多，但在春夏兩季亦有台灣黑熊在此活動。其中，台灣黑熊為野生動物保育法所列瀕臨絕種之保育類動物，台灣水鹿在野外的族群量亦極低，台灣獼猴、山羌、水鹿與長鬃山羊同屬珍貴稀有保育類動物。

(1)鳥類方面：經調查本區有 24 科 63 種鳥類，包括 10 種特有種、33 種特有亞種，以及 29 種保育類鳥類；其中以屬瀕臨絕種保育類的藍腹鷓鴣和林鷓鴣最為珍貴，稀有種白喉笑鸚也有穩定之族群。全區的前五種優勢鳥分別為冠羽畫眉、繡眼畫眉、山紅頭、藪鳥以及白耳畫眉。雪見地區的賞鳥季節以四至六月較佳。

(2)兩生爬行類：兩生類 4 科 13 種、爬行類 6 科 14 種，共計 10 科 27 種。其中盤古蟾蜍、面天樹蛙、褐樹蛙、莫氏樹蛙及斯文豪氏蛙、短肢攀蜥、斯氏攀蜥、台灣草蜥 8 個種類屬於台灣特有種。而褐樹蛙、莫氏樹蛙、台灣草蜥、紅竹蛇、兩傘節及龜殼花等 6 種屬於保育類野生動物。

(3)魚類：北坑溪為台灣的高山溪流，許多魚類都無法適應這低溫的溪流環境，故魚類種數較少。經調查北坑溪魚類計有短吻紅斑吻蝦虎與台灣鏟頰魚 2 種淡水魚類，及拉氏清溪蟹 1 種淡水蟹。北坑溪與大安溪匯流口調查到台灣鏟頰魚、台灣間爬岩鯽、台灣石魚賓 3 種淡水魚類。

(4)昆蟲類：全世界昆蟲之分目為 32 目，而在雪見地區即發現 16 目之昆蟲種類，佔全部之 1/2，可見本區昆蟲相之複雜度。季節性昆蟲種類豐富度調查結果，以夏天昆蟲種類最多，其次為秋季及春季，再其次為冬季。而本區之保育種僅發現鞘翅目的擬食蝸步行蟲與長角大鋤形蟲兩種。雖然本區保育種類不多，但其他昆蟲種類及複雜度相當高，包括腐生肉食性、草食性、寄生性及捕食性種類，在生態階層上甚為完整。

(4)人文資源

雪見鄰近地區具有十分豐富蒼萃的人文史蹟資源，其原住民文化主要為泰雅族之北勢群，分佈於大安溪中游兩岸。雪見地區瀰漫著濃厚的文化特色，其中以北坑溪古道最具盛名，原為大甲溪泰雅族原住民遷移游獵的山徑，古道中泰雅族原住民及日治時代所遺留下來的歷史事件與遺址，是瞭解日治時期竹苗地區樟腦採集與理蕃政策的最佳地點。（北坑溪古道因 2004 年連續風災而柔腸寸斷，為安全考量，雪霸處已公告禁止進入。）

四、滿意度

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

（一）顧客滿意度

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

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

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

（二）遊憩滿意度

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

1. 總滿意理論

Dorfman (1979) 提出遊憩滿意度的體驗因個人的偏好、期望、知

覺、動機等不同而有所差異，亦因各因子對該滿意體驗之貢獻強度不同而不同，使得影響需求滿意之因素更形複雜。

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遊客中心滿意度評價與需求取向等資料，以做為雪霸國家公園遊客中心客戶滿意成效評估的依據，並進一步作為未來客戶滿意提升及未來發展規劃參考依據。針對前述研究目的與研究主題，主要擬定下列三項調查方向：

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遊客中心之年齡 15 歲以上遊客為本研究之母群體。

(二)抽樣方法

針對直接與前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區及雪見遊憩區之十五歲以上遊客，進行遊憩後離園前的問卷調查，問卷抽樣方法為立意抽樣，分為兩個抽樣地點，一方面針對前來之遊客，以系統抽樣方法，於遊客中心定點隨機抽取一名遊客後，續對經過遊客以等距方式抽取後續遊客樣本，進行訪問。顧及假日與非假日遊客流量差異，抽取間距將依流量而有所差異。另一方面，於園區入口，針對前來遊憩區之非旅行團遊客，逐一發放問卷，待遊客於遊憩完畢離園前，自行交回遊客中心，並致贈完成有效問卷之遊客一份紀念品，以提升問卷回收率。

(三)有效樣本數

本調查完成之有效樣本數為 845 份，在實際的訪問過程中，共完成 845 份有效樣本，無效問卷 195 份，訪問成功率為 81.25%³。

³訪問成功率=成功訪問數(845 份)÷〔成功訪問數(845 份)+無效問卷(195 份)〕=81.25%

三、調查實施方式

(一)調查時間

自民國 99 年 9 月 15 日起至民國 99 年 10 月 30 日止，共計一個半月。

(二)問卷擬定

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

(三)調查實施方式

本次研究採取問卷面訪的方式，直接與前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區及雪見遊憩區之年齡十五歲以上遊客，進行遊憩後離園前的問卷調查。針對遊憩遊客對於雪霸國家公園遊憩區滿意度評價等前述研究主題，進行研究及探詢其看法，以取得遊憩遊客對於雪霸國家公園遊憩區遊憩滿意度評價與需求取向等資料，以做為雪霸國家公園遊憩區客戶滿意成效評估依據，並進一步作為未來客戶滿意提升及未來發展規劃參考依據。

四、問卷主題配置

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

(一)遊客滿意度調查

- 1.對遊憩區各項設施最滿意的項目
- 2.對遊憩區各項設施感到最不滿意的項目
- 3.對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度
- 4.對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度
- 5.對遊憩區遊客中心展示區滿意度
- 6.對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度
- 7.對遊憩區環境清潔滿意度
- 8.對遊憩區販賣部滿意度
- 9.對遊憩區販賣部需改進之建議事項
- 10.對遊憩區內解說服務滿意度
- 11.對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

- 12.對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度
- 13.對遊憩區各項設施感覺滿意度
- 14.旅客重遊意願

(二)遊客遊憩特性

- 1.遊客遊憩動機
- 2.遊客遊憩地點
- 3.遊客停留時間

(三)遊客基本社經背景資料

- 1.性別
- 2.年齡
- 3.職業
- 4.教育程度
- 5.居住地區
- 6.遊憩區

肆、調查結果

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

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

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

一、樣本特性

本小節將呈現此次調查受訪者的樣本特性，主要分為性別、年齡、職業、教育程度以及居住地區等五個面向來分析，以了解此次研究調查樣本之特徵。

1.性別

本次調查之樣本性別分配如下表 4-1 和圖 4-1 所示。受訪者之性別以「女性」居多，共有 467 人，佔了五成五左右(55.3%)，「男性」受訪者佔 44.7%，共有 378 人。

表 4-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比(%)
男	378	44.7
女	467	55.3
總和	845	100.0

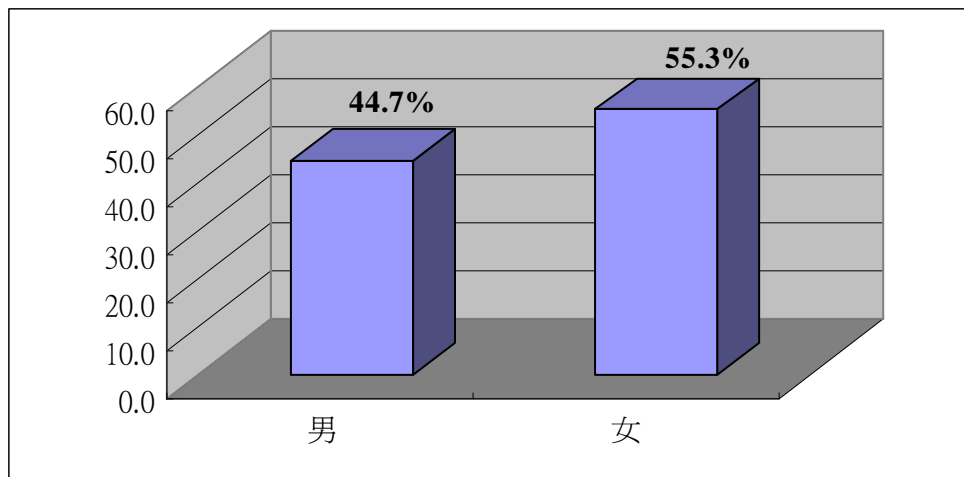


圖 4-1 受訪者性別統計圖

2.年齡

本次調查之樣本年齡分配如下表 4-2 和圖 4-2 所示。

受訪者年齡以「30-39 歲」的人口佔最多，為 248 人，佔 29.3%，其次是「40-49 歲」，佔 24.1%，再者為「50-59 歲」(15.9%)的受訪者。整體來看，受訪者的年齡多集中於青壯年，光 30-59 歲的受訪者即佔了六成九左右(69.3%)。

表 4-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比(%)
15-19 歲	32	3.8
20-29 歲	124	14.7
30-39 歲	248	29.3
40-49 歲	204	24.1
50-59 歲	134	15.9
60-69 歲	79	9.3
70 歲以上	24	2.8
總和	845	100.0

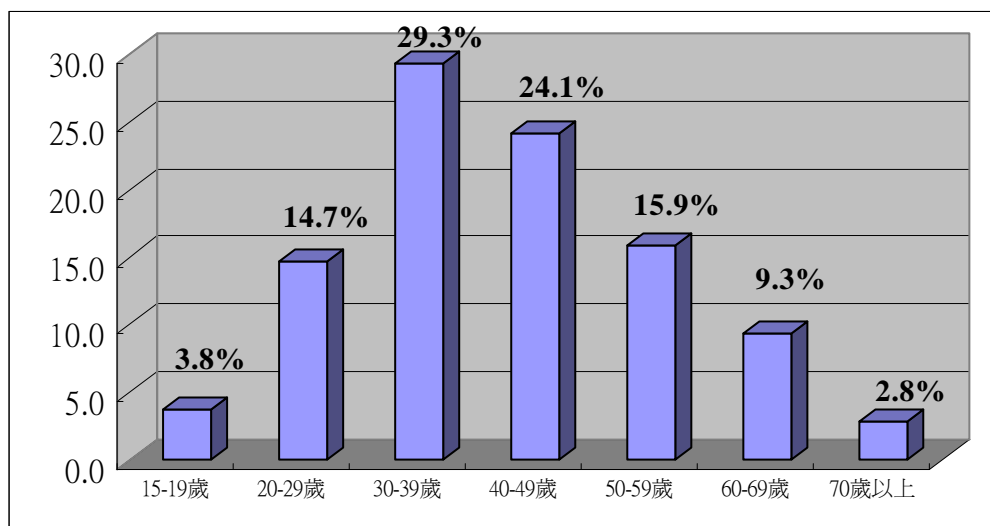


圖 4-2 受訪者年齡統計圖

3.職業

本次調查之樣本職業分配如下表 4-3 和圖 4-3 所示。

受訪者的職業以「家管」的人數最多，共為 116 人，佔整體的 13.7%，其次是「公務人員」，佔了 13.1%，再者為「管理階層」(12.4%)。

表 4-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比(%)
學生	79	9.3
軍	5	0.6
公	111	13.1
教	58	6.9
警	5	0.6
管理階層	105	12.4
非管理階層	83	9.8
農、林、漁、牧	48	5.7
專業人士(會計師、律師、醫生等)	82	9.7
家管	116	13.7
退休人員	62	7.3
待業中	15	1.8
其他	76	9.0
總和	845	100.0

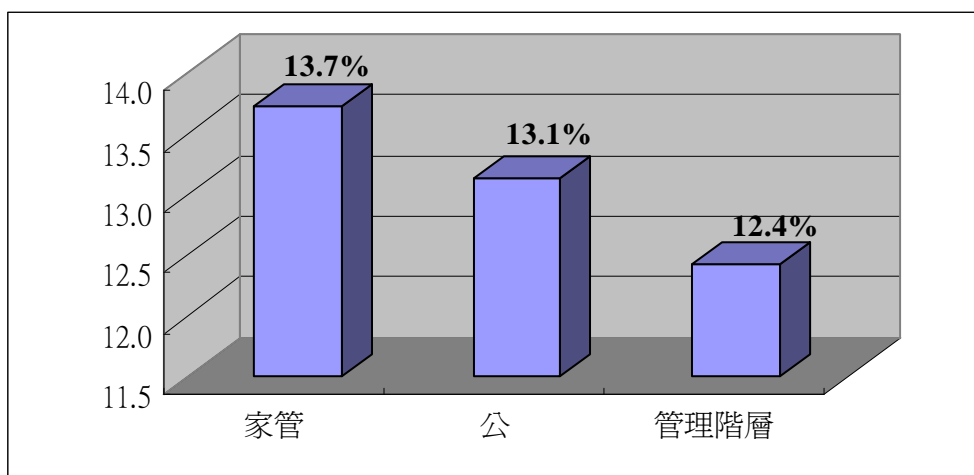


圖 4-3 受訪者職業統計圖⁴

⁴ 僅列入職業排名前三名。

4.教育程度

本次調查之樣本教育程度分配如下表 4-4 和圖 4-4 所示。

此次研究調查的受訪者之教育程度以「大學」程度居多，總共有 331 人，佔三成九(39.2%)，其次是「專科」程度的受訪者，佔 19.4%，再者為「高中(職)」程度(18.6%)的受訪者。整體來看，受訪者的教育程度多分布於大專程度以上者，共佔了七成一左右(71.4%)。

表 4-4 受訪者教育程度統計表

教育程度	次數	百分比(%)
國小及以下	24	2.8
國(初)中	61	7.2
高中(職)	157	18.6
專科學校	164	19.4
大學	331	39.2
研究所(含)以上	108	12.8
總和	845	100.0

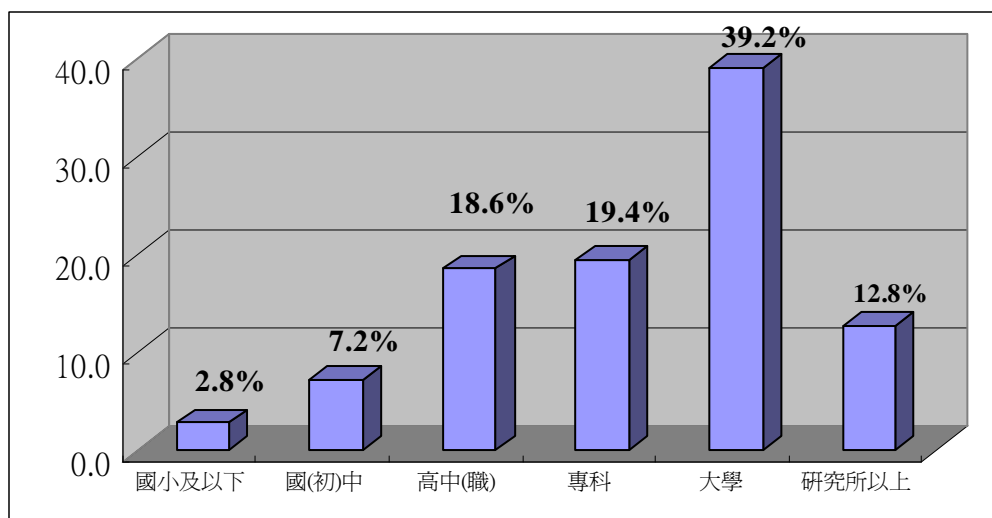


圖 4-4 受訪者教育程度統計圖

5. 居住地區

本次調查之樣本居住地區分配如下表 4-5 所示。

受訪者之居住地區以在「台北縣市」居多，共有 241 人，佔了二成九左右(28.5%)，其次是「台中縣市」(20.8%)的受訪者以及「苗栗縣市」(10.2%)。若以北中南東各區域來看的話⁵，以「北部地區」的受訪者佔絕大多數，佔了整體的五成九左右(58.7%)。

表 4-5 受訪者居住地區統計表

居住地區	次數	百分比(%)
基隆縣市	16	1.9
台北縣市	241	28.5
宜蘭縣市	9	1.1
桃園縣市	59	7.0
新竹縣市	85	10.1
苗栗縣市	86	10.2
台中縣市	176	20.8
彰化縣市	23	2.7
雲林縣市	16	1.9
嘉義縣市	26	3.1
台南縣市	36	4.3
高雄縣市	46	5.4
屏東縣市	13	1.5
花蓮縣市	5	0.6
台東縣市	1	0.1
南投縣市	6	0.7
其他	1	0.1
總和	845	100.0

⁵ 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；中部地區包括苗栗縣市、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。

6. 遊憩區

本次調查之樣本遊憩區分配如下表 4-6 以及圖 4-5 所示。

受訪者接受訪問之遊憩區以「觀霧遊憩區」較多，共有 229 人，佔了 27.1%，其次是「武陵遊憩區」(26.2%) 以及「汶水遊客中心」(25.3%) 的受訪者。

表 4-6 遊憩區統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
武陵遊憩區	221	26.2
雪見遊憩區	181	21.4
汶水遊客中心	214	25.3
觀霧遊憩區	229	27.1
總和	845	100.0

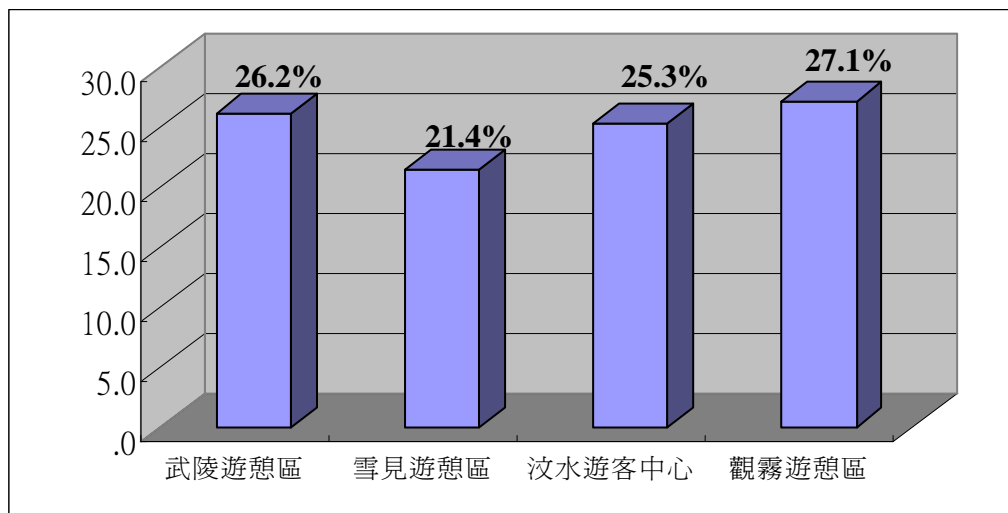


圖 4-5 遊憩區統計圖

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遊客中心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，主要區分為遊客從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊、遊客去過雪霸國家公園哪些遊憩區、遊客選擇遊憩區的動機、對遊憩區各項設施最滿意的項目、對遊憩區各項設施感到最不滿意的項目、對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度、對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度、對遊憩區遊客中心展示區滿意度、對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度、對遊憩區環境清潔滿意度、對遊憩區販賣部滿意度、對遊憩區販賣部需改進之建議事項、對遊憩區內解說服務滿意度、對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項、對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度、對遊憩區各項設施感覺滿意度以及旅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) 遊客從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊

整體來看，在845位受訪者當中，受訪者獲得雪霸國家公園資訊管道以「親朋好友告知」所佔比例較高(54.8%)，其次為「網站資訊」(28.5%)以及「報章雜誌」(14.6%)。(詳見表4-7和圖4-6)

表 4-7 受訪者從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊統計表

獲得管道	反應值	百分比(%)
網站資訊	241	28.5
電視廣播	66	7.8
報章雜誌	123	14.6
親朋好友告知	463	54.8
其他	72	8.5
總和	965	114.2

註：本題為複選題，N=845。

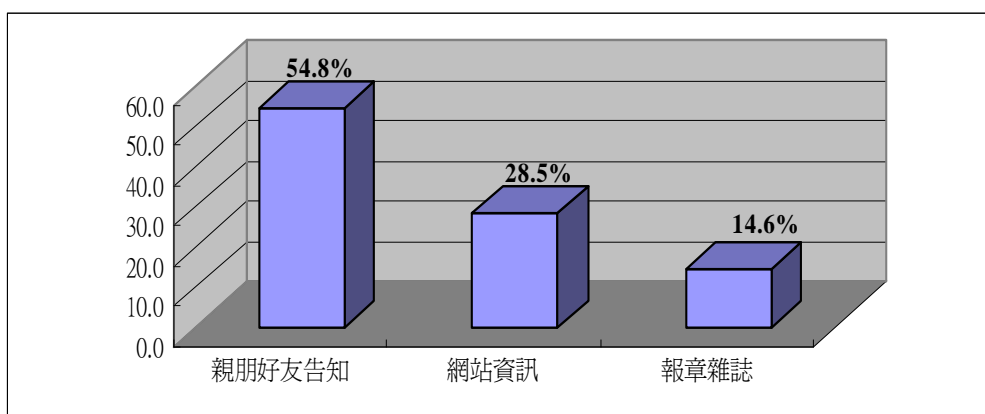


圖 4-6 從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊前三名統計圖

(二) 遊客去過雪霸國家公園哪些遊憩區

整體來看，在845位受訪者當中，受訪者去過的遊憩區以「武陵遊憩區」所佔比例較高(58.0%)，其次為「觀霧遊憩區」(47.8%)以及「汶水遊客中心」(42.7%)。(詳見表4-8和圖4-7)

表 4-8 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	反應值	百分比(%)
武陵遊憩區	490	58.0
雪見遊憩區	280	33.1
觀霧遊憩區	404	47.8
汶水遊客中心	399	42.7
總和	1573	186.2

註：本題為複選題，N=845。

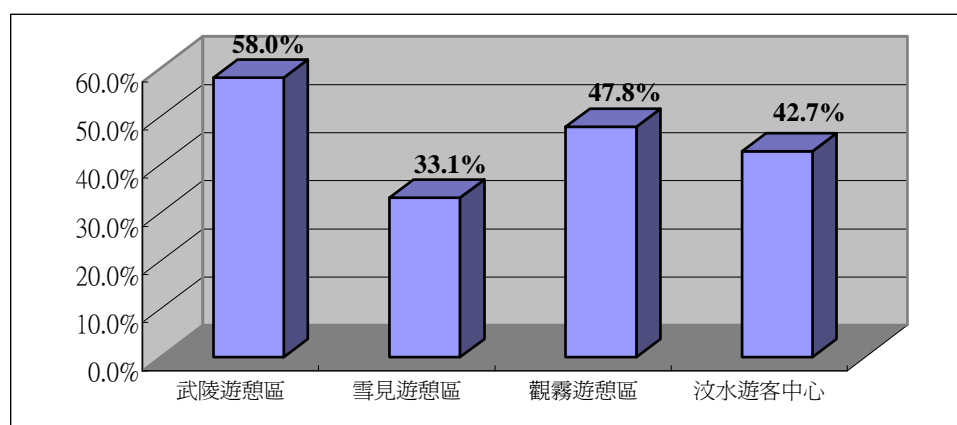


圖 4-7 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖

(三) 遊客選擇遊憩區的動機

在 845 位受訪者當中，受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」的佔六成八(67.9%)所佔比例較高，其次為「休閒渡假」(41.0%)及「增加見聞知識」(29.1%)。(詳見表 4-9 和圖 4-8)

表 4-9 受訪者選擇到遊憩區的動機統計表

選擇遊憩區動機	反應值	百分比(%)
接近大自然	567	67.9
增加見聞知識	243	29.1
休閒渡假	342	41.0
參加旅遊團	144	17.2
親子旅遊	152	18.2
聯誼聚會	84	10.1
運動健身	98	11.7
登山健行	118	14.1
消磨時間	52	6.2
總和	1800	215.6

註：本題為複選題，N=845。

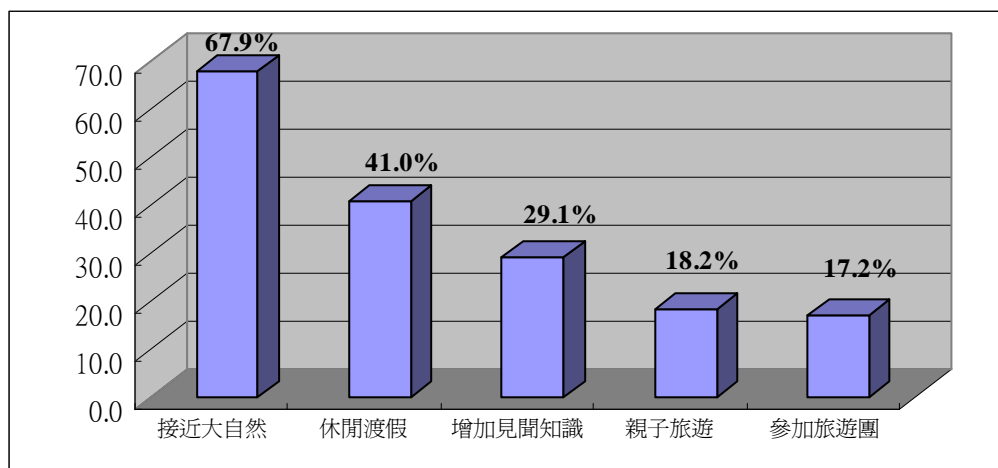


圖 4-8 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖⁶

經交叉分析後發現，無論是性別、年齡、職業、遊憩區、教育程度和居住地區，受訪者選擇到遊客中心的主要原因均以「接近大自然」居多。(詳見附表 2-3-1 至 2-3-4)

⁶ 本研究僅列出前五大原因。

(四) 遊客停留時間

在 845 位受訪者當中，受訪者停留時間以「半天以內」所佔比例較高，佔 34.6%，其次停留時間依序為「1-2 天」(32.3%) 及「1 天」(29.7%)。(詳見表 4-10 和圖 4-9)

表 4-10 受訪者停留時間統計表

停留時間	反應值	百分比(%)
半天以內	292	34.6
1 天	251	29.7
1-2 天	273	32.3
3 天(含)以上	31	3.7
其他	4	0.5
總和	851	100.7

註：本題為複選題，N=845。

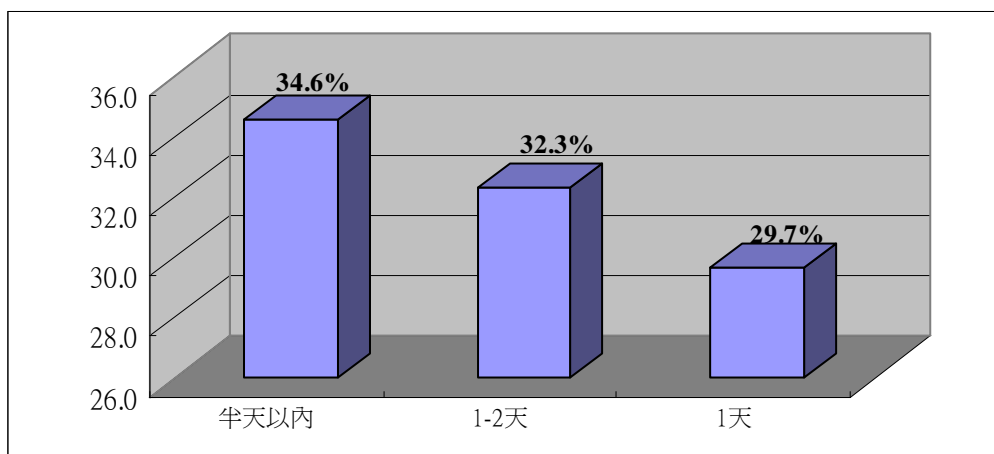


圖 4-9 受訪者停留時間統計圖

(五)對遊憩區各項設施最滿意的項目

在 845 位受訪者當中，受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」所佔比例較高，佔 58.6%，其次較為滿意的項目為「遊客中心展示區」(54.4%)及「解說導覽服務」(52.7%)。(詳見表 4-11 和圖 4-10)

表 4-11 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計表

最滿意項目	反應值	百分比(%)
多媒體視廳室的節目內容	444	52.5
多媒體視廳室的播放時間	261	30.9
遊客中心展示區	460	54.4
園區生態景觀與設施	495	58.6
餐飲與紀念品販售中心	216	25.6
解說導覽服務	445	52.7
指示標示及雙語服務	125	14.8
洗手間的環境清潔	342	40.5
沒有滿意的地方	10	1.2
其他	7	0.8
總和	2805	332.0

註：本題為複選題，N=845。

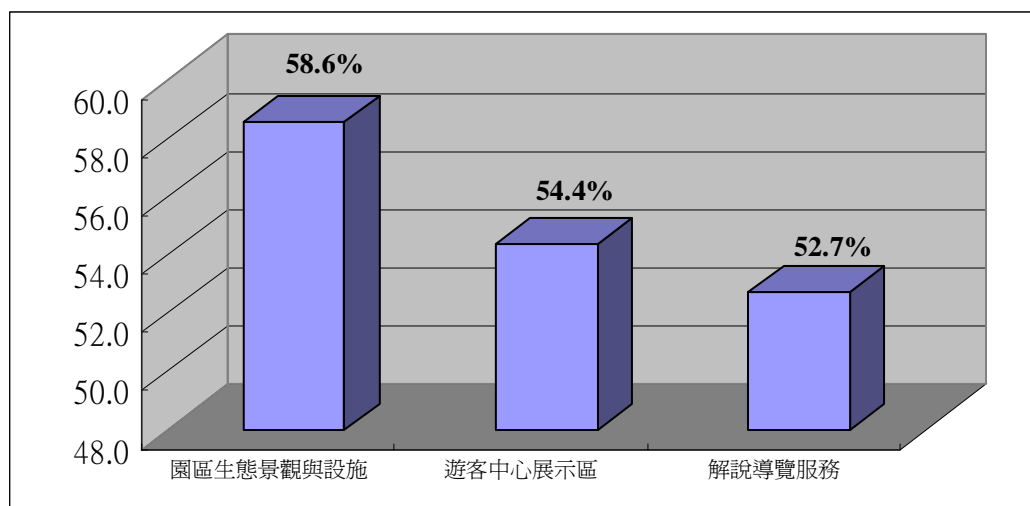


圖 4-10 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計圖⁷

⁷ 本研究僅列出最滿意項目的前三名。

(六)對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目

在 845 位受訪者當中，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「餐飲與紀念品販售中心」所佔比例較高，佔了 7.5%，其次較為不滿意的项目為「洗手間的環境清潔」(6.4%) 及「指示標示及雙語服務」(4.6%)。另外有七成三(72.8%)的受訪者表示並沒有不滿意的地方(詳見表 4-12 和圖 4-11)

表 4-12 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目統計表

最不滿意項目	反應值	百分比(%)
多媒體視廳室的節目內容	28	3.3
多媒體視廳室的播放時間	31	3.7
遊客中心展示區	35	4.1
園區生態景觀與設施	24	2.8
餐飲與紀念品販售中心	63	7.5
解說導覽服務	19	2.2
指示標示及雙語服務	39	4.6
洗手間的環境清潔	54	6.4
沒有不滿意的地方	615	72.8
其他	21	2.5
總和	929	109.9

註：本題為複選題，N=845。

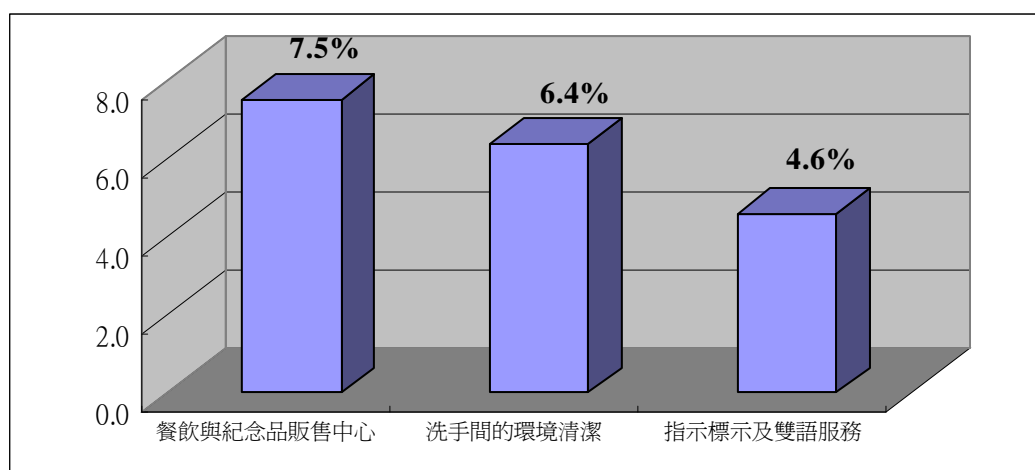


圖 4-11 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目統計圖 8

⁸本研究僅列出最不滿意项目的前三名。

(七)對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度

在 845 位受訪者當中，對於遊憩區多媒體視廳室節目內容表示「滿意」的佔七成九左右(78.9%，包括滿意的佔 54.7%，非常滿意的佔 24.3%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.0%，而「不滿意」的僅佔 0.2%(包括不滿意的佔 0.1%，非常不滿意的佔 0.1%)，沒意見的佔了 12.8%。整體來看，有七成九左右的受訪者滿意多媒體視聽室節目之內容。(詳見表 4-13 和圖 4-12)

表 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計表

節目內容滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	205	24.3
滿意	462	54.7
普通/還好	68	8.0
不滿意	1	0.1
非常不滿意	1	0.1
沒意見	108	12.8
總和	845	100.0

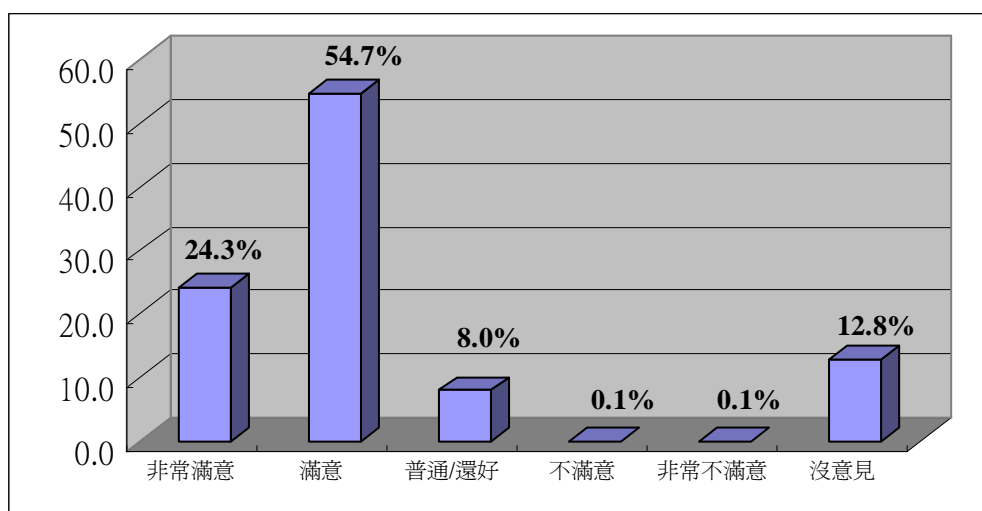


圖 4-12 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「遊憩區」以及「教育程度」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)

(八)對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度

在 845 位受訪者當中，對於遊憩區多媒體視廳室播放時間安排表示「滿意」的佔六成九左右(69.0%，包括滿意的佔 49.9%，非常滿意的佔 19.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 16.3%，而「不滿意」的僅佔 0.7%(包括不滿意的佔 0.6%，非常不滿意的佔 0.1%)，沒意見的佔了 14.0%。整體來看，有六成九的受訪者表示滿意多媒體視聽室節目之播放時間安排。(詳見表 4-14 和圖 4-13)

表 4-14 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計表

播放時間安排滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	161	19.1
滿意	422	49.9
普通/還好	138	16.3
不滿意	5	0.6
非常不滿意	1	0.1
沒意見	118	14.0
總和	845	100.0

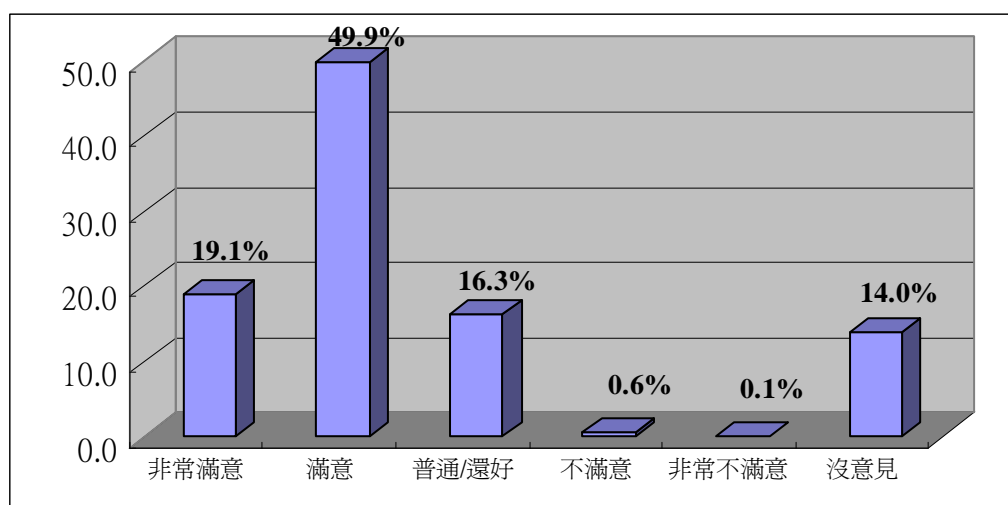


圖 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「遊憩區」及「教育程度」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2-8-1和2-8-2)

(九)對遊憩區遊客中心展示區滿意度

在 845 位受訪者當中，對於遊憩區遊客中心展示區表示「滿意」的佔八成四(84.3%，包括滿意的佔 60.4%，非常滿意的佔 23.9%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 11.4%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，沒意見的佔了 4.0%。整體來看，有八成四的受訪者表示滿意遊憩區遊客中心展示區。(詳見表 4-15 和圖 4-14)

表 4-15 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計表

遊客中心展示區滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	202	23.9
滿意	510	60.4
普通/還好	96	11.4
不滿意	3	0.4
沒意見	34	4.0
總和	845	100.0

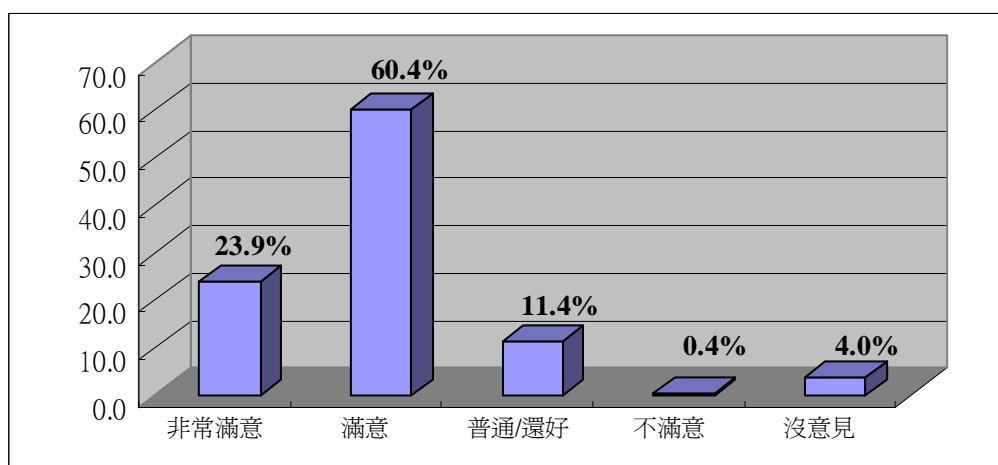


圖 4-14 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「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。經卡方檢定後發現，「性別」以及「遊憩區」呈現顯著性差異，其中，男性對遊客中心展示區滿意度評價較高，佔84.4%；遊憩區為「汶水遊客中心」對遊客中心展示區滿意度評價較高，佔91.5%；遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者對遊客中心展示區滿意度評價則相對較低，佔76.1%。(詳見附表2-9-1和2-9-2)

(十)對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

在 845 位受訪者當中，對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標表示「滿意」的佔八成左右(80.5%，包括滿意的佔 61.1%，非常滿意的佔 19.4%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 14.4%，而「不滿意」的僅佔 2.4%，沒意見的佔了 2.7%。整體來看，八成左右的受訪者表示滿意遊憩區設施標示或遊憩路徑指標。(詳見表 4-16 和圖 4-15)

表 4-16 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表

設施標示或遊憩路徑指標滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	164	19.4
滿意	516	61.1
普通/還好	122	14.4
不滿意	20	2.4
沒意見	23	2.7
總和	845	100.0

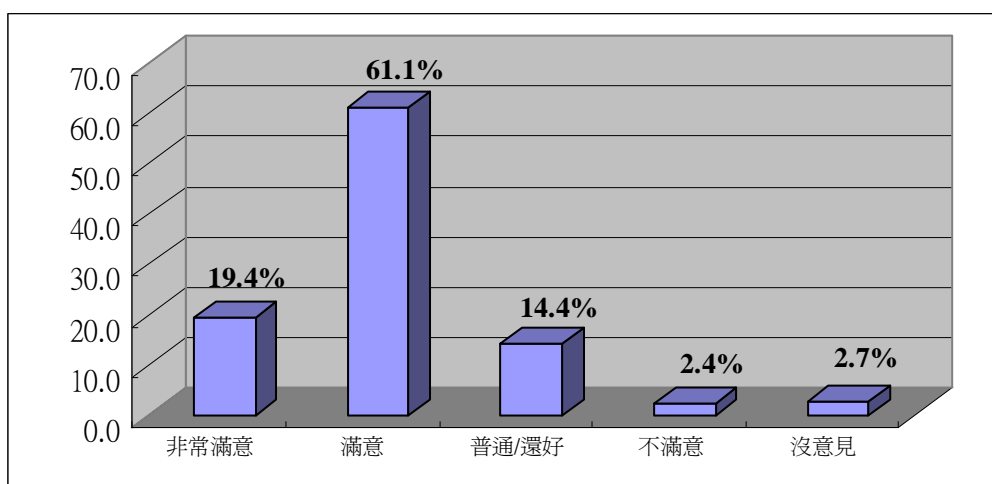


圖 4-15 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「教育程度」以及「居住區域」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。經卡方檢定後發現，「遊憩區」呈現顯著性差異，遊憩區為「汶水遊客中心」對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度評價較高，佔 91.2%；遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度評價則相對較低，佔74.2%。(詳見附表2-10-1和2-10-2)

(十一)對遊憩區環境清潔滿意度

在 845 位受訪者當中，對於遊憩區環境清潔表示「滿意」的佔八成八(88.2%，包括滿意的佔 60.1%，非常滿意的佔 28.0%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.6%，而「不滿意」的僅佔 0.7%(包括不滿意的佔 0.5%，非常不滿意的佔 0.2%)，沒意見的佔了 2.5%。整體來看，約八成八的受訪者表示滿意遊憩區環境清潔。(詳見表 4-17 和圖 4-16)

表 4-17 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計表

環境清潔滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	237	28.0
滿意	508	60.1
普通/還好	73	8.6
不滿意	4	0.5
非常不滿意	2	0.2
沒意見	21	2.5
總和	845	100.0

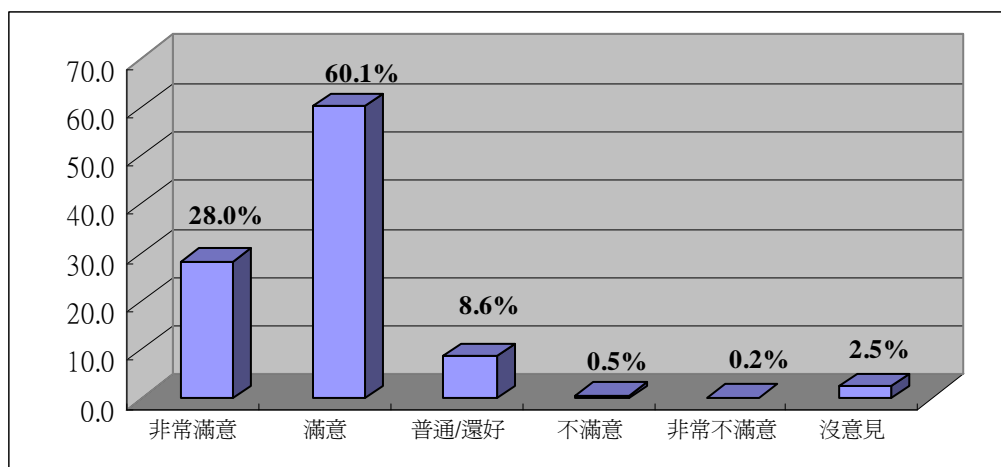


圖 4-16 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」以及「教育程度」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)

(十二)是否有去過本遊憩區的販賣部

在 845 位受訪者當中，其中有 63.4%的受訪者有去過遊憩區的販賣部，另外有 36.6%的受訪者表示沒有去過。(詳見表 4-18 和圖 4-17)

表 4-18 是否有去過本遊憩區的販賣部統計表

是否有去過本遊憩區的販賣部	次數	百分比(%)
有	536	63.4
沒有	309	36.6
總和	845	100.0

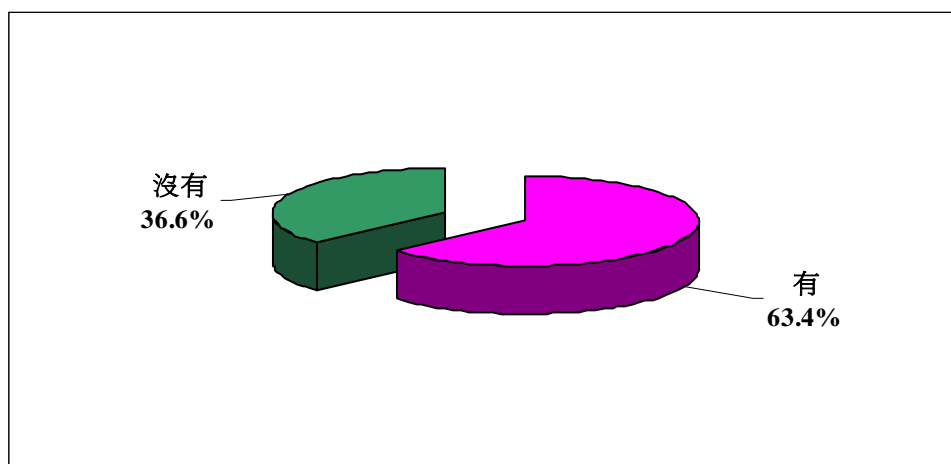


圖 4-17 是否有去過本遊憩區的販賣部統計圖

經卡方檢定後發現，「居住區域」雖然在本題達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。此外，「年齡」及「遊憩區」在本題達顯著水準，其中年齡為「50-59歲」之受訪者有去過遊憩區販賣部所佔比例較高，佔68.7%，沒去過販賣部的年齡層則以「20-29歲」之年輕族群所佔比例較高，佔48.4%；以遊憩區來說，遊憩區為「觀霧遊憩區」之受訪者有去過販賣部所佔的比例較高，佔79.9%，遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者沒有到過販賣部所佔的比例較高，佔50.5%。(詳見附表2-12-1和2-12-2)

(十三)對遊憩區販賣部滿意度

在 536 位有去過販賣部的受訪者當中，對於遊憩區販賣部表示「滿意」的佔七成四左右(74.1%) (包括滿意的佔 50.2%，非常滿意的佔 23.9%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 20.5%，不滿意的佔了 2.8%(包括不滿意的佔 2.2%，非常不滿意的佔 0.6%)，沒意見的佔了 2.6%。(詳見表 4-19 和圖 4-18)

表 4-19 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計表

販賣部滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	128	23.9
滿意	269	50.2
普通/還好	110	20.5
不滿意	12	2.2
非常不滿意	3	0.6
沒意見	14	2.6
總和	536	100.0

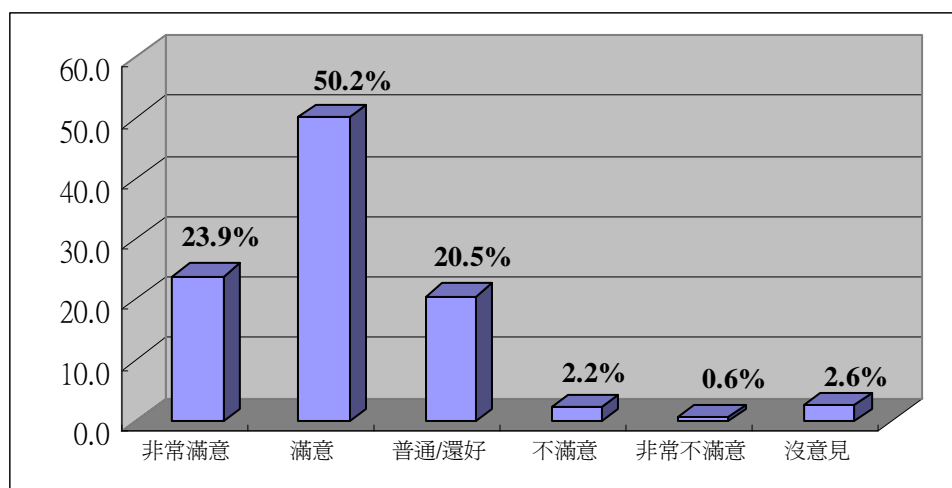


圖 4-18 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」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2-13-1和2-13-2)

(十四)對遊憩區販賣部需改進之建議事項

在 536 位有去過販賣部的受訪者當中，其中有四成七左右 (46.5%)的受訪者認為遊憩區內販賣部需改進之建議事項以「選擇種類多一點」所佔比例較高，再其次為「價格要便宜點」(23.9%)以及「餐飲座位多一點」(9.9%)。另外有三成三(32.5%)的受訪者表示沒有需要改進的。(詳見表 4-20 和圖 4-19)

表 4-20 受訪者對遊憩區販賣部需改進之建議事項統計表

販賣部需改進建議	反應值	百分比(%)
選擇種類多一點	249	46.5
價格要便宜點	128	23.9
標示清楚一點	25	4.7
服務態度好一點	16	3.0
餐飲座位多一點	53	9.9
餐飲部的清潔	12	2.2
沒有需要改進的	174	32.5
其他	14	2.6
總和	671	125.2

註：本題為複選題，N=536。

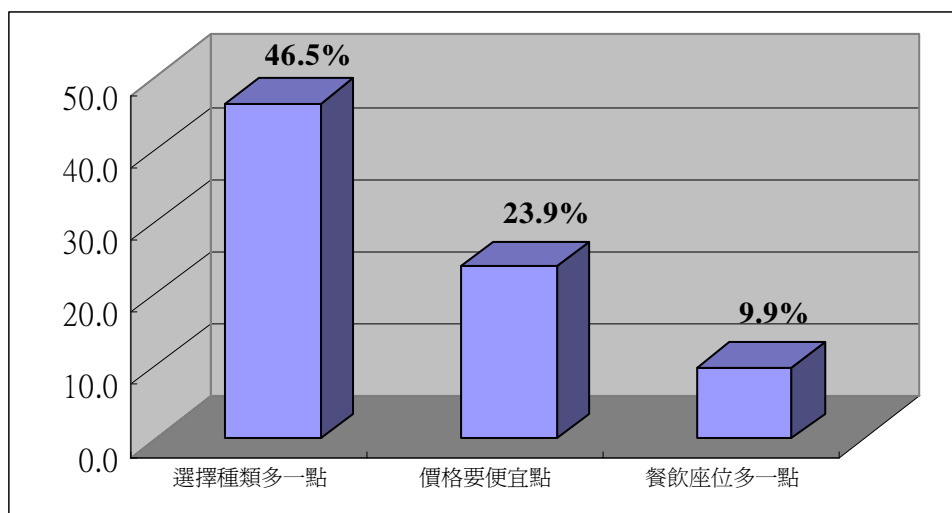


圖 4-19 受訪者對遊憩區內販賣需改進之建議事項統計圖⁹

⁹ 本研究僅列出遊憩區販賣部需改進之前三名建議事項。

(十五)是否有專門解說員提供服務

在 845 位受訪者當中，其中有 60.5%的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有 39.5%的受訪者表示沒有專門解說員提供解說服務。(詳見表 4-21 和圖 4-20)

表 4-21 是否有專門解說員提供服務統計表

是否有專門解說員提供服務	次數	百分比(%)
有	511	60.5
沒有	334	39.5
總和	845	100.0

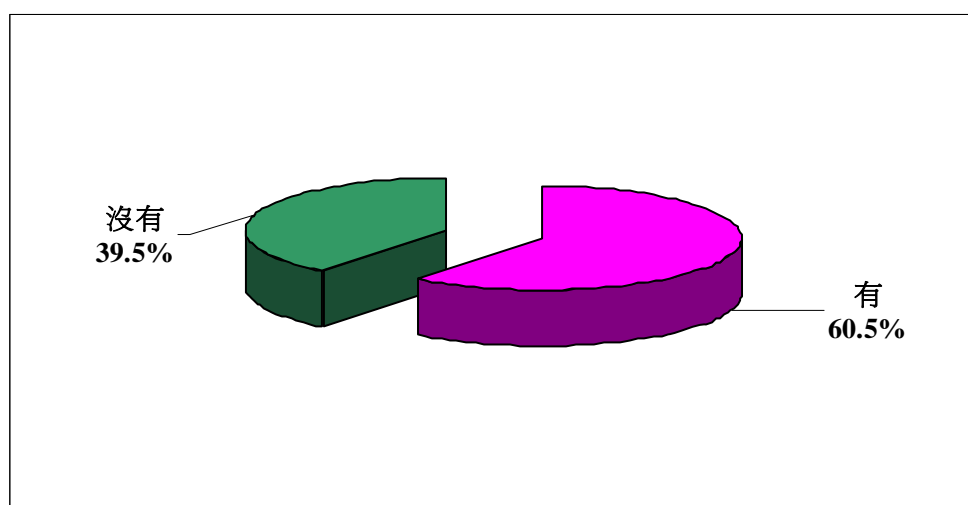


圖 4-20 是否有專門解說員提供服務統計圖

經卡方檢定後發現，「居住區域」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。「年齡」以及「遊憩區」在本題達顯著水準，其中，年齡為「70歲以上」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔83.3%；年齡為「15-19歲」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔43.8%。遊憩區為「觀霧遊憩區」有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔77.3%；遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔55.1%。(詳見附表2-15-1和2-15-2)

(十六)對遊憩區內解說服務滿意度

在 511 位有接受解說服務的受訪者當中，對於遊憩區解說服務表示「滿意」的佔九成四(94.1%，包括滿意的佔 56.9%，非常滿意的佔 37.2%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 3.7%，不滿意的佔了 0.4%，沒意見的佔了 1.8%。整體來看，高達九成四的受訪者表示滿意遊憩區解說服務。(詳見表 4-22 和圖 4-21)

表 4-22 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計表

解說服務滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	190	37.2
滿意	291	56.9
普通/還好	19	3.7
不滿意	2	0.4
沒意見	9	1.8
總和	511	100.0

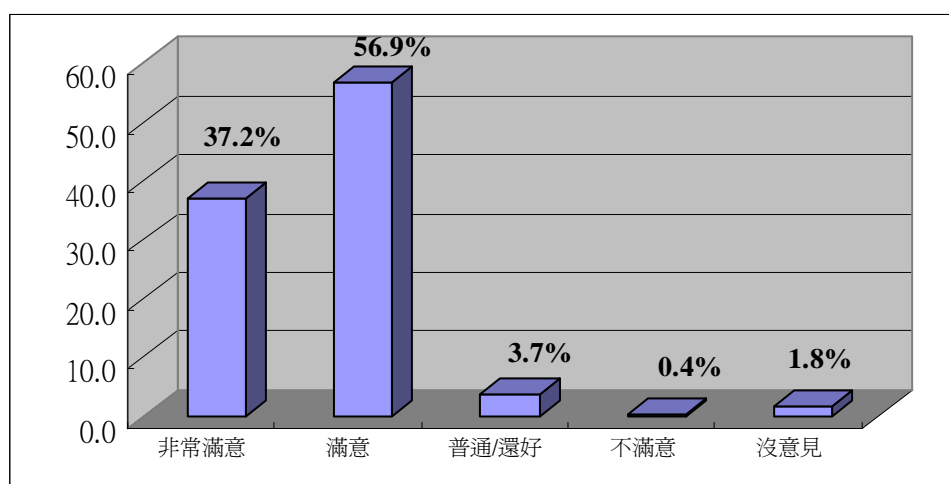


圖 4-21 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「職業」基本變項在本題未達顯著水準，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與對遊憩區內解說服務滿意度並無關聯。(詳見附表2-16-1和2-16-2)

(十七)對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

在 511 位有接受解說服務的受訪者當中，其中有六成三 (62.6%)的受訪者認為沒有需要改進的，其次對於遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項以「解說內容活潑生動些」所佔比例較高，佔 13.9%，再其次為「解說更詳細、清楚」(12.1%)以及「解說慢一點」(7.4%)。(詳見表 4-23 和圖 4-22)

表 4-23 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計表

整體解說服務改進建議	反應值	百分比(%)
解說更專業些	32	6.3
解說更詳細、清楚	62	12.1
解說內容活潑生動些	71	13.9
解說慢一點	38	7.4
服務態度好一點	5	1.0
沒有需要改進的	320	62.6
其他	16	3.1
總和	544	106.5

註：本題為複選題，N=511。

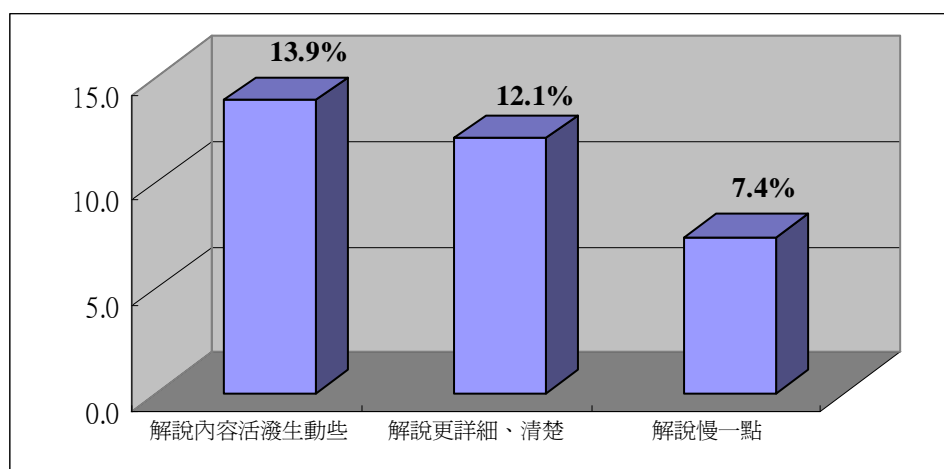


圖 4-22 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計圖¹⁰

¹⁰ 本研究僅列出遊憩區整體解說服務需改進之前三名建議事項。

(十八)對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度

在 845 位受訪者當中，對於遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度表示「滿意」的佔九成四左右(93.8%，包括滿意的佔 60.8%，非常滿意的佔 33.0%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 4.5%，沒意見的佔了 1.7%。整體來看，高達九成四左右的受訪者表示滿意遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度。(詳見表 4-24 和圖 4-23)

表 4-24 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計表

中心櫃檯/服務人員服務態度滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	279	33.0
滿意	514	60.8
普通/還好	38	4.5
沒意見	14	1.7
總和	845	100.0

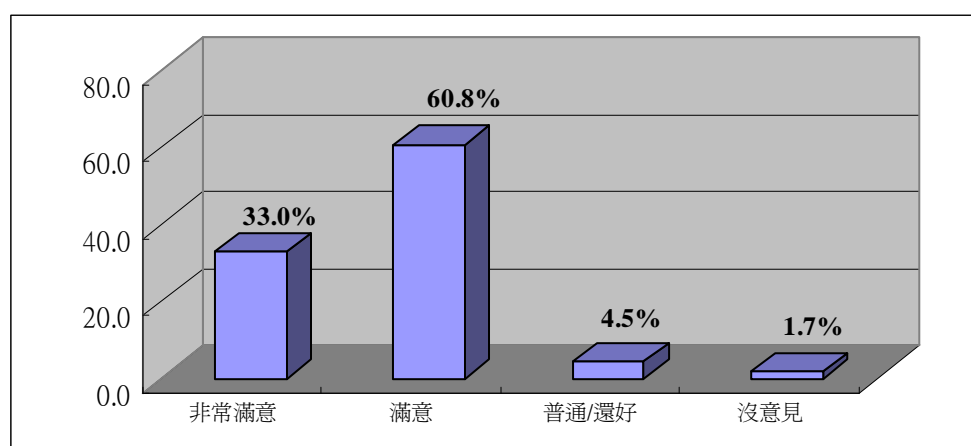


圖 4-23 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」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。其中，「遊憩區」此變項在本題達顯著水準，遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者對於遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度評價較高，滿意度達97.8%，遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者相對滿意度則較低，滿意度為89.6%。(詳見附表2-18-1和2-18-2)

(十九)對遊憩區各項設施感覺滿意度

在 845 位受訪者當中，對於遊憩區各項設施表示「滿意」的佔八成七(87.3%，包括滿意的佔 62.7%，非常滿意的佔 24.6%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 9.0%，而「不滿意」的僅佔 0.8%，沒意見的佔了 2.8%。整體來看，八成七左右的受訪者表示滿意遊憩區各項設施。(詳見表 4-25 和圖 4-24)

表 4-25 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計表

各項設施滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	208	24.6
滿意	530	62.7
普通/還好	76	9.0
不滿意	7	0.8
沒意見	24	2.8
總和	845	100.0

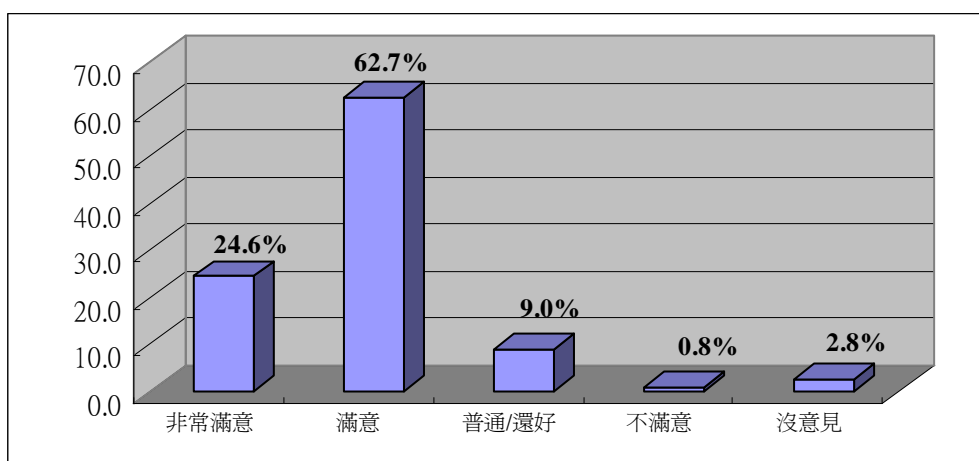


圖 4-24 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「職業」及「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。其中，「遊憩區」此變項在本題達顯著水準，遊憩區為「汶水遊憩區」之受訪者對於遊憩區各項設施滿意度評價較高，滿意度達90.2%，遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者相對滿意度則較低，滿意度為84.5%。(詳見附表2-19-1和2-19-2)

(二十)旅客重遊意願

根據此次調查結果，「會」再來雪霸遊客中心的受訪者佔九成四左右(93.8%，包括一定會47.8%和應該會46.0%)，表示「不一定」的佔5.2%，另外，表示「不會」的佔1.0%(包括可能不會0.6%以及一定不會0.4%)。(詳見表4-26和圖4-25)

表 4-26 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計表

重遊意願	次數	百分比(%)
一定會	404	47.8
應該會	389	46.0
不一定	44	5.2
可能不會	5	0.6
一定不會	3	0.4
總和	845	100.0

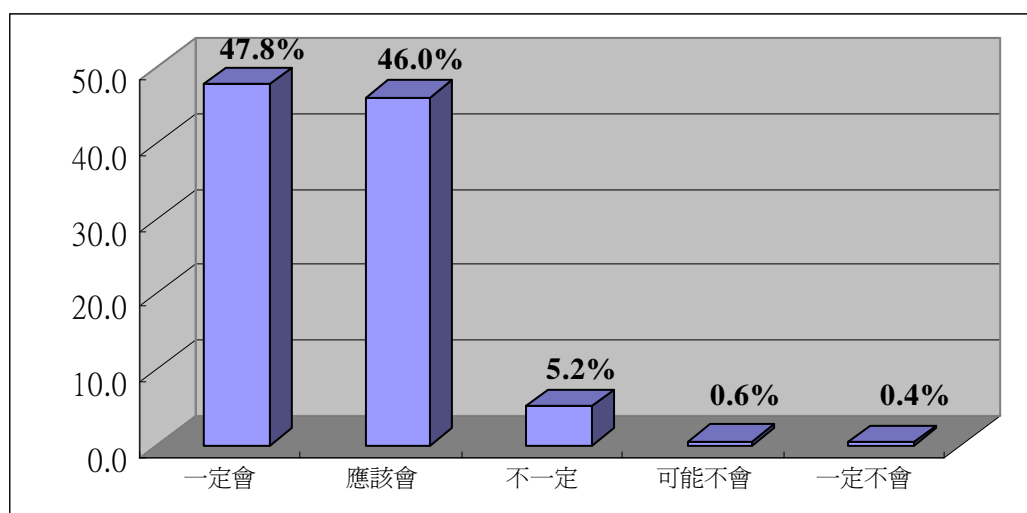


圖 4-25 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「教育程度」及「居住地區」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與是否再訪雪霸遊客中心之意願並無關聯。(詳見附表2-20-1和2-20-2)

三、各項服務滿意度比較

本小節將對雪霸國家公園遊客中心的各題項滿意程度做一比較，主要包括「對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度」、「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度」、「對遊憩區遊客中心展示區滿意度」、「對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度」、「對遊憩區環境清潔滿意度」、「對遊憩區販賣部滿意度」、「對遊憩區內解說服務滿意度」、「對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度」以及「對遊憩區各項設施感覺滿意度」等九個面進行比較，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「無意見」選項則以遺漏值來處理，以加總之分數再除以個數得出之平均數來做比較，平均數會落在5分到1分之間，分數越高表示受訪者的滿意度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不滿意。另外，「標準差」即可顯示受訪者意見的一致性，標準差越大表示受訪者的意見越分歧，差異越大。

從表 4-27 的平均數可以看到，受訪者對於「對遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高(4.33分)，顯示受訪者對遊憩區內解說服務給予高度肯定，再者為「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.29分)、「對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度」(4.18分)以及「對遊憩區環境清潔滿意度」(4.18分)。其中滿意度最高的「解說服務滿意度」，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。而滿意度分數較低的則是「對遊憩區販賣部滿意度」(3.97分)及「遊憩區設施標示或遊憩路徑指標度」(4.00分)，顯示販賣部服務及遊憩區設施標示或遊憩路徑指標皆有待加強。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於4分或接近4分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

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

表 4-27 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

選項	滿意度分數	標準差	排名
對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度	4.18	0.60	3
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.01	0.67	6
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.12	0.61	5
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.00	0.67	7
對遊憩區環境清潔滿意度	4.18	0.62	3
對遊憩區販賣部滿意度	3.97	0.78	8
對遊憩區內解說服務滿意度	4.33	0.57	1
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.29	0.55	2
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.14	0.60	4

四、各遊憩區差異性分析¹¹

由統計結果中可以看出，不同遊憩區受訪者對雪霸遊客中心各項滿意度的差異性檢定中，其中「對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度」、「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度」、「對遊憩區遊客中心展示區滿意度」、「設施標示或遊憩路徑指標」、「對遊憩區的環境清潔」、「對販賣部服務滿意度」、「對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度」以及「對遊憩區各項設施」之p值均小於0.05，達顯著水準(詳見表4-28)，其中遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者對遊憩區「多媒體視廳室播放節目內容」、「多媒體視廳室播放時間安排」、「遊憩區遊客中心展示區」、「設施標示或遊憩路徑指標」、「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」以及「遊憩區各項設施感覺」評價較高；而遊憩區為「觀霧遊憩區」之受訪者對「販賣部服務」以及之正面評價較高，遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者對「遊憩區的環境清潔」正面評價較高；而遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者對「遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度」、「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度」、「對遊憩區遊客中心展示區滿意度」、「設施標示或遊憩路徑指標」、「對遊憩區的環境清潔」、「對販賣部服務滿意度」、「對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度」以及「對遊憩區各項設施」滿意度評價則相對較低。

¹¹本研究進一步將「滿意度」重新編碼並重新給予分數，滿意度分數為「非常滿意」給予5分、「有點滿意」給予4分、「普通或是還好」給予3分、「不滿意」給予2分、「非常不滿意」給予1分，「無意見」者則設定為遺漏值，得出之平均數會落在5到1分之間，分數越高表示滿意度越高，分數越低表示越不滿意。

表 4-28 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表

滿意度	遊憩區	次數	平均數	變異來源	平方和	自由度	平均平方合	F 值	p 值
節目內容	武陵遊憩區	178	3.98	組間	12.224	3	4.075	11.941	0.000
	雪見遊憩區	157	4.20	組內	250.134	733	0.341		
	汶水遊客中心	202	4.34		262.358	736			
	觀霧遊憩區	200	4.18						
	總和	737	4.18						
播放時間安排	武陵遊憩區	178	3.87	組間	14.323	3	4.774	11.009	0.000
	雪見遊憩區	157	3.97	組內	313.54	723	0.434		
	汶水遊客中心	196	4.23		327.862	726			
	觀霧遊憩區	196	3.96						
	總和	727	4.01						
遊客中心展示區	武陵遊憩區	210	3.94	組間	10.907	3	3.636	10.232	0.000
	雪見遊憩區	172	4.20	組內	286.762	807	0.355		
	汶水遊客中心	209	4.23		297.67	810			
	觀霧遊憩區	220	4.13						
	總和	811	4.12						
設施標示或遊憩路徑指標	武陵遊憩區	216	3.86	組間	12.627	3	4.209	9.743	0.000
	雪見遊憩區	176	4.01	組內	353.368	818	0.432		
	汶水遊客中心	210	4.20		365.995	821			
	觀霧遊憩區	220	3.95						
	總和	822	4.00						

表 4-28 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表(續)

滿意度	遊憩區	次數	平均數	變異來源	平方和	自由度	平均平方合	F 值	p 值
環境清潔	武陵遊憩區	218	4.03	組間	13.247	3	4.416	11.932	0.000
	雪見遊憩區	171	4.34	組內	303.447	820	0.37		
	汶水遊客中心	212	4.29		316.694	823			
	觀霧遊憩區	223	4.11						
	總和	824	4.18						
販賣部服務	武陵遊憩區	124	3.56	組間	33.901	3	11.3	21.006	0.000
	雪見遊憩區	120	4.16	組內	278.668	518	0.538		
	汶水遊客中心	100	3.87		312.569	521			
	觀霧遊憩區	178	4.19						
	總和	522	3.97						
解說服務	武陵遊憩區	141	4.29	組間	0.36	3	0.12	0.371	0.774
	雪見遊憩區	94	4.34	組內	161.085	498	0.323		
	汶水遊客中心	92	4.36		161.444	501			
	觀霧遊憩區	175	4.35						
	總和	502	4.33						
遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度	武陵遊憩區	217	4.12	組間	10.962	3	3.654	12.797	0.000
	雪見遊憩區	181	4.36	組內	236.145	827	0.286		
	汶水遊客中心	212	4.42		247.107	830			
	觀霧遊憩區	221	4.26						
	總和	831	4.29						
各項設施	武陵遊憩區	217	3.99	組間	8.883	3	2.961	8.454	0.000
	雪見遊憩區	176	4.14	組內	286.157	817	0.35		
	汶水遊客中心	209	4.26		295.04	820			
	觀霧遊憩區	219	4.19						
	總和	821	4.14						

伍、結論與建議

本研究針對雪霸國家公園遊客中心之遊客進行各項服務的滿意度調查，在有效樣本 845 份問卷調查結果中發現，受訪者對於雪霸國家公園遊客中心所提供的軟硬體設施和服務評價皆給予高度肯定，除了對「販賣部」以及「對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標」滿意度較低外，無論是對「遊憩區內解說服務」及「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」皆給予高度肯定，而且受訪者的重遊意願也相當高，高達九成四左右。以下便將各題項作一統整分析，以便了解各面向的詳細結果。

(一) 獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊管道

受訪者獲得雪霸國家公園資訊管道以「親朋好友告知」所佔比例較高(54.8%)，其次為「網站資訊」(28.5%)以及「報章雜誌」(14.6%)。

(二) 遊憩行為

受訪者去過的遊憩區以「武陵遊憩區」所佔比例較高(58.0%)，其次為「觀霧遊憩區」(47.8%)以及「汶水遊客中心」(46.9%)。受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」的佔六成八(67.9%)所佔比例較高，其次為「休閒度假」(41.0%)及「增加見聞知識」(29.1%)。此外，受訪者停留時間以「半天以內」所佔比例較高，佔34.6%，其次停留時間依序為「1-2天」(32.3%)及「1天」(29.7%)。

(三) 對遊憩區各項設施最滿意及最不滿意的項目

受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」所佔比例較高，佔58.6%，其次較為滿意的項目為「遊客中心展示區」(54.4%)及「解說導覽服務」(52.7%)。受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目以「餐飲與紀念品販售中心」所佔比例較高，佔了7.5%，其次較為不滿意的項目為「洗手間的環境清潔」(6.4%)及「指示標示及雙語服務」(4.6%)。

(四) 對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容及播放時間安排滿意度

對於遊憩區多媒體視廳室節目內容表示「滿意」的佔七成九左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.0%，而「不滿意」的僅佔 0.2%，沒意見的佔了 12.8%。此外，對於遊憩區多媒體視廳室播放時間安排表示「滿意」的佔六成九左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 16.3%，而「不滿意」的僅佔 0.7%，沒意見的佔了 14.0%。

(五) 對遊憩區遊客中心展示區滿意度

對於遊憩區遊客中心展示區表示「滿意」的佔八成四，表示「普通/還好」的受訪者佔 11.4%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，沒意見的佔了 4.0%。

(六) 對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標表示「滿意」的佔八成一左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 14.4%，而「不滿意」的僅佔 2.4%，沒意見的佔了 2.7%。

(七) 對遊憩區環境清潔滿意度

對於遊憩區環境清潔表示「滿意」的佔八成八，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.6%，而「不滿意」的僅佔 0.7%，沒意見的佔了 2.5%。

(八) 販賣部服務

在 845 位受訪者當中，有 63.4% 的受訪者有去過遊憩區的販賣部，另外有 36.6% 的受訪者表示沒有去過。在 536 位有去過販賣部的受訪者當中，對於遊憩區販賣部表示「滿意」的佔七成四左右(74.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 20.5%，不滿意的佔了 2.8%，沒意見的佔了 2.6%。在 536 位有去過販賣部的受訪者當中，其中有四成七左右 (46.5%) 的受訪者認為遊憩區內販賣部需改進之建議事項以「選擇種類多一點」所佔比例較高，再其次為「價格要便宜點」(23.9%) 以及「餐飲座位多一點」(9.9%)。

(九) 專門解說員服務

在 845 位受訪者當中，其中有 60.5% 的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有 39.5% 的受訪者表示沒有專門解說員提供解說服務。在 511 位有接受解說服務的受訪者當中，對於遊憩區解說服務表示「滿意」的佔九成四，表示「普通/還好」的受訪者佔 3.7%，不滿意的佔了 0.4%，沒意見的佔了 1.8%。

(十) 對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

在 511 位有接受解說服務的受訪者當中，其中有六成三 (62.6%) 的受訪者認為沒有需要改進的，其次對於遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項以「解說內容活潑生動些」所佔比例較高，佔 13.9%，再其次為「解說更詳細、清楚」(12.1%) 以及「解說慢一點」(7.4%)。

(十一)對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度

對於遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度表示「滿意」的佔九成四左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 4.5%，沒意見的佔了 1.7%。

(十二)對遊憩區各項設施感覺滿意度

對於遊憩區各項設施表示「滿意」的佔八成七，表示「普通/還好」的受訪者佔 9.0%，而「不滿意」的僅佔 0.8%，沒意見的佔了 2.8%。

(十三)旅客重遊意願

根據此次調查結果，「會」再來雪霸遊客中心的受訪者佔九成四左右，表示「不一定」的佔 5.2%，另外，表示「不會」的佔 1.0%。

(十四)各項服務滿意度分數比較

受訪者對於「遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高（4.33 分），再者為「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」（4.29 分）、「多媒體視廳室播放節目內容」（4.18 分）以及「環境清潔」（4.18 分）。

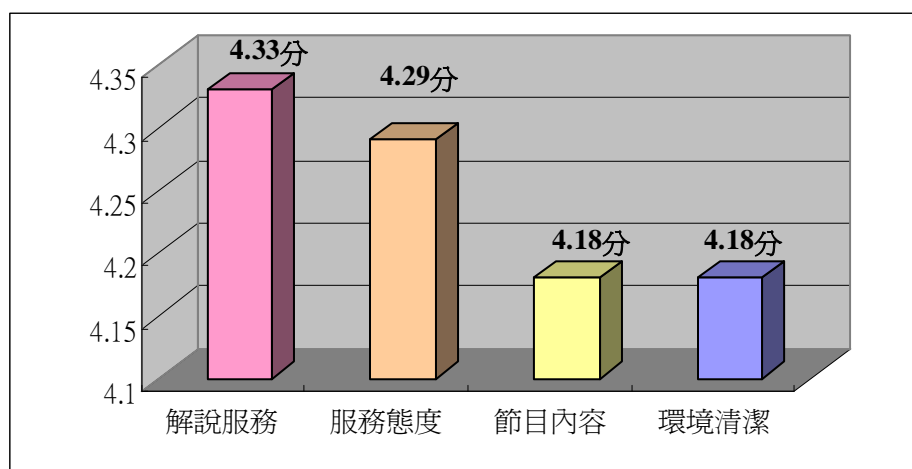


圖 5-1 遊憩區內服務滿意度排名前三名

(十五) 各項服務滿意度比例排名比較

受訪者對於「遊憩區內解說服務」的滿意度比例最高，佔 94.1%，其次為「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(93.8%)以及「環境清潔」(88.2%)。滿意度比例較低的則是「多媒體視廳室播放時間安排」(69.0%) 以及「販賣部」(74.1%)。

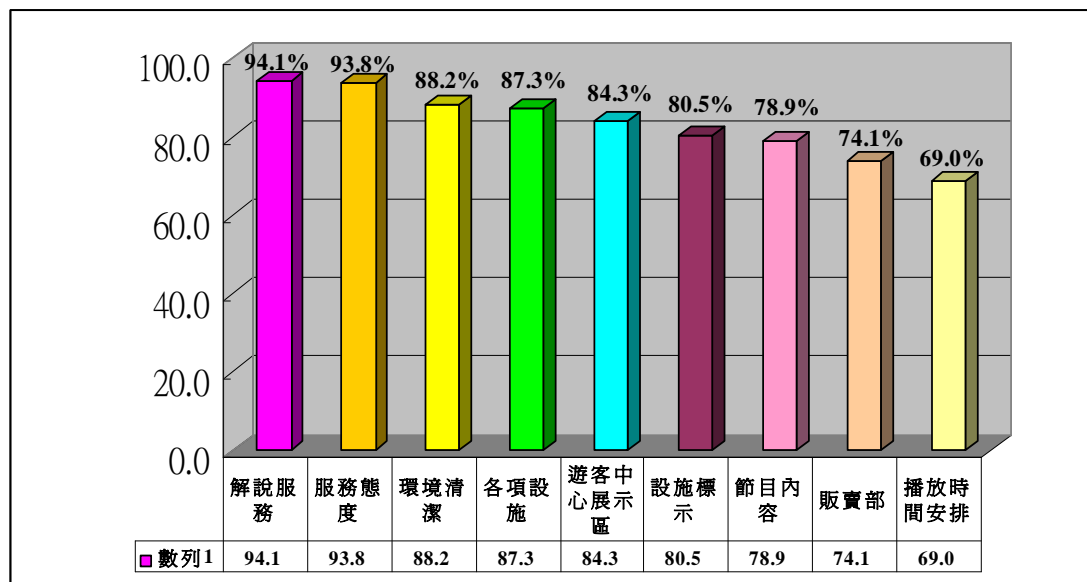


圖 5-2 各項服務滿意度排名

附錄一 調查問卷

雪霸國家公園遊客中心遊客滿意度調查表

訪問日期	訪問時間	上午/下午
月 日	<input type="checkbox"/> 假日 <input type="checkbox"/> 非假日	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午

您好，這是一份由雪霸國家公園委託中興大學商情暨民意調查中心所做的遊客滿意度調查，想了解您對雪霸國家公園各項設施的滿意程度，你的寶貴意見與建議將會是雪霸國家公園未來發展規劃之參考。謝謝您！

請在適合的選項中打

1.請問您是從何資訊得知而前來雪霸國家公園？

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

2.請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)？

- 01 武陵遊憩區 02 雪見遊憩區 03 觀霧遊憩區 04 汶水遊客中心

3.請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？

- 01 接近大自然 02 增加見聞知識 03 休閒渡假 04 參加旅遊團 05 親子旅遊
06 聯誼聚會 07 運動健身 08 登山健行
09 消磨時間 10 其他_____ (請說明)

4.請問您到遊憩區都停留多久的時間？

- 01 半天以內 02 1 天 03 1-2 天 04 3 天(含)以上
05 其他_____ (請說明)

5.請問您對本遊憩區各項設施感到滿意的有哪些項目？(可複選)

- 01 多媒體視廳室的節目內容 02 多媒體視廳室的播放時間
03 遊客中心展示區 04 園區生態景觀與設施
05 餐飲與紀念品販售中心 06 解說導覽服務
07 指示標示及雙語服務 08 洗手間的環境清潔
09 沒有滿意的地方 10 其他_____ (請說明)

6.請問您對本遊憩區各項設施感到不滿意的有哪些項目？(可複選)

- 01 多媒體視廳室的節目內容 02 多媒體視廳室的播放時間
03 遊客中心展示區 04 園區生態景觀與設施

- 05 餐飲與紀念品販售中心 06 解說導覽服務
07 指示標示及雙語服務 08 洗手間的環境清潔
09 沒有不滿意的地方 10 其他_____ (請說明)

7. 請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿意嗎？

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

8. 請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿意嗎？

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

9. 請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿意嗎？

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

10. 請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿意嗎？

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

11. 請問您對本遊憩區的環境清潔滿意嗎？

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

12. 請問您有去過本遊憩區的販賣部嗎？

- 01 有 02 沒有 (請跳答第 15 題)

13. 請問您對本遊憩區的販賣部滿意嗎？

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

14. 請問您認為本遊憩區內販賣部還有哪些需要改進的？(可複選)

- 01 選擇種類多一點 02 價格要便宜點 03 標示清楚一點
04 服務態度好一點 05 餐飲座位多一點 06 餐飲部的清潔
07 沒有需要改進的 08 其他_____ (請說明)

15.請問您這次來本遊憩區參觀，是否有專門的解說員為您提供解說服務？

- 01 有 02 沒有(請跳答第 18 題)

16.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿意嗎？

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

17.請問您認為本遊憩區內整體解說服務還有哪些需要改進的？(可複選)

- 01 解說更專業些 02 解說更詳細、清楚 03 解說內容活潑生動些
04 解說慢一點 05 服務態度好一點 06 沒有需要改進的
07 其他_____ (請說明)

18.整體而言，請問您對本遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿不滿意？

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

19.整體而言，請問您對本遊憩區各項設施感覺滿不滿意？

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

20.請問您下次還會再到本遊憩區嗎？

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

21.請問您居住在哪一個地區？

- 01 基隆縣市 02 台北縣市 03 宜蘭縣市 04 桃園縣市
05 新竹縣市 06 苗栗縣市 07 台中縣市 08 彰化縣市
09 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 其他_____ (請說明)

22.請問您的年齡是：

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

23.您的教育程度是：

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

24.請問您的職業是：

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

25.性別

- 01 男 02 女

~~ 謝謝您接受我們的訪問。祝您旅遊愉快！~~

附錄二 交叉分析表

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

		1.請問您是從何資訊得知而前來雪霸國家公園？										總和	
		網站資訊		電視廣播		報章雜誌		親朋好友告知		其他(請說明)		反應值	橫列 %
		反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %		
性別	男	126	33.3%	36	9.5%	50	13.2%	182	48.1%	29	7.7%	423	111.9%
	女	115	24.6%	30	6.4%	73	15.6%	281	60.2%	43	9.2%	542	116.1%
年齡	15-19歲	6	18.8%	1	3.1%	4	12.5%	19	59.4%	5	15.6%	35	109.4%
	20-29歲	41	33.1%	11	8.9%	15	12.1%	66	53.2%	8	6.5%	141	113.7%
	30-39歲	82	33.1%	10	4.0%	28	11.3%	133	53.6%	21	8.5%	274	110.5%
	40-49歲	60	29.4%	20	9.8%	41	20.1%	98	48.0%	14	6.9%	233	114.2%
	50-59歲	39	29.1%	9	6.7%	25	18.7%	79	59.0%	13	9.7%	165	123.1%
	60-69歲	9	11.4%	10	12.7%	8	10.1%	52	65.8%	8	10.1%	87	110.1%
	70歲以上	4	16.7%	5	20.8%	2	8.3%	16	66.7%	3	12.5%	30	125.0%
職業	學生	22	27.8%	7	8.9%	10	12.7%	41	51.9%	6	7.6%	86	108.9%
	軍	2	40.0%					3	60.0%			5	100.0%
	公	29	26.1%	9	8.1%	19	17.1%	67	60.4%	5	4.5%	129	116.2%
	教	20	34.5%	3	5.2%	9	15.5%	31	53.4%	6	10.3%	69	119.0%
	警	2	40.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	6	120.0%
	管理階層	35	33.3%	5	4.8%	12	11.4%	55	52.4%	13	12.4%	120	114.3%
	非管理階層	23	27.7%	5	6.0%	12	14.5%	47	56.6%	6	7.2%	93	112.0%
	農、林、漁、牧	10	20.8%	1	2.1%	6	12.5%	29	60.4%	3	6.3%	49	102.1%
	專業人士	39	47.6%	9	11.0%	14	17.1%	28	34.1%	3	3.7%	93	113.4%
	家管	21	18.1%	13	11.2%	18	15.5%	74	63.8%	9	7.8%	135	116.4%
	退休人員	15	24.2%	6	9.7%	7	11.3%	40	64.5%	5	8.1%	73	117.7%
	待業中	3	20.0%	2	13.3%	2	13.3%	9	60.0%	1	6.7%	17	113.3%
	其他	20	26.3%	5	6.6%	13	17.1%	38	50.0%	14	18.4%	90	118.4%
總和		241	28.5%	66	7.8%	123	14.6%	463	54.8%	72	8.5%	965	114.2%

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

		1.請問您是從何資訊得知而來雪霸國家公園？										總和	
		網站資訊		電視廣播		報章雜誌		親朋好友告知		其他(請說明)		反應值	橫列 %
		反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	74	33.5%	15	6.8%	35	15.8%	101	45.7%	24	10.9%	249	112.7%
	雪見遊憩區	43	23.8%	12	6.6%	19	10.5%	109	60.2%	10	5.5%	193	106.6%
	汶水遊客中心	56	26.2%	16	7.5%	35	16.4%	115	53.7%	30	14.0%	252	117.8%
	觀霧遊憩區	68	29.7%	23	10.0%	34	14.8%	138	60.3%	8	3.5%	271	118.3%
教育程度	國小及以下	2	8.3%	3	12.5%			20	83.3%	1	4.2%	26	108.3%
	國(初中)	12	19.7%	6	9.8%	5	8.2%	38	62.3%	6	9.8%	67	109.8%
	高中(職)	39	24.8%	11	7.0%	22	14.0%	94	59.9%	11	7.0%	177	112.7%
	專科學校	41	25.0%	11	6.7%	35	21.3%	85	51.8%	24	14.6%	196	119.5%
	大學	104	31.4%	27	8.2%	48	14.5%	176	53.2%	26	7.9%	381	115.1%
	研究所(含)以上	43	39.8%	8	7.4%	13	12.0%	50	46.3%	4	3.7%	118	109.3%
居住地區	基隆縣市	8	50.0%	3	18.8%	3	18.8%	6	37.5%	1	6.3%	21	131.3%
	台北縣市	63	26.1%	12	5.0%	29	12.0%	131	54.4%	32	13.3%	267	110.8%
	宜蘭縣市	2	22.2%	2	22.2%	1	11.1%	4	44.4%			9	100.0%
	桃園縣市	24	40.7%	5	8.5%	9	15.3%	26	44.1%	5	8.5%	69	116.9%
	新竹縣市	30	35.3%	7	8.2%	11	12.9%	48	56.5%	2	2.4%	98	115.3%
	苗栗縣市	19	22.1%	9	10.5%	10	11.6%	49	57.0%	7	8.1%	94	109.3%
	台中縣市	53	30.1%	9	5.1%	32	18.2%	102	58.0%	8	4.5%	204	115.9%
	彰化縣市	5	21.7%	2	8.7%	5	21.7%	14	60.9%	2	8.7%	28	121.7%
	雲林縣市	2	12.5%	4	25.0%	2	12.5%	8	50.0%	3	18.8%	19	118.8%
	嘉義縣市	6	23.1%	3	11.5%	3	11.5%	19	73.1%	1	3.8%	32	123.1%
	台南縣市	11	30.6%	1	2.8%	4	11.1%	18	50.0%	4	11.1%	38	105.6%
	高雄縣市	10	21.7%	8	17.4%	9	19.6%	25	54.3%	3	6.5%	55	119.6%
	屏東縣市	2	15.4%	1	7.7%	2	15.4%	8	61.5%	3	23.1%	16	123.1%
	花蓮縣市	3	60.0%			1	20.0%	2	40.0%			6	120.0%
	台東縣市					1	100.0%					1	100.0%
	南投縣市	2	33.3%			1	16.7%	3	50.0%	1	16.7%	7	116.7%
	其他(請說明)	1	100.0%									1	100.0%
總和		241	28.5%	66	7.8%	123	14.6%	463	54.8%	72	8.5%	965	114.2%

附表 2-2-1 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區與基本資料交叉分析

		2.請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)?								總和	
		武陵遊憩區		雪見遊憩區		觀霧遊憩區		汶水遊客中心		反應值	橫列 %
		反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %		
性別	男	222	58.7%	136	36.0%	196	51.9%	167	44.2%	721	190.7%
	女	268	57.4%	144	30.8%	208	44.5%	232	49.7%	852	182.4%
年齡	15-19歲	12	37.5%	14	43.8%	15	46.9%	9	28.1%	50	156.3%
	20-29歲	71	57.3%	35	28.2%	48	38.7%	46	37.1%	200	161.3%
	30-39歲	148	59.7%	68	27.4%	114	46.0%	117	47.2%	447	180.2%
	40-49歲	125	61.3%	63	30.9%	102	50.0%	98	48.0%	388	190.2%
	50-59歲	83	61.9%	52	38.8%	75	56.0%	72	53.7%	282	210.4%
	60-69歲	38	48.1%	37	46.8%	34	43.0%	47	59.5%	156	197.5%
	70歲以上	13	54.2%	11	45.8%	16	66.7%	10	41.7%	50	208.3%
職業	學生	39	49.4%	31	39.2%	38	48.1%	24	30.4%	132	167.1%
	軍	2	40.0%	2	40.0%	3	60.0%	2	40.0%	9	180.0%
	公	68	61.3%	23	20.7%	59	53.2%	46	41.4%	196	176.6%
	教	31	53.4%	13	22.4%	18	31.0%	42	72.4%	104	179.3%
	警	2	40.0%	3	60.0%	3	60.0%	2	40.0%	10	200.0%
	管理階層	68	64.8%	33	31.4%	61	58.1%	50	47.6%	212	201.9%
	非管理階層	55	66.3%	24	28.9%	38	45.8%	30	36.1%	147	177.1%
	農、林、漁、牧	13	27.1%	26	54.2%	14	29.2%	32	66.7%	85	177.1%
	專業人士	53	64.6%	21	25.6%	36	43.9%	31	37.8%	141	172.0%
	家管	63	54.3%	47	40.5%	51	44.0%	70	60.3%	231	199.1%
	退休人員	32	51.6%	28	45.2%	38	61.3%	34	54.8%	132	212.9%
	待業中	10	66.7%	5	33.3%	6	40.0%	6	40.0%	27	180.0%
	其他	54	71.1%	24	31.6%	39	51.3%	30	39.5%	147	193.4%
總和		490	58.0%	280	33.1%	404	47.8%	399	47.2%	1573	186.2%

附表 2-2-2 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區與基本資料交叉分析(續)

		2.請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)?								總和	
		武陵遊憩區		雪見遊憩區		觀霧遊憩區		汶水遊客中心		反應值	橫列 %
		反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	211	95.5%	24	10.9%	66	29.9%	41	18.6%	342	154.8%
	雪見遊憩區	66	36.5%	160	88.4%	59	32.6%	76	42.0%	361	199.4%
	汶水遊客中心	94	43.9%	44	20.6%	69	32.2%	213	99.5%	420	196.3%
	觀霧遊憩區	119	52.0%	52	22.7%	210	91.7%	69	30.1%	450	196.5%
教育程度	國小及以下	10	41.7%	13	54.2%	8	33.3%	14	58.3%	45	187.5%
	國(初中)	22	36.1%	26	42.6%	27	44.3%	30	49.2%	105	172.1%
	高中(職)	82	52.2%	68	43.3%	79	50.3%	78	49.7%	307	195.5%
	專科學校	110	67.1%	47	28.7%	83	50.6%	80	48.8%	320	195.1%
	大學	194	58.6%	103	31.1%	157	47.4%	147	44.4%	601	181.6%
	研究所(含)以上	72	66.7%	23	21.3%	50	46.3%	50	46.3%	195	180.6%
居住地區	基隆縣市	11	68.8%	5	31.3%	11	68.8%	7	43.8%	34	212.5%
	台北縣市	179	74.3%	45	18.7%	119	49.4%	71	29.5%	414	171.8%
	宜蘭縣市	5	55.6%	4	44.4%	5	55.6%	4	44.4%	18	200.0%
	桃園縣市	32	54.2%	11	18.6%	35	59.3%	19	32.2%	97	164.4%
	新竹縣市	46	54.1%	30	35.3%	68	80.0%	36	42.4%	180	211.8%
	苗栗縣市	23	26.7%	59	68.6%	31	36.0%	67	77.9%	180	209.3%
	台中縣市	103	58.5%	63	35.8%	76	43.2%	109	61.9%	351	199.4%
	彰化縣市	14	60.9%	8	34.8%	5	21.7%	10	43.5%	37	160.9%
	雲林縣市	4	25.0%	8	50.0%	4	25.0%	11	68.8%	27	168.8%
	嘉義縣市	11	42.3%	6	23.1%	5	19.2%	21	80.8%	43	165.4%
	台南縣市	20	55.6%	14	38.9%	16	44.4%	15	41.7%	65	180.6%
	高雄縣市	29	63.0%	23	50.0%	19	41.3%	14	30.4%	85	184.8%
	屏東縣市	6	46.2%	3	23.1%	5	38.5%	10	76.9%	24	184.6%
	花蓮縣市	3	60.0%			2	40.0%	1	20.0%	6	120.0%
	台東縣市					1	100.0%	1	100.0%	2	200.0%
	南投縣市	4	66.7%	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	9	150.0%
其他(請說明)					1	100.0%			1	100.0%	
總和		490	58.0%	280	33.1%	404	47.8%	399	47.2%	1573	186.2%

附表2-3-1 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析

		3.請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？										總和
		接近大自然	增加見聞知識	休閒渡假	參加旅遊團	親子旅遊	聯誼聚會	運動健身	登山健行	消磨時間	其他(請說明)	
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值
性別	男	246	88	149	60	61	29	51	59	26	9	778
	女	321	155	194	84	91	55	47	59	26	7	1039
年齡	15-19歲	19	7	15	4	10	2	6	6	6		75
	20-29歲	81	39	54	15	11	9	16	14	9	2	250
	30-39歲	169	65	103	31	60	18	22	34	20	7	529
	40-49歲	133	53	84	35	52	20	23	28	7	3	438
	50-59歲	95	44	58	31	12	23	20	18	7	4	312
	60-69歲	51	23	23	18	6	11	7	10	2		151
	70歲以上	19	12	6	10	1	1	4	8	1		62
職業	學生	42	22	34	8	16	7	11	9	12	1	162
	軍	5	1	3								9
	公	80	26	52	18	13	13	16	18	4	2	242
	教	43	27	20	8	19	4	8	6	7	2	144
	警	4	1	3	1	1		1				11
	管理階層	70	23	43	13	21	12	10	18	3	1	214
	非管理階層	59	20	34	8	16	3	9	14	3		166
	農、林、漁、牧	26	16	11	9	6	2	3	3	4	1	81
	專業人士	55	21	33	15	12	7	7	10	5	4	169
	家管	77	39	38	24	28	18	11	15	8	2	260
	退休人員	42	19	26	21	6	8	8	8	2		140
	待業中	8	4	5	3	2	1	2	5		1	31
其他	56	24	41	16	12	9	12	12	4	2	188	
總和		567	243	343	144	152	84	98	118	52	16	1817

附表 2-3-2 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析(續)

		3.請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？										總和
		接近大自然	增加見聞知識	休閒渡假	參加旅遊團	親子旅遊	聯誼聚會	運動健身	登山健行	消磨時間	其他(請說明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
性別	男	65.1%	23.3%	39.4%	15.9%	16.1%	7.7%	13.5%	15.6%	6.9%	2.4%	205.8%
	女	68.9%	33.3%	41.6%	18.0%	19.5%	11.8%	10.1%	12.7%	5.6%	1.5%	223.0%
年齡	15-19歲	59.4%	21.9%	46.9%	12.5%	31.3%	6.3%	18.8%	18.8%	18.8%		234.4%
	20-29歲	65.3%	31.5%	43.5%	12.1%	8.9%	7.3%	12.9%	11.3%	7.3%	1.6%	201.6%
	30-39歲	68.1%	26.2%	41.5%	12.5%	24.2%	7.3%	8.9%	13.7%	8.1%	2.8%	213.3%
	40-49歲	65.5%	26.1%	41.4%	17.2%	25.6%	9.9%	11.3%	13.8%	3.4%	1.5%	215.8%
	50-59歲	70.9%	32.8%	43.3%	23.1%	9.0%	17.2%	14.9%	13.4%	5.2%	3.0%	232.8%
	60-69歲	64.6%	29.1%	29.1%	22.8%	7.6%	13.9%	8.9%	12.7%	2.5%		191.1%
	70歲以上	79.2%	50.0%	25.0%	41.7%	4.2%	4.2%	16.7%	33.3%	4.2%		258.3%
職業	學生	53.2%	27.8%	43.0%	10.1%	20.3%	8.9%	13.9%	11.4%	15.2%	1.3%	205.1%
	軍	100.0%	20.0%	60.0%								180.0%
	公	72.1%	23.4%	46.8%	16.2%	11.7%	11.7%	14.4%	16.2%	3.6%	1.8%	218.0%
	教	74.1%	46.6%	34.5%	13.8%	32.8%	6.9%	13.8%	10.3%	12.1%	3.4%	248.3%
	警	80.0%	20.0%	60.0%	20.0%	20.0%		20.0%				220.0%
	管理階層	66.7%	21.9%	41.0%	12.4%	20.0%	11.4%	9.5%	17.1%	2.9%	1.0%	203.8%
	非管理階層	71.1%	24.1%	41.0%	9.6%	19.3%	3.6%	10.8%	16.9%	3.6%		200.0%
	農、林、漁、牧	54.2%	33.3%	22.9%	18.8%	12.5%	4.2%	6.3%	6.3%	8.3%	2.1%	168.8%
	專業人士	67.1%	25.6%	40.2%	18.3%	14.6%	8.5%	8.5%	12.2%	6.1%	4.9%	206.1%
	家管	67.0%	33.9%	33.0%	20.9%	24.3%	15.7%	9.6%	13.0%	7.0%	1.7%	226.1%
	退休人員	67.7%	30.6%	41.9%	33.9%	9.7%	12.9%	12.9%	12.9%	3.2%		225.8%
	待業中	53.3%	26.7%	33.3%	20.0%	13.3%	6.7%	13.3%	33.3%		6.7%	206.7%
其他	73.7%	31.6%	53.9%	21.1%	15.8%	11.8%	15.8%	15.8%	5.3%	2.6%	247.4%	
總和		67.2%	28.8%	40.6%	17.1%	18.0%	10.0%	11.6%	14.0%	6.2%	1.9%	215.3%

附表 2-3-3 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析(續)

		3.請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？										總和
		接近大自然	增加見聞知識	休閒渡假	參加旅遊團	親子旅遊	聯誼聚會	運動健身	登山健行	消磨時間	其他(請說明)	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
遊憩區	武陵遊憩區	167	71	132	32	50	19	20	21	7	4	523
	雪見遊憩區	108	31	53	34	32	10	24	18	16	2	328
	汶水遊客中心	137	84	69	34	40	31	16	14	15	9	449
	觀霧遊憩區	155	57	89	44	30	24	38	65	14	1	517
教育程度	國小及以下	16	10	6	3	4		5	4	1		49
	國(初)中	34	15	15	19	7	5	5	10		1	111
	高中(職)	99	41	60	36	27	22	17	23	9		334
	專科學校	119	51	71	28	31	22	19	25	8	4	378
	大學	229	99	140	42	59	27	35	44	28	8	711
	研究所(含)以上	70	27	51	16	24	8	17	12	6	3	234
居住地區	基隆縣市	8	4	5	5	1	1	1	4	1		30
	台北縣市	178	73	111	46	51	26	28	31	8	10	562
	宜蘭縣市	6	2	5		3		1	1			18
	桃園縣市	37	17	28	7	6	4	6	10	1	1	117
	新竹縣市	53	17	31	6	17	8	13	22	11	2	180
	苗栗縣市	54	28	17	5	19	8	12	8	12	1	164
	台中縣市	130	56	69	31	41	18	20	25	9	1	400
	彰化縣市	12	7	12	2	3	3	2	2	2		45
	雲林縣市	5	3	6	7	1	3	2	2	2		31
	嘉義縣市	10	6	7	11	1	3	3	1	1		43
	台南縣市	22	8	17	5	2	1	1	3	3	1	63
	高雄縣市	34	15	22	12	6	3	6	6	1		105
	屏東縣市	9	5	7	5		5	1				32
	花蓮縣市	2		4				1	1	1		9
	台東縣市	1							1			2
	南投縣市	5	2	1	2	1	1	1	1			14
	其他(請說明)	1		1								
總和		567	243	343	144	152	84	98	118	52	16	1817

附表2-3-4 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析(續)

		3.請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？										總和
		接近大自然	增加見聞知識	休閒渡假	參加旅遊團	親子旅遊	聯誼聚會	運動健身	登山健行	消磨時間	其他(請說明)	橫列%
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	
遊憩區	武陵遊憩區	75.6%	32.1%	59.7%	14.5%	22.6%	8.6%	9.0%	9.5%	3.2%	1.8%	236.7%
	雪見遊憩區	60.0%	17.2%	29.4%	18.9%	17.8%	5.6%	13.3%	10.0%	8.9%	1.1%	182.2%
	汶水遊客中心	64.0%	39.3%	32.2%	15.9%	18.7%	14.5%	7.5%	6.5%	7.0%	4.2%	209.8%
	觀霧遊憩區	67.7%	24.9%	38.9%	19.2%	13.1%	10.5%	16.6%	28.4%	6.1%	.4%	225.8%
教育程度	國小及以下	66.7%	41.7%	25.0%	12.5%	16.7%		20.8%	16.7%	4.2%		204.2%
	國(初)中	55.7%	24.6%	24.6%	31.1%	11.5%	8.2%	8.2%	16.4%		1.6%	182.0%
	高中(職)	63.5%	26.3%	38.5%	23.1%	17.3%	14.1%	10.9%	14.7%	5.8%		214.1%
	專科學校	72.6%	31.1%	43.3%	17.1%	18.9%	13.4%	11.6%	15.2%	4.9%	2.4%	230.5%
	大學	69.2%	29.9%	42.3%	12.7%	17.8%	8.2%	10.6%	13.3%	8.5%	2.4%	214.8%
	研究所(含)以上	64.8%	25.0%	47.2%	14.8%	22.2%	7.4%	15.7%	11.1%	5.6%	2.8%	216.7%
居住地區	基隆縣市	50.0%	25.0%	31.3%	31.3%	6.3%	6.3%	6.3%	25.0%	6.3%		187.5%
	台北縣市	73.9%	30.3%	46.1%	19.1%	21.2%	10.8%	11.6%	12.9%	3.3%	4.1%	233.2%
	宜蘭縣市	66.7%	22.2%	55.6%		33.3%		11.1%	11.1%			200.0%
	桃園縣市	62.7%	28.8%	47.5%	11.9%	10.2%	6.8%	10.2%	16.9%	1.7%	1.7%	198.3%
	新竹縣市	62.4%	20.0%	36.5%	7.1%	20.0%	9.4%	15.3%	25.9%	12.9%	2.4%	211.8%
	苗栗縣市	62.8%	32.6%	19.8%	5.8%	22.1%	9.3%	14.0%	9.3%	14.0%	1.2%	190.7%
	台中縣市	74.3%	32.0%	39.4%	17.7%	23.4%	10.3%	11.4%	14.3%	5.1%	.6%	228.6%
	彰化縣市	52.2%	30.4%	52.2%	8.7%	13.0%	13.0%	8.7%	8.7%	8.7%		195.7%
	雲林縣市	31.3%	18.8%	37.5%	43.8%	6.3%	18.8%	12.5%	12.5%	12.5%		193.8%
	嘉義縣市	38.5%	23.1%	26.9%	42.3%	3.8%	11.5%	11.5%	3.8%	3.8%		165.4%
	台南縣市	61.1%	22.2%	47.2%	13.9%	5.6%	2.8%	2.8%	8.3%	8.3%	2.8%	175.0%
	高雄縣市	73.9%	32.6%	47.8%	26.1%	13.0%	6.5%	13.0%	13.0%	2.2%		228.3%
	屏東縣市	69.2%	38.5%	53.8%	38.5%		38.5%	7.7%				246.2%
	花蓮縣市	40.0%		80.0%				20.0%	20.0%	20.0%		180.0%
	台東縣市	100.0%							100.0%			200.0%
	南投縣市	83.3%	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%			233.3%
其他(請說明)	100.0%		100.0%								200.0%	
總和		67.2%	28.8%	40.6%	17.1%	18.0%	10.0%	11.6%	14.0%	6.2%	1.9%	215.3%

附表 2-4-1 受訪者停留遊憩區時間與基本資料交叉分析

		4.請問您到遊憩區都停留多久的時間？										總和	
		半天以內		1天		1-2天		3天(含)以上		其他(請說明)		反應值	橫列%
		反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%		
性別	男	108	28.6%	129	34.1%	133	35.2%	11	2.9%	1	.3%	382	101.1%
	女	184	39.4%	122	26.1%	140	30.0%	20	4.3%	3	.6%	469	100.4%
年齡	15-19歲	15	46.9%	12	37.5%	5	15.6%					32	100.0%
	20-29歲	37	29.8%	39	31.5%	45	36.3%	4	3.2%			125	100.8%
	30-39歲	75	30.2%	75	30.2%	91	36.7%	10	4.0%			251	101.2%
	40-49歲	76	37.3%	55	27.0%	68	33.3%	5	2.5%	2	1.0%	206	101.0%
	50-59歲	44	32.8%	38	28.4%	40	29.9%	10	7.5%	2	1.5%	134	100.0%
	60-69歲	33	41.8%	22	27.8%	22	27.8%	2	2.5%			79	100.0%
	70歲以上	12	50.0%	10	41.7%	2	8.3%					24	100.0%
職業	學生	27	34.2%	26	32.9%	24	30.4%	2	2.5%			79	100.0%
	軍			4	80.0%	1	20.0%					5	100.0%
	公	34	30.6%	30	27.0%	43	38.7%	5	4.5%			112	100.9%
	教	26	44.8%	16	27.6%	16	27.6%	1	1.7%			59	101.7%
	警	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%					5	100.0%
	管理階層	32	30.5%	30	28.6%	37	35.2%	6	5.7%			105	100.0%
	非管理階層	21	25.3%	28	33.7%	32	38.6%	2	2.4%			83	100.0%
	農、林、漁、牧	26	54.2%	13	27.1%	9	18.8%					48	100.0%
	專業人士	23	28.0%	20	24.4%	35	42.7%	4	4.9%			82	100.0%
	家管	48	41.4%	34	29.3%	27	23.3%	6	5.2%	1	.9%	116	100.0%
	退休人員	21	33.9%	17	27.4%	21	33.9%	3	4.8%	1	1.6%	63	101.6%
	待業中	3	20.0%	9	60.0%	3	20.0%					15	100.0%
其他	28	36.8%	23	30.3%	24	31.6%	2	2.6%	2	2.6%	79	103.9%	
總和		292	34.6%	251	29.7%	273	32.3%	31	3.7%	4	.5%	851	100.7%

附表 2-4-2 受訪者停留遊憩區時間與基本資料交叉分析

		4.請問您到遊憩區都停留多久的時間？										總和	
		半天以內		1天		1-2天		3天(含)以上		其他(請說明)		反應值	橫列 %
		反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	22	10.0%	35	15.8%	146	66.1%	20	9.0%	1	.5%	224	101.4%
	雪見遊憩區	105	58.0%	63	34.8%	12	6.6%	1	.6%			181	100.0%
	汶水遊客中心	121	56.5%	55	25.7%	30	14.0%	5	2.3%	3	1.4%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	44	19.2%	98	42.8%	85	37.1%	5	2.2%			232	101.3%
教育程度	國小及以下	12	50.0%	10	41.7%	2	8.3%					24	100.0%
	國(初中)	35	57.4%	19	31.1%	8	13.1%	1	1.6%			63	103.3%
	高中(職)	67	42.7%	43	27.4%	40	25.5%	6	3.8%	1	.6%	157	100.0%
	專科學校	49	29.9%	55	33.5%	54	32.9%	4	2.4%	2	1.2%	164	100.0%
	大學	106	32.0%	84	25.4%	127	38.4%	17	5.1%	1	.3%	335	101.2%
	研究所(含)以上	23	21.3%	40	37.0%	42	38.9%	3	2.8%			108	100.0%
居住地區	基隆縣市	1	6.3%	7	43.8%	8	50.0%					16	100.0%
	台北縣市	61	25.3%	59	24.5%	111	46.1%	11	4.6%	1	.4%	243	100.8%
	宜蘭縣市	1	11.1%	3	33.3%	4	44.4%	1	11.1%			9	100.0%
	桃園縣市	5	8.5%	24	40.7%	30	50.8%	1	1.7%			60	101.7%
	新竹縣市	25	29.4%	38	44.7%	23	27.1%	1	1.2%			87	102.4%
	苗栗縣市	51	59.3%	23	26.7%	11	12.8%	1	1.2%			86	100.0%
	台中縣市	85	48.3%	49	27.8%	38	21.6%	5	2.8%			177	100.6%
	彰化縣市	8	34.8%	6	26.1%	9	39.1%					23	100.0%
	雲林縣市	8	50.0%	4	25.0%	3	18.8%			1	6.3%	16	100.0%
	嘉義縣市	13	50.0%	8	30.8%	5	19.2%					26	100.0%
	台南縣市	9	25.0%	13	36.1%	13	36.1%	1	2.8%			36	100.0%
	高雄縣市	15	32.6%	13	28.3%	12	26.1%	4	8.7%	2	4.3%	46	100.0%
	屏東縣市	7	53.8%	1	7.7%	2	15.4%	3	23.1%			13	100.0%
	花蓮縣市	2	40.0%			2	40.0%	1	20.0%			5	100.0%
	台東縣市			1	100.0%							1	100.0%
	南投縣市	1	16.7%	2	33.3%	1	16.7%	2	33.3%			6	100.0%
	其他(請說明)					1	100.0%					1	100.0%
總和		292	34.6%	251	29.7%	273	32.3%	31	3.7%	4	.5%	851	100.7%

附表 2-5-1 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目與基本資料交叉分析

		5.請問您對本遊憩區各項設施感到滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有滿意的地方	其他(請說明)	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值		
性別	男	194	111	218	226	104	199	60	143	4	4	1263
	女	250	150	242	269	112	246	65	199	6	3	1542
年齡	15-19歲	11	8	16	21	9	14	9	16	1		105
	20-29歲	54	33	65	86	27	59	11	44	1	1	381
	30-39歲	124	69	142	146	70	128	29	102	4	2	816
	40-49歲	114	63	109	114	49	112	40	75	2	3	681
	50-59歲	94	51	75	73	33	72	23	58	2		481
	60-69歲	31	26	37	42	21	47	10	30			244
	70歲以上	16	11	16	13	7	13	3	17		1	97
職業	學生	37	22	47	60	25	32	17	39	2		281
	軍	4	1	3	2		1		3			14
	公	61	39	61	69	29	60	15	37	1		372
	教	31	22	34	35	16	31	9	24			202
	警	3	2	3	4	2	2	1	2			19
	管理階層	62	33	53	57	27	58	12	37		1	340
	非管理階層	41	18	50	48	17	47	10	28		2	261
	農、林、漁、牧	20	15	21	23	14	18	3	14		1	129
	專業人士	36	20	47	51	21	39	9	35	4		262
	家管	69	39	57	62	26	62	21	58	1		395
	退休人員	30	18	33	30	18	38	9	22		1	199
	待業中	7	5	10	10	4	6	3	7			52
其他	43	27	41	44	17	51	16	36	2	2	279	
總和		444	261	460	495	216	445	125	342	10	7	2805

附表 2-5-2 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目與基本資料交叉分析(續)

		5.請問您對本遊憩區各項設施感到滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有滿意的地方	其他(請說明)	
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
性別	男	51.3%	29.4%	57.7%	59.8%	27.5%	52.6%	15.9%	37.8%	1.1%	1.1%	334.1%
	女	53.5%	32.1%	51.8%	57.6%	24.0%	52.7%	13.9%	42.6%	1.3%	.6%	330.2%
年齡	15-19歲	34.4%	25.0%	50.0%	65.6%	28.1%	43.8%	28.1%	50.0%	3.1%		328.1%
	20-29歲	43.5%	26.6%	52.4%	69.4%	21.8%	47.6%	8.9%	35.5%	.8%	.8%	307.3%
	30-39歲	50.0%	27.8%	57.3%	58.9%	28.2%	51.6%	11.7%	41.1%	1.6%	.8%	329.0%
	40-49歲	55.9%	30.9%	53.4%	55.9%	24.0%	54.9%	19.6%	36.8%	1.0%	1.5%	333.8%
	50-59歲	70.1%	38.1%	56.0%	54.5%	24.6%	53.7%	17.2%	43.3%	1.5%		359.0%
	60-69歲	39.2%	32.9%	46.8%	53.2%	26.6%	59.5%	12.7%	38.0%			308.9%
	70歲以上	66.7%	45.8%	66.7%	54.2%	29.2%	54.2%	12.5%	70.8%		4.2%	404.2%
職業	學生	46.8%	27.8%	59.5%	75.9%	31.6%	40.5%	21.5%	49.4%	2.5%		355.7%
	軍	80.0%	20.0%	60.0%	40.0%		20.0%		60.0%			280.0%
	公	55.0%	35.1%	55.0%	62.2%	26.1%	54.1%	13.5%	33.3%	.9%		335.1%
	教	53.4%	37.9%	58.6%	60.3%	27.6%	53.4%	15.5%	41.4%			348.3%
	警	60.0%	40.0%	60.0%	80.0%	40.0%	40.0%	20.0%	40.0%			380.0%
	管理階層	59.0%	31.4%	50.5%	54.3%	25.7%	55.2%	11.4%	35.2%		1.0%	323.8%
	非管理階層	49.4%	21.7%	60.2%	57.8%	20.5%	56.6%	12.0%	33.7%		2.4%	314.5%
	農、林、漁、牧	41.7%	31.3%	43.8%	47.9%	29.2%	37.5%	6.3%	29.2%		2.1%	268.8%
	專業人士	43.9%	24.4%	57.3%	62.2%	25.6%	47.6%	11.0%	42.7%	4.9%		319.5%
	家管	59.5%	33.6%	49.1%	53.4%	22.4%	53.4%	18.1%	50.0%	.9%		340.5%
	退休人員	48.4%	29.0%	53.2%	48.4%	29.0%	61.3%	14.5%	35.5%		1.6%	321.0%
	待業中	46.7%	33.3%	66.7%	66.7%	26.7%	40.0%	20.0%	46.7%			346.7%
其他	56.6%	35.5%	53.9%	57.9%	22.4%	67.1%	21.1%	47.4%	2.6%	2.6%	367.1%	
總和		52.5%	30.9%	54.4%	58.6%	25.6%	52.7%	14.8%	40.5%	1.2%	.8%	332.0%

附表 2-5-3 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目與基本資料交叉分析(續)

		5.請問您對本遊憩區各項設施感到滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有滿意的地方	其他(請說明)	
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
遊憩區	武陵遊憩區	77	39	99	152	33	132	29	65	2	3	631
	雪見遊憩區	87	31	93	101	54	74	25	83	5		553
	汶水遊客中心	145	94	118	100	27	78	24	84	3	2	675
	觀霧遊憩區	135	97	150	142	102	161	47	110		2	946
教育程度	國小及以下	9	9	14	12	3	9	4	10	1		71
	國(初)中	27	26	31	33	23	32	9	27		1	209
	高中(職)	98	56	91	92	40	82	29	78	5	1	572
	專科學校	95	50	92	89	46	94	20	60	2	1	549
	大學	162	91	174	201	79	168	46	122	2	4	1049
	研究所(含)以上	53	29	58	68	25	60	17	45			355
居住地區	基隆縣市	8	7	10	11	7	10	4	7			64
	台北縣市	117	65	132	161	58	144	36	94	3	3	813
	宜蘭縣市	4	3	3	6	7	5	3	6			37
	桃園縣市	29	16	33	38	15	34	11	20		1	197
	新竹縣市	42	21	45	53	26	41	11	35	1		275
	苗栗縣市	44	35	45	51	20	33	12	35		1	276
	台中縣市	94	62	103	81	41	78	29	79	5	1	573
	彰化縣市	8	3	8	13	3	14	1	4			54
	雲林縣市	10	5	8	8	9	9	4	7			60
	嘉義縣市	19	7	10	14	5	11		9	1		76
	台南縣市	24	12	17	19	10	21	3	14			120
	高雄縣市	27	15	31	27	7	32	8	22		1	170
	屏東縣市	11	4	7	6	3	7	1	8			47
	花蓮縣市	2	2	5	2	2	2	1	1			17
	台東縣市	1	1	1	1		1		1			6
	南投縣市	3	3	2	4	2	3	1				18
其他(請說明)	1				1							2
總和		444	261	460	495	216	445	125	342	10	7	2805

附表2-5-4 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目與基本資料交叉分析(續)

		5.請問您對本遊憩區各項設施感到滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有滿意的地方	其他(請說明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區	武陵遊憩區	34.8%	17.6%	44.8%	68.8%	14.9%	59.7%	13.1%	29.4%	.9%	1.4%	285.5%
	雪見遊憩區	48.1%	17.1%	51.4%	55.8%	29.8%	40.9%	13.8%	45.9%	2.8%		305.5%
	汶水遊客中心	67.8%	43.9%	55.1%	46.7%	12.6%	36.4%	11.2%	39.3%	1.4%	.9%	315.4%
	觀霧遊憩區	59.0%	42.4%	65.5%	62.0%	44.5%	70.3%	20.5%	48.0%		.9%	413.1%
教育程度	國小及以下	37.5%	37.5%	58.3%	50.0%	12.5%	37.5%	16.7%	41.7%	4.2%		295.8%
	國(初中)	44.3%	42.6%	50.8%	54.1%	37.7%	52.5%	14.8%	44.3%		1.6%	342.6%
	高中(職)	62.4%	35.7%	58.0%	58.6%	25.5%	52.2%	18.5%	49.7%	3.2%	.6%	364.3%
	專科學校	57.9%	30.5%	56.1%	54.3%	28.0%	57.3%	12.2%	36.6%	1.2%	.6%	334.8%
	大學	48.9%	27.5%	52.6%	60.7%	23.9%	50.8%	13.9%	36.9%	.6%	1.2%	316.9%
	研究所(含)以上	49.1%	26.9%	53.7%	63.0%	23.1%	55.6%	15.7%	41.7%			328.7%
居住地區	基隆縣市	50.0%	43.8%	62.5%	68.8%	43.8%	62.5%	25.0%	43.8%			400.0%
	台北縣市	48.5%	27.0%	54.8%	66.8%	24.1%	59.8%	14.9%	39.0%	1.2%	1.2%	337.3%
	宜蘭縣市	44.4%	33.3%	33.3%	66.7%	77.8%	55.6%	33.3%	66.7%			411.1%
	桃園縣市	49.2%	27.1%	55.9%	64.4%	25.4%	57.6%	18.6%	33.9%		1.7%	333.9%
	新竹縣市	49.4%	24.7%	52.9%	62.4%	30.6%	48.2%	12.9%	41.2%	1.2%		323.5%
	苗栗縣市	51.2%	40.7%	52.3%	59.3%	23.3%	38.4%	14.0%	40.7%		1.2%	320.9%
	台中縣市	53.4%	35.2%	58.5%	46.0%	23.3%	44.3%	16.5%	44.9%	2.8%	.6%	325.6%
	彰化縣市	34.8%	13.0%	34.8%	56.5%	13.0%	60.9%	4.3%	17.4%			234.8%
	雲林縣市	62.5%	31.3%	50.0%	50.0%	56.3%	56.3%	25.0%	43.8%			375.0%
	嘉義縣市	73.1%	26.9%	38.5%	53.8%	19.2%	42.3%		34.6%	3.8%		292.3%
	台南縣市	66.7%	33.3%	47.2%	52.8%	27.8%	58.3%	8.3%	38.9%			333.3%
	高雄縣市	58.7%	32.6%	67.4%	58.7%	15.2%	69.6%	17.4%	47.8%		2.2%	369.6%
	屏東縣市	84.6%	30.8%	53.8%	46.2%	23.1%	53.8%	7.7%	61.5%			361.5%
	花蓮縣市	40.0%	40.0%	100.0%	40.0%	40.0%	40.0%	20.0%	20.0%			340.0%
	台東縣市	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%		100.0%			600.0%
	南投縣市	50.0%	50.0%	33.3%	66.7%	33.3%	50.0%	16.7%				300.0%
	其他(請說明)	100.0%				100.0%						200.0%
總和		52.5%	30.9%	54.4%	58.6%	25.6%	52.7%	14.8%	40.5%	1.2%	.8%	332.0%

附表 2-6-1 受訪者對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目與基本資料交叉分析

		6.請問您對本遊憩區各項設施感到不滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有不滿意的地方	其他(請說明)	
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值
性別	男	6	14	16	15	32	7	18	23	281	8	420
	女	22	17	19	9	31	12	21	31	334	13	509
年齡	15-19歲	1	1			2			1	28		33
	20-29歲		2	4	3	13	4	4	8	91	2	131
	30-39歲	11	8	9	5	18	4	9	13	188	9	274
	40-49歲	5	8	8	3	18	4	13	12	150	4	225
	50-59歲	3	5	7	7	7	3	5	12	90	4	143
	60-69歲	4	4	2	4	2	1	8	5	54		84
	70歲以上	4	3	5	2	3	3		3	14	2	39
職業	學生	1	3	1	1	10	1	3	1	62		83
	軍									5		5
	公	6	4	7	2	9	4	6	7	79	4	128
	教		2	1	3	5	2	2	2	44	2	63
	警		1						1	3		5
	管理階層	1	2	4	4	6	2	2	6	86		113
	非管理階層	4		2	1	7	1	1	4	63	4	87
	農、林、漁、牧	3	2	2		2	1	4	2	34		50
	專業人士		2	4	2	7	3	5	6	55	2	86
	家管	9	9	7	4	8	2	8	13	74	3	137
	退休人員	2	4	3	3	3		1	6	45	2	69
	待業中	1	1	1	2	3	1	3	1	10		23
	其他	1	1	3	2	3	2	4	5	55	4	80
總和	28	31	35	24	63	19	39	54	615	21	929	

附表 2-6-2 受訪者對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目與基本資料交叉分析(續)

		6.請問您對本遊憩區各項設施感到不滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有不滿意的地方	其他(請說明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
性別	男	1.6%	3.7%	4.2%	4.0%	8.5%	1.9%	4.8%	6.1%	74.3%	2.1%	111.1%
	女	4.7%	3.6%	4.1%	1.9%	6.6%	2.6%	4.5%	6.6%	71.5%	2.8%	109.0%
年齡	15-19歲	3.1%	3.1%			6.3%			3.1%	87.5%		103.1%
	20-29歲		1.6%	3.2%	2.4%	10.5%	3.2%	3.2%	6.5%	73.4%	1.6%	105.6%
	30-39歲	4.4%	3.2%	3.6%	2.0%	7.3%	1.6%	3.6%	5.2%	75.8%	3.6%	110.5%
	40-49歲	2.5%	3.9%	3.9%	1.5%	8.8%	2.0%	6.4%	5.9%	73.5%	2.0%	110.3%
	50-59歲	2.2%	3.7%	5.2%	5.2%	5.2%	2.2%	3.7%	9.0%	67.2%	3.0%	106.7%
	60-69歲	5.1%	5.1%	2.5%	5.1%	2.5%	1.3%	10.1%	6.3%	68.4%		106.3%
	70歲以上	16.7%	12.5%	20.8%	8.3%	12.5%	12.5%		12.5%	58.3%	8.3%	162.5%
職業	學生	1.3%	3.8%	1.3%	1.3%	12.7%	1.3%	3.8%	1.3%	78.5%		105.1%
	軍									100.0%		100.0%
	公	5.4%	3.6%	6.3%	1.8%	8.1%	3.6%	5.4%	6.3%	71.2%	3.6%	115.3%
	教		3.4%	1.7%	5.2%	8.6%	3.4%	3.4%	3.4%	75.9%	3.4%	108.6%
	警		20.0%						20.0%	60.0%		100.0%
	管理階層	1.0%	1.9%	3.8%	3.8%	5.7%	1.9%	1.9%	5.7%	81.9%		107.6%
	非管理階層	4.8%		2.4%	1.2%	8.4%	1.2%	1.2%	4.8%	75.9%	4.8%	104.8%
	農、林、漁、牧	6.3%	4.2%	4.2%		4.2%	2.1%	8.3%	4.2%	70.8%		104.2%
	專業人士		2.4%	4.9%	2.4%	8.5%	3.7%	6.1%	7.3%	67.1%	2.4%	104.9%
	家管	7.8%	7.8%	6.0%	3.4%	6.9%	1.7%	6.9%	11.2%	63.8%	2.6%	118.1%
	退休人員	3.2%	6.5%	4.8%	4.8%	4.8%		1.6%	9.7%	72.6%	3.2%	111.3%
	待業中	6.7%	6.7%	6.7%	13.3%	20.0%	6.7%	20.0%	6.7%	66.7%		153.3%
其他	1.3%	1.3%	3.9%	2.6%	3.9%	2.6%	5.3%	6.6%	72.4%	5.3%	105.3%	
總和		3.3%	3.7%	4.1%	2.8%	7.5%	2.2%	4.6%	6.4%	72.8%	2.5%	109.9%

附表2-6-3 受訪者對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目與基本資料交叉分析(續)

		6.請問您對本遊憩區各項設施感到不滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有不滿意的地方	其他(請說明)	
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值
遊憩區	武陵遊憩區	7	3	12	7	30	7	12	25	131	11	245
	雪見遊憩區	5	12	5	5	8	2	13	3	136	2	191
	汶水遊客中心	11	8	14	7	15	6	5	9	160	3	238
	觀霧遊憩區	5	8	4	5	10	4	9	17	188	5	255
教育程度	國小及以下	3	2	2	1	2	2	1	2	13		28
	國(初)中	6	5	3	1	2	2	6	7	43	3	78
	高中(職)	5	4	8	5	12	2	7	8	119	3	173
	專科學校	6	7	9	3	10	7	6	14	117	5	184
	大學	6	11	10	13	23	6	14	19	246	6	354
	研究所(含)以上	2	2	3	1	14		5	4	77	4	112
居住地區	基隆縣市	1				2			1	12		16
	台北縣市	5	3	12	8	19	8	11	18	173	9	266
	宜蘭縣市					1				7	1	9
	桃園縣市	2			2	5	1	1	3	48	3	65
	新竹縣市	1	5	1	2	9	1	1	7	63	3	93
	苗栗縣市	4	3	6	2	3	1	8	6	57	1	91
	台中縣市	11	12	11	4	11	2	11	9	124	3	198
	彰化縣市		2		1	1	2	1	2	15		24
	雲林縣市		1		1					14		16
	嘉義縣市		1		1	1	1		1	22		27
	台南縣市	1	1	1	1	7	1	2	5	25		44
	高雄縣市	2	2	1	1	1	2	2	1	38		50
	屏東縣市	1		2	1	1				10		15
	花蓮縣市					1		1	1	2		5
	台東縣市									1		1
	南投縣市		1	1		1		1		3	1	8
其他(請說明)									1		1	
總和		28	31	35	24	63	19	39	54	615	21	929

附表 2-6-4 受訪者對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目與基本資料交叉分析(續)

		6.請問您對本遊憩區各項設施感到不滿意的有哪些項目？										總和
		多媒體視廳室的節目內容	多媒體視廳室的播放時間	遊客中心展示區	園區生態景觀與設施	餐飲與紀念品販售中心	解說導覽服務	指示標示及雙語服務	洗手間的環境清潔	沒有不滿意的地方	其他(請說明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區	武陵遊憩區	3.2%	1.4%	5.4%	3.2%	13.6%	3.2%	5.4%	11.3%	59.3%	5.0%	110.9%
	雪見遊憩區	2.8%	6.6%	2.8%	2.8%	4.4%	1.1%	7.2%	1.7%	75.1%	1.1%	105.5%
	汶水遊客中心	5.1%	3.7%	6.5%	3.3%	7.0%	2.8%	2.3%	4.2%	74.8%	1.4%	111.2%
	觀霧遊憩區	2.2%	3.5%	1.7%	2.2%	4.4%	1.7%	3.9%	7.4%	82.1%	2.2%	111.4%
教育程度	國小及以下	12.5%	8.3%	8.3%	4.2%	8.3%	8.3%	4.2%	8.3%	54.2%		116.7%
	國(初)中	9.8%	8.2%	4.9%	1.6%	3.3%	3.3%	9.8%	11.5%	70.5%	4.9%	127.9%
	高中(職)	3.2%	2.5%	5.1%	3.2%	7.6%	1.3%	4.5%	5.1%	75.8%	1.9%	110.2%
	專科學校	3.7%	4.3%	5.5%	1.8%	6.1%	4.3%	3.7%	8.5%	71.3%	3.0%	112.2%
	大學	1.8%	3.3%	3.0%	3.9%	6.9%	1.8%	4.2%	5.7%	74.3%	1.8%	106.9%
	研究所(含)以上	1.9%	1.9%	2.8%	.9%	13.0%		4.6%	3.7%	71.3%	3.7%	103.7%
居住地區	基隆縣市	6.3%				12.5%			6.3%	75.0%		100.0%
	台北縣市	2.1%	1.2%	5.0%	3.3%	7.9%	3.3%	4.6%	7.5%	71.8%	3.7%	110.4%
	宜蘭縣市					11.1%				77.8%	11.1%	100.0%
	桃園縣市	3.4%			3.4%	8.5%	1.7%	1.7%	5.1%	81.4%	5.1%	110.2%
	新竹縣市	1.2%	5.9%	1.2%	2.4%	10.6%	1.2%	1.2%	8.2%	74.1%	3.5%	109.4%
	苗栗縣市	4.7%	3.5%	7.0%	2.3%	3.5%	1.2%	9.3%	7.0%	66.3%	1.2%	105.8%
	台中縣市	6.3%	6.8%	6.3%	2.3%	6.3%	1.1%	6.3%	5.1%	70.5%	1.7%	112.5%
	彰化縣市		8.7%		4.3%	4.3%	8.7%	4.3%	8.7%	65.2%		104.3%
	雲林縣市		6.3%		6.3%					87.5%		100.0%
	嘉義縣市		3.8%		3.8%	3.8%	3.8%		3.8%	84.6%		103.8%
	台南縣市	2.8%	2.8%	2.8%	2.8%	19.4%	2.8%	5.6%	13.9%	69.4%		122.2%
	高雄縣市	4.3%	4.3%	2.2%	2.2%	2.2%	4.3%	4.3%	2.2%	82.6%		108.7%
	屏東縣市	7.7%		15.4%	7.7%	7.7%				76.9%		115.4%
	花蓮縣市					20.0%		20.0%	20.0%	40.0%		100.0%
	台東縣市									100.0%		100.0%
	南投縣市		16.7%	16.7%		16.7%		16.7%		50.0%	16.7%	133.3%
		其他(請說明)									100.0%	
總和		3.3%	3.7%	4.1%	2.8%	7.5%	2.2%	4.6%	6.4%	72.8%	2.5%	109.9%

附表 2-7-1 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度與基本資料交叉分析

		7.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿意嗎？											總和		
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	94	24.9%	210	55.6%	26	6.9%			1	.3%	47	12.4%	378	100.0%
	女	111	23.8%	252	54.0%	42	9.0%	1	.2%			61	13.1%	467	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	4	12.5%	15	46.9%	3	9.4%			1	3.1%	9	28.1%	32	100.0%
	20-29歲	27	21.8%	58	46.8%	14	11.3%					25	20.2%	124	100.0%
	30-39歲	51	20.6%	140	56.5%	27	10.9%	1	.4%			29	11.7%	248	100.0%
	40-49歲	49	24.0%	120	58.8%	13	6.4%					22	10.8%	204	100.0%
	50-59歲	47	35.1%	71	53.0%	9	6.7%					7	5.2%	134	100.0%
	60-69歲	20	25.3%	44	55.7%							15	19.0%	79	100.0%
	70歲以上	7	29.2%	14	58.3%	2	8.3%					1	4.2%	24	100.0%
職業	學生	18	22.8%	33	41.8%	8	10.1%			1	1.3%	19	24.1%	79	100.0%
	軍	2	40.0%	2	40.0%							1	20.0%	5	100.0%
	公	27	24.3%	70	63.1%	8	7.2%					6	5.4%	111	100.0%
	教	18	31.0%	30	51.7%	5	8.6%					5	8.6%	58	100.0%
	警	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%							5	100.0%
	管理階層	27	25.7%	64	61.0%	4	3.8%	1	1.0%			9	8.6%	105	100.0%
	非管理階層	18	21.7%	43	51.8%	11	13.3%					11	13.3%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	10	20.8%	30	62.5%	2	4.2%					6	12.5%	48	100.0%
	專業人士	14	17.1%	49	59.8%	8	9.8%					11	13.4%	82	100.0%
	家管	35	30.2%	56	48.3%	8	6.9%					17	14.7%	116	100.0%
	退休人員	19	30.6%	30	48.4%	4	6.5%					9	14.5%	62	100.0%
	待業中	1	6.7%	11	73.3%							3	20.0%	15	100.0%
	其他	15	19.7%	41	53.9%	9	11.8%					11	14.5%	76	100.0%
總和		205	24.3%	462	54.7%	68	8.0%	1	.1%	1	.1%	108	12.8%	845	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-7-2 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度與基本資料交叉分析(續)

		7.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿意嗎？											總和		
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區 ***@	武陵遊憩區	27	12.2%	122	55.2%	28	12.7%	1	.5%			43	19.5%	221	100.0%
	雪見遊憩區	45	24.9%	100	55.2%	11	6.1%			1	.6%	24	13.3%	181	100.0%
	汶水遊客中心	81	37.9%	109	50.9%	12	5.6%					12	5.6%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	52	22.7%	131	57.2%	17	7.4%					29	12.7%	229	100.0%
教育程度 **@	國小及以下	5	20.8%	14	58.3%					1	4.2%	4	16.7%	24	100.0%
	國(初中)	13	21.3%	31	50.8%	6	9.8%					11	18.0%	61	100.0%
	高中(職)	37	23.6%	97	61.8%	9	5.7%					14	8.9%	157	100.0%
	專科學校	45	27.4%	92	56.1%	9	5.5%					18	11.0%	164	100.0%
	大學	75	22.7%	181	54.7%	31	9.4%	1	.3%			43	13.0%	331	100.0%
	研究所(含)以上	30	27.8%	47	43.5%	13	12.0%					18	16.7%	108	100.0%
居住地區	基隆縣市	4	25.0%	10	62.5%	2	12.5%							16	100.0%
	台北縣市	52	21.6%	132	54.8%	26	10.8%					31	12.9%	241	100.0%
	宜蘭縣市	2	22.2%	4	44.4%	1	11.1%					2	22.2%	9	100.0%
	桃園縣市	10	16.9%	39	66.1%	4	6.8%					6	10.2%	59	100.0%
	新竹縣市	18	21.2%	42	49.4%	5	5.9%			1	1.2%	19	22.4%	85	100.0%
	苗栗縣市	24	27.9%	44	51.2%	5	5.8%					13	15.1%	86	100.0%
	台中縣市	52	29.5%	85	48.3%	14	8.0%	1	.6%			24	13.6%	176	100.0%
	彰化縣市	2	8.7%	14	60.9%	4	17.4%					3	13.0%	23	100.0%
	雲林縣市	6	37.5%	10	62.5%									16	100.0%
	嘉義縣市	8	30.8%	17	65.4%							1	3.8%	26	100.0%
	台南縣市	8	22.2%	20	55.6%	4	11.1%					4	11.1%	36	100.0%
	高雄縣市	11	23.9%	28	60.9%	3	6.5%					4	8.7%	46	100.0%
	屏東縣市	5	38.5%	8	61.5%									13	100.0%
	花蓮縣市	1	20.0%	4	80.0%									5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%											1	100.0%
	南投縣市	1	16.7%	4	66.7%							1	16.7%	6	100.0%
	其他(請說明)			1	100.0%									1	100.0%
總和		205	24.3%	462	54.7%	68	8.0%	1	.1%	1	.1%	108	12.8%	845	100.0%

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

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

附表 2-8-1 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度與基本資料交叉分析

		8.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿意嗎？											總和		
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	72	19.0%	179	47.4%	69	18.3%	2	.5%			56	14.8%	378	100.0%
	女	89	19.1%	243	52.0%	69	14.8%	3	.6%	1	.2%	62	13.3%	467	100.0%
年齡 **@	15-19歲	3	9.4%	12	37.5%	9	28.1%	1	3.1%			7	21.9%	32	100.0%
	20-29歲	18	14.5%	51	41.1%	27	21.8%	1	.8%			27	21.8%	124	100.0%
	30-39歲	41	16.5%	124	50.0%	48	19.4%	2	.8%			33	13.3%	248	100.0%
	40-49歲	45	22.1%	104	51.0%	31	15.2%					24	11.8%	204	100.0%
	50-59歲	34	25.4%	76	56.7%	12	9.0%	1	.7%	1	.7%	10	7.5%	134	100.0%
	60-69歲	16	20.3%	39	49.4%	8	10.1%					16	20.3%	79	100.0%
	70歲以上	4	16.7%	16	66.7%	3	12.5%					1	4.2%	24	100.0%
職業	學生	12	15.2%	25	31.6%	22	27.8%	1	1.3%			19	24.1%	79	100.0%
	軍	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%					1	20.0%	5	100.0%
	公	18	16.2%	69	62.2%	18	16.2%					6	5.4%	111	100.0%
	教	14	24.1%	27	46.6%	11	19.0%					6	10.3%	58	100.0%
	警	1	20.0%	2	40.0%	2	40.0%							5	100.0%
	管理階層	18	17.1%	62	59.0%	15	14.3%					10	9.5%	105	100.0%
	非管理階層	16	19.3%	37	44.6%	13	15.7%					17	20.5%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	9	18.8%	24	50.0%	6	12.5%	1	2.1%			8	16.7%	48	100.0%
	專業人士	14	17.1%	38	46.3%	18	22.0%	1	1.2%			11	13.4%	82	100.0%
	家管	30	25.9%	55	47.4%	13	11.2%	1	.9%			17	14.7%	116	100.0%
	退休人員	14	22.6%	31	50.0%	6	9.7%	1	1.6%			10	16.1%	62	100.0%
	待業中	2	13.3%	8	53.3%	2	13.3%					3	20.0%	15	100.0%
其他	12	15.8%	42	55.3%	11	14.5%			1	1.3%	10	13.2%	76	100.0%	
總和		161	19.1%	422	49.9%	138	16.3%	5	.6%	1	.1%	118	14.0%	845	100.0%

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

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

附表 2-8-2 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度與基本資料交叉分析(續)

		8.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿意嗎？											總和		
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區 ***@	武陵遊憩區	24	10.9%	106	48.0%	48	21.7%					43	19.5%	221	100.0%
	雪見遊憩區	34	18.8%	87	48.1%	34	18.8%	2	1.1%			24	13.3%	181	100.0%
	汶水遊客中心	68	31.8%	109	50.9%	17	7.9%	1	.5%	1	.5%	18	8.4%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	35	15.3%	120	52.4%	39	17.0%	2	.9%			33	14.4%	229	100.0%
教育程度 *@	國小及以下	3	12.5%	13	54.2%	4	16.7%	1	4.2%			3	12.5%	24	100.0%
	國(初中)	10	16.4%	28	45.9%	11	18.0%					12	19.7%	61	100.0%
	高中(職)	30	19.1%	94	59.9%	15	9.6%	1	.6%	1	.6%	16	10.2%	157	100.0%
	專科學校	37	22.6%	89	54.3%	20	12.2%	2	1.2%			16	9.8%	164	100.0%
	大學	59	17.8%	157	47.4%	67	20.2%	1	.3%			47	14.2%	331	100.0%
	研究所(含)以上	22	20.4%	41	38.0%	21	19.4%					24	22.2%	108	100.0%
居住地區	基隆縣市	3	18.8%	11	68.8%	1	6.3%					1	6.3%	16	100.0%
	台北縣市	43	17.8%	119	49.4%	46	19.1%					33	13.7%	241	100.0%
	宜蘭縣市	2	22.2%	3	33.3%	2	22.2%					2	22.2%	9	100.0%
	桃園縣市	7	11.9%	30	50.8%	15	25.4%					7	11.9%	59	100.0%
	新竹縣市	13	15.3%	43	50.6%	9	10.6%	2	2.4%			18	21.2%	85	100.0%
	苗栗縣市	18	20.9%	38	44.2%	12	14.0%	1	1.2%			17	19.8%	86	100.0%
	台中縣市	44	25.0%	85	48.3%	20	11.4%	2	1.1%	1	.6%	24	13.6%	176	100.0%
	彰化縣市	1	4.3%	13	56.5%	6	26.1%					3	13.0%	23	100.0%
	雲林縣市	3	18.8%	9	56.3%	2	12.5%					2	12.5%	16	100.0%
	嘉義縣市	6	23.1%	13	50.0%	7	26.9%							26	100.0%
	台南縣市	7	19.4%	17	47.2%	7	19.4%					5	13.9%	36	100.0%
	高雄縣市	9	19.6%	28	60.9%	5	10.9%					4	8.7%	46	100.0%
	屏東縣市	3	23.1%	6	46.2%	3	23.1%					1	7.7%	13	100.0%
	花蓮縣市			4	80.0%	1	20.0%							5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%											1	100.0%
南投縣市	1	16.7%	3	50.0%	1	16.7%					1	16.7%	6	100.0%	
其他(請說明)					1	100.0%							1	100.0%	
總和		161	19.1%	422	49.9%	138	16.3%	5	.6%	1	.1%	118	14.0%	845	100.0%

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

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

附表 2-9-1 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度與基本資料交叉分析

		9.請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別*	男	103	27.2%	216	57.1%	39	10.3%			20	5.3%	378	100.0%
	女	99	21.2%	294	63.0%	57	12.2%	3	.6%	14	3.0%	467	100.0%
年齡	15-19歲	9	28.1%	18	56.3%	2	6.3%			3	9.4%	32	100.0%
	20-29歲	29	23.4%	72	58.1%	15	12.1%	1	.8%	7	5.6%	124	100.0%
	30-39歲	54	21.8%	159	64.1%	28	11.3%	1	.4%	6	2.4%	248	100.0%
	40-49歲	47	23.0%	127	62.3%	20	9.8%	1	.5%	9	4.4%	204	100.0%
	50-59歲	38	28.4%	75	56.0%	19	14.2%			2	1.5%	134	100.0%
	60-69歲	19	24.1%	44	55.7%	9	11.4%			7	8.9%	79	100.0%
	70歲以上	6	25.0%	15	62.5%	3	12.5%					24	100.0%
職業	學生	26	32.9%	39	49.4%	8	10.1%			6	7.6%	79	100.0%
	軍	2	40.0%	3	60.0%							5	100.0%
	公	26	23.4%	68	61.3%	13	11.7%			4	3.6%	111	100.0%
	教	12	20.7%	40	69.0%	6	10.3%					58	100.0%
	警	2	40.0%	3	60.0%							5	100.0%
	管理階層	17	16.2%	72	68.6%	10	9.5%	2	1.9%	4	3.8%	105	100.0%
	非管理階層	25	30.1%	44	53.0%	12	14.5%			2	2.4%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	14	29.2%	25	52.1%	3	6.3%			6	12.5%	48	100.0%
	專業人士	19	23.2%	47	57.3%	12	14.6%			4	4.9%	82	100.0%
	家管	30	25.9%	70	60.3%	13	11.2%	1	.9%	2	1.7%	116	100.0%
	退休人員	16	25.8%	38	61.3%	6	9.7%			2	3.2%	62	100.0%
	待業中	2	13.3%	7	46.7%	5	33.3%			1	6.7%	15	100.0%
其他	11	14.5%	54	71.1%	8	10.5%			3	3.9%	76	100.0%	
總和		202	23.9%	510	60.4%	96	11.4%	3	.4%	34	4.0%	845	100.0%

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

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

附表 2-9-2 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度與基本資料交叉分析(續)

		9.請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區 ***	武陵遊憩區	30	13.6%	139	62.9%	39	17.6%	2	.9%	11	5.0%	221	100.0%
	雪見遊憩區	48	26.5%	111	61.3%	13	7.2%			9	5.0%	181	100.0%
	汶水遊客中心	63	29.4%	133	62.1%	12	5.6%	1	.5%	5	2.3%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	61	26.6%	127	55.5%	32	14.0%			9	3.9%	229	100.0%
教育程度	國小及以下	5	20.8%	14	58.3%	5	20.8%					24	100.0%
	國(初中)	12	19.7%	34	55.7%	8	13.1%			7	11.5%	61	100.0%
	高中(職)	37	23.6%	97	61.8%	18	11.5%			5	3.2%	157	100.0%
	專科學校	44	26.8%	102	62.2%	14	8.5%	1	.6%	3	1.8%	164	100.0%
	大學	76	23.0%	202	61.0%	39	11.8%	2	.6%	12	3.6%	331	100.0%
	研究所(含)以上	28	25.9%	61	56.5%	12	11.1%			7	6.5%	108	100.0%
居住地區 ***@	基隆縣市	4	25.0%	8	50.0%	4	25.0%					16	100.0%
	台北縣市	52	21.6%	145	60.2%	33	13.7%			11	4.6%	241	100.0%
	宜蘭縣市	3	33.3%	3	33.3%	3	33.3%					9	100.0%
	桃園縣市	13	22.0%	37	62.7%	8	13.6%			1	1.7%	59	100.0%
	新竹縣市	18	21.2%	52	61.2%	11	12.9%			4	4.7%	85	100.0%
	苗栗縣市	21	24.4%	52	60.5%	8	9.3%			5	5.8%	86	100.0%
	台中縣市	49	27.8%	103	58.5%	17	9.7%	1	.6%	6	3.4%	176	100.0%
	彰化縣市	1	4.3%	15	65.2%	5	21.7%			2	8.7%	23	100.0%
	雲林縣市	4	25.0%	12	75.0%							16	100.0%
	嘉義縣市	6	23.1%	18	69.2%	2	7.7%					26	100.0%
	台南縣市	10	27.8%	20	55.6%	1	2.8%			5	13.9%	36	100.0%
	高雄縣市	13	28.3%	32	69.6%	1	2.2%					46	100.0%
	屏東縣市	5	38.5%	6	46.2%	1	7.7%	1	7.7%			13	100.0%
	花蓮縣市	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%					5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%									1	100.0%
	南投縣市	1	16.7%	4	66.7%			1	16.7%			6	100.0%
其他(請說明)					1	100.0%					1	100.0%	
總和		202	23.9%	510	60.4%	96	11.4%	3	.4%	34	4.0%	845	100.0%

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

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

附表 2-10-1 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度與基本資料交叉分析

		10.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	80	21.2%	218	57.7%	60	15.9%	10	2.6%	10	2.6%	378	100.0%
	女	84	18.0%	298	63.8%	62	13.3%	10	2.1%	13	2.8%	467	100.0%
年齡	15-19歲	7	21.9%	19	59.4%	5	15.6%			1	3.1%	32	100.0%
	20-29歲	20	16.1%	71	57.3%	29	23.4%	1	.8%	3	2.4%	124	100.0%
	30-39歲	45	18.1%	155	62.5%	37	14.9%	5	2.0%	6	2.4%	248	100.0%
	40-49歲	40	19.6%	129	63.2%	23	11.3%	6	2.9%	6	2.9%	204	100.0%
	50-59歲	31	23.1%	83	61.9%	15	11.2%	2	1.5%	3	2.2%	134	100.0%
	60-69歲	15	19.0%	45	57.0%	10	12.7%	6	7.6%	3	3.8%	79	100.0%
	70歲以上	6	25.0%	14	58.3%	3	12.5%			1	4.2%	24	100.0%
職業	學生	21	26.6%	36	45.6%	21	26.6%			1	1.3%	79	100.0%
	軍	1	20.0%	4	80.0%							5	100.0%
	公	20	18.0%	69	62.2%	20	18.0%			2	1.8%	111	100.0%
	教	7	12.1%	45	77.6%	4	6.9%	1	1.7%	1	1.7%	58	100.0%
	警	2	40.0%	3	60.0%							5	100.0%
	管理階層	16	15.2%	68	64.8%	19	18.1%			2	1.9%	105	100.0%
	非管理階層	17	20.5%	52	62.7%	8	9.6%	2	2.4%	4	4.8%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	12	25.0%	26	54.2%	5	10.4%	3	6.3%	2	4.2%	48	100.0%
	專業人士	18	22.0%	45	54.9%	10	12.2%	5	6.1%	4	4.9%	82	100.0%
	家管	25	21.6%	70	60.3%	13	11.2%	5	4.3%	3	2.6%	116	100.0%
	退休人員	13	21.0%	37	59.7%	10	16.1%			2	3.2%	62	100.0%
	待業中	2	13.3%	8	53.3%	3	20.0%	1	6.7%	1	6.7%	15	100.0%
其他	10	13.2%	53	69.7%	9	11.8%	3	3.9%	1	1.3%	76	100.0%	
總和		164	19.4%	516	61.1%	122	14.4%	20	2.4%	23	2.7%	845	100.0%

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

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

附表 2-10-2 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度與基本資料交叉分析(續)

		10.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區***	武陵遊憩區	28	12.7%	136	61.5%	46	20.8%	6	2.7%	5	2.3%	221	100.0%
	雪見遊憩區	40	22.1%	110	60.8%	13	7.2%	13	7.2%	5	2.8%	181	100.0%
	汶水遊客中心	56	26.2%	139	65.0%	15	7.0%			4	1.9%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	40	17.5%	131	57.2%	48	21.0%	1	.4%	9	3.9%	229	100.0%
教育程度* [@]	國小及以下	4	16.7%	14	58.3%	4	16.7%	1	4.2%	1	4.2%	24	100.0%
	國(初)中	11	18.0%	31	50.8%	9	14.8%	4	6.6%	6	9.8%	61	100.0%
	高中(職)	29	18.5%	98	62.4%	24	15.3%	4	2.5%	2	1.3%	157	100.0%
	專科學校	33	20.1%	108	65.9%	19	11.6%	3	1.8%	1	.6%	164	100.0%
	大學	64	19.3%	210	63.4%	45	13.6%	4	1.2%	8	2.4%	331	100.0%
	研究所(含)以上	23	21.3%	55	50.9%	21	19.4%	4	3.7%	5	4.6%	108	100.0%
居住地區* [@]	基隆縣市	3	18.8%	11	68.8%	2	12.5%					16	100.0%
	台北縣市	51	21.2%	148	61.4%	31	12.9%	3	1.2%	8	3.3%	241	100.0%
	宜蘭縣市	3	33.3%	2	22.2%	2	22.2%	2	22.2%			9	100.0%
	桃園縣市	9	15.3%	33	55.9%	17	28.8%					59	100.0%
	新竹縣市	11	12.9%	52	61.2%	18	21.2%	2	2.4%	2	2.4%	85	100.0%
	苗栗縣市	16	18.6%	53	61.6%	10	11.6%	5	5.8%	2	2.3%	86	100.0%
	台中縣市	37	21.0%	108	61.4%	16	9.1%	7	4.0%	8	4.5%	176	100.0%
	彰化縣市	2	8.7%	13	56.5%	6	26.1%	1	4.3%	1	4.3%	23	100.0%
	雲林縣市	5	31.3%	9	56.3%	2	12.5%					16	100.0%
	嘉義縣市	3	11.5%	21	80.8%	2	7.7%					26	100.0%
	台南縣市	8	22.2%	18	50.0%	8	22.2%			2	5.6%	36	100.0%
	高雄縣市	9	19.6%	32	69.6%	5	10.9%					46	100.0%
	屏東縣市	5	38.5%	7	53.8%	1	7.7%					13	100.0%
	花蓮縣市			4	80.0%	1	20.0%					5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%									1	100.0%
	南投縣市	1	16.7%	5	83.3%							6	100.0%
	其他(請說明)					1	100.0%					1	100.0%
總和		164	19.4%	516	61.1%	122	14.4%	20	2.4%	23	2.7%	845	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-11-1 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度與基本資料交叉分析

		11.請問您對本遊憩區的環境清潔滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	118	31.2%	217	57.4%	34	9.0%	2	.5%	1	.3%	6	1.6%	378	100.0%
	女	119	25.5%	291	62.3%	39	8.4%	2	.4%	1	.2%	15	3.2%	467	100.0%
年齡	15-19歲	10	31.3%	16	50.0%	4	12.5%			1	3.1%	1	3.1%	32	100.0%
	20-29歲	39	31.5%	70	56.5%	13	10.5%	1	.8%			1	.8%	124	100.0%
	30-39歲	65	26.2%	152	61.3%	26	10.5%	1	.4%	1	.4%	3	1.2%	248	100.0%
	40-49歲	52	25.5%	130	63.7%	14	6.9%	2	1.0%			6	2.9%	204	100.0%
	50-59歲	45	33.6%	75	56.0%	11	8.2%					3	2.2%	134	100.0%
	60-69歲	16	20.3%	53	67.1%	4	5.1%					6	7.6%	79	100.0%
	70歲以上	10	41.7%	12	50.0%	1	4.2%					1	4.2%	24	100.0%
職業	學生	27	34.2%	38	48.1%	11	13.9%			1	1.3%	2	2.5%	79	100.0%
	軍	2	40.0%	3	60.0%									5	100.0%
	公	30	27.0%	71	64.0%	10	9.0%							111	100.0%
	教	18	31.0%	35	60.3%	5	8.6%							58	100.0%
	警	3	60.0%	2	40.0%									5	100.0%
	管理階層	23	21.9%	71	67.6%	8	7.6%	1	1.0%			2	1.9%	105	100.0%
	非管理階層	26	31.3%	46	55.4%	7	8.4%					4	4.8%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	13	27.1%	29	60.4%	3	6.3%					3	6.3%	48	100.0%
	專業人士	24	29.3%	44	53.7%	9	11.0%	2	2.4%	1	1.2%	2	2.4%	82	100.0%
	家管	32	27.6%	65	56.0%	12	10.3%	1	.9%			6	5.2%	116	100.0%
	退休人員	16	25.8%	41	66.1%	4	6.5%					1	1.6%	62	100.0%
	待業中	3	20.0%	10	66.7%	1	6.7%					1	6.7%	15	100.0%
	其他	20	26.3%	53	69.7%	3	3.9%							76	100.0%
總和		237	28.0%	508	60.1%	73	8.6%	4	.5%	2	.2%	21	2.5%	845	100.0%

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

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

附表 2-11-2 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度與基本資料交叉分析(續)

		11.請問您對本遊憩區的環境清潔滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區 ***@	武陵遊憩區	43	19.5%	141	63.8%	32	14.5%	1	.5%	1	.5%	3	1.4%	221	100.0%
	雪見遊憩區	67	37.0%	98	54.1%	4	2.2%	1	.6%	1	.6%	10	5.5%	181	100.0%
	汶水遊客中心	77	36.0%	121	56.5%	13	6.1%	1	.5%			2	.9%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	50	21.8%	148	64.6%	24	10.5%	1	.4%			6	2.6%	229	100.0%
教育程度 ***@	國小及以下	5	20.8%	15	62.5%	2	8.3%			1	4.2%	1	4.2%	24	100.0%
	國(初)中	11	18.0%	34	55.7%	8	13.1%					8	13.1%	61	100.0%
	高中(職)	44	28.0%	96	61.1%	15	9.6%					2	1.3%	157	100.0%
	專科學校	43	26.2%	105	64.0%	13	7.9%			1	.6%	2	1.2%	164	100.0%
	大學	99	29.9%	199	60.1%	25	7.6%	3	.9%			5	1.5%	331	100.0%
	研究所(含)以上	35	32.4%	59	54.6%	10	9.3%	1	.9%			3	2.8%	108	100.0%
居住地區	基隆縣市	4	25.0%	10	62.5%	2	12.5%							16	100.0%
	台北縣市	65	27.0%	148	61.4%	22	9.1%	1	.4%	1	.4%	4	1.7%	241	100.0%
	宜蘭縣市	2	22.2%	4	44.4%	3	33.3%							9	100.0%
	桃園縣市	9	15.3%	44	74.6%	6	10.2%							59	100.0%
	新竹縣市	20	23.5%	54	63.5%	8	9.4%	1	1.2%	1	1.2%	1	1.2%	85	100.0%
	苗栗縣市	26	30.2%	48	55.8%	7	8.1%					5	5.8%	86	100.0%
	台中縣市	57	32.4%	101	57.4%	10	5.7%	1	.6%			7	4.0%	176	100.0%
	彰化縣市	4	17.4%	13	56.5%	5	21.7%					1	4.3%	23	100.0%
	雲林縣市	7	43.8%	9	56.3%									16	100.0%
	嘉義縣市	8	30.8%	15	57.7%	3	11.5%							26	100.0%
	台南縣市	14	38.9%	19	52.8%	1	2.8%					2	5.6%	36	100.0%
	高雄縣市	13	28.3%	31	67.4%	2	4.3%							46	100.0%
	屏東縣市	5	38.5%	5	38.5%	2	15.4%	1	7.7%					13	100.0%
	花蓮縣市	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%							5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%											1	100.0%
	南投縣市	1	16.7%	4	66.7%							1	16.7%	6	100.0%
		其他(請說明)					1	100.0%							1
總和		237	28.0%	508	60.1%	73	8.6%	4	.5%	2	.2%	21	2.5%	845	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-12-1 受訪者是否有去過本遊憩區的販賣部與基本資料交叉分析

		12.請問您有去過本遊憩區的販賣部嗎？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	257	68.0%	121	32.0%	378	100.0%
	女	279	59.7%	188	40.3%	467	100.0%
年齡 ***	15-19歲	20	62.5%	12	37.5%	32	100.0%
	20-29歲	64	51.6%	60	48.4%	124	100.0%
	30-39歲	159	64.1%	89	35.9%	248	100.0%
	40-49歲	125	61.3%	79	38.7%	204	100.0%
	50-59歲	92	68.7%	42	31.3%	134	100.0%
	60-69歲	54	68.4%	25	31.6%	79	100.0%
	70歲以上	22	91.7%	2	8.3%	24	100.0%
職業	學生	49	62.0%	30	38.0%	79	100.0%
	軍	2	40.0%	3	60.0%	5	100.0%
	公	63	56.8%	48	43.2%	111	100.0%
	教	40	69.0%	18	31.0%	58	100.0%
	警	3	60.0%	2	40.0%	5	100.0%
	管理階層	65	61.9%	40	38.1%	105	100.0%
	非管理階層	48	57.8%	35	42.2%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	31	64.6%	17	35.4%	48	100.0%
	專業人士	58	70.7%	24	29.3%	82	100.0%
	家管	77	66.4%	39	33.6%	116	100.0%
	退休人員	40	64.5%	22	35.5%	62	100.0%
	待業中	11	73.3%	4	26.7%	15	100.0%
	其他	49	64.5%	27	35.5%	76	100.0%
總和		536	63.4%	309	36.6%	845	100.0%

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

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

附表 2-12-2 受訪者是否有去過本遊憩區的販賣部與基本資料交叉分析

		12.請問您有去過本遊憩區的販賣部嗎？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區***	武陵遊憩區	126	57.0%	95	43.0%	221	100.0%
	雪見遊憩區	121	66.9%	60	33.1%	181	100.0%
	汶水遊客中心	106	49.5%	108	50.5%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	183	79.9%	46	20.1%	229	100.0%
教育程度	國小及以下	14	58.3%	10	41.7%	24	100.0%
	國(初中)	47	77.0%	14	23.0%	61	100.0%
	高中(職)	108	68.8%	49	31.2%	157	100.0%
	專科學校	107	65.2%	57	34.8%	164	100.0%
	大學	194	58.6%	137	41.4%	331	100.0%
	研究所(含)以上	66	61.1%	42	38.9%	108	100.0%
居住地區* *@	基隆縣市	11	68.8%	5	31.3%	16	100.0%
	台北縣市	144	59.8%	97	40.2%	241	100.0%
	宜蘭縣市	9	100.0%			9	100.0%
	桃園縣市	43	72.9%	16	27.1%	59	100.0%
	新竹縣市	58	68.2%	27	31.8%	85	100.0%
	苗栗縣市	53	61.6%	33	38.4%	86	100.0%
	台中縣市	101	57.4%	75	42.6%	176	100.0%
	彰化縣市	10	43.5%	13	56.5%	23	100.0%
	雲林縣市	13	81.3%	3	18.8%	16	100.0%
	嘉義縣市	18	69.2%	8	30.8%	26	100.0%
	台南縣市	25	69.4%	11	30.6%	36	100.0%
	高雄縣市	35	76.1%	11	23.9%	46	100.0%
	屏東縣市	9	69.2%	4	30.8%	13	100.0%
	花蓮縣市	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%			1	100.0%
	南投縣市	1	16.7%	5	83.3%	6	100.0%
其他(請說明)	1	100.0%			1	100.0%	
總和		536	63.4%	309	36.6%	845	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-13-1 受訪者對遊憩區販賣部滿意度與基本資料交叉分析

		13.請問您對本遊憩區的販賣部滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	61	23.7%	131	51.0%	51	19.8%	6	2.3%	2	.8%	6	2.3%	257	100.0%
	女	67	24.0%	138	49.5%	59	21.1%	6	2.2%	1	.4%	8	2.9%	279	100.0%
年齡	15-19歲	6	30.0%	11	55.0%	3	15.0%							20	100.0%
	20-29歲	16	25.0%	26	40.6%	19	29.7%	2	3.1%	1	1.6%			64	100.0%
	30-39歲	31	19.5%	83	52.2%	35	22.0%	3	1.9%	2	1.3%	5	3.1%	159	100.0%
	40-49歲	30	24.0%	69	55.2%	17	13.6%	5	4.0%			4	3.2%	125	100.0%
	50-59歲	24	26.1%	46	50.0%	19	20.7%	1	1.1%			2	2.2%	92	100.0%
	60-69歲	15	27.8%	25	46.3%	11	20.4%	1	1.9%			2	3.7%	54	100.0%
	70歲以上	6	27.3%	9	40.9%	6	27.3%					1	4.5%	22	100.0%
職業	學生	15	30.6%	20	40.8%	14	28.6%							49	100.0%
	軍			2	100.0%									2	100.0%
	公	10	15.9%	35	55.6%	13	20.6%	2	3.2%			3	4.8%	63	100.0%
	教	11	27.5%	16	40.0%	10	25.0%	1	2.5%			2	5.0%	40	100.0%
	警	1	33.3%	2	66.7%									3	100.0%
	管理階層	21	32.3%	28	43.1%	14	21.5%	2	3.1%					65	100.0%
	非管理階層	5	10.4%	32	66.7%	8	16.7%	2	4.2%	1	2.1%			48	100.0%
	農、林、漁、牧	10	32.3%	14	45.2%	5	16.1%	1	3.2%			1	3.2%	31	100.0%
	專業人士	12	20.7%	31	53.4%	14	24.1%	1	1.7%					58	100.0%
	家管	24	31.2%	30	39.0%	17	22.1%	2	2.6%	1	1.3%	3	3.9%	77	100.0%
	退休人員	12	30.0%	20	50.0%	5	12.5%					3	7.5%	40	100.0%
	待業中	1	9.1%	9	81.8%			1	9.1%					11	100.0%
其他	6	12.2%	30	61.2%	10	20.4%			1	2.0%	2	4.1%	49	100.0%	
總和		128	23.9%	269	50.2%	110	20.5%	12	2.2%	3	.6%	14	2.6%	536	100.0%

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

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

附表 2-13-2 受訪者對遊憩區販賣部滿意度與基本資料交叉分析

		13.請問您對本遊憩區的販賣部滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區***@	武陵遊憩區	15	11.9%	50	39.7%	51	40.5%	6	4.8%	2	1.6%	2	1.6%	126	100.0%
	雪見遊憩區	42	34.7%	60	49.6%	13	10.7%	5	4.1%			1	.8%	121	100.0%
	汶水遊客中心	18	17.0%	54	50.9%	26	24.5%	1	.9%	1	.9%	6	5.7%	106	100.0%
	觀霧遊憩區	53	29.0%	105	57.4%	20	10.9%					5	2.7%	183	100.0%
教育程度	國小及以下	5	35.7%	4	28.6%	5	35.7%							14	100.0%
	國(初)中	10	21.3%	26	55.3%	9	19.1%	1	2.1%			1	2.1%	47	100.0%
	高中(職)	28	25.9%	54	50.0%	20	18.5%	2	1.9%			4	3.7%	108	100.0%
	專科學校	23	21.5%	59	55.1%	21	19.6%	1	.9%			3	2.8%	107	100.0%
	大學	48	24.7%	98	50.5%	36	18.6%	5	2.6%	2	1.0%	5	2.6%	194	100.0%
	研究所(含)以上	14	21.2%	28	42.4%	19	28.8%	3	4.5%	1	1.5%	1	1.5%	66	100.0%
居住地區	基隆縣市	5	45.5%	4	36.4%	2	18.2%							11	100.0%
	台北縣市	23	16.0%	75	52.1%	38	26.4%	4	2.8%	1	.7%	3	2.1%	144	100.0%
	宜蘭縣市	5	55.6%	2	22.2%	2	22.2%							9	100.0%
	桃園縣市	8	18.6%	21	48.8%	13	30.2%					1	2.3%	43	100.0%
	新竹縣市	14	24.1%	32	55.2%	9	15.5%	1	1.7%			2	3.4%	58	100.0%
	苗栗縣市	11	20.8%	31	58.5%	7	13.2%	1	1.9%	1	1.9%	2	3.8%	53	100.0%
	台中縣市	31	30.7%	50	49.5%	16	15.8%	2	2.0%	1	1.0%	1	1.0%	101	100.0%
	彰化縣市	1	10.0%	5	50.0%	2	20.0%	1	10.0%			1	10.0%	10	100.0%
	雲林縣市	8	61.5%	4	30.8%							1	7.7%	13	100.0%
	嘉義縣市	5	27.8%	9	50.0%	3	16.7%					1	5.6%	18	100.0%
	台南縣市	9	36.0%	10	40.0%	4	16.0%	1	4.0%			1	4.0%	25	100.0%
	高雄縣市	6	17.1%	17	48.6%	10	28.6%	1	2.9%			1	2.9%	35	100.0%
	屏東縣市	2	22.2%	3	33.3%	4	44.4%							9	100.0%
	花蓮縣市			3	75.0%			1	25.0%					4	100.0%
	台東縣市			1	100.0%									1	100.0%
	南投縣市			1	100.0%									1	100.0%
其他(請說明)			1	100.0%									1	100.0%	
總和		128	23.9%	269	50.2%	110	20.5%	12	2.2%	3	.6%	14	2.6%	536	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-14-1 受訪者對遊憩區販賣部建議事項與基本資料交叉分析

		14.請問您認為本遊憩區內販賣部還有哪些需要改進的？								總和
		選擇種類 多一點	價格要 便宜點	標示清 楚一點	服務態度好 一點	餐飲座位 多一點	餐飲部 的清潔	沒有需要 改進的	其他(請 說明)	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值		
性別	男	112	62	12	5	24	6	91	7	319
	女	137	66	13	11	29	6	83	7	352
年齡	15-19歲	12	2			1	1	6		22
	20-29歲	35	15	1	1	3		20	1	76
	30-39歲	78	32	6	3	13	4	53	7	196
	40-49歲	52	33	5	3	19	5	40	3	160
	50-59歲	37	23	9	3	13	1	31	1	118
	60-69歲	23	18	1	4	2		19	1	68
	70歲以上	12	5	3	2	2	1	5	1	31
職業	學生	30	8			3	1	16	1	59
	軍	1						1		2
	公	28	18	4	1	6	3	19	1	80
	教	21	8	1		1		13	1	45
	警	2				1				3
	管理階層	33	11	3	2	6	3	21	2	81
	非管理階層	20	12	1	1	6	1	15	2	58
	農、林、漁、牧	11	10	2	3	2	1	11	1	41
	專業人士	26	14	1	1	7	1	19	2	71
	家管	34	21	5	4	10	1	25	1	101
	退休人員	15	12	4	1	1	1	15		49
	待業中	3						8		11
	其他	25	14	4	3	10		11	3	70
總和		249	128	25	16	53	12	174	14	671

附表 2-14-2 受訪者對遊憩區販賣部建議事項與基本資料交叉分析(續)

		14.請問您認為本遊憩區販賣部還有哪些需要改進的？								總和
		選擇種類 多一點	價格要 便宜點	標示清 楚一點	服務態 度好一點	餐飲座位 多一點	餐飲部 的清潔	沒有需要 改進的	其他(請 說明)	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
性別	男	43.6%	24.1%	4.7%	1.9%	9.3%	2.3%	35.4%	2.7%	124.1%
	女	49.1%	23.7%	4.7%	3.9%	10.4%	2.2%	29.7%	2.5%	126.2%
年齡	15-19歲	60.0%	10.0%			5.0%	5.0%	30.0%		110.0%
	20-29歲	54.7%	23.4%	1.6%	1.6%	4.7%		31.3%	1.6%	118.8%
	30-39歲	49.1%	20.1%	3.8%	1.9%	8.2%	2.5%	33.3%	4.4%	123.3%
	40-49歲	41.6%	26.4%	4.0%	2.4%	15.2%	4.0%	32.0%	2.4%	128.0%
	50-59歲	40.2%	25.0%	9.8%	3.3%	14.1%	1.1%	33.7%	1.1%	128.3%
	60-69歲	42.6%	33.3%	1.9%	7.4%	3.7%		35.2%	1.9%	125.9%
	70歲以上	54.5%	22.7%	13.6%	9.1%	9.1%	4.5%	22.7%	4.5%	140.9%
職業	學生	61.2%	16.3%			6.1%	2.0%	32.7%	2.0%	120.4%
	軍	50.0%						50.0%		100.0%
	公	44.4%	28.6%	6.3%	1.6%	9.5%	4.8%	30.2%	1.6%	127.0%
	教	52.5%	20.0%	2.5%		2.5%		32.5%	2.5%	112.5%
	警	66.7%				33.3%				100.0%
	管理階層	50.8%	16.9%	4.6%	3.1%	9.2%	4.6%	32.3%	3.1%	124.6%
	非管理階層	41.7%	25.0%	2.1%	2.1%	12.5%	2.1%	31.3%	4.2%	120.8%
	農、林、漁、牧	35.5%	32.3%	6.5%	9.7%	6.5%	3.2%	35.5%	3.2%	132.3%
	專業人士	44.8%	24.1%	1.7%	1.7%	12.1%	1.7%	32.8%	3.4%	122.4%
	家管	44.2%	27.3%	6.5%	5.2%	13.0%	1.3%	32.5%	1.3%	131.2%
	退休人員	37.5%	30.0%	10.0%	2.5%	2.5%	2.5%	37.5%		122.5%
	待業中	27.3%						72.7%		100.0%
	其他	51.0%	28.6%	8.2%	6.1%	20.4%		22.4%	6.1%	142.9%
總和		46.5%	23.9%	4.7%	3.0%	9.9%	2.2%	32.5%	2.6%	125.2%

附表 2-14-3 受訪者對遊憩區販賣部建議事項與基本資料交叉分析(續)

		14.請問您認為本遊憩區內販賣部還有哪些需要改進的？								總和
		選擇種類多一點	價格要便宜點	標示清楚一點	服務態度好一點	餐飲座位多一點	餐飲部的清潔	沒有需要改進的	其他(請說明)	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
遊憩區	武陵遊憩區	64	43	12	1	15	9	19	6	169
	雪見遊憩區	48	16	3	2	17		58	2	146
	汶水遊客中心	45	36	2	8	6	2	33	2	134
	觀霧遊憩區	92	33	8	5	15	1	64	4	222
教育程度	國小及以下	7	5		3			4		19
	國(初)中	21	11	3	2	4	1	18	1	61
	高中(職)	44	27	6	3	13	2	35	2	132
	專科學校	53	24	7	2	12	3	32	3	136
	大學	93	48	8	5	21	5	61	4	245
	研究所(含)以上	31	13	1	1	3	1	24	4	78
居住地區	基隆縣市	4	2					7		13
	台北縣市	68	34	8	2	12	6	39	6	175
	宜蘭縣市	3	1			1		4	2	11
	桃園縣市	22	12	1	4	4		12	2	57
	新竹縣市	32	14	2		7		17	1	73
	苗栗縣市	25	22	1	5	5	1	15		74
	台中縣市	44	27	5	2	10	1	34	2	125
	彰化縣市	4	2	1			1	4		12
	雲林縣市	3	2	1		1		8		15
	嘉義縣市	7	5			2	1	7		22
	台南縣市	9	2	2	1	4	1	11		30
	高雄縣市	20	4	3	2	5	1	11		46
	屏東縣市	3						5	1	9
	花蓮縣市	2	1	1		2				6
	台東縣市	1								1
	南投縣市	1								1
	其他(請說明)	1								1
總和		249	128	25	16	53	12	174	14	671

附表 2-14-4 受訪者對遊憩區販賣部建議事項與基本資料交叉分析(續)

		14.請問您認為本遊憩區內販賣部還有哪些需要改進的？								總和
		選擇種類 多一點	價格要 便宜點	標示清 楚一點	服務態度 好一點	餐飲座位 多一點	餐飲部 的清潔	沒有需要改 進的	其他(請 說明)	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區	武陵遊憩區	50.8%	34.1%	9.5%	.8%	11.9%	7.1%	15.1%	4.8%	134.1%
	雪見遊憩區	39.7%	13.2%	2.5%	1.7%	14.0%		47.9%	1.7%	120.7%
	汶水遊客中心	42.5%	34.0%	1.9%	7.5%	5.7%	1.9%	31.1%	1.9%	126.4%
	觀霧遊憩區	50.3%	18.0%	4.4%	2.7%	8.2%	.5%	35.0%	2.2%	121.3%
教育程度	國小及以下	50.0%	35.7%		21.4%			28.6%		135.7%
	國(初中)	44.7%	23.4%	6.4%	4.3%	8.5%	2.1%	38.3%	2.1%	129.8%
	高中(職)	40.7%	25.0%	5.6%	2.8%	12.0%	1.9%	32.4%	1.9%	122.2%
	專科學校	49.5%	22.4%	6.5%	1.9%	11.2%	2.8%	29.9%	2.8%	127.1%
	大學	47.9%	24.7%	4.1%	2.6%	10.8%	2.6%	31.4%	2.1%	126.3%
	研究所(含)以上	47.0%	19.7%	1.5%	1.5%	4.5%	1.5%	36.4%	6.1%	118.2%
居住地區	基隆縣市	36.4%	18.2%					63.6%		118.2%
	台北縣市	47.2%	23.6%	5.6%	1.4%	8.3%	4.2%	27.1%	4.2%	121.5%
	宜蘭縣市	33.3%	11.1%			11.1%		44.4%	22.2%	122.2%
	桃園縣市	51.2%	27.9%	2.3%	9.3%	9.3%		27.9%	4.7%	132.6%
	新竹縣市	55.2%	24.1%	3.4%		12.1%		29.3%	1.7%	125.9%
	苗栗縣市	47.2%	41.5%	1.9%	9.4%	9.4%	1.9%	28.3%		139.6%
	台中縣市	43.6%	26.7%	5.0%	2.0%	9.9%	1.0%	33.7%	2.0%	123.8%
	彰化縣市	40.0%	20.0%	10.0%			10.0%	40.0%		120.0%
	雲林縣市	23.1%	15.4%	7.7%		7.7%		61.5%		115.4%
	嘉義縣市	38.9%	27.8%			11.1%	5.6%	38.9%		122.2%
	台南縣市	36.0%	8.0%	8.0%	4.0%	16.0%	4.0%	44.0%		120.0%
	高雄縣市	57.1%	11.4%	8.6%	5.7%	14.3%	2.9%	31.4%		131.4%
	屏東縣市	33.3%						55.6%	11.1%	100.0%
	花蓮縣市	50.0%	25.0%	25.0%		50.0%				150.0%
	台東縣市	100.0%								100.0%
	南投縣市	100.0%								100.0%
	其他(請說明)	100.0%								100.0%
總和		46.5%	23.9%	4.7%	3.0%	9.9%	2.2%	32.5%	2.6%	125.2%

附表 2-15-1 受訪者是否有專門解說員提供服務與基本資料交叉分析

		15.請問您這次來本遊憩區參觀，是否有專門的解說員為您提供服務？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	225	59.5%	153	40.5%	378	100.0%
	女	286	61.2%	181	38.8%	467	100.0%
年齡**	15-19歲	18	56.3%	14	43.8%	32	100.0%
	20-29歲	70	56.5%	54	43.5%	124	100.0%
	30-39歲	131	52.8%	117	47.2%	248	100.0%
	40-49歲	121	59.3%	83	40.7%	204	100.0%
	50-59歲	93	69.4%	41	30.6%	134	100.0%
	60-69歲	58	73.4%	21	26.6%	79	100.0%
	70歲以上	20	83.3%	4	16.7%	24	100.0%
職業	學生	37	46.8%	42	53.2%	79	100.0%
	軍	2	40.0%	3	60.0%	5	100.0%
	公	63	56.8%	48	43.2%	111	100.0%
	教	38	65.5%	20	34.5%	58	100.0%
	警	2	40.0%	3	60.0%	5	100.0%
	管理階層	59	56.2%	46	43.8%	105	100.0%
	非管理階層	50	60.2%	33	39.8%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	36	75.0%	12	25.0%	48	100.0%
	專業人士	45	54.9%	37	45.1%	82	100.0%
	家管	79	68.1%	37	31.9%	116	100.0%
	退休人員	43	69.4%	19	30.6%	62	100.0%
	待業中	9	60.0%	6	40.0%	15	100.0%
	其他	48	63.2%	28	36.8%	76	100.0%
總和		511	60.5%	334	39.5%	845	100.0%

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

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

附表 2-15-2 受訪者是否有專門解說員提供服務與基本資料交叉分析(續)

		15. 請問您這次來本遊憩區參觀，是否有專門的解說員為您提供服務？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區***	武陵遊憩區	141	63.8%	80	36.2%	221	100.0%
	雪見遊憩區	97	53.6%	84	46.4%	181	100.0%
	汶水遊客中心	96	44.9%	118	55.1%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	177	77.3%	52	22.7%	229	100.0%
教育程度	國小及以下	15	62.5%	9	37.5%	24	100.0%
	國(初中)	45	73.8%	16	26.2%	61	100.0%
	高中(職)	99	63.1%	58	36.9%	157	100.0%
	專科學校	96	58.5%	68	41.5%	164	100.0%
	大學	191	57.7%	140	42.3%	331	100.0%
	研究所(含)以上	65	60.2%	43	39.8%	108	100.0%
居住地區**@	基隆縣市	10	62.5%	6	37.5%	16	100.0%
	台北縣市	167	69.3%	74	30.7%	241	100.0%
	宜蘭縣市	6	66.7%	3	33.3%	9	100.0%
	桃園縣市	40	67.8%	19	32.2%	59	100.0%
	新竹縣市	45	52.9%	40	47.1%	85	100.0%
	苗栗縣市	47	54.7%	39	45.3%	86	100.0%
	台中縣市	86	48.9%	90	51.1%	176	100.0%
	彰化縣市	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%
	雲林縣市	15	93.8%	1	6.3%	16	100.0%
	嘉義縣市	18	69.2%	8	30.8%	26	100.0%
	台南縣市	22	61.1%	14	38.9%	36	100.0%
	高雄縣市	30	65.2%	16	34.8%	46	100.0%
	屏東縣市	7	53.8%	6	46.2%	13	100.0%
	花蓮縣市	1	20.0%	4	80.0%	5	100.0%
	台東縣市			1	100.0%	1	100.0%
	南投縣市	4	66.7%	2	33.3%	6	100.0%
	其他(請說明)			1	100.0%	1	100.0%
總和		511	60.5%	334	39.5%	845	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異 (*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001)
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-16-1 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度與基本資料交叉分析

		16.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	85	37.8%	130	57.8%	7	3.1%			3	1.3%	225	100.0%
	女	105	36.7%	161	56.3%	12	4.2%	2	.7%	6	2.1%	286	100.0%
年齡	15-19歲	5	27.8%	12	66.7%	1	5.6%					18	100.0%
	20-29歲	33	47.1%	35	50.0%	2	2.9%					70	100.0%
	30-39歲	56	42.7%	71	54.2%	3	2.3%			1	.8%	131	100.0%
	40-49歲	45	37.2%	68	56.2%	3	2.5%			5	4.1%	121	100.0%
	50-59歲	31	33.3%	55	59.1%	4	4.3%	2	2.2%	1	1.1%	93	100.0%
	60-69歲	14	24.1%	38	65.5%	4	6.9%			2	3.4%	58	100.0%
	70歲以上	6	30.0%	12	60.0%	2	10.0%					20	100.0%
職業	學生	17	45.9%	19	51.4%	1	2.7%					37	100.0%
	軍			2	100.0%							2	100.0%
	公	31	49.2%	30	47.6%	2	3.2%					63	100.0%
	教	20	52.6%	15	39.5%	3	7.9%					38	100.0%
	警	1	50.0%	1	50.0%							2	100.0%
	管理階層	22	37.3%	35	59.3%			1	1.7%	1	1.7%	59	100.0%
	非管理階層	20	40.0%	28	56.0%	1	2.0%			1	2.0%	50	100.0%
	農、林、漁、牧	7	19.4%	24	66.7%			1	2.8%	4	11.1%	36	100.0%
	專業人士	12	26.7%	31	68.9%	2	4.4%					45	100.0%
	家管	27	34.2%	43	54.4%	7	8.9%			2	2.5%	79	100.0%
	退休人員	14	32.6%	27	62.8%	2	4.7%					43	100.0%
	待業中	2	22.2%	6	66.7%					1	11.1%	9	100.0%
其他	17	35.4%	30	62.5%	1	2.1%					48	100.0%	
總和		190	37.2%	291	56.9%	19	3.7%	2	.4%	9	1.8%	511	100.0%

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

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

附表 2-16-2 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度與基本資料交叉分析(續)

		16.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	47	33.3%	88	62.4%	6	4.3%					141	100.0%
	雪見遊憩區	38	39.2%	52	53.6%	2	2.1%	2	2.1%	3	3.1%	97	100.0%
	汶水遊客中心	36	37.5%	53	55.2%	3	3.1%			4	4.2%	96	100.0%
	觀霧遊憩區	69	39.0%	98	55.4%	8	4.5%			2	1.1%	177	100.0%
教育程度	國小及以下	5	33.3%	8	53.3%	1	6.7%			1	6.7%	15	100.0%
	國(初)中	9	20.0%	31	68.9%	4	8.9%			1	2.2%	45	100.0%
	高中(職)	30	30.3%	63	63.6%	4	4.0%	1	1.0%	1	1.0%	99	100.0%
	專科學校	34	35.4%	56	58.3%	4	4.2%			2	2.1%	96	100.0%
	大學	84	44.0%	100	52.4%	4	2.1%	1	.5%	2	1.0%	191	100.0%
	研究所(含)以上	28	43.1%	33	50.8%	2	3.1%			2	3.1%	65	100.0%
居住地區	基隆縣市	1	10.0%	8	80.0%	1	10.0%					10	100.0%
	台北縣市	67	40.1%	92	55.1%	6	3.6%	1	.6%	1	.6%	167	100.0%
	宜蘭縣市	4	66.7%	2	33.3%							6	100.0%
	桃園縣市	15	37.5%	21	52.5%	4	10.0%					40	100.0%
	新竹縣市	16	35.6%	26	57.8%	1	2.2%			2	4.4%	45	100.0%
	苗栗縣市	16	34.0%	26	55.3%	3	6.4%			2	4.3%	47	100.0%
	台中縣市	35	40.7%	47	54.7%	1	1.2%			3	3.5%	86	100.0%
	彰化縣市	7	53.8%	5	38.5%	1	7.7%					13	100.0%
	雲林縣市	7	46.7%	8	53.3%							15	100.0%
	嘉義縣市	3	16.7%	15	83.3%							18	100.0%
	台南縣市	7	31.8%	14	63.6%					1	4.5%	22	100.0%
	高雄縣市	9	30.0%	18	60.0%	2	6.7%	1	3.3%			30	100.0%
	屏東縣市	3	42.9%	4	57.1%							7	100.0%
		花蓮縣市			1	100.0%							1
	南投縣市			4	100.0%							4	100.0%
總和		190	37.2%	291	56.9%	19	3.7%	2	.4%	9	1.8%	511	100.0%

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

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

附表 2-17-1 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項與基本資料交叉分析

		17.請問您認為本遊憩區內整體解說服務還有哪些需要改進的？							總和
		解說更專業些	解說更詳細、清楚	解說內容活潑生動些	解說慢一點	服務態度好一點	沒有需要改進的	其他	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
性別	男	14	23	34	16	1	139	9	236
	女	18	39	37	22	4	181	7	308
年齡	15-19歲	2		4	2		10		18
	20-29歲	4	7	12	5		49	1	78
	30-39歲	6	12	12	12		88	5	135
	40-49歲	7	16	15	6		79	4	127
	50-59歲	10	12	21	7	3	45	2	100
	60-69歲	2	11	6	4	2	36	4	65
	70歲以上	1	4	1	2		13		21
職業	學生	3	1	7	1		27		39
	軍	1					1		2
	公	6	12	6	6		38	1	69
	教	3	7	3	4		22	3	42
	警						2		2
	管理階層	1	6	9	3		36	4	59
	非管理階層	1	5	5	2		37	1	51
	農、林、漁、牧	1	3	7	2	2	25	1	41
	專業人士	3	3	7	5		27	1	46
	家管	6	11	8	8	1	46	4	84
	退休人員	2	5	5	2		28	1	43
	待業中		1	1	1		6		9
其他	5	8	13	4	2	25		57	
總和		32	62	71	38	5	320	16	544

附表2-17-2 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項與基本資料交叉分析(續)

		17.請問您認為本遊憩區內整體解說服務還有哪些需要改進的？							總和
		解說更專業些	解說更詳細、清楚	解說內容活潑生動些	解說慢一點	服務態度好一點	沒有需要改進的	其他	
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
性別	男	6.2%	10.2%	15.1%	7.1%	.4%	61.8%	4.0%	104.9%
	女	6.3%	13.6%	12.9%	7.7%	1.4%	63.3%	2.4%	107.7%
年齡	15-19歲	11.1%		22.2%	11.1%		55.6%		100.0%
	20-29歲	5.7%	10.0%	17.1%	7.1%		70.0%	1.4%	111.4%
	30-39歲	4.6%	9.2%	9.2%	9.2%		67.2%	3.8%	103.1%
	40-49歲	5.8%	13.2%	12.4%	5.0%		65.3%	3.3%	105.0%
	50-59歲	10.8%	12.9%	22.6%	7.5%	3.2%	48.4%	2.2%	107.5%
	60-69歲	3.4%	19.0%	10.3%	6.9%	3.4%	62.1%	6.9%	112.1%
	70歲以上	5.0%	20.0%	5.0%	10.0%		65.0%		105.0%
職業	學生	8.1%	2.7%	18.9%	2.7%		73.0%		105.4%
	軍	50.0%					50.0%		100.0%
	公	9.5%	19.0%	9.5%	9.5%		60.3%	1.6%	109.5%
	教	7.9%	18.4%	7.9%	10.5%		57.9%	7.9%	110.5%
	警						100.0%		100.0%
	管理階層	1.7%	10.2%	15.3%	5.1%		61.0%	6.8%	100.0%
	非管理階層	2.0%	10.0%	10.0%	4.0%		74.0%	2.0%	102.0%
	農、林、漁、牧	2.8%	8.3%	19.4%	5.6%	5.6%	69.4%	2.8%	113.9%
	專業人士	6.7%	6.7%	15.6%	11.1%		60.0%	2.2%	102.2%
	家管	7.6%	13.9%	10.1%	10.1%	1.3%	58.2%	5.1%	106.3%
	退休人員	4.7%	11.6%	11.6%	4.7%		65.1%	2.3%	100.0%
	待業中		11.1%	11.1%	11.1%		66.7%		100.0%
	其他	10.4%	16.7%	27.1%	8.3%	4.2%	52.1%		118.8%
總和		6.3%	12.1%	13.9%	7.4%	1.0%	62.6%	3.1%	106.5%

附表2-17-3 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項與基本資料交叉分析(續)

		17.請問您認為本遊憩區內整體解說服務還有哪些需要改進的？							總和
		解說更專業些	解說更詳細、清楚	解說內容活潑生動些	解說慢一點	服務態度好一點	沒有需要改進的	其他	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
遊憩區	武陵遊憩區	9	20	23	14	2	73	9	150
	雪見遊憩區	6	13	5	7	1	71		103
	汶水遊客中心	4	15	16	8	2	58	6	109
	觀霧遊憩區	13	14	27	9		118	1	182
教育程度	國小及以下	1	4	1	2	2	9	2	21
	國(初)中	2	5	12	2	1	25		47
	高中(職)	5	12	10	6		68	3	104
	專科學校	7	11	17	11	2	57	2	107
	大學	11	24	24	14		118	5	196
	研究所(含)以上	6	6	7	3		43	4	69
居住地區	基隆縣市			1	2		7		10
	台北縣市	12	27	21	15	1	91	6	173
	宜蘭縣市			1			5		6
	桃園縣市		3	5	1		29	4	42
	新竹縣市	4	3	4			35		46
	苗栗縣市	5	8	10	5	2	27	3	60
	台中縣市	5	8	16	7		52	2	90
	彰化縣市		1	2			10		13
	雲林縣市		2				13		15
	嘉義縣市		4	2	1		11		18
	台南縣市		1	3	4	1	15		24
	高雄縣市	6	5	5	2	1	15	1	35
	屏東縣市				1		6		7
	花蓮縣市						1		1
	南投縣市			1			3		4
總和		32	62	71	38	5	320	16	544

附表2-17-4 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項與基本資料交叉分析(續)

		17.請問您認為本遊憩區內整體解說服務還有哪些需要改進的？							總和
		解說更專業些	解說更詳細、清楚	解說內容活潑生動些	解說慢一點	服務態度好一點	沒有需要改進的	其他	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區	武陵遊憩區	6.4%	14.2%	16.3%	9.9%	1.4%	51.8%	6.4%	106.4%
	雪見遊憩區	6.2%	13.4%	5.2%	7.2%	1.0%	73.2%		106.2%
	汶水遊客中心	4.2%	15.6%	16.7%	8.3%	2.1%	60.4%	6.3%	113.5%
	觀霧遊憩區	7.3%	7.9%	15.3%	5.1%		66.7%	.6%	102.8%
教育程度	國小及以下	6.7%	26.7%	6.7%	13.3%	13.3%	60.0%	13.3%	140.0%
	國(初)中	4.4%	11.1%	26.7%	4.4%	2.2%	55.6%		104.4%
	高中(職)	5.1%	12.1%	10.1%	6.1%		68.7%	3.0%	105.1%
	專科學校	7.3%	11.5%	17.7%	11.5%	2.1%	59.4%	2.1%	111.5%
	大學	5.8%	12.6%	12.6%	7.3%		61.8%	2.6%	102.6%
	研究所(含)以上	9.2%	9.2%	10.8%	4.6%		66.2%	6.2%	106.2%
居住地區	基隆縣市			10.0%	20.0%		70.0%		100.0%
	台北縣市	7.2%	16.2%	12.6%	9.0%	.6%	54.5%	3.6%	103.6%
	宜蘭縣市			16.7%			83.3%		100.0%
	桃園縣市		7.5%	12.5%	2.5%		72.5%	10.0%	105.0%
	新竹縣市	8.9%	6.7%	8.9%			77.8%		102.2%
	苗栗縣市	10.6%	17.0%	21.3%	10.6%	4.3%	57.4%	6.4%	127.7%
	台中縣市	5.8%	9.3%	18.6%	8.1%		60.5%	2.3%	104.7%
	彰化縣市		7.7%	15.4%			76.9%		100.0%
	雲林縣市		13.3%				86.7%		100.0%
	嘉義縣市		22.2%	11.1%	5.6%		61.1%		100.0%
	台南縣市		4.5%	13.6%	18.2%	4.5%	68.2%		109.1%
	高雄縣市	20.0%	16.7%	16.7%	6.7%	3.3%	50.0%	3.3%	116.7%
	屏東縣市				14.3%		85.7%		100.0%
	花蓮縣市						100.0%		100.0%
南投縣市			25.0%			75.0%		100.0%	
總和		6.3%	12.1%	13.9%	7.4%	1.0%	62.6%	3.1%	106.5%

附表 2-18-1 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析

		18.整體而言，請問您對本遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿不滿意？								總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	129	34.1%	227	60.1%	16	4.2%	6	1.6%	378	100.0%
	女	150	32.1%	287	61.5%	22	4.7%	8	1.7%	467	100.0%
年齡 **@	15-19 歲	11	34.4%	18	56.3%	3	9.4%			32	100.0%
	20-29 歲	48	38.7%	68	54.8%	5	4.0%	3	2.4%	124	100.0%
	30-39 歲	70	28.2%	162	65.3%	13	5.2%	3	1.2%	248	100.0%
	40-49 歲	66	32.4%	134	65.7%	1	.5%	3	1.5%	204	100.0%
	50-59 歲	54	40.3%	74	55.2%	6	4.5%			134	100.0%
	60-69 歲	22	27.8%	47	59.5%	7	8.9%	3	3.8%	79	100.0%
	70 歲以上	8	33.3%	11	45.8%	3	12.5%	2	8.3%	24	100.0%
職業	學生	33	41.8%	38	48.1%	5	6.3%	3	3.8%	79	100.0%
	軍	2	40.0%	3	60.0%					5	100.0%
	公	31	27.9%	78	70.3%	2	1.8%			111	100.0%
	教	21	36.2%	34	58.6%	3	5.2%			58	100.0%
	警	3	60.0%	2	40.0%					5	100.0%
	管理階層	42	40.0%	59	56.2%	3	2.9%	1	1.0%	105	100.0%
	非管理階層	28	33.7%	48	57.8%	5	6.0%	2	2.4%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	14	29.2%	30	62.5%	2	4.2%	2	4.2%	48	100.0%
	專業人士	21	25.6%	58	70.7%	3	3.7%			82	100.0%
	家管	40	34.5%	67	57.8%	7	6.0%	2	1.7%	116	100.0%
	退休人員	24	38.7%	32	51.6%	4	6.5%	2	3.2%	62	100.0%
	待業中	3	20.0%	11	73.3%			1	6.7%	15	100.0%
其他	17	22.4%	54	71.1%	4	5.3%	1	1.3%	76	100.0%	
總和		279	33.0%	514	60.8%	38	4.5%	14	1.7%	845	100.0%

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

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

附表 2-18-2 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析(續)

		18.整體而言，請問您對本遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿不滿意？								總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區***	武陵遊憩區	46	20.8%	152	68.8%	19	8.6%	4	1.8%	221	100.0%
	雪見遊憩區	70	38.7%	107	59.1%	4	2.2%			181	100.0%
	汶水遊客中心	99	46.3%	104	48.6%	9	4.2%	2	.9%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	64	27.9%	151	65.9%	6	2.6%	8	3.5%	229	100.0%
教育程度	國小及以下	7	29.2%	13	54.2%	3	12.5%	1	4.2%	24	100.0%
	國(初中)	15	24.6%	39	63.9%	5	8.2%	2	3.3%	61	100.0%
	高中(職)	57	36.3%	90	57.3%	8	5.1%	2	1.3%	157	100.0%
	專科學校	54	32.9%	103	62.8%	5	3.0%	2	1.2%	164	100.0%
	大學	106	32.0%	206	62.2%	15	4.5%	4	1.2%	331	100.0%
	研究所(含)以上	40	37.0%	63	58.3%	2	1.9%	3	2.8%	108	100.0%
居住地區	基隆縣市	3	18.8%	12	75.0%			1	6.3%	16	100.0%
	台北縣市	74	30.7%	149	61.8%	15	6.2%	3	1.2%	241	100.0%
	宜蘭縣市	3	33.3%	6	66.7%					9	100.0%
	桃園縣市	17	28.8%	39	66.1%	3	5.1%			59	100.0%
	新竹縣市	21	24.7%	56	65.9%	5	5.9%	3	3.5%	85	100.0%
	苗栗縣市	26	30.2%	53	61.6%	5	5.8%	2	2.3%	86	100.0%
	台中縣市	70	39.8%	99	56.3%	4	2.3%	3	1.7%	176	100.0%
	彰化縣市	5	21.7%	16	69.6%	2	8.7%			23	100.0%
	雲林縣市	7	43.8%	8	50.0%			1	6.3%	16	100.0%
	嘉義縣市	8	30.8%	18	69.2%					26	100.0%
	台南縣市	14	38.9%	21	58.3%			1	2.8%	36	100.0%
	高雄縣市	20	43.5%	23	50.0%	3	6.5%			46	100.0%
	屏東縣市	8	61.5%	4	30.8%	1	7.7%			13	100.0%
	花蓮縣市	1	20.0%	4	80.0%					5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%							1	100.0%
	南投縣市	1	16.7%	5	83.3%					6	100.0%
其他(請說明)			1	100.0%					1	100.0%	
總和		279	33.0%	514	60.8%	38	4.5%	14	1.7%	845	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-19-1 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度與基本資料交叉分析

		19.整體而言，請問您對本遊憩區各項設施感覺滿不滿意？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	104	27.5%	228	60.3%	27	7.1%	5	1.3%	14	3.7%	378	100.0%
	女	104	22.3%	302	64.7%	49	10.5%	2	.4%	10	2.1%	467	100.0%
年齡	15-19歲	10	31.3%	14	43.8%	5	15.6%	1	3.1%	2	6.3%	32	100.0%
	20-29歲	39	31.5%	73	58.9%	9	7.3%			3	2.4%	124	100.0%
	30-39歲	51	20.6%	166	66.9%	26	10.5%	1	.4%	4	1.6%	248	100.0%
	40-49歲	45	22.1%	133	65.2%	15	7.4%	3	1.5%	8	3.9%	204	100.0%
	50-59歲	38	28.4%	85	63.4%	9	6.7%			2	1.5%	134	100.0%
	60-69歲	18	22.8%	46	58.2%	10	12.7%	2	2.5%	3	3.8%	79	100.0%
	70歲以上	7	29.2%	13	54.2%	2	8.3%			2	8.3%	24	100.0%
職業	學生	35	44.3%	33	41.8%	6	7.6%	1	1.3%	4	5.1%	79	100.0%
	軍	3	60.0%	2	40.0%							5	100.0%
	公	23	20.7%	81	73.0%	6	5.4%	1	.9%			111	100.0%
	教	14	24.1%	42	72.4%	1	1.7%	1	1.7%			58	100.0%
	警	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%					5	100.0%
	管理階層	24	22.9%	66	62.9%	10	9.5%			5	4.8%	105	100.0%
	非管理階層	21	25.3%	51	61.4%	9	10.8%			2	2.4%	83	100.0%
	農、林、漁、牧	12	25.0%	25	52.1%	6	12.5%	2	4.2%	3	6.3%	48	100.0%
	專業人士	16	19.5%	59	72.0%	7	8.5%					82	100.0%
	家管	26	22.4%	75	64.7%	11	9.5%	1	.9%	3	2.6%	116	100.0%
	退休人員	19	30.6%	36	58.1%	5	8.1%			2	3.2%	62	100.0%
	待業中	2	13.3%	8	53.3%	3	20.0%	1	6.7%	1	6.7%	15	100.0%
其他	12	15.8%	49	64.5%	11	14.5%			4	5.3%	76	100.0%	
總和		208	24.6%	530	62.7%	76	9.0%	7	.8%	24	2.8%	845	100.0%

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

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

附表 2-19-2 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度與基本資料交叉分析(續)

		19. 整體而言，請問您對本遊憩區各項設施感覺滿不滿意？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區***	武陵遊憩區	27	12.2%	162	73.3%	26	11.8%	2	.9%	4	1.8%	221	100.0%
	雪見遊憩區	52	28.7%	101	55.8%	18	9.9%	5	2.8%	5	2.8%	181	100.0%
	汶水遊客中心	71	33.2%	122	57.0%	16	7.5%			5	2.3%	214	100.0%
	觀霧遊憩區	58	25.3%	145	63.3%	16	7.0%			10	4.4%	229	100.0%
教育程度* [@]	國小及以下	6	25.0%	15	62.5%	2	8.3%	1	4.2%			24	100.0%
	國(初中)	14	23.0%	30	49.2%	11	18.0%	2	3.3%	4	6.6%	61	100.0%
	高中(職)	39	24.8%	95	60.5%	16	10.2%	2	1.3%	5	3.2%	157	100.0%
	專科學校	41	25.0%	104	63.4%	13	7.9%			6	3.7%	164	100.0%
	大學	77	23.3%	223	67.4%	26	7.9%	2	.6%	3	.9%	331	100.0%
	研究所(含)以上	31	28.7%	63	58.3%	8	7.4%			6	5.6%	108	100.0%
居住地區	基隆縣市	3	18.8%	12	75.0%	1	6.3%					16	100.0%
	台北縣市	53	22.0%	161	66.8%	20	8.3%	2	.8%	5	2.1%	241	100.0%
	宜蘭縣市	3	33.3%	4	44.4%	2	22.2%					9	100.0%
	桃園縣市	10	16.9%	44	74.6%	4	6.8%			1	1.7%	59	100.0%
	新竹縣市	21	24.7%	49	57.6%	10	11.8%	1	1.2%	4	4.7%	85	100.0%
	苗栗縣市	20	23.3%	52	60.5%	11	12.8%	1	1.2%	2	2.3%	86	100.0%
	台中縣市	53	30.1%	99	56.3%	15	8.5%	3	1.7%	6	3.4%	176	100.0%
	彰化縣市	3	13.0%	15	65.2%	5	21.7%					23	100.0%
	雲林縣市	6	37.5%	8	50.0%					2	12.5%	16	100.0%
	嘉義縣市	3	11.5%	22	84.6%	1	3.8%					26	100.0%
	台南縣市	10	27.8%	19	52.8%	3	8.3%			4	11.1%	36	100.0%
	高雄縣市	14	30.4%	30	65.2%	2	4.3%					46	100.0%
	屏東縣市	6	46.2%	7	53.8%							13	100.0%
	花蓮縣市	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%					5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%									1	100.0%
南投縣市	1	16.7%	4	66.7%	1	16.7%					6	100.0%	
其他(請說明)			1	100.0%							1	100.0%	
總和		208	24.6%	530	62.7%	76	9.0%	7	.8%	24	2.8%	845	100.0%

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

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

附表 2-20-1 受訪者重遊意願與基本資料交叉分析

		20.請問您下次還會再到本遊憩區嗎？										總和	
		一定會		應該會		不一定		可能不會		一定不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	187	49.5%	167	44.2%	19	5.0%	4	1.1%	1	.3%	378	100.0%
	女	217	46.5%	222	47.5%	25	5.4%	1	.2%	2	.4%	467	100.0%
年齡 **@	15-19歲	12	37.5%	15	46.9%	4	12.5%			1	3.1%	32	100.0%
	20-29歲	69	55.6%	44	35.5%	10	8.1%	1	.8%			124	100.0%
	30-39歲	117	47.2%	116	46.8%	13	5.2%	1	.4%	1	.4%	248	100.0%
	40-49歲	91	44.6%	104	51.0%	8	3.9%	1	.5%			204	100.0%
	50-59歲	71	53.0%	60	44.8%	3	2.2%					134	100.0%
	60-69歲	33	41.8%	41	51.9%	4	5.1%	1	1.3%			79	100.0%
	70歲以上	11	45.8%	9	37.5%	2	8.3%	1	4.2%	1	4.2%	24	100.0%
職業	學生	42	53.2%	28	35.4%	9	11.4%					79	100.0%
	軍	3	60.0%	2	40.0%							5	100.0%
	公	53	47.7%	52	46.8%	5	4.5%	1	.9%			111	100.0%
	教	34	58.6%	23	39.7%	1	1.7%					58	100.0%
	警	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%					5	100.0%
	管理階層	46	43.8%	53	50.5%	6	5.7%					105	100.0%
	非管理階層	38	45.8%	40	48.2%	5	6.0%					83	100.0%
	農、林、漁、牧	21	43.8%	19	39.6%	7	14.6%	1	2.1%			48	100.0%
	專業人士	42	51.2%	35	42.7%	3	3.7%	1	1.2%	1	1.2%	82	100.0%
	家管	54	46.6%	58	50.0%	2	1.7%	1	.9%	1	.9%	116	100.0%
	退休人員	29	46.8%	30	48.4%	2	3.2%	1	1.6%			62	100.0%
	待業中	4	26.7%	11	73.3%							15	100.0%
其他	35	46.1%	37	48.7%	3	3.9%			1	1.3%	76	100.0%	
總和		404	47.8%	389	46.0%	44	5.2%	5	.6%	3	.4%	845	100.0%

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

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

附表 2-20-2 受訪者重遊意願與基本資料交叉分析(續)

		20.請問您下次還會再到本遊憩區嗎？										總和	
		一定會		應該會		不一定		可能不會		一定不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	111	50.2%	104	47.1%	4	1.8%	1	.5%	1	.5%	221	100.0%
	雪見遊憩區	78	43.1%	89	49.2%	14	7.7%					181	100.0%
	汶水遊客中心	109	50.9%	86	40.2%	17	7.9%	2	.9%			214	100.0%
	觀霧遊憩區	106	46.3%	110	48.0%	9	3.9%	2	.9%	2	.9%	229	100.0%
教育程度* [@]	國小及以下	10	41.7%	9	37.5%	5	20.8%					24	100.0%
	國(初)中	22	36.1%	34	55.7%	3	4.9%	2	3.3%			61	100.0%
	高中(職)	73	46.5%	76	48.4%	6	3.8%	1	.6%	1	.6%	157	100.0%
	專科學校	81	49.4%	75	45.7%	7	4.3%			1	.6%	164	100.0%
	大學	167	50.5%	148	44.7%	14	4.2%	2	.6%			331	100.0%
	研究所(含)以上	51	47.2%	47	43.5%	9	8.3%			1	.9%	108	100.0%
居住地區** [@]	基隆縣市	6	37.5%	9	56.3%	1	6.3%					16	100.0%
	台北縣市	122	50.6%	106	44.0%	10	4.1%	2	.8%	1	.4%	241	100.0%
	宜蘭縣市	3	33.3%	4	44.4%	2	22.2%					9	100.0%
	桃園縣市	31	52.5%	27	45.8%	1	1.7%					59	100.0%
	新竹縣市	48	56.5%	33	38.8%	4	4.7%					85	100.0%
	苗栗縣市	45	52.3%	32	37.2%	8	9.3%	1	1.2%			86	100.0%
	台中縣市	74	42.0%	91	51.7%	10	5.7%	1	.6%			176	100.0%
	彰化縣市	8	34.8%	12	52.2%	3	13.0%					23	100.0%
	雲林縣市	8	50.0%	7	43.8%					1	6.3%	16	100.0%
	嘉義縣市	7	26.9%	18	69.2%	1	3.8%					26	100.0%
	台南縣市	18	50.0%	16	44.4%	2	5.6%					36	100.0%
	高雄縣市	22	47.8%	23	50.0%					1	2.2%	46	100.0%
	屏東縣市	7	53.8%	5	38.5%	1	7.7%					13	100.0%
	花蓮縣市	2	40.0%	3	60.0%							5	100.0%
	台東縣市	1	100.0%									1	100.0%
南投縣市	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%					6	100.0%	
其他(請說明)							1	100.0%			1	100.0%	
總和		404	47.8%	389	46.0%	44	5.2%	5	.6%	3	.4%	845	100.0%

註 1：*表示卡方關連性檢定達統計上顯著差異（*：p<0.05、**：p<0.01、***：p<0.001）
 註 2：空格表示零。註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附錄三 全年度調查綜合比較分析

本調查報告在針對99年度雪霸國家公園武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區、雪見遊憩區等四區遊客離園後之滿意度調查。並在經過四次調查之後，為瞭解遊客對各遊憩區之態度與建議，進行綜合比較，以瞭解各遊憩區在各項表現之服務與利弊，以期在日後遊客服務等方面將能更完善。

(一) 調查時間

第一次調查時間為99年4月1日至99年5月15日。

第二次調查時間為99年5月15日至99年6月30日。

第三次調查時間為99年7月15日至99年8月30日。

第四次調查時間為99年9月15日至98年10月30日。

表 3-1 四次調查比較表

2010年	第一次	第二次	第三次	第四次
調查區域範圍	雪霸國家公園	雪霸國家公園	雪霸國家公園	雪霸國家公園
調查對象	年滿15歲以上民眾	年滿15歲以上民眾	年滿15歲以上民眾	年滿15歲以上民眾
調查時間	99/04/01-99/5/15	99/05/15-99/06/30	99/07/15-99/08/30	99/9/15-99/10/30
調查方法	面對面訪問	面對面訪問	面對面訪問	面對面訪問
抽樣方法	系統抽樣	系統抽樣	系統抽樣	系統抽樣
調查樣本數	635份	847份	914份	845份

表 3-2 四次調查各區樣本數

	第一次	第二次	第三次	第四次
武陵遊憩區	174	249	235	221
雪見遊憩區	125	147	168	181
汶水遊客中心	175	243	245	214
觀霧遊憩區	161	208	266	229
總和	635	847	914	845

(二) 四次調查均顯示，女性遊客所佔比例居多

研究調查顯示，在四次調查中，女性遊客的比例均高出男性遊客比例，且都超過五成以上。(詳見表3-3)

表 3-3 受訪者性別統計表

性別	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
男	43.0	42.5	46.0	44.7
女	57.0	57.5	54.0	55.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

(三) 遊客年齡層主要集中在「30-49 歲」的中壯年族群

研究調查顯示，在四次調查中，遊客年齡層主要集中在「30-49歲」的中壯年族群，年齡在「15-19歲」及「60歲以上」的族群則相對較少，第三次調查則正值暑假期間，年齡族群比例為第四調查中所佔比例較高。(詳見表3-4)

表 3-4 受訪者年齡統計表

年齡	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
15-19 歲	8.5	5.1	14.3	3.8
20-29 歲	18.1	16.9	13.1	14.7
30-39 歲	29.6	24.7	25.5	29.3
40-49 歲	24.1	24.7	29.5	24.1
50-59 歲	14.6	20.5	14.2	15.9
60-69 歲	3.6	6.6	2.8	9.3
70 歲以上	1.4	1.5	0.4	2.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

(四) 遊客主要以「公體系」、「學生」、「教職」、「管理階層」及「家管」為主

研究調查顯示，在四次調查中，遊客職業主要以「公教體系」人員居多，而第三次調查為暑假期間，「學生」及「教職人員」增加之比例最為明顯。此外，第二次調查中遊客以「公務體系」所佔比例較高，遊客為「管理階層」、「家管」以及「非管理階層」的比例亦維持在一成上下。(詳見表3-5)

表 3-5 受訪者職業統計表

職業	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
學生	15.6	10.3	18.4	9.3
軍	1.1	0.5	0.5	0.6
公	12.3	19.7	9.3	13.1
教	6.9	4.5	12.7	6.9
警	0.5	0.7	0.9	0.6
管理階層	12.3	9.8	11.2	12.4
非管理階層	17.2	11.8	9.6	9.8
農、林、漁、牧	1.7	3.3	2.8	5.7
專業人士(會計師、律師、醫生等)	7.6	7.9	7.8	9.7
家管	10.4	13.1	11.4	13.7
退休人員	5.8	6.8	3.7	7.3
服務業	0.0	0.0	0.0	0.0
待業中	1.4	1.2	2.3	1.8
其他	7.2	10.4	9.4	9.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

(五) 遊客教育程度以「大學」、「專科學校」以及「高中職」為主

研究調查顯示，在四次調查中，遊客教育程度以「大學」、「專科學校」居多，且大多數都在「高中職以上」，「研究所(含)以上」之遊客亦佔一成以上，相對的，教育程度越低者出遊之比例越低。(詳見表3-6)

表 3-6 受訪者教育程度統計表

教育程度	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
國小及以下	1.9	4.7	3.3	2.8
國(初)中	4.6	7.9	7.0	7.2
高中(職)	17.0	18.4	20.5	18.6
專科學校	20.5	21.4	18.2	19.4
大學	45.0	37.2	34.5	39.2
研究所(含)以上	11.0	10.4	16.6	12.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

(六) 遊客居住地區主要以「都會區」為主

研究調查顯示，在四次調查中，遊客居住地區均以「台北縣市」居多，其次為「台中縣市」以及「桃園縣市」。而第四次調查中，新竹以及苗栗的遊客有逐漸增加的趨勢。(詳見表3-7)

表 3-7 受訪者居住地區統計表

居住地區	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
基隆縣市	2.7	3.7	1.4	1.9
台北縣市	30.6	31.3	33.0	28.5
宜蘭縣市	1.7	0.8	1.3	1.1
桃園縣市	10.7	7.8	12.5	7.0
新竹縣市	10.6	5.3	8.2	10.1
苗栗縣市	5.8	9.1	8.1	10.2
台中縣市	14.5	11.1	12.6	20.8
彰化縣市	6.5	5.8	4.0	2.7
雲林縣市	0.5	1.2	1.5	1.9
嘉義縣市	1.3	2.7	2.1	3.1
台南縣市	5.2	5.2	5.6	4.3
高雄縣市	7.4	11.5	7.4	5.4
屏東縣市	1.1	2.0	0.4	1.5
澎湖縣	0.2	0.2	0.0	0.0
花蓮縣市	0.2	0.0	0.0	0.6
台東縣市	0.0	0.0	0.1	0.1
南投縣市	0.8	1.7	1.2	0.7
金門馬祖	0.3	0.1	0.1	0.0
其他	0.2	0.6	0.3	0.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

(七) 受訪者去過的遊憩區以「武陵遊憩區」所佔比例較高

研究調查顯示，四次調查結果均發現，受訪者去過的遊憩區均以「武陵遊憩區」所佔比例較高。(詳見表3-8)

表 3-8 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
武陵遊憩區	57.2	58.2	56.6	58.0
觀霧遊憩區	45.7	44.5	46.2	33.1
汶水遊客中心	45.4	41.6	45.8	47.8
雪見遊憩區	29.8	27.6	27.8	42.7
總和	178.0	171.9	176.4	186.2

(八) 受訪者選擇到遊憩區原因均以「接近大自然」居冠，其次為「休閒渡假」

研究結果顯示，四次調查中，受訪者會選擇到遊憩區的原因均以「接近大自然」所佔比例較高，其次均為「休閒渡假」。另外，「親子旅遊」以及「增加見聞知識」也是遊客選擇遊憩區的動機之一，「參加旅遊團」的比例亦在一成以上。(詳見表 3-9)

表 3-9 受訪者選擇到遊憩區的動機前五名統計表

選擇遊憩區動機	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
接近大自然	73.7	68.6	68.9	67.9
休閒渡假	53.2	40.5	47.2	41.0
親子旅遊	24.9	15.9	40.4	18.2
增加見聞知識	26.5	24.3	25.7	29.1
參加旅遊團	13.1	19.8	10.4	17.2

(九) 受訪者停留的時間以「1-2天」以及「半天以內」為主

在四次調查當中，前兩次調查顯示，受訪者停留的時間以「1-2天」為主，而第三次以及第四次調查則顯示遊客的行程有縮短的現象，以「半天以內」為主，而遊客停留「1天」左右的時間亦佔了二成四至三成之間。(詳見表 3-10)

表 3-10 受訪者停留時間統計表

停留時間	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
1-2天	38.6	37.1	29.8	32.3
半天以內	29.1	32.1	30.7	34.6
1天	25.2	23.7	30.4	29.7
3天(含)以上	8.5	7.2	8.1	3.7
其他	0.5	0.4	1.4	0.5
總和	101.9	100.5	100.4	100.7

(十) 受訪者對遊憩區設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」居冠

在四次調查當中，四次的調查均顯示，受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」所佔比例較高，而「多媒體視廳室的節目內容」以及「遊客中心展示區」也是遊客滿意的項目之一。此外，「解說導覽服務」在第四次調查較第三次調查滿意度有增加 9 個百分點，是所有設施及服務項目中進步最多的。(詳見表 3-11)

表 3-11 受訪者對遊憩區各項設施最滿意項目前六名統計表

最滿意項目	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
園區生態景觀與設施	58.1	55.3	60.5	58.6
多媒體視廳室的節目內容	49.0	54.3	47.6	52.5
遊客中心展示區	54.6	56.1	58.4	54.4
解說導覽服務	42.4	47.3	43.7	52.7
多媒體視廳室的播放時間	30.2	54.3	27.5	30.9
洗手間的環境清潔	41.3	34.4	35.2	40.5

(十一) 四次調查均顯示受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「洗手間的環境清潔」居首

在四次調查當中，前三次調查均顯示，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，第四次調查不滿意项目則以「餐飲與紀念品販售中心」居多，顯示公園處應積極改善「洗手間的環境清潔」以及「餐飲與紀念品販售中心」的服務品質。(詳見表 3-12)

表 3-12 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目前四名統計表

最不滿意項目	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
洗手間的環境清潔	7.2	8.0	12.6	6.4
餐飲與紀念品販售中心	6.9	6.5	8.0	7.5
多媒體視廳室的播放時間	2.8	3.8	4.5	3.7
指示標示及雙語服務	5.2	4.4	4.4	4.6

(十二) 四次調查顯示，超過七成三以上遊客滿意遊憩區多媒體視廳室節目內容

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區多媒體視廳室節目內容表示「滿意」都在七成三以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 81.3%，第三次調查顯示的滿意度相對較低，佔 72.8%。整體而言，四次調查遊客對於多媒體視廳室節目內容滿意度均維持在七成三以上。(詳見表 3-13 及圖 3-1)此外，在第一調查中，年齡為「70 歲以上」者、遊憩區為「汶水遊客中心」以及教育程度為「高中職」之受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度最高；年齡為「15-19 歲」者、遊憩區為「雪見遊憩區」、教育程度為「國初中」之受訪者對於遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度評價較低(詳見表 3-14)。第二次調查中，男性(85.3%)以及遊憩區為「汶水遊客中心」(86.8%)對於多媒體視廳室播放節目內容滿意度較高(詳見表 3-15)。

表 3-13 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計表

節目內容滿意度	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	21.7	21.0	18.3	24.3
滿意	57.8	60.3	54.5	54.7
普通/還好	8.8	9.0	10.2	8.0
不滿意	0.0	0.2	0.5	0.1
非常不滿意	0.0	0.0	0.2	0.1
沒意見	11.7	9.4	16.3	12.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

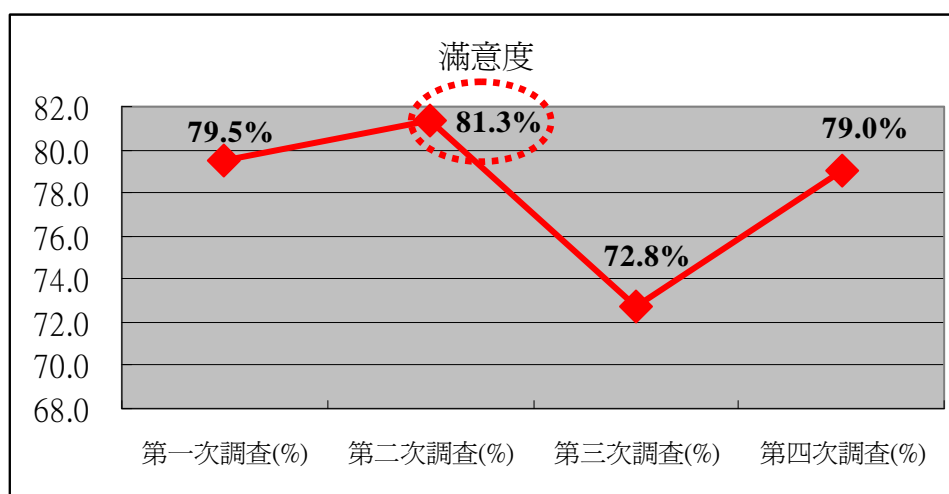


圖 3-1 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

表 3-14 第一次調查受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計表

年齡***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
15-19 歲	31.5%	35.2%	18.5%	-	-	14.8%
20-29 歲	19.1%	53.0%	7.8%	-	-	20.0%
30-39 歲	17.6%	60.1%	10.1%	-	-	12.2%
40-49 歲	15.7%	64.1%	9.8%	-	-	10.5%
50-59 歲	25.8%	67.7%	2.2%	-	-	4.3%
60-69 歲	56.5%	39.1%	4.3%	-	-	14.8%
70 歲以上	55.6%	44.4%		-	-	20.0%
遊憩區***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
武陵遊憩區	14.4%	63.2%	12.6%	-	-	9.8%
雪見遊憩區	18.4%	52.0%	13.6%	-	-	16.0%
汶水遊客中心	26.9%	58.9%	5.1%	-	-	9.1%
觀霧遊憩區	26.7%	55.3%	5.0%	-	-	13.0%
教育程度***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
國小及以下	25.0%	58.3%	16.7%	-	-	-
國(初)中	48.3%	20.7%	27.6%	-	-	3.4%
高中(職)	19.4%	64.8%	6.5%	-	-	9.3%
專科學校	25.4%	53.8%	6.9%	-	-	13.8%
大學	19.2%	60.1%	7.3%	-	-	13.3%
研究所(含)以上	17.1%	60.0%	12.9%	-	-	10.0%

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

表 3-15 第二次調查受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計表

性別**	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
男	24.2%	61.1%	5.6%	0.6%	-	8.6%
女	18.7%	59.8%	11.5%	-	-	10.1%
遊憩區***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
武陵遊憩區	10.8%	64.3%	13.7%	-	-	11.2%
雪見遊憩區	29.3%	48.3%	8.8%	0.7%	-	12.9%
汶水遊客中心	19.3%	67.5%	7.4%	-	-	5.8%
觀霧遊憩區	29.3%	55.8%	5.3%	0.5%	-	9.1%

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

(十三) 遊客對多媒體視廳室播放時間安排滿意度評價維持在六成七以上，其中第二次調查滿意度較高，佔74.0%

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區多媒體視廳室播放時間以第二次調查的滿意度七成四所佔比例較高，第三次調查滿意度則降至66.7%，顯示多媒體視廳室播放時間安排仍有檢討的空間。(詳見表 3-16 和圖 3-2)

表 3-16 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計表

播放時間安排	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	13.4	15.2	13.9	19.1
滿意	57.5	58.8	52.8	49.9
普通/還好	15.9	14.9	14.8	16.3
不滿意	0.5	1.2	1.3	0.6
非常不滿意	0.3	0.5	0.1	0.1
沒意見	12.4	9.4	17.1	14.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

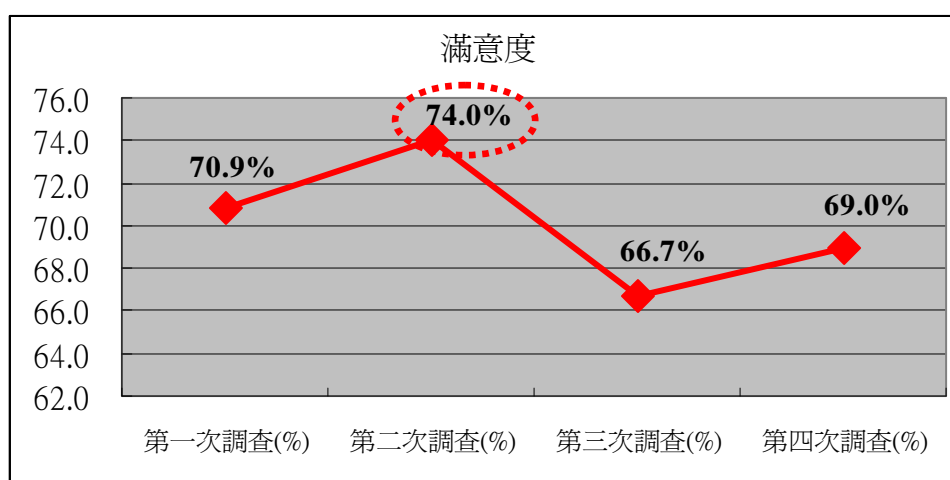


圖 3-2 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

(十三) 對遊憩區遊客中心展示區滿意度皆在八成一以上，由以第一次調查滿意度評價較高，佔86.1%

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區遊客中心展示區滿意度，從第一次調查至第四次調查滿意度比例均維持在八成一以上，尤以第一次調查滿意度評價較高，佔 86.1%。(詳見表 3-17 和圖 3-3) 此外，在第四調查中， 男性對遊客中心展示區滿意度評價較高，佔 84.4%；遊憩區為「汶水遊客中心」對遊客中心展示區滿意度評價較高，佔 91.5%；遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者對遊客中心展示區滿意度評價則相對較低，佔 76.1%(詳見表 3-18)。

表 3-17 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計表

遊客中心展示區	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	15.7	18.4	16.4	23.9
滿意	70.4	66.6	64.8	60.4
普通/還好	12.0	11.0	13.5	11.4
不滿意	0.2	0.5	0.4	0.4
非常不滿意	0.2	0.1	0.2	0.0
沒意見	1.6	3.4	4.7	4.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

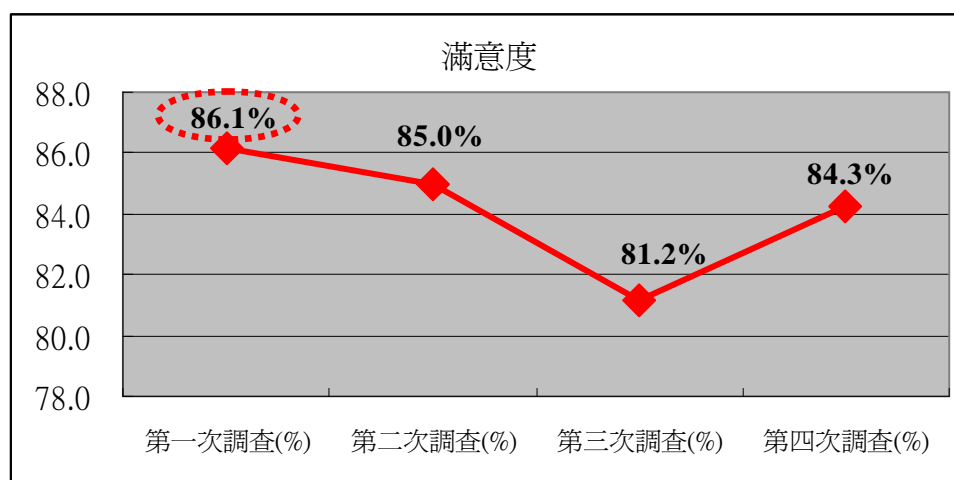


圖 3-3 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

表 3-18 第四次調查受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計表

性別*	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
男	27.2%	57.1%	10.3%	-	-	5.3%
女	21.2%	63.0%	12.2%	0.6%	-	3.0%
遊憩區***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
武陵遊憩區	13.6%	62.9%	17.6%	0.9%	-	5.0%
雪見遊憩區	26.5%	61.3%	7.2%	-	-	5.0%
汶水遊客中心	29.4%	62.1%	5.6%	0.5%	-	2.3%
觀霧遊憩區	26.6%	55.5%	14.0%	-	-	3.9%

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

(十四) 遊客對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度有逐漸好轉趨勢

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度，以第三次調查滿意度最低，佔 76.9%。第四次調查中遊客對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度較第三次調查時提升了 3.6 個百分點，滿意度有逐漸提升的跡象。(詳見表 3-19 和圖 3-4)另外，在第四次調查當中，遊憩區為「汶水遊客中心」對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度評價較高，佔 91.2%；遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度評價則相對較低，佔 74.2%(詳見表 3-20)。

表 3-19 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表

設施標示或遊憩路徑指標	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	13.7	14.4	14.6	19.4
滿意	65.5	64.2	62.4	61.1
普通/還好	15.3	14.6	16.7	14.4
不滿意	2.7	2.7	1.5	2.4
非常不滿意	1.1	0.7	0.4	0.0
沒意見	1.7	3.3	4.4	2.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

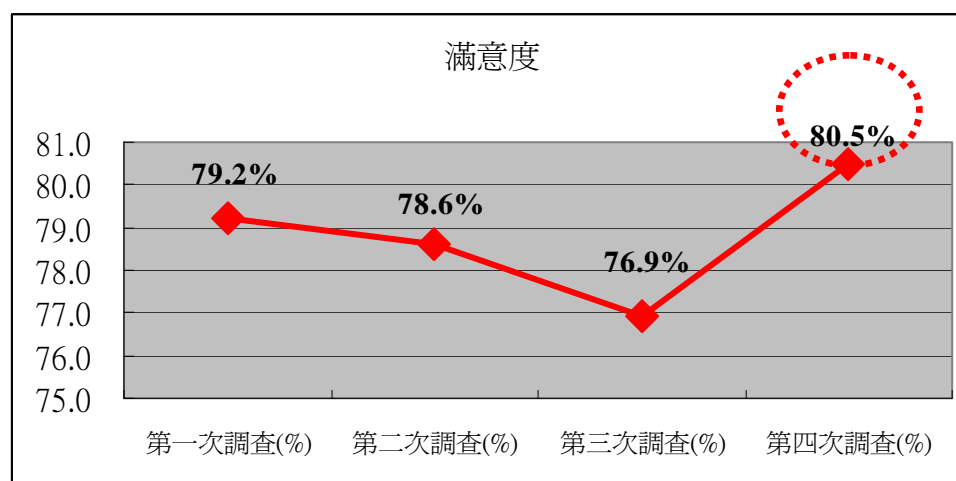


圖 3-4 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

表 3-20 第四次調查受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表

遊憩區***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
武陵遊憩區	12.7%	61.5%	20.8%	2.7%	-	2.3%
雪見遊憩區	22.1%	60.8%	7.2%	7.2%	-	2.8%
汶水遊客中心	26.2%	65.0%	7.0%	-	-	1.9%
觀霧遊憩區	17.5%	57.2%	21.0%	0.4%	-	3.9%

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

(十五) 第一次及第四次調查中遊客對遊憩區環境清潔正面評價較高

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區環境清潔滿意度，以第三次調查滿意度最低，佔84.1%，然第一次調查及第四次調查中遊客對於環境清潔滿意度評價較高，比例分別佔93.1%以及88.2%，顯示環境清潔已漸漸獲遊客認同。(詳見表3-21和圖3-5) 其中在第三次調查中，遊憩區為「雪見遊憩區」對環境清潔滿意度評價較高，佔89.3%；遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者對環境清潔滿意度評價則相對較低，佔78.3%(詳見表3-22)。

表 3-21 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計表

環境清潔	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	23.5	20.7	21.2	28.0
滿意	69.6	67.2	62.9	60.1
普通/還好	5.7	9.6	12.3	8.6
不滿意	0.3	0.9	1.1	0.5
非常不滿意	0.3	0.4	0.0	0.2
沒意見	0.6	1.3	2.5	2.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

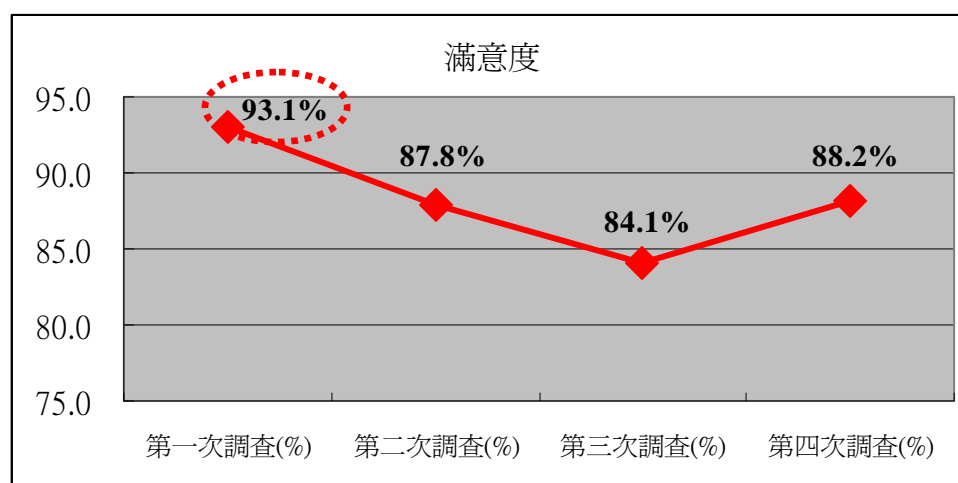


圖 3-5 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖

表 3-22 第三次調查受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計表

遊憩區***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
武陵遊憩區	11.9%	66.4%	18.3%	2.6%	-	0.9%
雪見遊憩區	28.6%	60.7%	7.7%	1.2%	-	1.8%
汶水遊客中心	22.0%	58.8%	15.1%	0.8%	-	3.3%
觀霧遊憩區	24.1%	65.0%	7.1%	-	-	3.8%

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

(十六) 第一次調查有專門解說員提供服務所佔比例較低，佔四成四左右；其餘三次調查有提供解說服務的比例皆在五成五以上

調查數據顯示，四次調查當中，第四次調查中有專門解說員提供服務所佔的比例較高，佔六成一左右(60.5%)，第一次調查有專門解說員提供服務所佔比例較低，佔四成四左右；其餘三次調查有提供解說服務的比例皆在五成五以上。(詳見表 3-23 和圖 3-6)

表 3-23 是否有專門解說員提供服務統計表

是否有專門解說員提供服務	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
有	44.4	55.1	57.0	60.5
沒有	55.6	44.9	43.0	39.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

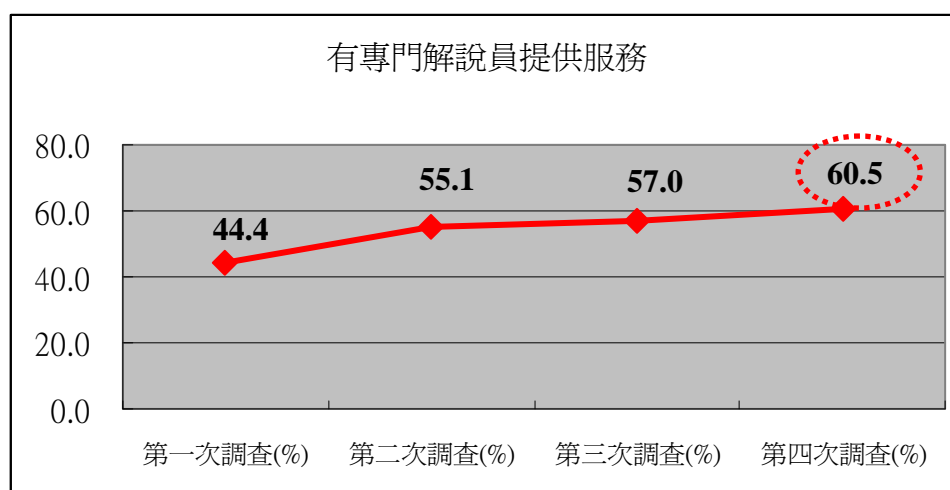


圖 3-6 是否有專門解說員提供服務統計圖

(十七) 四次調查顯示，遊客對遊憩區內的販賣部服務滿意度以第四次調查最佳，滿意度佔 74.1%，滿意度最差的為第三次調查，佔 60.7%

調查數據顯示，四次調查當中，前三次調查遊客對於遊憩區販賣部滿意度皆在七成以下，其中以第三次調查所顯示的滿意度相對較低，佔 60.7%，第四次調查顯示的滿意度比例較高，佔 74.1%。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內販賣部滿意度相對較其他設施來說較低，有值得努力改善的空間。(詳見表 3-24 和圖 3-7)

表 3-24 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計表

販賣部	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	14.3	14.1	13.2	23.9
滿意	52.7	50.2	47.4	50.2
普通/還好	26.9	27.7	31.7	20.5
不滿意	3.7	3.4	4.4	2.2
非常不滿意	0.6	0.8	1.0	0.6
沒意見	1.7	3.8	2.3	2.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

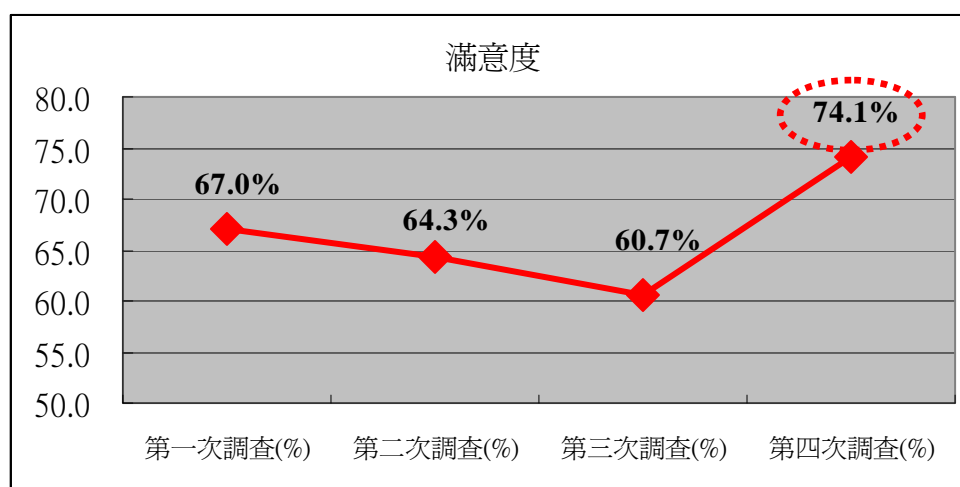


圖 3-7 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計圖

(十八) 四次調查均顯示，超過九成四以上的遊客滿意遊憩區內的解說服務

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區內解說服務表示「滿意」皆在九成四以上，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 95.4%，第二次調查顯示的滿意度比例較低，佔 94.0%。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內解說服務滿意度均維持在九成四以上，顯示遊客對於遊憩區內解說服務的高度肯定。(詳見表 3-25 和圖 3-8)

表 3-25 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計表

解說服務	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	32.3	28.5	36.3	37.2
滿意	63.1	65.5	58.0	56.9
普通/還好	3.9	4.1	3.7	3.7
不滿意	0.0	0.0	0.5	0.4
非常不滿意	0.0	0.4	0.2	0.0
沒意見	0.7	1.5	1.2	1.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

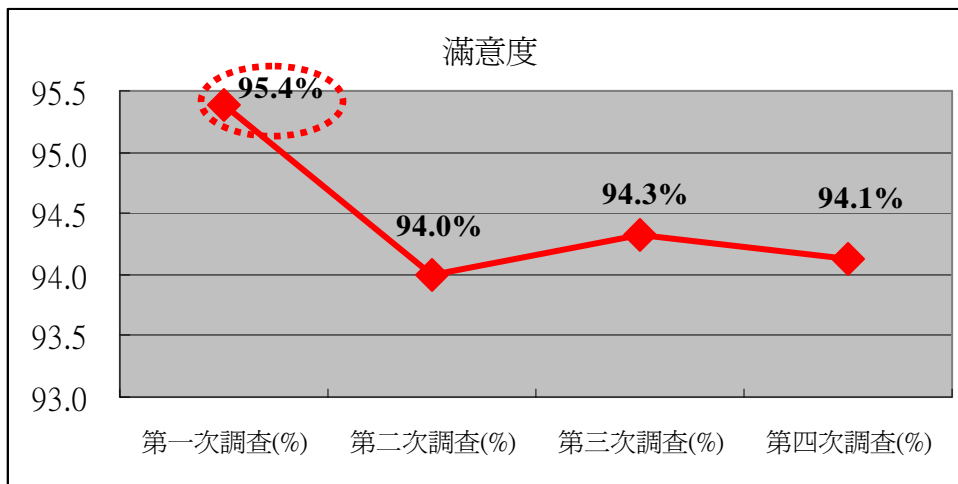


圖 3-8 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

(十九)解說服務建議以「解說應更詳細、清楚」及「解說內容活潑生動」居多

調查數據顯示，四次調查當中，大部分的受訪者認為解說服務沒有需要改進，其次對於遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項以「解說應更詳細、清楚」、「解說內容活潑生動些」以及「解說更專業些」居多。(詳見表 3-26)

表 3-26 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計表

整體解說服務改進建議	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
沒有需要改進的	60.6	57.6	60.7	62.6
解說更詳細、清楚	14.9	18.6	11.6	12.1
解說內容活潑生動些	17	11.1	18.3	13.9
解說更專業些	5.3	6.9	5.2	6.3
其他	2.1	3.9	2.5	3.1
解說慢一點	6.4	5.4	5.9	7.4
服務態度好一點	2.8	0.6	1	1.0
總和	102.7	106.1	103.8	106.5

(二十) 四次調查均顯示，遊客對遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度均維持在八成九以上

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度表示「滿意」皆在八成九以上，其中以第四次調查所顯示的滿意度較高，佔 93.8%，第三次調查顯示的滿意度比例較低，佔 88.6%。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度均維持在八成九以上，高品質的服務態度值得維持也備受遊客肯定。(詳見表 3-27 和圖 3-9)，在第四次調查中，遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者對於遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度評價較高，滿意度達 97.8%，遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者相對滿意度則較低，滿意度為 89.6%(詳見表 3-28)。

表 3-27 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計表

中心櫃檯/服務人員服務態度滿意度	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	28.3	28.1	29.6	33.0
滿意	61.6	62.9	59.0	60.8
普通/還好	8.7	6.8	8.0	4.5
不滿意	0.0	0.4	0.1	0.0
非常不滿意	0.2	0.1	0.0	0.0
沒意見	1.3	1.7	3.3	1.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

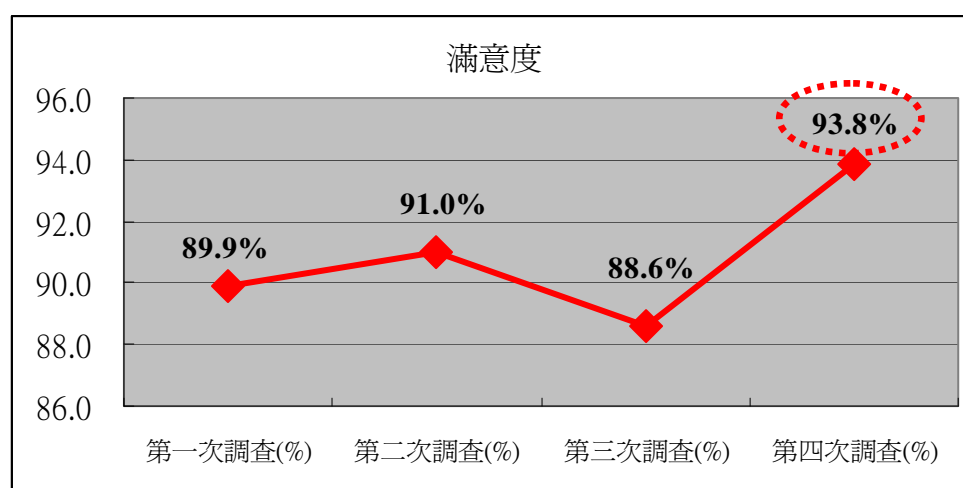


圖 3-9 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

表 3-28 第四次調查受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計表

遊憩區***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
武陵遊憩區	12.2%	73.3%	11.8%	0.9%	-	1.8%
雪見遊憩區	28.7%	55.8%	9.9%	2.8%	-	2.8%
汶水遊客中心	33.2%	57.0%	7.5%	-	-	2.3%
觀霧遊憩區	25.3%	63.3%	7.0%	-	-	4.4%

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

(二十一) 第一次調查中遊客對於各項設施感覺滿意度評價較高，佔八成八左右

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區各項設施感覺滿意度，以第三次調查評價最低，佔 83.5%，然第一次及第四次調查中遊客對於各項設施感覺滿意度評價較高，分別佔 88.2%及 87.3%。(詳見表 3-29 和圖 3-10) 在第四次調查中，遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者對於遊憩區各項設施滿意度評價較高，滿意度達 90.2%，遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者相對滿意度則較低，滿意度為 84.5%(詳見表 3-30)。

表 3-29 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計表

各項設施	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	18.7	18.3	17.1	24.6
滿意	69.4	65.5	66.4	62.7
普通/還好	9.8	11.5	13.0	9.0
不滿意	0.0	0.2	0.2	0.8
非常不滿意	0.2	0.4	0.1	0.0
沒意見	1.9	4.1	3.2	2.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

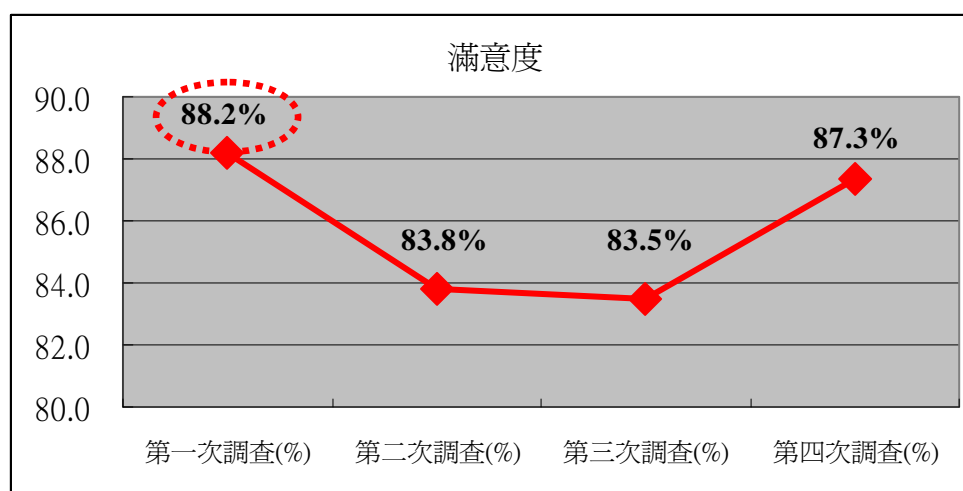


圖 3-10 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度度統計圖

表 3-30 第四次調查受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計表

遊憩區***	非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見
武陵遊憩區	12.2	73.3	11.8	0.9	-	1.8
雪見遊憩區	28.7	55.8	9.9	2.8	-	2.8
汶水遊客中心	33.2	57.0	7.5	-	-	2.3
觀霧遊憩區	25.3	63.3	7.0	-	-	4.4

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

(二十一) 旅客重遊意願高，比例在八成七至九成四之間

調查數據顯示，四次調查當中，表示「會」再來雪霸遊客中心的受訪者佔八成七至九成四之間(包括一定會和應該會)，重遊意願相當高，顯示國家公園的魅力依舊不減，尤以第四次調查九成四的比例最高。(詳見表 3-31 和圖 3-11)

表 3-31 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計表

重遊意願	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
一定會	41.9	39.3	37.4	47.8
應該會	46.9	50.6	49.5	46.0
不一定	10.1	8.6	12.0	5.2
可能不會	0.9	0.7	1.0	0.6
一定不會	0.2	0.7	0.1	0.4
總和	100	100	100	100.0

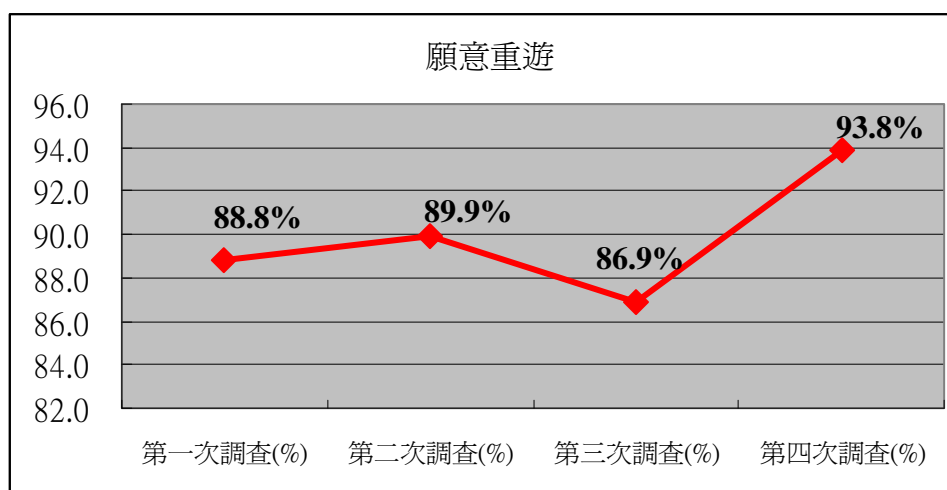


圖 3-11 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

(二十二) 四次調查中，第一次至第三次調查中解說服務滿意度居冠

從表 3-32 四次調查的平均總分數可以看到，四次調查中，受訪者對於「遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高（4.29 分），顯示受訪者對於解說服務的高度肯定，再者為「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」（4.23 分）、「多媒體視廳室播放節目內容」（4.14 分）以及「環境清潔」（4.12 分）。而滿意度分數較低的則是「遊憩區販賣部滿意度」（3.48 分），顯示受訪者對於遊憩區販賣部仍有期待改善的空間。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於 4 分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

整體來說，此次調查研究發現，受訪者對於遊憩區內解說服務滿意程度最高，且意見趨向一致；但對於「遊憩區販賣部滿意度」、「遊憩區設施標示或遊憩路徑指標指標」以及「多媒體視廳室播放時間安排」整體滿意度則稍低，整體滿意度分數亦在 4 分以下。

表 3-32 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

選項	第一次	第二次	第三次	第四次	整體平均數
對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度	4.15	4.13	4.08	4.18	4.14
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	3.95	3.96	3.95	4.01	3.97
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.03	4.06	4.01	4.12	4.06
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	3.90	3.92	3.93	4.00	3.94
對遊憩區環境清潔滿意度	4.16	4.08	4.07	4.18	4.12
對遊憩區販賣部滿意度	3.78	3.76	2.39	3.97	3.48
對遊憩區內解說服務滿意度	4.29	4.23	4.31	4.33	4.29
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.19	4.21	4.22	4.29	4.23
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.09	4.06	4.03	4.14	4.08

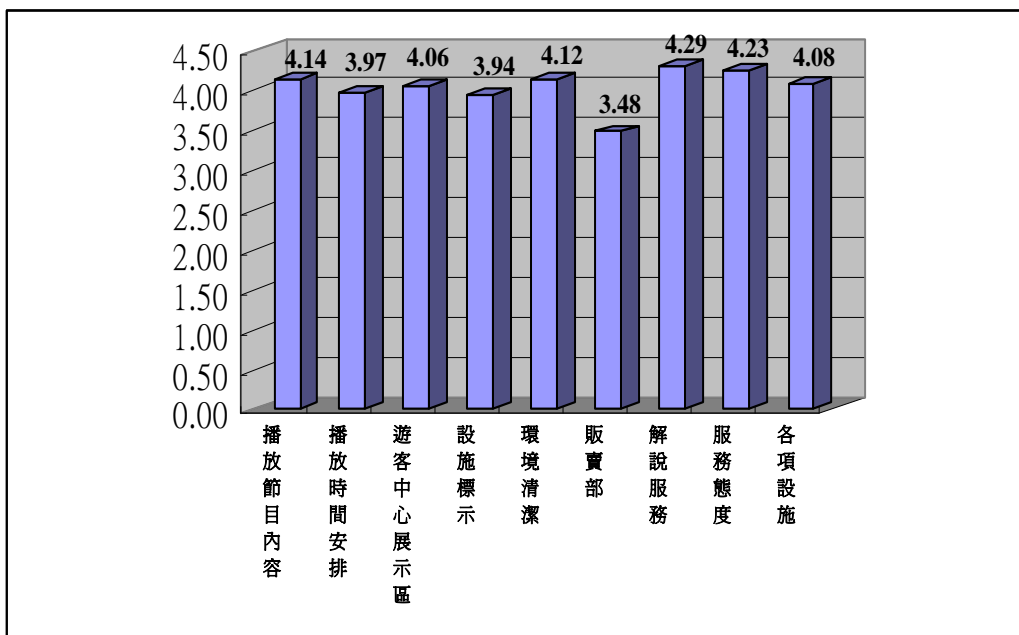


圖 3-12 受訪者對雪霸國家公園遊客中心各項滿意度比較

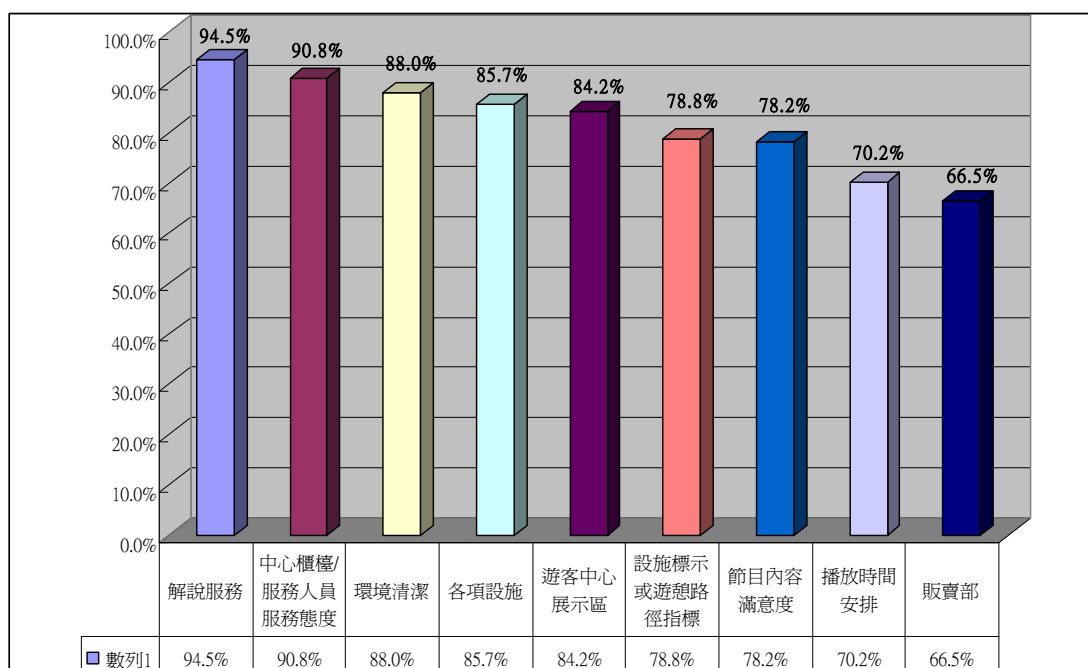


圖 3-12 受訪者對雪霸國家公園遊客中心各項滿意度比較 (續)

表 3-33 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度各次調查綜合比較表

		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和
對遊憩區多媒體視聽室播放節目內容滿意度(%)	第一次調查	21.7	57.8	8.8	-	-	11.7	100
	第二次調查	21.0	60.3	9.0	0.2	-	9.4	100
	第三次調查	18.3	54.5	10.2	0.5	0.2	16.3	100
	第四次調查	24.3	54.7	8.0	0.1	0.1	12.8	100
對遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度(%)	第一次調查	13.4	57.5	15.9	0.5	0.3	12.4	100
	第二次調查	15.2	58.8	14.9	1.2	0.5	9.4	100
	第三次調查	13.9	52.8	14.8	1.3	0.1	17.1	100
	第四次調查	19.1	49.9	16.3	0.6	0.1	14.0	100
對遊憩區遊客中心展示區滿意度(%)	第一次調查	15.7	70.4	12.0	0.2	0.2	1.6	100
	第二次調查	18.4	66.6	11.0	0.5	0.1	3.4	100
	第三次調查	16.4	64.8	13.5	0.4	0.2	4.7	100
	第四次調查	23.9	60.4	11.4	0.4	-	4.0	100
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度(%)	第一次調查	13.7	65.5	15.3	2.7	1.1	1.7	100
	第二次調查	14.4	64.2	14.6	2.7	0.7	3.3	100
	第三次調查	14.6	62.4	16.7	1.5	0.4	4.4	100
	第四次調查	19.4	61.1	14.4	2.4	-	2.7	100
對遊憩區環境清潔滿意度(%)	第一次調查	23.5	69.6	5.7	0.3	0.3	0.6	100
	第二次調查	20.7	67.2	9.6	0.9	0.4	1.3	100
	第三次調查	21.2	62.9	12.3	1.1	-	2.5	100
	第四次調查	28.0	60.1	8.6	0.5	0.2	2.5	100
對遊憩區販賣度滿意度(%)	第一次調查	14.3	52.7	26.9	3.7	0.6	1.7	100
	第二次調查	14.1	50.2	27.7	3.4	0.8	3.8	100
	第三次調查	13.2	47.4	31.7	4.4	1.0	2.3	100
	第四次調查	23.9	50.2	20.5	2.2	0.6	2.6	100
對遊憩區內解說服務滿意度(%)	第一次調查	32.3	63.1	3.9	-	-	0.7	100
	第二次調查	28.5	65.5	4.1	-	0.4	1.5	100
	第三次調查	36.3	58.0	3.7	0.5	0.2	1.2	100
	第四次調查	37.2	56.9	3.7	0.4	-	1.8	100
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度(%)	第一次調查	28.3	61.6	8.7	-	0.2	1.3	100
	第二次調查	28.1	62.9	6.8	0.4	0.1	1.7	100
	第三次調查	29.6	59.0	8.0	0.1	-	3.3	100
	第四次調查	33.0	60.8	4.5	-	-	1.7	100
對遊憩區各項設施感覺滿意度(%)	第一次調查	18.7	69.4	9.8	-	0.2	1.9	100
	第二次調查	18.3	65.5	11.5	0.2	0.4	4.1	100
	第三次調查	17.1	66.4	13.0	0.2	0.1	3.2	100
	第四次調查	24.6	62.7	9.0	0.8	-	2.8	100

表 3-34 受訪者對雪霸國家公園遊客中心各遊憩區滿意度各次調查綜合比較表

	調查時間	遊憩區	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和
對遊憩區 多媒體視 廳室播放 節目內容 滿意度(%)	第一次	武陵遊憩區	14.4	63.2	12.6	-	-	9.8	100
		雪見遊憩區	18.4	52.0	13.6	-	-	16.0	100
		汶水遊客中心	26.9	58.9	5.1	-	-	9.1	100
		觀霧遊憩區	26.7	55.3	5.0	-	-	13.0	100
	第二次	武陵遊憩區	10.8	64.3	13.7	-	-	11.2	100
		雪見遊憩區	29.3	48.3	8.8	0.7	-	12.9	100
		汶水遊客中心	19.3	67.5	7.4	-	-	5.8	100
		觀霧遊憩區	29.3	55.8	5.3	0.5	-	9.1	100
	第三次	武陵遊憩區	11.9	66.4	18.3	2.6	-	0.9	100
		雪見遊憩區	28.6	60.7	7.7	1.2	-	1.8	100
		汶水遊客中心	22.0	58.8	15.1	0.8	-	3.3	100
		觀霧遊憩區	24.1	65.0	7.1	-	-	3.8	100
	第四次	武陵遊憩區	12.2	55.2	12.7	0.5	-	19.5	100
		雪見遊憩區	24.9	55.2	6.1	-	0.6	13.3	100
		汶水遊客中心	37.9	50.9	5.6	-	-	5.6	100
		觀霧遊憩區	22.7	57.2	7.4	-	-	12.7	100
對遊憩區 多媒體視 廳室播放 時間安排 滿意度(%)	第一次	武陵遊憩區	8.0	57.5	23.6	-	-	10.9	100
		雪見遊憩區	12.0	54.4	15.2	-	0.8	17.6	100
		汶水遊客中心	18.3	56.6	16.0	1.1	-	8.0	100
		觀霧遊憩區	14.9	60.9	8.1	0.6	0.6	14.9	100
	第二次	武陵遊憩區	6.8	62.2	20.5	0.4	0.4	9.6	100
		雪見遊憩區	25.9	46.9	12.2	2.0	-	12.9	100
		汶水遊客中心	15.2	61.7	12.8	2.1	1.2	7.0	100
		觀霧遊憩區	17.8	59.6	12.5	0.5	-	9.6	100
	第三次	武陵遊憩區	4.7	53.2	20.0	1.7	-	20.4	100
		雪見遊憩區	19.0	44.6	13.7	1.8	-	20.8	100
		汶水遊客中心	17.6	55.1	15.9	1.2	0.4	9.8	100
		觀霧遊憩區	15.4	55.6	9.8	0.8	-	18.4	100
	第四次	武陵遊憩區	10.9	48.0	21.7	-	-	19.5	100
		雪見遊憩區	18.8	48.1	18.8	1.1	-	13.3	100
		汶水遊客中心	31.8	50.9	7.9	0.5	0.5	8.4	100
		觀霧遊憩區	15.3	52.4	17.0	0.9	-	14.4	100

表 3-34 受訪者對雪霸國家公園遊客中心各遊憩區滿意度各次調查綜合比較表
(續)

	調查時間	遊憩區	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和
對遊憩區 遊客中心 展示區滿 意度(%)	第一次	武陵遊憩區	8.0	72.4	18.4	-	-	1.1	100
		雪見遊憩區	16.0	71.2	8.8	-	0.8	3.2	100
		汶水遊客中心	20.0	67.4	10.9	0.6	-	1.1	100
		觀霧遊憩區	19.3	70.8	8.7	-	-	1.2	100
	第二次	武陵遊憩區	11.2	69.1	17.7	0.4	-	1.6	100
		雪見遊憩區	27.9	56.5	11.6	0.7	0.7	2.7	100
		汶水遊客中心	14.4	73.7	4.9	0.8	-	6.2	100
		觀霧遊憩區	25.0	62.5	9.6	-	-	2.9	100
	第三次	武陵遊憩區	8.5	67.2	19.6	0.9	-	3.8	100
		雪見遊憩區	19.6	64.9	11.3	-	0.6	3.6	100
		汶水遊客中心	18.8	61.6	13.9	0.4	0.4	4.9	100
		觀霧遊憩區	19.2	65.4	9.0	0.4	-	6.0	100
	第四次	武陵遊憩區	13.6	62.9	17.6	0.9	-	5.0	100
		雪見遊憩區	26.5	61.3	7.2	-	-	5.0	100
		汶水遊客中心	29.4	62.1	5.6	0.5	-	2.3	100
		觀霧遊憩區	26.6	55.5	14.0	-	-	3.9	100
對遊憩區 設施標示 或遊憩路 徑指標滿 意度(%)	第一次	武陵遊憩區	8.6	67.8	19.5	2.9	0.6	0.6	100
		雪見遊憩區	12.8	62.4	17.6	2.4	2.4	2.4	100
		汶水遊客中心	17.1	64.0	13.1	2.3	1.1	2.3	100
		觀霧遊憩區	16.1	67.1	11.2	3.1	0.6	1.9	100
	第二次	武陵遊憩區	9.2	72.3	15.7	0.8	0.8	1.2	100
		雪見遊憩區	25.9	44.2	12.9	12.9	2.7	1.4	100
		汶水遊客中心	14.0	67.9	12.3	-	-	5.8	100
		觀霧遊憩區	13.0	64.4	17.3	1.0	-	4.3	100
	第三次	武陵遊憩區	10.6	63.4	23.4	0.9	-	1.7	100
		雪見遊憩區	18.5	60.7	14.9	1.2	0.6	4.2	100
		汶水遊客中心	16.3	62.9	12.7	-	0.4	7.8	100
		觀霧遊憩區	13.9	62.0	15.8	3.8	0.8	3.8	100
	第四次	武陵遊憩區	12.7	61.5	20.8	2.7	-	2.3	100
		雪見遊憩區	22.1	60.8	7.2	7.2	-	2.8	100
		汶水遊客中心	26.2	65.0	7.0	-	-	1.9	100
		觀霧遊憩區	17.5	57.2	21.0	0.4	-	3.9	100

表 3-34 受訪者對雪霸國家公園遊客中心各遊憩區滿意度各次調查綜合比較表
(續)

	調查時間	遊憩區	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和
對遊憩區 環境清潔 滿意度(%)	第一次	武陵遊憩區	19.0	73.0	6.9	0.6	0.6	-	100
		雪見遊憩區	20.8	72.8	4.8	-	-	1.6	100
		汶水遊客中心	28.6	61.7	8.0	0.6	0.6	0.6	100
		觀霧遊憩區	24.8	72.0	2.5	-	-	0.6	100
	第二次	武陵遊憩區	18.5	72.3	7.6	0.8	0.4	0.4	100
		雪見遊憩區	24.5	55.8	17.0	1.4	-	1.4	100
		汶水遊客中心	16.9	72.0	7.0	1.2	0.8	2.1	100
		觀霧遊憩區	25.0	63.5	9.6	0.5	-	1.4	100
	第三次	武陵遊憩區	11.9	66.4	18.3	2.6	-	0.9	100
		雪見遊憩區	28.6	60.7	7.7	1.2	-	1.8	100
		汶水遊客中心	22.0	58.8	15.1	0.8	-	3.3	100
		觀霧遊憩區	24.1	65.0	7.1	-	-	3.8	100
	第四次	武陵遊憩區	19.5	63.8	14.5	0.5	0.5	1.4	100
		雪見遊憩區	37.0	54.1	2.2	0.6	0.6	5.5	100
		汶水遊客中心	36.0	56.5	6.1	0.5	-	0.9	100
		觀霧遊憩區	21.8	64.6	10.5	0.4	-	2.6	100
對遊憩區 販賣度滿 意度(%)	第一次	武陵遊憩區	5.4	35.1	45.9	7.2	1.8	4.5	100
		雪見遊憩區	14.3	57.1	23.8	3.2	-	1.6	100
		汶水遊客中心	25.7	44.3	28.6	1.4	-	-	100
		觀霧遊憩區	16.2	74.3	7.6	1.9	-	-	100
	第二次	武陵遊憩區	4.1	44.4	44.4	4.1	1.8	1.2	100
		雪見遊憩區	27.0	40.4	21.3	7.9	-	3.4	100
		汶水遊客中心	13.4	48.5	21.6	3.1	1.0	12.4	100
		觀霧遊憩區	18.6	64.1	15.9	-	-	1.4	100
	第三次	武陵遊憩區	2.8	31.9	53.5	7.6	2.8	1.4	100
		雪見遊憩區	20.8	43.6	30.7	4.0	1.0	-	100
		汶水遊客中心	14.9	43.0	31.4	2.5	-	8.3	100
		觀霧遊憩區	16.8	67.7	12.3	3.2	-	-	100
	第四次	武陵遊憩區	11.9	39.7	40.5	4.8	1.6	1.6	100
		雪見遊憩區	34.7	49.6	10.7	4.1	-	0.8	100
		汶水遊客中心	17.0	50.9	24.5	0.9	0.9	5.7	100
		觀霧遊憩區	29.0	57.4	10.9	-	-	2.7	100

表 3-34 受訪者對雪霸國家公園遊客中心各遊憩區滿意度各次調查綜合比較表
(續)

	調查時間	遊憩區	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和
對遊憩區 內解說服 務滿意度 (%)	第一次	武陵遊憩區	24.2	67.7	8.1	-	-	-	100
		雪見遊憩區	30.9	63.6	3.6	-	-	1.8	100
		汶水遊客中心	41.7	55.0	3.3	-	-	-	100
		觀霧遊憩區	32.4	64.8	1.9	-	-	1.0	100
	第二次	武陵遊憩區	24.2	70.2	2.4	-	0.8	2.4	100
		雪見遊憩區	34.0	59.2	3.9	-	-	2.9	100
		汶水遊客中心	29.3	64.1	4.3	-	1.1	1.1	100
		觀霧遊憩區	27.7	66.9	5.4	-	-	-	100
	第三次	武陵遊憩區	29.2	62.5	6.9	-	-	1.4	100
		雪見遊憩區	50.7	47.8	-	-	-	1.5	100
		汶水遊客中心	29.6	64.3	2.0	1.0	1.0	2.0	100
		觀霧遊憩區	37.5	56.5	4.8	0.6	-	0.6	100
	第四次	武陵遊憩區	33.3	62.4	4.3	-	-	-	100
		雪見遊憩區	39.2	53.6	2.1	2.1	-	3.1	100
		汶水遊客中心	37.5	55.2	3.1	-	-	4.2	100
		觀霧遊憩區	39.0	55.4	4.5	-	-	1.1	100
遊客中心 櫃檯/洽公 服務人員 服務態度 滿意度(%)	第一次	武陵遊憩區	13.8	67.8	16.7	-	-	1.7	100
		雪見遊憩區	30.4	60.0	6.4	-	-	3.2	100
		汶水遊客中心	38.3	54.3	7.4	-	-	-	100
		觀霧遊憩區	31.7	64.0	3.1	-	0.6	0.6	100
	第二次	武陵遊憩區	18.1	69.1	10.0	1.2	-	1.6	100
		雪見遊憩區	35.4	57.8	5.4	-	0.7	0.7	100
		汶水遊客中心	32.5	59.7	5.8	-	-	2.1	100
		觀霧遊憩區	29.8	63.0	5.3	-	-	1.9	100
	第三次	武陵遊憩區	18.7	67.2	12.8	0.4	-	0.9	100
		雪見遊憩區	34.5	58.3	6.0	-	-	1.2	100
		汶水遊客中心	30.2	57.6	7.3	-	-	4.9	100
		觀霧遊憩區	35.7	53.4	5.6	-	-	5.3	100
	第四次	武陵遊憩區	20.8	68.8	8.6	-	-	1.8	100
		雪見遊憩區	38.7	59.1	2.2	-	-	-	100
		汶水遊客中心	46.3	48.6	4.2	-	-	0.9	100
		觀霧遊憩區	27.9	65.9	2.6	-	-	3.5	100

表 3-34 受訪者對雪霸國家公園遊客中心各遊憩區滿意度各次調查綜合比較表
(續)

	調查時間	遊憩區	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和
對遊憩區各項設施 感覺滿意度(%)	第一次	武陵遊憩區	6.9	77.0	14.9	-	-	1.1	100
		雪見遊憩區	21.6	64.0	11.2	-	-	3.2	100
		汶水遊客中心	28.0	61.1	8.6	-	-	2.3	100
		觀霧遊憩區	19.3	74.5	4.3	-	0.6	1.2	100
	第二次	武陵遊憩區	10.0	73.9	11.6	-	0.4	4.0	100
		雪見遊憩區	27.2	48.3	19.0	0.7	0.7	4.1	100
		汶水遊客中心	20.2	67.5	7.8	0.4	-	4.1	100
		觀霧遊憩區	19.7	65.4	10.1	-	0.5	4.3	100
	第三次	武陵遊憩區	7.7	72.8	18.7	-	-	0.9	100
		雪見遊憩區	23.2	60.1	13.7	0.6	-	2.4	100
		汶水遊客中心	18.4	65.3	9.8	0.4	0.4	5.7	100
		觀霧遊憩區	20.3	65.8	10.5	-	-	3.4	100
	第四次	武陵遊憩區	12.2	73.3	11.8	0.9	-	1.8	100
		雪見遊憩區	28.7	55.8	9.9	2.8	-	2.8	100
		汶水遊客中心	33.2	57.0	7.5	-	-	2.3	100
		觀霧遊憩區	25.3	63.3	7.0	-	-	4.4	100

貳、結論與建議

一、研究結論

- (一) 國家公園遊客主要以女性遊客所佔比例居多；年齡層主要集中在「30-49歲」的中壯年族群；教育程度以「大學」為主；受訪者停留的時間以「1-2天」以及「半天以內」為主

在四次調查中，女性遊客的比例均高出男性遊客比例，且都超過五成以上；遊客年齡層主要集中在「30-49歲」的中壯年族群，遊客教育程度以「大學」、「專科學校」居多遊客；居住地區均以「台北縣市」居多。此外，前兩次調查顯示，受訪者停留的時間以「1-2天」為主，而第三次以及第四次調查則顯示遊客的行程有縮短的現象，以「半天以內」為主。

- (二) 受訪者對遊憩區設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」居冠；而對遊憩區各項設施最不满意的項目則以「洗手間的環境清潔」居首

在四次調查當中，四次的調查均顯示，受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」所佔比例較高，而「多媒體視廳室的節目內容」以及「遊客中心展示區」也是遊客滿意的項目之一。而最不满意的項目則以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，其次為「餐飲與紀念品販售中心」居多。

- (三) 在各項滿意度方面，四次調查均顯示，受訪者對遊憩區「多媒體視廳室節目內容」、對遊憩區「設施標示或遊憩路徑指標」及「環境清潔」滿意度評價皆有逐漸提升的趨勢

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區多媒體視廳室節目內容表示「滿意」都在七成三以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔81.3%，第三次調查顯示的滿意度相對較低，佔72.8%。整體而言，整體而言，四次調查遊客對於多媒體視廳室節目內容滿意度均維持在七成三以上。

四次調查當中，四次調查當中，遊客對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度，以第三次調查滿意度最低，佔76.9%。第四次調查中遊客對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度較第三次調查時提升了3.6個百分點，滿意度有逐漸提升的跡象。

四次調查當中，遊客對遊憩區環境清潔滿意度，以第三次調查滿意度最低，佔84.1%，然第一次調查及第四次調查中遊客對於環境清潔滿意度評價較高，比例分別佔93.1%以及88.2%，顯示環境清潔已漸漸獲遊客認同。

(四) 整體來說，受訪者對於遊憩區內解說服務滿意程度最高；而對遊憩區販賣部整體滿意度則稍低

四次調查中，受訪者對於「遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高(4.29分)，顯示受訪者對於解說服務的高度肯定，再者為「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.23分)、「多媒體視廳室播放節目內容」(4.14分)以及「環境清潔」(4.12分)。而滿意度分數較低的則是「遊憩區販賣部滿意度」(3.48分)，顯示受訪者對於遊憩區販賣部仍有期待改善的空間。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於4分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

二、研究建議

(一) 建議販賣部設計元素應具當地特色、販賣品類應多元化，符合顧客實際需求

根據綜合比較顯示，滿意度分數較低的則是「遊憩區販賣部滿意度」(3.48分)，顯示受訪者對於遊憩區販賣部仍有期待改善的空間。從遊客對於販賣部的反應意見中，大多希望販賣部販賣品類可多元化，包括熱食專賣、提供泡麵、紀念品多元化；此外亦有遊客建議販賣部的規劃及設計應具有當地特色及人文色彩，以符合國家公園規格及遊客需求。

(二) 加強各遊憩區之路徑指標安排及設立，以利遊客清楚辨識方位及方向指示。

根據綜合比較顯示，受訪者對各遊憩區之路徑指標安排及設立的評價相對較低(平均分數為3.94分)，對此，建議單位可加強各遊憩區的路徑指標，針對路徑規劃、活動標的物(如遊客中心、洗手間、販賣部等遊客多數使用的區域)進行整合，確實指示路徑及方向，並定期檢視是否遭受破壞及檢修，以利到訪遊客可隨時清楚辨識目的地之方位。此外，亦有遊客建議可增加植物的中英文標示解說牌。

(三) 定時針對洗手間進行環境清潔、並派專人針對清潔清潔進行評比。

調查數據顯示，四次的調查均顯示，受訪者對遊憩區最不滿意的項目則以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，建議國家公園應加派管理及清潔維護，除定時進行洗手間的環境清潔外，亦建議應有專人針對洗手間清潔進行評比。

附表 1 受訪者對雪霸國家公園各項設施感到不滿意的其他項目表

垃圾桶太少	設備需維新
戶外多一點座位(登山步道)	販售品不夠豐富
自助餐具衛生應加強	進來的路可再美化
無障礙步道雜草很多掩蓋步道	道路不佳
紀念品中有些沒有雪霸國家公園的標誌	電動腳踏車無後照鏡安全度不足
食材應以當地農產為主	播片內容應更新
展示區的燈光要打開	餐飲太少樣了
草皮雜草很多	增加檜山巨木指示牌
路況不佳	露營區太遠，房間數太少
餐飲價格稍貴	露營區服務人員態度與熱忱需加強
露營區太遠	二手煙太多
下雨天走道上積水	販賣品類不夠豐富
有被服務員欺騙，沒有打 8 折	戶外蚊子太多
冷氣太強	未提供午餐
武陵賓館 08:30 定時導覽不夠專業	地圖標示有誤差
指示不清楚，夜間無照明燈	步道洗手間缺乏
洗手間太少	往神木區洗手間沒人清理太髒太臭
增加植物標示	門票太高
植被介紹可再清楚點，有一些圖表標示已看	能否多點餐點樣式
解說資料不夠詳盡	路標不明顯
路線太差	標示字母脫落
遊客中心漏水	露營區太小
道路 園區步道長又大	希望能提供素食餐點泡麵之類
燈管閃爍	步道規劃太少僅 500m 稱不上是國家公園規格

北邊溪谷邊未整理	沒停車格
商品建議可以便宜	沿途路標可放大
可增加國家公園紀念品項的販售	建議多次派員巡查，髒亂即可清潔
蚊蠅多不衛生	洗手間故障
住宿地方太少	紀念品太少
冷氣不強	展示品應定期保養讓更多遊客觀看
神木區標示不清	

附表 2 受訪者對雪霸國家公園內販賣部認為需要改進的事項

內部設計可以有特色點，以當地特色規劃更好	擺設不要太擁擠
餐飲建議可外帶	建議可賣茶凍
可增加戶外休閒傘坐區在二樓或一樓	建議明信片可以賣單張
多簡餐熱食	品質差人多吵雜
東西貴	紀念品多一些
餐飲種類可以再多樣	商品存貨不足
T-Shirt 紀念衫上沒有 "Taiwan Salmon" 字樣	熱食種類多一點
可賣紀念鉛筆	賣泡麵以及肉粽應符合國人口味
建議賣冰飲料	賣的項目多一點
服務員說只能打 9 折，但其他店可打 8 折	人文部分增加
魚池變髒了	用餐多元化
無正餐供應	非用餐時間能提供餐點
東西太貴	非假日沒肉粽黑輪
開放時間太短	建議賣泡麵
盡量販售當地特產，外地則免	速度要快些(咖啡)

附表 3 受訪者對雪霸國家公園內整體解說服務認為需要改進的事項

如有輔助照片會更好	人多聲音會覺得不夠大
時間稍久	展示品維護再加強或定期更新
建議梯次增加	話太多(農場解說)
解說看板圖表應標示英語	導覽員生病受傷未事前規劃接替
建議解說員坐下來解說	聲音小(農場)
擴音設備需再加強	人太多聲音太小
DVD 影片清晰度應加強	太專業部分可縮短
時間梯次再多一些	麥克風音量太小
控制小朋友制序	講快一些
請用大聲公大家才聽得到	講話清楚一點