

雪霸國家公園遊客中心100年度
遊客滿意度調查報告書
第四次調查暨四次比較分析

委託單位：雪霸國家公園管理處

執行單位：中興大學商情暨民意調查中心

計畫主持人：袁鶴齡 博士

中華民國一〇〇年十一月

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 100 年 9 月 1 日至 10 月 31 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 663 份有效樣本，無效問卷 172 份，訪問成功率為 79.40%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(4.41 分)，其次為對「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.32 分)。而滿意度分數較低的則是「對遊憩區販賣部滿意度」(3.92 分)以及「多媒體視廳室播放時間安排」(4.07 分)，對於販賣部之服務以及遊憩區多媒體視廳室播放時間安排是當前管理中心所應加強的服務項目。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(僅有販賣部低於 4 分以下)，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(51.6%)，其次是網站資訊(33.3%)，顯示人際及網路傳播的重要性。另外，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，佔了 7.5%，其次較為不滿意的項目為「餐飲與紀念品販售中心」(4.5%)，顯示遊客中心應再加強週邊洗手間的清潔維護及餐飲與紀念品販售中心的服務。

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	4.16	0.61	5
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.07	0.66	8
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.14	0.61	6
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.11	0.62	7
對遊憩區環境清潔滿意度	4.19	0.62	4
對遊憩區販賣部滿意度	3.92	0.82	9
對遊憩區內解說服務滿意度	4.41	0.56	1
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.32	0.59	2
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.21	0.58	3

¹訪問成功率=成功訪問數(663 份)÷〔成功訪問數(663 份)+無效問卷(172 份)〕=79.40%

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
伍、結論與建議	46
附錄一 調查問卷	50
附錄二 交叉分析表	55
附錄三 四次調查綜合比較分析	104

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、虎鶯等，在武陵農場現有紅頭山雀、繡眼畫眉、河烏、鉛色水鶯等。

(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、日本楨楠、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、台灣間爬岩鰍、台灣石魚賓 3 種淡水魚類。

(4)昆蟲類：全世界昆蟲之分目為 32 目，而在雪見地區即發現 16 目之昆蟲種類，佔全部之 1/2，可見本區昆蟲相之複雜度。季節性昆蟲種類豐富度調查結果，以夏天昆蟲種類最多，其次為秋季及春季，再其次為冬季。而本區之保育種僅發現鞘翅目的擬食蝸步行蟲與長角大鋤形蟲兩種。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³管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、及雪見遊憩區之十五歲以上遊客，進行遊憩後離園前的問卷調查，問卷抽樣方法為系統抽樣，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 663 份，在實際的訪問過程中，共完成 663 份有效樣本，無效問卷 172 份，訪問成功率為 79.40%⁴。

³觀霧遊憩區因進行整修，因此本此調查無針對觀霧休憩區進行問卷調查。

⁴訪問成功率 = 成功訪問數(663 份) ÷ [成功訪問數(663 份) + 無效問卷(172 份)] = 79.40%

三、調查實施方式

(一)調查時間

自民國 100 年 9 月 1 日起至民國 100 年 10 月 31 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「男性」較多，共有 332 人，佔了五成左右(50.1%)，「女性」受訪者佔 49.9%，共有 331 人。

表 4-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比(%)
男	332	50.1%
女	331	49.9%
總和	663	100.0%

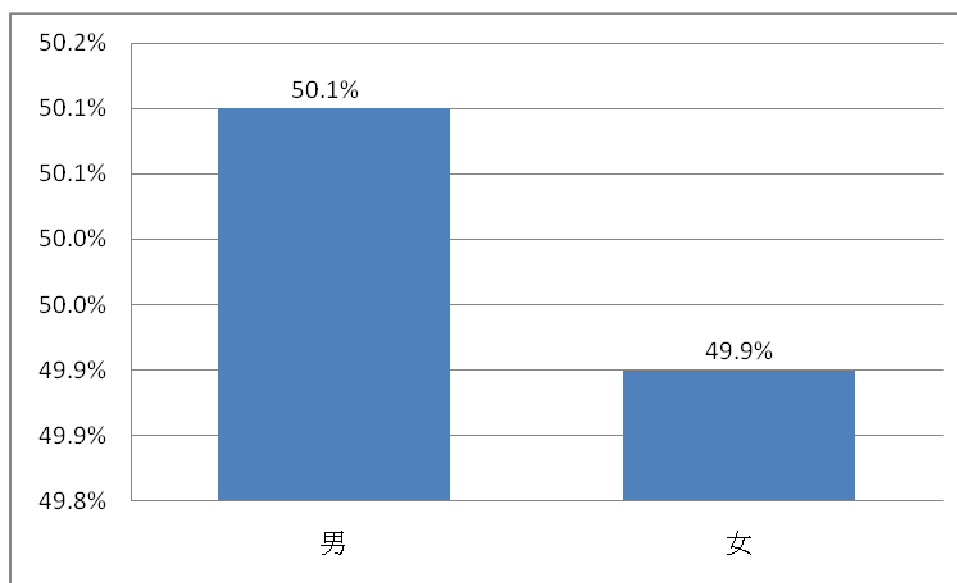


圖 4-1 受訪者性別統計圖

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 184 人，佔 27.8%，其次是「20-29 歲」，佔 21.3%，再者為「40-49 歲」(20.4%)的受訪者。整體來看，受訪者的年齡多集中於青壯年，光 20-49 歲的受訪者即佔了七成左右(69.5%)。

表 4-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比(%)
15-19 歲	51	7.7%
20-29 歲	141	21.3%
30-39 歲	184	27.8%
40-49 歲	135	20.4%
50-59 歲	83	12.5%
60-69 歲	53	8.0%
70 歲以上	16	2.4%
總和	663	100.0%

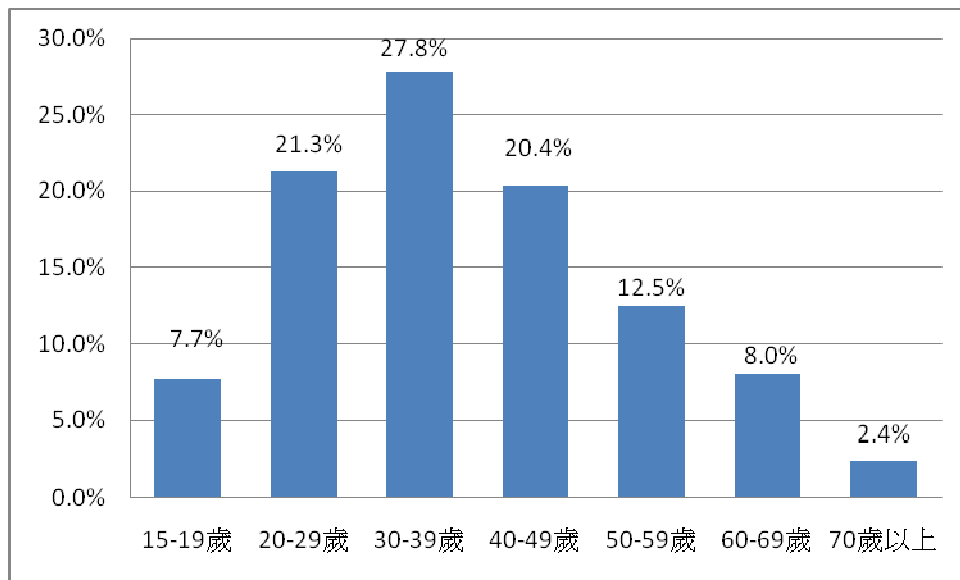


圖 4-2 受訪者年齡統計圖

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「公務人員」的人數最多，共為 97 人，佔整體的 14.6%，其次是「學生」，佔了 13.9%，再者為「非管理階層」(11.8%)。

表 4-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比(%)
學生	92	13.9%
軍	15	2.3%
公	97	14.6%
教	63	9.5%
管理階層	67	10.1%
非管理階層	78	11.8%
農、林、漁、牧	11	1.7%
專業人士(會計師、律師、醫生等)	72	10.9%
家管	50	7.5%
退休人員	62	9.4%
待業中	5	0.8%
其他(請說明)	51	7.7%
總和	663	100.0%

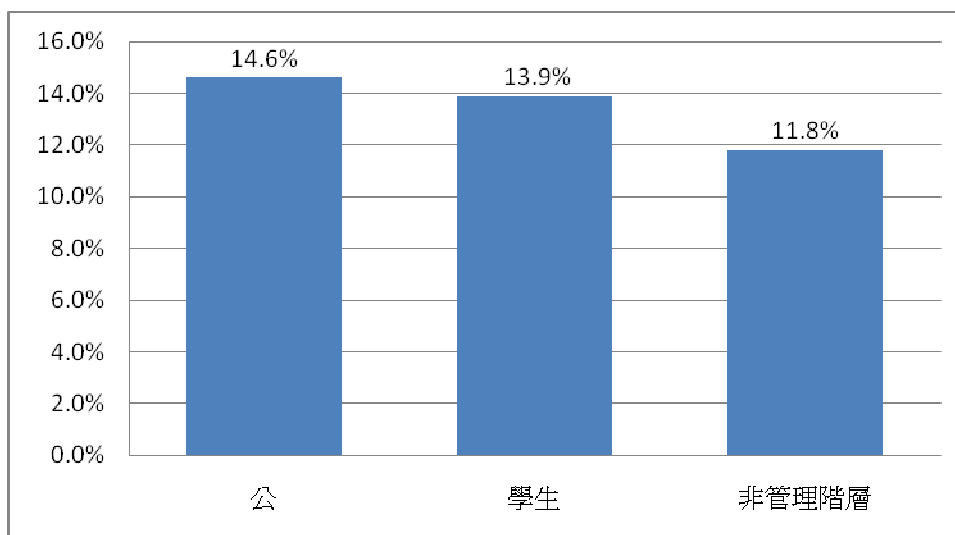


圖 4-3 受訪者職業統計圖⁵

⁵ 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 318 人，佔四成八(48.0%)，其次是「研究所(含)以上」程度的受訪者，佔 20.8%，再者為「專科」程度(15.7%)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，共佔了八成五左右(84.5%)。

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	6	0.9%
國(初)中	24	3.6%
高中(職)	73	11.0%
專科學校	104	15.7%
大學	318	48.0%
研究所(含)以上	138	20.8%
總和	663	100.0%

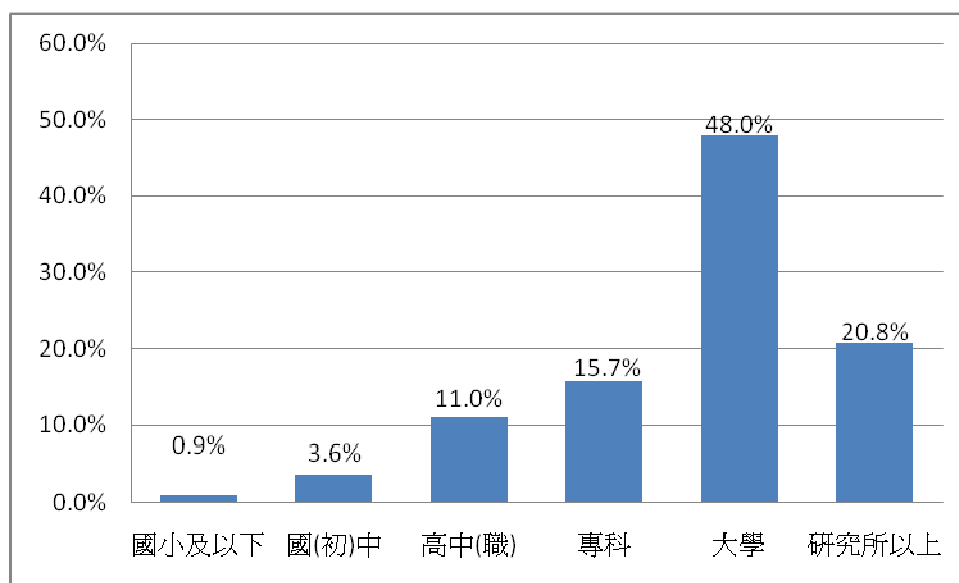


圖 4-4 受訪者教育程度統計圖

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 182 人，佔了二成八左右(27.5%)，其次是「台中市」(19.5%)的受訪者以及「苗栗縣」(10.7%)。若以北中南東各區域來看的話⁶，以「北部地區」的受訪者佔絕大多數，佔了整體的四成五左右(45.1%)。

表 4-5 受訪者居住地區統計表

居住地區	次數	百分比(%)
基隆市	7	1.1%
台北(新北)市	182	27.5%
宜蘭縣	5	0.8%
桃園縣	56	8.4%
新竹縣市	56	8.4%
苗栗縣	71	10.7%
台中市	129	19.5%
彰化縣	41	6.2%
雲林縣	18	2.7%
嘉義縣市	14	2.1%
台南市	30	4.5%
高雄市	22	3.3%
屏東縣	3	0.5%
台東縣	2	0.3%
南投縣	22	3.3%
金門馬祖	3	0.5%
其他(請說明)	2	0.3%
總和	663	100.0%

⁶ 北部地區包括基隆市、台北市、新北市、宜蘭縣市、桃園縣市、新竹縣市；中部地區包括苗栗縣市、台中縣市、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「汶水遊客中心」較多，共有 262 人，佔了 39.5%，其次是「武陵遊憩區」(31.7%) 以及「雪見遊憩區」(28.8%) 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	210	31.7
雪見遊憩區	191	28.8
汶水遊客中心	262	39.5
總和	663	100.0

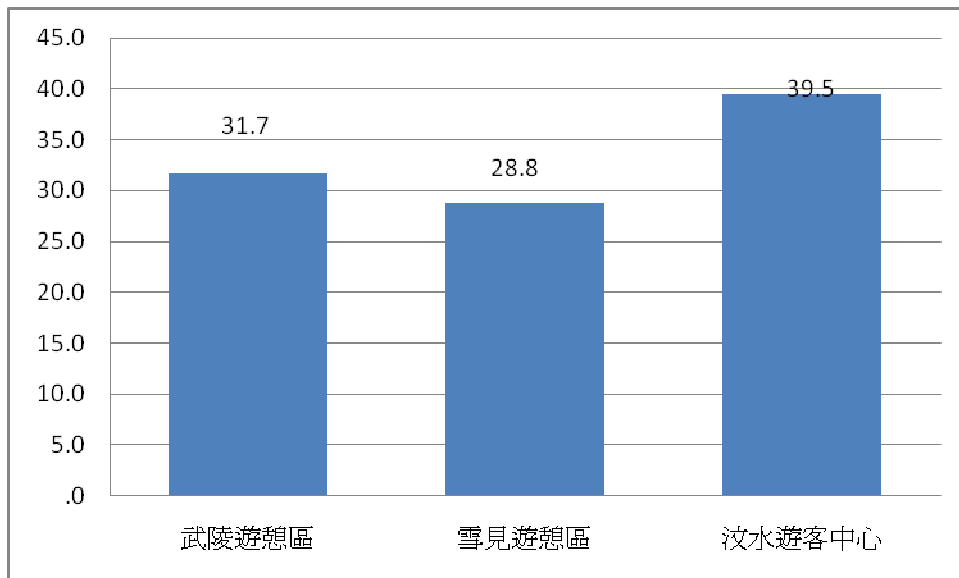


圖 4-5 遊憩區統計圖

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663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(51.6%)，其次為「網站資訊」(33.3%)以及「報章雜誌」(8.9%)。(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(%)
親朋好友告知	342	51.6%
網站資訊	221	33.3%
報章雜誌	59	8.9%
戶外教學研習	40	6.0%
電視廣播	31	4.7%
其他(請說明)	31	4.7%
聯誼活動	22	0.0
參加旅行團	15	2.3%
總和	761	114.8%

註：本題為複選題，N=663。

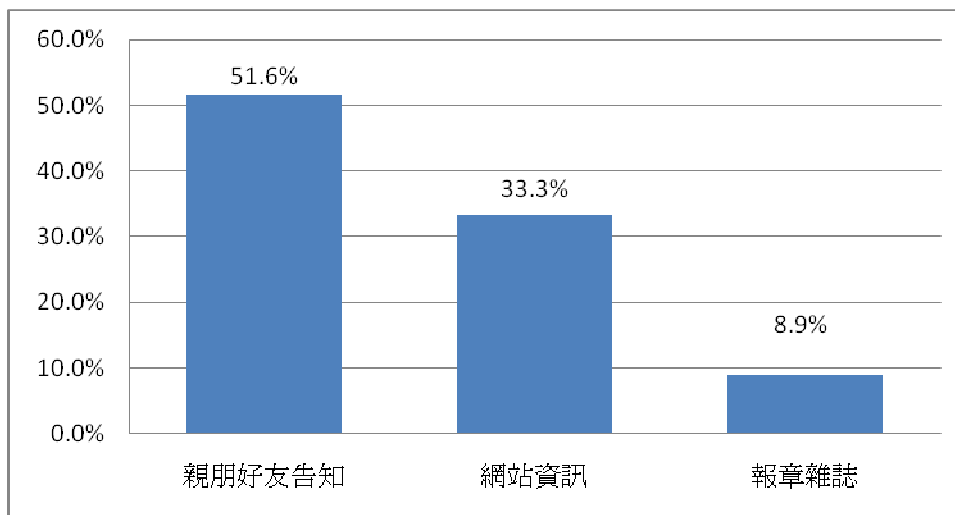


圖 4-6 從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊前三名統計圖

(二) 遊客去過雪霸國家公園哪些遊憩區

整體來看，在663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(54.8%)，其次為「汶水遊客中心」(53.4%)以及「雪見遊憩區」(39.7%)。(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	363	54.8%
汶水遊客中心	354	53.4%
雪見遊憩區	263	39.7%
觀霧遊憩區	192	29.0%
總和	1172	176.8%

註：本題為複選題，N=663。

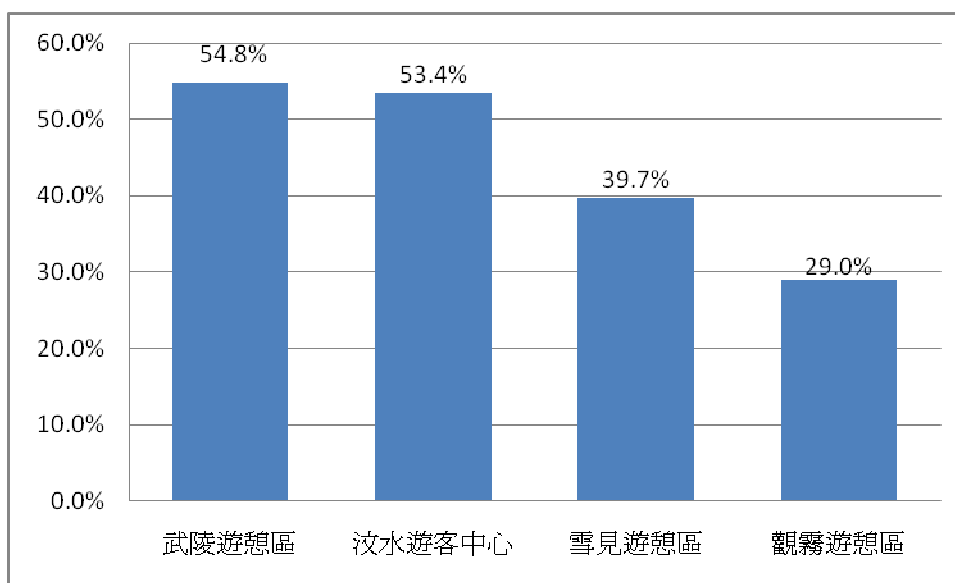


圖 4-7 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖

(三) 遊客選擇遊憩區的動機

在 663 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」的佔六成九(69.0%)所佔比例較高，其次為「休閒渡假」(47.9%)及「增加見聞知識」(32.3%)。(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	457	69.0%
休閒渡假	317	47.9%
增加見聞知識	214	32.3%
親子旅遊	179	27.0%
聯誼聚會	136	20.5%
登山健行	122	18.4%
運動健身	113	17.1%
參加旅遊團	78	11.8%
消磨時間	36	5.4%
其他(請說明)	36	5.4%
總和	1688	255.0%

註：本題為複選題，N=663。

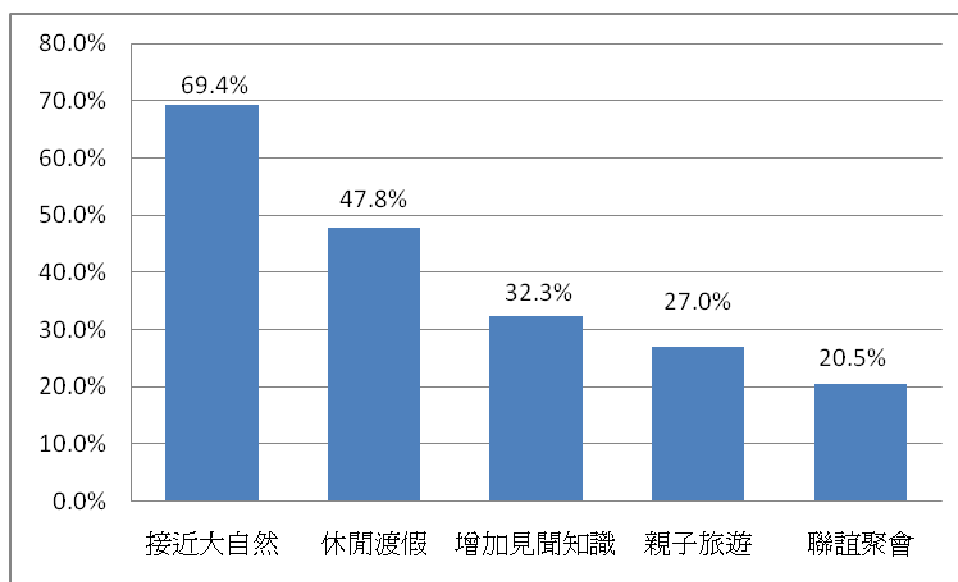


圖 4-8 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖⁷

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)

⁷ 本研究僅列出前五大原因。

(四) 遊客停留時間

在 663 位受訪者當中，受訪者停留時間以「1 天」所佔比例較高，佔 35.4%，其次停留時間依序為「半天以內」(31.8%) 及「1-2 天」(28.5%)。(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(%)
1 天	235	35.4%
半天以內	211	31.8%
1-2 天	189	28.5%
3 天(含)以上	35	5.3%
其他(請說明)	3	0.5%
總和	673	101.5%

註：本題為複選題，N=663。

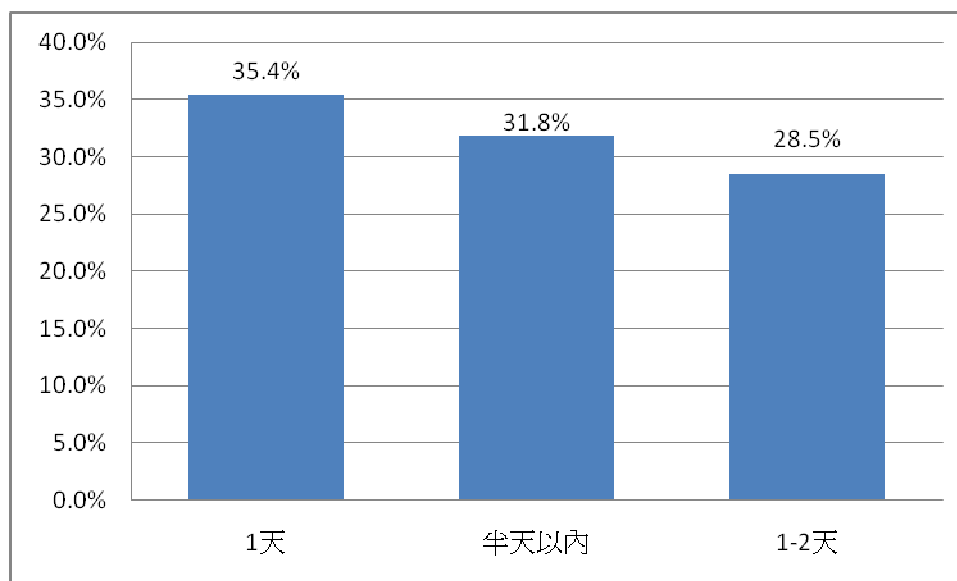


圖 4-9 受訪者停留時間統計圖

(五)對遊憩區各項設施最滿意的項目

在 663 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 67.3%，其次較為滿意的項目為「遊客中心展示區」(62.6%)及「解說導覽服務」(54.4%)。(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(%)
園區生態景觀與設施	446	67.3%
遊客中心展示區	415	62.6%
解說導覽服務	361	54.4%
多媒體視廳室的節目內容	360	54.3%
洗手間的環境清潔	263	39.7%
多媒體視廳室的播放時間	220	33.2%
餐飲與紀念品販售中心	142	21.4%
指示標示及雙語服務	130	19.6%
其他(請說明)	7	1.1%
沒有滿意的地方	5	0.8%
總和	2349	354.3%

註：本題為複選題，N=663。

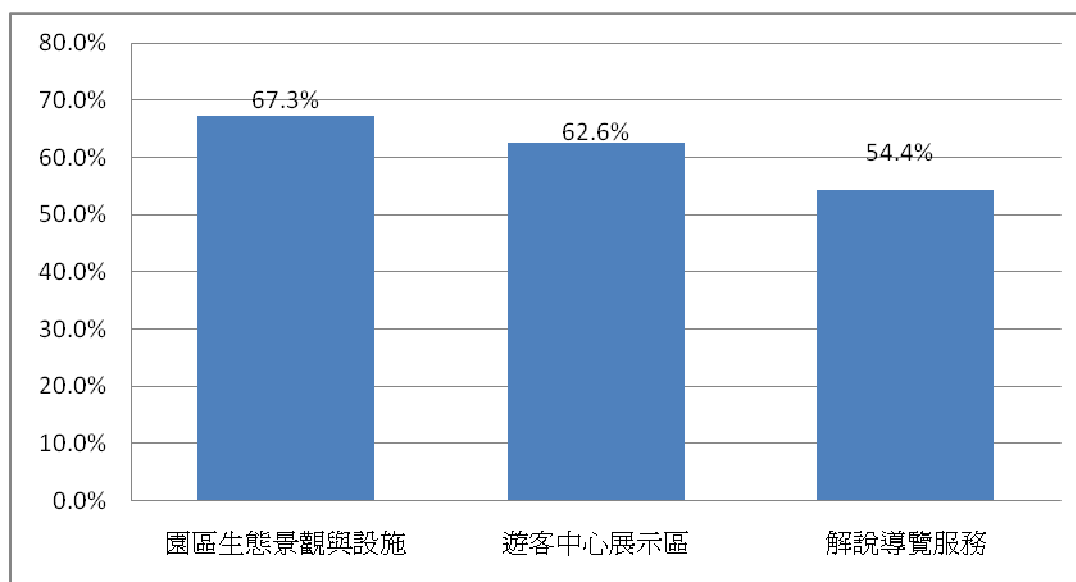


圖 4-10 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計圖⁸

⁸ 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 663 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「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，佔了 7.5%，其次較為不滿意的项目為「餐飲與紀念品販售中心」(4.5%) 及「指示標示及雙語服務」(2.3%)。另外有八成左右 (79.9%) 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(%)
沒有不滿意的地方	530	79.9%
洗手間的環境清潔	50	7.5%
餐飲與紀念品販售中心	30	4.5%
其他(請說明)	21	3.2%
指示標示及雙語服務	15	2.3%
遊客中心展示區	13	2.0%
多媒體視廳室的播放時間	11	1.7%
解說導覽服務	11	1.7%
多媒體視廳室的節目內容	8	1.2%
園區生態景觀與設施	5	0.8%
總和	694	104.7%

註：本題為複選題，N=663。

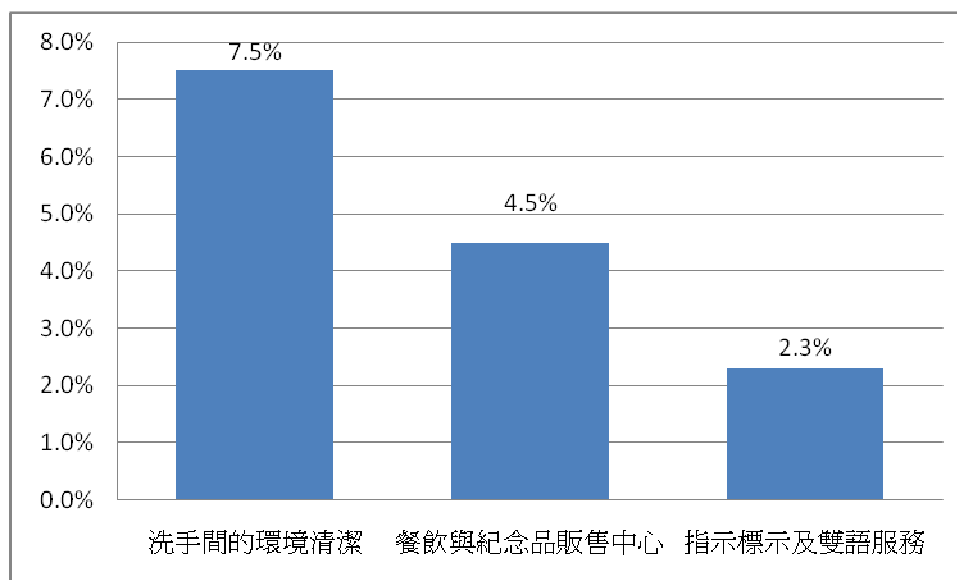


圖 4-11 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目統計圖⁹

⁹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 663 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」的佔八成左右(80.0%，包括滿意的佔 54.8%，非常滿意的佔 25.2%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 9.8%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見者佔 10.0%。整體來看，有八成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	167	25.2%
滿意	363	54.8%
普通/還好	65	9.8%
不滿意	2	0.3%
沒意見	66	10.0%
總和	663	100.0%

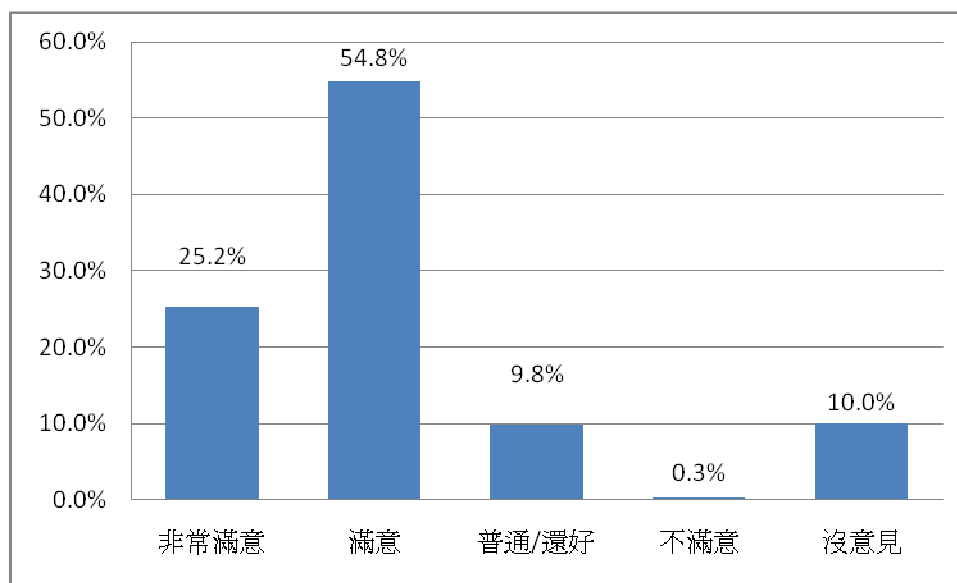


圖 4-12 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。經卡方檢定後發現，「遊憩區」呈現顯著性差異，其中遊憩區為「汶水遊客中心」之遊客對於遊憩區多媒體視廳室節目內容表示「滿意」的佔八成八左右(87.8%)，滿意度較低的遊憩區為「武陵遊憩區」，滿意度為 70.5%(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 663 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」的佔七成四左右(74.3%，包括滿意的佔 53.2%，非常滿意的佔 21.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 13.3%，而「不滿意」的僅佔 0.8%(包括不滿意的 0.5%以及非常不滿意的 0.3%)，沒意見的佔了 11.6%。整體來看，有七成四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	140	21.1%
滿意	353	53.2%
普通/還好	88	13.3%
不滿意	3	0.5%
非常不滿意	2	0.3%
沒意見	77	11.6%
總和	663	100.0%

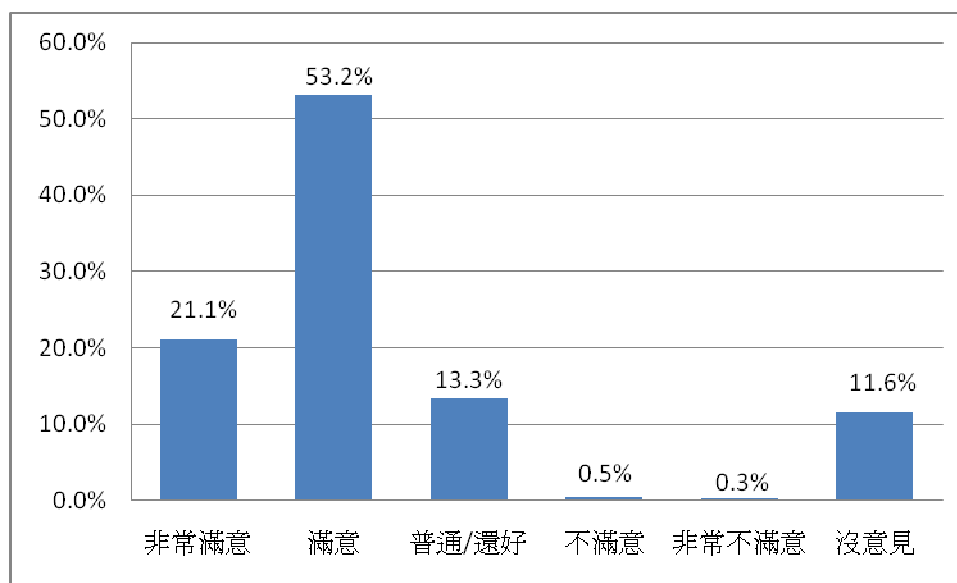


圖 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」、「遊憩區」、「教育程度」及「居住地區」在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-8-1和2-8-2)

(九)對遊憩區遊客中心展示區滿意度

在 663 位受訪者當中，對於遊憩區遊客中心展示區表示「滿意」的佔八成七(86.9%，包括滿意的佔 61.1%，非常滿意的佔 25.8%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 10.6%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，沒意見的佔了 2.0%。整體來看，有八成七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	171	25.8%
滿意	405	61.1%
普通/還好	70	10.6%
不滿意	4	0.6%
沒意見	13	2.0%
總和	663	100.0%

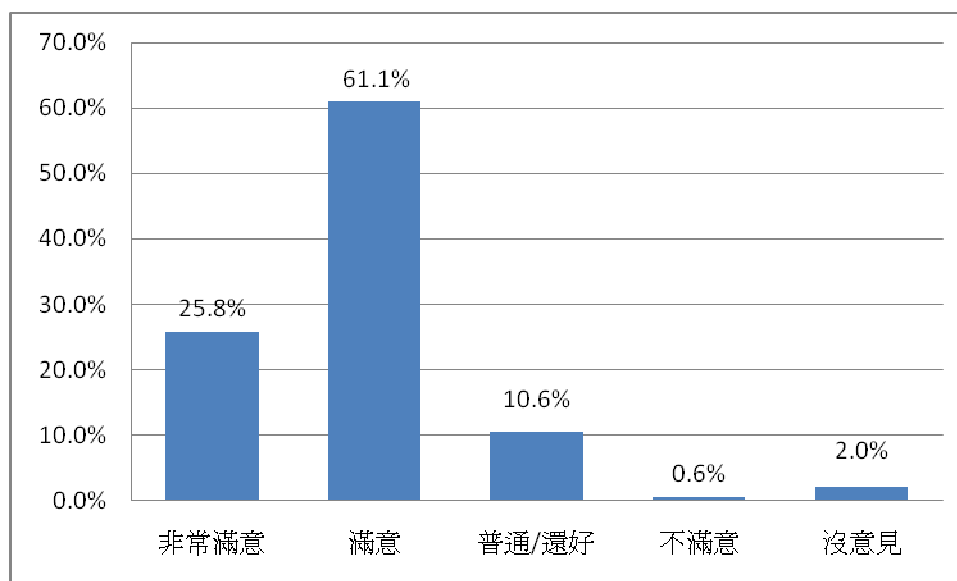


圖 4-14 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格(cells)期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表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 663 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」的佔八成六左右(86.1%，包括滿意的佔 62.1%，非常滿意的佔 24.0%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 11.0%，而「不滿意」的佔 1.0%(包括不滿意的佔 0.8%，非常不滿意的佔 0.2%)，沒意見的佔了 2.0%。整體來看，八成六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	159	24.0%
滿意	412	62.1%
普通/還好	73	11.0%
不滿意	5	0.8%
非常不滿意	1	0.2%
沒意見	13	2.0%
總和	663	100.0%

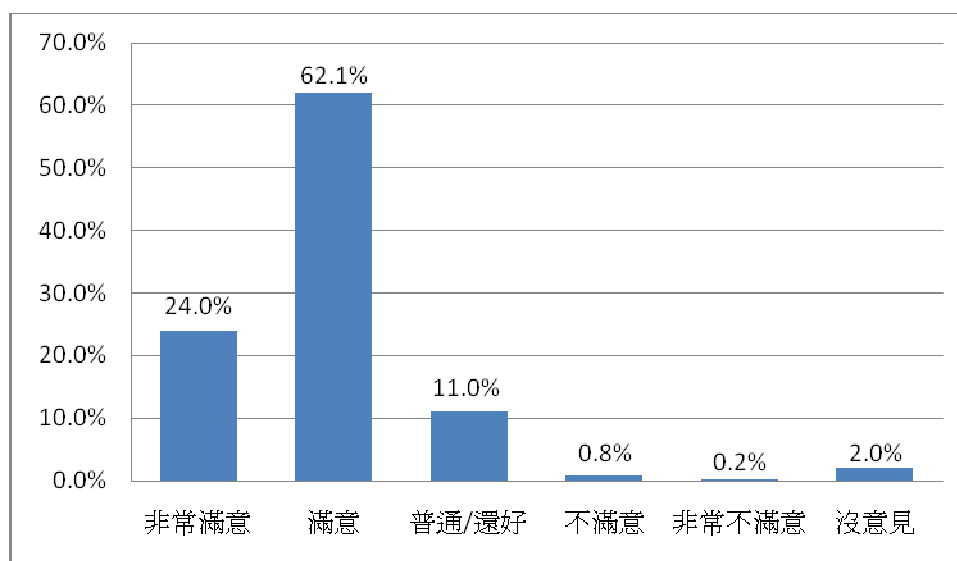


圖 4-15 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

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

(十一)對遊憩區環境清潔滿意度

在 663 位受訪者當中，對於遊憩區環境清潔表示「滿意」的佔九成左右 (89.8%，包括滿意的佔 60.5%，非常滿意的佔 29.3%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.7%，而「不滿意」的僅佔 0.6%(包括不滿意的佔 0.3%，非常不滿意的佔 0.3%)，沒意見的佔了 0.9%。整體來看，高達九成左右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	194	29.3%
滿意	401	60.5%
普通/還好	58	8.7%
不滿意	2	0.3%
非常不滿意	2	0.3%
沒意見	6	0.9%
總和	663	100.0%

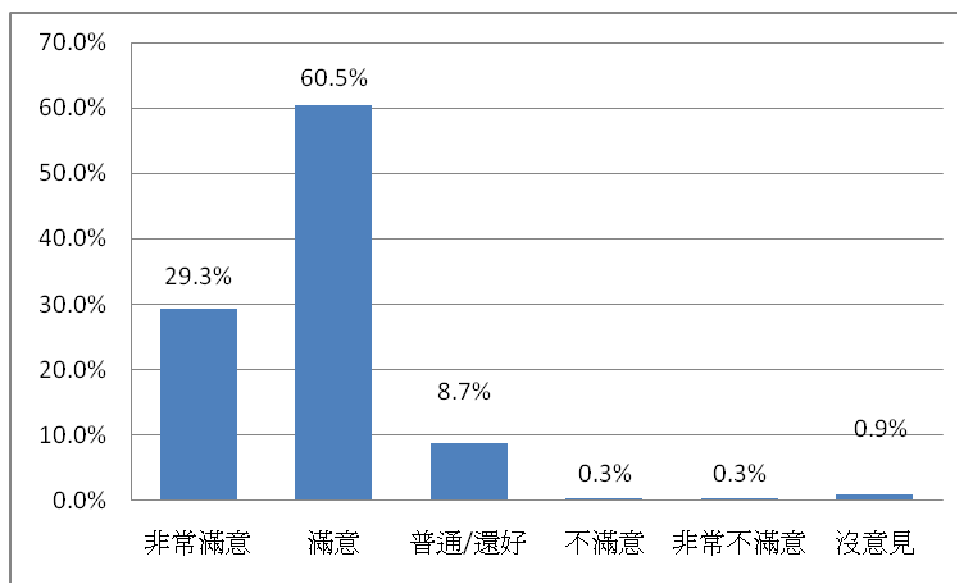


圖 4-16 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」以及「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2-11-1和2-11-2)

(十二)是否有去過本遊憩區的販賣部

在 663 位受訪者當中，其中有 53.8%的受訪者有去過遊憩區的販賣部，另外有 46.2%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	357	53.8%
沒有	306	46.2%
總和	663	100.0%

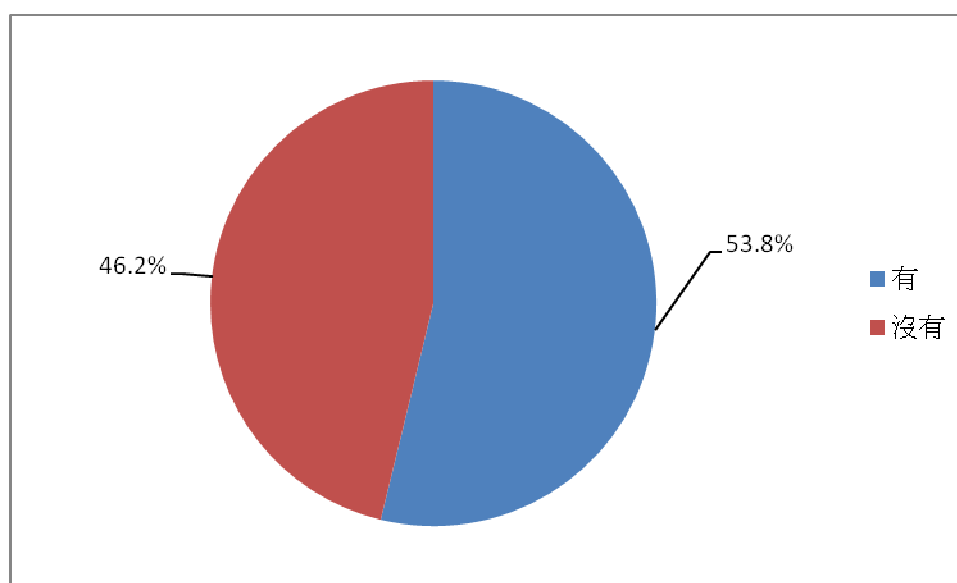


圖 4-17 是否有去過本遊憩區的販賣部統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」、「遊憩區」以及「教育程度」在本題達顯著水準；以年齡來說，年齡為「70歲以上」之受訪者有去過販賣部所佔的比例較高，佔87.5%，年齡為「15-19歲」之受訪者沒有到過販賣部所佔的比例較高，佔62.4%；以職業來說，職業為「退休人員」之受訪者有去過販賣部所佔的比例較高，佔83.9%，「學生」受訪者沒有到過販賣部所佔的比例較高，佔63.0%；以遊憩區來說，遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者有去過販賣部所佔的比例較高，佔74.3%，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62.2%；以教育程度來說，教育程度為「高中職」之受訪者有去過販賣部所佔的比例較高，佔71.2%，教育程度為「國小及以下」之受訪者沒有到過販賣部所佔的比例較高，佔66.7%。(詳見附表2-12-1和2-12-2)

(十三)對遊憩區販賣部滿意度

在 357 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」的佔七成一左右(71.1%) (包括滿意的佔 49.0%，非常滿意的佔 22.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 20.7%，不滿意的佔了 4.2%(包括不滿意的佔 3.1%，非常不滿意的佔 1.1%)，沒意見的佔了 3.9%。(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	79	22.1%
滿意	175	49.0%
普通/還好	74	20.7%
不滿意	11	3.1%
非常不滿意	4	1.1%
沒意見	14	3.9%
總和	357	100.0%

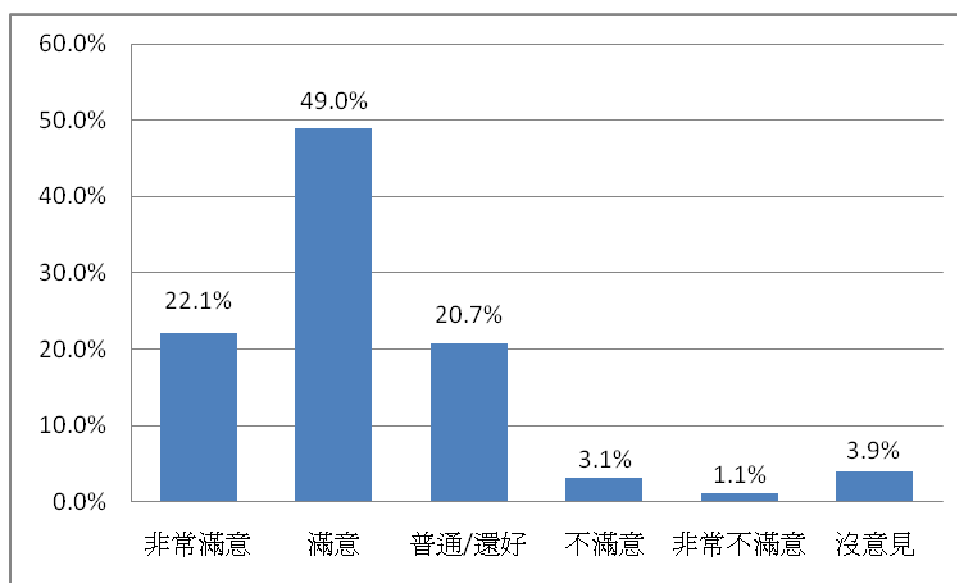


圖 4-18 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」、「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2-13-1和2-13-2)

(十四)對遊憩區販賣部需改進之建議事項

在 357 位有去過販賣部的受訪者當中，其中有四成三左右 (43.4%)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」(23.5%)以及「餐飲座位多一點」(9.5%)。另外有三成三(33.3%)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	155	43.4%
沒有需要改進的	119	33.3%
價格要便宜點	84	23.5%
餐飲座位多一點	34	9.5%
餐飲部的清潔	22	6.2%
標示清楚一點	20	5.6%
其他(請說明)	14	3.9%
服務態度好一點	13	3.6%
總和	461	129.1%

註：本題為複選題，N=357。

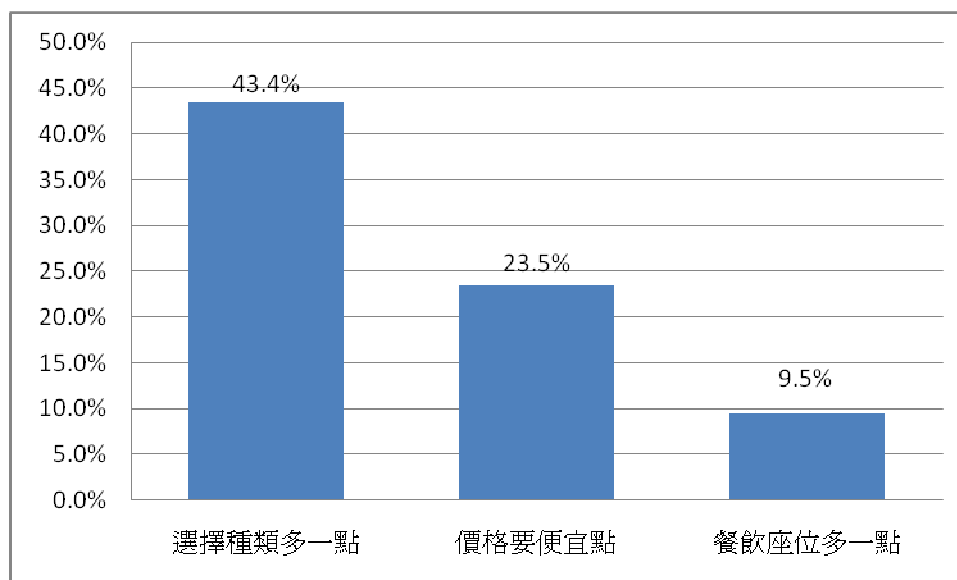


圖 4-19 受訪者對遊憩區內販賣需改進之建議事項統計圖¹⁰

¹⁰ 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 663 位受訪者當中，其中有 63.7%的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有 36.3%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	422	63.7%
沒有	241	36.3%
總和	663	100.0%

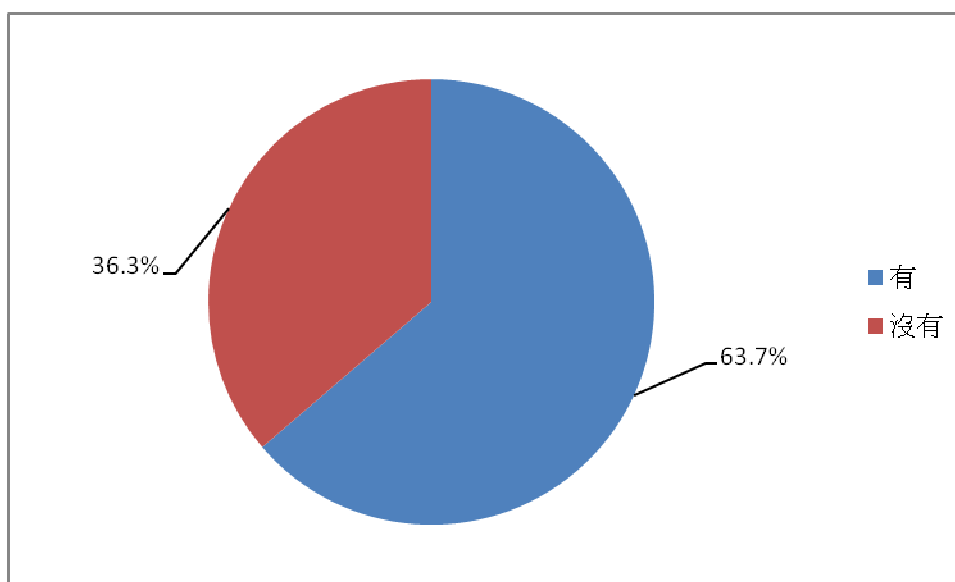


圖 4-20 是否有專門解說員提供服務統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」以及「教育程度」在本題達顯著水準，其中，遊憩區為「雪見遊憩區」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔78.0%；遊憩區為「武陵遊憩區」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔56.2%；教育程度為「大學」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔70.1%；教育程度為「小學及以下」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔50.0%。(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 422 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」的佔九成六左右(95.8%，包括滿意的佔 51.7%，非常滿意的佔 44.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 2.8%，「不滿意」的佔了 0.2%，沒意見的佔了 1.2%。整體來看，高達九成六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	186	44.1%
滿意	218	51.7%
普通/還好	12	2.8%
不滿意	1	0.2%
沒意見	5	1.2%
總和	422	100.0%

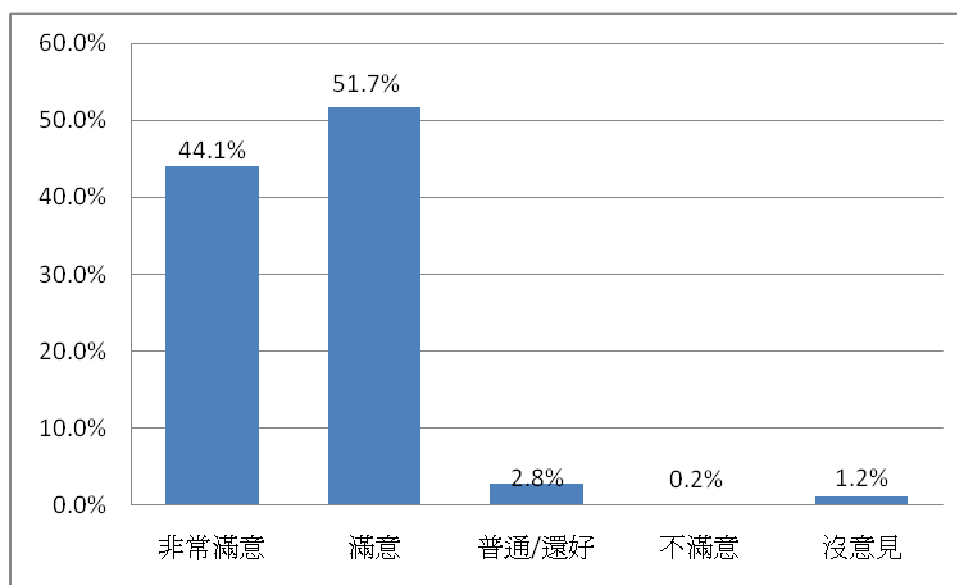


圖 4-21 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「職業」以及「教育程度」基本變項在本題未達顯著水準，故視為無顯著差異。(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 422 位有接受解說服務的受訪者當中，其中有六成九(69.4%)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 13.0%，再其次為「解說更詳細、清楚」(10.2%)以及「解說慢一點」(10.2%)。(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(%)
沒有需要改進的	293	69.4%
解說內容活潑生動些	55	13.0%
解說更詳細、清楚	43	10.2%
解說慢一點	22	5.2%
解說更專業些	18	4.3%
其他	10	2.4%
服務態度好一點	2	0.5%
總和	443	105.0%

註：本題為複選題，N=422。

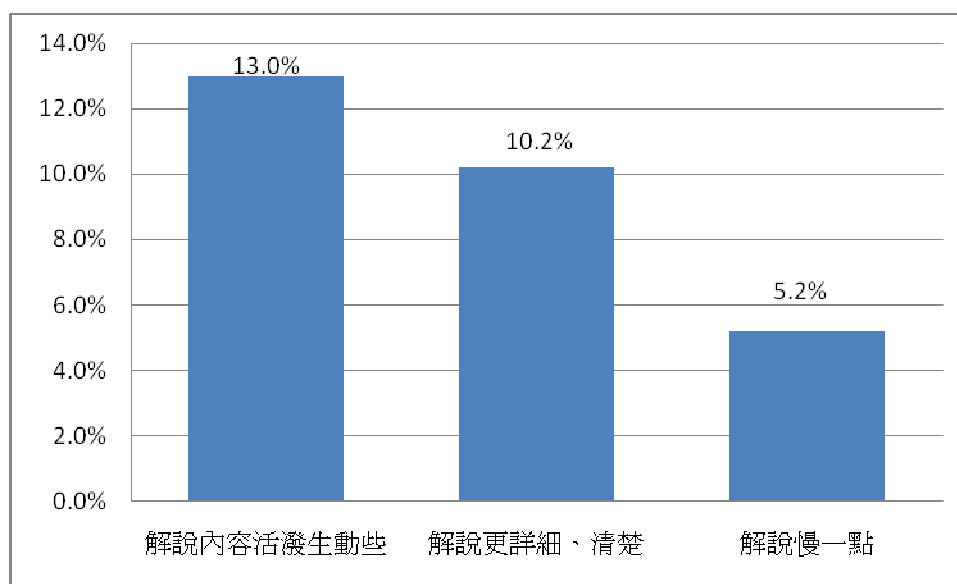


圖 4-22 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計圖¹¹

¹¹ 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 663 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」的佔九成三左右(92.9%，包括滿意的佔 55.8%，非常滿意的佔 37.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.4%，非常不滿意的佔 0.2%，沒意見的佔了 1.5%。整體來看，有九成三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	246	37.1%
滿意	370	55.8%
普通/還好	36	5.4%
非常不滿意	1	0.2%
沒意見	10	1.5%
總和	663	100.0%

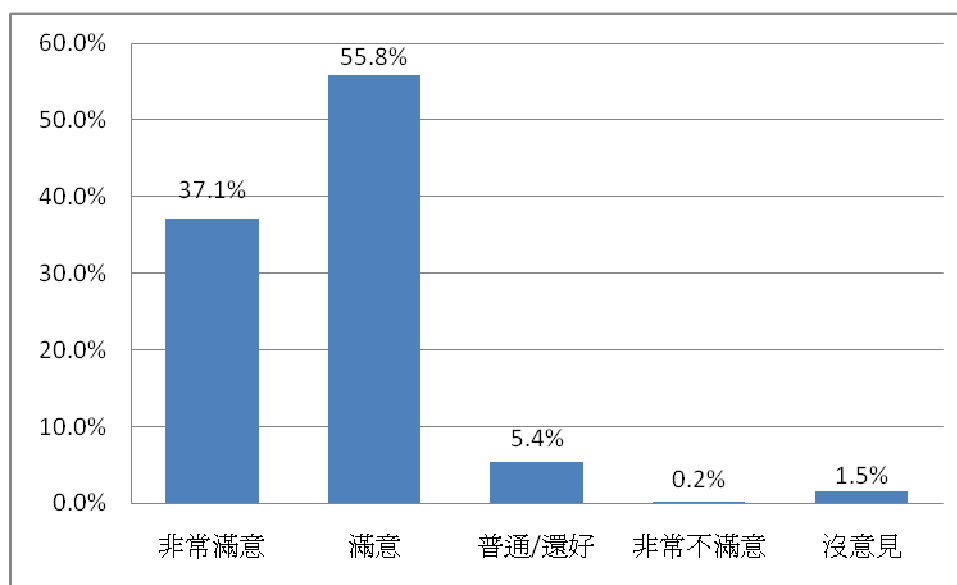


圖 4-23 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-18-1 和2-18-2)

(十九)對遊憩區各項設施感覺滿意度

在 663 位受訪者當中，對於遊憩區各項設施表示「滿意」的佔九成左右 (90.2%，包括滿意的佔 62.3%，非常滿意的佔 27.9%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.1%，而不滿意的僅佔 0.4%(包括不滿意的佔 0.2%，非常不滿意的佔 0.2%)，沒意見的佔了 2.4%。整體來看，九成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	185	27.9%
滿意	413	62.3%
普通/還好	47	7.1%
不滿意	1	0.2%
非常不滿意	1	0.2%
沒意見	16	2.4%
總和	663	100.0%

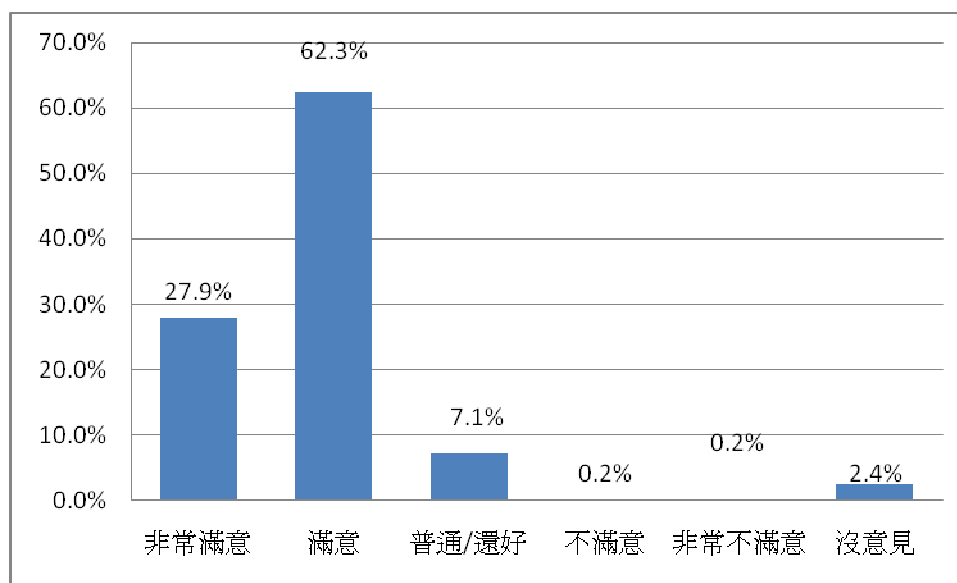


圖 4-24 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計圖

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

(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左右(94.1%，包括一定會46.0%和應該會48.1%)，表示「不一定」的佔5.7%，另外，表示「可能不會」的佔0.2%。(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	305	46.0%
應該會	319	48.1%
不一定	38	5.7%
可能不會	1	0.2%
總和	663	100.0%

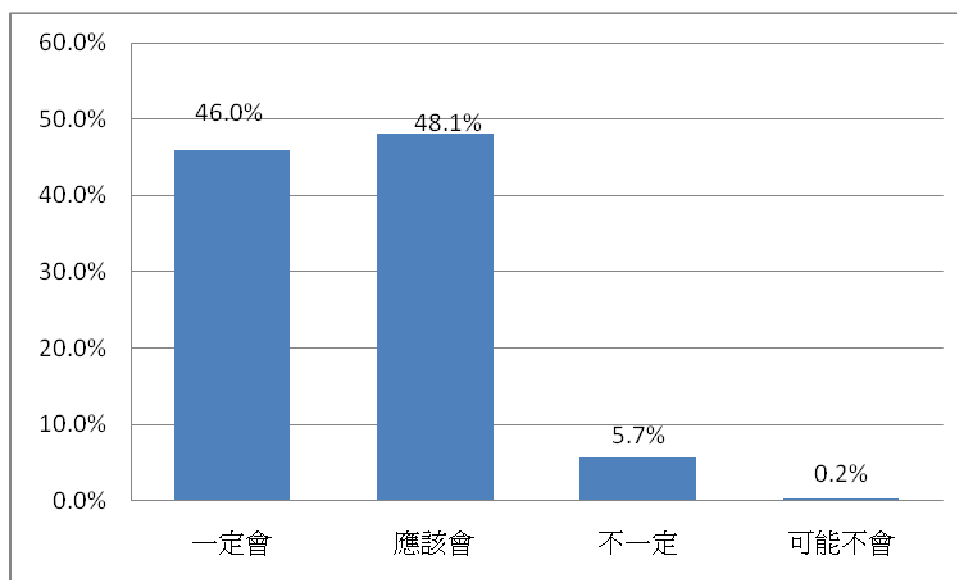


圖 4-25 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」及「教育程度」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異，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(4.41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」(4.32分)以及「對遊憩區各項設施感覺滿意度」(4.21分)。其中滿意度最高的「解說服務滿意度」，其標準差為 0.56，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」(3.92分)及「多媒體視廳室播放時間安排滿意度」(4.07分)，顯示販賣部服務及遊憩區多媒體視廳室播放時間安排皆有待加強。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於4分或接近4分(僅有販賣部低於4分以下)，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略顯偏低，顯示販賣部的服務尤須加強，以滿足及符合遊客的需求。

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	4.16	0.61	5
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.07	0.66	8
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.14	0.61	6
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.11	0.62	7
對遊憩區環境清潔滿意度	4.19	0.62	4
對遊憩區販賣部滿意度	3.92	0.82	9
對遊憩區內解說服務滿意度	4.41	0.56	1
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.32	0.59	2
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.21	0.58	3

四、各遊憩區差異性分析¹²

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」、「對遊憩區內解說服務」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「雪見遊憩區」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」、「遊客中心展示區」、「設施標示或遊憩路徑指標」、「販賣部服務」、「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」、「遊憩區內解說服務」以及「對遊憩區各項設施」等正面評價較高；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」、「多媒體視廳室播放時間安排」、「遊客中心展示區」、「設施標示或遊憩路徑指標」、「販賣部服務」、「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」、以及「各項設施」等各項滿意度評價則相對較低；而遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者對「解說服務」滿意度評價則相對較低。

¹²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	180	4.01	組間	7.60	2	3.802	10.44	0.000
	雪見遊憩區	163	4.31	組內	216.31	594	0.364		
	汶水遊客中心	254	4.18		223.91	596			
	總和	597	4.16						
播放時間安排	武陵遊憩區	173	3.88	組間	9.84	2	4.918	11.683	0.000
	雪見遊憩區	163	4.22	組內	245.43	583	0.421		
	汶水遊客中心	250	4.10		255.27	585			
	總和	586	4.07						
遊客中心展示區	武陵遊憩區	203	4.07	組間	2.85	2	1.427	3.8339	0.022
	雪見遊憩區	189	4.24	組內	240.84	647	0.372		
	汶水遊客中心	258	4.13		243.69	649			
	總和	650	4.14						
設施標示或遊憩路徑指標	武陵遊憩區	204	4.07	組間	2.84	2	1.419	3.674	0.026
	雪見遊憩區	191	4.21	組內	249.96	647	0.386		
	汶水遊客中心	255	4.07		252.80	649			
	總和	650	4.11						

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	205	4.11	組間	5.86	2	2.931	7.7293	0.000
	雪見遊憩區	190	4.34	組內	247.97	654	0.379		
	汶水遊客中心	262	4.15		253.84	656			
	總和	657	4.19						
販賣部服務	武陵遊憩區	113	3.55	組間	30.38	2	15.191	25.804	0.000
	雪見遊憩區	141	4.24	組內	200.17	340	0.589		
	汶水遊客中心	89	3.87		230.55	342			
	總和	343	3.92						
解說服務	武陵遊憩區	91	4.38	組間	2.45	2	1.224	3.9405	0.020
	雪見遊憩區	148	4.51	組內	128.61	414	0.311		
	汶水遊客中心	178	4.34		131.06	416			
	總和	417	4.41						
遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度	武陵遊憩區	206	4.20	組間	4.13	2	2.06	6.0616	0.002
	雪見遊憩區	191	4.40	組內	221.25	650	0.34		
	汶水遊客中心	256	4.35		225.38	652			
	總和	653	4.32						
各項設施	武陵遊憩區	206	4.07	組間	7.06	2	3.53	10.788	0.000
	雪見遊憩區	189	4.33	組內	210.60	644	0.33		
	汶水遊客中心	252	4.22		217.66	646			
	總和	647	4.21						

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 663 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「多媒體視廳室播放時間安排」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約九成四左右。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(51.6%)，其次為「網站資訊」(33.3%)以及「報章雜誌」(8.9%)。

(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(54.8%)，其次為「汶水遊客中心」(53.4%)以及「雪見遊憩區」(39.7%)。受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」的佔六成九(69.0%)所佔比例較高，其次為「休閒度假」(47.9%)及「增加見聞知識」(32.3%)。此外，受訪者停留時間以「1天」所佔比例較高，佔35.4%，其次停留時間依序為「半天以內」(31.8%)及「1-2天」(28.5%)。

(三) 對遊憩區各項設施最滿意及最不满意的項目

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67.3%，其次較為滿意的項目為「遊客中心展示區」(62.6%)及「解說導覽服務」(54.4%)。受訪者對遊憩區各項設施最不满意的項目以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，佔了7.5%，其次較為不滿意的項目為「餐飲與紀念品販售中心」(4.5%)及「指示標示及雙語服務」(2.3%)。

(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」的佔八成左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 9.8%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見者佔 10.0%。此外，對於遊憩區多媒體視廳室播放時間安排表示「滿意」的佔七成四左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 13.3%，而「不滿意」的僅佔 0.8%，沒意見的佔了 11.6%。

(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」的佔八成七(86.9%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 10.6%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，沒意見的佔了 2.0%。

(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」的佔八成六左右(86.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 11.0%，而「不滿意」的佔 1.0%，沒意見的佔了 2.0%。

(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」的佔九成左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.7%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，沒意見的佔了 0.9%。

(八) 販賣部服務

在 663 位受訪者當中，其中有 53.8%的受訪者有去過遊憩區的販賣部，另外有 46.2%的受訪者表示沒有去過。在 357 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」的佔七成左右(71.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 20.7%，不滿意的佔了 4.2%，沒意見的佔了 3.9%。在 357 位有去過販賣部的受訪者當中，其中有四成三左右 (43.4%)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」(23.5%)以及「餐飲座位多一點」(9.5%)。另外有三成三(33.3%)的受訪者表示沒有需要改進的。

(九) 專門解說員服務

在 663 位受訪者當中，其中有 63.7%的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有 36.3%的受訪者表示沒有專門解說員提供解說服務。在 422 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」的佔九成六左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 2.8%，「不滿意」的佔了 0.2%，沒意見的佔了 1.2%。

(十) 對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

在 422 位有接受解說服務的受訪者當中，其中有六成九(69.4%)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 13.0%，再其次為「解說更詳細、清楚」(10.2%)以及「解說慢一點」(10.2%)。

(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

在 663 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」的佔九成三左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.4%，非常不滿意的佔 0.2%，沒意見的佔了 1.5%。

(十二)對遊憩區各項設施感覺滿意度

在 663 位受訪者當中，對於遊憩區各項設施表示「滿意」的佔九成左右(90.2%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.1%，而不滿意的僅佔 0.4%，沒意見的佔了 2.4%。

(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左右(94.1%，包括一定會 46.0%和應該會 48.1%)，表示「不一定」的佔 5.7%，另外，表示「可能不會」的佔 0.2%。

(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(4.41 分)，再者為「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.32 分)以及「各項設施」(4.21 分)。

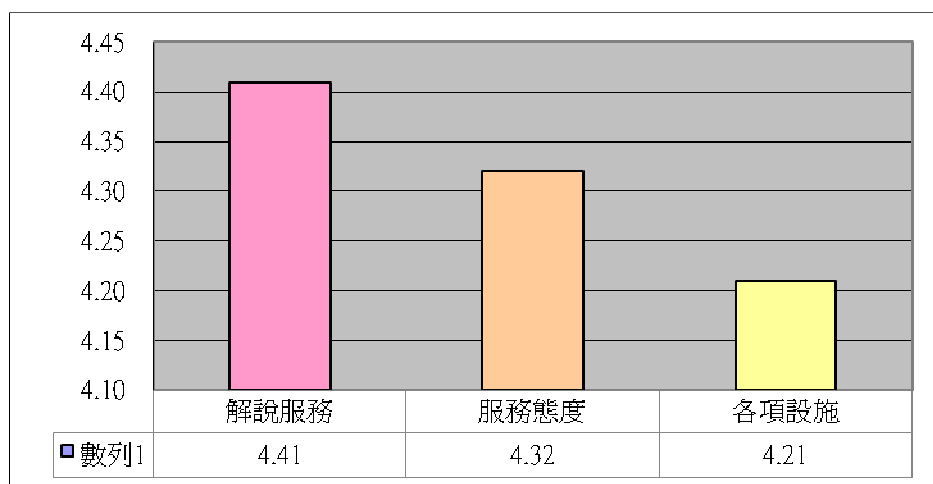


圖 5-1 遊憩區內服務滿意度排名前三名

(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 95.8%，其次為「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(92.9%)以及「各項設施」(90.2%)。滿意度比例較低的則是「販賣部」(71.1%)以及「多媒體視廳室播放時間安排」(74.3%)。

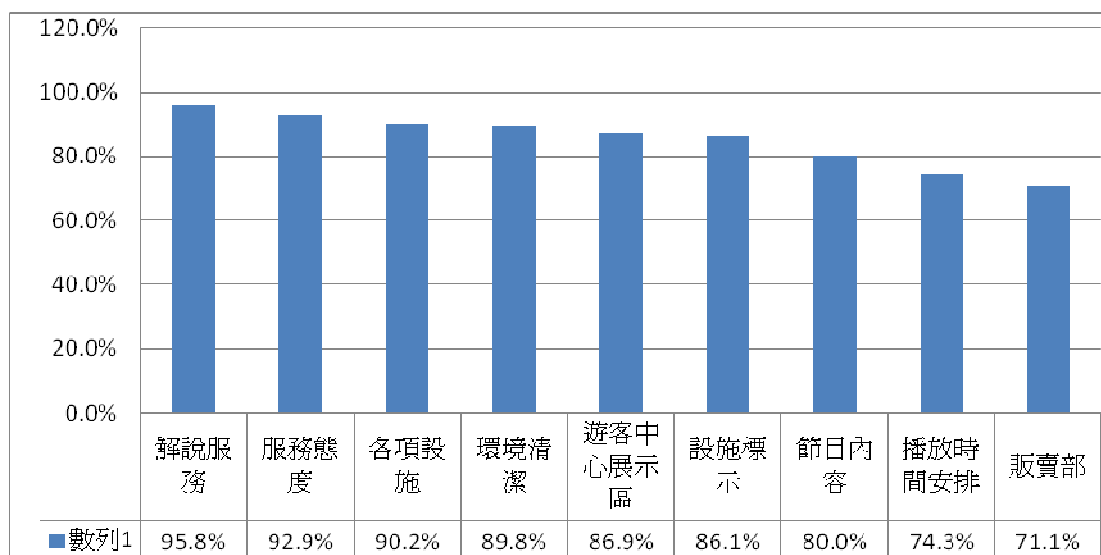


圖 5-2 各項服務滿意度排名

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)		戶外教學研習		聯誼活動		參加旅行團		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%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%		
性別	男	110	33.1%	11	3.3%	32	9.6%	172	51.8%	14	4.2%	19	5.7%	11	3.3%	8	2.4%	377	113.6%
	女	111	33.5%	20	6.0%	27	8.2%	170	51.4%	17	5.1%	21	6.3%	11	3.3%	7	2.1%	384	116.0%
年齡	15-19歲	12	23.5%	2	3.9%	5	9.8%	16	31.4%			20	39.2%					55	107.8%
	20-29歲	42	29.8%	3	2.1%	6	4.3%	76	53.9%	2	1.4%	12	8.5%	7	5.0%	3	2.1%	151	107.1%
	30-39歲	60	32.6%	7	3.8%	21	11.4%	98	53.3%	8	4.3%	4	2.2%	10	5.4%	5	2.7%	213	115.8%
	40-49歲	54	40.0%	10	7.4%	13	9.6%	76	56.3%	5	3.7%	2	1.5%	2	1.5%	5	3.7%	167	123.7%
	50-59歲	35	42.2%	5	6.0%	8	9.6%	41	49.4%	6	7.2%	2	2.4%	1	1.2%	2	2.4%	100	120.5%
	60-69歲	17	32.1%	4	7.5%	2	3.8%	29	54.7%	6	11.3%							58	109.4%
	70歲以上	1	6.3%			4	25.0%	6	37.5%	4	25.0%			2	12.5%			17	106.3%
職業	學生	21	22.8%	2	2.2%	9	9.8%	39	42.4%			29	31.5%					100	108.7%
	軍	3	20.0%	2	13.3%			11	73.3%									16	106.7%
	公	37	38.1%	4	4.1%	4	4.1%	49	50.5%	4	4.1%	2	2.1%	8	8.2%	2	2.1%	110	113.4%
	教	22	34.9%	7	11.1%	6	9.5%	38	60.3%	3	4.8%			3	4.8%	1	1.6%	80	127.0%
	管理階層	25	37.3%	2	3.0%	14	20.9%	35	52.2%	3	4.5%	2	3.0%			4	6.0%	85	126.9%
	非管理階層	26	33.3%	2	2.6%	9	11.5%	41	52.6%	2	2.6%	1	1.3%	4	5.1%	3	3.8%	88	112.8%
	農、林、漁、牧	5	45.5%					9	81.8%									14	127.3%
	專業人士	31	43.1%	3	4.2%	4	5.6%	34	47.2%	3	4.2%	2	2.8%	4	5.6%	3	4.2%	84	116.7%
	家管	14	28.0%	6	12.0%	2	4.0%	30	60.0%	4	8.0%	1	2.0%					57	114.0%
	退休人員	15	24.2%	1	1.6%	4	6.5%	31	50.0%	11	17.7%	2	3.2%	1	1.6%			65	104.8%
	待業中	1	20.0%			1	20.0%	3	60.0%									5	100.0%
	其他(請說明)	21	41.2%	2	3.9%	6	11.8%	22	43.1%	1	2.0%	1	2.0%	2	3.9%	2	3.9%	57	111.8%
總和		221	33.3%	31	4.7%	59	8.9%	342	51.6%	31	4.7%	40	6.0%	22	3.3%	15	2.3%	761	114.8%

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

		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)		戶外教學研習		聯誼活動		參加旅行團		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 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %			
遊憩區	武陵遊憩區	84	40.0%	13	6.2%	25	11.9%	109	51.9%	1	.5%	3	1.4%			10	4.8%	245	116.7%	
	雪見遊憩區	62	32.5%	5	2.6%	10	5.2%	121	63.4%	20	10.5%	3	1.6%	2	1.0%	1	.5%	224	117.3%	
	汶水遊客中心	75	28.6%	13	5.0%	24	9.2%	112	42.7%	10	3.8%	34	13.0%	20	7.6%	4	1.5%	292	111.5%	
教育程度	國小及以下	1	16.7%	1	16.7%			4	66.7%									6	100.0%	
	國(初)中	8	33.3%	1	4.2%	4	16.7%	10	41.7%			2	8.3%			1	4.2%	26	108.3%	
	高中(職)	26	35.6%	7	9.6%	10	13.7%	42	57.5%	3	4.1%	1	1.4%			2	2.7%	91	124.7%	
	專科學校	41	39.4%	3	2.9%	7	6.7%	57	54.8%	9	8.7%	2	1.9%	1	1.0%	2	1.9%	122	117.3%	
	大學	101	31.8%	13	4.1%	30	9.4%	150	47.2%	15	4.7%	33	10.4%	11	3.5%	8	2.5%	361	113.5%	
	研究所(含)以上	44	31.9%	6	4.3%	8	5.8%	79	57.2%	4	2.9%	2	1.4%	10	7.2%	2	1.4%	155	112.3%	
居住地區	基隆市	5	71.4%					5	71.4%					1	14.3%			11	157.1%	
	台北(新北市)	64	35.2%	8	4.4%	15	8.2%	90	49.5%	3	1.6%	5	2.7%	7	3.8%	8	4.4%	200	109.9%	
	宜蘭縣	1	20.0%					4	80.0%					1	20.0%			6	120.0%	
	桃園縣	23	41.1%	2	3.6%	3	5.4%	27	48.2%	2	3.6%	4	7.1%	2	3.6%	2	3.6%	65	116.1%	
	新竹縣市	18	32.1%			3	5.4%	31	55.4%	2	3.6%	7	12.5%	1	1.8%			62	110.7%	
	苗栗縣	17	23.9%	3	4.2%	6	8.5%	38	53.5%	10	14.1%	2	2.8%	3	4.2%			79	111.3%	
	台中市	40	31.0%	4	3.1%	14	10.9%	66	51.2%	6	4.7%	12	9.3%	3	2.3%	2	1.6%	147	114.0%	
	彰化縣	18	43.9%	1	2.4%	5	12.2%	17	41.5%	3	7.3%	2	4.9%	3	7.3%	1	2.4%	50	122.0%	
	雲林縣	2	11.1%	4	22.2%	3	16.7%	8	44.4%			1	5.6%	1	5.6%	1	5.6%	20	111.1%	
	嘉義縣市	4	28.6%	1	7.1%	2	14.3%	7	50.0%	3	21.4%	1	7.1%			1	7.1%	19	135.7%	
	台南市	11	36.7%	3	10.0%	3	10.0%	16	53.3%			4	13.3%					37	123.3%	
	高雄市	5	22.7%	1	4.5%	2	9.1%	15	68.2%	2	9.1%	2	9.1%					27	122.7%	
	屏東縣	1	33.3%			1	33.3%	1	33.3%										3	100.0%
	台東縣							2	100.0%										2	100.0%
	南投縣	9	40.9%	4	18.2%	2	9.1%	12	54.5%										27	122.7%
	金門馬祖	3	100.0%					1	33.3%										4	133.3%
其他							2	100.0%										2	100.0%	
總和		221	33.3%	31	4.7%	59	8.9%	342	51.6%	31	4.7%	40	6.0%	22	3.3%	15	2.3%	761	114.8%	

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	187	56.3%	129	38.9%	106	31.9%	183	55.1%	605	182.2%
	女	176	53.2%	134	40.5%	86	26.0%	171	51.7%	567	171.3%
年齡	15-19歲	28	54.9%	6	11.8%	12	23.5%	31	60.8%	77	151.0%
	20-29歲	63	44.7%	38	27.0%	36	25.5%	89	63.1%	226	160.3%
	30-39歲	106	57.6%	54	29.3%	47	25.5%	108	58.7%	315	171.2%
	40-49歲	93	68.9%	63	46.7%	45	33.3%	58	43.0%	259	191.9%
	50-59歲	48	57.8%	50	60.2%	36	43.4%	46	55.4%	180	216.9%
	60-69歲	20	37.7%	41	77.4%	13	24.5%	15	28.3%	89	167.9%
	70歲以上	5	31.3%	11	68.8%	3	18.8%	7	43.8%	26	162.5%
職業	學生	46	50.0%	16	17.4%	19	20.7%	63	68.5%	144	156.5%
	軍	6	40.0%	5	33.3%	5	33.3%	8	53.3%	24	160.0%
	公	49	50.5%	27	27.8%	33	34.0%	74	76.3%	183	188.7%
	教	40	63.5%	26	41.3%	15	23.8%	35	55.6%	116	184.1%
	管理階層	42	62.7%	34	50.7%	31	46.3%	29	43.3%	136	203.0%
	非管理階層	42	53.8%	24	30.8%	20	25.6%	43	55.1%	129	165.4%
	農、林、漁、牧	5	45.5%	8	72.7%	1	9.1%	5	45.5%	19	172.7%
	專業人士	45	62.5%	28	38.9%	23	31.9%	38	52.8%	134	186.1%
	家管	24	48.0%	27	54.0%	10	20.0%	18	36.0%	79	158.0%
	退休人員	27	43.5%	49	79.0%	19	30.6%	20	32.3%	115	185.5%
	待業中	2	40.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	6	120.0%
	其他(請說明)	35	68.6%	18	35.3%	15	29.4%	19	37.3%	87	170.6%
總和		363	54.8%	263	39.7%	192	29.0%	354	53.4%	1172	176.8%

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	201	95.7%	37	17.6%	66	31.4%	42	20.0%	346	164.8%
	雪見遊憩區	73	38.2%	166	86.9%	56	29.3%	55	28.8%	350	183.2%
	汶水遊客中心	89	34.0%	60	22.9%	70	26.7%	257	98.1%	476	181.7%
教育程度	國小及以下	4	66.7%	2	33.3%			2	33.3%	8	133.3%
	國(初中)	19	79.2%	5	20.8%	8	33.3%	10	41.7%	42	175.0%
	高中(職)	46	63.0%	38	52.1%	23	31.5%	33	45.2%	140	191.8%
	專科學校	61	58.7%	45	43.3%	27	26.0%	41	39.4%	174	167.3%
	大學	153	48.1%	131	41.2%	90	28.3%	191	60.1%	565	177.7%
	研究所(含)以上	80	58.0%	42	30.4%	44	31.9%	77	55.8%	243	176.1%
居住地區	基隆市	3	42.9%	5	71.4%	2	28.6%	3	42.9%	13	185.7%
	台北(新北市)	117	64.3%	56	30.8%	52	28.6%	82	45.1%	307	168.7%
	宜蘭縣	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%	2	40.0%	7	140.0%
	桃園縣	35	62.5%	20	35.7%	17	30.4%	27	48.2%	99	176.8%
	新竹縣市	35	62.5%	14	25.0%	31	55.4%	33	58.9%	113	201.8%
	苗栗縣	20	28.2%	37	52.1%	18	25.4%	49	69.0%	124	174.6%
	台中市	67	51.9%	57	44.2%	37	28.7%	78	60.5%	239	185.3%
	彰化縣	27	65.9%	10	24.4%	6	14.6%	19	46.3%	62	151.2%
	雲林縣	7	38.9%	13	72.2%	7	38.9%	15	83.3%	42	233.3%
	嘉義縣市	4	28.6%	12	85.7%	3	21.4%	5	35.7%	24	171.4%
	台南市	16	53.3%	17	56.7%	9	30.0%	16	53.3%	58	193.3%
	高雄市	12	54.5%	10	45.5%	4	18.2%	7	31.8%	33	150.0%
	屏東縣	1	33.3%			1	33.3%	2	66.7%	4	133.3%
	台東縣	2	100.0%	1	50.0%	1	50.0%			4	200.0%
	南投縣	11	50.0%	8	36.4%	2	9.1%	15	68.2%	36	163.6%
	金門馬祖	2	66.7%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	5	166.7%
其他	2	100.0%							2	100.0%	
總和		363	54.8%	263	39.7%	192	29.0%	354	53.4%	1172	176.8%

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	235	110	157	38	92	63	60	61	21	18	855
	女	222	104	160	40	87	73	53	61	15	18	833
年齡	15-19歲	36	23	23	3	18	4	10	11	7	12	147
	20-29歲	101	46	65	14	15	36	16	24	14	10	341
	30-39歲	134	45	81	16	64	44	23	24	8	4	443
	40-49歲	102	53	76	14	55	20	29	26	4	4	383
	50-59歲	56	29	44	16	20	11	19	17	1	6	219
	60-69歲	21	13	26	12	6	14	14	17	2		125
	70歲以上	7	5	2	3	1	7	2	3			30
職業	學生	64	43	45	6	27	9	15	21	11	20	261
	軍	9	4	9	2	4		3	3		1	35
	公	70	26	42	12	16	29	10	17	10	1	233
	教	47	25	34	5	22	18	11	9	2	5	178
	管理階層	47	24	37	2	31	5	12	10	1	1	170
	非管理階層	60	23	41	10	20	21	9	9	4	1	198
	農、林、漁、牧	7	5	3	1	5	1		1			23
	專業人士	57	18	31	7	14	14	14	11	3	2	171
	家管	30	13	25	13	22	10	11	12	2		138
	退休人員	24	13	20	14	3	16	14	19	1	1	125
	待業中	5		4		2	1					12
其他(請說明)	37	20	26	6	13	12	14	10	2	4	144	
總和		457	214	317	78	179	136	113	122	36	36	1688

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	71.0%	33.2%	47.4%	11.5%	27.8%	19.0%	18.1%	18.4%	6.3%	5.4%	258.3%
	女	67.1%	31.4%	48.3%	12.1%	26.3%	22.1%	16.0%	18.4%	4.5%	5.4%	251.7%
年齡	15-19歲	70.6%	45.1%	45.1%	5.9%	35.3%	7.8%	19.6%	21.6%	13.7%	23.5%	288.2%
	20-29歲	71.6%	32.6%	46.1%	9.9%	10.6%	25.5%	11.3%	17.0%	9.9%	7.1%	241.8%
	30-39歲	72.8%	24.5%	44.0%	8.7%	34.8%	23.9%	12.5%	13.0%	4.3%	2.2%	240.8%
	40-49歲	75.6%	39.3%	56.3%	10.4%	40.7%	14.8%	21.5%	19.3%	3.0%	3.0%	283.7%
	50-59歲	67.5%	34.9%	53.0%	19.3%	24.1%	13.3%	22.9%	20.5%	1.2%	7.2%	263.9%
	60-69歲	40.4%	25.0%	50.0%	23.1%	11.5%	26.9%	26.9%	32.7%	3.8%		240.4%
	70歲以上	43.8%	31.3%	12.5%	18.8%	6.3%	43.8%	12.5%	18.8%			187.5%
職業	學生	69.6%	46.7%	48.9%	6.5%	29.3%	9.8%	16.3%	22.8%	12.0%	21.7%	283.7%
	軍	60.0%	26.7%	60.0%	13.3%	26.7%		20.0%	20.0%		6.7%	233.3%
	公	72.2%	26.8%	43.3%	12.4%	16.5%	29.9%	10.3%	17.5%	10.3%	1.0%	240.2%
	教	74.6%	39.7%	54.0%	7.9%	34.9%	28.6%	17.5%	14.3%	3.2%	7.9%	282.5%
	管理階層	70.1%	35.8%	55.2%	3.0%	46.3%	7.5%	17.9%	14.9%	1.5%	1.5%	253.7%
	非管理階層	76.9%	29.5%	52.6%	12.8%	25.6%	26.9%	11.5%	11.5%	5.1%	1.3%	253.8%
	農、林、漁、牧	70.0%	50.0%	30.0%	10.0%	50.0%	10.0%		10.0%			230.0%
	專業人士	79.2%	25.0%	43.1%	9.7%	19.4%	19.4%	19.4%	15.3%	4.2%	2.8%	237.5%
	家管	60.0%	26.0%	50.0%	26.0%	44.0%	20.0%	22.0%	24.0%	4.0%		276.0%
	退休人員	38.7%	21.0%	32.3%	22.6%	4.8%	25.8%	22.6%	30.6%	1.6%	1.6%	201.6%
	待業中	100.0%		80.0%		40.0%	20.0%					240.0%
其他(請說明)	72.5%	39.2%	51.0%	11.8%	25.5%	23.5%	27.5%	19.6%	3.9%	7.8%	282.4%	
總和		69.0%	32.3%	47.9%	11.8%	27.0%	20.5%	17.1%	18.4%	5.4%	5.4%	255.0%

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	188	72	142	7	111	19	39	40	7	4	629
	雪見遊憩區	106	45	90	32	36	42	51	53	6	8	469
	汶水遊客中心	163	97	85	39	32	75	23	29	23	24	590
教育程度	國小及以下	6	2	4	1	2	1	3	1	1		21
	國(初)中	21	8	17	4	10	1	7	10	1	1	80
	高中(職)	50	25	38	13	28	14	14	13	5	1	201
	專科學校	72	28	50	10	37	11	28	17	4	2	259
	大學	208	109	148	35	62	73	44	56	11	26	772
	研究所(含)以上	100	42	60	15	40	36	17	25	14	6	355
居住地區	基隆市	3	2	6	1	2	1	3	2			20
	台北(新北市)	141	50	93	19	62	37	33	33	8	5	481
	宜蘭縣	3	1	1		1	1			1		8
	桃園縣	47	25	28	7	22	14	8	11	7	3	172
	新竹縣市	38	16	24	2	14	11	7	8	2	4	126
	苗栗縣	37	20	30	8	14	15	10	9	8	3	154
	台中市	86	49	58	9	19	29	34	26	7	14	331
	彰化縣	31	11	23	2	21	6	6	6			106
	雲林縣	12	7	8	4	1	1	3	5			41
	嘉義縣市	5	3	6	7	2	2	1	3		1	30
	台南市	19	9	14	3	8	7	4	11	2	2	79
	高雄市	11	5	11	7	3	3	3	5		3	51
	屏東縣	3	1	3		3						10
	台東縣	2	2	1			1		2			8
	南投縣	14	11	8	8	6	8	1	1	1	1	59
	金門馬祖	3		2	1	1						7
	其他	2	2	1								5
總和		457	214	317	78	179	136	113	122	36	36	1688

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	89.5%	34.3%	67.6%	3.3%	52.9%	9.0%	18.6%	19.0%	3.3%	1.9%	299.5%
	雪見遊憩區	55.8%	23.7%	47.4%	16.8%	18.9%	22.1%	26.8%	27.9%	3.2%	4.2%	246.8%
	汶水遊客中心	62.2%	37.0%	32.4%	14.9%	12.2%	28.6%	8.8%	11.1%	8.8%	9.2%	225.2%
教育程度	國小及以下	100.0%	33.3%	66.7%	16.7%	33.3%	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%		350.0%
	國(初)中	87.5%	33.3%	70.8%	16.7%	41.7%	4.2%	29.2%	41.7%	4.2%	4.2%	333.3%
	高中(職)	69.4%	34.7%	52.8%	18.1%	38.9%	19.4%	19.4%	18.1%	6.9%	1.4%	279.2%
	專科學校	69.2%	26.9%	48.1%	9.6%	35.6%	10.6%	26.9%	16.3%	3.8%	1.9%	249.0%
	大學	65.4%	34.3%	46.5%	11.0%	19.5%	23.0%	13.8%	17.6%	3.5%	8.2%	242.8%
	研究所(含)以上	72.5%	30.4%	43.5%	10.9%	29.0%	26.1%	12.3%	18.1%	10.1%	4.3%	257.2%
居住地區	基隆市	42.9%	28.6%	85.7%	14.3%	28.6%	14.3%	42.9%	28.6%			285.7%
	台北(新北市)	77.5%	27.5%	51.1%	10.4%	34.1%	20.3%	18.1%	18.1%	4.4%	2.7%	264.3%
	宜蘭縣	60.0%	20.0%	20.0%		20.0%	20.0%			20.0%		160.0%
	桃園縣	83.9%	44.6%	50.0%	12.5%	39.3%	25.0%	14.3%	19.6%	12.5%	5.4%	307.1%
	新竹縣市	67.9%	28.6%	42.9%	3.6%	25.0%	19.6%	12.5%	14.3%	3.6%	7.1%	225.0%
	苗栗縣	52.1%	28.2%	42.3%	11.3%	19.7%	21.1%	14.1%	12.7%	11.3%	4.2%	216.9%
	台中市	67.2%	38.3%	45.3%	7.0%	14.8%	22.7%	26.6%	20.3%	5.5%	10.9%	258.6%
	彰化縣	75.6%	26.8%	56.1%	4.9%	51.2%	14.6%	14.6%	14.6%			258.5%
	雲林縣	66.7%	38.9%	44.4%	22.2%	5.6%	5.6%	16.7%	27.8%			227.8%
	嘉義縣市	35.7%	21.4%	42.9%	50.0%	14.3%	14.3%	7.1%	21.4%		7.1%	214.3%
	台南市	63.3%	30.0%	46.7%	10.0%	26.7%	23.3%	13.3%	36.7%	6.7%	6.7%	263.3%
	高雄市	50.0%	22.7%	50.0%	31.8%	13.6%	13.6%	13.6%	22.7%		13.6%	231.8%
	屏東縣	100.0%	33.3%	100.0%		100.0%						333.3%
	台東縣	100.0%	100.0%	50.0%			50.0%		100.0%			400.0%
	南投縣	63.6%	50.0%	36.4%	36.4%	27.3%	36.4%	4.5%	4.5%	4.5%	4.5%	268.2%
	金門馬祖	100.0%		66.7%	33.3%	33.3%						233.3%
其他	100.0%	100.0%	50.0%								250.0%	
總和		69.0%	32.3%	47.9%	11.8%	27.0%	20.5%	17.1%	18.4%	5.4%	5.4%	255.0%

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	97	29.2%	119	35.8%	103	31.0%	18	5.4%	2	.6%	339	102.1%
	女	114	34.4%	116	35.0%	86	26.0%	17	5.1%	1	.3%	334	100.9%
年齡	15-19歲	26	51.0%	9	17.6%	8	15.7%	8	15.7%			51	100.0%
	20-29歲	58	41.1%	47	33.3%	32	22.7%	3	2.1%	1	.7%	141	100.0%
	30-39歲	52	28.3%	64	34.8%	59	32.1%	10	5.4%	1	.5%	186	101.1%
	40-49歲	37	27.4%	41	30.4%	51	37.8%	10	7.4%			139	103.0%
	50-59歲	19	22.9%	40	48.2%	22	26.5%	4	4.8%	1	1.2%	86	103.6%
	60-69歲	13	24.5%	27	50.9%	14	26.4%					54	101.9%
	70歲以上	6	37.5%	7	43.8%	3	18.8%					16	100.0%
職業	學生	43	46.7%	25	27.2%	15	16.3%	10	10.9%			93	101.1%
	軍	6	40.0%	2	13.3%	7	46.7%					15	100.0%
	公	36	37.1%	34	35.1%	20	20.6%	7	7.2%	1	1.0%	98	101.0%
	教	22	34.9%	25	39.7%	17	27.0%	3	4.8%			67	106.3%
	管理階層	17	25.4%	22	32.8%	29	43.3%	1	1.5%			69	103.0%
	非管理階層	26	33.3%	28	35.9%	19	24.4%	5	6.4%			78	100.0%
	農、林、漁、牧	3	27.3%	4	36.4%	4	36.4%					11	100.0%
	專業人士	15	20.8%	26	36.1%	27	37.5%	3	4.2%	1	1.4%	72	100.0%
	家管	14	28.0%	21	42.0%	14	28.0%	2	4.0%			51	102.0%
	退休人員	15	24.2%	29	46.8%	17	27.4%	1	1.6%			62	100.0%
	待業中			2	40.0%	3	60.0%					5	100.0%
	其他(請說明)	14	27.5%	17	33.3%	17	33.3%	3	5.9%	1	2.0%	52	102.0%
總和		211	31.8%	235	35.4%	189	28.5%	35	5.3%	3	.5%	673	101.5%

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	18	8.6%	39	18.6%	125	59.5%	32	15.2%			214	101.9%
	雪見遊憩區	56	29.3%	111	58.1%	24	12.6%			1	.5%	192	100.5%
	汶水遊客中心	137	52.3%	85	32.4%	40	15.3%	3	1.1%	2	.8%	267	101.9%
教育程度	國小及以下	1	16.7%	1	16.7%	2	33.3%	2	33.3%			6	100.0%
	國(初)中	5	20.8%	7	29.2%	11	45.8%	1	4.2%	1	4.2%	25	104.2%
	高中(職)	15	20.5%	29	39.7%	21	28.8%	10	13.7%			75	102.7%
	專科學校	20	19.2%	39	37.5%	39	37.5%	6	5.8%			104	100.0%
	大學	121	38.1%	110	34.6%	79	24.8%	10	3.1%			320	100.6%
	研究所(含)以上	49	35.5%	49	35.5%	37	26.8%	6	4.3%	2	1.4%	143	103.6%
居住地區	基隆市	1	14.3%	3	42.9%	3	42.9%					7	100.0%
	台北(新北市)	44	24.2%	43	23.6%	79	43.4%	18	9.9%	1	.5%	185	101.6%
	宜蘭縣			2	40.0%	2	40.0%			1	20.0%	5	100.0%
	桃園縣	15	26.8%	17	30.4%	19	33.9%	5	8.9%			56	100.0%
	新竹縣市	19	33.9%	21	37.5%	14	25.0%	3	5.4%			57	101.8%
	苗栗縣	40	56.3%	23	32.4%	8	11.3%	3	4.2%			74	104.2%
	台中市	46	35.7%	61	47.3%	19	14.7%	4	3.1%	1	.8%	131	101.6%
	彰化縣	11	26.8%	14	34.1%	16	39.0%					41	100.0%
	雲林縣	5	27.8%	5	27.8%	8	44.4%					18	100.0%
	嘉義縣市	2	14.3%	11	78.6%	1	7.1%					14	100.0%
	台南市	9	30.0%	15	50.0%	6	20.0%	1	3.3%			31	103.3%
	高雄市	4	18.2%	8	36.4%	9	40.9%	1	4.5%			22	100.0%
	屏東縣	2	66.7%	1	33.3%							3	100.0%
	台東縣			2	100.0%							2	100.0%
	南投縣	11	50.0%	7	31.8%	4	18.2%					22	100.0%
	金門馬祖			2	66.7%	1	33.3%					3	100.0%
		其他	2	100.0%									2
總和		211	31.8%	235	35.4%	189	28.5%	35	5.3%	3	.5%	673	101.5%

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	反應值
性別	男	184	105	209	224	71	182	68	130	3	5	1181
	女	176	115	206	222	71	179	62	133	2	2	1168
年齡	15-19歲	23	16	35	35	11	30	15	20		1	186
	20-29歲	69	39	79	89	11	69	25	44	1	2	428
	30-39歲	99	53	109	122	31	94	26	59	2	2	597
	40-49歲	74	48	87	99	35	73	21	50	2	2	491
	50-59歲	50	34	51	52	23	47	19	37			313
	60-69歲	35	26	43	41	26	37	21	41			270
	70歲以上	10	4	11	8	5	11	3	12			64
職業	學生	49	33	61	63	18	53	27	33		3	340
	軍	6	4	6	8	3	6	3	5	1		42
	公	52	31	52	54	17	42	12	23	2		285
	教	38	24	37	43	13	36	8	25		1	225
	管理階層	31	17	43	53	15	36	13	26		1	235
	非管理階層	28	24	52	50	6	36	7	22	2	2	229
	農、林、漁、牧	6	4	7	7	2	7		5			38
	專業人士	42	13	46	53	14	44	11	24			247
	家管	35	26	39	36	19	29	16	30			230
	退休人員	38	23	41	42	24	40	22	47			277
	待業中	1		1	4		2	2	3			13
	其他(請說明)	34	21	30	33	11	30	9	20			188
總和		360	220	415	446	142	361	130	263	5	7	2349

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	55.4%	31.6%	63.0%	67.5%	21.4%	54.8%	20.5%	39.2%	.9%	1.5%	355.7%
	女	53.2%	34.7%	62.2%	67.1%	21.5%	54.1%	18.7%	40.2%	.6%	.6%	352.9%
年齡	15-19歲	45.1%	31.4%	68.6%	68.6%	21.6%	58.8%	29.4%	39.2%		2.0%	364.7%
	20-29歲	48.9%	27.7%	56.0%	63.1%	7.8%	48.9%	17.7%	31.2%	.7%	1.4%	303.5%
	30-39歲	53.8%	28.8%	59.2%	66.3%	16.8%	51.1%	14.1%	32.1%	1.1%	1.1%	324.5%
	40-49歲	54.8%	35.6%	64.4%	73.3%	25.9%	54.1%	15.6%	37.0%	1.5%	1.5%	363.7%
	50-59歲	60.2%	41.0%	61.4%	62.7%	27.7%	56.6%	22.9%	44.6%			377.1%
	60-69歲	66.0%	49.1%	81.1%	77.4%	49.1%	69.8%	39.6%	77.4%			509.4%
	70歲以上	62.5%	25.0%	68.8%	50.0%	31.3%	68.8%	18.8%	75.0%			400.0%
職業	學生	53.3%	35.9%	66.3%	68.5%	19.6%	57.6%	29.3%	35.9%		3.3%	369.6%
	軍	40.0%	26.7%	40.0%	53.3%	20.0%	40.0%	20.0%	33.3%	6.7%		280.0%
	公	53.6%	32.0%	53.6%	55.7%	17.5%	43.3%	12.4%	23.7%	2.1%		293.8%
	教	60.3%	38.1%	58.7%	68.3%	20.6%	57.1%	12.7%	39.7%		1.6%	357.1%
	管理階層	46.3%	25.4%	64.2%	79.1%	22.4%	53.7%	19.4%	38.8%		1.5%	350.7%
	非管理階層	35.9%	30.8%	66.7%	64.1%	7.7%	46.2%	9.0%	28.2%	2.6%	2.6%	293.6%
	農、林、漁、牧	54.5%	36.4%	63.6%	63.6%	18.2%	63.6%		45.5%			345.5%
	專業人士	58.3%	18.1%	63.9%	73.6%	19.4%	61.1%	15.3%	33.3%			343.1%
	家管	70.0%	52.0%	78.0%	72.0%	38.0%	58.0%	32.0%	60.0%			460.0%
	退休人員	61.3%	37.1%	66.1%	67.7%	38.7%	64.5%	35.5%	75.8%			446.8%
	待業中	20.0%		20.0%	80.0%		40.0%	40.0%	60.0%			260.0%
其他(請說明)	66.7%	41.2%	58.8%	64.7%	21.6%	58.8%	17.6%	39.2%			368.6%	
總和		54.3%	33.2%	62.6%	67.3%	21.4%	54.4%	19.6%	39.7%	.8%	1.1%	354.3%

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	反應值
遊憩區	武陵遊憩區	91	48	130	158	37	79	29	65	4	4	645
	雪見遊憩區	95	73	129	143	77	137	66	114		1	835
	汶水遊客中心	174	99	156	145	28	145	35	84	1	2	869
教育程度	國小及以下	3	2	5	3	2	2	2	2			21
	國(初)中	12	11	19	19	7	12	8	11			99
	高中(職)	40	29	47	50	20	35	17	39	1	1	279
	專科學校	55	33	67	70	20	57	20	37	2	2	363
	大學	168	105	193	211	68	182	63	121	2	2	1115
	研究所(含)以上	82	40	84	93	25	73	20	53		2	472
居住地區	基隆市	3	2	2	2	1	4		2	1		17
	台北(新北市)	94	55	107	130	25	90	30	60	1	1	593
	宜蘭縣	2		2	4		3		1			12
	桃園縣	34	21	40	43	14	38	11	21		1	223
	新竹縣市	29	18	32	34	10	36	10	17		1	187
	苗栗縣	37	24	46	41	21	32	13	31	1		246
	台中市	62	39	82	84	27	72	29	55	1	1	452
	彰化縣	24	13	30	30	13	21	8	16	1	3	159
	雲林縣	15	6	12	9	4	9	3	9			67
	嘉義縣市	11	5	7	9	4	8	5	10			59
	台南市	17	11	17	22	8	19	9	16			119
	高雄市	14	10	15	17	8	16	8	12			100
	屏東縣	2	1	3	3		1		1			11
	台東縣	2	2	2	2				2			10
	南投縣	12	12	14	12	6	9	4	9			78
	金門馬祖		1	2	3	1	1					8
其他	2		2	1		2		1			8	
總和		360	220	415	446	142	361	130	263	5	7	2349

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
		多媒體視聽室的節目內容	多媒體視聽室的播放時間	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	43.3%	22.9%	61.9%	75.2%	17.6%	37.6%	13.8%	31.0%	1.9%	1.9%	307.1%
	雪見遊憩區	49.7%	38.2%	67.5%	74.9%	40.3%	71.7%	34.6%	59.7%		.5%	437.2%
	汶水遊客中心	66.4%	37.8%	59.5%	55.3%	10.7%	55.3%	13.4%	32.1%	.4%	.8%	331.7%
教育程度	國小及以下	50.0%	33.3%	83.3%	50.0%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%			350.0%
	國(初中)	50.0%	45.8%	79.2%	79.2%	29.2%	50.0%	33.3%	45.8%			412.5%
	高中(職)	54.8%	39.7%	64.4%	68.5%	27.4%	47.9%	23.3%	53.4%	1.4%	1.4%	382.2%
	專科學校	52.9%	31.7%	64.4%	67.3%	19.2%	54.8%	19.2%	35.6%	1.9%	1.9%	349.0%
	大學	52.8%	33.0%	60.7%	66.4%	21.4%	57.2%	19.8%	38.1%	.6%	.6%	350.6%
	研究所(含)以上	59.4%	29.0%	60.9%	67.4%	18.1%	52.9%	14.5%	38.4%		1.4%	342.0%
居住地區	基隆市	42.9%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	57.1%		28.6%	14.3%		242.9%
	台北(新北市)	51.6%	30.2%	58.8%	71.4%	13.7%	49.5%	16.5%	33.0%	.5%	.5%	325.8%
	宜蘭縣	40.0%		40.0%	80.0%		60.0%		20.0%			240.0%
	桃園縣	60.7%	37.5%	71.4%	76.8%	25.0%	67.9%	19.6%	37.5%		1.8%	398.2%
	新竹縣市	51.8%	32.1%	57.1%	60.7%	17.9%	64.3%	17.9%	30.4%		1.8%	333.9%
	苗栗縣	52.1%	33.8%	64.8%	57.7%	29.6%	45.1%	18.3%	43.7%	1.4%		346.5%
	台中市	48.1%	30.2%	63.6%	65.1%	20.9%	55.8%	22.5%	42.6%	.8%	.8%	350.4%
	彰化縣	58.5%	31.7%	73.2%	73.2%	31.7%	51.2%	19.5%	39.0%	2.4%	7.3%	387.8%
	雲林縣	83.3%	33.3%	66.7%	50.0%	22.2%	50.0%	16.7%	50.0%			372.2%
	嘉義縣市	78.6%	35.7%	50.0%	64.3%	28.6%	57.1%	35.7%	71.4%			421.4%
	台南市	56.7%	36.7%	56.7%	73.3%	26.7%	63.3%	30.0%	53.3%			396.7%
	高雄市	63.6%	45.5%	68.2%	77.3%	36.4%	72.7%	36.4%	54.5%			454.5%
	屏東縣	66.7%	33.3%	100.0%	100.0%		33.3%		33.3%			366.7%
	台東縣	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%				100.0%			500.0%
	南投縣	54.5%	54.5%	63.6%	54.5%	27.3%	40.9%	18.2%	40.9%			354.5%
	金門馬祖		33.3%	66.7%	100.0%	33.3%	33.3%					266.7%
其他	100.0%		100.0%	50.0%		100.0%		50.0%			400.0%	
總和		54.3%	33.2%	62.6%	67.3%	21.4%	54.4%	19.6%	39.7%	.8%	1.1%	354.3%

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
		多媒體視聽室的節目內容	多媒體視聽室的播放時間	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		
性別	男	8	6	11	3	13	7	11	24	263	8	354
	女		5	2	2	17	4	4	26	267	13	340
年齡	15-19歲			1		3	3	1	9	37	1	55
	20-29歲	1		3	1	11	3	1	10	111	5	146
	30-39歲	4	2	8	3	8	4	2	15	141	7	194
	40-49歲		5	1		6	1	5	12	105	6	141
	50-59歲	2	2			1		4	3	73	2	87
	60-69歲	1	2			1		2	1	48		55
	70歲以上				1					15		16
職業	學生			1		6	3	1	14	70	3	98
	軍								1	14		15
	公	1	1	5	2	5	1	3	10	76	3	107
	教				1			1	4	54	3	63
	管理階層	2	3	2		3	2	1	6	49	3	71
	非管理階層	2	1	3	1	5	2	1	6	57	5	83
	農、林、漁、牧	1	1						1	9		12
	專業人士	1		2		6	1	2	5	56	1	74
	家管		2			1		1		45	1	50
	退休人員	1	1					5		55	1	63
	待業中					1			1	3		5
其他(請說明)		2		1	3	2		2	42	1	53	
總和	8	11	13	5	30	11	15	50	530	21	694	

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	2.4%	1.8%	3.3%	.9%	3.9%	2.1%	3.3%	7.2%	79.2%	2.4%	106.6%
	女		1.5%	.6%	.6%	5.1%	1.2%	1.2%	7.9%	80.7%	3.9%	102.7%
年齡	15-19歲			2.0%		5.9%	5.9%	2.0%	17.6%	72.5%	2.0%	107.8%
	20-29歲	.7%		2.1%	.7%	7.8%	2.1%	.7%	7.1%	78.7%	3.5%	103.5%
	30-39歲	2.2%	1.1%	4.3%	1.6%	4.3%	2.2%	1.1%	8.2%	76.6%	3.8%	105.4%
	40-49歲		3.7%	.7%		4.4%	.7%	3.7%	8.9%	77.8%	4.4%	104.4%
	50-59歲	2.4%	2.4%			1.2%		4.8%	3.6%	88.0%	2.4%	104.8%
	60-69歲	1.9%	3.8%			1.9%		3.8%	1.9%	90.6%		103.8%
	70歲以上				6.3%					93.8%		100.0%
職業	學生			1.1%		6.5%	3.3%	1.1%	15.2%	76.1%	3.3%	106.5%
	軍								6.7%	93.3%		100.0%
	公	1.0%	1.0%	5.2%	2.1%	5.2%	1.0%	3.1%	10.3%	78.4%	3.1%	110.3%
	教				1.6%			1.6%	6.3%	85.7%	4.8%	100.0%
	管理階層	3.0%	4.5%	3.0%		4.5%	3.0%	1.5%	9.0%	73.1%	4.5%	106.0%
	非管理階層	2.6%	1.3%	3.8%	1.3%	6.4%	2.6%	1.3%	7.7%	73.1%	6.4%	106.4%
	農、林、漁、牧	9.1%	9.1%						9.1%	81.8%		109.1%
	專業人士	1.4%		2.8%		8.3%	1.4%	2.8%	6.9%	77.8%	1.4%	102.8%
	家管		4.0%			2.0%		2.0%		90.0%	2.0%	100.0%
	退休人員	1.6%	1.6%					8.1%		88.7%	1.6%	101.6%
	待業中					20.0%			20.0%	60.0%		100.0%
其他(請說明)		3.9%		2.0%	5.9%	3.9%		3.9%	82.4%	2.0%	103.9%	
總和		1.2%	1.7%	2.0%	.8%	4.5%	1.7%	2.3%	7.5%	79.9%	3.2%	104.7%

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		
遊憩區	武陵遊憩區	2	6	6	1	18	6	7	32	138	11	227
	雪見遊憩區	1	1	1		6	1	5	2	170	5	192
	汶水遊客中心	5	4	6	4	6	4	3	16	222	5	275
教育程度	國小及以下								1	5		6
	國(初)中		2		1	4	1		2	15	1	26
	高中(職)		1	1		2	1	2	7	60		74
	專科學校	2	2	1	1	3	1	3	3	89	2	107
	大學	5	6	8	2	14	7	7	27	249	13	338
	研究所(含)以上	1		3	1	7	1	3	10	112	5	143
居住地區	基隆市							1	1	5		7
	台北(新北市)	2	1	5		14	3	3	19	133	12	192
	宜蘭縣					1				4		5
	桃園縣		2	1	2	3	3	2	4	40	3	60
	新竹縣市					2		2	2	48	2	56
	苗栗縣	2	2	2	3	3	1		4	60	1	78
	台中市		2	4		5	1	3	11	105	1	132
	彰化縣	2	1	1			2	1	4	33	1	45
	雲林縣	1	2					1	1	14		19
	嘉義縣市					1				13		14
	台南市		1					2	1	26		30
	高雄市					1	1		2	18	1	23
	屏東縣									3		3
	台東縣									2		2
	南投縣									22		22
	金門馬祖	1							1	2		4
其他									2		2	
總和		8	11	13	5	30	11	15	50	530	21	694

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	1.0%	2.9%	2.9%	.5%	8.6%	2.9%	3.3%	15.2%	65.7%	5.2%	108.1%
	雪見遊憩區	.5%	.5%	.5%		3.1%	.5%	2.6%	1.0%	89.0%	2.6%	100.5%
	汶水遊客中心	1.9%	1.5%	2.3%	1.5%	2.3%	1.5%	1.1%	6.1%	84.7%	1.9%	105.0%
教育程度	國小及以下								16.7%	83.3%		100.0%
	國(初)中		8.3%		4.2%	16.7%	4.2%		8.3%	62.5%	4.2%	108.3%
	高中(職)		1.4%	1.4%		2.7%	1.4%	2.7%	9.6%	82.2%		101.4%
	專科學校	1.9%	1.9%	1.0%	1.0%	2.9%	1.0%	2.9%	2.9%	85.6%	1.9%	102.9%
	大學	1.6%	1.9%	2.5%	.6%	4.4%	2.2%	2.2%	8.5%	78.3%	4.1%	106.3%
	研究所(含)以上	.7%		2.2%	.7%	5.1%	.7%	2.2%	7.2%	81.2%	3.6%	103.6%
居住地區	基隆市							14.3%	14.3%	71.4%		100.0%
	台北(新北市)	1.1%	.5%	2.7%		7.7%	1.6%	1.6%	10.4%	73.1%	6.6%	105.5%
	宜蘭縣					20.0%				80.0%		100.0%
	桃園縣		3.6%	1.8%	3.6%	5.4%	5.4%	3.6%	7.1%	71.4%	5.4%	107.1%
	新竹縣市					3.6%		3.6%	3.6%	85.7%	3.6%	100.0%
	苗栗縣	2.8%	2.8%	2.8%	4.2%	4.2%	1.4%		5.6%	84.5%	1.4%	109.9%
	台中市		1.6%	3.1%		3.9%	.8%	2.3%	8.5%	81.4%	.8%	102.3%
	彰化縣	4.9%	2.4%	2.4%			4.9%	2.4%	9.8%	80.5%	2.4%	109.8%
	雲林縣	5.6%	11.1%					5.6%	5.6%	77.8%		105.6%
	嘉義縣市					7.1%				92.9%		100.0%
	台南市		3.3%					6.7%	3.3%	86.7%		100.0%
	高雄市					4.5%	4.5%		9.1%	81.8%	4.5%	104.5%
	屏東縣									100.0%		100.0%
	台東縣									100.0%		100.0%
	南投縣									100.0%		100.0%
	金門馬祖	33.3%							33.3%	66.7%		133.3%
	其他									100.0%		100.0%
總和		1.2%	1.7%	2.0%	.8%	4.5%	1.7%	2.3%	7.5%	79.9%	3.2%	104.7%

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		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	78	23.5%	189	56.9%	31	9.3%	1	.3%	33	9.9%	332	100.0%
	女	89	26.9%	174	52.6%	34	10.3%	1	.3%	33	10.0%	331	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	9	17.6%	24	47.1%	14	27.5%			4	7.8%	51	100.0%
	20-29歲	21	14.9%	78	55.3%	26	18.4%			16	11.3%	141	100.0%
	30-39歲	48	26.1%	100	54.3%	10	5.4%	2	1.1%	24	13.0%	184	100.0%
	40-49歲	27	20.0%	81	60.0%	11	8.1%			16	11.9%	135	100.0%
	50-59歲	26	31.3%	51	61.4%	3	3.6%			3	3.6%	83	100.0%
	60-69歲	28	52.8%	22	41.5%					3	5.7%	53	100.0%
	70歲以上	8	50.0%	7	43.8%	1	6.3%					16	100.0%
職業 ***@	學生	18	19.6%	47	51.1%	22	23.9%			5	5.4%	92	100.0%
	軍	3	20.0%	9	60.0%	1	6.7%			2	13.3%	15	100.0%
	公	17	17.5%	60	61.9%	9	9.3%	1	1.0%	10	10.3%	97	100.0%
	教	13	20.6%	40	63.5%	2	3.2%	1	1.6%	7	11.1%	63	100.0%
	管理階層	13	19.4%	42	62.7%	7	10.4%			5	7.5%	67	100.0%
	非管理階層	10	12.8%	44	56.4%	11	14.1%			13	16.7%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	2	18.2%	9	81.8%							11	100.0%
	專業人士	20	27.8%	33	45.8%	7	9.7%			12	16.7%	72	100.0%
	家管	25	50.0%	20	40.0%	3	6.0%			2	4.0%	50	100.0%
	退休人員	31	50.0%	27	43.5%	1	1.6%			3	4.8%	62	100.0%
	待業中	2	40.0%	3	60.0%							5	100.0%
	其他(請說明)	13	25.5%	29	56.9%	2	3.9%			7	13.7%	51	100.0%
總和		167	25.2%	363	54.8%	65	9.8%	2	.3%	66	10.0%	663	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		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	34	16.2%	114	54.3%	32	15.2%			30	14.3%	210	100.0%
	雪見遊憩區	61	31.9%	91	47.6%	11	5.8%			28	14.7%	191	100.0%
	汶水遊客中心	72	27.5%	158	60.3%	22	8.4%	2	.8%	8	3.1%	262	100.0%
教育程度	國小及以下	2	33.3%	2	33.3%	1	16.7%			1	16.7%	6	100.0%
	國(初)中	12	50.0%	4	16.7%	6	25.0%			2	8.3%	24	100.0%
	高中(職)	18	24.7%	41	56.2%	8	11.0%			6	8.2%	73	100.0%
	專科學校	28	26.9%	61	58.7%	6	5.8%			9	8.7%	104	100.0%
	大學	75	23.6%	184	57.9%	31	9.7%	1	.3%	27	8.5%	318	100.0%
	研究所(含)以上	32	23.2%	71	51.4%	13	9.4%	1	.7%	21	15.2%	138	100.0%
	總和												
居住地區	基隆市	2	28.6%	3	42.9%	1	14.3%			1	14.3%	7	100.0%
	台北(新北市)	33	18.1%	105	57.7%	20	11.0%			24	13.2%	182	100.0%
	宜蘭縣	1	20.0%	3	60.0%					1	20.0%	5	100.0%
	桃園縣	14	25.0%	30	53.6%	9	16.1%			3	5.4%	56	100.0%
	新竹縣市	14	25.0%	29	51.8%	7	12.5%			6	10.7%	56	100.0%
	苗栗縣	24	33.8%	40	56.3%	3	4.2%	1	1.4%	3	4.2%	71	100.0%
	台中市	27	20.9%	73	56.6%	14	10.9%			15	11.6%	129	100.0%
	彰化縣	16	39.0%	16	39.0%	4	9.8%			5	12.2%	41	100.0%
	雲林縣	7	38.9%	11	61.1%							18	100.0%
	嘉義縣市	6	42.9%	7	50.0%					1	7.1%	14	100.0%
	台南市	9	30.0%	13	43.3%	5	16.7%			3	10.0%	30	100.0%
	高雄市	5	22.7%	15	68.2%			1	4.5%	1	4.5%	22	100.0%
	屏東縣			1	33.3%					2	66.7%	3	100.0%
	台東縣	2	100.0%									2	100.0%
	南投縣	5	22.7%	14	63.6%	2	9.1%			1	4.5%	22	100.0%
	金門馬祖			3	100.0%							3	100.0%
其他(請說明)	2	100.0%									2	100.0%	
總和	167	25.2%	363	54.8%	65	9.8%	2	.3%	66	10.0%	663	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	61	18.4%	182	54.8%	54	16.3%	1	.3%	1	.3%	33	9.9%	332	100.0%
	女	79	23.9%	171	51.7%	34	10.3%	2	.6%	1	.3%	44	13.3%	331	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	7	13.7%	22	43.1%	14	27.5%					8	15.7%	51	100.0%
	20-29歲	16	11.3%	72	51.1%	33	23.4%					20	14.2%	141	100.0%
	30-39歲	40	21.7%	102	55.4%	16	8.7%					26	14.1%	184	100.0%
	40-49歲	23	17.0%	79	58.5%	15	11.1%	1	.7%	1	.7%	16	11.9%	135	100.0%
	50-59歲	20	24.1%	46	55.4%	10	12.0%	1	1.2%	1	1.2%	5	6.0%	83	100.0%
	60-69歲	26	49.1%	24	45.3%			1	1.9%			2	3.8%	53	100.0%
	70歲以上	8	50.0%	8	50.0%									16	100.0%
職業 ***@	學生	13	14.1%	43	46.7%	23	25.0%					13	14.1%	92	100.0%
	軍	1	6.7%	9	60.0%	1	6.7%			1	6.7%	3	20.0%	15	100.0%
	公	16	16.5%	58	59.8%	12	12.4%					11	11.3%	97	100.0%
	教	11	17.5%	39	61.9%	7	11.1%					6	9.5%	63	100.0%
	管理階層	11	16.4%	41	61.2%	9	13.4%	1	1.5%			5	7.5%	67	100.0%
	非管理階層	7	9.0%	45	57.7%	13	16.7%					13	16.7%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	1	9.1%	10	90.9%									11	100.0%
	專業人士	16	22.2%	30	41.7%	14	19.4%					12	16.7%	72	100.0%
	家管	24	48.0%	18	36.0%	2	4.0%	1	2.0%	1	2.0%	4	8.0%	50	100.0%
	退休人員	27	43.5%	29	46.8%	3	4.8%	1	1.6%			2	3.2%	62	100.0%
	待業中	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%							5	100.0%
其他(請說明)	11	21.6%	29	56.9%	3	5.9%					8	15.7%	51	100.0%	
總和		140	21.1%	353	53.2%	88	13.3%	3	.5%	2	.3%	77	11.6%	663	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	27	12.9%	104	49.5%	39	18.6%	1	.5%	2	1.0%	37	17.6%	210	100.0%
	雪見遊憩區	57	29.8%	86	45.0%	19	9.9%	1	.5%			28	14.7%	191	100.0%
	汶水遊客中心	56	21.4%	163	62.2%	30	11.5%	1	.4%			12	4.6%	262	100.0%
教育程度 ***@	國小及以下	1	16.7%	2	33.3%							3	50.0%	6	100.0%
	國(初)中	9	37.5%	6	25.0%	6	25.0%	1	4.2%			2	8.3%	24	100.0%
	高中(職)	15	20.5%	44	60.3%	8	11.0%					6	8.2%	73	100.0%
	專科學校	24	23.1%	52	50.0%	14	13.5%			2	1.9%	12	11.5%	104	100.0%
	大學	68	21.4%	171	53.8%	43	13.5%	2	.6%			34	10.7%	318	100.0%
	研究所(含)以上	23	16.7%	78	56.5%	17	12.3%					20	14.5%	138	100.0%
居住地 ***@	基隆市	2	28.6%	3	42.9%							2	28.6%	7	100.0%
	台北(新北市)	27	14.8%	100	54.9%	26	14.3%			1	.5%	28	15.4%	182	100.0%
	宜蘭縣	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%					1	20.0%	5	100.0%
	桃園縣	12	21.4%	22	39.3%	17	30.4%					5	8.9%	56	100.0%
	新竹縣市	10	17.9%	31	55.4%	7	12.5%					8	14.3%	56	100.0%
	苗栗縣	22	31.0%	41	57.7%	5	7.0%					3	4.2%	71	100.0%
	台中市	23	17.8%	65	50.4%	23	17.8%	2	1.6%			16	12.4%	129	100.0%
	彰化縣	12	29.3%	21	51.2%	4	9.8%					4	9.8%	41	100.0%
	雲林縣	6	33.3%	11	61.1%			1	5.6%					18	100.0%
	嘉義縣市	5	35.7%	8	57.1%							1	7.1%	14	100.0%
	台南市	9	30.0%	12	40.0%	4	13.3%					5	16.7%	30	100.0%
	高雄市	5	22.7%	15	68.2%	1	4.5%					1	4.5%	22	100.0%
	屏東縣			1	33.3%							2	66.7%	3	100.0%
	台東縣			1	50.0%					1	50.0%			2	100.0%
	南投縣	4	18.2%	17	77.3%							1	4.5%	22	100.0%
	金門馬祖			3	100.0%									3	100.0%
其他(請說明)	2	100.0%											2	100.0%	
總和		140	21.1%	353	53.2%	88	13.3%	3	.5%	2	.3%	77	11.6%	663	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	85	25.6%	208	62.7%	31	9.3%	2	.6%	6	1.8%	332	100.0%
	女	86	26.0%	197	59.5%	39	11.8%	2	.6%	7	2.1%	331	100.0%
年齡 **@	15-19歲	13	25.5%	28	54.9%	8	15.7%			2	3.9%	51	100.0%
	20-29歲	31	22.0%	80	56.7%	27	19.1%	1	.7%	2	1.4%	141	100.0%
	30-39歲	43	23.4%	115	62.5%	17	9.2%	2	1.1%	7	3.8%	184	100.0%
	40-49歲	29	21.5%	92	68.1%	12	8.9%	1	.7%	1	.7%	135	100.0%
	50-59歲	21	25.3%	57	68.7%	5	6.0%					83	100.0%
	60-69歲	26	49.1%	25	47.2%	1	1.9%			1	1.9%	53	100.0%
	70歲以上	8	50.0%	8	50.0%							16	100.0%
職業 **@	學生	24	26.1%	51	55.4%	15	16.3%			2	2.2%	92	100.0%
	軍	5	33.3%	10	66.7%							15	100.0%
	公	19	19.6%	60	61.9%	13	13.4%	2	2.1%	3	3.1%	97	100.0%
	教	12	19.0%	45	71.4%	5	7.9%			1	1.6%	63	100.0%
	管理階層	11	16.4%	49	73.1%	7	10.4%					67	100.0%
	非管理階層	9	11.5%	56	71.8%	8	10.3%	1	1.3%	4	5.1%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	2	18.2%	9	81.8%							11	100.0%
	專業人士	20	27.8%	38	52.8%	12	16.7%	1	1.4%	1	1.4%	72	100.0%
	家管	23	46.0%	22	44.0%	5	10.0%					50	100.0%
	退休人員	30	48.4%	31	50.0%					1	1.6%	62	100.0%
	待業中	2	40.0%	3	60.0%							5	100.0%
	其他(請說明)	14	27.5%	31	60.8%	5	9.8%			1	2.0%	51	100.0%
總和		171	25.8%	405	61.1%	70	10.6%	4	.6%	13	2.0%	663	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	42	20.0%	135	64.3%	24	11.4%	2	1.0%	7	3.3%	210	100.0%
	雪見遊憩區	65	34.0%	105	55.0%	18	9.4%	1	.5%	2	1.0%	191	100.0%
	汶水遊客中心	64	24.4%	165	63.0%	28	10.7%	1	.4%	4	1.5%	262	100.0%
教育程度	國小及以下	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%					6	100.0%
	國(初)中	12	50.0%	9	37.5%	3	12.5%					24	100.0%
	高中(職)	19	26.0%	44	60.3%	9	12.3%			1	1.4%	73	100.0%
	專科學校	26	25.0%	67	64.4%	6	5.8%			5	4.8%	104	100.0%
	大學	81	25.5%	200	62.9%	30	9.4%	4	1.3%	3	.9%	318	100.0%
	研究所(含)以上	30	21.7%	83	60.1%	21	15.2%			4	2.9%	138	100.0%
居住地區* [@]	基隆市	2	28.6%	4	57.1%					1	14.3%	7	100.0%
	台北(新北市)	39	21.4%	120	65.9%	20	11.0%	2	1.1%	1	.5%	182	100.0%
	宜蘭縣	1	20.0%	1	20.0%	3	60.0%					5	100.0%
	桃園縣	16	28.6%	34	60.7%	6	10.7%					56	100.0%
	新竹縣市	17	30.4%	34	60.7%	4	7.1%			1	1.8%	56	100.0%
	苗栗縣	25	35.2%	40	56.3%	5	7.0%	1	1.4%			71	100.0%
	台中市	22	17.1%	83	64.3%	20	15.5%			4	3.1%	129	100.0%
	彰化縣	12	29.3%	22	53.7%	2	4.9%			5	12.2%	41	100.0%
	雲林縣	8	44.4%	10	55.6%							18	100.0%
	嘉義縣市	7	50.0%	6	42.9%	1	7.1%					14	100.0%
	台南市	8	26.7%	18	60.0%	3	10.0%			1	3.3%	30	100.0%
	高雄市	7	31.8%	13	59.1%	2	9.1%					22	100.0%
	屏東縣			3	100.0%							3	100.0%
	台東縣			2	100.0%							2	100.0%
	南投縣	4	18.2%	13	59.1%	4	18.2%	1	4.5%			22	100.0%
	金門馬祖	1	33.3%	2	66.7%							3	100.0%
其他(請說明)	2	100.0%									2	100.0%	
總和	171	25.8%	405	61.1%	70	10.6%	4	.6%	13	2.0%	663	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		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	74	22.3%	215	64.8%	33	9.9%	4	1.2%	1	.3%	5	1.5%	332	100.0%
	女	85	25.7%	197	59.5%	40	12.1%	1	.3%			8	2.4%	331	100.0%
年齡 **@	15-19歲	8	15.7%	29	56.9%	11	21.6%	2	3.9%			1	2.0%	51	100.0%
	20-29歲	29	20.6%	88	62.4%	20	14.2%			1	.7%	3	2.1%	141	100.0%
	30-39歲	43	23.4%	113	61.4%	21	11.4%					7	3.8%	184	100.0%
	40-49歲	26	19.3%	97	71.9%	10	7.4%	2	1.5%					135	100.0%
	50-59歲	19	22.9%	55	66.3%	6	7.2%	1	1.2%			2	2.4%	83	100.0%
	60-69歲	26	49.1%	22	41.5%	5	9.4%							53	100.0%
	70歲以上	8	50.0%	8	50.0%									16	100.0%
職業 **@	學生	19	20.7%	52	56.5%	19	20.7%	1	1.1%			1	1.1%	92	100.0%
	軍	3	20.0%	10	66.7%	1	6.7%					1	6.7%	15	100.0%
	公	14	14.4%	66	68.0%	12	12.4%	1	1.0%	1	1.0%	3	3.1%	97	100.0%
	教	8	12.7%	45	71.4%	9	14.3%					1	1.6%	63	100.0%
	管理階層	13	19.4%	47	70.1%	5	7.5%	2	3.0%					67	100.0%
	非管理階層	11	14.1%	54	69.2%	8	10.3%					5	6.4%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	2	18.2%	8	72.7%							1	9.1%	11	100.0%
	專業人士	21	29.2%	42	58.3%	9	12.5%							72	100.0%
	家管	24	48.0%	24	48.0%	2	4.0%							50	100.0%
	退休人員	28	45.2%	30	48.4%	3	4.8%	1	1.6%					62	100.0%
	待業中	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%							5	100.0%
其他(請說明)	13	25.5%	33	64.7%	4	7.8%					1	2.0%	51	100.0%	
總和		159	24.0%	412	62.1%	73	11.0%	5	.8%	1	.2%	13	2.0%	663	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		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	45	21.4%	131	62.4%	26	12.4%	2	1.0%			6	2.9%	210	100.0%
	雪見遊憩區	62	32.5%	110	57.6%	17	8.9%	2	1.0%					191	100.0%
	汶水遊客中心	52	19.8%	171	65.3%	30	11.5%	1	.4%	1	.4%	7	2.7%	262	100.0%
教育程度	國小及以下	2	33.3%	2	33.3%	2	33.3%							6	100.0%
	國(初)中	12	50.0%	9	37.5%	3	12.5%							24	100.0%
	高中(職)	15	20.5%	48	65.8%	5	6.8%	2	2.7%			3	4.1%	73	100.0%
	專科學校	27	26.0%	67	64.4%	4	3.8%	2	1.9%			4	3.8%	104	100.0%
	大學	75	23.6%	197	61.9%	39	12.3%	1	.3%	1	.3%	5	1.6%	318	100.0%
	研究所(含)以上	28	20.3%	89	64.5%	20	14.5%					1	.7%	138	100.0%
居住地區	基隆市	2	28.6%	4	57.1%							1	14.3%	7	100.0%
	台北(新北市)	38	20.9%	125	68.7%	17	9.3%					2	1.1%	182	100.0%
	宜蘭縣	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%							5	100.0%
	桃園縣	14	25.0%	30	53.6%	9	16.1%	2	3.6%			1	1.8%	56	100.0%
	新竹縣市	14	25.0%	34	60.7%	6	10.7%					2	3.6%	56	100.0%
	苗栗縣	22	31.0%	43	60.6%	5	7.0%					1	1.4%	71	100.0%
	台中市	20	15.5%	81	62.8%	24	18.6%	3	2.3%	1	.8%			129	100.0%
	彰化縣	13	31.7%	21	51.2%	2	4.9%					5	12.2%	41	100.0%
	雲林縣	7	38.9%	9	50.0%	2	11.1%							18	100.0%
	嘉義縣市	7	50.0%	7	50.0%									14	100.0%
	台南市	9	30.0%	18	60.0%	3	10.0%							30	100.0%
	高雄市	6	27.3%	14	63.6%	2	9.1%							22	100.0%
	屏東縣			3	100.0%									3	100.0%
	台東縣			2	100.0%									2	100.0%
	南投縣	4	18.2%	15	68.2%	2	9.1%					1	4.5%	22	100.0%
金門馬祖			3	100.0%									3	100.0%	
其他(請說明)	2	100.0%											2	100.0%	
總和	159	24.0%	412	62.1%	73	11.0%	5	.8%	1	.2%	13	2.0%	663	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	97	29.2%	206	62.0%	26	7.8%			2	.6%	1	.3%	332	100.0%
	女	97	29.3%	195	58.9%	32	9.7%	2	.6%			5	1.5%	331	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	9	17.6%	26	51.0%	14	27.5%			2	3.9%			51	100.0%
	20-29歲	34	24.1%	87	61.7%	17	12.1%	2	1.4%			1	.7%	141	100.0%
	30-39歲	55	29.9%	112	60.9%	12	6.5%					5	2.7%	184	100.0%
	40-49歲	34	25.2%	92	68.1%	9	6.7%							135	100.0%
	50-59歲	25	30.1%	54	65.1%	4	4.8%							83	100.0%
	60-69歲	29	54.7%	23	43.4%	1	1.9%							53	100.0%
	70歲以上	8	50.0%	7	43.8%	1	6.3%							16	100.0%
職業 ***@	學生	22	23.9%	48	52.2%	20	21.7%			2	2.2%			92	100.0%
	軍	5	33.3%	9	60.0%	1	6.7%							15	100.0%
	公	22	22.7%	64	66.0%	8	8.2%					3	3.1%	97	100.0%
	教	16	25.4%	43	68.3%	4	6.3%							63	100.0%
	管理階層	19	28.4%	45	67.2%	3	4.5%							67	100.0%
	非管理階層	11	14.1%	54	69.2%	10	12.8%					3	3.8%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	3	27.3%	8	72.7%									11	100.0%
	專業人士	24	33.3%	44	61.1%	4	5.6%							72	100.0%
	家管	24	48.0%	24	48.0%	1	2.0%	1	2.0%					50	100.0%
	退休人員	28	45.2%	33	53.2%	1	1.6%							62	100.0%
	待業中	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%							5	100.0%
其他(請說明)	17	33.3%	28	54.9%	5	9.8%	1	2.0%					51	100.0%	
總和		194	29.3%	401	60.5%	58	8.7%	2	.3%	2	.3%	6	.9%	663	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	55	26.2%	120	57.1%	28	13.3%	1	.5%	1	.5%	5	2.4%	210	100.0%
	雪見遊憩區	71	37.2%	113	59.2%	5	2.6%	1	.5%			1	.5%	191	100.0%
	汶水遊客中心	68	26.0%	168	64.1%	25	9.5%			1	.4%			262	100.0%
教育程度	國小及以下	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%							6	100.0%
	國(初)中	9	37.5%	9	37.5%	6	25.0%							24	100.0%
	高中(職)	19	26.0%	46	63.0%	6	8.2%			1	1.4%	1	1.4%	73	100.0%
	專科學校	34	32.7%	60	57.7%	6	5.8%			1	1.0%	3	2.9%	104	100.0%
	大學	96	30.2%	189	59.4%	30	9.4%	2	.6%			1	.3%	318	100.0%
	研究所(含)以上	34	24.6%	94	68.1%	9	6.5%					1	.7%	138	100.0%
居住地區	基隆市	3	42.9%	3	42.9%							1	14.3%	7	100.0%
	台北(新北市)	49	26.9%	112	61.5%	18	9.9%	1	.5%	1	.5%	1	.5%	182	100.0%
	宜蘭縣	2	40.0%	3	60.0%									5	100.0%
	桃園縣	15	26.8%	33	58.9%	8	14.3%							56	100.0%
	新竹縣市	14	25.0%	37	66.1%	5	8.9%							56	100.0%
	苗栗縣	24	33.8%	41	57.7%	6	8.5%							71	100.0%
	台中市	32	24.8%	84	65.1%	11	8.5%			1	.8%	1	.8%	129	100.0%
	彰化縣	17	41.5%	17	41.5%	4	9.8%					3	7.3%	41	100.0%
	雲林縣	7	38.9%	11	61.1%									18	100.0%
	嘉義縣市	6	42.9%	8	57.1%									14	100.0%
	台南市	10	33.3%	17	56.7%	3	10.0%							30	100.0%
	高雄市	6	27.3%	13	59.1%	2	9.1%	1	4.5%					22	100.0%
	屏東縣			3	100.0%									3	100.0%
	台東縣			2	100.0%									2	100.0%
	南投縣	7	31.8%	14	63.6%	1	4.5%							22	100.0%
	金門馬祖			3	100.0%									3	100.0%
其他(請說明)	2	100.0%											2	100.0%	
總和		194	29.3%	401	60.5%	58	8.7%	2	.3%	2	.3%	6	.9%	663	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	174	52.4%	158	47.6%	332	100.0%
	女	183	55.3%	148	44.7%	331	100.0%
年齡 ***	15-19歲	17	33.3%	34	66.7%	51	100.0%
	20-29歲	53	37.6%	88	62.4%	141	100.0%
	30-39歲	86	46.7%	98	53.3%	184	100.0%
	40-49歲	88	65.2%	47	34.8%	135	100.0%
	50-59歲	57	68.7%	26	31.3%	83	100.0%
	60-69歲	42	79.2%	11	20.8%	53	100.0%
	70歲以上	14	87.5%	2	12.5%	16	100.0%
職業 ***	學生	34	37.0%	58	63.0%	92	100.0%
	軍	9	60.0%	6	40.0%	15	100.0%
	公	49	50.5%	48	49.5%	97	100.0%
	教	30	47.6%	33	52.4%	63	100.0%
	管理階層	37	55.2%	30	44.8%	67	100.0%
	非管理階層	34	43.6%	44	56.4%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	8	72.7%	3	27.3%	11	100.0%
	專業人士	36	50.0%	36	50.0%	72	100.0%
	家管	39	78.0%	11	22.0%	50	100.0%
	退休人員	52	83.9%	10	16.1%	62	100.0%
	待業中	3	60.0%	2	40.0%	5	100.0%
	其他(請說明)	26	51.0%	25	49.0%	51	100.0%
	總和		357	53.8%	306	46.2%	663

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	116	55.2%	94	44.8%	210	100.0%
	雪見遊憩區	142	74.3%	49	25.7%	191	100.0%
	汶水遊客中心	99	37.8%	163	62.2%	262	100.0%
教育程度**	國小及以下	2	33.3%	4	66.7%	6	100.0%
	國(初)中	16	66.7%	8	33.3%	24	100.0%
	高中(職)	52	71.2%	21	28.8%	73	100.0%
	專科學校	56	53.8%	48	46.2%	104	100.0%
	大學	170	53.5%	148	46.5%	318	100.0%
	研究所(含)以上	61	44.2%	77	55.8%	138	100.0%
	居住地區**@	基隆市	7	100.0%			7
台北(新北市)		95	52.2%	87	47.8%	182	100.0%
宜蘭縣		4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
桃園縣		29	51.8%	27	48.2%	56	100.0%
新竹縣市		24	42.9%	32	57.1%	56	100.0%
苗栗縣		48	67.6%	23	32.4%	71	100.0%
台中市		52	40.3%	77	59.7%	129	100.0%
彰化縣		22	53.7%	19	46.3%	41	100.0%
雲林縣		14	77.8%	4	22.2%	18	100.0%
嘉義縣市		12	85.7%	2	14.3%	14	100.0%
台南市		17	56.7%	13	43.3%	30	100.0%
高雄市		12	54.5%	10	45.5%	22	100.0%
屏東縣		1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
台東縣		2	100.0%			2	100.0%
南投縣		15	68.2%	7	31.8%	22	100.0%
金門馬祖		3	100.0%			3	100.0%
其他(請說明)				2	100.0%	2	100.0%
總和		357	53.8%	306	46.2%	663	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	35	20.1%	86	49.4%	34	19.5%	9	5.2%	2	1.1%	8	4.6%	174	100.0%
	女	44	24.0%	89	48.6%	40	21.9%	2	1.1%	2	1.1%	6	3.3%	183	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	3	17.6%	6	35.3%	5	29.4%	1	5.9%	1	5.9%	1	5.9%	17	100.0%
	20-29歲	5	9.4%	20	37.7%	18	34.0%	4	7.5%	2	3.8%	4	7.5%	53	100.0%
	30-39歲	19	22.1%	40	46.5%	21	24.4%	1	1.2%			5	5.8%	86	100.0%
	40-49歲	11	12.5%	52	59.1%	19	21.6%	4	4.5%	1	1.1%	1	1.1%	88	100.0%
	50-59歲	15	26.3%	30	52.6%	10	17.5%	1	1.8%			1	1.8%	57	100.0%
	60-69歲	20	47.6%	20	47.6%	1	2.4%					1	2.4%	42	100.0%
	70歲以上	6	42.9%	7	50.0%							1	7.1%	14	100.0%
職業 ***@	學生	6	17.6%	11	32.4%	13	38.2%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%	34	100.0%
	軍	2	22.2%	6	66.7%	1	11.1%							9	100.0%
	公	3	6.1%	23	46.9%	14	28.6%	4	8.2%			5	10.2%	49	100.0%
	教	2	6.7%	18	60.0%	8	26.7%					2	6.7%	30	100.0%
	管理階層	8	21.6%	15	40.5%	8	21.6%	3	8.1%	1	2.7%	2	5.4%	37	100.0%
	非管理階層	3	8.8%	17	50.0%	8	23.5%	2	5.9%	1	2.9%	3	8.8%	34	100.0%
	農、林、漁、牧			7	87.5%	1	12.5%							8	100.0%
	專業人士	9	25.0%	19	52.8%	8	22.2%							36	100.0%
	家管	17	43.6%	17	43.6%	3	7.7%			1	2.6%	1	2.6%	39	100.0%
	退休人員	22	42.3%	26	50.0%	4	7.7%							52	100.0%
	待業中	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%							3	100.0%
其他(請說明)	6	23.1%	15	57.7%	5	19.2%							26	100.0%	
總和		79	22.1%	175	49.0%	74	20.7%	11	3.1%	4	1.1%	14	3.9%	357	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	14	12.1%	51	44.0%	35	30.2%	9	7.8%	4	3.4%	3	2.6%	116	100.0%
	雪見遊憩區	53	37.3%	69	48.6%	19	13.4%					1	.7%	142	100.0%
	汶水遊客中心	12	12.1%	55	55.6%	20	20.2%	2	2.0%			10	10.1%	99	100.0%
教育程度 **@	國小及以下	1	50.0%									1	50.0%	2	100.0%
	國(初)中	6	37.5%	6	37.5%	2	12.5%	1	6.3%			1	6.3%	16	100.0%
	高中(職)	8	15.4%	34	65.4%	7	13.5%	1	1.9%	2	3.8%			52	100.0%
	專科學校	18	32.1%	24	42.9%	10	17.9%					4	7.1%	56	100.0%
	大學	37	21.8%	80	47.1%	41	24.1%	6	3.5%	2	1.2%	4	2.4%	170	100.0%
	研究所(含)以上	9	14.8%	31	50.8%	14	23.0%	3	4.9%			4	6.6%	61	100.0%
居住地 區	基隆市	1	14.3%	3	42.9%	3	42.9%							7	100.0%
	台北(新北市)	13	13.7%	47	49.5%	26	27.4%	4	4.2%	3	3.2%	2	2.1%	95	100.0%
	宜蘭縣	1	25.0%			3	75.0%							4	100.0%
	桃園縣	4	13.8%	9	31.0%	13	44.8%	2	6.9%			1	3.4%	29	100.0%
	新竹縣市	8	33.3%	8	33.3%	6	25.0%	1	4.2%			1	4.2%	24	100.0%
	苗栗縣	14	29.2%	25	52.1%	4	8.3%	1	2.1%			4	8.3%	48	100.0%
	台中市	13	25.0%	28	53.8%	8	15.4%	1	1.9%	1	1.9%	1	1.9%	52	100.0%
	彰化縣	8	36.4%	10	45.5%	2	9.1%					2	9.1%	22	100.0%
	雲林縣	1	7.1%	9	64.3%	1	7.1%					3	21.4%	14	100.0%
	嘉義縣市	4	33.3%	6	50.0%	1	8.3%	1	8.3%					12	100.0%
	台南市	7	41.2%	8	47.1%	2	11.8%							17	100.0%
	高雄市	4	33.3%	7	58.3%			1	8.3%					12	100.0%
	屏東縣			1	100.0%									1	100.0%
	台東縣	1	50.0%	1	50.0%									2	100.0%
	南投縣			11	73.3%	4	26.7%							15	100.0%
金門馬祖			2	66.7%	1	33.3%							3	100.0%	
總和		79	22.1%	175	49.0%	74	20.7%	11	3.1%	4	1.1%	14	3.9%	357	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	反應值	
性別	男	82	48	15	9	17	7	50	9	237
	女	73	36	5	4	17	15	69	5	224
年齡	15-19歲	6	6	2	2	2	1	4	1	24
	20-29歲	23	17	3	1	8	6	13	1	72
	30-39歲	39	16	3	2	5	10	26	4	105
	40-49歲	48	24	8	5	6	4	26	2	123
	50-59歲	28	11	1	3	9		15	4	71
	60-69歲	9	6	2		2	1	27	1	48
	70歲以上	2	4	1		2		8	1	18
職業	學生	13	10	3	2	5	3	10	1	47
	軍	4	2			1		2	2	11
	公	30	16	6	3	5	2	8	2	72
	教	18	3	3	1	2	1	7		35
	管理階層	18	8	1	2	4	2	9	3	47
	非管理階層	12	10	1		4	5	13		45
	農、林、漁、牧	2	3	2		2		3		12
	專業人士	20	8		1	5	4	9		47
	家管	10	10	1	2	3	3	19	2	50
	退休人員	17	9	2	1	2		26	3	60
	待業中	2						1		3
	其他(請說明)	9	5	1	1	1	2	12	1	32
總和		155	84	20	13	34	22	119	14	461

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)	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
性別	男	47.1%	27.6%	8.6%	5.2%	9.8%	4.0%	28.7%	5.2%	136.2%
	女	39.9%	19.7%	2.7%	2.2%	9.3%	8.2%	37.7%	2.7%	122.4%
年齡	15-19歲	35.3%	35.3%	11.8%	11.8%	11.8%	5.9%	23.5%	5.9%	141.2%
	20-29歲	43.4%	32.1%	5.7%	1.9%	15.1%	11.3%	24.5%	1.9%	135.8%
	30-39歲	45.3%	18.6%	3.5%	2.3%	5.8%	11.6%	30.2%	4.7%	122.1%
	40-49歲	54.5%	27.3%	9.1%	5.7%	6.8%	4.5%	29.5%	2.3%	139.8%
	50-59歲	49.1%	19.3%	1.8%	5.3%	15.8%		26.3%	7.0%	124.6%
	60-69歲	21.4%	14.3%	4.8%		4.8%	2.4%	64.3%	2.4%	114.3%
	70歲以上	14.3%	28.6%	7.1%		14.3%		57.1%	7.1%	128.6%
職業	學生	38.2%	29.4%	8.8%	5.9%	14.7%	8.8%	29.4%	2.9%	138.2%
	軍	44.4%	22.2%			11.1%		22.2%	22.2%	122.2%
	公	61.2%	32.7%	12.2%	6.1%	10.2%	4.1%	16.3%	4.1%	146.9%
	教	60.0%	10.0%	10.0%	3.3%	6.7%	3.3%	23.3%		116.7%
	管理階層	48.6%	21.6%	2.7%	5.4%	10.8%	5.4%	24.3%	8.1%	127.0%
	非管理階層	35.3%	29.4%	2.9%		11.8%	14.7%	38.2%		132.4%
	農、林、漁、牧	25.0%	37.5%	25.0%		25.0%		37.5%		150.0%
	專業人士	55.6%	22.2%		2.8%	13.9%	11.1%	25.0%		130.6%
	家管	25.6%	25.6%	2.6%	5.1%	7.7%	7.7%	48.7%	5.1%	128.2%
	退休人員	32.7%	17.3%	3.8%	1.9%	3.8%		50.0%	5.8%	115.4%
	待業中	66.7%						33.3%		100.0%
	其他(請說明)	34.6%	19.2%	3.8%	3.8%	3.8%	7.7%	46.2%	3.8%	123.1%
總和		43.4%	23.5%	5.6%	3.6%	9.5%	6.2%	33.3%	3.9%	129.1%

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	57	43	11	11	17	19	13	2	173
	雪見遊憩區	57	12	1	1	12	1	74	11	169
	汶水遊客中心	41	29	8	1	5	2	32	1	119
教育程度	國小及以下							2		2
	國(初)中	4	8			4	2	6		24
	高中(職)	17	14	4	4	5	3	19	2	68
	專科學校	23	10	1	3	7	3	21		68
	大學	81	35	12	6	14	7	54	9	218
	研究所(含)以上	30	17	3		4	7	17	3	81
居住地區	基隆市	3	1	1	1	1	1	2		10
	台北(新北)市	45	24	4	5	12	18	20	5	133
	宜蘭縣	2			1	1		1		5
	桃園縣	11	13	1	4	2		9		40
	新竹縣市	9	4			1	1	12	1	28
	苗栗縣	23	9	1		3		17	4	57
	台中市	21	10	2		5	1	21	1	61
	彰化縣	8	7	2		1		9		27
	雲林縣	7	4	3		1	1	4		20
	嘉義縣市	5	4	1				6	2	18
	台南市	5	1	1		2		9	1	19
	高雄市	6	1	2	1	3		5		18
	屏東縣			1						1
	台東縣	1				1				2
	南投縣	8	4	1	1	1		4		19
	金門馬祖	1	2							3
總和		155	84	20	13	34	22	119	14	461

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)	總和 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	49.1%	37.1%	9.5%	9.5%	14.7%	16.4%	11.2%	1.7%	149.1%
	雪見遊憩區	40.1%	8.5%	.7%	.7%	8.5%	.7%	52.1%	7.7%	119.0%
	汶水遊客中心	41.4%	29.3%	8.1%	1.0%	5.1%	2.0%	32.3%	1.0%	120.2%
教育 程度	國小及以下							100.0%		100.0%
	國(初)中	25.0%	50.0%			25.0%	12.5%	37.5%		150.0%
	高中(職)	32.7%	26.9%	7.7%	7.7%	9.6%	5.8%	36.5%	3.8%	130.8%
	專科學校	41.1%	17.9%	1.8%	5.4%	12.5%	5.4%	37.5%		121.4%
	大學	47.6%	20.6%	7.1%	3.5%	8.2%	4.1%	31.8%	5.3%	128.2%
	研究所(含)以上	49.2%	27.9%	4.9%		6.6%	11.5%	27.9%	4.9%	132.8%
居住 地區	基隆市	42.9%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	28.6%		142.9%
	台北(新北市)	47.4%	25.3%	4.2%	5.3%	12.6%	18.9%	21.1%	5.3%	140.0%
	宜蘭縣	50.0%			25.0%	25.0%		25.0%		125.0%
	桃園縣	37.9%	44.8%	3.4%	13.8%	6.9%		31.0%		137.9%
	新竹縣市	37.5%	16.7%			4.2%	4.2%	50.0%	4.2%	116.7%
	苗栗縣	47.9%	18.8%	2.1%		6.3%		35.4%	8.3%	118.8%
	台中市	40.4%	19.2%	3.8%		9.6%	1.9%	40.4%	1.9%	117.3%
	彰化縣	36.4%	31.8%	9.1%		4.5%		40.9%		122.7%
	雲林縣	50.0%	28.6%	21.4%		7.1%	7.1%	28.6%		142.9%
	嘉義縣市	41.7%	33.3%	8.3%				50.0%	16.7%	150.0%
	台南市	29.4%	5.9%	5.9%		11.8%		52.9%	5.9%	111.8%
	高雄市	50.0%	8.3%	16.7%	8.3%	25.0%		41.7%		150.0%
	屏東縣			100.0%						100.0%
	台東縣	50.0%				50.0%				100.0%
	南投縣	53.3%	26.7%	6.7%	6.7%	6.7%		26.7%		126.7%
金門馬祖	33.3%	66.7%							100.0%	
總和		43.4%	23.5%	5.6%	3.6%	9.5%	6.2%	33.3%	3.9%	129.1%

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	215	64.8%	117	35.2%	332	100.0%
	女	207	62.5%	124	37.5%	331	100.0%
年齡	15-19歲	35	68.6%	16	31.4%	51	100.0%
	20-29歲	90	63.8%	51	36.2%	141	100.0%
	30-39歲	118	64.1%	66	35.9%	184	100.0%
	40-49歲	71	52.6%	64	47.4%	135	100.0%
	50-59歲	60	72.3%	23	27.7%	83	100.0%
	60-69歲	36	67.9%	17	32.1%	53	100.0%
	70歲以上	12	75.0%	4	25.0%	16	100.0%
職業	學生	66	71.7%	26	28.3%	92	100.0%
	軍	12	80.0%	3	20.0%	15	100.0%
	公	63	64.9%	34	35.1%	97	100.0%
	教	34	54.0%	29	46.0%	63	100.0%
	管理階層	36	53.7%	31	46.3%	67	100.0%
	非管理階層	48	61.5%	30	38.5%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	9	81.8%	2	18.2%	11	100.0%
	專業人士	44	61.1%	28	38.9%	72	100.0%
	家管	30	60.0%	20	40.0%	50	100.0%
	退休人員	43	69.4%	19	30.6%	62	100.0%
	待業中	2	40.0%	3	60.0%	5	100.0%
	其他(請說明)	35	68.6%	16	31.4%	51	100.0%
	總和		422	63.7%	241	36.3%	663

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	92	43.8%	118	56.2%	210	100.0%
	雪見遊憩區	149	78.0%	42	22.0%	191	100.0%
	汶水遊客中心	181	69.1%	81	30.9%	262	100.0%
教育程度***	國小及以下	3	50.0%	3	50.0%	6	100.0%
	國(初)中	15	62.5%	9	37.5%	24	100.0%
	高中(職)	39	53.4%	34	46.6%	73	100.0%
	專科學校	68	65.4%	36	34.6%	104	100.0%
	大學	223	70.1%	95	29.9%	318	100.0%
	研究所(含)以上	74	53.6%	64	46.4%	138	100.0%
居住地區	基隆市	5	71.4%	2	28.6%	7	100.0%
	台北(新北市)	119	65.4%	63	34.6%	182	100.0%
	宜蘭縣	3	60.0%	2	40.0%	5	100.0%
	桃園縣	37	66.1%	19	33.9%	56	100.0%
	新竹縣市	37	66.1%	19	33.9%	56	100.0%
	苗栗縣	38	53.5%	33	46.5%	71	100.0%
	台中市	82	63.6%	47	36.4%	129	100.0%
	彰化縣	29	70.7%	12	29.3%	41	100.0%
	雲林縣	10	55.6%	8	44.4%	18	100.0%
	嘉義縣市	12	85.7%	2	14.3%	14	100.0%
	台南市	21	70.0%	9	30.0%	30	100.0%
	高雄市	15	68.2%	7	31.8%	22	100.0%
	屏東縣			3	100.0%	3	100.0%
	台東縣			2	100.0%	2	100.0%
	南投縣	11	50.0%	11	50.0%	22	100.0%
	金門馬祖	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
其他(請說明)	2	100.0%			2	100.0%	
總和	422	63.7%	241	36.3%	663	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	91	42.3%	116	54.0%	5	2.3%			3	1.4%	215	100.0%
	女	95	45.9%	102	49.3%	7	3.4%	1	.5%	2	1.0%	207	100.0%
年齡	15-19歲	14	40.0%	20	57.1%	1	2.9%					35	100.0%
	20-29歲	33	36.7%	50	55.6%	5	5.6%			2	2.2%	90	100.0%
	30-39歲	49	41.5%	65	55.1%	2	1.7%	1	.8%	1	.8%	118	100.0%
	40-49歲	33	46.5%	36	50.7%	2	2.8%					71	100.0%
	50-59歲	24	40.0%	32	53.3%	2	3.3%			2	3.3%	60	100.0%
	60-69歲	24	66.7%	12	33.3%							36	100.0%
	70歲以上	9	75.0%	3	25.0%							12	100.0%
職業 *@	學生	28	42.4%	34	51.5%	4	6.1%					66	100.0%
	軍	4	33.3%	8	66.7%							12	100.0%
	公	24	38.1%	34	54.0%	2	3.2%			3	4.8%	63	100.0%
	教	10	29.4%	23	67.6%	1	2.9%					34	100.0%
	管理階層	18	50.0%	17	47.2%	1	2.8%					36	100.0%
	非管理階層	12	25.0%	32	66.7%	2	4.2%	1	2.1%	1	2.1%	48	100.0%
	農、林、漁、牧	4	44.4%	5	55.6%							9	100.0%
	專業人士	20	45.5%	23	52.3%	1	2.3%					44	100.0%
	家管	22	73.3%	6	20.0%	1	3.3%			1	3.3%	30	100.0%
	退休人員	31	72.1%	12	27.9%							43	100.0%
	待業中	1	50.0%	1	50.0%							2	100.0%
	其他(請說明)	12	34.3%	23	65.7%							35	100.0%
總和		186	44.1%	218	51.7%	12	2.8%	1	.2%	5	1.2%	422	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	39	42.4%	49	53.3%	2	2.2%	1	1.1%	1	1.1%	92	100.0%
	雪見遊憩區	77	51.7%	70	47.0%	1	.7%			1	.7%	149	100.0%
	汶水遊客中心	70	38.7%	99	54.7%	9	5.0%			3	1.7%	181	100.0%
教育程度**@	國小及以下	1	33.3%			1	33.3%			1	33.3%	3	100.0%
	國(初中)	8	53.3%	7	46.7%							15	100.0%
	高中(職)	18	46.2%	19	48.7%	2	5.1%					39	100.0%
	專科學校	33	48.5%	33	48.5%	1	1.5%			1	1.5%	68	100.0%
	大學	96	43.0%	120	53.8%	5	2.2%	1	.4%	1	.4%	223	100.0%
	研究所(含)以上	30	40.5%	39	52.7%	3	4.1%			2	2.7%	74	100.0%
居住地區	基隆市	2	40.0%	3	60.0%							5	100.0%
	台北(新北市)	48	40.3%	67	56.3%	3	2.5%	1	.8%			119	100.0%
	宜蘭縣	1	33.3%	2	66.7%							3	100.0%
	桃園縣	19	51.4%	18	48.6%							37	100.0%
	新竹縣市	18	48.6%	19	51.4%							37	100.0%
	苗栗縣	21	55.3%	14	36.8%					3	7.9%	38	100.0%
	台中市	33	40.2%	46	56.1%	3	3.7%					82	100.0%
	彰化縣	13	44.8%	13	44.8%	2	6.9%			1	3.4%	29	100.0%
	雲林縣	2	20.0%	6	60.0%	1	10.0%			1	10.0%	10	100.0%
	嘉義縣市	5	41.7%	6	50.0%	1	8.3%					12	100.0%
	台南市	8	38.1%	12	57.1%	1	4.8%					21	100.0%
	高雄市	8	53.3%	7	46.7%							15	100.0%
	南投縣	5	45.5%	5	45.5%	1	9.1%					11	100.0%
	金門馬祖	1	100.0%									1	100.0%
	其他(請說明)	2	100.0%									2	100.0%
總和		186	44.1%	218	51.7%	12	2.8%	1	.2%	5	1.2%	422	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	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 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %		
性別	男	6	2.8%	29	13.5%	28	13.0%	12	5.6%			149	69.3%	3	1.4%	227	105.6%
	女	12	5.8%	14	6.8%	27	13.0%	10	4.8%	2	1.0%	144	69.6%	7	3.4%	216	104.3%
年齡	15-19歲	2	5.7%	1	2.9%	6	17.1%	1	2.9%			25	71.4%	2	5.7%	37	105.7%
	20-29歲	4	4.4%	9	10.0%	19	21.1%	6	6.7%			59	65.6%	2	2.2%	99	110.0%
	30-39歲	4	3.4%	16	13.6%	13	11.0%	6	5.1%	2	1.7%	79	66.9%	4	3.4%	124	105.1%
	40-49歲	2	2.8%	8	11.3%	9	12.7%	4	5.6%			49	69.0%	1	1.4%	73	102.8%
	50-59歲	4	6.7%	6	10.0%	6	10.0%	5	8.3%			40	66.7%	1	1.7%	62	103.3%
	60-69歲	2	5.6%	2	5.6%	2	5.6%					30	83.3%			36	100.0%
	70歲以上			1	8.3%							11	91.7%			12	100.0%
職業	學生	6	9.1%	4	6.1%	18	27.3%	5	7.6%			39	59.1%	3	4.5%	75	113.6%
	軍			1	8.3%	2	16.7%	1	8.3%			9	75.0%			13	108.3%
	公			8	12.7%	6	9.5%	6	9.5%	1	1.6%	42	66.7%	2	3.2%	65	103.2%
	教	3	8.8%	1	2.9%	6	17.6%	1	2.9%			24	70.6%			35	102.9%
	管理階層	1	2.8%	7	19.4%	6	16.7%	2	5.6%			22	61.1%			38	105.6%
	非管理階層	1	2.1%	9	18.8%	7	14.6%	2	4.2%			31	64.6%			50	104.2%
	農、林、漁、牧			3	33.3%	2	22.2%					4	44.4%			9	100.0%
	專業人士	1	2.3%	5	11.4%	3	6.8%					32	72.7%	3	6.8%	44	100.0%
	家管	4	13.3%	1	3.3%			1	3.3%			25	83.3%			31	103.3%
	退休人員	1	2.3%	2	4.7%	3	7.0%	2	4.7%			35	81.4%			43	100.0%
	待業中											2	100.0%			2	100.0%
	其他(請說明)	1	2.9%	2	5.7%	2	5.7%	2	5.7%	1	2.9%	28	80.0%	2	5.7%	38	108.6%
總和		18	4.3%	43	10.2%	55	13.0%	22	5.2%	2	.5%	293	69.4%	10	2.4%	443	105.0%

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		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 %	反應值	橫列 %	反應值	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	4	4.3%	14	15.2%	16	17.4%	4	4.3%			57	62.0%	3	3.3%	98	106.5%
	雪見遊憩區	4	2.7%	6	4.0%	11	7.4%	4	2.7%			124	83.2%			149	100.0%
	汶水遊客中心	10	5.5%	23	12.7%	28	15.5%	14	7.7%	2	1.1%	112	61.9%	7	3.9%	196	108.3%
教育程度	國小及以下											3	100.0%			3	100.0%
	國(初中)	1	6.7%									14	93.3%			15	100.0%
	高中(職)	5	12.8%	3	7.7%	9	23.1%	1	2.6%			23	59.0%			41	105.1%
	專科學校			10	14.7%	8	11.8%	1	1.5%			50	73.5%	1	1.5%	70	102.9%
	大學	11	4.9%	20	9.0%	30	13.5%	19	8.5%	2	.9%	150	67.3%	6	2.7%	238	106.7%
	研究所(含)以上	1	1.4%	10	13.5%	8	10.8%	1	1.4%			53	71.6%	3	4.1%	76	102.7%
居住地區	基隆市											5	100.0%			5	100.0%
	台北(新北市)	4	3.4%	15	12.6%	18	15.1%	7	5.9%			80	67.2%	3	2.5%	127	106.7%
	宜蘭縣											2	66.7%	1	33.3%	3	100.0%
	桃園縣	2	5.4%	4	10.8%	5	13.5%	3	8.1%			25	67.6%			39	105.4%
	新竹縣市	1	2.7%	2	5.4%	6	16.2%					28	75.7%	1	2.7%	38	102.7%
	苗栗縣	1	2.6%	4	10.5%	5	13.2%	1	2.6%	1	2.6%	29	76.3%	1	2.6%	42	110.5%
	台中市	5	6.1%	8	9.8%	11	13.4%	2	2.4%	1	1.2%	55	67.1%	3	3.7%	85	103.7%
	彰化縣			6	20.7%	2	6.9%	1	3.4%			19	65.5%	1	3.4%	29	100.0%
	雲林縣	1	10.0%	1	10.0%	1	10.0%					7	70.0%			10	100.0%
	嘉義縣市			2	16.7%	2	16.7%	4	33.3%			6	50.0%			14	116.7%
	台南市					4	19.0%	3	14.3%			14	66.7%			21	100.0%
	高雄市			1	6.7%	1	6.7%					13	86.7%			15	100.0%
	南投縣	4	36.4%					1	9.1%			7	63.6%			12	109.1%
	金門馬祖											1	100.0%			1	100.0%
	其他											2	100.0%			2	100.0%
總和		18	4.3%	43	10.2%	55	13.0%	22	5.2%	2	.5%	293	69.4%	10	2.4%	443	105.0%

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		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 %		
性別	男	120	36.1%	186	56.0%	19	5.7%	1	.3%	6	1.8%	332	100.0%
	女	126	38.1%	184	55.6%	17	5.1%			4	1.2%	331	100.0%
年齡	15-19歲	13	25.5%	31	60.8%	5	9.8%	1	2.0%	1	2.0%	51	100.0%
	20-29歲	45	31.9%	79	56.0%	13	9.2%			4	2.8%	141	100.0%
	30-39歲	69	37.5%	107	58.2%	4	2.2%			4	2.2%	184	100.0%
	40-49歲	46	34.1%	81	60.0%	7	5.2%			1	.7%	135	100.0%
	50-59歲	33	39.8%	46	55.4%	4	4.8%					83	100.0%
	60-69歲	32	60.4%	19	35.8%	2	3.8%					53	100.0%
	70歲以上	8	50.0%	7	43.8%	1	6.3%					16	100.0%
職業	學生	27	29.3%	52	56.5%	9	9.8%	1	1.1%	3	3.3%	92	100.0%
	軍	6	40.0%	9	60.0%							15	100.0%
	公	30	30.9%	55	56.7%	9	9.3%			3	3.1%	97	100.0%
	教	17	27.0%	44	69.8%	2	3.2%					63	100.0%
	管理階層	26	38.8%	36	53.7%	4	6.0%			1	1.5%	67	100.0%
	非管理階層	22	28.2%	52	66.7%	2	2.6%			2	2.6%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	4	36.4%	7	63.6%							11	100.0%
	專業人士	31	43.1%	37	51.4%	3	4.2%			1	1.4%	72	100.0%
	家管	25	50.0%	23	46.0%	2	4.0%					50	100.0%
	退休人員	34	54.8%	27	43.5%	1	1.6%					62	100.0%
	待業中	3	60.0%	2	40.0%							5	100.0%
	其他(請說明)	21	41.2%	26	51.0%	4	7.8%					51	100.0%
總和		246	37.1%	370	55.8%	36	5.4%	1	.2%	10	1.5%	663	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		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 %		
遊憩區* [@]	武陵遊憩區	61	29.0%	128	61.0%	16	7.6%	1	.5%	4	1.9%	210	100.0%
	雪見遊憩區	84	44.0%	99	51.8%	8	4.2%					191	100.0%
	汶水遊客中心	101	38.5%	143	54.6%	12	4.6%			6	2.3%	262	100.0%
教育程度	國小及以下	3	50.0%	1	16.7%	1	16.7%			1	16.7%	6	100.0%
	國(初)中	9	37.5%	12	50.0%	2	8.3%			1	4.2%	24	100.0%
	高中(職)	28	38.4%	40	54.8%	3	4.1%	1	1.4%	1	1.4%	73	100.0%
	專科學校	37	35.6%	63	60.6%	2	1.9%			2	1.9%	104	100.0%
	大學	116	36.5%	182	57.2%	18	5.7%			2	.6%	318	100.0%
	研究所(含)以上	53	38.4%	72	52.2%	10	7.2%			3	2.2%	138	100.0%
居住地區	基隆市	3	42.9%	4	57.1%							7	100.0%
	台北(新北市)	58	31.9%	114	62.6%	6	3.3%	1	.5%	3	1.6%	182	100.0%
	宜蘭縣	1	20.0%	3	60.0%	1	20.0%					5	100.0%
	桃園縣	19	33.9%	32	57.1%	4	7.1%			1	1.8%	56	100.0%
	新竹縣市	23	41.1%	28	50.0%	5	8.9%					56	100.0%
	苗栗縣	38	53.5%	28	39.4%	4	5.6%			1	1.4%	71	100.0%
	台中市	41	31.8%	75	58.1%	10	7.8%			3	2.3%	129	100.0%
	彰化縣	18	43.9%	21	51.2%	1	2.4%			1	2.4%	41	100.0%
	雲林縣	4	22.2%	14	77.8%							18	100.0%
	嘉義縣市	6	42.9%	7	50.0%	1	7.1%					14	100.0%
	台南市	12	40.0%	17	56.7%	1	3.3%					30	100.0%
	高雄市	12	54.5%	8	36.4%	2	9.1%					22	100.0%
	屏東縣			3	100.0%							3	100.0%
	台東縣	1	50.0%	1	50.0%							2	100.0%
	南投縣	7	31.8%	13	59.1%	1	4.5%			1	4.5%	22	100.0%
	金門馬祖	1	33.3%	2	66.7%							3	100.0%
	其他(請說明)	2	100.0%									2	100.0%
總和		246	37.1%	370	55.8%	36	5.4%	1	.2%	10	1.5%	663	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		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	85	25.6%	217	65.4%	22	6.6%	1	.3%			7	2.1%	332	100.0%
	女	100	30.2%	196	59.2%	25	7.6%			1	.3%	9	2.7%	331	100.0%
年齡 **@	15-19歲	8	15.7%	33	64.7%	7	13.7%					3	5.9%	51	100.0%
	20-29歲	27	19.1%	96	68.1%	12	8.5%	1	.7%			5	3.5%	141	100.0%
	30-39歲	56	30.4%	111	60.3%	11	6.0%					6	3.3%	184	100.0%
	40-49歲	33	24.4%	91	67.4%	10	7.4%					1	.7%	135	100.0%
	50-59歲	25	30.1%	52	62.7%	5	6.0%			1	1.2%			83	100.0%
	60-69歲	28	52.8%	23	43.4%	1	1.9%					1	1.9%	53	100.0%
	70歲以上	8	50.0%	7	43.8%	1	6.3%							16	100.0%
職業 ***@	學生	17	18.5%	57	62.0%	10	10.9%	1	1.1%			7	7.6%	92	100.0%
	軍	5	33.3%	9	60.0%	1	6.7%							15	100.0%
	公	23	23.7%	62	63.9%	9	9.3%					3	3.1%	97	100.0%
	教	7	11.1%	53	84.1%	3	4.8%							63	100.0%
	管理階層	18	26.9%	41	61.2%	8	11.9%							67	100.0%
	非管理階層	17	21.8%	53	67.9%	5	6.4%					3	3.8%	78	100.0%
	農、林、漁、牧	2	18.2%	9	81.8%									11	100.0%
	專業人士	18	25.0%	51	70.8%	3	4.2%							72	100.0%
	家管	26	52.0%	20	40.0%	3	6.0%			1	2.0%			50	100.0%
	退休人員	32	51.6%	29	46.8%	1	1.6%							62	100.0%
	待業中	4	80.0%	1	20.0%									5	100.0%
其他(請說明)	16	31.4%	28	54.9%	4	7.8%					3	5.9%	51	100.0%	
總和		185	27.9%	413	62.3%	47	7.1%	1	.2%	1	.2%	16	2.4%	663	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		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	41	19.5%	141	67.1%	22	10.5%	1	.5%	1	.5%	4	1.9%	210	100.0%
	雪見遊憩區	72	37.7%	108	56.5%	9	4.7%					2	1.0%	191	100.0%
	汶水遊客中心	72	27.5%	164	62.6%	16	6.1%					10	3.8%	262	100.0%
教育程度	國小及以下	3	50.0%	1	16.7%	2	33.3%							6	100.0%
	國(初)中	10	41.7%	10	41.7%	3	12.5%					1	4.2%	24	100.0%
	高中(職)	25	34.2%	38	52.1%	9	12.3%					1	1.4%	73	100.0%
	專科學校	34	32.7%	64	61.5%	4	3.8%			1	1.0%	1	1.0%	104	100.0%
	大學	87	27.4%	203	63.8%	18	5.7%	1	.3%			9	2.8%	318	100.0%
	研究所(含)以上	26	18.8%	97	70.3%	11	8.0%					4	2.9%	138	100.0%
居住地區***@	基隆市	3	42.9%	3	42.9%							1	14.3%	7	100.0%
	台北(新北市)	40	22.0%	128	70.3%	11	6.0%	1	.5%			2	1.1%	182	100.0%
	宜蘭縣	1	20.0%	3	60.0%							1	20.0%	5	100.0%
	桃園縣	15	26.8%	33	58.9%	6	10.7%					2	3.6%	56	100.0%
	新竹縣市	13	23.2%	36	64.3%	6	10.7%					1	1.8%	56	100.0%
	苗栗縣	28	39.4%	38	53.5%	4	5.6%					1	1.4%	71	100.0%
	台中市	29	22.5%	83	64.3%	11	8.5%					6	4.7%	129	100.0%
	彰化縣	17	41.5%	20	48.8%	3	7.3%					1	2.4%	41	100.0%
	雲林縣	7	38.9%	11	61.1%									18	100.0%
	嘉義縣市	6	42.9%	6	42.9%	2	14.3%							14	100.0%
	台南市	7	23.3%	21	70.0%	2	6.7%							30	100.0%
	高雄市	9	40.9%	11	50.0%	1	4.5%					1	4.5%	22	100.0%
	屏東縣			3	100.0%									3	100.0%
	台東縣			1	50.0%					1	50.0%			2	100.0%
	南投縣	7	31.8%	14	63.6%	1	4.5%							22	100.0%
	金門馬祖	1	33.3%	2	66.7%									3	100.0%
	其他(請說明)	2	100.0%											2	100.0%
總和		185	27.9%	413	62.3%	47	7.1%	1	.2%	1	.2%	16	2.4%	663	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		一定不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	158	47.6%	156	47.0%	18	5.4%			332	100.0%
	女	147	44.4%	163	49.2%	20	6.0%	1	.3%	331	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	12	23.5%	29	56.9%	10	19.6%			51	100.0%
	20-29歲	48	34.0%	83	58.9%	10	7.1%			141	100.0%
	30-39歲	95	51.6%	82	44.6%	7	3.8%			184	100.0%
	40-49歲	66	48.9%	62	45.9%	7	5.2%			135	100.0%
	50-59歲	40	48.2%	42	50.6%	1	1.2%			83	100.0%
	60-69歲	35	66.0%	15	28.3%	3	5.7%			53	100.0%
	70歲以上	9	56.3%	6	37.5%			1	6.3%	16	100.0%
職業 **@	學生	25	27.2%	54	58.7%	13	14.1%			92	100.0%
	軍	4	26.7%	10	66.7%	1	6.7%			15	100.0%
	公	32	33.0%	54	55.7%	11	11.3%			97	100.0%
	教	25	39.7%	36	57.1%	2	3.2%			63	100.0%
	管理階層	38	56.7%	27	40.3%	2	3.0%			67	100.0%
	非管理階層	40	51.3%	36	46.2%	2	2.6%			78	100.0%
	農、林、漁、牧	6	54.5%	5	45.5%					11	100.0%
	專業人士	38	52.8%	31	43.1%	2	2.8%	1	1.4%	72	100.0%
	家管	28	56.0%	18	36.0%	4	8.0%			50	100.0%
	退休人員	38	61.3%	23	37.1%	1	1.6%			62	100.0%
	待業中	2	40.0%	3	60.0%					5	100.0%
其他(請說明)	29	56.9%	22	43.1%					51	100.0%	
總和		305	46.0%	319	48.1%	38	5.7%	1	.2%	663	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		一定不會			
		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	103	49.0%	94	44.8%	13	6.2%			210	100.0%
	雪見遊憩區	96	50.3%	86	45.0%	8	4.2%	1	.5%	191	100.0%
	汶水遊客中心	106	40.5%	139	53.1%	17	6.5%			262	100.0%
教育程度* [@]	國小及以下	4	66.7%			2	33.3%			6	100.0%
	國(初中)	6	25.0%	14	58.3%	4	16.7%			24	100.0%
	高中(職)	37	50.7%	34	46.6%	2	2.7%			73	100.0%
	專科學校	47	45.2%	53	51.0%	4	3.8%			104	100.0%
	大學	147	46.2%	152	47.8%	19	6.0%			318	100.0%
	研究所(含)以上	64	46.4%	66	47.8%	7	5.1%	1	.7%	138	100.0%
居住地區	基隆市	5	71.4%	2	28.6%					7	100.0%
	台北(新北市)	85	46.7%	87	47.8%	10	5.5%			182	100.0%
	宜蘭縣	1	20.0%	4	80.0%					5	100.0%
	桃園縣	20	35.7%	28	50.0%	8	14.3%			56	100.0%
	新竹縣市	31	55.4%	24	42.9%	1	1.8%			56	100.0%
	苗栗縣	41	57.7%	27	38.0%	3	4.2%			71	100.0%
	台中市	56	43.4%	66	51.2%	7	5.4%			129	100.0%
	彰化縣	14	34.1%	21	51.2%	5	12.2%	1	2.4%	41	100.0%
	雲林縣	11	61.1%	7	38.9%					18	100.0%
	嘉義縣市	7	50.0%	7	50.0%					14	100.0%
	台南市	11	36.7%	18	60.0%	1	3.3%			30	100.0%
	高雄市	8	36.4%	13	59.1%	1	4.5%			22	100.0%
	屏東縣	1	33.3%	2	66.7%					3	100.0%
	台東縣	2	100.0%							2	100.0%
	南投縣	9	40.9%	12	54.5%	1	4.5%			22	100.0%
	金門馬祖	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%			3	100.0%
其他(請說明)	2	100.0%							2	100.0%	
總和		305	46.0%	319	48.1%	38	5.7%	1	.2%	663	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 四次調查綜合比較分析

(一) 調查時間

第一次調查時間為100年3月1日至100年4月30日。

第二次調查時間為100年5月1日至100年6月30日。

第三次調查時間為100年7月1日至100年8月31日。

第四次調查時間為100年9月1日至100年10月31日。

附表 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	100/03/01-100/04/30	100/05/1-100/06/30	100/07/01-100/08/31	100/9/1-100/10/31
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	714 份	705 份	754 份	663 份

(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，前三次調查女性遊客的比例均高出男性遊客比例，且都超過五成以上，第四次調查男女遊客比例則分別佔五成左右。(詳見附表3-2)

附表 3-2 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	45.2%	44.8%	45.4%	50.1%
女	54.8%	55.2%	54.6%	49.9%
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，第一次調查中年齡比以50歲以上之退休族群居多。(詳見附表3-3)

附表 3-3 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	3.9%	3.8%	7.8%	7.7%
20-29 歲	10.9%	14.9%	15.1%	21.3%
30-39 歲	20.0%	24.5%	22.0%	27.8%
40-49 歲	24.2%	22.3%	29.3%	20.4%
50-59 歲	27.0%	20.9%	15.9%	12.5%
60-69 歲	12.6%	11.3%	8.6%	8.0%
70 歲以上	1.3%	2.3%	1.2%	2.4%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(四) 遊客主要以「公體系」、「管理階層」、「學生」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，而第一次調查則以「退休人員」所佔比例最為明顯，第二次調查則以「非管理階層」所佔比例較高，佔14.2%。此外，「管理階層」、「家管」的比例亦維持在一成上下，「學生」族群亦在第三次及第四次調查期間(暑假期間)達到顛峰，比例在一成五左右。(詳見附表3-4)

附表 3-4 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	8.7%	9.4%	14.5%	13.9%
軍	0.6%	1.7%	2.5%	2.3%
公	12.7%	13.8%	14.7%	14.6%
教	7.4%	7.7%	10.1%	9.5%
警	0.6%	0.9%	0.8%	0.0%
管理階層	13.3%	10.6%	9.5%	10.1%
非管理階層	8.4%	14.2%	8.4%	11.8%
農、林、漁、牧	3.2%	6.2%	4.0%	1.7%
專業人士(會計師、律師、醫生等)	9.9%	7.9%	8.1%	10.9%
家管	10.8%	10.8%	10.2%	7.5%
退休人員	14.1%	8.8%	9.2%	9.4%
待業中	1.1%	1.0%	1.5%	0.8%
其他(請說明)	9.1%	7.1%	6.6%	7.7%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(五) 遊客教育程度以「大學」、「專科學校」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，「研究所(含)以上」之遊客亦有逐漸增加之趨勢，至第四次調查期間，「研究所(含)以上」之遊客佔了二成一左右，相對的，教育程度越低者出遊之比例越低。(詳見附表3-5)

附表 3-5 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	2.5%	2.4%	2.3%	0.9%
國(初)中	5.0%	7.5%	4.2%	3.6%
高中(職)	16.9%	14.0%	14.9%	11.0%
專科學校	21.8%	20.0%	18.4%	15.7%
大學	41.7%	40.6%	44.7%	48.0%
研究所(含)以上	11.9%	15.5%	15.5%	20.8%
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」、「桃園縣市」以及「新竹縣市」。(詳見附表3-6)

附表 3-6 受訪者居住地區統計表

居住地區	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
基隆市	0.7%	1.3%	2.4%	1.1%
台北(新北)市	25.6%	23.4%	29.0%	27.5%
宜蘭縣	1.0%	6.2%	0.8%	0.8%
桃園縣	9.7%	5.8%	8.0%	8.4%
新竹縣市	6.9%	9.6%	8.0%	8.4%
苗栗縣	9.9%	8.5%	11.8%	10.7%
台中市	16.0%	16.3%	14.6%	19.5%
彰化縣	5.9%	5.8%	4.8%	6.2%
雲林縣	2.9%	3.0%	3.1%	2.7%
嘉義縣市	2.4%	2.7%	1.9%	2.1%
台南市	7.8%	6.8%	5.0%	4.5%
高雄市	7.3%	3.7%	6.6%	3.3%
屏東縣	2.2%	2.3%	0.7%	0.5%
台東縣	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%
南投縣	0.6%	3.3%	1.5%	3.3%
花蓮縣	0.0%	0.4%	0.9%	0.0%
金門馬祖	0.0%	0.1%	0.5%	0.5%
澎湖縣	0.0%	0.3%	0.4%	0.0%
其他(請說明)	0.8%	0.1%	0.1%	0.3%
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。(詳見附表3-7)

附表 3-7 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	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	59.4%	66.0%	58.0%	54.8%
汶水遊客中心	52.0%	61.6%	52.9%	53.4%
雪見遊憩區	43.0%	40.7%	40.6%	39.7%
觀霧遊憩區	35.0%	39.0%	29.4%	29.0%
總和	189.4%	207.2%	180.9%	176.8%

(八) 受訪者選擇到遊憩區的原因均以「接近大自然」居冠，其次為「休閒渡假」

研究結果顯示，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，「增加見聞知識」以及「親子旅遊」也是遊客選擇遊憩區的動機之一，「登山健行」的比例亦在一成五以上，顯是近來「登山健行」為國內旅遊的另種趨勢。(詳見附表3-8)

附表 3-8 受訪者選擇到遊憩區的動機前五名統計表

選擇遊憩區動機	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	70.9%	73.9%	66.8%	69.4%
休閒渡假	47.3%	44.0%	45.5%	47.8%
增加見聞知識	31.0%	31.8%	29.2%	32.3%
親子旅遊	25.6%	23.3%	40.1%	27.0%
登山健行	18.6%	19.4%	17.5%	18.4%

(九) 受訪者停留的時間以「半天以內」以及「1天」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「半天以內」為主，而第四次調查則顯示遊客的行程有增加的現象，以「1天」為主，而遊客停留「1-2天」左右的時間亦佔了二成四至二成九之間。(詳見附表 3-9)

附表 3-9 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(%)
半天以內	39.9%	40.7%	35.9%	31.8%
1天	31.5%	27.0%	30.9%	35.4%
1-2天	23.8%	26.2%	26.0%	28.5%
3天(含)以上	4.8%	6.0%	6.8%	5.3%
其他(請說明)	0.4%	0.7%	0.5%	0.5%
總和	100.4%	100.6%	100.1%	101.5%

(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「遊客中心展示區」以及「多媒體視廳室的節目內容」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 10 個百分點，是所有設施及服務項目中進步最多的。(詳見附表 3-10)

附表 3-10 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	62.9%	56.2%	62.2%	67.3%
遊客中心展示區	60.9%	52.2%	59.5%	62.6%
多媒體視廳室的節目內容	55.6%	56.6%	54.2%	54.3%
解說導覽服務	48.2%	48.1%	46.4%	54.4%
洗手間的環境清潔	46.4%	46.0%	45.9%	39.7%
多媒體視廳室的播放時間	31.9%	36.9%	28.1%	33.2%

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

在四次調查當中，第一次及第四次調查均顯示，受訪者對遊憩區各項設施最不满意的項目以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，第二次及第三次調查不滿意項目則以「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。(詳見附表 3-11)

表 3-11 受訪者對遊憩區各項設施最不满意的項目前四名統計表

最不满意項目	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	8.1%	7.4%	6.6%	7.5%
餐飲與紀念品販售中心	7.6%	8.8%	8.8%	4.5%
指示標示及雙語服務	4.1%	5.4%	3.2%	2.3%
多媒體視廳室的播放時間	3.1%	2.7%	2.5%	1.7%
遊客中心展示區	2.8%	2.6%	1.7%	2.0%

(十二) 四次調查顯示，超過七成五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」都在七成五以上，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 80.9%，第二次調查顯示的滿意度相對較低，佔 74.9%。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五以上。(詳見附表 3-12 及圖 1)

附表 3-12 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	26.8%	19.9%	24.7%	25.2%
滿意	54.1%	55.0%	51.3%	54.8%
普通/還好	6.9%	9.4%	8.4%	9.8%
不滿意	0.1%	0.1%	0.5%	0.3%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
沒意見	12.2%	15.6%	14.7%	10.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

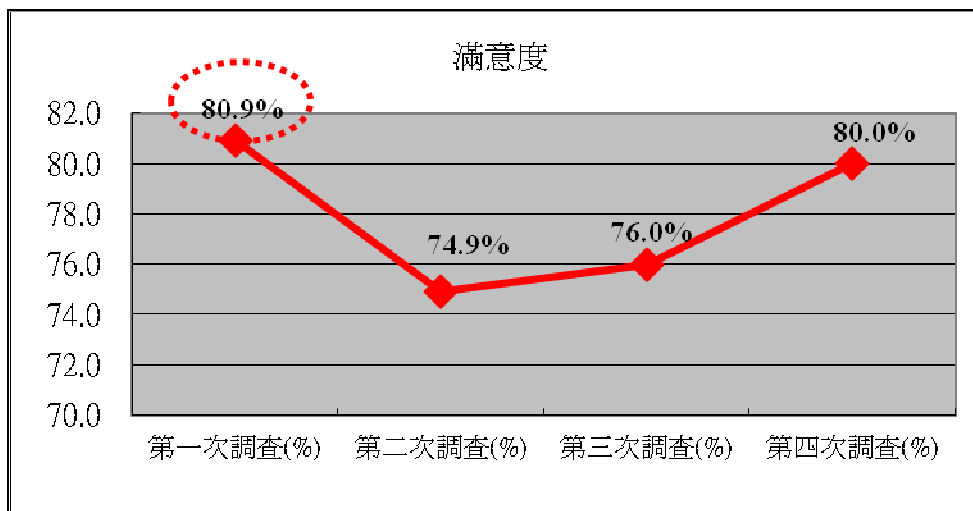


圖 1 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

(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，其中第四次調查滿意度較高，佔74.3%

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四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67.2%，顯示多媒體視廳室播放時間安排仍有檢討的空間。(詳見附表 3-13和圖 2)

附表 3-13 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	20.2%	15.2%	21.2%	21.1%
滿意	52.9%	53.5%	46.0%	53.2%
普通/還好	11.6%	14.0%	13.0%	13.3%
不滿意	0.3%	0.7%	1.2%	0.5%
非常不滿意	0.0%	0.1%	0.0%	0.3%
沒意見	15.0%	16.5%	18.6%	11.6%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

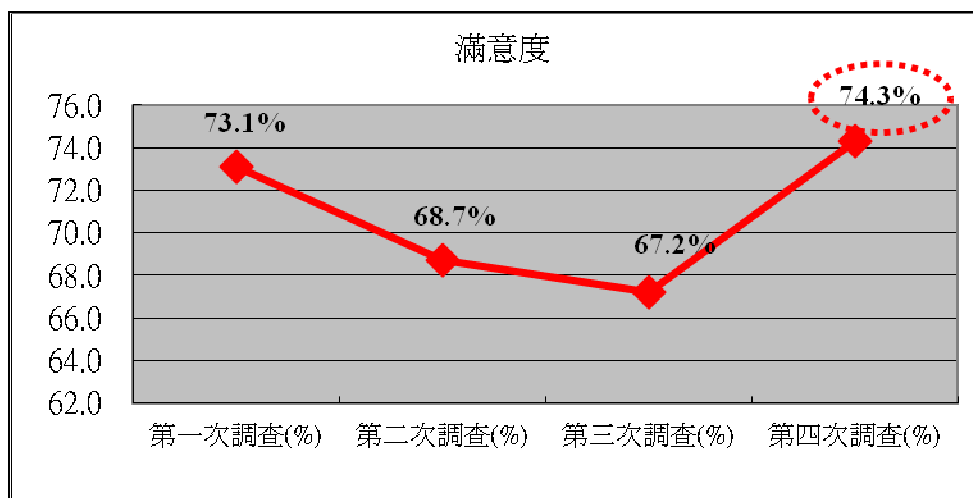


圖 2 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

(十四)對遊憩區遊客中心展示區滿意度皆在七成五以上，由以第四次調查滿意度評價較高，佔86.9%

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七成五以上，尤以第四次調查滿意度評價較高，佔 86.9%。(詳見附表 3-14 和圖 3)

附表 3-14 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	23.2%	18.0%	24.4%	25.8%
滿意	61.6%	56.9%	58.5%	61.1%
普通/還好	7.8%	12.1%	8.5%	10.6%
不滿意	0.3%	0.4%	0.1%	0.6%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
沒意見	7.0%	12.6%	8.5%	2.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

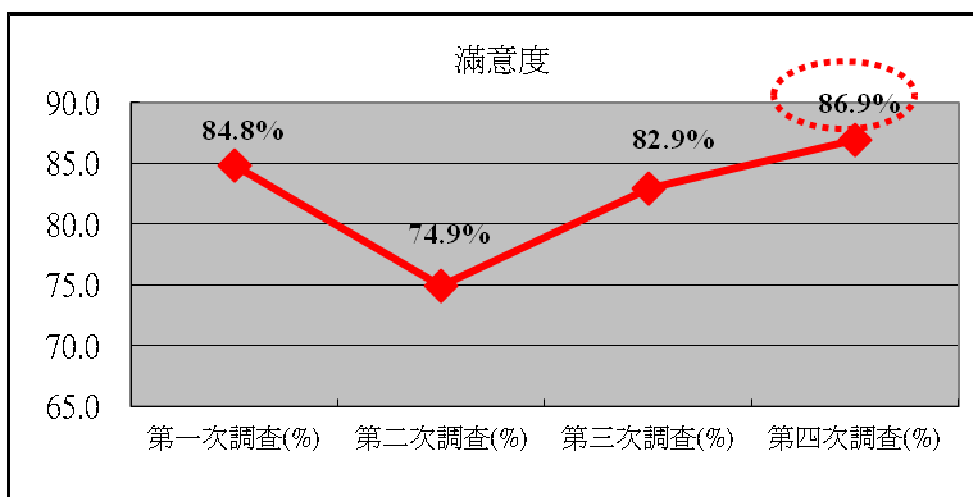


圖 3 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

(十五)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，以第二次調查滿意度最低，佔 71.0%。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二次調查時提升了 15.1 個百分點，滿意度有大幅提升的現象。(詳見附表 3-15 和圖 4)

附表 3-15 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	23.1%	17.4%	22.0%	24.0%
滿意	56.6%	53.6%	56.2%	62.1%
普通/還好	12.3%	14.2%	12.3%	11.0%
不滿意	2.4%	3.3%	2.1%	0.8%
非常不滿意	0.0%	0.6%	0.1%	0.2%
沒意見	5.6%	10.9%	7.2%	2.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

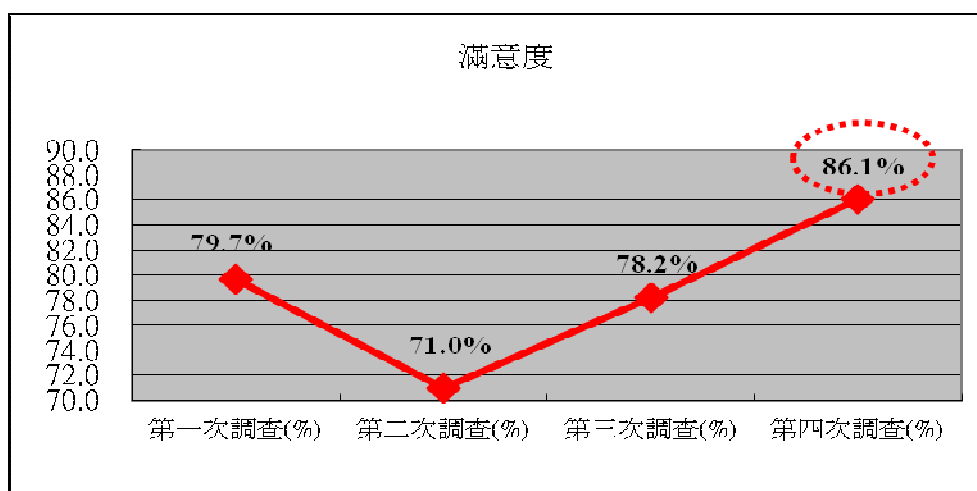


圖 4 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

(十六)四次調查均有超過八成五以上的遊客對遊憩區環境清潔持正面評價

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，以第二次調查滿意度最低，佔 85.4%，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 90.3% 以及 89.8%，顯示環境清潔已漸漸獲遊客認同。(詳見附表 3-16 和圖 5)

附表 3-16 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	29.4%	24.4%	29.6%	29.3%
滿意	60.9%	61.0%	59.9%	60.5%
普通/還好	6.0%	7.5%	7.7%	8.7%
不滿意	0.4%	0.4%	0.7%	0.3%
非常不滿意	0.1%	0.3%	0.1%	0.3%
沒意見	3.1%	6.4%	2.0%	0.9%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

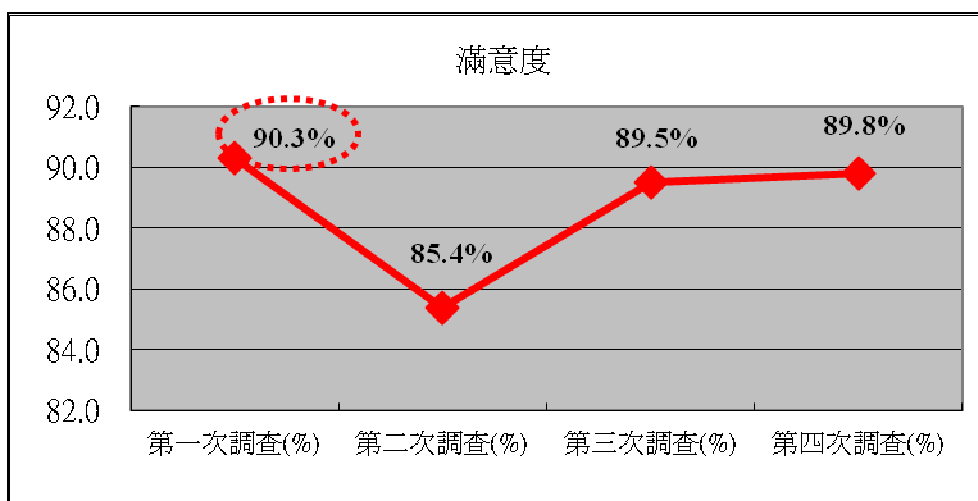


圖 5 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖

(十七)第一次調查有專門解說員提供服務所佔比例較低，佔四成八左右；其餘三次調查有提供解說服務的比例皆在五成一以上

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，佔六成四左右(63.7%)，第一次調查有專門解說員提供服務所佔比例較低，佔四成八左右；其餘三次調查有提供解說服務的比例皆在五成一以上。(詳見附表 3-17 和圖 6)

附表 3-17 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	48.3%	54.0%	50.9%	63.7%
沒有	51.7%	46.0%	49.1%	36.3%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

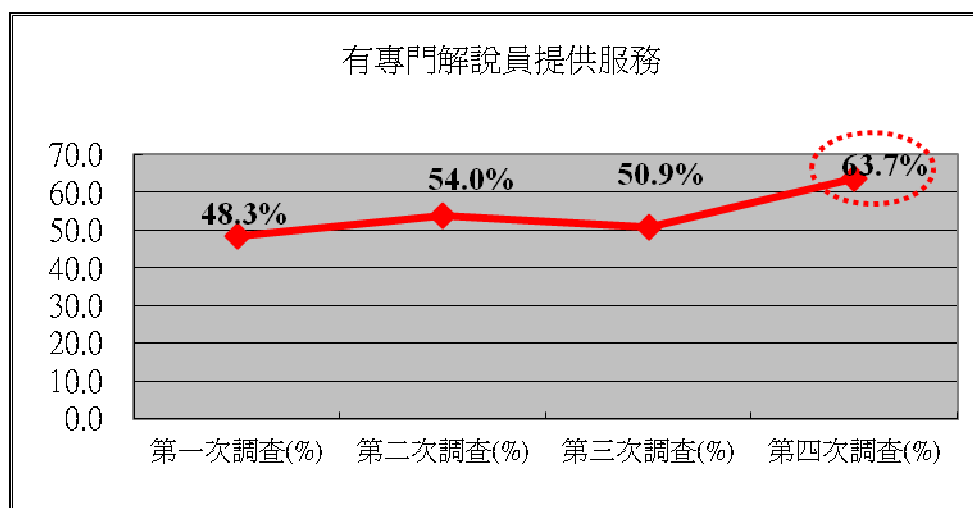


圖 6 是否有專門解說員提供服務統計圖

(十八) 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 71.1%，滿意度最差的為第二次調查，佔 58.1%

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，其中以第二次調查所顯示的滿意度相對較低，佔 58.1%，第四次調查顯示的滿意度比例較高，佔 71.1%。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。(詳見附表 3-18 和圖 7)

附表 3-18 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	28.4%	16.0%	22.4%	22.1%
滿意	39.0%	42.1%	42.8%	49.0%
普通/還好	24.3%	30.1%	25.4%	20.7%
不滿意	5.9%	8.0%	7.1%	3.1%
非常不滿意	0.3%	0.3%	0.5%	1.1%
沒意見	2.1%	3.5%	1.8%	3.9%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

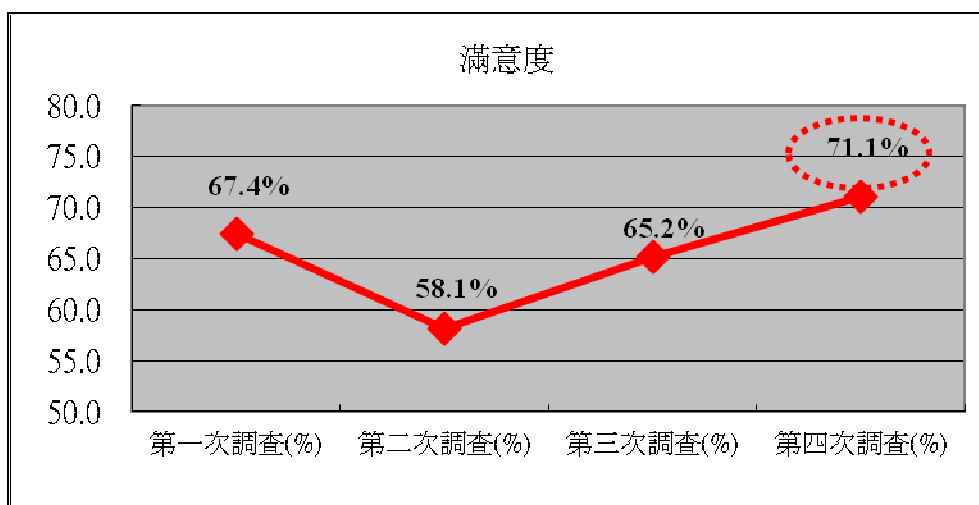


圖 7 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計圖

(十九) 四次調查均顯示，超過九成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」皆在九成以上，其中以第四次調查所顯示的滿意度較高，佔 95.8%，第二次調查顯示的滿意度比例較低，佔 90.0%。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以上，顯示遊客對於遊憩區內解說服務的高度肯定。(詳見附表 3-19 和圖 8)

附表 3-19 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	43.5%	27.8%	44.0%	44.1%
滿意	51.9%	62.2%	48.2%	51.7%
普通/還好	1.4%	4.5%	3.6%	2.8%
不滿意	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%
沒意見	3.2%	5.5%	3.6%	1.2%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

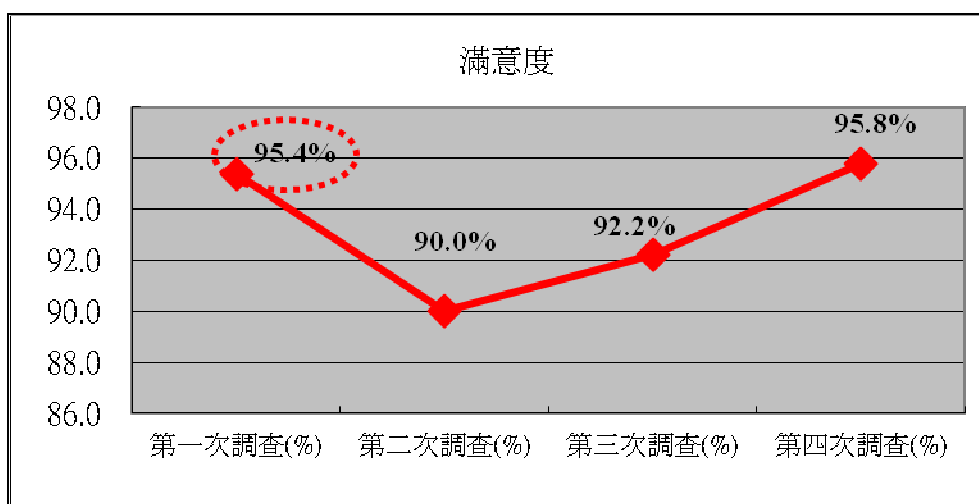


圖 8 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

(二十)解說服務建議以「解說內容活潑生動」及「解說應更詳細、清楚」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「解說內容活潑生動些」、「解說應更詳細、清楚」以及「解說更專業些」居多。(詳見附表 3-20)

附表 3-20 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	66.7%	66.1%	77.1%	69.4%
解說內容活潑生動些	13.3%	17.1%	11.2%	13.0%
解說更詳細、清楚	7.8%	12.1%	9.1%	10.2%
解說更專業些	7.2%	5.0%	3.9%	4.3%
解說慢一點	6.7%	5.0%	3.6%	5.2%
其他	2.6%	1.0%	0.5%	2.4%
服務態度好一點	0.9%	0.5%	0.5%	0.5%
總和	105.2%	106.8%	106.0%	105.0%

(二十一) 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六以上

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」皆在八成六以上，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 93.3%，第二次調查顯示的滿意度比例較低，佔 85.5%。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六以上，高品質的服務態度值得維持也備受遊客肯定。(詳見附表 3-21 和圖 9)

附表 3-21 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	39.4%	27.1%	32.6%	37.1%
滿意	53.9%	58.4%	59.3%	55.8%
普通/還好	3.9%	7.2%	5.3%	5.4%
不滿意	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%
非常不滿意	0.0%	0.1%	0.5%	0.2%
沒意見	2.8%	7.0%	2.1%	1.5%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

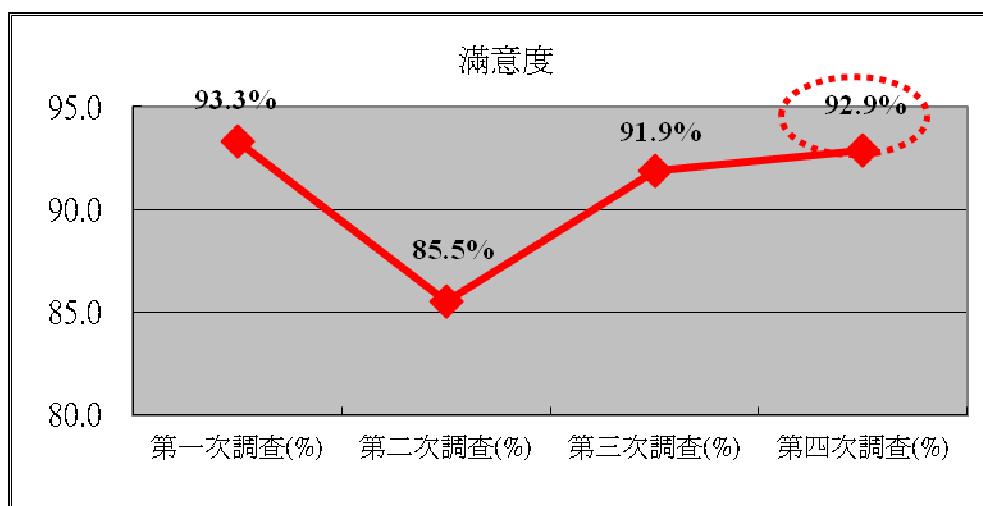


圖 9 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

(二十二) 第四次調查中遊客對於各項設施感覺滿意度評價較高，佔九成左右

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，以第二次調查評價最低，佔 74.2%，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 90.2%及 86.3%。(詳見附表 3-22 和圖 10)

附表 3-22 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	28.9%	18.3%	25.5%	27.9%
滿意	57.4%	55.9%	57.7%	62.3%
普通/還好	8.3%	16.0%	10.5%	7.1%
不滿意	0.1%	0.1%	0.3%	0.2%
非常不滿意	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%
沒意見	5.3%	9.6%	6.0%	2.4%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

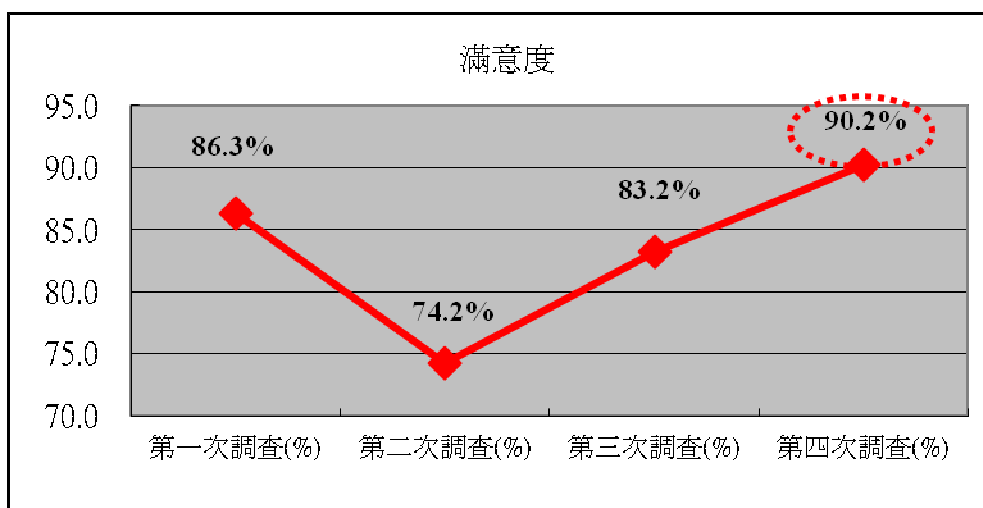


圖 10 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度度統計圖

(二十三)旅客重遊意願高，比例在八成五至九成四之間

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五至九成四之間(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。(詳見附表 3-23 和圖 11)

附表 3-23 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	42.0%	40.7%	44.4%	46.0%
應該會	47.6%	44.4%	44.6%	48.1%
不一定	9.9%	14.0%	10.1%	5.7%
可能不會	0.4%	0.9%	0.7%	0.2%
一定不會	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%
總和	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

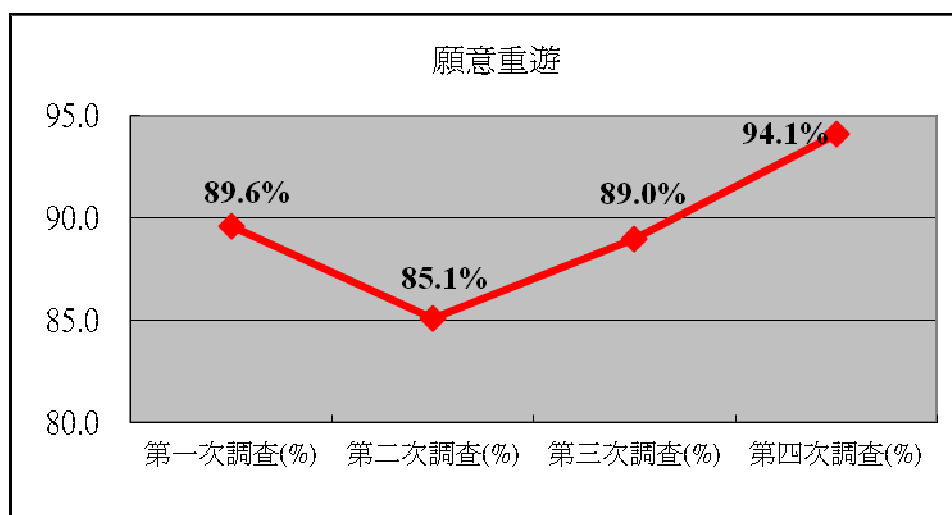


圖 11 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

(二十四)四次調查中，解說服務滿意度均居冠

從附表 3-24 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（4.37 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」（4.29 分）以及「環境清潔」（4.20 分）。而滿意度分數較低的則是「遊憩區販賣部滿意度」（3.44 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。

以環境清潔滿意度來說，在第一次調查 714 位受訪者中，表示滿意的佔 90.30%，在第二次調查 705 位受訪者中，表示滿意的佔 85.40%，在第三次調查 754 位受訪者中，表示滿意的佔 89.50%，在第四次調查 663 位受訪者中，表示滿意的佔 89.30%，年度平均滿意度為 88.75%。

以各項設施滿意度來說，在第一次調查 714 位受訪者中，表示滿意的佔 86.30%，在第二次調查 705 位受訪者中，表示滿意的佔 74.20%，在第三次調查 754 位受訪者中，表示滿意的佔 83.20%，在第四次調查 663 位受訪者中，表示滿意的佔 90.20%，年度平均滿意度為 83.48%。

以解說服務滿意度來說，在第一次調查 714 位受訪者中，表示滿意的佔 95.40%，在第二次調查 705 位受訪者中，表示滿意的佔 90.00%，在第三次調查 754 位受訪者中，表示滿意的佔 92.20%，在第四次調查 663 位受訪者中，表示滿意的佔 95.80%，年度平均滿意度為 93.35%。

以櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度來說，在第一次調查 714 位受訪者中，表示滿意的佔 93.30%，在第二次調查 705 位受訪者中，表示滿意的佔 85.50%，在第三次調查 754 位受訪者中，表示滿意的佔 91.90%，在第四次調查 663 位受訪者中，表示滿意的佔 92.90%，年度平均滿意度為 90.90%。

而在與 99 年度滿意度比較中，從附表 3-26 可看出，100 年度在服務態度、環境清潔與播放時間安排的滿意度較 99 年度上升，顯示該項服務已有改善而獲民眾的肯定。另外在各項設施表現則較 99 年度下降了 2.2 個百分點，建議相關單位能注意該項缺失並加以改進。

附表 3-24 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	4.22	4.12	4.16	4.16	4.17
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.09	3.99	4.07	4.07	4.06
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.16	4.06	4.17	4.14	4.13
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.06	3.94	4.05	4.11	4.04
對遊憩區環境清潔滿意度	4.23	4.16	4.21	4.19	4.20
對遊憩區販賣部滿意度	3.91	3.68	2.26	3.92	3.44
對遊憩區內解說服務滿意度	4.43	4.25	4.40	4.41	4.37
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.36	4.21	4.26	4.32	4.29
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.21	4.02	4.15	4.21	4.15

附表 3-25 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
對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度	80.90%	74.90%	76.00%	80.00%	77.95%
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	73.10%	68.70%	67.20%	74.30%	70.83%
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	84.80%	74.90%	82.90%	86.90%	82.38%
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	79.70%	71.00%	78.20%	86.10%	78.75%
對遊憩區環境清潔滿意度	90.30%	85.40%	89.50%	89.80%	88.75%
對遊憩區販賣部滿意度	67.40%	58.10%	65.20%	71.10%	65.45%
對遊憩區內解說服務滿意度	95.40%	90.00%	92.20%	95.80%	93.35%
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	93.30%	85.50%	91.90%	92.90%	90.90%
對遊憩區各項設施感覺滿意度	86.30%	74.20%	83.20%	90.20%	83.48%

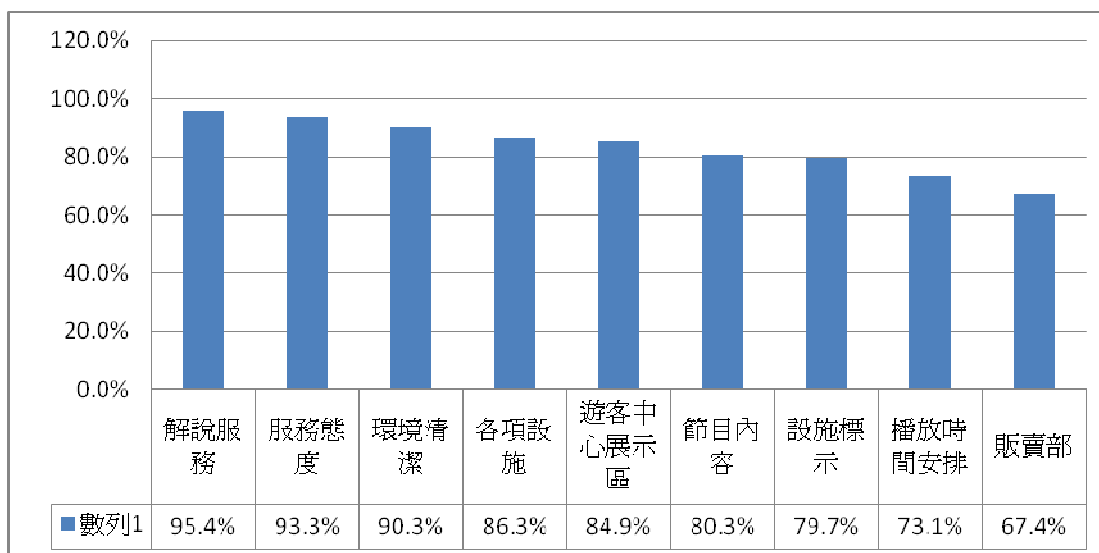


圖 12 第一次調查各項服務滿意度排名圖

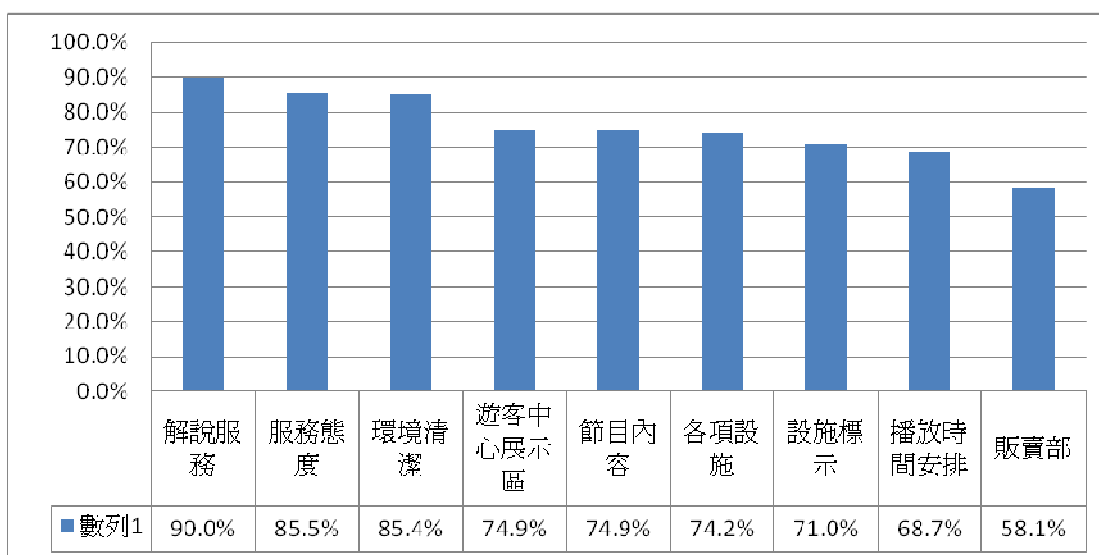


圖 13 第二次調查各項服務滿意度排名圖

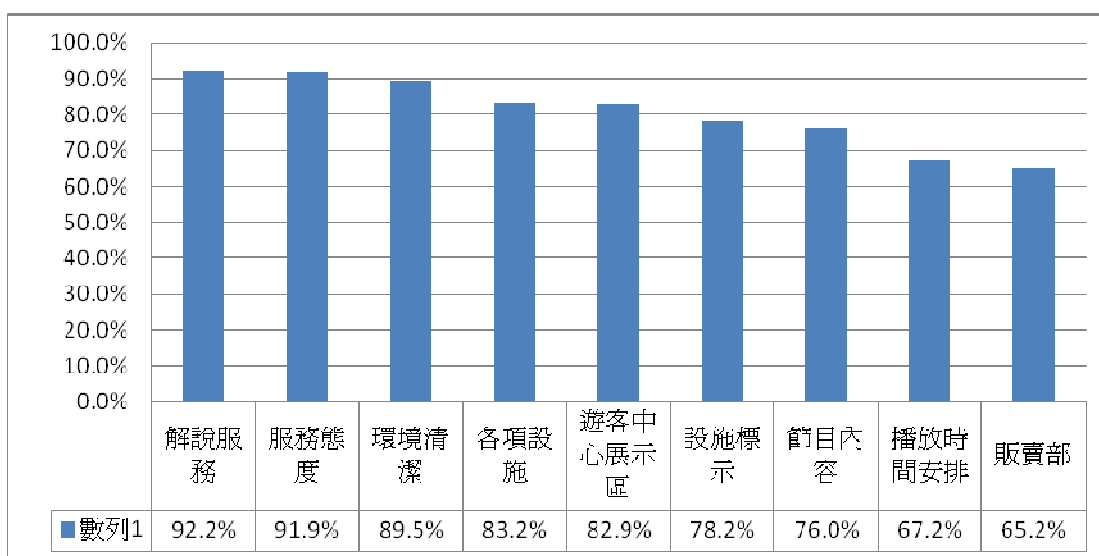


圖 14 第三次調查各項服務滿意度排名圖

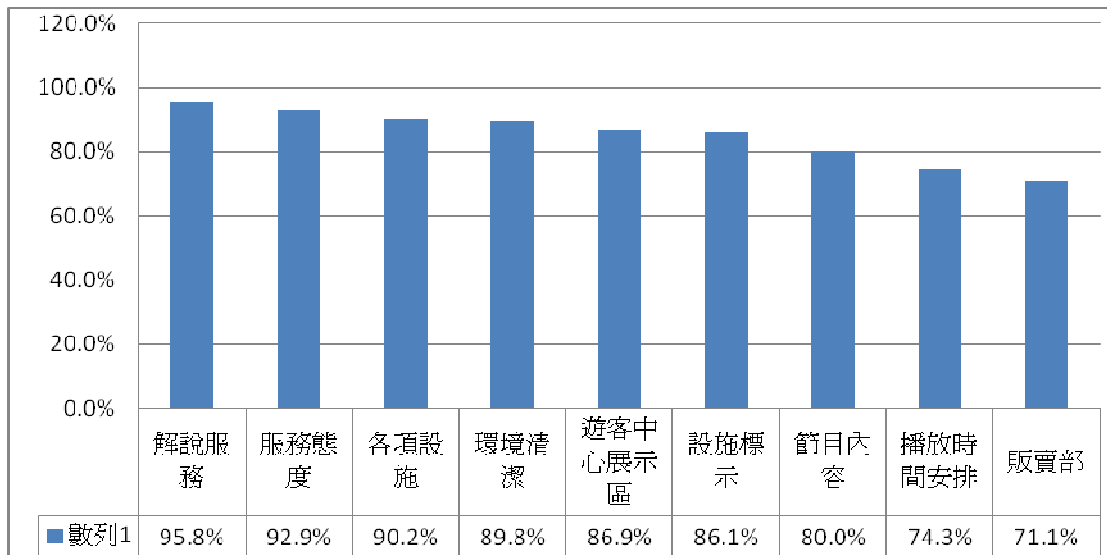


圖 15 第四次調查各項服務滿意度排名圖

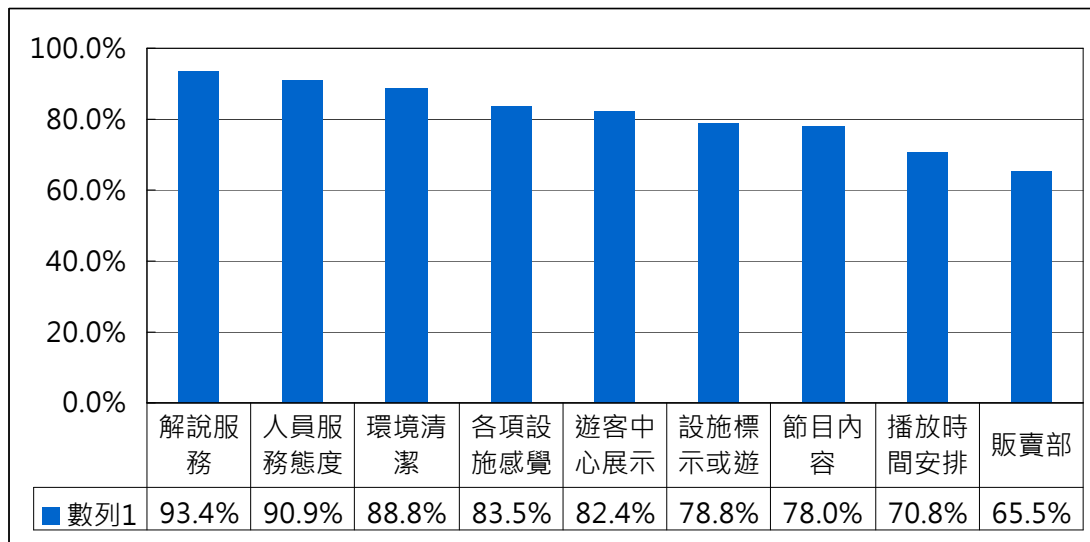


圖 16 四次調查各項服務滿意度總排名圖

附表 3-26 99 年度與 100 年度雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

服務內容	99 年	100 年
解說服務	94.5%	93.4%
服務態度	90.8%	90.9%
環境清潔	88.0%	88.8%
各項設施	85.7%	83.5%
遊客中心展示區	84.2%	82.4%
標示路徑	78.8%	78.8%
節目內容	78.2%	78.0%
播放時間	70.2%	70.8%
販賣部	66.5%	65.5%

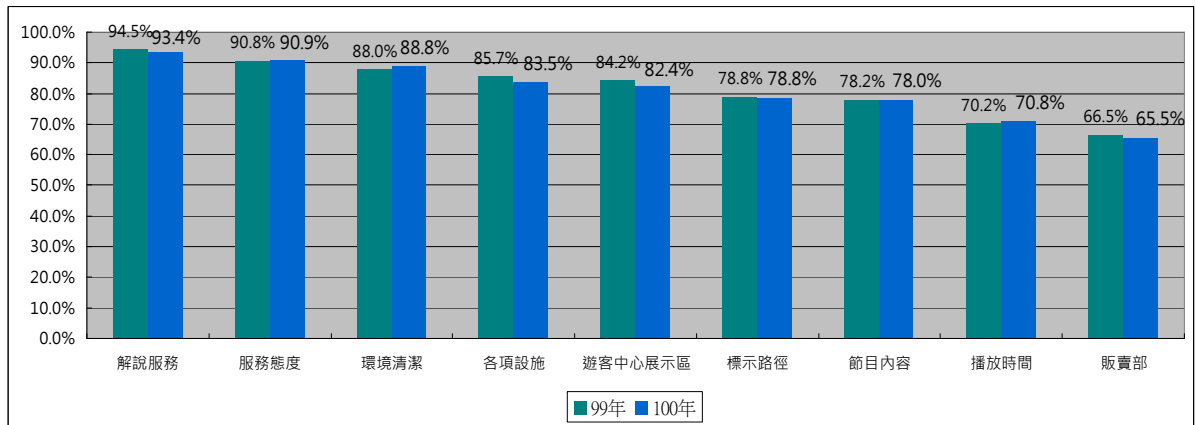


圖 16 99 年度與 100 年度雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較圖