

雪霸國家公園遊客中心101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

中華民國一〇一年十一月

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 101 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 1160 份有效樣本，無效問卷 83 份，訪問成功率為 93.32%¹。調查結果摘要如下：

整體而言，受訪者對於「對遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高（4.37 分），顯示受訪者對遊憩區內解說服務給予高度肯定，再者為「對遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿意度」（4.27 分）以及「對多媒體視廳室所播放的節目內容滿意度」和「對遊憩區環境清潔滿意度」（4.19 分）。而滿意度分數較低的則是「對紀念品販賣部滿意度」（3.75 分）及「對設施標示或遊憩路徑指標滿意度」（4.04 分），顯示販賣部服務及遊憩區設施標示或遊憩路徑指標皆有待加強。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於 4 分或接近 4 分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

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(47.2%)，顯示人際傳播或是口碑行銷的重要性。另外，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目以「餐飲與紀念品販售中心」所佔比例較高，佔了 5.9%，其次是「洗手間的環境清潔」（5.4%）及「園區生態景觀與設施」（1.9%），顯示遊客中心應再加強餐飲與紀念品販售中心的服務以及洗手間的環境清潔和園區生態。

表 1 受訪者對雪霸國家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
對多媒體視廳室所播放的節目內容滿意度	4.19	0.609	3
對多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.05	0.662	8
對遊客中心展示區滿意度	4.10	0.607	6
對設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.04	0.648	9
對遊憩區環境清潔滿意度	4.19	0.606	3
對紀念品販賣部滿意度	3.75	0.711	10
對解說服務滿意度	4.37	0.673	1
對遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿意度	4.27	0.600	2
對洗手間的環境清潔滿意度	4.11	0.690	5
對各項設施感覺滿意度	4.09	0.553	7

¹訪問成功率 = 成功訪問數(1160 份) ÷ [成功訪問數(1160 份) + 無效問卷(83 份)] = 93.32%

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.....	45
四、各遊憩區差異性分析.....	47
附錄一 調查問卷	54
附錄二 交叉分析表	59

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 4-11-1 武陵遊憩區受訪者對洗手間最滿意的項目統計表.....	26
表 4-12 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目統計表.....	27
表 4-12-1 武陵遊憩區受訪者對洗手間最不滿意的項目統計表.....	28
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.....	29
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.....	30
表 4-15 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計表.....	31
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.....	32
表 4-17 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計表.....	33
表 4-18 是否有去過本遊憩區的販賣部統計表.....	34
表 4-19 受訪者對遊憩區紀念品販賣部滿意度統計表.....	35
表 4-20 受訪者對遊憩區紀念品販賣部需改進之建議事項統計表.....	36
表 4-21 是否有參與解說服務統計表.....	38
表 4-22 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計表.....	39
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.....	40
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.....	41
表 4-25 受訪者對遊憩區洗手間感覺滿意度統計表.....	42
表 4-26 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計表.....	43
表 4-27 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計表.....	44
表 4-28 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度綜合比較表.....	46
表 4-29 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表.....	48
表 4-29 各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表(續).....	49

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 4-12	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	29
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	30
圖 4-14	受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖	31
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	32
圖 4-16	受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖	33
圖 4-17	是否有去過本遊憩區的販賣部統計圖	34
圖 4-18	受訪者對遊憩區紀念品販賣部滿意度統計圖	35
圖 4-19	受訪者對遊憩區內紀念品販賣需改進之建議事項統計圖	36
圖 4-20	是否有參與解說服務統計圖	38
圖 4-21	受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖	39
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	40
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	41
圖 4-24	受訪者對遊憩區洗手間感覺滿意度統計圖	42
圖 4-25	受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計圖	43
圖 4-26	受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖	44
圖 5-1	遊憩區內服務滿意度排名前三名	53
圖 5-2	各項服務滿意度排名	53

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，對於雪霸國家公園遊憩品質、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、台中市和平區，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.spnp.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 種兩生類，17 種淡水魚、170 種蝴蝶及 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「櫻花鉤吻鮭生態保護區」，積極進行保育及復育工作。

三、遊憩區介紹

(一)汶水遊客中心

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

(二)武陵遊憩區

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

1.地形特色：

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

則呈陡峭狀。

2.植物景觀：

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

3.動物生態：

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

(三)觀霧遊憩區

位於海拔 2000 公尺的觀霧遊憩區，除了是觀賞雲霧變化的最佳地點外，霧林帶的生態特色，同時蘊含有多樣珍貴稀有的動植物，像是檜木、台灣檫樹、棣慕華鳳仙花、寬尾鳳蝶等，還有近幾年才發現命名的冰河時期子遺物種-觀霧山椒魚。屬於兩棲類的觀霧山椒魚，需要生活在潮濕近水域的地區，目前僅在台灣中北部山區零星發現。自 1996 年第一次在觀霧發現後，雪霸國家公園即針對觀霧山椒魚的生態進行調查及棲地復育工作，並且在 2012 年 4 月 21 日成立國內第一座以山椒魚為主題的生態中心。

生態中心設有主題展示區、山椒魚生態意象廣場、生態影像區及環境教育園區，結合雲霧步道，將觀霧山椒魚的型態、生活史、分布狀況、面臨的危機以及國家公園進行棲地復育工作現況完整呈現，提供民眾瞭解觀霧山椒魚生態以及感受全球氣候變遷影響的環境教育場所。

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頷魚 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頷魚、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管理處武陵遊憩區、汶水遊客中心、觀霧遊憩區及雪見遊憩區之十五歲以上遊客，進行遊憩後離園前的問卷調查，問卷抽樣方法為系統抽樣，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 1160 份，在實際的訪問過程中，共完成 1160 份有效樣本，無效問卷 83 份，訪問成功率為 93.32%³。

³訪問成功率=成功訪問數(1160 份)÷〔成功訪問數(1160 份)+無效問卷(83 份)〕=93.32%

三、調查實施方式

(一)調查時間

自民國 101 年 9 月 1 日起至民國 101 年 10 月 31 日止，共計兩個月。

(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⁴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

⁴雪見遊憩區因 6 月連續豪大雨，造成司馬限林道多處崩塌，雪見遊憩區封閉整修中，使雪見遊憩區並未進行第三次以及第四次調查。

- 10.對遊憩區內解說服務滿意度
- 11.對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項
- 12.對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度
- 13.對遊憩區各項設施感覺滿意度
- 14.旅客重遊意願

(二)遊客遊憩特性

- 1.遊客遊憩動機
- 2.遊客遊憩地點
- 3.遊客停留時間

(三)遊客基本社經背景資料

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

肆、調查結果

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

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

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

一、樣本特性

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

1.性別

本次調查之樣本性別分配如下表 4-1 和圖 4-1 所示。受訪者之性別以「女性」居多，共有 713 人，佔了六成二左右(61.5%)，「男性」受訪者佔 38.5%，共有 447 人。

表 4-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比(%)
男	447	38.5
女	713	61.5
總和	1,160	100.0

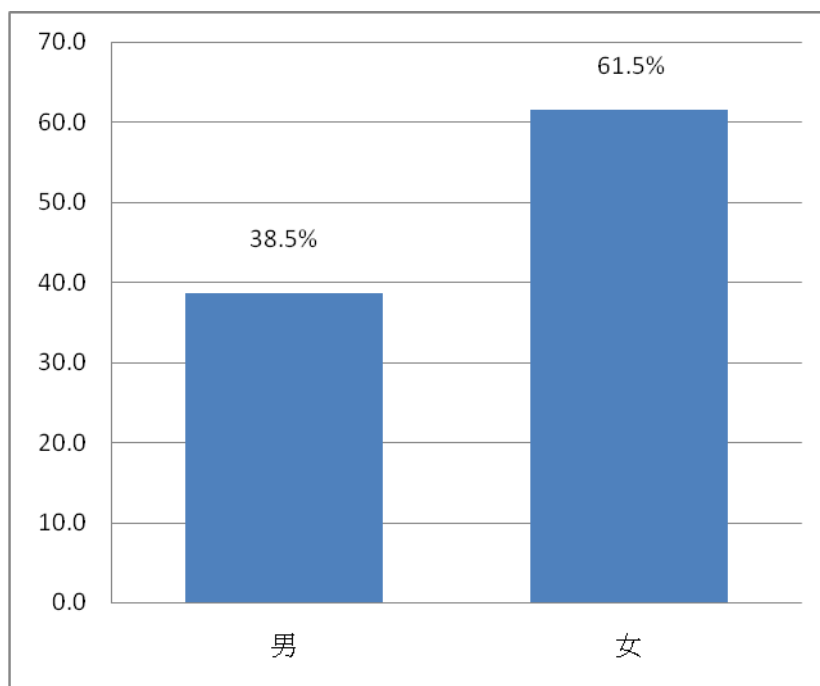


圖 4-1 受訪者性別統計圖

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 297 人，佔 25.6%，其次是「40-49 歲」，佔 22.0%，再者為「50-59 歲」(19.9%)的受訪者。整體來看，受訪者的年齡多集中於中壯年，光 30-59 歲的受訪者即佔了六成八左右(67.5%)。

表 4-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比(%)
15-19 歲	76	6.6
20-29 歲	124	10.7
30-39 歲	297	25.6
40-49 歲	255	22.0
50-59 歲	231	19.9
60-69 歲	155	13.4
70 歲以上	22	1.9
總和	1,160	100.0

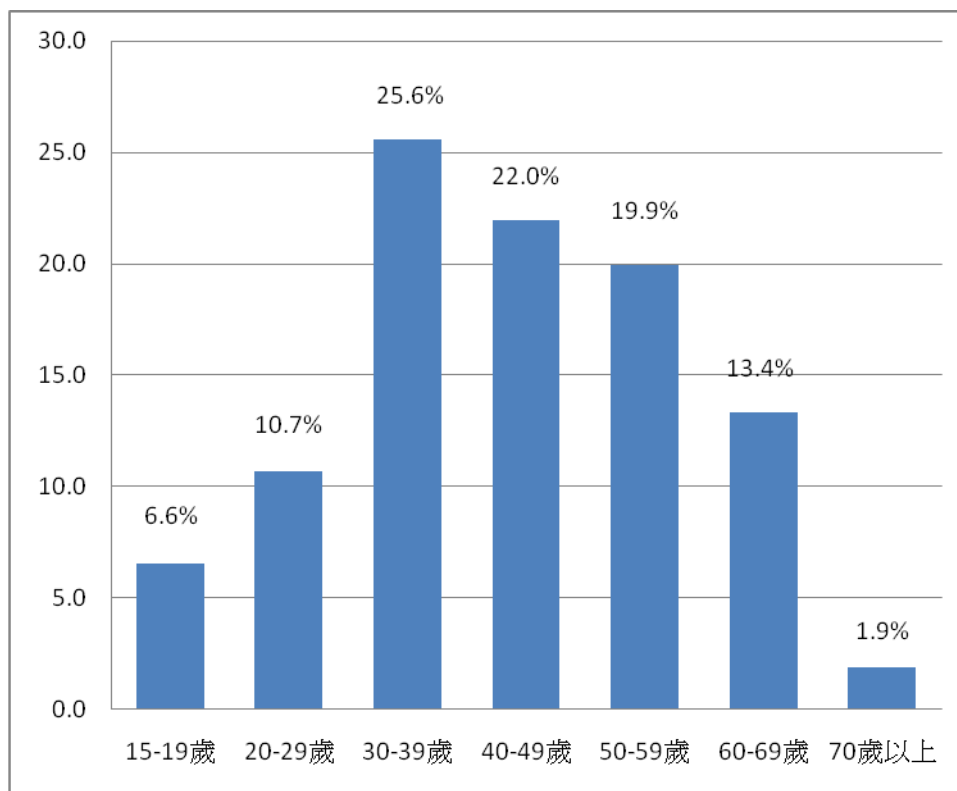


圖 4-2 受訪者年齡統計圖

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「非管理階層」的人數最多，共為 160 人，佔整體的 13.8%，其次是「家管」，佔了 13.0%，再者為「公」(12.6%)。

表 4-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比(%)
學生	128	11.0
軍	15	1.3
公	146	12.6
教	104	9.0
警	4	0.3
管理階層	120	10.3
非管理階層	160	13.8
農、林、漁、牧	41	3.5
專業人士	88	7.6
家管	153	13.2
退休人員	130	11.2
待業中	19	1.6
其他(請說明)	52	4.5
總和	1,160	100.0

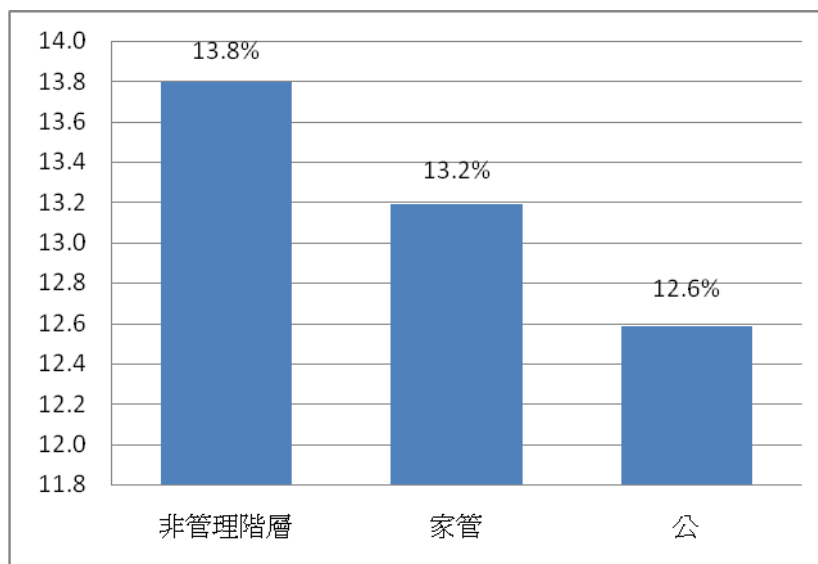


圖 4-3 受訪者職業統計圖⁵

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 483 人，佔四成二(41.6%)，其次是「專科學校」程度的受訪者，佔 18.6%，再者為「高中(職)以上」程度(16.8%)的受訪者。

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	37	3.2
國(初)中	61	5.3
高中(職)	195	16.8
專科學校	216	18.6
大學	483	41.6
研究所(含)以上	168	14.5
總和	1,160	100.0

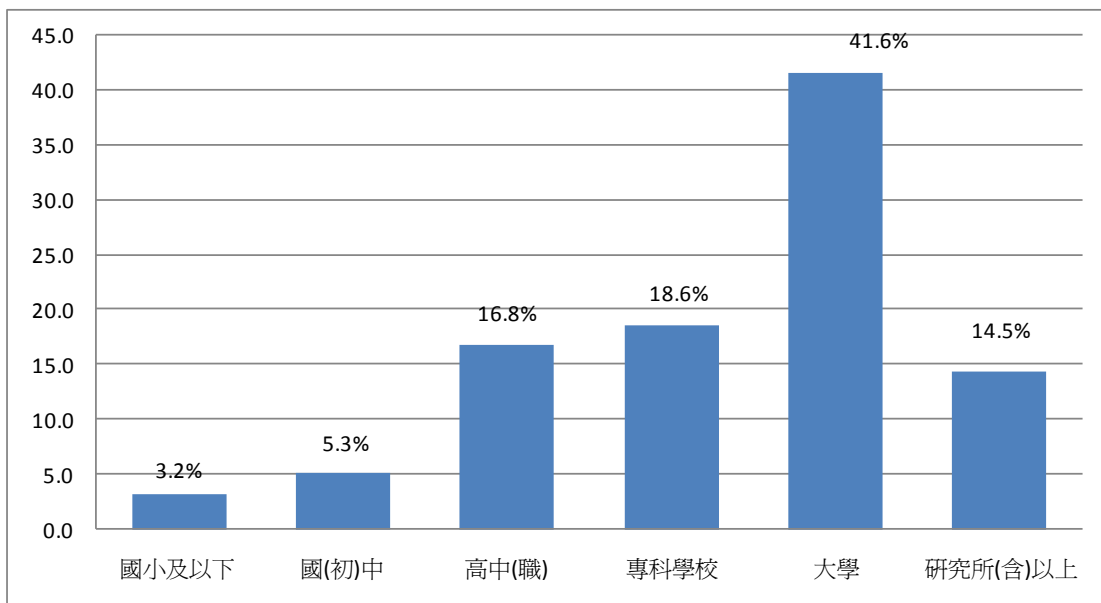


圖 4-4 受訪者教育程度統計圖

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(新北市)」居多，共有 391 人，佔了三成四左右(33.7%)，其次是「台中市」(13.4%)的受訪者以及「苗栗縣」(12.8%)。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，佔了整體的五成左右(50.3%)。

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	31	2.7
台北(新北市)	391	33.7
宜蘭縣	24	2.1
桃園縣	61	5.3
新竹縣市	76	6.6
苗栗縣	149	12.8
台中市	155	13.4
彰化縣	33	2.8
雲林縣	15	1.3
嘉義縣市	12	1.0
台南市	67	5.8
高雄市	90	7.8
屏東縣	13	1.1
花蓮縣	10	0.9
台東縣	2	0.2
南投縣	23	2.0
金門馬祖	4	0.3
其他(請說明)	4	0.3
總和	1,160	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、台南市、高雄市、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「武陵遊憩區」較多，共有 421 人，佔了 36.3%，其次是「觀霧遊憩區」(34.5%) 以及「汶水遊客中心」(29.2%) 的受訪者。⁷

表 4-6 遊憩區統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
汶水遊客中心	339	29.2
武陵遊憩區	421	36.3
觀霧遊憩區	400	34.5
總和	1,160	100.0

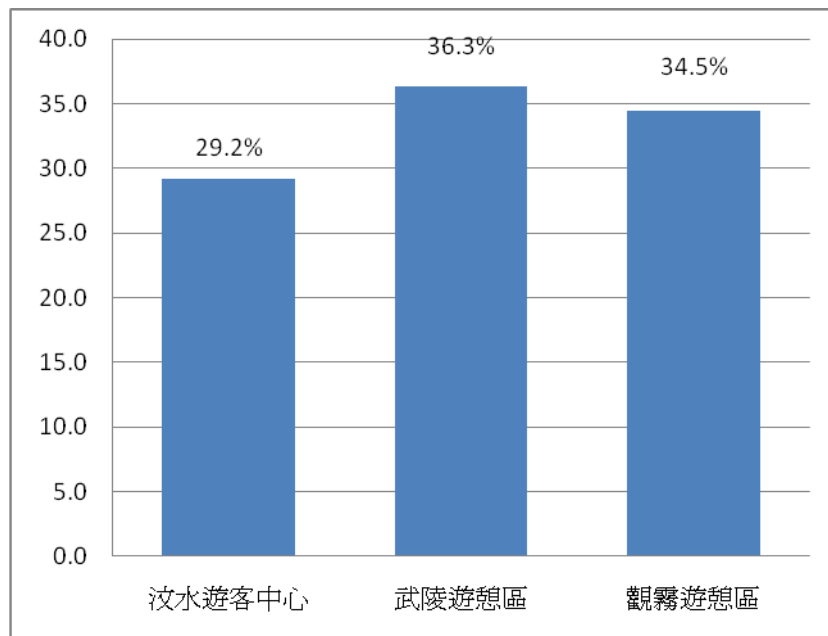


圖 4-5 遊憩區統計圖

⁷雪見遊憩區因 6 月連續豪大雨，造成司馬限林道多處崩塌，雪見遊憩區封閉整修中，使本次雪見遊憩區並未進行調查。

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、對遊憩區洗手間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1160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(47.2%)，其次為「網站資訊」(30.0%)以及「報章雜誌」(9.7%)。(詳見表4-7和圖4-6)

表 4-7 受訪者從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊統計表

獲得管道	反應值	百分比(%)
網站資訊	348	30.0
電視廣播	53	4.6
報章雜誌	113	9.7
親朋好友告知	548	47.2
其他	98	8.4
總和	1,160	100.0

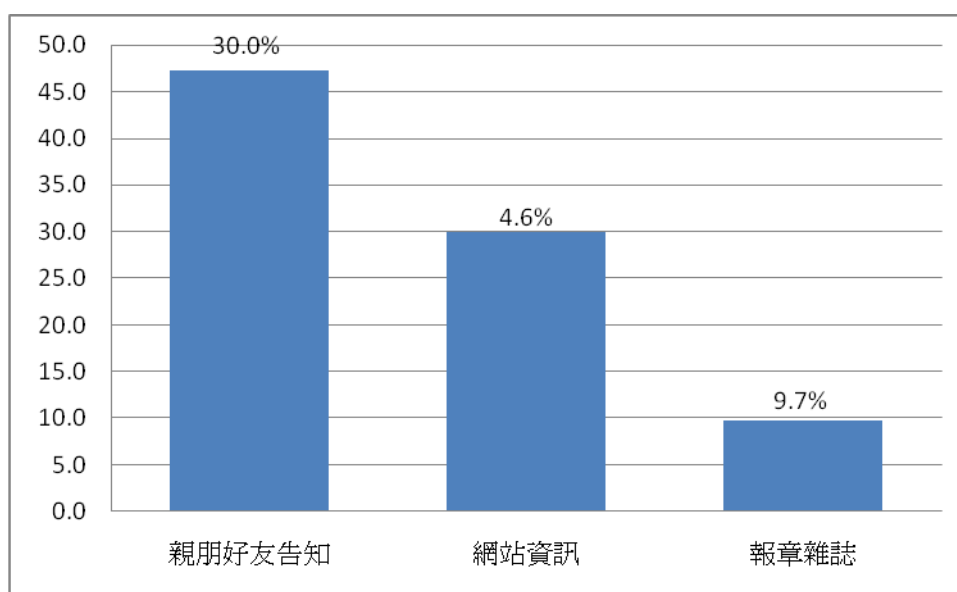


圖 4-6 從哪些管道獲得雪霸國家公園遊憩區相關資訊前三名統計圖

(二) 遊客去過雪霸國家公園哪些遊憩區

整體來看，在1160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(61.3%)，其次為「觀霧遊憩區」(51.9%)以及「汶水遊客中心」(45.0%)。(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	711	61.3
雪見遊憩區	251	21.7
觀霧遊憩區	601	51.9
汶水遊客中心	522	45.0
總和	2085	179.9

註：本題為複選題，N=1160。

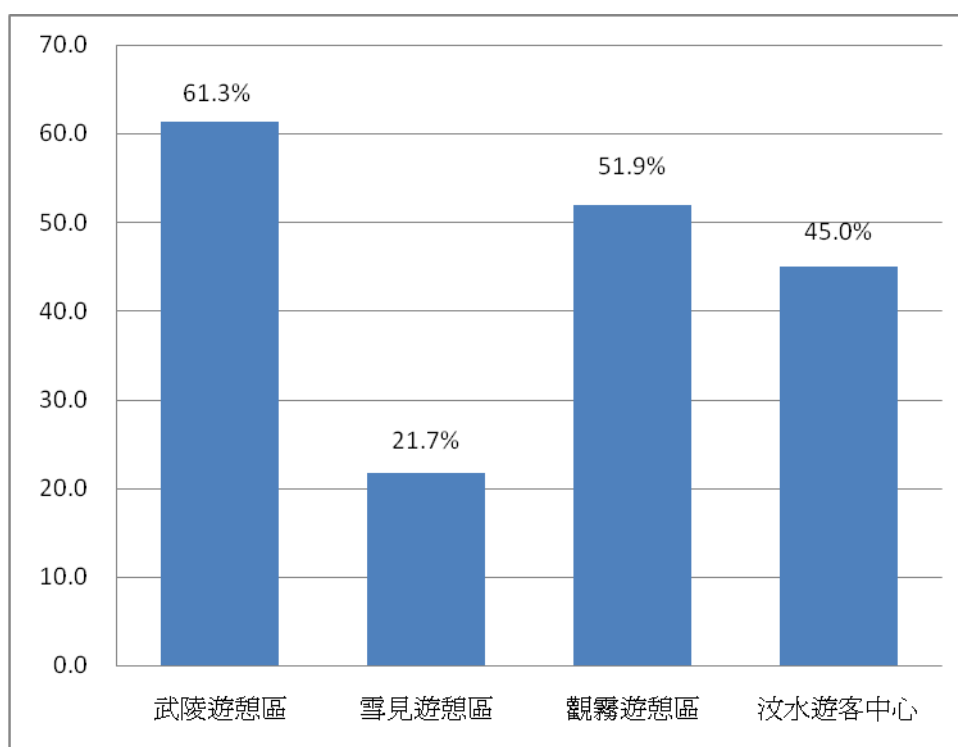


圖 4-7 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖

(三) 遊客選擇遊憩區的動機

在 1160 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」的佔七成三(72.6%)所佔比例較高，其次為「休閒渡假」(52.9%)及「親子旅遊」(29.9%)。(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	842	72.6
增加見聞知識	313	27.0
休閒渡假	613	52.9
參加旅遊團	195	16.8
親子旅遊	346	29.9
聯誼聚會	212	18.3
運動健身	190	16.4
登山健行	248	21.4
消磨時間	73	6.3
其他(請說明)	23	2.0
總和	3055	263.6

註：本題為複選題，N=1160。

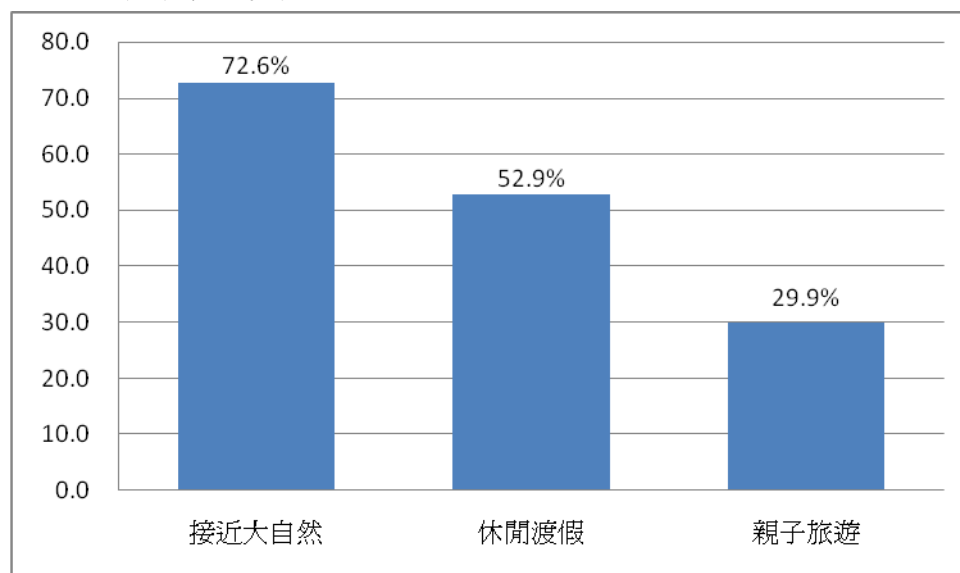


圖 4-8 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖⁸

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)

⁸ 本研究僅列出前五大原因。

(四) 遊客停留時間

在 1160 位受訪者當中，受訪者停留時間以「1-2 天」所佔比例較高，佔 45.9%，其次停留時間依序為「1 天」(27.6%) 及「半天以內」(19.7%)。(詳見表 4-10 和圖 4-9)

表 4-10 受訪者停留時間統計表

停留時間	反應值	百分比(%)
半天以內	229	19.7
1 天	320	27.6
1-2 天	533	45.9
3 天(含)以上	72	6.2
其他	6	0.5
總和	1,160	100.0

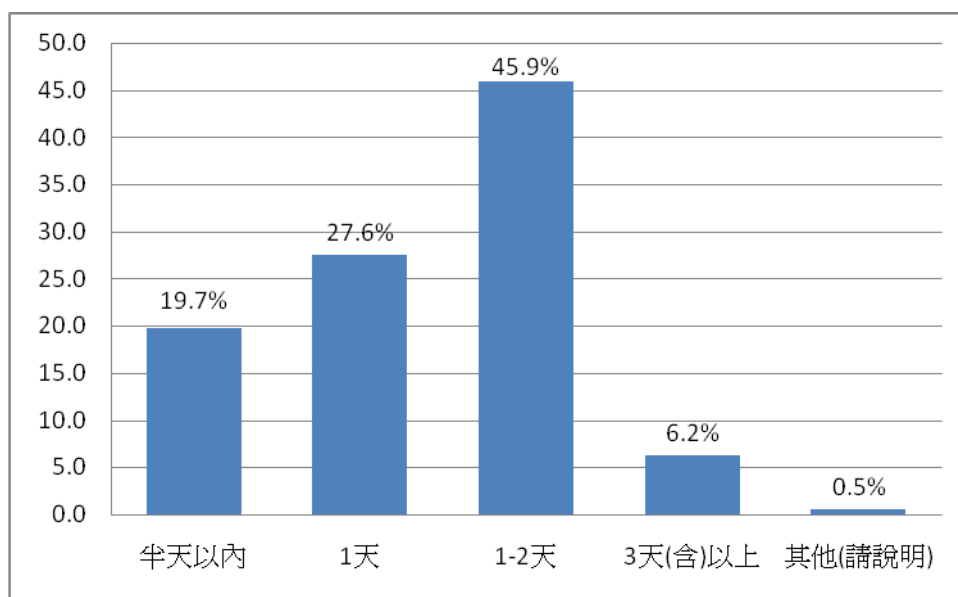


圖 4-9 受訪者停留時間統計圖

(五)對遊憩區各項設施最滿意的項目

在 1160 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 54.7%，其次較為滿意的項目為「多媒體視廳室的節目內容」（48.5%）及「遊客中心展示區」（47.8%）。而武陵遊憩區的受訪者較滿意的洗手間以「遊客中心展示館」所佔比例較高，佔 78.3%。（詳見表 4-11、4-11-1 和圖 4-10）

表 4-11 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計表

最滿意項目	反應值	百分比(%)
多媒體視廳室的節目內容	563	48.5
多媒體視廳室的播放時間	339	29.2
遊客中心展示區	554	47.8
園區生態景觀與設施	635	54.7
餐飲與紀念品販售中心	222	19.1
解說導覽服務	503	43.4
指示標示及雙語服務	211	18.2
洗手間的環境清潔	518	44.7
沒有滿意的地方	14	1.2
總和	3559	306.8

註：本題為複選題，N=1160。

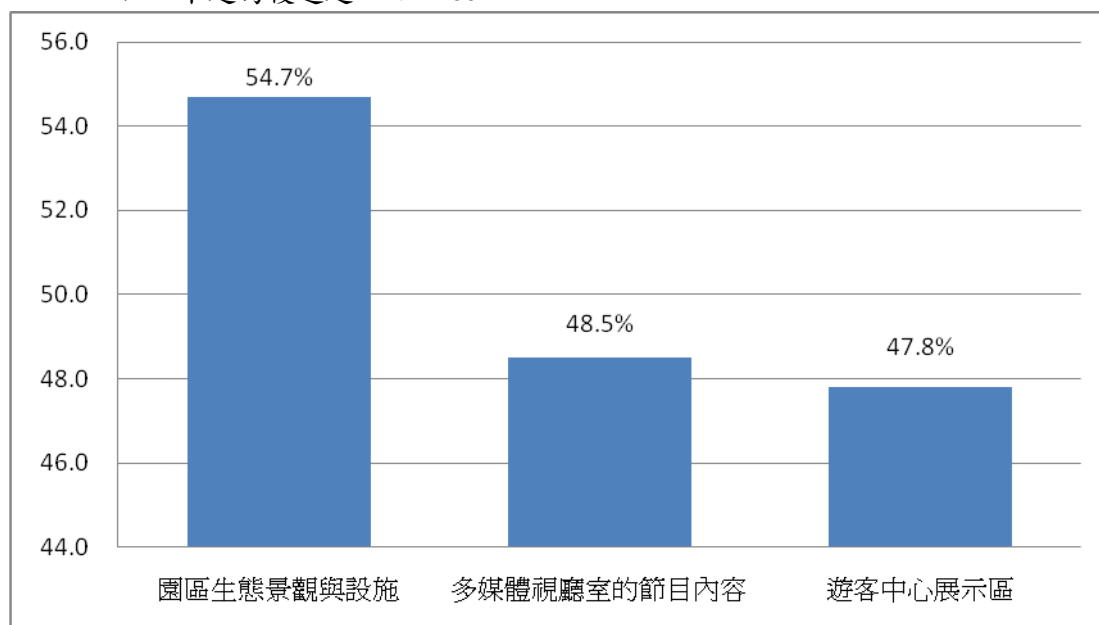


圖 4-10 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計圖⁹

⁹ 本研究僅列出最滿意項目的前三名。

表 4-11-1 武陵遊憩區受訪者對洗手間最滿意的位置統計表

洗手間位置	反應值	百分比(%)
遊客中心展示館	123	78.3
公車站旁	13	8.3
鮭魚館	75	47.8
露營區	26	16.6
登山口	27	17.2
總和	264	168.2

(六)對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目

在 1160 位受訪者當中，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「餐飲與紀念品販售中心」所佔比例較高，佔了 5.9%，其次較為不滿意的项目為「洗手間的環境清潔」(5.4%) 及「園區生態景觀與設施」(1.9%)。另外有八成二左右(81.5%)的受訪者表示並沒有不滿意的地方，而武陵遊憩區的受訪者較不滿意的洗手間以「露營區」所佔比例較高，佔 65.7%(詳見表 4-12 和圖 4-11)

表 4-12 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目統計表

最不滿意項目	反應值	百分比(%)
多媒體視廳室的節目內容	13	1.1
多媒體視廳室的播放時間	21	1.8
遊客中心展示區	9	0.8
園區生態景觀與設施	22	1.9
餐飲與紀念品販售中心	69	5.9
解說導覽服務	16	1.4
指示標示及雙語服務	20	1.7
洗手間的環境清潔	63	5.4
沒有不滿意的地方	945	81.5
其他(請說明)	15	1.3
總和	1193	102.8

註：本題為複選題，N=1160。

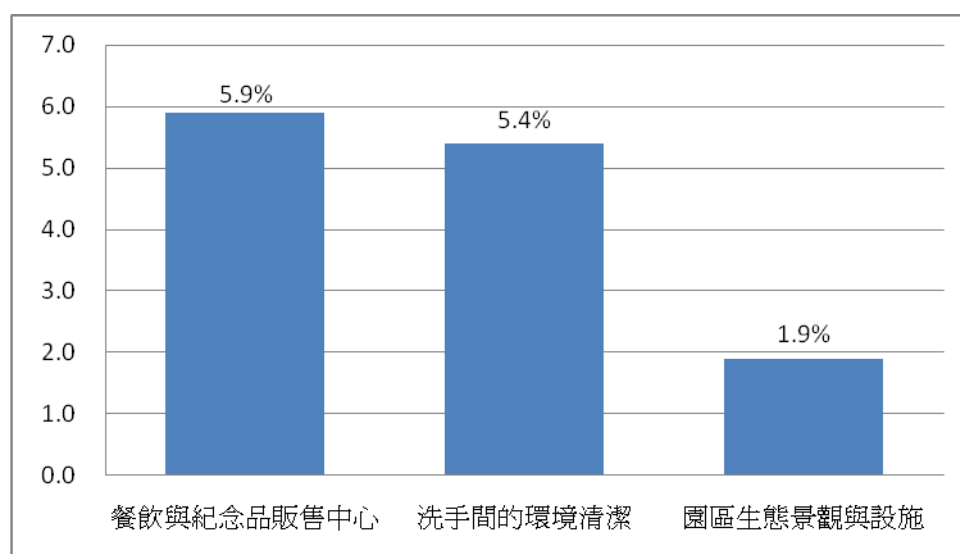


圖 4-11 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目統計圖

表 4-12-1 武陵遊憩區受訪者對洗手間最不滿意的位置統計表

洗手間位置	反應值	百分比(%)
遊客中心展示館	2	5.7
公車站旁	7	20.0
露營區	23	65.7
登山口	5	14.3
總和	37	105.7

(七)對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度

在 1160 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(80.4%，包括滿意的佔 54.5%，非常滿意的佔 25.9%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.0%，而「不滿意」的僅佔 0.2%，沒意見的佔了 0.2%。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	301	25.9
滿意	632	54.5
普通/還好	93	8.0
不滿意	2	0.2
非常不滿意	2	0.2
沒意見	130	11.2
總和	1,160	100.0

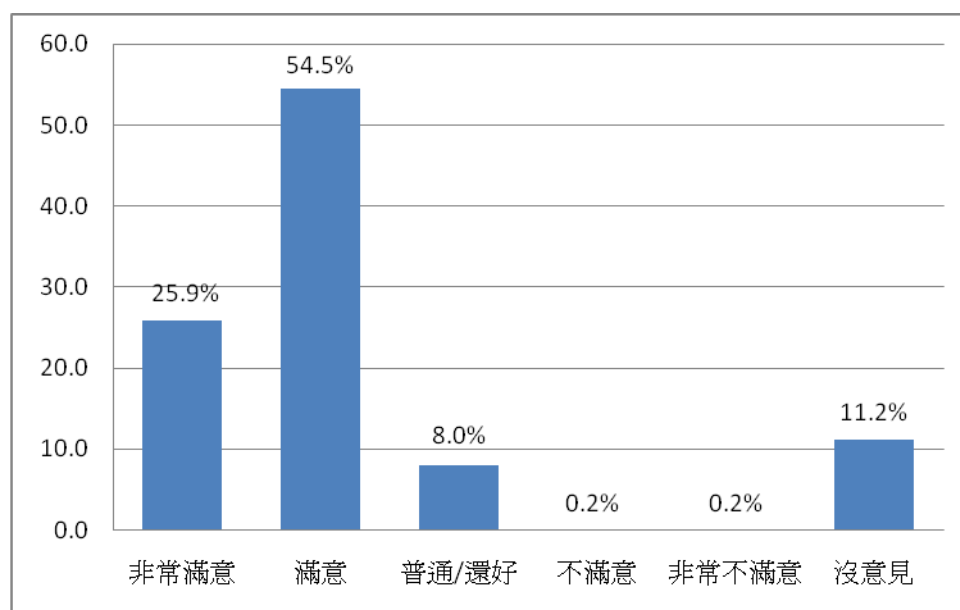


圖 4-12 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「職業」及「性別」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)

(八)對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度

在 1160 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」的佔七成三左右(73.4%，包括滿意的佔 53.1%，非常滿意的佔 20.3%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 13.7%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見的佔了 12.0%。整體來看，有七成三左右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	236	20.3
滿意	616	53.1
普通/還好	159	13.7
不滿意	7	0.6
非常不滿意	3	0.3
沒意見	139	12.0
總和	1,160	100.0

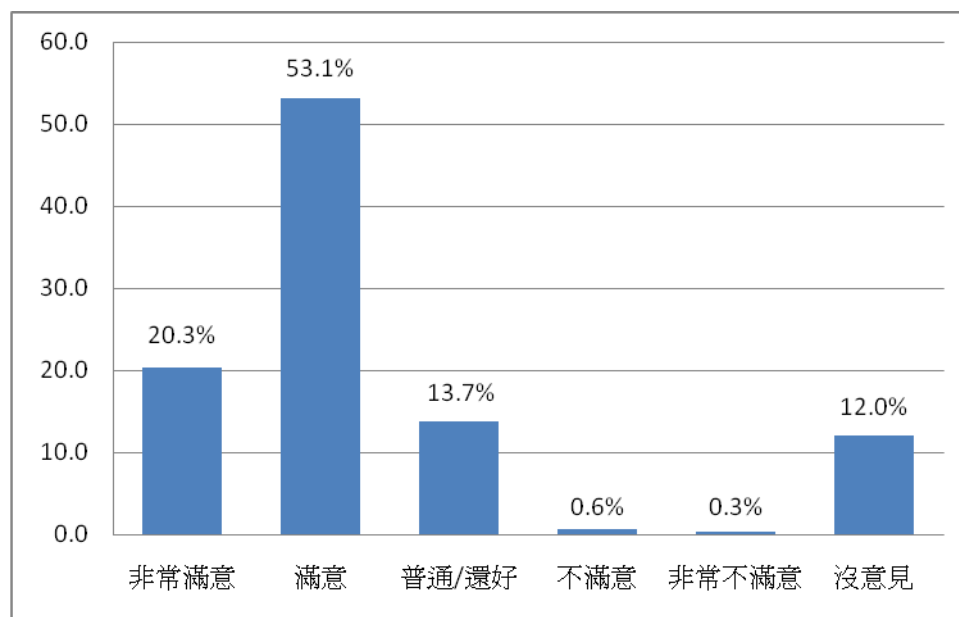


圖 4-13 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「居住區域」、「年齡」、「教育程度」、「職業」及「性別」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)

(九)對遊憩區遊客中心展示區滿意度

在 1160 位受訪者當中，對於遊憩區遊客中心展示區表示「滿意」的佔八成三(82.6%，包括滿意的佔 60.1%，非常滿意的佔 22.5%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 12.4%，而「不滿意」的僅佔 0.1%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 4.8%。整體來看，有八成三左右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	261	22.5
滿意	697	60.1
普通/還好	144	12.4
不滿意	1	0.1
非常不滿意	1	0.1
沒意見	56	4.8
總和	1,160	100.0

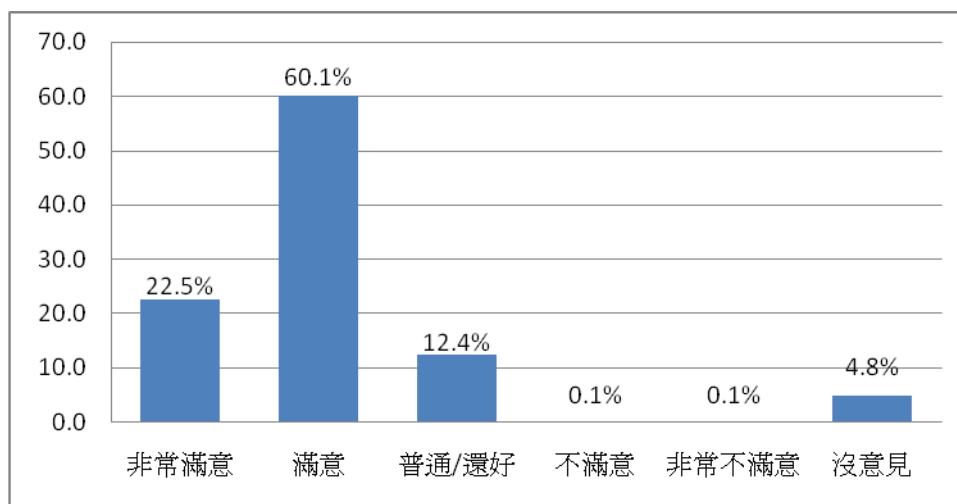


圖 4-14 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「職業」及「性別」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)對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

在 1160 位受訪者當中，對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標表示「滿意」的佔八成左右(80.3%，包括滿意的佔 58.5%，非常滿意的佔 21.7%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 15.9%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 3.1%。整體來看，八成左右的受訪者表示滿意遊憩區設施標示或遊憩路徑指標。(詳見表 4-16 和圖 4-15)

表 4-16 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表

設施標示或遊憩路徑指標滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	252	21.7
滿意	679	58.5
普通/還好	185	15.9
不滿意	7	0.6
非常不滿意	1	0.1
沒意見	36	3.1
總和	1,160	100.0

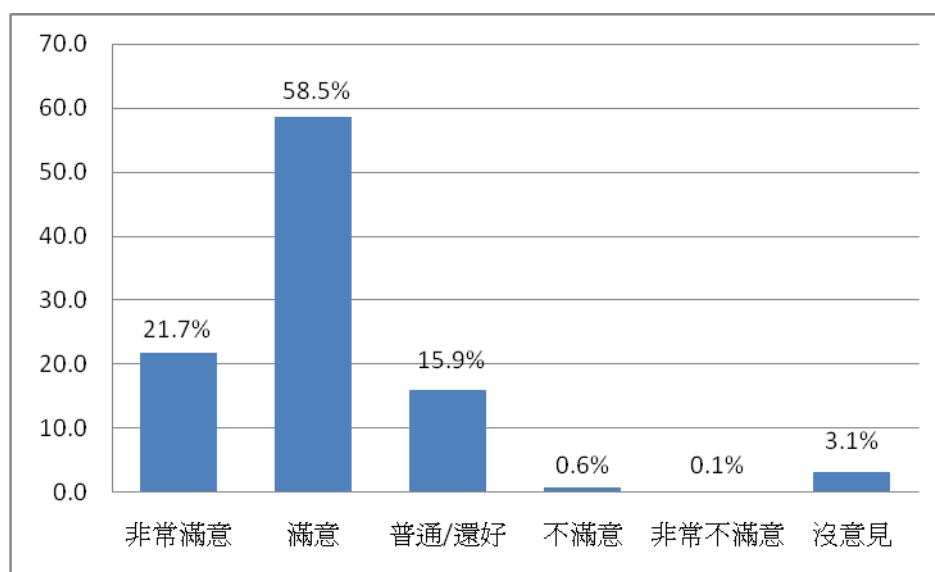


圖 4-15 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

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

(十一)對遊憩區環境清潔滿意度

在 1160 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 61.3%，非常滿意的佔 28.5%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 8.8%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 0.9%。整體來看，約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	331	28.5
滿意	711	61.3
普通/還好	102	8.8
不滿意	5	0.4
非常不滿意	1	0.1
沒意見	10	0.9
總和	1,160	100.0

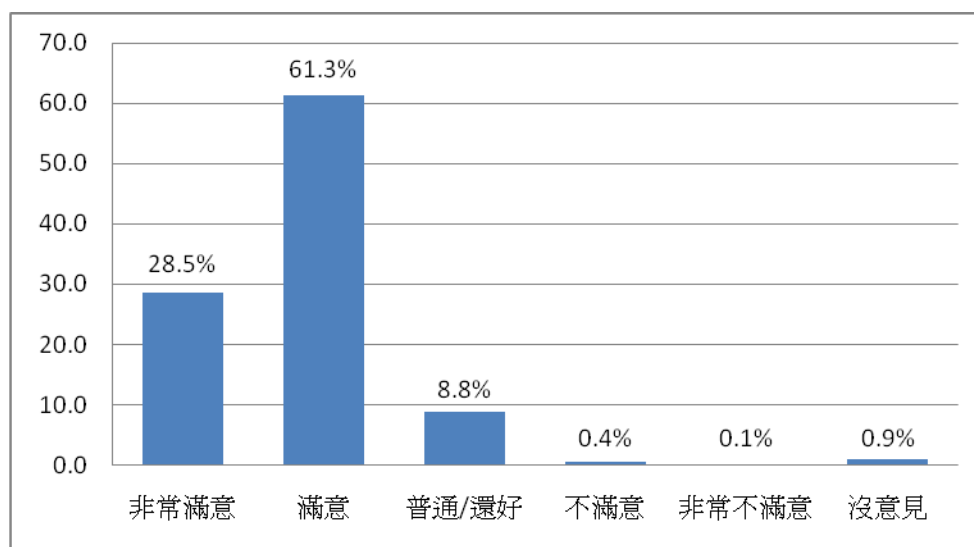


圖 4-16 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「職業」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2-12-1和2-12-2)

(十二)是否有去過本遊憩區的販賣部

在 1160 位受訪者當中，其中有 56.0% 的受訪者有去過遊憩區的販賣部，另外有 44.0 % 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	650	56.0
沒有	510	44.0
總和	1,160	100.0

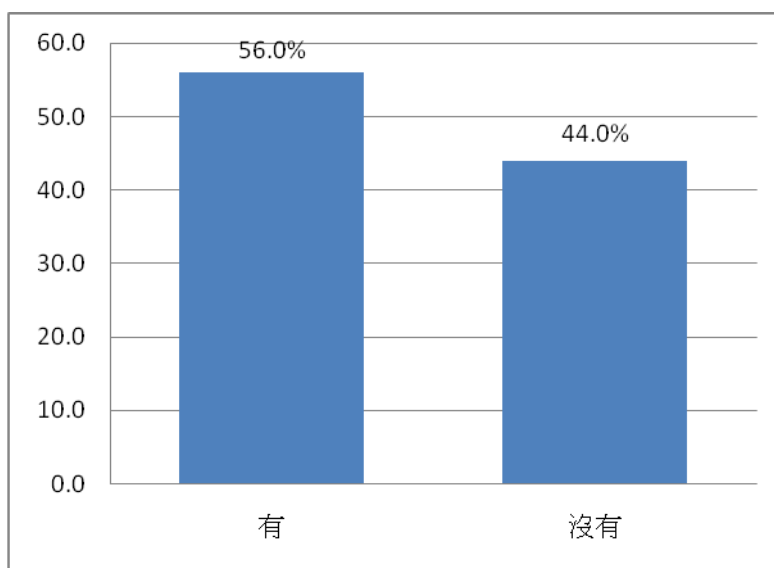


圖 4-17 是否有去過本遊憩區的販賣部統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」及「職業」在本題達顯著水準，遊憩區在「武陵遊客中心」有去過遊憩區的販賣部的比例較高，佔64.3%。年齡在「50-59歲」有去過遊憩區的販賣部的比例較高，佔59.2%。職業為「警」有去過遊憩區的販賣部的比例較高，佔75.0%。(詳見附表2-13-1和2-13-2)

(十三)對遊憩區紀念品販賣部滿意度

在 650 位有去過紀念品販賣部的受訪者當中，對於遊憩區紀念品販賣部表示「滿意」的佔六成左右(60.0%) (包括滿意的佔 47.4%，非常滿意的佔 12.6%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 31.4%，不滿意的佔了 2.0%(包括不滿意的佔 1.8%，非常不滿意的佔 0.2%)，沒意見的佔了 6.6%。(詳見表 4-19 和圖 4-18)

表 4-19 受訪者對遊憩區紀念品販賣部滿意度統計表

紀念品販賣部滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	82	12.6
滿意	308	47.4
普通/還好	204	31.4
不滿意	12	1.8
非常不滿意	1	0.2
沒意見	43	6.6
總和	650	100.0

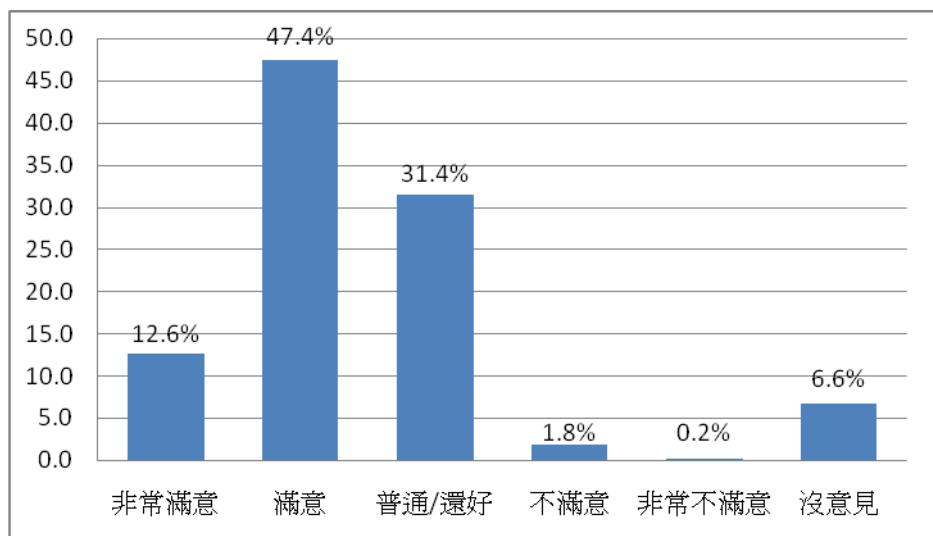


圖 4-18 受訪者對遊憩區紀念品販賣部滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「職業」、「教育程度」及「性別」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2-14-1和2-14-2)

(十四)對遊憩區紀念品販賣部需改進之建議事項

在 650 位有去過紀念品販賣部的受訪者當中，其中有四成一左右 (41.1%) 的受訪者認為遊憩區內紀念品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」(34.1%)以及「餐飲座位多一點」(6.8%)。另外有二成八(27.6%)的受訪者表示沒有需要改進的。而對各遊憩區紀念品販賣部在各方面之建議事項，又多以對「觀霧遊憩區」的遊客所提出的建議所佔比例較高。(詳見表 4-20、表 4-20-1 和圖 4-19)

表 4-20 受訪者對遊憩區紀念品販賣部需改進之建議事項統計表

紀念品販賣部需改進建議	反應值	百分比(%)
選擇種類多一點	267	41.1
價格要便宜點	221	34.1
標示清楚一點	27	4.2
服務態度好一點	9	1.4
餐飲座位多一點	44	6.8
餐飲部的清潔	25	3.9
沒有需要改進的	179	27.6
其他(請說明)	15	2.3
總和	787	121.3

註：本題為複選題，N=650。

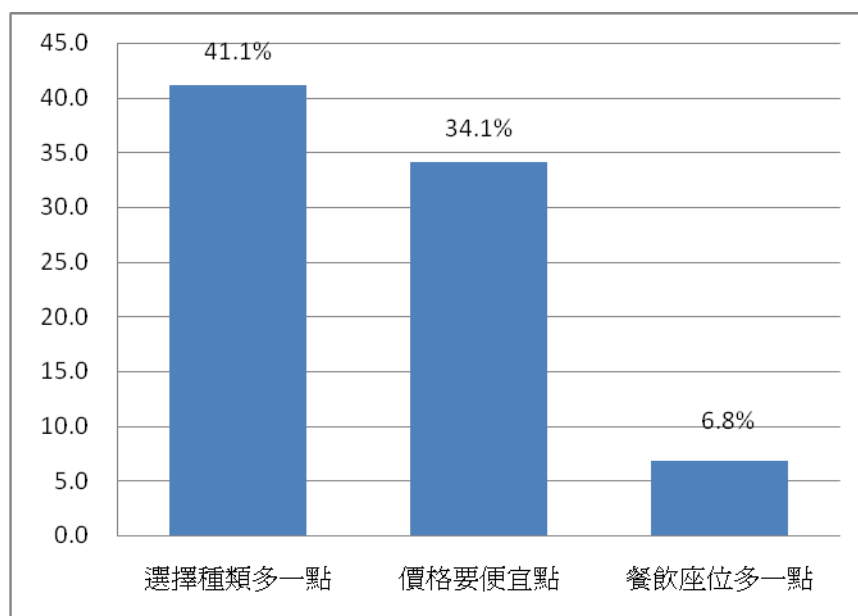


圖 4-19 受訪者對遊憩區內紀念品販賣需改進之建議事項統計圖¹⁰

¹⁰ 本研究僅列出遊憩區販賣部需改進之前三名建議事項。

表 4-20-1 受訪者對各遊憩區紀念品販賣部需改進之建議事項統計表

		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
		直行 %	直行 %	直行 %	直行 %	直行 %	直行 %	直行 %	
遊 憩 區	汶水遊客中心	21.0%	19.0%	14.8%	22.2%	13.6%	12.0%	31.8%	33.3%
	武陵遊憩區	39.7%	43.4%	44.4%	44.4%	34.1%	68.0%	29.1%	33.3%
	觀霧遊憩區	39.3%	37.6%	40.7%	33.3%	52.3%	20.0%	39.1%	33.3%
總和		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(十五)是否有參與解說服務

在 1160 位受訪者當中，其中有 49.1% 的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有 50.9% 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 是否有參與解說服務統計表

是否有參與解說服務	次數	百分比(%)
有	569	49.1
沒有	591	50.9
總和	1,160	100.0

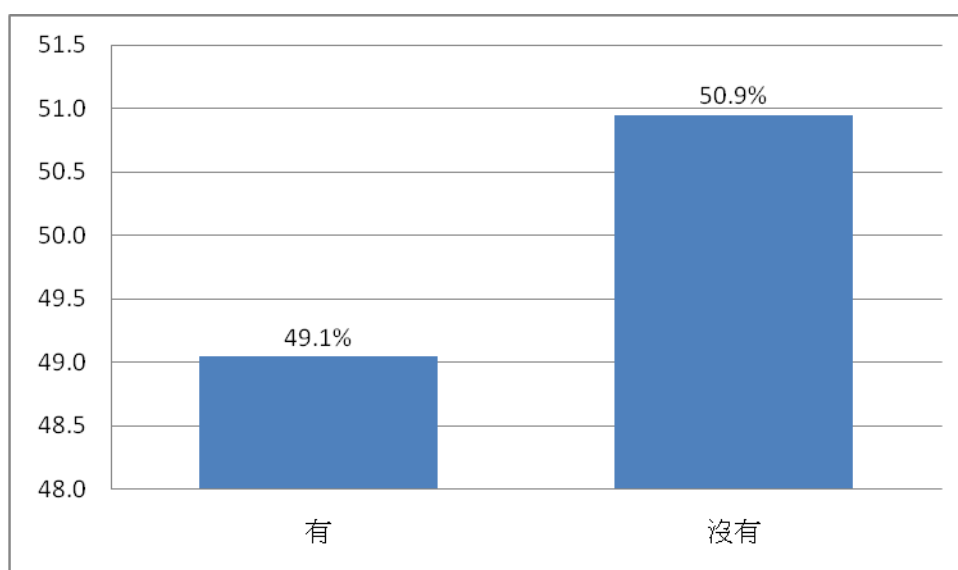


圖 4-20 是否有參與解說服務統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「職業」、「居住地區」以及「教育程度」在本題達顯著水準，其中，遊憩區為「觀霧遊憩區」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔66.0%；年齡為「60-69歲」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔61.3%；職業為「農、林、漁、牧」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔63.4%；居住地區為「基隆市」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔64.5%；教育程度為「高中職」之受訪者有接受專門解說員提供解說服務的比例較高，佔60.0%。(詳見附表2-16-1和2-16-2)

(十六)對遊憩區內解說服務滿意度

在 569 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」的佔九成一左右(90.5%，包括滿意的佔 46.2%，非常滿意的佔 44.3%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.3%，表示「不滿意」的受訪者佔 0.4%，表示「非常不滿意」的受訪者佔 0.7%，沒意見的佔了 3.2%。整體來看，高達九成一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	252	44.3
滿意	263	46.2
普通/還好	30	5.3
不滿意	2	0.4
非常不滿意	4	0.7
沒意見	18	3.2
總和	569	100.0

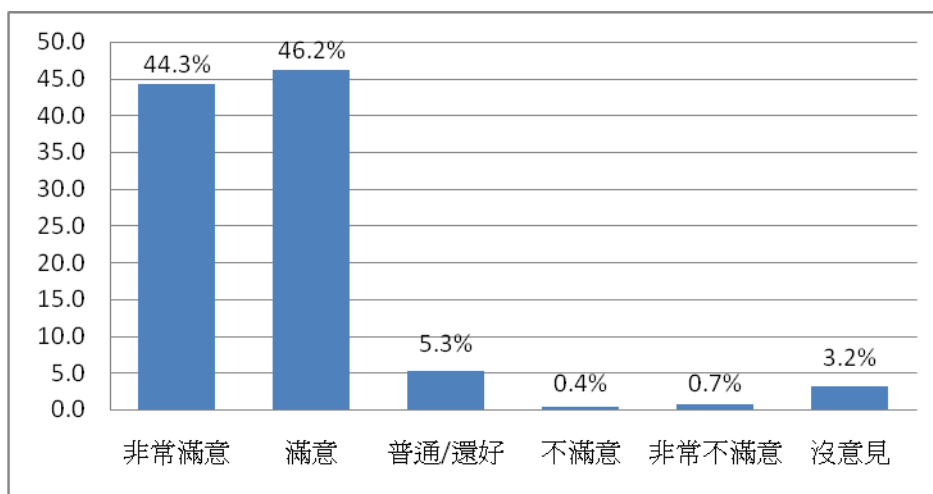


圖 4-21 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「居住區域」在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格(cells)期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-17-1和2-17-2)

(十七)對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

在 569 位有接受解說服務的受訪者當中，其中有六成九(69.2%)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 13.4%，再其次為「解說更詳細、清楚」(9.1%)以及「解說更專業些」(6.0%)。(詳見表 4-23 和圖 4-22)

表 4-23 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計表

整體解說服務改進建議	反應值	百分比(%)
解說更專業些	34	6.0
解說更詳細、清楚	52	9.1
解說內容活潑生動些	76	13.4
解說慢一點	28	4.9
服務態度好一點	5	0.9
沒有需要改進的	394	69.2
其他	4	0.7
總和	593	104.2

註：本題為複選題，N=569。

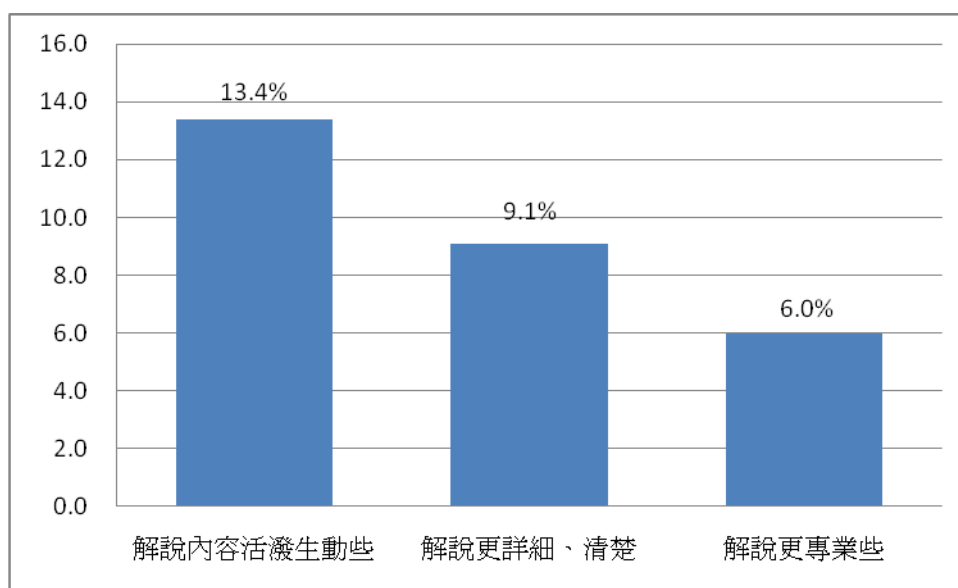


圖 4-22 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計圖¹¹

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 1160 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」的佔九成一左右(91.3%，包括滿意的佔 58.1%，非常滿意的佔 33.2%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 6.3%，表示「不滿意」的受訪者佔 0.1%，表示「非常不滿意」的受訪者佔 0.3%，沒意見的佔了 2.1%。整體來看，九成一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	385	33.2
滿意	674	58.1
普通/還好	73	6.3
不滿意	1	0.1
非常不滿意	3	0.3
沒意見	24	2.1
總和	1,160	100.0

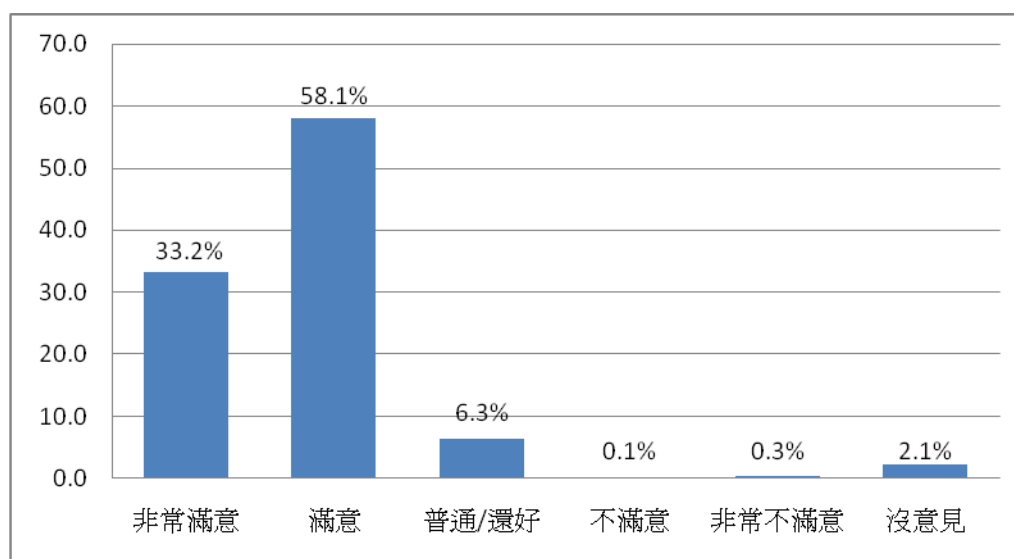


圖 4-23 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」及「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 2-19-1和2-19-2)

(十九)對遊憩區洗手間感覺滿意度

在 1160 位受訪者當中，對於遊憩區洗手間環境清潔表示「滿意」的佔八成三左右(83.3%，包括滿意的佔 56.9%，非常滿意的佔 26.4%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 12.6%，而「不滿意」的佔 0.9%，「非常不滿意」的僅佔 0.5%，沒意見的佔了 2.7%。整體來看，八成三左右的受訪者表示滿意遊憩區洗手間環境清潔。(詳見表 4-25 和圖 4-24)

表 4-25 受訪者對遊憩區洗手間感覺滿意度統計表

各項設施滿意度	次數	百分比(%)
非常滿意	306	26.4
滿意	660	56.9
普通 / 還好	146	12.6
不滿意	11	0.9
非常不滿意	6	0.5
沒意見	31	2.7
總和	1,160	100.0

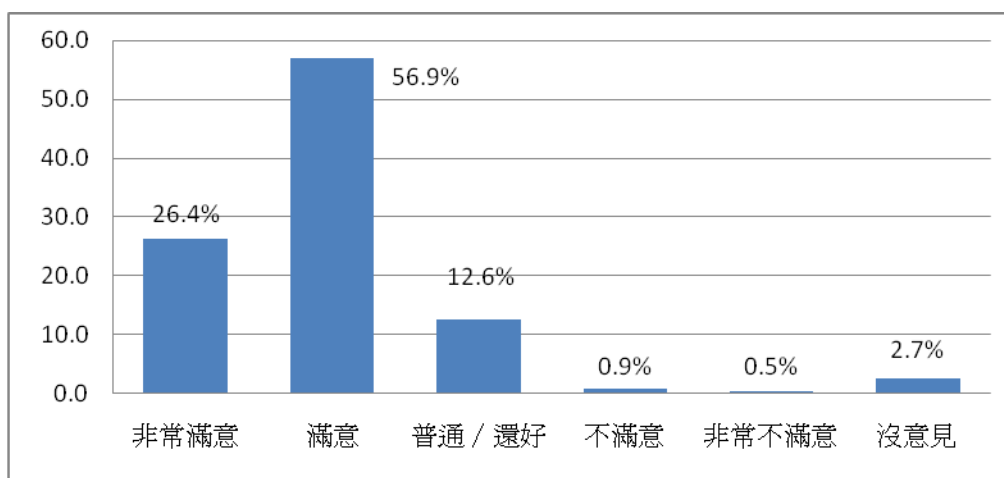


圖 4-24 受訪者對遊憩區洗手間感覺滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「年齡」、「職業」及「性別」在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-20-1和2-20-2)

(二十)對遊憩區各項設施感覺滿意度

在 1160 位受訪者當中，對於遊憩區各項設施表示「滿意」的佔八成八左右(87.5%，包括滿意的佔 68.0%，非常滿意的佔 19.0%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 10.2%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見的佔了 2.1%。整體來看，八成八左右的受訪者表示滿意遊憩區各項設施。(詳見表 4-26 和圖 4-25)

表 4-26 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	226	19.5
滿意	789	68.0
普通/還好	118	10.2
不滿意	3	0.3
沒意見	24	2.1
總和	1,160	100.0

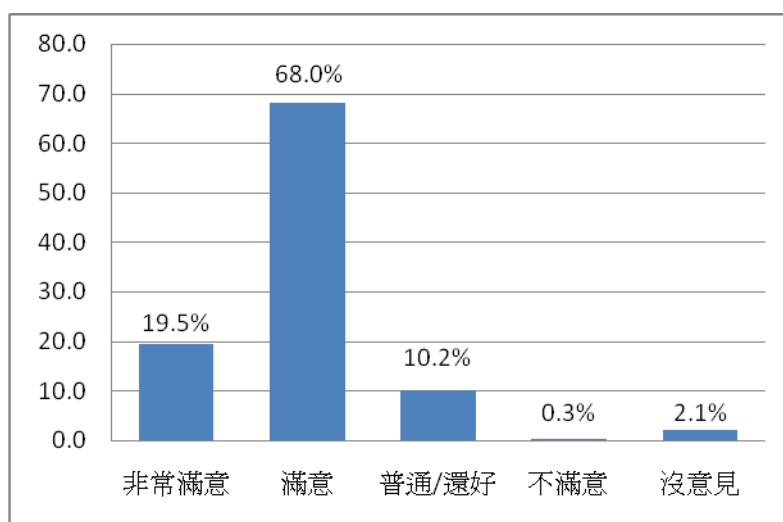


圖 4-25 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」及「性別」在本題達顯著水準，其中，遊憩區為「觀霧遊憩區」之受訪者對於遊憩區各項設施滿意的比例較高，佔 90.8%；性別為「男性」之受訪者對於遊憩區各項設施滿意的比例較高，佔 91.5%。(詳見附表 2-21-1 和 2-21-2)

(二十一)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二左右(92.2%，包括一定會44.6%和應該會47.7%)，表示「不一定」的佔7.3%，另外，表示「可能不會」的佔0.4%。(詳見表4-27和圖4-26)

表 4-27 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	517	44.6
應該會	553	47.7
不一定	85	7.3
可能不會	5	0.4
總和	1,160	100.0

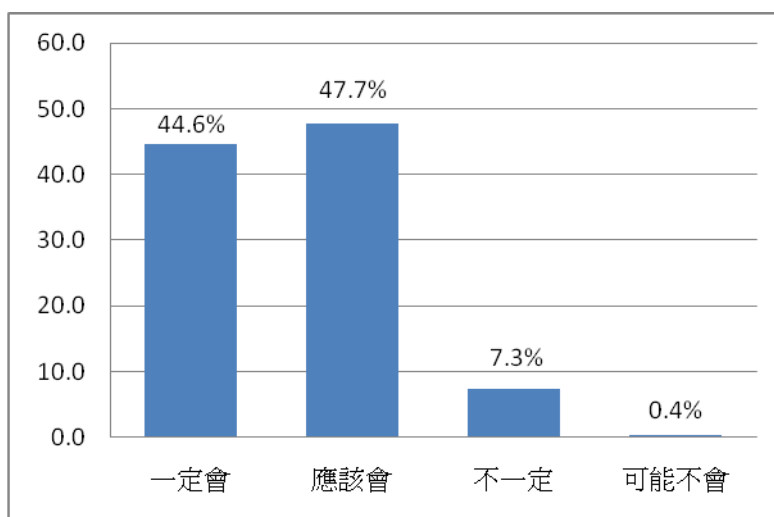


圖 4-26 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

經卡方檢定後發現，「遊憩區」、「職業」及「性別」基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異。(詳見附表2-22-1和2-22-2)

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」、「對紀念品販賣部滿意度」、「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」、「對遊憩區洗手間滿意度」以及「對遊憩區各項設施感覺滿意度」等十個面進行比較，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 4-28 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(4.37分)，顯示受訪者對遊憩區內解說服務給予高度肯定，再者為「對遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿意度」(4.27分)以及「對多媒體視廳室所播放的節目內容滿意度」和「對遊憩區環境清潔滿意度」(4.19分)。而滿意度分數較低的則是「對紀念品販賣部滿意度」(3.75分)及「對設施標示或遊憩路徑指標滿意度」(4.04分)，顯示販賣部服務及遊憩區設施標示或遊憩路徑指標皆有待加強。整體而言，幾乎所有構面滿意度數皆高於4分或接近4分，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意。

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

表 4-28 受訪者對雪霸國家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
對多媒體視廳室所播放的節目內容滿意度	4.19	0.609	3
對多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.05	0.662	8
對遊客中心展示區滿意度	4.10	0.607	6
對設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.04	0.648	9
對遊憩區環境清潔滿意度	4.19	0.606	3
對紀念品販賣部滿意度	3.75	0.711	10
對解說服務滿意度	4.37	0.673	1
對遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿意度	4.27	0.600	2
對洗手間的環境清潔滿意度	4.11	0.690	5
對各項設施感覺滿意度	4.09	0.553	7

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」、「對遊憩區的環境清潔」、「對紀念品販賣部服務滿意度」、「對遊憩區解說服務滿意度」、「對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度」、「對洗手間環境清潔滿意度」以及「對遊憩區各項設施」之p值均小於0.05，達顯著水準(詳見表4-29)，其中遊憩區為「觀霧遊憩區」之受訪者對「對節目內容滿意度」及「對紀念品販賣部服務滿意度」評價較高，而遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者對「對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度」、「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度」、「對遊憩區遊客中心展示區滿意度」、「設施標示或遊憩路徑指標」、「對遊憩區的環境清潔」、「對遊憩區解說服務滿意度」、「對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度」、「對洗手間環境清潔滿意度」以及「對遊憩區各項設施」各項滿意度評價較高。

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 4-29 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	汶水遊客中心	319	4.32	組間	31.829	2	15.914	46.682	0.000
	武陵遊憩區	346	3.95	組內	350.109	1027	0.341		
	觀霧遊憩區	365	4.32	總和	381.938	1029			
	總和	1030	4.19						
播放時間安排	汶水遊客中心	323	4.25	組間	37.329	2	18.665	46.364	0.000
	武陵遊憩區	339	3.79	組內	409.815	1018	0.403		
	觀霧遊憩區	359	4.12	總和	447.144	1020			
	總和	1021	4.05						
遊客中心展示區	汶水遊客中心	326	4.29	組間	30.626	2	15.313	44.838	0.000
	武陵遊憩區	391	3.89	組內	376.011	1101	0.342		
	觀霧遊憩區	387	4.16	總和	406.638	1103			
	總和	1104	4.10						
設施標示或遊憩路徑指標	汶水遊客中心	332	4.24	組間	31.175	2	15.588	39.659	0.000
	武陵遊憩區	404	3.84	組內	440.601	1121	0.393		
	觀霧遊憩區	388	4.09	總和	471.776	1123			
	總和	1124	4.04						

表 4-29 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	汶水遊客中心	336	4.30	組間	18.5	2	9.25	26.332	0.000
	武陵遊憩區	420	4.02	組內	402.929	1147	0.351		
	觀霧遊憩區	394	4.27	總和	421.43	1149			
	總和	1150	4.19						
紀念品販賣部服務	汶水遊客中心	137	3.85	組間	20.107	2	10.054	21.209	0.000
	武陵遊憩區	228	3.52	組內	286.318	604	0.474		
	觀霧遊憩區	242	3.92	總和	306.425	606			
	總和	607	3.75						
解說服務	汶水遊客中心	142	4.50	組間	16.111	2	8.055	18.956	0.000
	武陵遊憩區	149	4.09	組內	232.873	548	0.425		
	觀霧遊憩區	260	4.47	總和	248.984	550			
	總和	551	4.37						
遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度	汶水遊客中心	331	4.44	組間	23.546	2	11.773	34.583	0.000
	武陵遊憩區	417	4.09	組內	385.7	1133	0.34		
	觀霧遊憩區	388	4.31	總和	409.246	1135			
	總和	1136	4.27						
洗手間的環境清潔	汶水遊客中心	327	4.29	組間	28.741	2	14.37	31.821	0.000
	武陵遊憩區	409	3.91	組內	508.505	1126	0.452		
	觀霧遊憩區	393	4.16	總和	537.245	1128			
	總和	1129	4.11						
各項設施	汶水遊客中心	332	4.21	組間	16.617	2	8.308	28.506	0.000
	武陵遊憩區	414	3.93	組內	330.225	1133	0.291		
	觀霧遊憩區	390	4.16	總和	346.842	1135			
	總和	1136	4.09						

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 1160 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「紀念品販賣部」以及「多媒體視廳室播放時間安排滿意度」滿意度較低外，無論是對「遊憩區內解說服務」及「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」皆給予高度肯定，而且受訪者的重遊意願也相當高，高達九成二左右。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(47.2%)，其次為「網站資訊」(30.0%)以及「報章雜誌」(9.7%)。

(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(61.3%)，其次為「觀霧遊憩區」(51.9%)以及「汶水遊客中心」(45.0%)。受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」的佔七成三(72.6%)所佔比例較高，其次為「休閒度假」(52.9%)及「親子旅遊」(29.9%)。此外，受訪者停留時間以「1-2天」所佔比例較高，佔45.9%，其次停留時間依序為「1天」(27.6%)及「半天以內」(19.7%)。

(三) 對遊憩區各項設施最滿意及最不滿意的项目

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54.7%，其次較為滿意的項目為「多媒體視廳室的節目內容」(48.5%)及「遊客中心展示區」(47.8%)。受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「餐飲與紀念品販售中心」所佔比例較高，佔了5.9%，其次較為不滿意的項目為「洗手間的環境清潔」(5.4%)及「園區生態景觀與設施」(1.9%)。

(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 8.0%，而「不滿意」的僅佔 0.2%，沒意見的佔了 0.2%。此外，對於遊憩區多媒體視廳室播放時間安排表示「滿意」的佔七成三左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 13.7%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見的佔了 12.0%。

(五) 對遊憩區遊客中心展示區滿意度

對於遊憩區遊客中心展示區表示「滿意」的佔八成三左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 12.4%，而「不滿意」的僅佔 0.1%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 4.8%。

(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」的佔八成左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 15.9%，而「不滿意」的僅佔 0.6%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 3.1%。

(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 8.8%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，「非常不滿意」的僅佔 0.1%，沒意見的佔了 0.9%。

(八) 紀念品販賣部服務

在 1160 位受訪者當中，其中有 56.0%的受訪者有去過遊憩區的販賣部，另外有 44.0%的受訪者表示沒有去過。在 650 位有去過紀念品販賣部的受訪者當中，對於遊憩區紀念品販賣部表示「滿意」的佔六成左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 31.4%，不滿意的佔了 2.0%，沒意見的佔了 6.6%。在 650 位有去過紀念品販賣部的受訪者當中，其中有四成一左右(41.1%)的受訪者認為遊憩區內紀念品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」(34.1%)以及「餐飲座位多一點」(6.8%)。另外有二成八(27.6%)的受訪者表示沒有需要改進的。

(九) 專門解說員服務

在 1160 位受訪者當中，其中有 49.1%的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有 50.9%的受訪者表示沒有專門解說員提供解說服務。在 569 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」的佔九成一左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.3%，表示「不滿意」的受訪者佔 0.4%，表示「非常不滿意」的受訪者佔 0.7%，沒意見的佔了 3.2%。

(十) 對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

在 569 位有接受解說服務的受訪者當中，其中有六成九(69.2%)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 13.4%，再其次為「解說更詳細、清楚」(9.1%)以及「解說更專業些」(6.0%)。

(十一)對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度

對於遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度表示「滿意」的佔九成一左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 6.3%，表示「不滿意」的受訪者佔 0.1%，表示「非常不滿意」的受訪者佔 0.3%，沒意見的佔了 2.1%。

(十二)對洗手間環境清潔滿意度

對於遊憩區洗手間環境清潔表示「滿意」的佔八成三左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 12.6%，而「不滿意」的佔 0.9%，「非常不滿意」的僅佔 0.5%，沒意見的佔了 2.7%。

(十三)對遊憩區各項設施感覺滿意度

對於遊憩區各項設施表示「滿意」的佔八成八左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 10.2%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見的佔了 2.1%。

(十四)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二左右(92.2%，包括一定會 44.6%和應該會 47.7%)，表示「不一定」的佔 7.3%，另外，表示「可能不會」的佔 0.4%。

(十五)各項服務滿意度分數比較

受訪者對於「對遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高(4.37分)，顯示受訪者對遊憩區內解說服務給予高度肯定，再者為「對遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿意度」(4.27分)以及「對遊憩區播放節目內容滿意度」(4.19分)。

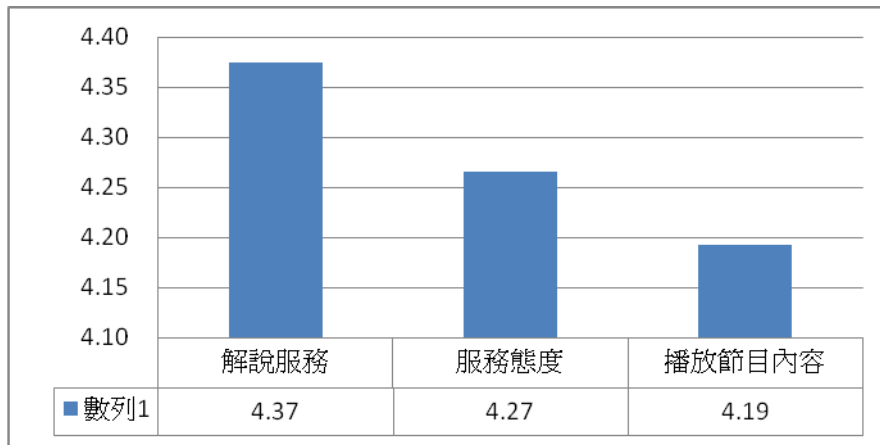


圖 5-1 遊憩區內服務滿意度排名前三名

(十六) 各項服務滿意度比例排名比較

受訪者對於「服務態度」的滿意度比例最高，佔 91.3%，其次為「解說服務」(90.5%)以及「環境清潔」(89.8%)。滿意度比例較低的則是「紀念品販賣部」(60.0%)以及「多媒體視廳室播放時間安排」(73.4%)。

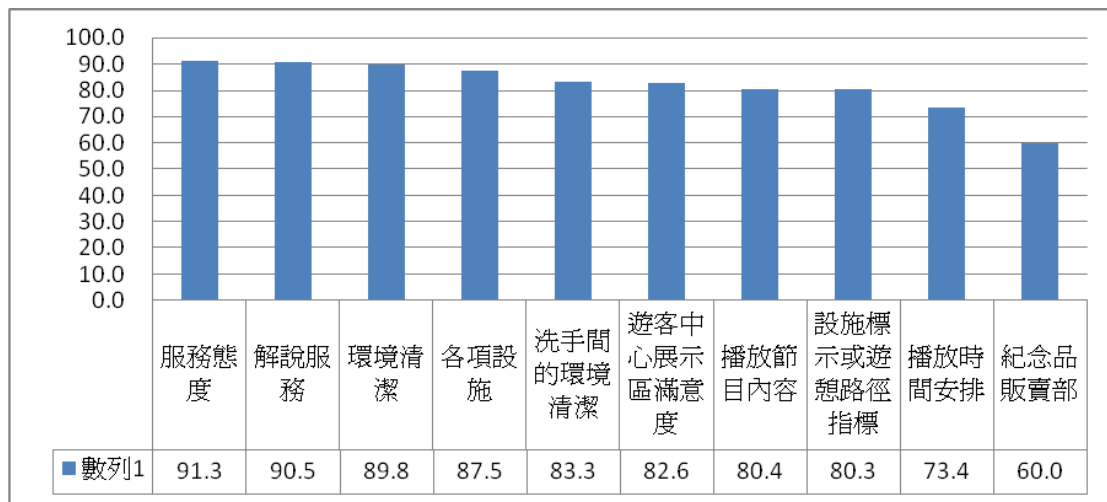


圖 5-2 各項服務滿意度排名

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，您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？(單選)

- 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. 請問這是您第幾次來到本遊憩區？

- 01 第一次 02 第二次 03 第三次 04 第四次 05 第五次(含以上)

3. 請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區(包含此次)？(可複選)

- 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

4. 請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？(可複選)

- 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)

5. 請問您到遊憩區一般都停留多久的時間？(單選)

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

6. 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)

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

(請選擇地點遊客中心展示館公車站旁鮭魚館露營區
登山口其他_____)

10 其他_____ (請說明)

7. 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)

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

(請選擇地點遊客中心展示館公車站旁鮭魚館露營區
登山口其他_____)

10 其他_____ (請說明)

8. 請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿不滿意？

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01 非常滿意 | <input type="checkbox"/> 02 滿意 | <input type="checkbox"/> 03 普通/還好 |
| <input type="checkbox"/> 04 不滿意 | <input type="checkbox"/> 05 非常不滿意 | <input type="checkbox"/> 06 沒意見 |

9. 請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿不滿意？

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01 非常滿意 | <input type="checkbox"/> 02 滿意 | <input type="checkbox"/> 03 普通/還好 |
| <input type="checkbox"/> 04 不滿意 | <input type="checkbox"/> 05 非常不滿意 | <input type="checkbox"/> 06 沒意見 |

10. 請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿不滿意？

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01 非常滿意 | <input type="checkbox"/> 02 滿意 | <input type="checkbox"/> 03 普通/還好 |
| <input type="checkbox"/> 04 不滿意 | <input type="checkbox"/> 05 非常不滿意 | <input type="checkbox"/> 06 沒意見 |

11. 請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿不滿意？

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 01 非常滿意 | <input type="checkbox"/> 02 滿意 | <input type="checkbox"/> 03 普通/還好 |
| <input type="checkbox"/> 04 不滿意 | <input type="checkbox"/> 05 非常不滿意 | <input type="checkbox"/> 06 沒意見 |

12. 請問您對本遊憩區的環境清潔滿不滿意？

(註：整體環境，非單指洗手間)

- 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

13. 請問您有去過本遊憩區的紀念品販賣部嗎？

- 01 有 02 沒有(請跳答第 16 題)

14. 整體而言，請問您對本遊憩區的紀念品販賣部滿不滿意？

- 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

15. 請問您認為本遊憩區內紀念品販賣部還有哪些需要改進的？(可複選)

- 01 販賣種類多一點 02 價格要便宜一點 03 價格標示清楚一點
04 服務態度好一點 05 餐飲座位多一點 06 販賣部的環境清潔
07 沒有需要改進的 08 其他_____ (請說明)

16. 請問您這次來本遊憩區參觀，有否參與本遊憩區內的解說服務？

- 01 有 02 沒有(請跳答第 19 題)

17. 請問您對本遊憩區內解說服務感到滿不滿意？

- 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

18. 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)

19. 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

20. 請問您對本遊憩區洗手間的環境清潔滿不滿意？

(洗手間指遊客中心展示館、鮭魚館、登山口三區)

- 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

21. 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

22. 請問您之後還會再到本遊憩區遊覽嗎？

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

23. 請問您居住在哪一個地區？

- 01 基隆市 02 台北(新北)市 03 宜蘭縣 04 桃園縣
05 新竹縣市 06 苗栗縣 07 台中市 08 彰化縣
09 雲林縣 10 嘉義縣市 11 台南市 12 高雄市
13 屏東縣 14 澎湖縣 15 花蓮縣 16 台東縣
17 南投縣 18 金門馬祖 19 其他_____ (請說明)

23. 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

24. 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

25. 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)

26. 性別

- 01 男 02 女 ~謝謝您，請再注意有否漏答，並祝旅遊愉快！

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)	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***	汶水遊客中心	19.8%	6.2%	11.8%	51.9%	10.3%	100.0%
	武陵遊憩區	42.0%	4.3%	8.8%	39.2%	5.7%	100.0%
	觀霧遊憩區	26.0%	3.5%	9.0%	51.8%	9.8%	100.0%
年齡 ***	15-19歲	18.4%	2.6%	3.9%	57.9%	17.1%	100.0%
	20-29歲	32.3%	4.0%	2.4%	47.6%	13.7%	100.0%
	30-39歲	35.0%	4.4%	7.7%	43.8%	9.1%	100.0%
	40-49歲	33.3%	2.0%	12.5%	45.9%	6.3%	100.0%
	50-59歲	26.4%	6.1%	10.4%	51.5%	5.6%	100.0%
	60-69歲	25.8%	7.7%	16.1%	44.5%	5.8%	100.0%
	70歲以上	18.2%	9.1%	13.6%	45.5%	13.6%	100.0%
職業 **@	學生	28.1%	2.3%	3.9%	52.3%	13.3%	100.0%
	軍	40.0%	6.7%	20.0%	20.0%	13.3%	100.0%
	公	26.0%	6.2%	13.7%	44.5%	9.6%	100.0%
	教	39.4%	1.0%	6.7%	43.3%	9.6%	100.0%
	警	75.0%			25.0%		100.0%
	管理階層	37.5%	4.2%	8.3%	47.5%	2.5%	100.0%
	非管理階層	30.0%	3.1%	8.8%	49.4%	8.8%	100.0%
	農、林、漁、牧	31.7%	2.4%	12.2%	48.8%	4.9%	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	26.1%	6.8%	6.8%	51.1%	9.1%	100.0%
	家管	32.0%	6.5%	9.2%	47.7%	4.6%	100.0%
	退休人員	20.8%	7.7%	19.2%	45.4%	6.9%	100.0%
	待業中	36.8%	5.3%		52.6%	5.3%	100.0%
其他(請說明)	23.1%	1.9%	7.7%	46.2%	21.2%	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 2-1-2 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 橫列 %	電視廣播 橫列 %	報章雜誌 橫列 %	親朋好友告知 橫列 %	其他(請說明) 橫列 %	橫列 %
居住 地區 **@	基隆市	41.9%	6.5%	19.4%	29.0%	3.2%	100.0%
	台北(新北市)	33.0%	4.9%	9.0%	43.5%	9.7%	100.0%
	宜蘭縣	58.3%		4.2%	33.3%	4.2%	100.0%
	桃園縣	39.3%	3.3%	4.9%	45.9%	6.6%	100.0%
	新竹縣市	38.2%	5.3%	11.8%	38.2%	6.6%	100.0%
	苗栗縣	18.8%	6.7%	9.4%	52.3%	12.8%	100.0%
	台中市	29.0%	3.9%	9.0%	53.5%	4.5%	100.0%
	彰化縣	27.3%	3.0%	9.1%	45.5%	15.2%	100.0%
	雲林縣	33.3%	6.7%	26.7%	33.3%		100.0%
	嘉義縣市	66.7%		8.3%	25.0%		100.0%
	台南市	19.4%	1.5%	10.4%	61.2%	7.5%	100.0%
	高雄市	21.1%	6.7%	8.9%	57.8%	5.6%	100.0%
	屏東縣	30.8%		7.7%	53.8%	7.7%	100.0%
	花蓮縣	10.0%			50.0%	40.0%	100.0%
	台東縣	50.0%			50.0%		100.0%
	南投縣	17.4%	4.3%	26.1%	43.5%	8.7%	100.0%
金門馬祖	25.0%		25.0%	50.0%		100.0%	
其他(請說明)	25.0%			50.0%	25.0%	100.0%	
教育 程度 *	國小及以下	21.6%	8.1%	5.4%	64.9%		100.0%
	國(初)中	31.1%	4.9%	11.5%	45.9%	6.6%	100.0%
	高中(職)	21.0%	4.6%	10.8%	55.4%	8.2%	100.0%
	專科學校	27.8%	6.9%	8.8%	48.6%	7.9%	100.0%
	大學	33.5%	3.3%	9.7%	45.8%	7.7%	100.0%
研究所(含)以上	34.5%	4.2%	10.1%	36.9%	14.3%	100.0%	
性別	男	34.5%	4.9%	9.8%	42.3%	8.5%	100.0%
	女	27.2%	4.3%	9.7%	50.4%	8.4%	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 2-2-1 受訪者到訪該遊憩區次數與基本資料交叉分析

		2.請問這是您第幾次來到本遊憩區?					總和
		第一次	第二次	第三次	第四次	第五次(含以上)	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***	汶水遊客中心	37.5%	18.9%	13.9%	7.1%	22.7%	100.0%
	武陵遊憩區	52.5%	25.2%	11.2%	1.7%	9.5%	100.0%
	觀霧遊憩區	67.5%	19.3%	8.0%	1.3%	4.0%	100.0%
年齡 ***	15-19歲	68.4%	19.7%	6.6%	1.3%	3.9%	100.0%
	20-29歲	65.3%	20.2%	4.8%	4.0%	5.6%	100.0%
	30-39歲	57.2%	21.2%	9.4%	1.7%	10.4%	100.0%
	40-49歲	52.5%	22.0%	13.3%	2.7%	9.4%	100.0%
	50-59歲	46.8%	19.9%	12.6%	3.5%	17.3%	100.0%
	60-69歲	38.7%	26.5%	13.5%	5.2%	16.1%	100.0%
	70歲以上	59.1%	4.5%	13.6%	9.1%	13.6%	100.0%
職業 ***@	學生	68.0%	18.8%	5.5%	2.3%	5.5%	100.0%
	軍	46.7%	6.7%	20.0%	13.3%	13.3%	100.0%
	公	37.0%	26.7%	12.3%	4.1%	19.9%	100.0%
	教	39.4%	30.8%	10.6%		19.2%	100.0%
	警	75.0%	25.0%				100.0%
	管理階層	55.0%	26.7%	8.3%	3.3%	6.7%	100.0%
	非管理階層	56.9%	21.3%	11.9%	1.9%	8.1%	100.0%
	農、林、漁、牧	61.0%	19.5%	12.2%	2.4%	4.9%	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	65.9%	19.3%	3.4%	5.7%	5.7%	100.0%
	家管	68.0%	15.7%	6.5%	2.0%	7.8%	100.0%
	退休人員	26.2%	20.8%	22.3%	6.2%	24.6%	100.0%
	待業中	63.2%	15.8%	10.5%	5.3%	5.3%	100.0%
	其他(請說明)	69.2%	9.6%	17.3%		3.8%	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 2-2-2 受訪者受訪者到訪該遊憩區次數與基本資料交叉分析(續)

		2.請問這是您第幾次來到本遊憩區?					總和
		第一次	第二次	第三次	第四次	第五次(含以上)	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區 ***@	基隆市	48.4%	29.0%	6.5%	3.2%	12.9%	100.0%
	台北(新北市)	59.3%	20.2%	11.0%	1.3%	8.2%	100.0%
	宜蘭縣	70.8%	12.5%		8.3%	8.3%	100.0%
	桃園縣	62.3%	16.4%	11.5%	1.6%	8.2%	100.0%
	新竹縣市	44.7%	22.4%	15.8%	3.9%	13.2%	100.0%
	苗栗縣	14.8%	21.5%	16.1%	6.7%	40.9%	100.0%
	台中市	52.9%	23.9%	12.3%	4.5%	6.5%	100.0%
	彰化縣	66.7%	27.3%	3.0%		3.0%	100.0%
	雲林縣	53.3%	33.3%	6.7%	6.7%		100.0%
	嘉義縣市	58.3%	25.0%	8.3%		8.3%	100.0%
	台南市	52.2%	35.8%	7.5%	3.0%	1.5%	100.0%
	高雄市	80.0%	12.2%	5.6%		2.2%	100.0%
	屏東縣	46.2%	23.1%	7.7%		23.1%	100.0%
	花蓮縣	90.0%			10.0%		100.0%
	台東縣			50.0%	50.0%		100.0%
	南投縣	52.2%	17.4%	17.4%	8.7%	4.3%	100.0%
金門馬祖	75.0%	25.0%				100.0%	
其他(請說明)	100.0%					100.0%	
教育 程度 *	國小及以下	70.3%	21.6%	2.7%		5.4%	100.0%
	國(初)中	60.7%	9.8%	13.1%	8.2%	8.2%	100.0%
	高中(職)	62.6%	16.9%	7.2%	1.0%	12.3%	100.0%
	專科學校	49.1%	21.3%	12.0%	3.7%	13.9%	100.0%
	大學	50.3%	23.0%	13.0%	3.1%	10.6%	100.0%
研究所(含)以上	50.0%	25.6%	8.3%	3.6%	12.5%	100.0%	
性別 ***	男	46.5%	19.7%	13.4%	4.7%	15.7%	100.0%
	女	57.5%	22.3%	9.3%	2.1%	8.8%	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2-3-1 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

		3.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	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區	汶水遊客中心	31.6%	33.6%	23.6%	99.7%	188.5%
	武陵遊憩區	98.6%	17.3%	29.5%	24.5%	169.8%
	觀霧遊憩區	47.4%	16.0%	99.5%	20.3%	183.2%
年齡	15-19歲	28.9%	11.8%	32.9%	67.1%	140.8%
	20-29歲	49.2%	16.1%	38.7%	54.0%	158.1%
	30-39歲	66.9%	15.5%	40.2%	37.8%	160.5%
	40-49歲	70.6%	20.0%	52.5%	40.4%	183.5%
	50-59歲	63.6%	30.7%	72.3%	43.3%	210.0%
	60-69歲	58.7%	32.9%	61.3%	49.0%	201.9%
	70歲以上	54.5%	13.6%	59.1%	59.1%	186.4%
職業	學生	33.6%	11.7%	39.1%	60.2%	144.5%
	軍	40.0%	26.7%	33.3%	60.0%	160.0%
	公	71.2%	24.0%	55.5%	47.9%	198.6%
	教	60.6%	25.0%	55.8%	49.0%	190.4%
	警	100.0%			25.0%	125.0%
	管理階層	66.7%	15.8%	60.0%	39.2%	181.7%
	非管理階層	72.3%	17.6%	48.4%	36.5%	174.8%
	農、林、漁、牧	58.5%	36.6%	48.8%	39.0%	182.9%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	60.2%	18.2%	42.0%	39.8%	160.2%
	家管	62.1%	17.6%	54.9%	31.4%	166.0%
	退休人員	63.1%	41.5%	54.6%	69.2%	228.5%
	待業中	78.9%	21.1%	47.4%	36.8%	184.2%
	其他(請說明)	51.9%	15.4%	71.2%	25.0%	163.5%

附表 2-3-2 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)

		3.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	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區	基隆市	64.5%	29.0%	35.5%	38.7%	167.7%
	台北(新北市)	68.5%	14.4%	62.6%	30.8%	176.2%
	宜蘭縣	87.5%	4.2%	20.8%	25.0%	137.5%
	桃園縣	57.4%	18.0%	44.3%	34.4%	154.1%
	新竹縣市	72.4%	17.1%	71.1%	53.9%	214.5%
	苗栗縣	42.3%	47.7%	36.2%	96.0%	222.1%
	台中市	61.3%	21.3%	38.7%	52.9%	174.2%
	彰化縣	45.5%	27.3%	48.5%	48.5%	169.7%
	雲林縣	86.7%	33.3%	53.3%	46.7%	220.0%
	嘉義縣市	91.7%	16.7%	25.0%	8.3%	141.7%
	台南市	49.3%	10.4%	68.7%	31.3%	159.7%
	高雄市	61.1%	21.1%	66.7%	20.0%	168.9%
	屏東縣	38.5%	23.1%	23.1%	76.9%	161.5%
	花蓮縣	90.0%	10.0%		10.0%	110.0%
	台東縣	50.0%	100.0%	50.0%	100.0%	300.0%
南投縣	39.1%	34.8%	30.4%	78.3%	182.6%	
金門馬祖	25.0%	25.0%		75.0%	125.0%	
其他(請說明)	75.0%		50.0%		125.0%	
教育 程度	國小及以下	64.9%	8.1%	62.2%	27.0%	162.2%
	國(初)中	36.1%	21.3%	63.9%	42.6%	163.9%
	高中(職)	57.4%	28.2%	63.1%	37.4%	186.2%
	專科學校	55.6%	27.8%	47.2%	56.9%	187.5%
	大學	66.9%	19.5%	45.3%	47.4%	179.1%
	研究所(含)以上	65.9%	15.6%	56.9%	36.5%	174.9%
性別	男	61.4%	25.3%	52.5%	51.3%	190.6%
	女	61.3%	19.4%	51.5%	41.1%	173.2%

附表 2-4-1 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析

		4.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 %	
遊憩區	汶水遊客中心	52.4%	28.7%	32.2%	14.8%	32.0%	35.8%	15.1%	11.8%	13.0%	3.6%	239.3%
	武陵遊憩區	81.9%	22.3%	70.1%	7.1%	41.6%	6.2%	11.9%	18.8%	4.3%	1.7%	265.8%
	觀霧遊憩區	80.0%	30.5%	52.3%	28.8%	15.8%	16.3%	22.3%	32.3%	2.8%	1.0%	281.8%
年齡	15-19歲	56.6%	35.5%	35.5%	13.2%	50.0%	21.1%	14.5%	17.1%	15.8%	7.9%	267.1%
	20-29歲	62.1%	23.4%	45.2%	15.3%	25.0%	26.6%	5.6%	13.7%	8.9%	2.4%	228.2%
	30-39歲	77.4%	22.9%	52.9%	11.1%	34.7%	11.8%	14.1%	16.5%	5.4%	2.4%	249.2%
	40-49歲	77.6%	21.6%	60.4%	14.5%	37.3%	13.7%	18.0%	24.3%	3.9%	1.2%	272.5%
	50-59歲	78.8%	38.1%	63.6%	24.7%	18.6%	20.8%	22.5%	30.3%	5.2%	.4%	303.0%
	60-69歲	63.9%	25.8%	40.6%	22.6%	20.0%	27.1%	17.4%	22.6%	5.8%	1.9%	247.7%
	70歲以上	61.9%	28.6%	42.9%	19.0%	23.8%	14.3%	23.8%	9.5%	14.3%		238.1%
職業	學生	54.7%	28.1%	38.3%	11.7%	43.8%	28.1%	12.5%	19.5%	14.8%	7.0%	258.6%
	軍	66.7%	20.0%	40.0%	6.7%	13.3%	26.7%	6.7%	6.7%	6.7%		193.3%
	公	80.8%	34.2%	65.1%	16.4%	31.5%	16.4%	22.6%	21.2%	6.8%	.7%	295.9%
	教	79.8%	33.7%	51.9%	16.3%	27.9%	16.3%	16.3%	21.2%	4.8%		268.3%
	警	50.0%		25.0%	50.0%	25.0%						150.0%
	管理階層	77.5%	28.3%	53.3%	18.3%	33.3%	19.2%	19.2%	27.5%	2.5%	1.7%	280.8%
	非管理階層	80.0%	23.1%	60.6%	16.3%	28.1%	12.5%	12.5%	20.0%	5.6%	1.3%	260.0%
	農、林、漁、牧	70.7%	19.5%	43.9%	26.8%	22.0%	4.9%	22.0%	29.3%	2.4%		241.5%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	71.6%	22.7%	55.7%	18.2%	26.1%	14.8%	10.2%	20.5%	2.3%	2.3%	244.3%
	家管	76.5%	26.1%	53.6%	13.7%	35.9%	12.4%	15.7%	24.2%	4.6%		262.7%
	退休人員	62.0%	27.1%	47.3%	18.6%	20.2%	34.1%	21.7%	20.2%	9.3%	3.1%	263.6%
	待業中	73.7%	21.1%	68.4%	5.3%	26.3%	15.8%	5.3%	15.8%	5.3%		236.8%
其他(請說明)	67.3%	21.2%	46.2%	28.8%	17.3%	13.5%	17.3%	15.4%	5.8%	5.8%	238.5%	

附表 2-4-2 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析

		4.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 %
居住地區	基隆市	71.0%	35.5%	51.6%	6.5%	29.0%	9.7%	6.5%	12.9%	9.7%		232.3%
	台北(新北市)	74.2%	25.6%	52.4%	16.9%	26.6%	17.6%	15.3%	27.4%	3.6%	1.0%	260.6%
	宜蘭縣	79.2%	16.7%	58.3%	8.3%	8.3%		8.3%	4.2%	12.5%		195.8%
	桃園縣	77.0%	16.4%	62.3%	14.8%	47.5%	8.2%	13.1%	13.1%	3.3%	3.3%	259.0%
	新竹縣市	82.9%	46.1%	63.2%	13.2%	47.4%	6.6%	32.9%	39.5%	10.5%	2.6%	344.7%
	苗栗縣	62.2%	31.1%	40.5%	11.5%	35.1%	37.2%	18.9%	10.8%	13.5%	4.7%	265.5%
	台中市	78.1%	25.8%	53.5%	12.3%	29.7%	12.9%	14.8%	18.1%	6.5%	1.9%	253.5%
	彰化縣	72.7%	21.2%	45.5%	24.2%	24.2%	9.1%	15.2%	24.2%	3.0%	3.0%	242.4%
	雲林縣	66.7%	33.3%	66.7%	20.0%	40.0%	6.7%	6.7%	13.3%	6.7%		260.0%
	嘉義縣市	66.7%	25.0%	66.7%	16.7%	8.3%	8.3%		8.3%			200.0%
	台南市	79.1%	28.4%	55.2%	26.9%	16.4%	23.9%	10.4%	25.4%	6.0%	1.5%	273.1%
	高雄市	64.4%	23.3%	58.9%	33.3%	36.7%	18.9%	16.7%	15.6%	2.2%		270.0%
	屏東縣	76.9%	23.1%	53.8%	30.8%	15.4%	23.1%	15.4%	7.7%	15.4%		261.5%
	花蓮縣	60.0%	20.0%	50.0%	20.0%	30.0%	40.0%	20.0%	10.0%			250.0%
	台東縣	50.0%			50.0%	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%			300.0%
南投縣	52.2%	17.4%	43.5%	8.7%	13.0%	30.4%	26.1%	26.1%	8.7%	8.7%	234.8%	
金門馬祖	50.0%	25.0%	50.0%			50.0%	25.0%	25.0%			225.0%	
其他(請說明)	100.0%	50.0%	50.0%				50.0%	50.0%	25.0%	25.0%	350.0%	
教育程度	國小及以下	64.9%	32.4%	51.4%	24.3%	37.8%	10.8%	27.0%	24.3%	13.5%		286.5%
	國(初)中	63.9%	26.2%	24.6%	6.6%	24.6%	19.7%	4.9%	21.3%	4.9%	1.6%	198.4%
	高中(職)	69.2%	25.6%	52.8%	25.6%	27.2%	17.4%	19.0%	21.5%	6.2%	1.0%	265.6%
	專科學校	76.9%	30.1%	52.8%	14.4%	32.4%	17.6%	17.1%	25.5%	6.5%	2.3%	275.5%
	大學	71.2%	26.1%	54.1%	15.1%	28.4%	19.3%	16.4%	19.9%	6.4%	2.1%	259.1%
	研究所(含)以上	80.4%	26.2%	60.1%	16.7%	33.9%	18.5%	14.3%	19.6%	4.8%	3.0%	277.4%
性別	男	68.6%	26.5%	50.0%	15.5%	26.7%	21.5%	16.8%	22.9%	7.2%	2.5%	258.1%
	女	75.2%	27.3%	54.7%	17.7%	31.8%	16.3%	16.1%	20.5%	5.8%	1.7%	267.0%

附表 2-5-1 受訪者停留遊憩區時間與基本資料交叉分析

		5.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)	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***	汶水遊客中心	47.5%	44.0%	7.1%	.6%	.9%	100.0%
	武陵遊憩區	2.1%	13.1%	72.2%	12.6%		100.0%
	觀霧遊憩區	14.8%	29.0%	51.3%	4.3%	.8%	100.0%
年齡 ***	15-19歲	35.5%	40.8%	19.7%	3.9%		100.0%
	20-29歲	21.0%	33.9%	37.9%	7.3%		100.0%
	30-39歲	20.2%	20.9%	50.8%	7.7%	.3%	100.0%
	40-49歲	18.8%	23.1%	50.2%	7.8%		100.0%
	50-59歲	17.7%	24.7%	51.1%	5.2%	1.3%	100.0%
	60-69歲	14.8%	38.1%	43.2%	2.6%	1.3%	100.0%
	70歲以上	18.2%	45.5%	31.8%	4.5%		100.0%
職業 ***@	學生	25.8%	39.1%	28.9%	6.3%		100.0%
	軍	26.7%	46.7%	26.7%			100.0%
	公	18.5%	23.3%	53.4%	4.8%		100.0%
	教	26.9%	18.3%	48.1%	4.8%	1.9%	100.0%
	警		25.0%	75.0%			100.0%
	管理階層	14.2%	32.5%	45.8%	7.5%		100.0%
	非管理階層	21.9%	16.3%	53.8%	8.1%		100.0%
	農、林、漁、牧	22.0%	17.1%	58.5%	2.4%		100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	19.3%	22.7%	44.3%	13.6%		100.0%
	家管	16.3%	29.4%	49.0%	5.2%		100.0%
	退休人員	14.6%	40.0%	39.2%	4.6%	1.5%	100.0%
	待業中	5.3%	26.3%	57.9%	10.5%		100.0%
	其他(請說明)	26.9%	28.8%	38.5%	1.9%	3.8%	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 2-5-2 受訪者停留遊憩區時間與基本資料交叉分析

		5.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)	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住地區 ***@	基隆市	12.9%	35.5%	48.4%	3.2%		100.0%
	台北(新北市)	11.0%	28.6%	53.7%	5.9%	.8%	100.0%
	宜蘭縣	12.5%	8.3%	75.0%	4.2%		100.0%
	桃園縣	16.4%	21.3%	55.7%	6.6%		100.0%
	新竹縣市	15.8%	31.6%	46.1%	6.6%		100.0%
	苗栗縣	55.7%	32.2%	10.1%		2.0%	100.0%
	台中市	16.8%	25.8%	47.7%	9.7%		100.0%
	彰化縣	9.1%	18.2%	69.7%	3.0%		100.0%
	雲林縣	20.0%	6.7%	60.0%	13.3%		100.0%
	嘉義縣市			66.7%	33.3%		100.0%
	台南市	9.0%	13.4%	67.2%	10.4%		100.0%
	高雄市	31.1%	28.9%	34.4%	5.6%		100.0%
	屏東縣	23.1%	53.8%	23.1%			100.0%
	花蓮縣	20.0%	20.0%	40.0%	20.0%		100.0%
	台東縣		100.0%				100.0%
	南投縣	4.3%	65.2%	26.1%	4.3%		100.0%
金門馬祖	25.0%	50.0%	25.0%			100.0%	
其他(請說明)	25.0%		50.0%	25.0%		100.0%	
教育程度 ***@	國小及以下	24.3%	24.3%	43.2%	8.1%		100.0%
	國(初)中	31.1%	29.5%	39.3%			100.0%
	高中(職)	27.2%	23.6%	43.6%	4.6%	1.0%	100.0%
	專科學校	14.8%	36.6%	42.6%	5.1%	.9%	100.0%
	大學	18.4%	27.1%	48.4%	5.8%	.2%	100.0%
研究所(含)以上	16.1%	22.0%	48.8%	12.5%	.6%	100.0%	
性別	男	18.8%	29.3%	45.9%	5.6%	.4%	100.0%
	女	20.3%	26.5%	46.0%	6.6%	.6%	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 2-6-1 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

		6.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	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區	汶水遊客中心	54.0%	35.4%	41.9%	53.1%	25.7%	44.5%	30.7%	38.1%	2.1%	325.4%
	武陵遊憩區	31.8%	16.4%	47.0%	61.5%	12.8%	33.7%	13.5%	54.4%	.7%	272.0%
	觀霧遊憩區	61.5%	37.5%	53.5%	49.0%	20.3%	52.5%	12.5%	40.0%	1.0%	327.8%
年齡	15-19歲	47.4%	32.9%	47.4%	51.3%	23.7%	46.1%	32.9%	40.8%	1.3%	323.7%
	20-29歲	37.9%	27.4%	45.2%	51.6%	23.4%	37.9%	20.2%	39.5%		283.1%
	30-39歲	41.1%	19.9%	44.1%	59.9%	13.5%	40.4%	9.4%	43.4%	2.0%	273.7%
	40-49歲	50.6%	25.1%	53.3%	61.6%	18.8%	45.5%	18.8%	51.4%		325.1%
	50-59歲	56.7%	39.4%	47.6%	50.2%	20.8%	46.8%	17.3%	45.5%	2.2%	326.4%
	60-69歲	54.8%	37.4%	47.1%	46.5%	21.3%	43.9%	25.8%	42.6%	.6%	320.0%
	70歲以上	59.1%	36.4%	54.5%	40.9%	27.3%	40.9%	22.7%	31.8%	4.5%	318.2%
職業	學生	41.4%	31.3%	46.9%	50.0%	26.6%	43.8%	29.7%	39.8%	1.6%	310.9%
	軍	40.0%	26.7%	26.7%	33.3%	20.0%	26.7%	20.0%	26.7%	6.7%	226.7%
	公	50.0%	40.4%	46.6%	60.3%	14.4%	45.9%	18.5%	53.4%	1.4%	330.8%
	教	60.6%	32.7%	50.0%	51.0%	23.1%	35.6%	20.2%	41.3%	1.9%	316.3%
	警	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%		25.0%		50.0%		175.0%
	管理階層	57.5%	36.7%	51.7%	45.8%	17.5%	42.5%	14.2%	40.8%	.8%	307.5%
	非管理階層	40.0%	18.1%	48.8%	61.3%	10.0%	38.8%	8.8%	37.5%	.6%	263.8%
	農、林、漁、牧	43.9%	19.5%	56.1%	73.2%	24.4%	36.6%	7.3%	43.9%		304.9%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	42.0%	21.6%	46.6%	52.3%	15.9%	44.3%	19.3%	52.3%		294.3%
	家管	48.4%	25.5%	50.3%	58.8%	20.3%	45.1%	19.0%	51.0%	.7%	319.0%
	退休人員	56.9%	33.8%	44.6%	55.4%	26.2%	52.3%	26.2%	45.4%	2.3%	343.1%
	待業中	31.6%	21.1%	36.8%	63.2%	5.3%	47.4%	21.1%	52.6%		278.9%
	其他(請說明)	48.1%	26.9%	44.2%	40.4%	25.0%	48.1%	7.7%	38.5%	1.9%	280.8%

附表 2-6-2 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)

		6.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	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
居住 地區	基隆市	45.2%	25.8%	16.1%	35.5%	3.2%	35.5%	16.1%	51.6%		229.0%
	台北(新北市)	44.0%	30.2%	49.6%	50.4%	18.7%	43.0%	17.9%	49.4%	.5%	303.6%
	宜蘭縣	62.5%	8.3%	29.2%	58.3%	16.7%	12.5%	16.7%	25.0%		229.2%
	桃園縣	41.0%	21.3%	49.2%	60.7%	14.8%	47.5%	6.6%	42.6%	3.3%	286.9%
	新竹縣市	57.9%	34.2%	61.8%	64.5%	26.3%	39.5%	23.7%	46.1%		353.9%
	苗栗縣	55.7%	38.3%	43.0%	65.8%	26.2%	38.9%	26.8%	40.3%	1.3%	336.2%
	台中市	48.4%	30.3%	43.9%	54.8%	14.2%	49.0%	17.4%	38.1%	1.3%	297.4%
	彰化縣	36.4%	33.3%	66.7%	45.5%	21.2%	33.3%	18.2%	30.3%	3.0%	287.9%
	雲林縣	46.7%	20.0%	46.7%	60.0%	33.3%	33.3%	33.3%	40.0%		313.3%
	嘉義縣市	25.0%	16.7%	33.3%	66.7%	8.3%	41.7%	16.7%	83.3%		291.7%
	台南市	47.8%	16.4%	44.8%	50.7%	20.9%	46.3%	6.0%	53.7%		286.6%
	高雄市	66.7%	34.4%	56.7%	55.6%	16.7%	53.3%	11.1%	42.2%	1.1%	337.8%
	屏東縣	38.5%	15.4%	61.5%	46.2%	15.4%	53.8%	30.8%	23.1%	7.7%	292.3%
	花蓮縣	30.0%		40.0%	60.0%	10.0%	30.0%	30.0%	50.0%	10.0%	260.0%
	台東縣	50.0%			50.0%		50.0%	50.0%		50.0%	250.0%
	南投縣	39.1%	21.7%	43.5%	52.2%	26.1%	47.8%	21.7%	56.5%	4.3%	313.0%
金門馬祖	50.0%	50.0%	25.0%		25.0%	75.0%	25.0%			250.0%	
其他(請說明)	25.0%	25.0%	50.0%	75.0%	50.0%	75.0%	50.0%	50.0%		400.0%	
教育 程度	國小及以下	45.9%	32.4%	48.6%	35.1%	13.5%	45.9%	18.9%	56.8%	2.7%	300.0%
	國(初)中	45.9%	34.4%	34.4%	32.8%	23.0%	26.2%	18.0%	32.8%		247.5%
	高中(職)	55.9%	32.8%	47.7%	61.5%	19.5%	49.7%	20.0%	45.6%	.5%	333.3%
	專科學校	51.9%	31.5%	47.7%	56.0%	23.6%	48.1%	23.1%	47.2%	1.9%	331.0%
	大學	45.1%	26.9%	47.0%	52.8%	18.6%	39.8%	16.1%	42.0%	1.7%	290.1%
	研究所(含)以上	47.0%	26.2%	54.8%	63.1%	14.3%	45.8%	15.5%	49.4%		316.1%
性別	男	53.0%	28.9%	48.3%	53.5%	20.4%	45.2%	20.4%	41.4%	.7%	311.6%
	女	45.7%	29.5%	47.4%	55.5%	18.4%	42.2%	16.8%	46.7%	1.5%	303.8%

附表 2-7-1 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

		7.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)	總和 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	汶水遊客中心	1.5%	1.5%	.6%	1.2%	4.4%	.9%	.6%	2.9%	87.9%	.6%	102.1%
	武陵遊憩區	.7%	1.7%	1.2%	1.7%	9.5%	1.2%	2.6%	8.3%	76.5%	1.0%	104.3%
	觀霧遊憩區	1.3%	2.3%	.5%	2.8%	3.5%	2.0%	1.8%	4.5%	81.3%	2.3%	102.0%
年齡	15-19歲		1.3%		1.3%	2.6%	1.3%		2.6%	90.8%		100.0%
	20-29歲	.8%	2.4%	.8%	1.6%	6.5%	.8%	1.6%	3.2%	83.9%		101.6%
	30-39歲	1.3%	2.0%	1.0%	1.7%	8.8%	1.3%	3.0%	8.1%	76.1%	2.0%	105.4%
	40-49歲	.8%	1.6%	.8%	1.2%	5.9%	.8%	2.0%	5.1%	83.5%	1.2%	102.7%
	50-59歲	1.3%	1.3%	1.3%	2.6%	6.1%	1.7%	.4%	6.9%	80.1%	1.7%	103.5%
	60-69歲	1.3%	1.9%		2.6%	2.6%	1.3%	1.9%	2.6%	84.5%	1.3%	100.0%
	70歲以上	4.5%	4.5%		4.5%		9.1%			77.3%		100.0%
職業	學生	.8%	.8%		.8%	3.1%	2.3%		3.9%	88.3%		100.0%
	軍					6.7%				93.3%		100.0%
	公	2.1%	2.1%	1.4%	2.7%	6.2%	.7%	2.1%	4.1%	82.2%		103.4%
	教	1.9%	1.0%	1.9%	4.8%	5.8%	1.0%	2.9%	6.7%	76.9%	2.9%	105.8%
	警									100.0%		100.0%
	管理階層	1.7%	3.3%		1.7%	6.7%	1.7%		10.8%	77.5%	2.5%	105.8%
	非管理階層	.6%	1.9%	1.3%	1.3%	8.1%	.6%	1.9%	8.1%	76.9%	1.3%	101.9%
	農、林、漁、牧				4.9%	4.9%				87.8%	2.4%	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)		2.3%	1.1%	3.4%	4.5%	2.3%	2.3%	5.7%	79.5%	3.4%	104.5%
	家管	2.0%	2.0%		.7%	5.2%	1.3%	3.9%	3.9%	82.4%	.7%	102.0%
	退休人員	.8%	1.5%		.8%	6.2%	1.5%	1.5%	4.6%	83.1%		100.0%
	待業中				5.3%	5.3%			5.3%	84.2%		100.0%
其他(請說明)		3.8%	3.8%		9.6%	3.8%	1.9%	1.9%	80.8%	3.8%	109.6%	

附表 2-7-2 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)

		7.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 %
居住 地區	基隆市		3.2%	3.2%	3.2%	9.7%	3.2%	9.7%		80.6%		112.9%
	台北(新北)市	2.0%	2.6%	.8%	1.8%	5.4%	1.3%	2.0%	4.9%	80.3%	1.5%	102.6%
	宜蘭縣					4.2%			12.5%	83.3%		100.0%
	桃園縣			1.6%	1.6%	6.6%			13.1%	77.0%	1.6%	101.6%
	新竹縣市				1.3%	11.8%		2.6%	6.6%	78.9%		101.3%
	苗栗縣	2.0%	1.3%	.7%	1.3%	6.0%	.7%	.7%	1.3%	85.9%	1.3%	101.3%
	台中市		1.3%	1.3%	1.9%	7.1%	.6%	1.3%	8.4%	77.4%	2.6%	101.9%
	彰化縣		3.0%		12.1%	6.1%	6.1%	3.0%	3.0%	72.7%		106.1%
	雲林縣					13.3%				86.7%		100.0%
	嘉義縣市									91.7%	8.3%	100.0%
	台南市		1.5%		1.5%	6.0%	4.5%	1.5%	9.0%	82.1%		106.0%
	高雄市		2.2%		1.1%	2.2%	1.1%	2.2%	3.3%	87.8%		100.0%
	屏東縣	7.7%					7.7%		7.7%	92.3%		115.4%
	花蓮縣	10.0%	10.0%	10.0%			10.0%			80.0%		120.0%
	台東縣									100.0%		100.0%
	南投縣								4.3%	91.3%	4.3%	100.0%
金門馬祖		25.0%		25.0%				25.0%	75.0%		150.0%	
其他(請說明)					25.0%				75.0%		100.0%	
教育 程度	國小及以下	2.7%			2.7%	5.4%				86.5%	2.7%	100.0%
	國(初)中	4.9%	3.3%		6.6%	3.3%	3.3%	1.6%	3.3%	73.8%		100.0%
	高中(職)		1.5%		1.0%	4.1%	1.0%	1.0%	4.6%	86.7%	.5%	100.5%
	專科學校		2.8%	.9%	1.4%	7.4%	2.3%	3.2%	5.6%	78.7%	2.3%	104.6%
	大學	.8%	1.4%	1.0%	1.4%	5.2%	1.4%	.8%	6.6%	83.0%	1.2%	103.1%
	研究所(含)以上	3.0%	1.8%	1.2%	3.0%	9.5%		3.6%	4.8%	76.2%	1.2%	104.2%
性別	男	1.3%	2.5%	.7%	2.5%	6.5%	.9%	1.3%	3.6%	82.3%	1.1%	102.7%
	女	1.0%	1.4%	.8%	1.5%	5.6%	1.7%	2.0%	6.6%	80.9%	1.4%	102.9%

附表 2-8-1 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

		8.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿不滿意？						總和
		非常滿意 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	非常不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	橫列 %
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	36.3%	51.9%	5.6%	.3%		5.9%	100.0%
	武陵遊憩區	9.7%	58.4%	13.8%	.2%		17.8%	100.0%
	觀霧遊憩區	34.3%	52.5%	4.0%		.5%	8.8%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	35.5%	36.8%	7.9%			19.7%	100.0%
	20-29歲	29.0%	46.0%	12.1%	.8%		12.1%	100.0%
	30-39歲	12.1%	64.6%	8.1%			15.2%	100.0%
	40-49歲	23.9%	53.3%	9.4%			13.3%	100.0%
	50-59歲	32.9%	54.5%	5.6%	.4%	.9%	5.6%	100.0%
	60-69歲	36.8%	53.5%	5.2%			4.5%	100.0%
	70歲以上	36.4%	45.5%	13.6%			4.5%	100.0%
職業 ***@	學生	36.7%	34.4%	10.2%			18.8%	100.0%
	軍	26.7%	73.3%					100.0%
	公	26.0%	65.1%	2.1%	.7%		6.2%	100.0%
	教	23.1%	59.6%	10.6%		1.0%	5.8%	100.0%
	警		50.0%	25.0%			25.0%	100.0%
	管理階層	18.3%	62.5%	8.3%	.8%		10.0%	100.0%
	非管理階層	15.0%	56.3%	10.0%			18.8%	100.0%
	農、林、漁、牧	31.7%	51.2%	7.3%			9.8%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	23.9%	56.8%	5.7%			13.6%	100.0%
	家管	29.4%	50.3%	7.2%			13.1%	100.0%
	退休人員	38.5%	50.0%	8.5%			3.1%	100.0%
	待業中	21.1%	47.4%	5.3%			26.3%	100.0%
	其他(請說明)	17.3%	59.6%	15.4%		1.9%	5.8%	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節目內容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，所播放的節目內容滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區	基隆市	38.7%	45.2%	9.7%			6.5%	100.0%
	台北(新北市)	27.6%	50.1%	7.4%	.3%	.5%	14.1%	100.0%
	宜蘭縣	4.2%	87.5%	8.3%				100.0%
	桃園縣	26.2%	52.5%	16.4%			4.9%	100.0%
	新竹縣市	28.9%	51.3%	3.9%			15.8%	100.0%
	苗栗縣	26.2%	61.1%	6.0%	.7%		6.0%	100.0%
	台中市	25.8%	55.5%	5.8%			12.9%	100.0%
	彰化縣	21.2%	57.6%	15.2%			6.1%	100.0%
	雲林縣	13.3%	60.0%	20.0%			6.7%	100.0%
	嘉義縣市		58.3%	16.7%			25.0%	100.0%
	台南市	17.9%	65.7%	7.5%			9.0%	100.0%
	高雄市	27.8%	56.7%	4.4%			11.1%	100.0%
	屏東縣	38.5%	30.8%	23.1%			7.7%	100.0%
	花蓮縣	10.0%	60.0%	20.0%			10.0%	100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%					100.0%
	南投縣	30.4%	43.5%	17.4%			8.7%	100.0%
	金門馬祖	50.0%	50.0%					100.0%
其他(請說明)	25.0%					75.0%	100.0%	
教育 程度	國小及以下	24.3%	45.9%	13.5%			16.2%	100.0%
	國(初)中	34.4%	52.5%	8.2%			4.9%	100.0%
	高中(職)	32.3%	52.8%	3.6%		1.0%	10.3%	100.0%
	專科學校	28.7%	52.8%	7.4%			11.1%	100.0%
	大學	22.4%	56.3%	10.1%	.2%		11.0%	100.0%
研究所(含)以上	22.6%	56.0%	6.5%	.6%		14.3%	100.0%	
性別 **@	男	30.0%	56.2%	6.3%			7.6%	100.0%
	女	23.4%	53.4%	9.1%	.3%	.3%	13.5%	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 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度與基本資料交叉分析

		9.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	34.5%	50.7%	9.7%	.3%		4.7%	100.0%
	武陵遊憩區	5.9%	53.2%	20.2%	1.2%		19.5%	100.0%
	觀霧遊憩區	23.5%	55.0%	10.3%	.3%	.8%	10.3%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	30.3%	36.8%	14.5%			18.4%	100.0%
	20-29歲	28.2%	40.3%	18.5%	.8%		12.1%	100.0%
	30-39歲	9.1%	60.9%	13.5%	1.0%	.3%	15.2%	100.0%
	40-49歲	15.7%	52.2%	16.5%			15.7%	100.0%
	50-59歲	21.2%	58.4%	11.3%	1.3%	.4%	7.4%	100.0%
	60-69歲	35.5%	50.3%	9.0%			5.2%	100.0%
	70歲以上	31.8%	50.0%	13.6%		4.5%		100.0%
職業 ***@	學生	32.8%	32.8%	16.4%			18.0%	100.0%
	軍	26.7%	66.7%	6.7%				100.0%
	公	20.5%	61.6%	10.3%	1.4%		6.2%	100.0%
	教	16.3%	60.6%	17.3%		1.0%	4.8%	100.0%
	警		25.0%	50.0%			25.0%	100.0%
	管理階層	9.2%	62.5%	15.8%	1.7%		10.8%	100.0%
	非管理階層	11.3%	50.6%	13.8%	1.9%		22.5%	100.0%
	農、林、漁、牧	26.8%	58.5%	7.3%			7.3%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	18.2%	54.5%	14.8%			12.5%	100.0%
	家管	24.2%	47.7%	12.4%		.7%	15.0%	100.0%
	退休人員	31.5%	53.1%	10.8%			4.6%	100.0%
	待業中	15.8%	47.4%	10.5%			26.3%	100.0%
其他(請說明)	11.5%	59.6%	19.2%		1.9%	7.7%	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)

		9.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區 * [@]	基隆市	35.5%	45.2%	9.7%			9.7%	100.0%
	台北(新北市)	22.0%	47.8%	12.3%	1.3%	.8%	15.9%	100.0%
	宜蘭縣	4.2%	75.0%	20.8%				100.0%
	桃園縣	18.0%	54.1%	16.4%	1.6%		9.8%	100.0%
	新竹縣市	19.7%	51.3%	11.8%			17.1%	100.0%
	苗栗縣	21.5%	61.1%	12.1%	.7%		4.7%	100.0%
	台中市	19.4%	55.5%	12.9%			12.3%	100.0%
	彰化縣	21.2%	51.5%	27.3%				100.0%
	雲林縣	13.3%	53.3%	26.7%			6.7%	100.0%
	嘉義縣市		33.3%	33.3%			33.3%	100.0%
	台南市	9.0%	65.7%	13.4%			11.9%	100.0%
	高雄市	21.1%	57.8%	10.0%			11.1%	100.0%
	屏東縣	38.5%	30.8%	23.1%			7.7%	100.0%
	花蓮縣	10.0%	40.0%	40.0%			10.0%	100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%					100.0%
	南投縣	26.1%	52.2%	17.4%			4.3%	100.0%
金門馬祖	50.0%	50.0%					100.0%	
其他(請說明)	25.0%					75.0%	100.0%	
教育 程度 ** [@]	國小及以下	27.0%	43.2%	10.8%		2.7%	16.2%	100.0%
	國(初)中	29.5%	57.4%	8.2%			4.9%	100.0%
	高中(職)	25.1%	56.9%	6.2%		.5%	11.3%	100.0%
	專科學校	23.1%	52.8%	13.9%	.5%		9.7%	100.0%
	大學	18.2%	51.8%	17.0%	.6%	.2%	12.2%	100.0%
	研究所(含)以上	12.5%	53.6%	15.5%	1.8%		16.7%	100.0%
性別 * [@]	男	23.7%	54.4%	13.0%	.4%	.2%	8.3%	100.0%
	女	18.2%	52.3%	14.2%	.7%	.3%	14.3%	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 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度與基本資料交叉分析

		10.請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	35.7%	52.8%	7.4%	.3%		3.8%	100.0%
	武陵遊憩區	9.7%	63.4%	19.5%		.2%	7.1%	100.0%
	觀霧遊憩區	24.8%	62.8%	9.3%			3.3%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	35.5%	44.7%	6.6%			13.2%	100.0%
	20-29歲	25.8%	58.1%	12.9%			3.2%	100.0%
	30-39歲	12.1%	67.7%	15.8%		.3%	4.0%	100.0%
	40-49歲	19.6%	63.1%	12.9%			4.3%	100.0%
	50-59歲	22.5%	60.6%	12.6%	.4%		3.9%	100.0%
	60-69歲	36.8%	49.0%	7.7%			6.5%	100.0%
	70歲以上	31.8%	59.1%	9.1%				100.0%
職業 **@	學生	35.9%	47.7%	6.3%			10.2%	100.0%
	軍	40.0%	60.0%					100.0%
	公	19.9%	67.8%	8.2%	.7%		3.4%	100.0%
	教	20.2%	61.5%	15.4%			2.9%	100.0%
	警		50.0%	25.0%			25.0%	100.0%
	管理階層	11.7%	64.2%	18.3%			5.8%	100.0%
	非管理階層	11.3%	68.8%	15.6%			4.4%	100.0%
	農、林、漁、牧	31.7%	51.2%	12.2%			4.9%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	20.5%	62.5%	13.6%			3.4%	100.0%
	家管	26.1%	56.9%	12.4%		.7%	3.9%	100.0%
	退休人員	35.4%	49.2%	10.0%			5.4%	100.0%
	待業中	21.1%	68.4%	5.3%			5.3%	100.0%
	其他(請說明)	11.5%	67.3%	19.2%			1.9%	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 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度與基本資料交叉分析(續)

		10.請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區	基隆市	38.7%	41.9%	16.1%			3.2%	100.0%
	台北(新北市)	24.0%	56.0%	13.8%		.3%	5.9%	100.0%
	宜蘭縣	12.5%	75.0%	8.3%			4.2%	100.0%
	桃園縣	16.4%	67.2%	14.8%			1.6%	100.0%
	新竹縣市	22.4%	61.8%	11.8%			3.9%	100.0%
	苗栗縣	26.2%	59.1%	9.4%	.7%		4.7%	100.0%
	台中市	20.0%	63.2%	9.0%			7.7%	100.0%
	彰化縣	18.2%	60.6%	21.2%				100.0%
	雲林縣	13.3%	53.3%	26.7%			6.7%	100.0%
	嘉義縣市	8.3%	66.7%	25.0%				100.0%
	台南市	13.4%	73.1%	10.4%			3.0%	100.0%
	高雄市	22.2%	68.9%	4.4%			4.4%	100.0%
	屏東縣	30.8%	46.2%	23.1%				100.0%
	花蓮縣	10.0%	60.0%	30.0%				100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%					100.0%
	南投縣	30.4%	47.8%	17.4%			4.3%	100.0%
	金門馬祖	50.0%	50.0%					100.0%
其他(請說明)	50.0%		50.0%				100.0%	
教育 程度	國小及以下	24.3%	56.8%	5.4%			13.5%	100.0%
	國(初)中	31.1%	54.1%	13.1%			1.6%	100.0%
	高中(職)	27.2%	58.5%	7.7%			6.7%	100.0%
	專科學校	23.1%	59.3%	11.6%		.5%	5.6%	100.0%
	大學	21.3%	59.6%	15.1%			3.9%	100.0%
	研究所(含)以上	16.1%	67.3%	12.5%	.6%		3.6%	100.0%
性別 **@	男	26.6%	60.9%	8.3%			4.3%	100.0%
	女	19.9%	59.6%	15.0%	.1%	.1%	5.2%	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 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度與基本資料交叉分析

		11.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿不滿意？						總和
		非常滿意 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	非常不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	橫列 %
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	34.2%	53.1%	10.6%			2.1%	100.0%
	武陵遊憩區	9.3%	62.9%	22.8%	.7%	.2%	4.0%	100.0%
	觀霧遊憩區	24.3%	58.5%	13.3%	1.0%		3.0%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	38.2%	40.8%	9.2%			11.8%	100.0%
	20-29歲	28.2%	48.4%	22.6%	.8%			100.0%
	30-39歲	11.4%	64.6%	20.9%	.3%	.3%	2.4%	100.0%
	40-49歲	16.9%	63.5%	15.3%	.4%		3.9%	100.0%
	50-59歲	19.9%	63.2%	13.4%	1.3%		2.2%	100.0%
	60-69歲	37.4%	50.3%	8.4%	.6%		3.2%	100.0%
	70歲以上	31.8%	45.5%	22.7%				100.0%
職業 ***@	學生	38.3%	39.1%	15.6%			7.0%	100.0%
	軍	33.3%	60.0%	6.7%				100.0%
	公	20.5%	63.7%	13.0%	.7%		2.1%	100.0%
	教	13.5%	65.4%	18.3%	1.0%		1.9%	100.0%
	警	25.0%	25.0%	50.0%				100.0%
	管理階層	10.8%	65.8%	17.5%	1.7%		4.2%	100.0%
	非管理階層	8.8%	65.0%	21.9%	.6%		3.8%	100.0%
	農、林、漁、牧	24.4%	61.0%	9.8%			4.9%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	20.5%	55.7%	20.5%	1.1%		2.3%	100.0%
	家管	27.5%	62.1%	7.8%		.7%	2.0%	100.0%
	退休人員	36.2%	48.5%	13.1%	.8%		1.5%	100.0%
	待業中	21.1%	63.2%	10.5%			5.3%	100.0%
其他(請說明)	9.6%	59.6%	28.8%			1.9%	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 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度與基本資料交叉分析(續)

		11.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區 *@	基隆市	41.9%	48.4%	6.5%	3.2%			100.0%
	台北(新北市)	25.6%	53.2%	16.9%	.5%	.3%	3.6%	100.0%
	宜蘭縣	4.2%	87.5%	8.3%				100.0%
	桃園縣	13.1%	59.0%	21.3%	3.3%		3.3%	100.0%
	新竹縣市	17.1%	64.5%	14.5%			3.9%	100.0%
	苗栗縣	22.8%	64.4%	11.4%			1.3%	100.0%
	台中市	20.6%	63.2%	11.0%			5.2%	100.0%
	彰化縣	18.2%	54.5%	21.2%	6.1%			100.0%
	雲林縣	13.3%	53.3%	33.3%				100.0%
	嘉義縣市	8.3%	50.0%	41.7%				100.0%
	台南市	11.9%	64.2%	22.4%			1.5%	100.0%
	高雄市	17.8%	66.7%	10.0%			5.6%	100.0%
	屏東縣	30.8%	38.5%	30.8%				100.0%
	花蓮縣	20.0%	50.0%	30.0%				100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%					100.0%
	南投縣	34.8%	30.4%	30.4%			4.3%	100.0%
金門馬祖	50.0%	50.0%					100.0%	
其他(請說明)	25.0%	25.0%	50.0%				100.0%	
教育 程度 ***@	國小及以下	21.6%	54.1%	10.8%			13.5%	100.0%
	國(初)中	31.1%	54.1%	13.1%			1.6%	100.0%
	高中(職)	24.6%	60.5%	7.7%	.5%		6.7%	100.0%
	專科學校	22.7%	59.3%	13.9%	1.4%	.5%	2.3%	100.0%
	大學	21.1%	56.9%	19.3%	.6%		2.1%	100.0%
	研究所(含)以上	15.5%	62.5%	20.8%			1.2%	100.0%
性別	男	25.3%	57.9%	14.3%	.4%		2.0%	100.0%
	女	19.5%	58.9%	17.0%	.7%	.1%	3.8%	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 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度與基本資料交叉分析

		12.請問您對本遊憩區的環境清潔滿不滿意？						總和
		非常滿意 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	非常不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	橫列 %
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	36.3%	56.3%	6.5%			.9%	100.0%
	武陵遊憩區	18.1%	67.2%	13.3%	1.0%	.2%	.2%	100.0%
	觀霧遊憩區	33.0%	59.3%	6.0%	.3%		1.5%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	38.2%	46.1%	9.2%		1.3%	5.3%	100.0%
	20-29歲	40.3%	52.4%	7.3%				100.0%
	30-39歲	20.2%	67.3%	10.4%	1.7%		.3%	100.0%
	40-49歲	25.5%	65.5%	8.2%			.8%	100.0%
	50-59歲	27.3%	62.3%	9.5%			.9%	100.0%
	60-69歲	36.8%	56.1%	6.5%			.6%	100.0%
	70歲以上	31.8%	59.1%	9.1%				100.0%
職業 *@	學生	42.2%	44.5%	9.4%		.8%	3.1%	100.0%
	軍	40.0%	60.0%					100.0%
	公	30.8%	59.6%	9.6%				100.0%
	教	27.9%	66.3%	4.8%			1.0%	100.0%
	警	25.0%	75.0%					100.0%
	管理階層	15.0%	70.8%	12.5%			1.7%	100.0%
	非管理階層	18.1%	64.4%	13.8%	1.9%		1.9%	100.0%
	農、林、漁、牧	29.3%	61.0%	9.8%				100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	30.7%	60.2%	8.0%	1.1%			100.0%
	家管	29.4%	64.1%	6.5%				100.0%
	退休人員	36.2%	57.7%	6.2%				100.0%
	待業中	31.6%	63.2%	5.3%				100.0%
	其他(請說明)	23.1%	67.3%	7.7%	1.9%			100.0%

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

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

附表 2-12-2 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度與基本資料交叉分析(續)

		12.請問您對本遊憩區的環境清潔滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區	基隆市	51.6%	41.9%	6.5%				100.0%
	台北(新北市)	32.7%	57.0%	9.5%		.3%	.5%	100.0%
	宜蘭縣	8.3%	83.3%	8.3%				100.0%
	桃園縣	23.0%	59.0%	14.8%	1.6%		1.6%	100.0%
	新竹縣市	28.9%	60.5%	7.9%	2.6%			100.0%
	苗栗縣	25.5%	67.8%	6.7%				100.0%
	台中市	27.1%	62.6%	7.1%	.6%		2.6%	100.0%
	彰化縣	27.3%	66.7%	6.1%				100.0%
	雲林縣	13.3%	73.3%	13.3%				100.0%
	嘉義縣市	8.3%	66.7%	25.0%				100.0%
	台南市	23.9%	68.7%	7.5%				100.0%
	高雄市	25.6%	64.4%	6.7%			3.3%	100.0%
	屏東縣	46.2%	46.2%	7.7%				100.0%
	花蓮縣	10.0%	70.0%	20.0%				100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%					100.0%
	南投縣	26.1%	56.5%	13.0%	4.3%			100.0%
金門馬祖	50.0%	50.0%					100.0%	
其他(請說明)	50.0%	25.0%	25.0%				100.0%	
教育 程度 ***@	國小及以下	24.3%	62.2%	8.1%		2.7%	2.7%	100.0%
	國(初)中	27.9%	59.0%	11.5%			1.6%	100.0%
	高中(職)	30.3%	59.0%	8.2%			2.6%	100.0%
	專科學校	29.2%	61.6%	6.9%	.9%		1.4%	100.0%
	大學	26.9%	62.7%	10.1%	.2%			100.0%
	研究所(含)以上	31.5%	60.1%	7.1%	1.2%			100.0%
性別	男	31.5%	60.0%	7.6%	.4%	.2%	.2%	100.0%
	女	26.6%	62.1%	9.5%	.4%		1.3%	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 受訪者是否有去過本遊憩區的販賣部與基本資料交叉分析

		13.請問您有去過本遊憩區的紀念品販賣部嗎？		總和
		有 橫列 %	沒有 橫列 %	橫列 %
遊憩區 ***	汶水遊客中心	43.4%	56.6%	100.0%
	武陵遊憩區	58.4%	41.6%	100.0%
	觀霧遊憩區	64.3%	35.8%	100.0%
年齡 ***	15-19歲	34.2%	65.8%	100.0%
	20-29歲	48.4%	51.6%	100.0%
	30-39歲	58.2%	41.8%	100.0%
	40-49歲	59.2%	40.8%	100.0%
	50-59歲	64.9%	35.1%	100.0%
	60-69歲	51.6%	48.4%	100.0%
	70歲以上	45.5%	54.5%	100.0%
職業 ***	學生	37.5%	62.5%	100.0%
	軍	46.7%	53.3%	100.0%
	公	63.7%	36.3%	100.0%
	教	68.3%	31.7%	100.0%
	警	75.0%	25.0%	100.0%
	管理階層	54.2%	45.8%	100.0%
	非管理階層	60.6%	39.4%	100.0%
	農、林、漁、牧	65.9%	34.1%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	61.4%	38.6%	100.0%
	家管	54.9%	45.1%	100.0%
	退休人員	45.4%	54.6%	100.0%
	待業中	42.1%	57.9%	100.0%
其他(請說明)	65.4%	34.6%	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 受訪者是否有去過本遊憩區的販賣部與基本資料交叉分析

		13.請問您有去過本遊憩區的紀念品販賣部嗎？		總和
		有 橫列 %	沒有 橫列 %	橫列 %
居住 地區	基隆市	51.6%	48.4%	100.0%
	台北(新北市)	55.0%	45.0%	100.0%
	宜蘭縣	66.7%	33.3%	100.0%
	桃園縣	47.5%	52.5%	100.0%
	新竹縣市	65.8%	34.2%	100.0%
	苗栗縣	51.7%	48.3%	100.0%
	台中市	52.9%	47.1%	100.0%
	彰化縣	66.7%	33.3%	100.0%
	雲林縣	60.0%	40.0%	100.0%
	嘉義縣市	50.0%	50.0%	100.0%
	台南市	68.7%	31.3%	100.0%
	高雄市	58.9%	41.1%	100.0%
	屏東縣	38.5%	61.5%	100.0%
	花蓮縣	60.0%	40.0%	100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%	100.0%
	南投縣	52.2%	47.8%	100.0%
金門馬祖	50.0%	50.0%	100.0%	
其他(請說明)	75.0%	25.0%	100.0%	
教育 程度	國小及以下	51.4%	48.6%	100.0%
	國(初)中	55.7%	44.3%	100.0%
	高中(職)	59.0%	41.0%	100.0%
	專科學校	53.7%	46.3%	100.0%
	大學	54.0%	46.0%	100.0%
	研究所(含)以上	62.5%	37.5%	100.0%
性別	男	56.8%	43.2%	100.0%
	女	55.5%	44.5%	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滿意度與基本資料交叉分析

		14.整體而言，請問您對本遊憩區的紀念品販賣部滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	17.0%	49.0%	23.8%	3.4%		6.8%	100.0%
	武陵遊憩區	5.7%	39.4%	45.5%	1.6%	.4%	7.3%	100.0%
	觀霧遊憩區	16.7%	54.1%	22.2%	1.2%		5.8%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	7.7%	50.0%	15.4%		3.8%	23.1%	100.0%
	20-29歲	13.3%	36.7%	45.0%	1.7%		3.3%	100.0%
	30-39歲	11.0%	39.3%	39.9%	2.9%		6.9%	100.0%
	40-49歲	11.3%	51.0%	33.1%	.7%		4.0%	100.0%
	50-59歲	12.0%	54.7%	25.3%	2.7%		5.3%	100.0%
	60-69歲	18.8%	51.3%	18.8%			11.3%	100.0%
	70歲以上	30.0%	50.0%	10.0%	10.0%			100.0%
職業 *@	學生	10.4%	47.9%	22.9%	4.2%	2.1%	12.5%	100.0%
	軍	28.6%	71.4%					100.0%
	公	10.8%	41.9%	36.6%	3.2%		7.5%	100.0%
	教	14.1%	53.5%	31.0%	1.4%			100.0%
	警		33.3%	66.7%				100.0%
	管理階層	1.5%	52.3%	36.9%	1.5%		7.7%	100.0%
	非管理階層	10.3%	36.1%	44.3%	3.1%		6.2%	100.0%
	農、林、漁、牧	33.3%	48.1%	14.8%			3.7%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	18.5%	38.9%	35.2%	1.9%		5.6%	100.0%
	家管	16.7%	57.1%	19.0%			7.1%	100.0%
	退休人員	15.3%	50.8%	23.7%	1.7%		8.5%	100.0%
	待業中		75.0%	12.5%			12.5%	100.0%
其他(請說明)	5.9%	44.1%	41.2%			8.8%	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 2-14-2 受訪者對遊憩區販賣部滿意度與基本資料交叉分析

		14.整體而言，請問您對本遊憩區的紀念品販賣部滿不滿意？						總和
		非常滿意 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	非常不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	橫列 %
居住 地區	基隆市	25.0%	25.0%	43.8%			6.3%	100.0%
	台北(新北市)	14.9%	50.2%	23.3%	1.9%	.5%	9.3%	100.0%
	宜蘭縣		31.3%	68.8%				100.0%
	桃園縣	17.2%	31.0%	44.8%			6.9%	100.0%
	新竹縣市	10.0%	44.0%	40.0%	2.0%		4.0%	100.0%
	苗栗縣	7.8%	50.6%	28.6%	6.5%		6.5%	100.0%
	台中市	14.6%	36.6%	40.2%	1.2%		7.3%	100.0%
	彰化縣	18.2%	50.0%	27.3%			4.5%	100.0%
	雲林縣	11.1%	44.4%	33.3%	11.1%			100.0%
	嘉義縣市		50.0%	33.3%			16.7%	100.0%
	台南市	6.5%	65.2%	28.3%				100.0%
	高雄市	13.2%	50.9%	26.4%			9.4%	100.0%
	屏東縣		80.0%	20.0%				100.0%
	花蓮縣		33.3%	66.7%				100.0%
	台東縣		100.0%					100.0%
	南投縣	25.0%	50.0%	25.0%				100.0%
金門馬祖		100.0%					100.0%	
其他(請說明)		33.3%	66.7%				100.0%	
教育 程度 ***@	國小及以下	15.8%	52.6%	15.8%		5.3%	10.5%	100.0%
	國(初)中	17.6%	55.9%	8.8%	5.9%		11.8%	100.0%
	高中(職)	18.3%	53.0%	21.7%			7.0%	100.0%
	專科學校	16.4%	49.1%	30.2%			4.3%	100.0%
	大學	8.8%	44.4%	38.7%	1.9%		6.1%	100.0%
	研究所(含)以上	9.5%	42.9%	35.2%	4.8%		7.6%	100.0%
性別 ***@	男	16.5%	52.8%	22.4%	3.5%	.4%	4.3%	100.0%
	女	10.1%	43.9%	37.1%	.8%		8.1%	100.0%

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

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

附表 2-15-1 受訪者對遊憩區販賣部建議事項與基本資料交叉分析

		15.請問您認為本遊憩區內紀念品販賣部還有哪些需要改進的？								總和
		選擇種類 多一點	價格要便 宜點	標示清楚 一點	服務態度 好一點	餐飲座位 多一點	餐飲部的 清潔	沒有需要 改進的	其他(請說 明)	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
遊憩 區	汶水遊客中心	38.1%	28.6%	2.7%	1.4%	4.1%	2.0%	38.8%	3.4%	119.0%
	武陵遊憩區	43.3%	39.2%	4.9%	1.6%	6.1%	6.9%	21.2%	2.0%	125.3%
	觀霧遊憩區	40.9%	32.3%	4.3%	1.2%	8.9%	1.9%	27.2%	1.9%	118.7%
年齡	15-19歲	42.3%	26.9%	3.8%		7.7%	11.5%	26.9%	3.8%	123.1%
	20-29歲	31.7%	35.0%	6.7%	3.3%	3.3%	5.0%	35.0%	3.3%	123.3%
	30-39歲	45.7%	35.8%	3.5%	1.2%	5.2%	4.6%	24.3%	2.9%	123.1%
	40-49歲	46.7%	32.7%	4.7%	.7%	6.7%	2.7%	26.7%		120.7%
	50-59歲	33.3%	34.0%	2.7%	2.0%	10.7%	3.3%	29.3%	4.0%	119.3%
	60-69歲	45.0%	31.3%	5.0%	1.3%	6.3%	1.3%	28.8%	1.3%	120.0%
	70歲以上	20.0%	60.0%	10.0%			10.0%	20.0%		120.0%
職業	學生	41.7%	29.2%	6.3%	2.1%	8.3%	8.3%	27.1%	4.2%	127.1%
	軍	42.9%				14.3%	14.3%	42.9%		114.3%
	公	36.6%	35.5%	2.2%	2.2%	8.6%	4.3%	29.0%	4.3%	122.6%
	教	49.3%	32.4%	4.2%		12.7%	2.8%	19.7%	4.2%	125.4%
	警	33.3%	33.3%					33.3%		100.0%
	管理階層	43.1%	27.7%	4.6%	3.1%	6.2%	3.1%	32.3%	1.5%	121.5%
	非管理階層	41.7%	41.7%	7.3%	2.1%	8.3%	5.2%	16.7%	2.1%	125.0%
	農、林、漁、牧	37.0%	22.2%		3.7%			44.4%		107.4%
	專業人士(會計師、 律師、醫生等)	38.9%	40.7%	7.4%			1.9%	33.3%		122.2%
	家管	39.3%	34.5%	3.6%	1.2%	4.8%	6.0%	29.8%		119.0%
	退休人員	35.6%	32.2%	1.7%		5.1%	1.7%	33.9%	5.1%	115.3%
	待業中	62.5%	25.0%					12.5%		100.0%
	其他(請說明)	47.1%	41.2%	2.9%		8.8%		23.5%		123.5%

附表 2-15-2 受訪者對遊憩區販賣部建議事項與基本資料交叉分析(續)

		15.請問您認為本遊憩區內紀念品販賣部還有哪些需要改進的？								總和
		選擇種類多一點	價格要便宜一點	標示清楚一點	服務態度好一點	餐飲座位多一點	餐飲部的清潔	沒有需要改進的	其他(請說明)	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住地區	基隆市	25.0%	37.5%			6.3%	6.3%	37.5%		112.5%
	台北(新北市)	41.4%	28.4%	4.7%	.9%	7.4%	5.6%	27.0%	2.3%	117.7%
	宜蘭縣	43.8%	37.5%	6.3%		6.3%	6.3%	18.8%		118.8%
	桃園縣	48.3%	37.9%	10.3%		3.4%		24.1%	6.9%	131.0%
	新竹縣市	42.0%	36.0%	6.0%	2.0%	16.0%	6.0%	22.0%		130.0%
	苗栗縣	49.4%	33.8%		1.3%	6.5%	2.6%	26.0%	5.2%	124.7%
	台中市	42.7%	39.0%	4.9%	3.7%	6.1%	1.2%	28.0%	1.2%	126.8%
	彰化縣	45.5%	50.0%	4.5%				18.2%		118.2%
	雲林縣	55.6%	22.2%		11.1%	11.1%		22.2%		122.2%
	嘉義縣市	50.0%	33.3%					33.3%		116.7%
	台南市	41.3%	34.8%	2.2%		4.3%	2.2%	23.9%	4.3%	113.0%
	高雄市	30.8%	34.6%	5.8%		5.8%	5.8%	36.5%		119.2%
	屏東縣		60.0%		20.0%	20.0%		40.0%		140.0%
	花蓮縣	16.7%	50.0%					33.3%		100.0%
	台東縣							100.0%		100.0%
	南投縣	25.0%	33.3%					50.0%		108.3%
金門馬祖							100.0%		100.0%	
其他(請說明)	66.7%	66.7%	33.3%			33.3%		33.3%	233.3%	
教育程度	國小及以下	31.6%	31.6%				5.3%	36.8%	5.3%	110.5%
	國(初)中	41.2%	41.2%	5.9%	8.8%	8.8%	2.9%	17.6%		126.5%
	高中(職)	40.0%	27.8%	4.3%	.9%	6.1%	4.3%	29.6%	1.7%	114.8%
	專科學校	38.8%	36.2%	1.7%	1.7%	6.9%	1.7%	29.3%	.9%	117.2%
	大學	43.1%	33.8%	5.0%	.4%	7.3%	4.6%	28.1%	2.3%	124.6%
研究所(含)以上	41.9%	37.1%	4.8%	1.9%	6.7%	3.8%	23.8%	4.8%	124.8%	
性別	男	40.3%	34.8%	3.2%	1.6%	6.7%	3.2%	30.4%	3.2%	123.3%
	女	41.7%	33.6%	4.8%	1.3%	6.8%	4.3%	25.8%	1.8%	119.9%

附表 2-16-1 受訪者是否有參與解說服務與基本資料交叉分析

		16.請問您這次來本遊憩區參觀，是否參與本遊憩區內的解說服務？		總和
		有	沒有	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***	汶水遊客中心	44.2%	55.8%	100.0%
	武陵遊憩區	36.8%	63.2%	100.0%
	觀霧遊憩區	66.0%	34.0%	100.0%
年齡 ***	15-19歲	38.2%	61.8%	100.0%
	20-29歲	37.9%	62.1%	100.0%
	30-39歲	43.4%	56.6%	100.0%
	40-49歲	49.8%	50.2%	100.0%
	50-59歲	55.8%	44.2%	100.0%
	60-69歲	61.3%	38.7%	100.0%
	70歲以上	59.1%	40.9%	100.0%
職業 *	學生	37.5%	62.5%	100.0%
	軍	53.3%	46.7%	100.0%
	公	47.9%	52.1%	100.0%
	教	52.9%	47.1%	100.0%
	警	50.0%	50.0%	100.0%
	管理階層	50.0%	50.0%	100.0%
	非管理階層	40.0%	60.0%	100.0%
	農、林、漁、牧	63.4%	36.6%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	52.3%	47.7%	100.0%
	家管	51.6%	48.4%	100.0%
	退休人員	52.3%	47.7%	100.0%
	待業中	42.1%	57.9%	100.0%
	其他(請說明)	67.3%	32.7%	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 受訪者是否有參與解說服務與基本資料交叉分析(續)

		16.請問您這次來本遊憩區參觀，是否參與本遊憩區內的解說服務？		總和
		有 橫列 %	沒有 橫列 %	橫列 %
居住 地區 *	基隆市	64.5%	35.5%	100.0%
	台北(新北市)	51.9%	48.1%	100.0%
	宜蘭縣	41.7%	58.3%	100.0%
	桃園縣	44.3%	55.7%	100.0%
	新竹縣市	31.6%	68.4%	100.0%
	苗栗縣	40.3%	59.7%	100.0%
	台中市	51.0%	49.0%	100.0%
	彰化縣	57.6%	42.4%	100.0%
	雲林縣	46.7%	53.3%	100.0%
	嘉義縣市	16.7%	83.3%	100.0%
	台南市	58.2%	41.8%	100.0%
	高雄市	57.8%	42.2%	100.0%
	屏東縣	53.8%	46.2%	100.0%
	花蓮縣	40.0%	60.0%	100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%	100.0%
	南投縣	52.2%	47.8%	100.0%
	金門馬祖	50.0%	50.0%	100.0%
其他(請說明)	25.0%	75.0%	100.0%	
教育 程度 *	國小及以下	51.4%	48.6%	100.0%
	國(初)中	54.1%	45.9%	100.0%
	高中(職)	60.0%	40.0%	100.0%
	專科學校	45.8%	54.2%	100.0%
	大學	45.1%	54.9%	100.0%
	研究所(含)以上	49.4%	50.6%	100.0%
性別	男	50.6%	49.4%	100.0%
	女	48.1%	51.9%	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 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度與基本資料交叉分析

		17.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿不滿意？						總和
		非常滿意 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	非常不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	橫列 %
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	50.0%	42.0%	2.7%			5.3%	100.0%
	武陵遊憩區	23.9%	60.0%	11.0%		1.3%	3.9%	100.0%
	觀霧遊憩區	53.0%	40.5%	3.4%	.8%	.8%	1.5%	100.0%
年齡	15-19歲	55.2%	37.9%	3.4%			3.4%	100.0%
	20-29歲	48.9%	38.3%	8.5%			4.3%	100.0%
	30-39歲	34.1%	56.6%	5.4%		.8%	3.1%	100.0%
	40-49歲	40.9%	48.8%	8.7%			1.6%	100.0%
	50-59歲	47.3%	42.6%	3.9%	1.6%	1.6%	3.1%	100.0%
	60-69歲	51.6%	42.1%	1.1%		1.1%	4.2%	100.0%
	70歲以上	53.8%	30.8%	7.7%			7.7%	100.0%
職業	學生	56.3%	35.4%	6.3%			2.1%	100.0%
	軍	62.5%	37.5%					100.0%
	公	44.3%	45.7%	2.9%		1.4%	5.7%	100.0%
	教	43.6%	41.8%	9.1%	3.6%	1.8%		100.0%
	警	50.0%	50.0%					100.0%
	管理階層	33.3%	61.7%	5.0%				100.0%
	非管理階層	26.6%	53.1%	12.5%			7.8%	100.0%
	農、林、漁、牧	42.3%	53.8%	3.8%				100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	43.5%	47.8%	4.3%			4.3%	100.0%
	家管	50.6%	39.2%	5.1%		2.5%	2.5%	100.0%
	退休人員	54.4%	39.7%				5.9%	100.0%
	待業中	62.5%	37.5%					100.0%
其他(請說明)	40.0%	54.3%	5.7%				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 2-17-2 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)

		17.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通/還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區 **@	基隆市	60.0%	35.0%				5.0%	100.0%
	台北(新北市)	43.8%	46.3%	5.4%		1.5%	3.0%	100.0%
	宜蘭縣	30.0%	50.0%	20.0%				100.0%
	桃園縣	33.3%	59.3%	3.7%			3.7%	100.0%
	新竹縣市	37.5%	54.2%			4.2%	4.2%	100.0%
	苗栗縣	35.0%	58.3%				6.7%	100.0%
	台中市	46.8%	46.8%	3.8%			2.5%	100.0%
	彰化縣	42.1%	52.6%	5.3%				100.0%
	雲林縣	57.1%	42.9%					100.0%
	嘉義縣市	50.0%	50.0%					100.0%
	台南市	33.3%	43.6%	17.9%	5.1%			100.0%
	高雄市	63.5%	28.8%	3.8%			3.8%	100.0%
	屏東縣	57.1%	42.9%					100.0%
	花蓮縣		75.0%	25.0%				100.0%
	台東縣	100.0%						100.0%
南投縣	58.3%	33.3%				8.3%	100.0%	
金門馬祖			100.0%				100.0%	
其他(請說明)	100.0%						100.0%	
教育 程度	國小及以下	47.4%	31.6%	10.5%			10.5%	100.0%
	國(初)中	51.5%	48.5%					100.0%
	高中(職)	43.6%	47.9%	3.4%	.9%	1.7%	2.6%	100.0%
	專科學校	51.5%	39.4%	6.1%		2.0%	1.0%	100.0%
	大學	40.8%	48.6%	5.5%	.5%		4.6%	100.0%
研究所(含)以上	42.2%	48.2%	7.2%			2.4%	100.0%	
性別	男	48.7%	45.1%	4.0%			2.2%	100.0%
	女	41.4%	46.9%	6.1%	.6%	1.2%	3.8%	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 2-18-1 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

		18.請問您認為本遊憩區內整體解說服務還有哪些需要改進的？							總和
		解說更專業些	解說更詳細、清楚	解說內容活潑生動些	解說慢一點	服務態度好一點	沒有需要改進的	其他	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區	汶水遊客中心	6.7%	6.7%	9.3%	3.3%	.7%	75.3%		102.0%
	武陵遊憩區	5.2%	12.9%	19.4%	6.5%	1.3%	60.0%	.6%	105.8%
	觀霧遊憩區	6.1%	8.3%	12.1%	4.9%	.8%	71.2%	1.1%	104.5%
年齡	15-19歲	10.3%	6.9%	13.8%			65.5%	3.4%	100.0%
	20-29歲	4.3%	4.3%	10.6%	8.5%		78.7%		106.4%
	30-39歲	7.0%	7.8%	15.5%	7.8%	1.6%	64.3%	1.6%	105.4%
	40-49歲	6.3%	11.8%	10.2%	6.3%		70.1%		104.7%
	50-59歲	4.7%	7.8%	17.8%	3.1%	.8%	68.2%	.8%	103.1%
	60-69歲	4.2%	11.6%	11.6%	2.1%	2.1%	72.6%		104.2%
	70歲以上	15.4%	15.4%				69.2%		100.0%
職業	學生	8.3%	6.3%	12.5%	4.2%		70.8%	2.1%	104.2%
	軍		12.5%		12.5%		75.0%		100.0%
	公	8.6%	7.1%	17.1%	8.6%	1.4%	61.4%		104.3%
	教	10.9%	12.7%	16.4%	3.6%		61.8%	1.8%	107.3%
	警						100.0%		100.0%
	管理階層	6.7%	10.0%	18.3%	5.0%	1.7%	68.3%		110.0%
	非管理階層	3.1%	10.9%	17.2%	4.7%	1.6%	67.2%		104.7%
	農、林、漁、牧	11.5%	7.7%	11.5%	3.8%		65.4%		100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	2.2%	8.7%	13.0%	4.3%		71.7%	2.2%	102.2%
	家管	1.3%	12.7%	13.9%	3.8%	1.3%	70.9%		103.8%
	退休人員	5.9%	5.9%	2.9%		1.5%	83.8%		100.0%
	待業中		12.5%				87.5%		100.0%
	其他(請說明)	8.6%	5.7%	14.3%	14.3%		60.0%	2.9%	105.7%

附表2-18-2 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)

		18.請問您認為本遊憩區內整體解說服務還有哪些需要改進的？							總和
		解說更專業些	解說更詳細、清楚	解說內容活潑生動些	解說慢一點	服務態度好一點	沒有需要改進的	其他	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住地區	基隆市	10.0%		15.0%	5.0%		70.0%		100.0%
	台北(新北市)	4.4%	10.3%	13.8%	3.9%	1.0%	70.0%		103.4%
	宜蘭縣			20.0%			80.0%		100.0%
	桃園縣			22.2%			74.1%	3.7%	100.0%
	新竹縣市	8.3%		4.2%		4.2%	79.2%	4.2%	100.0%
	苗栗縣	8.3%	6.7%	11.7%	1.7%	3.3%	70.0%		101.7%
	台中市	6.3%	12.7%	12.7%	7.6%		68.4%		107.6%
	彰化縣	10.5%	21.1%	26.3%			47.4%		105.3%
	雲林縣						100.0%		100.0%
	嘉義縣市						100.0%		100.0%
	台南市	7.7%	15.4%	15.4%	28.2%		41.0%	5.1%	112.8%
	高雄市	1.9%	7.7%	11.5%	1.9%		82.7%		105.8%
	屏東縣	14.3%	14.3%				71.4%		100.0%
	花蓮縣	50.0%	50.0%	25.0%					125.0%
	台東縣						100.0%		100.0%
	南投縣	8.3%					91.7%		100.0%
金門馬祖	50.0%		50.0%					100.0%	
其他(請說明)						100.0%		100.0%	
教育程度	國小及以下	10.5%	5.3%	10.5%	5.3%		73.7%		105.3%
	國(初)中	6.1%	3.0%	6.1%			81.8%	3.0%	100.0%
	高中(職)	6.0%	9.4%	11.1%	5.1%		70.1%		101.7%
	專科學校	5.1%	9.1%	12.1%	5.1%	2.0%	70.7%		104.0%
	大學	3.7%	10.6%	15.1%	4.6%	.9%	68.3%	1.4%	104.6%
	研究所(含)以上	12.0%	8.4%	16.9%	7.2%	1.2%	62.7%		108.4%
性別	男	7.5%	9.7%	12.8%	4.4%	1.8%	67.3%		103.5%
	女	5.0%	8.7%	13.7%	5.2%	.3%	70.6%	1.2%	104.7%

附表2-19-1 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

		19. 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	不滿意	非常不滿意	沒意見	
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	45.7%	49.0%	2.9%			2.4%	100.0%
	武陵遊憩區	19.0%	70.1%	9.7%	.2%		1.0%	100.0%
	觀霧遊憩區	37.5%	53.3%	5.5%		.8%	3.0%	100.0%
年齡 **@	15-19歲	38.2%	46.1%	6.6%			9.2%	100.0%
	20-29歲	44.4%	46.8%	8.9%				100.0%
	30-39歲	26.9%	64.6%	5.7%	.3%	.3%	2.0%	100.0%
	40-49歲	30.2%	60.8%	7.1%			2.0%	100.0%
	50-59歲	32.9%	56.7%	7.8%		.9%	1.7%	100.0%
	60-69歲	38.7%	58.7%	1.9%			.6%	100.0%
	70歲以上	36.4%	54.5%	4.5%			4.5%	100.0%
職業 **@	學生	43.8%	44.5%	6.3%			5.5%	100.0%
	軍	66.7%	33.3%					100.0%
	公	38.4%	56.8%	4.8%				100.0%
	教	32.7%	58.7%	5.8%		1.0%	1.9%	100.0%
	警	25.0%	75.0%					100.0%
	管理階層	19.2%	68.3%	10.0%			2.5%	100.0%
	非管理階層	21.9%	65.0%	8.8%		.6%	3.8%	100.0%
	農、林、漁、牧	36.6%	53.7%				9.8%	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	34.1%	56.8%	8.0%		1.1%		100.0%
	家管	32.7%	63.4%	3.3%	.7%			100.0%
	退休人員	40.0%	54.6%	5.4%				100.0%
	待業中	36.8%	52.6%	5.3%			5.3%	100.0%
其他(請說明)	30.8%	55.8%	11.5%			1.9%	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)

		19.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 橫列 %
		非常滿意 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	非常不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	
居住 地區	基隆市	41.9%	48.4%	9.7%				100.0%
	台北(新北市)	34.5%	56.0%	6.6%	.3%	.3%	2.3%	100.0%
	宜蘭縣	4.2%	91.7%	4.2%				100.0%
	桃園縣	27.9%	62.3%	6.6%		1.6%	1.6%	100.0%
	新竹縣市	43.4%	48.7%	6.6%			1.3%	100.0%
	苗栗縣	32.2%	61.1%	4.7%		.7%	1.3%	100.0%
	台中市	32.3%	60.6%	3.9%			3.2%	100.0%
	彰化縣	30.3%	60.6%	6.1%			3.0%	100.0%
	雲林縣	26.7%	60.0%	6.7%			6.7%	100.0%
	嘉義縣市	16.7%	83.3%					100.0%
	台南市	23.9%	64.2%	11.9%				100.0%
	高雄市	38.9%	51.1%	5.6%			4.4%	100.0%
	屏東縣	53.8%	30.8%	15.4%				100.0%
	花蓮縣	10.0%	70.0%	20.0%				100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%					100.0%
	南投縣	34.8%	65.2%					100.0%
金門馬祖	50.0%	25.0%	25.0%				100.0%	
其他(請說明)	50.0%	50.0%					100.0%	
教育 程度	國小及以下	27.0%	59.5%	5.4%			8.1%	100.0%
	國(初)中	29.5%	62.3%	4.9%			3.3%	100.0%
	高中(職)	33.3%	56.4%	5.6%		.5%	4.1%	100.0%
	專科學校	36.1%	54.6%	6.0%	.5%	.9%	1.9%	100.0%
	大學	33.1%	59.6%	6.6%			.6%	100.0%
	研究所(含)以上	32.1%	58.3%	7.1%			2.4%	100.0%
性別	男	37.1%	56.4%	4.5%		.4%	1.6%	100.0%
	女	30.7%	59.2%	7.4%	.1%	.1%	2.4%	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 受訪者對洗手間滿意度與基本資料交叉分析

		20.請問您對本遊憩區洗手間的環境清潔滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	38.6%	49.3%	7.4%	.6%	.6%	3.5%	100.0%
	武陵遊憩區	12.8%	64.8%	17.6%	1.4%	.5%	2.9%	100.0%
	觀霧遊憩區	30.3%	55.0%	11.8%	.8%	.5%	1.8%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	32.9%	40.8%	14.5%	1.3%	1.3%	9.2%	100.0%
	20-29歲	38.7%	46.0%	10.5%	.8%		4.0%	100.0%
	30-39歲	19.9%	64.6%	12.5%	1.0%		2.0%	100.0%
	40-49歲	21.6%	58.8%	14.5%	1.6%	.8%	2.7%	100.0%
	50-59歲	23.4%	61.0%	13.0%	.4%	.9%	1.3%	100.0%
	60-69歲	36.1%	52.3%	9.7%		.6%	1.3%	100.0%
	70歲以上	40.9%	36.4%	13.6%	4.5%		4.5%	100.0%
職業 **@	學生	38.3%	39.8%	13.3%	1.6%	.8%	6.3%	100.0%
	軍	46.7%	53.3%					100.0%
	公	29.5%	57.5%	11.0%	.7%		1.4%	100.0%
	教	26.9%	61.5%	7.7%	1.0%	1.9%	1.0%	100.0%
	警	25.0%	75.0%					100.0%
	管理階層	15.0%	61.7%	17.5%	2.5%		3.3%	100.0%
	非管理階層	13.1%	65.0%	16.3%	.6%	.6%	4.4%	100.0%
	農、林、漁、牧	22.0%	68.3%	9.8%				100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	30.7%	53.4%	10.2%	1.1%	1.1%	3.4%	100.0%
	家管	26.1%	55.6%	15.0%	.7%		2.6%	100.0%
	退休人員	36.9%	54.6%	7.7%		.8%		100.0%
	待業中	15.8%	73.7%	5.3%			5.3%	100.0%
其他(請說明)	23.1%	51.9%	21.2%	1.9%		1.9%	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 受訪者對洗手間滿意度與基本資料交叉分析

		20.請問您對本遊憩區洗手間的環境清潔滿不滿意？						總和
		非常滿意	滿意	普通還好	不滿意	非常不滿意	沒意見	總和 橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
居住 地區	基隆市	48.4%	51.6%					100.0%
	台北(新北市)	27.9%	54.5%	12.8%	1.0%	.8%	3.1%	100.0%
	宜蘭縣	12.5%	83.3%	4.2%				100.0%
	桃園縣	18.0%	57.4%	16.4%	3.3%	1.6%	3.3%	100.0%
	新竹縣市	23.7%	52.6%	19.7%	1.3%		2.6%	100.0%
	苗栗縣	26.8%	63.8%	7.4%	1.3%		.7%	100.0%
	台中市	24.5%	55.5%	14.8%		1.3%	3.9%	100.0%
	彰化縣	27.3%	51.5%	15.2%			6.1%	100.0%
	雲林縣	26.7%	53.3%	20.0%				100.0%
	嘉義縣市	16.7%	50.0%	33.3%				100.0%
	台南市	26.9%	65.7%	4.5%	3.0%			100.0%
	高雄市	23.3%	55.6%	15.6%			5.6%	100.0%
	屏東縣	46.2%	38.5%	15.4%				100.0%
	花蓮縣		80.0%	20.0%				100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%					100.0%
	南投縣	30.4%	56.5%	8.7%			4.3%	100.0%
金門馬祖	50.0%	25.0%	25.0%				100.0%	
其他(請說明)	50.0%	50.0%					100.0%	
教育 程度	國小及以下	24.3%	45.9%	18.9%	2.7%	2.7%	5.4%	100.0%
	國(初)中	26.2%	57.4%	13.1%	1.6%		1.6%	100.0%
	高中(職)	25.6%	57.9%	11.8%	1.0%	.5%	3.1%	100.0%
	專科學校	26.9%	54.6%	13.9%	.9%	.9%	2.8%	100.0%
	大學	26.3%	58.2%	12.2%	.6%	.4%	2.3%	100.0%
	研究所(含)以上	27.4%	57.1%	11.3%	1.2%		3.0%	100.0%
性別 ***@	男	31.5%	57.7%	8.5%	.7%	.7%	.9%	100.0%
	女	23.1%	56.4%	15.1%	1.1%	.4%	3.8%	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 2-21-1 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

		21. 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 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	橫列 %
遊憩區 ***	汶水遊客中心	29.2%	60.8%	7.1%	.9%	2.1%	100.0%
	武陵遊憩區	9.3%	73.2%	15.9%		1.7%	100.0%
	觀霧遊憩區	22.0%	68.8%	6.8%		2.5%	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	26.3%	50.0%	13.2%		10.5%	100.0%
	20-29歲	25.0%	63.7%	8.1%		3.2%	100.0%
	30-39歲	13.5%	76.8%	9.4%		.3%	100.0%
	40-49歲	15.7%	71.8%	11.4%		1.2%	100.0%
	50-59歲	19.5%	68.4%	10.0%	.4%	1.7%	100.0%
	60-69歲	26.5%	60.6%	9.7%	1.3%	1.9%	100.0%
	70歲以上	40.9%	40.9%	13.6%		4.5%	100.0%
職業 **@	學生	29.7%	52.3%	10.9%		7.0%	100.0%
	軍	6.7%	86.7%	6.7%			100.0%
	公	23.3%	67.8%	6.8%	.7%	1.4%	100.0%
	教	14.4%	73.1%	11.5%		1.0%	100.0%
	警	25.0%	75.0%				100.0%
	管理階層	12.5%	75.8%	10.0%		1.7%	100.0%
	非管理階層	10.0%	75.0%	12.5%		2.5%	100.0%
	農、林、漁、牧	22.0%	65.9%	12.2%			100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	18.2%	70.5%	9.1%		2.3%	100.0%
	家管	21.6%	66.7%	10.5%		1.3%	100.0%
	退休人員	30.0%	59.2%	8.5%	1.5%	.8%	100.0%
	待業中	15.8%	68.4%	10.5%		5.3%	100.0%
	其他(請說明)	11.5%	75.0%	13.5%			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 2-21-2 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)

		21.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 橫列 %	滿意 橫列 %	普通/還好 橫列 %	不滿意 橫列 %	沒意見 橫列 %	橫列 %
居住 地區 ***@	基隆市	35.5%	48.4%	16.1%			100.0%
	台北(新北市)	19.9%	68.0%	9.7%		2.3%	100.0%
	宜蘭縣		91.7%	8.3%			100.0%
	桃園縣	18.0%	65.6%	16.4%			100.0%
	新竹縣市	17.1%	69.7%	11.8%		1.3%	100.0%
	苗栗縣	21.5%	66.4%	10.7%	1.3%		100.0%
	台中市	18.7%	68.4%	8.4%		4.5%	100.0%
	彰化縣	21.2%	63.6%	12.1%		3.0%	100.0%
	雲林縣	20.0%	60.0%	20.0%			100.0%
	嘉義縣市	16.7%	66.7%	16.7%			100.0%
	台南市	9.0%	82.1%	7.5%		1.5%	100.0%
	高雄市	16.7%	74.4%	4.4%		4.4%	100.0%
	屏東縣	61.5%	30.8%	7.7%			100.0%
	花蓮縣	10.0%	70.0%	20.0%			100.0%
	台東縣		50.0%		50.0%		100.0%
南投縣	39.1%	47.8%	8.7%		4.3%	100.0%	
金門馬祖		75.0%	25.0%			100.0%	
其他(請說明)	25.0%	50.0%	25.0%			100.0%	
教育 程度 *@	國小及以下	16.2%	56.8%	16.2%		10.8%	100.0%
	國(初)中	26.2%	55.7%	16.4%		1.6%	100.0%
	高中(職)	20.0%	71.8%	5.1%		3.1%	100.0%
	專科學校	17.6%	68.5%	11.6%		2.3%	100.0%
	大學	19.3%	67.9%	11.0%	.4%	1.4%	100.0%
研究所(含)以上	20.2%	70.2%	8.3%	.6%	.6%	100.0%	
性別 ***	男	23.3%	68.2%	8.1%	.2%	.2%	100.0%
	女	17.1%	67.9%	11.5%	.3%	3.2%	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 2-22-1 受訪者重遊意願與基本資料交叉分析

		22.請問您之後還會再到本遊憩區遊覽嗎？				總和
		一定會	應該會	不一定	可能不會	橫列 %
		橫列 %	橫列 %	橫列 %	橫列 %	
遊憩區 ***@	汶水遊客中心	45.7%	44.2%	9.1%	.9%	100.0%
	武陵遊憩區	43.9%	47.7%	8.3%		100.0%
	觀霧遊憩區	44.3%	50.5%	4.8%	.5%	100.0%
年齡	15-19歲	35.5%	44.7%	19.7%		100.0%
	20-29歲	35.5%	53.2%	10.5%	.8%	100.0%
	30-39歲	43.4%	48.1%	8.1%	.3%	100.0%
	40-49歲	48.6%	45.5%	5.9%		100.0%
	50-59歲	48.9%	47.6%	3.0%	.4%	100.0%
	60-69歲	45.8%	48.4%	5.2%	.6%	100.0%
	70歲以上	40.9%	40.9%	13.6%	4.5%	100.0%
職業 **@	學生	36.7%	48.4%	14.8%		100.0%
	軍	33.3%	53.3%	6.7%	6.7%	100.0%
	公	48.6%	48.6%	2.7%		100.0%
	教	49.0%	42.3%	7.7%	1.0%	100.0%
	警	75.0%	25.0%			100.0%
	管理階層	46.7%	48.3%	5.0%		100.0%
	非管理階層	36.9%	52.5%	10.0%	.6%	100.0%
	農、林、漁、牧	46.3%	48.8%	4.9%		100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	43.2%	43.2%	13.6%		100.0%
	家管	47.1%	47.1%	5.9%		100.0%
	退休人員	51.5%	43.8%	3.1%	1.5%	100.0%
	待業中	36.8%	52.6%	10.5%		100.0%
其他(請說明)	42.3%	53.8%	3.8%		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 2-22-2 受訪者重遊意願與基本資料交叉分析(續)

		22.請問您之後還會再到本遊憩區遊覽嗎？				總和
		一定會 橫列 %	應該會 橫列 %	不一定 橫列 %	可能不會 橫列 %	橫列 %
居住 地區	基隆市	61.3%	32.3%	6.5%		100.0%
	台北(新北市)	44.5%	49.9%	5.4%	.3%	100.0%
	宜蘭縣	29.2%	54.2%	12.5%	4.2%	100.0%
	桃園縣	42.6%	47.5%	9.8%		100.0%
	新竹縣市	46.1%	42.1%	11.8%		100.0%
	苗栗縣	48.3%	46.3%	4.7%	.7%	100.0%
	台中市	47.1%	42.6%	9.7%	.6%	100.0%
	彰化縣	30.3%	60.6%	9.1%		100.0%
	雲林縣	73.3%	20.0%	6.7%		100.0%
	嘉義縣市	58.3%	41.7%			100.0%
	台南市	40.3%	56.7%	3.0%		100.0%
	高雄市	35.6%	53.3%	10.0%	1.1%	100.0%
	屏東縣	61.5%	30.8%	7.7%		100.0%
	花蓮縣	30.0%	40.0%	30.0%		100.0%
	台東縣	50.0%	50.0%			100.0%
	南投縣	47.8%	43.5%	8.7%		100.0%
金門馬祖		100.0%			100.0%	
其他(請說明)	25.0%	50.0%	25.0%		100.0%	
教育 程度	國小及以下	40.5%	43.2%	16.2%		100.0%
	國(初)中	47.5%	45.9%	6.6%		100.0%
	高中(職)	48.7%	46.7%	4.1%	.5%	100.0%
	專科學校	45.4%	45.8%	7.4%	1.4%	100.0%
	大學	40.8%	50.7%	8.3%	.2%	100.0%
	研究所(含)以上	49.4%	44.0%	6.5%		100.0%
性別 **@	男	51.0%	42.5%	5.8%	.7%	100.0%
	女	40.5%	50.9%	8.3%	.3%	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101年3月1日至101年4月30日。

第二次調查時間為101年5月1日至101年6月30日。

第三次調查時間為101年7月1日至101年8月31日。

第四次調查時間為101年9月1日至101年10月31日。

附表 3-1 四次調查比較表

2012 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	101/03/01-101/04/30	101/05/1-101/06/30	101/07/01-101/08/31	101/9/1-101/10/31
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	848 份	906 份	1087 份	1160 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，四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。(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	44.3	44.4	41.7	38.5
女	55.7	55.6	58.3	61.5
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。(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	5.2	5.6	15.8	6.6
20-29 歲	13.7	13.4	9.5	10.7
30-39 歲	21.9	25.5	21.1	25.6
40-49 歲	24.2	22.0	34.1	22.0
50-59 歲	22.6	18.8	13.4	19.9
60-69 歲	10.4	12.6	5.1	13.4
70 歲以上	2.0	2.2	1.0	1.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

(四) 遊客主要以「公體系」及「學生」為主

研究調查顯示，在四次調查中，第一次調查則以「公職人員」所佔比較高，第二、三次調查(暑假期間)則以「學生」所佔比例較高，皆高於20.0%。(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	10.3	20.8	21.0	11.0
軍	2.4	12.8	0.7	1.3
公	15.2	11.0	10.9	12.6
教	5.7	10.3	13.8	9.0
警	0.6	9.2	0.5	0.3
管理階層	7.5	8.7	10.0	10.3
非管理階層	12.0	8.1	12.7	13.8
農、林、漁、牧	4.5	7.6	2.4	3.5
專業人士(會計師、律師、醫生等)	8.6	5.3	6.4	7.6
家管	11.2	2.4	13.1	13.2
退休人員	11.3	1.9	5.7	11.2
待業中	1.8	1.4	1.3	1.6
其他(請說明)	9.0	0.6	1.5	4.5
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，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	1.2	3.2	1.9	3.2
國(初)中	5.2	5.0	7.1	5.3
高中(職)	17.5	15.5	22.4	16.8
專科學校	22.1	19.4	16.7	18.6
大學	43.2	44.5	34.7	41.6
研究所(含)以上	11.0	12.5	17.1	14.5
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(新北)市」居多，其次為「台中市」、「桃園縣市」、「新竹縣市」以及「高雄市」。(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	2.2	3.2	2.0	2.7
台北(新北)市	23.3	35.3	32.4	33.7
宜蘭縣	1.4	1.7	2.4	2.1
桃園縣	9.1	9.4	8.4	5.3
新竹縣市	9.0	8.2	7.3	6.6
苗栗縣	10.8	9.6	7.1	12.8
台中市	18.6	10.8	14.3	13.4
彰化縣	4.1	1.1	2.5	2.8
雲林縣	1.8	1.9	1.5	1.3
嘉義縣市	3.2	4.2	1.4	1.0
台南市	4.0	2.9	7.0	5.8
高雄市	7.5	6.4	8.8	7.8
屏東縣	2.1	2.4	1.7	1.1
台東縣	0.6	0.4	0.6	0.9
南投縣	0.1	0.2	0.6	0.2
花蓮縣	1.4	1.5	1.9	2.0
金門馬祖	0.1	0.1	0.2	0.3
澎湖縣	0.5	0.7	0.2	0.3
其他(請說明)	2.2	3.2	2.0	2.7
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	56.4	58.1	71.6	61.3
汶水遊客中心	46.6	33.6	20.0	21.7
雪見遊憩區	41.4	50.2	47.6	51.9
觀霧遊憩區	45.6	53.4	47.5	45.0
總和	190.0	195.3	186.7	179.9

(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，「參加旅遊團」的比例亦在一成五以上，顯是近來「參加旅遊團」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	67.9	73.5	78.1	72.6
休閒渡假	47.9	34.0	56.9	52.9
增加見聞知識	31.3	47.7	33.9	27.0
親子旅遊	20.0	18.7	50.8	29.9
參加旅遊團	19.0	28.9	11.3	16.8

(九) 受訪者停留的時間以「1-2天」為主

在四次調查當中，第一次調查顯示，受訪者停留的時間以「1天」為主，後三次調查則顯示遊客的行程有增加的現象，受訪者停留的時間以「1-2天」為主，而遊客停留「1-2天」左右的時間亦佔三成五以上。(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	25.6	32.1	24.2	19.7
1天	35.5	25.6	22.4	27.6
1-2天	32.4	38.2	44.4	45.9
3天(含)以上	6.5	3.5	8.8	6.2
其他(請說明)		0.6	0.2	0.5
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註：空格表示 0。

(十) 受訪者對遊憩區設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」居冠

在四次調查當中，四次的調查均顯示，受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「園區生態景觀與設施」所佔比例較高，而「多媒體視廳室的節目內容」也是遊客滿意的項目之一。(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	52.9	52.6	55.4	54.7
多媒體視廳室的節目內容	51.5	55.6	54.6	48.5
洗手間的環境清潔	47.5	36.8	36.9	44.7
遊客中心展示區	46.9	46.7	52.6	47.8
解說導覽服務	42.7	47.9	42.2	43.4
多媒體視廳室的播放時間	32.5	28.0	28.9	29.2

(十一) 四次調查均顯示受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「餐飲與紀念品販售中心」居首

在四次調查當中，第一次調查顯示，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「指示標示及雙語服務」所佔比例較高，第二次至第四次調查不滿意项目則以「餐飲與紀念品販售中心」居多，顯示管理處應積極改善「指示標示及雙語服務」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滿意的项目前四名統計表

最不滿意項目	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
指示標示及雙語服務	5.8	3.5	2.7	1.7
餐飲與紀念品販售中心	4.4	6.1	5.2	5.9
多媒體視廳室的播放時間	3.3	3.1	1.8	1.8
解說導覽服務	3.3	1.2	1.3	1.4

(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滿意度都在七成五以上(包含非常滿意及滿意)，其中以第四次調查所顯示的滿意度較高，佔 80.4%(包含非常滿意及滿意)，第一次調查顯示的滿意度相對較低，佔 77.0%(包含非常滿意及滿意)。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	23.0	24.0	21.4	25.9
滿意	54.0	55.4	57.1	54.5
普通/還好	11.2	8.8	11.1	8.0
不滿意	0.7	0.4		0.2
非常不滿意	0.6		0.1	0.2
沒意見	10.5	11.4	10.2	11.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註：空格表示 0。

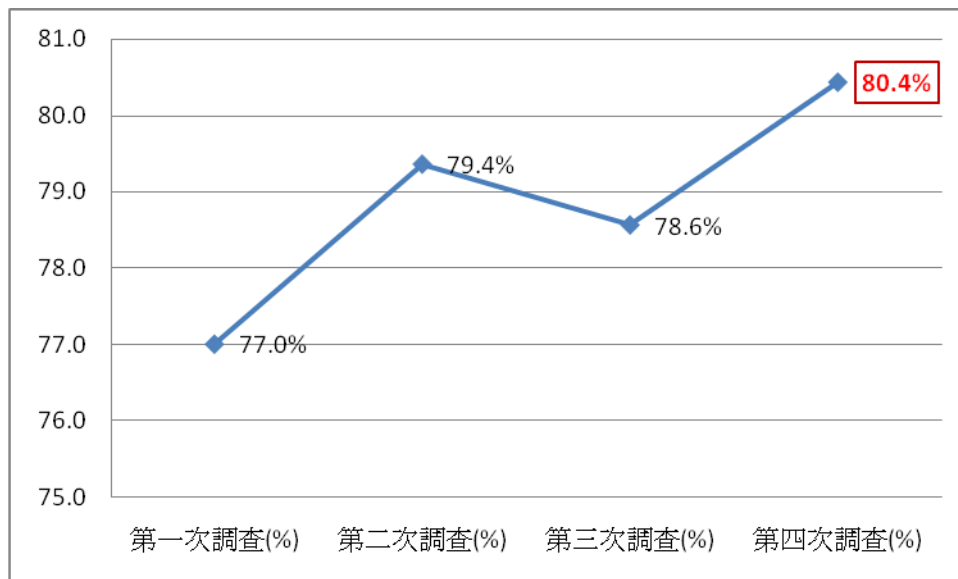


圖 1 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

(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八以上，其中第四次調查滿意度較高，佔73.4%

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三所佔比例較高(包含非常滿意及滿意)，第二次調查滿意度則降至 68.5%(包含非常滿意及滿意)，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	17.9	17.8	15.1	20.3
滿意	52.7	50.8	55.4	53.1
普通/還好	16.6	11.3	16.7	13.7
不滿意	0.9	1.2	1.3	0.6
非常不滿意	0.6	0.1	0.1	0.3
沒意見	11.2	18.9	11.4	12.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

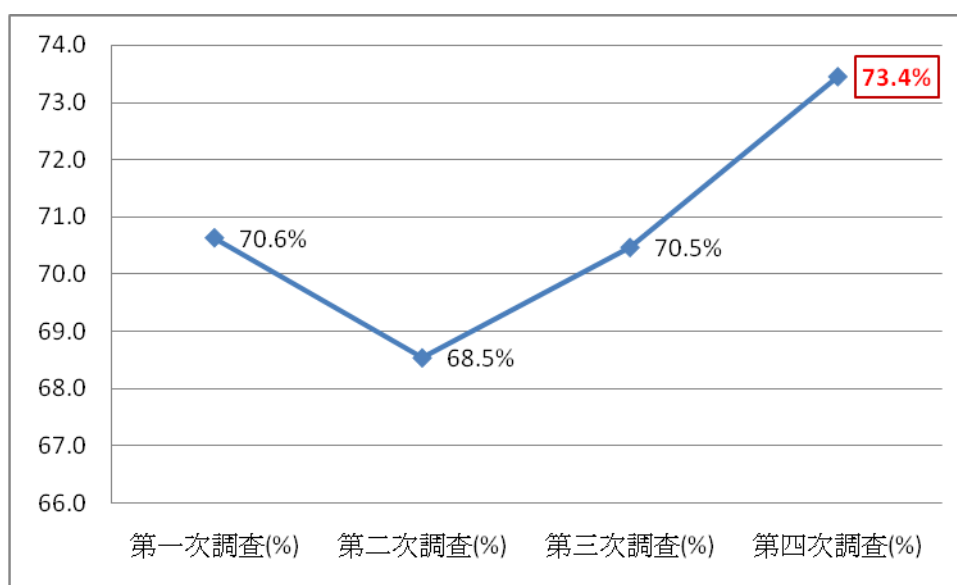


圖 2 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

(十四)對遊憩區遊客中心展示區滿意度皆在八成以上，由以第四次調查滿意度評價較高，佔82.6%

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區遊客中心展示區滿意度，從第一次調查至第四次調查滿意度比例均維持在八成以上(包含非常滿意及滿意)，尤以第四次調查滿意度評價較高，佔 82.6%(包含非常滿意及滿意)。(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	20.3	19.9	18.6	22.5
滿意	60.7	60.3	63.6	60.1
普通/還好	14.4	11.5	14.2	12.4
不滿意	0.7	0.6	0.5	0.1
非常不滿意	0.4	0.1	0.3	0.1
沒意見	3.5	7.7	2.9	4.8
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

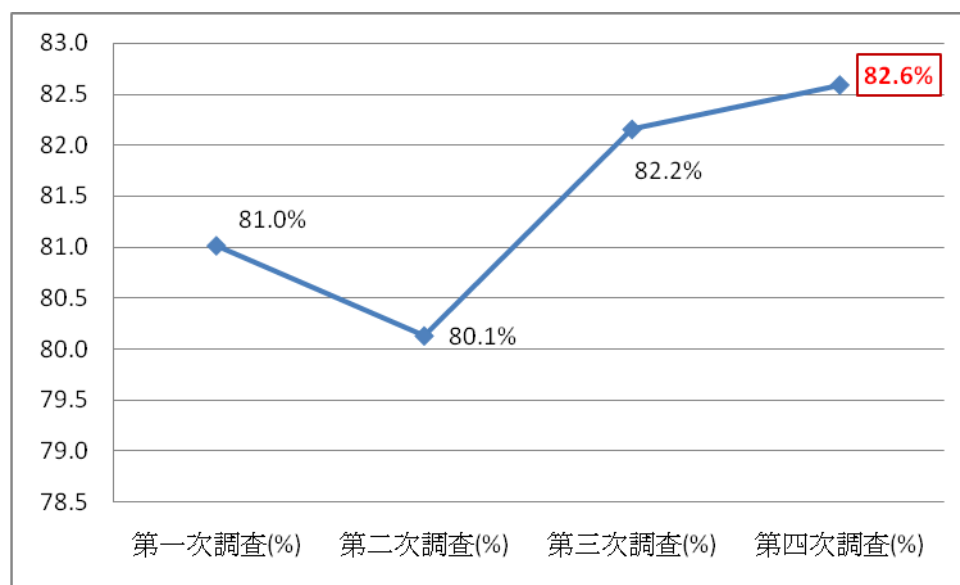


圖 3 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

(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 73.6%(包含非常滿意及滿意)。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 6.7 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	18.9	18.7	16.7	21.7
滿意	58.5	55.0	62.8	58.5
普通/還好	16.6	16.0	16.1	15.9
不滿意	1.4	1.8	1.5	0.6
非常不滿意	0.7	0.2	0.2	0.1
沒意見	3.9	8.4	2.7	3.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

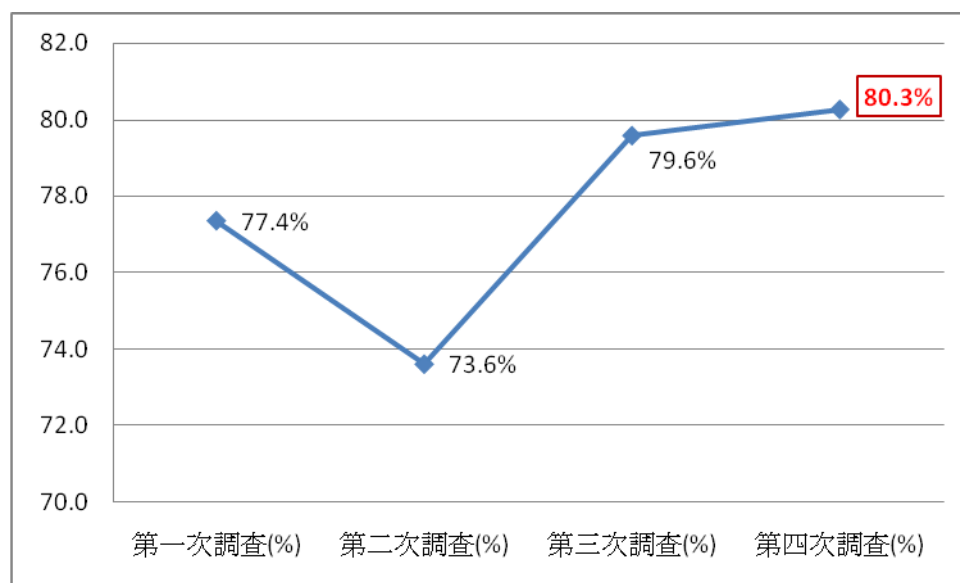


圖 4 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

(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 82.0%(包含非常滿意及滿意)，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 87.9%以及 89.8%(包含非常滿意及滿意)，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	23.5	27.0	22.7	28.5
滿意	64.4	55.0	62.6	61.3
普通/還好	10.0	10.5	11.9	8.8
不滿意	0.1	0.3	1.1	0.4
非常不滿意			0.5	0.1
沒意見	2.0	7.2	1.3	0.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註:空格表示0。

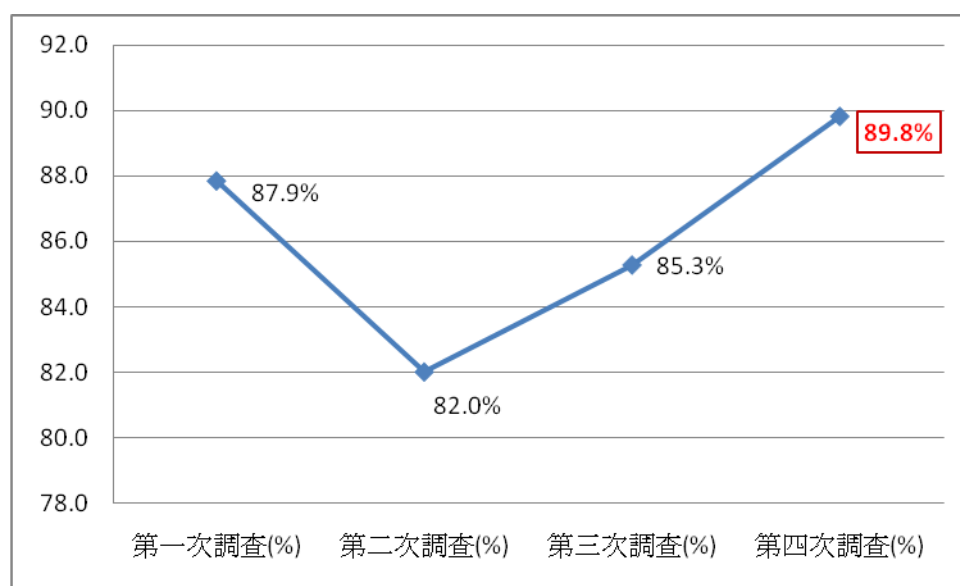


圖 5 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖

(十七)第三次調查有專門解說員提供服務所佔比例較低，佔四成三左右；其餘三次調查有提供解說服務的比例皆在四成五以上

調查數據顯示，四次調查當中，第二次調查中有專門解說員提供服務所佔的比例較高，佔五成四左右(54.0%)，第三次調查有專門解說員提供服務所佔比例較低，佔四成三左右；其餘兩次調查有提供解說服務的比例皆在四成五以上。(詳見附表 3-17 和圖 6)

附表 3-17 是否有參與解說服務統計表

是否有參與解說服務	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
有	46.3	54.0	42.8	49.1
沒有	53.7	46.0	57.2	50.9
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

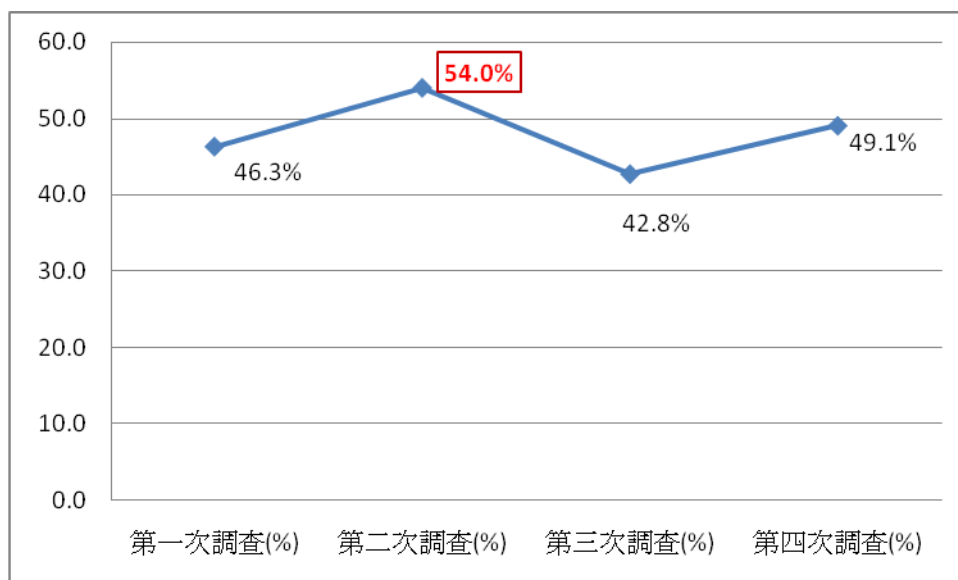


圖 6 是否有參與解說服務統計圖

(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二次調查最佳，滿意度佔 66.7%，滿意度最差的為第三次調查，佔 58.6%

調查數據顯示，四次調查當中，以第三次調查所顯示的滿意度相對較低，佔 58.6%(包含非常滿意及滿意)，第二次調查顯示的滿意度比例較高，佔 66.7%(包含非常滿意及滿意)。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	18.4	17.7	11.7	12.6
滿意	47.4	49.0	46.9	47.4
普通/還好	24.1	24.5	34.2	31.4
不滿意	2.5	5.0	3.4	1.8
非常不滿意	0.4	0.2	0.5	0.2
沒意見	7.2	3.6	3.4	6.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

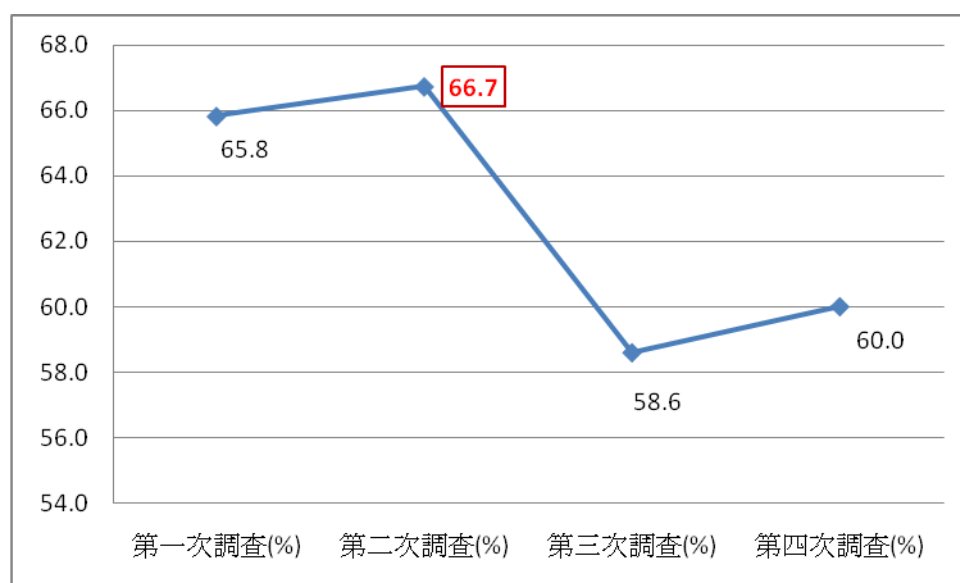


圖 7 受訪者對遊憩區販賣部滿意度統計圖

(十九) 四次調查均顯示，將近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」皆將近九成以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 94.0%(包含非常滿意及滿意)，第一次調查顯示的滿意度比例較低，佔 89.9%(包含非常滿意及滿意)，另外在第一次調查中表示非常滿意的比例佔 46.6%，高於表示滿意的比例。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內解說服務滿意度將近九成以上，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	46.6	37.6	43.5	44.3
滿意	43.3	56.5	49.8	46.2
普通/還好	4.8	2.9	4.3	5.3
不滿意	0.5		0.2	0.4
非常不滿意	0.5			0.7
沒意見	4.3	3.1	2.2	3.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註：空格表示0。

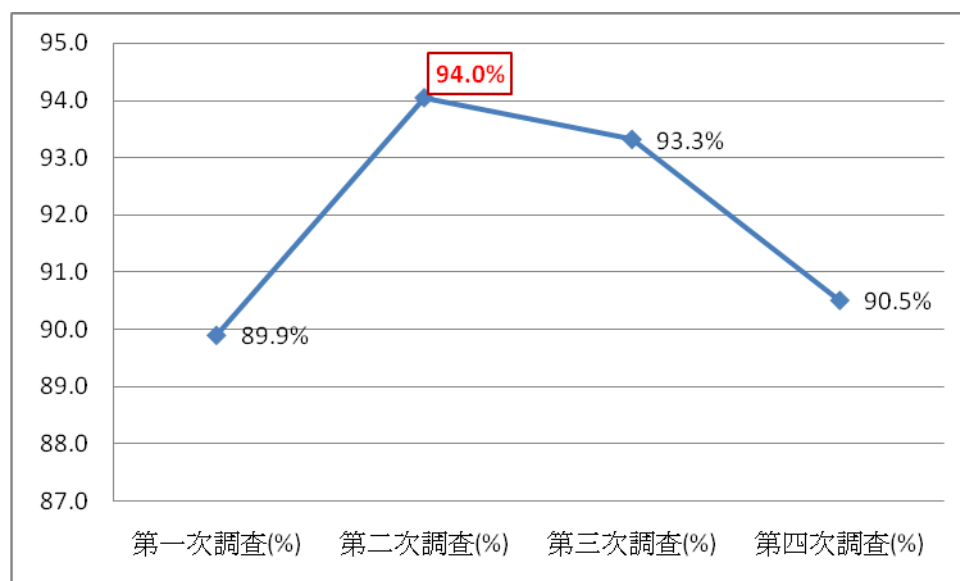


圖 8 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

(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	72.8	71.3	65.5	69.2
解說內容活潑生動些	11.7	13.8	15.1	13.4
解說更詳細、清楚	10.2	8.4	12.1	9.1
解說更專業些	5.3	5.5	7.3	6.0
解說慢一點	2.8	4.1	2.4	4.9
服務態度好一點	0.8	0.2	1.3	0.9
其他	0.5	0.4	0.4	0.7
總和	104.1	103.7	104.1	104.2

註:本題為複選題，故總和不等於100%。

(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均維持在九成以上

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」皆在九成以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 92.9%(包含非常滿意及滿意)，第三次調查顯示的滿意度比例較低，佔 89.7%(包含非常滿意及滿意)。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九成以上，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	35.5	36.6	31.5	33.2
滿意	55.1	56.3	58.2	58.1
普通/還好	7.7	5.2	7.9	6.3
不滿意		0.1		0.1
非常不滿意		0.1	0.1	0.3
沒意見	1.8	1.7	2.3	2.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註：空格表示 0。

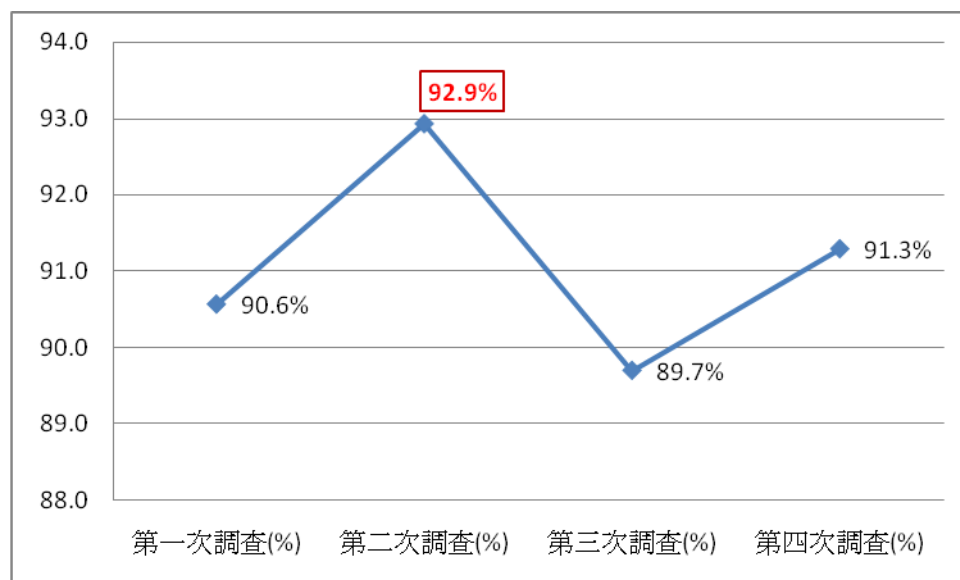


圖 9 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

(二十二) 四次調查均顯示，遊客對洗手間環境清潔滿意度均維持在七成五以上

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對洗手間環境清潔表示「滿意」皆在七成五以上，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 87.5%(包含非常滿意及滿意)，第三次調查(暑假期間)顯示的滿意度比例較低，佔 74.9%(包含非常滿意及滿意)。整體而言，四次調查遊客對洗手間環境清潔滿意度均維持在七成五以上，仍有待改進的空間。(詳見附表 3-22 和圖 10)

附表 3-22 受訪者對洗手間環境清潔滿意度統計表

洗手間環境清潔滿意度	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	26.9	24.5	20.3	26.4
滿意	60.6	53.6	54.6	56.9
普通/還好	9.3	15.5	19.0	12.6
不滿意	0.6	1.1	2.6	0.9
非常不滿意		0.3	1.5	0.5
沒意見	2.6	5.0	2.1	2.7
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註：空格表示 0。

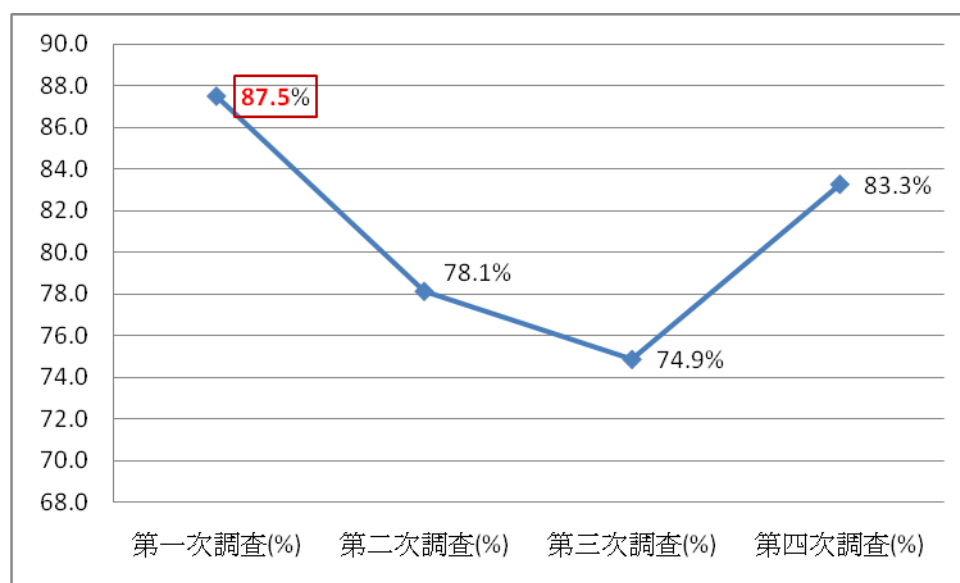


圖 10 受訪者對洗手間環境清潔滿意度統計圖

(二十三) 四次調查中遊客對於各項設施感覺滿意度評價接佔八成以上

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 80.6%(包含非常滿意及滿意)，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 89.0%及 87.5%(包含非常滿意及滿意)。(詳見附表 3-23 和圖 11)

附表 3-23 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	24.5	21.2	16.7	19.5
滿意	64.5	59.4	66.5	68.0
普通/還好	8.0	14.2	13.4	10.2
不滿意	0.1	0.1	0.6	0.3
非常不滿意	0.1		0.2	
沒意見	2.7	5.1	2.5	2.1
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註：空格表示 0。

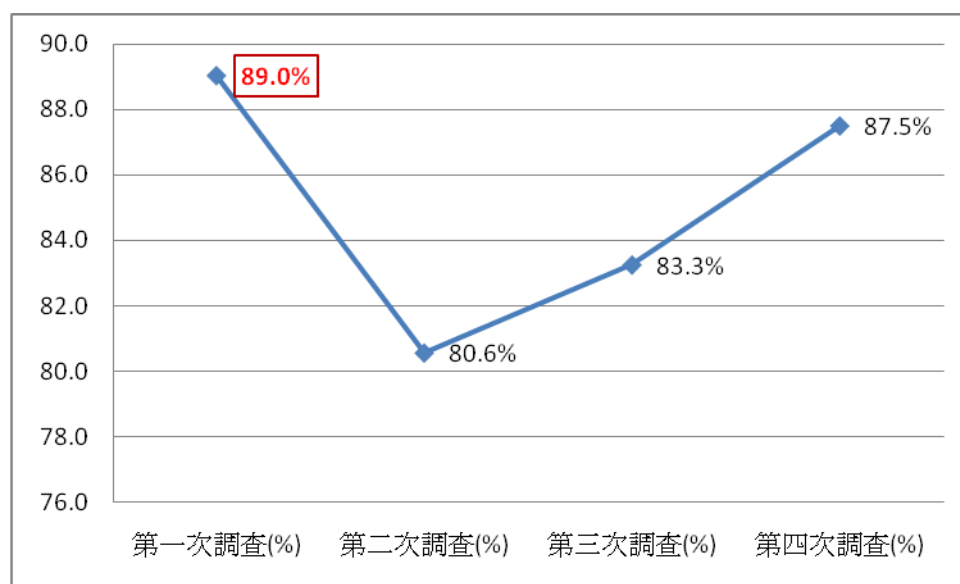


圖 11 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度度統計圖

(二十四)旅客重遊意願高，比例在八成七至九成二之間

調查數據顯示，四次調查當中，表示「會」再來雪霸遊客中心的受訪者佔八成七至九成二之間(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二的比例最高。(詳見附表 3-24 和圖 12)

附表 3-24 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	47.5	40.8	39.4	44.6
應該會	41.5	45.9	47.9	47.7
不一定	10.3	12.5	12.0	7.3
可能不會	0.4	0.6	0.7	0.4
一定不會	0.4	0.2		
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

註：空格表示 0。

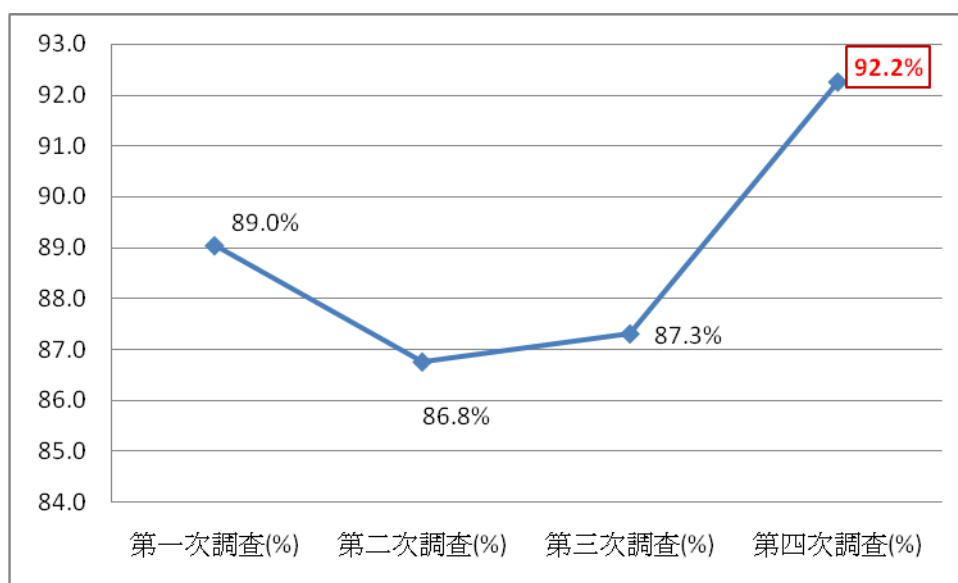


圖 12 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

(二十五)四次調查中，解說服務滿意度均居冠

從上表各項滿意度分析來看，超過三成以上表示非常滿意的項目有「解說服務」以及「服務態度」，顯示這兩項表現已備受遊客之肯定，而超過二成五以上表示非常滿意的項目有「遊憩區的環境清潔」(第二、四次調查)以及「洗手間的環境清潔」(第一、四次調查)，顯示這兩項表現也值得鼓勵，而其他滿意度雖表現不俗，但仍然有進步空間。

從附表 3-25 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(4.39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」(4.25分)以及「節目內容」和「環境清潔」(各為4.14分)。而滿意度分數較低的則是「遊憩區紀念品販賣部滿意度」(3.78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」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。

以環境清潔滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 87.85%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 82.01%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 85.28%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 89.83%，年度平均滿意度為 86.24%。

以各項設施滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 89.03%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 80.57%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 83.26%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 87.50%，年度平均滿意度為 85.09%。

以解說服務滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 89.82%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 94.05%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 93.32%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 90.51%，年度平均滿意度為 91.92%。

以櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度比例來說，在第一次調查 848 位受訪者中，表示滿意的佔 90.57%，在第二次調查 906 位受訪者中，表示滿意的佔 92.94%，在第三次調查 1087 位受訪者中，表示滿意的佔 89.70%，在第四次調查 1160 位受訪者中，表示滿意的佔 91.29%，年度平均滿意度為 91.12%。

而在與 100 年度滿意度比例比較中，從附表 3-27 可看出，101 年度在服務態度、各項設施與播放時間內容的滿意度比例較 100 年度上升平均 1 個百分點左右，顯示該項服務已有改善而獲民眾的肯定。另外在紀念品販賣部表現則較 100 年度下降了 2.71 個百分點，建議相關單位能注意該項缺失並加以改進。

附表 3-25 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度分數綜合比較表

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	4.10	4.16	4.11	4.19	4.14
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	3.97	4.05	3.95	4.05	4.01
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.04	4.08	4.03	4.10	4.06
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	3.97	3.98	3.97	4.04	3.99
對遊憩區環境清潔滿意度	4.13	4.17	4.07	4.19	4.14
對遊憩區販賣部滿意度	3.87	3.82	3.68	3.75	3.78
對遊憩區內解說服務滿意度	4.41	4.36	4.40	4.37	4.39
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.17	4.31	4.24	4.27	4.25
對洗手間環境清潔滿意度	4.16	4.06	3.92	4.11	4.06
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.28	4.07	4.02	4.09	4.11

註：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、「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。

附表 3-26 受訪者對雪霸國家公園遊客中心滿意度比例綜合比較表

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	77.00	79.36	78.56	80.43	78.84
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	70.64	68.54	70.47	73.45	70.77
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	81.01	80.13	82.15	82.59	81.47
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	77.36	73.62	79.58	80.26	77.70
對遊憩區環境清潔滿意度	87.85	82.01	85.28	89.83	86.24
對遊憩區販賣部滿意度	65.83	66.73	58.59	60.00	62.79
對遊憩區內解說服務滿意度	89.82	94.05	93.32	90.51	91.92
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	90.57	92.94	89.70	91.29	91.12
對洗手間環境清潔滿意度	87.50	78.15	74.89	83.28	80.95
對遊憩區各項設施感覺滿意度	89.03	80.57	83.26	87.50	85.09

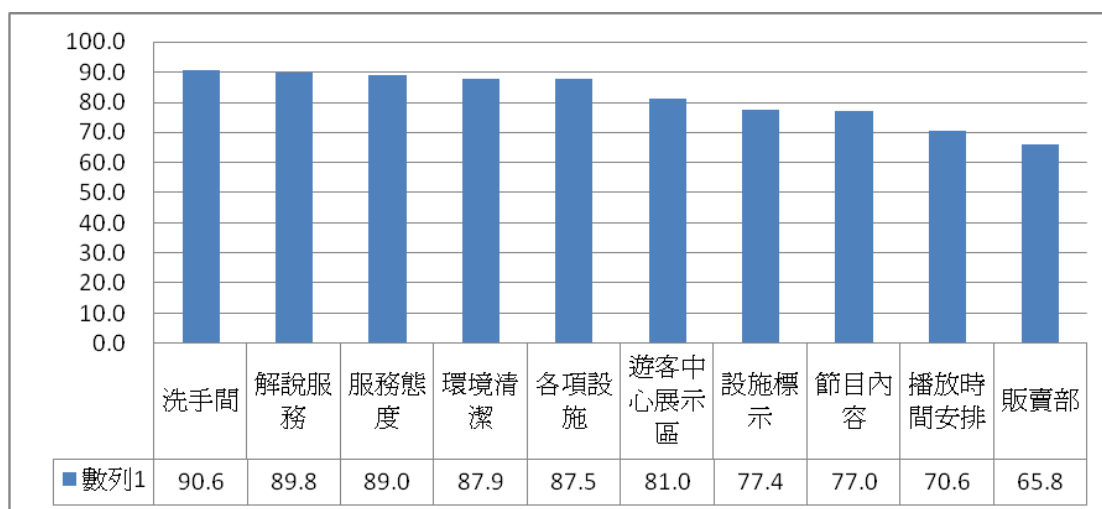


圖 13 第一次調查各項服務滿意度排名圖

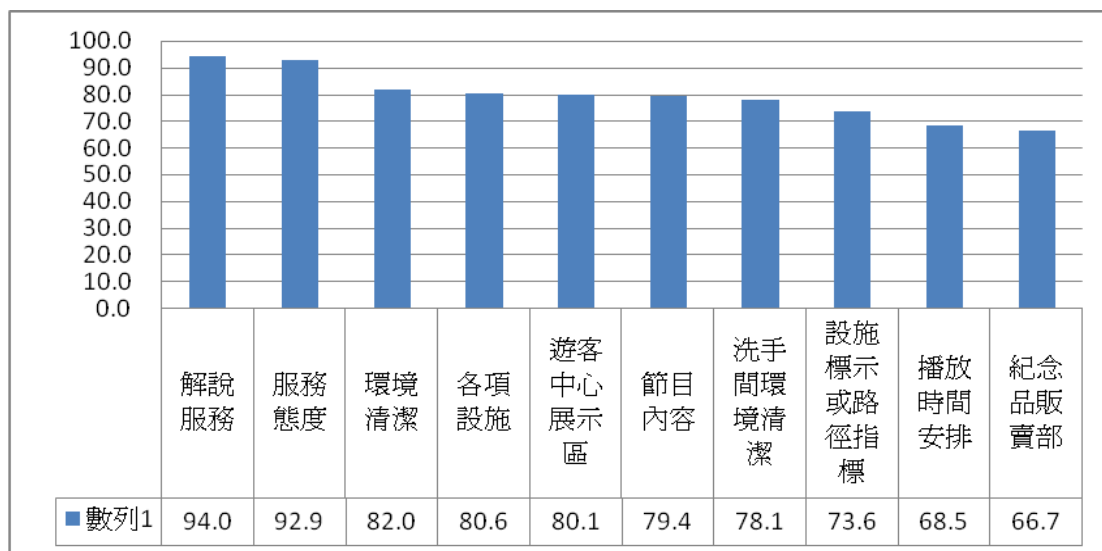


圖 14 第二次調查各項服務滿意度排名圖

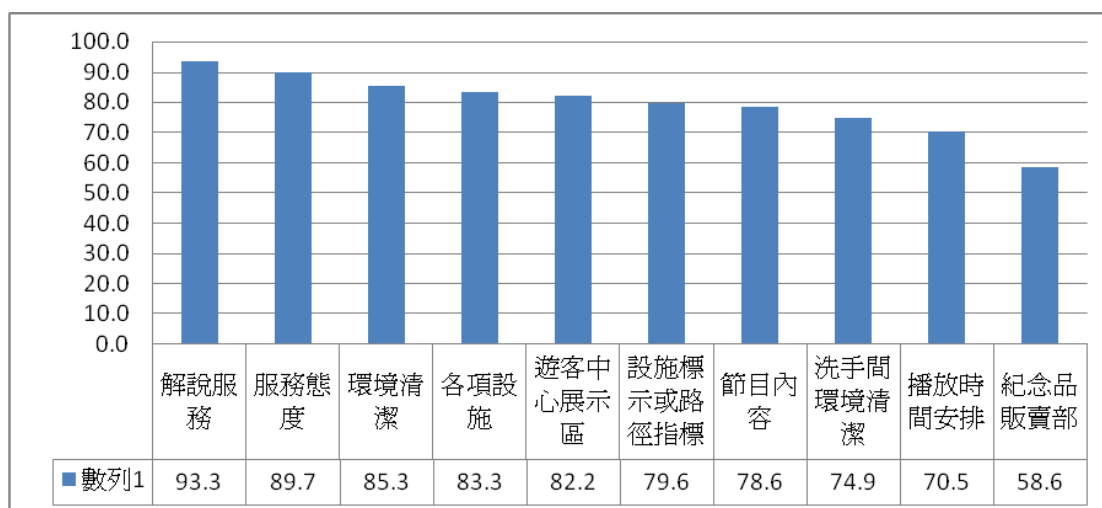


圖 15 第三次調查各項服務滿意度排名圖

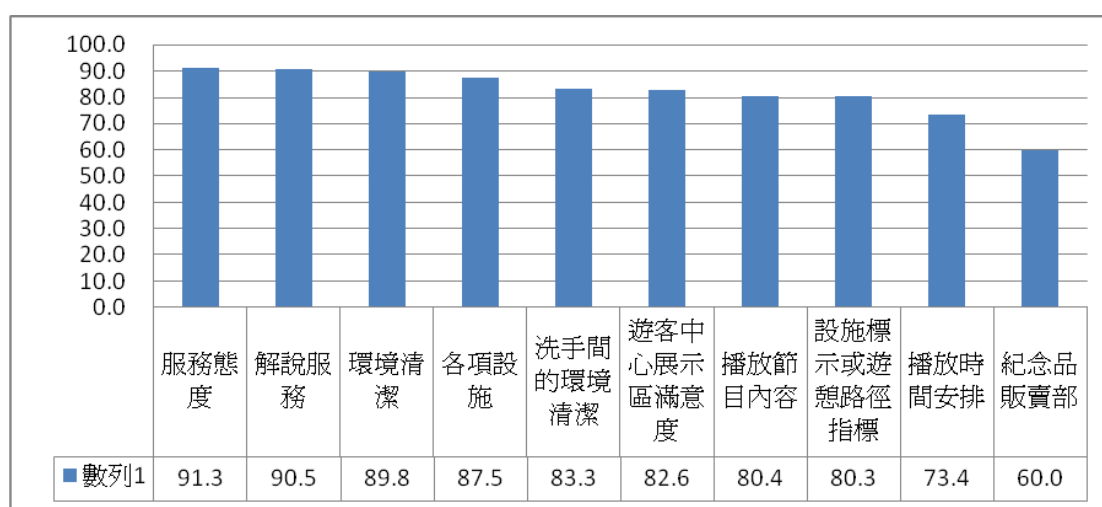


圖 16 第四次調查各項服務滿意度排名圖

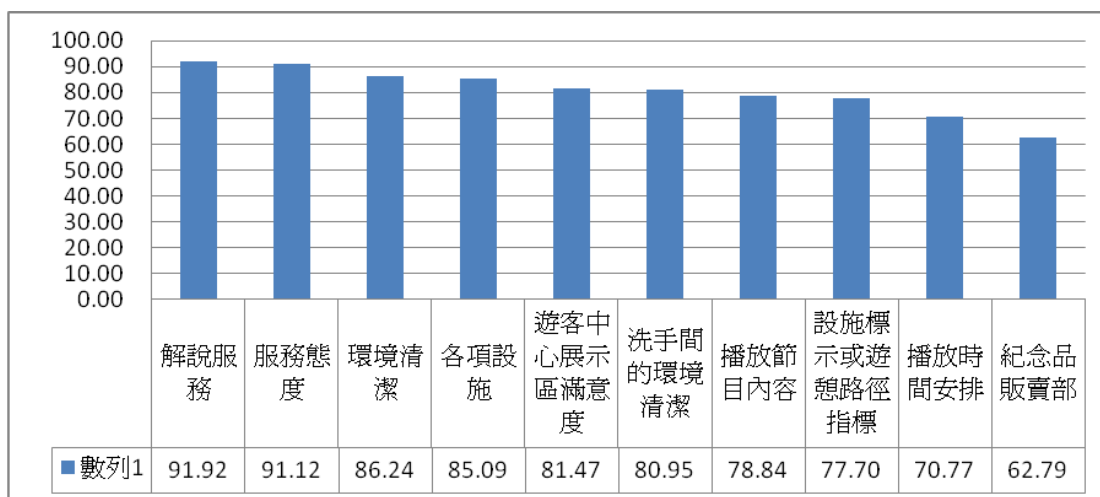


圖 17 四次調查各項服務滿意度總排名圖

附表 3-27 100 年度與 101 年度雪霸國家公園遊客中心滿意度綜合比較表

服務內容	100 年(%)	101 年(%)	上升或下降(%)
解說服務	93.35	91.92	-1.43▼
服務態度	90.90	91.12	0.22▲
環境清潔	88.75	86.24	-2.51▼
各項設施	83.48	85.09	1.61▲
遊客中心展示區	82.38	81.47	-0.91▼
標示路徑	78.75	77.70	-1.05▼
節目內容	77.95	78.84	0.89▲
播放時間	70.83	70.77	-0.06▼
販賣部	65.45	62.79	-2.66▼
洗手間的環境清潔	**	80.95	

註：100 年調查並無進行「洗手間環境清潔」滿意度調查。

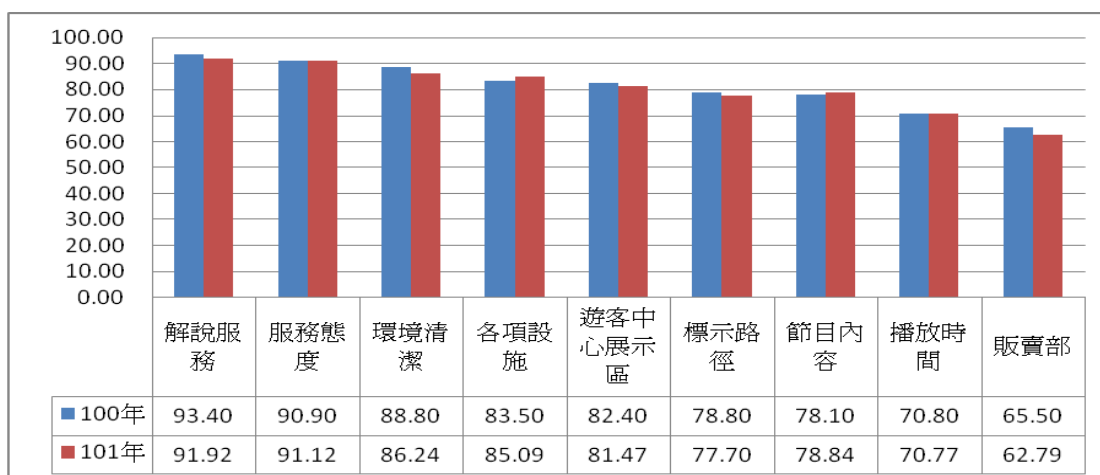


圖 18 100 年度與 101 年度雪霸國家公園遊客中心滿意度綜合比較圖

(二十六)研究建議

(1) 配合各季遊客人數調整販賣部種類以及數量，以因應旺季之需求

調查數據顯示，四次調查當中，以第三次調查所顯示的滿意度相對較低，佔 58.6%，第二次調查顯示的滿意度比例較高，佔 66.7%。

第三次調查期間正值七八月暑假期間之旺季，遊客人數較其他時間更多，對販賣部商品之需求也較其他時間更大，建議可在此期間準備更豐富種類之商品及食品，以因應遊客之需求。

(2) 定期派員巡視各洗手間環境，並進行環境美化，給予遊客一舒適乾淨之如廁空間

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對洗手間環境清潔表示「滿意」皆在七成五以上，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 87.5%，第三次調查（暑假期間）顯示的滿意度比例較低，佔 74.9%。

暑假期間遊客人潮眾多，洗手間使用頻率也較其他時間更為頻繁，建議可在人潮眾多期間加派清潔人員，定期巡視，維護洗手間之環境清潔。另外也可在洗手間內進行環境美化，如放置植栽等佈置，使遊客能有更舒適乾淨之如廁空間。

(3) 製作簡易導覽手冊，使未參與導覽解說之民眾亦能透過手冊自行瞭解各遊憩區之景觀生物

調查數據顯示，四次調查當中，第二次調查中有專門解說員提供服務所佔的比例較高，佔五成四左右(54.0%)，第三次調查有專門解說員提供服務所佔比例較低，佔四成三左右；其餘兩次調查有提供解說服務的比例皆在四成五以上。

數據顯示四季中皆有將近五成之民眾未參與導覽解說服務。而其在自行遊覽遊憩區景觀中也可能因缺乏導覽而錯過欣賞遊憩區之特有景觀生物。建議可製作簡易導覽手冊供民眾參考，如特定步道中可特別欣賞的景觀、特有植物、特有生物等，使民眾透過導覽手冊亦能自行在遊憩區中恣意遊覽並獲益良多。