



雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」

滿意度調查研究報告

委託單位：雪霸國家公園管理處

執行單位：東海大學民調中心

計畫主持人：黃信達（政治學系助理教授）

中華民國九十七年十二月

雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」 滿意度調查研究報告

| | |
|--------------------------------------|----|
| 壹、緒論：調查研究緣起、依據、目的 | 3 |
| 一、調查研究計畫緣起 | 3 |
| 二、計畫依據 | 3 |
| 三、調查計畫目標與研究目的 | 4 |
| 貳、研究方法 | 5 |
| 一、主要調查內容 | 5 |
| 二、生態旅遊之定義、活動範圍及次數： | 5 |
| 三、主要調查對象與實施方式 | 7 |
| 四、問卷主題配置 | 8 |
| 五、研究工具信度及效度 | 8 |
| 參、雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查結果分析..... | 11 |
| 一、生態解說服務滿意度調查 | 14 |
| 二、生態旅遊行程評價 | 31 |
| 三、遊客資訊來源與基本社經背景資料 | 59 |
| 肆、結論 | 66 |
| 伍、附錄（問卷） | 68 |
| 陸、附錄（生態旅遊活動 DM） | 71 |
| 一、親山水生態旅遊活動 DM..... | 71 |
| 二、中華綠生活休閒發展協會生態旅遊活動 DM | 73 |

壹、緒論：調查研究緣起、依據、目的

一、調查研究計畫緣起

自 94 年起，雪霸國家公園管理處依據行政院永續發展委員會國土分組生態旅遊白皮書（草案）第二章「生態旅遊的目標與推動策略」、第一節「生態旅遊的目標」、第三項之「改善社區文化經濟、推動生態旅遊事業」，導正現有的錯誤生態旅遊活動或旅遊事業經營方式，與社區共同評估過度營利活動對環境的衝擊，使其能朝向永續生態旅遊事業發展，其規劃目標一方面導正保護區內的錯誤生態旅遊活動，一方面健全旅遊事業體的經營機制。首先，針對辦理生態旅遊等相關活動經驗之單位，透過評選機制，擇優合作辦理國家公園生態旅遊活動，共同推動生態及保育理念，藉由生態旅遊活動的操作示範，協助上述之單位規劃生態旅遊活動，使生態旅遊事業得以朝向永續經營之潮流發展。其次，針對參與此一生態旅遊活動之遊客，同步進行生態旅遊滿意度調查，藉以瞭解活動成效，據此作為日後此類活動與政策精進之參考。本調查研究乃延續由解說課辦理之 94、95、96 年研究規劃主體，並於 97 年度由遊憩課持續推動之生態旅遊活動成效評估，以提供未來活動籌辦與政策方向之規劃參考。

二、計畫依據

本調查係依據「輔導旅遊業者推動雪霸國家公園地區【與國家公園有約—生態之旅】活動計畫」之策略三，辦理生態旅遊活動問卷調查評估。「輔導旅遊業者推動雪霸國家公園地區【與國家公園有約—生態之旅】活動計畫」之制訂係依據行政院永續發展委員會國土分組生態旅遊白皮書（草案）第二章「生態旅遊的目標與推動策略」、第一節「生態旅遊的目標」、第三項之「改善社區文化經濟、推動生態旅遊事業」，來導正現有的錯誤生態旅遊活動或旅遊事業經營方式，與社區共同評估過度營利活動對環境的衝擊，使其能朝向永續生態旅遊事業發展。

三、調查計畫目標與研究目的

(一)、調查計畫目標：

本計畫之研究目標，延續 94 年起之目標，主要希望藉由透過活動後問卷訪談方式，瞭解參與雪霸國家公園地區生態旅遊活動遊客對活動的評價。有鑑於傳統旅遊模式純粹反應觀光遊客消費自然及文化資源的市場需求，從中賺取最大利潤為考量，至於觀光景點的遊客負荷程度則完全未予以考慮，致使大量遊客所帶來環境及社會層面的壓力常造成觀光景點設施與土地承載的飽和甚至破壞，因此，為求兼顧保育自然與人文觀光資源並達成區內觀光產業的成長與永續經營，雪霸國家公園針對 95-96 年從事生態旅遊等相關活動經驗與之單位進行評選，選擇優良者與之合作辦理國家公園生態旅遊活動，共同推動生態及保育理念，彼此分工；雪霸國家公園管理處策劃活動內容並提供活動所需之解說服務及相關解說宣導品，從事生態旅遊相關活動之配合單位提供活動手冊、報名、收費、保險、食宿及交通安排等事宜。因此，為持續評估活動成效及提供後續改善之建議，本研究針對生態旅遊活動各梯次的參與遊客，進行遊憩品質、服務態度等意見調查。希望透過調查所得結果，瞭解參與其中之遊客對於活動之意見與滿意程度，同時亦可作為未來相關活動企劃推動之參考依據。

(二)、調查研究目的

基於研究之延續效果，本活動滿意度調查計畫主要承襲 94-96 年度研究案，主要研究目的為：

1、遊客客戶滿意度調查

(1). 整體活動客戶滿意度

主要針對遊客參加活動後的整體評價進行評估。

(2). 活動行程與內容滿意度

主要評估內容為活動景點安排、旅遊動線安排、食宿、收費、生態旅遊領隊服務等屬於協辦旅遊社團或財團法人負責項目之評鑑。

(3). 對國家公園地區內景點滿意度

主要針對國家公園地區內景點所提供配合之解說員服務、解說宣導資料、遊憩環境（園區設施與生態景觀）等進行滿意度評鑑。

2、遊客基本社經背景資料

包含旅遊資訊來源、性別、年齡、教育程度等基本資訊。

貳、研究方法

一、主要調查內容

本研究規劃以調查研究法（survey research）為主，採面訪形式，針對參加雪霸國家公園與配合單位合作辦理的國家公園生態旅遊活動之遊客，於旅遊行程結束時，實施現場問卷調查，主要調查內容依據雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查研究計畫目的，包括：（一）遊客客戶滿意度調查、（二）遊客的基本資料二大類項。細項則涵蓋 1. 整體活動客戶滿意度；2. 活動行程與內容滿意度；3. 對國家公園地區內景點滿意度；4. 包含旅遊資訊來源、性別、年齡、教育程度等基本資訊。

二、生態旅遊之定義、活動範圍及次數：

（一）、本調查研究中之生態旅遊定義：

本調查研究中之生態旅遊是一種於自然地區進行的旅遊形式，強調生態保育的觀念，並以永續發展為最終目標。透過解說方案引導遊客深入欣賞當地特殊的自然與人文環境，並提供遊客環境意識，以期許產生環境保育之自覺責任，最後將經濟利益回饋造訪地，使保育工作得以延續，進而提升當地居民的生活福祉。

(二)、活動範圍：

雪霸國家公園管理處 97 年度辦理，並列入評鑑的生態旅遊活動範圍，主要以歷年皆非常受遊客喜愛之武陵遊憩區（延續 95, 96）及新增白蘭、大隘、清泉沿線部落地區之新增規劃路線為主。

(三)、實際執行情形：

原規劃九十七年度生態活動旅遊地點、梯次，根據歷年經驗，不可避免將受到氣候、場地以及旅遊行程報名人數多寡之影響，並決定了是否能成團或遞延行程。故本年度活動根據彈性調整後之實際生態旅遊行程辦理情形約為 12 梯次，考量調查與資料分析時間，列入調查活動梯次以 1-11 月份為主，12 月的一個梯次則未列入調查，詳細辦理情況表列如下：

97 年雪霸國家公園生態旅遊活動滿意調查問卷回收紀錄表

| 活動日期 | 承辦單位 | 行程 | 參加旅遊人數 | 參加調查有效問卷數 | 備註 |
|---|-----------------|-------------------|--------|-----------|----|
| 0517~0518 | ■綠生活□親山水 | □武陵■白蘭大隘清泉 | 15 | 15 | |
| 0530~0531 | ■綠生活□親山水 | ■武陵□白蘭大隘清泉 | 20 | 19 | |
| 0627~0628 | ■綠生活□親山水 | ■武陵□白蘭大隘清泉 | 37 | 25 | |
| 0628~0629 | ■綠生活□親山水 | □武陵■白蘭大隘清泉 | 14 | 14 | |
| 0630~0701 | □綠生活■親山水 | ■武陵□白蘭大隘清泉 | 20 | 20 | |
| 0823~0824 | □綠生活■親山水 | □武陵■白蘭大隘清泉 | 20 | 20 | |
| 1010~1011 | ■綠生活□親山水 | □武陵■白蘭大隘清泉 | 22 | 12 | |
| 1024~1025 | □綠生活■親山水 | □武陵■白蘭大隘清泉 | 16 | 16 | |
| 1024~1025 | ■綠生活□親山水 | ■武陵□白蘭大隘清泉 | 18 | 15 | |
| 1026~1027 | ■綠生活□親山水 | ■武陵□白蘭大隘清泉 | 43 | 21 | |
| 1107~1108 | □綠生活■親山水 | □武陵■白蘭大隘清泉 | 16 | 15 | |
| 共 11 梯次 | 綠生活 7 次；親山水 4 次 | 武陵 5 次；白蘭大隘清泉 6 次 | 241 | 192 | 小計 |
| 說明：1.親山水有 2 梯次因颱風取消。綠生活有 0 梯次因颱風取消。 | | | | | |
| 2.統計不包含 11 月中旬後之梯次，親山水有 0 梯次；綠生活有 1 梯次。 | | | | | |

三、主要調查對象與實施方式

(一) 母群體：

以參加雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」之生態旅遊活動遊客，為本研究調查之母群體。

(二) 調查抽樣方法：

本研究調查之抽樣方法，考慮到母體數量並非屬於大型母群體，以及調查實施之成本與可行性，故採用全面調查的普查形式，而不採用系統隨機抽樣方式選取調查樣本。由每一梯次生態旅遊活動帶隊之領隊負責，於每梯次活動結束前，分發書面問卷給予參與之遊客填寫，並回收問卷。實際執行期間、日期見前文「(三)、實際執行情形」一節說明。

(三) 有效樣本數與調查涵蓋率：

本年度活動截至 11 月份止，列入生態旅遊滿意度問卷調查之活動梯次共計 11 梯次，參加調查生態旅遊活動遊客人數共計 241 人次，成功完成有效問卷調查共 192 人次。調查成功率 79.67%。詳細配合單位與調查涵蓋率見下表：

| 有效樣本數與調查涵蓋率 | | | |
|-------------|--------|--------|--------|
| 合辦單位名稱 | 親山水 | 綠生活 | 全部總計 |
| 參加人數 | 72 | 169 | 241 |
| 完成問卷份數 | 71 | 121 | 192 |
| 調查涵蓋率 | 98.61% | 71.60% | 79.67% |

(四) 問卷擬定：

由東海大學民意調查中心與雪霸國家公園管理處相關人員檢討 94-96 年度問卷，並修改審定後定稿實施。

四、問卷主題配置

基於研究目標與目的，並延續歷年架構，本生態旅遊遊客滿意度調查問卷配置主要分為生態解說服務評價、生態旅遊行程評價、遊客基本資料三大部分，各部分主題如下：

(一)、生態解說服務評價

1. 生態旅遊領隊服務評價
2. 在地生態解說員在地服務評價
3. 生態之旅活動手冊評價
4. 特定生態景點說明資訊需求調查

(二)、生態旅遊行程評價

1. 餐飲安排評價
2. 住宿安排評價
3. 活動費用評價
4. 旅遊路線評價
5. 整體生態旅遊活動評價

(三)、遊客基本社經背景資料

1. 受訪者性別
2. 受訪者年齡
3. 受訪者教育程度
4. 旅遊資訊來源

五、研究工具信度及效度

(一)、效度：

以內容效度 (content validity) 來檢定問卷時，主要是指量表「內容的適切性」，亦即量表內容是否涵蓋所要衡量的概念。本研究問卷係依調查主題進行設計，主要在瞭解參加生態旅遊活動的遊客對於活動相關規劃、解說服務評價以及滿意度為

何，依此目的，問卷分為生態解說服務評價、生態旅遊行程評價及遊客基本資料三大類項，滿意度部分針對主要生態旅遊各項重要解說、服務項目與旅遊路線點、住宿、餐飲等逐一進行評鑑，評鑑題目並經本研究調查委員與雪霸國家公園管理處相關人員方面多次審查刪訂，且延續多年經驗，故有一定可接受之內容效度。

(二)、信度 (Cronbach α 係數)

一般對於信度的測量有再測法 (test-retest method)、複本法 (equivalent forms)、折半法 (split-half)、Cronbach α 係數等，由於生態旅遊活動參與每梯次遊客並不固定，對相同樣本 (同一群遊客) 進行再測困難度過高，而複本法亦容易面臨相同的困境，至於折半法，其檢定信度的方式適合針對同一主題面向的題組進行測量，本研究主題主要為解說服務滿意度與各行程點與事項規劃滿意度，這些係針對各個獨立服務項目，以單選題方式評量，故實際不全然屬於單一面向，因此在全面適用上亦有不妥，且複選題亦不適合進行此類檢測。Cronbach α 係數適用於多重計分的測驗或量表，對於本次問卷進行信度檢定時，問卷中滿意度部分都為單選題，均可以進行檢定，但是複選題則不宜，因此，嚴格而言，沒有較適合的信度檢定方式來對整體問卷進行信度檢定，不過針對滿意度部分，則可嘗試針對同一主題項下多個題目來以 Cronbach α 係數進行檢定。檢定九題滿意度相關單選題結果 Cronbach $\alpha=0.791$ 具有高的信度。

檢定題目：

1. 生態旅遊領隊滿意度
2. 對在地解說員滿意度
3. 對生態之旅活動手冊滿意度
4. 對餐飲安排滿意度
5. 住宿安排滿意度
6. 對活動費用滿意度
7. 整體旅遊行程路線規劃滿意度
8. 參加後感覺與參加前期待是否相符
9. 對生態旅遊整體滿意度

檢定結果：

觀察值處理摘要

| | | 個數 | % |
|---------|-----------------|-----|-------|
| 觀察 值 | 有效 | 174 | 90.6 |
| | 排除 ^a | 18 | 9.4 |
| | 總計 | 192 | 100.0 |

a. 根據程序中的所有變數刪除全部遺漏值。

可靠性統計量

| Cronbach's Alpha 值 | 項目的個數 |
|-----------------------|-------|
| .791 | 9 |

ANOVA 及 Cochran 測試

| | | 平方和 | df | 平均平方和 | Cochran's Q 檢定 | Sig |
|----|-----|----------|------|--------|-------------------|------|
| 組間 | | 312.874 | 173 | 1.809 | 335.119 | .000 |
| 組內 | 項目間 | 166.115 | 8 | 20.764 | | |
| | 殘差 | 523.885 | 1384 | .379 | | |
| | 總計 | 690.000 | 1392 | .496 | | |
| 總計 | | 1002.874 | 1565 | .641 | | |

總平均數 = 1.92

參、雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查結果分析

本節係針對雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」遊客滿意度調查結果進行分析，主要為生態解說服務評價滿意度與生態旅遊行程評價二大部分，並且對具有歷年比較意義題組進行歷年比較。本次回收有效問卷共 192 份。列入評鑑的行程主要地點為武陵遊憩區，共計 5 梯次生態旅遊活動（綠生活 4 梯次；親山水 1 梯次），成功樣本數共為 100 份。97 年度新規劃之白蘭、大隘、清泉沿線週遭原住民部落（以下稱白蘭清泉線），共計 6 梯次生態旅遊活動，成功樣本數為 92 份。武陵遊憩區向來為雪霸國家公園管理區轄內熱門遊憩區，交通相對最方便，故承繼過去計畫列入，並可以歷年比較。至於白蘭清泉線，則是今年考量嘗試的新增路線，交通上相對於武陵線不便，不易容納大型遊覽車進入直接到達規劃點，需視情況安排接駁，但是也可以使的小而精緻有深度的生態旅遊更為可能。兩個行程樣本數詳見下表。

旅遊行程

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 武陵 | 100 | 52.1 | 52.1 | 52.1 |
| | 白蘭清泉 | 92 | 47.9 | 47.9 | 100.0 |
| | 總和 | 192 | 100.0 | 100.0 | |

考量檢討過去以供策進未來所需，在今年度各題分析中，也會針對可供（適合）跨年度比較的題目進行跨年度比較分析，主要是對於武陵遊憩區進行跨年度觀察比較，雖然本計畫源自 94 年度，然由於武陵 94 年並沒有梯隊（該年度原訂辦理 3 梯次，因受富野渡假村旅館該年亦辦理武陵旅遊專案，考量地區遊客負荷量，故未辦理），所以比較資料起迄係以 95、96、97 三個年度為主（以下各題同）。但是必須留意由於三個年度同一梯隊路線內的景點不必然相同，且生態解

說員或領隊、在地解說員也不一定每年相同，而每年各行程餐廳、住宿、收費也會有所不同，所以，比較分析只供整體表現大方向參考，與日後規劃建議，不宜將之視為絕對的差異，交叉表差異檢定也只是顯示統計數字上差異，但本研究無法控制上述變數的不同的影響（以下各題同）。此外由於滿意度題項各題結果幾乎均呈現 J 型民意曲線分佈型態，並且傾向滿意方向，所以「普通」、「不滿意」及「很不滿意」選項有效觀察比例都會比較少，導致跨年度交叉分析時，容易出現檢定不顯著或細格內觀察個數不足比例符合要求，一般而言，如果差異檢定 P 值顯著，但是細格內觀察個數不足比例高於 25%，而題項各題結果呈現 J 型民意曲線分佈型態，其檢定結果還是可以大膽將之視為顯著，因為去掉「普通」、「不滿意」及「很不滿意」選項，可能就符合統計要求了。所以，在大面向上的觀察時，下面的分析中採取比較「寬鬆」的立場來看待檢定結果與推論，畢竟比較目的在於整體趨勢變化觀察，而不是非常嚴苛的細部變化的察覺。

而白蘭清泉線則因為今年度新規劃之實驗路線，以往並沒有梯隊，所以無跨年度比較（以下各題同）。

95-97 年武陵遊憩區生態旅遊各該年度樣本數所佔比例表，詳見下表。

旅遊行程 * 年度 交叉表

| | | | 年度 | | | 總和 |
|---------|----------|--------|--------|--------|--------|----|
| | | | 95 | 96 | 97 | |
| 旅遊行程 武陵 | 個數 | 38 | 63 | 100 | 201 | |
| | 旅遊行程內的 % | 18.9% | 31.3% | 49.8% | 100.0% | |
| | 年度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | 總和的 % | 18.9% | 31.3% | 49.8% | 100.0% | |
| 總和 | 個數 | 38 | 63 | 100 | 201 | |
| | 旅遊行程內的 % | 18.9% | 31.3% | 49.8% | 100.0% | |
| | 年度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | 總和的 % | 18.9% | 31.3% | 49.8% | 100.0% | |

是此，以下的各題分析說明，將依循下列方式行文，第一部份：97 年度單題整體滿意度敘述統計說明。第二部分：該題的各項交叉

分析說明，此部分包涵了單題 97 度整體與行程別、性別、年齡、教育程度等基本資料上的差異檢視，看是否有所差異。其次，則是個別就不同行程內之性別、年齡、教育程度等基本資料上有無差異。為了節省版面採取，採取彙整各項交叉分析檢定 P 值與細格內觀察個數不足比例兩項重要觀察值成為一個總表的方式呈現，並且針對顯著有差異的交叉分析再予以列出詳細交叉分析表做觀察說明。

第三部分則為「歷年單題滿意度分析」，此部分主要是針對單題整體結果進行歷年比較分析，儘管嚴格來說，每年的調查樣本母體並非相同（亦即每年調查均為橫斷面資料），而並非是 panel 的樣本資料（亦即不為時序性資料，樣本對象每年相同），所以就統計而言，並不適宜單純的將 94、95、96 與 97 年的整體成果直接相互比較，但是作為整體趨勢的大略觀察仍是可行的。同時也為了方便檢討與策進，所以我們在此仍將歷年資料假設為是同一樣本時序資料，模擬比較變化，並檢定不同年度間的變化是否顯著。同時為了方便觀察，將選項簡併，「非常滿意」「滿意」合併為「滿意」項、「非常不滿意」「不滿意」合併為「不滿意」項、與「普通」總共三項，藉以提供一個權宜的趨勢觀察工具。

第四部分則為「個別梯隊歷年單題滿意度分析」，由於今年只有武陵有歷年累積資料，所以只針對武陵梯隊的單題歷年結果進行比較，同時武陵如前所述，資料年度為 95-97 三年。而仍必須要強調的是，與第三部分相同，選項上也是依相同原則簡併為三項，同時仍須強調其為模擬比較，不具實際統計理論上的必然。

至於非屬滿意度的題項與開放題，因為涉及實質每年樣本並非同一受訪者，所以便不進行跨年的模擬比較。

另外，在旅遊配合業者上，歷年協辦廠商均為「綠生活」與「親山水」二家，但是業者親山水原來的名稱為「重擔廡殿」。

一、生態解說服務滿意度調查

此部分涵蓋對於屬於動態性質的生態旅遊領隊、屬於特殊地點的「在地生態解說員」以及靜態性質、隨隊提供的生態之旅活動手冊版面編排方式與內容、在特定生態景點，額外提供的生態解說宣導資料的需求資訊類型等的滿意度評價或統計。以下就分項結果說明：

1. 生態旅遊領隊服務滿意度

題目 1：您對於此次生態旅遊行程中，我們為您安排了「生態旅遊領隊」，您對他的服務滿意嗎？

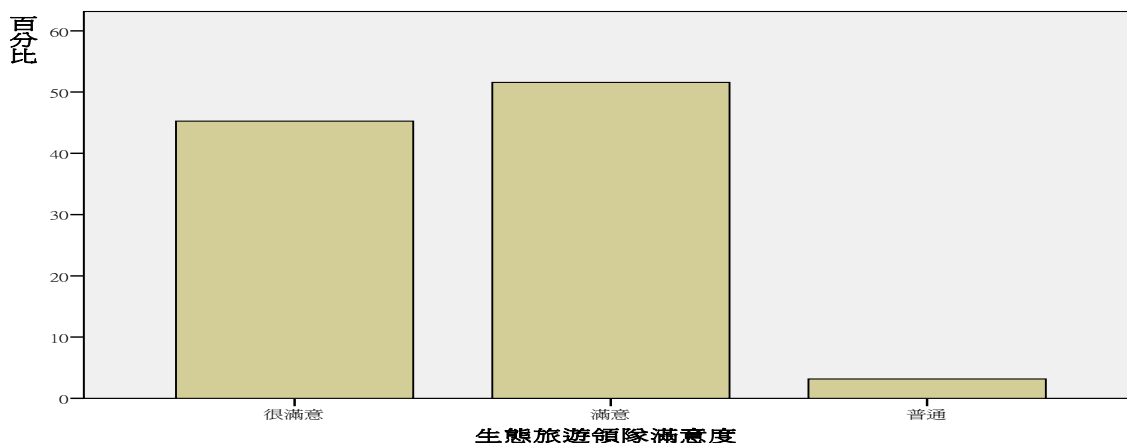
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在生態旅遊領隊服務滿意度部分，受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 45.3%，表示「滿意」的有 51.6%，表示「普通」的有 3.2%，「不滿意」與「很不滿意」的均沒有。因此，可以發現，對於生態旅遊領隊的服務表示滿意（含很滿意）的遊客共計 96.8%。

生態旅遊領隊滿意度

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|---------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 很滿意 | 86 | 44.8 | 45.3 | 45.3 |
| 滿意 | 98 | 51.0 | 51.6 | 96.8 |
| 普通 | 6 | 3.1 | 3.2 | 100.0 |
| 總和 | 190 | 99.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 9 | 2 | 1.0 | | |
| 總和 | 192 | 100.0 | | |

生態旅遊領隊滿意度



◎交叉分析：

從「生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表」中「整體」欄的值可知，檢視行程、性別、年齡、教育程度分別對本題整體所有受訪者交叉分析結果，卡方顯著性檢定值在行程、性別、年齡三項，呈現小於 0.05 顯著，但是四項均未能進一步滿足在細格 (cell) 中，觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件，而教育程度項，則在卡方顯著性檢定值的部分便大於 0.05 了。此結果初步顯示基本上，不論何種背景，對於生態旅遊領隊的服務表現均表示滿意。(儘管不同行程間其實有稍微細微的不同) 出現此種結果，乃是由於生態旅遊領隊服務滿意度，整體結果基本上一致的趨向「滿意」的態度，因此，在結果曲線呈現單峰分配 (J 型民意曲線)，故差異性便不易檢定出來，若在加上對於預期各類項選項的計數值要求，則在細格 (cell) 中觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件下，各檢定項目內各選項間呈現明顯差別，且符合細格百分比要求者，在本研究中因為多數題項調查結果幾乎都呈現單峰分配的 J 型民意曲線，並且都是傾向於有較高的滿意評價，故要出現差異者實屬少見。

就本項生態旅遊領隊服務滿意度對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，從生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表中，個別地區內對於性別、年齡、教育程度的差異檢定統計 P 值也都呈現大於 0.05 或雖小於 0.05 但細格內觀察個數不足比例未能符合要求條件的情形，我們可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於生態旅遊領隊服務滿意度整體高達 96.8%，並且二個地區個別滿意度也都在九成以上，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

| 生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表 | | | | | | |
|----------------------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.004 | --- | --- | 33.3% | --- | --- |
| 性別 | 0.037 | 0.402 | 0.540 | 55.6% | 33.3% | 33.3% |
| 年齡 | 0.001 | 0.003 | 0.048 | 57.6% | 70.4% | 78.8% |
| 教育程度 | 0.322 | 0.613 | 0.350 | 61.1% | 73.3% | 66.7% |

儘管各項交叉均未達統計要求的顯著差異標準，但是就兩個地區個別上而言，仍有值得說明的部分(即便未明顯顯著，但其實去掉「普通」項便會顯著)。在生態旅遊領隊服務滿意度部分，武陵生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 56.1%，表示「滿意」的有 39.8%，表示「普通」的有 4.1%，而「不滿意」、「很不滿意」二項都為 0%。在白蘭清泉線生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 33.7%，表示「滿意」的有 64.1%，表示「普通」的有 2.2%，同樣的「不滿意」與「很不滿意」的均為 0%。

從上述結果(或下面交叉分析表)中，我們可以發現，白蘭清泉線生態旅遊梯隊對於生態旅遊領隊的服務滿意度總共為 97.8%，值稍微高於武陵生態旅遊梯隊的總體 95.9%，不過如從結構曲線，可以發現武陵的滿意中，非常滿意的比例就佔了滿意的 56.1% 以上，而白蘭清泉線則「很滿意」項只有 33.7%，其總體貢獻主要來源於「滿意」項。嚴格來說，基於追求完美而言，武陵梯隊的生態旅遊領隊的服務表現還是比較好。

交叉表

| | | | 生態旅遊領隊滿意度 | | | 總和 |
|---------------|------|---------------|-----------|--------|--------|--------|
| | | | 很滿意 | 滿意 | 普通 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 55 | 39 | 4 | 98 |
| | | 旅遊行程內的 % | 56.1% | 39.8% | 4.1% | 100.0% |
| | | 生態旅遊領隊滿意度內的 % | 64.0% | 39.8% | 66.7% | 51.6% |
| | | 總和的 % | 28.9% | 20.5% | 2.1% | 51.6% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 31 | 59 | 2 | 92 |
| | | 旅遊行程內的 % | 33.7% | 64.1% | 2.2% | 100.0% |
| | | 生態旅遊領隊滿意度內的 % | 36.0% | 60.2% | 33.3% | 48.4% |
| | | 總和的 % | 16.3% | 31.1% | 1.1% | 48.4% |
| | 總和 | 個數 | 86 | 98 | 6 | 190 |
| 旅遊行程內的 % | | 45.3% | 51.6% | 3.2% | 100.0% | |
| 生態旅遊領隊滿意度內的 % | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| 總和的 % | | 45.3% | 51.6% | 3.2% | 100.0% | |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以發現整體在生態旅遊領隊的服務滿意度上呈現的是逐年向上提升進步的趨勢。進步情形也能達到 P 檢定值顯著(雖然細格內觀察個數不足比例未能符合要求，但從百

分比可以知道是因不滿意與普通數量過少所致)。當然也就意味著仍可以認為是能有效降低不滿意與普通評價比例。業者努力值得肯定。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|-------------------------------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C生態旅遊領 隊(生態解 說員)滿意 度 | 滿意 | 87.5% | 91.2% | 95.2% | 96.8% | 93.6% |
| | 不滿意 | 1.8% | .7% | .4% | | .6% |
| | 普通 | 10.7% | 8.1% | 4.4% | 3.2% | 5.8% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

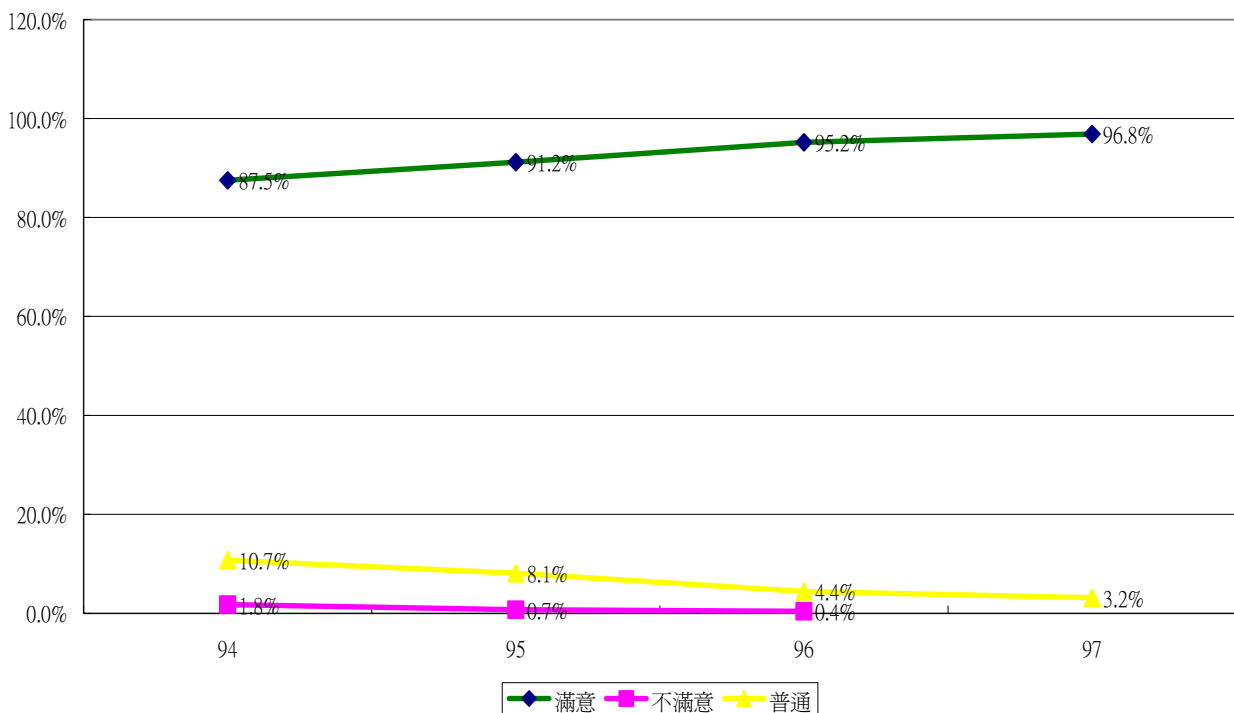
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 13.860 ^a | 6 | .031 |
| 概似比 | 13.477 | 6 | .036 |
| 線性對線性的關連 | 10.864 | 1 | .001 |
| 有效觀察值的個數 | 687 | | |

a. 4格(33.3%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.65。

(卡方檢定值達顯著水準，雖細格內觀察個數不足比例未能符合要求)

歷年生態旅遊領隊滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來生態旅遊領隊滿意度的變化來看，從整體滿意度的百分比之比較可以發現，97 年度滿意度稍微下降 4.1%，成為 95.6%，不過變化未達顯著標準。96 年與 95 年對生態解說員或生態旅遊領隊的滿意度均為 100%。

交叉表

| 年度內的 % | 年度 | | | 總和 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|
| | 95 | 96 | 97 | |
| C生態旅遊領隊（ 生態解說員）滿意 | 100.0% | 100.0% | 95.9% | 98.0% |
| 度 普通 | | | 4.1% | 2.0% |
| 總和 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

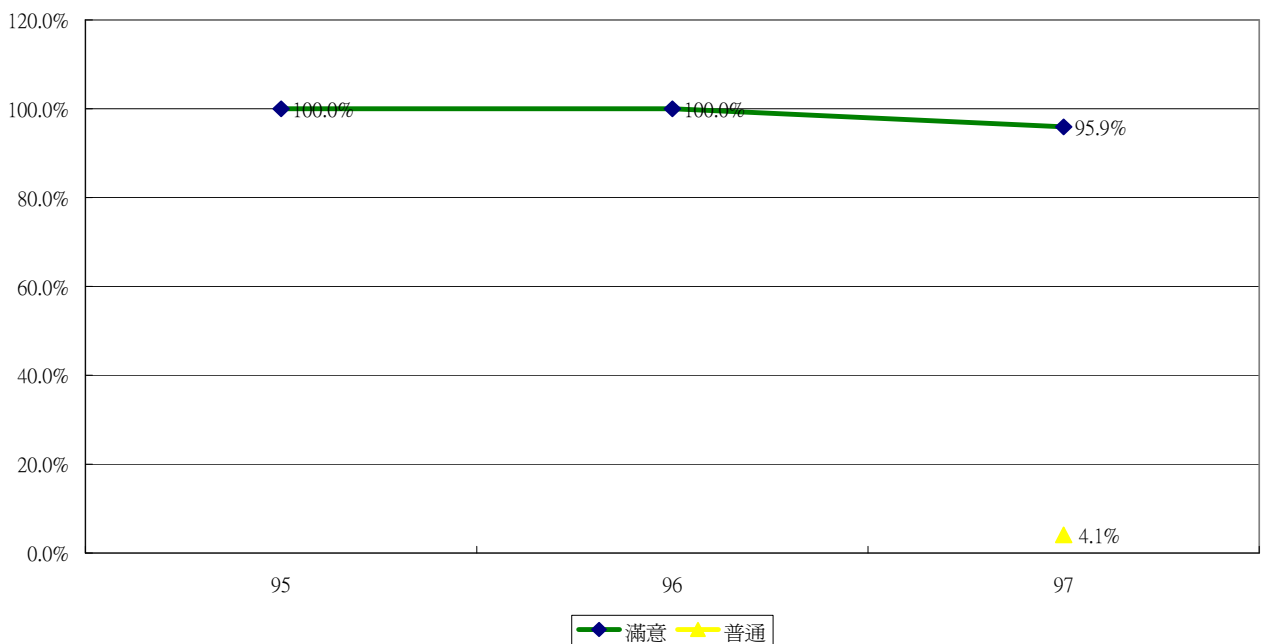
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|--------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 4.207 ^a | 2 | .122 |
| 概似比 | 5.751 | 2 | .056 |
| 線性對線性的關連 | 3.344 | 1 | .067 |
| 有效觀察值的個數 | 199 | | |

a. 3格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .76。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未符合要求)

武陵歷年生態解說員滿意度



題目 1.1：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

選項：1.對路線不熟 2.服務態度不積極 3.行程安排細節不清楚
4.未經同意任意變更行程 5.對於食宿協調不佳 6.其他

分析：本題係就在題目 1 中回答不滿意或非常不滿意的部分，繼續深入追問其不滿意的原因，由於第一題回答「不滿意」或「非常不滿意」人數為 0，所以應無，但因為回答「普通」的中有 1 人次，仍然填寫了本題，基於力求改進故仍列出供參考。(白蘭清泉線 08.23-08.24)，原因分別為「對於食宿協調不佳」。

對生態旅領遊隊不滿意原因

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|----------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 對於食宿協調不佳 | 1 | .5 | 100.0 | 100.0 |
| 遺漏值 | 9 | 191 | 99.5 | | |
| 總和 | | 192 | 100.0 | | |

題目 2：您對於此次生態旅遊行程中，在特定景點我們為您安排了「在地生態解說員」，您對他的生態解說服務滿意嗎？

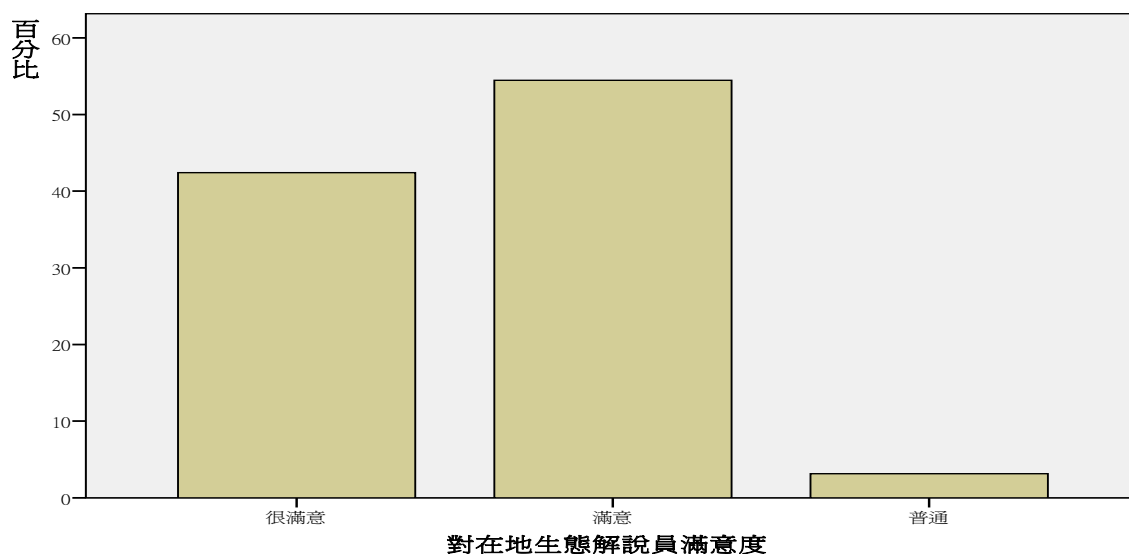
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：對於在地生態解說員的生態解說服務滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 42.4%，表示「滿意」的有 54.2%，表示「普通」的有 3.1%，「不滿意」、「很不滿意」的均無。因此，可以發現，對於在地生態解說員的生態解說服務表示滿意（含很滿意）的遊客共計 96.9%。

對在地生態解說員滿意度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 很滿意 | 81 | 42.2 | 42.4 | 42.4 |
| | 滿意 | 104 | 54.2 | 54.5 | 96.9 |
| | 普通 | 6 | 3.1 | 3.1 | 100.0 |
| | 總和 | 191 | 99.5 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 1 | .5 | | |
| 總和 | | 192 | 100.0 | | |

對在地生態解說員滿意度



◎交叉分析：

從「在地生態解說員的生態解說服務滿意度交叉分析檢定值列表」中「整體」欄的值可知，檢視行程、性別、年齡、教育程度分別對本題整體所有受訪者交叉分析結果，跟生態旅遊領隊項目相仿，卡方顯著性檢定值在行程、性別、年齡三項，呈現小於 0.05 顯著，但是各項，也並未能進一步滿足在細格中，觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件，而教育程度項，則卡方顯著性檢定值為 0.438，大於 0.05。此結果初步顯示，不論何種背景，對於在地生態解說員的生態解說服務的表現均表示滿意。出現此種結果，仍是由於在地生態解說員服務滿意度，整體結果基本上一致的趨向「滿意」的態度，因此，可以發現檢定幾乎都沒有呈現顯著差異，或者由於雖然 P 值顯著，但細格 (cell) 中觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件幾乎都不能滿足，無法有效解釋差異。

就本項在地生態解說員的生態解說服務對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，從在地生態解說員的生態解說服務滿意度交叉分析檢定值列表中，個別地區內對於性別、年齡、教育程度的差異檢定統計 P 值也都呈現大於 0.05 或雖小於 0.05 但細格內觀察個數不足比例未能符合要求條件的情形，我們可以說這樣的檢定結

果顯示，生態旅遊領隊服務滿意度整體高達 96.9%，並且二個地區個別滿意度也都在九成以上，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.002 | --- | --- | 33.3% | --- | --- |
| 性別 | 0.015 | 0.516 | 0.281 | 55.6% | 50.0% | 33.3% |
| 年齡 | 0.006 | 0.052 | 0.341 | 60.6% | 83.3% | 81.8% |
| 教育程度 | 0.438 | 0.800 | 0.095 | 61.1% | 80.0% | 66.7% |

同第一題，本題在兩個地區上的差異上，進行個別來檢視，在地生態解說員的生態解說服務滿意度部分，雖然檢定結果因為細格內觀察個數不足比例未能符合要求，但是考慮到沒有不滿意，與「普通」項比例很低，故有進一步觀察的價值。武陵生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 54.5%，表示「滿意」的有 42.4%，表示「普通」的有 3%，而「不滿意」、「很不滿意」二項都為 0%。在白蘭清泉線生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 29.3%，表示「滿意」的有 67.4%，表示「普通」的有 3.3%，同樣的「不滿意」與「很不滿意」的均為 0%。

從上述結果（或下面交叉分析表）中，我們可以發現，在地生態解說員的生態解說服務的滿意度上，白蘭清泉線生態旅遊梯隊總共為 96.7%，與武陵生態旅遊梯隊的總體 96.9% 相若。不過進一步如從結構曲線，可以發現武陵的滿意中，非常滿意的比例就佔了滿意的 54.5% 以上，而白蘭清泉線則「很滿意」項只有 29.3%，其總體貢獻主要來源於「滿意」項。嚴格來說，武陵梯隊的在地解說員的服務表現還是比較好，不過必須要注意的是，白蘭清泉線是第一次開發新增的路線，其在地解說員的解說經驗相對於武陵的經歷若干年是不同的，而能有此種表現是非常值得給予肯定的。

交叉表

| | | | 對在地生態解說員滿意度 | | | 總和 |
|------|------|-----------------|-------------|--------|--------|--------|
| | | | 很滿意 | 滿意 | 普通 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 54 | 42 | 3 | 99 |
| | | 旅遊行程內的 % | 54.5% | 42.4% | 3.0% | 100.0% |
| | | 對在地生態解說員滿意度內的 % | 66.7% | 40.4% | 50.0% | 51.8% |
| | | 總和的 % | 28.3% | 22.0% | 1.6% | 51.8% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 27 | 62 | 3 | 92 |
| | | 旅遊行程內的 % | 29.3% | 67.4% | 3.3% | 100.0% |
| | | 對在地生態解說員滿意度內的 % | 33.3% | 59.6% | 50.0% | 48.2% |
| | | 總和的 % | 14.1% | 32.5% | 1.6% | 48.2% |
| 總和 | | 個數 | 81 | 104 | 6 | 191 |
| | | 旅遊行程內的 % | 42.4% | 54.5% | 3.1% | 100.0% |
| | | 對在地生態解說員滿意度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | 總和的 % | 42.4% | 54.5% | 3.1% | 100.0% |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的在地解說員滿意度變化曲線來看，可以發現整體在服務滿意度變化上，呈現的是逐年向上提升進步的趨勢。進步情形也能達到顯著。當然也就意味著有效降低不滿意與普通評價比例。在地解說員的努力值得肯定，尤其是在白蘭清泉線為新增路線的情形下，整體仍能維持進步，非常不容易。

交叉表

| | | 年度 | | | | 總和 |
|------------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C對在地解說員滿意度 | 滿意 | 87.4% | 93.3% | 93.8% | 96.9% | 93.5% |
| | 不滿意 | 1.8% | | .4% | | .4% |
| | 普通 | 10.8% | 6.7% | 5.8% | 3.1% | 6.0% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

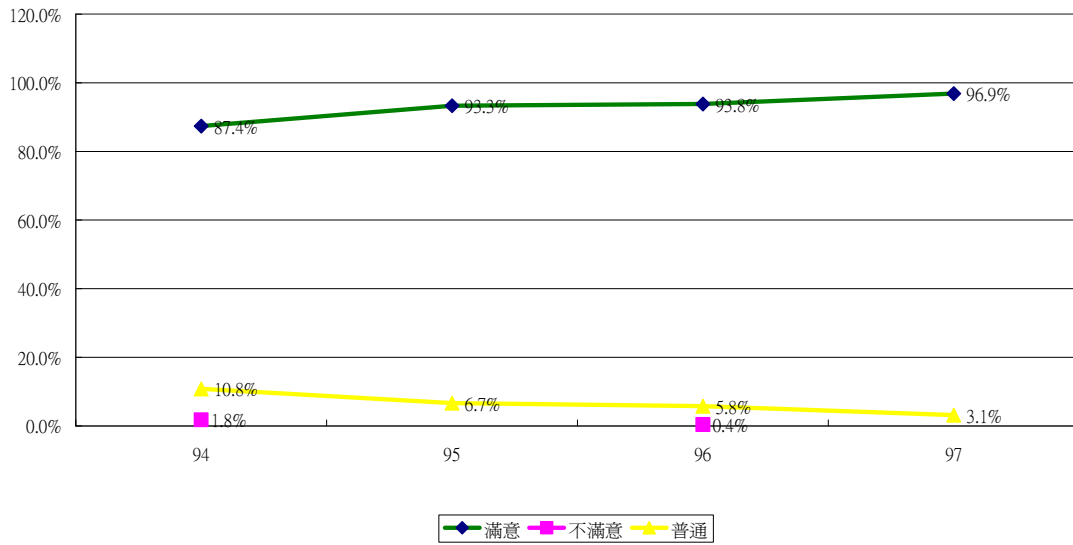
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 13.749 ^a | 6 | .033 |
| 概似比 | 12.898 | 6 | .045 |
| 線性對線性的關連 | 8.259 | 1 | .004 |
| 有效觀察值的個數 | 680 | | |

a. 4格(33.3%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.49。

(卡方檢定值達顯著水準，雖細格內觀察個數不足比例未能符合要求)

歷年在地解說員滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來對在地解說員服務滿意度的變化來看，可以發現，96 年度稍微下降後，97 年度滿意度基本上維持住持平，成為 97%。因此變化檢定並未能達到顯著。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | 總和 |
|------------|----|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C對在地解說員滿意度 | 滿意 | 100.0% | 96.8% | 97.0% | 97.5% |
| | 普通 | | 3.2% | 3.0% | 2.5% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

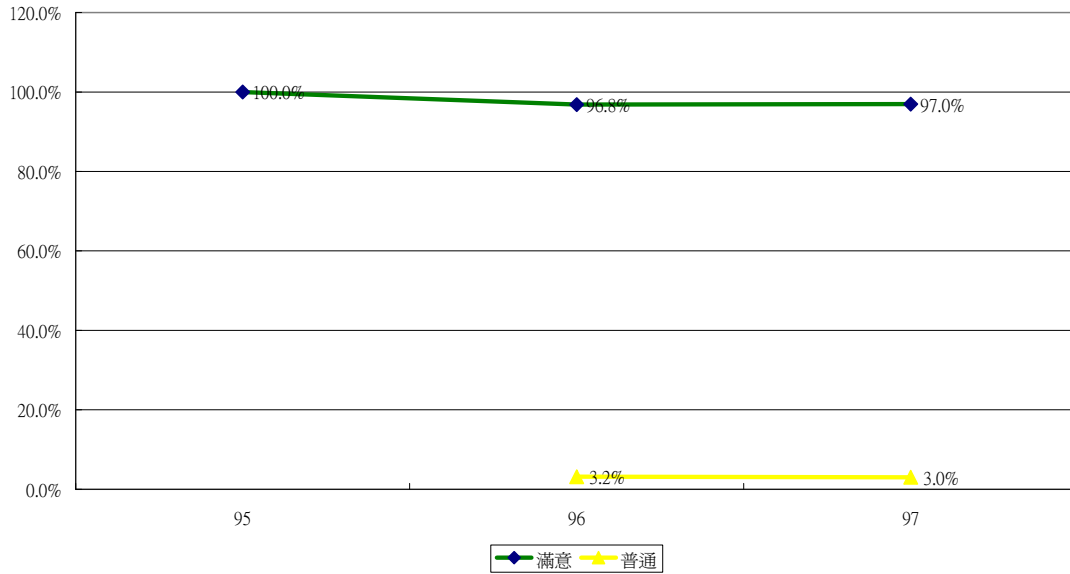
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|--------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 1.206 ^a | 2 | .547 |
| 概似比 | 2.140 | 2 | .343 |
| 線性對線性的關連 | .750 | 1 | .386 |
| 有效觀察值的個數 | 200 | | |

a. 3格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .95。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未能符合要求)

武陵歷年對在地解說員滿意度



題目 2.1：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

選項：1.解說員不專業 2.解說不詳細，隨便帶過 3.解說的太快 4.服務態度不好 5.解說太單調乏味 6.其他

分析：本題係就在題目 2 中回答不滿意或非常不滿意的部分，繼續深入追問其所不滿意的原因，由於沒有人回答不滿意故本題無不滿意原因。

統計量

| 對在地生態解說員不滿意原因 | | |
|---------------|-----|-----|
| 個數 | 有效的 | 0 |
| | 遺漏值 | 192 |

2. 生態之旅活動手冊滿意度

題目 3：本次旅遊行程，您對於我們提供您的生態之旅活動手冊的內容您是否滿意？

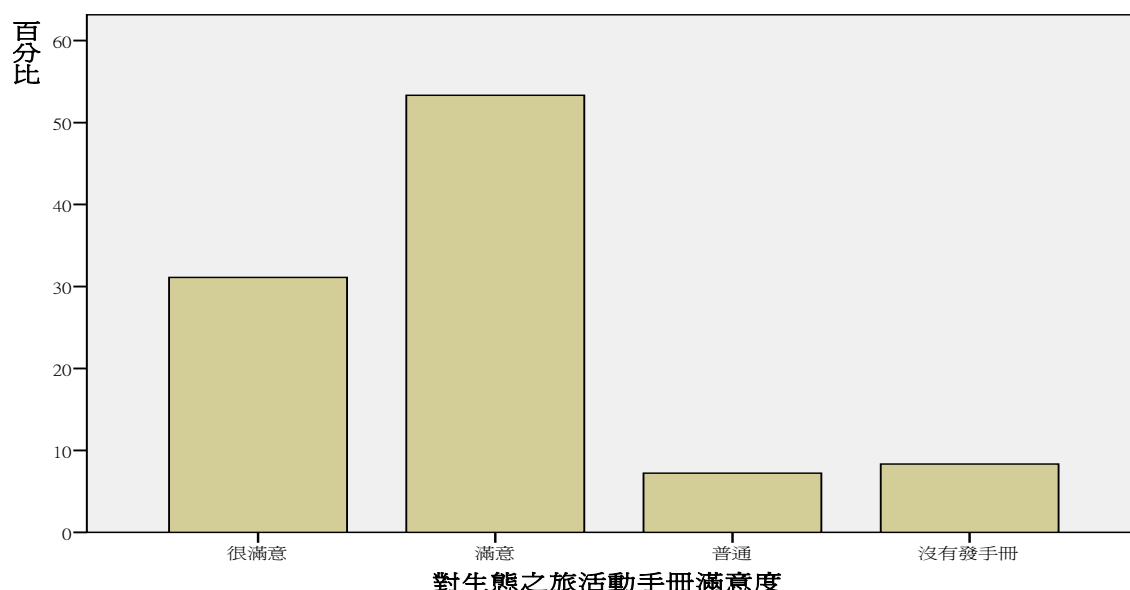
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意 6.沒有發手冊

分析：對於生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的內容，遊客是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 31.1%，表示「滿意」的有 53.3%，表示「普通」的有 7.2%，「不滿意」與「很不滿意」的均無，表示「沒有發手冊」的有 7.8%。因此，可以發現，對於生態之旅活動手冊的內容表示滿意（含很滿意）的遊客共計 84.4%。

對生態之旅活動手冊滿意度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 很滿意 | 56 | 29.2 | 31.1 | 31.1 |
| | 滿意 | 96 | 50.0 | 53.3 | 84.4 |
| | 普通 | 13 | 6.8 | 7.2 | 91.7 |
| | 沒有發手冊 | 15 | 7.8 | 8.3 | 100.0 |
| 總和 | | 180 | 93.8 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 12 | 6.3 | | |
| 總和 | | 192 | 100.0 | | |

對生態之旅活動手冊滿意度



◎交叉分析：

在交叉分析部分，由於對生態旅遊所提供的生態之旅活動手冊的內容，遊客滿意評價，其結果基本上也是一致的趨向「滿意」的態度方向集中，同時沒有不滿意的評價，因此，差異性也如同生態旅遊領隊與在地解說員等題項一樣，在結果曲線呈現單峰分配的J型民意曲線下，不易檢定出來。就整體而言，只有整體面上在不同行程間出現差異檢定顯著。至於就本項整體評價在性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們仍可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於手冊內容滿意度，整體高達 84.4%的受訪遊客都是表示滿意的，而個別區域梯隊內的滿意結果也是趨向形成單峰分配，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.000 | --- | --- | 0% | --- | --- |
| 性別 | 0.338 | 0.780 | 0.105 | 41.7% | 50.0% | 50.0% |
| 年齡 | 0.056 | 0.154 | 0.673 | 72.7% | 83.3% | 90.9% |
| 教育程度 | 0.007 | 0.636 | 0.009 | 66.7% | 80.0% | 75.0% |

從「對於生態旅遊提供之生態之旅活動手冊內容遊客是否滿意部分交叉分析檢定值列表」得知，明顯的不同行程對於活動手冊內容滿意度是有差別的，武陵生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 46.9%，表示「滿意」的有 41.7%，表示「普通」的有 7.3%，而「不滿意」、「很不滿意」二項都為 0%，表示沒有發手冊的有 4.2%。在白蘭清泉線生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 13.1%，表示「滿意」的有 66.7%，表示「普通」的有 7.1%，同樣的「不滿意」與「很不滿意」的也均為 0%，表示沒有發手冊的有 13.1%。

從上述結果（或下面交叉分析表）中，我們可以發現，在活動手冊滿意度上，武陵生態旅遊梯隊的滿意共 88.6%，高於白蘭清泉線生態旅遊梯隊總共為 79.8%。進一步如從結構曲線，可以發現武陵的滿

意中，「很滿意」的比例與「滿意」的接近，並且很滿意高於滿意，而白蘭清泉線則結構則「很滿意」項只有 13.1%，其總體比例貢獻主要來源於「滿意」項佔了 66.7%。故嚴格來說，武陵梯隊的活動手冊內容評價還是比較好。不過必須要注意的是，白蘭清泉線是第一次開發新增的路線，其在活動手冊的編寫內容上與經驗累積相對於武陵的經歷若干年修正調整是不同的，故而能有此種表現仍是非常值得給予肯定的。

交叉表

| | | | 對生態之旅活動手冊滿意度 | | | | 總和 |
|------|------|------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 沒有發手冊 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 45 | 40 | 7 | 4 | 96 |
| | | 旅遊行程內的 % | 46.9% | 41.7% | 7.3% | 4.2% | 100.0% |
| | | 對生態之旅活動手冊滿意度內的 % | 80.4% | 41.7% | 53.8% | 26.7% | 53.3% |
| | | 總和的 % | 25.0% | 22.2% | 3.9% | 2.2% | 53.3% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 11 | 56 | 6 | 11 | 84 |
| | | 旅遊行程內的 % | 13.1% | 66.7% | 7.1% | 13.1% | 100.0% |
| | | 對生態之旅活動手冊滿意度內的 % | 19.6% | 58.3% | 46.2% | 73.3% | 46.7% |
| | | 總和的 % | 6.1% | 31.1% | 3.3% | 6.1% | 46.7% |
| 總和 | | 個數 | 56 | 96 | 13 | 15 | 180 |
| | | 旅遊行程內的 % | 31.1% | 53.3% | 7.2% | 8.3% | 100.0% |
| | | 對生態之旅活動手冊滿意度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | 總和的 % | 31.1% | 53.3% | 7.2% | 8.3% | 100.0% |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以發現整體在對活動手冊的滿意度上，94-95 有比較大的提升，然後 96 年，97 年維持相對穩定。變動情形並未達到顯著，仍維持在九成以上滿意水準。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|---------------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C對生態之旅活動手冊滿意度 | 滿意 | 89.7% | 94.5% | 91.5% | 92.1% | 92.0% |
| | 普通 | 10.3% | 5.5% | 8.5% | 7.9% | 8.0% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

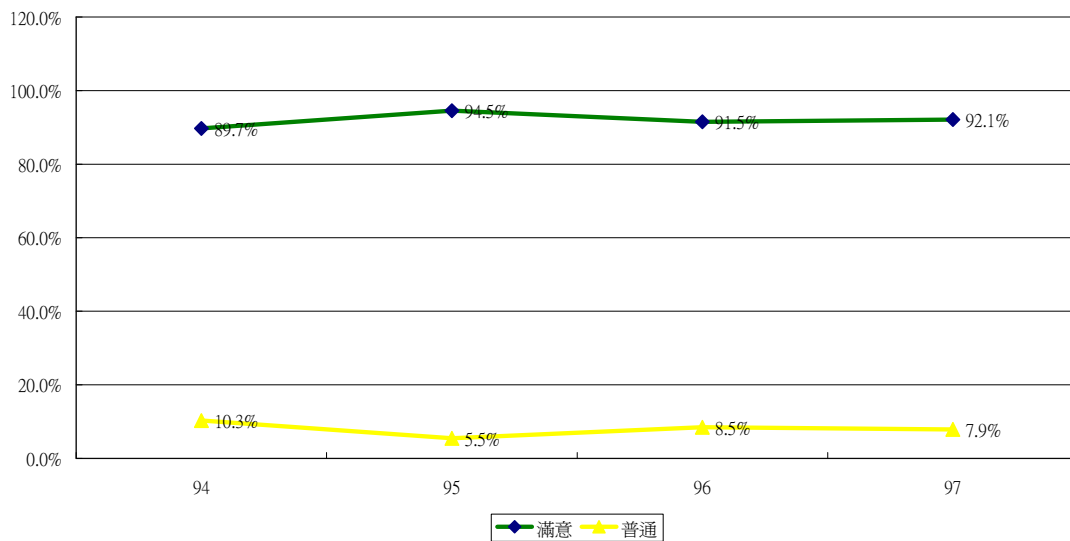
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|--------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 1.895 ^a | 3 | .594 |
| 概似比 | 1.966 | 3 | .580 |
| 線性對線性的關連 | .045 | 1 | .832 |
| 有效觀察值的個數 | 626 | | |

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為7.75。

(卡方檢定值未達顯著水準，雖然細格內觀察個數不足比例符合要求)

歷年生態之旅活動手冊滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來活動手冊遊客滿意度的變化來看，從整體滿意度的百分比之比較可以發現，97 年度滿意度較之 96 年度的 96.8% 稍微下降成為 92.4%。而「普通」的比例相對增加。然而這樣的評價降低變化並未達到統計顯著水準。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | 總和 |
|-----------------------|----|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C對生態之旅 活動手冊滿意 度 | 滿意 | 97.2% | 96.8% | 92.4% | 94.7% |
| | 普通 | 2.8% | 3.2% | 7.6% | 5.3% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

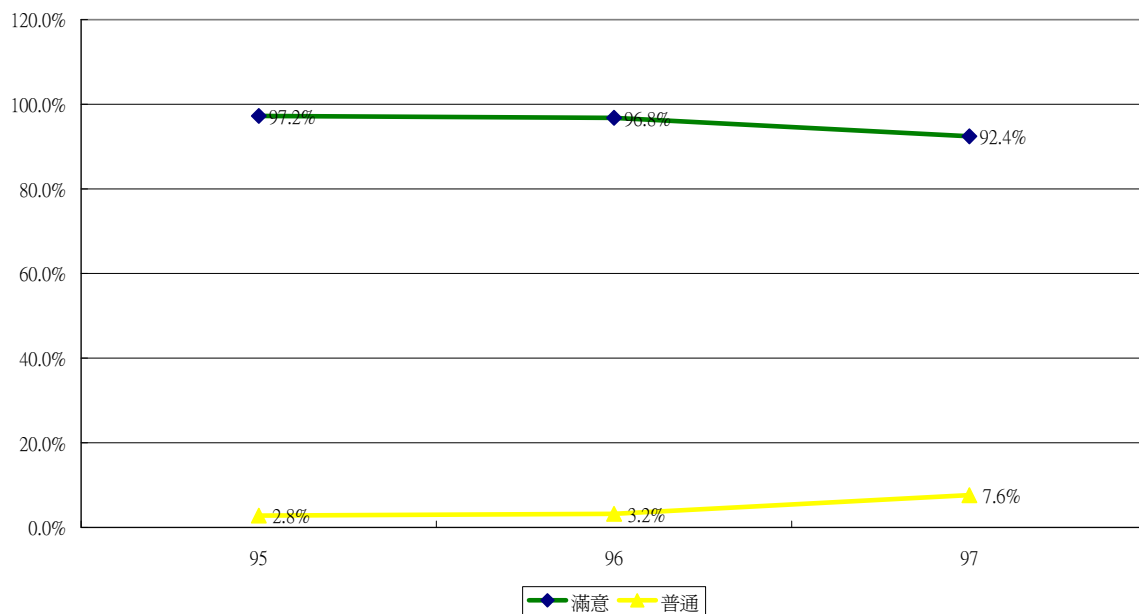
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|--------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 1.977 ^a | 2 | .372 |
| 概似比 | 2.028 | 2 | .363 |
| 線性對線性的關連 | 1.667 | 1 | .197 |
| 有效觀察值的個數 | 190 | | |

a. 3格(50.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.89。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未符合要求)

武陵歷年對生態之旅活動手冊滿意度



題目 4：您對於特定生態景點，除了現場解說的內容外，您還希望我們額外提供您哪些資料？（複選題）

選項：1.棲息動物資訊 2.植物生態資訊 3.原住民人文歷史資料 4.地質資料 5.天文觀星資訊 6.交通資料 7.其他

分析：對於生態旅遊在特定生態景點，除了現場解說內容之外，遊客希望額外提供的資料的類型，其各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」33.5%、「植物生態資訊」41.9%、「原住民人文歷史資料」45.8%、「地質資料」14.8%、「天文觀星資訊」23.9%、「交通資料」13.5%。故可以知道，最主要的需求資訊項目是「植物生態資訊」、「原住民人文歷史資料」與「棲息

動物資訊」三項，與去年同比例也相近。相較於去年，「天文觀星資訊」、「交通資料」已經有所增加而使得需求減少。未來應考慮委請相關專家學者編寫相關資料供作參考。

\$q4M 次數

| | | 反應值 | | 觀察值百分比 |
|---|-----------|-----|--------|--------|
| | | 個數 | 百分比 | |
| 特定 景點 希望 額外 提供 資料 ^a 類型 | 棲息動物資訊 | 52 | 19.3% | 33.5% |
| | 植物生態資訊 | 65 | 24.1% | 41.9% |
| | 原住民人文歷史資料 | 71 | 26.3% | 45.8% |
| | 地質資料 | 23 | 8.5% | 14.8% |
| | 天文觀星資訊 | 37 | 13.7% | 23.9% |
| | 交通資料 | 21 | 7.8% | 13.5% |
| | 其他 | 1 | .4% | .6% |
| | 總數 | 270 | 100.0% | 174.2% |

a. 群組

就二個地區個別來觀察其需求，武陵生態旅遊梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」42%、「植物生態資訊」53.1%、「原住民人文歷史資料」39.5%、「地質資料」11.1%、「天文觀星資訊」18.5%、「交通資料」9.9%。故可以知道武陵生態旅遊，最主要的需求資訊項目前三項是「植物生態資訊」、「棲息動物資訊」、「原住民人文歷史資料」等三項。白蘭清泉線生態旅遊梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」24.3%、「植物生態資訊」29.7%、「原住民人文歷史資料」52.7%、「地質資料」18.9%、「天文觀星資訊」29.7%、「交通資料」17.6%。故可以知道白蘭清泉線生態旅遊，最主要的需求資訊項目前三項是「原住民人文歷史資料」、「植物生態資訊」、「棲息動物資訊」等三項。

\$q4M*QP 交叉表列

| | | | 旅遊行程 | | 總數 |
|---|------------|------------|--------|--------|-------|
| | | | 武陵 | 白蘭清泉 | |
| 特定 景點 希望 額外 提供 資料 ^a 類型 | 棲息動物資訊 | 個數 | 34 | 18 | 52 |
| | | \$q4M 中的 % | 65.4% | 34.6% | |
| | | QP 中的 % | 42.0% | 24.3% | |
| | | 總數的 % | 21.9% | 11.6% | 33.5% |
| | 植物生態資訊 | 個數 | 43 | 22 | 65 |
| | | \$q4M 中的 % | 66.2% | 33.8% | |
| | | QP 中的 % | 53.1% | 29.7% | |
| | | 總數的 % | 27.7% | 14.2% | 41.9% |
| | 原住民人文歷史資料 | 個數 | 32 | 39 | 71 |
| | | \$q4M 中的 % | 45.1% | 54.9% | |
| | | QP 中的 % | 39.5% | 52.7% | |
| | | 總數的 % | 20.6% | 25.2% | 45.8% |
| | 地質資料 | 個數 | 9 | 14 | 23 |
| | | \$q4M 中的 % | 39.1% | 60.9% | |
| | | QP 中的 % | 11.1% | 18.9% | |
| | | 總數的 % | 5.8% | 9.0% | 14.8% |
| | 天文觀星資訊 | 個數 | 15 | 22 | 37 |
| | | \$q4M 中的 % | 40.5% | 59.5% | |
| | | QP 中的 % | 18.5% | 29.7% | |
| | | 總數的 % | 9.7% | 14.2% | 23.9% |
| 交通資料 | 個數 | 8 | 13 | 21 | |
| | \$q4M 中的 % | 38.1% | 61.9% | | |
| | QP 中的 % | 9.9% | 17.6% | | |
| | 總數的 % | 5.2% | 8.4% | 13.5% | |
| 其他 | 個數 | 0 | 1 | 1 | |
| | \$q4M 中的 % | .0% | 100.0% | | |
| | QP 中的 % | .0% | 1.4% | | |
| | 總數的 % | .0% | .6% | .6% | |
| 總數 | 個數 | 81 | 74 | 155 | |
| | 總數的 % | 52.3% | 47.7% | 100.0% | |

百分比及總數是根據應答者而來的。

a. 群組

二、生態旅遊行程評價

此部分涵蓋對於 1.生態旅遊的餐飲及住宿安排、旅遊活動費用、整體路線規劃滿意度；2.行前預期與之後比較、整體活動的滿意度；3.行程中各景點評價等三大類項目的滿意度評價。以下分項就結果說明：

1. 餐飲、住宿及費用等項

題目 6：您對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意？

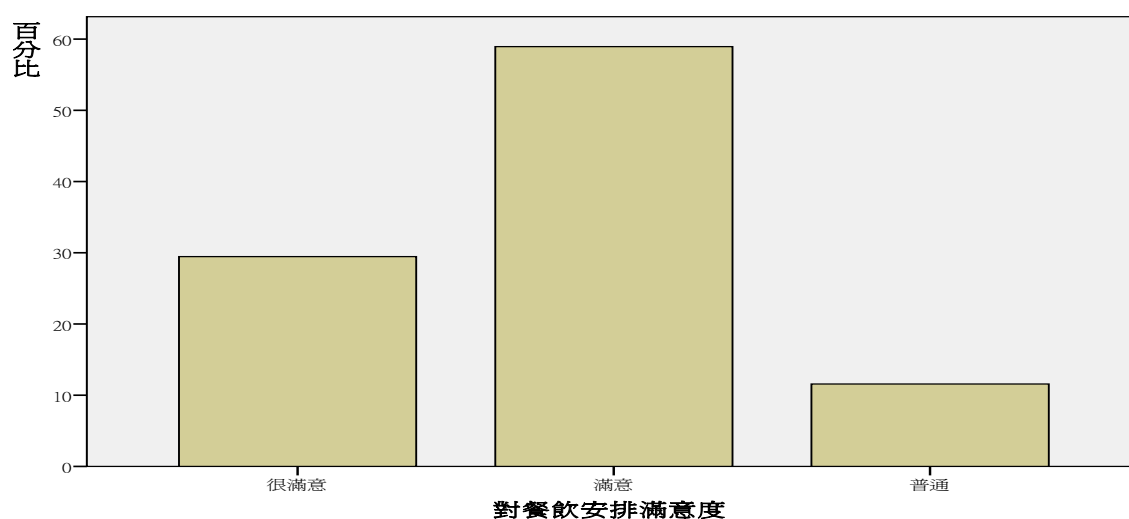
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 29.5%，表示「滿意」的有 58.9%，表示「普通」的有 11.6%，表示「不滿意」與「很不滿意」的無。因此，可以知道，此次生態之旅的餐飲安排是否滿意部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計 88.4%。

對餐飲安排滿意度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 很滿意 | 56 | 29.2 | 29.5 | 29.5 |
| | 滿意 | 112 | 58.3 | 58.9 | 88.4 |
| | 普通 | 22 | 11.5 | 11.6 | 100.0 |
| | 總和 | 190 | 99.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 2 | 1.0 | | |
| 總和 | | 192 | 100.0 | | |

對餐飲安排滿意度



◎交叉分析：

由於對於生態之旅的餐飲安排部分，其結果基本上也仍是一致的趨向「滿意」的態度分佈，因此，結果如同前面各題般，在結果曲線呈現單峰分配J型民意曲線下，差異性也不易檢定出來。就本項而言，在整體上看出武陵與白蘭不同行程呈現差異，其餘對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，則沒有顯著的差異，故原則上不論整體或個別區域梯隊內，我們仍可以說這樣的檢定結果顯示，

因為對於餐飲安排滿意度，整體高達 88.4% 的受訪遊客都是表示滿意的，且個別梯隊內滿意度也都相當高，因此其背景差異也就不會在態度上有影響或看出差異。

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.001 | --- | --- | 0.0% | --- | --- |
| 性別 | 0.155 | 0.152 | 0.111 | 33.0% | 33.3% | 0.0% |
| 年齡 | 0.443 | 0.622 | 0.430 | 60.6% | 74.1% | 84.8% |
| 教育程度 | 0.536 | 0.769 | 0.389 | 50.0% | 73.3% | 66.7% |

從「對於生態之旅的餐飲安排部分交叉分析檢定值列表」得知，明顯的不同行程對於餐飲安排的滿意度是有差別的，武陵生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 39.8%，表示「滿意」的有 55.1%，表示「普通」的有 5.1%，而「不滿意」、「很不滿意」二項都為 0%。在白蘭清泉線生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有 18.5%，表示「滿意」的有 63.0%，表示「普通」的有 18.5%，同樣的「不滿意」與「很不滿意」的也均為 0%。

從上述結果（或下面交叉分析表）中，我們可以發現，在餐飲安排滿意度上，武陵生態旅遊梯隊的滿意共 94.9%，明顯高於白蘭清泉線生態旅遊梯隊總共為 81.5%。進一步觀察曲線結構，可以發現武陵的滿意中，「很滿意」的比例雖沒有「滿意」的多，但仍有 39.8%，而白蘭清泉線則結構則相對「很滿意」項只有 18.5%，認為「普通」的也佔了 18.5%。故武陵梯隊的餐飲安排評價還是比較好。而白蘭清泉線的餐飲安排雖沒有不滿意的，但可以改善的空間相對武陵來的大。

交叉表

| | | | 對餐飲安排滿意度 | | | 總和 |
|------|------|--------------|----------|--------|--------|--------|
| | | | 很滿意 | 滿意 | 普通 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 39 | 54 | 5 | 98 |
| | | 旅遊行程內的 % | 39.8% | 55.1% | 5.1% | 100.0% |
| | | 對餐飲安排滿意度內的 % | 69.6% | 48.2% | 22.7% | 51.6% |
| | | 總和的 % | 20.5% | 28.4% | 2.6% | 51.6% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 17 | 58 | 17 | 92 |
| | | 旅遊行程內的 % | 18.5% | 63.0% | 18.5% | 100.0% |
| | | 對餐飲安排滿意度內的 % | 30.4% | 51.8% | 77.3% | 48.4% |
| | | 總和的 % | 8.9% | 30.5% | 8.9% | 48.4% |
| 總和 | | 個數 | 56 | 112 | 22 | 190 |
| | | 旅遊行程內的 % | 29.5% | 58.9% | 11.6% | 100.0% |
| | | 對餐飲安排滿意度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | 總和的 % | 29.5% | 58.9% | 11.6% | 100.0% |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以發現整體在餐飲安排的滿意度上，呈現的是逐年向上提升的進步趨勢。進步情形也能達到顯著，雖然細格內觀察個數不足比例未能符合要求，但相信是因為不滿意項目少的關係，若除去此項則可以發現明顯的進步，可以看出協辦單位在餐飲上改善的努力。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|-----------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C對餐飲安排滿意度 | 滿意 | 70.3% | 75.9% | 85.4% | 88.4% | 81.9% |
| | 不滿意 | 5.4% | | 1.6% | | 1.5% |
| | 普通 | 24.3% | 24.1% | 13.0% | 11.6% | 16.6% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

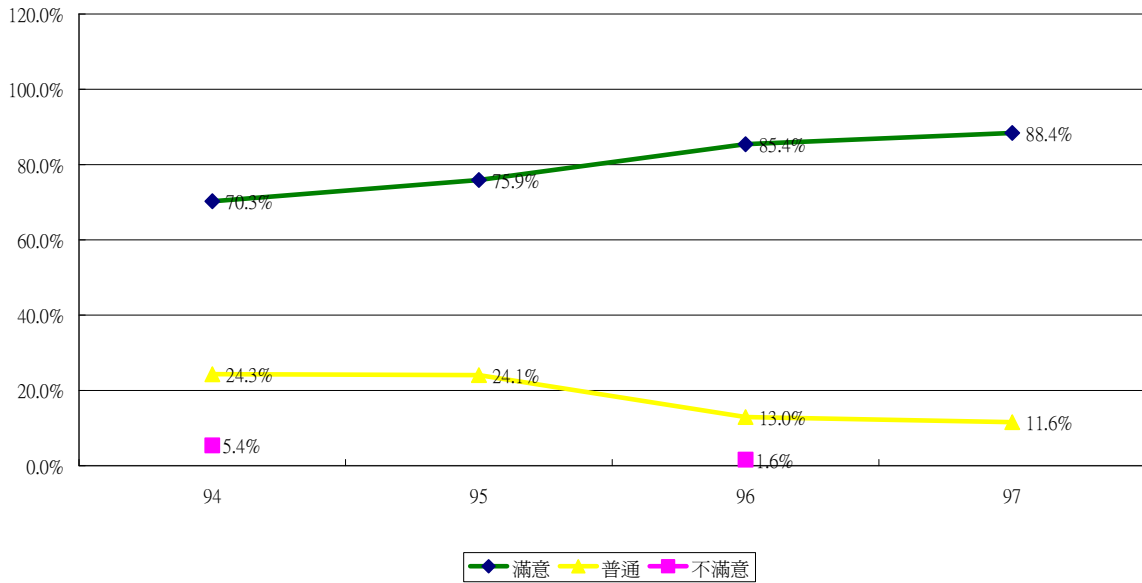
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 33.891 ^a | 6 | .000 |
| 概似比 | 33.320 | 6 | .000 |
| 線性對線性的關連 | 16.971 | 1 | .000 |
| 有效觀察值的個數 | 685 | | |

a. 4格(33.3%)的預期個數少於5。最小的預期個數為1.62。

(卡方檢定值達顯著水準，但細格內觀察個數不足比例未能符合要求)

歷年餐飲安排滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來餐飲安排滿意度的變化來看，96 年起就有非常明顯的改善，而 97 年度滿意度也能繼續維持成績，顯示 96 年度的改進策略非常的成功，同時並且能持續。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | 總和 |
|-------------------|----|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C對餐飲 安排滿意 度 | 滿意 | 65.8% | 95.2% | 94.9% | 89.4% |
| | 普通 | 34.2% | 4.8% | 5.1% | 10.6% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

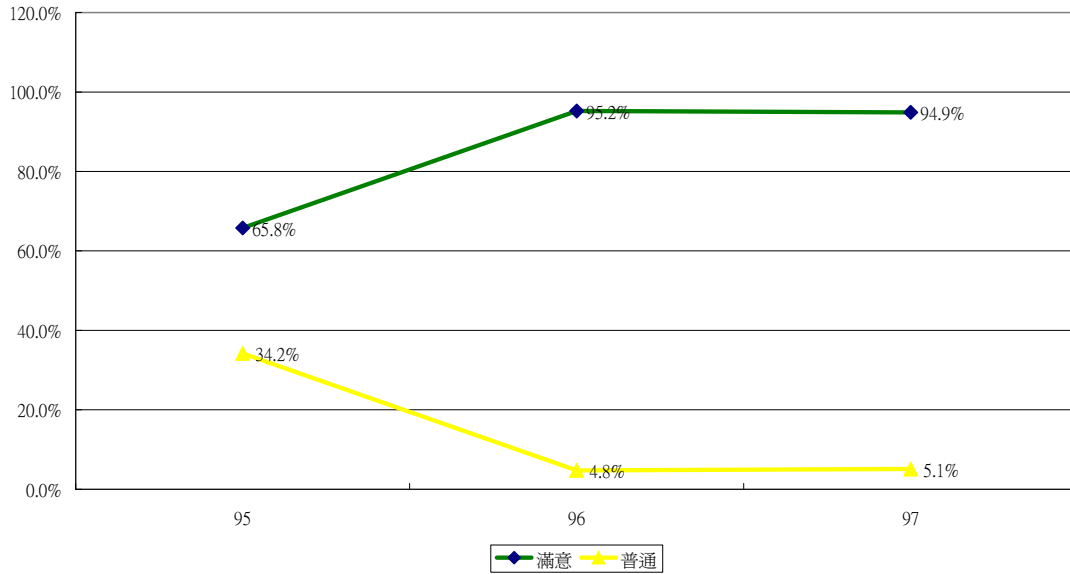
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 27.855 ^a | 2 | .000 |
| 概似比 | 21.709 | 2 | .000 |
| 線性對線性的關連 | 18.362 | 1 | .000 |
| 有效觀察值的個數 | 199 | | |

a. 1格 (16.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 4.01。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵歷年對餐飲安排滿意度



題目 7：您對於此次生態之旅的住宿安排是否滿意？

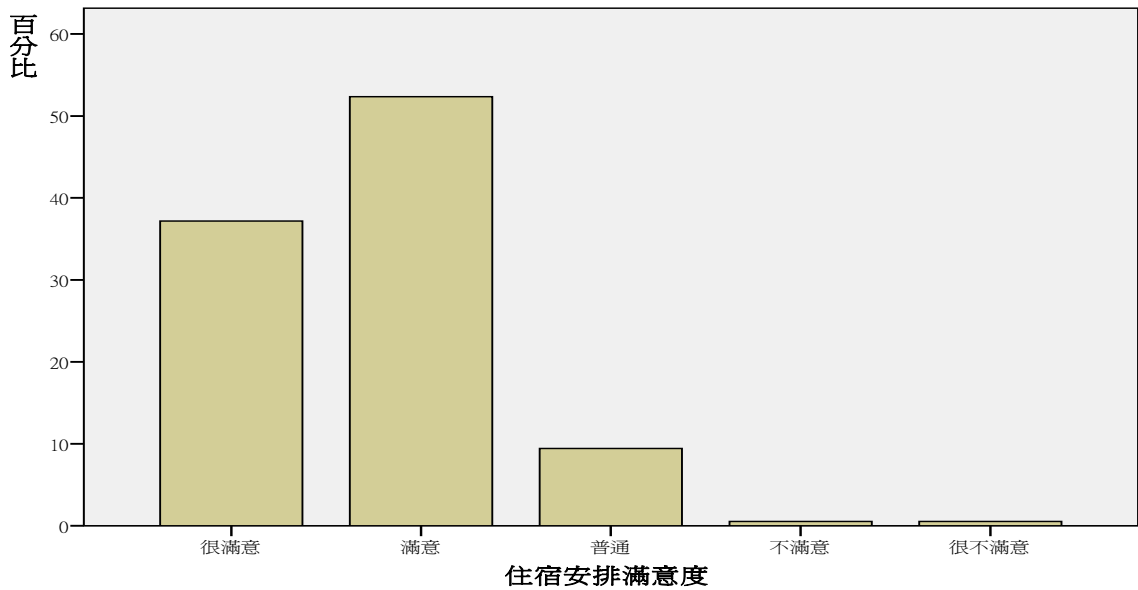
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 37.2%，表示「滿意」的有 52.4%，表示「普通」的有 9.4%，「不滿意」的有 0.5%，「很不滿意」的 0.5%。因此，可以發現，對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計 89.5%。

住宿安排滿意度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 很滿意 | 71 | 37.0 | 37.2 | 37.2 |
| | 滿意 | 100 | 52.1 | 52.4 | 89.5 |
| | 普通 | 18 | 9.4 | 9.4 | 99.0 |
| | 不滿意 | 1 | .5 | .5 | 99.5 |
| | 很不滿意 | 1 | .5 | .5 | 100.0 |
| | 總和 | 191 | 99.5 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 1 | .5 | | |
| | 總和 | 192 | 100.0 | | |

住宿安排滿意度



◎交叉分析：

由於生態之旅的住宿安排是否滿意部分，其結果基本上也是大致上一致的趨向「滿意」的態度，整體滿意部分總和達 89.5，較去年還提高，個別地區也都有至少 80% 以上，所以，除了地區之間與教育程度差異 P 值達到顯著外（但是細格內觀察個數不足比例未符合要求），在性別與年齡上，則並沒有呈現顯著差異，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，不論是整體或個別梯隊內，我們仍無法明確指出基本上其背景因素在對住宿滿意態度上形成差異的影響。但梯隊內其滿意與否基本上除武陵今年可能會因性別有影響外，其餘不因性別、年齡、教育程度等不同而有差異。

對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分交叉分析檢定值列表

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.028 | --- | --- | 40.0% | --- | --- |
| 性別 | 0.426 | 0.037 | 0.914 | 60.0% | 33.3% | 50.0% |
| 年齡 | 0.214 | 0.434 | 0.450 | 76.4% | 70.4% | 92.7% |
| 教育程度 | 0.036 | 0.358 | 0.025 | 73.3% | 73.3% | 76.0% |

雖然地區梯隊間雖然由於差異檢定顯著，但不符期望觀察數的細格數比率，未能合於觀察要求條件，不過，還是將其交叉表列出，主要是因為，從交叉表仍可以看到武陵基本上沒有不滿意的，而很滿意與滿意各都有四成。至於白蘭清泉線，則共有 1% 的不滿意；很滿意比例（26.1%）則明顯低於滿意的 60.9%，這就可以使我們約略看出武陵、白蘭清泉線的住宿安排「滿意組成結構」的差異。但是也必須提醒的是，住宿可能會受到旅遊環境先天限制，與該地是否有比較具規模的飯店經營業者或只有民宿的影響。當然，要將民宿與飯店（如武陵富野度假村）相較有時可能也不大容易。

交叉表

| | | | 住宿安排滿意度 | | | | | 總和 |
|------|-------------|-------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 很滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 很不滿意 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 47 | 44 | 8 | 0 | 0 | 99 |
| | | 旅遊行程內的 % | 47.5% | 44.4% | 8.1% | .0% | .0% | 100.0% |
| | | 住宿安排滿意度內的 % | 66.2% | 44.0% | 44.4% | .0% | .0% | 51.8% |
| | | 總和的 % | 24.6% | 23.0% | 4.2% | .0% | .0% | 51.8% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 24 | 56 | 10 | 1 | 1 | 92 |
| | | 旅遊行程內的 % | 26.1% | 60.9% | 10.9% | 1.1% | 1.1% | 100.0% |
| | | 住宿安排滿意度內的 % | 33.8% | 56.0% | 55.6% | 100.0% | 100.0% | 48.2% |
| | | 總和的 % | 12.6% | 29.3% | 5.2% | .5% | .5% | 48.2% |
| 總和 | 個數 | 71 | 100 | 18 | 1 | 1 | 191 | |
| | 旅遊行程內的 % | 37.2% | 52.4% | 9.4% | .5% | .5% | 100.0% | |
| | 住宿安排滿意度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | 總和的 % | 37.2% | 52.4% | 9.4% | .5% | .5% | 100.0% | |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以發現整體在住宿安排的滿意度上，呈現的是逐年向上，並且 96 年有大幅提升進步，97 年則仍有提升雖幅度不如 96 年大。並且進步提升情形也能達到檢定顯著。進步主要來自於有效降低「普通」評價比例。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|----------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C住宿安排滿意度 | 滿意 | 62.8% | 69.9% | 81.4% | 89.5% | 78.7% |
| | 不滿意 | 7.4% | 2.2% | 2.0% | 1.0% | 2.5% |
| | 普通 | 29.8% | 27.9% | 16.6% | 9.4% | 18.7% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

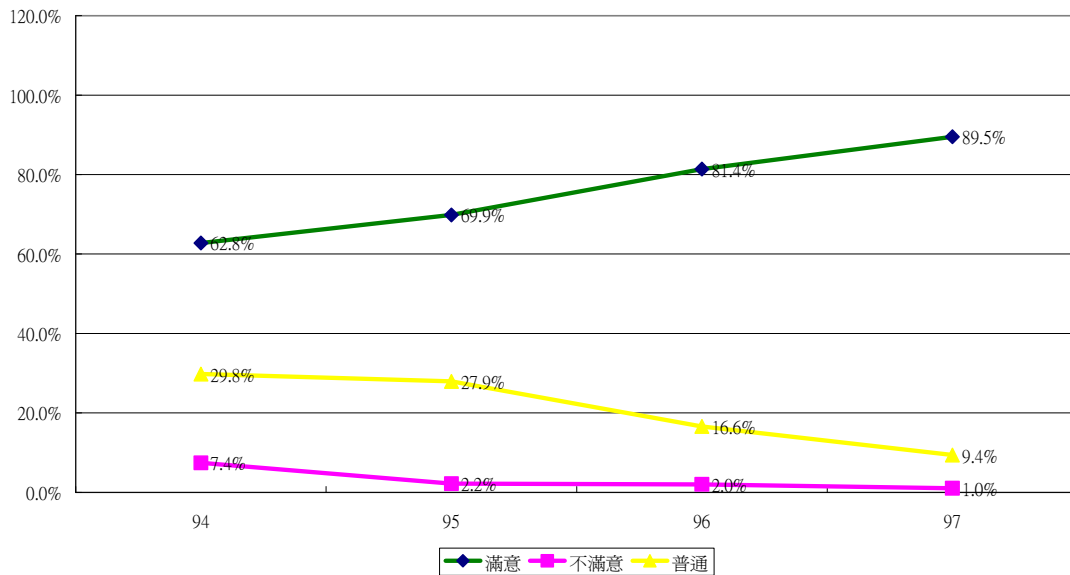
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 40.082 ^a | 6 | .000 |
| 概似比 | 37.928 | 6 | .000 |
| 線性對線性的關連 | 31.143 | 1 | .000 |
| 有效觀察值的個數 | 668 | | |

a. 3格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.39。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

歷年住宿安排滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來對於住宿安排的滿意度變化來看，從整體滿意度的百分比之比較可以發現，基本上是沒有明顯的變化維持在 92% 上下（變化檢定不顯著），而維持沒有不滿意的狀況。可以看出武陵的住宿環境的穩定。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | 總和 |
|----------|----|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C住宿安排滿意度 | 滿意 | 92.1% | 93.5% | 91.9% | 92.5% |
| | 普通 | 7.9% | 6.5% | 8.1% | 7.5% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

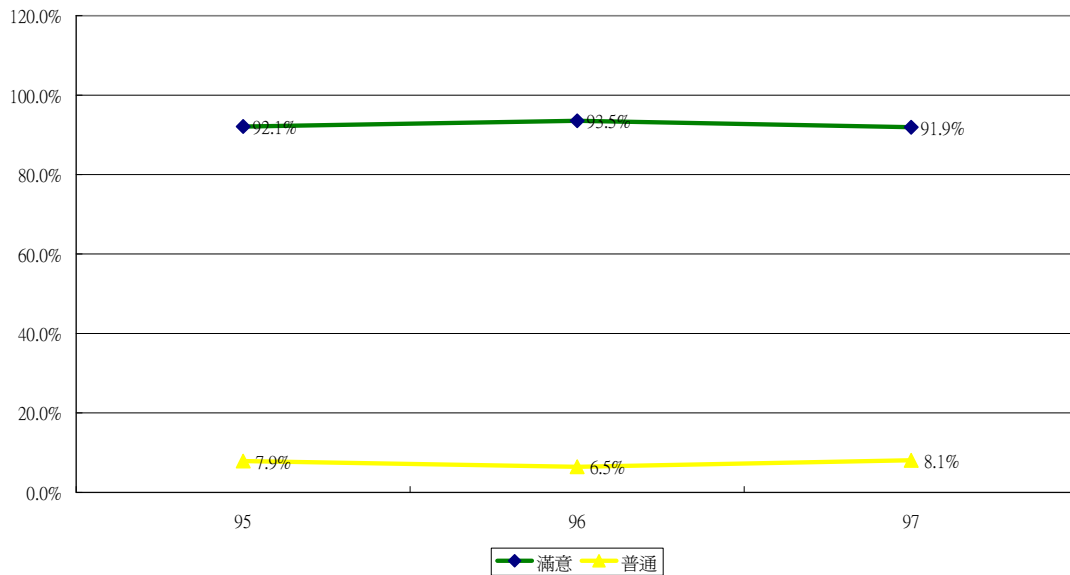
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|-------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | .154 ^a | 2 | .926 |
| 概似比 | .158 | 2 | .924 |
| 線性對線性的關連 | .020 | 1 | .889 |
| 有效觀察值的個數 | 199 | | |

a. 2格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.86。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未符合要求)

武陵歷年住宿安排滿意度



題目 8：您對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意？

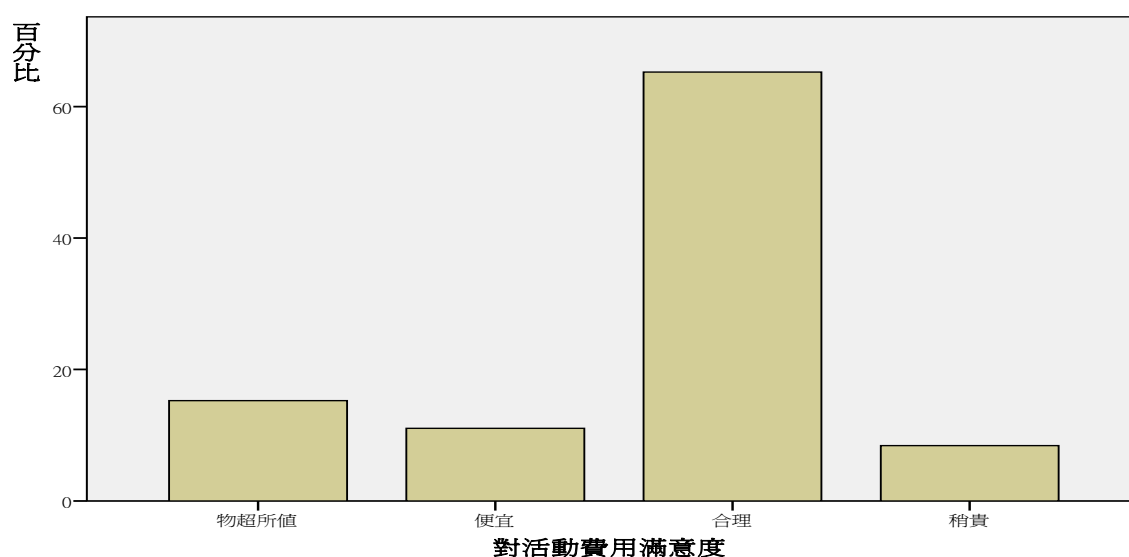
選項： 1. 物超所值 2. 便宜 3. 合理 4. 稍貴 5. 太貴

分析：對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分，在受訪者中，表示「物超所值」的遊客有 15.3%，表示「便宜」的有 11.1%，表示「合理」的有 65.3%，「稍貴」的有 8.4%，「太貴」的沒有。因此，可以發現，對於此次生態之旅的旅遊活動費用表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計 91.6%。

對活動費用滿意度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 物超所值 | 29 | 15.1 | 15.3 | 15.3 |
| | 便宜 | 21 | 10.9 | 11.1 | 26.3 |
| | 合理 | 124 | 64.6 | 65.3 | 91.6 |
| | 稍貴 | 16 | 8.3 | 8.4 | 100.0 |
| | 總和 | 190 | 99.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 2 | 1.0 | | |
| 總和 | | 192 | 100.0 | | |

對活動費用滿意度



◎交叉分析：

由於檢定值在性別、年齡、教育程度上，都大於 0.05 並沒有呈現顯著差異，地區間檢定呈現顯著。至於個別梯隊內的檢定結果則都未達顯著水準，所以符合出現價格能接受合計高達 91.6% 的結果。

本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，不論整體或個別梯隊內均無法明確指出此三項背景差異在態度上差異的影響，亦即對此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意不因性別、年齡、教育程度等不同而產生不同。但是會受到地區別影響詳細檢定值結果參見此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分交叉分析檢定值列表。

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.031 | --- | --- | 0.0% | --- | --- |
| 性別 | 0.506 | 0.087 | 0.412 | 33.3% | 50.0% | 62.5% |
| 年齡 | 0.149 | 0.292 | 0.636 | 77.3% | 80.6% | 88.6% |
| 教育程度 | 0.529 | 0.978 | 0.394 | 62.5% | 80.0% | 80.0% |

從下表的交叉分析資料中，可以看到武陵與白蘭清泉線梯隊的差異，主要存在於認為物超所值與便宜的比例結構不同，武陵相對更能使遊客更有價值感受。不過不論如何，此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分的結果顯示，基本上二個梯隊的價格和服務品質都是能夠使遊客滿意的，能接受的至少都有九成以上。當然相對有競爭力是武陵。但是這可能受到因為武陵地區大型客車可以進入，而白蘭清泉線則有些地區需要另外安排接駁導致成本較高所致。

交叉表

| | | | 對活動費用滿意度 | | | | 總和 |
|------|------|--------------|----------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 物超所值 | 便宜 | 合理 | 稍貴 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 22 | 8 | 60 | 8 | 98 |
| | | 旅遊行程內的 % | 22.4% | 8.2% | 61.2% | 8.2% | 100.0% |
| | | 對活動費用滿意度內的 % | 75.9% | 38.1% | 48.4% | 50.0% | 51.6% |
| | | 總和的 % | 11.6% | 4.2% | 31.6% | 4.2% | 51.6% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 7 | 13 | 64 | 8 | 92 |
| | | 旅遊行程內的 % | 7.6% | 14.1% | 69.6% | 8.7% | 100.0% |
| | | 對活動費用滿意度內的 % | 24.1% | 61.9% | 51.6% | 50.0% | 48.4% |
| | | 總和的 % | 3.7% | 6.8% | 33.7% | 4.2% | 48.4% |
| 總和 | | 個數 | 29 | 21 | 124 | 16 | 190 |
| | | 旅遊行程內的 % | 15.3% | 11.1% | 65.3% | 8.4% | 100.0% |
| | | 對活動費用滿意度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | 總和的 % | 15.3% | 11.1% | 65.3% | 8.4% | 100.0% |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以由檢定呈現顯著，加上整體在對於活動費用滿意度上也呈現逐年向上提升的趨勢，顯示協辦單位在降低成本與提昇旅遊價質感上的努力已經獲得一定肯定。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|-----------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C對活動費用滿意度 | 便宜 | 11.7% | 13.0% | 20.8% | 26.3% | 19.5% |
| | 貴 | 29.8% | 8.4% | 14.8% | 8.4% | 13.8% |
| | 合理 | 58.5% | 78.6% | 64.4% | 65.3% | 66.6% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

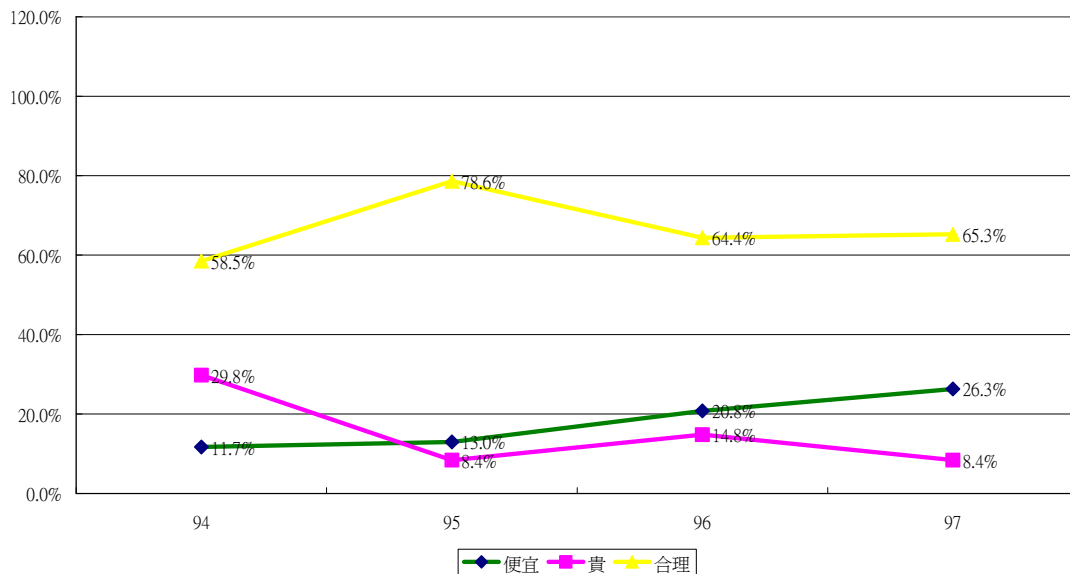
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 38.790 ^a | 6 | .000 |
| 概似比 | 35.911 | 6 | .000 |
| 線性對線性的關連 | 3.582 | 1 | .058 |
| 有效觀察值的個數 | 665 | | |

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為13.00。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

歷年活動費用滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來遊客對於活動費用滿意度的變化來看，變化檢定達到顯著水準，認為便宜或合理的人數都呈現上升趨勢，而覺得貴的下陷明顯。

交叉表

年度內的 %

| | | 年度 | | | 總和 |
|-----------|----|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C對活動費用滿意度 | 便宜 | 23.7% | 27.0% | 30.6% | 28.1% |
| | 貴 | | 17.5% | 8.2% | 9.5% |
| | 合理 | 76.3% | 55.6% | 61.2% | 62.3% |
| | 總和 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

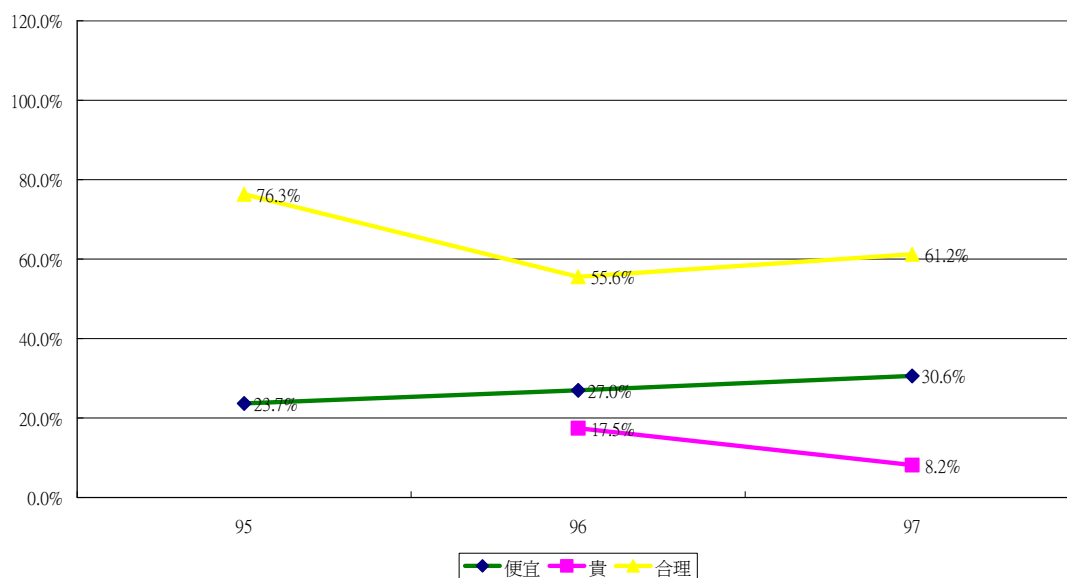
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 10.143 ^a | 4 | .038 |
| 概似比 | 12.907 | 4 | .012 |
| 線性對線性的關連 | 1.182 | 1 | .277 |
| 有效觀察值的個數 | 199 | | |

a. 1格(11.1%)的預期個數少於5。最小的預期個數為3.63。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

武陵歷年對活動費用滿意度



題目 9：請問您對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意嗎？

選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

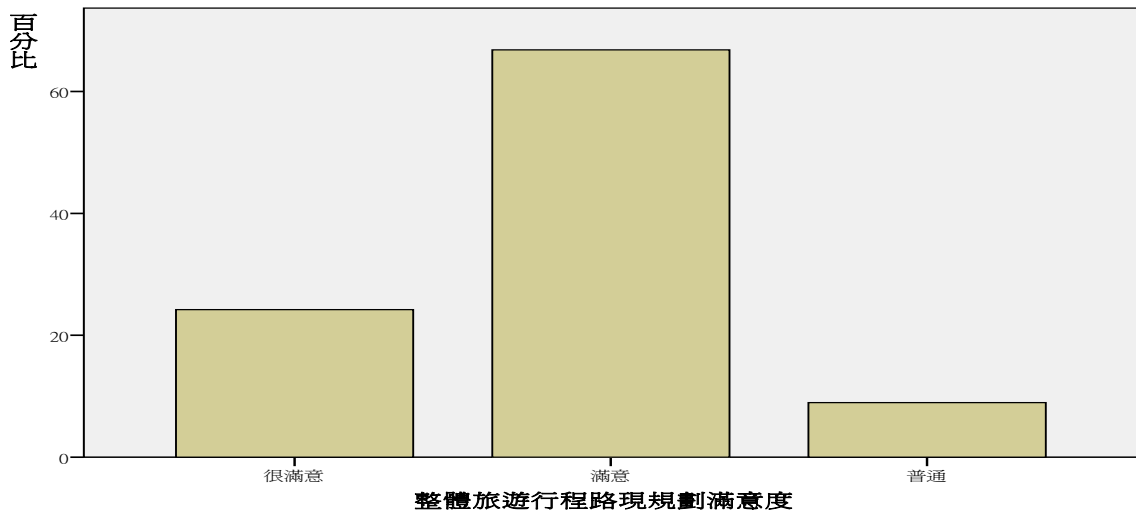
分析：在對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 24.2%，表示「滿意」的有 66.8%，表示「普通」的有 8.9%，「不滿意」、「很不

滿意」的則無。因此，可以發現，對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃表示滿意（含很滿意）的遊客共計91.1%。

整體旅遊行程路現規劃滿意度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 很滿意 | 46 | 24.0 | 24.2 | 24.2 |
| | 滿意 | 127 | 66.1 | 66.8 | 91.1 |
| | 普通 | 17 | 8.9 | 8.9 | 100.0 |
| 總和 | | 190 | 99.0 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 2 | 1.0 | | |
| 總和 | | 192 | 100.0 | | |

整體旅遊行程路現規劃滿意度



◎交叉分析：

在交叉分析部分，對於此次生態之旅行程規劃是否滿意部分，其結果基本上也都由於持滿意的態度者居多高達九成，因此行程J型民意曲線的情形，是故不容易有明顯差異出現。所以本題在檢視各項交叉分析表後，可以發現，只有武陵、白蘭清泉線兩個不同梯隊間，因為滿意組成結構上的不同而呈現檢定差異的情形，至於對整體旅遊行程規劃滿意與否，不論整體或個別梯隊內在性別、年齡、教育程度上，檢定值都沒有達到顯著水準，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們仍無法明確指出基本上其

背景差異在態度上差異的影響，或說不因遊客的性別或年齡、教育程度的不同，對生態之旅行程規劃是否滿意看法有所影響或差別。

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.003 | --- | --- | 0.0% | --- | --- |
| 性別 | 0.071 | 0.047 | 0.170 | 33.3% | 33.3% | 33.3% |
| 年齡 | 0.231 | 0.501 | 0.338 | 63.6% | 74.1% | 78.8% |
| 教育程度 | 0.094 | 0.859 | 0.010 | 61.9% | 73.3% | 66.7% |

從行程與整體旅遊行程路線規劃滿意度交叉分析來看，卡方檢定 P 值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求，所以顯示武陵地區與白蘭清泉線對於行程路線規劃雖然都是滿意的居多，但是滿意組成結構差異還是達到了顯著的水準。仔細觀察便可以發現，武陵梯隊對於行程規劃「很滿意」比例與「滿意」比例約為 1:2，表示「普通」的比例也只有 5.1%；反之，白蘭清泉線對於行程規劃「很滿意」比例與「滿意」比例約為 1:5，表示「普通」的比例則相對較高有 13%。所以，可以知道武陵線的行程規劃相對比較「成熟」，而白蘭清泉線雖然整體滿意達到 86.9%，但是從滿意組成結構上可以發現，還有可以提昇的空間，不過這對於初次開發規劃的路線而言，成果已經相當不錯，尤其是第一次就可以有沒有不滿意的紀錄，可以顯示協辦廠商與雪霸管理處在規劃路線上已經有不錯的經驗累積。

交叉表

| | | | 整體旅遊行程路現規劃滿意度 | | | 總和 |
|------|------|-----------------------|---------------|--------|--------|--------|
| | | | 很滿意 | 滿意 | 普通 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 33 | 60 | 5 | 98 |
| | | 旅遊行程內的 % | 33.7% | 61.2% | 5.1% | 100.0% |
| | | 整體旅遊行程路現 規劃滿意度內的 % | 71.7% | 47.2% | 29.4% | 51.6% |
| | | 總和的 % | 17.4% | 31.6% | 2.6% | 51.6% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 13 | 67 | 12 | 92 |
| | | 旅遊行程內的 % | 14.1% | 72.8% | 13.0% | 100.0% |
| | | 整體旅遊行程路現 規劃滿意度內的 % | 28.3% | 52.8% | 70.6% | 48.4% |
| | | 總和的 % | 6.8% | 35.3% | 6.3% | 48.4% |
| 總和 | | 個數 | 46 | 127 | 17 | 190 |
| | | 旅遊行程內的 % | 24.2% | 66.8% | 8.9% | 100.0% |
| | | 整體旅遊行程路現 規劃滿意度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | 總和的 % | 24.2% | 66.8% | 8.9% | 100.0% |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以發現整體在對路線規劃的滿意度上呈現的是有些起伏的趨勢。並且從 P 值顯著以及細格內觀察個數不足比例符合要求來看，顯示這樣的變動差異達到顯著情形。意味者在 96 年度下降後，97 年度有調整回來。97 年度同時有效降低了普通與不滿意評價，甚至沒有不滿意的評價，努力值得肯定。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|-----------------------------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C 整體旅遊 行程路線 規劃滿意 度 | 滿意 | 77.7% | 92.3% | 84.0% | 91.1% | 86.7% |
| | 不滿意 | 4.3% | .8% | 3.6% | | 2.1% |
| | 普通 | 18.1% | 6.9% | 12.4% | 8.9% | 11.1% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

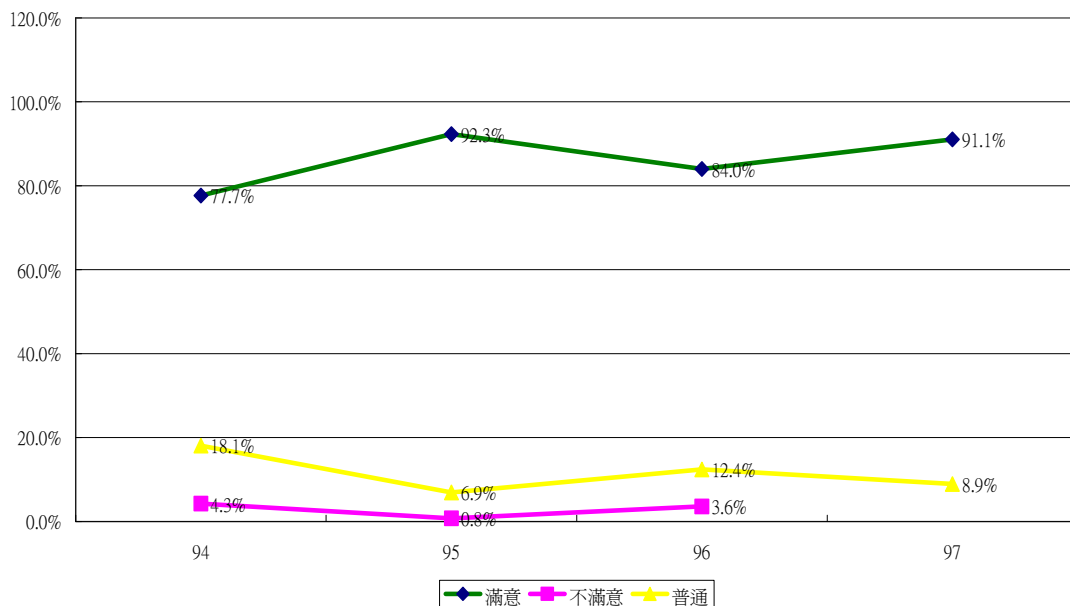
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|------------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson 卡方 | 19.105 ^a | 6 | .004 |
| 概似比 | 22.275 | 6 | .001 |
| 線性對線性的關連 | 3.236 | 1 | .072 |
| 有效觀察值的個數 | 664 | | |

a. 3 格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.98。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

歷年整體旅遊行程路線規劃滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來對於整體行程路線規劃滿意度的變化來看，97 年度呈現下降趨勢，而從整體滿意度的百分比之比較可以發現，97 年度滿意度較之 95 或 96 年稍微下降約 3.5% 左右，成為 94.9%。不過由於變動的顯著性檢定呈現不顯著，所以可以說：武陵行程路線規劃的滿意度的雖有下降，但此下降仍未達明顯水準。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | 總和 |
|-------------------------|----|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C 整體旅遊行程 路線規劃滿意 度 | 滿意 | 97.4% | 98.4% | 94.9% | 96.5% |
| | 普通 | 2.6% | 1.6% | 5.1% | 3.5% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

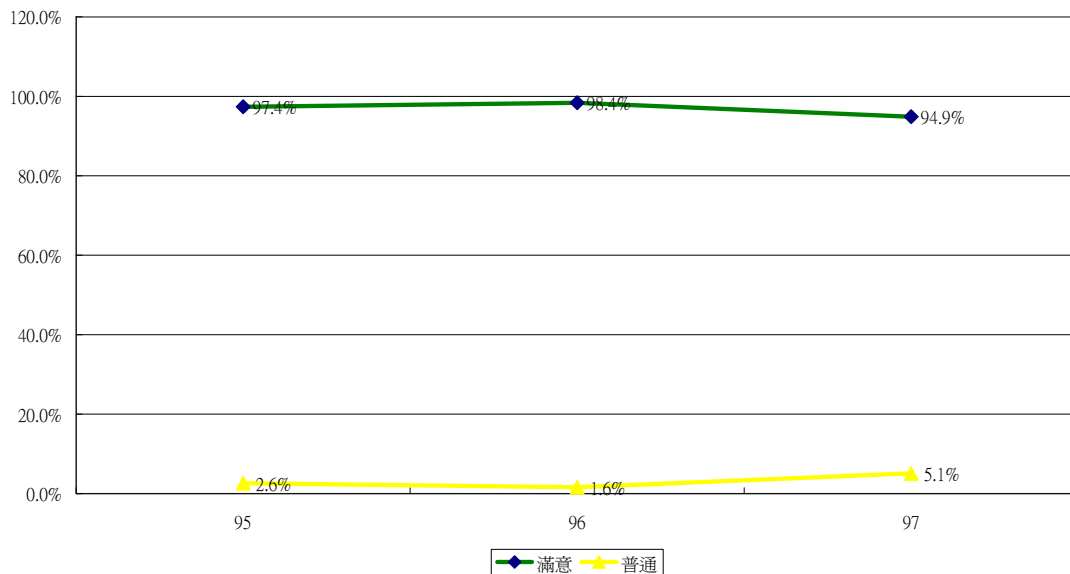
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|------------|--------------------|-----|-----------|
| Pearson 卡方 | 1.468 ^a | 2 | .480 |
| 概似比 | 1.560 | 2 | .458 |
| 線性對線性的關連 | .874 | 1 | .350 |
| 有效觀察值的個數 | 198 | | |

a. 3 格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.34。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未符合要求)

武陵歷年整體旅遊行程路線規劃滿意度



2. 行前預期與之後比較、整體活動滿意度

題目 10：參加過本次活動之後，您認為本次的活動體驗和您參加之前的期待是否相符？

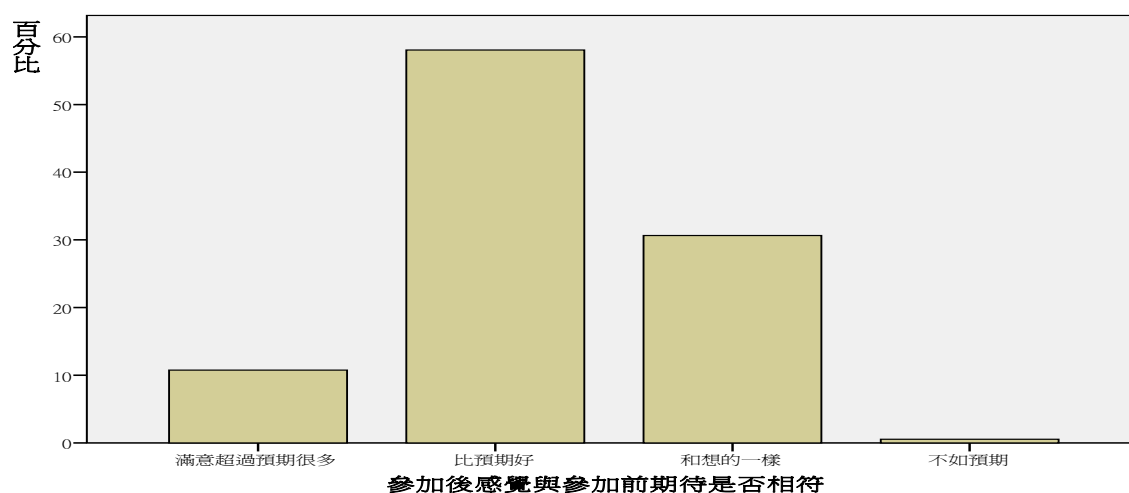
選項：1.滿意超過預期很多 2.比預期好 3.和想的一樣 4.不如預期
5.和預期差很多

分析：在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之前的期待是否相符部分，在受訪者中，表示「滿意超過預期很多」的遊客有 10.8%，表示「比預期好」的有 58.1%，表示「和想的一樣」的有 30.6%，「不如預期」的只有 0.5%，「和預期差很多」的則無。因此，可以發現，在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之前的期待是否相符部分表示超過預期的好的遊客共計 68.8%，而相對表示不如預期共計只有 0.5%，顯示在滿意度上是滿意的。

參加後感覺與參加前期待是否相符

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|----------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 滿意超過預期很多 | 20 | 10.4 | 10.8 | 10.8 |
| | 比預期好 | 108 | 56.3 | 58.1 | 68.8 |
| | 和想的一樣 | 57 | 29.7 | 30.6 | 99.5 |
| | 不如預期 | 1 | .5 | .5 | 100.0 |
| | 總和 | 186 | 96.9 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 6 | 3.1 | | |
| 總和 | | 192 | 100.0 | | |

參加後感覺與參加前期待是否相符



◎交叉分析：

此次生態之旅行前預期與實際參與後的感覺比較部分，透過交叉分析結果來看，雖然有些項目檢定值有達到顯著水準，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例明顯稍高，所以差異也僅供參考。嚴格來說，不論整體或個別梯隊行程內，檢定結果全部都沒達到統計上可確認的顯著水準，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們仍無法在統計上明確指出基本上其背景差異在態度上差異的影響。

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.212 | --- | --- | 25.0% | --- | --- |
| 性別 | 0.485 | 0.818 | 0.438 | 50.0% | 25.0% | 33.3% |
| 年齡 | 0.020 | 0.024 | 0.152 | 70.5% | 83.3% | 78.8% |
| 教育程度 | 0.249 | 0.460 | 0.151 | 62.5% | 75.0% | 66.7% |

由於實際上本題組的結果不因為行程、性別年齡或教育程度出現差異，故沒有特別的交叉分析表需要列出說明，不過在此還是列出行程的交叉分析供參考，從各選項結構便可以看出兩者選項分佈結構相符，所以檢定上不會呈現明顯差異。

交叉表

| | | | 參加後感覺與參加前期待是否相符 | | | | 總和 |
|----------|-------------------------|-------------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 滿意超過 預期很多 | 比預期好 | 和想的一樣 | 不如預期 | |
| 旅遊 行程 | 武陵 | 個數 | 14 | 51 | 30 | 1 | 96 |
| | | 旅遊行程內的 % | 14.6% | 53.1% | 31.3% | 1.0% | 100.0% |
| | | 參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 % | 70.0% | 47.2% | 52.6% | 100.0% | 51.6% |
| | | 總和的 % | 7.5% | 27.4% | 16.1% | .5% | 51.6% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 6 | 57 | 27 | 0 | 90 |
| | | 旅遊行程內的 % | 6.7% | 63.3% | 30.0% | .0% | 100.0% |
| | | 參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 % | 30.0% | 52.8% | 47.4% | .0% | 48.4% |
| | | 總和的 % | 3.2% | 30.6% | 14.5% | .0% | 48.4% |
| 總和 | 個數 | 20 | 108 | 57 | 1 | 186 | |
| | 旅遊行程內的 % | 10.8% | 58.1% | 30.6% | .5% | 100.0% | |
| | 參加後感覺與參加前 期待是否相符內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | 總和的 % | 10.8% | 58.1% | 30.6% | .5% | 100.0% | |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以發現整體在參後感覺與參加前期待是否相符這項，經檢定變化呈現顯著達到明顯水準。「比預期好」的變化基本上呈現起伏上下，96 稍微下降，但 97 年回復水準。但是值得注意的是，「不如預期」項的變化，97 年降到非常低，值得肯定。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C參加後感覺與參加前期待是否相符 | 比預期好 | 38.3% | 68.8% | 60.9% | 68.8% | 61.4% |
| | 不如預期 | 30.9% | 3.2% | 12.6% | .5% | 10.0% |
| | 和想的一樣 | 30.9% | 28.0% | 26.5% | 30.6% | 28.6% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

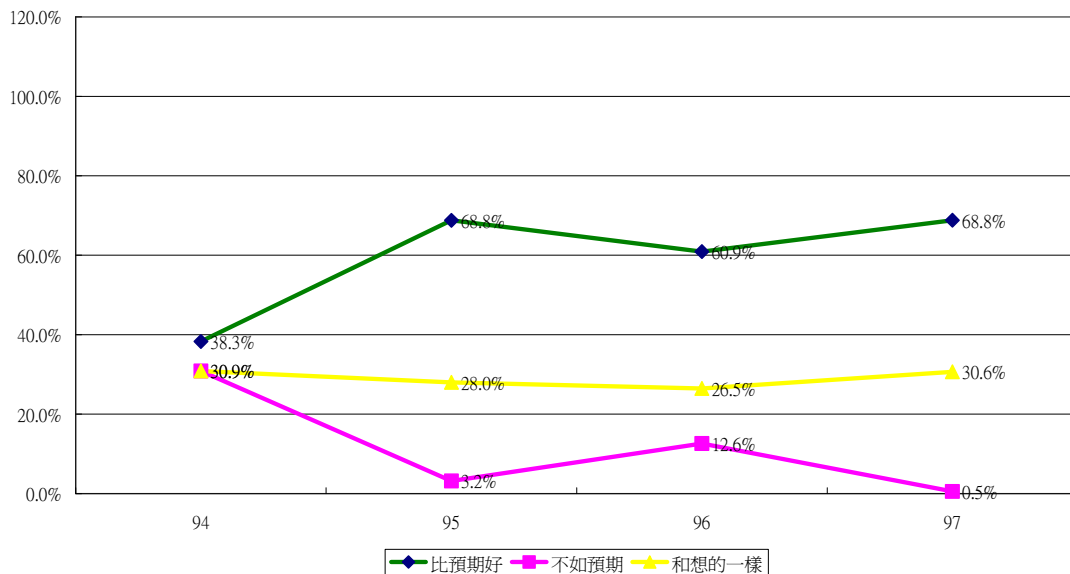
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 77.006 ^a | 6 | .000 |
| 概似比 | 77.832 | 6 | .000 |
| 線性對線性的關連 | 4.325 | 1 | .038 |
| 有效觀察值的個數 | 643 | | |

a. 0格(.0%)的預期個數少於5。最小的預期個數為9.36。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

歷年參加後感覺與參加前期待是否相符



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來整體在參後感覺與參加前期待是否相符這項的檢定結果來看，雖然檢定呈現變化不顯著，不過從「比預期好」這項曲線變化來看，基本上呈現逐年下降趨勢，不過「和想的一樣」則呈現逐年上升趨勢，這樣的情形意味著「新鮮感」逐漸消失，但是因為「不如預期」一直維持相當低的比例，對於滿意對影響其實不大。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | 總和 |
|------------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C參加後感覺與參加前期待是否相符 | 比預期好 | 81.6% | 74.2% | 67.7% | 72.4% |
| | 不如預期 | 2.6% | 3.2% | 1.0% | 2.0% |
| | 和想的一樣 | 15.8% | 22.6% | 31.3% | 25.5% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

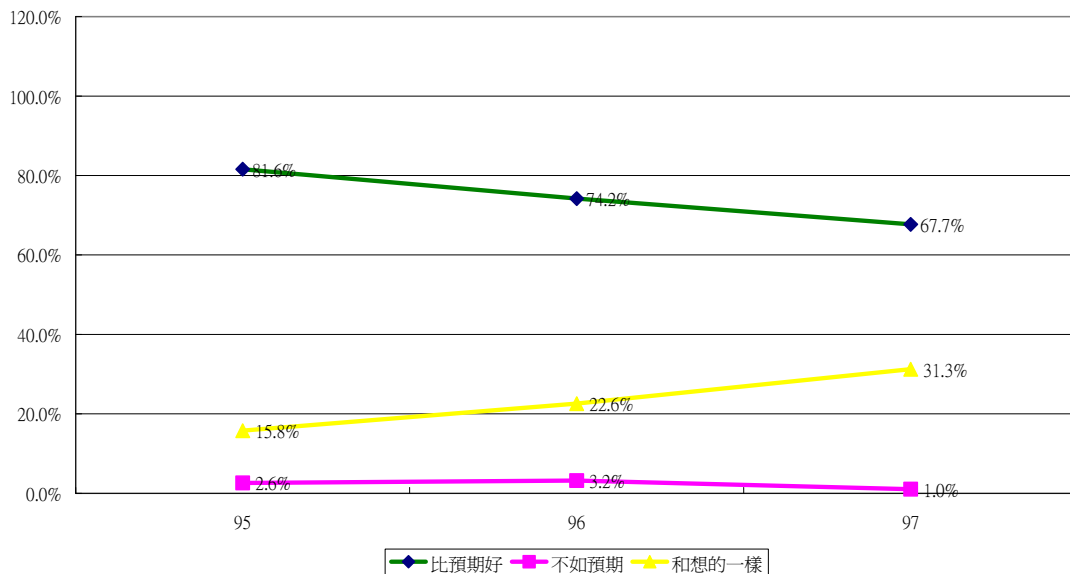
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|------------|--------------------|-----|-----------|
| Pearson 卡方 | 4.578 ^a | 4 | .333 |
| 概似比 | 4.749 | 4 | .314 |
| 線性對線性的關連 | 3.327 | 1 | .068 |
| 有效觀察值的個數 | 196 | | |

a. 3 格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .78。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未符合要求)

武陵歷年參加後感覺與參加前期待是否相符



題目 11：整體而言，您對於此次的生態旅遊活動滿意嗎？

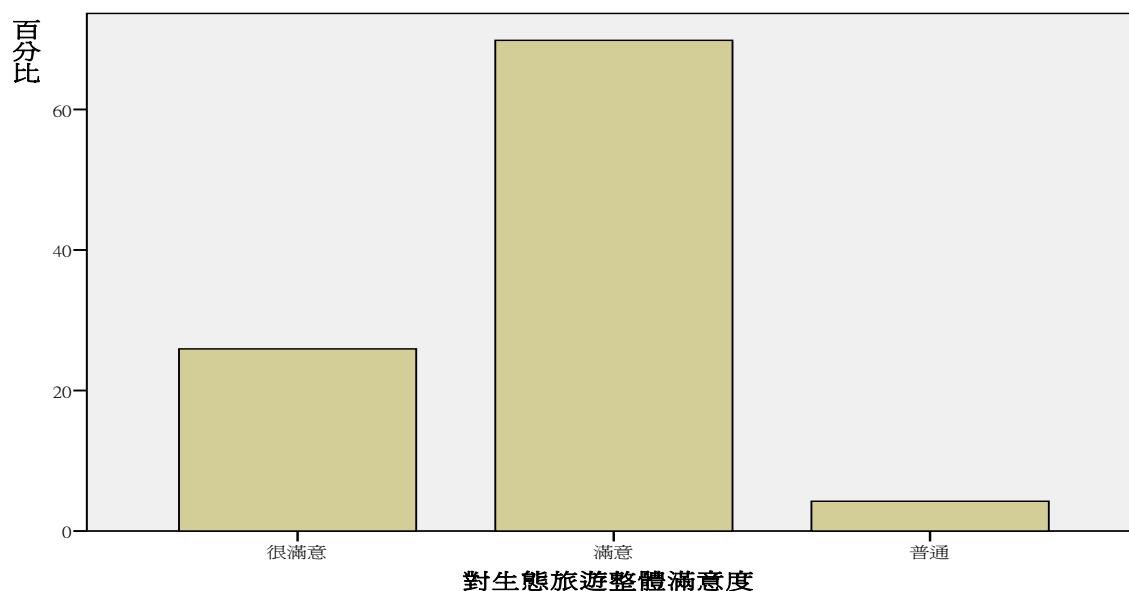
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在遊客對於此次的生態旅遊活動整體滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 25.9%，表示「滿意」的有 69.8%，表示「普通」的有 4.2%，「不滿意」與「很不滿意」的皆無。因此可以知道，遊客對於此次的生態旅遊活動整體滿意度部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計達 95.8%。

對生態旅遊整體滿意度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 很滿意 | 49 | 25.5 | 25.9 | 25.9 |
| | 滿意 | 132 | 68.8 | 69.8 | 95.8 |
| | 普通 | 8 | 4.2 | 4.2 | 100.0 |
| | 總和 | 189 | 98.4 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 3 | 1.6 | | |
| | 總和 | 192 | 100.0 | | |

對生態旅遊整體滿意度



◎交叉分析：

由於對於生態旅遊的整體滿意度，表示滿意（含很滿意）的遊客共計高達 95.8%，因此，在結果曲線呈現單峰分配下，對於在整體生態之旅滿意度以及個別地區梯隊滿意度都是高的情形下，故差異性也如同前面的一些題項一樣，不易檢定出來，雖然地區間檢定值有達到顯著水準，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例仍嫌稍高，所以差異也僅供參考。

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.027 | --- | --- | 33.3% | --- | --- |
| 性別 | 0.243 | 0.128 | 0.469 | 44.4% | 33.3% | 33.3% |
| 年齡 | 0.000 | 0.167 | 0.000 | 63.6% | 74.1% | 84.8% |
| 教育程度 | 0.002 | 0.562 | 0.000 | 66.7% | 73.3% | 73.3% |

在個別交叉表部分，儘管沒有符合統計上差異的顯著項，但是仍列出行程間的交叉表供參考。從行程間的交叉比較，兩個行程間基本上結構差異雖檢定不顯著，但是還是可以從兩個「很滿意」的值約略看出些端倪。

交叉表

| | | | 對生態旅遊整體滿意度 | | | 總和 |
|------|------|----------------|------------|--------|--------|--------|
| | | | 很滿意 | 滿意 | 普通 | |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 33 | 60 | 5 | 98 |
| | | 旅遊行程內的 % | 33.7% | 61.2% | 5.1% | 100.0% |
| | | 對生態旅遊整體滿意度內的 % | 67.3% | 45.5% | 62.5% | 51.9% |
| | | 總和的 % | 17.5% | 31.7% | 2.6% | 51.9% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 16 | 72 | 3 | 91 |
| | | 旅遊行程內的 % | 17.6% | 79.1% | 3.3% | 100.0% |
| | | 對生態旅遊整體滿意度內的 % | 32.7% | 54.5% | 37.5% | 48.1% |
| | | 總和的 % | 8.5% | 38.1% | 1.6% | 48.1% |
| | 總和 | 個數 | 49 | 132 | 8 | 189 |
| | | 旅遊行程內的 % | 25.9% | 69.8% | 4.2% | 100.0% |
| | | 對生態旅遊整體滿意度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| | | 總和的 % | 25.9% | 69.8% | 4.2% | 100.0% |

◎歷年本題滿意度分析：

從歷年的滿意度變化曲線來看，可以發現整體的服務滿意度上呈現上下起伏現象，但基本上朝向進步的方向變化。基本上變化檢定P值顯著，但是由於不滿意項 95、97 年度均無，所以導致但細格內觀察個數不足比例未符合要求。但是這樣結果仍有參考價值，因為一旦去除不滿意項，歷年間的變化便會呈現顯著，則以曲線型而言，意味著整體滿意度不是那麼穩定，但是總是朝向好的方向改進中。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | | 總和 |
|-------------------------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| C對生態 旅遊整 體滿意 度 | 滿意 | 74.7% | 93.8% | 88.3% | 95.8% | 89.6% |
| | 不滿意 | 2.1% | | .8% | | .6% |
| | 普通 | 23.2% | 6.3% | 10.8% | 4.2% | 9.8% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

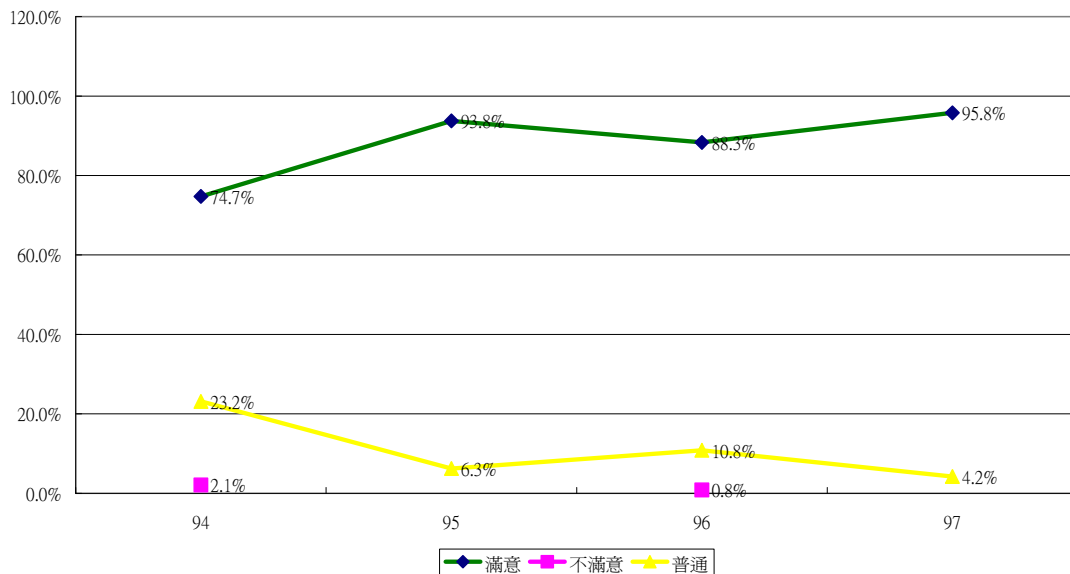
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 34.155 ^a | 6 | .000 |
| 概似比 | 31.924 | 6 | .000 |
| 線性對線性的關連 | 18.040 | 1 | .000 |
| 有效觀察值的個數 | 652 | | |

a. 4格(33.3%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.58。

(卡方檢定值達顯著水準，但細格內觀察個數不足比例未符合要求)

歷年對生態旅遊整體滿意度



◎武陵梯隊歷年本題滿意度分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來整體滿意度的變化來看，由於檢定 P 值為 0.756 呈現不顯著，顯示差異不明顯（事實上從檢定值接近 1 可以知道接近無差異）。所以儘管曲線稍微下降，但由於整體都維持在 95% 上下，並且歷年並無「不滿意」的評價出現，所以仍是令人肯定成果的。

交叉表

| 年度內的 % | | 年度 | | | 總和 |
|-------------|----|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| C對生態旅遊整體滿意度 | 滿意 | 97.3% | 96.8% | 94.9% | 95.9% |
| | 普通 | 2.7% | 3.2% | 5.1% | 4.1% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

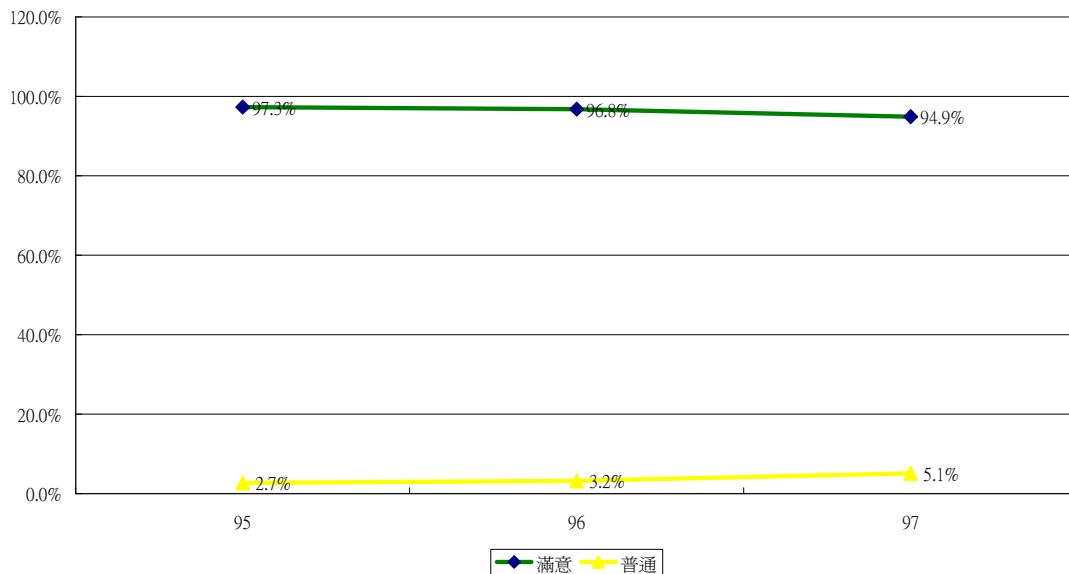
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|------------|-------------------|-----|-----------|
| Pearson 卡方 | .559 ^a | 2 | .756 |
| 概似比 | .570 | 2 | .752 |
| 線性對線性的關連 | .510 | 1 | .475 |
| 有效觀察值的個數 | 197 | | |

a. 3 格 (50.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.50。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未符合要求)

武陵歷年對生態旅遊整體滿意度



3. 行程中各景點評價

此部分是由二個路線梯隊遊客對於景點的評價，來觀察瞭解不同行程中的景點受喜好程度，可以供作日後相似行程景點安排參考。以下分項就結果說明：

題目 12：您對於此次的行程中的景點，哪些您是較喜歡的？（請就您參加的生態之旅行程勾選即可，可以複選，非您參加的行程請留空白，當然，您可以作為下次參加生態之旅的行程參考）

◎關於武陵生態之旅部分其選項與結果如下：

選項：1. 東北角濱海公路 2. 思源啞口 3. 武陵遊憩區 4. 煙聲瀑布森林浴 5. 雪山登山口-七卡山莊沿線 6. 武陵富野渡假村 7. 武陵賓館 8. 台灣鮭魚復育中心

最受歡迎的景點或項目為「煙聲瀑布森林浴」(桃山瀑布)72.6%；其次為「武陵遊憩區」的 54.7%與「武陵富野渡假村」的 49.5%；再來是「台灣鮭魚復育中心」(櫻花鉤吻鮭生態中心展示館)37.9%。「雪山登山口-七卡山莊沿線」有 14.7%的點選率；而「思源啞口」12.6%；再其次為「東北角濱海公路」9.5%；「武陵賓館」的點選率都為 3.2%。

\$q121M 次數

| | | 反應值 | | 觀察值百分比 |
|---------------------------|-------------|-----|--------|--------|
| | | 個數 | 百分比 | |
| 武陵自然生態旅遊景點評價 ^a | 東北角濱海公路 | 9 | 3.7% | 9.5% |
| | 思源啞口 | 12 | 5.0% | 12.6% |
| | 武陵遊憩區 | 52 | 21.5% | 54.7% |
| | 煙聲瀑布森林浴 | 69 | 28.5% | 72.6% |
| | 雪山登山口七卡山莊沿線 | 14 | 5.8% | 14.7% |
| | 武陵富野渡假村 | 47 | 19.4% | 49.5% |
| | 武陵賓館 | 3 | 1.2% | 3.2% |
| | 台灣鮭魚復育中心 | 36 | 14.9% | 37.9% |
| 總數 | | 242 | 100.0% | 254.7% |

a. 群組

◎關於白蘭、大隘、清泉地區生態人文自然之旅部分，其選項與結果如下：

- 選項：1.竹林部落 2.泰雅族竹器利用與童玩. 3.白蘭部落
 4.烏嘴山泰雅古獵徑 5. 清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良故居
 6.霞喀羅古道 7.石頭生態園區 8. 大隘部落(賽夏文化及DIY)
 9.白蘭賞螢觀星

最受歡迎的景點或項目為「白蘭部落」(77%)、「烏嘴山泰雅古獵徑」(70.1%)這兩個景點都有高達七成的受歡迎度；其次「清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良故居」有48.3%、「霞喀羅古道」有47.1%、石頭生態園區有37.9%，是其次受歡迎的三個景點；再來則為「竹林部落」的18.4%與「泰雅族竹器利用與童玩」16.1%，而「大隘部落」(賽夏文化及DIY)有8%、「白蘭賞螢觀星」5.7%。

\$q122M 次數

| | | 反應值 | | 觀察值百分比 |
|---------------------------|----------------|--------|--------|--------|
| | | 個數 | 百分比 | |
| 白蘭 清泉 線景 點評 價 | 竹林部落 | 16 | 5.6% | 18.4% |
| | 泰雅族竹器利用與童玩 | 14 | 4.9% | 16.1% |
| | 白蘭部落 | 67 | 23.4% | 77.0% |
| | 烏嘴山泰雅古獵徑 | 61 | 21.3% | 70.1% |
| | 清泉風景區溫泉吊橋張學良故居 | 42 | 14.7% | 48.3% |
| | 霞喀羅古道 | 41 | 14.3% | 47.1% |
| | 石頭生態園區 | 33 | 11.5% | 37.9% |
| | 大隘部落賽夏文化及DIY | 7 | 2.4% | 8.0% |
| | 白蘭賞螢觀星 | 5 | 1.7% | 5.7% |
| 總數 | 286 | 100.0% | 328.7% | |

a. 群組

從與武陵結果相對比來看，可以發現新規劃的「白蘭、大隘、清泉地區生態人文自然之旅」擁有不錯的吸引遊客景點，其受歡迎程度也都不錯，尤其是白蘭部落與烏嘴山泰雅古獵徑。

三、遊客資訊來源與基本社經背景資料

此部分涵蓋對於 1.遊客旅遊資訊來源；2.遊客基本社會經濟背景資料。以下分項就結果說明：

1. 遊客旅遊資訊來源

題目 5：您對於此次生態之旅的旅遊資訊來源為何？（如何知道此次旅遊的？）

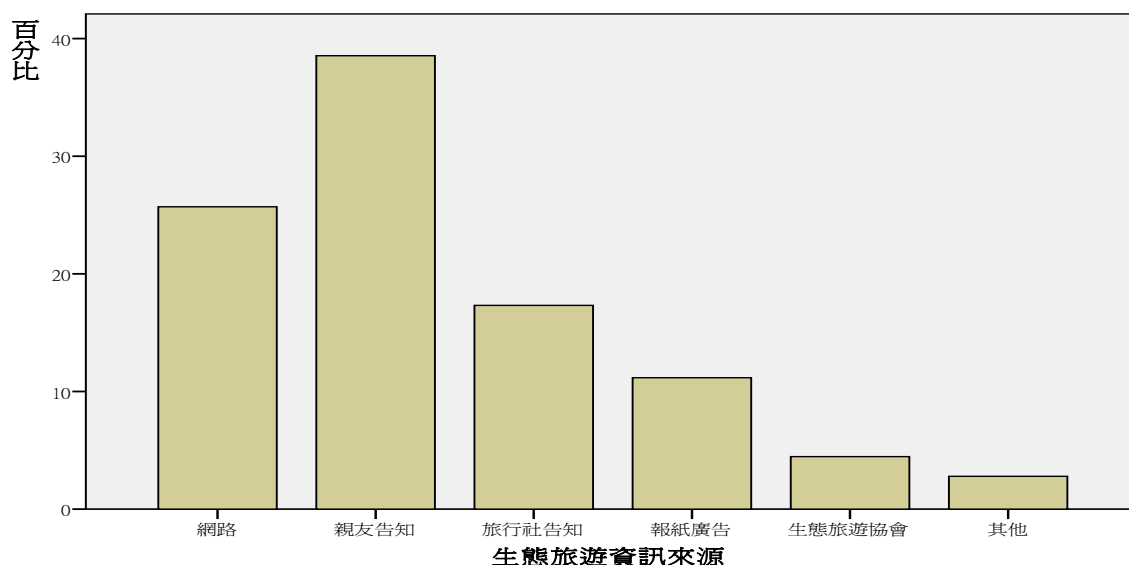
選項：1.網路 2.親友告知 3.旅行社告知 4.報紙、廣告 5.生態旅遊協會告知 6. 其他_____

分析：在此次生態之旅的旅遊資訊來源為何部分，在受訪者中，表示「網路」有 25.7%、「親友告知」有 38.5%、「旅行社告知」有 17.3%、「報紙、廣告」有 11.2%、「生態旅遊協會告知」有 4.5%、「其他」有 2.8%。因此，可以知道，遊客對於此次的生態旅遊活動資訊來源管道最多是親友告知與網路，其次是旅行社告知與報紙廣告。這三者便佔了 92.7%的通路來源。

生態旅遊資訊來源

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|--------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | | | | |
| 網路 | 46 | 24.0 | 25.7 | 25.7 |
| 親友告知 | 69 | 35.9 | 38.5 | 64.2 |
| 旅行社告知 | 31 | 16.1 | 17.3 | 81.6 |
| 報紙廣告 | 20 | 10.4 | 11.2 | 92.7 |
| 生態旅遊協會 | 8 | 4.2 | 4.5 | 97.2 |
| 其他 | 5 | 2.6 | 2.8 | 100.0 |
| 總和 | 179 | 93.2 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 9 | 13 | 6.8 | |
| 總和 | 192 | 100.0 | | |

生態旅遊資訊來源



◎交叉分析：

就本項對於地區、性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，多數檢定結果顯示不顯著，整體而言，性別、年齡、教育程度並不影響遊客來源管道的差異，儘管個別行程內部分檢定值達到顯著水準，但由於低於有效期望觀察個數的細格比例過高，因此也無法有效推論細項差異。就個別地區梯隊內而言除白蘭清泉線外，其他三個地區內性別、年齡、教育程度均沒有影響，而白蘭清泉線在年齡上檢定值雖然達到顯著水準，但也由於低於有效期望觀察個數的細格比例過高，因此也無法有效推論細項差異。

生態旅遊資訊來源交叉分析檢定值列表

| 項目 | P 檢定值 | | | 細格內觀察個數少於預期個數的% | | |
|------|-------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 | 整體 | 武陵 | 白蘭清泉 |
| 行程 | 0.010 | --- | --- | 33.3% | --- | --- |
| 性別 | 0.545 | 0.692 | 0.343 | 50.0% | 41.7% | 50.0% |
| 年齡 | 0.104 | 0.141 | 0.035 | 81.8% | 92.6% | 95.5% |
| 教育程度 | 0.747 | 0.941 | 0.517 | 75.0% | 86.7% | 80.0% |

雖然不同行程間的差異檢定 P 值檢定顯著，不過由於低於有效期望觀察個數的細格比例仍未符合要求，無法取得統計上的差異肯定，但是還是將之列出供參考。粗略相比較下，可以發現二個地點的遊客來源並不完全似，相同的是「親友告知」都佔了相當的比例，然而，從不同的部分如旅行社告知與報紙廣告也可以看出，差異結果可能因為承辦合作單位使用的資訊管道不同而有差異，故可以提供承辦合作單位對照比較所使用管道成效。以及觀察對於新的路線由旅行社主動告知行銷的效果。

交叉表

| | | | 生態旅遊資訊來源 | | | | | 總和 | |
|------|--------------|--------------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 網路 | 親友告知 | 旅行社告知 | 報紙廣告 | 生態旅遊協會 | | 其他 |
| 旅遊行程 | 武陵 | 個數 | 20 | 42 | 8 | 14 | 3 | 2 | 89 |
| | | 旅遊行程內的 % | 22.5% | 47.2% | 9.0% | 15.7% | 3.4% | 2.2% | 100.0% |
| | | 生態旅遊資訊來源內的 % | 43.5% | 60.9% | 25.8% | 70.0% | 37.5% | 40.0% | 49.7% |
| | | 總和的 % | 11.2% | 23.5% | 4.5% | 7.8% | 1.7% | 1.1% | 49.7% |
| | 白蘭清泉 | 個數 | 26 | 27 | 23 | 6 | 5 | 3 | 90 |
| | 旅遊行程內的 % | 28.9% | 30.0% | 25.6% | 6.7% | 5.6% | 3.3% | 100.0% | |
| | 生態旅遊資訊來源內的 % | 56.5% | 39.1% | 74.2% | 30.0% | 62.5% | 60.0% | 50.3% | |
| | 總和的 % | 14.5% | 15.1% | 12.8% | 3.4% | 2.8% | 1.7% | 50.3% | |
| 總和 | 個數 | 46 | 69 | 31 | 20 | 8 | 5 | 179 | |
| | 旅遊行程內的 % | 25.7% | 38.5% | 17.3% | 11.2% | 4.5% | 2.8% | 100.0% | |
| | 生態旅遊資訊來源內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | 總和的 % | 25.7% | 38.5% | 17.3% | 11.2% | 4.5% | 2.8% | 100.0% | |

◎歷年本題分析：

從各項資訊來源管道歷年的曲線變化來看，可以發現「網路」、「親友告知」、「報紙廣告」是主要生態旅遊資訊來源，而在 95 年起，「旅行社告知」便出現逐年上升的趨勢。可以看出協辦單位如何處理旅客來源，以及重視的管道及變化，「網路」、「旅行社告知」尤其出現成長的趨勢。

生態旅遊資訊來源* 年度 交叉表

| | | | 年度 | | | | 總和 |
|----------|--------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 94 | 95 | 96 | 97 | |
| 生態旅遊資訊來源 | 網路 | 個數 | 23 | 29 | 58 | 46 | 156 |
| | | 生態旅遊資訊來源內的 % | 14.7% | 18.6% | 37.2% | 29.5% | 100.0% |
| | | 年度內的 % | 20.7% | 21.6% | 23.5% | 25.7% | 23.2% |
| | | 總和的 % | 3.4% | 4.3% | 8.6% | 6.9% | 23.2% |
| | 親友告知 | 個數 | 23 | 46 | 103 | 69 | 241 |
| | | 生態旅遊資訊來源內的 % | 9.5% | 19.1% | 42.7% | 28.6% | 100.0% |
| | | 年度內的 % | 20.7% | 34.3% | 41.7% | 38.5% | 35.9% |
| | | 總和的 % | 3.4% | 6.9% | 15.4% | 10.3% | 35.9% |
| | 旅行社告知 | 個數 | 12 | 3 | 11 | 31 | 57 |
| | | 生態旅遊資訊來源內的 % | 21.1% | 5.3% | 19.3% | 54.4% | 100.0% |
| | | 年度內的 % | 10.8% | 2.2% | 4.5% | 17.3% | 8.5% |
| | | 總和的 % | 1.8% | .4% | 1.6% | 4.6% | 8.5% |
| 報紙廣告 | 個數 | 28 | 48 | 45 | 20 | 141 | |
| | 生態旅遊資訊來源內的 % | 19.9% | 34.0% | 31.9% | 14.2% | 100.0% | |
| | 年度內的 % | 25.2% | 35.8% | 18.2% | 11.2% | 21.0% | |
| | 總和的 % | 4.2% | 7.2% | 6.7% | 3.0% | 21.0% | |
| 生態旅遊協會 | 個數 | 25 | 8 | 23 | 8 | 64 | |
| | 生態旅遊資訊來源內的 % | 39.1% | 12.5% | 35.9% | 12.5% | 100.0% | |
| | 年度內的 % | 22.5% | 6.0% | 9.3% | 4.5% | 9.5% | |
| | 總和的 % | 3.7% | 1.2% | 3.4% | 1.2% | 9.5% | |
| 其他 | 個數 | 0 | 0 | 7 | 5 | 12 | |
| | 生態旅遊資訊來源內的 % | .0% | .0% | 58.3% | 41.7% | 100.0% | |
| | 年度內的 % | .0% | .0% | 2.8% | 2.8% | 1.8% | |
| | 總和的 % | .0% | .0% | 1.0% | .7% | 1.8% | |
| 總和 | 個數 | 111 | 134 | 247 | 179 | 671 | |
| | 生態旅遊資訊來源內的 % | 16.5% | 20.0% | 36.8% | 26.7% | 100.0% | |
| | 年度內的 % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | |
| | 總和的 % | 16.5% | 20.0% | 36.8% | 26.7% | 100.0% | |

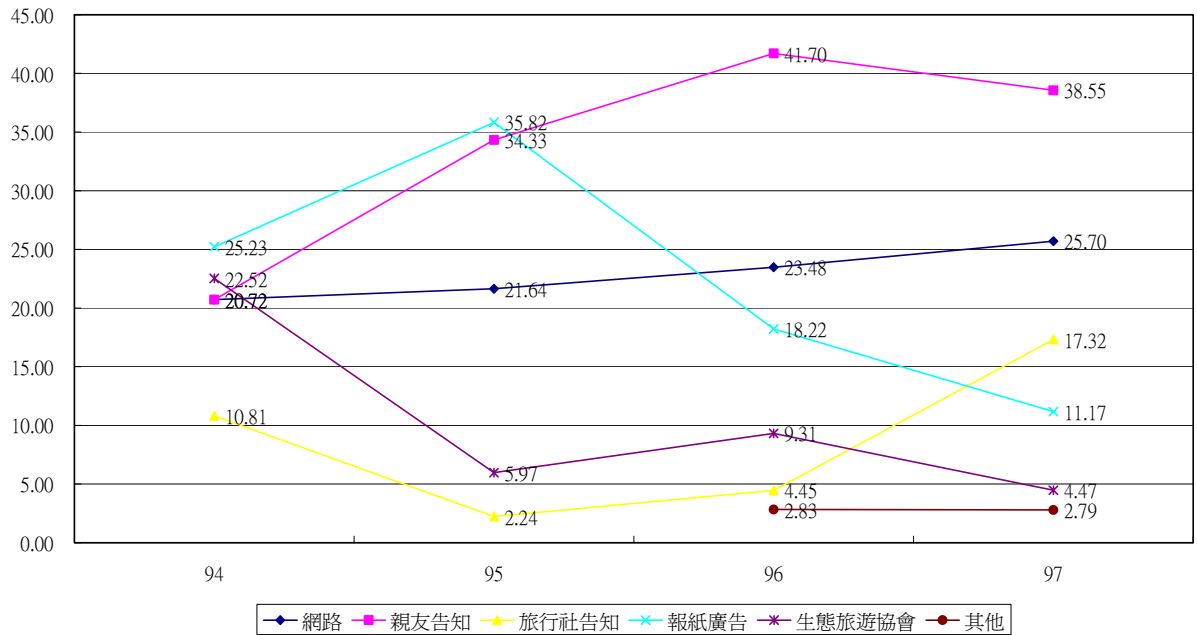
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 96.059 ^a | 15 | .000 |
| 概似比 | 96.174 | 15 | .000 |
| 線性對線性的關連 | 17.368 | 1 | .000 |
| 有效觀察值的個數 | 671 | | |

a. 4格 (16.7%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.99。

(卡方檢定值達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例符合要求)

歷年生態旅遊資訊來源



◎武陵梯隊歷年本題分析：

從武陵生態旅遊梯隊 95 年以來旅遊資訊來源的變化來看，檢定結果顯示變化並不達到顯著程度。但是仍可以看出些潛在趨勢：95 年度與 97 年度的分佈樣態比較接近，報紙廣告重要性相對逐年降低，旅行社告知則有上升趨勢。

生態旅遊資訊來源 * 年度 交叉表

| | | 年度 | | | 總和 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 95 | 96 | 97 | |
| 生態旅遊資訊來源 | 網路 | 26.3% | 17.5% | 22.5% | 21.6% |
| | 親友告知 | 50.0% | 38.1% | 47.2% | 44.7% |
| | 旅行社告知 | 2.6% | 1.6% | 9.0% | 5.3% |
| | 報紙廣告 | 18.4% | 27.0% | 15.7% | 20.0% |
| | 生態旅遊協會 | 2.6% | 12.7% | 3.4% | 6.3% |
| | 其他 | | 3.2% | 2.2% | 2.1% |
| 總和 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

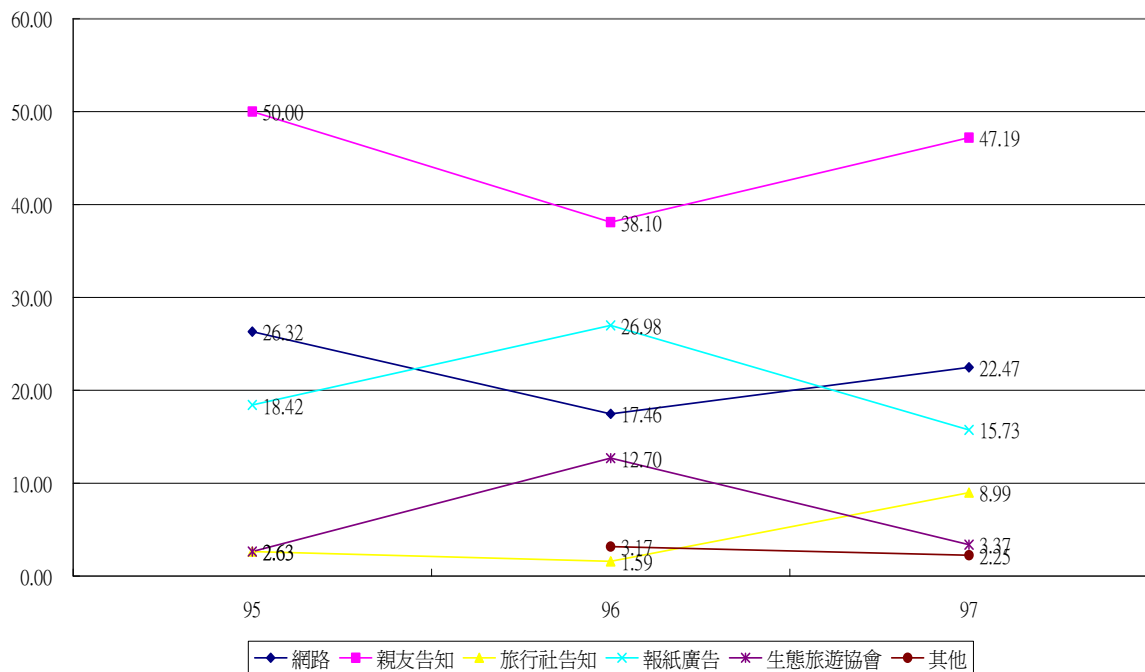
卡方檢定

| | 數值 | 自由度 | 漸近顯著性(雙尾) |
|-----------|---------------------|-----|-----------|
| Pearson卡方 | 16.012 ^a | 10 | .099 |
| 概似比 | 16.579 | 10 | .084 |
| 線性對線性的關連 | .006 | 1 | .941 |
| 有效觀察值的個數 | 190 | | |

a. 8格(44.4%)的預期個數少於5。最小的預期個數為.80。

(卡方檢定值未達顯著水準，且細格內觀察個數不足比例也未符合要求)

武陵歷年生態旅遊資訊來源



2. 遊客基本社會經濟背景資料

性別

| | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----------------|----|-----|-------|-------|
| 有效的 99 總和 | 男 | 67 | 34.9 | 34.9 |
| | 女 | 121 | 63.0 | 97.9 |
| | | 4 | 2.1 | 100.0 |
| | 總和 | 192 | 100.0 | 100.0 |

年齡

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 20歲以下 | 2 | 1.0 | 1.1 | 1.1 |
| | 21-25歲 | 4 | 2.1 | 2.1 | 3.2 |
| | 26-30歲 | 9 | 4.7 | 4.8 | 7.9 |
| | 31-35歲 | 11 | 5.7 | 5.8 | 13.8 |
| | 36-40歲 | 16 | 8.3 | 8.5 | 22.2 |
| | 41-45歲 | 26 | 13.5 | 13.8 | 36.0 |
| | 46-50歲 | 36 | 18.8 | 19.0 | 55.0 |
| | 51-55歲 | 38 | 19.8 | 20.1 | 75.1 |
| | 56-60歲 | 19 | 9.9 | 10.1 | 85.2 |
| | 60-70歲 | 23 | 12.0 | 12.2 | 97.4 |
| 70歲以上 | 5 | 2.6 | 2.6 | 100.0 | |
| | 總和 | 189 | 98.4 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 99 | 3 | 1.6 | | |
| | 總和 | 192 | 100.0 | | |

教育程度

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 |
|-----|----|-----|-------|-------|-------|
| 有效的 | 國小 | 4 | 2.1 | 2.2 | 2.2 |
| | 國中 | 10 | 5.2 | 5.4 | 7.6 |
| | 高中 | 49 | 25.5 | 26.6 | 34.2 |
| | 大學 | 103 | 53.6 | 56.0 | 90.2 |
| | 碩士 | 17 | 8.9 | 9.2 | 99.5 |
| | 博士 | 1 | .5 | .5 | 100.0 |
| | 總和 | 184 | 95.8 | 100.0 | |
| 遺漏值 | 99 | 8 | 4.2 | | |
| | 總和 | 192 | 100.0 | | |

3. 遊客對日後活動建議事項

建議數量不多，同質性不高，故不詳細說明，請參見下表。

日後建議

| | | 次數 | 百分比 | 有效百分比 | 累積百分比 | |
|-----|-------------------|-----|------|-------|-------|--|
| 有效的 | 無建議 | 181 | 94.3 | 94.3 | 94.3 | |
| | 加油 | 1 | .5 | .5 | 94.8 | |
| | 加強生態介紹 | 1 | .5 | .5 | 95.3 | |
| | 白蘭部落需培養在地解說員 | 1 | .5 | .5 | 95.8 | |
| | 多宣導環保觀念，環境清潔維護需加強 | 1 | .5 | .5 | 96.4 | |
| | 行程資料詳細些 | 1 | .5 | .5 | 96.9 | |
| | 住小型旅館就好 | 1 | .5 | .5 | 97.4 | |
| | 問卷太冗長 | 1 | .5 | .5 | 97.9 | |
| | 清泉溫泉的清潔待改善 | 1 | .5 | .5 | 98.4 | |
| | 提早告知行程時間 | 1 | .5 | .5 | 99.0 | |
| | 減少徒步行程，講解可多一些 | 1 | .5 | .5 | 99.5 | |
| | 增加當地植物生態介紹 | 1 | .5 | .5 | 100.0 | |
| | | 總和 | 192 | 100.0 | 100.0 | |

肆、結論

本研究調查結果發現，97 年度的生態旅遊活動，整體活動獲得的遊客滿意度達 95.8%，並且獲得 68.8% 的受訪者表示參加後感覺超過參加前預期期待，表現原則上較之 96 年度更有明顯進步。進一步就各個梯隊的滿意度而言，武陵生態旅遊梯隊獲得 94.9% 的整體滿意度；白蘭、大隘、清泉地區生態人文自然之旅滿意度更是達到 96.7%，對於第一次規劃嘗試的新增路線而言，是很好的成績。所以，整體而言，97 年度的活動是相當成功的，就歷年的角度來看，整體滿意度雖然曲線或有變化，但是仍呈現上升的趨勢，武陵 95-97 年度的比較上也可看出武陵梯隊的滿意度也都能穩定維持在高滿意度的表現。

進一步觀察本研究主要評估的項目中，生態旅遊領隊服務整體滿意度達到了 96.8%，武陵在滿意組成結構上稍優於白蘭清泉線，歷年曲線呈現上升趨勢；在地生態解說員生態解說服務滿意度也達 96.9%，同樣的武陵在滿意組成結構上也稍優於白蘭清泉線，也逐年微幅上升趨勢；對於生態之旅活動手冊的內容，表示滿意（含很滿意）的遊客共計 84.4%，整體武陵也稍優於白蘭清泉線，但對於第一次編寫的白蘭清泉線而言是相當不錯的表現，而行程需求額外資訊項目主要為「原住民人文歷史資料」、「植物生態資訊」、「棲息動物資訊」等三個項目，但是實際上各行程點需求順序項則武陵與白蘭清泉線會有差異，武陵以「植物生態資訊」、「棲息動物資訊」為優先，白蘭清泉線則以「原住民人文歷史資料」為最優先。在食宿的安排方面，對餐飲安排有 88.4% 的整體滿意度，住宿則有 89.5% 的滿意度，武陵滿意組成結構也都優於白蘭清泉線，不過白蘭清泉線滿意度整體仍能不錯表現，也相對未來也有進步空間。在歷年比較上，武陵已經呈現一個穩定表現的趨勢，住宿部分也能有效降低「普通」的評價比例。故對於受訪遊客對於其所參加的該次生態之旅，整體旅遊行程路線規劃滿意度也就能有 91.1%，並在歷年比較上呈現穩定趨勢。對於旅遊活動費用表示可以接受的比例（含物超所值、便宜、合理）也達到 91.6%，較之 96 年度大幅提昇。

整體調查結果發現，97年各項評價指標表現相對於94-96年是有進步或能維持表現水準的，有些重要項目例如整體滿意度、預期與實際感受、以及費用、食宿安排部分都有明顯的進步或維持在高度滿意的水準，最重要的是很多項目的負面評價(不滿意)項目都不復存在；而領隊與在地解說員的評價與表現也都獲得肯定，手冊內容上也都有正面肯定，尤其是本次在武陵這個固定歷年規劃路線以及新增白蘭清泉線的強烈對比下，新的路線能有不錯的表現甚至不會拖累影響整體評價，更是可以看出在推動生態旅遊的相關參與人員以及承辦旅行社的經驗、用心與投入，才有如此正面的成果回報。

所以未來策進重點考量個別年度以及整體歷年趨勢變化，建議注重在對於既有行程規劃的再精緻化，同時朝向再進一步降低「普通」評價數量，同時盡量進一步提昇，使滿意組成結構由「滿意」為主朝向「很滿意」為主，因為在整體評價多數項目均已經達到九成以上滿意度的情形下，這是進一步精益求精的必然方向。另外，對於新增路線的進一步持續推廣也是必要的。當然一定程度的溝通與其他方面的服務的提升獲得遊客肯定也仍須持續重視。

伍、附錄（問卷）

雪霸國家公園「與國家公園有約-生態之旅」滿意度調查表

您參加此次活動的行程是：武陵 大隘、白蘭、清泉地區生態人文自然之旅

（請在適合的選項□中打☑）

您的旅遊日期： 月 日 至 月 日

生態解說服務評價

1.您對於此次生態旅遊行程中，我們為您安排了「生態旅遊領隊」，您對他的服務滿意嗎？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

〈不滿意或很不滿意續答 1.1，其他跳過 1.1〉

1.1 如果您不滿意，那原因是什麼呢？

1.對路線不熟 2.服務態度不積極 3.行程安排細節不清楚

4.未經同意任意變更行程 5.對於食宿協調不佳 6.其他_____

2.您對於此次生態旅遊行程中，在特定景點我們為您安排了「在地生態解說員」，您對他的生態解說服務滿意嗎？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

〈不滿意或很不滿意續答 2.1，其他跳過 2.1〉

2.1 如果您不滿意，那原因是什麼呢？

1.在地解說員不專業 2.解說不詳細，隨便帶過 3.解說的太快

4.服務態度不好 5.解說內容太單調乏味 6.其他_____

3.本次旅遊行程，您對於我們提供您的生態之旅活動手冊的內容您是否滿意？

1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意 6.沒有發手冊

冊

不滿意的原因及建議：_____

4.您對於特定生態景點，除了現場解說的內容外，您還希望我們額外提供您哪些資料？

1.棲息動物資訊 2.植物生態資訊 3.原住民人文歷史資料 4.地質資料

料

5.天文觀星資訊 6.交通資料 7.其他：

生態旅遊行程評價

5.您對於此次生態之旅的旅遊資訊來源為何？（如何知道此次旅遊的？）

1.網路 2.親友告知 3.旅行社告知 4.報紙、廣告

5.生態旅遊協會告知 6. 其他_____

6.您對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意？

- 1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意
- 7.您對於此次生態之旅的住宿安排是否滿意？
1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意
- 8.您對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意？
1.物超所值 2.便宜 3.合理 4.稍貴 5.太貴
- 9.請問您對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意嗎？
1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意
不滿意的原因及建議：
-

〈請接續背面〉

- 10.參加過本次活動之後，您認為本次的活動體驗和您參加之前的期待是否相符？
1.超過預期很多 2.比預期好 3.和想的一樣 4.不如預期 5.和預期差很多
不滿意的原因及建議：
-

- 11.整體而言，您對於此次的生態旅遊活動滿意嗎？
1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

12.您對於此次的行程中的景點，哪些您是較喜歡的？

*請就您參加的生態之旅行程勾選即可，可以複選，非您參加的行程請留空白，當然，您可以作為下次參加生態之旅的行程參考。

**行程內容可能因為梯次不同有所不同，請就您有參與的給予評估即可。

武陵自然生態之旅：

- 1.東北角濱海公路 2.思源啞口 3.武陵遊憩區 4.煙聲瀑布森林浴
5.雪山登山口-七卡山莊沿線 6.武陵富野渡假村 7.武陵賓館
8.台灣櫻花鉤吻鮭生態展示館

大隘、白蘭、清泉地區生態人文自然之旅：

- 1.竹林部落 2.泰雅族竹器利用與童玩 3.白蘭部落 4.鳥嘴山泰雅古獵徑
5. 清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良故居 6.霞喀羅古道 7.石頭生態園區
8. 大隘部落（賽夏文化及DIY） 9.白蘭賞螢觀星

13.日後如果我們再舉辦這樣的生態旅遊時，您會建議我們什麼樣的建議？

◎遊客基本資料◎

14.受訪者性別： 1.男 2.女

15.請問您的年齡是：

- 1.20 歲以下 21-25 歲 26-30 歲 31-35 歲 36-40 歲
41-45 歲 46-50 歲 51-55 歲 56-60 歲 60-70 歲
70 歲以上

16.您的教育程度是：

- 1.自學 2.國小 3.國中 4.高中 5.大學 6.碩士 7.博士

陸、附錄（生態旅遊活動 DM）

一、親山水生態旅遊活動 DM（範例）

武陵 親山賞瀑尋鮭觀星體驗活動簡章

上一篇主題 :: 下一篇主題



【探索台灣 親山水 系列活動（二）】

武陵 親山賞瀑尋鮭觀星生態體驗活動

前言：

引領遊客認識「雪霸國家公園 武陵遊憩區」的中海拔俊秀山峰、「煙聲瀑布」搖曳風情、櫻花勾吻鮭的生態及晴空萬點星光，時有流星滑過天際，令人讚嘆不已，登雪山線至「七卡山莊」，感受2000多公尺高山的清新空氣與壯碩的山景。「武陵」值得你我放心悠遊的好所在。

※合辦單位：雪霸國家公園 / 親山水〈生態〉工作室

※活動聯絡：(02) 2626-0333 / 行動電話：0928-525-570

※報名日期：即日起受理報名，額滿為止

※活動日期：2008.11.7〈五〉~11.8〈六〉（團體可自定活動日期）

※參加對象：一般大眾

※活動行程：

第一天

上午07：30台北圓山捷運站1號出口→〈搭活動專車〉→濱海公路→午餐→思源啞口→煙聲瀑布森林浴、武陵農場〈國家公園解說員解說武陵步道生態環境及體驗、櫻花鉤吻鮭棲息地—七家灣溪〉→晚餐→於中海拔山區享受富野渡假村精心安排的音樂響宴及令人全身舒暢的SPA水浴→星夜的呢喃→甜蜜入夢鄉（宿：五星級武陵富野渡假村）

第二天

武陵晨曦之美→早餐→雪山登山口→七卡山莊→回雪山登山口→富野渡假村午餐→南山部落〈高冷蔬菜出產地〉→雪山隧道〈或北宜公路〉→台北圓山捷運站

※活動費用：

每位：新台幣4,100元

（含：專車費、保險費【300萬意外險/3萬醫療險】、門票、住宿費【武陵富野渡假村2人套房】、餐費【2中餐、1晚餐、1早餐】、行政費）

※報名方式：

（1）請電話2626-0333詢問，活動梯次名額及報名

（2）匯款至—戶名：吳銀水

銀行：北投明德郵局

帳號：0002427 0187788

（3）備妥：姓名、出生年月日、身分證號、電話、匯款收據，傳真到（02）2626-0331游小姐收，完成報名手續。

（4）請於報名後2天內繳費，逾期者恕不保留名額，謝謝合作！

※注意事項：

（1）有關保險等權益問題，報名後參加人員請勿自行更換。若須更替參加人員時，請必須於活動日三天前，以電話及傳真通知更動資料。參加人員資料更動作業，儘可以1次為限。

（2）報名繳費後，因故無法參加活動，請於活動日7天前以傳真通知，經程序確認後，將扣除手續費後，退還遊新台幣3,500元；7天內則不退款，若無通知則視同放棄權利，不受理退費。

（3）若因無法抗拒因素（例颱風…等【以台北市政府、花蓮縣政府、台中縣政府公告為依據】），必須取消活動，主辦單位將報名費全額退費，或參加者同意遞補其他未額滿之梯次。

（4）參加活動者請務必遵守報到與集合時間，逾時不候，亦不受理退費。活動時請配合解說員的引導。

（5）本生態旅遊系列，活動行程屬中級大眾路線，但仍須健行來回8公里〈煙聲瀑布【因是單行來回，可量力行走】〉或登山約2公里〈七卡山莊〉於自然生態中。故有高血壓、心臟病等不宜劇烈勞動者，請自我衡量體能並遵守解說員的引導，隨時注意安全。

（6）行走林道或步道中，請結伴同行，切勿落單。

◎垃圾請分類帶下山，給地球一個愛◎

環境解說教育工作，是一份既令人愉悅但卻是任重的職務。期待你對我們的支持與鼓勵，我們絕對以尊重自然的心，誠懇的態度，為大家做最佳的活動安排與解說服務

發表於：星期二 四月 17, 2007 2:12 am 文章主題：武陵 親山賞瀑尋鮭觀星體驗活動簡章

Designed by Vincent Chen © 2007 親山水〈重施補網〉生態工作室

Powered by phpBB © 2001, 2005 phpBB Group

正體中文語系由 phpbb.tw 編譯製作

武陵 親山賞瀑尋蛙觀星生態體驗活動簡章

上一篇主題 :: 下一篇主題



【探索台灣 親山水 系列活動 (二)】

武陵 親山賞瀑尋蛙觀星生態體驗活動

前言：

引領遊客認識「雪霸國家公園 武陵遊憩區」的中海拔俊秀山峰、「煙聲瀑布」搖曳風情、櫻花勾吻蛙的生態及晴空萬點星光，時有流星滑過天際，令人讚嘆不已，登雪山線至「七卡山莊」，感受2000多公尺高山的清新空氣與壯碩的山景。「武陵」值得你我放心悠遊的好所在。

- ※合辦單位：雪霸國家公園 / 親山水〈生態〉工作室
- ※活動聯絡：(02) 2626-0333 / 行動電話：0928-525-570
- ※報名日期：即日起受理報名，額滿為止
- ※活動日期：2008.11.7〈五〉~11.8〈六〉(團體可自定活動日期)
- ※參加對象：一般大眾

※活動行程：

第一天

上午07:30台北圓山捷運站1號出口→(搭活動專車)→濱海公路→午餐→思源啞口→煙聲瀑布森林浴、武陵農場(國家公園解說員解說武陵步道生態環境及體驗、櫻花勾吻蛙棲息地—七家灣溪)→晚餐→於中海拔山區享受富野渡假村精心安排的音樂饗宴及令人全身舒暢的SPA水浴→星夜的呢喃→甜蜜入夢鄉(宿：五星級 武陵富野渡假村)

第二天

武陵晨曦之美→早餐→雪山登山口→七卡山莊→回雪山登山口→富野渡假村午餐→南山部落(高冷蔬菜出產地)→雪山隧道(或北宜公路)→台北圓山捷運站

※活動費用：

每位：新台幣4,100元

(含：專車費、保險費【300萬意外險/3萬醫療險】、門票、住宿費【武陵富野渡假村2人套房】、餐費【2中餐、1晚餐、1早餐】、行政費)

※報名方式：

- (1) 請電話2626-0333詢問，活動梯次名額及報名
- (2) 匯款至一戶名：吳銀水
銀行：北投明德郵局
帳號：0002427 0187788
- (3) 備妥：姓名、出生年月日、身分證號、電話、匯款收據，傳真到(02) 2626-0331游小姐收，完成報名手續。
- (4) 請於報名後2天內繳費，逾期者恕不保留名額，謝謝合作！

※注意事項：

- (1) 有關保險等權益問題，報名後參加人員請勿自行更換。若須更替參加人員時，請必須於活動日三天前，以電話及傳真通知更動資料。參加人員資料更動作業，儘可以1次為限。
- (2) 報名繳費後，因故無法參加活動，請於活動日7天前以傳真通知，經程序確認後，將扣除手續費後，退還遊新台幣3,500元；7天內則不退款，若無通知則視同放棄權利，不受理退費。
- (3) 若因無法抗拒因素(例颱風等【以台北市政府、花蓮縣政府、台中縣政府公告為依據】)，必須取消活動，主辦單位將報名費全額退費，或參加者同意遞補其他未額滿之梯次。
- (4) 參加活動者請務必遵守報到與集合時間，逾時不候，亦不受理退費。活動時請配合解說員的引導。
- (5) 本生態旅遊系列，活動行程屬中級大眾路線，但仍須健行來回8公里(煙聲瀑布【因是單行來回，可量力行走】)或登山約2公里(七卡山莊)於自然生態中。故有高血壓、心臟病等不宜劇烈勞動者，請自我衡量體能並遵守解說員的引導，隨時注意安全。
- (6) 行走林道或步道中，請結伴同行，切勿落單。

◎垃圾請分類帶下山，給地球一個愛◎

環境解說教育工作，是一份既令人愉悅但卻是任重的職務。期待你對我們的支持與鼓勵，我們絕對以尊重自然的心，誠懇的態度，為大家做最佳的活動安排與解說服務

發表於：星期二 四月 17, 2007 2:12 am 文章主題：武陵 親山賞瀑尋蛙觀星生態體驗活動簡章

二、中華綠生活休閒發展協會生態旅遊活動 DM



與雪霸國家公園有約～雪霸森之約 情鮭新武陵觀星音樂饗宴-二日遊



※超高品質的渡假生態旅遊活動・特別推薦給特別的您～歡迎公司團體包團!!
 ※本活動與雪霸國家公園合作辦理・由雪霸國家公園專人導覽解說・限額40名・報名手腳要快喔!
 ●雪霸國家公園專業生態解說老師：王裕仁先生
 ※雪霸備有精美豐富的禮物送給特別的您喔！



<活動日期：9/14.15(日.一)；10/24.25(五.六)；11/28.29(五.六)
 歡迎公司包團・團體自行成團不受限日期>

【D1】：台北火車站東一門集合→雪山隧道→午餐→南山部落(高冷蔬菜出產地)→思源啞口→午餐→武陵農場遊憩區・雪霸國家公園隨團特派專人導覽解說～武陵步道生態體驗～循桃山步道沿途享受森林浴・煙聲瀑布(台灣六大名瀑之一・負離子含量第三高・七家灣溪源頭)→竹筒飯DIY→晚餐(富野大飯店歐式自助餐)→星星知我心觀星活動觀星象・星夜談心・體驗飯店精心安排的音樂饗宴・令您全身舒暢的SPA..... 宿：五星級武陵富野渡假大飯店

【D2】：武陵晨曦之美→發現武陵之美→武陵遊憩區: 武陵生態環境解說及步道生態體驗・解說櫻花鉤吻鮭棲息地 - 七家灣溪→參觀櫻花鉤吻鮭展示館→午餐→豐富滿行囊快樂賦歸! 下次相約與雪霸國家公園新景點:白蘭部落、竹林部落、清泉; 雪見遊憩區見!



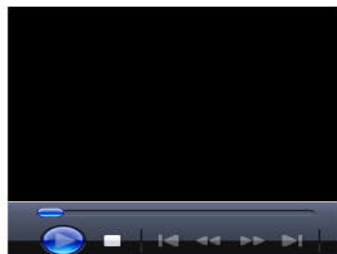
★◦請秉持著愛護大自然的心情・請不要隨手亂丟垃圾・除了您的
 ★◦歡笑和喜悅請什麼都不要留下・
 ★◦～代辦公司行號自強活動・機關學校戶外活動歡迎團體於遊報
 ★◦中包團～



| 收費標準 | 四人房 | 三人房 | 兩人房 | 3歲以下(不佔車床餐位) |
|---|----------|----------|----------|--------------|
| 會員價・團體代辦價 | 4,000元/人 | 4,100元/人 | 4,200元/人 | 1,000元/人 |
| 非會員價 | 4,200元/人 | 4,300元/人 | 4,400元/人 | 1,000元/人 |
| ●包含費用：40人座交通費、一宿四餐、門票、領隊、導覽員解說費、保險等行政服務費。 | | | | |

雪霸國家公園影片欣賞

台灣櫻花鉤吻鮭影片



雪霸國家公園影片欣賞

台灣寬尾鳳蝶影片





與雪霸國家公園有約～ 竹林部落·白蘭部落·清泉之旅【二日遊】

※最新特別的生態旅遊活動·特別推薦給特別的您～歡迎公司團體包團!!

※97年度雪霸國家公園最新開發的新景點·雪霸國家公園·綠生活邀您一起來體驗最青的新景點!

※6/28.29; 10/10.11與雪霸國家公園合作辦理·限額40名·報名手腳要快喔!

※雪霸備有精美豐富的禮物送給特別的您喔!

<活動日期: 6/28.29(六.日); 8/16.17(六.日); 9/13.14(六.日)(中秋節); 10/10.11(五.六) 雙十國慶連休歡迎公司團體包團·團體自行成團不受限日期>



□ 行程說明:

【D1】: 台北火車站東一門集合→國道風光→新竹五峰鄉→竹林部落尋奇遊學山林: 桂竹林隧道洗禮→竹林分校展演活動~ 1.迎賓舞~ 賓主共歡 2.泰雅木琴表演 3.原住民歡聚舞表演、竹木琴初體驗 5.泰雅傳統織布展演 6.竹製餐具DIY~ 完成後中餐時使用 7.泰雅傳統童玩DIY-套竹筒→午餐: 1.泰雅搗麻糬 2.泰雅獵人飯團、手抓飯風味餐→竹林部落人文生態巡禮~ 羅山林道訪幽→前往白蘭部白雲嵐霧間鳥瞰山群·偷得浮生半日閒→晚餐→原鄉部落之夜→晚安曲! 宿: 優質的巴棍休閒農場

【D2】: 晨喚! 活力早餐→走訪鳥嘴山泰雅古獵徑·循幽靜山林古徑登高·俯瞰天穹遠眺群山→午餐時間→造訪清泉風景區: 溫泉、吊橋、名人三毛、張學良故居→歡樂滿行最快樂賦歸!

●行程內容為預定行程·請隨時注意綠生活網站資訊。
(<http://greenlife.myweb.hinet.net>)



| 收費標準 | 六人房 | 四人房 | 兩人房 |
|-----------|----------|----------|----------|
| 會員價·團體代辦價 | 4,000元/人 | 4,200元/人 | 4,500元/人 |
| 非會員價 | 4,200元/人 | 4,400元/人 | 4,700元/人 |

●包含費用: 20人座交通費、一宿四餐、泰雅DIY費用、領隊、導覽員解說費、保險等服務費。

★ 請秉持著愛護大自然的心情, 請不要隨手亂丟垃圾, 除了您的歡笑和喜悅請什麼都不要留下。