

雪霸國家公園遊客中心97年度  
遊客滿意度調查報告書

第四次調查報告暨

調查報告綜合分析比較

委託單位：雪霸國家公園管理處

執行單位：中興大學商情暨民意調查中心

計畫主持人：袁鶴齡 博士

中華民國九十七年十二月

## 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 97 年 10 月 1 日至 11 月 15 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 1028 份有效樣本，無效問卷 14 份，訪問成功率為 98.7%<sup>1</sup>。調查結果摘要如下：

整體而言，受訪者對於「遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高(4.31 分)，其次為「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.27 分)以及「多媒體視廳室播放節目內容」(4.11 分)。而滿意度分數較低的則是「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排」(4.00 分)，顯示管理中心應對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排有重新的規劃，以符合遊客的真正需求。整體而言，觀諸所有構面滿意度分數皆高於 4 分或接近於 4 分，也顯示受訪者對於雪霸公園遊客中心各項服務的高度肯定。

另外，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目依舊是以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，佔 16.5%，與第二調查以及第三次調查不滿意项目相同，對此雪霸公園遊客中心更應積極強化週邊洗手間的清潔維護。

表 1 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

選項	滿意度分數	標準差	排名
對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度	4.21	0.63	3
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.00	0.68	8
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.13	0.54	6
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.06	0.60	7
對遊憩區環境清潔滿意度	4.20	0.58	4
對遊憩區內解說服務滿意度	4.31	0.59	1
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.27	0.58	2
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.14	0.55	5

<sup>1</sup>訪問成功率=成功訪問數(1028 份)÷〔成功訪問數(1028 份)+無效問卷(14 份)〕=98.7%

最後，遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者對遊憩區「多媒體視廳室播放節目內容滿」、「多媒體視廳室播放時間安排」、「遊客中心展示區滿意度」、「設施標示或遊憩路徑指標」、「環境清潔」、「解說服務」、「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」以及「各項設施感覺」之各項滿意度正面評價均較「武陵遊憩區」高。

## 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.....	36
四、各遊憩區差異性分析.....	38
伍、結論與建議.....	40
陸、調查報告綜合分析比較.....	47
一、調查簡介.....	47
二、遊客輪廓比較分析.....	47
三、四次問卷調查分析結果比較.....	51
附錄一 調查問卷.....	68
雪霸國家公園遊客中心遊客滿意度調查表.....	69
附錄二 交叉分析表.....	72

## 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	受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表	21
表 4-8	受訪者選擇到遊憩區的動機統計表	22
表 4-9	受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計表	23
表 4-10	受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目統計表	24
表 4-11	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	25
表 4-12	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	26
表 4-13	受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計表	27
表 4-14	受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表	28
表 4-15	受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計表	29
表 4-16	是否有專門解說員提供服務統計表	30
表 4-17	受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計表	31
表 4-18	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	32
表 4-19	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	33
表 4-20	受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計表	34
表 4-21	受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計表	35
表 4-22	受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表	37
表 4-23	各遊憩區在各項滿意度的差異性分析表	39
表 6-1	受訪者性別統計表	47
表 6-2	受訪者年齡統計表	48
表 6-3	受訪者職業統計表	49
表 6-4	受訪者教育程度統計表	49
表 6-5	受訪者居住地區統計表	50
表 6-6	受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表	51
表 6-7	受訪者選擇到遊憩區的動機前三名統計表	51
表 6-8	受訪者對遊憩區各項設施最滿意項目前三名統計表	52
表 6-9	受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目前三名統計表	52
表 6-10	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	53
表 6-11	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	54
表 6-12	受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計表	55
表 6-13	受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計表	56

表 6-14 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計表 .....	57
表 6-15 是否有專門解說員提供服務統計表 .....	58
表 6-16 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計表 .....	59
表 6-17 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 .....	60
表 6-18 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	61
表 6-19 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計表 .....	62
表 6-20 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計表 .....	63
表 6-21 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表 .....	65
表 6-22 受訪者對各遊憩區多媒體視聽室播放節目內容滿意度交叉表 .....	65
表 6-23 受訪者對各遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度交叉表 .....	66
表 6-24 受訪者對各遊憩區遊客中心展市區滿意度交叉表 .....	66
表 6-25 受訪者對各遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度交叉表 .....	66
表 6-26 受訪者對各遊憩區環境清潔滿意度交叉表 .....	67
表 6-27 受訪者對各遊憩區內解說服務滿意度交叉表 .....	67
表 6-28 受訪者對各遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度交叉表 .....	67
表 6-29 受訪者對各遊憩區各項設施感覺滿意度交叉表 .....	67

## 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	受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖	21
圖 4-7	受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖	22
圖 4-8	受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計圖	23
圖 4-9	受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目統計圖	24
圖 4-10	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	25
圖 4-11	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	26
圖 4-12	受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖	27
圖 4-13	受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖	28
圖 4-14	受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖	29
圖 4-15	是否有專門解說員提供服務統計圖	30
圖 4-16	受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖	31
圖 4-17	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	32
圖 4-18	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	33
圖 4-19	受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計圖	34
圖 4-20	受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖	35
圖 5-1	遊憩區內服務滿意度排名前三名	42
圖 5-2	各遊憩區節目內容滿意度分數	42
圖 5-3	各遊憩區放播時間安排滿意度分數	43
圖 5-4	各遊憩區遊客中心展示區滿意度分數	43
圖 5-5	各遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度分數	43
圖 5-6	各遊憩區環境清潔滿意度分數	44
圖 5-7	解說服務滿意度分數	44
圖 5-8	各遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿意度分數	44
圖 5-9	各遊憩區各項設施滿意度分數	45
圖 5-10	各項服務滿意度排名	45
圖 5-11	武陵遊憩區之各項服務滿意度排名	46
圖 5-12	汶水遊客中心之各項服務滿意度排名	46
圖 6-1	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	53
圖 6-2	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	54
圖 6-3	受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖	55
圖 6-4	受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖	56
圖 6-5	受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖	57

圖 6-6	是否有專門解說員提供服務統計圖 .....	58
圖 6-7	受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖 .....	59
圖 6-8	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	61
圖 6-9	受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度統計圖 .....	62
圖 6-10	受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖 .....	63



# 壹、研究緣起及目的

## 一、研究緣起

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

## 二、研究目的

本計畫之研究目標是希望能夠藉由透過對前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、雪見遊憩區、觀霧遊憩區及汶水遊客中心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、雪見遊憩區<sup>2</sup>、觀霧遊憩區<sup>3</sup>及汶水遊客中心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。

---

<sup>2</sup>本研究調查期間，雪見遊憩區因風災維修關係，暫停開放。

<sup>3</sup>本研究調查期間，觀霧遊憩區並未開放。

## 貳、文獻探討

### 一、關於雪霸國家公園<sup>4</sup>

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

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

<sup>4</sup> 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 1,103 種，稀有植物 61 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，發現有 32 種哺乳類動物，97 種鳥類，14 種爬蟲類，6 種兩生類，16 種淡水魚及 89 種蝴蝶，其中彌足珍貴的瀕臨絕種之動物如櫻花鉤吻鮭、台灣黑熊、帝雉、山椒魚及升天鳳蝶等。其中櫻花鉤吻鮭是全世界僅有的陸封型鮭魚，同時也是世界分布之最南緣的鮭魚，目前僅存於雪霸國家公園之大甲溪上游，更顯示其珍貴，而被譽為台灣國寶魚之首。目前業於七家灣溪兩側地區劃定為「櫻花鉤吻鮭復育保護區」，積極進行保育及復育工作。

### 三、遊憩區介紹

#### (一)汶水遊客中心

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

#### (二)武陵遊憩區

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

##### 1. 地形特色：

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

則呈陡峭狀。

## 2. 植物景觀：

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

## 3. 動物生態：

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

### (三)觀霧遊憩區

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

#### 1. 地形特色：

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

#### 2. 植物景觀：

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

#### 3. 動物生態：

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

#### (四)雪見遊憩區

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

##### 1. 地形特色

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

##### 2. 植物景觀

本區林相主要可分為造林地、闊葉林及混淆林等三大類：

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

### 3. 動物生態：

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

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

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

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

(4)昆蟲類：全世界昆蟲之分目為 32 目，而在雪見地區即發現 16 目之昆蟲種類，佔全部之 1/2，可見本區昆蟲相之複雜度。季節性昆蟲種類豐富度調查結果，以夏天昆蟲種類最多，其次為秋季及春季，再其次為冬季。而本區之保育種僅發現鞘翅目的擬食蝸步行蟲與長角大鍬形蟲兩種。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（曾慶欉，2003）。

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

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

### （二）遊憩滿意度

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

#### 1. 總滿意理論

Dorfman (1979) 提出遊憩滿意度的體驗因個人的偏好、期望、知

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

表 2-1 顧客滿意定義表

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

資料來源：張嘉宇，2002。

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

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

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



## 2. 預期理論

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

## 3. 差異理論

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

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

# 參、研究方法

## 一、主要調查內容

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

### (三)有效樣本數

本調查完成之有效樣本數為 1028 份，在實際的訪問過程中，共完成 1042 有效樣本，無效問卷 14 份，訪問成功率為 98.6%<sup>5</sup>。

---

<sup>5</sup>訪問成功率=成功訪問數(1028 份)÷〔成功訪問數(1028 份)+無效問卷(14 份)〕=98.6%

### 三、調查實施方式

#### (一)調查時間

自民國 97 年 10 月 1 日起至民國 97 年 11 月 15 日止，共計一個半月。

#### (二)問卷擬定

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

#### (三)調查實施方式

本次研究採取問卷面訪的方式，直接與前來雪霸國家公園管理處武陵遊憩區及汶水遊客中心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. 對遊憩區內解說服務滿意度
9. 對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項
10. 對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度
11. 對遊憩區各項設施感覺滿意度

## 12. 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

### (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 580 人，佔了五成六左右(56.4%)，「男性」受訪者佔 43.6%，共有 448 人。

表 4-1 受訪者性別統計表

性別	次數	百分比(%)
男	448	43.6
女	580	56.4
總和	1028	100.0

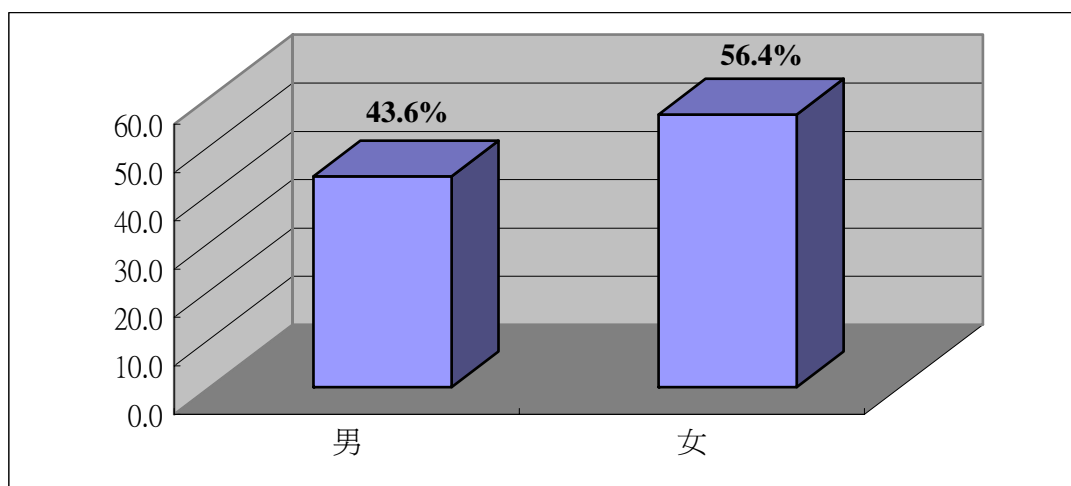


圖 4-1 受訪者性別統計圖

## 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 280 人，佔 27.2%，其次是「40-49 歲」，佔 25.9%，再者為「50-59 歲」(18.2%)的受訪者。整體來看，受訪者的年齡多集中於中壯年，光 30-59 歲的受訪者即佔了七成一左右(71.3%)。

表 4-2 受訪者年齡統計表

年齡	次數	百分比(%)
15-19 歲	48	4.7
20-29 歲	155	15.1
30-39 歲	280	27.2
40-49 歲	266	25.9
50-59 歲	187	18.2
60-69 歲	77	7.5
70 歲以上	15	1.5
總和	1028	100.0

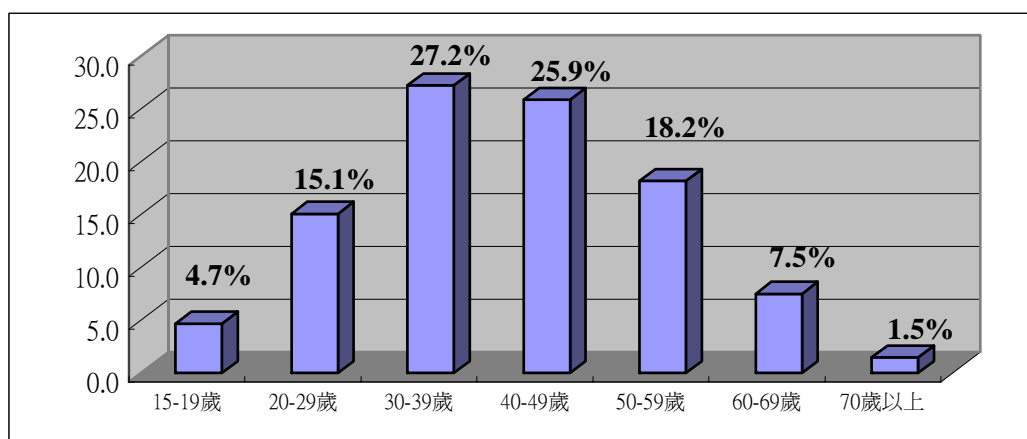


圖 4-2 受訪者年齡統計圖

### 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 153 人，佔整體的 14.9%，其次是為「公務人員」，佔了 14.6%，再者為「家管」(12.8%)的受訪者。

表 4-3 受訪者職業統計表

職業	次數	百分比(%)
學生	86	8.4
軍	22	2.1
公	150	14.6
教	67	6.5
警	3	0.3
管理階層	98	9.5
非管理階層	153	14.9
農、林、漁、牧	57	5.5
專業人士(會計師、律師、醫生等)	59	5.7
家管	132	12.8
退休人員	75	7.3
其他	73	7.1
服務業	39	3.8
自由業	4	0.4
製造業	3	0.3
商	7	0.7
總和	1028	100.0

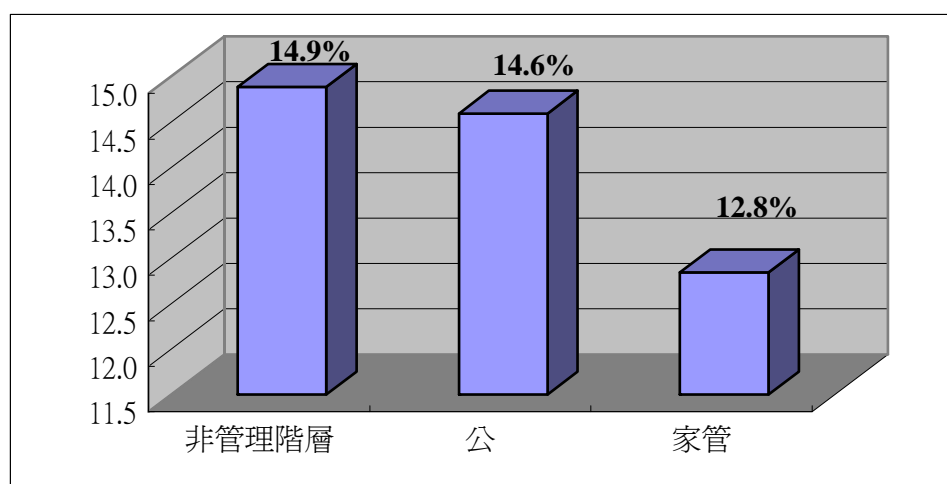


圖 4-3 受訪者職業統計圖<sup>6</sup>

<sup>6</sup> 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「大學或專科學校」程度居多，總共有 546 人，佔五成三左右(53.1%)，其次是「高中職」程度的受訪者，佔 23.9%，再者為「研究所以上」程度(11.5%)的受訪者。整體來看，受訪者的教育程度多分布於大專程度以上者，共佔了六成五左右(64.6%)。

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	3.6
國(初)中	81	7.9
高中(職)	246	23.9
大學或專科學校	546	53.1
研究所(含)以上	118	11.5
總和	1028	100.0

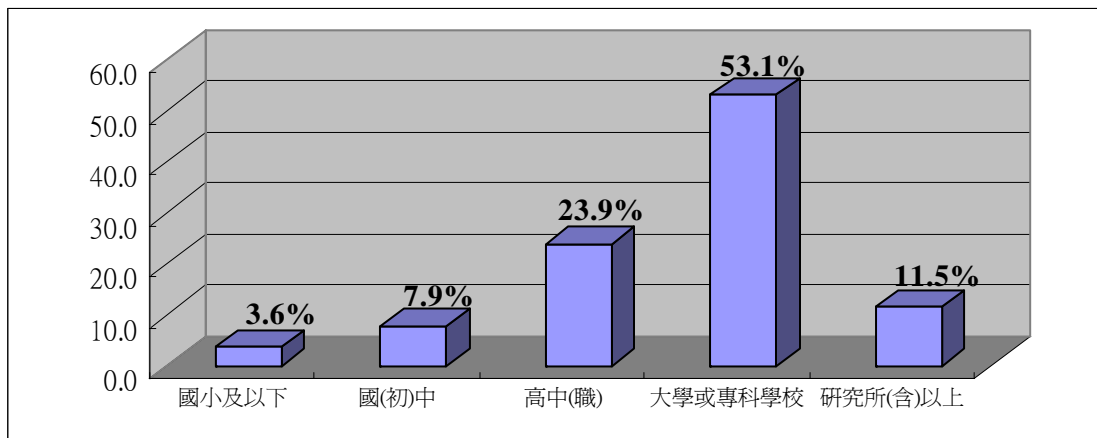


圖 4-4 受訪者教育程度統計圖

## 5. 居住地區

本次調查之樣本居住地區分配如下表 4-5 所示。

受訪者之居住地區以在「台北縣市」居多，共有 323 人，佔了三成一左右(31.4%)，其次是「台中縣市」的受訪者，佔 13.2%，再者為「苗栗縣市」(9.7%)的受訪者。若以北中南東各區域來看的話<sup>7</sup>，以「北部地區」的受訪者佔絕大多數，佔了整體的五成二左右(51.8%)。

表 4-5 受訪者居住地區統計表

居住地區	次數	百分比(%)
基隆縣市	21	2.0
台北縣市	323	31.4
宜蘭縣市	20	1.9
桃園縣市	77	7.5
新竹縣市	91	8.9
苗栗縣市	100	9.7
台中縣市	136	13.2
彰化縣市	23	2.2
雲林縣市	4	0.4
嘉義縣市	29	2.8
台南縣市	66	6.4
高雄縣市	93	9.0
屏東縣市	11	1.1
台東縣市	3	0.3
南投縣市	23	2.2
金門馬祖	8	0.8
總和	1028	100.0

<sup>7</sup> 北部地區包括基隆市、台北縣市、宜蘭縣市、桃園縣市、新竹縣市；中部地區包括苗栗縣市、台中縣市、彰化縣市、雲林縣市、南投縣市；南部地區包括嘉義縣市、台南縣市、高雄縣市、屏東縣市；東部地區包括花蓮縣市、台東縣市。

## 6. 遊憩區

本次調查之樣本遊憩區分配如下表 4-6 以及圖 4-5 所示。

受訪者接受訪問之遊憩區以「汶水遊客中心」居多，共有 752 人，佔了七成三左右(73.2%)，其次是「武陵遊憩區」的受訪者，佔 26.8 %。

表 4-6 遊憩區統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
武陵遊憩區	276	26.8
汶水遊客中心	752	73.2
總和	1028	100.0

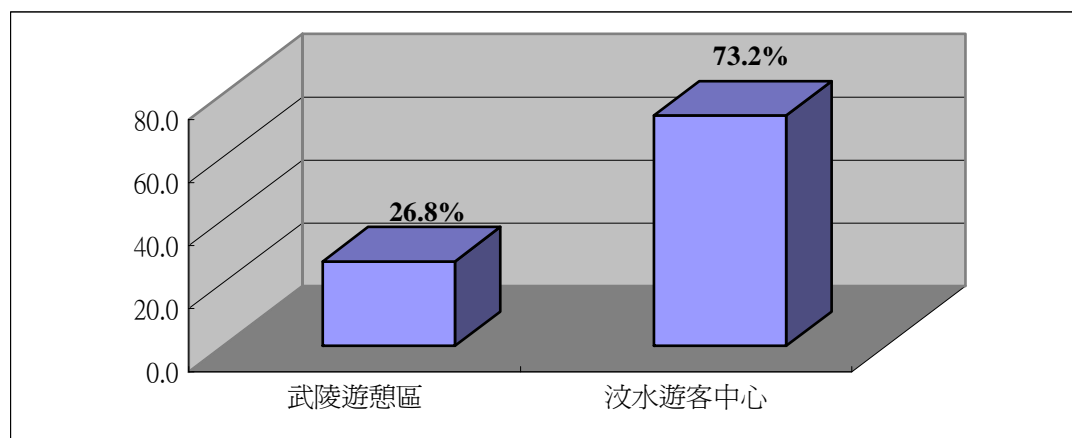


圖 4-5 遊憩區統計圖

## 二、遊客滿意度調查

本章節即針對受訪者對於雪霸國家公園遊客中心整體服務及各項服務滿意程度百分比的受訪結果進行分析，主要區分為遊客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、對遊憩區內解說服務滿意度、對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項、對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度、對遊憩區各項設施感覺滿意度以及旅客重遊意願等面向進行滿意度的調查結果呈現。

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

### (一) 遊客去過雪霸國家公園哪些遊憩區

整體來看，在1028位受訪者當中，受訪者去過的遊憩區以「汶水遊客中心」所佔比例較高(76.1%)，其次為「武陵遊憩區」(57.3%)以及「觀霧遊憩區」(23.7%)。(詳見表4-7和圖4-6)

表 4-7 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區次數統計表

遊憩區	反應值	百分比(%)
汶水遊客中心	782	76.1
武陵遊憩區	589	57.3
觀霧遊憩區	244	23.7
雪見遊憩區	132	12.8
總和	1747	169.9

註：本題為複選題，N=1028。

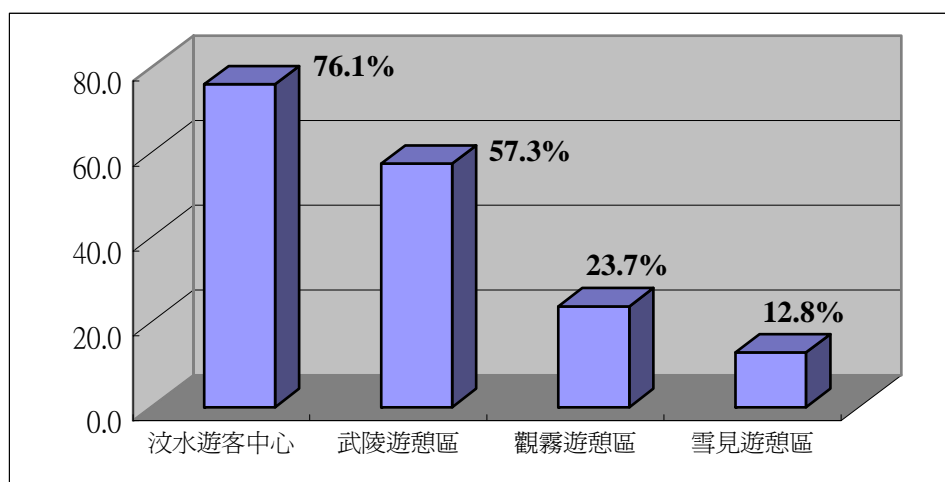


圖 4-6 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區統計圖

## (二) 遊客選擇遊憩區的動機

在 1028 位受訪者當中，受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」的佔六成五(64.8%)所佔比例較高，其次為「休閒渡假」(45.9%)及「增加見聞知識」(31.2%)。(詳見表 4-8 和圖 4-7)

表 4-8 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	666	64.8
休閒渡假	472	45.9
增加見聞知識	321	31.2
親子旅遊	254	24.7
參加旅遊團	185	18.0
聯誼聚會	100	9.7
運動健身	87	8.5
登山健行	78	7.6
消磨時間	41	4.0
其他	25	2.4
總和	2229	216.8

註：本題為複選題，N=1028。

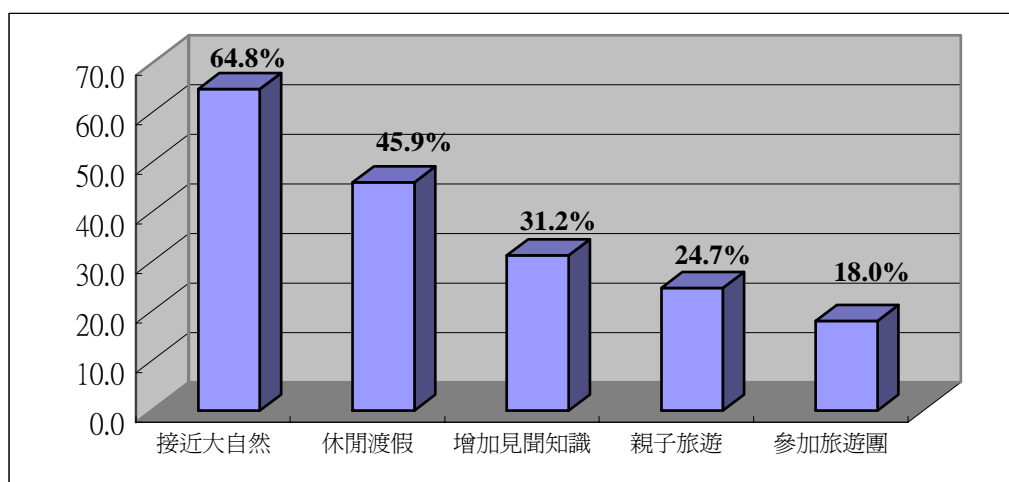


圖 4-7 受訪者選擇到遊憩區的動機統計圖<sup>8</sup>

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 2-2-1 至 2-2-4)

<sup>8</sup> 本研究僅列出前五大原因。

### (三)對遊憩區各項設施最滿意的項目

在 1028 位受訪者當中，受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「多媒體視廳室的節目內容」所佔比例較高，佔 53.6%，其次較為滿意的項目為「園區生態景觀與設施」(51.6%)及「遊客中心展示區」(51.0%)。(詳見表 4-9 和圖 4-8)

表 4-9 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	551	53.6
園區生態景觀與設施	530	51.6
遊客中心展示區	524	51.0
解說導覽服務	372	36.2
多媒體視廳室的播放時間	281	27.3
洗手間的環境清潔	248	24.1
餐飲與紀念品販售中心	149	14.5
指示標示及雙語服務	80	7.8
其他	24	2.3
總和	2759	268.4

註：本題為複選題，N=1028。

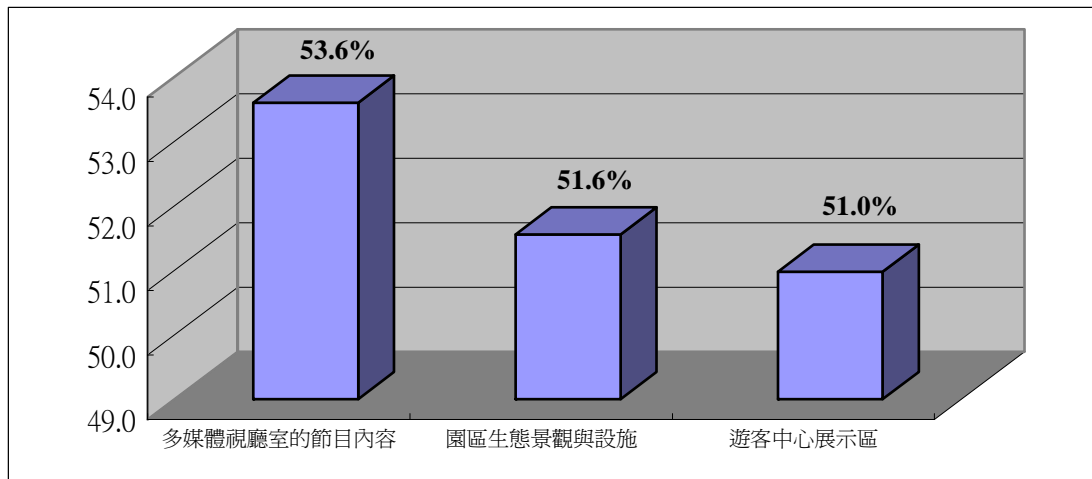


圖 4-8 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目統計圖<sup>9</sup>

<sup>9</sup> 本研究僅列出最滿意項目的前三名。

#### (四)對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目

在 1028 位受訪者當中，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，佔 16.5%，其次較為不滿意的项目為「多媒體視廳室的播放時間」(10.2%)及「餐飲與紀念品販售中心」(7.7%)。另外有四成九(49.0%)的受訪者表示並沒有不滿意的地方(詳見表 4-10 和圖 4-9)

表 4-10 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目統計表

最不滿意項目	反應值	百分比(%)
沒有不滿意的	504	49.0
洗手間的環境清潔	170	16.5
多媒體視廳室的播放時間	105	10.2
餐飲與紀念品販售中心	79	7.7
指示標示及雙語服務	70	6.8
解說導覽服務	61	5.9
園區生態景觀與設施	54	5.3
多媒體視廳室的節目內容	51	5.0
遊客中心展示區	50	4.9
露營區的廁所清潔要改善	16	1.6
總和	1160	112.8

註：本題為複選題，N=1028。

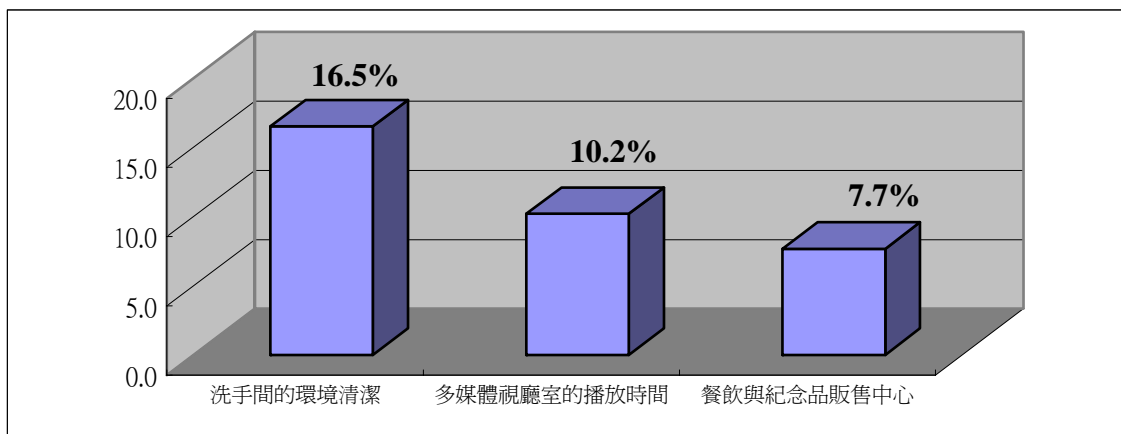


圖 4-9 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的项目統計圖<sup>10</sup>

<sup>10</sup>本研究僅列出最不滿意项目的前三名。



### (五)對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度

在 1028 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」的佔八成三(83.3%，包括滿意的佔 55.1%，非常滿意的佔 28.2%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.5%，而「不滿意」的僅佔 0.7%(包括不滿意的佔 0.3%，非常不滿意的佔 0.4%)，沒意見的佔了 8.6%。整體來看，有八成三的受訪者表示滿意多媒體視聽室節目之內容。(詳見表 4-11 和圖 4-10)

表 4-11 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	290	28.2
滿意	566	55.1
普通/還好	77	7.5
不滿意	3	0.3
非常不滿意	4	0.4
沒意見	88	8.6
總和	1028	100.0

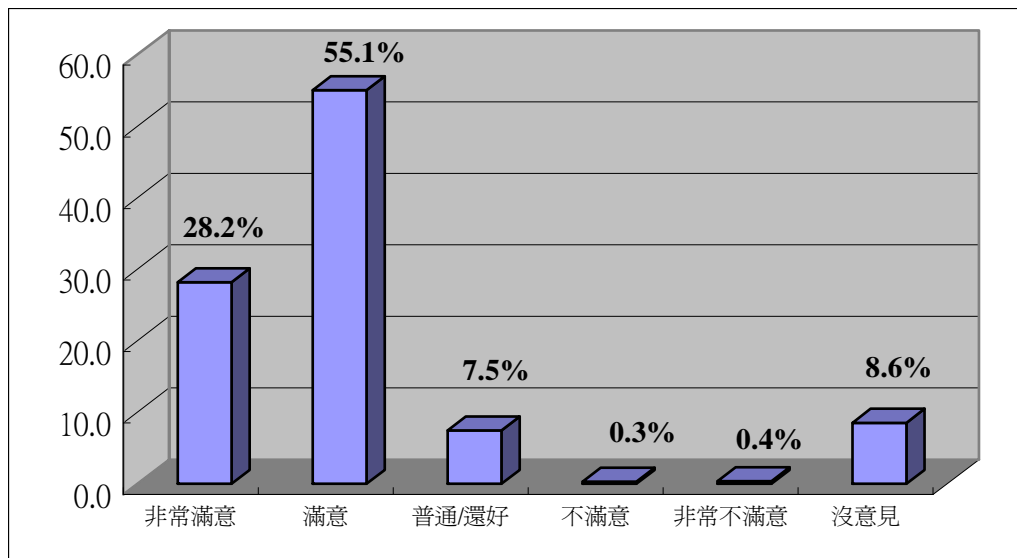


圖 4-10 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

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

#### (六)對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度

在 1028 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」的佔七成五左右(74.8%，包括滿意的佔 56.2%，非常滿意的佔 18.6%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 15.1%，而「不滿意」的佔 1.9%(包括不滿意的佔 1.7%，非常不滿意的佔 0.2%)，沒意見的佔了 8.3%。整體來看，有七成五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 4-12 和圖 4-11)

表 4-12 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	191	18.6
滿意	578	56.2
普通/還好	155	15.1
不滿意	17	1.7
非常不滿意	2	0.2
沒意見	85	8.3
總和	1028	100.0

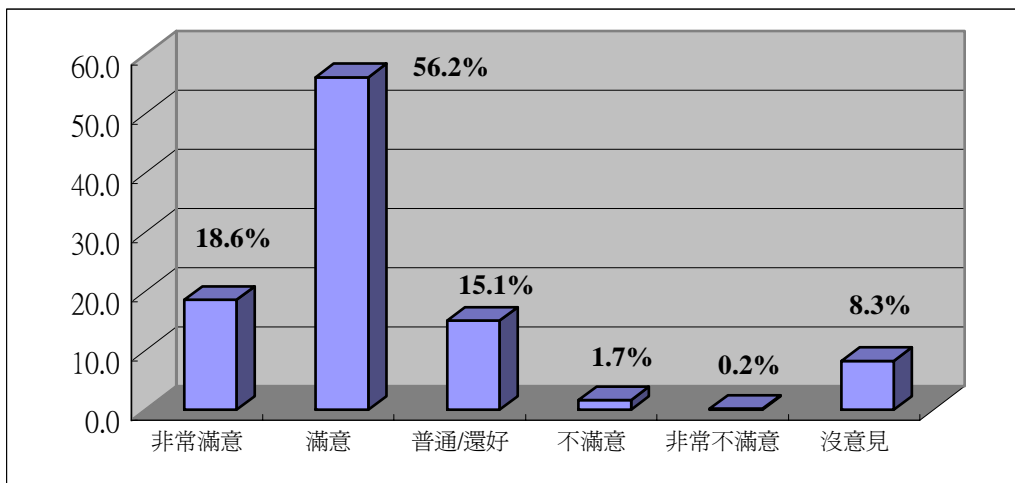


圖 4-11 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度較高，佔77.1%，其次為「武陵遊憩區」(68.5%)。

另外，年齡、職業等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度並無關聯。(詳見附表2-6-1和2-6-2)

### (七)對遊憩區遊客中心展示區滿意度

在 1028 位受訪者當中，對於遊憩區遊客中心展示區表示「滿意」的佔九成左右(90.0%，包括滿意的佔 69.1%，非常滿意的佔 20.9%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.5%，而「不滿意」的僅佔 0.3%(包括不滿意的佔 0.2%，非常不滿意的佔 0.1%)，沒意見的佔了 2.2%。整體來看，高達九成左右的受訪者表示滿意遊憩區遊客中心展示區。(詳見表 4-13 和圖 4-12)

表 4-13 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	215	20.9
滿意	710	69.1
普通/還好	77	7.5
不滿意	2	0.2
非常不滿意	1	0.1
沒意見	23	2.2
總和	1028	100.0

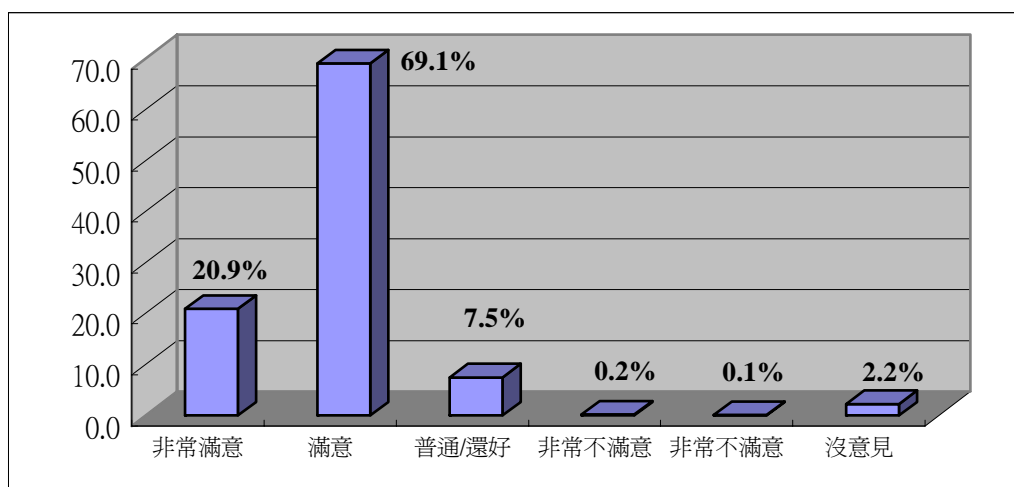


圖 4-12 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，職業、遊憩區度以及教育程度基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與對遊憩區遊客中心展示區滿意度並無關聯。(詳見附表2-7-1和2-7-2)

#### (八)對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

在 1028 位受訪者當中，對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標表示「滿意」的佔八成六(86.3%，包括滿意的佔 66.9%，非常滿意的佔 19.4%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 11.4%，而「不滿意」的僅佔 1.1%(包括不滿意的佔 0.9%，非常不滿意的佔 0.2%)，沒意見的佔了 1.3%。整體來看，八成六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 4-14 和圖 4-13)

表 4-14 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	199	19.4
滿意	688	66.9
普通/還好	117	11.4
不滿意	9	0.9
非常不滿意	2	0.2
沒意見	13	1.3
總和	1028	100.0

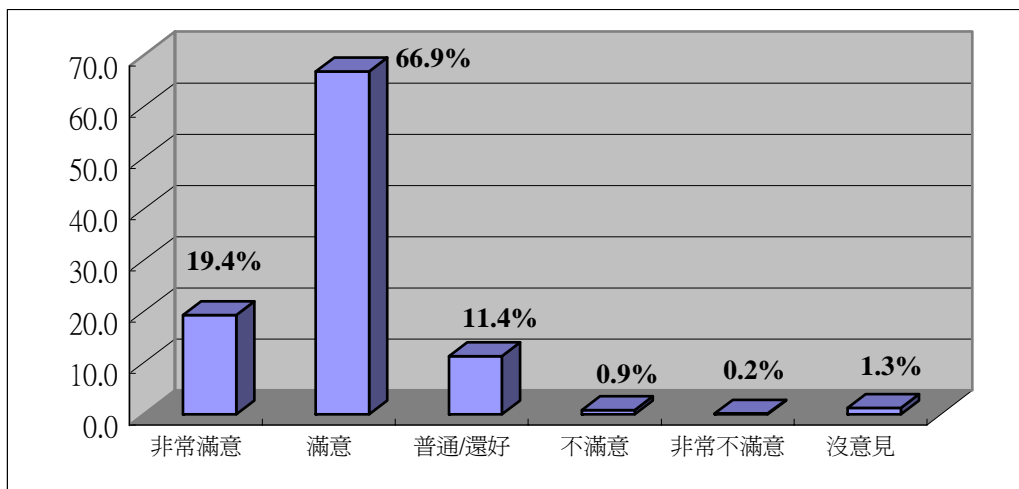


圖 4-13 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，性別、年齡、職業、遊憩區、教育程度以及居住地區等基本變項與受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度並無顯著差異。(詳見附表2-8-1和2-8-2)

### (九)對遊憩區環境清潔滿意度

在 1028 位受訪者當中，對於遊憩區環境清潔表示「滿意」的佔九成二 (91.7%，包括滿意的佔 64.0%，非常滿意的佔 27.7%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.2%，而「不滿意」的僅佔 0.5%，沒意見的佔了 0.6%。整體來看，高達九成二的受訪者表示滿意遊憩區環境清潔。(詳見表 4-15 和圖 4-14)

表 4-15 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	285	27.7
滿意	658	64.0
普通/還好	74	7.2
不滿意	5	0.5
沒意見	6	0.6
總和	1028	100.0

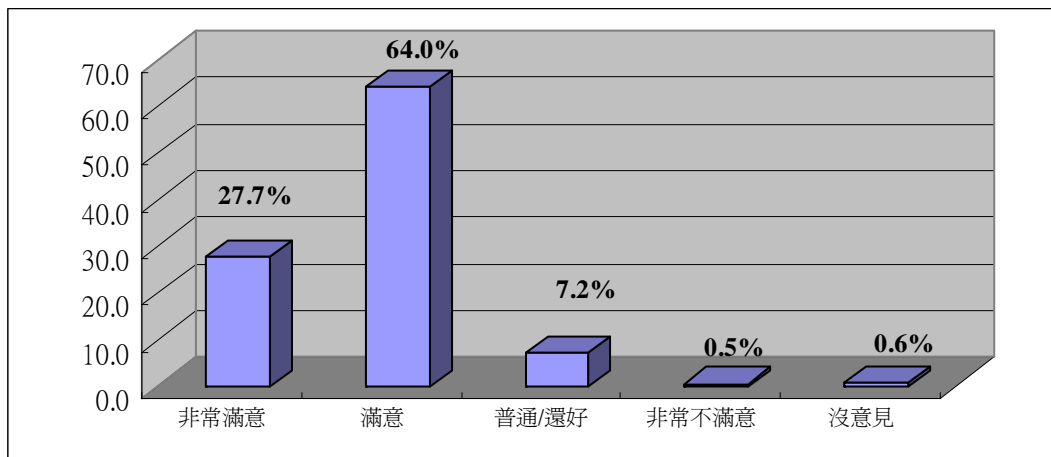


圖 4-14 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，職業以及居住地區基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與對遊憩區環境清潔滿意度並無關聯。(詳見附表2-9-1和2-9-2)

#### (十)是否有專門解說員提供服務

在 1028 位受訪者當中，其中有四成一(41.0%)的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有五成九(59.0%)的受訪者表示沒有專門解說員提供解說服務。(詳見表 4-16 和圖 4-15)

表 4-16 是否有專門解說員提供服務統計表

是否有專門解說員提供服務	次數	百分比(%)
有	421	41.0
沒有	607	59.0
總和	1028	100.0

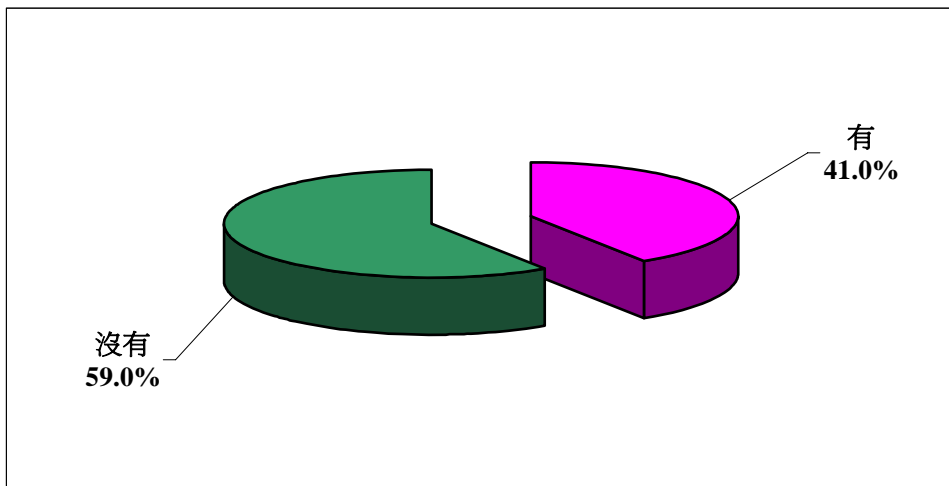


圖 4-15 是否有專門解說員提供服務統計圖

經卡方檢定後發現，「年齡」、「職業」、「教育程度」以及「居住地區」呈現顯著性差異。其中，年齡為「50-59歲」之受訪者有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔51.9%；年齡為「15-19歲」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔75.0%。職業為「農林漁牧」之受訪者有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔64.9%；職業為「自由業」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔75.0%。教育程度為「國小及以下」之受訪者有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔56.8%；教育程度為「國初中」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔64.2%。居住區為「彰化縣市」之受訪者有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔60.9%；居住區為「雲林縣」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的比例較高，佔100.0%<sup>11</sup>。(詳見附表2-10-1和2-10-2)

<sup>11</sup> 居住區為「雲林縣」之受訪者沒有專門解說員提供解說服務的僅佔4位。

### (十一)對遊憩區內解說服務滿意度

在 421 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」的佔九成三(92.6%，包括滿意的佔 55.8%，非常滿意的佔 36.8%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.9%，不滿意的僅佔了 0.2%，沒意見的佔了 1.2%。整體來看，高達九成三的受訪者表示滿意遊憩區解說服務。(詳見表 4-17 和圖 4-16)

表 4-17 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	155	36.8
滿意	235	55.8
普通/還好	25	5.9
不滿意	1	0.2
沒意見	5	1.2
總和	421	100.0

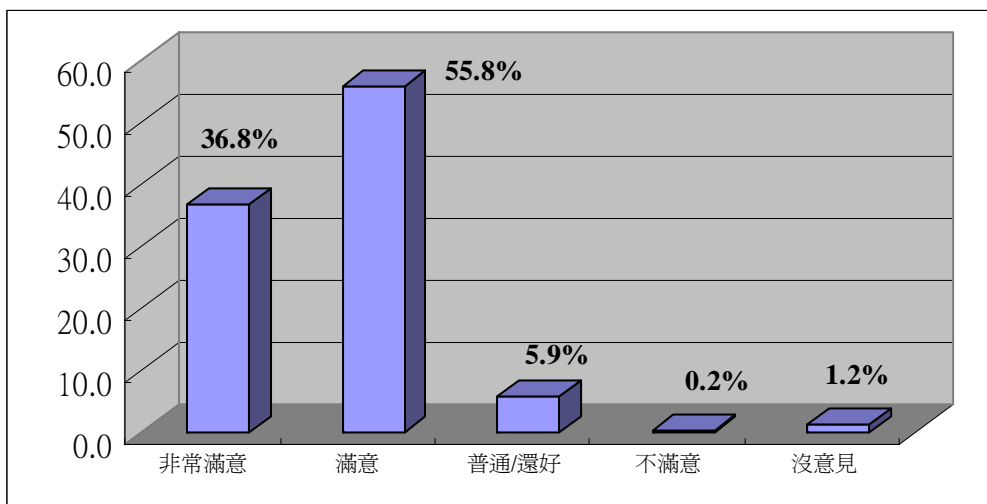


圖 4-16 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，性別、年齡、職業、遊憩區、教育程度以及居住地區等基本變項與受訪者對遊憩區內解說服務滿意度並無顯著差異。(詳見附表 2-11-1和2-11-2)

## (十二)對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

在 421 位有接受解說服務的受訪者當中，其中有五成三(53.2%)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「解說應更詳細、清楚」所佔比例較高，佔 16.4%，再其次為「解說內容活潑生動些」(14.3%)以及「解說更專業些」(13.5%)。(詳見表 4-18 和圖 4-17)

表 4-18 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計表

整體解說服務改進建議	反應值	百分比(%)
沒有需要改進的	224	53.2
解說更詳細、清楚	69	16.4
解說內容活潑生動些	60	14.3
解說更專業些	57	13.5
其他	17	4.0
解說慢一點	13	3.1
服務態度好一點	3	0.7
總和	443	105.2

註：本題為複選題，N=421。

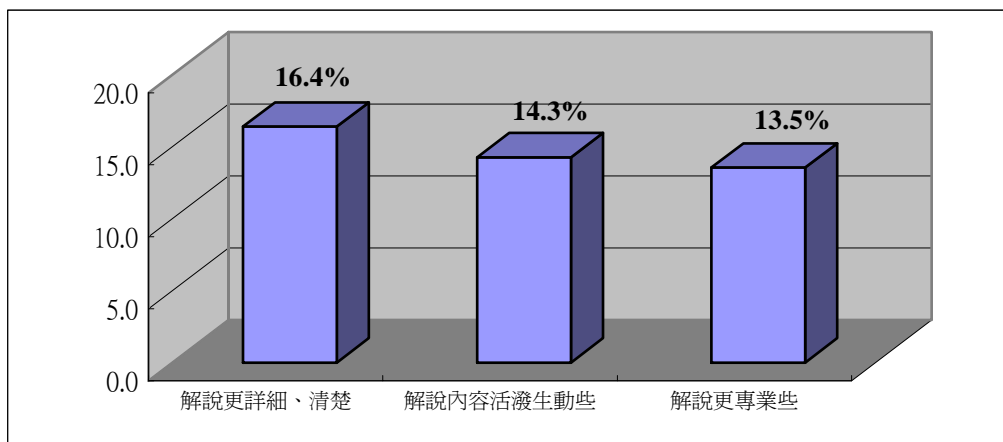


圖 4-17 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項統計圖<sup>12</sup>

<sup>12</sup> 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。



### (十三)對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度

在 1028 位受訪者當中，對於遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度表示「滿意」的佔九成三左右(92.7%，包括滿意的佔 59.5%，非常滿意的佔 33.2%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.6%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見的佔了 1.4%。整體來看，高達九成三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 4-19 和圖 4-18)

表 4-19 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	341	33.2
滿意	612	59.5
普通/還好	58	5.6
不滿意	3	0.3
沒意見	14	1.4
總和	1028	100.0

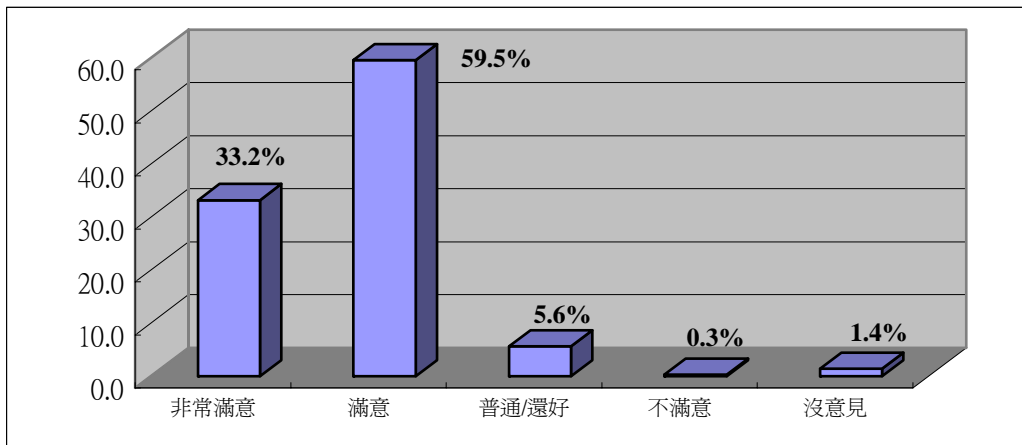


圖 4-18 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

經卡方檢定後發現，教育程度基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過 25%之細格 (cells) 期望個數小於5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度並無關聯。(詳見附表2-13-1和2-13-2)

#### (十四)對遊憩區各項設施感覺滿意度

在 1028 位受訪者當中，對於遊憩區各項設施表示「滿意」的佔九成(89.6%，包括滿意的佔 67.5%，非常滿意的佔 22.1%)，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.6%，而「不滿意」的僅佔 0.4%(包括不滿意的佔 0.3%，非常不滿意的佔 0.1%)，沒意見的佔了 2.4%。整體來看，高達九成的受訪者表示滿意遊憩區各項設施。(詳見表 4-20 和圖 4-19)

表 4-20 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	227	22.1
滿意	694	67.5
普通/還好	78	7.6
不滿意	3	0.3
非常不滿意	1	0.1
沒意見	25	2.4
總和	1028	100.0

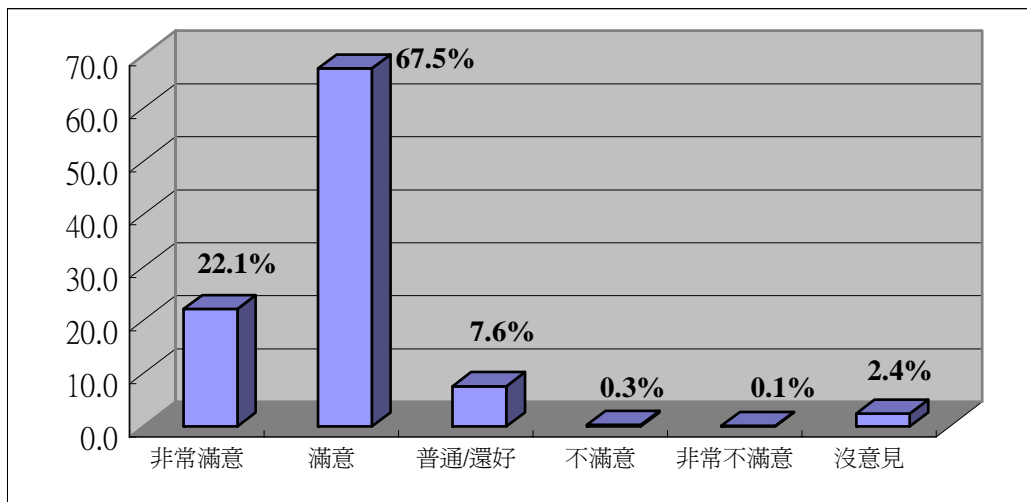


圖 4-19 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度度統計圖

經卡方檢定後發現，職業以及居住區域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2-14-1和2-14-2)

### (十五)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一左右(91.4%，包括一定會46.4%和應該會45.0%)，表示「不一定」的佔7.7%，另外，表示「不會」的佔0.9%(包括可能不會0.5%以及一定不會0.4%)。(詳見表4-21和圖4-20)

表 4-21 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	477	46.4
應該會	463	45.0
不一定	79	7.7
可能不會	5	0.5
一定不會	4	0.4
總和	1028	100.0

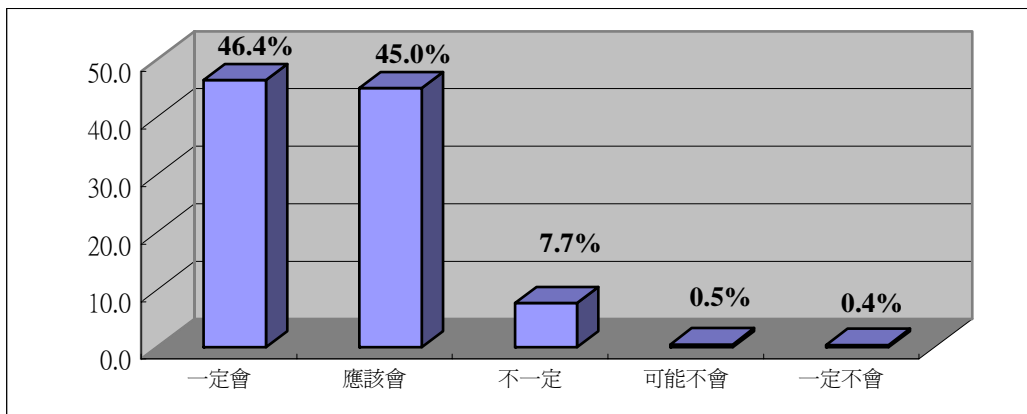


圖 4-20 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

經卡方檢定後發現，年齡、職業、遊憩區、教育程度以及居住地區等基本變項在本題雖達顯著水準，但因超過25%之細格(cells)期望個數小於5，故視為無顯著差異，所以受訪者的背景與是否再訪雪霸遊客中心之意願並無關聯。(詳見附表2-15-1和2-15-2)

### 三、各項服務滿意度比較

本小節將對雪霸國家公園遊客中心的各題項滿意程度做一比較，主要包括「對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度」、「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度」、「對遊憩區遊客中心展示區滿意度」、「對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度」、「對遊憩區環境清潔滿意度」、「對遊憩區內解說服務滿意度」、「對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度」以及「對遊憩區各項設施感覺滿意度」等八個面進行比較，以了解受訪者對於各項設施服務的滿意程度高低。

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

從表 4-22 的平均數可以看到，受訪者對於「遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高（4.31 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」（4.27 分）以及「多媒體視廳室播放節目內容」（4.21 分）。其中滿意度最高的「遊憩區內解說服務」，其標準差為 0.59，與其他題項之標準差相較偏低，顯示受訪者的意見趨向一致。而滿意度分數較低的則是「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度」（4.00 分），顯示受訪者對於遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意程度較低。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；但對於遊憩區多媒體視廳室播放時間安排指標整體滿意度則稍低。

表 4-22 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

選項	滿意度分數	標準差	排名
對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度	4.21	0.63	3
對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度	4.00	0.68	8
對遊憩區遊客中心展示區滿意度	4.13	0.54	6
對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度	4.06	0.60	7
對遊憩區環境清潔滿意度	4.20	0.58	4
對遊憩區內解說服務滿意度	4.31	0.59	1
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度	4.27	0.58	2
對遊憩區各項設施感覺滿意度	4.14	0.55	5

#### 四、各遊憩區差異性分析<sup>13</sup>

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」以及「設施標示或遊憩路徑指標」滿意度之p值均小於0.05，達顯著水準（詳見表4-23），其中遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者對「多媒體視廳室播放節目內容」以及「設施標示或遊憩路徑指標」之各項滿意度正面評價均較「武陵遊憩區」高。

---

<sup>13</sup>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，「不知道以及無意見」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 4-23 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	F 值	p 值
節目內容	武陵遊憩區	242	4.12	組間	2.27	1	2.271	5.723	<b>0.017</b>
	汶水遊客中心	698	<b>4.24</b>	組內	372.28	938	0.397		
	總和	940	4.21		374.55	939			
播放時間安排	武陵遊憩區	240	3.93	組間	1.61	1	1.612	3.524	0.061
	汶水遊客中心	703	4.02	組內	430.37	941	0.457		
	總和	943	4.00		431.98	942			
遊客中心展示區	武陵遊憩區	268	4.10	組間	0.24	1	0.245	0.841	0.359
	汶水遊客中心	737	4.14	組內	291.68	1003	0.291		
	總和	1005	4.13		291.92	1004			
設施標示或遊憩路徑指標	武陵遊憩區	274	3.95	組間	4.11	1	4.105	11.470	<b>0.001</b>
	汶水遊客中心	741	<b>4.10</b>	組內	362.58	1013	0.358		
	總和	1015	4.06		366.69	1014			
環境清潔	武陵遊憩區	272	4.16	組間	0.45	1	0.452	1.359	0.244
	汶水遊客中心	750	4.21	組內	339.02	1020	0.332		
	總和	1022	4.20		339.47	1021			
解說服務	武陵遊憩區	91	4.30	組間	0.01	1	0.014	0.040	0.841
	汶水遊客中心	325	4.31	組內	144.60	414	0.349		
	總和	416	4.31		144.62	415			
遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度	武陵遊憩區	274	4.26	組間	0.12	1	0.118	0.355	0.551
	汶水遊客中心	740	4.28	組內	335.21	1012	0.331		
	總和	1014	4.27		335.33	1013			
各項設施	武陵遊憩區	270	4.09	組間	0.95	1	0.949	3.111	0.078
	汶水遊客中心	733	4.16	組內	305.51	1001	0.305		
	總和	1003	4.14		306.46	1002			

## 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 1028 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，除了對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度較低外，無論是對「遊憩區內解說服務」、「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」及「多媒體視廳室播放節目內容」皆給予高度肯定，而且受訪者的重遊意願也相當高，高達九成一左右。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) 遊憩行為

受訪者去過的遊憩區以「汶水遊客中心」所佔比例較高(76.1%)，其次為「武陵遊憩區」(57.3%)以及「觀霧遊憩區」(23.7%)。受訪者會選擇到遊憩區的原因以「接近大自然」的佔六成五(64.8%)所佔比例較高，其次為「休閒渡假」(45.9%)及「增加見聞知識」(31.2%)。

### (二) 對遊憩區各項設施最滿意及最不满意的項目

受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「多媒體視廳室的節目內容」所佔比例較高，佔53.6%，其次較為滿意的項目為「園區生態景觀與設施」(51.6%)及「遊客中心展示區」(51.0%)。對遊憩區各項設施最不满意的項目以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，佔16.5%，其次較為不滿意的項目為「多媒體視廳室的播放時間」(10.2%)及「餐飲與紀念品販售中心」(7.7%)。

### (三) 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」的佔八成三，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.5%，而「不滿意」的僅佔 0.7%。此外，對於遊憩區多媒體視廳室播放時間安排表示「滿意」的佔七成五左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 15.1%，而「不滿意」的佔 1.9%。

### (四) 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」的佔九成，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.5%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見的佔了 2.2%。



#### (五) 對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度

對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標表示「滿意」的佔八成六，表示「普通/還好」的受訪者佔 11.4%，而「不滿意」的僅佔 1.1%，沒意見的佔了 1.3%。

#### (六) 對遊憩區環境清潔滿意度

對於遊憩區環境清潔表示「滿意」的佔九成二，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.2%，而「不滿意」的僅佔 0.5%，沒意見的佔了 0.6%。

#### (七) 專門解說員服務

在 1028 位受訪者當中，其中有四成一(41.0%)的受訪者表示有專門的解說員提供解說服務，另外有五成九(59.0%)的受訪者表示沒有專門解說員提供解說服務。在 421 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」的佔九成三，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.9%，非常不滿意的僅佔了 0.2%。

#### (八) 對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項

在 421 位有接受解說服務的受訪者當中，對於遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項以「解說應更詳細、清楚」所佔比例較高，佔 16.4%，再其次為「解說內容活潑生動些」(14.3%)以及「解說更專業些」(13.5%)。

#### (九) 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」的佔九成三左右，表示「普通/還好」的受訪者佔 5.6%，而「不滿意」的僅佔 0.3%，沒意見的佔了 1.4%。

#### (十) 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」的佔九成，表示「普通/還好」的受訪者佔 7.6%，而「不滿意」的僅佔 0.4%，沒意見的佔了 2.4%。

#### (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一左右(91.4%，包括一定會 46.4%和應該會 45.0%)，表示「不一定」的佔 7.7%，另外，表示「不會」的佔 0.9%(包括可能不會 0.5%以及一定不會 0.4%)。

## (十二) 各項服務滿意度分數比較

受訪者對於「遊憩區內解說服務」的滿意度分數最高(4.31分)，再者為「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.27分)以及「多媒體視廳室播放節目內容」(4.21分)。滿意度分數較低的則是「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排」(4.00分)。

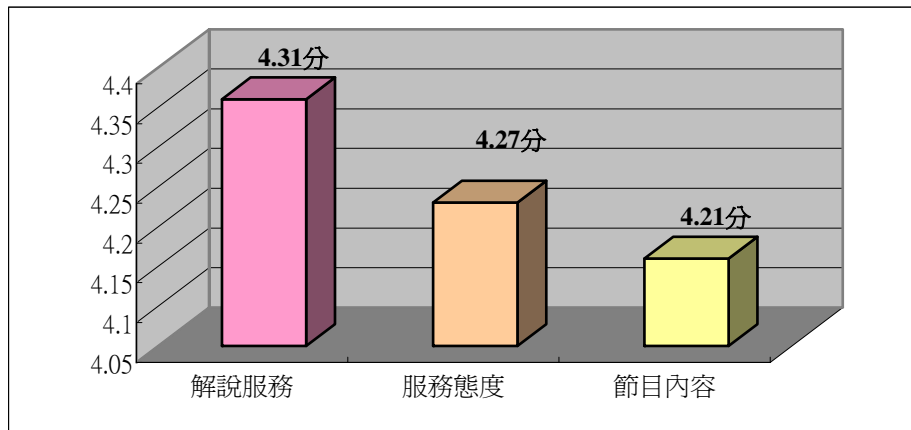


圖 5-1 遊憩區內服務滿意度排名前三名

## (十二) 各遊憩區差異性分析

遊憩區為「汶水遊客中心」之受訪者對遊憩區「多媒體視廳室播放節目內容」(4.24分)、「多媒體視廳室播放時間安排」(4.02分)、「遊客中心展示區滿意度」(4.13分)、「設施標示或遊憩路徑指標」(4.10分)、「環境清潔」(4.21分)、「解說服務」(4.31分)、「遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」(4.28分)以及「各項設施感覺」(4.16分)之各項滿意度正面評價均較均較「武陵遊憩區」來的高。

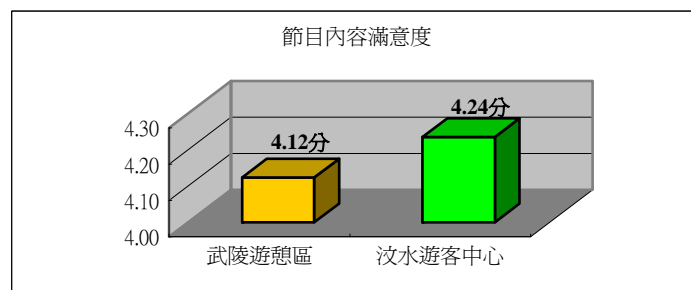


圖 5-2 各遊憩區節目內容滿意度分數

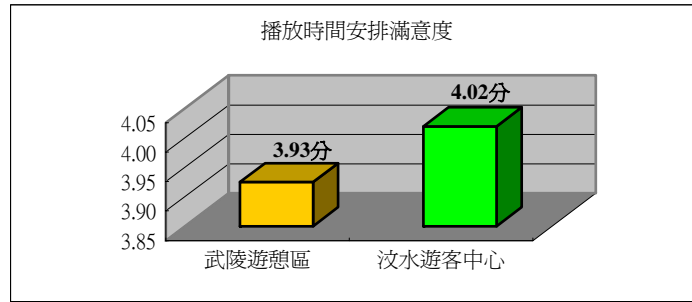


圖 5-3 各遊憩區放播時間安排滿意度分數

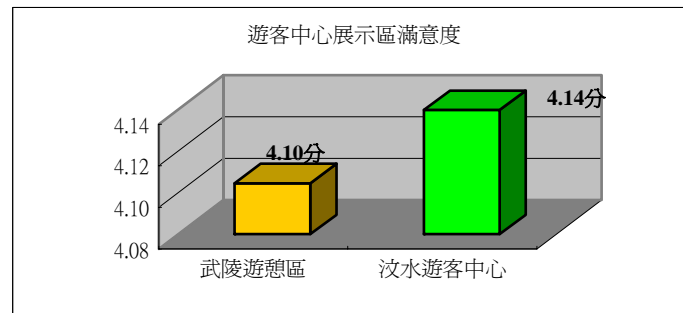


圖 5-4 各遊憩區遊客中心展示區滿意度分數

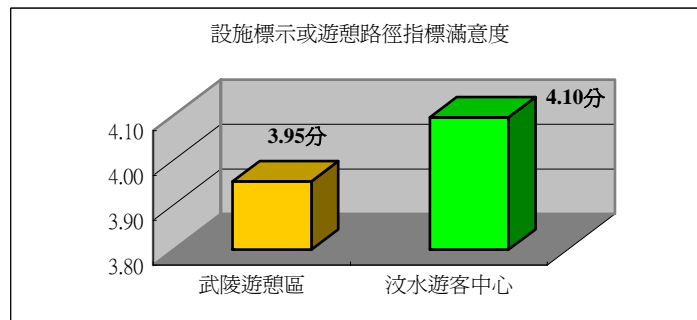


圖 5-5 各遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度分數

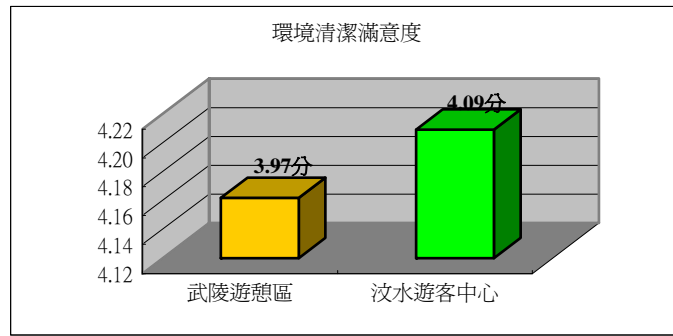


圖 5-6 各遊憩區環境清潔滿意度分數

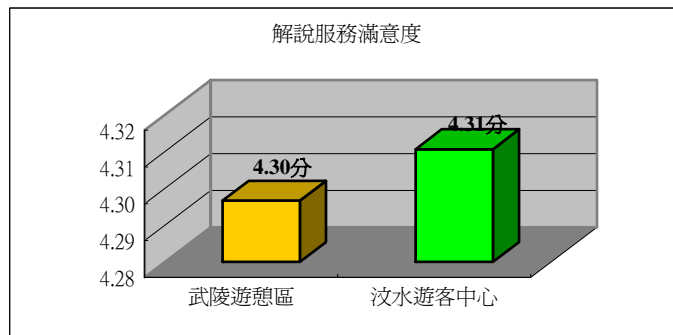


圖 5-7 解說服務滿意度分數

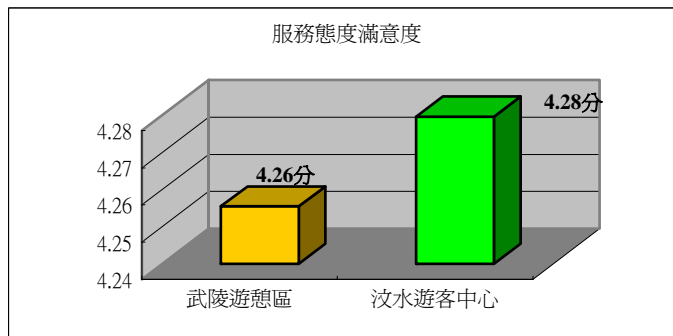


圖 5-8 各遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員的服務態度滿意度分數

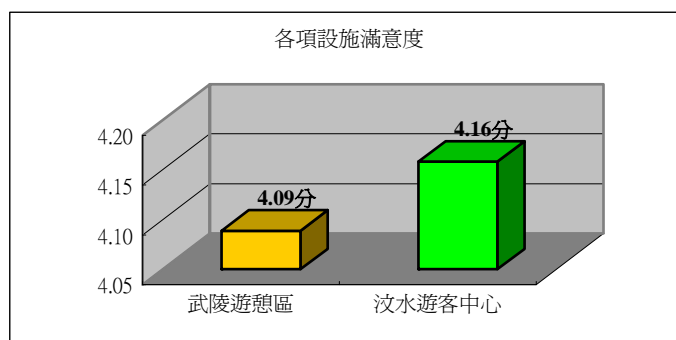


圖 5-9 各遊憩區各項設施滿意度分數

(十三) 各項服務滿意度比例排名比較

受訪者對於「遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度」的滿意度比例最高，佔 92.7%，其次為「遊憩區內解說服務」(92.6%)以及「環境清潔」(91.7%)。滿意度比例較低的則是「多媒體視廳室播放時間安排」(74.8%)。4

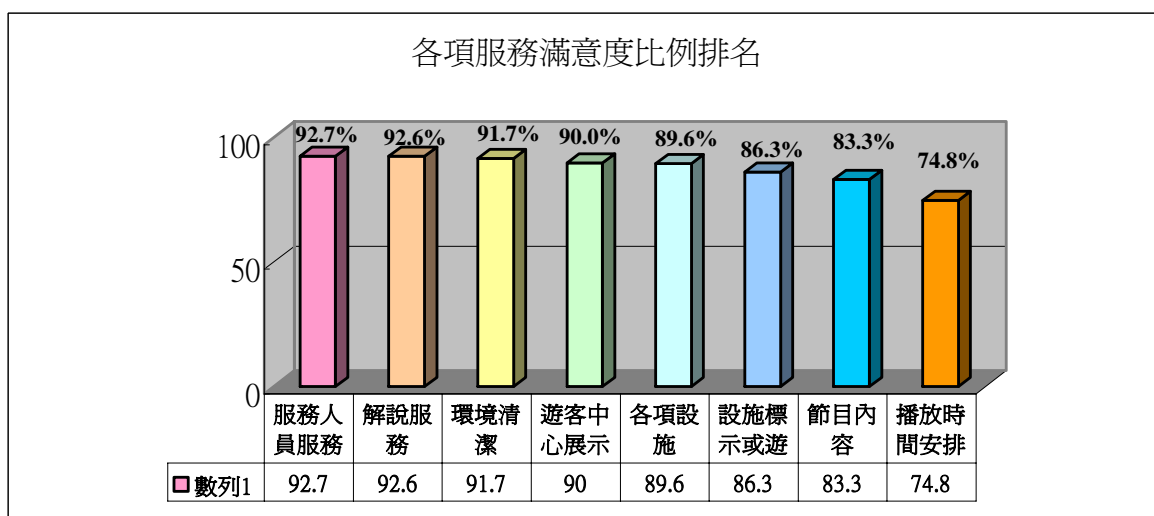


圖 5-10 各項服務滿意度排名

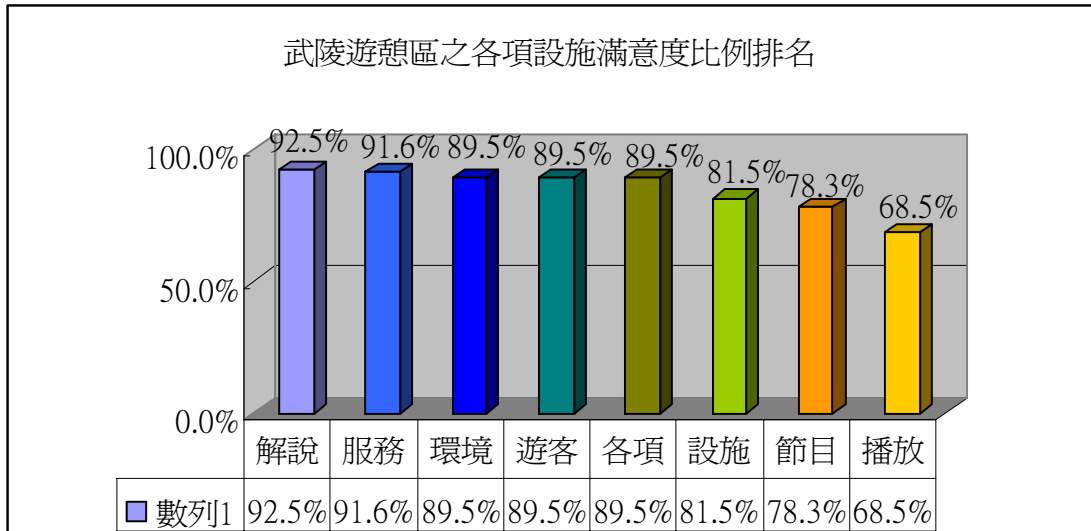


圖 5-11 武陵遊憩區之各項服務滿意度排名

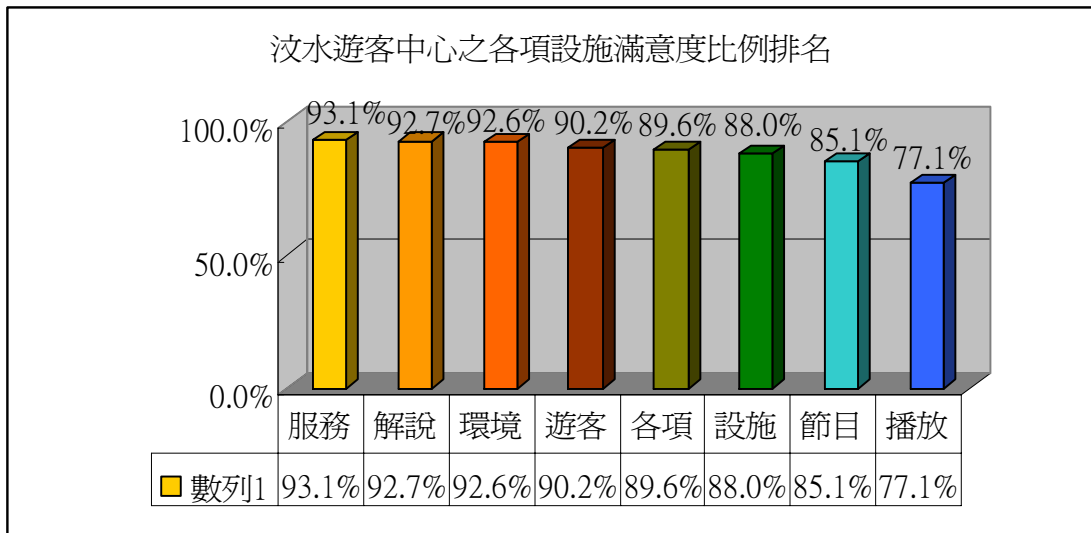


圖 5-12 汶水遊客中心之各項服務滿意度排名

## 陸、調查報告綜合分析比較

### 一、調查簡介

本調查經過四次階段之研究調查，第一次調查時間為97年5月15日至97年6月30日。第二次調查時間為97年7月11日至97年8月15日。第三次調查時間為97年8月16日至97年9月30日。第四次調查時間為97年10月1日至97年11月15日。各階段成功樣本數如下：第一次調查總計完成樣本數721份；第二次調查總計完成814份成功樣本；第三次調查總計完成樣本數731份；第四次調查總計完成1028份成功樣本。調查區域範圍有雪霸國家公園管理處武陵遊憩區、雪見遊憩區、觀霧遊憩區及汶水遊客中心等，其綜合分析比較說明如後。

### 二、遊客輪廓比較分析

#### (一) 四次調查均顯示，女性遊客所佔比例居多

研究調查顯示，在四次調查中，女性遊客的比例均高出男性遊客比例，且都在五成以上。(詳見表1)

表 6-1 受訪者性別統計表

性別	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
男	43.1	46.1	47.1	43.6
女	56.9	53.9	52.9	56.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

#### (二) 遊客年齡層主要集中在「30-59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「30-59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，僅在第二次以及第三次調查暑假期間，年齡較輕的族群有增加的趨勢。(詳見表2)

表 6-2 受訪者年齡統計表

年齡	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
15-19 歲	3.6	<b>9.8</b>	<b>7.8</b>	4.7
20-29 歲	8.5	12.0	11.8	15.1
30-39 歲	25.0	28.3	<b>25.2</b>	<b>27.2</b>
40-49 歲	23.7	<b>30.7</b>	22.2	25.9
50-59 歲	<b>28.7</b>	14.7	21.5	18.2
60-69 歲	7.4	3.4	9.0	7.5
70 歲以上	2.1	1.0	2.6	1.5
拒答	1.1	0.0		
總和	100.0	100.0	100.0	100.0



### (三) 遊客職業主要以「公務體系」、「學生」、「教職」以及「家管」居多

研究調查顯示，在四次調查中，遊客職業主要以「公教體系」人員居多，而第二次及第三次調查為暑假期間，「學生」族群增加之比例最為明顯，此外，遊客為「家管」之比例亦在一成二上下。(詳見表3)

表 6-3 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	7.6	14.9	14.4	8.4
軍	2.2	1.1	1.5	2.1
公	16.8	11.9	11.8	14.6
教	8.5	13.6	9.2	6.5
警	1.5	0.9	2.3	0.3
管理階層	13.0	12.2	9.0	9.5
非管理階層	5.7	7.4	10.1	14.9
農、林、漁、牧	5.0	2.5	2.5	5.5
專業人士	7.9	7.0	8.1	5.7
家管	11.9	13.0	12.2	12.8
退休人員	9.3	5.9	10.4	7.3
服務業	0.0	1.8	2.3	0.4
自由業	0.0	0.0	0.5	3.8
其他	9.4	7.9	5.7	8.1
拒答	1.1	0.0	0.0	0.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

### (四) 遊客教育程度主要以「大學或專科學校」佔大宗

研究調查顯示，在四次調查中，遊客教育程度以「大學或專科學校」居多，且大多數都在「高中職以上」。(詳見表4)

表 6-4 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	3.2	3.4	3.6	3.6
國(初)中	6.0	5.5	7.3	7.9
高中(職)	19.4	21.5	20.9	23.9
大學或專科學校	56.4	55.3	51.7	53.1
研究所(含)以上	13.3	14.3	16.6	11.5
拒答	1.7	0.0	0.0	0.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

(五) 遊客居住地區主要以「都會區」為主

研究調查顯示，在四次調查中，遊客居住地區均以「台北縣市」居多，其次為「台中縣市」以及「桃園縣市」。(詳見表5)

表 6-5 受訪者居住地區統計表

居住地區	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
基隆縣市	2.1	1.4	2.9	2.0
台北縣市	37.0	31.7	29.4	31.4
宜蘭縣市	1.5	1.7	4.9	1.9
桃園縣市	11.5	11.4	14.5	7.5
新竹縣市	6.8	7.7	7.4	8.9
苗栗縣市	9.6	8.6	11.4	9.7
台中縣市	15.0	18.7	8.3	13.2
彰化縣市	1.2	4.7	3.4	2.2
雲林縣市	2.8	1.6	1.2	0.4
嘉義縣市	2.8	1.2	1.6	2.8
台南縣市	2.5	3.2	4.0	6.4
高雄縣市	3.7	5.4	5.6	9.0
屏東縣市	0.8	0.7	1.4	1.1
澎湖縣	0.4	0.0	1.1	0.0
花蓮縣市	0.8	0.5	1.2	0.0
台東縣市	0.0	0.0	0.0	0.3
南投縣市	0.3	1.2	1.6	2.2
金門馬祖	0.3	0.0	0.0	0.8
國外地區	0.0	0.2	0.0	0.0
拒答	0.8	0.0	0.0	0.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

### 三、四次問卷調查分析結果比較

#### (一) 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，第一、第二以及第三次調查，受訪者去過的遊憩區均以「武陵遊憩區」所佔比例較高，第四次調查受訪者去過的遊憩區則以「汶水遊客中心」所佔比例較高。(詳見表6)

表 6-6 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(%)
汶水遊客中心	48.7	45.5	40.4	76.1
武陵遊憩區	60.2	63.8	69.6	57.3
觀霧遊憩區	38.4	31.1	31.7	23.7
雪見遊憩區	41.6	33	27.5	12.8
總和	188.9	173.3	169.2	169.9

#### (二) 受訪者選擇到遊憩區的原因均以「接近大自然」居冠，其次為「休閒渡假」

研究結果顯示，四次調查中，受訪者會選擇到遊憩區的原因均以「接近大自然」所佔比例較高，其次均為「休閒渡假」。另外，「增加見聞知識」也是遊客選擇遊憩區的動機之一。(詳見表 7)

表 6-7 受訪者選擇到遊憩區的動機前三名統計表

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	71.7	69.0	69.1	64.8
休閒渡假	46.5	50.7	52.1	45.9
增加見聞知識	33.3		32.6	31.2
親子旅遊		42.5		

### (三) 受訪者對遊憩區設施最滿意的項目以「多媒體視廳室節目內容」居多

在四次調查當中，第一次、第二次以及第四次的調查均顯示，受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目以「多媒體視廳室的節目內容」所佔比例較高，而第三次調查較為滿意的項目則以「園區生態景觀與設施」居冠。(詳見表 8)

表 6-8 受訪者對遊憩區各項設施最滿意項目前三名統計表

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(%)
多媒體視廳室的節目內容	59.1	60.0	53.6	53.6
解說導覽服務	49.0		42.8	
遊客中心展示區	47.6	45.1		51.0
園區生態景觀與設施		49.5	57.7	51.6

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

在四次調查當中，四次調查均顯示，受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目以「洗手間的環境清潔」所佔比例較高，而第二次調查以及第三次調查第二項較不滿意的項目則以「餐飲與紀念品販售中心」居多。此外，第二次調查中第二項較不滿意的項目則以「指示標示及雙語服務」為主，第四次調查中第二項較不滿意的項目則以「多媒體視廳室的播放時間」為主。(詳見表 9)

表 6-9 受訪者對遊憩區各項設施最不滿意的項目前三名統計表

最不滿意項目	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
洗手間的環境清潔	11.5	15.0	15.0	16.5
指示標示及雙語服務	9.7	6.3	9.3	
餐飲與紀念品販售中心	9.6	10.1	10.5	7.7
多媒體視廳室的播放時間				10.2

(五) 四次調查均顯示，超過八成以上的遊客滿意遊憩區多媒體視廳室節目內容

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區多媒體視廳室節目內容表示「滿意」都在八成以上，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 85.3%，第三次調查顯示的滿意度比例較低，佔 81.9%，而第四次調查遊客對於區多媒體視廳室節目內容滿意度又有些許提升。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八成以上。(詳見表 10)

表 6-10 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	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
非常滿意	36.9	26.9	23.4	28.2
滿意	48.4	57.9	58.5	55.1
普通/還好	7.9	6.5	8.6	7.5
不滿意	0.1	0.4	0.1	0.3
非常不滿意	0.1			0.4
沒意見	6.5	8.4	9.3	8.6
總和	100	100	100.0	100

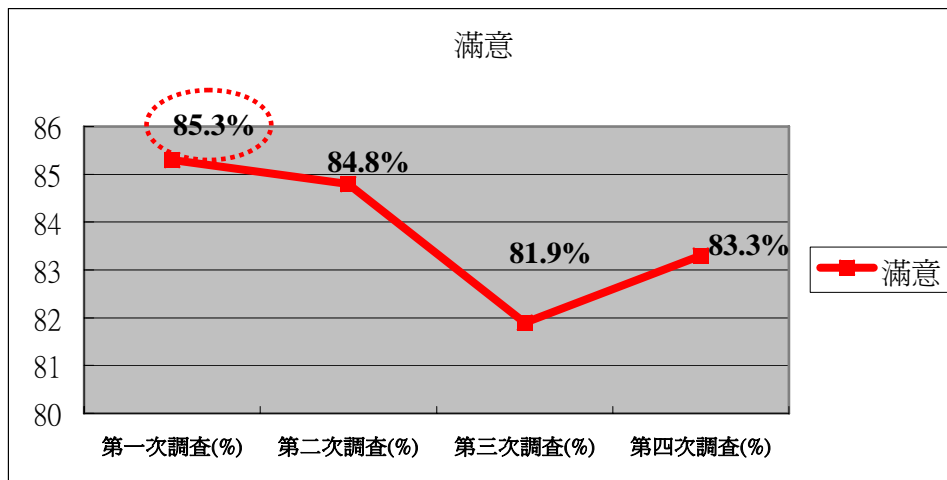


圖 6-1 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度統計圖

(六)遊客對多媒體視廳室播放時間安排滿意度評價有逐漸降低的趨勢，其中第一次調查滿意度較高，佔80.3%；第四次調查滿意度較低，佔74.8%

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安排每況愈下，從第一次調查的八成(80.3%)滿意度下降至第四次調查的七成五(74.8%)，滿意度下降約 5.5 個百分點。(詳見表 11 和圖 2)

表 6-11 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	23.6	18.2	17	18.6
滿意	56.7	59.1	58.3	56.2
普通/還好	11.5	12.7	13.8	15.1
不滿意	0.6	1	0.5	1.7
非常不滿意	0.3	0.4	0.0	0.2
沒意見	7.4	8.7	10.4	8.3
總和	100	100	100.0	100

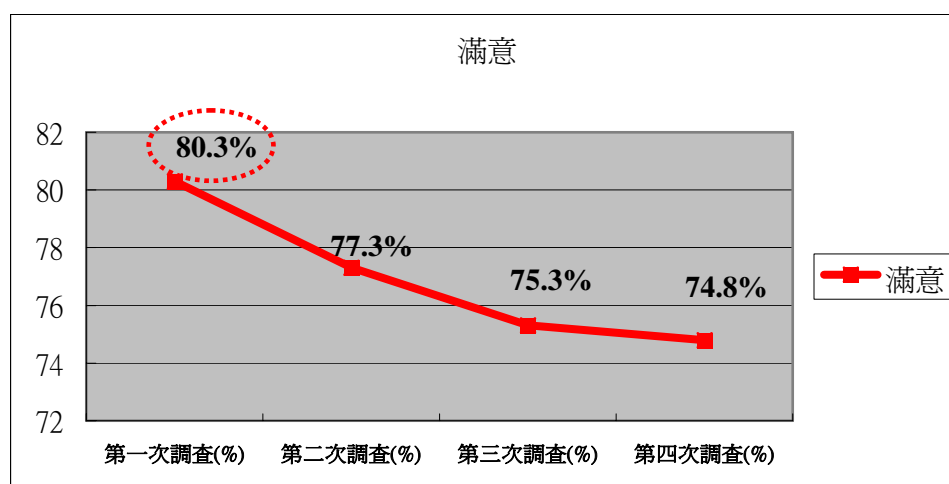


圖 6-2 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度統計圖

(七)對遊憩區遊客中心展示區滿意度皆在八成三以上，由以第四次調查滿意度評價較高

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，從第一次調查至第三次調查滿意度比例相差不大，都在八成三以上，而第四次調查滿意度則揚升了7個百分點，佔九成。(詳見表 12 和圖 3)

表 6-12 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	20.9	20.6	18.3	20.9
滿意	63.2	62.7	64.7	69.1
普通/還好	13.9	12.4	12.4	7.5
不滿意	0.7	0.7	1.2	0.2
非常不滿意	0.3	0.2	0.0	0.1
沒意見	1.0	3.3	3.3	2.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

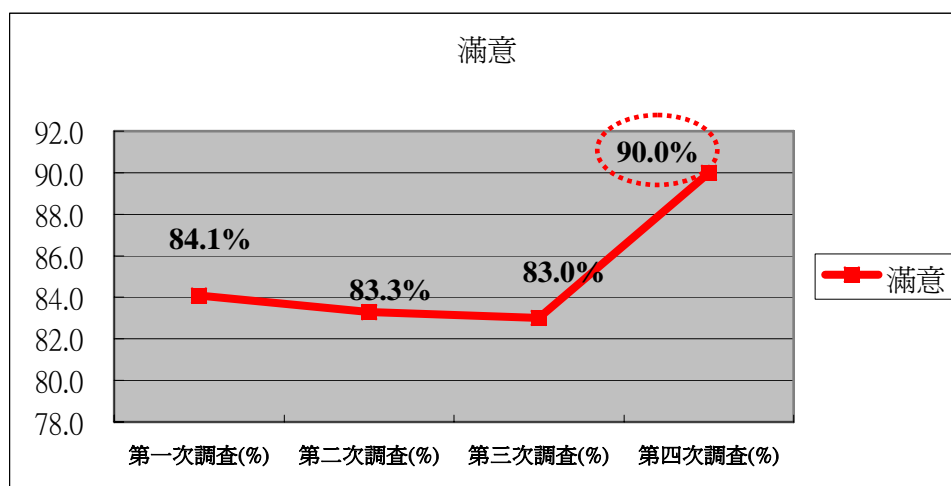


圖 6-3 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度統計圖

(八)第四次調查中遊客對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度評價最高

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度，以第三次調查滿意度最低，佔 76.0%，然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躍升了 10.3 個百分點，滿意度進步幅度最大。(詳見表 13 和圖 4)

表 6-13 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	17.8	16.2	15.3	19.4
滿意	58.9	61.7	60.7	66.9
普通/還好	17.5	16.5	18.3	11.4
不滿意	4.0	3.1	2.7	0.9
非常不滿意	1.4	0.2	0.7	0.2
沒意見	0.4	2.3	2.2	1.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

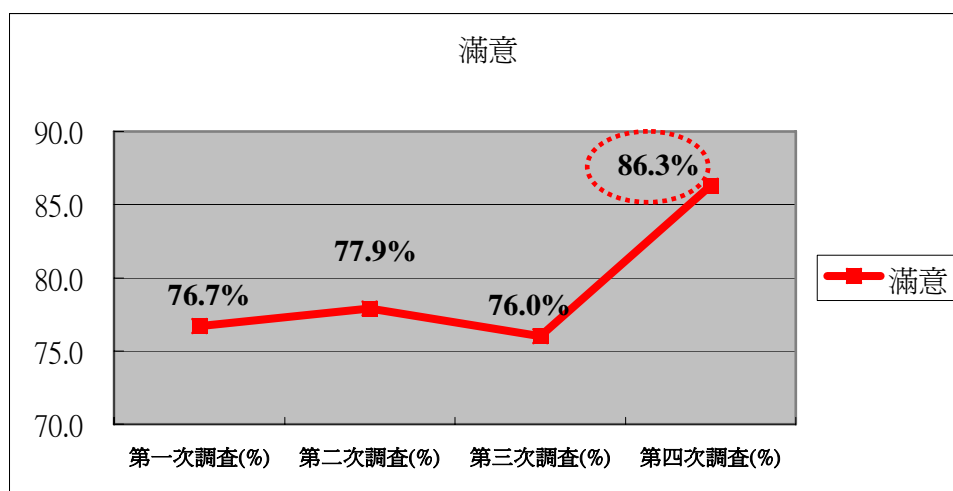


圖 6-4 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度統計圖

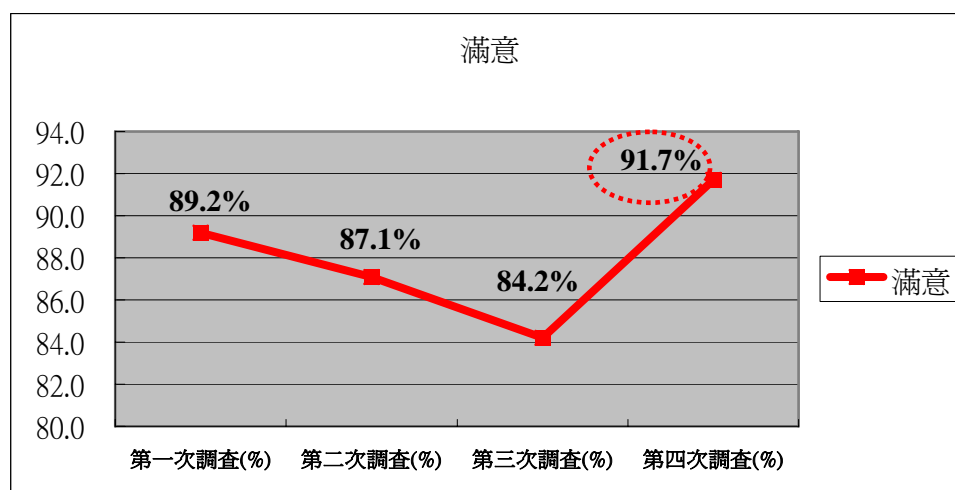


**(九)第四次調查中遊客對遊憩區環境清潔正面評價最高**

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區環境清潔滿意度，以第三次調查滿意度最低，佔 84.2%，然第四次調查中遊客對於環境清潔滿意度評價較高，佔九成二左右(91.7%)，顯示環境清潔已漸漸獲遊客認同。(詳見表 14 和圖 5)

**表 6-14 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	28.2	21.4	23.5	27.7
滿意	61.0	65.7	60.7	64.0
普通/還好	9.0	10.0	12.3	7.2
不滿意	0.7	1.5	1.8	0.5
非常不滿意	0.7	0.5	0.5	0.0
沒意見	0.4	1.0	1.1	0.6
總和	100.0	100.0	100.0	100.0



**圖 6-5 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度統計圖**

(十)第一次調查有五成五的專門解說員提供服務；其餘三次調查有提供解說服務的比例皆在五成以下

調查數據顯示，四次調查當中，第一次調查中有專門解說員提供服務所佔的比例較高，佔五成五左右(55.3%)，其餘三次調查有提供解說服務的比例皆在五成以下，由以第二次調查 37.7%的比例最低。(詳見表 15 和圖 6)

表 6-15 是否有專門解說員提供服務統計表

是否有專門解說員提供服務	第一次調查(%)	第二次調查(%)	第三次調查(%)	第四次調查(%)
有	55.3	37.7	43.0	41.0
沒有	44.7	62.3	57.0	59.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

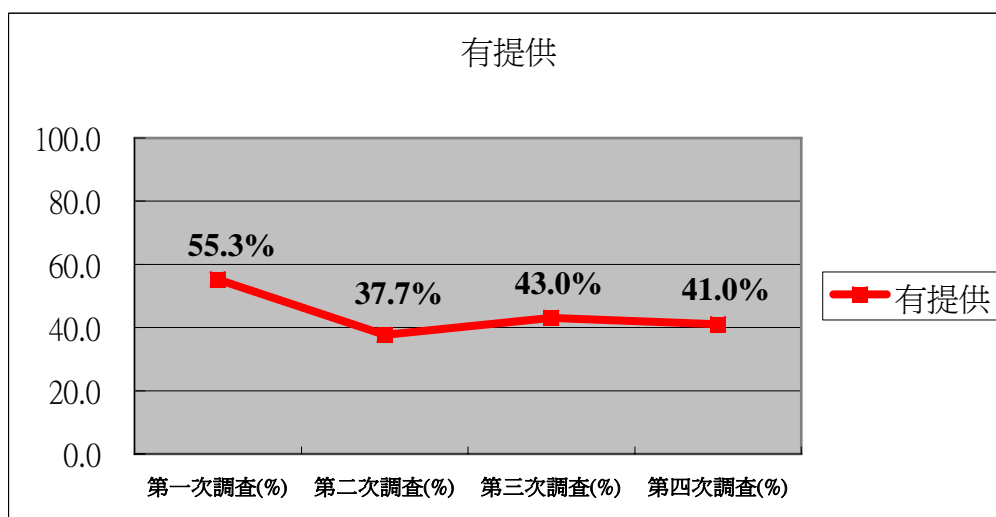


圖 6-6 是否有專門解說員提供服務統計圖

(十一) 四次調查均顯示，超過九成三以上的遊客滿意遊憩區內的解說服務

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對於遊憩區內解說服務表示「滿意」皆在九成三以上，其中以第二次調查所顯示的滿意度較高，佔 96.8%，第四次調查顯示的滿意度比例較低，佔 92.6%。整體而言，四次調查遊客對於遊憩區內解說服務滿意度均維持在九成三以上。(詳見表 16 和圖 7)

表 6-16 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	40.6	38.8	40.1	36.8
滿意	55.1	58.0	56.1	55.8
普通/還好	3.8	2.9	2.9	5.9
不滿意	0.0	0.0	0.3	0.2
非常不滿意	0.0	0.3	0.3	0.0
沒意見	0.5	0.0	0.3	1.2
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

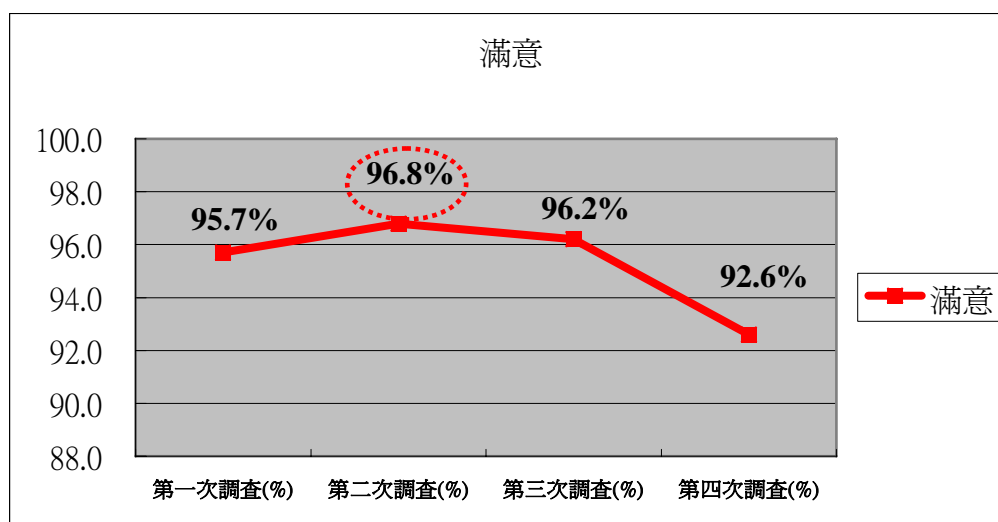


圖 6-7 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度統計圖

(十二)解說服務建議以「解說應更詳細、清楚」及「解說內容活潑生動」居多

調查數據顯示，四次調查當中，其中有超過五成以上的受訪者認為解說服務沒有需要改進，其次對於遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項以「解說應更詳細、清楚」、「解說內容活潑生動些」以及「解說更專業些」居多。(詳見表 17)

表 6-17 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	57.9	58.6	52.2	53.2
解說更詳細、清楚	16.8	12.1	15.3	16.4
解說內容活潑生動些	12.8	16.9	17.8	14.3
解說更專業些	7.5	11.7	10.8	13.5
其他	5	2	1.6	4
解說慢一點	3.8	2.3	5.1	3.1
服務態度好一點	1	0.7	1.9	0.7
總和	104.8	104.2	104.8	105.2

(十三) 四次調查均顯示，遊客對遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度均維持在九成以上

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，其中以第一次調查所顯示的滿意度較高，佔 95.3%，第二次調查顯示的滿意度比例較低，佔 90.3%。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。(詳見表 18 和圖 8)

表 6-18 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	34.8	30.5	30.1	33.2
滿意	60.5	59.8	61.7	59.5
普通/還好	4.3	6.4	6.8	5.6
不滿意	0.1	0.2	0.3	0.3
非常不滿意	0.0	0.2	0.0	0.0
沒意見	0.3	2.8	1.1	1.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

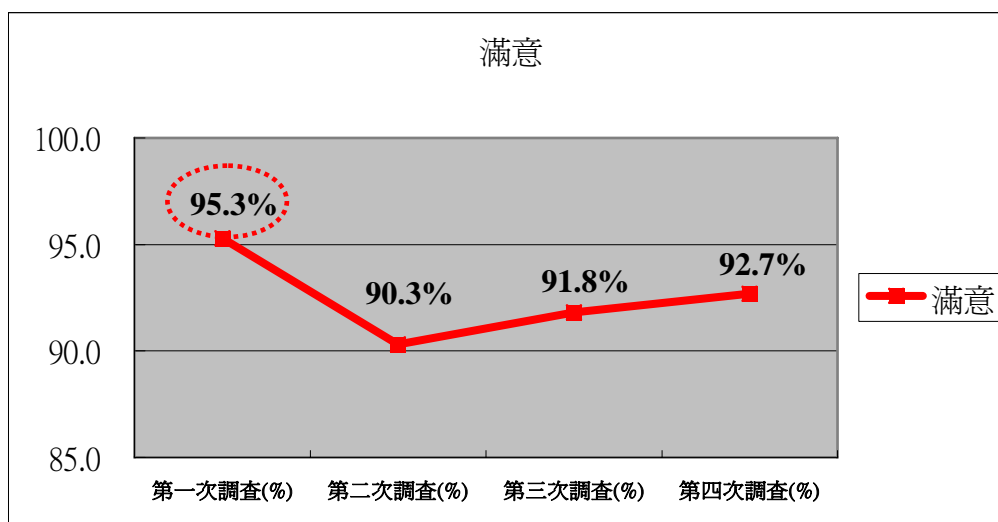


圖 6-8 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度統計圖

(十四) 第四次調查中遊客對於各項設施感覺滿意度評價較高，佔九成左右

調查數據顯示，四次調查當中，遊客對遊憩區各項設施感覺滿意度，以第二次調查評價最低，佔 82.4%，然第四次調查中遊客對於各項設施感覺滿意度評價較高，佔九成左右(89.6%)。(詳見表 19 和圖 9)

表 6-19 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	26.2	18.4	21.6	22.1
滿意	56.3	64.0	64.0	67.5
普通/還好	15.0	13.8	12.2	7.6
不滿意	1.2	0.9	0.5	0.3
非常不滿意	0.3	0.0	0.0	0.1
沒意見	1.0	2.9	1.6	2.4
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

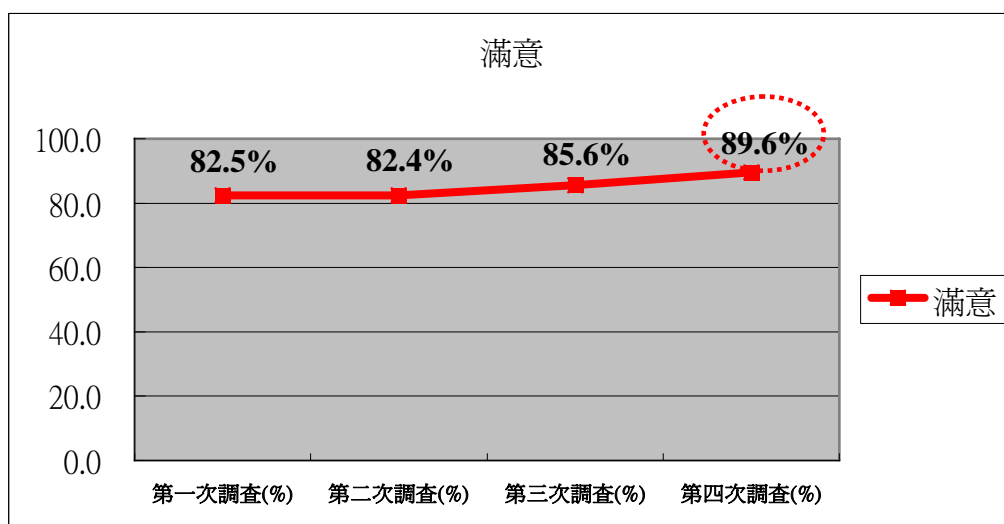


圖 6-9 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度度統計圖

(十五)旅客重遊意願高，比例在八成九至九成一左右

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九至九成一中間(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。(詳見表 20 和圖 10)

表 6-20 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	49.0	39.6	43.4	46.4
應該會	40.1	50.2	47.3	45.0
不一定	7.9	9.0	7.5	7.7
可能不會	0.8	1.1	1.5	0.5
一定不會	0.0	0.1	0.3	0.4
拒答	2.2	0.0	0.0	0.0
總和	100.0	100.0	100.0	100.0

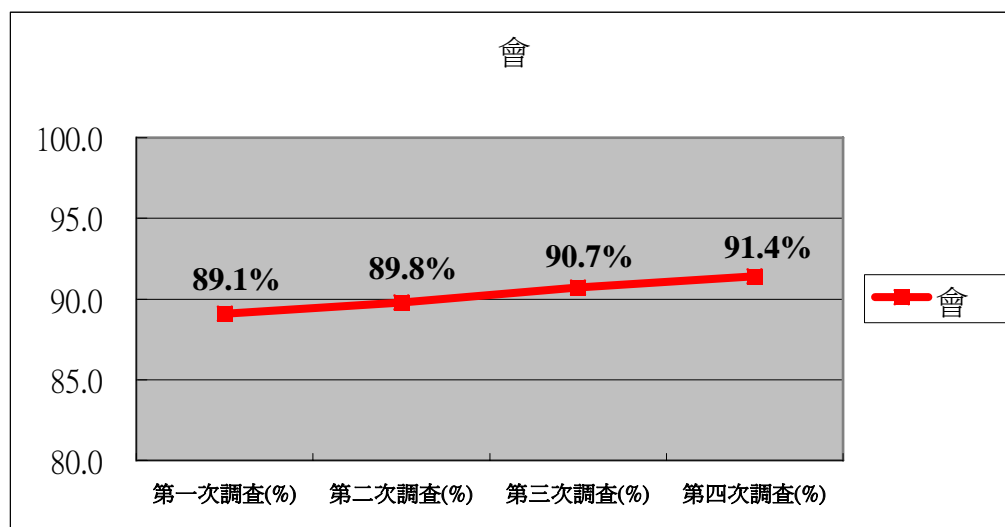


圖 6-10 受訪者是否再訪雪霸遊客中心之意願統計圖

## (十六)四次調查中，解說服務滿意度居冠

本小節將對雪霸國家公園遊客中心的各題項滿意程度做一比較，主要包括「對遊憩區多媒體視廳室播放節目內容滿意度」、「對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度」、「對遊憩區遊客中心展示區滿意度」、「對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度」、「對遊憩區環境清潔滿意度」、「對遊憩區內解說服務滿意度」、「對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度」以及「對遊憩區各項設施感覺滿意度」等八個面進行比較，以了解受訪者對於各項設施服務的滿意程度高低。

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

從表 21 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（4.35 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」（4.26 分）以及「多媒體視廳室播放節目內容」（4.22 分）。而滿意度分數較低的則是「設施標示或遊憩路徑指標」（3.94 分），顯示受訪者對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意程度較低。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；但對於遊憩區設施標示或遊憩路徑指標指標整體滿意度則稍低，整體滿意度分數亦在 4 分以下。



表 6-21 受訪者對雪霸公園遊客中心滿意度綜合比較表

滿意度評價項目(分數)	第一次調查	第二次調查	第三次調查	第四次調查	整體平均分數
多媒體視廳室播放節目內容	4.30	4.21	4.16	4.21	4.22
多媒體視廳室播放時間安排	4.11	4.03	4.02	4.00	4.04
遊客中心展示區	4.05	4.06	4.04	4.13	4.07
設施標示或遊憩路徑指標	3.88	3.93	3.89	4.06	3.94
環境清潔	4.16	4.07	4.06	4.20	4.12
解說服務滿意度	4.37	4.35	4.36	4.31	4.35
遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度	4.30	4.24	4.23	4.27	4.26
各項設施感覺滿意度	4.08	4.03	4.08	4.14	4.08

(十七) 綜合比較遊憩區各項設施滿意度

在多媒體視聽室播放節目內容上，綜合四次調查，汶水遊客中心在第一次、第三次及第四次的調查中，滿意度為最高，雪見遊憩區在第二次調查的滿意度最高。而武陵遊憩區在四次調查的滿意度皆為最低。

表 6-22 受訪者對各遊憩區多媒體視聽室播放節目內容滿意度交叉表

	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	75.8%	79.8%	72.5%	78.3%
雪見遊憩區	84.4%	90.5%	88.2%	
汶水遊客中心	93.4%	84.7%	92.2%	85.1%

在多媒體視聽室播放時間安排上，綜合四次調查，汶水遊客中心在第一次、第三次及第四次調查中滿意度為最高，雪見遊憩區在第二次調查的滿意度最高。而武陵遊憩區在四次調查中的滿意度皆為最低。

表 6-23 受訪者對各遊憩區多媒體視聽室播放時間安排滿意度交叉表

	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	67.0%	70.9%	63.7%	68.5%
雪見遊憩區	80.6%	84.7%	79.5%	
汶水遊客中心	88.8%	77.2%	89.7%	77.1%

在遊客中心展市區上，綜合四次調查，汶水遊客中心在四次的調查中滿意度皆為最高。而雪見遊憩區在第一次及第二次、武陵遊憩區第三次及第四次的調查中滿意度為最低。

表 6-24 受訪者對各遊憩區遊客中心展市區滿意度交叉表

	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	80.7%	83.5%	79.5%	89.5%
雪見遊憩區	76.4%	78.1%	83.9%	
汶水遊客中心	93.9%	87.4%	87.6%	90.2%

在設施標示或遊憩路徑指標上，綜合四次調查，汶水遊客中心在四次的調查中滿意度皆為最高。而雪見遊憩區在第一次、第二次及第三次的調查中滿意度為最低，武陵遊憩區在第四次的調查中滿意度為最低。

表 6-25 受訪者對各遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度交叉表

	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	80.2%	78.1%	71.3%	81.5%
雪見遊憩區	60.8%	71.5%	70.6%	
汶水遊客中心	89.5%	83.0%	86.1%	88.0%

在環境清潔上，綜合四次調查，汶水遊客中心在第一次、第三次及第四次的調查中滿意度為最高，雪見遊憩區在第二次調查的滿意度為最高。而武陵遊憩區在第二次、第三次及第四次的調查中滿意度為最低，雪見遊憩區在第一次調查中滿意度為最低。

表 6-26 受訪者對各遊憩區環境清潔滿意度交叉表

	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	90.7%	83.8%	80.4%	89.5%
雪見遊憩區	86.9%	89.7%	86.0%	
汶水遊客中心	91.3%	88.1%	88.9%	92.6%

在解說服務上，綜合四次調查，汶水遊客中心在第一次、第三次及第四次的調查中滿意度為最高，雪見遊憩區在第二次調查的滿意度為最高。而武陵遊憩區在四次的調查中滿意度皆為最低。

表 6-27 受訪者對各遊憩區內解說服務滿意度交叉表

	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	93.4%	95.1%	95.3%	92.5%
雪見遊憩區	93.8%	98.2%	95.7%	
汶水遊客中心	98.3%	96.8%	97.4%	92.7%

在遊客中心及洽公服務人員服務態度上，綜合四次調查，汶水遊客中心在四次調查中的滿意度皆為最高。而雪見遊憩區在第一次及第二次的調查中滿意度為最低，武陵遊憩區在第三次及第四次的調查中滿意度為最低。

表 6-28 受訪者對各遊憩區遊客中心櫃臺/洽公服務人員服務態度滿意度交叉表

	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	96.1%	90.3%	88.9%	91.6%
雪見遊憩區	92.4%	87.6%	93.4%	
汶水遊客中心	97.5%	92.6%	95.1%	93.1%

在各項服務設施上，綜合四次調查，汶水遊客中心在四次調查中的滿意度皆為最高。而雪見遊憩區在第一次、第二次及第三次調查中滿意度為最低，武陵遊憩區在第四次調查的滿意度為最低。

表 6-29 受訪者對各遊憩區各項設施感覺滿意度交叉表

	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	87.9%	82.4%	85.0%	89.5%
雪見遊憩區	67.3%	79.8%	80.2%	
汶水遊客中心	93.5%	84.7%	89.7%	89.6%

# 附錄一 調查問卷

## 雪霸國家公園遊客中心遊客滿意度調查表

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

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

請在適合的選項中打

1. 請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區？

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

2. 請問您為什麼選擇到本遊憩區來玩？

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

3. 請問您對本遊憩區各項設施感到最滿意的是哪些項目？(可複選)

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

4. 請問您對本遊憩區各項設施感到最不滿意的是哪些項目？(可複選)

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

5. 請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿意嗎？

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

6. 請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿意嗎？
- 01 非常滿意      02 滿意      03 普通/還好  
04 不滿意      05 非常不滿意      06 沒意見
7. 請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿意嗎？
- 01 非常滿意      02 滿意      03 普通/還好  
04 不滿意      05 非常不滿意      06 沒意見
8. 請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿意嗎？
- 01 非常滿意      02 滿意      03 普通/還好  
04 不滿意      05 非常不滿意      06 沒意見
9. 請問您對本遊憩區的環境清潔滿意嗎？
- 01 非常滿意      02 滿意      03 普通/還好  
04 不滿意      05 非常不滿意      06 沒意見
10. 請問您這次來本遊憩區參觀，是否有專門的解說員為您提供服務？
- 01 有      02 沒有(請跳答第 13 題)
11. 請問您對本遊憩區內解說服務感到滿意嗎？
- 01 非常滿意      02 滿意      03 普通/還好      04 不滿意      05 非常不滿意  
06 沒意見      07 拒答
12. 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 其他\_\_\_\_\_
- 07 沒有需要改進的
13. 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
14. 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

15. 請問您下次還會再到本遊憩區嗎？

01 一定會 02 應該會 03 不一定 04 可能不會 05 一定不會

16. 請問您居住在哪一個地區？

01 基隆縣市 02 台北縣市 03 宜蘭縣市 04 桃園縣市  
05 新竹縣市 06 苗栗縣市 07 台中縣市 08 彰化縣市  
09 雲林縣市 10 嘉義縣市 11 台南縣市 12 高雄縣市  
13 屏東縣市 14 澎湖縣 15 花蓮縣市 16 台東縣市  
17 南投縣市 18 金門馬祖 19 其他\_\_\_\_\_

17. 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

18. 您的教育程度是：

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

19. 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 其他\_\_\_\_\_

20. 性別

01 男 02 女

~~ 謝謝您接受我們的訪問。祝您旅遊愉快！~~

## 附錄二 交叉分析表



附表 2-1-1 受訪者到過雪霸國家公園哪些遊憩區與基本資料交叉分析

		1.請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區？								總和	
		武陵遊憩區		雪見遊憩區		觀霧遊憩區		汶水遊客中心		反應值	橫列%
		反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%		
性別	男	250	55.8%	82	18.3%	115	25.7%	340	75.9%	787	175.7%
	女	339	58.4%	50	8.6%	129	22.2%	442	76.2%	960	165.5%
總和		589	57.3%	132	12.8%	244	23.7%	782	76.1%	1747	169.9%
年齡	15-19歲	17	35.4%	8	16.7%	11	22.9%	38	79.2%	74	154.2%
	20-29歲	74	47.7%	14	9.0%	15	9.7%	100	64.5%	203	131.0%
	30-39歲	179	63.9%	27	9.6%	80	28.6%	193	68.9%	479	171.1%
	40-49歲	172	64.7%	33	12.4%	65	24.4%	212	79.7%	482	181.2%
	50-59歲	101	54.0%	35	18.7%	44	23.5%	154	82.4%	334	178.6%
	60-69歲	40	51.9%	12	15.6%	28	36.4%	71	92.2%	151	196.1%
	70歲以上	6	40.0%	3	20.0%	1	6.7%	14	93.3%	24	160.0%
總和		589	57.3%	132	12.8%	244	23.7%	782	76.1%	1747	169.9%
職業	學生	40	46.5%	10	11.6%	20	23.3%	62	72.1%	132	153.5%
	軍	7	31.8%	1	4.5%	3	13.6%	19	86.4%	30	136.4%
	公	82	54.7%	24	16.0%	38	25.3%	120	80.0%	264	176.0%
	教	37	55.2%	12	17.9%	16	23.9%	55	82.1%	120	179.1%
	警	1	33.3%					2	66.7%	3	100.0%
	管理階層	69	70.4%	17	17.3%	32	32.7%	66	67.3%	184	187.8%
	非管理階層	104	68.0%	12	7.8%	36	23.5%	98	64.1%	250	163.4%
	農、林、漁、牧	30	52.6%	9	15.8%	11	19.3%	51	89.5%	101	177.2%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	32	54.2%	7	11.9%	13	22.0%	38	64.4%	90	152.5%
	家管	72	54.5%	10	7.6%	27	20.5%	112	84.8%	221	167.4%
	退休人員	44	58.7%	16	21.3%	25	33.3%	69	92.0%	154	205.3%
	其他	40	54.8%	7	9.6%	10	13.7%	55	75.3%	112	153.4%
	服務業	25	64.1%	5	12.8%	11	28.2%	25	64.1%	66	169.2%
	自由業	2	50.0%					2	50.0%	4	100.0%
製造業	2	66.7%					2	66.7%	4	133.3%	
商	2	28.6%	2	28.6%	2	28.6%	6	85.7%	12	171.4%	
總和		589	57.3%	132	12.8%	244	23.7%	782	76.1%	1747	169.9%

附表 2-1-2 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)

		1.請問您去過雪霸國家公園哪些遊憩區？								總和	
		武陵遊憩區		雪見遊憩區		觀霧遊憩區		汶水遊客中心		反應值	橫列%
		反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%		
遊憩區	武陵遊憩區	277	100.4%	26	9.4%	68	24.6%	41	14.9%	412	149.3%
	汶水遊客中心	312	41.5%	106	14.1%	176	23.4%	741	98.5%	1335	177.5%
總和		589	57.3%	132	12.8%	244	23.7%	782	76.1%	1747	169.9%
教育程度	國小及以下	11	29.7%	5	13.5%	9	24.3%	32	86.5%	57	154.1%
	國(初)中	32	39.5%	10	12.3%	14	17.3%	69	85.2%	125	154.3%
	高中(職)	135	54.9%	34	13.8%	55	22.4%	203	82.5%	427	173.6%
	大學或專科學校	334	61.2%	67	12.3%	134	24.5%	401	73.4%	936	171.4%
	研究所(含)以上	77	65.3%	16	13.6%	32	27.1%	77	65.3%	202	171.2%
總和		589	57.3%	132	12.8%	244	23.7%	782	76.1%	1747	169.9%
居住地區	基隆縣市	10	47.6%	5	23.8%	4	19.0%	17	81.0%	36	171.4%
	台北縣市	221	68.4%	30	9.3%	84	26.0%	204	63.2%	539	166.9%
	宜蘭縣市	14	70.0%	5	25.0%	2	10.0%	15	75.0%	36	180.0%
	桃園縣市	54	70.1%	7	9.1%	26	33.8%	48	62.3%	135	175.3%
	新竹縣市	41	45.1%	6	6.6%	36	39.6%	82	90.1%	165	181.3%
	苗栗縣市	43	43.0%	25	25.0%	24	24.0%	97	97.0%	189	189.0%
	台中縣市	69	50.7%	16	11.8%	22	16.2%	116	85.3%	223	164.0%
	彰化縣市	13	56.5%	4	17.4%	10	43.5%	22	95.7%	49	213.0%
	雲林縣市	2	50.0%	1	25.0%			4	100.0%	7	175.0%
	嘉義縣市	10	34.5%	1	3.4%	4	13.8%	25	86.2%	40	137.9%
	台南縣市	32	48.5%	9	13.6%	8	12.1%	52	78.8%	101	153.0%
	高雄縣市	60	64.5%	16	17.2%	11	11.8%	58	62.4%	145	155.9%
	屏東縣市	4	36.4%	3	27.3%	2	18.2%	11	100.0%	20	181.8%
	台東縣市	1	33.3%					2	66.7%	3	100.0%
	南投縣市	14	60.9%	3	13.0%	10	43.5%	22	95.7%	49	213.0%
金門馬祖	1	12.5%	1	12.5%	1	12.5%	7	87.5%	10	125.0%	
總和		589	57.3%	132	12.8%	244	23.7%	782	76.1%	1747	169.9%

附表2-2-1 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析

		2.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	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值		
性別	男	285	131	209	74	116	36	42	41	19	11	964
	女	381	190	263	111	138	64	45	37	22	14	1265
總和		666	321	472	185	254	100	87	78	41	25	2229
年齡	15-19歲	27	10	25	7	16	4	2	2	5	3	101
	20-29歲	91	36	58	26	18	12	5	10	11	5	272
	30-39歲	194	69	132	38	97	17	22	14	11	9	603
	40-49歲	183	102	142	46	99	31	31	27	5	5	671
	50-59歲	109	69	82	47	15	30	17	16	4	1	390
	60-69歲	53	27	26	16	5	5	10	9	4	1	156
70歲以上		9	8	7	5	4	1			1	1	36
總和		666	321	472	185	254	100	87	78	41	25	2229
職業	學生	57	25	44	11	24	5	7	5	12	4	194
	軍	14	5	8	7	5	1	2		1		43
	公	90	50	61	30	33	12	15	11	3	8	313
	教	46	29	37	10	19	6	7	4	4	3	165
	警	2			2	1						5
	管理階層	72	32	56	13	39	7	8	10	3	4	244
	非管理階層	101	41	70	18	45	12	14	14	6		321
	農、林、漁、牧	35	11	20	14	10	6	4	3			103
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	34	12	31	6	18	9	5	5	2	1	123
	家管	86	54	57	35	28	15	12	10	5		302
	退休人員	44	35	36	17	9	8	9	10	3	1	172
	其他	46	13	23	14	12	11	3	2	2	2	128
	服務業	31	10	23	7	8	7	1	3		1	91
	自由業	2		3		1						6
製造業	1		1			1				1	4	
商	5	4	2	1	2			1			15	
總和		666	321	472	185	254	100	87	78	41	25	2229

附表 2-2-2 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析(續)

		2.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	橫列%
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%		
性別	男	63.6%	29.2%	46.7%	16.5%	25.9%	8.0%	9.4%	9.2%	4.2%	2.5%	215.2%
	女	65.7%	32.8%	45.3%	19.1%	23.8%	11.0%	7.8%	6.4%	3.8%	2.4%	218.1%
總和		64.8%	31.2%	45.9%	18.0%	24.7%	9.7%	8.5%	7.6%	4.0%	2.4%	216.8%
年齡	15-19歲	56.3%	20.8%	52.1%	14.6%	33.3%	8.3%	4.2%	4.2%	10.4%	6.3%	210.4%
	20-29歲	58.7%	23.2%	37.4%	16.8%	11.6%	7.7%	3.2%	6.5%	7.1%	3.2%	175.5%
	30-39歲	69.3%	24.6%	47.1%	13.6%	34.6%	6.1%	7.9%	5.0%	3.9%	3.2%	215.4%
	40-49歲	68.8%	38.3%	53.4%	17.3%	37.2%	11.7%	11.7%	10.2%	1.9%	1.9%	252.3%
	50-59歲	58.3%	36.9%	43.9%	25.1%	8.0%	16.0%	9.1%	8.6%	2.1%	.5%	208.6%
	60-69歲	68.8%	35.1%	33.8%	20.8%	6.5%	6.5%	13.0%	11.7%	5.2%	1.3%	202.6%
	70歲以上	60.0%	53.3%	46.7%	33.3%	26.7%	6.7%			6.7%	6.7%	240.0%
總和		64.8%	31.2%	45.9%	18.0%	24.7%	9.7%	8.5%	7.6%	4.0%	2.4%	216.8%
職業	學生	66.3%	29.1%	51.2%	12.8%	27.9%	5.8%	8.1%	5.8%	14.0%	4.7%	225.6%
	軍	63.6%	22.7%	36.4%	31.8%	22.7%	4.5%	9.1%		4.5%		195.5%
	公	60.0%	33.3%	40.7%	20.0%	22.0%	8.0%	10.0%	7.3%	2.0%	5.3%	208.7%
	教	68.7%	43.3%	55.2%	14.9%	28.4%	9.0%	10.4%	6.0%	6.0%	4.5%	246.3%
	警	66.7%			66.7%	33.3%						166.7%
	管理階層	73.5%	32.7%	57.1%	13.3%	39.8%	7.1%	8.2%	10.2%	3.1%	4.1%	249.0%
	非管理階層	66.0%	26.8%	45.8%	11.8%	29.4%	7.8%	9.2%	9.2%	3.9%		209.8%
	農、林、漁、牧	61.4%	19.3%	35.1%	24.6%	17.5%	10.5%	7.0%	5.3%			180.7%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	57.6%	20.3%	52.5%	10.2%	30.5%	15.3%	8.5%	8.5%	3.4%	1.7%	208.5%
	家管	65.2%	40.9%	43.2%	26.5%	21.2%	11.4%	9.1%	7.6%	3.8%		228.8%
	退休人員	58.7%	46.7%	48.0%	22.7%	12.0%	10.7%	12.0%	13.3%	4.0%	1.3%	229.3%
	其他	63.0%	17.8%	31.5%	19.2%	16.4%	15.1%	4.1%	2.7%	2.7%	2.7%	175.3%
	服務業	79.5%	25.6%	59.0%	17.9%	20.5%	17.9%	2.6%	7.7%			233.3%
	自由業	50.0%		75.0%		25.0%						150.0%
製造業	33.3%		33.3%			33.3%				33.3%	133.3%	
商	71.4%	57.1%	28.6%	14.3%	28.6%			14.3%			214.3%	
總和		64.8%	31.2%	45.9%	18.0%	24.7%	9.7%	8.5%	7.6%	4.0%	2.4%	216.8%

附表 2-2-3 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析(續)

		2.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	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
遊憩區	武陵遊憩區	212	77	163	22	90	20	34	45	6	5	674
	汶水遊客中心	454	244	309	163	164	80	53	33	35	20	1555
總和		666	321	472	185	254	100	87	78	41	25	2229
教育程度	國小及以下	16	9	12	10	6	6	2				61
	國(初)中	45	19	33	23	12	8	8	6	5	3	162
	高中(職)	154	76	106	57	36	35	14	10	8	2	498
	大學或專科學校	368	184	258	80	156	41	52	46	24	14	1223
	研究所(含)以上	83	33	63	15	44	10	11	16	4	6	285
總和		666	321	472	185	254	100	87	78	41	25	2229
居住地區	基隆縣市	14	2	7	5	10		1				39
	台北縣市	216	88	156	50	67	40	24	29	11	8	689
	宜蘭縣市	12	8	8	6	8	1	2	1			46
	桃園縣市	62	29	35	8	31	11	12	10	4	3	205
	新竹縣市	51	36	37	13	26	5	11	9	5	2	195
	苗栗縣市	66	47	47	10	43	5	10	7	6	3	244
	台中縣市	86	43	61	25	32	7	10	7	7	7	285
	彰化縣市	18	7	8	7	3	2	5	6	3		59
	雲林縣市	4	2	1		1						8
	嘉義縣市	13	7	11	7	5	5	1		1		50
	台南縣市	40	19	35	17	9	13	1	1	2		137
	高雄縣市	63	23	51	21	12	6	5	5	1	2	189
	屏東縣市	5	2	7	2	3	1	1	1	1		23
	台東縣市	2						1				3
	南投縣市	12	6	7	11	3	3	3	2			47
金門馬祖	2	2	1	3	1	1					10	
總和		666	321	472	185	254	100	87	78	41	25	2229

附表 2-2-4 受訪者選擇到遊憩區的動機與基本資料交叉分析(續)

		2.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	總和 橫列%
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%		
遊憩區	武陵遊憩區	76.8%	27.9%	59.1%	8.0%	32.6%	7.2%	12.3%	16.3%	2.2%	1.8%	244.2%
	汶水遊客中心	60.4%	32.4%	41.1%	21.7%	21.8%	10.6%	7.0%	4.4%	4.7%	2.7%	206.8%
總和		64.8%	31.2%	45.9%	18.0%	24.7%	9.7%	8.5%	7.6%	4.0%	2.4%	216.8%
教育程度	國小及以下	43.2%	24.3%	32.4%	27.0%	16.2%	16.2%	5.4%				164.9%
	國(初)中	55.6%	23.5%	40.7%	28.4%	14.8%	9.9%	9.9%	7.4%	6.2%	3.7%	200.0%
	高中(職)	62.6%	30.9%	43.1%	23.2%	14.6%	14.2%	5.7%	4.1%	3.3%	.8%	202.4%
	大學或專科學校	67.4%	33.7%	47.3%	14.7%	28.6%	7.5%	9.5%	8.4%	4.4%	2.6%	224.0%
	研究所(含)以上	70.3%	28.0%	53.4%	12.7%	37.3%	8.5%	9.3%	13.6%	3.4%	5.1%	241.5%
總和		64.8%	31.2%	45.9%	18.0%	24.7%	9.7%	8.5%	7.6%	4.0%	2.4%	216.8%
居住地區	基隆縣市	66.7%	9.5%	33.3%	23.8%	47.6%		4.8%				185.7%
	台北縣市	66.9%	27.2%	48.3%	15.5%	20.7%	12.4%	7.4%	9.0%	3.4%	2.5%	213.3%
	宜蘭縣市	60.0%	40.0%	40.0%	30.0%	40.0%	5.0%	10.0%	5.0%			230.0%
	桃園縣市	80.5%	37.7%	45.5%	10.4%	40.3%	14.3%	15.6%	13.0%	5.2%	3.9%	266.2%
	新竹縣市	56.0%	39.6%	40.7%	14.3%	28.6%	5.5%	12.1%	9.9%	5.5%	2.2%	214.3%
	苗栗縣市	66.0%	47.0%	47.0%	10.0%	43.0%	5.0%	10.0%	7.0%	6.0%	3.0%	244.0%
	台中縣市	63.2%	31.6%	44.9%	18.4%	23.5%	5.1%	7.4%	5.1%	5.1%	5.1%	209.6%
	彰化縣市	78.3%	30.4%	34.8%	30.4%	13.0%	8.7%	21.7%	26.1%	13.0%		256.5%
	雲林縣市	100.0%	50.0%	25.0%		25.0%						200.0%
	嘉義縣市	44.8%	24.1%	37.9%	24.1%	17.2%	17.2%	3.4%		3.4%		172.4%
	台南縣市	60.6%	28.8%	53.0%	25.8%	13.6%	19.7%	1.5%	1.5%	3.0%		207.6%
	高雄縣市	67.7%	24.7%	54.8%	22.6%	12.9%	6.5%	5.4%	5.4%	1.1%	2.2%	203.2%
	屏東縣市	45.5%	18.2%	63.6%	18.2%	27.3%	9.1%	9.1%	9.1%	9.1%		209.1%
	台東縣市	66.7%						33.3%				100.0%
南投縣市	52.2%	26.1%	30.4%	47.8%	13.0%	13.0%	13.0%	8.7%			204.3%	
金門馬祖	25.0%	25.0%	12.5%	37.5%	12.5%	12.5%					125.0%	
總和		64.8%	31.2%	45.9%	18.0%	24.7%	9.7%	8.5%	7.6%	4.0%	2.4%	216.8%

附表 2-3-1 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

		3.請問您對本遊憩區各項設施感到最滿意的是哪些項目？									總和
		多媒體 視聽室 的節目 內容	多媒體 視聽室 的播放 時間	遊客中 心展示 區	園區生 態景觀 與設施	餐飲與 紀念品 販售中 心	解說導 覽服務	指示標 示及雙 語服務	洗手間 的環境 清潔	其他	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
性別	男	251	128	228	223	73	161	36	112	8	1220
	女	300	153	296	307	76	211	44	136	16	1539
總和		551	281	524	530	149	372	80	248	24	2759
年齡	15-19歲	20	9	20	31	16	14	7	11		128
	20-29歲	62	23	76	77	17	41	10	29	3	338
	30-39歲	146	75	145	159	34	99	21	59	4	742
	40-49歲	167	85	149	140	47	104	20	65	7	784
	50-59歲	111	63	89	88	28	80	17	49	8	533
	60-69歲	41	21	37	31	4	29	5	28	1	197
	70歲以上	4	5	8	4	3	5		7	1	37
總和		551	281	524	530	149	372	80	248	24	2759
職業	學生	33	19	40	51	27	26	13	25	1	235
	軍	12	8	10	9	2	8		4	1	54
	公	87	37	71	66	20	50	9	29	9	378
	教	43	27	38	36	9	23	5	24	1	206
	警	1	2	2	2	2	1				10
	管理階層	59	27	56	57	17	44	13	20	1	294
	非管理階層	76	34	85	87	14	40	7	36	2	381
	農、林、漁、牧	36	16	24	24	9	24	6	15		154
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	33	7	34	33	7	21	5	10		150
	家管	59	44	66	65	17	47	7	29	6	340
	退休人員	47	23	39	30	12	39	5	25		220
	其他	35	21	30	37	8	28	7	14	2	182
	服務業	24	12	25	26	4	20	3	13	1	128
	自由業	1	1		3				1		6
製造業	2	1		1						4	
商	3	2	4	3	1	1		3		17	
總和		551	281	524	530	149	372	80	248	24	2759

附表 2-3-2 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)

		3.請問您對本遊憩區各項設施感到最滿意的是哪些項目？									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	其他	
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
性別	男	56.0%	28.6%	50.9%	49.8%	16.3%	35.9%	8.0%	25.0%	1.8%	272.3%
	女	51.7%	26.4%	51.0%	52.9%	13.1%	36.4%	7.6%	23.4%	2.8%	265.3%
總和		53.6%	27.3%	51.0%	51.6%	14.5%	36.2%	7.8%	24.1%	2.3%	268.4%
年齡	15-19歲	41.7%	18.8%	41.7%	64.6%	33.3%	29.2%	14.6%	22.9%		266.7%
	20-29歲	40.0%	14.8%	49.0%	49.7%	11.0%	26.5%	6.5%	18.7%	1.9%	218.1%
	30-39歲	52.1%	26.8%	51.8%	56.8%	12.1%	35.4%	7.5%	21.1%	1.4%	265.0%
	40-49歲	62.8%	32.0%	56.0%	52.6%	17.7%	39.1%	7.5%	24.4%	2.6%	294.7%
	50-59歲	59.4%	33.7%	47.6%	47.1%	15.0%	42.8%	9.1%	26.2%	4.3%	285.0%
	60-69歲	53.2%	27.3%	48.1%	40.3%	5.2%	37.7%	6.5%	36.4%	1.3%	255.8%
70歲以上		26.7%	33.3%	53.3%	26.7%	20.0%	33.3%		46.7%	6.7%	246.7%
總和		53.6%	27.3%	51.0%	51.6%	14.5%	36.2%	7.8%	24.1%	2.3%	268.4%
職業	學生	38.4%	22.1%	46.5%	59.3%	31.4%	30.2%	15.1%	29.1%	1.2%	273.3%
	軍	54.5%	36.4%	45.5%	40.9%	9.1%	36.4%		18.2%	4.5%	245.5%
	公	58.0%	24.7%	47.3%	44.0%	13.3%	33.3%	6.0%	19.3%	6.0%	252.0%
	教	64.2%	40.3%	56.7%	53.7%	13.4%	34.3%	7.5%	35.8%	1.5%	307.5%
	警	33.3%	66.7%	66.7%	66.7%	66.7%	33.3%				333.3%
	管理階層	60.2%	27.6%	57.1%	58.2%	17.3%	44.9%	13.3%	20.4%	1.0%	300.0%
	非管理階層	49.7%	22.2%	55.6%	56.9%	9.2%	26.1%	4.6%	23.5%	1.3%	249.0%
	農、林、漁、牧	63.2%	28.1%	42.1%	42.1%	15.8%	42.1%	10.5%	26.3%		270.2%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	55.9%	11.9%	57.6%	55.9%	11.9%	35.6%	8.5%	16.9%		254.2%
	家管	44.7%	33.3%	50.0%	49.2%	12.9%	35.6%	5.3%	22.0%	4.5%	257.6%
	退休人員	62.7%	30.7%	52.0%	40.0%	16.0%	52.0%	6.7%	33.3%		293.3%
	其他	47.9%	28.8%	41.1%	50.7%	11.0%	38.4%	9.6%	19.2%	2.7%	249.3%
	服務業	61.5%	30.8%	64.1%	66.7%	10.3%	51.3%	7.7%	33.3%	2.6%	328.2%
	自由業	25.0%	25.0%		75.0%				25.0%		150.0%
製造業	66.7%	33.3%		33.3%						133.3%	
商	42.9%	28.6%	57.1%	42.9%	14.3%	14.3%		42.9%		242.9%	
總和		53.6%	27.3%	51.0%	51.6%	14.5%	36.2%	7.8%	24.1%	2.3%	268.4%



附表2-3-3 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目與基本資料交叉分析(續)

		3.請問您對本遊憩區各項設施感到最滿意的是哪些項目？									總和
		多媒體 視聽室的節目 內容	多媒體 視聽室的播放 時間	遊客中 心展示 區	園區生 態景觀 與設施	餐飲與 紀念品 販售中 心	解說導 覽服務	指示標 示及雙 語服務	洗手間 的環境 清潔	其他	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	
遊憩 區	武陵遊憩區	107	49	131	193	41	92	25	83	7	728
	汶水遊客中心	444	232	393	337	108	280	55	165	17	2031
總和		551	281	524	530	149	372	80	248	24	2759
教育 程度	國小及以下	21	9	16	11	8	11	4	13	1	94
	國(初)中	31	22	29	36	13	21	8	19	4	183
	高中(職)	126	76	126	123	38	103	20	57	9	678
	大學或專科學校	309	142	283	297	69	192	42	124	9	1467
	研究所(含)以上	64	32	70	63	21	45	6	35	1	337
總和		551	281	524	530	149	372	80	248	24	2759
居住 地區	基隆縣市	10	5	12	10	3	7	1	2		50
	台北縣市	167	81	171	180	42	110	32	85	6	874
	宜蘭縣市	10	6	4	11		12	5	8	2	58
	桃園縣市	38	21	47	39	18	24	5	22	2	216
	新竹縣市	53	28	36	42	8	21	3	15	1	207
	苗栗縣市	63	26	57	48	14	41	8	20	3	280
	台中縣市	71	44	74	72	25	66	8	35		395
	彰化縣市	14	3	14	14	2	7		4		58
	雲林縣市	3	1	2	2		1				9
	嘉義縣市	23	11	9	13	3	6	1	4		70
	台南縣市	31	19	26	30	12	21	5	9	5	158
	高雄縣市	44	26	46	55	17	41	10	35	1	275
	屏東縣市	8	2	10	5	2	4		2		33
	台東縣市			2	1		1			1	5
南投縣市	11	5	11	8	2	9	2	7	3	58	
金門馬祖	5	3	3		1	1				13	
總和		551	281	524	530	149	372	80	248	24	2759

附表2-3-4 受訪者對遊憩區各項設施最滿意的項目與基本資料交叉分析(續)

		3.請問您對本遊憩區各項設施感到最滿意的是哪些項目？									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	其他	總和 橫列%
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	
遊憩 區	武陵遊憩區	38.8%	17.8%	47.5%	69.9%	14.9%	33.3%	9.1%	30.1%	2.5%	263.8%
	汶水遊客中心	59.0%	30.9%	52.3%	44.8%	14.4%	37.2%	7.3%	21.9%	2.3%	270.1%
總和		53.6%	27.3%	51.0%	51.6%	14.5%	36.2%	7.8%	24.1%	2.3%	268.4%
教育 程度	國小及以下	56.8%	24.3%	43.2%	29.7%	21.6%	29.7%	10.8%	35.1%	2.7%	254.1%
	國(初)中	38.3%	27.2%	35.8%	44.4%	16.0%	25.9%	9.9%	23.5%	4.9%	225.9%
	高中(職)	51.2%	30.9%	51.2%	50.0%	15.4%	41.9%	8.1%	23.2%	3.7%	275.6%
	大學或專科學校	56.6%	26.0%	51.8%	54.4%	12.6%	35.2%	7.7%	22.7%	1.6%	268.7%
	研究所(含)以上	54.2%	27.1%	59.3%	53.4%	17.8%	38.1%	5.1%	29.7%	.8%	285.6%
總和		53.6%	27.3%	51.0%	51.6%	14.5%	36.2%	7.8%	24.1%	2.3%	268.4%
居住 地區	基隆縣市	47.6%	23.8%	57.1%	47.6%	14.3%	33.3%	4.8%	9.5%		238.1%
	台北縣市	51.7%	25.1%	52.9%	55.7%	13.0%	34.1%	9.9%	26.3%	1.9%	270.6%
	宜蘭縣市	50.0%	30.0%	20.0%	55.0%		60.0%	25.0%	40.0%	10.0%	290.0%
	桃園縣市	49.4%	27.3%	61.0%	50.6%	23.4%	31.2%	6.5%	28.6%	2.6%	280.5%
	新竹縣市	58.2%	30.8%	39.6%	46.2%	8.8%	23.1%	3.3%	16.5%	1.1%	227.5%
	苗栗縣市	63.0%	26.0%	57.0%	48.0%	14.0%	41.0%	8.0%	20.0%	3.0%	280.0%
	台中縣市	52.2%	32.4%	54.4%	52.9%	18.4%	48.5%	5.9%	25.7%		290.4%
	彰化縣市	60.9%	13.0%	60.9%	60.9%	8.7%	30.4%		17.4%		252.2%
	雲林縣市	75.0%	25.0%	50.0%	50.0%		25.0%				225.0%
	嘉義縣市	79.3%	37.9%	31.0%	44.8%	10.3%	20.7%	3.4%	13.8%		241.4%
	台南縣市	47.0%	28.8%	39.4%	45.5%	18.2%	31.8%	7.6%	13.6%	7.6%	239.4%
	高雄縣市	47.3%	28.0%	49.5%	59.1%	18.3%	44.1%	10.8%	37.6%	1.1%	295.7%
	屏東縣市	72.7%	18.2%	90.9%	45.5%	18.2%	36.4%		18.2%		300.0%
	台東縣市			66.7%	33.3%		33.3%			33.3%	166.7%
南投縣市	47.8%	21.7%	47.8%	34.8%	8.7%	39.1%	8.7%	30.4%	13.0%	252.2%	
金門馬祖	62.5%	37.5%	37.5%		12.5%	12.5%				162.5%	
總和		53.6%	27.3%	51.0%	51.6%	14.5%	36.2%	7.8%	24.1%	2.3%	268.4%

附表 2-4-1 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

		4.請問您對本遊憩區各項設施感到最不滿意的是哪些項目？										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	露營區 的廁所 清潔要 改善	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值		
性別	男	32	46	21	26	33	24	30	58	233	6	509
	女	19	59	29	28	46	37	40	112	271	10	651
總和		51	105	50	54	79	61	70	170	504	16	1160
年齡	15-19歲	2	6	2	4	1	1	1	10	25	1	53
	20-29歲	5	13	8	3	16	10	11	23	76	1	166
	30-39歲	7	19	4	7	33	14	15	56	142	12	309
	40-49歲	15	27	16	16	14	7	20	43	133	2	293
	50-59歲	9	27	10	11	10	17	13	23	87		207
	60-69歲	11	13	6	11	5	11	8	10	35		110
	70歲以上	2		4	2		1	2	5	6		22
總和		51	105	50	54	79	61	70	170	504	16	1160
職業	學生	3	11	1	4	8	3	5	18	40	2	95
	軍		1			3	1		1	16		22
	公	7	9	9	6	8	8	8	19	81	2	157
	教	7	8	9	4	5	4	3	7	35		82
	警				1				1	2		4
	管理階層	9	10	4	6	8	6	9	21	43	2	118
	非管理階層	1	10	2	5	19	5	13	21	84	2	162
	農、林、漁、牧	3	8	1	6	5	3	4	5	29		64
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	2	8	1	2	7	3	5	7	28		63
	家管	10	13	6	9	5	13	10	27	59	2	154
	退休人員	6	13	9	9	4	7	7	13	27		95
	其他	1	8	6	2	2	5	3	23	32	5	87
	服務業	1	4	2		2	2	2	5	23	1	42
	自由業					1			1	2		4
製造業					1		1	1			3	
商	1	2			1	1			3		8	
總和		51	105	50	54	79	61	70	170	504	16	1160

附表 2-4-2 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)

		4.請問您對本遊憩區各項設施感到最不滿意的是哪些項目？										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	露營區 的廁所 清潔要 改善	總和 橫列%
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%		
性別	男	7.1%	10.3%	4.7%	5.8%	7.4%	5.4%	6.7%	12.9%	52.0%	1.3%	113.6%
	女	3.3%	10.2%	5.0%	4.8%	7.9%	6.4%	6.9%	19.3%	46.7%	1.7%	112.2%
總和		5.0%	10.2%	4.9%	5.3%	7.7%	5.9%	6.8%	16.5%	49.0%	1.6%	112.8%
年齡	15-19歲	4.2%	12.5%	4.2%	8.3%	2.1%	2.1%	2.1%	20.8%	52.1%	2.1%	110.4%
	20-29歲	3.2%	8.4%	5.2%	1.9%	10.3%	6.5%	7.1%	14.8%	49.0%	.6%	107.1%
	30-39歲	2.5%	6.8%	1.4%	2.5%	11.8%	5.0%	5.4%	20.0%	50.7%	4.3%	110.4%
	40-49歲	5.6%	10.2%	6.0%	6.0%	5.3%	2.6%	7.5%	16.2%	50.0%	.8%	110.2%
	50-59歲	4.8%	14.4%	5.3%	5.9%	5.3%	9.1%	7.0%	12.3%	46.5%		110.7%
	60-69歲	14.3%	16.9%	7.8%	14.3%	6.5%	14.3%	10.4%	13.0%	45.5%		142.9%
	70歲以上	13.3%		26.7%	13.3%		6.7%	13.3%	33.3%	40.0%		146.7%
總和		5.0%	10.2%	4.9%	5.3%	7.7%	5.9%	6.8%	16.5%	49.0%	1.6%	112.8%
職業	學生	3.5%	12.8%	1.2%	4.7%	9.3%	3.5%	5.8%	20.9%	46.5%	2.3%	110.5%
	軍		4.5%			13.6%	4.5%		4.5%	72.7%		100.0%
	公	4.7%	6.0%	6.0%	4.0%	5.3%	5.3%	5.3%	12.7%	54.0%	1.3%	104.7%
	教	10.4%	11.9%	13.4%	6.0%	7.5%	6.0%	4.5%	10.4%	52.2%		122.4%
	警				33.3%				33.3%	66.7%		133.3%
	管理階層	9.2%	10.2%	4.1%	6.1%	8.2%	6.1%	9.2%	21.4%	43.9%	2.0%	120.4%
	非管理階層	.7%	6.5%	1.3%	3.3%	12.4%	3.3%	8.5%	13.7%	54.9%	1.3%	105.9%
	農、林、漁、牧	5.3%	14.0%	1.8%	10.5%	8.8%	5.3%	7.0%	8.8%	50.9%		112.3%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	3.4%	13.6%	1.7%	3.4%	11.9%	5.1%	8.5%	11.9%	47.5%		106.8%
	家管	7.6%	9.8%	4.5%	6.8%	3.8%	9.8%	7.6%	20.5%	44.7%	1.5%	116.7%
	退休人員	8.0%	17.3%	12.0%	12.0%	5.3%	9.3%	9.3%	17.3%	36.0%		126.7%
	其他	1.4%	11.0%	8.2%	2.7%	2.7%	6.8%	4.1%	31.5%	43.8%	6.8%	119.2%
	服務業	2.6%	10.3%	5.1%		5.1%	5.1%	5.1%	12.8%	59.0%	2.6%	107.7%
	自由業					25.0%			25.0%	50.0%		100.0%
製造業					33.3%		33.3%	33.3%			100.0%	
商	14.3%	28.6%			14.3%	14.3%			42.9%		114.3%	
總和		5.0%	10.2%	4.9%	5.3%	7.7%	5.9%	6.8%	16.5%	49.0%	1.6%	112.8%

附表 2-4-3 受訪者對遊憩區各項設施感到最不滿意的项目與基本資料交叉分析(續)

		4.請問您對本遊憩區各項設施感到最不滿意的是哪些項目？										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	露營區 的廁所 清潔要 改善	反應值
		反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值	反應值		
遊憩 區	武陵遊憩區	4	13	11	8	27	8	24	38	158	15	306
	汶水遊客中心	47	92	39	46	52	53	46	132	346	1	854
總和		51	105	50	54	79	61	70	170	504	16	1160
教育 程度	國小及以下	5	5	3	6	2	3	4	4	16		48
	國(初)中	5	7	4	7	1	8	6	16	43		97
	高中(職)	13	38	18	14	17	19	10	44	108	6	287
	大學或專科學校	23	45	21	22	44	28	41	90	275	9	598
	研究所(含)以上	5	10	4	5	15	3	9	16	62	1	130
總和		51	105	50	54	79	61	70	170	504	16	1160
居住 地區	基隆縣市	4	2			1			4	11		22
	台北縣市	8	25	16	13	23	20	29	60	160	6	360
	宜蘭縣市	1	1	1		4	2	1	1	11		22
	桃園縣市	1	3	3	4	8	3	6	12	40	4	84
	新竹縣市	4	7	2	2	2	5	3	17	53		95
	苗栗縣市	5	12	4	9	10	1	6	18	48		113
	台中縣市	9	18	8	13	8	13	6	20	72	3	170
	彰化縣市	1	3	3		3		2	7	6	1	26
	雲林縣市	1					1			2		4
	嘉義縣市	4	6	2	2	2	1	3	4	8		32
	台南縣市	4	10	2	3	8	2	6	8	30		73
	高雄縣市	6	16	6	6	7	8	7	12	40	2	110
	屏東縣市	1		2			1			8		12
	台東縣市					1	1		1	1		4
	南投縣市	1	1	1	2	2	3	1	5	9		25
金門馬祖	1	1						1	5		8	
總和		51	105	50	54	79	61	70	170	504	16	1160

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

		4.請問您對本遊憩區各項設施感到最不滿意的是哪些項目？										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	露營區 的廁所 清潔要 改善	
		橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%	橫列%
遊憩 區	武陵遊憩區	1.4%	4.7%	4.0%	2.9%	9.8%	2.9%	8.7%	13.8%	57.2%	5.4%	110.9%
	汶水遊客中心	6.3%	12.2%	5.2%	6.1%	6.9%	7.0%	6.1%	17.6%	46.0%	.1%	113.6%
總和		5.0%	10.2%	4.9%	5.3%	7.7%	5.9%	6.8%	16.5%	49.0%	1.6%	112.8%
教育 程度	國小及以下	13.5%	13.5%	8.1%	16.2%	5.4%	8.1%	10.8%	10.8%	43.2%		129.7%
	國(初)中	6.2%	8.6%	4.9%	8.6%	1.2%	9.9%	7.4%	19.8%	53.1%		119.8%
	高中(職)	5.3%	15.4%	7.3%	5.7%	6.9%	7.7%	4.1%	17.9%	43.9%	2.4%	116.7%
	大學或專科學校	4.2%	8.2%	3.8%	4.0%	8.1%	5.1%	7.5%	16.5%	50.4%	1.6%	109.5%
	研究所(含)以上	4.2%	8.5%	3.4%	4.2%	12.7%	2.5%	7.6%	13.6%	52.5%	.8%	110.2%
總和		5.0%	10.2%	4.9%	5.3%	7.7%	5.9%	6.8%	16.5%	49.0%	1.6%	112.8%
居住 地區	基隆縣市	19.0%	9.5%			4.8%			19.0%	52.4%		104.8%
	台北縣市	2.5%	7.7%	5.0%	4.0%	7.1%	6.2%	9.0%	18.6%	49.5%	1.9%	111.5%
	宜蘭縣市	5.0%	5.0%	5.0%		20.0%	10.0%	5.0%	5.0%	55.0%		110.0%
	桃園縣市	1.3%	3.9%	3.9%	5.2%	10.4%	3.9%	7.8%	15.6%	51.9%	5.2%	109.1%
	新竹縣市	4.4%	7.7%	2.2%	2.2%	2.2%	5.5%	3.3%	18.7%	58.2%		104.4%
	苗栗縣市	5.0%	12.0%	4.0%	9.0%	10.0%	1.0%	6.0%	18.0%	48.0%		113.0%
	台中縣市	6.6%	13.2%	5.9%	9.6%	5.9%	9.6%	4.4%	14.7%	52.9%	2.2%	125.0%
	彰化縣市	4.3%	13.0%	13.0%		13.0%		8.7%	30.4%	26.1%	4.3%	113.0%
	雲林縣市	25.0%					25.0%			50.0%		100.0%
	嘉義縣市	13.8%	20.7%	6.9%	6.9%	6.9%	3.4%	10.3%	13.8%	27.6%		110.3%
	台南縣市	6.1%	15.2%	3.0%	4.5%	12.1%	3.0%	9.1%	12.1%	45.5%		110.6%
	高雄縣市	6.5%	17.2%	6.5%	6.5%	7.5%	8.6%	7.5%	12.9%	43.0%	2.2%	118.3%
	屏東縣市	9.1%		18.2%			9.1%			72.7%		109.1%
	台東縣市					33.3%	33.3%		33.3%	33.3%	33.3%	
南投縣市	4.3%	4.3%	4.3%	8.7%	8.7%	13.0%	4.3%	21.7%	39.1%		108.7%	
金門馬祖	12.5%	12.5%						12.5%	62.5%		100.0%	
總和		5.0%	10.2%	4.9%	5.3%	7.7%	5.9%	6.8%	16.5%	49.0%	1.6%	112.8%

附表 2-5-1 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

		5.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿意嗎？										總和			
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別 *@	男	145	32.4%	236	52.7%	28	6.3%	2	.4%			37	8.3%	448	100.0%
	女	145	25.0%	330	56.9%	49	8.4%	1	.2%	4	.7%	51	8.8%	580	100.0%
總和		290	28.2%	566	55.1%	77	7.5%	3	.3%	4	.4%	88	8.6%	1028	100.0%
年齡 **@	15-19歲	16	33.3%	20	41.7%	3	6.3%					9	18.8%	48	100.0%
	20-29歲	26	16.8%	84	54.2%	22	14.2%					23	14.8%	155	100.0%
	30-39歲	77	27.5%	149	53.2%	24	8.6%	1	.4%	2	.7%	27	9.6%	280	100.0%
	40-49歲	77	28.9%	156	58.6%	15	5.6%	1	.4%	1	.4%	16	6.0%	266	100.0%
	50-59歲	60	32.1%	109	58.3%	10	5.3%	1	.5%	1	.5%	6	3.2%	187	100.0%
	60-69歲	27	35.1%	42	54.5%	2	2.6%					6	7.8%	77	100.0%
	70歲以上	7	46.7%	6	40.0%	1	6.7%					1	6.7%	15	100.0%
總和		290	28.2%	566	55.1%	77	7.5%	3	.3%	4	.4%	88	8.6%	1028	100.0%
職業 ***@	學生	22	25.6%	35	40.7%	9	10.5%	1	1.2%	1	1.2%	18	20.9%	86	100.0%
	軍	6	27.3%	9	40.9%	4	18.2%					3	13.6%	22	100.0%
	公	40	26.7%	90	60.0%	8	5.3%					12	8.0%	150	100.0%
	教	17	25.4%	43	64.2%	2	3.0%					5	7.5%	67	100.0%
	警	2	66.7%	1	33.3%									3	100.0%
	管理階層	34	34.7%	51	52.0%	5	5.1%					8	8.2%	98	100.0%
	非管理階層	39	25.5%	84	54.9%	16	10.5%					14	9.2%	153	100.0%
	農、林、漁、牧	17	29.8%	34	59.6%	4	7.0%					2	3.5%	57	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	19	32.2%	29	49.2%	3	5.1%					8	13.6%	59	100.0%
	家管	40	30.3%	72	54.5%	9	6.8%			3	2.3%	8	6.1%	132	100.0%
	退休人員	32	42.7%	39	52.0%	2	2.7%	1	1.3%			1	1.3%	75	100.0%
	其他	12	16.4%	46	63.0%	8	11.0%					7	9.6%	73	100.0%
	服務業	8	20.5%	24	61.5%	5	12.8%					2	5.1%	39	100.0%
	自由業	1	25.0%	3	75.0%									4	100.0%
製造業	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%							3	100.0%	
商			5	71.4%	1	14.3%	1	14.3%					7	100.0%	
總和		290	28.2%	566	55.1%	77	7.5%	3	.3%	4	.4%	88	8.6%	1028	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)

		5.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，所播放的節目內容滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區**@	武陵遊憩區	56	20.3%	160	58.0%	26	9.4%					34	12.3%	276	100.0%
	汶水遊客中心	234	31.1%	406	54.0%	51	6.8%	3	.4%	4	.5%	54	7.2%	752	100.0%
總和		290	28.2%	566	55.1%	77	7.5%	3	.3%	4	.4%	88	8.6%	1028	100.0%
教育程度**@	國小及以下	19	51.4%	18	48.6%									37	100.0%
	國(初)中	23	28.4%	39	48.1%	7	8.6%			1	1.2%	11	13.6%	81	100.0%
	高中(職)	71	28.9%	141	57.3%	22	8.9%	2	.8%	1	.4%	9	3.7%	246	100.0%
	大學或專科學校	148	27.1%	306	56.0%	40	7.3%	1	.2%	2	.4%	49	9.0%	546	100.0%
	研究所(含)以上	29	24.6%	62	52.5%	8	6.8%					19	16.1%	118	100.0%
總和		290	28.2%	566	55.1%	77	7.5%	3	.3%	4	.4%	88	8.6%	1028	100.0%
居住地區***@	基隆縣市	9	42.9%	9	42.9%	2	9.5%					1	4.8%	21	100.0%
	台北縣市	91	28.2%	175	54.2%	26	8.0%					31	9.6%	323	100.0%
	宜蘭縣市	5	25.0%	13	65.0%							2	10.0%	20	100.0%
	桃園縣市	20	26.0%	42	54.5%	6	7.8%	1	1.3%			8	10.4%	77	100.0%
	新竹縣市	21	23.1%	60	65.9%	3	3.3%	1	1.1%	1	1.1%	5	5.5%	91	100.0%
	苗栗縣市	35	35.0%	53	53.0%	5	5.0%					7	7.0%	100	100.0%
	台中縣市	40	29.4%	71	52.2%	9	6.6%			1	.7%	15	11.0%	136	100.0%
	彰化縣市	10	43.5%	9	39.1%	3	13.0%					1	4.3%	23	100.0%
	雲林縣市			2	50.0%					1	25.0%	1	25.0%	4	100.0%
	嘉義縣市	12	41.4%	16	55.2%							1	3.4%	29	100.0%
	台南縣市	16	24.2%	39	59.1%	6	9.1%	1	1.5%			4	6.1%	66	100.0%
	高雄縣市	18	19.4%	52	55.9%	13	14.0%			1	1.1%	9	9.7%	93	100.0%
	屏東縣市	4	36.4%	7	63.6%									11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	1	33.3%							1	33.3%	3	100.0%
南投縣市	6	26.1%	12	52.2%	3	13.0%					2	8.7%	23	100.0%	
金門馬祖	2	25.0%	5	62.5%	1	12.5%							8	100.0%	
總和		290	28.2%	566	55.1%	77	7.5%	3	.3%	4	.4%	88	8.6%	1028	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 受訪者對遊憩區多媒體視廳室播放時間安排滿意度與基本資料交叉分析

		6.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	90	20.1%	244	54.5%	65	14.5%	10	2.2%	1	.2%	38	8.5%	448	100.0%
	女	101	17.4%	334	57.6%	90	15.5%	7	1.2%	1	.2%	47	8.1%	580	100.0%
總和		191	18.6%	578	56.2%	155	15.1%	17	1.7%	2	.2%	85	8.3%	1028	100.0%
年齡 *@	15-19歲	13	27.1%	19	39.6%	11	22.9%	2	4.2%			3	6.3%	48	100.0%
	20-29歲	16	10.3%	85	54.8%	31	20.0%	1	.6%			22	14.2%	155	100.0%
	30-39歲	48	17.1%	168	60.0%	34	12.1%	3	1.1%			27	9.6%	280	100.0%
	40-49歲	55	20.7%	150	56.4%	39	14.7%	4	1.5%	1	.4%	17	6.4%	266	100.0%
	50-59歲	33	17.6%	104	55.6%	33	17.6%	4	2.1%	1	.5%	12	6.4%	187	100.0%
	60-69歲	21	27.3%	44	57.1%	6	7.8%	3	3.9%			3	3.9%	77	100.0%
	70歲以上	5	33.3%	8	53.3%	1	6.7%					1	6.7%	15	100.0%
總和		191	18.6%	578	56.2%	155	15.1%	17	1.7%	2	.2%	85	8.3%	1028	100.0%
職業 *@	學生	17	19.8%	31	36.0%	22	25.6%	2	2.3%			14	16.3%	86	100.0%
	軍	4	18.2%	10	45.5%	4	18.2%					4	18.2%	22	100.0%
	公	26	17.3%	98	65.3%	12	8.0%	3	2.0%			11	7.3%	150	100.0%
	教	12	17.9%	38	56.7%	13	19.4%	3	4.5%			1	1.5%	67	100.0%
	警	2	66.7%	1	33.3%									3	100.0%
	管理階層	21	21.4%	58	59.2%	12	12.2%					7	7.1%	98	100.0%
	非管理階層	20	13.1%	87	56.9%	27	17.6%	3	2.0%			16	10.5%	153	100.0%
	農、林、漁、牧	10	17.5%	40	70.2%	6	10.5%	1	1.8%					57	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	12	20.3%	34	57.6%	6	10.2%	1	1.7%			6	10.2%	59	100.0%
	家管	33	25.0%	66	50.0%	19	14.4%	2	1.5%			12	9.1%	132	100.0%
	退休人員	16	21.3%	45	60.0%	13	17.3%			1	1.3%			75	100.0%
	其他	11	15.1%	39	53.4%	11	15.1%			1	1.4%	11	15.1%	73	100.0%
	服務業	6	15.4%	24	61.5%	7	17.9%	1	2.6%			1	2.6%	39	100.0%
	自由業			3	75.0%							1	25.0%	4	100.0%
製造業	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%							3	100.0%	
商			3	42.9%	2	28.6%	1	14.3%			1	14.3%	7	100.0%	
總和		191	18.6%	578	56.2%	155	15.1%	17	1.7%	2	.2%	85	8.3%	1028	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 2-6-2 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)

		6.請問您對本遊憩區的多媒體視廳室，播放時間的安排滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區**	武陵遊憩區	35	12.7%	154	55.8%	49	17.8%	2	.7%			36	13.0%	276	100.0%
	汶水遊客中心	156	20.7%	424	56.4%	106	14.1%	15	2.0%	2	.3%	49	6.5%	752	100.0%
總和		191	18.6%	578	56.2%	155	15.1%	17	1.7%	2	.2%	85	8.3%	1028	100.0%
教育程度	國小及以下	16	43.2%	19	51.4%	2	5.4%							37	100.0%
	國(初)中	12	14.8%	45	55.6%	13	16.0%	3	3.7%	1	1.2%	7	8.6%	81	100.0%
	高中(職)	48	19.5%	141	57.3%	40	16.3%	3	1.2%			14	5.7%	246	100.0%
	大學或專科學校	94	17.2%	308	56.4%	82	15.0%	9	1.6%	1	.2%	52	9.5%	546	100.0%
	研究所(含)以上	21	17.8%	65	55.1%	18	15.3%	2	1.7%			12	10.2%	118	100.0%
總和		191	18.6%	578	56.2%	155	15.1%	17	1.7%	2	.2%	85	8.3%	1028	100.0%
居住地區***@	基隆縣市	8	38.1%	9	42.9%	3	14.3%					1	4.8%	21	100.0%
	台北縣市	51	15.8%	192	59.4%	47	14.6%	5	1.5%			28	8.7%	323	100.0%
	宜蘭縣市	4	20.0%	12	60.0%	3	15.0%					1	5.0%	20	100.0%
	桃園縣市	17	22.1%	41	53.2%	8	10.4%					11	14.3%	77	100.0%
	新竹縣市	11	12.1%	59	64.8%	13	14.3%	1	1.1%			7	7.7%	91	100.0%
	苗栗縣市	24	24.0%	50	50.0%	17	17.0%	2	2.0%			7	7.0%	100	100.0%
	台中縣市	29	21.3%	70	51.5%	24	17.6%	3	2.2%			10	7.4%	136	100.0%
	彰化縣市	6	26.1%	10	43.5%	4	17.4%	1	4.3%			2	8.7%	23	100.0%
	雲林縣市	1	25.0%	1	25.0%							2	50.0%	4	100.0%
	嘉義縣市	6	20.7%	17	58.6%	2	6.9%	3	10.3%			1	3.4%	29	100.0%
	台南縣市	15	22.7%	36	54.5%	8	12.1%	1	1.5%			6	9.1%	66	100.0%
	高雄縣市	9	9.7%	55	59.1%	22	23.7%			1	1.1%	6	6.5%	93	100.0%
	屏東縣市	4	36.4%	7	63.6%									11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%							3	100.0%
	南投縣市	3	13.0%	14	60.9%	3	13.0%					3	13.0%	23	100.0%
金門馬祖	2	25.0%	4	50.0%			1	12.5%	1	12.5%			8	100.0%	
總和		191	18.6%	578	56.2%	155	15.1%	17	1.7%	2	.2%	85	8.3%	1028	100.0%

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

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

附表 2-7-1 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

		7.請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿意嗎？											總和		
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	96	21.4%	303	67.6%	31	6.9%	2	.4%	1	.2%	15	3.3%	448	100.0%
	女	119	20.5%	407	70.2%	46	7.9%					8	1.4%	580	100.0%
總和		215	20.9%	710	69.1%	77	7.5%	2	.2%	1	.1%	23	2.2%	1028	100.0%
年齡	15-19歲	12	25.0%	29	60.4%	3	6.3%					4	8.3%	48	100.0%
	20-29歲	24	15.5%	107	69.0%	16	10.3%					8	5.2%	155	100.0%
	30-39歲	59	21.1%	198	70.7%	20	7.1%	1	.4%			2	.7%	280	100.0%
	40-49歲	57	21.4%	187	70.3%	19	7.1%					3	1.1%	266	100.0%
	50-59歲	39	20.9%	127	67.9%	14	7.5%	1	.5%	1	.5%	5	2.7%	187	100.0%
	60-69歲	20	26.0%	52	67.5%	4	5.2%					1	1.3%	77	100.0%
	70歲以上	4	26.7%	10	66.7%	1	6.7%							15	100.0%
總和		215	20.9%	710	69.1%	77	7.5%	2	.2%	1	.1%	23	2.2%	1028	100.0%
職業 **@	學生	19	22.1%	50	58.1%	9	10.5%					8	9.3%	86	100.0%
	軍	3	13.6%	16	72.7%	2	9.1%	1	4.5%					22	100.0%
	公	24	16.0%	110	73.3%	11	7.3%			1	.7%	4	2.7%	150	100.0%
	教	14	20.9%	46	68.7%	7	10.4%							67	100.0%
	警	2	66.7%	1	33.3%									3	100.0%
	管理階層	25	25.5%	67	68.4%	6	6.1%							98	100.0%
	非管理階層	28	18.3%	111	72.5%	12	7.8%					2	1.3%	153	100.0%
	農、林、漁、牧	12	21.1%	40	70.2%	4	7.0%					1	1.8%	57	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	12	20.3%	43	72.9%	3	5.1%					1	1.7%	59	100.0%
	家管	35	26.5%	88	66.7%	6	4.5%					3	2.3%	132	100.0%
	退休人員	17	22.7%	53	70.7%	4	5.3%	1	1.3%					75	100.0%
	其他	14	19.2%	54	74.0%	2	2.7%					3	4.1%	73	100.0%
	服務業	8	20.5%	24	61.5%	7	17.9%							39	100.0%
	自由業	1	25.0%	1	25.0%	1	25.0%					1	25.0%	4	100.0%
製造業	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%							3	100.0%	
商			5	71.4%	2	28.6%							7	100.0%	
總和		215	20.9%	710	69.1%	77	7.5%	2	.2%	1	.1%	23	2.2%	1028	100.0%

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

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

附表 2-7-2 受訪者對遊憩區遊客中心展示區滿意度與基本資料交叉分析(續)

		7.請問您對本遊憩區的遊客中心展示區滿意嗎？												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區**@	武陵遊憩區	49	17.8%	198	71.7%	21	7.6%					8	2.9%	276	100.0%
	汶水遊客中心	166	22.1%	512	68.1%	56	7.4%	2	.3%	1	.1%	15	2.0%	752	100.0%
總和		215	20.9%	710	69.1%	77	7.5%	2	.2%	1	.1%	23	2.2%	1028	100.0%
教育程度*@	國小及以下	13	35.1%	19	51.4%	2	5.4%					3	8.1%	37	100.0%
	國(初)中	16	19.8%	54	66.7%	6	7.4%					5	6.2%	81	100.0%
	高中(職)	50	20.3%	174	70.7%	17	6.9%					5	2.0%	246	100.0%
	大學或專科學校	112	20.5%	378	69.2%	45	8.2%	1	.2%	1	.2%	9	1.6%	546	100.0%
	研究所(含)以上	24	20.3%	85	72.0%	7	5.9%	1	.8%			1	.8%	118	100.0%
總和		215	20.9%	710	69.1%	77	7.5%	2	.2%	1	.1%	23	2.2%	1028	100.0%
居住地區	基隆縣市	7	33.3%	10	47.6%	4	19.0%							21	100.0%
	台北縣市	61	18.9%	237	73.4%	19	5.9%					6	1.9%	323	100.0%
	宜蘭縣市	4	20.0%	13	65.0%	3	15.0%							20	100.0%
	桃園縣市	17	22.1%	56	72.7%	2	2.6%					2	2.6%	77	100.0%
	新竹縣市	11	12.1%	70	76.9%	8	8.8%			1	1.1%	1	1.1%	91	100.0%
	苗栗縣市	27	27.0%	61	61.0%	8	8.0%	1	1.0%			3	3.0%	100	100.0%
	台中縣市	30	22.1%	90	66.2%	12	8.8%					4	2.9%	136	100.0%
	彰化縣市	6	26.1%	14	60.9%	2	8.7%					1	4.3%	23	100.0%
	雲林縣市	1	25.0%	3	75.0%									4	100.0%
	嘉義縣市	4	13.8%	21	72.4%	4	13.8%							29	100.0%
	台南縣市	16	24.2%	44	66.7%	2	3.0%	1	1.5%			3	4.5%	66	100.0%
	高雄縣市	21	22.6%	63	67.7%	9	9.7%							93	100.0%
	屏東縣市	3	27.3%	8	72.7%									11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%							3	100.0%
	南投縣市	5	21.7%	13	56.5%	3	13.0%					2	8.7%	23	100.0%
金門馬祖	1	12.5%	6	75.0%							1	12.5%	8	100.0%	
總和		215	20.9%	710	69.1%	77	7.5%	2	.2%	1	.1%	23	2.2%	1028	100.0%

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

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

附表 2-8-1 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度與基本資料交叉分析

		8. 請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿意嗎？										總和			
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	93	20.8%	296	66.1%	44	9.8%	6	1.3%	2	.4%	7	1.6%	448	100.0%
	女	106	18.3%	392	67.6%	73	12.6%	3	.5%			6	1.0%	580	100.0%
總和		199	19.4%	688	66.9%	117	11.4%	9	.9%	2	.2%	13	1.3%	1028	100.0%
年齡	15-19歲	12	25.0%	25	52.1%	7	14.6%	1	2.1%			3	6.3%	48	100.0%
	20-29歲	24	15.5%	105	67.7%	23	14.8%					3	1.9%	155	100.0%
	30-39歲	57	20.4%	184	65.7%	31	11.1%	3	1.1%	1	.4%	4	1.4%	280	100.0%
	40-49歲	48	18.0%	186	69.9%	29	10.9%	2	.8%	1	.4%			266	100.0%
	50-59歲	40	21.4%	124	66.3%	18	9.6%	2	1.1%			3	1.6%	187	100.0%
	60-69歲	13	16.9%	56	72.7%	7	9.1%	1	1.3%					77	100.0%
	70歲以上	5	33.3%	8	53.3%	2	13.3%							15	100.0%
總和		199	19.4%	688	66.9%	117	11.4%	9	.9%	2	.2%	13	1.3%	1028	100.0%
職業	學生	19	22.1%	44	51.2%	17	19.8%	1	1.2%	1	1.2%	4	4.7%	86	100.0%
	軍	3	13.6%	16	72.7%	2	9.1%					1	4.5%	22	100.0%
	公	26	17.3%	109	72.7%	15	10.0%							150	100.0%
	教	17	25.4%	43	64.2%	6	9.0%					1	1.5%	67	100.0%
	警	2	66.7%	1	33.3%									3	100.0%
	管理階層	18	18.4%	68	69.4%	8	8.2%	1	1.0%	1	1.0%	2	2.0%	98	100.0%
	非管理階層	20	13.1%	110	71.9%	20	13.1%	3	2.0%					153	100.0%
	農、林、漁、牧	13	22.8%	39	68.4%	4	7.0%	1	1.8%					57	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	16	27.1%	38	64.4%	4	6.8%					1	1.7%	59	100.0%
	家管	24	18.2%	93	70.5%	12	9.1%					3	2.3%	132	100.0%
	退休人員	19	25.3%	45	60.0%	10	13.3%	1	1.3%					75	100.0%
	其他	15	20.5%	48	65.8%	8	11.0%	1	1.4%			1	1.4%	73	100.0%
	服務業	5	12.8%	26	66.7%	7	17.9%	1	2.6%					39	100.0%
	自由業	1	25.0%	2	50.0%	1	25.0%							4	100.0%
製造業			2	66.7%	1	33.3%							3	100.0%	
商	1	14.3%	4	57.1%	2	28.6%							7	100.0%	
總和		199	19.4%	688	66.9%	117	11.4%	9	.9%	2	.2%	13	1.3%	1028	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 受訪者對遊憩區設施標示或遊憩路徑指標滿意度與基本資料交叉分析(續)

		8.請問您對本遊憩區的設施標示或遊憩路徑指標滿意嗎?												總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	43	15.6%	182	65.9%	43	15.6%	5	1.8%	1	.4%	2	.7%	276	100.0%
	汶水遊客中心	156	20.7%	506	67.3%	74	9.8%	4	.5%	1	.1%	11	1.5%	752	100.0%
總和		199	19.4%	688	66.9%	117	11.4%	9	.9%	2	.2%	13	1.3%	1028	100.0%
教育程度	國小及以下	12	32.4%	18	48.6%	5	13.5%	1	2.7%			1	2.7%	37	100.0%
	國(初)中	13	16.0%	53	65.4%	11	13.6%					4	4.9%	81	100.0%
	高中(職)	53	21.5%	166	67.5%	23	9.3%	1	.4%			3	1.2%	246	100.0%
	大學或專科學校	92	16.8%	372	68.1%	71	13.0%	6	1.1%	1	.2%	4	.7%	546	100.0%
	研究所(含)以上	29	24.6%	79	66.9%	7	5.9%	1	.8%	1	.8%	1	.8%	118	100.0%
總和		199	19.4%	688	66.9%	117	11.4%	9	.9%	2	.2%	13	1.3%	1028	100.0%
居住地區	基隆縣市	7	33.3%	11	52.4%	2	9.5%	1	4.8%					21	100.0%
	台北縣市	66	20.4%	210	65.0%	36	11.1%	5	1.5%			6	1.9%	323	100.0%
	宜蘭縣市	5	25.0%	13	65.0%	2	10.0%							20	100.0%
	桃園縣市	12	15.6%	55	71.4%	9	11.7%					1	1.3%	77	100.0%
	新竹縣市	10	11.0%	70	76.9%	10	11.0%	1	1.1%					91	100.0%
	苗栗縣市	24	24.0%	65	65.0%	9	9.0%					2	2.0%	100	100.0%
	台中縣市	34	25.0%	80	58.8%	19	14.0%			1	.7%	2	1.5%	136	100.0%
	彰化縣市	6	26.1%	14	60.9%	3	13.0%							23	100.0%
	雲林縣市			3	75.0%	1	25.0%							4	100.0%
	嘉義縣市	3	10.3%	22	75.9%	4	13.8%							29	100.0%
	台南縣市	14	21.2%	47	71.2%	3	4.5%			1	1.5%	1	1.5%	66	100.0%
	高雄縣市	12	12.9%	65	69.9%	14	15.1%	2	2.2%					93	100.0%
	屏東縣市	2	18.2%	6	54.5%	3	27.3%							11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	2	66.7%									3	100.0%
	南投縣市	2	8.7%	19	82.6%	1	4.3%					1	4.3%	23	100.0%
金門馬祖	1	12.5%	6	75.0%	1	12.5%							8	100.0%	
總和		199	19.4%	688	66.9%	117	11.4%	9	.9%	2	.2%	13	1.3%	1028	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 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度與基本資料交叉分析

		9.請問您對本遊憩區的環境清潔滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	132	29.5%	282	62.9%	28	6.3%	2	.4%	4	.9%	448	100.0%
	女	153	26.4%	376	64.8%	46	7.9%	3	.5%	2	.3%	580	100.0%
總和		285	27.7%	658	64.0%	74	7.2%	5	.5%	6	.6%	1028	100.0%
年齡	15-19歲	14	29.2%	27	56.3%	7	14.6%					48	100.0%
	20-29歲	40	25.8%	98	63.2%	14	9.0%	1	.6%	2	1.3%	155	100.0%
	30-39歲	74	26.4%	185	66.1%	15	5.4%	2	.7%	4	1.4%	280	100.0%
	40-49歲	71	26.7%	176	66.2%	18	6.8%	1	.4%			266	100.0%
	50-59歲	56	29.9%	115	61.5%	16	8.6%					187	100.0%
	60-69歲	23	29.9%	50	64.9%	4	5.2%					77	100.0%
	70歲以上	7	46.7%	7	46.7%			1	6.7%			15	100.0%
總和		285	27.7%	658	64.0%	74	7.2%	5	.5%	6	.6%	1028	100.0%
職業 ***@	學生	24	27.9%	48	55.8%	13	15.1%			1	1.2%	86	100.0%
	軍	5	22.7%	15	68.2%	2	9.1%					22	100.0%
	公	46	30.7%	97	64.7%	7	4.7%					150	100.0%
	教	25	37.3%	37	55.2%	4	6.0%	1	1.5%			67	100.0%
	警	2	66.7%					1	33.3%			3	100.0%
	管理階層	31	31.6%	57	58.2%	8	8.2%	1	1.0%	1	1.0%	98	100.0%
	非管理階層	37	24.2%	102	66.7%	13	8.5%	1	.7%			153	100.0%
	農、林、漁、牧	20	35.1%	35	61.4%	2	3.5%					57	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	19	32.2%	38	64.4%	1	1.7%			1	1.7%	59	100.0%
	家管	28	21.2%	95	72.0%	9	6.8%					132	100.0%
	退休人員	21	28.0%	47	62.7%	6	8.0%	1	1.3%			75	100.0%
	其他	17	23.3%	49	67.1%	4	5.5%			3	4.1%	73	100.0%
	服務業	8	20.5%	28	71.8%	3	7.7%					39	100.0%
	自由業	1	25.0%	2	50.0%	1	25.0%					4	100.0%
製造業	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%					3	100.0%	
商			7	100.0%							7	100.0%	
總和		285	27.7%	658	64.0%	74	7.2%	5	.5%	6	.6%	1028	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 受訪者對遊憩區環境清潔滿意度與基本資料交叉分析(續)

		9.請問您對本遊憩區的環境清潔滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	70	25.4%	177	64.1%	24	8.7%	1	.4%	4	1.4%	276	100.0%
	汶水遊客中心	215	28.6%	481	64.0%	50	6.6%	4	.5%	2	.3%	752	100.0%
總和		285	27.7%	658	64.0%	74	7.2%	5	.5%	6	.6%	1028	100.0%
教育程度	國小及以下	15	40.5%	22	59.5%							37	100.0%
	國(初)中	24	29.6%	48	59.3%	8	9.9%			1	1.2%	81	100.0%
	高中(職)	61	24.8%	164	66.7%	19	7.7%	1	.4%	1	.4%	246	100.0%
	大學或專科學校	150	27.5%	348	63.7%	44	8.1%	2	.4%	2	.4%	546	100.0%
	研究所(含)以上	35	29.7%	76	64.4%	3	2.5%	2	1.7%	2	1.7%	118	100.0%
總和		285	27.7%	658	64.0%	74	7.2%	5	.5%	6	.6%	1028	100.0%
居住地區 ***@	基隆縣市	6	28.6%	14	66.7%	1	4.8%					21	100.0%
	台北縣市	91	28.2%	200	61.9%	28	8.7%			4	1.2%	323	100.0%
	宜蘭縣市	6	30.0%	13	65.0%	1	5.0%					20	100.0%
	桃園縣市	27	35.1%	46	59.7%	4	5.2%					77	100.0%
	新竹縣市	14	15.4%	71	78.0%	5	5.5%			1	1.1%	91	100.0%
	苗栗縣市	30	30.0%	61	61.0%	8	8.0%	1	1.0%			100	100.0%
	台中縣市	37	27.2%	90	66.2%	8	5.9%	1	.7%			136	100.0%
	彰化縣市	8	34.8%	10	43.5%	4	17.4%	1	4.3%			23	100.0%
	雲林縣市			4	100.0%							4	100.0%
	嘉義縣市	7	24.1%	21	72.4%	1	3.4%					29	100.0%
	台南縣市	22	33.3%	42	63.6%	2	3.0%					66	100.0%
	高雄縣市	26	28.0%	59	63.4%	6	6.5%	1	1.1%	1	1.1%	93	100.0%
	屏東縣市	3	27.3%	7	63.6%	1	9.1%					11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	1	33.3%			1	33.3%			3	100.0%
	南投縣市	5	21.7%	13	56.5%	5	21.7%					23	100.0%
金門馬祖	2	25.0%	6	75.0%							8	100.0%	
總和		285	27.7%	658	64.0%	74	7.2%	5	.5%	6	.6%	1028	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 受訪者是否有專門解說員提供服務與基本資料交叉分析

		10. 請問您這次來本遊憩區參觀，是否有專門的解說員為您提供服務？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	186	41.5%	262	58.5%	448	100.0%
	女	235	40.5%	345	59.5%	580	100.0%
總和		421	41.0%	607	59.0%	1028	100.0%
年齡 **	15-19歲	12	25.0%	36	75.0%	48	100.0%
	20-29歲	56	36.1%	99	63.9%	155	100.0%
	30-39歲	101	36.1%	179	63.9%	280	100.0%
	40-49歲	111	41.7%	155	58.3%	266	100.0%
	50-59歲	97	51.9%	90	48.1%	187	100.0%
	60-69歲	38	49.4%	39	50.6%	77	100.0%
	70歲以上	6	40.0%	9	60.0%	15	100.0%
總和		421	41.0%	607	59.0%	1028	100.0%
職業 **	學生	28	32.6%	58	67.4%	86	100.0%
	軍	7	31.8%	15	68.2%	22	100.0%
	公	59	39.3%	91	60.7%	150	100.0%
	教	19	28.4%	48	71.6%	67	100.0%
	警	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
	管理階層	40	40.8%	58	59.2%	98	100.0%
	非管理階層	56	36.6%	97	63.4%	153	100.0%
	農、林、漁、牧	37	64.9%	20	35.1%	57	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	25	42.4%	34	57.6%	59	100.0%
	家管	51	38.6%	81	61.4%	132	100.0%
	退休人員	42	56.0%	33	44.0%	75	100.0%
	其他	34	46.6%	39	53.4%	73	100.0%
	服務業	18	46.2%	21	53.8%	39	100.0%
	自由業	1	25.0%	3	75.0%	4	100.0%
	製造業	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
商	2	28.6%	5	71.4%	7	100.0%	
總和		421	41.0%	607	59.0%	1028	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 受訪者是否有專門解說員提供服務與基本資料交叉分析(續)

		10. 請問您這次來本遊憩區參觀，是否有專門的解說員為您提供服務？				總和	
		有		沒有		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	93	33.7%	183	66.3%	276	100.0%
	汶水遊客中心	328	43.6%	424	56.4%	752	100.0%
總和		421	41.0%	607	59.0%	1028	100.0%
教育程度*	國小及以下	21	56.8%	16	43.2%	37	100.0%
	國(初)中	29	35.8%	52	64.2%	81	100.0%
	高中(職)	118	48.0%	128	52.0%	246	100.0%
	大學或專科學校	209	38.3%	337	61.7%	546	100.0%
	研究所(含)以上	44	37.3%	74	62.7%	118	100.0%
總和		421	41.0%	607	59.0%	1028	100.0%
居住地區*	基隆縣市	7	33.3%	14	66.7%	21	100.0%
	台北縣市	105	32.5%	218	67.5%	323	100.0%
	宜蘭縣市	10	50.0%	10	50.0%	20	100.0%
	桃園縣市	31	40.3%	46	59.7%	77	100.0%
	新竹縣市	37	40.7%	54	59.3%	91	100.0%
	苗栗縣市	43	43.0%	57	57.0%	100	100.0%
	台中縣市	65	47.8%	71	52.2%	136	100.0%
	彰化縣市	14	60.9%	9	39.1%	23	100.0%
	雲林縣市			4	100.0%	4	100.0%
	嘉義縣市	9	31.0%	20	69.0%	29	100.0%
	台南縣市	35	53.0%	31	47.0%	66	100.0%
	高雄縣市	45	48.4%	48	51.6%	93	100.0%
	屏東縣市	4	36.4%	7	63.6%	11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
南投縣市	13	56.5%	10	43.5%	23	100.0%	
金門馬祖	2	25.0%	6	75.0%	8	100.0%	
總和		421	41.0%	607	59.0%	1028	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 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度與基本資料交叉分析

		11.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	73	39.2%	102	54.8%	10	5.4%	1	.5%			186	100.0%
	女	82	34.9%	133	56.6%	15	6.4%			5	2.1%	235	100.0%
總和		155	36.8%	235	55.8%	25	5.9%	1	.2%	5	1.2%	421	100.0%
年齡	15-19歲	7	58.3%	5	41.7%							12	100.0%
	20-29歲	13	23.2%	37	66.1%	5	8.9%			1	1.8%	56	100.0%
	30-39歲	34	33.7%	58	57.4%	8	7.9%	1	1.0%			101	100.0%
	40-49歲	42	37.8%	65	58.6%	3	2.7%			1	.9%	111	100.0%
	50-59歲	38	39.2%	50	51.5%	6	6.2%			3	3.1%	97	100.0%
	60-69歲	18	47.4%	19	50.0%	1	2.6%					38	100.0%
	70歲以上	3	50.0%	1	16.7%	2	33.3%					6	100.0%
總和		155	36.8%	235	55.8%	25	5.9%	1	.2%	5	1.2%	421	100.0%
職業	學生	12	42.9%	13	46.4%	3	10.7%					28	100.0%
	軍			5	71.4%	2	28.6%					7	100.0%
	公	23	39.0%	31	52.5%	5	8.5%					59	100.0%
	教	10	52.6%	7	36.8%	2	10.5%					19	100.0%
	警	1	100.0%									1	100.0%
	管理階層	17	42.5%	22	55.0%	1	2.5%					40	100.0%
	非管理階層	15	26.8%	37	66.1%	3	5.4%	1	1.8%			56	100.0%
	農、林、漁、牧	18	48.6%	18	48.6%	1	2.7%					37	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	11	44.0%	12	48.0%	1	4.0%			1	4.0%	25	100.0%
	家管	14	27.5%	31	60.8%	4	7.8%			2	3.9%	51	100.0%
	退休人員	19	45.2%	19	45.2%	2	4.8%			2	4.8%	42	100.0%
	其他	10	29.4%	23	67.6%	1	2.9%					34	100.0%
	服務業	4	22.2%	14	77.8%							18	100.0%
	自由業			1	100.0%							1	100.0%
製造業			1	100.0%							1	100.0%	
商	1	50.0%	1	50.0%							2	100.0%	
總和		155	36.8%	235	55.8%	25	5.9%	1	.2%	5	1.2%	421	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 受訪者對遊憩區內解說服務滿意度與基本資料交叉分析(續)

		11.請問您對本遊憩區內解說服務感到滿意嗎？										總和	
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	32	34.4%	54	58.1%	5	5.4%			2	2.2%	93	100.0%
	汶水遊客中心	123	37.5%	181	55.2%	20	6.1%	1	.3%	3	.9%	328	100.0%
總和		155	36.8%	235	55.8%	25	5.9%	1	.2%	5	1.2%	421	100.0%
教育程度	國小及以下	9	42.9%	10	47.6%	2	9.5%					21	100.0%
	國(初)中	8	27.6%	17	58.6%	3	10.3%			1	3.4%	29	100.0%
	高中(職)	42	35.6%	69	58.5%	4	3.4%			3	2.5%	118	100.0%
	大學或專科學校	81	38.8%	113	54.1%	14	6.7%	1	.5%			209	100.0%
	研究所(含)以上	15	34.1%	26	59.1%	2	4.5%			1	2.3%	44	100.0%
總和		155	36.8%	235	55.8%	25	5.9%	1	.2%	5	1.2%	421	100.0%
居住地區	基隆縣市	4	57.1%	3	42.9%							7	100.0%
	台北縣市	33	31.4%	61	58.1%	7	6.7%			4	3.8%	105	100.0%
	宜蘭縣市	6	60.0%	3	30.0%	1	10.0%					10	100.0%
	桃園縣市	10	32.3%	21	67.7%							31	100.0%
	新竹縣市	8	21.6%	27	73.0%	1	2.7%	1	2.7%			37	100.0%
	苗栗縣市	21	48.8%	18	41.9%	4	9.3%					43	100.0%
	台中縣市	30	46.2%	31	47.7%	4	6.2%					65	100.0%
	彰化縣市	4	28.6%	10	71.4%							14	100.0%
	嘉義縣市	3	33.3%	4	44.4%	1	11.1%			1	11.1%	9	100.0%
	台南縣市	13	37.1%	18	51.4%	4	11.4%					35	100.0%
	高雄縣市	16	35.6%	28	62.2%	1	2.2%					45	100.0%
	屏東縣市	2	50.0%	2	50.0%							4	100.0%
	台東縣市	1	100.0%									1	100.0%
	南投縣市	3	23.1%	8	61.5%	2	15.4%					13	100.0%
金門馬祖	1	50.0%	1	50.0%							2	100.0%	
總和		155	36.8%	235	55.8%	25	5.9%	1	.2%	5	1.2%	421	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 受訪者對遊憩區內整體解說服務需改進之建議事項與基本資料交叉分析

		12. 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		其他		沒有需要改進的		反應值	橫列%
		反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%		
性別	男	25	13.4%	29	15.6%	26	14.0%	7	3.8%	1	.5%	4	2.2%	105	56.5%	197	105.9%
	女	32	13.6%	40	17.0%	34	14.5%	6	2.6%	2	.9%	13	5.5%	119	50.6%	246	104.7%
總和		57	13.5%	69	16.4%	60	14.3%	13	3.1%	3	.7%	17	4.0%	224	53.2%	443	105.2%
年齡	15-19歲	4	33.3%	1	8.3%									8	66.7%	13	108.3%
	20-29歲	4	7.1%	10	17.9%	10	17.9%	1	1.8%			1	1.8%	33	58.9%	59	105.4%
	30-39歲	13	12.9%	13	12.9%	16	15.8%	2	2.0%			2	2.0%	57	56.4%	103	102.0%
	40-49歲	10	9.0%	24	21.6%	14	12.6%	4	3.6%	1	.9%	8	7.2%	56	50.5%	117	105.4%
	50-59歲	11	11.3%	18	18.6%	15	15.5%	3	3.1%	1	1.0%	5	5.2%	49	50.5%	102	105.2%
	60-69歲	13	34.2%	2	5.3%	3	7.9%	3	7.9%	1	2.6%	1	2.6%	19	50.0%	42	110.5%
	70歲以上	2	33.3%	1	16.7%	2	33.3%							2	33.3%	7	116.7%
總和		57	13.5%	69	16.4%	60	14.3%	13	3.1%	3	.7%	17	4.0%	224	53.2%	443	105.2%
職業	學生	7	25.0%	4	14.3%	3	10.7%					2	7.1%	14	50.0%	30	107.1%
	軍	1	14.3%									1	14.3%	6	85.7%	8	114.3%
	公	7	11.9%	8	13.6%	11	18.6%					1	1.7%	34	57.6%	61	103.4%
	教	3	15.8%	4	21.1%	4	21.1%							9	47.4%	20	105.3%
	警							1	100.0%							1	100.0%
	管理階層	2	5.0%	9	22.5%	6	15.0%	2	5.0%			2	5.0%	23	57.5%	44	110.0%
	非管理階層	9	16.1%	6	10.7%	6	10.7%	3	5.4%			1	1.8%	34	60.7%	59	105.4%
	農、林、漁、牧	4	10.8%	5	13.5%	5	13.5%	1	2.7%	1	2.7%	3	8.1%	18	48.6%	37	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）			6	24.0%	5	20.0%	1	4.0%					14	56.0%	26	104.0%
	家管	8	15.7%	11	21.6%	5	9.8%			1	2.0%			27	52.9%	52	102.0%
	退休人員	11	26.2%	5	11.9%	4	9.5%	2	4.8%			2	4.8%	23	54.8%	47	111.9%
	其他	2	5.9%	7	20.6%	6	17.6%	3	8.8%	1	2.9%	4	11.8%	12	35.3%	35	102.9%
	服務業	3	16.7%	4	22.2%	2	11.1%					1	5.6%	9	50.0%	19	105.6%
	自由業					1	100.0%									1	100.0%
	製造業					1	100.0%									1	100.0%
商					1	50.0%							1	50.0%	2	100.0%	
總和		57	13.5%	69	16.4%	60	14.3%	13	3.1%	3	.7%	17	4.0%	224	53.2%	443	105.2%

附表2-12-2 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)

		12. 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		其他		沒有需要改進的		反應值	橫列%
		反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%	反應值	橫列%		
遊憩區	武陵遊憩區	11	11.8%	20	21.5%	11	11.8%			1	1.1%	3	3.2%	56	60.2%	102	109.7%
	汶水遊客中心	46	14.0%	49	14.9%	49	14.9%	13	4.0%	2	.6%	14	4.3%	168	51.2%	341	104.0%
總和		57	13.5%	69	16.4%	60	14.3%	13	3.1%	3	.7%	17	4.0%	224	53.2%	443	105.2%
教育程度	國小及以下	5	23.8%	4	19.0%	1	4.8%	1	4.8%	1	4.8%			11	52.4%	23	109.5%
	國(初)中	2	6.9%	3	10.3%	4	13.8%			1	3.4%	2	6.9%	17	58.6%	29	100.0%
	高中(職)	17	14.4%	25	21.2%	15	12.7%	3	2.5%	1	.8%	8	6.8%	54	45.8%	123	104.2%
	大學或專科學校	30	14.4%	29	13.9%	35	16.7%	9	4.3%			6	2.9%	111	53.1%	220	105.3%
	研究所(含)以上	3	6.8%	8	18.2%	5	11.4%					1	2.3%	31	70.5%	48	109.1%
總和		57	13.5%	69	16.4%	60	14.3%	13	3.1%	3	.7%	17	4.0%	224	53.2%	443	105.2%
居住地區	基隆縣市	3	42.9%	2	28.6%									3	42.9%	8	114.3%
	台北縣市	14	13.3%	19	18.1%	16	15.2%	3	2.9%			1	1.0%	59	56.2%	112	106.7%
	宜蘭縣市	4	40.0%			2	20.0%					2	20.0%	2	20.0%	10	100.0%
	桃園縣市			7	22.6%	7	22.6%	2	6.5%			1	3.2%	16	51.6%	33	106.5%
	新竹縣市	3	8.1%	7	18.9%	6	16.2%	1	2.7%	1	2.7%	3	8.1%	19	51.4%	40	108.1%
	苗栗縣市	7	16.3%	1	2.3%	1	2.3%	1	2.3%					35	81.4%	45	104.7%
	台中縣市	12	18.5%	7	10.8%	8	12.3%	3	4.6%			3	4.6%	35	53.8%	68	104.6%
	彰化縣市	2	14.3%	1	7.1%	4	28.6%					1	7.1%	7	50.0%	15	107.1%
	嘉義縣市	2	22.2%	2	22.2%	2	22.2%							3	33.3%	9	100.0%
	台南縣市	4	11.4%	8	22.9%	3	8.6%	2	5.7%			2	5.7%	16	45.7%	35	100.0%
	高雄縣市	2	4.4%	9	20.0%	8	17.8%	1	2.2%	1	2.2%	4	8.9%	22	48.9%	47	104.4%
	屏東縣市	1	25.0%	1	25.0%									2	50.0%	4	100.0%
	台東縣市					1	100.0%									1	100.0%
	南投縣市	3	23.1%	5	38.5%	2	15.4%			1	7.7%			3	23.1%	14	107.7%
金門馬祖													2	100.0%	2	100.0%	
總和		57	13.5%	69	16.4%	60	14.3%	13	3.1%	3	.7%	17	4.0%	224	53.2%	443	105.2%

附表 2-13-1 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

		13.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		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	163	36.4%	260	58.0%	19	4.2%	1	.2%	5	1.1%	448	100.0%
	女	178	30.7%	352	60.7%	39	6.7%	2	.3%	9	1.6%	580	100.0%
總和		341	33.2%	612	59.5%	58	5.6%	3	.3%	14	1.4%	1028	100.0%
年齡	15-19歲	20	41.7%	24	50.0%	1	2.1%	1	2.1%	2	4.2%	48	100.0%
	20-29歲	50	32.3%	90	58.1%	12	7.7%			3	1.9%	155	100.0%
	30-39歲	96	34.3%	163	58.2%	18	6.4%			3	1.1%	280	100.0%
	40-49歲	81	30.5%	166	62.4%	16	6.0%	2	.8%	1	.4%	266	100.0%
	50-59歲	64	34.2%	115	61.5%	5	2.7%			3	1.6%	187	100.0%
	60-69歲	22	28.6%	49	63.6%	5	6.5%			1	1.3%	77	100.0%
	70歲以上	8	53.3%	5	33.3%	1	6.7%			1	6.7%	15	100.0%
總和		341	33.2%	612	59.5%	58	5.6%	3	.3%	14	1.4%	1028	100.0%
職業	學生	31	36.0%	46	53.5%	7	8.1%	1	1.2%	1	1.2%	86	100.0%
	軍	6	27.3%	15	68.2%	1	4.5%					22	100.0%
	公	45	30.0%	92	61.3%	12	8.0%			1	.7%	150	100.0%
	教	26	38.8%	36	53.7%	4	6.0%			1	1.5%	67	100.0%
	警	2	66.7%	1	33.3%							3	100.0%
	管理階層	38	38.8%	57	58.2%	2	2.0%			1	1.0%	98	100.0%
	非管理階層	50	32.7%	92	60.1%	10	6.5%			1	.7%	153	100.0%
	農、林、漁、牧	17	29.8%	39	68.4%	1	1.8%					57	100.0%
	專業人士（會計師、律師、醫生等）	23	39.0%	34	57.6%	2	3.4%					59	100.0%
	家管	42	31.8%	83	62.9%	4	3.0%	1	.8%	2	1.5%	132	100.0%
	退休人員	30	40.0%	39	52.0%	4	5.3%			2	2.7%	75	100.0%
	其他	16	21.9%	47	64.4%	7	9.6%			3	4.1%	73	100.0%
	服務業	12	30.8%	22	56.4%	3	7.7%	1	2.6%	1	2.6%	39	100.0%
	自由業	2	50.0%	2	50.0%							4	100.0%
製造業			3	100.0%							3	100.0%	
商	1	14.3%	4	57.1%	1	14.3%			1	14.3%	7	100.0%	
總和		341	33.2%	612	59.5%	58	5.6%	3	.3%	14	1.4%	1028	100.0%

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

註 2：空格表示零。

註 3：@表示期望值未達 5 的百分比超過 25%，不符合統計基本假設。

附表 2-13-2 受訪者對遊憩區遊客中心櫃檯/洽公服務人員服務態度滿意度與基本資料交叉分析(續)

		13. 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		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	92	33.3%	161	58.3%	20	7.2%	1	.4%	2	.7%	276	100.0%
	汶水遊客中心	249	33.1%	451	60.0%	38	5.1%	2	.3%	12	1.6%	752	100.0%
總和		341	33.2%	612	59.5%	58	5.6%	3	.3%	14	1.4%	1028	100.0%
教育程度 **@	國小及以下	16	43.2%	19	51.4%	1	2.7%			1	2.7%	37	100.0%
	國(初)中	21	25.9%	54	66.7%	3	3.7%	2	2.5%	1	1.2%	81	100.0%
	高中(職)	75	30.5%	154	62.6%	11	4.5%			6	2.4%	246	100.0%
	大學或專科學校	178	32.6%	323	59.2%	39	7.1%	1	.2%	5	.9%	546	100.0%
	研究所(含)以上	51	43.2%	62	52.5%	4	3.4%			1	.8%	118	100.0%
總和		341	33.2%	612	59.5%	58	5.6%	3	.3%	14	1.4%	1028	100.0%
居住地區	基隆縣市	9	42.9%	10	47.6%	2	9.5%					21	100.0%
	台北縣市	110	34.1%	193	59.8%	17	5.3%	1	.3%	2	.6%	323	100.0%
	宜蘭縣市	7	35.0%	10	50.0%	3	15.0%					20	100.0%
	桃園縣市	21	27.3%	49	63.6%	4	5.2%			3	3.9%	77	100.0%
	新竹縣市	23	25.3%	61	67.0%	7	7.7%					91	100.0%
	苗栗縣市	36	36.0%	55	55.0%	6	6.0%			3	3.0%	100	100.0%
	台中縣市	59	43.4%	69	50.7%	6	4.4%	1	.7%	1	.7%	136	100.0%
	彰化縣市	11	47.8%	11	47.8%			1	4.3%			23	100.0%
	雲林縣市	1	25.0%	3	75.0%							4	100.0%
	嘉義縣市	6	20.7%	20	69.0%	3	10.3%					29	100.0%
	台南縣市	21	31.8%	42	63.6%	1	1.5%			2	3.0%	66	100.0%
	高雄縣市	23	24.7%	61	65.6%	6	6.5%			3	3.2%	93	100.0%
	屏東縣市	5	45.5%	6	54.5%							11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%					3	100.0%
	南投縣市	7	30.4%	14	60.9%	2	8.7%					23	100.0%
金門馬祖	1	12.5%	7	87.5%							8	100.0%	
總和		341	33.2%	612	59.5%	58	5.6%	3	.3%	14	1.4%	1028	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 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度與基本資料交叉分析

		14. 整體而言，請問您對本遊憩區各項設施感覺滿意度？											總和		
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	108	24.1%	293	65.4%	32	7.1%	2	.4%			13	2.9%	448	100.0%
	女	119	20.5%	401	69.1%	46	7.9%	1	.2%	1	.2%	12	2.1%	580	100.0%
總和		227	22.1%	694	67.5%	78	7.6%	3	.3%	1	.1%	25	2.4%	1028	100.0%
年齡	15-19歲	17	35.4%	27	56.3%	2	4.2%	1	2.1%			1	2.1%	48	100.0%
	20-29歲	28	18.1%	108	69.7%	15	9.7%					4	2.6%	155	100.0%
	30-39歲	63	22.5%	187	66.8%	23	8.2%	1	.4%			6	2.1%	280	100.0%
	40-49歲	51	19.2%	185	69.5%	21	7.9%	1	.4%	1	.4%	7	2.6%	266	100.0%
	50-59歲	43	23.0%	128	68.4%	12	6.4%					4	2.1%	187	100.0%
	60-69歲	20	26.0%	52	67.5%	4	5.2%					1	1.3%	77	100.0%
	70歲以上	5	33.3%	7	46.7%	1	6.7%					2	13.3%	15	100.0%
總和		227	22.1%	694	67.5%	78	7.6%	3	.3%	1	.1%	25	2.4%	1028	100.0%
職業 **@	學生	20	23.3%	56	65.1%	7	8.1%	1	1.2%			2	2.3%	86	100.0%
	軍	6	27.3%	12	54.5%	3	13.6%	1	4.5%					22	100.0%
	公	34	22.7%	104	69.3%	11	7.3%					1	.7%	150	100.0%
	教	19	28.4%	44	65.7%	2	3.0%	1	1.5%			1	1.5%	67	100.0%
	警	2	66.7%									1	33.3%	3	100.0%
	管理階層	24	24.5%	63	64.3%	6	6.1%					5	5.1%	98	100.0%
	非管理階層	28	18.3%	109	71.2%	14	9.2%					2	1.3%	153	100.0%
	農、林、漁、牧	12	21.1%	42	73.7%	2	3.5%					1	1.8%	57	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	19	32.2%	37	62.7%	3	5.1%							59	100.0%
	家管	35	26.5%	86	65.2%	7	5.3%			1	.8%	3	2.3%	132	100.0%
	退休人員	15	20.0%	54	72.0%	4	5.3%					2	2.7%	75	100.0%
	其他	6	8.2%	48	65.8%	12	16.4%					7	9.6%	73	100.0%
	服務業	5	12.8%	29	74.4%	5	12.8%							39	100.0%
	自由業	1	25.0%	3	75.0%									4	100.0%
製造業			3	100.0%									3	100.0%	
商	1	14.3%	4	57.1%	2	28.6%							7	100.0%	
總和		227	22.1%	694	67.5%	78	7.6%	3	.3%	1	.1%	25	2.4%	1028	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 受訪者對遊憩區各項設施感覺滿意度與基本資料交叉分析(續)

		14.整體而言，請問您對本遊憩區各項設施感覺滿不滿意？											總和		
		非常滿意		滿意		普通/還好		不滿意		非常不滿意		沒意見		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區	武陵遊憩區	47	17.0%	200	72.5%	23	8.3%					6	2.2%	276	100.0%
	汶水遊客中心	180	23.9%	494	65.7%	55	7.3%	3	.4%	1	.1%	19	2.5%	752	100.0%
總和		227	22.1%	694	67.5%	78	7.6%	3	.3%	1	.1%	25	2.4%	1028	100.0%
教育程度	國小及以下	14	37.8%	19	51.4%	3	8.1%					1	2.7%	37	100.0%
	國(初中)	19	23.5%	54	66.7%	5	6.2%	1	1.2%	1	1.2%	1	1.2%	81	100.0%
	高中(職)	47	19.1%	174	70.7%	18	7.3%					7	2.8%	246	100.0%
	大學或專科學校	113	20.7%	372	68.1%	44	8.1%	2	.4%			15	2.7%	546	100.0%
	研究所(含)以上	34	28.8%	75	63.6%	8	6.8%					1	.8%	118	100.0%
總和		227	22.1%	694	67.5%	78	7.6%	3	.3%	1	.1%	25	2.4%	1028	100.0%
居住地區 * @	基隆縣市	9	42.9%	10	47.6%	1	4.8%					1	4.8%	21	100.0%
	台北縣市	59	18.3%	231	71.5%	27	8.4%					6	1.9%	323	100.0%
	宜蘭縣市	7	35.0%	13	65.0%									20	100.0%
	桃園縣市	13	16.9%	54	70.1%	8	10.4%					2	2.6%	77	100.0%
	新竹縣市	18	19.8%	64	70.3%	9	9.9%							91	100.0%
	苗栗縣市	25	25.0%	58	58.0%	11	11.0%	1	1.0%			5	5.0%	100	100.0%
	台中縣市	42	30.9%	81	59.6%	7	5.1%	2	1.5%			4	2.9%	136	100.0%
	彰化縣市	6	26.1%	14	60.9%	1	4.3%			1	4.3%	1	4.3%	23	100.0%
	雲林縣市			4	100.0%									4	100.0%
	嘉義縣市	5	17.2%	22	75.9%	2	6.9%							29	100.0%
	台南縣市	14	21.2%	48	72.7%	3	4.5%					1	1.5%	66	100.0%
	高雄縣市	17	18.3%	66	71.0%	6	6.5%					4	4.3%	93	100.0%
	屏東縣市	4	36.4%	7	63.6%									11	100.0%
	台東縣市	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%							3	100.0%
	南投縣市	5	21.7%	15	65.2%	2	8.7%					1	4.3%	23	100.0%
金門馬祖	2	25.0%	6	75.0%									8	100.0%	
總和		227	22.1%	694	67.5%	78	7.6%	3	.3%	1	.1%	25	2.4%	1028	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 受訪者重遊意願與基本資料交叉分析

		15.請問您下次還會再到本遊憩區嗎？										總和	
		一定會		應該會		不一定		可能不會		一定不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
性別	男	221	49.3%	199	44.4%	26	5.8%	1	.2%	1	.2%	448	100.0%
	女	256	44.1%	264	45.5%	53	9.1%	4	.7%	3	.5%	580	100.0%
總和		477	46.4%	463	45.0%	79	7.7%	5	.5%	4	.4%	1028	100.0%
年齡 ***@	15-19歲	13	27.1%	24	50.0%	11	22.9%					48	100.0%
	20-29歲	61	39.4%	78	50.3%	15	9.7%	1	.6%			155	100.0%
	30-39歲	142	50.7%	114	40.7%	22	7.9%			2	.7%	280	100.0%
	40-49歲	143	53.8%	109	41.0%	12	4.5%	2	.8%			266	100.0%
	50-59歲	83	44.4%	90	48.1%	12	6.4%			2	1.1%	187	100.0%
	60-69歲	32	41.6%	39	50.6%	5	6.5%	1	1.3%			77	100.0%
70歲以上		3	20.0%	9	60.0%	2	13.3%	1	6.7%			15	100.0%
總和		477	46.4%	463	45.0%	79	7.7%	5	.5%	4	.4%	1028	100.0%
職業 ***@	學生	31	36.0%	39	45.3%	15	17.4%			1	1.2%	86	100.0%
	軍	8	36.4%	12	54.5%	1	4.5%			1	4.5%	22	100.0%
	公	67	44.7%	71	47.3%	11	7.3%			1	.7%	150	100.0%
	教	37	55.2%	25	37.3%	5	7.5%					67	100.0%
	警	1	33.3%			2	66.7%					3	100.0%
	管理階層	56	57.1%	38	38.8%	4	4.1%					98	100.0%
	非管理階層	83	54.2%	64	41.8%	6	3.9%					153	100.0%
	農、林、漁、牧	21	36.8%	32	56.1%	2	3.5%	2	3.5%			57	100.0%
	專業人士(會計師、律師、醫生等)	30	50.8%	27	45.8%	2	3.4%					59	100.0%
	家管	61	46.2%	57	43.2%	11	8.3%	2	1.5%	1	.8%	132	100.0%
	退休人員	28	37.3%	41	54.7%	6	8.0%					75	100.0%
	其他	25	34.2%	39	53.4%	9	12.3%					73	100.0%
	服務業	22	56.4%	14	35.9%	2	5.1%	1	2.6%			39	100.0%
	自由業	3	75.0%	1	25.0%							4	100.0%
製造業			2	66.7%	1	33.3%					3	100.0%	
商	4	57.1%	1	14.3%	2	28.6%					7	100.0%	
總和		477	46.4%	463	45.0%	79	7.7%	5	.5%	4	.4%	1028	100.0%

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

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

附表 2-15-2 受訪者重遊意願與基本資料交叉分析(續)

		15.請問您下次還會再到本遊憩區嗎？										總和	
		一定會		應該會		不一定		可能不會		一定不會		個數	橫列 %
		個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %	個數	橫列 %		
遊憩區 ***@	武陵遊憩區	157	56.9%	103	37.3%	16	5.8%					276	100.0%
	汶水遊客中心	320	42.6%	360	47.9%	63	8.4%	5	.7%	4	.5%	752	100.0%
總和		477	46.4%	463	45.0%	79	7.7%	5	.5%	4	.4%	1028	100.0%
教育程度 ***@	國小及以下	11	29.7%	24	64.9%	1	2.7%			1	2.7%	37	100.0%
	國(初)中	29	35.8%	35	43.2%	14	17.3%	3	3.7%			81	100.0%
	高中(職)	110	44.7%	113	45.9%	21	8.5%	1	.4%	1	.4%	246	100.0%
	大學或專科學校	268	49.1%	237	43.4%	39	7.1%	1	.2%	1	.2%	546	100.0%
	研究所(含)以上	59	50.0%	54	45.8%	4	3.4%			1	.8%	118	100.0%
總和		477	46.4%	463	45.0%	79	7.7%	5	.5%	4	.4%	1028	100.0%
居住地區 ***@	基隆縣市	12	57.1%	7	33.3%	2	9.5%					21	100.0%
	台北縣市	145	44.9%	156	48.3%	20	6.2%	1	.3%	1	.3%	323	100.0%
	宜蘭縣市	9	45.0%	6	30.0%	3	15.0%			2	10.0%	20	100.0%
	桃園縣市	39	50.6%	31	40.3%	6	7.8%	1	1.3%			77	100.0%
	新竹縣市	46	50.5%	37	40.7%	7	7.7%			1	1.1%	91	100.0%
	苗栗縣市	56	56.0%	39	39.0%	5	5.0%					100	100.0%
	台中縣市	65	47.8%	62	45.6%	8	5.9%	1	.7%			136	100.0%
	彰化縣市	12	52.2%	9	39.1%	2	8.7%					23	100.0%
	雲林縣市	2	50.0%	1	25.0%			1	25.0%			4	100.0%
	嘉義縣市	10	34.5%	15	51.7%	4	13.8%					29	100.0%
	台南縣市	30	45.5%	28	42.4%	7	10.6%	1	1.5%			66	100.0%
	高雄縣市	35	37.6%	50	53.8%	8	8.6%					93	100.0%
	屏東縣市	6	54.5%	3	27.3%	2	18.2%					11	100.0%
	台東縣市	2	66.7%			1	33.3%					3	100.0%
	南投縣市	6	26.1%	15	65.2%	2	8.7%					23	100.0%
金門馬祖	2	25.0%	4	50.0%	2	25.0%					8	100.0%	
總和		477	46.4%	463	45.0%	79	7.7%	5	.5%	4	.4%	1028	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。