



# 雪霸國家公園 99 年度「與國家公園有約-生態旅遊活動」滿意度調查研究報告

委託單位：雪霸國家公園管理處

執行單位：東海大學民調中心

計畫主持人：黃信達（政治學系助理教授）

中華民國九十九年十二月

# 雪霸國家公園 99 年度「與國家公園有約-生態旅遊活動」滿意度調查研究報告

## 目錄

摘要.....	2
壹、緒論：調查研究緣起、依據、目的.....	4
一、調查研究計畫緣起.....	4
二、計畫依據.....	5
三、調查計畫目標與研究目的.....	5
貳、研究方法.....	6
一、主要調查內容.....	6
二、生態旅遊之定義、活動範圍及次數：.....	7
三、主要調查對象與實施方式.....	8
四、問卷主題配置.....	9
五、研究工具信度及效度.....	10
參、雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查結果分析.....	12
一、生態解說服務滿意度調查.....	13
二、生態旅遊行程評價.....	24
三、遊客資訊來源與基本社經背景資料.....	45
肆、結論.....	53
伍、附錄一（問卷）.....	55
陸、附錄二（94-99 年 雪霸生態旅遊整體滿意度觀察比較）.....	58
柒、附錄三（生態旅遊活動 DM）.....	60
一、親山水生態旅遊活動 DM（範例）.....	60
二、綠生活生態旅遊活動 DM（範例）.....	61

## 摘要

99 年度雪霸國家公園「與國家公園有約」滿意度調查，係以面訪形式，針對參加生態旅遊活動遊客，於旅遊行程結束時，實施現場問卷調查，主要調查目的包括：1. 整體活動客戶滿意度；2. 活動行程與內容滿意度；3. 對國家公園及周邊地區景點滿意度；4. 包含旅遊資訊來源、性別、年齡、教育程度等基本資訊。調查結果截至 10 月份止，列入生態旅遊滿意度問卷調查之活動梯次共計 12 梯次，參加調查生態旅遊活動遊客人數共計 218 人次，年滿 15 歲以上參加之遊客人數共計 183 人次，成功完成有效問卷調查共 183 人次。調查成功率 100%。本調查之內容效度上由於評鑑題目並經本研究調查委員與雪霸國家公園管理處相關人員方面多次審查刪訂，且延續多年經驗，故有一定可接受之內容效度。在信度部分，以 Cronbach  $\alpha$  係數進行檢定滿意度題項結果 Cronbach  $\alpha=0.764$  為具有高的信度。

調查結果發現本年度的生態旅遊活動，整體活動獲得 98.3% 的遊客表示滿意或非常滿意；在生態旅遊領隊服務滿意度則共計 98.9%；對於在地生態解說員滿意度共計 98.8% 的滿意。對於生態旅遊在特定生態景點，除了現場解說內容之外，遊客希望額外提供的資料的類型，整體而言最主要的需求資訊項目是「棲息動物資訊」41.8%、「原住民人文歷史資料」40.4% 與「植物生態資訊」36.3% 三項。交叉分析顯示不同路線的需求資訊不相同。在活動的餐飲安排部分表示滿意（含很滿意）的共計 93.4%。而住宿安排表示滿意（含很滿意）的遊客共計 88.7%。本項是少數有不滿意項目的題目，「不滿意」的有 0.7%，「很不滿意」的 0.7%。經觀察不滿意來自於觀霧線，其他生態旅遊路線並無不滿意項評價。對於旅遊活動費用部分，表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計 93.3%，觀霧-白蘭-清泉可能是最讓遊客覺得物超所值的路線（儘管與其他三線的統計檢定無差異）；武陵的價格也已經呈現穩定。不過不論如何，此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分的結果顯示，基本上四個梯隊的價格和服務品質都是能夠使遊客滿意的，能接受的至少都有九成以上。當然相對可能有競爭力是武陵與觀霧-白蘭清泉線。

對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃表示滿意（含很滿意）的遊客共計 92.3%。儘管路線間差異儘管未達統計顯著，但仍可以約略知道武陵線的行程規劃相對比較「成熟」，而其他路線雖然整體滿意達到八成五以上，但是從滿意組成結構上可以發現，還有可

以提昇的空間，但是今年的成果已經相當不錯，尤其是沒有路線有不滿意的紀錄，可以顯示協辦廠商與雪霸管理處在規劃路線已經有不錯的經驗累積。至於在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之前的期待是否相符部分，表示超過預期的好的遊客共計 62.9%，而相對表示不如預期共計只有 2.2%，顯示在滿意度上是滿意的。

針對各路線的調查發現，武陵線最受歡迎的景點或項目為「桃山(煙聲)瀑布、步道」達到 90.0%的勾選率；其次為「武陵富野渡假村」、「台灣櫻花鉤吻鮭生態中心」與「七家灣溪觀魚台」分別各有 70.0%；觀霧線最受歡迎的景點或項目為「檜山巨木群步道」(92.1%)、「觀霧遊客中心」(62.7%)；雪見線最受歡迎的景點或項目為「雪見遊憩區」(77.5%)、「丸田砲台步道」(70.0%)、「二本松解說站」(67.5%)；觀霧-白蘭-清泉線最受歡迎的景點或項目為「清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良紀念館」83.6%；其次為「白蘭部落」有 80.0%；「烏嘴山」60.0%是最受歡迎的三個景點。

最後，從歷年雪霸國家公園管理處進行的滿意度調查，其中各年整體滿意度的曲線變化來看，可以發現到整體的服務滿意度，自 94 年度開辦起後，原則上呈現的是朝向整體滿意度逐年改善提升的趨勢在變動。基本上歷年滿意度變化差異檢定，檢定結果 P 值達顯著，顯示原則上整體滿意的改善與提升是逐年有顯著提升效果的。比較重要的是，整體滿意度自開辦後第二年起，都能維持在不錯的表現水準，而隨著滿意度的提升，也能有效的消除不滿意的比例。97 年度起就將不滿意比例降至最低，同時，也能夠進一步有效的消除普通評價的比例。就此種結果而言，未來的工作努力目標在於，除了維持高的整體滿意之外，還要進一步將整體滿意中非常滿意與滿意的結構做有效改變，使其組成結構成為由非常滿意項成為最主要的組成部分。

# 壹、緒論：調查研究緣起、依據、目的

## 一、調查研究計畫緣起

雪霸國家公園管理處自 94 年起，即依據行政院永續發展委員會國土分組生態旅遊白皮書第二章「生態旅遊的目標與推動策略」、第一節「生態旅遊的目標」、第三項之「改善社區文化經濟、推動生態旅遊事業」之規定，為導正現有的錯誤生態旅遊活動或旅遊事業經營方式，與社區共同評估過度營利活動對環境的衝擊，使其能朝向永續生態旅遊事業發展，所以雪霸國家公園管理處每年透過評選方式，選擇具規劃生態旅遊相關經驗之單位，合作辦理雪霸國家公園園區及周邊地區的生態旅遊活動，藉此串連鄰近地區特色及產業，提供遊客深度之遊憩體驗，推廣生態保育觀念，並回饋周邊地區經濟。其規劃目標主要在於達成行政院永續發展委員會所希冀之導正保護區內的錯誤生態旅遊活動，同時健全旅遊事業體的經營機制。

雪霸國家公園管理處在政策配合與落實作法上，首先，針對辦理生態旅遊等相關活動經驗之單位，透過評選機制，擇優合作辦理國家公園生態旅遊活動，共同推動生態及保育理念，藉由生態旅遊活動的操作示範，協助上述之單位規劃生態旅遊活動，使生態旅遊事業得以朝向永續經營之潮流發展。其次，針對參與此一生態旅遊活動之遊客，同步進行生態旅遊滿意度調查，藉以瞭解活動成效，據此作為日後此類活動與政策精進之參考。故本計畫為遊憩課辦理並研究規劃「99 年度推動雪霸國家公園生態旅遊活動」企劃案之延伸，擬針對參與 99 年度生態旅遊活動的遊客，進行遊憩品質、服務態度等意見之問卷調查，希望瞭解遊客滿意度以評估活動成效，並作為日後活動規劃改善之參考。

## 二、計畫依據

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

## 三、調查計畫目標與研究目的

### (一)、調查計畫目標：

本計畫之研究目標，主要希望藉由透過活動後問卷訪談方式，瞭解參與雪霸國家公園地區 99 年度參與園區及周邊之生態旅遊活動遊客對活動的評價。雪霸國家公園針對從事生態旅遊等相關活動經驗與之單位進行評選，選擇優良者與之合作辦理國家公園生態旅遊活動，基於共同推動生態及保育理念，彼此分工原則，雪霸國家公園管理處策劃活動內容並提供活動所需之解說服務及相關解說宣導品，從事生態旅遊相關活動之配合單位提供活動手冊、報名、收費、保險、食宿及交通安排等事宜。因此，為評估活動成效及提供後續改善之建議，本研究針對生態旅遊活動各梯次的參與遊客，進行遊憩品質、服務態度等意見調查。希望透過調查所得結果，瞭解參與其中之遊客對於活動之意見與滿意程度，同時亦可作為未來相關活動企劃推動之參考依據。

## (二)、調查研究目的

本活動滿意度調查計畫主要研究目的為：

### 1、遊客客戶滿意度調查

#### (1) 整體活動客戶滿意度

主要針對遊客參加活動後的整體評價進行評估。

#### (2) 活動行程與內容滿意度

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

#### (3) 對國家公園及周邊地區景點滿意度

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

### 2、遊客基本社經背景資料

包含旅遊資訊來源、性別、年齡、教育程度等基本資訊。

## 貳、研究方法

### 一、主要調查內容

本研究規劃以調查研究法（survey research）為主，採面訪形式，針對參加雪霸國家公園與配合單位合作辦理的國家公園生態旅遊活動之遊客，於旅遊行程結束時，實施現場問卷調查，主要調查內容依據雪霸國家公園 99 年度「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查研究計畫目的，包括：（一）遊客客戶滿意度調查、（二）遊客的基本資料二大類項。細項則涵蓋 1. 整體活動客戶滿意度；2. 活動行程與內容滿意度；3. 對國家公園地區內景點滿意度；4. 包含旅遊資訊來源、性別、年齡、教育程度等基本資訊。

## 二、生態旅遊之定義、活動範圍及次數：

### (一)、本調查研究中之生態旅遊定義：

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

### (二)、活動範圍：

雪霸國家公園管理處 99 年度辦理的生態旅遊活動範圍，以武陵遊憩區、觀霧遊憩區、雪見地區與觀霧-白蘭-清泉沿線部落地區為主要規劃之路線。

### (三)、實際執行情形：

原規劃 99 年度生態活動旅遊地點、梯次，根據歷年經驗，不可避免將受到氣候、場地以及旅遊行程報名人數多寡之影響，並決定了是否能成團或遞延行程。故本年度活動根據彈性調整後之實際生態旅遊行程辦理情形約為 15 梯次，考量調查與資料分析時間，列入調查活動梯次以 4-10 月份為主，11 月之後的梯次則未列入調查，共計 12 梯次，詳細辦理情況表列如下頁：



99 年雪霸國家公園生態旅遊活動滿意調查問卷回收紀錄表 (4-10 月)

活動日期	承辦單位	行程	參加旅遊人數	參加調查有效問卷數	備註
4/25~4/26	<input type="checkbox"/> 綠生活 <input checked="" type="checkbox"/> 親山水	<input checked="" type="checkbox"/> 武陵 <input type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	23	11	
6/5	<input type="checkbox"/> 綠生活 <input checked="" type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	18	18	
6/12~6/13	<input checked="" type="checkbox"/> 綠生活 <input type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	20	16	
7/3	<input checked="" type="checkbox"/> 綠生活 <input type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	16	15	
7/10~7/11	<input checked="" type="checkbox"/> 綠生活 <input type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	22	18	
7/10~7/11	<input checked="" type="checkbox"/> 綠生活 <input type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input type="checkbox"/> 觀霧 <input checked="" type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	14	9	
7/13~7/14	<input type="checkbox"/> 綠生活 <input checked="" type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	22	20	
7/16~7/17	<input checked="" type="checkbox"/> 綠生活 <input type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input type="checkbox"/> 觀霧 <input checked="" type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	15	15	
8/27~8/28	<input type="checkbox"/> 綠生活 <input checked="" type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	15	14	
10/2	<input checked="" type="checkbox"/> 綠生活 <input type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	14	8	
10/9~10/10	<input checked="" type="checkbox"/> 綠生活 <input type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input type="checkbox"/> 觀霧 <input checked="" type="checkbox"/> 雪見 <input type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	16	16	
10/16~10/17	<input type="checkbox"/> 綠生活 <input checked="" type="checkbox"/> 親山水	<input type="checkbox"/> 武陵 <input type="checkbox"/> 觀霧 <input type="checkbox"/> 雪見 <input checked="" type="checkbox"/> 觀霧-白蘭-清泉部落	23	23	
共 12 梯次	綠生活 7 次； 親山水 5 次	武陵 1 次；觀霧 5 次；雪見 3 次； 觀霧-白蘭-清泉部落 3 次	218	183	小計
說明：1.親山水有 6 梯次因故取消。綠生活有 5 梯次因故取消。本表只列出成行活動。 2.參加調查有效問卷者，依調查母體定義對象，不包含 15 歲以下之參與遊客。					

### 三、主要調查對象與實施方式

#### (一) 母群體：

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

#### (二) 調查抽樣方法：

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

(三) 有效樣本數與調查涵蓋率：

本年度活動截至 10 月份止，列入生態旅遊滿意度問卷調查之活動梯次共計 12 梯次，參加調查生態旅遊活動遊客人數共計 218 人次，年滿 15 歲以上參加之遊客人數共計 183 人次，成功完成有效問卷調查共 183 人次。調查成功率 100%。詳細配合單位與調查涵蓋率見下表：

有效樣本數與調查涵蓋率			
合辦單位名稱	親山水	綠生活	全部總計
參加人數	117	101	218
15 歲以上人數	97	86	183
完成問卷份數	97	86	183
調查涵蓋率	100%	100%	100%

(四) 問卷擬定：

由東海大學民意調查中心與雪霸國家公園管理處相關人員檢討 97 年度問卷，並修改審定後定稿實施。

#### 四、問卷主題配置

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

(一)、生態解說服務評價

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

(二)、生態旅遊行程評價

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

(三)、遊客基本社經背景資料

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

## 五、研究工具信度及效度

(一)、效度：

以內容效度 (content validity) 來檢定問卷時，主要是指量表「內容的適切性」，亦即量表內容是否涵蓋所要衡量的概念。本研究問卷係依調查主題進行設計，主要在瞭解參加生態旅遊活動的遊客對於活動相關規劃、解說服務評價以及滿意度為何，依此目的，問卷分為生態解說服務評價、生態旅遊行程評價及遊客基本資料三大類項，滿意度部分針對主要生態旅遊各項重要解說、服務項目與旅遊路線點、住宿、餐飲等逐一進行評鑑，評鑑題目並經本研究調查委員與雪霸國家公園管理處相關人員方面多次審查刪訂，且延續多年經驗，故有一定可接受之內容效度。

(二)、信度 (Cronbach  $\alpha$  係數)

一般對於信度的測量有再測法 (test-retest method)、複本法 (equivalent forms)、折半法 (split-half)、Cronbach  $\alpha$  係數等，由於生態旅遊活動參與每梯次遊客並不固定，對相同樣本 (同一群遊客) 進行再測困難度過高，而複本法亦容易面臨相同的困境，至於折半法，其檢定信度的方式適合針對同一主題面向

的題組進行測量，本研究主題主要為解說服務滿意度與各行程點與事項規劃滿意度，這些係針對各個獨立服務項目，以單選題方式評量，故實際不全然屬於單一面向，因此在全面適用上亦有不妥，且複選題亦不適合進行此類檢測。Cronbach  $\alpha$  係數適用於多重計分的測驗或量表，對於本次問卷進行信度檢定時，問卷中滿意度部分都為單選題，均可以進行檢定，但是複選題則不宜，因此，嚴格而言，沒有較適合的信度檢定方式來對整體問卷進行信度檢定，不過針對滿意度部分，則可嘗試針對同一主題項下多個題目來以 Cronbach  $\alpha$  係數進行檢定。檢定七題滿意度相關單選題結果 Cronbach  $\alpha=0.764$  具有高的信度。

檢定題目：

1. 生態旅遊領隊滿意度
2. 對在地解說員滿意度
3. 對餐飲安排滿意度
4. 住宿安排滿意度
5. 對活動費用滿意度
6. 整體旅遊行程路線規劃滿意度
7. 對生態旅遊整體滿意度

檢定結果：

觀察值處理摘要

		個數	%
觀察值	有效	120	65.6
	排除 <sup>a</sup>	63	34.4
	總數	183	100.0

a. 根據程序中的所有變數刪除全部遺漏值。

可靠性統計量

Cronbach's Alpha 值	以標準化項目為準的 Cronbach's Alpha 值	項目的個數
.764	.792	7

ANOVA 及 Cochran 測試

	平方和	df	平均平方和	Cochran's Q 檢定	Sig
人間	128.052	119	1.076		
人內 項目間	93.695	6	15.616	245.184	.000
殘差	181.448	714	.254		
總數	275.143	720	.382		
總數	403.195	839	.481		

總平均數 = 1.80

## 參、雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」滿意度調查結果分析

本節係針對雪霸國家公園「與國家公園有約：生態之旅」遊客滿意度調查結果進行分析，主要為生態解說服務評價滿意度與生態旅遊行程評價二大部分。本次回收有效問卷共 183 份。武陵線，共計 1 梯次生態旅遊活動（綠生活 0 梯次；親山水 1 梯次），成功樣本數共為 11 份。觀霧線，共計 5 梯次生態旅遊活動（綠生活 4 梯次；親山水 1 梯次），成功樣本數共為 75 份。雪見線，共計 3 梯次生態旅遊活動，（綠生活 3 梯次；親山水 0 梯次）成功樣本數為 40 份。觀霧-白蘭清泉線，共計 3 梯次生態旅遊活動，（綠生活 0 梯次；親山水 3 梯次）成功樣本數為 57 份，四個行程樣本數詳見下表。

行程點

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 武陵	11	6.0	6.0	6.0
觀霧	75	41.0	41.0	47.0
雪見	40	21.9	21.9	68.9
觀霧-白蘭-清泉部落	57	31.1	31.1	100.0
總和	183	100.0	100.0	

是此，以下的各題分析說明，將依循下列方式行文，第一部份：99 年度個別題目整體滿意度敘述統計說明。第二部分：該題的各項交叉分析說明，此部分包涵了單題 99 度整體與行程別、性別、年齡、

教育程度等基本資料上的差異檢視，看是否有所差異。其次，則是個別就不同行程內之性別、年齡、教育程度等基本資料上有無差異。為了節省版面，採取彙整各項交叉分析檢定 P 值與細格內觀察個數不足比例這兩項重要觀察值，成為一個總表的方式呈現，並且針對顯著有差異的交叉分析再予以列出詳細交叉分析表做觀察說明。

## 一、生態解說服務滿意度調查

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

### 1. 生態旅遊領隊服務滿意度

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

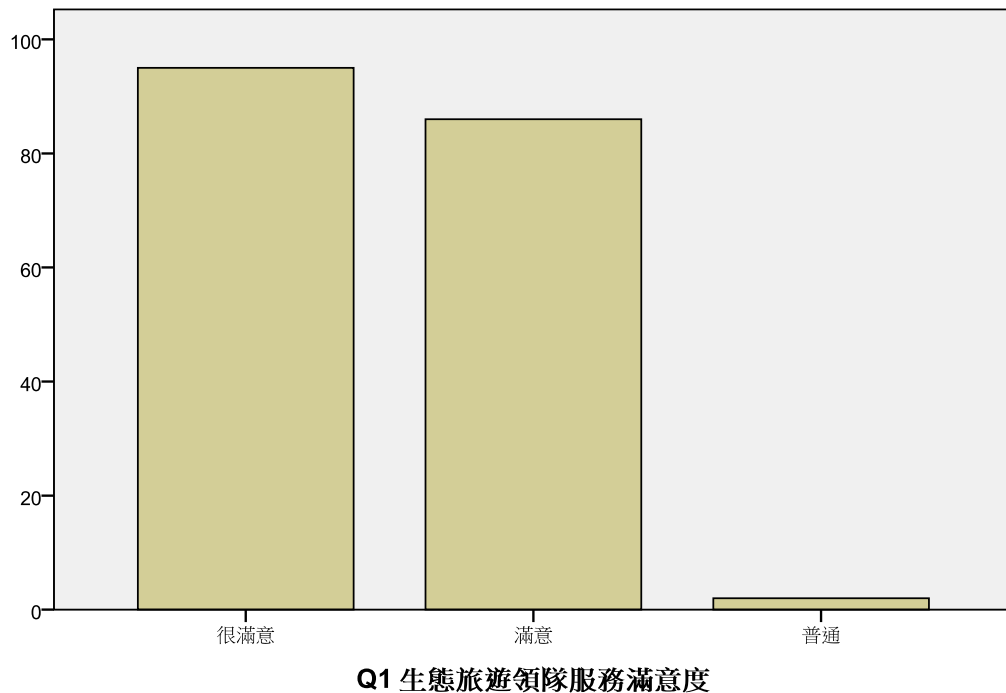
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在生態旅遊領隊服務滿意度部分，受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 51.9%，表示「滿意」的有 47%，表示「普通」的有 1.1%，「不滿意」與「很不滿意」的均沒有。因此，可以得知，對於生態旅遊領隊的服務表示滿意（含很滿意）的遊客共計 98.9%。

Q1 生態旅遊領隊服務滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	95	51.9	51.9	51.9
	滿意	86	47.0	47.0	98.9
	普通	2	1.1	1.1	100.0
	總和	183	100.0	100.0	

### Q1 生態旅遊領隊服務滿意度



#### ◎交叉分析：

從「生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表」中「整體」欄的值可知，檢視行程、性別、年齡、教育程度分別對本題整體所有受訪者交叉分析結果，卡方顯著性檢定值在行程、性別、年齡、教育程度四項，均呈現大於 0.05，亦即不顯著的情形，並且四項均未能進一步滿足在細格（cell）中，觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件。此結果顯示：基本上，不論何種背景，對於生態旅遊領隊的服務表現均表示滿意。出現此種結果，乃是由於生態旅遊領隊服務滿意度，整體結果基本上一致的趨向「滿意」的態度，因此，在結果曲線呈現單峰分配（J 型民意曲線），因此差異性便不易檢定出來，若在加上對於預期各類項選項的計數值要求，則在細格（cell）中觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件下，各檢定項目內各選項間要呈現明顯差別，且符合細格百分比限制要求者，在本

研究中，我們可以發現，因為多數題項調查結果幾乎都呈現單峰分配的J型民意曲線，並且都是傾向於有較高的滿意評價，故要出現差異者實屬少見。

就本項生態旅遊領隊服務滿意度對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，從生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表中，個別地區行程對於性別、年齡、教育程度的差異檢定統計P值也都呈現大於0.05未能符合要求條件的情形，亦即，不同路線內對於生態旅遊領隊服務滿意度不因為遊客的基本社會經濟背景不同而有不同。因為對於生態旅遊領隊服務滿意度整體高達98.9%，並且四個地區個別滿意度也都在九成以上，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

生態旅遊領隊服務滿意度交叉分析檢定值列表

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.069	---	---	---	---	33.3%	---	---	---	---
性別	0.320	0.571	0.17	0.291	0.358	33.3%	75.0%	33.3%	25.0%	0.00%
年齡	0.609	0.358	0.547	0.662	0.389	55.6%	100%	77.8%	75.0%	66.7%
教育程度	0.506	0.571	0.519	0.182	0.314	60.0%	75.0%	73.3%	80.0%	60.0%

儘管各項交叉均未達統計要求的顯著差異標準，但是就四個地區個別（路線間）的比較上而言，在生態旅遊領隊服務滿意度部分，武陵生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有81.8%，表示「滿意」的有18.2%，而「普通」、「不滿意」、「很不滿意」三項都為0%。在觀霧線生態旅遊梯隊中表示「很滿意」的遊客有33.7%，表示「滿意」的有47.7%，表示「普通」的有2.7%，同樣的「不滿意」與「很不滿意」的均為0%。雪見線中表示「很滿意」的遊客有65.0%，表示「滿意」的有35.0%，而「普通」、「不滿意」、「很不滿意」三項都為0%。觀霧-白蘭清泉部落線中表示「很滿意」的遊客有49.1%，表示「滿意」的有50.9%，而「普通」、「不滿意」、「很不滿意」三項都為0%。



從上述結果（或下面交叉分析表）中，我們可以發現，武陵線、雪見線、觀霧-白蘭-清泉線生態旅遊梯隊對於生態旅遊領隊的服務滿意度，「非常滿意」與「滿意」兩項總和即已達到 100%，只有觀霧線生態旅遊梯隊「非常滿意」與「滿意」兩項總和未達 100%（因為有 2.7% 表示「普通」）。不過如果從結構曲線，可以發現武陵的評價結構組成中，非常滿意的比例佔了 81.8% 以上，而雪見則為 65.0%，觀霧-白蘭-清泉為 49.1%，而觀霧線「很滿意」項只有 42.7%，其總體滿意貢獻主要來源於「滿意」項。嚴格來說，基於追求完美而言，武陵梯隊的生態旅遊領隊的服務表現還是比較好，不過由於武陵的整體樣本數相對較其他三個路線來的少，也可能是得到此結果的原因之一。

交叉表

		行程點				總和
		武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	
Q1 生態旅遊領隊 服務滿意度	很滿意 個數	9	32	26	28	95
	在 Q1 生態旅遊領隊 服務滿意度 之內的	9.5%	33.7%	27.4%	29.5%	100.0%
	在 行程點 之內的	81.8%	42.7%	65.0%	49.1%	51.9%
	整體的 %	4.9%	17.5%	14.2%	15.3%	51.9%
	滿意 個數	2	41	14	29	86
	在 Q1 生態旅遊領隊 服務滿意度 之內的	2.3%	47.7%	16.3%	33.7%	100.0%
	在 行程點 之內的	18.2%	54.7%	35.0%	50.9%	47.0%
	整體的 %	1.1%	22.4%	7.7%	15.8%	47.0%
	普通 個數	0	2	0	0	2
	在 Q1 生態旅遊領隊 服務滿意度 之內的	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	在 行程點 之內的	.0%	2.7%	.0%	.0%	1.1%
	整體的 %	.0%	1.1%	.0%	.0%	1.1%
總和	個數	11	75	40	57	183
在 Q1 生態旅遊領隊 服務滿意度 之內的	6.0%	41.0%	21.9%	31.1%	100.0%	
在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
整體的 %	6.0%	41.0%	21.9%	31.1%	100.0%	

**題目 1.1**：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

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

分析：本題係就在題目 1 中回答不滿意或非常不滿意的部分，繼續深入追問其不滿意的原因，由於第一題回答「不滿意」或「非常不滿意」人數為 0，亦即沒有表示不滿意受訪者，所以本題並未有統計資料。

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

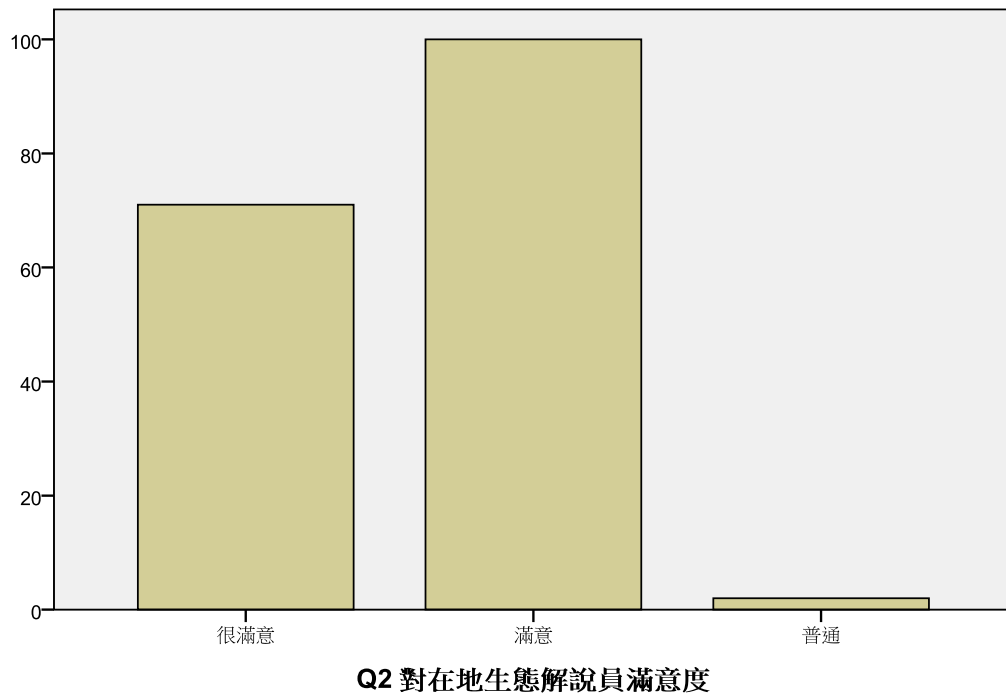
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：對於在地生態解說員的生態解說服務滿意度部分，在受訪者中，扣除未填答後，表示「很滿意」的遊客有 41%，表示「滿意」的有 57.8%，表示「普通」的有 1.2%，「不滿意」、「很不滿意」的均無。因此，可以發現，對於在地生態解說員的生態解說服務表示滿意（含很滿意）的遊客共計 98.8%。

Q2 對在地生態解說員滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 很滿意	71	38.8	41.0	41.0
滿意	100	54.6	57.8	98.8
普通	2	1.1	1.2	100.0
總和	173	94.5	100.0	
遺漏值 沒填	10	5.5		
總和	183	100.0		

## Q2 對在地生態解說員滿意度



### ◎交叉分析：

從「在地生態解說員的生態解說服務滿意度交叉分析檢定值列表」中「整體」欄的值可知，檢視行程、性別、年齡、教育程度分別對本題整體所有受訪者交叉分析結果，卡方顯著性檢定值在行程、性別、年齡三項，呈現 P 值小於 0.05，顯示達到差異顯著水準，僅教育程度為達顯著差異水準。但是由於各項均未能進一步滿足在細格中，觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件。此結果初步顯示，教育程度對於滿意不滿意沒有影響，性別、行程、年齡上則可能略有差異，但是此差異卻不是那麼明顯。差異不明顯原因，是因為在地生態解說員服務滿意度上，整體結果與上題一樣，基本上一致的趨向「滿意」的態度，因此，可以發現檢定結果幾乎都沒有呈現顯著差異，或是雖然 P 值顯著，但細格 (cell) 中觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件幾乎都不能滿足，無法有效解釋差異。

就本項在地生態解說員的生態解說服務對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，從在地生態解說員的生態解說服務滿意度交叉分析檢定值列表中，個別地區內對於性別、年齡、教育程度的差異檢定統計 P 值也都呈現大於 0.05 或 P 值雖小於 0.05，但細格內觀察個數不足比例未能符合要求條件的情形，我們可以說這樣的檢定結果顯示，由於對在地生態解說員的生態解說服務滿意度，整體高達 98.8%，並且四個地區路線個別的在地生態解說員的生態解說滿意度也都在九成以上，因此基本上其背景差異也就不會在態度上有影響。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.046	---	---	---	---	41.7%	---	---	---	---
性別	0.011	0.571	0.034	0.076	0.471	33.3%	75.0%	33.3%	0.00%	33.3%
年齡	0.018	0.358	0.003	0.360	0.018	50.0%	100%	72.2%	83.3%	83.3%
教育程度	0.528	0.571	0.609	0.351	0.035	60.0%	100%	80.0%	80.0%	73.3%

本題在四個地區路線間比較觀察上，在地生態解說員的生態解說服務滿意度部分，路線差異檢定結果並未顯著，且細格內觀察個數不足比例也未能符合要求，但是交叉分析表仍有參考的價值。武陵線梯隊中表示「很滿意」的遊客有 81.8%，表示「滿意」的有 18.2%，而「普通」、「不滿意」、「很不滿意」三項都為 0%。在觀霧線梯隊中表示「很滿意」的遊客有 29.9%，表示「滿意」的有 68.7%，表示「普通」的有 1.5%，同樣的「不滿意」與「很不滿意」的均為 0%。雪見線梯隊中表示「很滿意」的遊客有 50.0%，表示「滿意」的有 50.0%，而「普通」、「不滿意」、「很不滿意」三項都為 0%。觀霧-白蘭清泉部落線中表示「很滿意」的遊客有 40.4%，表示「滿意」的有 57.8%，表示「普通」的有 1.2%，而「不滿意」、「很不滿意」二項都為 0%。

從上述結果（或下面交叉分析表）中，我們可以發現，在地生態解說員的生態解說服務的滿意度上，武陵線、雪見線在「很滿意」、「滿意」上合計即已達 100%，沒有「普通」或更差的評價；觀霧梯隊(98.5%)則與觀霧-白蘭清泉部落梯隊(98.2%)結構分布的相若。不過進一步如從結構曲線，可以發現武陵的滿意中，非常滿意的比例就佔了滿意的 81.8%以上，雪見梯隊為 50.0%，都超過五成以上。而白蘭清泉線則「很滿意」項非常滿意的比例佔總體滿意度的 40.4%，觀霧線「很滿意向」只有 29.9%，可以發現在武陵與雪見梯隊其評價滿意的總體貢獻主要來源為「非滿意」項而非「滿意」，這是令人樂見的結果。所以，儘管每個路線的在地解說員都表現得很好，但武陵、雪見梯隊的在地解說員的服務表現還可能更好些。

交叉表

			行程點				總和
			武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	
Q2 對在地生態解說員滿意度	很滿意	個數	9	20	19	23	71
		在 Q2 對在地生態解說員滿意度之內的	12.7%	28.2%	26.8%	32.4%	100.0%
		在行程點之內的	81.8%	29.9%	50.0%	40.4%	41.0%
		整體的 %	5.2%	11.6%	11.0%	13.3%	41.0%
	滿意	個數	2	46	19	33	100
		在 Q2 對在地生態解說員滿意度之內的	2.0%	46.0%	19.0%	33.0%	100.0%
		在行程點之內的	18.2%	68.7%	50.0%	57.9%	57.8%
		整體的 %	1.2%	26.6%	11.0%	19.1%	57.8%
	普通	個數	0	1	0	1	2
		在 Q2 對在地生態解說員滿意度之內的	.0%	50.0%	.0%	50.0%	100.0%
		在行程點之內的	.0%	1.5%	.0%	1.8%	1.2%
		整體的 %	.0%	.6%	.0%	.6%	1.2%
總和	個數	11	67	38	57	173	
	在 Q2 對在地生態解說員滿意度之內的	6.4%	38.7%	22.0%	32.9%	100.0%	
	在行程點之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	整體的 %	6.4%	38.7%	22.0%	32.9%	100.0%	

**題目 2.1**：如果您不滿意，那原因是什麼呢？

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

分析：本題係就在題目 2 中回答不滿意或非常不滿意的部分，繼續深入追問其所不滿意的原因，由於四個路線行程中，均沒有人對於在地解說員表示不滿意，所以本項無統計次數。

## 2. 生態之旅活動資訊內容需求

**題目 3**：您對於特定生態景點，除了現場解說的內容外，您還希望我們額外提供您哪些資料？（複選題）

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

分析：對於生態旅遊在特定生態景點，除了現場解說內容之外，遊客希望額外提供的資料的類型，其各項目勾選百分比統計結果分別為：「棲息動物資訊」41.8%、「植物生態資訊」36.3%、「原住民人文歷史資料」40.4%、「地質資料」24.7%、「天文觀星資訊」35.6%、「交通資料」12.3%。因此可以知道，最主要的需求資訊項目是「棲息動物資訊」、「原住民人文歷史資料」與「植物生態資訊」三項。本題回答「其他」者，有一位受訪者，其表示希望能夠再額外提供民宿資料。

\$mq3 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
特定景點希望提供資料的料型 a	棲息動物資訊	61	21.8%	41.8%
	植物生態資訊	53	18.9%	36.3%
	原住民人文歷史資料	59	21.1%	40.4%
	地質資料	36	12.9%	24.7%
	天文觀星資訊	52	18.6%	35.6%
	交通資料	18	6.4%	12.3%
	其他	1	.4%	.7%
總數		280	100.0%	191.8%

a. 群組

### Q3.71 其他

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有填	1	.5	100.0	100.0
遺漏值	99	182	99.5		
總和		183	100.0		

就四個地區個別路線來觀察其需求是否有所不同，武陵線梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」90.9%、「植物生態資訊」36.4%、「原住民人文歷史資料」45.5%、「地質資料」36.4%、「天文觀星資訊」27.3%、「交通資料」9.1%。故可以知道武陵生態旅遊，最主要的需求資訊項目前四項是「棲息動物資訊」、「原住民人文歷史資料」、「植物生態資訊」、與「地質資料」等四項。觀霧線梯隊中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」33.3%、「植物生態資訊」37.0%、「原住民人文歷史資料」24.1%、「地質資料」24.1%、「天文觀星資訊」40.7%、「交通資料」9.3%。故可以知道觀霧線，最主要的需求資訊項目為「天文觀星資訊」、「植物生態資訊」、「棲息動物資訊」等三項。雪見線中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」26.5%、「植物生態資訊」44.1%、「原住民人文歷史資料」64.7%、「地質資料」23.5%、「天文觀星資訊」26.5%、「交通資料」17.6%。故可以知道雪見線，最主要的需求資訊項目是「原住民人文歷史資料」，其次為「植物生態資訊」。觀霧-白蘭清泉線中各項目勾選百分比分別為：「棲息動物資訊」51.1%、「植物生態資訊」29.8%、「原住民人文歷史資料」40.4%、「地質資料」23.4%、「天文觀星資訊」38.3%、「交通資料」12.8%。故可以知道觀霧-白蘭清泉線，最主要的需求資訊項目前三項是「棲息動物資訊」、「原住民人文歷史資料」、與「天文觀星資訊」等三項。

所以，整體觀察結果，武陵與觀霧-白蘭清泉線都有很高的「棲息動物資訊」需求，雪見線則有較突出的「原住民人文歷史資料」資訊需求。

\$mq3\*行程點 交叉表列

			行程點				總數
			武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	
特定景點希望提供 資料的料型 <sup>a</sup>	棲息動物資訊	個數	10	18	9	24	61
		\$mq3 中的 %	16.4%	29.5%	14.8%	39.3%	
		行程點 中的 %	90.9%	33.3%	26.5%	51.1%	
		總數的 %	6.8%	12.3%	6.2%	16.4%	41.8%
植物生態資訊		個數	4	20	15	14	53
		\$mq3 中的 %	7.5%	37.7%	28.3%	26.4%	
		行程點 中的 %	36.4%	37.0%	44.1%	29.8%	
		總數的 %	2.7%	13.7%	10.3%	9.6%	36.3%
原住民人文歷史 資料		個數	5	13	22	19	59
		\$mq3 中的 %	8.5%	22.0%	37.3%	32.2%	
		行程點 中的 %	45.5%	24.1%	64.7%	40.4%	
		總數的 %	3.4%	8.9%	15.1%	13.0%	40.4%
地質資料		個數	4	13	8	11	36
		\$mq3 中的 %	11.1%	36.1%	22.2%	30.6%	
		行程點 中的 %	36.4%	24.1%	23.5%	23.4%	
		總數的 %	2.7%	8.9%	5.5%	7.5%	24.7%
天文觀星資訊		個數	3	22	9	18	52
		\$mq3 中的 %	5.8%	42.3%	17.3%	34.6%	
		行程點 中的 %	27.3%	40.7%	26.5%	38.3%	
		總數的 %	2.1%	15.1%	6.2%	12.3%	35.6%
交通資料		個數	1	5	6	6	18
		\$mq3 中的 %	5.6%	27.8%	33.3%	33.3%	
		行程點 中的 %	9.1%	9.3%	17.6%	12.8%	
		總數的 %	.7%	3.4%	4.1%	4.1%	12.3%
其他		個數	0	0	0	1	1
		\$mq3 中的 %	.0%	.0%	.0%	100.0%	
		行程點 中的 %	.0%	.0%	.0%	2.1%	
		總數的 %	.0%	.0%	.0%	.7%	.7%
總數		個數	11	54	34	47	146
		總數的 %	7.5%	37.0%	23.3%	32.2%	100.0%

百分比及總數是根據應答者而來的。

a. 群組



## 二、生態旅遊行程評價

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

### 1. 餐飲、住宿及費用等項

**題目 5**：您對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意？

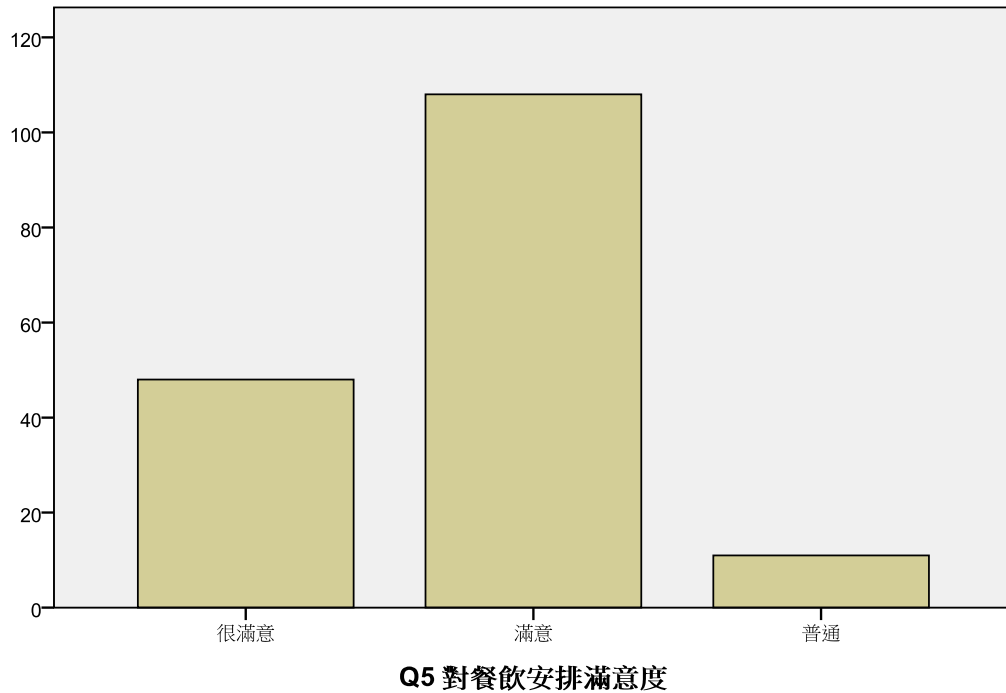
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 28.7%，表示「滿意」的有 64.7%，表示「普通」的有 6.6%，表示「不滿意」與「很不滿意」的無，另有 8.7%的人未表示意見。因此，可以知道，此次生態之旅的餐飲安排是否滿意部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計 93.4%。

Q5 對餐飲安排滿意度

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 很滿意	48	26.2	28.7	28.7
滿意	108	59.0	64.7	93.4
普通	11	6.0	6.6	100.0
總和	167	91.3	100.0	
遺漏值 沒填	16	8.7		
總和	183	100.0		

### Q5 對餐飲安排滿意度



#### ◎交叉分析：

由於對於生態之旅的餐飲安排部分，其結果基本上也仍是一致的趨向給出正面評價同時沒有負面評價的態度分佈，因此，結果如同前面各題般，在結果曲線呈現單峰分配J型民意曲線下，差異性不易檢定出來。就本項而言，在整體上看出四個不同行程間呈現差異，但是在觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25%的條件未能滿足情況下，無法有效解釋差異。其餘對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，則沒有顯著的差異，故原則上不論整體或個別區域梯隊內，我們仍可以說這樣的檢定結果顯示，因為對於餐飲安排滿意度，整體高達 93.4%的受訪遊客都是表示滿意的，且個別梯隊內滿意度也都相當高，因此其背景差異也就不會在態度上有影響或看出差異。

對於生態之旅的餐飲安排部分交叉分析檢定值列表										
項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.001	---	---	---	---	41.7%	---	---	---	---
性別	0.172	0.852	0.422	0.151	0.684	16.7%	83.3%	33.3%	50.0%	0.00%
年齡	0.776	0.328	0.663	0.008	0.084	50.0%	100%	83.3%	88.9%	0.084%
教育程度	0.341	0.852	0.066	0.895	0.247	53.3%	83.3%	80.0%	86.7%	0.247%

從「對於生態之旅的餐飲安排部分交叉分析檢定值列表」得知，只有不同行程對於餐飲安排的滿意度是可能有差別的，性別、年齡等則不影響滿不滿意。武陵線梯隊中表示「很滿意」的遊客有 72.7%，表示「滿意」的有 9.1%，表示「普通」的有 18.2%。而「不滿意」、「很不滿意」二項都為 0%。在觀霧線梯隊中表示「很滿意」的遊客有 24.6%，表示「滿意」的有 65.6%，表示「普通」的有 9.8%，同樣的「不滿意」與「很不滿意」的均為 0%。雪見線梯隊中表示「很滿意」的遊客有 28.9%，表示「滿意」的有 63.2%，表示「普通」的有 7.9%。而「不滿意」、「很不滿意」三項都為 0%。觀霧-白蘭清泉部落線中表示「很滿意」的遊客有 24.6%，表示「滿意」的有 75.4%。而「普通」、「不滿意」、「很不滿意」二項都為 0%。

從上述結果（或下面交叉分析表）中，我們可以發現，在餐飲安排滿意度上，武陵梯隊的「很滿意」佔武陵梯隊受訪者的 72.7%，觀霧線「很滿意」佔觀霧梯隊受訪者的 24.6%，雪見線、觀霧-白蘭清泉線與觀霧接近。所以以「很滿意」、「滿意」、「普通」的比例分布觀察，大致上可以說，整體都很好，但武陵與觀霧-白蘭清泉線梯隊餐飲安排評價相對可能比其他兩個梯隊好，因為觀霧-白蘭清泉線梯沒有「普通」及「不滿意」的評價，而武陵則是「很滿意」就佔了其受訪者的 72.7%。

交叉表

		行程點				總和
		武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	
Q5 對餐飲安排滿意度	很滿意 個數	8	15	11	14	48
	在 Q5 對餐飲安排滿意度 之內的	16.7%	31.3%	22.9%	29.2%	100.0%
	在 行程點 之內的	72.7%	24.6%	28.9%	24.6%	28.7%
	整體的 %	4.8%	9.0%	6.6%	8.4%	28.7%
滿意	個數	1	40	24	43	108
	在 Q5 對餐飲安排滿意度 之內的	.9%	37.0%	22.2%	39.8%	100.0%
	在 行程點 之內的	9.1%	65.6%	63.2%	75.4%	64.7%
	整體的 %	.6%	24.0%	14.4%	25.7%	64.7%
普通	個數	2	6	3	0	11
	在 Q5 對餐飲安排滿意度 之內的	18.2%	54.5%	27.3%	.0%	100.0%
	在 行程點 之內的	18.2%	9.8%	7.9%	.0%	6.6%
	整體的 %	1.2%	3.6%	1.8%	.0%	6.6%
總和	個數	11	61	38	57	167
	在 Q5 對餐飲安排滿意度 之內的	6.6%	36.5%	22.8%	34.1%	100.0%
	在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	6.6%	36.5%	22.8%	34.1%	100.0%

**題目 6**：您對於此次生態之旅的住宿安排是否滿意？

選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

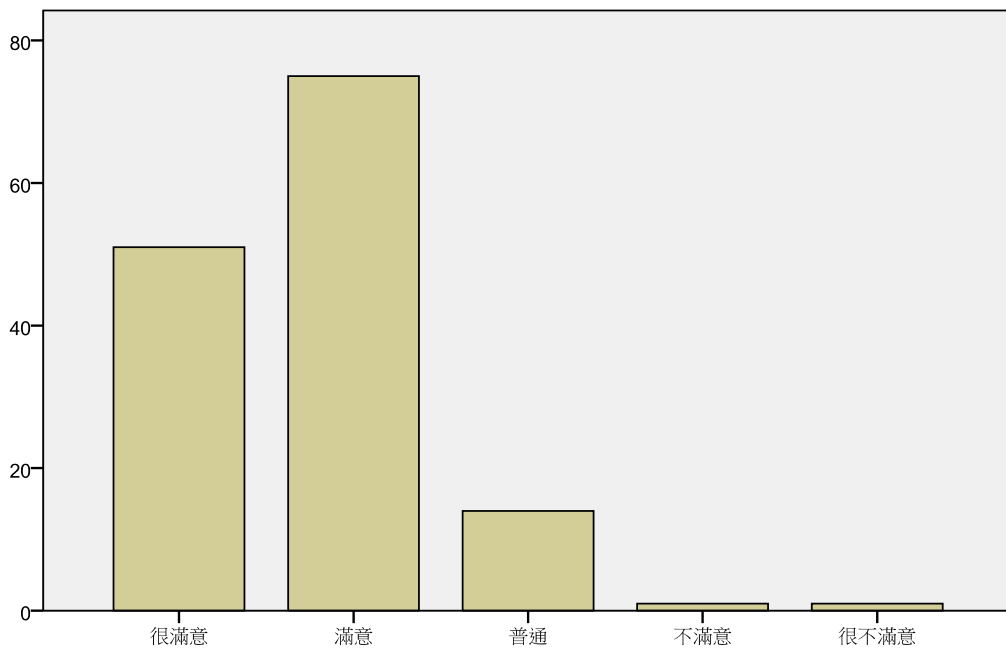
分析：對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 35.9%，表示「滿意」的有 52.8%，表示「普通」的有 9.9%，「不滿意」的有 0.7%，「很不滿意」的 0.7%。因此，可以發現，對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計 88.7%。

**Q6 對住宿安排滿意度**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	51	27.9	35.9	35.9
	滿意	75	41.0	52.8	88.7
	普通	14	7.7	9.9	98.6
	不滿意	1	.5	.7	99.3
	很不滿意	1	.5	.7	100.0
	總和	142	77.6	100.0	
遺漏值	沒住宿	41	22.4		
總和		183	100.0		

註：本次調查中有三個梯次只有一天的行程，故沒有住宿。分別為6/5親山水的觀霧行程；7/3綠生活的觀霧行程；10/2綠生活的觀霧行程。所以列為遺漏值不列入比較。

**Q6 對住宿安排滿意度**



**Q6 對住宿安排滿意度**

◎交叉分析：

由於生態之旅的住宿安排是否滿意部分，其結果基本上也是大致上一致的趨向「滿意」的態度，整體滿意部分總和達 88.7%，個別地區也都有至少 70% 以上，所以，除了各個行程點之間差異比較 P 值達到顯著外（但是細格內觀察個數不足比例未符合要求），在性別、年齡與教育程度上，則並沒有呈現顯著差異，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，不論是整體或個別梯隊內，我們仍無法明確指出基本上其背景因素在對住宿滿意態度上形成差異的影響，也不因性別、年齡、教育程度等不同而有差異。

對於生態之旅的住宿安排是否滿意部分交叉分析檢定值列表										
項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.000	---	---	---	---	60.0%	---	---	---	---
性別	0.359	0.571	0.627	0.042	0.692	50.0%	75%	70.0%	50.0%	0.00%
年齡	0.867	0.477	0.597	0.276	0.787	76.7%	100%	96.7%	88.9%	75.0%
教育程度	0.054	0.571	0.043	0.349	0.316	72.0%	75%	90.0%	86.7%	60.0%

雖然地區梯隊間雖然由於差異檢定顯著，但不符期望觀察數的細格數比率，未能合於觀察要求條件，不過，還是將其交叉表列出，主要是因為，從交叉表仍可以看到武陵、雪見、觀霧-白蘭清泉梯隊基本上沒有不滿意的，而在滿意（包含很滿意）各地區都有七成以上的滿意度。至於觀霧線，則共有 5.8% 的不滿意（包含很不滿意）；很滿意比例（11.8%）則明顯低於滿意的 52.9%，這就可以使我們約略看出觀霧現與其他三個路線在住宿安排「滿意組成結構」上的差異。但是也必須提醒的是，住宿可能會受到旅遊環境先天限制，與該地是否有比較具規模的飯店經營業者或只有民宿的影響。

交叉表

			行程點				總和
			武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	
Q6 對住宿 安排滿意度	很滿意	個數	8	4	16	23	51
		在 Q6 對住宿安排滿意度 之內的	15.7%	7.8%	31.4%	45.1%	100.0%
		在 行程點 之內的	72.7%	11.8%	40.0%	40.4%	35.9%
		整體的 %	5.6%	2.8%	11.3%	16.2%	35.9%
	滿意	個數	2	18	21	34	75
		在 Q6 對住宿安排滿意度 之內的	2.7%	24.0%	28.0%	45.3%	100.0%
		在 行程點 之內的	18.2%	52.9%	52.5%	59.6%	52.8%
		整體的 %	1.4%	12.7%	14.8%	23.9%	52.8%
	普通	個數	1	10	3	0	14
		在 Q6 對住宿安排滿意度 之內的	7.1%	71.4%	21.4%	.0%	100.0%
		在 行程點 之內的	9.1%	29.4%	7.5%	.0%	9.9%
		整體的 %	.7%	7.0%	2.1%	.0%	9.9%
	不滿意	個數	0	1	0	0	1
		在 Q6 對住宿安排滿意度 之內的	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		在 行程點 之內的	.0%	2.9%	.0%	.0%	.7%
		整體的 %	.0%	.7%	.0%	.0%	.7%
很不滿意	個數	0	1	0	0	1	
	在 Q6 對住宿安排滿意度 之內的	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
	在 行程點 之內的	.0%	2.9%	.0%	.0%	.7%	
	整體的 %	.0%	.7%	.0%	.0%	.7%	
總和	個數	11	34	40	57	142	
	在 Q6 對住宿安排滿意度 之內的	7.7%	23.9%	28.2%	40.1%	100.0%	
	在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	整體的 %	7.7%	23.9%	28.2%	40.1%	100.0%	

**題目 7**：您對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意？

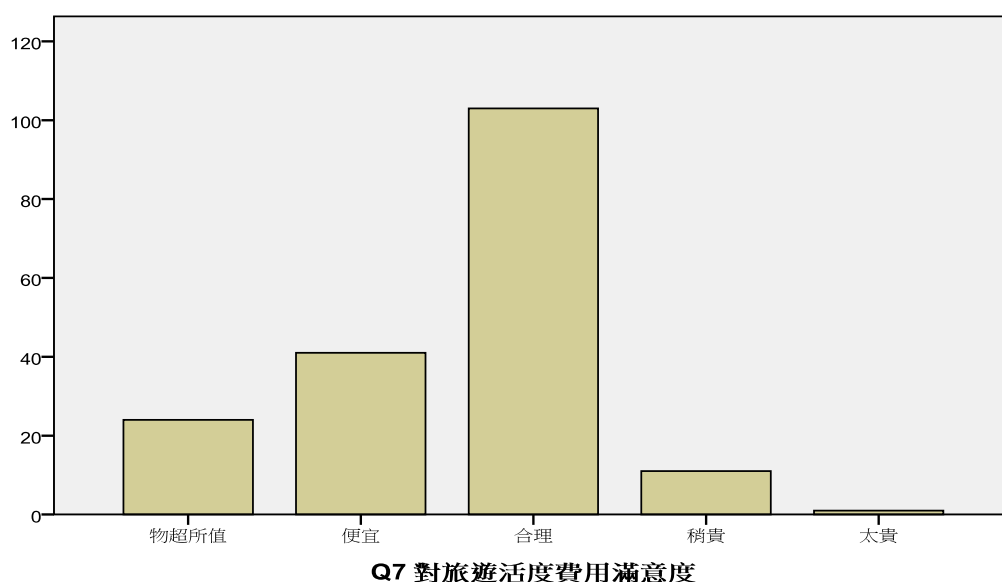
選項：1. 物超所值 2. 便宜 3. 合理 4. 稍貴 5. 太貴

分析：對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分，在受訪者中，表示「物超所值」的遊客有 13.3%，表示「便宜」的有 22.8%，表示「合理」的有 57.2%，「稍貴」的有 6.1%，「太貴」的有 0.6%。因此，可以發現，對於此次生態之旅的旅遊活動費用表示可以接受的（含物超所值、便宜、合理）遊客共計 93.3%。

Q7 對旅遊活度費用滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	物超所值	24	13.1	13.3	13.3
	便宜	41	22.4	22.8	36.1
	合理	103	56.3	57.2	93.3
	稍貴	11	6.0	6.1	99.4
	太貴	1	.5	.6	100.0
	總和	180	98.4	100.0	
遺漏值	沒填	3	1.6		
總和		183	100.0		

Q7 對旅遊活度費用滿意度



◎交叉分析：

由於檢定 P 值在行程點、性別、年齡、教育程度上，都大於 0.05 並沒有呈現顯著差異。所以符合出現價格能接受合計高達 93.3% 的結果。

本項對於行程點、性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，不論整體或個別梯隊內均無法明確指出此四項背景差異在態度上差異的影響，亦即對此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意不因



行程點、性別、年齡、教育程度等不同而產生不同。

此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分交叉分析檢定值列表										
項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.400	---	---	---	---	50.0%	---	---	---	---
性別	0.216	0.571	0.485	0.336	0.491	30.0%	75.0%	60.0%	62.5%	37.5%
年齡	0.781	0.358	0.703	0.868	0.032	70.0%	100%	90.0%	91.7%	87.5%
教育程度	0.812	0.571	0.907	0.818	0.414	72.0%	75.0%	88.0%	95.0%	80.0%

從下表的交叉分析資料中，雖然各行程間差異不顯著，但是從交叉表各項比例還是可以約略看出，觀霧-白蘭-清泉可能是最讓遊客覺得物超所值的路線（儘管與其他三線的統計檢定無差異），主要存在於認為物超所值與便宜的比例結構不同，觀霧-白蘭-清泉相對可能更能使遊客更有價值感受，（雖然有少部分人覺得費用是稍貴）；另外武陵則沒有人覺得費用是稍貴或太貴的，這顯示武陵的價格也已經穩定。不過不論如何，此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意部分的結果顯示，基本上四個梯隊的價格和服務品質都是能夠使遊客滿意的，能接受的至少都有九成以上。當然相對可能有競爭力是武陵與觀霧-白蘭清泉線。

交叉表

		行程點				總和	
		武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉		
Q7 對旅遊活 度費用滿意度	物超所值	個數	2	6	6	10	24
		在 Q7 對旅遊活度費用滿意度 之內的	8.3%	25.0%	25.0%	41.7%	100.0%
		在 行程點 之內的	18.2%	8.1%	15.0%	18.2%	13.3%
		整體的 %	1.1%	3.3%	3.3%	5.6%	13.3%
	便宜	個數	0	16	8	17	41
		在 Q7 對旅遊活度費用滿意度 之內的	.0%	39.0%	19.5%	41.5%	100.0%
		在 行程點 之內的	.0%	21.6%	20.0%	30.9%	22.8%
		整體的 %	.0%	8.9%	4.4%	9.4%	22.8%
	合理	個數	9	45	23	26	103
		在 Q7 對旅遊活度費用滿意度 之內的	8.7%	43.7%	22.3%	25.2%	100.0%
		在 行程點 之內的	81.8%	60.8%	57.5%	47.3%	57.2%
		整體的 %	5.0%	25.0%	12.8%	14.4%	57.2%
稍貴	個數	0	6	3	2	11	
	在 Q7 對旅遊活度費用滿意度 之內的	.0%	54.5%	27.3%	18.2%	100.0%	
	在 行程點 之內的	.0%	8.1%	7.5%	3.6%	6.1%	
	整體的 %	.0%	3.3%	1.7%	1.1%	6.1%	
太貴	個數	0	1	0	0	1	
	在 Q7 對旅遊活度費用滿意度 之內的	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%	
	在 行程點 之內的	.0%	1.4%	.0%	.0%	.6%	
	整體的 %	.0%	.6%	.0%	.0%	.6%	
總和	個數	11	74	40	55	180	
	在 Q7 對旅遊活度費用滿意度 之內的	6.1%	41.1%	22.2%	30.6%	100.0%	
	在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	整體的 %	6.1%	41.1%	22.2%	30.6%	100.0%	

**題目 8**：請問您對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意嗎？

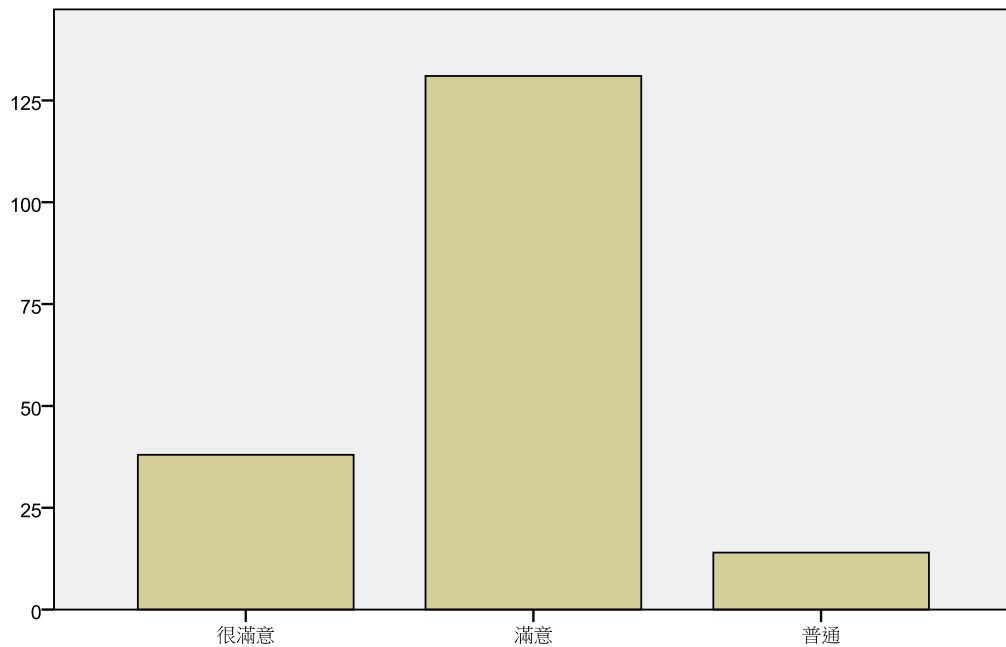
選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

分析：在對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 20.8%，表示「滿意」的有 71.6%，表示「普通」的有 7.7%，沒有「不滿意」、「很不滿意」。因此，可以發現，對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃表示滿意(含很滿意)的遊客共計 92.3%。

**Q8 整體旅遊行程路線規劃滿意度**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	38	20.8	20.8	20.8
	滿意	131	71.6	71.6	92.3
	普通	14	7.7	7.7	100.0
	總和	183	100.0	100.0	

**Q8 整體旅遊行程路線規劃滿意度**



**Q8 整體旅遊行程路線規劃滿意度**

◎交叉分析：

在交叉分析部分，對於此次生態之旅行程規劃是否滿意部分，其結果基本上也都由於持滿意的態度者居多高達九成，因此形成J型民意曲線的情形，是故不容易有明顯差異出現。所以本題在檢視各項交叉分析表後，可以發現，整體旅遊行程規劃滿意與否，整體的行程項雖達顯著，但是未能進一步滿足在細格（cell）中，觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25%的條件，不足以有效解釋。而個別梯隊內在性別、年齡、教育程度上，只有在觀霧-白蘭清泉線中的年齡項

上檢定值有達到顯著，但不符合預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件，不足以有效解釋。其他各項檢定值都沒有達到顯著水準，因此，就本項對於性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，我們仍無法明確指出基本上其背景差異在態度上差異的影響，或說不因遊客的性別或年齡、教育程度的不同，對生態之旅行程規劃是否滿意看法有所影響或差別。

此次生態之旅對於行程規劃是否滿意部分交叉分析檢定值列表

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.002	---	---	---	---	33.0%	---	---	---	---
性別	0.228	0.453	0.243	0.843	0.154	16.7%	75.0%	50.0%	50.0%	50.0%
年齡	0.156	0.067	0.734	0.180	0.001	50.0%	100%	77.8%	83.3%	88.9%
教育程度	0.016	0.453	0.001	0.238	0.032	60.0%	75.0%	73.3%	86.7%	80.0%

從行程與整體旅遊行程路線規劃滿意度交叉分析來看，卡方檢定 P 值達顯著水準，但是細格內觀察個數不足比例未能符合要求仍是稍高。顯示四個路線對於行程路線規劃雖然都是滿意的居多，但是滿意組成結構差異可能存在，但仍未達明顯差異的水準。所以我們還是給予粗略的觀察。觀察發現，武陵線對於行程規劃「很滿意」比例與「滿意」比例為 63.6%：36.4%；反之，觀霧線對於行程規劃「很滿意」比例與「滿意」比例為 12.0%：78.7%，表示「普通」的比例則有 9.3%；而雪見路線對於行程規劃「很滿意」比例與「滿意」比例為 27.5%：60.0%，表示「普通」的比例則相對稍高，為 12.5%；觀霧-白蘭清泉線對於行程規劃「很滿意」比例與「滿意」比例為 19.3%：71.6%，表示「普通」的比例則只有 3.5%。所以，儘管路線間差異儘管未達統計顯著，但仍可以約略知道武陵線的行程規劃相對比較「成熟」，而其他路線雖然整體滿意達到八成五以上，但是從滿意組成結構上可以發現，還有可以提昇的空間，但是今年的成果已經相當不錯，尤其是沒有路線有不滿意的紀錄，可以顯示協辦廠商與雪霸管理處在規劃路線上已經有不錯的經驗累積。

交叉表

		行程點				總和	
		武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉		
Q8 整體旅遊行程 路線規劃滿意度	很滿意	個數	7	9	11	11	38
		在 Q8 整體旅遊行程路 線規劃滿意度 之內的	18.4%	23.7%	28.9%	28.9%	100.0%
		在 行程點 之內的	63.6%	12.0%	27.5%	19.3%	20.8%
		整體的 %	3.8%	4.9%	6.0%	6.0%	20.8%
	滿意	個數	4	59	24	44	131
		在 Q8 整體旅遊行程路 線規劃滿意度 之內的	3.1%	45.0%	18.3%	33.6%	100.0%
		在 行程點 之內的	36.4%	78.7%	60.0%	77.2%	71.6%
		整體的 %	2.2%	32.2%	13.1%	24.0%	71.6%
	普通	個數	0	7	5	2	14
		在 Q8 整體旅遊行程路 線規劃滿意度 之內的	.0%	50.0%	35.7%	14.3%	100.0%
		在 行程點 之內的	.0%	9.3%	12.5%	3.5%	7.7%
		整體的 %	.0%	3.8%	2.7%	1.1%	7.7%
總和	個數	11	75	40	57	183	
	在 Q8 整體旅遊行程路 線規劃滿意度 之內的	6.0%	41.0%	21.9%	31.1%	100.0%	
	在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	整體的 %	6.0%	41.0%	21.9%	31.1%	100.0%	

## 2. 行前預期與之後比較、整體活動滿意度

**題目 9**：參加過本次活動之後，您認為本次的活動體驗和您參加之前的期待是否相符？

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

分析：在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之前的期待是否相符部分，在受訪者中，表示「滿意超過預期很多」的遊客有 4.5%，表示「比預期好」的有 58.4%，表示「和想的一樣」的有 34.8%，「不如預期」的只有 2.2%，「和預期差很多」的則無。因此，可以發現，在參加過本次活動之後，遊客認為本次的活動體驗和其參加之前的期待是否相符部分表示超過預期的好的遊客共計 62.9%，而相對表示不如

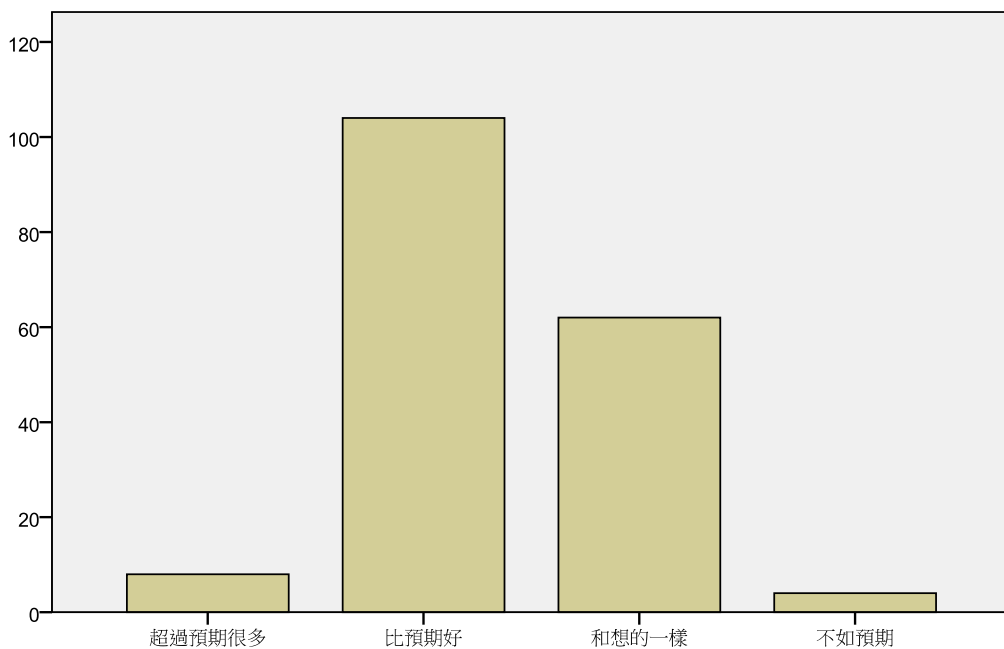
預期共計只有 2.2%，顯示在滿意度上是滿意的。

對於本題不如預期，繼續深入追問其原因，我們發現，主要是原因是因為下雨，另有一位 1 位受訪者則認為住宿太差是行程不如預期的主要原因。

**Q9 參加後感覺與參加前期待是否相符**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	超過預期很多	8	4.4	4.5	4.5
	比預期好	104	56.8	58.4	62.9
	和想的一樣	62	33.9	34.8	97.8
	不如預期	4	2.2	2.2	100.0
	總和	178	97.3	100.0	
遺漏值	沒填	5	2.7		
總和		183	100.0		

**Q9 參加後感覺與參加前期待是否相符**



**Q9 參加後感覺與參加前期待是否相符**

◎交叉分析：

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

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.013	---	---	---	---	56.3%	---	---	---	---
性別	0.698	0.708	0.930	0.150	0.887	37.5%	75.0%	50.0%	33.3%	33.3%
年齡	0.166	0.140	0.445	0.662	0.441	62.5%	100%	83.3%	88.9%	83.3%
教育程度	0.826	0.003	0.709	0.994	0.460	70.0%	75.0%	80.0%	83.3%	80.0%

由於實際上本題組的結果只有在武陵線的教育程度項上出現 P 值達顯著水準，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例高達七成五，不能夠達到有效解釋。其他路線在行程、性別年齡或教育程度上沒有出現差異，故沒有特別的交叉分析表需要列出說明，不過在此還是列出行程的交叉分析供參考，從各選項結構便可以看出四個行程選項分佈結構相符，所以檢定上不會呈現明顯差異。

交叉表

		行程點				總和	
		武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉		
Q9 參加後感覺 與參加前期待 是否相符	超過預期很多	個數	0	2	1	5	8
		在 Q9 參加後感覺與參加 前期待是否相符 之內的	.0%	25.0%	12.5%	62.5%	100.0%
		在 行程點 之內的	.0%	2.8%	2.6%	8.8%	4.5%
		整體的 %	.0%	1.1%	.6%	2.8%	4.5%
比預期好	個數	10	35	20	39	104	
		在 Q9 參加後感覺與參加 前期待是否相符 之內的	9.6%	33.7%	19.2%	37.5%	100.0%
		在 行程點 之內的	90.9%	49.3%	51.3%	68.4%	58.4%
		整體的 %	5.6%	19.7%	11.2%	21.9%	58.4%
和想的一樣	個數	1	30	18	13	62	
		在 Q9 參加後感覺與參加 前期待是否相符 之內的	1.6%	48.4%	29.0%	21.0%	100.0%
		在 行程點 之內的	9.1%	42.3%	46.2%	22.8%	34.8%
		整體的 %	.6%	16.9%	10.1%	7.3%	34.8%
不如預期	個數	0	4	0	0	4	
		在 Q9 參加後感覺與參加 前期待是否相符 之內的	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		在 行程點 之內的	.0%	5.6%	.0%	.0%	2.2%
		整體的 %	.0%	2.2%	.0%	.0%	2.2%
總和	個數	11	71	39	57	178	
		在 Q9 參加後感覺與參加 前期待是否相符 之內的	6.2%	39.9%	21.9%	32.0%	100.0%
		在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		整體的 %	6.2%	39.9%	21.9%	32.0%	100.0%

**題目 10**：整體而言，您對於此次的生態旅遊活動滿意嗎？

選項：1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

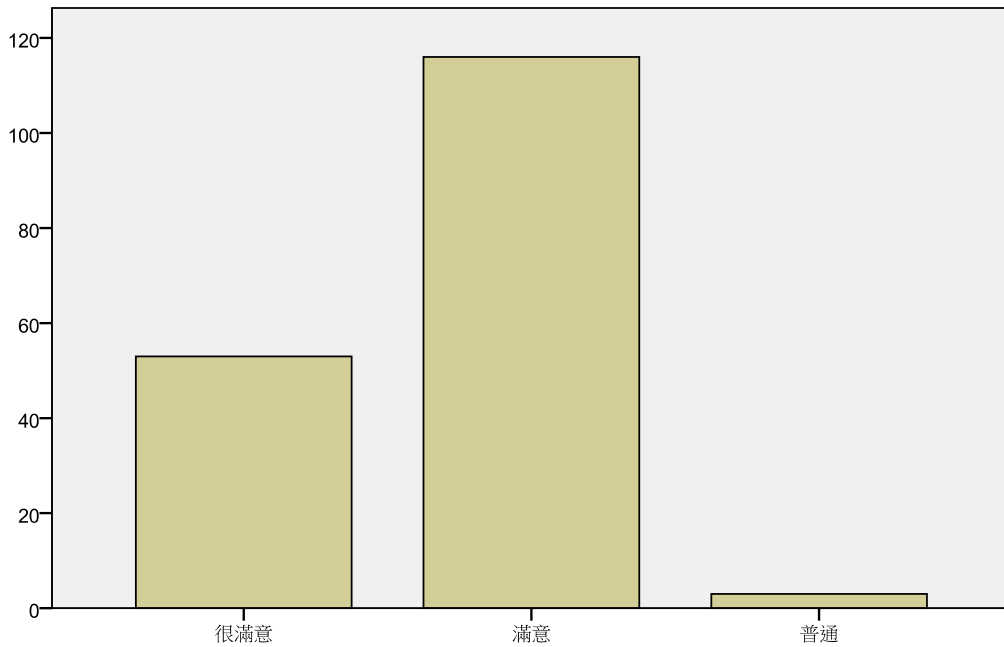
分析：在遊客對於此次的生態旅遊活動整體滿意度部分，在受訪者中，表示「很滿意」的遊客有 30.8%，表示「滿意」的有 67.4%，表示「普通」的有 1.7%，「不滿意」與「很不滿意」的皆無。因此可以知道，遊客對於此次的生態旅遊活動整體滿意度部分表示滿意（含很滿意）的遊客共計達 98.3%。



Q10 對生態旅遊整體滿意度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	很滿意	53	29.0	30.8	30.8
	滿意	116	63.4	67.4	98.3
	普通	3	1.6	1.7	100.0
總和		172	94.0	100.0	
遺漏值	沒填	11	6.0		
總和		183	100.0		

Q10 對生態旅遊整體滿意度



Q10 對生態旅遊整體滿意度

◎交叉分析：

由於對於生態旅遊的整體滿意度，表示滿意（含很滿意）的遊客共計高達 98.3%，因此，在結果曲線呈現單峰分配下，對於在整體生態之旅滿意度以及個別地區梯隊滿意度都是高的情形下，故差異性也如同前面的一些題項一樣，不易檢定出來，雖然在整體地區與教育程度項中檢定值有達到顯著水準，但是由於低於有效期望觀察個數的細格比例仍嫌稍高，所以差異也僅供參考。

生態之旅整體滿意度交叉分析檢定值列表

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.009	---	---	---	---	41.7%	---	---	---	---
性別	0.309	0.571	0.815	0.413	0.473	33.3%	75.0%	33.3%	25.0%	0.00%
年齡	0.737	0.477	0.384	0.271	0.789	50.0%	100%	72.2%	83.3%	75.0%
教育程度	0.000	0.574	0.000	0.550	0.569	60.0%	75.0%	80.0%	80.0%	70.0%

在個別交叉表部分，觀霧線的教育程度項 P 值出現顯著差異，但未能進一步滿足在細格 (cell) 中，觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件，不足以有效解釋。儘管沒有符合統計上差異的顯著項，但是仍列出行程間的交叉表供參考。從行程間的交叉比較，四個行程間基本上結構差異雖檢定不顯著，但是還是可以從四個「很滿意」的值約略看出些端倪。

交叉表

		行程點				總和	
		武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉		
Q10 對生態旅遊整體滿意度	很滿意	個數	7	18	15	13	53
		在 Q10 對生態旅遊整體滿意度 之內的	13.2%	34.0%	28.3%	24.5%	100.0%
		在 行程點 之內的	77.8%	26.1%	39.5%	23.2%	30.8%
		整體的 %	4.1%	10.5%	8.7%	7.6%	30.8%
	滿意	個數	2	48	23	43	116
		在 Q10 對生態旅遊整體滿意度 之內的	1.7%	41.4%	19.8%	37.1%	100.0%
		在 行程點 之內的	22.2%	69.6%	60.5%	76.8%	67.4%
		整體的 %	1.2%	27.9%	13.4%	25.0%	67.4%
	普通	個數	0	3	0	0	3
		在 Q10 對生態旅遊整體滿意度 之內的	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		在 行程點 之內的	.0%	4.3%	.0%	.0%	1.7%
		整體的 %	.0%	1.7%	.0%	.0%	1.7%
總和	個數	9	69	38	56	172	
	在 Q10 對生態旅遊整體滿意度 之內的	5.2%	40.1%	22.1%	32.6%	100.0%	
	在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	整體的 %	5.2%	40.1%	22.1%	32.6%	100.0%	

### 3. 行程中各景點評價

此部分是由四個路線梯隊遊客對於景點的評價，來觀察瞭解不同行程中的景點受喜好程度，可以供作日後相似行程景點安排參考。以下分項就結果說明：

**題目 11**：您對於此次的行程中的景點，哪些您是較喜歡的？（請就您參加的生態之旅行程勾選即可，可以複選，非您參加的行程請留空白，當然，您可以作為下次參加生態之旅的行程參考）

◎關於武陵生態之旅部分，其選項與結果如下：

選項：1.思源啞口 2.武陵農場 3.桃山(煙聲)瀑布、步道 4.雪山登山口-七卡山莊沿線 5.武陵富野渡假村 6.觀星活動 7.台灣櫻花鉤吻鮭生態中心 8.七家灣溪觀魚台 9.南山部落 10.其他

分析：最受歡迎的景點或項目為「桃山(煙聲)瀑布、步道」達到 90.0% 的勾選率；其次為「武陵富野渡假村」、「台灣櫻花鉤吻鮭生態中心」與「七家灣溪觀魚台」分別各有 70.0%；再來是「武陵農場」40.0%。「雪山登山口-七卡山莊沿線」有 50.0% 的點選率；在其次為「思源啞口」與「觀星活動」各有 40.0%，而「南山部落」與「其他」則是沒有人點選。

\$mq11.101 次數

	反應值		觀察值百分比
	個數	百分比	
武陵生態之旅 <sup>a</sup>			
思源啞口	4	8.2%	40.0%
武陵農場	6	12.2%	60.0%
桃山(煙聲)瀑布、步道	9	18.4%	90.0%
雪山登山口-七卡山莊沿線	5	10.2%	50.0%
武陵富野渡假村	7	14.3%	70.0%
觀星活動	4	8.2%	40.0%
台灣櫻花鉤吻鮭生態中心	7	14.3%	70.0%
七家灣溪觀魚台	7	14.3%	70.0%
總數	49	100.0%	490.0%

a. 群組

◎關於觀霧生態之旅部分，其選項與結果如下：

選項：1.觀霧遊客中心 2.檜山巨木群步道 3.觀霧瀑布步道 4.雲霧  
步道 5.張學良紀念館 6.三毛故居 7.清泉天主堂 8.其他

分析：最受歡迎的景點或項目為「檜山巨木群步道」(92.1%)、「觀霧  
遊客中心」(62.7%) 這兩個景點都有高達六成以上的受歡迎  
度；其次「張學良紀念館」有 38.9%、「清泉天主堂」有 23.8%  
是其次受歡迎的兩個景點；再來則為「雲霧步道」有 13.5%，  
「觀霧瀑布步道」的 10.3%與「三毛故居」8.7%。而「其他」  
1.6%，共有兩個人填寫「大鹿林道」是其最喜歡的景點。

\$mq11.102 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
觀霧生態之旅 <sup>a</sup>	觀霧遊客中心	79	24.9%	62.7%
	檜山巨木群步道	116	36.6%	92.1%
	觀霧瀑布步道	13	4.1%	10.3%
	雲霧步道	17	5.4%	13.5%
	張學良紀念館	49	15.5%	38.9%
	三毛故居	11	3.5%	8.7%
	清泉天主堂	30	9.5%	23.8%
	其他	2	.6%	1.6%
總數		317	100.0%	251.6%

a. 群組

◎關於雪見生態之旅部分，其選項與結果如下：

選項：1.象鼻古道 2.泰雅染織文化園區（尤瑪工坊） 3.雪見部落民  
宿 4.雪見遊憩區 5.二本松解說站 6.丸田砲台步道 7.士林  
水壩 8.汶水遊客中心 9.其他

分析：最受歡迎的景點或項目為「雪見遊憩區」(77.5%)、「丸田砲台  
步道」(70.0%)、「二本松解說站」(67.5%) 這三個景點都有

高達六成以上的受歡迎度；其次「象鼻古道」有(47.5%)、「雪見部落民宿」、「汶水遊客中心」各有45.0%、「泰雅染織文化園區」(尤瑪工坊)有35.0%是其次受歡迎的四個景點；再來則為「士林水壩」有17.5%，「其他」的有2.5%，只有一個人填寫「梁玉水工作室」是其喜歡的景點。

\$mq11.103 次數

	反應值		觀察值百分比
	個數	百分比	
雪見生態之旅 <sup>a</sup>			
象鼻古道	19	11.7%	47.5%
泰雅染織文化園區(尤瑪工坊)	14	8.6%	35.0%
雪見部落民宿	18	11.0%	45.0%
雪見遊憩區	31	19.0%	77.5%
二本松解說站	27	16.6%	67.5%
丸田砲台步道	28	17.2%	70.0%
士林水壩	7	4.3%	17.5%
汶水遊客中心	18	11.0%	45.0%
其他	1	.6%	2.5%
總數	163	100.0%	407.5%

a. 群組

◎關於觀霧-白蘭-清泉部落生態人文之旅部分，其選項與結果如下：

選項：1.白蘭部落 2.烏嘴山 3.清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良紀念館 4.霞喀羅古道 5.石頭生態園區 6.賞螢活動 7.觀星活動 8.其他

分析：最受歡迎的景點或項目為「清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良紀念館」83.6%；其次為「白蘭部落」有80.0%；「烏嘴山」60.0%是最受歡迎的三個景點；再來是「石頭生態園區」有3.6%的點選率；在其次為「霞喀羅古道」有1.8%，而「賞螢活動」、「觀星活動」與「其他」則是沒有人點選。

\$mq11.104 次數

	反應值		觀察值百分比
	個數	百分比	
觀霧-白蘭-清泉部落生態之旅 <sup>a</sup>	44	34.9%	80.0%
白蘭部落	33	26.2%	60.0%
烏嘴山	46	36.5%	83.6%
清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良紀念館	1	.8%	1.8%
霞喀羅古道	2	1.6%	3.6%
石頭生態園區	126	100.0%	229.1%
總數			

a. 群組

從四個行程的結果來看，可以發現武陵線多數人對「桃山(煙聲)瀑布、步道」，觀霧線的「檜山巨木群步道」，分別是這兩個路線最受歡迎的景點，有高達九成以上的人點選。而觀霧-白蘭清泉線的「清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良紀念館」、「白蘭部落」也有八成的人點選為其最喜歡的景點。相較於雪見線來看「雪見遊憩區」、「九田砲台步道」，是雪見線最受歡迎的景點，有七成的人點選，相較於其他三個路線有明顯主要的受歡迎的景點。

### 三、遊客資訊來源與基本社經背景資料

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

#### 1. 遊客旅遊資訊來源

**題目 4**：您對於此次生態之旅的旅遊資訊來源為何？（如何知道此次旅遊的？）

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

分析：在此次生態之旅的旅遊資訊來源為何部分，在受訪者中，表示「網路」有 40.5%、「親友告知」有 27.2%、「旅行社告知」

有 5.8%、「報紙、廣告」有 13.3%、「生態旅遊協會告知」有 11.6%、「其他」有 1.7%。因此，可以知道，遊客對於此次的生態旅遊活動資訊來源管道最多是來自於網路，其次是親友告知、報紙、廣告與生態旅遊協會告知，這四者是主要的通路來源。其中此次生態之旅的旅遊資訊從網路的部分中，其中以「合辦單位網站」得知的人最多，佔資訊從網路來的人中的 64.0%；其次為「雪霸國家公園網站」有 22.0%；從「網路新聞」得知的則有 14.0%。

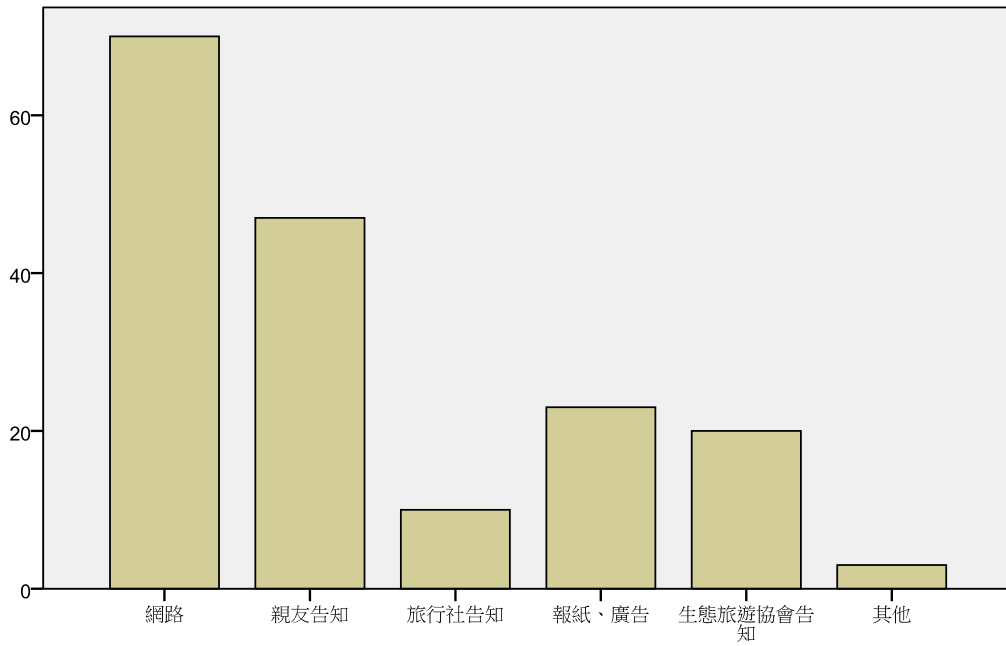
Q4 生態旅遊資訊來源

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	網路	70	38.3	40.5	40.5
	親友告知	47	25.7	27.2	67.6
	旅行社告知	10	5.5	5.8	73.4
	報紙、廣告	23	12.6	13.3	86.7
	生態旅遊協會告知	20	10.9	11.6	98.3
	其他	3	1.6	1.7	100.0
	總和	173	94.5	100.0	
遺漏值	沒填	10	5.5		
總和		183	100.0		

Q4.1 透過網路者由那個網站知道此次旅遊

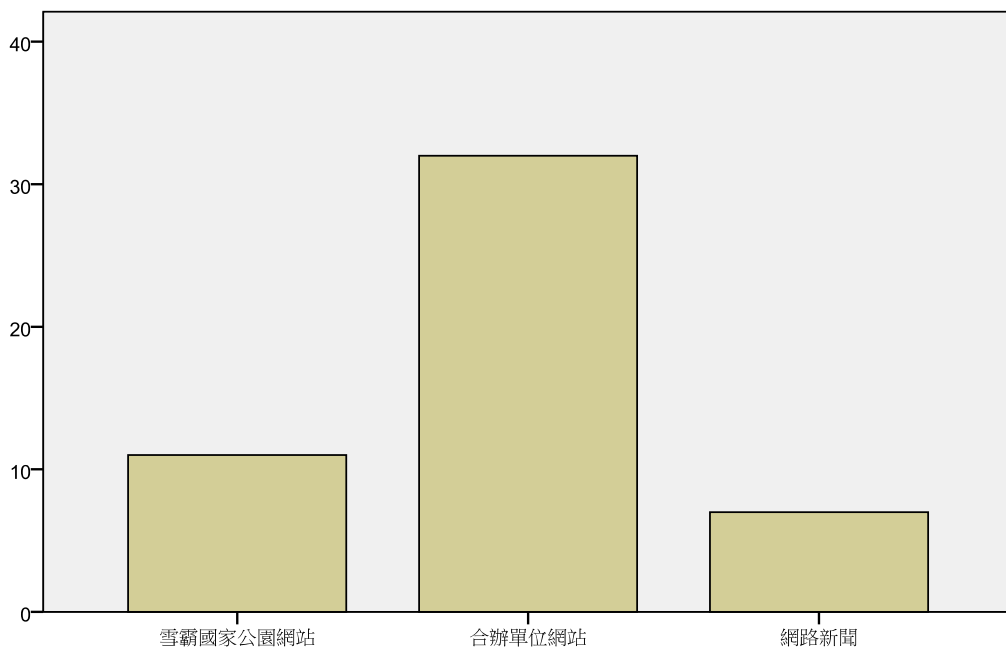
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	雪霸國家公園網站	11	6.0	22.0	22.0
	合辦單位網站	32	17.5	64.0	86.0
	網路新聞	7	3.8	14.0	100.0
	總和	50	27.3	100.0	
遺漏值	沒填	21	11.5		
	系統界定的遺漏	112	61.2		
	總和	133	72.7		
總和		183	100.0		

#### Q4 生態旅遊資訊來源



Q4 生態旅遊資訊來源

#### Q4.1 如何知道此次旅遊



Q4.1 如何知道此次旅遊



◎交叉分析：

就本項對於地區、性別、年齡、教育程度等遊客基本社會經濟背景而言，只有整體的行程之間 P 值達顯著，但未能進一步滿足在細格 (cell) 中，觀察個數少於預期觀察個數比例不宜超過 25% 的條件，不足以有效解釋。而其他各項檢定結果顯示不顯著，整體而言，性別、年齡、教育程度並不影響遊客來源管道的差異，儘管個別行程內部分檢定值達到顯著水準，但由於低於有效期望觀察個數的細格比例過高，因此也無法有效推論細項差異。就個別地區梯隊內而言除武陵線外，其他三個地區內性別、年齡、教育程度均沒有影響，而武陵線在教育程度上檢定值雖然達到顯著水準，但也由於低於有效期望觀察個數的細格比例過高，因此也無法有效推論細項差異。

項目	P 檢定值					細格內觀察個數少於預期個數的%				
	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	整體	武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉
行程	0.000	---	---	---	---	58.3%	---	---	---	---
性別	0.653	0.825	0.454	0.687	0.435	25.0%	100%	50.0%	90.0%	50.0%
年齡	0.784	0.483	0.424	0.147	0.557	72.2%	100%	91.7%	100%	87.5%
教育程度	0.486	0.029	0.188	0.329	0.961	73.3%	100%	86.7%	96.0%	85.0%

雖然不同行程間的差異檢定 P 值檢定顯著，不過由於低於有效期望觀察個數的細格比例仍未符合要求，無法取得統計上的差異肯定，但是還是將之列出供參考。粗略相比較下，可以發現四個地點的遊客來源並不完全似，其中武陵線以「親友告知」的最高有 54.5%；觀霧線以「網路」的最高有 49.3%，雪見線以「網路」的最高有 29.7%，觀霧-白蘭清泉線以「親友告知」最高有 51.9%。然而，從不同的部分如旅行社告知、報紙廣告與生態旅遊協會告知中也可以看出，差異結果可能因為承辦合作單位使用的資訊管道不同而有差異，故可以提供承辦合作單位對照比較所使用管道成效。

交叉表

		行程點				總和
		武陵	觀霧	雪見	觀霧-白蘭-清泉	
Q4 生態旅遊資訊來源	網路	2	36	11	21	70
	在 Q4 生態旅遊資訊來源 之內的	2.9%	51.4%	15.7%	30.0%	100.0%
	在 行程點 之內的	18.2%	49.3%	29.7%	40.4%	40.5%
	整體的 %	1.2%	20.8%	6.4%	12.1%	40.5%
親友告知	個數	6	8	6	27	47
	在 Q4 生態旅遊資訊來源 之內的	12.8%	17.0%	12.8%	57.4%	100.0%
	在 行程點 之內的	54.5%	11.0%	16.2%	51.9%	27.2%
	整體的 %	3.5%	4.6%	3.5%	15.6%	27.2%
旅行社告知	個數	1	1	6	2	10
	在 Q4 生態旅遊資訊來源 之內的	10.0%	10.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	在 行程點 之內的	9.1%	1.4%	16.2%	3.8%	5.8%
	整體的 %	.6%	.6%	3.5%	1.2%	5.8%
報紙、廣告	個數	0	17	6	0	23
	在 Q4 生態旅遊資訊來源 之內的	.0%	73.9%	26.1%	.0%	100.0%
	在 行程點 之內的	.0%	23.3%	16.2%	.0%	13.3%
	整體的 %	.0%	9.8%	3.5%	.0%	13.3%
生態旅遊協會告知	個數	0	10	8	2	20
	在 Q4 生態旅遊資訊來源 之內的	.0%	50.0%	40.0%	10.0%	100.0%
	在 行程點 之內的	.0%	13.7%	21.6%	3.8%	11.6%
	整體的 %	.0%	5.8%	4.6%	1.2%	11.6%
其他	個數	2	1	0	0	3
	在 Q4 生態旅遊資訊來源 之內的	66.7%	33.3%	.0%	.0%	100.0%
	在 行程點 之內的	18.2%	1.4%	.0%	.0%	1.7%
	整體的 %	1.2%	.6%	.0%	.0%	1.7%
總和	個數	11	73	37	52	173
	在 Q4 生態旅遊資訊來源 之內的	6.4%	42.2%	21.4%	30.1%	100.0%
	在 行程點 之內的	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	整體的 %	6.4%	42.2%	21.4%	30.1%	100.0%

## 2. 遊客基本社會經濟背景資料

Q13 性別

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	61	33.3	35.3	35.3
	女	112	61.2	64.7	100.0
	總和	173	94.5	100.0	
遺漏值	沒填	10	5.5		
總和		183	100.0		

Q14 年齡

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	20歲以下	8	4.4	4.7	4.7
	21-30歲	9	4.9	5.3	9.9
	31-40歲	18	9.8	10.5	20.5
	41-50歲	46	25.1	26.9	47.4
	51-60歲	73	39.9	42.7	90.1
	60歲以上	17	9.3	9.9	100.0
	總和	171	93.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	12	6.6		
總和		183	100.0		

Q15 教育程度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國小	6	3.3	3.6	3.6
	國中	4	2.2	2.4	5.9
	高中	34	18.6	20.1	26.0
	大學	106	57.9	62.7	88.8
	碩士	19	10.4	11.2	100.0
	總和	169	92.3	100.0	
遺漏值	沒填	14	7.7		
總和		183	100.0		

### 3. 遊客對日後活動建議事項

建議數量不多，同質性不高，故不詳細說明，請參見下表。

增加生態介紹
司機素質差，導致暈車，不建議聘用。
deeper and longer
車上可播放旅遊相關影片
多安排當地文化活動
行前、裝備說明應更詳細
應有旅前環保宣導
在武陵時間加長
通勤時間可發經手之活動資料
增加導覽資訊
非假日可舉辦，也可三天兩夜
廁所改建環保式
多開幾處景點
夜宿當晚可增加星象說明

### 4. 綠色旅遊評估

**題目 16**：如果為了減少製造廢棄物，未來行程中將不提供丟棄式的盥洗用具及餐具，您是否仍願意參加並配合攜帶相關物品。

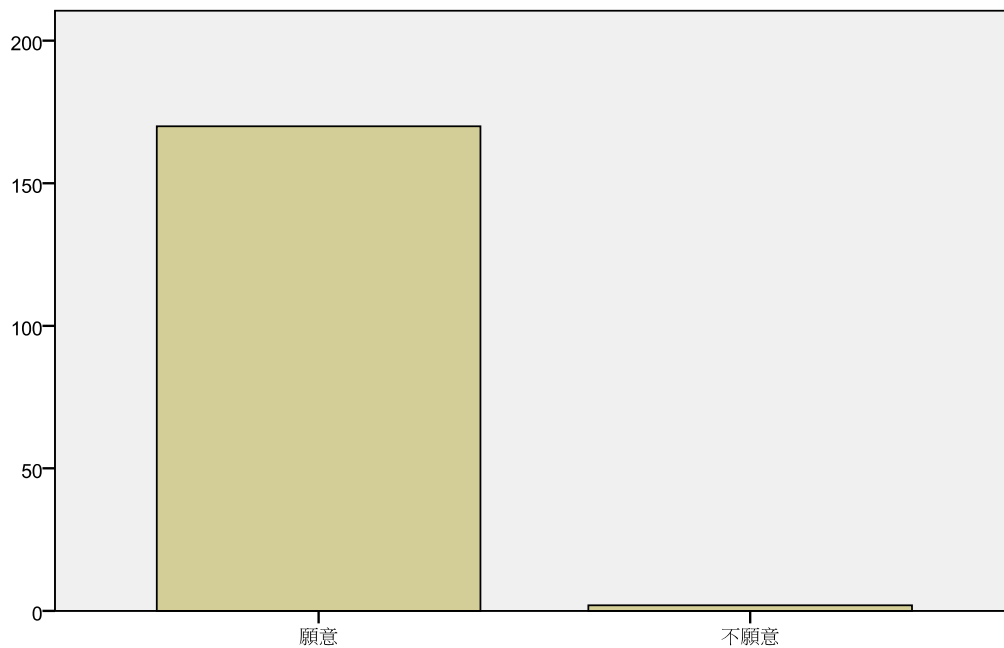
選項：1.願意 2.不願意（不願意的理由：\_\_\_\_\_）

分析：本題詢問受訪者對於未來行程中，將不提供丟棄式的盥洗用具及餐具，是否願意參加並配合攜帶相關物品中，有 98.8% 的人表示願意配合，只有 1.2% 的人不願意，可見大部分的人都願意這項措施的。

Q16 是否願意配合攜帶盥洗用具及餐具

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	170	92.9	98.8	98.8
	不願意	2	1.1	1.2	100.0
	總和	172	94.0	100.0	
遺漏值	沒填	11	6.0		
總和		183	100.0		

**Q16 是否願意配合攜帶盥洗用具及餐具**



**Q16 是否願意配合攜帶盥洗用具及餐具**

## 肆、結論

本研究調查結果發現，99 年度的生態旅遊活動，整體活動獲得的遊客滿意度達 98.3%，並且獲得 62.9% 的受訪者表示參加後感覺超過參加前預期期待，活動成效是受到肯定的。進一步就各個梯隊的滿意度而言，武陵、雪見、觀霧-白蘭清泉線獲得 100% 的整體滿意度(包含很滿意)；觀霧線滿意度也高達 97.3%，可見其成績相當不錯。所以，整體而言，99 年度的活動是相當成功的。

進一步觀察本研究主要評估的項目中，生態旅遊領隊服務整體滿意度達到了 98.9%，武陵在滿意組成結構上稍優於其他路線；在地生態解說員生態解說服務滿意度也達 98.8%，同樣的武陵在滿意組成結構上也稍優於其他路線；而行程需求額外資訊項目主要為「棲息動物資訊」、「原住民人文歷史資料」、「植物生態資訊」等四個項目，但是實際上各行程點需求順序項則會因為路線不同而有差異，武陵以最主要的需求資訊項目前四項是「棲息動物資訊」、「原住民人文歷史資料」、「植物生態資訊」與「地質資料」等四項為優先，觀霧線，最主要的需求資訊項目為「天文觀星資訊」、「植物生態資訊」、「棲息動物資訊」為優先；雪見最主要的需求資訊項目是「原住民人文歷史資料」，其次為「植物生態資訊」。觀霧-白蘭清泉線則以「棲息動物資訊」、「原住民人文歷史資料」、與「天文觀星資訊」為最優先。在食宿的安排方面，對餐飲安排有 93.4% 的整體滿意度，住宿則有 88.7% 的滿意度，觀霧-白蘭清泉線滿意組成結構在餐飲部分優於其他線，而武陵線的住宿部分的滿意組成結構則是相對其他路線來的好，不過整體言，每一個路線在滿意度整體都有不錯表現，但相對未來也還有進步空間。對於旅遊活動費用表示可以接受的比例(含物超所值、便宜、合理)也達到 93.3%，可見大部分的人對於旅遊活動費用可以接受的。

整體調查結果發現，99 年各項評價指標表現是相當不錯的，有些重要項目例如整體滿意度、預期與實際感受、以及費用、食宿安排部分都有明顯的進步或維持在高度滿意的水準，最重要的是很多項目

的負面評價（不滿意）項目都不復存在；而領隊與在地解說員的評價與表現也都獲得肯定，可以看出在推動生態旅遊的相關參與人員以及承辦旅行社的經驗、用心與投入，才有如此正面的成果回報。

所以未來策進重點考量個別年度以及路線差異變化，建議在既有行程規劃上可以再精緻化，同時朝向再進一步降低「普通」評價數量，同時盡量進一步提昇，使滿意組成結構由「滿意」為主朝向「很滿意」為主，因為在整體評價多數項目均已經達到九成以上滿意度的情形下，這是進一步精益求精的必然方向。另外，從現有路線滿意度結果顯示路線運作已經成熟，因此，可以考慮新增路線，並擴大持續推廣生態旅遊，朝向整體路線選擇多樣性，單一路線環境承載影響低的目標。

## 伍、附錄一（問卷）

### 雪霸國家公園「與國家公園有約-生態之旅」滿意度調查表

您參加此次活動的路線是：武陵 觀霧 雪見 白蘭-清泉部落（請在適合的選項□中打☑）

您的旅遊日期： 月 日至 月 日

#### 生態解說服務評價

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

- 1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

〈不滿意或很不滿意續答 1.1，其他跳過 1.1〉

1.1 如果您不滿意，那原因是什麼呢？

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

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

- 1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

〈不滿意或很不滿意續答 2.1，其他跳過 2.1〉

2.1 如果您不滿意，那原因是什麼呢？

- 1.在地解說員不專業 2.解說不詳細，隨便帶過 3.解說的太快  
4.服務態度不好 5.解說內容太單調乏味 6.其他\_\_\_\_\_

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

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

#### 生態旅遊行程評價

4.您對於此次生態之旅的旅遊資訊來源為何？（如何知道此次旅遊的？）

- 1.網路（（1）雪霸國家公園網站 （2）合辦單位網站 （3）網路新聞  
（4）其他）  
2.親友告知 3.旅行社告知 4.報紙、廣告  
5.生態旅遊協會告知 6. 其他\_\_\_\_\_

5.您對於此次生態之旅的餐飲安排是否滿意？

- 1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意

6.您對於此次生態之旅的住宿安排是否滿意？

- 1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意



- 7.您對於此次生態之旅的旅遊活動費用是否滿意？  
1.物超所值 2.便宜 3.合理 4.稍貴 5.太貴
- 8.請問您對於本次參加的生態之旅整體旅遊行程路線規劃滿意嗎？  
1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意  
不滿意的原因及建議：\_\_\_\_\_
- 9.參加過本次活動之後，您認為本次的活動體驗和您參加之前的期待是否相符？  
1.超過預期很多 2.比預期好 3.和想的一樣 4.不如預期  
5.和預期差很多  
不滿意的原因及建議：\_\_\_\_\_
- 10.整體而言，您對於此次的生態旅遊活動滿意嗎？  
1.很滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.很不滿意
- 11.您對於此次的行程中的景點，哪些您是較喜歡的？  
\*請就您參加的生態之旅行程勾選即可，可以複選，非您參加的行程請留空白，當然，您可以作為下次參加生態之旅的行程參考。  
\*\*行程內容可能因為梯次不同有所不同，請就您有參與的給予評估即可。

**武陵生態之旅：**

- 1.思源啞口 2.武陵農場 3. 桃山(煙聲)瀑布、步道 4.雪山登山口-七卡山莊沿線 5.武陵富野渡假村 6.觀星活動 7.台灣櫻花鉤吻鮭生態中心 8.七家灣溪觀魚台 9.南山部落 10.其他

**觀霧生態之旅：**

1. 觀霧遊客中心 2. 檜山巨木群步道 3. 觀霧瀑布步道 4.雲霧步道 5.張學良紀念館 6.三毛故居 7.清泉天主堂 8.其他

**雪見生態人文之旅：**

- 1.象鼻古道 2.泰雅染織文化園區（尤瑪工坊） 3.雪見部落民宿  
4.雪見遊憩區 5.二本松解說站 6.丸田砲台步道 7.士林水壩  
8.汶水遊客中心 9.其他

**白蘭-清泉部落生態人文之旅：**

- 1.白蘭部落 2.烏嘴山 3. 清泉風景區：溫泉、吊橋、張學良紀念館  
4.霞喀羅古道 5.石頭生態園區 6.賞螢活動 7.觀星活動 8.其他

- 12.日後如果我們再舉辦這樣的生態旅遊時，您會建議我們什麼樣的建議？
-

◎遊客基本資料◎

13.受訪者性別： 1.男 2.女

14.請問您的年齡是：

1.20 歲以下 2.21-25 歲 3.26-30 歲 4.31-35 歲 5.36-40 歲

6.41-45 歲 7.46-50 歲 8.51-55 歲 9.56-60 歲 10.60-70 歲

11.70 歲以上

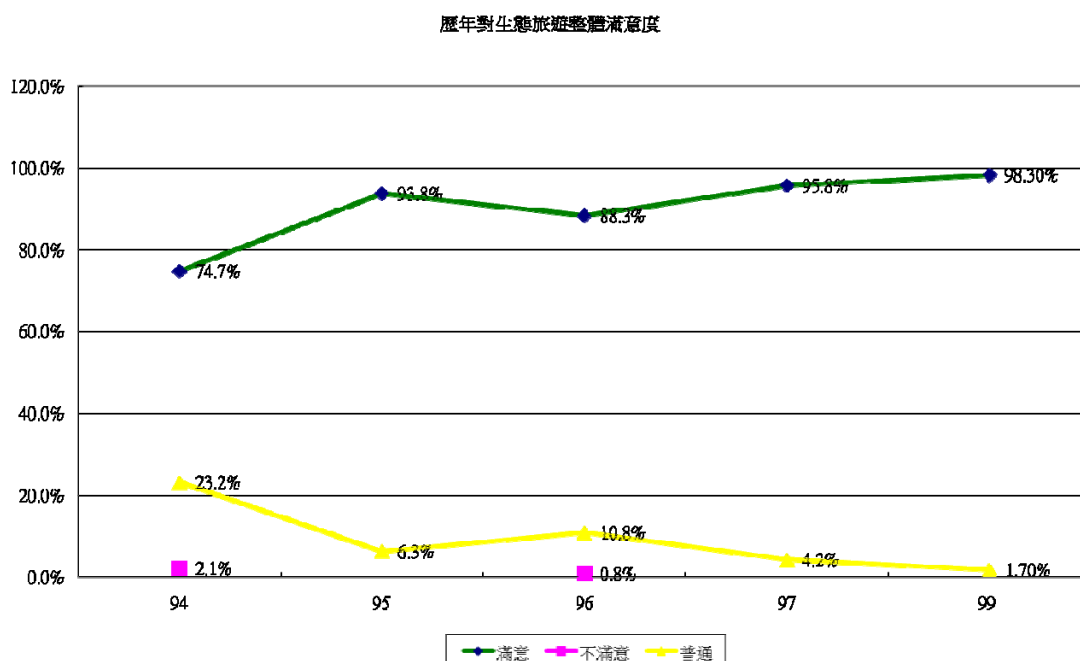
15.您的教育程度是：

1.自學 2.國小 3.國中 4.高中 5.大學 6.碩士 7.博士

16.如果為了減少製造廢棄物，未來行程中將不提供丟棄式的盥洗用具及餐具，您是否仍願意參加並配合攜帶相關物品。 願意 不願意

(不願意的理由\_\_\_\_\_ )

## 陸、附錄二 (94-99 年 雪霸生態旅遊整體滿意度觀察比較)



卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	53.853 <sup>a</sup>	8	.000
概似比	49.769	8	.000
線性對線性的關連	33.487	1	.000
有效觀察值的個數	824		

a. 5格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .46。

(卡方檢定值達顯著水準，但細格內觀察個數不足比例未符合要求)

### ◎歷年雪霸生態旅遊整體滿意度觀察比較分析：

從歷年雪霸國家公園管理處進行的滿意度調查，其中各年整體滿意度的曲線變化來看，可以發現到整體的服務滿意度，自 94 年度開辦起後，原則上呈現的是朝向整體滿意度逐年改善提升的趨勢在變動。基本上歷年滿意度變化差異檢定，檢定結果 P 值達顯著，顯示原則上整體滿意的改善與提升是逐年有顯著提升效果的。比較重要的是，整體滿意度自開辦後第二年起，都能維持在不錯的表現水準，而

隨著滿意度的提升，也能有效的消除不滿意的比例。97 年度起就將不滿意比例降至最低，同時，也能夠進一步有效的消除普通評價的比例。就此種結果而言，未來的工作努力目標在於，除了維持高的整體滿意之外，還要進一步將整體滿意中非常滿意與滿意的結構做有效改變，使其組成結構成為由非常滿意項成為最主要的組成部分。

# 柒、附錄三 (生態旅遊活動 DM)

## 一、親山水生態旅遊活動 DM (範例)

宜蘭住宿首選-環島遊中心 5星級住宿品質,各式客房,天然海底溫泉,遠眺太平洋,龜山島日出美景,立刻訂房! [www.LeoGroup.com.tw](http://www.LeoGroup.com.tw)  
中台灣旅遊行家-晶遊網 武陵 清境 廬山 杉林溪 日月潭 奧萬大 精選中台灣旅遊行程、飯店住宿 [www.e2travel.com.tw](http://www.e2travel.com.tw)

WaterWu.com 首頁 -> 探索台灣 親山水系列

從之前的文章開始顯示:

### 親山水

打開自然的門窗系列  
探索台灣 親山水系列  
舞動自然的心系列

### 生態自然

親山水生態工作室  
台灣之美  
大自然新聞

### 文章簡報

旅行者筆記  
大自然之友(會員留言板)  
網路互動

facebook

Name: 親山水生態工作室  
Status: 40015456內 吳銀水 吳銀水 吳銀水 吳銀水 吳銀水

### 活動相簿

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

### 金巴里大路輕旅行

### 面天山自然之旅

### 頂山-石梯嶺自然之旅

靜靜地,東南西北四個方向去走一走,體會登山者的自由。  
上山去聽取山神的佳音。  
自然的安寧將注入你體內  
如陽光之注入眼眸。  
風吹拂你它的清新,  
最期待你的是,  
頂上——抖擻,如秋葉。

-- 吳銀水

### 聯絡

親山水生態工作室  
解說員: 陳水  
電話: (02)2626-0333  
行動電話: 0928-525-570  
傳真電話: (02)2626-0331  
E-mail: [waterwu@waterwu.com](mailto:waterwu@waterwu.com)

發表新主題  
回復主題

您 無法 在這個版面發表文章  
您 無法 在這個版面回覆文章  
您 無法 在這個版面編輯文章  
您 無法 在這個版面刪除文章  
您 無法 在這個版面進行投票

### 武陵 親山賞瀑尋蛙觀星生態體驗活動簡章

上一篇文章: 下一篇文章

### 武陵 親山賞瀑尋蛙觀星生態體驗活動

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

※合辦單位: 雪霸國家公園 / 親山水工作室

※活動聯絡: 親山水工作室 (02) 2626-0333 / 行動電話: 0928-525-570  
begin\_of\_the\_skype\_highlighting 0928-525-570 end\_of\_the\_skype\_highlighting

※報名日期: 即日起受理報名,額滿為止

※活動日期: 2010年  
09月24(五)~26(六)  
10月29(五)~30(六)

(團體可自定活動日期)

※參加對象: 一般大眾

※活動行程:  
第一天  
上午07:30台北劍潭捷運站2號出口→搭活動專車→雪山隧道→午餐→思源啞口→煙霧瀑布森林浴、武陵農場(國家公園解說員解說武陵步道生態環境及體驗、櫻花鈎吻蛙棲息地—七家灣溪)→晚餐→於中海拔山區享受精心安排的音樂饗宴及令人全身舒暢的SPA水浴→星夜的呢喃→甜入夢鄉(宿: 五星級 武陵富野渡假村2人房)

第二天  
武陵農場之美→早餐→雪山登山口→登雪山線—七卡山莊→回雪山登山口→七家灣溪觀魚台,尋找「櫻花鈎吻蛙」→富野渡假村午餐→南山部落(高冷蔬菜產地)→雪山隧道(或北宜公路)→台北劍潭捷運站

※活動費用:  
每位: 會員4,250元 / 非會員4,450元  
(含: 專車費、保險費【300萬意外險/3萬醫療險】、門票、住宿費【武陵富野渡假村2人套房】、餐費【2中餐、1晚餐、1早餐】、行政費)

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

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

◎垃圾請分類帶下山,給地球一個愛◎

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

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

Designed by Vincent Chen © 2007 親山水 (重施無窮) 生態工作室  
Powered by phpBB © 2001, 2005 phpBB Group  
正確中文請參由 [cn.phpbb.tw](http://cn.phpbb.tw) 維護製作  
33.9°

## 二、綠生活生態旅遊活動 DM (範例)



協會介紹 領導介紹 好站連結 活動相簿 網路地圖 設為首頁 回首頁



活動總覽

深度慢活之旅

國家公園之旅

生態體驗之旅

文化體驗之旅

原鄉部落之旅

遊賞賞花之旅

森深呼吸之旅

活力健行之旅

國家公園之旅

回首頁

### 2010.12.11 與雪霸國家公園有約~【走進迷霧森林~觀霧·自然學習·森林野餐】

〈15人成行〉※名額有限，報名動作要快唷！

新竹 / 觀霧 台灣最浪漫的迷霧森林

【聯合新聞網 / 特約記者邱淑玲 / 報導·攝影】

說觀霧是台灣的「迷霧森林」，還真是一點兒也不為過。這兒冬季節常罩著濃霧，即使進入陽光夏季，山區一樣多霧，也難怪人們要稱它是「觀霧」之地。

觀霧，位處新竹縣與苗栗縣交界山區，行政區屬於苗栗縣泰安鄉，林務局在此開有觀霧森林遊樂區，全境位於雪霸國家公園範圍內，為攀登大霸尖山必經路線。

儘管中海拔山區是台灣的霧林帶，卻只有此處贏得「觀霧」美名，可以想見，「霧」在觀霧氣候上極具特色。這是因為觀霧恰好位於班山、三榮山、榛山和樂山形成的山谷，當低海拔水氣上升至此處，冷暖空氣交會，水氣凝結成霧，也使這片谷地經常籠罩在雲霧之間。

觀霧，還真是名實相符，是處浪漫的觀霧之地，每當季節交替，山區總是霧濛濛，碰上梅雨鋒面到來，更是多霧又多雨，來到觀霧而不見霧，那還真是教人失望呢！儘管山區多霧，觀霧可也不是全年都霧，盛夏季節天晴日暖，也有陽光耀眼時候。

由於山區多霧，也孕育了觀霧豐富的自然生態。觀霧山區向來以巨木聞名，紅檜、扁柏和柳杉林，構成了觀霧最美的森林相貌。遊客從新竹縣竹東鎮，順著大鹿林道來到觀霧山區，沿途林相隨著海拔高度不斷改變，觸眼所及盡是綠色森林。

觀霧大鹿林道東支線附近，有片台灣檫樹生態保護區。可別當它是尋常林木，台灣檫樹為第三紀冰河孑遺植物，全世界只有三種，本種特產於台灣，並分布於海拔1800-2500公尺山區，它的嫩葉則是瀕臨絕種的寬尾鳳蝶的主要食物。

多霧且多森林的觀霧，除了台灣檫樹和寬尾鳳蝶，春夏季節的山林裡，盛開玉山杜鵑、紅毛杜鵑和台灣馬蹄木，這兒還有觀霧山椒魚和稀有植物椴華鳳仙花。

雪霸國家公園觀霧管理站

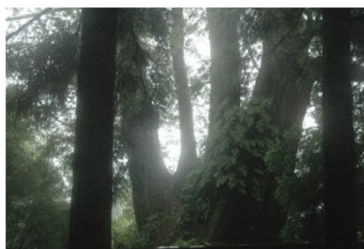
地址：苗栗縣泰安鄉梅園村觀霧1-1號

電話：〈037〉276-300

中華綠生活休閒發展協會

電話：〈02〉2500-7227

網址：www.g-life.org.tw



新聞原文：[http://travel.udn.com/mag/travel/storypage.jsp?f\\_ART\\_ID=34785](http://travel.udn.com/mag/travel/storypage.jsp?f_ART_ID=34785)

\*網路報名者，請依協會行政人員回覆確認報名成功，才算完成報名手續。

\*確認完成報名後三天內需匯入活動費用，逾三天未入款則取消名額不另行通知。

我要報名