

目 錄

第一章 前言.....	1
第一節 計畫緣起.....	1
第二節 計畫目的.....	2
第三節 計畫範圍.....	3
第四節 計畫執行流程.....	3
第二章 相關研究回顧.....	5
第一節 遊客特性.....	5
第二節 解說服務.....	7
第三節 遊客滿意度.....	9
第四節 服務品質.....	12
第三章 計畫實施內容與方法.....	17
第一節 研究架構.....	18
第二節 問卷設計.....	18
第三節 抽樣設計與樣本抽取.....	19
第四節 資料分析方法.....	20
第四章 調查結果與分析.....	24
第一節 樣本特性分析.....	25
第二節 解說服務滿意度分析.....	40
第三節 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度分析.....	63
第四節 公共設施滿意度分析.....	70
第五節 金門國家公園服務品質滿意度分析.....	86
第六節 金門國家公園整體滿意度分析.....	123
第七節 遊客推薦、回遊意願與改善滿意度分析.....	134
第五章 其它相關之統計分析.....	143
第一節 描述性統計、單因子變異數與 T 檢定分析.....	143
第二節 各項因素之相關分析.....	216
第三節 解說服務之滿意度與認知幫助程度的關係分析.....	222
第六章 結論與建議.....	227
第一節 結論.....	228
第二節 建議.....	231
附錄.....	234
附錄一：問卷.....	234
附錄二：訪員心得.....	247
參考文獻.....	249

表目錄

表 2.1	解說服務之定義	8
表 2.2	五個構面與原始十個構面之關係表	15
表 2.3	服務品質五個構面及其搭配 22 個問項表	16
表 4.1.1	抽樣樣本分配表	25
表 4.1.2	各項量表之信度	26
表 4.1.3	人口統計變數之結構分析	26
表 4.1.4	受訪遊客性別分佈	28
表 4.1.5	受訪遊客年齡分佈	29
表 4.1.6	受訪遊客之學歷	31
表 4.1.7	受訪遊客職業	32
表 4.1.8	受訪遊客平均每月收入	33
表 4.1.9	受訪遊客居住地	35
表 4.1.10	旅遊特性之結構分析	36
表 4.1.11	遊客旅遊資訊來源	37
表 4.1.12	遊客蒞臨次數	38
表 4.1.13	遊客搭乘交通工具	39
表 4.2.1	解說服務滿意度之樣本結構分析	41
表 4.2.1	解說服務滿意度之樣本結構分析(續)	41
表 4.2.1	解說服務滿意度之樣本結構分析(續)	42
表 4.2.2	解說指示標牌設置地點滿意度	44
表 4.2.3	解說指示牌訊息表達滿意度	45
表 4.2.4	解說指示牌造型設計滿意度	46
表 4.2.5	解說摺頁內容編排滿意度	48
表 4.2.6	解說摺頁內容易懂性滿意度	49
表 4.2.7	解說摺頁介紹完整性滿意度	50
表 4.2.8	解說人員解說態度滿意度	51
表 4.2.9	解說人員解說內容滿意度	52
表 4.2.10	解說人員解說專業滿意度	53
表 4.2.11	館內解說展示設施設置方式滿意度	55
表 4.2.12	館內解說展示設施展示內容滿意度	56
表 4.2.13	視聽多媒體播放滿意度	57
表 4.2.14	雙語解說服務滿意度	58
表 4.2.15	身心障礙解說服務滿意度	60
表 4.2.16	遊客對解說服務滿意度之平均數與標準差	61
表 4.3.1	解說服務提供對遊客瞭解資源的幫助程度之樣本結構	63
表 4.3.2	解說人員解說對資源瞭解幫助度	65

表 4.3.3	解說摺頁及出版品對資源瞭解的幫助度	66
表 4.3.4	展示及媒體播放對資源瞭解幫助度	67
表 4.3.5	解說指示牌對資源瞭解幫助度	68
表 4.3.6	解說服務提供對瞭解資源的幫助程度的平均數與標準差	70
表 4.4.1	公共設施滿意度之樣本結構分析	71
表 4.4.1	解說服務滿意度之樣本結構分析(續)	72
表 4.4.2	停車場容量滿意度	73
表 4.4.3	停車場品質滿意度	74
表 4.4.4	廁所設置數量滿意度	75
表 4.4.5	廁所維護品質滿意度	77
表 4.4.6	垃圾桶設置數量滿意度	78
表 4.4.7	垃圾桶造型設計品質滿意度	79
表 4.4.8	餐飲設施數量種類滿意度	80
表 4.4.9	餐飲設施品質滿意度	82
表 4.4.10	方向及區位指標牌內容滿意度	83
表 4.4.11	無障礙空間的設置滿意度	84
表 4.4.12	各項公共設施滿意度的平均數與標準差	85
表 4.5.1	對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析	86
表 4.5.1	對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析(續)	87
表 4.5.1	對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析(續)	89
表 4.5.1	對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析(續)	90
表 4.5.2	具有現代化的休憩設施與設備	91
表 4.5.3	展覽品具有吸引力	92
表 4.5.4	服務人員穿著整齊得體	93
表 4.5.5	提供正確的解說導覽小手冊	94
表 4.5.6	服務品質有形性滿意度的平均數與標準差	95
表 4.5.7	能履行對遊客的承諾	96
表 4.5.8	遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助	98
表 4.5.9	能提供完善的服務	99
表 4.5.10	能準時提供所承諾的服務	100
表 4.5.11	展覽的文史與自然資源紀錄是正確的	101
表 4.5.12	服務品質可靠性滿意度的平均數與標準差	103
表 4.5.13	確實告知遊客各項服務的時間	104
表 4.5.14	提供之服務符合遊客的期待	105
表 4.5.15	總是會樂意的協助遊客解決問題	106
表 4.5.16	雖然正忙但會即時回應遊客的要求	108
表 4.5.17	服務品質反應性滿意度的平均數與標準差	109
表 4.5.18	服務人員是可以信任的	110

表 4.5.19	所販售的紀念品是可以信任的	112
表 4.5.20	服務人員能禮貌的對待遊客	113
表 4.5.21	服務人員具有專業的服務能力	114
表 4.5.22	服務品質保證性滿意度的平均數與標準差	115
表 4.5.23	能針對不同的遊客提供個別服務	116
表 4.5.24	服務人員能給予遊客個別的關懷	118
表 4.5.25	提供老人等特殊族群的需求	119
表 4.5.26	所規劃的展館符合遊客的利益	120
表 4.5.27	展館開放的時間符合遊客的需求	121
表 4.5.28	服務品質關懷性滿意度的平均數與標準差	123
表 4.6.1	對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析	124
表 4.6.2	環境維護清潔度滿意度	125
表 4.6.3	遊客中心內之吵雜度滿意度	126
表 4.6.4	提供遊客服務項目滿意度	127
表 4.6.5	提供遊憩活動之多樣性滿意度	128
表 4.6.6	區內自然資源受保護滿意度	130
表 4.6.7	區內景觀受維護之狀況滿意度	131
表 4.6.8	遊客對金門國家公園整體滿意度	132
表 4.6.9	對金門國家公園整體滿意度之平均數與標準差	133
表 4.7.1	對推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構分析	134
表 4.7.2	遊客推薦金門國家公園的意願度	135
表 4.7.3	遊客對回遊金門國家公園意願度	136
表 4.7.4	遊客認知金門國家公園整體品質改善度(含首次到訪)	137
表 4.7.5	遊客認知金門國家公園整體品質改善度(不含首次到訪)	137
表 5.1.7	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計	146
表 5.1.8	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA	147
表 5.1.9	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計	147
表 5.1.10	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA	148
表 5.1.11	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計	148
表 5.1.12	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA	149
表 5.1.13	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計	149
表 5.1.14	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA	150
表 5.1.15	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計	150
表 5.1.16	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA	151
表 5.1.17	金門國家公園整體滿意度之描述性統計	151
表 5.1.18	金門國家公園整體滿意度之 ANOVA	152
表 5.1.19	推薦、回遊意願之描述性統計	152
表 5.1.20	推薦、回遊意願之 ANOVA	153

表 5.1.21	解說服務滿意度之描述性統計	153
表 5.1.22	解說服務滿意度之描述性統計	155
表 5.1.23	解說服務滿意度之單因子變異數分析	155
表 5.1.28	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計	158
表 5.1.29	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA	158
表 5.1.30	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計	158
表 5.1.31	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA	159
表 5.1.32	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計	159
表 5.1.33	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA	160
表 5.1.34	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計	160
表 5.1.35	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA	161
表 5.1.36	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計	161
表 5.1.37	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA	162
表 5.1.38	金門國家公園整體滿意度之描述性統計	162
表 5.1.39	金門國家公園整體滿意度之 ANOVA	163
表 5.1.40	推薦、回遊意願之描述性統計	164
表 5.1.41	推薦、回遊意願之 ANOVA	164
表 5.1.42	解說服務滿意度之描述性統計	165
表 5.1.43	解說服務滿意度之單因子變異數分析	165
表 5.1.44	解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計	166
表 5.1.48	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計	168
表 5.1.49	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA	168
表 5.1.50	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計	169
表 5.1.51	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA	169
表 5.1.52	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計	170
表 5.1.53	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA	170
表 5.1.54	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計	171
表 5.1.55	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA	171
表 5.1.56	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計	172
表 5.1.57	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA	172
表 5.1.58	金門國家公園整體滿意度之描述性統計	173
表 5.1.59	金門國家公園整體滿意度之 ANOVA	173
表 5.1.60	推薦、回遊意願之描述性統計	174
表 5.1.61	推薦、回遊意願之 ANOVA	175
表 5.1.62	解說服務滿意度之描述性統計	175
表 5.1.68	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計	178
表 5.1.69	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA	178
表 5.1.70	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計	179

表 5.1.71	金門國家公 園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA	179
表 5.1.72	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計	180
表 5.1.73	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA	180
表 5.1.74	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計	181
表 5.1.75	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA	181
表 5.1.76	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計	182
表 5.1.77	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA	182
表 5.1.78	金門國家公園整體滿意度之描述性統計	183
表 5.1.79	金門國家公園整體滿意度之 ANOVA	183
表 5.1.80	推薦、回遊意願之描述性統計	184
表 5.1.81	推薦、回遊意願之 ANOVA	185
表 5.1.82	解說服務滿意度之描述性統計	185
表 5.1.83	解說服務滿意度之 ANOVA	186
表 5.1.88	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計	188
表 5.1.89	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA	189
表 5.1.90	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計	189
表 5.1.91	金門國家公 園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA	190
表 5.1.92	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計	190
表 5.1.93	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA	191
表 5.1.94	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計	191
表 5.1.95	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA	192
表 5.1.96	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計	192
表 5.1.97	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA	193
表 5.1.98	金門國家公園整體滿意度之描述性統計	193
表 5.1.99	金門國家公園整體滿意度之 ANOVA	194
表 5.1.100	推薦、回遊意願之描述性統計	195
表 5.1.101	推薦、回遊意願之 ANOVA	195
表 5.1.102	解說服務滿意度之描述性統計	196
表 5.1.103	解說服務滿意度之單因子變異數分析	196
表 5.1.104	解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計	197
表 5.1.108	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計	199
表 5.1.109	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA	199
表 5.1.110	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計	200
表 5.1.111	金門國家公 園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOV	200
表 5.1.112	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計	201
表 5.1.113	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA	201
表 5.1.114	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計	202
表 5.1.115	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA	202

表 5.1.116	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計	203
表 5.1.117	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA	203
表 5.1.118	金門國家公園整體滿意度之描述性統計	204
表 5.1.119	金門國家公園整體滿意度之 ANOVA.....	204
表 5.1.120	推薦、回遊意願之描述性統計	205
表 5.1.121	推薦、回遊意願之 ANOVA.....	206
表 5.1.122	解說服務滿意度之描述性統計	206
表 5.1.123	解說服務滿意度之單因子變異數分析	207
表 5.1.124	解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計	207
表 5.1.128	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計	209
表 5.1.129	金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA	210
表 5.1.130	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計	210
表 5.1.131	金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA	211
表 5.1.132	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計	211
表 5.1.133	金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA	211
表 5.1.134	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計	212
表 5.1.135	金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA	212
表 5.1.136	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計	213
表 5.1.137	金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA	213
表 5.1.138	金門國家公園整體滿意度之描述性統計	214
表 5.1.139	金門國家公園整體滿意度之 ANOVA.....	215
表 5.1.140	推薦、回遊意願之描述性統計	215
表 5.1.141	推薦、回遊意願之 ANOVA.....	216
表 5.2.1	年齡和蒞臨次數與服務品質因素之相關分析.....	217
表 5.2.2	年齡和蒞臨次數與滿意度、推薦回遊、改善程度因素之相關分析 ..	217
表 5.2.3	服務品質與年齡和蒞臨次數因素之相關分析.....	218
表 5.2.4	服務品質與滿意度、推薦回遊、改善程度因素之相關分析.....	220
表 5.2.5	滿意度、推薦回遊、改善程度與年齡和蒞臨次數因素之相關分析 ..	221
表 5.2.6	滿意度、推薦回遊、改善程度與服務品質因素之相關分析.....	222
表 5.3.1	解說人員服務滿意度與幫助程度之迴歸分析表	223
表 5.3.2	解說摺頁及出版品滿意度與幫助程度之迴歸分析表.....	224
表 5.3.3	展示及媒體播放服務滿意度與幫助程度之迴歸分析表	225
表 5.3.4	解說牌誌服務滿意度與幫助程度之迴歸分析表	226

圖目錄

圖 1.1	計畫範圍圖	3
圖 1.2	計畫執行流程圖	5
圖 3.1	研究架構圖	18
圖 4.1.1	受訪遊客性別分佈	28
圖 4.1.2	受訪遊客年齡分佈	30
圖 4.1.3	受訪遊客之學歷	31
圖 4.1.4	受訪遊客職業	33
圖 4.1.5	受訪遊客平均每月收入	34
圖 4.1.6	受訪遊客居住地	35
圖 4.1.7	遊客旅遊資訊來源	37
圖 4.1.8	遊客蒞臨次數	38
圖 4.1.9	遊客搭乘交通工具	40
圖 4.2.1	解說指示牌設置地點滿意度	44
圖 4.2.2	解說指示牌訊息表達滿意度	45
圖 4.2.3	解說指示牌造型設計滿意度	47
圖 4.2.4	解說摺頁內容編排滿意度	48
圖 4.2.5	解說摺頁內容易懂性滿意度	49
圖 4.2.6	解說摺頁介紹完整性滿意度	50
圖 4.2.7	解說人員解說態度滿意度	51
圖 4.2.8	解說人員解說內容滿意度	52
圖 4.2.9	解說人員解說專業滿意度	54
圖 4.2.10	館內解說展示設施設置方式滿意度	55
圖 4.2.11	館內解說展示設施展示內容滿意度	56
圖 4.2.12	視聽多媒體播放滿意度	57
圖 4.2.13	雙語解說服務滿意度	59
圖 4.2.14	身心障礙解說服務滿意度	60
圖 4.2.15	遊客對解說服務滿意度的百分比分配	62
圖 4.3.1	解說人員解說對資源瞭解幫助度	65
圖 4.3.2	解說摺頁及出版品對資源瞭解的幫助度	66
圖 4.3.3	展示及媒體播放對資源瞭解幫助度	67
圖 4.3.4	解說指示牌對資源瞭解幫助度	69
圖 4.3.5	解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之百分比	70
圖 4.4.1	停車場容量滿意度	73
圖 4.4.2	停車場品質滿意度	74
圖 4.4.3	廁所設置數量滿意度	76

圖 4.4.4	廁所維護品質滿意度	77
圖 4.4.5	垃圾桶設置數量滿意度	78
圖 4.4.6	垃圾桶造型設計品質滿意度	80
圖 4.4.7	餐飲設施數量種類滿意度	81
圖 4.4.8	餐飲設施品質滿意度	82
圖 4.4.9	方向及區位指標牌內容滿意度	83
圖 4.4.10	無障礙空間的設置滿意度	84
圖 4.4.11	各項公共設施滿意度之百分比	86
圖 4.5.1	具有現代化的休憩設施與設備	92
圖 4.5.2	展覽品具有吸引力	92
圖 4.5.3	服務人員穿著整齊得體	93
圖 4.5.4	提供正確的解說導覽小手冊	94
圖 4.5.5	服務品質有形性的滿意度平均百分比分配	96
圖 4.5.6	能履行對遊客的承諾	97
圖 4.5.7	遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助	98
圖 4.5.8	能提供完善的服務	99
圖 4.5.9	能準時提供所承諾的服務	101
圖 4.5.10	展覽的文史與自然資源紀錄是正確的	102
圖 4.5.11	服務品質可靠性的滿意度平均百分比	103
圖 4.5.12	確實告知遊客各項服務的時間	104
圖 4.5.13	提供之服務符合遊客的期待	105
圖 4.5.14	總是會樂意的協助遊客解決問題	107
圖 4.5.15	雖然正忙但會即時回應遊客的要求	108
圖 4.5.16	服務品質反應性的滿意度平均百分比	109
圖 4.5.17	服務人員是可以信任的	111
圖 4.5.18	所販售的紀念品是可以信任的	112
圖 4.5.19	服務人員能禮貌的對待遊客	113
圖 4.5.20	服務人員具有專業的服務能力	114
圖 4.5.21	服務品質保證性的滿意度平均百分比	116
圖 4.5.22	能針對不同的遊客提供個別服務	117
圖 4.5.23	服務人員能給予遊客個別的關懷	118
圖 4.5.24	提供老人等特殊族群的需求	119
圖 4.5.25	所規劃的展館符合遊客的利益	120
圖 4.5.26	展館開放的時間符合遊客的需求	122
圖 4.5.27	服務品質關懷性的滿意度平均百分比	123
圖 4.6.1	環境維護清潔度滿意度	125
圖 4.6.2	遊客中心內之吵雜度滿意度	126
圖 4.6.3	提供遊客服務項目滿意度	128

圖 4.6.4	提供遊憩活動之多樣性滿意度.....	129
圖 4.6.5	區內自然資源受保護滿意度.....	130
圖 4.6.6	區內景觀受維護之狀況滿意度.....	131
圖 4.6.7	遊客對金門國家公園整體滿意度.....	132
圖 4.6.8	金門國家公園整體滿意度之百分比分配.....	134
圖 4.7.1	遊客推薦金門國家公園的意願度.....	135
圖 4.7.2	遊客對回遊金門國家公園意願度.....	137
圖 4.7.3	遊客認知金門國家公園整體品質改善度(不含首次到訪).....	138

第一章前言

第一節 計畫緣起

金門國家公園於 84 年 10 月 18 日公告成立，為國內首座以保育珍貴史蹟及文化資產為主體之國家公園，亦為我國第六座國家公園，區域內包含豐富的戰役紀念史蹟、自然生態資源、傳統村落與人文史蹟。金門國家公園管理處劃定原則包括：重點保存傳統聚落之建築景觀及古蹟遺址、適度保存自然生態復育區、區分國家公園與鄰近都市計畫區之發展原則，劃定古寧頭、太武山、古崗、馬山、烈嶼等五大區域。金門國家公園自民國 84 年成立以來，為了服務遊客及發展觀光遊憩，共計成立了四個遊客服務中心：乳山遊客中心、中山林遊客中心、雙鯉溼地自然中心、烈嶼遊客中心；三個戰史館：八二三戰史館區、古寧頭戰史館區、湖井頭戰史館區，及水頭的金水國小、僑鄉文化館、經國紀念館等。

國家公園被生態學者認為是生態觀光最佳展示地點。IUCN 組織認為，國家公園應包括：提供保護性環境、保存遺傳物質、提供國民遊憩及繁榮地方經濟、促進學術研究及環境教育等，兼顧保育、保存、遊憩、教育之四大功能。其中教育功能的彰顯，即必須透過解說服務，才能使國家公園對生態保育與文化保存的成果，呈現給大眾。金門國家公園珍貴的資源與特色包含：地形資源、動物資源、植物資源、人文史蹟、戰役史蹟等，經過精心的規劃與設計，完整的、生動的陳列展示在各個遊客中心與展示館中。

金門國家公園管理各園區遊憩景點、遊客中心及展示館每年服務多數蒞金參訪遊客及地區民眾，加上擴大實施小三通後，服務之遊客類型更顯多元，為創新精進為民服務品質，建構友善環境，回應民眾需求，有效提升為民服務工作品質，深植以客為尊的服務理念，提高管理處解說及遊憩設施等服務之整體滿意度，及相關地區觀光旅遊特性及現況之瞭解，進行整體服務滿意度調查分析與建議，以改善缺失提升服務成效。

第二節 計畫目的

本調查擬從服務品質與遊客滿意度的觀點為主，並以調查結果分析顧客關係與服務行銷等，以瞭解遊客參觀金門國家公園園區遊憩景點、遊客中心及展示館，從事各項參觀與遊憩活動時，對園區遊憩景點、遊客中心及展示館的滿意度與服務品質。調查項目包含：遊客對解說服務的滿意度、對公共設施的滿意度、對館內其他服務的整體滿意度、遊客旅遊特性、及服務品質等，並進一步分析顧客關係與服務行銷，以發掘問題之所，提供金門國家公園做為服務品質持續提升及永續經營管理之參考。本調查主要目的包含：

- (一) 瞭解遊客的旅遊特性。
- (二) 瞭解遊客對金門國家公園園區遊憩景點、遊客中心及展示館內解說服務、公共設施及其他整體服務的滿意度。
- (三) 瞭解遊客對金門國家公園服務品質的同意度。
- (四) 以滿意度及服務品質進行顧客關係及服務行銷的相關分析。
- (五) 以兩階段調查結果進行趨勢分析、改善情形及執行成效等。
- (六) 瞭解遊客滿意度及服務品質，以提供金門國家公園管理處制定服務品質改善建議。
- (七) 依據調查與分析結果，提供管理處未來經營管理之參考建議。

第三節 計畫範圍

本研究調查對象為民國 98 年 3 月 1 日起至 98 年 12 月 15 日間到訪金門國家公園之遊客(包括來自台灣的遊客、中國大陸遊客、外國遊客、金門本地居民等)。問卷訪談地點包括中山林遊客中心、乳山遊客中心、雙鯉溼地自然中心、八二三戰史館、古寧頭戰史館、湖井頭戰史館、金水國小、經國紀念館等遊客服務中心與展示館，計畫範圍如圖 1.1。



圖 1.1 計畫範圍圖

第四節 計畫執行流程

本計畫執行流程步驟包含五個階段（如圖 1.2），茲分述如下：

- 一、調查範圍確立：計畫緣起與目的、計畫實施內容及調查方法與流程。
- 二、抽樣與現場調查：問題設定、問卷設計與抽樣設計、進行抽樣及執行調查。
- 三、成果彙整：調查成果的彙整、建檔與檢誤。
- 四、調查成果分析：調查成果分析(定量分析與定性分析)、關鍵因子歸納。
- 五、結論與建議：依據調查成果，對金門國家公園之遊客中心與展示館在未來提供相關之解說服務發展進行整體評估結論與建議。

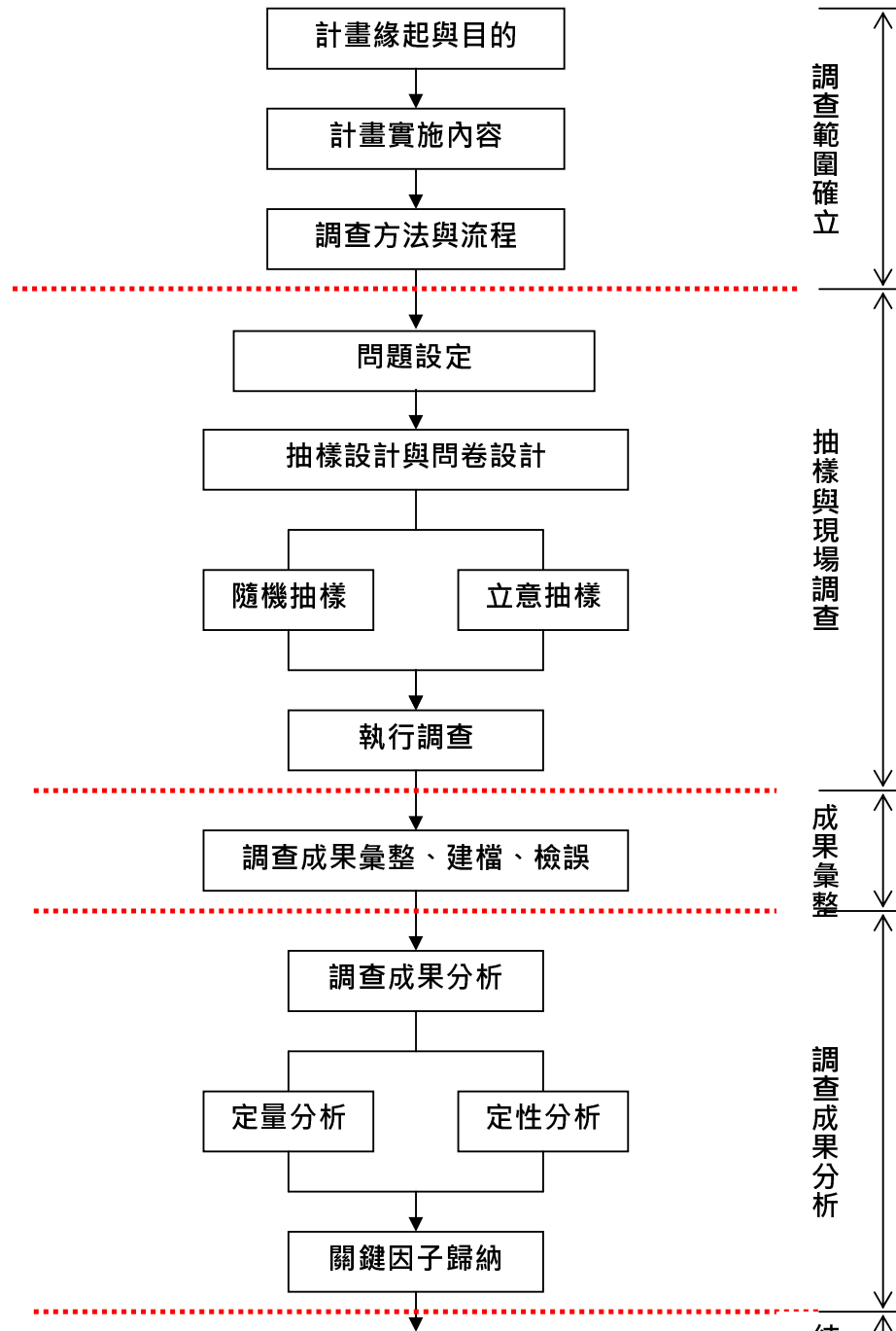


圖 1.2 計畫執行流程圖

第二章 相關研究回顧

本章依序針對解說服務 (Interpretive Service)、遊客滿意度 (Visitors Satisfaction) 與服務品質 (Service Quality) 的定義與相關文獻進行深入之探討，茲將分述於如下各節。

第一節 遊客特性

1960 年代，強調環境保育觀念的潮流下，遊憩研究主要著重在遊憩利用對生態環境所造成的影響。1970 年代，Driver (1970) 等人倡議以遊客 (人) 為主的遊憩行為體驗實證研究 (behavior approach)，使遊客獲得滿意的遊憩體

驗，成為主流。此階段研究中，獲致共同的結論：包含性別、年齡、教育、職業、所得、家庭和經由實際參與經驗而形成意識、偏好、決策與資訊等的遊客特性 (tourist characteristics)，均會影響遊客之遊憩動機與遊憩環境選擇(李銘輝，1992)。

應用遊客特性於遊憩行為之研究，不論國內外幾乎成為普遍認同之作法。Sessoms (1961) 曾將 1950 至 1960 年代發表之 48 篇論文整理後，認為遊客特性之年齡、收入、職業、居住地點、家庭組職狀況等，對戶外遊憩活動有絕對影響關係。但是，Outdoor Recreation Resource Review Commission (ORRRC) 於 1962 年使用年齡、性別、所得、職業、教育、婚姻和居住地點研究戶外遊憩行為發現，上述變項只能解釋百分之三十的行為(李銘輝，1996)，對於影響休憩活動參與的其他變數，應加以重視。換言之，遊憩行為之遊客特性研究，早期大多利用社經背景、人口統計屬性及地理變數來探討遊客特性 (Burdage, 1969)，然而單獨採用此類變數僅能瞭解遊客的基本特徵，無法深入的探討遊客行為的差異。

傳統的遊客特性研究中常採用社經背景等因子來解釋研究對象之特性 (Madrigal and Kahle, 1994)。Cheek (1976) 認為性別、年齡、教育、職業、所得、社會地位、居住地、宗教和人種等社經因素，有助於瞭解遊客之特性。本研究計畫參酌前人遊客個人基本背景資料使用之變數，探討之人口統計屬性包含性別、年齡、婚姻、教育、職業、交通、居住地點、收入等八項變數，分別介紹如下：

- 一、性別：男女由於身體構造、心理素質、社會規範、價值觀，以及所扮演的角色不同，其活動行為會對事物的看法與需求上都會有相當程度的差異。性別不同，對旅遊參與觀念與行為也會有所不同。
- 二、年齡：年齡與個人身心發展的關係相當密切，人因年齡不同，無論在體能上、價值觀、生活經驗、受社會及同儕之影響，乃至於旅遊動機、行為與需求上都有差異。
- 三、婚姻狀況：現代的婚姻狀況可以說是相當複雜，婚姻狀況為未婚、已婚、同居、離婚、分居、鰥寡等，會反映出旅遊次數、同行者的行為差異。

- 四、教育程度：受教育乃是知識獲取的最快最直接的方法。教育程度代表人們學習歷程，將對態度產生相當之影響，以本研究而言，教育程度的不同可能會導致人員解說服務滿意度的要求不同，或對生態旅遊活動的重視程度不同。
- 五、職業：職業的不同會造成休閒時間長短、生活型態等不同，對於人們之遊憩需求與遊憩行為皆會產生影響。
- 六、交通距離：居住地點與旅遊景點的交通時間距離會影響遊客休憩行為次數與旅遊意願。
- 七、居住地：根據引力模式，人們因居住地不同，對於從事遊憩活動的意願將有不同。例如，居住距離較遠的遊客從事遠距離旅遊活動時，若無法當天往返，只能在較長旅遊假期才前往。因此，居住地點之皆對旅遊參與意願及次數產生影響。
- 八、平均月收入：收入的多寡造成人們可用於生活必須開銷以外的經濟能力的差異。而在現今需要付費參與的休閒活動，人們對於休閒支出的預算與安排更直接影響其活動與意願以及頻度。

第二節 解說服務

解說之父 Tilden (1977) 認為解說是一種教育性活動，目的在經由原始事物的使用，以揭示其意義與關聯，並強調親身體驗及運用說明性之方法或媒體，而非僅傳播事實的知識，故解說是一種訊息傳遞的服務，目的在告知及取悅遊客，並闡釋現象背後所代表的涵義，藉著提供相關的資訊來滿足每一個人的需求與好奇，同時又不偏離中心主題，期能激勵遊客對所描述的事物產生新的見解與熱情 (吳忠宏，1997)。所以解說亦可解釋為在特定的休閒遊憩區內對遊客提供的服務，本質上是一種強調親身體驗的教育性活動，其目的在運用人員對非人員等各種媒介，使遊客能對當地環境或參與的活動有所瞭解，並且在傳達資訊和事實之外，進而激發出遊客對環境的欣賞與對活動的熱忱 (林欣慧，2002)。

而在國內外亦有多位學者對解說有不同之定義，彙整如表 2.1。

表 2.1 解說服務之定義

學者	定義
Tilden (1982)	解說是一種教育性活動，目的在經由原始事物的使用，以揭示其意義與關聯，並強調親身體驗及運用說明性之方法或媒體，而非僅傳播事實的知識。
Sharpe (1982)	在公園、森林、休憩點及其他類似的遊憩地區所提供的服務。在放鬆與恢復精神的功能之外，滿足遊客對當地自然與文化資源「知」的需求。
陳昭明 (1983)	「解說」係將複雜的遊樂環境，尤其是主要之特性傳達給遊客之工作，以激起接受解說者對環境之注意、瞭解，除獲得新的感受及新的愉快經驗外，並由此對環境維護之熱忱，進而獻身於該項工作。
張明洵、林珣秀 (1992)	運用各種媒體傳達溝通的一種教育性活動，它藉由許多媒介使訊息的傳遞者與接受者有所互動。其目的在透過實際的物品、第一手經驗和解說媒體來顯示出其目的意義和關係，而不只是陳述表面的資訊或事實。
簡益章 (1994)	「解說」是一種溝通自然知識之意識交流、手段與設施之綜合體，不但可適切地詮釋自然環境資源之重要性，更有助於遊客之行為管理，可以發揮教育性、娛樂性與宣傳性之功效，更促使遊客體會於環境中所扮演之角色，從而加深環境保育之觀念。
吳忠宏 (1997)	「解說」是一種訊息傳遞的服務，目的在告知及取悅遊客並闡釋現象背後所代表之涵義，藉著提供相關的資訊來滿足每一個人的需求與好奇，同時又不偏離中心主題，期能激勵遊客對所描述的事物產生新的見解與熱情。
林欣慧 (2002)	解說是在遊憩區對遊客提供的服務，本質是一種強調親身體驗的教育性活動，其目的在運用人員及非人員等各種媒介，使遊客能對當地環境或參與的活動有所瞭解，並且在傳達資訊和事實之外，進而激發出遊客對環境的欣賞與對活動的熱忱。

資料來源：本研究整理

綜合上述，「解說」可以釋義為：是一種訊息傳遞、意識交流的媒介，期望遊客在從事遊憩行為時，藉由提供相關的資訊，使得遊客能對當地之生活、生態、文化、歷史等有所瞭解，並且能與環境產生關聯與變化。因此，有效的解說能有

助於遊客之行為管理，並且能增進遊客的遊憩體驗品質，以及延續對於相關主題的好奇心。

第三節 遊客滿意度

一、滿意度

從動機之研究發現：影響遊憩動機的因子是個人的特性、過去經驗、社經地位等；而遊憩動機進一步影響遊憩期望，並在實際參與遊憩行為後產生不同的遊憩體驗與滿意度；其中影響滿意度的因子分為四方面：個人特質、遊憩動機、遊憩期望與遊憩體驗，而個人特質方面則包括心理結構、社會地位、過去經驗等（Clawson & Knersch, 1966, 引自江宜珍, 2002）。而在滿意度的定義方面，Getzels, Lipham, & Campbell(1968)認為滿意度是一種存在於個人與組織期望兩者間一致性函數；當個人需要與組織期望一致時，則滿意度將達到最高峰；但當個人需要與組織期望不一致時，則滿意程度自然降低。而組織期望與個人需要傾向，是受到文化價值所影響，不同文化價值將導致不同程度的滿意感覺。

Knowles(1970)認為高興的感覺或積極的態度就是滿意，反之即為不滿意。「滿意」是指願望或需求的達成，每個人在不同生命週期有不同的學習需要或願望，假如個人達成這種需要或願望，則個人感到滿意，否則會感到不滿意而不再學習。以下進一步探討影響滿意度之因子。

蔡伯勳(1986)對滿意度的解釋為：遊客(個人因素)在特殊的心態(期望)下，選擇至特殊的遊憩區(環境因素)，從事某種特殊的行為(活動因素)，而得到一種特殊的綜合感受；將此感受與先前的期望作比較而界定遊憩滿意度的達成程度。故影響滿意度的因素為「個人方面」：包括職業、教育、經歷、偏好、動機與當時的期望等；「環境方面」又分三大項：自然環境因素 - 指自然環境資源如森林、溪流等；社會環境因素 - 遊客密度、交誼機會、學習功能等；經營措施因素 - 費用、解說設施、交通問題、維護與管理等；「活動種類方面」：各種活動類型；以及「體驗方面」。

李朝盛(1986)在解說規劃模式的實證架構中則提出：「遊客特性」、「遊憩

需求」與「遊憩活動」皆會影響遊客對解說媒體之偏好。侯錦雄(1990)認為不同的社經特徵，在不同的文化影響下產生互異的態度、偏好與動機，這些因素皆又以不同方式影響對滿意度的知覺。黃淑美(1996)之研究檢定遊客特性與住宿設施及服務滿意度因素間的差異。結果顯示遊客之社經背景特性，包括年齡、婚姻狀況、職業、教育程度及月收入等，及遊客旅遊特性包括住宿資訊來源、投宿決策者與住宿設施及服務滿意度因素間皆有顯著的差異。陳信甫、郭春敏(1999)探討東北角風景區福隆遊客中心的遊客對解說環境服務的滿意度，發現整體滿意度受到遊客特質、使用動機及環境因子的影響。王淮真(2001)探討國立故宮博物院的遊客屬性與導覽服務期望與滿意度的關係，發現影響導覽人員期望與滿意度的個人屬性因子有：年齡與教育程度等。

劉慶宗(2001)以博物館觀眾所做的研究，研究結果認為觀眾的性別以及婚姻狀況對於解說整體與部分設施的滿足情形有顯著差異，其餘變項包括：年齡、教育程度、職業、居住地、參觀次數、來館目的與認知、團體類型、停留時間、參觀經驗等與滿意度的關係皆略有不同但沒有顯著差異。吳佩修、朱斌好(2001)探討解說員對於觀眾參觀經驗的影響，發現有解說員的組別對於「參觀路線」的滿意度明顯高於無解說員的組別組；顯示解說媒體的不同會影響民眾之滿意度。吳忠宏、江宜珍(2002)的研究結果顯示：民眾之「自我充實動機」會與各項解說媒體的滿意度成顯著相關，且民眾前往參觀之「機構特質動機」與解說牌、視聽多媒體、參觀指引以及解說員四項滿意度有顯著相關。

二、解說服務滿意度

Knudson et al. (1991)認為「解說(interpretation)」不同於「資訊(information)」，在於「解說」透過展示或解釋，來傳遞有意義的事物；「資訊」為從研究、體驗或教導所得到知識。解說之父 Tilden (1977)也指出：好的解說通常會使用各種資訊作為原始材料，將這些資訊活潑運用，使之對遊客產生吸引、興趣、並清楚瞭解資訊對遊客的意義。遊客對景點的瞭解與關心程度，全賴解說服務(節目或活動)的提供。總言之，解說及扮演傳遞溝通文化與自然資源的角色。透過逐漸灌輸瞭解與欣賞資源的過程，展現各種不同的資訊選擇，來體驗資源，即所謂「解說」。因此，解說展現之方法通常概分為人員解說(或

參與式解說 (attended service) 與非人員解說 (或非參與式解說 , unattended service) 兩大類 (張明洵、林玥秀 , 1992) 。其中 , 人員解說包含資訊解說 (information duty) 、引導性活動 (conducted activities) 、專題演講 (talk to group) 、現場解說 (living interpretation) 等 ; 非人員解說包含解說牌標誌牌 (sign and labels) 、自導式步道 (self-guided trail) 、自導式汽車導覽 (moto tours) 、解說出版品 (publications) 、展示室 (exhibits) 、遊客中心 (visitor center) 等。

解說服務目的 , 不僅提供遊客欣喜快樂的遊憩體驗 , 同時也提供遊客更富教育性的知識 , 及深入環境與心靈探索的體驗。透過感官直接觸摸、嗅覺、聆聽、觀察、品味大自然 , 甚至透過健行、涉水、實作等遊客實際參與過程 , 確實感受與自然融合唯一的體驗。藉由這些遊憩體驗 , 進而有更多不同的認識。解說服務的目的的達成 , 最終價值乃再藉由具有科學或人文素養訓練的專業解說服務 , 將公園遊憩管理的訊息傳達給遊客。

Ham 在 Machlis (1986) 所編輯之 Interpretive Views 一書中認為 : 基於展現政府對成本與花費為有效的控制、建立廉潔形象、對相關管理單位報告有解說服務之實際用處、解說可定期完成管理使命、提供遊客對解說服務回饋等理由 , 解說服務評估在公部門是絕對必須的。主要的解說服務評估類型約有四種 : 解說節目規劃 (program planning) 、解說節目監督 (program monitoring) 、解說服務之經濟效率 (ecomic efficiency) 、解說服務影響評估 (impact assessment) 等。解說服務評估之時間也區分為解說服務前、解說服務過程、解說服務後等 , 三時段之不同評估時間。解說服務評估方法 , 有行為直接衡量法 (dircct mcasurcs of behavior) 、遊客回饋觀察法 (observation of audienve feedback) 、遊客接受解說時間衡量法 (timing of audience viewing/ listening time) 、問卷法 (questionnaires) 、照片評估法 (time-lapse photography) 等 , 應用這些方法時 , 應同時兼具科學研究精神與社會研究方法考量 , 才不會使評估有所偏誤。上述之各種解說服務評估方法 , 僅為觀念層次 , 在實務驗證與執行操作上 , 仍需發展實際評估準則 , 方能有效實施。

國內不管國家公園、森林遊樂區、民營遊樂區或休閒農場 , 近年來都投入大

量的人力和物力在提供解說服務方面，有關解說服務評估之文獻相當多，針對解說員服務滿意度評估之文獻卻相當有限。例如：歐聖榮(1984)與李青峰(1987)均曾探討遊客對解說員與解說媒體之需求或感受；吳鳳珠(1994)探討玉山國家公園塔塔加遊客中心多媒體解說機與室內展示實施的成效；楊婷婷(1995)研究台北市立動物園之大鳥籠解說摺頁效果；詹淑美(1996)以國立自然科學博物館科學中心為例，探討博物館內文字解說展示類目與文字解說應用情形；張詩悌(1997)以板橋林家花園為例，瞭解遊客對傳統庭園的學習效果；蔡淑惠(1999)評估科學館生命科學展示設施對國中生之解說效果。王淮真(2000)與李世寶(2002)雖分別討論故宮博物院與東勢林場之解說員導覽滿意度或服務效果，卻仍未提供系統化評估解說服務滿意度之方法。

滿意度是知覺的功能與期望兩者間差異的函數，因此顧客滿意度是來自對於產品之功能特性或結果的知覺，以及個人對產品的需求，兩者比較後形成其感覺愉悅或失望的程度，而二者之間若有差距存在，則會有正向滿意或負向不滿意的感覺，而當認知績效相等於預期時，則出現中度滿意或感覺無差異(Koltero, 1996)。蔡伯勳(1986)認為滿意度是由個人期待獲得與實際獲得間的差異程度。

鄭順聰(2002)亦表示，滿意度為遊客在參與遊憩活動前預期的認知需求與實際參與後效果相對照的結果；若後者大於等於前者時，滿意度則相對較高。陳水源(1989)亦指出，遊憩體驗是遊憩者在其周圍環境中，藉由選擇而參與比較喜歡之遊憩活動，以獲得其生理上滿意之體驗。也就是說，經營管理者提供遊客遊憩體驗之環境屬性，使遊客選擇到其所偏好之環境，並參與其偏好之遊憩活動，以獲得其所需之滿意程度。因此，滿意度是一種可以直接評估的整體感覺，消費者將服務與其理想標準做比較，進而形成滿意或不滿意的感覺(Fornell, 1992)。

綜觀上述文獻，本研究將解說服務滿意度釋義為：遊客對遊憩區內所提供解說媒體、解說主題之屬性，所產生之事前的需求程度與實際體驗後滿意度間之差異。

第四節 服務品質

一、服務品質

服務所涵括的項目包羅萬象，從生產、配送到與顧客面對面提供諮詢都是服務，但我們也都知道「服務」有著無形（Intangibility）、不可分割性（Inseparability）、異質性（Heterogeneity）與易逝性（Perishability）四種特性，因此不能像有形的產品一樣可以訂立標準來檢測品質，服務品質並沒有一套判定好壞的準則與圭臬，其認定好壞與否只能靠顧客自身的認知與評價。

早期對品質的描述大多偏重於有形產品，直到Juran (1974) 提出適合使用 (fitness of use) 的觀念是一大轉變，他首先將外部顧客的需求納入考慮，這使得消費者使用觀點的品質漸漸受到重視。Sasser, Olsen & Wyckoff (1978) 是早期研究服務品質的先驅，他們根據服務業的特性，以材料、人及設備等三個構面來定義服務品質。認為服務水準(service level)和服務品質(service quality) 有類似的觀念，它們認為服務水準是指所提供的服務對消費者帶來的外在及隱含利益的水準，並且可分為期望服務水準(expected service level)和認知服務水準(perceived service level)。

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) 將服務品質定義為顧客對服務的期望和顧客接受服務後實際知覺到服務間之差距，即服務品質=期望的服務-認知的服務，若期望的服務水準與認知服務水準差距等於零，表示滿意的品質；差距大於零，表示理想的品質；差距小於零，表示無法接受的品質。何雍慶、蘇雲華 (民84) 指出，服務品質為一群具有代表性的消費者，對於某項服務所認定的長期且穩定的顧客滿意水準。Bateson & Hoffman (2002) 服務品質是顧客對服務提供者的表現所作之長期及整體性之評估而形成的態度。

綜合以上各學者的定義，可知服務品質好壞的認定是在於顧客接受服務後所做出的認定，也就是以顧客本身的認知服務與期望服務之間的差距來評估其接受到服務的感受 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; Bateson & Hoffman, 2002)。

因此，本研究乃嘗試應用管理學領域之服務品質 SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) 評估方法，進行解說服務滿意度之評估。Parasuraman et al. (1985) 提出 SERVQUAL 之「服務品質衡量模式」，認為服務品質決定顧客滿

意度，並受消費者過去經驗與主觀知覺因素之影響。此模式並將消費者的知覺、心裡、社會等因素，及管理者的知覺均納入考量。提供一完整的架構，成為後續研究者採用的 PZB 評估模式。SERVQUAL 是由可靠性 (reliability)、回應性 (responsiveness)、保證性 (assurance)、同理心 (empathy)、有形性 (tangibility) 等五個服務品質構面的認知與期望之差距所組成的問項。可靠性是所執行的服務可依賴及正確的能力。反應性是服務提供者即時回應顧客需求的能力。保證性是服務提供者的員工專業知識及禮貌以及其所建立的信賴感。關懷性對顧客賦予高度的注意及重視。有形性是服務確實的屬性，以及基於顧客對這些屬性的認知所有產生的服務品質。有形性包括設備、文件以及其他服務的實體證據。

SERVQUAL 之實證研究雖已應用於各種不同產業，其量表之應用仍須視服務業種之不同而修正。例如，Knutson et al. (1992) 即針對旅館業之服務行業特性，設計出 LODGSERV 做為改良衡量旅館業服務品質之量表。Steven et al. (1995) 提出 DINESERV 量表，衡量餐廳服務品質。MacKay and Crompton (1990) 設計出 RECQUAL。衡量不同遊憩設施與員工密度的遊客服務中心服務品質程度。Tibe and Sanith (1998)，以古巴 Varadcro 景點為例，設計 HOLSAT 量表作為衡量旅遊景點之滿意度，探討各問項期望 (Expectation) 與績效 (Performance) 之差距狀況。依據前述相關研究之建議，針對不同休憩浮動宜設計出不同之服務品質衡量量表。

本研究為建立一系統化可具體操作衡量解說服務滿意度工具，乃依據 SERVQUAL 量表 (Parasuraman et al., 1988) 之五個構面，修改問項而設計出適合衡量國家公園解說服務滿意度之量表，提供本研究衡量解說服務品質使用。

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) 選擇了銀行業、信用卡公司、證券經紀商、和產品維修業四種不同的服務業進行一項探索性研究，經過與顧客的群組訪談 (focus group interviews) 提出服務品質的十項構面：

- 1.有形性 (Tangibles)：係指對於所提供的服務場所之設施、工具、設備及服務人員的外在表現等是否良好。
- 2.可靠性 (Reliability)：係指對於服務之承諾是否能可靠及正確地實行。

- 3.反應性 (Responsiveness) : 係指是否能提供即時且迅速之服務。對於消費者之抱怨是否能立即解決，讓顧客的任何問題都能迅速得到答案。
- 4.勝任性 (Competence) : 係指為消費者提供服務的人員是否具有專業知識與技能，來回應顧客之需求。
- 5.禮貌性 (Courtesy) : 係指對於提供服務的人員，其言行舉止、態度、外表等是否親切有禮，能讓顧客有舒適的感覺。
- 6.信用性 (Credibility) : 係指服務人員能否為公司創造良好的形象及信譽，讓顧客對公司深具信心。
- 7.安全性 (Security) : 係指服務人員能否讓消費者免於風險、危難或侵犯隱私之相關安全維護措施。
- 8.接近性 (Access) : 係指是否能讓顧客易於接觸到所提供的服務。
- 9.溝通性 (Communication) : 係指服務人員能用顧客易於瞭解的話語，提供相關資訊，並詳細解說。
- 10.瞭解性 (Understanding) : 係指能否藉由各種不同的管道去瞭解顧客的需求，進而提供個別不同的服務。

Parasuraman, Zeithmal & Berry 於 1988 年將 1985 年所提出之十項服務品質構面，縮減為五個構面，其五個構面與原始十個構面之關係如表 2.2 所示。以下分別針對五大構面進行說明：

- 1.有形性 (tangibility) : 指場地、實體設備及服務人員的外表呈現。
- 2.可靠性 (reliability) : 可靠及準確地提供所允諾之服務的能力。
- 3.反應性 (responsiveness) : 服務人員協助顧客與提供即時服務的能力。
- 4.保證性 (assurance) : 服務人員的專業知識、禮貌及贏得顧客信任及信賴能力。
- 5.關懷性 (empathy) : 服務人員對顧客的關心與個別照料。

表 2.2 五個構面與原始十個構面之關係表

十個原始構面 (1985)	縮減成五個構面 (1988)
有形性	有形性

可靠性	可靠性
反應性	反應性
勝任性	保證性
禮貌性	
信用性	
安全性	
接近性	關懷性
溝通性	
瞭解性	

資料來源：A.Parasuraman, Vararie A.Zeithaml & Leonard L. Berry(1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its implications for Future Research, Journal of Marketing, Vo1.49, No.3,fall,pp.41-50.

二、服務品質的衡量方法：SERVQUAL(SERVICE QUALITY)量表

Parasuraman, Zenhaml & Berry(1985)首先針對銀行業、信用卡公司、證券經紀商及產品維修業四種不同的服務業，對於管理者及顧客進行深度訪談，整理出十個服務品質構面，發展出 97 個問項。於 1988 年進一步發展出「SQ = P-E (服務品質 = 顧客實際知覺的服務 - 顧客期望的服務)」的操作型定義，將十個構面依據因素分析縮減成五個構面(有形性、可靠性、反應性、保證性及關懷性)。22 個問項(其中包含了負向題)的 SERVQUAL Scale (Service Quality Scale) 作為一般服務業衡量消費者認知服務品質的工具。五個構面及其搭配問項如表 2.3 所示。

表 2.3 服務品質五個構面及其搭配 22 個問項表

服務品質衡量構面	服務品質衡量問項
有形性	1.擁有現代化的服務設備
	2.服務設施具吸引力
	3.員工著整潔的服裝及外表
	4.公司的設施與所提供的服務相配合
可靠性	5.公司對顧客所承諾的事，均能即時完成
	6.顧客遭遇困難時，能表現出關心並提供協助
	7.公司是可靠的
	8.能準時提供承諾的服務
	9.正確紀錄相關的服務
反應性	10.並不會告訴顧客將在何時提供服務(反向)

	11.員工無法提供符合顧客期待的服務 (反向)
	12.員工並非總是願意幫助顧客 (反向)
	13.員工因太忙而無法立即提供服務，以滿足顧客需求 (反向)
保證性	14.員工是值得信賴的
	15.提供讓顧客感到安心的服務
	16.員工是有禮貌的
	17.員工可從公司得到適當支持，以提供更好的服務
關懷性	18.公司不會針對不同的顧客提供個別服務 (反向)
	19.員工不會給予顧客個別的關懷 (反向)
	20.員工不瞭解顧客需求 (反向)
	21.公司未將顧客的利益列為優先考量 (反向)
	22.公司提供服務的時間無法符合所有顧客的需求 (反向)

資料來源：Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., (1988), SERVQUAL: A Multiple - item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality, Journal of Reailing, Vo1.64, spring, pp.12-40.

第三章 計畫實施內容與方法

本章介紹計畫的構想與進行的方式。本計畫係針對遊客參觀金門國家公園園區遊憩景點、遊客中心及展示館，從事各項參觀與遊憩活動時，對遊憩景點、遊客中心及展示館的滿意度進行遊客滿意度與服務品質調查，根據以上所述及解說服務滿意度與服務品質的相關文獻所提的各項構念，及金門國家公園 (2004) 之「九十三年度金門國家公園遊客滿意度調查報告」、金門國家公園 (2007) 之「金門國家公園遊客調查與評估」、金門國家公園 (2008) 年之「金門國家公園解說服務遊客滿意度調查與評估」等調查報告之調查研究方法，進行本計畫的調查設計。各節分別為研究架構、問卷設計、抽樣設計及資料分析方法。

第一節 研究架構

本計畫研究架構是根據解說服務滿意度相關文獻之探討，及參考金門國家公園 2004 之「九十三年度金門國家公園遊客滿意度調查報告」、2007 年之「金門國家公園遊客調查與評估」、金門國家公園 (2008) 年之「金門國家公園解說服務遊客滿意度調查與評估」等之調查研究方法，進行計畫研究架構的設計(如圖 3.1)。

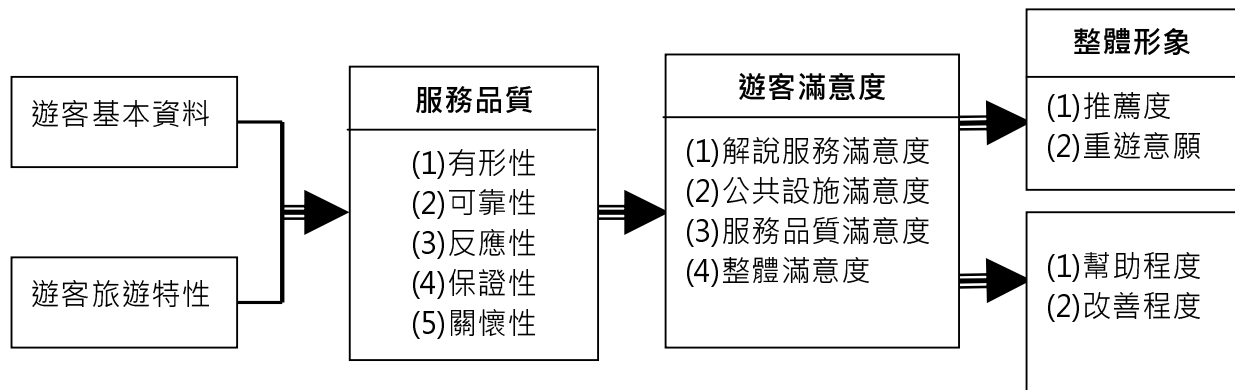


圖 3.1 研究架構圖

第二節 問卷設計

本調查採用問卷調查法，針對到訪金門國家公園園區遊憩景點、遊客中心及展示館之遊客進行問卷發放。本調查主要對象來源包含金門居民、台灣遊客、中國大陸遊客、外國遊客等。問卷以所欲衡量各變項之相關文獻為基礎，蒐集衡量各變項量表的問項，再針對本調查之調查區域的特性進行修正。問卷設計根據本調查所設定之問題設計問卷，問項中概念定義力求明確，問卷內容共分為五部份：

- 一、受訪者基本資料：性別、年齡、學歷、職業、所得、居住地等。
- 二、受訪者對解說服務滿意度：解說牌誌、解說摺頁、解說人員、館內陳列展示、視聽多媒體、雙語與身心障礙等解說服務項目之滿意度。
- 三、受訪者對公共設施的滿意度：停車場、廁所、垃圾桶、餐飲、指示牌、無障礙空間等設施之滿意度。
- 四、受訪者對服務品質的整體滿意度：館內的擁擠度、清潔度、吵雜度，服務人員的態度表現，及服務的項目、遊憩活動的多樣性、自然資源受保護、景觀受維護、對管理處的整體滿意度等。
- 五、服務品質：SERVQUAL 量表的 5 個服務品質構面：有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性，設計出的 22 個問項。
- 六、受訪者的旅遊特性：相關資訊取得、遊金門國家公園次數、此次使用的主要交通工具、整體服務品質的比較，及對金門國家公園的建議等。

第三節 抽樣設計與樣本抽取

本研究調查將抽樣設計分為二部份：抽樣地點、抽樣設計、樣本抽取。

一、抽樣地點

在資料收集方面，調查地點原則為國家公園之中山林遊客中心、乳山遊客中心、雙鯉溼地自然中心、八二三戰史館、古寧頭戰史館、湖井頭戰史館、水頭金水國小、經國紀念館等八個遊客服務中心與展示館，針對遊客進行隨機抽樣調查。

二、抽樣設計

本調查實施時間自民國 98 年 3 月 1 日起至 98 年 12 月 15 日止。本調查在實施問卷施測前，先進行訪員訓練，訪員訓練是為使訪員瞭解本調查之動機與目的及問卷內容，使其執行時能充分掌握整個調查過程，獲得受訪者的信任及答案。並於問卷設計完稿後進行試測(pre-test)，派遣研究相關人員前往國家公園之遊客中心與展示館實際進行測試訪談，以確定問卷是否便於操作，概念定義是否明確，問題提出是否適當，措詞是否簡潔清晰，同時可估計調查所需時間，必要時加以適度修正問卷，期使實際調查趨於完善。

本調查原則採用面對面訪問方式，派訪員前往調查地點，直接對遊客進行訪談。實際訪談前將由研究小組訓練訪視員，除加強訓練訪視技巧外，同時將使訪視員瞭解調查目的，並經歷實地演練後，方正式進行調查工作。另由計畫主持人與協同主持人擔任輔導訪視員，輔導訪視員根據作業標準訪視調查，解決相關疑難以提升資料品質，並於問卷回收後負責問卷的審核及譯碼工作。因調查地點為遊客中心與展示館大廳，故利用遊客完成遊覽後，進行訪問請其填答問卷，並於訪問後贈送禮物，以提高遊客受訪率。

調查以 7 天為 1 週期，調查期間約分為 4 週期為調查基準週，基準週有 4 個調查基準日（二個假日及二個平常日），以控制樣本比例。抽取過程目的在於制定作業標準，以達隨機抽樣。調查基準日應抽出樣本，若不符控制特徵應抽數或因天候、災害等導致調查基準日為零時，將順延於下一個星期同一單元時間內補充。

三、樣本抽取

本研究調查時間為民國 98 年 3 月 1 日起至 98 年 12 月 15 日，本調查以全金門縣之居民及全年來金之遊客為母體，因此，本調查在 95% 的信心水準下，母體大小為 60 萬以上，抽樣誤差百分之 ± 3 為準，預計抽樣份數為 4000 份。計畫進度分為兩階段：第一階段 98 年 03 月至 98 年 07 月完成第一次調查分析成果，並於 98 年 07 月底提出簡報；第二階段 98 年 08 月至 98 年 12 月完成第二次調查分析成果，並於 98 年 12 月 15 日前提出簡報。依本調查研究方法，抽樣母體結構的推算，在 95% 的信心水準下，以抽樣誤差百分之 ± 3 為準，抽樣份數每階段至少為 1067 份，兩階段至少應為 2134 份，但為提高本研究調查之信度與效度，及達成本研究調查工作項目之一：希望能針對不同遊客來源(金門居民、台灣遊客、中國大陸遊客、外國遊客)進行比較分析，並考量可能的遺漏值，故每階段以施測 2000 份問卷為目標，兩階段共為 4000 份。

第四節 資料分析方法

根據本研究之研究目的，進行資料的分析與檢測。資料的整理步驟如下：

- 一、問卷審核：訪視員將完成問卷繳回後，由研究小組輔導員負責問卷審核的工作，以確保調查對象準確及調查問項之完整。
- 二、資料譯碼及輸入：由研究小組負責全部問卷的譯碼及輸入工作。
- 三、資料檢誤：資料完成電腦建檔後，研究小組輔導員將依問卷內容設計程式檢誤，以檢出不符邏輯或不合理資料，加以修正。

資料完成建檔、檢誤後，將以 Excel、SPSS12 等統計軟體進行統計分析，探查各變項之分布情形，瞭解資料相關性。同時進行個別變數樣本代表性分析，以評估資料品質。確認資料品質後，使用下述資料分析方法進行分析。

- 一、敘述性統計：利用次數分配、平均數、標準差與百分比等分析方法，以瞭解所取得之樣本其基本屬性分佈狀況，並瞭解受訪遊客對參加活動本身變數之差異性。
- 二、信度分析：為瞭解量表之可靠性與有效性，本研究利用 Cronbach α 係數值來檢測本研究量表之信度，以確定量表之內部一致性。一般而言，係數大於 0.7 表示信度頗高；介於 0.35 至 0.7 之間屬於可接受之信度；低於 0.35 則為低信度。
- 三、效度分析：為求得量表之建構效度，本研究採用因素分析，將為數眾多的問項縮小到幾個構面，以確定量表的準確性。
- 四、交叉分析：利用交叉分析藉以瞭解樣本之基本特性與滿意度與幫助程度之相互關係。
- 五、獨立樣本 T 檢定 (Independent Sample T-test)：假設變異數相等情況下，瞭解性別與解說服務滿意度、公共設施滿意度、其他整體服務品質滿意度、解說服務的幫助程度之平均數有無差異。
- 六、單因子變異數分析 (One-way ANOVA)：以本分析方法來瞭解遊客之基本資料及旅遊特性與解說服務滿意度、公共設施滿意度、其他整體服務品質滿意度、解說服務的幫助程度之平均數有無差異。
- 七、迴歸分析 (Regression Analysis)：透過迴歸分析來瞭解解說服務滿意度與解說服務提供對資源瞭解的幫助度間的影響關係。

第四章 調查結果與分析

本調查從遊客滿意度的觀點，瞭解遊客遊覽金門國家公園並參觀遊客中心與展示館，從事各項參觀與遊憩活動時，對金門國家公園及所屬遊客中心與展示館的滿意度。調查項目包含：遊客基本資料、旅遊特性，遊客對遊客中心與展示館的解說服務滿意度、公共設施滿意度、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度；遊客對金門國家公園整體滿意度、服務品質滿意度；遊客對金門國家公園的推薦

度、回遊意願度、國家公園整體品質的改善度等，提供金門國家公園做為服務品質持續提升及永續經營管理之參考。本章將以各式統計分析方法進行遊客滿意度的分析。

第一節 樣本特性分析

壹、樣本組成

本問卷調查於 98 年 4 月-6 月間進行資料收集工作，總計完成有效問卷 2255 份，抽樣誤差為 $\pm 2.06\%$ ，信賴區間為 95%，抽樣樣本分配如表 4.1.1。

表 4.1.1 抽樣樣本分配表

館名	調查工作日	份數(N)	百分比(%)
1.古寧頭戰史館	4/24(五)、4/25(六)、4/26(日)、6/22(一)	305	13.5
2.雙鯉溼地自然中心	5/1(五)、5/2(六)、5/3(日)、6/22(一)	303	13.4
3.乳山遊客中心	5/8(五)、5/9(六)、5/10(日)、6/22(一)	305	13.5
4.金水國小	5/15(五)、5/16(六)、5/17(日)、6/22(一)	305	13.5
5.八二三戰史館	5/22(五)、5/23(六)、5/24(日)	267	11.8
6.湖井頭戰史館	5/23(六)、5/24(日)	274	12.2
7.中山林遊客中心	5/29(五)、5/30(六)、5/31(日)	296	13.1
8.經國紀念館	6/5(五)、6/6(六)、6/7(日)	200	8.9
合計	4月1日至6月30日	2255	100.0

貳、量表信度分析

本調查之遊客對遊客中心或展示館解說服務滿意度的 Cronbach α 為 0.92、對遊客中心或展示館公共設施滿意度的 Cronbach α 為 0.92、對遊客中心或展示館解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 Cronbach α 為 0.89，係數皆大於 0.7，表示本量表內部一致性高，可信度亦高。遊客對金門國家服務品質滿

意度問卷量表 Cronbach α 為 0.97，對金門國家公園整體滿意度的 Cronbach α 為 0.91，其係數亦大於 0.7，表示本量表內部一致性高，可信度亦高。整體量表信度整理如表 4.1.2。

表 4.1.2 各項量表之信度

量表	題項	Cronbach α
對遊客中心或展示館解說服務滿意度	共 14 題	0.92
對遊客中心或展示館公共設施滿意度	共 10 題	0.92
對遊客中心或展示館解說服務提供對瞭解資源的幫助程度	共 4 題	0.89
對金門國家公園服務品質滿意度	共 22 題	0.97
有形性	共 4 題	0.86
可靠性	共 5 題	0.91
反應性	共 4 題	0.91
保證性	共 4 題	0.90
關懷性	共 5 題	0.93
對金門國家公園整體滿意度	共 7 題	0.91

參、人口統計變數之樣本結構

有關人口統計變數之樣本結構分析，整理如下表 4.1.3，請參閱。

表 4.1.3 人口統計變數之結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、性別	男	1040	46.1
	女	1215	53.9
	小計	2255	100.0
二、年齡	20歲以下	228	10.1
	21-29歲	611	27.1
	31-39歲	507	22.5
	41-49歲	426	18.9
	51-59歲	352	15.6
	61-69歲	114	5.1
	70歲及以上	17	0.8
小計	2255	100.0	
三、學歷	國小(含以下)	177	7.8
	國中	248	11.0
	高中、職	556	24.7
	專科	388	17.2
	大學	721	32.0
	研究所及以上	165	7.3
小計	2255	100.0	
四、職業	學生	315	14.0
	商業	419	18.6
	工業	245	10.9
	軍、公、教、警人員	335	14.9
	家庭主婦	266	11.8
	農、林、漁、牧工作人員	50	2.2
	退休人員	108	4.8
	自由業	466	20.7
	其他	51	2.3
小計	2255	100.0	
五、平均收入	30,000元以下	1151	51.0
	30,000-50,000元	716	31.8
	50,000-80,000元	293	13.0
	80,000元以上	95	4.2
小計	2255	100.0	
六、居住地區	金門	376	16.7
	北部地區：基北桃竹苗	731	32.4
	中部地區：中彰投雲嘉	417	18.5
	南部地區：南高屏	413	18.3
	東部地區：宜花東	41	1.8
	離島地區：澎綠蘭馬	7	0.3
	海外	51	2.3
	中國大陸	219	9.7
小計	2255	100.0	

肆、人口統計變數樣本特徵分析

一、性別

調查結果顯示，女性受訪者為1215人（53.9%），男性受訪者為1040人

(46.1%)，以女性多於男性，詳細資料參閱表4.1.4/圖4.1.1。

表 4.1.4 受訪遊客性別分佈

性別	調查樣本	
	人數	百分比(%)
女	1215	53.9
男	1040	46.1
合計	2255	100.0

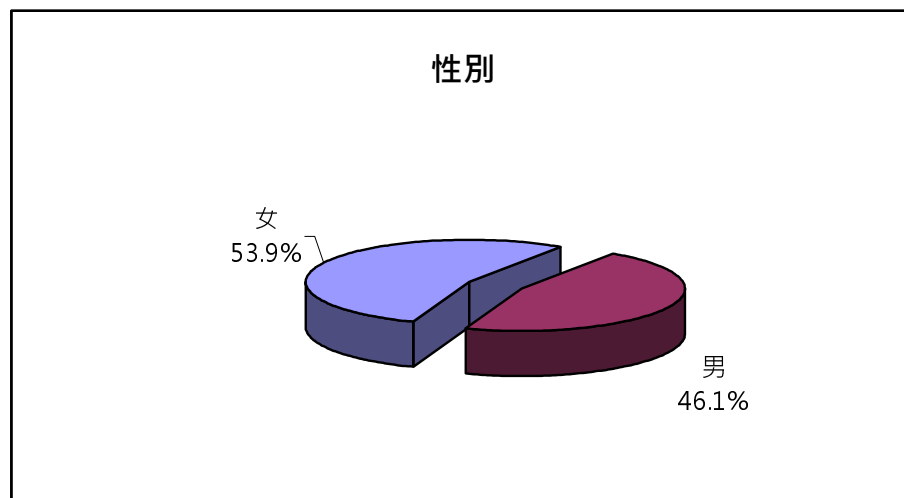


圖4.1.1 受訪遊客性別分佈

二、年齡

受訪之遊客以「21-30歲」者最多，共有611人（27.1%），「31-40歲」者次之共有507人（22.5%），「41-50歲」遊客共有426人（18.9%）為第三，詳細資料參閱表4.1.5/圖4.1.2。

表 4.1.5 受訪遊客年齡分佈

年齡	調查樣本	
	人數	百分比(%)
20歲以下	228	10.1
21-30歲	611	27.1
31-40歲	507	22.5
41-50歲	426	18.9
51-60歲	352	15.6
61-70歲	114	5.1
71歲及以上	17	0.8
合計	2255	100.0

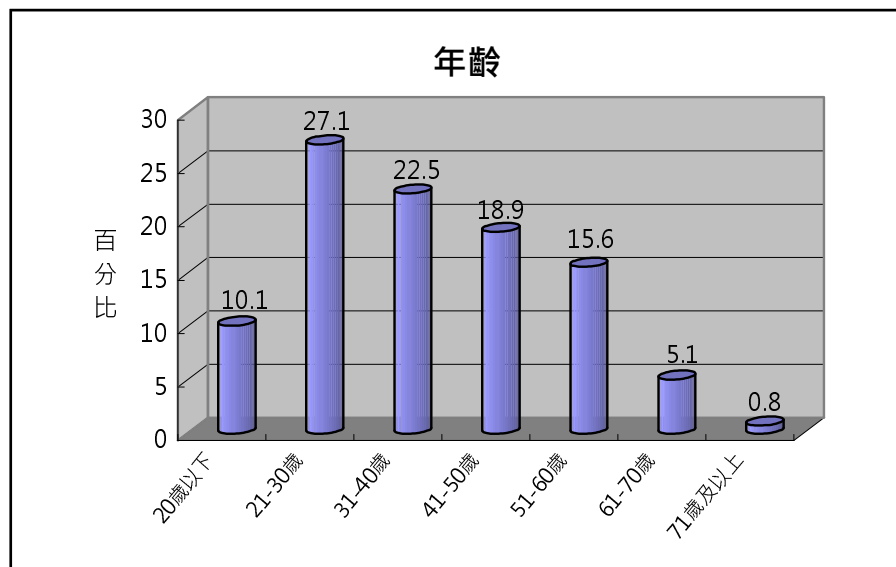


圖4.1.2 受訪遊客年齡分佈

三、學歷

受訪遊客之學歷以「大學」者最多，共有721人（32.0%），「高中、職」者次之共有556人（24.7%），「專科」者共有388人（17.2%）為第三，詳細資料參閱表4.1.6/圖4.1.3。

表 4.1.6 受訪遊客之學歷

學歷	調查樣本	
	人數	百分比(%)
小學(含)以下	177	7.8
國中	248	11.0
高中、職	556	24.7
專科	388	17.2
大學	721	32.0
研究所及以上	165	7.3
合計	2255	100.0

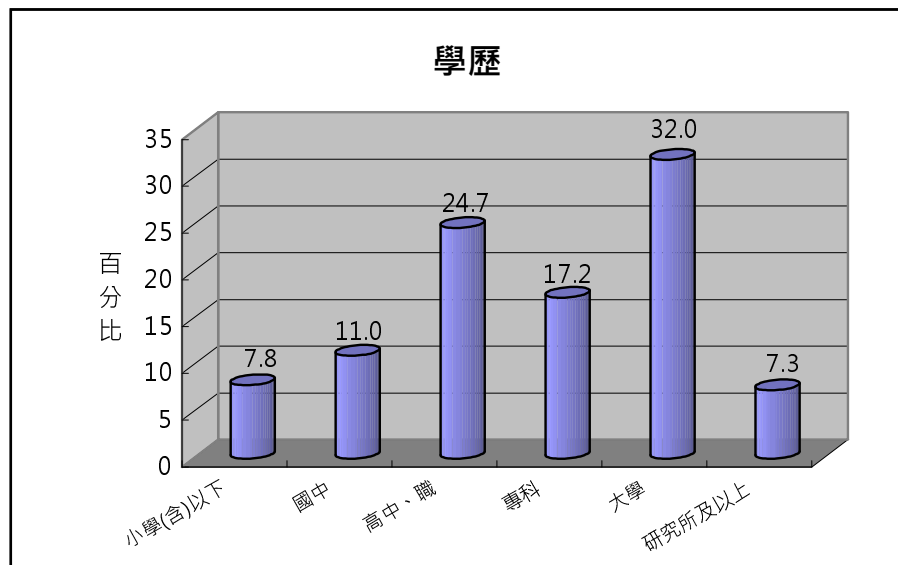


圖4.1.3 受訪遊客之學歷

四、職業

受訪遊客職業方面以「自由業」身份居多共有 466 人 (20.7%)，其次為「商業」共 419 人 (18.6%)，第三為「軍、公、教、警人員」共 335 人 (14.9%)，詳細資料參閱表 4.1.7/圖 4.1.4.4。

表 4.1.7 受訪遊客職業

職業	調查樣本	
	人數	百分比(%)
自由業	466	20.7
商業	419	18.6
軍、公、教、警人員	335	14.9
學生	315	14.0
家庭主婦	266	11.8
工業	245	10.9
退休人員	108	4.8
其他	51	2.3
農、林、漁、牧工作人員	50	2.2
合計	2255	100.0

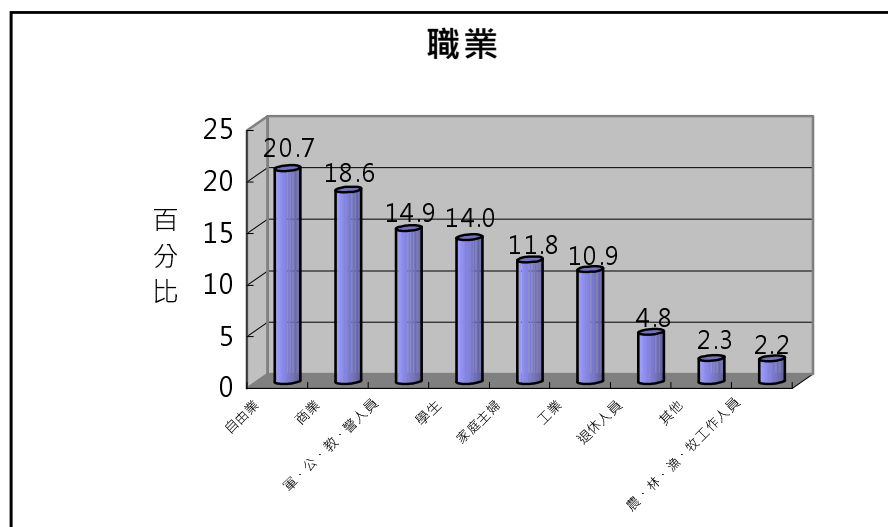


圖 4.1.4 受訪遊客職業

* 選「其他」者填寫：待業。

五、平均收入

受訪者每月平均收入以「30,000 元以下」者最多共有 1151 人 (51.0%)，其次為「30,001-50,000 元」之遊客共為 716 人 (31.8%)，而「50,001-80,000 元」的遊客共為 293 人 (13.0%) 為第三，詳細資料參閱表 4.1.8/圖 4.1.5。

表 4.1.8 受訪遊客平均每月收入

平均收入	調查樣本	
	人數	百分比(%)
30,000元以下	1151	51.0
30,001-50,000元	716	31.8
50,001-80,000元	293	13.0
80,001元以上	95	4.2
合計	2255	100.0

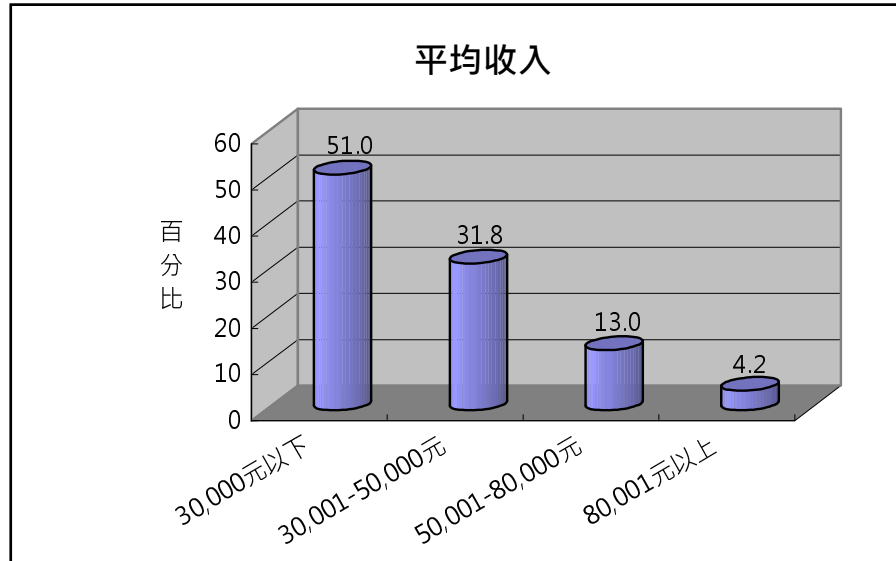


圖4.1.5 受訪遊客平均每月收入

六、居住地

調查結果顯示，受訪遊客以「北部（基北桃竹苗）」為最多共為731人（32.4%），「中部（中彰投雲嘉）」遊客共為417人（18.5%），「南部（南高屏）」遊客共為413人（18.3%），詳細資料參閱表4.1.9/圖4.1.6。

表 4.1.9 受訪遊客居住地

居住地	調查樣本	
	人數	百分比(%)
金門	376	16.7
北部(基北桃竹苗)	731	32.4
中部(中彰投雲嘉)	417	18.5
南部(南高屏)	413	18.3
東部(宜花東)	41	1.8
離島(澎綠蘭馬)	7	0.3
海外*	51	2.3
中國大陸	219	9.7
合計	2255	100.0

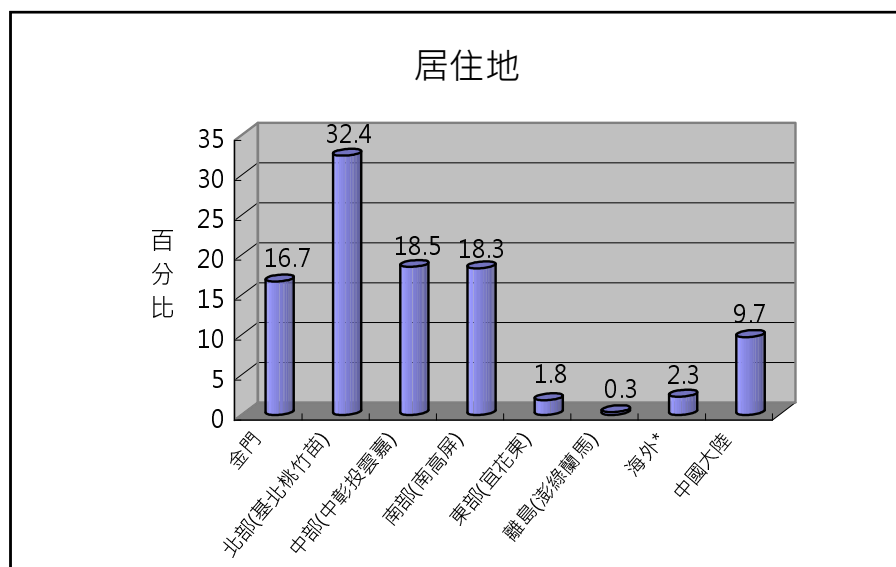


圖4.1.6 受訪遊客居住地

* 選「海外」者填寫：新加坡、西班牙、香港、美國、加拿大、巴拉圭、馬來西亞、韓國。

伍、旅遊特性之樣本結構

有關旅遊特性之樣本結構分析，整理如下表 4.1.10，請參閱。

表 4.1.10 旅遊特性之結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、旅遊資訊來源	旅行社介紹	884	39.2
	金門國家公園官方網站	548	24.3
	親友同事介紹	547	24.3
	旅遊宣傳資料	456	20.2
	報紙、雜誌報導	422	18.7
	電視報導	392	17.4
	其他旅遊資訊網站	370	16.4
	廣播報導	45	2.0
	其他 *	5	0.2
* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 2255(問卷總份數)			
二、蒞臨次數	第一次	1441	63.9
	第二次	339	15.0
	第三次	127	5.6
	第四至五次	66	2.9
	第六次以上	282	12.5
	小計	2255	100.0
三、交通工具	遊覽車	1532	67.9
	轎車	305	13.5
	機車	221	9.8
	公車	132	5.9
	自行車	39	1.7
	步行	25	1.1
	其他 *	1	0.0
		小計	2255

陸、旅遊特性

一、旅遊資訊來源

調查結果顯示，受訪者旅遊資訊來源以「旅行社介紹」者最多共為 884 人 (39.2%)，以「金門國家公園官方網站」者共有 548 人 (24.3%) 次之，以「親友同事介紹」者共有 547 人 (24.3%) 為第三，詳細資料參閱表 4.1.11/圖 4.1.7。(本題為複選題)

表 4.1.11 遊客旅遊資訊來源

旅遊資訊來源	調查樣本	
	人數	百分比(%)
旅行社介紹	884	39.2
金門國家公園官方網站	548	24.3
親友同事介紹	547	24.3
旅遊宣傳資料	456	20.2
報紙、雜誌報導	422	18.7
電視報導	392	17.4
其他旅遊資訊網站	370	16.4
廣播報導	45	2.0
其他*	5	0.2

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 2255(問卷總份數)

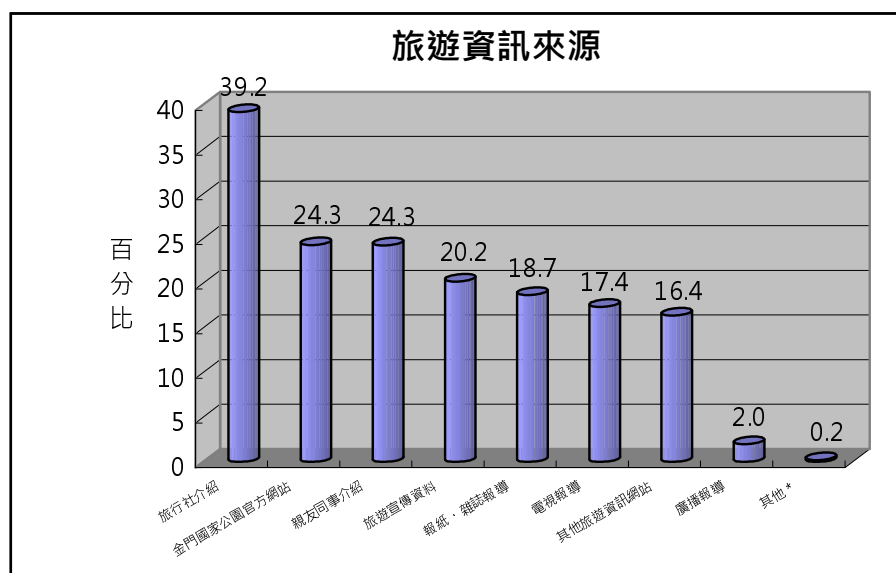


圖 4.1.7 遊客旅遊資訊來源

* 選「其他」者填寫：曾在此服役。

二、蒞臨金門國家公園次數

調查結果顯示，受訪者多為「第一次」前來，共有1441人（63.9%），來過「第二次」者共有339人（15.0%），來過「第六次以上」有282人（12.5%），詳細資料參閱表4.1.12/圖4.1.8。

表 4.1.12 遊客蒞臨次數

蒞臨次數	調查樣本	
	次數	百分比(%)
第一次	1441	63.9
第二次	339	15.0
第三次	127	5.6
第四至五次	66	2.9
第六次以上	282	12.5
合計	2255	100.0

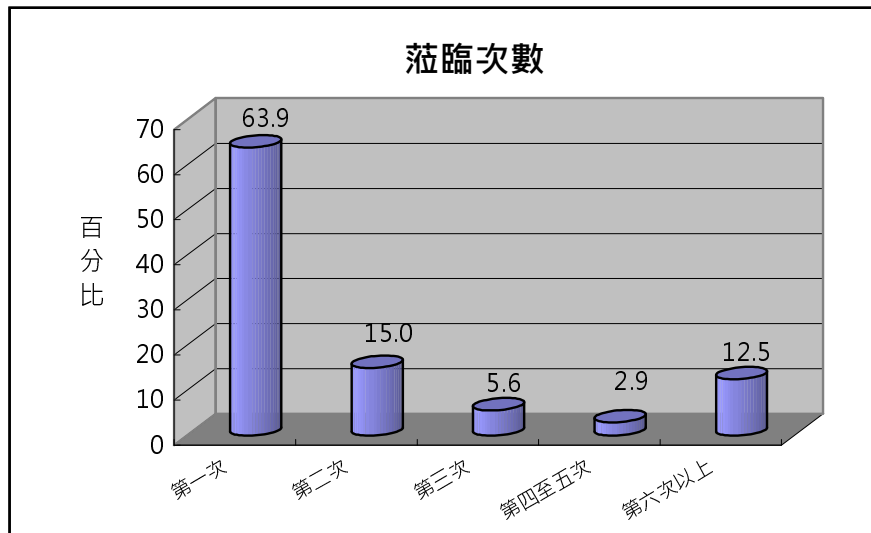


圖 4.1.8 遊客蒞臨次數

三、使用交通工具

調查結果顯示，受訪者主要的交通工具，以搭乘「遊覽車」者居多共有1532人（67.9%），使用「轎車」交通工具者共有305人（13.5%），使用「機車」者共有221人（9.8%），詳細資料參閱表4.1.13/圖4.1.9。

表 4.1.13 遊客搭乘交通工具

交通工具	調查樣本	
	次數	百分比(%)
遊覽車	1532	67.9
轎車	305	13.5
機車	221	9.8
公車	132	5.9
自行車	39	1.7
步行	25	1.1
其他 *	1	0.0
合計	2255	100.0

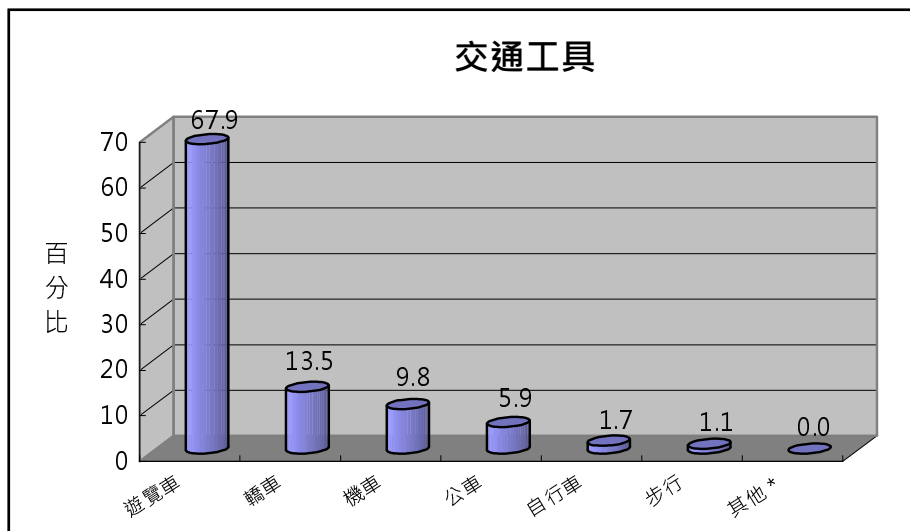


圖 4.1.9 遊客搭乘交通工具

第二節 解說服務滿意度分析

壹、遊客對解說服務滿意度之樣本結構

有關遊客對解說服務滿意度之樣本結構分析，整理如下表 4.2.1，請參閱。

表 4.2.1 解說服務滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、解說標誌牌設置地點	非常滿意	503	22.4
	滿意	1393	61.9
	普通	327	14.5
	不滿意	23	1.0
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2250	100.0
二、解說標誌牌訊息表達	非常滿意	481	21.4
	滿意	1377	61.2
	普通	366	16.3
	不滿意	24	1.1
	非常不滿意	3	0.1
	小計	2251	100.0
三、解說標誌牌造型設計	非常滿意	507	22.5
	滿意	1296	57.6
	普通	417	18.5
	不滿意	26	1.2
	非常不滿意	3	0.1
	小計	2249	100.0
四、解說摺頁內容編排	非常滿意	495	22.3
	滿意	1295	58.3
	普通	393	17.7
	不滿意	33	1.5
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2220	100.0
五、解說摺頁內容易懂性	非常滿意	513	23.1
	滿意	1276	57.5
	普通	396	17.8
	不滿意	30	1.4
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2219	100.0

表 4.2.1 解說服務滿意度之樣本結構分析(續)

	類別	樣本數	百分比(%)
六、解說摺頁介紹完整性	非常滿意	575	26.0
	滿意	1263	57.0
	普通	346	15.6
	不滿意	24	1.1
	非常不滿意	6	0.3
	小計	2214	100.0
七、解說人員解說態度	非常滿意	690	31.2
	滿意	1189	53.8
	普通	306	13.9
	不滿意	20	0.9
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2209	100.0
八、解說人員解說內容	非常滿意	648	29.4
	滿意	1205	54.6
	普通	335	15.2
	不滿意	13	0.6
	非常不滿意	6	0.3
	小計	2207	100.0
九、解說人員解說專業	非常滿意	643	29.1
	滿意	1216	55.0
	普通	333	15.1
	不滿意	16	0.7
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2212	100.0
十、館內解說陳列設置方式	非常滿意	537	23.9
	滿意	1322	58.8
	普通	358	15.9
	不滿意	27	1.2
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2248	100.0

表 4.2.1 解說服務滿意度之樣本結構分析(續)

	類別	樣本數	百分比(%)
十一、館內解說陳列展示內容	非常滿意	563	25.1
	滿意	1279	57.1
	普通	371	16.6
	不滿意	22	1.0
	非常不滿意	6	0.3
	小計	2241	100.0
十二、視聽多媒體播放	非常滿意	579	26.7
	滿意	1163	53.5
	普通	397	18.3
	不滿意	28	1.3
	非常不滿意	5	0.2
	小計	2172	100.0
十三、雙語解說服務	非常滿意	468	22.8
	滿意	1092	53.1
	普通	456	22.2
	不滿意	33	1.6
	非常不滿意	7	0.3
	小計	2056	100.0
十四、身心障礙解說服務	非常滿意	460	22.9
	滿意	1052	52.3
	普通	459	22.8
	不滿意	32	1.6
	非常不滿意	7	0.3
	小計	2010	100.0

貳、遊客對解說服務滿意度分析

一、解說指示牌設置地點

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 5 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說指示牌設置地點的滿意度如下：「非常滿意」共為 503 人 (22.4%)、「滿意」為 1393 人 (61.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.3%，「普通」共 327 人 (14.5%)、「不滿意」為 23 人 (1.0%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%，詳細資料參閱表 4.2.2/ 圖 4.2.1。

表 4.2.2 解說指示標牌設置地點滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	503	22.4
滿意	1393	61.9
普通	327	14.5
不滿意	23	1.0
非常不滿意	4	0.2
合計	2250	100.0

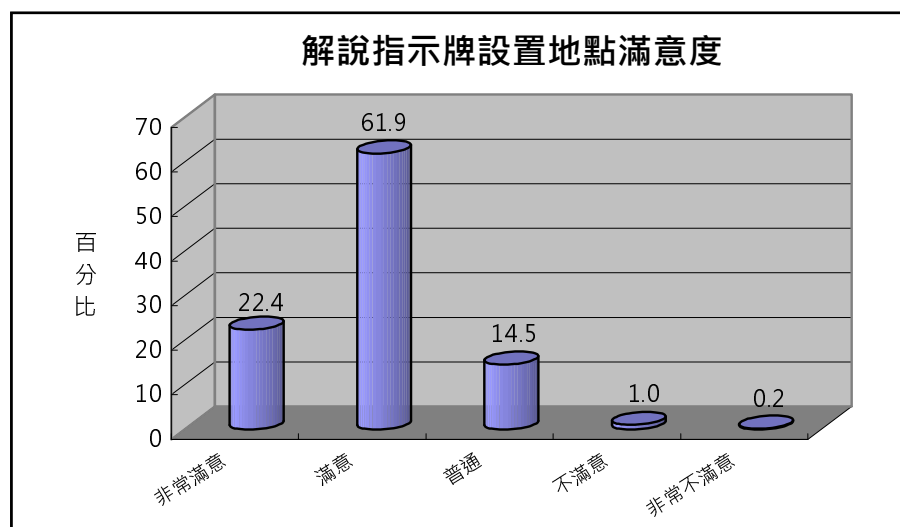


圖 4.2.1 解說指示牌設置地點滿意度

二、解說指示牌訊息表達

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 4 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說指示牌訊息表達的滿意度如下：「非常滿意」共為 481 人 (21.4%)、「滿意」為 1377 人 (61.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 82.6%，「普通」共 366 人 (16.3%)、「不滿意」為 24 人 (1.1%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%，詳細資料參閱表 4.2.3/圖 4.2.2。

表 4.2.3 解說指示牌訊息表達滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	481	21.4
滿意	1377	61.2
普通	366	16.3
不滿意	24	1.1
非常不滿意	3	0.1
合計	2251	100.0

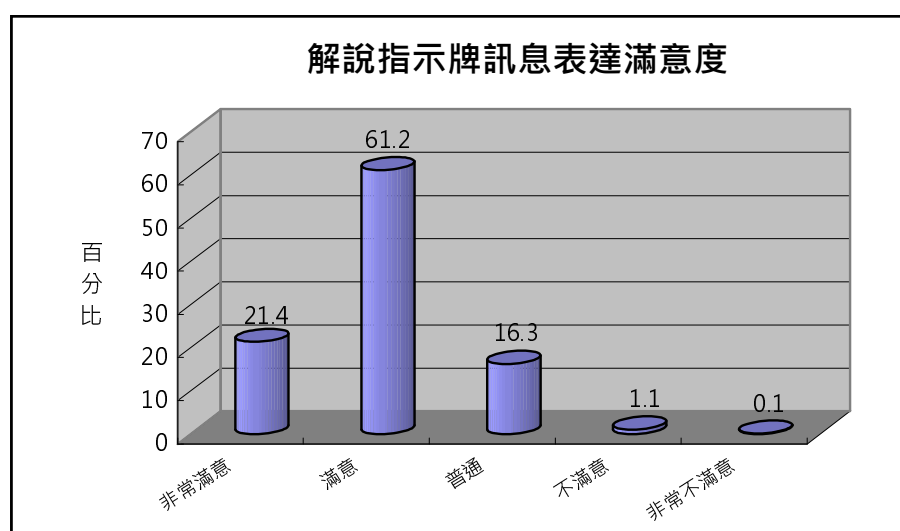


圖 4.2.2 解說指示牌訊息表達滿意度

三、解說指示牌造型設計

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 6 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說指示牌造型設計的滿意度如下：「非常滿意」共為 507 人 (22.5%)、「滿意」為 1296 人 (57.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 80.1%，「普通」共 417 人 (18.5%)、「不滿意」為 26 人 (1.2%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.3%，詳細資料參閱表 4.2.4/圖 4.2.3。

表 4.2.4 解說指示牌造型設計滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	507	22.5
滿意	1296	57.6
普通	417	18.5
不滿意	26	1.2
非常不滿意	3	0.1
合計	2249	100.0

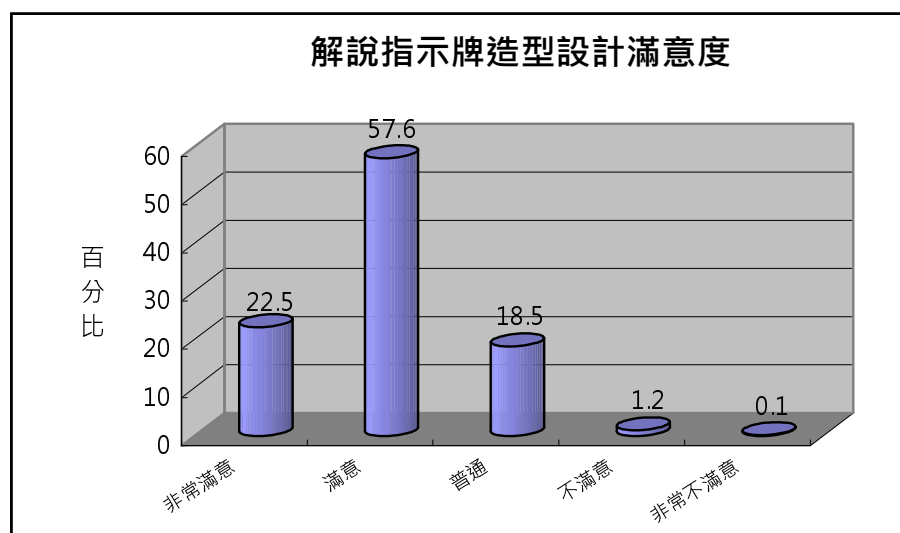


圖 4.2.3 解說指示牌造型設計滿意度

四、解說摺頁內容編排

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 35 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說摺頁內容編排的滿意度如下：「非常滿意」共為 495 人 (22.3%)、「滿意」為 1295 人 (58.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 80.6%，「普通」共 393 人 (17.7%)，「不滿意」為 33 人 (1.5%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.7%，詳細資料參閱表 4.2.5/圖 4.2.4。

表 4.2.5 解說摺頁內容編排滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	495	22.3
滿意	1295	58.3
普通	393	17.7
不滿意	33	1.5
非常不滿意	4	0.2
合計	2220	100.0

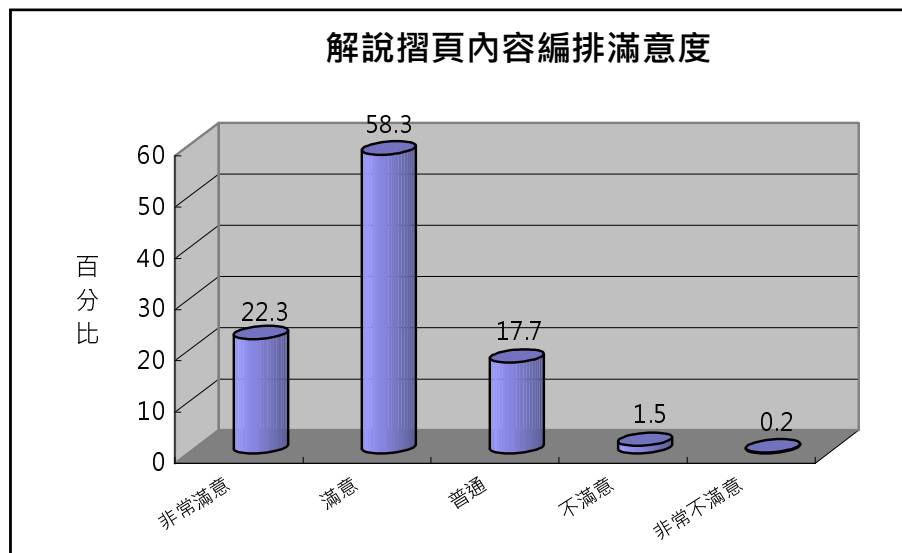


圖 4.2.4 解說摺頁內容編排滿意度

五、解說摺頁內容易懂性

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 36 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說摺頁內容易懂性的滿意度如下：「非常滿意」

共為 513 人 (23.1%)、「滿意」為 1276 人 (57.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 80.6%，「普通」共 396 人 (17.8%)，「不滿意」為 30 人 (1.4%)，「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.6%，詳細資料參閱表 4.2.6/圖 4.2.5。

表 4.2.6 解說摺頁內容易懂性滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	513	23.1
滿意	1276	57.5
普通	396	17.8
不滿意	30	1.4
非常不滿意	4	0.2
合計	2219	100.0

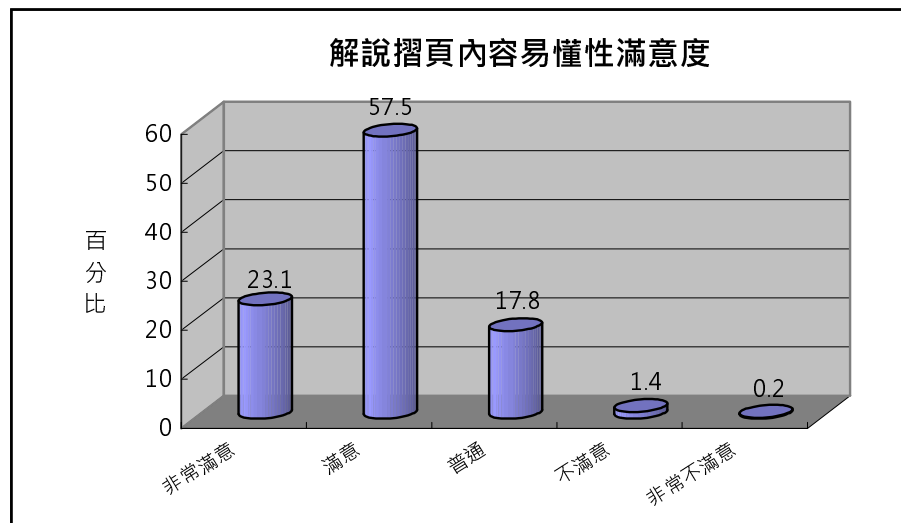


圖4.2.5 解說摺頁內容易懂性滿意度

六、解說摺頁介紹完整性

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 41 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說摺頁介紹完整性的滿意度如下：「非常滿意」共為 575 人 (26.0%)、「滿意」為 1263 人 (57.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 83.0%，「普通」共 346 人 (15.6%)、「不滿意」為 24 人 (1.1%)、「非常不滿意」為 6 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%，詳細資料參閱表 4.2.7/圖 4.2.6。

表 4.2.7 解說摺頁介紹完整性滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	575	26.0
滿意	1263	57.0
普通	346	15.6
不滿意	24	1.1
非常不滿意	6	0.3
合計	2214	100.0

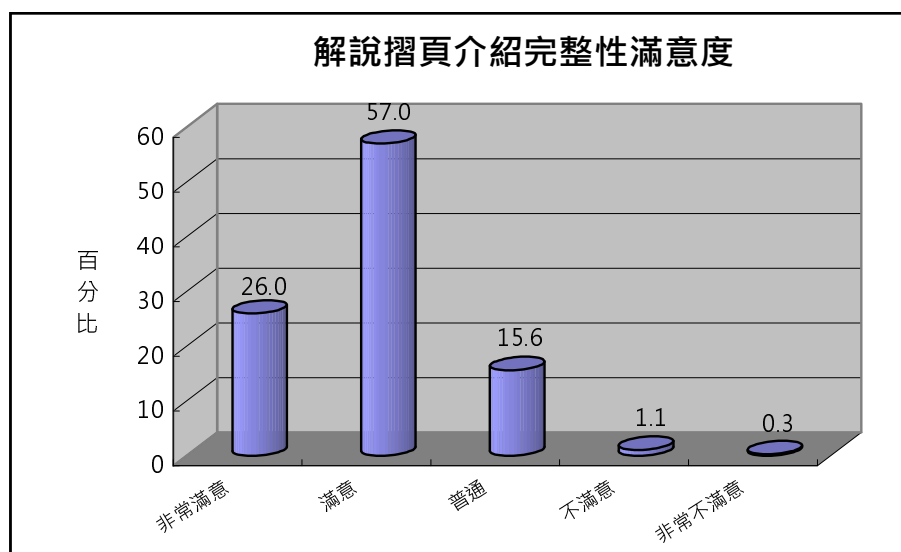


圖 4.2.6 解說摺頁介紹完整性滿意度

七、解說人員解說態度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 46 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說態度的滿意度如下：「非常滿意」共為 690 人 (31.2%)、「滿意」為 1189 人 (53.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 85.0%，「普通」共 306 人 (13.9%)、「不滿意」為 20 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%，詳細資料參閱表 4.2.8/圖 4.2.7。

表 4.2.8 解說人員解說態度滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	690	31.2
滿意	1189	53.8
普通	306	13.9
不滿意	20	0.9
非常不滿意	4	0.2
合計	2209	100.0

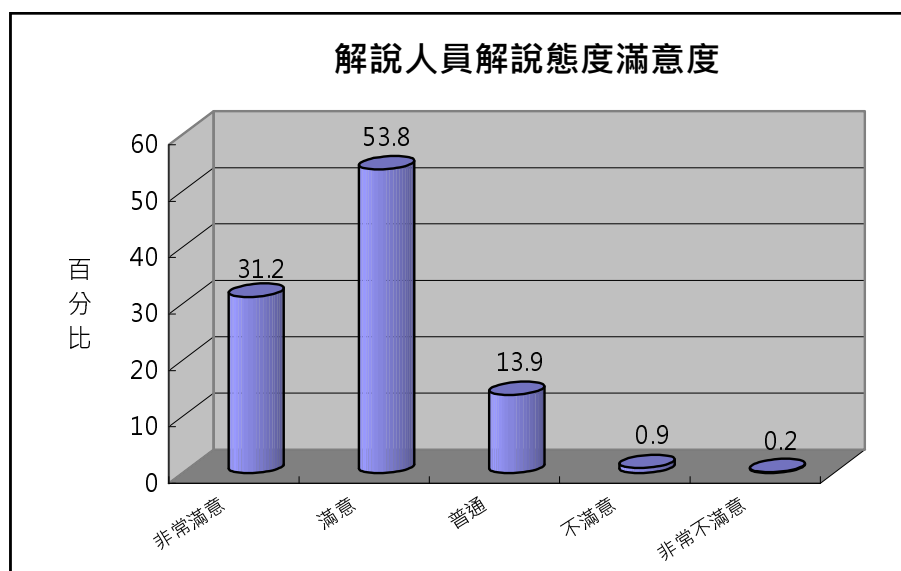


圖 4.2.7 解說人員解說態度滿意度

八、解說人員解說內容

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 48 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說內容的滿意度如下：「非常滿意」共為 648 人 (29.4%)、「滿意」為 1205 人 (54.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.0%，「普通」共 335 人 (15.2%)、「不滿意」為 13 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 6 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.9%，詳細資料參閱表 4.2.9/圖 4.2.8。

表 4.2.9 解說人員解說內容滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	648	29.4
滿意	1205	54.6
普通	335	15.2
不滿意	13	0.6
非常不滿意	6	0.3
合計	2207	100.0

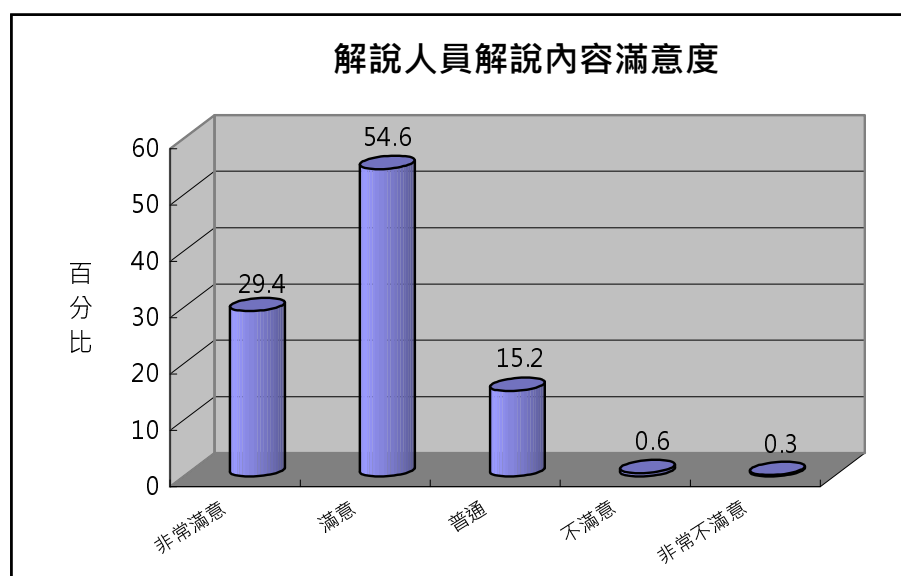


圖 4.2.8 解說人員解說內容滿意度

九、解說人員解說專業

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 43 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說專業的滿意度如下：「非常滿意」共 643 人 (29.1%)、「滿意」為 1216 人 (55.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.1%，「普通」共 333 人 (15.1%)、「不滿意」為 16 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.9%，詳細資料參閱表 4.2.10/圖 4.2.9。

表 4.2.10 解說人員解說專業滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	643	29.1
滿意	1216	55.0
普通	333	15.1
不滿意	16	0.7
非常不滿意	4	0.2
合計	2212	100.0

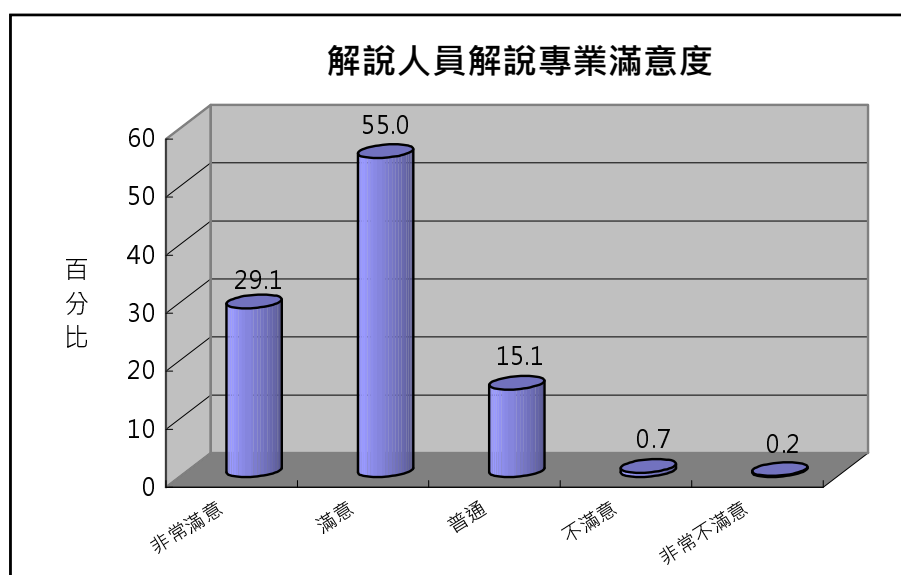


圖4.2.9 解說人員解說專業滿意度

十、館內解說展示設施設置方式

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 7 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於館內解說展示設施設置方式的滿意度如下：「非常滿意」共為 537 人 (23.9%)、「滿意」為 1322 人 (58.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 82.7%，「普通」共 358 人 (15.9%)，「不滿意」為 27 人 (1.2%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%，詳細資料參閱

表 4.2.11/圖 4.2.10。

表 4.2.11 館內解說展示設施設置方式滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	537	23.9
滿意	1322	58.8
普通	358	15.9
不滿意	27	1.2
非常不滿意	4	0.2
合計	2248	100.0

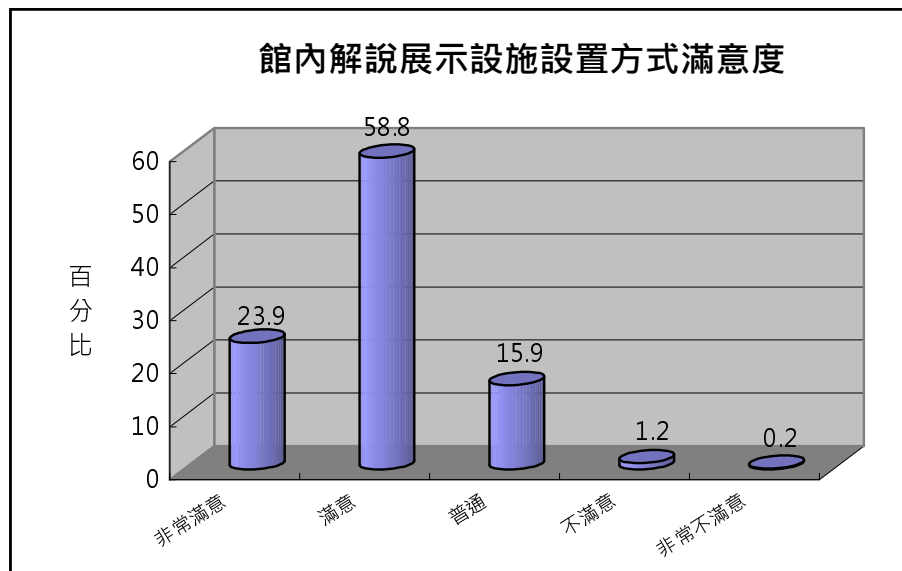


圖 4.2.10 館內解說展示設施設置方式滿意度

十一、館內解說展示設施展示內容

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 14 人，此部份不

計入百分比比例。受訪者對於館內解說陳列展示內容的滿意度如下：「非常滿意」共為 563 人 (25.1%)、「滿意」為 1279 人 (57.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 82.2%，「普通」共 371 人 (16.6%)、「不滿意」為 22 人 (1.0%)、「非常不滿意」為 6 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.3%，詳細資料參閱表 4.2.12/圖 4.2.11。

表 4.2.12 館內解說展示設施展示內容滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	563	25.1
滿意	1279	57.1
普通	371	16.6
不滿意	22	1.0
非常不滿意	6	0.3
合計	2241	100.0

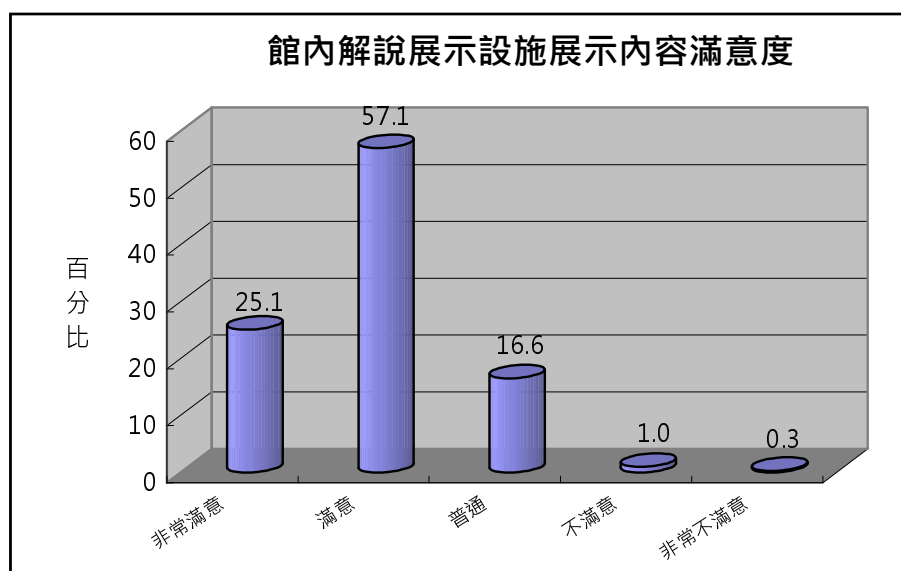


圖4.2.11 館內解說展示設施展示內容滿意度

十二、視聽多媒體播放

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 83 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於視聽多媒體播放的滿意度如下：「非常滿意」共為 579 人 (26.7%)、「滿意」為 1163 人 (53.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 80.2%，「普通」共 397 人 (18.3%)、「不滿意」為 28 人 (1.3%)、「非常不滿意」為 5 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.5%，詳細資料參閱表 4.2.13/圖 4.2.12。

表 4.2.13 視聽多媒體播放滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	579	26.7
滿意	1163	53.5
普通	397	18.3
不滿意	28	1.3
非常不滿意	5	0.2
合計	2172	100.0

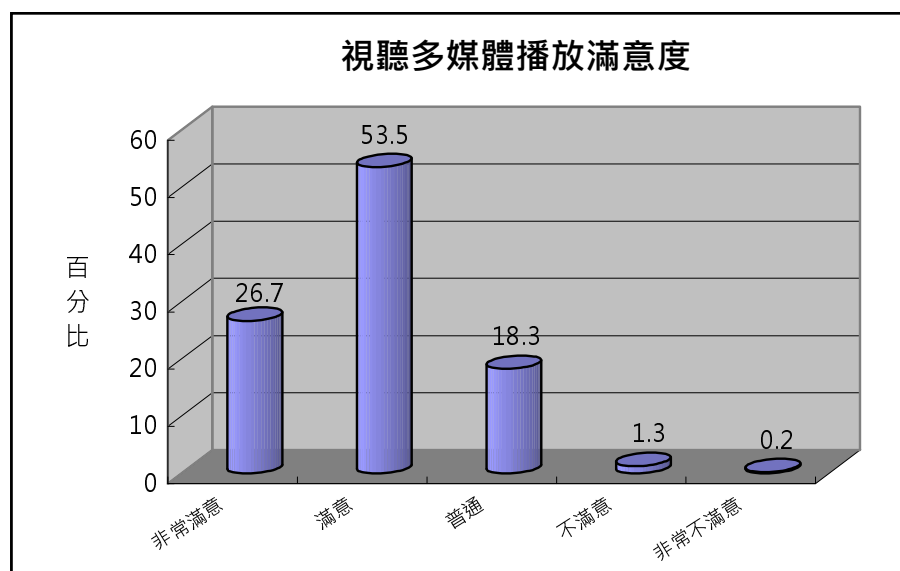


圖 4.2.12 視聽多媒體播放滿意度

十三、雙語解說服務

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 199 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於雙語解說服務的滿意度如下：「非常滿意」共為 468 人 (22.8%)、「滿意」為 1092 人 (53.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 75.9%。「普通」共 456 人 (22.2%)、「不滿意」為 33 人 (1.6%)、「非常不滿意」為 7 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.9%。詳細資料參閱表 4.2.14/圖 4.2.13。

表 4.2.14 雙語解說服務滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	468	22.8
滿意	1092	53.1
普通	456	22.2
不滿意	33	1.6
非常不滿意	7	0.3
合計	2056	100.0

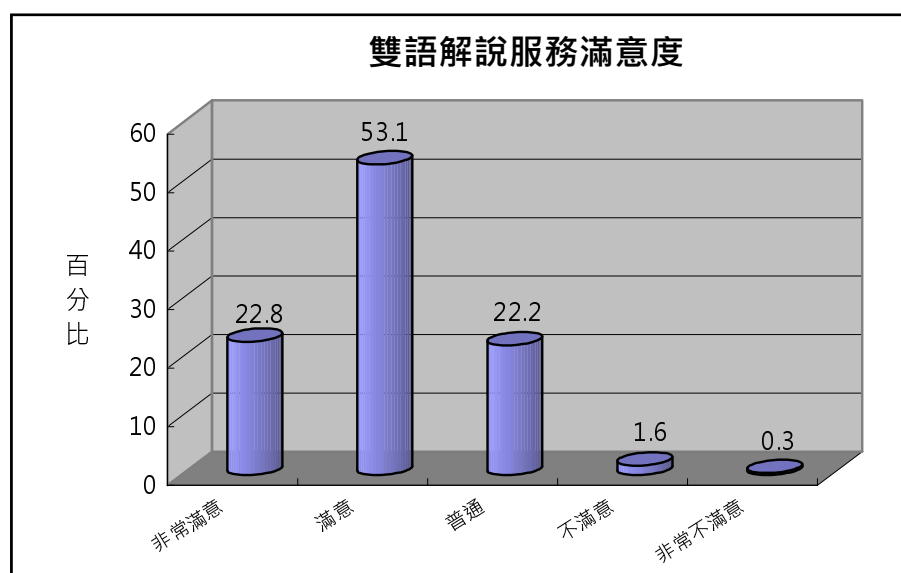


圖 4.2.13 雙語解說服務滿意度

十四、身心障礙解說與服務

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 245 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於身心障礙解說與服務的滿意度如下：「非常滿意」共為 460 人 (22.9%)、「滿意」為 1052 人 (52.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 75.2%，「普通」共 459 人 (22.8%)，「不滿意」為 32 人 (1.6%)、「非常不滿意」為 7 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.9%，詳細資料參閱表

4.2.15/圖 4.2.14。

表 4.2.15 身心障礙解說服務滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	460	22.9
滿意	1052	52.3
普通	459	22.8
不滿意	32	1.6
非常不滿意	7	0.3
合計	2010	100.0

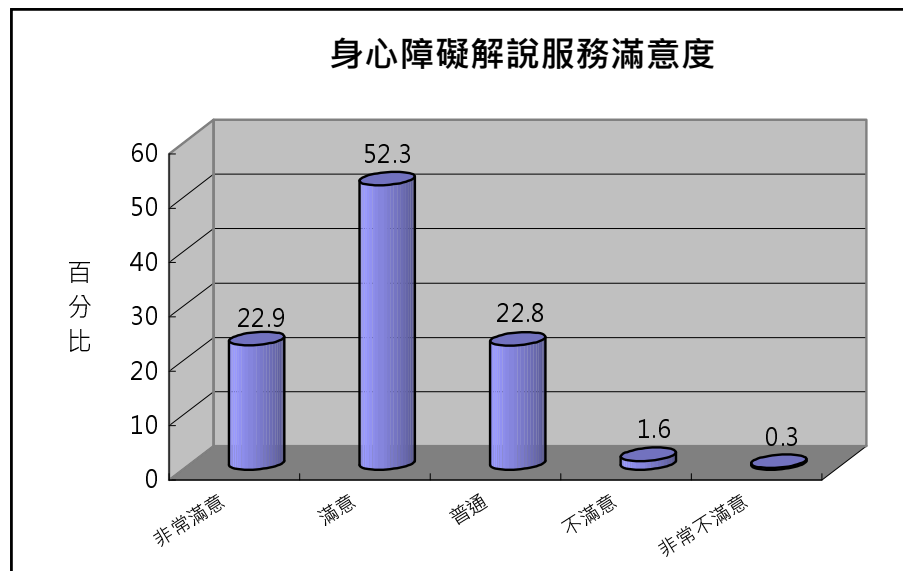


圖 4.2.14 身心障礙解說服務滿意度

十五、遊客對各項解說服務滿意度的平均數

綜合上述 14 項遊客對各項解說服務的滿意度的分析中發現，受訪遊客對解

說服務的平均滿意度為 3.91，其中以「解說人員解說態度(平均數 4.07)」、「解說指示牌設置地點(平均數 4.04)」、「解說人員解說專業(平均數 4.04)」、「館內解說展示設施設置方式(平均數 4.04)」之滿意程度較高，而對「身心障礙解說服務(平均數 3.53)」、「雙語解說服務(平均數 3.16)」等相關題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

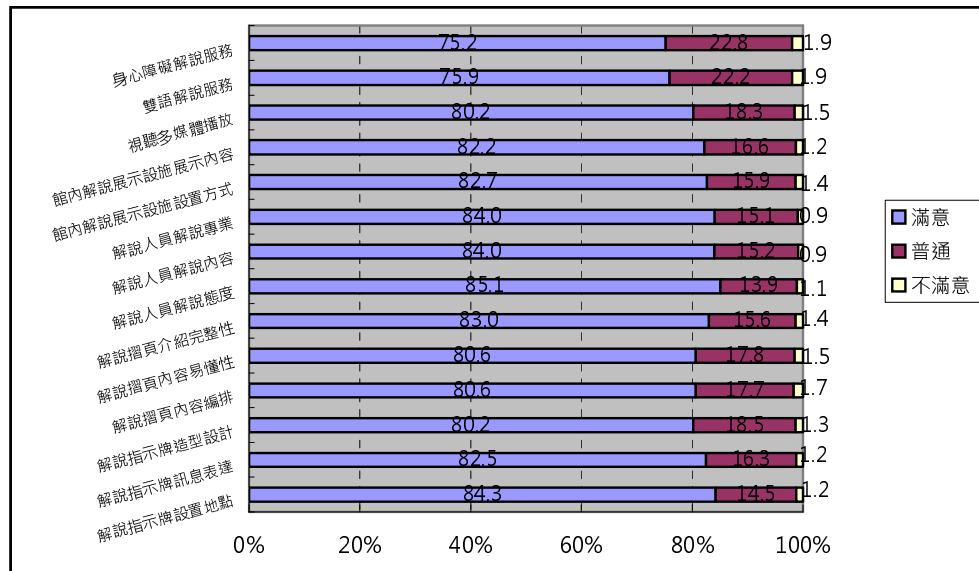
表 4.2.16 遊客對解說服務滿意度之平均數與標準差

各項解說服務滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 解說指示牌設置地點	4.04	0.68	2
2. 解說指示牌訊息表達	4.02	0.68	4
3. 解說指示牌造型設計	4.00	0.71	5
4. 解說摺頁內容編排	3.95	0.85	7
5. 解說摺頁內容易懂性	3.96	0.85	6
6. 解說摺頁介紹完整性	4.00	0.88	5
7. 解說人員解說態度	4.07	0.90	1
8. 解說人員解說內容	4.03	0.91	3
9. 解說人員解說專業	4.04	0.88	2
10. 館內解說展示設施設置方式	4.04	0.71	2
11. 館內解說展示設施展示內容	4.03	0.76	3
12. 視聽多媒體播放	3.90	1.04	8
13. 雙語解說服務	3.16	1.33	10
14. 身心障礙解說服務	3.53	1.42	9
平均滿意度	3.91	0.90	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.2.15 為本調查將 14 項遊客滿意度整理歸類為「滿意」、「普通」、「不

滿意」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊之「不滿意」比率偏低。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」，「普通」則維持原分類。

圖 4.2.15 遊客對解說服務滿意度的百分比分配

第三節 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度分析

壹、解說服務提供對遊客瞭解資源的幫助程度之樣本結構

有關解說服務提供對遊客瞭解資源的幫助程度之樣本結構分析，整理如下表

4.3.1，請參閱。

表 4.3.1 解說服務提供對遊客瞭解資源的幫助程度之樣本結構

	類別	樣本數	百分比(%)
一、解說人員解說對瞭解資源幫助度	非常滿意	576	26.2
	滿意	1316	59.8
	普通	294	13.4
	不滿意	13	0.6
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2200	100.0
二、解說摺頁及出版品對資源的幫助度	非常滿意	534	24.2
	滿意	1309	59.3
	普通	352	15.9
	不滿意	12	0.5
	非常不滿意	2	0.1
	小計	2209	100.0
三、展示及媒體播放對資源的幫助度	非常滿意	590	26.6
	滿意	1278	57.6
	普通	337	15.2
	不滿意	11	0.5
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2217	100.0
四、解說指示牌對資源的幫助度	非常滿意	567	25.4
	滿意	1316	59.0
	普通	336	15.1
	不滿意	13	0.6
	非常不滿意	0	0.0
	小計	2232	100.0

貳、解說服務提供對遊客瞭解資源的幫助程度

一、解說人員的解說服務對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 55 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說人員的解說服務對瞭解各項資源的幫助程度認知如下：「非常有幫助」共為 576 人 (26.2%)、「有幫助」為 1316 人 (59.8%)，

非常有幫助與有幫助合計比例為 86.0%，「普通」共 294 人 (13.4%)，「無幫助」為 13 人 (0.6%)，「非常無幫助」為 1 人 (0.0%)，無幫助與非常無幫助合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.3.2/圖 4.3.1。

表 4.3.2 解說人員解說對資源瞭解幫助度

幫助度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常有幫助	576	26.2
有幫助	1316	59.8
普通	294	13.4
無幫助	13	0.6
非常無幫助	1	0.0
合計	2200	100.0

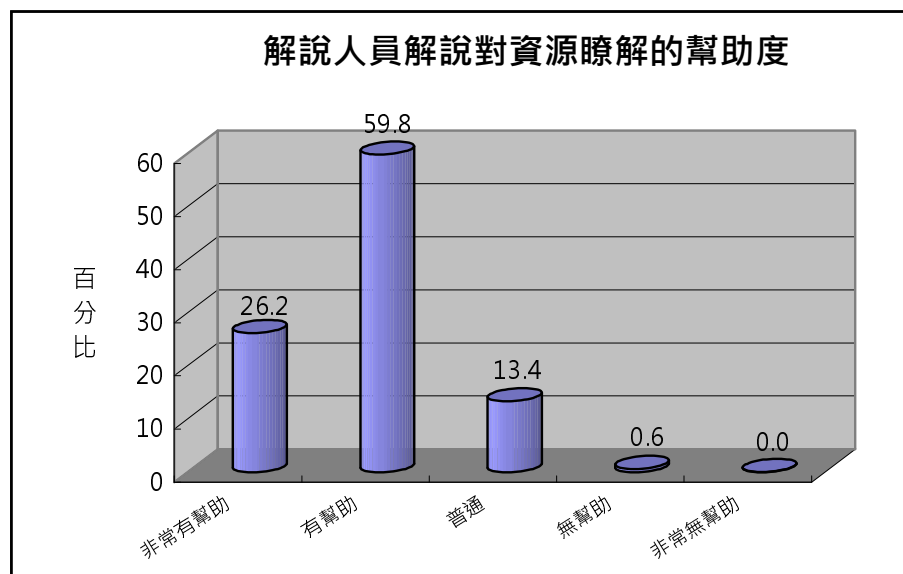


圖 4.3.1 解說人員解說對資源瞭解幫助度

二、解說摺頁及出版品對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 46 人，此部份不

計入百分比比例。受訪者對於解說摺頁及出版品對瞭解各項資源的幫助程度認知如下：「非常有幫助」共為 534 人 (24.2%)、「有幫助」為 1309 人 (59.3%)，非常有幫助與有幫助合計比例為 83.5%，「普通」共 352 人 (15.9%)，「無幫助」為 12 人 (0.5%)、「非常無幫助」為 2 人 (0.1%)，無幫助與非常無幫助合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.3.3/圖 4.3.2。

表 4.3.3 解說摺頁及出版品對資源瞭解的幫助度

幫助度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常有幫助	534	24.2
有幫助	1309	59.3
普通	352	15.9
無幫助	12	0.5
非常無幫助	2	0.1
合計	2209	100.0

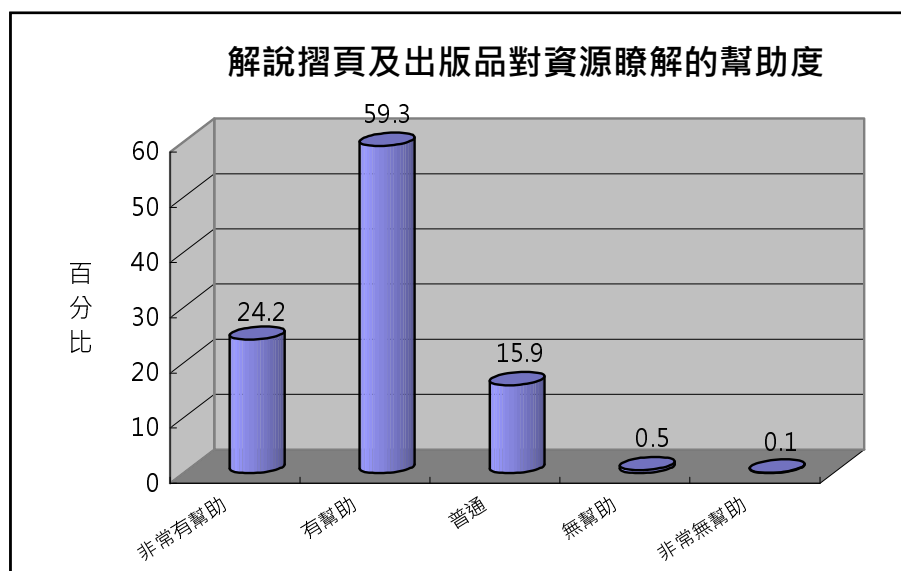


圖 4.3.2 解說摺頁及出版品對資源瞭解的幫助度

三、展示及媒體播放對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 38 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於展示及媒體播放對瞭解各項資源的幫助程度認知如下：「非常有幫助」共為 590 人 (26.6%)、「有幫助」為 1278 人 (57.6%)，非常有幫助與有幫助合計比例為 84.2%，「普通」共 337 人 (15.2%)，「無幫助」為 11 人 (0.5%)、「非常無幫助」為 1 人 (0.0%)，無幫助與非常無幫助合計為 0.5%，詳細資料參閱表 4.3.4/圖 4.3.3。

表 4.3.4 展示及媒體播放對資源瞭解幫助度

幫助度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常有幫助	590	26.6
有幫助	1278	57.6
普通	337	15.2
無幫助	11	0.5
非常無幫助	1	0.0
合計	2217	100.0

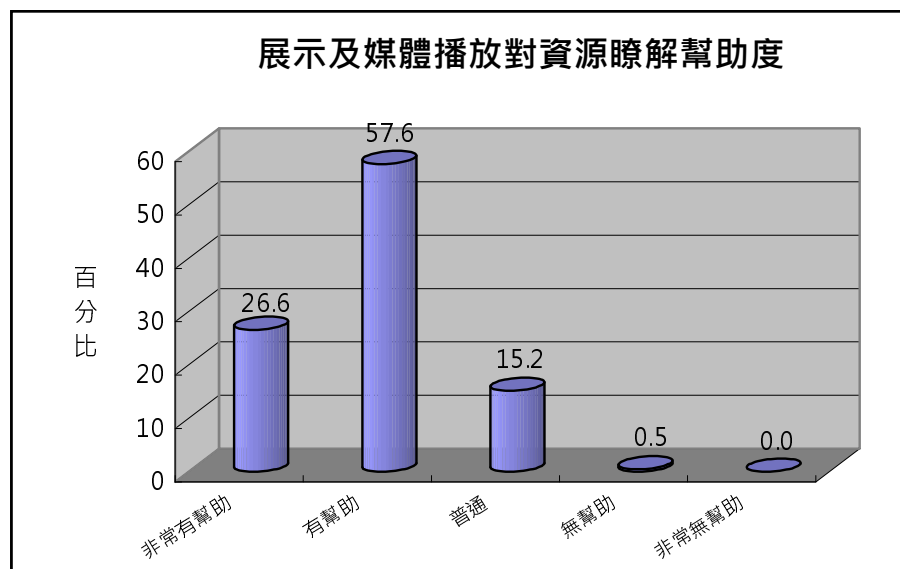


圖 4.3.3 展示及媒體播放對資源瞭解幫助度

四、解說指示牌對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 23 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說指示牌對瞭解各項資源的幫助程度認知如下：「非常有幫助」共為 567 人 (25.4%)、「有幫助」為 1316 人 (59.0%)，非常有幫助與有幫助合計比例為 84.4%，「普通」共 336 人 (15.1%)、「無幫助」為 13 人 (0.6%)、「非常無幫助」為 0 人 (0.0%)，無幫助與非常無幫助合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.3.5/圖 4.3.4。

表 4.3.5 解說指示牌對資源瞭解幫助度

幫助度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常有幫助	567	25.4
有幫助	1316	59.0
普通	336	15.1
無幫助	13	0.6
非常無幫助	0	0.0
合計	2232	100.0

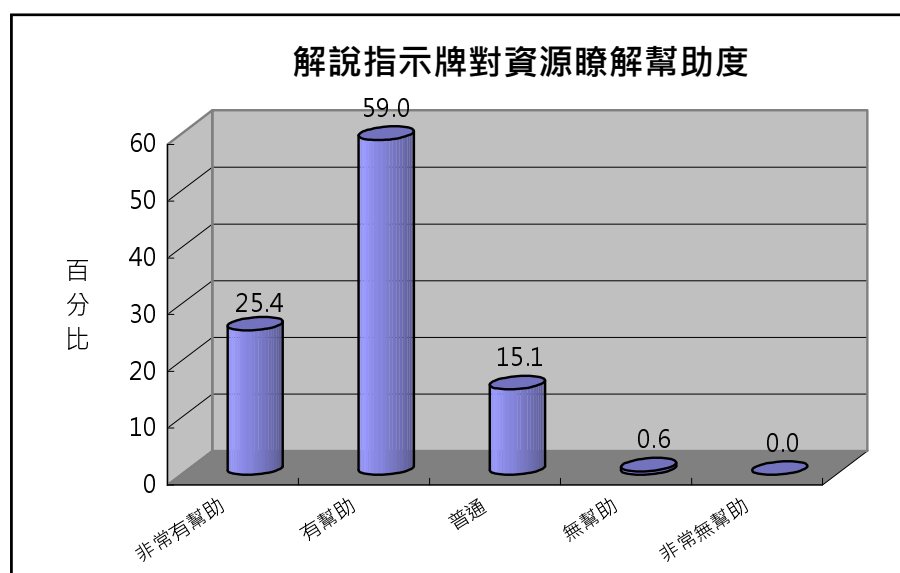


圖4.3.4 解說指示牌對資源瞭解幫助度

五、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度的平均數

綜合上述 4 項遊客對各項解說服務提供對瞭解資源的幫助程度分析中發現，受訪遊客對解說服務提供對資源瞭解的幫助程度的平均為 4.02，其中以「解說指示牌對瞭解各項資源的幫助程度（平均數 4.05）」之滿意程度較高，而對「解說摺頁及出版品對瞭解各項資源的幫助程度（平均數 3.99）」題項之滿意

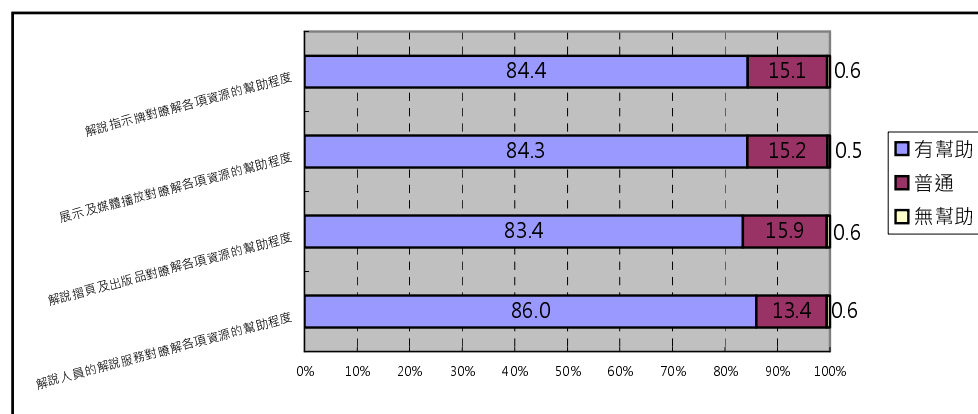
程度較低，但綜觀 4 問項之平均數差距不大，相關數據請參閱下表。

表 4.3.6 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度的平均數與標準差

各項解說服務的幫助程度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 解說人員的解說服務對瞭解各項資源的幫助程度	4.01	0.90	3
2. 解說摺頁及出版品對瞭解各項資源的幫助程度	3.99	0.87	4
3. 展示及媒體播放對瞭解各項資源的幫助程度	4.03	0.84	2
4. 解說指示牌對瞭解各項資源的幫助程度	4.05	0.76	1
平均滿意度	4.02	0.84	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 無意見，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.3.5 為本調查將 4 項遊客滿意度整理歸類為「有幫助」、「普通」、「無幫助」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊之「不滿意」比率偏低。



註：「非常有幫助」和「有幫助」合併為「有幫助」，「非常無幫助」和「無幫助」合併為「無幫助」，「普通」則維持原分類。

圖 4.3.5 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之百分比

第四節 公共設施滿意度分析

壹、遊客對公共設施滿意度之樣本結構

有關遊客對公共設施滿意度之樣本結構分析，整理如下表 4.4.1，請參閱。

表 4.4.1 公共設施滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、停車場容量	非常滿意	433	19.7
	滿意	1142	52.0
	普通	537	24.4
	不滿意	66	3.0
	非常不滿意	19	0.9
	小計	2197	100.0
二、停車場品質	非常滿意	457	20.8
	滿意	1120	51.0
	普通	550	25.0
	不滿意	60	2.7
	非常不滿意	10	0.5
	小計	2197	100.0
三、廁所設置數量	非常滿意	505	22.8
	滿意	1161	52.5
	普通	463	20.9
	不滿意	70	3.2
	非常不滿意	12	0.5
	小計	2211	100.0
四、廁所維護品質	非常滿意	536	24.3
	滿意	1196	54.2
	普通	422	19.1
	不滿意	43	1.9
	非常不滿意	10	0.5
	小計	2207	100.0
五、垃圾桶設置數量	非常滿意	425	19.3
	滿意	1162	52.7
	普通	559	25.3
	不滿意	56	2.5
	非常不滿意	5	0.2
	小計	2207	100.0

表 4.4.1 解說服務滿意度之樣本結構分析(續)

	類別	樣本數	百分比(%)
六、垃圾桶造型設計品質	非常滿意	437	19.9
	滿意	1143	52.1
	普通	572	26.1
	不滿意	35	1.6
	非常不滿意	6	0.3
	小計	2193	100.0
七、餐飲設施數量種類	非常滿意	408	19.2
	滿意	1022	48.0
	普通	597	28.1
	不滿意	81	3.8
	非常不滿意	19	0.9
	小計	2127	100.0
八、餐飲設施品質	非常滿意	411	19.4
	滿意	1064	50.1
	普通	565	26.6
	不滿意	59	2.8
	非常不滿意	23	1.1
	小計	2122	100.0
九、方向及區位指標牌內容	非常滿意	450	20.1
	滿意	1221	54.7
	普通	522	23.4
	不滿意	30	1.3
	非常不滿意	11	0.5
	小計	2234	100.0
十、無障礙設施設置	非常滿意	439	21.0
	滿意	1089	52.2
	普通	508	24.4
	不滿意	38	1.8
	非常不滿意	12	0.6
	小計	2086	100.0

貳、遊客對公共設施滿意度

一、停車場容量

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 58 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於停車場容量的滿意度如下：「非常滿意」共為 433 人 (19.7%)、「滿意」為 1142 人 (52.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 71.7%，「普通」共 537 人 (24.4%)，「不滿意」為 66 人 (3.0%)、「非常不滿意」為 19 人 (0.9%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.9%，詳細資料參閱表 4.4.2/圖 4.4.1。

表 4.4.2 停車場容量滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	433	19.7
滿意	1142	52.0
普通	537	24.4
不滿意	66	3.0
非常不滿意	19	0.9
合計	2197	100.0

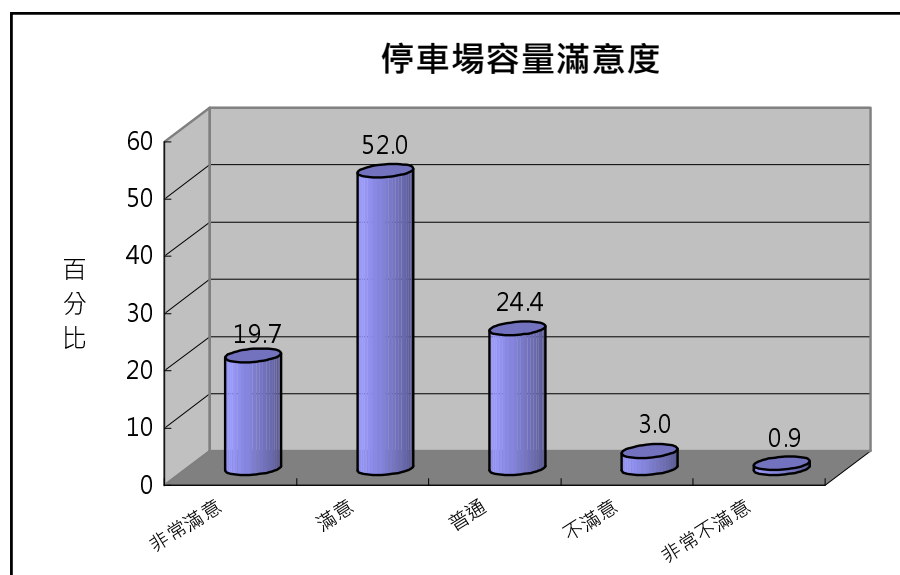


圖 4.4.1 停車場容量滿意度

二、停車場品質

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 58 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於停車場品質的滿意度如下：「非常滿意」共為 457 人(20.8%)、「滿意」為 1120 人(51.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 71.8% ，「普通」共 550 人 (25.0%)、「不滿意」為 60 人 (2.7%)、「非常不滿意」為 10 人(0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.2%，詳細資料參閱表 4.4.3/圖 4.4.2。

表 4.4.3 停車場品質滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	457	20.8
滿意	1120	51.0
普通	550	25.0
不滿意	60	2.7
非常不滿意	10	0.5
合計	2197	100.0

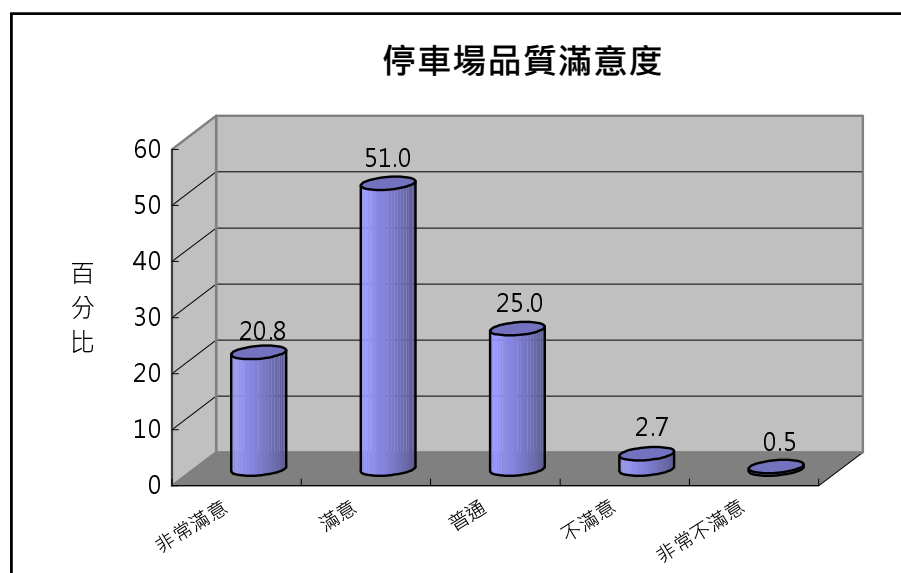


圖 4.4.2 停車場品質滿意度

三、廁所設置數量

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 44 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於廁所設置數量的滿意度如下：「非常滿意」共為 505 人(22.8%)、「滿意」為 1161 人(52.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 75.3% ，「普通」共 463 人 (20.9%)、「不滿意」為 70 人 (3.2%)、「非常不滿意」為 12 人(0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.7%，詳細資料參閱表 4.4.4/圖 4.4.3。

表 4.4.4 廁所設置數量滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	505	22.8
滿意	1161	52.5
普通	463	20.9
不滿意	70	3.2
非常不滿意	12	0.5
合計	2211	100.0

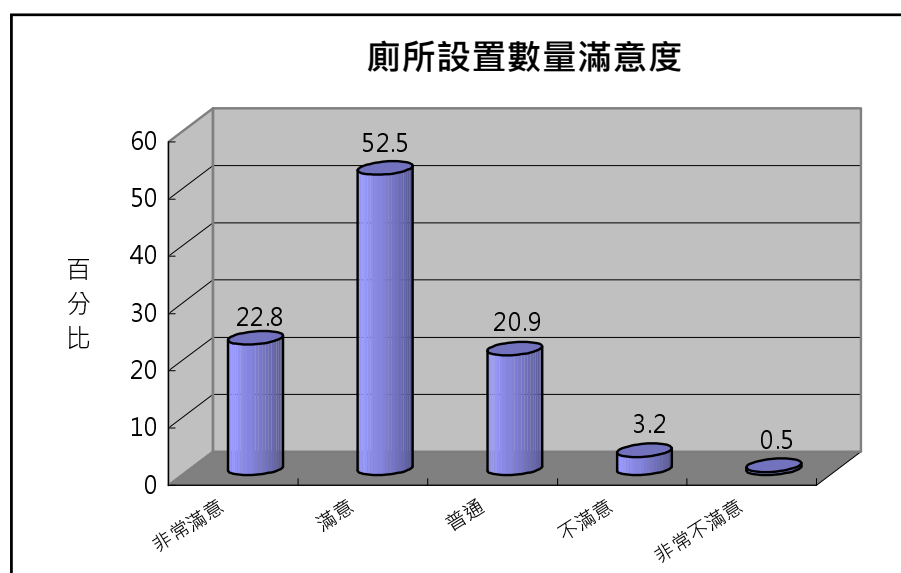


圖4.4.3 廁所設置數量滿意度

四、廁所維護品質

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 48 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於廁所維護品質的滿意度如下：「非常滿意」共為 536 人(24.3%)、「滿意」為 1196 人(54.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.5%，

「普通」共 422 人 (19.1%)、「不滿意」為 43 人 (1.9%)、「非常不滿意」為 10 人 (0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%，詳細資料參閱表 4.4.5/圖 4.4.4。

表 4.4.5 廁所維護品質滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	536	24.3
滿意	1196	54.2
普通	422	19.1
不滿意	43	1.9
非常不滿意	10	0.5
合計	2207	100.0

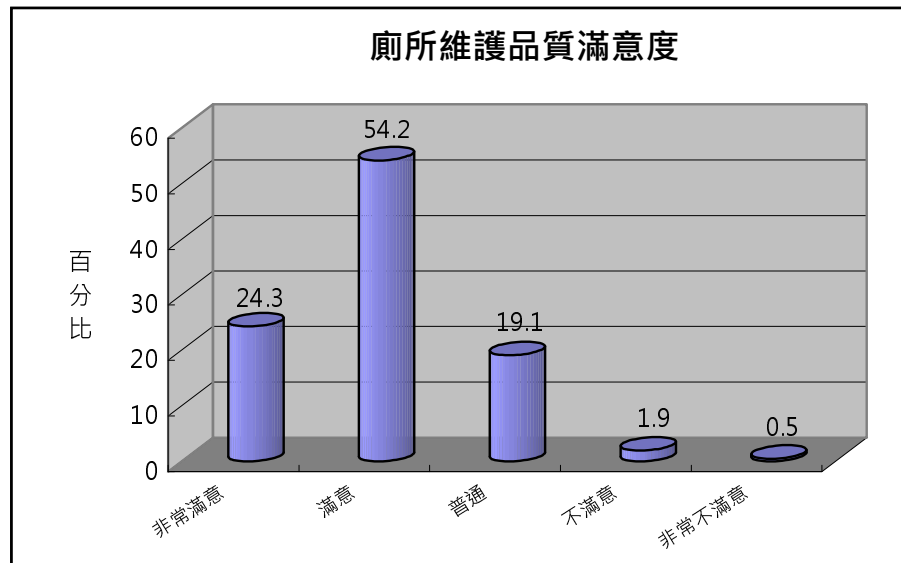


圖 4.4.4 廁所維護品質滿意度

五、垃圾桶設置數量

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 48 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於垃圾桶設置數量的滿意度如下：「非常滿意」共為 425 人 (19.3%)、「滿意」為 1162 人 (52.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 72.0%，「普通」共 559 人 (25.3%)、「不滿意」為 56 人 (2.5%)、「非常不滿意」為 5 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.7%，詳細資料參閱表 4.4.6/ 圖 4.4.5。

表 4.4.6 垃圾桶設置數量滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	425	19.3
滿意	1162	52.7
普通	559	25.3
不滿意	56	2.5
非常不滿意	5	0.2
合計	2207	100.0

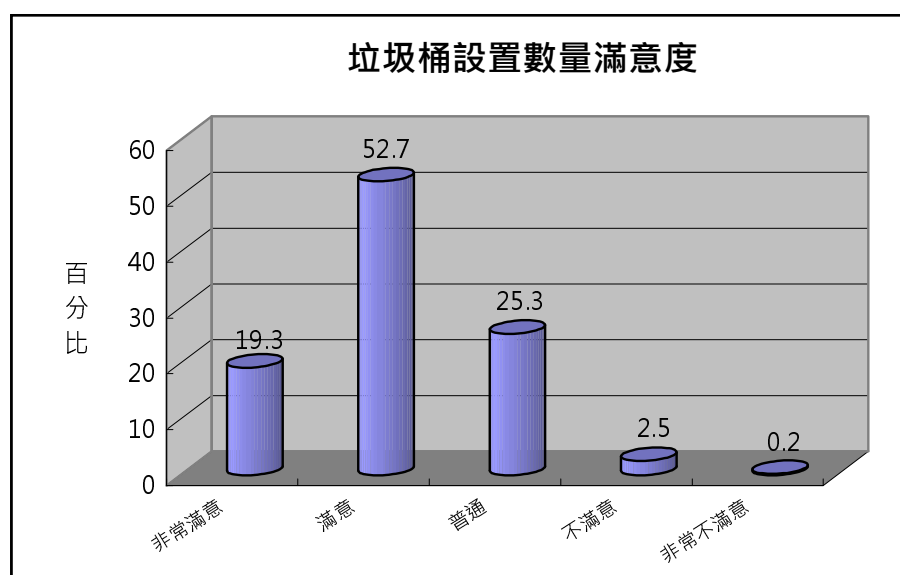


圖 4.4.5 垃圾桶設置數量滿意度

六、垃圾桶造型設計品質

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 62 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於垃圾桶造型設計品質的滿意度如下：「非常滿意」共為 437 人 (19.9%)、「滿意」為 1143 人 (52.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 72.0%，「普通」共 572 人 (26.1%)、「不滿意」為 35 人 (1.6%)、「非常不滿意」為 6 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.9%，詳細資料參閱表 4.4.7/圖 4.4.6。

表 4.4.7 垃圾桶造型設計品質滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	437	19.9
滿意	1143	52.1
普通	572	26.1
不滿意	35	1.6
非常不滿意	6	0.3
合計	2193	100.0

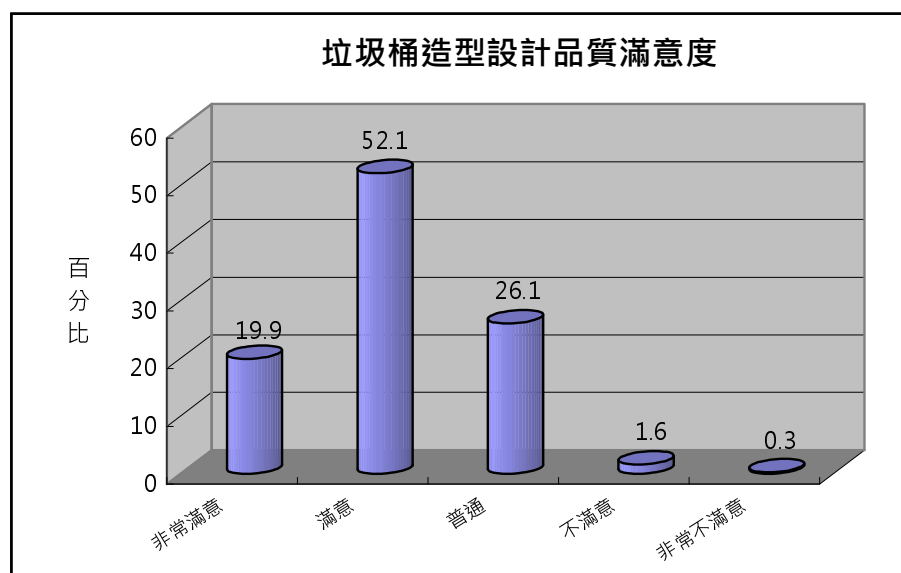


圖 4.4.6 垃圾桶造型設計品質滿意度

七、餐飲設施數量種類

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 128 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於餐飲設施數量種類的滿意度如下：「非常滿意」共為 408 人 (19.2%)、「滿意」為 1022 人 (48.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 67.2%，「普通」共 597 人 (28.1%)、「不滿意」為 81 人 (3.8%)、「非常不滿意」為 19 人 (0.9%)，不滿意與非常不滿意合計為 4.7%，詳細資料參閱表 4.4.8/圖 4.4.7。

表 4.4.8 餐飲設施數量種類滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	408	19.2
滿意	1022	48.0
普通	597	28.1
不滿意	81	3.8
非常不滿意	19	0.9
合計	2127	100.0

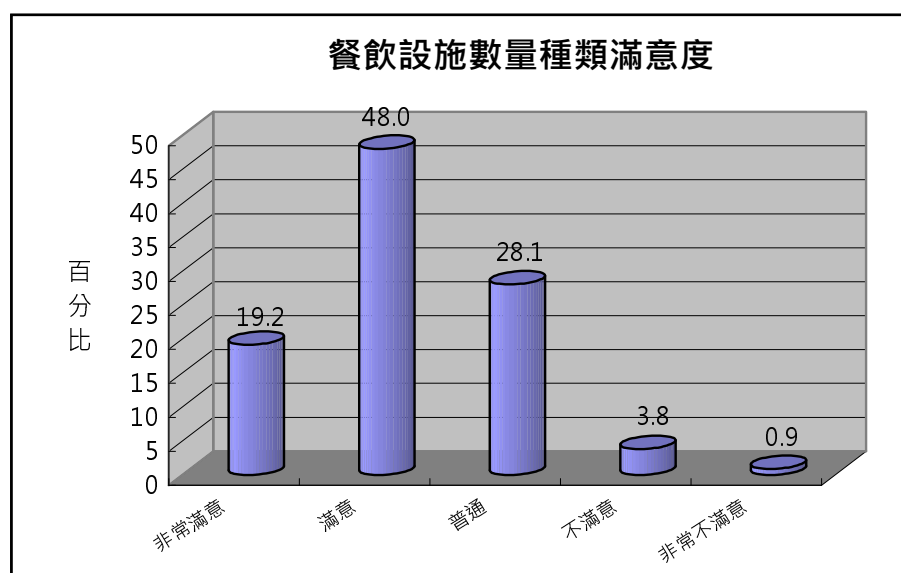


圖4.4.7 餐飲設施數量種類滿意度

八、餐飲設施品質

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 133 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於餐飲設施品質的滿意度如下：「非常滿意」共為 411 人 (19.4%)、「滿意」為 1064 人 (50.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 69.5%，「普通」共 565 人 (26.6%)，「不滿意」為 59 人 (2.8%)、「非常不滿意」為 23 人 (1.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.9%，詳細資料參閱表 4.4.9/

圖 4.4.8。

表 4.4.9 餐飲設施品質滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	411	19.4
滿意	1064	50.1
普通	565	26.6
不滿意	59	2.8
非常不滿意	23	1.1
合計	2122	100.0

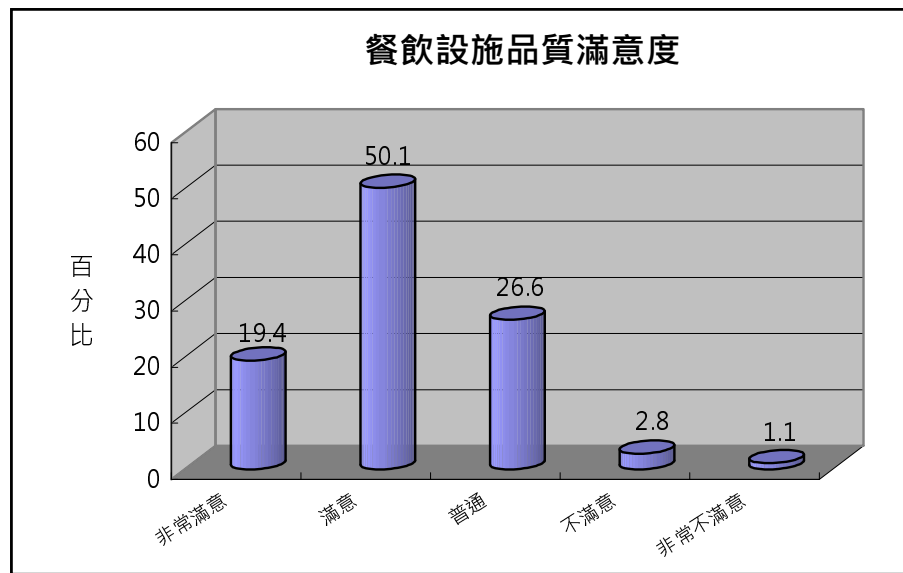


圖4.4.8 餐飲設施品質滿意度

九、方向及區位指標牌內容

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 21 人，此部份不

計入百分比比例。受訪者對於方向及區位指標牌內容的滿意度如下：「非常滿意」共為 450 人 (20.1%)、「滿意」為 1221 人 (54.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 74.8% ，「普通」共 522 人 (23.4%)、「不滿意」為 30 人 (1.3%)、「非常不滿意」為 11 人 (0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.8% ，詳細資料參閱表 4.4.10/圖 4.4.9 。

表 4.4.10 方向及區位指標牌內容滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	450	20.1
滿意	1221	54.7
普通	522	23.4
不滿意	30	1.3
非常不滿意	11	0.5
合計	2234	100.0

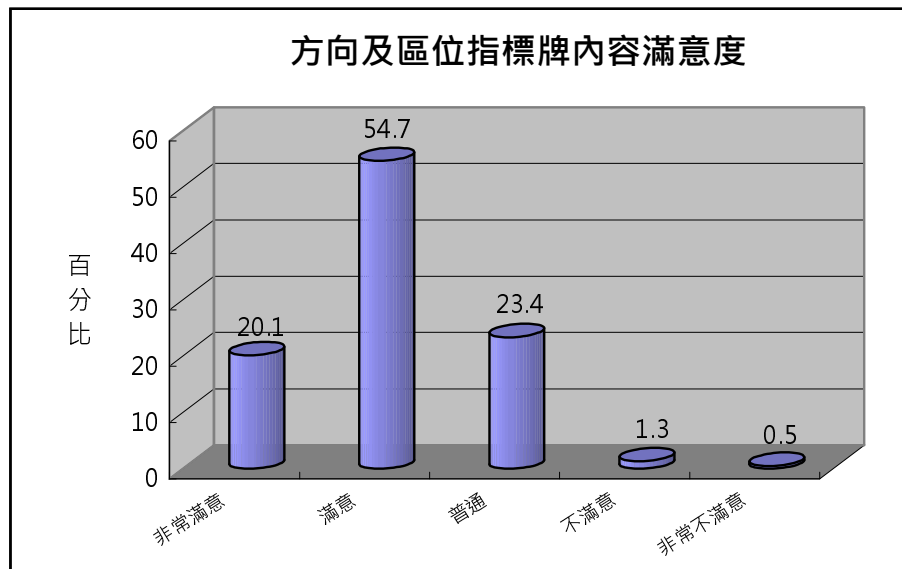


圖4.4.9 方向及區位指標牌內容滿意度

十、無障礙空間的設置

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 169 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於無障礙空間的設置的滿意度如下：「非常滿意」共為 439 人 (21.0%)、「滿意」為 1089 人 (52.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 73.2%，「普通」共 508 人 (24.4%)、「不滿意」為 38 人 (1.8%)、「非常不滿意」為 12 人 (0.6%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%，詳細資料參閱表 4.4.11/圖 4.4.10。

表 4.4.11 無障礙空間的設置滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	439	21.0
滿意	1089	52.2
普通	508	24.4
不滿意	38	1.8
非常不滿意	12	0.6
合計	2086	100.0

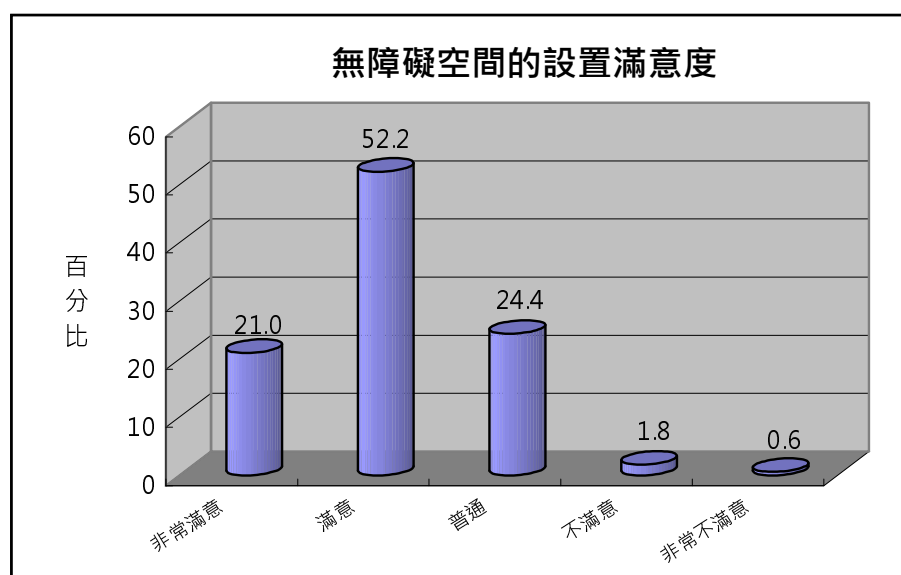


圖 4.4.10 無障礙空間的設置滿意度

十一、遊客對各項公共設施滿意度的平均數

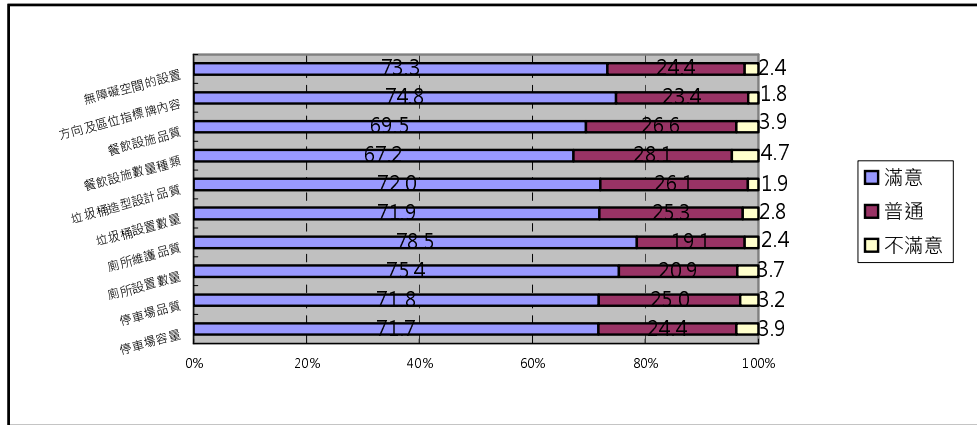
綜合上述 10 項遊客對各項公共設施滿意度的分析中發現，受訪遊客對公共設施的平均滿意度為 3.76，其中以「廁所維護品質（平均數 3.91）」、「方向及區位指標牌內容（平均數 3.89）」、「廁所設置數量（平均數 3.86）」、「垃圾桶設置數量（平均數 3.80）」之滿意程度較高，而對「餐飲設施品質（平均數 3.61）」、「餐飲設施數量、種類（平均數 3.59）」等相關題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.4.12 各項公共設施滿意度的平均數與標準差

各項公共設施滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 停車場容量	3.77	0.99	6
2. 停車場品質	3.79	0.98	5
3. 廁所設置數量	3.86	0.95	3
4. 廁所維護品質	3.91	0.94	1
5. 垃圾桶設置數量	3.80	0.93	4
6. 垃圾桶造型設計品質	3.79	0.96	5
7. 餐飲設施數量種類	3.59	1.19	9
8. 餐飲設施品質	3.61	1.19	8
9. 方向及區位指標牌內容	3.89	0.82	2
10. 無障礙空間的設置	3.62	1.26	7
平均滿意度	3.76	1.02	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.4.11 為各項公共設施滿意度之百分比，由此可看出「廁所維護品質」之遊客滿意比率較大，而不滿意「餐飲設施數量種類」之遊客比率較大。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」，「普通」則維持原分類。

圖 4.4.11 各項公共設施滿意度之百分比

第五節 金門國家公園服務品質滿意度分析

壹、遊客對服務品質滿意度之樣本結構

有關遊客對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析，整體如下表

4.5.1，請參閱。

表 4.5.1 對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、有形性			
(一)具有現代化的休憩設施與設備	非常滿意	514	22.8
	滿意	1318	58.4
	普通	412	18.3
	不滿意	11	0.5
	非常不滿意	0	0.0
	小計	2255	100.0
(二)展覽品具有吸引力	非常滿意	527	23.4
	滿意	1312	58.2
	普通	399	17.7
	不滿意	16	0.7
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2255	100.0
(三)服務人員穿著整齊得體	非常滿意	588	26.1
	滿意	1302	57.7
	普通	355	15.7
	不滿意	9	0.4
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2255	100.0
(四)提供正確的解說導覽小手冊	非常滿意	527	23.4
	滿意	1272	56.4
	普通	415	18.4
	不滿意	23	1.0
	非常不滿意	18	0.8
	小計	2255	100.0
二、可靠性			
(一)能履行對遊客的承諾	非常滿意	495	22.0
	滿意	1239	54.9
	普通	495	22.0
	不滿意	15	0.7
	非常不滿意	11	0.5
	小計	2255	100.0

表 4.5.1 對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析(續)

	類別	樣本數	百分比(%)
(二)遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助	非常滿意	551	24.4
	滿意	1289	57.2
	普通	397	17.6
	不滿意	11	0.5
	非常不滿意	7	0.3
	小計	2255	100.0
(三)能提供完善的服務	非常滿意	590	26.2
	滿意	1248	55.3
	普通	405	18.0
	不滿意	8	0.4
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2255	100.0
(四)能準時提供所承諾的服務	非常滿意	556	24.7
	滿意	1310	58.1
	普通	373	16.5
	不滿意	12	0.5
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2255	100.0
(五)展覽的文史與自然資源紀錄是正確的	非常滿意	564	25.0
	滿意	1338	59.3
	普通	344	15.3
	不滿意	7	0.3
	非常不滿意	2	0.1
	小計	2255	100.0
三、反應性			
(一)確實告知遊客各項服務的時間	非常滿意	553	24.5
	滿意	1275	56.5
	普通	412	18.3
	不滿意	12	0.5
	非常不滿意	3	0.1
	小計	2255	100.0
(二)提供之服務符合遊客的期待	非常滿意	523	23.2
	滿意	1314	58.3
	普通	403	17.9
	不滿意	14	0.6
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2255	100.0

表 4.5.1 對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析(續)

	類別	樣本數	百分比(%)
(三)服務人員總是會樂意的協助遊客解決問題	非常滿意	568	25.2
	滿意	1291	57.3
	普通	381	16.9
	不滿意	14	0.6
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2255	100.0
(四)服務人員雖然正忙但會即時回應遊客的要求	非常滿意	572	25.4
	滿意	1281	56.8
	普通	381	16.9
	不滿意	18	0.8
	非常不滿意	3	0.1
	小計	2255	100.0
四、保證性			
(一)服務人員是可以信任的	非常滿意	630	27.9
	滿意	1264	56.1
	普通	346	15.3
	不滿意	14	0.6
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2255	100.0
(二)所販售的紀念品是可以信任的	非常滿意	557	24.7
	滿意	1223	54.2
	普通	450	20.0
	不滿意	15	0.7
	非常不滿意	10	0.4
	小計	2255	100.0
(三)服務人員能禮貌的對待遊客	非常滿意	651	28.9
	滿意	1287	57.1
	普通	302	13.4
	不滿意	13	0.6
	非常不滿意	2	0.1
	小計	2255	100.0
(四)服務人員具有專業的服務能力	非常滿意	651	28.9
	滿意	1253	55.6
	普通	335	14.9
	不滿意	15	0.7
	非常不滿意	1	0.0
	小計	2255	100.0

表 4.5.1 對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析(續)

	類別	樣本數	百分比(%)
五、關懷性			
(一)能針對不同的遊客提供個別服務	非常滿意	536	23.8
	滿意	1231	54.6
	普通	461	20.4
	不滿意	18	0.8
	非常不滿意	9	0.4
	小計	2255	100.0
(二)服務人員能給予遊客個別的關懷	非常滿意	547	24.3
	滿意	1239	54.9
	普通	438	19.4
	不滿意	20	0.9
	非常不滿意	11	0.5
	小計	2255	100.0
(三)提供老人等特殊族群的需求	非常滿意	529	23.5
	滿意	1223	54.2
	普通	458	20.3
	不滿意	28	1.2
	非常不滿意	17	0.8
	小計	2255	100.0
(四)所規劃的展館符合遊客的利益	非常滿意	539	23.9
	滿意	1261	55.9
	普通	429	19.0
	不滿意	19	0.8
	非常不滿意	7	0.3
	小計	2255	100.0
(五)展館開放的時間符合遊客的需求	非常滿意	558	24.7
	滿意	1239	54.9
	普通	417	18.5
	不滿意	29	1.3
	非常不滿意	12	0.5
	小計	2255	100.0

貳、遊客對服務品質滿意度

一、有形性

(一) 具有現代化的休憩設施與設備

受訪者對於金門國家公園具有現代化的休憩設施與設備的滿意度如下：「非常滿意」共為 514 人 (22.8%)、「滿意」為 1318 人 (58.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.2%。「普通」共 412 人 (18.3%)、「不滿意」為 11 人 (0.5%)、「非常不滿意」為 0 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%，詳細資料參閱表 4.5.2/圖 4.5.1。

表 4.5.2 具有現代化的休憩設施與設備

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	514	22.8
滿意	1318	58.4
普通	412	18.3
不滿意	11	0.5
非常不滿意	0	0.0
合計	2255	100.0

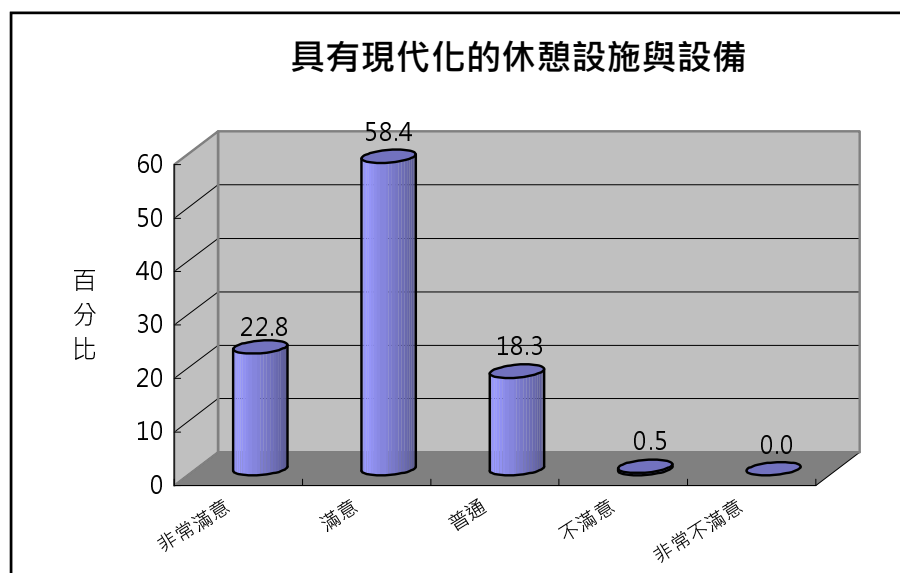


圖4.5.1 具有現代化的休憩設施與設備

(二) 展覽品具有吸引力

受訪者對於金門國家公園的展覽品具有吸引力的滿意度如下：「非常滿意」共為 527 人 (23.4%)、「滿意」為 1312 人 (58.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.6%，「普通」共 399 人 (17.7%)、「不滿意」為 16 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.6%，詳細資料參閱表 4.5.3/圖 4.5.2。

表 4.5.3 展覽品具有吸引力

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	527	23.4
滿意	1312	58.2
普通	399	17.7
不滿意	16	0.7
非常不滿意	1	0.0
合計	2255	100.0

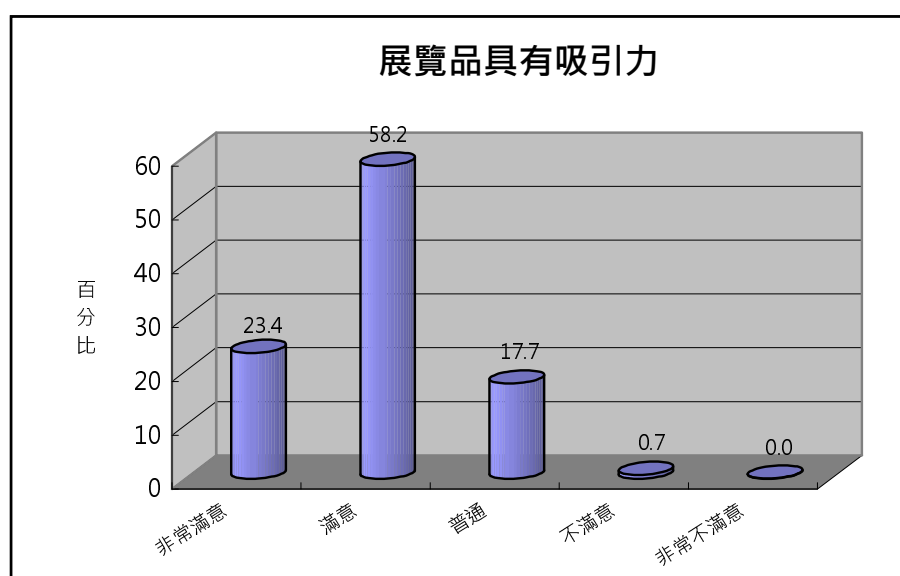


圖4.5.2 展覽品具有吸引力

(三) 服務人員穿著整齊得體

受訪者對於金門國家公園服務人員穿著整齊得體的滿意度如下：「非常滿意」共為 588 人 (26.1%)、「滿意」為 1302 人 (57.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 83.8%。「普通」共 355 人 (15.7%)、「不滿意」為 9 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.4%，詳細資料參閱表 4.5.4/圖 4.5.3。

表 4.5.4 服務人員穿著整齊得體

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	588	26.1
滿意	1302	57.7
普通	355	15.7
不滿意	9	0.4
非常不滿意	1	0.0
合計	2255	100.0

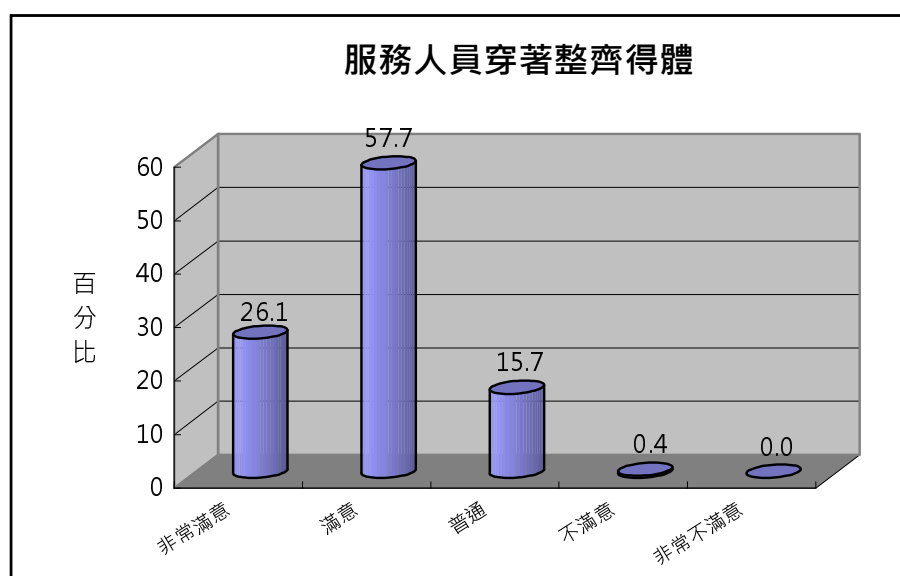


圖 4.5.3 服務人員穿著整齊得體

(四) 提供正確的解說導覽小手冊

受訪者對於金門國家公園提供正確的解說導覽小手冊的滿意度如下：「非常滿意」共為 527 人 (23.4%)、「滿意」為 1272 人 (56.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.8%。「普通」共 415 人 (18.4%)、「不滿意」為 23 人 (1.0%)、「非常不滿意」為 18 人 (0.8%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%，詳細資料參閱表 4.5.5/圖 4.5.4。

表 4.5.5 提供正確的解說導覽小手冊

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	527	23.4
滿意	1272	56.4
普通	415	18.4
不滿意	23	1.0
非常不滿意	18	0.8
合計	2255	100.0

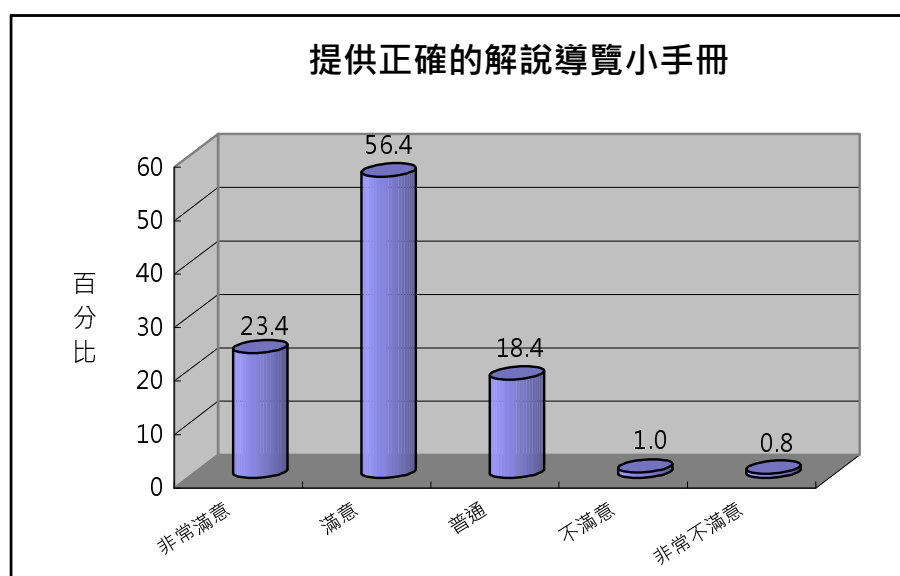


圖 4.5.4 提供正確的解說導覽小手冊

(五) 遊客對服務品質有形性滿意度的平均數

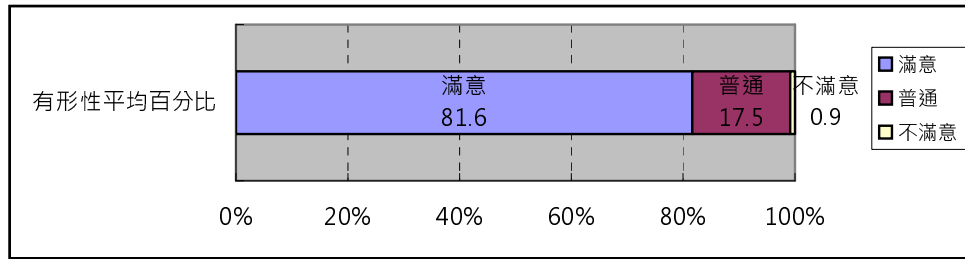
綜合上述 4 項遊客對服務品質有形性滿意度的分析中發現，受訪遊客對服務品質有形性的平均滿意度為 4.04，其中以「服務人員穿著整齊得體（平均數 4.09）」、「具有現代化的休憩設施與設備（平均數 4.04）」、「展覽品具有吸引力（平均數 4.04）」等題項之滿意程度較高，而對「提供正確的解說導覽小手冊（平均數 4.01）」題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.5.6 服務品質有形性滿意度的平均數與標準差

服務品質有形性滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 具有現代化的休憩設施與設備	4.04	0.66	2
2. 展覽品具有吸引力	4.04	0.66	2
3. 服務人員穿著整齊得體	4.09	0.66	1
4. 提供正確的解說導覽小手冊	4.01	0.73	3
平均滿意度	4.04	0.68	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.5.5 為本調查將 4 項服務品質有形性滿意度整理歸類為「滿意」、「普通」、「不滿意」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊 4 項平均之「不滿意」比率偏低。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」，「普通」則維持原分類。

圖4.5.5 服務品質有形性的滿意度平均百分比分配

二、可靠性

(一) 能履行對遊客的承諾

受訪者對於金門國家公園能履行對遊客的承諾的滿意度如下：「非常滿意」共為 495 人 (22.0%)、「滿意」為 1239 人 (54.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 76.9%，「普通」共 495 人 (22.0%)、「不滿意」為 15 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 11 人 (0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%，詳細資料參閱表 4.5.7/圖 4.5.6。

表 4.5.7 能履行對遊客的承諾

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	495	22.0
滿意	1239	54.9
普通	495	22.0
不滿意	15	0.7
非常不滿意	11	0.5
合計	2255	100.0

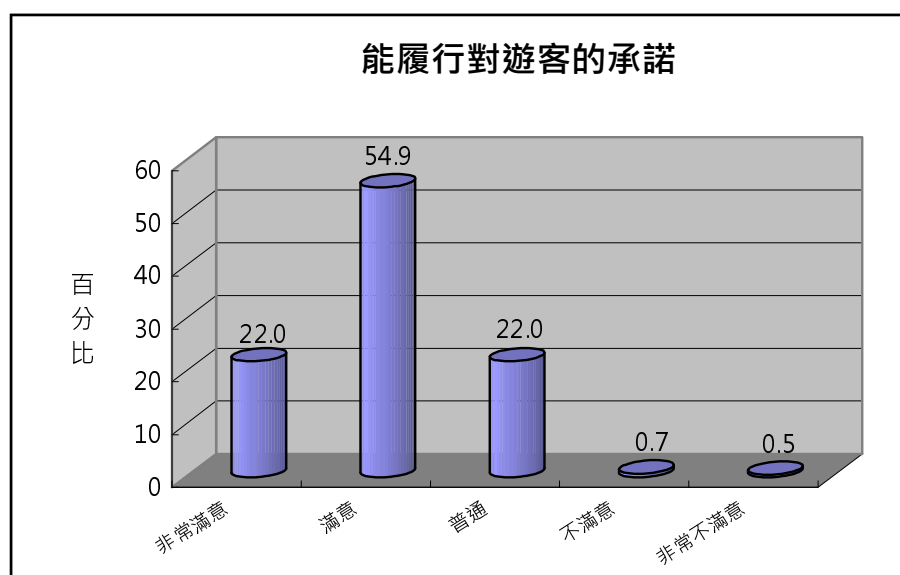


圖4.5.6 能履行對遊客的承諾

(二) 遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助

受訪者對於金門國家公園服務人員在遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助的滿意度如下：「非常滿意」共為 551 人(24.4%)、「滿意」為 1289 人(57.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.6%，「普通」共 397 人 (17.6%)，「不滿意」為 11 人(0.5%)、「非常不滿意」為 7 人(0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.8%，詳細資料參閱表 4.5.8/圖 4.5.7。

表 4.5.8 遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	551	24.4
滿意	1289	57.2
普通	397	17.6
不滿意	11	0.5
非常不滿意	7	0.3
合計	2255	100.0

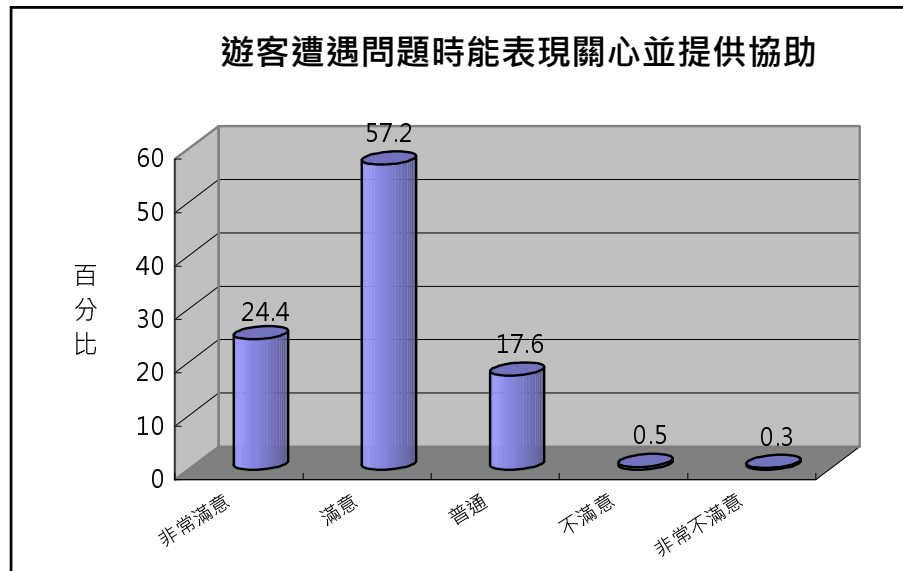


圖 4.5.7 遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助

(三) 能提供完善的服務

受訪者對於金門國家公園的服務人員能在遊客第一次提出問題時，就能提供完善的服務滿意度如下：「非常滿意」共為 590 人 (26.4%)、「滿意」為 1248 人 (55.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.5%，「普通」共 405 人 (18.0%)，「不滿意」為 8 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.5.9/圖 4.5.8。

表 4.5.9 能提供完善的服務

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	590	26.2
滿意	1248	55.3
普通	405	18.0
不滿意	8	0.4
非常不滿意	4	0.2
合計	2255	100.0

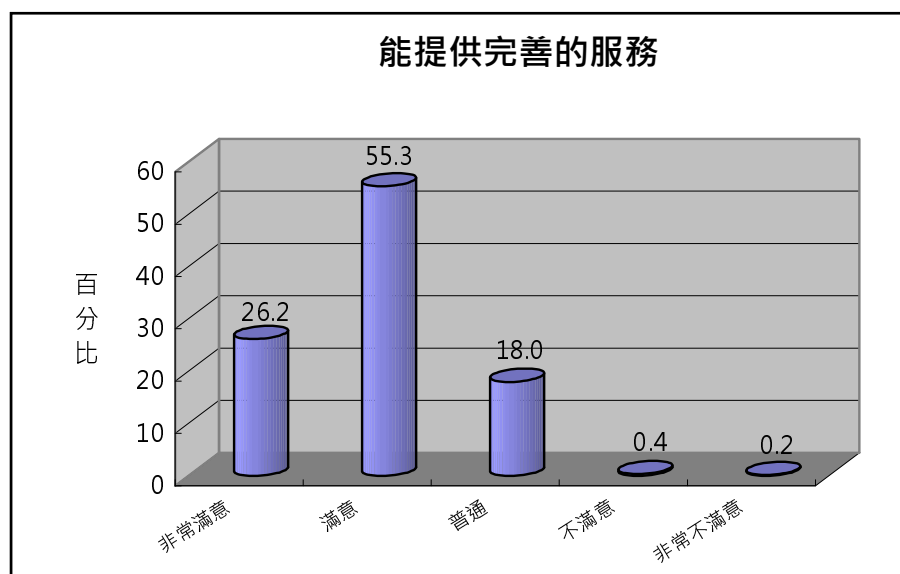


圖 4.5.8 能提供完善的服務

(四) 能準時提供所承諾的服務

受訪者對於金門國家公園服務人員能準時提供所承諾的服務滿意度如下：
 「非常滿意」共為 556 人 (24.7%)、「滿意」為 1310 人 (58.1%)，非常滿意
與滿意合計比例為 82.8%、「普通」共 373 人(16.5%)、「不滿意」為 12 人(0.5%)、
 「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。詳細資料
 參閱表 4.5.10/圖 4.5.9。

表 4.5.10 能準時提供所承諾的服務

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	556	24.7
滿意	1310	58.1
普通	373	16.5
不滿意	12	0.5
非常不滿意	4	0.2
合計	2255	100.0

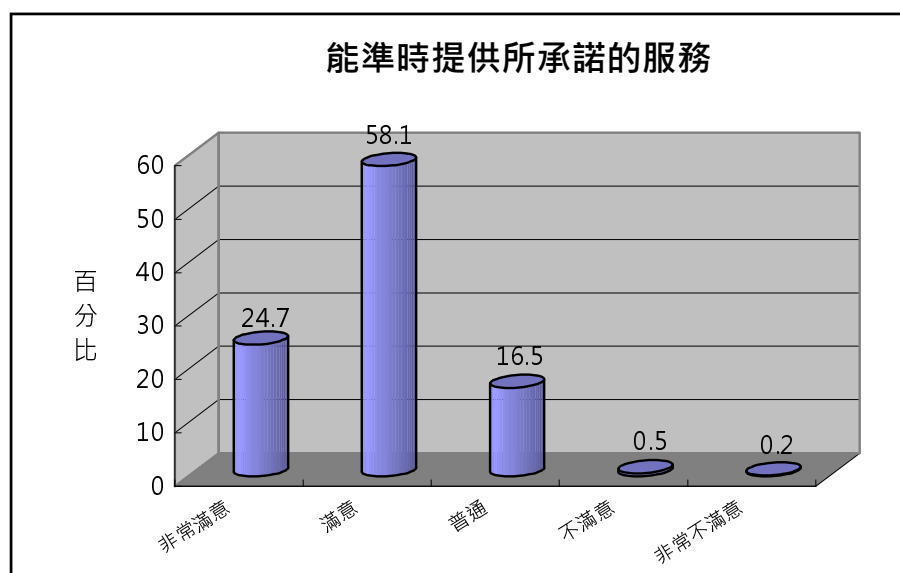


圖 4.5.9 能準時提供所承諾的服務

(五) 展覽的文史與自然資源紀錄是正確的

受訪者對於金門國家公園展覽的文史與自然資源紀錄是正確的滿意度如下：「非常滿意」共為 564 人 (25.0%)、「滿意」為 1338 人 (59.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.3%，「普通」共 344 人 (15.3%)、「不滿意」為 7 人 (0.3%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.4%，詳細資料參閱表 4.5.11/圖 4.5.10。

表 4.5.11 展覽的文史與自然資源紀錄是正確的

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	564	25.0
滿意	1338	59.3
普通	344	15.3
不滿意	7	0.3
非常不滿意	2	0.1
合計	2255	100.0

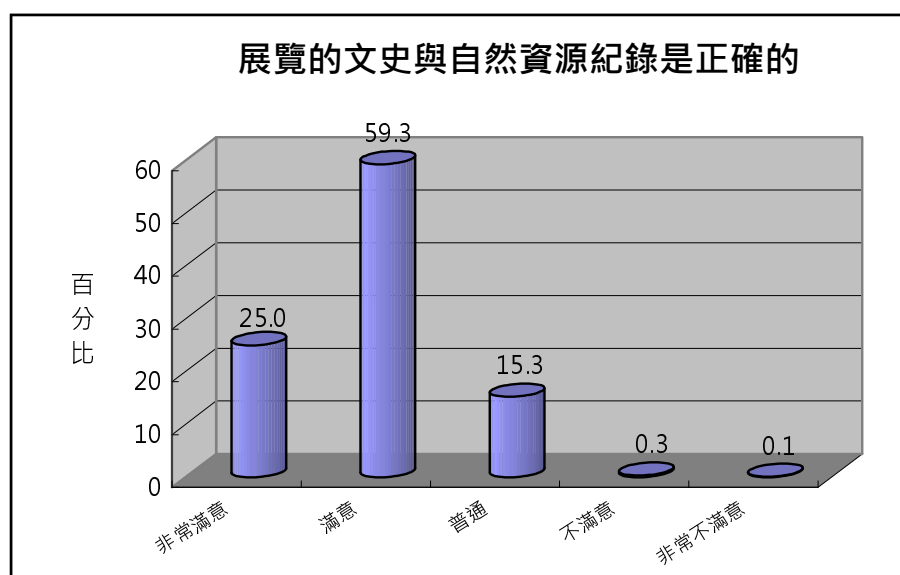


圖4.5.10 展覽的文史與自然資源紀錄是正確的

(六) 遊客對服務品質可靠性滿意度的平均數

綜合上述 5 項遊客對服務品質可靠性滿意度的分析中發現，受訪遊客對服務品質可靠性的平均滿意度為 4.05，其中以「展覽的文史與自然資源紀錄是正確的(平均數 4.09)」、「第一次提出問題就能提供完善的服務(平均數 4.07)」、

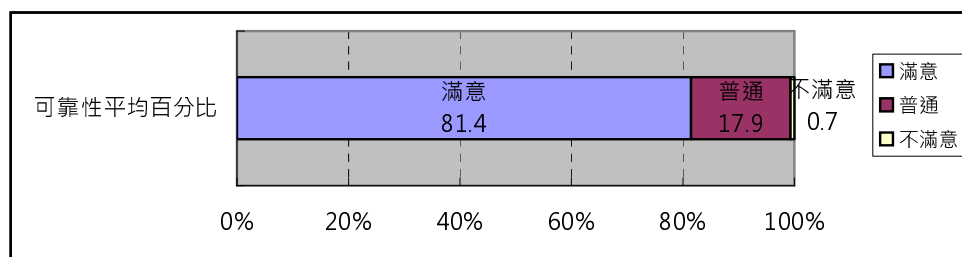
「能準時提供所承諾的服務(平均數 4.07)」等題項之滿意程度較高，而對「能履行對遊客的承諾(平均數 3.97)」題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.5.12 服務品質可靠性滿意度的平均數與標準差

服務品質可靠性滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
5.能履行對遊客的承諾	3.97	0.71	4
6.遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助	4.05	0.68	3
7.第一次提出問題就能提供完善的服務	4.07	0.68	2
8.能準時提供所承諾的服務	4.07	0.67	2
9.展覽的文史與自然資源紀錄是正確的	4.09	0.64	1
平均滿意度	4.05	0.68	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.5.11 為本調查將 5 項遊客服務品質可靠性滿意度整理歸類為「滿意」、「普通」、「不滿意」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊之「不滿意」比率偏低。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「普通」則維持原分類，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」。

圖 4.5.11 服務品質可靠性的滿意度平均百分比

三、反應性

(一) 確實告知遊客各項服務的時間

受訪者對於金門國家公園會確實告知遊客各項服務的時間滿意度如下：「非常滿意」共為 553 人 (24.5%)、「滿意」為 1275 人 (56.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.0%，「普通」共 412 人 (18.3%)、「不滿意」為 12 人 (0.5%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.5.13/圖 4.5.12。

表 4.5.13 確實告知遊客各項服務的時間

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	553	24.5
滿意	1275	56.5
普通	412	18.3
不滿意	12	0.5
非常不滿意	3	0.1
合計	2255	100.0

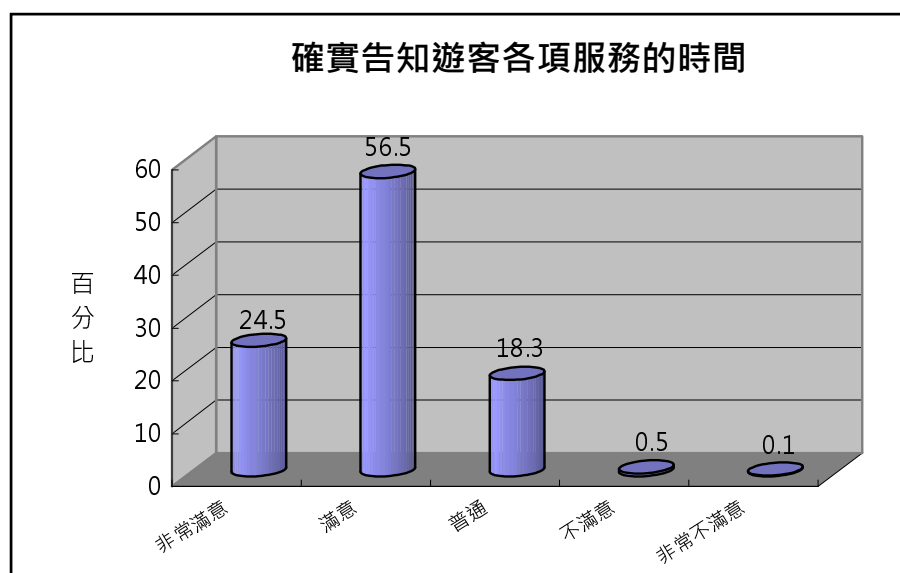


圖 4.5.12 確實告知遊客各項服務的時間

(二) 提供之服務符合遊客的期待

受訪者對於金門國家公園所提供之服務符合遊客的期待滿意度如下：「非常滿意」共為 523 人 (23.2%)、「滿意」為 1314 人 (58.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.5%。「普通」共 403 人 (17.9%)、「不滿意」為 14 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.5.14/圖 4.5.13。

表 4.5.14 提供之服務符合遊客的期待

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	523	23.2
滿意	1314	58.3
普通	403	17.9
不滿意	14	0.6
非常不滿意	1	0.0
合計	2255	100.0

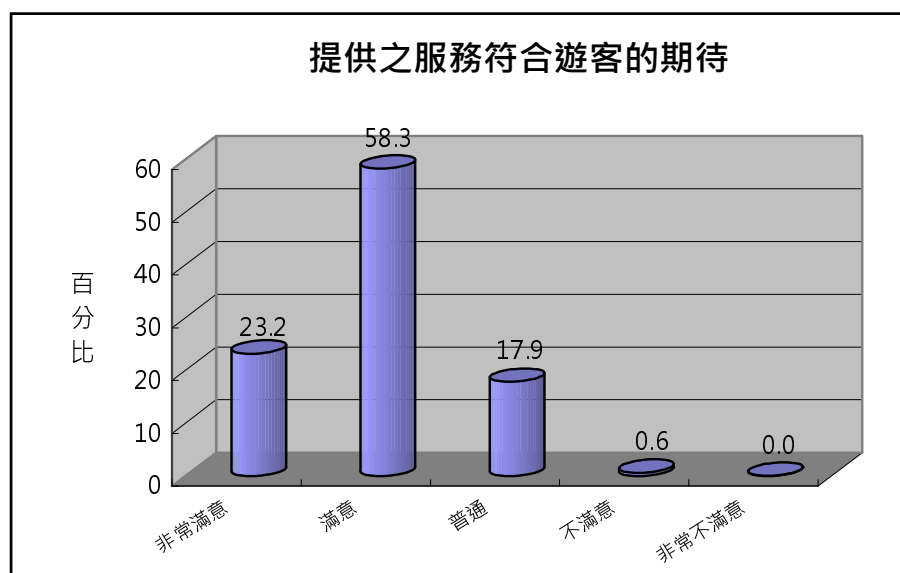


圖 4.5.13 提供之服務符合遊客的期待

(三) 服務人員總是會樂意的協助遊客解決問題

受訪者對於金門國家公園服務人員總是會樂意的協助遊客解決問題的滿意度如下：「非常滿意」共為 568 人 (25.2%)、「滿意」為 1291 人 (57.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 82.5%，「普通」共 381 人 (16.9%)，「不滿意」為 14 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.5.15/圖 4.5.14。

表 4.5.15 總是會樂意的協助遊客解決問題

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	568	25.2
滿意	1291	57.3
普通	381	16.9
不滿意	14	0.6
非常不滿意	1	0.0
合計	2255	100.0

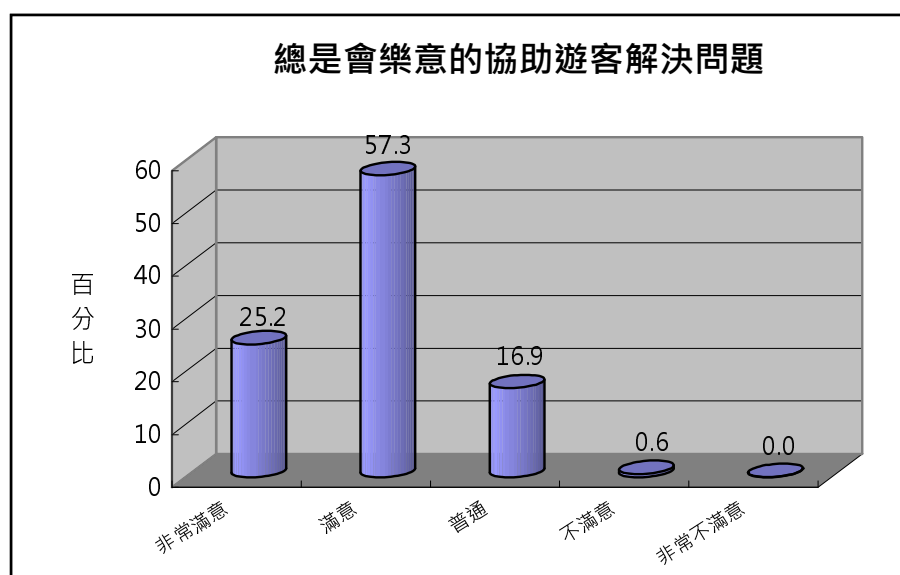


圖4.5.14 總是會樂意的協助遊客解決問題

(四) 服務人員雖然正忙但會即時回應遊客的要求

受訪者對於金門國家公園服務人員雖然正忙但會即時回應遊客的要求的滿意度如下：「非常滿意」共為 572 人 (25.4%)、「滿意」為 1281 人 (56.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 82.2%，「普通」共 381 人 (16.9%)，「不滿意」為

18 人(0.8%)、「非常不滿意」為 3 人(0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.9%，
詳細資料參閱表 4.5.16/圖 4.5.15。

表 4.5.16 雖然正忙但會即時回應遊客的要求

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	572	25.4
滿意	1281	56.8
普通	381	16.9
不滿意	18	0.8
非常不滿意	3	0.1
合計	2255	100.0

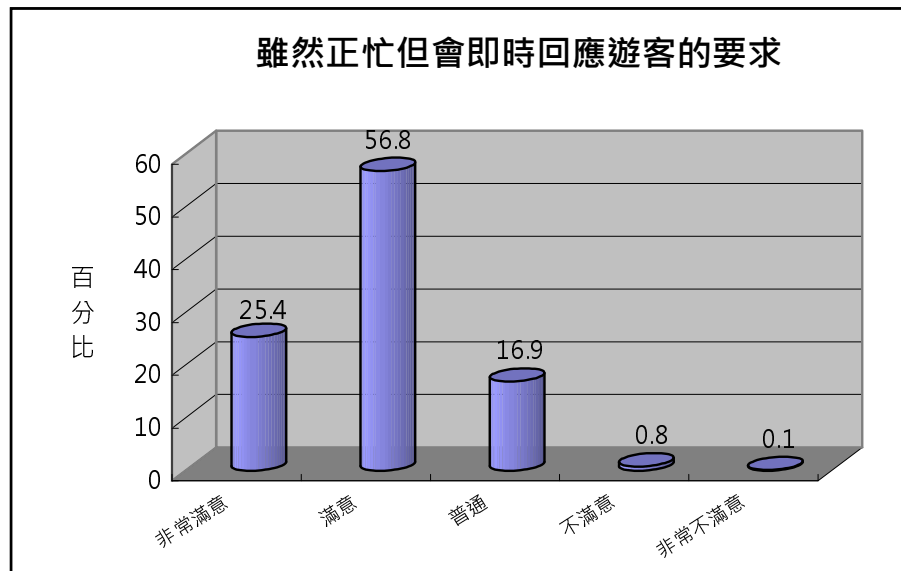


圖4.5.15 雖然正忙但會即時回應遊客的要求

(五) 遊客對服務品質反應性滿意度的平均數

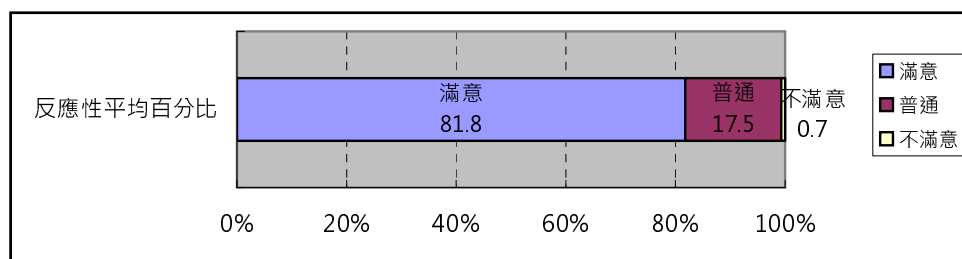
綜合上述 4 項遊客對服務品質反應性滿意度的分析中發現，受訪遊客對服務品質反應性的平均滿意度為 4.06，其中以「服務人員總是會樂意的協助遊客解決問題（平均數 4.07）」、「服務人員雖然正忙但會即時回應遊客的要求（平均數 4.06）」等題項之滿意程度較高，而對「所提供之服務符合遊客的期待（平均數 4.04）」題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.5.17 服務品質反應性滿意度的平均數與標準差

服務品質反應性滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
10.會確實告知遊客各項服務的時間	4.05	0.68	3
11.所提供之服務符合遊客的期待	4.04	0.66	4
12.服務人員總是會樂意的協助遊客解決問題	4.07	0.67	1
13.服務人員雖然正忙但會即時回應遊客的要求	4.06	0.68	2
平均滿意度	4.06	0.67	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.5.16 為本調查將 4 項服務品質反應性的平均滿意度整理歸類為「滿意」、「普通」、「不滿意」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊之「不滿意」比率偏低。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」，「普通」則維持原分類。

圖 4.5.16 服務品質反應性的滿意度平均百分比

四、保證性

(一) 服務人員是可以信任的

受訪者對於金門國家公園服務人員是可以信任的滿意度如下：「非常滿意」共為 630 人 (27.9%)、「滿意」為 1264 人 (56.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.0%，「普通」共 346 人 (15.3%)、「不滿意」為 14 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.5.18/圖 4.5.17。

表 4.5.18 服務人員是可以信任的

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	630	27.9
滿意	1264	56.1
普通	346	15.3
不滿意	14	0.6
非常不滿意	1	0.0
合計	2255	100.0

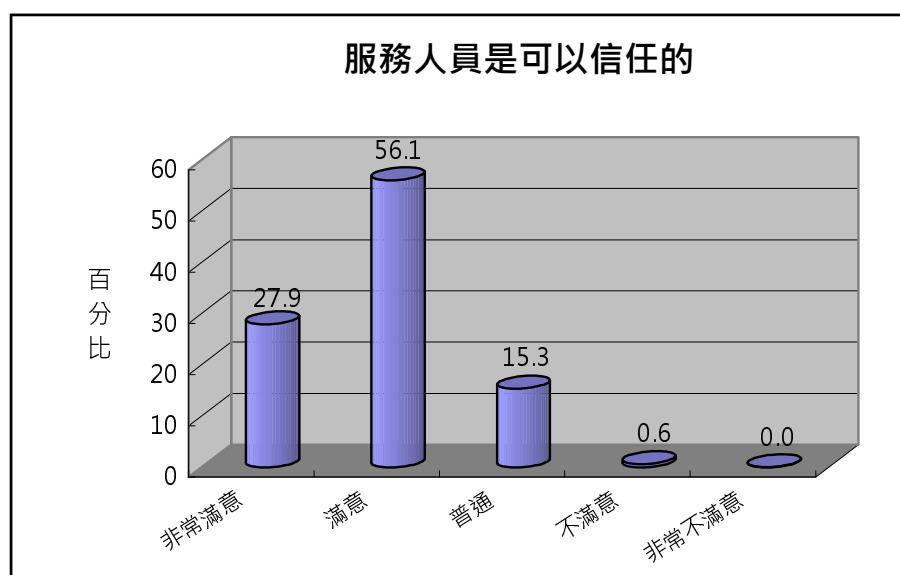


圖 4.5.17 服務人員是可以信任的

(二) 所販售的紀念品是可以信任的

受訪者對於金門國家公園所販售的紀念品是可以信任的滿意度如下：「非常滿意」共為 557 人 (24.7%)、「滿意」為 1223 人 (54.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.9%，「普通」共 450 人 (20.0%)，「不滿意」為 15 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 10 人 (0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%，詳細資料參閱表 4.5.19/圖 4.5.18。

表 4.5.19 所販售的紀念品是可以信任的

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	557	24.7
滿意	1223	54.2
普通	450	20.0
不滿意	15	0.7
非常不滿意	10	0.4
合計	2255	100.0

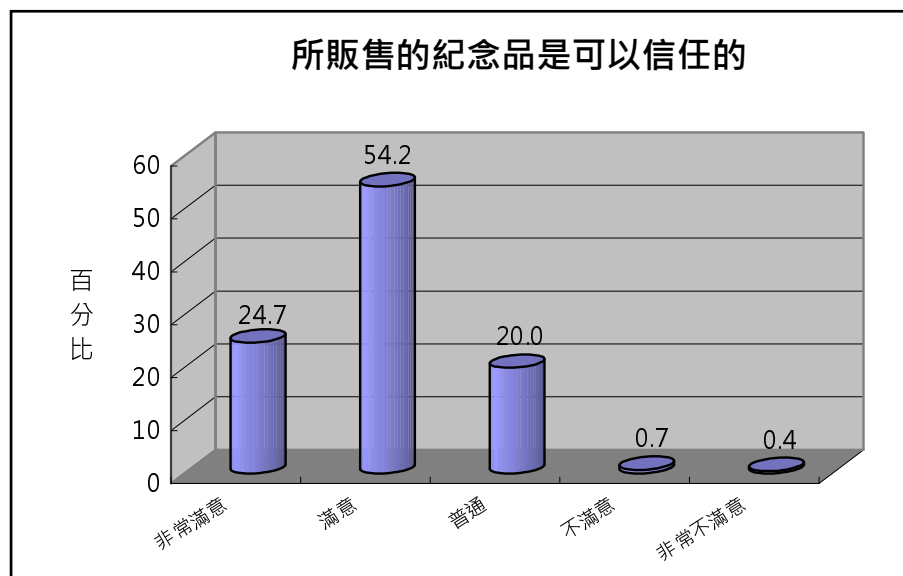


圖 4.5.18 所販售的紀念品是可以信任的

(三) 服務人員能禮貌的對待遊客

受訪者對於金門國家公園服務人員能禮貌的對待遊客的滿意度如下：「非常

滿意」共為 651 人 (28.9%)、「滿意」為 1287 人 (57.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 86.0%，「普通」共 302 人 (13.4%)，「不滿意」為 13 人 (0.6%)，「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.5.20/圖 4.5.19。

表 4.5.20 服務人員能禮貌的對待遊客

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	651	28.9
滿意	1287	57.1
普通	302	13.4
不滿意	13	0.6
非常不滿意	2	0.1
合計	2255	100.0

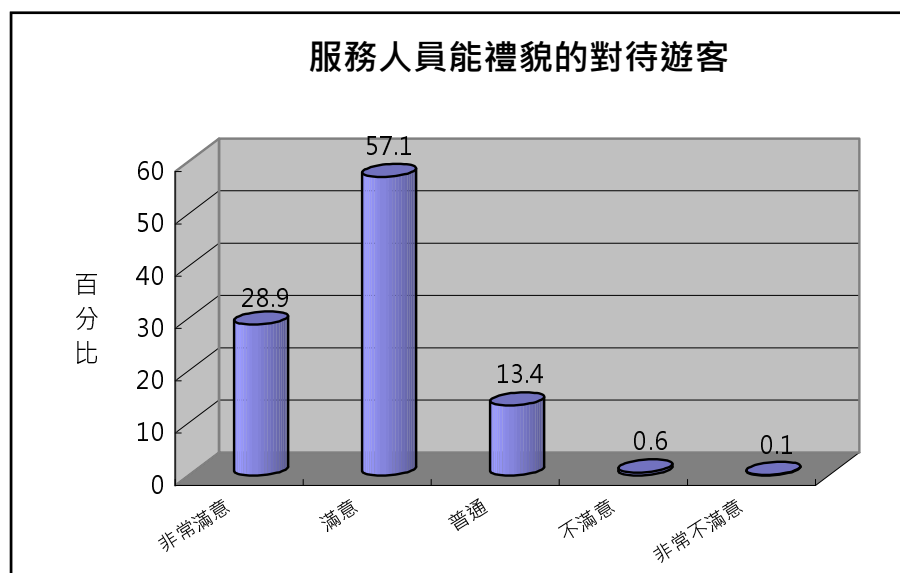


圖4.5.19 服務人員能禮貌的對待遊客

(四) 服務人員具有專業的服務能力

受訪者對於金門國家公園服務人員具有專業的服務能力的滿意度如下：「非常滿意」共為 651 人 (28.9%)、「滿意」為 1253 人 (55.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.5%，「普通」共 335 人 (14.9%)，「不滿意」為 15 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.5.21/圖 4.5.20。

表 4.5.21 服務人員具有專業的服務能力

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	651	28.9
滿意	1253	55.6
普通	335	14.9
不滿意	15	0.7
非常不滿意	1	0.0
合計	2255	100.0

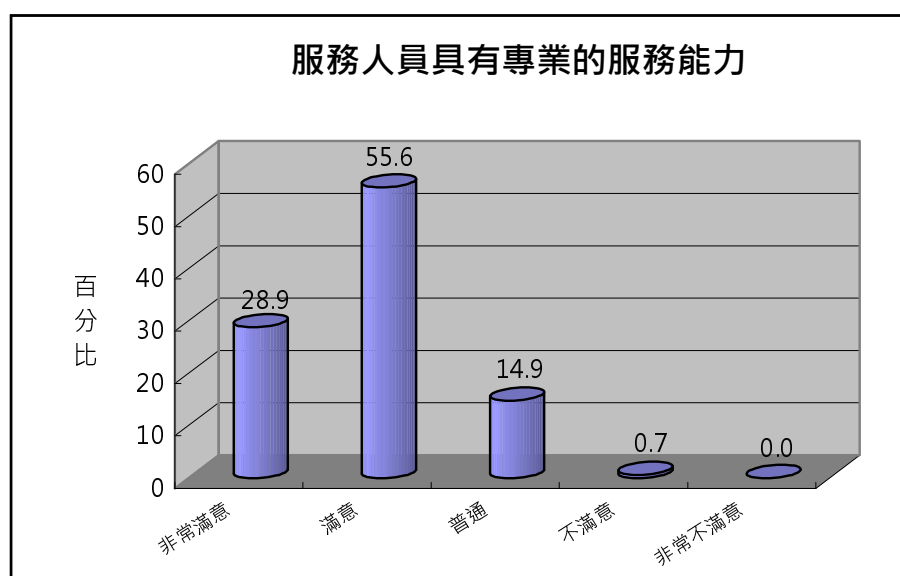


圖 4.5.20 服務人員具有專業的服務能力

(五) 遊客對服務品質保證性滿意度的平均數

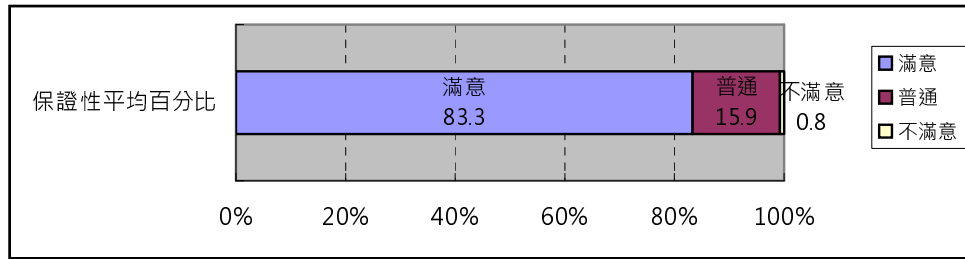
綜合上述 4 項遊客對服務品質保證性滿意度的分析中發現，受訪遊客對服務品質保證性的平均滿意度為 4.10，其中以「服務人員能禮貌的對待遊客（平均數 4.14）」、「服務人員具有專業的服務能力（平均數 4.13）」等題項之滿意程度較高，而對「所販售的紀念品是可以信任的（平均數 4.02）」題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.5.22 服務品質保證性滿意度的平均數與標準差

服務品質保證性滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
14.服務人員是可以信任的	4.11	0.67	3
15.所販售的紀念品是可以信任的	4.02	0.72	4
16.服務人員能禮貌的對待遊客	4.14	0.66	1
17.服務人員具有專業的服務能力	4.13	0.67	2
平均滿意度	4.10	0.68	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.5.21 為本調查將 4 項服務品質保證性的滿意整理歸類為「滿意」、「普通」、「不滿意」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊之「不滿意」比率偏低。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」，「普通」則維持原分類。

圖4.5.21 服務品質保證性的滿意度平均百分比

五、關懷性

(一) 能針對不同的遊客提供個別服務

受訪者對於金門國家公園能針對不同的遊客提供個別服務的滿意度如下：「非常滿意」共為 536 人 (23.8%)、「滿意」為 1231 人 (54.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.4%、「普通」共 461 人 (20.4%)、「不滿意」為 18 人 (0.8%)、「非常不滿意」為 9 人 (0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%，詳細資料參閱表 4.5.23/圖 4.5.22。

表 4.5.23 能針對不同的遊客提供個別服務

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	536	23.8
滿意	1231	54.6
普通	461	20.4
不滿意	18	0.8
非常不滿意	9	0.4
合計	2255	100.0

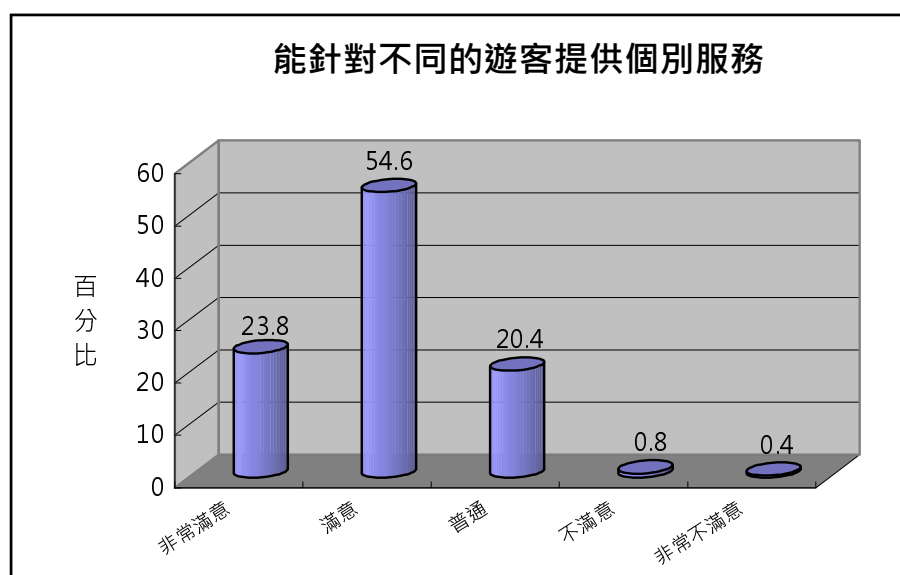


圖4.5.22 能針對不同的遊客提供個別服務

(二) 服務人員能給予遊客個別的關懷

受訪者對於金門國家公園服務人員能給予遊客個別的關懷滿意度如下：「非常滿意」共為 547 人 (24.3%)、「滿意」為 1239 人 (54.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.2%，「普通」共 438 人 (19.4%)、「不滿意」為 20 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 11 人 (0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%，詳細資料參閱表 4.5.24/圖 4.5.23。

表 4.5.24 服務人員能給予遊客個別的關懷

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	547	24.3
滿意	1239	54.9
普通	438	19.4
不滿意	20	0.9
非常不滿意	11	0.5
合計	2255	100.0

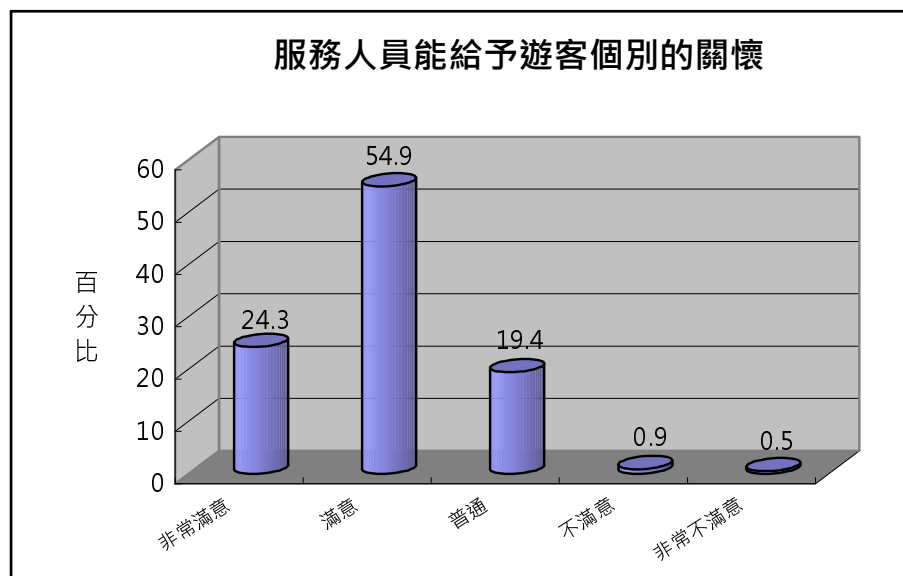


圖 4.5.23 服務人員能給予遊客個別的關懷

(三) 提供老人等特殊族群的需求

受訪者對於金門國家公園提供老人等特殊族群的需求滿意度如下：「非常滿

意」共為 529 人 (23.5%)、「滿意」為 1223 人 (54.2%)、「非常滿意與滿意合計比例為 77.7%」、「普通」共 458 人 (20.3%)、「不滿意」為 28 人 (1.2%)、「非常不滿意」為 17 人 (0.8%)、「不滿意與非常不滿意合計為 2.0%」，詳細資料參閱表 4.5.25/圖 4.5.24。

表 4.5.25 提供老人等特殊族群的需求

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	529	23.5
滿意	1223	54.2
普通	458	20.3
不滿意	28	1.2
非常不滿意	17	0.8
合計	2255	100.0

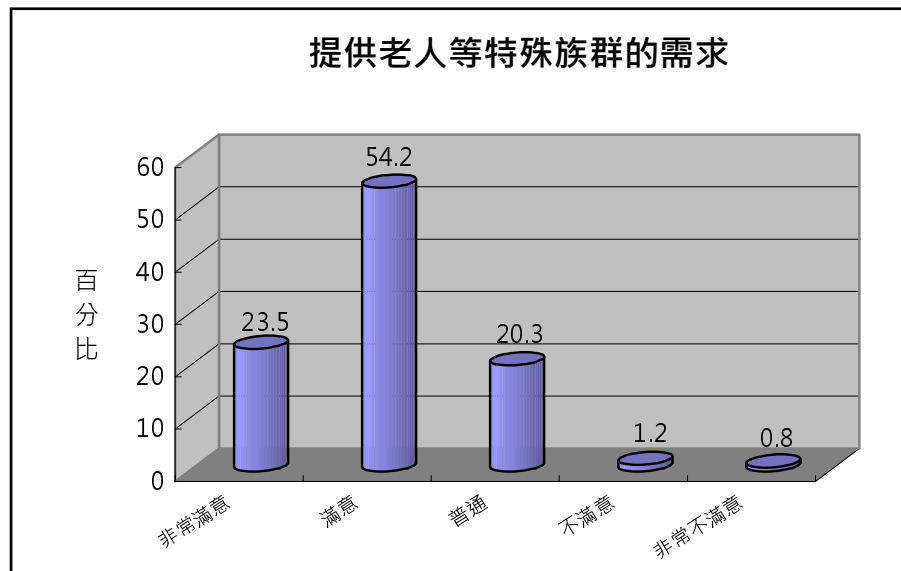


圖 4.5.24 提供老人等特殊族群的需求

(四) 所規劃的展館符合遊客的利益

受訪者對於金門國家公園所規劃的展館符合遊客的利益滿意度如下：「非常滿意」共為 539 人 (23.9%)、「滿意」為 1261 人 (55.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.8%。「普通」共 429 人 (19.0%)、「不滿意」為 19 人 (0.8%)、「非常不滿意」為 7 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%，詳細資料參閱表 4.5.26/圖 4.5.25。

表 4.5.26 所規劃的展館符合遊客的利益

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	539	23.9
滿意	1261	55.9
普通	429	19.0
不滿意	19	0.8
非常不滿意	7	0.3
合計	2255	100.0

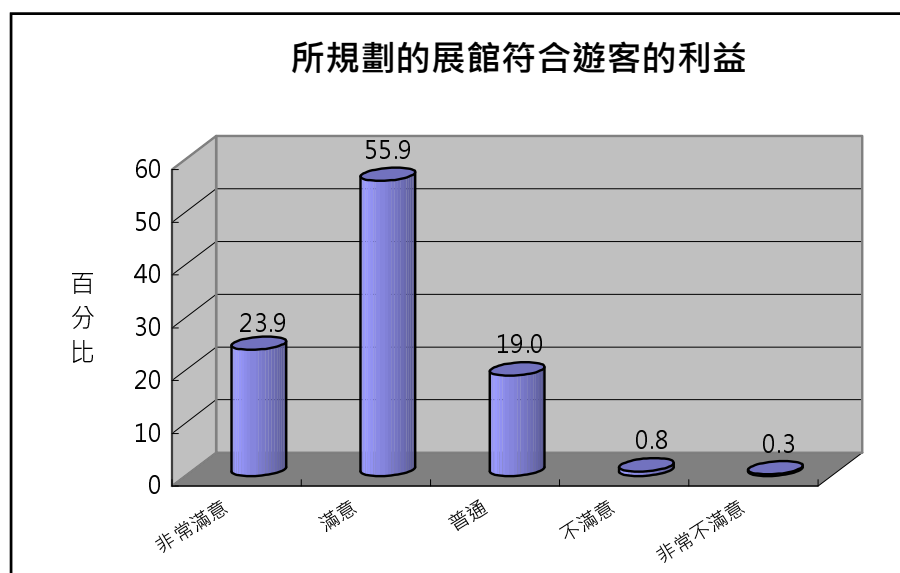


圖 4.5.25 所規劃的展館符合遊客的利益

(五) 展館開放的時間符合遊客的需求

受訪者對於金門國家公園展館開放的時間符合遊客的需求滿意度如下：「非常滿意」共為 558 人 (24.7%)、「滿意」為 1239 人 (54.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.6%。「普通」共 417 人 (18.5%)、「不滿意」為 29 人 (1.3%)、「非常不滿意」為 12 人 (0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%，詳細資料參閱表 4.5.27/圖 4.5.26。

表 4.5.27 展館開放的時間符合遊客的需求

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	558	24.7
滿意	1239	54.9
普通	417	18.5
不滿意	29	1.3
非常不滿意	12	0.5
合計	2255	100.0

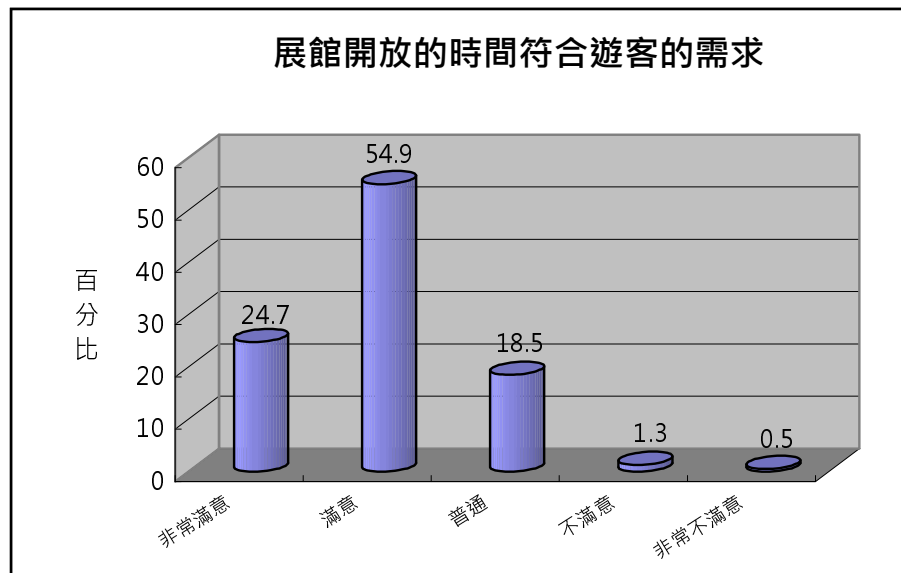


圖4.5.26 展館開放的時間符合遊客的需求

(六) 遊客對服務品質關懷性滿意度的平均數

綜合上述 5 項遊客對服務品質關懷性滿意度的分析中發現，受訪遊客對服

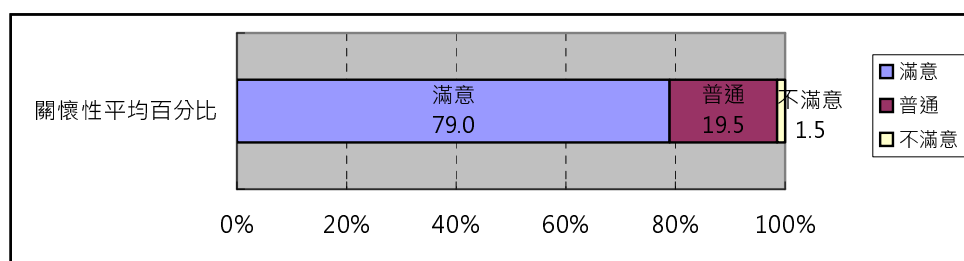
務品質關懷性的平均滿意度 4.01，其中以「服務人員能給予遊客個別的關懷（平均數 4.02）」、「所規劃的展館符合遊客的利益（平均數 4.02）」、「展館開放的時間符合遊客的需求（平均數 4.02）」等題項之滿意程度較高，而對「提供老人等特殊族群的需求（平均數 3.98）」題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.5.28 服務品質關懷性滿意度的平均數與標準差

服務品質關懷性滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
18.能針對不同的遊客提供個別服務	4.01	0.71	2
19.服務人員能給予遊客個別的關懷	4.02	0.72	1
20.提供老人等特殊族群的需求	3.98	0.75	3
21.所規劃的展館符合遊客的利益	4.02	0.70	1
22.展館開放的時間符合遊客的需求	4.02	0.73	1
平均滿意度	4.01	0.72	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 無意見，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.2.27 為本調查將 5 項服務品質關懷性滿意度整理歸類為「滿意」、「普通」、「不滿意」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊之「不滿意」比率偏低。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」，「普通」則維持原分類。

圖 4.5.27 服務品質關懷性的滿意度平均百分比

第六節 金門國家公園整體滿意度分析

壹、對金門國家公園整體滿意度之樣本結構

有關遊客對金門國家公園整體滿意度之樣本結構分析，整體如下表 4.6.1，請

參閱。

表 4.6.1 對金門國家公園服務品質滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、環境維護之清潔度	非常滿意	849	37.6
	滿意	1193	52.9
	普通	204	9.0
	不滿意	7	0.3
	非常不滿意	2	0.1
	小計	2255	100.0
二、遊客中心內之吵雜度	非常滿意	556	24.7
	滿意	1182	52.4
	普通	447	19.8
	不滿意	60	2.7
	非常不滿意	10	0.4
	小計	2255	100.0
三、提供遊客服務項目	非常滿意	582	25.8
	滿意	1257	55.8
	普通	390	17.3
	不滿意	20	0.9
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2253	100.0
四、提供遊憩活動之多樣性	非常滿意	546	24.3
	滿意	1210	53.8
	普通	458	20.4
	不滿意	32	1.4
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2250	100.0
五、區內自然資源受保護之狀況	非常滿意	671	29.8
	滿意	1237	54.9
	普通	331	14.7
	不滿意	11	0.5
	非常不滿意	2	0.1
	小計	2252	100.0
六、區內景觀受維護之狀況	非常滿意	663	29.4
	滿意	1293	57.4
	普通	283	12.6
	不滿意	10	0.4
	非常不滿意	4	0.2
	小計	2253	100.0
七、整體滿意度	非常滿意	710	31.5
	滿意	1257	55.7
	普通	270	12.0
	不滿意	16	0.7
	非常不滿意	2	0.1
	小計	2255	100.0

貳、對金門國家公園整體滿意度

一、環境維護之清潔度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計

入百分比比例。受訪者對於環境維護之清潔度的滿意度如下：「非常滿意」共為 849 人 (37.6%)、「滿意」為 1193 人 (52.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 90.5%，「普通」共 204 人 (9.0%)，「不滿意」為 7 人 (0.3%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.4%，詳細資料參閱表 4.6.2/圖 4.6.1。

表 4.6.2 環境維護清潔度滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	849	37.6
滿意	1193	52.9
普通	204	9.0
不滿意	7	0.3
非常不滿意	2	0.1
合計	2255	100.0

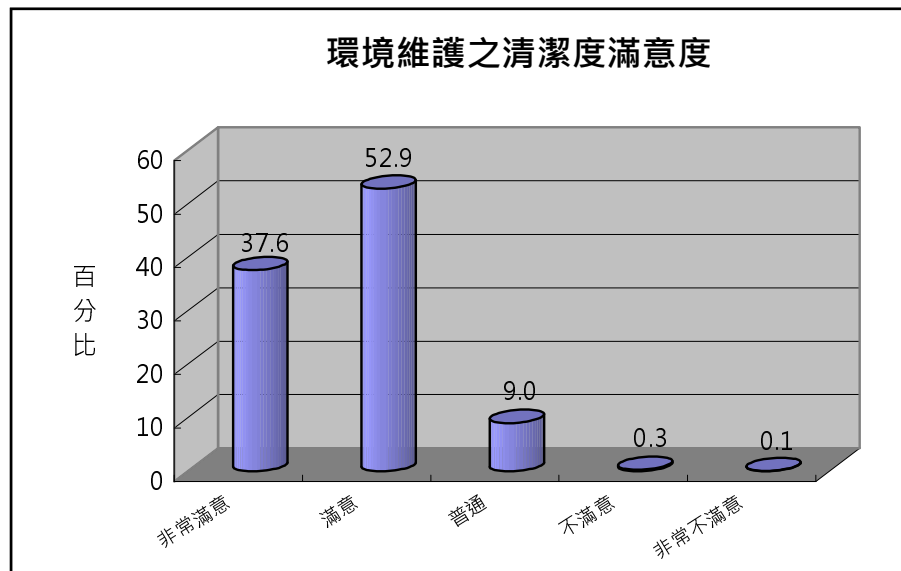


圖 4.6.1 環境維護清潔度滿意度

二、遊客中心內之吵雜度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於遊客中心內之吵雜度的滿意度如下：「非常滿意」共為 556 人 (24.7%)、「滿意」為 1182 人 (52.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 77.1%，「普通」共 447 人 (19.8%)、「不滿意」為 60 人 (2.7%)、「非常不滿意」為 10 人 (0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.1%，詳細資料參閱表 4.6.3/圖 4.6.2。

表 4.6.3 遊客中心內之吵雜度滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	556	24.7
滿意	1182	52.4
普通	447	19.8
不滿意	60	2.7
非常不滿意	10	0.4
合計	2255	100.0

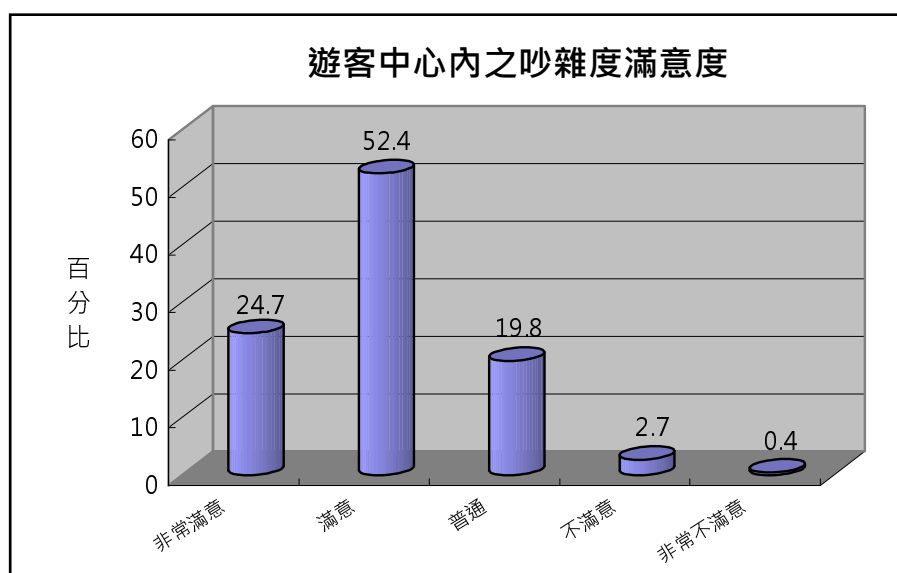


圖 4.6.2 遊客中心內之吵雜度滿意度

三、提供遊客服務項目

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 2 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於提供遊客服務項目的滿意度如下：「非常滿意」共為 582 人 (25.8%)、「滿意」為 1257 人 (55.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.6%，「普通」共 390 人 (17.3%)、「不滿意」為 20 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%，詳細資料參閱表 4.6.4/圖 4.6.3。

表 4.6.4 提供遊客服務項目滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	582	25.8
滿意	1257	55.8
普通	390	17.3
不滿意	20	0.9
非常不滿意	4	0.2
合計	2253	100.0

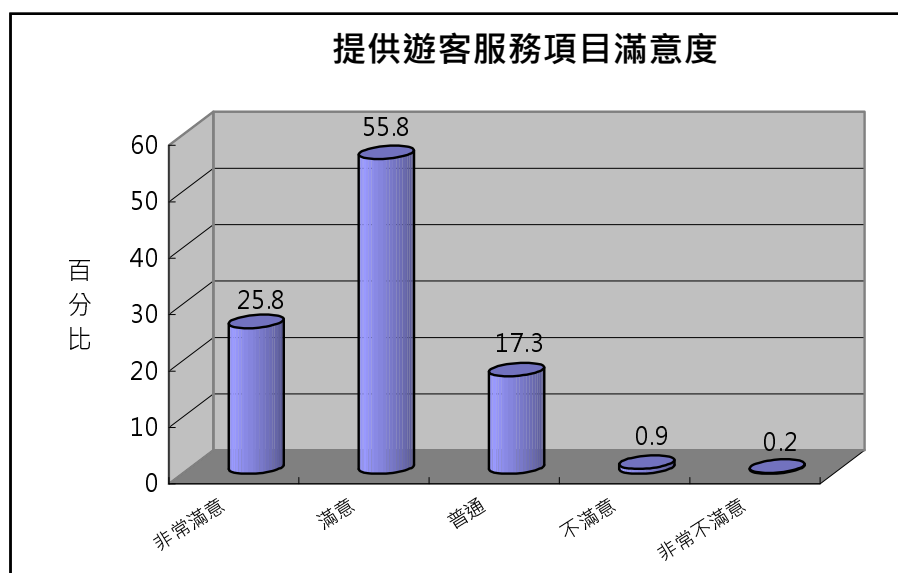


圖 4.6.3 提供遊客服務項目滿意度

四、提供遊憩活動之多樣性

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 5 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於提供遊憩活動之多樣性的滿意度如下：「非常滿意」共為 546 人 (24.3%)、「滿意」為 1210 人 (53.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.1%，「普通」共 458 人 (20.4%)、「不滿意」為 32 人 (1.4%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.6%，詳細資料參閱表 4.6.5/圖 4.6.4。

表 4.6.5 提供遊憩活動之多樣性滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	546	24.3
滿意	1210	53.8
普通	458	20.4
不滿意	32	1.4
非常不滿意	4	0.2
合計	2250	100.0

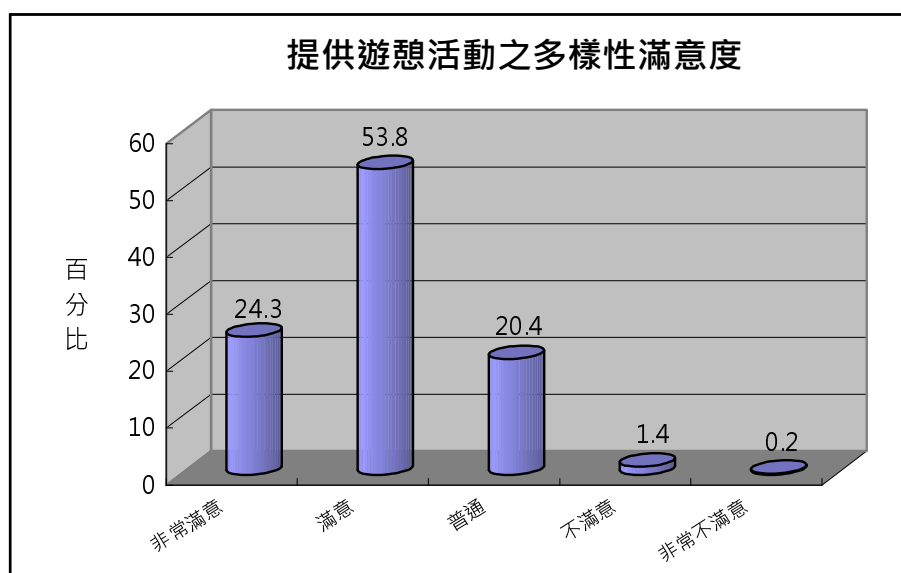


圖4.6.4 提供遊憩活動之多樣性滿意度

五、區內自然資源受保護之狀況

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 3 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於區內自然資源受保護之狀況的滿意度如下：「非常滿意」共為 671 人 (29.8%)、「滿意」為 1237 人 (54.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.7% ，「普通」共 331 人 (14.7%)，「不滿意」為 11 人 (0.5%)，「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6% ，詳細資料參閱

表 4.6.6/圖 4.6.5。

表 4.6.6 區內自然資源受保護滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	671	29.8
滿意	1237	54.9
普通	331	14.7
不滿意	11	0.5
非常不滿意	2	0.1
合計	2252	100.0

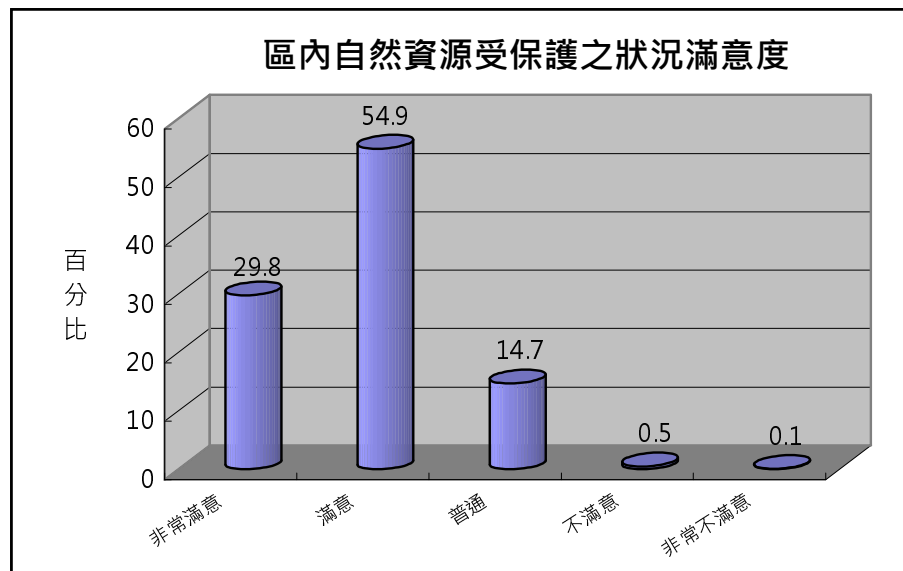


圖 4.6.5 區內自然資源受保護滿意度

六、區內景觀受維護之狀況

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 3 人，此部份不計

入百分比比例。受訪者對於區內景觀受維護之狀況的滿意度如下：「非常滿意」共為 663 人 (29.4%)、「滿意」為 1293 人 (57.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 86.8%，「普通」共 283 人 (12.6%)、「不滿意」為 10 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.6.7/圖 4.6.6。

表 4.6.7 區內景觀受維護之狀況滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	663	29.4
滿意	1293	57.4
普通	283	12.6
不滿意	10	0.4
非常不滿意	4	0.2
合計	2253	100.0

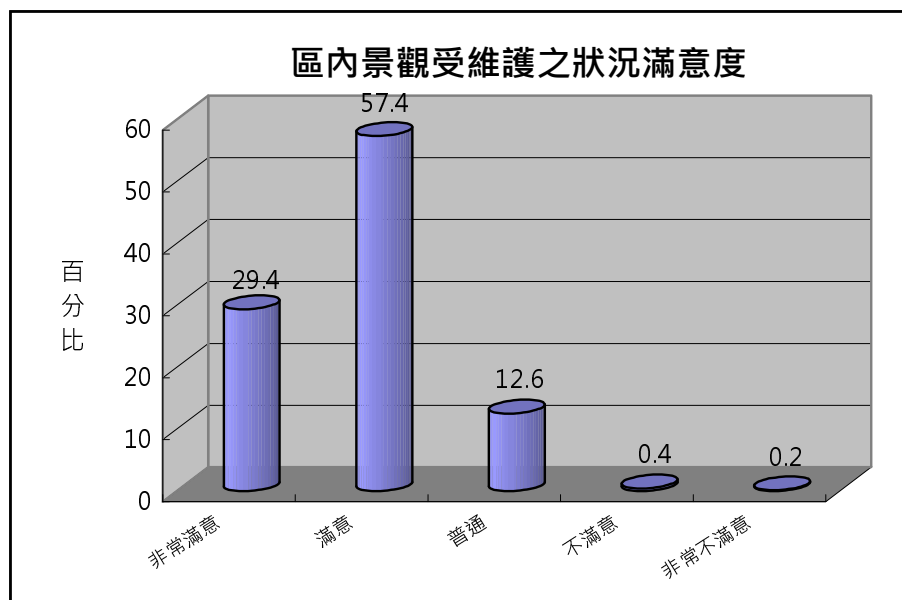


圖 4.6.6 區內景觀受維護之狀況滿意度

七、整體滿意度

本問項共 2255 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於金門國家公園的整體滿意度如下：「非常滿意」共為 710 人 (31.5%)、「滿意」為 1257 人 (55.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 87.2%，「普通」共 270 人 (12.0%)、「不滿意」為 16 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.8%，詳細資料參閱表 4.6.8/圖 4.6.7。

表 4.6.8 遊客對金門國家公園整體滿意度

整體滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	710	31.5
滿意	1257	55.7
普通	270	12.0
不滿意	16	0.7
非常不滿意	2	0.1
合計	2255	100.0

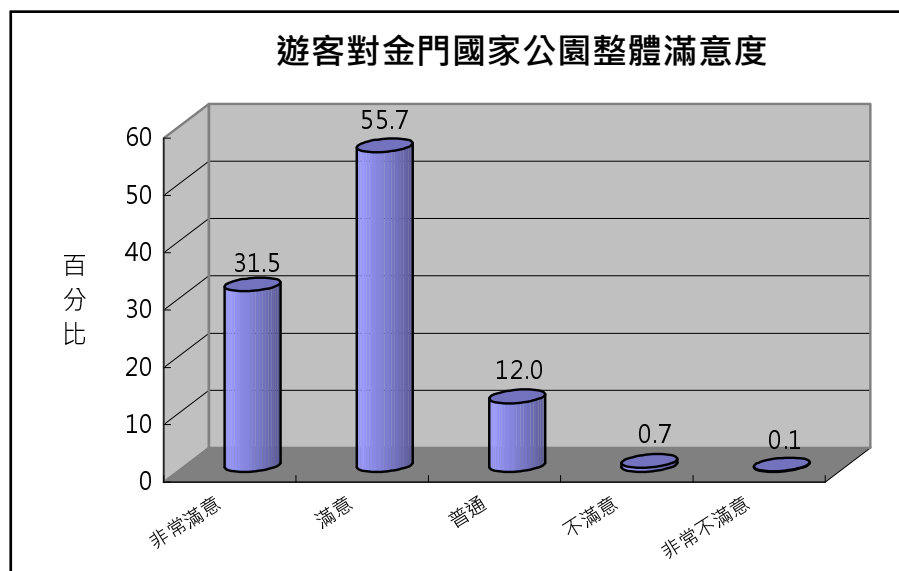


圖 4.6.7 遊客對金門國家公園整體滿意度

八、遊客對金門國家公園整體滿意度的平均數

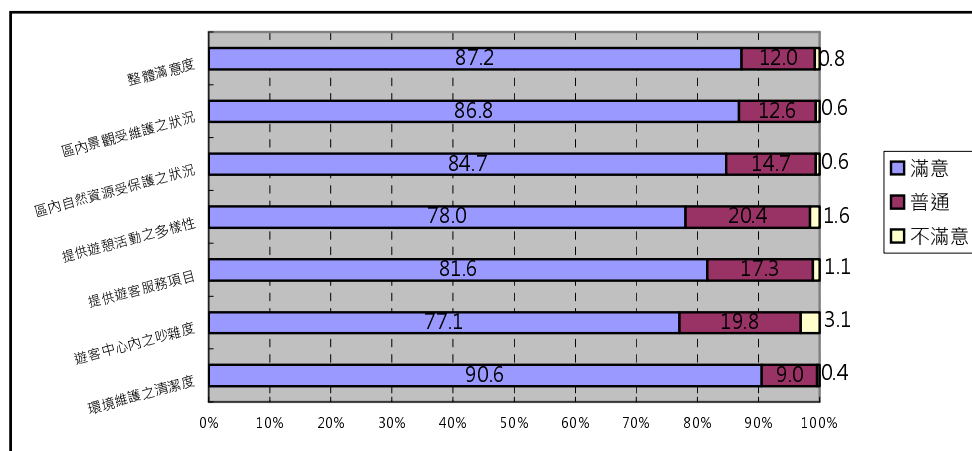
綜合上述 7 項遊客對金門國家公園整體滿意度的分析中發現，受訪遊客對各項服務品質的平均滿意度為 4.11，其中以「環境維護之清潔度（平均數 4.28）」、「整體滿意度（平均數 4.18）」等相關題項之滿意程度較高，而對「提供遊憩活動之多樣性（平均數 4.00）」、「遊客中心之吵雜度（平均數 3.98）」等相關題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.6.9 對金門國家公園整體滿意度之平均數與標準差

對各項服務項目整體滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 環境維護之清潔度	4.28	0.64	1
2. 遊客中心內之吵雜度	3.98	0.77	7
3. 提供遊客服務項目	4.06	0.70	5
4. 提供遊憩活動之多樣性	4.00	0.74	6
5. 區內自然資源受保護之狀況	4.13	0.69	4
6. 區內景觀受維護之狀況	4.15	0.67	3
7. 整體滿意度	4.18	0.66	2
平均滿意度	4.11	0.70	

註：平均數 5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 無意見，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意

圖 4.6.8 為本調查將 7 項遊客滿意度整理歸類為「滿意」、「普通」、「不滿意」等 3 尺度，由圖示可見，圖右邊之「不滿意」比率偏低。



註：「非常滿意」和「滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」合併為「不滿意」，「普通」則維持原分類。

圖 4.6.8 金門國家公園整體滿意度之百分比分配

第七節 遊客推薦、回遊意願與改善滿意度分析

壹、遊客對遊客推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構

有關遊客對推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構分析，整體如下表

4.7.1，請參閱。

表 4.7.1 對推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、推薦意願	非常願意	833	36.9
	願意	1294	57.4
	普通	123	5.5
	不願意	5	0.2
	非常不願意	0	0.0
	小計	2255	100.0
二、回遊意願	非常願意	724	32.1
	願意	1294	57.4
	普通	221	9.8
	不願意	15	0.7
	非常不願意	1	0.0
	小計	2255	100.0
三、金門國家公園整體品質改善度	第一次到訪者	1441	63.9
	改善很多	398	17.6
	稍有改善	275	12.2
	差不多	141	6.3
	較差	0	0.0
	小計	2255	100.0

貳、推薦意願

受訪者對於向親朋好友推薦金門國家公園的滿意度如下：「非常願意」共為 833 人 (36.9%)、「願意」為 1294 人 (57.4%)，非常願意與願意合計比例為 94.3%，「普通」共 123 人 (5.5%)、「不願意」為 5 人 (0.2%)、「非常不願意」為 0 人 (0.0%)，不願意與非常不願意合計為 0.2%，詳細資料參閱表 4.7.2/圖 4.7.1。

表 4.7.2 遊客推薦金門國家公園的意願度

推薦意願	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常願意	833	36.9
願意	1294	57.4
普通	123	5.5
不願意	5	0.2
非常不願意	0	0.0
合計	2255	100.0

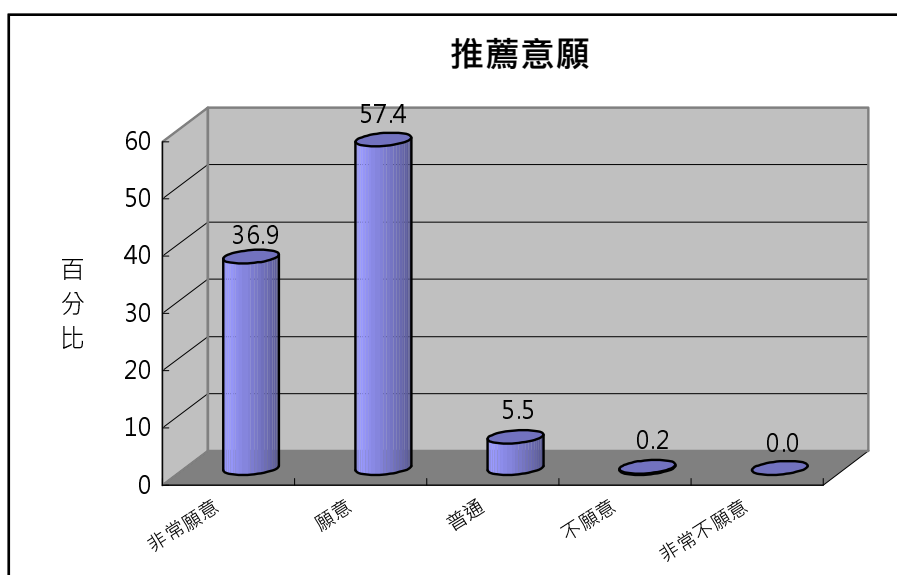


圖 4.7.1 遊客推薦金門國家公園的意願度

參、回遊意願

受訪者對於回遊金門國家公園意願滿意度如下：「非常願意」共為 724 人 (32.1%)、「願意」為 1294 人 (57.4%)，非常願意與願意合計比例為 89.5%，「普通」共 221 人 (9.8%)、「不願意」為 15 人 (0.7%)、「非常不願意」為 1 人 (0.0%)，不願意與非常不願意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.7.3/圖 4.7.2。

表 4.7.3 遊客對回遊金門國家公園意願度

回遊意願	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常願意	724	32.1
願意	1294	57.4
普通	221	9.8
不願意	15	0.7
非常不願意	1	0.0
合計	2255	100.0

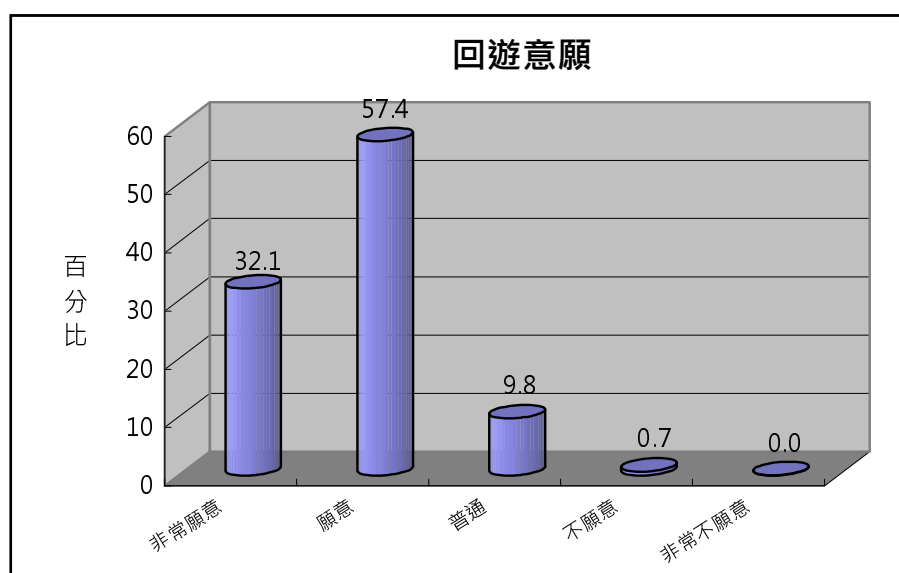


圖 4.7.2 遊客對回遊金門國家公園意願度

肆、遊客認知金門國家公園整體品質的改善度

本題問項為：您認為目前金門國家公園整體品質與您上次到訪其改善程度的較？受訪者中第一次到訪者共有 1441 人 (63.9%)，是為初次到訪者免回答此題，故有 814 人 (36.1%) 回答此題，詳細資料參閱表 4.7.4。本調查以 814 人為母體，分析受訪者認知金門國家公園的改善度，結果如下：「改善很多」者共為 398 人(48.9%)、「稍有改善」為 275 人(33.8%)、「差不多」共 141 人(17.3%)、「較差」為 0 人 (0.0%)，詳細資料參閱表 4.7.5/圖 4.7.3。

表 4.7.4 遊客認知金門國家公園整體品質改善度(含首次到訪)

整體品質改善度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
第一次到訪者	1441	63.9
改善很多	398	17.6
稍有改善	275	12.2
差不多	141	6.3
較差	0	0.0
合計	2255	100.0

表 4.7.5 遊客認知金門國家公園整體品質改善度(不含首次到訪)

整體品質改善度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
改善很多	398	48.9
稍有改善	275	33.8
差不多	141	17.3
較差	0	0.0
合計	814	100.0

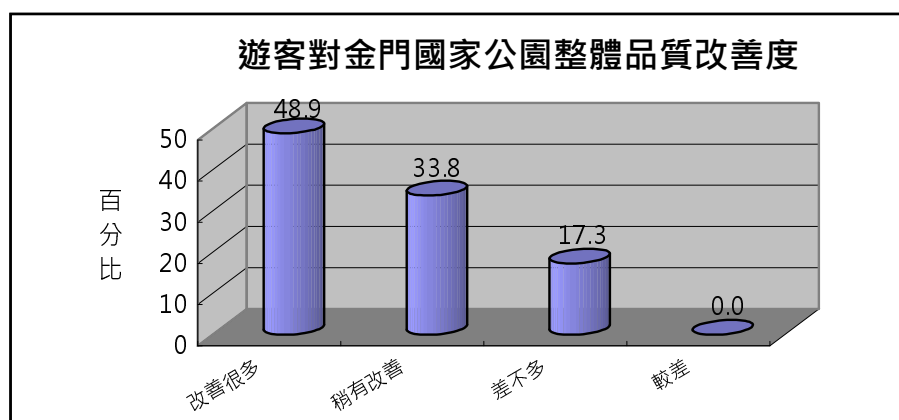


圖4.7.3 遊客認知金門國家公園整體品質改善度(不含首次到訪)

伍、遊客對金門國家公園之建議 (開放題項)

一、古寧頭戰史館

1. 改變方向，應較合渡假型態 (觀光或文化有受騙的感覺，會很長時間不再來)。增加多元文化的型態。要有個現代化的旅遊區，這樣才能全家一起來。(98A019)
2. 因國家公園地大，遊客走路大都要走上一段時間，希望能有腳踏車或電動腳踏車的租賃，讓遊客更有意願逛下去。(98A057)
3. 繼續加強投資建設。(98A069)
4. 多多注意整體環境維護。(98A099)
5. 沒有翻譯人員。(98A127)
6. 希望能有在地金門的特色。(98A141)
7. 停車位設置不夠多。(98A142)
8. 盡量改善，遊客至上。(98A190)
9. (1) 開放時間，夏季可延長。(2) 增加休息地點。(98A241)
10. 展示照片太陳舊。(98A253)

11. 整體上協調欠缺。(98A277)

二、雙鯉濕地自然中心

1. 餐飲部賣的紀念品可增加，產品太少，沒什麼選擇性。(98B009)、(98B253)
2. 應該再多加宣傳。(98B021)
3. 沒有雙語服務。(98B034)
4. 餐飲部東西太貴。(98B035)、(98B146)
5. 在地人文解說太少。(98B037)
6. 園內建築物，有現代化與傳統式參雜在一起很不搭。(98B074)
7. 戰地觀光需體驗開放實彈射擊，才夠震撼力。(98B090)
8. 希望能體驗古早時的民俗活動。(98B126)
9. 餐飲部東西太少。(98B143)
10. 廁所及垃圾桶太少了。(98B153)
11. 垃圾桶太少。(98B154)、(98B155)
12. 希望可以附贈很多的小禮物或是有摸彩贈獎，例如：高粱酒、貢糖。(98B158)
13. 廁所太少間。(98B164)、(98B220)
14. 無障礙設施要有電梯，方便遊客使用。(98B209)
15. 希望解說摺頁能多介紹一點關於本館特色。(98B219)
16. 希望有簡體字方便大陸遊客。(98B229)
17. 影片的播放，可依人數適時播放。(98B231)
18. 都不是看到真的鳥。(98B242)
19. 空調需要加強。(98B245)
20. 停車場標示不清。(98B259)
21. 整體景觀規劃動線，仍有加強空間。(98B281)
22. 可以多販售單張明信片，並提供紀念郵票郵戳，以供遊客寄送親友，順便推展觀光。(98B296)

三、乳山遊客中心

1. 為了世界和平，把政治去掉。(98C004)
2. 展示物品請標示正確的名稱。園區內地花草，是否立個名牌，方便認識 (98C006)
3. 金門國家公園是獨特性很大，集人文、戰役、自然於一島嶼，故要特別宣傳，行銷於世界，推展觀光。(98C009)

4. 遊樂設施與餐飲種類需增加。(98C011)
5. 開放參觀的時間，可考慮錯開，將一些景點的時間延後，或夜間開放。
(98C014)
6. 能開放更多景點，以吸引更多人。(98C018)
7. 旅遊導覽盡量精簡成 1 份，免得最後因數量太多而不會珍惜。(98C019)
8. 簡介能統整，節約紙能源。(98C020)
9. 請多設立開飲機。(98C056)
10. 可開放更現代化的建築及地點。(98C058)
11. 對於國家公園開放點增加些，多做些宣傳。(98C068)
12. 乳山遊客中心主題不明。(98C069)
13. 廁所太少。(98C110)
14. 多設置新文物和飲食部門。(98C112)
15. 期望改善交通車之品質。(98C115)
16. 多做些電視宣傳，讓台灣可以最直接接收到。(98C127)
17. 觀光飯店、車質、服務人員加強。(98C142)
18. 導遊待加強。(98C159)
19. 洗手間應增設戶外，讓遊客一下車即可使用。(98C188)
20. 廁所可備衛生紙。(98C191)
21. 開放時間太公式化，二樓之佈置設備棒。(98C204)
22. 可提供互動式軟硬體，加深印象。(98C227)
23. 設備完善，但開放時間過短。(98C280)、(98C281)
24. 宣導不夠。(98C287)

四、金水國小

1. 新增遊樂設施、攤販、餐飲。(98D024)
2. 可增加餐飲的攤位和紀念品，路標指示可以明確一點，方便自由行。
(98D026)
3. 提升素質，使金門的經濟發展更上一層樓。(98D080)
4. 文物請用柵欄圍起來，不要讓遊客摸、坐、臥。(98D121)
5. 希望能拿到多媒體說明的 CD。(98D123)
6. 摺頁太少。(98D168)、(98D272)
7. 建議要有日本語介紹的摺頁，世界各地都有，只有金門沒有。(98D169)

8. 金門的免費遊古城，講解很好，希望能用國語，因為很多客人聽不懂閩南語。
(98D179)
9. 各館應做單獨摺頁介紹。(98D182)
10. 是否可設置提款機。(98D195)、(98D198)
11. 多種樹。(98D207)
12. 館內飲食太貴。(98D212)
13. 由於第一次來，所以希望設施和標示，以及地圖可以做得更好，加油！
(98D214)
14. 停車量不足。(98D231)
15. 金水公廁數量不足。(98D232)
16. 希望得月樓有廁所。(98D267)
17. 解說的內容和出版品內容可再多一點。(98D276)
18. 景點衛生清潔，工作人員服務熱情，希望繼續發揚。(98D298)

五、八二三戰史館

1. 缺乏故事性 (震撼體驗)。(98E013)、(98E017)
2. 硬體設施還不錯，但軟體都有待加強，缺乏故事性與感動。(98E014)
3. 震撼劇場內容可有“情境”加入會更優。(98E018)
4. 震撼劇場提供多場次。(98E019)
5. 餐廳椅子很難坐。(98E103)
6. 廁所應多供應衛生紙，餐廳多增加一些簡餐等。(98E114)
7. 開放海岸線景點。(98E129)
8. 景點多屬靜態參觀，建議有動態體驗活動。(98E139)
9. 廁所標示不清，裡面沒衛生紙。(98E147)
10. 可多設置飲水設備。(98E158)
11. 可增設相關軍事遊樂設施。(98E181)
12. 地上樹葉偏多。(98E183)
13. 設備完整，具整體性。(98E196)
14. 請多維護自然資源。(98E240)
15. 提昇軟硬體更新服務及解說。(98E242)
16. 交通設施，公車不便。(98E248)
17. 公廁環境及路旁石椅不夠乾淨。(98E261)

六、湖井頭戰史館

1. 展館開放時間，希望能夠延後。(98F186)、(98F194)
2. 本國遊客搭公共交通運輸費用全免。(98F187)
3. 景點應該更多樣化。(98F189)
4. 對外開放地方，應再多一些。(98F191)
5. 對環境需加強並保護。(98F192)
6. 無障礙空間設施應加強，影片空間不足，冷氣設備不好，開放時間，應配合夏天延後關門。(98F193)
7. 配合夏天應時間延後，廁所太髒、部分門壞了。(98F195)
8. 可否增加飲水機。(98F198)
9. 體驗部份不足。(98F199)
10. 可在投資改造，吸引更多的海外人士來參觀。(98F200)
11. 飯店需增加。(98F201)
12. 衛生要再加強。(98F205)

七、中山林遊客中心

1. 女生廁所不足，飲食太貴。(98G043)
2. 希望更好。(98G062)
3. 解說和影片可以清楚一點。(98G066)
4. GOOD！多讓大家認識此地，館內冷氣好強；冷死了！(98G079)
5. 紀念品與明信片的設計，若能多花心思應更能促進觀光經濟。(98G082)
6. 紀念品可多樣性，比方說戴勝或蜂鳥之類或砲彈等。(98G083)
7. 紀念品種類可更多樣化。(98G084)
8. 可否增加飲水機。(98G091)
9. 希望下次可以打掃乾淨一點。(98G097)、(98G220)
10. 整體建設須符合需要，否則可免，以枉費國家財力，請評估。(98G100)
11. 本地人認為國家公園涵蓋範圍太大，如果我是金門人也一樣覺得範圍太多了。(98G173)
12. 缺乏吸引力。(98G174)
13. 下次希望可以把影片用深色一點。(98G186)
14. 遊覽車太老舊，如有更新較好。(98G260)
15. 軍事物品可再增加。(98G263)

16. 環境衛生很好，地上都看不到垃圾。(98G269)
17. 深度解說或提供更多歷史內容。(98G281)
18. 野鳥棲息地的保護，夜間照明可再加強，不妨設計夜間生態導覽活動。
(98G282)

八、經國紀念館

1. 震撼劇場的影片可改成立體並加長。(98H019)
2. 可否設立飲水機。(98H030)、(98H106)
3. 自然比人為美。(98H047)
4. 不斷求新，隨全球趨勢。(98H082)
5. 沒有夜市。(98H086)、(98H089)
6. 加強歷史古蹟(祠堂) 維護，不應淪為老人會館。(98H114)

第五章 其它相關之統計分析

第一節 描述性統計、單因子變異數與T檢定分析

本節以各遊客中心或展示館、遊客性別、遊客學歷、遊客職業、遊客平均所得、遊客居住地等為變項，用來檢驗不同變項的遊客對解說服務滿意度、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度、公共設施滿意度、及遊客對金門國家公園服務品質滿意度、金門國家公園整體滿意度等進行差相關分析，以描述性統計量、單因子變異數分析 (One-way ANOVA)、T-test檢定等方法進行分析。

壹、遊客中心/展示館之描述性與相關分析

一、解說服務滿意度

由表5.1.1可知，各遊客中心或展示館遊客對解說服務滿意度之描述性統計值，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「中山林遊客中心」、「金水國小」。

表 5.1.1 解說服務滿意度之描述性統計量

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	272	2.14	5.00	3.99	0.49
2.雙鯉濕地自然中心	261	2.79	5.00	4.00	0.50
3.乳山遊客中心	268	2.07	5.00	4.05	0.56
4.金水國小	266	1.86	5.00	4.09	0.58
5.八二三戰史館	218	1.93	5.00	3.99	0.57
6.湖井頭戰史館	260	2.29	5.00	4.07	0.53
7.中山林遊客中心	266	3.00	5.00	4.12	0.54
8.經國紀念館	182	2.71	5.00	4.18	0.53
合計	1993	1.86	5.00	4.06	0.54

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.2可知，各遊客中心或展示館遊客對解說服務滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.2 解說服務滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	解說服務滿意度	3.444	0.001	

二、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

由表5.1.3可知，各遊客中心或展示館解說服務提供對遊客瞭解資源的幫助程度之描述性統計值，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「中山林遊客中心」、「金水國小」。

表 5.1.3 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	298	3.00	5.00	4.09	0.51
2.雙鯉濕地自然中心	288	2.75	5.00	4.07	0.55
3.乳山遊客中心	290	2.00	5.00	4.02	0.60
4.金水國小	297	2.25	5.00	4.11	0.60
5.八二三戰史館	259	2.00	5.00	4.06	0.58

6.湖井頭戰史館	273	2.00	5.00	4.01	0.57
7.中山林遊客中心	283	2.75	5.00	4.14	0.58
8.經國紀念館	194	2.00	5.00	4.20	0.57
合計	2182	2.00	5.00	4.10	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常有幫助，4 = 幫助，3 = 普通，2 = 無幫助，1 = 非常無幫助，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.4可知，各遊客中心或展示館遊客對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.4 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	解說服務提供 對瞭解資源的幫助程度	2.032	0.048	

三、公共設施滿意度

由表5.1.5可知，各遊客中心或展示館遊客對公共設施滿意度之描述性統計值，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「乳山遊客中心」、「中山林遊客中心」。

表 5.1.5 公共設施滿意度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	273	1.80	5.00	3.87	0.57
2.雙鯉濕地自然中心	263	2.10	5.00	3.84	0.58
3.乳山遊客中心	270	2.10	5.00	3.98	0.64
4.金水國小	275	1.50	5.00	3.90	0.67
5.八二三戰史館	230	2.20	5.00	3.84	0.59

6.湖井頭戰史館	254	2.00	5.00	3.92	0.58
7.中山林遊客中心	265	2.10	5.00	3.97	0.58
8.經國紀念館	185	1.70	5.00	3.99	0.68
合計	2015	1.50	5.00	3.91	0.61

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.6可知，各遊客中心或展示館遊客對公共設施滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「經國紀念館」大於「雙鯉濕地自然中心」、「八二三戰史館」。

表 5.1.6 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	公共設施滿意度	4.227	0.000	8 > 2，8 > 5

四、金門國家公園服務品質滿意度

(一)有形性

由表5.1.7可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「金水國小」、「湖井頭戰史館」、「乳山遊客中心」、「中山林遊客中心」。

表 5.1.7 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	305	2.00	5.00	4.03	0.50
2.雙鯉濕地自然中心	303	2.50	5.00	3.95	0.57

3.乳山遊客中心	305	2.75	5.00	4.06	0.58
4.金水國小	305	2.00	5.00	4.10	0.60
5.八二三戰史館	267	2.25	5.00	4.01	0.59
6.湖井頭戰史館	274	2.00	5.00	4.06	0.52
7.中山林遊客中心	296	1.75	5.00	4.05	0.58
8.經國紀念館	200	2.75	5.00	4.10	0.57
合計	2255	1.75	5.00	4.04	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.8可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之ANOVA 無顯著差異。

表 5.1.8 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	服務品質有形性	2.001	0.051	

(二)可靠性

由表5.1.4.3可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「金水國小」、「湖井頭戰史館」。

表 5.1.9 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	305	1.00	5.00	4.05	0.68
2.雙鯉濕地自然中心	303	2.40	5.00	3.98	0.56
3.乳山遊客中心	305	2.80	5.00	3.99	0.60
4.金水國小	305	2.40	5.00	4.11	0.60

5.八二三戰史館	267	2.00	5.00	4.02	0.58
6.湖井頭戰史館	274	2.80	5.00	4.07	0.53
7.中山林遊客中心	296	2.20	5.00	4.04	0.57
8.經國紀念館	200	3.00	5.00	4.16	0.57
合計	2255	1.00	5.00	4.05	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.10可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.10 金門國家公 園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	服務品質可靠性	2.728	0.008	

(三)反應性

由表5.1.4.5可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「金水國小」、「古寧頭戰史館」、「湖井頭戰史館」、「中山林遊客中心」。

表 5.1.11 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	305	2.50	5.00	4.08	0.52
2.雙鯉濕地自然中心	303	2.75	5.00	3.98	0.57
3.乳山遊客中心	305	2.00	5.00	4.02	0.62

4.金水國小	305	2.00	5.00	4.08	0.64
5.八二三戰史館	267	2.00	5.00	4.02	0.61
6.湖井頭戰史館	274	2.00	5.00	4.06	0.56
7.中山林遊客中心	296	2.00	5.00	4.06	0.64
8.經國紀念館	200	3.00	5.00	4.14	0.53
合計	2255	2.00	5.00	4.05	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.12可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之ANOVA 無顯著差異。

表 5.1.12 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	服務品質反應性	1.792	0.085	

(四)保證性

由表5.1.13可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「金水國小」、「湖井頭戰史館」。

表 5.1.13 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	305	1.75	5.00	4.10	0.55
2.雙鯉濕地自然中心	303	2.25	5.00	4.05	0.58
3.乳山遊客中心	305	2.00	5.00	4.06	0.64
4.金水國小	305	2.50	5.00	4.17	0.60

5.八二三戰史館	267	2.50	5.00	4.04	0.59
6.湖井頭戰史館	274	2.50	5.00	4.11	0.55
7.中山林遊客中心	296	2.25	5.00	4.06	0.62
8.經國紀念館	200	3.00	5.00	4.22	0.57
合計	2255	1.75	5.00	4.10	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.14可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.14 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	服務品質保證性	2.975	0.004	

(五)、關懷性

由表5.1.15可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「金水國小」、「湖井頭戰史館」。

表 5.1.15 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	305	2.00	5.00	3.96	0.56
2.雙鯉濕地自然中心	303	2.20	5.00	3.96	0.61
3.乳山遊客中心	305	2.20	5.00	3.98	0.62
4.金水國小	305	1.60	5.00	4.11	0.65

5.八二三戰史館	267	2.20	5.00	3.98	0.63
6.湖井頭戰史館	274	1.40	5.00	4.00	0.62
7.中山林遊客中心	296	1.00	5.00	3.99	0.71
8.經國紀念館	200	2.80	5.00	4.13	0.60
合計	2255	0.00	5.00	4.01	0.63

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.16可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.16 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	服務品質關懷性	3.034	0.004	

五、金門國家公園整體滿意度

由表5.1.17可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園整體滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「經國紀念館」、「金水國小」、「中山林遊客中心」。

表 5.1.17 金門國家公園整體滿意度之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	304	1.00	5.00	4.07	0.53
2.雙鯉濕地自然中心	301	2.29	5.00	4.02	0.54
3.乳山遊客中心	303	2.29	5.00	4.13	0.58

4.金水國小	305	2.29	5.00	4.19	0.55
5.八二三戰史館	267	2.29	5.00	4.02	0.57
6.湖井頭戰史館	274	1.71	5.00	4.12	0.55
7.中山林遊客中心	294	2.86	5.00	4.16	0.57
8.經國紀念館	200	3.00	5.00	4.22	0.53
合計	2248	1.00	5.00	4.11	0.56

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意。

由表5.1.18可知，各遊客中心或展示館遊客對金門國家公園整體滿意度之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定「經國紀念館」大於「雙鯉濕地自然中心」、「八二三戰史館」。

表 5.1.18 金門國家公園整體滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	金門國家公園 整體滿意度	4.553	0.000	8 > 2 · 8 > 5

六、推薦、回遊意願

由表5.1.19可知，各遊客中心或展示館遊客對推薦、回遊之描述性統計值，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「金水國小」、「中山林遊客中心」、「經國紀念館」。

表 5.1.19 推薦、回遊意願之描述性統計

遊客中心/展示館	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.古寧頭戰史館	305	2.00	5.00	4.23	0.54

2.雙鯉濕地自然中心	303	3.00	5.00	4.18	0.52
3.乳山遊客中心	305	2.50	5.00	4.24	0.55
4.金水國小	305	2.50	5.00	4.36	0.54
5.八二三戰史館	267	2.50	5.00	4.14	0.53
6.湖井頭戰史館	274	2.50	5.00	4.30	0.59
7.中山林遊客中心	296	3.00	5.00	4.32	0.55
8.經國紀念館	200	2.00	5.00	4.31	0.52
合計	2255	2.00	5.00	4.26	0.55

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.20可知，各遊客中心或展示館遊客對推薦、回遊意願之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「金水國小」大於「雙鯉濕地自然中心」、「八二三戰史館」，「中山林遊客中心」大於「八二三戰史館」。

表 5.1.20 推薦、回遊意願之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
各遊客中心/展示館	推薦、回遊意願	5.559	0.000	4 > 2，4 > 5， 7 > 5

貳、遊客基本資料之描述性與相關分析—性別

由表5.1.21可知，遊客性別對解說滿意度、設施滿意、幫助程度、整體滿意、推薦重遊、改善程度、服務品質等之描述性統計值與T檢定等各項統計值，其中男性在各項滿意度上普遍高於女性，只有推薦重遊女性高於男性。

表 5.1.21 解說服務滿意度之描述性統計

性別	平均數		t值		P值	備註	
	男 (1)	女 (2)	假設變異數相等	不假設變異數相等			
解說滿意	4.09	4.02	2.681	2.677	0.020	1>2	
設施滿意	3.95	3.87	3.030	3.028	0.855	1>2	
幫助程度	4.14	4.06	3.022	3.024	0.047	1>2	
整體滿意	4.12	4.11	0.566	0.557	0.253	1>2	
推薦重遊	4.25	4.27	-0.824	-0.825	0.299	2>1	
改善程度	4.32	4.32	-0.087	-0.087	0.578		
服務品質	有形性	4.07	4.01	2.171	2.168	0.028	1>2
	可靠性	4.08	4.02	2.216	2.207	0.004	1>2
	反應性	4.06	4.05	0.618	0.616	0.006	1>2
	保證性	4.11	4.09	0.866	0.863	0.036	1>2
	關懷性	4.02	3.99	1.284	1.279	0.116	1>2

參、遊客基本資料之描述性與相關分析—學歷

一、解說服務滿意度

由表5.1.22可知，遊客教育程度對解說服務滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含)以下」、「國中」、「專科」。

表 5.1.22 解說服務滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.國小(含以下)	170	2.50	5.00	4.21	0.57
2.國中	232	2.71	5.00	4.10	0.53
3.高中職	519	2.14	5.00	4.06	0.52
4.專科	340	2.57	5.00	4.08	0.51
5.大學	608	1.86	5.00	4.00	0.55
6.研究所及以上	124	1.93	5.00	3.97	0.61
合計	1993	1.86	5.00	4.06	0.54

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.23可知，遊客教育程度對解說服務滿意度之ANOVA 有顯著差異，其Post Hoc檢定「國小」大於「大學」、「研究所及以上」。

表 5.1.23 解說服務滿意度之單因子變異數分析

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	解說服務滿意度	5.105	0.000	1 > 5, 1 > 6

二、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

由表5.1.24可知，遊客教育程度對對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計值，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「高中職」、「專科」。

表 5.1.24 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.國小(含以下)	174	2.00	5.00	4.22	0.64
2.國中	244	3.00	5.00	4.13	0.55
3.高中職	547	2.50	5.00	4.13	0.57
4.專科	377	2.25	5.00	4.12	0.55
5.大學	688	2.50	5.00	4.02	0.56
6.研究所及以上	152	2.00	5.00	4.07	0.59
合計	2182	2.00	5.00	4.09	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常有幫助，4 = 幫助，3 = 普通，2 = 無幫助，1 = 非常無幫助，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.25可知，遊客教育程度對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之ANOVA有顯著差異，其Post Hoc檢定「國小」大於「大學」、「研究所及以上」。

表 5.1.25 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	解說服務提供對 瞭解資源的幫助程度	4.756	0.000	1 > 5，1 > 6

三、公共設施滿意度

由表5.1.26可知，遊客教育程度對公共設施滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「專科」。

表 5.1.26 公共設施滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.國小(含以下)	171	2.70	5.00	4.11	0.63
2.國中	235	2.30	5.00	4.02	0.58
3.高中職	517	1.80	5.00	3.91	0.61
4.專科	348	2.40	5.00	3.92	0.56
5.大學	618	1.50	5.00	3.80	0.62
6.研究所及以上	126	2.10	5.00	3.90	0.64
合計	2015	1.50	5.00	3.91	0.61

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意，0=未曾使用本項設施。

由表5.1.27可知，遊客教育程度對公共設施滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「國小」大於「高中職」、「大學」，「國中」大於「大學」。

表 5.1.27 公共設施滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	公共設施滿意度	9.632	0.000	1 > 3, 1 > 5, 2 > 5

四、金門國家公園服務品質滿意度

(一)有形性

由表5.1.28可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「高中職」。

表 5.1.28 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.國小(含以下)	177	3.00	5.00	4.22	0.60
2.國中	248	2.75	5.00	4.10	0.55
3.高中職	556	2.00	5.00	4.07	0.55
4.專科	388	3.00	5.00	4.05	0.54
5.大學	721	2.00	5.00	3.97	0.56
6.研究所及以上	165	1.75	5.00	3.98	0.60
合計	2255	1.75	5.00	4.04	0.56

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意。

由表5.1.29可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「國小(含以下)」大於「大學」、「研究所及以上」。

表 5.1.29 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	服務品質 - 有形性	7.015	0.000	1 > 5, 1 > 6

(二)可靠性

由表5.1.30可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國中」、「國小(含以下)」、「專科」。

表 5.1.30 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
----	----	-----	-----	-----	-----

1.國小(含以下)	177	2.40	5.00	4.15	0.62
2.國中	248	2.80	5.00	4.16	0.54
3.高中職	556	2.40	5.00	4.05	0.55
4.專科	388	1.60	5.00	4.06	0.57
5.大學	721	1.00	5.00	3.99	0.59
6.研究所及以上	165	2.00	5.00	4.02	0.59
合計	2255	1.00	5.00	4.07	0.58

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.31可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「國小(含以下)」大於「大學」，「國中」大於「大學」。

表 5.1.31 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	服務品質 - 可靠性	4.827	0.000	1 > 5，2 > 5

(三)反應性

由表5.1.32可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「高中職」。

表 5.1.32 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
----	----	-----	-----	-----	-----

1.國小(含以下)	177	2.00	5.00	4.17	0.62
2.國中	248	2.50	5.00	4.13	0.61
3.高中職	556	2.50	5.00	4.07	0.57
4.專科	388	2.50	5.00	4.04	0.56
5.大學	721	2.00	5.00	4.00	0.60
6.研究所及以上	165	2.00	5.00	4.01	0.62
合計	2255	2.00	5.00	4.06	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.33可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「國小(含以下)」大於「大學」。

表 5.1.33 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	服務品質 - 反應性	3.768	0.002	1 > 5

(四)保證性

由表5.1.34可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「高中職」。

表 5.1.34 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
----	----	-----	-----	-----	-----

1.國小(含以下)	177	2.75	5.00	4.19	0.62
2.國中	248	2.25	5.00	4.18	0.59
3.高中職	556	2.25	5.00	4.11	0.58
4.專科	388	1.75	5.00	4.09	0.59
5.大學	721	2.00	5.00	4.05	0.59
6.研究所及以上	165	2.50	5.00	4.08	0.60
合計	2255	1.75	5.00	4.10	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.35可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.35 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	服務品質 - 保證性	2.878	0.014	

(五)、關懷性

由表5.1.36可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「高中職」。

表 5.1.36 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
----	----	-----	-----	-----	-----

1.國小(含以下)	177	2.60	5.00	4.14	0.64
2.國中	248	2.40	5.00	4.11	0.59
3.高中職	556	1.40	5.00	4.03	0.63
4.專科	388	2.00	5.00	4.01	0.58
5.大學	721	1.00	5.00	3.92	0.65
6.研究所及以上	165	2.00	5.00	3.99	0.64
合計	2255	1.00	5.00	4.01	0.63

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.37可知，遊客教育程度對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之ANOVA 有顯著，其Post Hoc檢定「國小(含以下)」大於「大學」，「國中」大於「大學」。

表 5.1.37 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	服務品質 - 關懷性	5.457	0.000	1 > 5, 2 > 5

五、金門國家公園整體滿意度

由表5.1.38可知，遊客教育程度對金門國家公園整體滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「高中職」、「專科」。

表 5.1.38 金門國家公園整體滿意度之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.國小(含以下)	177	2.86	5.00	4.26	0.60
2.國中	248	1.00	5.00	4.18	0.57
3.高中職	556	1.71	5.00	4.12	0.55
4.專科	388	2.14	5.00	4.12	0.53
5.大學	721	2.00	5.00	4.05	0.55
6.研究所及以上	165	2.29	5.00	4.09	0.60
合計	2255	1.00	5.00	4.11	0.56

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意。

由表5.1.39可知，遊客教育程度對金門國家公園整體滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「國小(含以下)」大於「大學」。

表 5.1.39 金門國家公園整體滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	金門國家公園整體滿意度	4.937	0.000	1 > 5

六、推薦、回遊意願

由表5.1.40可知，遊客教育程度對推薦、回遊之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「國小(含以下)」、「國中」、「高中職」、「專科」。

表 5.1.40 推薦、回遊意願之描述性統計

學歷	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.國小(含以下)	177	3.00	5.00	4.34	0.56
2.國中	248	2.00	5.00	4.30	0.55
3.高中職	556	2.50	5.00	4.30	0.53
4.專科	388	3.00	5.00	4.28	0.53
5.大學	721	2.50	5.00	4.20	0.55
6.研究所及以上	165	2.50	5.00	4.20	0.62
合計	2255	2.00	5.00	4.26	0.55

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.41可知，遊客教育程度對推薦、回遊意願之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.41 推薦、回遊意願之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
學歷	推薦、回遊意願	3.718	0.002	

肆、遊客基本資料之描述性與相關分析—職業

一、解說服務滿意度

由表5.1.42可知，遊客職業對解說服務滿意度之描述性統計量，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「退休人員」、「農、林、漁、牧人員」、「其他」。

表 5.1.42 解說服務滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	273	2.17	5.00	4.08	0.61
2.商業	369	1.86	5.00	4.02	0.55
3.工業	221	3.00	5.00	4.07	0.50
4.軍、公、教、警人員	291	2.57	5.00	4.09	0.52
5.家庭主婦	235	2.71	5.00	4.08	0.52
6.農、林、漁、牧人員	45	3.43	5.00	4.18	0.42
7.退休人員	99	2.50	5.00	4.20	0.56
8.自由業	424	1.93	5.00	3.99	0.53
9.其他	45	3.29	5.00	4.12	0.46
合計	1993	1.86	5.00	4.06	0.54

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.43可知，遊客職業對解說服務滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.43 解說服務滿意度之單因子變異數分析

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	解說服務滿意度	2.725	0.005	

二、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

由表5.1.44可知，遊客職業對瞭解資源的幫助程度之描述性統計量，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「退休人員」、「農、林、漁、牧人員」、「工業」、「軍、公、教、警人員」。

表 5.1.44 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	302	2.00	5.00	4.11	0.66
2.商業	409	2.00	5.00	4.06	0.58
3.工業	236	3.00	5.00	4.12	0.51
4.軍、公、教、警人員	322	2.50	5.00	4.12	0.56
5.家庭主婦	257	3.00	5.00	4.06	0.56
6.農、林、漁、牧人員	48	3.00	5.00	4.20	0.55
7.退休人員	105	2.75	5.00	4.23	0.53
8.自由業	453	2.50	5.00	4.07	0.55
9.其他	50	3.00	5.00	4.07	0.12
合計	2182	2.00	5.00	4.10	0.57

註：最大值/最小值為5=非常有幫助，4=幫助，3=普通，2=無幫助，1=非常無幫助，0=未曾使用本項設施。

由表5.1.45可知，遊客職業對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.45 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	解說服務提供 對瞭解資源的幫助程度	1.613	0.116	

三、公共設施滿意度

由表5.1.46可知，遊客對各遊客中心或展示館公共設施滿意度之描述性統計量，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「農、林、漁、牧人員」、「退休人員」、「其他」。

表 5.1.46 公共設施滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	281	1.80	5.00	3.86	0.70
2.商業	367	1.70	5.00	3.88	0.63
3.工業	214	2.50	5.00	3.99	0.58
4.軍、公、教、警人員	290	2.50	5.00	3.94	0.55
5.家庭主婦	240	2.10	5.00	3.95	0.61
6.農、林、漁、牧人員	47	3.20	5.00	4.12	0.49
7.退休人員	100	2.70	5.00	4.01	0.64
8.自由業	430	1.50	5.00	3.85	0.59
9.其他	46	3.00	5.00	4.00	0.57
合計	2015	1.50	5.00	3.91	0.61

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.47可知，遊客職業對公共設施滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.47 公共設施滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	公共設施滿意度	2.649	0.007	

四、金門國家公園服務品質滿意度

(一)有形性

由表5.1.48可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「農、林、漁、牧人員」、「退休人員」、「工業」。

表 5.1.48 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	315	2.75	5.00	4.06	0.63
2.商業	419	2.25	5.00	4.01	0.57
3.工業	245	2.75	5.00	4.07	0.54
4.軍、公、教、警人員	335	2.00	5.00	4.05	0.53
5.家庭主婦	266	2.00	5.00	4.02	0.56
6.農、林、漁、牧人員	50	3.00	5.00	4.23	0.51
7.退休人員	108	3.00	5.00	4.18	0.55
8.自由業	466	1.75	5.00	4.00	0.56
9.其他	51	3.00	5.00	4.05	0.50
合計	2255	1.75	5.00	4.04	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.49可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.49 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	服務品質 - 有形性	2.096	0.033	

(二)可靠性

由表5.1.50可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「農、林、漁、牧人員」、「退休人員」、「軍、公、教、警人員」。

表 5.1.50 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	315	2.20	5.00	4.08	0.64
2.商業	419	1.60	5.00	4.00	0.57
3.工業	245	2.80	5.00	4.08	0.54
4.軍、公、教、警人員	335	2.40	5.00	4.09	0.54
5.家庭主婦	266	2.80	5.00	4.02	0.55
6.農、林、漁、牧人員	50	3.00	5.00	4.21	0.48
7.退休人員	108	2.40	5.00	4.16	0.59
8.自由業	466	1.00	5.00	4.01	0.57
9.其他	51	3.00	5.00	4.01	0.60
合計	2255	1.00	5.00	4.05	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.51可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.51 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	服務品質 - 可靠性	2.133	0.030	

(三)反應性

由表5.1.52可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「退休人員」、「學生」、「軍、公、教、警人員」。

表 5.1.52 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	315	2.00	5.00	4.09	0.65
2.商業	419	2.00	5.00	4.00	0.60
3.工業	245	3.00	5.00	4.07	0.58
4.軍、公、教、警人員	335	2.00	5.00	4.08	0.54
5.家庭主婦	266	2.00	5.00	4.07	0.58
6.農、林、漁、牧人員	50	3.00	5.00	4.05	0.56
7.退休人員	108	2.75	5.00	4.18	0.60
8.自由業	466	2.00	5.00	4.02	0.59
9.其他	51	2.75	5.00	4.02	0.57
合計	2255	2.00	5.00	4.06	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.53可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.53 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	服務品質 - 反應性	1.492	0.155	

(四)保證性

由表5.1.54可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「退休人員」、「農、林、漁、牧人員」、「軍、公、教、警人員」、「學生」。

表 5.1.54 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	315	2.75	5.00	4.13	0.62
2.商業	419	1.75	5.00	4.06	0.62
3.工業	245	2.50	5.00	4.12	0.59
4.軍、公、教、警人員	335	2.50	5.00	4.13	0.55
5.家庭主婦	266	2.00	5.00	4.09	0.60
6.農、林、漁、牧人員	50	3.00	5.00	4.15	0.52
7.退休人員	108	3.00	5.00	4.19	0.59
8.自由業	466	2.25	5.00	4.06	0.59
9.其他	51	3.00	5.00	4.02	0.58
合計	2255	1.75	5.00	4.09	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.55可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.55 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	服務品質 - 保證性	1.355	0.211	

(五)、關懷性

由表5.1.56可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「農、林、漁、牧人員」、「退休人員」、「學生」。

表 5.1.56 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	315	1.00	5.00	4.08	0.68
2.商業	419	1.00	5.00	3.94	0.65
3.工業	245	2.40	5.00	4.03	0.59
4.軍、公、教、警人員	335	1.40	5.00	4.00	0.63
5.家庭主婦	266	1.60	5.00	3.99	0.64
6.農、林、漁、牧人員	50	3.00	5.00	4.18	0.54
7.退休人員	108	2.80	5.00	4.16	0.59
8.自由業	466	2.00	5.00	3.98	0.60
9.其他	51	3.00	5.00	3.92	0.54
合計	2255	1.00	5.00	4.01	0.63

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.57可知，遊客職業對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.57 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	服務品質 - 關懷性	2.704	0.006	

五、金門國家公園整體滿意度

由表5.1.58可知，遊客職業對金門國家公園整體滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「退休人員」、「其他」、「工業」、「學生」、「軍、公、教、警人員」。

表 5.1.58 金門國家公園整體滿意度之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	314	2.57	5.00	4.14	0.60
2.商業	418	2.14	5.00	4.07	0.58
3.工業	243	2.29	5.00	4.13	0.54
4.軍、公、教、警人員	335	3.00	5.00	4.14	0.52
5.家庭主婦	266	2.29	5.00	4.13	0.57
6.農、林、漁、牧人員	50	3.00	5.00	4.13	0.49
7.退休人員	108	2.86	5.00	4.20	0.56
8.自由業	466	1.00	5.00	4.04	0.56
9.其他	51	3.14	5.00	4.17	0.48
合計	2248	1.00	5.00	4.11	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.59可知，遊客職業對金門國家公園整體滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.59 金門國家公園整體滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	金門國家公園整體滿意度	2.089	0.034	

六、推薦、回遊意願

由表5.1.60可知，遊客職業對推薦、回遊之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「退休人員」、「家庭主婦」、「學生」、「軍、公、教、警人員」。

表 5.1.60 推薦、回遊意願之描述性統計

職業	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.學生	315	2.00	5.00	4.30	0.56
2.商業	419	2.50	5.00	4.21	0.56
3.工業	245	2.00	5.00	4.19	0.55
4.軍、公、教、警人員	335	3.00	5.00	4.29	0.54
5.家庭主婦	266	3.00	5.00	4.31	0.56
6.農、林、漁、牧人員	50	3.00	5.00	4.18	0.54
7.退休人員	108	3.00	5.00	4.31	0.51
8.自由業	466	2.50	5.00	4.27	0.55
9.其他	51	2.50	5.00	4.18	0.48
合計	2255	2.00	5.00	4.26	0.55

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.61可知，遊客職業對推薦、回遊意願之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.61 推薦、回遊意願之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
職業	推薦、回遊意願	1.960	0.048	

伍、遊客基本資料之描述性與相關分析—平均收入

一、解說服務滿意度

由表5.1.62可知，遊客平均收入對解說服務滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.62 解說服務滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1029	1.86	5.00	4.09	0.55
2.3萬 – 5萬元	631	1.93	5.00	4.00	0.50
3.5萬 – 8萬元	260	2.07	5.00	4.05	0.56
4.8萬元以上	73	2.29	5.00	4.23	0.55
合計	1993	1.86	5.00	4.06	0.54

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.63可知，遊客平均收入對解說服務滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 – 5萬元」，「8萬元以上」大於「3萬– 5萬元」。

表 5.1.63 解說服務滿意度之單因子變異數分析

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
平均收入	解說服務滿意度	5.764	0.001	1 > 2, 4 > 2

二、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

由表5.1.64可知，遊客平均收入對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬-5萬元」。

表 5.1.64 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1122	2.00	5.00	4.10	0.59
2.3萬 - 5萬元	687	2.00	5.00	4.04	0.53
3.5萬 - 8萬元	283	2.00	5.00	4.15	0.56
4.8萬元以上	90	2.50	5.00	4.28	0.59
合計	2182	2.00	5.00	4.10	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常有幫助，4 = 幫助，3 = 普通，2 = 無幫助，1 = 非常無幫助，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.65可知，遊客平均收入對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「5萬 - 8萬元」大於「3萬 - 5萬元」，「8萬元以上」大於「3萬- 5萬元」。

表 5.1.65 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA	Post Hoc
----	----	---------------	----------

		F值	P值	檢定
平均 收入	解說服務提供 對瞭解資源的幫助程度	6.035	0.000	$3 > 2 \cdot 4 > 2$

三、公共設施滿意度

由表5.1.66可知，遊客平均收入對公共設施滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.66 公共設施滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1037	1.50	5.00	3.93	0.64
2.3萬 – 5萬元	643	1.70	5.00	3.87	0.56
3.5萬 – 8萬元	258	2.10	5.00	3.92	0.60
4.8萬元以上	77	2.00	5.00	3.99	0.74
合計	2255	1.50	5.00	3.91	0.61

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.67可知，遊客平均收入對公共設施滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.67 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	

平均收入	公共設施滿意度	1.481	0.218	
------	---------	-------	-------	--

四、金門國家公園服務品質滿意度

(一)有形性

由表5.1.68可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.68 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1151	2.00	5.00	4.07	0.57
2.3萬 - 5萬元	716	1.75	5.00	3.98	0.55
3.5萬 - 8萬元	293	2.75	5.00	4.05	0.57
4.8萬元以上	95	3.00	5.00	4.12	0.57
合計	2255	1.75	5.00	4.04	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.69可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 - 5萬元」。

表 5.1.69 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA	Post Hoc
----	----	---------------	----------

		F值	P值	檢定
平均收入	服務品質 - 有形性	4.680	0.003	1 > 2

(二)可靠性

由表5.1.70可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.70 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1151	1.00	5.00	4.08	0.58
2.3萬 - 5萬元	716	2.00	5.00	3.99	0.55
3.5萬 - 8萬元	293	2.80	5.00	4.03	0.57
4.8萬元以上	95	1.60	5.00	4.13	0.63
合計	2255	1.00	5.00	4.05	0.57

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意。

由表5.1.71可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 - 5萬元」。

表 5.1.71 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	

平均收入	服務品質 - 可靠性	4.050	0.007	1 > 2
------	------------	-------	-------	-------

(三)反應性

由表5.1.72可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「3萬元以下」、「8萬元以上」、「5萬-8萬元」。

表 5.1.72 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1151	2.00	5.00	4.10	0.59
2.3萬 - 5萬元	716	2.00	5.00	3.99	0.58
3.5萬 - 8萬元	293	2.00	5.00	4.03	0.57
4.8萬元以上	95	2.50	5.00	4.10	0.65
合計	2255	2.00	5.00	4.06	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.73可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 - 5萬元」。

表 5.1.73 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	

平均收入	服務品質 - 反應性	5.561	0.001	1 > 2
------	------------	-------	-------	-------

(四)保證性

由表5.1.74可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.74 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1151	2.25	5.00	4.13	0.59
2.3萬 - 5萬元	716	2.25	5.00	4.04	0.57
3.5萬 - 8萬元	293	2.00	5.00	4.10	0.60
4.8萬元以上	95	1.75	5.00	4.15	0.64
合計	2255	1.75	5.00	4.10	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.75可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 - 5萬元」。

表 5.1.75 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	

平均收入	服務品質 - 保證性	3.731	0.011	1 > 2
------	------------	-------	-------	-------

(五)關懷性

由表5.1.76可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.76 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1151	1.00	5.00	4.05	0.63
2.3萬 - 5萬元	716	2.00	5.00	3.93	0.60
3.5萬 - 8萬元	293	1.00	5.00	3.99	0.66
4.8萬元以上	95	2.20	5.00	4.07	0.65
合計	2255	1.00	5.00	4.01	0.63

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.77可知，遊客平均收入對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 - 5萬元」。

表 5.1.77 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	

平均收入	服務品質 - 關懷性	5.751	0.001	1 > 2
------	------------	-------	-------	-------

五、金門國家公園整體滿意度

由表5.1.78可知，遊客平均收入對金門國家公園整體滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.78 金門國家公園整體滿意度之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1149	1.00	5.00	4.15	0.57
2.3萬 - 5萬元	711	2.00	5.00	4.05	0.54
3.5萬 - 8萬元	293	2.29	5.00	4.10	0.55
4.8萬元以上	95	1.71	5.00	4.17	0.62
合計	2248	1.00	5.00	4.11	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.79可知，遊客平均收入對金門國家公園整體滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 - 5萬元」。

表 5.1.79 金門國家公園整體滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	

平均收入	金門國家公園整體滿意度	4.105	0.006	1 > 2
------	-------------	-------	-------	-------

六、推薦、回遊意願

由表5.1.80可知，遊客平均收入對推薦、回遊之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「8萬元以上」、「3萬元以下」。

表 5.1.80 推薦、回遊意願之描述性統計

平均收入	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.3萬元以下	1151	2.00	5.00	4.29	0.55
2.3萬 - 5萬元	716	2.00	5.00	4.19	0.54

3.5萬 – 8萬元	293	2.50	5.00	4.27	0.54
4.8萬元以上	95	2.50	5.00	4.30	0.59
合計	2255	2.00	5.00	4.25	0.55

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.81可知，遊客平均收入對推薦、回遊意願之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定「3萬元以下」大於「3萬 – 5萬元」。

表 5.1.81 推薦、回遊意願之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
平均收入	推薦、回遊意願	5.139	0.002	1 > 2

陸、遊客基本資料之描述性與相關分析—居住地

一、解說服務滿意度

由表5.1.82可知，遊客居住地對解說服務滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「海外」、「中國大陸」。

表 5.1.82 解說服務滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	350	2.29	5.00	4.01	0.54
2.台灣其他縣市	1414	1.86	5.00	4.05	0.53
3.海外	37	3.21	5.00	4.24	0.58
4.中國大陸	192	2.07	5.00	4.12	0.59
合計	1993	1.86	5.00	4.06	0.54

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.83可知，遊客居住地對解說服務滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.83 解說服務滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	解說服務滿意度	2.426	0.064	

二、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

由表5.1.84可知，遊客居住地對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「海外」、「金門」。

表 5.1.84 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	367	2.25	5.00	4.14	0.58

2.台灣其他縣市	1556	2.00	5.00	4.08	0.56
3.海外	46	3.00	5.00	4.17	0.60
4.中國大陸	213	2.00	5.00	4.10	0.63
合計	2182	2.00	5.00	4.10	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常有幫助，4 = 幫助，3 = 普通，2 = 無幫助，1 = 非常無幫助，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.85可知，遊客居住地對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.85 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	解說服務提供對 瞭解資源的幫助程度	1.218	0.302	

三、公共設施滿意度

由表5.1.86可知，遊客居住地對公共設施滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「中國大陸」、「海外」。

表 5.1.86 公共設施滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	347	1.50	5.00	3.84	0.64
2.台灣其他縣市	1437	1.70	5.00	3.91	0.60
3.海外	38	2.40	5.00	3.93	0.69

4.中國大陸	193	2.10	5.00	4.02	0.66
合計	2015	1.50	5.00	3.91	0.61

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.87可知，遊客居住地對公共設施滿意度之ANOVA 有顯著差異，其 Post Hoc檢定「中國大陸」大於「海外」。

表 5.1.87 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	公共設施滿意度	3.440	0.016	4 > 1

四、金門國家公園服務品質滿意度

(一)有形性

由表5.1.88可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「中國大陸」、「金門」、「台灣其他縣市」、「海外」。

表 5.1.88 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
-----	----	-----	-----	-----	-----

1.金門	376	2.00	5.00	4.03	0.55
2.台灣其他縣市	1609	1.75	5.00	4.03	0.56
3.海外	51	3.00	5.00	4.03	0.58
4.中國大陸	219	2.75	5.00	4.14	0.64
合計	2255	1.75	5.00	4.04	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.89可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.89 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	服務品質 - 有形性	2.498	0.058	

(二)可靠性

由表5.1.90可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「中國大陸」、「海外」。

表 5.1.90 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	376	2.40	5.00	4.06	0.56
2.台灣其他縣市	1609	1.00	5.00	4.04	0.57
3.海外	51	1.60	5.00	4.12	0.68

4.中國大陸	219	2.40	5.00	4.13	0.62
合計	2255	1.00	5.00	4.04	0.58

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.91可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.91 金門國家公 園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	服務品質 - 可靠性	2.118	0.096	

(三)反應性

由表5.1.92可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「海外」、
「中國大陸」。

表 5.1.92 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	376	2.00	5.00	4.08	0.63
2.台灣其他縣市	1609	2.00	5.00	4.04	0.57
3.海外	51	2.00	5.00	4.18	0.72

4.中國大陸	219	2.00	5.00	4.09	0.66
合計	2255	2.00	5.00	4.05	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.93可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.93 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	服務品質 - 反應性	1.662	0.173	

(四)保證性

由表5.1.94可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「海外」、「中國大陸」、「金門」。

表 5.1.94 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	376	2.00	5.00	4.15	0.62
2.台灣其他縣市	1609	2.25	5.00	4.08	0.58
3.海外	51	1.75	5.00	4.17	0.65

4.中國大陸	219	2.50	5.00	4.17	0.63
合計	2255	1.50	5.00	4.09	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.95可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.95 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	服務品質 - 保證性	2.897	0.034	

(五)、關懷性

由表5.1.96可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「中國大陸」、「海外」。

表 5.1.96 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	376	1.40	5.00	4.02	0.65
2.台灣其他縣市	1609	1.60	5.00	3.99	0.60
3.海外	51	2.40	5.00	4.07	0.74

4.中國大陸	219	1.00	5.00	4.11	0.74
合計	2255	1.00	5.00	4.01	0.63

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.97可知，遊客居住地對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.97 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	服務品質 - 關懷性	2.594	0.051	

五、金門國家公園整體滿意度

由表5.1.98可知，遊客居住地對金門國家公園整體滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「海外」、「中國大陸」。

表 5.1.98 金門國家公園整體滿意度之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	375	1.71	5.00	4.10	0.57
2.台灣其他縣市	1603	1.00	5.00	4.09	0.55
3.海外	51	3.00	5.00	4.22	0.57
4.中國大陸	219	2.29	5.00	4.21	0.59

合計	2248	1.00	5.00	4.11	0.56
----	------	------	------	------	------

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.99可知，遊客居住地對金門國家公園整體滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.99 金門國家公園整體滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	金門國家公園整體滿意度	3.060	0.027	

六、推薦、回遊意願

由表5.1.100可知，遊客居住地對推薦、回遊之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前二名為「金門」、「海外」。

表 5.1.100 推薦、回遊意願之描述性統計

居住地	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.金門	376	2.50	5.00	4.41	0.55
2.台灣其他縣市	1609	2.00	5.00	4.22	0.54
3.海外	51	3.00	5.00	4.32	0.58
4.中國大陸	219	2.50	5.00	4.25	0.59
合計	2255	2.00	5.00	4.26	0.55

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意。

由表5.1.101可知，遊客居住地對推薦、回遊意願之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定「金門」大於「台灣其他縣市」、「中國大陸」。

表 5.1.101 推薦、回遊意願之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
居住地	推薦、回遊意願	11.460	0.000	1 > 2, 1 > 4

柒、遊客基本資料之描述性與相關分析—年齡

一、解說服務滿意度

由表5.1.102可知，遊客年齡對解說服務滿意度之描述性統計量，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「20歲以下」、「61-70歲」、「51-60歲」。

表 5.1.102 解說服務滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	169	2.14	5.00	4.17	0.64
2.21-30歲	462	1.86	5.00	3.98	0.54
3.31-40歲	458	2.00	5.00	4.01	0.53
4.41-50歲	381	2.57	5.00	4.08	0.52
5.51-60歲	363	2.71	5.00	4.12	0.48
6.61-70歲	134	2.71	5.00	4.17	0.57
7.70歲及以上	26	2.50	5.00	4.07	0.60
合計	1993	1.86	5.00	4.06	0.54

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.103可知，遊客年齡對解說服務滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「20歲以下」大於「21-30歲」，「61-70歲」大於「21-30歲」。

表 5.1.103 解說服務滿意度之單因子變異數分析

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	解說服務滿意度	5.275	0.000	1>2,6>2

二、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

由表5.1.104可知，遊客年齡對瞭解資源的幫助程度之描述性統計量，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「61-70歲」、「20歲以下」、「51-60歲」、「70歲及以上」。

表 5.1.104 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	180	2.00	5.00	4.21	0.65
2.21-30歲	523	2.00	5.00	4.02	0.60
3.31-40歲	496	2.00	5.00	4.05	0.53
4.41-50歲	426	3.00	5.00	4.09	0.55
5.51-60歲	387	3.00	5.00	4.17	0.54
6.61-70歲	143	3.00	5.00	4.21	0.57
7.70歲及以上	27	2.75	5.00	4.16	0.66
合計	2182	2.00	5.00	4.10	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常有幫助，4 = 幫助，3 = 普通，2 = 無幫助，1 = 非常無幫助，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.105可知，遊客年齡對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「20歲以下」大於「21-30歲」，「51-60歲」大於「21-30歲」。

表 5.1.105 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	解說服務提供 對瞭解資源的幫助程度	5.095	0.000	1>2,5>2

三、公共設施滿意度

由表5.1.106可知，遊客年齡對各遊客中心或展示館公共設施滿意度之描述性統計量，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「61-70歲」、「20歲以下」、「51-60歲」。

表 5.1.106 公共設施滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	172	1.80	5.00	3.96	0.72
2.21-30歲	469	1.50	5.00	3.83	0.64
3.31-40歲	455	2.00	5.00	3.88	0.57
4.41-50歲	392	2.10	5.00	3.92	0.59
5.51-60歲	367	2.30	5.00	3.96	0.57
6.61-70歲	133	2.70	5.00	4.11	0.62
7.70歲及以上	27	2.70	5.00	3.84	0.62
合計	2015	1.50	5.00	3.91	0.61

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.107可知，遊客年齡對公共設施滿意度之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「61-70歲」大於「21-30歲」，「61-70歲」大於「31-40歲」。

表 5.1.107 公共設施滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	公共設施滿意度	4.431	0.000	6>2,6>3

四、金門國家公園服務品質滿意度

(一)有形性

由表5.1.108可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「61-70歲」、「20歲以下」、「51-60歲」。

表 5.1.108 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	187	2.75	5.00	4.15	0.62
2.21-30歲	546	1.75	5.00	3.97	0.56
3.31-40歲	518	2.00	5.00	4.00	0.57
4.41-50歲	438	2.75	5.00	4.06	0.56
5.51-60歲	395	3.00	5.00	4.08	0.51
6.61-70歲	143	2.00	5.00	4.22	0.61
7.70歲及以上	28	3.00	5.00	4.05	0.57
合計	2255	1.75	5.00	4.04	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.109可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之ANOVA 有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「20歲以下」大於「21-30歲」，「61-70歲」大於「21-30歲」、「61-70歲」大於「31-40歲」。

表 5.1.109 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	服務品質 - 有形性	5.632	0.000	1>2,6>2,6>3

(二)可靠性

由表5.1.110可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「61-70歲」、「20歲以下」、「51-60歲」。

表 5.1.110 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	187	2.80	5.00	4.13	0.64
2.21-30歲	546	1.00	5.00	4.00	0.58
3.31-40歲	518	2.80	5.00	3.99	0.56
4.41-50歲	438	2.40	5.00	4.05	0.56
5.51-60歲	395	1.60	5.00	4.10	0.54
6.61-70歲	143	3.00	5.00	4.21	0.57
7.70歲及以上	28	2.40	5.00	3.99	0.65
合計	2255	1.00	5.00	4.05	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.111可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「61-70歲」大於「21-30歲」、「61-70歲」大於「31-40歲」。

表 5.1.111 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOV

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	服務品質 - 可靠性	4.711	0.000	6>2,6>3

(三)反應性

由表5.1.112可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「61-70歲」、「20歲以下」、「51-60歲」。

表 5.1.112 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	187	2.00	5.00	4.16	0.67
2.21-30歲	546	2.00	5.00	4.01	0.59
3.31-40歲	518	2.00	5.00	4.00	0.58
4.41-50歲	438	2.50	5.00	4.05	0.57
5.51-60歲	395	2.50	5.00	4.08	0.55
6.61-70歲	143	2.75	5.00	4.24	0.61
7.70歲及以上	28	2.75	5.00	3.96	0.65
合計	2255	2.00	5.00	4.06	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.113可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「61-70歲」大於「21-30歲」、「61-70歲」大於「31-40歲」。

表 5.1.113 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	服務品質 - 反應性	4.690	0.000	6>2,6>3

(四)保證性

由表5.1.114可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「61-70歲」、「20歲以下」、「41-50歲」、「51-60歲」。

表 5.1.114 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	187	2.75	5.00	4.16	0.64
2.21-30歲	546	2.50	5.00	4.07	0.59
3.31-40歲	518	2.00	5.00	4.04	0.58
4.41-50歲	438	2.25	5.00	4.12	0.58
5.51-60歲	395	1.75	5.00	4.12	0.57
6.61-70歲	143	2.50	5.00	4.23	0.62
7.70歲及以上	28	3.00	5.00	4.06	0.62
合計	2255	1.75	5.00	4.10	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.115可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.115 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	服務品質 - 保證性	2.611	0.016	

(五)關懷性

由表5.1.116可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「61-70歲」、「20歲以下」、「51-60歲」。

表 5.1.116 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	187	2.60	5.00	4.14	0.68
2.21-30歲	546	1.00	5.00	3.94	0.65
3.31-40歲	518	1.00	5.00	3.96	0.63
4.41-50歲	438	2.40	5.00	4.01	0.60
5.51-60歲	395	2.60	5.00	4.06	0.56
6.61-70歲	143	1.60	5.00	4.20	0.66
7.70歲及以上	28	2.80	5.00	3.94	0.65
合計	2255	1.00	5.00	4.01	0.63

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.117可知，遊客年齡對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「20歲以下」大於「21-30歲」、「61-70歲」大於「21-30歲」、「61-70歲」大於「31-40歲」。

表 5.1.117 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	服務品質 - 關懷性	5.747	0.000	1>2,6>2,6>3

五、金門國家公園整體滿意度

由表5.1.118可知，遊客年齡對金門國家公園整體滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「20歲以下」、「61-70歲」、「51-60歲」。

表 5.1.118 金門國家公園整體滿意度之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	186	2.86	5.00	4.22	0.61
2.21-30歲	544	2.14	5.00	4.08	0.56
3.31-40歲	516	1.71	5.00	4.07	0.54
4.41-50歲	437	1.00	5.00	4.12	0.57
5.51-60歲	394	2.86	5.00	4.13	0.52
6.61-70歲	143	2.29	5.00	4.24	0.59
7.70歲及以上	28	2.86	5.00	4.07	0.58
合計	2248	1.00	5.00	4.11	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.119可知，遊客年齡對金門國家公園整體滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.119 金門國家公園整體滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	金門國家公園整體滿意度	3.529	0.002	

六、推薦、回遊意願

由表5.1.120可知，遊客年齡對推薦、回遊之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「20歲以下」、「61-70歲」、「41-50歲」。

表 5.1.120 推薦、回遊意願之描述性統計

年齡	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.20歲以下	187	2.00	5.00	4.42	0.57
2.21-30歲	546	2.50	5.00	4.19	0.55
3.31-40歲	518	2.50	5.00	4.24	0.57
4.41-50歲	438	2.50	5.00	4.29	0.53
5.51-60歲	395	3.00	5.00	4.27	0.53
6.61-70歲	143	3.00	5.00	4.32	0.52
7.70歲及以上	28	3.00	5.00	4.21	0.51
合計	2255	2.00	5.00	4.26	0.55

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.121可知，遊客年齡對推薦、回遊意願之ANOVA有顯著性差異，其

Post Hoc檢定為「20歲以下」大於「21-30歲」、「20歲以下」大於「31-40歲」。

表 5.1.121 推薦、回遊意願之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
年齡	推薦、回遊意願	4.807	0.000	1>2,1>3

捌、遊客到訪次數之描述性與相關分析

一、解說服務滿意度

由表5.1.122可知，遊客到訪次數對解說服務滿意度之描述性統計量，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「3次」、「1次」、「4-5次」、「6次以上」。

表 5.1.122 解說服務滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1. 1次	1257	1.93	5.00	4.07	0.54
2. 2次	303	2.07	5.00	4.00	0.52
3. 3次	114	2.79	5.00	4.08	0.47
4. 4-5次	62	2.79	5.00	4.05	0.50
5. 6次以上	257	1.86	5.00	4.05	0.57
合計	1993	1.86	5.00	4.06	0.54

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.123可知，遊客到訪次數對解說服務滿意度之ANOVA 無顯著性差

異。

表 5.1.123 解說服務滿意度之單因子變異數分析

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪次數	解說服務滿意度	1.142	0.335	

二、解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

由表5.1.124可知，遊客到訪次數對瞭解資源的幫助程度之描述性統計量，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為其中滿意度最高的前三名為「3次」、「6次以上」、「1次」。

表 5.1.124 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1385	2.00	5.00	4.10	0.57
2. 2次	335	2.00	5.00	4.05	0.57
3. 3次	125	3.00	5.00	4.16	0.55
4. 4-5次	65	3.00	5.00	3.98	0.52
5.6次以上	272	2.50	5.00	4.16	0.58
合計	2182	2.00	5.00	4.0968	0.57

註：最大值/最小值為5 = 非常有幫助，4 = 幫助，3 = 普通，2 = 無幫助，1 = 非常無幫助，0 = 未曾使用本項設施。

由表5.1.124可知，遊客到訪次數對解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之

ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.125 解說服務提供對瞭解資源的幫助程度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	解說服務提供 對瞭解資源的幫助程度	2.518	0.040	

三、公共設施滿意度

由表5.1.126可知，遊客到訪次數對各遊客中心或展示館公共設施滿意度之描述性統計量，平均值皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為其中滿意度最高的前三名為「1次」、「3次」、「4-5次」、「6次以上」。

表 5.1.126 公共設施滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1273	1.70	5.00	3.94	0.60
2.2次	309	2.10	5.00	3.82	0.64
3.3次	117	2.50	5.00	3.92	0.58
4.4-5次	63	2.70	5.00	3.87	0.57
5.6次以上	253	1.50	5.00	3.87	0.65
合計	2015	1.50	5.00	3.91	0.61

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意，0=未曾使用本項設施。

由表5.1.127可知，遊客到訪次數對公共設施滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.127 公共設施滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	公共設施滿意度	2.772	0.026	

四、金門國家公園服務品質滿意度

(一)有形性

由表5.1.128可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為其中滿意度最高的前三名為「3次」、「1次」、「6次以上」。

表 5.1.128 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1441	1.75	5.00	4.06	0.57
2.2次	339	2.00	5.00	4.00	0.57
3.3次	127	3.00	5.00	4.10	0.50
4.4-5次	66	2.00	5.00	3.97	0.62
5.6次以上	282	2.75	5.00	4.02	0.55
合計	2255	1.75	5.00	4.04	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.129可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.129 金門國家公園服務品質 - 有形性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	服務品質 - 有形性	1.317	0.261	

(二)可靠性

由表5.1.130可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為其中滿意度最高的前三名為「3次」、「6次以上」、「1次」。

表 5.1.130 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1441	1.60	5.00	4.06	0.57
2.2次	339	1.00	5.00	3.99	0.60
3.3次	127	3.00	5.00	4.09	0.49
4.4-5次	66	2.80	5.00	3.98	0.55
5.6次以上	282	2.20	5.00	4.07	0.60
合計	2255	1.00	5.00	4.05	0.57

註：最大值/最小值為5=非常滿意，4=滿意，3=普通，2=不滿意，1=非常不滿意。

由表5.1.131可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.131 金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之 ANOV

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	服務品質 - 可靠性	1.617	0.167	

(三)反應性

由表5.1.132可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 可靠性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為其中滿意度最高的前三名為「3次」、「6次以上」、「1次」。

表 5.1.132 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1441	2.00	5.00	4.06	0.59
2. 2次	339	2.75	5.00	4.01	0.57
3. 3次	127	2.75	5.00	4.11	0.52
4. 4-5次	66	2.00	5.00	3.99	0.56
5. 6次以上	282	2.00	5.00	4.09	0.64
合計	2255	2.00	5.00	4.06	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.133可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.133 金門國家公園服務品質 - 反應性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	服務品質 - 反應性	1.084	0.363	

(四)保證性

由表5.1.134可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「3次」、「6次以上」、「1次」。

表 5.1.134 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1441	1.75	5.00	4.10	0.59
2. 2次	339	2.50	5.00	4.06	0.56
3. 3次	127	3.00	5.00	4.18	0.50
4. 4-5次	66	2.50	5.00	4.07	0.59
5.6次以上	282	2.00	5.00	4.14	0.66
合計	2255	1.75	5.00	4.10	0.59

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.135可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.135 金門國家公園服務品質 - 保證性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	服務品質 - 保證性	1.298	0.269	

(五)、關懷性

由表5.1.136可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「3次」、「1次」、「4-5次」。

表 5.1.136 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1441	1.00	5.00	4.03	0.62
2. 2次	339	1.60	5.00	3.94	0.62
3. 3次	127	3.00	5.00	4.06	0.54
4. 4-5次	66	2.00	5.00	4.00	0.64
5.6次以上	282	1.40	5.00	3.99	0.69
合計	2255	1.00	5.00	4.01	0.63

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.137可知，遊客到訪次數對金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.137 金門國家公園服務品質 - 關懷性滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	服務品質 - 關懷性	1.610	0.169	

五、金門國家公園整體滿意度

由表5.1.138可知，遊客到訪次數對金門國家公園整體滿意度之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「3次」、「1次」、「6次以上」。

表 5.1.138 金門國家公園整體滿意度之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1435	1.00	5.00	4.13	0.56
2. 2次	339	2.29	5.00	4.03	0.54
3. 3次	127	3.00	5.00	4.16	0.48
4. 4-5次	66	2.57	5.00	4.09	0.56
5. 6次以上	281	1.71	5.00	4.10	0.59
合計	2248	1.00	5.00	4.11	0.56

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.139可知，遊客到訪次數對金門國家公園整體滿意度之ANOVA 無顯著性差異。

表 5.1.139 金門國家公園整體滿意度之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪次數	金門國家公園整體滿意度	2.545	0.038	

六、推薦、回遊意願

由表5.1.140可知，遊客到訪次數對推薦、回遊之描述性統計值，平均數皆高於中間值3，其中滿意度最高的前三名為「6次以上」、「4-5次」、「3次」。

表 5.1.140 推薦、回遊意願之描述性統計

到訪次數	份數	最小值	最大值	平均數	標準差
1.1次	1441	2.00	5.00	4.23	0.55
2.2次	339	2.00	5.00	4.19	0.52
3.3次	127	3.00	5.00	4.30	0.50
4.4-5次	66	3.00	5.00	4.34	0.56
5.6次以上	282	2.50	5.00	4.48	0.54
合計	2255	2.00	5.00	4.26	0.55

註：最大值/最小值為5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

由表5.1.141可知，遊客到訪次數對推薦、回遊意願之ANOVA有顯著性差異，其Post Hoc檢定為「6次以上」大於「1次」、「6次以上」大於「2次」、「6次以上」大於「3次」。

表 5.1.141 推薦、回遊意願之 ANOVA

項目	構面	One-way ANOVA		Post Hoc 檢定
		F值	P值	
到訪 次數	推薦、回遊意願	1.960	0.048	5>1,5>2,5>3

第二節 各項因素之相關分析

此部份是將遊客之年齡、幾次蒞臨、服務品質 5 構面、解說滿意度、設施滿意度、幫助程度、整體滿意度、推薦重遊、改善程度等進行相關性檢定，其相

關係數介於-1 ~ +1 之間，越接近±1 者，表示變項間之關聯性越明顯。

壹、年齡和蒞臨次數與服務品質因素之相關分析

由表 5.2.1 顯示，「年齡」與服務品質的「有形性」、「可靠性」、「觀懷性」等三項構面達相關顯著。而蒞臨次數與服務品質各構面皆無相關顯著。

表 5.2.1 年齡和蒞臨次數與服務品質因素之相關分析

	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
年齡					
Pearson 相關	0.056**	0.050*	0.032	0.030	0.047*
顯著性 (雙尾)	0.008	0.018	0.133	0.148	0.027
個數	2255	2254	2255	2255	2255
蒞臨次數					
Pearson 相關	-0.025	0.000	0.012	0.021	-0.017
顯著性 (雙尾)	0.242	0.981	0.582	0.314	0.415
個數	2255	2254	2255	2255	2255

**在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

*在顯著水準為 0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

貳、年齡和蒞臨次數與滿意度、推薦回遊、改善程度因素之相關分析

由表 5.2.2 顯示，「年齡」與「解說滿意」、「設施滿意」、「幫助滿意」等三項構面達相關顯著。另，「蒞臨次數」與「推薦回遊」上有相關顯著。

表 5.2.2 年齡和蒞臨次數與滿意度、推薦回遊、改善程度因素之相關分析

	解說滿意	設施滿意	幫助滿意	整體滿意	推薦回遊	改善程度
年齡						
Pearson 相關	0.074**	0.080**	0.076**	0.026	0.011	0.170
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.221	0.599	0.000
個數	2255	2255	2255	2255	2255	818
蒞臨次數						
Pearson 相關	0.016	-0.005	0.040	-0.022	0.143**	-0.027
顯著性 (雙尾)	0.460	0.816	0.059	0.290	0.000	0.437
個數	2255	2255	2255	2255	2255	818

**在顯著水準為 0.01 時 (雙尾) · 相關顯著。

*.在顯著水準為 0.05 時 (雙尾) · 相關顯著。

參、服務品質與年齡和蒞臨次數因素之相關分析

由表 5.2.3 顯示，服務品質的「有形性」、「可靠性」、「關懷性」與「年齡」有相關顯著。而服務品質與蒞臨次數皆無相關顯著。

表 5.2.3 服務品質與年齡和蒞臨次數因素之相關分析

	年齡	蒞臨次數
有形性		
Pearson 相關	0.056**	-0.025
顯著性 (雙尾)	0.008	0.242
個數	2255	2255
可靠性		
Pearson 相關	0.050*	0.000
顯著性 (雙尾)	0.018	0.981
個數	2254	2254
反應性		
Pearson 相關	0.032	0.012
顯著性 (雙尾)	0.133	0.582
個數	2255	2255
保證性		
Pearson 相關	0.030	0.021
顯著性 (雙尾)	0.148	0.314
個數	2255	2255
關懷性		
Pearson 相關	0.047*	-0.017
顯著性 (雙尾)	0.027	0.415
個數	2255	2255

**在顯著水準為 0.01 時 (雙尾) · 相關顯著。

*.在顯著水準為 0.05 時 (雙尾) · 相關顯著。

肆、服務品質與滿意度、推薦回遊、改善程度因素之相關分析

由表 5.2.4 顯示，服務品質的「有形性」與「解說滿意」、「設施滿意」、「幫助滿意」、「整體滿意」、「推薦回遊」、「改善程度」上皆有相關顯著；服務品質的「可靠性」與「解說滿意」、「設施滿意」、「幫助滿意」、「整體滿意」、「推薦回遊」、

「改善程度」上皆有相關顯著；服務品質的「反應性」與「解說滿意」、「設施滿意」、「幫助滿意」、「整體滿意」、「推薦回遊」、「改善程度」上皆有相關顯著；服務品質的「保證性」與「解說滿意」、「設施滿意」、「幫助滿意」、「整體滿意」、「推薦回遊」、「改善程度」上皆有相關顯著；服務品質的「關懷性」與「解說滿意」、「設施滿意」、「幫助滿意」、「整體滿意」、「推薦回遊」、「改善程度」上皆有相關顯著。

表 5.2.4 服務品質與滿意度、推薦回遊、改善程度因素之相關分析

	解說滿意	設施滿意	幫助滿意	整體滿意	推薦回遊	改善程度
有形性						
Pearson 相關	0.613**	0.555**	0.591**	0.661**	0.452**	0.328**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2255	2255	2255	2255	818
可靠性						
Pearson 相關	0.601**	0.518**	0.594**	0.660**	0.405**	0.346**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2254	2254	2254	2254	2254	818
反應性						
Pearson 相關	0.571**	0.488**	0.558**	0.625**	0.393**	0.301**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2255	2255	2255	2255	818
保證性						
Pearson 相關	0.556**	0.480**	0.554**	0.651**	0.399**	0.306**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2255	2255	2255	2255	818
關懷性						
Pearson 相關	0.591**	0.520**	0.532**	0.641**	0.395**	0.287**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2255	2255	2255	2255	818

**在顯著水準為 0.01 時 (雙尾), 相關顯著。

*.在顯著水準為 0.05 時 (雙尾), 相關顯著。

伍、滿意度、推薦回遊、改善程度與年齡和蒞臨次數因素之相關分析

由表 5.2.5 顯示,「解說滿意」、「設施滿意」、「幫助滿意」、「改善程度」與「年齡」有相關顯著。另,「推薦回遊」與「蒞臨次數」有相關顯著。

表 5.2.5 滿意度、推薦回遊、改善程度與年齡和蒞臨次數因素之相關分析

	年齡	蒞臨次數
解說滿意		
Pearson 相關	0.074**	0.016
顯著性 (雙尾)	0.000	0.460
個數	2255	2255
設施滿意		
Pearson 相關	0.080**	-0.005
顯著性 (雙尾)	0.000	0.816
個數	2255	2255
幫助程度		
Pearson 相關	0.076**	0.040
顯著性 (雙尾)	0.000	0.059
個數	2255	2255
整體滿意		
Pearson 相關	0.026	-0.022
顯著性 (雙尾)	0.221	0.290
個數	2255	2255
推薦回遊		
Pearson 相關	0.011	0.143**
顯著性 (雙尾)	0.599	0.000
個數	2255	2255
改善程度		
Pearson 相關	0.170**	-0.027
顯著性 (雙尾)	0.000	0.437
個數	818	818

**在顯著水準為 0.01 時 (雙尾) · 相關顯著。

*.在顯著水準為 0.05 時 (雙尾) · 相關顯著。

陸、滿意度、推薦回遊、改善程度與服務品質因素之相關分析

由表 5.2.6 顯示，「解說滿意」與服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」上皆有相關顯著；「設施滿意」與服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」上皆有相關顯著；「幫助滿意」

與服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」上皆有相關顯著；「整體滿意」與服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」上皆有相關顯著；「推薦回遊」與服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」上皆有相關顯著；「改善程度」與服務品質的「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「保證性」、「關懷性」上皆有相關顯著。

表 5.2.6 滿意度、推薦回遊、改善程度與服務品質因素之相關分析

	有形性	可靠性	反應性	保證性	關懷性
解說滿意					
Pearson 相關	0.613**	0.601**	0.571**	0.556**	0.591**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2254	2255	2255	2255
設施滿意					
Pearson 相關	0.555**	0.518**	0.488**	0.480**	0.520**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2254	2255	2255	2255
幫助程度					
Pearson 相關	0.591**	0.594**	0.558**	0.554**	0.532**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2254	2255	2255	2255
整體滿意					
Pearson 相關	0.661**	0.660**	0.625**	0.651**	0.641**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2254	2255	2255	2255
推薦回遊					
Pearson 相關	0.452**	0.405**	0.393**	0.399**	0.395**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	2255	2254	2255	2255	2255
改善程度					
Pearson 相關	0.328**	0.346**	0.301**	0.306**	0.287**
顯著性 (雙尾)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
個數	818	818	818	818	818

**在顯著水準為 0.01 時 (雙尾)，相關顯著。

*.在顯著水準為 0.05 時 (雙尾)，相關顯著。

第三節 解說服務之滿意度與認知幫助程度的關係分析

本節主要在探討遊客對解說服務的滿意度與認知解說服務對瞭解資源的幫助程度彼此間的關聯性，利用迴歸分析法進行分析。以下將分別說明解說人員服

務與對資源瞭解幫助程度之影響關係、解說摺頁及出版品服務與對資源瞭解幫助程度之影響關係、展示及媒體播放服務與對資源瞭解幫助程度之影響關係、解說牌誌服務與對資源瞭解幫助程度之影響關係。

壹、解說人員服務與對資源瞭解幫助程度之影響關係

以對解說人員服務的滿意度為自變項、幫助程度為依變項進行迴歸分析，由表5.3.1看出二者有顯著差異， β 係數為0.053 (p 值為 $0.000 < 0.001$)，滿意度與幫助程度有正向關係，表示遊客的滿意度越高，則其對解說人員服務提供對資源瞭解的幫助程度的認同越高。遊客的滿意度越高，對解說服務的要求也越高。

表 5.3.1 解說人員服務滿意度與幫助程度之迴歸分析表

模式	未標準化係數		標準化係數	t值	p值
	B之估計值	標準誤	Beta分配		
(常數)	3.787	0.093		40.927	0.000
滿意度	0.057	0.022	0.053	2.529	0.011
R^2 /調整後的 R^2	0.003 / 0.002				
F/顯著性	6.398 / 0.011				

貳、解說摺頁及出版品服務與對資源瞭解幫助程度之影響關係

以對解說摺頁及出版品滿意度為自變項、幫助程度為依變項進行迴歸分析，由表5.3.2看出二者有顯著差異， β 係數為-0.013 (p 值為 $0.000 < 0.001$)，滿意度與幫助程度有正向關係，表示遊客的滿意度越高，其對解說摺頁及出版品提供

對資源瞭解的幫助程度的認同度越高；遊客的滿意度越高，對解說摺頁及出版品的要求也越高。

表 5.3.2 解說摺頁及出版品滿意度與幫助程度之迴歸分析表

模式	未標準化係數		標準化係數	t值	p值
	B之估計值	標準誤	Beta分配		
(常數)	4.044	0.093		43.513	0.000
滿意度	-0.014	0.023	-0.013	-0.614	0.539
R^2 /調整後的 R^2	0.000 / 0.000				
F/顯著性	0.378 / 0.539				

參、展示及媒體播放服務與對資源瞭解幫助程度之影響關係

以對展示及媒體播放服務滿意度為自變項、幫助程度為依變項進行迴歸分析，由表5.3.3看出二者有顯著差異， β 係數為0.032 (p值為 $0.000 < 0.001$)，滿意度與幫助程度有正向關係，表示遊客的滿意度越高，其對展示及媒體播放服務

提供對資源瞭解的幫助程度的認同度越高。遊客的滿意度越高，對展示及媒體播放服務的要求也越高。

表 5.3.3 展示及媒體播放服務滿意度與幫助程度之迴歸分析表

模式	未標準化係數		標準化係數	t值	p值
	B之估計值	標準誤	Beta分配		
(常數)	3.910	0.082		47.567	0.000
滿意度	0.032	0.021	0.032	1.540	0.124
R ² /調整後的R ²	0.001 / 0.001				
F/顯著性	2.371 / 0.124				

肆、解說牌誌服務與對資源瞭解幫助程度之影響關係

以對解說牌誌服務滿意度為自變項、幫助程度為依變項進行迴歸分析，由表 5.3.4 看出二者有顯著差異， β 係數為 -0.016 (p 值為 $0.000 < 0.001$)，滿意度與幫助程度有正向關係，表示遊客的滿意度越高，其對解說牌誌服務提供對資源瞭

解的幫助程度的認同度越高。遊客的滿意度越高，對解說牌誌服務的要求也越高。

表 5.3.4 解說牌誌服務滿意度與幫助程度之迴歸分析表

模式	未標準化係數		標準化係數	t值	p值
	B之估計值	標準誤	Beta分配		
(常數)	4.131	0.105		39.427	0.000
滿意度	-0.020	0.026	-0.016	-0.779	0.436
R ² /調整後的R ²	0.000 / 0.000				
F/顯著性	0.607 / 0.436				

第六章 結論與建議

本章根據第四章之調查結果，經分析與討論而歸納出本調查的結論，並針對結論提出實務上建議。

第一節 結論

壹、樣本資料之結構分析

到訪之遊客，男女數量以「女性」(53.9%)較多，年齡在「31-40 歲」(23.0%)、「20-30 歲」(22.4%)、「41-50 歲」(19.4%) 及，職業以「自由業」(20.7%) 居多，平均月所得以「30,000 萬元以下」(51.0%)，居住地以「北部 (基北桃竹苗)」(32.4%) 居多。旅遊資訊來源以來自「旅行社介紹」(39.2%) 者較多，蒞臨國家公園的次數以「一次」(63.9%) 居多，到訪者所使用的交通工具以「遊覽車」(67.9%) 者居多。

貳、遊客對解說服務的滿意度

調查結果發現，遊客對解說服務滿意度的問項中，滿意度最高的前五名依次為解說人員解說態度 (平均數=4.07)，解說指示牌設置地點 (平均數=4.04) 與解說人員解說專業 (平均數=4.04)，館內解說展示設施設置方式 (平均數=4.02)，解說人員解說內容 (平均數=4.03)、館內解說展示設施展示內容 (平均數=4.03)，解說指示牌訊息表達 (平均數=4.02)，解說指示牌造型設計 (平均數=4.00)、解說摺頁介紹完整性 (平均數=4.00)。其中解說指示牌、解說人員、館內解說陳列等三構面問項滿意度較高，解說摺頁等兩構面問項的滿意度相較之下略低，視聽多媒體播放、雙語解說服務、身心障礙解說服務等問項滿意度相較之下較低。

參、解說服務的提供對瞭解資源的幫助程度

調查結果發現，遊客對解說服務的提供對資源的瞭解幫助程度認知中，認為最有幫助的是解說指示牌的幫助度 (平均數=4.05)，其次是展示及媒體播放的幫助度 (平均數=4.03)，第三為解說人員解說服務的幫助度 (平均數=4.01)，最後是解說摺頁及出版品的幫助度 (平均數=3.99)。

肆、遊客對公共設施的滿意度

調查結果發現，遊客對公共設施服務滿意度的問項中，滿意度最高的前五名依次為廁所維護品質(平均數=3.91)、方向及區位指標牌內容(平均數=3.89)、廁所設置數量(平均數=3.86)、垃圾桶設置數量(平均數=3.80)、停車場品質(平均數=3.79)與垃圾桶造型設計與品質(平均數=3.79)。其中廁所、方向及區位指標牌、垃圾桶等構面問項滿意度較高，而餐飲設施與無障礙空間等構面問項滿意度較低。

伍、遊客對服務品質滿意度

一、有形性

調查結果發現，遊客對服務品質滿意度的問項中，滿意度最高的前三名依次為服務人員穿著整齊得體(平均數=4.09)，具有現代化的休憩設施與設備(平均數=4.04)與展覽品具有吸引力(平均數=4.04)。而提供正確的解說導覽小手冊問項滿意度較低。

二、可靠性

調查結果發現，遊客對服務品質滿意度的問項中，滿意度最高的前三名依次為展覽的文史與自然資源紀錄是正確的(平均數=4.09)、第一次提出問題就能提供完善的服務(平均數=4.07)與能準時提供所承諾的服務(平均數=4.07)。而遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助、能履行對遊客的承諾等問項滿意度較低。

三、反應性

調查結果發現，遊客對服務品質滿意度的問項中，滿意度最高的前二名依次為服務人員總是會樂意的協助遊客解決問題(平均數=4.07)、服務人員雖然正忙但會即時回應遊客的要求(平均數=4.06)。而會確實告知遊客各項服務時間、所提供之服務符合遊客的期待等問項滿意度較低。

四、保證性

調查結果發現，遊客對服務品質滿意度的問項中，滿意度最高的前二名依次為服務人員能禮貌的對待遊客(平均數=4.14)、服務人員具有專業的服務能力(平均數=4.13)。而服務人員是可以信任的、所販售的紀念品是可以信任的等問項滿意度較低。

五、關懷性

調查結果發現，遊客對服務品質滿意度的問項中，滿意度最高的前四名依次為服務人員能給予遊客個別的關懷（平均數=4.02）與所規劃的展館符合遊客的利益（平均數=4.02）、展館開放的時間符合遊客的需求（平均數=4.02），能針對不同的遊客提供個別服務（平均數=4.01）。而提供老人等特殊族群的需求問項滿意度較低。

陸、整體滿意度

調查結果發現，遊客對金門國家公園整體滿意度的問項中，滿意度最高的前三名依次為環境維護之清潔度（平均數=4.28）、整體滿意度（平均數=4.18）、區內景觀受維護之狀況（平均數=4.15）。其中環境維護之清潔度、區內景觀受維護、區內自然資源受保護等構面問項滿意度較高，而遊客中心內之吵雜度、提供遊憩活動之多樣性等構面問項滿意度較低。

柒、推薦意願、回遊意願

調查結果發現，受訪遊客對於向親朋好友推薦金門國家公園的意願，普遍表示願意推薦金門國家公園，其中非常願意與願意合計比例高達為 94.3%，不願意與非常不願意所佔的比例僅為 0.2%，其餘為普通者佔 5.5%。另，受訪遊客對於回遊金門國家公園的意願，普遍表示願意推薦金門國家公園，其中非常願意與願意合計比例高達為 89.5%，不願意與非常不願意所佔的比例僅為 0.7%，其餘為普通者佔 9.8%。

捌、遊客認知金門國家公園整體品質的改善度

調查結果發現，受訪者中第一次到訪者的比例很高有 1441 人（63.9%），屬二次以上到訪者有 814 人（36.1%）。以 814 人為母體分析發現，認為「改善很多」者共為 398 人（48.9%）、「稍有改善」為 275 人（33.8%）、「差不多」共 141 人（17.3%）。結果顯示，大部份再次到訪的遊客皆認知金門國家公園整體品質的改善。

玖、滿意度與幫助程度的關係分析

分析結果發現，性別對「解說服務滿意度」、「公共設施滿意度」、「解說服務幫助程度」、「金門國家公園整體滿意度」四個構面問項皆無顯著關係，男

性的平均數滿意度高於女性。在教育程度方面，於「解說服務滿意度」、「公共設施滿意度」、「解說服務幫助程度」、「金門國家公園整體滿意度」四個構面有顯著差異，經 Post Hoc 檢定分析，「小學(含以下)」之滿意度高於「大學」教育程度。職業方面於「解說服務滿意度」、「公共設施滿意度」、「解說服務幫助程度」、「金門國家公園整體滿意度」四個構面問項皆無顯著關係。月收入方面與「解說服務滿意度」、「服務品質整體滿意度」等二構面有顯著關係，經 Post Hoc 檢定分析，收入「30,000 元以下」之滿意度高於「30,001-50,000 元」。在居住地方面，於「公共設施滿意度」構面有顯著差異，經 Post Hoc 檢定分析，居住地為「中國大陸」之滿意度明顯高於「海外」。

有關服務品質的分析結果發現，有形性、可靠性、反應性、保證性、關懷性等五構面，在教育程度方面，於「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「關懷性」構面有顯著差異。經 Post Hoc 檢定比較分析，在教育程度方面「小學」之滿意度高於「大學」教育程度。在職業方面，於「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「關懷性」五構面不存在顯著關係。在每月收入方面，於「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「關懷性」構面有顯著差異。經 Post Hoc 檢定比較分析，在每月收入方面「30,000 元以下」之滿意度高於「30,001-50,000 元」收入。在居住地方面，於「有形性」、「可靠性」、「反應性」、「關懷性」五構面不存在顯著關係。

第二節 建議

根據本調查結果顯示，遊客對金門國家公園現有的遊客中心與展示館所提供之解說服務與相關公共設施服務，及對金門國家公園服務品質與整體滿意度等，多數遊客的滿意程度均很高，表示管理處的努力已經相當程度的為社會大眾所接受與肯定。今日是服務業年代，遊客將持續以高標準要求服務品質與服務個人化，因此，管理處若要再滿足更多元需求遊客的檢視與期盼，提供以下之建議為日後繼續努力參考用。

壹、針對不同區隔之客群，提供適當之解說服務

到訪之遊客以團客為主，資訊來源大部分來自旅行社的介紹，因此為了使遊客能充分享受館方提供之文史與自然資源資料，讓導覽解說成為遊客吸收文史與自然知識的主要管道，建議國家公園針對旅行社導遊給予知識的加強訓練，並可

以撰寫標準化的解說詞，提供給導遊參用，以加強內容的正確度與完整度。到訪國家公園的遊客來自多個地區，如金門居民、台灣居民、大陸遊客、外國遊客，這些遊客有可能在同一時間，同一個空間內進行參觀，常會造成排擠，影響其滿意度，建議瞭解團體遊客的背景及需要，應進行差異性的解說內容規劃，針對特定的團體，根據不同的遊客屬性設計安排不同的解說內容題材，並給予不同的導覽解說方式，或導覽解說動線。除此之外，雖然來訪金門的外籍遊客仍是少數，但若能提供具有中英日文對照的解說摺頁，並加強解說員、服務人員的外語訓練，拉近與國際遊客之間的距離，才有機會將金門推向國際市場。

貳、持續加強解說服務的品質與內涵

調查結果顯示，遊客皆認同各式解說服務的提供對其瞭解金門國家公園之各式資源有很大的幫助，因此，持續加強解說服務的品質與內涵有其必要性。持續加強服務人員的專業知識訓練，除了歷史、文物及展品內容的灌輸外，應加強導覽及解說技巧，以面對需求及疑問多的遊客。建議經常舉辦專業知識及導覽解說技巧的訓練，並常與其他單位交流學習。館內服務人員較多時間是被動的等待詢問，喪失了提供服務及提升遊客滿意的機會。建議宜提高服務人員主動服務熱忱，主動、適時的致意問候及探詢可能的服務需求，以強化顧客關係與服務行銷。另，調查結果也顯示，相較其他解說服務滿意問項，遊客對解說摺頁、視聽多媒體播放、雙語解說服務、身心障礙解說服務等滿意度較低，這部份可視為管理處未來提供更優質服務時，可優先考慮規劃改善之項目。

參、重視遊憩環境，提供優質的公共設施

遊客至金門國家公園遊覽，其動機不外是為了遠離城市的吵雜，並放慢生活步調，享受公園的寧靜，以紓解生活中的壓力與緊張，故建議在遊憩環境的營造與公共設施的提供上，盡量提供符合遊客期望之設施與服務。調查結果顯示，遊客對園區公共設施滿意度並沒有很認同，10個問項的平均數為3.76，其中遊客尤其對餐飲設施數量種類、餐飲設施品質、無障礙空間的設置等滿意度較低。餐飲的需求存在於世界上任何景點，是人性的需求，精心規劃的餐飲提供可增加遊客滿意度，並在經濟、行銷、社會上有加成效用。除此之外，國家公園之展示館及遊客中心因先天空間的局限，在熱門旅遊季節常會造成館內太過擁擠及吵雜。建議可以擴大園區，讓遊客可以有其他空間可以暫時移轉，或是設計動線，讓遊

客自然轉移至其他空間。另，國家公園缺乏遊憩設施，因此降低了遊客的滿意度，尤其是年齡較輕的遊客，建議規劃一些與園區主題相符之遊憩活動，以加深其遊憩多元化與差異性。

肆、提供符合金門國家公園形象的服務品質

服務品質是遊客對金門國家公園的服務的期望和實際到了金門國家公園接受服務後的認知，因此，管理處必須提供一個一直以來所行銷的金門國家公園，一個遊客來遊覽後，在各方面評估下，認知應該是國家公園應提供的服務水準。根據調查結果顯示，遊客對於服務品質中的「保證性」感受程度最高；最低的為「關懷性」，表示遊客對國家公園的服務人員、服務人員的專業性與禮貌性、所販售的紀念品等皆有不錯的評價，但在服務人員態度上還要再加強以顧客為導向的服務觀念。因此，國家公園的服務人員在訓練方面除了基本的知識訓練外，更要讓服務人員主動且熱心的去關心遊客的需求，讓遊客感受到被重視的感覺。

附錄

附錄一：問卷

親愛的遊客您好！

編號□□--□□□

為瞭解您對金門國家公園解說服務的滿意度，特進行此項問卷調查。本問卷採不記名方式，懇請您撥冗填寫，您所填寫之資料只供統計分析研究及業務改進參考之用，不做其他用途，請您安心作答。謝謝您的協助！順頌

健康快樂 萬事如意

金門國家公園管理處 敬上

第一部份：個人基本資料與旅遊特性

1. 您的性別： (1) 男 (2) 女

2. 您的年齡：_____ 歲

3. 您的學歷：

- (1) 小學 (含以下) (2) 國中 (3) 高中/職
 (4) 專科 (5) 大學 (6) 研究所及以上

4. 您的職業：

- (1) 學生 (2) 商業
 (3) 工業 (4) 軍、公、教、警人員
 (5) 家庭主婦 (6) 農、林、漁、牧工作人員
 (7) 退休人員 (8) 自由業
 (9) 其他 _____ (請註明)

5. 您的每月平均收入：

- (1) 3 萬元以下 (2) 3 萬-5 萬元 (3) 5 萬-8 萬元 (4) 8 萬元以上

6. 您的居住地區：

- (1) 金門
 (2) 其他縣市： 北部地區：基北桃竹苗 中部地區：中彰投雲嘉 南部地區：南高屏
 東部地區：宜花東 離島地區：澎湖、綠島、蘭嶼、馬祖
 (3) 海外 _____ (請註明)
 (4) 中國大陸

7. 請問您如何得知金門國家公園的相關資訊？(可複選)

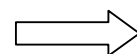
- (1) 金門國家公園官方網站 (2) 其他旅遊資訊網站 (3) 親友同事介紹
 (4) 報紙、雜誌報導 (5) 電視報導 (6) 廣播報導
 (7) 旅行社介紹 (8) 旅遊宣傳資料 (9) 其他 _____ (請註明)

8. 請問這是您第幾次來訪金門國家公園？

- (1) 第一次 (2) 第二次 (3) 第三次 (4) 第四至五次 (5) 第六次以上

9. 您到此金門國家公園景點或展示館的主要交通工具為何？(金門島內之交通工具)

- (1) 步行 (2) 自行車 (3) 公車 (4) 轎車
 (5) 機車 (6) 遊覽車 (7) 其他 _____ (請註明)



第二部份：您對本館解說服務滿意度

此部份問題在瞭解您對本遊客中心或展示館解說服務滿意度，請依據您對下列問題的滿意程度，在適當“□”打“√”：

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用本項設施
	5	4	3	2	1	
1. 本館 <u>解說指示牌設置地點</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本館 <u>解說指示牌訊息表達</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本館 <u>解說指示牌造型設計</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本館 <u>解說摺頁內容編排</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本館 <u>解說摺頁內容易懂性</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本館 <u>解說摺頁介紹完整性</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 本館 <u>解說人員解說態度</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 本館 <u>解說人員解說內容</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 本館 <u>解說人員解說專業</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 本館 <u>館內解說展示設施設置方式</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 本館 <u>館內解說展示設施展示內容</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 本館 <u>視聽多媒體播放</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 本館 <u>雙語解說服務</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 本館 <u>身心障礙解說服務</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：您對本館公共設施滿意度

此部份問題在瞭解您對本遊客中心或展示館之公共設施滿意度，請依據您對下列問項的滿意程度，在適當“□”打“√”：

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用本項設施
	5	4	3	2	1	
1. 本館 <u>停車場容量</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本館 <u>停車場品質</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本館 <u>廁所設置數量</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本館 <u>廁所維護品質</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本館 <u>垃圾桶設置數量</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本館 <u>垃圾桶造型設計品質</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 本館 <u>餐飲設施數量種類</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 本館 <u>餐飲設施品質</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 本館 <u>方向及區位指標牌內容</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 本館 <u>無障礙設施的設置</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：您對本館解說服務提供對瞭解資源的幫助程度

此部份問題在瞭解您對本遊客中心或展示館所提供之解說服務是否有助於您瞭解本遊客中心或展示館內各項資源，請依據您對下列問題的幫助程度，在適當“□”打“√”：

	幫助程度					未曾使用本項設施
	非常有幫助	有幫助	普通	無幫助	非常無幫助	
	5	4	3	2	1	
1. 解說人員的解說服務對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度	□	□	□	□	□	□
2. 解說摺頁及出版品對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度	□	□	□	□	□	□
3. 展示及媒體播放對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度	□	□	□	□	□	□
4. 解說指示牌對您瞭解本國家公園各項資源的幫助程度	□	□	□	□	□	□

第五部份：您對金門國家公園服務品質滿意度

此部份問題在瞭解您對金門國家公園園區遊憩景點、遊客中心或展示館各項服務品質的看法，請依據您對下列問項的同意程度，在適當“□”打“√”：

	滿意程度				
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
	5	4	3	2	1
1. 金門國家公園具有現代化的休憩設施與設備	□	□	□	□	□
2. 金門國家公園的展覽品具有吸引力	□	□	□	□	□
3. 金門國家公園服務人員穿著整齊得體	□	□	□	□	□
4. 金門國家公園提供正確的解說導覽小手冊	□	□	□	□	□
5. 金門國家公園能履行對遊客的承諾	□	□	□	□	□
6. 金門國家公園服務人員在遊客遭遇問題時能表現關心並提供協助	□	□	□	□	□
7. 金門國家公園的服務人員能在遊客第一次提出問題時，就能提供完善的服務	□	□	□	□	□
8. 金門國家公園服務人員能準時提供所承諾的服務	□	□	□	□	□
9. 金門國家公園展覽的文史與自然資源紀錄是正確的	□	□	□	□	□
10. 金門國家公園會確實的告知遊客各項服務的時間	□	□	□	□	□
11. 金門國家公園所提供之服務符合遊客的期待	□	□	□	□	□
12. 金門國家公園服務人員總是會樂意的協助遊客解決問題	□	□	□	□	□
13. 金門國家公園服務人員雖然正忙但會即時回應遊客的要求	□	□	□	□	□
14. 金門國家公園服務人員是可以信任的	□	□	□	□	□
15. 金門國家公園所販售的紀念品是可以信任的	□	□	□	□	□
16. 金門國家公園服務人員能禮貌的對待遊客	□	□	□	□	□
17. 金門國家公園服務人員具有專業的服務能力	□	□	□	□	□
18. 金門國家公園能針對不同的遊客提供個別服務	□	□	□	□	□
19. 金門國家公園服務人員能給予遊客個別的關懷	□	□	□	□	□
20. 金門國家公園提供老人等特殊族群的需求	□	□	□	□	□
21. 金門國家公園所規劃的展館符合遊客的利益	□	□	□	□	□
22. 金門國家公園展館開放的時間符合遊客的需求	□	□	□	□	□

第六部份：您對金門國家公園整體滿意度

此部份問題在瞭解您對金門國家公園園區遊憩景點、遊客中心或展示館各項服務項目整體性的滿意度，請依據您對下列問項的滿意程度，在適當“□”打“√”：

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用本項設施
	← 5 4 3 2 1 →					
1. 金門國家公園環境維護之清潔度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 金門國家公園遊客中心內之吵雜度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 金門國家公園提供遊客服務項目	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 金門國家公園提供遊憩活動之多樣性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 金門國家公園區內自然資源受保護之狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 金門國家公園區內景觀受維護之狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 對金門國家公園的整體滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我會向親朋好友推薦金門國家公園						
	<input type="checkbox"/> (1) 非常願意	<input type="checkbox"/> (2) 願意	<input type="checkbox"/> (3) 普通	<input type="checkbox"/> (4) 不願意	<input type="checkbox"/> (5) 非常不願意	
9. 我會願意再來金門國家公園參觀遊覽						
	<input type="checkbox"/> (1) 非常願意	<input type="checkbox"/> (2) 願意	<input type="checkbox"/> (3) 普通	<input type="checkbox"/> (4) 不願意	<input type="checkbox"/> (5) 非常不願意	
10. 您認為目前本國家公園整體品質與您上次到訪比較是？(第一次到訪者免填)						
	<input type="checkbox"/> (1) 改善很多	<input type="checkbox"/> (2) 稍有改善	<input type="checkbox"/> (3) 差不多	<input type="checkbox"/> (4) 較差		
11. 您對本國家公園是否仍有其他建議，歡迎您盡情寫下來？						
.....						
.....						

問卷到此結束，謝謝您的合作，祝您健康快樂

亲爱的游客您好！

编号□□--□□□□

为瞭解您对金门国家公园解说服务的满意度，特进行此项问卷调查。本问卷采不记名方式，恳请您拨冗填写，您所填写之资料只供统计分析研究及业务改进参考之用，不做其它用途，请您安心作答。谢谢您的协助！顺颂

健康快乐 万事如意

金门国家公园管理处 敬上

第一部份：个人基本资料与旅游特性

1.您的性别： (1)男 (2)女

2.您的年龄：_____岁

3.您的学历：

- (1)小学（含以下） (2)国中 (3)高中/职
 (4)专科 (5)大学 (6)研究所及以上

4.您的职业：

- (1)学生 (2)商业
 (3)工业 (4)军、公、教、警人员
 (5)家庭主妇 (6)农、林、渔、牧工作人员
 (7)退休人员 (8)自由业
 (9)其它-- _____(请注明)

6.您的每月平均收入：

- (1) 3 万元以下 (2) 3 万-5 万元 (3) 5 万-8 万元 (4) 8 万元以上

7.您的居住地区：

- (1)金门
 (2)其它县市： 北部地区：基北桃竹苗 中部地区：中彰投云嘉 南部地区：南高屏
 东部地区：宜花东 离岛地区：澎湖、绿岛、兰屿、马祖
 (3)海外-- _____(请注明)
 (4)中国大陆

8. 请问您如何得知金门国家公园的相关信息？（可复选）

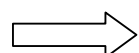
- (1)金门国家公园官方网站 (2)其它旅游信息网站 (3)亲友同事介绍
 (4)报纸、杂志报导 (5)电视报导 (6)广播报导
 (7)旅行社介绍 (8)旅游宣传资料 (9)其它 _____(请注明)

9. 请问这是您第几次来访金门国家公园？

- (1)第一次 (2)第二次 (3)第三次 (4)第四至五次 (5)第六次以上

10.您到此金门国家公园景点或展示馆的主要交通工具为何？（金门岛内之交通工具）

- (1)步行 (2)自行车 (3)公交车 (4)轿车
 (5)机车 (6)游览车 (7)其它 _____(请注明)



第二部份：您对本馆解说服务满意度

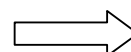
此部份问题在瞭解您对本游客中心或展示馆解说服务满意度，请依据您对下列问题的满意程度，在适当“□”打“√”：

	←-----→					未曾使用 本项设施
	非常 满意	满 意	普 通	不 满 意	非 常 不 满 意	
	5	4	3	2	1	
1. 本馆解说指示牌设置地点	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本馆解说指示牌讯息表达	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本馆解说指示牌造型设计	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本馆解说折页内容编排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本馆解说折页内容易懂性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本馆解说折页介绍完整性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 本馆解说人员解说态度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 本馆解说人员解说内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 本馆解说人员解说专业	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 本馆馆内解说展示设施设置方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 本馆馆内解说展示设施展示内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 本馆视听多媒体播放	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 本馆双语解说服务	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 本馆身心障碍解说服务	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：您对本馆公共设施满意度

此部份问题在瞭解您对本游客中心或展示馆之公共设施满意度，请依据您对下列问题的满意程度，在适当“□”打“√”：

	←-----→					未曾使用 本项设施
	非常 满意	满 意	普 通	不 满 意	非 常 不 满 意	
	5	4	3	2	1	
1. 本馆停车场容量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本馆停车场品质	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本馆厕所设置数量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本馆厕所维护质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本馆垃圾桶设置数量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本馆垃圾桶造型设计质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 本馆餐饮设施数量种类	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 本馆餐饮设施质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 本馆方向及区位指标牌内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 本馆无障碍设施的设置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



第四部份：您对本馆解说服务提供对瞭解资源的帮助程度

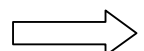
此部份问题在瞭解您对本游客中心或展示馆所提供之解说服务是否有助于您瞭解本游客中心或展示馆内各项资源，请依据您对下列问题的帮助程度，在适当“□”打“√”：

	非常 有帮助	有 帮助	普 通	无 帮助	非常 无帮助	未 曾 使 用 本 项 设 施
	← 5	4	3	2	1 →	
1. 解说人员的解说服务对您瞭解本国家公园各项资源的帮助程度	□	□	□	□	□	□
2. 解说折页及出版品对您瞭解本国家公园各项资源的帮助程度	□	□	□	□	□	□
3. 展示及媒体播放对您瞭解本国家公园各项资源的帮助程度	□	□	□	□	□	□
4. 解说指示牌对您瞭解本国家公园各项资源的帮助程度	□	□	□	□	□	□

第五部份：您对金门国家公园服务质量满意度

此部份问题在瞭解您对金门国家公园园区游憩景点、游客中心或展示馆各项服务质量的看法，请依据您对下列问项的同意程度，在适当“□”打“√”：

	非常 满意	满 意	普 通	不 满 意	非 常 不 满 意
	← 5	4	3	2	1 →
1. 金门国家公园具有现代化的休憩设施与设备	□	□	□	□	□
2. 金门国家公园的展览品具有吸引力	□	□	□	□	□
3. 金门国家公园服务人员穿着整齐得体	□	□	□	□	□
4. 金门国家公园提供正确的解说导览小手册	□	□	□	□	□
5. 金门国家公园能履行对游客的承诺	□	□	□	□	□
6. 金门国家公园服务人员在游客遭遇问题时能表现关心并提供协助	□	□	□	□	□
7. 金门国家公园的服务人员能在游客第一次提出问题，就能提供完善的服					
务	□	□	□	□	□
8. 金门国家公园服务人员能准时提供所承诺的服务	□	□	□	□	□
9. 金门国家公园展览的文史与自然资源纪录是正确的	□	□	□	□	□
10. 金门国家公园会确实的告知游客各项服务的时间	□	□	□	□	□
11. 金门国家公园所提供之服务符合游客的期待	□	□	□	□	□
12. 金门国家公园服务人员总是会乐意的协助游客解决问题	□	□	□	□	□
13. 金门国家公园服务人员虽然正忙但会实时响应游客的要求	□	□	□	□	□
14. 金门国家公园服务人员是可以信任的	□	□	□	□	□
15. 金门国家公园所贩卖的纪念品是可以信任的	□	□	□	□	□
16. 金门国家公园服务人员能礼貌的对待游客	□	□	□	□	□
17. 金门国家公园服务人员具有专业的服务能力	□	□	□	□	□
18. 金门国家公园能针对不同的游客提供个别服务	□	□	□	□	□
19. 金门国家公园服务人员能给予游客个别的关怀	□	□	□	□	□
20. 金门国家公园提供老人等特殊族群的需求	□	□	□	□	□
21. 金门国家公园所规划的展馆符合游客的利益	□	□	□	□	□
22. 金门国家公园展馆开放的时间符合游客的需求	□	□	□	□	□



第六部份：您对金门国家公园整体满意度

此部份问题在瞭解您对金门国家公园园区游憩景点、游客中心或展示馆各项服务项目整体性的满意度，请依据您对下列问项的满意程度，在适当“□”打“√”：

	非常 满意	满 意	普 通	不 满 意	非常 不 满 意	未曾 使用 本 项 设 施
	← 5 4 3 2 1 →					
1. 金门国家公园环境维护之清洁度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 金门国家公园游客中心内之吵杂度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 金门国家公园提供游客服务项目	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 金门国家公园提供游憩活动之多样性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 金门国家公园区内自然资源受保护之状况	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 金门国家公园区内景观受维护之状况	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 对金门国家公园的整体满意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. 我会向亲朋好友推荐金门国家公园
 (1) 非常愿意 (2) 愿意 (3) 普通 (4) 不愿意 (5) 非常不愿意

9. 我会愿意再来金门国家公园参观游览
 (1) 非常愿意 (2) 愿意 (3) 普通 (4) 不愿意 (5) 非常不愿意

10. 您认为目前本国家公园整体质量与您上次到访比较是？(第一次到访者免填)
 (1) 改善很多 (2) 稍有改善 (3) 差不多 (4) 较差

11. 您对本国家公园是否仍有其它建议，欢迎您尽情写下来？

.....

.....

问卷到此结束，感谢您的合作，祝您健康快乐

Dear visitors:

Code Number -

This questionnaire is particularly conducted in order to investigate the level of satisfaction on the guidance service by Kinmen National Park. It is a great pleasure for you to allot time to finish this questionnaire, which will be taken anonymously. The information you provide will merely be used for statistical analyses and reference for improvement, not for any other purposes. Therefore, you can set your mind at ease when taking this questionnaire. Thanks for your help.

Best Wishes

Sincerely Yours

National Kinmen Park

The first section: Personal information and traveling orientation

1. Gender: (1) male (2) female
2. Age: _____
3. Educational background:
 - (1) elementary school (or lower) (2) junior high school (3) senior/vocational high school
 - (4) junior college (5) university (6) graduate school (or higher)
4. Occupation:
 - (1) student (2) commerce (3) industry
 - (4) military serviceman, civil servant, teacher, police (5) homemaker
 - (6) agriculture, forestry, fishery, stock raising (7) retired from work
 - (8) freelancer (9) others _____ (please make a footnote)
5. Average income per month:
 - (1) below thirty thousand (2) thirty thousand to fifty thousand
 - (3) fifty thousand to eighty thousand (4) over eighty thousand
6. Residence location:
 - (1) Kinmen
 - (2) other areas: northern areas middle areas southern areas eastern areas
 off-shore land
 - (3) foreign areas _____ (please make a footnote)
 - (4) China
7. How do you get the information related to Kinmen National Park? (you can choose more than one answer)
 - (1) the website of Kinmen National Park (2) other websites about traveling information
 - (3) introductions by relatives or friends (4) reports from newspapers or magazines
 - (5) TV shows (6) broadcasting (7) introductions from travel agencies
 - (8) traveling-information propaganda (9) others _____ (please make a footnote)
8. How many times have you visited Kinmen National Park?
 - (1) the first time (2) the second time (3) the third time
 - (4) the fourth/fifth time (5) more than six times
9. What's your main transportation when you visit Kinmen National Park or the exhibition hall? (the transportation within the Kinmen island)
 - (1) by foot (2) bicycle (3) bus (4) car (5) motor
 - (6) sightseeing bus (7) others _____ (please make a footnote)

The second section: The level of satisfaction on the guidance service

This section is designed with an attempt to acknowledge the level of satisfaction on the guidance service of the tourist center and the exhibition hall. Please fill in a maker “V” in the icon

	very satisfactory	satisfactory	common	unsatisfactory	very unsatisfactory	Never use such facilities
1. The set-up location of the guidance billboard.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. The information expression of the guidance billboard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. The appearance design of the guidance billboard.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. The content arrangement of the guidance folded-page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. The content comprehensibility of the guidance folded-page.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. The introduction completeness of the guidance folded-page.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. The guidance attitude of narrators.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. The guidance content of narrators.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. The guidance professionalism of narrators.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. The arrangement/set-up of the guidance-and-exhibition hall..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. The display information of the guidance-and-exhibition hall..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. The visual/aural multimedia facilities.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. The bilingual guidance service.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. The guidance service for people with disabilities.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

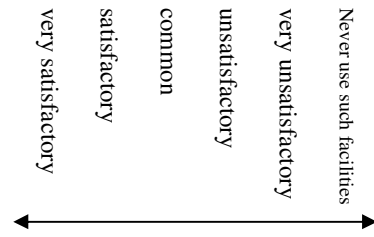
The third section: The level of satisfaction on the infrastructure

This section is designed in order to understand the level of satisfaction on the infrastructure in the tourist center or the exhibition hall. Please fill in a maker “V” in the icon

	very satisfactory	satisfactory	common	unsatisfactory	very unsatisfactory	Never use such facilities
1. The capacity of the parking facility.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. The quality of the parking facility.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. The number of toilets.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. The quality of toilet preservation.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. The number of trash cans.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. The quality of trash can designs.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. The number and variety of the dining facilities.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. The quality of the dining facilities.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. The information/ content board for locations and directions..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. The facilities for the disabled.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

The fourth section: The level of helping understanding resources via the guidance service provided

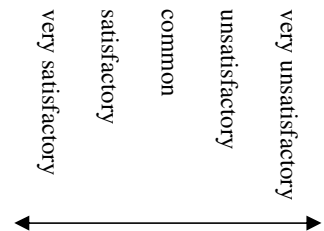
This section is designed to investigate whether the guidance service will help you understand all resources in the center or in the exhibition hall. Mark “V” in the appropriate icon according to the level of the aid.



1. The level of the aid in understanding all resources in Kinmen National Park through the narratives' guidance.....
2. The level of the aid in understanding all resources in Kinmen National Park through guidance folded-pages or publications.....
3. The level of the aid in understanding all resources in Kinmen National Park through display or multimedia facilities.....
4. The level of the aid in understanding all resources in Kinmen National Park through the guidance board.....

The fifth section: The level of satisfaction of the service quality

This section is designed to investigate your personal opinions on the service quality of attraction/amusement spots, the tourist center and the exhibition hall. Mark “V” in the appropriate icon according to the level of agreement of the following items.

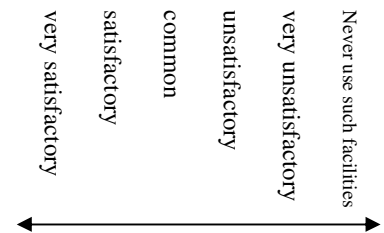


1. There are modern entertainment facilities in Kinmen National Park.....
2. The displays/exhibitions are attractive in Kinmen National Park.....
3. The guidance servers are dressed in courteous styles in Kinmen National Park.....
4. There are correct guidance pamphlets provided in Kinmen National Park.....
5. Travelers' promises are committed in Kinmen National Park.....
6. Guidance servers are able to show care and offer helps when travelers are in trouble in Kinmen National Park.....
7. Guidance servers are able to offer perfect service when questions are initially raised by travelers in Kinmen National Park.....
8. Guidance servers are able to provide previously promised services in time.....
9. The display of humanistic and natural resources is correct.....
10. Travelers are informed service time for all facilities in Kinmen National Park.....
11. Services provided meet travelers' needs in Kinmen National Park.....
12. Guidance servers are willing to offer solutions to problems encountered by travelers in Kinmen National Park.....
13. Guidance servers will reply travelers' problems in time even if they are busy.....
14. Guidance servers are reliable in Kinmen National Park.....
15. Souvenirs sold are reliable in Kinmen National Park.....
16. Guidance servers are able to treat travelers politely in Kinmen National Park.....
17. Guidance servers are equipped with professional knowledge on service in Kinmen National Park.....

- 18. Individual-specialized services are offered for different travelers in Kinmen National Park ······
- 19. Individual cares are given in Kinmen National Park ······
- 20. Special needs are offered for the old or special groups in Kinmen National Park ······
- 21. The display center meets travelers' benefits/interests in Kinmen National Park ······
- 22. The open time of the display center meets travelers' needs ······

The sixth section: The overall level of satisfaction of Kinmen National Park

This section is designed in order to understand your overall level of satisfaction on recreational spots, the tourist center and services in the display center in Kinmen National Park. Mark "V" in the appropriate icon according to the level of agreement of the following items.



- 1. The level of environment protection in Kinmen National Park ······
- 2. Noises made in the tourist center in Kinmen National Park ······
- 3. Service items offered in Kinmen National Park ······
- 4. The diversity of recreational facilities provided in Kinmen National Park
- 5. The protection on natural resources in Kinmen National Park ······
- 6. The protection on landscapes in Kinmen National Park ······
- 7. The overall level of satisfaction of Kinmen National Park ······

8. I will introduce Kinmen National Park to my relatives and friends
 (1) extremely willing to (2) willing to (3) common (4) unwilling to (5) extremely unwilling to

9. I am willing to visit Kinmen National Park again
 (1) extremely willing to (2) willing to (3) common (4) unwilling to (5) extremely unwilling to

10. What do you think of the overall quality compared to that of the last time you visited Kinmen National Park (you do not have to answer if it is your first time to visit Kinmen National Park)
 (1) have improved a lot (2) have improved a little (3) almost the same (4) worse

11. If you have any more suggestions to the Kinmen National Park, feel free to write down.

The questionnaire is over. Thanks for your cooperation. Best Wishes.

附錄二：訪員心得

(一) 古寧頭戰史館

- 1.館內無餐飲部，所以旅行團要在外面吃飽才能進來參觀，導遊覺得很不方便。
- 2.館內殘障設施不完全，影片室外沒有斜坡，推輪椅的人無法進入，而且從停車場距離參觀地點太遠，行動不便的人走起來很吃力。
- 3.館內無垃圾桶，只有在停車場旁有而已，旅客覺得很不方便。
- 4.館內的老花眼鏡太少，寫問卷時不夠用。
- 5.問卷題目太多，旅客自由活動的時間不長，所以會來不及寫。

(二) 雙鯉溼地自然中心

- 1.餐廳部的東西太貴，而且都只有喝的，吃的東西只有鬆餅和冰棒，希望東西可以多樣化一點，讓遊客有多一點選擇。
- 2.館內無垃圾桶，只有在停車場旁有而已，遊客覺得很不方便。
- 3.館內無導覽的小摺頁，遊客希望可以放幾張在門口讓大家索取。

(三) 金水國小

- 1.殘障設施不完善，很多參觀的地方都沒斜坡讓輪椅方便進入。
- 2.停車場太小，大型遊覽車不好停車。
- 3.餐飲部賣的東西太貴，遊客買不下手。
- 4.館內的介紹看板只有繁體字，沒有簡體字，陸客看不懂。
- 5.得月樓內無廁所，遊客必須到金水國小才能上廁所，很不方便。

(四) 八二三戰史館

- 1.廁所太偏僻，遊客會找不到。
- 2.廁所內無衛生紙，很不方便。
- 3.有遊客希望有賣收集各景點紀念章的收集小冊子，這樣就不用每個地方都要自己找紙來蓋(台灣的旅遊景點通常都會賣)。

(五) 中山林遊客中心

- 1.櫃檯沒有會說英文的服務人員，外國遊客如果要問事情，會有溝通上的障礙(例如：有外國遊客想看瓊林的風獅爺，但不知道怎麼走，服務人員又不會說英文，讓外國遊客不知該如何是好)。
- 2.廁所要走到館外才有，但館內沒指標，遊客會不知道在哪裡。

參考文獻

1. 王淮珍(2001)。旅客對導覽解說滿意度之研究-以國立故宮博物院為例，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
2. 石淑惠(1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究，淡江大學教育資料科學學系碩士論文。
3. 吳忠宏、江宜珍(2003)。國立科學工藝博物館觀察參觀動機與滿意度之研究。科技博物期刊，7，1，34-59。
4. 吳忠宏、黃宗成(2001)。玉山國家公園管理處服務品質之研究：以遊客滿意度為例。國家公園學報，11(2)，117-135。
5. 吳淑鈺(2000)。太魯閣國家公園義務解說員參與動機與工作滿意之研究，國立中山大學公事務管理研究所碩士論文。
6. 李銓、黃旭男、陳慧如，「國家公園解說服務滿意度影響因素探討」，戶外遊憩研究(投稿中)。
7. 李銓、黃旭男、陳慧如，「國家公園解說服務滿意度影響因素探討」，突破觀光新困境與觀光產業再造學術研討會，台北：交通部觀光局、中華觀光管理學會、銘傳大學觀光學院，民國 92 年 11 月 8 日，217-246 頁。
8. 李銓、黃旭男、陳慧如，「國家公園遊客涉入、解說服務滿意度與地方依附之關係研究」，銘傳大學掌握學術新趨勢接軌國際化教育國際學術研討會，銘傳大學觀光學院，民國 92 年 3 月 15 日，209-227 頁。
9. 侯錦雄、姚靜婉(1997)。市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究，戶外遊憩研究。10(3)，1-17。
10. 高大剛(2000)。博物館服務品質與顧客滿意度之研究-以國立自然科學博物館為例。博物館學季刊，14，4，105-129。
11. 陳利光(2002)。台灣旅行業顧客關係對顧客滿意度及忠誠度之影響-台北縣市之實證研究，輔仁大學管理學系碩士論文。
12. 陳信甫、郭春敏(1999)。遊客中心解說環境滿意度之研究，景文技術學院學報，9(3)，121-126。
13. 陳昭蓉(1996)。鄰里公園使用者滿意度影響因素之探討。國立台灣大學園藝學研究所碩士論文。
14. 陳肇基、胡學彥(2002)。休閒農場遊客認知與滿意度分析-以南部地區為例，戶

外遊憩研究：第十五卷第三期。

15. 游瑛妙(1999)。節慶活動的吸引力與參觀者對活動品質滿意度分析，碩士論文，台中：靜宜大學觀光系碩士班。
16. 董雅鈴(2004)。觀光風景區的旅遊動機與滿意度之研究-以內灣風景區為例，世新大學經濟學系碩士論文。
17. 黃世明、林育璋(2003)。台中 20 號倉庫服務品質與參觀者滿意度之研究。第五屆休閒、遊憩、觀光學術研討會論文集(PP.124-135)。
18. 黃旭男、李銓、陳慧如，「遊客特性及遊客涉入對國家公園解說服務滿意度之影響」，國科會研究計畫報告，NSC90-2416-H-130-006-SSS，民國 91 年。
19. 黃宗成、黃躍雯、余幸娟(2000)。蹤教觀光客旅遊動機、期望、滿意度關係之研究。戶外遊憩研究，13(3)，23-48。
20. 黃淑美(1996)。遊客對北海岸風景特定區住宿設施及服務的偏好與滿意度之研究，東海大學景觀學系碩士論文。
21. 黃錦照(2002)。田中森林公園遊客旅遊動機與滿意度之研究，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
22. 楊崇賢(2000)。臺北市立動物園遊客遊憩型態及滿意度之研究，動物園學報，12，53-82。
23. 蔡伯勳(1986)。遊憩需求與滿意度分析之研究-以獅頭山風景遊憩區實例調查，國立台灣大學園藝學系碩士論文。
24. 鄭嘉玲(1986)。台灣觀光果園經營型態遊客滿意度之研究。國立台灣大學園藝學研究所碩士論文。
25. 鄭聰華(2000)。網路購物消費者滿意度之研究-以台灣網路書店為例，國立中山大學企業管理學系碩士論文。