

台江國家公園管理處

101 年度遊客服務滿意度調查計畫
(成果報告書)

提案單位：義守大學

計畫主持人：傅信維 博士

摘要

為瞭解六孔遊客中心及七股賞鳥亭從事遊憩活動民眾，對解說服務、公共設施、整體環境品質等議題之滿意度調查，於101年4月1日至10月31日進行問卷訪談，針對前來台江國家公園從事遊憩活動且年滿18歲之遊客進行訪談，共完成2607份有效樣本，無效問卷115份，訪問成功率為95.59%。調查結果摘要如下：

在園區內各項服務設施之使用體驗方面，受訪遊客對於「觀景台的視野景觀」的滿意度分數最高(4.00分)，其次為「休憩桌椅具有舒適感」(3.92分)。而滿意度分數較低的則是「廁所設置數量充足」(3.52分)與「廁所清潔維護品質」(3.50分)。在園區內遊憩設施與服務看法方面，受訪遊客對於「解說人員的服務態度」的滿意度分數最高(4.23分)，其次為「服務站人員服務態度親切」(4.21分)。而滿意度分數較低的則是「遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)」、「遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)」(2.45分)。

比較六孔遊客中心和七股賞鳥亭兩遊憩區的差異，在「園區內各項服務設施之使用體驗」與「園區內遊憩設施與服務看法」方面，七股賞鳥亭遊客的滿意度皆普遍較六孔遊客中心遊客的滿意度高。顯見未來，六孔遊客中心可強化硬體設施與人員服務等軟體化設施的建設，以符合遊客的期待，使遊客可以得到更佳之服務。整體而言，六孔遊客中心遊客有較佳的遊憩體驗且重遊意願較七股賞鳥亭遊客高。

Abstract

The main purpose of this study was to investigate visitor satisfaction on interpretation services, public facilities, and environmental quality in Liukong Visitor Center and Cigu Black-face Spoonbill Reserve, Taijiang National Park and a total of 2607 valid questionnaires were received. There were several findings from the results of analyses. First, visitors were satisfied with the spectacular view, followed by comfortable outdoor chairs and tables, whereas they were less satisfied with the quantities and hygiene of the restrooms in the park. Second, with regard to the recreational facilities and services, the visitors were most satisfied with interpreters' service attitude and Visitor Center staff's amiable attitude. Third, the visitors found that the exhibition in Visitor Center unsatisfied.

Considering visitors' experiences and perceptions in Taijiang National Park, visitors were more satisfied with the services and facilities in Cigu Black-face Spoonbill Reserve than in Liukong Visitor Center; however, visitors, with comparatively higher intention of re-visit, acquired more pleasing recreational experience in Liukong Visitor Center than that in Cigu Black-face Spoonbill Reserve. Hence, the results showed that further improvement of facilities and services should be brought into Liukong Visitor Center to ensure better service quality and visiting experiences for the visitors in the future.

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
一、計畫緣起與目的	1
二、計畫期程	1
三、計畫範圍	1
四、計畫流程	3
五、問卷設計	4
六、抽樣設計	4
七、資料分析方法	5
八、資料分析	6
九、結論與建議	54
附錄	
問卷	62

表 目 錄

表 8-1-1 受訪遊客性別統計表	6
表 8-1-2 受訪遊客年齡統計表	7
表 8-1-3 受訪遊客教育程度統計表	8
表 8-1-4 受訪遊客婚姻狀況統計表.....	9
表 8-1-5 受訪遊客職業統計表	10
表 8-1-6 受訪遊客個人平均月收入統計表	11
表 8-1-7 受訪居住地統計表	12
表 8-1-8 受訪遊客受訪地點統計表.....	13
表 8-2-1 受訪遊客來園旅遊次數統計表	14
表 8-2-2 受訪遊客近期來園旅遊時間統計表.....	15
表 8-2-3 受訪遊客去過哪些遊憩據點統計表.....	16
表 8-2-4 受訪遊客旅遊動機統計表.....	17
表 8-2-5 受訪遊客活動項目統計表.....	18
表 8-2-6 受訪遊客使用交通工具分析表.....	19
表 8-2-7 受訪遊客停留天數統計表.....	20
表 8-3-1 受訪遊客同遊人數分析表.....	21
表 8-3-2 受訪遊客同行者分析表.....	22

表 8-2-9 受訪遊客如何獲得旅遊地點相關資訊統計表.....	23
表 8-3-1-1 受訪遊客對園區內各項服務設施使用體驗綜合比較表.....	25
表 8-3-1-2 受訪遊客對園區內遊憩設與服務看法綜合比較表.....	25
表 8-3-2-1 婚姻狀況 t 檢定分析表.....	27
表 8-3-2-2 受訪地點 t 檢定分析表.....	27
表 8-3-2-3 性別 t 檢定分析表.....	28
表 8-3-2-4 婚姻狀況 t 檢定分析表.....	28
表 8-3-2-5 受訪地點 t 檢定分析表.....	29
表 8-3-3-1 不同年齡受訪者對各項設施服務使用體驗差異性分析表.....	30
表 8-3-3-2 不同教育程度受訪者對各項設施服務使用體驗差異性分 析表.....	32
表 8-3-3-3 不同職業受訪者對各項設施服務使用體驗差異性分析表.....	33
表 8-3-3-4 不同收入受訪者對各項設施服務使用體驗差異性分析表.....	36
表 8-3-3-5 不同居住地受訪者對各項設施服務使用體驗差異性分析 表.....	39
表 8-3-3-6 不同年齡受訪者對園區內遊憩設施與服務看法分析表.....	41
表 8-3-3-7 不同教育程度受訪者對園區遊憩設施與服務看法分析表.....	43
表 8-3-3-8 不同職業受訪者對園區遊憩設施與服務看法分析表.....	45
表 8-3-3-9 不同收入受訪者對園區遊憩設施與服務看法分析表.....	49
表 8-3-3-10 不同居住地受訪者對園區遊憩設施與服務看法分析表.....	50

圖 目 錄

圖 4-1 計劃流程圖.....	3
圖 8-1-1 受訪遊客性別統計圖	6
圖 8-1-2 受訪遊客年齡統計圖	7
圖 8-1-3 受訪遊客教育程度統計圖	8
圖 8-1-4 受訪遊客婚姻狀況統計圖.....	9
圖 8-1-5 受訪遊客職業統計圖.....	10
圖 8-1-6 受訪遊客個人平均月收入統計圖	11
圖 8-1-7 受訪遊客居住地統計圖	12
圖 8-1-8 受訪遊客居住地統計圖	13
圖 8-2-1 受訪遊客來園旅遊次數統計圖.....	14
圖 8-2-2 受訪遊客近期來園旅遊時間統計圖	15
圖 8-2-3 受訪遊客去過哪些遊憩據點統計圖.....	16
圖 8-2-4 受訪遊客旅遊動機統計圖	17
圖 8-2-5 受訪遊客所從事的活動項目統計圖	18
圖 8-2-6 受訪遊客使用交通工具統計圖.....	19
圖 8-2-7 受訪遊客停留天數統計圖	20
圖 8-2-8-1 受訪遊客同遊人數統計圖.....	21

圖 8-2-8-2 受訪遊客同行者統計圖.....	22
圖 8-2-9 遊客如何獲得旅遊地點相關資訊分析圖.....	23
圖 9-3-1 園區內各項服務設施之使用體驗滿意度前五名.....	59
圖 9-3-2 園區內遊憩設施與服務看法.....	60

一、計畫緣起與目的

希望與前來台江國家公園從事遊憩活動之遊客，進行觀感、意見進行雙向的溝通，以瞭解遊客心聲，期盼透過調查分析所得結果，瞭解遊客對於園區中各項設施及服務使用的客戶滿意程度，並作為台江國家公園管理處長期服務品質經營管理成效的提昇及未來發展規劃改善依據。因此，將對至六孔遊客中心及七股賞鳥亭從事遊憩活動民眾，進行針對對解說服務、公共設施、整體環境品質等議題之滿意度調查。

二、計畫期程

本計畫期程為自簽約日算起至中華民國101年12月31日止。

三、計畫範圍

本計畫調查地區包含台江國家公園管理處六孔遊客中心(台南市七股區三股里海埔18號)及七股賞鳥亭(鄰近曾文溪出海口北側)。

六孔遊客中心

六孔管理站遊客中心位於台南市七股區，提供多元化解說導覽設施，讓遊客可以根據自己的遊憩需求特性選擇解說媒體形式，藉由解說導覽設施遊客可以瞭解台江人文歷史，濕地生態所蘊含的生物多樣性、七股當地鹽業發展歷史與重要歷程轉變。

七股賞鳥亭

每年十月至隔年四月，臺南曾文溪河口濕地就成了賞鳥人士的天堂，因曾文溪口濕地豐富的生態環境提供良好的棲地與豐富的食物來源，是黑面琵鷺(「撓杯」或「黑面仔」)在臺灣度冬的重要棲息地點。而台江國家公園於鄰近保護區的賞鳥亭提供駐點人員解說服務，透過專業解說服務與高倍望遠鏡觀察黑面琵鷺，提供遊客更進一步的認識這群遠道而來的嬌客。賞鳥亭服務期間：約為每年十月至翌年四月。

四、計劃流程

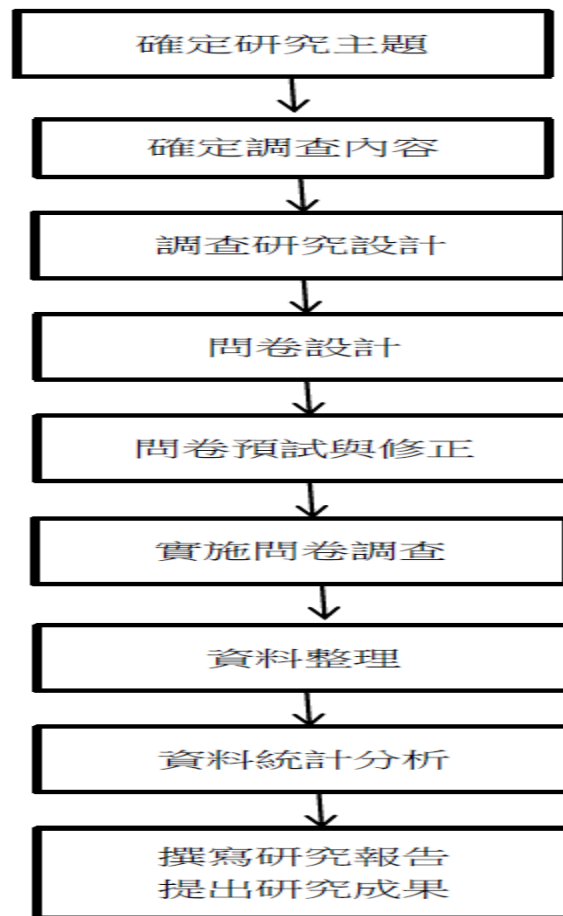


圖 4-1 計劃流程圖

五、問卷設計

主要調查內容

本計畫採取問卷調查的方式，以取得遊客於台江國家公園六孔遊客中心及七股賞鳥亭從事遊憩活動之滿意度等資料，以作為台江國家公園管理處長期服務品質經營管理成效的提昇及未來發展規劃改善依據。針對前述研究目的與研究主題，主要擬定下列三項調查方向：

1. 受訪遊客基本資料：含遊客年齡、性別、教育程度、職業、居住地等項目。
2. 遊客遊憩活動特性調查：分析遊客之遊憩活動需求、進行遊憩活動的型態、旅遊型態（人數、同伴關係）及遊憩動向資料（旅遊時日、天數、交通工具）。
3. 遊客滿意度調查：分析遊客對遊客中心（賞鳥亭）設施、服務項目、服務人員的感觀與滿意度。

六、抽樣設計

(一)母群體

以前來台江國家公園從事遊憩活動之年齡18歲以上遊客為本研究之母群體。

(二)抽樣方法

針對直接與前來台江國家公園六孔遊客中心及七股賞鳥亭從事遊憩活動之十八歲以上遊客，進行遊憩後離園前的問卷調查，問卷抽樣方法為系統抽樣，分為六孔遊客中心及七股賞鳥亭兩個抽樣地點，面對前來之遊客，以系統抽樣方法，於遊客中心定點隨機抽取一名遊客後，續對經過遊客以等距方式抽取後續遊客樣本，進行訪問。顧及假日與非假日遊客流量差異，抽取間距將依流量而有所差異。

(三)抽樣數

本計畫於第一期調查時間內實施抽樣問卷，總樣本數為830份，無效問卷為30份，有效樣本共完成800份(六孔遊客中心及七股賞鳥亭合計份數)，並於第二期調查時間內實施抽樣問卷，總樣本數為1777份，無效問卷為85份，有效樣本共完成1692份(六孔遊客中心及七股賞鳥亭合計份數)為原則。故加總第一期與第二期問卷樣本數，總樣本數為2607份，總無效問卷為115，總有效問卷樣本數為2492份。

七、資料分析方法

本調查計畫的分析方式係依調查目的之需要，於問卷回收後，先經由人工檢查，將資料予以編碼登錄，運用SPSS社會科學套裝軟體統計程式進行統計分析，主要使用的統計分析方法如下：

(一)描述性統計分析 (Descriptive Statistics)

主要以次數分配及百分比顯示，包括樣本個數、總和、平均值、標準差等，用以瞭解遊客基本資料、遊客滿意度與遊客遊憩活動特性的分佈狀態及問項分析。

(二)單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

用來檢定不同母群體的平均數是否相等，以進一步瞭解不同遊客族群之平均數的差異。本計畫使用單因子變異數分析 (One-Way ANOVA) 檢定不同遊客族群對滿意度與遊憩活動特性的差異情形。當變異數分析的結果達到顯著差異時，則可進一步採用雪費多重比較，以瞭解群體間的差異狀況。

八、資料分析結果

本小節主要呈現第一期及第二期問卷調查所得到的綜合結果，首先針對所獲得的樣本特性進行分析，以此了解此次問卷樣本之特徵。此部份分為受訪遊客基本資料、遊客遊憩活動特性調查以及遊客滿意度調查三個部分進行分析。詳細結果如下：

(一) 受訪遊客基本資料分析

本小節之樣本特性，主要分為性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職業、個人平均月收入、居住地以及受訪地點之七個面向分析此次研究樣本之特徵。

1. 性別

受訪遊客主要以「女性」居多，共 1285 人，佔 51.6%。「男性」共 1207 人，佔 49.1%，如表 8-1-1 和圖 8-1-1 所示。

表 8-1-1 受訪遊客性別統計表

性別	次數	百分比(%)
男性	1207	48.4
女性	1285	51.6
總和	2492	100.0

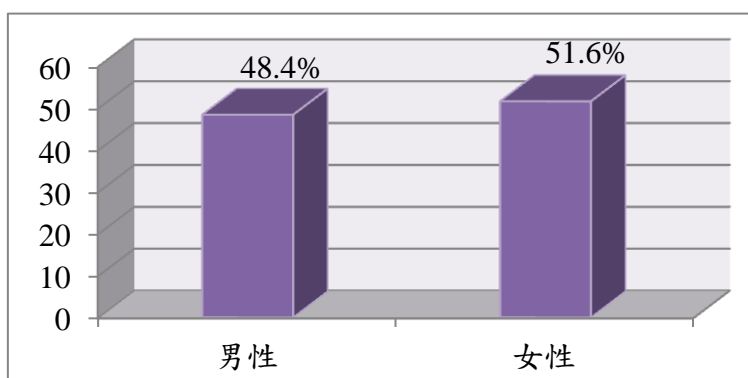


圖 8-1-1 受訪遊客性別統計圖

2. 年齡

受訪遊客之年齡主要以「31-40歲」人數比例居多，共821人，佔32.9%；其次為「21-30歲」共669人，佔26.8%；再者為「41-50歲」，共537人，佔21.5%。整體來看，受訪者大多集中於31-50歲的青壯年齡層，即佔了八成一左右(81.2%)，如表8-1-2和圖8-1-2所示。

表 8-1-2 受訪遊客年齡統計表

性別	次數	百分比(%)
20歲以下	123	4.9
21-30歲	669	26.8
31-40歲	821	32.9
41-50歲	537	21.5
51-60歲	248	10.0
61歲以上	94	3.8
總和	2492	100.0

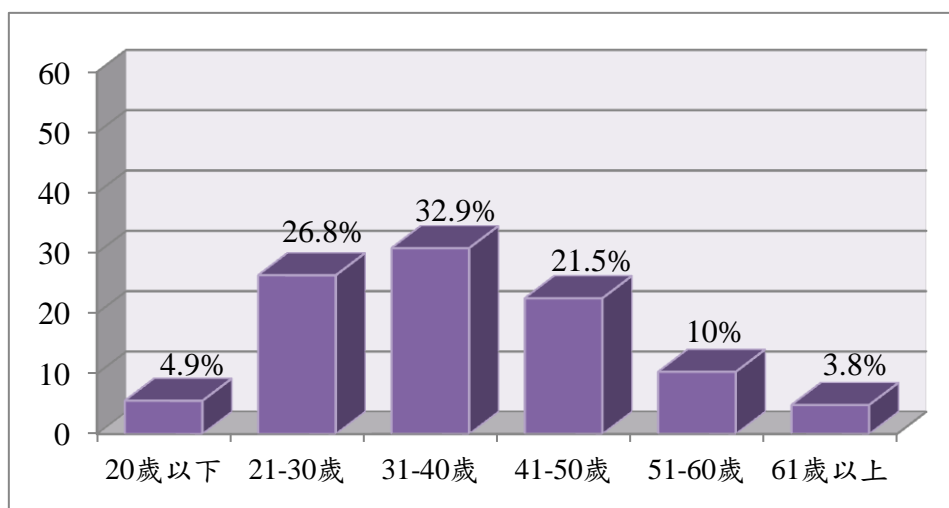


圖 8-1-2 受訪遊客年齡統計圖

3.教育程度

受訪遊客的教育程度以「大專/學」程度居多，共490人，佔61.3%；其次為「高中職」程度，共218人，佔27.3%；再者為「初國中(以下)」，共58人，佔7.2%。整體來看，受訪者的教育程度大多分布於大專/學程度以上者，總共佔了六成五左右(65.6%)，如表8-1-3和圖8-1-3所示。

表 8-1-3 受訪遊客教育程度統計表

教育程度	次數	百分比(%)
初國中(以下)	150	6.0
高中職	655	26.3
大專/學	1571	63.0
研究所	116	4.7
總和	800	100.0

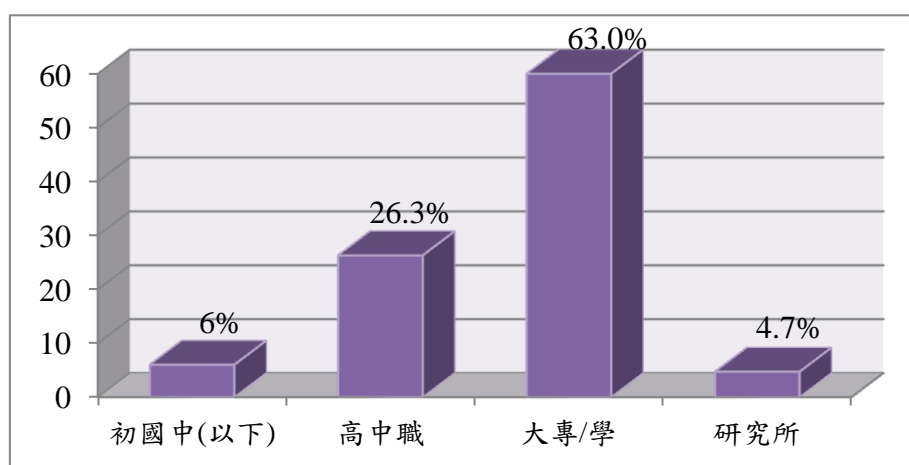


圖 8-1-3 受訪遊客教育程度統計圖

4. 婚姻狀況

受訪遊客的婚姻狀況以「已婚」人數居多，共 1449 人，佔 58.1%；其次為「未婚」者，共 993 人，佔 39.8%。再者為「其他」共 50 人，佔 2.0%，如表 8-1-4 和圖 8-1-4 所示。

表 8-1-4 受訪遊客婚姻狀況統計表

婚姻狀況	次數	百分比(%)
未婚	993	39.8
已婚	1449	58.1
其他	50	2.0
總和	2492	100.0

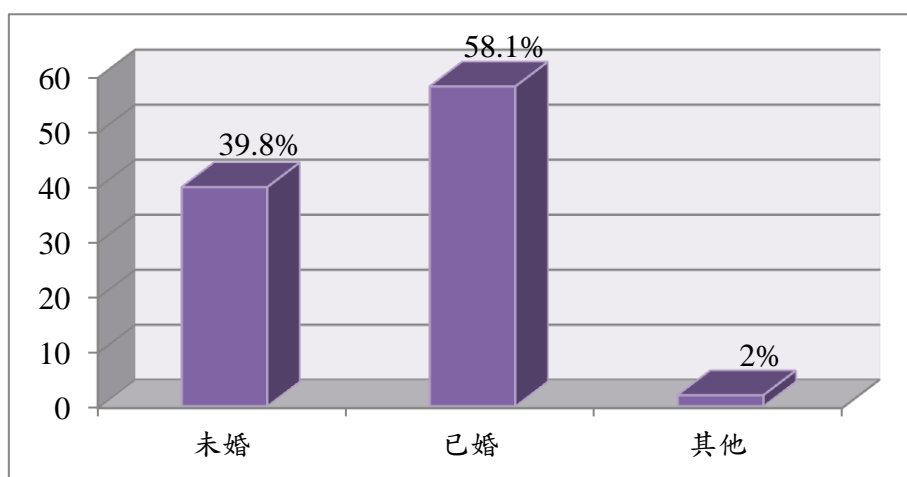


圖 8-1-4 受訪遊客婚姻狀況統計圖

5.職業

受訪遊客的職業大多以「工商貿易(服務)業」居多，共 643 人，佔 25.8%；其次為「學生」共 529 人，佔 21.2%。再者為「專業技術類」共 462 人，佔 18.5%，如表 8-1-5 和圖 8-1-5 所示。

表 8-1-5 受訪遊客職業統計表

職業	次數	百分比(%)
學生	529	21.2
軍警公教	108	4.3
農林漁牧	73	2.9
專業技術類	462	18.5
工商貿易(服務)業	643	25.8
退休、家庭主婦	284	11.4
自由業	337	13.5
其他	56	2.2
總和	2492	100.0

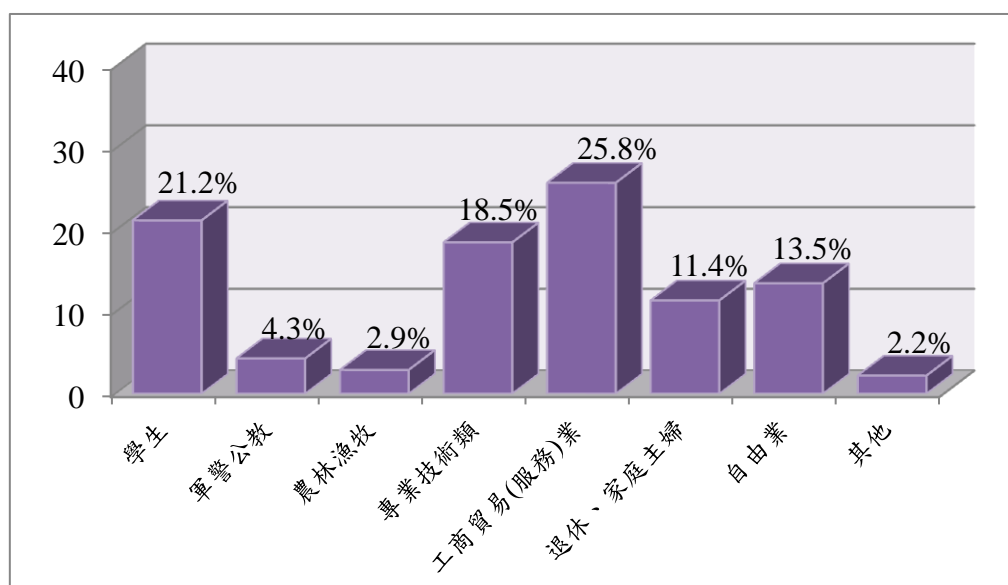


圖 8-1-5 受訪遊客性別統計圖

6.個人平均月收入

受訪遊客的職業大多以「20000元~40000元」居多，共900人，佔36.1%；其次為「無收入」共680人，佔27.3%。再者為「40000元~60000元」部分共431人，佔17.3%，如表8-1-6和圖8-1-6所示。

表 8-1-6 受訪遊客個人平均月收入統計表

職業	次數	百分比(%)
無收入	680	27.3
20000 以下	173	6.9
20000 元~40000 元	900	36.1
40000 元~60000 元	431	17.3
60000 元~80000 元	213	8.5
80000 元以上	95	3.8
總和	2492	100.0

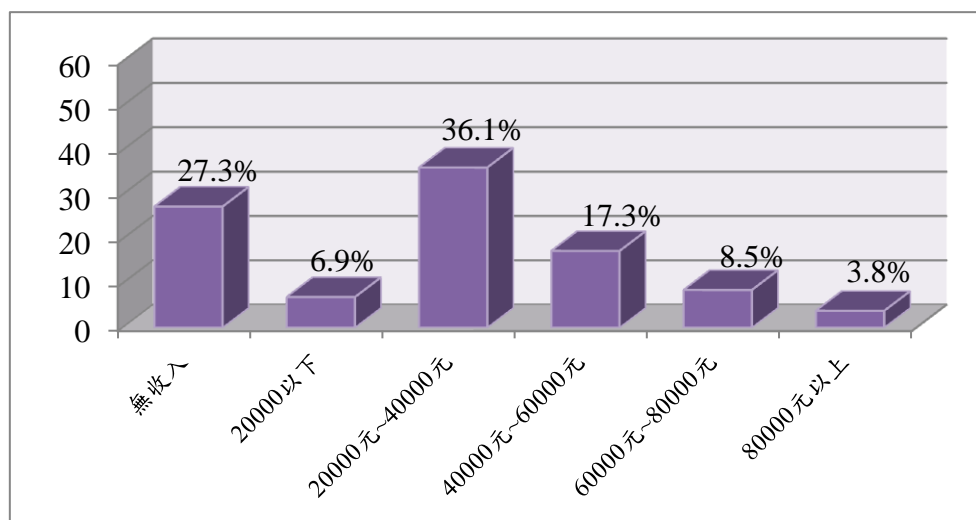


圖 8-1-6 受訪遊客個人平均月收入統計圖

7.居住地

受訪遊客大多居住在「南部地區」人數最多，共 986 人，佔 39.6%；其次為「中部地區」共 895 人，佔 35.9%。再者為「北部地區」共 478 人，佔 19.2%，如表 8-1-7 和圖 8-1-7 所示。

表 8-1-7 受訪遊客居住地統計表

職業	次數	百分比(%)
北部地區	478	19.2
中部地區	895	35.9
南部地區	986	39.6
東部地區	60	2.4
其他地區	73	2.9
總和	800	100.0

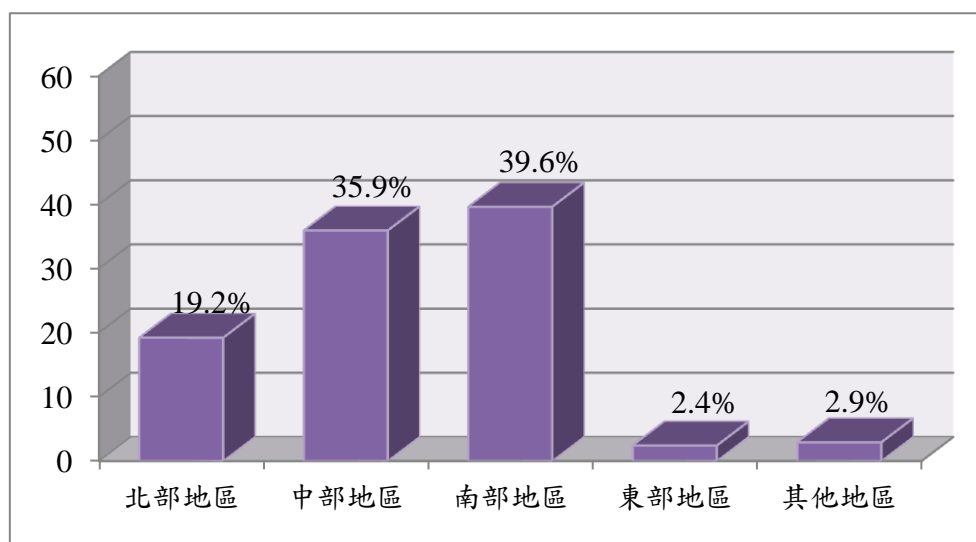


圖 8-1-7 受訪遊客居住地統計圖

8. 受訪地點

受訪者接受訪問之地點以「六孔遊客中心」人數居多，共 1512 人，佔 60.7%；其次為「七股賞鳥亭」共 980 人，佔 39.3%，如表 8-1-8 和圖 8-1-8 所示。

表 8-1-8 受訪者受訪地點統計表

職業	次數	百分比(%)
六孔遊客中心	1512	60.7
七股賞鳥亭	980	39.3
總和	2492	100.0

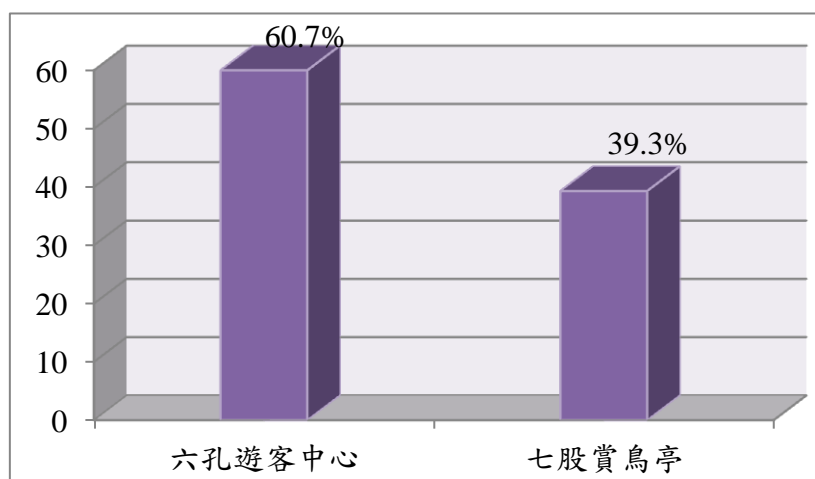


圖 8-1-8 受訪者受訪地點統計圖

(二) 遊客遊憩活動特性調查分析

此部分即針對受訪遊客至台江國家公園遊客中心之旅遊活動特性進行分析，主要區分為受訪遊客「過去1年內來園旅遊次數」、「近期來園旅遊時間」、「過去曾去過哪些遊憩據點」、「旅遊動機」、「旅遊所從事的活動項目為何」、「使用的交通工具為何」、「旅遊天數」、「同遊人數與對象」、「如何得知台江國家公園相關資訊」，詳細分析結果如下：

1. 受訪遊客過去1年來園旅遊次數

整體來看，在2492位受訪遊客當中，過去1年來園旅遊的次數中，以「1次」的人數最多，共815人，佔32.7%；其次為「2次」共717人，佔28.8%；再者為「3次」者，共456人，佔18.3%，如表8-2-1和圖8-2-1所示。

表 8-2-1 受訪遊客來園旅遊次數統計表

來園次數	次數	百分比(%)
1次	815	32.7
2次	717	28.8
3次	456	18.3
4次	302	12.1
5次以上	202	8.1
總和	2492	100.0

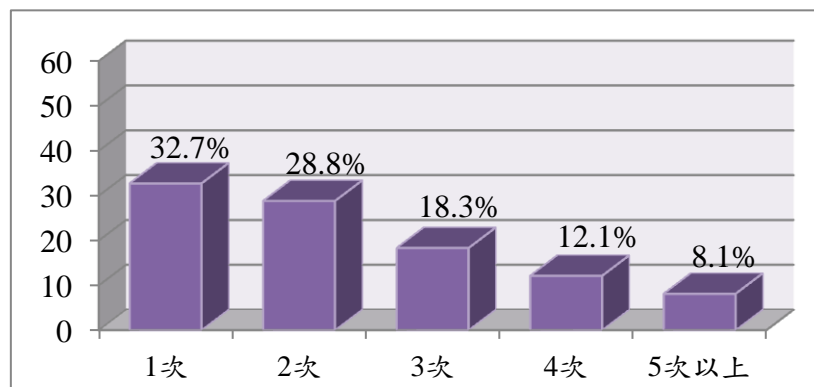


圖 8-2-1 受訪遊客來園旅遊次數統計圖

2. 受訪遊客近期來園旅遊時間

整體來看，在 2492 位受訪遊客當中，最近 1 次到台江國家公園旅遊中，以「6 個月至 1 年內」人數最多，共 939 人，佔 37.7%；其次為「1 年以前」共 682 人，佔 27.3%；再者為「1 至 6 個月內」者，共 637 人，佔 25.6%，如表 8-2-2 和圖 8-2-2 所示。

表 8-2-2 受訪遊客近期來園旅遊時間統計表

近期來園時間	次數	百分比(%)
1 個月內	234	9.4
1 至 6 個月內	637	25.6
6 個月至 1 年內	939	37.7
1 年以前	682	27.3
總和	2492	100.0

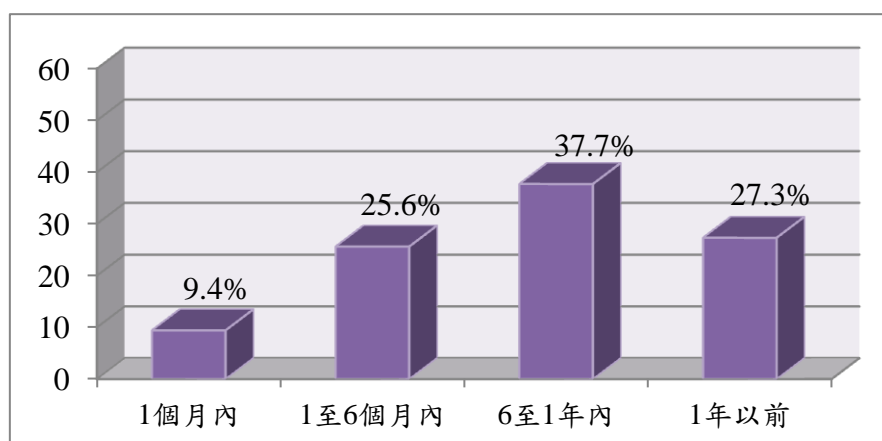


圖 8-2-2 受訪遊客近期來園旅遊時間統計圖

3. 受訪遊客曾去過哪些遊憩據點

整體來看，在 2492 位受訪遊客當中去過的遊憩區以「七股鹽田濕地」人數最多，共 1619 人，佔 62.9%；其次為「黑面琵鷺生態保護區」共 478 人，佔 59.8%；再者為「四草湖」者，共 317 人，佔 39.6%，如表 8-2-3 和圖 8-2-3 所示。

表 8-2-3 受訪遊客去過哪些遊憩據點統計表

遊憩區	次數	百分比(%)
青山港沙洲	488	19.6
四草湖	1038	41.7
黑面琵鷺生態保護區	1523	61.1
七股鹽田濕地	1619	65.0
六孔碼頭遊憩區	907	36.4
總和	5575	223.8

註：本題為複選題，N=2492

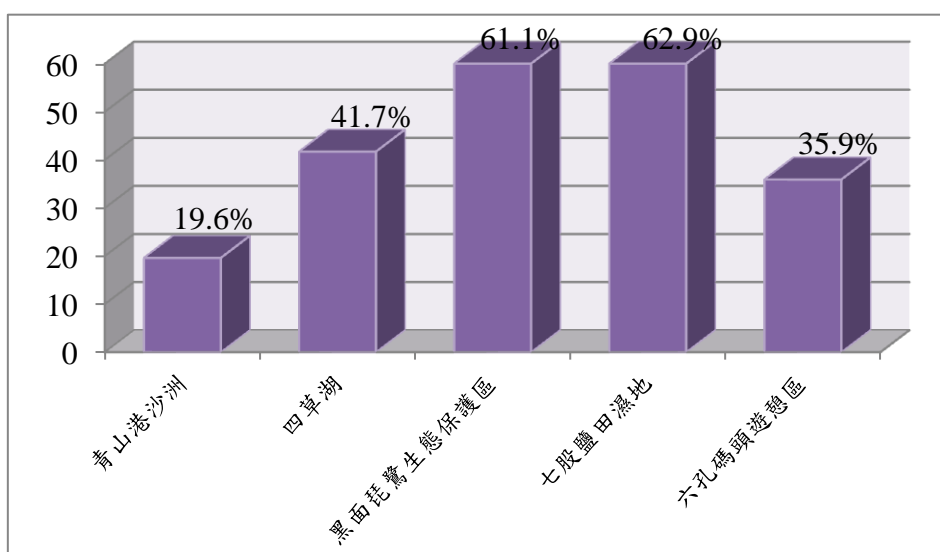


圖 8-2-3 受訪遊客去過哪些遊憩據點統計圖

4. 受訪遊客旅遊的動機

整體來看，在 2492 位受訪遊客當中，選擇到台江國家公園旅遊的動機，以「接近大自然」人數最多，共 1660 人，佔 66.6%；其次為「參加活動」共 786 人，佔 31.5%；再者為「舒緩身心」者，共 734 人，佔 29.5%，如表 8-2-4 和圖 8-2-4 所示。

表 8-2-4 遊客旅遊動機分析表

旅遊動機	次數	百分比(%)
打發時間	414	16.6
參加活動	786	31.5
享用餐食	298	12.0
接近大自然	1660	66.6
運動健身	152	6.1
舒緩身心	734	29.5
聯誼聚會	117	4.7
增進知識	403	16.2
其他	35	1.4
總和	4599	184.6

註：本題為複選題，N=2492

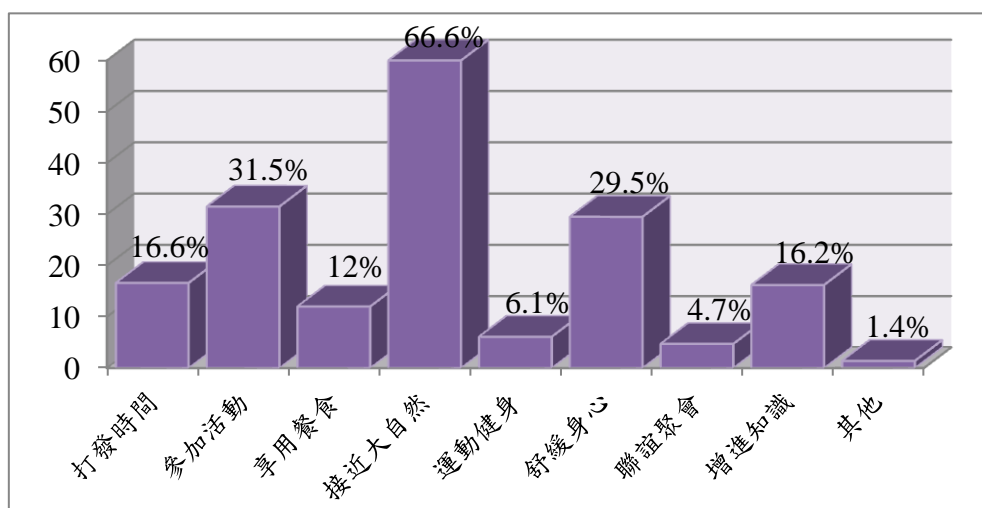


圖 8-2-4 遊客旅遊動機分析圖

5. 受訪遊客所從事的活動項目

在 2492 位受訪遊客當中，選擇從事的活動項目以「野外觀察」最多，共 1497 人，佔 59.3%；其次為「觀察多元陸域生態資源」共 1050 人，佔 42.1%；再者為「探索豐富海域生物資源」者，共 975 人，佔 39.7%，如表 8-2-5 和圖 8-2-5 所示。

表 8-2-5 受訪遊客所從事的活動項目統計表

活動項目	次數	百分比(%)
教學	222	8.9
野外觀察	1497	59.3
欣賞豐富植物資源	914	36.7
探索豐富海域生物資源	975	39.7
觀賞海埔地、沙洲與濕地特殊地形地質景觀	575	23.1
觀察多元陸域生態資源	1050	42.1
體驗歷史文化資源	145	5.8
其他	124	5.0
總和	5502	220.6

註：本題為複選題，N=2492

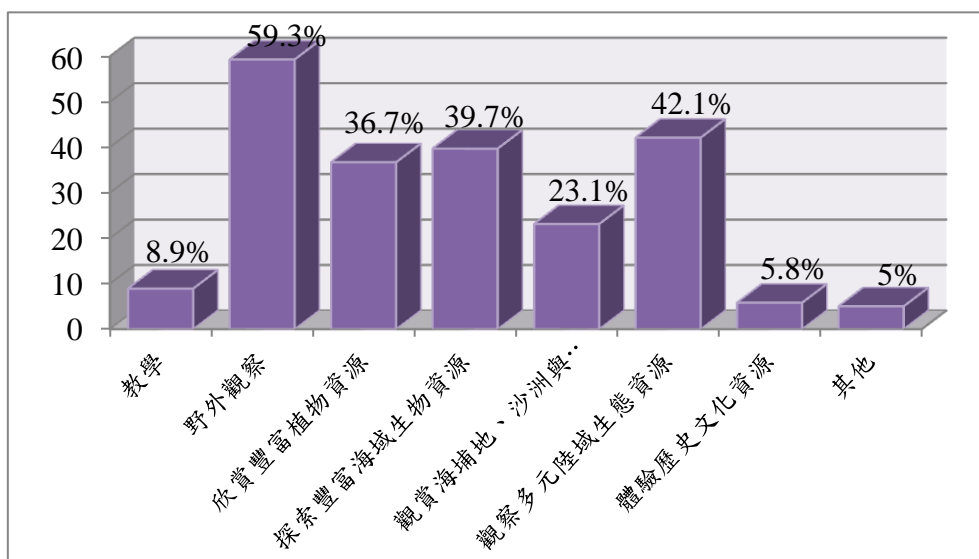


圖 8-2-5 受訪遊客所從事的活動項目統計圖

6. 受訪遊客所使用的交通工具

在 2492 位受訪遊客當中，選擇搭乘的交通工具主要以「自用小客車」最多，共 1619 人，佔 60.8%；其次為「遊覽車」共 528 人，佔 21.2%，如表 2-8-6 和圖 8-2-6 所示。

表 8-2-6 受訪遊客所使用的交通工具統計表

交通工具	次數	百分比(%)
自用小客車	1619	60.8
遊覽車	528	21.2
客運公車	88	3.5
機車	257	10.3
計程車	0	0.0
其他	0	0.0
總和	2492	100.0

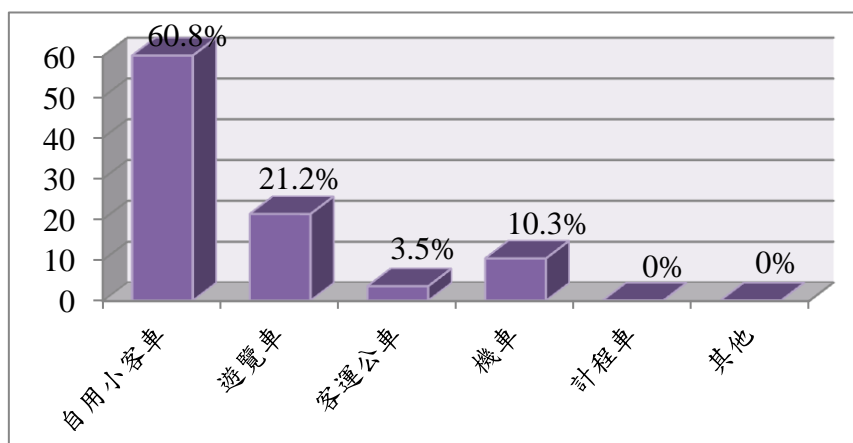


圖 8-2-6 遊客所使用的交通工具分析圖

7. 受訪遊客停留天數

在 2492 位受訪遊客當中，選擇搭乘的交通工具主要以「1 天」最多，共 1897 人，佔 76.1%；其次為「2 天」共 407 人，佔 16.3%，如表 8-2-7 和圖 8-2-7 所示。

表 8-2-7 受訪遊客停留天數統計表

停留時間	次數	百分比(%)
1 天	1897	76.1
2 天	407	16.3
3 天	165	6.6
4 天	15	0.6
5 天以上	8	0.4
總和	2492	100.0

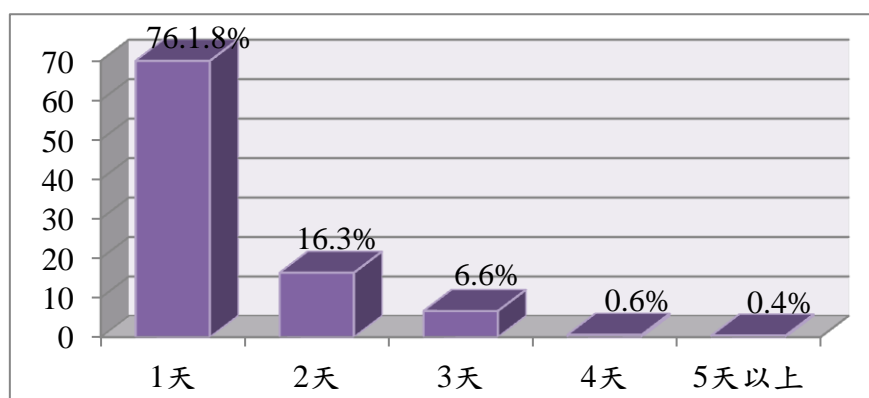


圖 8-2-7 受訪遊客停留天數統計圖

8. 受訪遊客同遊人數與同行者

在 2492 位受訪遊客當中，與受訪者一起同行的旅遊人數大多以「1-20 人」人數最多，共 2138 人，佔 85.8%；其次為「21-40 人」共 180 人，佔 7.1%。在旅遊同伴方面，以「朋友」同形最多，共 298 人，佔 37.3%；其次為「家人親戚」共 187 人，佔 23.4%；再者為「同學、同事」共 158 人，佔 19.8%，如表 8-2-8-1、8-2-8-2 和圖 8-2-8-1、8-2-8-2 所示。

表 8-2-8-1 受訪遊客同遊人數統計表

同遊人數	次數	百分比(%)
1-20 人	2138	85.8
21-40 人	180	7.1
41-60 人	112	4.5
61-80 人	52	2.1
81-100 人	8	0.3
100 人以上	2	0.1
總和	2492	100

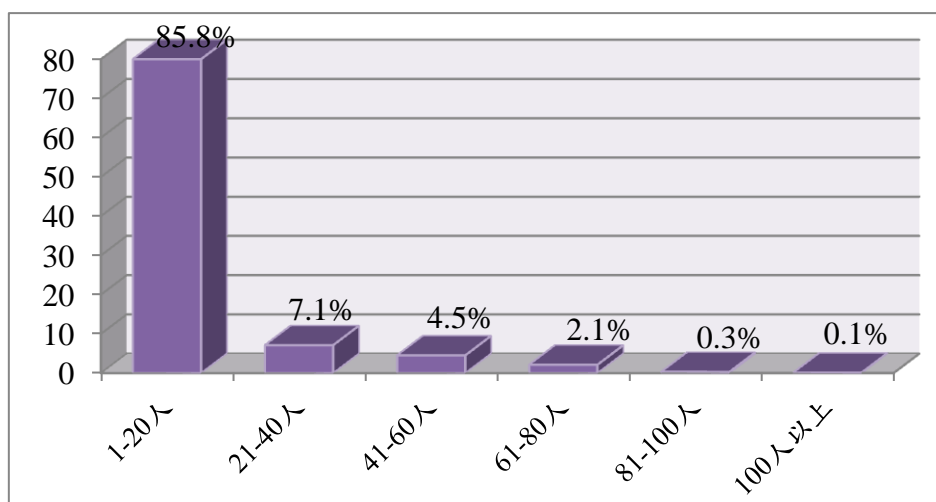


圖 8-2-8-1 受訪遊客同遊人數統計圖

表 8-2-8-2 受訪遊客同行者統計表

旅遊天數	次數	百分比(%)
單獨	164	6.6
家人親戚	607	24.4
朋友	948	38.0
同學、同事	494	19.8
團體旅遊	274	11.0
其他	7	0.2
總和	2492	100.0

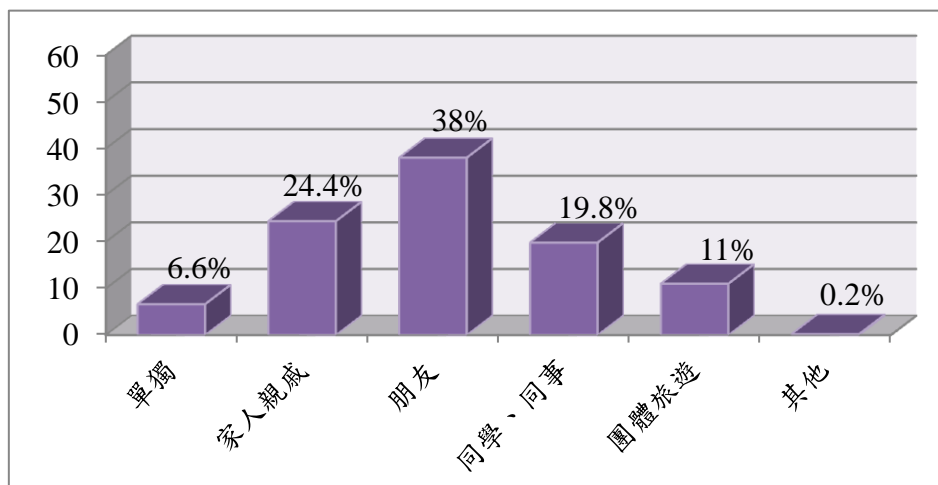


圖 8-2-8-2 受訪遊客同行者統計圖

9. 受訪遊客如何獲得旅遊地點相關資訊

在 800 位受訪遊客當中，以「舊地重遊」人數最多，共 237 人，佔 29.6%；其次為「他人告知」共 221 人，佔 27.6%；再者為「參加團體活動」共 203 人，佔 25.4%，如表 8-2-9 和圖 8-2-9 所示。

表 8-2-9 如何獲得旅遊地點相關資訊分析表

獲得管道	次數	百分比(%)
順道前來	583	23.4
舊地重遊	752	30.2
他人告知	726	29.1
報章雜誌	255	10.2
電視廣播	149	6.0
國家公園宣傳品	186	7.5
網際網路	256	10.3
參加團體活動	520	20.9
其他	49	2.0
總和	3476	139.6

註：本題為複選題，N=2492

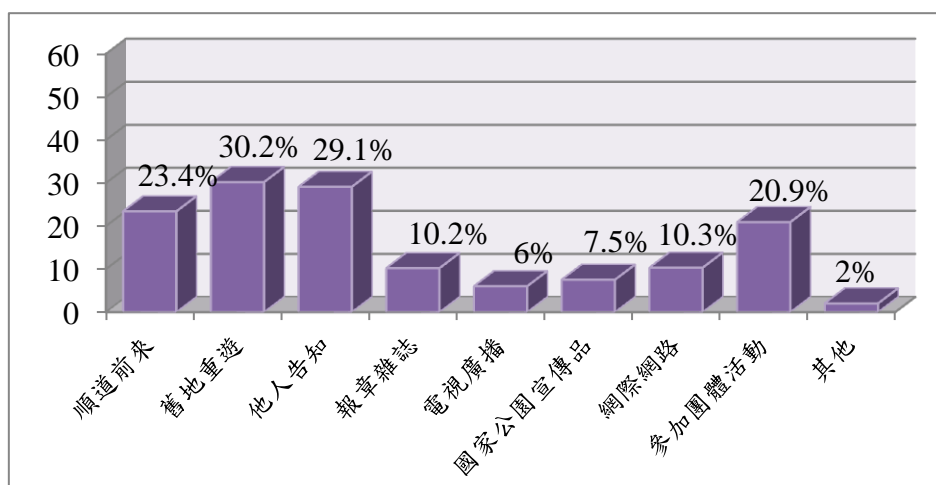


圖 8-2-9 如何獲得旅遊地點相關資訊分析圖

(三)受訪遊客滿意度調查分析

本小節即針對受訪遊客對於台江國家公園遊客中心整體服務及各項服務滿意程度百分比的受訪結果進行分析，主要區分為「園區內各項服務設施使用體驗」及「園區內遊憩設施與服務」兩部分進行滿意度的調查結果。

比較方式分別為「非常滿意」5分、「滿意」4分、「普通」3分、「不滿意」2分以及「非常不滿意」1分，經由加總分數除以個數所得出之平均數做比較，平均數會落在5至1之間，分數越高表示受訪遊客越滿意，分數越低則表示遊客對於各項服務與遊憩設施不滿意。

接著，再依據樣本特性進行單因子變異數分析(One-Way ANOVA)檢定不同遊客族群對滿意度與遊憩活動特性的差異情形。當變異數分析的結果達到顯著差異時，則可進一步採用雪費多重比較，以瞭解群體間的差異狀況。詳細分析結果如下：

1. 園區內服務及設施滿意度

此部分為遊客對園區服務設施的滿意程度分析，分成「園區內各項服務設施使用體驗」及「園區內遊憩設施與服務」兩部分比較。從表 8-3-1-1 來看，受訪遊客對於「觀景台的視野景觀」(4.00分)滿意度最高，顯示受訪遊客對於園區內觀景台設置給予高度肯定；其次則為「休憩桌椅具有舒適感」(3.92分)，而滿意度較低的則為「廁所設置數量充足」(3.53分)、「廁所清潔維護品質」(3.50分)，顯示園區內廁所設置數量與清潔度皆有待加強。另外再從表 8-3-1-2 來看，受訪遊客對於「解說人員的服務態度」(4.23分)滿意度最高，顯示受訪遊客對於園區內解說人員的服務態度給予高度肯定；其次則為「服務站人員服務態度親切」(4.21分)，而滿意度最低的則為「遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥

亭遊客免填)」(2.45 分)及「遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)」(2.45 分)，顯示受訪遊客認為遊客服務中心內的展室陳列品的設置及內容有待加強。整體而言，幾乎所有構面滿意度分數皆高於3.6分以上，顯示受訪者對於各項服務皆比較偏向滿意，詳見如表 8-3-1-1 及 8-3-1-2 所示。

表 8-3-1-1 遊客對園區內各項服務設施使用體驗綜合比較表

選項	滿意度分數	標準差
觀景台的視野景觀	4.00	.849
休憩桌椅具有舒適感	3.92	.884
步道圍籬、護欄安全性	3.83	.820
步道沿線景觀的獨特性	3.82	.757
步道路面鋪設品質	3.78	.744
植栽、綠美化景觀	3.78	.751
步道路線指標清楚	3.77	.762
停車場的設置地點便利	3.74	1.205
停車場容量足夠	3.73	1.197
道路指示標誌	3.62	.842
廁所設置數量充足	3.53	.838
廁所清潔維護品質	3.50	1.428

表 8-3-1-2 遊客對園區內遊憩設施與服務綜合比較表

選項	滿意度分數	標準差
解說人員的服務態度	4.23	.683
服務站人員服務態度親切	4.21	.661
解說人員的表達技巧	4.20	.710
解說人員的專業知識	4.20	.704
服務站提供的諮詢服務	4.17	.672
服務站的環境整潔維護	4.11	.694
如果有機會的話，您願意重遊本遊憩據點	4.10	.734

解說牌的訊息內容豐富	4.02	.698
解說牌的造形設計美觀	4.02	.711
解說牌的設置地點適當	4.01	.678
對於您所從事的遊憩活動覺得滿意	4.00	.659
在本遊憩據點從事活動時不會感覺擁擠	3.95	.747
視聽節目內容整體而言，對本遊憩據點覺得滿意	3.90	.714
電腦多媒體節目內容	3.86	.700
遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)	2.45	2.058
遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)	2.45	2.053

2.T 檢定分析

此小節以性別、婚姻狀況與受訪地點採用獨立樣本 T 檢定。即為只有兩個變數時可利用 *t*-test 來檢驗衡量所顯示的平均值是否有顯著。因此研究利用此檢定方法來衡量「性別」、「婚姻狀況」及「受訪地點」對於「園區內各項服務設施使用體驗」及「園區內遊憩設施與服務看法」之各題項是否有顯著性差異。

(1) 園區內各項服務設施使用體驗

經由分析結果顯示，性別對於「園區內各項服務設施使用體驗」內各題項中均未達.05 顯著水準，因此變項數差異均未顯著。然而「婚姻狀況」、與「受訪地點」的分析結果，部分題項皆達顯著水準，詳見如表 8-3-2-1 至表 8-3-2-2 所示。

表 8-3-2-1 婚姻狀況 *t* 檢定分析表

題項	平均數		<i>t</i>	p
	未婚	已婚		
停車場的設置地點便利	3.77	3.72	1.113	.002
停車場容量足夠	3.78	3.69	1.828	.000
廁所清潔維護品質	3.53	3.49	.586	.022
道路指示標誌	3.63	3.61	.517	.048
植栽、綠美化景觀	3.88	3.71	5.587	.029
步道路面鋪設品質	3.82	3.75	2.175	.000
步道路線指標清楚	3.79	3.75	1.255	.000
步道圍籬、護欄安全性	3.84	3.82	.673	.000
休憩桌椅具有舒適感	3.94	3.91	.988	.005
觀景台的視野景觀	4.02	3.99	.672	.020

表 8-3-2-2 受訪地點 *t* 檢定分析表

題項	平均數		<i>t</i>	p
	六孔	七股		
停車場的設置地點便利	3.71	3.79	-1.766	.000
停車場容量足夠	3.68	3.81	-2.607	.000
廁所設置數量充足	3.56	3.48	2.190	.003
植栽、綠美化景觀	3.67	3.94	-8.714	.000
步道沿線景觀的獨特性	3.77	3.90	-3.977	.001
步道路面鋪設品質	3.78	3.78	.204	.016
步道路線指標清楚	3.73	3.84	-3.451	.000
步道圍籬、護欄安全性	3.73	3.97	-7.097	.000
休憩桌椅具有舒適感	3.85	4.02	-4.762	.000
觀景台的視野景觀	3.98	4.03	-1.556	.000

(2) 園區內遊憩設施與服務看法

經由分析結果顯示，「性別」、「婚姻狀況」與「受訪地點」對於「園區內遊憩設施與服務看法」的分析結果，部分題項皆達顯著水準，詳見如表 8-3-2-3 至表 8-3-2-5 所示。

表 8-3-2-3 性別 *t* 檢定分析表

題項	平均數		<i>t</i>	p
	男性	女性		
服務站的環境整潔維護	4.14	4.08	2.324	.014
解說牌的訊息內容豐富	4.02	4.01	.238	.041
解說牌的造形設計美觀	4.00	4.04	-1.419	.005
視聽節目內容	3.88	3.93	-1.979	.003
電腦多媒體節目內容	3.85	3.86	-.636	.001

表 8-3-2-4 婚姻況狀 *t* 檢定分析表

題項	平均數		<i>t</i>	p
	未婚	已婚		
服務站的環境整潔維護	4.07	4.13	-2.121	.000
解說人員的表達技巧	4.21	4.19	.541	.000
遊客服務中心展示室陳列品設置 (七股賞鳥亭遊客免填)	2.25	2.53	-3.327	.020
遊客服務中心展示室的陳列豐富 (七股賞鳥亭遊客免填)	2.25	2.53	-3.257	.011
視聽節目內容	3.90	3.91	-.370	.025
在本遊憩據點從事活動時不會感覺擁擠	3.90	3.99	-3.020	.000

表 8-3-2-5 受訪地點 *t* 檢定分析表

題項	平均數		<i>t</i>	p
	六孔	七股		
服務站人員服務態度親切	4.31	4.04	10.039	.000
服務站提供的諮詢服務	4.24	4.07	6.560	.000
服務站的環境整潔維護	4.17	4.02	5.236	.000
解說人員的服務態度	4.15	4.34	-6.735	.001
解說人員的表達技巧	4.18	4.23	-1.975	.005
解說人員的專業知識	4.17	4.23	-2.130	.033
解說牌的設置地點適當	4.01	4.01	.083	.000
解說牌的訊息內容豐富	4.00	4.04	-1.169	.021
解說牌的造形設計美觀	4.05	3.98	2.150	.000
遊客服務中心展示室陳列品設置 (七股賞鳥亭遊客免填)	4.03	4.01	159.041	.000
遊客服務中心展示室的陳列豐富 (七股賞鳥亭遊客免填)	4.02	4.02	158.581	.000
對於您所從事的遊憩活動覺得滿意	4.01	4.00	.371	.000
在本遊憩據點從事活動時不會感覺 擁擠	3.96	3.95	.339	.000
整體而言，對本遊憩據點覺得滿意	4.07	4.03	1.395	.000
如果有機會的話，您願意重遊本遊 憩據點	4.13	4.05	2.839	.000

3.單因子變異數分析

此部分採用單因子變異數分析，將不同「年齡」、「教育程度」、「職業」、「收入」、「居住地」對於「園區內各項服務設施使用體驗」及「園區內遊憩設施與服務看法」內的各題項衡量是否有顯著差異性。

(1) 園區內各項服務設施使用體驗

根據分析結果顯示，「年齡」、「教育程度」、「職業」、「收入」、「居住地」對於「園區內各項服務設施使用體驗」內的各題項皆有部分均達.05 顯著水準，詳見如表 8-3-3-1 至 8-3-3-5。

表 8-3-3-1 不同年齡遊客對各項設施服務使用體驗差異性分析

設施使用體驗	年齡	次數	平均數	F 值	P 值
停車場的設置地點便利	20歲以下	123	3.61	2.314	.041
	21~30歲	821	3.68		
	31~40歲	537	3.74		
	41~50歲	248	3.76		
	51~60歲	669	3.80		
	61歲以上	94	4.05		
停車場容量足夠	20歲以下	123	3.64	2.747	.018
	21~30歲	821	3.68		
	31~40歲	537	3.72		
	41~50歲	248	3.72		
	51~60歲	669	3.82		
	61歲以上	94	4.00		
廁所設置數量充足	20歲以下	123	3.47	2.946	.012
	21~30歲	821	3.49		
	31~40歲	537	3.50		
	41~50歲	248	3.59		
	51~60歲	669	3.62		
	61歲以上	94	3.63		

植栽、綠美化景觀	20歲以下	123	3.70	5.358	.000
	21~30歲	821	3.72		
	31~40歲	537	3.75		
	41~50歲	248	3.75		
	51~60歲	669	3.88		
	61歲以上	94	3.95		
步道沿線景觀的獨特性	20歲以下	123	3.72	4.073	.001
	21~30歲	821	3.74		
	31~40歲	537	3.80		
	41~50歲	248	3.88		
	51~60歲	669	3.91		
	61歲以上	94	3.93		
步道圍籬、護欄安全性	20歲以下	123	3.55	5.336	.000
	21~30歲	821	3.66		
	31~40歲	537	3.71		
	41~50歲	248	3.84		
	51~60歲	669	3.87		
	61歲以上	94	3.89		
休憩桌椅具有舒適感	20歲以下	123	3.41	8.092	.000
	21~30歲	821	3.82		
	31~40歲	537	3.83		
	41~50歲	248	3.94		
	51~60歲	669	3.95		
	61歲以上	94	3.98		
觀景台的視野景觀	20歲以下	123	3.60	6.977	.000
	21~30歲	821	3.90		
	31~40歲	537	3.93		
	41~50歲	248	3.98		
	51~60歲	669	4.01		
	61歲以上	94	4.09		

表 8-3-3-2 不同教育程度遊客對各項設施服務使用體驗差異性分析表

設施使用體驗	教育程度	次數	平均數	F 值	P 值
廁所設置數量充足	初國中(以下)	150	3.29	4.193	.002
	高中職	652	3.59		
	大專／學	1571	3.52		
	研究所以上	116	3.59		
道路指示標誌	初國中(以下)	150	3.83	7.796	.000
	高中職	652	3.69		
	大專／學	1571	3.60		
	研究所以上	116	3.31		
植栽、綠美化景觀	初國中(以下)	150	3.83	4.354	.002
	高中職	652	3.81		
	大專／學	1571	3.78		
	研究所以上	116	3.53		
步道路線景觀的獨特性	初國中(以下)	150	3.94	8.828	.000
	高中職	652	3.89		
	大專／學	1571	3.81		
	研究所以上	116	3.47		
步道路面鋪設品質	初國中(以下)	150	3.81	2.881	.021
	高中職	652	3.79		
	大專／學	1571	3.78		
	研究所以上	116	3.66		
步道路線指標清楚	初國中(以下)	150	3.83	2.511	.040
	高中職	652	3.82		
	大專／學	1571	3.76		
	研究所以上	116	3.66		
步道圍籬、護欄安全性	初國中(以下)	150	3.70	2.590	.000
	高中職	652	3.88		
	大專／學	1571	3.83		
	研究所以上	116	3.68		

休憩桌椅具有舒適感	初國中(以下)	150	3.45	14.878	.000
	高中職	652	4.01		
	大專／學	1571	3.94		
	研究所以上	116	3.70		
觀景台的視野景觀	初國中(以下)	150	3.54	13.720	.000
	高中職	652	4.04		
	大專／學	1571	4.04		
	研究所以上	116	3.91		

表 8-3-3-3 不同職業遊客對各項設施服務使用體驗差異性分析表

設施使用體驗	教育程度	次數	平均數	F 值	P 值
停車場的設置地點便利	學生	529	3.60	5.449	.000
	軍警公教	108	3.40		
	農林漁牧	73	3.51		
	專業技術類	462	3.74		
	工商貿易(服務)業	643	3.76		
	退休、家庭主婦	284	3.85		
	自由業	337	4.01		
	其他	56	3.71		
停車場容量足夠	學生	529	3.64	5.227	.000
	軍警公教	108	3.37		
	農林漁牧	73	3.44		
	專業技術類	462	3.74		
	工商貿易(服務)業	643	3.70		
	退休、家庭主婦	284	3.87		
	自由業	337	3.97		
	其他	56	3.55		
廁所設置數量充足	學生	529	3.45	6.185	.000
	軍警公教	108	3.88		
	農林漁牧	73	3.40		
	專業技術類	462	3.56		
	工商貿易(服務)業	643	3.54		
	退休、家庭主婦	284	3.68		

	自由業	337	3.39		
	其他	56	3.36		
廁所清潔維護品質	學生	529	3.55	2.267	.027
	軍警公教	108	3.75		
	農林漁牧	73	3.33		
	專業技術類	462	3.51		
	工商貿易(服務)業	643	3.46		
	退休、家庭主婦	284	3.67		
	自由業	337	3.31		
	其他	56	3.34		
	道路指示標誌	學生	529		
軍警公教		108	3.70		
農林漁牧		73	3.38		
專業技術類		462	3.56		
工商貿易(服務)業		643	3.61		
退休、家庭主婦		284	3.58		
自由業		337	3.76		
其他		56	3.68		
植栽、綠美化景觀		學生	529	3.90	5.047
	軍警公教	108	3.60		
	農林漁牧	73	3.51		
	專業技術類	462	3.75		
	工商貿易(服務)業	643	3.73		
	退休、家庭主婦	284	3.79		
	自由業	337	3.82		
	其他	56	3.68		
	步道沿線景觀的獨特性	學生	529	3.87	
軍警公教		108	3.66		
農林漁牧		73	3.49		
專業技術類		462	3.84		
工商貿易(服務)業		643	3.78		
退休、家庭主婦		284	3.85		
自由業		337	3.94		
其他		56	3.66		

步道路面鋪設品質	學生	529	3.85	5.572	.000
	軍警公教	108	3.68		
	農林漁牧	73	3.38		
	專業技術類	462	3.77		
	工商貿易(服務)業	643	3.77		
	退休、家庭主婦	284	3.80		
	自由業	337	3.85		
	其他	56	3.52		
步道路線指標清楚	學生	529	3.82	7.264	.000
	軍警公教	108	3.60		
	農林漁牧	73	3.59		
	專業技術類	462	3.68		
	工商貿易(服務)業	643	3.77		
	退休、家庭主婦	284	3.76		
	自由業	337	3.99		
	其他	56	3.54		
步道圍籬、護欄安全性	學生	529	3.81	17.198	.000
	軍警公教	108	3.32		
	農林漁牧	73	3.64		
	專業技術類	462	3.85		
	工商貿易(服務)業	643	3.91		
	退休、家庭主婦	284	3.75		
	自由業	337	4.04		
	其他	56	3.13		
休憩桌椅具有舒適感	學生	529	3.91	9.837	.000
	軍警公教	108	3.72		
	農林漁牧	73	3.63		
	專業技術類	462	4.07		
	工商貿易(服務)業	643	4.00		
	退休、家庭主婦	284	3.67		
	自由業	337	3.98		
	其他	56	3.52		

觀景台的視野景觀	學生	529	3.98	8.294	.000
	軍警公教	108	4.00		
	農林漁牧	73	3.82		
	專業技術類	462	4.12		
	工商貿易(服務)業	643	4.05		
	退休、家庭主婦	284	3.76		
	自由業	337	4.09		
	其他	56	3.54		

表 8-3-3-4 不同收入遊客對各項設施服務使用體驗差異性分析表

設施使用體驗	收入	次數	平均數	F 值	P 值
停車場的設置地點便利	無收入	680	3.77	2.687	.020
	20000 以下	173	3.99		
	20000 元 ~40000 元	900	3.74		
	40000 元 ~60000 元	431	3.61		
	60000 元 ~80000 元	213	3.76		
	80000 元以上	95	3.62		
	停車場容量足夠	無收入	680		
20000 以下		173	3.98		
20000 元 ~40000 元		900	3.71		
40000 元 ~60000 元		431	3.55		
60000 元 ~80000 元		95	3.71		
80000 元以上		95	3.65		
廁所設置數量充足		無收入	680	3.61	4.483
	20000 以下	173	3.53		
	20000 元 ~40000 元	900	3.46		
	40000 元 ~60000 元	431	3.46		

	60000 元 ~80000 元	213	3.69		
	80000 元以上	95	3.53		
廁所清潔維護品質	無收入	680	3.68	3.303	.006
	20000 以下	173	4.53		
	20000 元 ~40000 元	900	3.40		
	40000 元 ~60000 元	431	3.42		
	60000 元 ~80000 元	213	3.52		
	80000 元以上	95	3.45		
道路指示標誌	無收入	680	3.65	4.879	.000
	20000 以下	173	3.89		
	20000 元 ~40000 元	900	3.60		
	40000 元 ~60000 元	431	3.53		
	60000 元 ~80000 元	213	3.61		
	80000 元以上	95	3.63		
植栽、綠美化景觀	無收入	680	3.84	13.955	.000
	20000 以下	173	4.01		
	20000 元 ~40000 元	900	3.83		
	40000 元 ~60000 元	431	3.57		
	60000 元 ~80000 元	213	3.63		
	80000 元以上	95	3.71		
步道沿線景觀的獨特性	無收入	680	3.87	4.396	.001
	20000 元以下	173	3.95		
	20000 元 ~40000 元	900	3.84		
	40000 元 ~60000 元	431	3.69		

	60000 元 ~80000 元	213	3.76		
	80000 元以上	95	3.83		
步道路面鋪設品質	無收入	680	3.82	2.294	.043
	20000 元以下	173	3.87		
	20000 元 ~40000 元	900	3.73		
	40000 元 ~60000 元	431	3.74		
	60000 元 ~80000 元	213	3.52		
	80000 元以上	95	3.45		
道路指示標誌	無收入	680	3.65	4.879	.000
	20000 以下	173	3.89		
	20000 元 ~40000 元	900	3.60		
	40000 元 ~60000 元	431	3.53		
	60000 元 ~80000 元	213	3.61		
	80000 元以上	95	3.63		
步道路線指標清楚	無收入	680	3.79	7.100	.000
	20000 元以下	173	3.95		
	20000 元 ~40000 元	900	3.80		
	40000 元 ~60000 元	431	3.72		
	60000 元 ~80000 元	213	3.53		
	80000 元以上	95	3.80		
步道圍籬、護欄安全性	無收入	680	3.78	9.398	.000
	20000 元以下	173	4.08		
	20000 元 ~40000 元	900	3.85		
	40000 元 ~60000 元	431	3.87		

	60000 元 ~80000 元	213	3.55		
	80000 元以上	95	3.95		
休憩桌椅具有舒適感	無收入	680	3.86	7.584	.000
	20000 元以下	173	4.15		
	20000 元 ~40000 元	900	3.91		
	40000 元 ~60000 元	431	4.05		
	60000 元 ~80000 元	213	3.70		
	80000 元以上	95	3.89		
觀景台的視野景觀	無收入	680	3.96	5.000	.000
	20000 元以下	173	4.23		
	20000 元 ~40000 元	900	3.98		
	40000 元 ~60000 元	431	4.08		
	60000 元 ~80000 元	213	3.85		
	80000 元以上	95	4.00		

表 8-3-3-5 不同居住地遊客對各項設施服務使用體驗差異性分析表

設施使用體驗	居住地	次數	平均數	F 值	P 值
停車場容量足夠	北部地區	478	3.64	7.669	.000
	中部地區	895	3.71		
	南部地區	986	3.82		
	東部地區	60	3.95		
	其他地區	73	3.10		
廁所設置數量充足	北部地區	478	3.50	7.297	.000
	中部地區	895	3.55		
	南部地區	986	3.57		

	東部地區	60	3.35		
	其他地區	73	3.05		
廁所清潔維護品質	北部地區	478	3.35	5.006	.001
	中部地區	895	3.48		
	南部地區	986	3.63		
	東部地區	60	3.37		
	其他地區	73	3.08		
步道路面鋪設品質	北部地區	478	3.88	3.833	.004
	中部地區	895	3.74		
	南部地區	986	3.76		
	東部地區	60	3.70		
	其他地區	73	3.92		
步道路線指標清楚	北部地區	478	3.88	5.180	.000
	中部地區	895	3.73		
	南部地區	986	3.74		
	東部地區	60	3.78		
	其他地區	73	4.01		
觀景台的視野景觀	北部地區	478	3.91	3.391	.009
	中部地區	895	4.03		
	南部地區	986	4.04		
	東部地區	60	3.78		
	其他地區	73	3.93		

2.園區內遊憩設施與服務看法

根據分析結果顯示，「年齡」、「教育程度」、「職業」、「收入」、「居住地」對於「園區內遊憩設施與服務看法」內的各題項皆有大部分均達.05 顯著水準，詳見如表 8-3-3-6 至表 8-3-3-10。

表 8-3-3-6 不同年齡遊客對園區內遊憩設施與服務看法差異性分析

設施使用體驗	年齡	次數	平均數	F 值	P 值
服務站人員服務態度親切	20歲以下	123	4.31	15.822	.000
	21~30歲	669	4.17		
	31~40歲	821	4.13		
	41~50歲	537	4.18		
	51~60歲	248	4.42		
	61歲以上	94	4.61		
服務站提供的諮詢服務	20歲以下	123	4.20	9.835	.000
	21~30歲	669	4.09		
	31~40歲	821	4.14		
	41~50歲	537	4.18		
	51~60歲	248	4.39		
	61歲以上	94	4.40		
服務站的環境整潔維護	20歲以下	123	4.14	12.554	.000
	21~30歲	669	4.10		
	31~40歲	821	4.05		
	41~50歲	537	4.06		
	51~60歲	248	4.27		
	61歲以上	94	4.55		
解說人員的服務態度	20歲以下	123	4.32	4.867	.000
	21~30歲	669	4.32		
	31~40歲	821	4.17		
	41~50歲	537	4.17		
	51~60歲	248	4.25		
	61歲以上	94	4.28		

解說人員的表達技巧	20歲以下	123	4.24	9.368	.000
	21~30歲	669	4.26		
	31~40歲	821	4.12		
	41~50歲	537	4.13		
	51~60歲	248	4.31		
	61歲以上	94	4.52		
解說人員的專業知識	20歲以下	123	4.30	9.976	.000
	21~30歲	669	4.23		
	31~40歲	821	4.12		
	41~50歲	537	4.13		
	51~60歲	248	4.34		
	61歲以上	94	4.52		
解說牌的訊息內容豐富	20歲以下	123	3.88	3.014	.010
	21~30歲	669	3.96		
	31~40歲	821	4.05		
	41~50歲	537	4.05		
	51~60歲	248	4.01		
	61歲以上	94	4.14		
解說牌的造形設計美觀	20歲以下	123	4.01	2.219	.050
	21~30歲	669	4.02		
	31~40歲	821	3.97		
	41~50歲	537	4.09		
	51~60歲	248	4.06		
	61歲以上	94	4.04		
遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)	20歲以下	123	3.55	28.168	.000
	21~30歲	669	2.32		
	31~40歲	821	2.01		
	41~50歲	537	2.67		
	51~60歲	248	2.69		
	61歲以上	94	3.93		
遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)	20歲以下	123	3.50	26.994	.000
	21~30歲	669	2.32		
	31~40歲	821	2.02		
	41~50歲	537	2.68		
	51~60歲	248	2.64		
	61歲以上	94	3.93		

電腦多媒體節目內容	20歲以下	123	3.91	2.716	.019
	21~30歲	669	3.81		
	31~40歲	821	3.89		
	41~50歲	537	3.85		
	51~60歲	248	3.79		
	61歲以上	94	4.04		
對於您所從事的遊憩活動 覺得滿意	20歲以下	123	4.10	3.143	.008
	21~30歲	669	3.95		
	31~40歲	821	4.01		
	41~50歲	537	4.00		
	51~60歲	248	4.00		
	61歲以上	94	4.20		
整體而言，對本遊憩據點 覺得滿意	20歲以下	123	4.17	2.584	.024
	21~30歲	669	4.02		
	31~40歲	821	4.02		
	41~50歲	537	4.06		
	51~60歲	248	4.09		
	61歲以上	94	4.21		
如果有機會的話，您願意 重遊本遊憩據點	20歲以下	123	4.15	6.558	.000
	21~30歲	669	4.04		
	31~40歲	821	4.09		
	41~50歲	537	4.06		
	51~60歲	248	4.20		
	61歲以上	94	4.45		

表 8-3-3-7 不同教育程度遊客對園區內遊憩設施與服務看法差異性分析

設施使用體驗	教育程度	次數	平均數	F 值	P 值
服務站人員服務態度親切	初國中(以下)	150	4.55	12.762	.000
	高中職	652	4.16		
	大專／學	1571	4.19		
	研究所以上	119	4.28		
服務站提供的諮詢服務	初國中(以下)	150	4.39	6.642	.000
	高中職	652	4.17		
	大專／學	1571	4.15		
	研究所以上	119	4.28		

服務站的環境整潔維護	初國中(以下)	150	4.39	8.847	.000
	高中職	652	4.13		
	大專/學	1571	4.07		
	研究所以上	119	4.22		
解說人員的專業知識	初國中(以下)	150	4.26	5.124	.000
	高中職	652	4.17		
	大專/學	1571	4.18		
	研究所以上	119	4.44		
解說牌的設置地點適當	初國中(以下)	150	4.01	2.663	.031
	高中職	652	4.05		
	大專/學	1571	3.99		
	研究所以上	119	4.07		
解說牌的造形設計美觀	初國中(以下)	150	4.02	5.675	.000
	高中職	652	4.11		
	大專/學	1571	4.00		
	研究所以上	119	3.79		
遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)	初國中(以下)	150	3.47	14.487	.000
	高中職	652	2.61		
	大專/學	1571	2.32		
	研究所以上	119	1.91		
遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)	初國中(以下)	150	3.50	15.413	.000
	高中職	652	2.61		
	大專/學	1571	2.32		
	研究所以上	119	1.86		
視聽節目內容	初國中(以下)	150	3.99	2.676	.030
	高中職	652	3.96		
	大專/學	1571	3.88		
	研究所以上	119	3.83		
電腦多媒體節目內容	初國中(以下)	150	3.87	4.275	.002
	高中職	652	3.94		
	大專/學	1571	3.82		
	研究所以上	119	3.83		
對於您所從事的遊憩活動覺得滿意	初國中(以下)	150	4.09	2.869	.022
	高中職	652	4.03		
	大專/學	1571	3.97		
	研究所以上	119	4.13		

整體而言，對本遊憩據點覺得滿意	初國中(以下)	150	4.05	9.892	.000
	高中職	652	4.12		
	大專／學	1571	4.01		
	研究所以上	119	4.33		
如果有機會的話，您願意重遊本遊憩據點	初國中(以下)	150	4.30	10.804	.000
	高中職	652	4.12		
	大專／學	1571	4.05		
	研究所以上	119	4.39		

表 8-3-3-8 不同職業遊客對園區內遊憩設施與服務看法差異性分析

設施使用體驗	教育程度	次數	平均數	F 值	P 值
服務站人員服務態度親切	學生	529	4.17	4.892	.000
	軍警公教	108	4.42		
	農林漁牧	73	4.07		
	專業技術類	462	4.17		
	工商貿易(服務)業	643	4.16		
	退休、家庭主婦	284	4.33		
	自由業	337	4.25		
	其他	56	4.32		
服務站提供的諮詢服務	學生	529	4.08	4.040	.000
	軍警公教	108	4.36		
	農林漁牧	73	4.30		
	專業技術類	462	4.17		
	工商貿易(服務)業	643	4.16		
	退休、家庭主婦	284	4.20		
	自由業	337	4.21		
	其他	56	4.36		
服務站的環境整潔維護	學生	529	4.04	2.508	.014
	軍警公教	108	4.09		
	農林漁牧	73	4.19		
	專業技術類	462	4.05		
	工商貿易(服務)業	643	4.12		
	退休、家庭主婦	284	4.18		
	自由業	337	4.15		
	其他	56	4.29		

解說人員的表達技巧	學生	529	4.22	3.421	.001
	軍警公教	108	4.18		
	農林漁牧	73	4.11		
	專業技術類	462	4.30		
	工商貿易(服務)業	643	4.10		
	退休、家庭主婦	284	4.25		
	自由業	337	4.21		
	其他	56	4.18		
解說人員的專業知識	學生	529	4.21	4.531	.000
	軍警公教	108	4.17		
	農林漁牧	73	4.01		
	專業技術類	462	4.26		
	工商貿易(服務)業	643	4.09		
	退休、家庭主婦	284	4.31		
	自由業	337	4.23		
	其他	56	4.20		
解說牌的設置地點適當	學生	529	4.21	3.857	.000
	軍警公教	108	4.17		
	農林漁牧	73	4.01		
	專業技術類	462	4.26		
	工商貿易(服務)業	643	4.09		
	退休、家庭主婦	284	4.31		
	自由業	337	4.23		
	其他	56	4.20		
解說牌的訊息內容豐富	學生	529	3.94	3.078	.003
	軍警公教	108	4.13		
	農林漁牧	73	4.07		
	專業技術類	462	4.04		
	工商貿易(服務)業	643	3.95		
	退休、家庭主婦	284	4.04		
	自由業	337	4.12		
	其他	56	4.14		
	學生	529	3.92	3.227	.002
	軍警公教	108	4.02		

解說牌的造形設計美觀	農林漁牧	73	4.07		
	專業技術類	462	4.03		
	工商貿易(服務)業	643	4.03		
	退休、家庭主婦	284	4.00		
	自由業	337	4.09		
	其他	56	4.23		
遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)	學生	529	4.01	18.103	.000
	軍警公教	108	3.98		
	農林漁牧	73	4.18		
	專業技術類	462	3.95		
	工商貿易(服務)業	643	4.02		
	退休、家庭主婦	284	3.97		
	自由業	337	4.15		
	其他	56	4.09		
遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)	學生	529	2.62	19.550	.000
	軍警公教	108	3.39		
	農林漁牧	73	3.16		
	專業技術類	462	1.90		
	工商貿易(服務)業	643	2.17		
	退休、家庭主婦	284	2.35		
	自由業	337	2.90		
	其他	56	3.80		
視聽節目內容	學生	529	2.64	4.269	.000
	軍警公教	108	3.52		
	農林漁牧	73	3.04		
	專業技術類	462	1.87		
	工商貿易(服務)業	643	2.12		
	退休、家庭主婦	284	2.42		
	自由業	337	2.90		
	其他	56	3.70		

電腦多媒體節目內容	學生	529	3.90	3.613	.001
	軍警公教	108	4.05		
	農林漁牧	73	3.70		
	專業技術類	462	3.87		
	工商貿易(服務)業	643	3.90		
	退休、家庭主婦	284	3.89		
	自由業	337	3.93		
	其他	56	4.30		
對於您所從事的遊憩活動 覺得滿意	學生	529	3.79	3.555	.001
	軍警公教	108	3.97		
	農林漁牧	73	3.58		
	專業技術類	462	3.90		
	工商貿易(服務)業	643	3.85		
	退休、家庭主婦	284	3.85		
	自由業	337	3.93		
	其他	56	3.88		
在本遊憩據點從事活動時 不會感覺擁擠	學生	529	3.94	9.524	.000
	軍警公教	108	4.07		
	農林漁牧	73	3.99		
	專業技術類	462	4.11		
	工商貿易(服務)業	643	3.99		
	退休、家庭主婦	284	4.03		
	自由業	337	3.98		
	其他	56	3.80		
整體而言，對本遊憩據點 覺得滿意	學生	529	3.85	4.083	.000
	軍警公教	108	4.15		
	農林漁牧	73	4.11		
	專業技術類	462	4.15		
	工商貿易(服務)業	643	3.90		
	退休、家庭主婦	284	3.83		
	自由業	337	3.94		
	其他	56	4.11		

如果有機會的話，您願意重遊本遊憩據點	學生	529	4.03	3.519	.001
	軍警公教	108	4.06		
	農林漁牧	73	4.26		
	專業技術類	462	4.17		
	工商貿易(服務)業	643	4.00		
	退休、家庭主婦	284	4.01		
	自由業	337	4.03		
	其他	56	3.98		

表 8-3-3-9 不同收入遊客對園區內遊憩設施與服務看法差異性分析

設施使用體驗	收入	次數	平均數	F 值	P 值
服務站人員服務態度親切	無收入	680	4.30	14.476	.000
	20000 以下	173	4.12		
	20000 元 ~40000 元	900	4.08		
	40000 元 ~60000 元	431	4.32		
	60000 元 ~80000 元	213	4.31		
	80000 元以上	95	4.09		
	服務站提供的諮詢服務	無收入	680		
20000 以下		173	4.16		
20000 元 ~40000 元		900	4.13		
40000 元 ~60000 元		431	4.23		
60000 元 ~80000 元		213	4.26		
80000 元以上		95	3.93		
服務站的環境整潔維護		無收入	680	4.15	3.290
	20000 以下	173	4.06		
	20000 元 ~40000 元	900	4.06		
	40000 元 ~60000 元	431	4.13		

	60000 元 ~80000 元	213	4.23		
	80000 元以上	95	4.00		
解說人員的服務態度	無收入	680	4.31	5.356	.000
	20000 以下	173	4.05		
	20000 元 ~40000 元	900	4.24		
	40000 元 ~60000 元	431	4.23		
	60000 元 ~80000 元	213	4.15		
	80000 元以上	95	4.12		
解說人員的表達技巧	無收入	680	4.30	4.587	.000
	20000 以下	173	4.06		
	20000 元 ~40000 元	900	4.17		
	40000 元 ~60000 元	431	4.16		
	60000 元 ~80000 元	213	4.19		
	80000 元以上	95	4.21		
解說人員的專業知識	無收入	680	4.29	3.993	.001
	20000 以下	173	4.10		
	20000 元 ~40000 元	900	4.17		
	40000 元 ~60000 元	431	4.19		
	60000 元 ~80000 元	213	4.15		
	80000 元以上	95	4.08		
遊客服務中心展示室陳列 品設置(七股賞鳥亭遊客 免填)	無收入	680	2.70	61.907	.000
	20000 以下	173	2.23		
	20000 元 ~40000 元	900	1.76		
	40000 元 ~60000 元	431	3.53		

	60000 元 ~80000 元	213	3.05		
	80000 元以上	95	1.41		
遊客服務中心展示室的陳 列豐富(七股賞鳥亭遊客 免填)	無收入	680	2.74	69.195	.000
	20000 元以下	173	2.18		
	20000 元 ~40000 元	900	1.71		
	40000 元 ~60000 元	431	3.58		
	60000 元 ~80000 元	213	3.01		
	80000 元以上	95	1.41		
視聽節目內容	無收入	680	3.96	2.646	.022
	20000 元以下	173	3.78		
	20000 元 ~40000 元	900	3.90		
	40000 元 ~60000 元	431	3.94		
	60000 元 ~80000 元	213	3.83		
	80000 元以上	95	3.83		
在本遊憩據點從事活動時 不會感覺擁擠	無收入	680	3.84	3.874	.002
	20000 元以下	173	3.88		
	20000 元 ~40000 元	900	3.91		
	40000 元 ~60000 元	431	3.94		
	60000 元 ~80000 元	213	4.05		
	80000 元以上	95	4.11		

表 8-3-3-10 不同居住地遊客對園區內遊憩設施與服務看法差異性分析

設施使用體驗	居住地	次數	平均數	F 值	P 值
服務站人員服務態度親切	北部地區	478	4.15	5.551	.000
	中部地區	895	4.21		
	南部地區	986	4.26		
	東部地區	60	3.98		
	其他地區	73	4.03		
解說牌的設置地點適當	北部地區	478	3.99	3.437	.008
	中部地區	895	3.01		
	南部地區	986	4.00		
	東部地區	60	4.10		
	其他地區	73	4.29		
解說牌的訊息內容豐富	北部地區	478	4.02	3.737	.005
	中部地區	895	4.02		
	南部地區	986	3.98		
	東部地區	60	4.18		
	其他地區	73	4.26		
遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)	北部地區	478	2.62	3.831	.004
	中部地區	895	2.29		
	南部地區	986	2.46		
	東部地區	60	2.57		
	其他地區	73	3.08		
遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)	北部地區	478	2.66	3.677	.005
	中部地區	895	2.29		
	南部地區	986	2.44		
	東部地區	60	2.65		
	其他地區	73	2.90		
視聽節目內容	北部地區	478	4.06	8.555	.000
	中部地區	895	3.90		
	南部地區	986	3.83		
	東部地區	60	3.95		
	其他地區	73	3.84		

電腦多媒體節目內容	北部地區	478	3.96	5.089	.000
	中部地區	895	3.87		
	南部地區	986	3.79		
	東部地區	60	3.92		
	其他地區	73	3.82		
在本遊憩據點從事活動時不會感覺擁擠	北部地區	478	3.95	4.007	.003
	中部地區	895	3.88		
	南部地區	986	4.01		
	東部地區	60	3.95		
	其他地區	73	4.05		
整體而言，對本遊憩據點覺得滿意	北部地區	478	4.00	6.778	.000
	中部地區	895	3.98		
	南部地區	986	4.13		
	東部地區	60	4.13		
	其他地區	73	4.18		
如果有機會的話，您願意重遊本遊憩據點	北部地區	478	4.03	8.201	.000
	中部地區	895	4.02		
	南部地區	986	4.19		
	東部地區	60	4.27		
	其他地區	73	4.16		

九、結論與建議

本小節針對問卷資料所分析的結果，對「受訪遊客基本資料」、「遊客遊憩活動特性」以及「遊客滿意度」做進一步的結論探討與建議。

(一)受訪遊客基本資料

首先從性別方面來看，雖然受訪遊客以女性人數居多，然而僅只比男性人數多 78 人，因此也顯示出到園區旅遊的男女比例較為平均，並無特別明顯差異。受訪遊客大多分布在 21-50 歲的年齡層，特別是以 31-50 歲的已婚人士居多，學歷大多為高中職至大專/學的教育程度。職業方面，則以專業技術類與工商貿易(服務)業居多，其次為學生。然而平均月收入大多集中在 20000~60000 元以內。本次經由受訪後發現，因地緣關係大多數的遊客來自於中南部地區，並且以南部人數最多。最後受訪地點部分則以六孔遊客中心人數最多，比七孔賞鳥亭多 532 人。

(二)遊客遊憩活動特性

遊客至園區旅遊的資訊大部分是透過參加團體活動、舊地重遊以及親朋好介紹得知，以遊客來園次數來看，來園旅遊二次以上的遊客居多，佔了總受訪遊客數的 67.3%，來園時間則大多是 1 個月至 1 年內重遊園區。大部份的遊客都選擇自行開車至園區旅遊，其次則為搭乘遊覽車。旅遊天數大多以 1 日遊為主，同遊人數則從 1-20 人數不等，遊客到訪的遊憩據點部分為四草湖、黑面琵琶鷺生態保護區以及七股鹽田濕地三個區為主，並且以接近大自然為主要旅遊動機，其次則為舒緩身心以及參加活動。受訪遊客認為台江國家公園擁有豐富多元的生態資產，因此希望主要至園區從事的活動以野外觀察、觀察多元陸域生態資源、探索欣賞豐富的植物及海域生物資源等活動為主。

(三)遊客滿意度

在遊客滿意部分，本研究針對台江國家公園遊客中心之遊客進行各項服務及設施的滿意度調查，在有效樣本 2492 份問卷調查結果中發現，受訪遊客對於台江國家公園遊客中心所提供的軟硬體設施和服務給予高度評價。以整體的滿意度分析來看，受訪遊客對於「觀景台的視野景觀」、「解說人員的服務態度」、「服務站人員服務態度親切」、「解說人員的表達技巧」等皆給予高度肯定，以下將各題項作一統整分析，以便了解各面向的詳細結果。

1.人口變項對「園區內各項服務設施使用體驗」之分析

(1)性別

在性別滿意度方面，男性與女性遊客皆對於園區內的「觀景台的視野景觀」與「休憩桌椅具有舒適感」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「道路指示標誌」較為不滿意。

(2)婚姻狀況

婚姻狀況方面，已婚與未婚受訪遊客皆對於園區內「觀景台的視野景觀」與「休憩桌椅具有舒適感」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「廁所設置數量充足」較為不滿意。

(3)受訪地點

受訪遊客皆對於六孔遊客中心及七股賞鳥亭的「觀景台的視野景觀」與「休憩桌椅具有舒適感」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「廁所設置數量充足」較為不滿意。

(4)年齡

結果顯示，不同年齡層的受訪遊客皆認為對於園區內的「觀景台的視野景觀」與「休憩桌椅具有舒適感」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「廁所設置數量充足」較為不滿意。

(5)教育程度

結果顯示，不同教育程度的受訪遊客對於園區內的「停車場的設置地點便利」、「停車場容量足夠」、「步道沿線景觀的獨特性」以及「步道路面鋪設品質」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「廁所設置數量充足」較為不滿意。

(6)職業

在職業方面，不同職業的受訪遊客對於「停車場的設置地點便利」、「觀景台的視野景觀」與「休憩桌椅具有舒適感」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「道路指示標誌」較為不滿意。

(7)個人平均月收入

在月收入方面，不同收入的受訪遊客對於「植栽、綠美化景觀」、「步道圍籬、護欄安全性」、「觀景台的視野景觀」與「休憩桌椅具有舒適感」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「廁所設置數量充足」較為不滿意。

(8)居住地

結果顯示，不同居住地遊客對於「步道路線指標清楚」以及「觀景台的視野景觀」較為滿意。然而則對於「廁所清潔維護品質」以及「廁所設置數量充足」較為不滿意。

2.人口變項對「園區內遊憩設施與服務看法」之分析

(1)性別

在性別部份，男性與女性受訪遊客皆對於園區內的「解說人員的服務態度」、「解說人員服務態度親切」、「解說人員的表達技巧」以及「解說人員的專業知識」較為滿意。然而則對於六孔遊客中心的「遊客服務中心的展示式陳列品設置」以及「遊客服務中心展示室的陳列豐富」較為不滿意。

(2)婚姻狀況

結果顯示，已婚與未婚的受訪遊客認為對於園區內的「解說人員的服務態度」、「解說人員服務態度親切」、「解說人員的表達技巧」以及「解說人員的專業知識」較為滿意。然而則對於六孔遊客中心的「遊客服務中心的展示式陳列品設置」以及「遊客服務中心展示室的陳列豐富」較為不滿意。

(3)受訪地點

在受訪地點方面，受訪遊客皆對於六孔遊客中心及七股賞鳥亭的「解說人員的服務態度」、「解說人員服務態度親切」較為滿意。然而則對於「視聽節目內容整體而言，對本遊憩據點覺得滿意」以及「電腦多媒體節目內容」較為不滿意。

(4)年齡

結果顯示，不同年齡層的受訪遊客對於園區內的「解說人員的服務態度」、「服務站的環境整潔維護」較為滿意。然而則對於六孔遊客中心的「遊客服務中心的展示式陳列品設置」以及「遊客服務中心展示室的陳列豐富」較為不滿意。

(5)教育程度

結果顯示，不同教育程度的遊客對於「服務人員的服務態度」、「服務站提供的諮詢服務」、「解說人員的專業知識」以及「解說牌地點」感到較為滿意。然而則對於「在本遊憩據點從事活動時不會感覺擁擠」以及「電腦多媒體節目內容」較為不滿意。

(6)職業

在職業分面，不同職業的受訪遊客對於「服務人員的服務態度」及「服務站提供的資訊服務」感到較為滿意。然而則對於「六孔遊客中心的「遊客服務中心的展示式陳列品設置」、「遊客服務中心展示室的陳列豐富」以及兩地區的「電腦多媒體節目內容」感到較為不滿意。

(7)個人平均月收入

結果顯示，不同月收入的遊客對於「服務人員的服務態度」及「服務人員服務態度親切」感到較為滿意。然而則對於六孔遊客中心的「遊客服務中心的展示式陳列品設置」、「遊客服務中心展示室的陳列豐富」感到較為不滿意。

(8)居住地

結果顯示，不同居住地的遊客對於「解說牌設置地點適當」及「如果有機會的話，您願意重遊本遊憩據點」感到較為滿意。然而則對於「六孔遊客中心的「遊客服務中心的展示式陳列品設置」、「遊客服務中心展示室的陳列豐富」感到較為不滿意。

3.園區內整體滿意度分析

整體來看，受訪遊客在「園區內各項服務設施之使用體驗」的滿意度方面，對於「觀景台的視野景觀」的滿意度分數最高(4.00分)，其次為「休憩桌椅具有舒適感」(3.92分)。而滿意度分數較低的則是「廁所設置數量充足」(3.52分)與「廁所清潔維護品質」(3.50分)。在園區內遊憩設施與服務看法方面，受訪遊客對於「解說人員的服務態度」的滿意度分數最高(4.23分)，其次為「服務站人員服務態度親切」(4.21分)。而滿意度分數較低的則是「遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)」、「遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)」(2.45分)，可詳見如圖9-3-1與圖9-3-2。

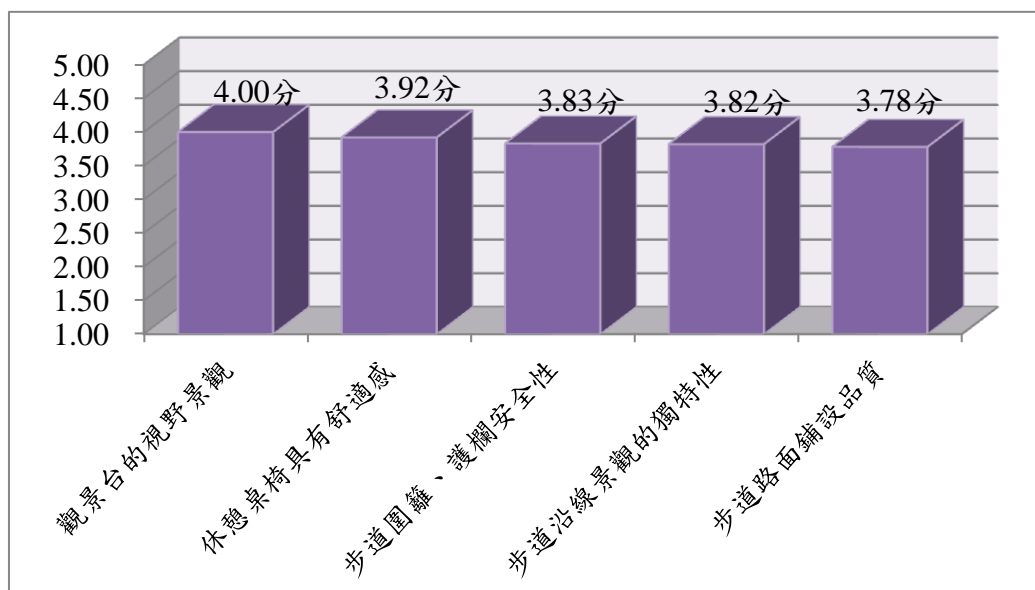


圖 9-3-1 園區內服務設施之使用體驗滿意度前五名

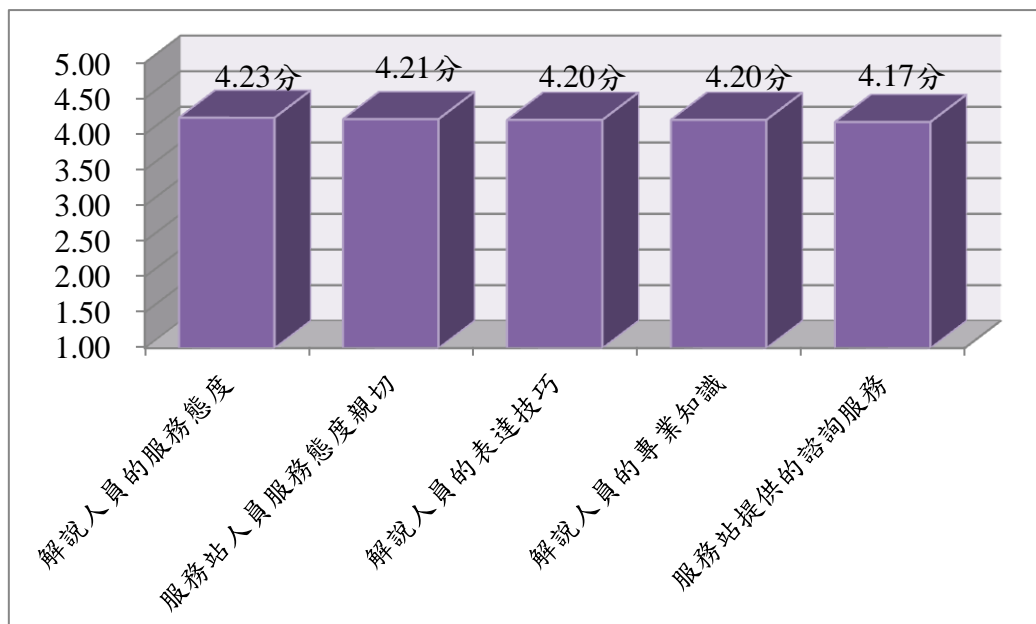


圖 9-3-2 園區內各項遊憩設施與服務看法滿意度前五名

4.建議

根據上述結論探討的結果，整體而言，至台江國家公園旅遊的遊客年齡層較為平均，並且同行者大多為家人與朋友，因此是適合全家大小出遊以及團體舉辦戶外活動的旅遊景點。然而因地緣關係，大多數的遊客皆來自於中南部地區，並且旅客的旅遊時間大多以1日遊為主，因此台江國家公園擁有豐富的生態資源，可透過網際網路或是電視廣播等相關媒體宣傳管道，吸引更多學校或是其他公司單位以及民眾，前往旅遊、舉辦戶外教學以及員工團體旅遊等活動，讓國內民眾更能多認識及瞭解具有豐富生態及歷史文化景觀的旅遊地區。

在遊客滿意度方面，整體而言，遊客對於園區內的景觀設施以及人員服務的軟體設施到滿意，然而對於園區內廁所的設置以及清潔度感到不滿意，也顯示出遊客非常重視廁所的便利性與整潔度，然而這也是往後園區內需要積極改善的設施，讓遊客能夠有個乾淨舒服且便利的如廁空間。另外，在六孔遊客中心方面，遊客對於遊客中心的展示室陳列擺設與內容感到較不滿意，因此往後能改善陳列室空間，讓遊客能有個舒適明亮並且擺設內容豐富多元的空間。

最後，比較六孔遊客中心和七股賞鳥亭兩遊憩區的差異，在「園區內各項服務設施之使用體驗方面」與「園區內遊憩設施與服務看法」方面，七股賞鳥亭遊客的滿意度皆普遍較六孔遊客中心遊客的滿意度高。

整體而言，六孔遊客中心遊客有較佳的遊憩體驗且重遊意願較七股賞鳥亭遊客高。因此顯見未來，六孔遊客中心可強化硬體設施與人員服務等軟體化設施的建設，以符合遊客的期待，使遊客可以得到更佳之服務。因此希望透過本研究結果，能更加瞭解遊客對於台江國家公園的看法以及需求，並作為日後改善的參考分析，讓遊客能夠有個更舒適且完善的生態旅遊景點。

附錄

親愛的遊客您好：

為提昇國家公園的旅遊品質與遊憩體驗，特委託義守大學觀光學系進行遊客滿意度調查，敬請您就遊憩設施、服務與整體環境品質提供寶貴意見，謝謝您的合作與協助，敬祝 旅途愉快!!

台江國家公園管理處 敬謝

第一部份：請就您的旅遊特性填寫適當的答案。

- 過去1年內到本國家公園旅遊次數 1次 2次 3次 4次 5次以上
- 多久前曾來此旅遊 1個月內 1至6個月內 6月至1年內 1年以前
- 以往曾去過台江國家公園的哪些遊憩據點(可複選)
 青山港沙洲 四草湖 黑面琵鷺生態保護區 七股鹽田濕地
 六孔碼頭遊憩區
- 本次旅遊的動機(目的) (可複選)
 打發時間 參加活動 享用餐食 接近大自然 運動健身 舒緩身心
 聯誼聚會 增進知識 其他
- 本次旅遊所從事的活動項目 (可複選)
 教學 野外觀察 欣賞豐富植物資源 探索豐富海域生物資源
 觀賞海埔地、沙洲與濕地 特殊地形地質景觀 觀察多元陸域生態資源
 體驗歷史文化資源 其他
- 本次旅遊所使用的交通工具 (可複選)
 自用小客車 遊覽車 客運公車 機車 計程車 其他
- 本次旅遊天數 1天 2天 3天 4天 5天以上
- 今天與您同遊的人數(含自己)為 _____ 人，同行遊伴為
 單獨 家人親戚 朋友 同學、同事 團體旅遊 其他
- 您如何知道這個旅遊地點 (可複選)
 順道前來 舊地重遊 他人告知 報章雜誌 電視廣播 國家公園宣傳品
 網際網路 參加團體活動 其他

第二部分：請您針對園區內各項服務設施的使用體驗在適當的 打”√”。

	未	非	不	普	滿	非
	使	常	滿	通	意	常
	用	不	意	意	意	滿
		滿	意			意
		意				
1. 停車場的設置地點便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 停車場容量足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 廁所設置數量充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 廁所清潔維護品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 道路指示標誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 植栽、綠美化景觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 步道沿線景觀的獨特性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 步道路面鋪設品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 步道路線指標清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 步道圍籬、護欄安全性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 休憩桌椅具有舒適感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 觀景台的視野景觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

~背面尚有題~

第三部份：請您針對園區內遊憩設施與服務的看法，請依同意程度在□內打“✓”。

	非 常 不 滿 意	不 滿 意	普 通	滿 意	非 常 滿 意
1. 服務站人員服務態度親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 服務站提供的諮詢服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 服務站的環境整潔維護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 解說人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 解說人員的表達技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 解說人員的專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 解說牌的設置地點適當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 解說牌的訊息內容豐富	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 解說牌的造形設計美觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 遊客服務中心展示室陳列品設置(七股賞鳥亭遊客免填)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 遊客服務中心展示室的陳列豐富(七股賞鳥亭遊客免填)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 視聽節目內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 電腦多媒體節目內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 對於您所從事的遊憩活動覺得滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 在本遊憩據點從事活動時不會感覺擁擠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 整體而言，對本遊憩據點覺得滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 如果有機會的話，您願意重遊本遊憩據點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：個人基本資料

- 性別 男 女
- 年齡 20 以下 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲
61 歲以上
- 教育程度 初國中(以下) 高中職 大專/學 研究所以上
- 婚姻狀況 未婚 已婚 其他
- 職業 學生 軍警公教 農林漁牧 專業技術類 工商貿易(服務)業
退休、家庭主婦 自由業 其他
- 個人平均月收入 無收入 二萬元以下 二萬元~四萬元
二萬元~四萬元 二萬元~四萬元 二萬元~四萬元以上
- 居住地 台北縣市 北部地區(台北縣市以外) 中部地區 南部地區
東部地區 其他地區
- 受訪地點 六孔遊客中心 七股賞鳥亭

對台江國家公園的建議：

~問卷到此結束，謝謝您寶貴的意見！~