

目 錄

目 錄.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	VIII
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 計畫實施內容.....	2
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	6
第三節 遊客滿意度	10
第四節 重要—表現程度分析	13
第三章 計畫實施內容與方法.....	15
第一節 研究架構	15
第二節 問卷設計	15
第三節 抽樣設計與樣本抽取.....	16
第四節 資料分析方法.....	17
第四章 調查結果與分析.....	19
第一節 樣本描述	21
第二節 解說服務行前重視度與實際體驗滿意度分析	39
第三節 公共設施滿意度分析.....	87
第四節 整體環境品質滿意度分析	105
第五節 整體滿意度、推薦、回遊意願與改善度分析	118
第六節 重要 - 表現程度分析法 (IPA)	131
第七節 相關分析	133
第八節 迴歸分析	135
第九節 遊客居住地與滿意度之關係分析	137
第十節 遊客旅遊方式與滿意度之關係分析.....	150
第五章 結論與建議.....	169

第一節 結論	169
第二節 建議	174
附錄.....	177
附錄一 問卷	177
附錄二 103 年 01-05 月份金門航空站營運量統計表.....	188
附錄三 103 年 01-05 月份出入境管理局之入出境人數統計表	189
附錄四 103 年 01-05 月份來金旅客人數估算.....	190
附錄五 遊客中心/展示館與滿意度之關係分析	191
參考文獻.....	217

表目錄

表 2.2.1	解說服務之定義	7
表 2.2.2	解說服務之類型	9
表 4.1.1	抽樣樣本分配表	19
表 4.1.2	各項量表之信度	20
表 4.1.3	遊客基本資料之樣本結構分析	21
表 4.1.3	遊客基本資料之樣本結構分析 (續)	22
表 4.1.4	受訪遊客之性別分佈	23
表 4.1.5	受訪遊客之年齡分佈	24
表 4.1.6	受訪遊客之學歷	25
表 4.1.7	受訪遊客之職業	26
表 4.1.8	受訪遊客之每月平均收入	27
表 4.1.9	受訪遊客居住地	28
表 4.1.10	旅遊特性之樣本結構分析	29
表 4.1.10	旅遊特性之樣本結構分析 (續)	30
表 4.1.11	遊客旅遊資訊來源	31
表 4.1.12	遊客蒞臨次數	32
表 4.1.13	遊客使用的交通工具	33
表 4.1.14	到金門主要的目的	34
表 4.1.15	停留時間	35
表 4.1.16	旅遊的方式	36
表 4.1.17	住宿地點	37
表 4.1.18	最喜歡金門的觀光資源與因素	38
表 4.2.1	解說服務行前重視度之樣本結構分析	41
表 4.2.1	解說服務行前重視度之樣本結構分析 (續)	42
表 4.2.1	解說服務行前重視度之樣本結構分析 (續)	43
表 4.2.2	指示標牌設置地點重視度	44
表 4.2.3	指示牌訊息表達重視度	45
表 4.2.4	指示牌造型設計重視度	46
表 4.2.5	摺頁內容編排重視度	47
表 4.2.6	摺頁內容易懂重視度	48
表 4.2.7	摺頁介紹完整重視度	49
表 4.2.8	解說人員解說態度重視度	50

表 4.2.9	解說人員解說內容重視度	51
表 4.2.10	解說人員解說專業重視度	52
表 4.2.11	館內解說展示設施設置方式重視度	53
表 4.2.12	館內解說展示設施展示內容重視度	54
表 4.2.13	視聽多媒體播放重視度	55
表 4.2.14	雙語解說服務重視度	56
表 4.2.15	身心障礙解說服務重視度	57
表 4.2.16	金門國家公園行解說服務重視度	58
表 4.2.17	解說服務滿意度之樣本結構分析	62
表 4.2.17	解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)	63
表 4.2.17	解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)	64
表 4.2.18	指示標牌設置地點滿意度	65
表 4.2.19	指示牌訊息表達滿意度	66
表 4.2.20	指示牌造型設計滿意度	67
表 4.2.21	摺頁內容編排滿意度	68
表 4.2.22	摺頁內容易懂滿意度	69
表 4.2.23	摺頁介紹完整滿意度	70
表 4.2.24	解說人員解說態度滿意度	71
表 4.2.25	解說人員解說內容滿意度	72
表 4.2.26	解說人員解說專業滿意度	73
表 4.2.27	館內解說展示設施設置方式滿意度	74
表 4.2.28	館內解說展示設施展示內容滿意度	75
表 4.2.29	視聽多媒體播放滿意度	76
表 4.2.30	雙語解說服務滿意度	77
表 4.2.31	身心障礙解說服務滿意度	78
表 4.2.32	金門國家公園行解說服務滿意度	79
表 4.2.33	解說服務行前重視度與實際體驗滿意度各題項之平均數與標準差	80
表 4.2.34	遊客基本資料與整體解說服務行前重視度之差異分析	82
表 4.2.35	旅遊特性與整體解說服務行前重視度之差異分析	83
表 4.2.36	遊客基本資料與整體解說服務實際體驗滿意度之差異分析	85
表 4.2.37	旅遊特性與整體解說服務實際體驗滿意度之差異分析	86
表 4.3.1	公共設施滿意度之樣本結構分析	89
表 4.3.1	公共設施滿意度之樣本結構分析 (續)	90
表 4.3.2	停車場容量滿意度	91

表 4.3.3	停車場設置地點適切滿意度	92
表 4.3.4	廁所設置數量滿意度	93
表 4.3.5	廁所清潔維護品質滿意度	94
表 4.3.6	垃圾桶設置滿意度	95
表 4.3.7	遊客中心販賣區的滿意度	96
表 4.3.8	方向及區位指標牌內容滿意度	97
表 4.3.9	提供無障礙設施的設置滿意度	98
表 4.3.10	無煙環境的營造滿意度	99
表 4.3.11	遊客對各項公共設施滿意度的平均數與標準差	100
表 4.3.13	遊客基本資料與整體公共設施滿意度構面之差異分析	103
表 4.3.14	旅遊特性與整體公共設施滿意度構面之差異分析	104
表 4.4.1	整體環境品質滿意度之樣本結構分析	106
表 4.4.1	整體環境品質滿意度之樣本結構分析(續)	107
表 4.4.2	環境維護清潔度滿意度	108
表 4.4.3	遊客中心內空間之適宜度滿意度	109
表 4.4.4	提供遊客服務項目的專業度	110
表 4.4.5	提供遊憩活動之多樣性滿意度	111
表 4.4.6	區內自然資源受保護之狀況滿意度	112
表 4.4.7	區內景觀受維護之狀況滿意度	113
表 4.4.8	金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數與標準差	114
表 4.4.9	遊客基本資料與整體環境品質滿意度之差異分析	116
表 4.4.10	旅遊特性與整體環境品質滿意度之差異分析	117
表 4.5.1	對整體滿意度、推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構分析	119
表 4.5.2	遊客對金門國家公園整體滿意度	120
表 4.5.3	遊客推薦金門國家公園的意願度	121
表 4.5.4	遊客對回遊金門國家公園意願度	122
表 4.5.5	遊客認知金門國家公園整體品質改善度 (含首次到訪)	123
表 4.5.6	遊客認知金門國家公園整體品質改善度 (不含首次到訪)	123
表 4.5.7	金門國家公園整體服務滿意度評價	124
表 4.5.8	金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數與標準差	125
表 4.5.9	遊客基本資料與整體滿意度之差異分析	127
表 4.5.10	旅遊特性與整體滿意度之差異分析	128
表 4.5.11	遊客基本資料與推薦回遊意願度之差異分析	129
表 4.5.12	旅遊特性與推薦回遊意願度之差異分析	130

表 4.7.1	各變項之相關分析.....	134
表 4.8.1	解說服務行前重視度對各構面滿意度之迴歸分析.....	135
表 4.8.2	解說服務實際體驗滿意度對各構面滿意度之迴歸分析.....	136
表 4.9.1	性別與居住地之分析.....	137
表 4.9.2	年齡與居住地之分析.....	137
表 4.9.3	學歷與居住地之分析.....	138
表 4.9.4	職業與居住地之分析.....	139
表 4.9.5	平均收入與居住地之分析.....	139
表 4.9.6	旅遊資訊來源與居住地之分析.....	140
表 4.9.7	蒞臨金門國家公園次數與居住地之分析.....	141
表 4.9.8	使用交通工具與居住地之分析.....	141
表 4.9.9	主要目的與居住地之分析.....	142
表 4.9.10	停留時間與居住地之分析.....	142
表 4.9.11	旅遊方式與居住地之分析.....	143
表 4.9.12	選擇金門旅遊的原因與居住地之分析.....	143
表 4.9.13	最喜歡的觀光資源與因素與居住地之分析.....	144
表 4.9.14	居住地與解說服務重視度之平均數.....	145
表 4.9.15	居住地與解說服務滿意度之平均數.....	146
表 4.9.16	居住地與公共設施滿意度之平均數.....	147
表 4.9.17	居住地與金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數.....	148
表 4.9.18	居住地與整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數.....	149
表 4.10.1	性別與旅遊方式之分析.....	150
表 4.10.2	年齡與旅遊方式之分析.....	150
表 4.10.3	學歷與旅遊方式之分析.....	151
表 4.10.4	職業與旅遊方式之分析.....	152
表 4.10.5	平均收入與旅遊方式之分析.....	152
表 4.10.6	居住地與旅遊方式之分析.....	153
表 4.10.7	旅遊資訊來源與旅遊方式之分析.....	154
表 4.10.8	蒞臨金門國家公園次數與旅遊方式之分析.....	155
表 4.10.9	使用交通工具與旅遊方式之分析.....	155
表 4.10.10	主要目的與旅遊方式之分析.....	156
表 4.10.11	停留時間與旅遊方式之分析.....	156
表 4.10.12	選擇金門旅遊的原因與旅遊方式之分析.....	157
表 4.10.13	最喜歡的觀光資源與因素與旅遊方式之分析.....	157

表 4.10.14 旅遊方式與解說服務重視度之平均數	158
表 4.10.15 旅遊方式與解說服務滿意度之平均數	159
表 4.10.16 旅遊方式與公共設施滿意度之平均數	160
表 4.10.17 旅遊方式與金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數	161
表 4.10.18 旅遊方式與整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數	162
附表 2.1.1 103 年 01-05 月金門航空站營運量統計表	188
附表 3.1.1 103 年 01-05 月入出境管理局之入出境人數統計表	189
附表 5.1.6 解說服務滿意度之樣本結構分析	205
附表 5.1.6 解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)	206
附表 5.1.6 解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)	207
附表 5.1.7 整體環境品質滿意度之樣本結構分析	209
附表 5.1.7 整體環境品質滿意度之樣本結構分析(續)	210
附表 5.1.8 對整體滿意度、推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構分析 ..	212
附表 5.1.9 遊客中心/展示館與整體解說服務行前重視度之差異分析	213
附表 5.1.10 遊客中心/展示館與整體解說服務實際體驗滿意度之差異分析 ..	214
附表 5.1.11 遊客中心/展示館與整體公共設施滿意度之差異分析	214
附表 5.1.12 遊客中心/展示館與整體環境品質滿意度之差異分析	215
附表 5.1.13 遊客中心/展示館與整體滿意度之差異分析	215
附表 5.1.14 遊客中心/展示館與推薦回遊意願度之差異分析	216
附表 5.1.15 遊客中心/展示館與滿意評價	216

圖目錄

圖 1.3.1	計畫執行流程圖	4
圖 2.1.1	重要—表現程度分格圖	14
圖 3.1.1	研究架構圖	15
圖 4.1.1	受訪遊客之性別分佈	23
圖 4.1.2	受訪遊客之年齡分佈	24
圖 4.1.3	受訪遊客之學歷	25
圖 4.1.4	受訪遊客之職業	26
圖 4.1.5	受訪遊客之每月平均收入	27
圖 4.1.6	受訪遊客居住地	28
圖 4.1.7	遊客旅遊資訊來源	31
圖 4.1.8	遊客蒞臨次數	32
圖 4.1.9	遊客使用的交通工具	33
圖 4.1.10	到金門主要的目的	34
圖 4.1.11	停留時間	35
圖 4.1.12	旅遊的方式	36
圖 4.1.13	住宿地點	37
圖 4.2.1	解說指示牌設置地點重視度	44
圖 4.2.2	指示牌訊息表達重視度	45
圖 4.2.3	指示牌造型設計重視度	46
圖 4.2.4	摺頁內容編排重視度	47
圖 4.2.5	摺頁內容易懂重視度	48
圖 4.2.6	摺頁介紹完整重視度	49
圖 4.2.7	解說人員解說態度重視度	50
圖 4.2.8	解說人員解說內容重視度	51
圖 4.2.9	解說人員解說專業重視度	52
圖 4.2.10	館內解說展示設施設置方式重視度	53
圖 4.2.11	館內解說展示設施展示內容重視度	54
圖 4.2.12	視聽多媒體播放重視度	55
圖 4.2.13	雙語解說服務重視度	56
圖 4.2.14	身心障礙解說服務重視度	57
圖 4.2.15	金門國家公園行動解說服務重視度	58
圖 4.2.16	解說指示牌設置地點滿意度	65

圖 4.2.17 指示牌訊息表達滿意度.....	66
圖 4.2.18 指示牌造型設計滿意度.....	67
圖 4.2.19 摺頁內容編排滿意度.....	68
圖 4.2.20 摺頁內容易懂滿意度.....	69
圖 4.2.21 摺頁介紹完整滿意度.....	70
圖 4.2.22 解說人員解說態度滿意度.....	71
圖 4.2.23 解說人員解說內容滿意度.....	72
圖 4.2.24 解說人員解說專業滿意度.....	73
圖 4.2.25 館內解說展示設施設置方式滿意度.....	74
圖 4.2.26 館內解說展示設施展示內容滿意度.....	75
圖 4.2.27 視聽多媒體播放滿意度.....	76
圖 4.2.28 雙語解說服務滿意度.....	77
圖 4.2.29 身心障礙解說服務滿意度.....	78
圖 4.2.30 金門國家公園行動解說服務滿意度.....	79
圖 4.3.1 停車場容量滿意度.....	91
圖 4.3.2 停車場設置地點適切滿意度.....	92
圖 4.3.3 廁所設置數量滿意度.....	93
圖 4.3.4 廁所清潔維護品質滿意度.....	94
圖 4.3.5 垃圾桶設置滿意度.....	95
圖 4.3.6 遊客中心販賣區的滿意度.....	96
圖 4.3.7 方向及區位指標牌內容滿意度.....	97
圖 4.3.8 提供無障礙設施的設置滿意度.....	98
圖 4.3.9 無煙環境的營造滿意度.....	99
圖 4.3.10 各項公共設施滿意度之百分比分配.....	101
圖 4.4.1 環境維護清潔度滿意度.....	108
圖 4.4.2 遊客中心內空間之適宜度滿意度.....	109
圖 4.4.3 提供遊客服務項目的專業度.....	110
圖 4.4.4 提供遊憩活動之多樣性滿意度.....	111
圖 4.4.5 區內自然資源受保護之狀況滿意度.....	112
圖 4.4.6 區內景觀受維護之狀況滿意度.....	113
圖 4.4.7 金門國家公園整體環境品質滿意度之百分比分配.....	114
圖 4.5.1 遊客對金門國家公園整體滿意度.....	120
圖 4.5.2 遊客推薦金門國家公園的意願度.....	121
圖 4.5.3 遊客對回遊金門國家公園意願度.....	122

圖 4.5.4	遊客認知金門國家公園整體品質改善度 (不含首次到訪)	123
圖 4.5.5	金門國家公園整體服務滿意度評價	124
圖 4.5.6	金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊意願之百分比分配.....	125
圖 4.6.1	解說服務重要-表現分析圖	132

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、烈嶼五大區域。金門國家公園管理處自成立以來，為了服務遊客及發展觀光遊憩，共計成立了四個旅客服務中心：中山林遊客中心、乳山遊客中心、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、古寧頭戰史館、湖井頭戰史館區，及金水學校展示館、僑鄉文化展示館、蔣經國先生紀念館、俞大維先生紀念館、得月樓展示館、迎賓館、瓊林民防館、山后喜慶館、特約茶室展示館等。

遊客中心與展示館是解說的管理中心，是國家公園中一個主要的解說場所，讓遊客可以在此取得與金門國家公園有關的人、事、時、地、物、自然、人文、歷史等資訊。遊客中心與展示館替遊客收集了各式各樣的參考資料，同時具備了與博物館相似的功能，是介紹臨近戶外的自然、人文、建築、歷史、環境、生態等給遊客，進而有引領訪客走出戶外的入口、導引與教育遊客等功能，並可以促進遊客理解戶外自然或歷史現象意義。當代之遊客中心包含展示，甚至於將展示融入建築物本體。

金門國家公園充滿特有的閩南文化與地景、生態環境，猶如一座活生生的博物館。隨時代轉變，社會、經濟、生活型態與教育理念不同，為了因應到訪遊客的特定目的與需求，今日遊客中心與展示館朝向提供動態展示方式，鼓勵遊客參與、並順應遊客的喜好，以「遊客需求」為中心，遊客成為遊客中心最重視的主角。透過對遊客中心遊客特性、參與動機、需求與滿意度等調查研究，掌握遊客的參觀目的與需求，進而擬定體貼遊客所需的策略與規劃，以獲得遊客的青睞，這種「以客為尊」的行銷導向，將有助於提升遊客中心在面臨各種休閒活動市場上的競爭力與形象。

金門國家公園各園區之遊憩景點、遊客中心及展示館每年服務多數蒞金參訪遊客、地區民眾、以及擴大實施小三通轉運之台灣與大陸旅客和外國旅客，服務之遊客類型更顯多元，本案調查擬為創新精進為民服務品質，建構友善環境，回應民眾需求，有效提升為民服務品質，深植以客為尊的服務理念，擬將針對遊客的需求與對解說服務、公共設施、整體環境品質的滿意度進行調查，藉以瞭解現

況，作為長期服務品質經營管理成效的提昇及改善依據，爰以辦理本調查分析。

第二節 計畫目的

金門國家公園成立多年來在解說服務、公共設施、整體環境品質等方面已有具體成效，因此，本調查將掌握遊客的需求與對解說服務、公共設施、整體環境品質的滿意度，希望瞭解目前的現況，以作為長期關注解說服務提供成效的變化與改善的基礎依據，並作為管理處未來提升整體解說服務品質之經營、管理參考。本調查主要目的包含：

- (一) 瞭解金門國家公園遊客的基本資料與旅遊特性。
- (二) 瞭解遊客對金門國家公園各式解說服務的重視度與滿意度。
- (三) 瞭解遊客對金門國家公園公共設施的滿意度。
- (四) 瞭解遊客對金門國家公園整體環境品質的滿意度。
- (五) 瞭解遊客對金門國家公園的推薦度、回遊度與整體滿意度。
- (六) 瞭解遊客的基本資料與遊客對各式解說服務、公共設施、整體環境品質滿意度之間關係。
- (七) 瞭解遊客的旅遊特性與遊客對各式解說服務、公共設施、整體環境品質滿意度之間關係。
- (八) 以兩階段調查結果進行趨勢分析、改善情形及執行成效等。
- (九) 總體而言，依據調查與分析結果，提供金門國家公園管理處未來制定服務品質改善與強化顧客行銷之建議及相關經營管理之參考建議。

第三節 計畫實施內容

本部份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之遊客中心或展示館，從事各項參觀與遊憩活動時，對遊客中心或展示館的解說服務、公共設施、環境設施品質滿意度進行問卷調查。問項根據以上所述及遊客對解說服務的滿意度的相關文獻所提的各項構念，並參考金門國家公園(2004)之「九十三年度金門國家公園遊客滿意度調查報告」、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」、金門國家公園(2009)年之「金門國家公園解說服務遊客滿意度調查分析」、金門國家公園(2010)年之「金門國家公園解說媒體滿意度調查分析」、金門國家公園(2011)年之「金門國家公園解說服務與設施整體效益評估」等調查報告與陳玉釧(2007)年之「遊客對玉山國家公園塔塔加遊客中心解說媒體滿意度之研究」學術研究報告之調查研究方法，進行調查設計。以下為本計畫量化研究調查之研究架構、問卷設計、抽樣

設計及資料分析方法。

一、調查範圍

本研究調查對象為民國 103 年 3 月 1 日起至 103 年 10 月間到訪金門國家公園之遊客，並依遊客不同屬性，將遊客分為三部分：1)來自台灣的遊客：包括來自台灣的遊客、金門本地居民；2)來自大陸的遊客；3) 外國觀光客。問卷訪談地點至少包括翟山坑道、古寧頭戰史館、八二三戰史館、中山紀念林遊客中心、雙鯉溼地自然中心、湖井頭戰史館、金水國小及迎賓館等遊客服務中心或展示館，金門水頭碼頭、金門尚義機場等地區，遊客包括台澎金馬、大陸地區及國外等。

二、調查執行流程

本計畫執行流程步驟包含五個階段，(如圖 1.3.1 計畫執行流程圖)，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、抽樣設計、量化調查與質化調查、預試與執行調查。
- (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、定量分析與定性描述、關鍵因子歸納。
- (五) 結論與建議：依據調查成果，對金門國家公園管理處未來解說服務之經營、管理進行整體評估，並提出結論與建議。

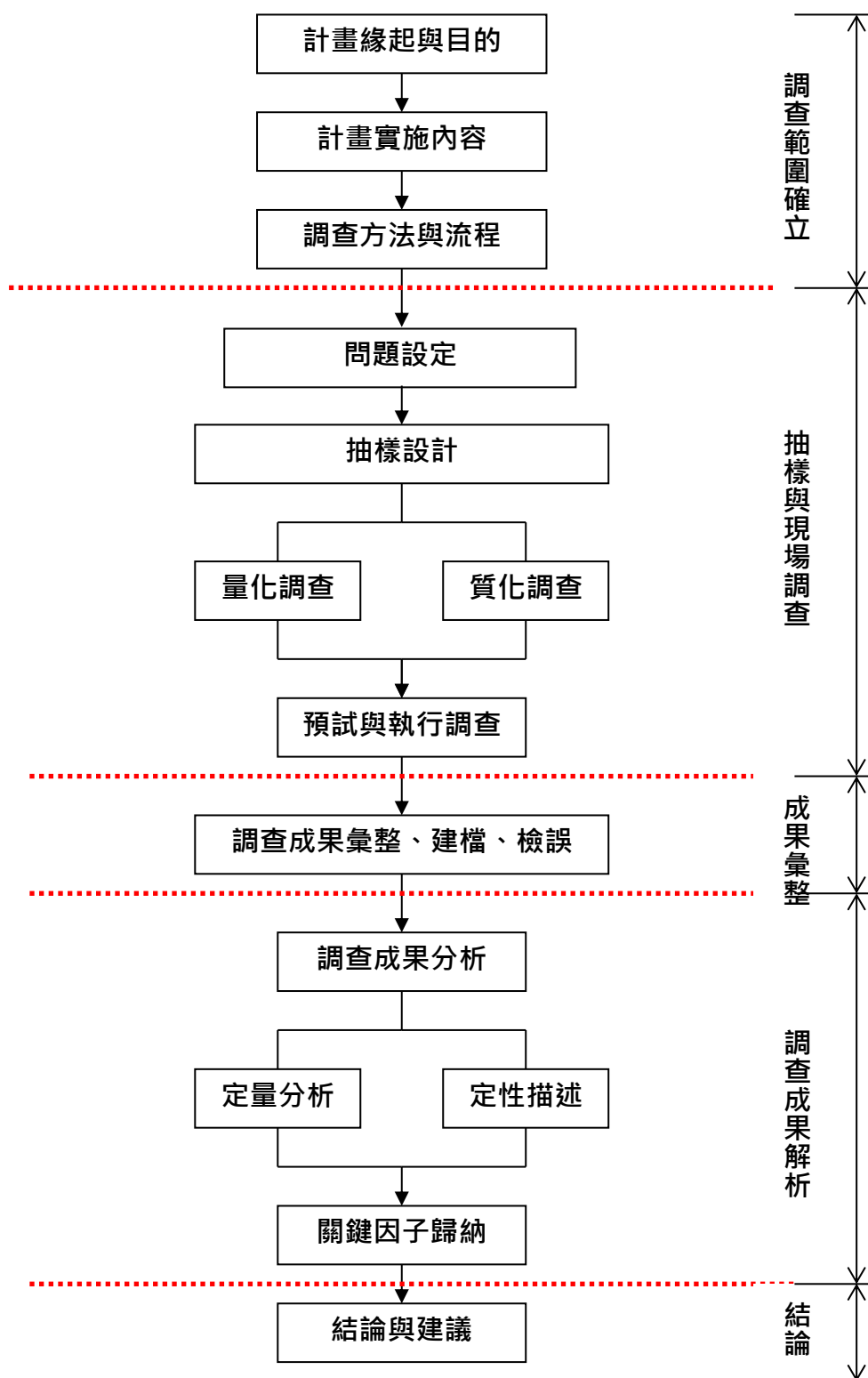


圖 1.3.1 計畫執行流程圖

第二章 相關研究回顧

本章依序針對遊客特解說服務(Interpretive Service)、遊客滿意度(Visitors Satisfaction) 相關文獻進行探討，茲將分述於如下各節。

第一節 遊客特性

在 1960 年代以後，環境保育為主流觀念的潮流下，遊憩相關之研究開始著重在遊客的遊憩利用對生態環境所可能造成的影響。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，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，均會影響遊客之遊憩動機與遊憩環境選擇(李銘輝，1992)。

當代產業以服務業為主，體驗經濟的概念成為服務業奉為創新的策略，因此，滿足遊客的需求，提供遊客優質體驗，應用遊客特性於遊憩行為等相關主題之研究，在國內外的產業界與學術界皆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。也就是，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)，若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，因此，輔以遊客動機、滿意度與忠誠度等其他變項的綜合研究，將提供更豐富的遊客特性與行為面向。

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。本研究計畫參考多份研究報告所使用之個人基本資料使用之變數，探討之人口統計變數包含性別、年齡、教育、職業、交通、居住地點、收入等七項變數，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，其外顯行為會對事物的看法與需求上都會有相當程度的差異。男女

- 性別在旅遊參與觀念與行為也會有所差異。
- 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、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，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。
- 四、職業：職業的不同會造成旅遊時間長短、生活型態等不同，對於人們之旅遊需求與遊憩行為皆會產生影響。
- 五、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。
- 六、居住地：根據引力模式，人們因居住地不同，對於從事旅遊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。
- 七、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旅遊活動，人們對於旅遊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

一、解說服務

解說之父 Tilden (1957) 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，如表 2.2.1。

表 2.2.1 解說服務之定義

學者	定義
Tilden (1957)	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、林玥秀 (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：陳惠如(2003)。

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。

二、解說媒體

解說活動的進行必須運用適當的媒介，以達到將訊息傳遞給遊客之目的。解說媒體是指將解說訊息、主題傳達給遊客的方法、設置及工具(Sharpe, 1982)。解說媒體可分為人員解說及非人員解說兩大類(Sharpe, 1982 ; 楊明賢, 1999 ; 張明洵、林玥秀, 2002)。故張明洵、林玥秀(民 91)依據 Sharpe (1982b)之解說媒體分類為基礎，將國內解說媒體分為：人員解說服務及非人員解說服務兩種。其中，人員解說服務分為：1.諮詢服務；2.知性之旅；3.據點解說；4.現場表演；而非人員解說服務則包括：1.人員解說服務視聽器材；2.解說標誌牌；3.解說出版品；4.自導式步道；5.自導式汽車導遊；6.展示設施；7.遊客中心。

而莊曉琪(2004)將目前各遊憩景點所提供之解說媒體，分為人員解說及非人員解說兩大類，其中人員解說有四種，而非人員解說有八種，說明如下：

(一) 人員解說或參與式解說服務

1. 諮詢服務：解說員在特定地點或機動性地點，提供遊客旅遊或解說服務的相關問題等。
2. 知性之旅：解說員配合遊園火車或巴士、解說步道等方式，引導遊客從事先規劃好的路線作現地旅遊參觀。
3. 據點解說：解說員在特定地點針對特定主題作解說。
4. 現場表演：解說員以舞蹈、舞台劇、或趣味活動等方式，呈現當地的文化襲產、歷史或戰役故事。

(二) 非人員解說或非參與式解說服務

1. 解說出版品：將遊客想知道的訊息印刷於紙張、卡片、布面、或錄製於卡帶、影帶、光碟上，隨時提供遊客即時閱讀之資訊，包含：各類型之摺頁、單張式的清單、光碟、雷射影碟科技等。
2. 視聽器材：乃是透過聲音、影像、音效來傳達訊息，可供個人或團體使用，有時也會依情況所需配上真實的聲音、不同的語言、適切的配樂和自然原始的樂聲，例如：幻燈片、電視、音響及電腦多媒體導覽系統。這些視聽器材通常配置於解說展示館和遊客中心。
3. 解說標誌牌：以圖示、標示或文字等方式，解釋或說明一特定主題或事件，它們通常不會發聲。依用途可分為：方向牌、一般解說牌、標示小名牌三種。
4. 自導式步道：在一條專供徒步的自然小徑上，沿途旅客可參考解說牌、自導式步道解說手冊、或遊客自行攜帶隨身聽，播放管理部門提供的解說資料卡帶。遊客可以自行安排行程做觀賞活動是自導式步道的一項特色，適用於家庭式旅遊。
5. 自導式汽車導遊：在步道上設置聲音柱或聲音箱，並利用收音機的頻道，告

知汽車上的遊客沿路之解說據點、路況、天氣或解說活動。

6. 遊客中心：通常座落於遊憩區的入口，是解說的主要場所，提供遊客許多解說媒體，如資訊導覽系統、展示中心、劇場、人員解說視聽媒體等。
7. 展示設施：通常指位於室內的展示解說媒體。展示設施包含了實體模型、動植物生態造型、水族箱、壁畫等。
8. 互動式電腦展示：以電腦科技的方式，讓遊客獲得他們所需要的資訊。互動式電腦展示的用途有三種：作查詢裝置、個人旅遊導覽、及模擬器。

綜合上述文獻可知，不同的解說媒體各具有不同的特性，且沒有一種解說媒體既是可以吸引遊客，又可使於管理單位的製作與維護，因此，管理單位常利用不同性質的解說媒體，以達到解說及遊憩體驗的效果(張明洵、林玥秀，民 91)。

本研究擬參考上述人員解說服務與非人員解說服務，並根據金門國家公園實地所提供的解說媒體中，遊客使用率較高之解說媒體進行重視度與滿意度之調查研究，調查項目包含解說員、解說出版品、展示室、解說牌、視聽多媒體(例如：幻燈片、影片播放等)等。因此，在評估遊客對金門國家公園解說媒體的設置，大多是藉由訊息的傳遞者以各種類型的工具、方法將訊息傳達給遊客，而各家學者皆對解說服務做過相關的分類如表 2.2.2 所示。

表 2.2.2 解說服務之類型

學者	類型	媒體
Sharpe (1982)	參與式解說	資訊服務、引導性活動、專題演講、現場解說。
	非參與式解說	解說牌、自導式步道、解說摺頁、遊客中心。
蔡惠民 (民 74)	人員解說	專業解說員、常年與季節性之義工或特約解說員。
	非人員解說	印刷出版品、視聽出版品、室內展示、室外解說、區外解說。
張明洵、林玥秀 (民 91)	人員解說服務	資訊服務、知性之旅、據點解說以及現場表演。
	非人員解說服務	視聽器材、解說標誌牌、解說出版品、自導式步道、自導式汽車導遊、展示設施以及遊客中心等

		方式。
莊曉琪 (民 93)	人員解說或參與式解說服務	諮詢服務、知性之旅、據點解說、現場表演。
	非人員解說或非參與式解說服務	解說出版品、視聽器材、解說標誌牌、自導式步道、自導式汽車導遊、遊客中心、展示設施、互動式電腦展示。

資料來源：本研究整理

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 (dirct 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。

鄭順璉 (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 重要—表現程度分析

重要度 - 表現程度分析表 (important-performance analysis, I.P.A.)，源自 1970 年代的多元歸因模式 (Multi-attribute Models) (Raymond & Tat, 2000)，之後被廣泛的運用在辨識商標、產品、服務、觀光、零售業之優勢與劣勢 (Kozak & Nield, 1998; Chu & Choi, 2000)。近年來部份學者則透過重要—表現程度分析法作為衡量觀光產業服務品質的方法。重要—表現程度分析法是一種藉由「重要-對消費者的重要性」和「表現-消費者認為表現情形」的測度，將特定服務或產品的相關屬性優先排序的技術 (Sampson and Showalter, 1999)。

重要—表現程度分析法之分析步驟為列出解說導覽服務的各項屬性，並發展為問卷形式；讓遊客分別在預期想法與實際體驗兩方面針對這些屬性評定等級；以預期想法為縱軸，以實際體驗為橫軸，以各屬性在預期想法與實際體驗評定的等級為座標，將各項屬性標示在二維的空間裡；以等級中點為分隔點，將空間分成四個象限(高崇倫，1999；余幸娟，2000；Choi and Chut,2000)。但 Hollenhorst, Olson and Fortney (1992) 認為若以重要 (I) 表現 (P) 程度各自的總平均值 (Overall Mean) 為分隔點，比使用等級中點 (Meddle Point) 的模式更具有判斷力。故在本研究中使用總平均值做為 X-Y 軸的分隔點。

各象限所代表的意義如下：象限 I：旅客對象限 I 內之導覽解說服務很重視度，但實際體驗到之導覽解說服務很不滿意度，落於此象限之服務表示是極需加

強加強改善的焦點項目(concentrate here)。象限Ⅱ：旅客對象限Ⅱ內之導覽解說服務很重視度，並且實際體驗到之導覽解說服務也很滿意度，落於此象限之服務表示應該給予以繼續保持(keep up the good word)。象限Ⅲ：旅客對象限Ⅰ內之導覽解說服務很不重視度，但實際體驗到之導覽解說服務很不滿意度，落於此象限之服務表示可將這些服務擺於順序較後須改善的項目(low priority)。象限Ⅳ：旅客對象限Ⅰ內之導覽解說服務很不重視度，但實際體驗到之導覽解說服務很滿意度，落於此象限之服務表示已能滿足旅客，不用過份強調(possible overkill)。

重要程度	象限Ⅰ 加強改善 (高重要度 vs 低表現度)	象限Ⅱ 繼續保持 (高重要度 vs 高表現度)
	象限Ⅲ 優先順序低 (低重要度 vs 低表現度)	象限Ⅳ 供給過度 (低重要度 vs 高表現度)
	表現程度	

圖2.1.1 重要—表現程度分格圖

資料來源：引自吳宗宏、黃宗成 (2001)

第三章 計畫實施內容與方法

第一節 研究架構

本計畫研究架構是根據遊客對解說媒體需求與滿意度的相關文獻之探討，及參考金門國家公園 2004 年之「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」、金門國家公園 (2009) 年之「金門國家公園解說服務遊客滿意度調查分析」、金門國家公園 (2010) 年之「金門國家公園解說媒體滿意度調查分析」、金門國家公園 (2011) 年之「金門國家公園解說服務與設施整體效益評估」等調查報告與陳玉釧 (2007) 年之「遊客對玉山國家公園塔塔加遊客中心解說媒體滿意度之研究」學術研究報告之調查研究方法，進行計畫研究架構的設計 (如圖 3.1.1)。

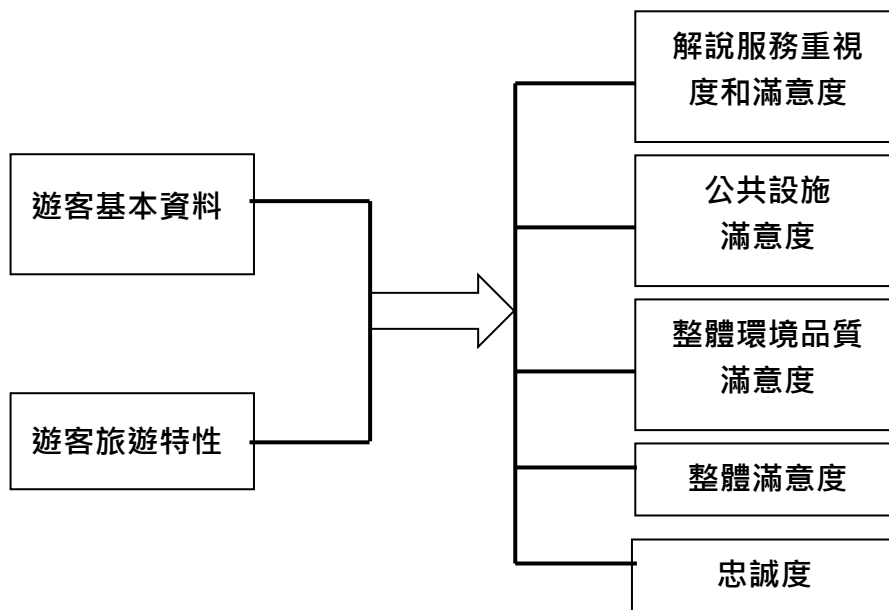


圖 3.1.1 研究架構圖

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：

1. 受訪者基本資料：包含性別、年齡、學歷、職業、所得、居住地等。

2. 受訪者的旅遊特性：包含相關資訊取得、遊金門國家公園次數、此次使用的主要交通工具、遊客屬性、在金門停留時間、在金門旅遊方式、住宿地點、最喜歡金門何種資源與因素等。
3. 受訪者對解說服務的重視度與滿意度：解說牌誌、解說摺頁、解說人員、館內陳列展示、視聽多媒體、雙語解說、身心障礙解說、行動解說等解說服務項目之滿意度。
4. 受訪者對公共設施的滿意度：停車場、廁所、垃圾桶、遊客中心販賣區、方向及區位指示牌、無障礙設施設置、無菸環境的營造等設施與服務之滿意度。
5. 受訪者對環境品質的滿意度：環境維護之清潔度、館內空間的適宜度、提供遊客服務項目的專業度、區內自然資源受保護之狀況、區內景觀受維護之狀況。
6. 受訪者對金門國家公園整體滿意度。
7. 受訪者對金門國家公園的推薦與回遊意願。

第三節 抽樣設計與樣本抽取

本研究調查將抽樣設計分為三部份：抽樣地點、抽樣設計、樣本抽取。

1. 抽樣地點

在資料收集方面，調查地點原則為金門國家公園之翟山坑道、古寧頭戰史館、八二三戰史館、中山紀念林遊客中心、雙鯉溼地自然中心、湖井頭戰史館、水頭金水國小、迎賓館等遊客服務中心與展示館，金門水頭碼頭、尚義機場等地區，針對遊客進行隨機抽樣調查。

2. 抽樣設計

本調查實施時間自民國 103 年 4 月 1 日起至 103 年 10 月 31 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，直接對旅客進行訪談。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，同時將使訪視員了解調查目的，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，以提高旅客受訪率。

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。

3. 樣本抽取

本研究調查時間為民國 103 年 03 月 01 日起至 103 年 10 月 31 日，本調查以全金門縣之居民及全年來金之旅客為母體，因此，本調查在 95% 的信心水準下，母體大小約為 60 萬，抽樣誤差百分之 ± 3 為準，預計抽樣份數每階段為 1200 份，兩階段總共份數為 2400 份。計畫進度分為兩階段：第一階段 103 年 03 月至 103 年 06 月完成第一次調查分析成果，並於 103 年 06 月底提出簡報；第二階段 103 年 07 月至 103 年 10 月完成第二次調查分析成果，並於 103 年 10 月 31 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，但考量可能的遺漏值，故每階段以施測 1200 份問卷為目標，兩階段共為 2400 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：

1. 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。
2. 資料譯碼及輸入：由研究小組負責全部問卷的譯碼及鍵入工作。
3. 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，了解資料相關性。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。

1. 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。
2. 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，而總量表的 Cronbach α 值在 0.80 以上則具有良好信度。
3. 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、整體環境品質滿意度、整體滿意度、推薦與回遊度等變項間，每一組樣本的平均數差異是否顯著。
 4. 單因子變異數分析 (One-way ANOVA) : 以本分析方法來檢定三分變數或三分變數以上對連續變項的影響。檢驗本計畫之三分變數以上 (交通工具、教育程度.....等)，與解說服務滿意度、公共設施滿意度、整體環境品質滿意度、整體滿意度、推薦與回遊度等變項間，每一組樣本的平均數差異是否顯著，如達顯著差異，再以雪費法 (Scheffe' s method) 進行事後比較。
 5. 迴歸分析 (Regression Analysis) : 是積差相關分析的擴大，進一步探討變項間的預測關係。
 6. 重要度 - 表現程度分析表 (important-performance analysis , I.P.A.) : 源自 1970 年代的多元歸因模式，之後被廣泛的運用在辨識商標、產品、服務、觀光、零售業之優勢與劣勢。透過重要—表現程度分析法作為衡量觀光產業服務品質的方法。重要—表現程度分析法是一種藉由「重要-對消費者的重要性」和「表現-消費者認為表現情形」的測度，將特定服務或產品的相關屬性優先排序的技術 (Sampson and Showalter, 1999) 。

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解說服務與設施整體效益評估的滿意度。調查項目包含：遊客基本資料、旅遊特性、遊客對金門國家公園解說服務重視度、遊客對金門國家公園解說服務滿意度、遊客對金門國家公園公共設施滿意度、遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度、遊客對金門國家公園的整體滿意度、推薦度、回遊意願度、國家公園整體品質的改善度等，相關調查結果將提供給予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。

本問卷調查於 103 年 03 月-06 月間進行資料收集工作，總計完成有效問卷 1205 份，抽樣誤差為 $\pm 2.82\%$ ，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.翟山坑道	3/30(日)、4/25(五)、4/26(六)、5/3(六)	150	12.4
2.古寧頭戰史館	4/5(六)、4/18(五)、4/20(日)、5/12(一)	150	12.4
3.八二三戰史館	4/11(五)、4/20(日)、5/15(三)	150	12.4
4.中山林遊客中心	4/6(日)、4/11(五)、5/16(四)	151	12.5
5.水頭金水國小	3/30(日)、4/25(五)、4/26(六)、5/14(三)	150	12.4
6.雙鯉溼地自然中心	3/29(六)、4/18(五)、4/20(日)、5/5(一)	152	12.6
7.湖井頭戰史館	4/5(六)、4/18(五)、5/6(二)	151	12.5
8.迎賓館	4/18(五)、4/20(日)、4/26(六)、5/8(三)	151	12.5
合計	03月01日至06月30日	1205	100.0

本調查之受訪遊客對參觀金門國家公園之解說服務行前重視度的 Cronbach α 為 0.95、對參觀金門國家公園之解說服務實際體驗滿意度的 Cronbach α 為 0.95、對金門國家公共設施滿意度的 Cronbach α 為 0.90，係數皆大於 0.7，表示本量表內部一致性高，可信度亦高。另外，對金門國家公園環境品質滿意度的 Cronbach α 為 0.91，對推薦回遊意願度的 Cronbach α 為 0.82，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
金門國家公園之解說服務行前重視度	共 15 題	0.95
金門國家公園之解說服務實際體驗滿意度	共 15 題	0.95
金門國家公園之公共設施滿意度	共 9 題	0.90
整體環境品質滿意度	共 6 題	0.91
推薦回遊意願	共 2 題	0.82

第一節 樣本描述

壹、遊客基本資料之樣本分析

一、遊客基本資料之樣本結構分析

遊客基本資料包括：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地區等六項，整理如下表 4.1.3，請參閱。

受訪遊客之性別以「女性」為最多，佔 53.8%。受訪遊客之年齡以「31-40 歲」為最多，佔 23.0%。受訪遊客之學歷以「大學」為最多，佔 40.3%。受訪遊客之職業以「服務業」為最多，佔 23.5%。受訪遊客之每月平均收入以「30,000 元以下」為最多，佔 51.0%。受訪遊客之居住地以「北部 (基北桃竹苗) 」為最多，佔 32.6%。

表 4.1.3 遊客基本資料之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、性別	女	648	53.8
	男	557	46.2
	小計	1205	100.0
二、年齡	20歲以下	162	13.4
	21-30歲	266	22.1
	31-40歲	277	23.0
	41-50歲	237	19.7
	51-60歲	188	15.6
	61-70歲	56	4.6
	71歲及以上	19	1.6
	小計	1205	100.0
三、學歷	小學(含以下)	65	5.4
	國中	101	8.4
	高中、職	304	25.2
	專科	156	12.9
	大學	486	40.3
	研究所及以上	93	7.7
	小計	1205	100.0

表 4.1.3 遊客基本資料之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
四、職業	服務業	283	23.5
	學生	215	17.8
	軍、公、教、警人員	156	12.9
	商業	124	10.3
	工業	132	11.0
	自由業	94	7.8
	家庭主婦	97	8.0
	退休人員	70	5.8
	其他	23	1.9
	農、林、漁、牧工作人員	11	0.9
	小計	1205	100.0
五、平均收入	30,000元以下	614	51.0
	30,001-50,000元	340	28.2
	50,001-80,000元	182	15.1
	80,001元以上	69	5.7
	小計	1205	100.0
六、居住地區	北部地區：基北桃竹苗	393	32.6
	金門	224	18.6
	中部地區：中彰投雲嘉	204	16.9
	南部地區：南高屏	176	14.6
	中國大陸	168	13.9
	海外	21	1.7
	東部地區：宜花東	16	1.3
	離島地區：澎綠蘭馬	3	0.2
	小計	1205	100.0

二、遊客基本資料描述性分析

(一) 性別

調查結果顯示，受訪遊客之性別以「女性」最多，共有648人（53.8%），「男性」受訪遊客共有557人（46.2%），顯示「女性」受訪遊客多於「男性」，詳細資料參閱表4.1.4/圖4.1.1。

表 4.1.4 受訪遊客之性別分佈

性別	調查樣本	
	人數	百分比(%)
女	648	53.8
男	557	46.2
合計	1205	100.0

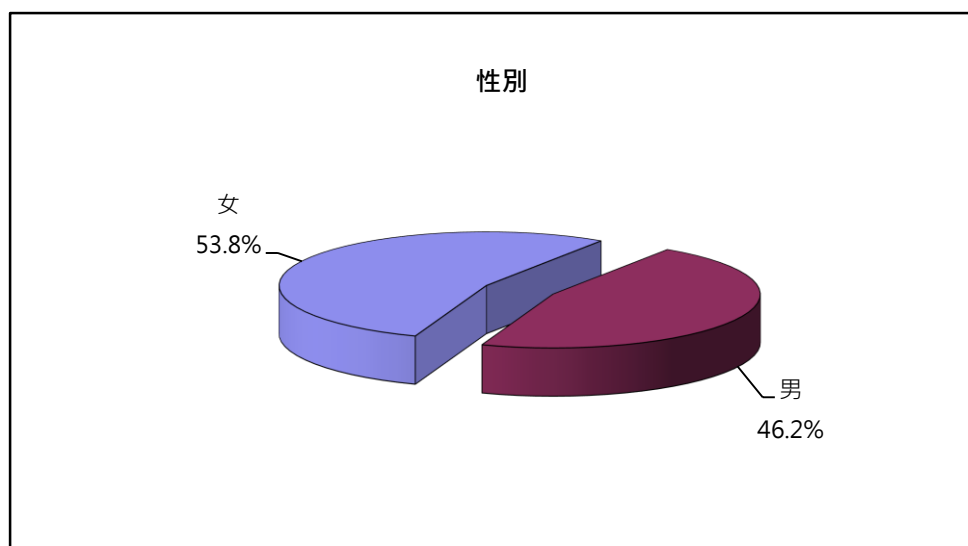


圖 4.1.1 受訪遊客之性別分佈

(二) 年齡

調查結果顯示，受訪遊客之年齡以「31-40歲」最多，共有277人(23.0%)，「21-30歲」遊客共有266人(22.1%)為次之，「41-50歲」遊客共有237人(19.7%)為第三，詳細資料參閱表4.1.5/圖4.1.2。

表 4.1.5 受訪遊客之年齡分佈

年齡	調查樣本	
	人數	百分比(%)
20歲以下	162	13.4
21-30歲	266	22.1
31-40歲	277	23.0
41-50歲	237	19.7
51-60歲	188	15.6
61-70歲	56	4.6
71歲及以上	19	1.6
合計	1205	100.0

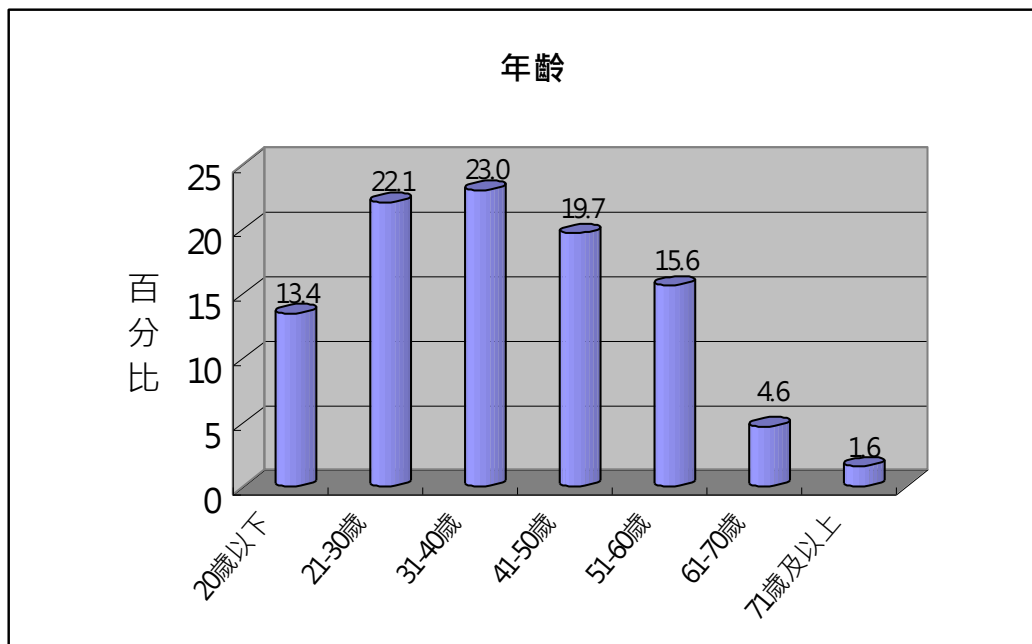


圖 4.1.2 受訪遊客之年齡分佈

(三) 學歷

調查結果顯示，受訪遊客之學歷以「大學」最多，共有486人(40.3%)，「高中、職」遊客共有304人(25.2%)為次之，「專科」遊客共有156人(12.9%)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	65	5.4
國中	101	8.4
高中、職	304	25.2
專科	156	12.9
大學	486	40.3
研究所及以上	93	7.7
合計	1205	100.0

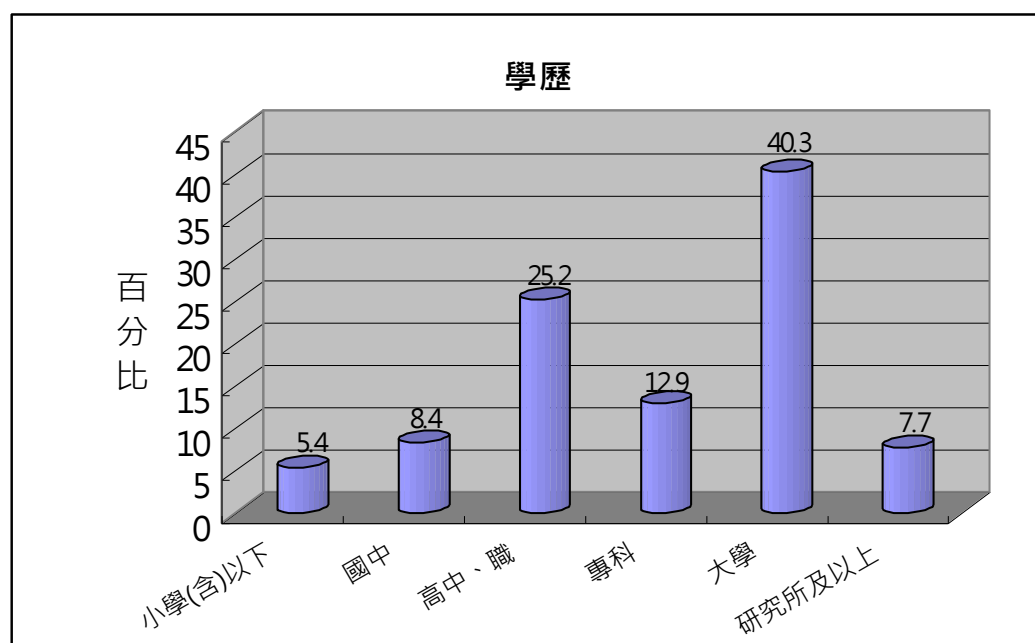


圖 4.1.3 受訪遊客之學歷

(四) 職業

調查結果顯示，受訪遊客職業方面以「服務業」為最多，共有 283 人(23.5%)，「學生」遊客共有 215 人 (17.8%) 為次之，「軍、公、教、警人員」遊客共有 156 人 (12.9%) 為第三，詳細資料參閱表 4.1.7/圖 4.1.4。

表 4.1.7 受訪遊客之職業

職業	調查樣本	
	人數	百分比(%)
服務業	283	23.5
學生	215	17.8
軍、公、教、警人員	156	12.9
工業	132	11.0
商業	124	10.3
家庭主婦	97	8.0
自由業	94	7.8
退休人員	70	5.8
其他	23	1.9
農、林、漁、牧工作人員	11	0.9
合計	1205	100.0

*選「其他」者填寫：無。

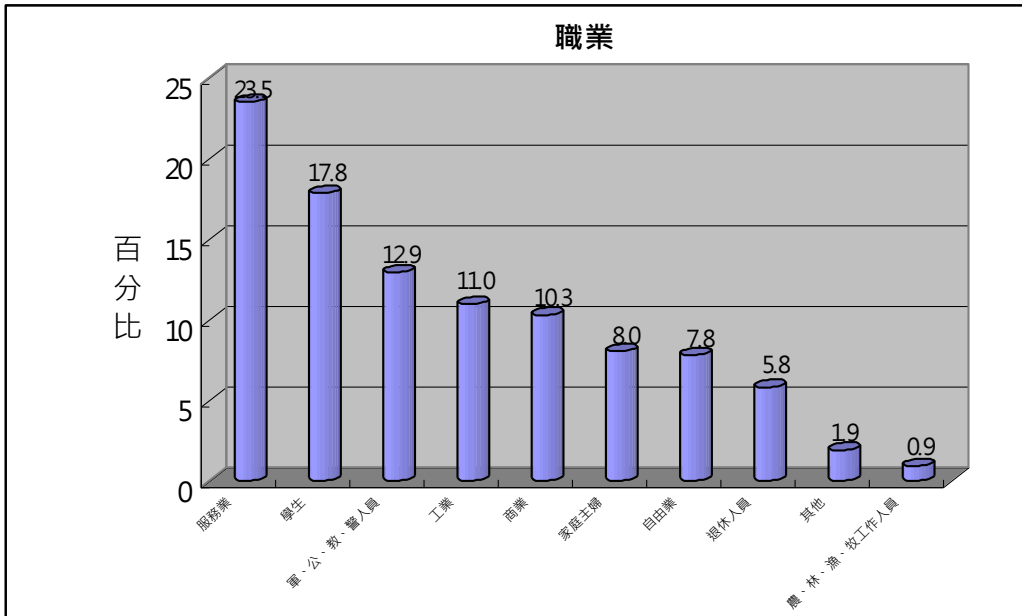


圖 4.1.4 受訪遊客之職業

(五) 平均收入

調查結果顯示，受訪遊客之每月平均收入以「30,000 元以下」為最多，共有 614 人 (51.0%)，「30,001-50,000 元」遊客共有 340 人 (28.2%) 為次之，「50,001-80,000 元」遊客共有 182 人 (15.1%) 為第三，詳細資料參閱表 4.1.8/圖 4.1.5。

表 4.1.8 受訪遊客之每月平均收入

平均收入	調查樣本	
	人數	百分比(%)
30,000元以下	614	51.0
30,001-50,000元	340	28.2
50,001-80,000元	182	15.1
80,001元以上	69	5.7
合計	1205	100.0

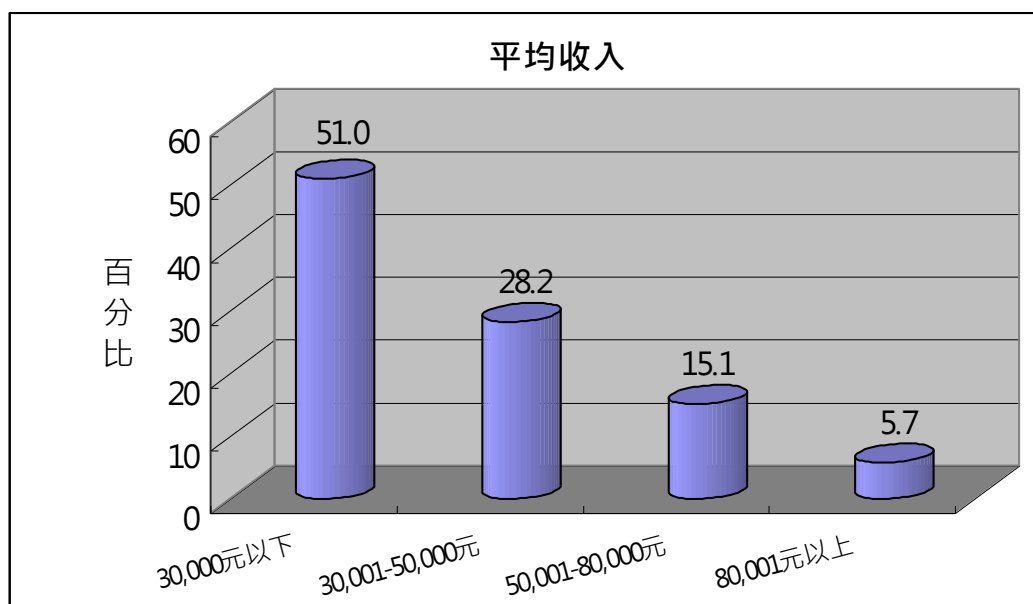


圖 4.1.5 受訪遊客之每月平均收入

(六) 居住地

調查結果顯示，受訪遊客之居住地以「北部(基北桃竹苗)」為最多，共為393人(32.6%)，「金門」遊客共有224人(18.6%)為次之，「中部(中彰投雲嘉)」遊客共有204人(16.9%)為第三，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(%)
北部(基北桃竹苗)	393	32.6
金門	224	18.6
中部(中彰投雲嘉)	204	16.9
南部(南高屏)	176	14.6
中國大陸	168	13.9
海外*	21	1.7
東部(宜花東)	16	1.3
離島(澎綠蘭馬)	3	0.2
合計	1205	100.0

* 選「海外」者填寫：日本、美國、香港、馬來西亞、英國、新加坡、汶萊。

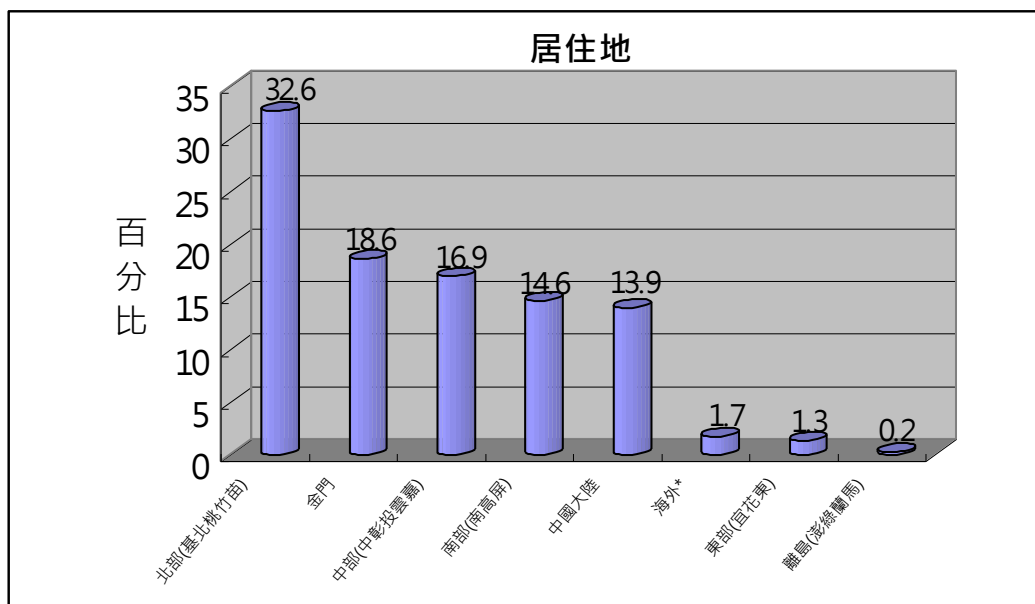


圖4.1.6 受訪遊客居住地

貳、旅遊特性之樣本分析

一、旅遊特性之樣本結構分析

遊客旅遊特性方面包括：遊客旅遊資訊來源、蒞臨金門國家公園次數、使用交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式、住宿地點、最喜歡金門的各項資源與因素等八項，整理如下表 4.1.10，請參閱。

受訪遊客旅遊資訊來源以「親友同事口碑宣傳」為最多，佔 38.1%。受訪遊客蒞臨金門國家公園次數以「第一次」前來為最多，佔 57.3%。受訪遊客主要的交通工具，以搭乘「遊覽車」為最多，佔 44.1%。受訪遊客到金門國家公園或展示館的主要目的以「旅遊」為最多，佔 69.0%。受訪遊客到金門停留時間，以「3 天 2 夜」最多，佔 47.7%。受訪遊客到金門旅遊的方式，以「參加旅行團」為最多，佔 50.9%。受訪遊客到金門的住宿地點，以「飯店」為最多，佔 55.4%。受訪遊客最喜歡金門的各項資源與因素，以「閩南建築」為最多，佔 61.5%。

表 4.1.10 旅遊特性之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、旅遊資訊來源	親友同事口碑宣傳	459	38.1
	旅行社宣傳行程、摺頁	382	31.7
	金門國家公園官方網站	369	30.6
	網際網路	251	20.8
	電視、電台	249	20.7
	報紙、雜誌	245	20.3
	金門國家公園出版品	125	10.4
	國際旅遊展覽	59	4.9
	戶外廣告或看板	49	4.1
	其他 *	33	2.7
		地鐵、廣告燈箱、巴士車廂	18
* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1205(問卷總份數)			
二、蒞臨次數	第一次	691	57.3
	第二次	166	13.8
	第三次	67	5.6
	第四次	27	2.2
	第五次以上	254	21.1
		小計	1205
三、交通工具	遊覽車	531	44.1
	機車	341	28.3
	轎車	187	15.5
	自行車	67	5.6
	公車(含金門好行)	55	4.6
	步行	22	1.8
	其他 *	2	0.2
		小計	1205

表 4.1.10 旅遊特性之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
四、主要目的	旅遊	831	69.0
	本地居民	224	18.6
	探親及訪友	65	5.4
	商務洽公兼旅遊	49	4.1
	其它	34	2.8
	中轉旅客	2	0.2
	小計	1205	100.0
五、停留時間	1天以內(不過夜)	46	3.8
	2天1夜	228	18.9
	3天2夜	575	47.7
	4天3夜	46	3.8
	5天(含)以上	86	7.1
	本地居民	224	18.6
	小計	1205	100.0
六、旅遊方式	參加旅行團	613	50.9
	自由行	361	30.0
	本地居民	224	18.6
	其他	7	0.6
	小計	1205	100.0
七、住宿地點	飯店	668	55.4
	本地居民	224	18.6
	一般民宿	105	8.7
	古厝民宿	103	8.5
	親友家	55	4.6
	其他	50	4.1
	小計	1205	100.0
八、喜歡的資源因素	閩南建築	741	61.5
	戰地色彩	673	55.9
	自然景觀	670	55.6
	文物古蹟	643	53.4
	金門小吃	476	39.5
	海邊沙灘	298	24.7
	富人情味	296	24.6
	金門特產品	292	24.2
	氣候宜人	256	21.2
	治安交通良好	199	16.5
	遊憩活動	148	12.3
	賞鳥活動	148	12.3
	免稅商店	137	11.4
	旅費便宜	85	7.1
	距離居住地近	71	5.9
	大陸貨品	18	1.5
	其它	15	1.2

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1205(問卷總份數)

二、旅遊特性描述性分析

(一) 旅遊資訊來源

調查結果顯示，受訪遊客旅遊資訊來源以「親友同事口碑宣傳」為最多，共有 459 人 (38.1%)，以「旅行社宣傳行程、摺頁」者共有 382 人 (31.7%) 為次之，以「金門國家公園官方網站」者共有 369 人 (30.6%) 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(%)
親友同事口碑宣傳	459	38.1
旅行社宣傳行程、摺頁	382	31.7
金門國家公園官方網站	369	30.6
網際網路	251	20.8
電視、電台	249	20.7
報紙、雜誌	245	20.3
金門國家公園出版品	125	10.4
國際旅遊展覽	59	4.9
戶外廣告或看板	49	4.1
其他 *	33	2.7
地鐵、廣告燈箱、巴士車廂	18	1.5

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1205(問卷總份數)

* 選「其他」者填寫：教科書、個人經驗、曾在金門服兵役、本地居民、陪家人舊地重遊、讀書。

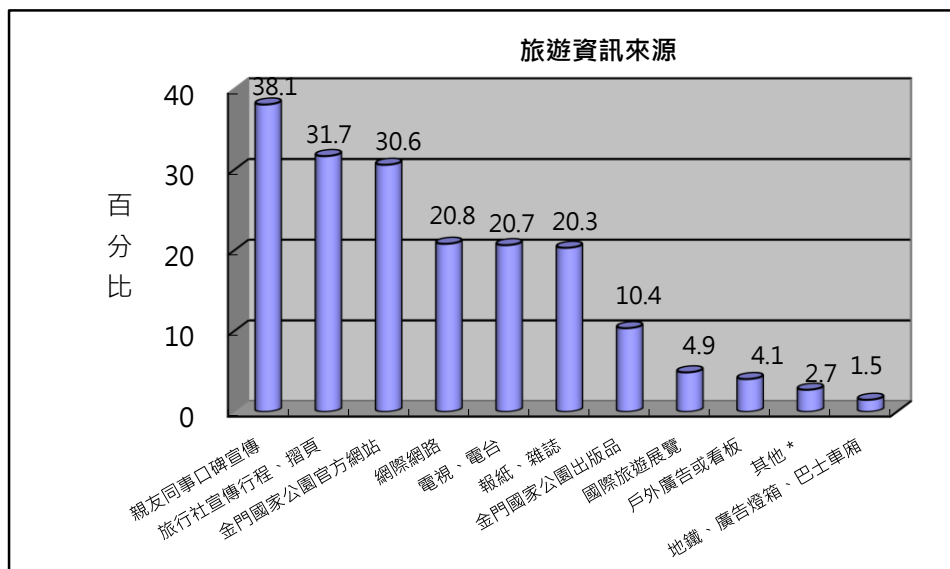


圖4.1.7 遊客旅遊資訊來源

(二) 蒞臨金門國家公園次數

調查結果顯示，受訪遊客以「第一次」前來為最多，共有691人(57.3%)，來過「第五次以上」者共有254人(21.1%)為次之，來過「第二次」共有166人(13.8%)為第三，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	691	57.3
第二次	166	13.8
第三次	67	5.6
第四次	27	2.2
第五次以上	254	21.1
合計	1205	100.0

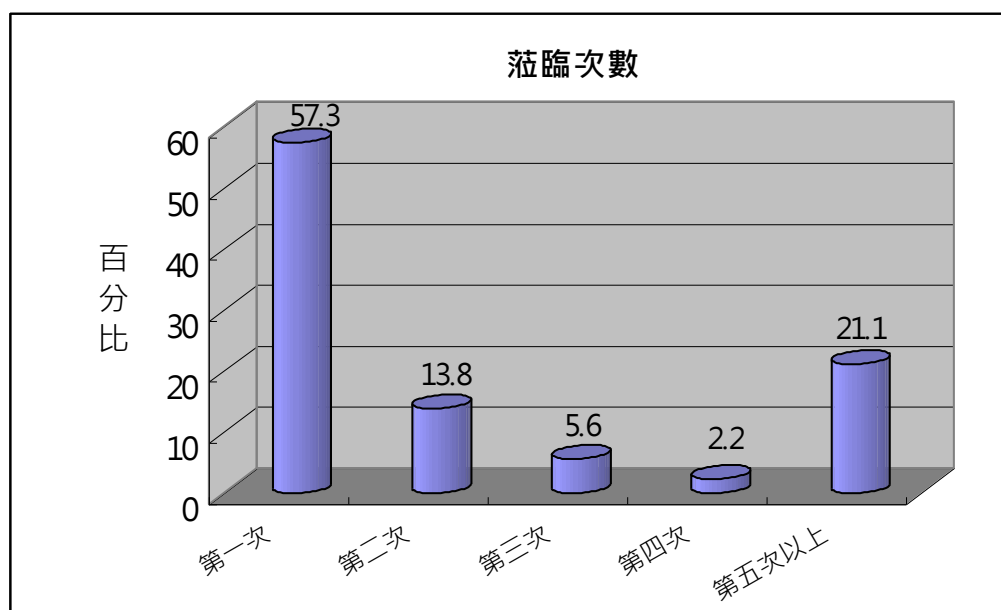


圖4.1.8 遊客蒞臨次數

(三) 使用交通工具

調查結果顯示，受訪遊客主要使用的交通工具，以搭乘「遊覽車」者為最多，共有531人(44.1%)，使用「機車」者共有341人(28.3%)為次之，使用「轎車」者共有187人(15.5%)為第三，詳細資料參閱表4.1.13/圖4.1.9。

表 4.1.13 遊客使用的交通工具

交通工具	調查樣本	
	次數	百分比(%)
遊覽車	531	44.1
機車	341	28.3
轎車	187	15.5
自行車	67	5.6
公車(含金門好行)	55	4.6
步行	22	1.8
其他*	2	0.2
合計	1205	100.0

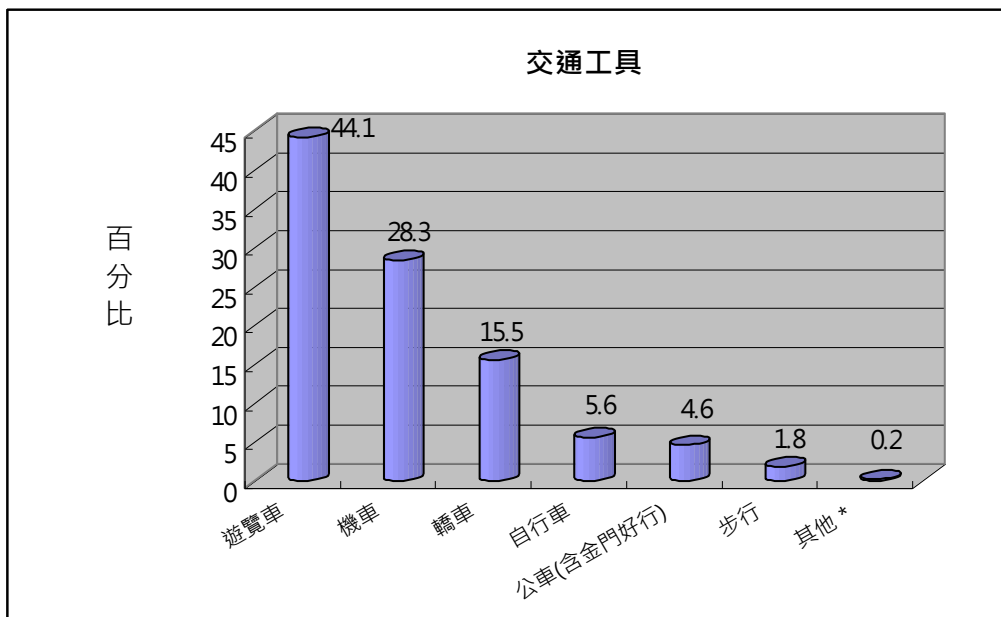


圖4.1.9 遊客使用的交通工具

(四) 主要目的

調查結果顯示，受訪遊客到金門主要的目的，以「旅遊」者最多，共有831人（69.0%），「本地居民」者共有224人（18.6%），「探親及訪友」者共有65人（5.4%），詳細資料參閱表4.1.14/圖4.1.10。

表 4.1.14 到金門主要的目的

主要目的	調查樣本	
	次數	百分比(%)
旅遊	831	69.0
本地居民	224	18.6
探親及訪友	65	5.4
商務洽公兼旅遊	49	4.1
其它	34	2.8
中轉旅客	2	0.2
合計	1205	100.0

* 選「其他」者填寫：大學面試、工作、當兵、就學、交流活動等。

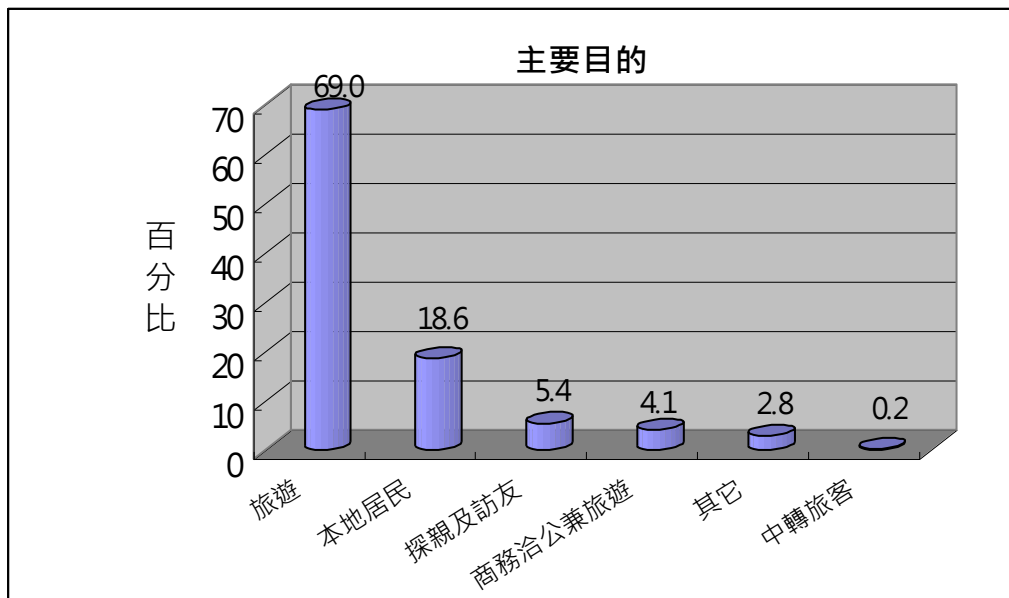


圖4.1.10 到金門主要的目的

(五) 停留時間

調查結果顯示，受訪遊客到金門的停留時間，以「3天2夜」者為最多，共有575人（47.7%），「2天1夜」者共有228人（18.9%），「本地居民」者共有224人（18.6%），詳細資料參閱表4.1.15/圖4.1.11。

表 4.1.15 停留時間

停留時間	調查樣本	
	次數	百分比(%)
1天以內(不過夜)	46	3.8
2天1夜	228	18.9
3天2夜	575	47.7
4天3夜	46	3.8
5天(含)以上	86	7.1
本地居民	224	18.6
合計	1205	100.0

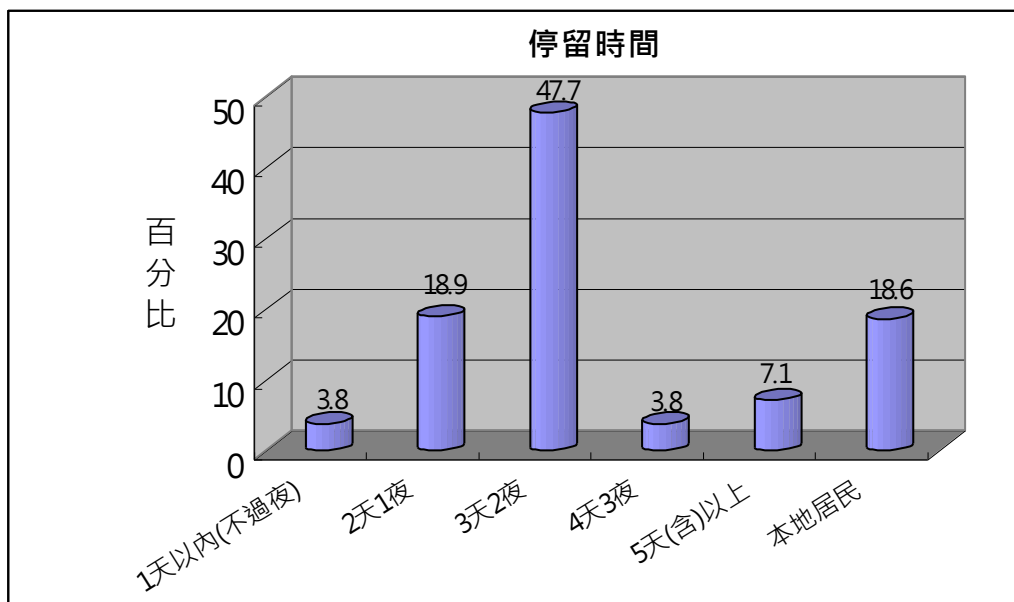


圖4.1.11 停留時間

(六) 旅遊方式

調查結果顯示，受訪遊客到金門旅遊的方式，以「參加旅行團」者最多，共有613人（50.9%），「自由行」者共有361人（30.0%），「本地居民」者共有224人（18.6%），詳細資料參閱表4.1.16/圖4.1.12。

表 4.1.16 旅遊的方式

旅遊方式	調查樣本	
	次數	百分比(%)
參加旅行團	613	50.9
自由行	361	30.0
本地居民	224	18.6
其他	7	0.6
合計	1205	100.0

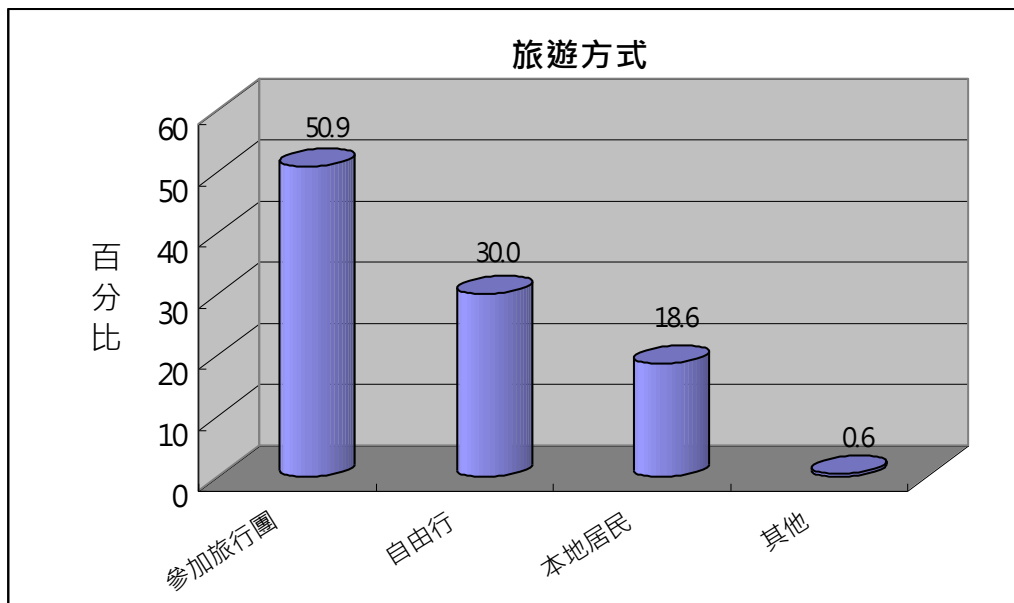


圖4.1.12 旅遊的方式

(七) 住宿地點

調查結果顯示，受訪遊客到金門的住宿地點，以「飯店」者最多，共有668人(55.4%)，「本地居民」者共有224人(18.6%)，「一般民宿」者共有105人(8.7%)，詳細資料參閱表4.1.17/圖4.1.13。

表 4.1.17 住宿地點

住宿地點	調查樣本	
	次數	百分比(%)
飯店	668	55.4
本地居民	224	18.6
一般民宿	105	8.7
古厝民宿	103	8.5
親友家	55	4.6
其他	50	4.1
合計	1205	100.0

選「其他」者填寫：軍營、宿舍、不過夜等。

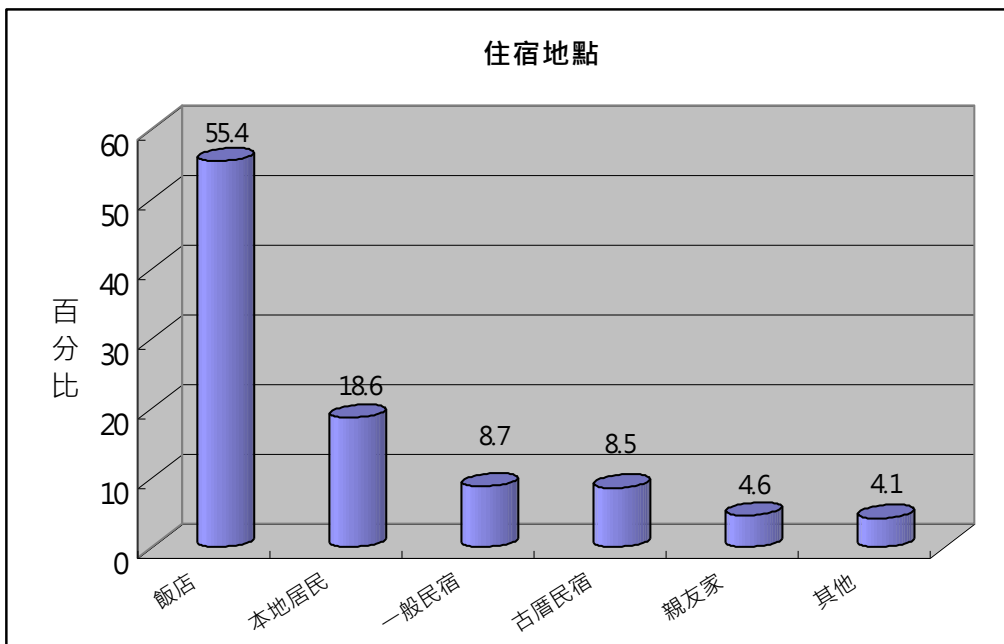


圖4.1.13 住宿地點

(八) 最喜歡的觀光資源與因素

調查結果顯示，受訪遊客最喜歡金門的各項觀光資源與因素，以「閩南建築」者最多，共有741人（61.5%），「戰地色彩」者共有673人（55.9%），「自然景觀」者共有670人（55.6%），詳細資料參閱表4.1.18。

表 4.1.18 最喜歡金門的觀光資源與因素

最喜歡的觀光資源與因素	調查樣本	
	次數	百分比(%)
閩南建築	741	61.5
戰地色彩	673	55.9
自然景觀	670	55.6
文物古蹟	643	53.4
金門小吃	476	39.5
海邊沙灘	298	24.7
富人情味	296	24.6
金門特產品	292	24.2
氣候宜人	256	21.2
治安交通良好	199	16.5
賞鳥活動	148	12.3
免稅商店	137	11.4
旅費便宜	85	7.1
距離居住地近	71	5.9
遊憩活動	48	4.0
大陸貨品	18	1.5
其它	15	1.2

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1205(問卷總份數)

* 選擇「其他」者填寫：洋樓、迷彩、安靜的環境、單車活動、生態教育、景點免費、工作、到廈門方便、空氣清新、乾淨。

第二節 解說服務行前重視度與實際體驗滿意度分析

壹、解說服務行前重視度之樣本結構分析

遊客對解說服務行前重視度方面包括：指示牌設置地點、指示牌訊息表達、指示牌造型設計、摺頁內容編排、摺頁內容易懂、摺頁介紹完整、解說人員解說態度、解說人員解說內容、解說人員解說專業、館內解說展示設施設置方式、館內解說展示設施展示內容、視聽多媒體播放、雙語解說服務、身心障礙解說與服務、金門國家公園行動解說服務等共 15 項，整理如下表 4.2.1，請參閱。

一、指示牌設置地點

受訪者對於指示牌設置地點的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 66.8%，「普通」佔 31.0%，不重視與非常不重視合計為 2.2%。

二、指示牌訊息表達

受訪者對於指示牌訊息表達的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 65.0%，「普通」佔 32.8%，不重視與非常不重視合計為 2.2%。

三、指示牌造型設計

受訪者對於指示牌造型設計的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 55.9%，「普通」佔 40.1%，不重視與非常不重視合計為 4.0%。

四、摺頁內容編排

受訪者對於摺頁內容編排的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 60.0%，「普通」佔 37.2%，不重視與非常不重視合計為 2.8%。

五、摺頁內容易懂

受訪者對於摺頁內容易懂的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 64.6%，「普通」佔 33.4%，不重視與非常不重視合計為 2.1%。

六、摺頁介紹完整

受訪者對於摺頁介紹完整的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 67.8%，「普通」佔 30.8%，不重視與非常不重視合計為 1.5%。

七、解說人員解說態度

受訪者對於解說人員解說態度的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 77.1%，「普通」佔 21.2%，不重視與非常不重視合計為 1.8%。

八、解說人員解說內容

受訪者對於解說人員解說內容的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 76.4%，「普通」佔 22.3%，不重視與非常不重視合計為 1.4%。

九、解說人員解說專業

受訪者對於解說人員解說專業的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 74.5%，「普通」佔 24.1%，不重視與非常不重視合計為 1.4%。

十、館內解說展示設施設置方式

受訪者對於館內解說展示設施設置方式的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 67.5%，「普通」佔 31.3%，不重視與非常不重視合計為 1.2%。

十一、館內解說展示設施展示內容

受訪者對於館內解說陳列展示內容的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 68.1%，「普通」佔 30.4%，不重視與非常不重視合計為 1.6%。

十二、視聽多媒體播放

受訪者對於視聽多媒體播放的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 60.4%，「普通」佔 36.6%，不重視與非常不重視合計為 3.1%。

十三、雙語解說服務

受訪者對於雙語解說服務的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 53.0%，「普通」佔 41.2%，不重視與非常不重視合計為 5.7%。

十四、身心障礙解說與服務

受訪者對於身心障礙解說與服務的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 52.9%，「普通」佔 41.5%，不重視與非常不重視合計為 5.6%。

十五、金門國家公園行動解說服務

受訪者對於金門國家公園行動解說服務的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 62.5%，「普通」佔 34.5%，不重視與非常不重視合計為 3.0%。

表 4.2.1 解說服務行前重視度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、指示牌設置地點	非常重視	241	20.0
	重視	564	46.8
	普通	373	31.0
	不重視	23	1.9
	非常不重視	4	0.3
	小計	1205	100.0
二、指示牌訊息表達	非常重視	204	16.9
	重視	580	48.1
	普通	395	32.8
	不重視	24	2.0
	非常不重視	2	0.2
	小計	1205	100.0
三、指示牌造型設計	非常重視	180	14.9
	重視	494	41.0
	普通	483	40.1
	不重視	46	3.8
	非常不重視	2	0.2
	小計	1205	100.0
四、摺頁內容編排	非常重視	183	15.2
	重視	540	44.8
	普通	448	37.2
	不重視	33	2.7
	非常不重視	1	0.1
	小計	1205	100.0
五、摺頁內容易懂性	非常重視	218	18.1
	重視	560	46.5
	普通	402	33.4
	不重視	25	2.1
	非常不重視	0	0.0
	小計	1205	100.0

表 4.2.1 解說服務行前重視度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
六、摺頁介紹完整性	非常重視	249	20.7
	重視	567	47.1
	普通	371	30.8
	不重視	17	1.4
	非常不重視	1	0.1
	小計	1205	100.0
七、解說人員解說態度	非常重視	349	29.0
	重視	580	48.1
	普通	255	21.2
	不重視	20	1.7
	非常不重視	1	0.1
	小計	1205	100.0
八、解說人員解說內容	非常重視	336	27.9
	重視	584	48.5
	普通	269	22.3
	不重視	14	1.2
	非常不重視	2	0.2
	小計	1205	100.0
九、解說人員解說專業	非常重視	338	28.0
	重視	560	46.5
	普通	290	24.1
	不重視	16	1.3
	非常不重視	1	0.1
	小計	1205	100.0
十、館內解說展示設施設置方式	非常重視	229	19.0
	重視	585	48.5
	普通	377	31.3
	不重視	14	1.2
	非常不重視	0	0.0
	小計	1205	100.0

表 4.2.1 解說服務行前重視度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
十一、館內解說展示設施展示內容	非常重視	260	21.6
	重視	560	46.5
	普通	366	30.4
	不重視	18	1.5
	非常不重視	1	0.1
	小計	1205	100.0
十二、視聽多媒體播放	非常重視	219	18.2
	重視	508	42.2
	普通	441	36.6
	不重視	35	2.9
	非常不重視	2	0.2
	小計	1205	100.0
十三、雙語解說服務	非常重視	192	15.9
	重視	447	37.1
	普通	497	41.2
	不重視	64	5.3
	非常不重視	5	0.4
	小計	1205	100.0
十四、身心障礙解說服務	非常重視	199	16.5
	重視	439	36.4
	普通	500	41.5
	不重視	60	5.0
	非常不重視	7	0.6
	小計	1205	100.0
十五、金門國家公園行動解說服務	非常重視	245	20.3
	重視	508	42.2
	普通	416	34.5
	不重視	31	2.6
	非常不重視	5	0.4
	小計	1205	100.0

貳、遊客對解說服務重視度描述性分析

一、指示牌設置地點

受訪者對於指示牌設置地點的重視度如下：「非常重視」共為 241 人 (20.0%)、「重視」為 564 人 (46.8%)，非常重視與重視合計比例為 66.8%，「普通」共 373 人 (31.0%)、「不重視」為 23 人 (1.9%)、「非常不重視」為 4 人 (0.3%)，不重視與非常不重視合計為 2.2%，詳細資料參閱表 4.2.2/圖 4.2.1。

表 4.2.2 指示標牌設置地點重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	241	20.0
重視	564	46.8
普通	373	31.0
不重視	23	1.9
非常不重視	4	0.3
合計	1205	100.0

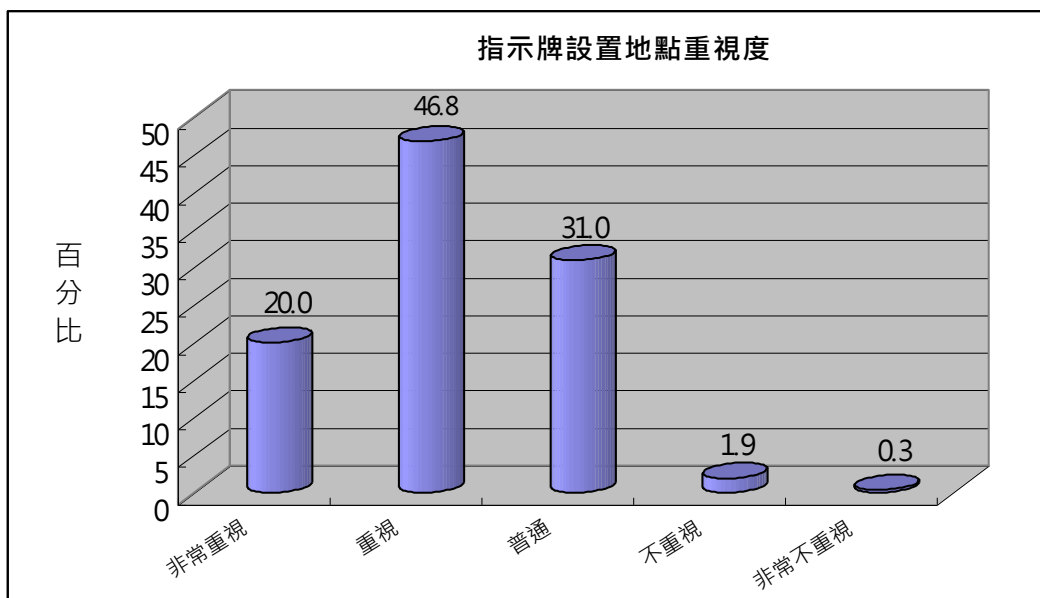


圖 4.2.1 解說指示牌設置地點重視度

二、指示牌訊息表達

受訪者對於指示牌訊息表達的重視度如下：「非常重視」共為 204 人(16.9%)、「重視」為 580 人 (48.1%)，非常重視與重視合計比例為 65.0%，「普通」共 395 人 (32.8%)、「不重視」為 24 人 (2.0%)、「非常不重視」為 2 人 (0.2%)，不重視與非常不重視合計為 2.2%，詳細資料參閱表 4.2.3/圖 4.2.2。

表 4.2.3 指示牌訊息表達重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	204	16.9
重視	580	48.1
普通	395	32.8
不重視	24	2.0
非常不重視	2	0.2
合計	1205	100.0

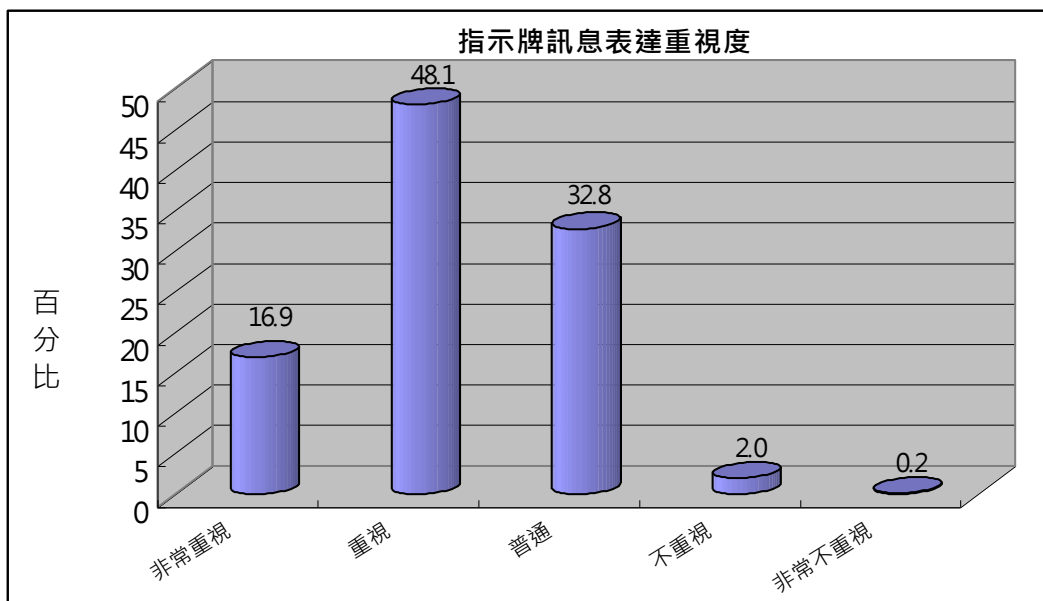


圖 4.2.2 指示牌訊息表達重視度

三、指示牌造型設計

受訪者對於指示牌造型設計的重視度如下：「非常重視」共為 180 人 (14.9%)、
「重視」為 494 人 (41.0%)、非常重視與重視合計比例為 55.9%、「普通」共
483 人 (40.1%)、「不重視」為 46 人 (3.8%)、「非常不重視」為 2 人 (0.2%)、
不重視與非常不重視合計為 4.0%。詳細資料參閱表 4.2.4/圖 4.2.3。

表 4.2.4 指示牌造型設計重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	180	14.9
重視	494	41.0
普通	483	40.1
不重視	46	3.8
非常不重視	2	0.2
合計	1205	100.0

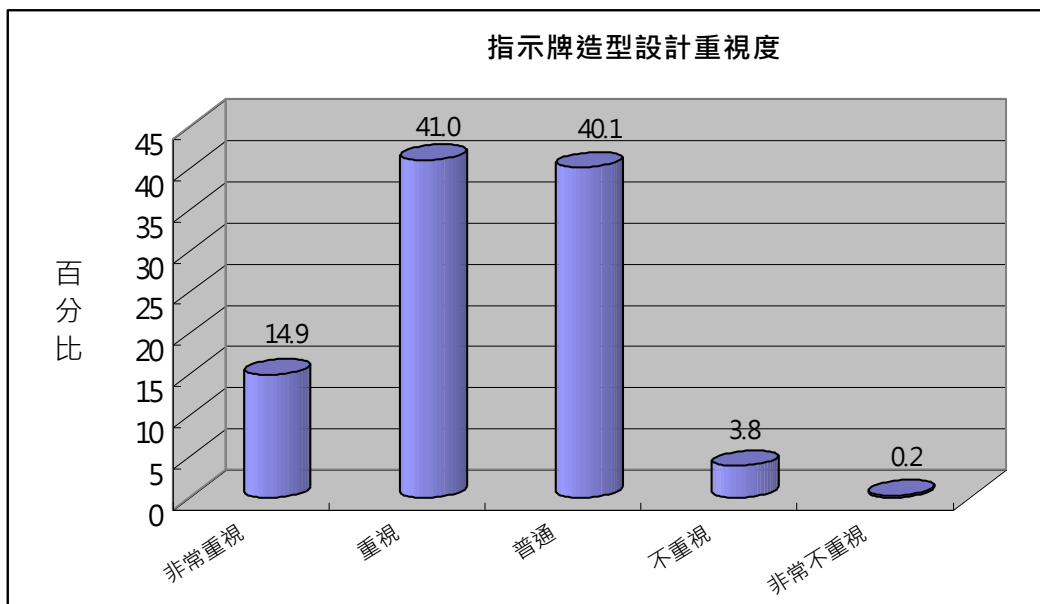


圖 4.2.3 指示牌造型設計重視度

四、摺頁內容編排

受訪者對於摺頁內容編排的重視度如下：「非常重視」共為 183 人 (15.2%)、「重視」為 540 人 (44.8%)，非常重視與重視合計比例為 60.0%，「普通」共 448 人 (37.2%)、「不重視」為 33 人 (2.7%)、「非常不重視」為 1 人 (0.1%)，不重視與非常不重視合計為 2.8%，詳細資料參閱表 4.2.5/圖 4.2.4。

表 4.2.5 摺頁內容編排重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	183	15.2
重視	540	44.8
普通	448	37.2
不重視	33	2.7
非常不重視	1	0.1
合計	1205	100.0

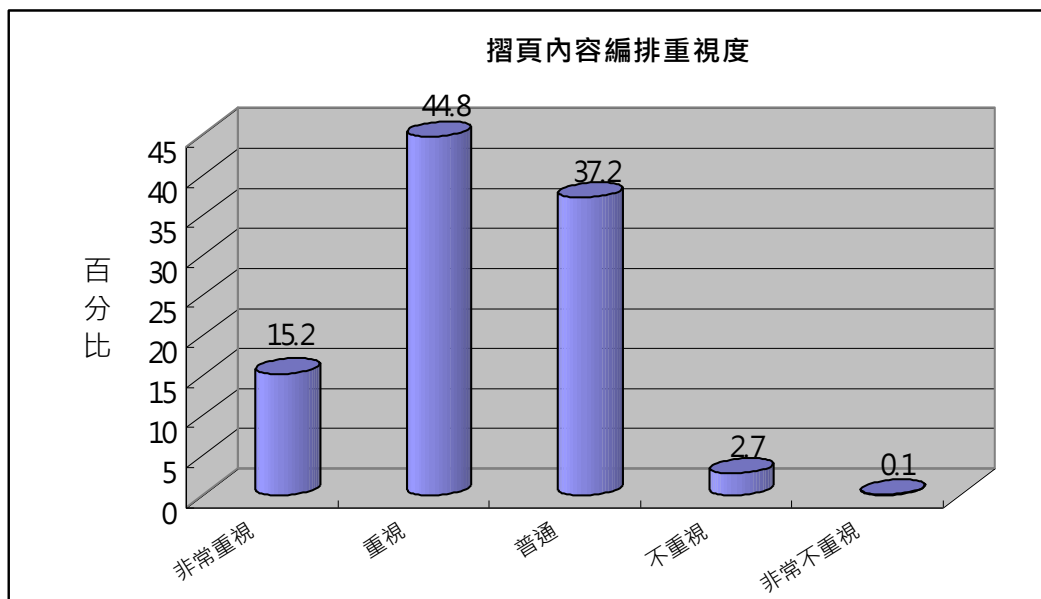


圖 4.2.4 摺頁內容編排重視度

五、摺頁內容易懂

受訪者對於摺頁內容易懂的重視度如下：「非常重視」共為 218 人 (18.1%)、「重視」為 560 人 (46.5%)，非常重視與重視合計比例為 64.6%，「普通」共 402 人 (33.4%)、「不重視」為 25 人 (2.1%)、「非常不重視」為 0 人 (0.0%)，不重視與非常不重視合計為 2.1%，詳細資料參閱表 4.2.6/圖 4.2.5。

表 4.2.6 摺頁內容易懂重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	218	18.1
重視	560	46.5
普通	402	33.4
不重視	25	2.1
非常不重視	0	0.0
合計	1205	100.0

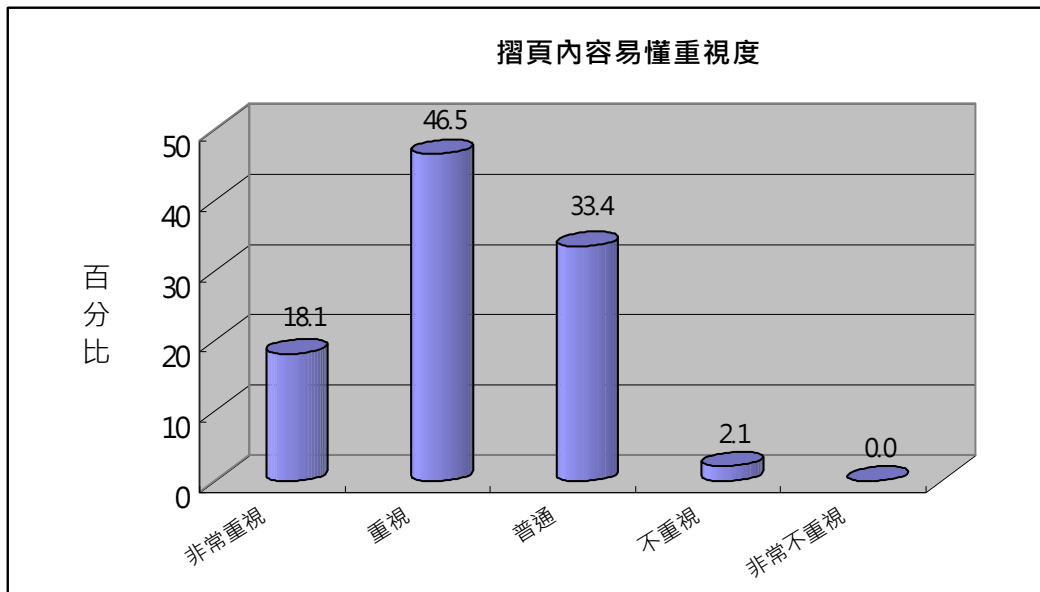


圖 4.2.5 摺頁內容易懂重視度

六、摺頁介紹完整

受訪者對於摺頁介紹完整的重視度如下：「非常重視」共為 249 人 (20.7%)、
「重視」為 567 人 (47.1%)、非常重視與重視合計比例為 67.8%、「普通」共
371 人 (30.8%)、「不重視」為 17 人 (1.4%)、「非常不重視」為 1 人 (0.1%)、
不重視與非常不重視合計為 1.5%。詳細資料參閱表 4.2.7/圖 4.2.6。

表 4.2.7 摺頁介紹完整重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	249	20.7
重視	567	47.1
普通	371	30.8
不重視	17	1.4
非常不重視	1	0.1
合計	1205	100.0

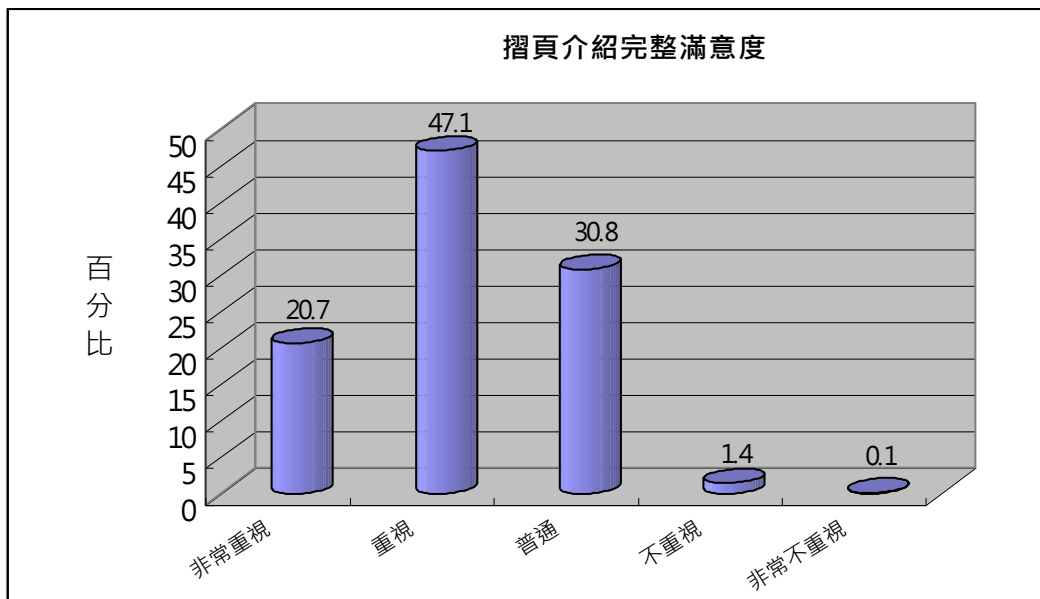


圖 4.2.6 摺頁介紹完整重視度

七、解說人員解說態度

受訪者對於解說人員解說態度的重視度如下：「非常重視」共為 349 人 (29.0%)、「重視」為 580 人(48.1%)，非常重視與重視合計比例為 77.1%。「普通」共 255 人(21.2%)、「不重視」為 20 人(1.7%)、「非常不重視」為 1 人(0.1%)，不重視與非常不重視合計為 1.8%。詳細資料參閱表 4.2.8/圖 4.2.7。

表 4.2.8 解說人員解說態度重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	349	29.0
重視	580	48.1
普通	255	21.2
不重視	20	1.7
非常不重視	1	0.1
合計	1205	100.0

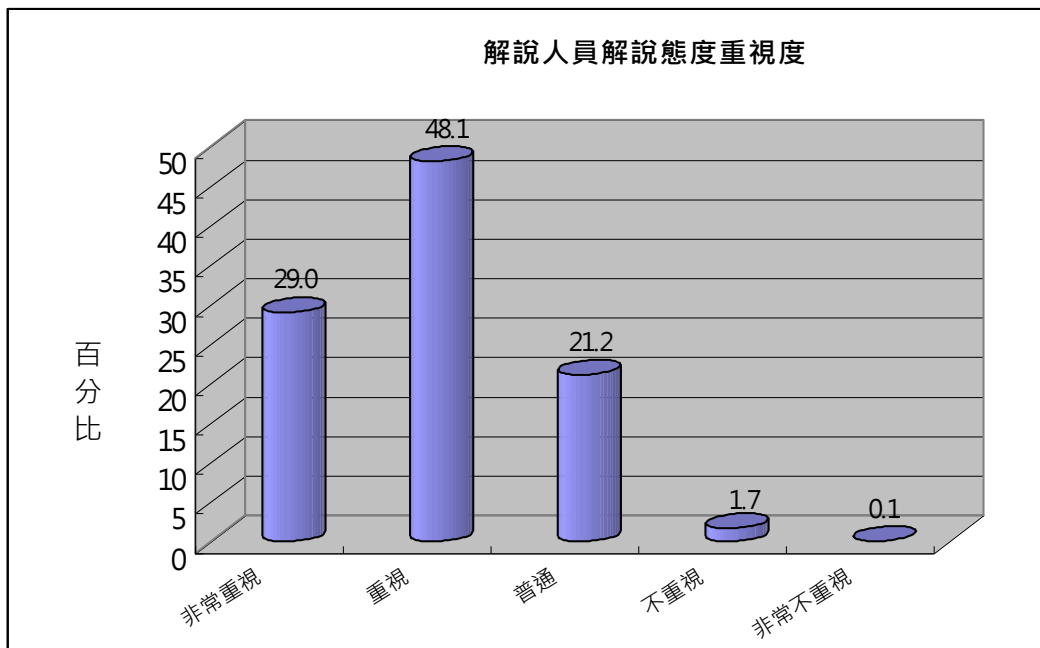


圖 4.2.7 解說人員解說態度重視度

八、解說人員解說內容

受訪者對於解說人員解說內容的重視度如下：「非常重視」共為 336 人 (27.9%)、「重視」為 584 人(48.5%)，非常重視與重視合計比例為 76.4%。「普通」共 269 人(22.3%)、「不重視」為 14 人(1.2%)、「非常不重視」為 2 人(0.2%)，不重視與非常不重視合計為 1.4%。詳細資料參閱表 4.2.9/圖 4.2.8。

表 4.2.9 解說人員解說內容重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	336	27.9
重視	584	48.5
普通	269	22.3
不重視	14	1.2
非常不重視	2	0.2
合計	1205	100.0

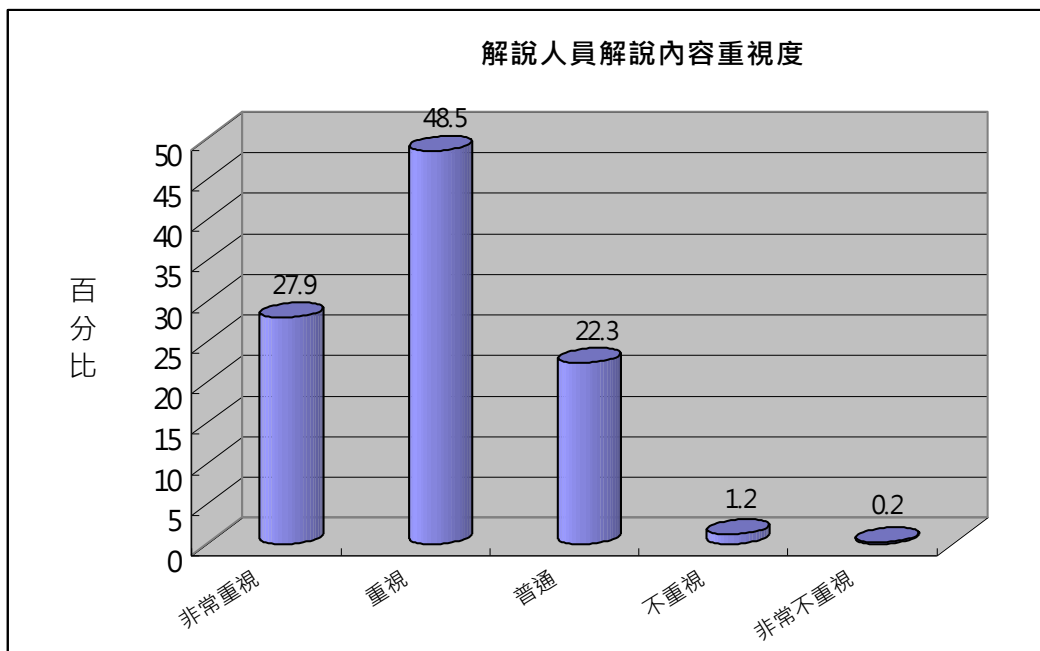


圖 4.2.8 解說人員解說內容重視度

九、解說人員解說專業

受訪者對於解說人員解說專業的重視度如下:「非常重視」共 338 人(28.0%)、
「重視」為 560 人 (46.5%)、非常重視與重視合計比例為 74.5%、「普通」共
290 人 (24.1%)、「不重視」為 16 人 (1.3%)、「非常不重視」為 1 人 (0.1%)、
不重視與非常不重視合計為 1.4%。詳細資料參閱表 4.2.10/圖 4.2.9。

表 4.2.10 解說人員解說專業重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	338	28.0
重視	560	46.5
普通	290	24.1
不重視	16	1.3
非常不重視	1	0.1
合計	1205	100.0

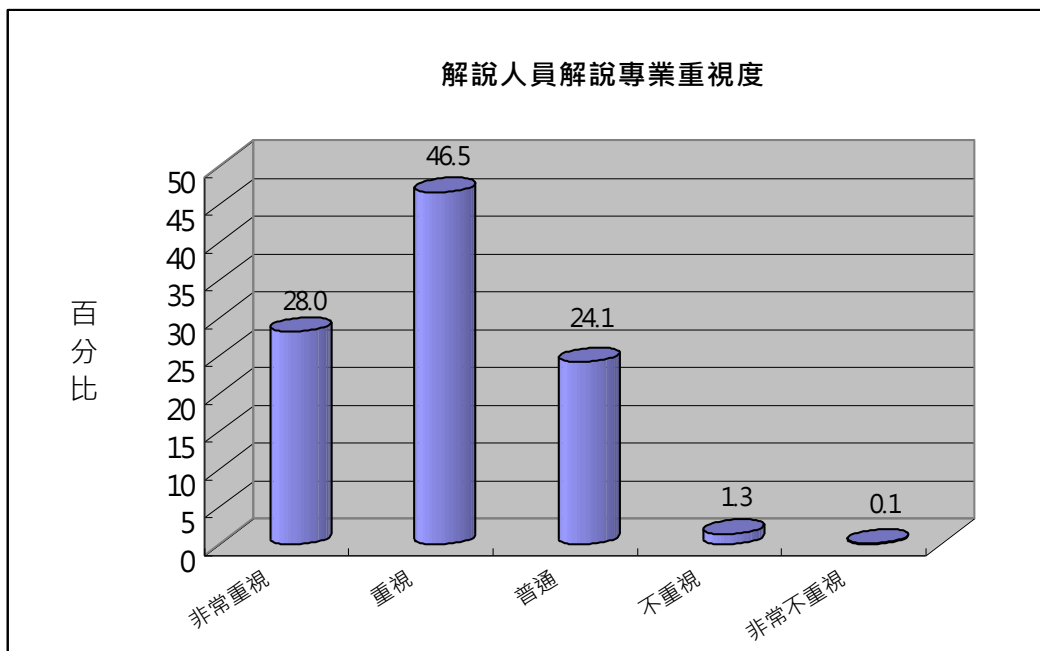


圖 4.2.9 解說人員解說專業重視度

十、館內解說展示設施設置方式

受訪者對於館內解說展示設施設置方式的重視度如下：「非常重視」共為 229 人 (19.0%)、「重視」為 585 人 (48.5%)，非常重視與重視合計比例為 67.5%，「普通」共 377 人 (31.3%)、「不重視」為 14 人 (1.2%)、「非常不重視」為 0 人 (0.0%)，不重視與非常不重視合計為 1.2%，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重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	229	19.0
重視	585	48.5
普通	377	31.3
不重視	14	1.2
非常不重視	0	0.0
合計	1205	100.0

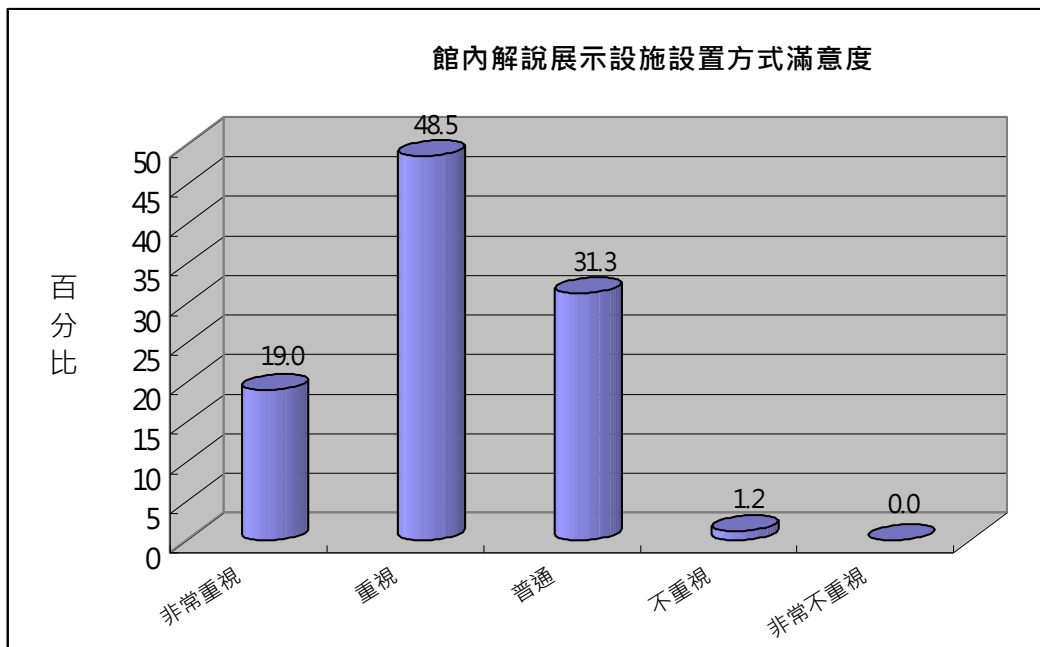


圖4.2.10 館內解說展示設施設置方式重視度

十一、館內解說展示設施展示內容

受訪者對於館內解說陳列展示內容的重視度如下：「非常重視」共為 260 人 (21.6%)、「重視」為 560 人(46.5%)，非常重視與重視合計比例為 68.1%。「普通」共 366 人(30.4%)、「不重視」為 18 人(1.5%)、「非常不重視」為 1 人(0.1%)，不重視與非常不重視合計為 1.6%。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重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	260	21.6
重視	560	46.5
普通	366	30.4
不重視	18	1.5
非常不重視	1	0.1
合計	1205	100.0

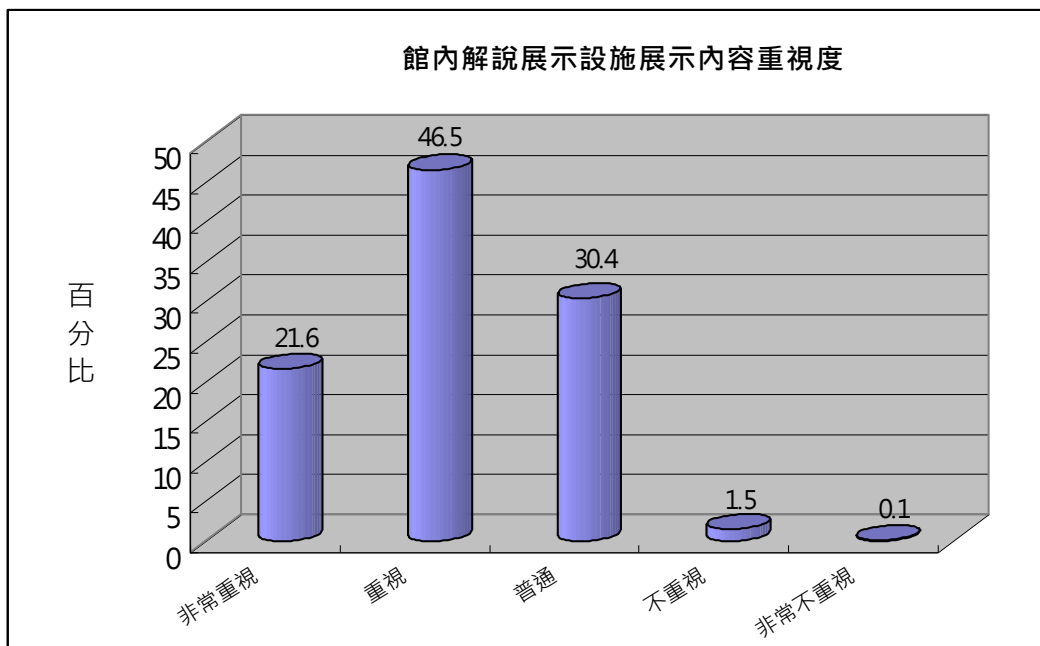


圖4.2.11 館內解說展示設施展示內容重視度

十二、視聽多媒體播放

受訪者對於視聽多媒體播放的重視度如下:「非常重視」共為 219 人(18.2%)、
「重視」為 508 人 (42.2%)、非常重視與重視合計比例為 60.4%、「普通」共
441 人 (36.6%)、「不重視」為 35 人 (2.9%)、「非常不重視」為 2 人 (0.2%)、
不重視與非常不重視合計為 3.1%。詳細資料參閱表 4.2.13/圖 4.2.12。

表 4.2.13 視聽多媒體播放重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	219	18.2
重視	508	42.2
普通	441	36.6
不重視	35	2.9
非常不重視	2	0.2
合計	1205	100.0

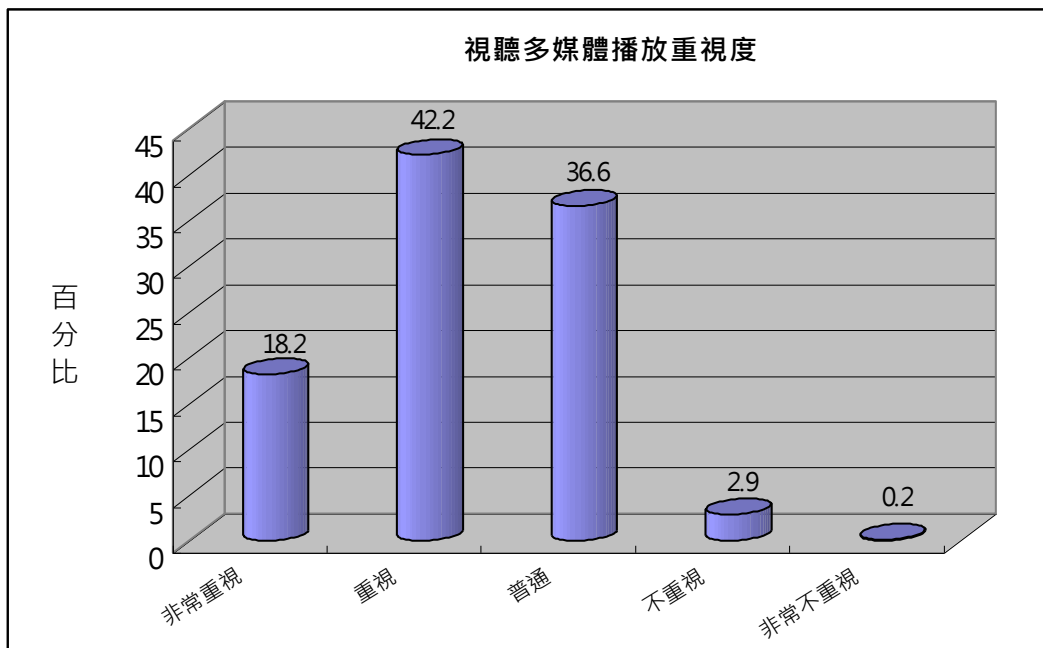


圖4.2.12 視聽多媒體播放重視度

十三、雙語解說服務

受訪者對於雙語解說服務的重視度如下:「非常重視」共為 192 人(15.9%)、
「重視」為 447 人 (37.1%)、非常重視與重視合計比例為 53.0%、「普通」共
497 人 (41.2%)、「不重視」為 64 人 (5.3%)、「非常不重視」為 5 人 (0.4%)、
不重視與非常不重視合計為 5.7%。詳細資料參閱表 4.2.14/圖 4.2.13。

表 4.2.14 雙語解說服務重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	192	15.9
重視	447	37.1
普通	497	41.2
不重視	64	5.3
非常不重視	5	0.4
合計	1205	100.0

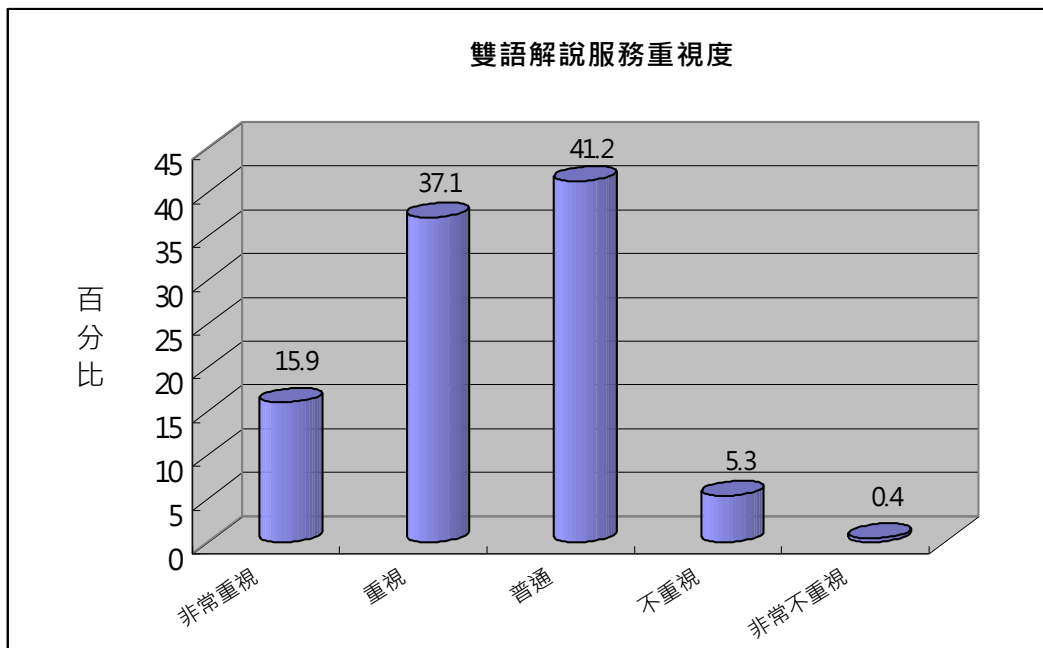


圖4.2.13 雙語解說服務重視度

十四、身心障礙解說與服務

受訪者對於身心障礙解說與服務的重視度如下：「非常重視」共為 199 人 (16.5%)、「重視」為 439 人(36.4%)，非常重視與重視合計比例為 52.9%，「普通」共 500 人(41.5%)、「不重視」為 60 人(5.0%)、「非常不重視」為 7 人(0.6%)，不重視與非常不重視合計為 5.6%，詳細資料參閱表 4.2.15/圖 4.2.14。

表 4.2.15 身心障礙解說服務重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	199	16.5
重視	439	36.4
普通	500	41.5
不重視	60	5.0
非常不重視	7	0.6
合計	1205	100.0

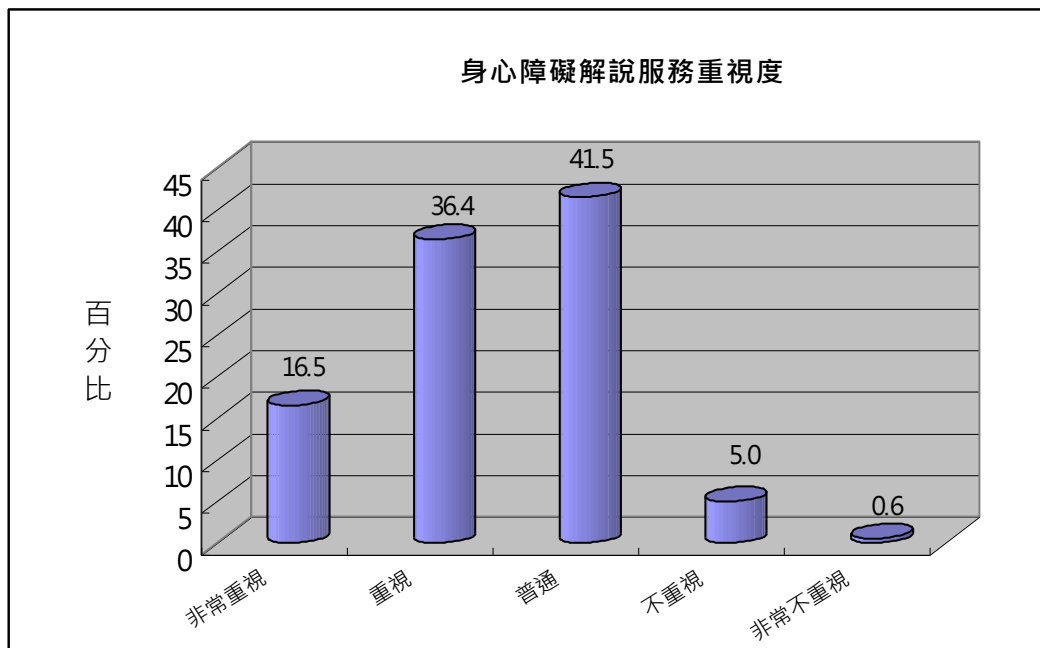


圖4.2.14 身心障礙解說服務重視度

十五、金門國家公園行動解說服務

受訪者對於金門國家公園行動解說服務的重視度如下：「非常重視」共為 245 人 (20.3%)、「重視」為 508 人 (42.2%)，非常重視與重視合計比例為 62.5%，「普通」共 416 人 (34.5%)、「不重視」為 31 人 (2.6%)、「非常不重視」為 5 人 (0.4%)，不重視與非常不重視合計為 3.0%，詳細資料參閱表 4.2.16 /圖 4.2.15。

表 4.2.16 金門國家公園行解說服務重視度

重視度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常重視	245	20.3
重視	508	42.2
普通	416	34.5
不重視	31	2.6
非常不重視	5	0.4
合計	1205	100.0

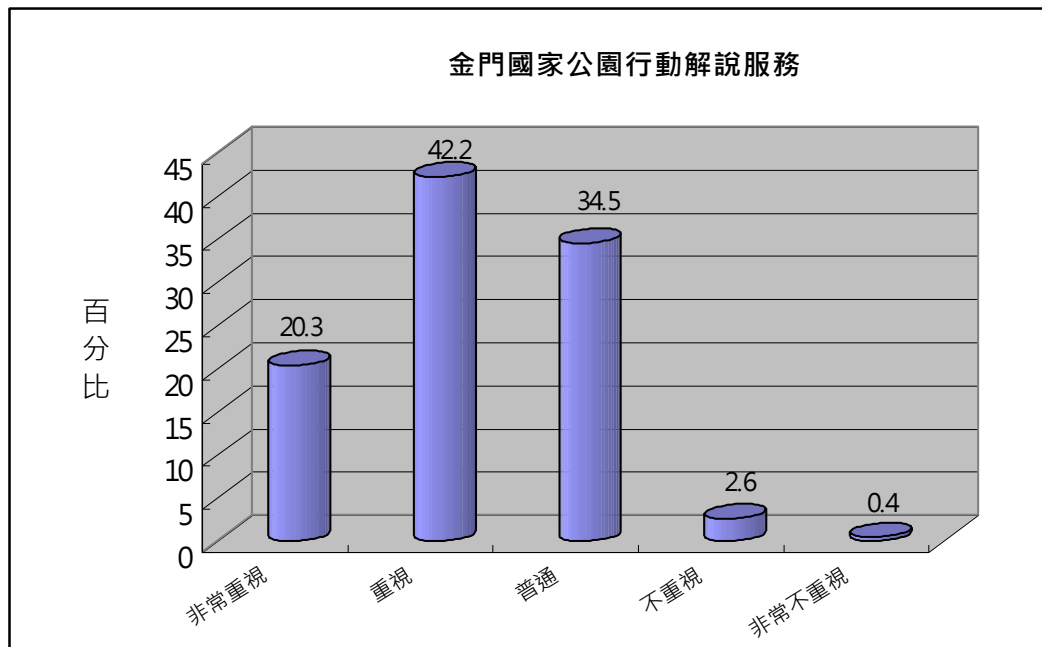


圖4.2.15 金門國家公園行動解說服務重視度

參、解說服務實際體驗滿意度之樣本結構分析

遊客對解說服務實際體驗滿意度方面包括：指示牌設置地點、指示牌訊息表達、指示牌造型設計、摺頁內容編排、摺頁內容易懂、摺頁介紹完整、解說人員解說態度、解說人員解說內容、解說人員解說專業、館內解說展示設施設置方式、館內解說展示設施展示內容、視聽多媒體播放、身心障礙解說與服務、雙語解說服務、金門國家公園行動解說服務等共 15 項，整理如下表 4.2.17，請參閱。

一、指示牌設置地點

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 19 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於指示牌設置地點的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 80.1%，「普通」佔 17.5%，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%。

二、指示牌訊息表達

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 20 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於指示牌訊息表達的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.8%，「普通」佔 18.8%，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%。

三、指示牌造型設計

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 20 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於指示牌造型設計的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 75.2%，「普通」佔 23.0%，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%。

四、摺頁內容編排

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 33 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於摺頁內容編排的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 76.4%，「普通」佔 22.4%，不滿意與非常不滿意合計為 1.3%。

五、摺頁內容易懂

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 33 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於摺頁內容易懂的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.0%，「普通」佔 21.0%，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%。

六、摺頁介紹完整

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 36 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於摺頁介紹完整的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 79.3%，「普通」佔 19.5%，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%。

七、解說人員解說態度

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 38 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說態度的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 85.6%，「普通」佔 13.1%，不滿意與非常不滿意合計為 1.3%。

八、解說人員解說內容

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 38 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說內容的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 85.8%，「普通」佔 13.0%，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%。

九、解說人員解說專業

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 37 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說專業的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 84.5%，「普通」佔 13.9%，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%。

十、館內解說展示設施設置方式

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 23 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於館內解說展示設施設置方式的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 79.0%，「普通」佔 20.1%，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%。

十一、館內解說展示設施展示內容

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 23 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於館內解說陳列展示內容的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.9%，「普通」佔 19.6%，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%。

十二、視聽多媒體播放

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 55 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於視聽多媒體播放的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 74.8%，「普通」佔 23.2%，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%。

十三、雙語解說服務

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 108 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於雙語解說服務的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 68.5%，「普通」佔 27.8%，不滿意與非常不滿意合計為 3.7%。

十四、身心障礙解說與服務

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 126 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於身心障礙解說與服務的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 69.2%，「普通」佔 27.5%，不滿意與非常不滿意合計為 3.2%。

十五、金門國家公園行動解說服務

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 100 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於金門國家公園行動解說服務的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 73.9%，「普通」佔 23.6%，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%。

表 4.2.17 解說服務滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、指示牌設置地點	非常滿意	249	21.0
	滿意	701	59.1
	普通	207	17.5
	不滿意	25	2.1
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	19	
	小計	1205	100.0
二、指示牌訊息表達	非常滿意	247	20.8
	滿意	687	58.0
	普通	223	18.8
	不滿意	22	1.9
	非常不滿意	6	0.5
	未曾使用本項設施	20	
	小計	1205	100.0
三、指示牌造型設計	非常滿意	239	20.2
	滿意	652	55.0
	普通	272	23.0
	不滿意	17	1.4
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	20	
	小計	1205	100.0
四、摺頁內容編排	非常滿意	238	20.3
	滿意	657	56.1
	普通	262	22.4
	不滿意	12	1.0
	非常不滿意	3	0.3
	未曾使用本項設施	33	
	小計	1205	100.0
五、摺頁內容易懂性	非常滿意	250	21.3
	滿意	664	56.7
	普通	246	21.0
	不滿意	9	0.8
	非常不滿意	3	0.3
	未曾使用本項設施	33	
	小計	1205	100.0

表 4.2.17 解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
六、摺頁介紹完整性	非常滿意	289	24.7
	滿意	638	54.6
	普通	228	19.5
	不滿意	11	0.9
	非常不滿意	3	0.3
	未曾使用本項設施	36	
	小計	1205	100.0
七、解說人員解說態度	非常滿意	403	34.5
	滿意	596	51.1
	普通	153	13.1
	不滿意	13	1.1
	非常不滿意	2	0.2
	未曾使用本項設施	38	
	小計	1205	100.0
八、解說人員解說內容	非常滿意	388	33.2
	滿意	614	52.6
	普通	152	13.0
	不滿意	12	1.0
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	38	
	小計	1205	100.0
九、解說人員解說專業	非常滿意	381	32.6
	滿意	606	51.9
	普通	167	14.3
	不滿意	13	1.1
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	37	
	小計	1205	100.0
十、館內解說展示設施設置方式	非常滿意	284	24.0
	滿意	650	55.0
	普通	237	20.1
	不滿意	8	0.7
	非常不滿意	3	0.3
	未曾使用本項設施	23	
	小計	1205	100.0

表 4.2.17 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、館內解說展示設施展示內容	非常滿意	292	24.7
	滿意	641	54.2
	普通	232	19.6
	不滿意	12	1.0
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	23	
	小計	1205	100.0
十二、視聽多媒體播放	非常滿意	270	23.5
	滿意	590	51.3
	普通	267	23.2
	不滿意	19	1.7
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	55	
	小計	1205	100.0
十三、雙語解說服務	非常滿意	224	20.4
	滿意	528	48.1
	普通	305	27.8
	不滿意	28	2.6
	非常不滿意	12	1.1
	未曾使用本項設施	108	
	小計	1205	100.0
十四、身心障礙解說服務	非常滿意	226	20.9
	滿意	521	48.3
	普通	297	27.5
	不滿意	28	2.6
	非常不滿意	7	0.6
	未曾使用本項設施	126	
	小計	1205	100.0
十五、金門國家公園行動解說服務	非常滿意	271	24.5
	滿意	546	49.4
	普通	261	23.6
	不滿意	19	1.7
	非常不滿意	8	0.7
	未曾使用本項設施	100	
	小計	1205	100.0

肆、遊客對解說服務實際體驗滿意度描述性分析

一、指示牌設置地點

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 19 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於指示牌設置地點的滿意度如下：「非常滿意」共為 249 人(21.0%)、「滿意」為 701 人(59.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 80.1%，「普通」共 207 人(17.5%)、「不滿意」為 25 人(2.1%)、「非常不滿意」為 4 人(0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%，詳細資料參閱表 4.2.18/圖 4.2.16。

表 4.2.18 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	249	21.0
滿意	701	59.1
普通	207	17.5
不滿意	25	2.1
非常不滿意	4	0.3
合計	1186	100.0

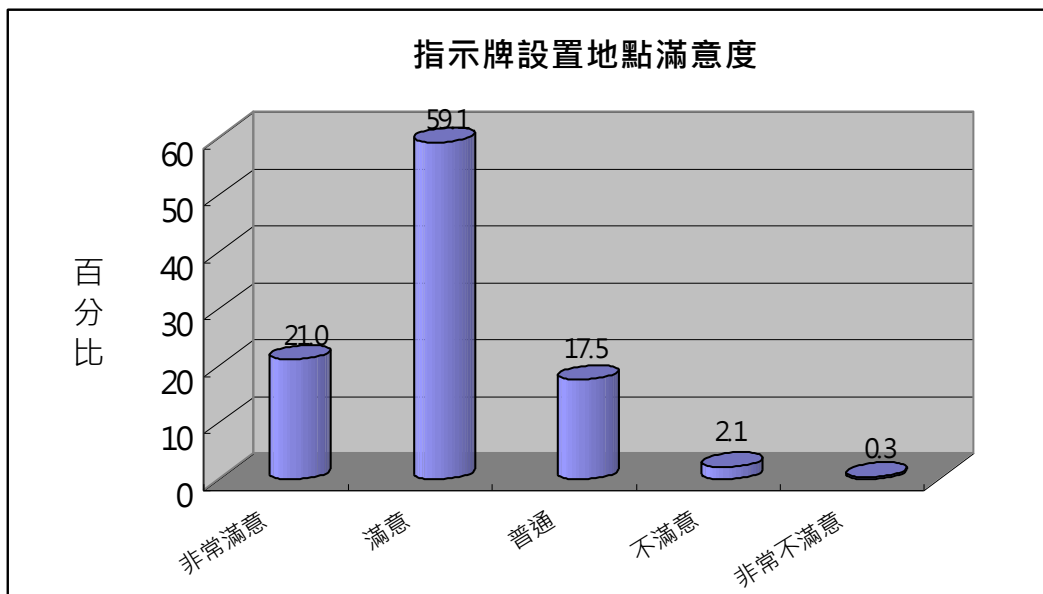


圖 4.2.16 解說指示牌設置地點滿意度

二、指示牌訊息表達

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 20 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於指示牌訊息表達的滿意度如下：「非常滿意」共為 247 人(20.8%)、「滿意」為 687 人(58.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.8%，「普通」共 223 人(18.8%)，「不滿意」為 22 人(1.9%)，「非常不滿意」為 6 人(0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%，詳細資料參閱表 4.2.19/圖 4.2.17。

表 4.2.19 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	247	20.8
滿意	687	58.0
普通	223	18.8
不滿意	22	1.9
非常不滿意	6	0.5
合計	1185	100.0

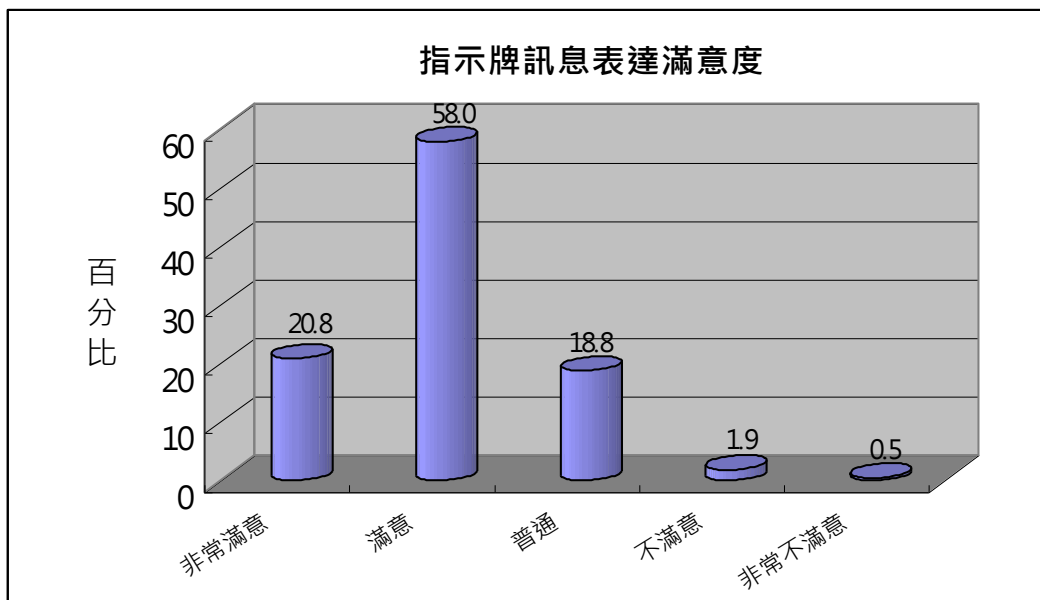


圖 4.2.17 指示牌訊息表達滿意度

三、指示牌造型設計

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 20 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於指示牌造型設計的滿意度如下：「非常滿意」共為 239 人(20.2%)、「滿意」為 652 人(55.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 75.2%，「普通」共 272 人(23.0%)，「不滿意」為 17 人(1.4%)，「非常不滿意」為 5 人(0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%，詳細資料參閱表 4.2.20/圖 4.2.18。

表 4.2.20 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	239	20.2
滿意	652	55.0
普通	272	23.0
不滿意	17	1.4
非常不滿意	5	0.4
合計	1185	100.0

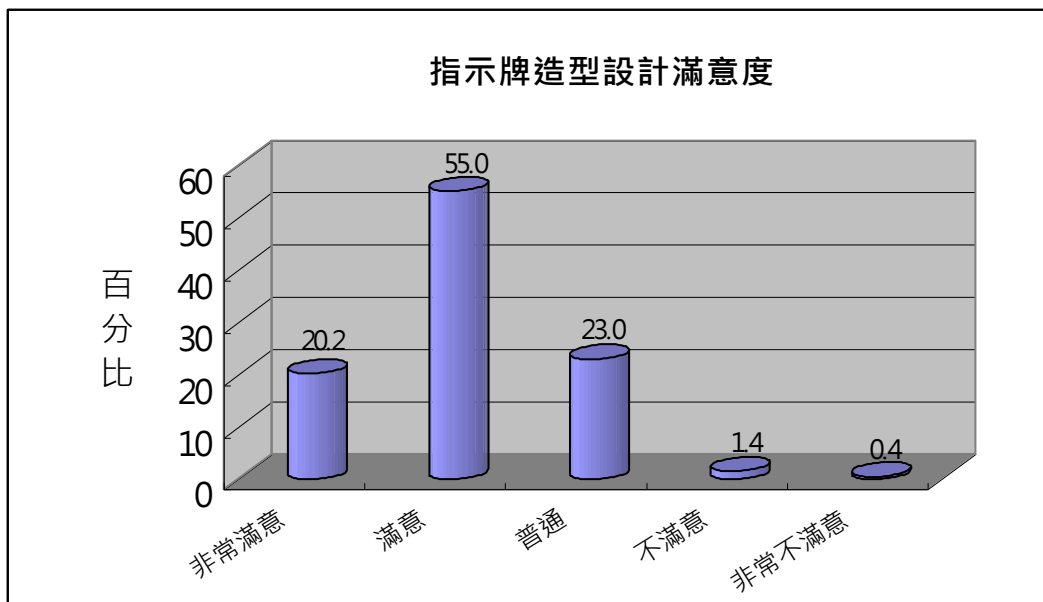


圖 4.2.18 指示牌造型設計滿意度

四、摺頁內容編排

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 33 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於摺頁內容編排的滿意度如下：「非常滿意」共為 238 人 (20.3%)、「滿意」為 657 人 (56.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 76.4%，「普通」共 262 人 (22.4%)、「不滿意」為 12 人 (1.0%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.3%，詳細資料參閱表 4.2.21/圖 4.2.19。

表 4.2.21 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	238	20.3
滿意	657	56.1
普通	262	22.4
不滿意	12	1.0
非常不滿意	3	0.3
合計	1172	100.0

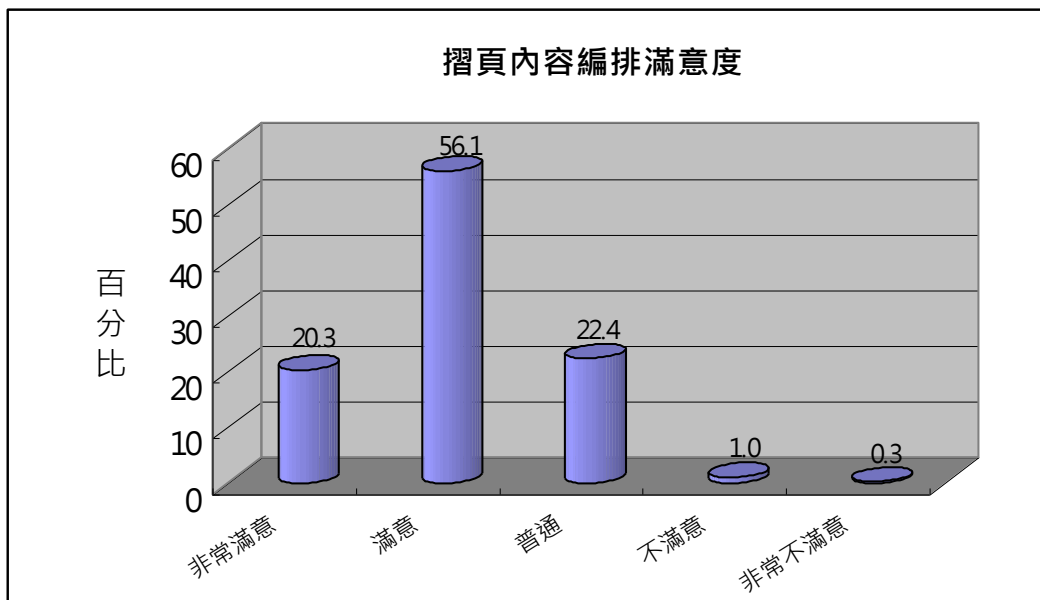


圖 4.2.19 摺頁內容編排滿意度

五、摺頁內容易懂

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 33 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於摺頁內容易懂的滿意度如下：「非常滿意」共為 250 人 (21.3%)、「滿意」為 664 人 (56.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.0%，「普通」共 246 人 (21.0%)、「不滿意」為 9 人 (0.8%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%，詳細資料參閱表 4.2.22/圖 4.2.20。

表 4.2.22 摺頁內容易懂滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	250	21.3
滿意	664	56.7
普通	246	21.0
不滿意	9	0.8
非常不滿意	3	0.3
合計	1172	100.0

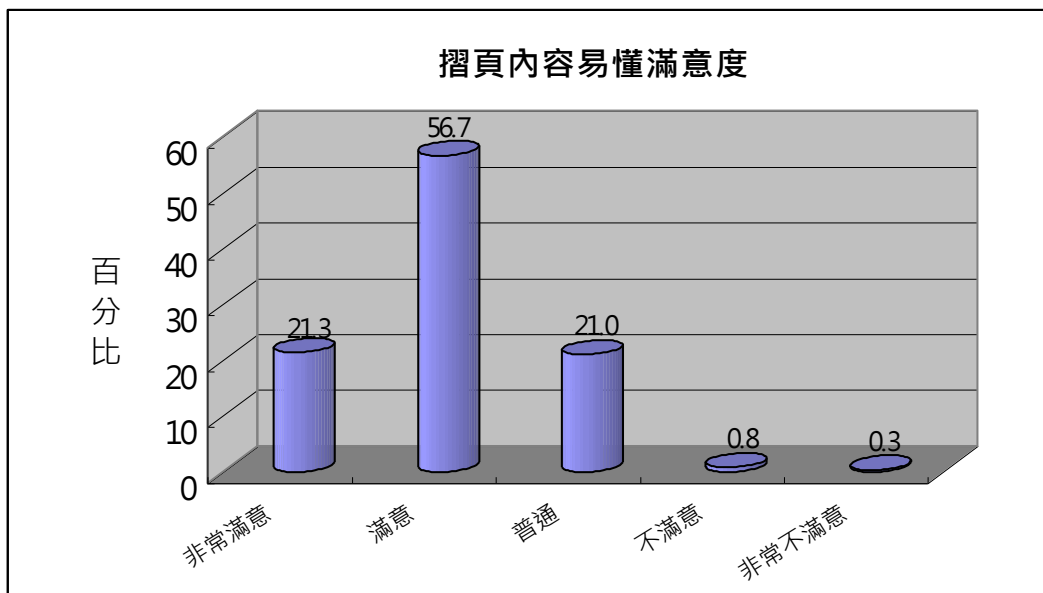


圖 4.2.20 摺頁內容易懂滿意度

六、摺頁介紹完整

本問項共 1205 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。受訪者對於摺頁介紹完整的滿意度如下：「非常滿意」共為 289 人 (24.7%)、「滿意」為 638 人 (54.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.3%，「普通」共 228 人 (19.5%)、「不滿意」為 11 (0.9%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%，詳細資料參閱表 4.2.23/圖 4.2.21。

表 4.2.23 摺頁介紹完整滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	289	24.7
滿意	638	54.6
普通	228	19.5
不滿意	11	0.9
非常不滿意	3	0.3
合計	1169	100.0

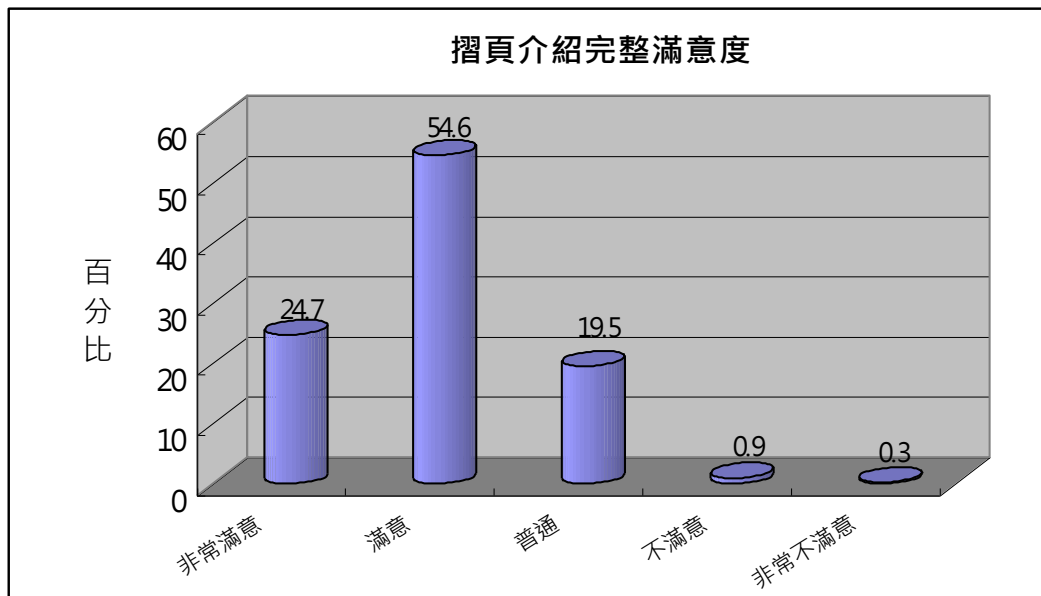


圖 4.2.21 摺頁介紹完整滿意度

七、解說人員解說態度

本問項共 1205 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。受訪者對於解說人員解說態度的滿意度如下：「非常滿意」共為 403 人 (34.5%)、「滿意」為 596 人 (51.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 85.6%。「普通」共 153 人 (13.1%)、「不滿意」為 13 人 (1.1%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.3%，詳細資料參閱表 4.2.24/圖 4.2.22。

表 4.2.24 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	403	34.5
滿意	596	51.1
普通	153	13.1
不滿意	13	1.1
非常不滿意	2	0.2
合計	1167	100.0

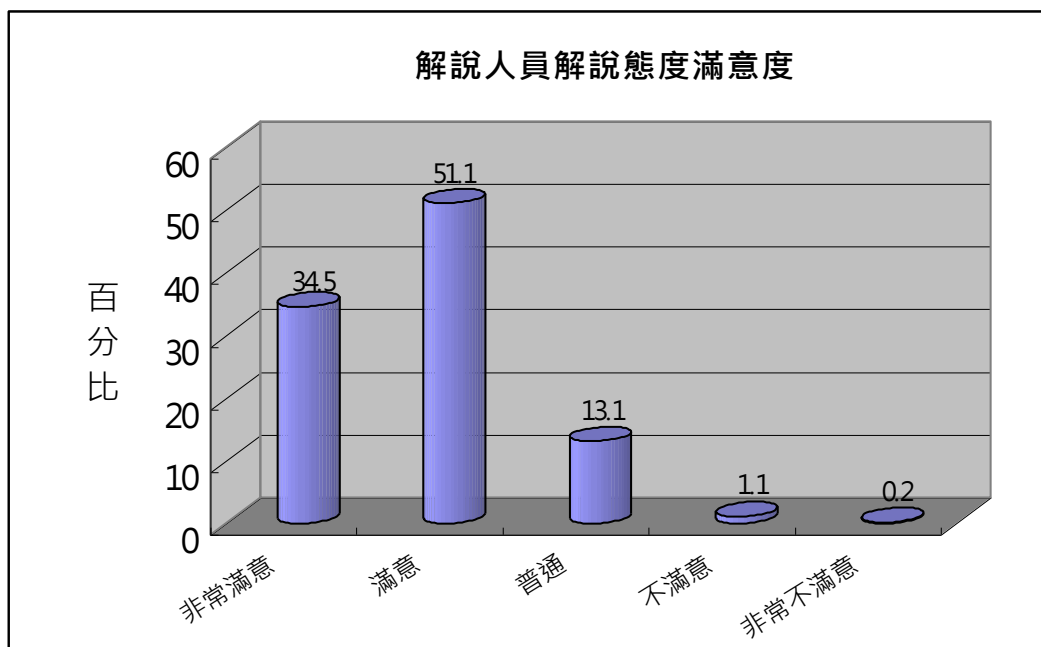


圖 4.2.22 解說人員解說態度滿意度

八、解說人員解說內容

本問項共 1205 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。受訪者對於解說人員解說內容的滿意度如下：「非常滿意」共為 388 人 (33.2%)、「滿意」為 614 人 (52.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 85.8%。「普通」共 152 人 (13.0%)、「不滿意」為 12 人 (1.0%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%，詳細資料參閱表 4.2.25/圖 4.2.23。

表 4.2.25 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	388	33.2
滿意	614	52.6
普通	152	13.0
不滿意	12	1.0
非常不滿意	1	0.1
合計	1167	100.0

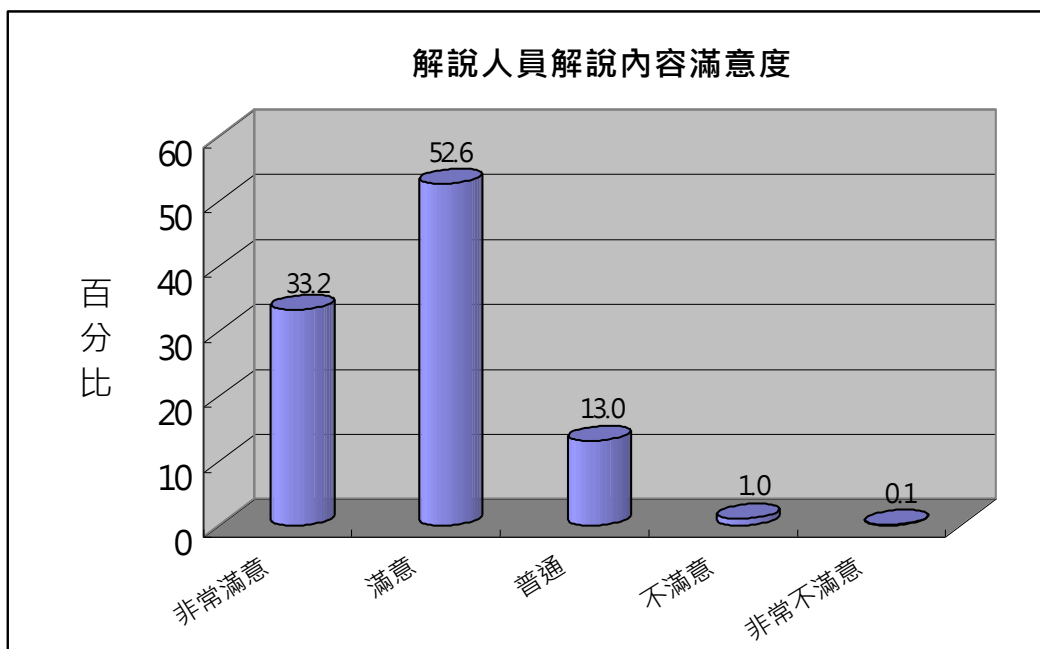


圖 4.2.23 解說人員解說內容滿意度

九、解說人員解說專業

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 37 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 381 人(32.6%)、「滿意」為 606 人(51.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.5%，「普通」共 167 人(14.3%)，「不滿意」為 13 人(1.1%)，「非常不滿意」為 1 人(0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%，詳細資料參閱表 4.2.26/圖 4.2.24。

表 4.2.26 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	381	32.6
滿意	606	51.9
普通	167	14.3
不滿意	13	1.1
非常不滿意	1	0.1
合計	1168	100.0

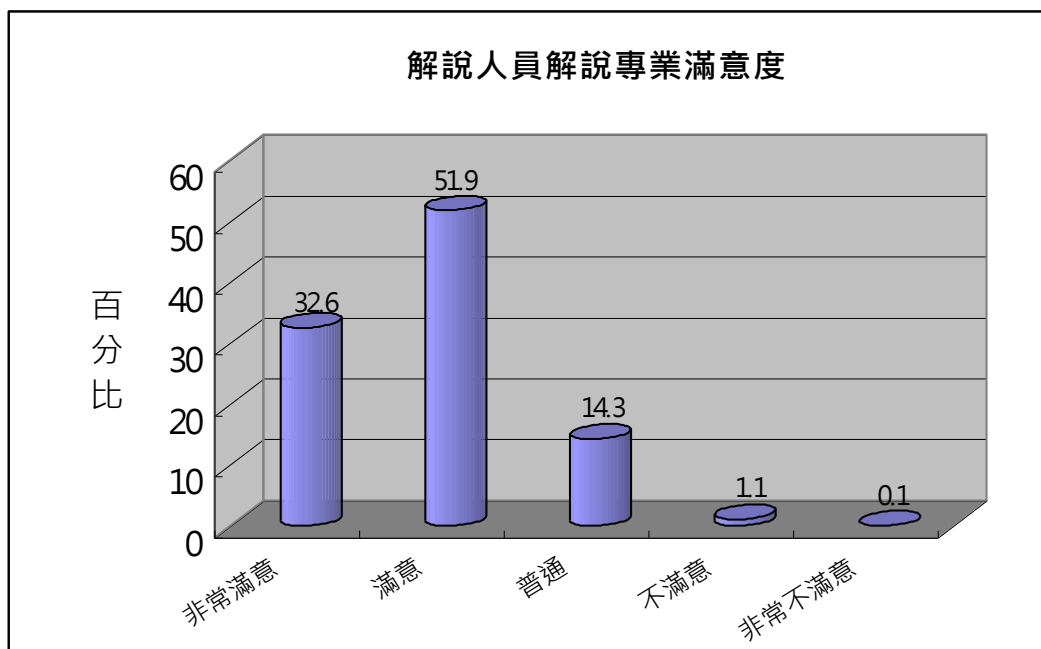


圖 4.2.24 解說人員解說專業滿意度

十、館內解說展示設施設置方式

本問項共 1205 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。受訪者對於館內解說展示設施設置方式的滿意度如下：「非常滿意」共為 284 人 (24.0%)、「滿意」為 650 人 (55.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.0%。「普通」共 237 人 (20.1%)、「不滿意」為 8 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%，詳細資料參閱表 4.2.27/圖 4.2.25。

表 4.2.27 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	284	24.0
滿意	650	55.0
普通	237	20.1
不滿意	8	0.7
非常不滿意	3	0.3
合計	1182	100.0

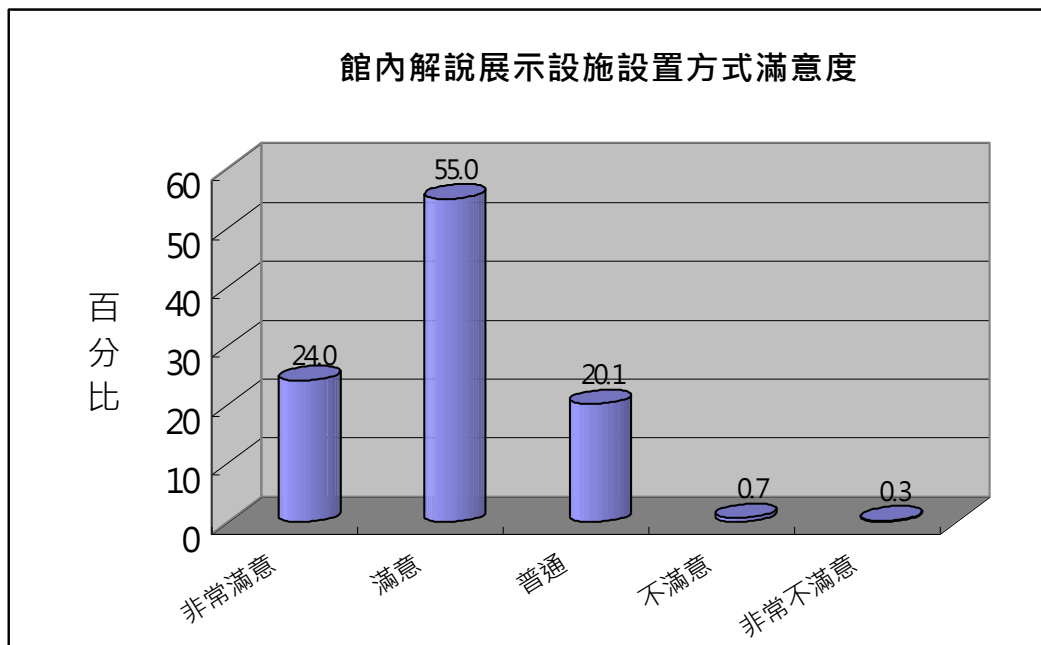


圖 4.2.25 館內解說展示設施設置方式滿意度

十一、館內解說展示設施展示內容

本問項共 1205 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。受訪者對於館內解說陳列展示內容的滿意度如下：「非常滿意」共為 292 人 (24.7%)、「滿意」為 641 人 (54.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.9%。「普通」共 232 人 (19.6%)、「不滿意」為 12 人 (1.0%)、「非常不滿意」為 5 人 (0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%。詳細資料參閱表 4.2.28/圖 4.2.26。

表 4.2.28 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	292	24.7
滿意	641	54.2
普通	232	19.6
不滿意	12	1.0
非常不滿意	5	0.4
合計	1182	100.0

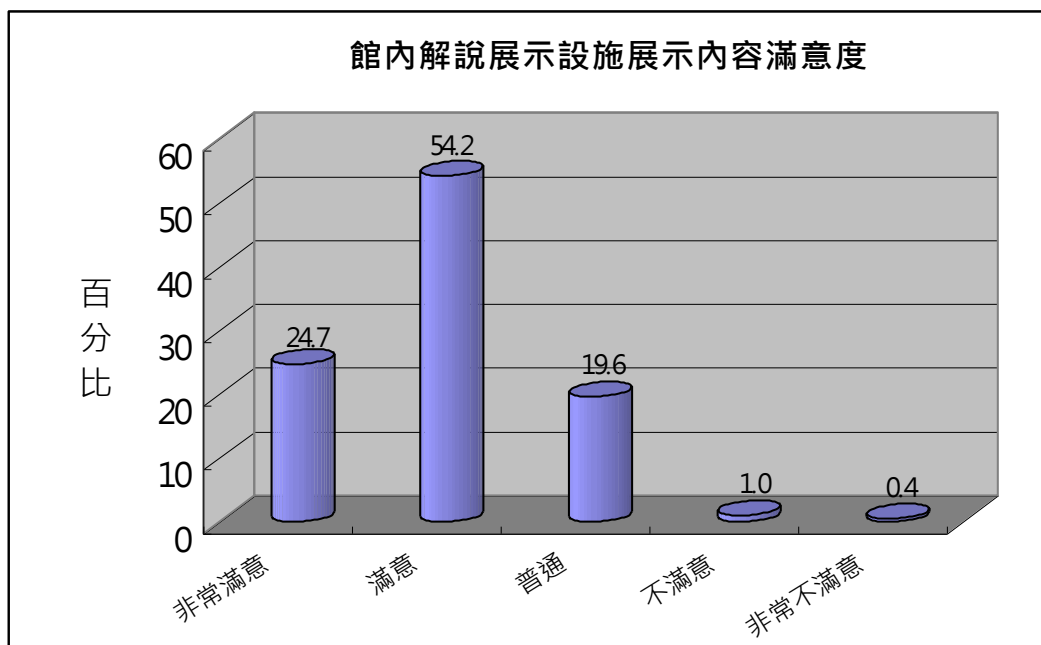


圖 4.2.26 館內解說展示設施展示內容滿意度

十二、視聽多媒體播放

本問項共 1205 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。受訪者對於視聽多媒體播放的滿意度如下：「非常滿意」共為 270 人(23.5%)、「滿意」為 590 人(51.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 74.8%，「普通」共 267 人(23.2%)，「不滿意」為 19 人(1.7%)，「非常不滿意」為 4 人(0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%，詳細資料參閱表 4.2.29/圖 4.2.27。

表 4.2.29 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	270	23.5
滿意	590	51.3
普通	267	23.2
不滿意	19	1.7
非常不滿意	4	0.3
合計	1150	100.0

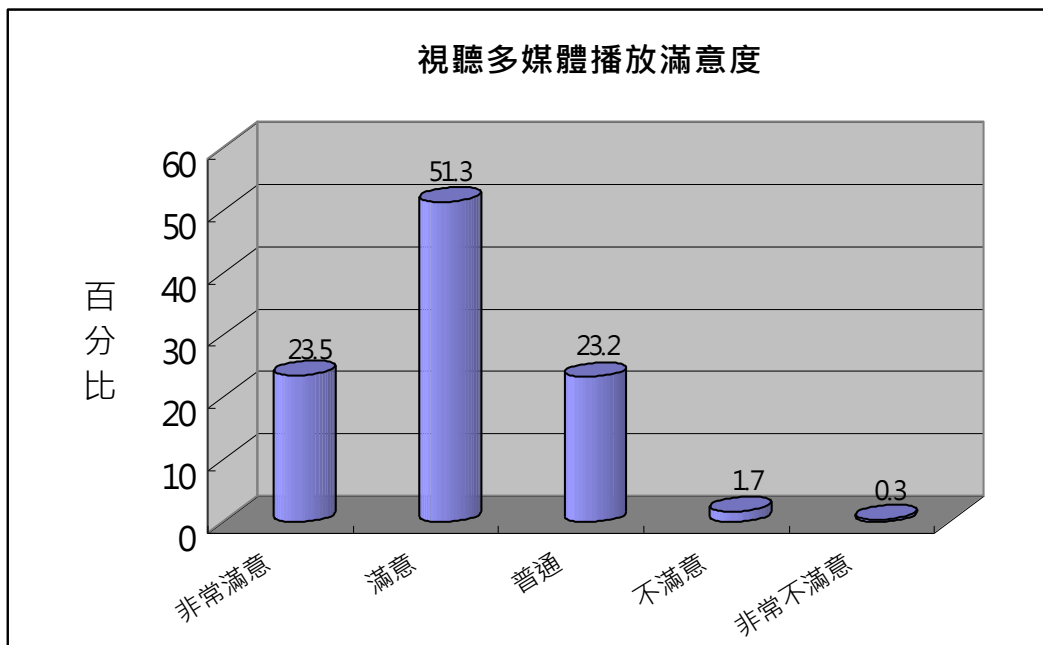


圖 4.2.27 視聽多媒體播放滿意度

十三、雙語解說服務

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 108 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 224 人 (20.4%)、「滿意」為 528 人 (48.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 68.5%，「普通」共 305 人 (27.8%)、「不滿意」為 28 人 (2.6%)、「非常不滿意」為 12 人 (1.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.7%，詳細資料參閱表 4.2.30/圖 4.2.28。

表 4.2.30 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	224	20.4
滿意	528	48.1
普通	305	27.8
不滿意	28	2.6
非常不滿意	12	1.1
合計	1097	100.0

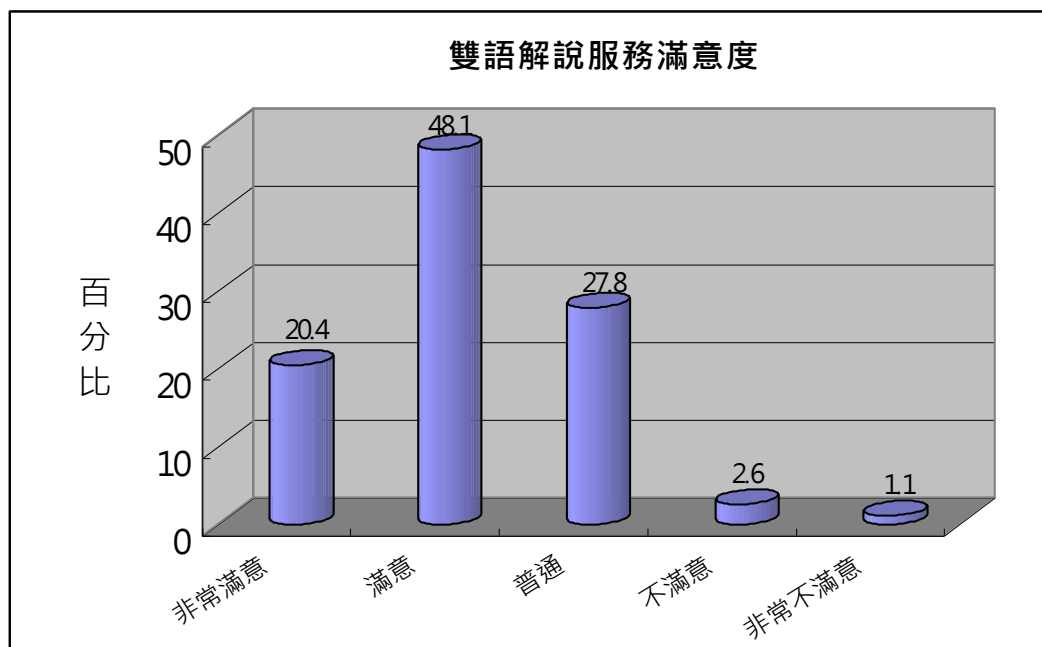


圖 4.2.28 雙語解說服務滿意度

十四、身心障礙解說與服務

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 126 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 226 人 (20.9%)、「滿意」為 521 人 (48.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 69.2%。「普通」共 297 人 (27.5%)、「不滿意」為 28 人 (2.6%)、「非常不滿意」為 7 人 (0.6%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.2%。詳細資料參閱表 4.2.31/圖 4.2.29。

表 4.2.31 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	226	20.9
滿意	521	48.3
普通	297	27.5
不滿意	28	2.6
非常不滿意	7	0.6
合計	1079	100.0

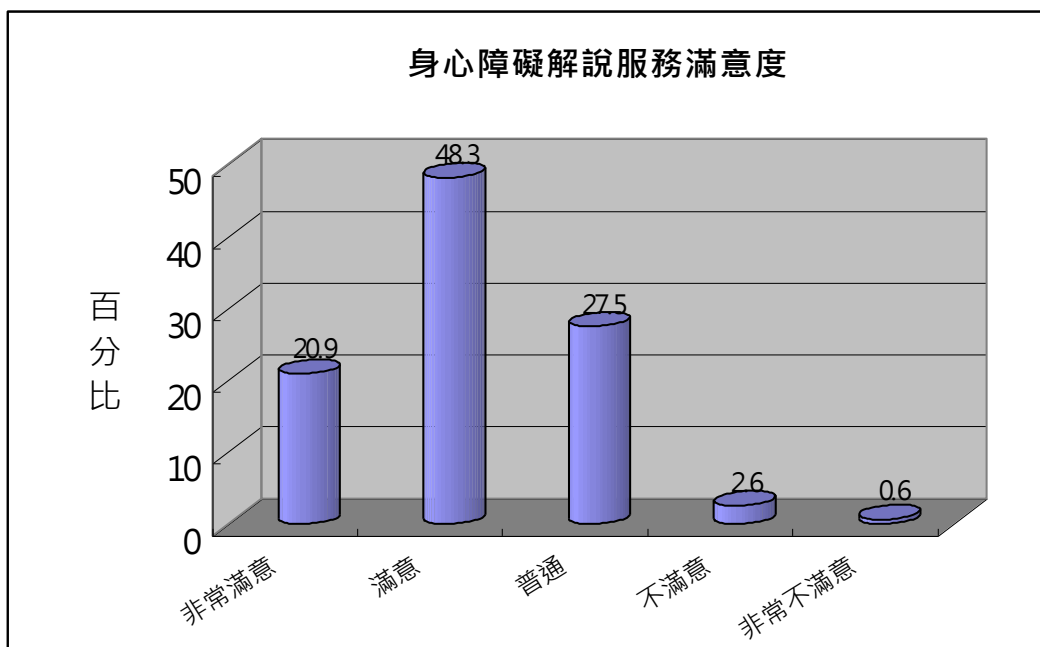


圖 4.2.29 身心障礙解說服務滿意度

十五、金門國家公園行動解說服務

問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 100 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於金門國家公園行動解說服務的滿意度如下：「非常滿意」共為 271 人 (24.5%)、「滿意」為 546 人 (49.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 73.9%。「普通」共 261 人 (23.6%)、「不滿意」為 19 人 (1.7%)、「非常不滿意」為 8 人 (0.7%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%，詳細資料參閱表 4.2.32/圖 4.2.30。

表 4.2.32 金門國家公園行解說服務滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	271	24.5
滿意	546	49.4
普通	261	23.6
不滿意	19	1.7
非常不滿意	8	0.7
合計	1105	100.0

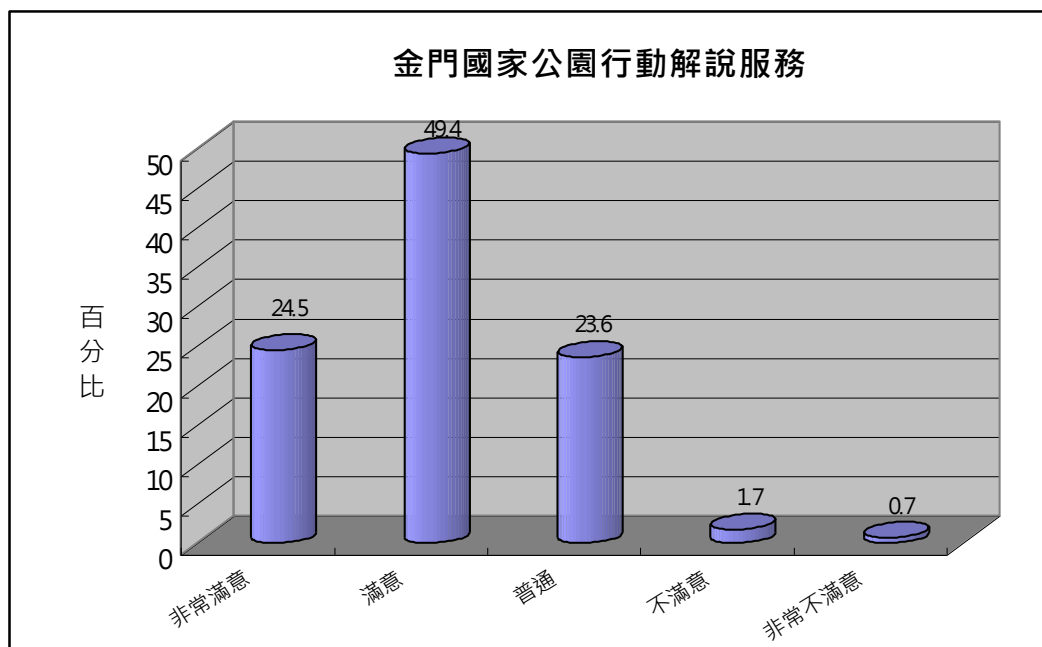


圖 4.2.30 金門國家公園行動解說服務滿意度

伍、遊客對解說服務行前重視度與實際體驗滿意度各題項之平均數與標準差

由表 4.2.33 發現：遊客對於遊客中心/展示室解說服務行前重視度方面，以「解說人員解說態度(平均值 4.04)」、「解說人員解說內容(平均值 4.03)」、「解說人員解說專業(平均值 4.01)」等為重視度的前三名。

遊客對於遊客中心/展示室解說服務實際體驗滿意度部分，以「解說人員解說態度(平均值 4.05)」、「解說人員解說內容(平均值 4.05)」、「解說人員解說專業(平均值 4.03)」、「館內解說展示設施設置方式(平均值 3.94)」、「館內解說展示設施展示內容(平均值 3.94)」等為滿意度的前三名。

由上述結果發現，遊客對於遊客中心/展示室解說人員、館內解說展示設施等方面的滿意度普遍高，比較解說服務行前重視度與實際體驗滿意度各題項之平均值差均呈現正值，表示實際體驗滿意度平均值高於行前重視度平均值，滿意度高於重視度，也就是整體來說，遊客對國家公園的解說服務的實際體驗滿意度高於行前重視度，詳細資料請參閱表 4.2.33。

表 4.2.33 解說服務行前重視度與實際體驗滿意度各題項之平均數與標準差

變 項	行前重視度			實際體驗滿意度			平均值差 (S-I)
	平均值(I)	標準差	排序	平均值(S)	標準差	排序	
1.指示牌設置地點	3.84	0.77	6	3.92	0.86	4	0.08
2.指示牌訊息表達	3.80	0.74	8	3.90	0.87	6	0.10
3.指示牌造型設計	3.67	0.78	12	3.87	0.88	7	0.20
4.摺頁內容編排	3.72	0.75	11	3.84	0.94	8	0.12
5.摺頁內容易懂	3.81	0.75	7	3.87	0.94	7	0.06
6.摺頁介紹完整	3.87	0.75	5	3.91	0.98	5	0.04
7.解說人員解說態度	4.04	0.76	1	4.05	1.01	1	0.01
8.解說人員解說內容	4.03	0.75	2	4.05	1.00	1	0.02
9.解說人員解說專業	4.01	0.76	3	4.03	1.00	2	0.02
10.館內解說展示設施設置方式	3.85	0.73	6	3.94	0.89	3	0.09
11.館內解說展示設施展示內容	3.88	0.76	4	3.94	0.90	3	0.06
12.視聽多媒體播放	3.75	0.79	10	3.78	1.10	9	0.03
13.雙語解說服務	3.63	0.83	13	3.50	1.34	11	-0.13
14.身心障礙解說服務	3.63	0.84	13	3.46	1.40	12	-0.17
15.行動解說服務	3.79	0.80	9	3.62	1.32	10	-0.17
總平均	3.82			3.85			

註 1：重視度之平均值，5 = 非常重視，4 = 重視，3 = 普通，2 = 不重視，1 = 非常不重視。

註 2：滿意度之平均值，5 = 非常滿意，4 = 滿意，3 = 普通，2 = 不滿意，1 = 非常不滿意。

陸、遊客基本資料、旅遊特性與解說服務行前重視度分析

遊客基本資料：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地等六個變項資料；旅遊特性：蒞臨次數、交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式、住宿地點等，以 t 檢定與單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 方式檢定其與解說服務行前重視度問項共 15 項合併為整體解說服務行前重視度構面間差異分析，如表 4.2.34 與 4.2.35。

一、遊客基本資料

在「年齡」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「41-50 歲」、「51-60 歲」、「61-70 歲」大於「20 歲以下」者。

在「職業」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「退休人員」、「自由業」、「服務業」大於「學生」者。

在「居住地」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「金門」、「中國大陸」大於「台灣其他縣市」者。

在「性別」、「學歷」、「平均收入」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上無顯著性差異。

二、旅遊特性

在「蒞臨次數」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「第五次以上」大於「第一次」者。

在「交通工具」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現使用「自行車」大於「機車」、「遊覽車」者。

在「主要目的」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「探親及訪友」大於「旅遊」者。

在「停留時間」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「2 天 1 夜」大於「3 天 2 夜」者。

在「旅遊方式」、「住宿地點」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上皆無顯著性差異。

表 4.2.34 遊客基本資料與整體解說服務行前重視度之差異分析

遊客基本資料	選項	樣本數	整體解說服務 重視平均數	F/ t	Scheffe法
性別	(1)男	557	3.81	-0.88	
	(2)女	648	3.84		
年齡	(1)20歲以下	162	3.62	5.48***	4>1 · 5>1 · 6>1
	(2)21-30歲	266	3.79		
	(3)31-40歲	277	3.83		
	(4)41-50歲	237	3.86		
	(5)51-60歲	188	3.94		
	(6)61-70歲	56	4.01		
	(7)71歲及以上	19	3.78		
學歷	(1)國小(含以下)	65	3.97	2.10	
	(2)國中	101	3.78		
	(3)高中職	304	3.81		
	(4)專科	156	3.92		
	(5)大學	486	3.80		
	(6)研究所及以上	93	3.74		
職業	(1)學生	215	3.64	5.98***	7>1 · 8>1 9>1
	(2)商業	124	3.77		
	(3)工業	132	3.71		
	(4)軍、公、教、警人員	156	3.85		
	(5)家庭主婦	97	3.87		
	(6)農、林、漁、牧人員	11	4.11		
	(7)退休人員	70	3.99		
	(8)自由業	94	3.97		
	(9)服務業	283	3.92		
	(10)其他	23	3.60		
平均收入	(1)30,000元以下	614	3.79	1.25	
	(2)30,001- 50,000元	340	3.84		
	(3)50,001- 80,000元	182	3.88		
	(4)80,001元以上	69	3.87		
居住地區	(1)金門	224	3.89	10.53***	1>2 · 3>2
	(2)台灣其他縣市	792	3.76		
	(3)中國大陸	168	4.02		
	(4)海外	21	3.83		

註 1 : ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

表 4.2.35 旅遊特性與整體解說服務行前重視度之差異分析

旅遊特性	選項	樣本數	整體解說服務 重視平均數	F/ t	Scheffe法
蒞臨次數	(1)第一次	691	3.76	5.46***	5>1
	(2)第二次	166	3.90		
	(3)第三次	67	3.81		
	(4)第四次	27	3.91		
	(5)第五次以上	254	3.94		
交通工具	(1)步行	22	3.88	3.63***	2>5 · 2>6
	(2)自行車	67	4.12		
	(3)公車	55	3.84		
	(4)轎車	187	3.86		
	(5)機車	341	3.81		
	(6)遊覽車	531	3.77		
	(7)其他	2	4.13		
主要目的	(1)旅遊	831	3.79	3.84**	3>1
	(2)商務洽公兼旅遊	49	3.75		
	(3)探親及訪友	65	4.08		
	(4)本地居民	224	3.89		
	(5)中轉旅客	2	3.63		
	(6)其他	34	3.72		
停留時間	(1)1天以內	46	3.91	5.13***	2>3
	(2)2天1夜	228	3.95		
	(3)3天2夜	575	3.75		
	(4)4天3夜	46	3.79		
	(5)5天(含)以上	86	3.73		
	(6)本地居民	224	3.89		
旅遊方式	(1)參加旅行團	613	3.80	1.36	
	(2)自由行	361	3.81		
	(3)其他	7	3.91		
	(4)本地居民	224	3.89		
住宿地點	(1)飯店	668	3.81	3.29	
	(2)古厝民宿	103	3.83		
	(3)一般民宿	105	3.72		
	(4)親友家	55	4.02		
	(5)其他	50	3.66		
	(6)本地居民	224	3.89		

註 1 : *** $p < 0.001$ 。

柒、遊客基本資料、旅遊特性與解說服務實際體驗滿意度分析

遊客基本資料：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地等六個變項資料；旅遊特性：蒞臨次數、交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式、住宿地點等，以 t 檢定與單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 方式檢定其與解說服務實際體驗滿意度問項共 15 項合併為整體解說服務實際體驗滿意度構面間差異分析，如表 4.2.36 與 4.2.37。

一、遊客基本資料

在「學歷」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上發現「國中」大於「大學」、「研究所以上」者。

在「性別」、「年齡」、「職業」、「平均收入」、「居住地」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上皆無顯著性差異。

二、旅遊特性

在「交通工具」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上發現使用「自行車」大於「轎車」者。

在「旅遊方式」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上發現「參加旅行團」大於「自由行」者。

在「蒞臨次數」、「主要目的」、「停留時間」、「住宿地點」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上皆無顯著性差異。

表 4.2.36 遊客基本資料與整體解說服務實際體驗滿意度之差異分析

遊客基本資料	選項	樣本數	整體解說服務滿意平均數	F/ t	Scheffe法
性別	(1)男	557	3.82	-1.13	
	(2)女	648	3.87		
年齡	(1)20歲以下	162	3.78	1.65	
	(2)21-30歲	266	3.80		
	(3)31-40歲	277	3.79		
	(4)41-50歲	237	3.93		
	(5)51-60歲	188	3.92		
	(6)61-70歲	6	3.98		
	(7)71歲及以上	19	3.64		
學歷	(1)國小(含以下)	65	4.04	5.24***	2>5 · 2>6
	(2)國中	101	4.08		
	(3)高中職	304	3.85		
	(4)專科	156	3.97		
	(5)大學	486	3.76		
	(6)研究所及以上	93	3.67		
職業	(1)學生	215	3.78	0.77	
	(2)商業	124	3.85		
	(3)工業	132	3.80		
	(4)軍、公、教、警人員	156	3.81		
	(5)家庭主婦	97	3.87		
	(6)農、林、漁、牧人員	11	4.05		
	(7)退休人員	70	3.83		
	(8)自由業	94	3.87		
	(9)服務業	283	3.93		
	(10)其他	23	3.71		
平均收入	(1)30,000元以下	314	3.86	0.63	
	(2)30,001- 50,000元	340	3.86		
	(3)50,001- 80,000元	1852	3.80		
	(4)80,001元以上	69	3.76		
居住地區	(1)金門	224	3.86	2.51	
	(2)台灣其他縣市	792	3.81		
	(3)中國大陸	168	4.00		
	(4)海外	21	3.81		

註 1：*** $p < 0.001$ 。

表 4.2.37 旅遊特性與整體解說服務實際體驗滿意度之差異分析

旅遊特性	選項	樣本數	整體解說服務滿意平均數	F/ t	Scheffe法
蒞臨次數	(1)第一次	691	3.82	0.41	
	(2)第二次	166	3.89		
	(3)第三次	67	3.82		
	(4)第四次	27	3.91		
	(5)第五次以上	254	3.88		
交通工具	(1)步行	22	3.99	3.68***	2>4
	(2)自行車	67	4.09		
	(3)公車	55	3.78		
	(4)轎車	187	3.68		
	(5)機車	341	3.78		
	(6)遊覽車	531	3.91		
	(7)其他	2	4.23		
主要目的	(1)旅遊	831	3.86	0.71	
	(2)商務洽公兼旅遊	49	3.73		
	(3)探親及訪友	65	3.77		
	(4)本地居民	224	3.86		
	(5)中轉旅客	2	3.40		
	(6)其他	34	3.71		
停留時間	(1)1天以內	46	3.38	3.00	
	(2)2天1夜	228	3.89		
	(3)3天2夜	575	3.75		
	(4)4天3夜	46	3.59		
	(5)5天(含)以上	86	3.54		
	(6)本地居民	224	3.76		
旅遊方式	(1)參加旅行團	613	3.93	6.18***	1>2
	(2)自由行	361	3.70		
	(3)其他	7	3.88		
	(4)本地居民	224	3.86		
住宿地點	(1)飯店	668	3.89	1.57	
	(2)古厝民宿	103	3.73		
	(3)一般民宿	105	3.76		
	(4)親友家	55	3.86		
	(5)其他	50	3.65		
	(6)本地居民	224	3.86		

註 1：*** $p < 0.001$ 。

第三節 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

公共設施滿意度方面包括：停車場容量、停車場設置地點適切、廁所設置數量、廁所清潔維護的品質、垃圾桶設置、遊客中心販賣區、方向及區位指標牌內容、提供無障礙設施的設置、無煙環境的營造等 9 項，整理如下表 4.3.1，請參閱。

一、停車場容量

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 32 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於停車場容量的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 75.3%，「普通」佔 20.8%，不滿意與非常不滿意合計為 4.0%。

二、停車場設置地點適切

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 31 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於停車場設置地點適切滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 77.5%，「普通」佔 19.3%，不滿意與非常不滿意合計為 3.3%。

三、廁所設置數量

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 13 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於廁所設置數量的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 75.6%，「普通」佔 20.4%，不滿意與非常不滿意合計為 4.1%。

四、廁所清潔維護的品質

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 17 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於廁所清潔維護的品質滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 79.5%，「普通」佔 18.5%，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%。

五、垃圾桶設置

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 13 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於垃圾桶設置的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 70.5%，「普通」佔 26.2%，不滿意與非常不滿意合計為 3.3%。

六、遊客中心販賣區

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 35 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於遊客中心販賣區的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 64.9%，「普通」佔 31.4%，不滿意與非常不滿意合計為 3.7%。

七、方向及區位指標牌內容

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 10 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於方向及區位指標牌內容的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 74.4%，「普通」佔 22.5%，不滿意與非常不滿意合計為 3.1%。

八、提供無障礙設施的設置

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 64 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於提供無障礙設施的設置的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 71.0%，「普通」佔 26.6%，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%。

九、無煙環境的營造

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 32 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於無煙環境的營造的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.9%，「普通」佔 17.9%，不滿意與非常不滿意合計為 3.2%。

表 4.3.1 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	267	22.8
	滿意	616	52.5
	普通	244	20.8
	不滿意	37	3.2
	非常不滿意	9	0.8
	未曾使用本項設施	32	
	小計	1205	100.0
二、停車場設置地點適切	非常滿意	252	21.5
	滿意	657	56.0
	普通	227	19.3
	不滿意	30	2.6
	非常不滿意	8	0.7
	未曾使用本項設施	31	
	小計	1205	100.0
三、廁所設置數量	非常滿意	290	24.3
	滿意	611	51.3
	普通	243	20.4
	不滿意	33	2.8
	非常不滿意	15	1.3
	未曾使用本項設施	13	
	小計	1205	100.0
四、廁所清潔維護品質	非常滿意	343	28.9
	滿意	601	50.6
	普通	220	18.5
	不滿意	12	1.0
	非常不滿意	12	1.0
	未曾使用本項設施	17	
	小計	1205	100.0
五、垃圾桶設置數量	非常滿意	255	21.4
	滿意	585	49.1
	普通	312	26.2
	不滿意	30	2.5
	非常不滿意	10	0.8
	未曾使用本項設施	13	
	小計	1205	100.0

表 4.3.1 公共設施滿意度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
六、遊客中心販賣區	非常滿意	219	18.7
	滿意	541	46.2
	普通	367	31.4
	不滿意	36	3.1
	非常不滿意	7	0.6
	未曾使用本項設施	35	
	小計	1205	100.0
七、方向及區位指標牌內容	非常滿意	245	20.5
	滿意	644	53.9
	普通	269	22.5
	不滿意	34	2.8
	非常不滿意	3	0.3
	未曾使用本項設施	10	
	小計	1205	100.0
八、提供無障礙設施的設置	非常滿意	250	21.9
	滿意	560	49.1
	普通	303	26.6
	不滿意	23	2.0
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	64	
	小計	1205	100.0
九、無煙環境的營造	非常滿意	344	29.3
	滿意	582	49.6
	普通	210	17.9
	不滿意	30	2.6
	非常不滿意	7	0.6
	未曾使用本項設施	32	
	小計	1205	100.0

貳、遊客對公共設施滿意度描述性分析

一、停車場容量

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 32 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 267 人 (22.8%)、「滿意」為 616 人 (52.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 75.3%。「普通」共 244 人 (20.8%)、「不滿意」為 37 人 (3.2%)、「非常不滿意」為 9 人 (0.8%)，不滿意與非常不滿意合計為 4.0%，詳細資料參閱表 4.3.2/圖 4.3.1。

表 4.3.2 停車場容量滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	267	22.8
滿意	616	52.5
普通	244	20.8
不滿意	37	3.2
非常不滿意	9	0.8
合計	1173	100.0

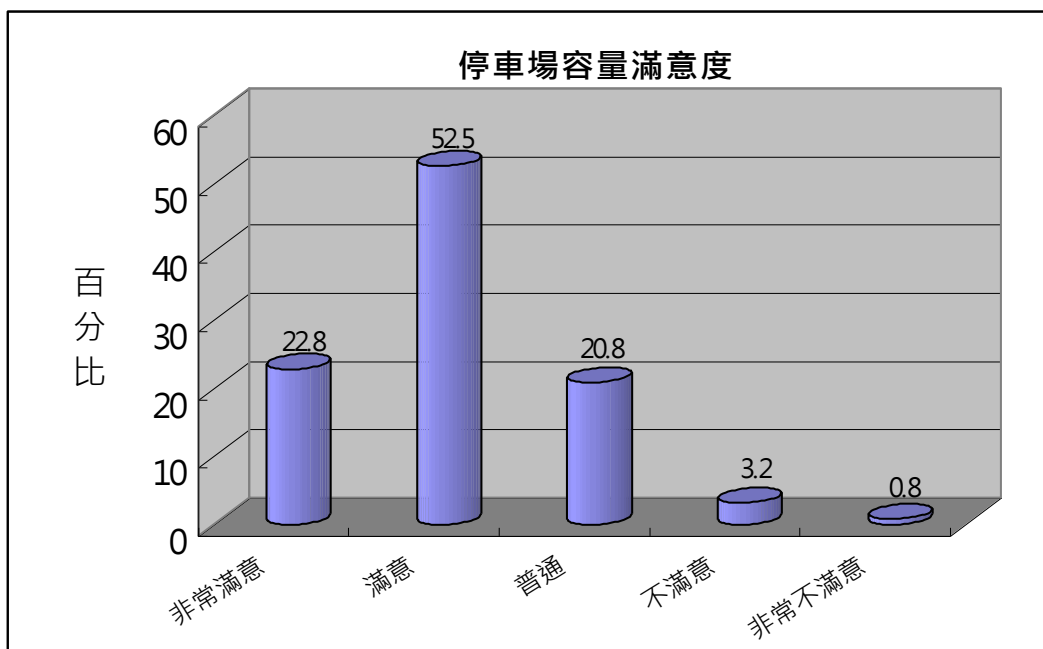


圖 4.3.1 停車場容量滿意度

二、停車場設置地點適切

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 31 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於停車場設置地點適切滿意度如下：「非常滿意」共為 252 人(21.5%)、「滿意」為 657 人(56.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 77.5%，「普通」共 227 人(19.3%)，「不滿意」為 30 人(2.6%)，「非常不滿意」為 8 人(0.7%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.3%，詳細資料參閱表 4.3.3/圖 4.3.2。

表 4.3.3 停車場設置地點適切滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	252	21.5
滿意	657	56.0
普通	227	19.3
不滿意	30	2.6
非常不滿意	8	0.7
合計	1174	100.0

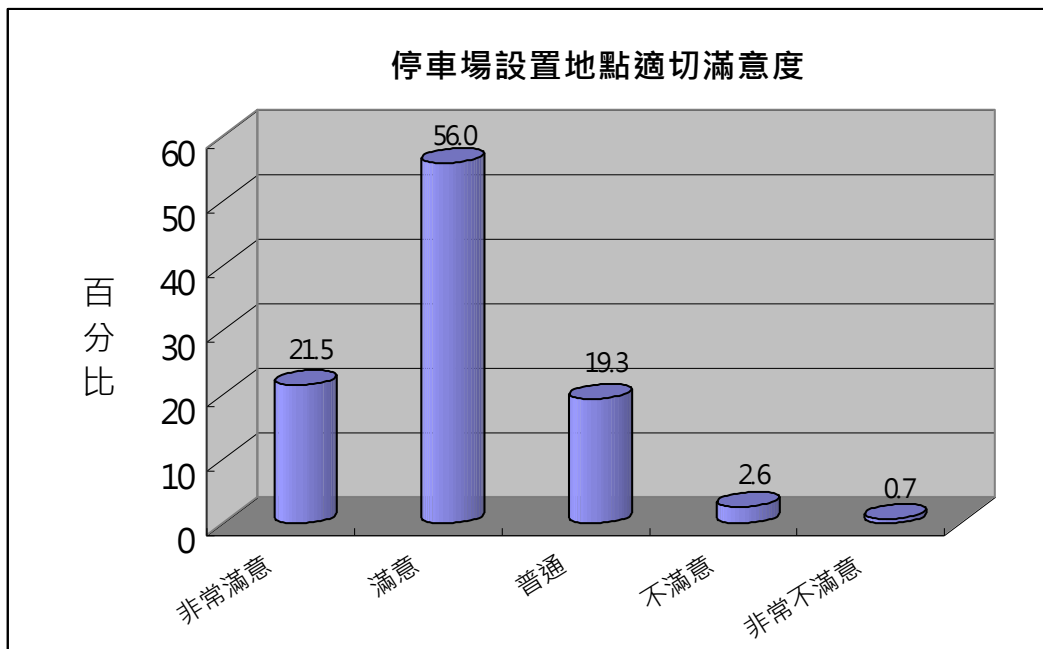


圖 4.3.2 停車場設置地點適切滿意度

三、廁所設置數量

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 13 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 290 人 (24.3%)、「滿意」為 611 人 (51.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 75.6%，「普通」共 243 人 (20.4%)、「不滿意」為 33 人 (2.8%)、「非常不滿意」為 15 人 (1.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 4.1%，詳細資料參閱表 4.3.4/圖 4.3.3。

表 4.3.4 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	290	24.3
滿意	611	51.3
普通	243	20.4
不滿意	33	2.8
非常不滿意	15	1.3
合計	1192	100.0

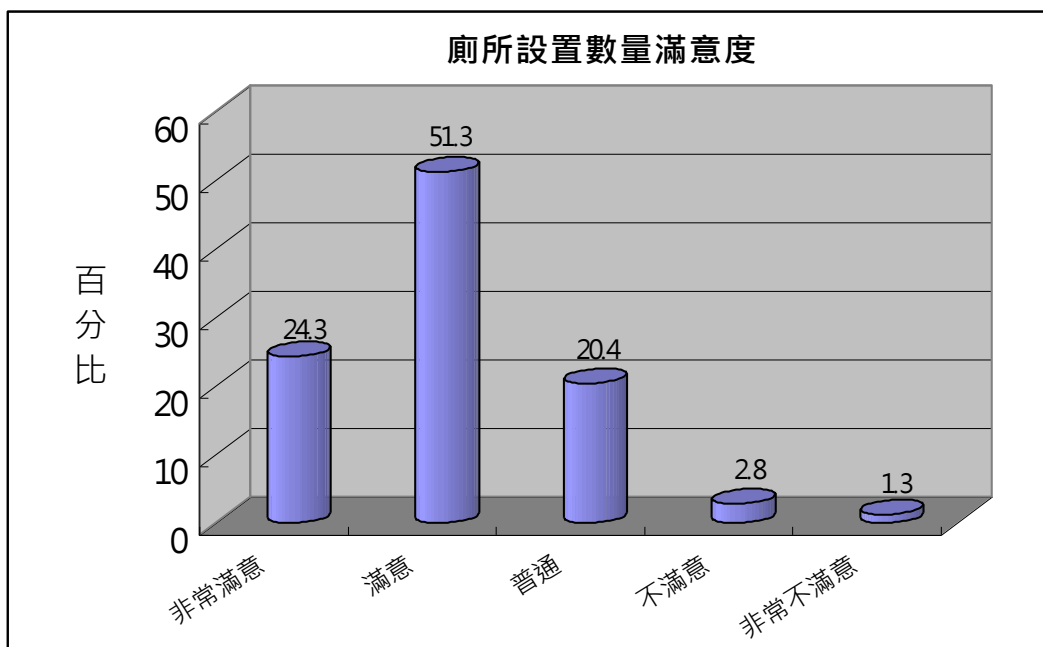


圖 4.3.3 廁所設置數量滿意度

四、廁所清潔維護品質

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 17 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於廁所清潔維護品質的滿意度如下：「非常滿意」共為 343 人(28.9%)、「滿意」為 601 人(50.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.5%，「普通」共 220 人(18.5%)、「不滿意」為 12 人(1.0%)、「非常不滿意」為 12 人(1.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%，詳細資料參閱表 4.3.5/圖 4.3.4。

表 4.3.5 廁所清潔維護品質滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	343	28.9
滿意	601	50.6
普通	220	18.5
不滿意	12	1.0
非常不滿意	12	1.0
合計	1188	100.0

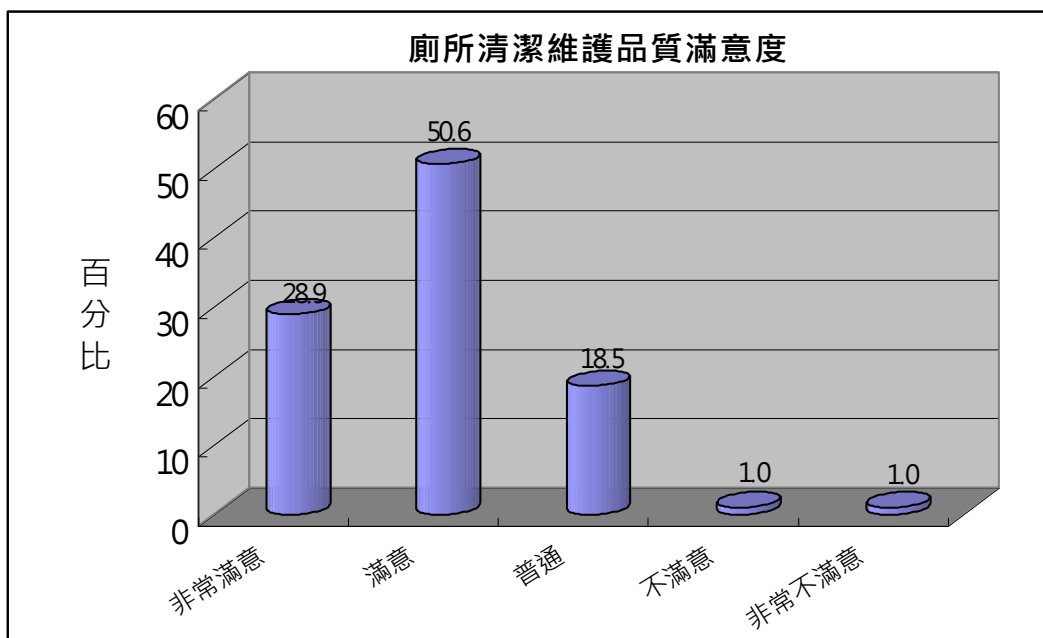


圖 4.3.4 廁所清潔維護品質滿意度

五、垃圾桶設置

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 13 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於垃圾桶設置的滿意度如下：「非常滿意」共為 255 人 (21.4%)、「滿意」為 585 人 (49.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 70.5%。「普通」共 312 人 (26.2%)、「不滿意」為 30 人 (2.5%)、「非常不滿意」為 10 人 (0.8%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.3%，詳細資料參閱表 4.3.6/圖 4.3.5。

表 4.3.6 垃圾桶設置滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	255	21.4
滿意	585	49.1
普通	312	26.2
不滿意	30	2.5
非常不滿意	10	0.8
合計	1192	100.0

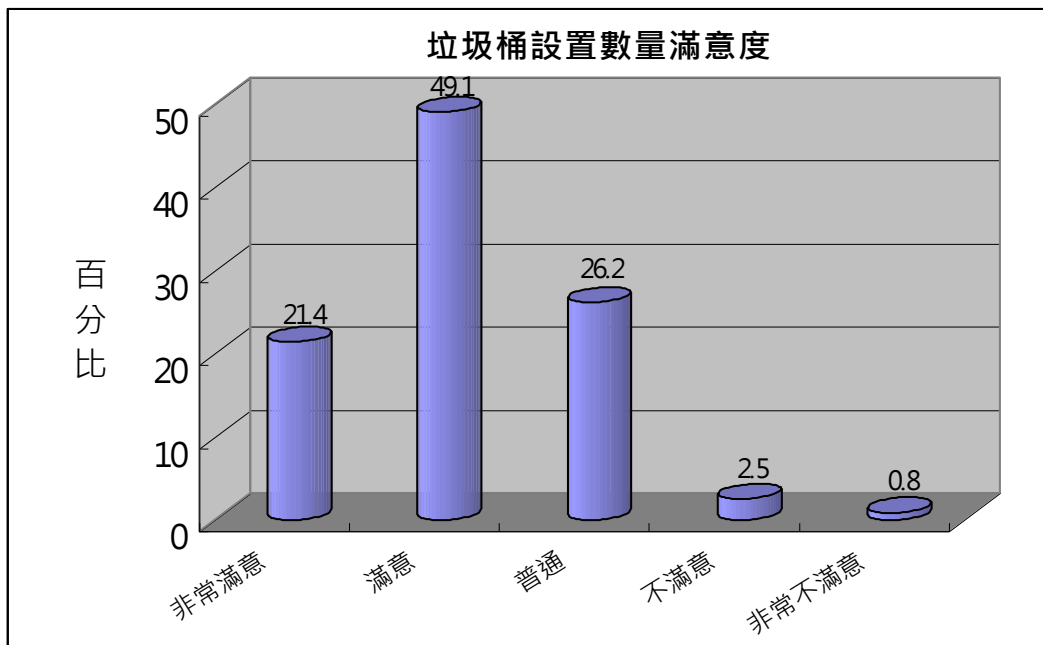


圖 4.3.5 垃圾桶設置滿意度

六、遊客中心販賣區

本問項共 1205 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。受訪者對於遊客中心販賣區的滿意度如下：「非常滿意」共為 219 人 (18.7%)、「滿意」為 541 人 (46.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 64.9% ，「普通」共 367 人 (31.4%)、「不滿意」為 36 人 (3.1%)、「非常不滿意」為 7 人 (0.6%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.7%，詳細資料參閱表 4.3.7/圖 4.3.6。

表 4.3.7 遊客中心販賣區的滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	219	18.7
滿意	541	46.2
普通	367	31.4
不滿意	36	3.1
非常不滿意	7	0.6
合計	1170	100.0

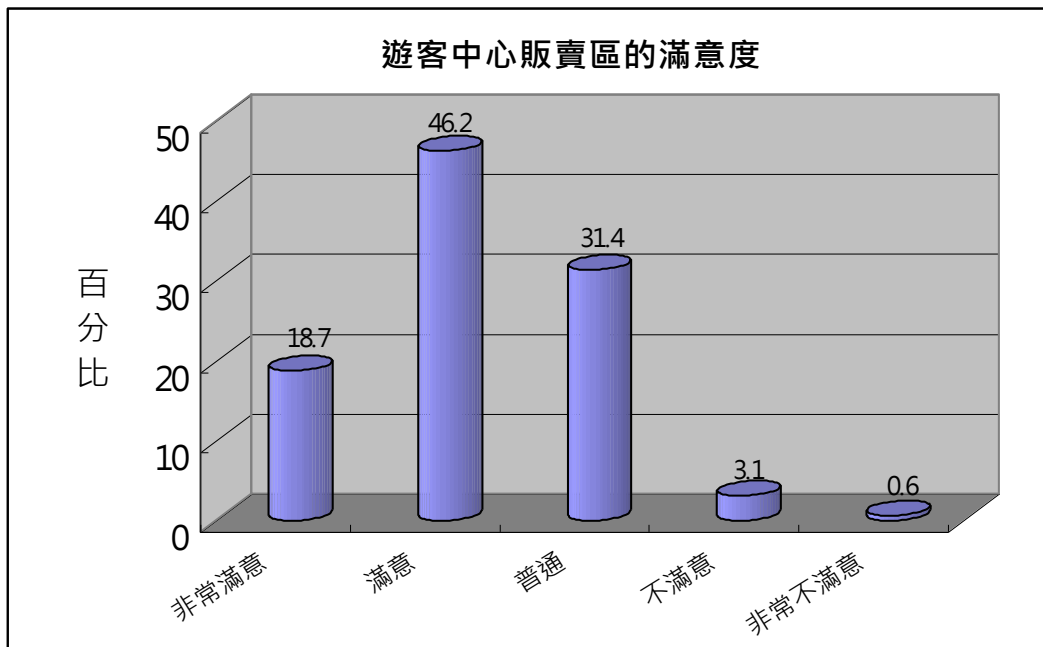


圖 4.3.6 遊客中心販賣區的滿意度

七、方向及區位指標牌內容

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 10 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 245 人 (20.5%)、「滿意」為 644 人 (53.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 74.4%，「普通」共 269 人 (22.5%)，「不滿意」為 34 人 (2.8%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.1%，詳細資料參閱表 4.3.8/圖 4.3.7。

表 4.3.8 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	245	20.5
滿意	644	53.9
普通	269	22.5
不滿意	34	2.8
非常不滿意	3	0.3
合計	1195	100.0

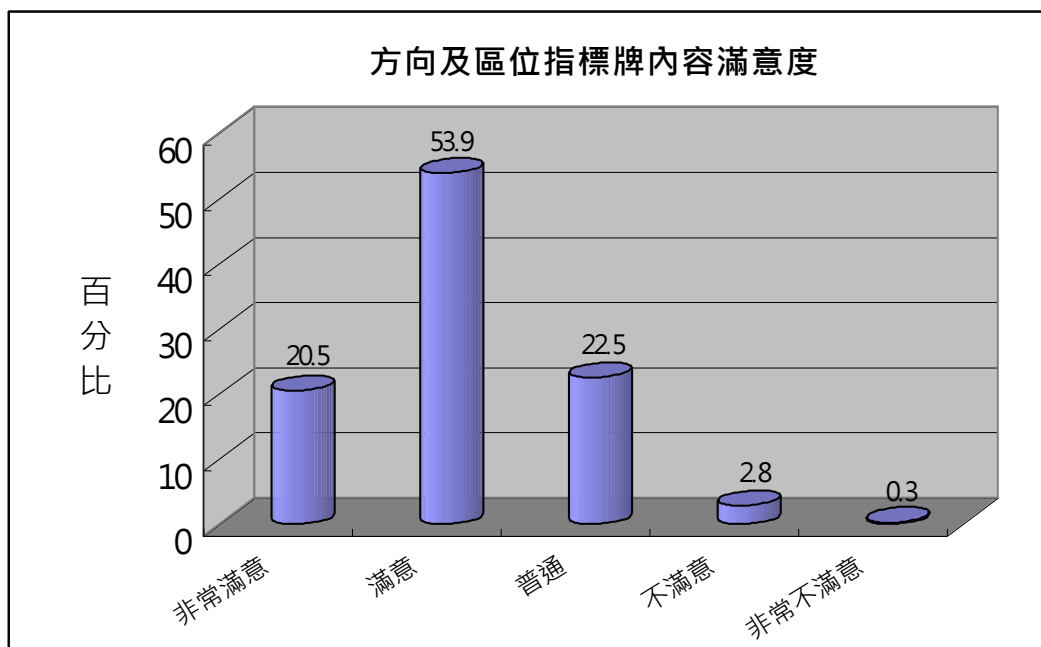


圖 4.3.7 方向及區位指標牌內容滿意度

八、提供無障礙設施的設置

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 64 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於無障礙設施的設置的滿意度如下：「非常滿意」共為 250 人(21.9%)、「滿意」為 560 人(49.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 71.0%，「普通」共 303 人(26.6%)，「不滿意」為 23 人(2.0%)，「非常不滿意」為 5 人(0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%，詳細資料參閱表 4.3.9/圖 4.3.8。

表 4.3.9 提供無障礙設施的設置滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	250	21.9
滿意	560	49.1
普通	303	26.6
不滿意	23	2.0
非常不滿意	5	0.4
合計	1141	100.0

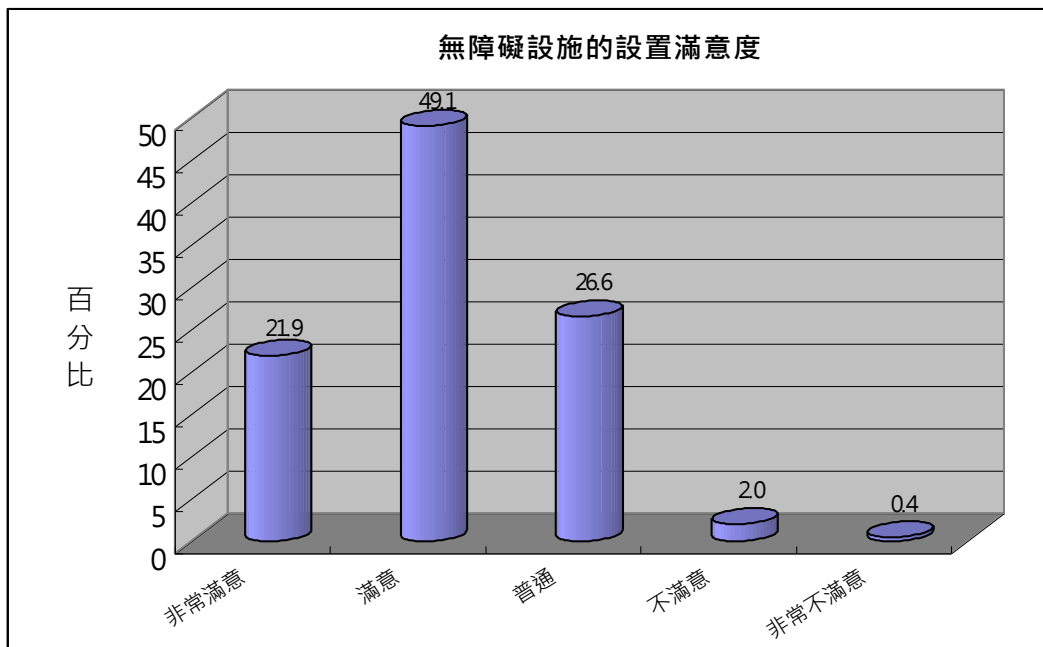


圖 4.3.8 提供無障礙設施的設置滿意度

九、無煙環境的營造

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 32 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於無煙環境的營造的滿意度如下：「非常滿意」共為 344 人 (29.3%)、「滿意」為 582 人 (49.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.9%，「普通」共 210 人 (17.9%)、「不滿意」為 30 人 (2.6%)、「非常不滿意」為 7 人 (0.6%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.2%，詳細資料參閱表 4.3.10/圖 4.3.9。

表 4.3.10 無煙環境的營造滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	344	29.3
滿意	582	49.6
普通	210	17.9
不滿意	30	2.6
非常不滿意	7	0.6
合計	1173	100.0

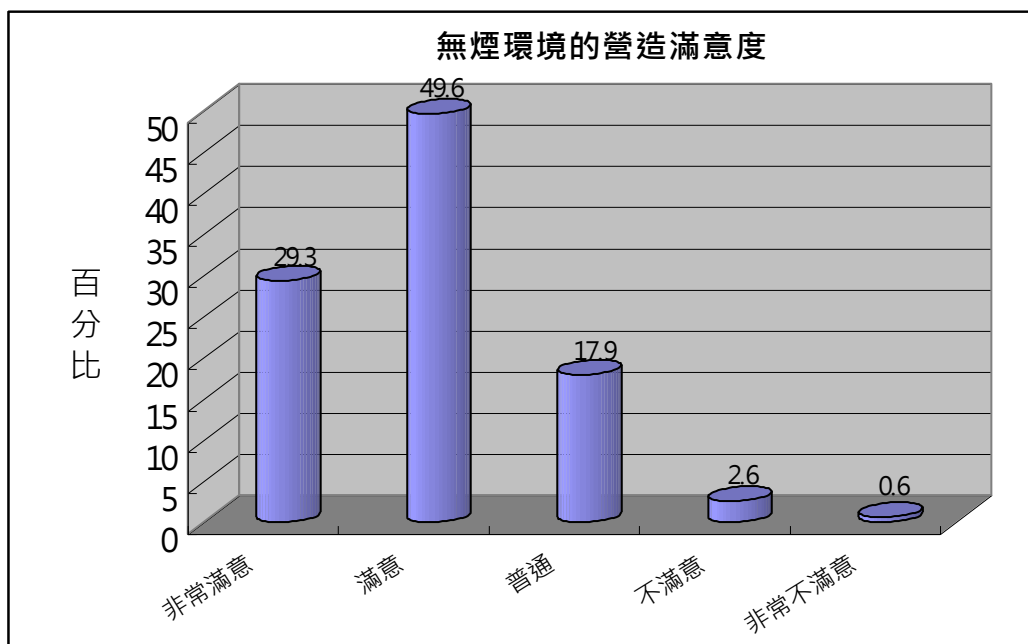


圖 4.3.9 無煙環境的營造滿意度

十、遊客對各項公共設施滿意度的平均數

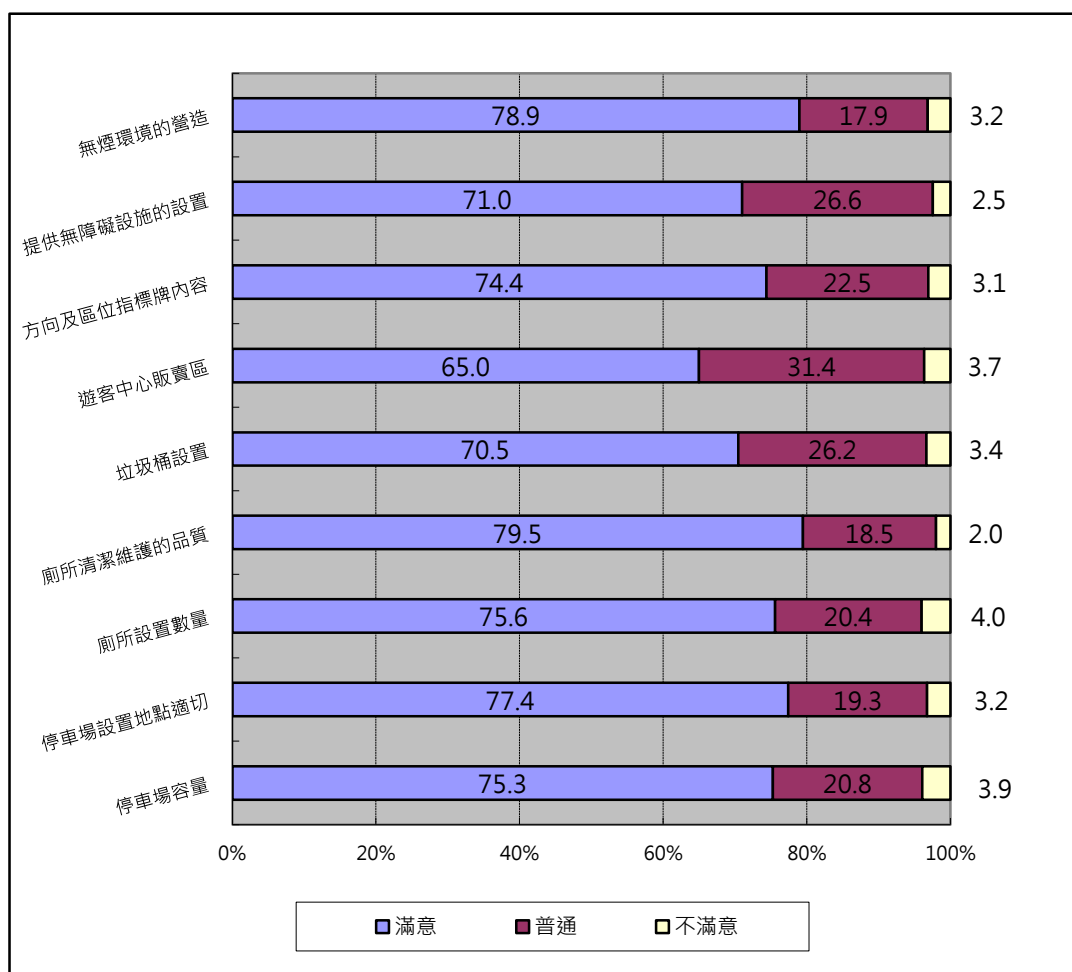
綜合上述 9 項遊客對各項公共設施滿意度的分析中發現，受訪遊客對公共設施的平均滿意度為 3.85，其中以「廁所清潔維護的品質（平均數 4.00）」、「無煙環境的營造（平均數 3.94）」、「廁所設置數量（平均數 3.90）」之滿意程度較高，而對「遊客中心販賣區（平均數 3.68）」、「提供無障礙設施的設置（平均數 3.69）」等相關題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.3.11 遊客對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	3.83	1.01	6
2. 停車場設置地點適切	3.85	0.97	5
3. 廁所設置數量	3.90	0.91	3
4. 廁所清潔維護的品質	4.00	0.91	1
5. 垃圾桶設置	3.83	0.89	7
6. 遊客中心販賣區	3.68	1.01	9
7. 方向及區位指標牌內容	3.88	0.83	4
8. 提供無障礙設施的設置	3.69	1.15	8
9. 無煙環境的營造	3.94	1.02	2
平均滿意度	3.85	0.97	

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 4.3.10 為 9 項公共設施滿意度整理將「非常滿意」和「滿意」歸類為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」歸類為「不滿意」，「普通」則維持原分類，共分為「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4.3.10 各項公共設施滿意度之百分比分配

參、遊客基本資料、旅遊特性與公共設施滿意度之分析

遊客基本資料：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地等六個變項資料；旅遊特性：蒞臨次數、交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式、住宿地點等，以 t 檢定與單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 方式檢定其與公共設施滿意度問項共 9 項合併為整體公共設施滿意度構面間差異分析，如表 4.3.13 與 4.3.14。

一、遊客基本資料

在「年齡」與「整體公共設施滿意度」差異分析上發現「61-70 歲」大於「20 歲以下」者。

在「居住地」與「整體公共設施滿意度」差異分析上發現「中國大陸」大於「金門」、「台灣其他縣市」者。

在「性別」、「學歷」、「職業」、「平均收入」與「整體公共設施滿意度」差異分析上皆無顯著性差異。

二、旅遊特性

在「停留時間」與「整體公共設施滿意度」差異分析上發現「2 天 1 夜」大於「1 天以內」、「3 天 2 夜」、「本地居民」者。

在「蒞臨次數」、「交通工具」、「主要目的」、「旅遊方式」、「住宿地點」與「整體公共設施滿意度」差異分析上皆無顯著性差異。

表 4.3.13 遊客基本資料與整體公共設施滿意度構面之差異分析

遊客基本資料	選項	樣本數	整體公共設施 滿意平均數	F/ t	Scheffe法
性別	(1)男	557	3.82	-1.03	
	(2)女	648	3.87		
年齡	(1)20歲以下	162	3.66	3.22**	6>1
	(2)21-30歲	266	3.87		
	(3)31-40歲	277	3.86		
	(4)41-50歲	237	3.87		
	(5)51-60歲	188	3.88		
	(6)61-70歲	56	4.07		
	(7)71歲及以上	19	3.65		
學歷	(1)國小(含以下)	65	4.04	3.15	
	(2)國中	101	3.99		
	(3)高中職	304	3.84		
	(4)專科	156	3.91		
	(5)大學	486	3.79		
	(6)研究所及以上	93	3.73		
職業	(1)學生	215	3.66	2.71	
	(2)商業	124	3.86		
	(3)工業	132	3.78		
	(4)軍、公、教、警人員	156	3.88		
	(5)家庭主婦	97	3.94		
	(6)農、林、漁、牧人員	11	3.80		
	(7)退休人員	70	3.87		
	(8)自由業	94	4.00		
	(9)服務業	283	3.91		
	(10)其他	23	3.80		
平均收入	(1)30,000元以下	614	3.81	1.66	
	(2)30,001- 50,000元	340	3.88		
	(3)50,001- 80,000元	182	3.84		
	(4)80,001元以上	69	4.00		
居住地區	(1)金門	224	3.81	8.75***	3>1 · 3>2
	(2)台灣其他縣市	792	3.80		
	(3)中國大陸	168	4.11		
	(4)海外	21	3.83		

註 1 : ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$ 。

表 4.3.14 旅遊特性與整體公共設施滿意度構面之差異分析

旅遊特性	選項	樣本數	整體公共設施 滿意平均數	F/ t	Scheffe法
蒞臨次數	(1)第一次	691	3.84	0.55	
	(2)第二次	166	3.85		
	(3)第三次	67	3.93		
	(4)第四次	27	3.97		
	(5)第五次以上	254	3.81		
交通工具	(1)步行	22	3.67	0.71	
	(2)自行車	67	3.96		
	(3)公車	55	3.82		
	(4)轎車	187	3.82		
	(5)機車	341	3.83		
	(6)遊覽車	531	3.86		
	(7)其他	2	4.22		
主要目的	(1)旅遊	831	3.86	1.79	
	(2)商務洽公兼旅遊	49	3.80		
	(3)探親及訪友	65	3.96		
	(4)本地居民	224	3.81		
	(5)中轉旅客	2	3.33		
	(6)其他	34	3.57		
停留時間	(1)1天以內	46	3.69	3.77***	2>1 · 2>3 2>6
	(2)2天1夜	228	4.08		
	(3)3天2夜	575	3.79		
	(4)4天3夜	46	3.90		
	(5)5天(含)以上	86	3.71		
	(6)本地居民	224	3.81		
旅遊方式	(1)參加旅行團	613	3.89	1.63	
	(2)自由行	361	3.79		
	(3)其他	7	3.94		
	(4)本地居民	224	3.81		
住宿地點	(1)飯店	668	3.89	2.27	
	(2)古厝民宿	103	3.79		
	(3)一般民宿	105	3.77		
	(4)親友家	55	3.95		
	(5)其他	50	3.61		
	(6)本地居民	224	3.81		

註 1：*** $p < 0.001$ 。

第四節 整體環境品質滿意度分析

壹、整體環境品質滿意度之樣本結構

針對金門國公園整體環境品質滿意度問項包括：環境維護之清潔度、遊客中心內空間之適宜度、提供遊客服務項目的專業度、提供遊憩活動之多樣性、區內自然資源受保護之狀況、區內景觀受維護之狀況等 6 項，整理如下表 4.4.1，請參閱。

一、環境維護之清潔度

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 2 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於環境維護之清潔度的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 89.8%，「普通」佔 9.6%，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%。

二、遊客中心內空間之適宜度

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 4 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於遊客中心內之適宜度的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 88.0%，「普通」佔 11.3%，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%。

三、提供遊客服務項目的專業度

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 9 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於提供遊客服務項目的專業度如下：非常滿意與滿意合計比例為 84.8%，「普通」佔 14.3%，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%。

四、提供遊憩活動之多樣性

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 6 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於提供遊憩活動之多樣性的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.8%，「普通」佔 18.5%，不滿意與非常不滿意合計為 2.8%。

五、區內自然資源受保護之狀況

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 3 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於區內自然資源受保護之狀況的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 87.2%，「普通」佔 12.0%，不滿意與非常不滿意合計為 0.8%。

六、區內景觀受維護之狀況

本問項共 1205 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 2 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於區內景觀受維護之狀況的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 86.8%，「普通」佔 12.3%，不滿意與非常不滿意合計為 0.8%。

表 4.4.1 整體環境品質滿意度之樣本結構分析

	滿意度	樣本數	百分比(%)
一、環境維護之清潔度	非常滿意	461	38.3
	滿意	620	51.5
	普通	115	9.6
	不滿意	4	0.3
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	2	
	小計		1205
二、遊客中心內之適宜度	非常滿意	386	32.1
	滿意	671	55.9
	普通	136	11.3
	不滿意	5	0.4
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	4	
	小計		1205
三、提供遊客服務項目的專業度	非常滿意	368	30.8
	滿意	646	54.0
	普通	171	14.3
	不滿意	8	0.7
	非常不滿意	3	0.3
	未曾使用本項設施	9	
	小計		1205

表 4.4.1 整體環境品質滿意度之樣本結構分析(續)

	滿意度	樣本數	百分比(%)
四、提供遊憩活動之多樣性	非常滿意	340	28.4
	滿意	604	50.4
	普通	222	18.5
	不滿意	20	1.7
	非常不滿意	13	1.1
	未曾使用本項設施	6	
	小計	1205	100.0
五、區內自然資源受保護之狀況	非常滿意	385	32.0
	滿意	663	55.2
	普通	144	12.0
	不滿意	5	0.4
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	3	
	小計	1205	100.0
六、區內景觀受維護之狀況	非常滿意	401	33.3
	滿意	644	53.5
	普通	148	12.3
	不滿意	6	0.5
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	2	
	小計	1205	100.0

貳、整體環境品質滿意度描述性分析

一、環境維護之清潔度

本問項共 1205 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 2 人，此部份不計入百分比比例。受訪遊客對於環境維護之清潔度的滿意度如下：「非常滿意」共為 461 人 (38.3%)、「滿意」為 620 人 (51.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 89.8%，「普通」共 115 人 (9.6%)、「不滿意」為 4 人 (0.3%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%，詳細資料參閱表 4.4.2/圖 4.4.1。

表 4.4.2 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	461	38.3
滿意	620	51.5
普通	115	9.6
不滿意	4	0.3
非常不滿意	3	0.2
合計	1203	100.0

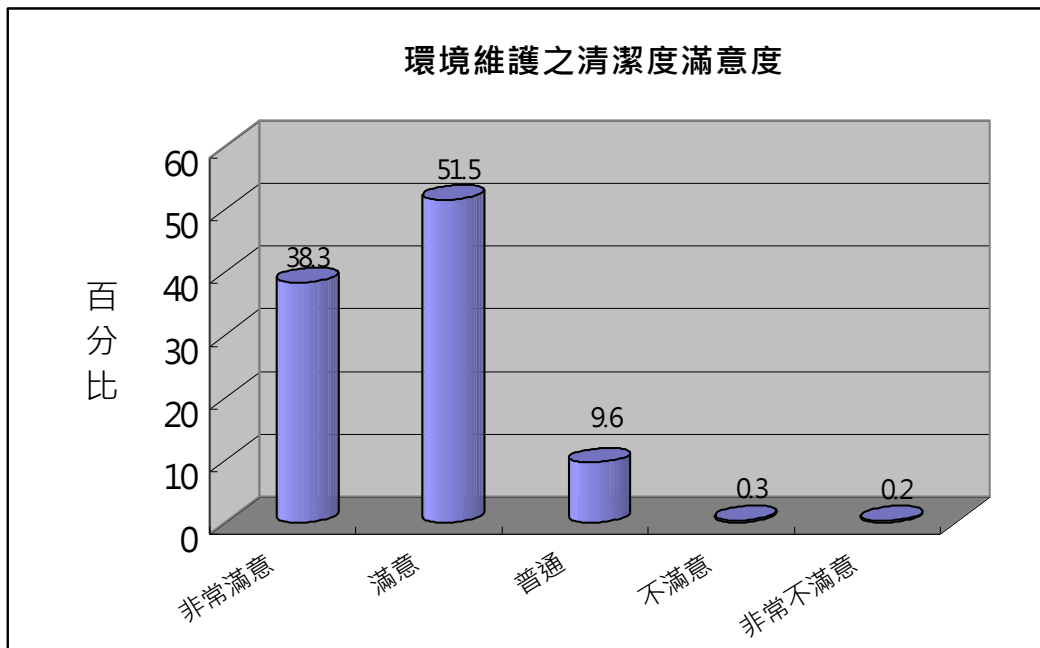


圖 4.4.1 環境維護清潔度滿意度

二、遊客中心內空間之適宜度

本問項共 1205 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 4 人，此部份不計入百分比比例。受訪遊客對於遊客中心內空間之適宜度的滿意度如下：「非常滿意」共為 386 人 (32.1%)、「滿意」為 671 人 (55.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 88.0%。「普通」共 136 人 (11.3%)、「不滿意」為 5 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.4.3/圖 4.4.2。

表 4.4.3 遊客中心內空間之適宜度滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	386	32.1
滿意	671	55.9
普通	136	11.3
不滿意	5	0.4
非常不滿意	3	0.2
合計	1201	100.0

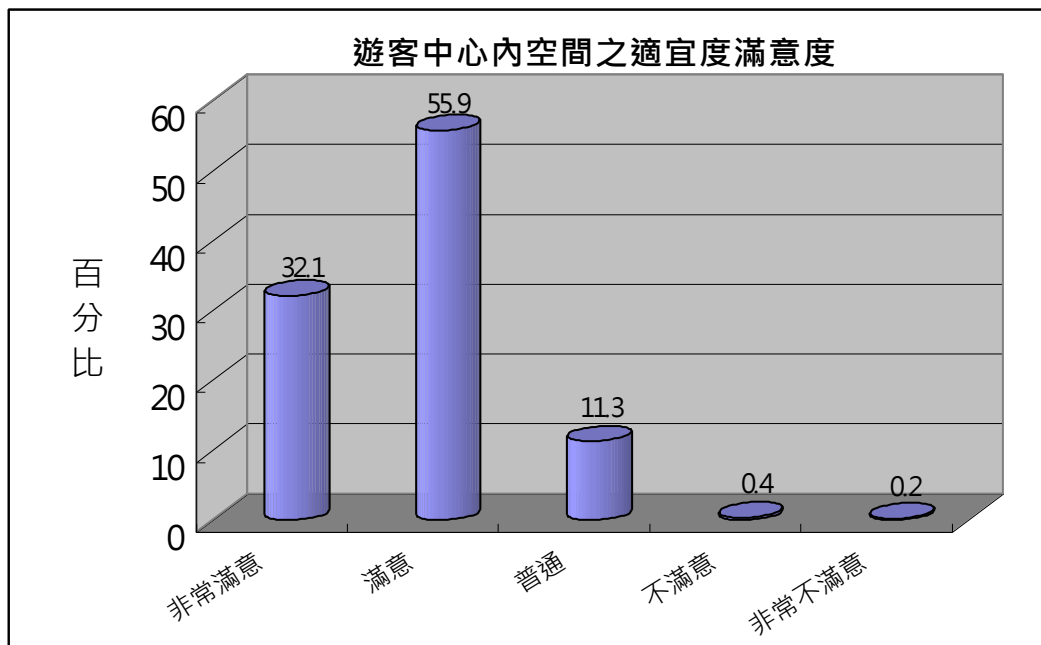


圖 4.4.2 遊客中心內空間之適宜度滿意度

三、提供遊客服務項目的專業度

本問項共 1205 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 9 人，此部份不計入百分比比例。受訪遊客對於提供遊客服務項目的專業度如下：「非常滿意」共為 368 人 (30.8%)、「滿意」為 646 人 (54.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.8%、「普通」共 171 人 (14.3%)、「不滿意」為 8 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%，詳細資料參閱表 4.4.4/圖 4.4.3。

表 4.4.4 提供遊客服務項目的專業度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	368	30.8
滿意	646	54.0
普通	171	14.3
不滿意	8	0.7
非常不滿意	3	0.3
合計	1196	100.0

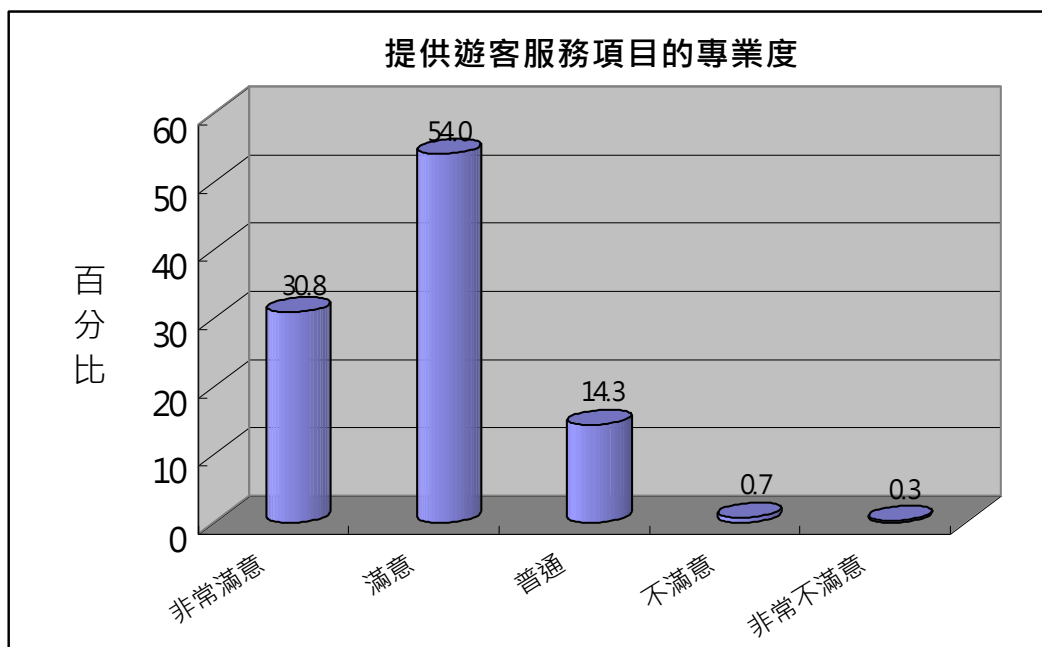


圖 4.4.3 提供遊客服務項目的專業度

四、提供遊憩活動之多樣性

本問項共 1205 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 6 人，此部份不計入百分比比例。受訪遊客對於提供遊憩活動之多樣性的滿意度如下：「非常滿意」共為 340 人 (28.4%)、「滿意」為 604 人 (50.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.8%、「普通」共 222 人 (18.5%)、「不滿意」為 20 人 (1.7%)、「非常不滿意」為 13 人 (1.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.8%，詳細資料參閱表 4.4.5/圖 4.4.4。

表 4.4.5 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	340	28.4
滿意	604	50.4
普通	222	18.5
不滿意	20	1.7
非常不滿意	13	1.1
合計	1199	100.0

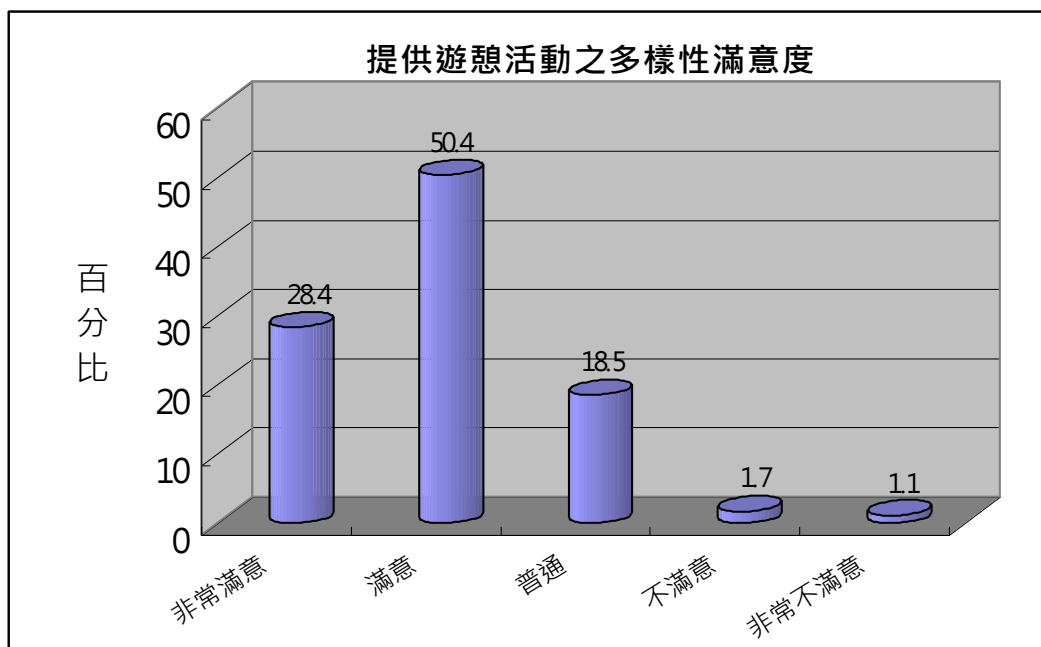


圖 4.4.4 提供遊憩活動之多樣性滿意度

五、區內自然資源受保護之狀況

本問項共 1205 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 3 人，此部份不計入百分比比例。受訪遊客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 385 人 (32.0%)、「滿意」為 663 人 (55.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 87.2%。「普通」共 144 人 (12.0%)、「不滿意」為 5 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 5 人 (0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.8%，詳細資料參閱表 4.4.6/圖 4.4.5。

表 4.4.6 區內自然資源受保護之狀況滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	385	32.0
滿意	663	55.2
普通	144	12.0
不滿意	5	0.4
非常不滿意	5	0.4
合計	1202	100.0

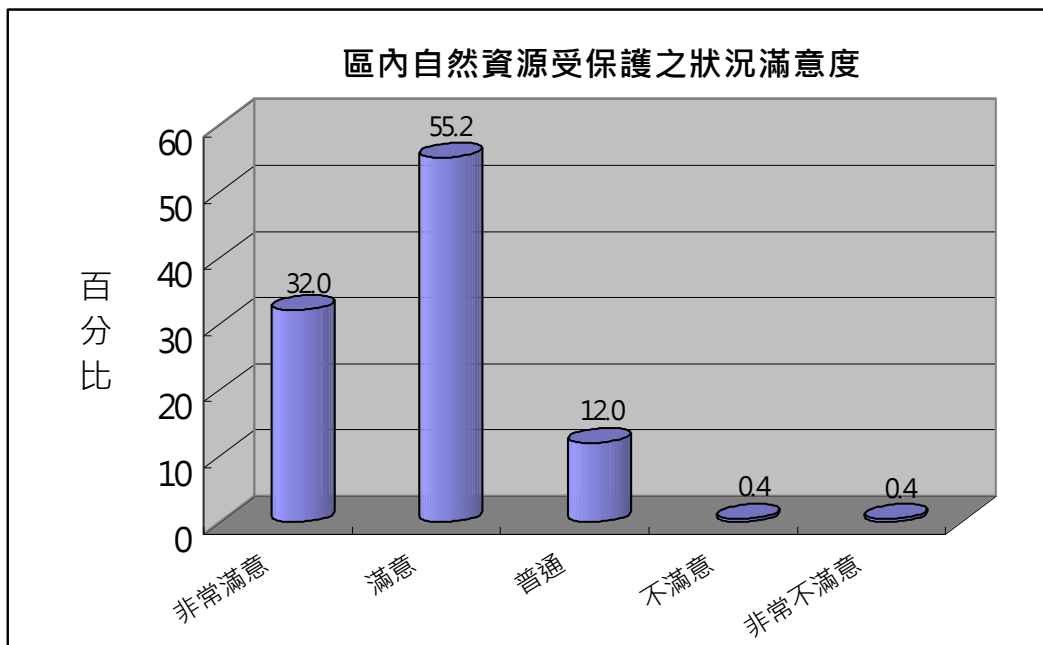


圖 4.4.5 區內自然資源受保護之狀況滿意度

六、區內景觀受維護之狀況

本問項共 1205 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 2 人，此部份不計入百分比比例。受訪遊客對於區內景觀受維護之狀況的滿意度如下：「非常滿意」共為 401 人 (33.3%)、「滿意」為 644 人 (53.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 86.8%、「普通」共 148 人 (12.3%)、「不滿意」為 6 人 (0.5%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.8%，詳細資料參閱表 4.4.7/圖 4.4.6。

表 4.4.7 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	401	33.3
滿意	644	53.5
普通	148	12.3
不滿意	6	0.5
非常不滿意	4	0.3
合計	1203	100.0

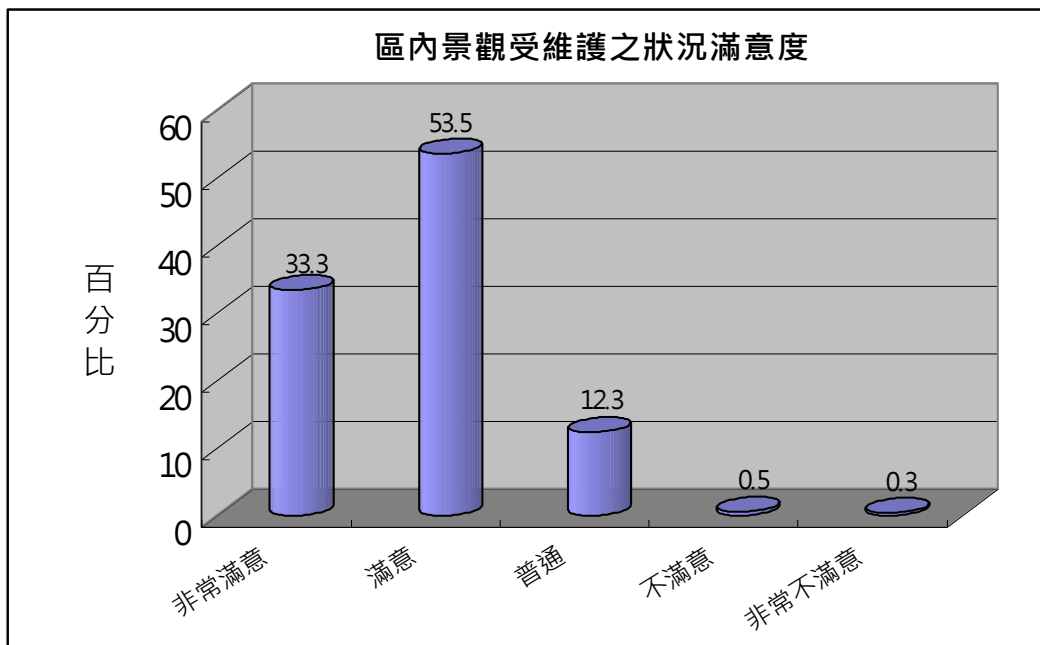


圖 4.4.6 區內景觀受維護之狀況滿意度

七、遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度的平均數

綜合上述 6 項遊客對金門國家公園環境服務品質滿意度的分析中發現，受訪遊客對環境品質的平均滿意度為 4.15，其中以「環境維護之清潔度（平均數 4.27）」、「遊客中心內空間之適宜度（平均數 4.18）」、「區內景觀受維護之狀況（平均數 4.18）」、「區內自然資源受保護之狀況（平均數 4.17）」等相關題項之滿意程度較高，相關數據請參閱表 4.4.8。

表 4.4.8 金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數與標準差

整體環境品質滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 環境維護之清潔度	4.27	0.69	1
2. 遊客中心內空間之適宜度	4.18	0.70	2
3. 提供遊客服務項目的專業度	4.11	0.78	4
4. 提供遊憩活動之多樣性	4.01	0.84	5
5. 區內自然資源受保護之狀況	4.17	0.71	3
6. 區內景觀受維護之狀況	4.18	0.71	2
平均滿意度	4.15	0.74	

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 4.4.7 為本調查將 6 項遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度整理將「非常滿意」和「滿意」歸類為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」歸類為「不滿意」，「普通」則維持原分類，共分為「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。

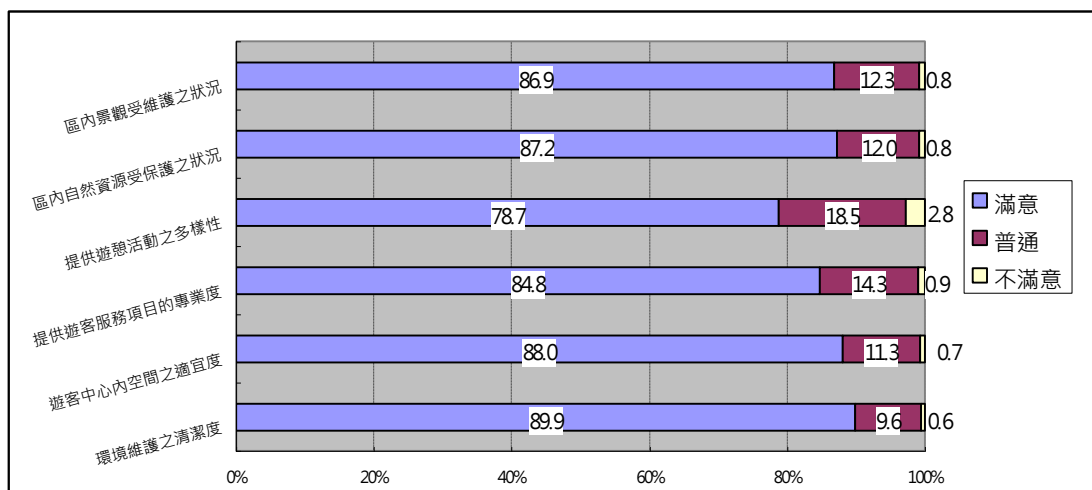


圖 4.4.7 金門國家公園整體環境品質滿意度之百分比分配

參、遊客基本資料、旅遊特性與整體環境品質滿意度之關係

遊客基本資料：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地等六個變項資料；旅遊特性：蒞臨次數、交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式、住宿地點等，以 t 檢定與單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 方式檢定其與環境品質滿意度問項共 6 項合併為金門國家公園整體環境品質滿意度構面差異分析，詳細資料請參閱表 4.4.9 與 4.4.10。

一、遊客基本資料

在「居住地」與「整體環境品質滿意度」差異分析上發現「中國大陸」大於「金門」、「台灣其他縣市」者。

在「性別」、「年齡」、「學歷」、「職業」、「平均收入」與「整體環境品質滿意度」差異分析上皆無顯著差異。

二、旅遊特性

在「停留時間」與「整體環境品質滿意度」差異分析上發現「2 天 1 夜」大於「3 天 2 夜」、「5 天(含)以上」者。

在「蒞臨次數」、「交通工具」、「主要目的」、「旅遊方式」、「住宿地點」與「整體環境品質滿意度」差異分析上皆無顯著性差異。

表 4.4.9 遊客基本資料與整體環境品質滿意度之差異分析

遊客基本資料	選項	樣本數	整體環境品質滿意平均數	F/ t	Scheffe法
性別	(1)男	557	4.12	-1.83	
	(2)女	648	4.18		
年齡	(1)20歲以下	162	4.05	1.83	
	(2)21-30歲	266	4.15		
	(3)31-40歲	277	4.14		
	(4)41-50歲	237	4.16		
	(5)51-60歲	188	4.22		
	(6)61-70歲	56	4.30		
	(7)71歲及以上	19	4.02		
學歷	(1)國小(含以下)	65	4.28	0.99	
	(2)國中	101	4.19		
	(3)高中職	304	4.13		
	(4)專科	156	4.20		
	(5)大學	486	4.14		
	(6)研究所及以上	93	4.12		
職業	(1)學生	215	4.05	1.69	
	(2)商業	124	4.14		
	(3)工業	132	4.07		
	(4)軍、公、教、警人員	156	4.17		
	(5)家庭主婦	97	4.20		
	(6)農、林、漁、牧人員	11	4.14		
	(7)退休人員	70	4.22		
	(8)自由業	94	4.23		
	(9)服務業	283	4.22		
	(10)其他	23	4.14		
平均收入	(1)30,000元以下	614	4.14	0.67	
	(2)30,001- 50,000元	340	4.17		
	(3)50,001- 80,000元	182	4.14		
	(4)80,001元以上	69	4.24		
居住地區	(1)金門	224	4.15	8.10***	3>1 · 3>2
	(2)台灣其他縣市	792	4.11		
	(3)中國大陸	168	4.37		
	(4)海外	21	4.18		

註：*** $p < 0.001$ 。

表 4.4.10 旅遊特性與整體環境品質滿意度之差異分析

旅遊特性	選項	樣本數	整體環境品質滿意平均數	F/ t	Scheffe法
蒞臨次數	(1)第一次	691	4.13	0.65	
	(2)第二次	166	4.19		
	(3)第三次	67	4.16		
	(4)第四次	27	4.26		
	(5)第五次以上	254	4.17		
交通工具	(1)步行	22	4.17	0.91	
	(2)自行車	67	4.32		
	(3)公車	55	4.14		
	(4)轎車	187	4.13		
	(5)機車	341	4.15		
	(6)遊覽車	531	4.14		
	(7)其他	2	4.33		
主要目的	(1)旅遊	831	4.16	0.92	
	(2)商務洽公兼旅遊	49	4.05		
	(3)探親及訪友	65	4.26		
	(4)本地居民	224	4.15		
	(5)中轉旅客	2	4.17		
	(6)其他	34	4.04		
停留時間	(1)1天以內	46	4.23	5.40***	2>3 · 2>5
	(2)2天1夜	228	4.32		
	(3)3天2夜	575	4.09		
	(4)4天3夜	46	4.24		
	(5)5天(含)以上	86	4.06		
	(6)本地居民	224	4.15		
旅遊方式	(1)參加旅行團	613	4.18	1.17	
	(2)自由行	361	4.11		
	(3)其他	7	4.31		
	(4)本地居民	224	4.15		
住宿地點	(1)飯店	668	4.17	1.27	
	(2)古厝民宿	103	4.16		
	(3)一般民宿	105	4.04		
	(4)親友家	55	4.25		
	(5)其他	50	4.07		
	(6)本地居民	224	4.15		

註：** $p < 0.01$ · *** $p < 0.001$ 。

第五節 整體滿意度、推薦、回遊意願與改善度分析

壹、整體滿意度、推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構

針對遊客的整體滿意度、推薦、回遊意願、改善度問項 4 項，整理如下表 4.5.1，請參閱。

一、整體滿意度

受訪遊客對於金門國家公園的整體滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 85.7%，「普通」佔 13.5%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

二、推薦意願

受訪遊客對於向親朋好友推薦金門國家公園的滿意度如下：非常願意與願意合計比例為 93.4%，「普通」佔 5.6%，不願意與非常不願意合計為 0.9%。

三、回遊意願

受訪遊客對於回遊金門國家公園意願度如下：非常願意與願意合計比例為 89.7%，「普通」佔 8.9%，不願意與非常不願意合計為 1.4%。

四、改善度

受訪遊客中第一次到訪者共有 691 人 (57.3%)，為初次到訪者免回答此題，故有 514 人 (42.7%) 回答此題。本調查以 514 人為母體，分析受訪遊客認知金門國家公園的改善度，結果如下：「改善很多」者共為 207 人 (40.3%)、「稍有改善」為 179 人 (34.8%)、「差不多」共 122 人 (23.7%)、「稍差」為 3 人 (0.6%)、「較差」共 3 人 (0.6%)。

五、整體服務滿意評價

受訪旅客對金門國家公園整體滿意度評價(0-100 分)，填寫「 90 分-99 分」者最多，共有 514 人(42.7%)，填寫「 80 分-89 分」者次多，共有 489 人(40.6%)，填寫「 70-79 分」者為第三，共有 107 人(8.9%)，整體滿意度評價平均為 86.7。

表 4.5.1 對整體滿意度、推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構分析

	滿意度/願意度/改善度	樣本數	百分比(%)
一、整體滿意度	非常滿意	387	32.1
	滿意	646	53.6
	普通	163	13.5
	不滿意	4	0.3
	非常不滿意	5	0.4
	小計	1205	100.0
二、推薦意願	非常願意	505	41.9
	願意	621	51.5
	普通	68	5.6
	不願意	6	0.5
	非常不願意	5	0.4
	小計	1205	100.0
三、回遊意願	非常願意	448	37.2
	願意	633	52.5
	普通	107	8.9
	不願意	11	0.9
	非常不願意	6	0.5
	小計	1205	100.0
四、金門國家公園整體品質改善度	第一次到訪者	691	57.3
	改善很多	207	17.2
	稍有改善	179	14.9
	差不多	122	10.1
	稍差	3	0.2
	較差	3	0.2
	小計	1205	100.0
五、金門國家公園整體服務滿意評價	49分以下	0	0.0
	50分-59分	6	0.5
	60分-69分	16	1.3
	70分-79分	107	8.9
	80分-89分	489	40.6
	90分-99分	514	42.7
	100分	73	6.1
	小計	1205	100.0

貳、整體滿意度

受訪遊客對於金門國家公園的整體滿意度如下：「非常滿意」共為 387 人 (32.1%)、「滿意」為 646 人(53.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 85.7%。「普通」共 163 人(13.5%)、「不滿意」為 4 人(0.3%)、「非常不滿意」為 5 人(0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.5.2/圖 4.5.1。

表 4.5.2 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	387	32.1
滿意	646	53.6
普通	163	13.5
不滿意	4	0.3
非常不滿意	5	0.4
合計	1205	100.0

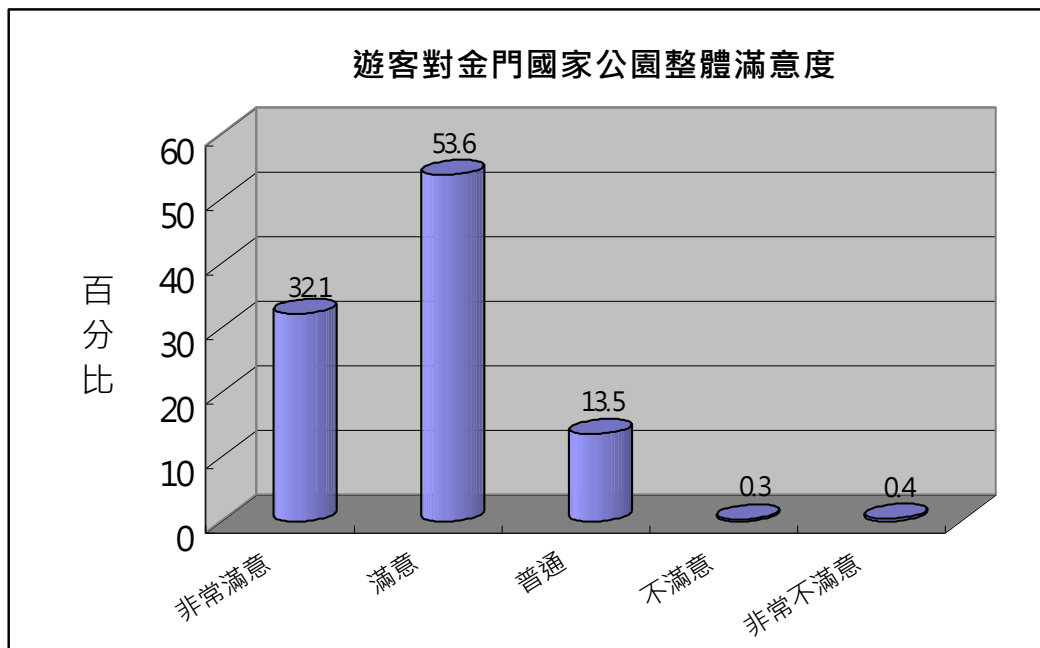


圖 4.5.1 遊客對金門國家公園整體滿意度

參、推薦意願

受訪遊客對於向親朋好友推薦金門國家公園的推薦意願度如下：「非常願意」共為 505 人 (41.9%)、「願意」為 621 人 (51.5%)，非常願意與願意合計比例為 93.4%，「普通」共 68 人 (5.6%)、「不願意」為 6 人 (0.5%)、「非常不願意」為 5 人 (0.4%)，不願意與非常不願意合計為 0.9%，詳細資料參閱表 4.5.3/圖 4.5.2。

表 4.5.3 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	505	41.9
願意	621	51.5
普通	68	5.6
不願意	6	0.5
非常不願意	5	0.4
合計	1205	100.0

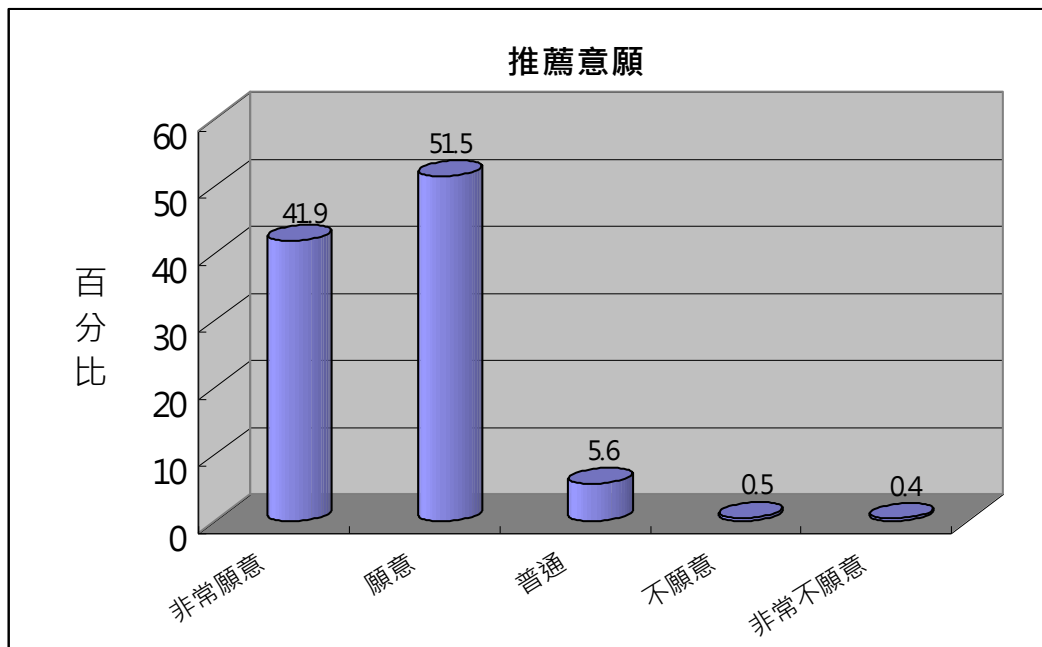


圖 4.5.2 遊客推薦金門國家公園的意願度

肆、回遊意願

受訪遊客對於回遊金門國家公園意願度如下：「非常願意」共為 448 人 (37.2%)、「願意」為 633 人(52.5%)，非常願意與願意合計比例為 89.7%。「普通」共 107 人(8.9%)、「不願意」為 11 人(0.9%)、「非常不願意」為 6 人(0.5%)，不願意與非常不願意合計為 1.4%。詳細資料參閱表 4.5.4/圖 4.5.3。

表 4.5.4 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	448	37.2
願意	633	52.5
普通	107	8.9
不願意	11	0.9
非常不願意	6	0.5
合計	1205	100.0

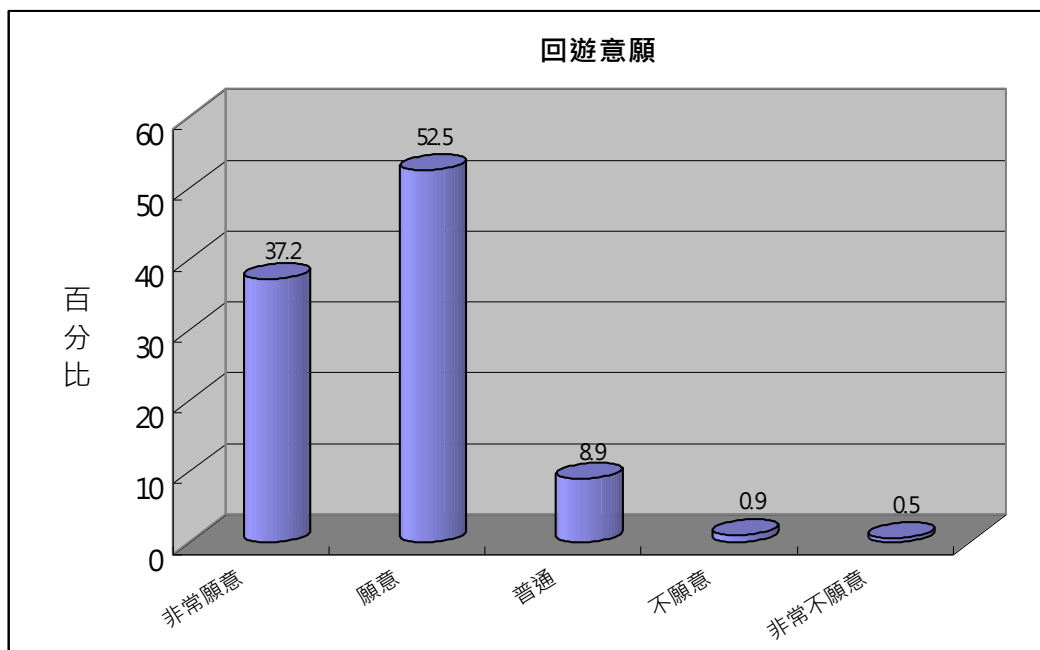


圖 4.5.3 遊客對回遊金門國家公園意願度

伍、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時，其改善程度的比較？受訪遊客中第一次到訪者共有 619 人 (57.3%)，為初次到訪者免回答此題，故有 514 人 (42.7%) 回答此題，詳細資料參閱表 4.5.5。本調查以 514 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」者為 207 人 (40.3%)、「稍有改善」為 179 人 (34.8%)、「差不多」為 122 人 (23.7%)、「稍差」為 3 人 (0.6%)、「較差」為 3 人 (0.6%)，詳細資料參閱表 4.5.6/圖 4.5.4。

表 4.5.5 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	691	57.3
改善很多	3	0.2
稍有改善	3	0.2
差不多	122	10.1
稍差	179	14.9
較差	207	17.2
合計	1205	100.0

表 4.5.6 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	207	40.3
稍有改善	179	34.8
差不多	122	23.7
稍差	3	0.6
較差	3	0.6
合計	514	100.0

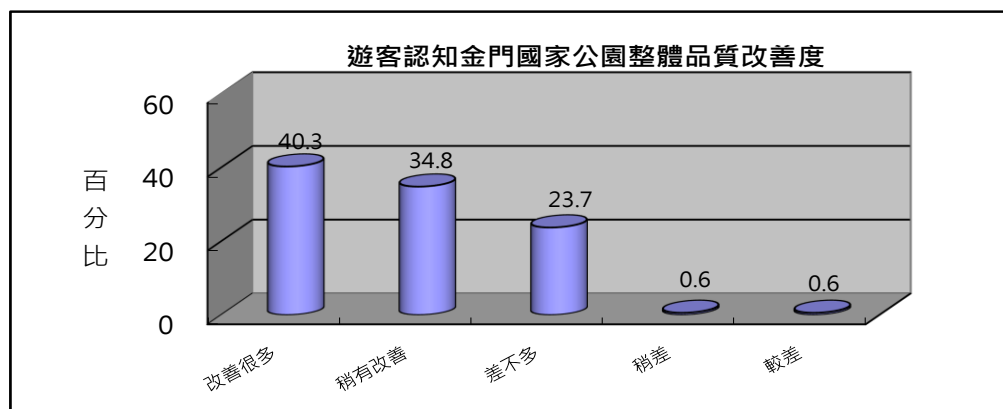


圖 4.5.4 遊客認知金門國家公園整體品質改善度 (不含首次到訪)

陸、對金門國家公園整體服務滿意評價

由表 4.5.7 得知，受訪旅客對金門國家公園整體滿意度評價 (0-100 分)，填寫「90分-99分」者最多，共有 514 人 (42.7%)，填寫「80分-89分」者次多，共有 489 人 (40.6%)，填寫「70-79分」者為第三，共有 107 人 (8.9%)，整體滿意度評價平均為 86.7，詳細資料參閱表 4.5.5。

表 4.5.7 金門國家公園整體服務滿意度評價

整體滿意度評價	調查樣本	
	次數	百分比(%)
49分以下	0	0.0
50分-59分	6	0.5
60分-69分	16	1.3
70分-79分	107	8.9
80分-89分	489	40.6
90分-99分	514	42.7
100分	73	6.1
合計	1205	100.0

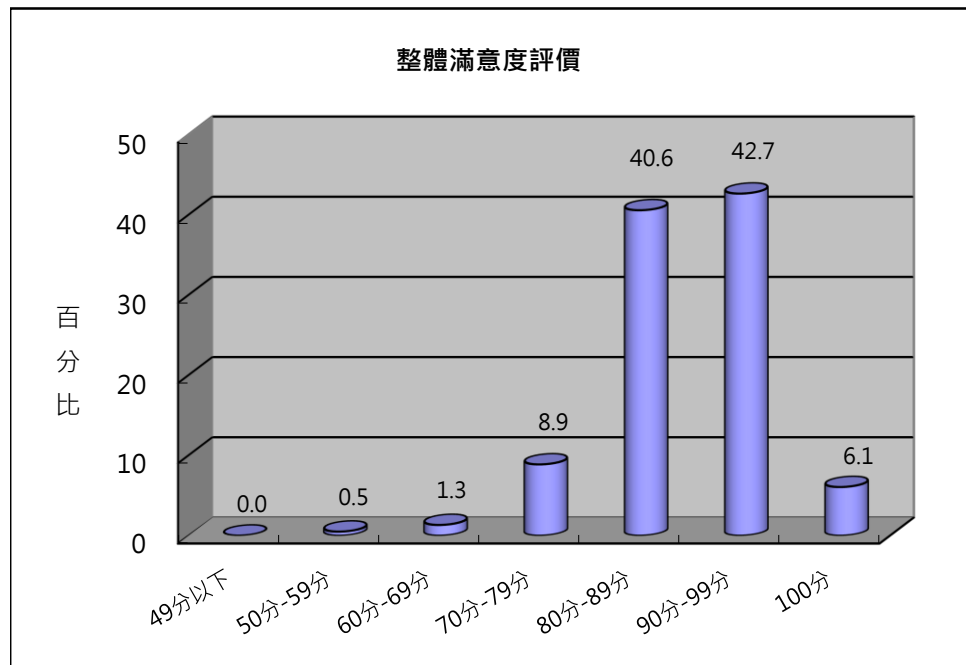


圖4.5.5 金門國家公園整體服務滿意度評價

柒、整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數

綜合上述 3 項遊客對金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊意願的分析中發現，受訪遊客對整體滿意度、推薦、回遊意願的平均滿意度為 4.25，其中以「推薦意願 (平均數 4.34)」、「回遊意願 (平均數 4.25)」等問項之滿意程度較高，相關數據請參閱表 4.5.8。

表 4.5.8 金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數與標準差

滿意度/意願度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 整體滿意度	4.17	0.69	3
2. 推薦意願	4.34	0.64	1
3. 回遊意願	4.25	0.69	2
平均滿意度	4.25	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

註：平均數 5 = 非常願意，4 = 願意，3 = 普通，2 = 不願意，1 = 非常不願意

圖 4.5.6 為本調查將 3 項遊客對金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊整理將「非常滿意」和「滿意」歸類為「滿意」，「非常不滿意」和「不滿意」歸類為「不滿意」，「普通」則維持原分類，共分為「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。

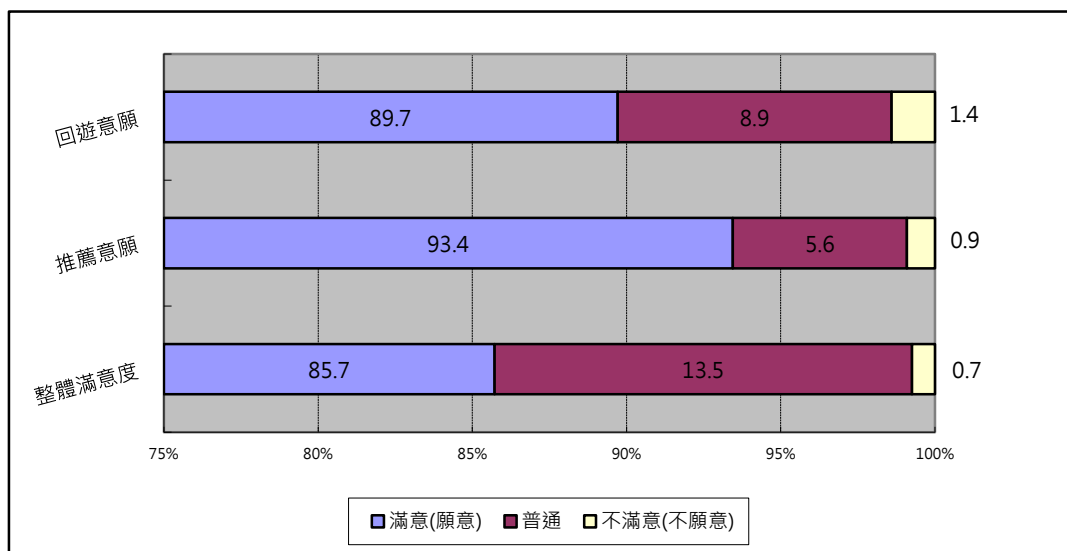


圖 4.5.6 金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊意願之百分比分配

捌、遊客基本資料、旅遊特性對整體滿意度、推薦回遊意願度之關係

遊客基本資料：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地等六個變項資料；旅遊特性：蒞臨次數、交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式、住宿地點等，以 t 檢定與單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 方式檢定其與整體滿意度、推薦回遊二構面間差異分析，詳細資料請參閱表 4.5.9-4.5.12。

一、整體滿意度

(一) 遊客基本資料

在「居住地」與「整體滿意度」差異分析上發現「中國大陸」大於「金門」、「台灣其他縣市」者。

在「性別」、「年齡」、「學歷」、「職業」、「平均收入」與「整體滿意度」差異分析上皆無顯著差異。

(二) 旅遊特性

在「停留時間」與「整體滿意度」差異分析上發現「2 天 1 夜」大於「3 天 2 夜」者。

在「蒞臨次數」、「交通工具」、「主要目的」、「旅遊方式」、「住宿地點」與「整體滿意度」差異分析上皆無顯著差異。

二、推薦回遊意願

(一) 遊客基本資料

在「居住地」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「金門」、「中國大陸」大於「台灣其他縣市」者。

在「性別」、「年齡」、「學歷」、「職業」、「平均收入」與「推薦回遊意願度」差異分析上皆無顯著差異。

(二) 旅遊特性

在「蒞臨次數」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「第五次以上」大於「第一次」者。

在「交通工具」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現使用「自行車」大於「公車(含金門好行)」、「遊覽車」者。

在「停留時間」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「本地居民」大於「3 天 2 夜」者。

在「旅遊方式」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「本地居民」大於「參加旅行團」者。

在「住宿地點」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「本地居民」大於「一般民宿」者。

在「主要目的」與「推薦回遊意願度」差異分析上無顯著差異。

表 4.5.9 遊客基本資料與整體滿意度之差異分析

遊客基本資料	選項	樣本數	整體滿意度 平均數	F/ t	Scheffe法
性別	(1)男	557	4.17	-0.08	
	(2)女	648	4.17		
年齡	(1)20歲以下	162	4.14	1.49	
	(2)21-30歲	266	4.17		
	(3)31-40歲	277	4.16		
	(4)41-50歲	237	4.14		
	(5)51-60歲	188	4.22		
	(6)61-70歲	26	4.32		
	(7)71歲及以上	19	3.84		
學歷	(1)國小(含以下)	65	4.18	0.60	
	(2)國中	101	4.27		
	(3)高中職	304	4.15		
	(4)專科	156	4.13		
	(5)大學	486	4.16		
	(6)研究所及以上	93	4.19		
職業	(1)學生	215	4.15	0.49	
	(2)商業	124	4.12		
	(3)工業	132	4.15		
	(4)軍、公、教、警人員	156	4.19		
	(5)家庭主婦	97	4.15		
	(6)農、林、漁、牧人員	11	3.91		
	(7)退休人員	70	4.21		
	(8)自由業	94	4.26		
	(9)服務業	283	4.17		
	(10)其他	23	4.22		
平均收入	(1)30,000元以下	614	4.16	0.48	
	(2)30,001- 50,000元	340	4.20		
	(3)50,001- 80,000元	182	4.14		
	(4)80,001元以上	69	4.13		
居住地區	(1)金門	224	4.12	5.81***	3>1 · 3>2
	(2)台灣其他縣市	792	4.14		
	(3)中國大陸	168	4.37		
	(4)海外	21	4.05		

註：*** $p < 0.001$ 。

表 4.5.10 旅遊特性與整體滿意度之差異分析

旅遊特性	選項	樣本數	整體滿意度 平均數	F/ t	Scheffe法
蒞臨次數	(1)第一次	691	41.21	1.98	
	(2)第二次	166	4.17		
	(3)第三次	67	4.07		
	(4)第四次	27	3.96		
	(5)第五次以上	254	4.10		
交通工具	(1)步行	22	4.14	1.72	
	(2)自行車	67	4.36		
	(3)公車	55	4.09		
	(4)轎車	187	4.07		
	(5)機車	341	4.16		
	(6)遊覽車	531	4.19		
	(7)其他	2	4.00		
主要目的	(1)旅遊	831	4.20	1.78	
	(2)商務洽公兼旅遊	49	4.08		
	(3)探親及訪友	65	4.03		
	(4)本地居民	224	4.12		
	(5)中轉旅客	2	4.00		
	(6)其他	34	4.00		
停留時間	(1)1天以內	46	4.22	3.07**	2>3
	(2)2天1夜	228	4.32		
	(3)3天2夜	575	4.13		
	(4)4天3夜	46	4.22		
	(5)5天(含)以上	86	4.07		
	(6)本地居民	224	4.12		
旅遊方式	(1)參加旅行團	613	4.12	1.79	
	(2)自由行	361	4.21		
	(3)其他	7	4.12		
	(4)本地居民	224	4.14		
住宿地點	(1)飯店	668	4.22	1.91	
	(2)古厝民宿	103	4.13		
	(3)一般民宿	105	4.08		
	(4)親友家	55	4.07		
	(6)其他	50	4.07		
	(7)本地居民	224	4.12		

註：*** $p < 0.001$ 。

表 4.5.11 遊客基本資料與推薦回遊意願度之差異分析

遊客基本資料	選項	樣本數	推薦回遊意願平均數	F/ t	Scheffe法
性別	(1)男	557	4.31	0.53	
	(2)女	648	4.29		
年齡	(1)20歲以下	162	4.22	2.13	
	(2)21-30歲	266	4.23		
	(3)31-40歲	277	4.31		
	(4)41-50歲	237	4.30		
	(5)51-60歲	188	4.38		
	(6)61-70歲	26	4.43		
	(7)71歲及以上	19	4.37		
學歷	(1)國小(含以下)	65	4.45	1.43	
	(2)國中	101	4.36		
	(3)高中職	304	4.27		
	(4)專科	156	4.30		
	(5)大學	486	4.27		
	(6)研究所及以上	93	4.34		
職業	(1)學生	215	4.21	1.36	
	(2)商業	124	4.27		
	(3)工業	132	4.22		
	(4)軍、公、教、警人員	156	4.28		
	(5)家庭主婦	97	4.38		
	(6)農、林、漁、牧人員	11	4.36		
	(7)退休人員	70	4.39		
	(8)自由業	94	4.32		
	(9)服務業	283	4.35		
	(10)其他	23	4.30		
平均收入	(1)30,000元以下	614	4.28	1.82	
	(2)30,001- 50,000元	340	4.27		
	(3)50,001- 80,000元	182	4.36		
	(4)80,001元以上	69	4.41		
居住地區	(1)金門	224	4.40	7.49***	1>2 · 3>2
	(2)台灣其他縣市	792	4.24		
	(3)中國大陸	168	4.42		
	(4)海外	21	4.41		

註：*** $p < 0.001$ 。

表 4.5.12 旅遊特性與推薦回遊意願度之差異分析

旅遊特性	選項	樣本數	推薦回遊意願 平均數	F/ t	Scheffe法
蒞臨次數	(1)第一次	691	4.24	4.85***	5>1
	(2)第二次	166	4.29		
	(3)第三次	67	4.37		
	(4)第四次	27	4.41		
	(5)第五次以上	254	4.43		
交通工具	(1)步行	22	4.50	4.63***	2>3 · 2>6
	(2)自行車	67	4.53		
	(3)公車	55	4.13		
	(4)轎車	187	4.39		
	(5)機車	341	4.31		
	(6)遊覽車	531	4.23		
	(7)其他	2	3.75		
主要目的	(1)旅遊	831	4.27	2.26	
	(2)商務洽公兼旅遊	49	4.22		
	(3)探親及訪友	65	4.35		
	(4)本地居民	224	4.40		
	(5)中轉旅客	2	4.00		
	(6)其他	34	4.15		
停留時間	(1)1天以內	46	4.40	4.58***	6>3
	(2)2天1夜	228	4.32		
	(3)3天2夜	575	4.37		
	(4)4天3夜	46	4.21		
	(5)5天(含)以上	86	4.42		
	(6)本地居民	224	4.29		
旅遊方式	(1)參加旅行團	613	4.25	3.90**	4>1
	(2)自由行	361	4.29		
	(3)其他	7	4.64		
	(4)本地居民	224	4.40		
住宿地點	(1)飯店	668	4.28	3.39**	6>3
	(2)古厝民宿	103	4.31		
	(3)一般民宿	105	4.13		
	(4)親友家	55	4.39		
	(5)其他	50	4.20		
	(6)本地居民	224	4.40		

註：** $p < 0.01$ · *** $p < 0.001$ 。

第六節 重要 - 表現程度分析法 (IPA)

壹、遊客對解說服務重要-表現程度分析

如圖 4.6.1、表 4.2.33 顯示，遊客對解說員之行前重視度平均值為 3.63-4.04，實際體驗滿意度平均值為 3.46-4.05，顯示遊客對解說員的行前重視度是位在重要與非常重要間，對實際體驗後的評價則落在滿意與非常滿意之間。換言之，遊客對解說服務的整體滿意度是位在滿意水準之上。

象限 I：加強改善-重視度高於各項平均，但滿意度低於各項平均

落在此區域的服務項目：無任何題項落在第 I 象限 (加強改善)。

象限 II：繼續保持-重視度與滿意度均高於各項平均

落在此區域的服務項目：(1) 指示牌設置地點、(6) 摺頁介紹完整、(7) 解說人員解說態度、(8) 解說人員解說內容、(9) 解說人員解說專業、(10) 館內解說展示設施設置方式、(11) 館內解說展示設施展示內容等 7 項，落在第 II 象限(繼續保持)。表示旅客重視該服務項目且對其目前的表現有較高的滿意度，故應繼續維持。

象限 III：優先順序低-重視度與滿意度均低於各項平均

落在此區域的服務項目：(12) 視聽多媒體播放、(13) 雙語解說服務、(14) 身心障礙解說服務、(15) 金門國家公園行動解說服務等 4 項，落在第 III 象限(優先順序低)。表示旅客不是非常重視，而滿意度也不是非常高，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦客戶的重視程度提高，則必須立即提出改善措施。

象限 IV：供給過度-重視度低於各項平均，但滿意度均高於各項平均

落在此區域的服務項目：(2) 指示牌訊息表達、(3) 指示牌造型設計、(4) 摺頁內容編排、(5) 摺頁內容易懂性等 4 項，落在第 IV 象限 (供給過度)。表示旅客不重視，但顧客滿意度高的項目，有必要儘速提出改善措施，以提升顧客滿意度。

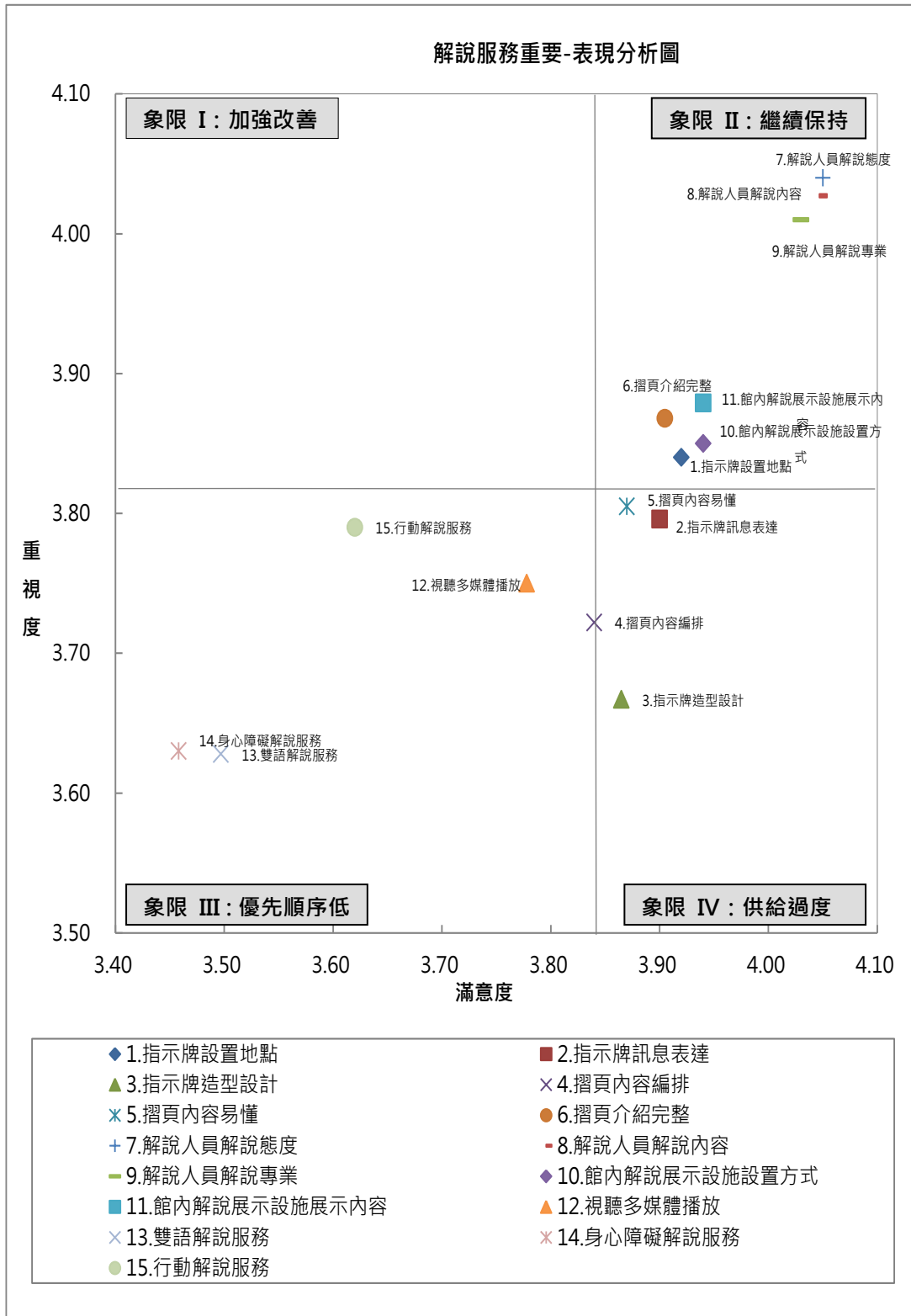


圖 4.6.1 解說服務重要-表現分析圖

第七節 相關分析

本研究將基本資料(性別、年齡、月平均收入)、旅遊特性(蒞臨次數、停留時間)變項納入相關分析之中，利用相關分析檢測各變項之間的相關，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，再進一步做迴歸分析。

由表4.7.1調查結果發現，「年齡」在「解說服務行前重視度」($r=0.143$ ， $p=0.000$)、「解說服務實際體驗滿意度」($r=0.060$ ， $p=0.037$)、「整體公共設施滿意度」($r=0.074$ ， $p=0.010$)、「整體環境品質滿意度」($r=0.068$ ， $p=0.019$)、「推薦回遊」($r=0.096$ ， $p=0.001$)呈現顯著正相關，顯示受訪遊客之年齡較年長者對於整體公共設施滿意度、整體環境品質滿意度、推薦回遊的感覺越高。「月平均收入」在「推薦回遊」($r=0.056$ ， $p=0.050$)呈現顯著正相關，顯示受訪遊客之月平均收入較高者對於推薦回遊的感覺越高。「蒞臨次數」在「解說服務行前重視度」($r=0.119$ ， $p=0.000$)、「推薦回遊」($r=0.125$ ， $p=0.000$)構面呈現顯著正相關，顯示受訪遊客之蒞臨次數越多對於解說服務行前重視度、推薦回遊的感覺越高。「蒞臨次數」在「整體滿意度」($r=-0.069$ ， $p=0.016$)構面呈現顯著負相關，顯示受訪遊客之蒞臨次數越多對於整體滿意度的感覺越低。「停留時間」在「解說服務行前重視度」($r=-0.102$ ， $p=0.000$)、「推薦回遊」($r=-0.083$ ， $p=0.000$)構面呈現顯著負相關，顯示受訪遊客之停留時間的天數越多對於解說服務行前重視度、推薦回遊的感覺越低。

「解說服務行前重視度」在「解說服務實際體驗滿意度」($r=0.398$ ， $p=0.000$)、「整體公共設施滿意度」($r=0.390$ ， $p=0.000$)、「整體環境品質滿意度」($r=0.391$ ， $p=0.000$)、「整體滿意度」($r=0.285$ ， $p=0.000$)、「推薦回遊」($r=0.298$ ， $p=0.000$)呈現顯著正相關，「解說服務實際體驗滿意度」在「整體公共設施滿意度」($r=0.528$ ， $p=0.000$)、「整體環境品質滿意度」($r=0.478$ ， $p=0.000$)、「整體滿意度」($r=0.405$ ， $p=0.000$)、「推薦回遊」($r=0.319$ ， $p=0.000$)呈現顯著正相關，「整體公共設施滿意度」在「整體環境品質滿意度」($r=0.603$ ， $p=0.000$)、「整體滿意度」($r=0.479$ ， $p=0.000$)、「推薦回遊」($r=0.395$ ， $p=0.000$)呈現顯著正相關，「整體環境品質滿意度」在「整體滿意度」($r=0.646$ ， $p=0.000$)、「推薦回遊」($r=0.496$ ， $p=0.000$)呈現顯著正相關，「整體滿意度」在「推薦回遊」($r=0.465$ ， $p=0.000$)皆呈現顯著正相關，顯示受訪遊客在解說行前重視度較為重視者或者解說服務實際體驗滿意度較滿意者，對於整體公共設施滿意度、

整體環境品質滿意度、整體滿意度、推薦回遊的感覺亦滿意。

表 4.7.1 各變項之相關分析

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.性別	1										
2.年齡	0.000	1									
3.月平均收入	0.223***	0.305***	1								
4.蒞臨次數	0.027	0.015	-0.003	1							
5.停留時間	0.057*	0.001	0.076**	-0.477***	1						
6.解說服務 行前重視度	-0.025	0.143***	0.054	0.119***	-0.102***	1					
7.解說服務實 際體驗滿意度	-0.033	0.060*	-0.037	0.026	-0.035	0.398***	1				
8.整體公共設 施滿意度	-0.030	0.074*	0.049	-0.009	-0.030	0.390***	0.528***	1			
9.整體環境品 質滿意度	-0.053	0.068*	0.026	0.030	-0.054	0.391***	0.478***	0.603***	1		
10.整體滿意 度	-0.002	0.021	-0.005	-0.069*	-0.016	0.285***	0.405***	0.479***	0.646***	1	
11.推薦回遊	0.015	0.096***	0.056*	0.125***	-0.083**	0.298***	0.319***	0.395***	0.496***	0.465***	1

註：* $p < 0.05$ · ** $p < 0.01$ · *** $p < 0.001$ 。

第八節 迴歸分析

本節主要在探討遊客對「解說服務的行前重視度」、「解說服務實際體驗滿意度」與「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「整體滿意度」、「推薦回遊意願度」四個構面彼此間的關聯性，利用迴歸分析法進行分析，探討變數間是否存在著因果關係。本研究採用強迫進入法進行迴歸，以瞭解各變數間的影響程度。利用模式一將年齡、月平均收入、蒞臨次數、停留時間等為連續變項，而性別為虛擬變項(男性=1，女性=0)作為控制變項納入迴歸分析，模式二投入「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「整體滿意度」、「推薦回遊」。

壹、 解說服務行前重視度對各構面滿意度之迴歸分析

由表4.8.1調查結果發現，以「解說服務的行前重視度」對「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「推薦回遊」皆有顯著的正向效果($F=37.831$ ， $p=0.000$ ， $R^2=0.471$)，公共設施滿意度t值為6.925($p=0.000$)、整體環境品質滿意度t值為4.945($p=0.000$)及推薦回遊t值為2.653($p=0.008$) 達顯著水準。

表 4.8.1 解說服務行前重視度對各構面滿意度之迴歸分析

研究變項	模式一		模式二	
	Beta	t值	Beta	t值
控制變項				
性別	-0.030	-1.018	-0.012	-0.454
年齡	0.134	4.486***	0.101	3.740***
月平均收入	0.024	0.792	0.008	0.291
蒞臨次數	0.090	2.781**	0.089	2.995**
停留時間	-0.060	-1.837	-0.036	-1.224
自變項				
公共設施滿意度			0.226	6.925***
整體環境品質滿意度			0.189	4.945***
整體滿意度			0.020	0.573
推薦回遊			0.082	2.653**
F 值	9.461***		37.831***	
R ²	0.195		0.471	
△R ²			0.222	
調整後的R ²			0.216	

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$ 。

貳、 解說服務實際體驗滿意度對各構面滿意度之迴歸分析

由表4.8.2調查結果發現，以「解說服務的實際體驗滿意度」對「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「整體滿意度」皆有顯著的正向效果($F=66.332$ ， $p=0.001$ ， $R^2=0.577$)，公共設施滿意度t值為11.915($p=0.000$)、整體環境品質滿意度t值為4.906($p=0.000$)、整體滿意度t值為3.195($p=0.001$)達顯著水準。

表 4.8.2 解說服務實際體驗滿意度對各構面滿意度之迴歸分析

研究變項	模式一		模式二	
	Beta	t值	Beta	t值
控制變項				
性別	-0.020	-0.661	0.002	0.073
年齡	0.076	2.516*	0.037	1.496
月平均收入	-0.054	-1.723	-0.073	-2.845**
蒞臨次數	0.014	0.428	0.030	1.095
停留時間	-0.023	-0.689	0.010	0.380
自變項				
公共設施滿意度			0.360	11.915***
整體環境品質滿意度			0.174	4.906***
整體滿意度			0.103	3.195***
推薦回遊			0.040	1.400
F 值	2.012		66.332***	
R ²	0.091		0.577	
△R ²			0.333	
調整後的R ²			0.328	

註：* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$ 。

第九節 遊客居住地與滿意度之關係分析

壹、遊客居住地與基本資料之分析

一、性別

調查結果發現，遊客居住於「金門」、「台灣其他縣市」、「中國大陸」者，其性別皆以「女生」所佔比率居多，分別為 10.6%、34.4%、7.8%，詳細資料參閱表 4.9.1。

表 4.9.1 性別與居住地之分析

性別	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
男	96 (8.0)	377 (31.3)	74 (6.1)	10 (0.8)
女	128(10.6)	415 (34.4)	94 (7.8)	11 (0.9)

二、年齡

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其年齡以「31-40 歲」、「21-30 歲」、「41-50 歲」所佔比率為主，分別為 14.8%、14.0%、14.0%。遊客居住於「金門」者，其年齡以「21-30 歲」、「20 歲以下」、「31-40 歲」所佔比率為主，分別為 4.5%、3.8%、3.8%。遊客居住於「中國大陸」者，其年齡以「31-40 歲」、「21-30 歲」、「41-50 歲」所佔比率為主，分別為 4.2%、3.4%、2.3%。詳細資料參閱表 4.9.2。

表 4.9.2 年齡與居住地之分析

年齡	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
20歲以下	46 (3.8)	104 (8.6)	8 (0.7)	4 (0.3)
21-30歲	54 (4.5)	169(14.0)	41 (3.4)	2 (0.2)
31-40歲	46 (3.8)	178(14.8)	51 (4.2)	2 (0.2)
41-50歲	35 (2.9)	169(14.0)	28 (2.3)	5 (0.4)
51-60歲	36 (3.0)	125(10.4)	19 (1.6)	8 (0.7)
61-70歲	3 (0.2)	40 (3.3)	13 (1.1)	0 (0.0)
71歲及以上	4 (0.3)	7 (0.6)	8 (0.7)	0 (0.0)

三、學歷

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其學歷以「大學」、「高中職」、「專科」所佔比率為主，分別為 25.6%、16.8%、8.1%。遊客居住於「金門」者，其學歷以「大學」、「高中職」、「專科」所佔比率為主，分別為 9.1%、4.1%、1.8%。遊客居住於「中國大陸」者，其學歷以「大學」、「高中職」、「專科」所佔比率為主，分別為 5.0%、3.5%、3.0%。詳細資料參閱表 4.9.3。

表 4.9.3 學歷與居住地之分析

學歷	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
國小(含以下)	14 (1.2)	42 (3.5)	9 (0.7)	0 (0.0)
國中	18 (1.5)	65 (5.4)	16 (1.3)	2 (0.2)
高中職	50 (4.1)	203(16.8)	42 (3.5)	9 (0.7)
專科	22 (1.8)	98 (8.1)	36 (3.0)	0 (0.0)
大學	110 (9.1)	308(25.6)	60 (5.0)	8 (0.7)
研究所及以上	10 (0.8)	76 (6.3)	5 (0.4)	2 (0.2)

四、職業

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其職業以「服務業」、「學生」、「軍、公、教、警人員」所佔比率為主，分別為 13.3%、12.2%、9.3%。遊客居住於「金門」者，其職業以「服務業」、「學生」、「軍、公、教、警人員」所佔比率為主，分別為 6.2%、4.4%、2.6%。遊客居住於「中國大陸」者，其職業以「服務業」、「退休人員」、「自由業」所佔比率為主，分別為 3.9%、2.2%、1.8%。詳細資料參閱表 4.9.4。

表 4.9.4 職業與居住地之分析

職業	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
學生	53 (4.4)	147(12.2)	10 (0.8)	5 (0.4)
商業	9 (0.7)	91 (7.6)	20 (1.7)	4 (0.3)
工業	5 (0.4)	108 (9.0)	16 (1.3)	3 (0.2)
軍、公、教、警人員	33 (2.6)	112 (9.3)	10 (0.8)	1 (0.1)
家庭主婦	18 (1.5)	65 (5.4)	9 (0.7)	5 (0.4)
農、林、漁、牧人員	3 (0.2)	7 (0.6)	1 (0.1)	0 (0.0)
退休人員	6 (0.5)	36 (3.0)	27 (2.2)	1 (0.1)
自由業	19 (1.6)	53 (4.4)	22 (1.8)	0 (0.0)
服務業	75 (6.2)	160(13.3)	47 (3.9)	1 (0.1)
其他	3 (0.2)	13 (1.1)	6 (0.5)	1 (0.1)

五、平均收入

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其平均收入以「30,000元以下」、「30,001-50,000元」、「50,001-80,000元」所佔比率為主，分別為31.7%、20.2%、10.0%。遊客居住於「金門」者，其平均收入以「30,000元以下」、「30,001-50,000元」、「50,001-80,000元」所佔比率為主，分別為12.0%、3.7%、2.2%。遊客居住於「中國大陸」者，其平均收入以「30,000元以下」、「30,001-50,000元」、「50,001-80,000元」所佔比率為主，分別為6.5%、4.1%、2.5%。詳細資料參閱表4.9.5。

表 4.9.5 平均收入與居住地之分析

平均收入	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
30,000元以下	145(12.0)	382(31.7)	78 (6.5)	9 (0.7)
30,001- 50,000元	45 (3.7)	244(20.2)	49 (4.1)	2 (0.2)
50,001- 80,000元	27 (2.2)	121(10.0)	30 (2.5)	4 (0.3)
80,001元以上	7 (0.6)	45 (3.7)	11 (0.9)	6 (0.5)

貳、遊客居住地與旅遊特性之分析

一、旅遊資訊來源

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其旅遊資訊來源以「親友同事介紹」、「旅行社宣傳行程、摺頁」、「金門國家公園官方網站」所佔比率為主，分別為 25.9%、22.2%、18.4%。遊客居住於「金門」者，其旅遊資訊來源以「金門國家公園官方網站」、「親友同事介紹」、「報紙、雜誌報導」所佔比率為主，分別為 10.2%、8.0%、5.6%。遊客居住於「中國大陸」者，其旅遊資訊來源以「旅行社宣傳行程、摺頁」、「親友同事介紹」、「電視報導」所佔比率為主，分別為 5.7%、3.7%、2.4%。詳細資料參閱表 4.9.6。

表 4.9.6 旅遊資訊來源與居住地之分析

旅遊資訊來源	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
金門國家公園官方網站	123(10.2)	222(18.4)	21 (1.7)	3 (0.2)
親友同事介紹	96 (8.0)	312(25.9)	45 (3.7)	6 (0.5)
金門國家公園出版品	62 (5.1)	61 (5.1)	1 (0.1)	1 (0.1)
報紙、雜誌報導	67 (5.6)	158(13.1)	19 (1.6)	1 (0.1)
電視報導	48 (4.0)	170(14.1)	29 (2.4)	2 (0.2)
戶外廣告或看板	21 (1.7)	23 (1.9)	3 (0.2)	2 (0.2)
旅行社宣傳行程、摺頁	39 (3.2)	267(22.2)	69 (5.7)	7 (0.6)
國際旅遊展覽	9 (0.7)	37 (3.1)	13 (1.1)	0 (0.0)
網際網路	50 (4.1)	173(14.4)	21 (1.7)	7 (0.6)
地鐵、廣告燈箱、巴士車廂	6 (0.5)	10 (0.8)	2 (0.2)	0 (0.0)
其他	8 (0.7)	19 (1.6)	6 (0.5)	0 (0.0)

二、蒞臨金門國家公園次數

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其蒞臨金門國家公園次數為「第一次」、「第二次」所佔比率為主，分別為 43.7%、11.7%。遊客居住於「金門」者，其蒞臨金門國家公園次數為「第五次以上」、「第三次」所佔比率為主，分別為 15.0%、1.3%。遊客居住於「中國大陸」者，其蒞臨金門國家公園次數為「第一次」、「第二次」、「第五次以上」所佔比率為主，分別為 11.4%、1.0%、1.0%。詳細資料參閱表 4.9.7。

表 4.9.7 蒞臨金門國家公園次數與居住地之分析

蒞臨金門國家公園次數	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
第一次	9 (0.7)	527(43.7)	137(11.4)	18 (1.5)
第二次	12 (1.0)	141(11.7)	12 (1.0)	1 (0.1)
第三次	16 (1.3)	45 (3.7)	6 (0.5)	0 (0.0)
第四次	6 (0.5)	19 (1.6)	1 (0.1)	1 (0.1)
第五次以上	181(15.0)	60 (5.0)	12 (1.0)	1 (0.1)

三、使用交通工具

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其使用交通工具以「遊覽車」、「機車」、「轎車」所佔比率為主，分別為 36.1%、16.5%、7.5%。遊客居住於「金門」者，其使用交通工具以「轎車」、「機車」、「自行車」所佔比率為主，分別為 7.1%、6.8%、1.8%。遊客居住於「中國大陸」者，其使用交通工具以「遊覽車」、「機車」、「自行車」所佔比率為主，則為 6.5%、4.1%、1.6%。詳細資料參閱表 4.9.8。

表 4.9.8 使用交通工具與居住地之分析

使用交通工具	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
步行	8 (0.7)	10 (0.8)	4 (0.3)	0 (0.0)
自行車	22 (1.8)	26 (2.2)	19 (1.6)	0 (0.0)
公車	14 (1.2)	31 (2.6)	10 (0.8)	0 (0.0)
轎車	85 (7.1)	90 (7.5)	7 (0.6)	5 (0.4)
機車	82 (6.8)	199(16.5)	50 (4.1)	10 (0.8)
遊覽車	12 (1.0)	435(36.1)	78 (6.5)	6 (0.5)
其他	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)

四、主要目的

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其主要目的以「旅遊」所佔比率為主，佔 54.6%。遊客居住於「金門」者，其主要目的為「本地居民」所佔比率為主，佔 18.6%。遊客居住於「中國大陸」者，其主要目的為「旅遊」所佔比率為主，佔 12.7%。詳細資料參閱表 4.9.9。

表 4.9.9 主要目的與居住地之分析

主要目的	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
旅遊	0 (0.0)	658(54.6)	153(12.7)	20 (1.7)
商務洽公兼旅遊	0 (0.0)	41 (3.4)	8 (0.7)	0 (0.0)
探親及訪友	0 (0.0)	57 (4.7)	7 (0.6)	1 (0.1)
本地居民	224(18.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
中轉旅客	0 (0.0)	2 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
其他	0 (0.0)	34 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)

五、停留時間

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其停留時間為「3天2夜」、「2天1夜」所佔比率為主，分別為 46.1%、9.3%。遊客居住於「金門」者，其停留時間為「本地居民」所佔比率為主，則為 18.6%。遊客居住於「中國大陸」者，其停留時間為「2天1夜」、「1天以內」所佔比率為主，分別為 9.5%、2.3%。詳細資料參閱表 4.9.10。

表 4.9.10 停留時間與居住地之分析

停留時間	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
本地居民	224(18.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
1天以內	0 (0.0)	7 (0.6)	28 (2.3)	11 (0.9)
2天1夜	0 (0.0)	112 (9.3)	114 (9.5)	2 (0.2)
3天2夜	0 (0.0)	555(46.1)	16 (1.3)	4 (0.3)
4天3夜	0 (0.0)	39 (3.2)	6 (0.5)	1 (0.1)
5天(含)以上	0 (0.0)	79 (6.6)	4 (0.3)	3 (0.2)

六、旅遊方式

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其旅遊方式以「參加旅行團」、「自由行」所佔比率為主，分別為 38.9%、26.2%。遊客居住於「金門」者，其旅遊方式以「本地居民」所佔比率為主，佔 18.6%。遊客居住於「中國大陸」者，其旅遊方式以「參加旅行團」所佔比率為主，則為 10.9%。詳細資料參閱表 4.9.11。

表 4.9.11 旅遊方式與居住地之分析

旅遊方式	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
本地居民	224(18.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
參加旅行團	0 (0.0)	469(38.9)	131(10.9)	13 (1.1)
自由行	0 (0.0)	316(26.2)	37 (3.1)	8 (0.7)
其他	0 (0.0)	7 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)

七、住宿地點

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其住宿地點以「飯店」、「一般民宿」所佔比率為主，分別為 44.3%、7.8%。遊客居住於「金門」者，其住宿地點以「本地居民」為主，為 18.6%。遊客居住於「中國大陸」者，其住宿地點以「飯店」、「其他」所佔比率為主，分別為 10.7%、1.5%。詳細資料參閱表 4.9.12。

表 4.9.12 選擇金門旅遊的原因與居住地之分析

金門旅遊住宿地點	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
本地居民	224(18.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
飯店	0 (0.0)	534(44.3)	129(10.7)	5 (0.4)
古厝民宿	0 (0.0)	92 (7.6)	8 (0.7)	3 (0.2)
一般民宿	0 (0.0)	94 (7.8)	10 (0.8)	1 (0.1)
親友家	0 (0.0)	50 (4.1)	3 (0.2)	2 (0.2)
其他	0 (0.0)	22 (1.8)	18 (1.5)	10 (0.8)

八、最喜歡的觀光資源與因素

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「戰地色彩」、「文物古蹟」、「閩南建築」所佔比率為主，分別為 39.3%、38.8%、38.7%。遊客居住於「金門」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「閩南建築」、「金門小吃」、「戰地色彩」所佔比率為主，分別為 13.9%、10.5%、10.3%。遊客居住於「中國大陸」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「閩南建築」、「自然景觀」、「文物古蹟」所佔比率為主，分別為 8.3%、7.8%、5.5%。詳細資料參閱表 4.9.13。

表 4.9.13 最喜歡的觀光資源與因素與居住地之分析

觀光資源與因素	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
閩南建築	168(13.9)	466(38.7)	100 (8.3)	7 (0.6)
戰地色彩	125(10.3)	474(39.3)	63 (5.2)	11 (0.9)
自然景觀	120(10.0)	444(36.8)	94 (7.8)	12 (1.0)
文物古蹟	102 (8.5)	468(38.8)	66 (5.5)	7 (0.6)
賞鳥活動	55 (4.6)	83 (6.9)	10 (0.8)	0 (0.0)
海邊沙灘	99 (8.2)	162(13.4)	34 (2.8)	3 (0.2)
旅費便宜	9 (0.7)	63 (5.2)	13 (1.1)	0 (0.0)
金門小吃	126(10.5)	290(24.1)	53 (4.4)	7 (0.6)
富人情味	83 (6.9)	173(14.4)	34 (2.8)	6 (0.5)
氣候宜人	57 (4.7)	138(11.5)	54 (4.5)	7 (0.6)
大陸貨品	5 (0.4)	9 (0.7)	3 (0.2)	1 (0.1)
遊憩活動	39 (3.2)	94 (7.8)	12 (1.0)	3 (0.2)
金門特產品	38 (3.2)	205(17.0)	45 (3.7)	4 (0.3)
治安交通良好	52 (4.3)	115 (9.5)	31 (2.6)	1 (0.1)
免稅商店	21 (1.7)	76 (6.3)	40 (3.3)	0 (0.0)
距離居住地近	35 (2.9)	24 (2.0)	12 (1.0)	0 (0.0)
其他	3 (0.2)	8 (0.7)	4 (0.3)	0 (0.0)

參、遊客居住地與解說服務重視度分析

調查結果發現，遊客居住於「金門」者，其解說服務重視度以「解說人員解說態度 (平均數 4.12)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.11)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.07)」之重視程度較高。遊客居住於「台灣其他縣市」者，其解說服務重視度以「解說人員解說態度 (平均數 3.98)」、「解說人員解說內容 (平均數 3.96)」、「解說人員解說專業 (平均數 3.96)」、「館內解說展示設施展示內容 (平均數 3.82)」之重視程度較高。遊客居住於「中國大陸」者，其解說服務重視度以「解說人員解說態度 (平均數 4.23)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.21)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.19)」之重視程度較高。詳細資料參閱表 4.9.14。

表 4.9.14 居住地與解說服務重視度之平均數

解說服務重視度	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
指示牌設置地點	3.93	3.75	4.14	3.95
指示牌訊息表達	3.86	3.73	4.04	3.86
指示牌造型設計	3.72	3.61	3.89	3.62
摺頁內容編排	3.74	3.67	3.96	3.52
摺頁內容易懂	3.91	3.74	3.95	3.95
摺頁介紹完整	3.91	3.81	4.08	3.81
解說人員解說態度	4.12	3.98	4.23	4.00
解說人員解說內容	4.11	3.96	4.21	4.10
解說人員解說專業	4.07	3.96	4.19	4.05
館內解說展示設施設置方式	3.94	3.79	4.05	3.90
館內解說展示設施展示內容	3.95	3.82	4.04	3.95
視聽多媒體播放	3.87	3.69	3.91	3.67
雙語解說服務	3.66	3.57	3.87	3.62
身心障礙解說服務	3.75	3.56	3.83	3.57
金門國家公園行動解說	3.85	3.74	3.96	3.90

肆、遊客居住地與解說服務滿意度分析

調查結果發現，遊客居住於「金門」者，其解說服務滿意度以「解說人員解說態度 (平均數 4.06)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.06)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.00)」、「館內解說展示設施展示內容 (平均數 4.00)」、「館內解說展示設施設置方式 (平均數 3.97)」之滿意程度較高。遊客居住於「台灣其他縣市」者，其解說服務滿意度以「解說人員解說態度 (平均數 4.04)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.03)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.02)」之滿意程度較高。遊客居住於「中國大陸」者，其解說服務滿意度以「指示牌設置地點 (平均數 4.17)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.17)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.13)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.12)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.9.15。

表 4.9.15 居住地與解說服務滿意度之平均數

解說服務滿意度	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
指示牌設置地點	3.93	3.86	4.17	4.00
指示牌訊息表達	3.90	3.86	4.10	4.05
指示牌造型設計	3.85	3.82	4.10	3.95
摺頁內容編排	3.89	3.81	3.98	3.71
摺頁內容易懂	3.90	3.84	3.96	3.95
摺頁介紹完整	3.93	3.87	4.03	3.95
解說人員解說態度	4.06	4.04	4.13	3.90
解說人員解說內容	4.06	4.03	4.12	3.86
解說人員解說專業	4.00	4.02	4.17	3.81
館內解說展示設施設置方式	3.97	3.90	4.10	3.81
館內解說展示設施展示內容	4.00	3.89	4.10	3.90
視聽多媒體播放	3.80	3.75	3.90	3.52
雙語解說服務	3.43	3.46	3.75	3.52
身心障礙解說服務	3.49	3.41	3.62	3.62
金門國家公園行動解說	3.64	3.60	3.74	3.57

伍、遊客居住地與公共設施滿意度分析

調查結果發現，遊客居住於「金門」者，其公共設施滿意度以「廁所清潔維護品質 (平均數 4.12)」、「無煙環境的營造(平均數 3.85)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.84)」之滿意程度較高。遊客居住於「台灣其他縣市」者，其公共設施滿意度以「廁所清潔維護品質 (平均數 3.92)」、「廁所設置數量 (平均數 3.89)」、「無煙環境的營造(平均數 3.88)」之滿意程度較高。遊客居住於「中國大陸」者，其公共設施滿意度以「無煙的環境製造 (平均數 4.34)」、「方向及區位指標(平均數 4.18)」、「廁所清潔維護品質(平均數 4.17)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.9.16。

表 4.9.16 居住地與公共設施滿意度之平均數

公共設施滿意度	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
停車場容量	3.71	3.83	4.01	3.76
停車場設置地點適切	3.75	3.85	3.98	3.86
廁所設置數量	3.83	3.89	4.10	3.81
廁所清潔維護品質	4.12	3.92	4.17	4.00
垃圾桶設置數量	3.83	3.79	4.07	3.71
遊客中心販賣區	3.63	3.61	4.06	4.00
方向及區位指標	3.84	3.82	4.18	4.10
無障礙設施	3.73	3.61	4.05	3.42
無煙環境的營造	3.85	3.88	4.34	3.81

陸、遊客居住地與金門國家公園整體環境品質滿意度分析

調查結果發現，遊客居住於「金門」者，其金門國家公園整體環境品質滿意度以「環境維護之清潔度 (平均數 4.29)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.20)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.19)」之滿意程度較高。遊客居住於「台灣其他縣市」者，其金門國家公園整體環境品質滿意度以「環境維護之清潔度 (平均數 4.21)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.14)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.14)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.13)」之滿意程度較高。遊客居住於「中國大陸」者，其金門國家公園整體環境品質滿意度以「環境維護之清潔度 (平均數 4.48)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.40)」、「提供遊客服務項目的專業度 (平均數 4.36)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.36)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.9.17。

表 4.9.17 居住地與金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數

整體環境品質滿意度	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
環境維護之清潔度	4.29	4.21	4.48	4.33
遊客中心內空間之適宜度	4.19	4.14	4.35	4.24
提供遊客服務項目的專業度	4.12	4.06	4.36	4.14
提供遊憩活動之多樣性	3.97	3.97	4.25	3.95
區內自然資源受保護之狀況	4.15	4.14	4.36	4.14
區內景觀受維護之狀況	4.20	4.13	4.40	4.24

柒、遊客居住地與整體滿意度、推薦、回遊意願分析

調查結果發現，遊客居住於「金門」者，以「推薦意願 (平均數 4.42)」、「回遊意願 (平均數 4.38)」之滿意程度較高。遊客居住於「台灣其他縣市」者，以「推薦意願 (平均數 4.28)」、「回遊意願 (平均數 4.19)」之滿意程度較高。遊客居住於「中國大陸」者，以「推薦意願 (平均數 4.49)」、「整體滿意度 (平均數 4.37)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.9.18。

表 4.9.18 居住地與整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數

滿意度/意願度	(1)金門 (N=224)	(2)台灣其他縣市 (N=792)	(3)中國大陸 (N=168)	(4)海外 (N=21)
整體滿意度	4.12	4.14	4.37	4.05
推薦意願	4.42	4.28	4.49	4.48
回遊意願	4.38	4.19	4.35	4.33

第十節 遊客旅遊方式與滿意度之關係分析

壹、遊客旅遊方式與基本資料之分析

一、性別

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」、「本地居民」者，其性別皆以「女生」所佔比率為主，分別為 28.5%、10.6%。遊客旅遊方式為「自由行」、「其他」者，其性別皆以「男生」所佔比率為主，分別為 15.4%、0.5%，詳細資料參閱表 4.10.1。

表 4.10.1 性別與旅遊方式之分析

性別	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
男	269(22.3)	186(15.4)	6 (0.5)	96 (8.0)
女	344(28.5)	175(14.5)	1 (0.1)	128(10.6)

二、年齡

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其年齡以「41-50 歲」、「31-40 歲」、「51-60 歲」所佔比率為主，分別為 12.4%、12.1%、8.1%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其年齡以「21-30 歲」、「31-40 歲」、「51-60 歲」所佔比率為主，分別為 9.9%、7.0%、4.5%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其年齡以「21-30 歲」、「20 歲以下」、「31-40 歲」、「51-60 歲」所佔比率為主，分別為 4.5%、3.8%、3.8%、3.0%。詳細資料參閱表 4.10.2。

表 4.10.2 年齡與旅遊方式之分析

年齡	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
20歲以下	76 (6.3)	39 (3.2)	1 (0.1)	46 (3.8)
21-30歲	90 (7.5)	119 (9.9)	3 (0.2)	54 (4.5)
31-40歲	146(12.1)	84 (7.0)	1 (0.1)	46 (3.8)
41-50歲	149(12.4)	52 (4.3)	1 (0.1)	35 (2.9)
51-60歲	98 (8.1)	54 (4.5)	0 (0.0)	36 (3.0)
61-70歲	39 (3.2)	13 (1.1)	1 (0.1)	3 (0.2)
71歲及以上	15 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (0.3)

三、學歷

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其學歷以「大學」、「高中職」、「專科」所佔比率為主，分別為 16.7%、14.4%、7.8%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其學歷以「大學」、「高中職」、「研究所及以上」所佔比率為主，分別為 14.4%、6.6%、3.6%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其學歷以「大學」、「高中職」、「專科」所佔比率為主，分別為 9.1%、4.1%、1.8%。詳細資料參閱表 4.10.3。

表 4.10.3 學歷與旅遊方式之分析

學歷	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
國小(含以下)	41 (3.4)	10 (0.8)	0 (0.0)	14 (1.2)
國中	66 (5.5)	17 (1.4)	0 (0.0)	18 (1.5)
高中職	173(14.4)	79 (6.6)	2 (0.2)	50 (4.1)
專科	94 (7.8)	39 (3.2)	1 (0.1)	22 (1.8)
大學	201(16.7)	173(14.4)	2 (0.2)	110 (9.1)
研究所及以上	38 (3.2)	43 (3.6)	2 (0.2)	10 (0.8)

四、職業

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其職業以「服務業」、「工業」、「學生」、「商業」所佔比率為主，分別為 11.4%、6.9%、6.8%、6.8%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其職業以「學生」、「服務業」、「軍、公、教、警人員」所佔比率為主，分別為 6.5%、5.9%、5.3%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其職業以「服務業」、「學生」、「軍、公、教、警人員」所佔比率為主，分別為 6.2%、4.4%、2.7%。詳細資料參閱表 4.10.4。

表 4.10.4 職業與旅遊方式之分析

職業	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
學生	82 (6.8)	78 (6.5)	2 (0.2)	53 (4.4)
商業	82 (6.8)	33 (2.7)	0 (0.0)	9 (0.7)
工業	83 (6.9)	44 (3.7)	0 (0.0)	5 (0.4)
軍、公、教、警人員	55 (4.6)	64 (5.3)	4 (0.3)	33 (2.7)
家庭主婦	57 (4.7)	22 (1.8)	0 (0.0)	18 (1.5)
農、林、漁、牧人員	6 (0.5)	2 (0.2)	0 (0.0)	3 (0.2)
退休人員	46 (3.8)	18 (1.5)	0 (0.0)	6 (0.5)
自由業	51 (4.2)	23 (1.9)	1 (0.1)	19 (1.6)
服務業	137(11.4)	71 (5.9)	0 (0.0)	75 (6.2)
其他	14 (1.2)	6 (0.5)	0 (0.0)	3 (0.2)

五、平均收入

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其平均收入以「30,000元以下」、「30,001-50,000元」所佔比率為主，分別為24.1%、15.9%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其平均收入以「30,000元以下」、「30,001-50,000元」所佔比率為主，分別為14.5%、8.4%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其平均收入以「30,000元以下」、「30,001-50,000元」所佔比率為主，分別為12.0%、3.7%。詳細資料參閱表4.10.5。

表 4.10.5 平均收入與旅遊方式之分析

平均收入	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
30,000元以下	290(24.1)	175(14.5)	4 (0.3)	145(12.0)
30,001- 50,000元	192(15.9)	101 (8.4)	2 (0.2)	45 (3.7)
50,001- 80,000元	90 (7.5)	65 (5.4)	0 (0.0)	27 (2.2)
80,001元以上	41 (3.4)	20 (1.7)	1 (0.1)	7 (0.6)

六、居住地

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其居住地以「台灣其他縣市」、「中國大陸」所佔比率為主，分別為38.9%、10.9%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其居住地以「台灣其他縣市」、「中國大陸」所佔比率為主，分別為

26.2%、3.1%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，居住地以「金門」所佔比率為主，則為 18.6%。詳細資料參閱表 4.10.6。

表 4.10.6 居住地與旅遊方式之分析

居住地	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
金門	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	224(18.6)
台灣其他縣市	469(38.9)	316(26.2)	7 (0.6)	0 (0.0)
中國大陸	131(10.9)	37 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
海外	13 (1.1)	8 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)

貳、遊客旅遊方式與旅遊特性之分析

一、旅遊資訊來源

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其旅遊資訊來源以「旅行社宣傳行程、摺頁」、「親友同事介紹」、「電視、電台」所佔比率為主，分別為 23.8%、14.9%、11.2%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其旅遊資訊來源以「親友同事介紹」、「金門國家公官方網站」、「網際網路」所佔比率為主，分別為 15.0%、9.3%、8.6%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其旅遊資訊來源以「金門國家公官方網站」、「親友同事介紹」、「報紙、雜誌報導」所佔比率為主，分別為 10.2%、8.0%、5.6%。詳細資料參閱表 4.10.7。

表 4.10.7 旅遊資訊來源與旅遊方式之分析

旅遊資訊來源	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
金門國家公園官方網站	131(10.9)	112 (9.3)	3 (0.2)	123(10.2)
親友同事介紹	179(14.9)	181(15.0)	3 (0.2)	96 (8.0)
金門國家公園出版品	26 (2.2)	37 (3.1)	0 (0.0)	62 (5.1)
報紙、雜誌報導	106 (8.8)	72 (6.0)	0 (0.0)	67 (5.6)
電視、電台	135(11.2)	64 (5.3)	2 (0.2)	48 (4.0)
戶外廣告或看板	9 (0.7)	21 (1.7)	0 (0.0)	21 (2.6)
旅行社宣傳行程、摺頁	287(23.8)	55 (4.6)	1 (0.1)	39 (3.2)
國際旅遊展覽	42 (3.5)	8 (0.7)	0 (0.0)	9 (0.7)
網際網路	95 (7.9)	104 (8.6)	2 (0.2)	50 (4.1)
地鐵、廣告燈箱、巴士車廂	5 (0.4)	7 (0.6)	0 (0.0)	6 (0.5)
其他	15 (1.2)	10 (0.8)	0 (0.0)	8 (0.7)

二、蒞臨金門國家公園次數

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其蒞臨金門國家公園次數為「第一次」、「第二次」所佔比率為主，分別為 40.5%、6.1%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其蒞臨金門國家公園次數為「第一次」、「第二次」所佔比率為主，分別為 15.9%、6.6%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其蒞臨金門國家公園次數為「第五次以上」、「第三次」所佔比率為主，分別為 15.0%、1.3%。詳細資料參閱表 4.10.8。

表 4.10.8 蒞臨金門國家公園次數與旅遊方式之分析

蒞臨金門國家公園次數	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
第一次	488(40.5)	191(15.9)	3 (0.2)	9 (0.7)
第二次	73 (6.1)	80 (6.6)	1 (0.1)	12 (1.0)
第三次	18 (1.5)	31 (2.6)	2 (0.2)	16 (1.3)
第四次	6 (0.5)	15 (1.2)	0 (0.0)	6 (0.5)
第五次以上	28 (2.3)	44 (3.7)	1 (0.1)	181(15.0)

三、使用交通工具

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其使用交通工具以「遊覽車」、「機車」所佔比率為主，分別為 40.4%、7.0%。遊客旅遊方式為「自由行」者，使用交通工具以「機車」、「轎車」所佔比率為主，分別為 14.4%、8.0%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，使用交通工具以「轎車」、「機車」所佔比率為主，分別為 7.1%、6.8%。詳細資料參閱表 4.10.9。

表 4.10.9 使用交通工具與旅遊方式之分析

使用交通工具	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
步行	8 (0.7)	6 (0.5)	0 (0.0)	8 (0.7)
自行車	13 (1.1)	32 (2.7)	0 (0.0)	22 (1.8)
公車	19 (1.6)	21 (1.7)	1 (0.1)	14 (1.2)
轎車	2 (0.2)	97 (8.0)	3 (0.2)	85 (7.1)
機車	84 (7.0)	173(14.4)	2 (0.2)	82 (6.8)
遊覽車	487(40.4)	32 (2.7)	0 (0.0)	12 (1.0)
其他	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	1 (0.1)

四、主要目的

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其主要目的以「旅遊」、「探親及訪友」所佔比率為主，分別為 49.4%、0.6%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其主要目的以「旅遊」、「探親及訪友」所佔比率為主，分別為 19.5%、4.7%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其主要目的以「本地居民」所佔比率為主，為 18.6%。詳細資料參閱表 4.10.10。

表 4.10.10 主要目的與旅遊方式之分析

主要目的	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
旅遊	595(49.4)	235(19.5)	1 (0.1)	0 (0.0)
商務洽公兼旅遊	6 (0.5)	41 (3.4)	2 (0.2)	0 (0.0)
探親及訪友	7 (0.6)	57 (4.7)	1 (0.1)	0 (0.0)
本地居民	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	224(18.6)
中轉旅客	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
其他	4 (0.3)	27 (2.2)	3 (0.2)	0 (0.0)

五、停留時間

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其停留時間為「3天2夜」、「2天1夜」所佔比率為主，分別為34.0%、12.4%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其停留時間為「3天2夜」、「2天1夜」所佔比率為主，分別為13.3%、6.6%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其停留時間為「本地居民」所佔比率為主，則為18.6%。詳細資料參閱表4.10.11。

表 4.10.11 停留時間與旅遊方式之分析

停留時間	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
1天以內	39 (3.2)	7 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
2天1夜	149 (12.4)	79 (6.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
3天2夜	410 (34.0)	160(13.3)	5 (0.4)	0 (0.0)
4天3夜	8 (0.7)	38 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
5天(含)以上	7 (0.6)	77 (6.4)	2 (0.2)	0 (0.0)
本地居民	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	224(18.6)

六、住宿地點

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其選擇住宿地點為「飯店」、「一般民宿」、「其他」所佔比率為主，分別為44.8%、2.5%、2.5%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其選擇住宿地點為「飯店」、「古厝民宿」所佔比率為主，分別為10.4%、7.5%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其選擇住宿地點為「本地居民」所佔比率為主，為18.6%。詳細資料參閱表4.10.12。

表 4.10.12 選擇金門旅遊的原因與旅遊方式之分析

住宿地點	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
飯店	540(44.8)	125(10.4)	3 (0.3)	0 (0.0)
古厝民宿	13 (1.1)	90 (7.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
一般民宿	30 (2.5)	74 (6.1)	1 (0.1)	0 (0.0)
親友家	0 (0.0)	54 (4.5)	1 (0.1)	0 (0.0)
其他 *	30 (2.5)	18 (1.5)	2 (0.2)	0 (0.0)
本地居民	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	224(18.6)

七、最喜歡的觀光資源與因素

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「閩南建築」、「戰地色彩」、「自然景觀」、「文物古蹟」所佔比率為主，分別為 28.8%、28.0%、27.1%、26.6%。遊客旅遊方式為「自由行」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「閩南建築」、「自然景觀」、「文物古蹟」、「戰地色彩」所佔比率為主，分別為 18.6%、18.2%、17.8%、16.9%。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「閩南建築」、「金門小吃」、「戰地色彩」、「自然景觀」所佔比率為主，分別為 13.9%、10.5%、10.4%、10.0%。詳細資料參閱表 4.10.13。

表 4.10.13 最喜歡的觀光資源與因素與旅遊方式之分析

觀光資源與因素	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
閩南建築	347(28.8)	224(18.6)	2 (0.2)	168(13.9)
戰地色彩	338(28.0)	204(16.9)	6 (0.5)	125(10.4)
自然景觀	326(27.1)	219(18.2)	5 (0.4)	120(10.0)
文物古蹟	321(26.6)	215(17.8)	5 (0.4)	102 (8.5)
賞鳥活動	46 (3.8)	47 (3.9)	0 (0.0)	55 (4.6)
海邊沙灘	101 (8.4)	98 (8.1)	0 (0.0)	99 (8.2)
旅費便宜	41 (3.4)	34 (2.8)	1 (0.1)	9 (0.7)
金門小吃	170(14.1)	177(14.7)	2 (0.3)	126(10.5)
富人情味	103 (8.5)	108 (9.0)	2 (0.2)	83 (6.9)
氣候宜人	112 (9.3)	87 (7.2)	0 (0.0)	57 (4.7)
大陸貨品	9 (0.7)	4 (0.3)	0 (0.0)	5 (0.4)
遊憩活動	65 (5.4)	44 (3.7)	0 (0.0)	39 (3.2)
金門特產品	167(13.9)	83 (6.9)	4 (0.3)	38 (3.2)
治安交通良好	77 (6.4)	69 (5.7)	1 (0.1)	52 (4.3)
免稅商店	88 (7.3)	28 (2.3)	0 (0.0)	21 (1.7)
距離居住地近	22 (1.8)	14 (1.2)	0 (0.0)	35 (2.9)
其他	5 (0.4)	7 (0.6)	0 (0.0)	3 (0.2)

參、遊客旅遊方式與解說服務重視度分析

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其解說服務重視度以「解說人員解說態度 (平均數 4.03)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.01)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.00)」、「館內解說展示設施展示內容 (平均數 3.86)」之重視程度較高。遊客旅遊方式為「自由行」者，其解說服務重視度以「解說人員解說態度 (平均數 4.01)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.00)」、「解說人員解說專業 (平均數 3.99)」、「摺頁介紹完整 (平均數 3.90)」之重視程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其解說服務重視度以「解說人員解說態度 (平均數 4.12)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.11)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.07)」、「館內解說展示設施展示內容 (平均數 3.95)」之重視程度較高。詳細資料參閱表 4.10.14。

表 4.10.14 旅遊方式與解說服務重視度之平均數

解說服務重視度	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
指示牌設置地點	3.80	3.86	4.00	3.93
指示牌訊息表達	3.75	3.83	4.00	3.86
指示牌造型設計	3.68	3.62	3.71	3.72
摺頁內容編排	3.69	3.76	4.00	3.74
摺頁內容易懂	3.73	3.87	3.71	3.91
摺頁介紹完整	3.83	3.90	4.14	3.91
解說人員解說態度	4.03	4.01	4.00	4.12
解說人員解說內容	4.01	4.00	4.14	4.11
解說人員解說專業	4.00	3.99	4.43	4.07
館內解說展示設施設置方式	3.83	3.84	3.57	3.94
館內解說展示設施展示內容	3.86	3.87	4.00	3.95
視聽多媒體播放	3.74	3.71	3.71	3.87
雙語解說服務	3.65	3.58	3.86	3.66
身心障礙解說服務	3.62	3.59	3.71	3.75
金門國家公園行動解說	3.80	3.75	3.71	3.85

肆、遊客旅遊方式與解說服務滿意度分析

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其解說服務滿意度以「解說人員解說態度(平均數 4.14)」、「解說人員解說內容(平均數 4.13)」、「解說人員解說專業(平均數 4.13)」、「指示牌設置地點(平均數 4.02)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「自由行」者，其解說服務滿意度以「解說人員解說態度(平均數 3.90)」、「解說人員解說內容(平均數 3.89)」、「解說人員解說專業(平均數 3.87)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其解說服務滿意度以「解說人員解說態度(平均數 4.06)」、「解說人員解說內容(平均數 4.06)」、「解說人員解說專業(平均數 4.00)」、「館內解說展示設施展示內容(平均數 4.00)」、「館內解說展示設施設置方式(平均數 3.97)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.10.15

表 4.10.15 旅遊方式與解說服務滿意度之平均數

解說服務滿意度	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
指示牌設置地點	4.02	3.75	4.14	3.93
指示牌訊息表達	3.98	3.77	3.71	3.90
指示牌造型設計	3.96	3.71	4.14	3.85
摺頁內容編排	3.89	3.74	4.14	3.89
摺頁內容易懂	3.90	3.80	4.14	3.90
摺頁介紹完整	3.94	3.83	4.00	3.93
解說人員解說態度	4.14	3.90	4.14	4.06
解說人員解說內容	4.13	3.89	4.29	4.06
解說人員解說專業	4.13	3.87	4.57	4.00
館內解說展示設施設置方式	4.01	3.80	4.00	3.97
館內解說展示設施展示內容	4.01	3.79	4.29	4.00
視聽多媒體播放	3.86	3.63	3.57	3.80
雙語解說服務	3.63	3.33	2.86	3.43
身心障礙解說服務	3.58	3.24	2.71	3.49
金門國家公園行動解說	3.73	3.44	3.43	3.64

伍、遊客旅遊方式與公共設施滿意度分析

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其公共設施滿意度以「廁所清潔維護品質 (平均數 3.99)」、「廁所設置數量 (平均數 3.97)」、「無煙環境的營造 (平均數 3.96)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.95)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「自由行」者，其公共設施滿意度以「無煙環境的營造 (平均數 3.94)」、「廁所清潔維護品質 (平均數 3.92)」、「停車場容量 (平均數 3.88)」、「停車場設置地點適切 (平均數 3.86)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其公共設施滿意度以「廁所清潔維護品質 (平均數 4.12)」、「無煙環境的營造 (平均數 3.85)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.84)」、「廁所設置數量 (平均數 3.83)」、「垃圾桶設置 (平均數 3.83)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.10.16

表 4.10.16 旅遊方式與公共設施滿意度之平均數

公共設施滿意度	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
停車場容量	3.84	3.88	3.71	3.71
停車場設置地點適切	3.88	3.86	3.57	3.75
廁所設置數量	3.97	3.83	4.29	3.83
廁所清潔維護品質	3.99	3.92	3.86	4.12
垃圾桶設置	3.87	3.77	3.86	3.83
遊客中心販賣區	3.80	3.53	4.29	3.63
方向及區位指標牌內容	3.95	3.79	4.29	3.84
提供無障礙設施的設置	3.74	3.59	4.00	3.73
無煙環境的營造	3.96	3.94	4.57	3.85

陸、遊客旅遊方式與金門國家公園整體環境品質滿意度分析

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其金門國家公園整體環境品質滿意度以「環境維護之清潔度 (平均數 4.24)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.22)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.21)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「自由行」者，其金門國家公園整體環境品質滿意度以「環境維護之清潔度 (平均數 4.29)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.18)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.12)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其金門國家公園整體環境品質滿意度以「環境維護之清潔度 (平均數 4.29)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.20)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.19)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.10.17

表 4.10.17 旅遊方式與金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數

整體環境品質滿意度	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
環境維護之清潔度	4.24	4.29	4.43	4.29
遊客中心內空間之適宜度	4.17	4.18	4.29	4.19
提供遊客服務項目的專業度	4.14	4.05	4.57	4.15
提供遊憩活動之多樣性	4.10	3.88	4.14	3.97
區內自然資源受保護之狀況	4.22	4.11	4.14	4.15
區內景觀受維護之狀況	4.21	4.12	4.29	4.20

柒、遊客旅遊方式與整體滿意度、推薦、回遊意願分析

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，以「推薦意願(平均數 4.31)」、「整體滿意度(平均數 4.21)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「自由行」者，以「推薦意願(平均數 4.32)」、「回遊意願(平均數 4.26)」之滿意程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，以「推薦意願(平均數 4.42)」、「回遊意願(平均數 4.38)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.10.18

表 4.10.18 旅遊方式與整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數

滿意度/意願度	(1)參加旅行團 (N=613)	(2)自由行 (N=361)	(3)其他 (N=7)	(4)本地居民 (N=224)
整體滿意度	4.21	4.12	4.14	4.12
推薦意願	4.31	4.32	4.71	4.42
回遊意願	4.19	4.26	4.57	4.38

捌、遊客對金門國家公園之建議 (開放題項)

一、對解說服務方面之建議

1. 服務解說員的態度不夠善意，沒有笑容。(103A005)
2. 觀光公車能夠提供解說人員會較好。(103A049)
3. 需多增加外語解說服務。(103A105)
4. 親切度不足。(103B101)
5. 強化人員解說內容及品質。(103D088)
6. 公務人員的服務態度必須以服務業的態度來服務遊客。中山林之服務人員於中午休息，可分批次用餐或休息，方便遊客諮詢服務。(103D089)
7. 服務再熱情一點。(103F023)
8. 希望服務更體貼。(103F093)
9. 介紹內容應在豐富一點。(103I077)

二、對公共設施方面之建議

1. 建議飲用水多一點。(103A018)
2. 對於飲用水，公園應該設計銷售點或免費飲水機。(103A019)
3. 廁所衛生紙常已用完未補。(103B100)
4. 休息區的規劃可以再完善。(103C016)
5. 823 戰史館的廁所標示非常不明顯。(103C043)
6. 823 戰史館洗手間數目太少且太遠。(103C069)
7. 無障礙設施有待加強。(103E038)
8. 椅子多一點。(103E061)
9. 廁所多設置一點，尤其是女廁。(103E062)
10. 廁所地方太小。(103F043)
11. 品質尚可，但廁所設備太差。(103F079)
12. 增加 wifi 和飲水機。(103G113)
13. 很難見到垃圾筒。(103I021)
14. 垃圾桶較少。(103I045)
15. 停車位太小、停車問題非常亂。(103I069)、(103I070)、(103I072)
16. 吸煙區在下雨天時，無法使用。(103I122)
17. 多注意英文標誌。(103J020)

18. 太武山設置飲水機。(103C123)
19. 八二三園區裡的廁所太遠。(103C137)
20. 如果每個景點裡的每一間廁所都有衛生紙更棒。(103E144)
21. 夏天炎熱，館內可提供免費的飲水機。(103F131)

三、對環境維護方面之建議

1. 沙灘環境待加強。(103C033)
2. 多一點自然景觀。(103C037)
3. 道路兩旁可多種季節性的花，例如：櫻花。(103E052)
4. 生態環境很好。(103H002)
5. 保持原始樣貌。(103H008)、(103H009)
6. 盡可能的維護環境及疼惜它。(103H076)
7. 尊重歷史與人文景觀。(103H121)
8. 有些地方的環境清潔要注意。(103H149)

四、對遊憩設施方面之建議

1. 戰道燈光可天天開燈。(103A011)
2. 動態、影音多媒體介紹可增加(讓自由行遊客能多瞭解金門)。(103A094)
3. 遊憩不多元。(103A103)
4. 不要過度開發與建設，軍事營區整理後可開放參觀，戰地風光與閩南建築是金門的資產。(103B016)
5. 台灣至金門旅遊者的機票可更便宜。(103B048)
6. 希望有深入的遊玩配套。(103B100)
7. 還有很多古蹟及戰爭遺址尚未開發，請加速整修。(103B113)
8. 建議 823 戰史館的震撼劇場可多加映幾場。(103D030)
9. 提高設施多樣性。(103D088)
10. 多些體驗項目。(103E023)
11. 希望設置互動式設施。(103E025)
12. 多保留古建築。(103E027)
13. 有很多古蹟沒有好好維護，有些浪費。(103F010)

14. 入場要收費。(103F050)
15. 在國家公園裡不能抽菸很不方便，建議設置吸菸區。(103F063)
16. 戰地風光很棒，但可提供互動的方式參與。(103G022)
17. 可增設飲食攤販。(103G031)
18. 景點項目太少。(103G046)
19. 兒童設施較少。(103G059)
20. 夏季時，部分景點可以開放至晚一點。(103H111)
21. 交通很順暢。(103H002)
22. 各景點均設販售部 (明信片及文創商品)。(103I014)
23. 太多靜態且觀景式的旅遊，這樣並不能滿足旅客的需求。(103I037)
24. 沒夜間活動需加強。(103I044)
25. 可多辦些互動活動。(103J051)
26. 沙美地區變化較少，可適度規劃後續相關事宜。(103J083)
27. 可酌收門票，利於維護品質。(103E136)
28. 幾乎都是靜態的觀光，無法真正體驗戰地風光。(103F147)
29. 閩南文化必須透過導遊或解說員的解說才能深入了解，但如果是自由行的旅客，可能就比較無法享受此部份，可以加強這部份。(103H133)
30. 增加互動設施。(103H136)

五、對交通運輸方面之建議

1. 金門好行 (觀光公車) 沒有我去年 11 月份時來得方便，之前是一輛車坐到底，有隨車導遊，到景點後有解說員，但這次金門好行沒有隨車導遊，體驗沒上次好。(103A045)
2. 景點引導標示不夠詳細。(103A090)
3. 對於計程車亂收費用，非常的不理解。(103A101)
4. 公車太少、交通不便、計程車收費亂象令人討厭。(103A102)
5. 公共交通較不方便，計程車沒統一價格。(103A103)
6. 景點的交通車安排太少不方便，計程車亂開價是唯一詬病之處。(103A104)
7. 如果機票便宜，來金門旅遊意願會更高。(103B046)
8. 可以多一些代步工具。(103D025)
9. 交通路線圖有待加強。(103E099)

10. 路面可以再平整一點。(103F006)
11. 建設多些交通設施，例如：建隧道，由廈門直接到達金門。(103F089)
12. 增加公共交通工具。(103F110)
13. 太武山可設置公車到海印寺。(103G023)
14. 多採用電車遊金門。(103H076)
15. 交通工具選擇少。(103I045)
16. 機票太貴了！改善空間仍大，加油。(103J082)
17. 路不平。(103J089)
18. 交通要更方便。(103J099)
19. 大眾運輸系統能夠更多元化。(103A13)

六、對路標方面建議

1. 路牌標示不清。(103A067)
2. 路標可以多一些。(103A116)
3. 至各景點的標示要更清楚。(103B100)
4. 標示、標記建議多一些，尤其在一些小路口的位置。(103D090)
5. 路牌標示該更多更明確。(103E037)
6. 景點指示牌不夠清楚。(103E077)
7. 街道牌在每個十字路口都要設置。(103E078)
8. 景點方向、地方等，道路指示要清楚。(103H114)、(103H115)、(103H117)、(103H143)
9. 指示牌要更鮮明一點。(103J113)

七、對宣傳行銷之建議

1. 可做深度導覽介紹，行銷金門特色文化。(103G122)
2. 應思考如何把人留下、提升就業率。(103G074)
3. 可以再提升「國際級」的國家公園設施及軟體等，可再提升「視覺傳達」的規劃設計。(103J019)
4. 伴手禮可增加，強調金門在地特色。(103H150)

八、對其他方面之建議

1. 饒富人情味 (103A004)。
2. 很酷，很好玩，和台灣有很大的不同，希望金門越來越好。(103A008)
3. 飲品、食品購買地方較少。(103A020)
4. 特色紀念品再多一些。(103A083)
5. 觀光區應多增設紀念品項目。(103A103)
6. 農地、農舍需整體規劃。(103B009)
7. 缺乏人文藝術之氛圍，應廣邀各類藝術家駐村與居民共同營造環境。
(103B111)
8. 具戰史意義東西——浯江海灘，可考量修補。(103B115)
9. 古崗湖可由民間經營瑜珈營。(103B117)
10. 通訊電信可以再好一點。(103C010)
11. 自行車若能甲借乙地歸還會更好，收費無所謂。(103C049)
12. 7-11 等便利商店太少。(103E006)
13. 商品賣的太貴了，也不夠多樣性。(103E073)
14. 多點夜間活動和五星級大飯店。(103E118)
15. 酒店應改善。(103F072)
16. 文創商品價格太貴了。(103G015)
17. 非常滿意，希望可以持續。(103H041)
18. 投資麥當勞。(103J089)
19. 可再多一點人文素材。(103E147)
20. 可以再多一點商品的販售。(103E149)

第五章 結論與建議

本章根據第四章之量化調查結果與分析，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、遊客基本資料之樣本分析

受訪之遊客，性別比例以「女性」(53.8%)最多，年齡以「31-40 歲」(23.0%)最多，「21-30 歲」(22.1%)為次之，學歷以「大學」(40.3%)最多，職業以「服務業」(23.5%)居多，平均月收入以「30,000 元以下」(51.0%)最多，居住地區以「北部 (基北桃竹苗)」(32.6%)最多。

貳、遊客旅遊特性之樣本分析

旅遊資訊來源以來自「親友同事口碑宣傳」(38.1%)者最多，蒞臨國家公園的次數以「第一次」(57.3%)最多，到訪者所使用的交通工具以「遊覽車」者 (44.1%) 最多，蒞臨金門國家公園景點或展示館的主要目的以「旅遊」者 (69.0%) 最多，在金門停留時間以「3 天 2 夜」(47.7%) 者最多，在金門旅遊的方式以「參加旅行團」者 (50.9%) 最多，在金門的住宿地點以「飯店」者 (55.4%) 最多，最喜歡金門的觀光資源與因素前三名依次為「閩南建築」(61.5%)、「戰地色彩」(55.9%)、「自然景觀」(55.6%)。

參、解說服務行前重視度與實際體驗滿意度之分析

一、解說服務行前重視度

調查結果發現，受訪遊客對解說服務行前重視度的問項中，重視度最高的前三名依序為「解說人員解說態度」(平均數 4.04)、「解說人員解說內容」(平均數 4.03)、「解說人員解說專業」(平均數 4.01) 等問項重視程度較高。

整體解說服務行前重視度構面與遊客基本資料分析發現：在「年齡」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「41-50 歲」、「51-60 歲」、「61-70 歲」大於「20 歲以下」者。在「職業」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「退休人員」、「自由業」、「服務業」大於「學生」者。在「居住地」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「金門」、「中國大陸」大於「台

灣其他縣市」者。

整體解說服務行前重視度構面與遊客旅遊特性分析發現：在「蒞臨次數」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「第五次以上」大於「第一次」者。在「交通工具」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現使用「自行車」大於「機車」、「遊覽車」者。在「主要目的」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「探親及訪友」大於「旅遊」者。在「停留時間」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上發現「2天1夜」大於「3天2夜」者。

二、解說服務實際體驗滿意度

調查結果發現，受訪遊客對解說服務實際體驗滿意度的問項中，滿意度最高的前三名依序為「解說人員解說態度」（平均數 4.05）、「解說人員解說內容」（平均數 4.05）、「解說人員解說專業」（平均數 4.03）、「館內解說展示設施設置方式」（平均數 3.94）、「館內解說展示設施展示內容」（平均數 3.94）等問項滿意程度較高。

整體解說服務實際體驗滿意度構面與遊客基本資料分析發現：在「學歷」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上發現「國中」大於「大學」、「研究所以上」者。

整體解說服務實際體驗滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在「交通工具」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上發現使用「自行車」大於「轎車」者。在「旅遊方式」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上發現「參加旅行團」大於「自由行」者。

肆、公共設施滿意度之分析

調查結果發現，遊客對公共設施滿意度的問項中，滿意度最高的前三名依次為「廁所清潔維護的品質」（平均數 4.00）、「無煙環境的營造」（平均數 3.94）、「廁所設置數量」（平均數 3.90）等問項滿意程度較高。

整體公共設施滿意度構面與遊客基本資料分析發現：在「年齡」與「整體公共設施滿意度」差異分析上發現「61-70歲」大於「20歲以下」者。在「居住地」與「整體公共設施滿意度」差異分析上發現「中國大陸」大於「金門」、「台灣其他縣市」者。

整體公共設施滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在「停留時間」與「整體公共設施滿意度」差異分析上發現「2天1夜」大於「1天以內」、「3天2

夜」、「本地居民」者。

伍、整體環境品質滿意度分析

調查結果發現，遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度的前三名依序為「環境維護之清潔度(平均數 4.27)」、「遊客中心內空間之適宜度(平均數 4.18)」、「區內景觀受維護之狀況(平均數 4.18)」、「區內自然資源受保護之狀況(平均數 4.17)」等相關題項之滿意程度較高。

整體環境品質滿意度構面與遊客基本資料分析發現：在「居住地」與「整體環境品質滿意度」差異分析上發現「中國大陸」大於「金門」、「台灣其他縣市」者。

整體環境品質滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在「停留時間」與「整體環境品質滿意度」差異分析上發現「2天1夜」大於「3天2夜」、「5天(含)以上」者。

陸、遊客整體滿意度、推薦度、回遊度與改善度分析

調查結果發現，受訪遊客對於金門國家公園整體滿意度平均數為 4.17。整體滿意度構面與遊客基本資料分析發現：在「居住地」與「整體滿意度」差異分析上發現「中國大陸」大於「金門」、「台灣其他縣市」者。整體滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在「停留時間」與「整體滿意度」差異分析上發現「2天1夜」大於「3天2夜」者。

另外，受訪遊客對於向親朋好友「推薦」金門國家公園的意願平均數為 4.34，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 93.4%。受訪遊客對於「回遊」金門國家公園的意願平均數為 4.25，普遍表示願意回遊金門國家公園，其中非常願意與願意合計比例高達為 89.7%。推薦回遊意願度構面與遊客基本資料分析發現：在「居住地」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「金門」、「中國大陸」大於「台灣其他縣市」者。推薦回遊意願度構面與遊客旅遊特性分析發現：在「蒞臨次數」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「第五次以上」大於「第一次」者。在「交通工具」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現使用「自行車」大於「公車(含金門好行)」、「遊覽車」者。在「停留時間」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「本地居民」大於「3天2夜」者。在「旅遊方式」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「本地居民」大於「參加旅行團」者。在「住宿地點」與「推薦回遊意願度」差異分析上發現「本地居民」大於「一

般民宿」者。在受訪遊客中「第一次」到訪者的比例很高有 691 人 (57.3%)，屬「二次以上」到訪者有 514 人 (42.7%)。以 514 人為母體分析發現，認為「改善很多」者共為 207 人 (40.3%)、「稍有改善」為 179 人 (34.8%)，「差不多」共 122 人 (23.7%)，「稍差」為 3 人 (0.6%)，「較差」共 3 人 (0.6%)。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。

在受訪旅客對金門國家公園「整體滿意度」評分 (0-100 分)，填寫「90 分-99 分」者最多，共有 514 人 (42.7%)，填寫「80 分-89 分」者次多，共有 517 人 (40.6%)，填寫「70-79 分」者為第三，共有 107 人 (8.9%)，整體滿意度評價平均為 86.7。

柒、遊客對解說服務重要-表現程度分析

調查結果發現：落在象限 I：加強改善-重視度高於各項平均，但滿意度低於各項平均無任何題項。

落在象限 II：繼續保持-重視度與滿意度均高於各項平均的服務項目：(1) 指示牌設置地點、(6) 摺頁介紹完整、(7) 解說人員解說態度、(8) 解說人員解說內容、(9) 解說人員解說專業、(10) 館內解說展示設施設置方式、(11) 館內解說展示設施展示內容等 7 項，落在第 II 象限 (繼續保持)。表示旅客重視該服務項目且對其目前的表現有較高的滿意度，故應繼續維持。

落在象限 III：優先順序低-重視度與滿意度均低於各項平均的服務項目：(12) 視聽多媒體播放、(13) 雙語解說服務、(14) 身心障礙解說服務、(15) 金門國家公園行動解說服務等 4 項，落在第 III 象限 (優先順序低)。表示旅客不是非常重視，而滿意度也不是非常高，這些服務項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦客戶的重視程度提高，則必須立即提出改善措施。

落在象限 IV：供給過度-重視度低於各項平均，但滿意度均高於各項平均的服務項目：(2) 指示牌訊息表達、(3) 指示牌造型設計、(4) 摺頁內容編排、(5) 摺頁內容易懂性等 4 項，落在第 IV 象限 (供給過度)。表示旅客不重視，但顧客滿意度高的項目，對於此象限之服務項目已能滿足遊客，不用過份強調。

捌、相關分析

調查結果發現，受訪遊客之年齡較年長者對於整體公共設施滿意度、整體環境品質滿意度、推薦回遊的感覺越高。受訪遊客之蒞臨次數越多對於解說服務行

前重視度、推薦回遊的感覺越高。顯示受訪遊客之蒞臨次數越多對於整體滿意度的感覺越低。受訪遊客之停留時間的天數越多對於解說服務行前重視度、推薦回遊的感覺越低。

受訪遊客在解說行前重視度較為重視者或者解說服務實際體驗滿意度較滿意者，對於整體公共設施滿意度、整體環境品質滿意度、整體滿意度、推薦回遊的感覺亦滿意。

玖、迴歸分析

由調查結果發現，以「解說服務的行前重視度」對「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「推薦回遊」皆有顯著的正向效果，表示「解說服務的行前重視度」對「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「推薦回遊」三項有影響關係存在。另外，以「解說服務的實際體驗滿意度」對「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「整體滿意度」三項皆有顯著的正向效果，表示「解說服務的實際體驗滿意度」對「公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「整體滿意度」三項亦有影響關係存在。

拾、居住地在滿意度方面有顯著差異

調查結果發現，居住地於中國大陸遊客對「解說服務行前重視度」、「整體公共設施滿意度」、「整體環境品質滿意度」、「整體滿意度」、「推薦回遊意願度」等五構面上其滿意度明顯高於金門、台灣其他縣市之遊客。不同的居住地，通常在社會經濟發展情況、族群、文化、交通等方面產生區域性的不同。園區可以增添新景觀或適時的做些局部的改變，增加園區的旅遊深度及新鮮感。

第二節 建議

根據本調查結果顯示，遊客對金門國家公園範圍內之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大致上滿意，但為了持續追求更好的服務品質，本計畫綜合調查結論，僅提供以下建議為日後持續努力維護整體解說設施與公共設施參考用。

壹、解說導入資訊通訊科技以提供更優質之品質服務

有關受訪遊客對解說服務的重視度與實際體驗滿意度結果發現，受訪遊客對人員解說相關問項最為重視，同時也最為滿意，但對其他解說媒體的重視度與滿意度之平均數略為低。據此，建議可以強化指示牌、解說摺頁、館內展示設施、多媒體製作、雙語解說服務、身心障礙遊客解說服務、行動解說服務等解說媒體與服務項目。而運用資訊通訊科技於輔助提供解說服務，或許是國家公園未來可以努力的方向，並可以提升遊客對上述解說媒體與服務項目之需求與滿意度。例如中、英、日文之文字與語音解說的QR Code建置與自助導覽器的提供，皆可減輕解說人員的工作量、提供外語解說的替選方案、提供身心障礙遊客之解說服務、緩和遊客對館內展示設施、解說摺頁、多媒體等之需求，提供多樣化具彈性之解說服務。

另外本調查以遊客之基本資料、旅遊特性與解說服務滿意度進行相關分析，發現遊客之性別、居住地、交通工具、旅遊方式、住宿地點等有顯著相關。因此建議針對不同區隔之客群的動機與需求提供適當之解說服務。遊客至金門國家公園旅遊，其旅遊動機主要是為了遠離都市的嘈雜，並放慢生活步調，享受鄉村的寧靜，以紓解生活中的壓力與緊張，並希望可以增廣見聞，了解金門生態景觀與歷史文化，故建議管理處在遊憩環境的營造及提供解說服務品質上，能營造出符合遊客所期望之遊憩環境。尤其目前來金旅遊之旅客來自台灣、中國大陸、本地居民，還有少數外國人士，調查也顯示其對金門國家公園之滿意度有部份顯著差異，中國大陸遊客的滿意度在各方面明顯高於其他屬性(金門遊客、台灣遊客等)，因此如何針對不同屬性遊客的動機與需求，提供更好之服務，是可以努力的部份。

貳、提供具主題意象之公園傢具與餐飲文創商品販賣服務

根據遊客對金門國家公園公共設施滿意程度分析結果，各問項平均數均小於

4.0，顯示公共設施與服務的提供尚有努力空間。相較各問項，發現遊客對廁所相關服務與無菸環境營造滿意度較高，而對於垃圾桶設置太少、餐飲、文創商品販賣需求、連結園區內各資源與景點處之指示牌不足等意見與較低的滿意度。因此，本調查建議，再檢討垃圾桶設置之數量與位置，並配合公園傢具：解說牌誌、路燈、座椅、垃圾桶等規劃設計設置一系列相同主題意象之傢具，除可強化主題，亦可扮演重要的行銷角色與功能。

除此之外，吃、喝、玩、樂大概就是旅遊的核心活動，因此在國家公園提供餐飲也是必須的服務項目之一。受訪遊客認為能在國家公園內享受餐飲是一大享受，但受訪遊客普遍認為目前管理處所提供的餐飲服務有改善的空間。本調查建議，管理處於園區內，可以以遊客量、資源環境特性、空間容納量等因素提供各式具特色之餐飲服務。將欲提供之餐飲服務分為三等級：一至二間特色餐廳、多間輕食（飲料搭配簡易糕點或餐食）餐廳，第三級為類似迪士尼園區內手推之特色販賣車，尤其在夏天，販賣車上可以販賣飲料與文創商品，販賣車的經營比較彈性，如此以滿足遊客之需求。

參、增設互動式的解說媒體或遊憩設施以深化遊園體驗

調查結果發現，遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數皆超過 4.0，表示遊客在此方面有高度的滿意度，但其中只有「提供遊憩活動之多樣性」之滿意度低於 4.0。遊客至金門國家公園旅遊，除了學習動機外，主要是為了遠離都市的嘈雜，並放慢生活步調，享受鄉村的寧靜，以紓解生活中的壓力與緊張，故建議管理處在遊憩環境的營造及提供之設施服務上，能營造出符合遊客所期望之遊憩環境。而其中之一，遊客希望能增設互動式的解說媒體或遊憩設施，以深化遊園體驗。

肆、秉持金門國家公園永續理想與精神以回應顧客之忠誠度

受訪遊客對於金門國家公園整體滿意度平均數為 4.17；向親朋好友「推薦」金門國家公園的意願平均數為 4.34；遊客對於「回遊」金門國家公園的意願平均數為 4.25。上述調查結果顯示遊客對金門國家公園有高度的滿意度與忠誠度。這對於金門國家公園的永續理想與精神基於對這片土地的保護立場是正面的鼓勵。金門各種景觀、環境與文化的維護，是希望可以不被破壞，維持原貌以永續發展，讓子孫可以懷念體驗，這是金門國家公園必須實踐之重要任務。但在倡導

自然資源保育與環境保護工作上，除了藉由眾多明確而周延的法令進行規範外，重要的是如何喚醒在地居民發自內心深處的環境倫理與保護情懷，這是困難且複雜的問題與任務，但還是要運用各種策略與工具以達守護目標。目前國家公園扮演教育角色，文化傳遞、戰地的保存、協助推廣旅遊的角色，尤其金門目前正如火如荼的開發觀光相關設施與服務，國家公園應該協助金門地區強化觀光發展，讓更多的資源進來，讓保護資源與觀光發展共存，為金門帶來旅遊的收益也成就永續發展，造成雙贏的局面。

伍、IPA 分析的建議

在事前期望與實際體驗之 IPA 分析法發現，落於繼續保持之優勢與機會項目，皆為對金門國家公園發展有利之因素，應適度發展或繼續保持。調查中發現，管理處目前所提供之解說媒體中，人員解說、展示室、解說牌等有較多解說媒體服務項目落在繼續保持象限內，而解說出版品與視聽多媒體等構面有較多項目是遊客認為優先順序低，可將這些解說媒體項目服務擺於順序較後須改善的項目。除此之外，管理處也可以加強其他類型之解說媒體，尤其是提供自導式步道，並結合導覽手冊、解說牌設計與數位解說詞製作，以提供遊客更多元與彈性之選擇。故建議管理處針對園區內之遊憩資源進行調查，再行規劃設計適合不同管理層級之自導式步道，並結合經設計之解說牌及導覽手冊，以提供一系列之解說服務，以滿足不同類型之遊客需求。另外，當遊客量過多，宜建議遊客使用解說設施，或設置租借解說數位影音耳機，以維持解說品質。

附錄

附錄一 問卷

親愛的遊客您好！

編號□□--□□□

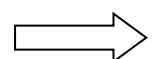
為瞭解您對金門國家公園解說服務的滿意度，特進行此項問卷調查。本問卷採不記名方式，懇請您撥冗填寫，您所填寫之資料只供統計分析研究及業務改進參考之用，不做其他用途，請您安心作答。謝謝您的協助！順頌

健康快樂 萬事如意

金門國家公園管理處 敬上

第一部份：遊客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)服務業 (10)其他_____ (請註明)
5. 您的每月平均收入：
 (1) 30,000 元以下 (2) 30,001-50,000 元 (3) 50,001-80,000 元 (4) 80,001 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)中國大陸 (4)海外_____ (請註明)
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)親友同事口碑宣傳 (3)金門國家公園出版品
 (4)報紙、雜誌 (5)電視、電台 (6)戶外廣告或看板
 (7)旅行社宣傳行程、摺頁 (8)國際旅遊展覽 (9)網際網路
 (10)地鐵、廣告燈箱、巴士車廂 (11)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)第四次 (5)第五次以上
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(含金門好行) (4)轎車 (5)機車
 (6)遊覽車 (7)其他 (請註明)
10. 您到金門主要的目的為何？【本地居民請跳至第 14 題作答】
 (1)旅遊 (2)商務洽公兼旅遊 (3)探親及訪友 (4)本地居民
 (5)中轉旅客 (6)其他(請註明)



11.您這次在金門停留時間？

- (1)1 天以內(不過夜) (2)2 天 1 夜 (3)3 天 2 夜 (4)4 天 3 夜 (5)5 天(含)以上

12.您這次到金門旅遊的方式為？

- (1)參加旅行團 (2)自由行 (3)其他_____ (請註明)

13.您這次在金門住宿地點？

- (1)飯店 (2)古厝民宿 (3)一般民宿 (4)親友家 (5)寺廟教會
 (6)其他_____ (請註明)

14.您最喜歡金門的各項資源與因素為何？【可複選】

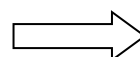
- (1)閩南建築 (2)戰地色彩 (3)自然景觀 (4)文物古蹟 (5)賞鳥活動
 (6)海邊沙灘 (7)旅費便宜 (8)金門小吃 (9)富人情味 (10)氣候宜人
 (11)大陸貨品 (12)遊憩活動 (13)金門特產品 (14)治安交通良好
 (15)免稅商店 (16)距離居住地近 (17)其他 (請註明)

第二部份：您對金門國家公園解說服務重視程度與滿意程度

此部份問題是您認為在金門國家公園遊客中心或展示館解說服務的重視程度與滿意程度，請依據您對下列問題的認知，在適當“”打“”：

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

請繼續作答



第三部份：您對金門國家公園公共設施滿意程度

此部份問題在瞭解您對金門國家公園遊客中心或展示館之公共設施滿意程度，請依據您對下列問項的認知，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. 停車場容量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 停車場設置地點適切	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 廁所清潔維護的品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 垃圾桶設置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 遊客中心販賣區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 方向及區位指標牌內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 提供無障礙設施的設置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 無煙環境的營造	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：您對金門國家公園環境品質滿意程度

此部份問題在了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程度，請依據您對下列問項的認知，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. 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. 遊客中心及展示館內空間之適宜度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 提供遊客服務項目的專業度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 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. 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. 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. 您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. 您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. 您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)稍差 <input type="checkbox"/> (5)較差						

11. 請您在 0-100 分以內對金門國家公園整體服務做個滿意評價 _____ 分(請填寫)

12. 您對金門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□□--□□□

为了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，不做其他用途，请您安心作答。感谢您的协助！顺颂

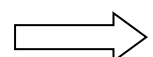
健康快乐万事如意

金门国家公园管理处敬上

第一部份：游客基本数据与旅游特性

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)服务业 (10)其他_____ (请注明)
5. 您的每月平均收入：
 (1) 30,000 元以下 (2) 30,001-50,000 元 (3) 50,001-80,000 元 (4) 80,001 元以上
6. 您的居住地区：
 (1)金门
 (2)其他县市： 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)中国大陆 (4)海外_____ (请注明)
7. 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)亲友同事口碑宣传 (3)金门国家公园出版品
 (4)报纸、杂志 (5)电视、电台 (6)户外广告或广告牌
 (7)旅行社宣传行程、折页 (8)国际旅游展览 (9)因特网
 (10)地铁、广告灯箱、巴士车厢 (11)其他_____ (请注明)
8. 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)第四次 (5)第五次以上
9. 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(含金门好行) (4)轿车 (5)机车
 (6)游览车 (7)其他(请注明)
10. 您到金门主要的目的为何？【本地居民请跳至第 14 题作答】
 (1)旅游 (2)商务洽公兼旅游 (3)探亲及访友 (4)本地居民
 (5)中转旅客 (6)其他(请注明)

请继续作答



11.您这次在金门停留时间？

- (1)1 天以内(不过夜) (2)2 天 1 夜 (3)3 天 2 夜 (4)4 天 3 夜 (5)5 天(含)以上

12.您这次到金门旅游的方式为？

- (1)参加旅行团 (2)自由行 (3)其他_____ (请注明)

13.您这次在金门住宿地点？

- (1)饭店 (2)古厝民宿 (3)一般民宿 (4)亲友家 (5)寺庙教会
 (6)其他_____ (请注明)

14.您最喜欢金门的各项资源与因素为何？【可复选】

- (1)闽南建筑 (2)战地色彩 (3)自然景观 (4)文物古迹 (5)赏鸟活动
 (6)海边沙滩 (7)旅费便宜 (8)金门小吃 (9)富人情味 (10)气候宜人
 (11)大陆货品 (12)游憩活动 (13)金门特产品 (14)治安交通良好
 (15)免税商店 (16)距离居住地近 (17)其他(请注明)

第二部份：您对金门国家公园解说服务重视程度与满意程度

此部份问题是您认为在金门国家公园游客中心或展示馆解说服务的重视程度与满意程度，请依据您对下列问题的认知，在适当“□”打“√”：

	参访前预期					参访后体验					未曾使用 本项设施
	非常 重视	重视	普通	不 重视	非常 不 重视	非常 满意	满意	普通	不 满意	非常 不 满意	
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 折页内容编排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 折页内容易懂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 折页介绍完整	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.双语解说服务	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.金门国家公园行动解说服务.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

请继续作答 

第三部份：您对金门国家公园公共设施满意程度

此部份问题在了解您对金门国家公园游客中心或展示馆之公共设施满意程度，请依据您对下列问题的认知，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. 停车场容量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 停车场设置地点適切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 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. 厕所清洁维护的质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 垃圾桶设置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 游客中心贩卖区	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. 提供无障碍设施的设置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 无烟环境的营造	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：您对金门国家公园环境质量满意程度

此部份问题在了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程度，请依据您对下列问题的认知，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. 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. 游客中心及展示馆内空间之适宜度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 提供游客服务项目的专业度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 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. 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. 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. 您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. 您会向亲朋好友推荐金门国家公园						
<input type="checkbox"/> (1)非常愿意 <input type="checkbox"/> (2)愿意 <input type="checkbox"/> (3)普通 <input type="checkbox"/> (4)不愿意 <input type="checkbox"/> (5)非常不愿意						
9. 您会愿意再来金门国家公园参观游览						
<input type="checkbox"/> (1)非常愿意 <input type="checkbox"/> (2)愿意 <input type="checkbox"/> (3)普通 <input type="checkbox"/> (4)不愿意 <input type="checkbox"/> (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)						
<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)稍差 <input type="checkbox"/> (5)较差						
11. 请您在 0-100 分以内对金门国家公园整体服务做个满意评价 _____ 分(请填写)						
12. 您对金门国家公园是否仍有其他建议，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

Hello dear visitor!

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

Kinmen National Park Management Office

Section 1: Personal basic information and travel characteristics

1. Sex: (1) Male (2) Female

2. Age: _____

3. Education level:

- (1) Primary school (inclusive lower) (2) Junior high school (3) High school/vocational school
 (4) Specialist school (5) University (6) Graduate school and above

4. Occupation:

- (1) Student (2) Commercial
 (3) Industrial (4) Military, civil servant, teacher, police
 (5) Housewife (6) Agricultural, forestry, fishery, animal husbandry personnel
 (7) Retiree (8) Freelancer
 (9) service trade (10) Other _____ (Please specify)

5. Monthly income:

- (1) Below \$30,000 (2) \$30,001-\$50,000 (3) \$50,001-\$80,000 (4) More than \$80,001

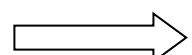
6. Residential area:

- (1) Kinmen
 (2) Other county/city: Northern regions: Keelung/Taipei/Taoyuan/Hsinchu/Miaoli
 Central region: Taichung/Changhua/Nantou/Yuanlin/Chiayi
 Southern region: Tainan/Kaohsiung/Pingtung
 Eastern region: Ilan/Hualien/Taitung
 Offshore region: Penghu/Green Island/Lanyu Island/Matsu

(3) Mainland China

(4) Overseas _____ (Please specify)

Please continue



7. Where did you get to know about the relevant information of Kinmen National Park? (multiple response possible)

- (1) Kinmen National Park official website (2) Other travel information website
 (3) Introduced by relatives and colleagues (4) Newspaper, magazine report
 (5) TV, Radio report (6) Outdoor billboard and advertising
 (7) Introduced by travel agency (8) International Travel fair
 (9) Internet (10) Subway, advertising light boxes, buses
 (11) Other _____ (Please specify)

8. Is this your first visit to Kinmen National Park ?

- (1) 1st time (2) 2nd time (3) 3rd time (4) 4th to 5th time (5) More than 6th time

9. What is your main means of transport to this scenic spot or the Exhibition Hall of Kinmen National Park ? (means of transport within Kinmen Island)

- (1) On foot (2) Bicycle (3) Bus(including Kinmen Tourist Shuttle) (4) Car
 (5) Motorcycle (6) Other _____ (Please specify)

10. What is the main reason for your visit to this scenic spot or exhibition hall of Kinmen National Park ?

【 if you are local residents, please skip answer NO.11,12,13 questions 】

- (1) Tourism (2) Business and tour (3) Visiting relatives and friends
 (4) Local resident (5) Transit passenger (6) Other _____ (Please specify)

11. How long will you stay in Kinmen?

- (1) Less than a day (without staying over) (2) One night (3) 2 Nights
 (4) 3 Nights (5) 4 Nights or longer

12. How was your trip arranged?

- (1) Tour package arranged by travel agency, (2) Tour based on self-planned itinerary,
 (3) Others _____ (Please specify)

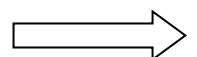
13. Where are you going to stay in Kinmen?

- (1) Hotel (2) traditional Southern Min Style B&B (3) B & B (4) Friends and Relatives
 (5) Temple or Church (6) Others _____ (Please specify)

14. What do you like the most about Kinmen in terms of resources and features? (Select all that apply)

- (1) Minnan style architecture, (2) Battlefield ambience,
 (3) Natural view, (4) Cultural heritage and historic sites,
 (5) Birding/bird-watching, (6) Beach & ocean activities,
 (7) Cheap travel expenses, (8) Local signature snacks,
 (9) Local humanities, (10) Pleasant weather,
 (11) Mainland Chinese merchandise, (12) Travel activities,
 (13) Kinmen specialties, (14) Decent security & traffic conditions,
 (15) Duty-Free Store (16) Kinmen is close to my hometown
 (17) Others _____ (Please specify)

Please continue



Section 2: The level of satisfaction on the guidance service

For the questions listed below, please tick in the appropriate box “” that best suit your selection on pre-visit expectation (importance degree) and post-visit experience performance level)

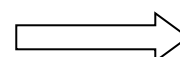
	Pre-visit Expectation					Post-visit Experience					Have not used this facility before
	Very satisfied	Satisfied	General	Dissatisfied	Very dissatisfied	Very satisfied	Satisfied	General	Dissatisfied	Very dissatisfied	
1.The set-up location of the guidance billboard·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.The mobile guidance service·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section 3: 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

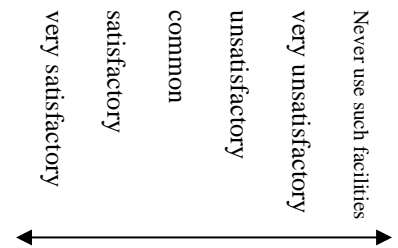
	very satisfactory	satisfactory	common	unsatisfactory	very unsatisfactory	Never use such facilities
	1. The capacity of the parking facility·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. The quality of the parking facility·····	<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 appropriate of trash can ·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. The quality of customer center Selling Area·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 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"/>
8. The facilities for the disabled·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Build smoke-free environment·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Please continue



Section 4: Your overall satisfaction towards Kinmen National Park

The purpose of this section is to understand your overall satisfaction level towards various services at the recreational spots, Visitors Center or the Exhibition Hall of Kinmen National Park. Please tick in the appropriate box “” in accordance with your satisfaction level on the following questions.



- 1. Environmental maintenance and cleanliness of Kinmen National Park ···
- 2. The noise level at the Visitors Center of Kinmen National Park ······
- 3. The visitor services provided by Kinmen National Park ········
- 4. The diversity of recreational activities provided by Kinmen National Park ········
- 5. The natural resource protection status of Kinmen National Park ······
- 6. The landscape maintenance status of Kinmen National Park ········
- 7. Your overall satisfaction level towards Kinmen National Park ········

8. I would recommend Kinmen National Park to my relatives and friends
 (1) Very satisfied (2) Satisfied (3) General (4) Dissatisfied
 (5) Very dissatisfied

9. I would like to visit and tour Kinmen National Park again
 (1) Strongly willingness (2) Willingness (3) General (4) Unwillingness
 (5) Strongly unwillingness

10. The overall quality of the current National Park as compared to that of your last visit? (Not necessary to fill by first-time visitor)
 (1) Improved a lot (2) Slightly improved (3) More or less the same
 (4) Somewhat less (5) Getting worse

11. About overall service satisfaction, please give Kinmen National Park a score from 0-100 _____.

12. Should you have other suggestions on this National Park, please feel free to write them down.

.....

.....

.....

.....

The end. Thank you for your responding. Wish you happy and healthy!

附錄二 103年01-05月份金門航空站營運量統計表

附表 2.1.1 103 年 01-05 月金門航空站營運量統計表

	月份	旅客總人次 (到境+離境)
旅客人數	01月	160,792
	02月	174,671
	03月	169,145
	04月	190,573
	05月	199,924
合計		895,105

附錄三 103年01-05月份出入境管理局之入出境人數統計表

附表 3.1.1 103 年 01-05 月入出境管理局之入出境人數統計表

	入境查驗				出境查驗				
	月份	台灣地區人民	大陸地區人民	外國人民	總人數	台灣地區人民	大陸地區人民	外國人民	總人數
旅客人數	01月	40,392	10,442	1,041	51,875	33,901	11,665	1,010	46,576
	02月	32,465	12,626	1,122	46,213	42,023	14,990	1,236	58,249
	03月	41,749	16,606	1,804	60,159	37,723	15,477	1,799	54,999
	04月	40,019	24,270	2,185	66,474	40,329	25,028	2,155	67,512
	05月	41,796	21,464	1,848	65,108	41,883	22,249	1,860	65,992
	合計	196,421	85,408	8,000	289,829	195,859	89,409	8,060	293,328

附錄四 103年01-05月份來金旅客人數估算

估算公式：

$$\begin{aligned} & 1. \text{金門航空站 01 月至 05 月(到境旅客人次 + 離境旅客人次 = 總旅客人次)} \\ & \quad = 895,105 \text{ 旅客人次} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & 2. \text{入出境管理局 01 月至 05 月份 (出境旅客人次 + 入境旅客人次 = 總旅客} \\ & \text{人次)} \\ & \quad = 392,280 \text{ 人次 (台灣地區人民)} + 174, 817 \text{ 人次 (大陸地區人民)} \\ & \quad + 16,060 \text{ 人次 (外國人民)} = 583,157 \text{ 旅客人次} \end{aligned}$$

附錄五 調查結果與分析(含尚義機場、水頭碼頭抽樣樣本)

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解說服務與設施整體效益評估的滿意度。調查項目包含：遊客基本資料、旅遊特性、遊客對金門國家公園解說服務重視度、遊客對金門國家公園解說服務滿意度、遊客對金門國家公園公共設施滿意度、遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度、遊客對金門國家公園的整體滿意度、推薦度、回遊意願度、國家公園整體品質的改善度等，相關調查結果將提供給予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。

本問卷調查於 103 年 03 月-06 月間進行資料收集工作，總計完成有效問卷 1464 份，抽樣誤差為±2.56%，信賴區間為 95%，抽樣樣本分配如附表 5.1.1。

附表 5.1.1 抽樣樣本分配表

館名	調查工作日	份數(N)	百分比(%)
1.翟山坑道	3/30(日)、4/25(五)、4/26(六)、5/3(六)	150	10.2
2.古寧頭戰史館	4/5(六)、4/18(五)、4/20(日)、5/12(一)	150	10.2
3.八二三戰史館	4/11(五)、4/20(日)、5/15(三)	150	10.2
4.中山林遊客中心	4/6(日)、4/11(五)、5/16(四)	151	10.3
5.水頭金水國小	3/30(日)、4/25(五)、4/26(六)、5/14(三)	150	10.2
6.雙鯉溼地自然中心	3/29(六)、4/18(五)、4/20(日)、5/5(一)	152	10.4
7.湖井頭戰史館	4/5(六)、4/18(五)、5/6(二)	151	10.3
8.迎賓館	4/18(五)、4/20(日)、4/26(六)、5/8(三)	151	10.3
9.水頭碼頭	4/20(日)、4/26(六)	129	8.8
10.尚義機場	4/19(六)、4/25(五)	130	8.9
合計	03月01日至06月30日	1464	100.0

本調查之受訪遊客對參觀金門國家公園之解說服務行前重視度的 Cronbach α 為 0.95、對參觀金門國家公園之解說服務實際體驗滿意度的 Cronbach α 為 0.95、對金門國家公共設施滿意度的 Cronbach α 為 0.90，係數皆大於 0.7，表示本量表內部一致性高，可信度亦高。另外，對金門國家公園環境品質滿意度的 Cronbach α 為 0.92，對推薦回遊意願度的 Cronbach α 為 0.83，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附表 5.1.2。

附表 5.1.2 各項量表之信度

金門國家公園之解說服務行前重視度	共 15 題	0.95
金門國家公園之解說服務實際體驗滿意度	共 15 題	0.95
金門國家公園之公共設施滿意度	共 9 題	0.90
整體環境品質滿意度	共 6 題	0.92
推薦回遊意願	共 2 題	0.83

壹、遊客基本資料之樣本分析

遊客基本資料包括：性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地區等六項，整理如下附表 5.1.3，請參閱。

受訪遊客之性別以「女性」為最多，佔 52.0%。受訪遊客之年齡以「21-30 歲」為最多，佔 24.9%。受訪遊客之學歷以「大學」為最多，佔 41.7%。受訪遊客之職業以「服務業」為最多，佔 27.0%。受訪遊客之每月平均收入以「30,000 元以下」為最多，佔 50.1%。受訪遊客之居住地以「北部 (基北桃竹苗) 」為最多，佔 29.2%。

附表 5.1.3 遊客基本資料之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、性別	女	762	52.0
	男	702	48.0
	小計	1464	100.0
二、年齡	20歲以下	179	12.2
	21-30歲	365	24.9
	31-40歲	355	24.2
	41-50歲	279	19.1
	51-60歲	206	14.1
	61-70歲	61	4.2
	71歲及以上	19	1.3
	小計	1464	100.0
三、學歷	小學(含以下)	66	4.5
	國中	113	7.7
	高中、職	368	25.1
	專科	181	12.4
	大學	611	41.7
	研究所及以上	125	8.5
	小計	1464	100.0

附表 5.1.3 遊客基本資料之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
四、職業	服務業	395	27.0
	學生	242	16.5
	軍、公、教、警人員	203	13.9
	商業	151	10.3
	工業	148	10.1
	自由業	110	7.5
	家庭主婦	104	7.1
	退休人員	73	5.0
	其他	26	1.8
	農、林、漁、牧工作人員	12	0.8
	小計	1464	100.0
五、平均收入	30,000元以下	733	50.1
	30,001-50,000元	422	28.8
	50,001-80,000元	219	15.0
	80,001元以上	90	6.1
	小計	1464	100.0
六、居住地區	北部地區：基北桃竹苗	427	29.2
	金門	347	23.7
	中部地區：中彰投雲嘉	234	16.0
	南部地區：南高屏	208	14.2
	中國大陸	188	12.8
	海外	38	2.6
	東部地區：宜花東	18	1.2
	離島地區：澎綠蘭馬	4	0.3
	小計	1464	100.0

貳、旅遊特性之樣本分析

遊客旅遊特性方面包括：遊客旅遊資訊來源、蒞臨金門國家公園次數、使用交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式、住宿地點、最喜歡金門的各項資源與因素等八項，整理如下附表 5.1.4，請參閱。

受訪遊客旅遊資訊來源以「親友同事口碑宣傳」為最多，佔 36.7%。受訪遊客蒞臨金門國家公園次數以「第一次」前來為最多，佔 51.2%。受訪遊客主要的交通工具，以搭乘「遊覽車」為最多，佔 38.3%。受訪遊客到金門國家公園或展示館的主要目的以「旅遊」為最多，佔 61.7%。受訪遊客到金門停留時間，以「3 天 2 夜」最多，佔 42.3%。受訪遊客到金門旅遊的方式，以「參加旅行團」為最多，佔 43.2%。受訪遊客到金門的住宿地點，以「飯店」為最多，佔 48.3%。受訪遊客最喜歡金門的各項資源與因素，以「閩南建築」為最多，佔 59.8%。

附表 5.1.4 旅遊特性之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、旅遊資訊來源	親友同事口碑宣傳	537	36.7
	旅行社宣傳行程、摺頁	437	29.8
	金門國家公園官方網站	369	25.2
	報紙、雜誌	328	22.4
	網際網路	318	21.7
	電視、電台	306	20.9
	金門國家公園出版品	170	11.6
	國際旅遊展覽	70	4.8
	戶外廣告或看板	68	4.6
	其他 *	42	2.9
		地鐵、廣告燈箱、巴士車廂	22
* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1464(問卷總份數)			
二、蒞臨次數	第一次	749	51.2
	第二次	204	13.9
	第三次	91	6.2
	第四次	33	2.3
	第五次以上	387	26.4
		小計	1464
三、交通工具	遊覽車	560	38.3
	機車	419	28.6
	轎車	272	18.6
	公車(含金門好行)	93	6.4
	自行車	89	6.1
	步行	29	2.0
	其他 *	2	0.1
		小計	1464

附表 5.1.4 旅遊特性之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
四、主要目的	旅遊	903	61.7
	本地居民	347	23.7
	探親及訪友	79	5.4
	商務洽公兼旅遊	79	5.4
	其它	43	2.9
	中轉旅客	13	0.9
	小計	1464	100.0
五、停留時間	1天以內(不過夜)	63	4.3
	2天1夜	273	18.6
	3天2夜	619	42.3
	4天3夜	53	3.6
	5天(含)以上	109	7.4
	本地居民	347	23.7
	小計	1464	100.0
六、旅遊方式	參加旅行團	633	43.2
	自由行	474	32.4
	本地居民	347	23.7
	其他	10	0.7
	小計	1464	100.0
七、住宿地點	飯店	707	48.3
	本地居民	347	23.7
	一般民宿	137	9.4
	古厝民宿	123	8.4
	親友家	75	5.1
	其他	75	5.1
	小計	1464	100.0
八、喜歡的資源因素	閩南建築	875	59.8
	自然景觀	793	54.2
	戰地色彩	788	53.8
	文物古蹟	733	50.1
	金門小吃	600	41.0
	富人情味	377	25.8
	海邊沙灘	369	25.2
	金門特產品	327	22.3
	氣候宜人	308	21.0
	治安交通良好	245	16.7
	遊憩活動	178	12.2
	賞鳥活動	173	11.8
	免稅商店	163	11.1
	旅費便宜	113	7.7
	距離居住地近	95	6.5
	大陸貨品	21	1.4
	其它	19	1.3

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1464(問卷總份數)

參、解說服務行前重視度之樣本結構分析

遊客對解說服務行前重視度方面包括：指示牌設置地點、指示牌訊息表達、指示牌造型設計、摺頁內容編排、摺頁內容易懂、摺頁介紹完整、解說人員解說態度、解說人員解說內容、解說人員解說專業、館內解說展示設施設置方式、館內解說展示設施展示內容、視聽多媒體播放、雙語解說服務、身心障礙解說與服務、金門國家公園行動解說服務等共 15 項，整理如下附表 5.1.5，請參閱。

一、指示牌設置地點

受訪者對於指示牌設置地點的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 66.6%，「普通」佔 31.1%，不重視與非常不重視合計為 2.3%。

二、指示牌訊息表達

受訪者對於指示牌訊息表達的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 65.2%，「普通」佔 32.6%，不重視與非常不重視合計為 2.2%。

三、指示牌造型設計

受訪者對於指示牌造型設計的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 56.4%，「普通」佔 39.7%，不重視與非常不重視合計為 3.9%。

四、摺頁內容編排

受訪者對於摺頁內容編排的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 59.6%，「普通」佔 37.3%，不重視與非常不重視合計為 3.1%。

五、摺頁內容易懂

受訪者對於摺頁內容易懂的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 65.4%，「普通」佔 32.2%，不重視與非常不重視合計為 2.4%。

六、摺頁介紹完整

受訪者對於摺頁介紹完整的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 67.7%，「普通」佔 30.4%，不重視與非常不重視合計為 1.9%。

七、解說人員解說態度

受訪者對於解說人員解說態度的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 76.4%，「普通」佔 21.7%，不重視與非常不重視合計為 1.9%。

八、解說人員解說內容

受訪者對於解說人員解說內容的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 75.5%，「普通」佔 23.2%，不重視與非常不重視合計為 1.3%。

九、解說人員解說專業

受訪者對於解說人員解說專業的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 74.0%，「普通」佔 24.5%，不重視與非常不重視合計為 1.5%。

十、館內解說展示設施設置方式

受訪者對於館內解說展示設施設置方式的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 66.6%，「普通」佔 32.0%，不重視與非常不重視合計為 1.4%。

十一、館內解說展示設施展示內容

受訪者對於館內解說陳列展示內容的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 67.5%，「普通」佔 30.7%，不重視與非常不重視合計為 1.7%。

十二、視聽多媒體播放

受訪者對於視聽多媒體播放的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 61.1%，「普通」佔 35.7%，不重視與非常不重視合計為 3.1%。

十三、雙語解說服務

受訪者對於雙語解說服務的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 53.6%，「普通」佔 40.4%，不重視與非常不重視合計為 6.0%。

十四、身心障礙解說與服務

受訪者對於身心障礙解說與服務的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 53.2%，「普通」佔 41.3%，不重視與非常不重視合計為 5.4%。

十五、金門國家公園行動解說服務

受訪者對於金門國家公園行動解說服務的重視度如下：非常重視與重視合計比例為 62.8%，「普通」佔 34.1%，不重視與非常不重視合計為 3.0%。

附表 5.1.5 解說服務行前重視度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、指示牌設置地點	非常重視	288	19.7
	重視	686	46.9
	普通	456	31.1
	不重視	27	1.8
	非常不重視	7	0.5
	小計	1464	100.0
二、指示牌訊息表達	非常重視	257	17.6
	重視	697	47.6
	普通	477	32.6
	不重視	28	1.9
	非常不重視	5	0.3
	小計	1464	100.0
三、指示牌造型設計	非常重視	215	14.7
	重視	611	41.7
	普通	581	39.7
	不重視	53	3.6
	非常不重視	4	0.3
	小計	1464	100.0
四、摺頁內容編排	非常重視	220	15.0
	重視	653	44.6
	普通	546	37.3
	不重視	39	2.7
	非常不重視	6	0.4
	小計	1464	100.0
五、摺頁內容易懂性	非常重視	263	18.0
	重視	694	47.4
	普通	472	32.2
	不重視	32	2.2
	非常不重視	3	0.2
	小計	1464	100.0

附表 5.1.5 解說服務行前重視度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
六、摺頁介紹完整性	非常重視	300	20.5
	重視	691	47.2
	普通	445	30.4
	不重視	24	1.6
	非常不重視	4	0.3
	小計	1464	100.0
七、解說人員解說態度	非常重視	414	28.3
	重視	704	48.1
	普通	318	21.7
	不重視	25	1.7
	非常不重視	3	0.2
	小計	1464	100.0
八、解說人員解說內容	非常重視	395	27.0
	重視	710	48.5
	普通	340	23.2
	不重視	15	1.0
	非常不重視	4	0.3
	小計	1464	100.0
九、解說人員解說專業	非常重視	404	27.6
	重視	679	46.4
	普通	359	24.5
	不重視	18	1.2
	非常不重視	4	0.3
	小計	1464	100.0
十、館內解說展示設施設置方式	非常重視	273	18.6
	重視	703	48.0
	普通	468	32.0
	不重視	19	1.3
	非常不重視	1	0.1
	小計	1464	100.0

附表 5.1.5 解說服務行前重視度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
十一、館內解說展示設施展示內容	非常重視	305	20.8
	重視	684	46.7
	普通	449	30.7
	不重視	24	1.6
	非常不重視	2	0.1
	小計	1464	100.0
十二、視聽多媒體播放	非常重視	261	17.8
	重視	634	43.3
	普通	523	35.7
	不重視	41	2.8
	非常不重視	5	0.3
	小計	1464	100.0
十三、雙語解說服務	非常重視	233	15.9
	重視	552	37.7
	普通	591	40.4
	不重視	79	5.4
	非常不重視	9	0.6
	小計	1464	100.0
十四、身心障礙解說服務	非常重視	242	16.5
	重視	538	36.7
	普通	605	41.3
	不重視	69	4.7
	非常不重視	10	0.7
	小計	1464	100.0
十五、金門國家公園行動解說服務	非常重視	292	19.9
	重視	628	42.9
	普通	499	34.1
	不重視	37	2.5
	非常不重視	8	0.5
	小計	1464	100.0

肆、解說服務實際體驗滿意度之樣本結構分析

遊客對解說服務實際體驗滿意度方面包括：指示牌設置地點、指示牌訊息表達、指示牌造型設計、摺頁內容編排、摺頁內容易懂、摺頁介紹完整、解說人員解說態度、解說人員解說內容、解說人員解說專業、館內解說展示設施設置方式、館內解說展示設施展示內容、視聽多媒體播放、身心障礙解說與服務、雙語解說服務、金門國家公園行動解說服務等共 15 項，整理如下附表 5.1.6，請參閱。

一、指示牌設置地點

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 27 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於指示牌設置地點的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.3%，「普通」佔 19.3%，不滿意與非常不滿意合計為 2.4%。

二、指示牌訊息表達

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 28 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於指示牌訊息表達的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 77.6%，「普通」佔 20.0%，不滿意與非常不滿意合計為 2.3%。

三、指示牌造型設計

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 26 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於指示牌造型設計的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 73.4%，「普通」佔 24.6%，不滿意與非常不滿意合計為 1.9%。

四、摺頁內容編排

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 41 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於摺頁內容編排的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 75.1%，「普通」佔 23.5%，不滿意與非常不滿意合計為 1.5%。

五、摺頁內容易懂

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 42 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於摺頁內容易懂的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 76.5%，「普通」佔 22.2%，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%。

六、摺頁介紹完整

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 45 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於摺頁介紹完整的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 77.1%，「普通」佔 21.0%，不滿意與非常不滿意合計為 1.9%。

七、解說人員解說態度

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 45 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說態度的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 83.2%，「普通」佔 15.2%，不滿意與非常不滿意合計為 1.5%。

八、解說人員解說內容

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 45 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說內容的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 82.7%，「普通」佔 15.9%，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%。

九、解說人員解說專業

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 44 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說專業的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 82.1%，「普通」佔 16.3%，不滿意與非常不滿意合計為 1.6%。

十、館內解說展示設施設置方式

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 29 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於館內解說展示設施設置方式的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 77.9%，「普通」佔 21.0%，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%。

十一、館內解說展示設施展示內容

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 29 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於館內解說陳列展示內容的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 77.2%，「普通」佔 21.3%，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%。

十二、視聽多媒體播放

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 63 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於視聽多媒體播放的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 73.3%，「普通」佔 24.6%，不滿意與非常不滿意合計為 2.2%。

十三、雙語解說服務

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 121 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於雙語解說服務的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 66.6%，「普通」佔 29.3%，不滿意與非常不滿意合計為 4.1%。

十四、身心障礙解說與服務

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 145 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於身心障礙解說與服務的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 67.3%，「普通」佔 29.1%，不滿意與非常不滿意合計為 3.6%。

十五、金門國家公園行動解說服務

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 116 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於金門國家公園行動解說服務的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 72.0%，「普通」佔 25.4%，不滿意與非常不滿意合計為 2.7%。

附表 5.1.6 解說服務滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、指示牌設置地點	非常滿意	285	19.8
	滿意	840	58.5
	普通	278	19.3
	不滿意	30	2.1
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	27	
	小計	1464	100.0
二、指示牌訊息表達	非常滿意	286	19.9
	滿意	829	57.7
	普通	287	20.0
	不滿意	28	1.9
	非常不滿意	6	0.4
	未曾使用本項設施	28	
	小計	1464	100.0
三、指示牌造型設計	非常滿意	282	19.6
	滿意	774	53.8
	普通	354	24.6
	不滿意	23	1.6
	非常不滿意	5	0.3
	未曾使用本項設施	26	
	小計	1464	100.0
四、摺頁內容編排	非常滿意	280	19.7
	滿意	788	55.4
	普通	334	23.5
	不滿意	16	1.1
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	41	
	小計	1464	100.0
五、摺頁內容易懂性	非常滿意	291	20.5
	滿意	796	56.0
	普通	315	22.2
	不滿意	16	1.1
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	42	
	小計	1464	100.0

附表 5.1.6 解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
六、摺頁介紹完整性	非常滿意	334	23.5
	滿意	761	53.6
	普通	298	21.0
	不滿意	21	1.5
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	45	
	小計	1464	100.0
七、解說人員解說態度	非常滿意	459	32.3
	滿意	722	50.9
	普通	216	15.2
	不滿意	19	1.3
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	45	
	小計	1464	100.0
八、解說人員解說內容	非常滿意	440	31.0
	滿意	734	51.7
	普通	225	15.9
	不滿意	18	1.3
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	45	
	小計	1464	100.0
九、解說人員解說專業	非常滿意	437	30.8
	滿意	729	51.3
	普通	231	16.3
	不滿意	21	1.5
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	44	
	小計	1464	100.0
十、館內解說展示設施設置方式	非常滿意	331	23.1
	滿意	786	54.8
	普通	301	21.0
	不滿意	13	0.9
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	29	
	小計	1464	100.0

附表 5.1.6 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、館內解說展示設施展示內容	非常滿意	335	23.3
	滿意	773	53.9
	普通	306	21.3
	不滿意	16	1.1
	非常不滿意	5	0.3
	未曾使用本項設施	29	
	小計	1464	100.0
十二、視聽多媒體播放	非常滿意	314	22.4
	滿意	713	50.9
	普通	344	24.6
	不滿意	25	1.8
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	63	
	小計	1464	100.0
十三、雙語解說服務	非常滿意	262	19.5
	滿意	633	47.1
	普通	393	29.3
	不滿意	40	3.0
	非常不滿意	15	1.1
	未曾使用本項設施	121	
	小計	1464	100.0
十四、身心障礙解說服務	非常滿意	264	20.0
	滿意	624	47.3
	普通	384	29.1
	不滿意	37	2.8
	非常不滿意	10	0.8
	未曾使用本項設施	145	
	小計	1464	100.0
十五、金門國家公園行動解說服務	非常滿意	310	23.0
	滿意	660	49.0
	普通	342	25.4
	不滿意	28	2.1
	非常不滿意	8	0.6
	未曾使用本項設施	116	
	小計	1464	100.0

伍、整體環境品質滿意度之樣本結構

針對金門國公園整體環境品質滿意度問項包括：環境維護之清潔度、遊客中心內空間之適宜度、提供遊客服務項目的專業度、提供遊憩活動之多樣性、區內自然資源受保護之狀況、區內景觀受維護之狀況等 6 項，整理如下附表 5.1.7，請參閱。

一、環境維護之清潔度

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 3 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於環境維護之清潔度的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 88.3%，「普通」佔 11.0%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

二、遊客中心內空間之適宜度

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 5 人，此部分不計入百分比比例。受訪者對於遊客中心內之適宜度的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 87.2%，「普通」佔 12.1%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

三、提供遊客服務項目的專業度

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 10 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於提供遊客服務項目的專業度如下：非常滿意與滿意合計比例為 82.6%，「普通」佔 16.3%，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%。

四、提供遊憩活動之多樣性

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 8 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於提供遊憩活動之多樣性的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 77.1%，「普通」佔 19.8%，不滿意與非常不滿意合計為 3.1%。

五、區內自然資源受保護之狀況

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 5 人，此部分不計入百分比比例。受訪遊客對於區內自然資源受保護之狀況的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 85.5%，「普通」佔 13.3%，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%。

六、區內景觀受維護之狀況

本問項共 1464 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 5 人，此部分不計

入百分比比例。受訪遊客對於區內景觀受維護之狀況的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 84.7%，「普通」佔 13.9%，不滿意與非常不滿意合計為 1.4%。

附表 5.1.7 整體環境品質滿意度之樣本結構分析

	滿意度	樣本數	百分比(%)
一、環境維護之清潔度	非常滿意	529	36.2
	滿意	761	52.1
	普通	161	11.0
	不滿意	7	0.5
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	3	
	小計	1464	100.0
二、遊客中心內之適宜度	非常滿意	450	30.8
	滿意	823	56.4
	普通	176	12.1
	不滿意	7	0.5
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	5	
	小計	1464	100.0
三、提供遊客服務項目的專業度	非常滿意	422	29.0
	滿意	779	53.6
	普通	237	16.3
	不滿意	13	0.9
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	10	
	小計	1464	100.0

附表 5.1.7 整體環境品質滿意度之樣本結構分析(續)

	滿意度	樣本數	百分比(%)
四、提供遊憩活動之多樣性	非常滿意	391	26.9
	滿意	731	50.2
	普通	289	19.8
	不滿意	28	1.9
	非常不滿意	17	1.2
	未曾使用本項設施	8	
	小計	1464	100.0
五、區內自然資源受保護之狀況	非常滿意	445	30.5
	滿意	803	55.0
	普通	194	13.3
	不滿意	11	0.8
	非常不滿意	6	0.4
	未曾使用本項設施	5	
	小計	1464	100.0
六、區內景觀受維護之狀況	非常滿意	461	31.6
	滿意	775	53.1
	普通	203	13.9
	不滿意	14	1.0
	非常不滿意	6	0.4
	未曾使用本項設施	5	
	小計	1464	100.0

陸、整體滿意度、推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構

針對遊客的整體滿意度、推薦、回遊意願、改善度問項 4 項，整理如下附表 5.1.8，請參閱。

一、整體滿意度

受訪遊客對於金門國家公園的整體滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 84.4%，「普通」佔 14.8%，不滿意與非常不滿意合計為 0.8%。

二、推薦意願

受訪遊客對於向親朋好友推薦金門國家公園的滿意度如下：非常願意與願意合計比例為 92.7%，「普通」佔 6.2%，不願意與非常不願意合計為 1.1%。

三、回遊意願

受訪遊客對於回遊金門國家公園意願度如下：非常願意與願意合計比例為 89.6%，「普通」佔 9.1%，不願意與非常不願意合計為 1.3%。

四、改善度

受訪遊客中第一次到訪者共有 749 人 (51.2%)，為初次到訪者免回答此題，故有 715 人 (48.8%) 回答此題。本調查以 715 人為母體，分析受訪遊客認知金門國家公園的改善度，結果如下：「改善很多」者共為 271 人 (18.5%)、「稍有改善」為 255 人 (17.4%)、「差不多」共 181 人 (12.4%)、「稍差」為 4 人 (0.3%)、「較差」共 4 人 (0.3%)。

五、整體服務滿意評價

受訪旅客對金門國家公園整體滿意度評價(0-100 分)，填寫「 80 分-89 分」者最多，共有 607 人(41.5%)，填寫「 90 分-99 分」者次多，共有 597 人(40.8%)，填寫「 70-79 分」者為第三，共有 142 人(9.7%)，整體滿意度評價平均為 86.0。

附表 5.1.8 對整體滿意度、推薦、回遊意願與改善滿意度之樣本結構分析

	滿意度/願意度/改善度	樣本數	百分比(%)
一、整體滿意度	非常滿意	438	29.9
	滿意	798	54.5
	普通	216	14.8
	不滿意	7	0.5
	非常不滿意	5	0.3
	小計	1464	100.0
二、推薦意願	非常願意	588	40.2
	願意	769	52.5
	普通	91	6.2
	不願意	10	0.7
	非常不願意	6	0.4
	小計	1464	100.0
三、回遊意願	非常願意	523	35.7
	願意	789	53.9
	普通	133	9.1
	不願意	12	0.8
	非常不願意	7	0.5
	小計	1464	100.0
四、金門國家公園整體品質改善度	第一次到訪者	749	51.2
	改善很多	271	18.5
	稍有改善	255	17.4
	差不多	181	12.4
	稍差	4	0.3
	較差	4	0.3
	小計	1464	100.0
五、金門國家公園整體服務滿意評價	49分以下	1	0.1
	50分-59分	10	0.7
	60分-69分	28	1.9
	70分-79分	142	9.7
	80分-89分	607	41.5
	90分-99分	597	40.8
	100分	79	5.4
	小計	1464	100.0

柒、遊客中心/展示館與滿意度之關係分析

遊客中心/展示館：翟山坑道、古寧頭戰史館、八二三戰史館、中山紀念林遊客中心、雙鯉溼地自然中心、湖井頭戰史館、水頭金水國小、迎賓館等遊客服務中心與展示館，金門水頭碼頭、尚義機場等地區等 10 個施測地點，以單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 方式檢定其與解說服務行前重視度問項共 15 項合併為整體解說服務行前重視度構面、解說服務實際體驗滿意度問項共 15 項合併為整體解說服務行前重視度構面間差異分析、公共設施滿意度問項共 9 項合併為整體公共設施滿意度構面、環境品質滿意度問項共 6 項合併為整體環境品質滿意度構面、整體滿意度構面、推薦回遊構面等，詳細資料請參閱如附表 5.1.9-5.1.15。

一、整體解說服務行前重視度

在「遊客中心/展示館」與「整體解說服務行前重視度」差異分析上無顯著性差異。

附表 5.1.9 遊客中心/展示館與整體解說服務行前重視度之差異分析

遊客中心/展示館	樣本數	整體解說服務重視平均數	F/ t	Scheffe法
(1)翟山坑道	150	3.86	2.21	
(2)古寧頭戰史館	150	3.87		
(3)八二三戰史館	150	3.73		
(4)中山林遊客中心	151	3.78		
(5)水頭金水國小	150	3.76		
(6)雙鯉濕地自然中心	152	3.92		
(7)湖井頭戰史館	151	3.79		
(8)迎賓館	151	3.86		
(9)水頭碼頭	129	3.89		
(10)尚義機場	130	3.69		

二、整體解說服務實際體驗滿意度

在「遊客中心/展示館」與「整體解說服務實際體驗滿意度」差異分析上無顯著性差異。

附表 5.1.10 遊客中心/展示館與整體解說服務實際體驗滿意度之差異分析

遊客中心/展示館	樣本數	整體解說服務滿意平均數	F/ t	Scheffe法
(1)翟山坑道	150	3.69	2.55	
(2)古寧頭戰史館	150	3.86		
(3)八二三戰史館	150	3.74		
(4)中山林遊客中心	151	3.82		
(5)水頭金水國小	150	3.93		
(6)雙鯉濕地自然中心	152	3.97		
(7)湖井頭戰史館	151	3.86		
(8)迎賓館	151	3.91		
(9)水頭碼頭	129	3.69		
(10)尚義機場	130	3.67		

三、整體公共設施滿意度

在「遊客中心/展示館」與「整體公共設施滿意度」差異分析上無顯著性差異。

附表 5.1.11 遊客中心/展示館與整體公共設施滿意度之差異分析

遊客中心/展示館	樣本數	整體公共設施滿意平均數	F/ t	Scheffe法
(1)翟山坑道	150	3.79	2.87	
(2)古寧頭戰史館	150	3.78		
(3)八二三戰史館	150	3.85		
(4)中山林遊客中心	151	3.82		
(5)水頭金水國小	150	3.74		
(6)雙鯉濕地自然中心	152	3.95		
(7)湖井頭戰史館	151	3.87		
(8)迎賓館	151	3.97		
(9)水頭碼頭	129	3.69		
(10)尚義機場	130	3.66		

四、整體環境品質滿意度

在「遊客中心/展示館」與「整體環境品質滿意度」差異分析上發現「雙鯉濕地自然中心」、「迎賓館」大於「尚義機場」者。

附表 5.1.12 遊客中心/展示館與整體環境品質滿意度之差異分析

遊客中心/展示館	樣本數	整體環境品質滿意平均數	F/ t	Scheffe法
(1)翟山坑道	150	4.12	4.33***	6>10 · 8>10
(2)古寧頭戰史館	150	4.13		
(3)八二三戰史館	150	4.13		
(4)中山林遊客中心	151	4.17		
(5)水頭金水國小	150	4.06		
(6)雙鯉濕地自然中心	152	4.28		
(7)湖井頭戰史館	151	4.10		
(8)迎賓館	151	4.24		
(9)水頭碼頭	129	3.98		
(10)尚義機場	130	3.91		

註 1 : *** $p < 0.001$ 。

五、整體滿意度

在「遊客中心/展示館」與「整體滿意度」差異分析上發現「雙鯉濕地自然中心」、「迎賓館」大於「尚義機場」者。

附表 5.1.13 遊客中心/展示館與整體滿意度之差異分析

遊客中心/展示館	樣本數	整體滿意平均數	F/ t	Scheffe法
(1)翟山坑道	150	4.16	4.06***	6>10 · 8>10
(2)古寧頭戰史館	150	4.15		
(3)八二三戰史館	150	4.17		
(4)中山林遊客中心	151	4.11		
(5)水頭金水國小	150	4.03		
(6)雙鯉濕地自然中心	152	4.27		
(7)湖井頭戰史館	151	4.14		
(8)迎賓館	151	4.30		
(9)水頭碼頭	129	4.03		
(10)尚義機場	130	3.91		

註 1 : *** $p < 0.001$ 。

六、推薦回遊意願度

在「遊客中心/展示館」與「推薦回遊意願度」差異分析上無顯著性差異。

附表 5.1.14 遊客中心/展示館與推薦回遊意願度之差異分析

遊客中心/展示館	樣本數	推薦回遊意願平均數	F/ t	Scheffe法
(1)翟山坑道	150	4.30	2.68	
(2)古寧頭戰史館	150	4.24		
(3)八二三戰史館	150	4.26		
(4)中山林遊客中心	151	4.36		
(5)水頭金水國小	150	4.29		
(6)雙鯉濕地自然中心	152	4.34		
(7)湖井頭戰史館	151	4.17		
(8)迎賓館	151	4.41		
(9)水頭碼頭	129	4.19		
(10)尚義機場	130	4.17		

七、滿意評價

在「遊客中心/展示館」與「滿意評價」交叉分析後發現前三名依序為雙鯉濕地自然中心(滿意評價=88.03)、迎賓館(滿意評價=87.44)、中山林遊客中心(滿意評價=87.05)。

附表 5.1.15 遊客中心/展示館與滿意評價

遊客中心/展示館	樣本數	滿意評價平均數	標準差	排序
(1)翟山坑道	150	86.79	9.01	4
(2)古寧頭戰史館	150	85.98	8.76	7
(3)八二三戰史館	150	86.58	7.47	5
(4)中山林遊客中心	151	87.05	8.30	3
(5)水頭金水國小	150	85.31	8.33	8
(6)雙鯉濕地自然中心	152	88.03	8.30	1
(7)湖井頭戰史館	151	86.10	8.08	6
(8)迎賓館	151	87.44	8.98	2
(9)水頭碼頭	129	82.81	10.87	10
(10)尚義機場	130	83.48	9.22	9

參考文獻

一、中文部份

1. 王淮真(2000)。旅客對導覽解說滿意度之研究-以國立故宮博物院為例(碩士論文)。中國文化大學觀光事業研究所。
2. 王淮真(2001)。旅客對導覽解說滿意度之研究(碩士論文)。文化大學觀光事業研究所，台北。
3. 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(碩士論文)。淡江大學教育資料科學學系，台北。
4. 江宜珍(2002)。運用重要-表現程度分析法探討國立科學工藝博物館解說媒體成效之研究(碩士論文)。國立台中師範學院環境教育研究所。
5. 何雍慶、蘇雲華(1995)。服務行銷領域顧客滿意模式及服務品質模式之比較研究。輔仁管理評論，2(2)，37-64。
6. 余幸娟(2000)。宗教觀光客旅遊動機與其滿意度之研究以南鯤身代天府為例(碩士論文)。中國文化大學觀光事業研究所。
7. 吳佩修、朱斌好(2001)。解說員影響民眾參觀博物館經驗之研究-以國立科學工藝博物館為例。科技博物，5(4)，65-81。
8. 吳忠宏(1997)。解說展示館成效性之研究：以太魯閣國家公園為例。景觀遊憩資源，229-244。台北：田園城市。
9. 吳忠宏(2002)。台灣解說研究之回顧與展望。載於國立台中師範學院環境教育所舉辦之「2002 中美澳三國環境解說與生態旅遊」國際學術研討會論文集，122-163。國立台中師範學院。
10. 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。
11. 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。
12. 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(碩士論文)。國立中山大學公事務管理研究所，高雄。
13. 吳鳳珠(1994)。遊客中心多媒體解說效果評估-以玉山國家公園塔塔加遊客中心為例(碩士論文)。台灣大學園藝研究所，台北。
14. 李世寶(2002)。東勢林場賞螢活動解說員服務效果之研究(碩士論文)。朝陽

- 科技大學休閒事業管理研究所，台中。
15. 李青峰 (1987)。解說效果評估之研究(碩士論文)。國立台灣大學森林所，台北。
 16. 李朝盛 (1986)。國家公園遊客解說需求之研究(碩士論文)。國立台灣大學園藝所，台北。
 17. 李銘輝 (1992)。野柳風景特定區遊客特性與活動適宜性研究，**戶外遊憩研究**，5(2)，71-102。
 18. 李銘輝 (1996)。觀光環境認知與遊客需求行為之研究論文集，台北：揚智文化出版社。
 19. 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**。
 20. 李銓、黃旭男、陳慧如 (2003)。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。
 21. 李銓、黃旭男、陳慧如 (2003)。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。
 22. 林欣慧 (2002)。解說成效對休閒效益體驗之影響研究-以登山健行為例(碩士論文)。台灣師範大學運動與休閒管理研究所，台北。
 23. 侯錦雄 (1990)。遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究(博士論文)。國立台灣大學園藝學系，台北。
 24. 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。
 25. 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。
 26. 高崇倫，(1999)，遊客對國營休閒農場遊憩環境體驗之研究-以武陵農場為例(碩士論文)。中國文化大學觀光事業研究所，台北。
 27. 張明洵、林玥秀 (1992)。解說概論，台北：揚智文化出版社。
 28. 張明洵、林玥秀 (2002)。解說概論，台北：揚智文化出版社。
 29. 張詩悌 (1997)。板橋林家花園解說效果之探討(碩士論文)。台灣大學園藝研究所，台北。

30. 莊曉琪 (2004)。遊客對澎湖國家風景區解說媒體服務之滿意度探討(碩士論文)。朝陽科技大學休閒事業管理系，台中。
31. 陳水源 (1989)。遊客遊憩需求與遊憩體驗之研究，*戶外遊憩研究*，1 (3)。
32. 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(碩士論文)。輔仁大學管理學，台北。
33. 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。
34. 陳昭明 (1983)。都市林與戶外遊樂，*中華林學季刊*，16(3)，279-285。
35. 陳昭蓉 (1996)。鄰里公園使用者滿意度影響因素之探討(碩士論文)。國立台灣大學園藝學研究所，台北。
36. 陳惠如 (2003)。台灣地區國家公園遊客特性與解說服務滿意度之關係(碩士論文)。銘傳大學管理科學研究所，台北。
37. 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*，15(3)，31-54。
38. 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)。靜宜大學觀光系碩士班，台中。
39. 童雅鈴 (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(碩士論文)。世新大學經濟學系，台北。
40. 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，124-135。
41. 黃旭男、李銓、陳慧如 (2002)。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。
42. 黃宗成、黃躍雯、余幸娟 (2000)。宗教觀光客旅遊動機、期望、滿意度關係之研究。*戶外遊憩研究*，13(3)，23-48。
43. 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(碩士論文)。東海大學景觀學系，台中。
44. 黃錦照 (2002)。田中森林公園遊客旅遊動機與滿意度之研究(碩士論文)。南華大學旅遊事業管理研究所，嘉義。
45. 楊明賢 (1999)。解說教育。台北：揚智文化出版社。
46. 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。

47. 楊婷婷 (1995)。解說折頁解說效果之探討-以台北市立動物園大鳥籠為例(碩士論文)。台灣大學園藝學研究所，台北。
48. 詹淑美 (1996)。博物館展示設計評估與展示說明分析研究-以國立自然科學博物館科學中心為例(碩士論文)。國立臺灣師範大學社會教育研究所，台北。
49. 劉慶宗 (2001)。博物館觀眾參觀經驗之研究-以國立海洋生物博物館為例(碩士論文)。國立中山大學公共事務管理研究所，高雄。
50. 歐聖榮 (1984)。遊客解說服務之研究(碩士論文)。國立中興大學園藝研究所，台中。
51. 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(碩士論文)。國立台灣大學園藝學系，台北。
52. 蔡淑惠 (1999)。國中生對自然科學博物館生命科學廳展示設施之解說效果研究(碩士論文)。東海大學景觀研究所，台中。
53. 蔡惠民 (1985)。國家公園解說系統規劃與經營管理之研究。台北：內政部營建署。
54. 鄭順璉 (2002)。大學生活型態、休閒動機與休閒參與之相關研究(碩士論文)。國立體育學院體育研究所，桃園。
55. 鄭嘉玲 (1986)。台灣觀光果園經營型態遊客滿意度之研究(碩士論文)。國立台灣大學園藝學研究所，台北。
56. 鄭璉華 (2000)。網路購物消費者滿意度之研究-以台灣網路書店為例(碩士論文)。國立中山大學企業管理學系，高雄。
57. 謝旻熹 (1993)。遊客對古蹟解說需求之研究：以鹿港地區為例(碩士論文)。臺中師範學院環境教育研究所，台中。
58. 簡益章 (1994)。森林遊樂區自導式步道解說系統之研究(碩士論文)。中興大學森林研究所，台中。

二、英文部分

1. Bateson, J.E., & Hoffman, K.G. (2002). *Essential of Service Marketing : Concepts, Strategy and Cases*, Harcourt, Inc.
2. Burdage, R. J. (1969). Levels of Occupational Prestige and Leisure Activity, *Journal of Leisure Research*, 1(3), 1-11.
3. Cheek, N. (1976). *The Social Organization of Leisure in Human Society*, 1976, NY :

- Harper & Row.
4. Chu, R. K. S. & Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry : A comparison of business and leisure travelers. *Tourism Management*, 21, 363-377.
 5. Driver, B., & Toucher, R. (1970). Toward a behavioral interpretation of recreational engagements, with implications for planning. *Elements of Outdoor Recreation Planning*. (MI: University Microfilms No.9-31).
 6. Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 55: 1-21.
 7. Ham, S. H. (1986). Evaluation and Interpretation : A Literature Review. (引自 吳鳳珠 1994)
 8. Juran, T. O. (1974). *A Universal Approach to Managing for Quality*, Quality Progress, 19-24.
 9. Knowles, M. S. (1970). The modern practice of adult education : Andragogy versus pedagogy. New York : Association Press.
 10. Knutson, B., Stevens, P., Patton M. & Thompson, C. (1999). Consumers' Expectations for Service Quality in Economy, Mid-Price and Luxury Hotels, *Journal of hospitality and Leisure Marketing*, 1(2), 1992, 27-43.
 11. Kotler, P. (1996). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation , and Control* , 9th ed Prentice-Hall Inc.
 12. Kozak, M., & Nield, K. (1998). Importance-performance analysis and cultural perspectives in Romanian Black Sea resorts. *Anatolia International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 99-116.
 13. Machlis, G. E. (1986). *Interpretive View : Opinions on Evaluating Interpretation in the National Park Service*, 3th ed., National Parks and Conservation Association : Washington, D. C.
 14. Mackay, K. J. & Crompton, J. L. (1990). Measuring the Quality of Recreation Services, *Journal of Park and Recreation Administration*, 8(3), 1990, 47-56.
 15. Madrigal, R., and Kahle, L. R. (1994). Predicting Vacation Activity Preferences on the Basis of Value-system Segmentation, *Journal of Travel Research*, 32(3), 22-28.

16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
18. Raymond K. S., Chu & Tat Choi. (2000). An Importance-performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: a Comparison of Business and Leisure Travellers. *Tourism Management*, 21, 363-377.
19. Sampson, S. E. & Showalter, M. J. (1999). The performance-importance response function: observations and implications, *The Service Industries Journal*, 19(3), 1-25.
20. Sasser, W. E., R. P. Olsen, & O. D. Wyckoff. (1978). *Management of Service Operation*, Allyn & Bacon Inc., New York, NY.
21. Sessoms, H. D. (1961). Analysis of Selected Variables Affecting Outdoor Recreation Patterns. *Social Forces*, 42(5), 112-115.
22. Sharpe, G. W. (1982). *An overview of interpretation*. Interpretating the Environment. 2-26. Washington: University of Washington.
23. Sharpe, G. W. (1982b). Selecting the interpretive media. In: G. W. Sharpe (Ed.) *Interpreting the Environment*: 100-122. NY: John Wiley & Sons, Inc.
24. Stevens P. B., Knutson, B. and Patton, M. (1995). Dineserv : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, April, 56-60.
25. Tibe, J. & Snaith, T. (1998). From SERVQUAL to HOLSAT : Holiday Satisfaction in Varadero, Cuba, *Tourism Management*, 19(1), 25-34.
26. Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. University of North Carolina.
27. Tilden, F. (1977). *Interpreting Our Heritage*. Chapel Hill, NC : The University of North Carolina Press.