

目 錄

目 錄.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	VIII
摘要.....	XI
Abstract	XII
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
第五節 質化研究調查.....	18
第四章 量化調查結果與分析.....	19
第一節 樣本描述	21
第二節 解說服務滿意度分析.....	43
第三節 公共設施滿意度分析.....	70
第四節 整體環境品質滿意度分析	92
第五節 整體滿意度、推薦、回遊意願與改善度分析	107
第六節 遊客居住地與滿意度之關係分析	119
第七節 遊客旅遊方式與滿意度之關係分析.....	131
第五章 質化調查結果與分析.....	147
第一節 本地居民對解說服務與設施滿意度分析	147

第二節 外來遊客對解說服務與設施滿意度分析	154
第六章 年度內兩次調查結果比較分析.....	159
第一節 遊客基本資料比較分析	159
第二節 遊客旅遊特性比較分析	165
第三節 解說服務滿意度比較分析	173
第四節 公共設施滿意度比較分析	175
第五節 滿意度、推薦回遊比較分析.....	176
第六節 交叉分析	178
第七章 結論與建議.....	206
第一節 結論	206
第二節 建議	213
附錄.....	218
附錄一 問卷	218
附錄二 金門國家公園解說服務與設施整體效益評估-訪談大綱.....	230
附錄三 訪談基本資料.....	231
附錄四 100 年 01-11 月份金門航空站營運量統計表.....	233
附錄五 100 年 01-11 月份出入境管理局之入出境人數統計表	233
附錄六 100 年 01-11 月份來金旅客人數估算.....	234
附錄七 訪員調查心得.....	235
參考文獻.....	237

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	26
表 4.1.7	受訪遊客之職業	27
表 4.1.8	受訪遊客之每月平均收入	29
表 4.1.9	受訪遊客居住地	30
表 4.1.10	旅遊特性之樣本結構分析	31
表 4.1.10	旅遊特性之樣本結構分析 (續)	32
表 4.1.10	旅遊特性之樣本結構分析 (續)	33
表 4.1.11	遊客旅遊資訊來源	34
表 4.1.12	遊客蒞臨次數	35
表 4.1.13	遊客搭乘交通工具	37
表 4.1.14	到金門國家公園或展示館的主要目的	38
表 4.1.15	停留時間	39
表 4.1.16	旅遊的方式	40
表 4.1.17	選擇金門旅遊的原因	41
表 4.1.18	最喜歡金門的觀光資源與因素	42
表 4.2.1	解說服務滿意度之樣本結構分析	45
表 4.2.1	解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)	46
表 4.2.1	解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)	47
表 4.2.2	指示標牌設置地點滿意度	48
表 4.2.3	指示牌訊息表達滿意度	49
表 4.2.4	指示牌造型設計滿意度	50
表 4.2.5	摺頁內容編排滿意度	51
表 4.2.6	摺頁內容易懂滿意度	53
表 4.2.7	摺頁介紹完整滿意度	54

表 4.2.8	解說人員解說態度滿意度	55
表 4.2.9	解說人員解說內容滿意度	56
表 4.2.10	解說人員解說專業滿意度	57
表 4.2.11	館內解說展示設施設置方式滿意度	58
表 4.2.12	館內解說展示設施展示內容滿意度	60
表 4.2.13	視聽多媒體播放滿意度	61
表 4.2.14	雙語解說服務滿意度	62
表 4.2.15	身心障礙解說服務滿意度	63
表 4.2.16	遊客對各項解說服務滿意度之平均數與標準差	65
表 4.2.17	遊客基本資料對整體解說服務滿意度構面之 t 檢定與單因子變異數分析	68
表 4.2.18	旅遊特性對整體解說服務滿意度構面之單因子變異數分析	69
表 4.3.1	公共設施滿意度之樣本結構分析	72
表 4.3.1	公共設施滿意度之樣本結構分析 (續)	74
表 4.3.2	停車場容量滿意度	75
表 4.3.3	停車場設置地點適切滿意度	76
表 4.3.4	廁所設置數量滿意度	78
表 4.3.5	廁所清潔維護品質滿意度	79
表 4.3.6	垃圾桶設置數量滿意度	80
表 4.3.7	垃圾桶設置地點適切滿意度	81
表 4.3.8	餐飲設施數量種類滿意度	83
表 4.3.9	餐飲設施品質滿意度	84
表 4.3.10	方向及區位指標牌內容滿意度	85
表 4.3.11	無障礙設施的設置滿意度	86
表 4.3.12	遊客對各項公共設施滿意度的平均數與標準差	87
表 4.3.13	遊客基本資料對整體公共設施滿意度構面之 t 檢定與單因子變異數分析	90
表 4.3.14	旅遊特性對整體公共設施滿意度構面之單因子變異數分析	91
表 4.4.1	整體環境品質滿意度之樣本結構分析	94
表 4.4.1	整體環境品質滿意度之樣本結構分析 (續)	95
表 4.4.2	環境維護清潔度滿意度	96
表 4.4.3	遊客中心內空間之適宜度滿意度	97
表 4.4.4	提供遊客服務項目的專業度	98
表 4.4.5	提供遊憩活動之多樣性滿意度	100

表 4.4.6	區內自然資源受保護之狀況滿意度	101
表 4.4.7	區內景觀受維護之狀況滿意度	102
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.....	103
表 4.4.9	遊客基本資料與整體環境品質滿意度之 t 檢定與單因子變異數分析	105
表 4.4.10	旅遊特性與整體環境品質滿意度之單因子變異數分析	106
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	108
表 4.5.2	遊客對金門國家公園整體滿意度.....	109
表 4.5.3	遊客推薦金門國家公園的意願度.....	110
表 4.5.4	遊客對回遊金門國家公園意願度.....	111
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）	113
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）	113
表 4.5.7	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	114
表 4.5.8	遊客基本資料與整體滿意度之 t 檢定與單因子變異數分析	115
表 4.5.9	旅遊特性與整體滿意度之單因子變異數分析	116
表 4.5.10	遊客基本資料與推薦回遊意願度之 t 檢定與單因子變異數分析	117
表 4.5.11	旅遊特性與推薦回遊意願度之單因子變異數分析	118
表 4.6.1	性別對居住地之分析	120
表 4.6.2	年齡對居住地之分析	120
表 4.6.3	學歷對居住地之分析	121
表 4.6.4	職業對居住地之分析	121
表 4.6.5	平均收入對居住地之分析.....	122
表 4.6.6	旅遊資訊來源對居住地之分析.....	123
表 4.6.7	蒞臨金門國家公園次數對居住地之分析.....	124
表 4.6.8	使用交通工具對居住地之分析	124
表 4.6.9	主要目的對居住地之分析.....	125
表 4.6.10	停留時間對居住地之分析	125
表 4.6.11	旅遊方式對居住地之分析	125
表 4.6.12	選擇金門旅遊的原因對居住地之分析.....	126
表 4.6.13	最喜歡的觀光資源與因素對居住地之分析.....	127
表 4.6.14	居住地對解說服務滿意度之平均數	128
表 4.6.15	居住地對公共設施滿意度之平均數.....	129
表 4.6.16	居住地對金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數	130
表 4.6.17	居住地對整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數	131

表 4.7.1	性別對旅遊方式之分析	132
表 4.7.2	年齡對旅遊方式之分析	132
表 4.7.3	學歷對旅遊方式之分析	133
表 4.7.4	職業對旅遊方式之分析	133
表 4.7.5	平均收入對旅遊方式之分析	134
表 4.7.6	居住地對旅遊方式之分析	134
表 4.7.7	旅遊資訊來源對旅遊方式之分析	135
表 4.7.8	蒞臨金門國家公園次數對旅遊方式之分析	135
表 4.7.9	使用交通工具對旅遊方式之分析	136
表 4.7.10	主要目的對旅遊方式之分析	136
表 4.7.11	停留時間對旅遊方式之分析	137
表 4.7.12	選擇金門旅遊的原因對旅遊方式之分析	138
表 4.7.13	最喜歡的觀光資源與因素對旅遊方式之分析	138
表 4.7.14	旅遊方式對解說服務滿意度之平均數	140
表 4.7.15	旅遊方式對公共設施滿意度之平均數	141
表 4.7.16	旅遊方式對金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數	142
表 4.7.17	旅遊方式對整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數	143
表 6.1.1	受訪遊客性別分佈之比較分析	159
表 6.1.2	受訪遊客年齡分佈之比較分析	160
表 6.1.3	受訪遊客學歷分佈之比較分析	161
表 6.1.4	受訪遊客職業分佈之比較分析	162
表 6.1.5	受訪遊客平均收入分佈之比較分析	163
表 6.1.6	受訪遊客居住地分佈之比較分析	164
表 6.2.1	受訪遊客旅遊資訊來源之比較分析	165
表 6.2.2	受訪遊客來金次數之比較分析	166
表 6.2.3	受訪遊客搭乘交通工具之比較分析	167
表 6.2.4	受訪遊客到金門國家公園景點或展示館主要目的之比較分析	168
表 6.2.5	受訪遊客在金門停留時間之比較分析	169
表 6.2.6	受訪遊客到金門旅遊的方式之比較分析	170
表 6.2.7	受訪遊客選擇金門旅遊的原因之比較分析	171
表 6.2.8	受訪遊客最喜歡金門的觀光資源與因素之比較分析	172
表 6.3.1	遊客對各項解說服務滿意度之平均數比較分析	173
表 6.4.1	遊客對公共設施滿意度之平均數比較分析	175
表 6.5.1	對金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數比較分析	176

表 6.5.2	對金門國家公園整體滿意度與推薦回遊之平均數比較分析.....	177
表 6.6.1	交通工具與性別交叉分析.....	178
表 6.6.2	交通工具與年齡交叉分析.....	179
表 6.6.3	交通工具與學歷交叉分析.....	180
表 6.6.4	交通工具與職業交叉分析.....	181
表 6.6.5	交通工具與平均收入交叉分析.....	182
表 6.6.6	交通工具與居住地交叉分析.....	183
表 6.6.7	交通工具與旅遊資訊來源交叉分析.....	184
表 6.6.8	交通工具與主要目的交叉分析.....	185
表 6.6.9	交通工具與停留時間交叉分析.....	186
表 6.6.10	交通工具與旅遊方式交叉分析.....	187
表 6.6.11	蒞臨次數與交通工具交叉分析.....	189
表 6.6.12	蒞臨次數與主要目的交叉分析.....	190
表 6.6.13	蒞臨次數與停留時間交叉分析.....	191
表 6.6.14	蒞臨次數與旅遊方式交叉分析.....	192
表 6.6.15	性別與整體滿意度交叉分析.....	193
表 6.6.16	年齡與整體滿意度交叉分析.....	194
表 6.6.17	學歷與整體滿意度交叉分析.....	195
表 6.6.18	職業與整體滿意度交叉分析.....	196
表 6.6.19	平均收入與整體滿意度交叉分析.....	197
表 6.6.20	居住地與整體滿意度交叉分析.....	198
表 6.6.21	旅遊資訊來源與整體滿意度交叉分析.....	199
表 6.6.22	蒞臨次數與整體滿意度交叉分析.....	200
表 6.6.23	交通工具與整體滿意度交叉分析.....	201
表 6.6.24	主要目的與整體滿意度交叉分析.....	202
表 6.6.25	停留時間與整體滿意度交叉分析.....	203
表 6.6.26	旅遊方式與整體滿意度交叉分析.....	204
附表 3.1.1	受訪者 (本地居民) 基本資料.....	231
附表 3.1.2	受訪者 (遊客) 基本資料.....	231
附表 4.1.1	100 年 01-11 月金門航空站營運量統計表.....	233
附表 5.1.1	100 年 01-11 月入出境管理局之入出境人數統計表.....	233

圖目錄

圖 1.1	計畫執行流程圖.....	4
圖 3.1	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.....	25
圖 4.1.3	受訪遊客之學歷.....	26
圖 4.1.4	受訪遊客之職業.....	28
圖 4.1.5	受訪遊客之每月平均收入.....	29
圖 4.1.6	受訪遊客居住地.....	30
圖 4.1.7	遊客旅遊資訊來源.....	35
圖 4.1.8	遊客蒞臨次數.....	36
圖 4.1.9	遊客搭乘交通工具.....	37
圖 4.1.10	到金門國家公園或展示館的主要目的.....	38
圖 4.1.11	停留時間.....	39
圖 4.1.12	旅遊的方式.....	40
圖 4.2.1	解說指示牌設置地點滿意度.....	48
圖 4.2.2	指示牌訊息表達滿意度.....	49
圖 4.2.3	指示牌造型設計滿意度.....	50
圖 4.2.4	摺頁內容編排滿意度.....	52
圖 4.2.5	摺頁內容易懂滿意度.....	53
圖 4.2.6	摺頁介紹完整滿意度.....	54
圖 4.2.7	解說人員解說態度滿意度.....	55
圖 4.2.8	解說人員解說內容滿意度.....	56
圖 4.2.9	解說人員解說專業滿意度.....	57
圖 4.2.10	館內解說展示設施設置方式滿意度.....	59
圖 4.2.11	館內解說展示設施展示內容滿意度.....	60
圖 4.2.12	視聽多媒體播放滿意度.....	61
圖 4.2.13	雙語解說服務滿意度.....	62
圖 4.2.14	身心障礙解說服務滿意度.....	64
圖 4.2.15	遊客對解說服務滿意度之百分比分配.....	66
圖 4.3.1	停車場容量滿意度.....	75
圖 4.3.2	停車場設置地點適切滿意度.....	77
圖 4.3.3	廁所設置數量滿意度.....	78

圖 4.3.4	廁所清潔維護品質滿意度.....	79
圖 4.3.5	垃圾桶設置數量滿意度.....	80
圖 4.3.6	垃圾桶設置地點適切滿意度.....	82
圖 4.3.7	餐飲設施數量種類滿意度.....	83
圖 4.3.8	餐飲設施品質滿意度.....	84
圖 4.3.9	方向及區位指標牌內容滿意度.....	85
圖 4.3.10	無障礙設施的設置滿意度.....	86
圖 4.3.11	各項公共設施滿意度之百分比分配.....	88
圖 4.4.1	環境維護清潔度滿意度.....	96
圖 4.4.2	遊客中心內空間之適宜度滿意度.....	98
圖 4.4.3	提供遊客服務項目的專業度.....	99
圖 4.4.4	提供遊憩活動之多樣性滿意度.....	100
圖 4.4.5	區內自然資源受保護之狀況滿意度.....	101
圖 4.4.6	區內景觀受維護之狀況滿意度.....	102
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.....	104
圖 4.5.1	遊客對金門國家公園整體滿意度.....	109
圖 4.5.2	遊客推薦金門國家公園的意願度.....	111
圖 4.5.3	遊客對回遊金門國家公園意願度.....	112
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）.....	113
圖 4.5.5	金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊意願之百分比分配.....	114
圖 6.1.1	受訪遊客性別分佈之比較分析.....	159
圖 6.1.2	受訪遊客年齡分佈之比較分析.....	160
圖 6.1.3	受訪遊客學歷分佈之比較分析.....	161
圖 6.1.4	受訪遊客職業分佈之比較分析.....	162
圖 6.1.5	受訪遊客平均收入分佈之比較分析.....	163
圖 6.1.6	受訪遊客居住地分佈之比較分析.....	164
圖 6.2.1	受訪遊客旅遊資訊來源之比較分析.....	165
圖 6.2.2	受訪遊客來金次數之比較分析.....	166
圖 6.2.3	受訪遊客搭乘交通工具之比較分析.....	167
圖 6.2.4	受訪遊客金門國家公園景點或展示館主要目的之比較分析.....	168
圖 6.2.5	受訪遊客在金門停留時間之比較分析.....	169
圖 6.2.6	受訪遊客到金門旅遊的方式之比較分析.....	170
圖 6.3.1	遊客對解說服務滿意之平均數比較分析.....	174
圖 6.4.1	遊客對公共設施滿意度之平均數比較分析.....	175

圖 6.5.1	對金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數比較分析	176
圖 6.5.2	對金門國家公園整體滿意度與推薦回遊之平均數比較分析	177

100 年金門國家公園解說服務與設施整體效益評估

摘要

金門國家公園為了瞭解遊客參觀園區內之遊憩景點、遊客中心及展示館，從事各項參觀與遊憩活動時，對園區遊憩景點、遊客中心及展示館的滿意度與服務品質，特辦理解說服務遊客滿意度調查。調查項目包含：遊客對解說服務的滿意度、對公共設施的滿意度、對館內其他服務的整體滿意度、遊客旅遊特性、及服務品質等，以發掘問題之所，提供金門國家公園做為服務品質持續提升及永續經營管理之參考。

本調查之有效問卷共 1,401 份，採用信度分析、敘述性統計、t 檢定、單因子變異數分析等統計方法。調查結果發現，到訪遊客之性別比例以女性居多 (55.3%)，年齡以 31-50 歲居多 (44.7%)，教育程度以大專、大學居多 (47.7%)，職業以商業居多 (18.8%)，平均月所得以 30,000 元以下居多 (47.9%)，居住地以北部 (基北桃竹苗) 居多 (42.7%)，旅遊資訊來源以來自親友同事介紹者較多 (38.3%)，而由「金門國家公園官方網站」獲得資訊者也不少 (22.3%)，蒞臨國家公園的次數以一次居多 (70.3%)，到訪者所使用的交通工具以遊覽車者居多 (74.2%)。

有關遊客對各項解說服務滿意度的 14 題問項之滿意度平均為 83.3%；在遊客對各項公共設施滿意度的 10 題問項之滿意度平均為 76.2%；在遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度的 6 題問項之滿意度平均為 86.5%；在遊客對金門國家公園整體滿意度為 89.4%；受訪者願意向親朋好友推薦金門國家公園的比例高達 91.6%、受訪者對於回遊金門國家公園意願也高達 86.7%，遊金門國家公園二次以上的遊客認為金門國家公園整體品質改善程度比例為 78.8%。

差異分析的結果顯示，遊客的個人特徵 (性別、教育程度、月平均收入、居住地、年齡等) 及旅遊特性 (遊客到訪次數) 在對「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」等五個構面上，各項滿意度的感受程度上有顯著差異，而在「推薦、回遊意願」構面上，感受程度上無顯著差異。

最後本研究調查亦提供一些建議與金門國家公園參考，做為持續提升解說服務品質的參考。

【關鍵字】 金門國家公園、解說服務、設施整體效益、滿意度

A Study of Visitors' Satisfaction towards the Interpretation Service and Facility Overall Benefit Appraisal in Kinmen National Park

Abstract

The study aimed to understand the level of visitors' satisfaction on the interpretation service and Facility Overall Benefit Appraisal by Kinmen National Park. In this study we analyze the visitors' characteristics, including the demographic statistics, the level of satisfaction on the guidance service, the level of satisfaction on the infrastructure, the level of helping understanding resources via the guidance service, the level of satisfaction of the overall environment quality, the overall level of satisfaction of Kinmen National Park. The above results can be used as reference for Kinman National Park Administration and related academic institutions.

A total of 1,401 valid questionnaires were collected. Analysis of Statistics Package for Social Science software as an analyzing tool was used in the research. According to the sample data, analyzing methods are as follows: Reliability analysis, Descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA. The majority of the 1,401 interviewees are female(55.3%) , aged between 31 to 50(44.7%), and received a higher-than-college degree(47.7%) in education, earning below NT\$30,000(47.9%), most of the visitors were from the northern areas of Taiwan(42.7%). Most of the interviewees prefer to get tourism information from relatives, friends and colleague(38.3%), and the website of Kinmen National Park also the major information source for visitors(22.3%). There were 70.3% of the visitors make their initial trip to Kinmen National Park, and most of visitors used sightseeing bus as a main transportation (74.2%). 83.3% of the interviewees are satisfied with the guidance service by the National Kinmen Park; 76.2% of them are satisfied with the infrastructure by the NKP; 86.5% of them are satisfied with the facility overall benefit appraisal by the NKP; 89.4% of them are satisfied with the overall satisfaction of the NKP; 91.6% of the interviewees are willing to recommend NKP to their relatives and friends; more than 86.7% of the interviewees are willing to come to NKP again.

Personal characteristics of visitors (gender, education level, average income per month, residence location, age) influence satisfaction on the guidance service, on the infrastructure, on the helping understanding resources via the guidance service, on the service quality, on the overall satisfaction of Kinmen National Park. The satisfaction factor had a direct and positive effect on the desire to return and recommend.

Lastly, this study also provides some reorganizations and suggestions for National Kinmen Park's reference to continue promoting the interpretive service quality.

Key Words : Kinmen National Park, Interpretation, Facility Overall Benefit Appraisal, Visitors' Satisfaction

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。金門國家公園自民國 84 年成立以來，為了服務遊客及發展觀光遊憩，共計成立了四個旅客服務中心：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、戰地遺蹟與地景及生態環境，猶如一座活生生的博物館。今日隨時代轉變，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，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。透過對遊客中心參觀之遊客特性、參與動機、需求與滿意度等調查研究，掌握遊客的參館目的與需求，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原有及新增之遊憩景點、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籍與大陸旅客和少數外國觀光客，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效益評估，藉以瞭解現況，以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與設施及環境品質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

本計畫進行的方式將分為兩部份：第一部分將利用量化研究方法之問卷調查法來收集資料，針對到訪遊客進行問卷施測，以達計畫目的；第二部份為使用質化研究方法之田野調查法來收集資料，將採用參與觀察與深度訪談方法來進行探索，以達計畫目的。

有關問卷調查法的進行，本部份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」等調查報告進行調查設計。

另外，有關田野調查法的進行，本部份的研究對象是實際到訪金門國家公園的遊客或對金門國家公園運作組織與機制瞭解並感興趣之金門本地居民。在田野現場以非正式訪談、非結構性訪談作為主要的訪談策略，以獲得相關資料，並在事後以半結構性訪談的方法來補充資料，以理解他們對於金門國家公園解說服務、公共設施、整體環境品質等。本田野調查並同時進行參與式觀察，參與觀察的特徵主要是研究者同時扮演觀察者和參與者的雙重角色。在此情形下，觀察者不被視為局外人，因此得以維持觀察情境的自然，可減低觀察者在情境中的干擾，並可避免被觀察者不必要的防衛，以獲得比較真實的資料，研究者將實際在金門國家公園遊客中心與展示館與園區內進行參與式觀察。

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 100 年 3 月 1 日起至 100 年 12 月 25 日間到訪金門國家公園之遊客，並依遊客不同屬性，將遊客分為四部分：1) 金門本地居民；2) 來自台灣之遊客；3) 來自大陸之遊客；4) 外國觀光客。問卷訪談地點至少包括中山紀念林遊客中心、乳山遊客中心、雙鯉溼地自然中心、古寧頭戰史館、八二三戰史館、湖井頭戰史館、金水國小及蔣經國先生紀念館等遊客服務中心或展示館，金門相關碼頭、飛機場等地區，遊客包括來自台澎金馬、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 1.1 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。

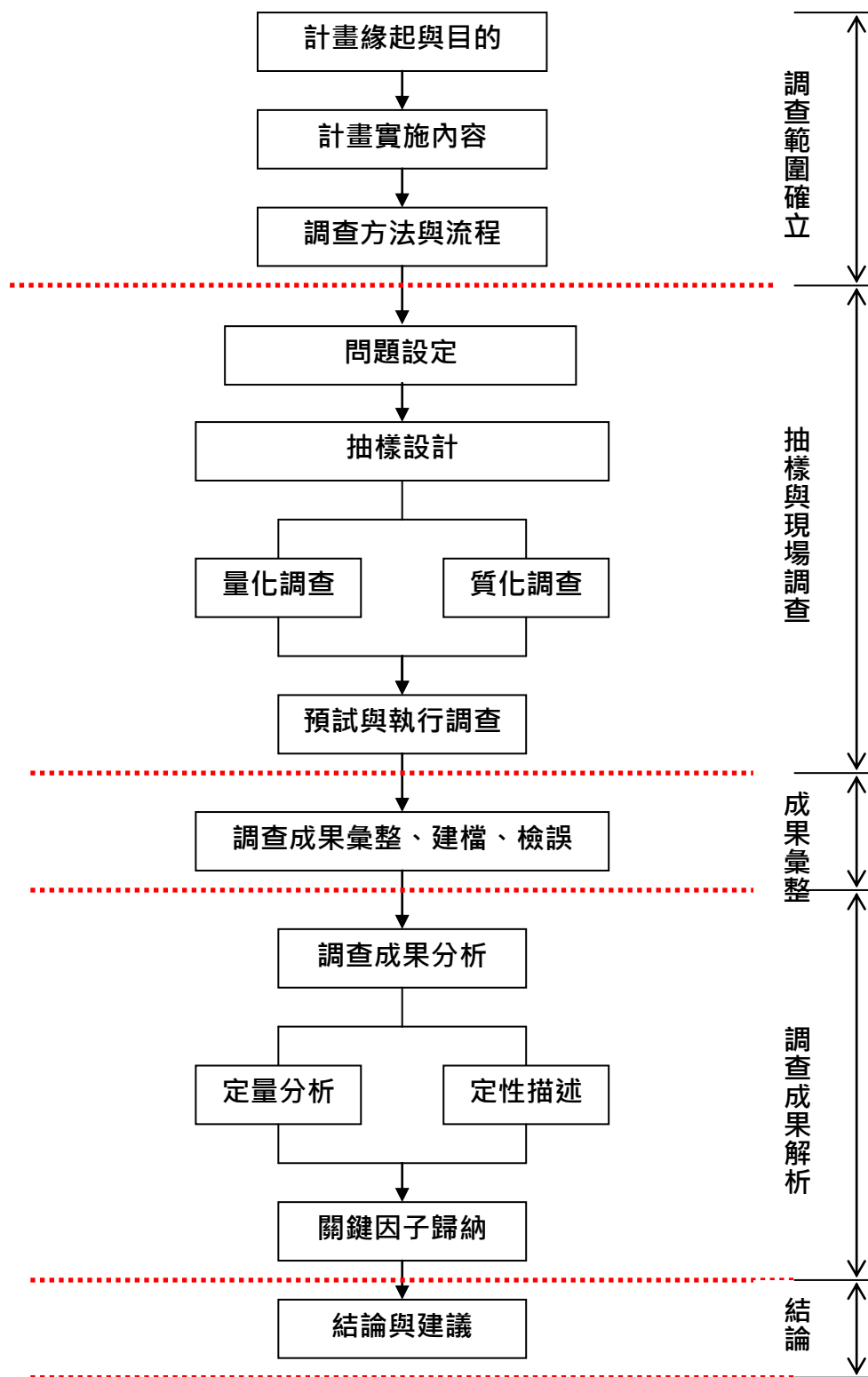


圖 1.1 計畫執行流程圖

第二章 相關研究回顧

本章依序針對遊客特性、解說服務 (Interpretive Service)、遊客滿意度 (Visitors Satisfaction) 等相關文獻進行探討，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」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)。

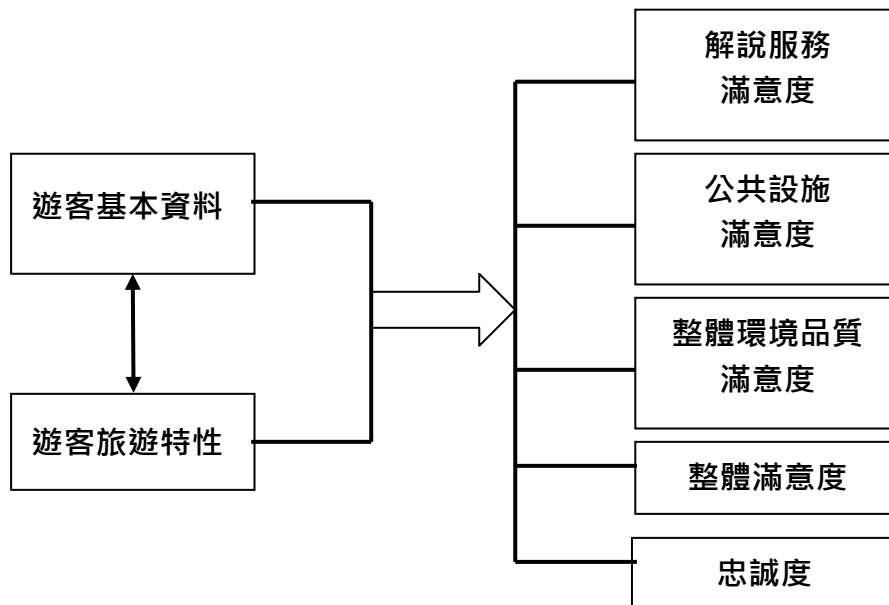


圖 3.1 研究架構圖

第二節 問卷設計

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

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、遊客屬性等。

3. 受訪者對解說服務滿意度：解說牌誌、解說摺頁、解說人員、館內陳列展示、視聽多媒體、雙語與身心障礙等解說服務項目之滿意度。
4. 受訪者對公共設施的滿意度：停車場、廁所、垃圾桶、餐飲、休憩座椅、指示牌、無障礙空間等設施之滿意度。
5. 受訪者對環境品質的滿意度：環境維護之清潔度、遊客中心內之吵雜度、提供遊客服務項目、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。
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中山紀念林遊客中心、乳山遊客中心、雙鯉溼地自然中心、八二三戰史館、古寧頭戰史館、湖井頭戰史館、水頭金水國小、經國紀念館等遊客服務中心與展示館，針對遊客進行隨機抽樣調查。問卷訪談地點至少包括中山紀念林遊客中心、乳山遊客中心、雙鯉溼地自然中心、古寧頭戰史館、八二三戰史館、湖井頭戰史館、金水國小及蔣經國先生紀念館等遊客服務中心或展示館，金門相關碼頭、飛機場等地區，遊客包括台澎金馬、大陸地區及國外等。

2. 抽樣設計

本調查實施時間自民國 100 年 3 月 1 日起至 100 年 12 月 25 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 100 年 3 月 1 日起至 100 年 12 月 25 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 100 年 03 月至 100 年 07 月完成第一次調查分析成果，並於 100 年 07 月底提出簡報；第二階段 100 年 08 月至 100 年 12 月完成第二次調查分析成果，並於 100 年 12 月 25 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。

第五節 質化研究調查

本研究調查屬於探索型與描述型的研究，在資料的收集、分析與在學理的探討與學說的印證過程中，主要採取質化研究的方式進行。質化研究強調透過多元性、彈性、創造性、反省性、行動性、過程性、動態性、參與性的研究方式來建構理論，對於台灣等第三世界國家而言，質化研究方式可免除西方理論移植的不適用性，並且根本上促成了方法論上的本土化(胡幼慧，1996)。因此本研究的研究方法以紮根理論研究方法來進行資料的收集、分析與建構理論，透過文獻分析、參與觀察、深度訪談等研究方法來進行個案研究。

紮根理論被視為是質化研究中最科學之方法，因為它遵循了科學原則、比較原則、假設驗證及理論建立。在實際操作上紮根法有三個方面的思考方式：科學邏輯、登錄典範、互動思考。從研究過程來看，紮根法要求研究者充分利用其理論觸覺，在實際社會中蒐集具有發展潛力的元素。研究者是藉由理論觸覺不斷比較、歸納所有資料，把握住其中相同且主要的特質。這些特質應該在經驗上都有許多案例支持，研究者可以賦予這些主要特質一個名字，稱為範疇(category)。研究者在此是將龐大的資料縮減，抽象化成概念，奠定理論建立的第一步。進一步研究者將找出幾個主要範疇之間的關係，成為研究中有待檢證的一項假設，這些假設將成為研究者進一步尋找資料的線索與方向，甚至更明確地成為觀察訪問切入點的原則，就是「理論性抽樣」(theoretical sampling)。在資料收集的過程中，研究者或將發現現象重複出現，或者是現象與結構之間的關係一再重複，那研究者便可宣稱這一個概念與其相關資料都已達「理論性飽和」，因此可以不再收集這方面的資料。因此研究者所做的就是歸納、演繹及驗證假設，而這三部份工作是一直不斷進行、週而復始的(徐宗國，1996)。

第四章 量化調查結果與分析

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 100 年 08 月-11 月間進行資料收集工作，總計完成有效問卷 1401 份，抽樣誤差為±2.62%，信賴區間為 95%，抽樣樣本分配如表 4.1.1。

表 4.1.1 抽樣樣本分配表

館名	調查工作日	份數(N)	百分比(%)
1.古寧頭戰史館	9/1(四)、9/2(五)、10/29(六)、10/30(日)	132	9.4
2.雙鯉溼地自然中心	8/4(四)、8/5(五)、8/6(六)、8/7(日)	145	10.3
3.乳山遊客中心	8/24(三)、8/25(四)、8/27(六)、8/28(日)	121	8.6
4.金水國小	8/16(二)、8/18(四)、8/20(六)、8/21(日)	130	9.3
5.八二三戰史館	8/10(三)、8/12(五)、8/20(六)、8/28(日)	103	7.4
6.湖井頭戰史館	9/12(一)、9/15(四)、9/17(六)、9/18(日)	121	8.6
7.中山林遊客中心	10/1(六)、10/2(日)、10/6(四)、10/7(五)	122	8.7
8.經國紀念館	8/8(一)、8/9(二)、8/13(六)、8/14(日)	143	10.2
9.尚義機場	10/22(六)、10/30(日)、11/3(四)、11/4(五)	120	8.6
10.水頭碼頭	9/21(三)、9/25(日)、10/1(六)、10/10(一)	126	9.0
11.翟山坑道	11/5(六)、11/6(日)、11/10(四)、11/11(五)	138	9.9
合計	08月01日至11月30日	1401	100.0

本調查之受訪遊客對參觀金門國家公園之解說服務滿意度的 Cronbach α 為 0.93、對金門國家公共設施滿意度的 Cronbach α 為 0.94，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 0.94，對推薦回遊意願度的 Cronbach α 為 0.85，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滿意度	共 14 題	0.93
金門國家公園之公共設施滿意度	共 10 題	0.94
整體環境品質滿意度	共 6 題	0.94
推薦回遊意願	共 2 題	0.85

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」最多，佔 55.3%。受訪遊客之年齡以「31-40 歲」最多，佔 22.6%。受訪遊客之學歷以「大學」最多，佔 31.4%。受訪遊客之職業以「商業」最多，佔 18.8%。受訪遊客之每月平均收入以「30,000 元以下」最多，佔 47.9%。受訪遊客之居住地以「北部（基北桃竹苗）」最多，佔 42.7%。

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	775	55.3
	男	626	44.7
	小計	1401	100.0
二、年齡	20歲以下	166	11.8
	21-30歲	277	19.8
	31-40歲	316	22.6
	41-50歲	310	22.1
	51-60歲	223	15.9
	61-70歲	84	6.0
	71歲及以上	25	1.8
	小計	1401	100.0
三、學歷	小學(含以下)	110	7.9
	國中	124	8.9
	高中、職	401	28.6
	專科	229	16.3
	大學	440	31.4
	研究所及以上	97	6.9
	小計	1401	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	商業	263	18.8
	服務業	252	18.0
	學生	205	14.6
	工業	178	12.7
	家庭主婦	166	11.8
	軍、公、教、警人員	141	10.1
	自由業	93	6.6
	退休人員	59	4.2
	農、林、漁、牧工作人員	28	2.0
	其他	16	1.1
		小計	1401
五、平均收入	30,000元以下	671	47.9
	30,001-50,000元	437	31.2
	50,001-80,000元	211	15.1
	80,001元以上	82	5.9
		小計	1401
六、居住地區	金門	76	5.4
	北部地區：基北桃竹苗	598	42.7
	中部地區：中彰投雲嘉	283	20.2
	南部地區：南高屏	334	23.8
	東部地區：宜花東	45	3.2
	離島地區：澎綠蘭馬	4	0.3
	中國大陸	52	3.7
	海外	9	0.6
		小計	1401

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775人（55.3%），「男性」受訪遊客共有626人（44.7%），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	775	55.3
男	626	44.7
合計	1401	100.0

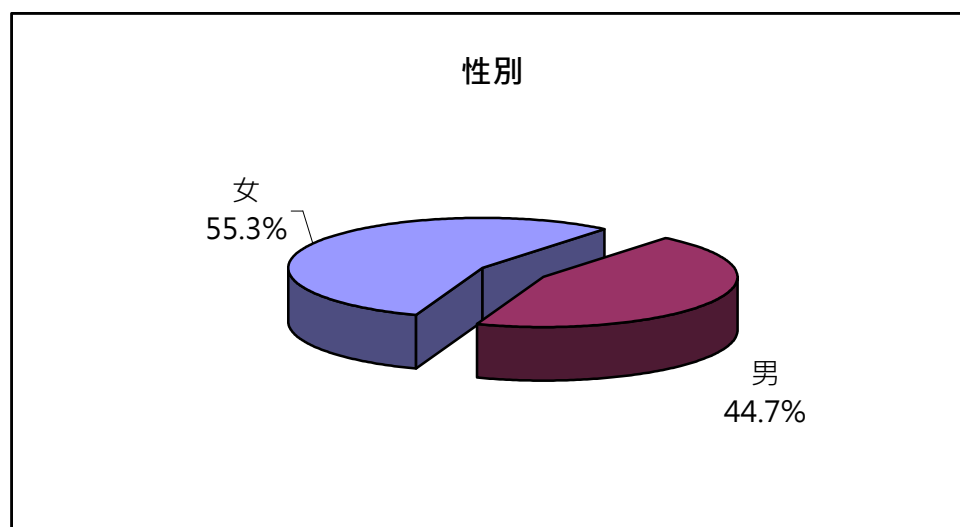


圖 4.1.1 受訪遊客之性別分佈

(二) 年齡

調查結果顯示，受訪遊客之年齡以「31-40歲」最多，共有316人(22.6%)，「41-50歲」遊客共有310人(22.1%)為次之，「21-30歲」遊客共有277人(19.8%)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	166	11.8
21-30歲	277	19.8
31-40歲	316	22.6
41-50歲	310	22.1
51-60歲	223	15.9
61-70歲	84	6.0
71歲及以上	25	1.8
合計	1401	100.0

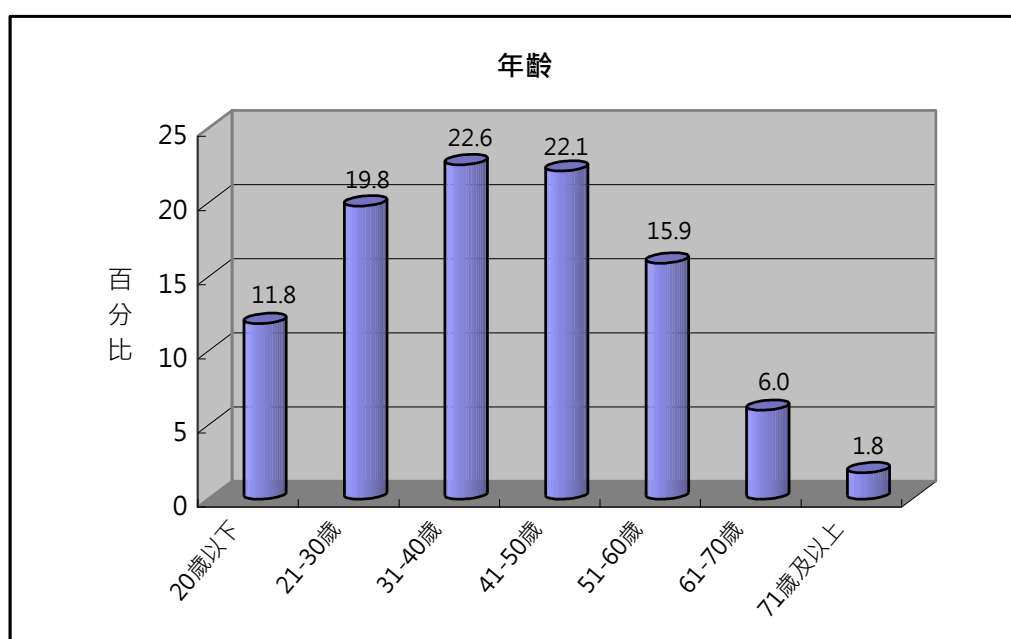


圖 4.1.2 受訪遊客之年齡分佈

(三) 學歷

調查結果顯示，受訪遊客之學歷以「大學」最多，共有440人（31.4%），

「高中、職」遊客共有401人(28.6%)為次之，「專科」遊客共有229人(16.3%)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	110	7.9
國中	124	8.9
高中、職	401	28.6
專科	229	16.3
大學	440	31.4
研究所及以上	97	6.9
合計	1401	100.0

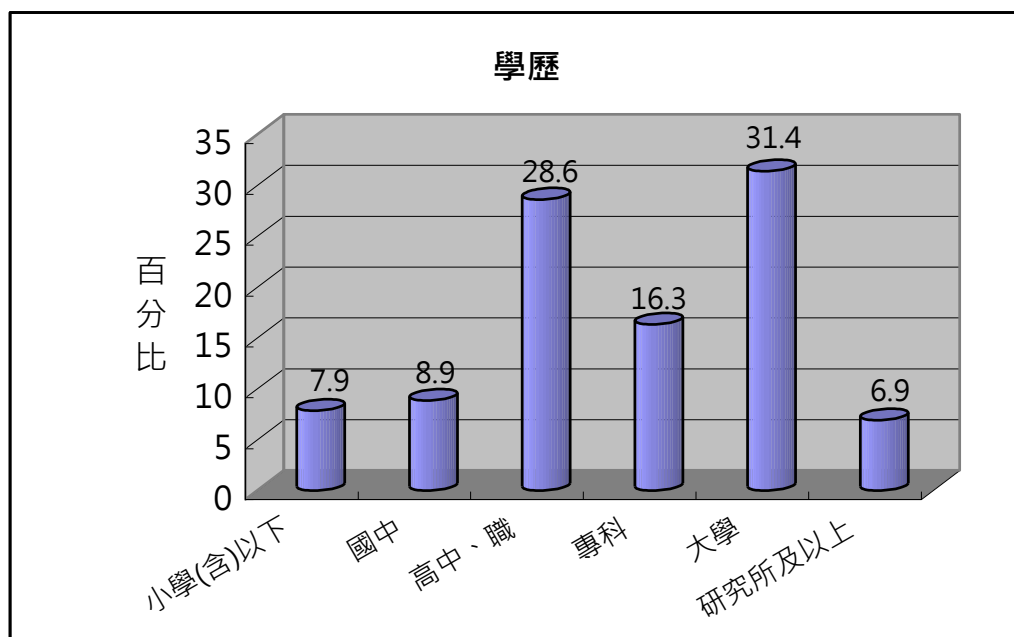


圖 4.1.3 受訪遊客之學歷

(四) 職業

調查結果顯示，受訪遊客職業方面以「商業」最多，共有 263 人(18.8%)，「服務業」遊客共有 252 人(18.0%)為次之，「學生」遊客共有 205 人(14.6%)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(%)
商業	263	18.8
服務業	252	18.0
學生	205	14.6
工業	178	12.7
家庭主婦	166	11.8
軍、公、教、警人員	141	10.1
自由業	93	6.6
退休人員	59	4.2
農、林、漁、牧工作人員	28	2.0
其他*	16	1.1
合計	1401	100.0

* 選「其他」者填寫：待業中。

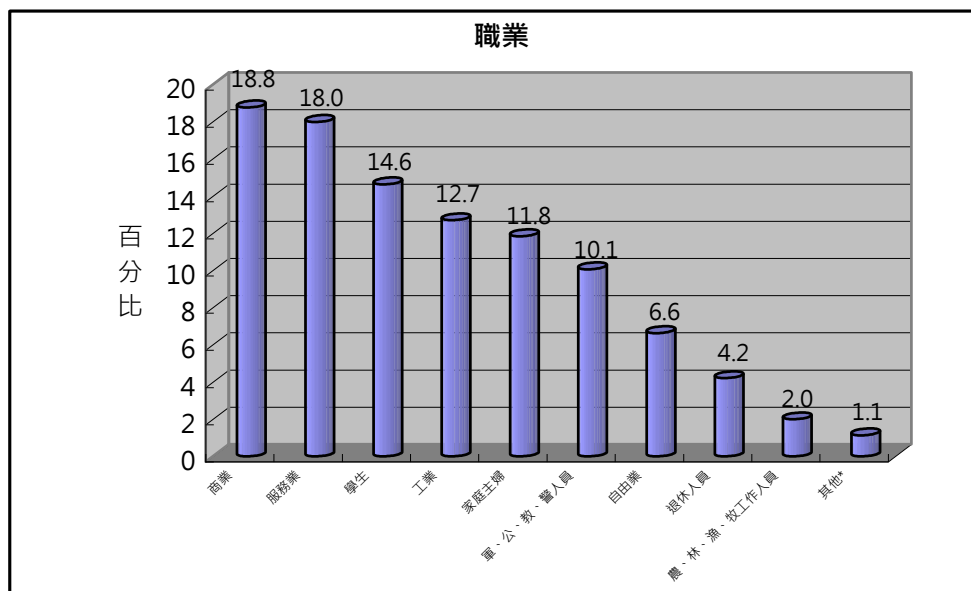


圖 4.1.4 受訪遊客之職業

(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」最多，共有 671 人 (47.9%)，「30,001-50,000 元」遊客共有 437 人 (31.2%) 為次之，「50,001-80,000 元」遊客共有 211 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	671	47.9
30,001-50,000元	437	31.2
50,001-80,000元	211	15.1
80,001元以上	82	5.9
合計	1401	100.0

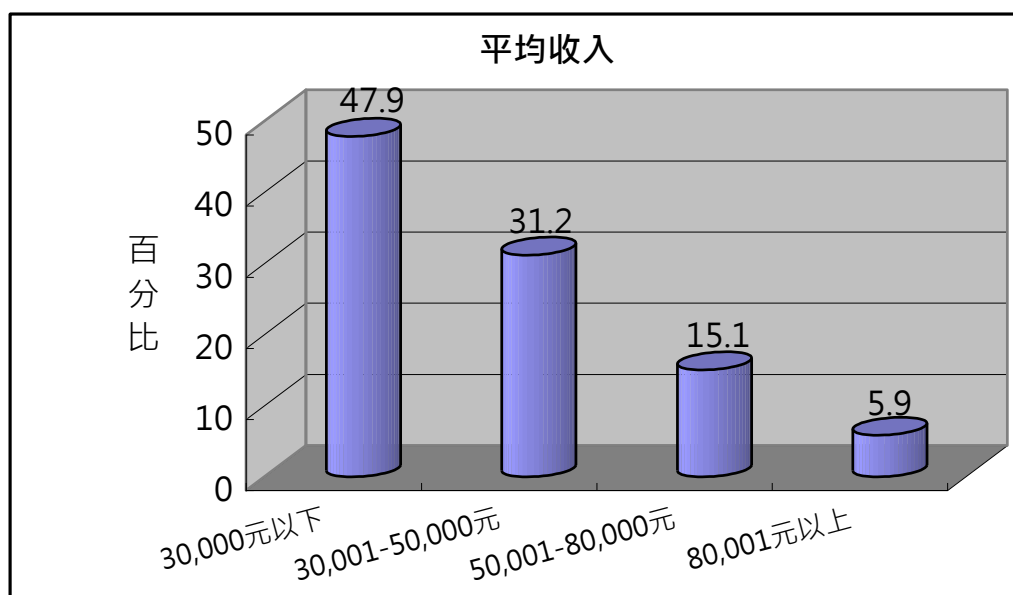


圖 4.1.5 受訪遊客之每月平均收入

(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)」最多，共為598人(42.7%)，「南部(南高屏)」遊客共有334人(23.8%)為次之，「中部(中彰投雲嘉)」遊客共有283人(20.2%)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(%)
金門	76	5.4
北部(基北桃竹苗)	598	42.7
中部(中彰投雲嘉)	283	20.2
南部(南高屏)	334	23.8
東部(宜花東)	45	3.2
離島(澎綠蘭馬)	4	0.3
中國大陸	52	3.7
海外*	9	0.6
合計	1401	100.0

* 選「海外」者填寫：芝加哥、日本、美國。

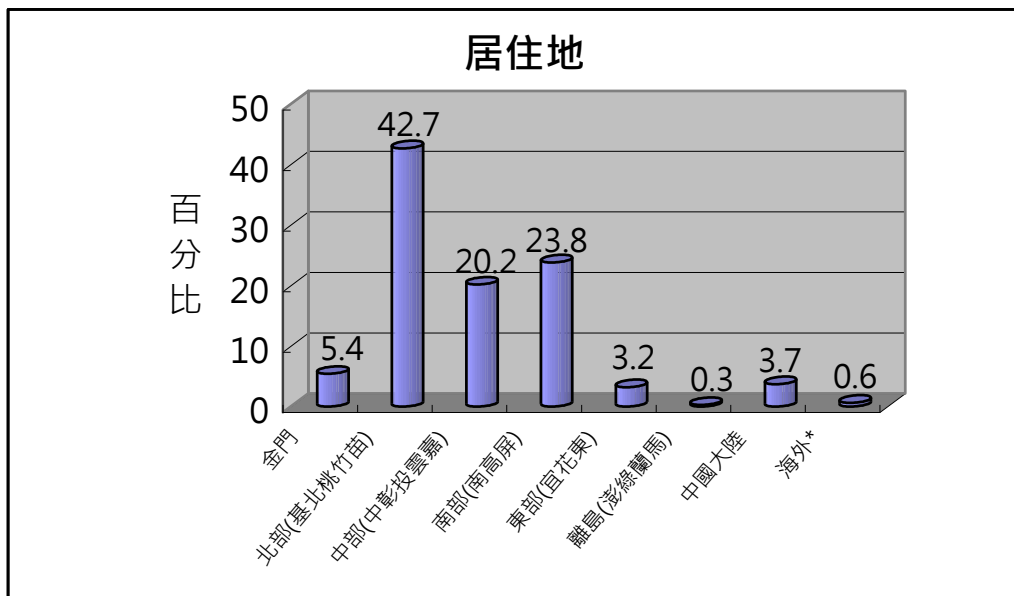


圖4.1.6 受訪遊客居住地

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、旅遊原因、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「親友同事介紹」最多，佔 38.3%。受訪遊客蒞臨金門國家公園次數以「第一次」前來最多，佔 70.3%。受訪遊客主要的交通工具，以搭乘「遊覽車」最多，佔 74.2%。受訪遊客到金門國家公園或展示館的主要目的以「旅遊」最多，佔 87.6%。受訪遊客到金門停留時間，以「3 天 2 夜」最多，佔 68.2%。受訪遊客到金門旅遊的方式，以「參加旅行團」最多，佔 74.2%。受訪遊客到金門旅遊的原因，以「戰地體驗」最多，佔 36.0%。受訪遊客最喜歡金門的各項資源與因素，以「戰地色彩」最多，佔 48.4%。

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	親友同事介紹	536	38.3
	旅行社介紹	530	37.8
	金門國家公園官方網站	313	22.3
	旅遊宣傳資料	250	17.8
	電視報導	233	16.6
	報紙、雜誌報導	206	14.7
	其他旅遊資訊網站	107	7.6
	金門國家公園出版品	75	5.4
	廣播報導	27	1.9
	其他	2	0.1
	* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(問卷總份數)		
二、蒞臨次數	第一次	985	70.3
	第二次	197	14.1
	第三次	59	4.2
	第四次	23	1.6
	第五次以上	137	9.8
	小計	1401	100.0
三、交通工具	遊覽車	1040	74.2
	轎車	164	11.7
	機車	141	10.1
	公車	36	2.6
	自行車	19	1.4
	步行	1	0.1
	其他	0	0.0
	小計	1401	100.0

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	1227	87.6
	本地居民	63	4.5
	商務洽公兼旅遊	47	3.4
	探親及訪友	46	3.3
	中轉旅客	18	1.3
	其它	0	0.0
	小計		1401
五、停留時間	1天以內(不過夜)	76	5.4
	2天1夜	203	14.5
	3天2夜	955	68.2
	4天3夜	53	3.8
	5天(含)以上	38	2.7
	本地居民	76	5.4
	小計		1401
六、旅遊方式	參加旅行團	1040	74.2
	自由行	289	20.6
	本地居民	72	5.1
	其他	0	0.0
	小計		1401
七、旅遊原因	戰地體驗	505	36.0
	參觀金門國家公園	465	33.2
	自然環境景觀	419	29.9
	文化巡禮	410	29.3
	學校、公司或團體安排	234	16.7
	親朋好友推薦	232	16.6
	緬懷軍昔日軍旅生活	215	15.3
	品嚐地方美食	181	12.9
	生態之旅	122	8.7
	民俗宗教活動	104	7.4
	本地居民	64	4.6
	運動健身	63	4.5
	行銷推廣與表演活動	45	3.2
	會議或學術學習	33	2.4
	藝文節慶活動	23	1.6
	其他	3	0.2
	* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(問卷總份數)		

表 4.1.10 旅遊特性之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
八、喜歡的資源因素	戰地色彩	678	48.4
	自然景觀	630	45.0
	文物古蹟	581	41.5
	閩南建築	574	41.0
	金門小吃	408	29.1
	金門特產品	301	21.5
	海邊沙灘	226	16.1
	富人情味	208	14.8
	氣候宜人	160	11.4
	治安交通良好	152	10.8
	遊憩活動	134	9.6
	旅費便宜	134	9.6
	賞鳥活動	125	8.9
	大陸貨品	19	1.4
	其它	3	0.2

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(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「親友同事介紹」最多，共有 536 人 (38.3%)，以「旅行社介紹」者共有 530 人 (37.8%) 為次之，以「金門國家公園官方網站」者共有 313 人 (22.3%) 為第三，詳細資料參閱表 4.1.11/圖 4.1.7。(本題為複選題)

表 4.1.11 遊客旅遊資訊來源

旅遊資訊來源	調查樣本	
	人數	百分比(%)
親友同事介紹	536	38.3
旅行社介紹	530	37.8
金門國家公園官方網站	313	22.3
旅遊宣傳資料	250	17.8
電視報導	233	16.6
報紙、雜誌報導	206	14.7
其他旅遊資訊網站	107	7.6
金門國家公園出版品	75	5.4
廣播報導	27	1.9
其他 *	2	0.1

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(問卷總份數)

* 選「其他」者填寫：曾在金門服役、課本。

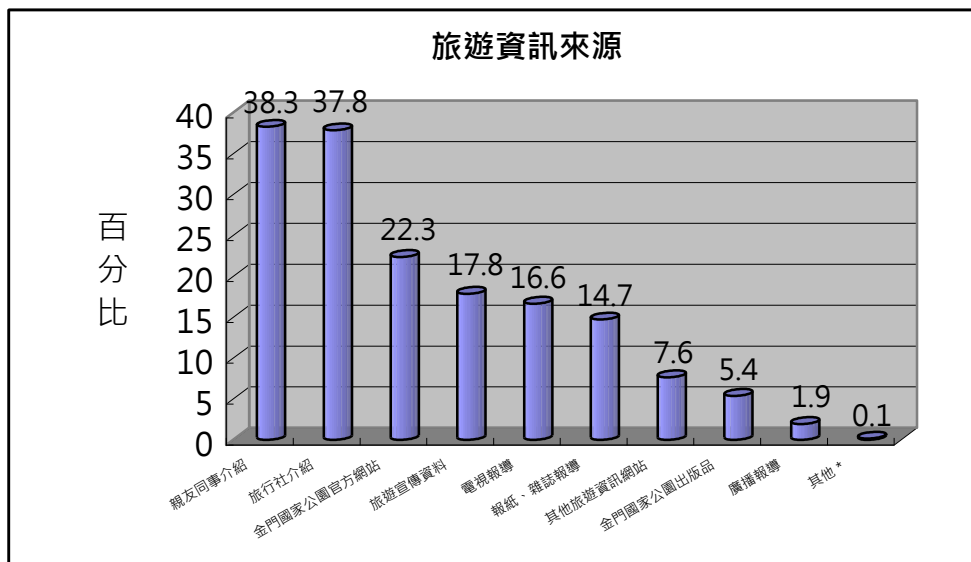


圖4.1.7 遊客旅遊資訊來源

(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」前來最多，共有985人 (70.3%)，來過「第二次」者共有197人 (14.1%) 為次之，來過「第五次以上」共有137人 (9.8%) 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	985	70.3
第二次	197	14.1
第三次	59	4.2
第四次	23	1.6
第五次以上	137	9.8
合計	1401	100.0

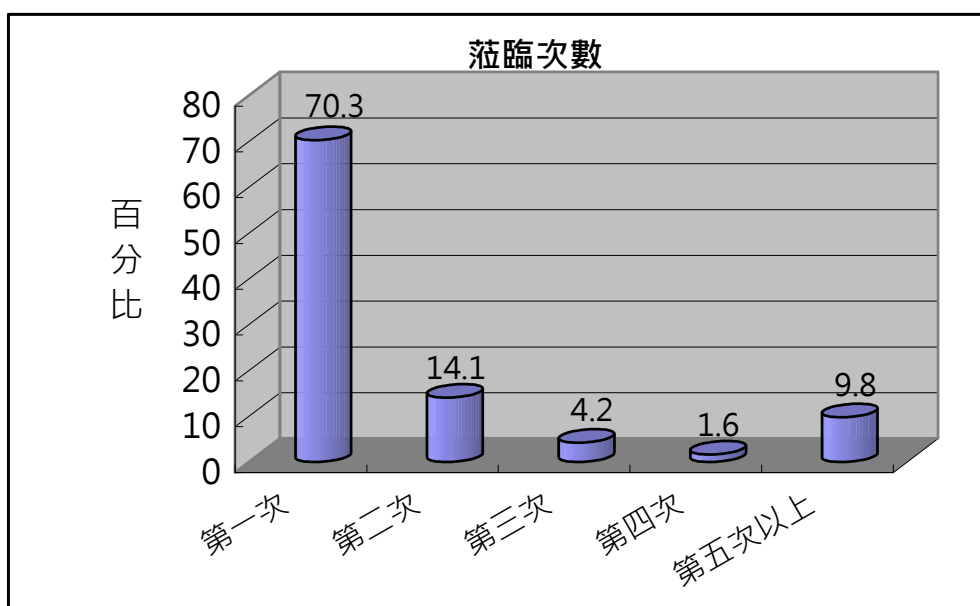


圖4.1.8 遊客蒞臨次數

(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」者最多，共有1040人(74.2%)，使用「轎車」者共有164人(11.7%)為次之，使用「機車」者共有141人(10.1%)為第三，詳細資料參閱表4.1.13/圖4.1.9。

表 4.1.13 遊客搭乘交通工具

交通工具	調查樣本	
	次數	百分比(%)
遊覽車	1040	74.2
轎車	164	11.7
機車	141	10.1
公車	36	2.6
自行車	19	1.4
步行	1	0.1
合計	1401	100.0

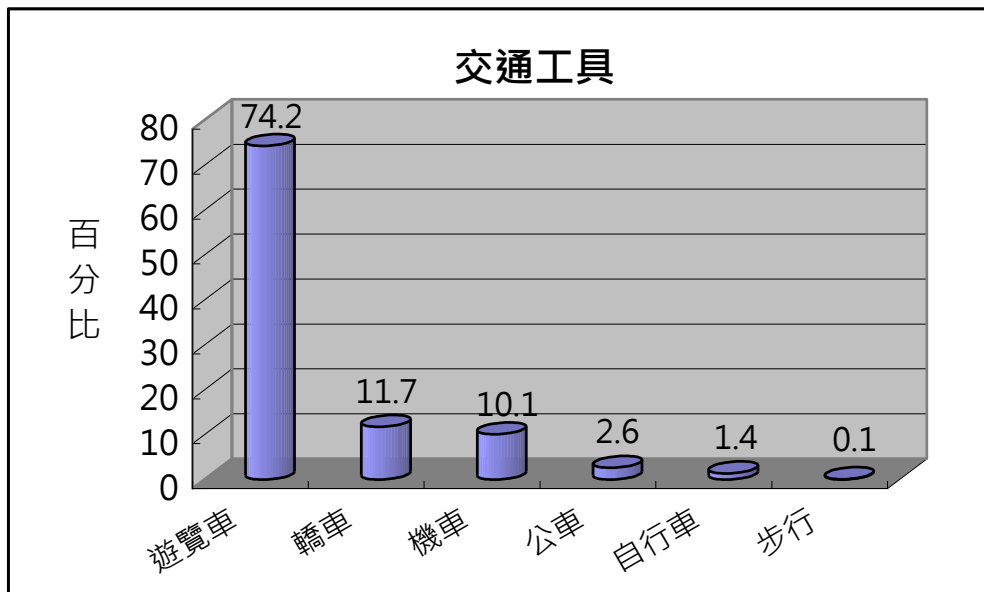


圖4.1.9 遊客搭乘交通工具

(四) 主要目的

調查結果顯示，受訪遊客到金門國家公園或展示館的主要目的，以「旅遊」者最多，共有1227人（87.6%），「商務洽公兼旅遊」者共有63人（4.5%），「本地居民」者共有47人（3.4%），詳細資料參閱表4.1.14/圖4.1.10。

表 4.1.14 到金門國家公園或展示館的主要目的

主要目的	調查樣本	
	次數	百分比(%)
旅遊	1227	87.6
商務洽公兼旅遊	63	4.5
本地居民	47	3.4
探親及訪友	46	3.3
中轉旅客	18	1.3
合計	1401	100.0

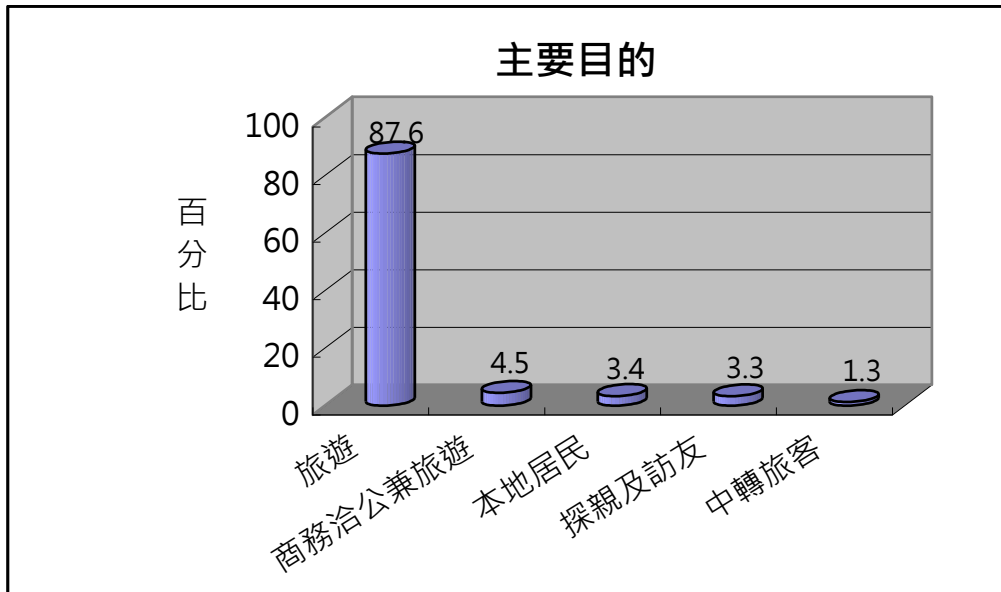


圖4.1.10 到金門國家公園或展示館的主要目的

(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」者最多，共有955人(68.2%)，「2天1夜」者共有203人(14.5%)，「1天以內(不過夜)」，「本地居民」者各有76人(5.4%)，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)	76	5.4
2天1夜	203	14.5
3天2夜	955	68.2
4天3夜	53	3.8
5天(含)以上	38	2.7
本地居民	76	5.4
合計	1401	100.0

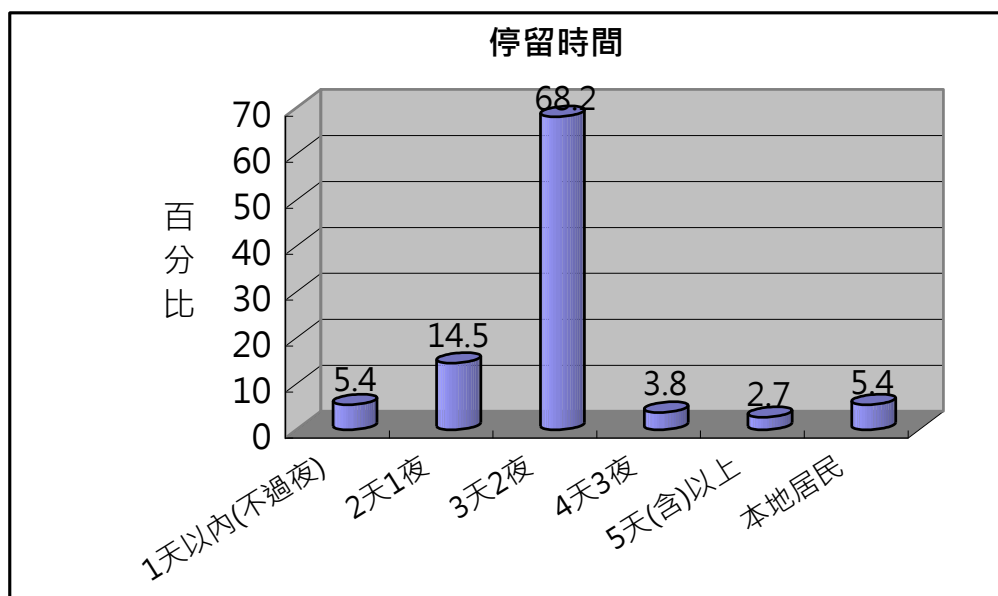


圖4.1.11 停留時間

(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1040人（74.2%），「自由行」者共有289人（20.6%），「本地居民」者共有72人（5.1%），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	1040	74.2
自由行	289	20.6
本地居民	72	5.1
合計	1401	100.0

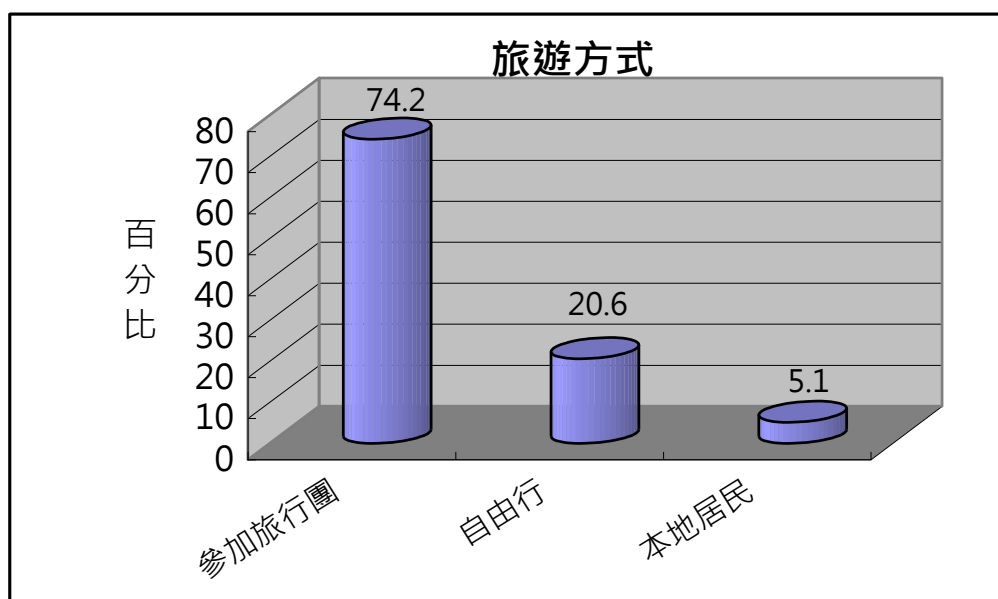


圖4.1.12 旅遊的方式

(七) 選擇金門旅遊的原因

調查結果顯示，受訪遊客到金門旅遊的原因，以「戰地體驗」者最多，共有505人(36.0%)，「參觀金門國家公園」者共有465人(33.2%)，「自然環境景觀」者共有419人(29.9%)，詳細資料參閱表4.1.17。

表 4.1.17 選擇金門旅遊的原因

旅遊原因	調查樣本	
	次數	百分比(%)
戰地體驗	505	36.0
參觀金門國家公園	465	33.2
自然環境景觀	419	29.9
文化巡禮	410	29.3
學校、公司或團體安排	234	16.7
親朋好友推薦	232	16.6
緬懷昔日軍旅生活	215	15.3
品嚐地方美食	181	12.9
生態之旅	122	8.7
民俗宗教表演	104	7.4
本地居民	64	4.6
運動健身	63	4.5
行銷推廣與表演活動	45	3.2
會議或學術學習	33	2.4
藝文節慶活動	23	1.6
其他*	3	0.2

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(問卷總份數)

* 選擇「其他」者填寫：探親、中轉。

(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「戰地色彩」者最多，共有678人（48.4%），「自然景觀」者共有630人（45.0%），「文物古蹟」者共有581人（41.5%），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(%)
戰地色彩	678	48.4
自然景觀	630	45.0
文物古蹟	581	41.5
閩南建築	574	41.0
金門小吃	408	29.1
金門特產品	301	21.5
海邊沙灘	226	16.1
富人情味	208	14.8
氣候宜人	160	11.4
治安交通良好	152	10.8
遊憩活動	134	9.6
旅費便宜	134	9.6
賞鳥活動	125	8.9
大陸貨品	19	1.4
其他*	3	0.2

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(問卷總份數)

* 選擇「其他」者填寫：乾淨整潔。

第二節 解說服務滿意度分析

壹、解說服務滿意度之樣本結構分析

遊客對解說服務滿意度方面包括：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、雙語解說服務等共 14 項，整理如下表 4.2.1，請參閱。

一、指示牌設置地點

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於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 83.0%，「普通」佔 16.4%，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%。

二、指示牌訊息表達

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於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 83.5%，「普通」佔 15.5%，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%。

三、指示牌造型設計

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於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 80.4%，「普通」佔 18.6%，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%。

四、摺頁內容編排

本問項共 1401 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。受訪者對於摺頁內容編排的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 81.2%，「普通」佔 18.1%，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%。

五、摺頁內容易懂

本問項共 1401 份，受訪者勾選「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 83.1%，「普通」佔 16.0%，不滿意與非常不滿意合計為 0.9%。

六、摺頁介紹完整

本問項共 1401 份，受訪者勾選「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 84.0%，「普通」佔 15.3%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

七、解說人員解說態度

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 11 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：非常滿意與滿意合計比例為 88.0%，「普通」佔 11.4%，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%。

八、解說人員解說內容

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 12 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：非常滿意與滿意合計比例為 88.0%，「普通」佔 11.4%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

九、解說人員解說專業

本問項共 1401 份，受訪者勾選「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 86.8%，「普通」佔 12.4%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

十、館內解說展示設施設置方式

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 4 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於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 84.4%，「普通」佔 14.9%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

十一、館內解說展示設施展示內容

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 3 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於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 84.4%，「普通」佔 14.5%，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%。

十二、視聽多媒體播放

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 22 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：非常滿意與滿意合計比例為 82.1%，「普通」佔 16.1%，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%。

十三、雙語解說服務

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 143 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：非常滿意與滿意合計比例為 79.7%，「普通」佔 18.7%，不滿意與非常不滿意合計為 1.6%。

十四、身心障礙解說與服務

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 187 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：非常滿意與滿意合計比例為 77.8%，「普通」佔 20.3%，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%。

表 4.2.1 解說服務滿意度之樣本結構分析

	類別	樣本數	百分比(%)
一、指示牌設置地點	非常滿意	360	25.7
	滿意	803	57.3
	普通	230	16.4
	不滿意	6	0.4
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	0	
	小計	1401	100.0
二、指示牌訊息表達	非常滿意	370	26.4
	滿意	800	57.1
	普通	217	15.5
	不滿意	13	0.9
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	0	
	小計	1401	100.0
三、指示牌造型設計	非常滿意	370	26.4
	滿意	756	54.0
	普通	261	18.6
	不滿意	14	1.0
	非常不滿意	0	0.0
	未曾使用本項設施	0	
	小計	1401	100.0
四、摺頁內容編排	非常滿意	370	26.6
	滿意	760	54.6
	普通	252	18.1
	不滿意	9	0.6
	非常不滿意	0	0.0
	未曾使用本項設施	10	
	小計	1401	100.0

表 4.2.1 解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
五、摺頁內容易懂性	非常滿意	380	27.3
	滿意	777	55.8
	普通	223	16.0
	不滿意	12	0.9
	非常不滿意	0	0.0
	未曾使用本項設施	9	
	小計	1401	100.0
六、摺頁介紹完整性	非常滿意	415	29.8
	滿意	754	54.2
	普通	213	15.3
	不滿意	10	0.7
	非常不滿意	0	0.0
	未曾使用本項設施	9	
	小計	1401	100.0
七、解說人員解說態度	非常滿意	490	35.3
	滿意	733	52.7
	普通	159	11.4
	不滿意	5	0.4
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	11	
	小計	1401	100.0
八、解說人員解說內容	非常滿意	489	35.2
	滿意	733	52.8
	普通	158	11.4
	不滿意	8	0.6
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	12	
	小計	1401	100.0
九、解說人員解說專業	非常滿意	464	33.3
	滿意	745	53.5
	普通	172	12.4
	不滿意	9	0.6
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	9	
	小計	1401	100.0

表 4.2.1 解說服務滿意度之樣本結構分析 (續)

	類別	樣本數	百分比(%)
十、館內解說展示設施設置方式	非常滿意	418	29.9
	滿意	762	54.5
	普通	208	14.9
	不滿意	8	0.6
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	4	
	小計	1401	100.0
十一、館內解說展示設施展示內容	非常滿意	419	30.0
	滿意	761	54.4
	普通	203	14.5
	不滿意	13	0.9
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	3	
	小計	1401	100.0
十二、視聽多媒體播放	非常滿意	407	29.5
	滿意	725	52.6
	普通	222	16.1
	不滿意	21	1.5
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	22	
	小計	1401	100.0
十三、雙語解說服務	非常滿意	365	29.0
	滿意	638	50.7
	普通	235	18.7
	不滿意	16	1.3
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	143	
	小計	1401	100.0
十四、身心障礙解說服務	非常滿意	348	28.7
	滿意	596	49.1
	普通	246	20.3
	不滿意	23	1.9
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	187	
	小計	1401	100.0

貳、遊客對解說服務滿意度描述性分析

一、指示牌設置地點

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於指示牌設置地點的滿意度如下：「非常滿意」共為 360 人 (25.7%)、「滿意」為 803 人 (57.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 83.0%，「普通」共 230 人 (16.4%)、「不滿意」為 6 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%，詳細資料參閱表 4.2.2/圖 4.2.1。

表 4.2.2 指示標牌設置地點滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	360	25.7
滿意	803	57.3
普通	230	16.4
不滿意	6	0.4
非常不滿意	2	0.1
合計	1401	100.0

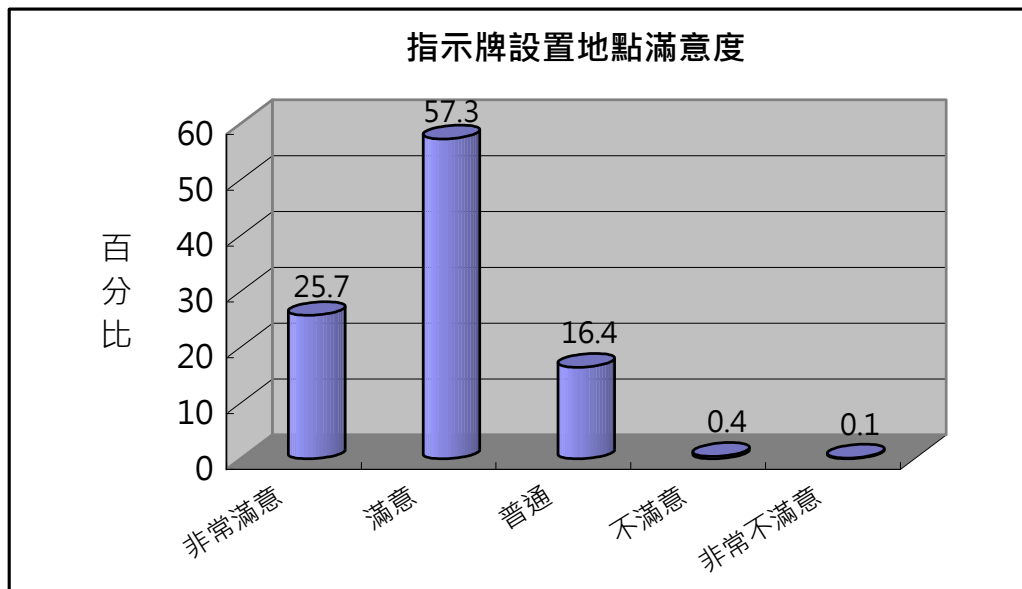


圖 4.2.1 解說指示牌設置地點滿意度

二、指示牌訊息表達

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於指示牌訊息表達的滿意度如下：「非常滿意」共為 370 人 (26.4%)、「滿意」為 800 人 (57.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 83.5%，「普通」共 217 人 (15.5%)、「不滿意」為 13 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%，詳細資料參閱表 4.2.3/圖 4.2.2。

表 4.2.3 指示牌訊息表達滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	370	26.4
滿意	800	57.1
普通	217	15.5
不滿意	13	0.9
非常不滿意	1	0.1
合計	1401	100.0

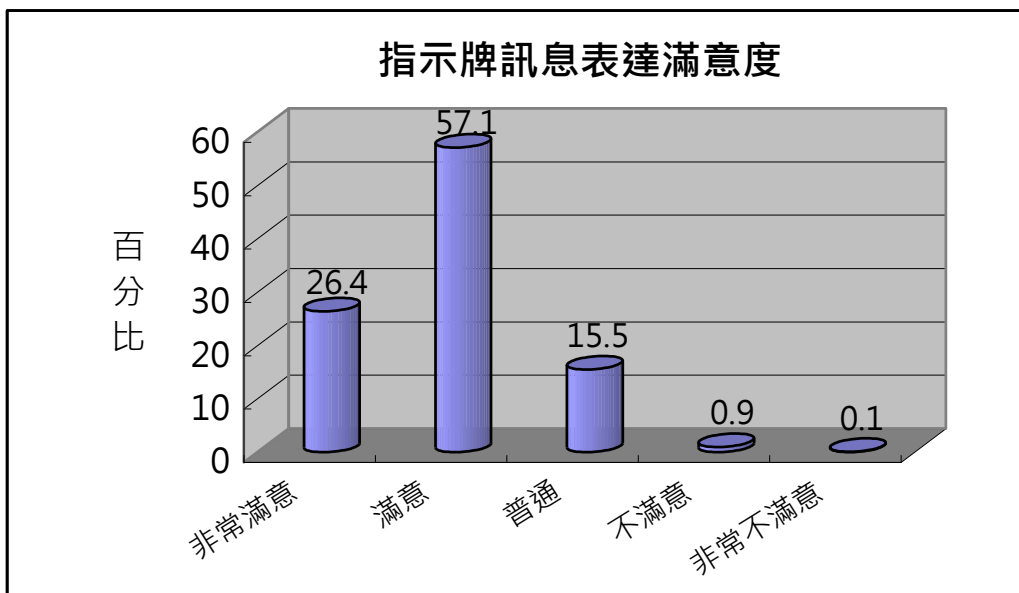


圖 4.2.2 指示牌訊息表達滿意度

三、指示牌造型設計

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於指示牌造型設計的滿意度如下：「非常滿意」共為 370 人 (26.4%)、「滿意」為 756 人 (54.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 80.4%，「普通」共 261 人 (18.6%)、「不滿意」為 14 人 (1.0%)、「非常不滿意」為 0 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%，詳細資料參閱表 4.2.4/圖 4.2.3。

表 4.2.4 指示牌造型設計滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	370	26.4
滿意	756	54.0
普通	261	18.6
不滿意	14	1.0
非常不滿意	0	0.0
合計	1401	100.0

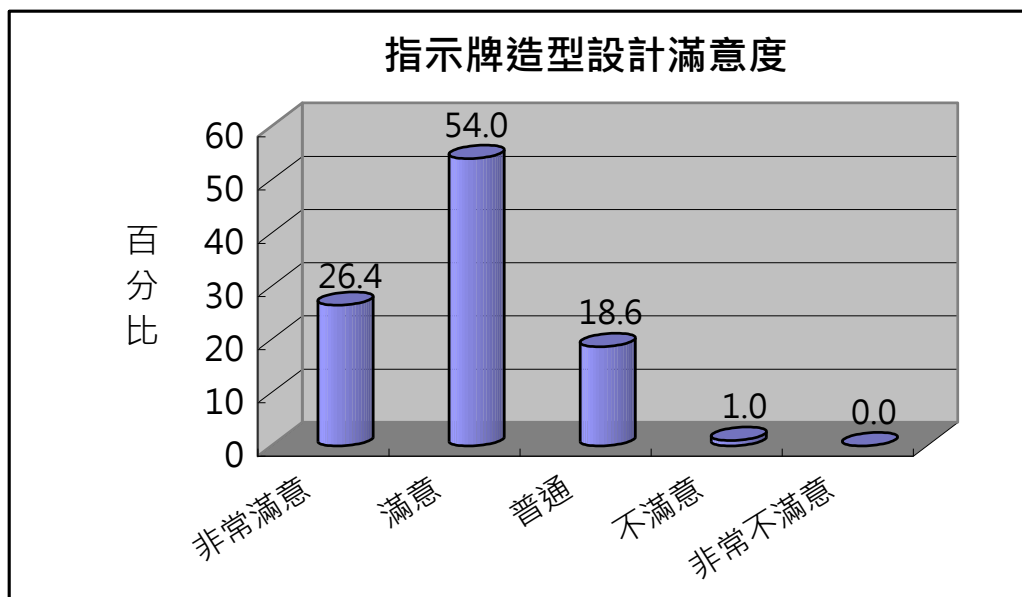


圖 4.2.3 指示牌造型設計滿意度

四、摺頁內容編排

本問項共 1401 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。受訪者對於摺頁內容編排的滿意度如下：「非常滿意」共為 370 人 (26.6%)、「滿意」為 760 人 (54.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 81.2%。「普通」共 252 人 (18.1%)、「不滿意」為 9 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 0 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.2.5/圖 4.2.4。

表 4.2.5 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	370	26.6
滿意	760	54.6
普通	252	18.1
不滿意	9	0.6
非常不滿意	0	0.0
合計	1391	100.0

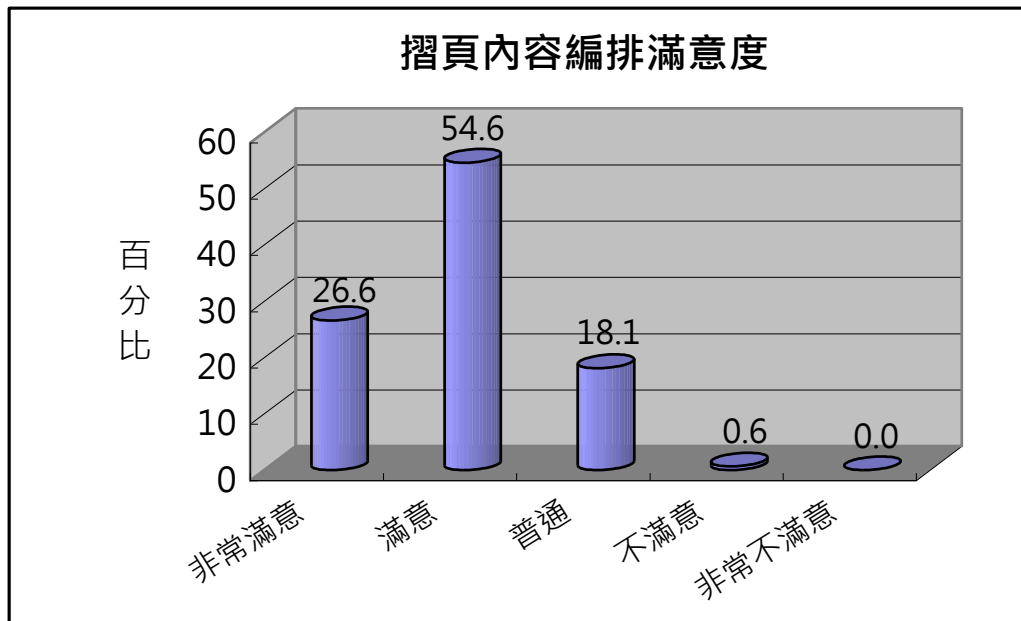


圖 4.2.4 摺頁內容編排滿意度

五、摺頁內容易懂

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 9 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於摺頁內容易懂的滿意度如下：「非常滿意」共為 380 人 (27.3%)、「滿意」為 777 人 (55.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 83.1%。「普通」共 223 人 (16.0%)、「不滿意」為 12 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 0

人(0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.9%，詳細資料參閱表 4.2.6/圖 4.2.5。

表 4.2.6 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	380	27.3
滿意	777	55.8
普通	223	16.0
不滿意	12	0.9
非常不滿意	0	0.0
合計	1392	100.0

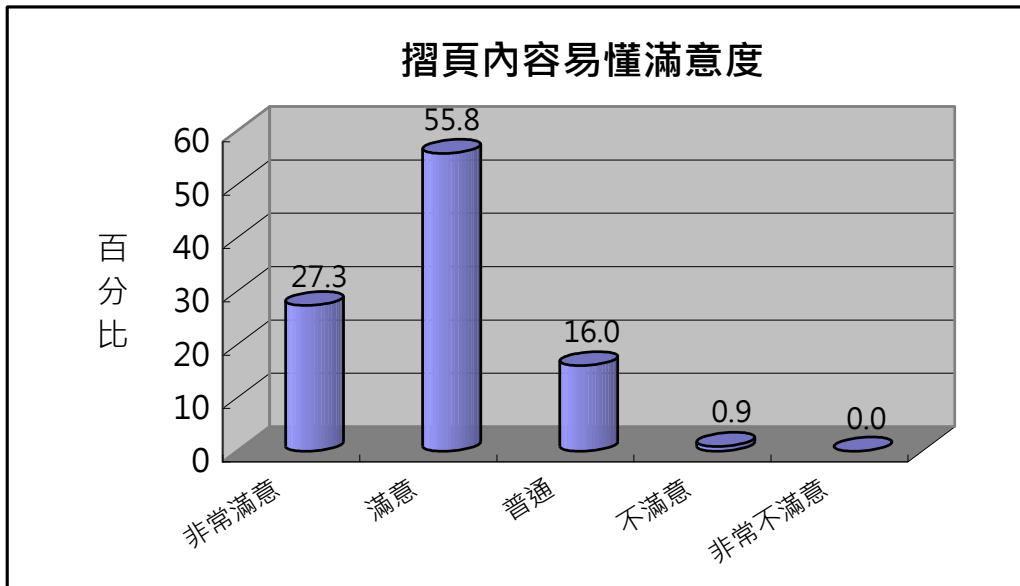


圖 4.2.5 摺頁內容易懂滿意度

六、摺頁介紹完整

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 9 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於摺頁介紹完整的滿意度如下：「非常滿意」共為 415 人(29.8%)、「滿意」為 754 人(54.2%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.0%，

「普通」共 213 人 (15.3%)、「不滿意」為 10 人 (0.7%)、「非常不滿意」為 0 人 (0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.2.7/圖 4.2.6。

表 4.2.7 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	415	29.8
滿意	754	54.2
普通	213	15.3
不滿意	10	0.7
非常不滿意	0	0.0
合計	1392	100.0

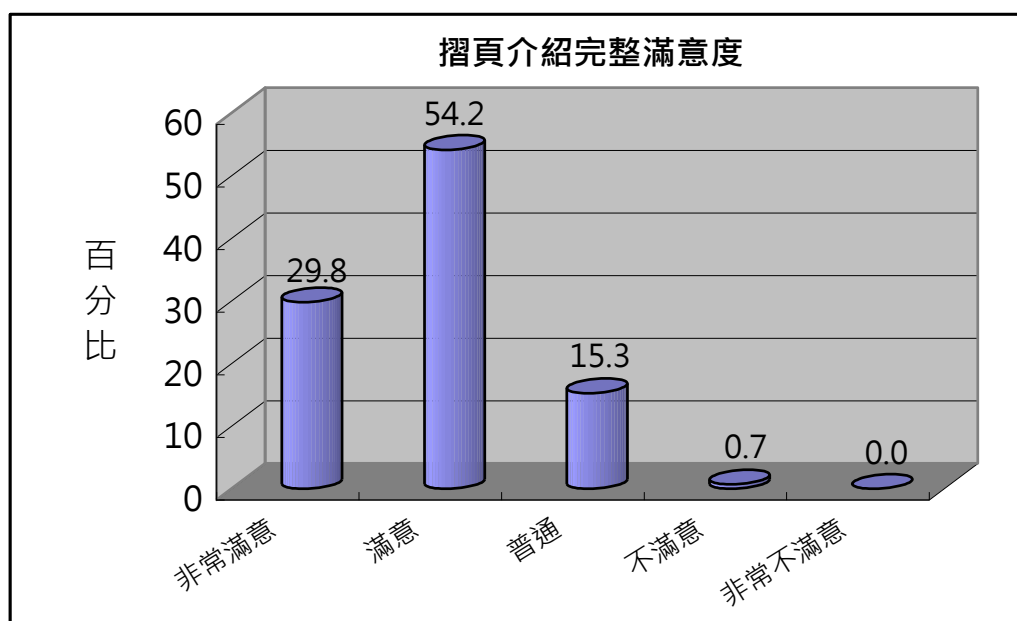


圖 4.2.6 摺頁介紹完整滿意度

七、解說人員解說態度

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 11 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 490 人 (35.3%)、「滿意」為 733 人 (52.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 88.0%，「普通」共 159 人 (11.4%)，「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 4.2.8/圖 4.2.7。

表 4.2.8 解說人員解說態度滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	490	35.3
滿意	733	52.7
普通	159	11.4
不滿意	5	0.4
非常不滿意	3	0.2
合計	1390	100.0

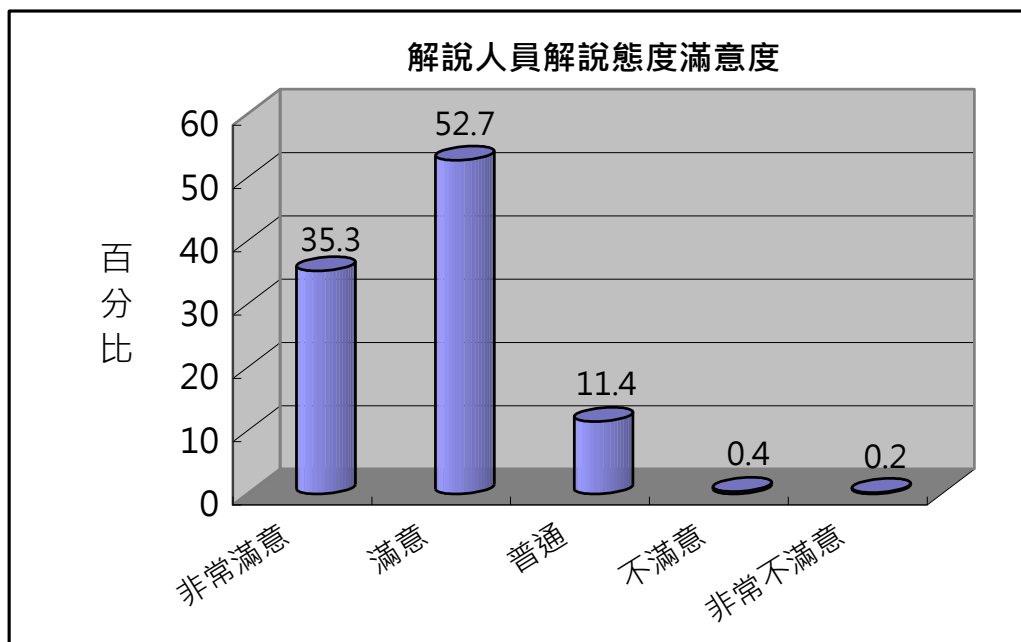


圖 4.2.7 解說人員解說態度滿意度

八、解說人員解說內容

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 12 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 489 人 (35.2%)、「滿意」為 733 人 (52.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 88.0%，「普通」共 158 人 (11.4%)，「不滿意」為 8 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.2.9/圖 4.2.8。

表 4.2.9 解說人員解說內容滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	489	35.2
滿意	733	52.8
普通	158	11.4
不滿意	8	0.6
非常不滿意	1	0.1
合計	1389	100.0

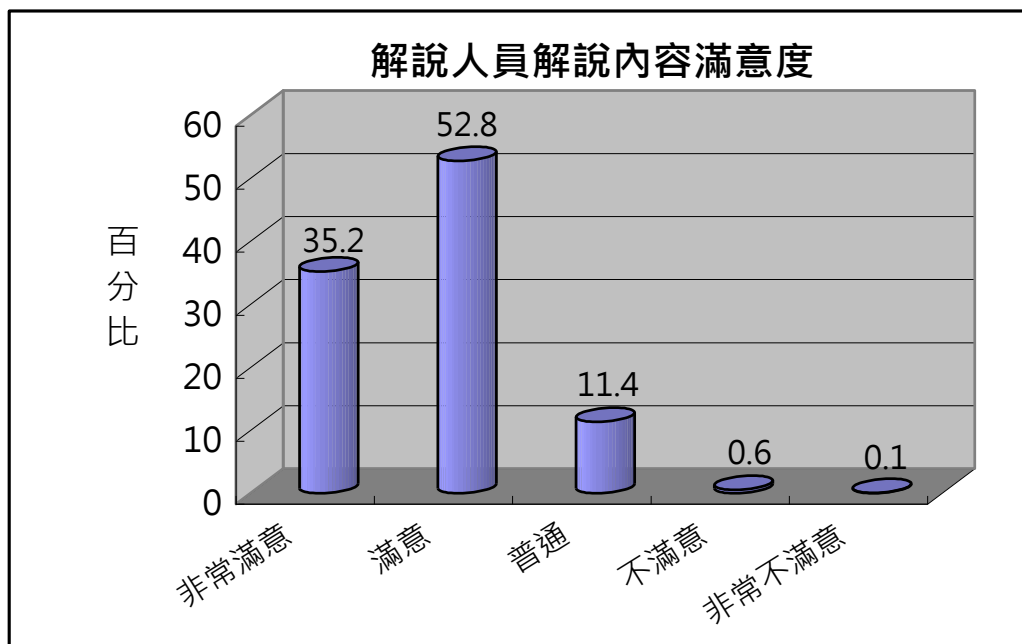


圖 4.2.8 解說人員解說內容滿意度

九、解說人員解說專業

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 9 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於解說人員解說專業的滿意度如下：「非常滿意」共 464 人 (33.3%)、「滿意」為 745 人 (53.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 86.8%，「普通」共 172 人 (12.4%)、「不滿意」為 9 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.2.10/圖 4.2.9。

表 4.2.10 解說人員解說專業滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	464	33.3
滿意	745	53.5
普通	172	12.4
不滿意	9	0.6
非常不滿意	2	0.1
合計	1392	100.0

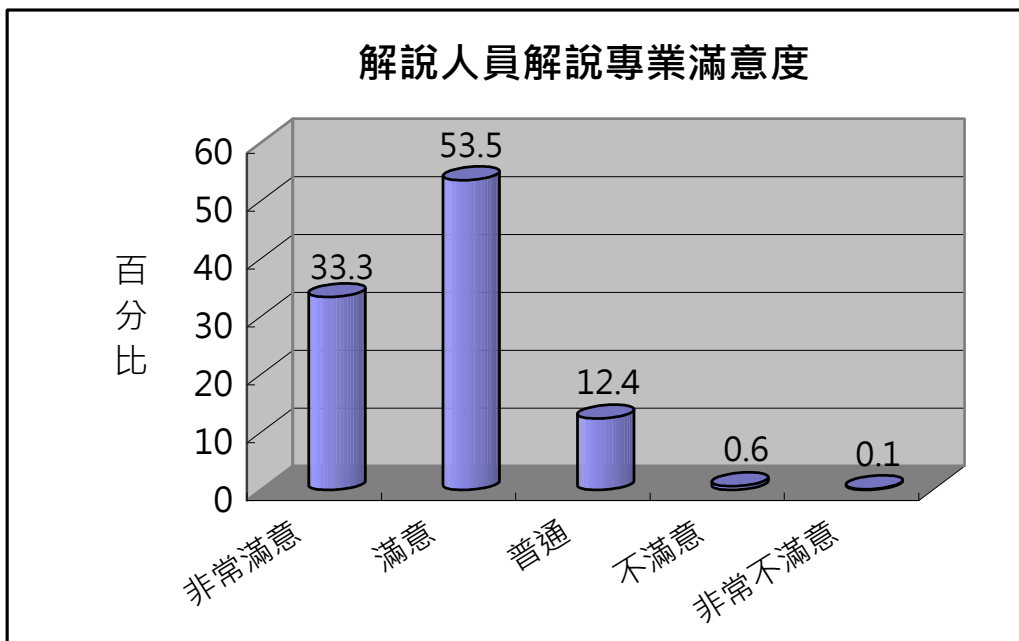


圖 4.2.9 解說人員解說專業滿意度

十、館內解說展示設施設置方式

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 4 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於館內解說展示設施設置方式的滿意度如下：「非常滿意」共為 418 人 (29.9%)、「滿意」為 762 人 (54.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.4%。「普通」共 208 人 (14.9%)、「不滿意」為 8 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.2.11/圖 4.2.10。

表 4.2.11 館內解說展示設施設置方式滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	418	29.9
滿意	762	54.5
普通	208	14.9
不滿意	8	0.6
非常不滿意	1	0.1
合計	1397	100.0

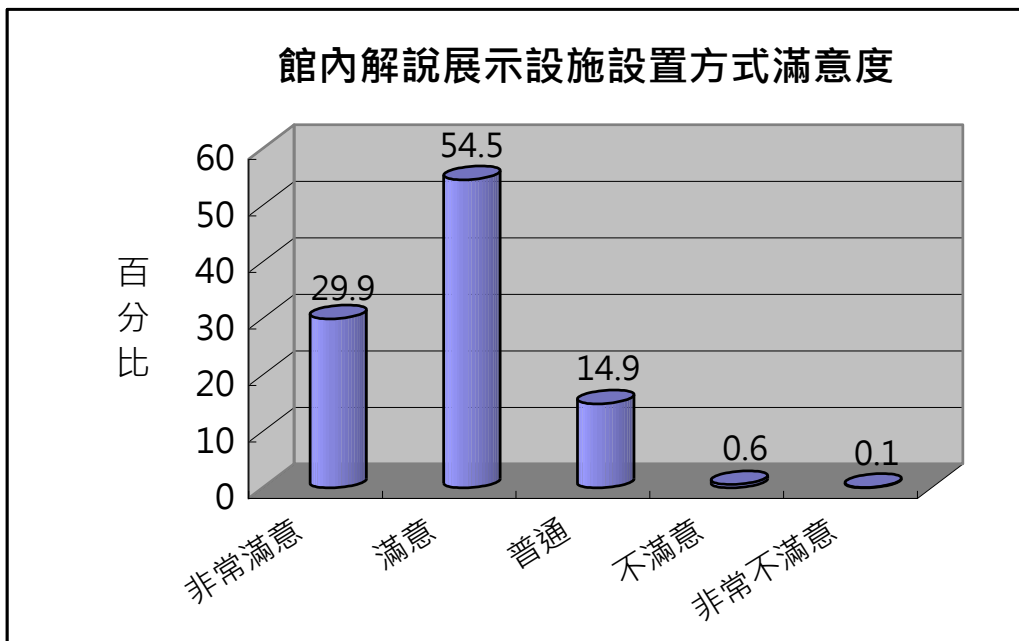


圖 4.2.10 館內解說展示設施設置方式滿意度

十一、館內解說展示設施展示內容

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 3 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於館內解說陳列展示內容的滿意度如下：「非常滿意」共為 419 人 (30.0%)、「滿意」為 761 人 (54.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 84.4%，「普通」共 203 人 (14.5%)，「不滿意」為 13 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.0%，詳細資料參閱表 4.2.12/

圖 4.2.11。

表 4.2.12 館內解說展示設施展示內容滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	419	30.0
滿意	761	54.4
普通	203	14.5
不滿意	13	0.9
非常不滿意	2	0.1
合計	1398	100.0

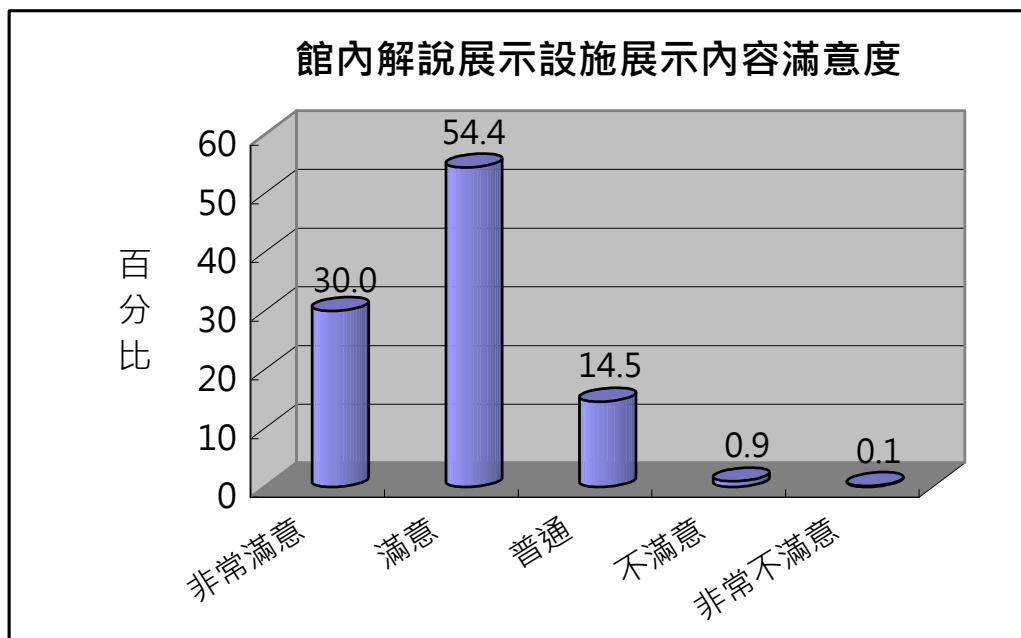


圖 4.2.11 館內解說展示設施展示內容滿意度

十二、視聽多媒體播放

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 22 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

407 人(29.5%)、「滿意」為 725 人(52.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 82.1%。「普通」共 222 人 (16.1%)、「不滿意」為 21 人 (1.5%)、「非常不滿意」為 4 人(0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%。詳細資料參閱表 4.2.13/圖 4.2.12。

表 4.2.13 視聽多媒體播放滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	407	29.5
滿意	725	52.6
普通	222	16.1
不滿意	21	1.5
非常不滿意	4	0.3
合計	1379	100.0

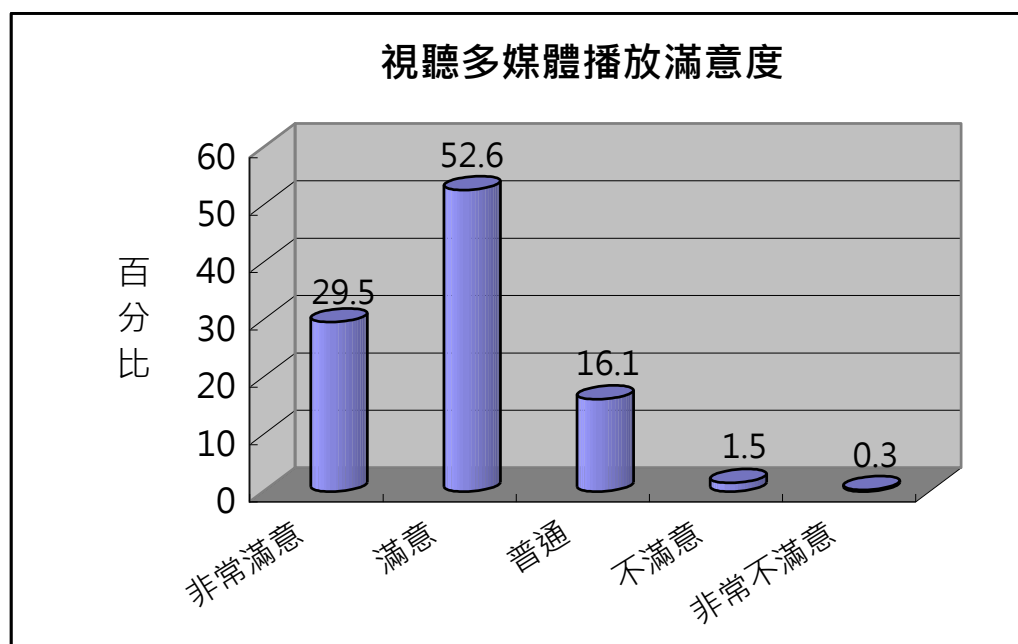


圖 4.2.12 視聽多媒體播放滿意度

十三、雙語解說服務

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 143 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 365 人 (29.0%)、「滿意」為 638 人 (50.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.7%，「普通」共 235 人 (18.7%)、「不滿意」為 16 人 (1.3%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.6%，詳細資料參閱表 4.2.14/圖 4.2.13。

表 4.2.14 雙語解說服務滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	365	29.0
滿意	638	50.7
普通	235	18.7
不滿意	16	1.3
非常不滿意	4	0.3
合計	1258	100.0

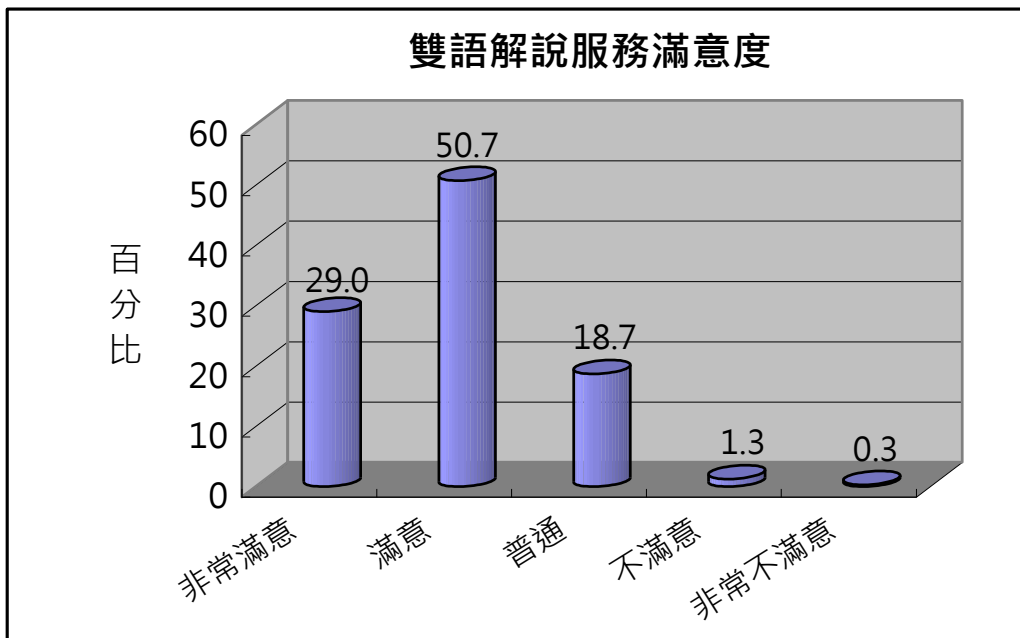


圖 4.2.13 雙語解說服務滿意度

十四、身心障礙解說與服務

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 187 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 348 人 (28.7%)、「滿意」為 596 人 (49.1%)，非常滿意與滿意合計比例為 77.8%。「普通」共 246 人 (20.3%)、「不滿意」為 23 人 (1.9%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%，詳細資料參閱表 4.2.15/圖 4.2.14。

表 4.2.15 身心障礙解說服務滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	348	28.7
滿意	596	49.1
普通	246	20.3
不滿意	23	1.9
非常不滿意	1	0.1
合計	1214	100.0

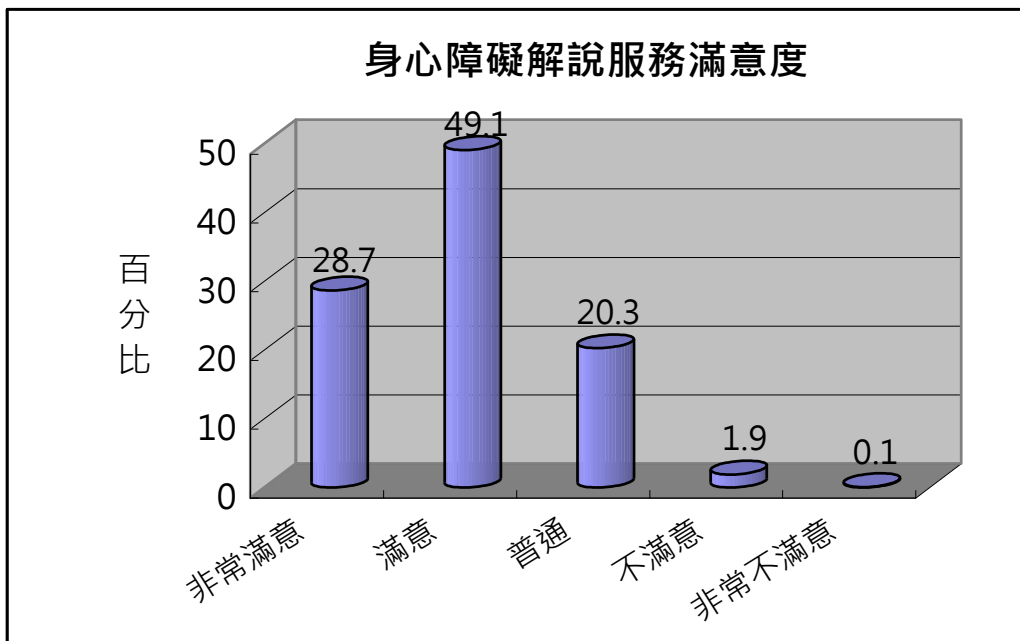


圖 4.2.14 身心障礙解說服務滿意度

十五、遊客對各項解說服務滿意度的平均數

綜合上述 14 項遊客對各項解說服務的滿意度的分析中發現，受訪遊客對解說服務的平均滿意度為 4.03，其中以「解說人員解說態度 (平均數 4.19)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.19)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.17)」、「館內解說展示設施設置方式 (平均數 4.12)」、「館內解說展示設施展示內容 (平均數 4.12)」之滿意程度較高，而對「雙語解說服務 (平均數 3.65)」、「身心

障礙解說服務 (平均數 3.50) 」等相關題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.2.16 遊客對各項解說服務滿意度之平均數與標準差

各項解說服務滿意度	調查樣本		
	平均數	標準差	排序
1. 指示牌設置地點	4.08	0.66	6
2. 指示牌訊息表達	4.09	0.67	5
3. 指示牌造型設計	4.06	0.69	8
4. 摺頁內容編排	4.04	0.76	9
5. 摺頁內容易懂	4.07	0.75	7
6. 摺頁介紹完整	4.10	0.75	4
7. 解說人員解說態度	4.19	0.76	1
8. 解說人員解說內容	4.19	0.77	1
9. 解說人員解說專業	4.17	0.75	2
10. 館內解說展示設施設置方式	4.12	0.71	3
11. 館內解說展示設施展示內容	4.12	0.71	3
12. 視聽多媒體播放	4.03	0.88	10
13. 雙語解說服務	3.65	1.41	11
14. 身心障礙解說服務	3.50	1.54	12
平均滿意度	4.03	0.84	

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

圖 4.2.15 為本調查將 14 項解說服務滿意度整理將「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。

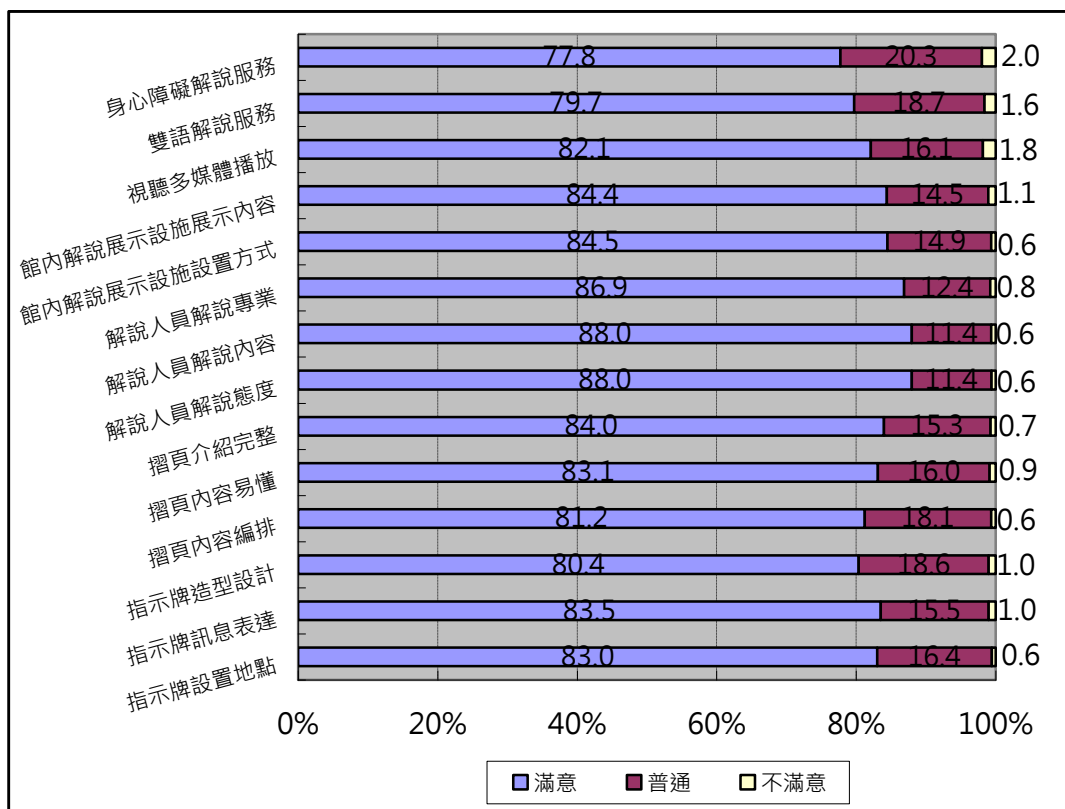


圖 4.2.15 遊客對解說服務滿意度之百分比分配

參、遊客基本資料、旅遊特性與解說服務滿意度分析

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滿意度問項共 14 項合併為整體解說服務滿意度構面間差異分析，如表 4.2.17 與 4.2.18。

一、遊客基本資料

在年齡方面，對整體解說服務滿意度構面上有顯著性差異。在整體解說服務滿意度上「31-40 歲」、「51-60 歲」、「71 歲及以上」大於「21-30 歲」。

在學歷方面，對整體解說服務滿意度構面上有顯著性差異。在整體解說服務滿意度上「國小 (含以下) 」大於「高中職」、「專科」、「大學」、「研究所及以上」。

在職業方面，對整體解說服務滿意度構面上有顯著性差異。在整體解說服務滿意度上「家庭主婦」大於「商業」。

在居住地方面，對整體解說服務滿意度構面上有顯著性差異。在整體解說服務滿意度上「中國大陸」、「海外」大於「金門」。

在性別、平均收入方面，對整體解說服務滿意度構面上無顯著性差異。

二、旅遊特性

在交通工具方面，對整體解說服務滿意度構面上有顯著性差異。在整體解說服務滿意度上「遊覽車」大於「機車」。

在停留時間方面，對整體解說服務滿意度構面上有顯著性差異。在整體解說服務滿意度上「1 天以內」、「3 天 2 夜」大於「4 天 3 夜」。

在旅遊方式方面，對整體解說服務滿意度構面上有顯著性差異。在整體解說服務滿意度上「參加旅行團」大於「自由行」、「本地居民」。

在蒞臨次數、主要目的方面，對整體解說服務滿意度構面上無顯著性差異。

表 4.2.17 遊客基本資料對整體解說服務滿意度構面之 t 檢定與單因子變異數分析

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	626	4.03	0.80	
	(2)女	775	4.03		
年齡	(1)20歲以下	166	4.05	5.01 ^{***}	3>2 · 5>2 · 7>2
	(2)21-30歲	277	3.89		
	(3)31-40歲	316	4.09		
	(4)41-50歲	310	3.97		
	(5)51-60歲	223	4.11		
	(6)61-70歲	84	4.11		
	(7)71歲及以上	25	4.39		
學歷	(1)國小(含以下)	110	4.35	8.95 ^{***}	1>3 · 1>4 1>5 · 1>6
	(2)國中	124	4.09		
	(3)高中職	401	4.06		
	(4)專科	229	4.03		
	(5)大學	440	3.92		
	(6)研究所及以上	97	3.97		
職業	(1)學生	205	4.03	2.77 ^{**}	5>2
	(2)商業	263	3.90		
	(3)工業	178	4.04		
	(4)軍、公、教、警人員	141	4.07		
	(5)家庭主婦	166	4.20		
	(6)農、林、漁、牧人員	28	4.21		
	(7)退休人員	59	4.06		
	(8)自由業	93	3.98		
	(9)服務業	252	4.03		
	(10)其他	16	3.89		
平均收入	(1)30,000元以下	671	4.07	1.53	
	(2)30,001- 50,000元	437	4.01		
	(3)50,001- 80,000元	211	3.99		
	(4)80,001元以上	82	3.96		
居住地區	(1)金門	76	3.86	5.50 ^{***}	3>1 · 4>1
	(2)台灣其他縣市	1264	4.03		
	(3)中國大陸	52	4.23		
	(4)海外	9	4.56		

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

表 4.2.18 旅遊特性對整體解說服務滿意度構面之單因子變異數分析

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	985	4.05	0.92	
	(2)第二次	197	3.95		
	(3)第三次	59	4.00		
	(4)第四次	23	4.07		
	(5)第五次以上	137	4.02		
交通工具	(1)自行車	19	4.11	5.81 ^{***}	5>4
	(2)公車	36	3.93		
	(3)轎車	164	3.91		
	(4)機車	141	3.84		
	(5)遊覽車	1040	4.08		
主要目的	(1)旅遊	1227	4.05	2.92	
	(2)商務洽公兼旅遊	63	3.83		
	(3)探親及訪友	46	4.06		
	(4)本地居民	47	3.93		
	(5)中轉旅客	18	3.75		
停留時間	(1)1天以內	76	4.19	5.14 ^{***}	1>4 · 3>4
	(2)2天1夜	203	4.00		
	(3)3天2夜	955	4.06		
	(4)4天3夜	53	3.73		
	(5)5天(含)以上	38	3.90		
	(6)本地居民	76	3.86		
旅遊方式	(1)參加旅行團	1040	4.08	10.15 ^{***}	1>2 · 1>3
	(2)自由行	289	3.91		
	(3)本地居民	72	3.85		

註 1 : ^{***} $p < 0.001$ 。

註 2 : 交通工具刪除「步行」1 筆資料。

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、垃圾桶設置數量、垃圾桶設置地點適切、餐飲設施數量種類、餐飲設施品質、方向及區位指標牌內容、無障礙設施的設置等 10 項，整理如下表 4.3.1，請參閱。

一、停車場容量

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 21 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於停車場容量的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 80.0%，「普通」佔 18.0%，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%。

二、停車場設置地點適切

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 18 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：非常滿意與滿意合計比例為 79.4%，「普通」佔 18.4%，不滿意與非常不滿意合計為 2.3%。

三、廁所設置數量

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 4 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於廁所設置數量的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.4%，「普通」佔 19.1%，不滿意與非常不滿意合計為 2.5%。

四、廁所清潔維護品質

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 6 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於廁所清潔維護品質的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 78.1%，「普通」佔 19.3%，不滿意與非常不滿意合計為 2.6%。

五、垃圾桶設置數量

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 6 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於垃圾桶設置數量的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 75.9%，「普通」佔 21.8%，不滿意與非常不滿意合計為 2.3%。

六、垃圾桶設置地點適切

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 5 人，此部份不計

入百分比比例。受訪者對於垃圾桶設置地點適切滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 74.3%，「普通」佔 22.9%，不滿意與非常不滿意合計為 2.8%。

七、餐飲設施數量種類

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 25 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於餐飲設施數量種類的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 69.8%，「普通」佔 25.5%，不滿意與非常不滿意合計為 4.6%。

八、餐飲設施品質

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 30 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於餐飲設施品質的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 70.8%，「普通」佔 25.7%，不滿意與非常不滿意合計為 3.5%。

九、方向及區位指標牌內容

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 8 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：非常滿意與滿意合計比例為 78.1%，「普通」佔 20.8%，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%。

十、無障礙設施的設置

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 85 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：非常滿意與滿意合計比例為 76.8%，「普通」佔 21.4%，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%。

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	373	27.0
	滿意	731	53.0
	普通	248	18.0
	不滿意	22	1.6
	非常不滿意	6	0.4
	未曾使用本項設施	21	
	小計	1401	100.0
二、停車場設置地點適切	非常滿意	369	26.7
	滿意	729	52.7
	普通	254	18.4
	不滿意	27	2.0
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	18	
	小計	1401	100.0
三、廁所設置數量	非常滿意	391	28.0
	滿意	704	50.4
	普通	267	19.1
	不滿意	32	2.3
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	4	
	小計	1401	100.0
四、廁所清潔維護品質	非常滿意	408	29.2
	滿意	682	48.9
	普通	269	19.3
	不滿意	31	2.2
	非常不滿意	5	0.4
	未曾使用本項設施	6	
	小計	1401	100.0
五、垃圾桶設置數量	非常滿意	357	25.6
	滿意	701	50.3
	普通	304	21.8
	不滿意	31	2.2
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	6	0.4
	小計	1401	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、垃圾桶設置地點適切	非常滿意	347	24.9
	滿意	690	49.4
	普通	320	22.9
	不滿意	35	2.5
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	5	
	小計	1401	100.0
七、餐飲設施數量種類	非常滿意	332	24.1
	滿意	629	45.7
	普通	351	25.5
	不滿意	54	3.9
	非常不滿意	10	0.7
	未曾使用本項設施	25	
	小計	1401	100.0
八、餐飲設施品質	非常滿意	319	23.3
	滿意	651	47.5
	普通	353	25.7
	不滿意	41	3.0
	非常不滿意	7	0.5
	未曾使用本項設施	30	
	小計	1401	100.0
九、方向及區位指標牌內容	非常滿意	341	24.5
	滿意	747	53.6
	普通	290	20.8
	不滿意	12	0.9
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	8	
	小計	1401	100.0
十、無障礙設施設置	非常滿意	334	25.4
	滿意	677	51.4
	普通	282	21.4
	不滿意	21	1.6
	非常不滿意	2	0.2
	未曾使用本項設施	85	
	小計	1401	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 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 21 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於停車場容量的滿意度如下：「非常滿意」共為 373 人 (27.0%)、「滿意」為 731 人 (53.0%)，非常滿意與滿意合計比例為 80.0%。「普通」共 248 人 (18.0%)、「不滿意」為 22 人 (1.6%)、「非常不滿意」為 6 人 (0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.0%，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	373	27.0
滿意	731	53.0
普通	248	18.0
不滿意	22	1.6
非常不滿意	6	0.4
合計	1380	100.0

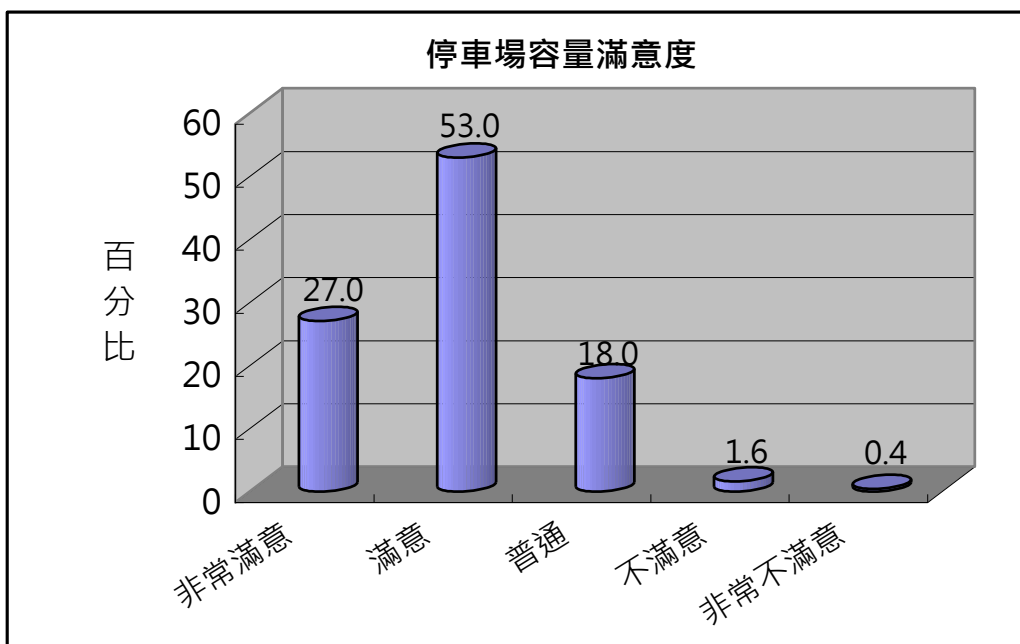


圖 4.3.1 停車場容量滿意度

二、停車場設置地點適切

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 18 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 369 人 (26.7%)、「滿意」為 729 人 (52.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 79.4%。「普通」共 254 人 (18.4%)、「不滿意」為 27 人 (2.0%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.3%，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	369	26.7
滿意	729	52.7
普通	254	18.4
不滿意	27	2.0
非常不滿意	4	0.3
合計	1383	100.0

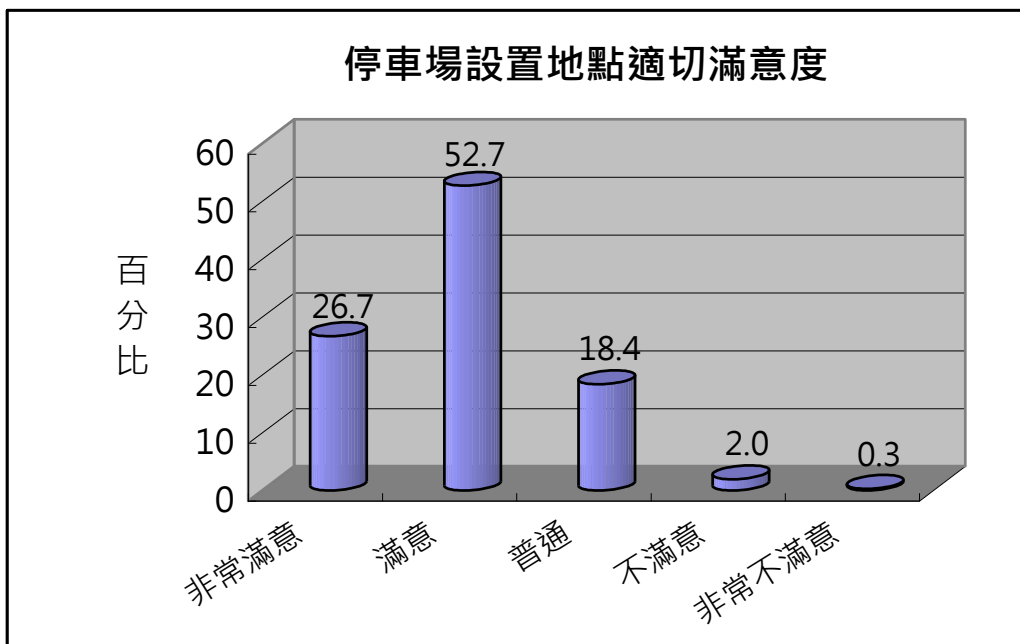


圖 4.3.2 停車場設置地點適切滿意度

三、廁所設置數量

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 4 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於廁所設置數量的滿意度如下：「非常滿意」共為 391 人 (28.0%)、「滿意」為 704 人 (50.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.4%。「普通」共 267 人 (19.1%)、「不滿意」為 32 人 (2.3%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.5%，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	391	28.0
滿意	704	50.4
普通	267	19.1
不滿意	32	2.3
非常不滿意	3	0.2
合計	1397	100.0

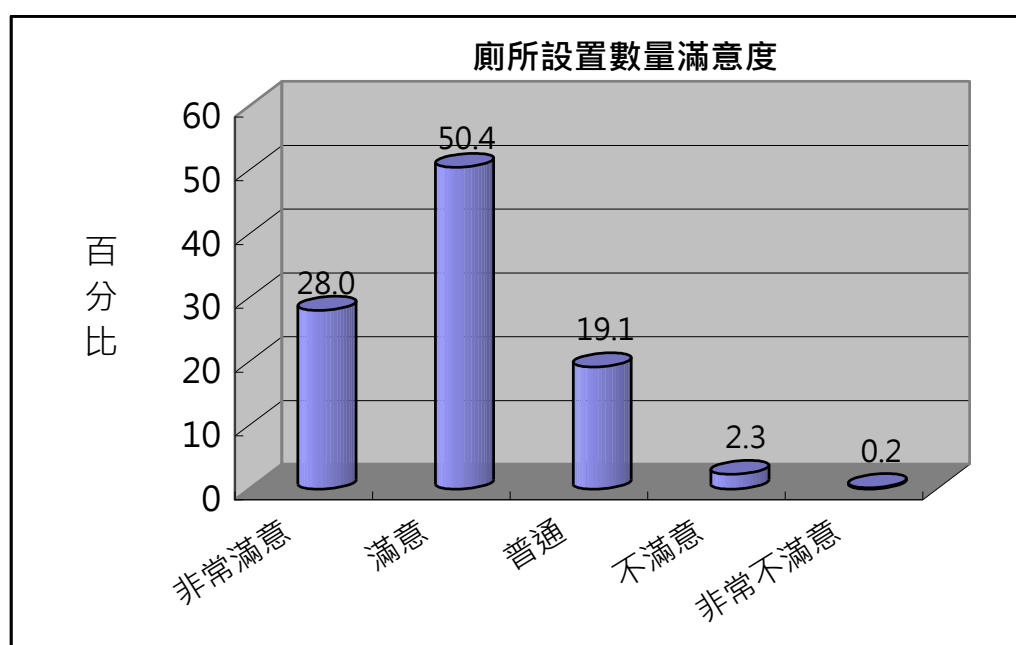


圖 4.3.3 廁所設置數量滿意度

四、廁所清潔維護品質

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 6 人，此部份不計

入百分比比例。受訪者對於廁所清潔維護品質的滿意度如下：「非常滿意」共為 408 人(29.2%)、「滿意」為 682 人(48.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.1%。「普通」共 269 人 (19.3%)、「不滿意」為 31 人 (2.2%)、「非常不滿意」為 5 人(0.4%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.6%。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	408	29.2
滿意	682	48.9
普通	269	19.3
不滿意	31	2.2
非常不滿意	5	0.4
合計	1395	100.0

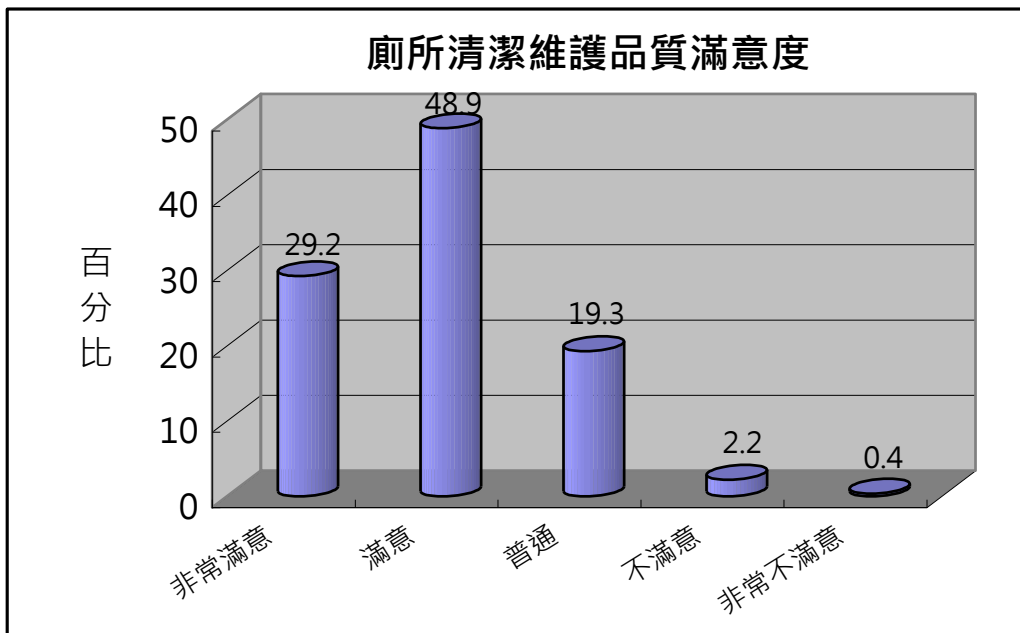


圖 4.3.4 廁所清潔維護品質滿意度

五、垃圾桶設置數量

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 6 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於垃圾桶設置數量的滿意度如下：「非常滿意」共為 357 人 (25.6%)、「滿意」為 701 人 (50.3%)，非常滿意與滿意合計比例為 75.9%，「普通」共 304 人 (21.8%)、「不滿意」為 31 人 (2.2%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.3%，詳細資料參閱表 4.3.6/圖 4.3.5。

表 4.3.6 垃圾桶設置數量滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	357	25.6
滿意	701	50.3
普通	304	21.8
不滿意	31	2.2
非常不滿意	2	0.1
合計	1395	100.0

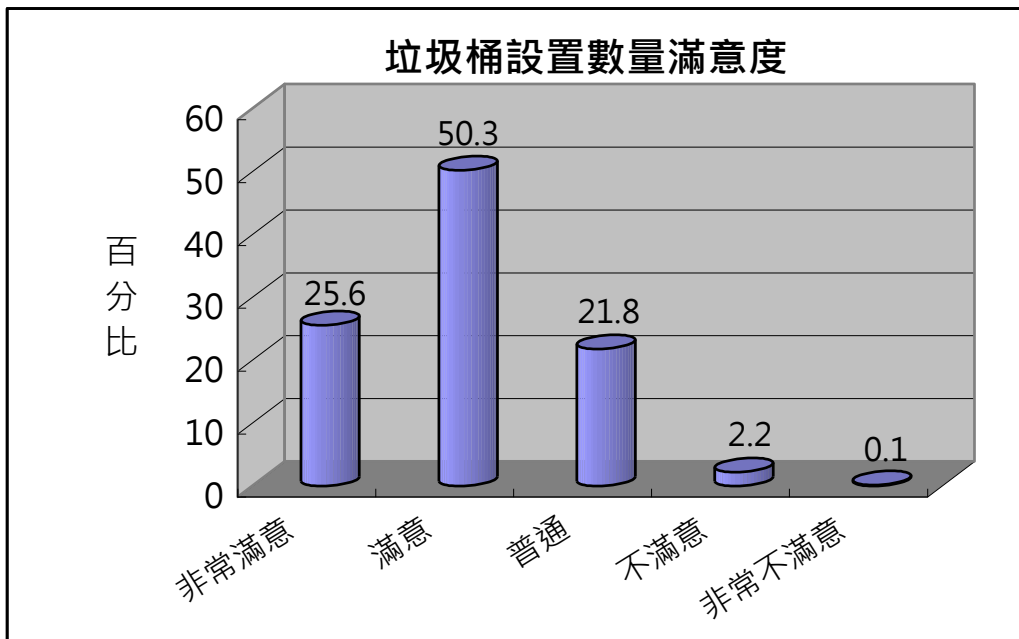


圖 4.3.5 垃圾桶設置數量滿意度

六、垃圾桶設置地點適切

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 5 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於垃圾桶設置地點適切滿意度如下：「非常滿意」共為 347 人(24.9%)、「滿意」為 690 人(49.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 74.3%。「普通」共 320 人 (22.9%)、「不滿意」為 35 人 (2.5%)、「非常不滿意」為 4 人(0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 2.8%，詳細資料參閱表 4.3.7/圖 4.3.6。

表 4.3.7 垃圾桶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	347	24.9
滿意	690	49.4
普通	320	22.9
不滿意	35	2.5
非常不滿意	4	0.3
合計	1396	100.0

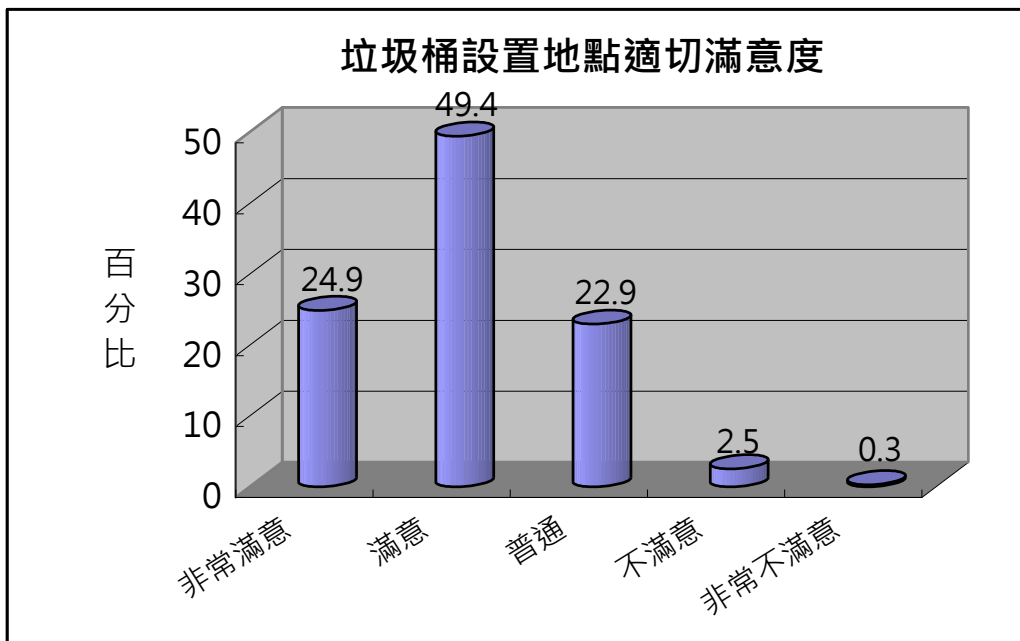


圖 4.3.6 垃圾桶設置地點適切滿意度

七、餐飲設施數量種類

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 25 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於餐飲設施數量種類的滿意度如下：「非常滿意」共為 332 人 (24.1%)、「滿意」為 629 人 (45.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 69.8%、「普通」共 351 人 (25.5%)、「不滿意」為 54 人 (3.9%)、「非常不滿意」為 10 人 (0.7%)，不滿意與非常不滿意合計為 4.6%，詳細資料參閱表 4.3.8/圖 4.3.7。

表 4.3.8 餐飲設施數量種類滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	332	24.1
滿意	629	45.7
普通	351	25.5
不滿意	54	3.9
非常不滿意	10	0.7
合計	1376	100.0

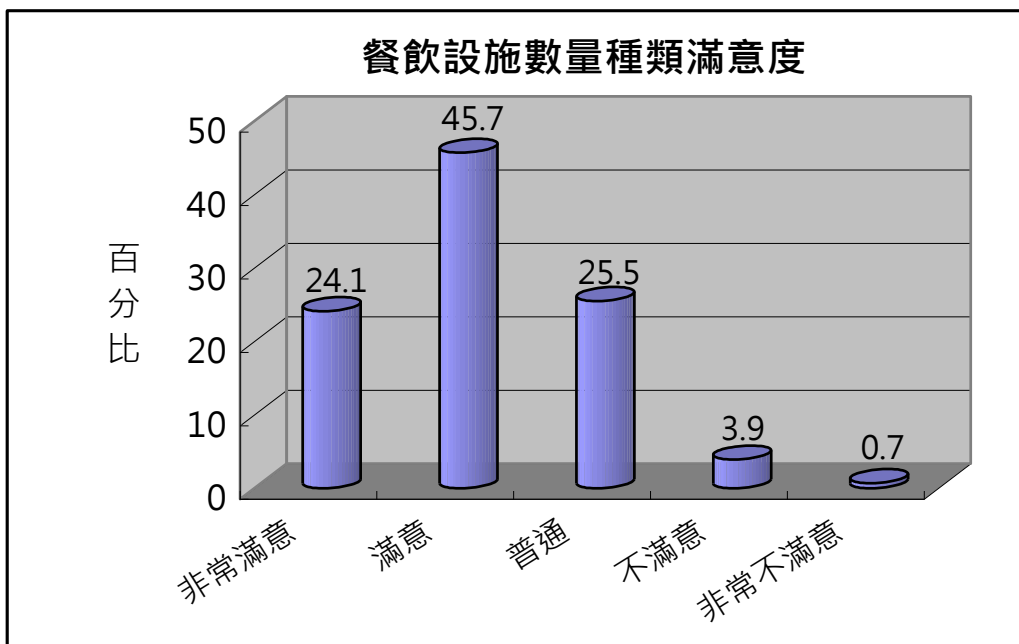


圖 4.3.7 餐飲設施數量種類滿意度

八、餐飲設施品質

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 30 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於餐飲設施品質的滿意度如下：「非常滿意」共為 319 人 (23.3%)、「滿意」為 651 人 (47.5%)，非常滿意與滿意合計比例為 70.8%，「普通」共 353 人 (25.7%)、「不滿意」為 41 人 (3.0%)、「非常不滿意」為 7

人(0.5%)，不滿意與非常不滿意合計為 3.5%，詳細資料參閱表 4.3.9/圖 4.3.8。

表 4.3.9 餐飲設施品質滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	319	23.3
滿意	651	47.5
普通	353	25.7
不滿意	41	3.0
非常不滿意	7	0.5
合計	1371	100.0

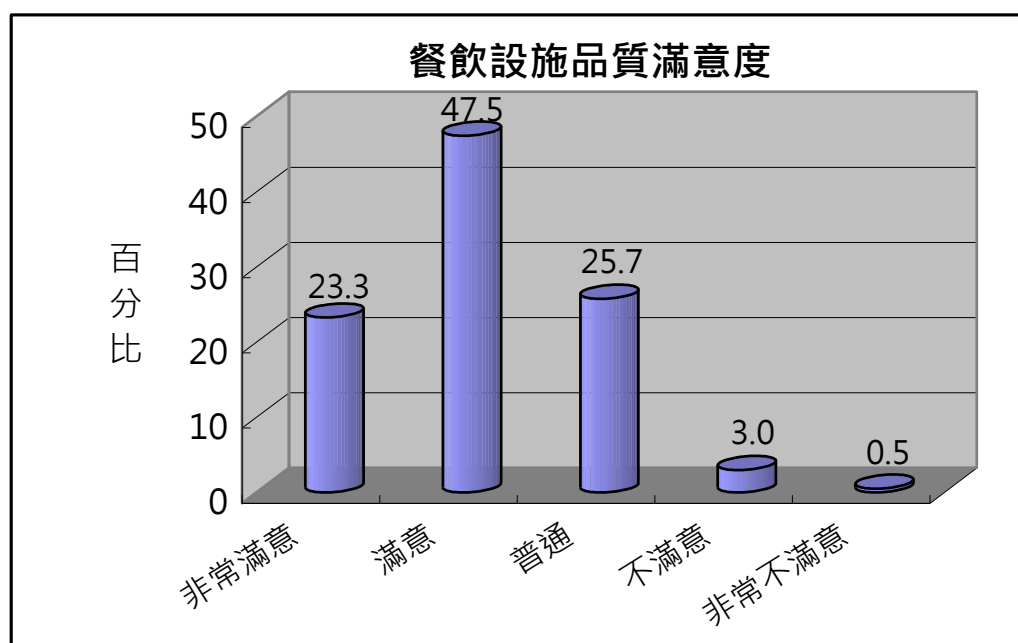


圖 4.3.8 餐飲設施品質滿意度

九、方向及區位指標牌內容

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 8 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 341 人 (24.5%)、「滿意」為 747 人 (53.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 78.1%，「普通」共 290 人 (20.8%)，「不滿意」為 12 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.1%，詳細資料參閱表 4.3.10/ 圖 4.3.9。

表 4.3.10 方向及區位指標牌內容滿意度

滿意度	調查樣本	
	次數	百分比(%)
非常滿意	341	24.5
滿意	747	53.6
普通	290	20.8
不滿意	12	0.9
非常不滿意	3	0.2
合計	1393	100.0

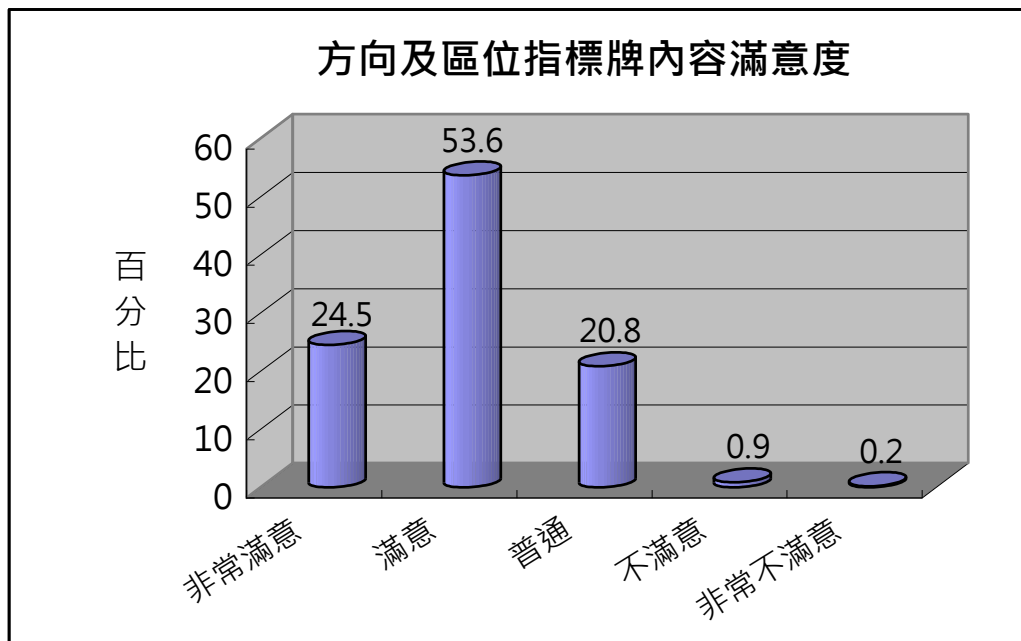


圖 4.3.9 方向及區位指標牌內容滿意度

十、無障礙設施的設置

本問項共 1401 份，受訪者勾選「未曾使用本項設施」為 85 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 334 人 (25.4%)、「滿意」為 677 人 (51.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 76.8%。「普通」共 282 人 (21.4%)、「不滿意」為 21 人 (1.6%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.8%，詳細資料參閱表 4.3.11/圖 4.3.10。

表 4.3.11 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	334	25.4
滿意	677	51.4
普通	282	21.4
不滿意	21	1.6
非常不滿意	2	0.2
合計	1316	100.0

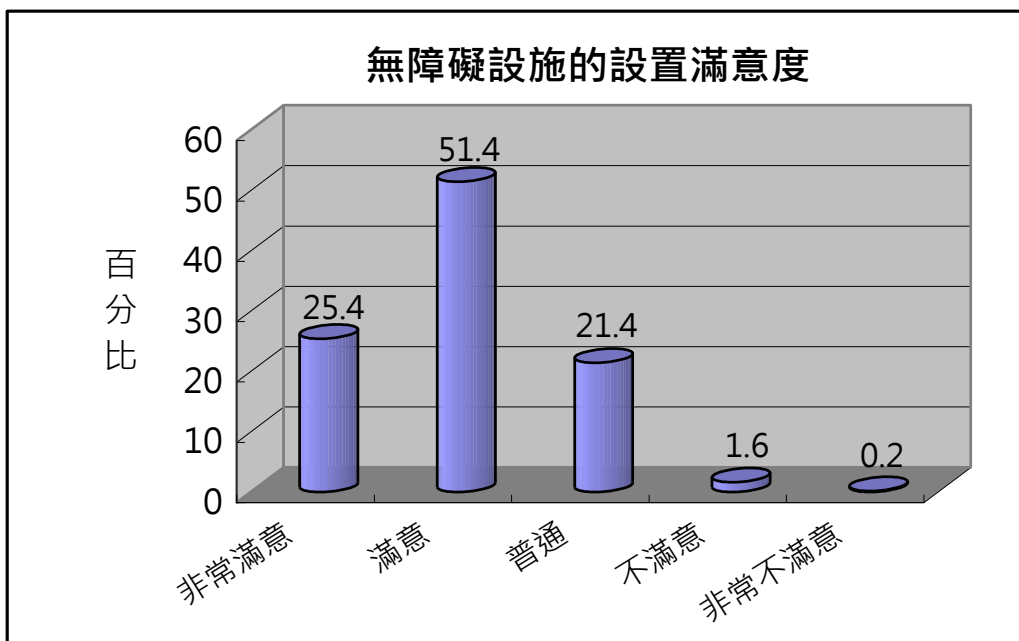


圖 4.3.10 無障礙設施的設置滿意度

十一、遊客對各項公共設施滿意度的平均數

綜合上述 10 項遊客對各項公共設施滿意度的分析中發現，受訪遊客對公共設施的平均滿意度為 3.93，其中以「廁所設置數量（平均數 4.03）」、「廁所清潔維護的品質（平均數 4.03）」、「停車場容量（平均數 3.99）」、「方向及區位指標牌內容（平均數 3.99）」、「停車場設置地點適切（平均數 3.98）」之滿意程度較高，而對「餐飲設施數量種類（平均數 3.82）」、「餐飲設施品質（平均數 3.82）」、「無障礙設施的設置（平均數 3.76）」等相關題項之滿意程度較低，相關數據請參閱下表。

表 4.3.12 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	3.99	0.88	2
2. 停車場設置地點適切	3.98	0.86	3
3. 廁所設置數量	4.03	0.79	1
4. 廁所清潔維護品質	4.03	0.81	1
5. 垃圾桶設置數量	3.97	0.80	4
6. 垃圾桶設置地點適切	3.95	0.81	5
7. 餐飲設施數量種類	3.82	0.97	6
8. 餐飲設施品質	3.82	0.97	6
9. 方向及區位指標牌內容	3.99	0.77	2
10. 無障礙設施的設置	3.76	1.19	7
平均滿意度	3.93	0.89	

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 4.3.11 為 10 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。

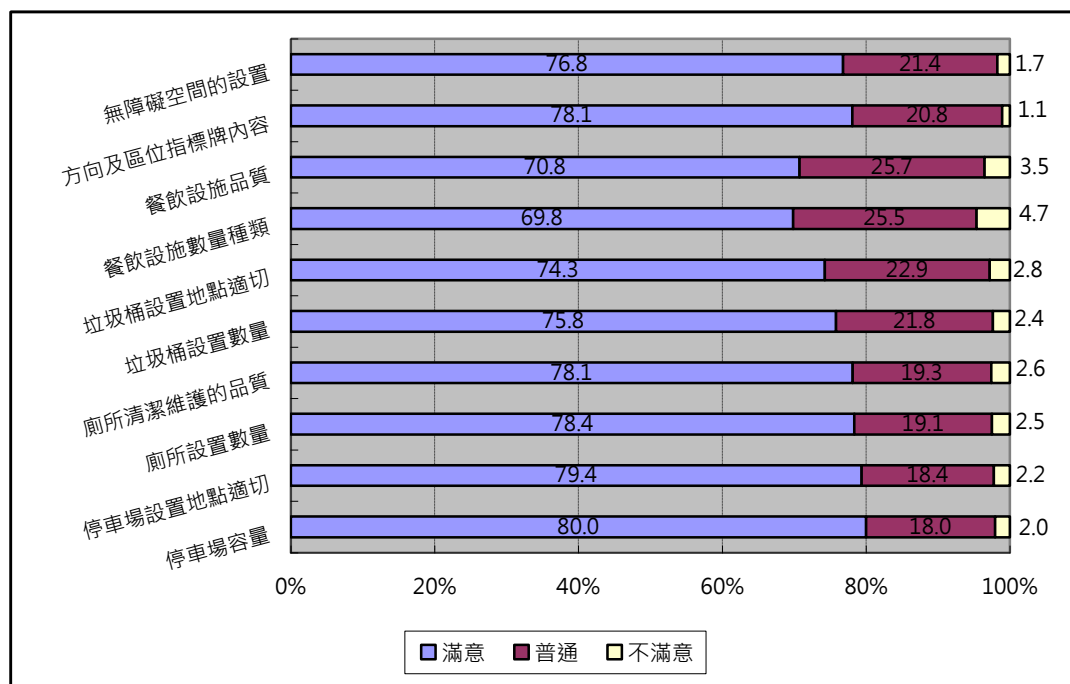


圖 4.3.11 各項公共設施滿意度之百分比分配

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 10 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

在年齡方面，對整體公共設施滿意度構面上有顯著性差異。在整體公共設施滿意度上「71 歲及以上」大於「21-30 歲」。

在學歷方面，對整體公共設施滿意度構面上有顯著性差異。在整體公共設施滿意度上「國小 (含以下) 」大於「高中職」、「專科」、「大學」、「研究所及以上」。

在居住地方面，對整體公共設施滿意度構面上有顯著性差異。在整體公共設施滿意度上「台灣其他縣市」、「中國大陸」、「海外」大於「金門」。

在性別、職業、平均收入方面，對整體公共設施滿意度構面上無顯著性差異。

二、旅遊特性

在交通工具方面，對整體公共設施滿意度構面上有顯著性差異。在整體公共設施滿意度上「遊覽車」大於「公車」、「機車」。

在停留時間方面，對整體公共設施滿意度構面上有顯著性差異。在整體公共設施滿意度上「3 天 2 夜」大於「本地居民」。

在旅遊方式方面，對整體公共設施滿意度構面上有顯著性差異。在整體公共設施滿意度上「參加旅行團」大於「自由行」、「本地居民」。

在蒞臨次數、主要目的方面，對整體公共設施滿意度構面上無顯著性差異。

表 4.3.13 遊客基本資料對整體公共設施滿意度構面之 t 檢定與單因子變異數分析

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	626	3.95	0.52	
	(2)女	775	3.92		
年齡	(1)20歲以下	166	3.93	3.83 ^{***}	7>2
	(2)21-30歲	277	3.81		
	(3)31-40歲	316	3.98		
	(4)41-50歲	310	3.90		
	(5)51-60歲	223	3.94		
	(6)61-70歲	84	4.11		
	(7)71歲及以上	25	4.36		
學歷	(1)國小(含以下)	110	4.27	7.75 ^{***}	1>3 · 1>4 · 1>5 · 1>6
	(2)國中	124	4.03		
	(3)高中職	401	3.96		
	(4)專科	229	3.90		
	(5)大學	440	3.82		
	(6)研究所及以上	97	3.93		
職業	(1)學生	205	3.90	2.07	
	(2)商業	263	3.87		
	(3)工業	178	3.95		
	(4)軍、公、教、警人員	141	3.91		
	(5)家庭主婦	166	4.11		
	(6)農、林、漁、牧人員	28	4.16		
	(7)退休人員	59	4.01		
	(8)自由業	93	3.88		
	(9)服務業	252	3.89		
	(10)其他	16	3.77		
平均收入	(1)30,000元以下	671	3.97	1.12	
	(2)30,001- 50,000元	437	3.90		
	(3)50,001- 80,000元	211	3.89		
	(4)80,001元以上	82	3.90		
居住地區	(1)金門	76	3.64	11.94 ^{***}	2>1 · 3>1 · 4>1
	(2)台灣其他縣市	1264	3.94		
	(3)中國大陸	52	4.13		
	(4)海外	9	4.49		

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

表 4.3.14 旅遊特性對整體公共設施滿意度構面之單因子變異數分析

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	985	3.97	3.35	
	(2)第二次	197	3.83		
	(3)第三次	59	4.04		
	(4)第四次	23	3.77		
	(5)第五次以上	137	3.80		
交通工具	(1)自行車	19	3.93	6.00 ^{***}	5>2 · 5>4
	(2)公車	36	3.60		
	(3)轎車	164	3.84		
	(4)機車	141	3.76		
	(5)遊覽車	1040	3.98		
主要目的	(1)旅遊	1227	3.95	3.99	
	(2)商務洽公兼旅遊	63	3.77		
	(3)探親及訪友	46	4.00		
	(4)本地居民	47	3.67		
	(5)中轉旅客	18	3.55		
停留時間	(1)1天以內	76	4.00	4.73 ^{***}	3>6
	(2)2天1夜	203	3.92		
	(3)3天2夜	955	3.97		
	(4)4天3夜	53	3.66		
	(5)5天(含)以上	38	3.88		
	(6)本地居民	76	3.64		
旅遊方式	(1)參加旅行團	1040	3.98	11.82 ^{***}	1>2 · 1>3
	(2)自由行	289	3.82		
	(3)本地居民	72	3.64		

註 1：*** $p < 0.001$ 。

註 2：交通工具刪除「步行」1筆資料。

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 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪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 88.7%，「普通」佔 10.9%，不滿意與非常不滿意合計為 0.3%。

二、遊客中心內空間之適宜度

本問項共 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪者對於遊客中心內之適宜度的滿意度如下：非常滿意與滿意合計比例為 87.8%，「普通」佔 11.7%，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%。

三、提供遊客服務項目的專業度

本問項共 1401 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 86.3%，「普通」佔 13.2%，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%。

四、提供遊憩活動之多樣性

本問項共 1401 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 82.3%，「普通」佔 16.5%，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%。

五、區內自然資源受保護之狀況

本問項共 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪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 86.9%，「普通」佔 12.6%，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%。

六、區內景觀受維護之狀況

本問項共 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 1 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：非常滿意與滿意合計比例為 87.0%，「普通」佔 12.4%，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%。

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	518	37.0
	滿意	725	51.7
	普通	153	10.9
	不滿意	2	0.1
	非常不滿意	3	0.2
	未曾使用本項設施	0	
	小計	1401	100.0
二、遊客中心內之適宜度	非常滿意	478	34.1
	滿意	752	53.7
	普通	164	11.7
	不滿意	5	0.4
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	0	
	小計	1401	100.0
三、提供遊客服務項目的專業度	非常滿意	468	33.5
	滿意	737	52.8
	普通	184	13.2
	不滿意	7	0.5
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	4	
	小計	1401	100.0
四、提供遊憩活動之多樣性	非常滿意	411	29.4
	滿意	740	52.9
	普通	231	16.5
	不滿意	13	0.9
	非常不滿意	4	0.3
	未曾使用本項設施	2	
	小計	1401	100.0

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(%)
五、區內自然資源受保護之狀況	非常滿意	466	33.3
	滿意	751	53.6
	普通	177	12.6
	不滿意	5	0.4
	非常不滿意	2	0.1
	未曾使用本項設施	0	
	小計	1401	100.0
六、區內景觀受維護之狀況	非常滿意	482	34.4
	滿意	736	52.6
	普通	173	12.4
	不滿意	8	0.6
	非常不滿意	1	0.1
	未曾使用本項設施	1	
	小計	1401	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 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪遊客對於環境維護之清潔度的滿意度如下：「非常滿意」共為 518 人 (37.0%)、「滿意」為 725 人 (51.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 88.7%，「普通」共 153 人 (10.9%)、「不滿意」為 2 人 (0.1%)、「非常不滿意」為 3 人 (0.2%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.3%，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	518	37.0
滿意	725	51.7
普通	153	10.9
不滿意	2	0.1
非常不滿意	3	0.2
合計	1401	100.0

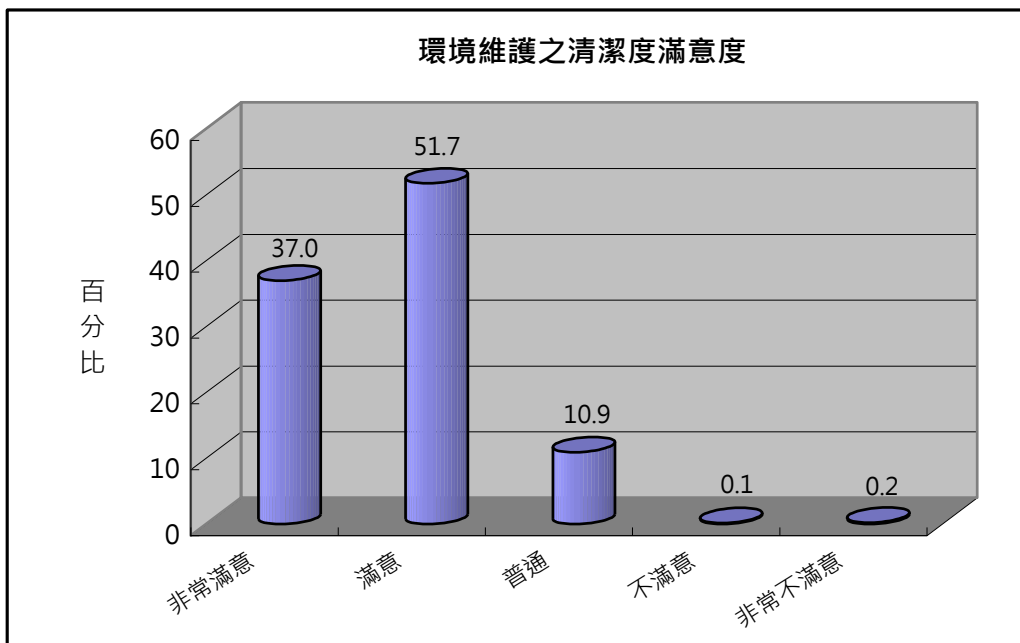


圖 4.4.1 環境維護清潔度滿意度

二、遊客中心內空間之適宜度

本問項共 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪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 478 人 (34.1%)、「滿意」為 752 人 (53.7%)，非常滿意與滿意合計比例為 87.8%、「普通」共 164 人 (11.7%)、「不滿意」為 5 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%，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	478	34.1
滿意	752	53.7
普通	164	11.7
不滿意	5	0.4
非常不滿意	2	0.1
合計	1401	100.0

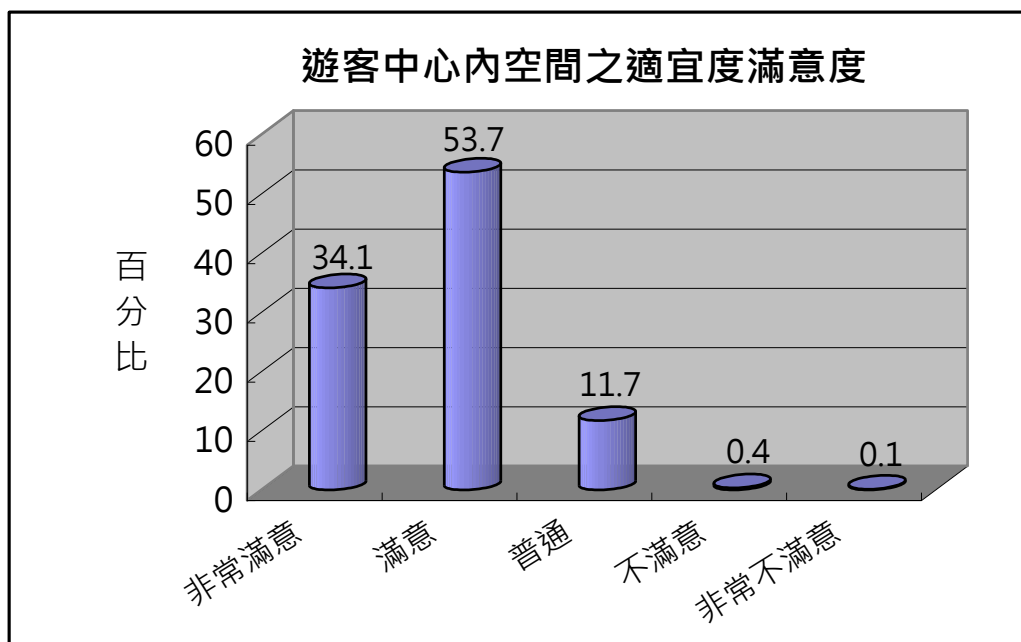


圖 4.4.2 遊客中心內空間之適宜度滿意度

三、提供遊客服務項目的專業度

本問項共 1401 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。受訪遊客對於提供遊客服務項目的專業度如下：「非常滿意」共為 468 人 (33.5%)、「滿意」為 737 人 (52.8%)，非常滿意與滿意合計比例為 86.3%，「普通」共 184 人 (13.2%)、「不滿意」為 7 人 (0.5%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.6%，詳細資料參閱表 4.4.4/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	468	33.5
滿意	737	52.8
普通	184	13.2
不滿意	7	0.5
非常不滿意	1	0.1
合計	1397	100.0

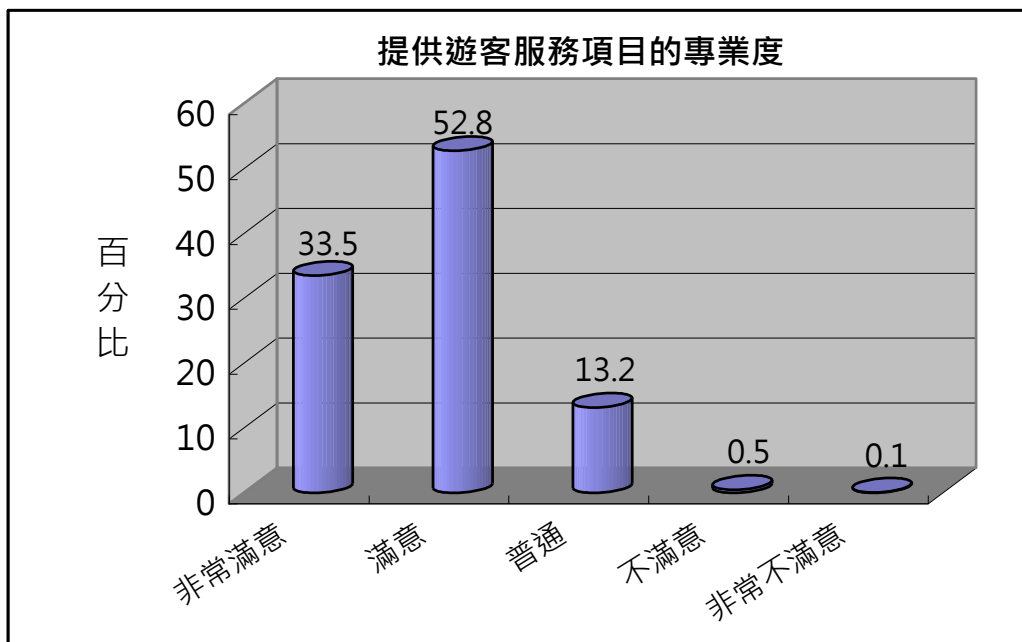


圖 4.4.3 提供遊客服務項目的專業度

四、提供遊憩活動之多樣性

本問項共 1401 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。受訪遊客對於提供遊憩活動之多樣性的滿意度如下：「非常滿意」共為 411 人 (29.4%)、「滿意」為 740 人 (52.9%)，非常滿意與滿意合計比例為 82.3%，「普通」共 231 人 (16.5%)，「不滿意」為 13 人 (0.9%)、「非常不滿意」為 4 人 (0.3%)，不滿意與非常不滿意合計為 1.2%，詳細資料參閱

表 4.4.5/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	411	29.4
滿意	740	52.9
普通	231	16.5
不滿意	13	0.9
非常不滿意	4	0.3
合計	1399	100.0

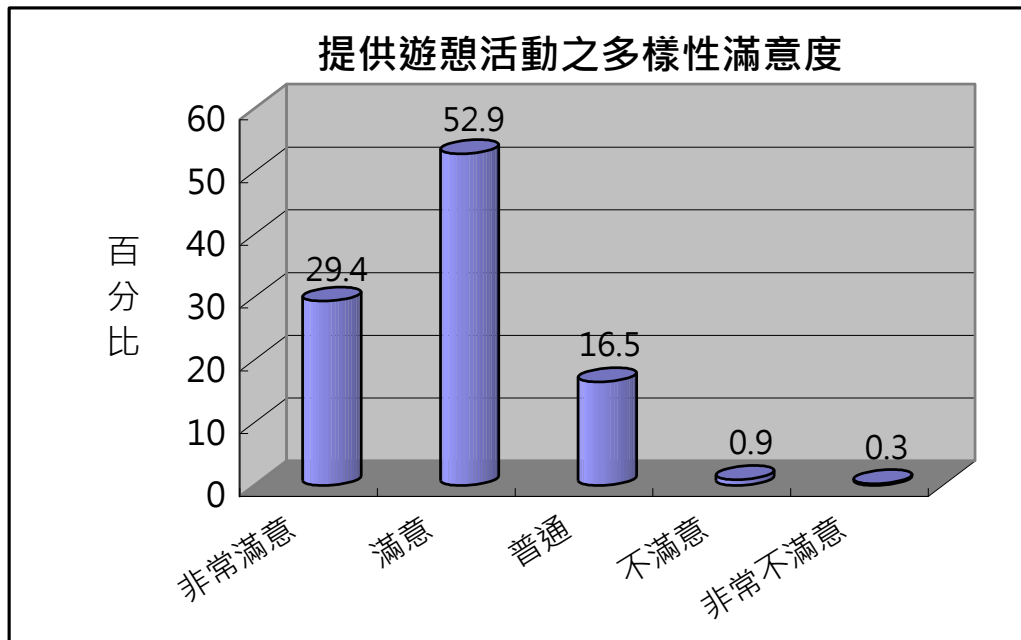


圖 4.4.4 提供遊憩活動之多樣性滿意度

五、區內自然資源受保護之狀況

本問項共 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 0 人，此部份不計入百分比比例。受訪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 466 人 (33.3%)、「滿意」為 751 人 (53.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 86.9%。「普通」共 177 人 (12.6%)、「不滿意」為 5 人 (0.4%)、「非常不滿意」為 2 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.5%，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	466	33.3
滿意	751	53.6
普通	177	12.6
不滿意	5	0.4
非常不滿意	2	0.1
合計	1401	100.0

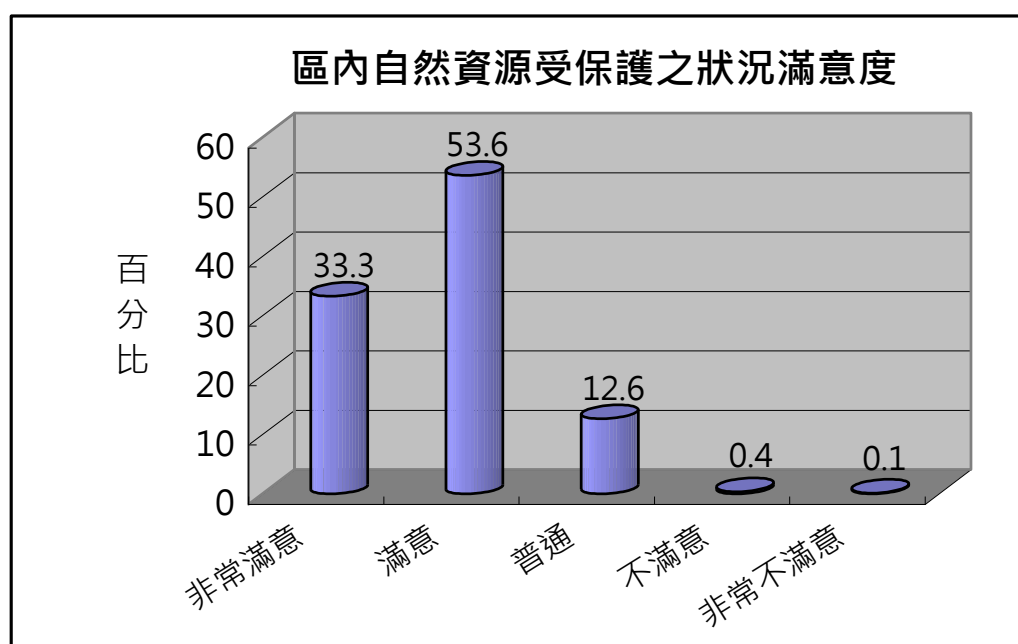


圖 4.4.5 區內自然資源受保護之狀況滿意度

六、區內景觀受維護之狀況

本問項共 1401 份，受訪遊客勾選「未曾使用本項設施」為 1 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 482 人 (34.4%)、「滿意」為 736 人 (52.6%)，非常滿意與滿意合計比例為 87.0%、「普通」共 173 人 (12.4%)、「不滿意」為 8 人 (0.6%)、「非常不滿意」為 1 人 (0.1%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.7%，詳細資料參閱表 4.4.7/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	482	34.4
滿意	736	52.6
普通	173	12.4
不滿意	8	0.6
非常不滿意	1	0.1
合計	1400	100.0

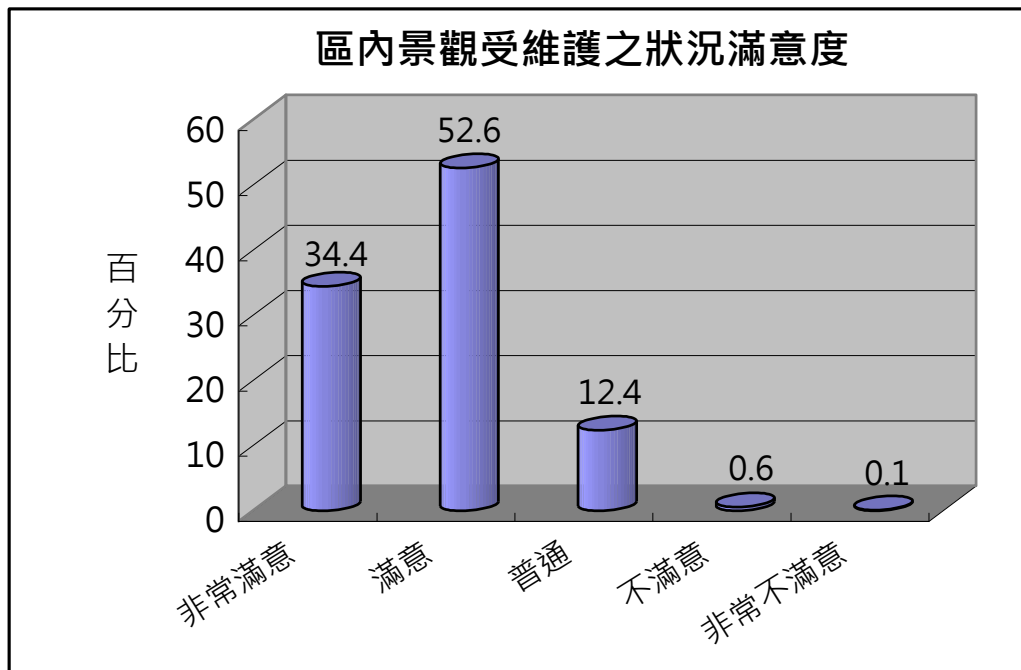


圖 4.4.6 區內景觀受維護之狀況滿意度

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 4.19，其中以「環境維護之清潔度（平均數 4.25）」、「遊客中心內空間之適宜度（平均數 4.21）」、「區內景觀受維護之狀況（平均數 4.20）」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	4.25	0.66	1
2. 遊客中心內空間之適宜度	4.21	0.66	2
3. 提供遊客服務項目的專業度	4.18	0.71	5
4. 提供遊憩活動之多樣性	4.10	0.73	6
5. 區內自然資源受保護之狀況	4.19	0.66	4
6. 區內景觀受維護之狀況	4.20	0.68	3
平均滿意度	4.19	0.68	

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。

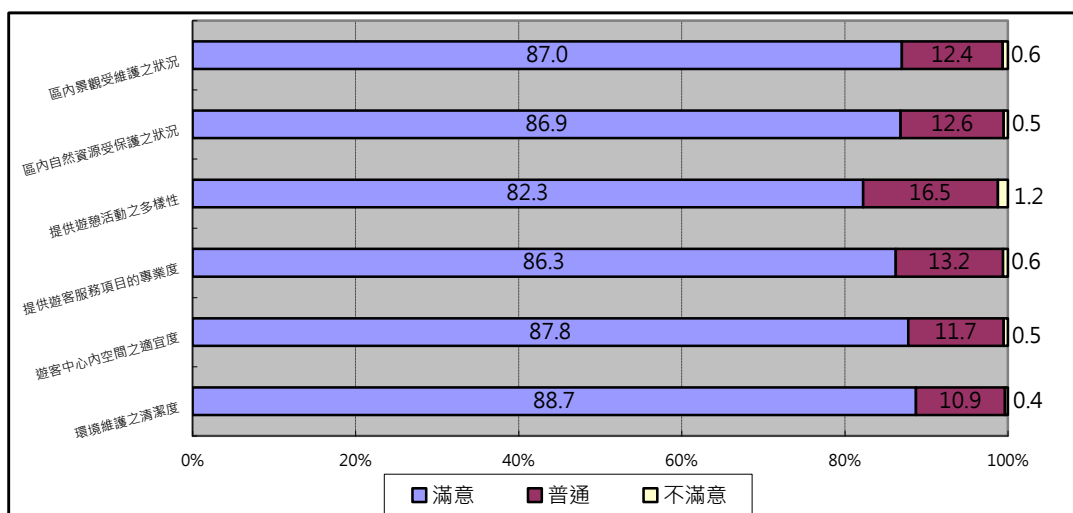


圖 4.4.7 金門國家公園整體環境品質滿意度之百分比分配

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

在學歷方面，對金門國家公園整體環境品質滿意度構面上有顯著性差異。在金門國家公園整體環境品質滿意度上「國小（含以下）」大於「大學」。

在居住地方面，對金門國家公園整體環境品質滿意度構面上有顯著性差異。在金門國家公園整體環境品質滿意度上「台灣其他縣市」、「中國大陸」大於「金門」。

在性別、年齡、職業、平均收入方面，對金門國家公園整體環境品質滿意度皆無顯著差異。

二、旅遊特性

在蒞臨次數方面，對金門國家公園整體環境品質滿意度構面上有顯著性差異。在金門國家公園整體環境品質滿意度上「第一次」大於「第二次」。

在旅遊方式方面，對金門國家公園整體環境品質滿意度構面上有顯著性差異。在金門國家公園整體環境品質滿意度上「參加旅行團」大於「本地居民」。

在交通工具、主要目的、停留時間方面，對金門國家公園整體環境品質滿意度皆無顯著性差異。

表 4.4.9 遊客基本資料與整體環境品質滿意度之 t 檢定與單因子變異數分析

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	626	4.20	0.52	
	(2)女	775	4.18		
年齡	(1)20歲以下	166	4.24	3.20	
	(2)21-30歲	277	4.10		
	(3)31-40歲	316	4.24		
	(4)41-50歲	310	4.12		
	(5)51-60歲	223	4.26		
	(6)61-70歲	84	4.20		
	(7)71歲及以上	25	4.36		
學歷	(1)國小(含以下)	110	4.35	2.51*	1>5
	(2)國中	124	4.22		
	(3)高中職	401	4.21		
	(4)專科	229	4.16		
	(5)大學	440	4.14		
	(6)研究所及以上	97	4.20		
職業	(1)學生	205	4.21	0.89	
	(2)商業	263	4.14		
	(3)工業	178	4.14		
	(4)軍、公、教、警人員	141	4.23		
	(5)家庭主婦	166	4.24		
	(6)農、林、漁、牧人員	28	4.35		
	(7)退休人員	59	4.22		
	(8)自由業	93	4.12		
	(9)服務業	252	4.19		
	(10)其他	16	4.23		
平均收入	(1)30,000元以下	671	4.20	0.25	
	(2)30,001- 50,000元	437	4.18		
	(3)50,001- 80,000元	211	4.17		
	(4)80,001元以上	82	4.23		
居住地區	(1)金門	76	3.97	5.40***	2>1 · 3>1
	(2)台灣其他縣市	1264	4.19		
	(3)中國大陸	52	4.33		
	(4)海外	9	4.56		

註 1：* $p < 0.05$ · *** $p < 0.001$ 。

表 4.4.10 旅遊特性與整體環境品質滿意度之單因子變異數分析

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	985	4.22	2.59*	1>2
	(2)第二次	197	4.07		
	(3)第三次	59	4.19		
	(4)第四次	23	4.19		
	(5)第五次以上	137	4.17		
交通工具	(1)自行車	19	4.18	2.74	
	(2)公車	36	4.15		
	(3)轎車	164	4.09		
	(4)機車	141	4.09		
	(5)遊覽車	1040	4.22		
主要目的	(1)旅遊	1227	4.20	2.63	
	(2)商務洽公兼旅遊	63	4.12		
	(3)探親及訪友	46	4.23		
	(4)本地居民	47	4.05		
	(5)中轉旅客	18	3.83		
停留時間	(1)1天以內	76	4.23	2.49	
	(2)2天1夜	203	4.18		
	(3)3天2夜	955	4.21		
	(4)4天3夜	53	4.18		
	(5)5天(含)以上	38	4.09		
	(6)本地居民	76	3.97		
旅遊方式	(1)參加旅行團	1040	4.22	7.13***	1>3
	(2)自由行	289	4.13		
	(3)本地居民	72	3.97		

註 1：* $p < 0.05$ ，*** $p < 0.001$ 。

註 2：交通工具刪除「步行」1 筆資料。

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 89.4%，「普通」佔 10.2%，不滿意與非常不滿意合計為 0.4%。

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 91.6%，「普通」佔 8.1%，不願意與非常不願意合計為 0.4%。

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 86.7%，「普通」佔 12.3%，不願意與非常不願意合計為 1.0%。

四、改善度

受訪遊客中第一次到訪者共有 985 人(70.3%)，為初次到訪者免回答此題，故有 416 人 (29.7%) 回答此題。本調查以 416 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 172 人 (41.3%)、「稍有改善」為 156 人(37.5%)、「差不多」共 82 人(19.7%)、「稍差」為 5 人(1.2%)、「較差」共 1 人 (0.2%)。

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	490	35.0
	滿意	762	54.4
	普通	143	10.2
	不滿意	6	0.4
	非常不滿意	0	0.0
	小計	1401	100.0
二、推薦意願	非常願意	490	35.0
	願意	793	56.6
	普通	113	8.1
	不願意	5	0.4
	非常不願意	0	0.0
	小計	1401	100.0
三、回遊意願	非常願意	423	30.2
	願意	791	56.5
	普通	173	12.3
	不願意	12	0.9
	非常不願意	2	0.1
	小計	1401	100.0
四、金門國家公園整體品質改善度	第一次到訪者	985	70.3
	改善很多	172	12.3
	稍有改善	156	11.1
	差不多	82	5.9
	稍差	5	0.4
	較差	1	0.1
	小計	1401	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 490 人 (35.0%)、「滿意」為 762 人(54.4%)，非常滿意與滿意合計比例為 89.4%。「普通」共 143 人(10.2%)、「不滿意」為 6 人(0.4%)、「非常不滿意」為 0 人(0.0%)，不滿意與非常不滿意合計為 0.4%，詳細資料參閱表 4.5.2/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	490	35.0
滿意	762	54.4
普通	143	10.2
不滿意	6	0.4
非常不滿意	0	0.0
合計	1401	100.0

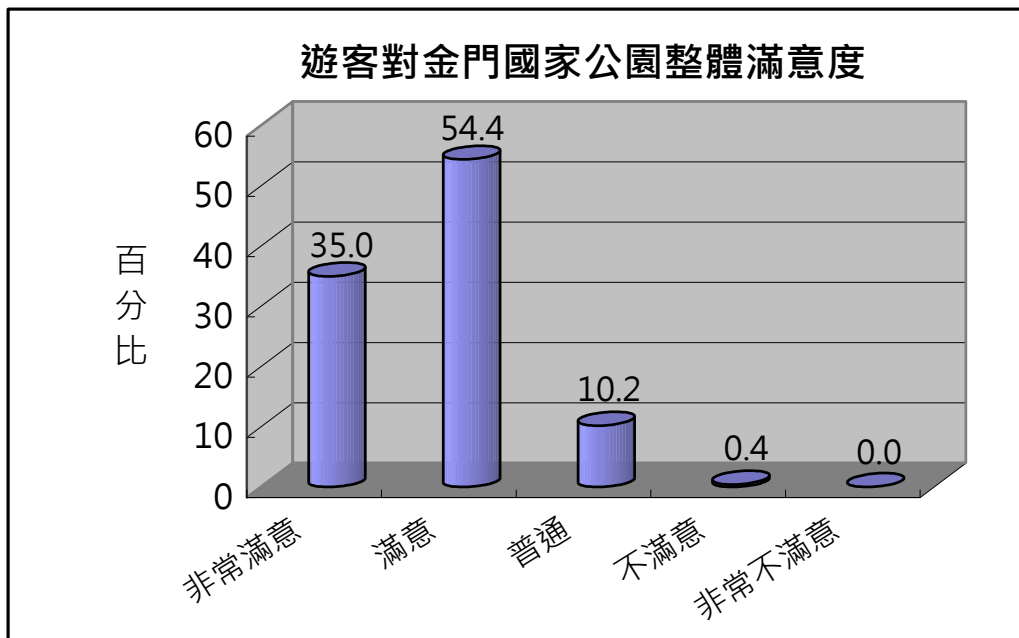


圖 4.5.1 遊客對金門國家公園整體滿意度

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 490 人 (35.0%)、「願意」為 793 人 (56.6%)，非常願意與願意合計比例為 91.6%。「普通」共 113 人 (8.1%)、「不願意」為 5 人 (0.4%)、「非常不願意」為 0 人 (0.0%)，不願意與非常不願意合計為 0.4%，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	490	35.0
願意	793	56.6
普通	113	8.1
不願意	5	0.4
非常不願意	0	0.0
合計	1401	100.0

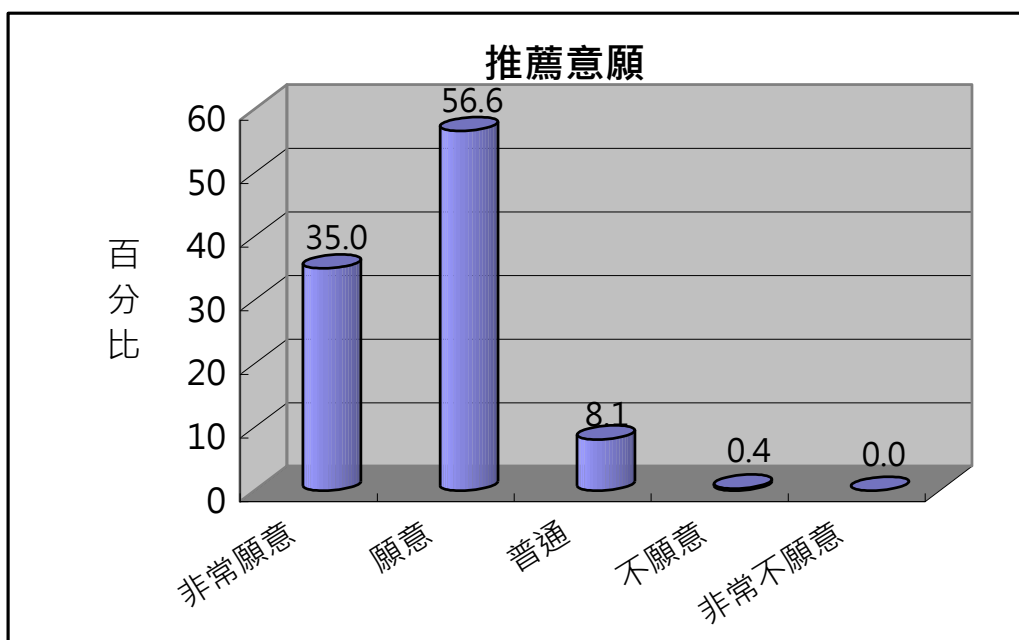


圖 4.5.2 遊客推薦金門國家公園的意願度

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 423 人 (30.2%)、「願意」為 791 人(56.5%)，非常願意與願意合計比例為 86.7%。「普通」共 173 人(12.3%)、「不願意」為 12 人(0.9%)、「非常不願意」為 2 人(0.1%)，不願意與非常不願意合計為 1.0%。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	423	30.2
願意	791	56.5
普通	173	12.3
不願意	12	0.9
非常不願意	2	0.1
合計	1401	100.0

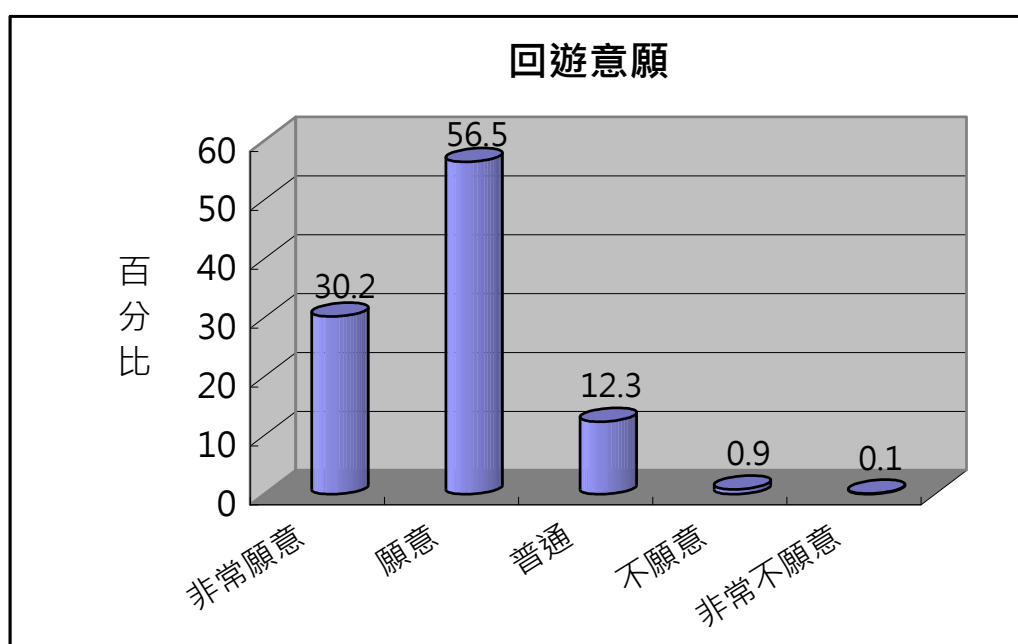


圖 4.5.3 遊客對回遊金門國家公園意願度

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 985 人 (70.3%)，為初次到訪者免回

答此題，故有 416 人 (29.7%) 回答此題，詳細資料參閱表 4.5.5。本調查以 416 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 172 人(41.3%)、「稍有改善」為 156 人(37.5%)、「差不多」為 82 人(19.7%)、「稍差」為 5 人 (1.2%)、「較差」為 1 人 (0.2%)，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	985	70.3
改善很多	172	12.3
稍有改善	156	11.1
差不多	82	5.9
稍差	5	0.4
較差	1	0.1
合計	1401	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	172	41.3
稍有改善	156	37.5
差不多	82	19.7
稍差	5	1.2
較差	1	0.2
合計	416	100.0

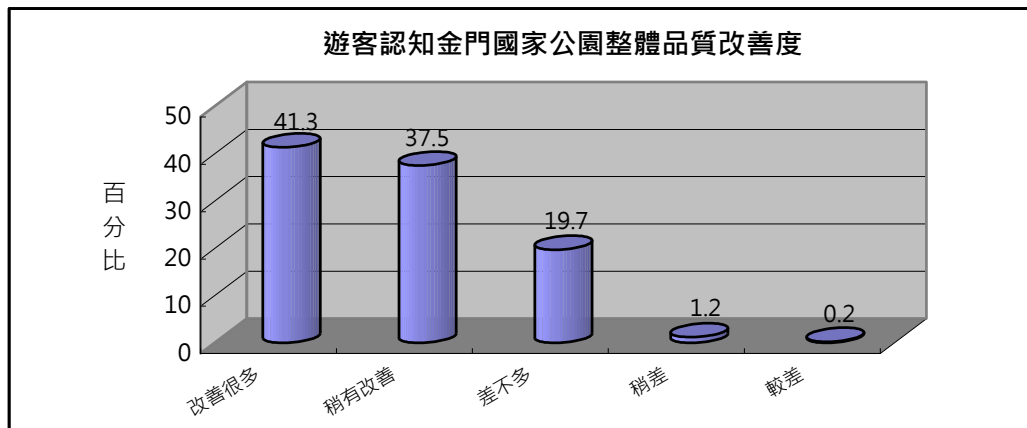


圖 4.5.4 遊客認知金門國家公園整體品質改善度 (不含首次到訪)

陸、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 4.22，其中以「推

薦意願 (平均數 4.26) 」、「整體滿意度 (平均數 4.24) 」等問項之滿意程度較高，相關數據請參閱表 4.5.7。

表 4.5.7 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	4.24	0.64	2
2. 推薦意願	4.26	0.61	1
3. 回遊意願	4.16	0.66	3
平均滿意度	4.22	0.64	

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 4.5.5 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。

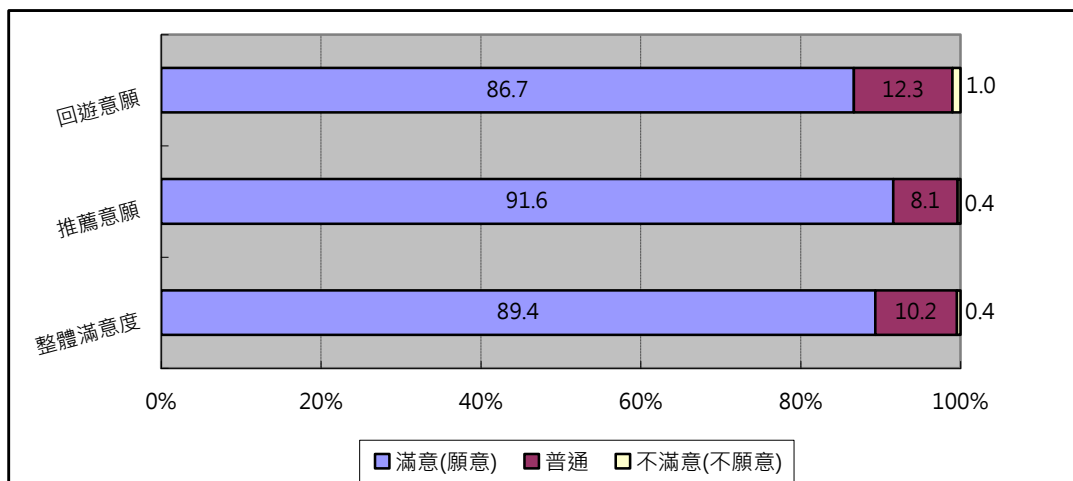


圖 4.5.5 金門國家公園整體滿意度、推薦、回遊意願之百分比分配

柒、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 4.5.8-4.5.11。

一、整體滿意度

(一) 遊客基本資料

在學歷方面，對整體滿意度構面上有顯著性差異。在整體滿意度上「國小(含以下)」大於「大學」。

在居住地方面，對整體滿意度構面上有顯著性差異。在整體滿意度上「中國大陸」大於「金門」。

在性別、年齡、職業、平均收入方面，對整體滿意度皆無顯著差異。

(二) 旅遊特性

在旅遊方式方面，對整體滿意度構面上有顯著性差異。在整體滿意度上「參加旅行團」大於「本地居民」。

在蒞臨次數、交通工具、主要目的、停留時間方面，對整體滿意度皆無顯著差異。

二、推薦回遊意願

(一) 遊客基本資料

在性別、年齡、學歷、職業、平均收入、居住地區方面，對推薦回遊意願度皆無顯著差異。

(二) 旅遊特性

在蒞臨次數方面，對推薦回遊意願度有顯著性差異。「第五次以上」對推薦回遊意願度高於「第一次」、「第二次」。

在交通工具、主要目的、停留時間、旅遊方式方面，對推薦回遊意願度無顯著差異。

表 4.5.8 遊客基本資料與整體滿意度之 t 檢定與單因子變異數分析

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	626	4.27	0.08	
	(2)女	775	4.21		
年齡	(1)20歲以下	166	4.32	3.54	
	(2)21-30歲	277	4.14		
	(3)31-40歲	316	4.23		
	(4)41-50歲	310	4.21		
	(5)51-60歲	223	4.31		
	(6)61-70歲	84	4.26		
	(7)71歲及以上	25	4.60		
學歷	(1)國小(含以下)	110	4.46	4.24 ^{***}	1>5
	(2)國中	124	4.27		
	(3)高中職	401	4.26		
	(4)專科	229	4.22		
	(5)大學	440	4.16		
	(6)研究所及以上	97	4.26		
職業	(1)學生	205	4.28	0.77	
	(2)商業	263	4.20		
	(3)工業	178	4.22		
	(4)軍、公、教、警人員	141	4.24		
	(5)家庭主婦	166	4.27		
	(6)農、林、漁、牧人員	28	4.46		
	(7)退休人員	59	4.27		
	(8)自由業	93	4.18		
	(9)服務業	252	4.23		
	(10)其他	16	4.19		
平均收入	(1)30,000元以下	671	4.26	0.70	
	(2)30,001- 50,000元	437	4.22		
	(3)50,001- 80,000元	211	4.21		
	(4)80,001元以上	82	4.28		
居住地區	(1)金門	76	4.04	5.57 ^{***}	3>1
	(2)台灣其他縣市	1264	4.24		
	(3)中國大陸	52	4.44		
	(4)海外	9	4.67		

表 4.5.9 旅遊特性與整體滿意度之單因子變異數分析

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	985	4.27	1.80	
	(2)第二次	197	4.14		
	(3)第三次	59	4.22		
	(4)第四次	23	4.22		
	(5)第五次以上	137	4.20		
交通工具	(1)自行車	19	4.05	1.97	
	(2)公車	36	4.25		
	(3)轎車	164	4.15		
	(4)機車	141	4.17		
	(5)遊覽車	1040	4.26		
主要目的	(1)旅遊	1227	4.25	1.69	
	(2)商務洽公兼旅遊	63	4.16		
	(3)探親及訪友	46	4.33		
	(4)本地居民	47	4.15		
	(5)中轉旅客	18	3.94		
停留時間	(1)1天以內	76	4.29	2.21	
	(2)2天1夜	203	4.29		
	(3)3天2夜	955	4.25		
	(4)4天3夜	53	4.17		
	(5)5天(含)以上	38	4.13		
	(6)本地居民	76	4.04		
旅遊方式	(1)參加旅行團	1040	4.26	4.85**	1>3
	(2)自由行	289	4.20		
	(3)本地居民	72	4.04		

註 1 : *** $p < 0.001$ 。

註 2 : 交通工具刪除「步行」1 筆資料。

表 4.5.10 遊客基本資料與推薦回遊意願度之 t 檢定與單因子變異數分析

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	626	4.24	0.13	
	(2)女	775	4.19		
年齡	(1)20歲以下	166	4.21	2.96	
	(2)21-30歲	277	4.13		
	(3)31-40歲	316	4.19		
	(4)41-50歲	310	4.20		
	(5)51-60歲	223	4.29		
	(6)61-70歲	84	4.26		
	(7)71歲及以上	25	4.54		
學歷	(1)國小(含以下)	110	4.38	2.42	
	(2)國中	124	4.25		
	(3)高中職	401	4.22		
	(4)專科	229	4.16		
	(5)大學	440	4.18		
	(6)研究所及以上	97	4.20		
職業	(1)學生	205	4.18	2.37	
	(2)商業	263	4.16		
	(3)工業	178	4.22		
	(4)軍、公、教、警人員	141	4.31		
	(5)家庭主婦	166	4.28		
	(6)農、林、漁、牧人員	28	4.41		
	(7)退休人員	59	4.34		
	(8)自由業	93	4.17		
	(9)服務業	252	4.16		
	(10)其他	16	3.88		
平均收入	(1)30,000元以下	671	4.20	0.94	
	(2)30,001- 50,000元	437	4.20		
	(3)50,001- 80,000元	211	4.20		
	(4)80,001元以上	82	4.32		
居住地區	(1)金門	76	4.32	2.37	
	(2)台灣其他縣市	1264	4.20		
	(3)中國大陸	52	4.30		
	(4)海外	9	4.56		

表 4.5.11 旅遊特性與推薦回遊意願度之單因子變異數分析

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	985	4.21	6.07***	5>1 · 5>2
	(2)第二次	197	4.07		
	(3)第三次	59	4.31		
	(4)第四次	23	4.26		
	(5)第五次以上	137	4.38		
交通工具	(1)自行車	19	4.32	1.88	
	(2)公車	36	4.29		
	(3)轎車	164	4.29		
	(4)機車	141	4.27		
	(5)遊覽車	1040	4.18		
主要目的	(1)旅遊	1227	4.20	1.95	
	(2)商務洽公兼旅遊	63	4.21		
	(3)探親及訪友	46	4.30		
	(4)本地居民	47	4.41		
	(5)中轉旅客	18	4.08		
停留時間	(1)1天以內	76	4.24	1.35	
	(2)2天1夜	203	4.19		
	(3)3天2夜	955	4.19		
	(4)4天3夜	53	4.31		
	(5)5天(含)以上	38	4.33		
	(6)本地居民	76	4.32		
旅遊方式	(1)參加旅行團	1040	4.18	3.87	
	(2)自由行	289	4.28		
	(3)本地居民	72	4.31		

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

註 2 : 交通工具刪除「步行」1 筆資料。

第六節 遊客居住地與滿意度之關係分析

壹、遊客居住地對基本資料之分析

一、性別

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」、「金門」、「中國大陸」、「海外」者，其性別皆以「女生」所佔比率居多，分別為 49.3%、3.2%、2.5%、0.4%，詳細資料參閱表 4.6.1。

表 4.6.1 性別對居住地之分析

性別	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
男	31 (2.2)	574 (41.0)	17 (1.2)	4 (0.3)
女	45 (3.2)	690 (49.3)	35 (2.5)	5 (0.4)

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「41-50 歲」、「31-40 歲」、「21-30 歲」所佔比率為主，分別為 20.8%、19.3%、16.6%。

遊客居住於「金門」者，其年齡以「31-40 歲」、「21-30 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」所佔比率為主，分別為 1.9%、1.8%、0.6%、0.6%。

遊客居住於「中國大陸」者，其年齡以「31-40 歲」、「21-30 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」所佔比率為主，分別為 1.1%、1.1%、0.7%、0.5%。詳細資料參閱表 4.6.2。

表 4.6.2 年齡對居住地之分析

年齡	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
20歲以下	7 (0.5)	156(11.1)	3 (0.2)	0 (0.0)
21-30歲	25 (1.8)	233(16.6)	15 (1.1)	4 (0.3)
31-40歲	26 (1.9)	270(19.3)	16 (1.1)	4 (0.3)
41-50歲	8 (0.6)	292(20.8)	10 (0.7)	0 (0.0)
51-60歲	8 (0.6)	207(14.8)	7 (0.5)	1 (0.1)
61-70歲	2 (0.1)	81 (5.8)	1 (0.1)	0 (0.0)
71歲及以上	0 (0.0)	25 (1.8)	0 (0.0)	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 27.7%、25.3%、15.4%。

遊客居住於「金門」者，其學歷以「高中職」、「大學」、「專科」所佔比率為

主，分別為 2.4%、1.9%、0.4%。

遊客居住於「中國大陸」者，其學歷以「大學」、「高中職」、「國中」所佔比率為主，分別為 1.6%、0.8%、0.7%。詳細資料參閱表 4.6.3。

表 4.6.3 學歷對居住地之分析

學歷	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
國小(含以下)	4 (0.3)	105 (7.5)	1 (0.1)	0 (0.0)
國中	3 (0.2)	111 (7.9)	10 (0.7)	0 (0.0)
高中職	33 (2.4)	355(25.3)	11 (0.8)	2 (0.1)
專科	6 (0.4)	216(15.4)	7 (0.5)	0 (0.0)
大學	27 (1.9)	388(27.7)	22 (1.6)	3 (0.2)
研究所及以上	3 (0.2)	89 (6.4)	1 (0.1)	4 (0.3)

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「商業」、「服務業」、「學生」所佔比率為主，分別為 18.1%、14.9%、13.4%。

遊客居住於「金門」者，其職業以「服務業」、「軍、公、教、警人員」、「學生」所佔比率為主，分別為 2.1%、1.1%、0.8%。

遊客居住於「中國大陸」者，其職業以「工業」、「服務業」、「學生」、「商業」、「軍、公、教、警人員」所佔比率為主，分別為 1.1%、0.9%、0.4%、0.4%、0.4%。詳細資料參閱表 4.6.4。

表 4.6.4 職業對居住地之分析

職業	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
學生	11 (0.8)	188(13.4)	6 (0.4)	0 (0.0)
商業	4 (0.3)	253(18.1)	6 (0.4)	0 (0.0)
工業	3 (0.2)	159(11.3)	15 (1.1)	1 (0.1)
軍、公、教、警人員	15 (1.1)	116 (8.3)	5 (0.4)	5 (0.4)
家庭主婦	8 (0.6)	155(11.1)	2 (0.1)	1 (0.1)
農、林、漁、牧人員	1 (0.1)	25 (1.8)	2 (0.1)	0 (0.0)
退休人員	1 (0.1)	57 (4.1)	1 (0.1)	0 (0.0)
自由業	4 (0.3)	87 (6.2)	2 (0.1)	0 (0.0)
服務業	29 (2.1)	209(14.9)	12 (0.9)	2 (0.1)
其他	0 (0.0)	15 (1.1)	1 (0.1)	0 (0.0)

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」所佔比率為主，分別為42.8%、28.3%。

遊客居住於「金門」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3.5%、1.3%。

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」所佔比率為主，分別為1.6%、1.5%。詳細資料參閱表4.6.5。

表 4.6.5 平均收入對居住地之分析

平均收入	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
30,000元以下	49 (3.5)	599(42.8)	22 (1.6)	1 (0.1)
30,001- 50,000元	18 (1.3)	397(28.3)	21 (1.5)	1 (0.1)
50,001- 80,000元	7 (0.5)	195(13.9)	7 (0.5)	2 (0.1)
80,001元以上	2 (0.1)	73 (5.2)	2 (0.1)	5 (0.4)

貳、遊客居住地對旅遊特性之分析

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「旅行社介紹」、「親友同事介紹」、「金門國家公園官方網站」所佔比率為主，分別為 35.2%、34.7%、18.9%。

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」、「金門國家公園出版品」、「報紙、雜誌報導」所佔比率為主，分別為 3.0%、2.3%、1.4%、1.4%。

遊客居住於「中國大陸」者，其旅遊資訊來源以「旅行社介紹」、「親友同事介紹」、「電視報導」所佔比率為主，分別為 2.2%、1.0%、0.4%。
詳細資料參閱表 4.6.6。

表 4.6.6 旅遊資訊來源對居住地之分析

旅遊資訊來源	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
金門國家公園官方網站	42 (3.0)	265(18.9)	4 (0.3)	2 (0.1)
親友同事介紹	32 (2.3)	486(34.7)	14 (1.0)	4 (0.3)
金門國家公園出版品	19 (1.4)	54 (3.9)	0 (0.0)	2 (0.1)
報紙、雜誌報導	19 (1.4)	186(13.3)	1 (0.1)	0 (0.0)
電視報導	10 (0.7)	218(15.6)	5 (0.4)	0 (0.0)
廣播報導	2 (0.1)	24 (1.7)	1 (0.1)	0 (0.0)
旅行社介紹	6 (0.4)	493(35.2)	31 (2.2)	0 (0.0)
旅遊宣傳資料	14 (1.0)	233(16.6)	1 (0.1)	2 (0.1)
其他旅遊資訊網站	13 (0.9)	89 (6.4)	4 (0.3)	1 (0.1)
其他	0 (0.0)	2 (0.1)	0 (0.0)	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 66.3%、13.6%。

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」、「第二次」、「第三次」所佔比率為主，分別為 4.9%、0.2%、0.2%。

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 3.6%、0.1%、0.1%。詳細資料參閱表 4.6.7。

表 4.6.7 蒞臨金門國家公園次數對居住地之分析

蒞臨金門國家公園次數	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
第一次	1 (0.1)	929(66.3)	50 (3.6)	5 (0.4)
第二次	3 (0.2)	191(13.6)	1 (0.1)	2 (0.1)
第三次	3 (0.2)	55 (3.9)	0 (0.0)	1 (0.1)
第四次	1 (0.1)	22 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
第五次以上	68 (4.9)	67 (4.8)	1 (0.1)	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」、「轎車」、「機車」所佔比率為主，分別為 70.4%、8.5%、8.1%。

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 3.0%、1.9%、0.3%。

遊客居住於「中國大陸」者，其使用交通工具以「遊覽車」所佔比率為主，則為 3.6%。詳細資料參閱表 4.6.8。

表 4.6.8 使用交通工具對居住地之分析

使用交通工具	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
步行	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
自行車	4 (0.3)	14 (1.0)	0 (0.0)	1 (0.1)
公車	3 (0.2)	31 (2.2)	0 (0.0)	2 (0.1)
轎車	42 (3.0)	119 (8.5)	1 (0.1)	2 (0.1)
機車	27 (1.9)	113 (8.1)	1 (0.1)	0 (0.0)
遊覽車	0 (0.0)	986(70.4)	50 (3.6)	4 (0.3)

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」、「商務洽公兼旅遊」所佔比率為主，分別為 81.9%、4.0%。

遊客居住於「金門」者，其主要目的為「本地居民」、「旅遊」所佔比率為主，分別為 3.4%、1.6%。

遊客居住於「中國大陸」者，其主要目的為「旅遊」所佔比率為主，則為 3.6%。詳細資料參閱表 4.6.9。

表 4.6.9 主要目的對居住地之分析

主要目的	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
旅遊	22 (1.6)	1148(81.9)	51 (3.6)	6 (0.4)
商務洽公兼旅遊	3 (0.2)	56 (4.0)	1 (0.1)	3 (0.2)
探親及訪友	4 (0.3)	42 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
本地居民	47 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
中轉旅客	0 (0.0)	18 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
其他	0 (0.0)	0 (0.0)	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 67.5%、12.8%。

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 5.4%。

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 1.6%、1.6%。詳細資料參閱表 4.6.10。

表 4.6.10 停留時間對居住地之分析

停留時間	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
1天以內	0 (0.0)	48 (3.4)	22 (1.6)	6 (0.4)
2天1夜	0 (0.0)	179(12.8)	23 (1.6)	1 (0.1)
3天2夜	0 (0.0)	946(67.5)	7 (0.5)	2 (0.1)
4天3夜	0 (0.0)	53 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)
5天(含)以上	0 (0.0)	38 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)
本地居民	76 (5.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

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 70.4%、19.8%。

遊客居住於「金門」者，其旅遊方式以「本地居民」、「自由行」所佔比率為主，分別為 5.1%、0.3%。

遊客居住於「中國大陸」者，其旅遊方式以「參加旅行團」、「自由行」所佔比率為主，分別為 3.6%、0.1%。詳細資料參閱表 4.6.11。

表 4.6.11 旅遊方式對居住地之分析

旅遊方式	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
參加旅行團	0 (0.0)	986 (70.4)	50 (3.6)	4 (0.3)
自由行	4 (0.3)	278 (19.8)	2 (0.1)	5 (0.4)
本地居民	72 (5.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
其他	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

七、選擇金門旅遊的原因

調查結果發現，遊客居住於「台灣其他縣市」者，其選擇金門旅遊的原因為「戰地體驗」、「參觀金門國家公園」、「自然環境景觀」、所佔比率為主，分別為 33.8%、31.2%、27.4%。

遊客居住於「金門」者，其選擇金門旅遊的原因為「本地居民」、「自然環境景觀」、「戰地體驗」、「參觀金門國家公園」所佔比率為主，分別為 4.6%、1.3%、1.1%、1.1%。

遊客居住於「中國大陸」者，其選擇金門旅遊的原因為「自然環境景觀」、「戰地體驗」、「文化巡禮」、所佔比率為主，分別為 1.1%、1.0%、0.9%。詳細資料參閱表 4.6.12。

表 4.6.12 選擇金門旅遊的原因對居住地之分析

選擇金門旅遊的原因	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
緬懷昔日軍旅生活	3 (0.2)	209(14.9)	2 (0.1)	1 (0.1)
戰地體驗	16 (1.1)	473(33.8)	14 (1.0)	2 (0.1)
文化巡禮	12 (0.9)	381(27.2)	13 (0.9)	4 (0.3)
自然環境景觀	18 (1.3)	384(27.4)	16 (1.1)	1 (0.1)
行銷推廣與表演活動	2 (0.1)	40 (2.9)	2 (0.1)	1 (0.1)
民俗宗教表演	4 (0.3)	98 (7.0)	2 (0.1)	0 (0.0)
運動健身	14 (1.0)	48 (3.4)	1 (0.1)	0 (0.0)
親朋好友推薦	5 (0.4)	221(15.8)	4 (0.3)	2 (0.1)
參觀金門國家公園	16 (1.1)	437(31.2)	7 (0.5)	5 (0.4)
會議或學術學習	2 (0.1)	30 (2.1)	1 (0.1)	0 (0.0)
藝文節慶活動	4 (0.3)	18 (1.3)	0 (0.0)	1 (0.1)
品嚐地方美食	4 (0.3)	170(12.1)	6 (0.4)	1 (0.1)
生態之旅	9 (0.6)	113 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
學校、公司或團體安排	4 (0.3)	219(15.6)	11 (0.8)	0 (0.0)
其他 *	0 (0.0)	3 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
本地居民	64 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

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」、「自然景觀」、「文物古蹟」所佔比率為主，分別為 44.0%、40.5%、38.1%。

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」、「自然景觀」、「戰地色彩」所佔比率為主，分別為 3.3%、3.1%、2.8%。

遊客居住於「中國大陸」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「戰地色彩」、「自然景觀」、「閩南建築」所佔比率為主，分別為 1.3%、1.2%、0.9%。詳細資料參閱表 4.6.13。

表 4.6.13 最喜歡的觀光資源與因素對居住地之分析

觀光資源與因素	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
閩南建築	46 (3.3)	513(36.6)	12 (0.9)	3 (0.2)
戰地色彩	39 (2.8)	616(44.0)	18 (1.3)	5 (0.4)
自然景觀	43 (3.1)	567(40.5)	17 (1.2)	3 (0.2)
文物古蹟	33 (2.4)	534(38.1)	9 (0.6)	5 (0.4)
賞鳥活動	17 (1.2)	107 (7.6)	1 (0.1)	0 (0.0)
海邊沙灘	29 (2.1)	191(13.6)	5 (0.4)	1 (0.1)
旅費便宜	6 (0.4)	127 (9.1)	1 (0.1)	0 (0.0)
金門小吃	35 (2.5)	365(26.1)	7 (0.5)	1 (0.1)
富人情味	27 (1.9)	173(12.3)	7 (0.5)	1 (0.1)
氣候宜人	22 (1.6)	130 (9.3)	7 (0.5)	1 (0.1)
大陸貨品	2 (0.2)	16 (1.1)	1 (0.1)	0 (0.0)
遊憩活動	12 (0.9)	118 (8.4)	3 (0.2)	1 (0.1)
金門特產品	14 (1.0)	278(19.8)	8 (0.6)	1 (0.1)
治安交通良好	19 (1.4)	127 (9.1)	5 (0.4)	1 (0.1)
其他	0 (0.0)	3 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)

參、遊客居住地對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「解說人員解說內容 (平均數 4.14)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.13)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.01)」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 4.19)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.18)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.17)」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「解說人員解說內容 (平均數 4.38)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.37)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.27)」、「館內解說展示設施設置方式 (平均數 4.27)」、「館內解說展示設施展示內容 (平均數 4.27)」、「視聽多媒體播放 (平均數 4.27)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.6.14。

表 4.6.14 居住地對解說服務滿意度之平均數

解說服務滿意度	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
指示牌設置地點	3.79	4.09	4.21	4.07
指示牌訊息表達	3.82	4.09	4.23	4.07
指示牌造型設計	3.78	4.07	4.17	4.07
摺頁內容編排	3.78	4.05	4.10	4.56
摺頁內容易懂	3.82	4.08	4.19	4.56
摺頁介紹完整	3.84	4.11	4.17	4.56
解說人員解說態度	4.13	4.19	4.37	4.44
解說人員解說內容	4.14	4.18	4.38	4.67
解說人員解說專業	4.01	4.17	4.27	4.56
館內解說展示設施設置方式	3.87	4.13	4.27	4.56
館內解說展示設施展示內容	3.84	4.13	4.27	4.67
視聽多媒體播放	3.86	4.03	4.27	4.56
雙語解說服務	3.71	3.62	4.22	4.56
身心障礙解說服務	3.61	3.47	4.10	4.22

肆、遊客居住地對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 3.82)」、「廁所設置數量 (平均數 3.78)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.76)」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「廁所設置數量 (平均數 4.03)」、「廁所清潔維護品質 (平均數 4.03)」、「停車場容量 (平均數 4.00)」、「停車場設置地點適切 (平均數 4.00)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 4.00)」、「垃圾桶設置數量 (平均數 3.97)」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「廁所清潔維護品質 (平均數 4.25)」、「垃圾桶設置數量 (平均數 4.25)」、「廁所設置數量 (平均數 4.19)」、「停車場設置地點適切 (平均數 4.13)」、「垃圾桶設置地點適切 (平均數 4.13)」、「無障礙設施的設置 (平均數 4.13)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.6.15。

表 4.6.15 居住地對公共設施滿意度之平均數

公共設施滿意度	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
停車場容量	3.54	4.00	4.10	4.56
停車場設置地點適切	3.49	4.00	4.13	4.56
廁所設置數量	3.78	4.03	4.19	4.67
廁所清潔維護品質	3.82	4.03	4.25	4.44
垃圾桶設置數量	3.70	3.97	4.25	4.44
垃圾桶設置地點適切	3.63	3.95	4.13	4.56
餐飲設施數量種類	3.47	3.83	4.02	4.33
餐飲設施品質	3.50	3.82	4.02	4.44
方向及區位指標牌內容	3.76	4.00	4.10	4.44
無障礙設施的設置	3.74	3.74	4.13	4.44

伍、遊客居住地對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 4.11)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.05)」、「提供遊客服務項目的專業度 (平均數 3.96)」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 4.25)」、「遊客中心內空間之適宜度 (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 4.50)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.37)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.37)」、「提供遊客服務項目的專業度 (平均數 4.33)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.6.16。

表 4.6.16 居住地對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=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
環境維護之清潔度	4.11	4.25	4.50	4.67
遊客中心內空間之適宜度	4.05	4.22	4.23	4.67
提供遊客服務項目的專業度	3.96	4.18	4.33	4.56
提供遊憩活動之多樣性	3.87	4.10	4.21	4.33
區內自然資源受保護之狀況	3.95	4.20	4.37	4.56
區內景觀受維護之狀況	3.89	4.21	4.37	4.56

陸、遊客居住地對整體滿意度、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 4.34)」、「回遊意願 (平均數 4.29)」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 4.25)」、「整體滿意度 (平均數 4.24)」之滿意程度較高。

遊客居住於「中國大陸」者，以「整體滿意度 (平均數 4.44)」、「推薦意願 (平均數 4.35)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.6.17。

表 4.6.17 居住地對整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數

滿意度/意願度	(1)金門 (N=76)	(2)台灣其他縣市 (N=1264)	(3)中國大陸 (N=52)	(4)海外 (N=9)
整體滿意度	4.04	4.24	4.44	4.67
推薦意願	4.34	4.25	4.35	4.67
回遊意願	4.29	4.14	4.25	4.44

第七節 遊客旅遊方式與滿意度之關係分析

壹、遊客旅遊方式對基本資料之分析

一、性別

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」、「自由行」、「本地居民」者，其性別皆以「女生」所佔比率為主，分別為 41.8%、10.5%、3.1%，詳細資料參閱表 4.7.1。

表 4.7.1 性別對旅遊方式之分析

性別	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
男	455(32.5)	142(10.1)	29 (2.1)
女	585(41.8)	147(10.5)	43 (3.1)

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「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51-60 歲」、「21-30 歲」所佔比率為主，分別為 16.8%、16.8%、13.4%、12.3%。

遊客旅遊方式為「自由行」者，其年齡以「21-30 歲」、「41-50 歲」、「31-40 歲」所佔比率為主，分別為 5.7%、4.8%、4.1%。

遊客旅遊方式為「本地居民」者，其年齡以「21-30 歲」、「31-40 歲」、「51-60 歲」所佔比率為主，分別為 1.8%、1.6%、0.6%。詳細資料參閱表 4.7.2。

表 4.7.2 年齡對旅遊方式之分析

年齡	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
20歲以下	118 (8.4)	41 (2.9)	7 (0.5)
21-30歲	172(12.3)	80 (5.7)	25 (1.8)
31-40歲	236(16.8)	57 (4.1)	23 (1.6)
41-50歲	236(16.8)	67 (4.8)	7 (0.5)
51-60歲	188(13.4)	27 (1.9)	8 (0.6)
61-70歲	70 (5.0)	12 (0.9)	2 (0.1)
71歲及以上	20 (1.4)	5 (0.4)	0 (0.0)

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「高中職」、「大學」、「專科」所佔比率為主，分別為 21.8%、21.3%、13.3%。

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 8.3%、4.7%、2.7%。

遊客旅遊方式為「本地居民」者，其學歷以「高中職」、「大學」、「專科」所佔比率為主，分別為 2.1%、1.9%、0.4%。詳細資料參閱表 4.7.3。

表 4.7.3 學歷對旅遊方式之分析

學歷	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
國小(含以下)	93 (6.6)	13 (0.9)	4 (0.3)
國中	101 (7.2)	20 (1.4)	3 (0.2)
高中職	305(21.8)	66 (4.7)	30 (2.1)
專科	187(13.3)	36 (2.6)	6 (0.4)
大學	298(21.3)	116 (8.3)	26 (1.9)
研究所及以上	56 (4.0)	38 (2.7)	3 (0.2)

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「商業」、「服務業」、「學生」所佔比率為主，分別為 14.6%、12.8%、10.1%。

遊客旅遊方式為「自由行」者，其職業以「商業」、「學生」、「服務業」所佔比率為主，分別為 3.9%、3.8%、3.2%。

遊客旅遊方式為「本地居民」者，其職業以「服務業」、「軍、公、教、警人員」、「學生」所佔比率為主，分別為 2.0%、1.0%、0.8%。詳細資料參閱表 4.7.4。

表 4.7.4 職業對旅遊方式之分析

職業	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
學生	141(10.1)	53 (3.8)	11 (0.8)
商業	204(14.6)	55 (3.9)	4 (0.3)
工業	139 (9.9)	36 (2.6)	3 (0.2)
軍、公、教、警人員	88 (6.3)	39 (2.8)	14 (1.0)
家庭主婦	135 (9.6)	25 (1.8)	6 (0.4)
農、林、漁、牧人員	25 (1.8)	2 (0.1)	1 (0.1)
退休人員	45 (3.2)	13 (0.9)	1 (0.1)
自由業	71 (5.1)	18 (1.3)	4 (0.3)
服務業	179(12.8)	45 (3.2)	28 (2.0)
其他	13 (0.9)	3 (0.2)	0 (0.0)

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 35.3%、23.3%。

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 9.3%、6.6%。

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 3.3%、1.3%。詳細資料參閱表 4.7.5。

表 4.7.5 平均收入對旅遊方式之分析

平均收入	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
30,000元以下	495(35.3)	130 (9.3)	46 (3.3)
30,001- 50,000元	326(23.3)	93 (6.6)	18 (1.3)
50,001- 80,000元	161(11.5)	44 (3.1)	6 (0.4)
80,001元以上	58 (4.1)	22 (1.6)	2 (0.1)

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 70.4%、3.6%。

遊客旅遊方式為「自由行」者，其居住地以「台灣其他縣市」、「海外」所佔比率為主，分別為 19.8%、0.4%。

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 5.1%。詳細資料參閱表 4.7.6。

表 4.7.6 居住地對旅遊方式之分析

居住地	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
金門	0 (0.0)	4 (0.3)	72 (5.1)
台灣其他縣市	986(70.4)	278(19.8)	0 (0.0)
中國大陸	50 (3.6)	2 (0.1)	0 (0.0)
海外	4 (0.3)	5 (0.4)	0 (0.0)

貳、遊客旅遊方式對旅遊特性之分析

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「旅行社介紹」、「親友同事介紹」、「金門國家公官方網站」所佔比率為主，分別為 35.3%、24.8%、13.7%。

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」、「旅遊宣傳資料」所佔比率為主，分別為 11.3%、5.8%、3.7%。

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 2.9%、2.1%、1.3%。詳細資料參閱表 4.7.7。

表 4.7.7 旅遊資訊來源對旅遊方式之分析

旅遊資訊來源	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
金門國家公園官方網站	192(13.7)	81 (5.8)	40 (2.9)
親友同事介紹	348(24.8)	158(11.3)	30 (2.1)
金門國家公園出版品	37 (2.6)	23 (1.6)	15 (1.1)
報紙、雜誌報導	151(10.8)	37 (2.6)	18 (1.3)
電視報導	181(12.9)	43 (3.1)	9 (0.6)
廣播報導	20 (1.4)	5 (0.4)	2 (0.1)
旅行社介紹	494(35.3)	30 (2.1)	6 (0.4)
旅遊宣傳資料	185(13.2)	52 (3.7)	13 (0.9)
其他旅遊資訊網站	68 (4.9)	27 (1.9)	12 (0.9)
其他	1 (0.1)	1 (0.1)	0 (0.0)

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 58.1%、9.8%。

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」、「第五次以上」所佔比率為主，分別為 12.1%、4.1%。

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」、「第二次」、「第三次」所佔比率為主，分別為 4.6%、0.2%、0.2%。詳細資料參閱表 4.7.8。

表 4.7.8 蒞臨金門國家公園次數對旅遊方式之分析

蒞臨金門國家公園次數	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
第一次	814(58.1)	170(12.1)	1 (0.1)
第二次	137 (9.8)	57 (4.1)	3 (0.2)
第三次	38 (2.7)	18 (1.3)	3 (0.2)
第四次	13 (0.9)	9 (0.6)	1 (0.1)
第五次以上	38 (2.7)	35 (2.5)	64 (4.6)

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」所佔比率為主，則為 74.2%。

遊客旅遊方式為「自由行」者，使用交通工具以「轎車」、「機車」所佔比率為主，分別為 9.0%、8.1%。

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 2.7%、1.9%。詳細資料參閱表 4.7.9。

表 4.7.9 使用交通工具對旅遊方式之分析

使用交通工具	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
步行	0 (0.0)	1 (0.1)	0 (0.0)
自行車	0 (0.0)	15 (1.1)	4 (0.3)
公車	0 (0.0)	33 (2.4)	3 (0.2)
轎車	0 (0.0)	126 (9.0)	38 (2.7)
機車	0 (0.0)	114 (8.1)	27 (1.9)
遊覽車	1040(74.2)	0 (0.0)	0 (0.0)

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」、「商務洽公兼旅遊」所佔比率為主，分別為 70.7%、2.6%。

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 15.5%、2.6%。

遊客旅遊方式為「本地居民」者，其主要目的以「本地居民」、「旅遊」所佔比率為主，分別為 3.3%、1.4%。詳細資料參閱表 4.7.10。

表 4.7.10 主要目的對旅遊方式之分析

主要目的	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
旅遊	991(70.7)	217(15.5)	19 (1.4)
商務洽公兼旅遊	36 (2.6)	24 (1.7)	3 (0.2)
探親及訪友	6 (0.4)	36 (2.6)	4 (0.3)
本地居民	0 (0.0)	1 (0.1)	46 (3.3)
中轉旅客	7 (0.5)	11 (0.8)	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59.9%、10.8%。

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8.3%、3.7%。

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5.1%。詳細資料參閱表4.7.11。

表 4.7.11 停留時間對旅遊方式之分析

停留時間	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
1天以內	43 (3.1)	33 (2.4)	0 (0.0)
2天1夜	151(10.8)	52 (3.7)	0 (0.0)
3天2夜	839(59.9)	116 (8.3)	0 (0.0)
4天3夜	7 (0.5)	46 (3.3)	0 (0.0)
5天(含)以上	0 (0.0)	38 (2.7)	0 (0.0)
本地居民	0 (0.0)	4 (0.3)	72 (5.1)

六、選擇金門旅遊的原因

調查結果發現，遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其選擇金門旅遊的原因為「戰地體驗」、「參觀金門國家公園」、「文化巡禮」所佔比率為主，分別為27.0%、25.1%、22.3%。

遊客旅遊方式為「自由行」者，其選擇金門旅遊的原因為「戰地體驗」、「參觀金門國家公園」、「自然環境景觀」所佔比率為主，分別為8.1%、7.1%、6.8%。

遊客旅遊方式為「本地居民」者，其選擇金門旅遊的原因為「本地居民」、「自然環境景觀」、「戰地體驗」、「參觀金門國家公園」所佔比率為主，分別為4.4%、1.2%、1.0%、1.0%。詳細資料參閱表4.7.12。

表 4.7.12 選擇金門旅遊的原因對旅遊方式之分析

選擇金門旅遊的原因	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
緬懷昔日軍旅生活	164(11.7)	48 (3.4)	4 (0.3)
戰地體驗	378(27.0)	113 (8.1)	14 (1.0)
文化巡禮	313(22.3)	85 (6.1)	12 (0.9)
自然環境景觀	307(21.9)	95 (6.8)	17 (1.2)
行銷推廣與表演活動	38 (2.7)	5 (0.4)	2 (0.1)
民俗宗教表演	69 (4.9)	31 (2.2)	4 (0.3)
運動健身	36 (2.6)	14 (1.0)	13 (0.9)
親朋好友推薦	139 (9.9)	88 (6.3)	5 (0.4)
參觀金門國家公園	352(25.1)	99 (7.1)	14 (1.0)
會議或學術學習	25 (1.8)	6 (0.4)	2 (0.1)
藝文節慶活動	16 (1.1)	3 (0.2)	4 (0.3)
品嚐地方美食	123 (8.8)	54 (3.9)	4 (0.3)
生態之旅	90 (6.4)	24 (1.7)	8 (0.6)
學校、公司或團體安排	210(15.0)	20 (1.4)	4 (0.3)
其他 *	0 (0.0)	3 (0.2)	0 (0.0)
本地居民	0 (0.0)	2 (0.1)	62 (4.4)

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「戰地色彩」、「自然景觀」、「文物古蹟」所佔比率為主，分別為 36.3%、33.2%、30.3%。

遊客旅遊方式為「自由行」者，其最喜歡的觀光資源與因素以「戰地色彩」、「閩南建築」、「文物古蹟」、「自然景觀」所佔比率為主，分別為 9.6%、9.0%、9.0%、8.9%。

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」、「自然景觀」、「戰地色彩」所佔比率為主，分別為 3.1%、2.9%、2.6%。詳細資料參閱表 4.7.13。

表 4.7.13 最喜歡的觀光資源與因素對旅遊方式之分析

觀光資源與因素	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
閩南建築	405(28.9)	126 (9.0)	43 (3.1)
戰地色彩	508(36.3)	134 (9.6)	36 (2.6)
自然景觀	465(33.2)	124 (8.9)	41 (2.9)
文物古蹟	424(30.3)	126 (9.0)	31 (2.2)
賞鳥活動	80 (5.7)	30 (2.1)	15 (1.1)
海邊沙灘	135 (9.6)	65 (4.6)	26 (1.9)
旅費便宜	101 (7.2)	28 (2.0)	5 (0.4)
金門小吃	268(19.1)	109 (7.8)	31 (2.2)
富人情味	122 (8.7)	61 (4.4)	25 (1.8)
氣候宜人	107 (7.6)	33 (2.4)	20 (1.4)
大陸貨品	13 (0.9)	4 (0.3)	2 (0.1)
遊憩活動	95 (6.8)	28 (2.0)	11 (0.8)
金門特產品	235(16.8)	55 (3.9)	11 (0.8)
治安交通良好	101 (7.2)	35 (2.5)	16 (1.1)
其他	3 (0.2)	0 (0.0)	0 (0.0)

參、遊客旅遊方式對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「解說人員解說內容 (平均數 4.23)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.22)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.19)」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 4.11)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.10)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.07)」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「解說人員解說內容 (平均數 4.13)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.11)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.00)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.7.14。

表 4.7.14 旅遊方式對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=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
指示牌設置地點	4.12	4.01	3.81
指示牌訊息表達	4.13	4.01	3.82
指示牌造型設計	4.09	4.00	3.78
摺頁內容編排	4.09	3.95	3.78
摺頁內容易懂	4.11	3.98	3.81
摺頁介紹完整	4.16	3.99	3.81
解說人員解說態度	4.22	4.11	4.11
解說人員解說內容	4.23	4.07	4.13
解說人員解說專業	4.19	4.10	4.00
館內解說展示設施設置方式	4.17	4.04	3.88
館內解說展示設施展示內容	4.16	4.05	3.85
視聽多媒體播放	4.07	3.93	3.86
雙語解說服務	3.73	3.36	3.69
身心障礙解說服務	3.59	3.18	3.58

肆、遊客旅遊方式對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「廁所設置數量 (平均數 4.07)」、「廁所清潔維護品質 (平均數 4.06)」、「停車場容量 (平均數 4.05)」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「廁所清潔維護品質 (平均數 3.98)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.94)」、「廁所設置數量 (平均數 3.93)」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「廁所設置數量 (平均數 3.79)」、「廁所清潔維護品質 (平均數 3.79)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.76)」、「無障礙設施的設置 (平均數 3.75)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.7.15。

表 4.7.15 旅遊方式對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=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
停車場容量	4.05	3.85	3.54
停車場設置地點適切	4.04	3.89	3.49
廁所設置數量	4.07	3.93	3.79
廁所清潔維護品質	4.06	3.98	3.79
垃圾桶設置數量	4.01	3.91	3.68
垃圾桶設置地點適切	3.99	3.87	3.63
餐飲設施數量種類	3.89	3.66	3.46
餐飲設施品質	3.89	3.62	3.50
方向及區位指標牌內容	4.02	3.94	3.76
無障礙設施的設置	3.81	3.58	3.75

伍、遊客旅遊方式對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 4.26)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.24)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.24)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.23)」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 4.25)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.17)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.15)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.15)」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 4.11)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.06)」、「提供遊客服務項目的專業度 (平均數 3.96)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.7.16。

表 4.7.16 旅遊方式對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=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
環境維護之清潔度	4.26	4.25	4.11
遊客中心內空間之適宜度	4.24	4.17	4.06
提供遊客服務項目的專業度	4.21	4.11	3.96
提供遊憩活動之多樣性	4.14	3.99	3.88
區內自然資源受保護之狀況	4.23	4.15	3.94
區內景觀受維護之狀況	4.24	4.15	3.89

陸、遊客旅遊方式對整體滿意度、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「整體滿意度 (平均數 4.26)」、「推薦意願 (平均數 4.24)」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 4.24)」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 4.33)」、「回遊意願 (平均數 4.29)」之滿意程度較高。詳細資料參閱表 4.7.17。

表 4.7.17 旅遊方式對整體滿意度、推薦、回遊意願之平均數

滿意度/意願度	(1)參加旅行團 (N=1040)	(2)自由行 (N=289)	(3)本地居民 (N=72)
整體滿意度	4.26	4.20	4.04
推薦意願	4.24	4.32	4.33
回遊意願	4.13	4.24	4.29

柒、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. 服務人員的態度需加強。(BG272)
2. 多提供多層次服務。(GG134)
3. 新展館對於品質與更新資訊還需多加強。(HF207)
4. 內容有趣些。(CG153)、(CF156)
5. 多媒體時間密集一點。(CF159)
6. 希望能夠有每一間展示館的簡介，還有劇場改成 3D 的影片較有震撼感。(EF135)

二、對公共設施方面之建議

1. 增加垃圾桶。(BG181)、(CG151)、(JG178)
2. 增加水頭厝的停車場。(CF159)
3. 希望能提供無線網路。(CG163)
4. 坐位可增設。(CG153)、(CF156)
5. 增加設備。(DG228)
6. 高壓電筒設置太低，容易撞到頭。(DF303)
7. 希望能設置提款機，以便利遊客使用。(DF202)
8. 持續維持目前的設備。(FG220)
9. 希望能有些咖啡廳。(FG225)
10. 廁所希望能供應衛生紙。(FG216)
11. 希望館內可增設販賣部，增加便利性。(HG215)
12. 希望風景區能有投幣式飲料機。(IG175)
13. 夜晚燈光有待加強。(IF122)
14. 多增加休息的座位。(IF138)
15. 有些景點區沒公共電話亭、飲料區，請改善。(KG021)

三、對環境維護方面之建議

1. 應多加維持自然。(BG175)
2. 繼續展現自然生態的保育成果，建立特色。(BF255)
3. 感覺太人工。(DG190)

4. 可再保留一些原本的木麻黃，多種一些樹。(DG226)
5. 保持原來的風貌即可。(EG140)
6. 多種花卉。(EF193)
7. 希望能保有戰地風情的特色。(GG160)
8. 應維護保持原有純樸古蹟、人文。(HG166)
9. 洋樓及古建築可多加維護。(IG163)
10. 路面高突。(JF121)

四、對遊憩設施方面之建議

1. 遊樂性質設施可再多樣化些。(DG233)
2. 增加更多可互動體驗設施會更有趣味。(IG137)
3. 多多開發海邊的遊憩活動與場所。(KF010)
4. 多增設些娛樂設施。(KG084)

五、對交通運輸方面之建議

1. 希望能增加班車。(BG181)、(FF202)
2. 希望觀光巴士可再多增加一些停留景點。(EF128)
3. 交通設施可再加強。(HG136)
4. 設置更多可租用之腳踏車。(IG165)
5. 如對自助旅客能提供定時定點交通搭乘服務，可提升旅遊品質。(KF117)

六、對路標方面建議

1. 各景點標示路牌過於粗糙，對於位置找尋不易。(CF242)

七、對宣傳行銷之建議

1. 沒有明信片可以買，很可惜。(AG244)
2. 建議可分常設展與特展。(BF205)
3. 應採取求新求變，才能吸引觀光客。(BG234)
4. 建議增設介紹臺灣文化、教育類書籍專賣店。(GG237)
5. 金門特色商品或小吃仍有提升品質的空間，行銷廣度不夠。(FG212)

八、對其他方面之建議

1. 問卷應可再簡化。(CF127)、(CF128)
2. 民宿的整建宜盡量維持原貌，並採用與原有建材相仿之材料，有些部份已破壞原有風格形成走位的閩式建築。(EF152)、(EF218)
3. 設置多一些景點。(EG205)
4. 開發的步調可再加快。(FF240)
5. 請持續保持與努力。(GG147)
6. 住宿設施可再加強 (HG136)、(HG155)

第五章 質化調查結果與分析

本章為質化訪談結果與分析，本次訪談13位本地居民與32位外來遊客，共45位受訪者，針對受訪者對國家公園的解說服務設施、公共設施、整體環境品質、整體滿意度、推薦度與回遊度等面向進行訪談，訪談結果整理如後：第一節為本地居民的訪談結果、第二節為外來遊客的訪談結果。

第一節 本地居民對解說服務與設施滿意度分析

壹、解說服務設施滿意度

金門國家公園的旅遊服務品質、解說品質算是很不錯 (A01、A12)。整體金門國家公園的解說服務設施，覺得非常滿意 (A02)。中英文摺頁部份還蠻吸引人、蠻用心的部份 (A02)。對解說人員非常滿意 (A04)。國家公園的解說設施設置還不錯，解說人員解說得還蠻好 (A07)。解說服務還不錯 (A08)。都還蠻滿意的，解說服務員的素質還蠻不錯，解說牌、多媒體播放都還不錯，只是有些設施已經舊了，可以更新 (A09)。基本上擺設是很舒服，只是好像同質性太高 (A11)。

身心障礙解說服務目前較欠缺，對身心障礙相關服務與解說員解說提供數量偏少 (A01)。身心障礙解說方面，在金水國小裡面有階梯，可是好像沒有看到有無障礙設施，若是這樣可能還需要改進 (A02)。較沒有注意身心障礙解說服務設施等方面，所以不是很清楚 (A03、A07、A05)。身心障礙的解說服務可能有再加強的空間，平時沒有注意身心障礙解說服務設施等方面，但希望身心障礙的解說服務應該是要有專業，如專門可以提供身心障礙解說服務的志工 (A04)。身心障礙的部份，也做的還不錯 (A08)。

解說導覽摺頁、服務櫃檯算是很醒目，但是一些服務章、導覽解說品擺放位置都偏向角落，光線明顯不足 (A01)。解說摺頁類型很多，所以摺頁還算豐富 (A07)。國家公園摺頁好像要付費，但縣府不用 (A11)。解說摺頁外觀蠻不錯，也很精緻 (A04)。

雖然視聽多媒體內容豐富多樣化，建議未來可以分齡，目前來參觀的遊客，從大到小都有，但沒看到以分齡來做多媒體的播放，有時候會看不太懂，要盡量用可愛或動畫的方式來呈現，這樣會比較有互動 (A01、A08)。視聽多媒體播

放內容還不錯 (A04、A05)。每個館的視聽多媒體都是播放一些固定的影片，比較沒有與遊客互動，所以每個館感覺就差不多 (A07)。視聽多媒體播放方面是值得肯定的，他們做的很用心，所以還不錯 (A10)。像戰史館裡面有個震撼體驗區，體驗砲戰時候的情場，還不錯也蠻吸引人的，但空間好像太小，可以再做大一點，有時候遊客多的時候，尤其遇到大陸客也在玩時，可能要等二、三十分鐘之類才能體驗到 (A03)。增加一些體驗器材，但像 823 戰史館砲戰的臨場感，只體驗它晃的程度而已，做的不夠精緻，但也只有那裏才有比較活動式的體驗 (A07)。

有關雙語解說應該是沒有太大的問題 (A01)。現在的解說好像只用國語，其實還有英語、大陸客，廣東話，台語，解說人員很少用台語解說，就算是看到一些年長者也很少用台語解說 (A05)。雙語解說服務好像還略嫌不足，但可以用英文解說牌來補足人員解說的困難性 (A07)。因為不是老外所以不是很清楚，不過該有的應該都有 (A08)。雙語的英文方面需要加強，對外國遊客來講，是比較不足的 (A09)。我是沒有要求雙語解說服務，不過我印象中好像這方面比較不足 (A10)。

水頭得月樓好像沒有看到解說指示牌，那邊雖然有解說人員，會很詳盡的做介紹，可是還是需要解說指示牌，以防在沒有解說人員的情況下，遊客可以藉由解說牌了解內容 (A02)。解說指示牌的方向不會太注意，因為是在地人，對環境很了解 (A03)。指示牌以自由行來說還可以，或許解說部分可以再加強，例如植物、海邊潮間帶的生物解說 (A11)。解說指示牌應該做得更自然一點，更應該符合當地的文化與特色，譬如，戰史館的解說牌應該要做得很戰地化，不要一定是四四方方的，太過於一板一眼了。以金水國小為例的話，它解說指示牌還蠻清晰的，淺顯易懂還有注音，比較好看易懂 (A04)。指示牌其實那都還蠻清楚，只是不吸引人，因為會去看的人不多，可以活潑一點，不要太死板的東西，譬如用語，可以用專業名詞，但也可以再用白話來補充，讓一般民眾可以接受的方式來做比較好，因為寫得太詳細時，有些人也不願意看，可能寫些比較趣味性的內容，遊客比較願意看 (A08)。

國家公園除了他們的解說課之外，目前駐館除了配置的解說員外，還有服務志工，基本上解說服務的品質是可以的，但是能夠再多點熱誠、熱情會更好 (A01、A13)。解說人員的品質，我覺得算是很用心，就算解說員不太了解的話，他也會很認真的回答說，可以了解他們的用心 (A02)。解說人員都還蠻親

切的，會幫你解說很多東西，幾乎都是主動過來解說的，還蠻熱心的 (A05)。解說人員的專業度我覺得還不錯，只是我覺得有個問題就是比較沒有那麼主動、積極的來解說，就是可以先詢問遊客，有沒有需要協助解說，其實如果可以更親切的詢問遊客是否需要解說的話，這樣子遊客的滿意度會比較高 (A03、A07)。解說人員專業度很好啊，解說很用心，當然也是看人，講話再生動點會更好 (A08)。解說人員好像是委外的，因此在解說人員的訓練上，可能要再加強，尤其整點解說服務的提供，是屬於比較被動式，雖然遊客去要求解說，她們也會幫你服務，但感覺就不好，如果要做出比較讓人家滿意的服務，解說人員要增加、素質提升、主動式的服務。尤其金門國家公園大部分都是展示館，屬於比較靜態的活動，遊客一進到展示館，如果解說人員都能很自動的提供解說服務的話，基本上會讓遊客更滿意 (A10)。解說人員的專業度可再加強，主動性不夠，各展示館都有同樣問題，散客好像就無提供解說服務，若館內解說員有空，旅客人次也不多，希望可提供導覽 (A11)。因為是本地人，所以不需要解說員 (A04)。自由行、參觀時無解說員，皆自行參觀，其他服務設施都不錯 (A06)。開放時間，金門的習慣是朝九晚五的服務，但目前是夏季，雖然之前有延長至六點，可是如果人力許可的情況下，建議國家公園開放晚上 8 點，對於金門旅遊遊客夜間多了選擇 (A01)。

習慣從網路找資料，可是我是覺得國家公園網路上的資料比較薄弱，國家公園文宣產品做得還不錯，但在網路上行銷宣傳覺得還有待改進 (A03)。

貳、公共設施滿意度

目前來講停車場、廁所、垃圾桶、方向及區位指標牌、無障礙設施來講是還好 (A01、A12)。餐飲設施的品項過於單調，過於一致性，沒辦法突顯在地特色，如果可以的話，多樣性或許會更好 (A01)。好像沒有看到有餐飲服務，只有一些民宿才會有提供一些小餐飲，餐飲提供這部分真的還蠻欠缺的 (A02、A13)。餐飲這方面的話我沒有特別去注意。因為我是本地人，去哪裡買東西自己都知道，通常不會去那邊消費，所以餐飲這部分我無法回答 (A03)。餐飲設施不知是否因為委外的關係，或是消費人口不多，否則在國家公園做餐飲或消費餐飲是一大享受。但目前餐飲項目不是很多，蠻可惜的，因為雙鯉湖、乳山遊客中心等有它的環境特色，有時候會帶訪客去那邊喝咖啡，因此餐飲還有很大的發展空間 (A04)。只在 823 戰史館看到餐飲設施，其實在各個館設個小餐廳，多

幾個座位可以休息，順便還可以用餐，如果有小點心之類的也可以，例如金門的特產：貢糖 (A05)。有幾個館是有餐飲的服務，但是它的種類非常的鮮少，有賣一些咖啡、簡單鬆餅，可是多次想去消費，但剛好都說已售完，餐飲部分可以再加強改善，有時候遊客來，想要一個舒適的空間可以來聊聊天，可是都說已售完，再次到這裡的意願就不高。每個館不一定要有餐飲設施，有些地方只是參觀一下就走，都設的話效益可能不高，其實這個地方的話我覺得餐飲部份你可以再做加強，就是再多元化一點，或許會在吸引更多的遊客 (A07)。餐飲設施我覺得可以增加，因為其實來這邊我覺得除了像烤肉以外，都沒有任何的餐飲服務 (A08)。在餐飲設施方面稍微不滿意，或許跟國家公園的政策有關，他們不建議遊客有飲食的行為，或是說他們裡面提供的餐飲比較少，可能就是提供飲料咖啡而已，有一些點是可以增加一些餐飲設施的，它質的方面也可以做提升 (A10)。餐飲設施建議可供簡餐(在用餐時段)，產品可多元，咖啡不好喝又太慢 (A11)。缺乏紀念品販賣 (A13)。

配置的服務人員來講，有固定的時間做清潔，所以周邊的環境衛生來講跟台灣其他的觀光導覽地區品質算是良好的 (A01)。從水頭要進去的時候，指示牌並沒有很明確，這部份可以改善 (A01)。自由行旅客到處都找不到路標、找不到地點，真的需要改進 (A01)。廁所不會有太大的疑問 (A02)。廁所的話也保持的不錯很滿意，蠻乾淨的 (A04、A05、A08、A09、A10)。戶外的景點建議可增設廁所，必須有人員管理，因慈湖找不到廁所 (A11)。館內多媒體室有蠻多椅子，所以不用怕沒有位子可以座，但也只有這裡可以休息，露天的座椅好像沒有看到，這可以再改善 (A02、A09)。

停車場還可以的啦，因為沒有發現有那個壅塞的情況 (A02、A03、A07)。停車場的話是都蠻多的，位子是都蠻多的，而且夠用 (A05、A08、A10)。停車位有一點不夠，如果在假日人潮多的時候稍嫌不足 (A09)。停車場比起台灣非常足夠，但好像樹越來越少，停車場跟台灣越來越像 (A11)。

去國家公園時沒有遇到身心障礙遊客，所以我沒有很注意到障礙設施空間 (A04、A11、A13)。無障礙設施做得還不錯，如無障礙坡道、殘障人士專用的廁所 (A05、A08、A12)。垃圾桶倒是比較少，有些垃圾桶有點遠 (A03、A12、A13)，但對自行車者可以設一個飲水補給站，就是免費提供水的部份，這樣可以減少自己帶瓶水，也可以減少垃圾桶的使用量 (A03)。垃圾桶也很多，不會看到滿地都是垃圾，就是乾淨，清潔人員還蠻認真的 (A05、A10)。我到的地

方都還蠻乾淨的，可是我覺得垃圾桶的設置好像就比較不足一點 (A07、A08、A09)。

對於單車族而言方位指標牌是蠻重要的，可是有沒有具體規劃很好。(A03)。方向及區位指標牌的話數量夠、而且還蠻清晰的，就是標的位置都還蠻正確的，就是很容易的就看的到，不會說找不到這樣 (A05)。可能我是當地人，我覺得它標示都還蠻清楚的，都可以容易找的到 (A07)。方向及指示牌其實都蠻清楚的 (A08)。

參、整體環境品質滿意度

整個金門環境清潔維護的乾淨程度，我想可以說是台灣第一 (A01、A12)。在古蹟維護方面、環境綠化方面好像沒有真正的規劃，就是沒有整修，所以我沒辦法說非常好 (A02)。從事環境維護的人員，其實把整個環境都處的理很好 (A04、A05、A09)。國家公園在整個區內景觀維護上，我覺得花了相當大的心力去維護，不管是從環境維護或者是整個遊客中心內部空間 (A10)。遊客中心內都還蠻乾淨 (A05)。遊客中心同質性蠻高的，所以看的東西好像重複性太高 (A07)。展館的容納量不足，只要團體一多，展館內就會顯得擁擠，視聽多媒體播放室除了中山林較大之外，其他都還蠻小的，無法容納較多的團體 (A12)。

提供遊憩活動之多樣性方面，可以提供的活動目前只有自行車，未來可以提供互動式的休憩活動，比較有動態的休憩活動，或許會更好 (A01、A12)。沒有遊憩活動，只是讓遊客了解金門的閩南建築，由閩南建築了解金門文化，但稱不到遊憩多樣性 (A02)。提供遊憩活動的多樣性，這部份真的需要提升，因為現在多是靜態活動，如何活潑要看它的屬性，譬如說 823 戰史館的模擬體驗，有臨場經歷感，要符據點本身的特色，跟它的屬性，如可以體驗、DIY、互動式的活動，會較具吸引力 (A04、A05、A07、A08、A10)。遊憩活動的多樣性稍嫌不足，可以再增加一點有新鮮感、有刺激性的題材，互動性的，對於小朋友來說的話，才不會讓小朋友覺得很悶很無聊 (A09)。但互動性的沒有，遊憩活動也少，不過常辦觀星和自行車活動就很棒，值得鼓勵 (A11)。

區內自然資源受保護之狀況，國家公園在這一方面是不於餘力，可是在地居民的開發、保護是有些限制，未來能搭配會更好 (A01)。自然資源受保護的狀況方面就是它古蹟維護算是不錯，它有盡量的保持它的古蹟的好，也沒有真的受到很大的破壞 (A02)。好像沒有自然資源需要特別保護，因為它就是屬於靜態

的活動 (A04)。對那些自然資源、還有古蹟維護得不錯，沒有遭受破壞 (A05) (A07)。區內保護真的還不錯，感覺就像到森林一樣，還蠻舒適的 (A08)。

區內景觀受維護之狀況，其實是有用心的，在古蹟方面有盡量的維護它 (A02)。景觀太人工化了，要保有自然的東西 (A04、A13)。樹木、花草都維持很好，但期望其他景點能有更多綠蔭，道路方面也是 (A06)。自然景觀是維護的還不錯，然後空間夠大，讓很多人可以來遊玩 (A08)。環境保護尚稱努力 (A10)。

肆、整體滿意度、推薦與回遊度

在整體滿意度方面，金門國家公園在各方面的服務品質皆不錯，但未來能夠多一點分齡服務會更理想 (A01)。整體的感覺，我覺得還蠻好的，因為古蹟如果不維護，就會壞了。我們需要國家公園盡量的維護它，要讓大家知道金門的在地特色，所以其實還是需要國家公園來為我們或者是為外來的旅客做一點介紹，我覺得還是需要有國家公園的存在 (A02)。整體覺得還蠻滿意，但在行銷方面好像不足，國家公園雖然已具知名度，但打廣告，持續行銷還是有必要 (A03)。感覺普通，因為它應該可以做更好，但對民宿的修繕非常讚許認同，就是百年古厝的修繕我是還蠻認同 (A04)。整體的感覺還蠻努力在維護，也蠻積極在保護和展示相關物件，覺得滿意 (A05)。對國家公園的進駐對金門的整體是有提升的，因為它也是在這裡做蠻多事情，所以算是滿意 (A07)。看起來真的是非常滿意，該維護的都有維護，而且一直很用心的增加設備，當然還要再更精進一點 (A08)。整體感覺還不錯，對金門的環境維護跟生態保育非常棒 (A09)。整體來說金門國家公園給人的感覺當然是還不錯啦，尤其是在環境品質上 (很乾淨、很整齊)，但活動偏靜態，無法滿足遊客，應加強與遊客互動之活動 (A10)。對金門國家公園算滿意 (A11)。

可能會推薦，蠻喜歡閩南建築、很多未開放的碉堡、金門的自然風光，這方面還蠻有興趣的 (A02)。我會推薦自然風景、閩南建築、傳統民宿 (A03)。會推薦住國家公園的民宿、園區內的咖啡店，但我不會帶朋友去什麼紀念館之類的，因為太無聊了，不如帶他去那種廢棄的營區還更有體驗性 (A04)。金門就是個美麗的小島，自然風景、海邊風景都很好；還有戰地色彩，坑道可以感受當時的狀況蠻真實、賞鳥也不錯 (A05)。會推薦住民宿，算是不錯的一個體驗，因為都是一些閩南建築跟洋樓，這個是相較於其他地方還蠻特別的，而且民宿的

主人有一定的評選，提供不錯的服務。閩南式建築、戰地特色 (碉堡) 也蠻特別的，金門小吃，像廣東粥 (A07、A08、A09、A10)。會推薦朋友來 (A11)。

金門這麼棒！當然要介紹大家回遊 (A01)。如果能結合一些相關的活動，就會再度回遊 (A02)。因為我在這邊待一段時間了，會想要回來看看說這邊有什麼樣的變化，或許是朋友在這邊或許我才會再回來一次 (A03)。有意願再回遊，因為它整理的很乾淨，也很方便旅遊 (A04)。因為是在地人，所以有空就會去走一下，是個很好的約會景點，假日休閒的好去處，也可以放鬆身心看看風景 (A05、A07、A08)。會再回遊，因為這個地方有很深的人情味 (A09)。回遊的意願當然是一定會有。因為金門小吃，金門的旅遊方式應該是比較屬於慢活的、比較體驗式的，譬如說可以去沙灘挖貝殼、自行車行、可以找到螢火蟲，那這個都是比較屬於深度旅遊的部份，所以我就覺得這部份是比較值得推薦再來玩的原因 (A10)。包含民宿、生態、戰地、自然、小吃，金門是很棒的地方，一定會再回遊 (A11)。

伍、金門國家公園在金門應扮演何種角色

金門國家公園在導覽解說方面非常專業，甚至領先於金門縣政府，如果未來能拓展與旅行業者、交通旅遊局合作，相信對金門旅遊服務品質提升會有很大的幫助 (A01)。扮演對文化、戰地、古厝維護與推動的角色 (A02)。金門國家公園做的還不錯，應該扮演保護這一塊地方的角色，當初金門國家公園會設立在這裡，必有其原因，所以只要保持原來的立場即可，否則如果退出，讓財團隨意開發的話，金門環境就可能被破壞，金門國家公園應該要做好他自己本身原本設在這裡的目的 (A03、A09)。其實我看不出國家公園維護什麼樣的自然景觀，我只知道因為它佔據了金門四分之一的土地大，保有這四分之一的土地的一些很棒的自然資源，那對金門現在的發展來講是好的，至少不會淪落到一些投資者的手上，所以我覺得它扮演了一個很重要的角色，就是說至少保有金門四分之一，另外，盡量不要太委外，因為委外讓很多的景觀變得太人工化了 (A04、A10)。幫金門把自然資源保護好、戰地資源保護好的角色。不會遭受人為的破壞；還有發揚金門的特色，戰地啊、自然景觀之類的，還不錯。希望金門國家公園扮演保育、保護自然及資源的重任，金門是一文化資產、戰地史蹟、自然生態都相當豐富的地方，在保育與發展間希望藉由任何的專業為金門取得一個平衡，不要全島水泥化、不要全島高樓化。除了保護、跟宣傳金門，類似於發展觀光 (A05、A11)。

在金門扮演保護者的角色，我們只有一個金門 (A06)。國家公園應該為金門地區加強觀光發展方面，讓更多的資源進來，然後更豐富現在的狀況，現在雖然已經覺得還不錯，可是我覺得還是有很多可以再加強的地方。我覺得國家公園其實還是有它存在的必要性，那它應該是做好跟居民的一個溝通的一個橋樑，而不應該像小金門、古寧頭等地一直在抗爭，這是一個可以共存的，所以可以再跟地方的居民建立更友好的關係，然後大家一起來推動金門美好的未來發展 (A07)。金門是個觀光島，所以國家公園是在一個觀光的地方，除了維護生態外，可以再做一些觀光的規劃與推廣，可以跟縣府做整合，兩個單位的土地其實是連結在一起，所以要合作 (A08、A10)。

現在金門發展觀光，國家公園的角色不應該是跟縣府分別以兩個單位來帶領金門的觀光發展，而是應該跟縣府成立一個類似像跨部會合作的那種關係，而不是雙頭馬車，各自發展各自的部份，一加一應該是要大於二，所以金門國家公園在金門，它既然主要是在除了原本的任務就是說保護一些文物、生態保育之外，那在觀光方面其實國家公園應該是要負很大部份的責任，在這個部份再做一些加強吧 (A10)。

第二節 外來遊客對解說服務與設施滿意度分析

壹、解說服務設施滿意度

指示牌還好，但好像有些指示牌有被擋著，應該隨時進行檢視，指示牌的設計不是很具吸引力，只能說只提供功能性的指示解說功用 (B01)。滿意，標示、動線都很清楚 (B05、B11、B14、B15、B16、B18、B20、B21、B22、B23、B25、B31)。很醒目阿，指示牌還蠻清楚的 (B06、B13、B30)。我沒有注意到指示牌，可能沒有很明顯，所以沒有注意到 (B07、B26)。指示牌有點少，需要多增加一點 (B08、B12、B24)。金門國家公園的指示牌相當明確，唯路上指標 (不一定是國家公園) 不是很清楚；植物的解說牌較少，例如去太武山，周邊的植物沒有介紹很可惜，金門的植物生態、鳥類很多元，希望在自導式的解說可以更完整一點 (B10)。指示牌不是清楚 (B27、B28)。

摺頁做的很好 (B11、B18、B20、B23、B31)。解說人員還好 (B01、B15、B29、B31)。人員解說很清楚，像金水國小解說很清楚，八二三戰史館也很清楚，

內容也很好 (B06、B12、B14)。解說人員方面的主動性很夠 (B06)。較印象深刻的是解說人員，講解蠻生動 (B07)。導覽的人員(解說)都還不錯，蠻清楚的 (B20、B21)。人員解說還蠻清楚、很專業，但在於人力資源方面有一點少，可以在多加一點人(B08、B09、B17、B19)。解說人員也要對團客進行解說(B24)。金門的旅客老人家居多，館內應該提供台語解說 (B28、B29)。

金水國小的錄音解說，感覺有一點枯燥乏味，應該可以讓它變的比較生動活潑 (B06)。館內解說展示相同性太高，過於乏味，較無新意 (B10)。解說展示設施也很完善 (B20、B21)。

視聽設備也很棒 (B07、B20)。視聽多媒體好像較沒真實感，在八二三戰史館體驗震撼不夠真實，但是也是不錯啦，只是沒有那麼身歷其境的感覺 (B07)。對於館內設施或視聽多媒體方面感覺還好 (B08)。多媒體播放很用心，對金門的介紹都很詳細 (B09)。但參觀人數少就無法觀賞影片 (B11)。視聽播放的空間可以大一點，不然就是增設 1~2 間 (B32)。

雙語解說方面好像不足，因為我們是本國人所以不需要，如果是外國人可能會需要 (B07、B31)。不確定解說員英語能力是否足夠 (B10)。

很滿意，身心障礙解說服務標示應清楚點 (B03)。好像比較沒有看到其他解說者是特別為身心障礙方面去做解說服務的 (B06、B31)。較沒有注意身心障礙方面的服務，所以比較不清楚 (B07、B20)。

貳、公共設施滿意度

停車場還好 (B01、B14、B18)。停車場數量應足夠 (B06、B07、B10、B12、B13、B17、B19、B22)。停車場數量未來若遊客人數增多，勢必要再規劃，但希望可以多植樹，可降低溫度，不要為了建停車場而砍樹 (B10)。停車場到展館間有距離，太遠了，希望兩旁的路樹再多些 (B11、B25)。古寧頭的停車場一股屎味，很臭 (B32)。

廁所都還好 (B01、B12、B18、B19、B20、B21)。廁所太少，只有館內有洗手間，但間數也很少 (B02)。滿意，已經改善很多，廁所等都很乾淨 (B03、B11)。廁所的數量已足夠 (B04、B06、B22)。洗手間的位置好像不是很清楚 (B07、B13、B17、B30)。有部份景點沒設置廁所，例如慈湖、碇堡附近 (下午五點即鎖)，是否再考量方便性 (B10)。要設置飲水機 (B24)。國家公園內的洗手間希望可以供應衛生紙 (B26)。廁所沒有扶桿，地板建議不要用大理石，

下雨天老人家會滑倒 (B28)。

發覺在水頭、古寧頭找不到垃圾桶，希望能增設 (B01)。戶外垃圾桶好像比較少一點，應該可以再增加 (B06、B07、B11、B16、B18、B23)。垃圾桶數量不多，可能是考慮景觀問題，在不破壞之前建議多放 (B10)。垃圾桶足夠 (B12、B13、B14、B19、B20、B22)。垃圾桶也太遠 (B25、B30)。

餐飲設施很重要，國家公園範圍蠻大的，但並沒有每館都附設餐飲設施 (B01、B17)。不需要餐飲設施 (B04)。餐飲設施比較少，應該可以賣枝仔冰 (夏日協奏曲)，在景點設餐飲，讓遊客有休息的地方，餐飲跟休息區都不夠 (B06、B27、B32)。餐飲設施好像比較欠缺，在國園的某些地方可以做一些與該建築符合又具特色的餐飲 (B07、B28)。餐飲設施提供的咖啡品質不好，單價過高 (B10)。餐飲方面能提供飲水的方面更便利 (B11)。餐飲設施足夠 (B12、B13、B22)。餐飲方面還可以，只是蟲有點多，要加強衛生 (B18、B31)。可以在國家公園內增設紀念品店 (B25、B27)。

方向及區位指標牌還好 (B01、B14、B18、B20、B21、B25)。指標牌的數量已足夠 (B04、B08、B09、B13、B22)。道路指示牌可以多增加，放在比較容易看見的地方會更好，可能因為路太多很容易迷路 (B08、B09、B12、B19)。從停車場至展館的道路，可以放置解說牌，不然一路走來都沒有介紹的指示牌 (B02)。

沒有留意無障礙設施，所以，這些設施是不是真的有符合身心障礙者就不知道，畢竟不是使用者 (B01、B18、B20、B25、B30)。無障礙設施的數量已足夠 (B04、B22)。無障礙設施就要設置的明顯一些 (B24)。無障礙設施，烈嶼中心似乎沒有，或是沒注意到 (B10)。同行有位坐輪椅的爺爺，因為停車場那邊圍起來，輪椅無法進來，無障礙設施可再加強 (B23)。古寧頭戰史館的道路要改進，輪椅進不來，老人家不方便 (B31)。

參、整體環境品質滿意度

以環境維護品質來說基本上是滿意 (B01、B12、B13、B14、B15、B18、B20、B21、B23、B24、B26、B27、B30、B31)。動線規劃還不錯，品質還不錯，還蠻乾淨的，對於以上之方面算是滿意 (B08、B12、B20、B21、B25)。空間很大，樹、草、花都整理的不錯 (B09)。金門國家公園對於保育工作非常肯定，現在金門太多水泥化的東西，國家公園是否有善盡督導及把關的責任

(B10)。國家公園環境都很不錯 (B11)。

遊客中心的規劃符合主題，內部非常整潔，整體來說是滿意 (B01)。綠化做得不錯，旅遊中心空間也足夠 (B05)。很滿意，因為都有更新，所以很滿意 (B06)。但餐飲衛生就期待能再改善。(B11)

比較少跟館內人員互動，所以不清楚其對待遊客的專業度 (B01)。金門小吃應加強宣導，記得以前來小吃還滿方便，民宿增加很多不錯 (B03)。提供遊客服務項目的專業度要加強 (B04)。

在提供遊憩活動之多樣性方面，國家公園好像沒有遊憩活動，應該要增設一些遊憩活動，如廈門胡里山砲台的表演，或是互動體驗方面，如跟花博夢想館一樣的觸碰螢幕，這樣可以有互動體驗 (B06)。在國家公園好像沒有遊憩活動，都是靜態參觀的比較多，如果能有可能會比較好，遊客可以透過遊憩活動，了解一些歷史文化背景 (B07、B14、B16)。

區內自然資源的保護與景觀維護都很滿意。(B04、B07)。區內景觀受維護之狀況，目前都維護得不錯，花草樹木都很整齊，動線路線也規劃得不錯(B02)。至於金門的綠化方面中等，感覺樹可以再多一點，就會比較涼 (B08)。路燈設置太多是否必要(B10)。陸客太多，習慣不好，會隨地吐痰、會亂丟垃圾等(B12、B13)。

肆、整體滿意度、推薦與回遊度

在整體滿意度方面，與台灣的國家公園比較起來，人力資源較不足，像墾丁國家公園，不管是團客還是散客，都有解說導覽人員服務 (B02)。整體皆感到滿意 (B03、B04、B05、B07、B09、B11)。金門國家公園很好，服務人員很親切，古蹟也很漂亮 (B06)。整體感覺中上，還不錯，很整潔，廁所維護得很乾淨 (B08)。

會向親朋好友推薦民宿、閩南建築，金門最吸引我的是民宿特色，我知道東南亞國家大家的環境沒有這樣的建築物，剛好金門有這樣的建築物，又可以讓我們進去住，那是一個很新的體驗，民宿是我第一個要推薦的。賞鳥、古蹟、戰地色彩、自然風景這方面也值得推薦，這也是國家公園保留很好的地方。(B01)。會推薦住民宿、金門小吃，金門蠻適合自由行 (B02)。推薦自然風景、戰地色彩、閩南建築這一部份 (B03)。會推薦金門古蹟、戰地色彩、自然風景、金門小吃 (B04)。推薦古蹟、閩南建築、自然風景、金門小吃 (B05、B08)。古蹟、

還有小吃，如水頭有很多古厝與洋樓，中西合併很漂亮，可以同時看到不一樣的建築古蹟 (B06)。推薦古蹟跟特色民宿因為在台灣比較少見，較有特色 (B07)。推薦美食小吃、戰地古蹟、閩式建築，因為很特別，在台灣很難看與吃到 (B08)。建築很特別，小吃廣東粥；金門的口味與台灣較不同，物價也不會差太多，蠻好的 (B09)。推薦海灘，乾淨又美麗，建築也很特別 (B11)。

金門的環境是屬於慢活形式的休閒點，所以這是最吸引我的，為什麼我選擇來金門，而不選擇台北，就是金門有這樣的環境 (B01)。會再來金門，因為朋友住金門 (B02)。會再回遊，想要再做深入的旅遊，因三天兩夜的天數太短，只能走馬看花 (B03)。願意再回到金門旅遊 (B04、B07)。有機會的話，會再回來金門旅遊 (B05)。願意啊，金門很有人情味，然後古蹟很漂亮、小吃很好吃 (B06)。金門物價還好，是一個很放鬆的地方，路很寬，比較自然，就是可以休息，所以很值得再去一趟，是休息放鬆的地方 (B08)。有機會會再來，小吃很不錯，小孩也在這裡當兵 (B09)。願意再重回金門，金門有很棒的生活環境條件、人文、古蹟、美食、生態，是我喜歡的原因，悠閒的生活步調是退休的好去處 (B10)。因為姪女在這裡念金門大學，所以會在來，且金門很適合家族旅遊 (B11)。

伍、金門國家公園在金門應扮演何種角色

保護的立場 (B01)。提供遊客更了解金門文化 (B02)。景觀的規劃，教育角色，特別是對大陸遊客的參觀觀感、生活習性等，要慢慢教育改進，與台灣的落差太多，導遊可加強宣傳，提升他們參觀品質 (B03)。文化傳遞、戰地的保存 (B04)。為金門的觀光帶來發展吧 (B05)。應該要保留原始的風味，扮演觀光使者的角色，就是吸引觀光客前來，協助推廣旅遊 (B06、B07)。金門國家公園待在金門是有其必要性耶，金門有些景點如果沒有國家公園的管制，應該都已被破壞得很嚴重，有些限制是好的，這樣才可以長久經營，也為金門帶來旅遊的收益，就是永續發展，造成雙贏的局面 (B07)。

保護、維護，來到金門後，國家公園也讓我們更知道金門的歷史 (B09) (B11)。金門國家公園應盡到保護金門環境，不要過度開發，不要水泥化，不要太多路燈，應以金門特性去發展，做生態式觀光，不要太商業化，不要過度想朝學廈門路線，應走出自己的特色。(B10)。

第六章 年度內兩次調查結果比較分析

第一節 遊客基本資料比較分析

壹、性別

由表 6.1.1 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客性別分佈之比例，雖然樣本總數不一，但在性別分佈的比例上差距很小，詳細資料請參閱表/圖 6.1.1。

表 6.1.1 受訪遊客性別分佈之比較分析

性別	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
男	560	46.2	626	44.7	1186
女	653	53.8	775	55.3	1428
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

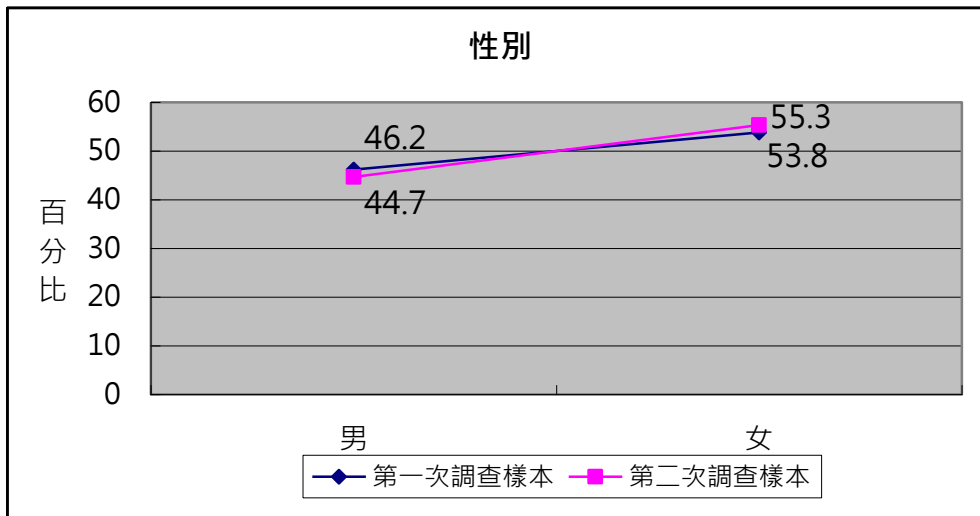


圖 6.1.1 受訪遊客性別分佈之比較分析

貳、年齡

由表 6.1.2 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客年齡分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客年齡集中在「31-40 歲」(24.1%)、「21-30 歲」(21.1%)、「41-50 歲」(21.1%)、「51-60 歲」(18.4%)。第二次調查受訪遊客年齡集中在「31-40 歲」(22.6%)、「41-50 歲」(22.1%)、「21-30 歲」(19.8%)，詳細資料請參閱表/圖 6.1.2。

表 6.1.2 受訪遊客年齡分佈之比較分析

年齡	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
20歲以下	73	6.0	166	11.8	239
21-30歲	256	21.1	277	19.8	533
31-40歲	292	24.1	316	22.6	608
41-50歲	256	21.1	310	22.1	566
51-60歲	223	18.4	223	15.9	446
61-70歲	87	7.2	84	6.0	171
71歲及以上	26	2.1	25	1.8	51
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

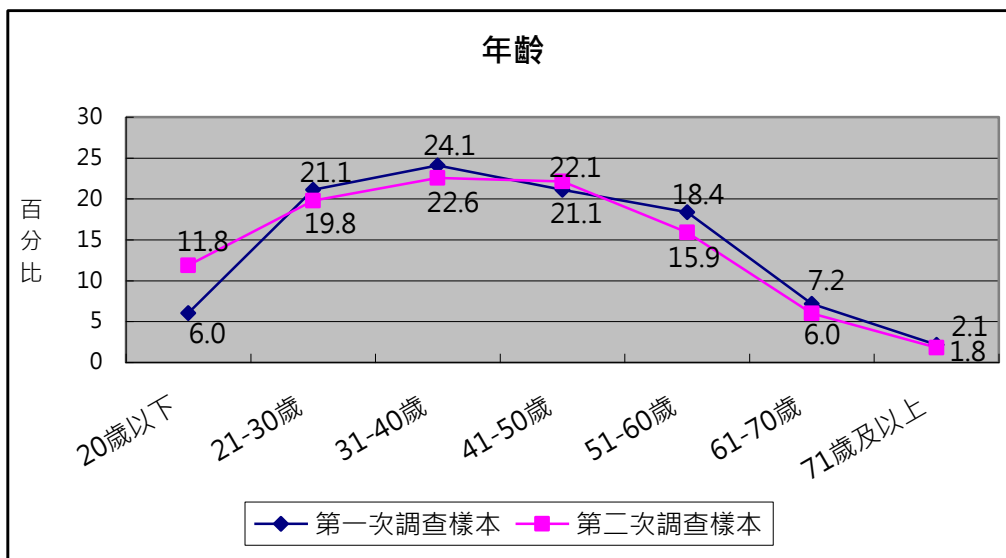


圖 6.1.2 受訪遊客年齡分佈之比較分析

參、學歷

由表 6.1.3 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客學歷分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客學歷集中在「大學」(36.7%)、「高中、職」(24.3%)、「專科」(16.4%)。第二次調查受訪遊客學歷集中在「大學」(31.4%)、「高中、職」(28.6%)、「專科」(16.3%)，詳細資料請參閱表/圖 6.1.3。

表 6.1.3 受訪遊客學歷分佈之比較分析

學歷	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
小學(含)以下	70	5.8	110	7.9	180
國中	123	10.1	124	8.9	247
高中、職	295	24.3	401	28.6	696
專科	199	16.4	229	16.3	428
大學	445	36.7	440	31.4	885
研究所及以上	81	6.7	97	6.9	178
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

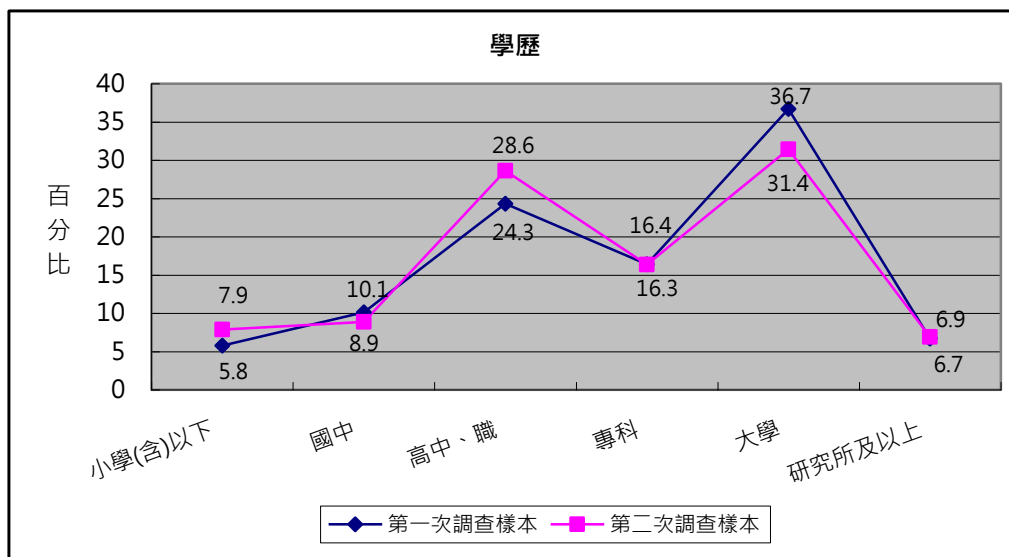


圖 6.1.3 受訪遊客學歷分佈之比較分析

肆、職業

由表 6.1.4 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客職業分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客職業集中在「服務業」(20.4%)、「商業」(15.3%)、「工業」(12.4%)。第二次調查受訪遊客職業集中在「商業」(18.8%)、「服務業」(18.0%)、「學生」(14.6%)，詳細資料請參閱表/圖 6.1.4。

表 6.1.4 受訪遊客職業分佈之比較分析

職業	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
學生	114	9.4	205	14.6	319
商業	185	15.3	263	18.8	448
工業	150	12.4	178	12.7	328
軍、公、教、警人員	145	12.0	141	10.1	286
家庭主婦	121	10.0	166	11.8	287
農、林、漁、牧工作人員	39	3.2	28	2.0	67
退休人員	79	6.5	59	4.2	138
自由業	126	10.4	93	6.6	219
服務業	248	20.4	252	18.0	500
其他	6	0.5	16	1.1	22
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

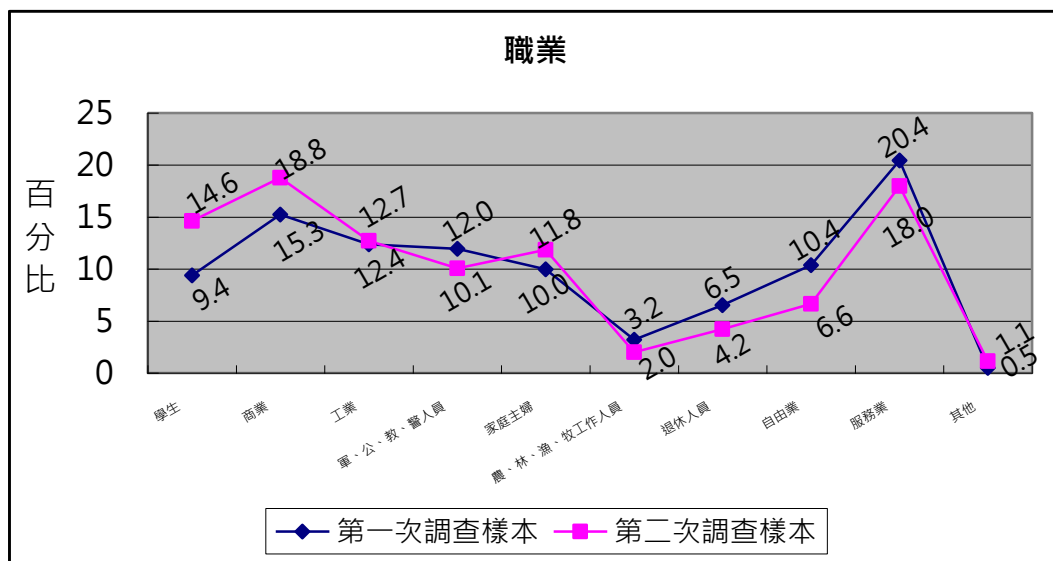


圖 6.1.4 受訪遊客職業分佈之比較分析

伍、平均收入

由表 6.1.5 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客平均收入分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客平均收入集中在「30,000 元以下」(48.1%)、「30,001-50,000 元」(31.2%)、「50,001-80,000 元」(16.0%)。第二次調查受訪遊客平均收入集中在「30,000 元以下」(47.9%)、「30,001-50,000 元」(31.2%)、「50,001-80,000 元」(15.1%)，詳細資料請參閱表/圖 6.1.5。

表 6.1.5 受訪遊客平均收入分佈之比較分析

平均收入	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
30,000元以下	583	48.1	671	47.9	1254
30,001-50,000元	378	31.2	437	31.2	815
50,001-80,000元	194	16.0	211	15.1	405
80,001元以上	58	4.8	82	5.9	140
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

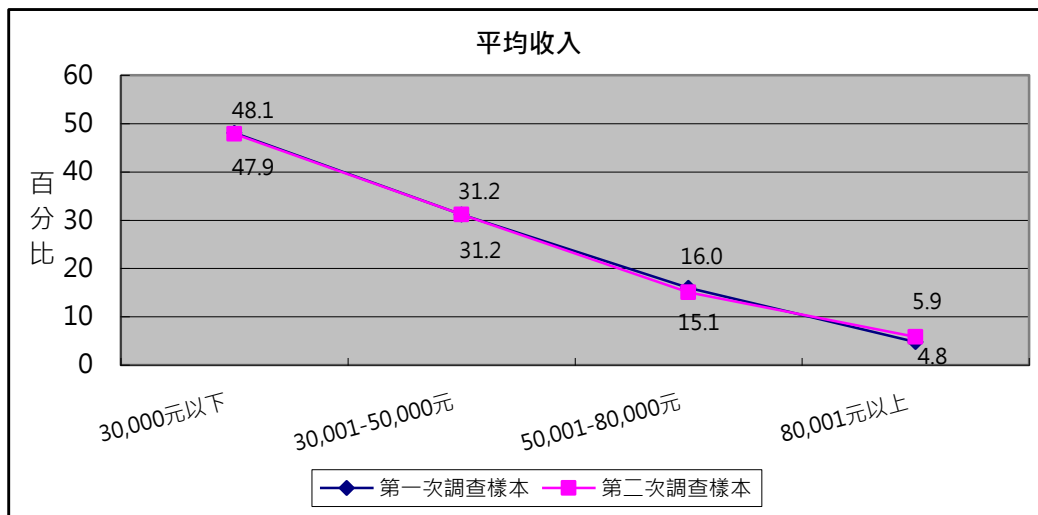


圖 6.1.5 受訪遊客平均收入分佈之比較分析

陸、居住地

由表 6.1.6 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客居住地分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客居住地集中在「北部(基北桃竹苗)」(37.3%)、「中部(中彰投雲嘉)」(22.3%)、「南部(南高屏)」(21.3%)。第二次調查受訪遊客居住地集中在「北部(基北桃竹苗)」(42.7%)、「南部(南高屏)」(23.8%)、「中部(中彰投雲嘉)」(20.2%)，詳細資料請參閱表/圖 6.1.6。

表 6.1.6 受訪遊客居住地分佈之比較分析

居住地	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
金門	101	8.3	76	5.4	177
北部(基北桃竹苗)	453	37.3	598	42.7	1051
中部(中彰投雲嘉)	270	22.3	283	20.2	553
南部(南高屏)	258	21.3	334	23.8	592
東部(宜花東)	33	2.7	45	3.2	78
離島(澎綠蘭馬)	3	0.2	4	0.3	7
中國大陸	83	6.8	52	3.7	135
海外	12	1.0	9	0.6	21
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

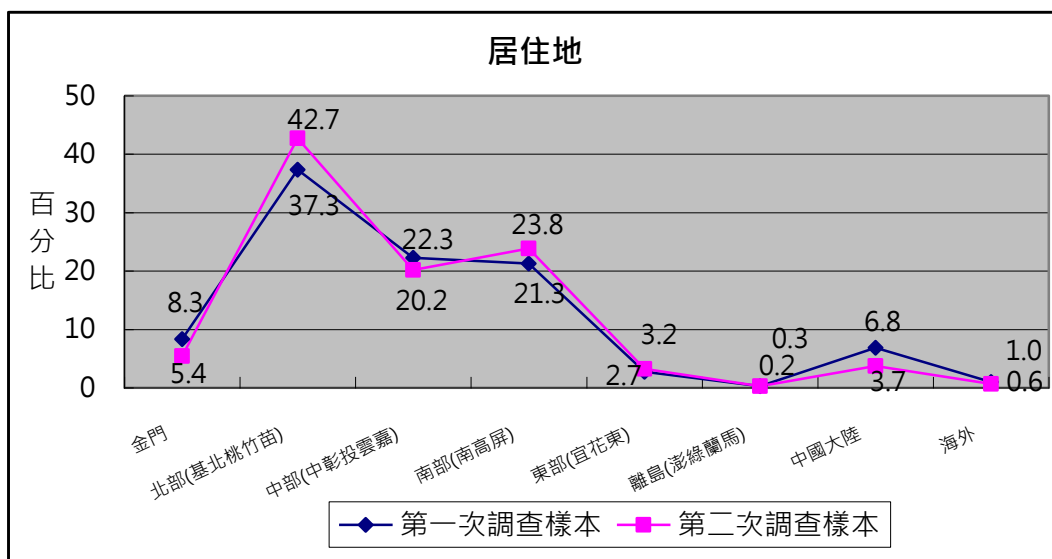


圖 6.1.6 受訪遊客居住地分佈之比較分析

第二節 遊客旅遊特性比較分析

壹、旅遊資料來源

由表 6.2.1 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客旅遊資料來源集中在「旅行社介紹」(39.0%)、「親友同事介紹」(32.7%)、「金門國家公園官方網站」(22.6%)。第二次調查受訪遊客旅遊資料來源集中在「親友同事介紹」(38.3%)、「旅行社介紹」(37.8%)、「金門國家公園官方網站」(22.3%)，詳細資料請參閱表/圖 6.2.1。

表 6.2.1 受訪遊客旅遊資訊來源之比較分析

旅遊資訊來源	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
金門國家公園官方網站	274	22.6	313	22.3	587
親友同事介紹	397	32.7	536	38.3	933
金門國家公園出版品	76	6.3	75	5.4	151
報紙、雜誌報導	174	14.3	206	14.7	380
電視報導	204	16.8	233	16.6	437
廣播報導	16	1.3	27	1.9	43
旅行社介紹	473	39.0	530	37.8	1003
旅遊宣傳資料	241	19.9	250	17.8	491
其他旅遊資訊網站	116	9.6	107	7.6	223
其他	19	1.6	2	0.1	21

* 本題為複選題，百分比 = 次數/1213(問卷總份數)(第一次調查)

* 本題為複選題，百分比 = 次數/1401(問卷總份數)(第二次調查)

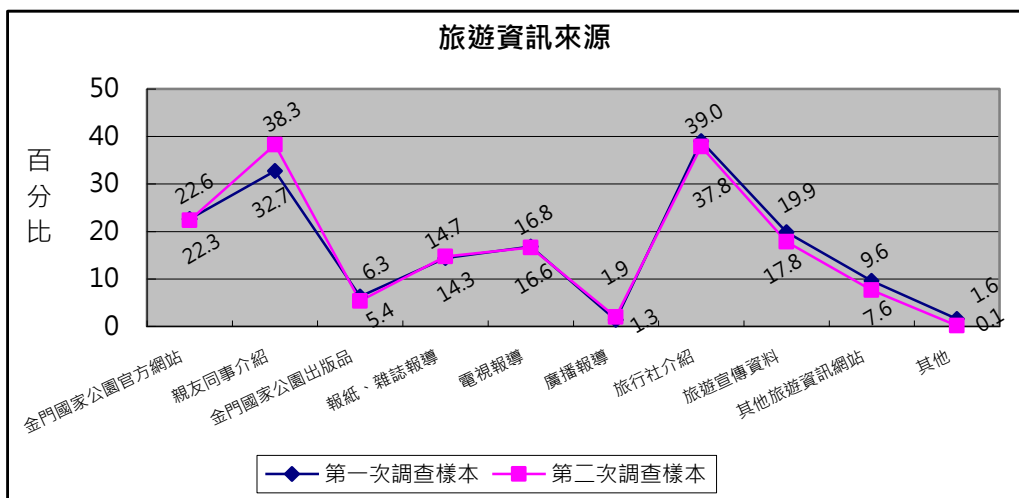


圖 6.2.1 受訪遊客旅遊資訊來源之比較分析

貳、來金次數

由表 6.2.2 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客來金次數集中在「第一次」(66.8%)、「第五次以上」(13.2%)、「第二次」(12.2%)。第二次調查受訪遊客來金次數集中在「第一次」(70.3%)、「第二次」(14.1%)、「第五次以上」(9.8%)，詳細資料請參閱表/圖 6.2.2。

表 6.2.2 受訪遊客來金次數之比較分析

來金次數	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
第一次	810	66.8	985	70.3	1795
第二次	148	12.2	197	14.1	345
第三次	70	5.8	59	4.2	129
第四次	25	2.1	23	1.6	48
第五次以上	160	13.2	137	9.8	297
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

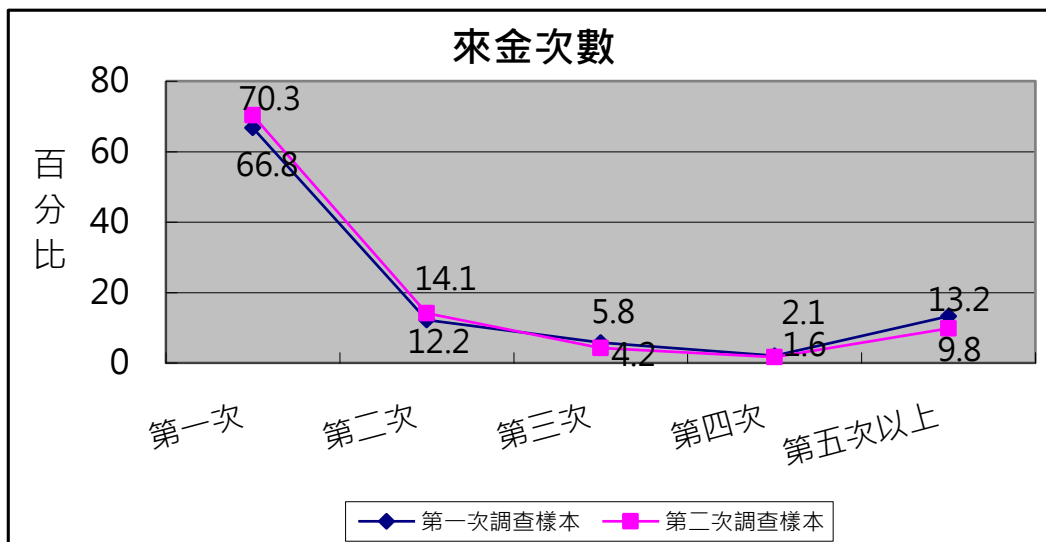


圖 6.2.2 受訪遊客來金次數之比較分析

參、搭乘交通工具

由表 6.2.3 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客搭乘交通工具集中在「遊覽車」(67.8%)、「轎車」(15.0%)、「機車」(11.5%)。第二次調查受訪遊客交通工具集中在「遊覽車」(74.2%)、「轎車」(11.7%)、「機車」(10.1%)，詳細資料請參閱表/圖 6.2.3。

表 6.2.3 受訪遊客搭乘交通工具之比較分析

搭乘交通工具	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
步行	7	0.6	1	0.1	8
自行車	18	1.5	19	1.4	37
公車	44	3.6	36	2.6	80
轎車	182	15.0	164	11.7	346
機車	139	11.5	141	10.1	280
遊覽車	823	67.8	1040	74.2	1863
其他	0	0.0	0	0.0	0
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

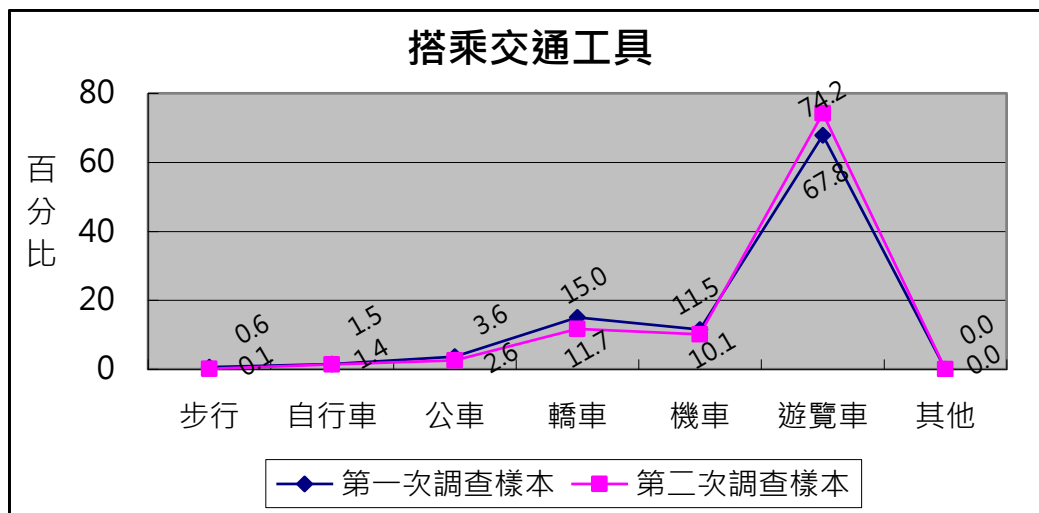


圖 6.2.3 受訪遊客搭乘交通工具之比較分析

肆、主要目的

由表 6.2.4 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客到金門國家公園景點或展示館的主要目的為「旅遊」(82.9%)、「探親及訪友」(4.9%)、「本地居民」(4.9%)。第二次調查受訪遊客主要目的集中在「旅遊」(87.6%)、「商務洽公兼旅遊」(4.5%)、「本地居民」(3.4%)，詳細資料請參閱表/圖 6.2.4。

表 6.2.4 受訪遊客到金門國家公園景點或展示館主要目的之比較分析

主要目的	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
旅遊	1006	82.9	1227	87.6	2233
商務洽公兼旅遊	55	4.5	63	4.5	118
探親及訪友	60	4.9	46	3.3	106
本地居民	59	4.9	47	3.4	106
中轉旅客	28	2.3	18	1.3	46
其他	5	0.4	0	0.0	5
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

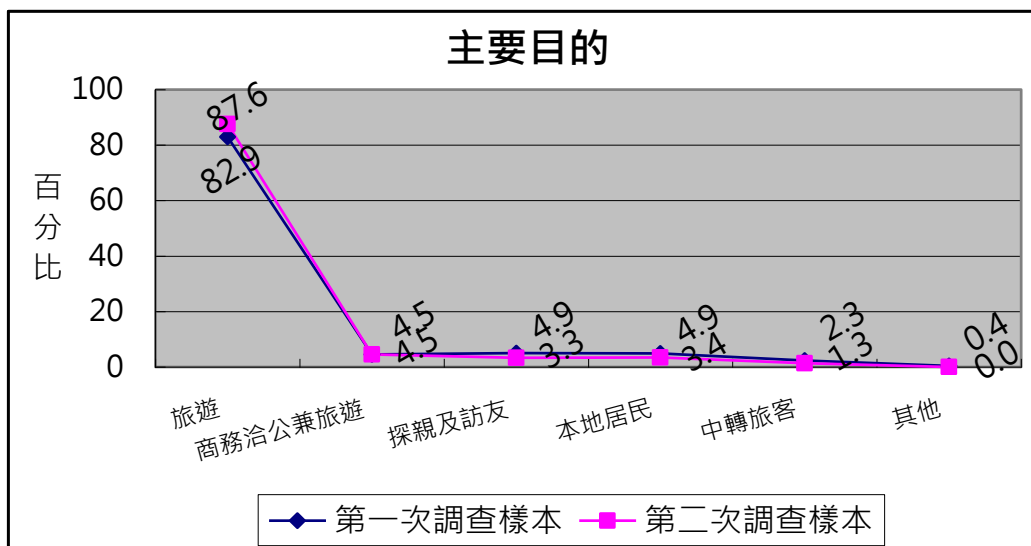


圖 6.2.4 受訪遊客金門國家公園景點或展示館主要目的之比較分析

伍、停留時間

由表 6.2.5 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客在金門停留時間為「3 天 2 夜 (60.4%)」、「2 天 1 夜 (20.9%)」、「本地居民 (8.3%)」。第二次調查受訪遊客停留時間集中在「3 天 2 夜 (68.2%)」、「2 天 1 夜 (14.5%)」、「1 天以內」(5.4%)、「本地居民」(5.4%)，詳細資料請參閱表/圖 6.2.5。

表 6.2.5 受訪遊客在金門停留時間之比較分析

停留時間	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
1天以內	36	3.0	76	5.4	112
2天1夜	254	20.9	203	14.5	457
3天2夜	733	60.4	955	68.2	1688
4天3夜	33	2.7	53	3.8	86
5天(含)以上	56	4.6	38	2.7	94
本地居民	101	8.3	76	5.4	177
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

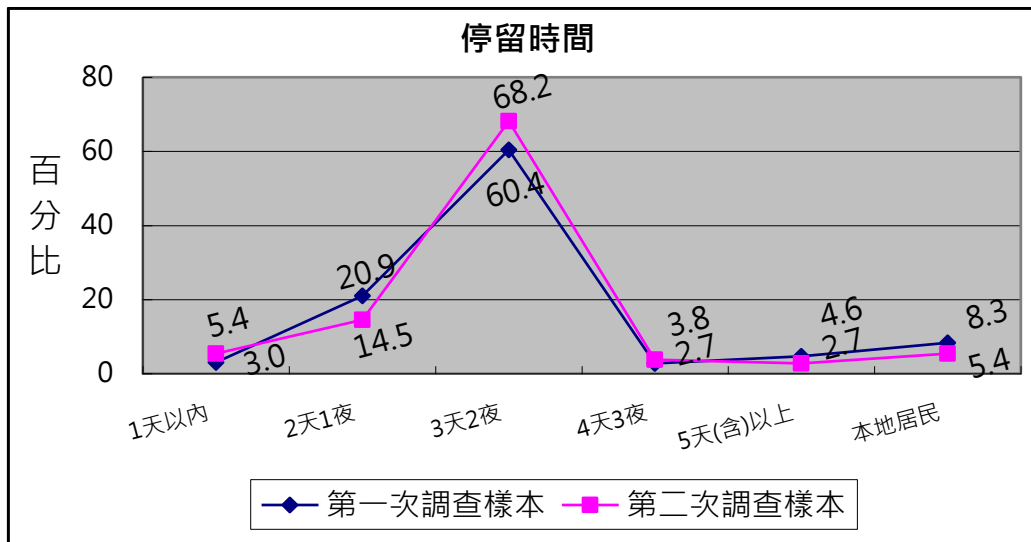


圖 6.2.5 受訪遊客在金門停留時間之比較分析

陸、旅遊方式

由表 6.2.6 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客到金門旅遊的方式為「參加旅行團」(69.2%)、「自由行」(23.7%)、「本地居民」(6.8%)。第二次調查受訪遊客旅遊的方式集中在「參加旅行團」(74.2%)、「自由行」(20.6%)、「本地居民」(5.1%)，詳細資料請參閱表/圖 6.2.6。

表 6.2.6 受訪遊客到金門旅遊的方式之比較分析

旅遊方式	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
參加旅行團	840	69.2	1040	74.2	1880
自由行	288	23.7	289	20.6	577
本地居民	82	6.8	72	5.1	154
其他	3	0.2	0	0.0	3
合計	1213	100.0	1401	100.0	2614

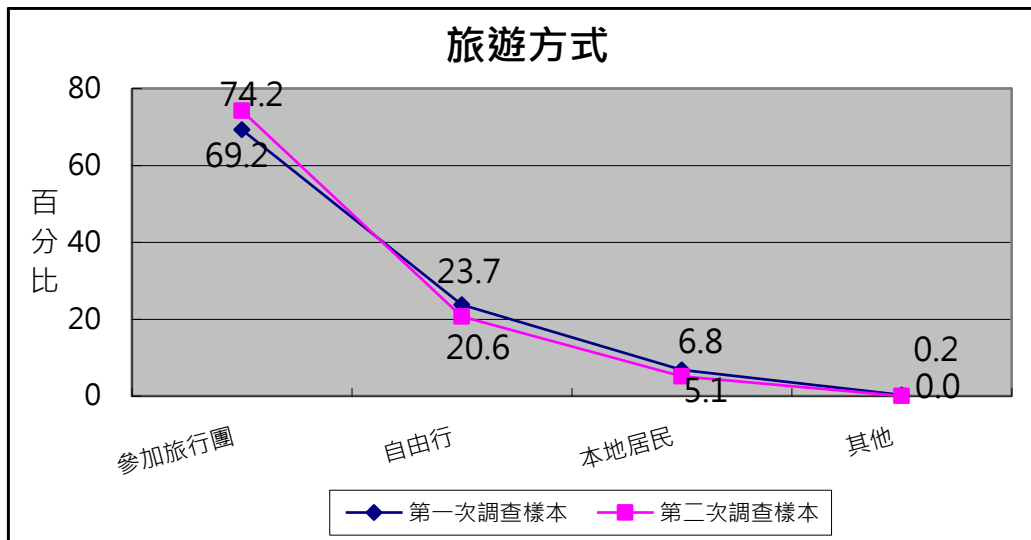


圖 6.2.6 受訪遊客到金門旅遊的方式之比較分析

柒、選擇金門旅遊的原因

由表 6.2.7 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客選擇到金門旅遊的原因為「參觀金門國家公園」(29.7%)、「自然環境景觀」(29.3%)、「戰地體驗」(28.5%)。第二次調查受訪遊客選擇到金門旅遊的原因集中在「戰地體驗」(36.0%)、「參觀金門國家公園」(33.2%)、「自然環境景觀」(29.9%)，詳細資料請參閱表 6.2.7。

表 6.2.7 受訪遊客選擇金門旅遊的原因之比較分析

旅遊原因	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
緬懷昔日軍旅生活	172	14.2	215	15.3	387
戰地體驗	346	28.5	505	36.0	851
文化巡禮	316	26.1	410	29.3	726
自然環境景觀	356	29.3	419	29.9	775
行銷推廣與表演活動	15	1.2	45	3.2	60
民俗宗教表演	64	5.3	104	7.4	168
運動健身	43	3.5	63	4.5	106
親朋好友推薦	174	14.3	232	16.6	406
參觀金門國家公園	360	29.7	465	33.2	825
會議或學術學習	48	4.0	33	2.4	81
藝文節慶活動	25	2.1	23	1.6	48
品嚐地方美食	164	13.5	181	12.9	345
生態之旅	110	9.1	122	8.7	232
學校、公司或團體安排	268	22.1	234	16.7	502
其他 *	16	1.3	3	0.2	19
本地居民	74	6.1	64	4.6	138

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1213(問卷總份數)(第一次調查)

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(問卷總份數)(第二次調查)

捌、最喜歡的觀光資源與因素

由表 6.2.8 全年調查資料顯示，第一次調查(樣本 = 1213)和第二次調查(樣本 = 1401) 遊客分佈之比例，在樣本總數不一情況下，第一次調查受訪遊客最喜歡金門的各項觀光資源與因素為「自然景觀」(50.2%)、「閩南建築」(42.6%)、「戰地色彩」(42.1%)。第二次調查受訪遊客最喜歡金門的各項觀光資源與因素集中在「戰地色彩」(48.4%)、「自然景觀」(45.0%)、「文物古蹟」(41.5%)，詳細資料請參閱表 6.2.8。

表 6.2.8 受訪遊客最喜歡金門的觀光資源與因素之比較分析

最喜歡的觀光資源與因素	第一次調查樣本		第二次調查樣本		合計
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	
閩南建築	517	42.6	574	41.0	1091
戰地色彩	511	42.1	678	48.4	1189
自然景觀	609	50.2	630	45.0	1239
文物古蹟	488	40.2	581	41.5	1069
賞鳥活動	124	10.2	125	8.9	249
海邊沙灘	180	14.8	226	16.1	406
旅費便宜	79	6.5	134	9.6	213
金門小吃	364	30.0	408	29.1	772
富人情味	162	13.4	208	14.8	370
氣候宜人	138	11.4	160	11.4	298
大陸貨品	11	0.9	19	1.4	30
遊憩活動	116	9.6	134	9.6	250
金門特產品	272	22.4	301	21.5	573
治安交通良好	125	10.3	152	10.8	277
其他 *	5	0.4	3	0.2	8

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1213(問卷總份數)(第一次調查)

* 本題為複選題，百分比 = 人數 / 1401(問卷總份數)(第二次調查)

第三節 解說服務滿意度比較分析

針對第一次調查 (樣本=1213份) 與第二次調查 (樣本=1401份) 遊客對到金門國家公園之解說服務滿意度進行比較，在樣本總數不一情況下，第一次調查的14項解說服務滿意平均數平均為3.87，第二次調查的14項解說服務滿意平均數平均為4.03。其解說服務滿意度第一次調查前三名為「指示牌設置地點 (平均數4.06)」、「指示牌訊息表達 (平均數4.04)」、「解說人員解說態度 (平均數4.03)」。第二次調查前三名為「解說人員解說態度 (平均數4.19)」、「解說人員解說內容 (平均數4.19)」、「解說人員解說專業 (平均數4.17)」、「館內解說展示設施設置方式(平均數4.12)」、「館內解說展示設施展示內容(平均數4.12)」，詳細資料參閱表/圖6.3.1。

表 6.3.1 遊客對各項解說服務滿意度之平均數比較分析

各項解說服務滿意度	第一次調查樣本		第二次調查樣本	
	平均數	排序	平均數	排序
1. 指示牌設置地點	4.06	1	4.08	6
2. 指示牌訊息表達	4.04	2	4.09	5
3. 指示牌造型設計	4.01	4	4.06	8
4. 摺頁內容編排	3.93	8	4.04	9
5. 摺頁內容易懂	3.98	6	4.07	7
6. 摺頁介紹完整	3.98	6	4.10	4
7. 解說人員解說態度	4.03	3	4.19	1
8. 解說人員解說內容	3.99	5	4.19	1
9. 解說人員解說專業	3.98	6	4.17	2
10. 館內解說展示設施設置方式	3.98	6	4.12	3
11. 館內解說展示設施展示內容	3.97	7	4.12	3
12. 視聽多媒體播放	3.74	9	4.03	10
13. 雙語解說服務	3.31	10	3.65	11
14. 身心障礙解說服務	3.19	11	3.50	12
平均滿意度	3.87		4.03	

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

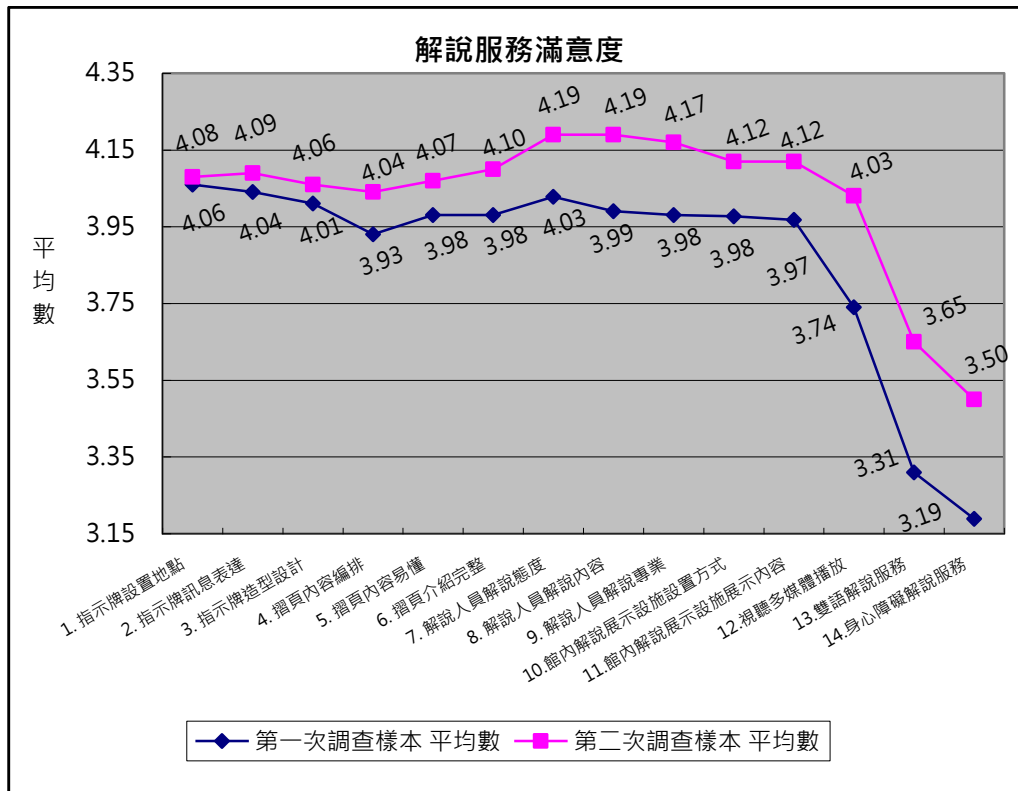


圖 6.3.1 遊客對解說服務滿意之平均數比較分析

第四節 公共設施滿意度比較分析

針對第一次調查（樣本=1213份）與第二次調查（樣本=1401份）遊客對公共設施滿意度進行比較，在樣本總數不一情況下，第一次調查的10項公共設施滿意平均數平均為3.87，第二次調查的10項公共設施滿意平均數平均為3.93。其公共設施滿意度第一次調查前三名為「廁所清潔維護品質（平均數4.00）」、「廁所設置數量（平均數3.98）」、「停車場容量（平均數3.95）」、「停車場設置地點適切（平均數3.95）」，第二次調查前三名為「廁所設置數量（平均數4.03）」、「廁所清潔維護品質（平均數4.03）」、「停車場容量（平均數3.99）」、「方向及區位指標牌內容（平均數3.99）」、「停車場設置地點適切（平均數3.98）」，詳細資料參閱表/圖6.4.1。

表 6.4.1 遊客對公共設施滿意度之平均數比較分析

各項公共設施滿意度	第一次調查樣本		第二次調查樣本	
	平均數	排序	平均數	排序
1. 停車場容量	3.95	3	3.99	2
2. 停車場設置地點適切	3.95	3	3.98	3
3. 廁所設置數量	3.98	2	4.03	1
4. 廁所清潔維護品質	4.00	1	4.03	1
5. 垃圾桶設置數量	3.91	5	3.97	4
6. 垃圾桶設置地點適切	3.90	6	3.95	5
7. 餐飲設施數量種類	3.73	8	3.82	6
8. 餐飲設施品質	3.76	7	3.82	6
9. 方向及區位指標牌內容	3.92	4	3.99	2
10.無障礙設施的設置	3.61	9	3.76	7
平均滿意度	3.87		3.93	

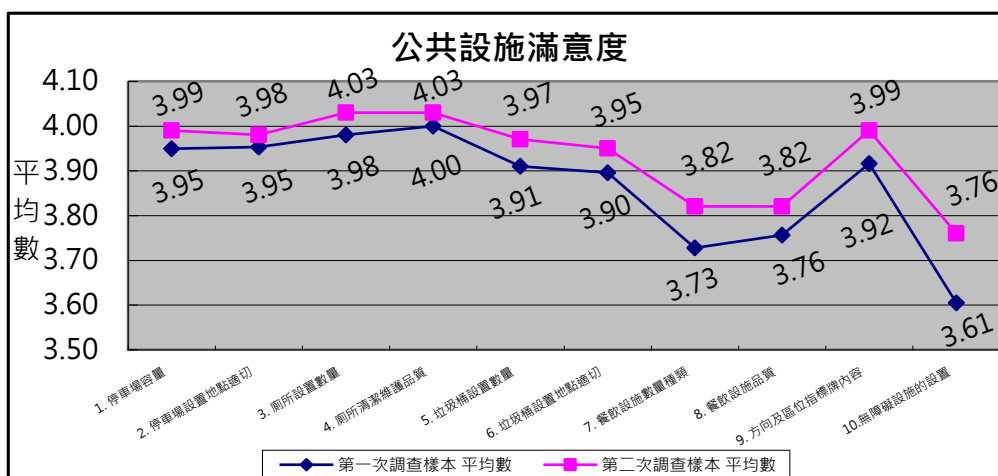


圖 6.4.1 遊客對公共設施滿意度之平均數比較分析

第五節 滿意度、推薦回遊比較分析

壹、整體環境品質滿意度

針對第一次調查（樣本=1213份）與第二次調查（樣本=1401份）遊客對金門國家公園整體環境品質滿意度進行比較，在樣本總數不一情況下，第一次調查的6項金門國家公園整體環境品質滿意度平均數平均為4.12，第二次調查的6項金門國家公園整體環境品質滿意度平均數平均為4.19。其金門國家公園整體環境品質滿意度第一次調查前三名為「環境維護之清潔度（平均數4.18）」、「區內景觀受維護之狀況（平均數4.15）」、「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）」。「第二次調查前三名為「環境維護之清潔度（平均數4.25）」、「遊客中心內空間之適宜度（平均數4.21）」、「區內景觀受維護之狀況（平均數4.20）」，詳細資料參閱表/圖6.5.1。

表 6.5.1 對金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數比較分析

整體環境品質滿意度	第一次調查樣本		第二次調查樣本	
	平均數	排序	平均數	排序
1. 環境維護之清潔度	4.18	1	4.25	1
2. 遊客中心內空間之適宜度	4.14	3	4.21	2
3. 提供遊客服務項目	4.09	4	4.18	5
4. 提供遊憩活動之多樣性	4.03	4	4.10	6
5. 區內自然資源受保護之狀況	4.14	3	4.19	4
6. 區內景觀受維護之狀況	4.15	2	4.20	3
平均滿意度	4.12		4.19	

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

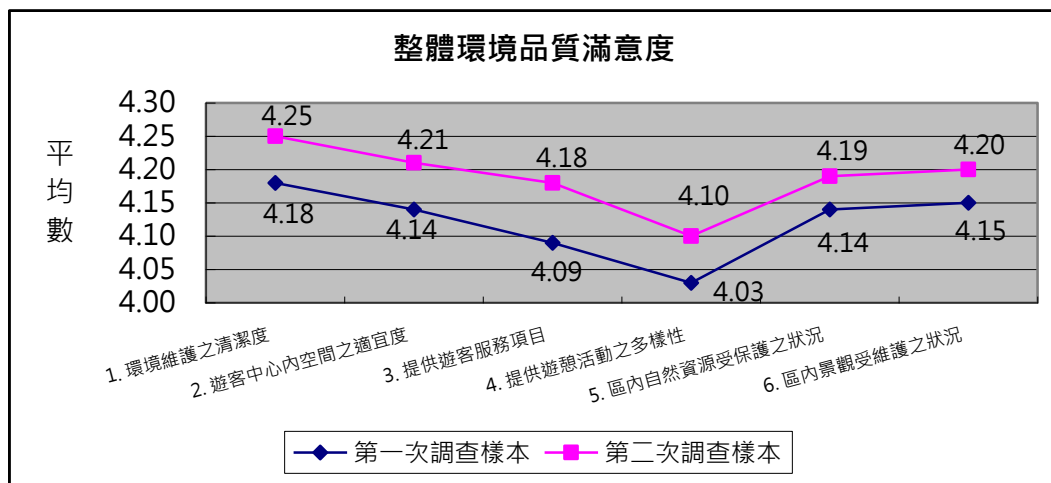


圖 6.5.1 對金門國家公園整體環境品質滿意度之平均數比較分析

貳、對金門國家公園整體滿意度與推薦回遊度

針對第一次調查（樣本=1213份）與第二次調查（樣本=1401份）遊客對金門國家公園整體滿意度、推薦回遊度進行比較，在樣本總數不一情況下，第一次調查的3項金門國家公園整體滿意度、推薦回遊度平均數平均為4.15，第二次調查的3項金門國家公園整體滿意度、推薦回遊度平均數平均為4.22。其金門國家公園整體第一次調查排序為「會向親朋好友推薦遊金門國家公園意願（平均數4.18）」、「金門國家公園整體滿意度（平均數4.16）」、「回遊意願度（平均數4.11）」。第二次調查排序為「會向親朋好友推薦遊金門國家公園意願（平均數4.26）」、「金門國家公園整體滿意度（平均數4.24）」、「回遊意願度（平均數4.16）」，詳細資料參閱表/圖6.5.2。

表 6.5.2 對金門國家公園整體滿意度與推薦回遊之平均數比較分析

滿意度/意願度	第一次調查樣本		第二次調查樣本	
	平均數	排序	平均數	排序
1. 整體滿意度	4.16	2	4.24	2
2. 推薦意願度	4.18	1	4.26	1
3. 回遊意願度	4.11	3	4.16	3
平均滿意度	4.15		4.22	

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

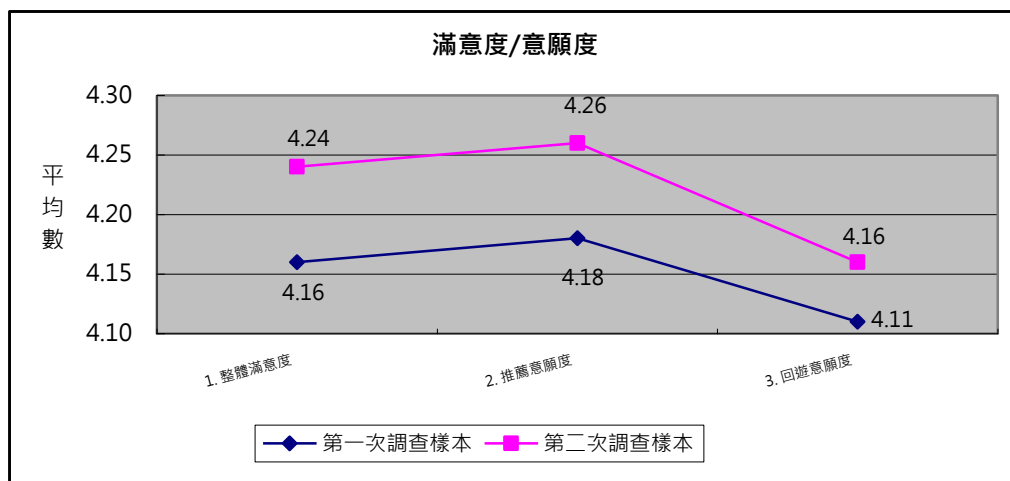


圖 6.5.2 對金門國家公園整體滿意度與推薦回遊之平均數比較分析

第六節 交叉分析

壹、遊客基本資料與交通工具交叉分析

一、性別

由下表可知道，性別以「女性」比例最高，有1428人（54.6%）。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「自行車」集中在「男性」為19人（51.4%），選擇以「公車」、「轎車」、「機車」、「遊覽車」集中在「女性」分別為41人（51.3%）、182人（52.6%）、159人（56.8%）、1024人（55.0%），詳細資料請參閱表6.6.1。

表 6.6.1 交通工具與性別交叉分析

性別	全年調查樣本		
	男	女	合計
步行	4	4	8
	50.0	50.0	100.0
自行車	19	18	37
	51.4	48.6	100.0
公車	39	41	80
	48.8	51.3	100.0
轎車	164	182	346
	47.4	52.6	100.0
機車	121	159	280
	43.2	56.8	100.0
遊覽車	839	1024	1863
	45.0	55.0	100.0
合計	1186	1428	2614
	45.4	54.6	100.0

二、年齡

由下表可知道，年齡以「31-40歲」比例最高，有608人（23.3%）。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」年齡集中「20歲以下」有3人（37.5%），以「自行車」、「轎車」、「遊覽車」集中「31-40歲」分別為10人（27.0%）、88人（25.4%）、435人（23.3%），以「公車」、「機車」集中「21-30歲」分別為18人（22.5%）、116人（41.4%），詳細資料請參閱表/圖 6.6.2。

表 6.6.2 交通工具與年齡交叉分析

年齡	全年調查樣本							合計
	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	71歲以上	
步行	3	1	2	1	0	0	1	8
	37.5	12.5	25.0	12.5	0.0	0.0	12.5	100.0
自行車	4	8	10	6	4	1	4	37
	10.8	21.6	27.0	16.2	10.8	2.7	10.8	100.0
公車	15	18	10	13	14	7	3	80
	18.8	22.5	12.5	16.3	17.5	8.8	3.8	100.0
轎車	22	72	88	81	60	19	4	346
	6.4	20.8	25.4	23.4	17.3	5.5	1.2	100.0
機車	38	116	63	43	15	5	0	280
	13.6	41.4	22.5	15.4	5.4	1.8	0.0	100.0
遊覽車	157	318	435	422	353	139	39	1863
	8.4	17.1	23.3	22.7	18.9	7.5	2.1	100.0
合計	239	533	608	566	446	171	51	2614
	9.1	20.4	23.3	21.7	17.1	6.5	2.0	100.0
排序	5	3	1	2	4	6	7	

三、學歷

由下表可知道，學歷以「大學」比例最高，有885人（33.9%）。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」學歷集中「國中」有3人（37.5%），以「自行車」集中「高中職」、「大學」各有11人（29.7%），以「公車」、「轎車」、「機車」、「遊覽車」集中「大學」分別為27人（33.8%）、128人（37.0%）、143人（51.1%）、575人（30.9%），詳細資料請參閱表6.6.3。

表 6.6.3 交通工具與學歷交叉分析

學歷	全年調查樣本						合計
	小學(含以下)	國中	高中職	專科	大學	研究所及以上	
步行	1	3	2	0	1	1	8
	12.5	37.5	25.0	0.0	12.5	12.5	100.0
自行車	3	4	11	5	11	3	37
	8.1	10.8	29.7	13.5	29.7	8.1	100.0
公車	9	10	20	9	27	5	80
	11.3	12.5	25.0	11.3	33.8	6.3	100.0
轎車	11	19	95	49	128	44	346
	3.2	5.5	27.5	14.2	37.0	12.7	100.0
機車	6	15	45	40	143	31	280
	2.1	5.4	16.1	14.3	51.1	11.1	100.0
遊覽車	150	196	523	325	575	94	1863
	8.1	10.5	28.1	17.4	30.9	5.0	100.0
合計	180	247	696	428	885	178	2614
	6.9	9.4	26.6	16.4	33.9	6.8	100.0
排序	5	4	2	3	1	6	

四、職業

由下表可知道，職業以「服務業」比例最高，有500人（19.1%）。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」、「公車」、「機車」職業集中「學生」分別為3人（37.5%）、17人（21.3%）、71人（25.4%），以「自行車」、「遊覽車」集中「服務業」分別為10人（27.0%）、355人（19.1%），以「轎車」集中「軍、公、教、警人員」有74人（21.4%），詳細資料請參閱表6.6.4。

表 6.6.4 交通工具與職業交叉分析

職業	全年調查樣本										合計
	學生	商業	工業	軍公教警人員	家庭主婦	農林漁牧	退休人員	自由業	服務業	其他	
步行	3	0	1	0	1	1	0	0	2	0	8
	37.5	0.0	12.5	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	25.0	0.0	100.0
自行車	5	3	4	7	3	1	3	1	10	0	37
	13.5	8.1	10.8	18.9	8.1	2.7	8.1	2.7	27.0	0.0	100.0
公車	17	7	7	13	16	1	4	4	10	1	80
	21.3	8.8	8.8	16.3	20.0	1.3	5.0	5.0	12.5	1.3	100.0
轎車	28	60	27	74	34	4	20	33	64	2	346
	8.1	17.3	7.8	21.4	9.8	1.2	5.8	9.5	18.5	0.6	100.0
機車	71	30	35	33	19	2	8	22	59	1	280
	25.4	10.7	12.5	11.8	6.8	0.7	2.9	7.9	21.1	0.4	100.0
遊覽車	195	348	254	159	214	58	103	159	355	18	1863
	10.5	18.7	13.6	8.5	11.5	3.1	5.5	8.5	19.1	1.0	100.0
合計	319	448	328	286	287	67	138	219	500	22	2614
	12.2	17.1	12.5	10.9	11.0	2.6	5.3	8.4	19.1	0.8	100.0
排序	4	2	3	6	5	9	8	7	1	10	

五、平均收入

由下表可知道，平均收入以「30,000元以下」比例最高，有1254人(48.0%)。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」、「自行車」、「公車」、「轎車」、「機車」、「遊覽車」平均收入集中「30,000元以下」分別為有6人(75.0%)、18人(48.6%)、46人(57.5%)、138人(39.9%)、155人(55.4%)、891人(47.8%)，詳細資料請參閱表6.6.5。

表 6.6.5 交通工具與平均收入交叉分析

平均收入	全年調查樣本				合計
	30,000元以下	30,001-50,000元	50,001-80,000元	80,000元以上	
步行	6	0	1	1	8
	75.0	0.0	12.5	12.5	100.0
自行車	18	10	6	3	37
	48.6	27.0	16.2	8.1	100.0
公車	46	17	11	6	80
	57.5	21.3	13.8	7.5	100.0
轎車	138	115	63	30	346
	39.9	33.2	18.2	8.7	100.0
機車	155	80	40	5	280
	55.4	28.6	14.3	1.8	100.0
遊覽車	891	593	284	95	1863
	47.8	31.8	15.2	5.1	100.0
合計	1254	815	405	140	2614
	48.0	31.2	15.5	5.4	100.0
排序	1	2	3	4	

六、居住地

由下表可知道，居住地以「台灣其他縣市」比例最高，有2281人(87.3%)。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」、「自行車」、「公車」、「轎車」、「機車」、「遊覽車」居住地集中「台灣其他縣市」分別為有5人(62.5%)、24人(64.9%)、62人(77.5%)、252人(72.8%)、216人(77.1%)、1722人(92.4%)，詳細資料請參閱表6.6.6。

表 6.6.6 交通工具與居住地交叉分析

居住地	全年調查樣本				合計
	金門	台灣其他縣市	中國大陸	海外	
步行	3	5	0	0	8
	37.5	62.5	0.0	0.0	100.0
自行車	12	24	0	1	37
	32.4	64.9	0.0	2.7	100.0
公車	15	62	1	2	80
	18.8	77.5	1.3	2.5	100.0
轎車	86	252	2	6	346
	24.9	72.8	0.6	1.7	100.0
機車	61	216	2	1	280
	21.8	77.1	0.7	0.4	100.0
遊覽車	0	1722	130	11	1863
	0.0	92.4	7.0	0.6	100.0
合計	177	2281	135	21	2614
	6.8	87.3	5.2	0.8	100.0
排序	2	1	3	4	

七、旅遊資訊來源

由下表可知道，相關資訊以「旅行社介紹」比例最高，有1003 (23.5%)。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」、「自行車」、「公車」、「轎車」、「機車」旅遊資訊來源集中「親友同事介紹」分別為有4人 (30.8%)、16人 (29.1%)、36人 (28.8%)、184人 (31.0%)、139人 (28.0%)，「遊覽車」集中「旅行社介紹」有924人 (31.0%)，詳細資料請參閱表6.6.7。

表 6.6.7 交通工具與旅遊資訊來源交叉分析

旅遊資訊來源	全年調查樣本					合計
	金門國家公園官方網站	親友同事介紹	金門國家公園出版品	報紙、雜誌報紙	電視報導	
步行	3	4	1	0	1	9
	23.1	30.8	7.7	0.0	7.7	69.2
自行車	13	16	3	5	6	43
	23.6	29.1	5.5	9.1	10.9	78.2
公車	22	36	10	13	14	95
	17.6	28.8	8.0	10.4	11.2	76.0
轎車	104	184	43	52	49	432
	17.5	31.0	7.2	8.8	8.2	72.7
機車	103	139	29	49	47	367
	20.7	28.0	5.8	9.9	9.5	73.8
遊覽車	342	554	65	261	320	1542
	11.5	18.6	2.2	8.7	10.7	51.7
合計	587	933	151	380	437	2488
	13.8	21.9	3.5	8.9	10.2	58.3
排序	3	2	8	6	5	
旅遊資訊來源	廣播報導	旅行社介紹	旅遊宣傳資料	其他旅遊資訊網站	其他	合計
步行	1	1	0	2	0	4
	7.7	7.7	0.0	15.4	0.0	30.8
自行車	1	5	4	2	0	12
	1.8	9.1	7.3	3.6	0.0	21.8
公車	2	8	13	6	1	30
	1.6	6.4	10.4	4.8	0.8	24.0
轎車	5	37	74	40	6	162
	0.8	6.2	12.5	6.7	1.0	27.3
機車	2	28	51	43	6	130
	0.4	5.6	10.3	8.7	1.2	26.2
遊覽車	32	924	349	130	7	1442
	1.1	31.0	11.7	4.4	0.2	48.3
合計	43	1003	491	223	20	1780
	1.0	23.5	11.5	5.2	0.5	41.7
排序	9	1	4	7	10	

八、主要目的

由下表可知道，主要目的以「旅遊」比例最高，有2229人（85.3%）。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」主要目的集中「探親及訪友」、「本地居民」各為3人（37.5%），以「自行車」、「公車」、「轎車」、「機車」、「遊覽車」主要目的集中「旅遊」分別為22人（59.5%）、54人（67.5%）、181人（52.3%）、206人（73.6%）、1764人（94.7%），詳細資料請參閱表6.6.8。

表 6.6.8 交通工具與主要目的交叉分析

主要目的	全年調查樣本						合計
	旅遊	商務洽公兼旅遊	探親及訪友	本地居民	中轉旅客	其他	
步行	2	0	3	3	0	0	8
	25.0	0.0	37.5	37.5	0.0	0.0	100.0
自行車	22	3	6	6	0	0	37
	59.5	8.1	16.2	16.2	0.0	0.0	100.0
公車	54	6	8	7	3	2	80
	67.5	7.5	10.0	8.8	3.8	2.5	100.0
轎車	181	46	51	54	12	2	346
	52.3	13.3	14.7	15.6	3.5	0.6	100.0
機車	206	11	20	39	4	0	280
	73.6	3.9	7.1	13.9	1.4	0.0	100.0
遊覽車	1764	52	18	1	27	1	1863
	94.7	2.8	1.0	0.1	1.4	0.1	100.0
合計	2229	118	106	110	46	5	2614
	85.3	4.5	4.1	4.2	1.8	0.2	100.0
排序	1	2	4	3	5	6	

九、停留時間

由下表可知道，停留時間以「3天2夜」比例最高，有1687人（64.5%）。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」、「公車」、「轎車」、「機車」、「遊覽車」停留時間集中「3天2夜」分別為4人（50.0%）、23人（28.8%）、124人（35.8%）、103人（36.8%）、1421人（76.3%），以「自行車」集中「3天2夜」、「本地居民」各為12人（32.4%），詳細資料請參閱表6.6.9。

表 6.6.9 交通工具與停留時間交叉分析

停留時間	全年調查樣本						合計
	1天以內	2天1夜	3天2夜	4天3夜	5天(含)以上	本地居民	
步行	0	1	4	0	0	3	8
	0.0	12.5	50.0	0.0	0.0	37.5	100.0
自行車	2	3	12	5	3	12	37
	5.4	8.1	32.4	13.5	8.1	32.4	100.0
公車	6	5	23	11	20	15	80
	7.5	6.3	28.8	13.8	25.0	18.8	100.0
轎車	32	53	124	23	28	86	346
	9.2	15.3	35.8	6.6	8.1	24.9	100.0
機車	6	54	103	29	27	61	280
	2.1	19.3	36.8	10.4	9.6	21.8	100.0
遊覽車	66	341	1421	18	17	0	1863
	3.5	18.3	76.3	1.0	0.9	0.0	100.0
合計	112	457	1687	86	95	177	2614
	4.3	17.5	64.5	3.3	3.6	6.8	100.0
排序	4	2	1	6	5	3	

十、旅遊方式

由下表可知道，旅遊方式以「參加旅行團」比例最高，有1880人(71.9%)。

交叉比較發現，受訪遊客使用交通工具選擇以「步行」旅遊方式集中「自由行」、「本地居民」各為3人(37.5%)，以「自行車」、「公車」、「轎車」、「機車」旅遊方式集中「自由行」分別為25人(67.6%)、59人(73.8%)、271人(78.3%)、219人(78.2%)，以「遊覽車」旅遊方式集中「參加旅行團」則有1862人(99.9%)，詳細資料請參閱表6.6.10。

表 6.6.10 交通工具與旅遊方式交叉分析

旅遊方式	全年調查樣本				合計
	參加旅行團	自由行	本地居民	其他	
步行	2	3	3	0	8
	25.0	37.5	37.5	0.0	100.0
自行車	4	25	8	0	37
	10.8	67.6	21.6	0.0	100.0
公車	8	59	12	1	80
	10.0	73.8	15.0	1.3	100.0
轎車	2	271	72	1	346
	0.6	78.3	20.8	0.3	100.0
機車	2	219	59	0	280
	0.7	78.2	21.1	0.0	100.0
遊覽車	1862	0	0	1	1863
	99.9	0.0	0.0	0.1	100.0
合計	1880	577	154	3	2614
	71.9	22.1	5.9	0.1	100.0
排序	1	2	3	4	

貳、遊客蒞臨次數之交叉分析

一、交通工具

由下表可知道，交通工具以「遊覽車」比例最高，有1863人（71.3%）。

交叉比較發現，受訪遊客選擇蒞臨次數以「第一次」、「第二次」、「第三次」、「第四次」交通工具集中「遊覽車」分別為1440人（80.2%）、243人（70.4%）、84人（65.1%）、23人（47.9%），「第五次以上」集中「轎車」則有128人（43.1%），詳細資料請參閱表6.6.11。

表 6.6.11 蒞臨次數與交通工具交叉分析

交通工具	全年調查樣本						合計
	步行	自行車	公車	轎車	機車	遊覽車	
第一次	2	15	46	132	160	1440	1795
	0.1	0.8	2.6	7.4	8.9	80.2	100.0
第二次	2	4	12	42	42	243	345
	0.6	1.2	3.5	12.2	12.2	70.4	100.0
第三次	1	5	4	27	8	84	129
	0.8	3.9	3.1	20.9	6.2	65.1	100.0
第四次	0	1	1	17	6	23	48
	0.0	2.1	2.1	35.4	12.5	47.9	100.0
第五次以上	3	12	17	128	64	73	297
	1.0	4.0	5.7	43.1	21.5	24.6	100.0
合計	8	37	80	346	280	1863	2614
	0.3	1.4	3.1	13.2	10.7	71.3	100.0
排序	6	5	4	2	3	1	

二、主要目的

由下表可知道，主要目的以「旅遊」比例最高，有2229人（85.3%）。

交叉比較發現，受訪遊客選擇蒞臨次數以「第一次」、「第二次」、「第三次」、「第四次」、「第五次以上」主要目的集中「旅遊」分別為1686人（93.9%）、294人（85.2%）、89人（69.0%）、33人（68.8%）、127人（42.8%），詳細資料請參閱表6.6.12。

表 6.6.12 蒞臨次數與主要目的交叉分析

主要目的	全年調查樣本						合計
	旅遊	商務兼觀光旅遊	探親及訪友	本地居民	中轉旅客	其他	
第一次	1686	50	37	2	19	1	1795
	93.9	2.8	2.1	0.1	1.1	0.1	100.0
第二次	294	20	16	5	9	1	345
	85.2	5.8	4.6	1.4	2.6	0.3	100.0
第三次	89	19	9	5	6	1	129
	69.0	14.7	7.0	3.9	4.7	0.8	100.0
第四次	33	6	8	1	0	0	48
	68.8	12.5	16.7	2.1	0.0	0.0	100.0
第五次以上	127	23	36	97	12	2	297
	42.8	7.7	12.1	32.7	4.0	0.7	100.0
合計	2229	118	106	110	46	5	2614
	85.3	4.5	4.1	4.2	1.8	0.2	100.0
排序	1	2	4	3	5	6	

三、停留時間

由下表可知道，停留時間以「3天2夜」比例最高，有1687人（64.5%）。

交叉比較發現，受訪遊客選擇蒞臨次數以「第一次」、「第二次」、「第三次」、「第四次」停留時間集中「3天2夜」分別為有1288人（71.8%）、223人（64.6%）、81人（62.8%）、29人（60.4%），「第五次以上」集中「本地居民」則有151人（50.8%），詳細資料請參閱表6.6.13。

表 6.6.13 蒞臨次數與停留時間交叉分析

停留時間	全年調查樣本						合計
	1天以內	2天1夜	3天2夜	4天3夜	5天(含)以上	本地居民	
第一次	69	326	1288	54	53	5	1795
	3.8	18.2	71.8	3.0	3.0	0.3	100.0
第二次	17	76	223	10	10	9	345
	4.9	22.0	64.6	2.9	2.9	2.6	100.0
第三次	8	17	81	4	10	9	129
	6.2	13.2	62.8	3.1	7.8	7.0	100.0
第四次	0	8	29	4	4	3	48
	0.0	16.7	60.4	8.3	8.3	6.3	100.0
第五次以上	18	30	66	14	18	151	297
	6.1	10.1	22.2	4.7	6.1	50.8	100.0
合計	112	457	1687	86	95	177	2614
	4.3	17.5	64.5	3.3	3.6	6.8	100.0
排序	4	2	1	6	5	3	

四、旅遊方式

由下表可知道，旅遊方式以「參加旅行團」比例最高，有1880人(71.9%)。

交叉比較發現，受訪遊客選擇蒞臨次數以「第一次」、「第二次」、「第三次」、「第四次」主要目的集中「旅遊」分別為1452人(80.9%)、246人(71.3%)、85人(65.9%)、24人(50.0%)，以「第五次以上」集中「本地居民」則有134人(45.1%)，詳細資料請參閱表6.6.14。

表 6.6.14 蒞臨次數與旅遊方式交叉分析

旅遊方式	全年調查樣本				合計
	參加旅行團	自由行	本地居民	其他	
第一次	1452	339	2	2	1795
	80.9	18.9	0.1	0.1	100.0
第二次	246	91	8	0	345
	71.3	26.4	2.3	0.0	100.0
第三次	85	37	7	0	129
	65.9	28.7	5.4	0.0	100.0
第四次	24	21	3	0	48
	50.0	43.8	6.3	0.0	100.0
第五次以上	73	89	134	1	297
	24.6	30.0	45.1	0.3	100.0
合計	1880	577	154	3	2614
	71.9	22.1	5.9	0.1	100.0
排序	1	2	3	4	

參、遊客基本資料與整體滿意度交叉分析

一、性別

性別與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「男性」佔0.5%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「女性」的89.4%，詳細資料請參閱表6.6.15。

表 6.6.15 性別與整體滿意度交叉分析

性別	全年調查樣本		
	男	女	合計
1.非常不滿意	0	0	0
	0.0	0.0	
2.不滿意	6	3	9
	0.5	0.2	
(1+2)比例總和	0.5	0.2	
3.普通	129	149	278
	10.9	10.4	
4.滿意	669	828	1497
	56.4	58.0	
5.非常滿意	382	448	830
	32.2	31.4	
(4+5)比例總和	88.6	89.4	
合計	1186	1428	2614

二、年齡

年齡與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「61-70歲」佔1.2%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「51-60歲」的92.2%，詳細資料請參閱表6.6.16。

表 6.6.16 年齡與整體滿意度交叉分析

年齡	全年調查樣本							合計
	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	61-70歲	71歲以上	
1.非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
2.不滿意	1	0	3	2	1	2	0	9
	0.4	0.0	0.5	0.4	0.2	1.2	0.0	
(1+2)比例總和	0.4	0.0	0.5	0.4	0.2	1.2	0.0	
3.普通	30	75	57	63	34	14	5	278
	12.6	14.1	9.4	11.1	7.6	8.2	9.8	
4.滿意	110	307	376	324	266	97	17	1497
	46.0	57.6	61.8	57.2	59.6	56.7	33.3	
5.非常滿意	98	151	172	177	145	58	29	830
	41.0	28.3	28.3	31.3	32.5	33.9	56.9	
(4+5)比例總和	87.0	85.9	90.1	88.5	92.2	90.6	90.2	
合計	239	533	608	566	446	171	51	2614
排序	5	3	1	2	4	6	7	

三、學歷

學歷與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「高中職」、「研究所及以上」各佔0.6%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「高中職」的91.5%，詳細資料請參閱表6.6.17。

表 6.6.17 學歷與整體滿意度交叉分析

學歷	全年調查樣本						合計
	小學(含以下)	國中	高中職	專科	大學	研究所及以上	
1.非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
2.不滿意	0	1	4	1	2	1	9
	0.0	0.4	0.6	0.2	0.2	0.6	
(1+2)比例總和	0.0	0.4	0.6	0.2	0.2	0.6	
3.普通	19	23	55	46	117	18	278
	10.6	9.3	7.9	10.7	13.2	10.1	
4.滿意	68	139	406	253	522	109	1497
	37.8	56.3	58.3	59.1	59.0	61.2	
5.非常滿意	93	84	231	128	244	50	830
	51.7	34.0	33.2	29.9	27.6	28.1	
(4+5)比例總和	89.4	90.3	91.5	89.0	86.6	89.3	
合計	180	247	696	428	885	178	2614
排序	5	4	2	3	1	6	

四、職業

職業與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「自由業」佔1.4%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「退休人員」的91.3%，詳細資料請參閱表6.6.18。

表 6.6.18 職業與整體滿意度交叉分析

職業	全年調查樣本										合計
	學生	商業	工業	軍公教警人員	家庭主婦	農林漁牧	退休人員	自由業	服務業	其他	
1.非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2.不滿意	1	1	0	1	0	0	1	3	2	0	9
	0.3	0.2	0.0	0.3	0.0	0.0	0.7	1.4	0.4	0.0	0.0
(1+2)比例總和	0.3	0.2	0.0	0.3	0.0	0.0	0.7	1.4	0.4	0.0	
3.普通	40	46	32	31	26	8	11	26	53	5	278
	12.5	10.3	9.8	10.8	9.1	11.9	8.0	11.9	10.6	22.7	
4.滿意	157	285	200	162	157	36	83	116	290	11	1497
	49.2	63.6	61.0	56.6	54.7	53.7	60.1	53.0	58.0	50.0	
5.非常滿意	121	116	96	92	104	23	43	74	155	6	830
	37.9	25.9	29.3	32.2	36.2	34.3	31.2	33.8	31.0	27.3	
(4+5)比例總和	87.1	89.5	90.2	88.8	90.9	88.1	91.3	86.8	89.0	77.3	
合計	319	448	328	286	287	67	138	219	500	22	2614
排序	4	2	3	6	5	9	8	7	1	10	

五、平均收入

平均收入與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「80,001元以上」佔0.7%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「30,000元以下」的89.6%，詳細資料請參閱表6.6.19。

表 6.6.19 平均收入與整體滿意度交叉分析

平均收入	全年調查樣本				合計
	30,000元以下	30,001-50,000元	50,001-80,000元	80,001元以上	
1.非常不滿意	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
2.不滿意	3 0.2	5 0.6	0 0.0	1 0.7	9
(1+2)比例總和	0.2	0.6	0.0	0.7	
3.普通	128 10.2	83 10.2	51 12.6	16 11.4	278
4.滿意	698 55.7	484 59.4	238 58.8	77 55.0	1497
5.非常滿意	425 33.9	243 29.8	116 28.6	46 32.9	830
(4+5)比例總和	89.6	89.2	87.4	87.9	
合計	1254	815	405	140	2614
排序	1	2	3	4	

六、居住地

居住地與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「金門」佔1.1%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「中國大陸」的97.8%，詳細資料請參閱表6.6.20。

表 6.6.20 居住地與整體滿意度交叉分析

居住地	全年調查樣本				合計
	金門	台灣其他縣市	中國大陸	海外	
1.非常不滿意	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
2.不滿意	2 1.1	7 0.3	0 0.0	0 0.0	9
(1+2)比例總和	1.1	0.3	0.0	0.0	
3.普通	27 15.3	246 10.8	3 2.2	2 9.5	278
4.滿意	92 52.0	1311 57.5	83 61.5	11 52.4	1497
5.非常滿意	56 31.6	717 31.4	49 36.3	8 38.1	830
(4+5)比例總和	83.6	88.9	97.8	90.5	
合計	177	2281	135	21	2614
排序	2	1	3	4	

七、旅遊資訊來源

旅遊資訊來源與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「金門國家公園官方網站」佔0.7%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「電視報導」的90.8%，詳細資料請參閱表6.6.21。

表 6.6.21 旅遊資訊來源與整體滿意度交叉分析

旅遊資訊來源	全年調查樣本					合計
	金門國家公園官方網站	親友同事介紹	金門國家公園出版品	報紙、雜誌報紙	電視報導	
1.非常不滿意	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
2.不滿意	4	2	0	2	0	8
	0.7	0.2	0.0	0.5	0.0	
(1+2)比例總和	0.7	0.2	0.0	0.5	0.0	
3.普通	63	96	18	46	40	263
	10.7	10.3	11.9	12.1	9.2	
4.滿意	314	512	75	219	270	1390
	53.5	54.9	49.7	57.6	61.8	
5.非常滿意	206	323	58	113	127	827
	35.1	34.6	38.4	29.7	29.1	
(4+5)比例總和	88.6	89.5	88.1	87.4	90.8	
合計	587	933	151	380	437	2488
排序	3	2	8	6	5	
旅遊資訊來源	廣播報導	旅行社介紹	旅遊宣傳資料	其他旅遊資訊網站	其他	合計
1.非常不滿意	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
2.不滿意	0	1	3	0	0	4
	0.0	0.1	0.6	0.0	0.0	
(1+2)比例總和	0.0	0.1	0.6	0.0	0.0	
3.普通	4	99	48	27	2	180
	9.3	9.9	9.8	12.1	10.0	
4.滿意	23	601	302	141	11	1078
	53.5	59.9	61.5	63.2	55.0	
5.非常滿意	16	302	138	55	7	518
	37.2	30.1	28.1	24.7	35.0	
(4+5)比例總和	90.7	90.0	89.6	87.9	90.0	
合計	43	1003	491	223	20	1780
排序	9	1	4	7	10	

八、蒞臨次數

蒞臨次數與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「第四次」佔4.2%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「第一次」的90.0%，詳細資料請參閱表6.6.22。

表 6.6.22 蒞臨次數與整體滿意度交叉分析

蒞臨次數	全年調查樣本					合計
	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次以上	
1.非常不滿意	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
2.不滿意	2	2	0	2	3	9
	0.1	0.6	0.0	4.2	1.0	
(1+2)比例總和	0.1	0.6	0.0	4.2	1.0	
3.普通	177	45	15	4	37	278
	9.9	13.0	11.6	8.3	12.5	
4.滿意	1025	211	78	24	159	1497
	57.1	61.2	60.5	50.0	53.5	
5.非常滿意	591	87	36	18	98	830
	32.9	25.2	27.9	37.5	33.0	
(4+5)比例總和	90.0	86.4	88.4	87.5	86.5	
合計	1795	345	129	48	297	2614
排序	1	2	4	5	3	

九、交通工具

交通工具與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「機車」佔1.1%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「遊覽車」的89.7%，詳細資料請參閱表6.6.23。

表 6.6.23 交通工具與整體滿意度交叉分析

交通工具	全年調查樣本						合計
	步行	自行車	公車	轎車	機車	遊覽車	
1.非常不滿意	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
2.不滿意	0	0	0	3	3	3	9
	0.0	0.0	0.0	0.9	1.1	0.2	
(1+2)比例總和	0.0	0.0	0.0	0.9	1.1	0.2	
3.普通	1	8	9	39	32	189	278
	12.5	21.6	11.3	11.3	11.4	10.1	
4.滿意	3	20	42	215	154	1063	1497
	37.5	54.1	52.5	62.1	55.0	57.1	
5.非常滿意	4	9	29	89	91	608	830
	50.0	24.3	36.3	25.7	32.5	32.6	
(4+5)比例總和	87.5	78.4	88.8	87.9	87.5	89.7	
合計	8	37	80	346	280	1863	2614
排序	6	5	4	2	3	1	

十、主要目的

主要目的與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「探親及訪友」、「本地居民」各佔0.9%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「其他」的100.0%，詳細資料請參閱表6.6.24。

表 6.6.24 主要目的與整體滿意度交叉分析

主要目的	全年調查樣本						合計
	旅遊	商務洽公兼旅遊	探親及訪友	本地居民	中轉旅客	其他	
1.非常不滿意	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
2.不滿意	7 0.3	0 0.0	1 0.9	1 0.9	0 0.0	0 0.0	9
(1+2)比例總和	0.3	0.0	0.9	0.9	0.0	0.0	
3.普通	228 10.2	15 12.7	11 10.4	17 15.5	7 15.2	0 0.0	278
4.滿意	1281 57.5	74 62.7	55 51.9	53 48.2	30 65.2	4 80.0	1497
5.非常滿意	713 32.0	29 24.6	39 36.8	39 35.5	9 19.6	1 20.0	830
(4+5)比例總和	89.5	87.3	88.7	83.6	84.8	100.0	
合計	2229	118	106	110	46	5	2614
排序	1	2	4	3	5	6	

十一、停留時間

停留時間與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「5天(含)以上」、「本地居民」各佔1.1%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「2天1夜」的90.2%，詳細資料請參閱表6.6.25。

表 6.6.25 停留時間與整體滿意度交叉分析

停留時間	全年調查樣本						合計
	1天以內	2天1夜	3天2夜	4天3夜	5天(含)以上	本地居民	
1.非常不滿意	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
2.不滿意	0 0.0	0 0.0	6 0.4	0 0.0	1 1.1	2 1.1	9
(1+2)比例總和	0.0	0.0	0.4	0.0	1.1	1.1	
3.普通	14 12.5	45 9.8	169 10.0	12 14.0	11 11.6	27 15.3	278
4.滿意	62 55.4	276 60.4	966 57.3	51 59.3	50 52.6	92 52.0	1497
5.非常滿意	36 32.1	136 29.8	546 32.4	23 26.7	33 34.7	56 31.6	830
(4+5)比例總和	87.5	90.2	89.6	86.0	87.4	83.6	
合計	112	457	1687	86	95	177	2614
排序	4	2	1	6	5	3	

十二、旅遊方式

旅遊方式與整體滿意度經交叉比較發現，遊客選擇非常不滿意和不滿意之百分比總和以「自由行」佔0.9%。而非常滿意與滿意之百分比總和分佈在「參加旅行團」的89.7%，詳細資料請參閱表6.6.26。

表 6.6.26 旅遊方式與整體滿意度交叉分析

旅遊方式	全年調查樣本				合計
	參加旅行團	自由行	本地居民	其他	
1.非常不滿意	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
2.不滿意	3 0.2	5 0.9	1 0.6	0 0.0	9
(1+2)比例總和	0.2	0.9	0.6	0.0	
3.普通	190 10.1	63 10.9	23 14.9	2 66.7	278
4.滿意	1071 57.0	345 59.8	80 51.9	1 33.3	1497
5.非常滿意	616 32.8	164 28.4	50 32.5	0 0.0	830
(4+5)比例總和	89.7	88.2	84.4	33.3	
合計	1880	577	154	3	2614
排序	1	2	3	4	

第七章 結論與建議

本章根據調查結果與分析，歸納出結論，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

到訪之遊客，性別比例以「女性」(55.3%)最多，年齡以「31-40 歲」(22.6%)最多、「41-50 歲」(22.1%)為次之，學歷以「大學」(31.4%)最多，職業以「商業」(18.8%)居多，平均月收入以「30,000 元以下」(47.9%)最多，居住地區以「北部 (基北桃竹苗)」(42.7%)最多。

貳、遊客旅遊特性之樣本分析

旅遊資訊來源以來自「親友同事介紹」(38.3%)者最多，蒞臨國家公園的次數以「第一次」(70.3%)最多，到訪者所使用的交通工具以「遊覽車」(74.2%)者最多，蒞臨金門國家公園景點或展示館的主要目的以「旅遊」(87.6%)者最多，在金門停留時間以「3 天 2 夜」(68.2%)者最多，到金門旅遊的方式以「參加旅行團」(74.2%)者最多，選擇到金門旅遊的原因前三名依次為「戰地體驗」(36.0%)、「參觀金門國家公園」(33.2%)、「自然景觀環境」(29.9%)，最喜歡金門的觀光資源與因素前三名依次為「戰地色彩」(48.4%)、「自然景觀」(45.0%)、「文物古蹟」(41.5%)。

參、解說服務滿意度之分析

調查結果發現，受訪遊客對解說服務的問題中，滿意度最高的前三名依序為解說人員解說態度 (平均數 4.19)、解說人員解說內容 (平均數 4.19)、解說

人員解說專業 (平均數 4.17) 、館內解說展示設施設置方式 (平均數 4.12) 、館內解說展示設施展示內容 (平均數 4.12) 等問項滿意程度較高。

整體解說服務滿意度構面與遊客基本資料分析發現：在年齡方面，「整體解說服務滿意度」構面上「31-40 歲」、「51-60 歲」、「71 歲及以上」大於「21-30 歲」。在學歷方面，「整體解說服務滿意度」構面上「國小(含以下)」大於「高中職」、「專科」、「大學」、「研究所及以上」。在職業方面，「整體解說服務滿意度」構面上「家庭主婦」大於「商業」。在居住地方面，「整體解說服務滿意度」構面上「中國大陸」、「海外」大於「金門」。

整體解說服務滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在交通工具方面，「整體解說服務滿意度」構面上「遊覽車」大於「機車」。在停留時間方面，「整體解說服務滿意度」構面上「1 天以內」、「3 天 2 夜」大於「4 天 3 夜」。在旅遊方式方面，「整體解說服務滿意度」構面上「參加旅行團」大於「自由行」、「本地居民」。

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設置數量 (平均數 4.03) 、廁所清潔維護的品質 (平均數 4.03) 、停車場容量 (平均數 3.99) 、方向及區位指標牌內容 (平均數 3.99) 、停車場設置地點適切 (平均數 3.98) 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：在年齡方面，「整體公共設施滿意度」構面上「71 歲及以上」大於「21-30 歲」。在學歷方面，「整體公共設施滿意度」構面上「國小(含以下)」大於「高中職」、「專科」、「大學」、「研究所及以上」。在居住地方面，「整體公共設施滿意度」構面上「台灣其他縣市」、「中國大陸」、「海外」大於「金門」。

整體公共設施滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在交通工具方面，「整體公共設施滿意度」構面上「遊覽車」大於「公車」、「機車」。在停留時間方面，「整體公共設施滿意度」構面上「3 天 2 夜」大於「本地居民」。在旅遊方式方面，「整體公共設施滿意度」構面上「參加旅行團」大於「自由行」、「本地居民」。

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 4.25) 、遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.21) 、區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.20) 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：在學歷方面，「整體環境品質滿意度」構面上「國小 (含以下) 」大於「大學」。在居住地方面，「整體環境品質滿意度」構面上「台灣其他縣市」、「中國大陸」大於「金門」。

整體環境品質滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在蒞臨次數方面，「整體環境品質滿意度」構面上「第一次」大於「第二次」。在旅遊方式方面，「整體環境品質滿意度」構面上「參加旅行團」大於「本地居民」。

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 4.24 。

整體滿意度構面與遊客基本資料分析發現：在學歷方面，「整體滿意度」構面上「國小 (含以下) 」大於「大學」。在居住地方面，「整體滿意度」構面上「中國大陸」大於「金門」。整體滿意度構面與遊客旅遊特性分析發現：在旅遊方式方面，「整體滿意度」構面上「參加旅行團」大於「本地居民」。

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 4.26 ，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 91.6% 。受訪遊客對於回遊金門國家公園的意願平均數為 4.16 ，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 86.7% 。受訪遊客在蒞臨次數方面，「第五次以上」對推薦回遊意願度高於「第一次」、「第二次」。

在受訪遊客中第一次到訪者的比例很高有 985 人 (70.3%) ，屬二次以上到訪者有 416 人 (29.7%) 。以 416 人為母體分析發現，認為「改善很多」者共為 172 人 (41.3%) 、「稍有改善」為 156 人 (37.5%) 、「差不多」為 82 人 (19.7%) 、「稍差」為 5 人 (1.2%) 、「較差」為 1 人 (0.2%) ，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。

柒、遊客居住地與滿意度之關係分析

調查結果發現，遊客居住於「金門」者，其解說服務滿意度以「解說人員解說內容 (平均數 4.14) 」、「解說人員解說態度 (平均數 4.13) 」、「解說人員解說專業 (平均數 4.01) 」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 4.19) 」、「解說人員解說內容 (平

均數 4.18)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.17)」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「解說人員解說內容 (平均數 4.38)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.37)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.27)」、「館內解說展示設施設置方式 (平均數 4.27)」、「館內解說展示設施展示內容 (平均數 4.27)」、「視聽多媒體播放 (平均數 4.27)」之滿意程度較高。

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 3.82)」、「廁所設置數量 (平均數 3.78)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.76)」等問項滿意程度較高。遊客居住於「台灣其他縣市」者，其公共設施滿意度以「廁所設置數量 (平均數 4.03)」、「廁所清潔維護品質 (平均數 4.03)」、「停車場容量 (平均數 4.00)」、「停車場設置地點適切 (平均數 4.00)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 4.00)」、「垃圾桶設置數量 (平均數 3.97)」等問項滿意程度較高。遊客居住於「中國大陸」者，其公共設施滿意度以「廁所清潔維護品質 (平均數 4.25)」、「垃圾桶設置數量 (平均數 4.25)」、「廁所設置數量 (平均數 4.19)」、「停車場設置地點適切 (平均數 4.13)」、「垃圾桶設置地點適切 (平均數 4.13)」、「無障礙設施的設置 (平均數 4.13)」等問項滿意程度較高。

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 4.11)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.05)」、「提供遊客服務項目的專業度 (平均數 3.96)」等問項滿意程度較高。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 4.25)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.22)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.21)」等問項滿意程度較高。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 4.50)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.37)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.37)」、「提供遊客服務項目的專業度 (平均數 4.33)」等問項滿意程度較高。

遊客居住於「金門」者，以「推薦意願 (平均數 4.34)」、「回遊意願 (平均數 4.29)」等問項滿意程度較高。遊客居住於「台灣其他縣市」者，以「推薦意願 (平均數 4.25)」、「整體滿意度 (平均數 4.24)」等問項滿意程度較高。遊客居住於「中國大陸」者，以「整體滿意度 (平均數 4.44)」、「推薦意願 (平均數 4.35)」等問項滿意程度較高。

捌、遊客旅遊方式與滿意度之關係分析

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「解說人員解說內容 (平均數 4.23)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.22)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.19)」等問項滿意程度較高。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 4.11)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.10)」、「解說人員解說內容 (平均數 4.07)」等問項滿意程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其解說服務滿意度以「解說人員解說內容 (平均數 4.13)」、「解說人員解說態度 (平均數 4.11)」、「解說人員解說專業 (平均數 4.00)」等問項滿意程度較高。

遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，其公共設施滿意度以「廁所設置數量 (平均數 4.07)」、「廁所清潔維護品質 (平均數 4.06)」、「停車場容量 (平均數 4.05)」等問項滿意程度較高。遊客旅遊方式為「自由行」者，其公共設施滿意度以「廁所清潔維護品質 (平均數 3.98)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.94)」、「廁所設置數量 (平均數 3.93)」等問項滿意程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，其公共設施滿意度以「廁所設置數量 (平均數 3.79)」、「廁所清潔維護品質 (平均數 3.79)」、「方向及區位指標牌內容 (平均數 3.76)」、「無障礙設施的設置 (平均數 3.75)」等問項滿意程度較高。

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 4.26)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.24)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.24)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.23)」等問項滿意程度較高。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 4.25)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.17)」、「區內自然資源受保護之狀況 (平均數 4.15)」、「區內景觀受維護之狀況 (平均數 4.15)」等問項滿意程度較高。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 4.11)」、「遊客中心內空間之適宜度 (平均數 4.06)」、「提供遊客服務項目的專業度 (平均數 3.96)」等問項滿意程度較高。

遊客旅遊方式為「參加旅行團」者，以「整體滿意度 (平均數 4.26)」、「推薦意願 (平均數 4.24)」問項滿意程度較高。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 4.24)」問項滿意程度較高。遊客旅遊方式為「本地居民」者，以「推薦意願 (平均數 4.33)」、「回遊意願 (平均數 4.29)」問項滿意程度較高。

玖、參館遊客對解說服務與設施滿意度質化分析

一、遊客對解說服務設施之滿意度與建議

遊客對金門國家公園所提供之解說服務基本上是滿意的。受訪者提出一些具體建議：應隨時維修或更新解說設施；館內解說展示內容同質性太高；視聽多媒體內容建議以分齡來製作播放，以滿足各年齡層的需求；增加互動體驗如 823 戰史館砲戰的體驗；可以用英文解說牌來補足雙語解說服務人員解說的困難性；指示牌的設計不具吸引力，只提供功能性的指示解說功用，需要多增加一點設計美感，例如以符合當地的文化與特色為設計要點；多設置生態與生物解說牌，例如太武山，周邊的植物沒有介紹很可惜，金門的植物生態、鳥類很多元，希望在自導式的解說可以更完整一點；鼓勵解說人員能更主動、積極、親切、熱誠的主動解說；延長開館時間，讓遊客夜間有更多的選擇。

二、遊客對公共設施之滿意度與建議

受訪者對公共設施表示滿意，甚至非常滿意。受訪者提出一些具體建議：餐飲設施的品項過於單調與一致性，無法突顯在地特色（可以賣夏日協奏曲的枝仔冰），另，在國家公園消費餐飲是一大享受，應該讓遊客有休息的地方，餐飲跟休息區都不夠；自由行旅客可能因為路太多很容易迷路，道路指示牌可以多增加；可以多植樹以降低溫度，不要為了建停車場而砍樹，停車場到展館間有距離，希望兩旁的路樹再多些；垃圾桶的設置比較不足，或是放置到太遠的地方不方便；對自行車者可以設一些飲水補給站。有部份景點沒設置廁所，例如慈湖、碇堡附近（下午五點即鎖），是否再考量方便性；戶外垃圾桶好像放置地點較遠或比較少一點，應該可以再增加；注意身心障礙設施的建置，有些展館停車場到展示館無法使用輪椅。

三、遊客對整體環境品質之滿意度與建議

受訪者對整體環境品質表示滿意，甚至非常滿意。受訪者提出一些具體建議：需提供遊憩活動的多樣性，目前遊憩活動只有自行車，未來可以提供互動式的休憩活動，符合據點特色的動態的休憩活動或是互動體驗，讓遊客可以透過遊憩活動了解一些金門歷史文化背景，如此較具吸引力；基於環境保護因素，國家公園對在地居民的土地開發限制問題，應好好處理，以免造成民怨；景觀太人工化了，要加強保有自然的東西；樹木、花草都維持很好，但期望其他景點能有更多綠蔭，道路方面也是。

四、遊客對整體之滿意度、推薦與回遊度與建議

受訪者認為對金門國家公園整體很滿意。認同國家公園保護和展示相關物件，因為古蹟如果不維護，後人就無法認識歷史與文化；國家公園的存在還是有需要的，藉由維護環境工作，讓遊客與居民知道金門的在地特色；加強行銷，國家公園雖然已具知名度，但打廣告，持續行銷還是有必要；對民宿（百年古厝）的修繕非常讚許認同。國家公園的進駐對金門的整體品質是有提升的，因為國家公園這幾年做蠻多事情，所以算是滿意。

會推薦朋友來金門旅遊，會推薦閩南建築、許多未開放的碉堡坑道、金門的自然風光、傳統民宿、金門小吃、戰地色彩，感受真實的戰地、賞鳥也蠻有興趣的。會向親朋好友推薦民宿、閩南建築、賞鳥、古蹟、戰地色彩、金門小吃、自然風景這方面也值得推薦，這也是國家公園保留很好的地方，會再回遊金門；會因為活動舉辦、探訪朋友而想再回來看看。這裡整理的很乾淨，也很方便旅遊，是有很深的人情味，金門比較屬於深度旅遊的地方，值得再度回遊。因為是在地人，所以有空就會去走一下，是個很好的約會景點，假日休閒的好去處，也可以放鬆身心看看風景。包含民宿、生態、戰地、自然、小吃，金門是很棒的地方，一定會再回遊。因為金門的環境是屬於慢活形式的休閒點，因此非常吸引人；因為朋友、親戚住在金門，所以會想要再做深入的旅遊；因三天兩夜的天數太短，只能走馬看花，所以會再來；金門很有人情味，古蹟很漂亮、小吃很好吃、金門物價還好，是一個很放鬆的地方，路很寬，比較自然，是可以休息，值得再去一趟進行休息放鬆的地方。

五、遊客認為金門國家公園在金門應扮演之角色

金門國家公園應以其在導覽解說方面的專業，結合地方政府與旅行業者，以共同提升金門旅遊服務品質；金門是個觀光島，所以在一個發展觀光的土地上，除了維護生態外，可以再做一些協助地區觀光發展的規劃與推廣，讓更多的資源進來，然後豐富現在的狀況，應跟縣府做整合，兩個單位的土地其實是連結在一起，所以要合作；扮演教育角色，特別是對大陸遊客教育台灣的文化與生活方式，可以請導遊加強宣傳，提升陸客的參觀品質；為金門的觀光帶來發展，要保留原始的風味，扮演觀光使者的角色，就是吸引觀光客前來，協助推廣旅遊扮演對文化、戰地、古厝維護、自然資源、戰地資源保護、傳承與推動的角色；保持當初金門國家公園設立的目標，保護金門環境不被財團隨意開發而破壞；國家公園有其存在的必要性，應該與居民良性溝通並跟地方的居民建立更友好的關係，達到

共存目標，然後大家一起來推動金門美好的未來發展；金門國家公園的設立有其必要性，金門有些景點如果沒有國家公園的管制，應該都已被破壞得很嚴重，有些限制是好的，這樣才可以長久經營，也為金門帶來旅遊的效益，就是永續發展，造成雙贏的局面；金門國家公園應盡到保護金門環境，在保育與發展間希望藉由各項專業為金門取得一個平衡，不要過度開發，不要水泥化，不要太多路燈，應以金門特性去發展，做生態式觀光，不要太商業化，不要過度的想學習廈門發展的路線，應走出自己的特色。

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、持續維護「戰地色彩」「自然景觀」「文物古蹟」「閩南建築」等資源以確保觀光吸引力之魅力不墜

根據歷次調查結果發現，受訪遊客選擇到金門旅遊的原因主要為：戰地體驗、參觀金門國家公園、自然景觀環境與文化巡禮；而最喜歡金門的觀光資源與因素依次為：戰地色彩、自然景觀、文物古蹟、閩南建築等，上述資源便是金門吸引觀光客到金門一遊最主要的吸引力，因此不論金門國家公園或金門縣政府實有必要針對上述吸引力進行維護與保存。金門國家公園成立以來，基於保育與保護立場與目標，在實質上保護與規劃各式自然與文化資源，讓來金遊客在園區內能感受到金門戰地文化與閩南文化及高品質的遊園體驗。因此，本調查建議金門國家公園應持續維護「戰地色彩」「自然景觀」「文物古蹟」「閩南建築」等資源以確保觀光吸引力之魅力不墜，並說服金門縣政府與縣民維護保存各式金門文化仍保存金門觀光之本，相信當金門觀光吸引力本質為高樓大廈、人工建築取代時，觀光本質勢必會有很大的改變，而這樣改變的結果可能需要付出更大的成本。

貳、持續提供更優品質之設施與服務以吸引並滿足高消費客層遊客的需求

調查結果發現，低平均所得收入之受訪者在對整體解說服務滿意度、整體公共設施滿意度等兩構面上其滿意度明顯高於高學歷之遊客。低學歷之受訪者在對

整體解說服務滿意度、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高學歷之遊客。收入不同對形象與環境、經營的技巧、感受知覺有顯著的差異，於目前社會面而言，對於收入高者，因擁有其一定之經濟能力，故往往對於各種服務業所提供的設施與服務之講究相對重視，故在選擇旅遊地區時，會以形象、環境、吸引力佳者為優先考量。然而，對於收入尚低者，因經濟限制，於選擇旅遊地區，仍會選擇環境、形象與吸引力佳者，惟不比收入高者所選擇之等級高。除此之外，滿意度是實際知覺與預期之間的整合，預期在滿意度中扮演非常重要的角色，較低收入者通常對旅遊地區的期望較低，因此在實際旅行後，其實際知覺與期望不會相差太遠，故滿意度相對提高。學歷不同，其經濟能力亦有所差異，對旅遊地區所提供之設施與服務也有不同之感受。不同的學歷，所受訓練（諸如：教育、觀察力、遠見等）皆不同，其對事物觀察度亦不同，致使影響滿意度。

針對高所得收入與高學歷者，本調查建議在解說服務與設施的提供上除了要多元規劃以符合不同群屬之需求外，更要精益求精，提供更優質服務品質以滿足所需。而有關是否能吸引更多具高所得之遊客前來金門國家公園旅遊，這需要配合金門未來整體觀光發展方向，例如開發較具品質的住宿、遊憩、餐飲設施，與個殊化的設施與服務等，屆時高消費族群遊客便會增加。

參、提供更親善之環境與設施服務以滿足自由行旅客的需求

一般而言，大部分的旅遊目的地皆希望可以開發自由行旅客客源，因為許多研究顯示，自由行旅客對旅遊地區有眾多正面的效益，例如對環境衝擊較團體旅客小、較有機會深入當地以加深對當地文化的了解認同、對當地的經濟貢獻大且平均，綜合眾多效益，因此對旅遊地區的滿意度相對也高於團體旅客。但根據本調查結果發現，來金自由行之受訪遊客其滿意度在各個構面上都低於團體旅客，分析其原因，自由行旅客在旅遊地區非常仰賴之環境與設施，例如：飲食、住宿、交通、購物、旅遊資訊、夜間活動、遊憩活動等在金門地區尚不夠完善，因此造成自由行旅客在金門旅行的不便與障礙，其對各項服務與設施的滿意度自然低於被導遊照顧得無微不至的團體旅客。因此，本研究建議在金門國家公園整體服務品質部分，因應自助行旅客的需求，需提供自助行旅客友善之環境，例如：便利的交通與停車場、清楚與準確的道路指示牌、互動體驗與遊憩活動之提供、解說牌誌需清楚展示、易取得之解說摺頁、解說員主動協助解說、物美價廉具特色之

餐飲服務等，以深化自助行旅客的遊園體驗。

肆、重視遊憩活動與環境及互動式體驗設施的提供以滿足年輕遊客

調查結果發現，年齡較長者，尤其是 71 歲及以上者，在對金門國家公園各式服務滿意度與推薦回遊意願度等其滿意度明顯高於 21-30 歲之遊客。年齡層較高者，多為退休人士並擁有較多的空間與時間，除了自由支配的活動時間，是享受著退休生活的情境，因此呈現較高的滿意度。吃、喝、玩、樂是旅遊的核心活動，尤其對年輕族群之遊客而言，因此國家公園提供餐飲是必須的服務項目之一，尤其，受訪遊客認為能在國家公園內享受餐飲是一大享受，本調查建議，國家公園於園區內，可以依遊客量、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，特別是適合年輕人之輕食（飲料搭配簡易糕點或餐食）或具特色之自動販賣機等。除此之外，年輕遊客更需要遊憩活動來消耗其旺盛精力及互動式體驗的展示或解說來吸引其注意力。因此，建議國家公園於未來可以提供符合據點特色的動態休憩活動或是互動體驗的展示，吸引年輕遊客透過遊憩活動與活潑的展示方式了解金門歷史、文化，並深植其體驗與口碑。

伍、在接待陸客的常態化下應對接待人員進行相關教育訓練以維整體品質

鑒於大陸人民來臺觀光旅遊市場已邁向常態化運作，來臺旅客人數快速成長中，本年度（1-11 月）來金（含中轉旅客）之大陸觀光客人數已達 355,812 人次。雖然交通部觀光局協同旅行公會全聯會及品保協會共同執行提升大陸觀光客來臺接待品質方案落實執行，透過獎優罰劣機制及資訊公開等相關配套措施，以整頓大陸人民來臺觀光旅遊市場秩序，防範於未然避免零團費情形發生。但在團費越來越便宜之下，有能力來台旅遊之陸客越來越多。觀光旅遊對於陸客而言是一個新興的社會現象與社會行為，因此陸客對於如何成為一個行為適宜有禮的觀光客，尚在摸索中。陸客在金門的負面旅遊行為包含：無視於警告標語，隨意攀登欄杆、踐踏草皮，隨手亂丟垃圾、隨意吐痰、任意丟棄菸蒂、導遊拿著大聲公忙著介紹，陸客根本沒聽進去，因為們被旁邊美景吸引，忙著取景而一屁股坐在展示架上，無視於旁邊有公告請勿登坐。有時剛好幾團陸客同時到達展示館，人數爆滿，不過全場工作人員只有 2、3 位，根本沒辦法一一勸導，就算加人也不夠，這對各展示館的管理維護，是很沉重負擔。在陸客遊金門每年人次的攀升下，在要發陸客財，又得維持國家公園園區的品質，以防影響前來參觀之本地居民、

台灣觀光客或外籍觀光客等旅遊品質，如何取得平衡，應該是時候要進行總檢討。本調查建議，金門各風景區管理單位應正視此問題，除了針對陸客旅遊行為進行研究調查以積累基礎資料外，應該對實際從事帶陸客團及與陸客接觸頻繁之從業人員進行教育訓練，應由主管機關提供從業人員一套可行的應對策略以協助從業人員能提供正確且一致的應對策略。初步想法是藉由主管單位完成一系列相關的應對策略訓練，並藉由從業人員於行前教育陸客在金門旅遊需遵守之事宜，假以時日必能導正陸客一些影響旅遊品質之脫序行為。

陸、持續進行解說媒體的規劃與製作

調查結果發現，指示牌、解說摺頁滿意度低於解說人員解說、館內解說展示設施，而遊客最需要的解說媒體為指示牌、解說摺頁及導覽解說等。因此，建議管理處可以針對園區內的各遊客中心、展示館、景點等，整體的進行一系列之規劃，將指示牌、解說摺頁及可提供解說的遊客中心、展示館之主要功能加以串聯，以發揮解說媒體的最大效能。如提供更詳細且圖文並列之解說摺頁，結合地理位置圖加上文字的輔助，加深遊客的認識與印象，增加遊客來金門旅遊之完整性。若要成功抓住遊客的心，勢必要能做到瞭解遊客需求，隨時作標準的修正，提供比遊客預期還要更完善的服務，這樣才是提供達到遊客認同的服務品質。

另外，可多增加販售金門當地的明信片，除了可以帶給遠方親友訊息與驚奇外，藉由明信片，人們得以認識自身以外的世界，因明信片郵遞途徑流通的便利性與廣布性，因此不能忽視這項傳播載體的影響力。

柒、持續扮演自然與人文環境古蹟之守護者

金門國家公園的永續理想與精神植基於對這片土地的保護立場。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。

捌、加強管理處與當地政府、居民公關運作

國家公園有其存在的必要性，因為這是一個可以共存的环境，但與居民及當地政府的溝通便顯得非常重要，公關的運作是一個溝通的橋樑，藉由公關運作跟地方的居民建立更友好的關係，達到一起推動金門美好未來發展的目標。目前管理處的溝通活動如委員會、公聽會，或為化解衝突事件而舉辦的溝通會議、依法行事的生態旅遊推動委員會等會議形式的活動，這些溝通活動呈現短期、不連續的運作型態、非自主性的缺點。長期的雙向溝通有助於組織掌握民眾反應，並可以即時回應意見，有效避免危機的發生。因此，建議管理處應主動建立長期、穩定性的雙向溝通管道，主動探測意見與需求，適時將資訊回饋至組織內部。

附錄

附錄一 問卷

親愛的遊客您好！

編號□□--□□□

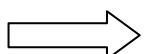
為瞭解您對金門國家公園解說服務的滿意度，特進行此項問卷調查。本問卷採不記名方式，懇請您撥冗填寫，您所填寫之資料只供統計分析研究及業務改進參考之用，不做其他用途，請您安心作答。謝謝您的協助！順頌

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：【新台幣】
 (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)親友同事介紹 (3)金門國家公園出版品
 (4)報紙、雜誌報導 (5)電視報導 (6)廣播報導
 (7)旅行社介紹 (8)旅遊宣傳資料 (9)其他旅遊資訊網站
 (10)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 (4)轎車
 (5)機車 (6)遊覽車 (7)其他 _____ (請註明)



10. 您到此金門國家公園景點或展示館的主要目的為何？

- (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
 (6) 本地居民

12. 您這次到金門旅遊的方式為？

- (1) 參加旅行團 (2) 自由行 (3) 本地居民 (4) 其他 _____ (請註明)

13. 您這次選擇到金門旅遊的原因是？【可複選】

- (1) 緬懷昔日軍旅生活 (2) 戰地體驗 (3) 文化巡禮 (4) 自然環境景觀
 (5) 行銷推廣與表演活動 (6) 民俗宗教活動 (7) 運動健身 (8) 親朋好友推薦
 (9) 參觀金門國家公園 (10) 會議或學術學習 (11) 藝文節慶活動 (12) 品嚐地方美食
 (13) 生態之旅(賞鳥) (14) 學校、公司或團體安排 (15) 其他 _____ (請註明)
 (16) 本地居民

14. 您最喜歡金門的各項資源與因素為何？【可複選】

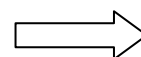
- (1) 閩南建築 (2) 戰地色彩 (3) 自然景觀 (4) 文物古蹟 (5) 賞鳥活動
 (6) 海邊沙灘 (7) 旅費便宜 (8) 金門小吃 (9) 富人情味 (10) 氣候宜人
 (11) 大陸貨品 (12) 遊憩活動 (13) 金門特產品 (14) 治安交通良好
 (15) 其他 _____

第二部份：您對金門國家公園解說服務滿意程度

此部份問題在了解您對金門國家公園遊客中心或展示館解說服務的滿意程度，請依據您對下列問題的認知，在適當“□”打“√”：

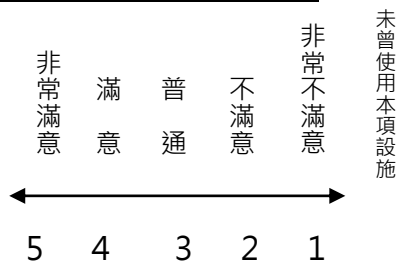
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	未曾使用本項設施
	←					→
	5	4	3	2	1	

1. 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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>



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“✓”：

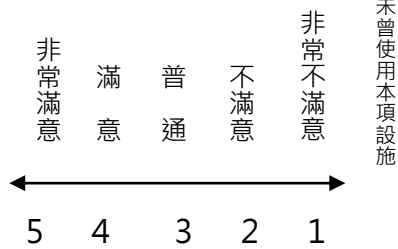


	5	4	3	2	1
1. 停車場容量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 停車場設置地點適切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 廁所設置數量	<input type="checkbox"/>	<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"/>
5. 垃圾桶設置數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 垃圾桶設置地點適切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 餐飲設施數量種類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 餐飲設施品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. 無障礙設施的設置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

未曾使用本項設施

第四部份：您對金門國家公園環境品質滿意程度

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



	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"/>
2. 遊客中心內空間之適宜度	<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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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					

未曾使用本項設施

11. 您對本國家公園是否仍有其他建議，歡迎您盡情寫下來？

.....

.....

問卷到此結束，謝謝您的合作，祝您健康快樂

亲爱的游客您好！

编号□□--□□□

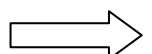
为了解您对金门国家公园解说服务的满意度，特进行此项问卷调查。本问卷采不记名方式，恳请您拨冗填写，您所填写之资料只供统计分析研究及业务改进参考之用，不做其它用途，请您安心作答。感谢您的协助！顺颂

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)其它-- (请注明)
5. 您的每月平均收入：**【新台币】**
 (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)其它县市： 北部地区：基北桃竹苗 中部地区：中彰投云嘉
 南部地区：南高屏 东部地区：宜花东
 离岛地区：澎湖、绿岛、兰屿、马祖
 (3)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)亲友同事介绍 (3)金门国家公园出版品
 (4)报纸、杂志报导 (5)电视报导 (6)广播报导
 (7)旅行社介绍 (8)旅游宣传资料 (9)其它旅游信息网站
 (10)其它 (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 (4)轿车
 (5)机车 (6)游览车 (7)其它 (请注明)



10. 您到此金門國家公園景點或展示館的主要目的為何？

- (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) 其它 _____ (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
 (6) 本地居民

12. 您這次到金門旅遊的方式為？

- (1) 參加旅行團 (2) 自由行 (3) 本地居民 (4) 其它 _____ (請註明)

13. 您這次選擇到金門旅遊的原因是？【可複選】

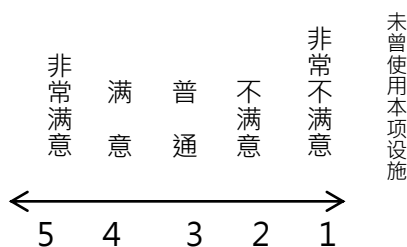
- (1) 緬懷昔日軍旅生活 (2) 戰地體驗 (3) 文化巡禮 (4) 自然環境景觀
 (5) 營銷推廣與表演活動 (6) 民俗宗教活動 (7) 運動健身 (8) 親朋好友推薦
 (9) 參觀金門國家公園 (10) 會議或學術學習 (11) 藝文節慶活動 (12) 品嚐地方美食
 (13) 生態之旅(賞鳥) (14) 學校、公司或團體安排 (15) 其它 _____ (請註明)
 (16) 本地居民

14. 您最喜歡金門的各項資源與因素為何？【可複選】

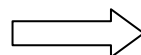
- (1) 閩南建築 (2) 戰地色彩 (3) 自然景觀 (4) 文物古蹟 (5) 賞鳥活動
 (6) 海邊沙灘 (7) 旅費便宜 (8) 金門小吃 (9) 富人情味 (10) 氣候宜人
 (11) 大陸貨品 (12) 游憩活動 (13) 金門特產品 (14) 治安交通良好
 (15) 其它 _____

第二部份：您對金門國家公園解說服務滿意程度

此部份問題在瞭解您對金門國家公園遊客中心或展示館解說服務的滿意程度，請依據您對下列問題的認知，在適當“□”打“✓”：

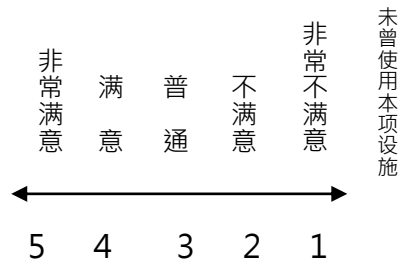


	5	4	3	2	1
1. 指示牌設置地點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 指示牌訊息表達	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 指示牌造型設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 折頁內容編排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 折頁內容易懂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 折頁介紹完整	<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"/>
8. 解說人員解說內容	<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"/>
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"/>
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"/>
12. 視聽多媒体播放	<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"/>
14. 身心障礙解說服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



第三部份：您对金门国家公园公共设施满意程度

此部份问题在瞭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“√”：

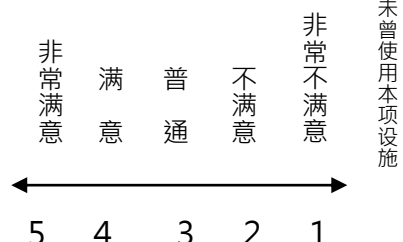


未曾使用本项设施

	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"/>
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"/>
3. 厕所设置数量	<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"/>
5. 垃圾桶设置数量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 垃圾桶设置地点適切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 餐饮设施数量种类	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 餐饮设施质量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. 无障碍设施的设置	<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

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



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"/>
2. 游客中心内空间之适宜度	<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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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. 您对本国家公园是否仍有其它建议，欢迎您尽情写下来？					

.....

.....

问卷到此结束，感谢您的合作，祝您健康快乐

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: (NT dollar)

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

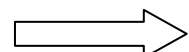
6. Residential area:

- (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)

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 report (6) Radio report
 (7) Introduced by travel agency (8) Tourism promotional information
 (9) Other _____ (Please specify)

Please continue



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 (4) Car
 (5) Motorcycle (6) Tour bus (7) Other _____ (Please specify)

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

- (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 (6) Local Residents

12. How was your trip arranged?

- (1) Tour package arranged by travel agency, (2) Tour based on self-planned itinerary,
 (3) Local Residents (4) Others _____ (Please specify)

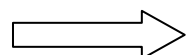
13. What is main reason for you to visit Kinmen? (Select all that apply)

- (1) Nostalgia for the past military life, (2) Experience in the battlefield,
 (3) Cultural tour, (4) Natural environment,
 (5) Business promotion & performance, (6) Folk/Religious activities,
 (7) Sports & workout, (8) Recommendations from relatives and/or friends,
 (9) Visit Kinmen National Park (10) Meetings or academic events,
 (11) Arts & cultural festivities, (12) Local cuisines,
 (13) Wild nature (birding), (14) School, company, or group arrangements,
 (15) Others _____ (Please specify) (16) Local Residents

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

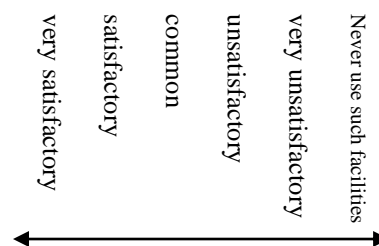
- (1) Minnan style architecture, (2) Battlefield ambience,
 (3) Natural view, (4) Cultural heritage and historic sites,
 (5) Birding/bird-watching, (6) Beach & ocean activities,
 (7) Cheap travel expenses, (8) Local signature snacks,
 (9) Local humanities, (10) Pleasant weather,
 (11) Mainland Chinese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

Please continue



Section 2: The level of satisfaction on the guidance service

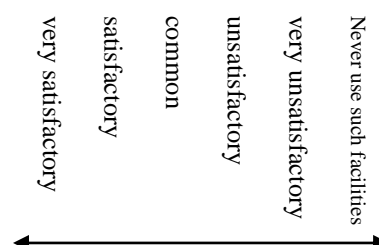
This section is designed with an attempt to acknowledge the level of satisfaction on the guidance service of the tourist center and the exhibition hall. Please fill in a maker “V” in the icon



- 1. The set-up location of the guidance billboard.....
- 2. The information expression of the guidance billboard
- 3. The appearance design of the guidance billboard.....
- 4. The content arrangement of the guidance folded-page
- 5. The content comprehensibility of the guidance folded-page.....
- 6. The introduction completeness of the guidance folded-page.....
- 7. The guidance attitude of narrators.....
- 8. The guidance content of narrators.....
- 9. The guidance professionalism of narrators.....
- 10. The arrangement/set-up of the guidance-and-exhibition hall.....
- 11. The display information of the guidance-and-exhibition hall.....
- 12. The visual/aural multimedia facilities.....
- 13. The bilingual guidance service.....
- 14. The guidance service for people with disabilities.....

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

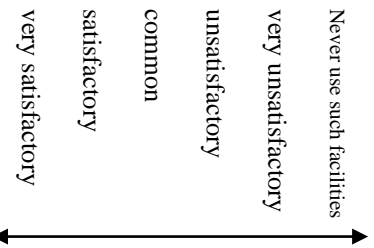


- 1. The capacity of the parking facility.....
- 2. The quality of the parking facility.....
- 3. The number of toilets.....
- 4. The quality of toilet preservation.....
- 5. The number of trash cans.....
- 6. The appropriate of trash can locations.....
- 7. The number and variety of the dining facilities.....
- 8. The quality of the dining facilities.....
- 9. The information / content board for locations and directions.....
- 10. The facilities for the disabled.....

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. 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 金門國家公園解說服務與設施整體效益評估—訪談大綱

- 一、遊客基本資料與旅遊特性？
- 二、您對金門國家公園的解說服務設施是否滿意？(從解說指示牌方面、解說摺頁、解說人員、館內解說展示設施、視聽多媒體播放、雙語解說服務、身心障礙解說服務等方面來看，您覺得內容是否吸引人？品質如何？擺放位置是否醒目？)
- 三、您對金門國家公園的公共設施是否滿意？(從停車場、廁所、垃圾桶、餐飲設施、方向及區位指標牌、無障礙設施等方面來看，您覺得數量是否足夠？品質如何？)
- 四、對金門國家公園的環境品質是否滿意？(從環境維護、遊客中心內空間、提供遊客服務項目的專業、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方面來談)？
- 五、(1) 對金門國家公園的整體感覺如何？是否滿意？
(2) 若有意願向親朋好友推薦遊金門，您會推薦那一方面？(如民宿、賞鳥、古蹟、閩南建築、戰地色彩、自然風景、金門小吃.....)
(3) 是否有意願再回遊？回遊的原因為何？
- 六、您認為金門國家公園在金門應扮演何種角色？
- 七、對金門國家公園是否有其他的建議？

附錄三 訪談基本資料

附表 3.1.1 受訪者 (本地居民) 基本資料

編號	性別	年齡	學歷	職業	居住地	施作次別
A01	女	36 歲	研究所及以上	公務人員	金門	第一次訪談
A02	女	25 歲	研究所及以上	學生	金門	第一次訪談
A03	男	21 歲	研究所及以上	學生	金門	第一次訪談
A04	女	40 歲	研究所及以上	服務業	金門	第一次訪談
A05	男	23 歲	大學	公務人員	金門	第一次訪談
A06	男	25 歲	大學	公務人員	金門	第一次訪談
A07	女	32 歲	研究所及以上	公務人員	金門	第一次訪談
A08	女	31 歲	大學	服務業	金門	第一次訪談
A09	女	32 歲	大學	商業	金門	第一次訪談
A10	男	30 歲	大學	公務人員	金門	第一次訪談
A11	女	30 歲	大學	服務業	金門	第一次訪談
A12	女	55 歲	專科	服務業	金門	第二次訪談
A13	女	30 歲	高中/職	服務業	金門	第二次訪談

附表 3.1.2 受訪者 (遊客) 基本資料

編號	性別	年齡	學歷	職業	居住地	施作次別
B01	男	31 歲	研究所及以上	學生	海外-馬來西亞	第一次訪談
B02	女	24 歲	大學	公務人員	中部地區	第一次訪談
B03	男	60 歲	大學	退休人員	北部地區	第一次訪談
B04	男	58 歲	大學	公務人員	北部地區	第一次訪談
B05	女	65 歲	專科	自由業	北部地區	第一次訪談
B06	女	27 歲	大學	服務業	北部地區	第一次訪談
B07	女	31 歲	大學	服務業	北部地區	第一次訪談
B08	女	21 歲	大學	學生	北部地區	第一次訪談
B09	女	48 歲	高中/職	家庭主婦	北部地區	第一次訪談
B10	男	56 歲	高中/職	商業	北部地區	第一次訪談
B11	男	54 歲	高中/職	工業	北部地區	第一次訪談
B12	男	33 歲	大學	公務人員	新北市	第二次訪談
B13	男	43 歲	高中	公務人員	新北市	第二次訪談
B14	女	38 歲	大學	服務業	新北市	第二次訪談
B15	女	45 歲左	國小	家庭主婦	台北	第二次訪談

		右				
B16	男	19 歲	大學	學生	新北市	第二次訪談
B17	男	21 歲	大學	服務業	新北市	第二次訪談
B18	女	不願意 透露	大學	公務人員	台北	第二次訪談
B19	女	55 歲	高中/職	公務人員	新北市	第二次訪談
B20	女	57 歲	高中/職	公務人員	新北市	第二次訪談
B21	女	29 歲	大學	公務人員	台北	第二次訪談
B22	女	38 歲	高中/職	家庭主婦	桃園	第二次訪談
B23	女	38 歲	研究所及以上	公務人員	台北	第二次訪談
B24	女	35 歲	大學	行政人員	台北	第二次訪談
B25	男	34 歲	大學	服務業	台北	第二次訪談
B26	女	48 歲	研究所及以上	服務業	台北	第二次訪談
B27	女	50 歲	研究所及以上	服務業	台北	第二次訪談
B28	女	35 歲	專科	服務業	彰化	第二次訪談
B29	男	60 歲	專科	公務人員	台北	第二次訪談
B30	女	48 歲	高中/職	商業	高雄	第二次訪談
B31	男	35 歲	專科	製造業	高雄	第二次訪談
B32	女	32 歲	專科	會計	苗栗	第二次訪談

附錄四 100年01-11月份金門航空站營運量統計表

附表 4.1.1 100 年 01-11 月金門航空站營運量統計表

	月份	旅客總人次 (到境+離境)
	01月	137,560
02月	163,982	
03月	149,494	
04月	200,339	
05月	193,048	
06月	191,523	
07月	233,477	
08月	191,700	
09月	194,033	
10月	219,675	
11月	203,861	
合計		2,078,692

附錄五 100年01-11月份出入境管理局之入出境人數統計表

附表 5.1.1 100 年 01-11 月入出境管理局之入出境人數統計表

	出境查驗					入境查驗					
	月份	航次	台灣地區人民	大陸地區人民	外國人民	總人數	航次	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	631	33,485	6,345	669	40,499	635	41,128	4,937	693	46,758
	02月	564	44,743	6,832	754	52,329	563	33,450	6,543	710	40,703
	03月	577	34,572	11,488	985	47,045	577	37,199	15,748	980	53,927
	04月	615	44,143	26,274	1,486	71,903	616	43,358	26,410	1,536	71,304
	05月	598	45,568	19,048	1,158	65,774	600	44,292	17,487	1,101	62,880
	06月	599	48,810	11,830	1,173	61,813	599	47,889	9,668	1,179	58,736
	07月	650	53,067	13,545	865	67,477	650	52,455	13,267	884	66,606
	08月	607	45,136	13,482	907	59,525	608	47,298	11,711	866	59,875
	09月	629	48,018	11,035	1,266	60,319	629	49,787	11,823	1,333	62,943
	10月	611	49,490	23,968	2,357	75,815	614	47,469	24,659	2,271	74,399
	11月	623	39,742	35,407	1,583	76,732	627	42,267	34,305	1,707	78,279
	合計	6,704	486,774	179,254	13,203	679,231	6,718	486,592	176,558	13,260	676,410

附錄六 100年01-11月份來金旅客人數估算

估算公式：

步驟一：

$$1. \text{金門航空站 01 月至 11 月(到境旅客人次 + 離境旅客人次 = 總旅客人次)} \\ = 2,078,692 \text{ 旅客人次}$$

$$2. \text{入出境管理局 01 月至 11 月份 (出境旅客人次 + 入境旅客人次 = 總旅客人次)} \\ = 973,366 \text{ 人次 (台灣地區人民)} + 355,812 \text{ 人次 (大陸地區人民)} \\ + 26,463 \text{ 人次 (外國人民)} = 1,355,641 \text{ 旅客人次}$$

步驟二：

$$1. \text{來金之台灣旅客人數} = \text{旅客人數} \times \text{非本地居民比率 (不含小三通旅客)} \\ 2,078,692 \text{ 人次} \times 22.5\% = 467,706 \text{ 人次}$$

$$2. \text{小三通過境旅客} = \text{旅客人數} \times \text{小三通過境客比率} \\ 1,355,641 \text{ 人次} \times 21.7\% = 294,174 \text{ 人次}$$

$$\begin{aligned} 3. \text{大陸旅客人數} &= \text{入境旅客人次} + \text{出境旅客人次} \\ &= 179,254 \text{ 人次} + 176,558 \text{ 人次} \\ &= 355,812 \text{ 人次} \end{aligned}$$

100 年 01 至 11 月來金台灣旅客人次約為 46 萬 7 千 7 佰 0 拾 6 人次。

100 年 01 至 11 月小三通過境客人次約為 29 萬 4 千 1 佰 7 拾 4 人次。

100 年 01 至 11 月來金大陸旅客人次約為 35 萬 5 千 8 佰 1 拾 2 人次。

附錄七 訪員調查心得

- 基本上，施測問卷沒有遇到太大的問題，請受訪者幫忙填寫問卷時，都以禮貌性的方式詢問，在受訪者願意填答前，通常會先告知受訪者有 3 頁的問題，部份受訪者會因為有送贈品才願意幫忙。
- 若是遇到團體的遊客會禮貌的先告知導遊或領隊，然後才讓他的團員填答，避免造成不必要的麻煩。
- 展示館外停車場旁的花草樹木也可增加標示名稱，讓遊客能夠辨識。
- 展示館內附設咖啡廳的飲料及餐點遊客認為價格太貴。
- 部分遊客參觀展示館的時間較短，而趕時間離開，在填寫完畢後，會向我們建議希望能將問卷題數減少。
- 中山林遊客中心的廁所在展示館外面，遊客常不易找到，希望能增加標示。
- 展示館內沒有販賣部、咖啡廳，遊客想買茶水不方便，建議可以改善增加。
- 視聽多媒體播放室內的空調太強，希望能視情況做調整，或者能貼心的詢問（空調的強弱）會更好。
- 部分展示館內沒有設立哺乳室，希望能增加此項設施。
- 有些遊客建議能針對展示館的主題，來增設販賣部，如：經國紀念館內能販售與經國先生有關的紀念書籍或產品等。

11. 金水國小館外無大型停車場，遊覽車必須停路口，而遊客要下車走一大段路程，希望能考慮到老人家行走不方便，能有改善方式，如：增加電動車於路口接駁。
12. 雙鯉溼地自然中心地下室咖啡廳，可一邊喝咖啡，一邊欣賞著湖水風景，但是湖水很髒，易破壞美感，可以定期派人清理。
13. 遊客反應鷓鴣影片的介紹，內容顯得沉悶，希望能用其他方式呈現。

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，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
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，淡江大學教育資料科學學系碩士論文。
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碩士論文。
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 卷 2 期，37-64 頁。
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，中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。
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)，p65-81。
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，頁 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，頁 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，國立中山大學公事務管理研究所碩士論文。
 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，台灣大學園藝研究所未出版之碩士論文。
 14. 李世寶 (2002)。東勢林場賞螢活動解說員服務效果之研究，朝陽科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。
 15. 李青峰 (1987)。解說效果評估之研究，國立台灣大學森林所碩士論文。
 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，第 5 卷，第二期，頁 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，「國家公園解說服務滿意度影響因素探討」，突破觀光新困境與觀光產業再造學術研討會，台北：交通部觀光局、中華觀光管理學會、銘傳大學觀光學院，民國 92 年 11 月 8 日，217-246 頁。
 21. 李銓、黃旭男、陳慧如，「國家公園遊客涉入、解說服務滿意度與地方依附之關係研究」，銘傳大學掌握學術新趨勢接軌國際化教育國際學術研討會，銘傳大學觀光學院，民國 92 年 3 月 15 日，209-227 頁。
 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，台灣師範大學運乘與休閒管理研究所，碩士論文，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，國立台灣大學園藝學系博士論文。
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，台灣大學園藝研究所碩士論文。
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。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文
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，輔仁大學管理學系碩士論文。
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。國立台灣大學園藝學研究所碩士論文。
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。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
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：第 15 卷第三期。
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，台中：靜宜大學觀光系碩士班。
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，世新大學經濟學系碩士論文。
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(PP.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，東海大學景觀學系碩士論文。
 44. 黃錦照 (2002)。田中森林公園遊客旅遊動機與滿意度之研究，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
 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，台灣大學園藝學研究所碩士論文。
 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，師範大學社會教育研究所碩士論文。
 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，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
 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，國立台灣大學園藝學系碩士論文。
 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，東海大學景觀研究所碩士論文。
 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，國立體育學院體育研究所碩士論文
 55. 鄭嘉玲 (1986)。台灣觀光果園經營型態遊客滿意度之研究。國立台灣大學園藝學研究所碩士論文。
 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，國立

中山大學企業管理學系碩士論文。

57. 謝旻熹 (1993)。遊客對古蹟解說需求之研究：以鹿港地區為例，臺中師範學院環境教育研究所碩士論文。
58. 簡益章 (1994)。森林遊樂區自導式步道解說系統之研究。中興大學森林研究所碩士論文，未出版，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, pp.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. and Thompson, C., "Consumers' Expectations for Service Quality in Economy, Mid-Price and Luxury Hotels," *Journal of hospitality and Leisure Marketing*, Vol, 1No.2, 1992, pp.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 views: Opinions on evaluating interpretation in the national park service*. Washington, D.C. : National Parks and Conservation Association.
 14. Machlis, G. E., *Interpretive View : Opinions on Evaluating Interpretation in the National Park Service*, 3th ed., National Parks and Conservation Association : Washington, D. C., 1986.
 15. Mackay, K. J. and Crompton, J. L. "Measuring the Quality of Recreation Services," *Journal of Park and Recreation Administration*, Vol. 8, No. 3, 1990, pp.47-56.
 16. Madrigal, R., and Kahle, L. R., "Predicting Vacation Activity Preferences on the Basis of Value-system Segmentation," *Journal of Travel Research*, Vol . 32, No. 3, 1994, pp.22-28.
 17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of > Marketing*, Vol . 49, No. 4, 1985, pp.41-50.
 18. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of the SERVQUAL Scale, " *Journal of Retailing*, Vol . 64, No. 1, 1988, pp.12-40.
 19. 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.
 20. Sampson, S. E. and Showalter, M. J., 1999, The performance-importance response function: observations and implications, *The Service Industries Journal*, 19(3), 1-25.
 21. Sasser, W. E., R. P. Olsen, and O. D. Wyckoff,(1978). *Management of Service Operation*, Allyn & Bacon Inc., New York, NY.
 22. Sessoms, H. D. (1961). *Analysis of Selected Variables Affecting Outdoor*

- Recreation Patterns. *Social Forces*, 42(5), 112-115.
23. Sharpe, (1982). An overview of interpretation.
24. Sharpe, G. W. (1982b) Selecting the interpretive media. In: G. W. Sharpe (Ed.) *Interpreting the Environment*: 100-122. NY: John Wiley & Sons, Inc.
25. Stevens P. B., Knutson, B. and Patton, M., “Dineserv : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants,” *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, April, 1995, pp.56-60.
26. Tibe, J. and Snaith, T., “From SERVQUAL to HOLSAT : Holiday Satisfaction in Varadero, Cuba,” *Tourism Management*, Vol.19, No.1 1998, pp.25-34.
27. Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. University of North Carolina.
28. Tilden, F. (1977). *Interpreting our heritage*. Chapel Hill, NC : The University of North Carolina Press.