



台江國家公園管理處

103 年度遊客服務滿意度 調查計畫

成果報告書

執行單位：正修科技大學 生活產業創意中心

正修科技大學 觀光遊憩系

計畫主持人：邱 博 賢

目 錄

	頁次
第一章 計畫內容	<u>01</u>
一、計畫緣起與目的	01
二、計畫架構	02
三、計畫範圍	03
第二章 研究設計與執行	<u>06</u>
一、調查地點與對象	06
二、抽樣設計及樣本數估計	06
三、統計分析處理方法	07
四、調查抽樣日與份數	08
第三章 調查結果與分析	<u>09</u>
一、遊客基本組成分析	10
二、遊程特性及遊憩型態分析	13
三、遊憩滿意度評價分析	18
四、影響參與行為預測分析	27
第四章 建議事項	<u>30</u>
附件	<u>32</u>

表 目 錄

	頁次
表 2-1：95%信賴區間下容許誤差與樣本數對照表	07
表 2-2：99%信賴區間下容許誤差與樣本大小對照表	07
表 2-3：問卷調查發放時間及回收問卷數統計	08
表 3-1：受訪遊客基本資料統計摘要表	11
表 3-2：近 3 年間台江國家公園遊客組成特性之差異分析摘要表	12
表 3-3：旅程特性與遊憩型態統計表	16
表 3-4：近 3 年間遊客組成特性之之差異分析摘要表	17
表 3-5：遊客開放性建議內容彙整表	20
表 3-6：遊憩服務滿意度可靠性統計、平均數及排序之統計摘要表	23
表 3-7：受訪者對台江國家公園遊憩滿意度綜合比較表	24
表 3-8：遊憩服務分項滿意度百分比統計摘要表	25
表 3-9：近 3 年間整體服務滿意度、重遊意願之平均數值比較表	26
表 3-10：遊憩服務滿意度對再次造訪意願之標準化迴歸模式摘要表	29
表 3-11：遊憩服務滿意度對推薦親友意願之標準化迴歸模式摘要表	29

圖 目 錄

	頁次
圖 1-1：計劃內容架構圖	02
圖 1-2：計畫範圍及調查點示意圖	05
圖 3-1：活動推廣及遊憩服務滿意度關聯之示意圖	24
圖 4-1：服務滿意度評價因子影響遊客後續重遊、推薦意願	29



第一章 計畫內容

一、計畫緣起與目的

本調查案主要針對至轄區遊客組成、遊憩特性與遊後對解說服務、公共設施、旅遊環境品質的滿意度進行評價，以提供有效資料與分析，藉以瞭解區內經營管理現況。而透過量化統計調查與分析所得結果，使國家公園管理者能瞭解遊客對於園區中各項設施及服務使用的客戶滿意程度，並作為台江國家公園管理處長期服務品質經營管理成效的提昇及未來發展規劃改善依據。

本次計畫期達到下述目的歸納如下：

1. 透過現場人員問卷訪談調查，建立本區遊客基本資料及遊客遊憩活動特性，瞭解民眾對遊客中心設施及旅遊服務之需求。
2. 依調查設計之分析結果，做為未來規劃更新遊客服務中心環境教育設施、管理經營及提升解說服務品質之參考依據。
3. 每季分析遊憩滿意度、彙整歷年相關報告之結果差異比較，以提升服務品質管理之依據。
4. 最後，透過質與量化之調查與結果，以提供單位管理與策略面之建議。

二、計畫架構

本次計畫內容架構與分析細項，如下圖 1-1 所示：

1. 遊客基本組成：含遊客年齡、性別、教育程度、職業、居住地等項目。
2. 遊程特性調查：主要分析參與遊客之遊憩活動次數與目的、參與旅遊的決策因素（動機）、旅遊型態（如同伴人數、關係）及遊憩動向資料（交通工具、停留時間等）及旅遊花費總金額概況、獲得資訊管道等。
3. 遊憩滿意度之評價：以分析遊客對六孔遊客中心及賞鳥亭公共設施、解說服務內容、遊客服務、參與活動後的感觀與總體滿意度之評價。

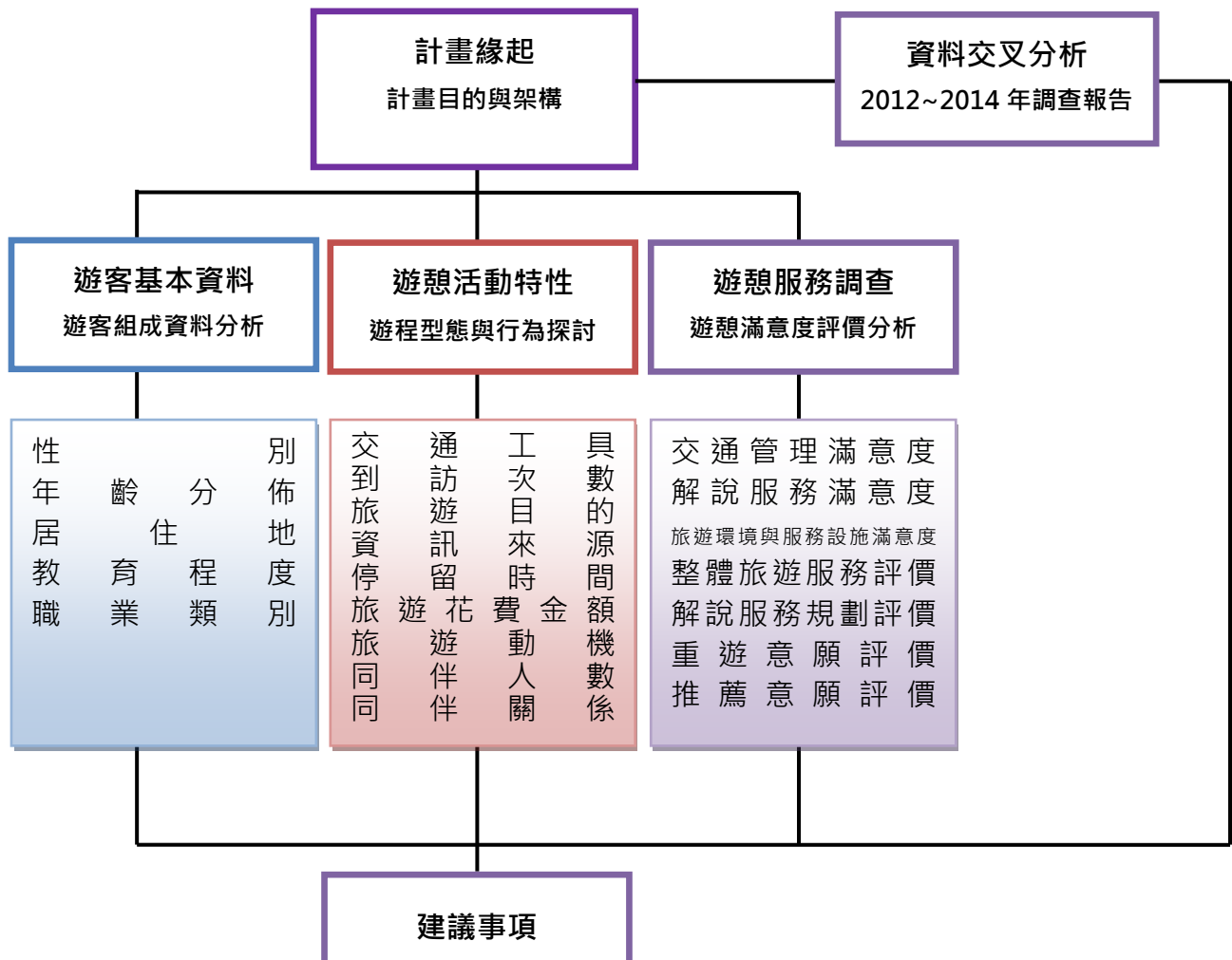


圖 1-1：計畫內容架構圖



三、計畫範圍

台江國家公園位於台灣本島西南部，範圍涵蓋了陸域及海域兩大區塊。陸域北以青山漁港為界，南至鹽水溪南岸為邊，縱貫臺南市的沿海及部分海域地區，以豐富的海岸沖積地形和古航道為特色，擁有人文歷史及自然生態的無價景觀。臺南沿海地區為漢人渡台較早進入墾殖的地區之一，不僅保留有西拉雅平埔族文化歷史遺跡，漢人各時期的墾殖史蹟，更是豐富而完整；台江內海及曾文溪改道等地形變遷，尤其饒富滄海桑田的變化過程。本地區因長期作為鹽田、港埠與魚塢等使用，在台灣經濟的快速發展過程中，保存了幅員廣大的珍貴濕地生態系，其間不僅分布大量的紅樹林，並成為黑面琵鷺等珍稀鳥類重要的棲息地。為保存台江地區豐富的自然、人文與產業資源，台江國家公園於民國 98 年 9 月 28 日正式核定為我國第 8 座國家公園，管理處於 12 月 8 日上午揭牌，為國內保留更多樣完整之生態系、豐富的基因庫及歷史紀念地。

本次以台江國家公園為基地範圍，依實際遊客量選擇轄區內具代表性四處據點施測：

1. 主要調查據點：

- 六孔遊客中心 (臺南市七股區三股里海埔 18 號)

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

- 七股黑面琵鷺賞鳥亭 (臺南市七股區鄰近曾文溪出海口北側)

每年十月至隔年四月，臺南曾文溪河口濕地就成了賞鳥人士的天堂，因曾文溪口濕地豐富的生態環境提供良好的棲地與豐富的食物來源，是黑面琵鷺(「撓杯」或「黑面仔」)在臺灣度冬的重要棲息地點。而台江國家公園於鄰近保護區的賞鳥亭提供駐點人員解說服務，透過專業解說服務與高倍望遠鏡觀察黑面琵鷺，提供遊客更進一步的認識這群遠道而來的嬌客。賞鳥亭服務期間：約為每年十月至翌年三月。

2. 次要調查據點：

- 海寮碼頭 (臺南市七股區龍山里)

七股潟湖共有四處碼頭，分別是龍山碼頭、海寮碼頭、六孔碼頭與南灣碼頭，因其出發地點距離沙洲遠近不同，一趟航程在一個半小時至兩個小時不等。而海寮碼頭的娛樂漁筏業者，因多年以來深耕地方生態導覽及團體遊程，其搭載遊客數量(含散客)穩定。遊客可從七股南灣、海寮等碼頭，搭乘娛樂漁筏遊潟湖，遊潟湖行程約 2 小時；沿途可看到養蚵漁民在湖中作業，設置定置網捕魚。潟湖裡大面積紅樹林棲息不少各式水鳥，沙洲有蟹類和彈塗魚等各潮間帶生物，遊客可感受大自然之



美。

·四草大眾廟（臺南市安南區大眾路）

「四草大眾廟」位於台江內海北汕尾島南端，在廟宇的所在地原本是一座荒涼的孤島，不過目前台江的滄海桑田已經與市區相互連結。「四草大眾廟」所奉祀的對象並不是民族英雄鄭成功，而是鄭成功收復台灣時，他的先鋒營副將-『陳酉』。「四草大眾廟」鄰近有四草砲台古蹟，每逢假日的時候觀光客雲集，而該區也納入『台江國家公園』的範圍，四草大眾廟後方排水道的紅樹林區，過去曾是全台最集中的欖李純林，在這裡可以搭乘管筏遊紅樹林綠色隧道，在這裡看到水岸兩邊有許多的招潮蟹、彈塗魚棲息，是體驗豐富的生態之旅、親子同遊的好去處，是臺南市最佳的紅樹林自然觀察區。

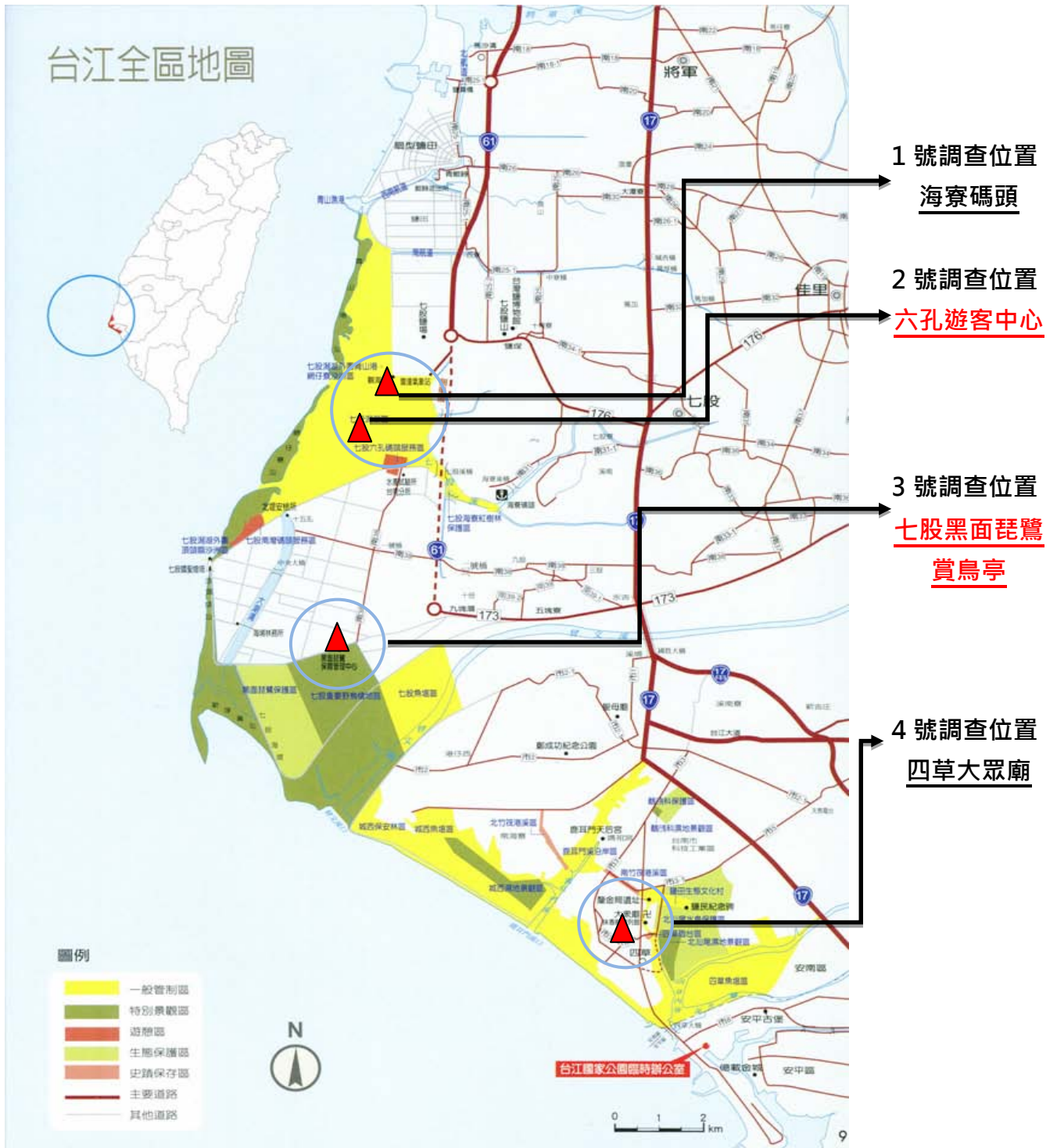


圖 1-2：計畫範圍及調查點示意圖



第二章 研究設計與執行

一、調查地點與對象

本次調查考量現地多以結構式問卷調查可蒐集較完整之遊客遊憩行為資訊，以反映出母體組成之特性，故以區內現地問卷抽樣調查進行遊客遊憩行為調查，於主要四大遊憩據點進行現地人員遊客問卷訪談，以整理分析遊客旅遊特性、遊憩活動特性、遊憩滿意度評價。調查時間於 2014 年 3 至 11 月間，於台江國家公園管理處六孔遊客中心及七股賞鳥亭、海寮碼頭、四草大眾廟四處，分別抽樣該期間在本區遊憩據點從事旅遊者，較能符合「代表性」之樣本。當日於調查地點派遣調查人員進行面對面問卷訪查；調查對象儘量以環境場域體驗後，有意願填答者才予以施放，並一旁由調查人員輔助說明其該填答內容。

二、抽樣設計及樣本數估計

本調查使用之樣本數囿於調查成本經費的限制及如何達到快速回收、準確度、具代表性而又能配合實務之可行性應用、據點實際遊客流量差異等種種考量因素，在本計畫無法亦無需進行全面普查，因此抽樣方式採現地非隨機之便利抽樣 (Convenience Sampling，或稱任意抽樣) 進行現場受測者填答，受訪者有任何問題訪員可立即反應。遊客問卷設計多以結構式設計為主，針對本次進入國家公園旅遊參與型態與特性、遊憩滿意度評價、及個人基本資料等三大部分，及開放性建議事項，以利得知遊客潛在意見之表達。

決定抽樣樣本大小所考量的主要因素包括：母體大小、估計之信賴區間、母體變異度、是否需要比較次樣本、統計分析上的考量因素、調查成本因素之考量等。

在抽樣設計樣本數計算方法：

1. 若採取 95% 的信賴區間下，利用下列公式 (N = 有效樣本數、 P = 機率值、 α = 精確度值、 $Z(\alpha/2)$ = 標準化之常態值、 ϵ = 可容許之抽樣誤差值)：

$$N = P(1 - P) \left[\frac{Z_{(\alpha/2)}}{\epsilon} \right]^2$$

由於機率值 P 為未知數 (母體比率大小)，無法估計，故取其保守估計值 0.5，且要求達到 95% 的信賴區間下，可容許之抽樣誤差在 $\pm 3\%$ 以內，假設若 $\epsilon = 0.03$ ， $\alpha = (1 - 0.9) = 0.05$ ，得知 $\alpha/2 = 0.025$ ， $Z_{(\alpha/2)} = 1.96$ ($Z \sim N_{(0,1)}$) (查統計表可知數據)，代入公式計算出，至少需抽取 1,067 份。



表 2-1：95%信賴區間下容許誤差與樣本數對照表

保守估計值 P	95%信賴區間下 $Z_{(\alpha/2)}$	抽樣誤差 ϵ	抽樣數 N
0.5	1.96	0.01	9,604
0.5	1.96	0.02	2,041
0.5	1.96	0.03	1,067
0.5	1.96	0.05	384

資料來源：本計畫整理。

2. 若從 99%信賴區間下容許誤差與樣本大小對照表查詢得知母體樣本達 500,000 至 ∞ 時(依據 2011 年台江國家公園整體遊憩資源調查及規劃案成果報告中針對遊客數量統計及各類遊憩活動最適承載量分析得知·求得台江國家公園 2011 年全區淨總遊客量約為 456,048 人;而全區總遊客人次約為 899,833 人)·因此本計畫若設定在 99% 信賴區間下·可容許誤差設定為 $\pm 3\%$ ·其樣本數須至少達有效樣本 1,836 份·考量其嚴謹度·以適合本案樣本統計推論母體。

表 2-2：99%信賴區間下容許誤差與樣本大小對照表

母體大小	可容許誤差下知抽樣樣本數				
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$
1,000	—	—	—	—	400
2,000	—	—	959	683	498
3,000	—	—	1,142	771	544
4,000	—	—	1,262	824	569
5,000	—	2,267	1,347	859	586
~	~				
10,000	—	2,932	1,556	939	622
20,000	9,068	3,435	1,688	986	642
50,000	12,456	3,830	1,778	1,016	655
100,000	14,229	3,982	1,810	1,026	659
500,000 至 ∞	16,056	4,113	1,836	1,035	663

資料來源：本計畫整理。

三、統計分析處理方法

問卷調查資料處理與分析採用 SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows, version 19.0 中文版統計套裝分析軟體·針對回收有效樣本進行敘述性統計分析(含次數、平均數、標準差分析)、交叉表分析、信度分析及多元迴歸預測等分析方法·進行檢測與推論。



四、調查抽樣日與份數

本計畫於調查時間內實施抽樣問卷，總有效樣本數為 1,950 份。抽取樣本資料為 2013 年 3 月 26 日至 11 月 31 日間，針對四處據點遊客問卷調查預計抽樣假日有效問卷數達 1,456 份、假日/非假日抽樣份數分配方面，參酌交通部觀光局 2013 年國內旅遊狀況調查報告，國人國內旅遊重要指標顯示國人假日旅遊比例為 70.5%，依此比例分配假日/非假日抽樣份數，以瞭解該期間遊憩行為。

本次假日/非假日實際有效問卷數各達 1,456/494 份，整體假日與非假日比率概約為 3.2 : 1，亦即遊客假日出遊比率為 74.7%。抽樣份數統計詳下表 2-3，後續以進行各項統計報表與分析內容。

表 2-3：問卷調查發放時間及回收問卷數統計

抽樣起訖月份	性質		總計
	假日 (星期六或日)	非假日(星期一至五)	
3 月~11 月 (9 個月)	1,456 (74.7%)	494 (25.3%)	1,950 (100.0%)
抽樣比率	3.2	1	

資料來源：本計畫整理。



第三章 調查結果與分析

遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第一 部 分：遊 客 基 本 組 成

2014 Statistical survey : 台江國家公園

本小節將呈現此次調查受訪者的樣本特性，主要分為性別、年齡、職業、教育程度以及居住地區等五個面向來分析，以瞭解此次研究調查樣本之特徵。



一、遊客基本組成分析

本次問卷調查期間為 103 年 3 月 26 日至 11 月 30 日止；回收有效樣本數計 1,950 位至台江國家公園範圍內，受訪遊客基本社經背景採取敘述統計方式，說明受測者的性別、年齡、職業類別、教育程度、現居住地（縣市）等 5 項之分佈狀況，並彙整有關 101、102 年遊客服務滿意度調查，以了解其差異性，其敘述如下，統計數據詳表 3-1、3-2：

1. 性別分佈

若依受訪遊客之性別分佈狀況以「男性」有 752 位（約佔 38.6%），「女性」有 1,194 位（約佔 61.4%），男女性別比率概約為 1：1.6，顯示此次在性別比例抽樣女性居高，推論本次結果與所派出女性調查訪員間較有高度相關聯，另女性受訪者能體諒不推辭，有意願協助問卷的填寫。

2. 年齡結構

在年齡層的結構分佈，參與活動者以「21~30 歲」居多，計有 698 位（約佔 35.9%）；「31~40 歲」間，計 603 位（約佔 31.0%）居次，兩者合計約佔六成六（約佔 66.9%），本次抽樣數據調查結果顯示，以「壯年人口」即社會勞動能力強之年齡層所佔比率最高。

3. 職業類別

在職業分佈方面，參與遊客目前所從事「學生」有 455 位（約佔 24.3%）居多；「工商貿易」者有 415 位（約佔 22.2%）次之，「服務業」者有 408 位（約佔 21.8%），「其它（如傳播企劃人員、金融、臨時工、水泥業、科技業、工程師等專業性職能者）」有 86 位（約佔 4.6%）。由於本次抽樣參與遊客組成結構較為簡略，對於未來職業類別研究者可再參酌交通部觀光局「國家風景區遊客意向及人次推估研究作業原則」，細分職業項目，應更可符合研究需求。本次調查結果顯示，抽樣除集中於「學生」類別者居多數，推論集中週末假日且抽樣到考慮錢與距離因素的學生出遊性質有較大的關係；其次為從事「商業」、「服務業」人員，其參與活動對象較偏向「藍領」階層、服務業人員則以公司辦理定期員工旅遊之族群。

4. 教育程度

依遊客受教育程度而言，擁有「大學/專科」學歷者有 1,152 位（約佔 59.9%）居多數；而「國中（含）以下」者有 96 位（約佔 5.0%）；「高中/高職」者有 444 位（約佔 23.1%）；「碩士（含）以上」者有 231 位（約佔 12.0%）。本次數據調查結果顯示，以「大學/專科」者所佔人數最多；另發現研究所以上者亦多，此次結果顯示受訪者所受國民教育與知識水準愈來愈高，過去研究結果發現，若所受教育程度較高的遊客，其參與旅



遊意願愈高。

5. 居住地點

依遊客目前所居住的地區而言，調查樣本主要以來自當地南部地區（以含臺南市、嘉義縣市及高屏地區）佔絕大多數，高達有 1,041 人（約佔 53.5%），其中若單以臺南市民眾參與則佔全體二成三居多，對於至台江國家公園從事旅遊者多散佈在台灣中、南部縣市的地區，其推論民眾遊賞國家公園與地處都會中心邊緣/地緣性、入園多免門票費用應有較大關係。而臺南市在地與外地參與比率為 1.2:1、南、北地區間比率 2.2:1。日後為能有效明確知曉當地遊客所在的城市，以利管理者在目標行銷上的推展，建議後續調查可再細分所在鄉鎮，另持續加強外縣市都會地區民眾對目的地活動印象之平面廣告及舉辦記者會、新聞訊息露出。

表 3-1：受訪遊客基本資料統計摘要表

變數	類別	次數	有效百分比 (%)	變數	類別	次數	有效百分比 (%)	
性別	男性	752	38.6	居住地	臺南市	448	23.0	
	女性	1,194	61.4		嘉義縣市	268	13.8	
年齡	20 歲以下	196	10.1		高屏地區	325	16.7	
	21-30 歲	698	35.9		雲林縣	122	6.3	
	31 歲-40 歲	603	31.0		中彰投	266	13.7	
	41 歲-50 歲	277	14.3		桃竹苗	159	8.2	
	51 歲-60 歲	120	6.2		北基宜	323	16.6	
	61 歲以上	49	2.5		花東	10	0.5	
職業	學生	455	24.3		離島	5	0.3	
	農林漁牧	87	4.6		其它 ^{註2}	20	1.0	
	工商貿易	415	22.2		教育程度	國中以下	96	5.0
	服務業	408	21.8			高中/高職	444	23.1
	自由業	88	4.7			大學/專科	1,152	59.9
	軍警公教	143	7.6			碩士以上	231	12.0
	家管	126	6.7					
	待業中	18	1.0					
	退休人員	46	2.5					
	其它 ^{註1}	86	4.6					

註 1：職業其它如傳播企劃人員、金融、臨時工、水泥業、科技業、工程師等專業職能類別，計 86 名。

註 2：居住地國外地區指持非中華民國之護照入境者或來臺旅客，如來自華裔、港澳或陸客/上海從事自由行、短期工作、參團旅遊等地區人員，計 20 名。



表 3-2：近 3 年間台江國家公園遊客組成特性之差異分析摘要表

	2014 年	2013 年	2012 年
	正修科技大學觀光遊憩系	管理處自辦	義守大學觀光學系
年度及名稱	103 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	102 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	101 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查
調查方式	現地/量化問卷、便利抽樣	現地/量化問卷、立意抽樣	現地/量化問卷、系統抽樣
有效問卷數	1,950 份	810 份	2,492 份
性別分佈	男女比率約為 1:1.6，女性居多 (61.4%)、男性 (38.6%)	男女比率約為 1:1，女略多於男，(54.0%)、男性 (46.0%)	男女比率約為 1:1，女性略多 (51.6%)、男性 (49.1%)
年齡結構	21-30 歲居多 (35.9%)，其次為 31-40 歲 (31.0%)	31-40 歲居多佔 (20.7%)，其次為 21-30 歲 (20.4%)	31-40 歲居多 (32.9%)，其次為 21-30 歲 (26.8%)
婚姻狀況	問卷無調查此項	報告內容未陳述	已婚人數居多 (58.1%)
平均月收入	問卷無調查此項	報告內容未陳述	20,000~40,000 元居多 (36.1%)，其次為無收入 (27.3%)
教育程度	大學 / 專科程度居多 (59.9%)，其次為高中/職 (23.1%)	大學 / 五專 / 二技為主 (55.0%)，其次為研究所 (20.2%)	大專/學程度居多 (61.3%)，其次為高中職 (27.3%)
職業類別	學生居多 (24.3%)，其次為工商貿易 (22.2%)	工商貿易服務業為主 (25.7%)，其次為學生 (19.7%)。	工商貿易 (服務) 業居多 (25.8%)，其次為學生 (21.2%)
居住地	主要以南部地區合計 53.5%，臺南市人數最多 (23.0%)；其次為高屏地區 (16.7%)	臺南市(含縣市合併之前的臺南縣)者居多 (38.3%)，其次為雲嘉高屏 (21.0%)	南部地區人數最多 (39.6%)；其次為中部地區 (35.9%)。
受訪地點	分佈四草、六孔遊客中心、七股黑面琵鷺賞鳥亭及海寮碼頭等 4 處為調查點	集中六孔遊客中心及七股黑面琵鷺賞鳥亭等 2 處為調查點	集中六孔遊客中心及七股黑面琵鷺賞鳥亭等 2 處為調查點

資料來源：本計畫整理。



遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第二部分：旅程特性與遊憩型態

2014 Statistical survey：台江國家公園

本小節將呈現此次調查受訪者之搭乘交通工具、景點停留時間、旅遊經驗、主要出遊動機以及目的、同伴人數與關係、獲得景點資訊來源管道、行程花費總金額等幾項面向來探討，以瞭解此次研究調查樣本之旅程特性與遊憩行為特徵。



二、遊程特性及遊憩型態分析

1. 交通工具

本次調查前往台江國家公園在 1,950 位有效受訪遊客當中，選擇搭乘的交通工具主要以「自行開車」佔最多，共 1,260 人，約佔 64.6%；其次為「機車」共 376 人，佔 19.3%，主要推論因該區涵蓋面積廣大以「機動性、小眾團體 2~5 人」搭載運輸工具為主要考量因素，其發現遊覽車所佔比例不高，則因訪員抽樣時將控制抽樣樣本數所導致而成。另搭乘大眾運輸接駁客運人數較少，僅 64 位，約佔 3.3%，發現各旅遊據點地理位置多位於偏遠且道路路標不易指示、停車空間有限，建議未來多串聯半日/一日觀光旅遊景點、鼓勵大眾搭乘交通運輸工具、規劃優惠票種、設計公車旅遊路線地圖，於網站宣導資訊；其搭乘（包）計程車則以港澳旅客居多，其探索原因乃從事自由行，「便利性及機動性」為選擇之因素。

2. 停留時間

針對停留時間調查結果顯示，以停留「半天以內（2~4 小時）」組成民眾居多，計有 1,618 位（約佔 83%），其次為「一天」者，計有 300 位（約佔 15.4%），推論半天旅遊者主要以遊七股瀉湖及四草紅樹林綠色隧道之生態觀光、六孔碼頭及遊客中心，而從事一日遊者其行程設計則搭配至府城從事美食小吃、遊賞古蹟、文化體驗後當天返家為主，由此看來透過地方美食或鄰近據點能予以延長旅遊時間。有過夜行為且超過 8 小時以上者，計有 25 位（約佔 1.3%）。整體來看，顯示從事住宿行為者少而當日能返往鄰近住家者行為者多，有、無住宿比率約為 1：76.7。

3. 旅遊經驗

若依受訪遊客是否曾至台江國家公園境內者，抽樣分佈狀況以「第 1 次（初訪者）」有 1,387 位（約佔 71.2%）居多，其次「第 2~11 次（再訪者）」有 562 位（約佔 28.8%），初訪與再訪者比例概約數值為 2.47：1。本次數據調查結果顯示，遊客初次到訪比例最多，未來應加強旅遊資源主題意象。

4. 資訊來源

於 2,060 位^{註 1} 調查人次中，民眾獲得資訊管道來源主要前 3 項依序為（1）「親友推薦/告知」計有 645 位（約佔 31.3%）；（2）其次「網際網路」計有 528 位（約佔 25.6%）；（3）「報章旅遊雜誌」計有 433 位（約佔 21.0%），惟有些據點觀察非管理處所直接管理，其文宣 DM 摺頁索取或推廣則行銷方式較為薄弱。根據調查結果顯示，建議日後資訊管道加強以群眾力量之口耳相傳行銷如 Facebook 網站社群旅遊經驗分享、建立官方專屬活動網站、部落客之即時資訊發佈及會員電子報發送，以結合地方美食券



及旅行社建議(套裝)半日、一日遊主題式行程路線的建議、住宿資訊等各項優惠/線上列印之策略推廣，以建立良好口碑推薦親友悉知。另外加強現階段六孔遊客中心功能及角色，增加多媒體影片播放推廣及館內導館解說。

5. 旅遊目的與動機

在 1,950 位受訪者當中，受訪者會選擇到該遊憩景點之目的以「一般休閒旅遊」如以純粹戶外踏青、舒壓及凝聚情誼為主，計有 1,875 位，所佔比例約 96.2% 居多，其誘發初始旅遊動機則以接近大自然(38.0%)及休閒渡假(34.8%)為主，兩者計 72.8%，進行戶外教學或環境教育(1.4%)少，可能與抽樣時間集中假日有關，無法抽樣到平日學校戶外教學團體。建議未來行銷推廣應加強生態旅遊體驗、親子旅遊休閒渡假之目的地形象。

6. 同伴人數與關係

針對同伴人數及關係以 2~5 人所佔比例約 57.8% 居多，與同行者關係以「家人(876 位、45.0%)」、「朋友(675 位、34.7%)」居多，以旅遊陪同人數來推測應以情侶關係及小家庭旅遊、親子旅遊組成為主。

7. 平均花費金額

此部分主要瞭解遊客個人平均花費金額概況統計，以本次研究調查數據得知多集中在「1~300 元以下」計有 1,013 位(約佔 52.1%)為最多，其次為「未花費」(佔 16.4%)。本次研究調查數據推論，遊客以乘坐娛樂漁筏船票費用支出且以 300 元內之小額消費金額如購買飲料、地方美食小吃等支出類別居多，而購買特產、文創紀念商品罕少。若計算方式以加總[每一欄位各選項價格之中位數/或取價格最低值 X 該類群人數] / 實際消費 1,619 位有效總樣本數，得知每人當日平均花費約為 335 元左右(四捨五入取至整數位)。



表 3-3：旅程特性與遊憩型態統計摘要表

變數	類別	次數	有效百分比 (%)	變數	類別	次數	有效百分比 (%)
主要交通工具	自行開車	1,260	64.6	旅遊經驗	第 1 次	1,387	71.2
	遊覽車	174	8.9		第 2~4 次	503	25.8
	機車	376	19.3		第 5~10 次	35	1.8
	自行車	43	2.2		第 11 次以上	24	1.2
	客運公車	64	3.3	主要目的	一般休閒旅遊	1,875	96.2
	計程車	25	1.3		進行戶外教學或環境教育	27	1.4
	其它	7	0.4		從事生態觀察	37	1.9
停留時間	半天以內	1,618	83.0	其它	11	0.6	
	1 天	300	15.4	主要旅遊動機	接近大自然	740	38.0
	2 天	22	1.1		增加見聞知識	157	8.1
	3 天 (含) 以上	3	0.2		休閒渡假	677	34.8
	其他	6	0.3		參加旅遊團	82	4.2
同伴人數 (不含自己)	無	24	1.2		親子旅遊	150	7.7
	1 人	331	17.0		聯誼聚會	63	3.2
	2~5 人	1,125	57.8		運動健身	4	0.2
	6~10 人	234	12.0		消磨時間	67	3.4
	11~20 人	89	4.6		不須花費門票	8	0.4
	21~30 人	52	2.7		資訊來源	報章旅遊雜誌	433
	31~40 人	62	3.2	文宣 DM 摺頁		46	2.2
	41 人以上	30	1.5	廣播電視報導		77	3.7
同伴關係	獨自一人	33	1.7	旅行社安排		121	5.9
	家人	876	45.0	親友推薦		645	31.3
	朋友	675	34.7	網際網路		528	25.6
	同學	151	7.8	路過才知道		90	4.4
	同事	85	4.4	其它		120	5.8
	旅行社團體	81	4.2	花費總金額	未花費/0 元	320	16.4
	特殊團體	20	1.0		1~300 元以下	1,013	52.1
	其它	25	1.3		301~600 元	409	21.0
			601~900 元		94	4.8	
			901~1,200 元		60	3.1	
			1,201~1,500 元		15	0.8	
			1,501~2,000 元		13	0.7	
			2,000 元以上		15	0.8	
			其他 (他人請客)	7	0.4		

註 1：獲得資訊來源採取複選題方式，計有 2,060 人次予以勾選。



表 3-4：近 3 年間遊客組成特性之之差異分析摘要表

	2014 年	2013 年	2012 年
	正修科技大學觀光遊憩系	管理處自辦	義守大學觀光學系
報告書名稱	103 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	102 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	101 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查
有效問卷數	1,950 份	810 份	2,492 份
一年內來園次數	第一次 (71.2%) 為主 第二~四次 (25.8%) 居次	報告內容未陳述	第一次 (32.7%) 為主 第二次 (28.8%) 居次
近期來園時間	問卷無調查此項	報告內容未陳述	6 個月至 1 年內 (37.7%) 1 年以前 (27.3%)
曾去過遊憩據點	問卷無調查此項	問卷無調查此項	七股鹽田濕地 (62.9%)、 黑面琵鷺生態保護區 (59.8%)
旅遊目的/動機	主要以一般休閒旅遊 (96.2%)：其中接近大自然 (38.0%)、休閒渡假 (34.8%)、進行戶外教學 或環境教育 (1.4%) 較少	報告內容未陳述	主要以接近大自然 (66.6%)、參加活動 (31.5%) 為主：其中野外 觀察 (59.3%)、觀察多元 陸域生態資源 (42.1%)
交通工具	自行開車 (64.6%) 為主 機車 (19.3%) 居次	以自行開車居多，佔 73.1%，其次為騎機車佔 9.84%	自用小客車 (60.8%) 為主 遊覽車 (21.2%) 居次
旅遊天數	半天以內 (83.0%) 為主 1 天 (15.4%) 居次	報告內容未陳述	1 天 (76.1%) 為主 2 天 (16.3%) 居次
同遊人數 (不含自己)	2~5 人 (57.8%) 為主 1 人 (17.0%) 居次	問卷無調查此項	1-20 人 (85.8%) 為主 21-40 人 (7.1%) 居次
同伴關係	家人關係 (45.0%) 為主 情侶朋友 (34.7%) 居次	問卷無調查此項	朋友 (37.3%) 為主 家人親戚 (23.4%) 居次
資訊管道	親友推薦 (31.3%) 為主 網際網路 (25.6%) 居次	報告內容未陳述	舊地重遊 (29.6%) 為主 他人告知 (27.6%) 居次
花費總金額	以 1~300 元以下為主 (52.1%)，每人平均花 費為 335 元	問卷無調查此項	問卷無調查此項

資料來源：本計畫整理。



遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第三部分：遊憩滿意度評價

2014 Statistical survey：台江國家公園

本小節將呈現此次針對受訪者對於台江國家公園遊客中心及轄區鄰近據點之整體服務品質及各項遊憩服務滿意程度的結果進行分析，以瞭解調查樣本對台江國家公園公共設施、解說服務、旅客服務、旅遊環境等面向的評價，以提供單位未來改善之處，園區景點整體重遊及推薦等的評價，以提供據點遊客之經營管理策略。



三、遊憩滿意度評價分析

滿意度長期以來是各研究用來測量人們對產品、工作、生活品質、社區或戶外遊憩品質等方面之看法的工具，是一項非常有用的衡量行為指標。相當多研究滿意度的文獻中都發現，遊客不同的社經特徵，在不同的文化影響下，產生多樣的態度、偏好及動機，並以不同的方式影響其對滿意度及品質的知覺。本案將遊憩滿意度定義為：「遊客個人經歷活動後的真實經驗，來自個人與目的地互動之後，所產生的心理感覺與情感狀況」。此外亦有國外學者採取「分項」衡量，強調滿意度是種綜合性尺度，先衡量各項屬性滿意程度，再予以總合。爰此，本調查以遊憩滿意度概念，來瞭解民眾對本次活動各項遊憩滿意程度高低，調查針對(1)「公共設施」、(2)「解說設施及旅客服務」、(3)「旅遊環境」等3大構面20題滿意度分項題目及探討「再度重遊意願或給予推薦他人的意願」以進行多元迴歸分析預測行為模式。

統計分析使用信度 (Reliability) 即可靠性，採用同樣的方法對同一對象重複測量時所得結果的內部一致性程度，常見以 Cronbach' s alpha 值表示，若該值「小於 0.35 則屬低信度，介於 0.35 至 0.70 屬尚可，大於 0.70 屬高信度」，而總量表的信度係數最好在 0.80 以上，如果在 0.70 至 0.80 之間，還算是可以接受的範圍；如果是分量表，其信度係數最好在 0.70 以上，如果是在 0.60 至 0.70 之間，還可以接受使用，如果分量表(層面)的內部一致性 α 係數在 0.60 以下或總量表的信度係數在 0.80 以下，應考量重新修訂量表或增刪題項。本調查案經 SPSS 統計套裝軟體可靠性分析之問卷整體 Cronbach' s alpha 數值為 0.978 以上，本次調查問卷屬「高度信度」，其各分項構面 alpha 數值詳如下表 3-5 所示。

調查數據結果顯示，民眾對於遊憩服務滿意度 3 大構面評價依序為：(1)「解說設施及旅客服務構面(平均數值為 4.19、Cronbach's Alpha 為 0.950 屬高信度)」，顯示受訪者對遊憩區內(人員)解說及旅遊服務給予高度肯定，其中以「服務人員態度親切(平均數值為 4.34)、服務人員導覽解說內容(平均數值為 4.33)」最為滿意前二項、(2)「公共設施構面(平均數值為 3.86、Cronbach's Alpha 為 0.954 屬高信度)」，其中以「公共廁所(平均數值為 4.27)、休憩座椅(平均數值為 4.19)」最為滿意前二項、(3)「旅遊環境構面(平均數值為 4.06、Cronbach's Alpha 為 0.883 屬高信度)」，其中以「室內環境之清潔維護(平均數值為 4.26)、戶外環境之清潔維護(平均數值為 4.26)」最為滿意前二項。就各題項平均數值來看，各項平均數值多高於 4.1 以上，惟旅遊環境中「遊憩區內之擁擠度」標準差相較其它差數值差異大，空間認知歧異度或看法較不同，無關對或錯，其亦代表意義顯示園區空間上寬敞，未來環境規劃與設計有成長的空間，而推測擁擠感受則可能為民眾於四草大眾廟排隊搭乘管筏所引發的



擁擠度認知所造成、其次紀念品販售中心也較不滿意，其對於紀念品販賣服務滿意度則稍微偏低，顯示該區未來紀念品販賣的服務尤須加強，以符合遊客的需求。

以個別平均數值相較下，對遊憩區設施感到不滿意的項目，本調查僅列出遊憩區個別遊憩服務需改進之前五項。以個別滿意度平均數值題項排序而言，亦即日後服務品質為急需改善服務，可再提升滿意度者，其評價較低者項依序為：(1) 紀念品販售中心 (平均數值為 4.03)、(2) 免費無線網路服務 (平均數值為 4.03)，由於國人旅遊手持智慧型手機拍照上傳臉書/部落格已相當普及，該項服務措施可考慮廢除、(3) 停車場設施 (平均數值為 4.11)、(4) 無障礙設施 (平均數值為 4.12)、(5) 視聽多媒體服務 (平均數值為 4.14)。

另遊客開放性建議內容如下表 3-5。

表 3-5：遊客開放性建議內容彙整表

改善項目	內容說明
交通指引/路標問題	園區沿途路標再標示清楚、更明確 (國道+縣道) 7 位，如沿途增加往北、往南方向景點
停車空間規劃與數量	(大眾廟)(假日)停汽車/機車停車位不足 2 位/停車場太小/停車空間 5 位/停車格未畫線 2 位 可重新規劃前方小客車數量或遊覽車比例，紓解車潮
基礎公共設施 (包含餐飲服務/遮蔽設施/公廁)	可設立多一點餐飲攤位 3 位 建設 (室內) 設備太少 3 位 廁所隔間可以大一點/間數太少 2 位 垃圾桶設置 賞鳥亭平台景點內無販售食品或其它紀念品 2 位 賞鳥亭可多提供望遠鏡觀賞 娛樂漁筏可遮陽 增加廁所數、排隊品質可再提升 增設涼亭，方便行人中途休憩 遮蔽設施多增加 2 位 四草排隊區和休息區可以增設遮陽棚 2 位
動線設計	四草大眾廟假日人潮多，導致廁所出入口與排隊搭船人員互相交錯，人員動線規劃太差，等待無消磨時間之活動 建議以發號碼牌的方式，可避免插隊 2 位或是固定航班人數讓遊客購票減少排隊 四草動線不清楚



表 3-5：遊客開放性建議內容彙整表

改善項目	內容說明
導覽解說內容與設施(包含牌面及標示)	解說設施/當地人員導覽解說要改善 (遊客中心)多設計一些動畫圖片 砲台標示不清 抹香鯨博物館介紹可以更詳細、台江的解說內容不夠精彩 四草購票標示區能標示清楚一點 3 位
目的地行銷推廣	旅遊行銷(可多做宣導) 3 位 景點停留時間太短 景點可再增加 (管理單位知名度)能增加行銷能見度 無特色,多參考其他地區
旅遊安全及防護	賞鳥亭平台應裝設護欄 預防 1~2 歲兒童發生危險 管筏乘載人數建議減少,方便遊客盡興參觀 救生衣需增加嬰兒的尺寸,不然就禁止嬰兒搭乘
其它服務做法	烤蚵教學 在地居民購票無優惠(如乘船綠色隧道) 3 位 四草船班輪替速度太慢/船班太少、竹筏太少,20 人以上應該算團體不用跟散客一樣,導致排隊人過多,浪費太多時間在排隊 2 位,座位不夠多,太多時間耗在等候 3 位 排隊缺少服務人員,秩序過於混亂

資料來源：本計畫整理

就園區整體評價而言(詳表 3-7),遊客對於旅遊至「景點」的各項旅遊服務整體平均數值為 4.23、對「台江國家公園」整體的服務觀感平均數值為 4.23,若以同意程度百分比累計達有 96.8%,相較前兩年的服務滿意度均有些微成長(詳表 3-8、3-9),就 3 大構面分項服務滿意度居多達 90%以上。對於遊客再度造訪(即重遊意願)平均數值為 4.26、推薦親友意願則平均數值達 4.28,遊客均有高度認知忠誠及口碑推薦行為產生。

若以季別來看,第二、三季較第一季平均數均呈現小幅下跌,其旅遊對「景點」的各項旅遊服務、旅遊對「台江國家公園」的整體服務、再次造訪及推薦親友增減百分比各呈現分別為-4.9%/-0.7%、-4.9%/-1.3%、-2.5%/-1.7%及-3.0%/-2.4%,以旅遊對「台江國家公園」的整體服務評價下滑略多,其分析主要第一季因每年 10 月



至隔年 3 月份為台江黑面琵鷺賞鳥季節，遊客多前往黑琵保育中心及鄰近賞鳥亭從事生態旅遊賞鳥，求取相關生態環境教育需求多，惟抽取時間恐已過賞鳥季節且鳥亭提供望遠鏡已停止觀賞服務，人員導覽解說服務亦無，逐漸呈現下滑情形。於第二季 4~6 月份推測因該區域淡季且較少辦理地方大型活動、推廣活動少，僅零星辦理小型活動導致之，建議未來每季應加強台江國家公園主題旅遊及資源意象、甚至遊憩資源與季節間特色活動的連結，以誘發旅遊到訪意願。其第三進入第四季時，數據呈現幅度正向上揚，推測因 9、10 月份黑琵即將到來，區內辦理各項相關主題活動及體驗營、解說活動，加上周邊舉辦當地產業文化活動（如七股虱目魚、洋香瓜或美食節）之區域帶動，促使旅客遊憩服務滿意度的提升。我國國家公園雖具保育、教育功能而設立，然整體來看，本園區除台江黑琵季較具遊憩資源特色及旅遊印象較深刻外，反之，則無其他特色，未來應能誘發遊客前往參與因子，建議區內更應適度開發具潛力之旅遊環境，及串聯季節時令、體驗活動與旅遊意象之推廣。



表 3-6：遊憩服務滿意度可靠性統計、平均數及排序之統計摘要表

構面	題項內容說明	整體平均數值 (Cronbach's Alpha)	個別平 均數值	標準差	修正的項 目與構面 之相關性	項目 排序
公共設施	01.園區內『設施標示』	4.17 (0.954)	4.18	0.78	0.834	3
	02.園區內『遊憩路徑指標』		4.16	0.77	0.859	5
	03.園區內『無障礙設施』		4.12	0.84	0.845	7
	04.園區內『停車場設施』		4.11	0.89	0.818	8
	05.園區內『賞鳥亭(觀景亭台)』		4.15	0.82	0.814	6
	06.園區內『休憩座椅』		4.19	0.80	0.854	2
	07.園區內『公共廁所』		4.27	0.72	0.800	1
	08.園區內『自行車道』		4.17	0.77	0.806	4
解說設施及遊客服務	01.園區內『戶外解說牌誌』	4.19 (0.950)	4.21	0.77	0.815	3
	02.園區內『解說摺頁/出版品』		4.14	0.81	0.857	6
	03.園區內『視聽多媒體服務』		4.14	0.85	0.858	5
	04.園區內『解說陳列展示』		4.17	0.80	0.846	4
	05.園區內『服務人員態度親切』		4.34	0.74	0.855	1
	06.園區內『服務人員導覽解說內容』		4.33	0.72	0.792	2
	07.園區內『免費無線網路服務』		4.03	1.00	0.777	7
旅遊環境	01.園區內『戶外環境之清潔維護』	4.06 (0.883)	4.26	0.75	0.808	2
	02.園區內『公共廁所之清潔維護』		4.23	0.74	0.798	3
	03.園區內『室內環境之清潔維護』		4.26	0.75	0.791	1
	04.園區內『遊憩區內之擁擠度』		3.54	1.35	0.570	5
	05.園區內『紀念品販售中心』		4.03	0.96	0.740	4

註 1：滿意度採李克特量表 (Likert scale) 評價尺度，『5』表非常滿意、『4』表滿意、『3』表無意見/普通、『2』表不滿意、『1』表非常不滿意，另剔除遺漏值或未使用或未注意或無該項設施而無法回答、無意見/普通之樣本數，分數越高表示受訪者的滿意度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不滿意。另外「標準差」意義顯示受訪者意見是否能達一致性，標準差越大表示受訪者對該項的看法較具分歧，組內的想法差異大。

註 2：平均數值採四捨五入法計數至小數點後第 2 位，Cronbach's alpha 為能比較則統一保留至第 3 位；遊憩服務滿意度共 3 大構面 20 題，可靠性統計量整體 Cronbach's alpha 數值為 0.978，可靠性統計屬高信度。

表 3-7：受訪者對台江國家公園遊憩滿意度綜合比較表

整體 (年)	項目	據點各項 旅遊服務	台江國家公園 服務滿意度	再次 造訪意願	主動 推薦親友	調查 份數
		有效樣本數	1,380	1,409	1,439	1,479
	同意度	96.2%	96.8%	96%	96.2%	-
	平均數	4.23	4.23	4.26	4.28	-
個別 (季)	標準差	0.683	0.650	0.724	0.715	-
第一季 (1~3 月份)	平均數	4.449	4.451	4.398	4.455	114
	增減百分比	-	-	-	-	
第二季 (4~6 月份)	平均數	4.229	4.233	4.290	4.320	698
	增減百分比	-4.9%	-4.9%	-2.5%	-3.0%	
第三季 (7~9 月份)	平均數	4.200	4.179	4.218	4.215	551
	增減百分比	-0.7%	-1.3%	-1.7%	-2.4%	
第四季 (10~12 月份)	平均數	4.222	4.232	4.236	4.257	587
	增減百分比	+0.5%	+1.3%	+0.4%	+1.0%	

註 1：有效樣本數計 1,950 份，同意度為[同意]與[非常同意]所占百分比總計。

註 2：10~3 月份為黑面琵鷺保育季節主要針對賞鳥亭及六孔遊客中心兩處進行調查、7~9 月份暑假期間協辦臺南市政府於六孔管理站前辦理水域遊憩體驗活動及海鮮節活動，於七股區附近辦理 10 月 18 日「攬人民宿」一日漁夫」體驗、10 月 25 日七股區公所前廣場「七股海產街-虱目魚假日市集」及 10 月 24 日及 25 日安南區土城聖母廟的虱目魚產業文化體驗營「虱目臺南、思暮安南」等體驗活動。

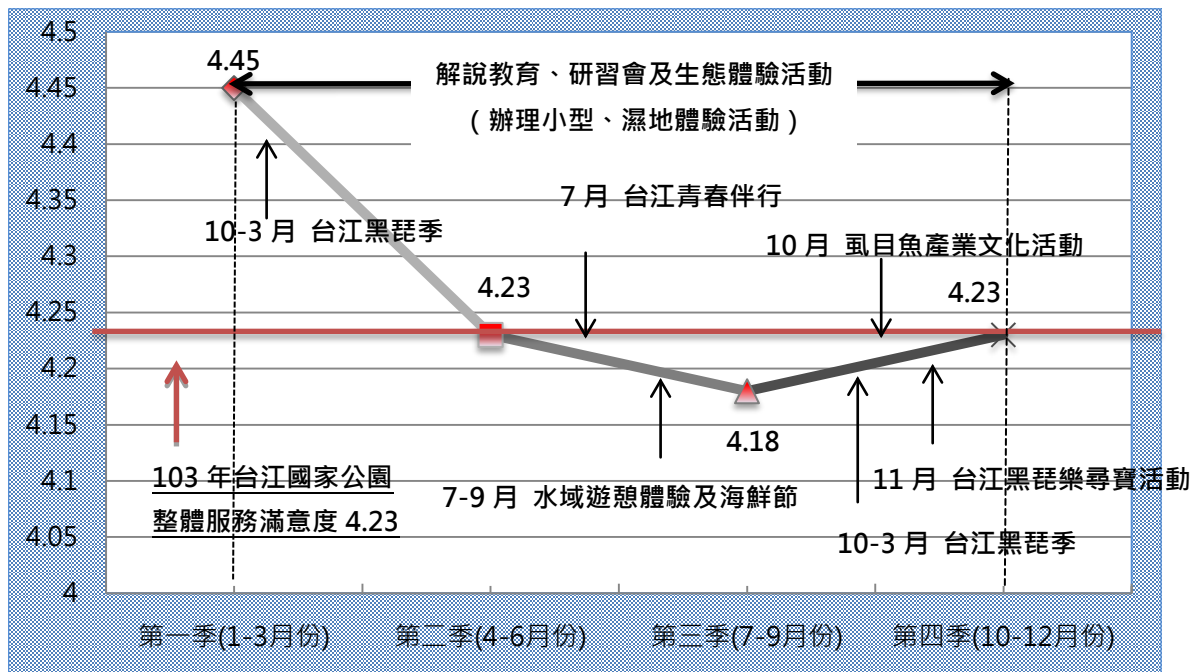


圖 3-1：活動推廣及遊憩服務滿意度關聯之示意圖



表 3-8：遊憩服務分項滿意度百分比統計摘要表

構面題項內容		非常 不滿意	不滿意	滿意	非常 滿意	累計滿意百分比 (%) ^{註1}	構面平均 百分比
公共設施	01.設施標示	1.4	4.7	62.0	31.9	93.9	93.4
	02.遊憩路徑指標	1.2	5.2	63.3	30.3	93.6	
	03.無障礙設施	1.9	6.0	62.5	29.6	92.1	
	04.停車場設施	2.5	6.5	59.4	31.6	91.0	
	05.賞鳥亭(觀景亭台)	2.8	3.5	63.1	30.6	93.7	
	06.休憩座椅	1.2	5.7	58.6	34.5	93.1	
	07.公共廁所	1.1	3.3	59.1	36.5	95.6	
	08.自行車道	1.8	3.8	63.8	30.6	94.4	
解說設施及 遊客服務	01.戶外解說牌誌	1.3	4.6	60.2	33.9	94.1	93.1
	02.解說摺頁/出版品	1.9	5.1	63.7	29.3	93.0	
	03.視聽多媒體服務	2.2	5.8	60.1	31.9	92.0	
	04.解說陳列展示	1.5	5.2	61.1	32.1	93.2	
	05.服務人員態度親切	1.4	2.7	52.7	43.2	95.9	
	06.服務人員導覽解說內容	1.3	2.4	55.1	41.2	96.3	
	07.免費無線網路服務	3.2	9.6	55.0	32.1	87.1 ^{註2}	
旅遊環境	01.戶外環境之清潔維護	1.1	4.1	57.9	37.0	94.9	88.6
	02.公共廁所之清潔維護	0.7	4.7	59.6	35.0	94.6	
	03.室內環境之清潔維護	1.1	4.1	57.3	37.5	94.8	
	04.遊憩區內之擁擠度	12.6	16.5	46.2	24.7	70.9 ^{註3}	
	05.紀念品販售中心	2.7	9.5	57.8	30.0	87.8 ^{註4}	

註 1：累計滿意度以上百分比為扣除無意見(普通)、未使用或未注意或無該項設施者選項。

註 2：遊憩服務分項滿意度百分比「免費無線網路服務」未達 90% 以上，其推測主要因為國人手持智慧型手機上網功能已相當普及，現場民眾連線使用率並不高。

註 3：遊憩服務分項滿意度百分比「遊憩區內之擁擠度」未達 90% 以上，其推測主要原因可能來自於四草大眾廟排隊人潮產生。

註 4：遊憩服務分項滿意度百分比「紀念品販售中心」未達 90% 以上，其推測主要原因可能來自於紀念品販售中心僅目前管理處於六孔管理站設置有農特產品展售中心乙處，因經營初期多為施工整備期間，致使民眾容易忽略該空間有其賣點服務。



表 3-9：近 3 年間整體服務滿意度、重遊意願之平均數值比較表

調查年度		2014 年	2013 年	2012 年
執行單位		正修科技大學觀光遊憩系	管理處自辦	義守大學觀光學系
調查報告名稱		103 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	102 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	101 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查
滿意度面向及題數設計		分解說設施及遊客服務 (平均數值為 4.19)、公共設施 (平均數值為 4.17)、旅遊環境 (平均數值為 4.06) 等 3 面向 20 題。	分解說服務滿意度 (平均數值為 4.53)、公共設施與環境 (平均數值為 4.33)、整體服務 (平均數值為 4.44)、等 3 面向 15 題。	分服務設施使用體驗 (平均數值為 3.75) 及遊憩設施與服務 (平均數值為 3.91) 等 2 面向 29 題。
整體服務滿意度 (%)		96.8% (扣除普通及無意見者)	94.7% (包含普通及無意見者)	-
總平均數		4.23	4.44	4.05
重遊意願	(%)	96%	92.9%	-
	總平均數	4.26	-	4.09



遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第四部分：影響遊客參與行為

2014 Statistical survey：台江國家公園

本小節將呈現此次受訪者針對台江國家公園公共設施、解說服務與旅客服務、旅遊環境等三大構面的評價，用多元或稱複迴歸 (Multiple regression) 預測日後影響遊客參與的行為，其包含再訪及推薦意願。



四、影響參與行為預測分析

本調查透過多元迴歸或複迴歸 (Multiple regression) 分析加以探討遊客遊憩滿意度對遊客再次造訪意願、推薦親友意願之影響。茲將其模式預測摘要表結果列於下表 3-10、3-11 所示。

本次調查結果顯示，遊憩服務滿意度中依序影響「再次造訪意願」高低之變數為：1.「**旅遊環境**」、2.「**解說設施及遊客服務**」及 3.「**公共設施**」。由下表 3-10 遊憩服務滿意度對再次造訪意願之標準化迴歸分析表得知，標準化 β 估計值依序為 0.262、0.240、0.184 (數據愈大影響力愈大)，三項因素均達統計顯著性，表示遊客遊憩服務滿意度對再次造訪意願均具有正向之影響，而以塑造「旅遊環境」影響最大，影響遊客來年持續參與旅遊決策之行為；另外，F 值為 366.784，統計顯著水準 (p -value < 0.001)，Durbin-Watson 檢驗值為 1.862 與預測變數無自我相關，模式整體解釋力為 (R^2) 36.5%，尚有其它影響預測變數未解釋 (如旅遊阻礙、旅遊時間、費用等等)，其說明遊憩滿意度對再次造訪意願方程式具有顯著解釋效果存在。

遊憩服務滿意度中依序影響「推薦親友意願」高低之變數為：1.「**旅遊環境**」、2.「**解說設施及遊客服務**」及 3.「**公共設施**」，與重遊意願影響結果依序相同。由下表 3-11 遊憩服務滿意度對推薦親友意願之標準化迴歸分析表得知，標準化 β 估計值依序為 0.292、0.230、0.171，三項因素表示遊客遊憩服務滿意度對推薦親友意願均具有正向之影響，而仍以「旅遊環境」影響最大；另外，F 值為 377.451，達統計顯著水準 (p -value < 0.001)，Durbin-Watson 檢驗值為 1.889 自變數無自我相關，整體解釋力為 (R^2) 37.2%，說明遊憩滿意度對推薦親友意願方程式具有顯著解釋效果存在。

表 3-10：遊憩服務滿意度對再次造訪意願之標準化迴歸模式摘要表

依變數 預測變數	再次造訪意願					
	標準化係數值			整體迴歸模式變異數分析		
	Beta 分配	t 值	顯著性	F 值 (p-value)	調整過後 R ²	Durbin-Watson 檢定
(3) 公共設施	+0.184	6.744	0.000***	366.784***	0.365 (36.5%) 該模式整體 解釋能力	1.862 自我相關檢測
(2) 解說設施及遊客服務	+0.240	8.567	0.000***			
(1) 旅遊環境	+0.262	10.400	0.000***			

註 1：預測變數為公共設施、解說設施及遊客服務、旅遊環境及依變數為再次造訪意願，方式選擇輸入法。

註 2：*表 p-value < 0.05 **表 p-value < 0.01 ***表 p-value < 0.001；Durbin-Watson 為檢定殘差項是否存在自我相關，其檢驗期望值為接近 2 為佳，表示資料無自我相關。

表 3-11：遊憩服務滿意度對推薦親友意願之標準化迴歸模式摘要表

依變數 預測變數	推薦親友意願					
	標準化係數值			整體迴歸模式變異數分析		
	Beta 分配	t 值	顯著性	F 值 (p-value)	調整過後 R ²	Durbin-Watson 檢定
(3) 公共設施	+0.171	6.288	0.000***	377.451***	0.372 (37.2%) 該模式整體 解釋能力	1.889 自我相關檢測
(2) 解說設施及遊客服務	+0.230	8.239	0.000***			
(1) 旅遊環境	+0.292	11.628	0.000***			

註 1：預測變數為公共設施、解說設施及遊客服務、旅遊環境及依變數為推薦親友意願，方式選擇輸入法。

註 2：*表 p-value < 0.05 **表 p-value < 0.01 ***表 p-value < 0.001；Durbin-Watson 為檢定殘差項是否存在自我相關，其檢驗期望值為接近 2 為佳，表示資料無自我相關。

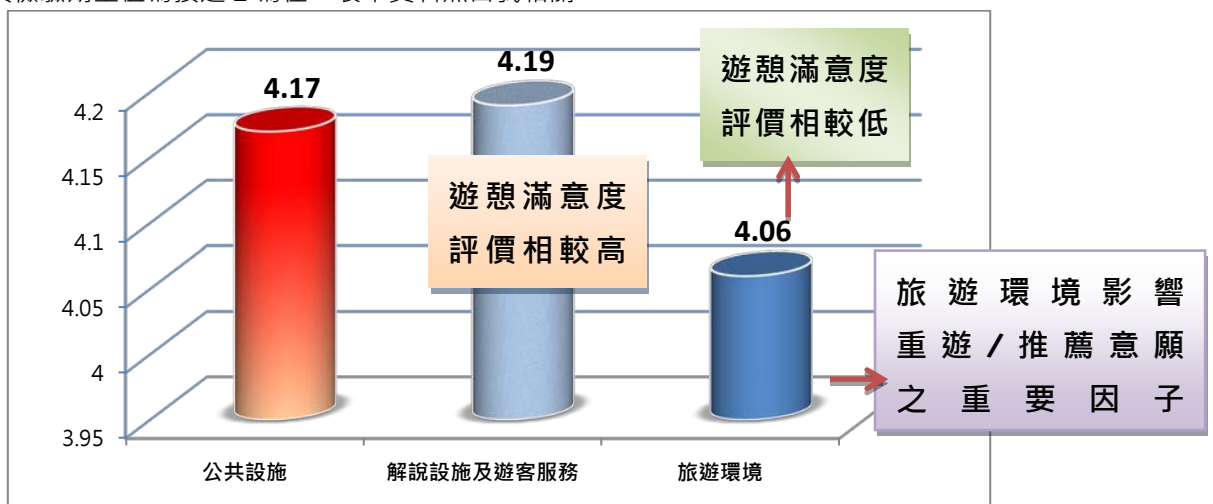


圖 4-1：服務滿意度評價因子影響遊客後續重遊、推薦意願



第四章 建議事項

一、建立明確的市場定位及角色，以塑造資源主題印象

本次調查結果發現，遊客遊憩服務滿意度提升主要於第四季（10~12 月）至第一季（01~03 月）區間，其透過今年辦理各項活動推廣項目及遊憩服務滿意度關聯加以分析得知，第四季管理處投入較多遊憩資源及預算經費投入、辦理較多民眾體驗活動，主要目的為塑造黑琵保育季特色。相形比較之下，其它季別反而僅是小型活動體驗及小眾特殊團體的生態教育推廣，建議未來可結合轄區季節及景點特色，辦理大型地方產業節慶活動，提供半日生態觀光旅遊及一日府城美食遊之建議路線。另外建議未來內政部營建署台江國家公園市場定位應要與交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區予以區隔差異化，否常會造成民眾混淆不清。

二、形塑良好的旅遊環境，串聯主核心及次核心旅遊圈

為能塑造台江國家公園良好旅遊環境除定期旅遊環境清潔外，另遊客對於紀念品販售中心仍有其旅遊購物需求，目前管理處僅六孔碼頭服務中心設立農特產品展售中心，惟因為地處偏僻，搜尋不易且遊客服務中心建築外觀不明顯，無法發揮解說功能，加上附近搭乘娛樂漁筏遊潟湖遊客無法長時間駐留，無法有效聚客產生商機，甚至導致公部門在解說及服務據點的功能喪失。爰此，建議初期選擇可以發揮園區資源特色的據點、藝術造景，先行形塑主要環境據點及行銷議題，吸引年輕族群口碑行銷，促使帶動臉書（Facebook）論壇討論、轉載及旅遊人潮進行現地朝聖，後規劃生態廊道或步道、自行車道串連周遭次要據點的旅遊行為，減少等候船班時間之無趣感、增加親子生態體驗路線，形成點線面旅遊圈概念，以提高遊客多元化的感官系統經驗及再訪意願。

三、改善服務滿意度缺失及反映，維持遊客行為忠誠

過去相關研究指出，若能知道遊客對服務品質的看法，並加以改善，遊客的滿意度與忠誠度會提高，重遊率增加及園區做免費的口碑推廣，還會給予正面的評價。本次 1,950 位遊客樣本數中，歸納開放性建議多以「交通指引路標」、「停車空間規劃與數量」、「基礎公共設施：餐飲服務/遮陽設施/公廁」、「參訪路線及動線設計」、「導覽解說內容及設施」及「目的地行銷推廣」、「旅遊安全及防護」等部分，未來管理處應多加處理。

另從本次三大遊憩構面 20 題滿意度調查平均數值大都達 4.0 以上，獲遊客滿意評價良好，細部來看：1.在「公共設施」部分應著眼前三項改善依序為「無障礙、停車場設施及賞鳥亭（觀景亭台）環境」；2.在「解說設施及遊客服務」部分應著眼前



三項改善「免費無線網路服務、解說摺頁/出版品、視聽多媒體服務」；3.在「旅遊環境」部分應著眼前三項改善「遊憩區內之擁擠度、之清潔維護紀念品販售中心、公共廁所」。

四、建議運用 IPA 分析法檢視服務品質需求及缺口，研擬適當的改善策略。

本次調查設計多採結構式量化問卷設計，便利遊客於短時間填答，抽樣方法則以非機率便利性樣本抽樣據以推論母體概況，由於統計抽樣方法均其誤差及優、缺點、適用時機，惟本方法較節省經費且具時效性。評價尺度使用李克特五點尺度量表勾選，以探討台江國家公園遊客服務滿意度評價情形。由於過往執行單位問卷設計及抽樣方式有所不同，且滿意度構面及問卷題項數均有差異，而造成歷年滿意度比較不容易，僅能計數整體數值予以比較，建議未來問卷衡量格式能予以統一，以利歷年趨勢變化、分項比較。此外，未來建議使用 IPA (Importance-Performance Analysis，重要-表現程度) 分析法，從遊客角度探討服務品質重視及管理單位實際提供給其表現之認知，探討期望認知與實際表現，細部擬訂服務改善策略之參考。

五、適度尋找較佳抽樣方式及問卷份數，減少統計偏誤以求母群體之推論。

回顧過去陽明山及雪霸等國家公園進行抽樣方法常以「系統抽樣」方式，惟此方式基本上只做一次簡單隨機抽樣後，就採取「固定間隔數」依序抽出一樣本，並考慮現地遊客流量大者為佳，否則抽樣誠屬不易，加上調查母體對象以前往遊客中心或該區內從事旅遊行為的遊客為主，以減少母體推論時之偏誤，而依照目前實務操作面來看，本區最具代表性者應僅能選擇六孔遊客中心為佳，但由於該地知名度並不高且位置地處偏僻，遊客流量進出較少，因此採用系統簡單隨機抽樣仍有其困難度，建議維持現地與便利抽樣方式調查。

過去學術研究指出，若母體數量太龐大或是不可知，無法實施普查、抑或考量成本效益時，僅能自母群體 (Population) 中抽出一部份的樣本數 (Sample)，然後從樣本收集所需的資料，經由對樣本的研究與了解來推論母群體，則必需使樣本具代表性，推論母群體情況時才不致有太大的誤差；有學者也認為當母群體的單位數量很大時，若增加抽樣的比率，亦不能增加抽樣的精密度，而要抽取具有代表性的樣本，必須同時兼顧樣本的品質與樣本大小。除考量填答問卷的品質外，樣本的品質取決於選取的過程，關鍵是「不偏」和「獨立」；不偏指母群中的每個個體被選中的機率都一樣；獨立指一個個體被選中，不會影響其他個體被選中，顯示抽樣方法很重要。依據 Roscoe(1975)認為樣本大小應介於 30 ~ 500 間，然而決定樣本大小要考慮兩個因素：信心水準和抽樣誤差，爰此，問卷數多寡只要抽樣過程嚴謹高、樣本具代表性且考慮到信心水準和抽樣誤差，符合統計基本的原則，仍可達成推論母群體的特性。



附件：訪查照片與調查問卷



海寮碼頭人員問卷訪談



四草大眾廟問卷抽樣與施測情形



黑面琵鷺賞鳥亭問卷抽樣與施測情形



四草大眾廟前停車場及解說牌誌



暑假期間辦理民眾參與水域遊憩活動體驗



搭乘四草綠色紅樹林娛樂漁筏遊憩體驗



六孔服務中心前廣場辦理海鮮節活動



六孔服務中心委外商店經營



正修科技大學 觀光遊憩系

計畫主持人 邱博賢



基本資料

學歷

博士：高雄第一科技大學管理研究所（行銷暨資訊流通組）博士候選人

碩士：世新大學 觀光學系研究所

學士：文化大學 觀光事業學系

經歷

鳳凰旅行社 國旅領團人員（1999/6 - 2000/6）

中信旅行社 網路企劃員（2000/9 - 2003/9）

綠蜻蜓企劃顧問公司 企劃師（2001/9 - 2003/8）

世新大學 研究行政助理（2001/9 - 2003/8）

雲嘉南濱海風景管理處 派遣網管及企劃人員（2006/4 - 2010/1）

正修科技大學 兼任講師（2009/8 - 2010/5）

正修科技大學 講師（2010/5 - ）

專長

解說教育人力訓練

觀光行銷

遊程設計

觀光遊憩資源調查與規劃



聯絡地址

83347 高雄市鳥松區澄清路 840 號

- 聯絡電話

電話：(07) 7310606 轉 6505

傳真：(07) 7311600

etourism@seed.net.tw



歷年專案實績

- 2014 照門休閒農業區體驗活動滿意度與推廣調查案，中華民國社區產業永續發展協會。(計畫主持人、研究報告書撰寫)
- 2014 DTL 國民旅遊領團人員活動推廣及認證服務案，中華民國電腦技能基金會。(計畫主持人)
- 2014 「學童交通安全扎根計畫：公車體驗活動案，高雄市交通局。(計畫主持人)
- 2014 高雄市壽山動物園 103 年度推廣教育活動滿意度調查。(計畫主持人、研究報告書撰寫)
- 2014 高雄國際旅展活動人員接待服務案，高雄市旅行商業同業公會。(計畫主持人)
- 2013 鯤鯓王平安鹽祭遊客問卷調查與活動效益分析案，吉富展覽有限公司。(計畫主持人、研究報告書撰寫)
- 2013 白色雲嘉南觀光系列活動一見雙雕藝術季遊客問卷調查與活動效益分析案，雲嘉南濱海國家風景區管理處。(協同主持人、研究報告書撰寫)
- 2012 鯤鯓王平安鹽祭遊客問卷調查與活動效益分析案，吉富展覽有限公司。(計畫主持人、研究報告書撰寫)
- 2012 高雄市大樹區休閒農業區產業觀光發展調查與分析，鏈鋒育樂事業有限公司。(計畫主持人、研究報告書撰寫)
- 2011 高雄燈會藝術節遊客人次估計與遊憩滿意度調查，高雄市觀光局。(協同主持人、研究報告書撰寫)
- 2006 阿里山國家風景區遊客數量統計校估模式調查研究，阿里山國家風景區管理處。(研究報告執行與撰寫)
- 2004 高雄縣三民鄉觀光整體發展計畫，高雄縣三民鄉公所。(研究報告執行與撰寫)
- 2003 鹽業文化園區整體規劃，台鹽實業股份有限公司/七股鹽場。(協同主持人、研究報告執行與撰寫)
- 2003 參山國家風景區遊客調查暨旅遊人次推估模式建立規劃，觀光局參山國家風景管理處。(企劃服務建議書撰寫)
- 2003 高雄縣三民鄉居民參與觀光產業發展意願、接受度與影響因素分析，高雄縣三民鄉公所。(研究調查與執行、觀光教育講習)
- 2002 九二一災區重建區社區總體營造計畫 - 「浴火鳳凰社區重建生活文化活動」社區文化深度之旅，行政院文化建設委員會。(專案網站建置與執行)
- 2001-07 九十年度「農村新風貌計畫湧泉生活圈營造計畫」 - 『湧泉生活圈資源調查』，宜蘭縣冬山鄉農會委託辦理。(研究調查與執行)

台江國家公園管理處遊客滿意度調查

親愛的 遊客您好：台江國家公園管理處為瞭解您對本園區遊憩服務滿意度及意見，特進行遊客滿意度調查，以作為未來服務品質及經營管理之參考。本問卷採不具名填答，所有資料僅供調查統計分析使用，不作其他用途及對外公開，請您放心填答。

最後，感謝您的協助，並祝您平安、快樂!!

一、基本資料

- 性別：男性 女性
- 年齡：20歲以下 21-30歲 31歲-40歲 41歲-50歲 51歲-60歲
61歲以上
- 居住地：台南市 嘉義縣市 雲林縣 高屏地區 中彰投
桃竹苗 北基宜 花東□離島 其它(國外地區)
- 教育程度：國中以下 高中/高職 大學/專科 碩士以上
- 職業：學生 農林漁牧 工商貿易 服務業 自由業
軍警公教 家管 待業中 退休人員 其它_____

二、遊憩活動特性

- 請問您本次旅程搭乘何種「**主要交通工具**」進入台江國家公園？
自行開車遊覽車機車 自行車客運公車計程車其它_____
- 請問您是「**第幾次**」來到台江國家公園？
第1次 第2~4次 第5~10次 第11次以上
- 請問您來台江國家公園「**主要目的**」？
一般休閒旅遊 進行戶外教學或環境教育從事生態觀察 其它_____
- 請問您是如何得知台江國家公園「**資訊來源**」？(可複選)
報章、旅遊雜誌 文宣 DM 摺頁 廣播/電視報導 旅行社安排 親友推薦
網際網路 路過才知道 其它
- 請問您今天(本次)在台江國家公園「**停留時間**」大約多久？
半天以內 1天 2天 3天(含)以上 其他(請說明)_____
- 今日(本次行程)您來台江國家公園，個人概估「**花費總金額**」約為新台幣？
未花費/0元 1~300元以下 301~600元 601~900元 901~1,200元
1,201~1,500元 1,501~2,000元 2,000元以上 其他(請說明)_____
- 請問您選擇到訪台江國家公園「**主要旅遊動機**」？
接近大自然 增加見聞知識 休閒渡假 參加旅遊團 親子旅遊
聯誼聚會 運動健身 消磨時間 不須花費門票 其它(請說明)_____
- 請問您這次「**同伴人數**」有幾人(不含自己)？
無 1人 2~5人 6~10人11~20人21~30人31~40人41人以上
- 請問您這次旅遊的「**同伴關係**」？
獨自一人 家人 朋友同學 同事 旅行社團體 特殊團體 其它_____

三、遊憩滿意度評價

請就您個人參與本次旅遊活動後，對於園內辦理各項內容滿意度給予評價；請以圈選方式『如⑤』來填答。本量表採李克特 5 點評價方式：

『5』表『非常同意』、『4』表『同意』、『3』表『尚可/無意見』、『2』表『不同意』；『1』表『非常不同意』，未使用或未注意或無該項設施而無法回答，則以圈選『0』表示。

◎ 公共設施的滿意度

1.園區內『設施標示』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
2.園區內『遊憩路徑指標』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
3.園區內『無障礙設施』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
4.園區內『停車場設施』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
5.園區內『賞鳥亭(觀景亭台)』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
6.園區內『休憩座椅』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
7.園區內『公共廁所』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
8.園區內『自行車道』，使我滿意	1	2	3	4	5	0

◎ 解說設施及遊客服務的滿意度

1.園區內『戶外解說牌誌』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
2.園區內『解說摺頁/出版品』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
3.園區內『視聽多媒體服務』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
4.園區內『解說陳列展示』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
5.園區內『服務人員態度親切』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
6.園區內『服務人員導覽解說內容』使我滿意	1	2	3	4	5	0
7.園區內『免費無線網路服務』，使我滿意	1	2	3	4	5	0

◎ 旅遊環境的滿意度

1.園區內『戶外環境之清潔維護』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
2.園區內『公共廁所之清潔維護』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
3.園區內『室內環境之清潔維護』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
4.園區內『遊憩區內之擁擠度』，使我滿意	1	2	3	4	5	0
5.園區內『紀念品販售中心』，使我滿意	1	2	3	4	5	0

◎ 園區景點整體的評價

1.這次旅遊對『該景點』的各項旅遊服務，使我滿意	1	2	3	4	5	0
2.這次旅遊對『台江國家公園』的整體服務，使我滿意	1	2	3	4	5	0
3.日後我會再次造訪台江國家公園	1	2	3	4	5	0
4.我會主動推薦親友安排到台江國家公園	1	2	3	4	5	0

對於本園區建議內容：（訪員請簡述摘要）_____

本問卷到此結束，感謝您抽空回答，請再檢查是否有漏填的項目，非常感謝您的協助，祝您旅遊平安！