



105年度 台江國家公園遊客滿意度調查報告書

委託單位：台江國家公園管理處

計畫主持人：邱博賢 助理教授

中華民國一〇五年十二月

目 錄

	頁次
中文摘要	<u>01</u>
壹、前言	<u>03</u>
一、計畫緣起	03
二、計畫目的	03
三、計畫架構	04
四、計畫範圍	05
貳、研究設計與執行	<u>08</u>
一、調查地點與對象	08
二、抽樣設計及樣本估計	08
三、統計分析處理方法	09
四、調查抽樣日與份數	10
參、調查結果與分析	<u>11</u>
一、遊客基本組成分析	12
二、遊憩活動特性	20
三、遊憩服務品質評價	30
四、整體遊憩服務品質	48
五、開放性建議內容	50
六、IPA 重要-表現性分析	55
七、影響旅遊行為分析	60
八、遊客屬性與期望差異分析	63
肆、建議事項	<u>66</u>
附錄	<u>68</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	08
表 2-2：99%信賴區間下容許誤差與樣本大小對照表	09
表 2-3：遊憩區問卷抽樣分佈統計表	10
表 3-1：受訪者性別統計摘要表	12
表 3-2：受訪者年齡結構統計摘要表	13
表 3-3：受訪者職業統計摘要表	14
表 3-4：受訪者教育程度統計摘要表	15
表 3-5：受訪者居住地點統計摘要表	16
表 3-6：近五年間台江國家公園遊客組成特性之摘要表	17
表 3-6：近五年間台江國家公園遊客組成特性之摘要表(續)	18
表 3-7：受訪者交通工具統計摘要表	20
表 3-8：受訪者到訪經驗統計摘要表	21
表 3-9：受訪者參訪目的統計摘要表	22
表 3-10：受訪者獲得資訊來源統計摘要表	23
表 3-11：受訪者停留時間統計摘要表	24
表 3-12：受訪者花費金額統計摘要表	25
表 3-13：受訪者預計參訪景點統計摘要表	26
表 3-14：近五年間遊程特性之統計摘要表	27
表 3-15：受訪者對「設施標示」旅遊期望與實際體驗統計表	30
表 3-16：受訪者對「遊憩路徑指標」旅遊期望與實際體驗統計表	31
表 3-17：受訪者對「無障礙設施」旅遊期望與實際體驗統計表	32
表 3-18：受訪者對「停車場設施」旅遊期望與實際體驗統計表	33
表 3-19：受訪者對「觀景亭/臺」旅遊期望與實際體驗統計表	34
表 3-20：受訪者對「休憩座椅」旅遊期望與實際體驗統計表	35
表 3-21：受訪者對「公共廁所」旅遊期望與實際體驗統計表	36
表 3-22：受訪者對「自行車道」旅遊期望與實際體驗統計表	37
表 3-23：受訪者對「戶外解說牌誌」旅遊期望與實際體驗統計表	38

表 3-24：受訪者對「解說摺頁/出版品」旅遊期望與實際體驗統計表	...	39
表 3-25：受訪者對「視聽多媒體服務」旅遊期望與實際體驗統計表	...	40
表 3-26：受訪者對「解說陳列展示」旅遊期望與實際體驗統計表	...	41
表 3-27：受訪者對「服務人員態度親切」旅遊期望與實際體驗統計表	...	42
表 3-28：受訪者對「服務人員導覽解說內容」旅遊期望與實際體驗統計表	...	43
表 3-29：受訪者對「戶外環境清潔維護」旅遊期望與實際體驗統計表	...	44
表 3-30：受訪者對「公共廁所清潔維護」旅遊期望與實際體驗統計表	...	45
表 3-31：受訪者對「室內環境清潔維護」旅遊期望與實際體驗統計表	...	46
表 3-32：受訪者對「遊憩區內擁擠度」旅遊期望與實際體驗統計表	...	47
表 3-33：受訪者對台江國家公園遊憩服務品質整體評價統計表	...	49
表 3-34：遊客服務中心與七股黑面琵鷺賞鳥亭遊憩服務品質比較統計表	...	49
表 3-35：遊憩服務品質評價最重視及最滿意項目摘要表	...	49
表 3-36：問卷開放性建議內容彙整	...	50
表 3-37：遊憩服務品質評價之統計摘要表	...	52
表 3-38：近五年間整體遊憩服務品質比較摘要表	...	53
表 3-39：實際體驗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	...	61
表 3-40：實際體驗遊憩服務滿意度對主動推薦意願之標準化迴歸模式摘要表	...	61
表 3-41：不同類型遊客屬性對服務品質期望之變異數分析表	...	63

圖 目 錄

	頁次
圖 1-1：計劃內容架構圖	04
圖 1-2：計畫範圍及調查點示意圖	07
圖 3-1：受訪者性別長條圖	12
圖 3-2：受訪者年齡結構圓餅圖	13
圖 3-3 受訪者職業結構長條圖	14
圖 3-4：受訪者教育結構圓餅圖	15
圖 3-5：受訪者居住地點長條圖	16
圖 3-6：受訪者使用交通工具類型長條圖	20
圖 3-7：受訪者到訪經驗長條圖	21
圖 3-8：受訪者旅遊參訪目的長條圖	22
圖 3-9：受訪者停留時間長條圖	24
圖 3-10：受訪者對「設施標示」重視程度與滿意度百分比之長條圖	30
圖 3-11：受訪者對「遊憩路徑指標」重視程度與滿意度百分比之長條圖	31
圖 3-12：受訪者對「無障礙設施」重視程度與滿意度百分比之長條圖	32
圖 3-13：受訪者對「停車場設施」重視程度與滿意度百分比之長條圖	33
圖 3-14：受訪者對「觀景亭/臺」重視程度與滿意度百分比之長條圖	34
圖 3-15：受訪者對「休憩座椅」重視程度與滿意度百分比之長條圖	35
圖 3-16：受訪者對「公共廁所」重視程度與滿意度百分比之長條圖	36
圖 3-17：受訪者對「自行車道」重視程度與滿意度百分比之長條圖	37
圖 3-18：受訪者對「戶外解說牌誌」重視程度與滿意度百分比之長條圖	38
圖 3-19：受訪者對「解說摺頁/出版品」重視程度與滿意度百分比之長條圖	39
圖 3-20：受訪者對「視聽多媒體服務」重視程度與滿意度百分比之長條圖	40
圖 3-21：受訪者對「解說陳列展示」重視程度與滿意度百分比之長條圖	41
圖 3-22：受訪者對「服務人員態度親切」重視程度與滿意度百分比之長條圖	42
圖 3-23：受訪者對「服務人員導覽解說內容」重視程度與滿意度百分比之長條圖	43
圖 3-24：受訪者對「戶外環境清潔維護」重視程度與滿意度百分比之長條圖	44
圖 3-25：受訪者對「公共廁所清潔維護」重視程度與滿意度百分比之長條圖	45

圖 3-26：受訪者對「室內環境清潔維護」重視程度與滿意度百分比之長條圖	46
圖 3-27：受訪者對「遊憩區內擁擠度」重視程度與滿意度百分比之長條圖	47
圖 3-28：近五年間台江國家公園整體服務品質平均數值變化	53
圖 3-29：重要－績效表現二維矩陣圖	55
圖 3-30：台江國家公園遊憩服務品質之重要-績效表現二維矩陣圖	58



邱博賢 / 2016.11.06 攝

105 年度 台江國家公園遊客滿意度調查報告

委 託 單 位：台江國家公園管理處

計畫主持人：邱博賢 助理教授

中華民國一〇五年十二月

中文摘要

為瞭解105年度台江國家公園區內遊客對各項軟硬體設施之旅遊期望及滿意程度，本調查計畫從105年1月27日至12月03日開始以面訪方式，針對前來台江國家公園遊客中心及其所屬管理站、賞鳥亭等4處據點且儘量以年滿18歲以上、避免陰雨不佳的氣候，進行半結構現地問卷調查。抽樣統計在95%的信賴區間下，可容許抽樣誤差在 $\pm 3\%$ ，須達1,067份，本次計完成1,187份樣本，符合樣本統計推論母體之標準。依調查結果與分析摘要如下：

遊客對台江國家公園遊憩服務品質整體評價而言，受訪者對於「服務人員態度親切」之旅遊前重視度分數最高（4.23分），顯示受訪者在未接觸遊憩區內人員服務時希冀能有高度服務水準的表現，再者依序為「室內環境清潔維護」（4.22分）以及「戶外環境清潔維護（4.21分）和「服務人員導覽解說內容、及公共廁所清潔維護（4.20分）」。

台江國家公園管理處整體滿意認同度高達98.7%、總平均數值4.20分，而從分項滿意度分數來看，實際評價最高者則是「服務人員態度親切」（4.30分）及依序為「戶外環境清潔維護、室內環境清潔維護（4.27分）」、服務人員導覽解說內容（4.25分）、停車場設施（4.20分），調查數據顯示遊客實際體驗後多給予高度的肯定，且比較期望度有多數超越先前服務品質的期待，相當值得肯定；相對地，分項滿意度中分數排序最低者是「自行車道」（3.93分、正差距6.3%）及「遊憩路徑指標（負差距4.4%）或視聽多媒體服務（負差距4.5%）」（3.97分）、「設施標示（負差距3.8%）或無障礙設施（正差距3.8%）」（3.99分），上述五項仍有改善的空間，其中「自行車道及無障礙設施」雖是被評價較低的項目，但均能呈現正差距，顯示該二項努力能超出遊客所期待而感到滿意，服務品質觀感良好，惟「視聽多媒體服務」（負差距最大，重視大於滿意程度），尚未完全符合遊客的旅遊需求。

透過IPA重要-表現分析得知，若管理處長期計畫發展及提供為民服務方向來看，除主要繼續維持服務，以提升自我競爭優勢，另次要將規劃改善「觀景亭/臺」、「戶外解說牌誌」及「解說陳列展示」等三項服務設施，同時也必須隨時注意「設施標示、遊憩路徑指標」二項所衍生的負面評價危機。

整體而言，遊客服務中心所提供的服務品質滿意度分數（4.09分）低於七股黑面琵鷺賞鳥亭（4.34分），其計畫調查及實地訪查予以推測概為管理站遊客中心尚未充分發揮遊客解說、諮詢服務功能，另發現行政暨遊客中心設施及展示設備尚未完備，致使出現遊客服務中心「公共設施」方

面滿意度分數(3.90分)評價低，當然遊客也期許日後對於導覽解說預約、諮詢服務及園區的硬體設備等基礎服務與設施應儘速建置完成。

最後，遊客對公共設施、解說設施及遊客服務、旅遊環境三大構面滿意度平均數值皆高於4分（介於4分：滿意~5分：非常滿意之間），顯示受訪者對於該服務品質皆比較偏向「滿意」評價。而透過多元迴歸方式預測影響遊客日後再次到訪遊行為三項因素統計均達顯著性影響，其中以「旅遊環境」影響程度最大，顯示區內環境清潔維護或其擁擠程度（或稱環境舒適度）可能是遊客決策過程中最主要的「印象」因子；而影響遊客是否主動推薦的意願以「公共設施」影響程度最大，顯示未來管理處仍須做好前因：基礎公共設施（例如上述潛在危機），以避免造成服務品質不佳及負面口碑之評價。

摘要 1	旅遊重視項目	平均數	摘要 4	次要順位改善服務
1	服務人員態度親切	4.23	1	觀景亭/臺
2	室內環境清潔維護	4.22	2	戶外解說牌誌
3	戶外環境清潔維護	4.21	3	解說陳列展示
4	服務人員導覽解說內容	4.20	4	設施標示（潛在危機）
5	公共廁所清潔維護	4.20	5	遊憩路徑指標（潛在危機）
摘要 2	最佳服務評價	平均數	摘要 5	影響再訪旅遊意願
1	服務人員態度親切	4.30	1	旅遊環境(順序 1)
2	戶外環境清潔維護	4.27	2	公共設施(順序 2)
3	室內環境清潔維護	4.27	3	解說設施與遊客服務(順序 3)
4	服務人員導覽解說內容	4.25		
5	停車場設施	4.20		
摘要 3	主要順位改善服務	平均數	摘要 6	影響主動推薦意願
1	自行車道	3.93	1	公共設施(順序 1)
2	遊憩路徑指標	3.97	2	解說設施與遊客服務(順序 2)
3	視聽多媒體服務	3.97	3	旅遊環境(順序 3)
4	設施標示	3.99		
5	無障礙設施	3.99		

備註：「1」表示非常不認同/非常不滿意~「5」表示非常認同/非常滿意，數值越高表示受訪者的重視程度或滿意程度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不重視或不滿意。

壹、前言

一、計畫緣起

本計畫之研究目標是希望能夠藉由透過前來台江國家公園遊客組成、遊憩特性與遊遊前後對解說服務、公共設施、旅遊環境品質的重視度、滿意度進行評價與比較，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滿意程度，輔助質化建議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，進而提升民眾使用之需求滿意度。

二、計畫目的

本計畫之研究目標是希望能夠藉由透過對前來台江國家公園行政暨遊客中心、六孔站暨遊客中心、及七股黑面琵鷺賞鳥亭或四草大眾廟之遊客進行問卷訪談。問卷內容主要針對遊客對於遊憩區旅遊環境品質、人員服務態度及設施等觀感、意見進行雙向溝通，並建立一項管道讓受訪遊客能夠充分表達心聲，希望透過訪談所得之結果，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目標族群的滿意程度，同時亦可作為未來遊憩區進一步提升服務品質與發展規劃之參考依據。

本次計畫期達到下述目的歸納如下：

1. 首先，透過現場人員問卷訪談調查，調查本區遊客基本資料及遊憩滿意度評價，以瞭解不同族群對遊客中心等服務據點的硬體設施及軟性旅遊服務，假設檢定之間是否存在差異性、預測影響未來旅遊行為的因素。
2. 其次，運用IPA(Importance-Performance Analysis)重要-表現分析法，探討民眾旅遊前服務重視程度、實際感受後之滿意度及兩者之差異，以二維矩陣方式具體說明改善服務品質管理之項目。
3. 最後，依調查設計之各項統計分析結果與歷年成果報告，做為未來規劃更新各項公共設施、加強服務人員訓練、園區經營管理及提升為民服務品質之參考依據。

三、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到訪目的及遊憩動向資料（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、計畫性旅遊景點規劃等意向。
3. 遊憩服務品質之評價：以分析遊客對全區、六孔遊客中心及賞鳥亭公共設施、解說服務內容、遊客服務之參與活動前後的感觀與總體滿意度之評價，及預測未來旅遊行為決策因素。

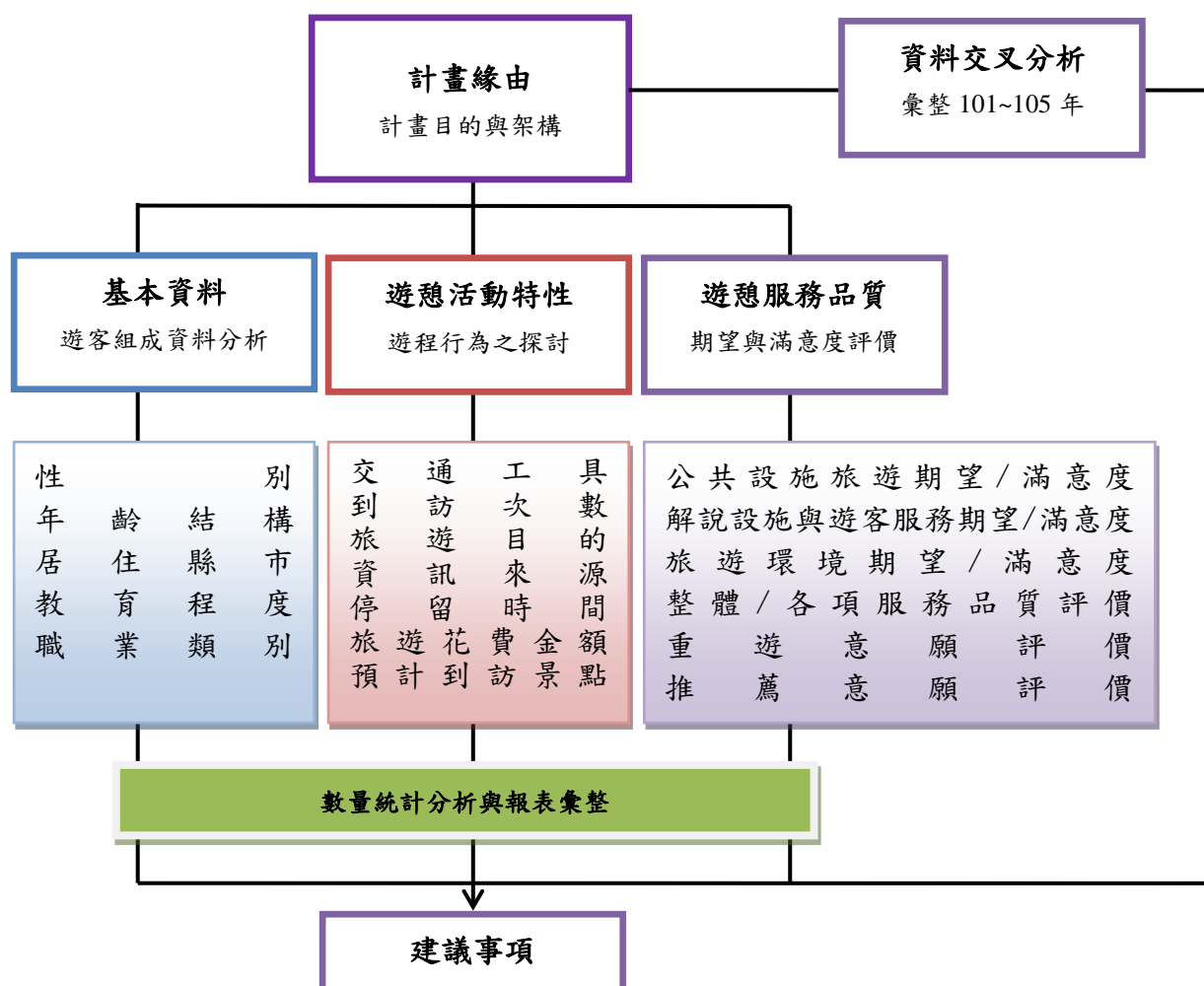


圖 1-1：計畫內容架構圖

四、計畫範圍

台江國家公園位於臺灣本島西南部，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臺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、港埠與魚塭等使用，在臺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）

六孔管理站暨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黑面琵鷺保護區的第一及第二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：

· 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，廟宇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。

四草大眾廟後方的紅樹林綠色隧道，過去曾是全臺最集中的欖李純林，目前部分區域已納入台江國家公園範圍，在這裡可以搭乘管筏遊紅樹林綠色隧道，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，每逢假日遊客雲集，已成為臺南市最熱門的紅樹林自然觀察區。

·台江國家公園行政暨遊客中心（臺南市安南區四草大道 118 號）

管理處為滿足經營管理、遊憩休閒及保育研究等需求，擇定位於四草大道與鹽水溪間的四草魚塭區，面積有 6.6 公頃，作為未來行政及遊客服務基地。於 104 年 5 月 14 日完工，啟用後將能帶動地方產業與觀光資源的發展，建構一座集生態環保於一身，嶄新風貌的「台江學園」，將成為南臺灣沿海的新地標建築。

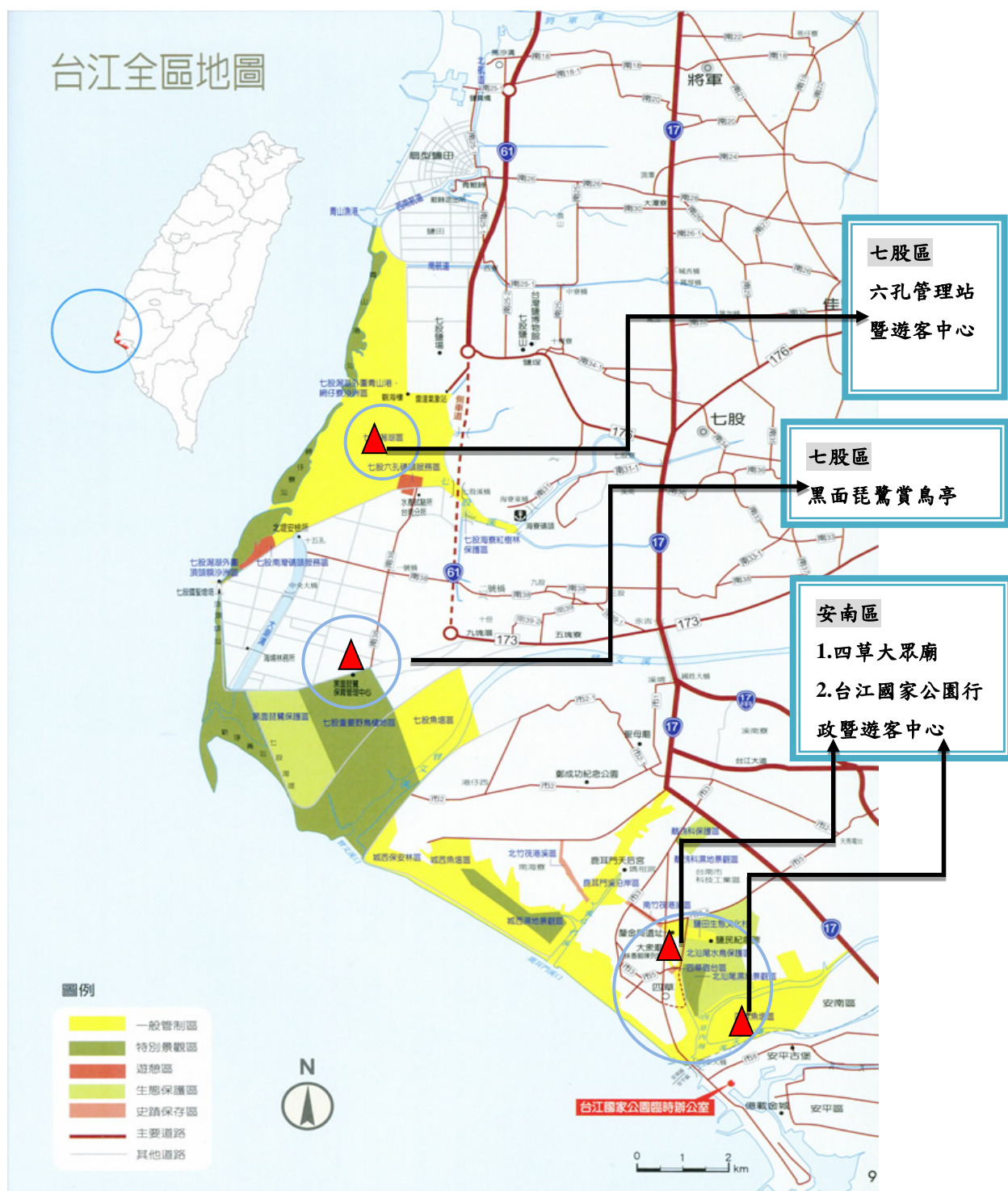


圖 1-2：計畫範圍及調查點示意圖

貳、研究設計與執行

一、調查地點與對象

本次研究對象主要針對 2016 年期間前往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、四草大眾廟及行政暨遊客服務中心等處，分別抽樣該期間前往上述據點參觀之遊客，較能符合代表性之樣本。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且年滿 18 歲以上者，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、抽樣設計及樣本估計

抽樣方式採非隨機之便利抽樣(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。遊客問卷設計以半結構式設計為主，針對本次進入國家公園旅遊活動特性、遊憩服務品質評價、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。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，本次調查抽樣數為 1,187 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	3,84

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 $\pm 4\%$ ，其樣本數須至少達有效樣本 1,035 份，亦符合樣本統計推論母體之標準。

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）、單因子變異數分析、信度分析及多元迴歸預測等分析方法，進行檢測與推論統計。

1. 遊客樣本組成分析及歷年調查結果比較（敘述性統計分析）
2. 遊程特性及行為分析及歷年調查結果比較（敘述性統計分析）
3. IPA 矩陣分析及遊憩服務品質評價（IPA/信度分析）
4. 影響參與行為預測分析（多元迴歸分析）

5. 遊客變異數分析及 Post Hoc 事後檢定 (變異數分析)

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 1,187 份。統計樣本資料截至 12 月 3 日前，針對多處遊憩區據點遊客問卷調查預計抽樣假日有效問卷數達 846 份、非假日有效問卷數達 341 份，整體假日與非假日比例概約為 2.5：1。

調查之樣本遊憩區分配如下表 2-3 所示。受訪者接受訪問之遊憩區以「遊客中心」較多，共有 719 人，佔 60.6%，其次是「七股黑面琵鷺賞鳥亭」（39.4%）。

表2-3：遊憩區問卷抽樣分佈統計表

性質	調查地點		總和
	七股 黑面琵鷺賞鳥亭	六孔遊客中心 (含總管理處)	
週末假日(六~日)	296	550	846
非假日(一~五)	172	169	341
總和 (%)	468 (39.4%)	719 (60.6%)	1,187

參、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

2 0 1 6 S t a t i s t i c a l s u r v e y：台 江 國 家 公 園

本小節將呈現此次調查受訪者的特性，主要分為性別、年齡、職業、教育程度以及居住地區等五個題項來分析，以瞭解此次計畫調查樣本之組成特徵。問卷調查期間為1/27~12/03；統計回收有效樣本數計 1,187 份。

一、遊客基本組成分析

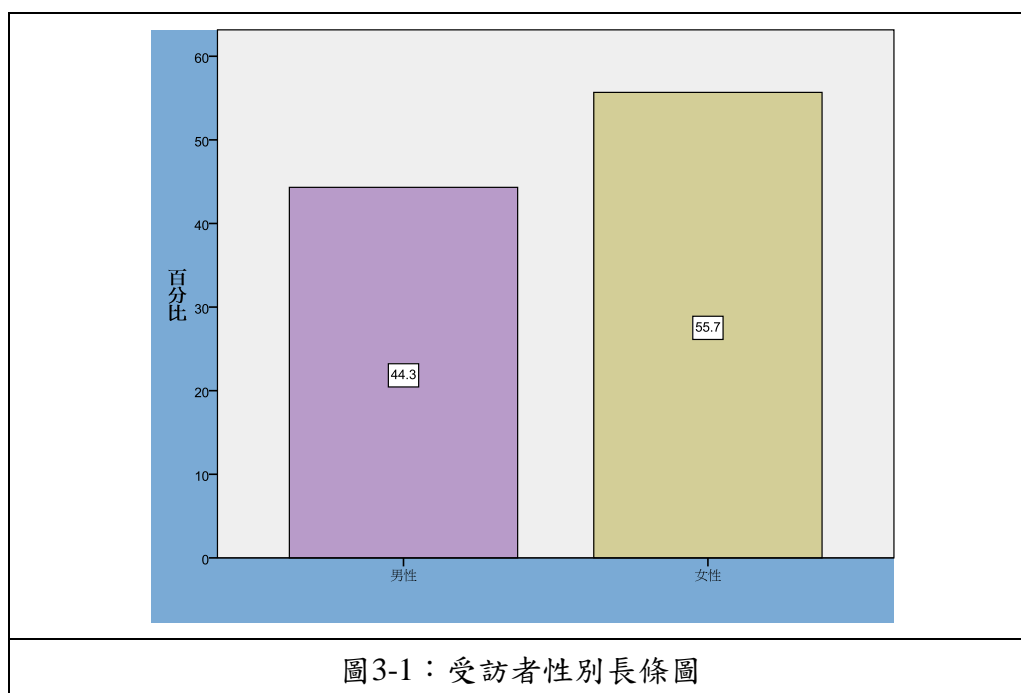
此部份主要針對至台江國家公園受訪遊客基本社經背景採取敘述統計方式，說明受測者的性別、年齡、職業類別、教育程度、現居住地（縣市）等 5 項之分佈狀況，並彙整有關 101~105 年遊客服務滿意度調查，以瞭解其組成特徵，其敘述如下，統計數據詳表 3-1、圖 3-1 所示：

1. 性別組成

若依受訪遊客之性別分佈狀況以「男性」有 519 位(約佔 44.3%)，「女性」有 652 位(約佔 55.7%)，男女性別比率概約為 1：1.3，顯示此次在性別比例抽樣「女性」較高，推測本結果與所派女性調查員較有關聯性，其女性(學生訪員)對受訪者而言，其較能體諒、不推辭及防備心態，協助填寫問卷的意願略高。

表3-1：受訪者性別統計摘要表

性別	次數	有效百分比 (%)
男性	519	44.3
女性	652	55.7
總和	1,171	100.0

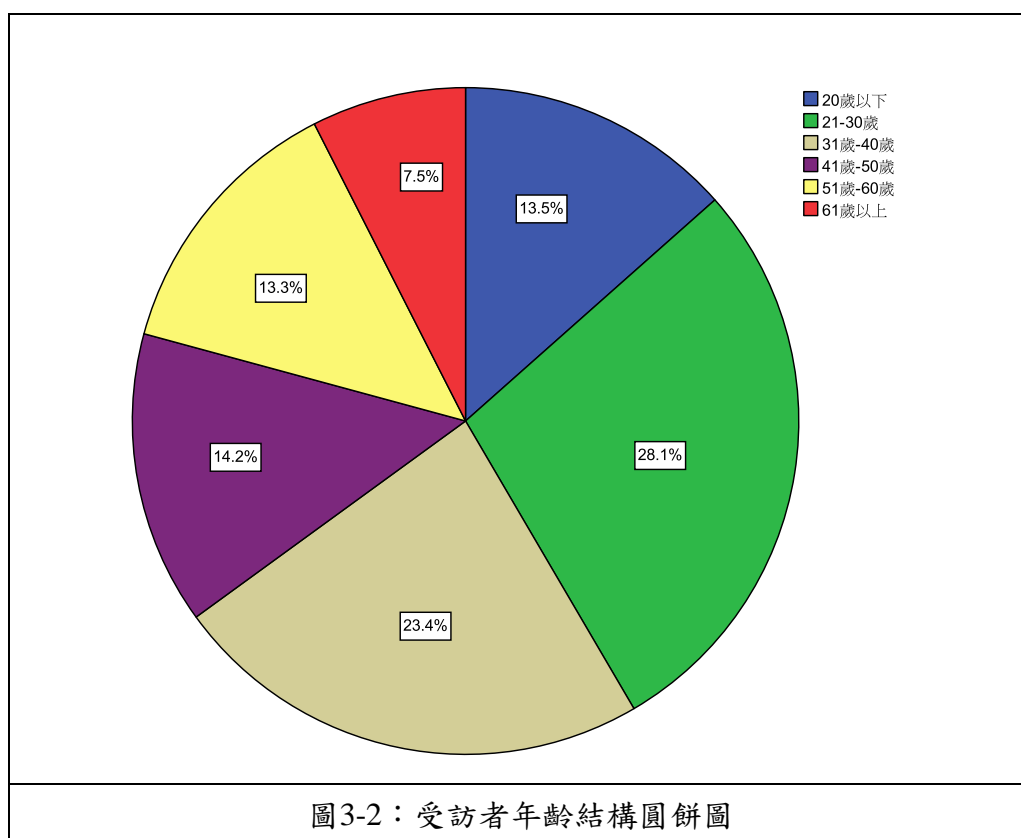


2. 年齡結構

在年齡層的結構分佈，參與活動者以「21~30 歲」居多，計有 330 位（約佔 28.1%）；「31~40 歲」間，計 275 位（約佔 23.4%）居次，兩者合計約佔五成二（約佔 51.5%），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。統計數據詳表 3-2、圖 3-2 所示：

表3-2：受訪者年齡結構統計摘要表

年齡結構	次數	有效百分比 (%)
20 歲以下	158	13.5
21 歲-30 歲	330	28.1
31 歲-40 歲	275	23.4
41 歲-50 歲	167	14.2
51 歲-60 歲	156	13.3
61 歲以上	88	7.5
總和	1,174	100.0



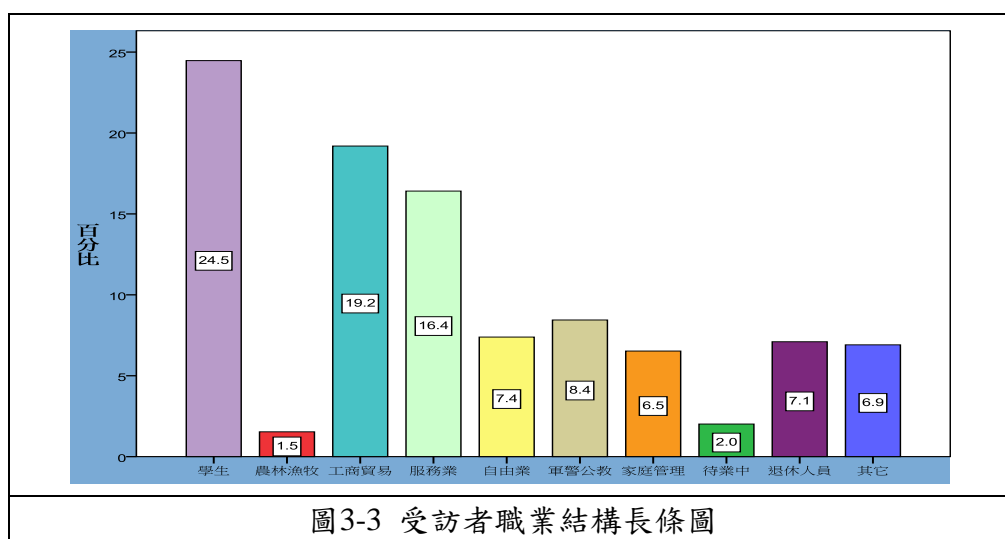
3. 職業類別

在職業分佈方面，參與遊客目前身份為「學生」有 255 位（約佔 24.5%）居多；「工商貿易」者有 200 位（約佔 19.2%）次之，「服務業」者有 171 位（約佔 16.4%），「其它（如傳播企劃人員、金融、臨時工、水泥業、科技業、工程師、美編設計等專業性職能者）」有 72 位（約佔 6.9%）。本次調查結果顯示，抽樣集中於「學生」類別者，推測平時休憩時間多且與預算考量的就讀學業者有其關係；其次為從事「商業」、「服務業」人員，其參與活動對象較偏向勞動層次及任職服務產業的員工、社區內年度定期辦理「團體旅遊」之旅遊族群。統計數據詳表 3-3、圖 3-3 所示：

表3-3：受訪者職業統計摘要表

職業	次數	有效百分比 (%)
學生	255	24.5
農林漁牧	16	1.5
工商貿易	200	19.2
服務業	171	16.4
自由業	77	7.4
軍警公教	88	8.4
家庭管理	68	6.5
待業中	21	2.0
退休人員	74	7.1
其它	72	6.9
總和	1,042	100.0

備註：職業其它如國營事業職員、製造業、臨時工、水泥業、或醫護醫療員及傳播企劃人員、金融科技業、工程師、美編設計等專業職能類別，計 72 名。

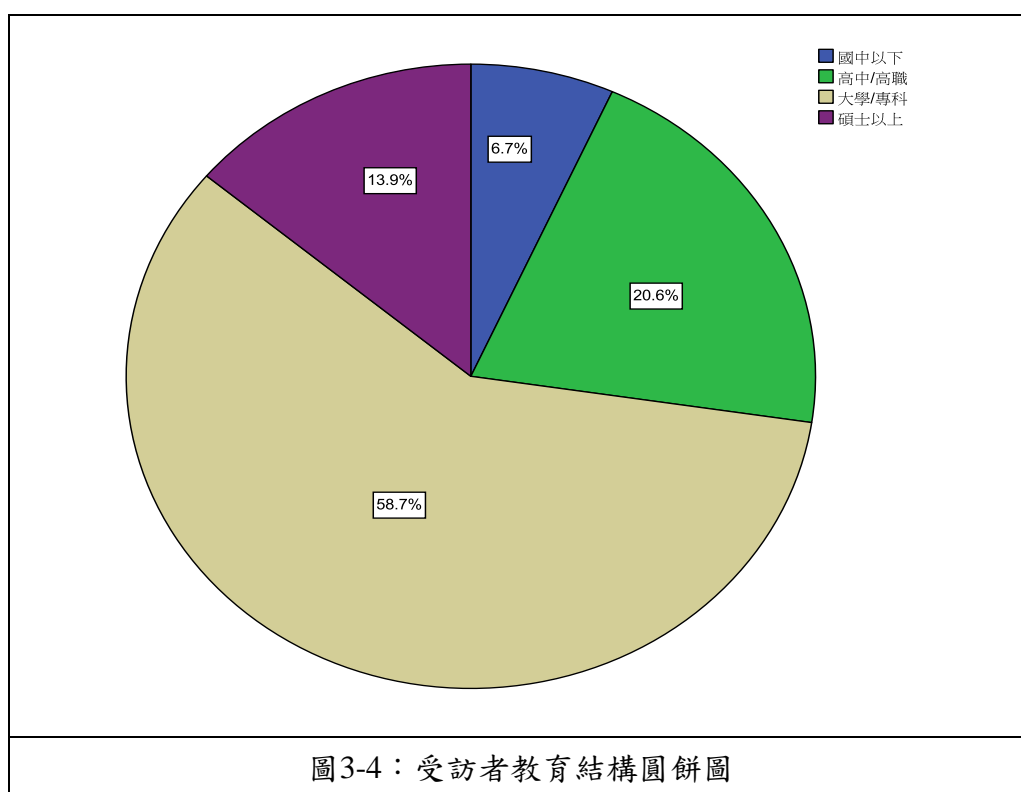


4. 教育程度

依遊客受教育程度而言，擁有「大學/專科」學歷者有 663 位（約佔 58.7%）居多數；而「國中（含）以下」者有 76 位（約佔 6.7%）；「高中/高職」者有 233 位（約佔 20.6%）；「碩士（含）以上」者有 157 位（約佔 13.9%）。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，其參與旅遊意願關聯度則較高，推測與其生活享樂水準及戶外休閒遊憩認知概有關聯。統計數據詳表 3-4、圖 3-4 所示：

表3-4：受訪者教育程度統計摘要表

教育程度	次數	有效百分比 (%)
國中以下	76	6.7
高中/高職	233	20.6
大學/專科	663	58.7
碩士以上	157	13.9
總和	1,129	100.0



5. 居住地點

依遊客目前所居住的地區而言，調查樣本主要多來自當地「南部地區」（以含臺南市、嘉義縣市及高屏地區）鄉鎮遊客佔絕大多數，高達有 539 人（約佔 45.9%），其中若以臺南市民眾參與則約佔全體三成五居多，對於至台江國家公園從事旅遊者多散佈在臺灣中、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、免門票費用、特殊鳥類觀光資源吸引應有較大關係。本次調查發現，來自中部地區遊客較前 3 年有明顯改善，顯示地區行銷有達一定的效果。統計數據詳表 3-5、圖 3-5 所示：

表3-5：受訪者居住地點統計摘要表

區域	縣市	次數	有效百分比 (%)
南部地區	臺南市	407	34.7
	嘉義縣市	88	7.5
	高屏地區	44	3.7
中部地區	雲林縣	177	15.1
	中彰投	124	10.6
北部地區	桃竹苗	101	8.6
	北基宜	171	14.6
東部地區	花東	17	1.4
離島地區	離島	4	0.3
	其它	41	3.5
總和		1,174	100.0

備註：1.「北部地區」包括基隆市、臺北市、新北市、宜蘭縣市；「中部地區」包括桃園縣市、苗栗縣市、新竹縣市、臺中市、彰化縣市、雲林縣市、南投縣市；「南部地區」包括嘉義縣市、臺南市、高雄市、屏東縣市；「東部地區」包括花蓮縣市、臺東縣市。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 41 名。

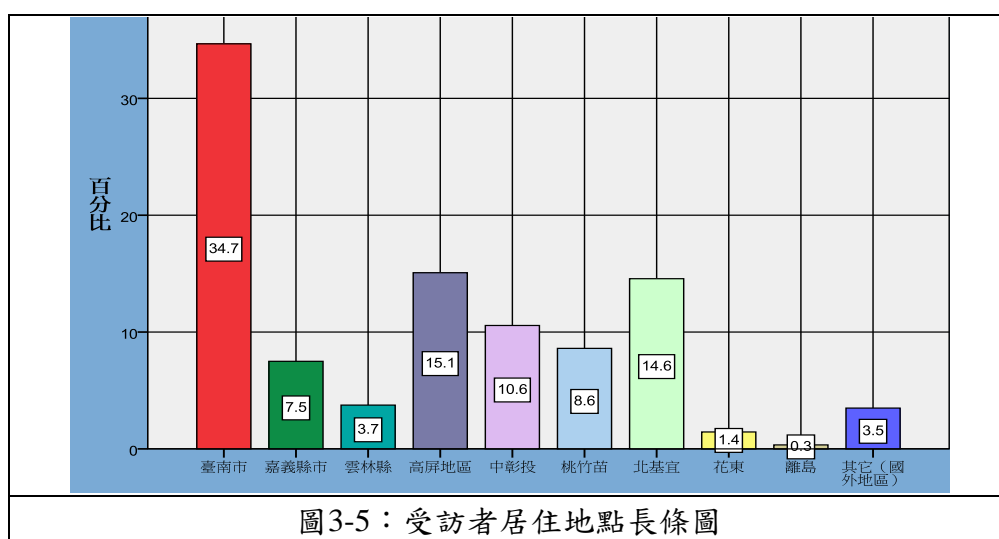


表 3-6：近五年間台江國家公園遊客組成特性之摘要表

年度 項目	105 年	104 年	103 年
調查方式	現地/量化問卷、便利抽樣	現地/量化問卷、便利抽樣	現地/量化問卷、便利抽樣
有效問卷數	1,187 份	1,242 份	1,950 份
性別分佈	男女比率約為 1:1.3，女性略多（55.7%）、男性（44.3%）	男女比率約為 1:1，女性略多（50.7%）、男性（49.3%）	男女比率約為 1:1.6，女性較多（61.4%）、男性（38.6%）
年齡結構	21 歲~30 歲居多（28.1%），其次為 31 歲~40 歲（23.4%）	31 歲~40 歲居多（26.9%），其次為 21 歲~30 歲（23.7%）	21-30 歲居多（35.9%），其次為 31-40 歲（31.0%）
婚姻狀況	問卷無調查此項	問卷無調查此項	問卷無調查此項
平均月收入	問卷無調查此項	問卷無調查此項	問卷無調查此項
教育程度	大學/專科程度居多（58.7%），其次為高中/職（20.6%）	大學/專科程度居多（58.7%），其次為高中/職（17.1%）	大學/專科程度居多（59.9%），其次為高中/職（23.1%）
職業類別	學生居多（24.5%），其次為工商貿易（19.2%）	學生居多（24.1%），其次為工商貿易（22.2%）	學生居多（24.3%），其次為工商貿易（22.2%）
居住地	主要以南部地區合計 45.9%，臺南市人數最多（34.7%）；其次為中部地區（25.7%）	主要以南部地區合計 60.9%，臺南市人數最多（42.5%）；其次為北基宜地區（17.9%）	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%）
受訪地點	主要調查六孔遊客中心及七股黑面琵鷺賞鳥亭（10-3 月間）、台江國家公園行政暨遊客中心、四草大眾廟等 4 處為調查點為主	主要調查六孔遊客中心及七股黑面琵鷺賞鳥亭（10-3 月間）等 2 處為調查點	主要調查六孔遊客中心及七股黑面琵鷺賞鳥亭（10-3 月間）等 2 處為調查點

表 3-6：近五年間台江國家公園遊客組成特性之摘要表(續上表)

年度 項目	102 年	101 年
調查方式	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	810 份	2,492 份
性別分佈	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	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	報告內容未陳述	已婚人數居多(58.1%)
平均月收入	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/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	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	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	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

遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第二部分：遊憩活動特性

2016 Statistical survey：台江國家公園

本小節將呈現此次調查受訪者之使用交通運輸工具、景點停留時間、到訪經驗、主要參訪目的、獲得景點資訊管道、行程花費總金額及預計規劃旅遊據點等七項面向來探討，以瞭解此次研究調查樣本之旅程特性與遊憩行為特徵。

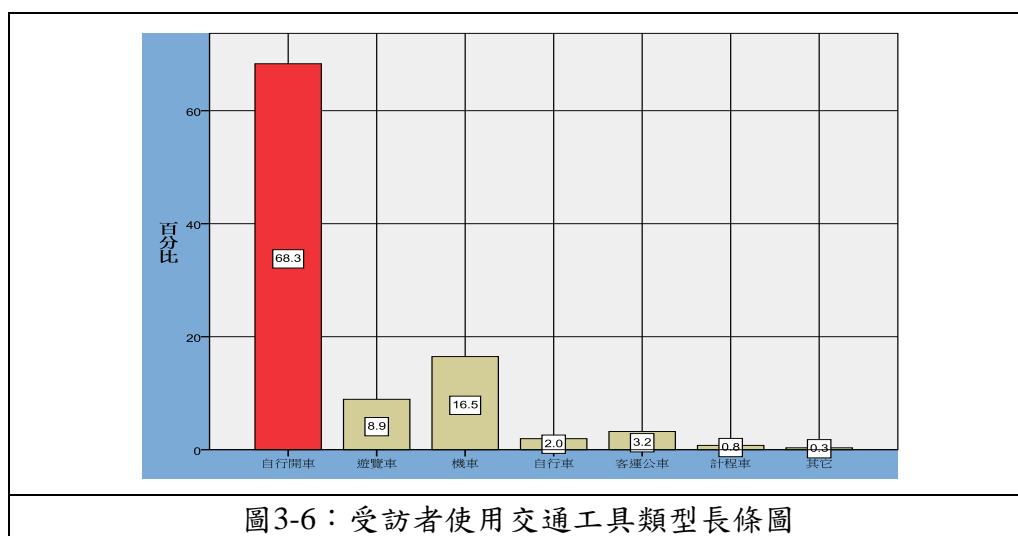
二、遊憩活動特性分析

1. 交通工具

整體來看，近五年遊程特性變化不大，選擇搭乘的交通運輸工具類型主要以「自行開車」佔最多，共 804 人，約佔 68.3%；其次為「機車」共 194 人，佔 16.5%，主要推論因該區涵蓋面積廣大以「便利、機動性、小眾團體 2~5 人」之交通工具選擇為考量因素，其發現遊覽車所佔比例不高，則因訪員抽樣時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 38 位，約佔 3.2%，發現旅遊據點所在地理位置多偏遠處或道路路標指示不清、停車空間有限，建議未來多串聯半日/一日觀光旅遊景點、鼓勵大眾搭乘網內大眾運輸工具、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為主，進一步探究原因為「自由行」型態，「便利及機動性佳」為選擇因素。統計數據詳表 3-7、圖 3-6 所示：

表3-7：受訪者交通工具統計摘要表

交通工具	次數	有效百分比 (%)
自行開車	804	68.3
遊覽車	105	8.9
機車	194	16.5
自行車	23	2.0
客運公車	38	3.2
計程車	9	0.8
其它(高鐵)	4	0.3
總和	1,177	100.0

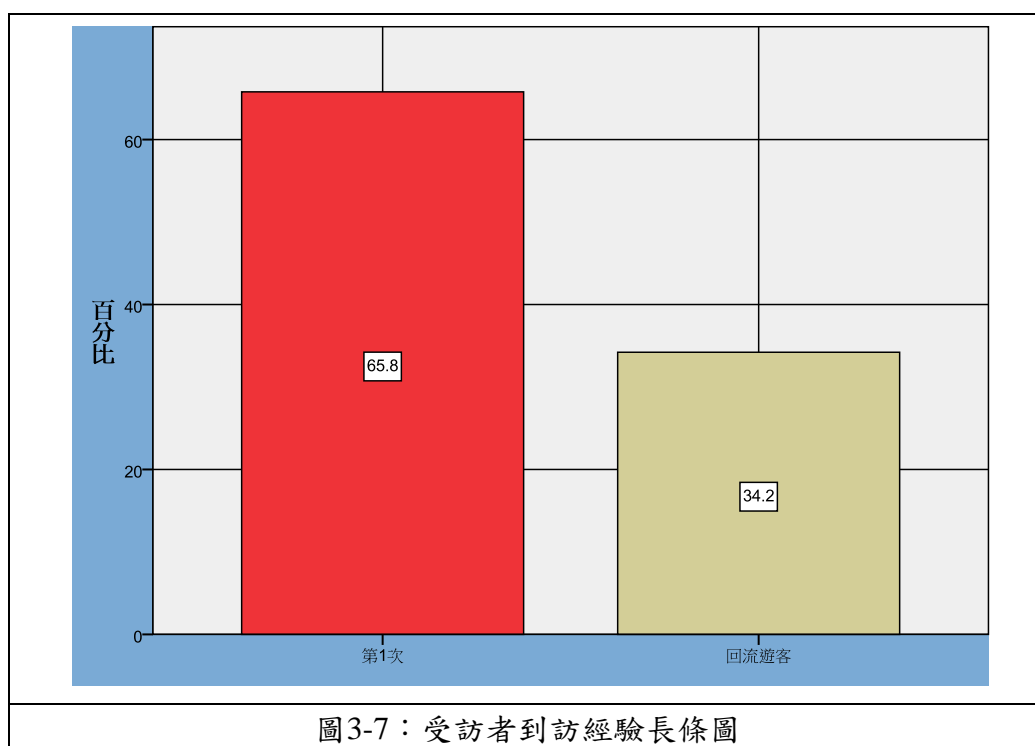


2. 到訪經驗

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 773 位（約佔 65.1%）居多，其次「回流遊客（多次造訪者）」有 402 位（約佔 33.9%），初訪與再訪者比例概約數值為 1.92:1。本次數據調查結果顯示，遊客「初次到訪」比例最多，建議未來加強主管機關形象與主題資源意象。統計數據詳表 3-8、圖 3-7 所示：

表3-8：受訪者到訪經驗統計摘要表

到訪經驗	次數	有效百分比 (%)
第一次（初訪者）	773	65.1
回流遊客（再訪者）	402	33.9
總和	1,175	99.0

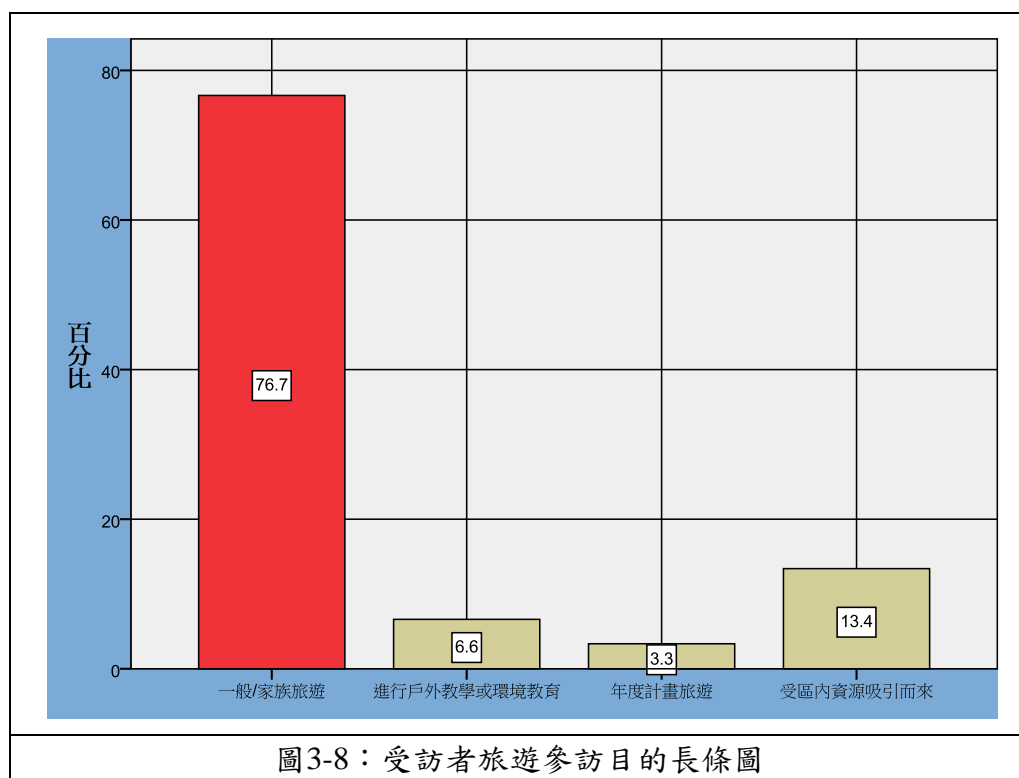


3. 參訪目的

在 1,165 位受訪者當中，受訪者會選擇到該遊憩景點之主要目的以「一般/家族旅遊」如以與家人好友戶外踏青及凝聚家庭情誼為主，計有 893 位，所佔比例約 75.7% 居多，其受區內資源吸引而來計有 156 位 (13.4%) 為主，而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，或無法抽樣到平日學校戶外教學團體。統計數據詳表 3-9、圖 3-8 所示：

表3-9：受訪者參訪目的統計摘要表

參訪目的	次數	有效百分比 (%)
一般/家族旅遊	893	76.7
進行戶外教學或環境教育	77	6.6
年度計畫旅遊	39	3.3
受區內資源吸引而來	156	13.4
總和	1,165	100.0



4. 資訊來源

於 1,484 位調查人次中，民眾獲得資訊管道來源主要前 3 項依序為 (1)「網際網路」計有 418 位 (約佔 28.2%)；(2) 其次「親友推薦/告知」計有 353 位 (約佔 23.8%)；(3)「報章旅遊雜誌」計有 215 位 (約佔 14.5%)，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，建議資訊管道應加強 Facebook 網站社群旅遊經驗分享、美編官方主題旅遊及活動訊息網站、棲息地採直播即時資訊及定期電子報發送，誘發旅遊動機，並結合地方美食券及旅行社建議 (套裝) 半日、一日遊主題式路線建議、住宿等各項優惠資訊/線上列印之策略推廣，建立良好口碑以推薦親友知悉。另外加強現階段旅遊服務中心功能及角色，由於行政暨遊客服務中心設施尚未整備，且未來應加強多媒體影片撥放推廣及館內導館人員解說服務。統計數據詳表 3-10 所示：

表3-10：受訪者獲得資訊來源統計摘要表

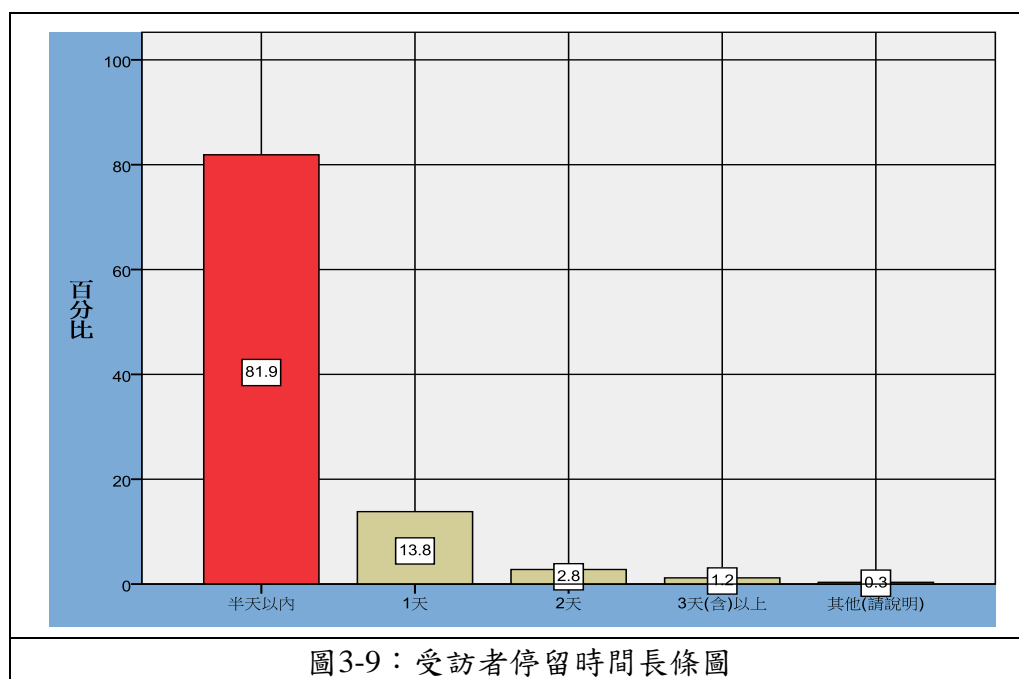
獲得資訊來源	次數	有效百分比 (%)
報章旅遊雜誌	215 (3)	14.5
文宣 DM 摺頁	68	4.6
廣播電視報導	54	3.6
旅行社安排	53	3.6
親友推薦	353 (2)	23.8
網際網路	418 (1)	28.2
路過才知道	140	9.4
其它 (隨行同伴、市府網站、教課書教材或定期出遊、觀光赤嘴園體驗活動)	183	12.3
總和	1,484	100.0

5. 停留時間

針對遊客駐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 972 位（約佔 81.9%），其次為「一天」者，計有 164 位（約佔 13.8%），推論半天旅遊者主要以遊七股潟湖及四草紅樹林綠色隧道之生態觀光、六孔碼頭及旅服中心，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、產業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 14 位（約佔 1.2%）。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。統計數據詳表 3-11、圖 3-9 所示：

表3-11：受訪者停留時間統計摘要表

停留時間	次數	有效百分比 (%)
半天以內(2~4小時)	972	81.9
1天	164	13.8
2天	33	2.8
3天(含)以上	14	1.2
其它(2小時內)	4	0.3
總和	1,187	100.0



6. 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 498 位（約佔 42.0%）為最多，其次為「未花費/0 元」（佔 25.5%）。

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 350 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 884 位有效總樣本數，得知每人當日平均花費約為「411 元」左右（四捨五入取至整數位）。

表3-12：受訪者花費金額統計摘要表

花費金額	次數	有效百分比 (%)
未花費/0 元	302	25.5
1~300 元以下	498	42.0
301~600 元	224	18.9
601~900 元	55	4.6
901~1,200 元	53	4.5
1,201~1,500 元	21	1.8
1,501~2,000 元	15	1.3
2,000 元以上	18	1.5
總和	1,186	100.0

7. 預計到訪景點

從據點間到訪比例及分佈情形，在 1,160 位受訪者當中，受訪者預計前往的安南地區以「四草大眾廟」及「四草綠色隧道」所佔比例較高，分別為 438、473 人，兩者合計佔全體 26.0%，推測主要應是遊客搭乘觀光娛樂漁筏的據點，行程以 2-4 小時、半日遊行程，其次為七股地區「七股黑面琵鷺賞鳥亭」(10.3%) 以及「六孔遊客中心」(7.8%)，推測與鳥季期間吸引人潮前往與問卷調查據點有其關聯，詳見表 3-13 所示。

表3-13：受訪者預計參訪景點統計摘要表

景點	次數	有效百分比 (%)	景點	次數	有效百分比 (%)	景點	次數	有效百分比 (%)
安南地區			七股地區			其它地區		
四草大眾廟 (荷蘭塚、砲臺、鯨豚館)	438	12.5%	六孔遊客中心	275	7.8%	馬沙溝海遊憩區	70	2.0%
四草綠色隧道	473	13.5%	六孔碼頭	204	5.8%	將軍漁港	66	1.9%
四草湖遊程	177	5.0%	南灣碼頭	67	1.9%	其它景點 (如奇美博物館、安平老街、北門：水晶教堂、南鯤鯓、安平古堡、溪南村、億載金城、黃金海岸、瓜瓜園、雙春遊憩區)	25	0.7%
鹽田生態文化村 (四草野生動物保護區)	117	3.3%	海寮紅樹林/賞鳥亭	96	2.7%			
鹿耳門天后宮	131	3.7%	七股潟湖 (含娛樂漁筏遊程)	152	4.3%			
鹿耳門聖母廟	74	2.1%	龍山碼頭 (龍山宮)	48	1.4%			
鹿耳門溪口 (府城天險、鎮門宮)	63	1.8%	海寮碼頭	33	0.9%			
城西焚化爐 (水多多樂園)	14	0.4%	觀海樓	30	0.9%			
其它景點 (如四草大橋、行政暨遊客服務中心)	27	0.8%	七股黑面琵鷺賞鳥亭	361	10.3%			
			國聖燈塔	42	1.2%			
			黑面琵鷺生態展示館	229	6.5%			
			七股鹽山	196	5.6%			
			台灣鹽博物館	83	2.4%			
			其它景點 (如頂頭額沙洲、十一份文昌殿)	15	0.4%			

表 3-14：近五年間遊程特性之統計摘要表

	105 年	104 年	103 年	102 年	101 年
有效問卷數	1,187 份	1,242 份	1,950 份	810 份	2,492 份
到訪經驗	第 1 次(65.1%) 為主	第 1 次(49.5%) 為主、	第 1 次(71.2%) 為主	報告內容未陳述	第 1 次(32.7%) 為主
近期來園時間	問卷無調查	問卷無調查	問卷無調查	報告未陳述	6 個月至 1 年內 (37.7%) 1 年以前 (27.3%)
曾去過據點	四草綠色隧道 四草大眾廟 七股黑面琵鷺賞 鳥亭 六孔遊客中心	問卷無調查	問卷無調查	問卷無調查	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/家 族旅遊 (75.7%)：其中 受區內資源吸引 而來(13.4%)， 進行戶外教學或 環境教育(3.3%) 較少	主要以一般休閒 旅遊(88.1%)： 其中接近大自然 (46.9%)、休閒 渡假(25.3%)， 進行戶外教學或 環境教育(9.9%) 較少	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 (68.3%)	自行開車 (71.8%) 為主	自行開車 (64.6%) 為主	自行開車居多 (73.1%)	自用小客車 (60.8%) 為主 遊覽車(21.2%) 居次
旅遊天數	半天以內(2~4 小時)(81.9%)	半天以內 (77.0%) 為主	半天以內 (83.0%) 為主	報告未陳述	1 天(76.1%) 為 主
同遊人數 (不含自己)	問卷無調查	2~5 人(57.4%) 為主 1 人(15.0%) 居 次	2~5 人(57.8%) 為主 1 人(17.0%) 居 次	問卷無調查	1-20 人(85.8%) 為主 21-40 人(7.1%) 居次
同伴關係	問卷無調查	家人親戚 (56.1%) 為主 朋友(27.0%) 居次	家人親戚 (45.0%) 為主 朋友(34.7%) 居次	問卷無調查	朋友(37.3%) 為 主 家人親戚 (23.4%) 居次

資訊管道	網際網路 (28.2%) 為主 親友推薦/ (23.8%) 居次	網際網路 (27.5%) 為主 親友推薦 (24.3%) 居次	親友推薦 (31.3%) 為主 網際網路 (25.6%) 居次	報告未陳述	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 (42.0%)， 每人平均花費 為 411 元	以 1~300 元以下 為主 (44.3%)， 每人平均花費 為 367 元	以 1~300 元以下 為主 (52.1%)， 每人平均花費 為 335 元	問卷無調查	問卷無調項

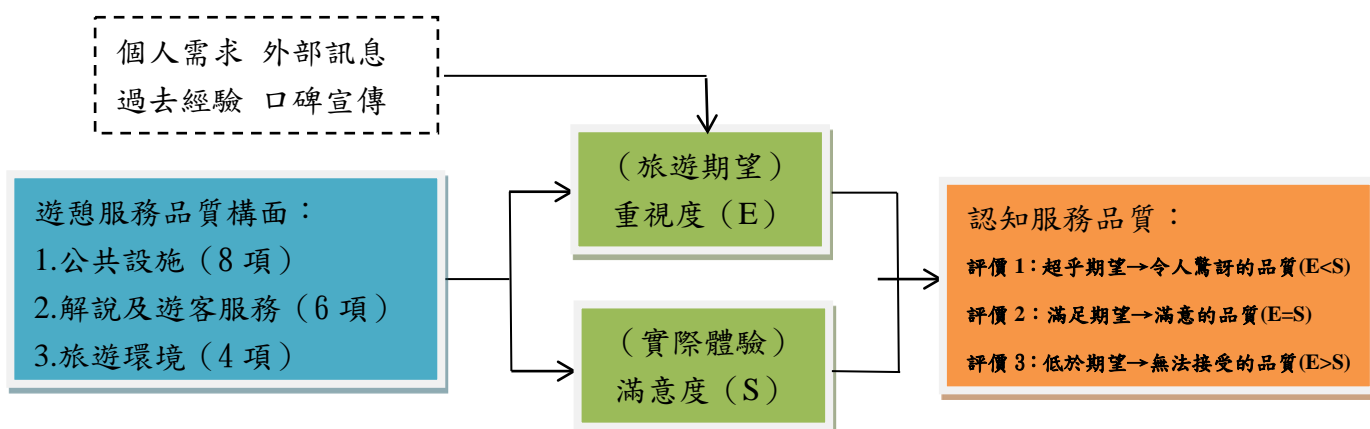
資料來源：本計畫整理。

遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第三部分：遊憩服務品質評價

2016 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服務品質評價及分項遊憩服務期望與滿意程度相較結果進行細部分析，以瞭解調查樣本對台江國家公園公共設施、解說服務、旅遊環境等三大面向的事前期望與事後滿意程度之評價，以提供單位未來改善之處。



三、遊憩服務品質評價

1. 公共設施部分

(1) 設施標示

首先，從遊客對公共設施部分來看，在 1,143 位受訪者當中，對於遊憩區景點警語、告知等「設施標示」表示「重視」的佔七成七左右(76.9%，包括重視的佔 44.4%，非常重視的佔 32.5%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 21.9%，而「(非常)不重視」的計佔整體 1.3%；而從滿意度層面來看，七成三左右(73.1%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區設施標示，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者顯示對「設施標示服務上仍有需改善之處、尚未滿足遊客旅遊的需求(重視程度 > 滿意程度，負差距 3.8%)」。(詳見表 3-15 和圖 3-10)

表3-15：受訪者對「設施標示」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	3	0.3	非常不滿意	8	0.7
不重視	12	1.0	不滿意	33	3.0
尚可/無意見	250	21.9	尚可/無意見	258	23.2
重視	507	44.4	滿意	480	43.2
非常重視	371	32.5	非常滿意	332	29.9
總和	1,143	100.0	總和	1,111	100.0

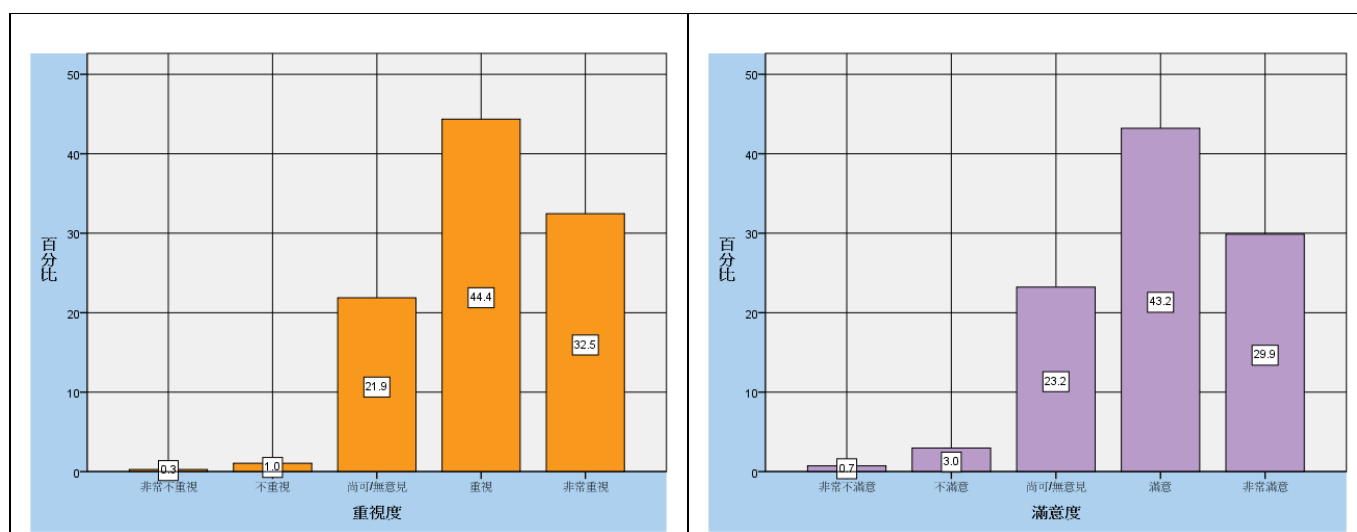


圖 3-10：受訪者對「設施標示」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(2) 遊憩路徑指標

在 1,143 位受訪者當中，對於遊憩區「遊憩路徑指標」表示「重視」的佔七成六左右(75.9%，包括重視的佔 42.0%，非常重視的佔 33.9%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 22.1%，而「(非常)不重視」的佔 1.9%；而從滿意度層面來看，七成二左右(71.5%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區遊憩路徑指標，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「遊憩路徑指標服務仍有需改善之處(重視程度 > 於滿意程度，負差距 4.4%)」。(詳見表 3-16 和圖 3-11)

表 3-16：受訪者對「遊憩路徑指標」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	4	0.3	非常不滿意	9	0.8
不重視	18	1.6	不滿意	43	3.9
尚可/無意見	253	22.1	尚可/無意見	263	23.8
重視	480	42.0	滿意	444	40.2
非常重視	388	33.9	非常滿意	346	31.3
總和	1,143	100.0	總和	1,105	100.0

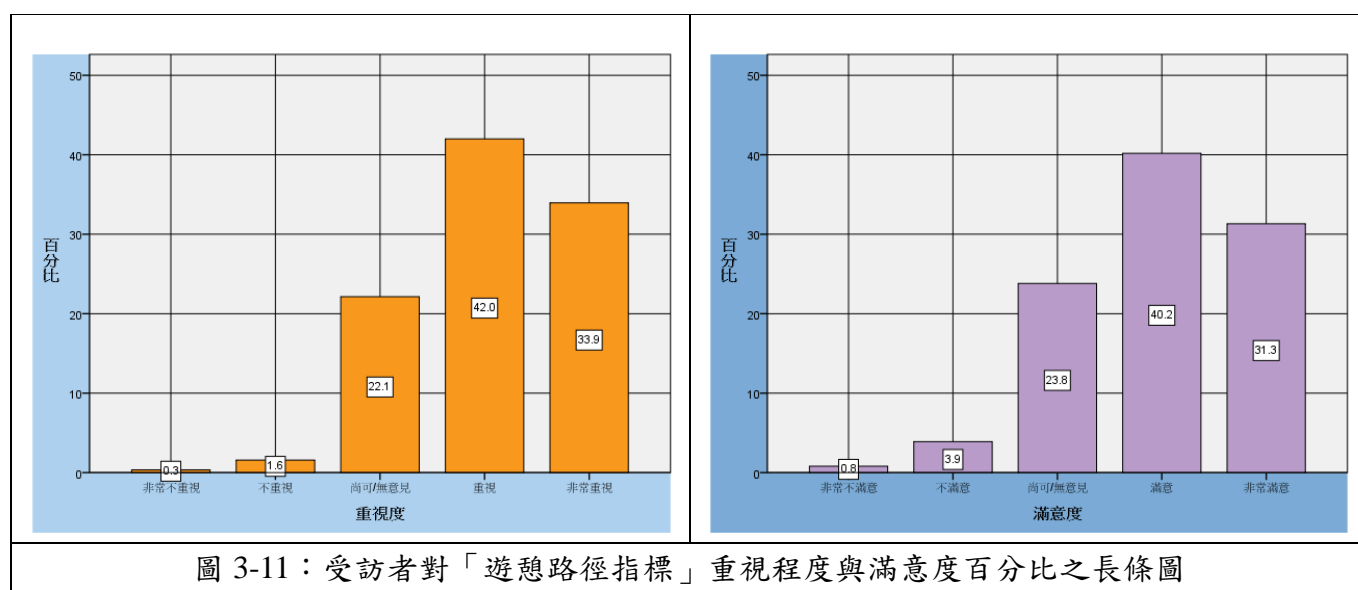


圖 3-11：受訪者對「遊憩路徑指標」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(3) 無障礙設施

在 1,134 位受訪者當中，對於遊憩區「無障礙設施」表示「重視」的佔六成八左右(68.3%，包括重視的佔 39.4%，非常重視的佔 28.9%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 27.9%，而「(非常)不重視」的佔 3.8%；而從滿意度層面來看，七成二左右(72.1%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區無障礙設施，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「無障礙設施所提供服務有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 3.8%)」。(詳見表 3-17 和圖 3-12)

表 3-17：受訪者對「無障礙設施」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	20	1.8	非常不滿意	9	0.8
不重視	23	2.0	不滿意	34	3.1
尚可/無意見	316	27.9	尚可/無意見	263	24.0
重視	447	39.4	滿意	442	40.3
非常重視	328	28.9	非常滿意	349	31.8
總和	1,134	100.0	總和	1,097	100.0

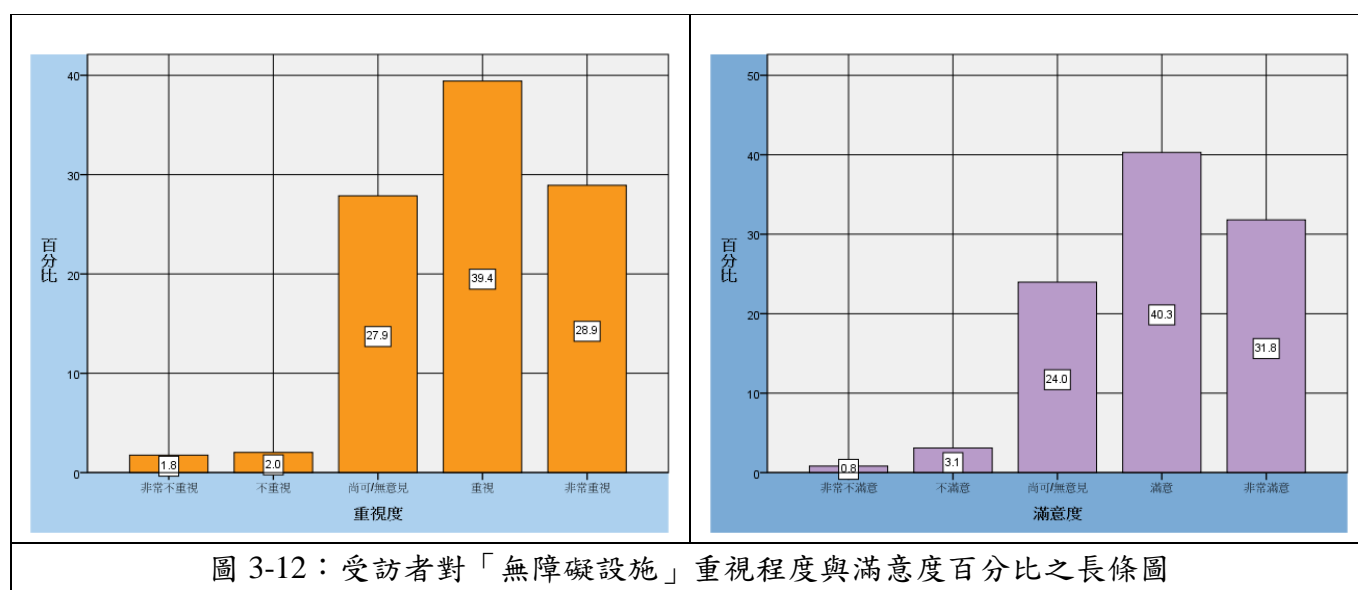


圖 3-12：受訪者對「無障礙設施」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(4) 停車場設施

在 1,138 位受訪者當中，對於遊憩區「停車場設施」表示「重視」的佔七成八左右(77.9%，包括重視的佔 38.8%，非常重視的佔 39.1%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 19.4%，而「(非常)不重視」的佔 2.7%；而從滿意度層面來看，八成二左右(81.5%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區停車場設施，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對提供「停車場設施服務有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 3.6%)」。(詳見表 3-18 和圖 3-13)

表 3-18：受訪者對「停車場設施」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	9	0.8	非常不滿意	4	0.4
不重視	22	1.9	不滿意	33	3.0
尚可/無意見	221	19.4	尚可/無意見	166	15.1
重視	441	38.8	滿意	429	39.1
非常重視	445	39.1	非常滿意	465	42.4
總和	1,138	100.0	總和	1,097	100.0

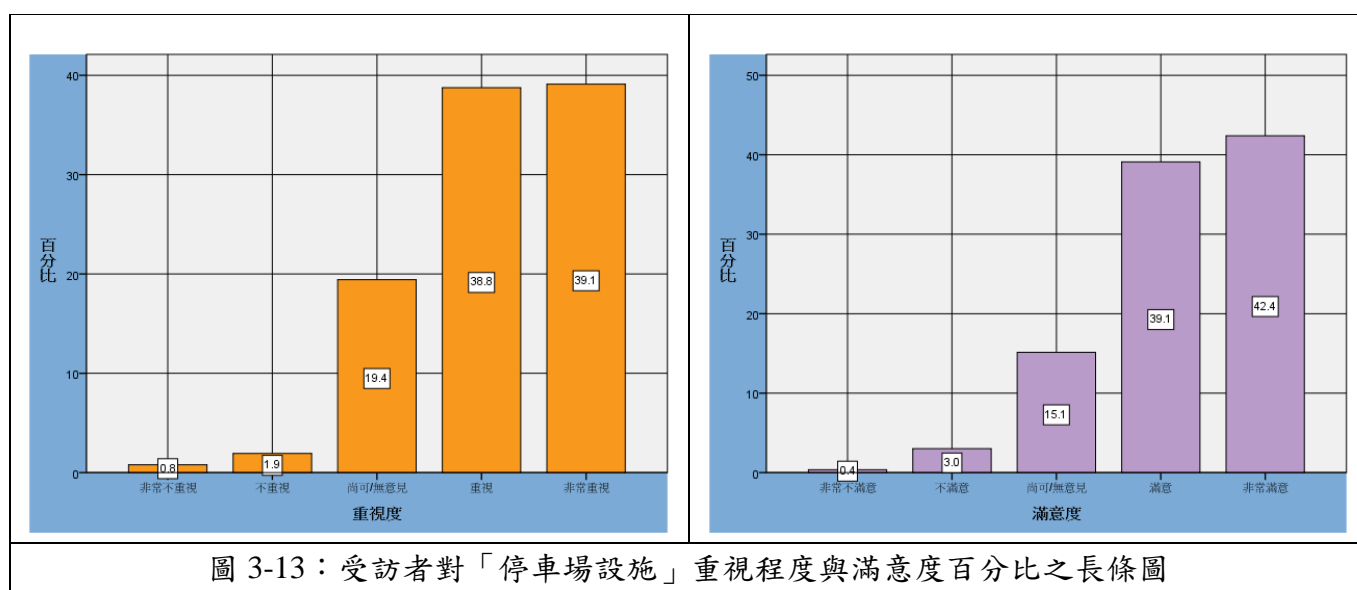


圖 3-13：受訪者對「停車場設施」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(5) 觀景亭/臺

在 1,135 位受訪者當中，對於遊憩區「觀景亭/臺」表示「重視」的佔七成五左右(74.8%，包括重視的佔 42.6%，非常重視的佔 32.2%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 23.0%，而「(非常)不重視」的佔 2.2%；而從滿意度層面來看，七成七左右(76.5%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區觀景亭/臺，其中非常滿意者佔有 38.6%表示肯定及認同，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「觀景亭/臺」服務品質有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 1.7%)。(詳見表 3-19 和圖 3-14)

表3-19：受訪者對「觀景亭/臺」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	7	0.6	非常不滿意	7	0.6
不重視	18	1.6	不滿意	26	2.4
尚可/無意見	261	23.0	尚可/無意見	224	20.5
重視	483	42.6	滿意	415	37.9
非常重視	366	32.2	非常滿意	422	38.6
總和	1,135	100.0	總和	1,094	100.0

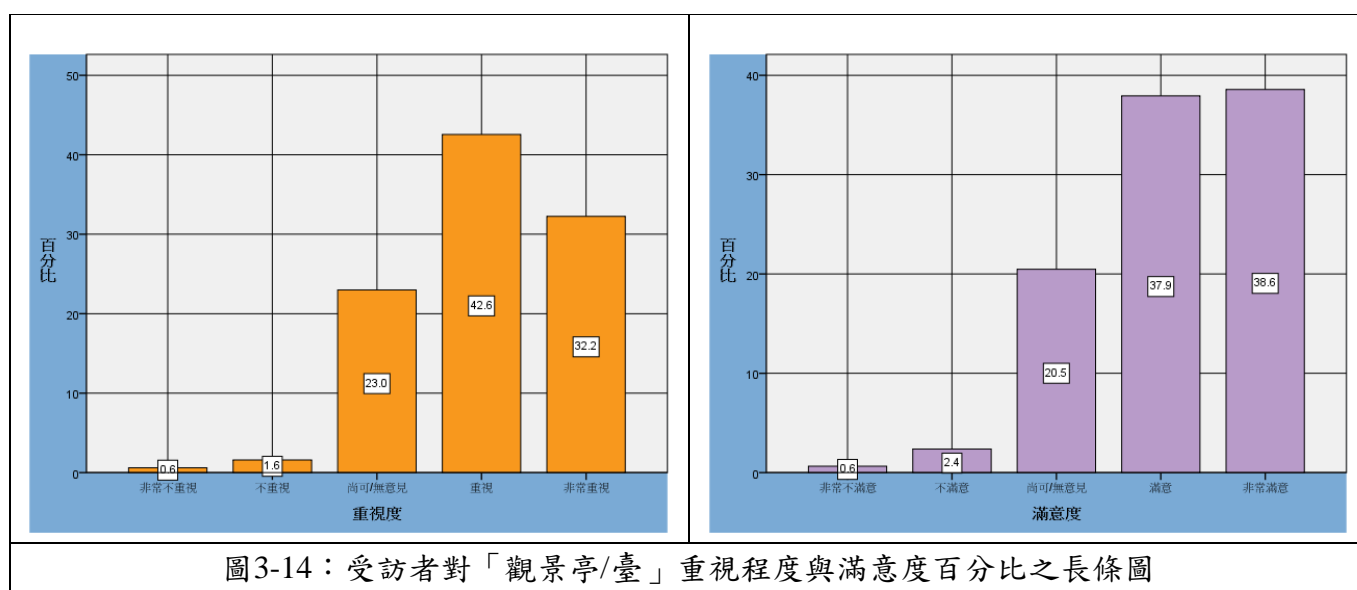


圖3-14：受訪者對「觀景亭/臺」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(6) 休憩座椅

在 1,141 位受訪者當中，對於遊憩區「休憩座椅」表示「重視」的佔七成六左右(76.1%，包括重視的佔 40.5%，非常重視的佔 35.6%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 22.0%，而「(非常)不重視」的佔 2.0%；而從滿意度層面來看，七成八左右(77.7%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區休憩座椅，其中非常滿意者佔 39.9%受訪者非常肯定，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對區內提供「休憩座椅服務有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 1.6%)」。(詳見表 4-26 和圖 3-15)

表3-20：受訪者對「休憩座椅」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	4	0.4	非常不滿意	4	0.4
不重視	18	1.6	不滿意	43	3.9
尚可/無意見	251	22.0	尚可/無意見	198	18.1
重視	462	40.5	滿意	414	37.8
非常重視	406	35.6	非常滿意	437	39.9
總和	1,141	100.0	總和	1,096	100.0

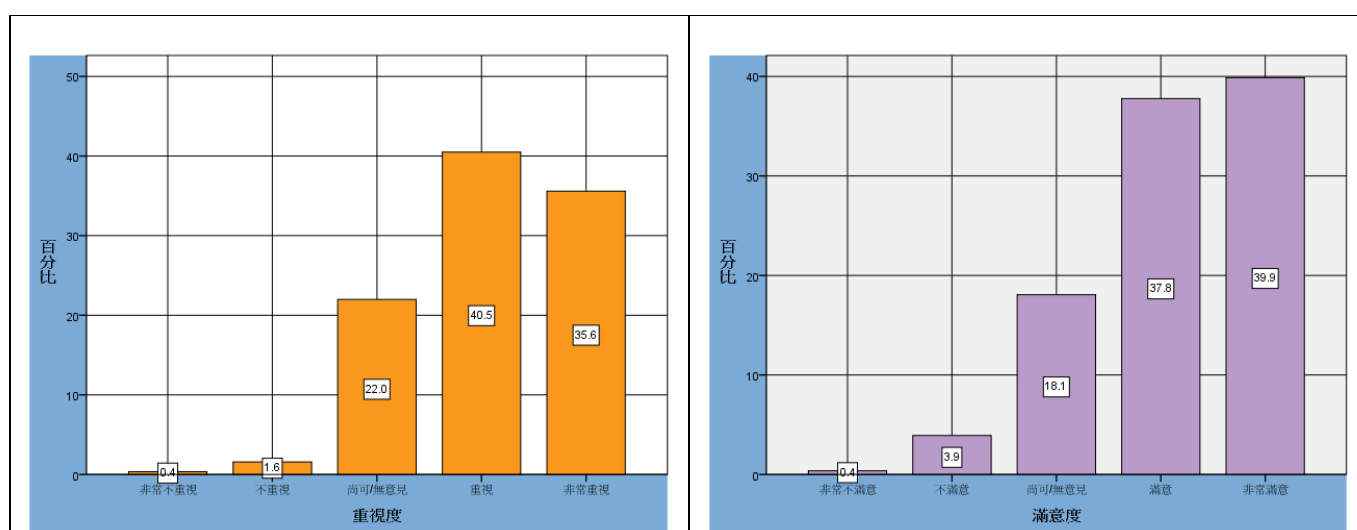


圖3-15：受訪者對「休憩座椅」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(7) 公共廁所

在 1,142 位受訪者當中，對於遊憩區「公共廁所」表示「重視」的佔七成九左右(78.6%，包括重視的佔 39.5%，非常重視的佔 39.1%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 18.9%，而「(非常)不重視」的佔 2.4%；而從滿意度層面來看，八成一左右(80.7%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區公共廁所，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「公共廁所服務品質有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 2.1%)」。(詳見表 3-21 和圖 3-16)

表3-21：受訪者對「公共廁所」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	7	0.6	非常不滿意	11	1.0
不重視	21	1.8	不滿意	28	2.5
尚可/無意見	216	18.9	尚可/無意見	174	15.8
重視	451	39.5	滿意	453	41.2
非常重視	447	39.1	非常滿意	434	39.5
總和	1,142	100.0	總和	1,100	100.0

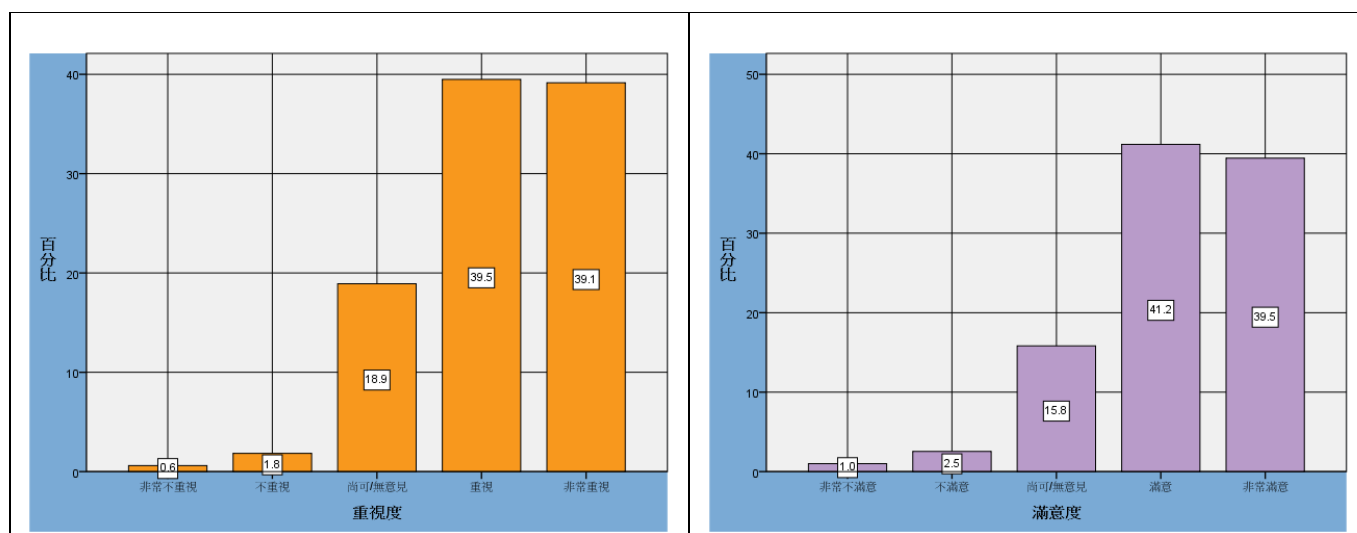


圖 3-16：受訪者對「公共廁所」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(8) 自行車道

在 1,121 位受訪者當中，對於遊憩區「自行車道」表示「重視」的佔六成三左右(62.8%，包括重視的佔 37.6%，非常重視的佔 25.2%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 32.4%，而「(非常)不重視」的佔 4.8%；而從滿意度層面來看，六成九左右(69.1%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區自行車道，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對區內提供「自行車道服務有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 6.3%)」。(詳見表 3-22 和圖 3-17)

表 3-22：受訪者對「自行車道」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	24	2.1	非常不滿意	14	1.3
不重視	30	2.7	不滿意	31	2.9
尚可/無意見	363	32.4	尚可/無意見	287	26.7
重視	422	37.6	滿意	425	39.5
非常重視	282	25.2	非常滿意	318	29.6
總和	1,121	100.0	總和	1,075	100.0

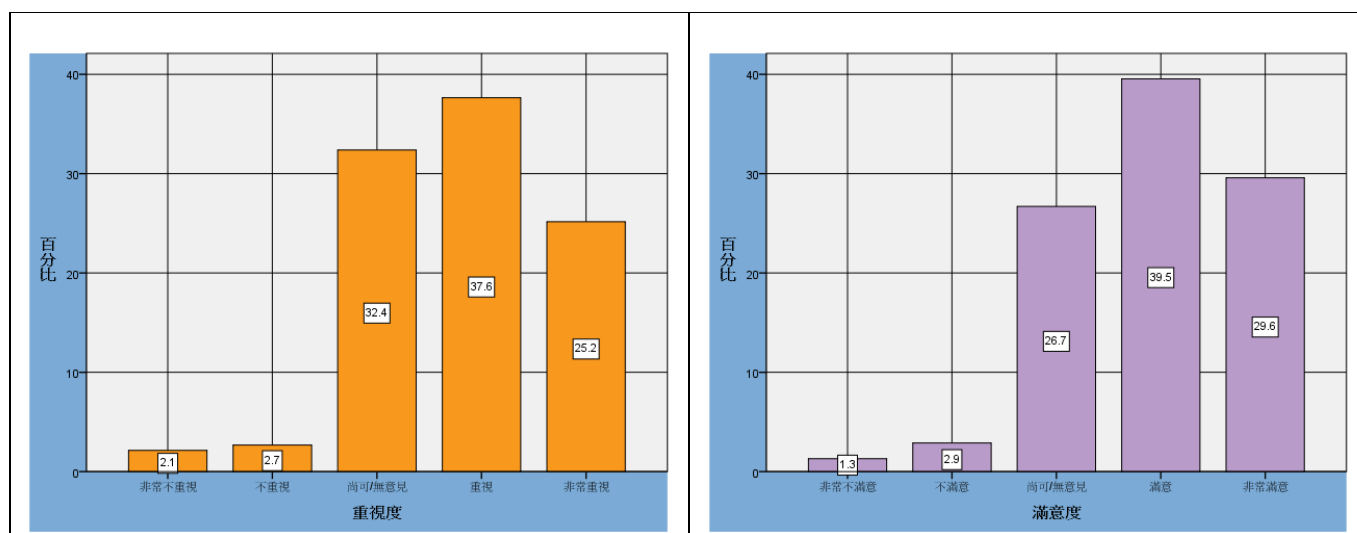


圖 3-17：受訪者對「自行車道」重視程度與滿意度百分比之長條圖

2. 解說設施及遊客服務部分

(9) 戶外解說牌誌

其次，從遊客對解說設施及遊客服務部分來看，在 1,139 位受訪者當中，對於遊憩區「戶外解說牌誌」表示「重視」的佔七成七左右(77.4%，包括重視的佔 45.6%，非常重視的佔 31.8%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 21.7%，而「(非常)不重視」的佔 1.0%；而從滿意度層面來看，七成五左右(75.0%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區戶外解說牌誌，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「戶外解說牌誌服務品質仍有改善之處、尚未滿足遊客旅遊的戶外解說牌誌需求(重視程度 > 滿意程度，負差距 2.4%)」。(詳見表 3-23 和圖 3-18)

表 3-23：受訪者對「戶外解說牌誌」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	2	0.2	非常不滿意	2	0.2
不重視	9	0.8	不滿意	21	1.9
尚可/無意見	247	21.7	尚可/無意見	252	22.9
重視	519	45.6	滿意	432	39.3
非常重視	362	31.8	非常滿意	393	35.7
總和	1,139	100.0	總和	1,100	100.0

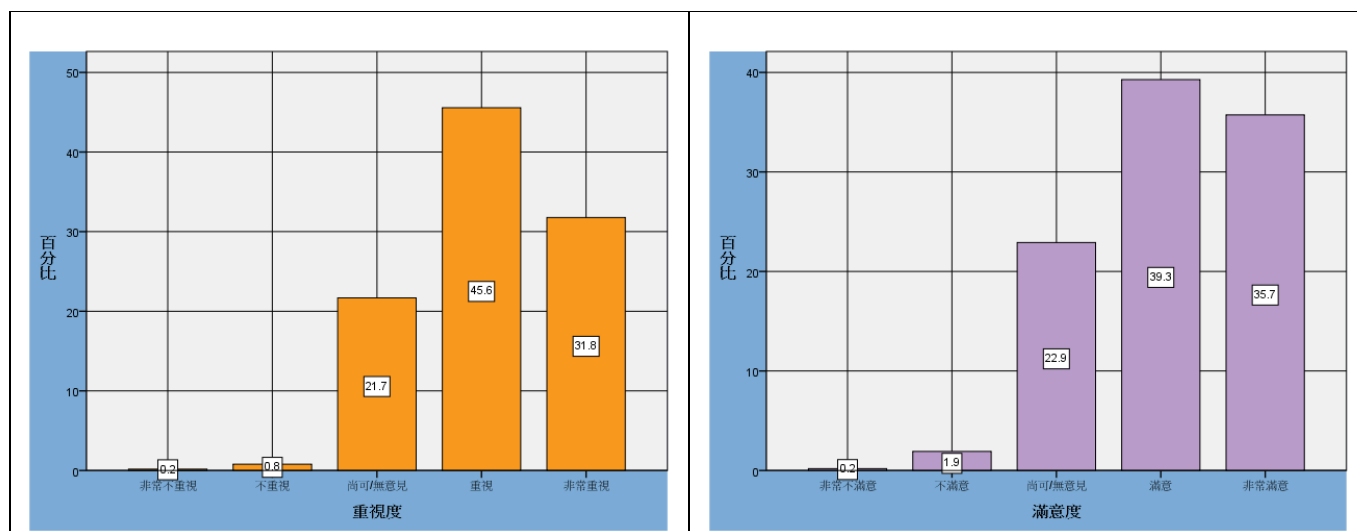


圖 3-18：受訪者對「戶外解說牌誌」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(10) 解說摺頁/出版品

在 1,127 位受訪者當中，對於遊憩區「解說摺頁/出版品」表示「重視」的佔七成三左右(73.2%，包括重視的佔 43.2%，非常重視的佔 30.0%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 24.0%，而「(非常)不重視」的佔 3.8%；而從滿意度層面來看，七成二左右(72.3%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區解說摺頁/出版品，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「解說摺頁/出版品仍有改善之處、尚未滿足遊客旅遊的解說摺頁/出版品(重視程度 > 滿意程度，負差距 0.9%)」。(詳見表 3-24 和圖 3-19)

表 3-24：受訪者對「解說摺頁/出版品」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	8	0.7	非常不滿意	5	0.5
不重視	24	2.1	不滿意	35	3.2
尚可/無意見	270	24.0	尚可/無意見	262	24.0
重視	487	43.2	滿意	404	37.1
非常重視	338	30.0	非常滿意	384	35.2
總和	1,127	100.0	總和	1,090	100.0

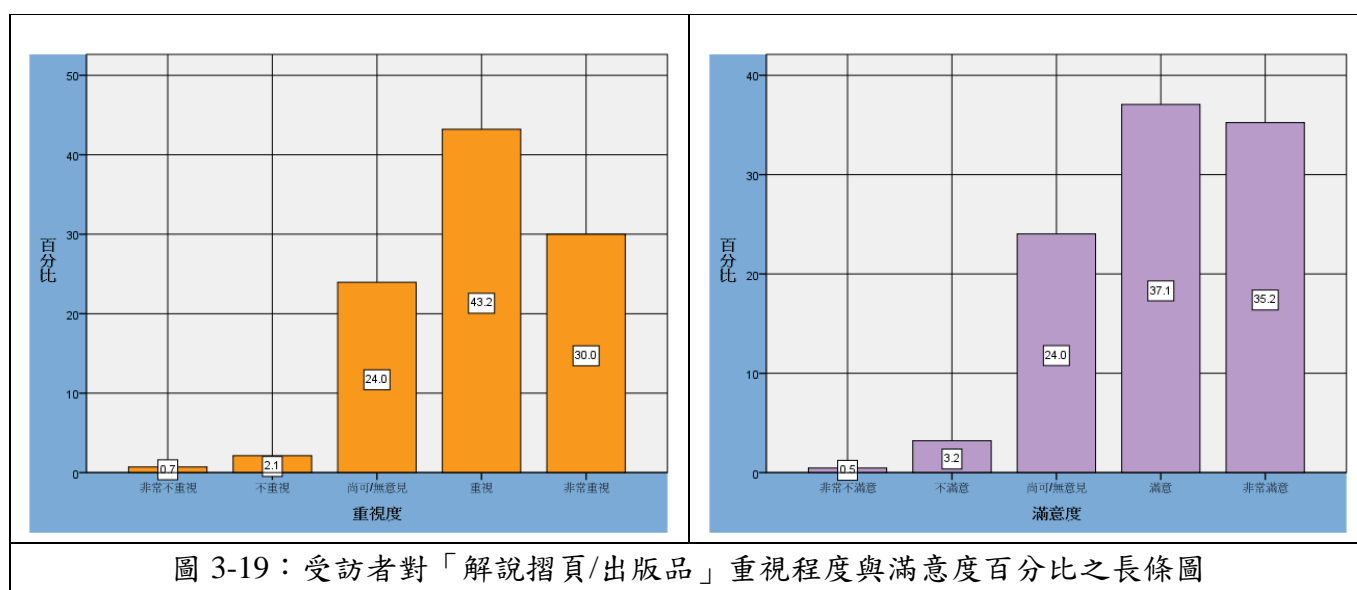


圖 3-19：受訪者對「解說摺頁/出版品」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(11) 視聽多媒體服務

在 1,130 位受訪者當中，對於遊憩區「視聽多媒體服務」表示「重視」的佔七成三左右(72.7%，包括重視的佔 44.6%，非常重視的佔 28.1%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 23.8%，而「(非常)不重視」的佔 3.5%；而從滿意度層面來看，六成八左右（68.2%）的受訪者表示滿意（以上）遊憩區視聽多媒體服務，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「視聽多媒體服務品質仍有改善之處、尚未滿足遊客旅遊的視聽多媒體需求（重視程度 > 滿意程度，負差距 4.5%）」。(詳見表 3-25 和圖 3-20)

表 3-25：受訪者對「視聽多媒體服務」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	9	0.8	非常不滿意	9	0.8
不重視	31	2.7	不滿意	43	3.9
尚可/無意見	269	23.8	尚可/無意見	295	27.0
重視	504	44.6	滿意	365	33.4
非常重視	317	28.1	非常滿意	380	34.8
總和	1,130	100.0	總和	1,092	100.0

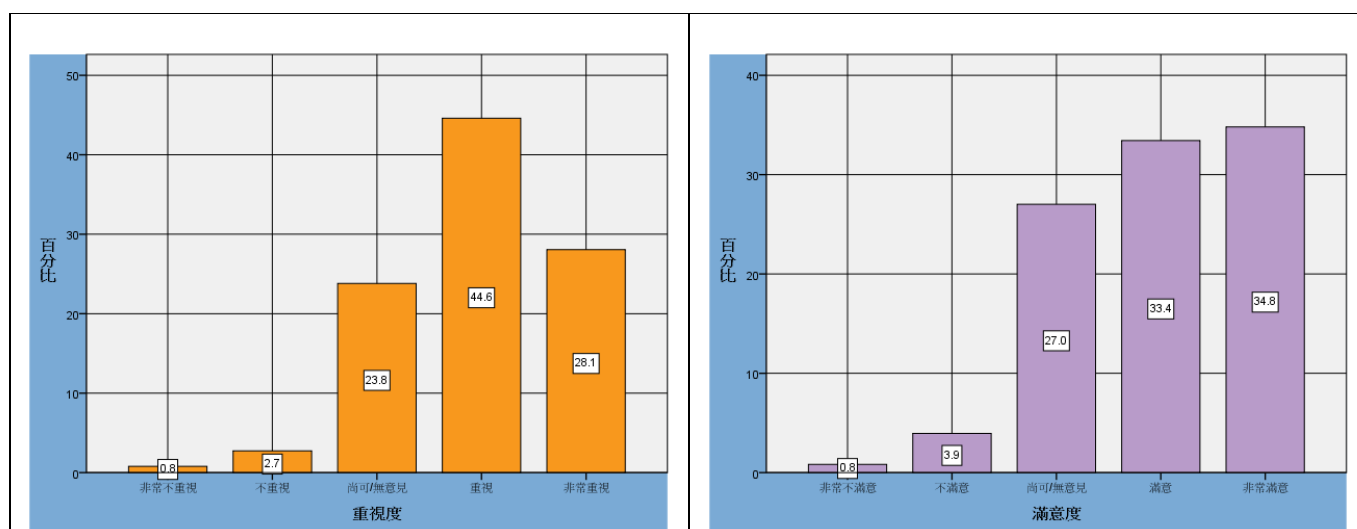


圖 3-20：受訪者對「視聽多媒體服務」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(12) 解說陳列展示

在 1,132 位受訪者當中，對於遊憩區「解說陳列展示」表示「重視」的佔七成六左右(76.1%，包括重視的佔 46.3%，非常重視的佔 29.8%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 22.5%，而「(非常)不重視」的佔 1.5%；而從滿意度層面來看，七成四左右(73.7%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區解說陳列展示，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「解說陳列展示服務品質仍有改善之處、尚未滿足解說陳列展示需求(重視程度 > 滿意程度，負差距 2.4%)」。(詳見表 3-26 和圖 3-21)

表 3-26：受訪者對「解說陳列展示」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	4	0.4	非常不滿意	4	0.4
不重視	12	1.1	不滿意	33	3.0
尚可/無意見	255	22.5	尚可/無意見	250	22.9
重視	524	46.3	滿意	403	36.9
非常重視	337	29.8	非常滿意	401	36.8
總和	1,132	100.0	總和	1,091	100.0

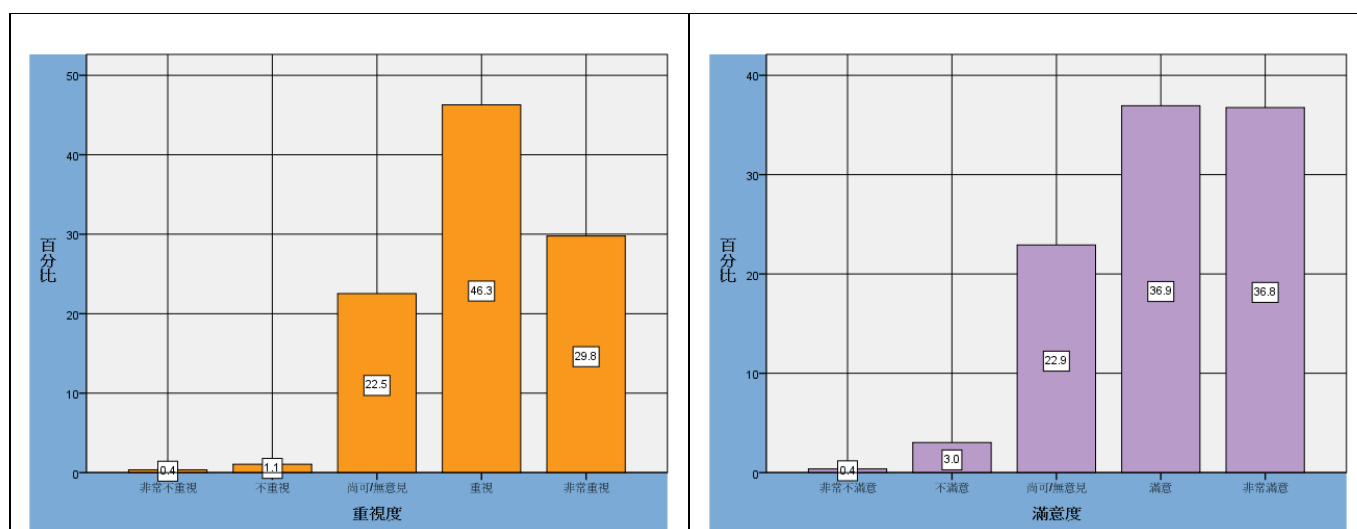


圖 3-21：受訪者對「解說陳列展示」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(13) 服務人員態度親切

在 1,143 位受訪者當中，對於遊憩區「服務人員態度親切」表示「重視」的佔八成四左右(83.7%，包括重視的佔 42.7%，非常重視的佔 41.0%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 15.2%，而「(非常)不重視」的佔 1.0%；而從滿意度層面來看，八成三左右(83.3%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區服務人員態度親切，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「服務人員態度親切度仍有強化的空間(重視程度 > 滿意程度，負差距 0.4%)」。(詳見表 3-27 和圖 3-22)

表 3-27：受訪者對「服務人員態度親切」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	5	0.4	非常不滿意	5	0.5
不重視	7	0.6	不滿意	22	2.0
尚可/無意見	174	15.2	尚可/無意見	158	14.3
重視	488	42.7	滿意	376	34.0
非常重視	469	41.0	非常滿意	546	49.3
總和	1,143	100.0	總和	1,107	100.0

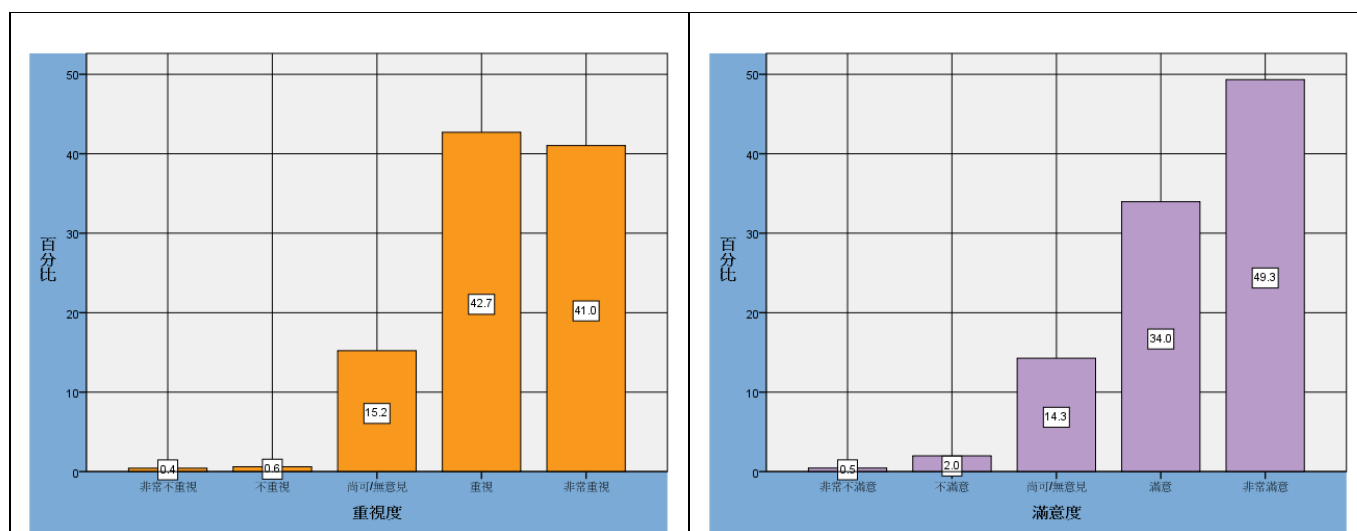


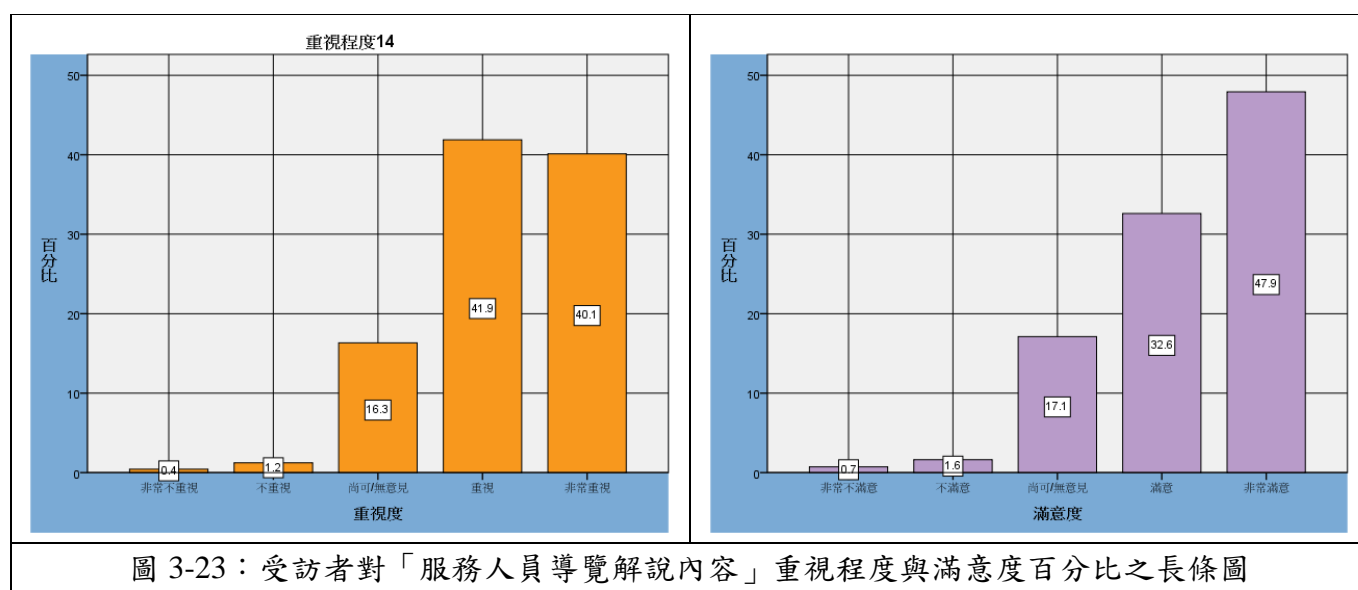
圖 3-22：受訪者對「服務人員態度親切」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(14) 服務人員導覽解說內容

在 1,139 位受訪者當中，對於遊憩區「服務人員導覽解說內容」表示「重視」的佔八成二左右(82.0%，包括重視的佔 41.9%，非常重視的佔 40.1%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 16.3%，而「(非常)不重視」的佔 1.6%；而從滿意度層面來看，八成一左右(80.5%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區服務人員導覽解說內容，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「服務人員導覽解說內容仍有強化的空間(重視程度 > 滿意程度，負差距 1.5%)」。(詳見表 3-28 和圖 3-23)

表 3-28：受訪者對「服務人員導覽解說內容」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	5	0.4	非常不滿意	8	0.7
不重視	14	1.2	不滿意	18	1.6
尚可/無意見	186	16.3	尚可/無意見	189	17.1
重視	477	41.9	滿意	360	32.6
非常重視	457	40.1	非常滿意	529	47.9
總和	1,139	100.0	總和	1,104	100.0



3. 旅遊環境部分

(15) 戶外環境清潔維護

最後，從遊客對旅遊環境部分來看，在 1,142 位受訪者當中，對於遊憩區「戶外環境清潔維護」表示「重視」的佔八成左右 (81.0%，包括重視的佔 38.9%，非常重視的佔 42.1%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 16.7%，而「(非常)不重視」的佔 2.3%；而從滿意度層面來看，八成五左右 (85.3%) 的受訪者表示滿意 (以上) 遊憩區戶外環境清潔維護，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「戶外環境清潔維護服務品質有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知 (重視程度 < 滿意程度，正差距 4.3%)」。(詳見表 3-29 和圖 3-24)

表 3-29：受訪者對「戶外環境清潔維護」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	3	0.3	非常不滿意	3	0.3
不重視	23	2.0	不滿意	11	1.0
尚可/無意見	191	16.7	尚可/無意見	147	13.4
重視	444	38.9	滿意	464	42.3
非常重視	481	42.1	非常滿意	472	43.0
總和	1,142	100.0	總和	1,097	100.0

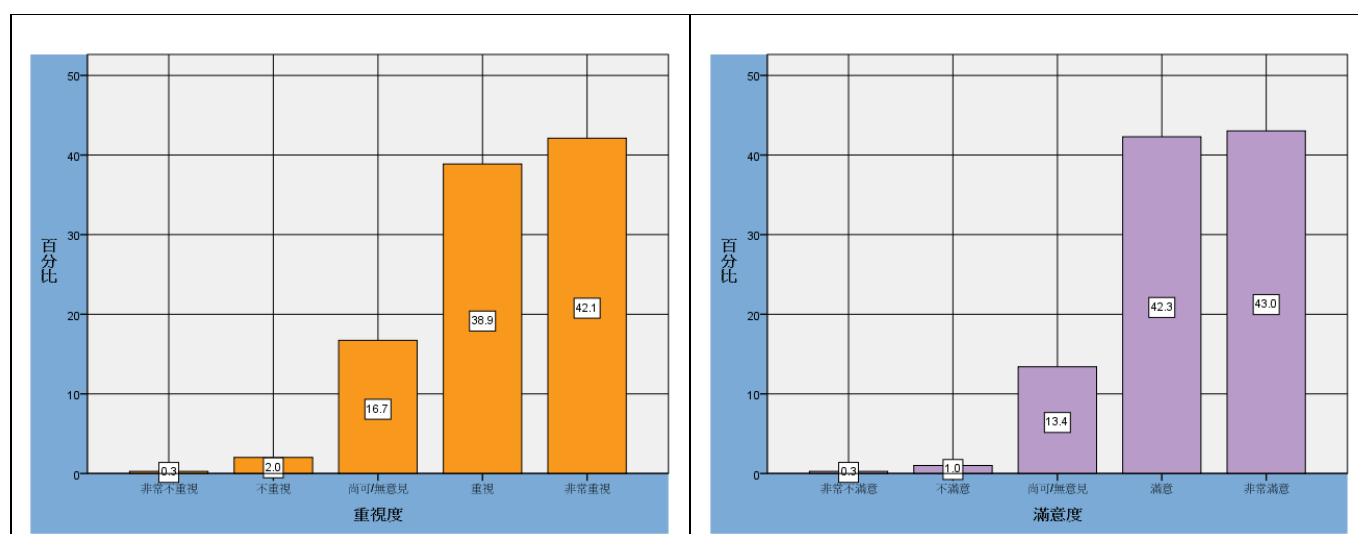


圖 3-24：受訪者對「戶外環境清潔維護」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(16) 公共廁所清潔維護

在 1,139 位受訪者當中，對於遊憩區「公共廁所清潔維護」表示「重視」的佔八成一左右(80.7%，包括重視的佔 37.2%，非常重視的佔 43.5%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 16.1%，而「(非常)不重視」的佔 3.3%；而從滿意度層面來看，八成一左右(81.5%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區公共廁所清潔維護，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「公共廁所清潔維護服務品質有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 0.8%)」。(詳見表 3-30 和圖 3-25)

表 3-30：受訪者對「公共廁所清潔維護」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	9	0.8	非常不滿意	10	0.9
不重視	28	2.5	不滿意	20	1.8
尚可/無意見	183	16.1	尚可/無意見	173	15.7
重視	424	37.2	滿意	428	38.9
非常重視	495	43.5	非常滿意	468	42.6
總和	1,139	100.0	總和	1,099	100.0

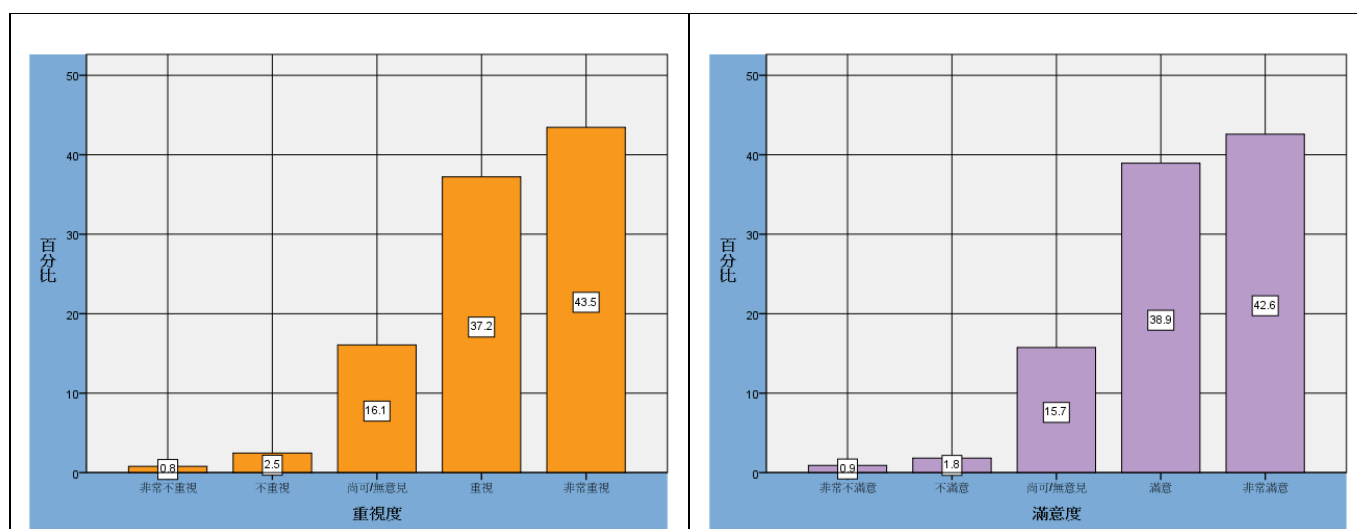


圖 3-25：受訪者對「公共廁所清潔維護」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(17) 室內環境清潔維護

在 1,141 位受訪者當中，對於遊憩區「室內環境清潔維護」表示「重視」的佔八成一左右(81.3%，包括重視的佔 37.9%，非常重視的佔 43.4%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 16.0%，而「(非常)不重視」的佔 2.8%；而從滿意度層面來看，八成三左右(83.3%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區室內環境清潔維護，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「室內環境清潔維護服務品質有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度，正差距 2%)」。(詳見表 3-31 和圖 3-26)

表 3-31：受訪者對「室內環境清潔維護」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	4	0.4	非常不滿意	2	0.2
不重視	27	2.4	不滿意	11	1.0
尚可/無意見	183	16.0	尚可/無意見	171	15.5
重視	432	37.9	滿意	425	38.6
非常重視	495	43.4	非常滿意	492	44.7
總和	1,141	100.0	總和	1,101	100.0

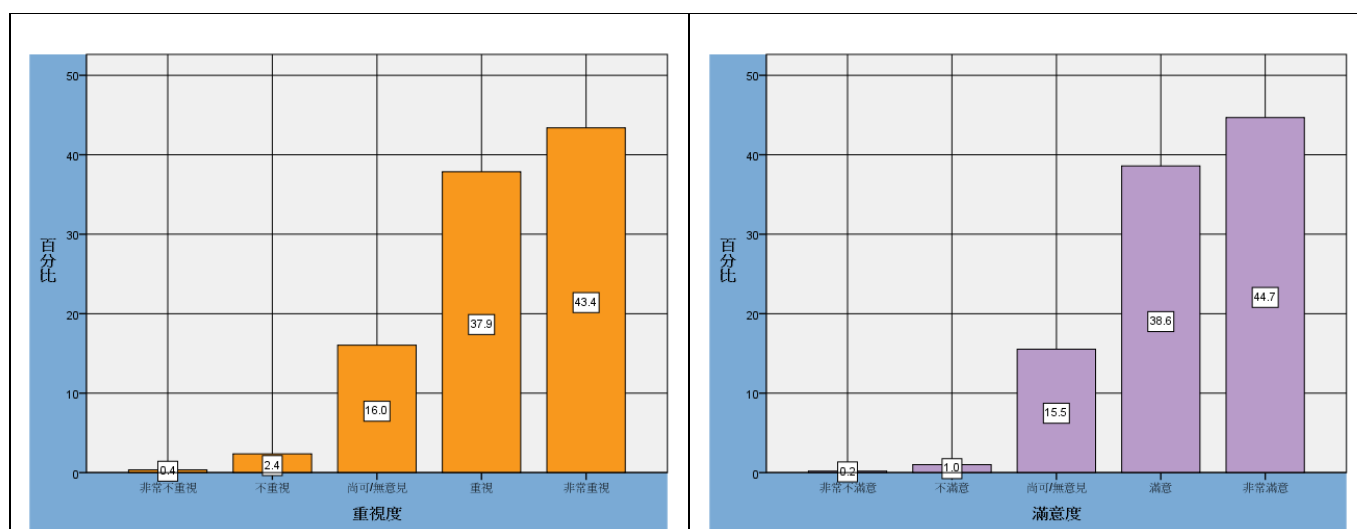


圖 3-26：受訪者對「室內環境清潔維護」重視程度與滿意度百分比之長條圖

(18) 遊憩區內擁擠度

在 1,141 位受訪者當中，對於遊憩區「遊憩區內擁擠度」表示「重視」的佔七成八左右(78.3%，包括重視的佔 37.3%，非常重視的佔 41.0%)，表示「尚可/無意見」的受訪者佔 19.4%，而「(非常)不重視」的佔 2.3%；而從滿意度層面來看，八成一左右(81.3%)的受訪者表示滿意(以上)遊憩區內擁擠度(意指所處旅遊環境氛圍或空間舒適度、生活步調等概念組成)，旅遊期望與實際體驗兩者相較受訪者對「遊憩區內擁擠度有良好觀感、超越遊客旅遊前的認知(重視程度 < 滿意程度, 正差距 3%)」。(詳見表 3-32 和圖 3-27)

表 3-32：受訪者對「遊憩區內擁擠度」旅遊期望與實際體驗統計表

(旅遊期望) 重視程度	次數	有效 百分比 (%)	(實際體驗) 滿意程度	次數	有效 百分比 (%)
非常不重視	6	0.5	非常不滿意	10	0.9
不重視	20	1.8	不滿意	25	2.3
尚可/無意見	221	19.4	尚可/無意見	170	15.5
重視	426	37.3	滿意	426	38.8
非常重視	468	41.0	非常滿意	466	42.5
總和	1,141	100.0	總和	1,097	100.0

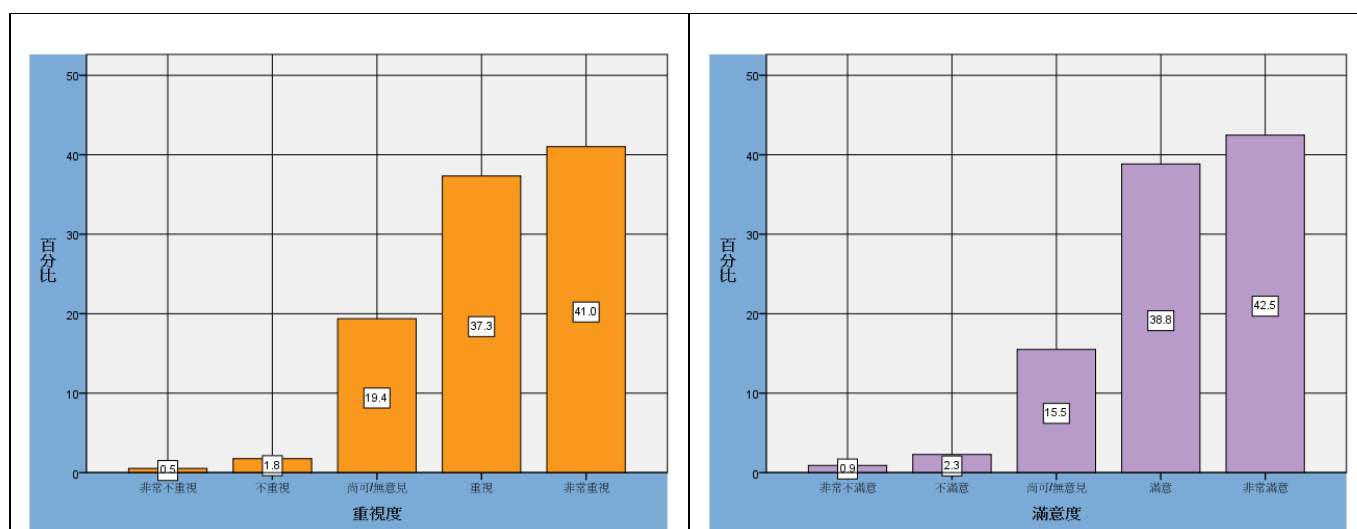


圖 3-27：受訪者對「遊憩區內擁擠度」重視程度與滿意度百分比之長條圖

四、整體遊憩服務品質

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 8 題」、（2）「解說設施及旅客服務 6 題」、（3）「旅遊環境 4 題」等 3 大構面 18 題旅遊前期望（即重視程度）及實際體驗（即滿意程度）之分項題目，俾利後續探討「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。

另統計分析使用信度（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。

統計調查數據顯示，台江國家公園整體服務滿意度平均數值為 4.20 分、滿意認同度達 98.7%、對於調查據點各旅遊服務平均數值為 4.19 分，細部來看七股黑面琵鷺賞鳥亭遊憩服務實際體驗滿意程度（平均數值 4.34）優於遊客服務中心（平均數值 4.09 分），其中對於「公共設施」方面最需要改善，尤其是常年度提供遊客服務中心處所。而遊客再次造訪的意願、主動推薦親友平均數值均為 4.21 分。

表 3-33：受訪者對台江國家公園遊憩服務品質整體評價統計表

項目	據點各項 旅遊服務	台江國家公園 整體服務滿意度	遊客服 務中心	七股 賞鳥亭	再次 造訪意願	主動 推薦親友
有效樣本數	1,155	1,153	694	461	1,439	1,479
滿意認同度 (含普通以上者)	98.6%	98.7%	98.8%	98.3%	97.4%	97%
非常不滿意	0.3	0.3	0.4	0.2	0.6	0.6
不滿意	1.1	1.0	0.9	1.5	2.0	2.3
尚可/普通	13.8	14.2	17.9	7.6	13.6	13.7
滿意	49.0	47.2	51.2	45.8	43.1	41.9
非常滿意	35.8	37.3	29.7	44.9	40.7	41.4
平均數	4.19	4.20	4.09	4.34	4.21	4.21
標準差	0.733	0.735	0.736	0.702	0.795	0.810

表 3-34：遊客服務中心與七股黑面琵鷺賞鳥亭遊憩服務品質比較統計表

	遊客服務中心			七股黑面琵鷺賞鳥亭		
	平均數	標準差	Cronbach's Alpha	平均數	標準差	Cronbach's Alpha
公共設施	3.90	0.664	0.858	4.31	0.609	0.840
解說設施 及遊客服 務	3.95	0.735		4.36	0.717	
旅遊環境	4.08	0.724		4.45	0.621	

以個別遊憩服務品質評價相較下，遊客對區內設施感到最重視及最滿意的項目，本調查僅列出前五項。

表 3-35：遊憩服務品質評價最重視及最滿意項目摘要表

項次	最重視	平均數	最滿意	平均數
1	服務人員態度親切	4.23	服務人員態度親切	4.30
2	室內環境清潔維護	4.22	戶外環境清潔維護	4.27
3	戶外環境清潔維護	4.21	室內環境清潔維護	4.27
4	服務人員導覽解說內容	4.20	服務人員導覽解說內容	4.25
5	公共廁所清潔維護	4.20	停車場設施	4.20

而對於遊憩服務品質分項滿意度項目，評價較低者依序為：

- (1) 自行車道（平均數值為 3.93）。
- (2) 遊憩路徑指標（平均數值為 3.97）。
- (3) 視聽多媒體服務（平均數值為 3.97）。
- (4) 設施標示（平均數值為 3.99）。
- (5) 無障礙設施（平均數值為 3.99）。

五、開放性建議內容

本次針對遊客開放性建議內容，彙整如下表 3-36 所示，可給予管理處未來施政具體建議及改善項目：

表 3-36：問卷開放性建議內容彙整

建議項目	內容說明
1.交通指引/路標問題	<p>六孔管理站： 位置偏僻，路標不明，指標可再多設置（3 位）</p> <p>七股黑面琵鷺賞鳥亭： 路徑指示可以更加完善/設置位置不明顯（4 位）</p> <p>台江國家公園行政暨遊客中心： 園區出入口標示指引不清楚（3 位）</p>
2.停車空間規劃與數量	<p>六孔管理站： 活動期間六孔地區停車不方便（2 位）</p>
3.基礎公共設施 （包含餐飲服務/遮蔽設施/公廁）	<p>四草地區： 1. 太熱無遮蔽物 2. 建議排隊管控是否順暢，避免過於擁擠（2 位） 3. 收費標準以學生收費（主張使用者付費入園）</p> <p>六孔管理站： 1. 劃分吸菸區域 2. 遊客中心廁所燈光不足（昏暗） 3. 餐點供應選擇太少</p> <p>台江國家公園行政暨遊客中心： 期待設施完全建好（2 位）</p>
4.動線及活動設計	<p>四草地區： 1. 動線應設計更流暢 2. 增加更多活動與設施（4 位），增加觀光效應</p> <p>六孔管理站： 1. 可推廣地方活動，邀請學生、遊客參加，促使地方發展</p>

表 3-36：問卷開放性建議內容彙整

建議項目	內容說明
	2. 可與社區結合共同辦理活動 七股黑面琵鷺賞鳥亭： 未能平均分散遊客使用望遠鏡
5. 導覽解說內容與設施 (包含牌面及標示)	七股黑面琵鷺賞鳥亭： 1. 志工服務熱誠 (3 位) 2. 解說內容詳盡、清楚 (2 位) 3. 多放 DM 可得知訊息 4. 可設置語音導覽器更好
6. 風景區行政管理/宣導	台江國家公園行政暨遊客中心： 1. 風景區環境優美、溫馨，但缺乏宣導廣告 (2 位) 2. 無任何展覽的宣傳 3. 設備尚未備齊，期待遊客中心能開放 4. 環境清潔再保持

表 3-37：遊憩服務品質評價之統計摘要表

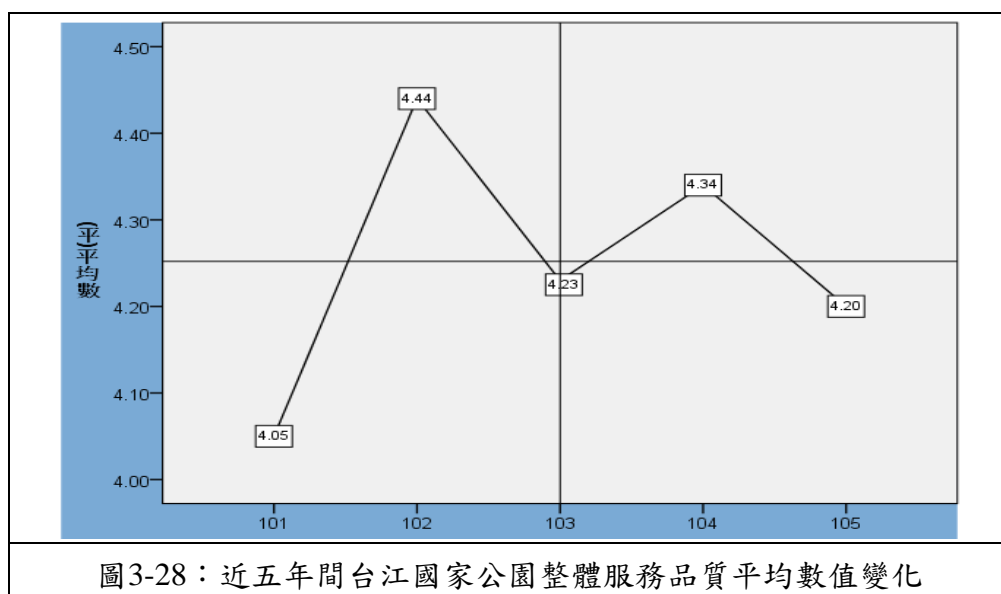
構面	分項內容	(前：旅遊期望) 重視程度			(後：實際體驗) 滿意程度		
		整體 平均值	分項 平均數值	標準差	整體 平均數值	分項 平均數值	標準差
公共設施	01.設施標示	4.04 (0.910)	4.08	0.78	4.07 (0.915)	3.99	0.85
	02.遊憩路徑指標		4.08	0.81		3.97	0.88
	03.無障礙設施		3.92	0.90		3.99	0.87
	04.停車場設施		4.13	0.85		4.20	0.83
	05.觀景亭/臺		4.04	0.82		4.11	0.85
	06.休憩座椅		4.09	0.81		4.13	0.87
	07.公共廁所		4.15	0.83		4.16	0.85
	08.自行車道		3.81	0.92		3.93	0.89
及遊客服務 解說設施	09.戶外解說牌誌	4.09 (0.936)	4.08	0.76	4.12 (0.941)	4.08	0.82
	10.解說摺頁/出版品		4.00	0.83		4.03	0.87
	11.視聽多媒體服務		3.96	0.84		3.97	0.92
	12.解說陳列展示		4.04	0.77		4.07	0.86
	13.服務人員態度親切		4.23	0.76		4.30	0.82
	14.服務人員導覽解說內容		4.20	0.78		4.25	0.85
旅遊環境	15.戶外環境清潔維護	4.20 (0.947)	4.21	0.81	4.23 (0.909)	4.27	0.75
	16.公共廁所清潔維護		4.20	0.85		4.20	0.83
	17.室內環境清潔維護		4.22	0.82		4.27	0.77
	18.遊憩區內擁擠度		4.17	0.83		4.20	0.85
	總平均		4.09		4.12		

註1：衡量採李克特量表 (Likert scale) 評價尺度，『5』表非常重視/非常滿意、『4』表重視/滿意、『3』表無意見/尚可、『2』表不重視/不滿意、『1』表非常不重視/非常不滿意，另剔除遺漏值，數值越高表示受訪者的重視程度或滿意程度越高，分數越低表示受訪民眾對此項服務越不重視或不滿意。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；遊憩服務品質共3大構面18題，可靠性統計量整體 Cronbach's alpha 數值為0.9以上，可靠性統計屬高信度。

表 3-38：近五年間整體遊憩服務品質比較摘要表

調查年度	105 年	104 年	103 年	102 年	101 年	
執行單位	正修科技大學 觀光遊憩系	正修科技大學 觀光遊憩系	正修科技大學 觀光遊憩系	管理處 自辦	義守大學 觀光學系	
調查名稱	105 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	104 年度台江國家公園管理處遊客服務滿意度調查	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 4.09）、公共設施（平均數值為 4.04）、旅遊環境（平均數值為 4.20）等 3 面向 18 題。	分解說設施及遊客服務（平均數值為 4.15）、公共設施（平均數值為 4.16）、旅遊環境（平均數值為 4.22）等 3 面向 20 題。	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（%）	98.7% （含普通以上者）	97.3% （扣除普通及無意見者）	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	4.20	4.34	4.23	4.44	4.05	
重遊意願	(%)	97.4%	96.1%	96%	92.9%	-
總平均	4.21	4.38	4.26	-	4.09	



遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第四部分：IPA 重要 - 表現性分析

2016 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期望與滿意評價，透過使用重要-表現性程度分析法（Importance-Performance Analysis; IPA）二維矩陣方式找出優點與缺點題項，以提供經營者具體、實質的經營服務品質改善建議及行銷策略。

六、IPA 重要-表現性分析

IPA (Importance-Performance Analysis; IPA) 稱之為重要－表現性分析法，主要用以衡量服務品質屬性之重要性與實際績效表現程度，其中「重要」是指消費者所認為的重要性，「表現」則是指消費者對表現情形的測量程度，均用以評估各類服務品質研究結果的屬性分析與優劣勢的確認，以便進一步提出符合管理單位本身定位之行銷策略，以作為改善服務品質的參考。

IPA 模型架構依據品質屬性之「重要程度」實際與「績效表現」的總平均得份繪製成一個二維矩陣，其中本計畫所列橫軸（即 X 軸）表示遊客對於旅遊後前服務屬性之「（期望）認知或重視程度」，縱軸（即 Y 軸）表示遊客對服務品質屬性之「旅遊後實際體驗表現/滿意程度」；而重要程度與績效表現的總平均數，則被視為此策略矩陣之中心座標，以利將座標矩陣劃分為四個象限，藉此將各個服務屬性依其評估值歸納至所屬之象限位置，而此橫縱軸交叉形成之四個象限，將有助於決定改善的優先順序與作為定位策略以及資源分配抉擇的依據，進一步提出實用的建議與品質屬性的策略應用，如下圖 3-29 所示。

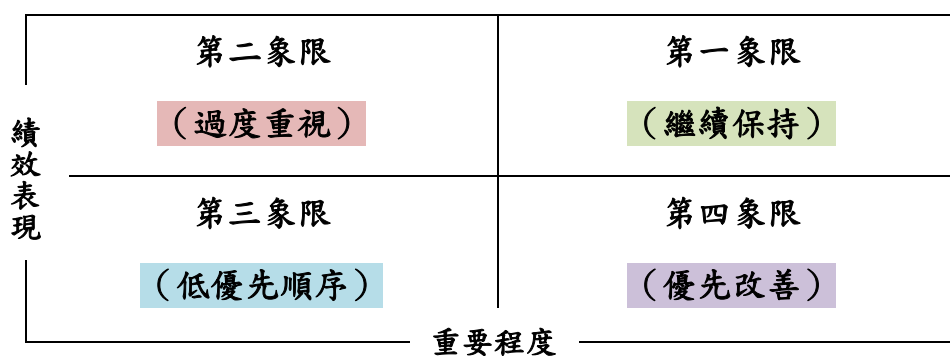


圖 3-29：重要－績效表現二維矩陣圖

由於 IPA 可以快速提供有用的參考資訊，在使用上也具備容易使用的優點，即使是不同的產品（或服務）屬性，皆可以修改調整，以便於預測不同產品（或服務）之消費者或使用者，對其購買之產品（或服務）的滿意程度，因此，便逐漸成為普受歡迎的管理工具與研究議題；有關 IPA 矩陣中各象限分別代表之策略意涵，說明如下：

(一) 第一象限：繼續保持區 (keep up good work)

消費者對此產品 (或服務) 屬性的重要程度與實際績效滿意程度的評價都高，表示有機會獲得或維持競爭優勢，所以此象限表示為應該繼續保持的優勢區域，又稱為「優勢保持區」。

(二) 第二象限：過度努力區 (Possible Overkill)

表示消費者對此產品 (或服務) 屬性的重要程度低但實際績效滿意程度良好，屬於過度供給的區域，又稱為「過度重視區」或「供給過度區」。

(三) 第三象限：低順位區 (Low Priority)

表示消費者對此產品 (或服務) 屬性的重要程度和實際績效滿意程度都不高，企業可不必花費額外的努力在這些項目上，也因為這些產品 (或服務) 屬性改善優先次序較低，屬於低優先改善區，又稱為「次要改善區」。

(四) 第四象限：集中關注區 (Concentrate Here)

表示消費者對此產品 (或服務) 屬性的重要程度高，但實際績效滿意程度不高，此象限代表對服務或品質的提供者而言，是一個須將重點集中的區域，又稱為「優先改善區」，企業若忽視這些產品 (或服務) 特性可能會造成一連串的威脅，又稱為「加強改善重點區」。

本次在 IPA 分析中，經分項屬性計算遊憩服務品質中遊客對於旅遊前評價屬性認知/重要程度總平均數值為 4.09、績效表現平均數值為 4.12，作為矩陣之中心座標軸線，而根據表 3-12、圖 4-2 所示：

落在第一象限 (繼續保持區) 之項目為：

「04.停車場設施、07.公共廁所、13.服務人員態度親切、14.服務人員導覽解說內容、15.戶外環境清潔維護、16.公共廁所清潔維護、17.室內環境清潔維護、18.遊憩區內擁擠度」共計 8 項；其由圖中顯示「13.服務人員態度親切、15.戶外環境清潔維護及、17.室內環境清潔維護」三者為本區域的最佳優勢項目，可視為台江國家公園競爭的優勢能耐，應該繼續維持一定服務水準，藉以提升遊

客的重遊率及口碑。

落在第二象限（過度努力區）之項目為：

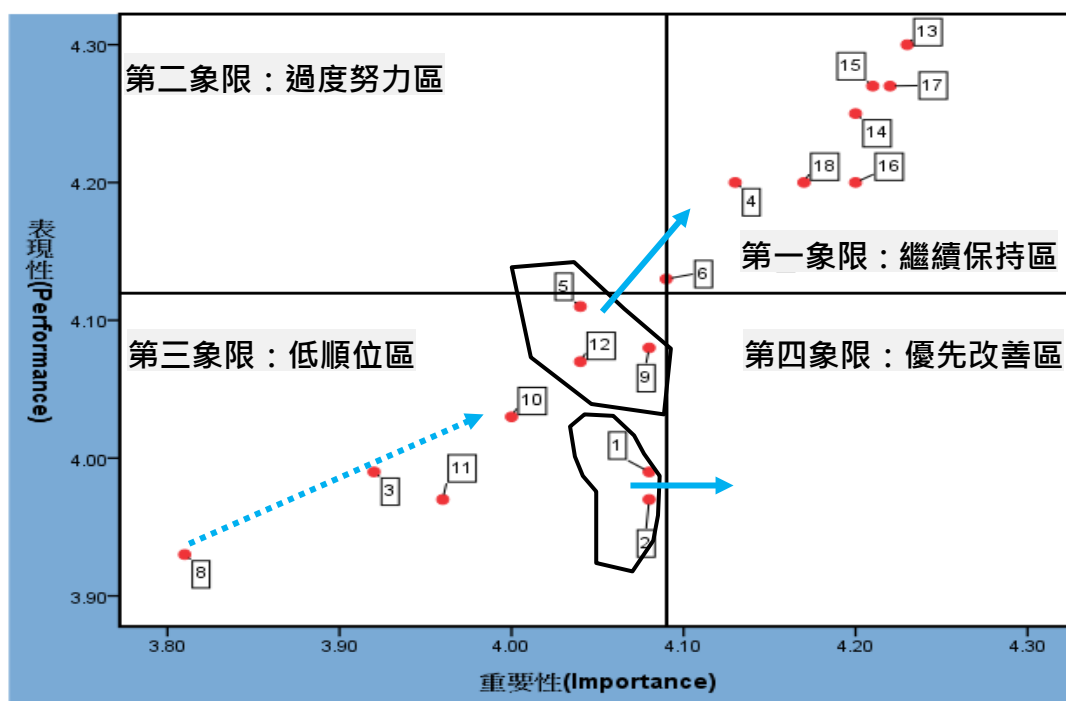
「06.休憩座椅」共計 1 項，屬於過度供給的旅遊服務。代表遊客對這服務項目是不太重視的，但管理處卻付出過多的努力，與遊客實際的認知並不一致，而造成不必要的資源浪費掉與成本的增加，應減少落在此象限服務項目上的供給，其推測應該多為戶外座椅易受風吹日曬而毀壞，長期下來造成硬體維修成本費用過高，應減少設置戶外休憩座椅。

落在第三象限（低順位區）之項目為：

「01.設施標示、02.遊憩路徑指標、03.無障礙設施、05.觀景亭/臺、08.自行車道、09.戶外解說牌誌、10.解說摺頁/出版品、11.視聽多媒體服務、12.解說陳列展示」共計 9 項，屬於次要改善服務項目，代表遊客對管理處所提供的服務項目重視度低但管理處提供過多服務的現象。嚴格來說，若要立即提升服務品質效果，建議優先次序以「05.觀景亭/臺> 09.戶外解說牌誌> 12.解說陳列展示」改善。

落在第四象限（優先改善區）之項目為：

由圖 3-30 中顯示，目前尚無明顯落在第四象限或稱集中關注區之項目，此區遊客認為重要程度高，但所提供的服務品質卻未達到遊客的滿意程度，代表未針對遊客的需求與重視度下去做重點服務，須立即將重點集中的服務項目予以優先改善。進一步分析與假設，若假使「01.設施標示及 02.遊憩路徑指標」日後管理處忽略且不予以關注二項的重要性，將會落至優先改善區域，亦可能造成遊客負面觀感及延伸負向口碑的產生。



備註：

- | | | | | | |
|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| 01.設施標示 | 02.遊憩路徑指標 | 03.無障礙設施 | 04.停車場設施 | 05.觀景亭/臺 | 06.休憩座椅 |
| 07.公共廁所 | 08.自行車道 | 09.戶外解說牌誌 | 10.解說摺頁/出版品 | 11.視聽多媒體服務 | 12.解說陳列展示 |
| 13.服務人員態度親切 | 14.服務人員導覽解說內容 | 15.戶外環境清潔維護 | 16.公共廁所清潔維護 | 17.室內環境清潔維護 | 18.遊憩區內擁擠度 |

圖 3-30：台江國家公園遊憩服務品質之重要-績效表現二維矩陣圖

遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第五部分：影響遊客參與行為

2016 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。

七、影響旅遊行為分析

本調查透過多元迴歸或複迴歸 (Multiple regression) 分析加以探討遊客實際體驗後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 3-13、3-14 所示。

(一) 再次造訪意願

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」之變數為：(1)「旅遊環境」、(2)「公共設施」及「解說設施及遊客服務」。由下表 3-39 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，「旅遊環境」標準化 β 估計值依序為 0.262 (數據愈大影響力愈大)，該項因素達統計顯著性，表示遊客遊憩服務實際體驗後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及旅遊決策之因素；整體模式顯著性說明F值為 201.184，統計顯著水準 (p-value < 0.001)，Durbin-Watson檢驗值為 1.710 與預測變數無自我相關，模式整體解釋力為 (R^2) 37.2%，另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。

1. 標準化線性迴歸方程式如下：

$$Y(\text{再次造訪意願}) = 0.262 * X1(\text{旅遊環境}) + 0.249 * X2(\text{公共設施}) + 0.178 * X3(\text{解說設施及遊客服務})$$

$$\text{模式整體解釋力 } \text{adj } R^2 = 0.372 (37.2\%)$$

(二) 主動推薦意願

遊憩服務滿意度中依序影響「主動推薦意願」變數為：「公共設施」、「旅遊環境」及「解說設施及遊客服務」。由下表 3-40 遊憩服務滿意度對主動推薦意願之標準化迴歸分析表得知，「公共設施」、「解說設施及遊客服務」標準化 β 估計值均為 0.233，該二項因素表示遊客遊憩服務實際體驗後滿意度對主動推薦親友意願具有正向之影響，而以「公共設施、解說設施及遊客服務」影響最大；整體模式顯著性說明F值為 194.302，達統計顯著水準 (p-value < 0.001)，Durbin-Watson檢驗值為 1.709 自變數無自我相關，整體解釋力為 (R^2) 36.3%，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。

2.標準化線性迴歸方程式如下：

$$Y (\text{再次造訪意願}) = 0.233 * X1 (\text{公共設施}) + 0.233 * X2 (\text{解說設施及遊客服務}) + 0.224 * X3 (\text{旅遊環境})$$

模式整體解釋力 $\text{adj } R^2 = 0.363 (36.3\%)$

表 3-39：實際體驗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
(2)公共設施	0.249	6.107	0.000***	201.184***	0.372 (37.2%) 該模式整體 解釋能力	1.710 自我相關檢測 (正自相關)
(3)解說設施 及遊客服務	0.178	4.557	0.000***			
(1)旅遊環境	0.262	7.588	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，大於 2 表示負自相關，小於 2 表示正自相關。

表 3-40：實際體驗遊憩服務滿意度對主動推薦意願之標準化迴歸模式摘要表

依變數 預測變數	主動推薦意願					
	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
(1)公共設施	0.233	5.679	0.000***	194.302***	0.363 (36.3%) 該模式整體 解釋能力	1.709 自我相關檢測 (正自相關)
(2)解說設施 及遊客服務	0.233	5.698	0.000***			
(3)旅遊環境	0.224	6.466	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，大於 2 表示負自相關，小於 2 表示正自相關。

遊 客 服 務 滿 意 度 調 查

第六部分：差異性檢定分析

2016 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、旅遊環境等三大旅後滿意度評價構面，進行與樣本屬性交叉檢定分析，透過獨立樣本 T 檢定及（One way ANOVA）單因子變異數分析等差異性檢定並使用 Scheffe 法的事後檢定，以探討樣本特性不同而其實際體驗遊憩服務品質認知上是否有所不同。

八、遊客屬性與期望差異檢定

針對遊客特性對旅遊前遊憩服務期望度 18 題題項檢測變異數因子是否有顯著差異性存在，採用獨立樣本 t-檢定、(One way ANOVA) 單因子變異數分析來作假設檢定，若達顯著性水準，則續採用 Scheffe 法進行事後檢定，以了解內部組內間之差異為何。

透過獨立樣本 t 檢定與單因子變異數分析發現，遊憩服務服務重視度僅除「性別」無差異存在，而於「年齡」、「居住地」、「教育程度」、「職業」這四項遊客屬性上有部分題項達顯著水準的差異性存在。整體從變異數分析來看，「年齡」與「解說設施與遊客服務」間影響較大，顯示年紀越大者普遍對解說設施與遊客服務期望愈大；「教育程度」與「公共設施」、「旅遊環境」間影響較大，顯示學歷愈高者對公共設施與旅遊環境的期待愈高。而「職業」亦可說是影響三大層面最廣泛者，其事後比較得知所謂「白領較藍領階層（如軍警公教大於工商貿易平均數值）」重視程度更大，經使用 Scheffe 法 Post Hoc 事後檢定可得知組內間兩兩差異群體，結果如下表 3-15 所示。

表 3-41：不同類型遊客屬性對服務品質期望之變異數分析表表

特性 期望項目	性別		年齡		居住地		教育程度		職業	
	t 值 (雙尾顯著性)		F 值 (顯著性)		F 值 (顯著性)		F 值 (顯著性)		F 值 (顯著性)	
01.設施標示	0.469	0.639	1.519	0.181	1.824	0.060	4.167	0.006**	1.627	0.103
02.遊憩路徑指標	0.255	0.799	1.920	0.088	2.972	0.002**	3.721	0.011*	1.045	0.402
03.無障礙設施	0.404	0.686	2.691	0.020*	1.192	0.296	1.392	0.244	2.325	0.014*
04.停車場設施	-1.020	0.308	1.612	0.154	1.310	0.227	2.910	0.034*	2.118	0.026*
05.觀景亭/臺	0.036	0.971	2.850	0.015*	.433	0.918	1.277	0.281	1.726	0.079
06.休憩座椅	-0.093	0.926	1.194	0.310	1.492	0.146	.380	0.767	2.656	0.005**
07.公共廁所	-1.234	0.217	1.349	0.241	2.454	0.009**	6.320	0.000***	2.484	0.008**
08.自行車道	-1.022	0.307	1.868	0.097	1.947	0.042*	4.021	0.007**	2.036	0.033*
09.戶外解說牌誌	-1.613	0.107	2.533	0.027*	.597	0.801	.131	0.942	1.566	0.121
10.解說摺頁/出版品	-0.704	0.482	6.375	0.000***	.932	0.496	1.345	0.258	2.538	0.007**
11.視聽多媒體服務	-0.683	0.495	5.978	0.000***	1.061	0.390	1.968	0.117	2.852	0.003**
12.解說陳列展示	0.129	0.897	7.328	0.000***	1.104	0.356	1.898	0.128	2.928	0.002**
13.服務人員態度親切	-0.105	0.916	2.352	0.039*	1.588	0.114	.587	0.623	1.426	0.172
14.服務人員導覽解說內容	-0.105	0.916	3.893	0.002**	2.087	0.028*	.505	0.679	2.247	0.017*
15.戶外環境清潔維護	-0.517	0.605	.606	0.695	2.411	0.010**	7.629	0.000***	2.290	0.015*
16.公共廁所清潔維護	-0.463	0.644	1.037	0.394	2.161	0.022*	6.373	0.000***	2.467	0.009**
17.室內環境清潔維護	-0.688	0.491	.625	0.680	2.524	0.007**	5.265	0.001**	2.092	0.028*
18.遊憩區內擁擠度	-0.686	0.493	.073	0.996	2.575	0.006**	5.041	0.002**	1.546	0.127

<p>Post Hoc 事後檢定： Scheffe 法組內多重比較</p>	<p>組內無差異存在，顯示性別不會產生差異</p>	<p>事後分析得知： 1. 解說摺頁 / 出版品：61 歲 > 21~30 歲 > 31~40 歲 > 20 歲以下 2. 視聽多媒體服務：61 歲 > 21-30 歲、51~60 歲 > 31~40 歲 > 21~30 歲 3. 解說陳列展示：61 歲 > 31~40 歲 > 20 歲以下 > 21~30 歲 4. 服務人員導覽解說內容： 51-60 歲 > 21-30 歲</p>	<p>事後分析得知： Scheffe 法組內多重比較嚴謹，組內分析尚無法呈現</p>	<p>事後分析得知： 1. 設施標示期望：碩士以上 > 大學 / 專科 > 高中 / 高職 2. 遊憩路徑指標：碩士以上 > 高中 / 高職 3. 停車場設施：碩士以上 > 高中 / 高職 4. 公共廁所：碩士以上 > 大學 / 專科 > 高中 / 高職 5. 自行車道：國中以下 > 大學 / 專科 > 碩士以上 6. 戶外環境清潔維護：碩士以上 > 大學 / 專科 > 高中 / 高職、國中以下 > 高中 / 高職 7. 公共廁所清潔維護：碩士以上 > 大學 / 專科 > 高中 / 高職 8. 室內環境清潔維護：碩士以上 > 大學 / 專科 > 高中 / 高職 9. 遊憩區內擁擠度：碩士以上 > 大學 / 專科 > 高中 / 高職</p>	<p>事後分析得知： Scheffe 法組內多重比較嚴謹，組內分析尚無法呈現</p>
---	---------------------------	---	--	--	--

備註：*P (顯著性) ≤ 0.05、**P ≤ 0.01、***P ≤ 0.001

遊 客 服 務 滿 意 度 調 查
建 議 事 項

2 0 1 6 S t a t i s t i c a l s u r v e y : 台 江 國 家 公 園

本小節將總結此次受訪者對台江國家公園各項的評價，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，進而提升民眾使用之需求滿意度。

肆、建議事項

首先，在遊客滿意度方面，整體而言，遊客對「台江國家公園」整體區域的服務滿意度平均數為 4.20 分，相較前 3 年則有呈現下滑的趨勢（詳圖 3-28），未來應持續加強「顧客需求導向」之服務品質管理；若以服務滿意認同度來看，仍有高達 98.7% 水準，相對前 3 年有小幅度成長，顯示管理處在該區域據點投入相關軟、硬體設備及服務，仍受到遊客的青睞與肯定之處，例如「服務人員態度親切」（4.30 分）及「戶外環境清潔維護、室內環境清潔維護（4.27 分）」、服務人員導覽解說內容（4.25 分）、停車場設施（4.20 分），平均數得分均有偏向「滿意」的評價（數值落於 4 滿意~5 非常滿意間）。本次研究透過管理處 101~105 年間歷年統計調查結果及差異檢定事後比較發現，未來可朝向遊客的「職業」、「教育程度」予以市場區隔，針對不同的目標族群提供不同體驗遊程；在遊程特性上變化則大致呈現穩定。

其次，遊客對於園區內分項滿意度分數較低的則是「1.自行車道（3.93 分）」及「2.遊憩路徑指標及 3.視聽多媒體服務（3.97 分）」、「4.設施標示及 5.無障礙設施（3.99 分）」，顯示此五項仍有成的長空間，其中「視聽多媒體服務」負差距最大，遊客旅前重視度大於實際體驗滿意度，顯示遊客對此期待高，但卻無法達成遊客旅遊需求，本次調查研究發現，對高學歷者於公共設施與旅遊環境的期待愈高，建議管理處於風景區宣導影片的內容製作、視聽多媒體如（多國）語音導覽器、VR 虛擬及 AR 擴增實境的穿戴裝置觀賞及臨場體驗，或透過網路或電視廣播等媒體類型加以宣導國家公園休閒育樂及教育、保育的「知識」提供，另為吸引更多學校舉辦半日戶外生態教學或是公司行號定期前往旅遊、以及團體一日遊的文化產業深度體驗活動，讓民眾更能進一步認識及瞭解台江國家風景區內擁有豐富的生態資源及豐厚的歷史文化。

七股黑面琵鷺賞鳥亭於公共設施、解說設施及遊客服務或旅遊環境等三大構面之滿意度得分數均優於旅客服務中心，其中以「公共設施」項目較明顯，此現象與 101 年度遊客滿意度調查報告書有相同的調查結果，建議所屬遊客服務中心未來應儘速完成內外/軟硬體的設施規劃，且遊客服務中心的功能及角色能定位更清楚。

最後，建議旅客服務中心未來應強調結合點、線、面旅遊景點的擴散模式，發展主題旅遊路線，藉由室內人員解說延伸遊客至戶外親自觀察，進而塑造該區主題旅遊的意象；另訪談見遊客對六孔管理站遊客服務中心或行政暨遊客服務中心使用率不高，歸因於所處位置地處偏僻，且出入口引導指標、服務標誌不甚清楚，加上多媒體簡報室常以團體預約或學校教

學時使用較為頻繁，針對以小眾旅遊族群則有所限制，建議人員應多運用視聽多媒體室的功能，甚至對於「解說陳列展示」來提升競爭優勢的策略，因此建議站內陳列地方文創商品、實體展示品，尤其行政暨遊客服務中心更應儘速投入硬體及遊客諮詢服務等基礎設施，以符合遊客的期待及需求，使遊客可以得到更佳之旅遊體驗。而透過IPA 重要-表現分析，若以「長期」發展來看，管理處要能佔有服務競爭耐力，則建議服務優先改善次序為1.「觀景亭/臺」、2.「戶外解說牌誌」及3.「解說陳列展示」等三項「解說服務及設施」，注意潛在危機因子「設施標示、遊憩路徑指標」二項所衍生的負面觀感。

附錄 調查問卷格式

105 年度台江國家公園管理處 遊客服務滿意度調查計畫

敬愛的遊客，您好：本管理處為瞭解您「旅遊前」對區內各項服務的「重視程度」與「旅遊後」實際感受的「滿意程度」，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，資料僅供調查統計分析使用，不作其它用途及對外公開，請您放心填答。

最後，感謝您的協助，並祝您旅途平安、快樂!!

委 託 單 位 :  台江國家公園管理處

執 行 單 位 : 正修科技大學觀光遊憩系
邱博賢 助理教授

問卷編號	調查日期與性質	天氣狀況	調查地點
<input type="checkbox"/> _____	____年____月____日 <input type="checkbox"/> 週末假日(週六~週日) <input type="checkbox"/> 非假日(週一~週五)		<input type="checkbox"/> 1.七股黑面琵鷺賞鳥亭 <input type="checkbox"/> 2.六孔遊客中心 <input type="checkbox"/> 3.總管理處

調查時間：□□月□□日 天氣狀況：_____

編號：□-□□□

調查地點：□七股黑面琵鷺賞鳥亭 □六孔遊客中心

一、基本資料

1. 性別： 男性 女性
2. 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
3. 居住地： 臺南市 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)
4. 教育程度： 國中以下 高中/高職 大學/專科 碩士以上
5. 職業： 學生 農林漁牧 工商貿易 服務業 自由業
 軍警公教 家庭管理 待業中 退休人員 其它_____

二、遊憩活動特性

1. 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_____
2. 請問您是「第幾次」來到台江國家公園？
 第 1 次 (初次探訪本區) 回流遊客 (多次探訪本區)
3. 請問您來台江國家公園「主要目的」？
 一般/家族旅遊 進行戶外教學或環境教育 年度計畫旅遊 受區內資源吸引而來
4. 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
5. 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 (4 小時以內) 1 天 2 天 3 天 (含) 以上 其他 (請說明) _____
6. 今日 (本次行程) 您來台江國家公園，個人概估「花費總金額」約為新臺幣？
 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 其它 (請說明) _____
7. 請問您今日遊程已經 (及預計) 到訪台江國家公園區域內哪些「遊憩景點」？
 - 安南地區： 四草大眾廟 (荷蘭塚、砲臺、鯨豚館) 四草綠色隧道 四草湖遊程
 鹽田生態文化村 (四草野生動物保護區) 鹿耳門天后宮 鹿耳門聖母廟
 鹿耳門溪口 (府城天險、鎮門宮) 城西焚化爐 (水多多樂園)
 其它 (請註明) _____
 - 七股地區： 六孔遊客中心 六孔碼頭 南灣碼頭 海寮紅樹林/賞鳥亭
 七股潟湖 (含娛樂漁筏遊程) 龍山碼頭 (龍山宮) 海寮碼頭 觀海樓
 七股黑面琵鷺賞鳥亭 國聖燈塔 黑面琵鷺生態展示館
 七股鹽山 台灣鹽博物館 其它 (請註明) _____
 - 其它地區： 馬沙溝濱海遊憩區 將軍漁港 其它 (請註明) _____

三、遊憩服務品質評價

■ 請就您個人參與本次旅遊活動，對於園內服務品質旅遊前的期望(即重視程度)與旅遊後實際體驗(即滿意程度)給予評價；請以圈選方式『如：⊙』來填答。

■ 本表採取李克特五點尺度評價(分數越高，評價越佳)：『5』表『非常重視/非常滿意』、『4』表『重視/滿意』、『3』表『無意見/尚可』、『2』表『不重視/不滿意』；『1』表『非常不重視/非常不滿意』表示。

◎ 公共設施	旅遊期望(重視程度)					實際體驗(滿意程度)				
1. 設施標示	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. 遊憩路徑指標	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 無障礙設施	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. 停車場設施	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. 觀景亭臺	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. 休憩座椅	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. 公共廁所	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. 自行車道	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
◎ 解說設施及遊客服務	旅遊期望(重視程度)					實際體驗(滿意程度)				
1. 戶外解說牌誌	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. 解說摺頁/出版品	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 視聽多媒體服務	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. 解說陳列展示	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. 服務人員態度親切	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. 服務人員導覽解說內容	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
◎ 旅遊環境	旅遊期望(重視程度)					實際體驗(滿意程度)				
1. 戶外環境清潔維護	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. 公共廁所清潔維護	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 室內環境清潔維護	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. 遊憩區內擁擠度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
◎ 園區景點整體評價						認 同 程 度				
1. 這次旅遊對『該景點』的各項旅遊服務，使我滿意						5	4	3	2	1
2. 這次旅遊對『台江國家公園』的整體服務品質，使我滿意						5	4	3	2	1
3. 日後我會再次造訪台江國家公園						5	4	3	2	1
4. 我會主動推薦親友安排到台江國家公園						5	4	3	2	1

任何對於本園區建議內容：(請訪員簡述摘要) _____

本次問卷到此結束，非常感謝您撥冗填答，祝您今日旅途平安、愉快！