



台江國家公園管理處

104 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 觀光遊憩系

計畫主持人：邱博賢

日期：104 年 12 月 21 日

目 錄

	頁碼
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 調查設計與抽樣執行	<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	07
第三章 調查結果與分析	<u>08</u>
一、遊客基本組成分析	09
二、遊程特性及遊憩型態分析	14
三、遊憩滿意度評價分析	20
四、遊憩服務品質 IPA 分析	31
五、影響參與行為預測分析	35
六、差異性檢定與分析	38
第四章 結論與建議	<u>40</u>
一、結論	40
二、建議	41
附錄	<u>42</u>

表 目 錄

	頁碼
表 2-1：95%信賴區間下容許誤差與樣本數對照表	07
表 2-2：問卷調查發放時間及回收問卷數統計表	07
表 3-1：受訪遊客基本資料統計摘要表	10
表 3-2：近 4 年間台江國家公園遊客組成特性之差異分析摘要表	11
表 3-3：旅程特性與遊憩型態統計表	16
表 3-4：近 4 年間遊客組成特性之之差異分析摘要表	17
表 3-5：104 年度遊客開放性建議內容彙整表	21
表 3-6：旅遊前服務品質期望之可靠性統計、平均數及排序之統計摘要表	24
表 3-7：旅遊後服務品質體驗之可靠性統計、平均數及排序之統計摘要表	25
表 3-8：七股黑面琵鷺賞鳥亭遊憩服務實際體驗之分項滿意度百分比統計摘要表	26
表 3-9：六孔遊客中心遊憩服務實際體驗分項滿意度百分比統計摘要表	27
表 3-10：受訪者對台江國家公園遊憩滿意度綜合比較表	28
表 3-11：近 4 年間整體服務滿意度、重遊意願之平均數值比較表	29
表 3-12：遊憩服務品質屬性評價之重要程度與績效表現平均數值	33
表 3-13：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	36
表 3-14：實際體驗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	36
表 3-15：不同類型遊客特性對實際體驗遊憩服務滿意度之變異數分析表	38

圖 目 錄

	頁碼
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：台江國家公園遊憩滿意度趨勢變化預測模型圖	28
圖 4-1：重要-績效表現二維矩陣圖	31
圖 4-2：台江國家公園遊憩服務品質之重要-績效表現二維矩陣圖	33



第一章 計畫內容

一、計畫緣起與目的

本調查案主要針對台江國家公園遊客組成、遊憩特性與旅遊前後對解說服務、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，藉以瞭解園區經營管理現況。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各項設施及服務使用的遊客期望及滿意程度概況，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，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之需求差異、預測影響未來旅遊行為的因素。
2. 藉由 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。

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. 遊憩服務品質之評價：以分析遊客對六孔遊客中心及黑面琵鷺賞鳥亭公共設施、解說服務內容、遊客服務參與活動前、後的觀感評價。
4. 遊憩滿意度評價：包含景點及全區總體遊憩服務滿意度、再遊及推薦之意願。

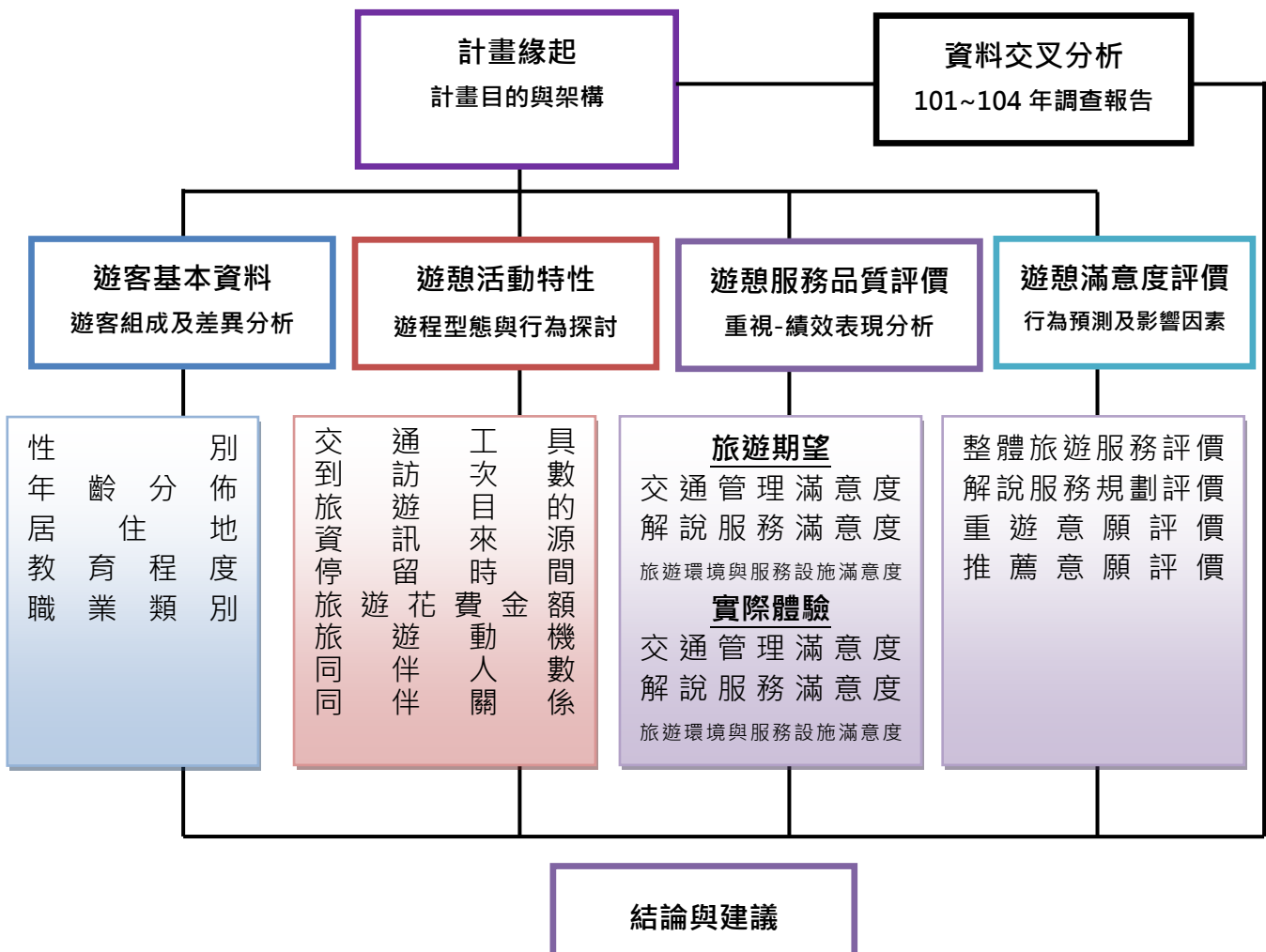


圖 1-1：計畫內容架構圖



三、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：

- 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(網仔寮汕)遠近不同，一趟航程在一個半小時至兩個小時間不等。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。遊客可從碼頭搭乘娛樂漁筏遊七股潟湖，遊潟湖行程約 2 小時；沿途可看到養蚵漁民在潟湖中作業，設置定置網捕魚，還可靜靜觀賞不



同鳥類及紅樹林生態；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，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，過去曾是全台最集中的欖李純林，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。

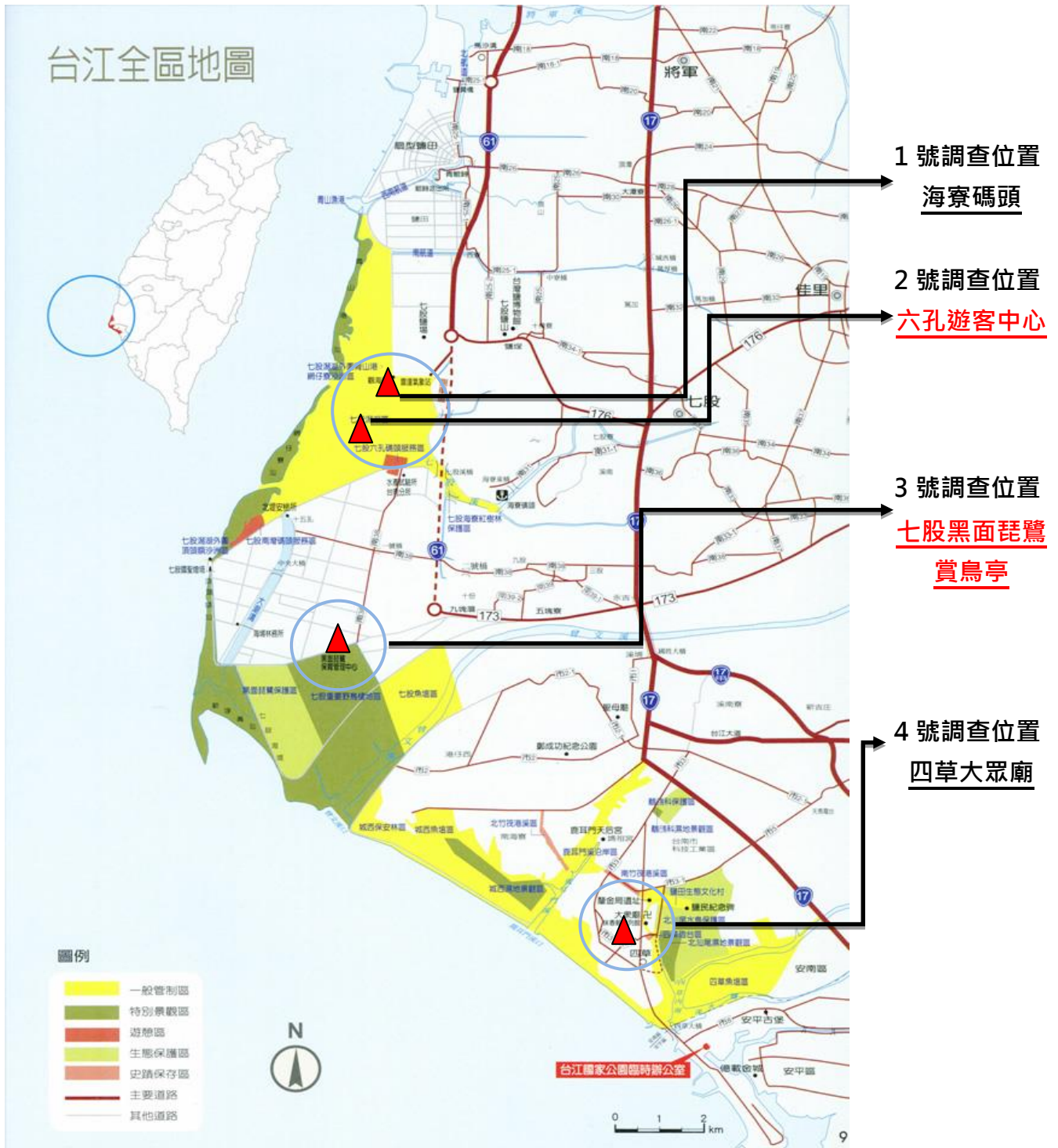


圖 1-2：計畫範圍及調查點示意圖

第二章 調查設計與抽樣執行

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，於四處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 104 年 2 至 11 月間，於台江國家公園管理處六孔遊客中心及七股黑面琵鷺賞鳥亭、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，因此抽樣方式採取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：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 份以上，以適合本次樣本予以統計推論母體概況；同時亦能有效率回收問卷數量、快速複製調查模式，以追蹤歷年數值變化狀況。



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。

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、標準差及百分比)、交叉表、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、信度分析及 IPA 重要性-績效表現分析、多元迴歸預測等分析方法，進行各項檢測與推論統計。

四、調查抽樣日與份數

本計畫於調查時間內實施抽樣問卷，共計 14 次。抽取樣本資料為 104 年 2 至 11 月份間，針對四處據點遊客問卷調查預計抽樣假日有效問卷數達 1,242 份。

假日、非假日實際有效問卷數各達 1,024、218 份，整體假日與非假日比率概約為 4.69 : 1。抽樣份數統計詳下表 2-2，後續以進行各項統計報表與分析內容。

表 2-2：問卷調查發放時間及回收問卷數統計表

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)	
104 年 2 月~11 月 (10 個月)	有效回收樣本數及比例		1,242 (100.0%)
	1,024 (82.4%)	218 (17.6%)	
抽樣比率	4.69	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

2015 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

本次問卷調查期間樣本取樣為 104 年 2 月 1 日至 11 月 30 日止，調查期間共計抽樣 14 次；回收有效樣本數計 1,242 位。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、103 及 104 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 610 位（約佔 49.3%），「女性」有 627 位（約佔 50.7%），男女性別比率概約為 1：1。

2. 年齡結構

在年齡層的結構分佈，參與活動者以「31~40 歲」，計有 332 位（約佔 26.9%）居多；「21~30 歲」間，計 293 位（約佔 23.7%）居次，本次抽樣數據調查結果顯示，以「青壯年人口」為多，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，參與遊客以「學生」身份有 263 位（約佔 24.1%）居多；「工商貿易」者有 242 位（約佔 22.2%）次之，「服務業」者有 165 位（約佔 15.1%），「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 63 位（約佔 5.8%）。

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 700 位（約佔 58.7%）居多數；而「國中(含)以下」者有 92 位（約佔 7.7%）；「高中/高職」者有 204 位（約佔 17.1%）；「碩士(含)以上」者有 196 位（約佔 16.4%）。本次數據調查結果顯示，以「大學/專科」者所佔人數最多；另發現碩士學歷者多，此顯示受訪者所受國民教育與知識水準愈來愈高，而過去研究結果發現，若所受教育程度較高的遊客，其參與旅遊意願愈高趨勢。

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 754 人（約佔 60.9%），其中若單以臺南市民眾則佔全體四成二五，對於至台江國家公園從事旅遊者且多散佈在台灣中、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



關係；而 104 年 7~8 月間因受到颱風災損及臺南市登革熱疫情蔓延的影響，致使樣本在居住地組成結構有所變化，其原高屏地區轉為北基宜地區遊客類型居次，人數有 222 人（約佔 17.9%）。來自華裔、港澳或陸客、上海等地區及其他國家的遊客，計 1.1%。

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	610	49.3	居住地	臺南市	526	42.5
	女性	627	50.7		嘉義縣市	55	4.4
年齡	20 歲以下	169	13.7		雲林縣	32	2.6
	21 歲~30 歲	293	23.7		高屏地區	173	14.0
	31 歲~40 歲	332	26.9		中彰投	121	9.8
	41 歲~50 歲	227	18.4		桃竹苗	89	7.2
	51 歲~60 歲	135	10.9		北基宜	222	17.9
	61 歲以上	79	6.4		花東	4	0.3
	職業	學生	263		24.1	離島	2
農林漁牧		14	1.3		其它註 ²	13	1.1
工商貿易		242	22.2	教育程度	國中以下	92	7.7
服務業		165	15.1		高中/高職	204	17.1
自由業		56	5.1		大學/專科	700	58.7
軍警公教		116	10.6		碩士以上	196	16.4
家管		76	7.0				
待業中		22	2.0				
退休人員		73	6.7				
其它註 ¹		63	5.8				

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 63 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 13 名。



表 3-2：近 4 年間台江國家公園遊客組成特性之差異分析摘要表

年度 項目	104 年	103 年	102 年	101 年
	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
年度及名稱	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
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、立 意抽樣	現地/量化問卷、系 統抽樣
有效問卷數	1,242 份	1,950 份	810 份	2,492 份
性別分佈	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%)	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 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%)	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	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	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 (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%)	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 (24.1%)，其次為 工商貿易 (22.2%)	學 生 居 多 (24.3%)，其次為 工商貿易 (22.2%)	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 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%)	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	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	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

2015 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 1,242 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 889 人，約佔 71.8%；其次為騎乘「機車」方式共 201 人，佔 16.2%，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，數據統計遊覽車類型所佔比例不高，則因抽樣時將控制抽樣樣本數所導致而成，避免該群抽樣過多形成統計推論謬論；搭乘大眾運輸接駁客運公車人數較少，僅 90 位，約佔 7.3%，發現各旅遊據點地理位置多處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；而搭乘（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」為其選擇之因素之一。

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）」組成遊客居多，計有 953 位（約佔 77.0%），其次為「一天」者，計有 234 位（約佔 18.9%），推論半日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、六孔管理站暨遊客中心，而從事一日旅遊者其行程規畫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 45 位（約佔 3.6%）。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 1：21.1。

3. 旅遊經驗

若依受訪遊客曾至台江國家公園旅遊次數，抽樣分佈狀況以「第 1 次（初訪者）」有 613 位（約佔 49.5%）居多，其次「第 2~11 次（再訪者）」有 626 位（約佔 50.5%），初訪與再訪者比例概約數值為 1.02：1。

4. 資訊來源

於 1,645 位^註調查人次中，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 452 位（約佔 27.5%）、（2）其次「親友推薦/告知」計有 399 位（約佔 24.3%）、（3）「報章旅遊雜誌」計有 346 位（約佔 21.0%）。

5. 旅遊目的與動機

在 1,242 位受訪者當中，受訪者會選擇到該遊憩景點目的以「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 1,067 位，所佔比例約 88.1% 居多，其誘發初始旅遊動機則以接近大自然 (46.9%) 及休閒渡假 (25.3%) 為主，兩者計 72.2%，進行戶外教學或環境教育 (9.9%) 較少。

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 57.4% 居多，與同行者關係以「家人 (652 位、56.1%)」、「朋友 (314 位、27.0%)」居多，以旅遊陪同人數來推測應以小團體、小家庭旅遊型態為主。

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 540 位 (約佔 44.3%) 為最多，其次為「未花費」(佔 18.8%)。研究調查數據推論，遊客以乘坐娛樂漁筏船票費用支出外，另小額消費如購買冰品及飲料、地方美食小吃等支出居多，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 773 位有效總樣本數，得知每人當日平均花費約為 367 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	889	71.8	旅遊經驗	第 1 次	613	49.5
	遊覽車	90	7.3		第 2~4 次	425	34.3
	機車	201	16.2		第 5~10 次	108	8.7
	自行車	21	1.7		第 11 次以上	93	7.5
	客運公車	21	1.7	主要目的	一般休閒旅遊	1,067	88.1
	計程車	9	0.7		進行戶外教學或環境教育	54	4.5
	其它	7	0.6		從事生態觀察	65	5.4
停留時間	半天以內	953	77.0	其它	25	2.1	
	1 天	234	18.9	主要旅遊動機	接近大自然	381	46.9
	2 天	30	2.4		增加見聞知識	36	4.4
	3 天 (含) 以上	15	1.2		休閒渡假	206	25.3
其他	5	0.4	參加旅遊團		12	1.5	
同伴人數 (不含自己)	無	25	2.0		親子旅遊	101	12.4
	1 人	186	15.0		聯誼聚會	23	2.8
	2~5 人	711	57.4		運動健身	9	1.1
	6~10 人	167	13.5		消磨時間	20	2.5
	11~20 人	52	4.2		不須花費門票	6	0.7
	21~30 人	41	3.3		其它 (附近閒逛)	19	2.3
	31~40 人	22	1.8	資訊來源	報章旅遊雜誌	346	21.0
	41 人以上	35	2.8		文宣 DM 摺頁	73	4.4
同伴關係	獨自一人	40	3.4		廣播電視報導	83	5.0
	家人	652	56.1		旅行社安排	50	3.0
	朋友	314	27.0		親友推薦	399	24.3
	同學	55	4.7		網際網路	452	27.5
	同事	46	4.0		路過才知道	127	7.7
	旅行社團體	17	1.5		其它	115	7.0
	特殊團體	19	1.6	花費總金額	未花費/0 元	229	18.8
	其它	19	1.6		1~300 元以下	540	44.3
			301~600 元		119	19.8	
			601~900 元		36	6.0	
			901~1,200 元		24	4.0	
			1,201~1,500 元		14	2.3	
			1,501~2,000 元		7	1.2	
			2,000 元以上		33	5.5	
			其他 (他人請客)	8	1.3		

註：獲得資訊來源採取複選題方式，計有 1,645 人次予以勾選。



表 3-4：近 4 年間遊客組成特性之之差異分析摘要表

	104 年	103 年	102 年	101 年
	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
報告書名稱	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
有效問卷數	1,242 份	1,950 份	810 份	2,492 份
一年內來園次數	第 1 次 (49.5%) 為主 第 2~4 次 (34.3%) 居次	第 1 次 (71.2%) 為主 第 2~4 次 (25.8%) 居次	報告內容未陳述	第 1 次 (32.7%) 為主 第 2 次 (28.8%) 居次
近期來園時間	問卷無調查此項	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	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 (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 (71.8%) 為主 機車 (16.2%) 居次	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 (77.0%) 為主 1 天 (18.9%) 居次	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	2~5 人 (57.4%) 為主	2~5 人 (57.8%) 為主	問卷無調查此項	1-20 人 (85.8%) 為主



(不含自己)	1 人 (15.0%) 居次	1 人 (17.0%) 居次		21-40 人 (7.1%) 居次
同伴關係	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	問卷無調查此項	朋友 (37.3%) 為主 家人親戚 (23.4%) 居次
資訊管道	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 (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

2015 Statistical survey：台江國家公園

本小節將呈現此次針對受訪者旅遊前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期望及體驗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 8 題」、(2)「解說設施及旅客服務 7 題」、(3)「旅遊環境 5 題」等 3 大構面 20 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間卷旅遊前期望整體 Cronbach' s alpha 數值為 0.927、旅遊後實際體驗整體 Cronbach' s alpha 數值為 0.932，本次調查問卷屬「高度信度」，其各分項構面 alpha 數值詳如下表 3-6 所示。

調查數據結果顯示，民眾旅遊前對台江國家公園的服務品質認知以具良善的「旅遊環境(平均數值為 4.373、Cronbach's Alpha 為 0.889 屬高信度)」有較高期望，其中分項以園區內「公共廁所之清潔維護」(平均數值為 4.458)有較高的期望認知。

而民眾對於實際體驗後遊憩服務品質滿意度 3 大構面評價依序為：(1)「旅遊環境構面(平均數值為 4.222、Cronbach's Alpha 為 0.907 屬高信度)」，其中以「室內環境之清潔維護(平均數值為 4.372)表現最為滿意，顯示受訪者對遊憩區室內旅遊環境清潔給予較高的肯定、(2)「解說設施及旅客服務構面(平均數值為 4.164、Cronbach's Alpha 為 0.946 屬高信度)」其中以「園區內服務人員態度親切(平均數值為 4.434)表現最為滿意、(3)「公共設施構面(平均數值為 4.154、Cronbach's Alpha



為 0.943 屬高信度)」，其中以「園區內公共廁所(平均數值為 4.269)表現最為滿意。就旅遊後服務品質體驗構面題項平均數值來看，園區內「免費無線網路服務、紀念品販售中心及自行車道」3 項相較其它表現水準較差，平均數值均低於 4 以下。統計調查數據顯示，七股黑面琵鷺賞鳥亭遊憩服務實際體驗滿意程度均優於六孔遊客中心(詳表 3-8、表 3-9)。

以旅遊後服務品質體驗整體分項平均數值相較下，遊客對區內設施感到最不滿意的項目，本調查僅列出服務需改進前五項，以改善及提升遊憩滿意度者，其依序為：

- (1) 免費無線網路服務(平均數值為 3.734)。
- (2) 紀念品販售中心(平均數值為 3.914)。
- (3) 自行車道(平均數值為 3.977)。
- (4) 視聽多媒體服務(平均數值為 4.097)。
- (5) 無障礙設施(平均數值為 4.103)。

另調查 1,242 位遊客過程中，給予開放性建議及鼓勵之處，經文字修正後彙整內容如下表 3-5 所示，其括號內數字為建議人數統計。

表 3-5 104 年度遊客開放性建議內容彙整表

一、遊客對六孔遊客中心的建議	
上半年度	下半年度
<p>1.交通指引/路標問題/標示牌： 指示標誌加強增設(5)、指標要再清楚明確(5)、路標有岔路要標示清楚、指示路標可以明顯一些，GPS 有時定位不到、路標複雜不易找到本園區、旅遊地點難找</p> <p>2.動線設計： 視聽室座椅高度後排無法看到前方、廁所不容易找到</p>	<p>1.交通指引/路標問題/標示牌： 交通路線指示有待改善、沿途指標標示不明確(2)、交通規劃需加強</p> <p>2.停車空間規劃與數量、班次： 停車設施規劃動線及指示不好(4)</p> <p>3.基礎公共設施(包含餐飲服務/遮蔽設施/公廁)...等硬體設施規劃： 販賣飲食應有多種選擇、應設置置物櫃、紀念品區無販售熱食，建議可提供遊客正餐的食物</p> <p>4.人員與非人員導覽解說內容與設備(包含牌面設計及標示、數量)：</p>



	<p>多英/日語解說牌誌，牌誌路標皆須加強英/日語解說說明、可增加英文標示使外國遊客更容易來訪</p> <p>5.目的地行銷推廣： 可販售國家公園紀念品、可以多點親子設施、周邊設施待加強結合、沒有舉辦園遊會活動(3)、增加商店及商品、遊客中心不顯眼，可在窗戶上方的一排牆面增加標示；提升國家公園等級</p> <p>6.環境清潔/保護與綠化維護： 遮陽處應須擴增</p> <p>7.其它做法： 道路太狹窄、應擴寬(2)</p>
--	--

二、遊客對七股黑面琵鷺賞鳥亭的建議

上半年度	下半年度
<p>1.停車空間規劃與數量、班次： 路邊停車格太窄、建議機車停車區改位置，已擋到景觀標誌圖像，無法拍照、交通接駁 1 小時一班有點少</p> <p>2.基礎公共設施(包含餐飲服務/遮蔽設施/公廁)...等硬體設施規劃： 鳥亭液晶電視的畫質太差很模糊、周遭多點店家、硬體設備可再完善一點、找不到垃圾桶、基本的餐點或速食販賣、希望有個 7-11、男廁無衛生紙</p> <p>3.人員與非人員導覽解說內容與設備(包含牌面設計及標示、數量)： 解說內容介紹可以再多些或解釋再清楚一點、摺頁要放置多一些、觀景台(免費)望遠鏡可增設多一點(16)、可設立看板告知覓食或棲息時間、望遠鏡架設太少，</p>	<p>1.交通指引/路標問題/標示牌： 從臺南市區過來找不到指標</p> <p>2.基礎公共設施(包含餐飲服務/遮蔽設施/公廁)...等硬體設施規劃： 常設(大倍數)望遠鏡，供遊客觀看遠處的生態(2)、應提供餐飲用膳(2)、增設 WIFI 標誌、飲水機或投幣飲料機</p> <p>3.人員與非人員導覽解說內容與設備(包含牌面設計及標示、數量)： 宣導開園觀察解說時間</p> <p>4.目的地行銷推廣： 增加活動舉辦</p> <p>5.環境清潔/保護與綠化維護： 如用鐵製品生鏽，觀感不好，可改用其它材質提升服務品質</p>



倍率可否調整看起來比較清楚(4)、對小孩子較難看到、也可看清黑面琵鷺的樣子、望遠鏡的拭鏡布不足、賞鳥區過多人擠入易震動影響觀察、放望遠鏡的架子希望可以更堅固一點、望遠鏡設備可再加強、多一點不用排太久就更好、租借望遠鏡、解說淺顯易懂、志工們都很親切、指示牌太少、服務及解說人員值得鼓勵

4.目的地行銷推廣：

配合小學畢旅可推廣生態之旅、無紀念品可回憶、宣導不夠(2)、應讓臺南中小學孩子對當地特殊資源擁有更多知識(2)、產品(文創)可增加、希望可以打卡送贈品宣傳台江、可多增加導覽並邀請全臺各高中小學到此做校外教學或畢旅、可以多宣傳活動、多做宣傳以發揮觀光產業、可增加風景、黑面琵鷺的照片販售、以廣為宣傳生態

5.旅遊安全及災害防護：

賞鳥亭有些設施過於老舊(2)

6.其它做法：

希望可以再接近鳥類棲息地一點、人工設施盡量避免、強力支持生態發展、希望不要被人為破壞、多賣點玩的、土地更多開發

資料來源：本計畫整理

表 3-6：旅遊前服務品質期望之可靠性統計、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』	4.302 (0.936)	4.335	0.700	0.812	6
	02.園區內『遊憩路徑指標』		4.339	0.676	0.821	5
	03.園區內『無障礙設施』		4.161	0.913	0.715	7
	04.園區內『停車場設施』		4.390	0.699	0.790	2
	05.園區內『賞鳥亭(觀景亭臺)』		4.342	0.754	0.822	4
	06.園區內『休憩座椅』		4.343	0.694	0.836	3
	07.園區內『公共廁所』		4.425	0.663	0.786	1
	08.園區內『自行車道』		4.077	1.001	0.670	8
解說設施及遊客服務	01.園區內『戶外解說牌誌』	4.311 (0.951)	4.363	0.678	0.855	3
	02.園區內『解說摺頁/出版品』		4.227	0.796	0.857	6
	03.園區內『視聽多媒體服務』		4.230	0.810	0.883	5
	04.園區內『解說陳列展示』		4.289	0.7316	0.883	4
	05.園區內『服務人員態度親切』		4.442	0.677	0.848	1
	06.園區內『服務人員導覽解說內容』		4.440	0.635	0.849	2
	07.園區內『免費無線網路服務』		4.183	0.997	0.705	7
旅遊環境	01.園區內『戶外環境之清潔維護』	4.373 (0.889)	4.451	0.652	0.863	3
	02.園區內『公共廁所之清潔維護』		4.458	0.655	0.854	1
	03.園區內『室內環境之清潔維護』		4.457	0.644	0.837	2
	04.園區內『遊憩區內之擁擠度』		4.413	0.695	0.776	4
	05.園區內『紀念品販售中心』		4.087	1.011	0.495	5

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，組內的看法差異大。

註 2：平均數值採四捨五入法計數至小數點後第 3 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 0.927，可靠性統計屬高信度。

表 3-7：旅遊後服務品質體驗之可靠性統計、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』	4.154 (0.943)	4.110	0.857	0.818	6
	02.園區內『遊憩路徑指標』		4.121	0.860	0.829	5
	03.園區內『無障礙設施』		4.103	0.870	0.788	7
	04.園區內『停車場設施』		4.237	0.839	0.767	2
	05.園區內『賞鳥亭(觀景亭臺)』		4.196	0.848	0.777	4
	06.園區內『休憩座椅』		4.217	0.816	0.802	3
	07.園區內『公共廁所』		4.269	0.751	0.809	1
	08.園區內『自行車道』		3.977	0.993	0.784	8
解說設施及遊客服務	01.園區內『戶外解說牌誌』	4.164 (0.946)	4.177	0.783	0.869	3
	02.園區內『解說摺頁/出版品』		4.127	0.814	0.869	4
	03.園區內『視聽多媒體服務』		4.097	0.951	0.880	5
	04.園區內『解說陳列展示』		4.177	0.850	0.881	3
	05.園區內『服務人員態度親切』		4.434	0.721	0.822	1
	06.園區內『服務人員導覽解說內容』		4.402	0.734	0.812	2
	07.園區內『免費無線網路服務』		3.734	1.279	0.687	6
旅遊環境	01.園區內『戶外環境之清潔維護』	4.222 (0.907)	4.314	0.686	0.849	3
	02.園區內『公共廁所之清潔維護』		4.323	0.701	0.807	2
	03.園區內『室內環境之清潔維護』		4.372	0.653	0.864	1
	04.園區內『遊憩區內之擁擠度』		4.188	0.904	0.755	4
	05.園區內『紀念品販售中心』		3.914	1.080	0.633	5

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 3 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 0.932，可靠性統計屬高信度。



表 3-8：七股黑面琵鷺賞鳥亭遊憩服務實際體驗之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	0.7	4.1	59.9	35.4	95.3	95.19 (3)
	02.遊憩路徑指標	0.7	4.9	57.5	36.9	94.4	
	03.無障礙設施	1.1	7.0	57.9	33.9	91.8	
	04.停車場設施	0.6	3.9	49.7	45.8	95.5	
	05.賞鳥亭(觀景亭臺)	0.0	1.7	50.4	47.9	98.3	
	06.休憩座椅	0.0	1.9	54.3	43.8	98.1	
	07.公共廁所	0.7	2.3	57.4	39.7	97.1	
	08.自行車道	1.6	7.4	59.7	31.3	91.0	
解說設施及遊客服務	01.戶外解說牌誌	0.3	1.5	60.3	37.8	98.1	96.00 (1)
	02.解說摺頁/出版品	0.4	3.2	63.8	32.6	96.4	
	03.視聽多媒體服務	0.0	2.5	59.9	37.6	97.5	
	04.解說陳列展示	0.3	2.5	54.9	42.3	97.2	
	05.服務人員態度親切	0.0	1.4	38.7	59.9	98.6	
	06.服務人員導覽解說內容	0.3	1.7	39.9	58.1	98.0	
	07.免費無線網路服務	2.8	11.1	51.4	34.8	86.2	
旅遊環境	01.戶外環境之清潔維護	0.3	1.5	54.3	44.0	98.3	95.92 (2)
	02.公共廁所之清潔維護	0.6	1.5	55.5	42.3	97.8	
	03.室內環境之清潔維護	0.0	1.1	51.4	47.4	98.8	
	04.遊憩區內之擁擠度	0.3	3.6	54.2	41.9	96.1	
	05.紀念品販售中心	3.0	8.3	54.3	34.3	88.6	

註 1：調查有效樣本數計 416 份進行分析，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「自行車道」相對較低，其推測原因可能該項地方活動特色與遊客腦海的意象較無直接聯想。

註 3：遊憩服務分項滿意度百分比「免費無線網路服務」相對較低，其推測原因可能為(1)地處偏遠致現地環境收訊品質不佳；(2)民眾不知悉現地有該項服務，建議加強現地宣導免費 wifi 功能及較明顯標語；(3)另可能國人手持智慧型手機上網功能已相當普及，現場民眾申請免費使用率不高。

註 4：遊憩服務分項滿意度百分比「紀念品販售中心」相對較低，其推測主要原因可能來自於紀念品販售中心僅六孔管理站設有七股潟湖生產合作社 1 處，對遊客來說，地方特色產品選擇類型不多且現地並無販售商品。



表 3-9：六孔遊客中心遊憩服務實際體驗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	2.1	9.0	60.8	28.0	88.8	89.11 (2)
	02.遊憩路徑指標	1.9	9.1	60.0	29.0	89.0	
	03.無障礙設施	1.7	8.6	60.2	29.5	89.7	
	04.停車場設施	1.5	7.7	54.1	36.7	90.8	
	05.賞鳥亭(觀景亭臺)	2.4	9.5	58.5	29.5	88.0	
	06.休憩座椅	1.2	9.4	55.5	33.9	89.4	
	07.公共廁所	1.2	5.1	56.4	37.4	93.8	
	08.自行車道	3.4	13.1	56.4	27.0	83.4	
解說設施及遊客服務	01.戶外解說牌誌	1.8	7.5	62.2	28.5	90.7	87.73 (3)
	02.解說摺頁/出版品	1.8	8.5	61.4	28.2	89.6	
	03.視聽多媒體服務	4.2	11.5	52.0	32.3	84.3	
	04.解說陳列展示	2.3	9.0	57.6	31.1	88.7	
	05.服務人員態度親切	1.2	3.9	47.8	47.0	94.8	
	06.服務人員導覽解說內容	1.3	3.9	50.7	44.1	94.8	
	07.免費無線網路服務	12.7	16.1	44.1	27.1	71.2	
旅遊環境	01.戶外環境之清潔維護	1.3	2.9	59.6	36.2	95.8	91.54 (1)
	02.公共廁所之清潔維護	1.0	3.5	56.0	39.5	95.5	
	03.室內環境之清潔維護	1.0	2.4	56.1	40.5	96.6	
	04.遊憩區內之擁擠度	3.5	7.8	52.0	36.7	88.7	
	05.紀念品販售中心	5.8	13.1	55.9	25.2	81.1	

註 1：調查有效樣本數計 826 份進行分析，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「自行車道」相對較低，其推測原因可能該項地方活動特色與遊客腦海的意象較無直接聯想。

註 3：遊憩服務分項滿意度百分比「免費無線網路服務」相對較低，其推測原因可能為(1)地處偏遠致現地環境收訊品質不佳；(2)民眾不知悉現地有該項服務，建議加強現地宣導免費 wifi 功能及較明顯標語；(3)另可能國人手持智慧型手機上網功能已相當普及，現場民眾申請免費使用率不高。

註 4：遊憩服務分項滿意度百分比「紀念品販售中心」相對較低，其推測主要原因可能來自於紀念品販售中心僅六孔管理站設有七股潟湖生產合作社 1 處，對遊客來說，地方特色產品選擇類型不多且現地並無販售商品。

就園區整體評價 (詳表 3-10)，遊客對於旅遊至「該景點」的各項旅遊服務整體平均數值為 4.32、對「台江國家公園」整體區域的服務觀感平均數值為 4.34，若以同意程度百分比累計達有 97.3%，另藉連續 2 年每年各四個抽樣季滿意度數據並採取迴歸多項式模式分析該區滿意度趨勢變化如圖 3-1 所示。對於遊客再度造訪 (即重遊意願) 平均數值為 4.38、推薦親友意願則平均數值達 4.36，顯示遊客有高度認知忠誠及正向推薦行為產生。

表 3-10：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
	個別 (季)	有效樣本數	977	992	1,016	1,011
	同意度	97.7%	97.3%	96.1%	95.0%	-
	平均數	4.32	4.34	4.38	4.36	-
	標準差	0.626	0.646	0.725	0.782	-
第一季 (1~3 月份)	平均數	4.39	4.37	4.44	4.40	393
	增減百分比	-	-	-	-	
第二季 (4~6 月份)	平均數	4.18	4.24	4.21	4.20	218
	增減百分比	-4.78%	-2.97%	-5.18%	-4.55%	
第三季 (7~9 月份)	平均數	4.32	4.34	4.38	4.39	288
	增減百分比	3.35%	2.36%	4.04%	4.52%	
第四季 (10~12 月份)	平均數	4.34	4.36	4.41	4.39	343
	增減百分比	0.46%	0.46%	0.68%	0.00%	

註 1：有效樣本數計 1,242 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。

註 3：104 年 7 至 8 月颱風強襲及登革熱疫情延續至 9 月後，當時對臺南市的觀光旅遊及住宿業帶來負面影響。

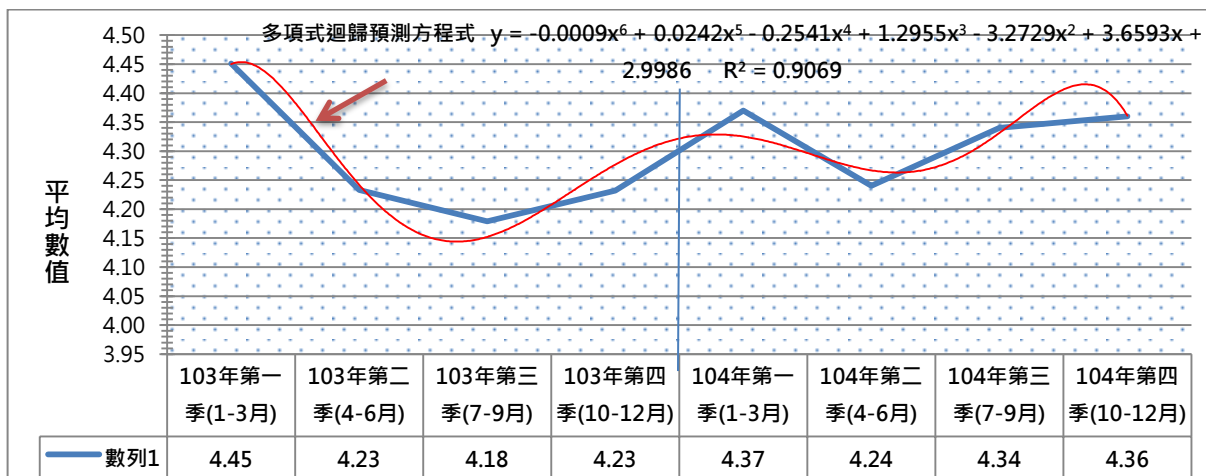


圖 3-1 台江國家公園遊憩滿意度趨勢變化預測模型圖



表 3-11：近 4 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	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	管理處 自辦	義守大學 觀光學系
調查報告名稱	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 4.15)、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 (%)	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	4.34	4.23	4.44	4.05
重遊 意願	(%) 96.1%	96%	92.9%	-
總平均	4.38	4.26	-	4.09



遊 憩 服 務 品 質 評 價

第四部分：IPA重要性 - 表現分析法

2015 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，使用重要-表現程度分析法 (Importance-Performance Analysis; IPA) 概念找出優勢與劣勢題項，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。

四、遊憩服務品質 IPA 分析

IPA (Importance-Performance Analysis; IPA) 稱之為重要性 - 表現分析法，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 4-1 所示。

績 效 表 現	第二象限 (過度重視)	第一象限 (繼續保持)
	第三象限 (低優先順序)	第四象限 (優先改善)
	重要程度	

圖 4-1：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 4.323、績效表現平均數值為 4.174，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：

「4.停車場設施、5.賞鳥亭、6.休憩座椅、7.公共廁所、9.戶外解說牌誌、13.服務人員態度親切、14.服務人員導覽解說內容、16.戶外環境之清潔維護、17.公共廁所之清潔維護、18.室內環境之清潔維護、19.遊憩區內之擁擠度」共計 11 項；為應該繼續保持的優勢項目，可視為台江國家公園競爭的優勢能耐，應該繼續維持服務水準，藉以提高遊客的重遊率及口碑。

落在第二象限（過度努力區）之項目為：

「12.解說陳列展示」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，與實際遊客的認知並不一致，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。

落在第三象限（低順位區）之項目為：

「3.無障礙設施、8.自行車道、10.解說摺頁、11.視聽多媒體服務、15.免費無線網路服務、20.紀念品販售中心」共計 6 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沒有重視度低且提供過多服務的現象。

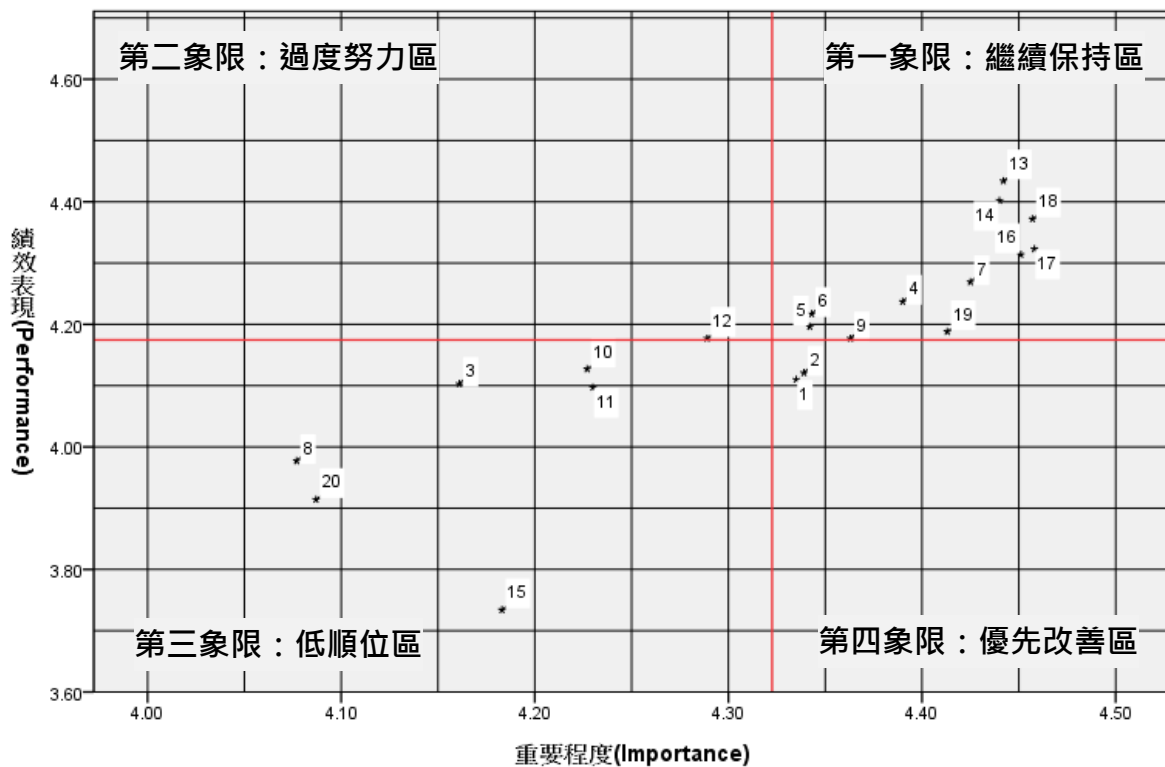
落在第四象限（優先改善區）之項目為：

其落在第四象限或稱集中關注區之項目共有「1.設施標示、2.遊憩路徑指標」共計 2 項，此為遊客認為重要程度高，但管理處所提供的服務品質卻未達到遊客的滿意程度，代表管理處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。



表 3-12：遊憩服務品質屬性評價之重要程度與績效表現平均數值

評價屬性名稱	1. 設施標示	2. 遊憩路徑指標	3. 無障礙設施	4. 停車場設施	5. 賞鳥亭	6. 休憩座椅	7. 公共廁所	8. 自行車道	9. 戶外解說牌誌	10. 解說摺頁
重要程度平均數	4.335	4.339	4.161	4.39	4.342	4.343	4.425	4.077	4.363	4.227
績效表現平均數	4.110	4.121	4.103	4.237	4.196	4.217	4.269	3.977	4.177	4.127
評價屬性名稱	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. 免費無線網路服務	16. 戶外環境之清潔維護	17. 公共廁所之清潔維護	18. 室內環境之清潔維護	19. 遊憩區內之擁擠度	20. 紀念品販售中心
重要程度平均數	4.230	4.289	4.442	4.44	4.183	4.451	4.458	4.457	4.413	4.087
績效表現平均數	4.097	4.177	4.434	4.402	3.734	4.314	4.323	4.372	4.188	3.914



1. 設施標示	2. 遊憩路徑指標	3. 無障礙設施	4. 停車場設施	5. 賞鳥亭	6. 休憩座椅	7. 公共廁所	8. 自行車道	9. 戶外解說牌誌	10. 解說摺頁
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. 免費無線網路服務	16. 戶外環境之清潔維護	17. 公共廁所之清潔維護	18. 室內環境之清潔維護	19. 遊憩區內之擁擠度	20. 紀念品販售中心

圖 4-2：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

2015 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。

五、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。

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：「**旅遊環境**」及「**解說設施及遊客服務**」。由下表 3-13 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 0.468 (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 71.207，統計顯著水準 (p-value < 0.001)，Durbin-Watson 檢驗值為 1.869 與預測變數無自我相關，模式整體解釋力為 (R^2) 46.6%，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：

$$y (\text{再次造訪意願}) = 0.468 * X_1 (\text{旅遊環境}) + 0.235 * X_2 (\text{解說設施及遊客服務})$$

模式整體解釋力 $\text{adj } R^2 = 0.446 (44.6\%)$

遊憩服務滿意度中依序影響「推薦親友意願」變數為：「**旅遊環境**」及「**解說設施及遊客服務**」，與重遊意願影響結果相同。由下表 3-14 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，「旅遊環境」標準化 β 估計值依序為 0.473，該項因素表示遊客遊憩服務實際體驗後滿意度對推薦親友意願具有正向之影響，而以「旅遊環境」影響最大；整體模式顯著性說明 F 值為 98.974，達統計顯著水準 (p-value < 0.001)，Durbin-Watson 檢驗值為 2.454 自變數無自我相關，整體解釋力為 (R^2) 61.3%，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：

$$y (\text{推薦親友意願}) = 0.473 * X_1 (\text{旅遊環境}) + 0.231 * X_2 (\text{解說設施及遊客服務})$$

模式整體解釋力 $\text{adj } R^2 = 0.613 (61.3\%)$

表 3-13：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
公共設施	0.009	0.085	0.932	71.207***	0.446 (44.6%) 該模式整體 解釋能力	1.869 自我相關檢測 (相較略低)
解說設施 及遊客服務	+0.235	2.352	0.019**			
旅遊環境	+0.468	4.542	0.001***			

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 3-14：實際體驗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
公共設施	+0.116	1.436	0.152	141.554***	0.613 (61.3%) 該模式整體 解釋能力	2.056 自我相關檢測 (較接近)
解說設施 及遊客服務	+0.231	2.795	0.006**			
旅遊環境	+0.473	5.554	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

2015 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分析及獨立樣本 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滿意度是否有所不同。

六、差異性檢定與分析

針對遊客特性對實際體驗遊憩服務滿意度 20 題題項是否有顯著差異存在，本計畫採用獨立樣本 T-檢定、(One way ANOVA) 單因子變異數分析來作檢定，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，實際體驗遊憩服務滿意度僅除「性別」無差異存在，而於「年齡」、「居住地」、「教育程度」、「職業」這四項遊客特性上有部分題項達顯著水準的差異性存在。從變異數分析整體來看，以「年齡」影響較大，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 3-15 不同類型遊客特性對實際體驗遊憩服務滿意度之變異數分析表

遊客特性 構面題項	性別	年齡	居住地	教育程度	職業
	t 值 (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	0.551 (0.582)	1.416 (0.216)	0.968 (0.465)	2.860 (0.036*)	3.117 (0.001**)
02.遊憩路徑指標	0.616 (0.539)	2.657 (0.022*)	0.236 (0.984)	2.559 (0.054)	4.608 (0.000***)
03.無障礙設施	0.761 (0.447)	2.657 (0.022*)	0.354 (0.944)	3.295 (0.020*)	1.177 (0.307)
04.停車場設施	0.740 (0.460)	2.899 (0.013*)	0.540 (0.846)	0.298 (0.827)	1.846 (0.057)
05.賞鳥亭	0.669 (0.504)	4.269 (0.001**)	1.532 (0.132)	4.746 (0.003**)	1.206 (0.287)
06.休憩座椅	-0.296 (0.767)	.836 (0.524)	1.206 (0.287)	2.807 (0.039*)	0.939 (0.490)
07.公共廁所	-0.123 (0.903)	.912 (0.472)	1.473 (0.153)	2.123 (0.096)	1.511 (0.139)
08.自行車道	0.295 (0.768)	4.108 (0.001**)	1.174 (0.308)	2.969 (0.031*)	1.908 (0.048*)
09.戶外解說牌誌	-0.225 (0.822)	5.227 (0.000***)	0.789 (0.627)	2.186 (0.088)	2.709 (0.004**)
10.解說摺頁	0.615 (0.539)	3.663 (0.003**)	0.473 (0.893)	1.866 (0.134)	1.668 (0.093)
11.視聽多媒體服務	-0.049 (0.961)	4.417 (0.001***)	0.814 (0.603)	1.640 (0.179)	1.293 (0.237)
12.解說陳列展示	-0.007 (0.994)	3.143 (0.008**)	0.579 (0.815)	1.812 (0.144)	1.403 (0.183)
13.服務人員態度親切	-0.379 (0.705)	2.759 (0.017*)	1.142 (0.330)	1.026 (0.380)	2.676 (0.005**)
14.服務人員導覽解說內容	0.559 (0.577)	3.254 (0.006**)	0.608 (0.791)	0.687 (0.560)	2.324 (0.014*)
15.免費無線網路服務	0.406 (0.685)	5.381 (0.000***)	2.011 (0.036*)	5.981 (0.001**)	1.484 (0.150)
16.戶外環境之清潔維護	-0.831 (0.407)	2.363 (0.038*)	1.142 (0.330)	3.043 (0.028*)	1.040 (0.406)
17.公共廁所之清潔維護	-0.923 (0.357)	2.112 (0.062*)	0.590 (0.806)	1.808 (0.144)	1.341 (0.211)
18.室內環境之清潔維護	-0.608 (0.543)	2.612 (0.023*)	1.029 (0.414)	1.411 (0.238)	1.319 (0.223)



潔維護						
19.遊憩區內之擁擠度	-0.563 (0.574)	3.226 (0.007**)	2.647 (0.005**)	0.718 (0.541)	1.451 (0.162)	
20.紀念品販售中心	0.159 (0.874)	4.349 (0.001**)	0.995 (0.443)	1.753 (0.155)	1.329 (0.218)	
Post Hoc 事後檢定： Scheffe 法組內多重比較	組內無差異	事後分析得知： 1.賞鳥亭滿意度：61歲>21-30歲 2.戶外解說牌滿意度：61歲>21-30歲>41-50歲 3.解說摺頁滿意度：61歲>41-50歲>21-30歲 4.視聽多媒體滿意度：61歲>41-50歲 5.導覽解說人員滿意度：61歲>21-30歲 6.免費無線網路服務滿意度：51-60歲>41-50歲>21-30歲	事後分析得知： 1.免費無線網路服務滿意度：其他(國外地區)>花東>台南市>中彰投>桃竹苗>高屏地區>北基宜>雲林縣>嘉義縣市>離島 2.遊憩區內之擁擠度滿意度：因為至少有一組別的觀察值少於兩個，所以未執行遊憩區內之擁擠度的 Post hoc 檢定。	事後分析得知： 1.賞鳥亭滿意度：國中以下>大學/專科 2.免費無線網路服務滿意度：國中以下>大學/專科	事後分析得知： 1.遊憩路徑指標滿意度：退休人員>軍警公教>其他 2.戶外解說牌誌滿意度：退休人員>服務業 3.服務人員態度親切滿意度：退休人員>農林漁牧	

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

第四章 結論與建議

一、結論

104 年問卷調查，受訪的遊客男女性抽樣的比率差異不大，每個年齡層都有，學歷以大學（專）所占比例較多，約有 2 成 4 是學生、2 成 2 工商貿易業，並以居住南部臺南市及高屏地（約有 5 成 7）區為主，有 7 成以上自行開車來訪園區，來自國外的遊客有來自中國大陸、香港、澳門、上海等沿海地區省分多，國外遊客佔受訪比例的 1.1%，多出現七股黑面琵鷺賞鳥亭機率較高；絕大多數來訪遊客停留時間約半天（4 小時以內）所占比例較高，所需支出費用概以乘坐娛樂漁筏體驗居多，平均每人所花經費約新臺幣 367 元，而隨行同伴多為家人及朋友關係居多，屬 2~5 人左右的小團體型態，受訪者第 1 次到訪者亦多；回流遊客則佔有 5 成以上，可見遊客對本區有常態性安排至本區旅遊，忠誠度也較高，推測其遊客行為應以安排觀賞黑面琵鷺為主要的因素。透過差異性及事後檢定得知，本區遊客以不同「年齡層」的特性對實際體驗遊憩服務滿意度評價歧異度較多，事後檢定概推論年紀約於 51 歲以上者、身分以退休人員較其他遊客對於該區旅遊後滿意度的評價較佳。

旅遊目的及動機調查數據顯示，遊客假日一般休閒旅遊來從事大自然、休閒度假紓壓、親子旅遊為多，惟給遊客在環境教育及生態觀察的旅遊意象或活動相對較少，推測可能主要集中於特殊團體、季節所致，且抽樣針對此類較少抽取，未來可針對特殊族群予以分析及活動滿意度的問卷調查。旅客獲得資訊來源以網際網路、親友推薦為多，本計畫推測原因可能來自遊客假日開車出遊，概多以自行安排附近景點遊賞，透過網際網路（佔有 4 成 5）具有 24 小時之便利性因素及他人推薦免費景點，又可獲得較不錯的遊憩體驗、學習新知，而選擇之可能性較大。

就本問卷調查 104 年度分析敘述如下：

（一）遊客的滿意度：

從受訪遊客填寫的旅遊後遊憩滿意度來分析，得知不同類型遊客特性對實際體驗遊憩服務 3 大構面之滿意度均無顯著影響。

而針對 826 位遊客於「六孔遊客中心」遊憩服務實際體驗滿意度而言，遊客對（1）解說設施及遊客服務認為滿意及非常滿意的滿意度構面總平均百分比達 87.73%、對（2）公共設施認為滿意及非常滿意的滿意度構面總平均百分比達 89.11%、對（3）旅遊環境認為滿意及非常滿意的滿意度構面總平均百分比達 91.54%，以「旅遊環境」中內外環境之清潔與維護評價較佳，綜上資料，遊客在 104 年度對本處的問卷調查滿意度平均達 89.46%。

針對 416 位遊客於「七股黑面琵鷺賞鳥亭」遊憩服務實際體驗滿意度而言，遊客對（1）



公共設施認為滿意及非常滿意的滿意度構面總平均百分比達 95.19%、對 (2) 旅遊環境認為滿意及非常滿意的滿意度構面總平均百分比達 95.92%、對 (3) 解說設施及遊客服務認為滿意及非常滿意的滿意度構面總平均百分比達 96.00%，以「解說設施及遊客服務」中人員服務態度及解說內容評價較佳，綜上資料，遊客在 104 年度對本處的問卷調查滿意度平均達 95.70%。

(二) 遊客的不滿意度及意見：

本年度的 1,242 份問卷調查滿意度中，約略有 10~13% 遊客對本處的各項軟硬體設施感到不滿意或非常不滿意，提出一些意見與建議，其中針對下述 5 項感到較不滿意。

- (1) 免費無線網路服務 (平均數值為 3.734)。
- (2) 紀念品販售中心 (平均數值為 3.914)。
- (3) 自行車道 (平均數值為 3.977)。
- (4) 視聽多媒體服務 (平均數值為 4.097)。
- (5) 無障礙設施 (平均數值為 4.103)。

而藉由 IPA 分析法得知「設施標示」及「遊憩路徑指標」為遊客認為重要程度高，但本處所提供的服務品質卻未能達到遊客的滿意程度，未來管理處應列為重點優先改善項目。

而未來影響遊客造訪或推薦本園區因素為「旅遊環境」及「解說設施及遊客服務」。

二、建議

本年遊客滿意度整體而言，對「台江國家公園」整體區域的服務觀感平均數值為 4.34，若以同意程度百分比累計達有 97.3%。研究調查發現並建議七股黑面琵鷺賞鳥亭未來應續投入硬體設施改善，結合點線面旅遊景點的擴散模式，發展以黑面琵鷺賞鳥亭為據點的導覽解說路線，由室內人員解說延伸至戶外觀察及創造視覺感官的體驗，進而塑造該區生態旅遊意象；另六孔遊客服務中心應加強視聽多媒體服務及 APP 軟體及科技化、文創商品的應用，吸引年輕族群前往，營造出優質、友善的旅遊環境；同時強化觀光旅遊服務品質，建議管理站志工與服務人員應主動藉由室內解說牌面、陳列展示物品，近距離與遊客產生互動關係，以顧客導向提升遊客滿意度評價。

針對台江國家公園遊憩滿意度趨勢變化預測來看，均以第一季 (1~3 月份間) 滿意度較高，後於第二季 (4~6 月份間) 呈現下滑曲線及最低點，未來可再加強該區段下滑是否與天氣過於炎熱或缺少活動而導致旅客少出遊之關聯性進行探討、抑或遊客內部組成結構是否受到外在因素如颱風及登革熱疫情而有所影響。

附錄一：

上半年度調查照片



七股黑面琵鷺賞鳥亭人員抽樣與施測情形



七股黑面琵鷺賞鳥亭志工對外國籍旅客解說服務



四草大眾廟前機汽車停車場



假日四草大眾廟民眾等候乘船排隊情形



週休假日民眾辦理綠色隧道生態活動體驗



台江小小解說員訓練與向遊客解說



六孔遊客服務中心現地問卷調查情形



訪員針對高齡族群問卷抽樣

下半年度調查照片



暑假辦理水域獨木舟體驗活動



11 月份黑面琵鷺賞鳥亭假日午後 (3~4 時) 人潮



園區內遭遇蘇迪勒颱風強襲



六孔遊客中心前方觀景臺颱風



七股黑面琵鷺賞鳥亭入口處圍籬



七股黑面琵鷺賞鳥亭入口意象遭汽機車阻礙



黑面琵鷺賞鳥季訪員現地問卷調查



附錄二：

調查問卷

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

台江國家公園管理處遊客滿意度調查

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：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)
- 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 家庭管理 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：⑤』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. 賞鳥亭(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
7. 免費無線網路服務	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(如排隊、乘船或視覺感受)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. 紀念品販售中心	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！