

親愛的先生小姐，您好：

此問卷旨在了解您對國家公園解說服務的看法，以提供政府相關單位從事觀光管理之參考。您的寶貴意見對本研究有莫大幫助。您所填之資料，只供統計分析使用，個人基本資料將絕對保密，請安心作答。

為感謝您的協助，您將問卷填寫完畢後，贈送一份紀念品。以答謝您的寶貴意見。

敬祝

旅途愉快

中華民國企業管理學會  
國家公園旅遊研究小組  
敬上

此次解說服務人員為：1. 解說員 2. 義務解說員

### 第一部份 解說服務滿意度衡量

下列問題，請就您個人之狀況，在適當的 內打「✓」。

您對此次解說，左  
列各服務品質問  
項的滿意度如  
何？

#### 解說服務品質問項

非 不 普 同 非  
常 同 通 意 常  
不 意  
同  
意

1. 解說牌清楚易懂。
2. 路線指示牌標示適當。
3. 解說輔助之擴音設備恰當。
4. 戶外解說地點之地理環境適當。
5. 解說之動線安排適當。
6. 解說員之制服整齊合宜。 .....
7. 解說員能為遊客解說旅遊所需之相關問題。 .....
8. 解說員之解說服務，值得信任。
9. 解說員提供解說服務時，不會遲到。
10. 解說員解說的時間，長度適當。
11. 如果有任何問題，解說員會馬上提供解答。 .....
12. 解說員樂於協助遊客。
13. 解說員不會過於忙碌，以致無法提供即時服務。
14. 解說員不會負擔過重，影響服務品質。
15. 解說員有良好的溝通能力。
16. 解說員能和遊客相處愉快。
17. 解說員有良好的應變能力。
18. 接受解說服務之遊客人數適當。 .....
19. 解說員之解說專業值得信任。
20. 解說員解說時，態度親切有禮。
21. 解說員解說時，常保持笑容。
22. 解說員解說時，表達技巧良好，具有戲劇張力。
23. 解說員情緒平穩，有助於解說服務。

您對此次解說，左  
列各服務品質問  
項的滿意度如  
何？

非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
-----------------------	-------------	--------	--------	------------------

24. 解說員沒有解說錯誤情形發生。
25. 解說員了解遊客對解說的需求。
26. 解說員對遊客之個別需求，能給予關照。
27. 解說員將遊客的興趣放在心上。
28. 為符合遊客要求，解說員對解說時間安排，曾事先徵詢遊客意見。

## 第二部分 涉入程度衡量

下列問題，請就您個人之狀況，在適當的 內打「✓」。

問

項

非 常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
-----------------------	-------------	--------	--------	------------------

1. 至國家公園旅遊，對我而言是重要的。 .....
2. 與其他旅遊活動比較，到國家公園旅遊，對我有特別不同的感受。 ....
3. 至國家公園旅遊，是我最愉快的事之一。 .....
4. 至國家公園旅遊，是我最滿意的事之一。 ....
5. 至國家公園旅遊，使我的生活壓力，得到紓解。 ....
6. 我特別喜歡國家公園。 .....
7. 我樂於和朋友討論國家公園的點點滴滴。 .....
8. 我對國家公園很有興趣。 .....
9. 我精通國家公園的相關常識。 .....
10. 希望別人和我一樣，對國家公園有相同的價值觀。 ....
11. 到國家公園旅遊，能表現我的個性、風格與品味。 ....
12. 到國家公園旅遊，可從遊客的旅遊行為，認識他人。 ....
13. 國家公園是我休閒生活的重心。 .....
14. 我的朋友，大部分都是參加國家公園相關活動而認識的。 ....
15. 我可以從外表和行為上，辨別一個人是否喜愛國家公園。 ....
16. 到國家公園旅遊過程中，若產生不愉快的事，我會很難過。 ....
17. 選擇至國家公園旅遊，如果是錯誤的選擇，我會很在意。 ....
18. 如果事後證明，至國家公園旅遊是較不好的決定，我會後悔。 ....
19. 選擇參與何種國家公園旅遊活動，是一件很複雜的事。 ....
20. 我不確定這次到國家公園旅遊是最好的選擇。 ....
21. 在選擇國家公園各項活動時，我不知道如何做出正確的選擇。 ....

### 第三部份 地方依附衡量

下列問題，請就您個人之狀況，在適當的 內打「✓」。

非常不同意  
不同意  
普通  
同意  
非常同意

#### 問 項

1. 旅遊經驗中，到國家公園比其他旅遊地點較易感到滿意。
2. 國家公園比其他地方，較能享受遊憩活動。
3. 到國家公園旅遊，比到其他地方旅遊更重要。
4. 與其他地方相比較，國家公園是我最喜歡從事遊憩活動的地點。
5. 在國家公園之遊憩活動經驗，使我不願換到別的地方。
6. 如果可以，我願意花更多的時間在國家公園。
7. 國家公園，對我有很深的意義。
8. 我認同國家公園的經營理念。
9. 我對國家公園非常迷戀。
10. 我很容易認出哪裡是國家公園。
11. 我目前居住的地點，主要是為了離國家公園比較近。
12. 我大部分的生活活動範圍，都以國家公園為中心。
13. 沒有其他地方可與國家公園相比較。
14. 在國家公園所從事的遊憩活動，跟其他地方一樣，可得到相同的享受。
15. 我花在國家公園旅遊的時間，比其他旅遊地點時間多。

### 第四部份 遊客基本資料

下列問題，請就您個人之狀況，在適當的 內打「✓」。

1. 您的性別：1. 男；2. 女
2. 您的年齡（以實歲計算）：1. 12（含）歲以下；2. 13-18 歲；3. 19-25 歲；4. 26-35 歲；  
5. 36-50 歲；6. 51-70 歲；7. 71 歲（含）以上
3. 您的婚姻：1. 未婚；2. 已婚；3. 同居；4. 離婚；5. 分居；6. 鰥寡
4. 您的教育：1. 國小以下；2. 國中；3. 高中；4. 大專畢業；5. 研究所以上
5. 您的職業：1. 學生；2. 軍公教人員；3. 經商；4. 農漁牧業；5. 家管；6. 自由業；  
7. 已退休；8. 其他\_\_\_\_\_
6. 您至此主要的交通工具：1. 步行；2. 公車；3. 轎車；4. 機車；5. 遊覽車；  
6. 其他\_\_\_\_\_（可複選）
7. 您居住地點\_\_\_\_\_縣（市）

請繼續，還有一點點.....

8. 您個人（非家庭）每月收入：1. 20,000 元以下；2. 20,001-40,000 元；3. 40,001-60,000 元；  
4. 60,001-80,000 元；5. 80,001-100,000 元；  
6. 100,001 元以上
9. 您對國家公園成立之宗旨，了解程度：1. 清楚；2. 大概知道；3. 不了解
10. 平均一年內，您參觀國家公園之次數約：1. 少於 1 次；2. 1 次；3. 2 次；3. 3 次；  
4. 4 次以上
11. 過去一年內，您是否參加過國家公園相關之「社團或組織」？  
1. 無  
2. 有，請勾選（可複選）：  
(1) 義解聯誼會；(2) 荒野協會；(3) 水保學會；(4) 溼地保護聯盟；  
(5) 賞鳥學會；(6) 鯨豚協會；(7) 文史工作室；(8) 生態教育中心；  
(9) 環境品質基金會；(10) 環境保育聯盟；(11) 景觀學會；  
(12) 地理學會；(13) 戶外遊憩學會；(14) 國家公園學會；(15) 登山健行俱樂部；  
(16) 潛水協會；(17) 其他\_\_\_\_\_（請寫出）
12. 過去一年內，您是否參加過國家公園相關之「活動」？（例如：繪畫比賽、參觀展示館或遊客中心、上網搜尋生態或環境知識等。）  
1. 無  
2. 有：(1) 0 次；(2) 1 次；(3) 2 次；(4) 3 次；(5) 4 次以上
13. 過去一年內，您是否參加過有解說服務之國家公園旅遊？  
1. 無  
2. 有：(1) 0 次；(2) 1 次；(3) 2 次；(4) 3 次；(5) 4 次以上
14. 過去一年內，您訂閱國家公園相關之期刊或雜誌？  
1. 無  
2. 有；請勾選（可複選）：  
(1) 國家地理雜誌；(2) 世界地理雜誌；(3) 大自然；(4) 大地；  
(5) 國家公園季刊；(6) 其他\_\_\_\_\_（請寫出）
15. 平均一年內，您花費在參與國家公園相關活動之花費約：1. 500 元以下；2. 501 元-1000 元；  
3. 1001 元以上
16. 您是否願意再來國家公園遊玩：1. 不願意  
2. 願意，原因為（可複選）：  
(1) 解說設施很好；(2) 解說員服務良好；  
(3) 喜愛豐富自然資源；(4) 欣賞優美風景；  
(5) 交通方便；

17. 就您日常生活的看法，下列問題，在適當的 內打「✓」：

問項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
(1) 我工作只為了賺錢 .....					
(2) 我會定期作健康檢查 .....					
(3) 我為我的家人而活 .....					
(4) 我對政治感興趣 .....					
(5) 我經常從事休閒活動以維持身心健康 .....					
(6) 我認為婚前性行為是可接受的 .....					
(7) 我經常吃健康食品 .....					
(8) 我會參加公益活動 .....					
(9) 我懂得享受生活樂趣 .....					
(10) 我的生活多采多姿 .....					
(11) 我對生活品質要求很高 .....					
(12) 家庭是我生活的重心 .....					
(13) 有機會我願意嘗試一夜情 .....					
(14) 我工作很努力 .....					
(15) 我從工作中得到許多樂趣 .....					
(16) 我很注重家人的生活品質 .....					
(17) 我經常出門 .....					
(18) 我熱衷於旅行 .....					
(19) 休閒比工作重要 .....					
(20) 男女同居是可接受的 .....					
(21) 我為自己而活 .....					
(22) 我會規劃我的人生 .....					
(23) 我的生活趨向簡單、節制 .....					
(24) 我經常和家人出遊 .....					
(25) 我會花時間和家人相處 .....					
(26) 我具有環保概念 .....					
(27) 我認為未婚生子是可接受的 .....					
(28) 我會為了弱勢團體抱不平 .....					
(29) 我有良好的生活習慣 .....					