

遊客對澎湖國家風景區解說媒體服務之滿意度 研究

張君如* 林志遠** 莊曉琪***

〈摘要〉

本研究旨在瞭解澎湖國家風景區各解說媒體的使用現況，並探討遊客對當地不同解說媒體各屬性之重視度與實際體驗後滿意度間之差異情形。本問卷之發放地點是在馬公機場與馬公港，調查員在完成前一位受訪者問卷之後，選取最鄰近調查員的遊客，作為下一份問卷的受訪對象。本研究實地發放問卷數為 450 份，扣除無效問卷 10 份，總計回收有效問卷為 440 份。

研究結果發現，「解說牌」為澎湖遊客最常使用的解說媒體服務，但在解說牌滿意度的評估項目中，遊客卻表示最不滿意的是「解說牌有定期在維護」，這與研究者實地訪查時發現「解說牌」大都已老舊、文字無法辨識的情況相符。因此，建議管理單位應定期維護解說牌，以提昇遊客的遊憩體驗與品質。而在「解說出版品」之評估項目中，遊客最不满意的項目則為「解說折頁放置地點容易取得」。據研究者實地訪查，澎湖當地只在遊客中心、展示中心與出入境等地點可以取得解說摺頁，故建議管理單位可多增設擺放的地點，以方便遊客索取，例如，各大旅館、加油站、便利商店、或租車公司等地點。

關鍵詞：解說媒體服務、滿意度、IPA

*朝陽科技大學休閒事業管理學系助理教授

**玄奘大學體育室講師

***同德家商餐飲科講師