

摘 要

由於觀光旅遊涉及遊客對於風險屬性主觀的心理認知，以及知覺風險判斷上的模糊性，使遊客在購買旅遊產品時產生不確定性。本研究藉由旅遊風險發生之「可能性」和「嚴重性」模糊隸屬值，建立旅遊風險分析矩陣，用以分析遊客在各個知覺風險屬性認知上的差異性。透過風險分析矩陣及遊客對旅遊風險策略認同度，建立旅遊知覺風險趨避策略矩陣，用以分析遊客喜好的風險趨

避策略。最後本研究以金門國家公園的遊客作為研究對象，研究結果顯示：遊客對於財務性和實體性風險屬性，認為有較高的風險性及嚴重性，即隱含有高知覺風險的特質，且偏好購買旅遊保險的風險趨避策略。

關鍵字：知覺風險、模糊理論、旅遊經驗、分析矩陣