

92 年來台旅客消費及動向調查

中文摘要

交通部觀光局為瞭解來台旅客動機、在台旅遊動向、消費情形及對台觀感，以供相關單位規劃與改善國內觀光設施、研擬國際觀光宣傳與行銷策略之參考，並作為估算觀光外匯收入之依據，辦理「92 年來台旅客消費及動向調查」，分別在桃園中正機場、高雄小港機場現場訪問離境旅客。

本調查採用「配額抽樣法」抽樣，取樣時盡量符合作業標準及樣本特徵之控制，以達隨機性。92 年 1 月至 12 月之有效樣本數為 5,005 人次。

茲將其主要調查結果區分為「來台旅遊社經指標」、「旅遊決策分析」、「旅遊動向分析」、「競爭力與效益分析」、「基本資料分析」及「SARS 疫情對台灣觀光發展之影響分析」六部分摘述如下：

壹、來台旅遊市場相關指標值

92 年來台旅客人次 1、2 月較 91 年高，3 月 8 日台灣出現第一起嚴重急性呼吸道症候群病例（以下簡稱 SARS），3 月開始來台旅客逐月減少。92 年相關指標值與前一年差距頗大，係受 SARS 疫情影響整體觀光市場所致。

225 萬人次.....	全年來台旅客人次，負成長 24.50%
2,976 百萬美元.....	全年觀光外匯收入，負成長 35.08%
1.03 %.....	全年觀光外匯收入佔 GDP 比例
1,324 美元.....	全體旅客平均每人每次消費，負成長 14.01%
7.97 夜.....	全體旅客平均停留夜數，較上年增加 0.43.夜

166.08 美元.....	全體旅客平均每人每日消費，負成長 18.65%
70 萬人次.....	觀光目的旅客人次，負成長 32.41%
201.56 美元.....	觀光目的旅客平均每人每日消費，負成長 17.40%
70 萬人次.....	業務目的旅客人次，負成長 15.96%
157.08 美元.....	業務旅客平均每人每日消費，負成長 21.39%
84%.....	來台旅客整體滿意度，較上年增加 4 個百分點
98%.....	旅客重遊意願，較上年增加 0.2 個百分點

貳、旅遊決策分析

一、五成一旅客有同行人員來台：

在同行人員關係方面，以同事同行最多（每百人有 38 人次），其次是朋友同行（每百人有 33 人次）；而觀光目的旅客與主要市場為香港、澳門、新加坡及馬來西亞旅客則以朋友同行居多。

二、旅客平均於出發前 25 天開始計畫來台行程：

受訪旅客出發來台，平均自 25.38 天前開始計劃行程；而業務目的旅客約在半個月前開始計劃行程，觀光目的及主要市場為日本、香港、澳門、新加坡及韓國旅客約自半個月前至一個月前開始計劃行程，其餘受訪旅客則多於來台前一個月至二個月開始計劃行程。圖 1.92 年出發來台多久前開始計畫行程（天）-以主要目的分

圖 2. 92 年出發來台多久前開始計畫行程（天）-以主要市場分

三、「菜餚」與「風光景色」為旅客來台觀光主要因素：

受訪旅客來台觀光因素主要為菜餚（每百人有 58 人次）、風光景色（每百人有 44 人次），歷年調查結果大致相同。

表 1. 92 年受訪旅客來台觀光因素-以主要目的分

單位：人次/每百

主要目的	菜餚	風光景色	距離 居住地近	物品價格	台灣民情 風俗和文化	歷史文物
全體	58.03	44.44	33.33	28.01	23.49	21.85
觀光	61.30	44.87	37.16	29.40	20.86	22.40
業務	41.46	42.68	15.85	15.85	35.37	23.17
國際會議或展覽	57.14	33.33	23.81	38.10	38.10	9.52

四、四成二業務或會議展覽旅客曾利用商務餘暇在台旅遊：

四成二的旅客曾利用商務餘暇在台旅遊，旅遊時間以半天最多(佔 40.51%)，1 天(佔 28.53%)者次之，主要市場以韓國及馬來西亞旅客有五成左右曾利用商務餘暇在台旅遊者較多；而未利用商務餘暇在台旅遊主要原因為時間不夠(佔 94.22%)。

圖 3. 業務和國際會議或展覽目的受訪旅客是否利用商務餘暇在台旅遊

五、觀光目的旅客與港澳及馬來西亞旅客採「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」者均佔四成以上：

受訪旅客來台旅行方式以採「自行來台灣，抵達後未曾請本地旅行社」安排旅遊活動為最多，佔 62.58%；其次為「請旅行社代訂機票及安排住宿」，佔 17.20%；第三為「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」，佔 15.34%；而觀光目的旅客與主要市場為香港、澳門及馬來西亞旅客均以採「參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦」者為較多（分佔 45.47%、42.73%及 53.70%）。

表 2. 92 年受訪旅客旅行方式-以主要目的分

單位：%

主要目的	參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦	自行規劃行程，由旅行社包辦	請旅行社代訂機票及安排住宿	自行來台灣，抵達後曾請本地旅行社安排活動	自行來台灣，抵達後未曾請本地旅行社安排活動
全體	15.34	4.16	17.20	0.72	62.58
觀光	45.47	7.15	18.01	0.70	28.67
業務	1.00	2.64	18.69	0.61	77.06
國際會議或展覽	3.29	2.63	26.32	-	67.76

表 3. 92 年受訪旅客旅行方式-以主要市場分

單位：%

居住地	參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦	自行規劃行程，由旅行社包辦	請旅行社代訂機票及安排住宿	自行來台灣，抵達後曾請本地旅行社安排活動	自行來台灣，抵達後未曾請本地旅行社安排活動
-----	-------------------	---------------	---------------	----------------------	-----------------------

	劃的行程，由 旅行社包辦	，由旅行社包辦	機票及安排住 宿	達後曾請本地 旅行社安排活 動	達後未曾請本地 旅行社安排活動
日本	18.40	4.47	16.55	0.29	60.29
香港.澳門	42.73	3.90	23.05	0.89	29.43
新加坡	35.51	0.93	17.76	0.93	44.87
馬來西亞	53.70	1.85	5.56	-	38.89

參、旅遊動向分析

一、旅客抵離機場以搭乘親友或業務單位專車者為最多：

旅客抵離機場以搭乘親友或業務單位專車為最多(佔二成七)，其次為計程車(佔二成左右)，第三為大眾運輸工具(佔一成九)，其中觀光目的旅客及港澳、新加坡及馬來西亞旅客則以旅行社專車較多；而對抵離機場交通工具觀感方面，除了韓國旅客對抵台飛機傾向不滿意外，其他各市場旅客對抵離機場交通工具服務皆傾向滿意。

二、近三年旅客平均來台 2.50 次：

受訪旅客近 3 年來台次數以第 1 次來台比例最高，佔 49.37%，平均來台次數為 2.50 次；其中除觀光目的與會議或展覽旅客來台平均次數為 1.50 次，馬來西亞旅客來台平均次數約為 1 次外，其餘來台次數皆為 2 次以上。

圖 4.92 年旅客近 3 年來台次數

圖 5. 92 年旅客近 3 年來台平均次數-以主要目的分

三、近五成旅客為首次訪台，並有高達九成以上旅客願意再度來台：

近三年內第 1 次來台者有 49.37%，比例較 91 年低，其中除了美國近 3 年首次來台者比例略有上升外，其餘首次來台旅客比例皆下降；而受訪旅客表示願意再度來台者佔九成八。

表 4.92 年受訪旅客近三年首次來台-以主要目的分

單位：%

主要目的	92 年首次來台	91 年首次來台
全體	49.37	54.93
觀光	73.37	74.69
業務	34.79	37.53
國際會議 或展覽	59.21	67.35

表 5. 92 年受訪旅客近 3 年首次來台-以主要市場分

單位：%

居住地	92 年首次來台	91 年首次來台
日本	44.69	57.81
香港 . 澳門	54.08	57.28
美國	50.41	49.56

四、台北為旅客最愛的遊覽縣市：

旅客在台主要縣市以台北最多(每百人有 62 人次)、高雄(每百人有 8 人次)及台中(每百人有 7 人次)次之；而旅客最喜歡之遊覽縣市中除業務目的及美國旅客為花蓮，日本為屏東外，台北多為旅客最喜歡遊覽縣市(喜歡程度為 57.67%)。

圖 6. 92 年受訪旅客曾遊覽景點所在縣市

五、「夜市」、「故宮博物院」及「中正紀念堂」為旅客主要遊覽景點，而「太魯閣、天祥」及「墾丁國家公園」最獲喜愛：

觀光目的旅客及主要市場為日本及馬來西亞之旅客以遊覽故宮博物院者較多，最喜歡遊覽景點為太魯閣、天祥，香港、澳門旅客最喜歡遊覽景點為士林夜市，美國旅客為故宮博物院，新加坡旅客為西門町；而旅客表示不喜歡景點的原因主要為週邊環境。另到訪觀光倍增旅遊線旅客主要為遊覽北部海岸旅遊線；業務、國際會議或展覽目的旅客及主要市場為美國、歐洲及紐澳為恆春半島旅遊線，韓國為蘭陽北橫旅遊線，馬來西亞為花東旅遊線。

表6. 92 年受訪旅客遊覽主要景點排名

單位：人次/每百人

名次	項目	相對人次	名次	項目	相對人次
1	夜市	45.37	6	淡水	7.43
2	故宮博物院	22.08	7	忠烈祠	6.41
3	中正紀念堂	19.96	8	龍山寺	6.17
4	西門町	9.67	9	北投	5.03
5	九份	8.65	10	太魯閣、天祥	4.70

表7. 92 年受訪旅客最喜歡遊覽景點排名

名次	項目	喜歡程度	名次	項目	喜歡程度
1	太魯閣、天祥	48.51%	6	九份	33.72%
2	墾丁國家公園	40.00%	7	行天宮	33.33%
3	烏來	37.17%	8	故宮博物院	32.40%
4	台北 101	35.42%	9	台南孔子廟	30.30%
5	阿里山	34.43%	10	淡水	28.23%

表8. 92 年受訪旅客曾遊覽旅遊線景點排名

單位：人次/每百

人

名次	項目	相對人次	名次	項目	相對人次
1	北部海岸旅遊線	10.21	7	脊樑山旅遊線	1.60
2	花東旅遊線	4.60	8	阿里山旅遊線	1.40
3	恆春半島旅遊線	4.24	9	高屏山麓旅遊線	1.34
4	日月潭旅遊線	2.58	10	雲嘉南濱海旅遊線	0.60
5	蘭陽北橫旅遊線	2.52	11	離島旅遊線	0.10
6	桃竹苗旅遊線	1.76			

六、「購物」、「逛夜市」及「參觀古蹟」為旅客在台主要活動：

受訪旅客在我國期間參加活動依序為購物（每百人有 60 人次）、逛夜市（每百人有 52 人次）及參觀古蹟（每百人有 35 人次）；不同目的或主要市場受訪旅客在我國期間參加活動亦皆以購物或逛夜市為主。

肆、競爭力與效益分析

一、旅客來台前後觀感普遍比預期佳：

受訪旅客來台前後觀感滿意度依序為：人民友善、菜餚、歷史文物、風光景色、社會治安、遊憩設施、物品價格、氣候宜人、環境衛生、交通狀況；其中以交通狀況傾向較預期差。

二、八成四旅客對來台整體經驗表示滿意：

旅客來台對我國觀光便利性、觀光環境國際化及環境安全性之滿意度多傾向滿意，其中以「台灣民眾態度友善」、「住宿設施良好」及「社會治安良好」滿意度較高，而以「路標及公共設施牌示易懂」、「旅遊環境外語溝通良好」及「環境衛生良好」滿意度較低。

三、全年觀光外匯總收入為 29 億 7,600 萬美元，佔 GDP 的 1.03%：

92 年來台旅客在台平均每人每日消費為 166.08 美元，為負成長 18.65%，其中以旅館內消費所佔比例最高(佔 46.15%)，其次為購物費(佔 17.96%)、旅館外餐飲費(佔 12.26%)；以目的別分析，觀光目的旅客(每日 201.56 美元)高於業務(每日 157.08 美元)，而目標市場以日本旅客(每日 178.36 美元)最高，另購物消費力則以港澳(每日 45.20 美元)、馬來西亞(每日 37.21 美元)及日本旅客(每日 30.46 美元)為最高。

表 9. 92 年受訪旅客每人每日平均消費細項-以主要目的分

單位：美元

主要目的		旅館內 支出費	旅館外 餐飲費	在台境內 交通費	娛樂費	雜費	購物費	合計
全體	金額	76.65	20.36	12.24	15.93	12.26	28.65	166.08
	結構比	46.15%	12.26%	7.37%	9.59%	7.38%	17.25%	100.00%
觀光	金額	85.78	25.62	14.07	18.54	12.83	44.72	201.56
	結構比	42.56%	12.71%	6.98%	9.20%	6.36%	22.19%	100.00%
業務	金額	73.86	19.38	12.80	17.98	12.66	20.39	157.08
	結構比	47.02%	12.34%	8.15%	11.45%	8.06%	12.98%	100.00%
國際會 議或展 覽	金額	79.77	15.00	7.56	17.12	12.94	27.54	159.92
	結構比	49.88%	9.38%	4.73%	10.70%	8.09%	17.22%	100.00%

表 10. 92 年受訪旅客每人每日平均消費細項-以主要市場分

單位：美元

居住地		旅館內 支出費	旅館外 餐飲費	在台境內 交通費	娛樂費	雜費	購物費	合計
日本	金額	77.86	21.97	14.79	21.28	12.00	30.46	178.36
	結構比	43.65%	12.32%	8.29%	11.93%	6.73%	17.08%	100.00%
香港 澳門	金額	65.31	23.62	10.42	14.51	13.25	45.20	172.31
	結構比	37.90%	13.71%	6.05%	8.42%	7.69%	26.23%	100.00%
新加坡	金額	76.95	18.01	9.02	13.53	11.30	30.43	159.25
	結構比	48.32%	11.31%	5.67%	8.50%	7.09%	19.11%	100.00%
韓國	金額	54.73	19.04	12.45	16.05	18.97	20.38	141.62
	結構比	38.64%	13.45%	8.79%	11.34%	13.39%	14.39%	100.00%
馬來 西亞	金額	60.54	17.18	6.47	10.40	8.10	37.21	139.91
	結構比	43.27%	12.28%	4.63%	7.43%	5.79%	26.60%	100.00%
美國	金額	82.83	18.40	10.01	13.95	10.95	22.15	158.30
	結構比	52.33%	11.62%	6.33%	8.81%	6.92%	13.99%	100.00%
歐洲 地區	金額	76.58	15.44	9.17	11.34	9.87	17.03	139.42
	結構比	54.92%	11.07%	6.58%	8.13%	7.08%	12.22%	100.00%
紐澳	金額	81.23	14.82	8.49	9.80	11.25	16.43	142.03
	結構比	57.20%	10.44%	5.98%	6.90%	7.92%	11.56%	100.00%

四、四成五旅客會因為退稅而增加購物意願；日本、香港、澳門、新加坡、韓國及其他地區旅客會因退稅而增加購物意願；使用過退稅服務旅客六成八覺得退稅手續便利：

使用過退稅服務的旅客佔 5.63%；退稅手續之便利性方面，覺得退稅服務手續簡便的旅客佔 67.86%。

圖 7. 92 年受訪旅客退稅手續之便利性

表 11 . 92 年受訪旅客退稅後之購物意願-以主要目的分
單位：%

主要目的	會	不會	不知道	未回答
全體	45.31	32.73	21.38	0.58
觀光	57.59	38.72	22.71	0.32
業務	37.84	38.72	22.71	0.73
國際會議或展覽	41.45	42.75	15.79	-

表 12 . 92 年受訪旅客退稅後之購物意願-以主要市場分
單位：%

居住地	會	不會	不知道	未回答
日本	51.06	17.55	30.96	0.43
香港.澳門	64.72	26.60	8.33	0.35
新加坡	48.60	40.19	11.21	-
韓國	34.45	22.97	42.10	0.48

伍、基本資料分析

一、旅客職業以民意代表、行政主管、企業主管或經理人員為最多：

受訪旅客職業以民意代表、行政主管、企業主管或經理人員為最多，佔 23.51%；其次為專業人員，佔 22.23%；第三為事務工作人員，佔 21.78%。

二、旅客教育程度以大專以上，年收入以 40,000-未滿 70,000 美元最多：

受訪旅客最高學歷以大專以上的受訪旅客為最多，佔 82.78%；受訪旅客平均年收入為 53,339.80 美元，其中以年收入 40,000-未滿 70,000 美元為最多，佔 21.24%。

三、旅客以住宿國際觀光旅館及一般旅館為主，對旅館之整體滿意度為七成三：

受訪旅客在台主要住宿地點為旅館（每百人有 84 人次），其中以住宿國際觀光旅館（每百人有 56 人次）及一般旅館（每百人有 37 人次）者較多，投宿地點多在台北（每百人有 69 人次），高雄（每百人有 10 人次）次之，而住宿每日房價以「45-未滿 90 美元」（佔 34.48%）者較多，「90-未滿 135 美元」者（佔 24.49%）次之；進一步分析旅客對投宿旅館之偏好：旅館位置偏好在都會區，兼具休閒及商務類型旅館，有附贈早餐、機場接送或網路旅館服務者。

表 13. 旅館偏好-以主要市場分

居住地	住宿旅館類型	本次每日旅館房間價格	旅館價格偏好	旅館型態偏好
日本	國際觀光旅館	45-未滿 90 美元	45-未滿 90 美元	兼具休閒及商務旅館
香港.澳門	國際觀光旅館	45-未滿 90 美元	45-未滿 90 美元	休閒渡假旅館
新加坡	國際觀光旅館	90-未滿 135 美元	45-未滿 90 美元	休閒或兼具休閒與商務旅館
韓國	國際觀光旅館	45-未滿 90 美元	45-未滿 90 美元	兼具休閒及商務旅館
馬來西亞	一般旅館	45-未滿 90 美元	45-未滿 90 美元	休閒渡假旅館

美國	國際觀光旅館	90-未滿 135 美元	90-未滿 135 美元	商務旅館
歐洲	國際觀光旅館	90-未滿 135 美元	45-未滿 90 美元	商務旅館

四、八成四旅客對旅行社及導遊服務之整體印象表示滿意：

受訪旅客對旅行社及導遊服務態度均傾向滿意，滿意度由高至低依序為「導遊導覽解說水準」、「導遊服務態度」、「交通工具安排」、「住宿地點安排」、「行程內容」、「餐飲安排」等。

陸、SARS 疫情對台灣觀光發展之影響分析

一、受到 SARS 疫情影響來台旅客銳減：

92 年來台旅客人次 1、2 月較 91 年高，3 月開始逐月減少，5 月最少為 40,256 人次，之後開始逐月回升，顯示我國觀光受 SARS 影響，導致發展受阻。

圖 8. 90 至 92 年 1 至 12 月來台旅客各月份總人次變動情形

二、觀光目的旅客下滑並低於業務旅客：

表 14. 92 年受訪旅客之來台主要目的分布

單位：%

主要目的 年	觀光	業務	國際會議或展覽
90 年	37.86	31.93	1.31
91 年	34.54	27.92	1.33
92 年	30.93	31.08	1.40

三、旅客在台消費減少，而在台購買「中藥」者明顯增加：

92 年第一季平均消費金額從 3 月下旬起，受美伊戰爭及亞洲地區爆發 SARS 之雙重影響，第二季來台市場遭受嚴重衝擊，第三季我國實施各項後 SARS 觀光促銷方案，第四季平均消費金額已較前兩季回升，惟於 12 月中旬亞洲爆發禽流感疫情，又使亞洲觀光業於第四季末再受影響，92 全年平均每人每日消費額降為 166.08 美元，較上年減少 18.65%。

表 15. 92 年受訪旅客每人每日平均消費細項

單位：美元

期別	92 年第 1 季	92 年第 2 季	92 年第 3 季	92 年第 4 季	92 全年
消費金額	176.35	143.47	147.14	167.53	166.08

在購物費消費細項部分，受訪旅客購物費消費項目中以購買中藥的比例最高，佔 20.49%，其次是珠寶或玉器類，佔 14.43%，再其次為名產或特產，佔 13.43%；其中並以購買中藥消費額較上(91)年成長 88.14% 最為顯著。

表16. 90 至 92 年受訪旅客每人每日平均購物費細項消費金額

單位：美元

期別		服飾 或相關 配件	珠寶或 玉器類	紀念品 或手工 藝品類	化妝品 或 香水類	名產或 特產	煙或 酒類	中藥	其他	合計
90 年	金額	5.07	6.45	3.64	4.84	6.86	2.47	4.64	3.92	37.89
	結構 比	13.39%	17.00%	9.61%	12.78%	18.09%	6.53%	12.25%	10.36%	100.00%
91 年	金額	5.40	3.96	4.86	3.62	5.23	4.25	3.12	6.23	36.66
	結構 比	14.74%	10.79%	13.25%	9.87%	14.27%	11.60%	8.51%	16.99%	100.00%
92 年	成長 比	6.51%	-38.60%	33.52%	-25.21%	-23.76%	72.06%	-32.76%	58.93%	-3.25%
	金額	3.27	4.13	2.71	3.24	3.85	2.33	5.87	3.25	28.65
92 年	結構 比	11.40%	14.43%	9.45%	11.29%	13.43%	8.15%	20.49%	11.36%	100.00%
	成長 比	-39.44%	42.93%	-44.24%	-10.50%	-26.39%	-45.18%	88.14%	-47.83%	-21.85%

四、受 SARS 影響及我國積極實施各項後 SARS 觀光促銷方案，使得觀光目的旅客計畫來台時間縮短；且業務和國際會議或展覽目的旅客利用商務餘暇在台旅遊比例增加：

表 17. 92 年受訪旅客出發來台多久前開始計畫行程（天）

來台主要目的	92 年第 1 季		92 年第 2 季		92 年第 3 季		92 全年	
	平均天數	標準誤	平均天數	標準誤	平均天數	標準誤	平均天數	標準誤
觀光	32.54	0.01	20.00	3.02	23.23	0.24	26.27	0.00

表 18. 92 年受訪旅客是否利用商務餘暇在台旅遊

是否利用商務餘暇在台旅遊	92 年第 1 季		92 年第 2 季		92 年第 3 季		92 全年	
	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比
是	211	39.29%	43	59.72%	577	44.73%	1,167	41.81%
否	325	60.52%	29	40.28%	713	55.27%	1,609	57.65%
未回答	1	0.19%	-	-	-	-	15	0.54%
合計	537	100.00%	72	100.00%	1,290	100.00%	2,791	100.00%

五、受 SARS 影響，旅客遊覽景點選擇南部地區增加：

表 19. 92 年受訪旅客遊覽景點所在縣市

單位：人次/每百人

92 年第 1 季		92 年第 2 季		92 年第 3 季		92 全年	
縣市	相對次數	縣市	相對次數	縣市	相對次數	縣市	相對次數
台北	55.35	台北	57.27	台北	63.71	台北	62.16
高雄	6.47	台南	36.36	新竹	7.77	高雄	7.69
屏東	6.47	屏東	30.91	台中	7.67	台中	6.75
花蓮	4.97	高雄	22.73	高雄	7.47	花蓮	6.43
台中	4.69	台東	9.09	桃園	6.42	新竹	5.47

六、受 SARS 影響，透過旅行社安排旅客比例均下降：

表 20. 90 至 92 年受訪旅客旅行方式

單位：%

項目 年	參加旅行社規 劃的行程，由 旅行社包辦	自行規劃行 程，由旅行社包 辦	請旅行社代訂 機票及安排住 宿	自行來台灣，抵 達後曾請本地 旅行社安排活 動	自行來台灣，抵 達後未曾請本地 旅行社安排活動
90 年	20.80	6.49	15.94	0.70	56.07
91 年	23.04	6.27	25.84	3.36	41.06
92 年	15.34	4.16	17.20	0.72	62.58

表 21. 92 年受訪旅客旅行方式

單位：%

項目 季	參加旅行社 規劃的行 程，由旅行社 包辦	自行規劃行 程，由旅行社 包辦	請旅行社代訂機 票及安排住宿	自行來台灣，抵 達後曾請本地 旅行社安排活 動	自行來台灣，抵 達後未曾請本地 旅行社安排活動
92 年第 1 季	16.42	7.69	22.23	1.59	52.07
92 年第 2 季	7.27	0.91	20.00	0.91	70.91
92 年第 3 季	9.66	3.09	18.07	0.55	68.63
92 全年	15.34	4.16	17.20	0.72	62.58

