

附件一、問卷

核定機關：行政院主計總處
核定文號：主普管字第1010401077號
有效期間：102年1月1日至104年12月31日

樣 本 編 號							
居住地		配置月日			流水號		

交通部觀光局 102年來臺旅客消費及動向調查

親愛的旅客：您好！

臺灣交通部觀光局為改進觀光設施及了解各位在臺灣消費情形，以期在未來提供來臺旅客更好的服務品質，敬請接受我們的訪問。謝謝您的協助！

交通部觀光局 敬啟

訪視開始時間：____月____日____時____分

A. 一般資料

A1.請問您於何時抵達臺灣？____年____月____日

A2.請問您於下列何處入境？

- ☐ (1)臺灣桃園國際機場 ☐ (2)高雄國際機場 ☐ (3)臺北松山機場
☐ (4)基隆港 ☐ (5)高雄港 ☐ (6)其他_____

A3.請問您最近3年內來臺灣幾次(含這一次)？_____次

A4.請問您在出發來臺灣之前多久開始計畫這次的行程？_____天

A5.請問您這次來臺灣是否有同行者？ ☐ (1)是(請續答) ☐ (2)否(請跳答B.旅遊決策)

A6.請問您這次來臺灣的同行者包括：(複選)

- ☐ (1)配偶 ☐ (2)父母或子女 ☐ (3)親戚 ☐ (4)同事或朋友

B. 旅遊決策

B1.1.請問您來臺灣以前是否曾看過臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導？

- ☐ (1)是(續答) ☐ (2)否(請跳答B2.1)

2.請問您來臺灣前從下列看過的臺灣觀光宣傳廣告或旅遊報導對您決定來臺觀光的影響程度？

	非常高	稍高	普通	稍低	非常低	沒有看過
	5	4	3	2	1	0
(1)報章雜誌·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)地鐵、廣告燈箱、巴士車廂·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)電視、電台·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)網際網路·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)國際旅遊展覽·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6)戶外廣告或看板·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7)旅行社宣傳行程、摺頁·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8)親朋好友來臺口碑宣傳·····	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B2.1.請問您到臺灣後希望能夠在何處取得旅遊資訊？(複選)

- ☐ (1)機場入境處 ☐ (2)交通運輸場站 ☐ (3)旅行社 ☐ (4)旅遊服務中心 ☐ (5)旅館
☐ (6)便利商店 ☐ (7)餐館 ☐ (8)電腦網際網路 ☐ (9)手機 ☐ (10)其他_____

B2.2.請問您到臺灣後希望取得哪些旅遊資訊？(複選)

- ☐ (1)旅行社服務及旅遊產品 ☐ (2)交通資訊(鐵公路、捷運、租車)
☐ (3)旅遊地圖或開車路線圖 ☐ (4)餐飲資訊 ☐ (5)住宿資訊 ☐ (6)主題旅遊建議
☐ (7)旅遊景點簡介 ☐ (8)節慶活動簡介 ☐ (9)其他_____

B3.請問您這次來臺灣的目的為何？(主要目的請以“A”表示，次要目的請以“B”表示)

- ☐ (1)觀光 ☐ (2)業務 ☐ (3)國際會議或展覽 ☐ (4)探親或訪友
☐ (5)求學 ☐ (6)醫療 ☐ (7)其他_____

【本題勾選“觀光”請續答B4；勾選“業務”、“國際會議或展覽”請跳答B5；其餘請跳答C. 消費行為】

B4.請問下列哪些是吸引您這次來臺灣觀光的原因？(複選)

- ☐ (1)風光景色 ☐ (2)購物 ☐ (3)菜餚 ☐ (4)水果 ☐ (5)花卉
☐ (6)距離居住地近 ☐ (7)氣候宜人 ☐ (8)歷史文物 ☐ (9)夜間休閒活動
☐ (10)參觀節慶活動_____ ☐ (11)遊憩設施(遊樂園、高爾夫球場、渡假村...)
☐ (12)保健醫療 ☐ (13)臺灣民情風俗和文化 ☐ (14)人民友善 ☐ (15)治安良好
☐ (16)民主政治 ☐ (17)公司安排 ☐ (18)其他_____

【主次要目的 為“觀光”之旅客填答後，請跳答 C. 消費行為】

B5.1.請問您這次是否有利用餘暇在臺旅遊？

- ☐ A.是，請問您在業務、會議或展覽之外花多少時間在臺旅遊？
☐ (1)半天 ☐ (2)1天 ☐ (3)2天 ☐ (4)3天 ☐ (5)4天 ☐ (6)5天以上
☐ B.否，請問您為什麼？(複選)
☐ (1)公司或主辦單位沒有安排 ☐ (2)時間不夠 ☐ (3)旅遊資訊不足
☐ (4)不容易買到套裝遊程 ☐ (5)覺得沒什麼好玩 ☐ (6)其他_____

(若主次要目的沒有“國際會議或展覽”，跳答 C. 消費行為)

B5.2.請問您對本次會展前後的旅遊行程安排之意見或建議：

C. 消費行為

C1.請問您的旅行安排方式為：

- ☐ (1)參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦(參加旅行團)
☐ (2)自行規劃行程，由旅行社包辦(如交流團、修學旅行、獎勵旅遊、親友團等)
☐ (3)請旅行社安排住宿(及代訂機票)
☐ (4)抵達後曾參加本地旅行社安排的旅遊行程
☐ (5)抵達後未曾參加本地旅行社安排的旅遊行程

(勾選(1)者，請續答C2；勾選(2)-(5)者，請跳答C3)

C2.1.請您就臺灣旅行社及導遊服務予以滿意程度評分：(請依您的滿意程度評分)

	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常 不滿意	沒有 經驗	不滿意 原因
	5	4	3	2	1	0	
(1)行程內容.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
(2)住宿地點安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
(3)交通工具安排(含司機服務)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
(4)餐飲安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
(5)導遊服務態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
(6)導覽解說水準.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
(7)導遊應急處理能力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
(8)整體印象.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		_____

C2.2.請問您對臺灣旅行社安排的購物服務觀感：

A.購物次數：_____次

B.物品價格：☐ (1)很便宜 ☐ (2)便宜 ☐ (3)實在 ☐ (4)貴 ☐ (5)很貴

C3.請問您來臺灣之前，是否您為個人行程預付任何費用？(包括本人、親友或公司...等支付)

☐ (1)有(請續答) ☐ (2)沒有(請跳答C6.)

C4.請問您所預付費用總額為_____元(幣制_____)(☐含 ☐不含 機票費)

C5.請問這次預付費用中包含下列哪些項目？(複選)

☐ (1)旅館內支出費 ☐ (2)旅館外餐飲費 ☐ (3)在臺境內交通費用 ☐ (4)娛樂費 ☐ (5)雜費

C6.請問您在臺灣期間總共花費_____元(幣制_____)(不包含C4預付費用)

C7.請問您上題的總費用中包含下列各項費用大約多少元？(或百分比)

- 1.旅館內支出費_____元_____ %_____人
- 2.旅館外餐飲費_____元_____ %_____人
- 3.在臺境內交通費_____元_____ %_____人
- 4.娛樂費_____元_____ %_____人
- 5.雜費_____元_____ %_____人
- 6.購物費_____元_____ %_____人
 - (1)服飾或相關配件(例如皮包,鞋子...)_____元_____ %
 - (2)珠寶或玉器類_____元_____ %
 - (3)紀念品或手工藝品類_____元_____ %
 - (4)化妝品或香水類_____元_____ %
 - (5)名產或特產_____元_____ %
 - (6)煙或酒類_____元_____ %
 - (7)中藥或健康食品_____元_____ %
 - (8)電子或電器用品_____元_____ %
 - (9)茶葉_____元_____ %
 - (10)其他_____元_____ %

C8.請問您是否有使用購物退稅服務？

☐ (1)是(請續答) ☐ (2)否，為什麼_____ (請跳答D.旅遊動向)

C9.請問您覺得購物退稅手續是否簡便？

☐ (1)是 ☐ (2)否，為什麼_____

D. 旅遊動向

D1.請問您這次在臺灣期間曾參加過下列那些活動？(複選)

- ☐ (1)生態旅遊_____ (訪員提示) ☐ (2)運動或賽事_____ (訪員提示)
☐ (3)泡溫泉浴_____ (訪員提示) ☐ (4)拍婚紗或個人藝術照_____ (訪員提示)
☐ (5)參觀展覽_____ (訪員提示) ☐ (6)參觀藝文表演活動_____ (訪員提示)
☐ (7)參觀節慶活動_____ (訪員提示) ☐ (8)購物 ☐ (9)逛夜市 ☐ (10)參觀古蹟
☐ (11)SPA、三溫暖 ☐ (12)按摩、指壓 ☐ (13)護膚、美容、彩繪指甲 ☐ (14)卡拉OK或唱KTV
☐ (15)夜總會、PUB活動 ☐ (16)遊湖 ☐ (17)主題樂園 ☐ (18)保健醫療 ☐ (19)其他_____

D2.1.請問您這次在臺灣期間曾經遊覽過那些景點(或地方)？(訪員提示主要景點)

D2.2.最喜歡的景點_____ 為什麼？_____

D2.3.最不喜歡景點_____

原因(可複選)：☐ (1)風光景色不佳 ☐ (2)遊憩設施不佳 ☐ (3)週邊環境不佳 ☐ (4)交通不便
☐ (5)其他_____

D3.請您就這次在臺灣境內搭乘的大眾交通工具予以滿意程度評分：

	沒有 搭乘	搭乘的滿意程度				
		非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
		5	4	3	2	1
(1)高鐵……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)臺鐵……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)捷運……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)飛機……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)遊覽車……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6)台灣觀巴……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7)公民營客運……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8)計程車……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9)船舶……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10)台灣好行……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D4.請問您這次在臺灣期間住宿地方為何？(複選)

☐ (1)旅館→主要住宿名稱：_____，對其整體滿意程度評分_____

☐ (2)民宿→主要住宿名稱：_____，對其整體滿意程度評分_____

☐ (3)青年旅館、活動中心→主要住宿名稱：_____，對其整體滿意程度評分_____

(非常不滿意給予1分，不滿意給予2分，普通給予3分，滿意給予4分，非常滿意給予5分)

☐ (4)親友家 ☐ (5)宿舍 ☐ (6)租屋 ☐ (7)寺廟、修道院或教會

☐ (8)其他_____

D5.請問您是否會考慮再度來臺灣？

☐ (1)是，主要原因：☐ (1)觀光 ☐ (2)業務 ☐ (3)國際會議或展覽 ☐ (4)探親或訪友

☐ (5)求學 ☐ (6)醫療 ☐ (7)其他_____

☐ (2)否，為什麼？_____

D6.請問您是否會推薦親友來臺灣旅遊？ ☐ (1)是 ☐ (2)否

D7.請您依這次來臺經驗，對下列項目的滿意程度評分：

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒有經驗
1.觀光便利性	5	4	3	2	1	0
(1)取得臺灣簽證快速……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)來臺交通(航點、航班、機位)便利…	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(3)通訊設備(國際公共電話、網路)便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)旅遊資訊取得方便……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)境內交通便利……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6)入關驗證手續便利……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(7)海關通關手續便利……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.觀光環境國際化						
(1)路標及公共設施牌示易懂……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(2)旅遊環境語言溝通良好……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(3)臺灣民眾態度友善……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.環境安全性						
(1)遊憩據點設施安全……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)社會治安良好……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(3)住宿設施安全……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)環境衛生良好……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(5)餐飲衛生良好……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.整體滿意程度……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

D8.1.請問您最近3年內以**觀光**為主要目的去過的以下國家/地區中，您最喜歡哪一個國家/地區？

(自己的居住地除外)

- ☐ (1)中國大陸 ☐ (2)香港、澳門 ☐ (3)印尼 ☐ (4)日本 ☐ (5)韓國 ☐ (6)馬來西亞
☐ (7)菲律賓 ☐ (8)新加坡 ☐ (9)泰國 ☐ (10)沒去過以上國家/地區(勾選(10)跳答 D8)

D8.2.您最喜歡_____ (請填入上述國家/地區)的原因為下列哪項？_____ (1-17)(可複選)

與_____ (請填入上述國家/地區)比較起來，

依這次來臺經驗或體驗，您認為臺灣較好的地方為哪項？_____ (1-17)(可複選)

- ☐ (1)風光景色 ☐ (2)購物 ☐ (3)菜餚 ☐ (4)水果 ☐ (5)花卉
☐ (6)距離居住地近 ☐ (7)氣候宜人 ☐ (8)歷史文物 ☐ (9)夜間休閒活動
☐ (10)節慶活動 ☐ (11)遊憩設施(遊樂園、高爾夫球場、渡假村...) ☐ (12)保健醫療
☐ (13)民情風俗和文化 ☐ (14)人民友善 ☐ (15)治安良好 ☐ (16)民主政治
☐ (17)其他：他國/地區_____，臺灣_____

D9.請問依您這次來臺經驗或體驗，您對臺灣最深刻的印象為何？(可複選)

- ☐ (1)美味菜餚 ☐ (2)海岸風光 ☐ (3)泡溫泉
☐ (4)歷史古蹟 ☐ (5)逛夜市 ☐ (6)單車賞景
☐ (7)地方特產 ☐ (8)寺廟參訪 ☐ (9)都會不夜城
☐ (10)原住民文化 ☐ (11)美容醫療 ☐ (12)人情味濃厚
☐ (13)24小時書店 ☐ (14)便利商店 ☐ (15)水果
☐ (16)節慶活動_____
☐ (17)景點_____
☐ (18)旅館(或民宿)住宿體驗_____
☐ (19)其他_____

E. 旅客基本資料

請回答下列個人基本資料：

E1.國籍：_____

E2.1.居住地：_____ (非大陸旅客請跳答E3.)

2.出發地：_____

E3.年齡：☐ (1)12-19歲 ☐ (2)20-29歲 ☐ (3)30-39歲 ☐ (4)40-49歲
☐ (5)50-59歲 ☐ (6)60-65歲 ☐ (7)66歲以上

E4.您的年收入，折合美元大約多少元？

- ☐ (1) 9,999美元以下 ☐ (2) 10,000-14,999美元 ☐ (3) 15,000-29,999美元
☐ (4) 30,000-39,999美元 ☐ (5) 40,000-69,999美元 ☐ (6) 70,000-99,999美元
☐ (7) 100,000美元以上 ☐ (8) 無固定收入

E5.最高學歷：☐ (1) 小學肄畢 ☐ (2) 中學肄畢(含高職) ☐ (3) 大專以上 ☐ (4) 其他_____

E6.工作別：

- ☐ (1) 民意代表、主管及經理人員 ☐ (2) 專業人員 ☐ (3) 技術員及助理專業人員
☐ (4) 事務支援人員 ☐ (5) 服務及銷售工作人員 ☐ (6) 農、林、漁、牧業生產人員
☐ (7) 技藝有關工作人員 ☐ (8) 機械設備操作及組裝人員 ☐ (9) 基層技術工及勞力工
☐ (10) 家庭管理 ☐ (11) 學生 ☐ (12) 退休人員 ☐ (13) 其他_____

E7.性別：☐ (1) 男性 ☐ (2) 女性

※其他紀錄（請訪員紀錄旅客最滿意和最不滿意的感受，及其他意見）：

最滿意：

最不满意：

其他：

~~~~~ 訪問到此結束，感謝您的合作！敬祝您旅途愉快！！~~~~~

## F. 訪視紀錄表

F1.訪視結束時間：\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分

F2.訪視日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

F3.受訪者合作情形：

很強

很弱

|                      | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.受訪者合作態度.....       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.受訪者對問題了解程度.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.受訪者對問題回答用心程度.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.受訪者因為有人到場影響程度..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.本問卷可採信程度.....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

訪員簽名：\_\_\_\_\_ 訪員編號：\_\_\_\_\_ 審查員：\_\_\_\_\_