

Taiwan

THE HEART OF ASIA



102 年國家風景區遊客調查報告

第一部分：遊客問卷調查

2013 Survey of National Scenic Area

委託機構：交通部觀光局

執行機構：蓋洛普徵信股份有限公司

Gallup Market Research Corp., Taiwan

日期：中華民國 103 年 8 月

目 錄

內 容	頁 數
目 錄	I
表 目 錄	IV
圖 目 錄	VIII
摘要	摘要-1
Abstract	摘要-9
第壹章 緒論	1
第一節 調查目的	1
第二節 調查範圍	1
第三節 調查項目	1
第貳章 研究方法	3
第一節 調查對象	3
第二節 調查方法與地點	3
第三節 抽樣設計	4
第四節 調查時間	8
第五節 資料檢核控制	9
第六節 調查結果檢定及分析方式	10
第七節 有效樣本特徵說明	16
第參章 國家風景區整體調查結果分析	22
第一節 旅遊決策	22

第二節 遊憩行為	35
第三節 旅遊活動偏好與滿意度	40
第四節 消費行為	58
第肆章 各型態國家風景區遊客調查結果分析	64
第一節 海型國家風景區	64
第二節 山型國家風景區	73
第三節 綜合型國家風景區	81
第四節 島型國家風景區	89
第五節 各型態國家風景區綜合比較	97
第伍章 各國家風景區調查結果分析	103
第一節 東北角暨宜蘭海岸國家風景區	104
第二節 東部海岸國家風景區	114
第三節 澎湖國家風景區	124
第四節 大鵬灣國家風景區	133
第五節 花東縱谷國家風景區	142
第六節 馬祖國家風景區	152
第七節 日月潭國家風景區	161
第八節 參山國家風景區	170
第九節 阿里山國家風景區	180
第十節 茂林國家風景區	198
第十一節 北海岸及觀音山國家風景區	208

第十二節 雲嘉南濱海國家風景區	218
第十三節 西拉雅國家風景區	228
第陸章 結論與建議	238
第一節 結論	238
第二節 建議	247
附錄一 102 年國家風景區樣本配置	附 1-1
附錄二 調查問卷	附 2-1
附錄三 受訪遊客建議之意見或不滿意原因	附 3-1

表 目 錄

表 2-1	面訪調查執行遊憩景點清單	4
表 2-2	13 處國家風景區、各遊憩景點 102 年成功訪問有效樣本數配置表	6
表 2-3	13 處國家風景區加權值表	10
表 2-3-1	海型國家風景區加權值表	11
表 2-3-2	山型國家風景區加權值表	11
表 2-3-3	綜合型國家風景區加權值表	11
表 2-3-4	島型國家風景區加權值表	12
表 2-4	原始未加權有效樣本特徵描述	16
表 2-4-1	加權後有效樣本特徵描述	17
表 2-5	102 年國家風景區受訪遊客樣本特徵與臺灣地區 12 歲以上人口結構	19
表 2-6	13 處國家風景區受訪遊客居住地區比例	20
表 2-7	13 處國家風景區受訪外籍遊客國籍比例與來臺觀光旅客國籍比例	20
表 3-1	旅遊方式 -- 依性別分	23
表 3-2	旅遊資訊來源 -- 依性別分	25
表 3-2.1	上網查詢旅遊資訊的工具-- 依性別分	26
表 3-3	到國家風景區主要利用的交通工具 -- 依性別分	28
表 3-3.1	到國家風景區主要利用的交通工具 -- 公共交通工具使用比例年度比較	28
表 3-3.2	到國家風景區利用的交通工具(統合主要及次要交通工具) -- 依性別分	29
表 3-4	國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具 -- 依性別分	31
表 3-5	選擇此景點旅遊的主要原因 -- 依性別分	33
表 3-6	旅遊同伴 -- 依性別分	34
表 3-7	國家風景區以外的景點之遊玩情形 -- 依性別分	35

表 3-8	在國家風景區內的旅遊天數 -- 依性別分.....	37
表 3-9	國家風景區內的住宿方式 -- 依性別分.....	38
表 3-10	到國家風景區的重遊意願 -- 依性別分.....	39
表 3-11	不願意重遊國家風景區的原因 -- 依性別分.....	40
表 3-12	旅遊活動偏好情形 -- 依性別分.....	42
表 3-13	自然賞景活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	44
表 3-14	文化體驗活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	45
表 3-15	運動型活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	47
表 3-16	遊樂園活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	48
表 3-17	其他休閒活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分.....	49
表 3-18-1	國家風景區各項服務滿意比例.....	53
表 3-18-2	國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	53
表 3-19	受訪遊客對各國家風景區內服務人員之服務態度滿意比例 -- 依有無索取資訊及旅遊的方式分.....	54
表 3-20	到訪次數 -- 依性別分.....	55
表 3-21	距離上次到訪時間 -- 依性別分.....	56
表 3-22	與上次到訪經驗比較 -- 依性別分.....	58
表 3-22-1	「與上次到訪經驗比較」與「距離上次到訪時間」之交叉分析.....	58
表 3-23	透過網路訂購相關旅遊產品情形 -- 依性別分.....	59
表 3-24	網路訂購相關旅遊產品項目 -- 依性別分.....	60
表 3-25	旅遊預計消費金額 -- 依性別分.....	61
表 3-26	國家風景區內消費合理性情形 -- 依性別分.....	63
表 4-1-1	海型國家風景區各項服務滿意比例.....	70
表 4-1-2	海型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者).....	70

表 4-2-1	山型國家風景區各項服務滿意比例	78
表 4-2-2	山型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	78
表 4-3-1	綜合型國家風景區各項服務滿意比例	86
表 4-3-2	綜合型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	86
表 4-4-1	島型國家風景區各項服務滿意比例	93
表 4-4-2	島型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	94
表 4-5-1	各種型態國家風景區遊客人口特質	98
表 5-1-1	東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例	110
表 5-1-2	東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	111
表 5-2-1	東部海岸國家風景區各項服務滿意比例	120
表 5-2-2	東部海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	121
表 5-2-3	東部海岸國家風景區國際觀光客各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗)	121
表 5-3-1	澎湖國家風景區各項服務滿意比例	130
表 5-3-2	澎湖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	130
表 5-4-1	大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例	139
表 5-4-2	大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	139
表 5-5-1	花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例	148
表 5-5-2	花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	149
表 5-6-1	馬祖國家風景區各項服務滿意比例	157
表 5-6-2	馬祖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	158
表 5-7-1	日月潭國家風景區各項服務滿意比例	167
表 5-7-2	日月潭國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	167
表 5-8-1	參山國家風景區各項服務滿意比例	177
表 5-8-2	參山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	177

表 5-9-1	阿里山國家風景區各項服務滿意比例	186
表 5-9-2	阿里山國家風景區各項服務滿意比例 (扣除無此項目或無此經驗者)	187
表 5-9-3	阿里山森林遊樂區遊客各項服務滿意比例	194
表 5-9-4	阿里山森林遊樂區遊客各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	195
表 5-10-1	茂林國家風景區各項服務滿意比例	204
表 5-10-2	茂林國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	205
表 5-11-1	北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例	215
表 5-11-2	北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者) ..	215
表 5-12-1	雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例	225
表 5-12-2	雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	225
表 5-13-1	西拉雅國家風景區各項服務滿意比例	235
表 5-13-2	西拉雅國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)	235
表 6-1	102 年與 101 年國家風景區各服務項目滿意比例差異檢定結果	244
表 6-2	國家風景區主要優勢與主要弱勢指標	245
表 6-3	國家風景區整體滿意度評價分數年度變化比較	246

圖 目 錄

圖 2-1 執行面訪調查流程圖	8
圖 3-1 旅遊活動偏好情形 -- 依性別分	42
圖 3-2 整體服務滿意度之評價 -- 依性別分	50
圖 3-3 國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	54
圖 3-4 國家風景區內平均消費情況	62
圖 4-1-1 海型國家風景區整體服務滿意度之評價	68
圖 4-1-2 海型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	71
圖 4-2-1 山型國家風景區整體服務滿意度之評價	77
圖 4-2-2 山型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	79
圖 4-3-1 綜合型國家風景區整體服務滿意度之評價	84
圖 4-3-2 綜合型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	87
圖 4-4-1 島型國家風景區整體服務滿意度之評價	92
圖 4-4-2 島型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	95
圖 5-1-1 東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體服務滿意度之評價	109
圖 5-1-2 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	112
圖 5-2-1 東部海岸國家風景區整體服務滿意度之評價	119
圖 5-2-2 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	122
圖 5-3-1 澎湖國家風景區整體服務滿意度之評價	129
圖 5-3-2 澎湖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	131
圖 5-4-1 大鵬灣國家風景區整體服務滿意度之評價	138
圖 5-4-2 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	140
圖 5-5-1 花東縱谷國家風景區整體服務滿意度之評價	147

圖 5-5-2	花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	150
圖 5-6-1	馬祖國家風景區整體服務滿意度之評價	156
圖 5-6-2	馬祖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	159
圖 5-7-1	日月潭國家風景區整體服務滿意度之評價	166
圖 5-7-2	日月潭國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	168
圖 5-8-1	參山國家風景區整體服務滿意度之評價	175
圖 5-8-2	參山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	178
圖 5-9-1	阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價	185
圖 5-9-2	阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	188
圖 5-9-3	阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價－阿里山森林遊樂區遊客	193
圖 5-9-4	阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析－阿里山森林遊樂區遊客 ..	196
圖 5-10-1	茂林國家風景區整體服務滿意度之評價	203
圖 5-10-2	茂林國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	206
圖 5-11-1	北海岸及觀音山國家風景區整體服務滿意度之評價	213
圖 5-11-2	北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	216
圖 5-12-1	雲嘉南濱海國家風景區整體服務滿意度之評價	223
圖 5-12-2	雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	226
圖 5-13-1	西拉雅國家風景區整體服務滿意度之評價	233
圖 5-13-2	西拉雅國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析	236

摘要

交通部觀光局為瞭解國家風景區遊客旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提昇旅遊服務品質及訂定觀光發展策略之參考，特進行本次「102 年國家風景區遊客調查」。

本調查採用面訪方式進行，訪問對象為到訪國家風景區轄內遊憩景點之 12 歲以上遊客，訪問地點為交通部觀光局指定之 13 處國家風景區(包含 47 個遊憩景點)。102 年成功訪問有效樣本數為 8,558(不含阿里山森林遊樂區所有受訪樣本 333 人)，其中，「東北角暨宜蘭海岸國家風景區」訪問 766 人、「東部海岸國家風景區」訪問 607 人、「澎湖國家風景區」訪問 284 人、「大鵬灣國家風景區」訪問 325 人、「花東縱谷國家風景區」訪問 594 人、「馬祖國家風景區」訪問 331 人、「日月潭國家風景區」訪問 1,337 人、「參山國家風景區」訪問 1,515 人、「阿里山國家風景區」訪問 446 人、「茂林國家風景區」訪問 469 人、「北海岸及觀音山國家風景區」訪問 774 人、「雲嘉南濱海國家風景區」訪問 608 人及「西拉雅國家風景區」訪問 502 人。102 年調查資料分析結果如下：

一、旅遊決策

(一) 旅遊方式

在所有國家風景區受訪遊客中，有 85.36% 表示，本次旅遊方式是自行規劃行程旅遊；而參加旅行社套裝旅遊(5.47%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(4.60%)、參加其他團體舉辦的旅遊(2.49%)及參加學校、班級舉辦的旅遊(1.65%)的比例，均不到一成。

與 101 年相比，102 年各項旅遊方式中，選擇「自行規劃行程旅遊」的比例增加 1.36 個百分點。

到訪「茂林」(94.46%)、「阿里山」(91.70%)及「參山」(90.96%)等國家風景區的受訪遊客，自行規劃行程的比例相對較高；「北海岸及觀音山」(22.48%)、「澎湖」(15.49%)、「東部海岸」(9.56%)、「馬祖」(8.76%)的受訪遊客，參加旅行社套裝旅遊的比例相對較高。

(二) 旅遊資訊來源

在所有受訪遊客中，有 75.33% 的受訪遊客曾索取相關的旅遊資訊。有索取旅遊資訊的受訪遊客則是以透過電腦網路 (39.17%)、親友／同事／同學(29.75%)獲得相關旅遊資訊居多。

與 101 年相比，102 年旅遊資訊來源中，「未曾索取」的比例，上升 1.41 個百分點；「觀光、遊憩政府單位」降低 3.66 個百分點；「親友、同事、同學」的比例，

下降 2.73 個百分點；「電子媒體」的比例，下降 0.91 個百分點；「旅遊展覽」降低 0.48 個百分點。

「馬祖」(50.45%)、「澎湖」(48.94%)、「阿里山」(48.88%)、「花東縱谷」(48.15%)等國家風景區受訪遊客，透過電腦網路獲得相關旅遊資訊的比例，相對較高；而「東北角暨宜蘭海岸」(47.65%)、「北海岸及觀音山」(41.09%)受訪遊客，透過親友、同事、同學獲得相關旅遊資訊的比例，為所有國家風景區中最高。

(三) 交通工具

受訪遊客從出發地到風景區，最主要交通工具為自小客車(57.70%)，其次是搭乘大型遊覽車(11.20%)、臺鐵 (7.68%)、機車(7.03%)及公、民營客運(6.02%)。

與 101 年相比，102 年「公、民營客運」的比例，增加 1.95 個百分點；「自小客車」的比例，下降 1.92 個百分點；「旅遊專車」的比例，降低 1.13 個百分點；「臺鐵」的比例，降低 1.08 個百分點；「大型遊覽車」下降 0.92 個百分點。

「大鵬灣」(80.92%)、「茂林」(78.25%)、「西拉雅」(76.89%)、「阿里山」(75.11%)、「雲嘉南濱海」(72.37%)等國家風景區的受訪遊客，使用自小客車的比例，相對較高；「北海岸及觀音山」(27.78%)、「東北角暨宜蘭海岸」(11.88%)、「日月潭」(11.37%)及「東部海岸」(10.54%)等國家風景區受訪遊客，利用大型遊覽車為主要交通工具的比例，相對較其他國家風景區高。

(四) 選擇景點考慮因素

有 48.38%的受訪遊客表示選擇此景點旅遊的主要原因是景觀優美；其次依序為順道而來(7.59%)、親朋好友推薦(7.21%)、學校／公司或參加的團體安排(6.59%)、距離遠近／假期長短(6.11%)、運動健身(5.40%)、遊憩設施(5.24%)、品嚐當地美食(5.22%)。

與 101 年相比，102 年因為「景觀優美」而選擇到訪的比例，降低 4.03 個百分點；「行銷推廣活動或節慶表演節目」的比例，增加 1.59 個百分點；「距離遠近、假期長短」的比例，增加 1.31 個百分點。

進一步分析各國家風景區受訪遊客選擇旅遊景點的主要考慮因素，「阿里山」(68.16%)、「花東縱谷」(65.15%)、「東部海岸」(62.27%)、「日月潭」(59.39%)等國家風景區的受訪遊客，因為景觀優美而到訪的比例，相對較高。

(五) 旅遊同伴

就整體受訪遊客分析，有 63.06%的受訪遊客旅遊的同伴主要是家人，其次是朋友／同事(38.51%)、同學(4.58%)；有 4.74%的受訪遊客表示沒有旅遊的同伴。

與 101 年相比，102 年「家人」的比例，增加 2.15 個百分點；「沒有旅遊同伴」

的比例，增加 0.71 個百分點；「朋友、同事」的比例，降低 6.15 個百分點；「同學」的比例，降低 1.11 個百分點。

「西拉雅」(67.13%)、「大鵬灣」(67.08%)、「參山」(66.67%)、「茂林」(65.67%)、「北海岸及觀音山」(65.25%)等國家風景區的受訪遊客，以家人為旅遊同伴的比例，相對較高；而「澎湖」(54.58%)、「東部海岸」(47.12%)、「馬祖」(46.22%)、「阿里山」(42.38%)、「日月潭」(41.44%)等國家風景區的受訪遊客，旅遊的同伴為朋友、同事的比例，相對較高。

二、遊憩行為

(一) 到訪景點

就整體受訪遊客而言，有 55.38%的受訪遊客表示不會到國家風景區以外的景點遊玩；而有 44.62%的受訪遊客表示會到該國家風景區以外的景點遊玩。

與 101 年相比，102 年「不會」到國家風景區以外的景點遊玩的比例，降低 1.49 個百分點。

「馬祖」(100.00%)、「澎湖」(82.75%)等國家風景區的受訪遊客，表示本次旅遊不會到國家風景區以外的景點遊玩的比例，相對較高。

(二) 停留時間

有 69.22%的受訪遊客表示在國家風景區內停留的時間為 1 天以內，不過夜；30.78%的受訪遊客表示停留 1 夜以上。

與 101 年相比，102 年「半天(4 小時以下)」的比例，增加 2.90 個百分點；「2 天 1 夜」的比例，減少 1.52 個百分點；「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例，減少 1.49 個百分點。

表示停留 1 夜以上的受訪遊客，住宿方式以民宿的比例最高(48.03%)；其次為旅館(42.43%)；而住宿在招待所或活動中心(4.66%)、親友家(含自家)(4.26%)、露營(4.25%)等比例相對較低。

(三) 重遊意願

在所有受訪遊客中，高達九成六(96.14%)以上的受訪遊客表示，以後願意再重遊國家風景區內的景點，僅有 3.86%表示以後不願意再重遊。

大部分國家風景區的受訪遊客，表示願意重遊該國家風景區的意願高於九成以上，其中以「東北角暨宜蘭海岸」(99.22%)、「阿里山」(97.98%)、「參山」(97.89%)、「茂林」(97.23%)、「日月潭」(97.08%)的受訪遊客願意重遊的比例相對較高。

三、旅遊活動偏好與滿意度

(一) 喜歡的遊憩活動

在各項遊憩活動類型中，有 75.68% 的受訪遊客表示，在國家風景區內喜歡的活動項目為自然賞景活動，其次為運動型活動(38.26%)、文化體驗活動 (32.40%)、其他休閒活動(31.99%)及遊樂園活動(7.95%)。

與 101 年相比，102 年「其他休閒活動」的比例，降低 6.35 個百分點；「自然賞景活動」的比例，下降 6.26 個百分點；「文化體驗活動」的比例，降低 5.13 個百分點。

自然賞景活動方面，以「觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布」(69.96%)，為受訪遊客最喜歡的活動項目；運動型活動方面，以「露營、登山、森林步道健行(含散步)」(61.44%)，為受訪遊客最喜歡的活動項目；文化體驗活動方面，以「觀賞文化古蹟」(41.63%)，為受訪遊客最喜歡的活動項目；其他休閒活動方面，以「品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡」 (75.80%)，為受訪遊客最喜歡的活動項目。

(二) 滿意度

1. 受訪遊客對國家風景區整體服務滿意度之評價

102 年國家風景區整體滿意度的評價平均分數為 82.79 分。

本調查中，請受訪遊客在 0~100 分之內，對該到訪國家風景區或目前所在景點整體服務，進行滿意度評價。

十三個國家風景區中，以「北海岸及觀音山」86.28 分最高，其次依序為「澎湖」(85.21 分)、「日月潭」(83.50 分)、「阿里山」(83.37 分)、「雲嘉南濱海」(82.90 分)、「東北角暨宜蘭海岸」(82.57 分)、「東部海岸」(82.55 分)、「馬祖」(82.02 分)、「花東縱谷」(81.90 分)、「參山」(81.69 分)、「茂林」(81.03 分)、「西拉雅」(80.59 分)、「大鵬灣」(77.56 分)。

102 年滿意度評價分數較 101 年進步的國家風景區，為「澎湖」(增加 2.02 分)、「北海岸及觀音山」(增加 0.98 分)；較 101 年退步的國家風景區為「茂林」(降低 3.36 分)、「大鵬灣」(降低 3.15 分)；其餘國家風景區則與 101 年無顯著差異。

摘要表 1 國家風景區整體滿意度評價平均分數

項目		102 年 滿意度評價平均分數	101 年 滿意度評價平均分數	差距值
整 體		82.79	82.73	0.06
國家風景區	東北角暨宜蘭海岸	82.57	82.52	0.05
	東部海岸	82.55	82.46	0.09
	澎湖	85.21	83.19	2.02*
	大鵬灣	77.56	80.71	-3.15*
	花東縱谷	81.90	82.04	-0.14
	馬祖	82.02	82.34	-0.32
	日月潭	83.50	83.71	-0.21
	參山	81.69	81.76	-0.07
	阿里山	83.37	82.19	1.18
	茂林	81.03	84.39	-3.36*
	北海岸及觀音山	86.28	85.30	0.98*
	雲嘉南濱海	82.90	82.46	0.44
	西拉雅	80.59	81.15	-0.56

註： 1. 差距值=102 年 - 101 年。

2. *表示 102 年與 101 年的滿意度評價平均分數檢定結果為顯著差異。

2. 國家風景區內提供各項服務之滿意比例

整體而言，有 98.89% 受訪遊客對國家風景區「整體服務」感到滿意(含非常滿意及還算滿意)。

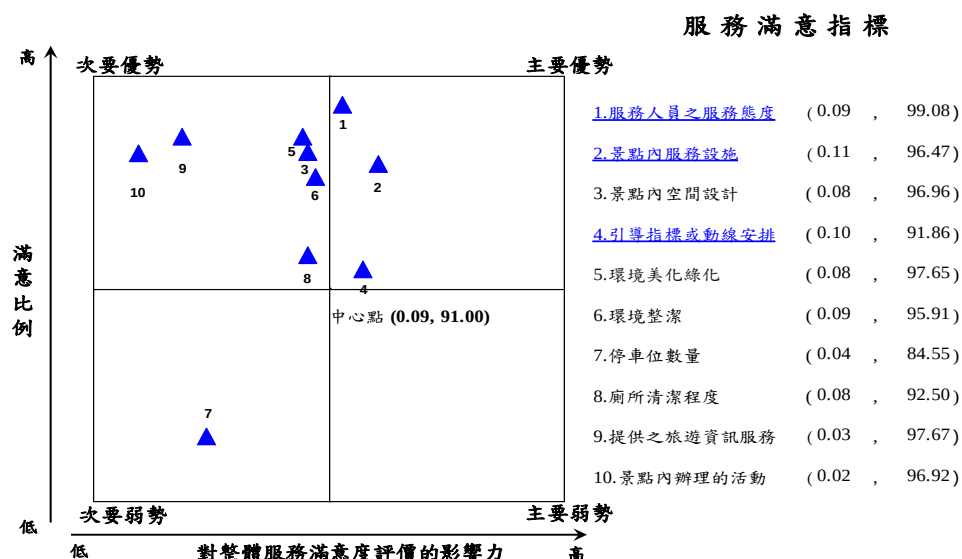
在國家風景區所提供的 10 項服務中，以「服務人員之服務態度」的滿意比例較高，為 99.08%；其次為「提供之旅遊資訊服務」(97.67%)、「環境美化綠化」(97.65%)、「景點內空間設計」(96.96%)、「景點內辦理的活動」(96.92%)、「景點內服務設施」(96.47%)、「環境整潔」(95.91%)、「廁所清潔程度」(92.50%)及「引導指標或動線安排」(91.86%)；而「停車位數量」的滿意比例較其他服務項目低，為 84.55%。

在 10 項服務的滿意比例調查表現中，「東部海岸」、「馬祖」、「雲嘉南濱海」等 3 個國家風景區，10 項的服務項目滿意比例都超過 90.00%；「澎湖」、「日月潭」、「參山」、「北海岸及觀音山」等 4 個國家風景區，有 9 項的服務項目滿意比例超過 90.00%；而「東北角暨宜蘭海岸」、「阿里山」、「茂林」、「西拉雅」等 4 個國家風景區，也有 8 項的服務項目滿意比例超過 90.00%；「花東縱谷」有 7 項的服務項目滿意比例超過 90.00%；「大鵬灣」有 6 項的服務項目滿意比例超過 90.00%。

3. 國家風景區內提供各項服務之優弱勢分析：

本調查計畫以受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意為應變項，10 項服務指標滿意比例作為自變項，透過複迴歸分析(Multiple regression analysis)，了解影響受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意之優勢及弱勢指標。

從優弱勢分析圖中顯示，10 個服務項目屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、引導指標或動線安排等 3 項，表示受訪遊客對這幾項服務指標滿意比例(Y 軸)，相對較高；同時各項服務指標影響整體服務的滿意度評價(X 軸)亦相對較強。



摘要圖 1 國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均經過加權調整。

2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。

3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

(三) 國家風景區到訪經驗

在所有受訪受訪遊客中，43.15%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪該國家風景區；其次為到訪第 5 次以上(23.67%)；第 2 次到訪占 18.83%。

與 101 年相比，102 年「第 1 次到訪」的比例，增加 2.09 個百分點；「第 2 次到訪」的比例，下降 1.48 個百分點。

從各國家風景區受訪遊客的到訪次數而言，「馬祖」(69.49%)、「北海岸及觀音山」(59.82%)、「大鵬灣」(55.69%)及「雲嘉南濱海」(55.10%)國家風景區的受訪遊客，第1次到訪該國家風景區的比例，相對較高。

四、消費行為

(一) 消費金額

以所有受訪遊客本次旅遊消費金額(含自出發地來回的交通費、風景區內住宿、餐飲、娛樂、購物等支出)分析，平均每人每次到訪國家風景區的預計花費金額約為 NT\$2,105。

與 101 年平均預計消費金額 NT\$2,218 相比，102 年預計消費金額下降 113 元。

平均預計消費金額，以「馬祖」(NT\$9,611)、「澎湖」(NT\$9,310)為最高，其次為「東部海岸」(NT\$4,116)、「花東縱谷」(NT\$3,198)；平均每位受訪遊客的預計消費金額則以「北海岸及觀音山」(NT\$712)最低；其餘國家風景區的平均每位受訪遊客的預計消費金額，均介於 NT\$1,000~NT\$3,000 之間。

(二) 消費合理性

有 73.69%的受訪遊客表示，國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 9.31%的受訪遊客反應國家風景區內的各項花費較貴(貴(7.50%)、很貴(1.81%))；有 3.88%的受訪遊客覺得便宜(便宜(2.32%)、很便宜(1.56%))；而有 13.12%的受訪遊客表示在國家風景區內沒有任何花費。

與 101 年相比，102 年受訪遊客認為在國家風景區內各項花費「合理」的比例，增加 2.84 個百分點。

「雲嘉南濱海」(84.37%)、「阿里山」(81.61%)、「西拉雅」(80.48%)國家風景區的受訪遊客，覺得國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)的比例，較其他國家風景區高。

(三) 透過網路購買旅遊商品情形

整體而言，有 16.23%的受訪遊客前往國家風景區前會透過網路購買旅遊商品。就有透過網路購買旅遊商品的受訪遊客而言，以訂購旅館(含民宿)(70.83%)的比例居多，其次是火車票／高鐵票／客運車票(28.60%)、套裝行程(12.27%)、機票(10.18%)。

與 101 年相比，102 年「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，增加 5.56 個百分點；「旅館(含民宿)」的比例，降低 5.66 個百分點；「套裝行程」的比例，下降

4.13 個百分點。

在有透過網路購買旅遊商品的受訪遊客中，「阿里山」(92.45%)、「茂林」(83.87%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購旅館(含民宿)的比例，相對較其他國家風景區高；「花東縱谷」(57.06%)、「雲嘉南濱海」(42.86%)、「東部海岸」(40.74%)、「東北角暨宜蘭海岸」(36.99%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購火車票／高鐵票／客運車票的比例，高於其他國家風景區；「澎湖」(85.19%)、「馬祖」(83.73%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購機票的比例最高。

Abstract

The Tourism Bureau of Ministry of Transportation and Communication has conducted the “2013 National Scenic Area Visitor’s Survey” project in order to better understand visitors’ travel decisions, recreational behaviors, travel event preferences, satisfaction levels and consuming behaviors, and subsequently to provide references for planning and improving tourism facilities, upgrading travel service quality and implementing future tourism strategies.

This survey adopts face-to-face interview method. Survey subjects are visitors to the National Scenic Areas who are 12 years old or older. Survey locations cover 47 designated Scenic Spots located in 13 National Scenic Areas, chosen by the Tourism Bureau of Ministry of Transportation and Communication. A total of 8,558 valid samples had been interviewed in the 2013 project (333 valid samples of Alishan Forest Recreational Area are not included). For each of the National Scenic Areas, sample distributions are listed as follows: 766 visitors for “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area”, 607 visitors for “East Coast National Scenic Area”, 284 visitors for “Penghu National Scenic Area”, 325 visitors for “Dapeng Bay National Scenic Area”, 594 visitors for “East Rift Valley National Scenic Area”, 331 visitors for “Matsu National Scenic Area”, 1,337 visitors for “Sun Moon Lake National Scenic Area”, 1,515 visitors for “Tri-Mountain National Scenic Area”, 446 visitors for “Alishan National Scenic Area”, 469 visitors for “Maolin National Scenic Area”, 774 visitors for “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area”, 608 visitors for “Southwest Coast National Scenic Area” and 502 visitors for “Siraya National Scenic Area”.

The followings are key survey results of “2013 National Scenic Area Visitor’s Survey”:

A. Travel Decisions

I. Travel Types

Overall, the majority of the respondents the visitors of National Scenic Areas “Join travel plan sponsored by oneself” (85.36%), followed by those who “Join complete travel plan offered by tourist agency” (5.47%), “Join travel plan sponsored by institution, company” (4.60%), “Join travel plan sponsored by other organizations” (2.49%), “Join travel plan sponsored by school, class” (1.65%), all lower than 10%.

Compared with 2012, the minor increase of 1.36% in 2013 was for “Join travel plan sponsored by oneself.

For visitors of “Maolin National Scenic Area” (94.46%), “Alishan National Scenic Area” (91.70%) and “Tri-Mountain National Scenic Area (90.96%), there are higher percentages of having planned their itineraries by themselves. For visitors of “North Coast and Guanyinshan

National Scenic Area” (22.48%), “Penghu National Scenic Area” (15.49%), “East Coast National Scenic Area” (9.56%) and “Matsu National Scenic Area” (8.76%), there are higher percentages of having joined complete travel plan offered by tourist agencies.

II. Travel Information Sources

Among all interviewed visitors, 75.33% had asked for related travel information. And, the most frequent channels to collect travel information are going through “Computer/Internet” (39.17%) and “Relatives/friends, colleagues, classmates” (29.75%).

Compared with 2012, in 2013, there are changes such as 1.41% increase for “Did not look for any information”, 3.66% decrease for “Government tourist, recreational agencies (Including tourist booklets, handbooks, consulting services)”, 2.73% decrease for “Relatives/friends, colleagues, classmates”, 0.91% decrease for “Electronic media”, 0.48% decrease for “Travel exhibitions”.

Visitors of “Matsu National Scenic Area” (50.45%), “Penghu National Scenic Area” (48.94%), “Alishan National Scenic Area” (48.88%) and “East Rift Valley National Scenic Area” (48.15%) all show relatively higher percentages collecting related travel information through “Computer/Internet”. While visitors of “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (47.65%) and “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (41.09%) show relatively higher percentages collecting related travel information through “Relatives/friends, colleagues, classmates”.

III. Means of Transportation

Overall speaking, the most popular means of transportation from original location to National Scenic Area is “Private Car” (57.70%), followed by “Large-size Tourist Bus” (11.20%), “Taiwan Railroad” (7.68%), “Motorcycles” (7.03%) and “Public, private bus” (6.02%).

Compared with 2012, in 2013, there are changes such as 1.95% increase for “Public, private bus”; while 1.92% decrease for “Private car”, 1.13% decrease for “Chartered tourist bus”, 1.08% decrease for “Taiwan Railroad” and 0.92% decrease for “Large-size tourist bus”.

For visitors of “Dapeng Bay National Scenic Area” (80.92%), “Maolin National Scenic Area” (78.25%), “Siraya National Scenic Area” (76.89%), “Alishan National Scenic Area” (75.11%) and “Southwest Coast National Scenic Area” (72.37%), there are relatively higher percentages using “Private car”. For visitors of “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (27.78%), “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (11.88%), “Sun Moon Lake National Scenic Area” (11.37%) and “East Coast National Scenic Area” (10.54%), there

are relatively higher percentages using “Large-size tourist bus”.

IV. Reasons to Visit National Scenic Areas

Overall, 48.38% visitors interviewed express that they choose this National Scenic Area mainly because “Beautiful scenes”, followed by “On the way to other destinations” (7.59%), “Recommended by relatives/friends” (7.21%), “Sponsored by school, company or organization” (6.59%), “Distance of location, length of vacation” (6.11%), “Sports/health” (5.40%) and “Try out local food” (5.22%).

Compared with 2012, in 2013, there is 4.03% decrease for “Beautiful scenes”, while 1.59% increase for “Marketing events or festival programs” and 1.31% increase for “Distance of locatin, length of vacation”.

Further analysis of the main reason to choose visiting National Scenic Areas indicate that relatively higher percentages for “Beautiful scenes” for “Alishan National Scenic Area” (68.16%), “East Rift Valley National Scenic Area” (65.15%), “East Coast National Scenic Area” (62.27%) and “Sun Moon Lake National Scenic Area” (59.39%).

V. Traveling Companion

Analysis based on all respondents indicate that 63.06% express their main traveling companions are “Family members”, followed by “Friends, colleagues” (38.51%) and “Classmates” (4.58%), while 4.74% respondents say they have “No companion”.

Compared with 2012, in 2013, there are percentage changes such as 2.15% increase for “Family members” and 0.71% increase for “No companion”; while 6.15% decrease for “Friends, colleagues” and 1.11% decrease for “Classmate”.

For “Siraya National Scenic Area” (67.13%), “Dapeng Bay National Scenic Area” (67.08%), “Tri-Mountain National Scenic Area” (66.67%), “Maolin National Scenic Area” (65.67%) and “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (65.25%), there are relatively higher percentages for “Family Members”. While for “Penghu National Scenic Area” (54.58%), “East Coast National Scenic Area” (47.12%), “Matsu National Scenic Area” (46.22%) and “Sun Moon Lake National Scenic Area” (41.44%), there are relatively higher percentages for “Friends, colleagues”.

B. Recreational Behaviors

I. Scenic Spots Visited

Among all respondents, 55.38% visitors only stayed in Scenic Spots within this National

Scenic Area during the trip, while 44.62% visitors will go to other Scenic Spots outside this National Scenic Area.

Compared with 2012, in 2013, there is 1.49% decrease of the percentage for visitors who only stayed in Scenic Spots within this National Scenic Area during the trip.

For “Matsu National Scenic Area” (100.00%) and “Penghu National Scenic Area” (82.75%), both show relatively higher percentages of visitors who only stayed in this National Scenic Area.

II. Duration of Stay

69.22% visitors say that they will stay “1 day, but do not stay overnight” in this National Scenic Area, while 30.78% express they will stay “More than 1 night”.

Compared with 2012, in 2013, there is 2.90% increase for staying “Half a day (less than 4 hours)”, while 1.52% decrease for staying “2 days 1 night” and 1.49% decrease for staying “1 day (more than 4 hours), but do not stay overnight”.

For visitors who say they will stay “More than 1 night”, the highest percentage (48.03%) is to stay in “Private owned hotel”, followed by “Hotel” (42.43%). For “Official hotel or activity center” (4.66%), “Relative/friend’s home (Including respondent’s own home)” (4.26%) and “Camping (4.25%), the percentages are relatively lower.

III. Interest in Revisiting

Among all respondents, 96.14% visitors state that they are interested in revisiting this specific National Scenic Area. Only 3.86% visitors express that they are not interested in revisiting.

While the majority (more than 90%) visitors of National Scenic Areas say they will revisit this National Scenic Area, the relatively higher ones are “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (99.22%), “Alishan National Scenic Area” (97.98%), “Tri-Mountain National Scenic Area” (97.89%), “Maolin National Scenic Area” (97.23%) and “Sun Moon Lake National Scenic Area” (97.08%).

C. Preferences and Satisfactions of tourist activities

I. Preferences of Tourist Activities

Overall speaking, among all Tourist Activities within National Scenic Areas, 75.68% respondents express that the most preferred one is “Natural scenic touring activities”, followed by “Sport activities” (38.26%), “Cultural experience activities” (32.40%), “Other recreational

activities” (31.99%) and “Recreational center activities” (7.95%).

Compared with 2012, in 2013, there is 6.35% decrease for “Other recreational activities”, 6.26% decrease for “Natural scenic touring activities” and 5.13% decrease for “Cultural experience activities”.

For “Natural scenic touring activities”, the most preferred one is “Touring coastal, geological scene, swamp ecology, country-side scene, streams and falls, etc.” (69.96%). For “Sport activities”, the most preferred one is “Camping, mountain climbing, forest hiking (including walks)” (61.44%). For “Cultural experience activities”, the most preferred one is “Visiting cultural/ancient site” (41.63%). For “Other recreational activities”, the most preferred one is “Taste local food, tea, coffee” (75.80%).

II. Satisfaction Levels

1. Overall Satisfaction Level

The overall satisfaction level for all 13 National Scenic Areas in 2013 is 82.79 points based on a 100-point scale.

Among 13 National Scenic Areas, the highest one is “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (86.28 points), followed by “Penghu National Scenic Area” (85.21 points), “Sun Moon Lake National Scenic Area” (83.50 points), “Alishan National Scenic Area” (83.37 points), “Southwest Coast National Scenic Area” (82.90 points), “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (82.57 points), “East Coast National Scenic Area” (82.55 points), “Matsu National Scenic Area” (82.02 points), “East Rift Valley National Scenic Area” (81.90 points), “Tri-Mountain National Scenic Area” (81.69 points), “Maolin National Scenic Area” (81.03 points), “Siraya National Scenic Area” (80.59 points) and “Dapeng Bay National Scenic Area” (77.56 points).

Compared with 2012, in 2013, the improved National Scenic Areas include: “Penghu National Scenic Area” (improved for 2.02 points) and “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (improved for 0.98 points). The declined National Scenic Areas include: “Maolin National Scenic Area” (declined 3.36 points) and “Dapeng Bay National Scenic Area” (declined 3.15 points). For the other National Scenic Areas, there are no significant changes.

Items		2013 Overall Satisfaction Level Average Points	2012 Overall Satisfaction Level Average Points	Differences
Overall		82.79	82.73	0.06
National Scenic Areas	Northeast and Yilan Coast	82.57	82.52	0.05
	East Coast	82.55	82.46	0.09
	Penghu	85.21	83.19	2.02*
	Dapeng Bay	77.56	80.71	-3.15*
	East Rift Valley	81.90	82.04	-0.14
	Matsu	82.02	82.34	-0.32
	Sun Moon Lake	83.50	83.71	-0.21
	Tri-Mountain	81.69	81.76	-0.07
	Alishan	83.37	82.19	1.18
	Maolin	81.03	84.39	-3.36*
	North Coast and Guanyinshan	86.28	85.30	0.98*
	Southwest Coast	82.90	82.46	0.44
	Siraya	80.59	81.15	-0.56

Note : 1. Difference= 2013 – 2012

2. * indicates the difference between 2013 and 2012 is statistically significant.

2. Evaluations of the 10 Service Items

Overall, 98.89% visitors are satisfied with the “Overall” service of the National Scenic Areas (including both “Very Satisfied” and “Somewhat Satisfied”).

Among 10 Service Items provided by National Scenic Areas, the most satisfied one is “Service attitudes of service personnel” (99.08%), followed by “Service to offer touring information” (97.67%), “Environment improvement or green efforts” (97.65%), “Space design within Scenic Spot” (96.96%), “Activities sponsored within the Scenic Spot” (96.92%), “Service facilities within the Scenic Spot” (96.47%), “Cleanness of the Environment” (95.91%), “Cleanness of the men’s or lady’s room” (92.50%) and “Direction signs or touring line arrangement” (91.86%); while the satisfaction percentage with “Quantity of parking lots” is relatively lower (84.55%).

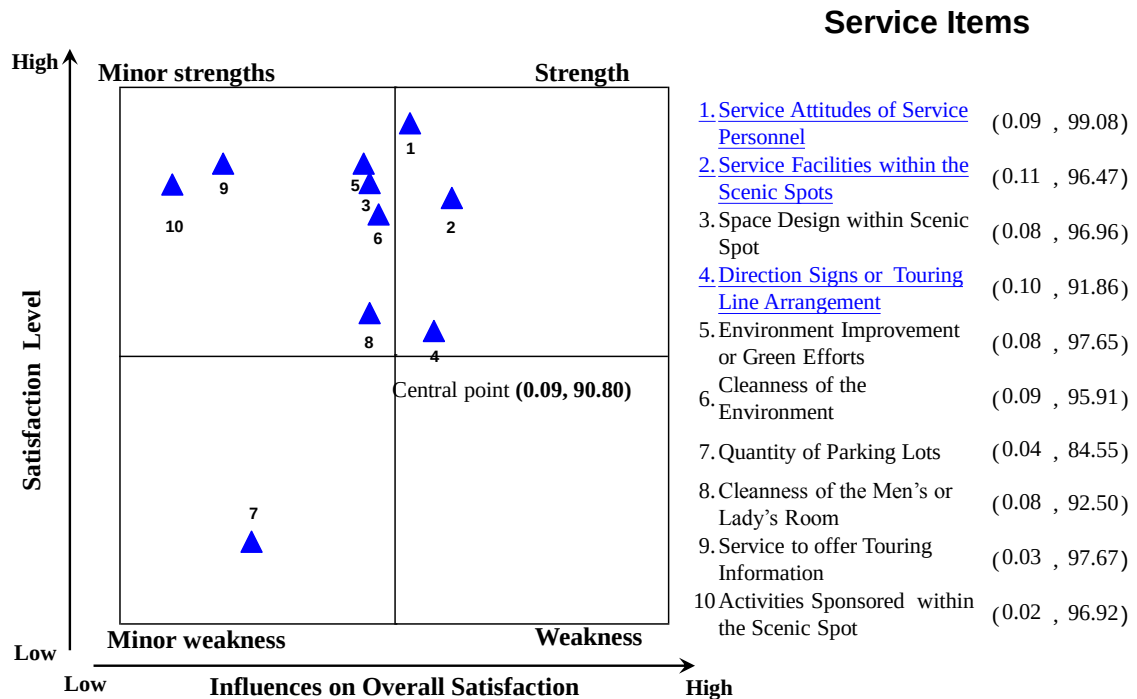
In 10 Service Items survey results across National Scenic Areas, “East Coast National Scenic Area”, “Matsu National Scenic Area” and “Southwest Coast National Scenic Area” show excellent performance with higher than 90% satisfaction level for all 10 Service Items, while 4 National Scenic Areas including “Penghu National Scenic Area”, “Sun Moon Lake National Scenic Area”, “Tri-Mountain National Scenic Area” and “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” all show higher than 90% satisfaction level for 9 Service Items. For “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area”, “Alishan

National Scenic Area”, “Maolin National Scenic Area” and “Siraya National Scenic Area” all show higher than 90% satisfaction level for 8 Service Items. For “East Rift Valley National Scenic Area”, it shows higher than 90% satisfaction level for 7 Service Items. For “Dapeng Bay National Scenic Area”, it shows higher than 90% satisfaction level for 6 Service Items.

3. Strength and Weakness Analysis on 10 Service Items Offered within National Scenic Area:

This analysis has adopted Multiple Regression Analysis for Strength and Weakness Analysis on 10 Service Items. And visitor’s Overall Satisfaction Level is the dependent variable, while 10 Service Items are independent variables in the regression model to identify Strength and Weakness Service Items.

The results of Strength and Weakness Analysis indicate that, among 10 Service Items, major Strength Items include “Service attitudes of service personnel”, “Service facilities within the Scenic Spot” and “Direction signs or touring line arrangement”. These major Strength Items show relatively higher satisfaction level and the influences of these major Strength Items on Overall Satisfaction Level are also stronger.



- Note:
1. The statistics adopted in the above figure are all weighted results.
 2. Influences of regression coefficients are derived from Multiple Regression. Satisfaction Level includes both Very Satisfied and Somewhat Satisfied.
 3. Solid under-line indicates Key Strength Items, while discontinued under-line indicates Key Weakness Items.

III. National Scenic Area Visiting Experiences

Among all visitors surveyed, 43.15% of them express that this is their “First Visit” of National Scenic Areas, followed by the “Fifth or More Visits” (23.67%) and “Second Visit” (18.83%).

Compared with 2012, in 2013, there is 2.09% increases for “First Visit” and 1.48% decreases for “Second Visit”.

For Visiting Experiences across all National Scenic Areas, “Matsu National Scenic Area” (69.49%), “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (59.82%), “Dapeng Bay National Scenic Area” (55.69%) and “Southwest Coast National Scenic Area” (55.10%) show relatively higher percentages of “First Visit”.

D. Consuming Behaviors

I. Consumption Amount

The average overall amount of money visitors plan to spend for this trip to visit National Scenic Areas is NT\$2,105, which includes expenses for round-trip transportation, hotel in Scenic Spot, food and drinks, entertainment and shopping.

Compared with the average overall amount of NT\$2,218 of 2012, there is a minor decline of NT\$113 for the average overall amount in 2013.

The highest average overall amount is “Matsu National Scenic Area” (NT\$9,611), followed by “Penghu National Scenic Area” (NT\$9,310), “East Coast National Scenic Area” (NT\$4,116) and “East Rift Valley National Scenic Area” (NT\$3,198). On the other hand, the average overall amounts for “North Coast and Guanyinshan National Scenic Area” (NT\$712) is the lowest. For the other National Scenic Areas, the average overall amounts are between NT\$1,000~ NT\$3,000.

II. Consumption Reasonability

Overall, 73.69% of National Scenic Area visitors express that the consumption in National Scenic Areas is “Reasonable (OK, acceptable)”. And, 9.31% visitors say that consumption is either “Expensive (7.50%)” or “Very Expensive (1.81%)”, while only 3.88% visitors state consumption is either “Inexpensive (2.32%)” or “Very Inexpensive (1.56%)”. Nevertheless, 13.12% visitors say that they did not spend any money.

Compared with 2012, in 2013, there is 2.84% increases for “Reasonable (OK, acceptable)” for visitors interviewed.

For “Southwest Coast National Scenic Area” (84.37%), “Alishan National Scenic Area” (81.61%) and “Siraya National Scenic Area” (80.48%), visitors express relatively higher percentages of “Reasonable (OK, acceptable)” than the other National Scenic Areas.

III. Purchasing Touring Products through the Internet

For all respondents, 16.23% of National Scenic Area visitors had purchased touring products through the Internet before visiting National Scenic Areas. Among these touring products, the most popular one is booking “Hotel (including private-owned hotels)” (70.83%), followed by “Train/High speed rail/Bus tickets” (28.60%), “Packaged tour” (12.27%) and “Airline tickets” (10.18%).

Compared with 2012, in 2013, there are 5.66% decreases for “Hotel (including private-owned hotels)”, 4.13% decreases for “Packaged tour” and 5.56% increases for “Train/High speed rail/Bus tickets”.

For visitors who have purchased Touring Products through the Internet, there are relatively higher percentages for “Alishan National Scenic Area” (92.45%) and “Maolin National Scenic Area” (83.87%) purchasing “Hotel (including private-owned hotels)”. And, there are relatively higher percentages for “East Rift Valley National Scenic Area” (57.06%), “Southwest Coast National Scenic Area” (42.86%), “East Coast National Scenic Area” (40.74%) and “Northeast and Yilan Coast National Scenic Area” (36.99%) purchasing “Train/High speed rail/Bus tickets” through the Internet. Moreover, relatively higher percentage of visitors of “Matsu National Scenic Area” (83.73%) have purchased “Airline tickets” through the Internet.

第壹章 緒論

第一節 調查目的

交通部觀光局為瞭解國家風景區遊客旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提昇旅遊服務品質及訂定我觀光發展策略之參考，特進行本次「102 年國家風景區遊客調查」。

第二節 調查範圍

本次國家風景區遊客調查範圍包含「東北角暨宜蘭海岸國家風景區」、「東部海岸國家風景區」、「澎湖國家風景區」、「大鵬灣國家風景區」、「花東縱谷國家風景區」、「馬祖國家風景區」、「日月潭國家風景區」、「參山國家風景區」、「阿里山國家風景區」、「茂林國家風景區」、「北海岸及觀音山國家風景區」、「雲嘉南濱海國家風景區」及「西拉雅國家風景區」等十三個國家風景區。本調查以到訪國家風景區遊客為調查對象，包括本國遊客及國際觀光客。如有需要進一步了解國際觀光客旅遊行為相關問題，請參考交通部觀光局「來臺旅客消費及動向調查報告」。

第三節 調查項目

調查項目分為：旅遊決策部分、遊憩行為部分、旅遊偏好活動與滿意度部分、消費行為部分及遊客基本資料。

一、旅遊決策部分

- (一) 旅遊方式
- (二) 選擇國家風景區的旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具
- (三) 到國家風景區利用的交通工具
- (四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具
- (五) 選擇景點的原因
- (六) 旅遊同伴人數、旅遊同伴種類

二、遊憩行為部分

- (一) 國家風景區內遊玩的景點
- (二) 國家風景區以外的景點之遊玩情形
- (三) 在國家風景區內的旅遊天數
- (四) 國家風景區內的住宿方式
- (五) 到國家風景區的重遊意願

三、旅遊偏好活動與滿意度部分

- (一) 旅遊活動偏好情形
- (二) 服務人員之服務態度滿意比例
- (三) 景點內服務設施滿意比例
- (四) 景點內空間設計滿意比例
- (五) 引導指標或動線安排滿意比例
- (六) 環境美化綠化滿意比例
- (七) 環境整潔滿意比例
- (八) 停車位數量滿意比例
- (九) 廁所清潔程度滿意比例
- (十) 提供之旅遊資訊服務滿意比例
- (十一) 景點內辦理的活動滿意比例
- (十二) 整體滿意比例
- (十三) 建議應改善軟硬體設施項目
- (十四) 到訪次數
- (十五) 距離上次到訪時間、與上次到訪整體服務品質比較
- (十六) 對國家風景區整體服務品質滿意度評價

四、消費行為部分

- (一) 網路訂購相關產品情形
- (二) 在國家風景區內消費情形
- (三) 國家風景區內的消費合理性

五、基本資料部分

- (一) 性別
- (二) 年齡
- (三) 教育程度
- (四) 工作別
- (五) 婚姻狀況
- (六) 個人每月平均所得
- (七) 居住縣市
- (八) 國籍或地區別

第貳章 研究方法

第一節 調查對象

於民國 102 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間，到訪國家風景區轄內遊憩景點之 12 歲以上遊客。

第二節 調查方法與地點

一、調查方法

- (一) 採用面訪方式，蓋洛普徵信股份有限公司派遣專業面訪訪員，前往各抽樣選定之調查執行遊憩景點，直接對遊客進行面訪。蓋洛普徵信股份有限公司同時指定專職督導，於調查現場進行訪問品質監控。
- (二) 以面訪方式執行調查，並輔以蓋洛普徵信股份有限公司自行研發之 MISS (Multi-faceted Internet Survey System) PDA 訪問軟體系統，設定 MISS PDA 自動訪問問卷，以建立自動化訪問程序。
- (三) 面訪調查執行時，針對國家風景區內國內遊客受訪遊客，以中文繁體問卷為版本，同時並準備英、日、韓及中文簡體四個版本的紙本問卷做為輔助，以便於受訪遊客如為國際觀光客時，能根據最方便的語言及文字執行面訪。

二、調查地點

13 處國家風景區內，以交通部觀光局所指定的 47 個遊憩景點，作為執行面訪抽樣之遊憩景點。13 處國家風景區及 47 個遊憩景點清單如下(請參考下頁表 2-1)：

表 2-1 面訪調查執行遊憩景點清單

國家風景區	調查遊憩景點	國家風景區	調查遊憩景點
東北角暨 宜蘭海岸	外澳海濱遊憩區	參山	獅頭山風景區(南庄遊客中心)
	福隆遊客中心		梨山風景區 (梨山遊客中心)
	鼻頭角步道		梨山風景區 (谷關遊客中心)
	南方澳遊客中心		八卦山風景區(八卦山山脈生態遊客中心)
東部海岸	花蓮遠雄海洋公園	阿里山	阿里山國家森林遊樂區
	三仙台		奮起湖
	小野柳		瑞太遊客中心
	綠島		圓潭自然生態園區
澎湖	澎湖遊客中心	茂林	瑪家遊客中心
	馬公機場		寶來遊客中心
大鵬灣	小琉球		茂林遊客中心
	大鵬灣遊客中心、休閒特區		工藝步道 (蜻蜓雅築)
	青洲濱海遊憩區	北海岸及 觀音山	三芝遊客中心
花東縱谷	新光兆豐休閒農場		白沙灣遊客中心
	鯉魚潭風景特定區		野柳地質公園
	初鹿牧場		觀音山遊客中心
	鹿野高台	雲嘉南濱海	台灣鹽博物館
馬祖	北竿機場		布袋遊客中心
	南竿機場		北門遊客中心
	福澳碼頭	西拉雅	走馬瀨農場
日月潭	日月潭環潭區(水社+伊達邵)		虎頭埤風景區
	車埕		關子嶺風景區
	蛇窯		曾文水庫風景區
	九族文化村		

第三節 抽樣設計

一、13 處國家風景區全年預計成功訪問有效樣本配置原則：

(一) 根據觀光局公布之 13 處國家風景區，依遊憩景點遊客多寡及地理位置分佈，立意抽取做為本次調查之地點；並根據「100 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」及「101 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」中，各國家風景區遊客人次數，規劃包含各國家風景區及各遊憩景點成功訪問有效樣本數分配。

(二) 依觀光局「100 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」及「101 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」中，計

算各國家風景區到訪遊客百分比分配，以總受訪到訪遊客人數至少 6,800 人以上為基礎，試算「102 年國家風景區遊客調查」各風景區預計成功訪問有效樣本數。任何國家風景區按照比例分配之預計成功訪問有效樣本數小於 200 個樣本數時，則以增加樣本數方式調整，以補足至 200 個樣本數。

(三) 同時，依照觀光局「100 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」及「101 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」，計算各國家風景區所包含之調查遊憩景點，各調查遊憩景點年度到訪人次。

(四) 依據各國家風景區所包含之各調查遊憩景點，年度到訪人次百分比分配為基礎，試算「13 處國家風景區各調查遊憩景點預計成功訪問有效樣本分配試算表」，以計算出各調查遊憩景點應成功訪問有效樣本數。各調查遊憩景點成功訪問有效樣本數不足 100 份時，則以增加樣本數方式調整，以補足至 100 份。

(五) 在隨機抽取到訪遊客執行面訪調查時，依系統抽樣原則，每隔 2~5 位遊客（視遊客量多寡與預計完成有效樣本數而定），抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客訪問；如受訪遊客拒訪，則依序抽取下一位合格受訪遊客；如完成一份有效成功訪問樣本後，則再間隔 2~5 位遊客，抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客執行面訪。同一旅遊團體遊客，僅能訪問其中 1~3 人。

(六) 有關調查執行時間選擇因素，本調查將涵蓋全年 12 個月份，並根據「100 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」及「101 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」，預先擬定各月份、各國家風景區、各調查遊憩景點成功訪問有效樣本數。

(七) 根據淡、旺季，規劃淡季月份執行 2 個調查日(選擇一週，執行假日及非假日各 1 日)；旺季月份執行 4 個調查日(選擇兩週，每週執行假日及非假日各 1 日)。淡旺季設定依照觀光局「100 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」及「101 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」，推估出各國家風景區及其各調查遊憩景點 1~12 月的遊客人次推估數，由觀光局及各國家風景區相關業務負責人員確認各國家風景區及其各調查遊憩景點的淡旺季分配。

(八) 102 年 13 處國家風景區，各遊憩景點成功訪問有效樣本數合計 8,558 份(不含阿里山森林遊樂區所有受訪樣本 333 份)。102 年各調查遊憩景點實際成功訪問之有效樣本數，請參考表 2-2。有關阿里山國家森林遊樂區遊客調查結果分析，請參考第伍章第九節第五至八小節。

表 2-2 13 處國家風景區、各遊憩景點 102 年成功訪問有效樣本數配置表

國家風景區	成功訪問樣本數	面訪調查執行遊憩景點	成功訪問樣本數
東北角暨宜蘭海岸	766	外澳海濱遊憩區	114
		福隆遊客中心	438
		鼻頭角步道	107
		南方澳遊客中心	107
東部海岸	607	花蓮遠雄海洋公園	160
		三仙台	232
		小野柳	107
		綠島	108
澎湖	284	澎湖遊客中心	109
		馬公機場	175
大鵬灣	325	小琉球	107
		大鵬灣遊客中心、休閒特區	110
		青洲濱海遊憩區	108
花東縱谷	594	新光兆豐休閒農場	107
		鯉魚潭風景特定區	246
		初鹿牧場	108
		鹿野高台	133
馬祖	331	北竿機場	111
		南竿機場	113
		福澳碼頭	107
日月潭	1,337	日月潭環潭區(水社+伊達邵)	817
		車埕	186
		蛇窯	108
		九族文化村	226
參山	1,515	獅頭山風景區(南庄遊客中心)	818
		梨山風景區(梨山遊客中心)	109
		梨山風景區(谷關遊客中心)	203
		八卦山風景區(八卦山山脈生態遊客中心)	385
阿里山	779	阿里山國家森林遊樂區	333
		奮起湖	212
		瑞太遊客中心	118
		圓潭自然生態園區	116
茂林	469	瑪家遊客中心	108
		寶來遊客中心	117
		茂林遊客中心	120
		工藝步道(蜻蜓雅築)	124
北海岸及觀音山	774	三芝遊客中心	107
		白沙灣遊客中心	124

國家風景區	成功訪問樣本數	面訪調查執行遊憩景點	成功訪問樣本數
		野柳地質公園	431
		觀音山遊客中心	112
雲嘉南濱海	608	台灣鹽博物館	184
		布袋遊客中心	117
		北門遊客中心	307
西拉雅	502	走馬瀨農場	144
		虎頭埤風景區	125
		關子嶺風景區	117
		曾文水庫風景區	116
合計	8,891		8,891

註：阿里山國家森林遊樂區不屬於阿里山國家風景區管理處管轄，因此在阿里山國家風景區遊客滿意度調查結果分析內容，將不包含阿里山國家森林遊樂區所有受訪樣本的調查結果。

二、13 處國家風景區、各調查遊憩景點全年預計成功訪問有效樣本配置原則

(一) 102 年遊客問卷調查，各風景區、各遊憩景點樣本配額，採用「100 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」及「101 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」之遊客人次統計數據，並參考 13 處國家風景區確認之淡、旺季月別統計資料，計算出 102 年 13 處國家風景區樣本配額分配，以及執行面訪調查之各調查遊憩景點 1-12 月調查樣本數配額。

(二) 如規劃為淡季月份時，各調查遊憩景點、各月份成功訪問有效樣本數不足 2 份時，則增加為 2 份；如規劃為旺季月份時，各調查遊憩景點、各月份成功訪問有效樣本數不足 4 份時，則增加為 4 份。

三、依據上述樣本配置原則，本公司專業專職訪員，在各調查遊憩景點出口處執行訪問，結果 102 年成功訪問有效樣本數為 8,558 份(不包含阿里山國家森林遊樂區有效樣本 333 份)。

$$\text{估計抽樣誤差} \doteq \pm \frac{1.96}{2\sqrt{\text{有效樣本數}}} = \pm 1.06\% (\text{以百分之九十五的信賴水準估計})。$$

註：如果設 P 為本調查之全體對象的某一特徵的比例值， $\hat{p}$ 為其估計值，若要求

$$P(|\hat{p} - P| \leq d) \geq 1 - \alpha \quad \text{則在所抽出之 } n \text{ 個樣本及給定信賴水準}(1 - \alpha) \text{ 為 } 95\% \text{ (即}$$

$1 - \alpha = 0.95, \alpha = 0.05$) 下，以 $\hat{p}$ 估計 P 之最大可能估計抽樣誤差界限的公式為

$$d = Z_{\alpha/2} \cdot \sigma_{\hat{p}} = Z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

因給定信賴水準為 95% 下，所以 $Z_{0.05/2} = 1.96$ ，若 $p(1-p)$ 以最大可能值 $1/4$ (也

就是 $p=1/2$) 代入，則此時之最大可能估計抽樣誤差界限為 $d \doteq 1.96/2\sqrt{n}$ 。

四、隨機抽取到訪遊客及執行面訪調查流程圖：

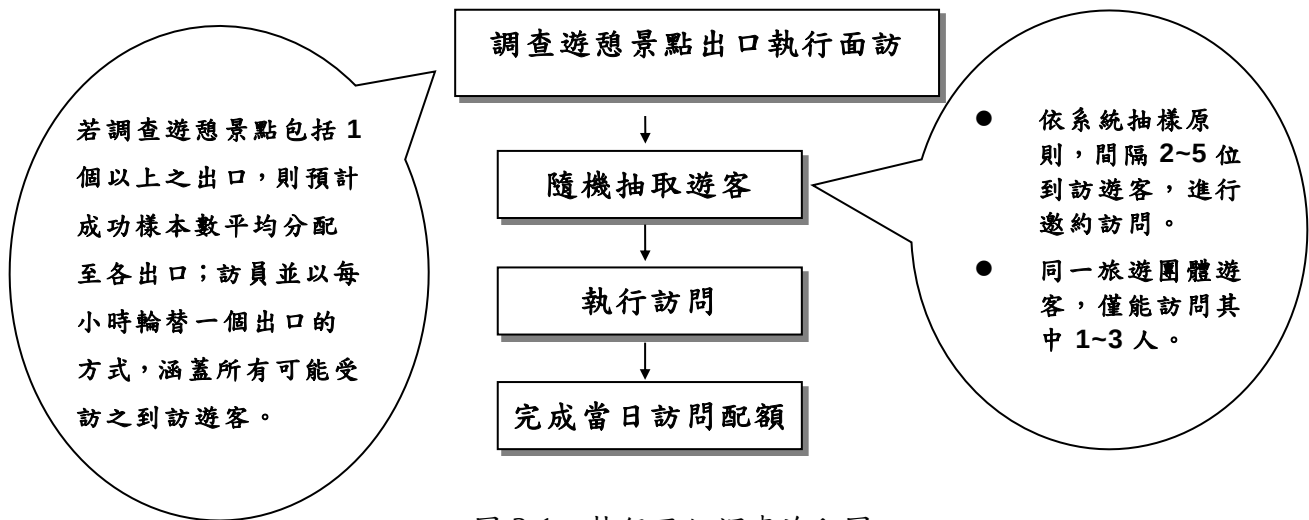


圖 2-1 執行面訪調查流程圖

第四節 調查時間

一、調查時間

本專案研究計畫調查期間為 102 年 1 月至 12 月；本公司專業專職訪員現場執行面訪之時段，是以各調查遊憩景點開放時間為準。

二、調查執行天數及各週執行日期選擇作業準則

(一) 本專案研究計畫調查執行週期以 1 個月為單位，並依據各調查遊憩景點淡、旺季月份，分別執行不同天數之調查執行日期：淡季月份執行 2 個調查日，一個星期中，包括假日及非假日各執行 1 日；旺季月份執行 4 個調查日，兩個星期中，各包括假日及非假日各執行 1 日。各調查執行日，區分為 2 個調查時段，並依據各調查遊憩景點開放時間，機動調整。

(二) 淡、旺季月份調查執行週及日期選擇準則

1. 淡季調查執行月份：於該月份單數週中，挑選一週執行調查訪問；並於假日(週六、週日及國定假日)中挑選一日，非假日則於週一至週五中挑選一日。
2. 旺季調查執行月份：於該月份雙數週中，挑選二週執行調查訪問；並於被挑選執行調查的兩個雙數週，分別於假日(週六、週日及國定假日)中挑選一日，

非假日則於週一至週五中挑選一日。

- (1) 如第一個雙數週假日調查執行日期為週六，則第二個雙數週假日調查執行日期則為週日。
- (2) 反之，第一個雙數週假日調查執行日期為週日，則第二個雙數週假日調查執行日期則為週六。
- (3) 非假日調查執行日期，則以調查執行的兩週中，各調查執行日期不重複為原則。
- (4) 調查執行日期，如適逢連續假日(週休二日再加至少上週五或下週一為連續假日，形成連休三日以上之情況)，則於淡季月份中之連續假日，追加調查執行一日；於旺季月份，則優先選取連續假日當週執行調查。

第五節 資料檢核控制

一、問卷內容審核

- (一) 蓋洛普徵信股份有限公司專職督導在現場進行品質監控。
- (二) 每個訪員都配戴錄音筆，同步錄下所有抽樣及訪問過程，於執行日的第二天，將錄音檔 e-mail 給品質督導，品質督導抽檢每位訪員的錄音記錄，確認訪員都準確進行抽樣及訪問，並確實記錄訪問者回答的答案。
- (三) 訪員每日完成訪問的資料傳輸回蓋洛普徵信股份有限公司主機系統，蓋洛普徵信股份有限公司研究人員，同時進行即時資料品質檢驗。

二、問卷複查原則

- (一) 隨機抽取該週成功樣本數之 10% 樣本，以電訪進行 call back 複查，針對訪問地點等問題，選 1~2 題主要基本資料進行複查，以落實專案調查之準確性與完整性。
- (二) 複查過程中，若發現任一訪員出現錯誤比例，超過 20% 以上，則針對該訪員所有面訪問卷進行全面複查。如證實該訪員錯誤偏高(25% 以上)，則該訪員調查執行之所有問卷全部作廢，並由督導派新訪員補齊差額，以確保訪問品質及成效。

三、資料檢誤

資料彙整建檔後，研究團隊分析師依問卷內容設計程式檢誤，以檢查開放題或其他不符邏輯或不合理的資料；督導並逐份、逐題檢查開放題答項。

第六節 調查結果檢定及分析方式

一、樣本加權調整

(一) 由於 13 處國家風景區遊客調查全年成功訪問有效樣本數配置，係依據「100 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：7-12 月遊客人次推估)」及「101 年國家風景區遊客調查報告(第二部分：1-6 月遊客人次推估)」之遊客人次統計數據中，各國家風景區到訪遊客百分比分配為主，同時輔以交通部觀光局之建議配置而成，因此各國家風景區樣本配置比例，與各國家風景區 102 年上半 年實際到訪遊客人數百分比分配並不一致。所以在進行 13 處國家風景區整體遊客意見分析時，將依據 102 年各國家風景區遊客人數比例，進行各國家風景區有效成功訪問樣本數加權調整。

(二) 13 處國家風景區權值計算方式，是將各國家風景區遊客量，占母體(102 年 13 處國家風景區總遊客量)遊客量百分比，除以各國家風景區 102 年有效成功訪問樣本數，占 13 處國家風景區有效成功訪問樣本總數的百分比。各國家風景區加權值，請參考下頁表 2-3：

表 2-3 13 處國家風景區加權值表

國家風景區	102 年 遊客量		102 年 有效成功訪問樣本數		加權值
	N	占 13 處 國家風景區 遊客量比例(%)	n	占 13 處 國家風景區 比例(%)	
東北角暨宜蘭海岸	3,068,729	8.3275	766	8.9507	0.930374
東部海岸	3,311,008	8.9850	607	7.0928	1.266778
澎湖	724,016	1.9647	284	3.3185	0.592045
大鵬灣	573,237	1.5556	325	3.7976	0.409627
花東縱谷	3,460,328	9.3902	594	6.9409	1.352879
馬祖	106,635	0.2894	331	3.8677	0.074825
日月潭	6,028,016	16.3581	1,337	15.6228	1.047066
參山	6,828,001	18.5290	1,515	17.7027	1.046676
阿里山	1,481,164	4.0194	446	5.2115	0.771256
茂林	620,115	1.6828	469	5.4803	0.307063
北海岸及觀音山	4,151,937	11.2670	774	9.0442	1.245771
雲嘉南濱海	3,955,785	10.7347	608	7.1045	1.510972
西拉雅	2,541,360	6.8964	502	5.8659	1.175676
合計	36,850,331	100.00	8,558	100.00	

註：「102 年遊客量占 13 處國家風景區遊客量」，係參考 102 年國家風景區遊客調查報告第二部分：遊客人次推估「13 處國家風景區遊客人次推估」

表 2-3-1 海型國家風景區加權值表

國家風景區	102 年 遊客量		102 年 有效成功訪問樣本數		加權值
	N	占海型 國家風景區 遊客量比例(%)	n	占海型 國家風景區 比例(%)	
東北角暨宜蘭海岸	3,068,729	28.1309	766	33.2177	0.846865
東部海岸	3,311,008	30.3518	607	26.3226	1.153070
大鵬灣	573,237	5.2548	325	14.0937	0.372847
雲嘉南濱海	3,955,785	36.2625	608	26.3660	1.375351
合計	10,908,759	100.00	2,306	100.00	

註：「102 年遊客量占海型國家風景區遊客量」，係參考 102 年國家風景區遊客調查報告第二部分：遊客人次推估「13 處國家風景區遊客人次推估」

表 2-3-2 山型國家風景區加權值表

國家風景區	102 年 遊客量		102 年 有效成功訪問樣本數		加權值
	N	占山型 國家風景區 遊客量比例(%)	n	占山型 國家風景區 比例(%)	
花東縱谷	3,460,328	23.1755	594	16.8463	1.375703
參山	6,828,001	45.7305	1,515	42.9665	1.064329
阿里山	1,481,164	9.9201	446	12.6489	0.784266
茂林	620,115	4.1532	469	13.3012	0.312243
西拉雅	2,541,360	17.0207	502	14.2371	1.195517
合計	14,930,968	100.00	3,526	100.00	

註：「102 年遊客量占山型國家風景區遊客量」，係參考 102 年國家風景區遊客調查報告第二部分：遊客人次推估「13 處國家風景區遊客人次推估」

表 2-3-3 綜合型國家風景區加權值表

國家風景區	102 年 遊客量		102 年 有效成功訪問樣本數		加權值
	N	占綜合型 國家風景區 遊客量比例(%)	n	占綜合型 國家風景區 比例(%)	
日月潭	6,028,016	59.2146	1,337	63.3349	0.934944
北海岸及觀音山	4,151,937	40.7854	774	36.6651	1.112377
合計	10,179,953	100.00	2,111	100.00	

註：「102 年遊客量占綜合型國家風景區遊客量」，係參考 102 年國家風景區遊客調查報告第二部分：遊客人次推估「13 處國家風景區遊客人次推估」

表 2-3-4 島型國家風景區加權值表

國家風景區	102 年 遊客量		102 年 有效成功訪問樣本數		加權值
	N	占島型 國家風景區 遊客量比例(%)	n	占島型 國家風景區 比例(%)	
澎湖	724,016	87.1625	284	46.1789	1.887496
馬祖	106,635	12.8375	331	53.8211	0.238522
合計	830,651	100.00	615	100.00	

註：「102 年遊客量占島型國家風景區遊客量」，係參考 102 年國家風景區遊客調查報告第二部分：遊客人次推估「13 處國家風景區遊客人次推估」

二、交叉分析

- (一) 依據受訪遊客的性別、年齡、教育程度、工作別、婚姻狀況、個人每月平均所得、居住地區、國籍別等自變項，對各項具分析意義之應變項，進行交叉分析，並利用次數分配及百分比交叉分析所呈現之數據，了解各自變項與應變項間之關係。
- (二) 透過卡方檢定(Chi-square test)，以檢驗各自變項與應變項間之關聯(association)，統計上是否顯著。
- (三) 本調查報告中，有關受訪遊客性別、年齡、教育程度、工作別、婚姻狀況、個人每月平均所得、居住地區、國籍別等自變項與各應變項之檢定結果，僅列舉在顯著水準 $\alpha=0.05$ 下，達到統計上顯著之自變項，並分別予以說明討論。
- (四) 為瞭解相同類型國家風景區受訪遊客特性、遊憩行為及偏好，本調查報告依十三個國家風景區型態特色，區分為海型、山型、綜合型、以及島型國家風景區等四類型，針對各型態國家風景區遊客意見調查結果予以分析討論。「海型國家風景區」包括「東北角暨宜蘭海岸」、「東部海岸」、「大鵬灣」、「雲嘉南濱海」等四個國家風景區；「山型國家風景區」包括「花東縱谷」、「參山」、「阿里山」、「茂林」、「西拉雅」等五個國家風景區；「綜合型國家風景區」包括「日月潭」及「北海岸及觀音山」二個國家風景區；「島型國家風景區」包括「澎湖」及「馬祖」二個國家風景區。

三、趨勢分析

分析遊客的旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度、消費行為及基本資料，並參考歷年資料進行趨勢分析，以瞭解遊客至國家風景區的旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度、消費行為之變化。

四、優弱勢分析

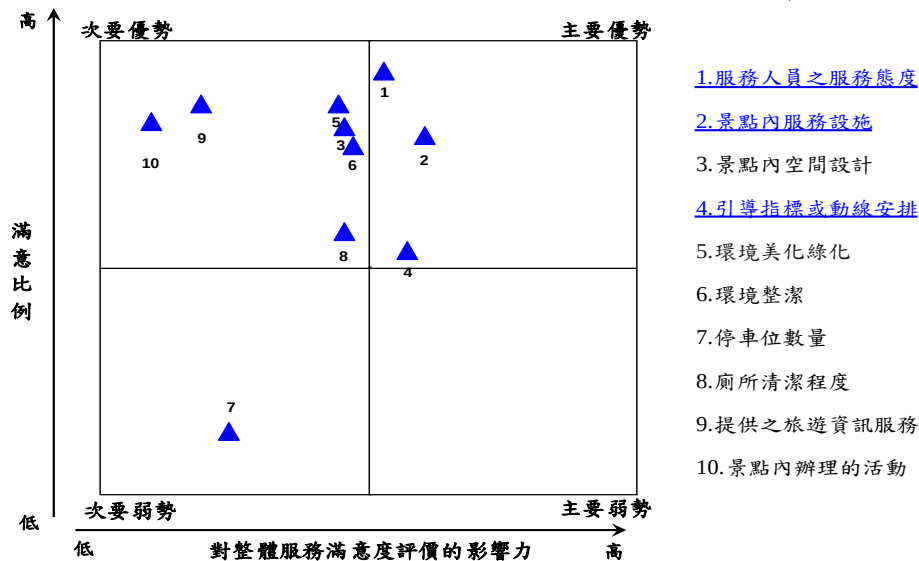
- (一) 以受訪遊客對國家風景區遊憩景點整體服務滿意度評價為應變項，各項服務指標滿意比例為自變項，透過複迴歸分析(Multiple regression analysis)，了解影響遊客對國家風景區遊憩景點整體滿意與否之優弱勢指標。複迴歸分析可用來解釋一個應變項與多個自變項之間的關係，而本調查計畫以各項服務指標滿意比例作為自變項，以解釋各項服務指標滿意比例，如何影響整體服務的滿意度評價。本調查所考慮之複迴歸模型如下：

$$Y_i = \alpha + \beta_1 x_{1i} + \beta_2 x_{2i} + \dots + \beta_k x_{ki} + \varepsilon_i$$

Y_i 為應變項； $x_1, \dots, x_k$ 為自變項，共有 k 個； α 與 $\beta_1, \dots, \beta_k$ 為迴歸參數，其中 α 為截距， $\beta_1, \dots, \beta_k$ 為迴歸係數。

- (二) 透過複迴歸模型分析，可取得各項服務指標滿意比例，對整體服務滿意度評價的影響係數($\beta_1, \dots, \beta_{10}$)。在進行優弱勢分析時，以複迴歸分析所取得之 $\beta_1, \dots, \beta_{10}$ 係數值，做為優弱勢分析 X 軸（對整體服務滿意度評價影響力）之數據，由於 β 值具有變動性，因此優弱勢分析圖中的橫軸（X 座標軸）最大值、最小值，將視所有指標 β 值之分佈而定，而 X 軸中心點的定義值，則以最大值加最小值除以 2 的原則訂定；並採用各項服務指標滿意比例，做為優弱勢分析 Y 軸（滿意比例）之數據，由於各項指標滿意比例具變動性，因此縱軸（Y 座標軸）的最大值、最小值，將視所有指標的滿意比例分佈情形而定，而 Y 軸中心點的定義值，則以最大值加最小值除以 2 的原則而定。
- (三) 並根據各服務指標座標點，在 X 軸（對整體服務滿意度評價影響力）的相對強弱，及 Y 軸（滿意比例）的相對高低，定義優弱勢分析所包含之四個象限。依據上述優弱勢分析程序，可將各項服務指標，分別標定其各自之座標點於四個象限中，如下圖示：

服務滿意指標



註：1.對整體服務滿意度評價的影響力為複迴歸係數值；滿意比例則為非常滿意+還算滿意。
2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

優弱勢分析圖中區隔出 4 個象限，落於各象限之指標代表意義說明如下：

1. 第一象限：落於第一象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力(X 軸)相對較強，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較高；意指該項服務指標，為國家風景區具有相對優勢之服務指標，屬於主要優勢指標，需繼續保持。
2. 第二象限：落於第二象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價(X 軸)相對較弱，但該項服務指標滿意比例(Y 軸)相對較高；意指雖然該項服務指標對於整體服務滿意度評價影響力相對偏低，但對於國家風景區而言，由於該項服務指標滿意比例相對較高，因此屬於次要優勢指標。換言之，該項服務指標是屬於必須長期保持高滿意比例，但同時應關注其對整體服務滿意度評價影響力的變化之服務指標。如未來次要優勢指標的影響力提升，則目前已具備之高滿意比例，將可能使該項服務指標成為主要優勢指標；相對的，未來次要優勢指標之滿意比例如果下降，則該項服務指標可能落入第三象限，而成為次要弱勢指標。
3. 第三象限：落於第三象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力(X 軸)相對較低，同時該項服務指標滿意比例(Y 軸)，也相對較低；意指該項服務指標對於整體服務滿意度評價影響力相對較弱，且對於國家風景區而言，由於該項服務指標滿意比例相對也偏低，因此屬於次要弱勢指標。

應針對次要弱勢指標，保持長期、高度警覺心；如未來次要弱勢指標，對整體服務滿意度評價的影響力提升，則配合該項服務指標，目前相對偏低的滿意比例，將可能使該項服務指標落入第四象限，而成為主要弱勢指標；如未來次要弱勢指標，對整體服務滿意度評價的影響力提升，同時該項服務指標目前相對偏低的滿意比例獲得明顯提升，將可能使該項服務指標落入第一象限，而成為主要優勢指標。

4. 第四象限：落於第四象限之服務指標，表示該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力(X 軸)相對較強，但該項服務指標滿意比例(Y 軸)相對較低；意指該項服務指標對整體服務滿意度評價影響力相對較強，但對於國家風景區而言，由於該項服務指標滿意比例相對偏低，因此屬於主要弱勢指標。由於該項服務指標影響力相對較強，如果未來該項服務指標滿意比例明顯提升，將可能使該項服務指標落入第一象限，而成為主要優勢指標；因此如果滿意度長期不能提升，則可能累積不滿意的因素，並最終對整體服務滿意度評價造成不利的影響，需立即尋求改善。

第七節 有效樣本特徵說明

本次調查以民國 102 年 1 月 1 日至 12 月 31 日間，到訪國家風景區轄內遊憩景點之 12 歲以上遊客為受訪對象，102 年調查實際有效樣本數共計 8,558 份(不包含阿里山國家森林遊樂區所有受訪樣本 333 人)，由於 13 處國家風景區遊客調查全年成功訪問有效樣本數配置，係依據前一年度遊客人次百分比分配為基礎，因此本報告在進行 13 處國家風景區整體遊客意見分析時，將依據 102 年各國家風景區遊客人數比例，進行各國家風景區有效成功訪問樣本數加權調整。未加權及加權後受訪遊客樣本特徵，請參考表 2-4 及表 2-4-1：

表 2-4 原始未加權有效樣本特徵描述(n=8,558)

屬性		人數	%	屬性		人數	%	
性別	男	4,350	50.83	婚姻狀況	未婚	3,372	39.40	
	女	4,208	49.17		已婚	5,165	60.35	
					離婚／喪偶	15	0.18	
					拒答	6	0.07	
年齡	12 歲~19 歲	424	4.95	個人每月平均所得	無經常性收入	1,851	21.63	
	20 歲~29 歲	1,945	22.73		未滿 2 萬元	493	5.76	
	30 歲~39 歲	2,596	30.34		2 萬~未滿 3 萬元	1,278	14.93	
	40 歲~49 歲	1,854	21.66		3 萬~未滿 4 萬元	1,612	18.84	
	50 歲~59 歲	1,081	12.63		4 萬~未滿 5 萬元	1,260	14.72	
	60 歲~69 歲	485	5.67		5 萬~未滿 7 萬元	1,152	13.46	
	70 歲及以上	173	2.02		7 萬~未滿 10 萬元	520	6.08	
					10 萬元以上	392	4.58	
教育程度	國小及以下	209	2.44		居住地區	北部地區	3,304	38.61
	國(初)中	407	4.76			中部地區	2,009	23.48
	高中、職	1,781	20.81	南部地區		2,250	26.29	
	專科	1,247	14.57	東部地區		168	1.96	
	大學	3,714	43.40	國外地區		827	9.66	
	研究所及以上	1,200	14.02					
工作別	軍公教人員	1,046	12.22	國家風景區	東北角暨宜蘭海岸	766	8.95	
	民意代表、企業主管及經理人員	230	2.69		東部海岸	607	7.09	
	專業人員	1,207	14.10		澎湖	284	3.32	
	技術員及助理專業人員	989	11.56		大鵬灣	325	3.80	
	事務工作人員	326	3.81		花東縱谷	594	6.94	
	服務工作人員及售貨員	1,890	22.09					

屬性		人數	%	屬性		人數	%
	農林漁牧業生產人員	65	0.76		馬祖	331	3.87
	技藝有關工作人員	74	0.86		日月潭	1,337	15.62
	機械設備操作及組裝人員	190	2.22		參山	1,515	17.71
	基層技術工及勞力工	176	2.06		阿里山	446	5.21
	家庭管理	696	8.13		茂林	469	5.48
	未就業	132	1.54		北海岸及觀音山	774	9.04
	退休人員	552	6.45		雲嘉南濱海	608	7.10
	學生	985	11.51		西拉雅	502	5.87

註：北部地區：臺北市、基隆市、新北市、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、新竹市、連江縣。

中部地區：苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣。

南部地區：嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣、金門縣。

東部地區：臺東縣、花蓮縣。

國外地區：臺澎金馬以外地區。

表 2-4-1 加權後有效樣本特徵描述(n=8,558)

屬性		人數	%	屬性		人數	%
性別	男	4,339	50.70	婚姻狀況	未婚	3,381	39.51
	女	4,219	49.30		已婚	5,154	60.23
					離婚／喪偶	16	0.18
					拒答	7	0.08
年齡	12 歲~19 歲	442	5.16				
	20 歲~29 歲	1,962	22.93				
	30 歲~39 歲	2,646	30.93	個人每月平均所得	無經常性收入	1,875	21.91
	40 歲~49 歲	1,854	21.66		未滿 2 萬元	497	5.81
	50 歲~59 歲	1,023	11.95		2 萬~未滿 3 萬元	1,285	15.02
	60 歲~69 歲	459	5.36		3 萬~未滿 4 萬元	1,612	18.84
	70 歲及以上	172	2.01		4 萬~未滿 5 萬元	1,245	14.54
			5 萬~未滿 7 萬元		1,157	13.52	
教育程度	國小及以下	205	2.39		所得	7 萬~未滿 10 萬元	512
	國(初)中	412	4.82	10 萬元以上		375	4.38
	高中、職	1,754	20.49				
	專科	1,259	14.71	居住地區	北部地區	3,266	38.17
	大學	3,734	43.63		中部地區	2,042	23.86
	研究所及以上	1,195	13.96		南部地區	2,136	24.96
					東部地區	197	2.30
					國外地區	917	10.71
工	軍公教人員	1,008	11.78				

屬性		人數	%	屬性		人數	%
作 別	民意代表、企業主管及經理人員	242	2.83	國 家 風 景 區	東北角暨宜蘭海岸	713	8.33
	專業人員	1,200	14.02		東部海岸	769	8.99
	技術員及助理專業人員	999	11.67		澎湖	168	1.96
	事務工作人員	343	4.00		大鵬灣	133	1.56
	服務工作人員及售貨員	1,870	21.86		花東縱谷	804	9.39
	農林漁牧業生產人員	63	0.74		馬祖	25	0.29
	技藝有關工作人員	72	0.85		日月潭	1,400	16.36
	機械設備操作及組裝人員	201	2.34		參山	1,586	18.53
	基層技術工及勞力工	182	2.13		阿里山	344	4.02
	家庭管理	691	8.07		茂林	144	1.68
	未就業	130	1.52		北海岸及觀音山	964	11.27
	退休人員	545	6.37		雲嘉南濱海	919	10.73
	學生	1,012	11.82		西拉雅	590	6.90

註：北部地區：臺北市、基隆市、新北市、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、新竹市、連江縣。

中部地區：苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣。

南部地區：嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣、金門縣。

東部地區：臺東縣、花蓮縣。

國外地區：臺澎金馬以外地區。

到訪國家風景區轄內遊憩景點之受訪遊客的特質整體輪廓分析如下：

1. 男性(50.70%)與女性(49.30%)受訪遊客的比例各半。
2. 受訪遊客年齡主要集中在 30 歲~39 歲(30.93%)占三成一最多，20 歲~29 歲(22.93%)、40 歲~49 歲(21.66%)也占二成二至二成三的比例。
3. 受訪遊客教育程度以大學(43.63%)最多；其次為高中、職 (20.49%)；專科占 14.71%、研究所及以上占 13.96%。
4. 受訪遊客的工作別以服務工作人員及售貨員的比例最高，占 21.86%；其次為專業人員(14.02%)、學生(11.82%)、軍公教人員(11.78%)、技術員及助理專業人員(11.67%)，其比例均超過一成。
5. 受訪遊客的婚姻狀況，已婚者占 60.23%，未婚的比例為 39.51%。
6. 個人平均月所得則是以無經常性收入(21.91%)、3 萬~未滿 4 萬元(18.84%)比例較高；其次為 2 萬~未滿 3 萬元(15.02%)、4 萬~未滿 5 萬元(14.54%)、5 萬~未滿 7 萬元(13.52%)，比例均在一成以上。
7. 受訪遊客來自北部地區的比例最高，占 38.17%，南部地區占 24.96%，中部地區為 23.86%。

102 年國家風景區受訪遊客樣本特徵，與 102 年底臺灣地區 12 歲以上人口結構，請參考表 2-5：

表 2-5 102 年國家風景區受訪遊客樣本特徵與臺灣地區 12 歲以上人口結構

項目		國家風景區受訪遊客		臺灣地區 12 歲以上 人口結構%
		人數	%	
總計		8,558	100.00	100.00
性別	男	4,339	50.70	49.73
	女	4,219	49.30	50.27
年齡	12 歲~19 歲	442	5.16	11.28
	20 歲~29 歲	1,962	22.93	15.62
	30 歲~39 歲	2,646	30.93	18.92
	40 歲~49 歲	1,854	21.66	17.64
	50 歲~59 歲	1,023	11.95	17.00
	60 歲~69 歲	459	5.36	10.40
	70 歲及以上	172	2.01	9.14
居住 地區	北部地區	3,266	42.75	44.27
	中部地區	2,042	26.72	24.66
	南部地區	2,136	27.95	28.26
	東部地區	197	2.58	2.41

註：1. 102 年國家風景區受訪遊客居住地區樣本特徵，已排除國外地區的受訪遊客

2. 102 年 12 月底臺灣地區 12 歲以上人口結構資料，取自內政部統計處

13 處國家風景區受訪遊客居住地區分析顯示(請參考表 2—6)，「東北角暨宜蘭海岸」(78.73%)、「馬祖」(68.58%)受訪遊客，來自北部地區的比例，高於其他國家風景區；而「參山」(46.99%)及「日月潭」(33.07%)受訪遊客，來自中部地區的比例，高於其他國家風景區；「茂林」(75.90%)、「西拉雅」(63.95%)、「雲嘉南濱海」(56.74%)、「阿里山」(54.04%)、「大鵬灣」(50.15%)受訪遊客，居住在南部地區的比例，高於其他國家風景區；「花東縱谷」(13.30%)受訪遊客，居住在東部地區的比例，高於其他國家風景區；而「北海岸及觀音山」(40.83%)的受訪遊客中，來自國外地區的比例，高於其他國家風景區。

表 2-6 13 處國家風景區受訪遊客居住地區比例

國家風景區	北部 地區 %	中部 地區 %	南部 地區 %	東部 地區 %	國外 地區 %	總計 %
整體	38.17	23.86	24.96	2.30	10.71	100.00
東北角暨宜蘭海岸	78.73	11.88	3.52	0.65	5.22	100.00
東部海岸	37.39	17.96	28.67	7.41	8.57	100.00
澎湖	47.54	25.00	20.42	1.41	5.63	100.00
大鵬灣	25.85	22.15	50.15	0.31	1.54	100.00
花東縱谷	44.45	16.33	21.04	13.30	4.88	100.00
馬祖	68.58	14.50	11.48	2.42	3.02	100.00
日月潭	29.09	33.07	16.08	0.67	21.09	100.00
參山	39.74	46.99	11.55	0.33	1.39	100.00
阿里山	17.71	21.30	54.04	0.22	6.73	100.00
茂林	13.86	7.68	75.90	1.07	1.49	100.00
北海岸及觀音山	52.19	5.17	1.55	0.26	40.83	100.00
雲嘉南濱海	21.22	19.74	56.74	0.49	1.81	100.00
西拉雅	19.12	15.14	63.95	0.20	1.59	100.00

在所有 1,017 位外國籍受訪遊客中，以來自中國大陸的受訪遊客比例最高，占 52.21%；其次是香港、澳門(14.36%)、馬來西亞(13.18%)、新加坡(8.46%)及美國(3.64%)。國家風景區受訪外籍遊客比例，請參考下頁表 2-7。

表 2-7 13 處國家風景區受訪外籍遊客國籍比例與來臺觀光旅客國籍比例

國籍		國家風景區受訪外籍遊客		來臺觀光旅客居住地分析統計	
		人數	%	人數	%
亞洲	中國大陸	531	52.21	2,263,635	41.31
	香港、澳門	146	14.36	1,009,862	18.43
	馬來西亞	134	13.18	307,755	5.62
	新加坡	86	8.46	273,245	4.99
	韓國	18	1.77	241,440	4.41
	日本	17	1.67	1,019,113	18.60
	印尼	3	0.29	35,080	0.64
	越南	5	0.49	7,774	0.14
	泰國	3	0.29	37,062	0.68
	菲律賓	4	0.39	20,953	0.38
	印度	0	0.00	1,370	0.03
	亞洲其他	2	0.20	4,774	0.09

國籍		國家風景區受訪外籍遊客		來臺觀光旅客居住地分析統計	
		人數	%	人數	%
美洲	美國	37	3.64	111,016	2.03
	加拿大	5	0.49	37,679	0.69
	墨西哥	1	0.10	483	0.01
	美洲其他	2	0.20	2,233	0.04
歐洲	法國	6	0.59	8,715	0.16
	英國	2	0.20	15,202	0.28
	德國	2	0.20	13,421	0.24
	荷蘭	2	0.20	5,177	0.09
	瑞典	0	0.00	1,962	0.04
	義大利	0	0.00	2,332	0.04
	歐洲其他	1	0.10	19,099	0.35
大洋洲	澳洲	9	0.88	34,133	0.62
	紐西蘭	1	0.10	4,182	0.08
	大洋洲其他	0	0.00	260	0.00
非洲		0	0.00	909	0.02
未列明		0	0.00	233	0.00
總計		1,017	100.00	5,479,099	100.00

註：1.國籍按國家風景區受訪外籍遊客人數排序。

2. 102 年來臺觀光旅客居住地分析統計資料，取自交通部觀光局

3.國家風景區受訪外籍遊客，亞洲其他國家為以色列、緬甸；美洲其他國家為厄瓜多爾；歐洲其他國家為捷克。

本調查採隨機抽樣方法，每隔 2~5 位遊客（視遊客量多寡與預計完成有效樣本數而定），抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客訪問；如受訪遊客拒訪，則依序抽取下一位合格受訪遊客；如完成一份有效成功訪問樣本後，則再間隔 2~5 位遊客，抽選 1 位年滿 12 歲以上之遊客執行面訪。同時，除中文繁體問卷外，並準備英、日、韓及中文簡體四個版本紙本問卷輔助，以便於受訪遊客如為外籍觀光客時，能根據最方便的語言及文字執行面訪。因此，訪問完成之外籍觀光客國籍分配比例，應為符合實際到訪國家風景區之外籍遊客國籍分配比例。102 年來臺觀光旅客人數及比例請參考表 2-7。

第參章 國家風景區整體調查結果分析

本章針對 13 處國家風景區受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

第一節 旅遊決策

本節主要針對國家風景區受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的主要原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

一、旅遊方式

(一) 整體分析：

有 85.36%的受訪遊客表示，本次旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次依序為參加旅行社套裝旅遊(5.47%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(4.60%)、參加其他團體舉辦的旅遊(2.49%)及參加學校／班級舉辦的旅遊(1.65%)；參加宗教團體舉辦的旅遊占 0.45%最低。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年各項旅遊方式的比例，「自行規劃行程旅遊」增加 1.36 個百分點。

(三) 交叉分析：

在旅遊方式交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊方式與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「婚姻狀況」、「居住地區」，因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

1. 教育程度越高的受訪遊客，旅遊方式為「自行規劃行程旅遊」的比例越高。男性(85.52%)、30 歲~39 歲(88.46%)、工作別為技術員/事務人員(86.58%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(87.77%)、來自港澳地區(88.56%)、到訪山型國家風景區(89.97%)等特質的受訪遊客，旅遊方式為「自行規劃行程旅遊」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
2. 教育程度越低的受訪遊客，旅遊方式為「參加旅行社套裝旅遊」的比例越高。女性(5.56%)、年齡在 70 歲及以上(12.03%)、家管／退休／無業(6.45%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(7.85%)或未滿 3 萬元(7.85%)、中國大陸籍(44.79%)、到訪島型國家風景區(14.63%)等特質的受訪遊客，旅遊方式為「參

加旅行社套裝旅遊」的比例，較其他類別的受訪遊客高。

3. 教育程度越低的受訪遊客，「參加機關、公司舉辦的旅遊」的比例越高。男性(5.04%)、年齡為40~49歲(5.72%)、工作別為農林漁牧及體力工作者(7.93%)、個人每月平均所得為未滿3萬元(5.54%)、中國大陸籍(5.76%)、到訪島型國家風景區(8.33%)等特質的受訪遊客，「參加機關、公司舉辦的旅遊」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-1】

表 3-1 旅遊方式 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102年-101年
參加旅行社套裝旅遊	5.47	5.37	5.56	5.07	0.40
參加學校、班級舉辦的旅遊	1.65	1.26	2.04	1.69	-0.04
參加機關、公司舉辦的旅遊	4.60	5.04	4.14	5.36	-0.76
參加宗教團體舉辦的旅遊	0.45	0.45	0.44	0.44	0.01
參加其他團體舉辦的旅遊	2.49	2.36	2.62	3.44	-0.95
自行規劃行程旅遊	85.36	85.52	85.19	84.00	1.36
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

二、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

(一) 旅遊資訊來源

1. 整體分析：

受訪遊客獲取旅遊資訊的來源，以透過電腦網路(39.17%)的比例最多；其次為透過親友／同事／同學(29.75%)、觀光／遊憩政府單位(包括旅遊摺頁、手冊、旅遊諮詢服務)(9.46%)、電子媒體(如電視、廣播、戶外活動看板等)(8.86%)、旅行社(7.16%)、平面媒體(如旅遊叢書、報章、雜誌等)(6.27%)及旅遊展覽(1.07%)獲得相關旅遊資訊；而未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 24.67%。

2. 年度比較：

與 101 年相比，102 年旅遊資訊來源中，「未曾索取」的比例上升 1.41 個百分點；「觀光、遊憩政府單位」降低 3.66 個百分點；「親友、同事、同學」的比例下降 2.73 個百分點；「電子媒體」的比例下降 0.91 個百分點；「旅遊展覽」降低 0.48 個百分點。

從 98 年至 102 年，以「電腦網路」獲取旅遊資訊的比例大致呈現上升趨勢；其他則無明顯的趨勢變化。

3. 交叉分析：

- (1) 在「電腦網路」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」則未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(51.17%)、學生(43.78%)、未婚(45.86%)、個人月平均收入為 3 萬元~未滿 5 萬元(42.96%)、居住地區為國外地區(48.04%)、其他外國籍(59.37%)、到訪島型國家風景區(49.14%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例越高。

- (2) 在「親友、同事、同學」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊資訊來源與「性別」、「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「教育程度」、「國籍」，則未達到統計上顯著差異。

女性(32.72%)、年齡為 12 歲~19 歲(48.86%)、學生(43.29%)、未婚(36.14%)、個人月平均收入未滿 3 萬元 (33.45%)、到訪島型國家風景區(35.54%)等特質的受訪遊客，透過「親友、同事、同學」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-2】

表 3-2 旅遊資訊來源 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
未曾索取	24.67	26.43	22.85	23.26	1.41
平面媒體 (如旅遊叢書、報章、雜誌等)	6.27	6.79	5.73	6.70	-0.43
電子媒體 (如電視、廣播、戶外活動看板等)	8.86	8.71	9.01	9.77	-0.91
觀光、遊憩政府單位(包括旅遊摺頁、手冊、旅遊諮詢服務)	9.46	8.34	10.62	13.12	-3.66
電腦網路	39.17	38.96	39.39	38.56	0.61
旅行社	7.16	7.62	6.68	7.24	-0.08
旅遊展覽	1.07	0.78	1.36	1.55	-0.48
親友、同事、同學	29.75	26.87	32.72	32.48	-2.73
其他	0.08	0.06	0.10	0.05	0.03
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

(二) 上網查詢旅遊資訊的工具

1. 整體分析：

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 3,352 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(83.00%)的比例最多；其次為智慧型手機 (iPhone...等) (46.22%)、平板電腦 (iPad...等)(19.26%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (4.92%)；個人數位助理 (PDA)的比例為 0.06%相對較低。

2. 年度比較：

與 101 年相比，102 年使用的上網查詢工具，「智慧型手機 (iPhone...等)」的比例，增加 16.22 個百分點；「平板電腦 (iPad...等)」增加 7.21 個百分點；「電腦（桌上型、筆記型電腦）」降低 8.54 個百分點。

3. 交叉分析：

(1) 在「電腦（桌上型、筆記型電腦）」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「性別」、「年齡」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項，均未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(84.41%)、到訪綜合型國家風景區(86.55%)等特質的受訪遊客，透過「電腦（桌上型、筆記型電腦）」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(2) 在「智慧型手機 (iPhone...等)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「性別」、「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「居住地區」、「教育程度」等自變項，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於5的比例，超過25%，因此未進行卡方檢定。

女性(48.60%)、年齡為20歲~29歲(54.25%)、服務工作人員(51.85%)、個人每月平均所得未滿3萬元(50.49%)、來自港澳地區(56.38%)、到訪島型國家風景區(51.69%)等特質的受訪遊客，透過「智慧型手機 (iPhone...等)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(3) 在「平板電腦 (iPad...等)」交叉分析卡方檢定中，上網查詢工具與「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「風景區型態」等，均未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於5的比例，超過25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為40歲~49歲(23.41%)、專技主管人員(23.23%)、個人每月平均所得10萬元及以上(32.73%)、居住地區為國外地區(29.94%)、中國大陸籍(33.23%)等特質的受訪遊客，透過「平板電腦 (iPad...等)」上網查詢的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-2.1】

表 3-2.1 上網查詢旅遊資訊的工具 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102年-101年
電腦 (桌上型、筆記型電腦)	83.00	84.41	81.56	91.54	-8.54
平板電腦 (iPad...等)	19.26	19.47	19.04	12.05	7.21
智慧型手機 (iPhone...等)	46.22	43.88	48.60	30.00	16.22
GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)	4.92	4.35	5.51	5.39	-0.47
個人數位助理 (PDA)	0.06	0.09	0.02	0.26	-0.20
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數(加權後)	3,352	1,690	1,662	1,927	--
回答人數(原始)	3,355	1,702	1,653	2,007	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

三、到國家風景區主要利用的交通工具

(一) 整體分析：

有 57.70%的受訪遊客表示，從出發地到國家風景區主要利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(11.20%)、臺鐵(7.68%)、機車(7.03%)及公、民營客運(6.02%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。

進一步比較使用公共運輸工具到訪國家風景區之比例，加總受訪遊客主用利用的交通工具為公、民營客運、臺鐵(火車)、高鐵、飛機、船舶、旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)、觀光局臺灣好行接駁等的比例，有 20.11%的受訪遊客，主要使用公共運輸工具到訪國家風景區。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「公、民營客運」的比例，增加 1.95 個百分點；「自小客車」的比例，下降 1.92 個百分點；「旅遊專車」的比例，降低 1.13 個百分點；「臺鐵」的比例，降低 1.08 個百分點；「大型遊覽車」下降 0.92 個百分點。

與 101 年使用陸上公共運輸工具到訪國家風景區的比例(18.53%)相比，102 年增加 1.58 個百分點。

(三) 交叉分析：

到國家風景區主要利用的交通工具交叉分析卡方檢定中，受訪遊客主要利用的交通工具與自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」有顯著關係；自變數「年齡」未達到統計上顯著差異；而「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(58.80%)、高中／職程度(60.23%)、農林漁牧及體力工作者(64.26%)、個人每月平均所得 5 萬元～未滿 10 萬元(67.97%)、到訪山型國家風景區(66.80%)等特質受訪遊客，主要利用的交通工具為「自小客車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-3】

表 3-3 到國家風景區主要利用的交通工具 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
自小客車	57.70	58.80	56.57	59.62	-1.92
大型遊覽車	11.20	11.14	11.26	12.12	-0.92
公、民營客運	6.02	5.09	6.98	4.07	1.95
機車	7.03	8.32	5.71	6.92	0.11
臺鐵(火車)	7.68	7.09	8.30	8.76	-1.08
高鐵	0.85	1.06	0.63	0.88	-0.03
小型巴士	0.97	0.72	1.23	0.60	0.37
飛機	2.47	2.48	2.46	3.12	-0.65
船舶	0.37	0.24	0.50	0.25	0.12
出租汽車	0.69	0.67	0.71	0.58	0.11
計程車	1.39	1.27	1.51	0.57	0.82
自行車、協力車	0.61	0.95	0.25	0.92	-0.31
旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)	0.32	0.33	0.32	1.45	-1.13
觀光局臺灣好行接駁	2.39	1.58	3.22	--	--
徒步	0.31	0.25	0.36	0.14	0.17
捷運	0.00	0.00	0.00	--	--
纜車	0.00	0.00	0.00	--	--
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

註：觀光局臺灣好行接駁、捷運、纜車等為 102 年新增選項。

表 3-3.1 到國家風景區主要利用的交通工具 -- 公共交通工具使用比例年度比較

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
公共運輸工具*	20.11	17.87	22.41	18.53	1.58
自小客車	57.70	58.80	56.57	59.62	-1.92
大型遊覽車	11.20	11.14	11.26	12.12	-0.92
機車	7.03	8.32	5.71	6.92	0.11
小型巴士	0.97	0.72	1.23	0.60	0.37
出租汽車	0.69	0.67	0.71	0.58	0.11
計程車	1.39	1.27	1.51	0.57	0.82
自行車、協力車	0.61	0.95	0.25	0.92	-0.31
回答人數(加權後)	8,558	4,332	4,226	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

註：公共運輸工具包括：公、民營客運、臺鐵(火車)、高鐵、飛機、船舶、旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)、觀光局臺灣好行接駁等。

四、到國家風景區利用的交通工具

(一) 整體分析：

綜合受訪遊客從出發地到國家風景區主要及次要利用的交通工具，有 59.56%的受訪遊客到達國家風景區利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(12.64%)、臺鐵(11.08%)、機車(10.76%)、公、民營客運(9.18%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 5.00%。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「公、民營客運」增加 2.29 個百分點；「船舶」降低 2.82 個百分點；「旅遊專車」降低 2.38 個百分點；「自小客車」降低 1.66 個百分點；「大型遊覽車」降低 0.99 個百分點。從 98 年至 102 年，利用「公、民營客運」的比例有持續上升的趨勢。【詳見表 3-3.2】

表 3-3.2 到國家風景區利用的交通工具(統合主要及次要交通工具)-- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
自小客車	59.56	60.32	58.78	61.22	-1.66
大型遊覽車	12.64	12.66	12.63	13.63	-0.99
公、民營客運	9.18	7.84	10.56	6.89	2.29
機車	10.76	11.74	9.76	10.31	0.45
臺鐵(火車)	11.08	10.32	11.86	10.63	0.45
高鐵	1.96	2.02	1.90	1.51	0.45
小型巴士	1.29	1.04	1.54	1.04	0.25
飛機	4.01	3.92	4.10	3.87	0.14
船舶	2.88	2.75	3.02	5.70	-2.82
出租汽車	1.71	1.72	1.70	1.86	-0.15
計程車	2.62	2.19	3.05	1.54	1.08
自行車、協力車	1.15	1.51	0.79	1.77	-0.62
旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)	1.08	1.00	1.16	3.46	-2.38
觀光局臺灣好行接駁	3.51	2.39	4.65	--	--
徒步	1.54	1.61	1.46	1.31	0.23
捷運	2.38	2.00	2.77	--	--
纜車	0.00	0.00	0.00	--	--
其他	0.00	0.00	0.00	0.40	-0.40
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

註：1.觀光局臺灣好行接駁、捷運、纜車等為 102 年新增選項。

2 本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

五、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

(一) 整體分析：

有 35.53%的受訪遊客表示在國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具是自小客車；其次為徒步(8.62%)、機車 (6.17%)、大型遊覽車(5.87%)、船舶(3.32%)、公、民營客運(2.43%)、觀光局臺灣好行接駁(2.20%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「自小客車」的比例，下降 10.84 個百分點；「徒步」的比例，增加 7.76 個百分點；「沒有到此風景區其他景點」的比例，增加 8.84 個百分點。

(三) 交叉分析：

在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具交叉分析卡方檢定中，遊客在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具與自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」有顯著關係；而「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」自變項，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

1. 男性(37.24%)、40 歲~49 歲(42.85%)、大專及以上(36.65%)、服務工作人員(39.62%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(43.93%)、到訪海型國家風景區(42.07%)等特質的受訪遊客，在國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為「自小客車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
2. 女性(9.25%)、70 歲及以上(12.62%)、國(初)中及以下(14.51%)、家管／退休／無業(12.39%)、無經常性收入或沒有收入(10.76%)、到訪山型國家風景區(11.43%)等特質的受訪遊客，在國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為「徒步」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
3. 男性(7.34%)、20 歲~29 歲(13.15%)、大專及以上程度(6.56%)、學生(13.83%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(10.71%)、到訪島型國家風景區(41.23%)等特質的受訪遊客，在國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為「機車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-4】

表 3-4 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102年-101年
自小客車	35.53	37.24	33.76	46.37	-10.84
大型遊覽車	5.87	5.57	6.18	8.37	-2.50
公、民營客運	2.43	1.90	2.98	2.45	-0.02
機車	6.17	7.34	4.97	9.12	-2.95
臺鐵(火車)	0.47	0.35	0.59	0.13	0.34
高鐵	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
小型巴士	0.64	0.40	0.88	0.67	-0.03
飛機	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
船舶	3.32	3.16	3.49	3.50	-0.18
出租汽車	1.12	1.14	1.09	1.50	-0.38
計程車	0.83	0.71	0.95	0.66	0.17
自行車、協力車	1.59	1.65	1.53	2.00	-0.41
旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車)	0.79	0.74	0.84	2.73	-1.94
觀光局臺灣好行接駁	2.20	1.70	2.71	--	--
徒步	8.62	8.01	9.25	0.86	7.76
捷運	0.00	0.00	0.00	--	--
纜車	0.58	0.51	0.65	--	--
其他	0.00	0.00	0.00	0.64	-0.64
沒有到此國家風景區其他景點	29.85	29.59	30.11	21.01	8.84
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

註：觀光局臺灣好行接駁、捷運、纜車等為 102 年新增選項。

六、選擇此景點旅遊的主要原因

(一) 整體分析：

有 48.38%的受訪遊客表示選擇此景點旅遊的主要原因是景觀優美；其次為順道而來(7.59%)、親朋好友推薦(7.21%)、學校／公司或參加的團體安排(6.59%)、距離遠近／假期長短(6.11%)、運動健身(5.40%)、遊憩設施(5.24%)、品嚐當地美食(5.22%)；其他選擇此景點旅遊的主要原因比例皆小於 4.00%。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年因為「景觀優美」而選擇到訪的比例，降低 4.03 個百分點；「行銷推廣活動或節慶表演節目」的比例，增加 1.59 個百分點；「距離遠近、假期長短」的比例，增加 1.31 個百分點。

(三) 交叉分析：

在選擇此景點旅遊的主要原因交叉分析卡方檢定中，遊客選擇此景點旅遊的主要原因與自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；而自變項「婚姻狀況」、「居住地區」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

1. 男性(49.26%)、20 歲~29 歲(53.70%)、大專及以上教育程度(49.86%)、學生(50.77%)、個人每月平均所得在 10 萬元及以上(58.90%)、來自港澳地區(70.42%)、到訪綜合型國家風景區(55.87%)等特質的受訪遊客，選擇此景點旅遊主要原因是「景觀優美」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
2. 男性(8.51%)、50 歲~59 歲(9.30%)、高中、職教育程度(8.03%)、農林漁牧及體力工作者(9.50%)、個人月收入為 5 萬元~未滿 10 萬元(8.40%)、本國籍(8.30%)、到訪海型國家風景區(10.68%)等特質的受訪遊客，選擇此景點旅遊主要原因是「順道而來」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
3. 女性(8.58%)、20 歲~29 歲(9.35%)、高中、職教育程度(7.68%)、學生(9.19%)、個人月收入未滿 3 萬元(8.33%)、來自港澳(8.80%)、到訪島型國家風景區(15.87%)等特質的受訪遊客，選擇此景點旅遊主要原因是「親朋好友推薦」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-5】

表 3-5 選擇此景點旅遊的主要原因 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
景觀優美	48.38	49.26	47.47	52.41	-4.03
行銷推廣活動或節慶表演節目	4.00	3.58	4.43	2.41	1.59
距離遠近、假期長短	6.11	5.55	6.68	4.80	1.31
親朋好友推薦	7.21	5.89	8.58	6.95	0.26
交通便利	1.59	1.47	1.71	1.75	-0.16
運動健身	5.40	5.39	5.40	5.36	0.04
文化巡禮	2.05	2.27	1.81	2.35	-0.30
宗教活動	0.50	0.53	0.46	0.42	0.08
學校、公司或參加的團體安排	6.59	6.74	6.43	6.15	0.44
配合國民旅遊卡措施	0.14	0.17	0.11	0.15	-0.01
品嚐當地美食	5.22	5.09	5.35	5.22	0.00
遊憩設施	5.24	5.54	4.93	4.75	0.49
順道而來	7.59	8.51	6.63	7.28	0.31
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

綜合受訪遊客主要、次要選擇該景點的原因，有 63.77%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為品嚐當地美食(23.34%)、親朋好友推薦(17.80%)、距離遠近、假期長短(17.80%)、順道而來(16.29%)、遊憩設施(15.39%)、運動健身(13.84%)；其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 10.00%。

七、旅遊同伴

(一) 整體分析：

有 63.06%的受訪遊客，其旅遊的同伴主要是家人，其次為朋友、同事(38.51%)及同學(4.58%)；而沒有旅遊同伴的比例占 4.58%。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「沒有旅遊同伴」的比例，增加 0.71 個百分點；旅遊同伴為「家人」的比例，增加 2.15 個百分點；「朋友、同事」的比例，降低 6.15 個百分點；「同學」的比例，降低 1.11 個百分點。

從 98 年至 102 年，旅遊同伴為「家人」的比例有上升的趨勢，其他旅遊同伴則無明顯的趨勢變化。

(三) 交叉分析：

1. 在「家人」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」及「風景區型態」有顯著關係；與「性別」自變項，未達到統計上顯著差異。

年齡在 40 歲~49 歲(76.50%)、教育程度為國(初)中及以下(69.08%)、家管／退休／無業(73.50%)、已婚(80.72%)、個人月收入為 5 萬元～未滿 10 萬元(75.01%)、居住在東部地區(69.07%)、本國籍(63.90%)、到訪山型國家風景區(65.62%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「家人」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「朋友、同事」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客之旅遊同伴與自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；「性別」自變項，未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(55.28%)、大專及以上教育程度(39.10%)、學生(42.07%)、未婚(54.60%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(47.77%)、中國大陸籍(47.35%)、到訪島型國家風景區(53.50%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友、同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-6】

表 3-6 旅遊同伴 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
沒有旅遊同伴	4.74	6.54	2.89	4.03	0.71
家人	63.06	62.75	63.37	60.91	2.15
朋友、同事	38.51	37.67	39.37	44.66	-6.15
同學	4.58	4.16	5.01	5.69	-1.11
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

第二節 遊憩行為

本節主要針對國家風景區的受訪遊客，其國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

一、國家風景區以外的景點之遊玩情形

(一) 整體分析：

有 55.38% 的受訪遊客表示不會到國家風景區以外的景點遊玩；而有 44.62% 的受訪遊客表示會到該國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「不會」到國家風景區以外的景點遊玩的比例，降低 1.49 個百分點。

(三) 交叉分析：

在國家風景區以外景點之遊玩情形交叉分析卡方檢定中，受訪遊客到國家風景區以外景點之遊玩情形，與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」未達到統計上顯著差異。

年齡在 12 歲~19 歲(57.75%)、高中、職教育程度(59.59%)、工作別為家管／退休／無業(60.30%)、無經常性收入或沒有收入(58.22%)、居住在東部地區(71.28%)、本國籍(60.35%)、到訪島型國家風景區(84.96%)等特質的受訪遊客，不會去國家風景區外的景點遊玩之比例，較其他受訪遊客高。

【詳見表 3-7】

表 3-7 國家風景區以外的景點之遊玩情形 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
會	44.62	44.47	44.78	43.13	1.49
不會	55.38	55.53	55.22	56.87	-1.49
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

二、在國家風景區內的旅遊天數

(一) 整體分析：

有 41.86% 的受訪遊客表示，在國家風景區內旅遊的天數半天(4 小時以下)；其次是 1 天(4 小時以上)，不過夜(27.36%)、2 天 1 夜(21.30%)、3 天 2 夜(7.31%)、4 天 3 夜(1.47%)及 5 天以上(0.70%)。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「半天(4 小時以下)」的比例，增加 2.90 個百分點；「2 天 1 夜」的比例，減少 1.52 個百分點；「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例，減少 1.49 個百分點。

(三) 交叉分析：

在旅遊天數交叉分析卡方檢定中，遊客在國家風景區內的旅遊天數與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」則未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例超過 25%，因此未進行卡方檢定。

1. 年齡為 70 歲及以上(55.12%)、教育程度為國(初)中及以下(52.89%)、工作別為家管／退休／無業(47.40%)、個人月收入為未滿 3 萬元(48.10%)、居住在東部地區(58.47%)、中國大陸籍(60.95%)、到訪山型國家風景區(43.55%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「半天(4 小時以下)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
2. 年齡為 70 歲及以上(30.89%)、教育程度為高中、職(29.47%)、工作別為農林漁牧及體力工作者(30.49%)、個人月收入為 3 萬元～未滿 5 萬元(28.28%)、本國籍(28.72%)、到訪綜合型國家風景區(31.96%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「1 天(4 小時以上)，不過夜」的比例，高於其他類別的受訪遊客。
3. 年齡為 20 歲~29 歲(23.44%)、教育程度為大專及以上(22.71%)、工作別為專技主管人員(23.73%)、個人月收入為 10 萬元及以上(26.58%)、居住在北部地區(23.92%)、來自港澳地區(33.69%)、到訪山型國家風景區(23.61%)等特質的受訪遊客，旅遊天數為「2 天 1 夜」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-8】

表 3-8 在國家風景區內的旅遊天數 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
半天(4 小時以下)	41.86	42.68	41.02	38.96	2.90
1 天(4 小時以上)，不過夜	27.36	26.97	27.76	28.85	-1.49
2 天 1 夜	21.30	20.72	21.90	22.82	-1.52
3 天 2 夜	7.31	7.30	7.32	7.72	-0.41
4 天 3 夜	1.47	1.63	1.31	1.27	0.20
5 天以上	0.70	0.70	0.70	0.38	0.32
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

三、國家風景區內的住宿方式

(一) 整體分析：

針對在國家風景區內旅遊天數超過 1 天的 2,634 位受訪遊客，進一步追問在國家風景區內住宿的方式。其中，以民宿的比例最高(48.03%)；其次為旅館 (42.43%)；招待所或活動中心(4.66%)、親友家(含自家)(4.26%)、露營(4.25%)比例皆相對較低。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「旅館」的比例，降低 5.38 個百分點；「民宿」增加 4.32 個百分點；「露營」的比例增加 1.28 個百分點。

(三) 交叉分析：

1. 在「民宿」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客在國家風景區內的住宿方式與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「風景區型態」，則未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

女性(51.51%)、年齡為 20 歲~29 歲(63.39%)、教育程度為高中、職(48.89%)、學生(62.94%)、個人每月平均所得為未滿 3 萬元(55.93%)、居住在國外地區(56.72%)、來自港澳地區(59.81%)等特質的受訪遊客，住宿方式為「民宿」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「旅館」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客在國家風景區內的住宿方式與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」等自

變項有顯著關係；自變項「國籍」、「居住地區」、「風景區型態」，則未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

男性(45.55%)、年齡為 70 歲及以上(58.37%)、國(初)中及以下程度(54.23%)、工作別為農林漁牧及體力工作者(48.83%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(51.18%)等特質的受訪遊客，住宿方式為「旅館」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-9】

表 3-9 國家風景區內的住宿方式 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102年-101年
旅館	42.43	45.55	39.31	47.81	-5.38
招待所或活動中心	4.66	4.96	4.36	4.01	0.65
民宿	48.03	44.55	51.51	43.71	4.32
露營	4.25	4.24	4.26	2.97	1.28
親友家(含自家)	4.26	4.63	3.88	4.81	-0.55
其他	0.00	0.00	0.00	0.44	-0.44
回答人數(加權後)	2,634	1,317	1,317	3,077	--
回答人數(原始)	2,944	1,465	1,479	3,144	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

四、重遊意願

(一) 整體分析：

有 96.14%的受訪遊客表示以後願意再重遊該國家風景區內的景點，僅有 3.86%受訪遊客表示以後不願意再重遊。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年重遊該國家風景區的比例，沒有達到統計上顯著差異。

(三) 交叉分析：

在重遊意願交叉分析卡方檢定中，遊客重遊意願與「性別」、「居住地區」、「國籍」等自變項有顯著關係；自變項「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」，則未達到統計上顯著差異。

男性(96.75%)、本國籍(96.69%)的受訪遊客，「願意」重遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-10】

表 3-10 到國家風景區的重遊意願 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
願意	96.14	96.75	95.51	96.43	-0.29
不願意	3.86	3.25	4.49	3.57	0.29
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

五、不願意重遊國家風景區的原因

(一) 整體分析：

針對不願意再重遊國家風景區內景點的 330 位受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。以缺乏特色的比例最高(59.87%)，其次為交通不便(21.82%)、遊憩設施差(16.26%)、花費太高(10.93%)；其他原因的比例均低於 6.00%。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年不願意再重遊的各項原因比例，均未達到統計上顯著差異。

(三) 交叉分析：

1. 在「缺乏特色」交叉分析卡方檢定中，不願意重遊原因與「居住地區」、「國籍」有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「風景區型態」，則未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

中國大陸籍(77.89%)的受訪遊客，因「缺乏特色」表示不願重遊的比例，高於其他類別受訪遊客。

2. 在「交通不便」交叉分析卡方檢定中，不願意重遊原因與「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」等，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

3. 在「遊憩設施差」交叉分析卡方檢定中，不願意重遊原因與「工作別」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「個人每月平均所得」等，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，

因此未進行卡方檢定。

家管／退休／無業(33.44%)、居住在南部地區(29.79%)、本國籍(19.44%)、到訪海型國家風景區(22.46%)的受訪遊客，因「遊憩設施差」表示不願重遊的比例，高於其他類別受訪遊客。

【詳見表 3-11】

表 3-11 不願意重遊國家風景區的原因 -- 依性別分

項目	102年 百分比(%)			101年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
缺乏特色	59.87	63.59	57.09	53.40	6.47
環境髒亂	5.84	5.32	6.23	4.93	0.91
交通不便	21.82	20.04	23.15	26.78	-4.96
遊憩設施差	16.26	16.20	16.31	20.41	-4.15
花費太高	10.93	10.30	11.40	10.40	0.53
交通壅塞	3.60	4.86	2.66	3.95	-0.35
其他	3.99	1.40	5.92	0.49	3.50
回答人數(加權後)	330	141	189	341	--
回答人數(原始)	350	149	201	379	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

第三節 旅遊活動偏好與滿意度

本節主要針對國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

一、旅遊活動偏好情形

(一) 旅遊活動類型偏好

1. 整體分析：

有 75.68%的受訪遊客表示國家風景區內喜歡的活動項目為自然賞景活動，其次為運動型活動(38.26%)、文化體驗活動(32.40%)、其他休閒活動(31.99%)及遊樂園活動(7.95%)。

2. 年度比較：

與 101 年相比，102 年「其他休閒活動」的比例，降低 6.35 個百分點；「自然賞景活動」的比例，下降 6.26 個百分點；「文化體驗活動」的比例，降低 5.13 個百分點。

3. 交叉分析：

- (1) 在「自然賞景活動」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客旅遊活動偏好情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」，則未達到統計上顯著差異。

40 歲~49 歲(78.05%)、大專及以上程度(77.71%)、專技主管人員(79.50%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(79.70%)、居住地區為國外地區(87.60%)、中國大陸籍(89.21%)、到訪「海型國家風景區」(80.33%)等特質的受訪遊客，旅遊活動偏好「自然賞景活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「運動型活動」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客旅遊活動偏好情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「婚姻狀況」，則未達到統計上顯著差異。

年齡在 70 歲及以上(45.21%)、國(初)中及以下(43.26%)、家管／退休／無業(41.39%)、無經常性收入或沒有收入(40.59%)、居住在北部地區(45.93%)、中國大陸籍(49.14%)、到訪「島型國家風景區」(46.11%)等特質的受訪遊客，旅遊活動偏好「運動型活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「文化體驗活動」交叉分析卡方檢定中，受訪遊客旅遊活動偏好情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係。自變項「性別」、「婚姻狀況」則未達到統計上顯著差異。

40 歲~49 歲(35.36%)、大專及以上程度(34.99%)、專技主管人員(35.23%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(36.08%)、居住在北部地區(37.34%)、其他外國籍(35.54%)、到訪「島型國家風景區」(43.34%)等特質的受訪遊客，旅遊活動偏好「文化體驗活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見圖 3-1、表 3-12】

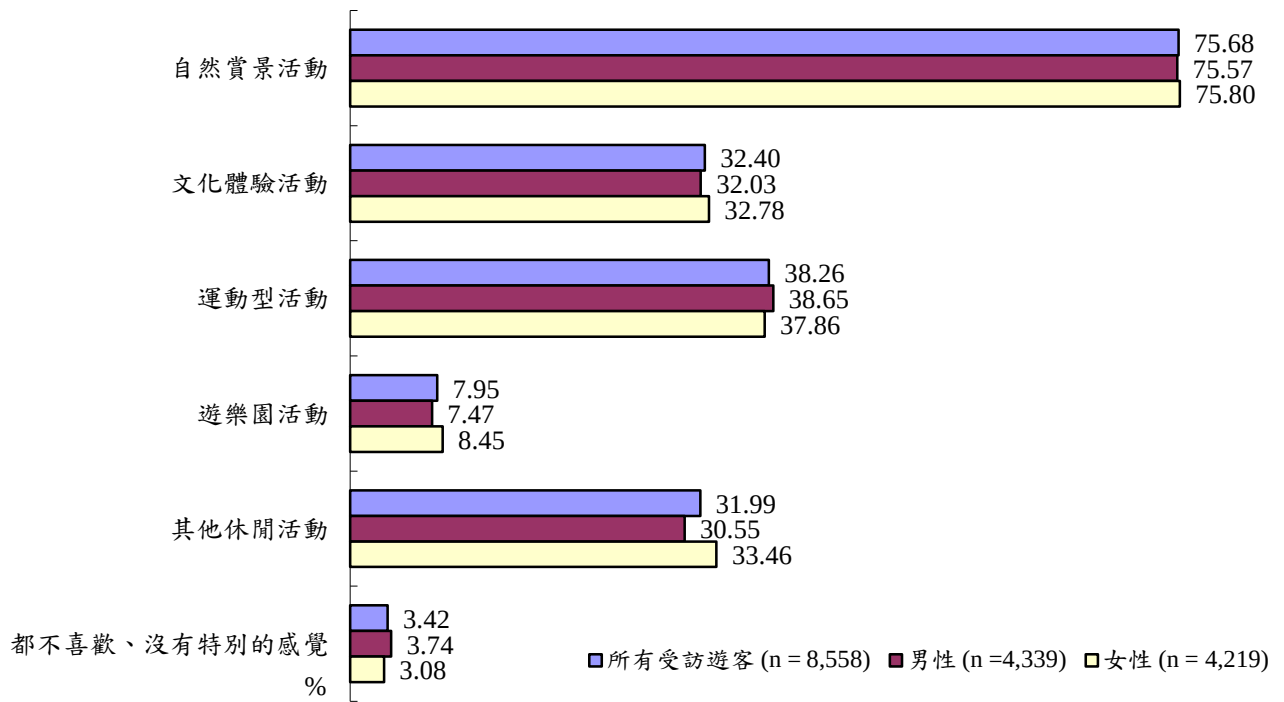


圖 3-1 旅遊活動偏好情形 -- 依性別分

註： 1.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。
2.圖中百分比皆經過加權調整。

表 3-12 旅遊活動偏好情形 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
自然賞景活動	75.68	75.57	75.80	81.94	-6.26
文化體驗活動	32.40	32.03	32.78	37.53	-5.13
運動型活動	38.26	38.65	37.86	38.64	-0.38
遊樂園活動	7.95	7.47	8.45	8.28	-0.33
其他休閒活動	31.99	30.55	33.46	38.34	-6.35
都不喜歡、沒有特別的感覺	3.42	3.74	3.08	1.75	1.67
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

(二) 旅遊活動項目偏好「自然賞景活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡自然賞景活動的 6,476 位受訪遊客，進一步追問其喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等的比例最高(69.96%)，其次為觀賞動／植物(36.48%)、觀賞日出／

雪景／星象等自然景觀(23.19%)及環湖賞景(22.55%)。

2. 交叉分析：

- (1) 在「觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異。

70 歲及以上(79.24%)、工作別為家管／退休／無業(72.92%)、居住在國外地區(79.40%)、中國大陸籍(83.84%)、到訪「島型國家風景區」(90.96%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「觀賞動、植物」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異。

60 歲~69 歲(47.43%)、國(初)中及以下程度(42.87%)、工作別為家管／退休／無業(46.79%)、無經常性收入或沒有收入(39.88%)、居住在南部地區(41.35%)、本國籍(38.30%)、到訪「山型國家風景區」(49.45%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞動、植物」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「觀賞日出、雪景、星象等自然景觀」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異。

女性(25.14%)、20 歲~29 歲(28.40%)、大專及以上程度(23.64%)、未婚(27.36%)、學生(27.09%)、居住在南部地區(28.04%)、來自港澳地區(34.91%)、到訪「山型國家風景區」(27.76%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞日出、雪景、星象等自然景觀」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-13】

表 3-13 自然賞景活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等	69.96	70.36	69.54	69.05	0.91
觀賞動、植物 (如賞鳥、賞鯨豚、賞螢、賞花等)	36.48	35.53	37.47	41.12	-4.64
觀賞日出、雪景、星象等自然景觀	23.19	21.29	25.14	16.06	7.13
環湖賞景	22.55	22.25	22.86	24.19	-1.64
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數(加權後)	6,476	3,278	3,198	7,834	--
回答人數(原始)	6,461	3,261	3,200	7,771	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

(三) 旅遊活動項目偏好「文化體驗活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡文化體驗活動的 2,773 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟的比例最高(41.63%)，其次依序為節慶活動及表演節目欣賞(25.88%)、參觀展覽(24.78%)、原住民文化體驗(16.32%)、參觀漁村／聚落(14.56%)、鐵道懷舊(14.09%)、傳統技藝學習(11.97%)、農村生活體驗(11.66%)；宗教活動(5.34%)、戰地文化體驗(0.69%)等活動比例相對較低。

2. 交叉分析：

(1) 在「觀賞文化古蹟」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與自變項「年齡」、「教育程度」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

30 歲~39 歲(44.20%)、大專及以上教育程度(42.84%)、到訪「島型國家風景區」(59.64%)等特質的受訪遊客，偏好「觀賞文化古蹟」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(2) 在「節慶活動及表演節目欣賞」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比

例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪「海型國家風景區」(34.64%)的受訪遊客，偏好「節慶活動及表演節目欣賞」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「參觀展覽」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與自變項「年齡」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；與自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，均未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

70 歲及以上(34.41%)、到訪「海型國家風景區」(31.91%)的受訪遊客，偏好「參觀展覽」比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-14】

表 3-14 文化體驗活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
觀賞文化古蹟	41.63	41.61	41.66	43.33	-1.70
節慶活動及表演節目欣賞	25.88	25.17	26.59	21.20	4.68
參觀展覽	24.78	23.81	25.75	22.63	2.15
傳統技藝學習	11.97	10.09	13.86	11.30	0.67
農村生活體驗	11.66	10.31	13.01	11.39	0.27
參觀漁村、聚落	14.56	15.88	13.23	12.87	1.69
原住民文化體驗	16.32	16.45	16.19	22.22	-5.90
鐵道懷舊	14.09	14.60	13.59	15.32	-1.23
宗教活動	5.34	6.33	4.35	4.85	0.49
戰地文化體驗	0.69	0.70	0.69	0.51	0.18
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數(加權後)	2,773	1,390	1,383	3,586	--
回答人數(原始)	2,904	1,456	1,448	3,823	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

(四) 旅遊活動項目偏好「運動型活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡運動型活動的 3,274 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)的比例最高(61.44%)；其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(27.58%)、游泳戲水、潛水、衝浪、

滑水、水上摩托車(18.04%)、乘坐遊艇、渡輪(8.97%)、泛舟、划船(5.74%)；其他項目的比例皆低於 5.00%。

2. 交叉分析：

- (1) 在「露營、登山、森林步道健行(含散步)」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

女性(64.02%)、年齡為 70 歲以上(88.29%)、國(初)中及以下教育程度(74.06%)、家管／退休／無業(74.50%)、無經常性收入或沒有收入(65.86%)、到訪「山型國家風景區」(73.83%)等特質的受訪遊客，偏好「露營、登山、森林步道健行(含散步)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (2) 在「乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

30 歲~39 歲(29.99%)、居住地區為北部地區(35.76%)、其他外國籍(33.82%)、到訪「海型國家風景區」(37.84%)等特質的受訪遊客，偏好「乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

- (3) 在「游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、「工作別」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 12 歲~19 歲(29.14%)、學生(25.85%)、居住在北部地區(22.96%)、本國籍(18.71%)、到訪「島型國家風景區」(79.39%)等特質的受訪遊客，偏好「游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-15】

表 3-15 運動型活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
露營、登山、森林步道健行(含散步)	61.44	58.97	64.02	60.26	1.18
乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風	27.58	28.61	26.50	39.51	-11.93
游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車	18.04	18.01	18.07	16.42	1.62
泛舟、划船	5.74	6.28	5.18	6.19	-0.45
乘坐遊艇、渡輪	8.97	8.57	9.39	10.97	-2.00
溯溪	1.03	1.28	0.76	1.44	-0.41
釣魚	4.04	5.56	2.44	3.37	0.67
飛行傘	2.08	1.52	2.66	2.67	-0.59
業餘球類運動	0.66	0.67	0.66	0.34	0.32
攀岩	0.60	0.36	0.86	0.18	0.42
滑草	2.64	2.43	2.86	3.25	-0.61
熱汽球	3.18	2.77	3.61	--	--
其他	0.40	0.30	0.51	0.02	0.38
回答人數(加權後)	3,274	1,677	1,597	3,693	--
回答人數(原始)	3,354	1,722	1,632	4,002	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

(五) 旅遊活動項目偏好「遊樂園活動」之受訪遊客，其喜歡的項目：

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡遊樂園活動的 681 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以機械遊樂活動的比例最高(62.06%)，其次為一般遊樂活動(44.86%)。

2. 交叉分析：

(1) 在「機械遊樂活動」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與自變項「國籍」、「風景區型態」等有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪「綜合型國家風景區」(76.59%)等特質的受訪遊客，偏好「機械遊樂活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(2) 在「一般遊樂活動」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年

齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

居住在國外地區(54.74%)、中國大陸國籍(73.35%)等特質的受訪遊客，偏好「一般遊樂活動」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-16】

表 3-16 遊樂園活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
機械遊樂活動	62.06	63.74	60.54	71.05	-8.99
一般遊樂活動	44.86	45.14	44.60	44.83	0.03
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數(加權後)	681	324	356	792	--
回答人數(原始)	627	302	325	731	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

(六) 旅遊活動項目偏好「其他休閒活動」之受訪遊客，其喜歡的項目

1. 整體分析：

針對國家風景區內喜歡的活動項目為其他休閒活動的 2,737 位受訪遊客，進一步追問其他休閒活動中其喜歡的項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡的比例最高(75.80%)，其次為泡溫泉、做 SPA(29.55%)、商圈徒步購物(24.45%)，而偏好觀光果(茶)園參觀活動(8.62%)比例相對較低。

2. 交叉分析：

(1) 在「品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

中國大陸國籍(85.96%)、到訪「綜合型國家風景區」(83.85%)等特質的受訪遊客，偏好「品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(2) 在「泡溫泉、做 SPA」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「年齡」、

「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

40 歲~49 歲(33.24%)、專技主管人員(32.40%)、個人月平均收入 5 萬元～未滿 10 萬元(33.24%)、到訪「山型國家風景區」(35.63%)等特質的受訪遊客，偏好「泡溫泉、做 SPA」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

(3) 在「商圈徒步購物」交叉分析卡方檢定中，遊客旅遊活動項目與「個人每月平均所得」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「居住地區」、「國籍」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

個人每月平均所得未滿 3 萬元(28.62%)、到訪「島型國家風景區」(41.54%)等特質的受訪遊客，偏好「商圈徒步購物」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-17】

表 3-17 其他休閒活動中喜歡的活動項目 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
泡溫泉、做 SPA	29.55	28.71	30.34	30.58	-1.03
品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡	75.80	75.93	75.68	80.42	-4.62
觀光果(茶)園參觀活動	8.62	8.49	8.74	6.90	1.72
商圈徒步購物	24.45	22.96	25.84	24.49	-0.04
其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
回答人數(加權後)	2,737	1,325	1,412	3,662	--
回答人數(原始)	2,750	1,331	1,419	3,770	--

註：本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

二、對整體服務的滿意度評價

(一) 整體分析：

有 80.86%的受訪遊客對國家風景區整體滿意度的評價超過 80 分(80~89 分為 47.54%、90~100 分為 33.32%)，對國家風景區整體評價為 70~79 分的受訪遊客占 14.78%，有 3.34%的受訪遊客給予 60~69 分的評價，而給予未滿 60 分評價的比例為 1.03%。

(二) 年度比較：

整體而言，102 年總平均分數為 82.79 分，與 101 年總平均分數(82.73 分)，未達到統計上顯著差異。

(三) 交叉分析：

1. 在整體服務的滿意度評價交叉分析卡方檢定中，遊客對整體服務的滿意度評價與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。
2. 因為整體服務滿意度評價為區間尺度(interval scale)，因此本調查再進一步進行單因子變異數分析(One-way ANOVA)；檢定結果發現不同受訪遊客基本資料中，自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，對於國家風景區整體滿意度的評價，達到統計上顯著差異；其中，12~19 歲(總平均分數為 85.46 分)、教育程度為國(初)中及以下(總平均分數為 84.48 分)、學生(總平均分數為 84.32 分)、已婚(總平均分數為 82.89 分)、無經常性收入或沒有收入(總平均分數為 83.42 分)、居住於國外地區(總平均分數為 86.57 分)、中國大陸籍(總平均分數為 90.23 分)、到訪「島型國家風景區」(總平均分數為 84.80 分)等特質的受訪遊客，滿意度評價高於其他類別受訪遊客的評價。

【詳見圖 3-2】

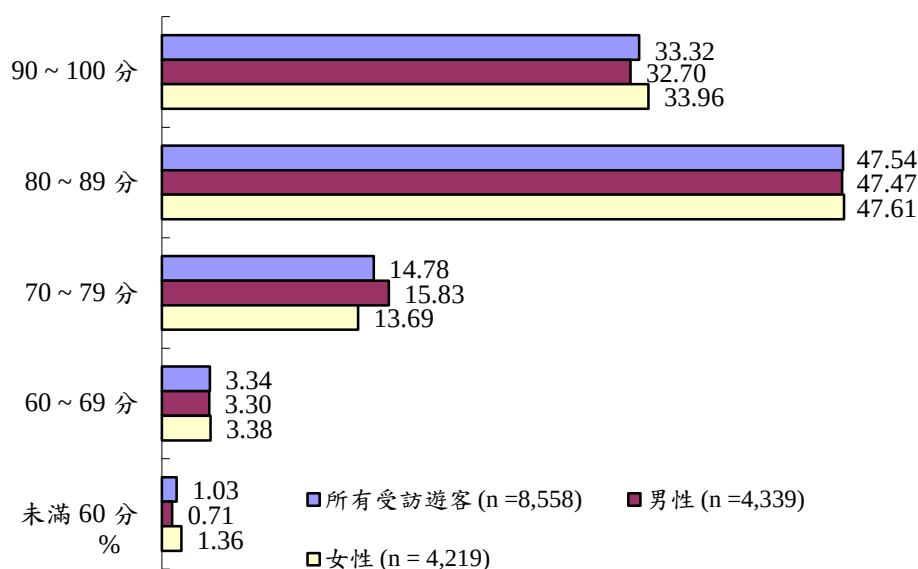


圖 3-2 整體服務滿意度之評價 -- 依性別分

三、各項服務的滿意比例

(一) 整體分析：

受訪遊客對國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，對於整體服務的滿意比例(非常滿意及還算滿意)為 98.89%。而其他各項服務指標的滿意比例高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.08%)
2. 提供之旅遊資訊服務(97.67%)
3. 環境美化綠化(97.65%)
4. 景點內空間設計(96.96%)
5. 景點內辦理的活動(96.92%)
6. 景點內服務設施(96.47%)
7. 環境整潔(95.91%)
8. 廁所清潔程度(92.50%)
9. 引導指標或動線安排(91.86%)
10. 停車位數量(84.55%)

(二) 年度比較：

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 101 年相比，102 年「停車位數量」的滿意比例，上升 3.46 個百分點；「環境整潔」的滿意比例，上升 0.79 個百分點；其他各項服務表現滿意比例，未達到統計上顯著差異。

(三) 交叉分析：

1. 在「服務人員之服務態度」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「工作別」、「風景區型態」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

技術員／事務人員(99.63%)、到訪「島型國家風景區」(99.43%)等特質的受訪遊客，對「服務人員之服務態度」的感到滿意比例(非常滿意%+還算滿意%)，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「提供之旅遊資訊服務」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」、「居住地區」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

12 歲~19 歲(99.10%)、教育程度為國(初)中及以下(98.93%)、學生(98.67%)、無經常性收入或沒有收入(98.57%)、其他外國籍(98.85%)、到訪「島型國家風景區」(98.69%)等特質的受訪遊客，對「提供之旅遊資訊服務」的感到滿意比例(非常滿意%+還算滿意%)，高於其他類別的受訪遊客。

3. 在「環境美化綠化」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「工作別」有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」、「個人每月平均所得」，未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

學生(99.33%)受訪遊客，對「環境美化綠化」滿意比例(非常滿意%+還算滿意%)，高於其他工作類別的受訪遊客。

4. 在「整體滿意度」交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「工作別」等自變項有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」未達到統計上顯著差異；而自變項「年齡」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

學生(99.76%)對「整體國家風景區服務」感到滿意比例(非常滿意%+還算滿意%)，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-18-1、表 3-18-2】

表 3-18-1 國家風景區各項服務滿意比例

項目	百分比(%)					回答人數 (加權後)	回答人數 (原始)
	非常 滿意	還算 滿意	不太 滿意	非常 不滿意	無此項目或 無此經驗		
1.服務人員之服務態度	37.40	46.99	0.63	0.15	14.83	8,558	8,558
2.景點內服務設施	27.36	66.53	3.26	0.18	2.67	8,558	8,558
3.景點內空間設計	30.59	65.17	2.86	0.15	1.23	8,558	8,558
4.引導指標或動線安排	30.41	58.83	7.61	0.29	2.86	8,558	8,558
5.環境美化綠化	41.14	55.92	2.21	0.12	0.61	8,558	8,558
6.環境整潔	38.69	56.95	3.90	0.18	0.28	8,558	8,558
7.停車位數量	24.48	42.55	11.08	1.18	20.71	8,558	8,558
8.廁所清潔程度	28.71	46.55	5.58	0.53	18.63	8,558	8,558
9.提供之旅遊資訊服務	31.82	50.47	1.91	0.06	15.74	8,558	8,558
10.景點內辦理的活動	3.73	4.59	0.25	0.01	91.42	8,558	8,558
11.整體上	27.52	71.37	1.06	0.05	0.00	8,558	8,558

表 3-18-2 國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						回答 人數 (加權後)	回答 人數 (原始)	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	43.92	55.16	99.08	0.74	0.18	0.92	7,289	7,296	99.08	99.16	-0.08
2.景點內服務設施	28.11	68.36	96.47	3.35	0.18	3.53	8,329	8,258	96.47	96.71	-0.24
3.景點內空間設計	30.97	65.99	96.96	2.89	0.15	3.04	8,453	8,421	96.96	96.65	0.31
4.引導指標或動線安排	31.31	60.55	91.86	7.84	0.30	8.14	8,314	8,297	91.86	91.36	0.50
5.環境美化綠化	41.39	56.26	97.65	2.23	0.12	2.35	8,506	8,505	97.65	97.24	0.41
6.環境整潔	38.80	57.11	95.91	3.91	0.18	4.09	8,534	8,532	95.91	95.12	0.79*
7.停車位數量	30.87	53.68	84.55	13.97	1.48	15.45	6,785	6,798	84.55	81.09	3.46*
8.廁所清潔程度	35.28	57.22	92.50	6.85	0.65	7.50	6,964	6,987	92.50	92.47	0.03
9.提供之旅遊資訊服務	37.77	59.90	97.67	2.26	0.07	2.33	7,211	7,144	97.67	97.62	0.05
10.景點內辦理的活動	43.43	53.49	96.92	2.91	0.17	3.08	735	695	96.92	95.80	1.12
11.整體上	27.52	71.37	98.89	1.06	0.05	1.11	8,558	8,558	98.89	98.64	0.25

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

表 3-19 受訪遊客對各國家風景區內服務人員之服務態度滿意比例
-- 依有無索取資訊及旅遊的方式分

		滿意%			不滿意%			無此經驗、項目或未回答%
		非常滿意	還算滿意	滿意小計	不大滿意	非常不滿意	不滿意小計	
總計		37.40	46.99	84.39	0.63	0.15	0.78	14.83
有無索取資訊	有索取	37.99	47.93	85.92	0.59	0.18	0.77	13.31
	未索取	35.62	44.11	79.73	0.75	0.06	0.81	19.46
旅遊的方式	參加旅行社套裝旅遊	54.26	36.41	90.67	0.75	0.25	1.00	8.33
	參加學校、班級舉辦的旅遊	39.73	52.76	92.49	0.00	0.00	0.00	7.51
	參加機關、公司舉辦的旅遊	29.95	55.80	85.75	0.00	0.00	0.00	14.25
	參加宗教團體舉辦的旅遊	33.95	43.29	77.24	3.96	0.00	3.96	18.80
	參加其他團體舉辦的旅遊	35.61	46.70	82.31	2.16	0.64	2.80	14.89
	自行規劃行程旅遊	36.75	47.10	83.85	0.61	0.14	0.75	15.40

註：滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意

(四) 優弱勢分析：

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、引導指標或動線安排等 3 項。

【詳見圖 3-3】

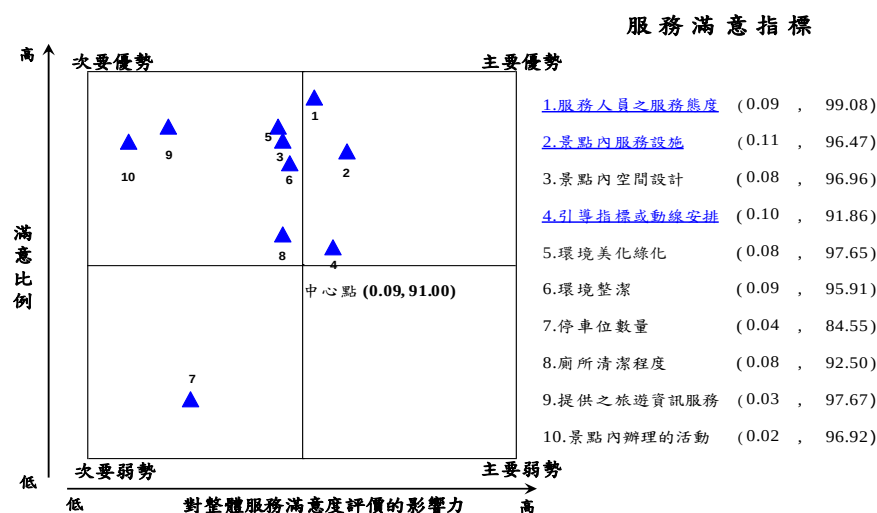


圖 3-3 國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。

2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、到訪次數

(一) 整體分析：

有 43.15%的受訪遊客表示，此次旅遊為第 1 次到訪該國家風景區；其次為第 5 次以上到訪(23.67%)、第 2 次到訪(18.83%)、第 3 次到訪(10.83%)及第 4 次到訪(3.53%)。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「第 1 次到訪」的比例，增加 2.09 個百分點；「第 2 次到訪」的比例，下降 1.48 個百分點。

(三) 交叉分析：

在到訪次數交叉分析卡方檢定中，遊客到訪次數與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

女性(45.08%)、年齡為 20 歲~29 歲(56.22%)、教育程度為大專及以上(44.55%)、學生(57.38%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(47.68%)、居住地區為國外地區(89.01%)、國籍為中國大陸(91.89%)、到訪「島型國家風景區」(50.66%)等特質的受訪遊客，「第 1 次」到訪的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-20】

表 3-20 到訪次數 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
第 1 次	43.15	41.27	45.08	41.06	2.09
第 2 次	18.83	18.92	18.74	20.31	-1.48
第 3 次	10.83	11.29	10.35	11.25	-0.42
第 4 次	3.53	3.71	3.34	3.44	0.09
第 5 次以上	23.67	24.81	22.50	23.93	-0.26
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

五、距離上次到訪時間

(一) 整體分析：

針對到訪國家風景區次數超過 1 次以上的 4,866 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，36.61%受訪遊客表示為半年以內；其次為 3 年以上(23.91%)、1~2 年以內(17.79%)、半年~1 年以內(14.89%)及 2~3 年以內(6.80%)。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年距離上次到訪時間比例分布情形，沒有達到統計上顯著差異。

(三) 交叉分析：

在距離上次到訪時間交叉分析卡方檢定中，受訪遊客距離上次到訪時間與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 70 歲及以上(60.75%)、教育程度為國(初)中及以下(50.65%)、家管／退休／無業(50.13%)、無經常性收入或沒有收入(43.71%)、居住在東部地區(60.25%)、中國大陸國籍(57.56%)、到訪「山型國家風景區」(38.75%)等特質的受訪遊客，距離上次到訪時間為「半年以內」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-21】

表 3-21 距離上次到訪時間 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
半年以內	36.61	35.82	37.48	36.13	0.48
半年~1 年以內	14.89	15.26	14.48	14.83	0.06
1~2 年以內	17.79	18.49	17.01	18.40	-0.61
2~3 年以內	6.80	7.35	6.21	7.29	-0.49
3 年以上	23.91	23.08	24.82	23.35	0.56
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	4,866	2,548	2,317	5,635	--
回答人數(原始)	4,842	2,547	2,295	5,446	--

六、與上次到訪經驗比較

(一) 整體分析：

針對到訪國家風景區次數超過 1 次以上的 4,866 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 56.01% 的受訪遊客表示國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次為改善很多(22.16%)及稍有改善(13.77%)。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「稍有改善」的比例，下降 6.21 個百分點，「差不多」的比例，增加 4.02 個百分點。

(三) 交叉分析：

在與上次到訪經驗比較的交叉分析卡方檢定中，受訪遊客與上次到訪經驗比較，與「年齡」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「教育程度」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」、「國籍」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 12 歲~19 歲(67.58%)、工作別為學生(62.85%)、無經常性收入或沒有收入(58.85%)、居住在東部地區(71.66%)、到訪「山型國家風景區」(57.88%)等特質的受訪遊客，認為「差不多」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

「與上次到訪經驗比較」與「距離上次到訪時間」交叉分析卡方檢定結果達顯著差異，顯示本次到訪距離上次到訪時間越久的受訪遊客，認為與上次到訪經驗相比，國家風景區整體服務品質改善很多的比例越高。

【詳見表 3-22、表 3-22-1】

表 3-22 與上次到訪經驗比較 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
改善很多	22.16	22.60	21.67	20.32	1.84
稍有改善	13.77	14.42	13.06	19.98	-6.21
差不多	56.01	54.70	57.46	51.99	4.02
較差	1.22	1.12	1.33	1.14	0.08
不知道/無意見	6.84	7.16	6.49	6.56	0.28
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	4,866	2,548	2,317	5,635	--
回答人數(原始)	4,842	2,547	2,295	5,446	--

表 3-22-1 「與上次到訪經驗比較」與「距離上次到訪時間」之交叉分析

		與上次到訪經驗比較						
		改善 很多 %	稍微 改善 %	差不多 %	較差 %	不知道 無意見 %	樣本數	總計 %
距離 上次 到訪 時間	半年以內	9.98	10.26	74.53	0.57	4.67	1,781	100.00
	半年~1 年以內	12.00	16.27	65.01	0.78	5.94	724	100.00
	1~2 年以內	20.27	17.90	54.88	1.40	5.54	865	100.00
	2~3 年以內	29.20	18.69	44.44	1.98	5.69	331	100.00
	3 年以上	46.54	13.12	26.18	2.15	12.01	1,163	100.00

第四節 消費行為

本節主要針對國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

一、網站訂購相關旅遊產品情形

(一) 整體分析：

有 83.77%的受訪遊客表示沒有透過網路訂購相關的旅遊產品；有 16.23%的受訪遊客表示有透過網路訂購相關旅遊產品。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「有」透過網路訂購相關旅遊產品的比例，下降 1.20 個百分點；而「沒有」透過網路訂購相關旅遊產品的比例，增加 1.20 個百分點。

(三) 交叉分析：

在網站訂購相關旅遊產品情形交叉分析卡方檢定中，受訪遊客透過網站訂購相關旅遊產品情形與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」，未達到統計上顯著差異。

年齡為 20 歲~29 歲(20.67%)、教育程度為大專及以上(18.30%)、學生(19.74%)、未婚(18.01%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(21.22%)、居住在國外地區(22.88%)、來自港澳地區(32.37%)、到訪島型國家風景區(48.18%)等特質的受訪遊客，「有」透過網路訂購旅遊產品的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-23】

表 3-23 透過網路訂購相關旅遊產品情形 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
有	16.23	16.15	16.32	17.43	-1.20
沒有	83.77	83.85	83.68	82.57	1.20
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

二、網站訂購相關旅遊產品種類

(一) 整體分析：

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 1,379 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 70.83% 的受訪遊客表示透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次為火車票／高鐵票／客運車票(28.60%)、套裝行程(12.27%)、機票(10.18%)、船票(6.93%)、門票(6.92%)。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「旅館(含民宿)」的比例，降低 5.66 個百分點；「套裝行程」的比例，下降 4.13 個百分點；「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，增加 5.56 個百分點。

(三) 交叉分析：

1. 在「旅館(含民宿)」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景

區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」，未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

工作別為專技主管人員(76.43%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(81.13%)、居住在國外地區(83.68%)、其他外國籍(88.38%)、到訪「綜合型國家風景區」(76.43%)特質的受訪遊客，透過網路訂購「旅館(含民宿)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 在「火車票／高鐵票／客運車票」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「個人每月平均所得」，則未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

大專及以上教育程度(29.14%)、學生(38.89%)、本國籍(29.77%)、到訪海型國家風景區(38.30%)等特質的受訪遊客，透過網路訂購「火車票／高鐵票／客運車票」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

3. 在「套裝行程」交叉分析卡方檢定中，遊客透過網站訂購旅遊產品的情形，與「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」，則未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」，則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

到訪「海型國家風景區」(17.24%)的受訪遊客，透過網路訂購「套裝行程」的比例，高於其他類別的受訪遊客。 【詳見表 3-22】

表 3-24 網路訂購相關旅遊產品項目 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
套裝行程	12.27	12.07	12.47	16.40	-4.13
旅館(含民宿)	70.83	72.57	69.04	76.49	-5.66
機票	10.18	11.10	9.24	8.83	1.35
火車票／高鐵票／客運車票	28.60	26.34	30.91	23.04	5.56
船票	6.93	7.52	6.33	5.10	1.83
門票	6.92	8.71	5.08	--	--
其他	0.00	0.00	0.00	0.24	-0.24
回答人數(加權後)	1,379	697	682	1,667	--
回答人數(原始)	1,497	754	743	1,718	--

註：1.門票為 102 年新增選項。

2.本題為複選題，因此百分比加總不等於百分之百。

三、消費情形

(一) 整體分析：

在國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$2,105，而平均旅遊天數為 1.22 天，所以平均每日消費金額為 NT\$1,725。

整體而言，有 22.89% 的受訪遊客表示，本次旅遊預計花費在「1,000 元~未滿 2000 元」；其次為「500 元~未滿 1,000 元」(19.09%)、「200 元~未滿 500 元」(13.76%)、「2,000 元~未滿 3,000 元」(12.79%)；其他消費金額的比例皆低於 10.00%。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年「未滿 200 元」的比例，增加 3.73 個百分點；「200 元~未滿 500 元」的比例，增加 3.02 個百分點；「2,000 元~未滿 3,000 元」的比例，降低 2.36 個百分點；「1,000 元~未滿 2,000 元」的比例，降低 2.25 個百分點；「4,000 元~未滿 6,000 元」的比例，降低 1.88 個百分點。

(三) 交叉分析：

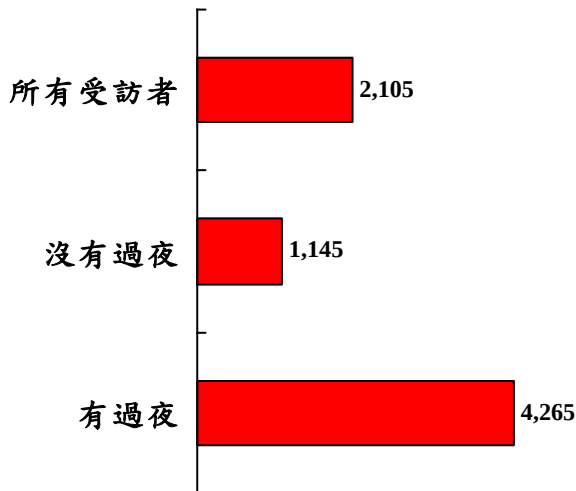
在消費情形交叉分析卡方檢定中，受訪遊客消費情形與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係。

【詳見表 3-25、圖 3-4】

表 3-25 旅遊預計消費金額 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
未滿 200 元	6.91	6.28	7.56	3.18	3.73
200 元~未滿 500 元	13.76	14.21	13.29	10.74	3.02
500 元~未滿 1,000 元	19.09	18.30	19.89	18.50	0.59
1,000 元~未滿 2,000 元	22.89	22.65	23.14	25.14	-2.25
2,000 元~未滿 3,000 元	12.79	12.84	12.74	15.15	-2.36
3,000 元~未滿 4,000 元	8.65	9.27	8.03	9.89	-1.24
4,000 元~未滿 6,000 元	9.00	9.01	8.99	10.88	-1.88
6,000 元以上	6.90	7.44	6.36	6.52	0.38
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

國家風景區內有無過夜(單位：元)



國家風景區的到訪次數(單位：元)

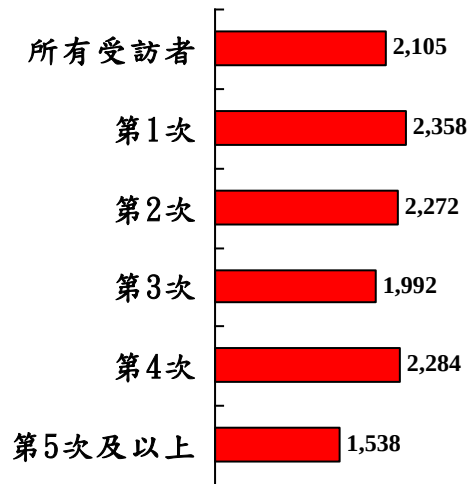


圖 3-4 國家風景區內平均消費情況

四、消費合理性

(一) 整體分析：

有 73.69%的受訪遊客表示，國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 9.31%的受訪遊客反應國家風景區內的各項花費較貴(貴(7.50%)、很貴(1.81%))；有 3.88%的受訪遊客覺得便宜(便宜(2.32%)、很便宜(1.56%))；而有 13.12 %的受訪遊客表示在國家風景區內沒有任何花費。

(二) 年度比較：

與 101 年相比，102 年受訪遊客認為在國家風景區內各項花費「合理」的比例，增加 2.84 個百分點。

(三) 交叉分析：

在消費合理性交叉分析卡方檢定中，受訪遊客對各項消費合理性與「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」有顯著關係；自變項「性別」未達到統計上顯著差異；而自變項「婚姻狀況」則因為變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，因此未進行卡方檢定。

年齡為 30 歲~39 歲(75.82%)、教育程度為大專及以上(74.50%)、工作別為農林漁牧及體力工作者(77.15%)、個人月收入為 10 萬元及以上(77.06%)、來自港澳地區(79.77%)、到訪島型國家風景區(77.94%)等特質的受訪遊客，感覺花費「合理(還好，可以接受)」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

【詳見表 3-26】

表 3-26 國家風景區內消費合理性情形 -- 依性別分

項目	102 年 百分比(%)			101 年 百分比(%)	差異值 百分點
	整體	男性	女性	整體	102 年-101 年
很貴	1.81	1.83	1.78	2.49	-0.68
貴	7.50	7.28	7.73	8.45	-0.95
合理(還好，可以接受)	73.69	73.81	73.57	70.85	2.84
便宜	2.32	2.50	2.14	2.02	0.30
很便宜	1.56	1.37	1.76	1.23	0.33
無花費	13.12	13.20	13.02	14.96	-1.84
回答人數合計百分比	100.00	100.00	100.00	100.00	--
回答人數(加權後)	8,558	4,339	4,219	9,562	--
回答人數(原始)	8,558	4,350	4,208	9,562	--

第肆章 各型態國家風景區遊客調查結果分析

本章針對海型、山型、綜合型及島型等 4 種型態的國家風景區受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果比較分析。

第一節 海型國家風景區

海型國家風景區，為濱海型態的國家風景區組合，涵括臺灣東北部、東部及西南部等具有豐富海洋資源、漁業活動、漁村聚落文化及戲水活動等的沿海地區。遊客意見調查的風景區包含，「東北角暨宜蘭海岸」、「東部海岸」、「大鵬灣」、「雲嘉南濱海」等四個國家風景區。

本節以海型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 85.45% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次，4.59% 是參加機關、公司舉辦的旅遊、參加旅行社套裝旅遊(4.54%)；此外，參加其他團體舉辦的旅遊(2.73%)比例有 2.00% 以上，而參加學校／班級舉辦的旅遊(1.75%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(0.93%)等旅遊方式所占比例，相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路 (40.85%) 獲得旅遊資訊占最多，其次為親友、同事、同學(33.13%)，觀光、遊憩政府單位的比例為 11.17%，而電子媒體(8.27%)、旅行社(6.57%)、平面媒體 (6.34%) 及旅遊展覽(1.25%) 等管道獲得旅遊資訊的比例均不及一成；此外，有 20.34% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡為 20 歲~29 歲(51.87%)、大專及以上(45.39%)教育程度、學生(44.01%)、個人每月平均收入 3 萬元~未滿 5 萬元(45.82%)、居住在國外地區(49.17%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(36.64%)、年齡在 12 歲~19 歲(52.39%)、學生(47.70%)、無經常性收入或

沒有收入(38.19%)、居住在北部地區(37.10%)等特質的受訪遊客，透過親友、同事、同學取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 942 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(79.78%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(47.78%)、平板電腦（iPad...等）(16.81%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (5.78%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 59.39%的受訪遊客表示，從出發地到該海型國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車，其次為臺鐵(12.74%)、大型遊覽車(9.59%)、機車(7.82%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到該海型國家風景區使用的交通工具，以自小客車(61.89%)的比例較高；其次為臺鐵(16.70%)、機車(15.43%)、大型遊覽車(12.00%)、船舶(6.77%)、公／民營客運(6.41%)，其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 42.07%受訪遊客表示，在該海型國家風景區內各景點間旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次為大型遊覽車(6.68%)、機車(6.51%)、徒步(4.77%)、自行車／協力車(3.69%)、觀光局臺灣好行接駁(2.06%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%；此外，有 30.00%的受訪遊客沒有到訪該海型國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合受訪遊客主要、次要選擇該景點的原因，有 57.80%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為品嚐當地美食(23.58%)、順道而來(21.19%)、親朋好友推薦(19.39%)、距離遠近／假期長短(18.38%)、遊憩設施(15.54%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(9.77%)、交通便利(9.37%)、運動健身(8.63%)、文化巡禮(8.18%)及學校／公司或參加的團體安排(7.82%)，其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 60.57%的受訪遊客表示，此次旅遊是與家人同遊；其次，有 39.68%是與朋友、同事同遊，有 4.22%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而此行沒有旅遊同伴的比例占 5.13%。

年齡為 40 歲~49 歲(74.44%)、教育程度為高中／職(66.36%)、家管／退休／無業(70.74%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(72.70%)、居住在東部地區(65.38%)、本國籍(61.83%)等特質的受訪遊客，與家人同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(55.75%)、工作別為農林漁牧及體力工作者(44.65%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(46.13%)、居住在國外地區(47.40%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為朋友、同事的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 41.92%的受訪遊客表示，在該海型國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)；其次，停留 1 天不過夜的比例為 29.08%，有 19.20%受訪遊客停留 2 天 1 夜，有 7.39%停留 3 天 2 夜，在該海型國家風景區內旅遊 4 天 3 夜的比例占 2.00%。

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 669 位表示在海型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該海型國家風景區內住宿的方式。其中，51.42%住宿在民宿為最高，其次，住在旅館的比例也有 39.15%，表示露營(5.81%)、住在親友家(含自家)(4.46%)及招待所或活動中心(3.16%)等住宿方式的比例相對較低。

(三) 重遊意願

有 96.16%的受訪遊客表示，以後願意重遊該海型國家風景區內的景點。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 80.33%的受訪遊客表示，在該海型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自

然賞景活動；其次，偏好文化體驗活動的比例為 41.81%，有 34.64%的比例偏好運動型活動，偏好其他休閒活動的比例為 29.91%，偏好遊樂園活動的比例為 6.99%，相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內自然賞景活動的 1,851 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(84.58%)的比例最高，其次為觀賞動、植物(30.55%)及觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(25.36%)，喜歡環湖賞景活動的比例為 10.25%，相對較低。

家管／退休／無業(88.88%)等特質受訪遊客，偏好觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內文化體驗活動的 964 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(39.45%)的比例最高，其次依序為節慶活動及表演節目欣賞(34.64%)、參觀展覽(31.91%)、參觀漁村／聚落(23.29%)、鐵道懷舊(12.93%)、農村生活體驗(10.10%)、傳統技藝學習(9.23%)、宗教活動(6.05%)、原住民文化體驗(5.83%)。

60 歲~69 歲(44.67%)、大專及以上程度(41.60%)、家管／退休／無業(47.22%)、居住在南部地區(51.53%)等特質受訪遊客，偏好觀賞文化古蹟的比例，高於其他類別的受訪遊客。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內運動型活動的 799 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(49.58%)的比例最高，其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(37.84%)，游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車的偏好比例為 36.53%，其他活動項目的偏好比例，均在 8.00%以下。

女性(54.59%)、60 歲~69 歲(68.00%)、家管／退休／無業(57.49%)、居住在北部地區(58.05%)等特質受訪遊客，偏好露營、登山、森林步道健行(含散步)活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內遊樂園活動的 161 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 56.94% 偏好一般遊樂活動；有 51.64% 表示喜歡機械遊樂活動。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡海型國家風景區內其他休閒活動的 690 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以偏好品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(77.84%) 比例最高，其次依序為泡溫泉／做 SPA(33.40%)、商圈徒步購物(23.06%)及觀光果(茶)園參觀活動(8.38%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 32.98% 的受訪遊客，對該海型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，47.01% 的受訪遊客評價 80~89 分，評價為 70~79 分的比例為 14.49%，3.84% 的受訪遊客給予 60~69 分，評價未滿 60 分的比例為 1.68%。

海型國家風景區 102 年整體服務滿意度評價總平均分數為 82.42 分。

【詳見圖 4-1-1】

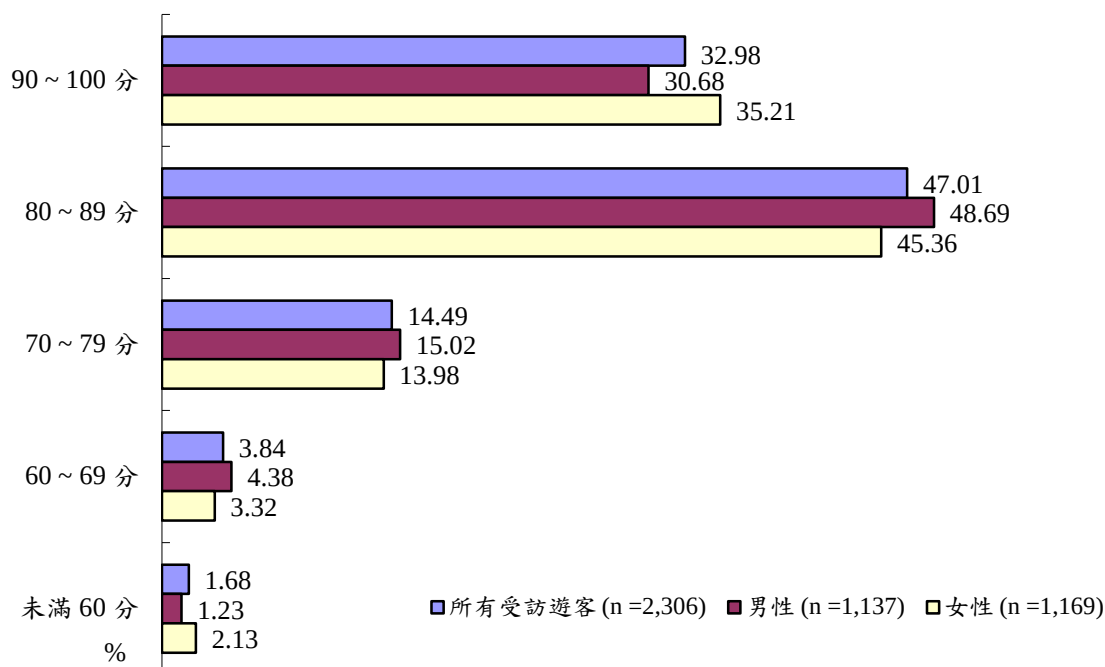


圖 4-1-1 海型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

詢問受訪遊客對該海型國家風景區所提供各項服務是否滿意時，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.06%)
2. 景點內辦理的活動(98.48%)
3. 提供之旅遊資訊服務(97.85%)
4. 景點內空間設計(97.77%)
5. 環境美化綠化(96.13%)
6. 景點內服務設施(96.05%)
7. 環境整潔(95.73%)
8. 廁所清潔程度(92.92%)
9. 引導指標或動線安排(92.40%)
10. 停車位數量(90.25%)

受訪遊客對海型國家風景區整體服務滿意比例(非常滿意及還算滿意)為98.72%。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與101年相比，102年「景點內辦理的活動」增加3.38個百分點，「環境美化綠化」增加1.61個百分點，其他各項指標滿意比例，則未達到顯著差異。

【詳見表 4-1-2】

表 4-1-1 海型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	35.32	47.50	0.73	0.06	16.39	2,306
2.景點內服務設施	26.59	66.47	3.58	0.25	3.10	2,306
3.景點內空間設計	29.88	66.31	2.09	0.10	1.62	2,306
4.引導指標或動線安排	29.44	60.63	7.24	0.17	2.52	2,306
5.環境美化綠化	34.49	60.32	3.60	0.22	1.38	2,306
6.環境整潔	35.77	59.34	4.04	0.21	0.64	2,306
7.停車位數量	29.62	48.33	7.30	1.11	13.64	2,306
8.廁所清潔程度	29.19	48.86	5.14	0.80	16.00	2,306
9.提供之旅遊資訊服務	29.96	53.55	1.69	0.15	14.65	2,306
10.景點內辦理的活動	7.00	6.56	0.16	0.05	86.23	2,306
11.整體上	26.37	72.35	1.28	0.00	0.00	2,306

表 4-1-2 海型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						回答人數 (加權後)	回答人數 (原始)	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	42.25	56.81	99.06	0.87	0.07	0.94	1,928	1,894	99.06	99.21	-0.15
2.景點內服務設施	27.44	68.61	96.05	3.70	0.25	3.95	2,234	2,212	96.05	96.23	-0.18
3.景點內空間設計	30.37	67.40	97.77	2.13	0.10	2.23	2,269	2,263	97.77	97.01	0.76
4.引導指標或動線安排	30.20	62.20	92.40	7.43	0.17	7.60	2,248	2,245	92.40	92.45	-0.05
5.環境美化綠化	34.97	61.16	96.13	3.65	0.22	3.87	2,274	2,278	96.13	94.52	1.61*
6.環境整潔	36.00	59.73	95.73	4.06	0.21	4.27	2,291	2,294	95.73	94.63	1.10
7.停車位數量	34.30	55.95	90.25	8.46	1.29	9.75	1,992	1,985	90.25	88.49	1.76
8.廁所清潔程度	34.76	58.16	92.92	6.12	0.96	7.08	1,937	1,907	92.92	92.98	-0.06
9.提供之旅遊資訊服務	35.10	62.75	97.85	1.98	0.17	2.15	1,968	1,919	97.85	97.92	-0.07
10.景點內辦理的活動	50.83	47.65	98.48	1.16	0.36	1.52	318	302	98.48	95.10	3.38*
11.整體上	26.37	72.35	98.72	1.28	0.00	1.28	2,306	2,306	98.72	98.81	-0.09

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中，屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化等 3 項。

【詳見圖 4-1-2】

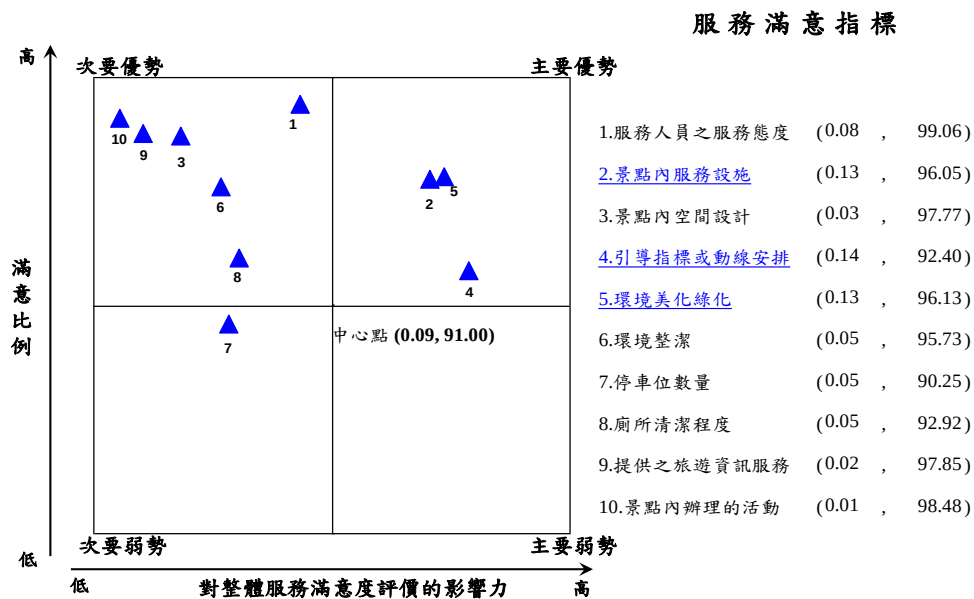


圖 4-1-2 海型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均經過加權調整。

- 2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 4.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對海型國家風景區的受訪遊客，本次到訪該海型國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在該海型國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 14.81%的受訪遊客表示，本次到訪該海型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品；沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 85.19%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 340 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(66.14%)的比例最高；其次，有 38.30%是訂購火車票／高鐵票／客運車票，訂購套裝行程的比例為 17.24%，訂購船票占 11.80%，透過網路訂購門票的例為 7.58%，訂購機票的比例 3.42%相對較低。

(三) 消費情形

在海型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$2,184；而海型國家風景區內，受訪遊客平均旅遊天數為 1.21 天，所以平均每日消費金額為 NT\$1,805。

(四) 消費合理性

有 75.13%的受訪遊客表示，在該海型國家風景區內的各項花費合理（還好，可以接受），有 9.84%的受訪遊客認為該海型國家風景區內的各項花費較貴（貴(7.91%)、很貴(1.93%)），有 5.71%的受訪遊客覺得便宜（便宜(3.31%)、很便宜(2.40%)），另有 9.32%的受訪遊客表示，在該海型國家風景區內沒有任何花費。

第二節 山型國家風景區

山型國家風景區，為內陸型態的國家風景區組合，涵括臺灣東部、中部及西南部等具有豐富山林資源、農業活動、農村與原住民聚落文化等的山地地區。遊客意見調查的風景區包含，「花東縱谷」、「參山」、「阿里山」、「茂林」、「西拉雅」等五個國家風景區。

本節以山型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 89.97% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃旅遊行程；其次，4.00% 是參加機關、公司舉辦的旅遊，2.71% 是參加其他團體舉辦的旅遊；此外，參加旅行社套裝旅遊(1.66%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.40%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(0.26%)等旅遊方式所占比例，相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(36.22%)獲得旅遊資訊占最多；其次為親友／同事／同學(26.10%)、觀光／遊憩政府單位(8.69%)，而透過電子媒體(7.99%)、平面媒體(5.74%)、旅行社(3.94%)及旅遊展覽(1.11%)獲得旅遊資訊的比例均不及 8.00%，此外，有 31.23% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡為 20 歲~29 歲(48.24%)、教育程度在大專及以上(41.82%)、學生(44.98%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(39.29%)、居住在國外地區(51.86%)、中國大陸籍(69.25%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 1,277 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(82.65%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(48.57%)、平板電腦（iPad...等）(20.55%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (4.94%)、個人數位助理（PDA）(0.05%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 66.80%的受訪遊客表示，從出發地到該山型國家風景區最主要利用交通工具是自小客車，其次為大型遊覽車(8.13%)、機車(8.05%)、臺鐵(7.40%)、公／民營客運(3.15%)、觀光局臺灣好行接駁(2.47%)，其他的交通工具所占比例皆低於 1.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到該山型國家風景區使用的交通工具，以自小客車(68.54%)的比例較高；其次為機車(10.69%)、臺鐵(10.65%)、大型遊覽車(9.17%)、公／民營客運(5.01%)、觀光局臺灣好行接駁(3.92%)，其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 39.46%受訪遊客表示，在該山型國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次為徒步(11.43%)、機車(5.94%)、大型遊覽車(5.16%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%，此外，有 30.22%的受訪遊客沒有到訪該山型國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇該景點的主要、次要原因，有 62.61%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為品嚐當地美食(26.95%)、運動健身(20.76%)、距離遠近／假期長短(18.44%)、親朋好友推薦(16.84%)、順道而來(16.25%)、遊憩設施(15.51%)、交通便利(9.26%)、學校／公司或參加的團體安排(6.83%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(6.38%)、文化巡禮(5.78%)，其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 1.00%。

(六) 旅遊同伴

有 65.62%的受訪遊客，此次旅遊是與家人同遊；其次，有 36.27%是與朋友、同事同遊，有 4.21%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 4.43%。

年齡為 40 歲~49 歲(79.95%)、教育程度為國(初)中及以下(72.42%)、家管／退休／無業(74.13%)、個人平均月收入在 5 萬元~未滿 10 萬元(79.81%)、本國籍(66.19%)等特質的受訪遊客，與家人同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(38.07%)、年齡在 20 歲~29 歲(57.39%)、服務工作人員(39.92%)、個人月收入未滿 3 萬元(48.36%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為朋友、同事的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，在該山型國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等，進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 43.55%的受訪遊客表示，在該山型國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，停留 1 天不過夜的比例為 24.45%，有 23.61%受訪遊客停留 2 天 1 夜，有 6.81%停留 3 天 2 夜，在山型國家風景區內旅遊 4 天 3 夜(0.94%)、5 天以上(0.63%)的比例較低。

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 1,128 位表示在山型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該山型國家風景區內住宿的方式。其中，住在民宿的比例 45.54%最高；其次，43.59%住宿在旅館，而露營(5.02%)、招待所或活動中心(4.85%)及親友家(含自家)(4.96%)等住宿方式的比例均不及 6.00%。

(三) 重遊意願

有 96.59%的受訪遊客表示，以後願意重遊該山型國家風景區內的景點。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 69.70%的受訪遊客表示，在該山型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次，偏好運動型活動(36.96%)、其他休閒活動(34.08%)、文化體驗活動(23.96%)的比例有二成三以上，偏好遊樂園活動的比例為 3.21%，相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該山型國家風景區內自然賞景活動的 2,458 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(60.73%)比例最高，其次為觀賞動、植物(49.45%)，觀賞日出、雪景、星象等自然景觀活動偏好比例為 27.76%，環湖賞景活動的偏好比例也有 23.66%。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內文化體驗活動的 845 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(43.55%)的比例最高，其次為原住民文化體驗(27.41%)、節慶活動及表演節目欣賞(21.50%)、參觀展覽(18.83%)、農村生活體驗(18.15%)、鐵道懷舊(17.71%)、傳統技藝學習(14.48%)，其餘活動項目偏好比例均不及 7.00%。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內運動型活動的 1,303 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行（含散步）(73.83%)的比例最高，其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(15.82%)、泛舟／划船(8.17%)、熱汽球(6.89%)、滑草(6.45%)，而其他活動項目的偏好比例，均在 5.00%以下。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內遊樂園活動的 113 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 72.62%%表示喜歡一般遊樂活動，有 32.55%偏好機械遊樂活動。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡山型國家風景區內其他休閒活動的 1,202 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(69.23%)比例最高，其次依序為泡溫泉／做 SPA(35.63%)、商圈徒步購物(21.80%)及觀光果(茶)園參觀活動(10.45%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 28.05%的受訪遊客，對該山型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，49.04%評價為 80~89 分，評價 70~79 分的比例為 17.84%，有 4.21%的受訪遊客給予 60~69 分評價，給予未滿 60 分評價的比例為 0.85%。

山型國家風景區 102 年整體服務滿意度評價總平均分數為 81.69 分。

【詳見圖 4-2-1】

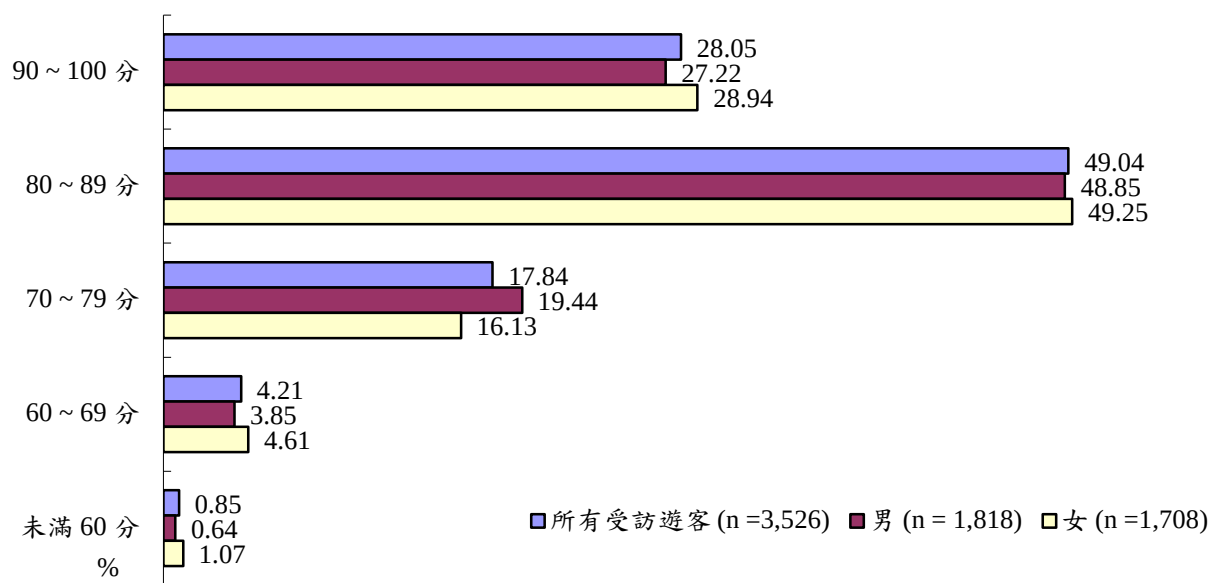


圖 4-2-1 山型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

受訪遊客對該山型國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.00%)
2. 環境美化綠化(97.94%)
3. 提供之旅遊資訊服務(97.09%)
4. 環境整潔(95.65%)
5. 景點內辦理的活動(95.41%)
6. 景點內服務設施(95.36%)
7. 景點內空間設計(95.52%)
8. 廁所清潔程度(90.91%)
9. 引導指標或動線安排(90.50%)
10. 停車位數量(82.43%)

受訪遊客對山型國家風景區整體服務滿意比例(非常滿意及還算滿意)為 98.54%。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 101 年相比，102 年「停車位數量」滿意比例，上升 5.28 個百分點，「景點內辦理的活動」滿意比例，下降 2.74 個百分點，「景點內服務設施」滿意比例，下降 1.12 個百分點，其他各項指標滿意比例，與 101 年相比，沒有顯著差異。

【詳見表 4-2-2】

表 4-2-1 山型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	35.07	48.61	0.68	0.16	15.47	3,526
2.景點內服務設施	22.80	69.59	4.27	0.22	3.11	3,526
3.景點內空間設計	26.71	67.81	4.23	0.20	1.05	3,526
4.引導指標或動線安排	25.86	61.73	8.77	0.43	3.21	3,526
5.環境美化綠化	39.67	57.96	1.98	0.07	0.32	3,526
6.環境整潔	35.21	60.33	4.26	0.09	0.11	3,526
7.停車位數量	22.94	46.21	13.68	1.07	16.10	3,526
8.廁所清潔程度	25.51	45.95	6.71	0.43	21.40	3,526
9.提供之旅遊資訊服務	29.17	50.03	2.34	0.03	18.42	3,526
10.景點內辦理的活動	2.70	4.20	0.33	0.00	92.77	3,526
11.整體上	23.12	75.42	1.37	0.09	0.00	3,526

表 4-2-2 山型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						回答人數 (加權後)	回答人數 (原始)	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	41.49	57.51	99.00	0.81	0.19	1.00	2,980	2,968	99.00	99.27	-0.27
2.景點內服務設施	23.53	71.83	95.36	4.41	0.23	4.64	3,416	3,372	95.36	96.48	-1.12*
3.景點內空間設計	26.99	68.53	95.52	4.28	0.20	4.48	3,489	3,463	95.52	95.75	-0.23
4.引導指標或動線安排	26.71	63.79	90.50	9.06	0.44	9.50	3,413	3,400	90.50	89.23	1.27
5.環境美化綠化	39.80	58.14	97.94	1.99	0.07	2.06	3,515	3,509	97.94	97.86	0.08
6.環境整潔	35.25	60.40	95.65	4.26	0.09	4.35	3,522	3,519	95.65	95.55	0.10
7.停車位數量	27.35	55.08	82.43	16.30	1.27	17.57	2,958	2,978	82.43	77.15	5.28*
8.廁所清潔程度	32.46	58.45	90.91	8.54	0.55	9.09	2,772	2,762	90.91	91.50	-0.59
9.提供之旅遊資訊服務	35.76	61.33	97.09	2.87	0.04	2.91	2,876	2,831	97.09	96.57	0.52
10.景點內辦理的活動	37.35	58.06	95.41	4.59	0.00	4.59	255	223	95.41	98.15	-2.74*
11.整體上	23.12	75.42	98.54	1.37	0.09	1.46	3,526	3,526	98.54	98.30	0.24

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員服務態度、景點內服務設施、景點內空間設計、環境整潔等 4 項。

【詳見圖 4-2-2】

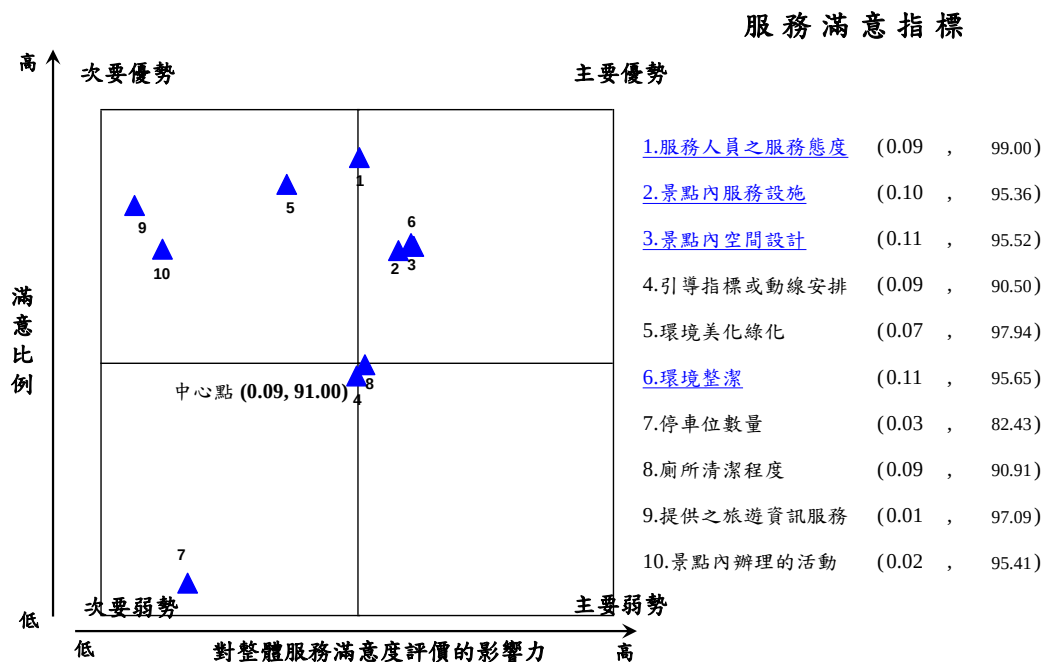


圖 4-2-2 山型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均經過加權調整。

- 2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 4.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對山型國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 14.91%的受訪遊客表示，本次到訪山型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 85.09%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 522 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(75.29%)的比例最高；其次為火車票／高鐵票／客運車票(32.64%)，7.49%是訂購套裝行程，6.94%訂購門票，透過網路訂購機票(2.61%)及船票(0.26%)的比例相對較低。

(三) 消費情形

在山型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$1,801，而山型國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.21 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,488。

(四) 消費合理性

有 76.42%的受訪遊客表示，在山型國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 7.09%的受訪遊客認為山型國家風景區內的各項花費較貴(貴(5.86%)、很貴(1.23%))，有 1.68%的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.93%)、很便宜(0.75%))，另有 14.80%的受訪遊客表示，在山型國家風景區內沒有任何花費。

第三節 綜合型國家風景區

綜合型國家風景區，為兼容海洋(或大湖)與陸地型態的國家風景區組合，具有豐富湖海與山林資源、漁業與農業活動、農漁村聚落文化。遊客意見調查的風景區包含，「日月潭」及「北海岸及觀音山」二個國家風景區。

本節以綜合型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對綜合型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 79.45%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃旅遊行程；其次是參加旅行社套裝旅遊 (11.29%)，參加機關、公司舉辦的旅遊占 5.18%，而參加學校、班級舉辦的旅遊(1.97%)、參加其他團體舉辦的旅遊(1.88%)等旅遊方式所占比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(40.89%)獲得的比例最高，其次為親友／同事／同學(31.02%)、旅行社(11.79%)、電子媒體(10.78%)，而透過觀光／遊憩政府單位(8.71%)、平面媒體(6.98%)及旅遊展覽(0.79%)獲得旅遊資訊的比例均不及 9.00%，此外，有 20.88%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡為 20 歲~29 歲(53.04%)、大專及以上(46.14%)教育程度、工作為專技主管人員(46.51%)、個人月收入 3 萬元～未滿 5 萬元(45.82%)、其他外國籍(63.48%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 863 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦 (桌上型、筆記型電腦) (86.55%)的比例最多，其次依序為智慧型手機 (iPhone...等) (40.96%)、平板電腦 (iPad...等)(19.57%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (4.39%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 45.53%的受訪遊客表示，從出發地到該綜合型國家風景區主要利用的交通工具是自小客車，其次為大型遊覽車(18.06%)、公／民營客運(13.94%)、機車(5.07%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 4.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到該綜合型國家風景區使用的交通工具，以自小客車(46.79%)的比例較高，其次為大型遊覽車(18.95%)、公／民營客運(18.63%)、臺鐵(6.39%)、機車(6.17%)，其他的交通工具所占比例皆低於 5.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 24.63%受訪遊客表示，在該綜合型國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次為船舶(11.91%)、徒步(9.28%)、公／民營客運(5.09%)、大型遊覽車(4.84%)、機車(3.30%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%，此外，有 31.46%的受訪遊客沒有到訪該綜合型國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇旅遊景點主要、次要的原因，有 71.47%的受訪遊客表示，選擇到此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為品嚐當地美食(16.97%)、距離遠近／假期長短(16.54%)、親朋好友推薦(16.47%)、遊憩設施(15.33%)、學校／公司或參加的團體安排(13.77%)、交通便利(11.78%)、順道而來(11.41%)、運動健身(9.97%)、文化巡禮(8.69%)，其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 5.00%。

(六) 旅遊同伴

有 62.66%的受訪遊客，此次旅遊是與家人同遊；其次，有 39.29%是與朋友、同事同遊，有 5.45%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 4.75%。

年齡在 50 歲~59 歲(74.56%)、國(初)中及以下(68.25%)、家管／退休／無業(76.13%)、個人平均月收入為 10 萬元及以上(71.60%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為家人的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對綜合型國家風景區的受訪遊客，在綜合型國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等因素進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 42.64%的受訪遊客表示，在綜合型國家風景區內停留半天(4 小時以下)；其次，

旅遊天數為 1 天不過夜的比例為 31.96%，有 21.07%受訪遊客停留 2 天 1 夜，有 3.84%停留 3 天 2 夜。

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 536 位表示在該綜合型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在綜合型國家風景區內住宿的方式。其中，有 47.76%住宿在民宿為最高；其次，住在旅館的比例也有 43.74%，而招待所或活動中心(6.13%)、露營(2.27%)及親友家(含自家)(1.49%)等住宿方式的比例相對較低。

(三) 重遊意願

有 95.48%的受訪遊客表示，未來願意重遊該綜合型國家風景區內的景點。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對綜合型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 79.96%的受訪遊客表示，在綜合型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次依序為偏好運動型活動(43.41%)、文化體驗活動(33.82%)、其他休閒活動(32.15%)，表示偏好遊樂園活動(16.25%)的比例相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡該綜合型國家風景區內自然賞景活動的 1,688 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(64.53%)的比例最高，其次為環湖賞景活動(35.86%)及觀賞動、植物(27.56%)，喜歡觀賞日出、雪景、星象等自然景觀的比例為 15.12%，相對較低。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡綜合型國家風景區內文化體驗活動的 714 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(40.65%)的比例最高，其次為參觀展覽(23.20%)、原住民文化體驗(20.30%)、節慶活動及表演節目欣賞(18.59%)、傳統技藝學習 (13.82%)及鐵道懷舊(13.36%)，而其他活動項目的偏好比例，均在一成以下。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡綜合型國家風景區內運動型活動的 916 位受訪遊客，進一步追問喜

歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步) (61.28%) 的比例最高，其次為乘車 (汽機車、協力車、自行車)兜風(35.47%)、乘坐遊艇／渡輪(19.67%)、游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(14.37%)，而其他活動項目的偏好比例，均在 4.00%以下。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡綜合型國家風景區內遊樂園活動 343 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 76.59%表示喜歡機械遊樂活動，有 30.22%偏好一般遊樂活動。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡綜合型國家風景區內其他休閒活動的 679 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(83.85%) 比例最高，其次依序為商圈徒步購物(29.09%)、泡溫泉／做 SPA(17.71%)及觀光果(茶)園參觀活動(6.36%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 40.96%的受訪遊客，對該綜合型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，45.76%的受訪遊客評價為 80~89 分，評價為 70~79 分占 11.00%，有 1.63%的受訪遊客給予 60~69 分的評價，給予未滿 60 分評價的比例為 0.65%。

綜合型國家風景區 102 年整體服務滿意度評價總平均分數為 84.63 分。

【詳見圖 4-3-1】

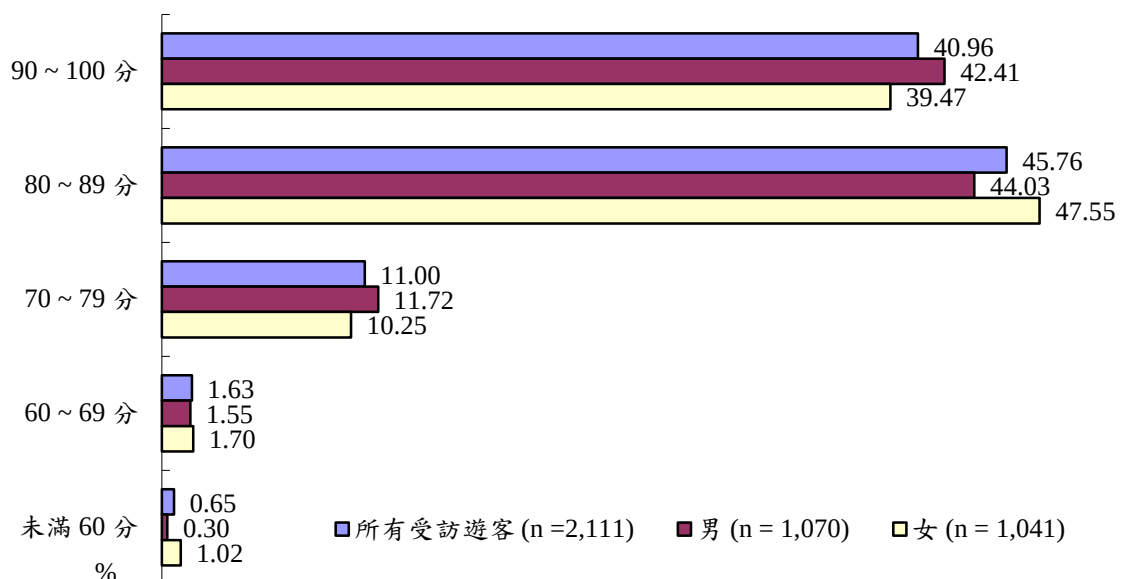


圖 4-3-1 綜合型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

詢問受訪遊客對該綜合型國家風景區所提供各項服務是否滿意時，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.20%)
2. 環境美化綠化(98.98%)
3. 景點內服務設施(98.44%)
4. 提供之旅遊資訊服務(98.20%)
5. 景點內空間設計(98.11%)
6. 環境整潔(96.50%)
7. 景點內辦理的活動(94.45%)
8. 廁所清潔程度(94.03%)
9. 引導指標或動線安排(93.54%)
10. 停車位數量(79.39%)

受訪遊客對綜合型國家風景區整體服務滿意比例(非常滿意及還算滿意)為 99.54%，與 101 年相比，上升 0.50 個百分點。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 101 年相比，102 年「環境整潔」的滿意比例，上升 1.44 個百分點，「景點內服務設施」的滿意比例，上升 0.82 個百分點，「提供之旅遊資訊服務」的滿意比例，降低 0.77 個百分點，其他各項指標滿意比例，與 101 年相比，沒有顯著差異。

【詳見表 4-3-2】

表 4-3-1 綜合型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	42.50	43.84	0.46	0.24	12.96	2,111
2.景點內服務設施	34.95	62.11	1.48	0.05	1.40	2,111
3.景點內空間設計	37.42	59.74	1.73	0.14	0.96	2,111
4.引導指標或動線安排	38.62	52.48	6.09	0.19	2.62	2,111
5.環境美化綠化	51.04	47.71	0.93	0.09	0.23	2,111
6.環境整潔	47.41	48.96	3.27	0.23	0.13	2,111
7.停車位數量	20.57	30.94	11.88	1.50	35.11	2,111
8.廁所清潔程度	32.87	43.74	4.46	0.41	18.53	2,111
9.提供之旅遊資訊服務	37.54	47.59	1.56	0.00	13.31	2,111
10.景點內辦理的活動	1.41	2.64	0.24	0.00	95.71	2,111
11.整體上	34.75	64.79	0.42	0.04	0.00	2,111

表 4-3-2 綜合型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						回答人數 (加權後)	回答人數 (原始)	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計			102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	48.83	50.37	99.20	0.53	0.27	0.80	1,837	1,848	99.20	99.10	0.10
2.景點內服務設施	35.45	62.99	98.44	1.51	0.05	1.56	2,081	2,081	98.44	97.62	0.82*
3.景點內空間設計	37.79	60.32	98.11	1.75	0.14	1.89	2,091	2,091	98.11	97.70	0.41
4.引導指標或動線安排	39.66	53.88	93.54	6.26	0.20	6.46	2,056	2,055	93.54	94.05	-0.51
5.環境美化綠化	51.16	47.82	98.98	0.93	0.09	1.02	2,106	2,106	98.98	98.68	0.30
6.環境整潔	47.47	49.03	96.50	3.27	0.23	3.50	2,108	2,108	96.50	95.06	1.44*
7.停車位數量	31.70	47.69	79.39	18.30	2.31	20.61	1,370	1,358	79.39	80.81	-1.42
8.廁所清潔程度	40.35	53.68	94.03	5.47	0.50	5.97	1,720	1,724	94.03	93.61	0.42
9.提供之旅遊資訊服務	43.30	54.90	98.20	1.80	0.00	1.80	1,830	1,834	98.20	98.97	-0.77*
10.景點內辦理的活動	32.89	61.56	94.45	5.55	0.00	5.55	91	89	94.45	91.98	2.47
11.整體上	34.75	64.79	99.54	0.42	0.04	0.46	2,111	2,111	99.54	99.04	0.50*

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、引導指標或動線安排、廁所清潔程度等 3 項。

【詳見圖 4-3-2】

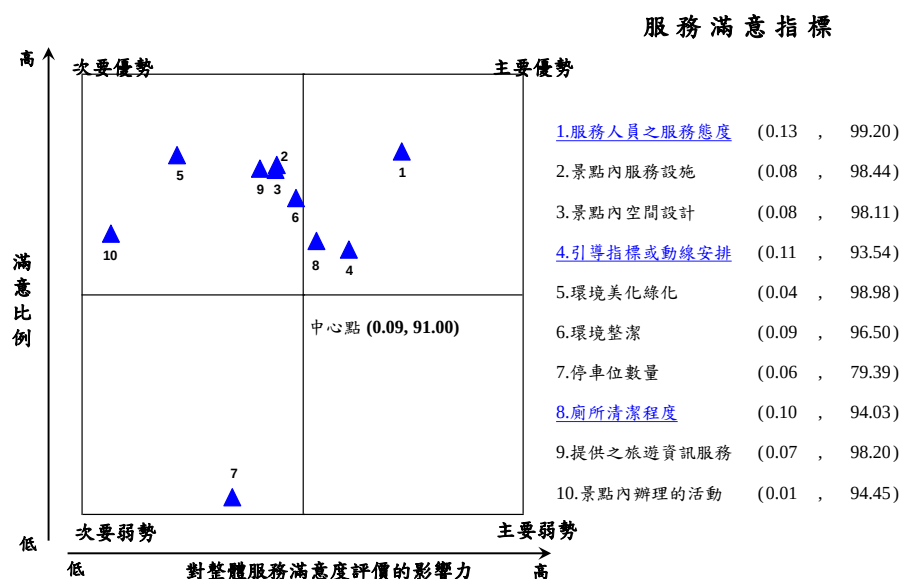


圖 4-3-2 綜合型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均未經過加權調整。

- 2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 4.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對綜合型國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 17.10%的受訪遊客表示，本次到訪該綜合型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 82.90%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 358 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(76.43%)的比例最高，其次，有 20.28%是訂購火車票／高鐵票／客運車票，12.91%為訂購套裝行程，透過網路訂購船票占 10.20%，訂購機票比例為 8.94%，訂購門票占 7.42%。

(三) 消費情形

在綜合型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$1,876，而綜合型國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.09 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,721。

(四) 消費合理性

有 67.80%的受訪遊客表示，在綜合型國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 11.53%的受訪遊客認為該綜合型國家風景區內的各項花費較貴(貴(9.08%)、很貴(2.45%))，有 5.24%的受訪遊客覺得便宜(便宜(3.29%)、很便宜(1.95%))，另有 15.43%的受訪遊客表示，在該綜合型國家風景區內沒有任何花費。

第四節 島型國家風景區

島型國家風景區，為島嶼型態的國家風景區組合。位居臺灣本島之外，具有豐富的海洋資源與漁業活動、以及獨特的漁村聚落文化。遊客意見調查的風景區包含，「澎湖」及「馬祖」二個國家風景區。

本節以島型國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對島型國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 73.62%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃旅遊的行程，其次，有 14.63%是參加旅行社套裝旅遊，8.33%是參加機關、公司舉辦的旅遊，此外，參加其他團體舉辦的旅遊(2.73%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.69%)等旅遊方式所占比例，均低於 3.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(49.14%)獲得的比例最高，其次為親友／同事／同學(35.54%)、旅行社(15.74%)，而透過觀光／遊憩政府單位(10.16%)、電子媒體(8.88%)、平面媒體(6.07%)及旅遊展覽(1.27%)等管道獲得旅遊資訊的比例均不及一成，此外，有 9.87%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 302 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(86.48%)的比例最多；其次為智慧型手機 (iPhone...等)(51.69%)、平板電腦 (iPad...等)(25.63%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(0.78%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 53.09%的受訪遊客表示，從出發地到該島型國家風景區最主要利用的交通工具是飛機，其次為自小客車(20.95%)、計程車(9.67%)、船舶(5.59%)、大型遊覽

車(3.45%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客從出發地到該島型國家風景區使用的交通工具，以飛機(88.85%)的比例較高，其次依序為自小客車(24.18%)、船舶(16.27%)、計程車(14.64%)，其他的交通工具所占比例相對較低。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 41.23%受訪遊客表示，在該島型國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為機車，其次為大型遊覽車(20.61%)、自小客車(12.25%)、出租汽車(8.75%)、小型巴士(6.57%)、計程車(5.47%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇旅遊景點主要、次要的原因，有 68.73%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次依序為品嚐當地美食(33.50%)、親朋好友推薦(30.20%)、距離遠近／假期長短(13.93%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(13.85%)、順道而來(12.49%)、遊憩設施(12.13%)、文化巡禮(10.84%)、學校／公司或參加的團體安排(10.06%)，其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 5.00%。

(六) 旅遊同伴

有 54.50%的受訪遊客，此次旅遊是與家人同遊，也有 53.51%是與朋友、同事同遊，5.15%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 5.09%。

二、遊憩行為

本小節主要針對島型國家風景區的受訪遊客，在島型國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等因素進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

有 57.61%的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內停留 3 天 2 夜，其次，有 17.82%停留 4 天 3 夜，有 12.80%停留 5 天以上，旅遊天數為 2 天 1 夜的比例為 10.23%。

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對 606 位表示在島型國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在島型國家風景區內住宿的方式。其中，50.35%住宿在民宿為最高，住在旅館的比例為 44.19%，住在親友家(含自家)的比例為 8.12%，而住在招待所或活動中心(4.68%)的比例相對較低。

(三) 重遊意願

有 95.76%的受訪遊客表示，未來願意重遊該島型國家風景區內的景點。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對島型國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例等三個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

69.74%的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次，偏好運動型活動的比例為 46.11%，偏好文化體驗活動的比例為 43.34%，其他休閒活動的偏好比例為 19.52%，表示偏好遊樂園活動(4.30%)的比例相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡島型國家風景區內自然賞景活動的 429 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(90.96%)的比例最高；其次為觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(21.90%)及觀賞動、植物(18.63%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡島型國家風景區內文化體驗活動的 267 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟 (59.64%)的比例最高，其次是參觀漁村／聚落(52.80%)、節慶活動及表演節目欣賞(28.09%)、戰地文化體驗(19.69%)，而其他活動項目的偏好比例，均在一成以下。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡島型國家風景區內運動型活動的 284 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車(79.39%)的比例最高，其次為釣魚(34.39%)、乘坐遊艇／渡輪(14.58%)、乘車 (汽機車、協力車、自行車)兜風(4.83%)、泛舟／划船(2.27%)，而其他活動項目的偏好比例，均低於 2.00%。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡島型國家風景區內遊樂園活動的 26 位¹受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，有 92.86%表示喜歡一般遊樂活動，有 7.14%偏好機械遊樂活動。

¹ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡島型國家風景區內其他休閒活動的 120 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(78.37%)比例最高，其次為商圈徒步購物(41.54%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 38.83% 的受訪遊客，對島型國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，49.13% 的受訪遊客評價為 80~89 分，有 9.84% 的受訪遊客給予 70~79 分的評價，給予 60~69 分評價的比例為 2.00%，另有 0.19% 的受訪遊客給予未滿 60 分的評價。

整體而言，島型國家風景區 102 年整體服務滿意度評價總平均分數為 84.80 分。

【詳見圖 4-4-1】

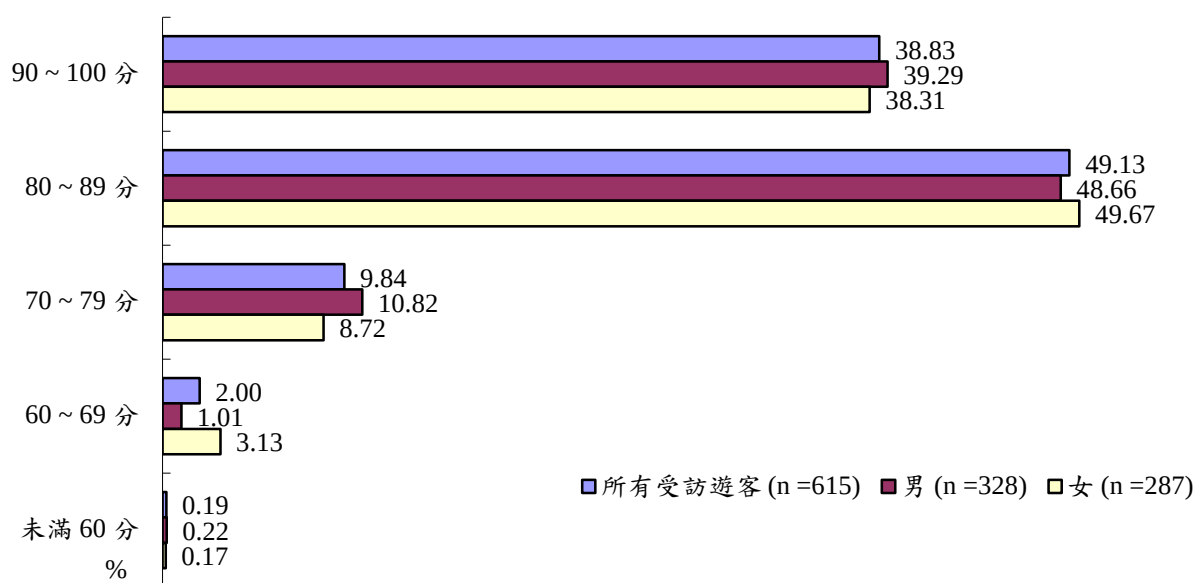


圖 4-4-1 島型國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

詢問受訪遊客對該島型國家風景區所提供各項服務是否滿意時，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(99.56%)
2. 服務人員之服務態度(99.43%)

3. 提供之旅遊資訊服務(98.70%)
4. 景點內空間設計(97.95%)
5. 景點內服務設施(97.42%)
6. 環境美化綠化(95.83%)
7. 環境整潔(95.80%)
8. 廁所清潔程度(94.76%)
9. 停車位數量(94.71%)
10. 引導指標或動線安排(88.68%)

受訪遊客對島型國家風景區整體服務滿意比例（非常滿意及還算滿意）為 99.62%。

扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客，與 101 年相比，102 年「景點內辦理的活動」滿意比例，上升 5.92 個百分點，「環境整潔」滿意比例，上升 4.49 個百分點，「景點內服務設施」滿意比例，上升 3.01 個百分點，「提供之旅遊資訊」滿意比例，上升 2.79 個百分點，「服務人員之服務態度」滿意比例，上升 2.20 個百分點，其他各項指標滿意比例，均沒有顯著差異。

【詳見表 4-4-2】

表 4-4-1 島型國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	44.10	49.68	0.46	0.08	5.68	615
2.景點內服務設施	26.20	66.73	2.46	0.00	4.61	615
3.景點內空間設計	26.08	69.35	2.00	0.00	2.57	615
4.引導指標或動線安排	24.63	60.82	10.25	0.65	3.65	615
5.環境美化綠化	33.62	61.85	3.84	0.31	0.38	615
6.環境整潔	32.85	62.54	3.27	0.92	0.42	615
7.停車位數量	32.38	43.30	4.18	0.04	20.10	615
8.廁所清潔程度	28.66	61.78	4.65	0.35	4.57	615
9.提供之旅遊資訊服務	33.93	53.13	1.11	0.04	11.79	615
10.景點內辦理的活動	7.71	9.83	0.08	0.00	82.38	615
11.整體上	33.34	66.28	0.38	0.00	0.00	615

表 4-4-2 島型國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	百分比(%)						回答 人數 (加權後)	回答 人數 (原始)	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計			102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	46.75	52.68	99.43	0.49	0.08	0.57	580	586	99.43	97.23	2.20*
2.景點內服務設施	27.46	69.96	97.42	2.58	0.00	2.58	587	593	97.42	94.41	3.01*
3.景點內空間設計	26.77	71.18	97.95	2.05	0.00	2.05	599	604	97.95	97.54	0.41
4.引導指標或動線安排	25.56	63.12	88.68	10.64	0.68	11.32	593	597	88.68	86.45	2.23
5.環境美化綠化	33.75	62.08	95.83	3.86	0.31	4.17	613	612	95.83	93.77	2.06
6.環境整潔	32.99	62.81	95.80	3.28	0.92	4.20	612	611	95.80	91.31	4.49*
7.停車位數量	40.52	54.19	94.71	5.24	0.05	5.29	491	477	94.71	92.50	2.21
8.廁所清潔程度	30.03	64.73	94.76	4.88	0.36	5.24	587	594	94.76	90.89	3.87
9.提供之旅遊資訊服務	38.46	60.24	98.70	1.26	0.04	1.30	543	560	98.70	95.91	2.79*
10.景點內辦理的活動	43.78	55.78	99.56	0.44	0.00	0.44	108	81	99.56	93.64	5.92*
11.整體上	33.34	66.28	99.62	0.38	0.00	0.38	615	615	99.62	98.81	0.81

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、環境整潔、廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務等 5 項。

【詳見圖 4-4-2】

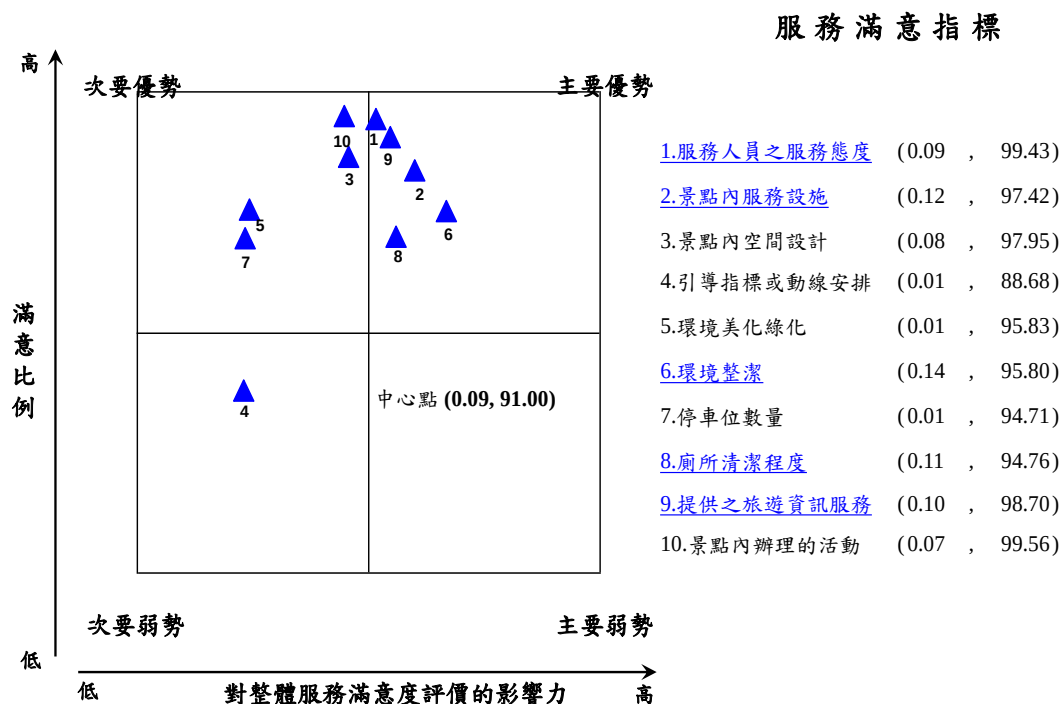


圖 4-4-2 島型國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.圖中所使用的數據均未經過加權調整。

2.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。

3.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

4.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

四、消費行為

本小節主要針對島型國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 48.18%的受訪遊客表示，本次到訪該島型國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 51.82%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 294 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購機票(84.99%)的比例最高，其次為旅館(含民宿)(40.62%)，16.03%是訂購套裝行程，10.21%是訂購船票。

(三) 消費情形

在島型國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$9,349，而島型國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 3.30 天，因此平均每日消費金額為 NT\$2,833。

(四) 消費合理性

有 77.94%的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內的各項花費合理（還好，可以接受），有 14.92%的受訪遊客認為島型國家風景區內的各項花費較貴（貴(12.34%)、很貴(2.58%)），有 2.88%的受訪遊客覺得便宜(便宜(2.53%)、很便宜(0.35%))，另有 4.26%的受訪遊客表示，在該島型國家風景區內沒有任何花費。

第五節 各型態國家風景區綜合比較

本節綜合比較海型、山型、綜合型及島型等 4 種型態國家風景區，其遊客特質、旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等五個面向之調查結果。

一、遊客特質

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、個人每月平均所得、居住地區等人口特質進行比較分析。

國家風景區遊客的人口特質包括：男性占 50.70%，女性占 49.30%，年齡主要集中在 30 歲~39 歲(30.93%)占三成一最多，20 歲~29 歲(22.93%)、40 歲~49 歲(21.66%)也有二成以上的比例，教育程度為大學學歷占 43.63%，其次為高中、職 (20.49%)，已婚占 60.23%，個人平均月收入以無經常性收入(21.91%)比例較高，3 萬~未滿 4 萬元占 18.84%。

以不同型態國家風景區的受訪遊客人口特質來看，「海型國家風景區」受訪遊客，女性(50.68%)略多於男性(49.32%)，年齡分布以 30 歲~39 歲(30.50%)、20 歲~29 歲(23.73%)的遊客比例較高，而 40 歲~49 歲占 22.58%，較其他 3 種型態國家風景區高，教育程度分布與整體受訪客一致，大學學歷占 42.36%的比例。

「山型國家風景區」受訪遊客，男性(51.56%)高於女性(48.44%)，年齡在 50 歲~59 歲(13.11%)、60 歲~69 歲(6.57%)、70 歲及以上(2.58%)等年齡組的比例，較其他型態國家風景區之遊客高，已婚(62.59%)、無經常性收入(24.03%)等特質的比例，均為 4 種型態國家風景區中最高。

「綜合型國家風景區」受訪遊客，男性占 50.71%與女性 49.29%比例各半，年齡在 29 歲及以下(31.81%)的比例，較海型及山型國家風景區之遊客特質為高，教育程度在大學及以上(61.66%)的比例，較其他 3 種型態國家風景區遊客特質明顯，收入為 4 萬~未滿 5 萬元(15.87%)的比例較其他國家風景區明顯。

而「島型國家風景區」受訪遊客，則是男性(53.28%)所占的比例較其他型態國家風景區高，20~29 歲(29.42%)的比例較其他型態國家風景區高，未婚(43.91%)、收入在 5 萬元以上(29.35%)等特質的比例較其他國家風景區明顯。

【詳見表 4-5-1】

表 4-5-1 各種型態國家風景區遊客人口特質

單位:%

	屬性	整體	海型 國家風景區	山型 國家風景區	綜合型 國家風景區	島型 國家風景區
性別	男	50.70	49.32	51.56	50.71	53.28
	女	49.30	50.68	48.44	49.29	46.72
年齡	12 歲~19 歲	5.16	5.62	4.70	5.48	3.76
	20 歲~29 歲	22.93	23.73	19.65	26.33	29.42
	30 歲~39 歲	30.93	30.50	31.73	30.31	28.92
	40 歲~49 歲	21.66	22.58	21.67	20.92	18.75
	50 歲~59 歲	11.95	11.92	13.11	10.24	12.92
	60 歲~69 歲	5.36	4.26	6.57	4.76	5.69
	70 歲及以上	2.01	1.39	2.58	1.96	0.54
教育 程度	國小及以下	2.39	1.85	2.88	2.26	2.38
	國(初)中	4.82	4.85	5.08	4.36	5.34
	高中、職	20.49	21.19	22.10	17.47	19.45
	專科	14.71	15.52	14.38	14.25	15.59
	大學	43.63	42.36	42.43	46.84	42.49
	研究所及以上	13.96	14.24	13.13	14.82	14.75
婚姻 狀況	未婚	39.51	41.59	37.24	40.25	43.91
	已婚	60.23	58.09	62.59	59.39	56.05
	離婚 / 喪偶	0.18	0.28	0.14	0.16	0.04
	拒答	0.08	0.04	0.03	0.20	0.00
個人每 月平均 所得	無經常性收入	21.91	21.09	24.03	19.90	19.32
	未滿 2 萬元	5.81	5.91	4.82	7.22	4.99
	2 萬~未滿 3 萬元	15.02	14.68	14.81	15.67	15.06
	3 萬~未滿 4 萬元	18.84	20.55	18.87	17.17	16.44
	4 萬~未滿 5 萬元	14.54	14.92	13.35	15.87	14.83
	5 萬~未滿 7 萬元	13.52	12.93	14.56	12.51	14.94
	7 萬~未滿 10 萬元	5.98	6.09	6.26	5.32	7.53
	10 萬元及以上	4.38	3.84	3.30	6.34	6.88
居住 地區	北部地區	38.17	42.55	34.06	38.52	50.24
	中部地區	23.86	17.11	30.29	21.68	23.65
	南部地區	24.96	32.90	29.56	10.15	19.27
	東部地區	2.30	2.63	3.33	0.50	1.54
	國外地區	10.71	4.81	2.77	29.14	5.30

二、旅遊決策

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、選擇此景點旅遊的原因等三個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

「山型國家風景區」受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程(89.97%)的比例，較其他型態國家風景區受訪遊客為高，而「島型國家風景區」(14.63%)、「綜合型國家風景區」(11.29%)受訪遊客參加旅行社套裝旅遊，高於其他 2 種型態國家風景區。

(二) 旅遊資訊

「島型國家風景區」受訪遊客，透過電腦網路(49.14%)或親友、同事、同學(35.54%)取得旅遊資訊的比例，為 4 個型態國家風景區中最高；「綜合型國家風景區」受訪遊客，從電子媒體(10.78%)管道取得旅遊資訊的比例，較其他型態國家風景區為高；「海型國家風景區」受訪遊客，從觀光、遊憩政府單位(11.17%)取得旅遊資訊的比例，較其他型態國家風景區為高；「山型國家風景區」受訪遊客，表示未曾索取(31.23%)旅遊資訊的比例，為 4 種型態國家風景區中最高。

(三) 選擇此景點旅遊的原因

綜合受訪遊客主要、次要選擇該景點的原因，「綜合型國家風景區」受訪遊客，因為景觀優美而選擇到訪此景點旅遊的比例為 71.47%，是 4 種型態國家風景區中最高；「島型國家風景區」在品嚐當地美食(33.50%)、親朋好友推薦(30.20%)兩項因素的比例，高於其他型態國家風景區；「山型國家風景區」因運動健身(20.76%)、距離遠近／假期長短(18.44%)到訪的比例，較其他型態國家風景區高；此外，「海型國家風景區」受訪遊客因順道而來(21.19%)到訪的比例，高於其他型態國家風景區。

三、遊憩行為

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願等進行分析。

(一) 在國家風景區內的旅遊天數

「綜合型國家風景區」受訪遊客在國家風景區內旅遊的天數為 1 天不過夜(31.96%)的比例，為 4 種型態國家風景區中最高；「山型國家風景區」受訪遊客，停留半天(4 小時以下)(43.55%)、2 天 1 夜(23.61%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」受訪遊客停留 3 天 2 夜(57.61%)、4 天 3 夜(17.82%)

或 5 天及以上(12.80%)的比例，高於其他型態國家風景區。

(二) 國家風景區內的住宿方式

針對在該型態國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在該型態國家風景區內住宿的方式。4 種型態國家風景區受訪遊客，均以住宿在民宿的比例最高，旅館居次，並沒有明顯差異。

(三) 重遊意願

各型態國家風景區受訪遊客表示以後願意重遊該型態國家風景區內景點的比例，均維持在九成五至九成七之間，差距不大。

四、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

「海型國家風景區」受訪遊客偏好自然賞景活動(80.33%)類型活動的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」受訪遊客偏好文化體驗活動(43.34%)、運動型活動(46.11%)的比例，較其他型態國家風景區為高；「山型國家風景區」受訪遊客偏好其他休閒活動(34.08%)類型活動的比例，高於其他型態國家風景區；「綜合型國家風景區」受訪遊客偏好遊樂園活動(16.25%)類型活動的比例，高於其他型態國家風景區。

(二) 各類旅遊細項活動偏好情形

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

「島型國家風景區」受訪遊客偏好觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(90.96%)的比例，高於其他型態國家風景區；「山型國家風景區」受訪遊客偏好觀賞動、植物 (如賞鳥、賞鯨豚、賞螢、賞花等)(49.45%)、觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(27.76%)的比例，較其他型態國家風景區高；而「綜合型國家風景區」受訪遊客則是對環湖賞景(35.86%)活動的偏好比例，高於其他型態國家風景區。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

「島型國家風景區」受訪遊客偏好觀賞文化古蹟(59.64%)、參觀漁村、聚落(52.80%)的比例，高於其他型態國家風景區；「海型國家風景區」受訪遊客偏好節慶活動及表演節目欣賞(34.64%)、參觀展覽 (如博覽會、美食展、旅展

等)(31.91%)的比例，較其他型態國家風景區高；「山型國家風景區」受訪遊客偏好原住民文化體驗(27.41%)、農村生活體驗 (如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(18.15%)、鐵道懷舊(17.71%)、傳統技藝學習 (如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(14.48%)等活動的比例，較其他型態國家風景區高。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

「山型國家風景區」受訪遊客偏好露營、登山、森林步道健行 (含散步)(73.83%)的比例，高於其他型態國家風景區；「海型國家風景區」受訪遊客偏好乘車 (汽機車、協力車、自行車)兜風(37.84%)的比例，較其他型態國家風景區高；「島型國家風景區」受訪遊客偏好游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車(79.39%)活動的比例，較其他型態國家風景區高；「綜合型國家風景區」受訪遊客偏好乘坐遊艇、渡輪(19.66%)的比例，較其他型態國家風景區高。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

「綜合型國家風景區」受訪遊客偏好機械遊樂活動 (如碰碰車、雲霄飛車、滑水道、空中纜車)(76.59%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」受訪遊客偏好一般遊樂活動 (非機械遊樂活動)(92.86%)的比例，較其他型態國家風景區高。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

「綜合型國家風景區」受訪遊客偏好品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(83.85%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」受訪遊客偏好商圈徒步購物(41.54%)的比例，較其他型態國家風景區高；「山型國家風景區」受訪遊客偏好泡溫泉、做 SPA (35.63%)、觀光果(茶)園參觀活動(10.45%)的比例，較其他型態國家風景區高。

五、消費行為

本小節主要針對各型態國家風景區的受訪遊客，本次到訪該型態國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在該型態國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

「島型國家風景區」受訪遊客到訪國家風景區之前，有透過網站購買旅遊產品(48.18%)的比例，高於其他型態國家風景區。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品

為何。其中，「綜合型國家風景區」受訪遊客透過網路訂購旅館(含民宿)(76.43%)的比例，高於其他型態國家風景區；「島型國家風景區」受訪遊客透過網路訂購機票(84.99%)的比例，較其他國家風景區高；「海型國家風景區」受訪遊客透過網路訂購火車票／高鐵票／客運車票(38.30%)、套裝行程(17.24%)的比例，較其他國家風景區高。

(三) 消費情形

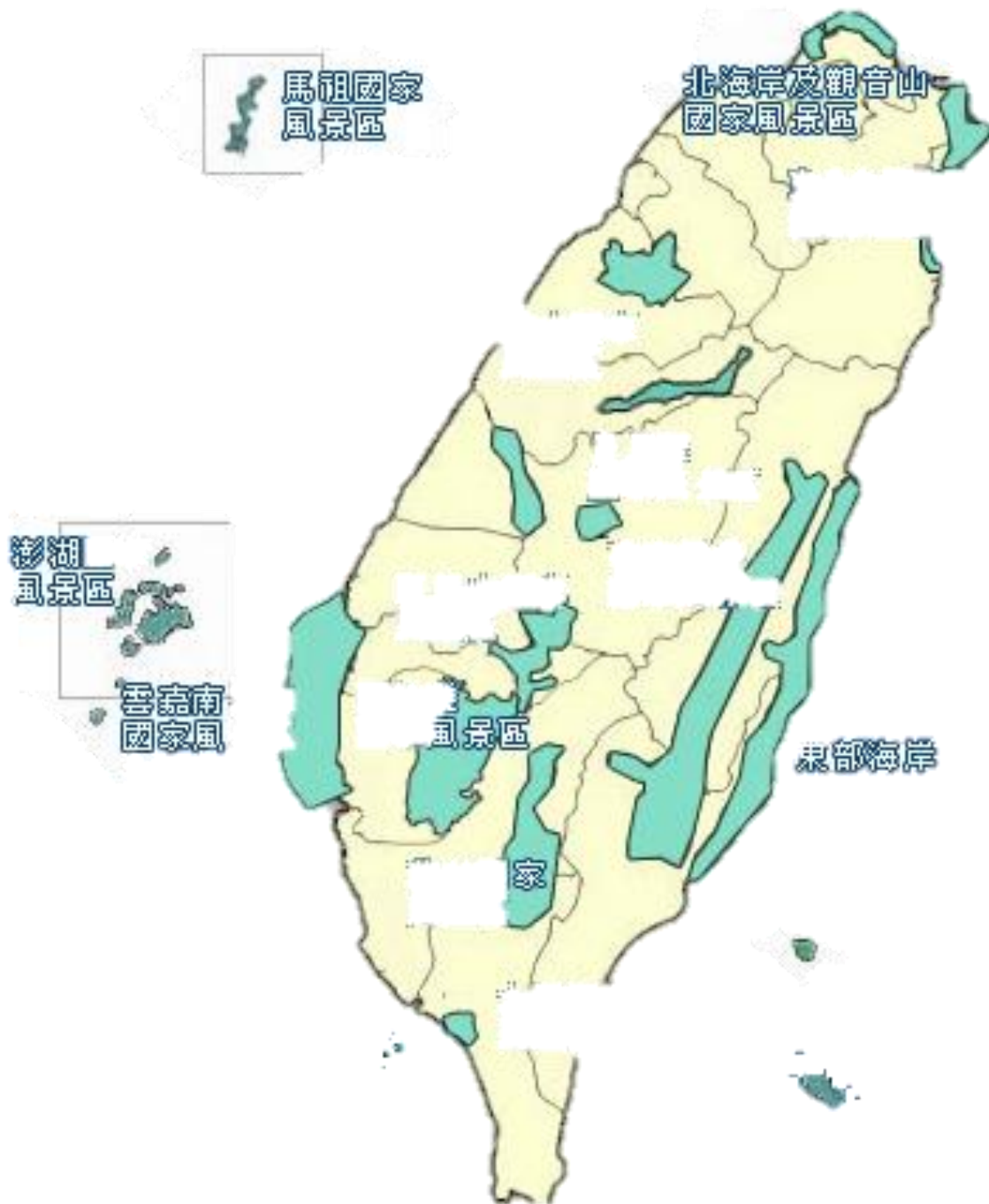
各型態國家風景區受訪遊客平均預計消費金額依序為，「島型國家風景區」(NT\$9,349)、「海型國家風景區」(NT\$2,184)、「綜合型國家風景區」(NT\$1,876)、「山型國家風景區」(NT\$1,801)。

(四) 消費合理性

各型態國家風景區受訪客認為國家風景區內各項花費合理(還好，可以接受)的比例，依序是「島型國家風景區」(77.94%)、「山型國家風景區」(76.42%)、「海型國家風景區」(75.13%)、「綜合型國家風景區」(67.80%)。

第五章 各國家風景區調查結果分析

本章分別針對東北角暨宜蘭海岸、東部海岸、澎湖、大鵬灣、花東縱谷、馬祖、日月潭、參山、阿里山、茂林、北海岸及觀音山、雲嘉南濱海及西拉雅等 13 個國家風景區，各個國家風景區受訪遊客的調查結果進行分析。



第一節 東北角暨宜蘭海岸國家風景區



東北角暨宜蘭海岸國家風景區是臺灣東北角一帶具有特殊地質景觀與歷史的國家級風景特定區，北起新北市瑞芳區南雅里，南至蘇澳鎮內埤海灘南方岬角，西以臺2線省道往南接臺2戊及臺9省道為界，東至高潮線向海延伸200公尺。包含的行政區涵蓋新北市及宜蘭縣102.5公里，轄區總面積為17,421公頃。本次東北角暨宜蘭海岸國家風景區，遊客意見調查景點包含，「外澳海濱遊憩區」、「福隆遊客中心」、「鼻頭角步道」、「南方澳遊客中心」等四個景點。

本節以東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有86.03%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次，5.22%是參加其他團體舉辦的旅遊，4.18%表示是參加機關、公司舉辦的旅遊，參加旅行社套裝旅遊的比例為2.09%；此外，參加宗教團體舉辦的旅遊(1.31%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.17%)等旅遊方式所占比例，均低於2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友、同事、同學(47.65%)獲得旅遊資訊占最多，其次為電腦網路(42.95%)，而電子媒體(14.62%)、觀光／遊憩政府單位(13.05%)等管道的比例也有一成以上，平面媒體(9.27%)、透過旅行社(4.44%)及旅遊展覽(1.17%)獲得旅遊資訊的比例不及一成，此外，有14.23%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的329位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦(桌上型、筆記型電腦)(86.02%)的比例最多，其次為智慧型手機(iPhone...等)(30.40%)、平板電腦(iPad...等)(12.77%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(2.13%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有51.70%的受訪遊客表示，從出發地到東北角暨宜蘭海岸國家風景區最主要利

用的交通工具是自小客車；其次為臺鐵(20.23%)、大型遊覽車(11.88%)、機車(5.48%)、觀光局臺灣好行接駁(5.48%)、公、民營客運(3.39%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(56.14%)的比例較高，其次為臺鐵(25.07%)、機車(13.45%)、大型遊覽車(11.88%)、公、民營客運(10.84%)、捷運(10.18%)、徒步(6.01%)、觀光局臺灣好行接駁(5.61%)，其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 35.77%受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次為徒步(16.06%)、自行車、協力車(10.31%)、大型遊覽車(9.01%)、觀光局臺灣好行接駁(5.09%)、機車(4.18%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%；此外，有 15.40%的受訪遊客沒有到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 56.14%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為品嚐當地美食(27.28%)、距離遠近、假期長短(19.71%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(18.67%)、親朋好友推薦(16.58%)、運動健身(16.45%)、順道而來(16.19%)、交通便利(12.92%)、遊憩設施(11.10%)、學校、公司或參加的團體安排(8.62%)；其他選擇此景點旅遊原因的比例，皆低於 5.00%。

(六) 旅遊同伴

有 62.27%的受訪遊客，此次旅遊的同伴為家人；其次，有 38.25%是與朋友、同事同遊；有 4.44%受訪遊客的旅遊同伴為同學；而沒有旅遊同伴的比例占 6.92%。

年齡在 40 歲~49 歲(80.22%)、國(初)中及以下(75.00%)、家管／退休／無業(73.33%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(86.67%)、調查遊憩景點為外澳海濱遊憩區(69.30%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(54.61%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(44.36%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為「朋友、同事」的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 到國家風景區以外的景點遊玩情形

有 66.58% 的受訪遊客表示，只會在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的景點遊玩，而有 33.42% 的受訪遊客表示，會去東北角暨宜蘭海岸國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 34.33% 的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)；其次，停留 1 天不過夜的比例為 42.04%；有 18.15% 受訪遊客停留 2 天 1 夜；在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內旅遊 3 天 2 夜的比例僅占 4.83%。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 181 位表示在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內住宿的方式。其中，有 48.62% 的受訪遊客住宿在旅館；其次，有 41.44% 是住在民宿；而親友家(含自家)(6.08%)、露營(5.52%)或招待所或活動中心(2.76%)等住宿方式的比例均不及 10.00%。

(四) 重遊意願

有 99.22% 的受訪遊客表示，以後願意再重遊東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的景點；僅有 0.78% 受訪遊客表示以後不願意再重遊。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 6 位²表示不願意再重遊東北角暨宜蘭海岸國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以交通壅塞的比例最高(50.00%)；其次為缺乏特色(16.67%)、環境髒亂(16.67%)、交通不便(16.67%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

²本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 90.47%的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次，偏好運動型活動的比例為 77.81%；其他休閒活動偏好比例為 69.06%；偏好文化體驗活動的比例為 62.14%；偏好遊樂園活動的比例為 7.05%，相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內自然賞景活動的 693 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(95.53%)的比例最高；其次為觀賞動、植物(25.11%)，喜歡觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(15.44%)；環湖賞景活動的比例(5.05%)相對較低。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內文化體驗活動的 476 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以節慶活動及表演節目欣賞(33.61%)的比例最高，其次為參觀展覽(32.77%)、參觀漁村、聚落(26.89%)、鐵道懷舊(25.84%)及觀賞文化古蹟(24.37%)；其餘活動項目偏好比例均不及一成。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內運動型活動的 596 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(67.11%)的比例最高；其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(48.15%)；游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車(30.54%)偏好比例也有三成；其他活動項目的偏好比例，均在一成以下。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內遊樂園活動的 54 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。100.00%的受訪遊客表示喜歡一般遊樂活動。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東北角暨宜蘭海岸國家風景區內其他休閒活動的 529 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(84.69%)比例最高，其次依序為泡溫泉、做 SPA(29.11%)、商圈徒步購物(24.95%)及觀光果(茶)園參觀活動(4.35%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 31.85%，評價為 80~89 分的有 50.78%，評價為 70~79 分的有 12.92%，評價為 69 分及以下的占 4.44%。

整體而言，102 年整體服務的滿意度評價總平均分數為 82.57 分。與 101 年總平均分數(82.52 分)，並未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-1-1】

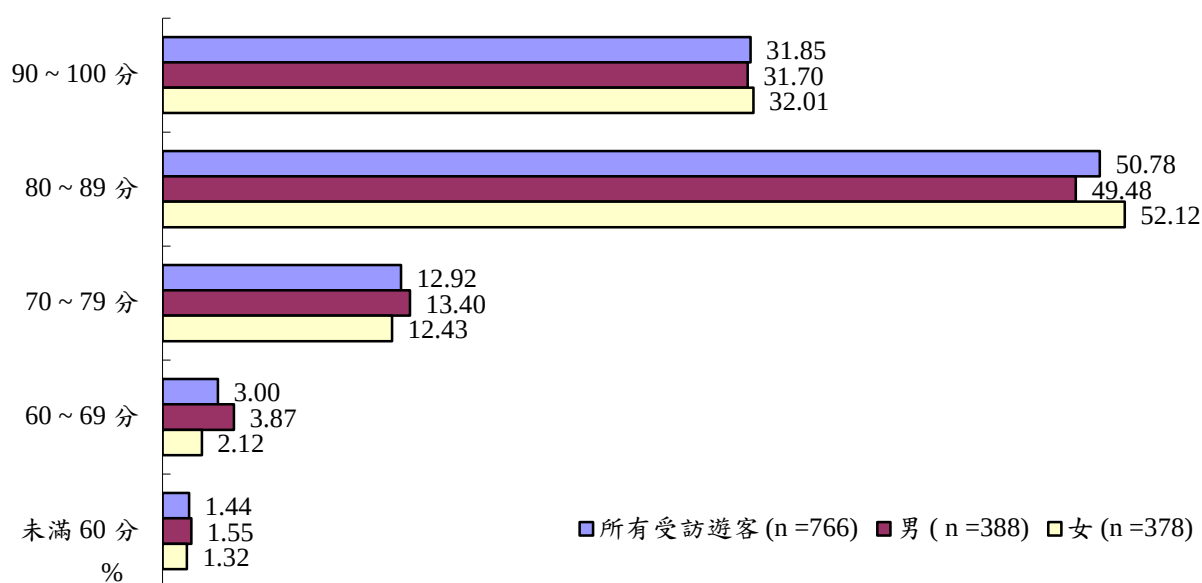


圖 5-1-1 東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務表現的滿意比例

受訪遊客對東北角暨宜蘭海岸國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度 (99.05%)
2. 提供之旅遊資訊服務 (98.70%)
3. 景點內空間設計 (98.67%)
4. 景點內服務設施 (97.59%)
5. 景點內辦理的活動 (97.39%)

6. 環境美化綠化 (97.22%)
7. 引導指標或動線安排 (94.39%)
8. 環境整潔 (93.86%)
9. 廁所清潔程度 (88.87%)
10. 停車位數量 (75.85%)

與 101 年相比，102 年各項服務表現滿意比例，均未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-1-2】

表 5-1-1 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	31.20	36.29	0.65	0.00	31.85	766
2.景點內服務設施	25.20	69.84	2.22	0.13	2.61	766
3.景點內空間設計	30.29	66.58	1.17	0.13	1.83	766
4.引導指標或動線安排	29.63	62.53	5.22	0.26	2.35	766
5.環境美化綠化	35.90	59.79	2.61	0.13	1.57	766
6.環境整潔	35.12	58.62	5.74	0.39	0.13	766
7.停車位數量	18.02	40.21	15.01	3.52	23.24	766
8.廁所清潔程度	21.28	48.56	7.31	1.44	21.41	766
9.提供之旅遊資訊服務	30.16	49.09	0.91	0.13	19.71	766
10.景點內辦理的活動	6.40	8.22	0.39	0.00	84.99	766
11.整體上	24.28	74.67	1.04	0.00	0.00	766

表 5-1-2 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	45.79	53.26	99.05	0.95	0.00	0.95	522	99.05	99.08	-0.03
2.景點內服務設施	25.87	71.72	97.59	2.28	0.13	2.41	746	97.59	96.98	0.61
3.景點內空間設計	30.85	67.82	98.67	1.20	0.13	1.33	752	98.67	98.23	0.44
4.引導指標或動線安排	30.35	64.04	94.39	5.34	0.27	5.61	748	94.39	93.20	1.19
5.環境美化綠化	36.47	60.75	97.22	2.65	0.13	2.78	754	97.22	96.88	0.34
6.環境整潔	35.16	58.70	93.86	5.75	0.39	6.14	765	93.86	94.61	-0.75
7.停車位數量	23.47	52.38	75.85	19.56	4.59	24.15	588	75.85	78.10	-2.25
8.廁所清潔程度	27.08	61.79	88.87	9.30	1.83	11.13	602	88.87	88.15	0.72
9.提供之旅遊資訊服務	37.56	61.14	98.70	1.14	0.16	1.30	615	98.70	98.61	0.09
10.景點內辦理的活動	42.61	54.78	97.39	2.61	0.00	2.61	115	97.39	97.12	0.27
11.整體上	24.28	74.68	98.96	1.04	0.00	1.04	766	98.96	99.54	-0.58

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

4.本表中 102 年與 101 年各項目滿意比例，均未達到統計上顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境整潔 3 項；主要弱勢指標的有停車位數量、廁所清潔程度 2 項。

【詳見圖 5-1-2】

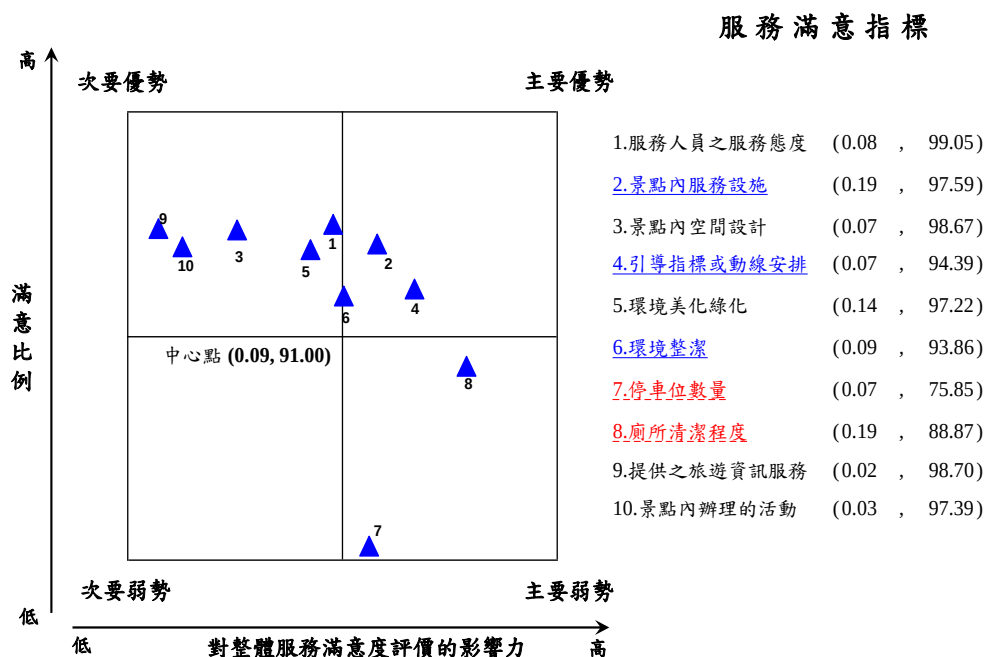


圖 5-1-2 東北角暨宜蘭海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 35.38%受訪遊客表示，這是第 1 次到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區，其次，有 27.68%是第 5 次以上到訪，18.80%是第 2 次到訪，13.71%是第 3 次到訪，4.44%是第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 495 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 42.83%受訪遊客表示，上次到訪的時間為半年以內，其次為半年~1 年以內(19.60%)、1~2 年以內(17.78%)及 3 年以上(11.52%)，而距離上次到訪時間為 2~3 年以內的比例為 8.28%。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 495 位受訪遊客，追

問與上次到訪經驗相較，東北角暨宜蘭海岸國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 61.82%的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次，認為改善很多的占 15.76%，有 7.47%認為稍有改善；另外有 13.33%的遊客表示不知道／無意見。

四、消費行為

本小節主要針對東北角暨宜蘭海岸國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 9.66%的受訪遊客表示，本次到訪東北角暨宜蘭海岸國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品；沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 90.34%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 73 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(65.75%)的比例最高；其次為火車票／高鐵票／客運車票(36.99%)；透過網路訂套裝行程(1.37%)、機票(1.37%)的比例相對較低。

(三) 消費情形

在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$1,362；而東北角暨宜蘭海岸國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.13 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,205。

(四) 消費合理性

有 68.41%的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 3.52%的受訪遊客認為東北角暨宜蘭海岸國家風景區內的各項花費較貴(貴(2.74%)、很貴(0.78%))；有 13.05%的受訪遊客覺得便宜(便宜(8.36%)、很便宜(4.70%))；另有 15.01%的受訪遊客表示，在東北角暨宜蘭海岸國家風景區內沒有任何花費。

第二節 東部海岸國家風景區



東部海岸國家風景區位於花蓮、臺東縣的濱海部分，東至海平面 20 公尺等深線，西達臺 11 線公路目視所及第一條山稜線，綿亙於海岸山脈東側以及太平洋之間；南北沿臺 11 線公路，北起花蓮溪口，南迄小野柳風景特定區，擁有長達 168 公里的海岸線。此外，還包括秀姑巒溪瑞穗以下泛舟河段，以及孤懸外海的綠島。總面積為 41,483 公頃，其中陸域面積 25,799 公頃，海域面積 15,684 公頃。在地形上、生態上、景觀上有其得天獨厚之處，可享受賞景、泛舟、賞鯨、潛水之樂，加上豐富的原住民、史前文化，共同交織出東部海岸的迷人風華。本次東部海岸國家風景區，遊客意見調查景點包含，「花蓮遠雄海洋公園」、「綠島」、「小野柳」、「三仙臺」等四個景點。

本節以東部海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 80.40%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次依序為參加旅行社套裝旅遊(9.56%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(7.41%)；此外，參加其他團體舉辦的旅遊(1.15%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.99%)或參加宗教團體舉辦的旅遊(0.49%)等旅遊方式所占比例，均低於 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(45.80%)獲得相關旅遊資訊最多；其次為親友／同事／同學(26.03%)、旅行社(12.52%)、觀光／遊憩政府單位獲得相關旅遊資訊(7.41%)等管道；透過平面媒體(5.11%)、電子媒體(4.45%)及旅遊展覽(1.48%)獲得旅遊資訊的比例均不及一成；而未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 22.57%。

20 歲~29 歲(58.05%)、教育程度在大專及以上(49.88%)、居住在北部地區(51.54%)、調查遊憩景點為綠島(59.26%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 278 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(85.61%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(62.23%)、平板電腦（iPad...等）(25.18%)；而透過 GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (3.96%)、個人數位助理（PDA）(0.36%)上網查詢的比例均不及 5.00%。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 47.28%的受訪遊客表示，從出發地到東部海岸國家風景區最主要利用的交通工具為自小客車；其次為臺鐵(22.08%)、大型遊覽車(10.54%)、機車(7.25%)、飛機(4.78%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到東部海岸國家風景區使用的交通工具，以自小客車(50.58%)的比例較高；其次為臺鐵(29.16%)、機車(23.89%)、大型遊覽車(17.79%)、船舶(16.80%)、飛機(5.44%)、公／民營客運(4.12%)、計程車(3.79%)、觀光局臺灣好行接駁(3.29%)；其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 28.67%的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為自小客車；其次為機車(8.24%)及大型遊覽車(6.92%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%；此外，有 49.42%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 74.63%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為親朋好友推薦(22.41%)、遊憩設施(20.59%)、順道而來(18.95%)、品嚐當地美食(17.96%)、距離遠近／假期長短(17.30%)、學校／公司或參加的團體安排(9.72%)、交通便利(6.43%)、運動健身(6.43%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(6.10%)及文化巡禮(5.93%)；其他原因所占的比例皆低於 1.00%。

(六) 旅遊同伴

有 57.33%的受訪遊客，其旅遊同伴為家人；其次是朋友、同事(47.12%)；4.28%的旅遊同伴為同學；而沒有旅遊同伴的比例僅占 3.79%。

年齡為 40 歲~49 歲(75.78%)、教育程度為高中、職(67.86%)、家管／退休／無業

(68.00%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(70.27%)、居住在東部地區(64.44%)、調查遊憩景點為遠雄海洋公園(68.13%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，在東部海岸國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 39.70%的受訪遊客表示，只會在東部海岸國家風景區內的景點遊玩；而有 60.30%的受訪遊客表示，會去東部海岸國家風景區以外的景點遊玩。調查遊憩景點為綠島(64.81%)的受訪遊客，只會在東部海岸國家風景區內的景點遊玩的比例，高於花蓮遠雄海洋公園(43.75%)、小野柳(37.38%)、三仙台(26.29%)。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 32.78%的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內旅遊的天數為 2 天 1 夜；其次依序為半天(4 小時以下)(24.88%)、1 天(4 小時以上)，不過夜(20.76%)、3 天 2 夜(15.65%)；而待 4 天 3 夜的受訪遊客比例為 5.11%；停留 5 天以上的受訪遊客比例為 0.82%。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 330 位表示在東部海岸國家風景區內，旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在東部海岸國家風景區內住宿的方式。其中，以住宿在民宿(56.97%)的比例最高；其次為旅館(35.15%)；露營占 7.88%；其他住宿的方式比例皆低於 5.00%。

(四) 重遊意願

有 95.22%的受訪遊客表示，以後願意再重遊東部海岸國家風景區內的景點；有 4.78%受訪遊客表示，以後不願意再重遊東部海岸國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 29 位³不願意再重遊東部海岸國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以交通不便(41.38%)的比例最高；其次為缺乏特色(37.93%)、遊憩設施差(17.24%)、花費太高(13.79%)、環境髒亂(10.34%)。

³本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 81.05%的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次為文化體驗活動(23.89%)、運動型活動(21.75%)、其他休閒活動(17.13%)及遊樂園活動(13.01%)。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內自然賞景活動的 491 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(78.82%)的比例最高；其次為觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(36.66%)及觀賞動、植物(34.62%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內文化體驗活動的 145 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以節慶活動及表演節目欣賞(48.97%)的比例最高，其次依序為觀賞文化古蹟(34.48%)、原住民文化體驗(26.21%)、參觀漁村、聚落(12.41%)、參觀展覽(12.41%)，其餘活動項目偏好比例均不及一成。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內運動型活動的 132 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車(59.09%)的比例最高；其次為露營、登山、森林步道健行(含散步)(21.21%)、乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(20.45%)、泛舟、划船(12.12%)、乘坐遊艇、渡輪(9.09%)及溯溪(6.82%)，其餘活動項目偏好比例均不及 5.00%。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內遊樂園活動的 79 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，78.48%表示偏好機械遊樂活動；表示偏好一般遊樂活動的比例為 36.71%。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內其他休閒活動的 104 位受訪遊客，進一步追

問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉、做 SPA (67.31%)、品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡 (51.92%)的比例較高，其次依序為觀光果(茶)園參觀活動 (14.42%)及商圈徒步購物(5.77%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對東部海岸國家風景區整體滿意度的的評價為90~100分的有 32.45%，評價為 80~89 分的有 48.43%，評價為 70~79 分的占 14.33%，評價為 69 分及以下的比例為 4.78%。

整體而言，102 年總平均分數為 82.55 分，與 101 年總平均分數(82.46 分)相較，並未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-2-1】

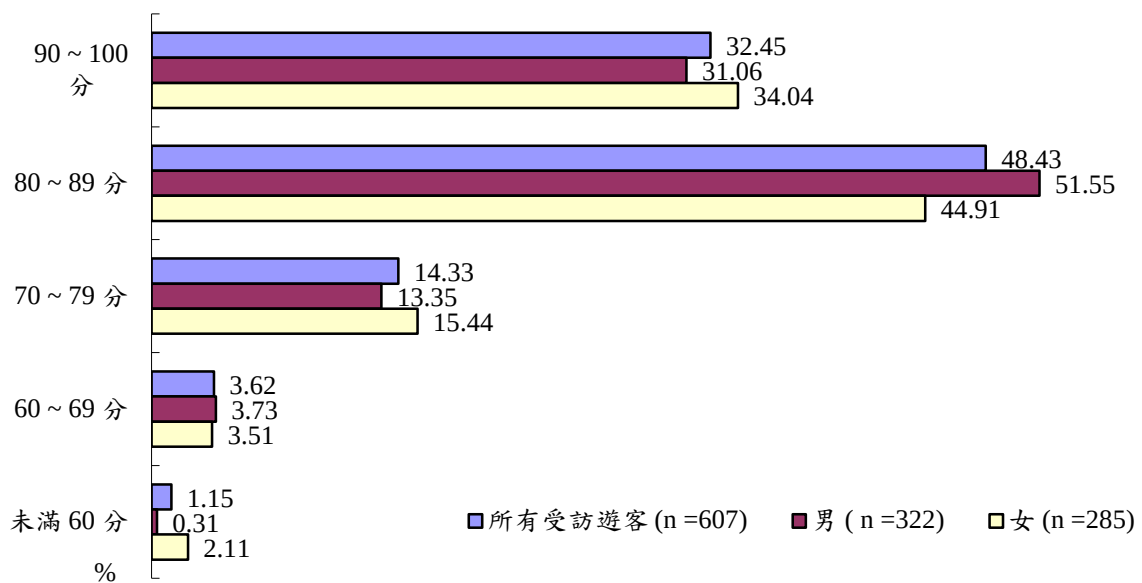


圖 5-2-1 東部海岸國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對東部海岸國家風景區所提供各項服務滿意比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(98.87%)
2. 景點內辦理的活動 (98.62%)

3. 環境美化綠化 (97.85%)
4. 景點內空間設計 (97.52%)
5. 環境整潔 (96.04%)
6. 景點內服務設施 (95.82%)
7. 提供之旅遊資訊服務 (95.73%)
8. 停車位數量 (95.59%)
9. 引導指標或動線安排 (92.63%)
10. 廁所清潔程度 (91.00%)

與 101 年相比，102 年「停車位數量」的滿意比例上升 4.57 個百分點、「環境整潔」的滿意比例上升 3.16 個百分點。其他各項滿意比例則未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-2-2】

表 5-2-1 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	36.41	49.59	0.99	0.00	13.01	607
2.景點內服務設施	25.86	68.53	3.62	0.49	1.48	607
3.景點內空間設計	28.67	68.53	2.47	0.00	0.33	607
4.引導指標或動線安排	30.48	60.63	7.25	0.00	1.65	607
5.環境美化綠化	42.67	54.86	2.14	0.00	0.33	607
6.環境整潔	37.73	58.15	3.62	0.33	0.16	607
7.停車位數量	37.07	45.14	3.79	0.00	14.00	607
8.廁所清潔程度	29.49	48.76	6.43	1.32	14.00	607
9.提供之旅遊資訊服務	28.67	52.55	3.46	0.16	15.16	607
10.景點內辦理的活動	13.34	10.05	0.16	0.16	76.28	607
11.整體上	27.68	71.17	1.15	0.00	0.00	607

表 5-2-2 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1. 服務人員之服務態度	41.86	57.01	98.87	1.13	0.00	1.13	528	98.87	99.08	-0.21
2. 景點內服務設施	26.25	69.57	95.82	3.68	0.50	4.18	598	95.82	96.24	-0.42
3. 景點內空間設計	28.76	68.76	97.52	2.48	0.00	2.48	605	97.52	96.75	0.77
4. 引導指標或動線安排	30.99	61.64	92.63	7.37	0.00	7.37	597	92.63	93.50	-0.87
5. 環境美化綠化	42.81	55.04	97.85	2.15	0.00	2.15	605	97.85	96.12	1.73
6. 環境整潔	37.79	58.25	96.04	3.63	0.33	3.96	606	96.04	92.88	3.16*
7. 停車位數量	43.10	52.49	95.59	4.41	0.00	4.41	522	95.59	91.02	4.57*
8. 廁所清潔程度	34.29	56.71	91.00	7.47	1.53	9.00	522	91.00	92.67	-1.67
9. 提供之旅遊資訊服務	33.79	61.94	95.73	4.08	0.19	4.27	515	95.73	97.16	-1.43
10. 景點內辦理的活動	56.25	42.37	98.62	0.69	0.69	1.38	144	98.62	95.46	3.16
11. 整體上	27.68	71.17	98.85	1.15	0.00	1.15	607	98.85	98.65	0.20

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

東部海岸國家風景區受訪國際觀光客對整體服務的滿意比例為 100.00%，而各項服務的滿意比例(扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客)，「服務人員之服務態度」、「環境美化綠化」、「環境整潔」、「停車位數量」、「景點內辦理的活動」等項目達到 100.00%；其次是「景點內空間設計」(98.21%)、「景點內服務設施」(96.49%)、「引導指標或動線安排」(94.74%)、「提供之旅遊資訊服務」(94.55%)、「廁所清潔程度」(93.75%)。

表 5-2-3 東部海岸國家風景區國際觀光客各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗)

項目	%						回答人數
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計	
1.服務人員之服務態度	66.04	33.96	100.00	0.00	0.00	0.00	53
2.景點內服務設施	47.37	49.12	96.49	1.75	1.75	3.51	57
3.景點內空間設計	44.64	53.57	98.21	1.79	0.00	1.79	56
4.引導指標或動線安排	52.63	42.11	94.74	5.26	0.00	5.26	57
5.環境美化綠化	77.19	22.81	100.00	0.00	0.00	0.00	57
6.環境整潔	66.67	33.33	100.00	0.00	0.00	0.00	57
7.停車位數量	71.79	28.21	100.00	0.00	0.00	0.00	39
8.廁所清潔程度	41.67	52.08	93.75	6.25	0.00	6.25	48
9.提供之旅遊資訊服務	56.36	38.18	94.55	5.45	0.00	5.45	55
10.景點內辦理的活動 ⁴	60.00	40.00	100.00	0.00	0.00	0.00	10
11.整體上	50.88	49.12	100.00	0.00	0.00	0.00	57

⁴本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化等 4 項。

【詳見圖 5-2-2】

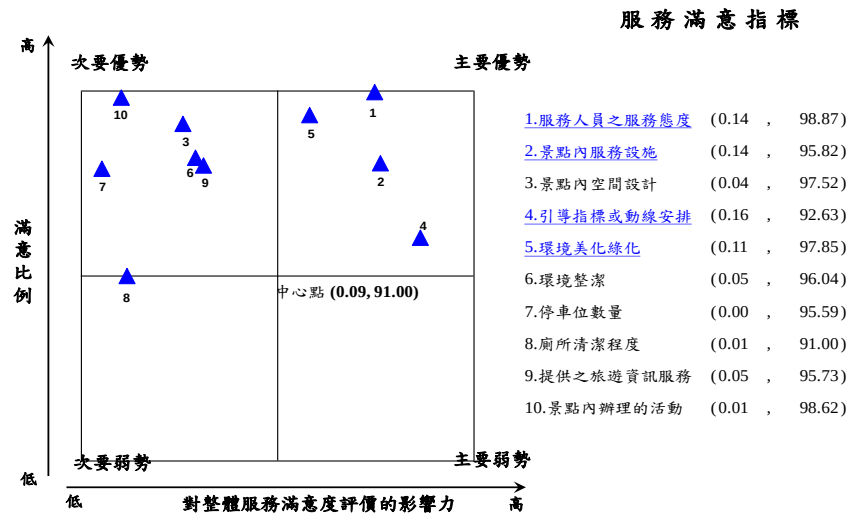


圖 5-2-2 東部海岸國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。

2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。

3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 44.98%的受訪遊客表示，是第 1 次到訪東部海岸國家風景區；其次為第 2 次到訪(26.36%)、第 5 次以上到訪(14.33%)、第 3 次到訪(9.72%)及第 4 次到訪(4.61%)。

(五) 距離上次到訪時間

針對東部海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 334 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 45.21%受訪遊客表示上次到訪的時間為 3 年以上；其次，有 18.86%受訪遊客是 1~2 年以內到訪；再其次依序為半年以內(17.66%)、半年~1 年以內(11.68%)及 2~3 年以內(6.59%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對東部海岸國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 334 位受訪遊客，追問與上次

到訪經驗相較，東部海岸國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 56.59% 的受訪遊客，表示整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次為改善很多(23.65%)、稍有改善(12.57%)。

四、消費行為

本小節主要針對東部海岸國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 31.30% 的受訪遊客表示有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 68.70% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 189 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 68.25% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次為火車票／高鐵票／客運車票(40.74%)、套裝行程(20.63%)、船票(13.76%)、門票(11.64%)、機票(4.76%)。

(三) 消費情形

整體而言，在東部海岸國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$4,116；而在東部海岸國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.70 天，因此平均每日消費金額為 NT\$2,421。

(四) 消費合理性

有 72.82% 的受訪遊客表示，東部海岸國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 21.09% 的受訪遊客表示，東部海岸國家風景區內的各項花費較貴(貴(16.31%)、很貴(4.78%))；有 1.15% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.99%)、很便宜(0.16%))；而有 4.94% 的受訪遊客表示，在東部海岸國家風景區內沒有花費。

第三節 澎湖國家風景區



澎湖群島，位於臺灣海峽上，總面積約為 128 平方公里，行政區劃為澎湖縣，澎湖群島多漁港，夜間萬點漁火流動，忽明忽滅，與水中映射之星斗互相輝映，「澎湖漁火」因而曾被臺灣省政府選為臺灣八景之一。1991 年，交通部觀光局設立「澎湖風景特定區管理籌備處」。1995 年，正式成立澎湖國家風景區，目標和宗旨為建設澎湖成為「國際級海上觀光休閒度假中心」。本次澎湖國家風景區，遊客意見調查景點包含，「澎湖遊客中心」、「馬公機場」等二個景點。

本節以澎湖國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 72.18%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次，15.49%是參加旅行社套裝旅遊；參加機關、公司舉辦的旅遊比例為 9.15%；此外，參加其他團體舉辦的旅遊(2.46%)、參加學校、班級舉辦的旅遊(0.70%)等旅遊方式所佔比例，均低於 3.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(48.94%)獲得的比例最高；其次為親友／同事／同學(34.86%)、旅行社(16.55%)；透過電子媒體(8.80%)、觀光／遊憩政府單位(8.10%)、平面媒體(5.99%)、旅遊展覽(1.06%)等來源管道獲得旅遊資訊的比例不及一成；此外，有 9.86%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 139 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(85.61%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(51.08%)、平板電腦（iPad...等）(27.34%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(0.72%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 49.65%的受訪遊客表示，從出發地到澎湖國家風景區最主要利用的交通工具是飛機；其次為自小客車(23.94%)。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區利用的交通工具，以飛機(89.44%)的比例最高；其次為自小客車(26.41%)、計程車(14.08%)、捷運(10.56%)、船舶(10.21%)；其他的交通工具所占比例皆低於 10.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 40.49%受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為機車；其次為大型遊覽車(22.89%)、自小客車(12.68%)、出租汽車(9.51%)、小型巴士(6.34%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 5.00%；此外，有 1.41%的受訪遊客表示沒有到澎湖國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 69.01%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為品嚐當地美食(33.80%)、親朋好友推薦(29.58%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(15.49%)、距離遠近／假期長短(15.14%)、遊憩設施(13.38%)、順道而來(11.62%)、學校／公司或參加的團體安排(10.92%)、文化巡禮(9.86%)及運動健身(4.93%)、交通便利(3.52%)；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 56.34%的受訪遊客，此次旅遊的同伴為家人；其次，有 54.58%是與朋友、同事同遊；有 4.93%受訪遊客的旅遊同伴為同學；而沒有旅遊同伴的比例占 2.82%。

國(初)中及以下(85.71%)教育程度、家管／退休／無業(65.22%)、已婚(71.70%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

大專及以上教育程度(56.87%)、未婚(62.40%)、個人每月平均所得 3 萬元～未滿 5 萬元(63.22%)等特質的受訪遊客，與「朋友、同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，在澎湖國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 82.75%的受訪遊客表示，只會在澎湖國家風景區內的景點遊玩，而有 17.25%的受訪遊客表示，會去澎湖國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 59.15%的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內旅遊的天數為 3 天 2 夜；其次，有 17.96%受訪遊客停留 4 天 3 夜；停留 5 天以上的比例為 11.97%；在澎湖國家風景區內旅遊天數為 2 天 1 夜的比例為 9.51%。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 280 位表示在澎湖國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在澎湖國家風景區內住宿的方式。其中，48.21%住宿在民宿最高；其次，住在旅館的比例也有 45.71%；住在親友家(含自家)的比例為 7.86%；住在招待所或活動中心(5.00%)。

(四) 重遊意願

有 96.83%的受訪遊客表示，以後願意再重遊該澎湖國家風景區內的景點；有 3.17%的受訪遊客表示以後不願意再重遊澎湖國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 9 位⁵表示不願意再重遊澎湖國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因，主要為缺乏特色(44.44%)、交通不便(22.22%)、花費太高(22.22%)、遊憩設施差(11.11%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 67.96%的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次為運動型活動(48.94%)、文化體驗活動(38.38%)及其他休閒活動(19.01%)。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內自然賞景活動的 193 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(91.71%)的比例最高；其次為觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(18.65%)及觀賞動／植物(17.62%)。

⁵本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內文化體驗活動的 109 位受訪遊客，進一步追問文化體驗活動中其喜歡的項目。其中，以觀賞文化古蹟(57.80%)的比例最高；其次為參觀漁村、聚落(52.29%)與節慶活動及表演節目欣賞(32.11%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內運動型活動的 139 位受訪遊客，進一步追問運動型活動中其喜歡的項目。其中，以游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車(83.45%)的比例最高；其次為釣魚(34.53%)、乘坐遊艇／渡輪(13.67%)，其他項目比例都不到 5.00%。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內遊樂園活動的 14 位⁶受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，92.86%表示偏好一般遊樂活動；偏好機械遊樂活動的比例為 7.14%。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡澎湖國家風景區內其他休閒活動的 54 位受訪遊客，進一步追問其他休閒活動中其喜歡的項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(75.93%)最高；其次為商圈徒步購物(40.74%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 39.79%受訪遊客對澎湖國家風景區整體滿意度評價為 90~100 分，49.65%評價為 80~89 分，9.15%評價為 70~79 分，有 1.41%評價為 69 分及以下。

整體而言，102 年總平均分數為 85.21 分，與 101 年總平均分數 83.19 分相比，上升 2.02 分。

【詳見圖 5-3-1】

⁶本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

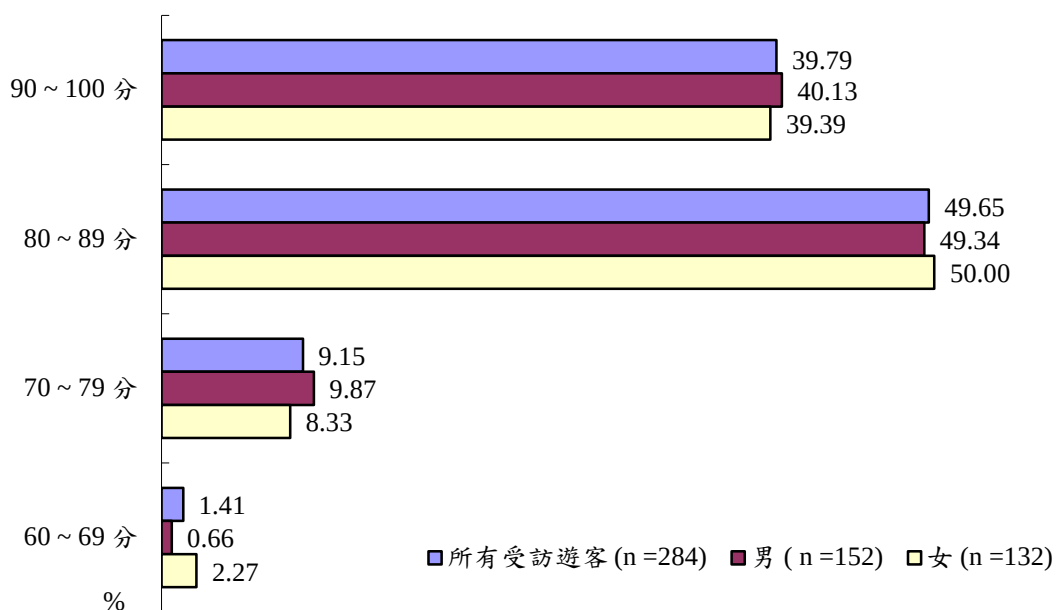


圖 5-3-1 澎湖國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

詢問受訪遊客對澎湖國家風景區所提供各項服務是否滿意時，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(含非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動 (100.00%)
2. 服務人員之服務態度(99.63%)
3. 提供之旅遊資訊服務(98.79%)
4. 景點內空間設計 (97.83%)
5. 景點內服務設施 (97.78%)
6. 環境美化綠化(95.76%)
7. 環境整潔(95.76%)
8. 廁所清潔程度(95.19%)
9. 停車位數量 (94.33%)
10. 引導指標或動線安排 (88.28%)

與 101 年相比，102 年「環境整潔」指標滿意比例上升 4.81 個百分點；「廁所清

潔程度」滿意比例上升 4.46 個百分點；「景點內服務設施」滿意比例上升 3.57 個百分點；「提供之旅遊資訊服務」滿意比例上升 2.97 個百分點；「服務人員之服務態度」指標滿意比例上升 2.61 個百分點；其他指標則未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-3-2】

表 5-3-1 澎湖國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	44.72	48.94	0.35	0.00	5.99	284
2.景點內服務設施	26.41	66.55	2.11	0.00	4.93	284
3.景點內空間設計	26.41	68.66	2.11	0.00	2.82	284
4.引導指標或動線安排	24.65	60.21	10.56	0.70	3.87	284
5.環境美化綠化	33.45	61.97	3.87	0.35	0.35	284
6.環境整潔	32.75	62.68	3.17	1.06	0.35	284
7.停車位數量	33.10	42.96	4.58	0.00	19.37	284
8.廁所清潔程度	28.87	61.62	4.23	0.35	4.93	284
9.提供之旅遊資訊服務	33.10	53.17	1.06	0.00	12.68	284
10.景點內辦理的活動	8.45	10.56	0.00	0.00	80.99	284
11.整體上	34.15	65.49	0.35	0.00	0.00	284

表 5-3-2 澎湖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	47.57	52.06	99.63	0.37	0.00	0.37	267	99.63	97.02	2.61*
2.景點內服務設施	27.78	70.00	97.78	2.22	0.00	2.22	270	97.78	94.21	3.57*
3.景點內空間設計	27.17	70.66	97.83	2.17	0.00	2.17	276	97.83	97.63	0.20
4.引導指標或動線安排	25.64	62.64	88.28	10.99	0.73	11.72	273	88.28	86.45	1.83
5.環境美化綠化	33.57	62.19	95.76	3.89	0.35	4.24	283	95.76	93.28	2.48
6.環境整潔	32.86	62.90	95.76	3.18	1.06	4.24	283	95.76	90.95	4.81*
7.停車位數量	41.05	53.28	94.33	5.67	0.00	5.67	229	94.33	92.09	2.24
8.廁所清潔程度	30.37	64.82	95.19	4.44	0.37	4.81	270	95.19	90.73	4.46*
9.提供之旅遊資訊服務	37.90	60.89	98.79	1.21	0.00	1.21	248	98.79	95.82	2.97*
10.景點內辦理的活動	44.44	55.56	100.00	0.00	0.00	0.00	54	100.00	93.85	6.15
11.整體上	34.15	65.50	99.65	0.35	0.00	0.35	284	99.65	98.71	0.94

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有環境美化綠化、環境整潔、提供之旅遊資訊服務及景點內辦理的活動 4 項服務指標。

【詳見圖 5-3-2】

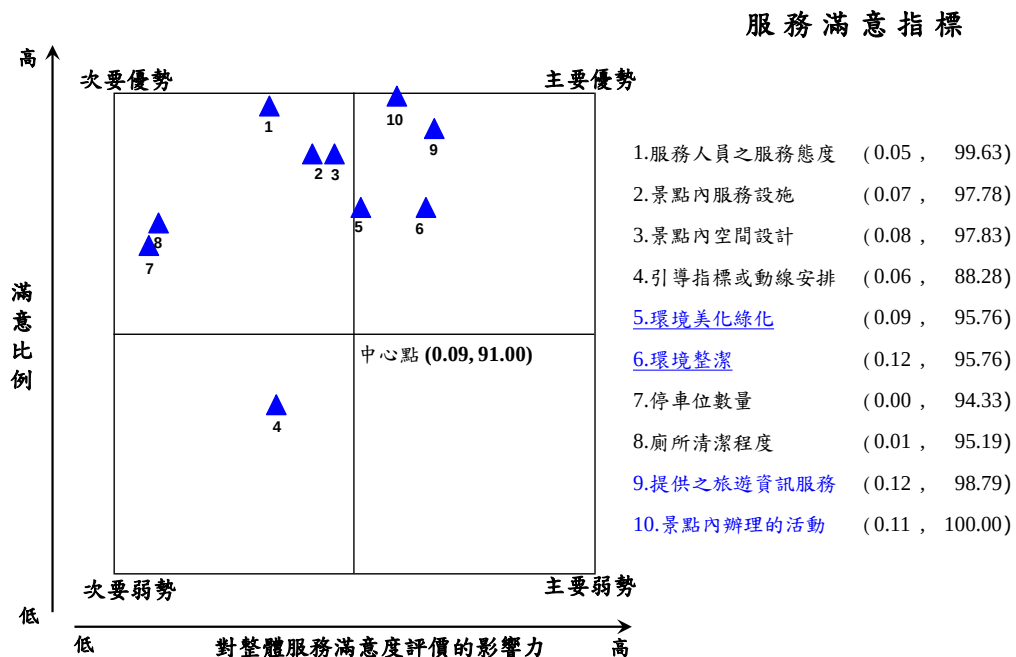


圖 5-3-2 澎湖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 47.89%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪澎湖國家風景區；其次為第 2 次到訪(21.83%)；第 5 次以上到訪的比例為 17.61%；第 3 次到訪的比例為 7.75%。

(五) 距離上次到訪時間

針對澎湖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 148 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 52.70%受訪遊客表示，上次到訪的時間為 3 年以上；其次為半年~1 年以內(15.54%)、1~2 年以內(15.54%)；而半年以內到訪的比例為 9.46%；2~3 年以內到訪為 6.76%。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對澎湖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 148 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，澎湖國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 48.65% 的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗改善很多；其次，認為差不多的占 35.81%；有 13.51% 認為稍有改善。

四、消費行為

本小節主要針對澎湖國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 47.89% 的受訪遊客表示，本次到訪澎湖國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品；沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 52.11%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 135 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購機票(85.19%)的比例最高；其次為旅館(含民宿)(40.00%)；17.78% 是訂購套裝行程；透過網路訂購船票的比例為 8.15%。

(三) 消費情形

在澎湖國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$9,310；而澎湖國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 3.29 天，因此平均每日消費金額為 NT\$2,830。

(四) 消費合理性

有 79.23% 的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 13.38% 的受訪遊客認為，澎湖國家風景區內的各項花費較貴(貴(11.27%)、很貴(2.11%))；有 3.17% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(2.82%)、很便宜(0.35%))；另有 4.23% 的受訪遊客表示，在澎湖國家風景區內沒有任何花費。

第四節 大鵬灣國家風景區



大鵬灣國家風景區是臺灣的國家風景區之一，成立於 1997 年，主要位於臺灣本島西南側的大鵬灣灣域和鄰近陸地，2000 年小琉球風景區併入此風景區，整體範圍在屏東縣內，除大鵬灣和琉球嶼的風景之外，原位於大鵬灣潟湖鄰近陸地範圍的大鵬營區舊地，成為另一軍事歷史遺跡的觀光景點，包括了陸域、海域、海島三種類型。本次大鵬灣國家風景區，遊客意見調查景點包含，「小琉球」、「大鵬灣遊客中心、休閒特區」及「青洲濱海遊憩區」三個景點。

本節以大鵬灣國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 87.08%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次，5.23%是參加旅行社套裝旅遊；5.23%為參加機關、公司舉辦的旅遊；此外，參加其他團體舉辦的旅遊(1.54%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.92%)等旅遊方式所占比例，均低於 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友、同事、同學(36.62%)獲得旅遊資訊比例最高；其次為電腦網路(33.23%)、電子媒體(14.77%)；而透過觀光、遊憩政府單位(8.00%)、平面媒體(5.23%)、旅行社(2.77%)及旅遊展覽(0.92%)獲得旅遊資訊的比例不及 10.00%；此外，有 19.38%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 108 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(84.26%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(50.00%)、平板電腦（iPad...等）(15.74%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (3.70%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 80.92%的受訪遊客表示，從出發地到大鵬灣國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次為機車(6.15%)、大型遊覽車(5.85%)、公／民營客運(2.15%)、

臺鐵(2.15%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%相對較低。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(81.23%)的比例較高，其次為船舶(31.69%)，大型遊覽車為 6.46%，機車占 6.46%，公、民營客運為 4.92%，其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 40.62%受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次為機車(5.23%)、大型遊覽車(1.54%)、自行車／協力車(1.54%)；其他交通工具所占的比例皆低於 1.00%。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點的主要、次要原因，有 55.08%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為順道而來(26.77%)、遊憩設施(19.69%)、品嚐當地美食(18.46%)、距離遠近／假期長短(17.23%)、親朋好友推薦(16.92%)、運動健身(10.77%)、交通便利(9.54%)、學校／公司或參加的團體安排(4.62%)、文化巡禮(3.69%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(3.08%)；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 3.00%。

(六) 旅遊同伴

有 67.08%的受訪遊客，此次旅遊的同伴為家人；其次，有 35.38%是與朋友、同事同遊，有 4.62%受訪遊客的旅遊同伴為同學；而沒有旅遊同伴的比例占 2.46%。

教育程度為高中、職(79.37%)、專技主管人員(73.64%)、已婚(83.25%)、調查遊憩景點為青洲濱海遊憩區(80.56%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

技術員／事務人員(47.06%)、未婚(51.64%)、調查遊憩景點為小琉球(53.27%)的受訪遊客，與「朋友、同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，在大鵬灣國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 51.38%的受訪遊客表示，只會在大鵬灣國家風景區內的景點遊玩，另有 48.62%的受訪遊客表示會去大鵬灣國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 48.00%的受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)；其次，停留 2 天 1 夜的比例為 30.15%；有 17.85%受訪遊客停留 1 天，不過夜；而停留 3 天 2 夜比例為 4.00%。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 111 位表示在大鵬灣國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在大鵬灣國家風景區內住宿的方式。其中，以民宿(83.78%)的比例最高；住在招待所或活動中心比例為 8.11%；而住在旅館(6.31%)、親友家(含自家) (1.80%)的比例相對較低。

(四) 重遊意願

有 88.31%的受訪遊客表示，以後願意再重遊大鵬灣國家風景區內的景點；有 11.69%受訪遊客表示，以後不願意重遊大鵬灣國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 38 位表示不願意再重遊大鵬灣國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色的比例最高(73.68%)；其次依序為遊憩設施差(31.58%)、花費太高(13.16%)、交通不便(5.26%)、環境髒亂(5.26%)、交通壅塞(2.63%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 68.92%的受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次為運動型活動(27.38%)；而偏好其他休閒活動(8.62%)、文化體驗活動(4.92%)及遊樂園活動(3.08%)的比例相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內自然賞景活動的 224 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(87.95%)的比例最高；其次依序為環湖賞景(17.41%)、觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(12.50%)及觀賞動、植物(10.71%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內文化體驗活動的 16 位⁷受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(50.00%)的比例最高；其次依序為參觀漁村、聚落(31.25%)、節慶活動及表演節目欣賞(18.75%)、參觀展覽(12.50%)、宗教活動(12.50%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內文化體驗活動的 89 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車(65.17%)的比例最高；其次依序為乘車（汽機車、協力車、自行車）兜風(22.47%)、露營、登山、森林步道健行（含散步）(8.99%)、泛舟、划船(6.74%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡東部海岸國家風景區內遊樂園活動的 10 位⁸受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，80.00%表示偏好一般遊樂活動；20.00%表示偏好機械遊樂活動。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡大鵬灣國家風景區內其他休閒活動的 28 位⁹受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目，以表示偏好品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(82.14%)的比例較高；表示偏好商圈徒步購物的比例為 17.86%。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對大鵬灣國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 18.77%，評價為 80~89 分的有 45.54%，評價為 70~79 分的有 19.38%，評價為 69 分及以下有 16.31%。

整體而言，102 年總平均分數為 77.56 分，較 101 年總平均分數(80.71 分)，降低 3.15 分。

【詳見圖 5-4-1】

⁷ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

⁸ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

⁹ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

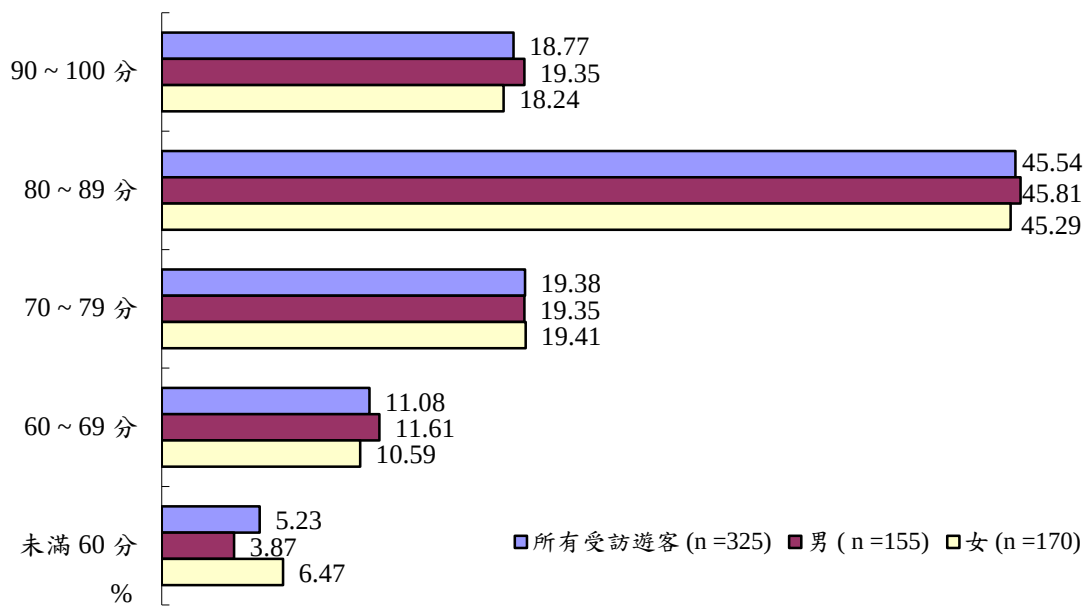


圖 5-4-1 大鵬灣國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對大鵬灣國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動 (100.00%)
2. 服務人員之服務態度 (98.59%)
3. 提供之旅遊資訊服務 (96.11%)
4. 環境整潔 (94.14%)
5. 景點內空間設計 (92.93%)
6. 廁所清潔程度 (91.24%)
7. 環境美化綠化 (89.54%)
8. 景點內服務設施 (89.29%)
9. 停車位數量 (86.50%)
10. 引導指標或動線安排 (85.21%)

與 101 年相比，102 年「環境整潔」的滿意比例上升 6.52 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

未婚(17.21%)、調查遊憩景點為小琉球(15.89%)等特質的受訪遊客，對大鵬灣國家風景區整體滿意度表示非常滿意的比例，高於其他類別受訪遊客。

【詳見表 5-4-2】

表 5-4-1 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	22.46	63.38	1.23	0.00	12.92	325
2.景點內服務設施	9.54	67.38	9.23	0.00	13.85	325
3.景點內空間設計	11.69	77.23	6.77	0.00	4.31	325
4.引導指標或動線安排	11.08	70.46	13.54	0.62	4.31	325
5.環境美化綠化	14.46	75.08	10.46	0.00	0.00	325
6.環境整潔	12.62	81.23	5.85	0.00	0.31	325
7.停車位數量	11.38	71.38	12.92	0.00	4.31	325
8.廁所清潔程度	8.00	62.46	6.77	0.00	22.77	325
9.提供之旅遊資訊服務	10.46	57.85	2.77	0.00	28.92	325
10.景點內辦理的活動	0.31	1.23	0.00	0.00	98.46	325
11.整體上	11.08	82.46	6.46	0.00	0.00	325

表 5-4-2 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	25.80	72.79	98.59	1.41	0.00	1.41	283	98.59	99.22	-0.63
2.景點內服務設施	11.07	78.22	89.29	10.71	0.00	10.71	280	89.29	88.74	0.55
3.景點內空間設計	12.22	80.71	92.93	7.07	0.00	7.07	311	92.93	93.17	-0.24
4.引導指標或動線安排	11.58	73.63	85.21	14.15	0.64	14.79	311	85.21	81.49	3.72
5.環境美化綠化	14.46	75.08	89.54	10.46	0.00	10.46	325	89.54	92.15	-2.61
6.環境整潔	12.65	81.49	94.14	5.86	0.00	5.86	324	94.14	87.62	6.52*
7.停車位數量	11.90	74.60	86.50	13.50	0.00	13.50	311	86.50	88.17	-1.67
8.廁所清潔程度	10.36	80.88	91.24	8.76	0.00	8.76	251	91.24	87.45	3.79
9.提供之旅遊資訊服務	14.72	81.39	96.11	3.89	0.00	3.89	231	96.11	93.12	2.99
10.景點內辦理的活動 ¹⁰	20.00	80.00	100.00	0.00	0.00	0.00	5	100.00	91.31	8.69
11.整體上	11.08	82.46	93.54	6.46	0.00	6.46	325	93.54	94.13	-0.59

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意比例=非常滿意+還算滿意；滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中主要弱勢指標有景點內服務設施、引導指標或動線安排及環境美化綠化等 3 項。

【詳見圖 5-4-2】

¹⁰ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

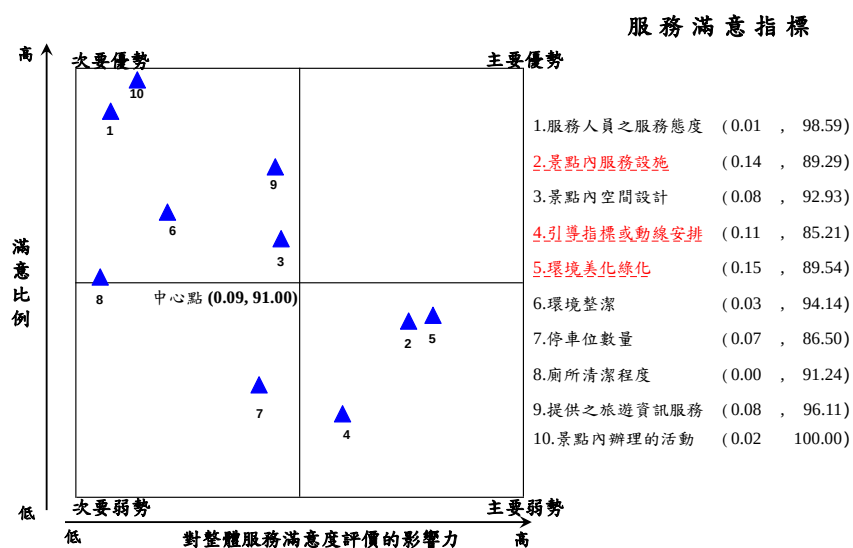


圖 5-4-2 大鵬灣國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 55.69%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪大鵬灣國家風景區；其次，有 24.00% 是第 2 次到訪；第 3 次到訪占 9.54%；有 8.92%是第 5 次以上到訪；第 4 次到訪的比例是 1.85%。

(五) 距離上次到訪時間

針對大鵬灣國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 144 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 27.78%的受訪遊客表示，上次到訪大鵬灣國家風景區的時間為 3 年以上；其次為半年~1 年以內(26.39%)、1~2 年以內(21.53%)、半年以內(16.67%)及 2~3 年以內(7.64%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對大鵬灣國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 144 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，大鵬灣國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 52.78%的受訪遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次，認為改善很多占 27.08%；有 13.89%認為稍有改善；認為比上次到訪經驗差的占 4.17%。

四、消費行為

本小節主要針對大鵬灣國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 17.54%的受訪遊客表示，本次到訪大鵬灣國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品；沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 82.46%。

未婚(27.87%)、調查遊憩景點為小琉球(41.12%)等特質的受訪遊客，表示有透過網路訂購相關旅遊產品的比例，較其他類別的受訪遊客高。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 57 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 68.42%的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)的比例最高；其次為套裝行程 (40.35%)；訂購船票的比例為 28.07%；訂購火車票／高鐵票／客運車票的比例為 8.77%；其他透過網路訂購相關旅遊產品的比例皆低於 2.00%。

(三) 消費情形

整體而言，在大鵬灣國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$2,033；而在大鵬灣國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.14 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,783。

(四) 消費合理性

有 60.62%的受訪遊客表示，大鵬灣國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 14.77%的受訪遊客表示，大鵬灣國家風景區內的各項花費較貴(貴(13.23%)、很貴(1.54%))；有 1.54%的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.23%)、很便宜(0.31%))；而有 23.08%的受訪遊客表示，在大鵬灣國家風景區內沒有任何花費。

第五節 花東縱谷國家風景區



花東縱谷國家風景區在 1997 年成立，是臺灣的國家風景區之一。在縱谷中各向海岸山脈和中央山脈看去的第一條稜線，為風景區的東西界，北界為花蓮溪和木瓜溪，南至卑南鄉，範圍內的九處都市計畫區和東華大學校地不屬於風景區管理範圍。由北到南可將此風景區分為「花蓮系統」、「玉里系統」和「臺東系統」三個遊憩重點。重要的景點有鯉魚潭、池南國家森林遊樂區、舞鶴石柱、玉里金針山、富里六十石山、紅葉溫泉、關山親水公園、鹿野高台、大陂池、利吉小黃山等。本次在花東縱谷國家風景區，遊客意見調查景點包含，「鯉魚潭風景特定區」、「新光兆豐休閒農場」、「初鹿牧場」、「鹿野高台」等四個景點。

本節以花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 89.23%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次為參加機關、公司舉辦的旅遊(4.88%)及參加旅行社套裝旅遊(3.37%)；其他的旅遊方式所佔比例皆低於 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(48.15%)獲得資訊的比例最高；其次為親友、同事、同學(27.95%)；觀光、遊憩政府單位(10.94%)、電子媒體(10.77%)、平面媒體(8.92%)、旅行社(8.42%)及旅遊展覽(1.35%)；而未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 22.73%。

30 歲~39 歲(55.66%)、大專及以上教育程度(50.64%)、專技主管人員(53.19%)、居住在南部地區(55.20%)、調查遊憩景點為鹿野高台(60.15%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

12 歲~19 歲(53.33%)、學生(50.00%)、居住在南部地區(32.80%)等特質的受訪遊客，透過「親友、同事、同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 286 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(81.47%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(62.24%)、平板電腦（iPad...等）(26.22%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (6.99%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 52.36%的受訪遊客表示，從出發地到花東縱谷國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次為臺鐵(23.91%)、機車(8.08%)、大型遊覽車(7.24%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(55.56%)的比例較高；其次為臺鐵(30.64%)、機車(14.65%)、大型遊覽車(10.44%)、出租汽車(7.74%)、計程車(5.39%)；其他的交通工具所占比例皆低於 5.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在花東縱谷國家風景區受訪遊客中，有 32.15%在國家風景區內各景點旅遊主要利用的交通工具為自小客車；其次為機車(6.23%)、大型遊覽車(5.89%)、出租汽車(4.21%)、計程車(2.86%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 79.12%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為親朋好友推薦(22.05%)、品嚐當地美食(20.37%)、遊憩設施(18.52%)、順道而來(18.18%)、距離遠近／假期長短(16.50%)、運動健身(12.79%)、交通便利(9.09%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(8.75%)、學校／公司或參加的團體安排(7.07%)、文化巡禮(5.05%)；其他選擇此景點旅遊的比例皆低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 64.98%的受訪遊客，其旅遊的同伴為家人；其次是朋友、同事(39.73%)；也有 4.38%的同伴是同學；而沒有旅遊同伴的比例占 2.86%。

60 歲~69 歲(88.24%)、國(初)中及以下教育程度(90.91%)、家管／退休／無業(82.86%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(81.82%)或 10 萬元及以上(81.82%)、調查遊憩景點為新光兆豐休閒農場(80.37%)等特質的受訪遊客，與「家人」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(64.38%)、大專及以上程度(42.27%)、個人月收入未滿 3 萬元(53.70%)等特質的受訪遊客，與「朋友、同事」同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，在花東縱谷國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 37.88%的受訪遊客表示，只會在花東縱谷國家風景區內的景點遊玩；而有 62.12%的受訪遊客表示，會去花東縱谷國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 33.33%的受訪遊客表示，在花東縱谷國家風景區內旅遊的天數為半天；其次為 2 天 1 夜(29.12%)、3 天 2 夜(19.36%)及 1 天，不過夜(13.80%)；而 4 天 3 夜的比例較低，為 3.03%。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 314 位表示在花東縱谷國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在花東縱谷國家風景區內住宿的方式。其中，以民宿(53.18%)、旅館(44.90%)的比例最高；其次為親友家(含自家)(6.05%)；招待所或活動中心為 1.91%；露營所占的比例為 1.27%。

(四) 重遊意願

有 94.61%的受訪遊客表示，以後願意再重遊該花東縱谷國家風景區內的景點；僅有 5.39%受訪遊客表示以後不願意再重遊花東縱谷國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 32 位表示不願意再重遊花東縱谷國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(59.38%)的比例最高；其次依序為遊憩設施差(34.38%)、交通不便(25.00%)、花費太高(15.63%)、環境髒亂(6.25%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 76.60%的受訪遊客表示，在花東縱谷國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次為運動型活動(36.53%)、文化體驗活動(21.04%)、其他休閒活動(17.17%)；遊樂園活動的比例為 3.37%，相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內自然賞景活動的 455 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(66.15%)的比例最高；其次為環湖賞景(37.80%)、觀賞動／植物(33.63%)及觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(29.23%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內文化體驗活動的 125 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以原住民文化體驗(44.80%)的比例最高；其次為觀賞文化古蹟(40.00%)、節慶活動及表演節目欣賞(26.40%)、鐵道懷舊(25.60%)、農村生活體驗(19.20%)、參觀展覽(15.20%)、傳統技藝學習(11.20%)及參觀漁村、聚落(6.40%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內運動型活動的 217 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(37.33%)的比例最高；其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(29.95%)、泛舟／划船(23.50%)、熱汽球(21.66%)、滑草(12.44%)、游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(11.52%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內遊樂園活動的 20 位¹¹受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。受訪遊客表示偏好一般遊樂活動(100.00%)。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡花東縱谷國家風景區內其他休閒活動的 102 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉、做 SPA(66.67%)的比例最高，其次為品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(48.04%)、觀光果(茶)園參觀活動(13.73%)及商圈徒步購物(13.73%)。

¹¹ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對花東縱谷國家風景區整體滿意度的評價評價為 90~100 分的有 31.65%，評價為 80~89 分的有 45.45%，評價為 70~79 分占 16.84%，有 6.06% 評價為 69 分及以下。

整體而言，102 年總平均分數為 81.90 分，與 101 年總平均分數(82.04 分)，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-5-1】

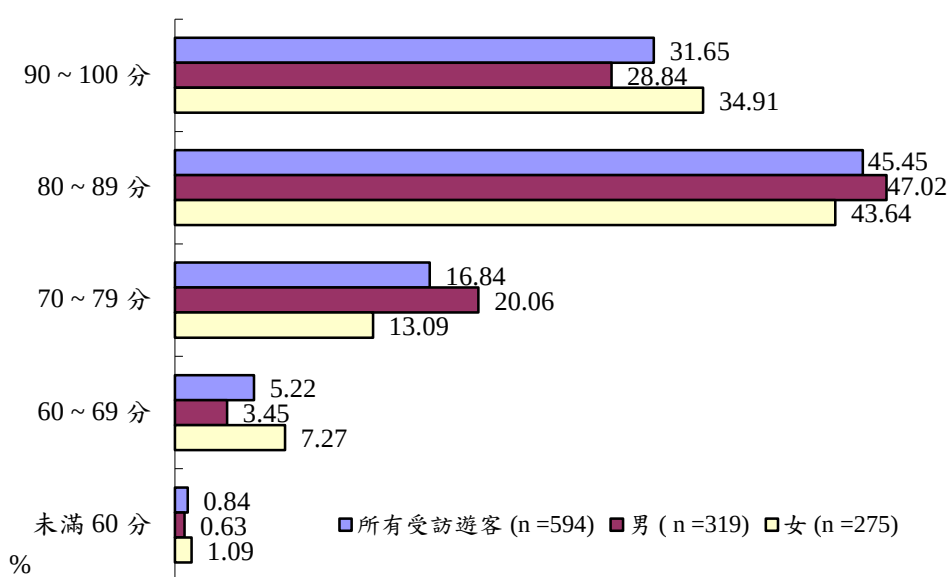


圖 5-5-1 花東縱谷國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對花東縱谷國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度 (98.90%)
2. 環境美化綠化 (98.48%)
3. 景點內空間設計 (97.13%)
4. 提供之旅遊資訊服務 (96.51%)
5. 環境整潔 (95.29%)

6. 景點內服務設施 (94.70%)
7. 停車位數量 (91.29%)
8. 景點內辦理的活動 (89.09%)
9. 廁所清潔程度 (88.86%)
10. 引導指標或動線安排 (88.64%)

與 101 年相比，102 年「環境整潔」的滿意比例下降 2.65 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-5-2】

表 5-5-1 花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	29.12	46.63	0.34	0.51	23.40	594
2.景點內服務設施	19.19	74.07	5.05	0.17	1.52	594
3.景點內空間設計	27.44	69.36	2.53	0.34	0.34	594
4.引導指標或動線安排	23.57	61.78	10.27	0.67	3.70	594
5.環境美化綠化	43.27	54.88	1.52	0.00	0.34	594
6.環境整潔	35.35	59.93	4.71	0.00	0.00	594
7.停車位數量	27.44	50.17	6.90	0.51	14.98	594
8.廁所清潔程度	17.68	48.15	8.08	0.17	25.93	594
9.提供之旅遊資訊服務	21.21	53.20	2.69	0.00	22.90	594
10.景點內辦理的活動	2.19	6.06	1.01	0.00	90.74	594
11.整體上	21.89	76.43	1.68	0.00	0.00	594

表 5-5-2 花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	38.02	60.88	98.90	0.44	0.66	1.10	455	98.90	97.83	1.07
2.景點內服務設施	19.49	75.21	94.70	5.13	0.17	5.30	585	94.70	95.86	-1.16
3.景點內空間設計	27.53	69.60	97.13	2.53	0.34	2.87	592	97.13	97.39	-0.26
4.引導指標或動線安排	24.48	64.16	88.64	10.66	0.70	11.36	572	88.64	89.30	-0.66
5.環境美化綠化	43.41	55.07	98.48	1.52	0.00	1.52	592	98.48	98.45	0.03
6.環境整潔	35.35	59.94	95.29	4.71	0.00	4.71	594	95.29	97.94	-2.65*
7.停車位數量	32.28	59.01	91.29	8.12	0.59	8.71	505	91.29	89.35	1.94
8.廁所清潔程度	23.86	65.00	88.86	10.91	0.23	11.14	440	88.86	91.31	-2.45
9.提供之旅遊資訊服務	27.51	69.00	96.51	3.49	0.00	3.49	458	96.51	97.06	-0.55
10.景點內辦理的活動	23.64	65.45	89.09	10.91	0.00	10.91	55	89.09	97.44	-8.35
11.整體上	21.89	76.43	98.32	1.68	0.00	1.68	594	98.32	98.45	-0.13

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、景點內空間設計、環境整潔等 4 項；主要弱勢指標有廁所清潔程度 1 項。

【詳見圖 5-5-2】



圖 5-5-2 花東縱谷國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 47.14%的受訪遊客表示這是第 1 次到訪花東縱谷國家風景區；其次為第 5 次以上到訪(20.88%)；第 2 次到訪的比例為 17.85%；第 3 次到訪的比例為 10.94%；3.20%為第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對花東縱谷國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 314 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 29.62%的受訪遊客表示，上次到訪花東縱谷國家風景區的時間為半年以內；其次為 3 年以上(27.07%)、1~2 年以內(19.43%)、半年~1 年以內(15.61%)及 2~3 年以內(8.28%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對花東縱谷國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 314 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，花東縱谷國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 60.83% 的受訪遊客表示，花東縱谷國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次為改善很多(17.83%)及稍有改善(13.38%)；認為較差的受訪遊客占 3.18%。

四、消費行為

本小節主要針對花東縱谷國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 29.80% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 70.20% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 177 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 71.19% 的受訪遊客表示，透過網路訂購旅館(含民宿)；其次為火車票／高鐵票／客運車票(57.06%)、門票(7.34%)、套裝行程(6.78%)及機票(4.52%)。

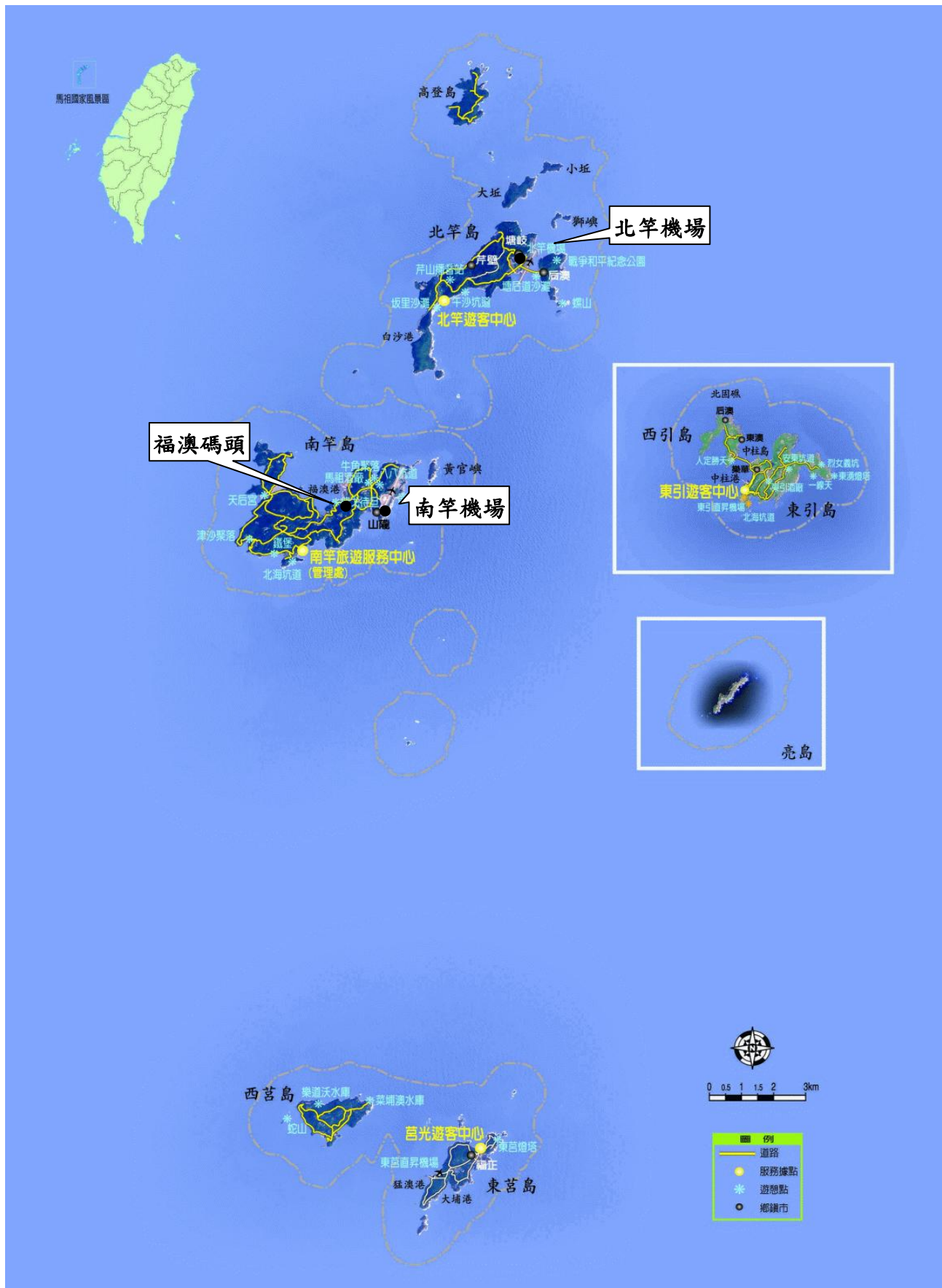
(三) 消費情形

整體而言，在花東縱谷國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$3,198；而在花東縱谷國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.66 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,927。

(四) 消費合理性

有 69.70% 的受訪遊客表示，花東縱谷國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 10.44% 的受訪遊客表示，花東縱谷國家風景區內的各項花費較貴(貴(8.08%)、很貴(2.36%))；有 0.51% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.17%)、很便宜(0.34%))；而有 19.36% 的受訪遊客表示，在花東縱谷國家風景區內沒有任何花費。

第六節 馬祖國家風景區



馬祖，屬中華民國福建省連江縣。位於台灣海峽西北方，面臨閩江口、連江口和羅源灣，與中國大陸只有一水之隔，為海運要衝。現主要由南竿島、北竿島、高登島、亮島、大坵島、小坵島、東莒島、西莒島、東引島、西引島及其附屬小島共計三十六個島嶼、礁嶼組成，本次在馬祖國家風景區，遊客意見調查景點包含，「北竿機場」、「南竿機場」、「福澳碼頭」等三個景點。

本節以馬祖國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 83.38%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次是參加旅行社套裝旅遊(8.76%)、參加其他團體舉辦的旅遊(4.53%)及參加機關、公司舉辦的旅遊(2.72%)；參加學校、班級舉辦的旅遊比例為 0.60%最低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(50.45%)的比例最高；其次依序為親友／同事／同學(40.18%)、觀光／遊憩政府單位(24.17%)、旅行社(10.27%)、電子媒體(9.37%)、平面媒體(6.65%)、旅遊展覽(2.72%)等管道獲得旅遊資訊；而未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 9.97%。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在透過電腦網路查詢旅遊資訊的 167 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(92.22%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(55.69%)、平板電腦（iPad...等）(14.37%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 76.44%的受訪遊客表示，從出發地到馬祖國家風景區最主要利用的交通工具是飛機；其次為船舶(17.22%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到馬祖國家風景區使用的交通工具，以飛機(84.89%)的比例較高；其次依序為船舶(57.40%)、機車(26.89%)、

計程車(18.43%)、自小客車(9.06%)、公／民營客運(6.95%)、大型遊覽車(5.74%)、小型巴士(5.44%)；其他的交通工具所占比例相對較低。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在馬祖國家風景區內各景點間的旅遊，有 46.22%的受訪遊客主要利用的交通工具為機車；其次為計程車(13.90%)、自小客車(9.37%)、小型巴士(8.16%)、大型遊覽車(5.14%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 5.00%。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要的原因，有 66.77%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為親朋好友推薦(34.44%)、品嚐當地美食(31.42%)、順道而來(18.43%)、文化巡禮(17.52%)；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 6.00%。

(六) 旅遊同伴

有 46.22%是與朋友、同事同行出遊；41.99%的受訪遊客，其旅遊的同伴為家人；而旅遊同伴為同學的受訪遊客比例為 6.65%；沒有旅遊同伴的比例占 20.54%。

二、遊憩行為

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，在馬祖國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

所有(100.00%)的受訪遊客表示，只會在馬祖國家風景區內的景點遊玩，並不會去馬祖國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 47.13%的受訪遊客表示，在馬祖國家風景區內旅遊的天數為 3 天 2 夜；其次，停留 5 天以上的比例為 18.43%；而停留 4 天 3 夜(16.92%)、2 天 1 夜(15.11%)的比例也有一成五至一成七。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 323 位表示在馬祖國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在馬祖國家風景區內住宿的方式。其中，以住在民宿(65.02%)的比例最高；其次為旅館(33.75%)，住在親友家(含自家)的比例為 9.91%；招待所或活動中心的比例為 2.48%。

(四) 重遊意願

有 88.52% 的受訪遊客表示，以後願意再重遊馬祖國家風景區內的景點；有 11.48% 受訪遊客表示以後不願意再重遊馬祖國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 38 位表示不願意再重遊馬祖國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以交通不便(60.53%)的比例最高，其次依序為缺乏特色(31.58%)、花費太高(7.89%)、遊憩設施差(5.26%)、環境髒亂(2.63%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 81.87% 受訪遊客表示，在馬祖國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次為文化體驗活動(77.04%)；偏好運動型活動(26.89%)及其他休閒活動(22.96%)的比例也有二成以上。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內自然賞景活動的 271 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動的項目。其中，以喜歡觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(86.72%)的比例最高；其次為觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(40.22%)及觀賞動、植物(24.35%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內文化體驗活動的 255 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動的項目。其中，以觀賞文化古蹟(65.88%)的比例最高；其次為參觀漁村、聚落(54.51%)、戰地文化體驗(52.16%)及節慶活動及表演節目欣賞(14.51%)、參觀展覽(9.41%)、宗教活動(6.27%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內運動型活動的 89 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。以釣魚(32.58%)的比例最高；其次為泛舟、划船(30.34%)、游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(29.21%)、乘坐遊艇／渡輪

(25.84%)、露營／登山／森林步道健行(含散步) (12.36%)、乘車 (汽機車、協力車、自行車)兜風(11.24%)。

4. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡馬祖國家風景區內其他休閒活動的 76 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡的比例最高(92.11%)；其次為商圈徒步購物(46.05%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對馬祖國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 32.33%，評價為 80~89 分的有 45.62%，評價為 70~79 分的有 14.50%，有 7.55% 評價為 69 分及以下。

整體而言，102 年總平均分數為 82.02 分，與 101 年總平均分數(82.34 分)，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-6-1】

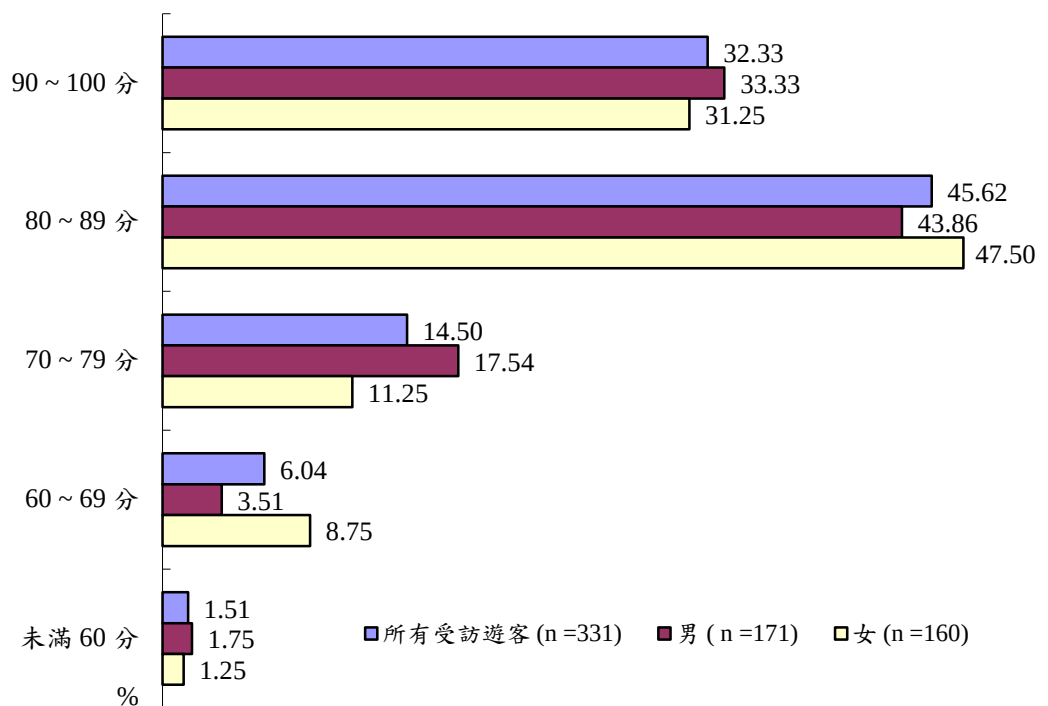


圖 5-6-1 馬祖國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對馬祖國家風景區所提供各項服務滿意的比例。扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目百分比排列如下：

1. 景點內空間設計(98.79%)
2. 服務人員之服務態度(98.12%)
3. 提供之旅遊資訊服務(98.08%)
4. 停車位數量 (97.58%)
5. 環境美化綠化(96.35%)
6. 環境整潔(96.04%)
7. 景點內服務設施(95.05%)
8. 景點內辦理的活動 (92.59%)
9. 廁所清潔程度(91.98%)
10. 引導指標或動線安排 (91.36%)

與 101 年相比，102 年「引導指標或動線安排」的滿意比例上升 4.90 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-6-2】

表 5-6-1 馬祖國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	39.88	54.68	1.21	0.60	3.63	331
2.景點內服務設施	24.77	67.98	4.83	0.00	2.42	331
3.景點內空間設計	23.87	74.02	1.21	0.00	0.91	331
4.引導指標或動線安排	24.47	64.95	8.16	0.30	2.11	331
5.環境美化綠化	34.74	61.03	3.63	0.00	0.60	331
6.環境整潔	33.53	61.63	3.93	0.00	0.91	331
7.停車位數量	27.49	45.62	1.51	0.30	25.08	331
8.廁所清潔程度	27.19	62.84	7.55	0.30	2.11	331
9.提供之旅遊資訊服務	39.58	52.87	1.51	0.30	5.74	331
10.景點內辦理的活動	2.72	4.83	0.60	0.00	91.84	331
11.整體上	27.79	71.60	0.60	0.00	0.00	331

表 5-6-2 馬祖國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	41.38	56.74	98.12	1.25	0.63	1.88	319	98.12	98.64	-0.52
2.景點內服務設施	25.39	69.66	95.05	4.95	0.00	4.95	323	95.05	95.75	-0.70
3.景點內空間設計	24.09	74.70	98.79	1.21	0.00	1.21	328	98.79	96.85	1.94
4.引導指標或動線安排	25.00	66.36	91.36	8.33	0.31	8.64	324	91.36	86.46	4.90*
5.環境美化綠化	34.95	61.40	96.35	3.65	0.00	3.65	329	96.35	97.15	-0.80
6.環境整潔	33.84	62.20	96.04	3.96	0.00	3.96	328	96.04	93.78	2.26
7.停車位數量	36.69	60.89	97.58	2.02	0.40	2.42	248	97.58	96.11	1.47
8.廁所清潔程度	27.78	64.20	91.98	7.71	0.31	8.02	324	91.98	91.89	0.09
9.提供之旅遊資訊服務	41.99	56.09	98.08	1.60	0.32	1.92	312	98.08	96.56	1.52
10.景點內辦理的活動 ¹²	33.33	59.26	92.59	7.41	0.00	7.41	27	92.59	88.23	4.36
11.整體上	27.79	71.61	99.40	0.60	0.00	0.60	331	99.40	99.48	-0.08

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、環境整潔、廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務等 4 項。

【詳見圖 5-6-2】

¹² 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

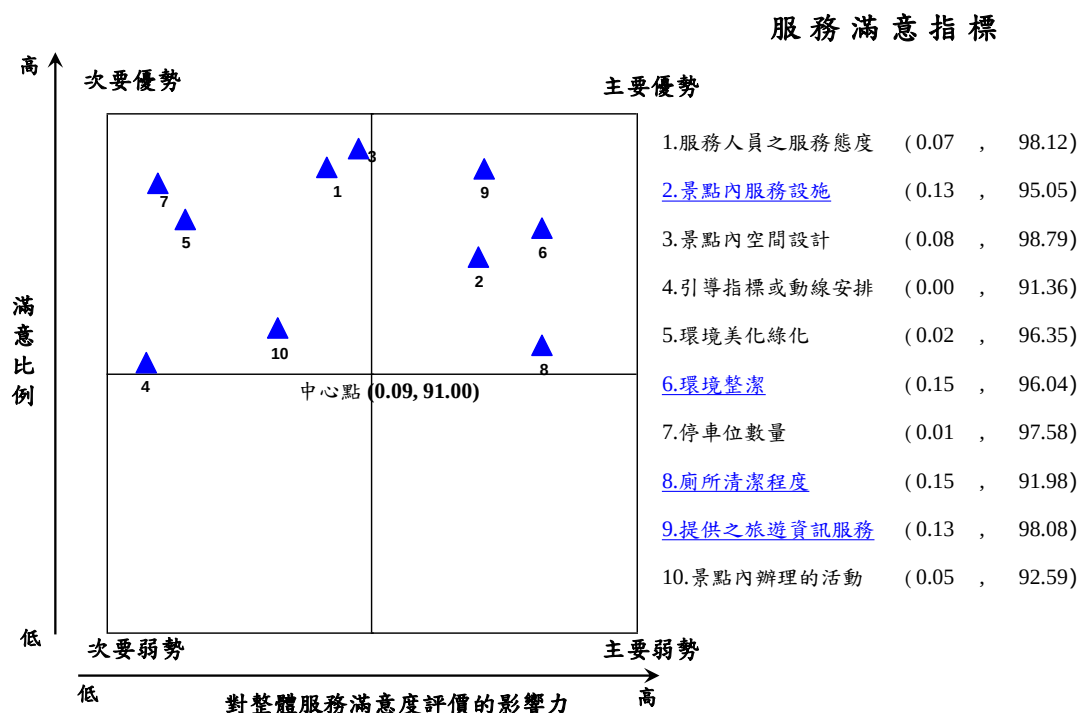


圖 5-6-2 馬祖國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 69.49%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪馬祖國家風景區；其次為第 2 次 (12.08%)、第 5 次以上(10.88%)、第 3 次(4.53%)及第 4 次(3.02%)到訪馬祖國家風景區。

(五) 距離上次到訪時間

針對馬祖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 101 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 37.62%的受訪遊客表示，上次到訪馬祖國家風景區的時間為半年以內；其次為半年~1 年以內(19.80%)、3 年以上(18.81%)、1~2 年以內(16.83%)及 2~3 年以內(6.93%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對馬祖國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 101 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，馬祖國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，以差不多(49.50%)的比例最高；其次為改善很多(25.74%)及稍有改善(20.79%)。

四、消費行為

本小節主要針對馬祖國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 50.15%的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 49.85%的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 166 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 83.73%的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為機票；其次依序為旅館(含民宿)(44.58%)、船票(23.49%)、火車票/高鐵票/客運車票(8.43)及套裝行程 (4.82%)。

(三) 消費情形

在馬祖國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$9,611；而在馬祖國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 3.33 天，因此平均每日消費金額為 NT\$2,886。

(四) 消費合理性

有 69.18%的受訪遊客表示，馬祖國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 25.38%的受訪遊客反應馬祖國家風景區內的各項花費較貴(貴(19.64%)、很貴(5.74%))；有 0.90%的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.60%)、很便宜(0.30%))；而有 4.53%的受訪遊客表示在馬祖國家風景區內沒有任何花費。

第七節 日月潭國家風景區



日月潭國家風景區位於臺灣南投縣中部，是由交通部觀光局規劃與管理的一座國家級風景特定區，原範圍以日月潭為中心，北臨魚池鄉都市計畫界線，東至水社大山之山脊線，南側以臺 21 線省道與水里鄉之都市計畫為界，2011 年再納入埔里鎮、集集鎮與信義鄉等 3 鄉鎮部分區域，總面積約為 1 萬 8,100 公頃。本次在日月潭國家風景區，遊客意見調查景點包含，「日月潭環潭區(水社、伊達邵)」、「九族文化村」、「車埕」、「蛇窯」等四個景點。

本節以日月潭國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 85.94%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次為參加機關／公司舉辦的旅遊(5.98%)、參加旅行社套裝旅遊(3.59%)；其他的旅遊方式所佔比例皆低於 3.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(44.13%)獲取資訊的比例最高；其次依序為親友／同事／同學(24.08%)、電子媒體(10.99%)、觀光／遊憩政府單位(6.88%)、平面媒體(5.91%)及旅行社(5.24%)；而有 26.10%的受訪遊客未曾索取相關的旅遊資訊。

年齡為 20 歲~29 歲(57.03%)、教育程度為大專及以上(49.41%)、技術員／事務人員(49.78%)、未婚(50.70%)、其他外國籍(67.26%)、調查遊憩景點為水社(55.12%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(28.40%)、12 歲~19 歲(42.03%)、教育程度為國(初)中及以下(33.33%)、學生(34.24%)、未婚(28.67%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(30.71%)、調查遊憩景點為車埕(32.80%)等特質的受訪遊客，透過「親友、同事、同學」取得旅遊資訊管道的比例，較其他類別的受訪遊客為高。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 590 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(87.63%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(46.95%)、平板電腦（iPad...等）(20.34%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (5.25%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 50.11%的受訪遊客表示，從出發地到日月潭國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次為公、民營客運(15.18%)及大型遊覽車(11.37%)。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(51.61%)的比例較高；其次為公、民營客運(22.21%)、大型遊覽車(12.86%)、臺鐵(9.72%)、高鐵(6.88%)、飛機(6.81%)、觀光局臺灣好行接駁(4.56%)；其他的交通工具所占比例皆低於 4.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在日月潭國家風景區內各景點旅遊，有 31.19%主要利用的交通工具是自小客車；其次為船舶(20.12%)、公、民營客運(7.18%)、大型遊覽車(7.11%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 4.00%。此外，有 16.38%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 73.45%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為遊憩設施(19.75%)、品嚐當地美食(19.67%)、距離遠近／假期長短(16.90%)、親朋好友推薦(16.60%)、交通便利(11.44%)、順道而來(11.44%)、文化巡禮(11.29%)、學校／公司或參加的團體安排(8.30%)、運動健身(7.40%)及行銷推廣活動或節慶表演節目(4.79%)；其他選擇此景點旅遊的比例皆低於 1.00%。

(六) 旅遊同伴

有 60.88%的受訪遊客，其旅遊同伴為家人；其次是朋友、同事 (41.44%)；旅遊同伴為同學的比例為 5.46%；而沒有旅遊同伴的比例占 3.22%。

二、遊憩行為

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，在日月潭國家風景區以外的景點遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 53.40% 的受訪遊客表示，只會在日月潭國家風景區內的景點遊玩；而有 46.60% 的受訪遊客表示會去日月潭國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 37.25% 的受訪遊客表示，在日月潭國家風景區內旅遊的天數為 1 天，不過夜；其次為 2 天 1 夜(33.81%)；停留半天的比例為 21.99%；6.13% 的受訪遊客是停留 3 天 2 夜。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 545 位表示在日月潭國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在日月潭國家風景區內住宿的方式。其中，以民宿(49.17%)的比例最高；其次為旅館(43.85%)、招待所或活動中心(5.14%)；其他住宿方式所占的比例皆低於 3.00%。

(四) 重遊意願

有 97.08% 的受訪遊客表示，願意再重遊該日月潭國家風景區內的景點；僅有 2.92% 受訪遊客表示以後不願意再重遊日月潭國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 39 位表示不願意再重遊日月潭國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(66.67%)的比例最高，其次為遊憩設施差(15.38%)、交通不便(12.82%)、環境髒亂(10.26%)、花費太高(7.69%)及交通壅塞(5.13%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 68.29% 的受訪遊客表示，在日月潭國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次為文化體驗活動(32.01%)、運動型活動(28.20%)、遊樂園活動(22.81%)及其他休閒活動(17.80%)。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內自然賞景活動的 913 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以環湖賞景(70.65%)的比例最高；其次為觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(34.94%)；再其次為觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(23.77%)，及觀賞動、植物(21.80%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內文化體驗活動的 428 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以原住民文化體驗(36.21%)的比例最高；其次為觀賞文化古蹟(33.88%)；再其次為鐵道懷舊(23.83%)、傳統技藝學習(22.43%)、節慶活動表演及表演節目欣賞(20.09%)及參觀展覽(13.32%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內運動型活動的 377 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以乘坐遊艇、渡輪(49.87%)的比例最高；其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(32.89%)；再其次為露營、登山、森林步道健行(含散步)(31.83%)，泛舟、划船(8.75%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內遊樂園活動的 305 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以機械遊樂活動(92.13%)的偏好比例最高；其次為一般遊樂活動(16.07%)。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡日月潭國家風景區內其他休閒活動的 238 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(80.25%)的比例最高；其次為商圈徒步購物(38.24%)及泡溫泉、做 SPA(13.03%)；觀光果(茶)園參觀活動(8.40%)偏好比例相對較低。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對日月潭國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 34.11%，評價為 80~89 分的有 50.41%，評價為 70~79 分的有 12.79%，有 2.69%的受訪遊客給予 69 分及以下的評價。

整體而言，102 年總平均分數為 83.50 分，與 101 年總平均分數(83.71 分)，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-7-1】

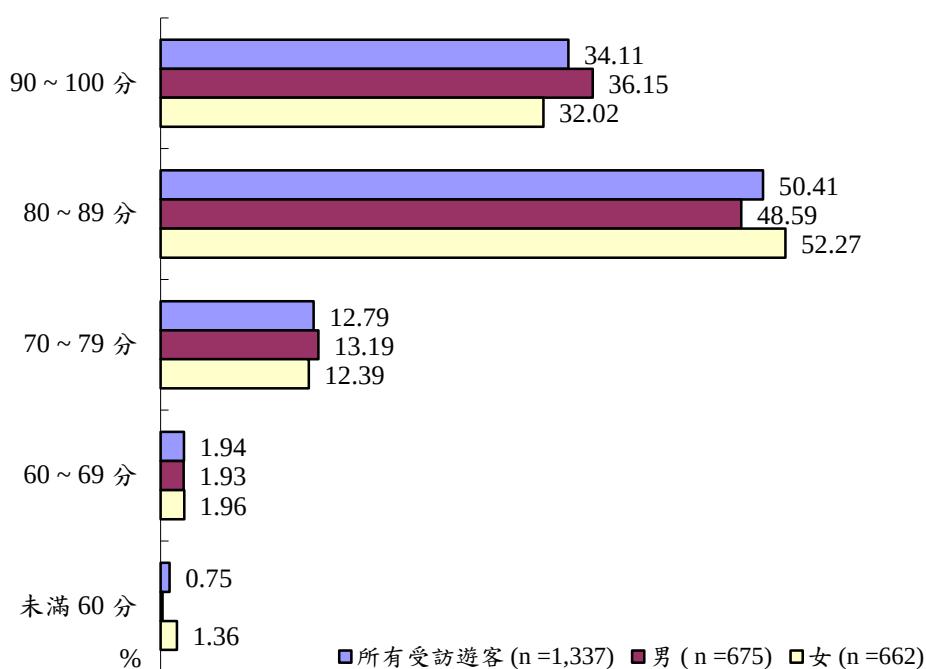


圖 5-7-1 日月潭國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對日月潭國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度 (99.11%)
2. 環境美化綠化 (98.72%)
3. 景點內服務設施 (98.18%)
4. 景點內空間設計 (97.89%)
5. 提供之旅遊資訊服務 (97.72%)
6. 環境整潔 (96.40%)
7. 景點內辦理的活動 (93.62%)
8. 廁所清潔程度 (92.29%)
9. 引導指標或動線安排 (91.45%)
10. 停車位數量 (72.26%)

與 101 年相比，102 年「環境整潔」的滿意比例上升 1.62 個百分點；「停車位數量」的滿意比例降低 6.38 個百分點；「提供之旅遊資訊服務」的滿意比例降低 1.11 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

【詳見表 5-7-2】

表 5-7-1 日月潭國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	40.99	50.19	0.60	0.22	8.00	1,337
2.景點內服務設施	30.82	65.82	1.80	0.00	1.57	1,337
3.景點內空間設計	33.21	63.87	1.94	0.15	0.82	1,337
4.引導指標或動線安排	32.91	55.87	8.15	0.15	2.92	1,337
5.環境美化綠化	48.02	50.41	1.12	0.15	0.30	1,337
6.環境整潔	40.91	55.27	3.29	0.30	0.22	1,337
7.停車位數量	14.81	28.05	14.81	1.65	40.69	1,337
8.廁所清潔程度	28.20	48.77	5.83	0.60	16.60	1,337
9.提供之旅遊資訊服務	33.58	52.95	2.02	0.00	11.44	1,337
10.景點內辦理的活動	1.50	1.80	0.22	0.00	96.48	1,337
11.整體上	28.42	71.05	0.45	0.07	0.00	1,337

表 5-7-2 日月潭國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	44.55	54.56	99.11	0.65	0.24	0.89	1,230	99.11	98.91	0.20
2.景點內服務設施	31.31	66.87	98.18	1.82	0.00	1.82	1,316	98.18	97.49	0.69
3.景點內空間設計	33.48	64.41	97.89	1.96	0.15	2.11	1,326	97.89	97.81	0.08
4.引導指標或動線安排	33.90	57.55	91.45	8.40	0.15	8.55	1,298	91.45	93.39	-1.94
5.環境美化綠化	48.16	50.56	98.72	1.13	0.15	1.28	1,333	98.72	98.72	0.00
6.環境整潔	41.00	55.40	96.40	3.30	0.30	3.60	1,334	96.40	94.78	1.62*
7.停車位數量	24.97	47.29	72.26	24.97	2.77	27.74	793	72.26	78.64	-6.38*
8.廁所清潔程度	33.81	58.48	92.29	6.99	0.72	7.71	1,115	92.29	93.52	-1.23
9.提供之旅遊資訊服務	37.92	59.80	97.72	2.28	0.00	2.28	1,184	97.72	98.83	-1.11*
10.景點內辦理的活動	42.55	51.07	93.62	6.38	0.00	6.38	47	93.62	91.55	2.07
11.整體上	28.42	71.06	99.48	0.45	0.07	0.52	1,337	99.48	99.11	0.37

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、引導指標或動線安排、廁所清潔程度等 3 項。

【詳見圖 5-7-2】

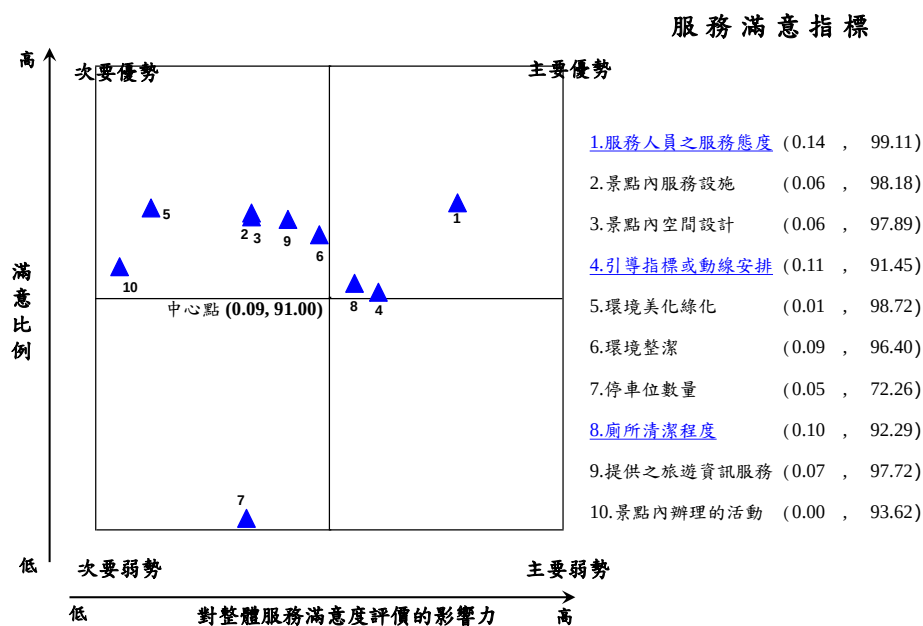


圖 5-7-2 日月潭國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 38.52% 的受訪遊客表示，是第 1 次到訪日月潭國家風景區；其次為第 5 次以上到訪(24.01%)、第 2 次到訪(21.24%)、第 3 次到訪(11.37%)；4.86% 為第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對日月潭國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 822 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 29.32% 的受訪遊客表示，上次到訪日月潭國家風景區的時間為半年以內；其次為 3 年以上(23.84%)；再其次為 1~2 年以內(21.90%)、半年~1 年以內(17.03%)及 2~3 年以內(7.91%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對日月潭國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 822 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，日月潭國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，以差不多(52.55%)的比例最高；其次為改善很多(25.79%)；認為稍有改善的受訪遊客占 16.79%。

四、消費行為

本小節主要針對日月潭國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 27.45%的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 72.55%的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 367 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 77.38%的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(20.16%)、套裝行程(12.81%)、船票(10.63%)、機票(8.99%)及門票(7.08%)。

(三) 消費情形

整體而言，在日月潭國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$2,678；而在日月潭國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.38 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,941。

(四) 消費合理性

有 76.59%的受訪遊客表示，日月潭國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 16.98%的受訪遊客認為，日月潭國家風景區內的各項花費較貴(貴(13.01%)、很貴(3.96%))；有 1.20%的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.20%)、很便宜(0.00%))；而有 5.24%的受訪遊客表示，在日月潭國家風景區內沒有任何花費。

第八節 參山國家風景區



參山國家風景區由臺灣行政院交通部觀光局所規劃，乃獅頭山風景區、梨山風景區以及八卦山風景區合併而成，於 2001 年 3 月 16 日成立，跨新竹、苗栗、臺中、彰化、南投等五個縣市。本次在參山國家風景區，遊客調查景點包括「獅頭山風景區(南庄遊客中心)」、「梨山風景區(谷關遊客中心)」、「梨山風景區(梨山遊客中心)」、「八卦山風景區(八卦山山脈生態遊客中心)」等四個景點。

本節以參山國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 90.96%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次為參加機關、公司舉辦的旅遊(3.17%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.10%)、參加旅行社套裝旅遊(1.19%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.19%)等方式比例約有 1.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(30.50%)獲得相關旅遊資訊的比例最高；其次為親友／同事／同學(25.81%)、觀光／遊憩政府單位(7.85%)、電子媒體(7.13%)、平面媒體(4.42%)、旅行社(2.31%)及旅遊展覽(0.92%)獲得旅遊資訊；另有 35.25%的受訪遊客未曾索取相關的旅遊資訊。

年齡為 20 歲~29 歲(41.57%)、教育程度為大專及以上(36.91%)、學生(41.84%)、調查遊憩景點為梨山遊客中心(40.37%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(28.30%)、年齡為 12 歲~19 歲(41.10%)、教育程度為國(初)中及以下(30.43%)、學生(36.88%)、調查遊憩景點為梨山遊客中心(30.28%)等特質的受訪遊客，透過「親友、同事、同學」取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 462 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(82.47%)的比例最多；其次依序為智慧

型手機 (iPhone...等) (42.42%)、平板電腦 (iPad...等)(20.78%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (3.03%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 67.52%的受訪遊客表示，從出發地到參山國家風景區，最主要利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(8.65%)；機車(8.51%)、觀光局臺灣好行接駁(5.15%)、公／民營客運(4.22%)、臺鐵(2.77%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到達國家風景區使用的交通工具，以自小客車(68.98%)的比例較高；其次為機車(10.36%)、大型遊覽車(8.91%)、觀光局臺灣好行接駁(7.13%)、臺鐵(火車)(6.07%)、公／民營客運(5.74%)；其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

在參山國家風景區內各景點旅遊，有 44.29%受訪遊客主要利用的交通工具為自小客車；其次為徒步(24.03%)、機車(6.47%)、大型遊覽車(6.20%)、觀光局臺灣好行接駁(5.54%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%；此外，有 10.36%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 56.50%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為品嚐當地美食(35.51%)、運動健身(20.53%)、距離遠近／假期長短(20.07%)、親朋好友推薦(15.31%)、順道而來(15.31%)、遊憩設施(12.54%)、交通便利(10.10%)，其他選擇此景點旅遊的比例皆低於 8.00%。

(六) 旅遊同伴

有 66.67%的受訪遊客，其旅遊同伴為家人，其次是朋友、同事(34.59%)，同學的比例為 4.09%；而沒有旅遊同伴的比例占 4.82%。

年齡為 40 歲~49 歲(80.06%)、工作別為家管／退休／無業(73.29%)、個人平均月收入 5 萬元～未滿 10 萬元(82.35%)、調查遊憩景點為谷關遊客中心(74.38%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為家人的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 67.85%的受訪遊客表示，只會在參山國家風景區內的景點遊玩，而有 32.15%的受訪遊客表示會去參山國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 52.08%的受訪遊客表示，在參山國家風景區內旅遊的天數是半天；其次為 1 天，不過夜(27.52%)、2 天 1 夜(17.16%)。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 309 位表示在參山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在參山國家風景區內住宿的方式。其中，以旅館(45.95%)的比例最高，其次為民宿(41.10%)，而露營(6.15%)、親友家(含自家)(4.85%)、招待所或活動中心(4.21%)等住宿方式所占的比例皆低於 7.00%。

(四) 重遊意願

有 97.89%的受訪遊客表示，願意再重遊該參山國家風景區內的景點；而僅有 2.11%受訪遊客表示以後不願意再重遊參山國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 32 位表示不願意再重遊參山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(71.88%)的比例最高，其次為交通不便(21.88%)，而交通壅塞(6.25%)、環境髒亂(6.25%)、遊憩設施差(3.13%)等原因的比例均低於 7.00%。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 61.12%的受訪遊客表示，在參山國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次為其他休閒活動(47.99%)、運動型活動(35.18%)及文化體驗活動(24.69%)，而遊樂園活動的比例最低，僅有 0.66%。

大專及以上教育程度(63.59%)、個人每月平均所得 10 萬元及以上(70.73%)、調查遊憩景點為梨山遊客中心(87.16%)的受訪遊客，偏好自然賞景活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(30.34%)、教育程度為大專及以上(28.18%)等特質的受訪遊客，偏好文化體驗活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 50 歲~59 歲(50.48%)、教育程度為國(初)中及以下(52.17%)、家管／退休／無業(43.48%)、無經常性收入或沒有收入(42.17%)等特質的受訪遊客，偏好運動型活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

20 歲~29 歲(55.81%)、學生(54.61%)、調查遊憩景點為南庄遊客中心(64.91%)等特質的受訪遊客，偏好其他休閒活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內自然賞景活動的 926 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(60.80%)的比例最高，其次依序為觀賞動／植物(53.46%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(23.00%)、環湖賞景(16.63%)。

調查遊憩景點為谷關遊客中心(75.32%)的受訪遊客，偏好觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為八卦山山脈生態遊客中心(71.84%)等特質的受訪遊客，偏好觀賞動、植物的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(26.71%)、20 歲~29 歲(32.03%)、服務工作人員(29.47%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(34.48%)、調查遊憩景點為梨山遊客中心(67.37%)等特質的受訪遊客，偏好觀賞日出、雪景、星象等自然景觀的比例，高於其他類別的受訪遊客。

12 歲~19 歲(25.00%)、調查遊憩景點為南庄遊客中心(27.00%)的受訪遊客，偏好環湖賞景的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內文化體驗活動的 374 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(58.82%)的比例最高，其次為參觀展覽(24.60%)、節慶活動及表演節目欣賞(21.39%)、原住民文化體驗(18.18%)、農村生活體驗(17.38%)及傳統技藝學習(14.97%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內運動型活動的 533 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(93.06%)的比例最高；其次為乘車 (汽機車、協力車、自行車)兜風(9.57%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內遊樂園活動的 10 位¹³受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以一般遊樂活動(90.00%)的比例最高；其次為機械遊樂活動(20.00%)。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡參山國家風景區內其他休閒活動的 727 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(74.14%)的比例最高，其次為泡溫泉／做 SPA(24.48%)、商圈徒步購物(22.28%)及觀光果(茶)園參觀活動(7.15%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對參山國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 26.27%，評價為 80~89 分的有 51.49%，評價為 70~79 分的有 18.22%，評價在 69 分及以下的占 4.03%。

整體而言，102 年總平均分數為 81.69 分，與 101 年總平均分數(81.76 分)，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-8-1】

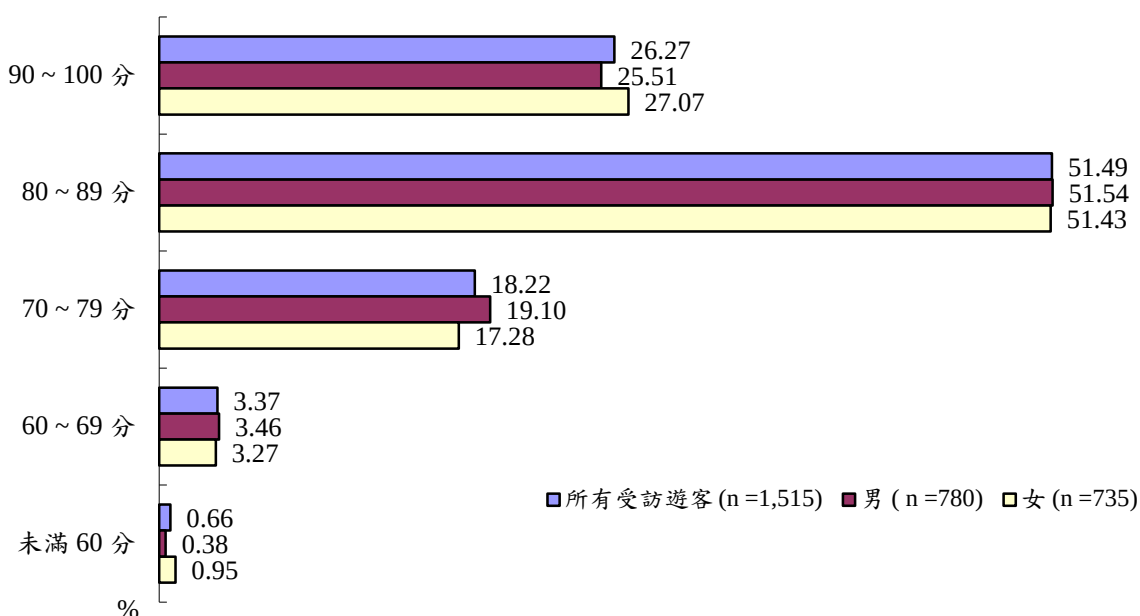


圖 5-8-1 參山國家風景區整體服務滿意度之評價

¹³ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對參山國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(99.77%)
2. 景點內辦理的活動(99.00%)
3. 環境美化綠化 (98.09%)
4. 提供之旅遊資訊服務(97.85%)
5. 景點內服務設施 (96.84%)
6. 環境整潔 (95.91%)
7. 景點內空間設計 (94.61%)
8. 引導指標或動線安排 (92.59%)
9. 廁所清潔程度 (92.13%)
10. 停車位數量 (76.15%)

與 101 年相比，102 年「停車位數量」的滿意比例上升 7.27 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項均未達到統計上顯著差異或因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-8-2】

表 5-8-1 參山國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	39.54	45.68	0.20	0.00	14.59	1,515
2.景點內服務設施	25.87	68.98	2.97	0.13	2.05	1,515
3.景點內空間設計	27.79	66.14	5.35	0.00	0.73	1,515
4.引導指標或動線安排	28.65	61.19	6.93	0.26	2.97	1,515
5.環境美化綠化	38.68	59.21	1.91	0.00	0.20	1,515
6.環境整潔	35.58	60.33	4.09	0.00	0.00	1,515
7.停車位數量	17.69	42.38	17.36	1.45	21.12	1,515
8.廁所清潔程度	29.31	42.57	5.74	0.40	21.98	1,515
9.提供之旅遊資訊服務	34.46	46.86	1.72	0.07	16.90	1,515
10.景點內辦理的活動	2.97	3.56	0.07	0.00	93.40	1,515
11.整體上	25.54	73.86	0.59	0.00	0.00	1,515

表 5-8-2 參山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	46.29	53.48	99.77	0.23	0.00	0.23	1,294	99.77	99.64	0.13
2.景點內服務設施	26.42	70.42	96.84	3.03	0.13	3.16	1,484	96.84	96.89	-0.05
3.景點內空間設計	27.99	66.62	94.61	5.39	0.00	5.39	1,504	94.61	95.24	-0.63
4.引導指標或動線安排	29.52	63.07	92.59	7.14	0.27	7.41	1,470	92.59	90.85	1.74
5.環境美化綠化	38.76	59.33	98.09	1.91	0.00	1.91	1,512	98.09	98.08	0.01
6.環境整潔	35.58	60.33	95.91	4.09	0.00	4.09	1,515	95.91	95.40	0.51
7.停車位數量	22.43	53.72	76.15	22.01	1.84	23.85	1,195	76.15	68.88	7.27*
8.廁所清潔程度	37.56	54.57	92.13	7.36	0.51	7.87	1,182	92.13	91.17	0.96
9.提供之旅遊資訊服務	41.46	56.39	97.85	2.07	0.08	2.15	1,259	97.85	97.33	0.52
10.景點內辦理的活動	45.00	54.00	99.00	1.00	0.00	1.00	100	99.00	100.00	-1.00
11.整體上	25.54	73.87	99.41	0.59	0.00	0.59	1,515	99.41	98.69	0.72*

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、景點內空間設計、環境整潔等 3 項。

【詳見圖 5-8-2】

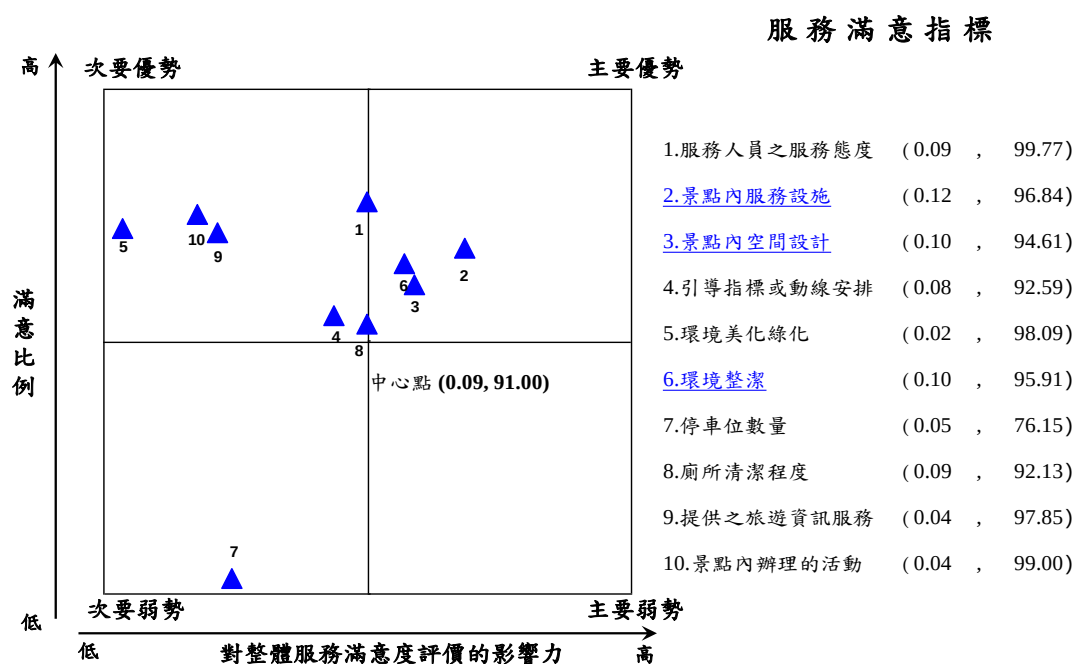


圖 5-8-2 參山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 32.94%的受訪遊客表示，到訪參山國家風景區是第 5 次以上到訪，其次為第 1 次到訪(32.28%)、第 2 次到訪(19.08%)及第 3 次到訪(12.61%)，3.10%為第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對參山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 1,026 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔多久。其中，有 43.18%的受訪遊客表示，上次到訪參山國家風景區的時間為半年以內，其次為 3 年以上(20.18%)、1~2 年以內(15.79%)及半年~1 年以內(14.42%)，6.43%為 2~3 年以內到訪。

(六) 與上次到訪經驗比較

同樣針對參山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 1,026 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，參山國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 56.63% 的受訪遊客表示，參山國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次為改善很多(21.05%)、稍有改善(16.08%)；表示感覺較差的受訪遊客占 0.49%。

四、消費行為

本小節主要針對參山國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 10.89% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 89.11% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 163 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 79.14% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(14.72%)、套裝行程(7.98%)及門票(2.45%)。

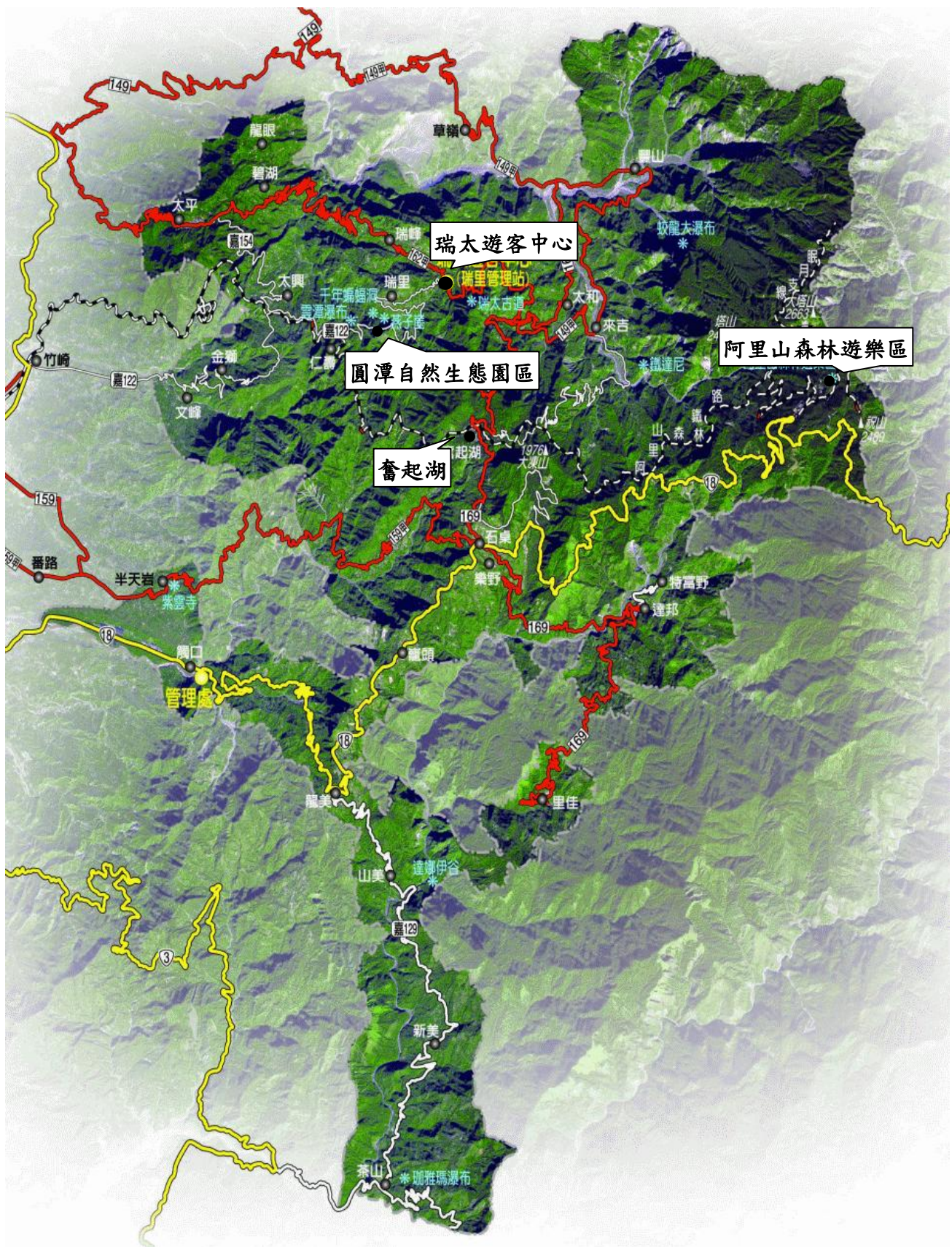
(三) 消費情形

整體而言，在參山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$1,256；而在參山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 0.98 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,282。

(四) 消費合理性

有 78.35% 的受訪遊客表示，參山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 4.56% 的受訪遊客表示，參山國家風景區內的各項花費較貴(貴(4.03%)、很貴(0.53%))，有 2.51% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.52%)、很便宜(0.99%))；而有 14.59% 的受訪遊客表示，在參山國家風景區內沒有任何花費。

第九節 阿里山國家風景區



阿里山國家風景區是由交通部觀光局規劃與管理的一座國家級風景特定區，阿里山國家風景區位於臺灣嘉義縣東部，設立於 2001 年，其範圍涵蓋了位於阿里山鄉，仍由林務局經營管理的阿里山國家森林遊樂區，並且擴大至附近的梅山鄉、竹崎鄉和番路鄉一帶的知名風景區，本次在阿里山國家風景區，遊客調查景點包括「阿里山國家森林遊樂區」、「奮起湖」、「瑞太遊客中心」、「圓潭自然生態園區」等四個景點。

本節以阿里山國家風景區(扣除「阿里山森林遊樂區」)的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。「阿里山森林遊樂區」受訪遊客調查資料，將於第五小節至第八小節進行分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對阿里山國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 91.70%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；其次為參加機關／公司舉辦的旅遊(3.14%)、參加旅行社套裝旅遊(1.79%)、參加其他團體舉辦的旅遊(1.79%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.12%)。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(48.88%)獲得相關旅遊資訊的比例最高；其次為親友／同事／同學(23.32%)、觀光／遊憩政府單位(8.74%)、平面媒體(6.95%)、電子媒體(6.05%)獲得旅遊資訊；而未曾索取相關旅遊資訊的受訪遊客占 21.75%。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 218 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(88.99%)的比例最多；其次為智慧型手機（iPhone...等）(40.83%)、平板電腦（iPad...等）(9.17%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(2.29%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 75.11%的受訪遊客表示，從出發地到阿里山國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(7.17%)、機車(6.95%)、公／民營客運(3.36%)、臺鐵(火車)(3.36%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，自小客車(76.46%)的比例較高；其次為機車(8.07%)、大型遊覽車(7.62%)、公／民營客運(4.48%)、臺鐵(火車)(3.59%)；其他的交通工具所占比例皆低於3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 57.40%受訪遊客在阿里山國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次為機車(6.05%)及大型遊覽車(4.48%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%，此外，有 25.78%的受訪遊客沒有去國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 82.06%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為品嚐當地美食(34.08%)、運動健身(25.56%)、親朋好友推薦(19.06%)、順道而來(16.59%)、距離遠近／假期長短(14.57%)、遊憩設施(10.09%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(6.28%)、文化巡禮(5.38%)、交通便利(4.71%)、學校／公司或參加的團體安排(4.04%)；其他選擇此景點旅遊的比例皆低於 1.00%。

(六) 旅遊同伴

有 59.64%的受訪遊客，其旅遊同伴為家人；其次為朋友／同事 (42.38%)，同學的比例為 6.05%；而沒有旅遊同伴的比例占 3.81%。

年齡為 40 歲~49 歲(75.93%)、教育程度為國(初)中及以下(82.35%)、工作別為家管／退休／無業(65.33%)、已婚(80.08%)、個人平均月收入 5 萬元～未滿 10 萬元(74.42%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為家人的比例，高於其他類別的受訪遊客。

未婚(59.50%)、個人平均月收入未滿 3 萬元(52.94%)等特質的受訪遊客，旅遊同伴為朋友、同事的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對阿里山國家風景區的受訪遊客，在國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 76.01%的受訪遊客表示，只會在阿里山國家風景區內的景點遊玩，而有 23.99%的受訪遊客表示，會去阿里山國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 46.19%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內旅遊的天數為 2 天 1 夜；其次是 1 天(4 小時以上)，不過夜(29.60%)、半天(4 小時以下) (18.61%)、3 天 2 夜(5.16%)及 4 天 3 夜(0.45%)。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 231 位在阿里山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在阿里山國家風景區內住宿的方式。其中，以民宿(71.00%)的比例最高；其次為旅館(21.21%)；招待所或活動中心(4.76%)、露營(3.46%)、親友家(含自家)(2.60%)的比例相對較低。

(四) 重遊意願

有 97.98%的受訪遊客表示，願意再重遊該阿里山國家風景區內的景點；而僅有 2.02%受訪遊客表示，以後不願意再重遊阿里山國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 9 位¹⁴不願意再重遊阿里山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，原因包括交通不便 (55.56%)、缺乏特色(55.56%)、遊憩設施差(22.22%)、環境髒亂(11.11%)、交通壅塞(11.11%)、花費太高(11.11%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對扣除阿里山森林遊樂區之阿里山國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 92.60%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次為運動型活動(47.98%)、文化體驗活動(37.89%)及其他休閒活動(29.37%)。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內自然賞景活動的 413 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等 (64.41%)的比例最高；其次為觀賞動／植物(61.02%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(56.42%)及環湖賞景(13.32%)。

¹⁴本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

調查遊憩景點為圓潭自然生態園區(76.11%)的受訪遊客，偏好觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等活動項目的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

已婚(65.93%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(72.29%)、調查遊憩景點為瑞太遊客中心(73.15%)等特質的受訪遊客，偏好觀賞動、植物 (如賞鳥、賞鯨豚、賞螢、賞花等)活動項目的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(62.56%)、國(初)中及以下程度(78.57%)、未婚(63.64%)、調查遊憩景點為奮起湖(66.67%)等特質的受訪遊客，偏好觀賞日出、雪景、星象等自然景觀活動項目的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內文化體驗活動的 169 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以鐵道懷舊(74.56%)的比例最高；其次為原住民文化體驗(23.08%)、觀賞文化古蹟(21.89%)、農村生活體驗(9.47%)、參觀展覽(7.10%)、節慶活動及表演節目欣賞(5.92%)，其他活動項目的比例皆低於 5.00%。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內運動型活動的 214 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。以露營、登山、森林步道健行(含散步)(98.60%)的比例最高；其次為喜歡乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(4.21%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內遊樂園活動的 7 位¹⁵受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，均表示偏好一般遊樂活動(100.00%)。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內其他休閒活動的 131 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡的比例最高(83.97%)；其次為商圈徒步購物(32.06%)及觀光果(茶)園參觀活動(14.50%)。

¹⁵ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對阿里山國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 32.51%，評價為 80~89 分的有 50.45%，評價為 70~79 分的有 14.13%，有 2.91% 的受訪遊客評價為 69 分及以下。

整體而言，102 年總平均分數為 83.37 分，與 101 年總平均分數(82.19 分)，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-9-1】

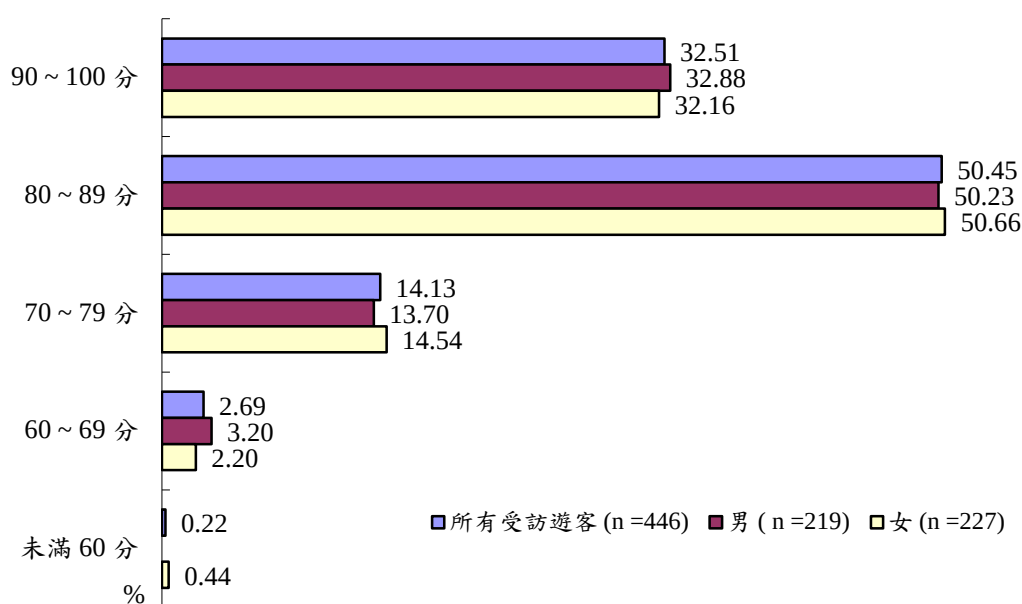


圖 5-9-1 阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對阿里山國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動 (100.00%)
2. 環境美化綠化 (99.10%)
3. 服務人員之服務態度 (98.97%)
4. 環境整潔 (97.98%)
5. 提供之旅遊資訊服務 (97.94%)

6. 景點內服務設施 (95.92%)
7. 景點內空間設計 (93.72%)
8. 廁所清潔程度 (92.72%)
9. 引導指標或動線安排 (88.69%)
10. 停車位數量 (80.31%)

與 101 年相比，102 年「環境整潔」的滿意比例上升 3.18 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-9-2】

表 5-9-1 阿里山國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	37.44	49.10	0.90	0.00	12.56	446
2.景點內服務設施	30.04	64.80	3.81	0.22	1.12	446
3.景點內空間設計	34.98	58.74	5.83	0.45	0.00	446
4.引導指標或動線安排	31.39	54.71	10.31	0.67	2.91	446
5.環境美化綠化	53.14	45.96	0.90	0.00	0.00	446
6.環境整潔	47.31	50.67	1.12	0.90	0.00	446
7.停車位數量	30.27	40.13	15.25	2.02	12.33	446
8.廁所清潔程度	31.84	45.29	5.16	0.90	16.82	446
9.提供之旅遊資訊服務	38.57	46.64	1.79	0.00	13.00	446
10.景點內辦理的活動	1.57	0.67	0.00	0.00	97.76	446
11.整體上	29.37	69.06	1.57	0.00	0.00	446

表 5-9-2 阿里山國家風景區各項服務滿意比例 (扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	42.82	56.15	98.97	1.03	0.00	1.03	390	98.97	100.00	-1.03
2.景點內服務設施	30.39	65.53	95.92	3.85	0.23	4.08	441	95.92	97.18	-1.26
3.景點內空間設計	34.98	58.74	93.72	5.83	0.45	6.28	446	93.72	95.20	-1.48
4.引導指標或動線安排	32.33	56.36	88.69	10.62	0.69	11.31	433	88.69	85.39	3.30
5.環境美化綠化	53.14	45.96	99.10	0.90	0.00	0.90	446	99.10	97.78	1.32
6.環境整潔	47.31	50.67	97.98	1.12	0.90	2.02	446	97.98	94.80	3.18*
7.停車位數量	34.53	45.78	80.31	17.39	2.30	19.69	391	80.31	77.48	2.83
8.廁所清潔程度	38.27	54.45	92.72	6.20	1.08	7.28	371	92.72	91.75	0.97
9.提供之旅遊資訊服務	44.33	53.61	97.94	2.06	0.00	2.06	388	97.94	95.94	2.00
10.景點內辦理的活動 ¹⁶	70.00	30.00	100.00	0.00	0.00	0.00	10	100.00	97.68	2.32
11.整體上	29.37	69.06	98.43	1.57	0.00	1.57	446	98.43	98.02	0.41

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、景點內空間設計及環境整潔 4 項。

【詳見圖 5-9-2】

¹⁶ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

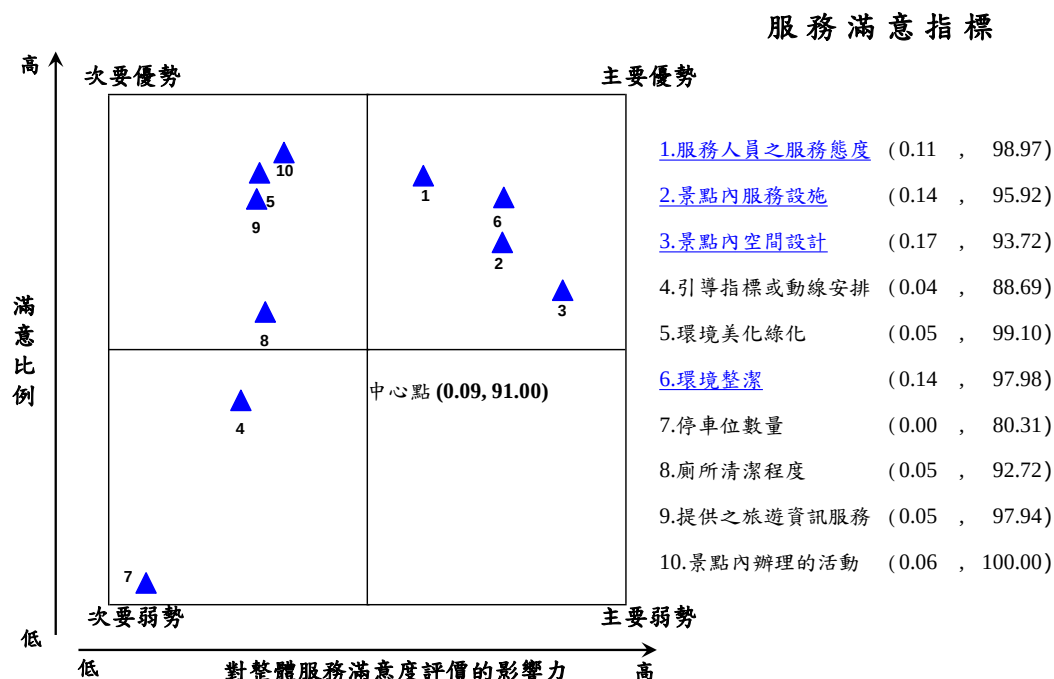


圖 5-9-2 阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 44.39%的受訪遊客表示，是第 1 次到訪阿里山國家風景區；其次為第 2 次到訪(19.96%)、第 5 次以上到訪(19.51%)及第 3 次到訪(12.11%)，4.04%為第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 248 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，上次到訪阿里山國家風景區的時間為 3 年以上(31.45%)的比例較高；其次為半年以內(27.42%)、1~2 年以內(18.15%)、半年~1 年以內(14.52%)及 2~3 年以內(8.47%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 248 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，阿里山國家風景區整體服務品質有否提升。其中，有 61.29% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多；其次是改善很多(16.94%)、稍有改善 (14.11%)，表示感覺較差的比例為 0.40%。

四、消費行為

本小節主要針對阿里山國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 11.88% 的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品，而有 88.12% 的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 53 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 92.45% 的受訪遊客表示透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次為火車票／高鐵票／客運車票(7.55%)、套裝行程(3.77%)、機票(1.89%)。

(三) 消費情形

整體而言，在阿里山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$2,068；而在阿里山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.49 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,388。

(四) 消費合理性

81.61% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 9.86% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費較貴(貴(7.17%)、很貴(2.69%))，有 1.34% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.67%)、很便宜(0.67%))；而有 7.17% 的受訪遊客表示在阿里山國家風景區內沒有任何花費。

五、旅遊決策(阿里山森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山森林遊樂區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到阿里山國家風景區主要利用的交通工具、在阿里山國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 92.79%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；參加旅行社套裝旅遊(4.80%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(1.20%)、參加其他團體舉辦的旅遊(0.90%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(0.30%)等旅遊方式所占比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(57.36%)獲得相關旅遊資訊的比例最高；其次為親友／同事／同學(16.82%)、電子媒體(9.01%)等管道；觀光／遊憩政府單位(5.71%)、平面媒體(4.80%)、旅行社(2.10%)或旅遊展覽(1.50%)獲得旅遊資訊的比例相對較低；此外，有 21.32%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 191 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(88.48%)的比例最多；其次依序為智慧型手機（iPhone...等）(49.21%)、平板電腦(iPad...等)(15.18%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(2.62%)。

(三) 到阿里山國家風景區主要利用的交通工具

有 35.74%的受訪遊客表示，從出發地到阿里山國家風景區主要利用的交通工具是自小客車，其次為臺鐵(18.32%)、公、民營客運(13.51%)、高鐵(11.71%)、大型遊覽車(6.01%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 5.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(36.04%)的比例較高；其次為公／民營客運(27.03%)、臺鐵(21.32%)、高鐵(15.02%)、觀光局臺灣好行接駁(14.41%)、大型遊覽車(6.91%)、小型巴士(6.91%)，其他的交通工具所占比例皆低於 5.00%。

(四) 阿里山國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 17.42%受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次為公、民營客運(4.80%)、機車(2.10%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%；此外，有 68.47%的受訪遊客表示沒有到訪阿里山國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 91.29%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次為運動健身(21.92%)、親朋好友推薦(19.22%)、距離遠近／假期長短(15.92%)、品嚐當地美食(13.81%)、文化巡禮(11.11%)、遊憩設施(10.51%)、順道而來(7.21%)、交通便利(6.31%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(5.11%)，其他選擇此景點旅遊的比例，皆低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 51.65%的受訪遊客，此次旅遊同伴為家人，其次，有 39.94%是與朋友、同事同遊，有 10.21%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 6.31%。

男性(57.14%)、技術員／事務人員(70.49%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(75.00%)等特質的受訪遊客，與家人同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

女性(46.67%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(52.73%)等特質的受訪遊客，與朋友、同事同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

六、遊憩行為(阿里山森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山森林遊樂區的受訪遊客，在阿里山國家風景區以外的景點之遊玩情形、在阿里山國家風景區內的旅遊天數、阿里山國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊阿里山國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 阿里山國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 52.85%的受訪遊客表示，只會在阿里山國家風景區內的景點遊玩；而有 47.15%的受訪遊客表示，會去阿里山國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 在阿里山國家風景區內的旅遊天數

有 45.35%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內旅遊的天數為 2 天 1 夜；其次，停留 1 天不過夜的比例為 34.23%；有 13.21%受訪遊客停留半天；有 6.91%受訪遊客停留 3 天 2 夜。

(三) 阿里山國家風景區內的住宿方式

針對 175 位表示在阿里山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在阿里山國家風景區內住宿的方式。其中，59.43%住宿在旅館最高；其次，住在民宿的比例有 29.71%；住宿在招待所或活動中心也有 11.43%；露營的比例 0.57%最低。

(四) 重遊意願

有 89.79%的受訪遊客表示，以後願意再重遊阿里山國家風景區內的景點；而有 10.21%受訪遊客表示以後不願意再重遊。

(五) 不願意重遊阿里山國家風景區的原因

針對 34 位表示不願意再重遊阿里山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，原因包括：交通不便(38.24%)、缺乏特色(35.29%)、環境髒亂(8.82%)、遊憩設施差(8.82%)、交通壅塞(5.88%)、花費太高(2.94%)。

七、旅遊活動偏好與滿意度(阿里山森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山森林遊樂區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務的滿意度評價、各項服務表現的滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 96.40%的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次，偏好運動型活動的比例為 42.94%，偏好文化體驗活動的比例為 41.44%，其他休閒活動(12.61%)的偏好比例相對較低。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內自然賞景活動的 321 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞日出、雪景、星象等自然景觀(69.47%)的比例最高；其次為觀賞動／植物(63.86%)、觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(48.29%)、環湖賞景(9.66%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內文化體驗活動的 138 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以鐵道懷舊(84.06%)的比例最高；其次為原住民文化體驗(20.29%)、觀賞文化古蹟(10.14%)，其餘活動項目偏好比例均不及 4.00%。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內運動型活動的 143 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(95.80%)的比例最高，其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(6.29%)，業餘球類運動(如高爾夫、網球、籃球、羽球等)偏好比例為 0.70%。

4. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡阿里山國家風景區內其他休閒活動的 42 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡的比例最高(80.95%)，其次依序為商圈徒步購物(26.19%)、觀光果(茶)園參觀活動(19.05%)、泡溫泉／做 SPA(7.14%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對阿里山國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 31.53%，評價為 80~89 分的有 44.44%、評價為 70~79 分的有 18.92%，有 5.10% 給予 69 分及以下評價。

整體而言，102 年總平均分數為 82.05 分，與 101 年總平均分數(81.62 分)，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-9-3】

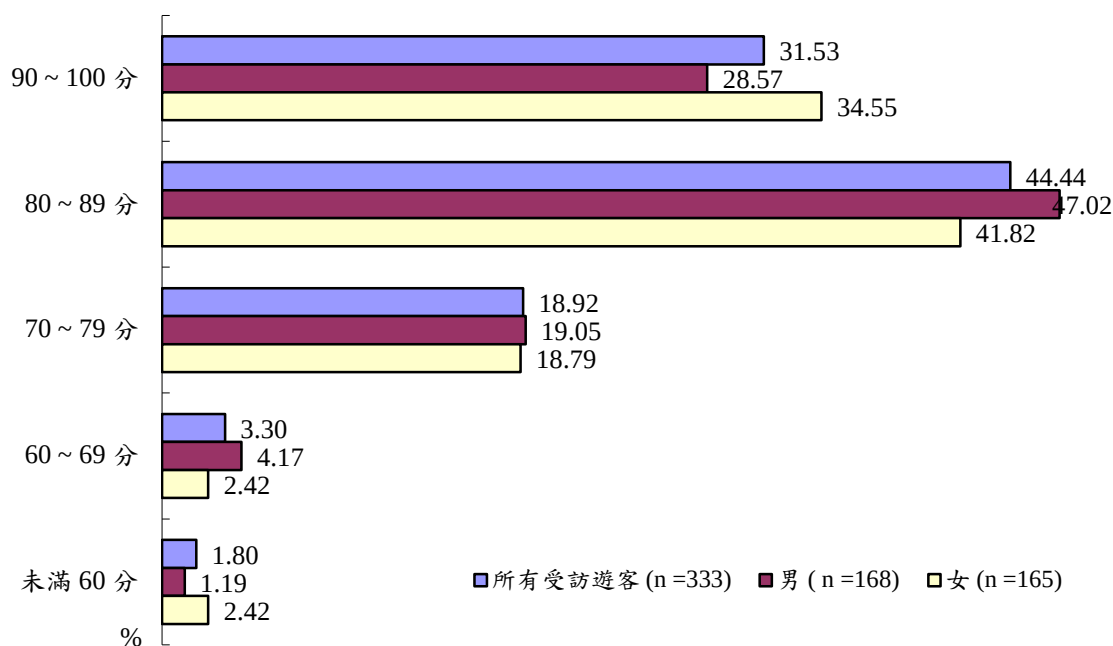


圖 5-9-3 阿里山國家風景區整體服務滿意度之評價－阿里山森林遊樂區遊客

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對阿里山國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動 (100.00%)
2. 環境美化綠化 (97.60%)
3. 景點內空間設計 (97.59%)
4. 服務人員之服務態度(97.50%)
5. 景點內服務設施 (93.64%)
6. 環境整潔 (93.09%)
7. 提供之旅遊資訊服務 (92.41%)
8. 引導指標或動線安排 (86.81%)
9. 廁所清潔程度 (78.67%)
10. 停車位數量 (67.06%)

與 101 年相比，102 年「景點內空間設計」的滿意比例上升 3.30 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-9-4】

表 5-9-3 阿里山森林遊樂區遊客各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	45.35	48.35	1.80	0.60	3.90	333
2.景點內服務設施	29.43	63.36	6.31	0.00	0.90	333
3.景點內空間設計	33.63	63.36	1.80	0.60	0.60	333
4.引導指標或動線安排	33.93	51.05	11.71	1.20	2.10	333
5.環境美化綠化	56.16	41.44	2.10	0.30	0.00	333
6.環境整潔	41.74	51.35	6.31	0.60	0.00	333
7.停車位數量	11.11	23.12	13.21	3.60	48.95	333
8.廁所清潔程度	18.32	52.55	15.62	3.60	9.91	333
9.提供之旅遊資訊服務	30.63	53.45	5.11	1.80	9.01	333
10.景點內辦理的活動	0.90	1.50	0.00	0.00	97.60	333
11.整體上	24.92	72.67	2.10	0.30	0.00	333

表 5-9-4 阿里山森林遊樂區遊客各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	47.19	50.31	97.50	1.87	0.63	2.50	320	97.50	95.91	1.59
2.景點內服務設施	29.70	63.94	93.64	6.36	0.00	6.36	330	93.64	92.21	1.43
3.景點內空間設計	33.84	63.75	97.59	1.81	0.60	2.41	331	97.59	94.29	3.30*
4.引導指標或動線安排	34.66	52.15	86.81	11.96	1.23	13.19	326	86.81	84.73	2.08
5.環境美化綠化	56.16	41.44	97.60	2.10	0.30	2.40	333	97.60	94.69	2.91
6.環境整潔	41.74	51.35	93.09	6.31	0.60	6.91	333	93.09	88.79	4.30
7.停車位數量	21.76	45.30	67.06	25.88	7.06	32.94	170	67.06	59.41	7.65
8.廁所清潔程度	20.33	58.34	78.67	17.33	4.00	21.33	300	78.67	78.45	0.22
9.提供之旅遊資訊服務	33.66	58.75	92.41	5.61	1.98	7.59	303	92.41	94.56	-2.15
10.景點內辦理的活動 ¹⁷	37.50	62.50	100.00	0.00	0.00	0.00	8	100.00	93.33	6.67
11.整體上	24.92	72.68	97.60	2.10	0.30	2.40	333	97.60	96.77	0.83

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

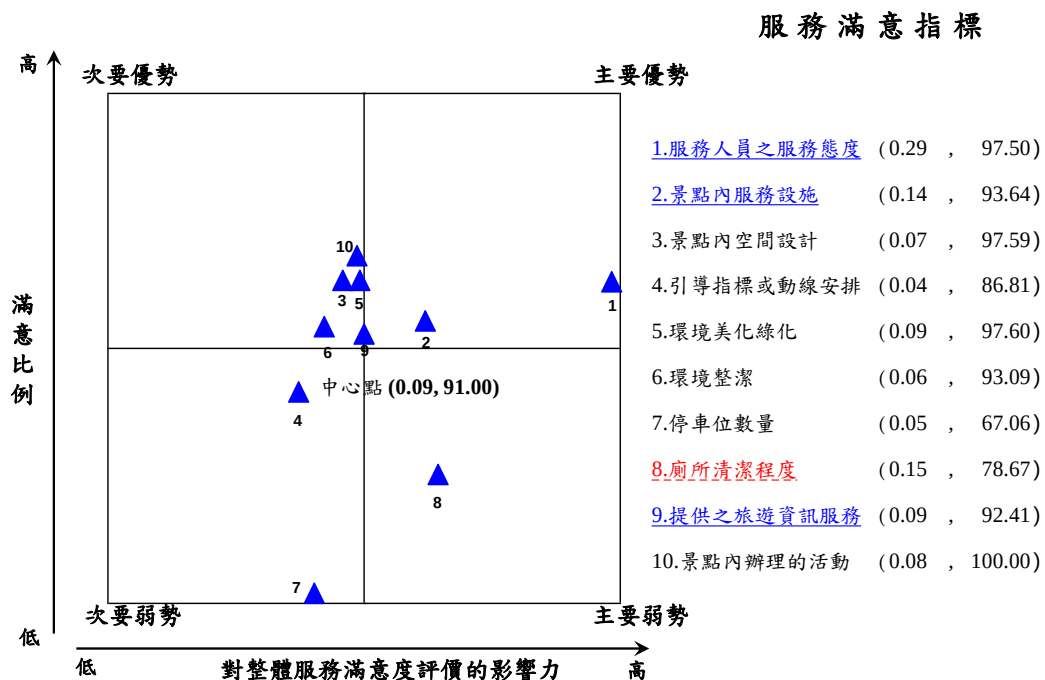
2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、提供之旅遊資訊服務等 3 項；屬於主要弱勢指標的有廁所清潔程度 1 項。

【詳見圖 5-9-4】

¹⁷ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。



圖

5-9-4 阿里山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析－阿里山森林遊樂區遊客

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 52.55%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪阿里山國家風景區，其次，有 15.92% 是第 2 次到訪，第 5 次以上到訪占 15.62%，有 12.31%是第 3 次到訪，第 4 次到訪的比例為 3.60%，相對較低。

(五) 距離上次到訪時間

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 158 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 49.37%的受訪遊客表示，上次到訪阿里山國家風景區的時間為 3 年以上；其次為 1~2 年以內(16.46%)、半年以內(12.03%)、半年~1 年以內(11.39%)、2~3 年以內(10.76%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對阿里山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 158 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，阿里山國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 43.04% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次為改善很多(24.05%)及稍有改善(17.72%)，認為比上次到訪經驗差的占 3.80%。

八、消費行為(阿里山森林遊樂區)

本小節主要針對阿里山森林遊樂區的受訪遊客，本次到訪阿里山國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在阿里山國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 29.73% 的受訪遊客表示，本次到訪阿里山國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 70.27%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 99 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)(72.73%)的比例最高；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(26.26%)、套裝行程(12.12%)、機票(4.04%)及門票(2.02%)。

(三) 消費情形

整體而言，在阿里山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$3,112；而在阿里山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.54 天，因此平均每日消費金額為 NT\$2,021。

(四) 消費合理性

有 84.38% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)；有 12.91% 的受訪遊客表示，阿里山國家風景區內的各項花費較貴(貴(11.11%)、很貴(1.80%))，有 1.80% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.20%)、很便宜(0.60%))，另有 0.90% 的受訪遊客表示，在阿里山國家風景區內沒有任何花費。

第十節 茂林國家風景區



茂林國家風景區位於臺灣高雄市與屏東縣交界處。轄區南北狹長，地處中央山脈尾端西斜面山麓，荖濃溪、濁水溪、隘寮溪穿流其中，雕琢出獨特的環流丘地形。加上魯凱族的傳統民風，營造出豐富的自然景觀與原住民文化，1991 年 11 月底臺灣省旅遊局正式成立茂林風景區管理所，1999 年 7 月 1 日，茂林國家風景區正式成立，2001 年 10 月時從原先茂林鄉擴大範圍至高雄市、桃源鄉、六龜鄉及屏東縣三地門鄉、霧台鄉及瑪家鄉等 6 個鄉鎮，使得茂林風景區漸漸成為南臺灣的旅遊勝地。本次在茂林國家風景區，遊客意見調查景點包含，「茂林遊客中心」、「瑪家遊客中心」、「工藝步道（蜻蜓雅築）」、「寶來遊客中心」等四個景點。

本節以茂林國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 94.46%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；參加機關／公司舉辦的旅遊(2.13%)、參加其他團體舉辦的旅遊(1.92%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(0.85%)、參加旅行社套裝旅遊(0.64%)等旅遊方式所占比例，均相當低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友、同事、同學(38.81%)獲得相關旅遊資訊占最多；其次為電腦網路(26.87%)、電子媒體(11.51%)；而觀光／遊憩政府單位(7.25%)、平面媒體(5.12%)、旅行社(2.77%)及旅遊展覽(1.71%)獲得旅遊資訊的比例不及一成；此外，有 25.80%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

女性(45.95%)、未婚(45.57%)等特質的受訪遊客，透過親友、同事、同學取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

20 歲~29 歲(36.47%)、大專及以上程度(29.79%)、未婚(34.18%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(40.70%)、調查遊憩景點為茂林遊客中心(34.17%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 126 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以電腦（桌上型、筆記型電腦）(80.16%)比例最高；其次為智慧型手機 (iPhone...等)(46.03%)、平板電腦 (iPad...等)(26.19%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(18.25%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 78.25%的受訪遊客表示，從出發地到茂林國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車；其次為機車(12.37%)；公／民營客運(3.84%)、大型遊覽車(2.99%)比例約有 3 至 4 個百分點；其他的交通工具所占的比例皆低於 2.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(79.74%)的比例較高；其次為徒步(22.17%)、機車(13.01%)；公／民營客運占 4.69%；大型遊覽車占 2.99%；其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 54.58%受訪遊客表示，在茂林國家風景區各景點間旅遊，主要利用的交通工具為自小客車，其次為機車(10.23%)、徒步(7.89%)、大型遊覽車(1.71%)、自行車、協力車(1.07%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%，此外，有 22.81%的受訪遊客沒有到訪茂林國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 64.18%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為運動健身(34.54%)、品嚐當地美食(19.62%)、親朋好友推薦(18.55%)、距離遠近／假期長短(16.20%)、順道而來(14.50%)、遊憩設施(14.07%)、文化巡禮(12.15%)；其他選擇此景點旅遊的比例皆低於 6.00%。

(六) 旅遊同伴

有 65.67%的受訪遊客，此次旅遊的同伴為家人；其次，有 34.12%是與朋友、同事同遊，有 3.62%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 6.40%。

年齡為 40 歲~49 歲(85.44%)、已婚(77.81%)等特質的受訪遊客，與家人同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 20 歲~29 歲(50.59%)、未婚(46.84%)等特質的受訪遊客，與朋友、同事同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，在茂林國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 50.11%的受訪遊客表示，只會在茂林國家風景區內的景點遊玩；而有 49.89%的受訪遊客表示，會去茂林國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 49.68%的受訪遊客表示，在茂林國家風景區內旅遊的天數是半天；其次，停留 1 天不過夜的比例為 29.42%；在茂林國家風景區內旅遊 2 天 1 夜的比例有 17.70%；而停留 3 天 2 夜(1.92%)的比例較低。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 98 位表示在茂林國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在茂林國家風景區內住宿的方式。其中，44.90%住宿在旅館最高，其次，住在民宿的比例也有 34.69%，親友家(含自家)為 10.20%，露營(6.12%)、招待所或活動中心(4.08%)的比例相對較低。

(四) 重遊意願

有 97.23%的受訪遊客表示，願意再重遊該茂林國家風景區內的景點；僅有 2.77%受訪遊客表示以後不願意再重遊茂林國家風景區。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 13 位¹⁸表示不願意再重遊茂林國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其原因包括，缺乏特色(46.15%)、交通不便(46.15%)、遊憩設施差(7.69%)、花費太高(7.69%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

¹⁸ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 71.64%的受訪遊客表示，在茂林國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次為運動型活動(45.20%)、文化體驗活動(35.82%)及其他休閒活動(33.26%)。

調查遊憩景點為茂林遊客中心(90.00%)的受訪遊客，偏好自然賞景活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為瑪家遊客中心(70.37%)的受訪遊客，偏好運動型活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

教育程度為大專及以上(39.53%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(50.00%)、調查遊憩景點為工藝步道(蜻蜓雅築) (65.32%)的受訪遊客，偏好文化體驗活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

20 歲~29 歲(43.53%)、調查遊憩景點為寶來遊客中心 (67.52%)的受訪遊客，偏好其他休閒活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內自然賞景活動的 336 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(76.79%)的比例最高；其次為觀賞動／植物(61.01%)及觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(24.11%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內文化體驗活動的 168 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以原住民文化體驗的比例最高(70.83%)；其次為傳統技藝學習(51.79%)、觀賞文化古蹟(16.07%)、宗教活動(15.48%)及農村生活體驗(11.90%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內運動型活動的 212 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(87.74%)比例最高。其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(33.02%)，其他項目比例均不到 10.00%。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內遊樂園活動的 4 位¹⁹受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目，受訪遊客表示偏好一般遊樂活動(100.00%)。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡茂林國家風景區內其他休閒活動的 156 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉、做 SPA(80.77%)的比例最高，其次為品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(72.44%)及觀光果(茶)園參觀活動(39.74%)，而商圈徒步購物(3.21%)相對較低。

(二) 對整體服務的滿意度評價

受訪遊客對茂林國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 30.70%，評價為 80~89 分的有 41.36%、評價為 70~79 分的占 19.62%，8.31%給予 69 分及以下評價。

整體而言，102 年總平均分數為 81.03 分，較 101 年總平均分數(84.39 分)，降低 3.36 分。

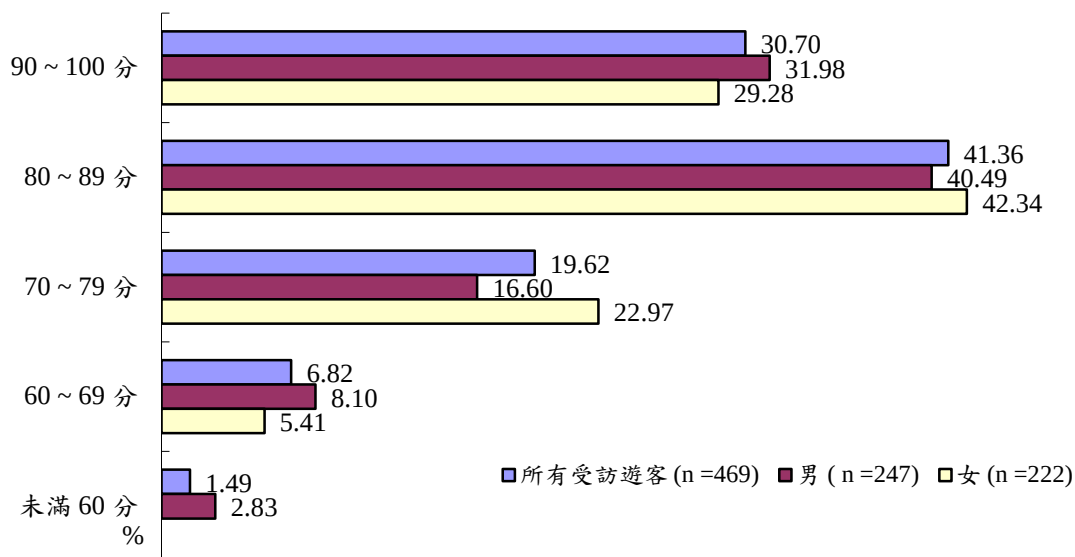


圖 5-10-1 茂林國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對茂林國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依百分比高低，排列如下：

¹⁹本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

1. 景點內辦理的活動 (100.00%)
2. 服務人員之服務態度 (99.17%)
3. 環境整潔 (97.63%)
4. 提供之旅遊資訊服務 (97.01%)
5. 環境美化綠化 (96.08%)
6. 景點內空間設計 (95.79%)
7. 景點內服務設施 (94.87%)
8. 廁所清潔程度 (92.40%)
9. 引導指標或動線安排 (88.28%)
10. 停車位數量 (69.41%)

與 101 年相比，102 年「停車位數量」的滿意比例降低 16.66 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-10-2】

表 5-10-1 茂林國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	37.95	38.59	0.43	0.21	22.81	469
2.景點內服務設施	22.39	56.50	4.26	0.00	16.84	469
3.景點內空間設計	22.81	64.39	3.62	0.21	8.96	469
4.引導指標或動線安排	18.98	62.90	10.45	0.43	7.25	469
5.環境美化綠化	28.57	65.46	3.84	0.00	2.13	469
6.環境整潔	28.14	68.44	2.35	0.00	1.07	469
7.停車位數量	13.01	49.89	27.29	0.43	9.38	469
8.廁所清潔程度	27.08	40.30	5.12	0.43	27.08	469
9.提供之旅遊資訊服務	25.16	37.10	1.92	0.00	35.82	469
10.景點內辦理的活動	0.00	1.07	0.00	0.00	98.93	469
11.整體上	22.60	73.99	2.77	0.64	0.00	469

表 5-10-2 茂林國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答 人數	滿意比例		
	非常 滿意	還算 滿意	滿意 小計	不太 滿意	非常 不滿意	不滿意 小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異 百分點
1.服務人員之服務態度	49.17	50.00	99.17	0.55	0.28	0.83	362	99.17	99.11	0.06
2.景點內服務設施	26.92	67.95	94.87	5.13	0.00	5.13	390	94.87	95.75	-0.88
3.景點內空間設計	25.06	70.73	95.79	3.98	0.23	4.21	427	95.79	96.61	-0.82
4.引導指標或動線安排	20.46	67.82	88.28	11.26	0.46	11.72	435	88.28	91.36	-3.08
5.環境美化綠化	29.19	66.89	96.08	3.92	0.00	3.92	459	96.08	97.86	-1.78
6.環境整潔	28.45	69.18	97.63	2.37	0.00	2.37	464	97.63	98.10	-0.47
7.停車位數量	14.35	55.06	69.41	30.12	0.47	30.59	425	69.41	86.07	-16.66*
8.廁所清潔程度	37.13	55.27	92.40	7.02	0.58	7.60	342	92.40	95.67	-3.27
9.提供之旅遊資訊服務	39.20	57.81	97.01	2.99	0.00	2.99	301	97.01	95.91	1.10
10.景點內辦理的活動 ²⁰	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	5	100.00	100.00	0.00
11.整體上	22.60	73.99	96.59	2.77	0.64	3.41	469	96.59	98.34	-1.75

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有環境美化綠化、環境整潔以及廁所清潔程度等 3 項；主要弱勢指標的有引導指標或動線安排 1 項。

【詳見圖 5-10-2】

²⁰ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

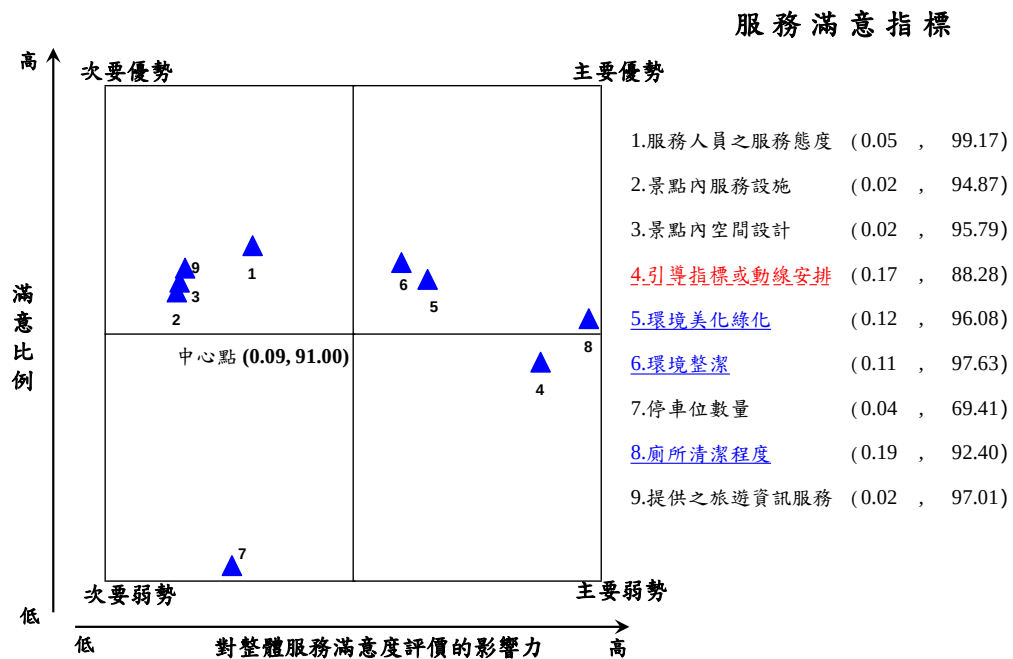


圖 5-10-2 茂林國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。
- 4.「景點內辦理的活動」指標，僅2位受訪遊客有參與，且均表示滿意，所以該指標已成為常數，無法進行複迴歸分析。

(四) 到訪次數

有 36.46% 的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪茂林國家風景區，其次，有 34.54% 是第 5 次以上到訪，第 2 次到訪占 13.43%，12.58% 是第 3 次到訪，第 4 次到訪占 2.99%。

(五) 距離上次到訪時間

針對茂林國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 298 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 37.58% 的受訪遊客表示，上次到訪茂林國家風景區的時間為半年以內；其次為 3 年以上(21.81%)、半年~1 年以內(19.46%)、1~2 年以內(14.09%)及 2~3 年以內(7.05%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對茂林國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 298 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，茂林國家風景區整體服務品質是否有提升。其中，有 41.28% 的受訪遊客表示，茂林國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次為改善很多(28.52%)，稍有改善占 21.48%，表示感覺較差的比例為 2.68%。

四、消費行為

本小節主要針對茂林國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 6.82% 的受訪遊客表示，本次到訪茂林國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 93.18%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 31 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，83.87% 的受訪遊客表示，透過網路訂購的相關旅遊產品為旅館(含民宿)；其次為火車票/高鐵票/客運車票(16.13%)、門票(9.68%)、機票(6.45%)。

(三) 消費情形

在茂林國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$1,700；而茂林國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 1.01 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,683。

(四) 消費合理性

有 63.75% 的受訪遊客表示，茂林國家風景區內的各項花費合理(還好,可以接受)，有 2.13% 的受訪遊客表示，茂林國家風景區內的各項花費較貴(貴(1.92%)、很貴(0.21%))，有 1.07% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.64%)、很便宜(0.43%))，另有 33.05% 的受訪遊客表示在茂林國家風景區內沒有任何花費。

第十一節 北海岸及觀音山國家風景區



北海岸及觀音山國家風景區是位於臺灣的國家風景區，成立於 2002 年 7 月 22 日，主要是由北海岸區的「北海岸風景區」、「野柳風景區」與「觀音山風景區」所組成，北海岸區介於萬里都市計畫和三芝區與淡水區鄉鎮界之間，「觀音山風景區」位於淡水河、龍形、五股、林口臺地與八里範圍內。其中野柳風景區以特殊地質、地形為其特色。本次北海岸及觀音山國家風景區，遊客意見調查景點包含，「白沙灣遊客中心」、「三芝遊客中心」、「野柳地質公園」、「觀音山遊客中心」等四個景點。

本節以北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有 70.03% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，其次，22.48% 是參加旅行社套裝旅遊，參加機關／公司舉辦的旅遊是 4.01%，此外，其他的旅遊方式所占比例，皆低於 2.00%。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

整體而言，受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過親友、同事、同學(41.09%)獲得相關旅遊資訊的比例最高，其次為電腦網路(36.18%)、旅行社(21.32%)，透過觀光／遊憩政府單位(11.37%)、電子媒體(10.47%)獲得旅遊資訊的比例也有一成以上，平面媒體(8.53%)、旅遊展覽(1.29%)等比例相對較低，此外，有 13.31% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡在 12 歲~19 歲(69.57%)、學生(58.95%)、無經常性收入或沒有收入(46.98%)、來自港澳地區(52.38%)、調查遊憩景點為觀音山遊客中心(43.75%)等特質的受訪遊客，透過親友、同事、同學取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡在 20 歲~29 歲(45.76%)、大專及以上教育程度(41.37%)、農林漁牧及體力工作者(46.15%)、個人每月平均所得為 5 萬元~未滿 10 萬元(44.14%)、其他外國籍(59.30%)、調查遊憩景點為三芝遊客中心(41.12%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 280 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(84.64%)的比例最多；其次為智慧型手機 (iPhone...等) (30.36%)、平板電腦 (iPad...等)(18.21%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) (2.86%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 38.89%的受訪遊客表示，從出發地到北海岸及觀音山國家風景區主要利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(27.78%)、公／民營客運(12.14%)、機車(8.53%)及計程車(3.88%)、小型巴士(3.75%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 3.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(39.79%)的比例較高；其次為大型遊覽車(27.78%)、公／民營客運(13.44%)、機車(9.82%)、捷運(8.27%)；其他的交通工具所占比例皆低於 5.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 20.16%受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為徒步，其次為自小客車(15.12%)，機車的比例為 3.75%，其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%，此外，有 53.36%的受訪遊客表示沒有到訪北海岸及觀音山國家風景區內其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 68.60%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次依序為學校／公司或參加的團體安排(21.71%)、親朋好友推薦(16.28%)、距離遠近／假期長短(16.02%)、運動健身(13.70%)、品嚐當地美食(13.05%)、交通便利(12.27%)、順道而來(11.37%)及遊憩設施(8.91%)；其他選擇此景點旅遊的比例均低於 5.00%。

(六) 旅遊同伴

有 65.25%的受訪遊客，此次旅遊同伴為家人；其次，有 36.18%是與朋友、同事同遊，有 5.43%受訪遊客的旅遊同伴為同學；而沒有旅遊同伴的比例占 6.98%。

二、遊憩行為

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，在北海岸及觀音山國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 39.41%的受訪遊客表示，只會在北海岸及觀音山國家風景區內的景點遊玩；而有 60.59%的受訪遊客表示，會去北海岸及觀音山國家風景區以外的景點遊玩。

年齡為 60 歲~69 歲(58.00%)、家管／退休／無業(50.79%)、調查遊憩景點為觀音山遊客中心(73.21%)等特質的受訪遊客，不會到北海岸及觀音山國家風景區以外的景點遊玩的比例，較其他類別的受訪遊客高。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 72.61%的受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，其次，停留 1 天(4 小時以上)，不過夜的比例為 24.29%，在北海岸及觀音山國家風景區內旅遊 2 天 1 夜的比例僅占 2.58%。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 24 位²¹表示在北海岸及觀音山國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在北海岸及觀音山國家風景區內住宿的方式。其中，以住宿在旅館(41.67%)比例最高；其次為住在招待所或活動中心(25.00%)、民宿(20.83%)、親友家(含自家)(12.50%)。

(四) 重遊意願

有 93.15%的受訪遊客表示，以後願意再重遊該北海岸及觀音山國家風景區內的景點；僅有 6.85%受訪遊客表示，以後不願意再重遊。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 53 位不願意再重遊北海岸及觀音山國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(69.81%)的比例最高，其他原因包括，交通不便(9.43%)、交通壅塞(5.66%)等。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

²¹ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 96.90%的受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動，其次，偏好運動型活動的比例為 65.50%，偏好其他休閒活動的比例為 52.97%，文化體驗活動(36.43%)的偏好比例也有三成六，遊樂園活動的偏好比例為 6.72%。

農林漁牧及體力工作者(76.92%)、本國籍(75.96%)等特質的受訪遊客，偏好運動型活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

40 歲~49 歲(62.35%)、高中／職教育程度(56.45%)、本國籍(59.33%)、調查遊憩景點為三芝遊客中心(73.83%)等特質的受訪遊客，偏好其他休閒活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內自然賞景活動的 750 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布(94.80%)的比例最高；其次為觀賞動、植物(33.47%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內文化體驗活動的 282 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(49.29%)的比例最高，其次為參觀展覽(35.82%)、節慶活動及表演節目欣賞(16.67%)，13.12%偏好參觀漁村、聚落，偏好農村生活體驗 (如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等)(9.22%)、宗教活動(5.32%)、傳統技藝學習 (如竹藝、陶藝、手工染布、編織等)(2.84%)等活動比例相對較低。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內運動型活動的 507 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(79.68%)的比例最高，其次為乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(37.08%)，21.70%偏好游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車，其他活動偏好比例均低於 3.00%。

女性(85.95%)、50 歲~59 歲(93.94%)、家管／退休／無業(91.49%)、調查遊憩景點為觀音山遊客中心(90.43%)等特質的受訪遊客，偏好露營、登山、森林步道健行 (含散步)的比例，高於其他類別的受訪遊客。

農林漁牧及體力工作者(50.00%)、本國籍(49.41%)、調查遊憩景點為三芝遊客

中心(69.41%)等特質的受訪遊客，偏好乘車 (汽機車、協力車、自行車)兜風的比例，高於其他類別的受訪遊客。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內遊樂園活動的 52 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。所有受訪遊客均表示喜歡一般遊樂活動(100.00%)。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡北海岸及觀音山國家風景區內其他休閒活動的 410 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(85.61%)的比例最高，其次為商圈徒步購物(24.63%)及泡溫泉、做 SPA (20.00%)、觀光果(茶)園參觀活動(5.37%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 50.90%的受訪遊客，對北海岸及觀音山國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分；其次為 80~89 分(39.02%)及 70~79 分(8.40%)，有 1.68%評價為 69 分及以下。

整體而言，102 年總平均分數為 86.28 分，較 101 年總平均分數(85.30 分)，增加 0.98 分。

【詳見圖 5-11-1】

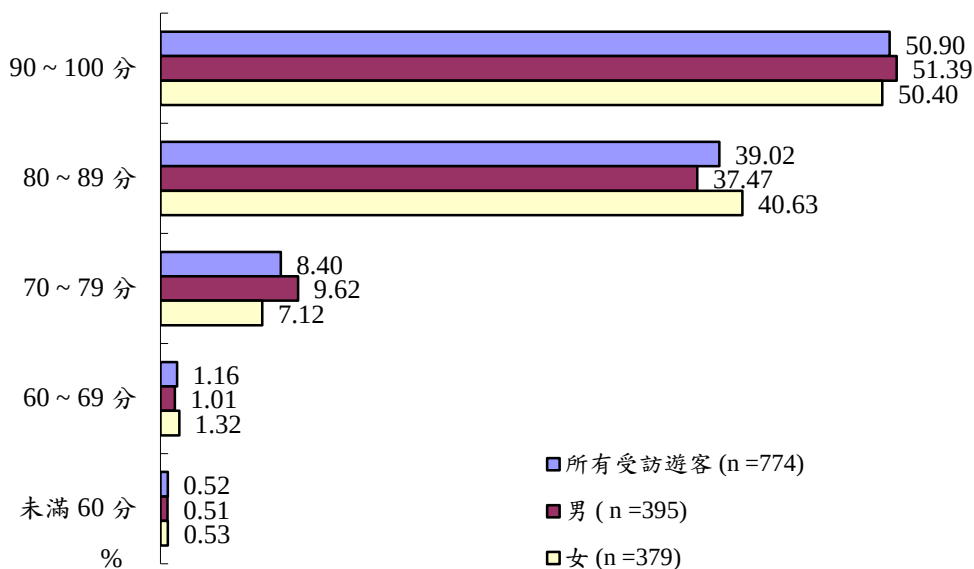


圖 5-11-1 北海岸及觀音山國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對北海岸及觀音山國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度 (99.36%)
2. 環境美化綠化(99.36%)
3. 提供之旅遊資訊服務(98.92%)
4. 景點內服務設施 (98.83%)
5. 景點內空間設計(98.43%)
6. 廁所清潔程度(96.72%)
7. 環境整潔(96.64%)
8. 引導指標或動線安排(96.57%)
9. 景點內辦理的活動(95.24%)
10. 停車位數量(87.79%)

與 101 年相比，102 年「廁所清潔程度」的滿意比例上升 2.94 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-11-2】

表 5-11-1 北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	44.70	34.63	0.26	0.26	20.16	774
2.景點內服務設施	40.96	56.72	1.03	0.13	1.16	774
3.景點內空間設計	43.54	53.75	1.42	0.13	1.16	774
4.引導指標或動線安排	46.90	47.55	3.10	0.26	2.20	774
5.環境美化綠化	55.43	43.80	0.65	0.00	0.13	774
6.環境整潔	56.85	39.79	3.23	0.13	0.00	774
7.停車位數量	28.94	35.14	7.62	1.29	27.00	774
8.廁所清潔程度	39.66	36.43	2.45	0.13	21.32	774
9.提供之旅遊資訊服務	43.28	39.79	0.90	0.00	16.02	774
10.景點內辦理的活動	1.29	3.88	0.26	0.00	94.57	774
11.整體上	43.93	55.68	0.39	0.00	0.00	774

表 5-11-2 北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	55.99	43.37	99.36	0.32	0.32	0.64	618	99.36	99.57	-0.21
2.景點內服務設施	41.44	57.39	98.83	1.04	0.13	1.17	765	98.83	97.89	0.94
3.景點內空間設計	44.05	54.38	98.43	1.44	0.13	1.57	765	98.43	97.46	0.97
4.引導指標或動線安排	47.95	48.62	96.57	3.17	0.26	3.43	757	96.57	95.43	1.14
5.環境美化綠化	55.50	43.86	99.36	0.64	0.00	0.64	773	99.36	98.57	0.79
6.環境整潔	56.85	39.79	96.64	3.23	0.13	3.36	774	96.64	95.64	1.00
7.停車位數量	39.65	48.14	87.79	10.44	1.77	12.21	565	87.79	84.76	3.03
8.廁所清潔程度	50.41	46.31	96.72	3.12	0.16	3.28	609	96.72	93.78	2.94*
9.提供之旅遊資訊服務	51.54	47.38	98.92	1.08	0.00	1.08	650	98.92	99.32	-0.40
10.景點內辦理的活動	23.81	71.43	95.24	4.76	0.00	4.76	42	95.24	94.12	1.12
11.整體上	43.93	55.68	99.61	0.39	0.00	0.39	774	99.61	98.91	0.70

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、景點內空間設計、環境美化綠化等 4 項。

【詳見圖 5-11-2】

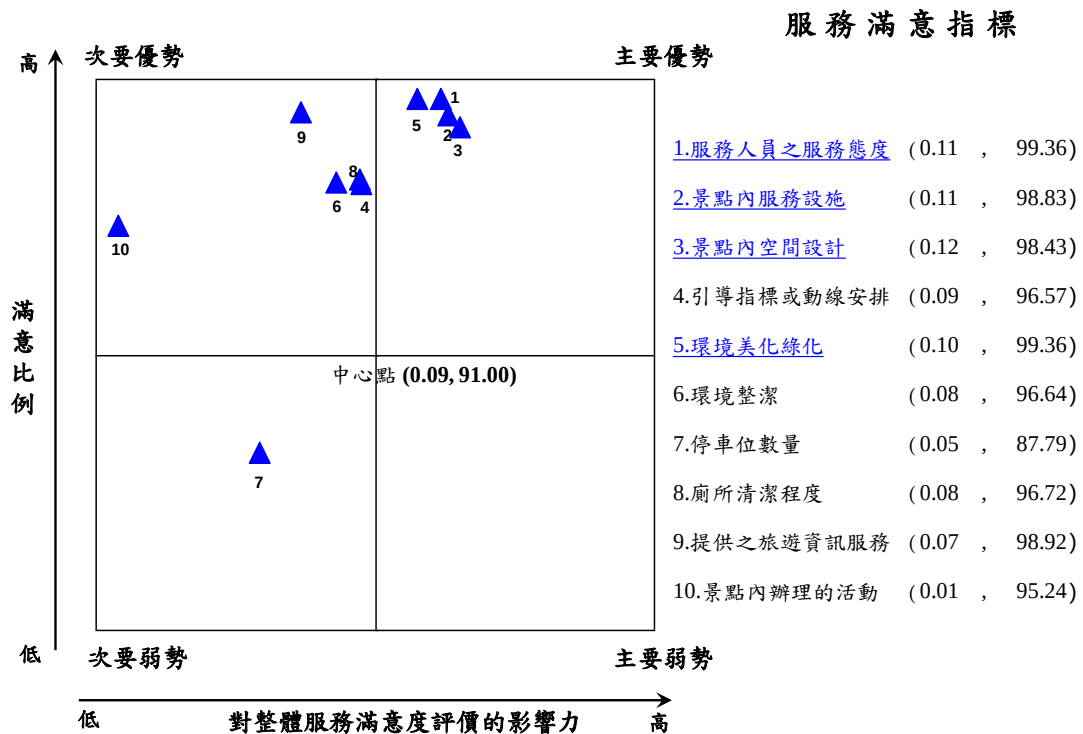


圖 5-11-2 北海岸及觀音山國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 59.82%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪北海岸及觀音山國家風景區，其次，有 19.90%是第 5 次以上到訪，第 2 次到訪占 12.02%，6.33%是第 3 次到訪，1.94%為第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對北海岸及觀音山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 311 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 50.80%受訪遊客表示，上次到訪的時間為半年以內，其次為 3 年及以上(19.94%)，13.18%為半年~1 年以內到訪，1~2 年以內到訪的比例為 10.93%，5.14%為 2~3 年以內到訪。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對北海岸及觀音山國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 311 位受訪遊客，追問

與上次到訪經驗相較，北海岸及觀音山國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 52.41% 的受訪遊客表示，與上次到訪經驗差不多，其次為改善很多(22.19%)、稍有改善(10.93%)，表示感覺較差的比例 0.64%。

四、消費行為

本小節主要針對北海岸及觀音山國家風景區的受訪遊客，其網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 2.07% 的受訪遊客表示，本次到訪北海岸及觀音山國家風景區之前，有透過網路訂購相關旅遊產品，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品的受訪遊客占 97.93%。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 13 位²²受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(53.85%)的比例最高；其次依序為火車票／高鐵票／客運車票(23.08%)、門票(15.38%)、套裝行程(15.38%)、機票(7.69%)。

(三) 消費情形

整體而言，在北海岸及觀音山國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$712；而北海岸及觀音山國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 0.67 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,063。

(四) 消費合理性

有 55.04% 的受訪遊客表示，北海岸及觀音山國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 3.62% 的受訪遊客表示，北海岸及觀音山國家風景區內的各項花費較貴(貴(3.36%)、很貴(0.26%))，有 11.11% 的受訪遊客覺得便宜(便宜(6.33%)、很便宜(4.78%))，另有 30.23% 的受訪遊客表示，在北海岸及觀音山國家風景區內沒有任何花費。

²²本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

第十二節 雲嘉南濱海國家風景區



雲嘉南濱海國家風景區，成立於民國 92 年（2003 年），其範圍北起雲林縣舊虎尾溪，南至臺南市鹽水溪，東以省道臺 17 線為界（不包含臺南科技工業區，含嘉義縣布袋鎮南日本鹽業株式會社宿舍群、臺南市北門區南鯤鯓都市計畫特定區等 2 處），西以海底等深線 20 公尺為界（不含外傘頂洲以北海域），總面積約為 87,802 公頃（陸域面積 37,166 公頃；海域面積 50,636 公頃）。本風景區的遊憩景點依其所在地點、資源特性與活動類型，大致可區分為雲嘉、南瀛與台江三大系統。本次在雲嘉南濱海國家風景區的遊客調查景點包括「布袋遊客中心」、「臺灣鹽博物館」、「北門遊客中心」等三個景點。

本節以雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本段主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因及旅遊同伴等六個因素進行分析。

（一）旅遊方式

有 88.98% 的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；參加學校、班級舉辦的旅遊(2.96%)、參加機關／公司舉辦的旅遊(2.47%)、參加其他團體舉辦的旅遊(2.30%)、參加旅行社套裝旅遊(2.14%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(1.15%)等旅遊方式所占比例，皆低於 3.00%。

（二）旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(36.18%)獲得相關旅遊資訊的比例最高，其次為親友、同事、同學(27.30%)，觀光、遊憩政府單位占 13.32%，而電子媒體(5.59%)、平面媒體(5.26%)、旅行社(3.78%)及旅遊展覽(1.15%)獲得旅遊資訊的比例不及 6.00%，此外，有 23.36% 受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡為 20 歲~29 歲(45.00%)、大專及以上(40.59%)教育程度、調查遊憩景點為臺灣鹽博物館(54.35%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 12 歲~19 歲(42.11%)、未婚(32.82%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以上(50.00%)等特質的受訪遊客，透過親友、同事、同學取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的 220 位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦（桌上型、筆記型電腦）(67.27%)的比例最多；其次為智慧型手機 (iPhone...等)(48.18%)、平板電腦 (iPad...等)(11.82%)、GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統)(11.36%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 72.37%的受訪遊客表示，從出發地到雲嘉南濱海國家風景區最主要利用的交通工具是自小客車，其次為機車(10.36%)及大型遊覽車(7.57%)，公、民營客運占 3.45%，其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(73.03%)的比例較高；其次為機車(11.18%)、大型遊覽車(8.06%)、公、民營客運(5.10%)；其他的交通工具所占比例皆低於 2.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 58.39%受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次為機車(7.07%)、大型遊覽車(5.43%)、公／民營客運(2.96%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%；此外，有 22.37%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 45.39%的受訪遊客，表示選擇此景點旅遊的原因是景觀優美；其次為品嚐當地美食(26.15%)、順道而來(26.15%)、親朋好友推薦(19.41%)、距離遠近、假期長短(18.42%)、遊憩設施(14.14%)、文化巡禮(13.32%)、交通便利(9.05%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(6.91%)及學校／公司或參加的團體安排(6.09%)、運動健身(4.11%)；其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 3.00%。

(六) 旅遊同伴

有 61.02%的受訪遊客，此次旅遊同伴為家人，其次，有 35.20%是與朋友、同事同遊，有 3.95%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 5.26%。

年齡為 50 歲~59 歲(75.00%)、家管／退休／無業(70.65%)、已婚(75.72%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(76.36%)等特質的受訪遊客，與家人同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

年齡為 70 歲及以上(50.00%)、未婚(47.33%)、個人每月平均所得為 10 萬元及以

上(50.00%)、調查遊憩景點為北門遊客中心(38.76%)等特質的受訪遊客，與家人同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，在雲嘉南濱海國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 53.29%的受訪遊客表示，只會在雲嘉南濱海國家風景區內的景點遊玩；而 46.71%的受訪遊客表示，會去雲嘉南濱海國家風景區外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 61.18%的受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)；其次是 1 天，不過夜(27.63%)、2 天 1 夜(7.07%)；而 3 天 2 夜(2.96%)、4 天 3 夜(0.82%)或 5 天以上(0.33%)的比例相對較低。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 68 位表示在雲嘉南濱海國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在雲嘉南濱海國家風景區內住宿的方式。其中，54.41%住宿在旅館最高，其次，住在民宿的比例有 30.88%，住在親友家(含自家)有 8.82%，而住在招待所或活動中心(5.88%)所占的比例相對較低。

(四) 重遊意願

有 95.72%的受訪遊客表示，願意再重遊該雲嘉南濱海國家風景區內的景點；僅有 4.28%受訪遊客表示，以後不願意再重遊。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 26 位²³表示不願意再重遊雲嘉南濱海國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(61.54%)的比例最高，其次依序為遊憩設施差(26.92%)、交通不便(19.23%)、花費太高(15.38%)、環境髒亂(3.85%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

²³ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 73.52% 的受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次為文化體驗活動(46.38%)；其他休閒活動(13.32%)及運動型活動(12.99%)偏好比例也有一成二以上；偏好遊樂園活動的比例為 2.47%。

40 歲~49 歲(52.17%)、大專及以上教育程度(51.93%)、個人每月平均所得 5 萬元~未滿 10 萬元(55.45%)、調查遊憩景點為北門遊客中心(50.16%)等特質的受訪遊客，偏好文化體驗活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內自然賞景活動的 447 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等(78.97%)的比例最高，其次為觀賞動／植物(34.68%)、觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(26.17%)及環湖賞景(17.67%)。

大專及以上教育程度(81.93%)、家管／退休／無業(89.39%)、已婚(82.31%)等特質的受訪遊客，偏好觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內文化體驗活動的 282 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以觀賞文化古蹟(57.09%)的比例最高，其次為參觀展覽 (39.72%)、節慶活動及表演節目欣賞(29.79%)、參觀漁村／聚落(24.11%)、農村生活體驗(16.67%)及傳統技藝學習(10.64%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內運動型活動的 79 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以乘坐遊艇、渡輪 (34.18%)的比例最高；其次依序為游泳戲水／潛水／衝浪／滑水／水上摩托車(24.05%)、露營／登山／森林步道健行(含散步)(20.25%)、乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(18.99%)、釣魚(13.92%)。

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內遊樂園活動的 15 位²⁴受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。偏好機械遊樂活動(53.33%)的比例略高於一般遊樂活動(46.67%)。

²⁴ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡雲嘉南濱海國家風景區內其他休閒活動的 81 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡(77.78%)的比例最高；其次為商圈徒步購物(34.57%)、觀光果(茶)園參觀活動(18.52%)及泡溫泉、做 SPA (17.28%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 36.35%的受訪遊客，對雲嘉南濱海國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，評價 80~89 分的受訪遊客占 43.09%，15.13%的受訪遊客給予 70~79 分的評價，評價在 69 分及以下的比例為 5.43%。

整體而言，102 年總平均分數為 82.90 分，與 101 年總平均分數(82.46 分)相比，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-12-1】

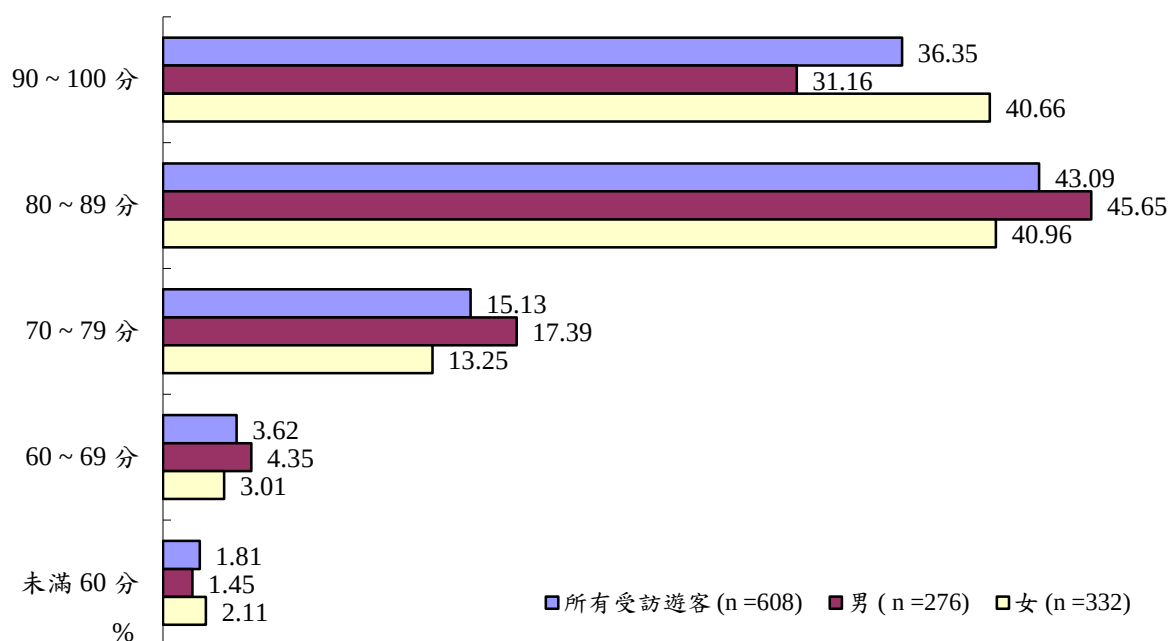


圖 5-12-1 雲嘉南濱海國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對雲嘉南濱海國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 景點內辦理的活動(100.00%)
2. 服務人員之服務態度(99.29%)
3. 提供之旅遊資訊服務(99.11%)
4. 景點內空間設計(97.98%)
5. 廁所清潔程度(97.56%)
6. 環境整潔(97.16%)
7. 停車位數量(95.93%)
8. 景點內服務設施(95.92%)
9. 環境美化綠化(94.78%)
10. 引導指標或動線安排(91.68%)

與 101 年相比，102 年「景點內辦理的活動」的滿意比例上升 10.34 個百分點，「環境美化綠化」滿意比例上升 3.15 個百分點，其他各項指標滿意比例，未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-12-2】

表 5-12-1 雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	39.47	52.14	0.49	0.16	7.73	608
2.景點內服務設施	30.76	62.01	3.78	0.16	3.29	608
3.景點內空間設計	33.22	62.66	1.81	0.16	2.14	608
4.引導指標或動線安排	31.09	57.73	7.89	0.16	3.13	608
5.環境美化綠化	29.44	63.16	4.61	0.49	2.30	608
6.環境整潔	37.99	57.73	2.80	0.00	1.48	608
7.停車位數量	35.03	53.95	3.45	0.33	7.24	608
8.廁所清潔程度	38.16	47.20	2.14	0.00	12.50	608
9.提供之旅遊資訊服務	33.72	57.24	0.66	0.16	8.22	608
10.景點內辦理的活動	3.13	3.13	0.00	0.00	93.75	608
11.整體上	29.11	70.07	0.82	0.00	0.00	608

表 5-12-2 雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	42.78	56.51	99.29	0.53	0.18	0.71	561	99.29	99.41	-0.12
2.景點內服務設施	31.80	64.12	95.92	3.91	0.17	4.08	588	95.92	96.93	-1.01
3.景點內空間設計	33.95	64.03	97.98	1.85	0.17	2.02	595	97.98	96.93	1.05
4.引導指標或動線安排	32.09	59.59	91.68	8.15	0.17	8.32	589	91.68	92.91	-1.23
5.環境美化綠化	30.13	64.65	94.78	4.71	0.51	5.22	594	94.78	91.63	3.15*
6.環境整潔	38.56	58.60	97.16	2.84	0.00	2.84	599	97.16	97.49	-0.33
7.停車位數量	37.77	58.16	95.93	3.72	0.35	4.07	564	95.93	93.51	2.42
8.廁所清潔程度	43.61	53.95	97.56	2.44	0.00	2.44	532	97.56	97.92	-0.36
9.提供之旅遊資訊服務	36.74	62.37	99.11	0.71	0.18	0.89	558	99.11	98.67	0.44
10.景點內辦理的活動	50.00	50.00	100.00	0.00	0.00	0.00	38	100.00	89.66	10.34*
11.整體上	29.11	70.07	99.18	0.82	0.00	0.82	608	99.18	99.21	-0.03

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目屬於主要優勢指標的有景點內服務設施、引導指標或動線安排、環境美化綠化等 3 項。

【詳見圖 5-12-2】

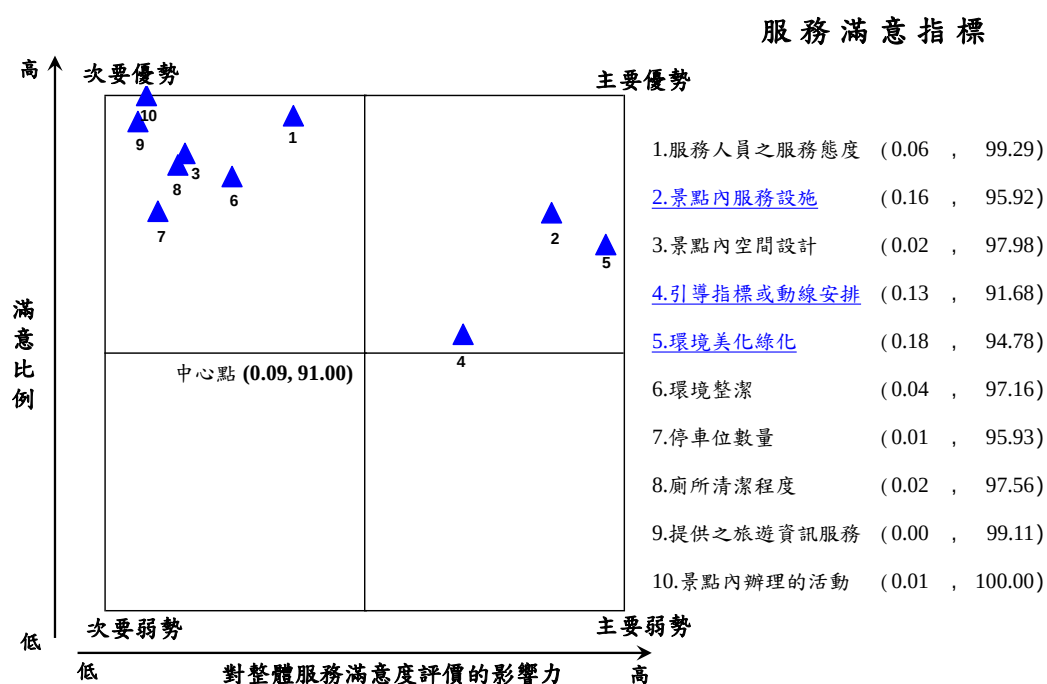


圖 5-12-2 雲嘉南濱海國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 55.10%受訪遊客表示，這是第 1 次到訪雲嘉南濱海國家風景區，其次，第 2 次到訪占 16.61%，16.45%是第 5 次以上到訪，9.54%為第 3 次到訪，2.30%為第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對雲嘉南濱海國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 273 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 48.35%的受訪遊客表示，上次到訪的時間為半年以內，其次為 1~2 年以內(24.18%)，3 年以上占 11.36%，半年~1 年以內為 10.62%，也有一成以上比例，2~3 年以內占 5.49%。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對雲嘉南濱海國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 273 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，雲嘉南濱海國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 54.58%

的受訪遊客表示，雲嘉南濱海國家風景區整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次為改善很多(26.01%)，11.72%表示稍有改善。

四、消費行為

本小節主要針對雲嘉南濱海國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 4.61%的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品；而有 95.39%受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 28 位²⁵受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，透過網路訂購旅館(含民宿)(53.57%)的比例最高；其次為火車票／高鐵票／客運車票(42.86%)、船票(10.71%)、套裝行程(10.71%)。

(三) 消費情形

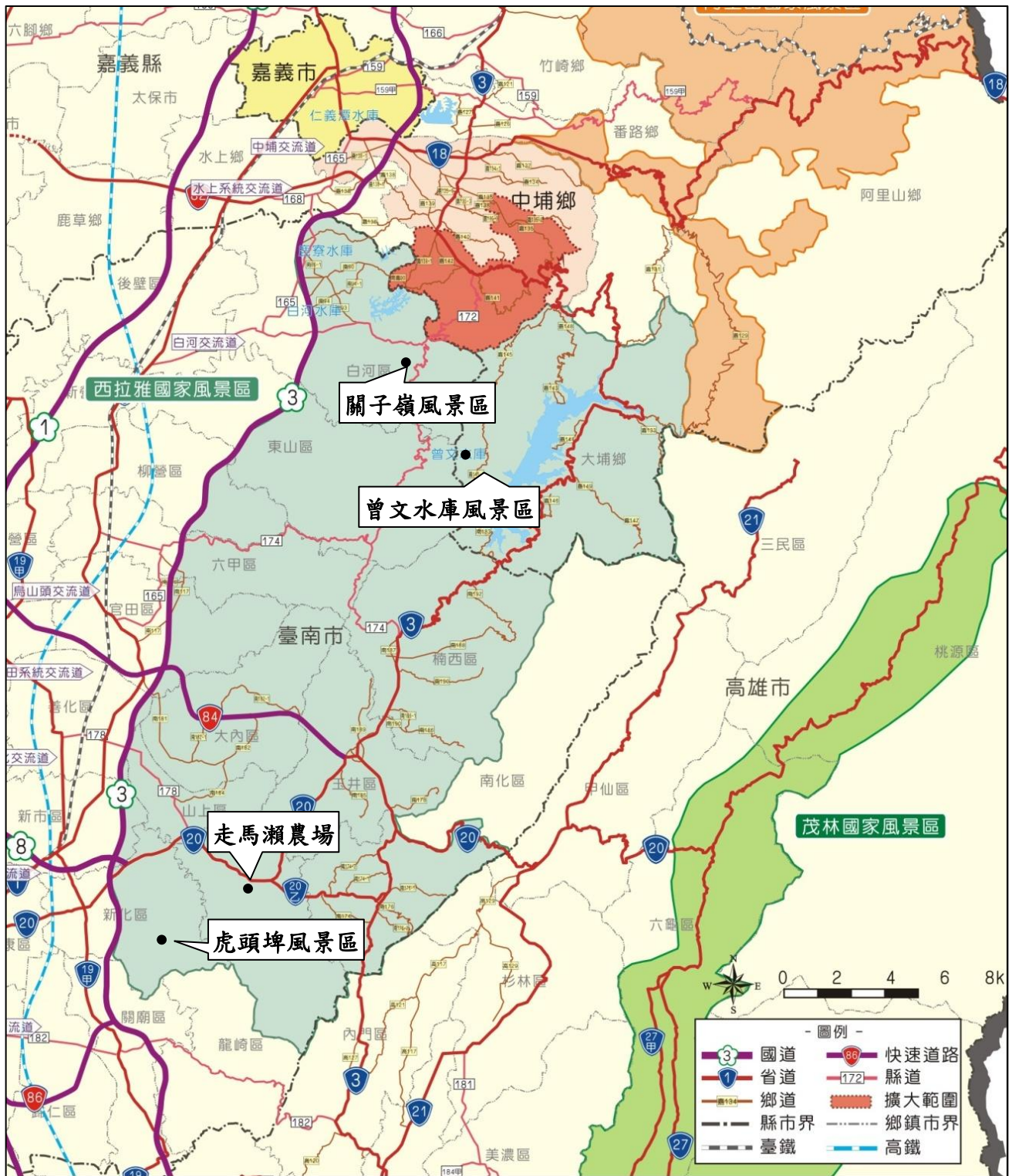
整體而言，在雲嘉南濱海國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$1,227；而在雲嘉南濱海國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為 0.86 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,427。

(四) 消費合理性

有 84.38%的受訪遊客表示，雲嘉南濱海國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)，有 4.60%的受訪遊客表示，雲嘉南濱海國家風景區內的各項花費較貴(貴(4.11%)、很貴(0.49%))，有 4.44%的受訪遊客覺得便宜(便宜(1.64%)、很便宜(2.80%))，而有 6.58%的受訪遊客表示，在雲嘉南濱海國家風景區內沒有任何花費。

²⁵ 本題有效回答樣本數低於30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

第十三節 西拉雅國家風景區



西拉雅國家風景區位於臺南市東部平原與山區交接處，北起臺南市白河區與嘉義縣大埔鄉，南至臺南市新化區、左鎮區及南化區，東至大埔鄉、楠西區及玉井區東界，西至國道3號高速公路及烏山頭水庫風景特定區計畫範圍。2012年擴大經營管理範圍，除原有經營管理範圍外，新增嘉義縣中埔鄉深坑村等地區，擴大範圍後西拉雅國家風景區面積合計為95,470公頃。本次在西拉雅國家風景區的遊客調查景點，包括「虎頭埤風景區」、「曾文水庫風景區」、「關子嶺風景區」、「走馬瀨農場」等四個景點。

本節以西拉雅國家風景區的受訪遊客，其旅遊決策、遊憩行為、旅遊活動偏好與滿意度及消費行為等四個面向，進行調查結果分析。

一、旅遊決策

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，其旅遊方式、旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具、到國家風景區主要利用的交通工具、在國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具、選擇此景點旅遊的原因、旅遊同伴等六個因素進行分析。

(一) 旅遊方式

有86.25%的受訪遊客表示，本次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊；而參加機關／公司舉辦的旅遊(5.98%)、參加其他團體舉辦的旅遊(3.98%)、參加學校／班級舉辦的旅遊(2.79%)、參加旅行社套裝旅遊(0.80%)、參加宗教團體舉辦的旅遊(0.20%)的比例相對較低。

(二) 旅遊資訊來源及上網查詢旅遊資訊的工具

1. 旅遊資訊來源

受訪遊客取得旅遊資訊的管道，以透過電腦網路(30.28%)獲得相關旅遊資訊占最多；其次為透過親友、同事、同學(22.91%)管道的比例也有二成三，而透過觀光、遊憩政府單位(8.17%)、電子媒體(6.77%)、平面媒體(4.38%)、旅行社(3.78%)及旅遊展覽(1.39%)獲得旅遊資訊的比例不及一成，此外，有38.84%受訪遊客表示未曾索取相關旅遊資訊。

年齡為20歲~29歲(52.44%)、大專及以上(37.27%)教育程度、未婚(36.81%)等特質的受訪遊客，透過電腦網路取得旅遊資訊管道的比例，高於其他類別的受訪遊客。

2. 上網查詢旅遊資訊的工具

在有透過電腦網路查詢旅遊資訊的152位受訪遊客中，使用的上網查詢工具以透過電腦(桌上型、筆記型電腦)(80.26%)的比例最多；其次為智慧型手機(iPhone...等)(43.42%)、平板電腦(iPad...等)(17.11%)、GPS(衛星導航/定位系

統、全球定位系統)(5.26%)。

(三) 到國家風景區主要利用的交通工具

有 76.89%的受訪遊客表示，從出發地到西拉雅國家風景區主要利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(9.76%)、機車(6.37%)及公／民營客運(3.59%)、臺鐵(火車)(1.39%)，其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%。

統合受訪遊客主要及次要利用的交通工具，受訪遊客到國家風景區使用的交通工具，以自小客車(77.69%)的比例較高；其次為大型遊覽車(10.56%)、機車(7.17%)、公／民營客運(5.18%)；其他的交通工具所占比例皆低於 3.00%。

(四) 國家風景區內各景點旅遊利用的交通工具

有 22.31%受訪遊客表示，在西拉雅國家風景區內各景點旅遊，主要利用的交通工具為自小客車；其次為機車(2.99%)、大型遊覽車(2.59%)、公、民營客運(1.39%)；其他的交通工具所占的比例皆低於 1.00%；此外，有 69.52%的受訪遊客沒有到訪國家風景區其他景點。

(五) 選擇此景點旅遊的原因

綜合選擇景點主要、次要原因，有 44.82%的受訪遊客表示，選擇此景點旅遊的原因是景觀優美，其次為運動健身(26.10%)、遊憩設施(22.91%)、距離遠近／假期長短(19.52%)、順道而來(16.33%)、親朋好友推薦(12.15%)、學校／公司或參加的團體安排(11.95%)、交通便利(10.76%)、品嚐當地美食(10.56%)、行銷推廣活動或節慶表演節目(10.16%)，其他選擇此景點旅遊的原因比例皆低於 2.00%。

(六) 旅遊同伴

有 67.13%的受訪遊客，此次旅遊同伴為家人，其次，有 33.07%與朋友、同事同遊，有 3.39%受訪遊客的旅遊同伴為同學，而沒有旅遊同伴的比例占 5.38%。

30 歲~39 歲(74.34%)、家管／退休／無業(75.21%)、已婚(78.47%)、個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(76.19%)等特質的受訪遊客，與家人同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

20 歲~29 歲(48.78%)、服務工作人員(49.43%)、未婚(50.31%)、個人每月平均所得未滿 3 萬元(50.98%)、調查遊憩景點為走馬瀨農場(45.83%)等特質的受訪遊客，與朋友、同事同遊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

二、遊憩行為

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，在西拉雅國家風景區以外的景點之遊玩情形、在國家風景區內的旅遊天數、國家風景區內的住宿方式、重遊意願及不願意重遊國家風景區的原因等五個因素進行分析。

(一) 國家風景區以外的景點之遊玩情形

有 67.13% 的受訪遊客表示，只會在西拉雅國家風景區內的景點遊玩；而有 32.87% 的受訪遊客表示，會去西拉雅國家風景區以外的景點遊玩。

(二) 在國家風景區內的旅遊天數

有 47.61% 的受訪遊客表示，在西拉雅國家風景區內旅遊的天數為半天(4 小時以下)，其次，停留 1 天不過夜的比例為 26.49%，有 21.71% 受訪遊客停留 2 天 1 夜，在西拉雅國家風景區內旅遊 3 天 2 夜(1.99%)、5 天以上(1.59%)、4 天 3 夜(0.60%) 的比例均在 2.00% 以下。

(三) 國家風景區內的住宿方式

針對 130 位表示在西拉雅國家風景區內旅遊天數超過 1 天的受訪遊客，進一步追問在西拉雅國家風景區內住宿的方式。其中，60.77% 住宿在旅館最高，其次，露營(14.62%)、招待所或活動中心(14.62%)均有一成五的比例，民宿(6.15%)、親友家(含自家)(3.85%)的比例相對較低。

(四) 重遊意願

有 94.82% 的受訪遊客表示，願意再重遊該西拉雅國家風景區內的景點；而僅有 5.18% 受訪遊客表示以後不願意再重遊。

(五) 不願意重遊國家風景區的原因

針對 26 位²⁶不願意再重遊西拉雅國家風景區內景點的受訪遊客，進一步追問不願意重遊的原因。其中，以缺乏特色(50.00%)的比例最高；其次依序為花費太高(34.62%)、交通不便(30.77%)、遊憩設施差(19.23%)、環境髒亂(3.85%)。

三、旅遊活動偏好與滿意度

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，其旅遊活動偏好情形、對整體服務滿意度評價、各項服務表現滿意比例、到訪次數、距離上次到訪時間及與上次到訪經驗比較等六個因素進行分析。

²⁶ 本題有效回答樣本數低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

(一) 旅遊活動偏好情形

有 69.52%的受訪遊客表示，在西拉雅國家風景區內，喜歡從事的活動項目為自然賞景活動；其次為運動型活動(33.86%)、其他休閒活動(22.71%)、文化體驗活動(14.94%)及遊樂園活動(11.35%)。

調查遊憩景點為曾文水庫風景區(88.79%)的受訪遊客，偏好自然賞景活動的比例，高於其他類別的受訪遊客。

調查遊憩景點為虎頭埤風景區(46.40%)的受訪遊客，偏好運動型活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

個人每月平均所得為 5 萬元～未滿 10 萬元(33.33%)、調查遊憩景點為關子嶺風景區(66.67%)的受訪遊客，偏好其他休閒活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

調查遊憩景點為走馬瀨農場(27.78%)的受訪遊客，偏好遊樂園活動的比例，高於其他調查遊憩景點的受訪遊客。

1. 自然賞景活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內自然賞景活動的 349 位受訪遊客，進一步追問喜歡的自然賞景活動項目。其中，以觀賞動、植物(51.86%)的比例最高，其次為觀賞海岸地質景觀／溼地生態／田園風光／溪流瀑布等(45.56%)、環湖賞景(32.95%)及觀賞日出／雪景／星象等自然景觀(15.47%)。

2. 文化體驗活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內文化體驗活動的 75 位受訪遊客，進一步追問喜歡的文化體驗活動項目。其中，以節慶活動及表演節目欣賞(42.67%)的比例最高，其次為農村生活體驗(36.00%)、觀賞文化古蹟(30.67%)、參觀展覽(24.00%)、原住民文化體驗(16.00%)、傳統技藝學習(12.00%)、參觀漁村、聚落(12.00%)及宗教活動(12.00%)。

3. 運動型活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內運動型活動的 170 位受訪遊客，進一步追問喜歡的運動型活動項目。其中，以露營、登山、森林步道健行(含散步)(48.82%)的比例最高，其次依序為滑草(21.18%)、泛舟／划船(17.06%)、乘車(汽機車、協力車、自行車)兜風(16.47%)及熱汽球(12.35%)。

【詳見附錄四附表 4-18-C1.3】

4. 遊樂園活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內遊樂園活動的 57 位受訪遊客，進一步追問喜歡的遊樂園活動項目。其中，以偏好一般遊樂活動(56.14%)的比例較高，偏好機械遊樂活動的比例也有 50.88%。

5. 其他休閒活動中喜歡的活動項目

針對喜歡西拉雅國家風景區內其他休閒活動的 114 位受訪遊客，進一步追問喜歡的其他休閒活動項目。其中，以泡溫泉、做 SPA(73.68%)的比例最高，其次依序為品嚐當地美食／茗茶／喝咖啡(50.88%)、商圈徒步購物(26.32%)、觀光果(茶)園參觀活動(12.28%)。

(二) 對整體服務的滿意度評價

有 24.70%的受訪遊客，對西拉雅國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分，給予 80~89 分評價的受訪遊客占 48.41%，有 19.92%的受訪遊客給 70~79 分的評價，評價未滿 69 分的比例為 6.97%。

整體而言，102 年總平均分數為 80.59 分，與 101 年總平均分數(81.15 分)，未達到統計上顯著差異。

【詳見圖 5-13-1】

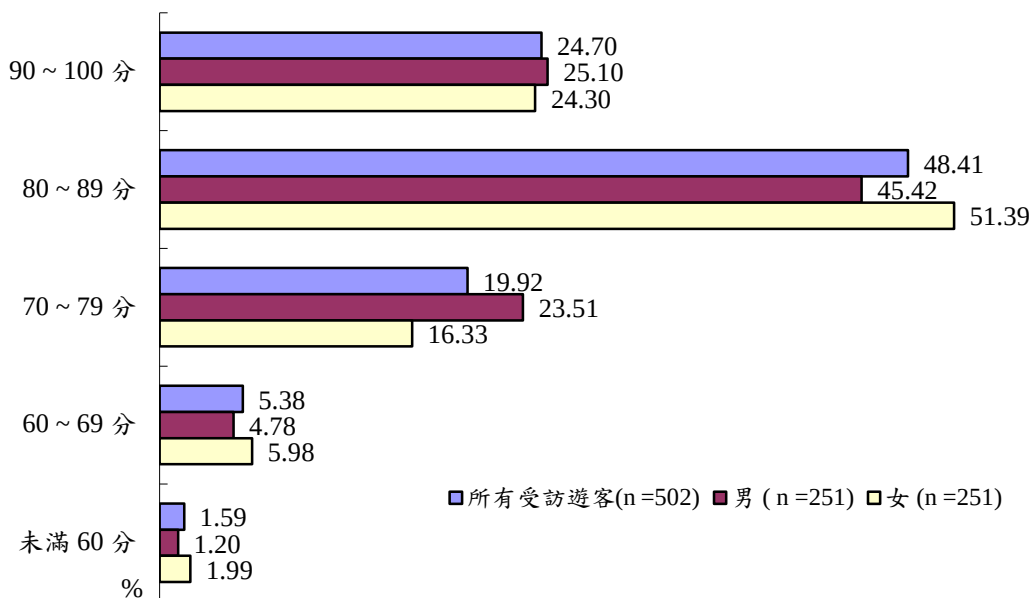


圖 5-13-1 西拉雅國家風景區整體服務滿意度之評價

(三) 各項服務的滿意比例

受訪遊客對西拉雅國家風景區所提供各項服務滿意的比例，扣除回答無此項目或無此經驗的受訪遊客。滿意比例(非常滿意及還算滿意)依各項目的百分比高低，排列如下：

1. 服務人員之服務態度(97.22%)
2. 景點內空間設計(96.77%)
3. 環境美化綠化 (96.60%)
4. 景點內辦理的活動(96.23%)
5. 提供之旅遊資訊服務(95.30%)
6. 環境整潔(93.60%)
7. 景點內服務設施(91.95%)
8. 停車位數量(90.05%)
9. 廁所清潔程度(89.00%)
10. 引導指標或動線安排(88.98%)

與 101 年相比，102 年各項指標滿意比例，均未達到統計上顯著差異。

在「整體上」服務滿意比例交叉分析卡方檢定中，滿意比例與「性別」、「年齡」、「教育程度」、「工作別」、「婚姻狀況」、「個人每月平均所得」、「居住地區」、「國籍」、「風景區型態」等自變項，未達顯著差異或因變項組間期望值小於 5 的比例，超過 25%，未進行卡方檢定。

【詳見表 5-13-2】

表 5-13-1 西拉雅國家風景區各項服務滿意比例

項目	%					回答人數
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無此項目或無此經驗	
1.服務人員之服務態度	29.08	61.35	2.39	0.20	6.97	502
2.景點內服務設施	15.34	71.12	6.97	0.60	5.98	502
3.景點內空間設計	18.92	76.29	2.79	0.40	1.59	502
4.引導指標或動線安排	19.92	66.93	10.36	0.40	2.39	502
5.環境美化綠化	32.27	63.94	2.99	0.40	0.40	502
6.環境整潔	28.69	64.54	6.37	0.00	0.40	502
7.停車位數量	29.08	53.78	8.76	0.40	7.97	502
8.廁所清潔程度	21.91	53.78	8.76	0.60	14.94	502
9.提供之旅遊資訊服務	21.31	59.36	3.98	0.00	15.34	502
10.景點內辦理的活動	3.98	6.18	0.40	0.00	89.44	502
11.整體上	14.74	82.27	2.59	0.40	0.00	502

表 5-13-2 西拉雅國家風景區各項服務滿意比例(扣除無此項目或無此經驗者)

項目	%						回答人數	滿意比例		
	非常滿意	還算滿意	滿意小計	不太滿意	非常不滿意	不滿意小計		102 年 (%)	101 年 (%)	差異百分點
1.服務人員之服務態度	31.26	65.96	97.22	2.57	0.21	2.78	467	97.22	98.76	-1.54
2.景點內服務設施	16.31	75.64	91.95	7.41	0.64	8.05	472	91.95	94.02	-2.07
3.景點內空間設計	19.23	77.54	96.77	2.83	0.40	3.23	494	96.77	96.00	0.77
4.引導指標或動線安排	20.41	68.57	88.98	10.61	0.41	11.02	490	88.98	88.74	0.24
5.環境美化綠化	32.40	64.20	96.60	3.00	0.40	3.40	500	96.60	95.57	1.03
6.環境整潔	28.80	64.80	93.60	6.40	0.00	6.40	500	93.60	92.26	1.34
7.停車位數量	31.60	58.45	90.05	9.52	0.43	9.95	462	90.05	91.41	-1.36
8.廁所清潔程度	25.76	63.24	89.00	10.30	0.70	11.00	427	89.00	91.53	-2.53
9.提供之旅遊資訊服務	25.18	70.12	95.30	4.70	0.00	4.70	425	95.30	92.61	2.69
10.景點內辦理的活動	37.74	58.49	96.23	3.77	0.00	3.77	53	96.23	95.46	0.77
11.整體上	14.74	82.27	97.01	2.59	0.40	2.99	502	97.01	96.47	0.54

註：1.表中非常滿意、還算滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無此項目或無此經驗者，重新計算而得。

2.滿意小計=非常滿意+還算滿意；不滿意小計=不太滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+還算滿意。

3.*表示 102 年與 101 年的滿意比例差異檢定結果為顯著差異。

4.本表中 102 年與 101 年各項目滿意比例，均未達到統計上顯著差異。

進一步透過優弱勢分析則發現，10 個服務項目中屬於主要優勢指標的有服務人員之服務態度、景點內服務設施、景點內空間設計、環境美化綠化等 4 項；屬於主要弱勢指標的有引導指標或動線安排 1 項。

【詳見圖 5-13-2】

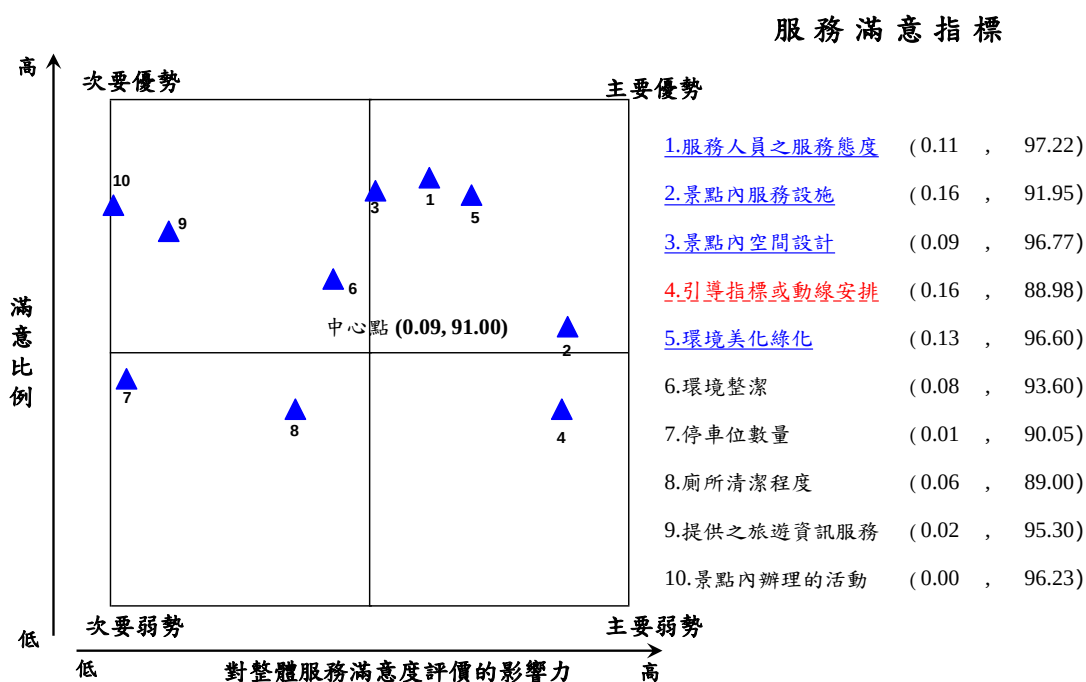


圖 5-13-2 西拉雅國家風景區各項服務滿意比例之優弱勢分析

- 註：1.各指標右方括號內第一個數值表示該指標對整體服務滿意度評價的影響力；括號內第二個數值表示該指標的滿意比例。
- 2.實線底線表示主要優勢指標；虛線底線表示主要弱勢指標。
- 3.第一象限代表主要優勢指標，應持續保持優勢性。第二象限代表次要優勢指標，須長期保持高度關注。第三象限代表次要弱勢指標，應保持長期的高度警覺心。第四象限代表主要弱勢指標，需立即改善。

(四) 到訪次數

有 34.66%的受訪遊客表示，這是第 1 次到訪西拉雅國家風景區，其次，有 31.87%是第 5 次以上到訪，第 2 次到訪占 17.53%，第 3 次到訪占 12.15%，有 3.78%為第 4 次到訪。

(五) 距離上次到訪時間

針對西拉雅國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 328 位受訪遊客，進一步詢問距離上次到訪時間間隔為多久。其中，有 42.38%的受訪遊客表示，上次到訪的時間為半年以內，其次為 3 年以上(29.57%)、半年~1 年內(11.89%)及 1~2 年內(11.89%)。

(六) 與上次到訪經驗比較

針對西拉雅國家風景區到訪次數超過 1 次以上的 328 位受訪遊客，追問與上次到訪經驗相較，西拉雅國家風景區整體服務品質的感受。其中，有 60.37%的受訪

遊客表示，整體服務品質與上次到訪經驗差不多，其次，認為改善很多的受訪遊客占 17.99%，12.80%認為稍有改善，認為比上次到訪經驗差的占 1.22%。

四、消費行為

本小節主要針對西拉雅國家風景區的受訪遊客，本次到訪國家風景區之前，透過網站訂購相關旅遊產品情形、網站訂購相關旅遊產品種類、在國家風景區消費情形及消費合理性等四個因素進行分析。

(一) 網站訂購相關旅遊產品情形

有 9.16%的受訪遊客表示，有透過網路訂購相關旅遊產品，而有 90.84%的受訪遊客表示，沒有透過網路訂購相關的旅遊產品。

(二) 網站訂購相關旅遊產品種類

針對有透過網路訂購相關旅遊產品的 45 位受訪遊客，進一步詢問訂購的相關旅遊產品為何。其中，有 66.67%的受訪遊客表示，透過網路訂購旅館(含民宿)的比例最高，其次為門票(24.44%)、套裝行程(13.33%)、火車票／高鐵票／客運車票(2.22%)、機票(2.22%)。

(三) 消費情形

整體而言，在西拉雅國家風景區內平均每位受訪遊客的預計消費金額為 NT\$1,234，而在西拉雅國家風景區內受訪遊客平均旅遊天數為約 1.10 天，因此平均每日消費金額為 NT\$1,122。

(四) 消費合理性

有 80.48%的受訪遊客表示，西拉雅國家風景區內的各項花費合理（還好，可以接受），有 8.97%的受訪遊客表示，西拉雅國家風景區內的各項花費較貴(貴(7.97%)、很貴(1.00%))，有 1.40%的受訪遊客覺得便宜(便宜(0.60%)、很便宜(0.80%))，而有 9.16%的受訪遊客表示在西拉雅國家風景區內沒有任何花費。

第陸章 結論與建議

第一節 結論

一、旅遊決策

(一) 整體分析

參觀國家風景區的受訪遊客以自行規劃行程旅遊(85.36%)居多。75.33%的受訪遊客，在前往國家風景區之前，會自行蒐集旅遊資訊，旅遊資訊來源以透過「電腦網路」蒐集旅遊資訊的受訪遊客占 39.17%最高；其次為透過親友、同事、同學(29.75%)；觀光、遊憩政府單位占 9.46%，電子媒體占 8.86%。

與 101 年相比，102 年旅遊資訊來源中，「未曾索取」的比例，上升 1.41 個百分點；「觀光、遊憩政府單位」降低 3.66 個百分點；「親友、同事、同學」的比例，下降 2.73 個百分點；「電子媒體」的比例，下降 0.91 個百分點。

年齡為 20 歲~29 歲(51.17%)、學生(43.78%)、未婚(45.86%)、個人月平均收入為 3 萬元~未滿 5 萬元(42.96%)、居住地區為國外地區(48.04%)、國籍為其他外國地區(59.37%)、到訪島型國家風景區(49.14%)等特質的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。教育程度越高的受訪遊客，透過「電腦網路」取得旅遊資訊的比例越高。而女性(32.72%)、年齡為 12 歲~19 歲(48.86%)、學生(43.29%)、未婚(36.14%)、個人月平均收入未滿 3 萬元(33.45%)、到訪島型國家風景區(35.54%)等特質的受訪遊客，透過「親友、同事、同學」取得旅遊資訊的比例，高於其他類別的受訪遊客。

有關到訪國家風景區的交通工具，57.70%的受訪遊客表示，從出發地到國家風景區主要利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(11.20%)、臺鐵(7.68%)、機車(7.03%)及公、民營客運(6.02%)。綜合受訪遊客從出發地到國家風景區主要利用的交通工具，59.56%的受訪遊客到達國家風景區利用的交通工具是自小客車；其次為大型遊覽車(12.64%)、臺鐵(11.08%)、機車(10.76%)、公／民營客運(9.18%)。

至於到訪國家風景區景點旅遊的因素，48.38%的受訪遊客表示選擇此景點旅遊的主要原因是景觀優美；其次為順道而來(7.59%)、親朋好友推薦(7.21%)、學校／公司或參加的團體安排(6.59%)、距離遠近／假期長短(6.11%)、運動健身(5.40%)、遊憩設施(5.24%)、品嚐當地美食(5.22%)。與 101 年相比，102 年因為「景觀優美」而選擇到訪的比例，降低 4.03 個百分點；「行銷推廣活動或節慶表演節目」的比例，增加 1.59 個百分點；「距離遠近、假期長短」的比例，增加 1.31 個百分點。

有 63.06% 的受訪遊客，其旅遊的同伴主要是家人，其次為朋友、同事(38.51%)。與 101 年相比，102 年「家人」的比例，增加 2.15 個百分點；「朋友、同事」的比例，降低 6.15 個百分點，顯示到訪國家風景區的遊客，以家庭型旅遊為主。

(二) 各國家風景區比較分析

平均有八成五受訪遊客表示，此次的旅遊方式是自行規劃行程旅遊，尤其是到訪「茂林」(94.46%)、「阿里山」(91.70%)及「參山」(90.96%)等國家風景區的受訪遊客，自行規劃行程的比例相對較高；「北海岸及觀音山」(22.48%)、「澎湖」(15.49%)、「東部海岸」(9.56%)、「馬祖」(8.76%)的受訪遊客，參加旅行社套裝旅遊的比例相對較高。

在旅遊資訊來源方面，「馬祖」(50.45%)、「澎湖」(48.94%)、「阿里山」(48.88%)及「花東縱谷」(48.15%)等國家風景區受訪遊客，透過電腦網路獲得相關旅遊資訊的比例，相對較高；而「東北角暨宜蘭海岸」(47.65%)、「北海岸及觀音山」(41.09%)國家風景區受訪遊客，透過親友、同事、同學獲得相關旅遊資訊的比例最高。

遊客選擇此景點旅遊的主要原因中，進一步分析各國家風景區受訪遊客選擇旅遊景點的考慮因素，「阿里山」(68.16%)、「花東縱谷」(65.15%)、「東部海岸」(62.27%)及「日月潭」(59.39%)等國家風景區的受訪遊客，因為景觀優美而到訪的比例，相對較高。

二、遊憩行為

(一) 整體分析

有 55.38% 的受訪遊客表示，該次旅遊不會去國家風景區以外的景點遊玩，有 30.78% 的遊客會在國家風景區內過夜。與 101 年 32.19% 遊客會選擇在風景區內過夜的比例，微幅下降 1.41 個百分點。

而其中過夜受訪遊客選擇住宿的方式以民宿的比例最高(48.03%)；其次為旅館(42.43%)。

(二) 各國家風景區比較分析

「馬祖」(100.00%)、「澎湖」(82.75%)等國家風景區的受訪遊客，表示本次旅遊不會到國家風景區以外的景點遊玩的比例最高。在旅遊天數方面，「北海岸及觀音山」(72.61%)、「雲嘉南濱海」(61.18%)、「參山」(52.08%)等國家風景區遊客，旅遊天數為半天(4 小時以下)的比例，較其他國家風景區高；「東北角暨宜蘭海岸」(42.04%)、「日月潭」(37.25%)國家風景區受訪遊客旅遊天數在一天，不過夜比例，高於其他國家風景區；「阿里山」(46.19%)受訪遊客旅遊天數為 2

天 1 夜的比例，較其他國家風景區高；而「澎湖」(89.08%)、「馬祖」(82.48%)的受訪遊客，安排 3 天 2 夜及以上旅遊的比例最高。

三、旅遊活動偏好與滿意度

(一) 整體分析

有 75.68%的受訪遊客表示國家風景區內喜歡的活動項目為自然賞景活動，其次為運動型活動(38.26%)、文化體驗活動(32.40%)、其他休閒活動(31.99%)及遊樂園活動(7.95%)。

受訪遊客偏好的自然賞景活動項目，以偏好「觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布」(69.96%)的比例最高；運動型活動方面，以「露營、登山、森林步道健行(含散步)」(61.44%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；文化體驗活動方面，以「觀賞文化古蹟」(41.63%)為受訪遊客最喜歡的活動項目；其他休閒活動方面，以「品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡」(75.80%)為受訪遊客最喜歡的活動項目。

102 年受訪遊客對國家風區整體服務感到滿意(非常滿意及還算滿意)的比例為 98.89%。而各項服務滿意比例中，以「服務人員之服務態度」的滿意比例較高，為 99.08%；其次為「提供之旅遊資訊服務」(97.67%)、「環境美化綠化」(97.65%)、「景點內空間設計」(96.96%)、「景點內辦理的活動」(96.92%)、「景點內服務設施」(96.47%)、「環境整潔」(95.91%)、「廁所清潔程度」(92.50%)及「引導指標或動線安排」(91.86%)；而「停車位數量」的滿意比例較其他服務項目低，為 84.55%。

與 101 年相比，102 年「停車位數量」的滿意比例，上升 3.46 個百分點；「環境整潔」的滿意比例，上升 0.79 個百分點；其他各項服務表現滿意比例，未達到統計上顯著差異。這項調查結果顯示，各國家風景區在 102 年度中，有關「停車位數量」及「環境整潔」之改善及努力方向，已獲得受訪遊客的肯定。

(二) 各國家風景區比較分析

由 102 年各國家風景區遊客滿意比例，與 101 年的滿意比例比較，「參山」國家風景區受訪遊客對國家風景區整體服務滿意比例，上升 0.72 個百分點；其他國家風景區受訪遊客之整體服務滿意比例，則均未達到顯著差異。

針對 102 年與 101 年各項遊客服務滿意比例顯著差異比較分析如下：

1. 服務人員之服務態度：102 年「澎湖」(增加 2.61 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。

2. 景點內服務設施：102 年「澎湖」(增加 3.57 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。
3. 景點內空間設計項目：13 個國家風景區在 102 年與 101 年表現比較，均無顯著差異。
4. 引導指標或動線安排：102 年「馬祖」(增加 4.90 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。
5. 環境美化綠化項目：102 年「雲嘉南濱海」(增加 3.15 個百分點) 國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。
6. 環境整潔項目：102 年「大鵬灣」(增加 6.52 個百分點)、「澎湖」(增加 4.81 個百分點)、「阿里山」(增加 3.18 個百分點)、「東部海岸」(增加 3.16 個百分點)、「日月潭」(增加 1.62 個百分點)等國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；而「花東縱谷」(下降 2.65 個百分點)則出現滿意比例下降的情形；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。

在 13 處國家風景區中，「花東縱谷」是唯一在「環境整潔」服務項目滿意比例下滑的國家風景區。

「花東縱谷」受訪遊客對於環境整潔項目提出之問題點或改進建議，包括：「新光兆豐休閒農場小黑蚊太多」、「新光兆豐休閒農場草地上有垃圾、有落葉沒清理」、「新光兆豐休閒農場遊客中心休息室髒亂」、「新光兆豐休閒農場動物區亂、有味道」、「鯉魚潭風景特定區休息區、馬路上、潭面垃圾多」、「鯉魚潭風景特定區有狗大便」、「鯉魚潭風景特定區蚊子太多」、「初鹿牧場休息區和馬路上垃圾多」、「初鹿牧場垃圾桶周遭髒」、「初鹿牧場餵食動物區應整理乾淨」、「鹿野高台休息區有垃圾」、「鹿野高台飛行傘起飛點菸蒂太多」、「鹿野高台停車場髒亂」等。

7. 停車位數量項目：102 年「參山」(增加 7.27 個百分點)、「東部海岸」(增加 4.57 個百分點)等國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；而「茂林」(下降 16.66 個百分點)、「日月潭」(下降 6.38 個百分點)等國家風景區，則出現滿意比例下降的情形；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。

「茂林」及「日月潭」國家風景區在「停車位數量」滿意比例出現較 101 年顯著下滑現象。

「日月潭」受訪遊客對於停車位數量項目提出之問題點或改進建議，包括：「水社小型車停車位少」、「水社碼頭、水社中興停車場車位太少」、「水社小客車的位子被大客車卡住不能停」、「水社停車場應在入口處顯示車輛數」、「遊覽車及轎車混在一起」、「車埕小型車位不足」、「車埕內遊覽車都違規停車」、「車埕遊覽車停車位太少」、「車埕假日汽車位不足」、「車埕應在路口提示還有多少停車位」、「蛇窯沒有設機車車位」、「水里蛇窯的停車位少」、「蛇窯停車要付費」、「蛇窯門口的停車場太小」、「九族小型車位太少」、「伊達邵汽車位較少」、「伊達邵碼頭摩托車不方便停車」、「伊達邵假日停車位不足」、「伊達邵停車位規劃不清楚」等。

「茂林」受訪遊客對於停車位數量項目提出之問題點或改進建議，包括：「瑪家遊客中心小型車位不足」、「瑪家遊客中心假日小型車位不足」、「瑪家遊客中心停車位指引不足」、「瑪家遊客中心停車位規劃不好」、「寶來遊客中心停車位太少」、「寶來遊客中心沒有停車場」、「寶來遊客中心機車停車格不夠」、「茂林遊客中心小型車停車位不足」、「工藝步道沒有停車位，都是路邊停車」、「工藝步道小型車位不足」、「工藝步道交通要管制一下」等。

8. 廁所清潔程度項目：102 年「澎湖」(增加 4.46 個百分點)、「北海岸及觀音山」(增加 2.94 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 102 年與 101 年滿意比例，則無顯著差異。
9. 提供之旅遊資訊服務項目：102 年「澎湖」(增加 2.97 個百分點)國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；而「日月潭」(下降 1.11 個百分點)國家風景區，則出現滿意比例下降的情形；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。

「日月潭」遊客對於提供之旅遊資訊服務項目提出之問題點或改進建議，包括：「沒看到旅遊資訊、沒看到免費導覽資訊，也沒人介紹」、「推薦路線可增加路牌」、「可舉辦旅遊優惠套票」、「網上住宿點資訊太少」、「網路訂票不好訂」、「水社希望提供免費上網」、「在水社找不到遊客中心、服務台，給予外國人旅遊資訊不夠充足」、「應提供 APP 服務」、「地方遊客中心沒有開，應上網公告」、「相關景點的手冊都被拿光」、「九族文化村缺導覽人員或設施」、「九族沒有主動提供導覽地圖」、「增加英文導覽簡介，標示及看板」、「日月潭各資訊服務中心缺乏英語能力服務人員」、「伊達邵提供資訊的地方不明顯」、「應增加例如步道還要走多久等方面的資訊」、「日月潭可以提供一日遊或二日遊的建議行程」等。

10. 景點內辦理的活動項目：102 年「雲嘉南濱海」(增加 10.34 個百分點) 國家風景區受訪遊客之滿意比例，較 101 年出現上升之趨勢；其他國家風景區在 102 年與 101 年的滿意比例，則無顯著差異。

若以各國家風景區在各服務項目滿意比例之年度上升或下降的項目數量分析，「澎湖」在 10 項服務滿意比例，均出現較 101 年上升的趨勢，上升項目數量高於其他國家風景區。「北海岸及觀音山」有 8 項服務滿意比例上升，2 項服務滿意比例下降，上升項目數量居次。「東北角暨宜蘭海岸」、「馬祖」、「參山」、「阿里山」等則是各有 7 項服務滿意比例較 101 年上升。「大鵬灣」、「西拉雅」則是有 6 項服務滿意比例上升，4 項下滑。「日月潭」有 5 項服務滿意比例上升，4 項下滑，1 項持平。「東部海岸」及「雲嘉南濱海」則是有 5 項服務滿意比例上升，另 5 項下滑。而「花東縱谷」與「茂林」各有 7 項服務滿意比例下降，下滑項目數為各國家風景區中最高。(請參考表 6-1)

表 6-1 102 年與 101 年國家風景區各服務項目滿意比例差異檢定結果 單位:%

項目			服務人員之 服務態度	景點內 服務設施	景點內 空間設計	引導指標或 動線安排	環境 美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔 程度	提供之旅遊 資訊服務	景點內辦理 的活動	整體滿意
102 年整體			99.08	96.47	96.96	91.86	97.65	95.91	84.55	92.50	97.67	96.92	98.89
101 年整體			99.16	96.71	96.65	91.36	97.24	95.12	81.09	92.47	97.62	95.80	98.64
差異值			-0.08	-0.24	0.31	0.50	0.41	0.79*	3.46*	0.03	0.05	1.12	0.25
國家風景區	東北角暨 宜蘭海岸	102 年	99.05	97.59	98.67	94.39	97.22	93.86	75.85	88.87	98.70	97.39	98.96
		101 年	99.08	96.98	98.23	93.20	96.88	94.61	78.10	88.15	98.61	97.12	99.54
		差異值	-0.03	0.61	0.44	1.19	0.34	-0.75	-2.25	0.72	0.09	0.27	-0.58
	東部海岸	102 年	98.87	95.82	97.52	92.63	97.85	96.04	95.59	91.00	95.73	98.62	98.85
		101 年	99.08	96.24	96.75	93.50	96.12	92.88	91.02	92.67	97.16	95.46	98.65
		差異值	-0.21	-0.42	0.77	-0.87	1.73	3.16*	4.57*	-1.67	-1.43	3.16	0.20
	澎湖	102 年	99.63	97.78	97.83	88.28	95.76	95.76	94.33	95.19	98.79	100.00	99.65
		101 年	97.02	94.21	97.63	86.45	93.28	90.95	92.09	90.73	95.82	93.85	98.71
		差異值	2.61*	3.57*	0.20	1.83	2.48	4.81*	2.24	4.46*	2.97*	6.15	0.94
	大鵬灣	102 年	98.59	89.29	92.93	85.21	89.54	94.14	86.50	91.24	96.11	100.00	93.54
		101 年	99.22	88.74	93.17	81.49	92.15	87.62	88.17	87.45	93.12	91.31	94.13
		差異值	-0.63	0.55	-0.24	3.72	-2.61	6.52*	-1.67	3.79	2.99	8.69	-0.59
	花東縱谷	102 年	98.90	94.70	97.13	88.64	98.48	95.29	91.29	88.86	96.51	89.09	98.32
		101 年	97.83	95.86	97.39	89.30	98.45	97.94	89.35	91.31	97.06	97.44	98.45
		差異值	1.07	-1.16	-0.26	-0.66	0.03	-2.65*	1.94	-2.45	-0.55	-8.35	-0.13
	馬祖	102 年	98.12	95.05	98.79	91.36	96.35	96.04	97.58	91.98	98.08	92.59	99.40
		101 年	98.64	95.75	96.85	86.46	97.15	93.78	96.11	91.89	96.56	88.23	99.48
		差異值	-0.52	-0.70	1.94	4.90*	-0.80	2.26	1.47	0.09	1.52	4.36	-0.08
	日月潭	102 年	99.11	98.18	97.89	91.45	98.72	96.40	72.26	92.29	97.72	93.62	99.48
		101 年	98.91	97.49	97.81	93.39	98.72	94.78	78.64	93.52	98.83	91.55	99.11
		差異值	0.20	0.69	0.08	-1.94	0.00	1.62*	-6.38*	-1.23	-1.11*	2.07	0.37
	參山	102 年	99.77	96.84	94.61	92.59	98.09	95.91	76.15	92.13	97.85	99.00	99.41
		101 年	99.64	96.89	95.24	90.85	98.08	95.40	68.88	91.17	97.33	100.00	98.69
		差異值	0.13	-0.05	-0.63	1.74	0.01	0.51	7.27*	0.96	0.52	-1.00	0.72*
	阿里山	102 年	98.97	95.92	93.72	88.69	99.10	97.98	80.31	92.72	97.94	100.00	98.43
		101 年	100.00	97.18	95.20	85.39	97.78	94.80	77.48	91.75	95.94	97.68	98.02
		差異值	-1.03	-1.26	-1.48	3.30	1.32	3.18*	2.83	0.97	2.00	2.32	0.41
	茂林	102 年	99.17	94.87	95.79	88.28	96.08	97.63	69.41	92.40	97.01	100.00	96.59
		101 年	99.11	95.75	96.61	91.36	97.86	98.10	86.07	95.67	95.91	100.00	98.34
		差異值	0.06	-0.88	-0.82	-3.08	-1.78	-0.47	-16.66*	-3.27	1.10	0.00	-1.75
	北海岸及 觀音山	102 年	99.36	98.83	98.43	96.57	99.36	96.64	87.79	96.72	98.92	95.24	99.61
		101 年	99.57	97.89	97.46	95.43	98.57	95.64	84.76	93.78	99.32	94.12	98.91
		差異值	-0.21	0.94	0.97	1.14	0.79	1.00	3.03	2.94*	-0.40	1.12	0.70
	雲嘉南濱 海	102 年	99.29	95.92	97.98	91.68	94.78	97.16	95.93	97.56	99.11	100.00	99.18
		101 年	99.41	96.93	96.93	92.91	91.63	97.49	93.51	97.92	98.67	89.66	99.21
		差異值	-0.12	-1.01	1.05	-1.23	3.15*	-0.33	2.42	-0.36	0.44	10.34*	-0.03
	西拉雅	102 年	97.22	91.95	96.77	88.98	96.60	93.60	90.05	89.00	95.30	96.23	97.01
		101 年	98.76	94.02	96.00	88.74	95.57	92.26	91.41	91.53	92.61	95.46	96.47
		差異值	-1.54	-2.07	0.77	0.24	1.03	1.34	-1.36	-2.53	2.69	0.77	0.54

註：1. 各項滿意比例已扣除無此項目或無此經驗者。

2. 差異值=102 年－101 年。

3. *表示 102 年與 101 年的滿意比例檢定結果為顯著差異。

4. 大鵬灣、馬祖、阿里山、茂林等國家風景區「景點內辦理的活動」扣除無此經驗者後，回答人數均低於 30，樣本數過少，數據分析結果僅供參考。

表 6-2 係綜合分析各國家風景區優弱勢分析服務項目，具有相對優勢之主要優勢服務指標，為需繼續保持其優勢服務之指標，而主要弱勢服務指標，則為應立即改善及提升滿意比例之指標，以避免因主要弱勢指標滿意度長期不能提升，可能累積不滿意因素，最終對整體服務滿意度評價造成不利的影響。

表 6-2 國家風景區主要優勢與主要弱勢指標

國家風景區	主要優勢服務指標	主要弱勢服務指標
東北角暨宜蘭海岸	景點內服務設施、引導指標或動線安排 環境整潔	停車位數量、廁所清潔程度
東部海岸	服務人員之服務態度、景點內服務設施 引導指標或動線安排、環境美化綠化	--
澎湖	環境美化綠化、環境整潔 提供之旅遊資訊服務、景點內辦理的活動	--
大鵬灣	--	景點內服務設施、環境美化綠化 引導指標或動線安排
花東縱谷	服務人員之服務態度、景點內服務設施 景點內空間設計、環境整潔	廁所清潔程度
馬祖	景點內服務設施、環境整潔 廁所清潔程度、提供之旅遊資訊服務	--
日月潭	服務人員之服務態度、廁所清潔程度 引導指標或動線安排	--
參山	景點內服務設施、景點內空間設計 環境整潔	--
阿里山	服務人員之服務態度、景點內服務設施 景點內空間設計、環境整潔	--
茂林	環境美化綠化、環境整潔 廁所清潔程度	引導指標或動線安排
北海岸及 觀音山	服務人員之服務態度、景點內服務設施 景點內空間設計、環境美化綠化	--
雲嘉南濱海	景點內服務設施、引導指標或動線安排 環境美化綠化	--
西拉雅	服務人員之服務態度、景點內服務設施 景點內空間設計、環境美化綠化	引導指標或動線安排

在滿意度評價分數方面，受訪遊客給予的整體平均分數為 82.79 分，與 101 年平均分數(82.73 分)並未達到顯著差異。各風景區總平均分數，以「北海岸及觀音山」86.28 分最高，其次依序為「澎湖」(85.21 分)、「日月潭」(83.50 分)、「阿里山」(83.37 分)、「雲嘉南濱海」(82.90 分)、「東北角暨宜蘭海岸」(82.57 分)、「東部海岸」(82.55 分)、「馬祖」(82.02 分)、「花東縱谷」(81.90 分)、「參山」(81.69 分)、「茂林」(81.03 分)、「西拉雅」(80.59 分)、「大鵬灣」(77.56 分)。

102 年滿意度評價分數較 101 年顯著進步的國家風景區為「澎湖」(增加 2.02 分)、「北海岸及觀音山」(增加 0.98 分)，較 101 年顯著退步的國家風景區為「茂林」(降低 3.36 分)、「大鵬灣」(降低 3.15 分)，其餘國家風景區整體滿意度評價分數則與 101 年無顯著差異。

表 6-3 顯示，「北海岸及觀音山」、「雲嘉南濱海」在 101 年及 102 年整體滿意度評價分數出現連續 2 個年度上升的趨勢，而「大鵬灣」、「花東縱谷」、「馬祖」、「參山」、「茂林」、「西拉雅」等國家風景區，則是 101 年及 102 年整體滿意度評價分數連續 2 年下降的趨勢。

表 6-3 國家風景區整體滿意度評價分數年度變化比較

滿意度評價分數		98 年	99 年	100 年	101 年	102 年
整 體		82.17	82.82 ↑	83.13 ↑	82.73 ↓	82.79 ↑
國 家 風 景 區	東北角暨宜蘭海岸	81.69	82.64 ↑	82.53 ↓	82.52 ↓	82.57 ↑
	東部海岸	82.19	80.80 ↓	84.59 ↑	82.46 ↓	82.55 ↑
	澎湖	83.91	83.92 ↑	84.94 ↑	83.19 ↓	85.21 ↑
	大鵬灣	82.89	82.38 ↓	82.81 ↑	80.71 ↓	77.56 ↓
	花東縱谷	82.97	82.40 ↓	84.03 ↑	82.04 ↓	81.90 ↓
	馬祖	88.39	87.56 ↓	84.13 ↓	82.34 ↓	82.02 ↓
	日月潭	83.55	83.38 ↓	82.71 ↓	83.71 ↑	83.50 ↓
	參山	82.37	83.10 ↑	83.49 ↑	81.76 ↓	81.69 ↓
	阿里山	80.83	81.48 ↑	82.51 ↑	82.19 ↓	83.37 ↑
	茂林	82.21	85.25 ↑	85.60 ↑	84.39 ↓	81.03 ↓
	北海岸及觀音山	81.50	83.26 ↑	84.41 ↑	85.30 ↑	86.28 ↑
	雲嘉南濱海	78.01	81.25 ↑	81.06 ↓	82.46 ↑	82.90 ↑
	西拉雅	80.38	82.24 ↑	81.33 ↓	81.15 ↓	80.59 ↓

註：↑表示較前一年度整體滿意度評價上升，↓表示較前一年度整體滿意度評價下降。

四、消費行為

(一) 整體分析

整體而言，在國家風景區受訪遊客平均消費金額為 2,105 元。在國家風景區內的消費，有 73.69% 的受訪遊客認為價格合理(還好，可以接受)。

有 16.23% 國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購相關的旅遊商品。在透過網路訂購商品的受訪遊客中，以訂購旅館(含民宿)(70.83%)的比例最高，其次是火車票／高鐵票／客運車票(28.60%)、套裝行程(12.27%)、機票(10.18%)。

(二) 國家風景區比較分析

各國家風景區內平均每位受訪遊客的消費金額，以「馬祖」(NT\$9,611)、「澎湖」(NT\$9,310)為最高，其次為「東部海岸」(NT\$4,116)、「花東縱谷」(NT\$3,198)；平均每位受訪遊客的預計消費金額則以「北海岸及觀音山」(NT\$712)最低；其餘

國家風景區的平均每位受訪遊客的預計消費金額，均介於 NT\$1,000~ NT\$3,000 之間。

在消費合理性方面，「雲嘉南濱海」(84.37%)、「阿里山」(81.61%)、「西拉雅」(80.48%)國家風景區的受訪遊客，覺得國家風景區內的各項花費合理(還好，可以接受)的比例，較其他國家風景區高。

各國家風景區受訪遊客透過網路訂購相關旅遊產品的比例，「阿里山」(92.45%)、「茂林」(83.87%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購旅館(含民宿)的比例，相對較其他國家風景區高；「花東縱谷」(57.06%)、「雲嘉南濱海」(42.86%)、「東部海岸」(40.74%)、「東北角暨宜蘭海岸」(36.99%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購火車票／高鐵票／客運車票的比例，高於其他國家風景區；「澎湖」(85.19%)、「馬祖」(83.73%)國家風景區的受訪遊客，透過網路訂購機票的比例最高。

第二節 建議

一、整體分析與建議

- (一) 國家風景區受訪遊客旅遊決策過程以自行規劃遊程旅遊 (85.36%) 居多，並有 75% 的旅客會在行前自行蒐集旅遊資訊，其中又以電腦網路蒐集旅遊資訊最多，而上網訂購運具的比例較去年提高，因此未來觀光局在規劃旅遊活動或宣傳旅遊景點時，可加強運用智慧觀光服務，強化宣傳旅行臺灣 APP 的食住行遊購等功能。同時豐富觀光資訊網內涵，結合政府推動 Open Data 資訊分享服務，運用多元管道宣傳觀光服務。
- (二) 鑑於每年停車位數量的滿意比例較其他服務項目低，但本年調查結果，多處國家風景區在停車位數量之滿意度較去年提升，顯示過去一年各國家風景區在停車位數量之改善及努力方向，已獲得遊客的肯定；惟停車位數量的滿意容易受旅遊淡旺季影響，觀光局因應低碳旅遊的趨勢，並結合公共運輸，整合區域交通及旅遊資源，發展出台灣好行旅遊套票，已獲民眾肯定，且為推廣無障礙旅遊及銀髮族旅遊，亦與客運業者合作行駛無障礙旅遊公車，讓民眾出遊更加便利。建議觀光局未來可持續加強推廣台灣好行套票，或宣傳觀光巴士等旅遊服務，可逐漸紓緩因停車位數量致影響滿意度之現象。

二、各國家風景區分析與建議

針對各國家風景區 102 年遊客問卷調查結果，與 101 年度調查結果比較，據以分析及評估 102 年國家風景區各項政策及措施推動成效，做為未來政策推動及強化服務品質之參考。各國家風景區相關調查結果比較分析及政策論述、成效檢討說明如下：

(一) 東北角暨宜蘭海岸國家風景區

根據滿意度調查結果及優弱勢分析項目，針對服務滿意比例較 101 年度呈現下降之項目，東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處擬定之改善方法如下：

1. 服務人員之服務態度

- (1) 加強第一線服務人員、志工老師及替代役主動、親切之服務態度及應答技巧，針對現有之服務 SOP 持續改善，另外不定期辦理內部稽核、教育訓練或至其他遊客服務中心交流觀摩，從「心」改善提升服務措施。
- (2) 持續招募具外語專長(如英、日語)志工並搭配外語專長替代役作為服務優勢，以提升外國遊客滿意度，持續推展國際觀光。

2. 環境整潔

- (1) 柔性宣導民眾「無痕山林」、「垃圾不落地」等觀念。
- (2) 增強對區內據點業者履約管理強度，督促巡查人員加強現場維護成果，遇有缺失即時改善，並輔予記點處分，必要時請承商更換清潔工作人員。
- (3) 旺季尖峰時刻加強機動性調派清潔人力清掃環境。
- (4) 於適當位置機動性加強設置垃圾桶和清潔設施。

3. 停車位數量

- (1) 各遊客中心設置旅遊資訊站，提升周邊景點的友善無縫隙接駁服務。
- (2) 於各項旅遊資訊中清楚標示停車資訊，並於現場清楚標示，減少遊客找尋車位往返之辛勞。
- (3) 於辦理活動期間協調周邊可供停車之空地，做為臨時停車場，並安排接駁車疏運。
- (4) 活動期間加強牌示及人員之引導。
- (5) 加強宣導遊客多加利用大眾運輸工具。

(6) 春節連續假期行動簡訊，提供遊客即時道路資訊。

(7) 加強與台鐵、國光客運或旅行社合作推出套裝遊程，以改變旅遊型態，減少自行開車之遊客。

4. 整體服務

(1) 遊憩景點設施加強改造以活化再利用，並持續開發風景區內具觀光潛力景點。

(2) 年度活動融入創意和感動元素，以提供遊客新奇有趣的參與體驗。

(3) 持續提升服務品質並加強提供遊客有感服務。

針對服務滿意比例較 101 年度上升之項目，東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處亦擬定持續維持優勢服務表現之相關作為如下：

1. 景點內服務設施

(1) 加強巡查維護設施妥善率，依實際需求增加及改進景點服務設施，除維持設施安全性及最佳使用狀態，並不定期檢討研議提供創新服務，以維持滿意度。

(2) 規劃提供遊客相關服務設施與設備，如充電服務等設施。

(3) 規劃互動展示設施，讓遊客參與活動，提高遊客使用之興趣，寓教於樂。

(4) 設置民眾申訴 0800 專線電話，即時協助民眾解決問題。

2. 景點內空間設計

(1) 以行動不便者及老幼婦孺使用需求觀點，設計友善無障礙空間，提供遊客使用。

(2) 設置無障礙旅遊及親子旅遊空間設計、坡道、停車空間及引導指標等貼心服務設施。

3. 引導指標或動線安排

(1) 以使用者角度（如一般遊客、身心障礙人士或親子）檢討引導指標位置、大小、高度、顏色系統及動線整合規劃，提高自明性及使用便利性。

(2) 依各管理站駐衛警巡檢缺失檢討精進，持續維護引導標誌的完整性。

(3) 不定期邀請使用者（如一般遊客、身心障礙人士或親子）現場使用和檢視，以發掘問題並立即改善。

4. 環境美化綠化

管理處協請委外廠商配合履約管理，並加強督導植栽綠美化，督促植栽養護承商，並請駐衛警巡視，落實「植栽養護規範」履約成果，維持景點綠美化。

5. 廁所清潔程度

- (1) 增強對風景區內各景點業者履約管理強度。
- (2) 柔性宣導民眾廁所使用維護清潔觀念。
- (3) 加強巡視並隨時機動清理，擇期辦理「公廁清潔維護」技巧講習外，加強尖峰時段清掃頻率及人力。
- (4) 採用無段式省水馬桶及感應式小便斗節約用水，並提供高溶解性的衛生紙給民眾使用，全面提升廁所環境衛生。
- (5) 活動期間依情況設置流動廁所，以紓解人潮並維持廁所清潔。

6. 提供之旅遊資訊服務

- (1) 管理處未來將持續經營推廣臉書粉絲團「東北角之友」，並加強維護觀光資訊網資訊正確性及內容豐富度，另外，亦將善用社群網站提供即時之旅遊活動資訊。
- (2) 加強第一線人員旅遊資訊服務，並於各景點隨時補充資訊摺頁。
- (3) 於福隆遊客中心設置電子看板，連結台鐵列車即時動態、公路總局即時交通資訊網，及台灣好行黃金福隆線班次動態，並配合廣播，提供遊客參考，讓遊客即時掌握交通訊息，節省並運用時間，輕鬆遊玩。

7. 景點內辦理的活動

- (1) 持續以新北市福隆、宜蘭南方澳度假小鎮之「陽光、沙灘、海洋」意象、古道「永續、生態」等多元、無障礙、親子創新觀光行銷活動，提升觀光品質之成長，維持觀光能量廣吸國內外遊客。
- (2) 利用民間資源，引進私部門彈性、效率、創意等元素，提升活動服務素質。
- (3) 透過全面性整合暨挖掘地方觀光資源，建立完整資料庫，開發包裝優質特色行程，提供民眾深度旅遊服務。

(二) 東部海岸國家風景區

為永續發展東部海岸觀光環境，推廣小眾旅遊，增加觀光產值。東部海岸國家風景區管理處 102 年推動部落觀光、無障礙與銀髮族旅遊、海洋觀光等遊程，相關

遊程內容如下：

1. 部落旅遊：與臺東東河、都歷、白守蓮、南竹湖及花蓮奇美、靜浦、新社、水璉等 8 個部落結盟，完成各具特色之部落遊程，包括瑪洛阿瀧(東河)部落竹筏之旅、都歷部落工藝之旅、比西里岸(白守蓮)部落尋羊之旅、南竹湖部落童趣之旅、奇美部落文化泛舟之旅、靜浦部落出海口生態之旅、新社部落稻田之旅及水璉部落獵人之旅等客製化行程。
2. 無障礙與銀髮族旅遊：協調台灣好行友善巴士每日接駁班次由原本 4 班次增加為 6 班次，協請航空公司(現有華信航空及立榮航空)協調平日銀髮族的機票，也提供轄區內各景點無障礙設施列表及遊程建議，以便遊客規劃行程。另請在地旅行社規劃相關銀髮族旅遊套裝行程，提供遊客更便利的選擇。
3. 海洋觀光：於 102 年 6 月啟用「海洋環境教室」，除提供鯨豚生態及成功旗魚文化教育資訊外，並做為賞鯨遊客、導覽行程的休息等候區。

(三) 澎湖國家風景區

102 年國家風景區遊客調查報告結果顯示，澎湖國家風景區受訪遊客在 10 個服務項目優劣勢分析中，僅「引導指標或動線安排」1 項落於次要弱勢，澎湖國家風景區管理處未來將全面檢視風景區內現有指標導引設施，若有不足部分予以改善，此外，旅遊摺頁方面應加強交通節點及觀光景點導覽地圖之清晰明確與完整性，以方便遊客使用。

(四) 大鵬灣國家風景區

針對 102 年國家風景區遊客調查報告，大鵬灣國家風景區管理處針對受訪遊客提出之建議改善項目，提出未來強化改善作為如下：

1. 「大鵬灣遊客中心無主題、沒有特色」之建議，由於目前管理處與廠商合約已到期，已重新發包完成，並請新廠商強化塑造特色設施。
2. 「大鵬灣遊客中心停車位不足」之問題，由於停車位於平常日已足夠，假日不足部分，將疏導至 BOT 廠商之停車場，並於外面設置車位已滿之告示，避免車子進入找不到停車位衍生不愉快之感覺。
3. 「青洲濱海遊憩區指標不清、花樹太少、設施空洞、廁所衛生」等意見，該管理處將於月督導會報時，督請廠商依反映意見，限期改善，並持續追蹤改善情形。
4. 受訪遊客提出「小琉球垃圾太多、廁所多加芳香劑及定時打掃」之意見，103 年度大鵬灣環境清潔部分，已收回由管理處自行委託辦理，不再委請琉球鄉

公所辦理，未來應加強巡邏機制適時進行改善。

5. 「小琉球道路指標不清」問題，該管理處將與琉球鄉公所進行實地現勘，全面檢討是否不足或設置地點不佳等現象，以進行改善。

(五) 花東縱谷國家風景區

花東縱谷國家風景區管理處針對受訪遊客建議之意見或不滿意原因，依調查遊憩景點進行分類，調查遊憩景點若為業者經營管理（包括新光兆豐休閒農場、初鹿牧場等），該處將調查資料轉知，請業者予以改善；若為花東谷國家風景區管理處管理之調查遊憩景點，具體改善作為如下：

1. 鯉魚潭風景特定區。

- (1) 景點內服務設施：加強巡查維護設施妥善率，依實際需求增加及改進景點服務設施，除維持設施安全性及最佳使用狀態，並不定期檢討研議提供創新服務，以維持滿意度、規劃提供遊客相關服務設施與設備。（如電動自行車服務等設施）。
- (2) 景點內空間設計：設置無障礙旅遊及親子旅遊空間設計、坡道、停車空間及引導指標等貼心服務設施、103 年度辦理潭北無障礙改善工程，建立優質無障礙旅遊服務設施。
- (3) 引導指標或動線安排：花東縱谷國家風景區管理處管理站巡查時，注意引導指標之設置位置與維護管理外，並檢視各項標誌之適切性，如有缺失，即進行改善，俾提供遊客正確資訊、103 年度起於各遊憩據點進行指標示牌及解說牌清查、大型活動期間增加臨時性引導指標的設置、賡續辦理無障礙旅遊引導動線及相關設施改善工程，提供優質無障礙旅遊友善服務。
- (4) 環境美化綠化：協請委外廠商配合履約管理，並加強督導植栽綠美化督促植栽養護承商，落實「植栽養護規範」履約成果，維持景點綠美化。
- (5) 環境整潔：清淨家園清潔日之安排：每月配合行政院環保署，動員處內同仁、替代役與清潔人員共同動手清淨家園，清掃辦公廳舍及周圍 30 公尺道路，並拍照做成紀錄、強化駐點清潔人員負責公廁及據點清潔維護事宜，並加強巡查督導，增加清潔頻率，以維據點清潔、柔性宣導民眾「垃圾不落地」等觀念、旺季尖峰時刻加強機動性調派清潔人力清掃環境、於適當位置機動性加強設置垃圾桶和清潔設施。
- (6) 停車位數量：春節連續假期及辦理活動期間協調周邊可供停車之空地，做為臨時停車場，並安排接駁車疏運、加強宣導「臺灣好行」，讓民眾了解大眾運輸工具的便利性。

- (7) 廁所清潔程度：管理處將增強對景點業者履約管理強度、針對各遊憩景點的廁所使用尖峰與離峰時段，強化督導委外廠商定期清潔的人力、清潔頻率及機動調整清潔人力的機制。並請各清潔人員加強廁所地面之乾爽，利用天然環保之物品、加強空氣流通減少異味之發生、103 年度改善鯉魚潭園區公廁照明設備。
- (8) 提供之旅遊資訊服務：現有摺頁「綠野仙蹤花東縱谷國家介紹」等皆包含中、英、日、韓文版；「逍遙遊鐵馬縱谷」中文版。103 年度台灣好行-增加縱谷花蓮線，並包含中、英、日版，提供更多元資訊景點服務。
- (9) 整體上：持續提升服務品質並加強提供遊客有感服務、加強管理及宣導鯉魚潭船家業者碼頭，並成立業者巡守隊協助編組，持續提升服務品質、協調並督導業者，價目表以統一價格計算。

2. 鹿野高台。

- (1) 服務人員之服務態度：加強定期及不定期訓練、檢討。
- (2) 景點內服務設施：未來規劃增設廁所、哺乳室、置物空間、小朋友洗手檯、遊樂設施等、協調公路主管機關，增加路燈，改善路不平、公共交通不便利等問題點、強化定時定點保養打掃涼亭、休息座椅、公共衛生設施、加強督導業者產品價格標示清楚、售價合理。
- (3) 景點內空間設計：加強環境承載的管控提供遊憩者優質的休憩環境。
- (4) 引導指標或動線安排：與道路主管機關協調標線及標示之改善，提供用路人明確指引標示、增加設置解說導覽牌。
- (5) 環境整潔：派員定時定點保養打掃，加強民間設置休憩設施之整潔維護，於熱氣球活動期間要求維管單位加強環境清潔頻率。
- (6) 廁所清潔程度：熱氣球活動期間人潮眾多，將增加環境清潔頻率，並強化環境清潔。
- (7) 提供旅遊資訊服務：將強化遊客各項所需資訊之露出。
- (8) 整體上：協調有關機關增加台灣好行巴士發車密集程度。

(六) 馬祖國家風景區

馬祖國家風景區管理處針對受訪遊客建議之改進意見，規劃改善之因應作為包括：

- 1. 馬祖地區設置公共廁所皆有委外之清潔廠商，由縣政府與馬祖國家風景區管

理處劃分區域負責，後續建議加強提升廁所清潔舒適度。

2. 建議更新指標系統(十字路口、景點距離、標示文字放大、沿途到景點的路標、坑道內動線)。
3. 風景區內各海灘皆有各社區及鄉公所養護，將持續每年進行淨灘整理工作。
4. 馬祖國家風景區管理處與縣政府每季召開府處聯席會議，將遊客建議意見皆納入討論議題。

(七) 日月潭國家風景區

日月潭國家風景區 102 年整體滿意度總平均分數為 83.50 分。以各項服務滿意比例，與 101 年相比，102 年滿意比例上升項目為：「服務人員之服務態度」、「景點內服務設施」、「景點內空間設計」、「環境美化綠化」、「環境整潔」、「景點內辦理的活動」、「整體上」；滿意比例降低項目為「引導指標或動線安排」、「停車位數量」、「廁所清潔程度」、「提供之旅遊資訊服務」。

其中，102 年與 101 年滿意比例差異檢定結果為顯著差異之項目為：「環境整潔」滿意比例上升 1.62 個百分點；「停車位數量」滿意比例降低 6.38 個百分點；「提供之旅遊資訊服務」滿意比例降低 1.11 個百分點。日月潭國家風景區管理處檢視遊客提出之具體改善意見後，分析其原因及研擬改善作法如下：

1. 「停車位數量」：因該風景區可開發土地有限，將思考利用現有停車空間增闢運用；另為配合遊客需求並降低目前交通壅塞之頻率，將加強進入潭區之接駁與區內無碳運輸交通服務，持續辦理旅遊套票及低碳運輸之推廣，期能降低停車位需求並解決熱門路段交通壅塞情形。
2. 「提供之旅遊資訊服務」：加強各遊客中心文宣品放置數量及語言種類，增加相關旅遊遊程及套票之規劃，並持續推動風景區內第四層旅遊資訊站之擴點作業，以期延長服務時間。

(八) 參山國家風景區

102 年國家風景區遊客調查報告中，參山國家風景區在各項服務項目滿意度，較 101 年顯著上升的項目為「停車場數量」及「整體滿意度」，其餘各項表現均未達顯著差異，為持續提供遊客更高品質旅遊服務，參山國家風景區管理處規劃之建議改進事項及相關因應措施如下：

1. 交通與停車位數量：加強宣導推廣大眾運輸工具、實施假日人潮疏導及管制措施，並於瓶頸地區適度增加停車空間。
 - (1) 推廣搭乘大眾運輸工具，如台灣好行、台灣觀光巴士等，加強動線規劃及

適時疏導遊客。

- (2) 設置電子告示板或提供簡訊，並配合疏運及接駁服務，引導遊客避開壅塞地區。
 - (3) 針對南庄等壅塞瓶頸地區，已於 102 年增加南庄高灘地停車場，改善停車位不足問題。
2. 景點內服務設施與空間設計：於 103 年辦理南庄遊客中心、谷關遊客中心、梨山遊客中心及梨山文物陳列館等室內展示空間改善，以期增加遊客對於空間設計的滿意度。
3. 景點內辦理的活動：
- (1) 結合產業元素及營造亮點，提升活動吸引力及延伸性，善用臺中都會區時尚及產業元素，適時將活動與美學、時尚、自行車、夜市、美食等結合行銷，增加活動話題性與產業的延伸性。
 - (2) 加強活動宣傳，於網站、FB、重要交通站點服務中心增加活動曝光。
4. 引導指標或動線安排：
- (1) 為打造友善旅遊空間，參山國家風景區管理處於 102 年度辦理景點周邊無障礙設施及相關指標牌示改善，包含八卦山風景區清水岩生態展示中心、獅山遊客中心串聯歇心茶樓以及谷關捎來步道等景點，以改善景點服務空間品質，增加旅遊環境親和性。
 - (2) 風景區內之引導指標，平時由管理站巡查時注意指標之設置位置與維護管理，並於每季針對風景區內景點辦理平時督檢，檢視各項標誌之適切性，如有缺失，即進行改善，俾提供遊客正確資訊。

(九) 阿里山國家風景區

「阿里山」有 7 項服務滿意比例較 101 年上升，其中「環境整潔」(97.98%)上升 3.18 個百分點最多；而服務滿意比例未達 9 成的項目有「引導指標或動線安排」(88.69%)、「停車位數量」(80.31%)等 2 項，建議未來改善區內道路(步道)指標、景點導覽解說牌示，並增設停車位、旅遊旺日或連續假期提供交通接駁等服務。

(十) 茂林國家風景區

「茂林國家風景區」歷經八八風災受創，經過多年來積極重建，假日遊客人數已逾災前。針對假日陡增之遊客，未來將加強宣導將車輛提放置臨近之停車場，相關活動舉辦亦搭配大眾交通工具之轉乘，降低車流。有關交通與停車位數量，管

理處針對各主要遊憩景點擬定之改善措施如下：

1. 瑪家遊客中心：假日小客車量數陡增，將引導車流停放大客車停車位，涼山遊憩區已規劃 OT 案，未來停車納入使用者付費機制，避免部分遊客久佔。
2. 寶來遊客中心：配合寶來大街改造，改造工程已完工，路邊停車已恢復使用，此外，假日車流將引導至寶來國中後方停車場停放。
3. 茂林遊客中心：位處交通路口，中心前無法停放多部車輛，將加強宣導遊客將車輛停至後方 50 公尺轉運站停車場。
4. 工藝步道：位於三地門聚落，兩旁已是成熟商圈、住家，假日已協調公所及三地門國小提供停車空間。又因緊鄰台 24 線，假日前往霧台谷川大橋遊客如織，已請三地門分駐所加強疏導假日車流。

(十一) 北海岸及觀音山國家風景區

根據 102 年滿意度調查結果滿意度微幅下降之項目，北海岸及觀音山國家風景區管理處擬定之相關因應作為包括：

1. 風景區內整體環境規劃

空間設計建議將朝安全、無障礙方向進行規劃，另進行景觀綠美化改善工程，具體因應措施如下：

- (1) 考量野柳地質環境敏感及自然景觀保存，均沿用既有步道通行，並未新設步道或擴大步道。此尊重環境之立場將對遊客及參訪人員加強宣導，並融入環境教育課程及導覽解說內容。
- (2) 參考交通部觀光局「風景區公共設施規劃設計準則彙編」，並考量現地環境景觀及遊客使用行為作整體設計。於設計時加強考量無障礙人士及幼童使用需求，並注意安全性。
- (3) 102 年已完成白沙灣周邊無障礙設施改善，並推出白沙灣 1 日遊無障礙建議旅遊路線，103 年辦理三芝淺水灣南側濱海步道，將規劃為第 2 條無障礙建議旅遊路線，未來將賡續辦理風景區內無障礙設施改善工作。
- (4) 未來工程設計將以通用化設計為主，以健全無障礙旅遊環境。
- (5) 102 年度起分別於婚紗廣場以四季草花加強植栽及環境美化、淺水灣停車場再補植木麻黃、龜吼地區進行景觀綠美化改善工程。

2. 環境整潔

未來將加強並督導據點清潔維護事宜，具體因應措施如下：

- (1) 103 年配合衛服部政策，自 4 月 1 日起，白沙灣沙灘、野柳地質公園、觀音山林梢步道、金山獅頭山步道及石門風箏公園禁止吸煙。
- (2) 風景區內共有 34 位駐點清潔人員負責公廁及景點清潔維護事宜，管理處已加強巡查督導，並增加清潔頻率，以維景點清潔。

3. 引導指標或動線安排

將增設指示牌及解說牌，具體措施如下：

- (1) 101 年度起於野柳地質公園增設 4 面 CIS 識別系統標示牌，引導遊客參訪野柳遊客中心。
- (2) 102、103 年度起於觀音山地區各遊憩景點進行指標牌及解說牌清查。
- (3) 未來將協調公路單位，增加遊憩景點引導指標的數量。
- (4) 大型活動期間增加臨時性引導指標的設置。

4. 廁所清潔程度

強化並督導清潔人員清潔頻率，並對公廁進行修繕整修工程，具體因應措施如下：

- (1) 針對各遊憩景點的廁所使用尖峰與離峰時段，強化督導委外廠商定期清潔的人力、清潔頻率及機動調整清潔人力的機制。並請各清潔人員加強廁所地面之乾爽，利用天然環保之物品、加強空氣流通減少異味之發生。
- (2) 101 年度完成觀音山公廁、白沙灣第一停車場 2 處老舊公廁修繕整建工程。
- (3) 102 年度針對跳石地區公廁及金山中角沙珠灣公廁進行修繕整建。

此外，針對滿意度調查結果滿意度上升之項目，北海岸及觀音山國家風景區管理處亦提出保持優勢服務之措施包括：

1. 服務人員之服務態度

未來將持續員工訓練並加強現場人員之溝通宣傳技巧，以保持高水準的服務，例如：要求營運廠商酌予增加現場管理人員輪休時間，俾適時紓解與調適緊張壓力，同時持續加強現場人員之溝通宣導技巧，以持續維持良好的服務品質。

2. 提供之旅遊資訊服務

考量本處所提供之景點介紹資訊不夠豐富，將另增加英文版、簡體版摺頁並建議增加解說牌。具體因應作法如下：

- (1) 103 年度規劃新製婚紗、自行車及溫泉摺頁，除中文版外，將納入英文及簡體版。現有摺頁「北海岸國家風景區」景點介紹、「湯饗宴」等皆包含中、英、日文版；「北海岸再現新風貌」為中、英文版；「幸福從北海岸開始」為中英對照。
- (2) 有關建議增加解說牌部分，將以基地視覺景觀優先考量前提下，檢視目前解說版現況而設置，102 年度已先從觀音山風景區之目標景點著手清查。
- (3) 102 年於老梅沙灘增設 2 面潮間帶生態解說牌，引導遊客認識潮間帶環境與生物。
- (4) 102 年度台灣好行-皇冠北海岸線網站增加韓語版，提供更多元資訊服務。
- (5) 103 年度規劃製作婚紗自行車溫泉遊程摺頁納入簡體版。

3. 景點內辦理的活動

將增加非假日的活動，因應措施如下：

- (1) 103 年度計劃於非假日辦理行動不便者獨木舟水療體驗活動。
- (2) 103 年度搭配台灣好行-皇冠北海岸線推出樂齡銀髮族旅遊套票、戀愛巴士雙人套票及我的藝文輕旅行等 3 款套票，鼓勵民眾於非假日出遊。

4. 停車位數量

加強宣導「臺灣好行」，讓民眾了解大眾運輸工具的便利性。因應措施有：100 年野柳停車場改善工程，原有 37 大客車位，增加大客車停車位 55 位，共計 92 大客車位、102 年龜吼景觀綠美化工程停車場區域原有 37 個小客車停車位，再增設 39 個小客車停車位，共計 76 個小客車停車位。

5. 聯外大眾運輸工具的便利性

加強「臺灣好行」路線規劃及行銷策略，以吸引民眾多加搭乘。因應措施包括：

- (1) 為節能減碳並服務旅客自各大交通站點至北海岸各大觀光景點，管理處推動「台灣好行(皇冠北海岸線)」景點接駁旅遊服務，101 年 5 月起駛，淡水及基隆雙向發車，假日平均半小時 1 班車，平日平均 1 小時 1 班車，102

年 5 月 1 起再增設 4 個新站點，共 16 個站點。

(2) 103 年台灣好行針對不同族群推出多元化的優惠套票，3 月 26 日推出「北海岸輕鬆 GO」及「樂齡元氣滿點」，5 月 1 日推出「我的藝文輕旅行」、「戀愛巴士雙人套票」及「樂齡元氣呷霸二」。主軸為樂齡銀髮族之行程，藉由「樂齡元氣滿點」與「樂齡元氣呷霸二」之優惠套票，讓銀髮族能以經濟實惠的方式享受到一日車票、泡湯及養生餐的多重服務。

(十二) 雲嘉南濱海國家風景區

102 年受遊遊客在「景點內辦理的活動」及「環境美化綠化」等 2 項服務滿意比例，較 101 年呈現顯著上升，顯示過去一年雲嘉南濱海國家風景區管理處活動辦理有成，深得民眾滿意，未來應賡續辦理相關活動或政策，以保持遊客之高滿意比例。102 年度舉辦活動臚列部分如下：

1. 台灣好行－鹽鄉濱海線持續提供優質服務，串聯濱海相關著名景點，並配合活動與節慶推出優惠促銷方案。另與臺南市政府臺江 99 線合作包裝區域交通聯票，方便遊客安排多日遊程。
2. 與金門縣政府、嘉義縣政府共同辦理「守鯤一生－嘉義布袋溼地鯤復育放流及生態展覽」活動，生態展覽於布袋遊客中心同日開展。
3. 在馬沙溝濱海遊憩區、七股鹽山及臺灣鹽博物館三個主場地串聯辦理 2013 白色雲嘉南－「一見雙雕（鹽雕&沙雕）藝術季」活動，活動園區開幕期間共吸引超過 30 萬人次參觀。
4. 於東石漁人碼頭與嘉義縣政府共同舉辦「2013 東石漁人碼頭海之夏祭」活動，活動期間共計有 26 萬遊客到訪。
5. 辦理「2013 白色雲嘉南國際觀鳥馬拉松大賽」，吸引 7 國國際鳥友報名，總計 92 人參與。
6. 在南鯤鯓代天府舉辦「2013 鯤鯓王平安鹽祭活動」，吸引 4 萬餘人次參加。並於「雲嘉南好好玩」臉書粉絲團上推出「平安鹽福袋回娘家 show 出來」網路票選活動，共有 69 件投稿作品，吸引 8,418 人參與投票。
7. 舉辦 2013 雲嘉南白色觀光系列活動－白色聖誕節&送夕陽，自聖誕樹點燈起吸引超過 4.5 萬人次到訪。結合臺南市政府及西拉雅管理處合辦的「跨年三部曲」，12 月 31 日於北門井仔腳鹽田舉辦送夕陽活動，全天約近 1 萬人次參與送夕陽！

此外，「服務人員之服務態度」、「景點內服務設施」、「引導指標或動線安排」、「環境整潔」、「廁所清潔程度」及「整體上」等 6 項滿意比例微幅下降，雖於統計上實無顯著且均逾 90%，雲嘉南濱海國家風景區管理處仍積極改善辦理。針對問題項目之具體規劃如下：

1. 服務人員之服務態度：積極辦理相關訓練課程。

(1) 廣續積極辦理舉辦「語言訓練課程以服務外國旅客」、「舉辦志工訓練課程以提升其觀光專業」、「與西拉雅合作抽測電話禮貌」等項目。

(2) 加強電話禮貌教育訓練

2. 景點內服務設施暨風景區內整體環境規劃

(1) 積極發展觀光設施，以提供遊客豐富多元且安全完善之遊憩設施。具體規劃包括：北門自行車道遊憩工程、洗滌鹽工廠建築群修建工程、七股串聯觀光綠廊工程、七股遊客中心新建工程、南布袋溼地解說設施、東石布袋觀光遊憩區旅遊景觀工程、北門布袋東石口湖幸福意象裝置工程、口湖遊客中心綠建築及自行車道工程。

(2) 積極推動環境綠美化，以維護自然亦提供遊客舒適放鬆之遊憩場所。具體規劃辦理員工停車場旁樹木移植使成一整片草皮，增加美觀、配合 103 年植樹節活動於北門遊客中心停車場前種植黃槿 100 顆、於北門-井仔腳自行車道種植黃槿 450 顆、增設行政園區樹洞景點—夢奇地。

3. 環境整潔

(1) 確實執行清潔時段：每日開館前先進行展場場地之清潔，開館後定時進行廁所清潔、每月針對清潔委外工作辦理清潔驗收督導、固定於每月第三週之週一同步做樹枝修剪工作，並拍照作成紀錄。

(2) 增加清潔範圍與項目：廣續積極辦理 102 年有關清潔範圍與項目之成果作為，並依需求彈性調整、針對轄區內植栽養護聘請專業顧問，於每月清潔驗收工作時提出建議，並於隨時發現植栽養護問題可供諮詢。

(3) 清淨家園清潔日之安排：每月配合行政院環保署，動員管理處內同仁、替代役與清潔人員共同動手清淨家園，清掃辦公廳舍及周圍 30 公尺公尺道路，並拍照做成紀錄、針對環保署清淨家園，每月發表 10 篇巡檢日誌。

4. 引導指標或動線安排：增加動線指標及無障礙設施，以臻遊客便利性。

(1) 於遊客中心入口處之館內導覽圖上標示參觀動線，並於轉角處及出入口增設引導指標。

(2) 賡續辦理無障礙旅遊引導動線及相關設施改善工程，建立雲嘉南濱海之優質無障礙旅遊服務。

(3) 賡續進行風景區聯外道路交通指示標誌牌設置工程，以引導旅客體驗快捷動線旅遊行程。

5. 廁所清潔程度

(1) 確實執行清潔時段：賡續積極辦理 102 年有關廁所清潔之作為、繼續保持台南市環境保護局重點列管公廁評比等級最高級特優級之榮譽、103 年度連續假期較多，將加強機動打掃措施，使遊客有乾淨美觀的廁所可供使用。

(2) 增加清潔範圍與項目：賡續積極辦理 102 年有關清潔範圍與項目之成果作為，並依需求彈性調整

(十三) 西拉雅國家風景區

1. 整體性改善策略：

102 年西拉雅國家風景區受訪遊客對風景區整體服務滿意度評價總平均分數為 80.59 分，較 101 年總平均分數 81.15 分，下降 0.56 分，雖未達統計上顯著差異，顯示仍有改善空間。而整體滿意比例則由 101 年度 96.47% 成長至 102 年度 97.01%，成長 0.54%，雖未達統計上顯著差異，亦顯示年度改善措施有展成效，表示改善方向可行，應積極賡續辦理。針對整體性改善策略，管理處研擬將遊客反應之具體意見透過直接溝通與書面交流，請各服務景點相關經營單位進行設施及服務改善。

2. 個別性改善策略

針對各服務項目，西拉雅國家風景區管理處研擬具體強化服務滿意施如下：

(1) 服務人員之服務態度：將加強志工培訓與業者服務人員教育訓練之質量，將持續員工訓練並加強現場人員之溝通宣傳技巧及態度，遊客服務需積極熱心；將持續辦理舉辦「志工訓練課程以提升其觀光專業」、「電話禮貌抽測」、「電話禮貌教育訓練」等項目，以保持熱忱的心，提供誠懇高水準的服務為目標。

(2) 景點內之服務設施及空間規劃：103 年度貼心服務勘查活動已啟動，擴及各年齡層的遊客體驗及意見回饋，地點為關子嶺各旅遊及服務景點，以作為無障礙及貼心服務設施改善參考依據。

(3) 引導指標或動線安排：管理處主動協調國工局、公路總局及縣市政府依據景點路線配合檢討改善；另配合國道三號柳營交流道開通，全面檢視指標

設置的便利性及正確性。

- (4) 環境美化綠化：管理處臨時辦公室、紅葉公園、嶺頂公園已全面配合季節性、環境教育及西拉雅元素，種植應景、蜜源及民俗植物，並積極擴展至經管景點、業者場域。
- (5) 停車場數量：關子嶺地區之停車場數量問題較明顯，該地區夏季主要舉辦蝴蝶遊樂園，冬季主要有泡湯活動，目前已於活動舉辦時間及春節連續假期導入接駁專車，以顯著活潑的車體設計及免費搭乘為號召，吸引旅客利用大眾交通工具；此外，關子嶺假日公車已正式啟動，將解決停車場不足問題。
- (6) 廁所清潔程度：廁所髒濕問題主要出現於假日尖峰時間，管理處針對遊憩景點尖離峰時段，加強督導清潔人力調整清潔頻率，並加強地面乾爽與空氣流通等清潔巡查稽核；此外，有關收費景點之廁所清潔，亦同步加強宣導協助改善。
- (7) 提供之旅遊資訊服務：103 年度西拉雅國家風景區管理處第四類遊客服務遍地開花，以提高遊客中心、服務景點、輔導景點、在地店家旅遊資訊提供數位化及便利化，將旅遊手冊及摺頁以 QRCode 方式呈現，同步達到節能減碳效用；此外，將持續積極經營 FB 粉絲團，將活動及旅遊資訊透過圖文及影音，快速傳到遊客端。

附錄一 102 年國家風景區樣本配置

國家 風景區	調查據點	樣本數											
		1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
東北角暨 宜蘭海岸	外澳海濱遊憩區	2	14	3	6	8	10	21	16	10	10	5	9
	福隆遊客中心	21	20	20	28	74	72	66	27	29	29	28	24
	鼻頭角步道	4	4	3	7	9	9	18	12	14	11	6	10
	南方澳遊客中心	4	17	7	8	7	6	11	8	6	11	9	13
東部海岸	花蓮遠雄海洋公園	0	29	6	10	8	10	28	23	12	12	8	14
	三仙台	23	20	19	24	18	14	20	16	15	19	19	25
	小野柳	15	10	7	10	7	5	11	6	8	10	6	12
	綠島	7	3	3	8	10	11	23	13	12	8	2	8
澎湖	澎湖遊客中心	0	3	5	14	15	12	17	12	12	7	4	8
	馬公機場	0	8	5	20	22	21	32	24	21	6	5	11
大鵬灣	小琉球	6	6	4	8	11	9	15	9	11	10	7	11
	大鵬灣遊客中心、休閒特區	23	14	12	16	10	8	4	4	3	6	2	8
	青洲濱海遊憩區	9	8	8	8	6	4	15	17	9	9	5	10
花東縱谷	新光兆豐休閒農場	0	14	11	8	6	6	13	13	8	8	8	12
	鯉魚潭風景特定區	0	51	33	24	19	18	24	21	11	11	15	19
	初鹿牧場	18	10	5	6	4	5	16	13	7	7	5	12
	鹿野高台	12	5	3	4	4	5	41	38	5	4	3	9
馬祖	北竿機場	0	18	6	8	11	10	11	10	11	7	7	12
	南竿機場	0	13	6	6	10	11	12	12	13	8	8	14
	福澳碼頭	0	8	11	9	10	8	15	11	13	9	5	8
日月潭	日月潭環潭區(水社+伊達邵)	25	113	102	76	51	35	64	100	54	71	61	65
	車埕	10	30	14	16	14	12	17	13	14	18	9	19
	蛇窯	6	18	7	7	8	5	13	9	6	10	6	13
	九族文化村	8	45	22	17	8	6	20	34	15	18	13	20
參山	南庄遊客中心	30	81	82	60	112	80	57	52	58	33	96	77
	梨山遊客中心	0	13	5	5	2	2	36	5	4	16	8	13
	谷關遊客中心	0	44	10	5	5	9	26	22	32	2	24	24
	八卦山山脈生態遊客中心	15	82	56	36	33	32	24	21	20	13	23	30
阿里山	阿里山國家森林遊樂區	0	52	66	46	32	15	14	15	12	21	26	34
	奮起湖	0	34	42	30	20	10	12	10	9	13	14	18
	瑞太遊客中心	0	24	12	21	15	4	6	5	6	9	5	11
	圓潭自然生態園區	0	23	11	21	16	6	5	5	5	7	6	11
茂林	瑪家遊客中心	13	20	8	3	5	5	7	10	10	7	7	13
	寶來遊客中心	16	38	8	3	4	2	3	3	3	4	8	25

國家風景區	調查據點	樣本數											
		1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
	茂林遊客中心	25	34	3	2	5	2	3	3	2	2	3	36
	工藝步道（蜻蜓雅築）	14	24	8	12	8	5	9	7	6	9	8	14
北海岸及 觀音山	三芝遊客中心	5	24	20	5	5	6	8	6	6	8	5	9
	白沙灣遊客中心	3	3	5	6	5	8	38	16	19	9	4	8
	野柳地質公園	10	43	46	52	46	36	28	28	25	34	38	45
	觀音山遊客中心	6	10	8	9	12	10	10	8	10	11	7	11
雲嘉南 濱海	台灣鹽博物館	27	16	11	13	10	17	16	21	11	13	12	17
	布袋遊客中心	7	20	7	10	11	9	11	9	7	9	6	11
	北門遊客中心	40	38	18	21	23	18	26	16	20	24	26	37
西拉雅	走馬瀨農場	21	12	7	11	8	4	13	8	10	12	14	24
	虎頭埤風景區	4	20	10	10	7	11	8	10	9	12	8	16
	關子嶺風景區	4	24	6	8	6	6	10	8	7	10	7	21
	曾文水庫風景區	11	7	8	12	8	6	8	7	9	10	10	20

註：1. 本計畫因於 102 年 1 月 25 日正式開始執行，因此 1 份各調查據點無法執行完成之樣本數，陸續於 2-6 月間補足。

2. 灰色網底表示為各國家風景區管理處指定之旺季月份。

附錄二 調查問卷

102 年國家風景區遊客調查問卷

核定機關：行政院主計總處 核定文號：主普管字第 1010401079 號 調查對象：到訪國家風景區 轄內遊憩據點旅遊之年滿12 歲以上遊客 有效期間：102年1月1日至102年12月31 日	樣 本 編 號								訪 問 日 期					
	月份代號 (英文字 母)	調查據點 (參照據點代號)				流水號 (0001、0002..., 每月重新編碼)				日	星期	訪問結束時間(24小時制) 每次上下午輪調		
												時	分	時段 ☐ 上午 ☐ 下午

親愛的遊客您好!

我是蓋洛普徵信股份有限公司的訪問員，我們接受交通部觀光局委託，進行國家風景區遊客意見調查。交通部觀光局為改進國家風景區的觀光設施及了解旅客旅遊需求、消費情形及觀感，以期在未來提供到訪遊客更好的服務品質，敬請接受我們的訪問。謝謝您的協助！

交通部觀光局 敬啟

S1.請問，您是來這個景點遊玩的嗎？☐ (1)是(請繼續訪問) ☐ (2)不是(訪員請致謝後結束訪問)

A、旅遊決策

a1、請問您這次旅遊的方式是

- ☐ (1)參加旅行社套裝旅遊 ☐ (4)參加宗教團體舉辦的旅遊 ☐ (7)其他_____ (請說明)
☐ (2)參加學校、班級舉辦的旅遊 ☐ (5)參加其他團體舉辦的旅遊
☐ (3)參加機關、公司舉辦的旅遊 ☐ (6)自行規劃行程旅遊

a2、請問您這次選擇到 ○○○國家風景區 或目前所在這個景點旅遊的相關資訊主要從哪裡獲得？(可複選)

- ☐ (1)未曾索取 ☒ (1者不得複選其他項) ☐ (4)觀光、遊憩政府單位(包括
 旅遊摺頁、手冊、旅遊諮詢服務) ☐ (6)旅行社
☐ (2)平面媒體 (如旅遊叢書、報章、雜誌等) ☐ (7)旅遊展覽
☐ (3)電子媒體 (如電視、廣播、戶外活動看板等) ☐ (5)電腦網路(續問 a2.1) ☐ (8)親友、同事、同學
☐ (9)其他_____ (請說明)

a2.1、請問您是使用那些工具上網查詢這次旅遊的相關資訊？(可複選)

- ☐ (1)電腦 (桌上型、筆記型電腦) ☐ (3)智慧型手機 (iPhone...等) ☐ (5) 個人數位助理 (PDA)
☐ (2)平板電腦 (iPad...等) ☐ (4) GPS(衛星導航/定位系統、全球定位系統) ☐ (6) 其他_____ (請說明)

a3、請問您這次從出發地到 ○○○國家風景區 或目前所在這個景點旅遊主要利用的交通工具是：(最多可選3項，並請排序)

- (1)自小客車 (6)高鐵 (11)計程車 (16)捷運
 (2)大型遊覽車 (7)小型巴士 (12)自行車、協力車 (17)纜車
 (3)公、民營客運 (8)飛機 (13)旅遊專車(含觀光巴士、觀光列車) (18)其他_____ (請說明)
 (4)機車 (9)船舶 (14)觀光局臺灣好行接駁 (19)沒有其他交通工具
 (5)台鐵(火車) (10)出租汽車 (15)徒步

從出發地到風景區主要交通工具：_____、次要：_____、再次要：_____；

a3.1 風景區內景點旅遊主要交通工具：_____ (填寫代碼；如果沒有到此風景區其他景點，請填寫(20)：沒有到此風景區其他景點)

a4、請問您選擇到 ○○○國家風景區 或目前所在這個景點旅遊的原因？(最多可選3項，並請排序)

- (1)景觀優美 (6)運動健身 (11)品嚐當地美食
 (2)行銷推廣活動或節慶表演節目 (7)文化巡禮 (12)遊憩設施
 (3)距離遠近、假期長短 (8)宗教活動 (13)順道而來
 (4)親朋好友推薦 (9)學校、公司或參加的團體安排 (14)其他_____ (請說明)
 (5)交通便利 (10)配合國民旅遊卡措施 (15)沒有其他原因

主要：_____ 次要：_____ 再次要：_____

a5、請問您這次旅遊的同伴人數約_____人 (不含自己，同伴指認識並相約同行的人；如果沒有同伴，訪員紀錄【00】)
 旅遊同伴為：(可複選)

- ☐ (1)沒有同伴 ☐ (2)家人 ☐ (4)同學
☒ (1者不得複選其他項) ☐ (3)朋友、同事 ☐ (5)其他_____ (請說明)

B、遊憩行為

b1、本題由訪員提供這個景點所屬國家風景區範圍及景點圖示，供遊客參考回答。

b1-1、請問您到 ○○○國家風景區 第1個遊覽的景點是 _____ (填寫據點代號，其他請說明)

b1-2、請問您這次在 ○○○國家風景區 範圍內已經遊覽過那些景點？(填寫據點代號，其他請說明)

1：_____ 2：_____ 3：_____ 4：_____ 5：_____ 6：_____

b1-3、請問您這次在 ○○○國家風景區 範圍內預計還會再遊覽那些景點？(填寫據點代號，其他請說明)

1：_____ 2：_____ 3：_____ 4：_____ 5：_____ 6：_____

b2、請問您這次旅遊，會不會(有沒有)到 ○○○國家風景區 以外的據點遊玩？(指景點圖示範圍外的據點)

☐ (1)會(有) ☐ (2)不會(沒有)

b3、請問您這次旅遊，在 ○○○國家風景區 內預計停留多久時間？

☐ (1)半天(少於4小時) **【跳答 b4 題】** ☐ (3)2天1夜 **【續答 b3-1 題】** ☐ (5)4天3夜 **【續答 b3-1 題】**
☐ (2)1天(4小時及以上)，不過夜 **【跳答 b4 題】** ☐ (4)3天2夜 **【續答 b3-1 題】** ☐ (6)5天及以上 **【續答 b3-1 題】**

b3-1、請問您這次在 ○○○國家風景區 內旅遊的住宿方式是：(可複選)

☐ (1) 旅館	☐ (4) 露營
☐ (2) 招待所或活動中心	☐ (5) 親友家(含自家)
☐ (3) 民宿	☐ (6) 其他(請說明) _____(請說明)

b4、請問您願不願意再重遊○○○國家風景區 或目前所在這個景點？

- ☐ (1)願意
- ☐ (2)不願意 ⇨原因：(可複選)
- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|---|
| ☐ (201)缺乏特色 | ☐ (204)遊憩設施差 | ☐ (207)其他 _____(請說明) |
| ☐ (202)環境髒亂 | ☐ (205)花費太高 | |
| ☐ (203)交通不便 | ☐ (206)交通壅塞 | |

C、旅遊活動偏好與滿意度

c1、請問這次在 ○○○國家風景區 或目前所在這個景點旅遊中，您比較喜歡哪些活動項目？(可複選)

(本題可依各國家風景區活動特色提示問項)

☐ (1) 自然賞景活動 ☐ (101) 觀賞海岸地質景觀、溼地生態、田園風光、溪流瀑布等 ☐ (102) 觀賞動、植物 (如賞鳥、賞鯨豚、賞螢、賞花等) ☐ (103) 觀賞日出、雪景、星象等自然景觀 ☐ (104) 環湖賞景 ☐ (105) 其他_____	☐ (3) 運動型活動 ☐ (301) 游泳戲水、潛水、衝浪、滑水、水上摩托車 ☐ (302) 泛舟、划船 ☐ (303) 乘坐遊艇、渡輪 ☐ (304) 溯溪 ☐ (305) 釣魚 ☐ (306) 飛行傘 ☐ (307) 業餘球類運動 (如高爾夫、網球、籃球、羽球等) ☐ (308) 攀岩 ☐ (309) 滑草 ☐ (310) 露營、登山、森林步道健行 (含散步) ☐ (311) 乘車 (汽機車、協力車、自行車)兜風 ☐ (312) 熱汽球 ☐ (313) 其他_____
☐ (2) 文化體驗活動 ☐ (201) 觀賞文化古蹟 ☐ (202) 節慶活動及表演節目欣賞 ☐ (203) 參觀展覽 (如博覽會、美食展、旅展等) ☐ (204) 傳統技藝學習 (如竹藝、陶藝、手工染布、編織等) ☐ (205) 農村生活體驗 (如採摘蔬果、柿餅製作、擂茶等) ☐ (206) 參觀漁村、聚落 ☐ (207) 原住民文化體驗 ☐ (208) 鐵道懷舊 ☐ (209) 宗教活動 ☐ (210) 戰地文化體驗 (如：馬祖國家風景區) ☐ (211) 其他_____	☐ (4) 遊樂園活動 ☐ (401) 機械遊樂活動 (如碰碰車、雲霄飛車、滑水道、空中纜車) ☐ (402) 一般遊樂活動 (非機械遊樂活動，如烤肉、放風箏、晚會等) ☐ (403) 其他_____ ☐ (5) 其他休閒活動 ☐ (501) 泡溫泉、做 SPA ☐ (502) 品嚐當地美食、茗茶、喝咖啡 ☐ (503) 觀光果(茶)園參觀活動 ☐ (504) 商圈徒步購物 ☐ (505) 其他_____ ☐ (6) 都不喜歡、沒有特別的感覺

c2、請問您對○○○國家風景區 或目前所在這個景點在下列項目上的滿意度是：

項 目	(1) 非常 滿意	(2) 還 算 滿 意	(3) 不 太 滿 意	(4) 非 常 不 滿 意	(5) 無 此 項 經 目 驗 或
1.服務人員之服務態度	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
2.景點內服務設施	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
3.景點內空間設計	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
4.引導指標或動線安排	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
5.環境美化綠化	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
6.環境整潔	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
7.停車位數量	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
8.廁所清潔程度	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
9.提供之旅遊資訊服務	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
10.景點內辦理的活動(如_____活動) (由訪員填入調查訪問當日活動名稱)	☐	☐	☐ _____	☐ _____	☐
11.整體上	☐	☐	☐ _____	☐ _____	

建議應改善之軟硬體設施項目(並請具體說明可如何改善)：_____

c3、請問○○○國家風景區 或目前所在這個景點是您第_____次到訪？

- ☐ (1)第 1 次 **【跳答 c4 題】**
 ☐ (2)第 2 次 **【續答 c3-1、c3-2 題】**
 ☐ (4)第 4 次 **【續答 c3-1、c3-2 題】**
☐ (3)第 3 次 **【續答 c3-1、c3-2 題】**
 ☐ (5)第 5 次以上 **【續答 c3-1、c3-2 題】**

c3-1.請問距離上次到訪時間是：

- ☐ (1)半年以內 ☐ (3)1~2 年以內 ☐ (5)3 年以上
☐ (2)半年~1 年以內 ☐ (4)2~3 年以內

c3-2.請問您認為○○○國家風景區 或目前所在這個景點整體服務品質與您上次到訪比較是：

- ☐ (1)改善很多 ☐ (3)差不多 ☐ (5)不知道/無意見
☐ (2)稍有改善 ☐ (4)較差

c4、請您在 0~100 分之內對○○○國家風景區 或目前所在這個景點整體服務做個滿意度評價_____分

D、消費行為

d1、請問您這次到 ○○○國家風景區 前，有沒有透過網站訂購相關旅遊產品？

- ☐ (1)有 ⇨ 在網站上訂購(可複選)
☐ (101)套裝行程 ☐ (104)火車票/高鐵票/客運車票 ☐ (107)其他(請說明)_____
☐ (102)旅館(含民宿) ☐ (105)船票
☐ (103)機票 ☐ (106)門票
☐ (2)沒有

d2、請問您這次到 ○○○國家風景區 預計總共花費_____元 (請以平均一個人花費估計，含自出發地來回的交通費)

d3、請問到目前為止您覺得在 ○○○國家風景區 各項花費是否合理？(指在風景區內的花費，不含自出發地來回的交通費)

- ☐ (1)很貴 ☐ (3)合理(還好，可以接受) ☐ (5)很便宜
☐ (2)貴 ☐ (4)便宜 ☐ (6)無花費

E、個人基本資料

e1、年齡

☐ (1) 12~14 歲	☐ (4) 25~29 歲	☐ (7) 50~59 歲
☐ (2) 15~19 歲	☐ (5) 30~39 歲	☐ (8) 60~69 歲
☐ (3) 20~24 歲	☐ (6) 40~49 歲	☐ (9) 70 歲及以上

e2、教育程度

☐ (1) 國小及以下	☐ (3) 高中、職	☐ (5) 大學
☐ (2) 國(初)中	☐ (4) 專科	☐ (6) 研究所及以上

e3、工作別

☐ (1) 軍公教人員 (公立學校教師)	☐ (7) 農林漁牧業生產人員
☐ (2) 民意代表、主管及經理人員	☐ (8) 技藝有關工作人員
☐ (3) 專業人員(醫師、律師、建築師、會計師、私立學校教師...)	☐ (9) 機械設備操作及組裝人員
☐ (4) 技術員及助理專業人員	☐ (10) 基層技術工及勞力工
☐ (5) 事務支援人員	☐ (11) 家庭管理
☐ (6) 服務及銷售工作人員	☐ (12) 未就業
	☐ (13) 退休人員
	☐ (14) 學生

e4、婚姻狀況

☐ (1) 未婚	☐ (2) 已婚	☐ (3) 其他(請說明)_____

e5、個人每月平均所得

☐ (1) 無經常性收入或沒有收入	☐ (5) 4 萬元~未滿 5 萬元
☐ (2) 未滿 2 萬元	☐ (6) 5 萬元~未滿 7 萬元
☐ (3) 2 萬元~未滿 3 萬元	☐ (7) 7 萬元~未滿 10 萬元
☐ (4) 3 萬元~未滿 4 萬元	☐ (8) 10 萬元以上

e6、請問您的居住縣市

☐ (1) 新北市	☐ (7) 桃園縣	☐ (13) 嘉義縣	☐ (19) 新竹市
☐ (2) 臺北市	☐ (8) 新竹縣	☐ (14) 屏東縣	☐ (20) 嘉義市
☐ (3) 臺中市	☐ (9) 苗栗縣	☐ (15) 台東縣	☐ (21) 金門縣
☐ (4) 臺南市	☐ (10) 彰化縣	☐ (16) 花蓮縣	☐ (22) 連江縣
☐ (5) 高雄市	☐ (11) 南投縣	☐ (17) 澎湖縣	☐ (23) 國外地區
☐ (6) 宜蘭縣	☐ (12) 雲林縣	☐ (18) 基隆市	

e6-1、請問您是國人，還是來自其他國家或地區遊客？

☐ (1) 國人	☐ (6) 新加坡	☐ (11) 泰國	☐ (16) 德國	☐ (21) 瑞典
☐ (2) 中國大陸	☐ (7) 日本	☐ (12) 印度	☐ (17) 法國	☐ (22) 義大利
☐ (3) 香港	☐ (8) 韓國	☐ (13) 菲律賓	☐ (18) 瑞士	☐ (23) 澳洲
☐ (4) 澳門	☐ (9) 越南	☐ (14) 美國	☐ (19) 英國	☐ (24) 紐西蘭
☐ (5) 馬來西亞	☐ (10) 印尼	☐ (15) 加拿大	☐ (20) 奧地利	☐ (25) 其他國家(地區)_____

e7、性別

☐ (1) 男	☐ (2) 女

※其他記錄 (請訪員紀錄旅客對 ○○○國家風景區 最滿意和最不滿意的感受，及其他意見)：

滿意的地方：_____

不滿意的地方：_____

※我們公司可能會聯絡您確認，我是否真正訪問過您，您所提供的問卷資料僅供觀光局統計分析之用，個人資料

絕對予以保密。請問您的聯絡電話是 _____ 您的大名是 _____

~~~~~訪問到此結束，感謝您的合作！敬祝您旅途愉快！！~~~~~

訪員簽名(身份證字號)：\_\_\_\_\_ 審 查 員：\_\_\_\_\_

### 附錄三 受訪遊客建議之意見或不滿意原因



| 國家風景區    | 訪問景點    | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|----------|---------|-------------|----------------------------------|----|
| 東北角暨宜蘭海岸 | 外澳海濱遊憩區 | 1.服務人員之服務態度 | 宜蘭頭城的租機車店只有 1 家，店內服務人員愛理不理態度不佳   | 1  |
|          |         |             | 外澳海濱休憩區的伯朗咖啡館內，服務人員臉上沒有笑容        | 1  |
|          |         | 2.景點內服務設施   | 外澳海灘沖洗腳的設施數量少                    | 7  |
|          |         |             | 提供飲水機                            | 1  |
|          |         |             | 增加外澳海灘內遮陽設備，多多舉辦活動帶動來外澳海灘遊玩      | 1  |
|          |         |             | 把外澳海濱休憩區規劃成國際化，可多舉辦些國際化的活動或比賽    | 1  |
|          |         |             | 外澳海灘上有垃圾                         | 1  |
|          |         |             | 外澳海灘內的休憩桌椅少                      | 1  |
|          |         |             | 外澳海灘內的遮陽設備少                      | 1  |
|          |         |             | 外澳的沖水清洗設施離海灘有點遠                  | 1  |
|          |         |             | 沒什麼服務設施                          | 1  |
|          |         |             | 沒有導覽資訊                           | 1  |
|          |         |             | 外澳海灘要往烏石港的環海步道，地面上有各種圖騰突出，容易讓人摔倒 | 1  |
|          |         |             | 外澳海灘伯朗咖啡館旁的停車場要收費                | 1  |
|          |         |             | 淋浴區沒有鏡子                          | 1  |
|          |         | 4.引導指標或動線安排 | 台二線台北要往外澳海灘的指示指標不明顯              | 2  |
|          |         |             | 引導資訊不足                           | 1  |
|          |         |             | 外澳火車站前沒有往外澳海濱休憩區的指標              | 1  |
|          |         |             | 外澳伯朗咖啡館旁的停車場，沒有往廁所的指標            | 1  |
|          |         |             | 外澳海濱休憩區可以衝浪，但沒有指示衝浪區的標誌          | 1  |
|          |         |             | 外澳海濱休憩區伯朗咖啡館旁的停車場，進出動線在同一邊，常會塞車  | 1  |
|          |         | 5.環境美化綠化    | 外澳海濱的美化綠化少                       | 2  |
|          |         |             | 沙灘不夠乾淨                           | 1  |
|          |         |             | 美化綠化不足                           | 1  |
|          |         | 6.環境整潔      | 外澳海灘上有垃圾                         | 9  |
|          |         |             | 外澳海濱休憩區的伯朗咖啡館環境髒，有沙              | 1  |
|          |         |             | 外澳海灘內的美化較少，增加當地有特色的美化            | 1  |
|          |         | 7.停車位數量     | 外澳海濱的汽車停車位少                      | 11 |
|          |         |             | 應提供免費停車                          | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                           | 人數 |
|-------|--------|-------------|------------------------------------------------------|----|
|       |        |             | 外澳伯朗咖啡館旁的汽車停車位不足                                     | 2  |
|       |        |             | 外澳風景區整體的大型遊覽車停車位不足                                   | 1  |
|       |        |             | 整個外澳景區的汽車停車位少，假日應適時的開放路邊停車                           | 1  |
|       |        | 8.廁所清潔程度    | 外澳伯朗咖啡館內的男廁髒                                         | 2  |
|       |        |             | 女廁所有味道                                               | 1  |
|       |        |             | 外澳伯朗咖啡館內的女廁髒                                         | 1  |
|       |        |             | 外澳海濱休憩區 1F 的女廁所光線昏暗                                  | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 旅遊資訊不足                                               | 1  |
|       |        |             | 提供資訊太少                                               | 1  |
|       |        |             | 頭城蘭陽博物館內的展覽資訊不完整，不知道有何東西可看                           | 1  |
|       |        |             | 外澳風景區沒有遊客服務中心服務人員介紹景點                                | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 外澳風景區的 Wi-Fi 要增加，多增加網點                               | 1  |
|       |        |             | 外澳海濱整體規劃少，可以發展漁港文化，多看看國外建設發展如美國舊金山漁人碼頭，多增加民眾的漁業體驗活動  | 1  |
|       |        |             | 外澳海灘上增加小孩遊憩設施，規劃一個區域可用帳篷方式                           | 1  |
|       |        |             | 提供海上活動                                               | 1  |
|       |        |             | 外澳服務區提供台灣勁好行免費接駁車的班次太少，可以假日半小時一班，平日 1 小時一班           | 1  |
|       |        |             | 外澳服務區提供的遊客服務中心無人導覽解說，應增加遊客中心要有的服務人員                  | 1  |
|       |        |             | 增加接駁公車                                               | 1  |
|       |        |             | 增設大眾交通工具                                             | 1  |
|       | 福隆遊客中心 | 1.服務人員之服務態度 | 福隆海水浴場內的商店服務小姐臉臭，無笑容                                 | 1  |
|       |        | 2.景點內服務設施   | 福隆海水浴場內遮陽的設備少                                        | 6  |
|       |        |             | 福隆海水浴場入場要收門票                                         | 5  |
|       |        |             | 福隆海水浴場內的沖水設施少                                        | 4  |
|       |        |             | 福隆景區吃的選擇性少，住宿的資訊不多，晚上可以活動的地區少；福隆遊客中心的哺乳室應設置於 1 樓比較方便 | 4  |
|       |        |             | 福隆海水浴場過彩虹橋到沙雕場內沒有廁所                                  | 3  |
|       |        |             | 福隆因辦活動遊客多，很多服務的設施不夠使用，如廁所                            | 2  |
|       |        |             | 福隆遊客中心附近有椅子休憩的地方少                                    | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                | 人數 |
|-------|------|-------------|-------------------------------------------|----|
|       |      |             | 福隆海水浴場的門票貴，優待票合理價格應在 40 元                 | 2  |
|       |      |             | 今年福隆辦沙雕活動景物沙雕的數量比去年少；福隆海水浴場內遮陽設施少         | 1  |
|       |      |             | 台二線上的貨櫃車多很危險，希望增加人車分道或管制車輛                | 1  |
|       |      |             | 多多宣傳東北角吸引國人來旅遊，可用電視打廣告                    | 1  |
|       |      |             | 福隆海水浴場的沙雕展網路標示 8:00 開始，但現場 8:30 才開始       | 1  |
|       |      |             | 福隆海水浴場的沙雕展購票處購票慢                          | 1  |
|       |      |             | 福隆海水浴場的門票貴，合理價格應在 50 元                    | 1  |
|       |      |             | 福隆遊客中心內的電腦設備無法使用                          | 1  |
|       |      |             | 福隆海水浴場內有些設施老舊                             | 1  |
|       |      |             | 福隆遊客中心多媒體導覽目前關閉                           | 1  |
|       |      |             | 福隆遊客中心內有很多設備介紹福隆景區的的特色，建議提供使用說明或有服務人員現場說明 | 1  |
|       |      |             | 福隆遊客中心內的 2F 沒有空調，悶、熱                      | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 福隆沙雕整體設計空間小，遊客多，擁擠                        | 2  |
|       |      |             | 福隆遊客中心的 2F 空間運用少                          | 2  |
|       |      |             | 福隆景區的 YMCA 區環境空間區域較小                      | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 福隆火車站到福隆遊客中心的指標不足                         | 8  |
|       |      |             | 福隆海水浴場彩虹橋下沙灘時，沒有指標指示該如何參觀沙雕               | 2  |
|       |      |             | 福隆海水浴場從售票亭還沒到彩虹橋之間的廁所指示不清楚，找不到廁所          | 2  |
|       |      |             | 福隆景區內，搭台灣好行旅遊專車的站牌位置不明顯                   | 2  |
|       |      |             | 福隆遊客中心要多多推廣介紹，因為很多人不知道；福隆景區內的指標並不多，不明顯    | 2  |
|       |      |             | 草嶺古道三貂角附近有叉路指標，有些不清楚不明顯                   | 1  |
|       |      |             | 福隆下彩虹橋後到沙雕區的動線混亂                          | 1  |
|       |      |             | 福隆景區附近沒有標示景區內有何景點的標誌                      | 1  |
|       |      |             | 台二線台北要到福隆景區路標，可以用公里數讓遊客知道還有多遠距離           | 1  |
|       |      |             | 宜蘭羅東要往烏石港景區，台二線路上指標不清楚                    | 1  |
|       |      |             | 福隆辦活動出入停車場的動線要規劃好                         | 1  |
|       |      |             | 福隆辦活動時，在售票處入口的動線要規劃好，遊客都擠成一團              | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別     | 建議意見或不滿意原因                      | 人數 |
|-------|------|----------|---------------------------------|----|
|       |      |          | 福隆風景區有許多外國遊客，有一些路標或標示要增加英文      | 1  |
|       |      |          | 福隆海岸自行車車道柱子上的字體已看不清楚，沒有保養維護     | 1  |
|       |      |          | 福隆草嶺古道景區約在遠望坑周圍的路標較不明顯          | 1  |
|       |      |          | 福隆遊客中心內 2F 空間規劃親子遊憩廣場的標示不夠清楚    | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化 | 福隆海水浴場彩虹橋下花草樹木少，綠化美化不足          | 1  |
|       |      |          | 福隆海水浴場從售票亭到彩虹橋之間的綠化少，樹木少        | 1  |
|       |      |          | 福隆遊客中心內的綠化少                     | 1  |
|       |      | 6.環境整潔   | 福隆海灘有些垃圾                        | 14 |
|       |      |          | 整體福隆景區有些垃圾                      | 5  |
|       |      |          | 福隆景區周遭的垃圾桶少                     | 5  |
|       |      |          | 福隆遊客中心前停車場內地上有垃圾                | 2  |
|       |      |          | 福隆海水浴場四周的環境整潔應增加人手整理；福隆海灘上垃圾桶不足 | 1  |
|       |      |          | 福隆海水浴場內整體的環境髒                   | 1  |
|       |      |          | 整體福隆景區有些枯葉                      | 1  |
|       |      | 7.停車位數量  | 福隆遊客中心前的汽車停車位不足                 | 40 |
|       |      |          | 福隆整個景點的汽車停車位少                   | 18 |
|       |      |          | 福隆景區因辦活動要加強增加停車場的規劃             | 5  |
|       |      |          | 福隆遊客中心前的停車場機車位少                 | 4  |
|       |      |          | 福隆遊客中心前大型遊覽車停車位不足               | 2  |
|       |      |          | 福隆遊客中心沒有停自行車的地方                 | 2  |
|       |      |          | 台二線沿途道路旁的停車場少                   | 1  |
|       |      |          | 福隆和烏石港周圍的汽車停車位不足                | 1  |
|       |      |          | 福隆火車站前方汽車停車位少                   | 1  |
|       |      |          | 福隆風景區到假日又有活動時，福隆遊客中心前汽車停車位會不足   | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度 | 福隆遊客中心販賣部旁的男女廁所髒、臭、地面潮濕         | 8  |
|       |      |          | 福隆遊客中心的販賣禮品部旁的男廁髒               | 8  |
|       |      |          | 福隆遊客中心前面停車場入口處的男廁所有臭味、髒         | 7  |
|       |      |          | 福隆海水浴場內的廁所臭、髒                   | 5  |
|       |      |          | 福隆遊客中心內女廁所有臭味，光線昏暗              | 5  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                               | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------------------------------------|----|
|       |      |             | 福隆海水浴場內的女廁臭、髒                                            | 4  |
|       |      |             | 福隆風景區整個廁所都會有臭味、髒                                         | 3  |
|       |      |             | 福隆海水浴場的沙雕展周圍沒有廁所，要過彩虹橋才有，距離有些遠                           | 3  |
|       |      |             | 福隆海水浴場內的沖水區域髒                                            | 2  |
|       |      |             | 福隆遊客中心販賣部旁的女廁所地面不乾淨                                      | 2  |
|       |      |             | 福隆遊客中心前停車場入口處第一個廁所沒有提供衛生紙                                | 1  |
|       |      |             | 福隆遊客中心內男廁所有臭味                                            | 1  |
|       |      |             | 福隆風景區沙雕活動應增設女廁所                                          | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 福隆火車站所提供旅遊資訊少可放一些DM在明顯的地方供遊客索取                           | 4  |
|       |      |             | 福隆遊客中心內提供的旅遊資料，缺少周圍的景點介紹                                 | 1  |
|       |      |             | 上網查詢福隆的資訊都是沙雕，其他旅遊資訊少，應建立官網至沙雕資訊連結方便查詢其他資料               | 1  |
|       |      |             | 可提供些東北角風景區整年度有何活動的書面資料給遊客，福隆火車站到福隆遊客中心之間可開發成名產街不要只是賣福隆便當 | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 福隆沙雕展有些作品已損壞                                             | 1  |
|       |      |             | 福隆沙雕展的活動，網路介紹相關配套行程不多                                    | 1  |
|       |      |             | 福隆風景區三貂角要往福隆海水浴場之間沒有沙雕的活動標示                              | 1  |
|       |      |             | 福隆景區因辦活動有增闢路邊停車或較遠的停車場規劃停車，有景點和停車場之間的接駁車，但接駁車班次少         | 1  |
|       |      |             | 芒花節從福隆遊客中心開的接駁車，到景點還有一段距離，最好要到景點周圍                       | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 台灣好行旅遊專車的班次應增加                                           | 6  |
|       |      |             | 到福隆風景區的大眾運輸工具要多，如火車的班次不多                                 | 2  |
|       |      |             | 福隆景區交通擁塞                                                 | 1  |
|       |      |             | 福隆景區有活動時，應注意環境整潔維護，還有進出的動線順暢                             | 1  |
|       |      |             | 可提供些東北角風景區整年度有何活動的書面資料給遊客，福隆火車站到福隆遊客中心之間可開發成名產街不要只是賣福隆便當 | 1  |
|       |      |             | 從台北往福隆景區附近台二線大塞車，因辦活動可以適時的調整車道，由三線道增加到四線利用對面車道疏通車潮       | 1  |
|       |      |             | 福隆遊客中心可舉辦親子互動的活動                                         | 1  |
|       |      |             | 福隆遊客中心附近應增加周圍景點引導指標，可以在台二線馬路邊立大看板指示                      | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點  | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                          | 人數 |
|-------|-------|------------|-------------------------------------|----|
|       |       |            | 福隆遊客中心前停車場附近的休憩桌椅可再增加               | 1  |
|       |       |            | 搭乘火車離開福隆的沙雕展班次應增加                   | 1  |
|       |       |            | 希望福隆遊客中心服務人員配證件                     | 1  |
|       |       |            | 福隆景區內的龍門露營區可以增加大型的置物櫃，以投幣方式給遊客使用    | 1  |
|       |       |            | 福隆景區台二線上要往福隆遊客中心或福隆海水浴場的指標少         | 1  |
|       |       |            | 福隆景區周圍景點在網路上可查詢的資訊少                 | 1  |
|       |       |            | 福隆景區的 Wi-Fi 收訊有些區域不穩                | 1  |
|       |       |            | 福隆景區的住宿選擇少，多增加些有特色的民宿               | 1  |
|       |       |            | 福隆遊客中心內 2F 的空間沒有多利用，可以增加飲食商店        | 1  |
|       |       |            | 福隆遊客中心內可以多舉辦些親子活動                   | 1  |
|       |       |            | 福隆遊客中心內的手機充電設備不足                    | 1  |
|       |       |            | 福隆遊客中心可舉辦未婚男女的聯誼活動                  | 1  |
|       |       |            | 福隆遊客中心沒有影片放映的時間表                    | 1  |
|       |       |            | 可以每一季都在福隆風景區辦活動                     | 1  |
|       |       |            | 台灣好行旅遊專車希望能夠隨招隨停、增加景點站別，如南雅奇岩站      | 1  |
|       |       |            | 台灣好行黃金福隆線的旅遊專車車窗不乾淨，想看風景看不清楚        | 1  |
|       |       |            | 台灣好行黃金福隆線假日的到點時間會提前到也提前開走，不準點遊客等不到車 | 1  |
|       |       |            | 到福隆景區的大眾運輸交通工具的種類少                  | 1  |
|       |       |            | 福隆風景區沒有晚上的活動，可以有夜市                  | 1  |
|       | 鼻頭角步道 | 2. 景點內服務設施 | 鼻頭角步道往燈塔的路無法通行，可以建造一座鋼製的橋跨越落石區避開落石  | 6  |
|       |       |            | 台灣好行旅遊專車平日開車班次 1 小時 1 班太少           | 4  |
|       |       |            | 在晚間鼻頭步道的照明不佳，無法晚上走步道                | 4  |
|       |       |            | 整體鼻頭風景區的飲食餐飲的選擇性少，可增加便利商店           | 2  |
|       |       |            | 鼻頭角步道上有些扶手壞掉                        | 2  |
|       |       |            | 鼻頭風景區可設置自行車道                        | 1  |
|       |       |            | 希望東北角附近的學校或公家機關可以適當開放給遊客露營          | 1  |
|       |       |            | 鼻頭角步道上可提供飲水服務設施，可設置投幣飲水機            | 1  |
|       |       |            | 鼻頭角步道上遮雨設施少                         | 1  |
|       |       |            | 鼻頭景區漁港的特色應明顯的展現                     | 1  |
|       |       |            | 鼻頭風景區周圍的餐飲選擇性少                      | 1  |
|       |       |            | 東北角整體的吃住選擇性少                        | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------------|----|
|       |      |             | 鼻頭風景區的廁所較不足                      | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 鼻頭角步道有些區段的步道窄小                   | 1  |
|       |      |             | 鼻頭角步道沿途有涼亭的空間較小                  | 1  |
|       |      |             | 鼻頭風景區的步道有些段落高度陡                  | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 鼻頭漁港要往鼻頭步道的指標較少                  | 1  |
|       |      |             | 要往鼻頭燈塔步道上的指標不明顯                  | 1  |
|       |      |             | 鼻頭角景點搭乘公車處要往鼻頭角步道的指標不明顯          | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 鼻頭角景區的美化不多，都沒有花                  | 2  |
|       |      |             | 鼻頭角景區的綠化美化，因颱風變化很大，樹草都成枯黃狀態      | 1  |
|       |      |             | 鼻頭角景區的鼻頭漁港整體綠化、美化少               | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 鼻頭角風景區整體的垃圾桶少                    | 3  |
|       |      |             | 鼻頭服務區地上有垃圾                       | 2  |
|       |      |             | 鼻頭角步道上垃圾                         | 2  |
|       |      |             | 鼻頭角風景區海岸邊有垃圾                     | 2  |
|       |      |             | 鼻頭角步道上往海岸邊看，海面上有垃圾漂流             | 1  |
|       |      |             | 鼻頭角景區的鼻頭漁港整體環境不清潔                | 1  |
|       |      |             | 鼻頭角景區的海岸邊有些漂流木無人處理               | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 往鼻頭角步道前的天橋汽車停車位不足                | 29 |
|       |      |             | 鼻頭角景區整體的汽車停車位不足                  | 4  |
|       |      |             | 整個東北角宜蘭主要景區的免費汽車停車位少             | 1  |
|       |      |             | 往鼻頭角步道前的天橋機車停車位不足                | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 鼻頭步道上的廁所臭、髒                      | 3  |
|       |      |             | 鼻頭角步道上的女廁所沒有衛生紙                  | 1  |
|       |      |             | 鼻頭漁港的女廁無法使用，男廁臭髒                 | 1  |
|       |      |             | 鼻頭景區鼻頭國小內的男女合一的廁所沒有衛生紙，可裝投幣式衛生紙機 | 1  |
|       |      |             | 整體鼻頭步道景區的女廁所有點髒臭                 | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 鼻頭角風景區可利用電視廣告多做宣傳                | 1  |
|       |      |             | 可以在鼻頭國小門口放置有關鼻頭步道的旅遊資訊           | 1  |
|       |      |             | 在官網上隨時更新標註鼻頭角風景區動態旅遊資訊           | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 鼻頭角步道往燈塔的路無法通行                   | 2  |
|       |      |             | 鼻頭風景區的步道，很多路段沒有扶手，或圍籬旁是大海，有些危險   | 1  |
|       |      |             | 鼻頭景區都沒有辦一些推廣景區的活動                | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                         | 人數 |
|-------|---------|-------------|----------------------------------------------------|----|
|       |         |             | 到鼻頭角景點的公車的班次少                                      | 1  |
|       |         |             | 鼻頭步道內山海關的門沒開無法通行走步道，要繞道而行，山海關有無開放應該要在鼻頭國小門口公告，避免白走 | 1  |
|       |         |             | 鼻頭角步道有些段落陡峭沒有圍籬，比較危險                               | 1  |
|       |         |             | 鼻頭步道的鼻頭燈塔路封閉無法前往參觀；步道旁的鼻頭國小可規劃一些魚類的介紹看板            | 1  |
|       |         |             | 鼻頭步道風景區可以規劃一條自行車車道                                 | 1  |
|       |         |             | 鼻頭步道風景區因颱風有些步道破損要趕快修護                              | 1  |
|       | 南方澳遊客中心 | 2.景點內服務設施   | 增設單車道                                              | 1  |
|       |         |             | 南方澳的特產或美食小吃沒有資訊提供遊客，可以發行美食手冊列出優良的商家或特色名產           | 1  |
|       |         |             | 南方澳遊客中心要往南方澳南天宮的馬路上商家林立，環境有些凌亂                     | 1  |
|       |         | 4.引導指標或動線安排 | 南方澳要往宜蘭各景點的指標較少                                    | 3  |
|       |         |             | 往南方澳遊客中心對面要穿越馬路，車多沒有紅綠燈，行人過馬路危險                    | 1  |
|       |         |             | 南方澳豆腐岬到魚市場之間的指示，沒有到內埤海灘的標示                         | 1  |
|       |         |             | 南方澳遊客中心要往豆腐岬沒有路標                                   | 1  |
|       |         |             | 蘇澳火車站要到南方澳的指標不明顯                                   | 1  |
|       |         | 5.環境美化綠化    | 南方澳整體樹木少                                           | 3  |
|       |         |             | 南方澳遊客中心附近馬路上的美化綠化少                                 | 1  |
|       |         |             | 南方澳漁港美化少                                           | 1  |
|       |         | 6.環境整潔      | 南方澳街道上有垃圾未清                                        | 3  |
|       |         |             | 南方澳景區中海鮮特產街的環境髒，有垃圾                                | 1  |
|       |         | 7.停車位數量     | 南方澳遊客中心沒有汽車停車場                                     | 48 |
|       |         |             | 南方澳整個景區的汽車停車位少                                     | 2  |
|       |         |             | 停車場指標不清                                            | 2  |
|       |         |             | 南方澳遊客中心周圍的停車場大型遊覽車位少                               | 1  |
|       |         | 8.廁所清潔程度    | 南方澳遊客中心的女廁有放衛生紙的設施，但沒有衛生紙                          | 1  |
|       |         | 9.提供旅遊資訊服務  | 網路上有關南方澳周圍的景點介紹少，官網要多介紹詳細的景點                       | 2  |
|       |         |             | 南方澳的旅遊景點沒有更詳細的介紹資料                                 | 1  |
|       |         |             | 南方澳遊客中心要多介紹宜蘭各景點，指標要明顯                             | 1  |
|       |         | 11.整體上      | 整體規劃不好                                             | 1  |
|       |         |             | 南方澳遊客中心可以多舉辦活動                                     | 1  |
|       |         |             | 南方澳景區可以增加舉辦觀光活動如出海夜釣活動                             | 1  |
|       |         |             | 南方澳遊客中心內 Wi-Fi 的收訊不佳                               | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|-------|------|------|----------------------------------|----|
|       |      |      | 南方澳遊客中心可以增設小孩遊憩設施                | 1  |
|       |      |      | 從蘇澳到南方澳的大眾運輸工具的班次少               | 1  |
|       | 其他景點 |      | 東北角景區中南雅奇岩周遭的海岸邊有垃圾              | 2  |
|       |      |      | 福隆火車站的女廁所髒、潮濕                    | 2  |
|       |      |      | 福隆火車站的男廁有臭味                      | 2  |
|       |      |      | 大溪漁港周遭有垃圾                        | 1  |
|       |      |      | 北關景點男廁設備壞掉，有臭味                   | 1  |
|       |      |      | 宜蘭大里天公廟風景區周圍有垃圾                  | 1  |
|       |      |      | 宜蘭地區在市區火車站周圍到景點的指標較不明顯           | 1  |
|       |      |      | 宜蘭的風景區在晚上交通就比較不方便，大眾交通工具早收班      | 1  |
|       |      |      | 宜蘭頭城有台灣勁好行車經外澳海濱休憩區但班次太少         | 1  |
|       |      |      | 宜蘭羅東市區的汽車停車場不多                   | 1  |
|       |      |      | 東北角龍洞景區的餐廳服務人員態度不佳               | 1  |
|       |      |      | 南方澳漁港的公廁不乾淨                      | 1  |
|       |      |      | 草嶺古道附近的遮陽設施不夠                    | 1  |
|       |      |      | 國5道路要往宜蘭各景點如太平山，傳藝中心的指示標誌較少      | 1  |
|       |      |      | 福隆火車站前廣場沒有美化綠化                   | 1  |
|       |      |      | 福隆景區的龍門露營區內的浴廁設備老舊               | 1  |
|       |      |      | 福隆景區龍門露營區可增加種植花草樹木               | 1  |
|       |      |      | 福隆景區舊草嶺隧道附近的廁所設備老舊               | 1  |
|       |      |      | 頭城外澳烏石港周圍的綠化少，樹木不多               | 1  |
|       |      |      | 頭城附近街道旁的屋舍老舊，美化少                 | 1  |
|       |      |      | 頭城蘭陽博物館館內的電腦故障無法使用               | 1  |
|       |      |      | 頭城烏石港漁港的廁所不乾淨                    | 1  |
|       |      |      | 龍門露營區內的垃圾桶少                      | 1  |
|       |      |      | 舊草嶺隧道的自行車車道指標不足                  | 1  |
|       |      |      | 靈鳩山有觀賞風景的寶塔路太窄，要增設安全的防護設施保護遊客的安全 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                                     | 人數 |
|-------|--------|------------|------------------------------------------------|----|
| 東部海岸  | 遠雄海洋公園 | 2. 景點內服務設施 | 門票太貴                                           | 5  |
|       |        |            | 沒有遮陽設備                                         | 5  |
|       |        |            | 東西太貴                                           | 4  |
|       |        |            | 海洋公園的餐飲太貴                                      | 3  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園的餐點貴且不好吃                                 | 3  |
|       |        |            | 服務人員不足                                         | 2  |
|       |        |            | 飲食選擇太少                                         | 2  |
|       |        |            | 海洋公園能改善買餐點程序，讓速度加快                             | 2  |
|       |        |            | 遊戲區設備老舊                                        | 1  |
|       |        |            | 遊戲設備太少                                         | 1  |
|       |        |            | 室內表演(水晶城堡)有出現明火表演                              | 1  |
|       |        |            | 公車班次太少                                         | 1  |
|       |        |            | 表演節目希望增加次數                                     | 1  |
|       |        |            | 無障礙道路又斜又遠                                      | 1  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園手扶梯應延伸到上層場地                              | 1  |
|       |        |            | 希望海洋公園恢復之前的人魚秀                                 | 1  |
|       |        |            | 海獅的水池要再大一點                                     | 1  |
|       |        |            | 提供優惠套裝行程                                       | 1  |
|       |        |            | 增設表演節目及遊戲設備                                    | 1  |
|       |        |            | 室內空間增設座位                                       | 1  |
|       |        |            | 海生館、機械遊樂館門票分清楚                                 | 1  |
|       |        |            | 海洋公園增設及改善無障礙空間，目前的電梯位置距離太遠                     | 1  |
|       |        |            | 海洋公園增設室內觀賞海生動物的場館                              | 1  |
|       |        |            | 租用小孩推車從水晶城堡下來沒有電梯，很麻煩                          | 1  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園女廁太少；沒有設飲水機；樓梯都要改手扶梯                     | 1  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園水族館內的電腦軟體太舊，水晶城堡的表演可以換了，太舊了，部分遊戲設施應該更新   | 1  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園各個秀的排隊人太多，應該分散人群，每個秀的時間應分為2條路線，不要集中一個時間點 | 1  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園的手扶梯，應該再向上延伸                             | 1  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園音響播放時有點雜音，可更新                            | 1  |
|       |        |            | 遠雄海洋公園增加可吹冷氣休息區                                | 1  |
|       |        |            | 增設遊行表演                                         | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                | 人數 |
|-------|------|-------------|-------------------------------------------|----|
|       |      |             | 柴魚博物館原本不收費，現在都要收費                         | 1  |
|       |      |             | 無障礙路線沒有遮陽的設備                              | 1  |
|       |      |             | 遠雄休息遮陽地方太少                                | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園應該提供可租用的休息午睡空間，讓遊客休息                | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 園區空間太小                                    | 1  |
|       |      |             | 園區空間太少，希望可以擴大                             | 1  |
|       |      |             | 遠雄各區都要一層一層爬，距離很遠                          | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園的街道太小，出入口也太小                        | 1  |
|       |      |             | 纜車距離太遠了，手扶梯太短了                            | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 指標不清                                      | 3  |
|       |      |             | 動線不明確                                     | 1  |
|       |      |             | 園區內指標太少                                   | 1  |
|       |      |             | 來看海豚表演，到最上面水晶城堡太遠，表演時間太趕                  | 1  |
|       |      |             | 海洋公園裡電梯少又距離遠                              | 1  |
|       |      |             | 海獅秀指標不清                                   | 1  |
|       |      |             | 沒有無障礙路線指示                                 | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園動線不好，嬰兒車要走斜坡沒有電梯                    | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園路程資訊不足，路程時間應標示清楚                    | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 遠雄海洋公園的美化不足                               | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園的街上造景太單調                            | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 海洋公園內的手扶電梯很髒                              | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園用餐區蒼蠅太多                             | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園蒼蠅太多                                | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 遠雄海洋公園小型車停車位不足                            | 5  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園停車場的高度太低，希望不要那麼擁擠；希望海岸景點可以有救生員及導覽人員 | 1  |
|       |      |             | 沒有提供免費停車服務                                | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園停車的空間小                              | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 海洋公園廁所地板濕濕的                               | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園入口處男廁髒                              | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 遠雄海洋公園沒什麼介紹旅遊資訊                           | 2  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園找不到旅遊地圖                             | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 海洋公園主持人和海豚互動太少，主持人說明時間太多                  | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------|----|
|       |      | 11.整體上      | 遠雄海洋公園遊樂設施太少                       | 2  |
|       |      |             | 太魯閣號要增加班次                          | 1  |
|       |      |             | 遠雄海洋公園靠山，應注意有否蛇會出沒                 | 1  |
|       |      |             | 平日門票應降低，以吸引平日遊客                    | 1  |
|       | 三仙台  | 2.景點內服務設施   | 三仙台沒有飲水機                           | 3  |
|       |      |             | 三仙台販賣物品應具當地特色或特產                   | 3  |
|       |      |             | 三仙台沒有服務設施                          | 2  |
|       |      |             | 三仙台可增設淋浴間                          | 2  |
|       |      |             | 三仙台當有團體遊客來時，廁所較少                   | 1  |
|       |      |             | 三仙台多增加樹蔭乘涼                         | 1  |
|       |      |             | 三仙台可增設裝置藝術供民眾體驗                    | 1  |
|       |      |             | 三仙台八拱橋有點舊                          | 1  |
|       |      |             | 三仙台交通不太方便                          | 1  |
|       |      |             | 往日光小棧的道路不方便會車，希望能拓寬                | 1  |
|       |      |             | 三仙台女廁所門把損壞                         | 1  |
|       |      |             | 三仙台的涼亭太少                           | 1  |
|       |      |             | 三仙台的廁所地板上有積水                       | 1  |
|       |      |             | 三仙台設施有點老舊                          | 1  |
|       |      |             | 三仙台廁所屋頂漏水                          | 1  |
|       |      |             | 三仙台休息區應多一些                         | 1  |
|       |      |             | 增加幼兒遊樂設施，例如溜滑梯                     | 1  |
|       |      |             | 三仙台往八拱橋的石子路不好走                     | 1  |
|       |      |             | 三仙台島上棧道鬆動，希望定期檢修                   | 1  |
|       |      |             | 三仙台無障礙設施及空間可以多一些                   | 1  |
|       |      |             | 三仙台應編制救生員及救生設備                     | 1  |
|       |      |             | 小丑魚主題館都是水族箱式展覽；門票很貴；希望有整體生態規劃及導覽人員 | 1  |
|       |      |             | 三仙台增加飲水機、遮光設施                      | 1  |
|       |      |             | 三仙台增加熱食攤販                          | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 三仙台指標不夠明顯，不夠清楚                     | 8  |
|       |      |             | 三仙台指標、地圖不夠多                        | 3  |
|       |      |             | 三仙台園區內指標不清楚                        | 2  |
|       |      |             | 三仙台燈塔的位置指標找不太到                     | 2  |
|       |      |             | 三仙台八拱橋叉路位置，出口指標不清楚                 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因         | 人數 |
|-------|------|------------|--------------------|----|
|       |      |            | 三仙台內部動線不佳          | 1  |
|       |      |            | 三仙台標示的地圖不實         | 1  |
|       |      |            | 似乎沒有從台東往三仙台路線指標    | 1  |
|       |      |            | 東部海岸風景區的指標能再詳細介紹景點 | 1  |
|       |      |            | 三仙台在台 11 線指標不清楚    | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化   | 三仙台應多一點樹蔭          | 1  |
|       |      |            | 過年要有更多變化來點綴        | 1  |
|       |      | 6.環境整潔     | 三仙台休息區太髒亂          | 5  |
|       |      |            | 三仙台海灘垃圾太多          | 2  |
|       |      |            | 三仙台島上礁岩有垃圾         | 1  |
|       |      |            | 三仙台的入口和海灘太髒        | 1  |
|       |      |            | 三仙台的垃圾太多           | 1  |
|       |      |            | 三仙台落葉太多            | 1  |
|       |      |            | 三仙台園區內垃圾桶能增加些      | 1  |
|       |      | 7.停車位數量    | 三仙台汽車停車位不足         | 5  |
|       |      |            | 三仙台停車費太貴           | 2  |
|       |      |            | 希望三仙台停車場大一點        | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 三仙台廁所較髒            | 11 |
|       |      |            | 三仙台女廁有異味           | 5  |
|       |      |            | 三仙台廁所沒衛生紙，髒        | 4  |
|       |      |            | 三仙台廁所有尿騷味          | 2  |
|       |      |            | 三仙台女廁所很髒           | 2  |
|       |      |            | 三仙台廁所屋頂漏水          | 2  |
|       |      |            | 三仙台旁的廁所很髒，電線外露垂在門上 | 1  |
|       |      |            | 三仙台廁所小便斗、地板不夠清潔    | 1  |
|       |      |            | 三仙台廁所增設擦手紙及烘手機     | 1  |
|       |      |            | 北回歸線標碑的廁所有異味       | 1  |
|       |      |            | 三仙台女廁偏少            | 1  |
|       |      |            | 三仙台休息區旁男廁有異味       | 1  |
|       |      |            | 三仙台廁所垃圾太多          | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 三仙台沒有提供旅遊資訊服務      | 8  |
|       |      |            | 三仙台提供地圖導覽          | 3  |
|       |      |            | 三仙台的介紹可詳細一些        | 2  |
|       |      |            | 可提供到三仙台玩的行程規劃      | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                   | 人數 |
|-------|------|------------|------------------------------|----|
|       |      |            | 希望在三仙台能提供定點導覽，讓遊客知道三仙台的由來及意義 | 1  |
|       |      |            | 三仙台旅客服務中心關閉                  | 1  |
|       |      |            | 三仙台沒有電腦可供搜尋資料使用              | 1  |
|       |      |            | 三仙台提供資訊不符需求                  | 1  |
|       |      |            | 三仙台入口處可以提供摺頁導覽               | 1  |
|       |      |            | 三仙台增設公共電腦讓民眾查詢行程及導覽景點        | 1  |
|       |      | 11. 整體上    | 台灣好行的接駁要多排幾個班次，方便遊客玩         | 6  |
|       |      |            | 三仙台的公車班次多一些                  | 3  |
|       |      |            | 增加 Wi-Fi 上網                  | 1  |
|       |      |            | 三仙台太無聊                       | 1  |
|       |      |            | 三仙台多增加商品展示的商家                | 1  |
|       |      |            | 三仙台的八拱橋再重新粉刷                 | 1  |
|       |      |            | 三仙台的無障礙空間能夠加強規劃              | 1  |
|       |      |            | 三仙台增設 Wi-Fi                  | 1  |
|       |      |            | 希望三仙台增加小船划船等類似的體驗活動          | 1  |
|       |      |            | 花東海岸晚上路燈太少，影響行車安全            | 1  |
|       |      |            | 三仙台內休息區到海岸的路要再規劃，讓小朋友比較好走    | 1  |
|       | 小野柳  | 2. 景點內服務設施 | 小野柳飲食店家可以密集一點                | 3  |
|       |      |            | 小野柳露營區平日收費太貴                 | 3  |
|       |      |            | 小野柳的販賣部應增加餐點供應               | 3  |
|       |      |            | 小野柳缺乏服務設施                    | 2  |
|       |      |            | 小野柳無障礙空間缺乏，嬰兒車難推行            | 1  |
|       |      |            | 小野柳部份設施損壞沒修理                 | 1  |
|       |      |            | 小野柳露營區洗澡水忽大忽小，忽冷忽熱           | 1  |
|       |      |            | 風管處景點及外面景點接駁很不方便；景點的行銷推廣不夠   | 1  |
|       |      |            | 提供素食及熟食的選擇；種能遮陽的樹            | 1  |
|       |      |            | 小野柳多增加飲食店家                   | 1  |
|       |      |            | 小野柳車道太窄，野狗太多                 | 1  |
|       |      |            | 小野柳遮蔭地方太少，希望增加               | 1  |
|       |      |            | 小野柳應設置自行車停車位，遊客中心要有租自行車服務    | 1  |
|       |      |            | 小野柳露營區收費漲太多，不能選營位，蚊子太多       | 1  |
|       |      |            | 小野柳露營區紅螞蟻太多                  | 1  |
|       |      |            | 小野柳露營費用太貴                    | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                 | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------|----|
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 小野柳沒有詳細指標                  | 2  |
|       |      |             | 小野柳可增加戶外說明指標               | 1  |
|       |      |             | 台 11 線分道時指標牌子要大            | 1  |
|       |      |             | 台東市往東部海岸風景區的指標不清楚          | 1  |
|       |      |             | 希望小野柳多加一些引導指標              | 1  |
|       |      |             | 小野柳指標不清楚                   | 1  |
|       |      |             | 台 11 線往泰源幽谷指標不夠清楚          | 1  |
|       |      |             | 小野柳標示不夠明顯                  | 1  |
|       |      |             | 小野柳露營區應設置車子動向指標            | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 小野柳樹很稀疏，可種葉子茂盛的植物          | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 小野柳沿岸垃圾過多                  | 2  |
|       |      |             | 小野柳比較髒亂                    | 1  |
|       |      |             | 小野柳海岸岩石區的垃圾桶可增設多一點         | 1  |
|       |      |             | 小野柳露營區地上有垃圾                | 1  |
|       |      |             | 小野柳露營區野狗太多，很臭              | 1  |
|       |      |             | 小野柳晚上野狗太多，白天飛機噪音干擾         | 1  |
|       |      |             | 小野柳露營區小黑蚊太多；管理人員服務態度不佳     | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 小野柳汽車位比較少                  | 5  |
|       |      |             | 小野柳露營區停車指示不清楚              | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 小野柳廁所比較昏暗                  | 1  |
|       |      |             | 小野柳廁所沒衛生紙                  | 1  |
|       |      |             | 小野柳露營區女廁所太髒                | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 小野柳旅遊資訊太少                  | 2  |
|       |      |             | 小野柳整體的介紹要加強                | 1  |
|       |      |             | 小野柳增設周邊導覽地圖                | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 建議小野柳上網訂露營位子，可一次開放至 4 位或更多 | 1  |
|       |      |             | 小野柳沒有特色                    | 1  |
|       |      |             | 小野柳加強維護，海岸清潔加強，活化商店街       | 1  |
|       |      |             | 小野柳持續保持海岸的地形地貌             | 1  |
|       |      |             | 小野柳增加 Wi-Fi 連接點            | 1  |
|       |      |             | 希望小野柳的商店街規劃更完善             | 1  |
|       | 綠島   | 1.服務人員之服務態度 | 綠島服務人員態度不好                 | 2  |
|       |      |             | 綠島的整體餐廳服務人員服務態度差又貴         | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因           | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------|----|
|       |      |             | 綠島的民宿老闆態度不好          | 1  |
|       |      |             | 綠島服務人員不友善            | 1  |
|       |      |             | 綠島逸達山莊服務人員服務不好       | 1  |
|       |      |             | 綠島的服務人員與遊客沒互動        | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 綠島衛生設施不好             | 1  |
|       |      |             | 綠島加強住宿及餐飲整體素質        | 1  |
|       |      |             | 綠島上的化妝室太少            | 1  |
|       |      |             | 綠島鹿園沒開放，監獄在施工        | 1  |
|       |      |             | 綠島廁所老舊，電視訊號差         | 1  |
|       |      |             | 綠島碼頭凌亂，無人管理          | 1  |
|       |      |             | 綠島路燈太少               | 1  |
|       |      |             | 綠島道路太小及夜間警示不足        | 1  |
|       |      |             | 往東部海岸的大眾交通工具客運能再方便一點 | 1  |
|       |      |             | 綠島整體太商業化             | 1  |
|       |      |             | 綠島沒有漁市場可以買魚，可以規劃魚市場  | 1  |
|       |      |             | 綠島增加海釣行程             | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 綠島道路太小               | 6  |
|       |      |             | 綠島有些路段沒有路燈           | 3  |
|       |      |             | 綠島沒特色                | 2  |
|       |      |             | 綠島空間設計沒特色            | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 綠島的旅遊動線不順暢           | 1  |
|       |      |             | 綠島指標不清楚              | 1  |
|       |      |             | 綠島導覽指標的指示不足          | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 綠島太多人為設施，和蘭嶼差很多      | 1  |
|       |      |             | 綠島太亂，機車及碼頭施工無人管      | 1  |
|       |      |             | 綠島環境綠化加強，設施增加        | 1  |
|       |      |             | 綠島一直在修道路，不美觀         | 1  |
|       |      |             | 綠島過度開發               | 1  |
|       |      |             | 綠島環境簡陋、廢棄物多          | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 綠島街道有垃圾              | 3  |
|       |      |             | 綠島南寮漁港太髒             | 1  |
|       |      |             | 綠島太髒亂                | 1  |
|       |      |             | 綠島的垃圾太多              | 1  |
|       |      |             | 綠島增加公共垃圾桶            | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                            | 人數 |
|-------|------|------------|---------------------------------------|----|
|       |      |            | 綠島整體清潔加強                              | 1  |
|       |      |            | 綠島環島公路有點髒亂                            |    |
|       |      | 7.停車位數量    | 綠島停車位不夠多                              | 5  |
|       |      |            | 綠島機車停車位不太足夠                           | 1  |
|       |      |            | 富岡漁港碼頭停車位規劃應完善                        | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 綠島廁所髒亂                                | 9  |
|       |      |            | 綠島公廁太髒亂                               | 1  |
|       |      |            | 綠島南寮漁港廁所太髒                            | 1  |
|       |      |            | 綠島朝日溫泉廁所很髒                            | 1  |
|       |      |            | 綠島搭船處旁的廁所有異味                          | 1  |
|       |      |            | 綠島觀音廟廁所積水、損壞，而且沒有衛生紙                  | 1  |
|       |      |            | 綠島中寮漁港廁所太髒                            | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 綠島沒人主動提供相關服務                          | 1  |
|       |      |            | 綠島提供旅遊資訊不清楚，當地很商業化                    | 1  |
|       |      |            | 綠島旅遊資訊不夠                              | 1  |
|       |      |            | 綠島旅遊資訊在媒體的廣告太少                        | 1  |
|       |      |            | 綠島整體旅遊資訊不足                            | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 綠島車多，道路不好                             | 4  |
|       |      |            | 往東部海岸的公車班次密集一點                        | 2  |
|       |      |            | 在富岡搭船時能提供可能會暈船的資訊；可以在套裝行程增加飛機接駁的選項    | 1  |
|       |      |            | 希望綠島能有夜生活                             | 1  |
|       |      |            | 綠島的廢棄機車和大型廢棄物閒置路邊                     | 1  |
|       |      |            | 綠島朝日溫泉區很髒亂                            | 1  |
|       |      |            | 綠島搭船動線非常亂，海巡等單位無權責提供相關協助，鄉公所應與船公司協調方案 | 1  |
|       |      |            | 綠島溫泉家數太少，希望能多幾間增加競爭力                  | 1  |
|       |      |            | 綠島禁漁規範應加強                             | 1  |
|       |      |            | 綠島上有些公共設施已荒廢，希望有關單位處理                 | 1  |
|       |      |            | 綠島上的各景點應增加志工導覽                        | 1  |
|       |      |            | 綠島上應增加計程車的服務                          | 1  |
|       |      |            | 綠島的手機訊號能改善                            | 1  |
|       |      |            | 綠島的路燈多一些                              | 1  |
|       |      |            | 綠島能多增加店家數量                            | 1  |
|       |      |            | 綠島能夠提供自行車出租服務                         | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                | 人數 |
|-------|------|------|---------------------------|----|
|       |      |      | 綠島船班延誤未通知遊客，造成遊客枯等，應有應變機制 | 1  |
|       |      |      | 綠島船班動態應公告清楚，如颱風停航情形       | 1  |
|       |      |      | 綠島應增設路燈                   | 1  |
|       |      |      | 綠島缺乏文化氣息                  | 1  |
|       |      |      | 綠島朝日溫泉盥洗設備加強，要提供飲水設施及毛巾   | 1  |
|       |      |      | 綠島等待登船動線不好，需要有引導人員        | 1  |
|       |      |      | 綠島網站資訊再詳細一點               | 1  |
|       | 其他景點 |      | 台 11 的指標不是很清楚             | 1  |
|       |      |      | 到台東玩，買火車票不容易              | 1  |
|       |      |      | 東河橋及海濱公園有很多垃圾，也沒有垃圾桶      | 1  |
|       |      |      | 東部海岸要作行銷規劃                | 1  |
|       |      |      | 金針山路牌可標示距離                | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                     | 人數 |
|-------|--------|-------------|--------------------------------|----|
| 澎湖    | 澎湖遊客中心 | 2.景點內服務設施   | 澎湖遊客中心沒有導覽員                    | 2  |
|       |        |             | 澎湖遊客中心購物時間太長，景點停留時間短           | 1  |
|       |        |             | 澎湖住宿的費用越來越高                    | 1  |
|       |        |             | 澎湖國家風景區資訊不足                    | 1  |
|       |        |             | 澎湖國家風景區離島機車租金太貴；點與點之間要有接駁車     | 1  |
|       |        |             | 澎湖遊客中心住宿資訊需詳細點                 | 1  |
|       |        |             | 澎湖遊客中心內要多裝冷氣，太熱了               | 1  |
|       |        |             | 澎湖遊客中心的展覽室，多增加一點互動式的展覽品        | 1  |
|       |        |             | 澎湖國家風景區樹多一點，遮蔭物多一點             | 1  |
|       |        |             | 澎湖國家風景區離島水、電資源不好               | 1  |
|       |        | 4.引導指標或動線安排 | 澎湖國家風景區北環指標不清，遇叉路時無明確指示        | 2  |
|       |        |             | 澎湖遊客中心無特別指標                    | 1  |
|       |        |             | 澎湖遊客中心路標隔太遠                    | 1  |
|       |        |             | 馬公市區叉路上要多些指標                   | 1  |
|       |        | 5.環境美化綠化    | 澎湖國家風景區樹木太少                    | 5  |
|       |        |             | 澎湖國家風景區要營造多樣性生物環境，如森林及水域       | 1  |
|       |        | 6.環境整潔      | 要宣導遊客不要亂丟垃圾，分類及增設垃圾桶           | 3  |
|       |        |             | 澎湖林蔭太少                         | 1  |
|       |        |             | 澎湖的沙灘，淨灘再加強                    | 1  |
|       |        | 7.停車位數量     | 澎湖遊客中心機車格少                     | 2  |
|       |        |             | 澎湖遊客中心免稅店無小客車停車場               | 1  |
|       |        |             | 馬公市區中正路停車不方便                   | 1  |
|       |        | 8.廁所清潔程度    | 澎湖國家風景區廁所不夠多                   | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 遊客中心離市中心太遠，只能從民宿取得旅遊資訊         | 1  |
|       |        |             | 澎湖國家風景區資訊多一點，例如 5/25 晚上加場花火節資訊 | 1  |
|       |        |             | 風櫃洞和山水沙灘景點沒有提供旅遊資訊             | 1  |
|       |        |             | 遊客中心提供的地圖，可再標一些特色小吃資訊，有些路名沒標清楚 | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 希望有輪椅租借玩完全島之後再歸還的服務            | 1  |
|       |        |             | 希望整個澎湖的景點遊憩地區增加遮陽設施            | 1  |
|       |        |             | 馬拉松的補給可再改善，可以結合名產推展澎湖觀光，例如仙人掌冰 | 1  |
|       | 馬公機場   | 1.服務人員之服務態度 | 問服務人員當地旅遊訊息時，人員卻不太知曉           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------------|----|
|       |      | 2.景點內服務設施   | 澎湖遮蔭設施很少                         | 5  |
|       |      |             | 馬公機場環境設施不好，如水族館裝修                | 1  |
|       |      |             | 大眾交通工具不方便，班次很少                   | 1  |
|       |      |             | 馬公機場網路資訊不足且太慢，因查不到在臺灣區的火車時間及公車資訊 | 1  |
|       |      |             | 到澎湖的機位太少；澎湖消費太高；飲食服務不佳           | 1  |
|       |      |             | 澎湖的小島船班不多，希望能增加                  | 1  |
|       |      |             | 設施比較舊                            | 1  |
|       |      |             | 沒當地特色，例如鯨魚洞，觀音亭                  | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 沒有往馬公機場的指示牌                      | 1  |
|       |      |             | 馬公機場指標不明顯，馬公市三民路反方向無指標           | 1  |
|       |      |             | 澎湖的景點指標不清楚                       | 1  |
|       |      |             | 澎湖的道路指標太少                        | 1  |
|       |      |             | 澎湖國家風景區的小景點無指標                   | 1  |
|       |      |             | 澎湖國家風景區路線標示不清                    | 1  |
|       |      |             | 馬公機場內指標不清楚，看不到幾號出口要往那裡走的指示       | 1  |
|       |      |             | 馬公市區路標不明顯，叉路多標示不清                | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 澎湖國家風景區樹太少                       | 4  |
|       |      |             | 綠化不夠多，風景區內很少大樹                   | 3  |
|       |      |             | 澎湖國家風景區馬黃樹多一點，不要零散               | 1  |
|       |      |             | 澎湖國家風景區的植物維護的不好                  | 1  |
|       |      |             | 整體上路過很多景點，覺得雜草多，沒有整理             | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 澎湖國家風景區垃圾桶太少                     | 3  |
|       |      |             | 港口有漂浮垃圾；市區街道還是可看到垃圾              | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 馬公市區小型汽車停車位不夠                    | 2  |
|       |      |             | 馬公機場無小客車停車場                      | 1  |
|       |      |             | 馬公機場停車位太少                        | 1  |
|       |      |             | 汽車停車位不足                          | 1  |
|       |      |             | 馬公市區中華路汽車停車格太少                   | 1  |
|       |      |             | 澎湖國家風景區小型車停車位少                   | 1  |
|       |      |             | 澎湖國家風景區機車停車位不夠                   | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 馬公機場內樓上樓下的廁所都很髒                  | 1  |
|       |      |             | 馬公機場公廁加強清潔                       | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 澎湖國家風景區網路上資訊不足                   | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                                       | 人數 |
|-------|---------|------|--------------------------------------------------|----|
|       | 11. 整體上 |      | 往澎湖的機票很難訂，不參加旅行社的行程很難買到                          | 2  |
|       |         |      | 澎湖國家風景區介紹景點的起源及風俗不夠明確清楚                          | 1  |
|       |         |      | 澎湖的景點普遍沒有遮陽設施                                    | 1  |
|       |         |      | 公車不方便，時間間隔長，馬公市區公車只能在總站搭                         | 1  |
|       |         |      | 市區內可準備免費自行車供遊客借用                                 | 1  |
|       |         |      | 民宿的套裝行程沒有彈性                                      | 1  |
|       |         |      | 百世多麗飯店的房間內沒有 Wi-Fi                               | 1  |
|       |         |      | 菓葉附近的公車亭不通風，且在公車亭內候車時，看不到公車來了沒                   | 1  |
|       |         |      | 青年活動中心硬體設施老舊，應加強                                 | 1  |
|       |         |      | 飛機航班要多一點                                         | 1  |
|       |         |      | 釣小管的活動已經過了季節(當地說明上有寫)，又找遊客去釣，整船的人什麼都沒釣到，有欺騙遊客的感覺 | 1  |
|       |         |      | 澎湖公車班次少                                          | 1  |
|       |         |      | 澎湖國家風景區景點裡要有哺育室                                  | 1  |
|       |         |      | 澎湖國家風景區電視收訊很不好                                   | 1  |
|       |         |      | 澎湖國家風景區網路收訊不好                                    | 1  |
|       | 其他景點    |      | 馬公市或景點路標要明確點                                     | 4  |
|       |         |      | 澎湖國家風景區馬公市的指示不清楚，方向不明，特別是在多重叉路口的地方               | 4  |
|       |         |      | 馬公市中心的道路路標指標不明、指標小                               | 2  |
|       |         |      | 離島有些遊客中心無服務人員                                    | 2  |
|       |         |      | 七美地上好多寶特瓶垃圾                                      | 1  |
|       |         |      | 七美有些小路的指標太少，且太小，有迷路，很容易走過頭                       | 1  |
|       |         |      | 七美的雙心石滬沒什麼建設                                     | 1  |
|       |         |      | 山水沙灘、蒔裡沙灘的沖水設施不足                                 | 1  |
|       |         |      | 合橫國小旁的沙灘垃圾很多，玄武岩附近保特瓶很多，影響美觀                     | 1  |
|       |         |      | 吉貝島的景點說明文字的牌子破舊，如石滬，缺乏維護                         | 1  |
|       |         |      | 吉貝船上的廁所很臭                                        | 1  |
|       |         |      | 吉貝嶼垃圾多                                           | 1  |
|       |         |      | 吉貝嶼的沙灘，地上有瓶罐及垃圾袋比較髒                              | 1  |
|       |         |      | 有些觀光景點沒有標示清楚，例如奎壁山                               | 1  |
|       |         |      | 西橫國小旁的沙灘垃圾很多，玄武岩附近保特瓶很                           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                               | 人數 |
|-------|------|------|------------------------------------------|----|
|       |      |      | 多                                        |    |
|       |      |      | 西嶼西臺的標示不清，騎機車時看到的路標寫西嶼古堡，指標小會沒有看到而錯過了    | 1  |
|       |      |      | 佳期旅館條件差，設備不好                             | 1  |
|       |      |      | 往山水沙灘的公廁很髒                               | 1  |
|       |      |      | 往望安的路標設置的位置不好，看到指標時都已經來不及，過去了            | 1  |
|       |      |      | 虎井嶼可否提供接駁車                               | 1  |
|       |      |      | 風櫃洞垃圾多                                   | 1  |
|       |      |      | 風櫃洞的指標不夠多，約十公里一個指標，距離太遠                  | 1  |
|       |      |      | 馬公市區狗大便，檳榔渣太多；鯨魚洞滿地垃圾                    | 1  |
|       |      |      | 桶盤、虎井民宅旁都垃圾，很髒                           | 1  |
|       |      |      | 湖西往菓葉觀日樓的路口指標，沒有指標指示方向                   | 1  |
|       |      |      | 隘門沙灘小便斗不通；二崁聚落的廁所沒水                      | 1  |
|       |      |      | 隘門沙灘有垃圾                                  | 1  |
|       |      |      | 隘門沙灘更衣室很髒，沒沖水設施                          | 1  |
|       |      |      | 隘門沙灘廁所馬桶不乾淨                              | 1  |
|       |      |      | 夢幻沙灘不能停車也不能下水，沒有規劃                       | 1  |
|       |      |      | 漁港區垃圾太多                                  | 1  |
|       |      |      | 蒔裡沙灘要走到沙灘的路上很多垃圾                         | 1  |
|       |      |      | 澎湖公廁很髒，味道重                               | 1  |
|       |      |      | 澎湖可以多種植大樹，澎湖推廣國際化                        | 1  |
|       |      |      | 澎湖沙灘上有垃圾                                 | 1  |
|       |      |      | 澎湖的路標多一點                                 | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區女性公廁不是很多，人潮多時還是要排隊                | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區小門地質垃圾太多                          | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區小門地質館、海灘垃圾多                       | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區山水區公廁少                            | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區中屯公廁無衛生紙                          | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區在大路標上還能明顯清楚指示方向如何走，但騎到有小路口時就會沒有指標 | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區找不到垃圾桶                            | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區沒有什麼空間設計，如中屯                      | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區馬公市區公車站內的公廁味道比                    | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                      | 人數 |
|-------|------|------|---------------------------------|----|
|       |      |      | 較重                              |    |
|       |      |      | 澎湖國家風景區望安區女廁所髒                  | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區望安區指示牌不明顯，可否提供導覽解說       | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區通樑古榕廁所潮濕、垃圾多             | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區跨海大橋區回程路標不清，可能會走過頭       | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區隘門沙灘找不到路，無路標             | 1  |
|       |      |      | 菊島之星，南海遊客中心公廁有味道                | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區離島交通船票不好買                | 1  |
|       |      |      | 澎湖國家風景區離島垃圾多；樹木植栽太少             | 1  |
|       |      |      | 整個澎湖地區沿路指標上應多寫往一些有名景點的方向，而不是寫路名 | 1  |
|       |      |      | 整個澎湖國家風景區內，景點跟景點之間的路標不明，找不到景點   | 1  |
|       |      |      | 離島垃圾多；路標不清                      | 1  |
|       |      |      | 騎自行車跟著路標走，還是走到死路                | 1  |
|       |      |      | 鯨魚洞應增加遮陽設施                      | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------------|----|
| 大鵬灣   | 小琉球  | 1.服務人員之服務態度 | 小琉球浮潛時無安全工作人員                    | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 小琉球沒有特別感到有服務設施                   | 2  |
|       |      |             | 小琉球街道小                           | 2  |
|       |      |             | 小琉球船票貴                           | 1  |
|       |      |             | 小琉球太老舊                           | 1  |
|       |      |             | 小琉球生態保育不好                        | 1  |
|       |      |             | 小琉球遮陽物太少                         | 1  |
|       |      |             | 小琉球沖水區、女廁、飲水區、休息區等設施很少           | 1  |
|       |      |             | 小琉球服務設施老舊；等船地方無冷氣                | 1  |
|       |      |             | 小琉球美人洞景點收費太高                     | 1  |
|       |      |             | 小琉球很少涼亭                          | 1  |
|       |      |             | 小琉球涼亭可多一點                        | 1  |
|       |      |             | 小琉球路燈不多，路面窄小                     | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 小琉球整體沒有什麼空間設計                    | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 小琉球指標不清楚，看不到指標牌                  | 6  |
|       |      |             | 小琉球指示標示不明，太小看不到                  | 4  |
|       |      |             | 小琉球區道路指標不清                       | 3  |
|       |      |             | 在小琉球環島公路的路線指標不夠明確                | 2  |
|       |      |             | 小琉球指標太少                          | 1  |
|       |      |             | 小琉球入口處沒有標示                       | 1  |
|       |      |             | 小琉球指標不明，如在小路或是岔路指標不明             | 1  |
|       |      |             | 小琉球美人洞找不到指示不明                    | 1  |
|       |      |             | 小琉球無動線規劃                         | 1  |
|       |      |             | 小琉球山豬溝步道指標字體大一點                  | 1  |
|       |      |             | 小琉球杉福生態步道指示牌倒了，無人處理              | 1  |
|       |      |             | 小琉球步道及標示清楚點                      | 1  |
|       |      |             | 小琉球遊客中心與碼頭太遠，碼頭通往遊客中心的指示路牌太小，不明確 | 1  |
|       |      |             | 小琉球電動車故障多，宣導不明，如車子充電站的標示不明       | 1  |
|       |      |             | 希望小琉球開發更好，增加生態保育深度之旅。            | 1  |
|       |      |             | 小琉球 DM 上的道路及街道名稱要詳細點             | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 小琉球樹少                            | 2  |
|       |      |             | 小琉球沒有任何綠化                        | 2  |



| 國家風景區 | 訪問景點         | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                              | 人數 |
|-------|--------------|------------|-----------------------------------------|----|
|       |              |            | 小琉球應加強樹木及遮陽物                            | 1  |
|       |              | 6.環境整潔     | 小琉球垃圾太多                                 | 6  |
|       |              |            | 小琉球海邊花瓶岩垃圾多                             | 5  |
|       |              |            | 小琉球公廁多加香氛劑或是定時打掃                        | 3  |
|       |              |            | 小琉球沙灘髒，垃圾多                              | 3  |
|       |              |            | 小琉球街道看來有點亂                              | 2  |
|       |              |            | 小琉球應加強環境衛生                              | 2  |
|       |              |            | 小琉球環境很亂，規劃不好                            | 2  |
|       |              |            | 小琉球垃圾桶不夠多                               | 1  |
|       |              |            | 小琉球垃圾多，如潮間帶區                            | 1  |
|       |              |            | 小琉球垃圾多，如龍蝦洞                             | 1  |
|       |              | 7.停車位數量    | 小琉球機車停車位太少                              | 2  |
|       |              |            | 小琉球區東琉船港附近小型車不好停車，而停車場也太遠了              | 1  |
|       |              |            | 小琉球由東港往小琉球碼頭小型車停車位少                     | 1  |
|       |              |            | 小琉球交通船可再多一點                             | 1  |
|       |              | 8.廁所清潔程度   | 小琉球區景點公廁味道重                             | 2  |
|       |              |            | 小琉球花瓶岩公廁設施老舊，有味道                        | 1  |
|       |              |            | 小琉球美人洞廁所沒有衛生紙且有味道                       | 1  |
|       |              |            | 小琉球廁所太少                                 | 1  |
|       |              |            | 小琉球天橋下的廁所味道重                            | 1  |
|       |              |            | 小琉球烏鬼洞廁所不乾淨                             | 1  |
|       |              |            | 小琉球廁所地板不夠乾淨，水壓可大一點                      | 1  |
|       |              | 9.提供旅遊資訊服務 | 小琉球旅遊景點資訊不足及服務站不足                       | 1  |
|       |              |            | 小琉球導覽圖 DM 不夠細                           | 1  |
|       |              |            | 小琉球要有導覽圖或是要有解說員，可以像大鵬灣遊客中心一樣，在船港入口處就有看到 | 1  |
|       |              |            | 小琉球船班的時間間隔太久                            | 1  |
|       |              |            | 小琉球旅遊景點資訊不足                             | 1  |
|       |              | 11.整體上     | 小琉球區網路訊號不好                              | 4  |
|       |              |            | 小琉球希望環島車多點，機車少點，環保車多點                   | 1  |
|       |              |            | 小琉球區船班行駛請慢一點，會暈船                        | 1  |
|       | 大鵬灣遊客中心、休閒特區 | 2.景點內服務設施  | 大鵬灣遊客中心無主題、沒特色                          | 8  |
|       |              |            | 大鵬灣遊客中心無導覽車，讓自行徒步遊客無法到任何景點玩             | 3  |
|       |              |            | 大鵬灣遊客中心進駐商店少                            | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                               | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------------|----|
|       |      |             | 大鵬灣沒看到服務設施                               | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心餐點不夠選擇性不多，行銷要加強                   | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心行銷不夠好；自行車與大型車應分隔明顯                | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心住宿高級點                             | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心椅子可多一點                            | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心播放室的規則不明確；導覽圖希望可告知景點間的徒步時間；餐點可多樣化 | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心空空洞洞的，沒有設施可玩                      | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心展覽品及說明介紹要多一點，如遊客中心地方介紹多點及各景點特色介紹  | 1  |
|       |      |             | 東港漁業文化館附近的景點有如廢墟；青洲遊憩區的開放時間可提早           | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心、休閒特區遮陽棚多一點，涼亭多點                  | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心環灣單車館前道路修整中                       | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心應增加一些休閒設施，讓遊客能多停留                 | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心希望有導覽車；餐點可多樣式                     | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心餐點太少                              | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心購物不便，沒有套裝活動方式，指標也不明確              | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 大鵬灣遊客中心、休閒特區太空洞了                         | 3  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心空間大，沒有兒童遊戲區                       | 2  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心指標解說、佈置多點                         | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 大鵬灣遊客中心、休閒特區引導指標不清楚                      | 8  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心停車場出入口指標不清楚                       | 3  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心、休閒特區無出口指標                        | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心、休閒特區無指標                          | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心指標少                               | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心動線不好走，從遊客中心到地下咖啡廳下樓的樓梯距離太遠        | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心應增加大型導覽圖                          | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心希望更明確指示景點位置                       | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客指標應更詳細，及提供旅遊景點相關資訊                  | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 大鵬灣遊客中心樹木太少                              | 8  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心樹蔭太少                              | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心還在施工                              | 1  |
|       |      |             | 大鵬灣遊客中心綠化多一點，景點標示多一點                     | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                      | 人數 |
|-------|------|------------|---------------------------------|----|
|       |      | 6.環境整潔     | 大鵬灣遊客中心風沙太厚                     | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心停車場沒有垃圾桶                 | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心停車場及潮間帶區都有垃圾             | 1  |
|       |      | 7.停車位數量    | 大鵬灣遊客中心自客車停車位少                  | 20 |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心停車格子壓到線會不舒服，像是殘障停車格      | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心園外停車場沙太多，不是柏油地           | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心假日停車格不夠                  | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心環灣道路無停車點                 | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣區外的停車場地面應鋪設柏油                | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心機車停車格少                   | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心的停車場，不應因有活動就占用遊客中心停車場位置  | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心停車場多一點，不要有賽車比賽就無法停車      | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 大鵬灣遊客中心地下室男性小便斗壞了，沒有貼上故障標誌，一直漏水 | 2  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心地下室女廁所地板有水               | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心地下室與樓上的廁所有味道             | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心地下室男廁有煙頭，垃圾桶垃圾太多         | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心樓上女廁所很髒                  | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心樓上廁所有點潮濕，有點髒             | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心樓上無衛生紙                   | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心內女廁味道臭                   | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心內的男廁沒有提供衛生紙              | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心播放室地下室的廁所地板有沙            | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 大鵬灣遊客中心旅遊資訊不清楚                  | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心查詢電腦應多一點                 | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心視聽室的播放效果比較好，遊客中心裡的電視聲音很小 | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心視聽室應以5人以上即可開放            | 1  |
|       |      |            | 網路上的大鵬灣介紹資訊太少                   | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 大鵬灣遊客中心太多地方施工所以不完整              | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心距離不要太遠，要有接駁車             | 1  |
|       |      |            | 提供海上的交通車可以台南、高雄連海線              | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心水質髒，有味道                  | 1  |
|       |      |            | 大鵬灣遊客中心景點距離太遠，會不太想參觀            | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                | 人數 |
|-------|---------|-------------|-------------------------------------------|----|
|       |         |             | 大鵬灣遊客中心飯店太少                               | 1  |
|       |         | 1.服務人員之服務態度 | 青洲遊憩區服務人員懶懶的                              | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區元氣餐點及服務台都找不到服務人員                     | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區服務人員專業度不夠，要詢問多次才能得到答案                | 1  |
|       | 青洲濱海遊憩區 | 2.景點內服務設施   | 青洲濱海遊憩區沒看到服務設施                            | 7  |
|       |         |             | 青洲遊憩區多點遊憩設施，如兒童遊憩區                        | 5  |
|       |         |             | 青洲遊憩區遮蔭設施不夠                               | 5  |
|       |         |             | 青洲遊憩區 2 樓、3 樓的景觀台內無任何設施                   | 4  |
|       |         |             | 青洲遊憩區公廁不要在 2 樓；餐點多樣化                      | 3  |
|       |         |             | 青洲遊憩區 無吸引小朋友的遊憩區，內應該要有滑梯                  | 2  |
|       |         |             | 青洲遊憩區還在整修中                                | 2  |
|       |         |             | 青洲濱海遊憩區應增加內容                              | 2  |
|       |         |             | 青洲遊憩區沒有東西，沒玩的活動                           | 2  |
|       |         |             | 青洲遊憩區不清楚洗手間位置，要問才知道                       | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區可以多一點與周邊旅遊景點結合的套裝行程，增加網路或其他管道旅遊資訊的提供 | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區多一些遊樂設施，無海上活動                        | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區多一點設施如 2F 可用展覽館                      | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區收費應告知遊客旅遊內容，讓遊客知道花費有無價值              | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區商店多一點，因為有商店街而無人開店                    | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區希望海邊有渡假中心或租借給公司行號辦理活動                | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區設施太少，可增加水上活動                         | 1  |
|       |         |             | 青洲濱海遊憩區搭棚部分可向沙灘區一點                        | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區只能看看走走，沒有一套文化上的資訊介紹                  | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區應有更好的規劃，例如可像外國渡假方式，住宿在海邊             | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區設施太少                                 | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區部分硬體設施被破壞，沒有維修                       | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區內及交通部網站的旅遊資訊要更新；遊憩區內的設施也要更新          | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區可增加一些指標、導覽員、互動式設計性活動                 | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區休息區的桌椅太少                             | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區在跨海大橋下的嘉蓮休息區路面水泥脫落                   | 1  |
|       |         |             | 青洲遊憩區要有更多的活動，門票折抵消費的項目要更多，攤位少             | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------|----|
|       |      |             | 青洲遊憩區收費有點強迫消費                      | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區沙灘車的場地太小                      | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區收費太貴，1 人 100 元，門票應改為 1 人 50 元 | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區沙灘車價格太高                       | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區園區內無停車場、無育嬰設備、無幼童的遊戲區         | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區應增設喝水的飲水區                     | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區垃圾桶多點                         | 1  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區表演時間沒有告知                    | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 青洲遊憩區亂，還有在整修                       | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區 2、3F 空間設計較荒廢                 | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區 3F 觀景台無椅子，也無觀景台              | 1  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區空洞                          | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 青州濱海遊憩區指標不清楚，找不到指標                 | 7  |
|       |      |             | 青洲遊憩區外地遊客比較找不到地方，資訊不足              | 3  |
|       |      |             | 青洲遊憩區高速公路下來就無指標，沒有指引要下那一個交流道       | 3  |
|       |      |             | 青洲遊憩區指標不清楚，沒有大的指標                  | 2  |
|       |      |             | 青洲遊憩區入園後沒有公共設施及指引方向等資訊             | 2  |
|       |      |             | 青州濱海遊憩區引導指標找不到廁所                   | 1  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區指標不明顯                       | 1  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區停車位指標不明顯                    | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區入園後沒有公共設施及指引方向等資訊             | 1  |
|       |      |             | 左岸濕地的指標不明確，會迷路                     | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區道路限速 20 太慢，且停車場指示不明           | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區環灣道路上指標不明確，如指標距離太遠，在岔路口沒有明確指示 | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 青洲遊憩區花、樹木少                         | 13 |
|       |      |             | 青洲遊憩區要規劃栽種的樹種類                     | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 青洲遊憩區沙灘上有垃圾                        | 6  |
|       |      |             | 青洲遊憩區垃圾多                           | 3  |
|       |      |             | 青洲遊憩區烤肉區蚊子多                        | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區環境加強點，雜草太多                    | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區環境破舊，3F、2F 如廢墟                | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區海灘上漂流木及小垃圾多                   | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 青洲遊憩區內無小型汽車停車格                     | 4  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------|----|
|       |      |             | 青洲遊憩區小型汽車停車位少                      | 3  |
|       |      |             | 青洲遊憩區假日小型車停車位不夠                    | 3  |
|       |      |             | 青洲遊憩區停車位少                          | 2  |
|       |      |             | 青洲遊憩區沒有機車停車位                       | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 青洲遊憩區 2 樓女廁很髒，有泥印未處理               | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區海灘服務中心廁所洗手台會動                 | 1  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區餐點區樓上無擦手巾                   | 1  |
|       |      |             | 右岸濕地活動中心廁所空間太小；青洲遊憩區清潔要好一點，垃圾太多    | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 青州濱海遊憩區提供的旅遊資訊不是很多                 | 3  |
|       |      |             | 青州濱海遊憩區無導覽圖                        | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區應加入周邊旅遊景點的資訊                  | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區應加強提供資訊的點                     | 1  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區園區內表演活動及其他活動資訊未告知遊客         | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區活動資訊不足，觀光網站無周邊活動資訊            | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 青洲遊憩區連續活動多一點                       | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 青洲濱海遊憩區玩都要收費，不合理                   | 8  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區收費太高                        | 3  |
|       |      |             | 青洲遊憩區遮陽設施多一點                       | 3  |
|       |      |             | 青洲遊憩區沙灘車可往裡面一點，灰塵會太多會影響餐點區遊客       | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區應回饋地方入園免費                     | 1  |
|       |      |             | 青洲濱海遊憩區兒童遊樂區應放在一起，且音樂太大聲           | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區可以再加強旅遊資訊，增加遊玩設施以吸引遊客         | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區烤肉場地及烤肉爐太貴                    | 1  |
|       |      |             | 青洲遊憩區開放時間由 10 點提早到 8 點，尤其是假日開放時間太晚 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點     | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                | 人數 |
|-------|----------|-------------|---------------------------|----|
| 花東縱谷  | 新光兆豐休閒農場 | 1.服務人員之服務態度 | 小火車的服務人員態度不好              | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場遊客中心人員服務態度差           | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場內民宿供餐服務人員態度不好         | 1  |
|       |          | 2.景點內服務設施   | 園區設施有一點舊                  | 4  |
|       |          |             | 增加動植物                     | 2  |
|       |          |             | 新光兆豐農場太多老舊或是荒廢的設施，如服務中心二樓 | 2  |
|       |          |             | 兆豐農場缺乏遮雨設施                | 1  |
|       |          |             | 維護要再加強，蝴蝶館看起來像廢區墟，但卻還有運作  | 1  |
|       |          |             | 新光兆豐農場洗手台要有垃圾桶            | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場商品區中，原住民商品太少了         | 1  |
|       |          |             | 新光兆豐農場大巴士太少，租車太貴          | 1  |
|       |          |             | 增設指示方向電子字幕                | 1  |
|       |          |             | 果園裡面沒有太多水果，水果品質也不好        | 1  |
|       |          | 3.景點內空間設計   | 園區太大，感覺有些凌亂，也會有雜草         | 2  |
|       |          | 4.引導指標或動線安排 | 兆豐農場內指標不夠清楚               | 3  |
|       |          |             | 兆豐休閒農場的鳥園內指標不明            | 3  |
|       |          |             | 指標不清楚                     | 2  |
|       |          |             | 兆豐農場在地上的指標模糊不清            | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場乳牛區的動線不能進入卻沒告示        | 1  |
|       |          |             | 農場進來後，遊園路線沒有任何指標          | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場內標示應清楚些，例如入口處的羊沒有品種說明 | 1  |
|       |          | 5.環境美化綠化    | 農場鳥籠內雜草太多未整理              | 2  |
|       |          | 6.環境整潔      | 小黑蚊太多                     | 2  |
|       |          |             | 租車處草地上有垃圾                 | 1  |
|       |          |             | 遊客中心休息室髒亂                 | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場各區都有落葉沒清理             | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場蚊子太多                  | 1  |
|       |          |             | 兆豐農場動物園區太亂                | 1  |
|       |          |             | 農場內的鳥園有味道                 | 1  |
|       |          |             | 農場的草原都沒有整理                | 1  |
|       |          | 7.停車位數量     | 兆豐農場汽車停車位不夠               | 3  |
|       |          |             | 停車位數量太少                   | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點     | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                                     | 人數 |
|-------|----------|------------|------------------------------------------------|----|
|       |          |            | 汽車車位沒有規劃                                       | 2  |
|       |          |            | 兆豐農場外的殘障者專用停車格應該多一點                            | 1  |
|       |          | 8.廁所清潔程度   | 兆豐農場流動廁所髒                                      | 2  |
|       |          |            | 廁所太少                                           | 1  |
|       |          |            | 園區公廁有一點髒                                       | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場的廁所不夠清潔                                    | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場廁所地板濕                                      | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場裡面的女廁很髒                                    | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場餐廳區以外的廁所不乾淨                                | 1  |
|       |          | 9.提供旅遊資訊服務 | 兆豐農場沒提供旅遊資訊                                    | 2  |
|       |          |            | 進兆豐農場後，沒遇到有介紹旅遊資訊的地方                           | 1  |
|       |          |            | 網路上資訊有公車站到鳳山接駁車，但沒有網站顯示                        | 1  |
|       |          | 11.整體上     | 兆豐農場覺沒有 Wi-Fi 服務                               | 3  |
|       |          |            | 兆豐農場內要多設如動物標示的說明，有語音會更好                        | 1  |
|       |          |            | 園車希望可以停留十分鐘                                    | 1  |
|       |          |            | 電動車收費再便宜些                                      | 1  |
|       |          |            | 增設展覽表演                                         | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場設施舊，人員掌握資訊也不足                              | 1  |
|       |          |            | 火車站接駁車應開放一般民眾，不要只有住宿旅客                         | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場的門票應該要可抵用消費                                | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場的園區活動能豐富些                                  | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場能提供餵食活動體驗及團康活動；遊園車的速度應限制並實施人車分離            | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場裡小火車等候時間太長                                 | 1  |
|       |          |            | 兆豐農場遊憩設施老舊                                     | 1  |
|       |          |            | 希望提供免費園區內的交通工具                                 | 1  |
|       |          |            | 新光兆豐農場交通不便，公車及接駁車較少                            | 1  |
|       |          |            | 農場內的動物變少了                                      | 1  |
|       |          |            | 農場除了電動車跟腳踏車外，交通工具很少，小火車停留班次少；用餐的地方太少，可增加飲料的購買點 | 1  |
|       | 鯉魚潭風景特定區 | 2.景點內服務設施  | 增設垃圾桶                                          | 10 |
|       |          |            | 鯉魚潭邊的遮陽設施不足                                    | 3  |
|       |          |            | 鯉魚潭環潭自行車道路要維護                                  | 2  |
|       |          |            | 觀景台的木梯太滑                                       | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別         | 建議意見或不滿意原因                 | 人數 |
|-------|------|--------------|----------------------------|----|
|       |      |              | 設增販賣機                      | 1  |
|       |      |              | 廁所照明要加強                    | 1  |
|       |      |              | 提供兒童遊樂設備                   | 1  |
|       |      |              | 增設 3G 網路                   | 1  |
|       |      |              | 增設人行道                      | 1  |
|       |      |              | 增設小咖啡廳                     | 1  |
|       |      |              | 增設小孩子遊戲設備                  | 1  |
|       |      |              | 增設手划船                      | 1  |
|       |      |              | 增設手划船，希望不要提供有馬達的船          | 1  |
|       |      |              | 增設飲水器                      | 1  |
|       |      |              | 增設解說指標                     | 1  |
|       |      |              | 增設電動車                      | 1  |
|       |      |              | 環湖車道尾端不要接大馬路               | 1  |
|       |      |              | 鯉魚潭露營區設施老舊                 | 1  |
|       |      |              | 天祥地區吃的價格高                  | 1  |
|       |      |              | 建議鯉魚潭的船，可以在對岸登陸，不必繞一圈步行    | 1  |
|       |      |              | 增設互動遊樂設備                   | 1  |
|       |      |              | 鯉魚潭遊客中心的冷氣很吵               | 1  |
|       |      |              | 鯉魚潭遊客中心要有遊園列車              | 1  |
|       |      |              | 鯉魚潭遊客中心要配解說員；遊客中心外的走廊要有休息椅 | 1  |
|       |      |              | 鯉魚潭遊客中心旁的觀景樓應增設椅子          | 1  |
|       |      |              | 建議鯉魚潭能增加娛樂設施               | 1  |
|       |      |              | 服務設施老舊                     | 1  |
|       |      |              | 遊艇有出現黑煙                    | 1  |
|       |      |              | 鯉魚潭環潭區希望餐飲價格透明化，也希望能有便利商店  | 1  |
|       |      | 3. 景點內空間設計   | 鯉魚潭空間設計沒有整體一致性             | 2  |
|       |      |              | 鯉魚潭風景區建築不具特色，沒質感           | 1  |
|       |      | 4. 引導指標或動線安排 | 往鯉魚潭指標不清楚                  | 4  |
|       |      |              | 鯉魚潭自行車步道指標不清               | 3  |
|       |      |              | 往鯉魚潭標示太少                   | 2  |
|       |      |              | 花蓮火車站到鯉魚潭指標不夠清楚            | 2  |
|       |      |              | 景區中的指標不清楚                  | 2  |
|       |      |              | 花蓮市區到鯉魚潭沿路指標不夠清楚，標示牌也太小了   | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別      | 建議意見或不滿意原因                                  | 人數 |
|-------|------|-----------|---------------------------------------------|----|
|       |      |           | 鯉魚潭露營區內標示不清                                 | 1  |
|       |      |           | 增設風景解說牌                                     | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭風景特定區，在有岔路口上沒有明確的指示                      | 1  |
|       |      |           | 市區到慕谷慕魚的路牌標示不清楚                             | 1  |
|       |      |           | 環潭道路可以標示還剩下多少公里數；環潭道路到遊客中心沒有指標，走到附近才知道有遊客中心 | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化  | 增設大型樹木                                      | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭的雜草太多                                    | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭可以多種植植物                                  | 1  |
|       |      | 6.環境整潔    | 有狗大小便                                       | 2  |
|       |      |           | 鯉魚潭休息區垃圾太多                                  | 2  |
|       |      |           | 鯉魚潭潭面及馬路上垃圾太多                               | 2  |
|       |      |           | 樹葉太多                                        | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭潭中有垃圾                                    | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭園區內有垃圾                                   | 1  |
|       |      |           | 蚊子太多                                        | 1  |
|       |      | 7.停車位數量   | 停車位不足                                       | 6  |
|       |      |           | 鯉魚潭汽車停車位不夠                                  | 3  |
|       |      |           | 六十石山汽車位不多                                   | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭機車停車位不足                                  | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度  | 鯉魚潭遊客中心的男廁不乾淨                               | 4  |
|       |      |           | 在觀景台旁邊的廁所破舊                                 | 1  |
|       |      |           | 遊客中心女廁所有味道                                  | 1  |
|       |      |           | 慶修院、鯉魚潭遊客中心後方廁所不乾淨                          | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭遊客中心停車場廁所太陰暗                             | 1  |
|       |      |           | 遊客中心女廁出現螞蟻                                  | 1  |
|       |      |           | 遊客中心廁所沒有衛生紙                                 | 1  |
|       |      |           | 潭北廁所清潔度不佳                                   | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭停車場及遊客中心的女廁、衛生紙均不夠                       | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭廁所不夠清潔                                   | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭遊客中心女廁所水太小，馬桶的水較無沖力                      | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭遊客中心管理處後方廁所沒有衛生紙，未清潔、垃圾多                 | 1  |
|       |      |           | 鯉魚潭管理站內女廁有濕氣、積水                             | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服 | 鯉魚潭區沒有明顯的指示何處有資訊可提供                         | 3  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                          | 人數 |
|-------|------|-------------|-------------------------------------|----|
|       | 鯉魚潭  | 務           | 鯉魚潭相關資料不夠詳盡                         | 2  |
|       |      |             | 鯉魚潭風景區沒提供什麼旅遊資訊                     | 2  |
|       |      | 11.整體上      | 鯉魚潭應增設步道；東西太貴應便宜些                   | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭的電信收訊要加強                         | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭風景特定區破損沒有維修，如管理處後方的涼亭邊的湖邊走道有磚塊脫落 | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭乘坐遊艇費用太貴，建議一人 100 元              | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭增加夜間活動，帶動周邊發展                    | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭邊遊客中心附近，船家設點的位置不合適，船家摩托車也亂停，有礙觀瞻 | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭交通公車沒有什麼班次，到花蓮火車票太難定             | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭風景特定區周邊配套不是很好，如只有公車時間，無接駁車及園內導覽車 | 1  |
|       |      |             | 鯉魚潭遊客中心遊戲設施價格太貴，如天鵝船                | 1  |
|       | 初鹿牧場 | 2.景點內服務設施   | 初鹿牧場可增設滑草設施                         | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場提供飲用熱水不足                        | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場硬體設施多一點                         | 1  |
|       |      |             | 花東的店家晚上都很早關                         | 1  |
|       |      |             | 花東縱谷可以提供遊客半日遊或一日遊的建議景點              | 1  |
|       |      |             | 花東縱谷住宿可以安排平價一點                      | 1  |
|       |      |             | 門票未能抵園內消費，覺得不划算                     | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場裡面的餐飲要提供多點選擇                    | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場遊園馬車繞行距離太短，希望能加強                | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場沒什麼服務設施                         | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場空間太小                            | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場太過商業化                           | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場內休息區太少                          | 1  |
|       |      |             | 花東縱谷規劃多一點小孩子可以玩及學習性的活動              | 1  |
|       |      |             | 初鹿牧場門票、停車費收費價位高                     | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 初鹿牧場空間設計沒有特色                        | 2  |
|       |      |             | 初鹿牧場餐廳空間太小                          | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 初鹿牧場內指標不明確，不明顯                      | 4  |
|       |      |             | 初鹿牧場路線標示牌不夠清楚                       | 3  |
|       |      |             | 花東縱谷往台東景點的指標不清楚                     | 2  |
|       |      |             | 初鹿牧場在台九線的指標不清楚                      | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                | 人數 |
|-------|------|------------|---------------------------|----|
|       |      |            | 初鹿牧場付門票後有提供 DM，但不知道要怎麼玩   | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場裡面指標被樹葉擋住，要自己找        | 1  |
|       |      |            | 往關山的路標不清楚                 | 1  |
|       |      |            | 前往初鹿牧場沿途指標不夠明確            | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場內動線不佳                 | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場內指標太少                 | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場內洗手間指標不清楚             | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化   | 初鹿牧場垃圾太多                  | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場不夠漂亮                  | 1  |
|       |      | 6.環境整潔     | 初鹿牧場休息區有垃圾、蒼蠅             | 3  |
|       |      |            | 初鹿牧場垃圾多                   | 2  |
|       |      |            | 初鹿牧場內的馬路上和休息區垃圾太多         | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場的垃圾桶周遭很髒              | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場環境太髒                  | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場的餵食動物區整理乾淨些           | 1  |
|       |      | 7.停車位數量    | 初鹿牧場的停車位不夠                | 2  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 初鹿牧場廁所地板濕、髒               | 3  |
|       |      |            | 初鹿牧場公廁掉漆要補強               | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場廁所臭臭的                 | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場廁所太髒，沒衛生紙             | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場廁所垃圾太多                | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場廁所數量少、門老舊、門縫大         | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 初鹿牧場資訊不夠充足                | 2  |
|       |      |            | 初鹿牧場沒看到 DM                | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場能提供定時活動解說             | 1  |
|       |      |            | 花東縱谷希望多一點地方提供旅遊地圖         | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 希望初鹿牧場的門票便宜一點             | 6  |
|       |      |            | 初鹿牧場交通不便，接駁車次多一些，公車時刻表要清楚 | 3  |
|       |      |            | 初鹿牧場內設施太單調                | 2  |
|       |      |            | 初鹿牧場園區內增加 Wi-Fi 連接點       | 2  |
|       |      |            | 初鹿牧場的收費能夠再便宜些             | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場的體驗活動平日應開放            | 1  |
|       |      |            | 初鹿牧場環境清潔及旅遊導覽資訊再加強        | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                      | 人數 |
|-------|------|-------------|---------------------------------|----|
|       | 鹿野高台 |             | 到台東的火車班次多一點                     | 1  |
|       |      | 1.服務人員之服務態度 | 鹿野高台人員服務水平不夠                    | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 鹿野高台沒什麼服務設施                     | 4  |
|       |      |             | 鹿野高台應多一點休憩平台設施                  | 4  |
|       |      |             | 鹿野高台增加遮蔭設施                      | 4  |
|       |      |             | 鹿野高台增加廁所數量                      | 3  |
|       |      |             | 沒提供哺乳室                          | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台廁所多一些                       | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台增加路燈，路不平要鋪平點                | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台增加遊樂設施                      | 1  |
|       |      |             | 增設小朋友洗手台                        | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台公共交通不便利                     | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台沒置物空間                       | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台的飛行傘有時無法起飛                  | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台遊憩設施與網站公告有落差                | 1  |
|       |      |             | 希望鹿野高台周邊設施多一點，開放時間長一點           | 1  |
|       |      |             | 花東縱谷的接駁服務要加強；要更方便遊客能串連火車站       | 1  |
|       |      |             | 花東縱谷國家風景區道路如光復到池上道路小較危險，花費時間也較久 | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台上，廁所不容易找到                   | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台上的涼亭，公共衛生設施比較髒              | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台上椅子、垃圾桶太老舊                  | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台上商店的消費太貴                    | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台用餐水平及飲食要改進                  | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台攤販所賣的食物沒價格標示                | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 鹿野高台沒有看到太多的設計                   | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台沒特色                         | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台空間太小、太擠                     | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台空間設計沒有規劃                    | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台空間設計單調                      | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 鹿野高台指標不清楚                       | 4  |
|       |      |             | 鹿野高台指標在台9線指標不明顯                 | 4  |
|       |      |             | 鹿野高台車子動線安排再順暢一些                 | 3  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------|----|
|       |      |             | 引導指標往高台一個，往鹿野一個，而要去鹿野高台不清楚是要往哪邊    | 2  |
|       |      |             | 花東縱谷風景區幾乎沒有指示標誌，引導指標不清楚            | 2  |
|       |      |             | 鹿野高台上大巴士停車動線不佳                     | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台內沒指標及導覽                        | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台內單行道未標示清楚                      | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台外圍道路的指標不明顯                     | 1  |
|       |      |             | 下公車後就沒看到指標往鹿野高台的路線，也沒看到遊客中心的標示     | 1  |
|       |      |             | 台九線往鹿野高台的指示標誌要再多一點；鹿野高台購物不方便，應增加店家 | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 鹿野高台沒有美化，樹應該再多一點                   | 2  |
|       |      |             | 花東縱谷風景區幾乎沒有綠美化                     | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台的規劃亂                           | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 鹿野高台休息區有垃圾                         | 2  |
|       |      |             | 鹿野高台飛行傘起飛點煙蒂太多                     | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台停車場髒亂                          | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 鹿野高台小型汽車停車位不夠                      | 20 |
|       |      |             | 鹿野高台停車位不夠                          | 2  |
|       |      |             | 鹿野高台機車停車位太少                        | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台遊客中心小型車位不足                     | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 鹿野高台上的廁所有異味、髒                      | 9  |
|       |      |             | 鹿野高台廁所地板濕滑                         | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台廁所沒水                           | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台廁所積水                           | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台遊客中心廁所太髒                       | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 鹿野高台資訊不夠詳細                         | 1  |
|       |      |             | 花東縱谷風景區遊客中心 DM 應再詳細一點              | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台的接駁巴士沒有接駁時間表                   | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台提供資訊的據點不明顯，應增設資訊提供據點           | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台資訊種類太少                         | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 鹿野高台熱氣球活動等待時間太久                    | 3  |
|       |      |             | 鹿野高台沒有周邊其他設施                       | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台搭熱氣球費用太貴                       | 1  |
|       |      |             | 鹿野高台熱氣球活動時間不明確                     | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|---------|------|------------------------------------|----|
|       | 11. 整體上 |      | 台灣好行巴士發車能密集一點                      | 3  |
|       |         |      | 鹿野高台有些交通接駁時刻不明，例如增班車次時應公告及說明更清楚些   | 3  |
|       |         |      | 花東縱谷風景區行程要有規劃，讓遊客清楚知道要麼玩           | 1  |
|       |         |      | 花東縱谷希望能提供溫泉區的接駁服務                  | 1  |
|       |         |      | 鹿野高台玩的東西太少                         | 1  |
|       |         |      | 鹿野高台的手機充電區，線頭可標示廠牌                 | 1  |
|       |         |      | 鹿野高台的望遠鏡太貴，希望看的時間能久一點              | 1  |
|       |         |      | 鹿野高台的道路太小                          | 1  |
|       |         |      | 鹿野高台飛行傘活動能以圖示或架設示意圖供民眾了解           | 1  |
|       |         |      | 鹿野高台停車收費高，又沒其他活動                   | 1  |
|       |         |      | 熱氣球活動只有兩次，且時間與搭車時間重疊，會來不及坐車回台北     | 1  |
|       |         |      | 鹿野高台熱氣球體驗費用太貴；場內飲食太貴；涼亭的地方，最好有個小餐車 | 1  |
|       | 其他景點    |      | 六十石山的廁所不乾淨                         | 1  |
|       |         |      | 台九線往原生植物園的動線擁擠                     | 1  |
|       |         |      | 台東鐵路藝術中心管理不完善，東西有損壞未修              | 1  |
|       |         |      | 吉安鄉中山路和吉安路口，附近路口指標不清楚，走錯路          | 1  |
|       |         |      | 池南廟旁的廁所味道不好                        | 1  |
|       |         |      | 花東縱谷國家風景區太魯閣遊客中心女廁有味道及髒            | 1  |
|       |         |      | 紅葉溫泉區的大眾運輸交通工具太少                   | 1  |
|       |         |      | 瑞穗牧場男女廁都髒                          | 1  |
|       |         |      | 關山親水公園的指標不清楚                       | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                   | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------|----|
| 馬祖    | 北竿機場 | 1.服務人員之服務態度 | 北竿台江飯店上午 7:30 就趕客人要把行李都拿出來   | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 飲食的選擇性較少，費用高                 | 4  |
|       |      |             | 公車班次太少                       | 3  |
|       |      |             | 北竿戰爭和平公園設施太老舊，有破損            | 2  |
|       |      |             | 只有景觀，沒有設施                    | 1  |
|       |      |             | 都沒有導覽，沒跟團不知怎麼走               | 1  |
|       |      |             | 北竿、南竿主要景點沒有導覽的人員，如北海坑道       | 1  |
|       |      |             | 北竿戰地文化園區沒開，也沒有動線通知           | 1  |
|       |      |             | 北海坑道設施不全，燈不亮                 | 1  |
|       |      |             | 交通不方便都要做計程車，公車很早就沒了，吃的很貴     | 1  |
|       |      |             | 建議做台灣好行                      | 1  |
|       |      |             | 渡輪服務不周全，對老人不安全               | 1  |
|       |      |             | 增設廁所                         | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 北竿遊客中心太小                     | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 十字路口沒有指標                     | 2  |
|       |      |             | 指標中沒寫到景點的距離                  | 1  |
|       |      |             | 指標標示太小                       | 1  |
|       |      |             | 馬路上沒有到景點的路標                  | 1  |
|       |      |             | 北竿北海坑道動線不明，找不到標誌             | 1  |
|       |      |             | 在雲台山內要到觀景台的指標不明確，找不到要到觀景台的路線 | 1  |
|       |      |             | 北竿景點內動線不明                    | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 北竿坂里沙灘垃圾太多                   | 1  |
|       |      |             | 北竿白沙港雜草太多                    | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 北竿坂里沙灘、白沙港垃圾太多了              | 2  |
|       |      |             | 增設垃圾桶                        | 1  |
|       |      |             | 北竿北海坑道周遭垃圾太多                 | 1  |
|       |      |             | 北竿機場沙灘垃圾太多                   | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 北竿北海坑道機車停車位不夠                | 1  |
|       |      |             | 馬祖北竿各風景區停車位不夠                | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 公廁有蜘蛛網                       | 1  |
|       |      |             | 北竿橋仔的公廁髒、臭                   | 1  |
|       |      |             | 北海坑道廁所有臭味                    | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                  | 人數 |
|-------|------|-------------|---------------------------------------------|----|
|       |      |             | 北竿遊客中心的女廁有異味                                | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 北竿遊客中心說北海坑道有開放，其實沒有開放，資訊錯誤                  | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 飛機班次太少                                      | 6  |
|       |      |             | 馬祖交通不方便，飛機停飛時要開加班機                          | 5  |
|       |      |             | 加強行銷包裝廣告                                    | 1  |
|       |      |             | 馬祖缺乏宣傳，旅遊資訊不足、設施老舊                          | 1  |
|       |      |             | 多樣化廣告吸引遊客來玩                                 | 1  |
|       |      |             | 北竿機場沿海的步道沒有座位，沒有涼亭                          | 1  |
|       |      |             | 希望增加水上遊樂設施                                  | 1  |
|       |      |             | 馬祖北竿遊覽車的車次不夠                                | 1  |
|       |      |             | 馬祖可以增加主要景點內 Wi-Fi 使用                        | 1  |
|       | 南竿機場 | 1.服務人員之服務態度 | 南竿機場人員態度差                                   | 2  |
|       |      |             | 不夠熱情，不積極招攬客人                                | 1  |
|       |      |             | 南竿機場服務人員愛理不理                                | 1  |
|       |      |             | 解說人員不會主動解說                                  | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 吃飯地方太少                                      | 4  |
|       |      |             | 旅館的服務及設備感覺老舊、不衛生                            | 1  |
|       |      |             | 路坡太陡，沒有平地；交通不便，沒有太多的公車班次                    | 1  |
|       |      |             | 南竿機場男廁沒有坐式馬桶，對老人不方便；機場進來的指示牌例如買船票、機票的指示牌大一點 | 1  |
|       |      |             | 建議所有路面鋪柏油；陡斜路面太多                            | 1  |
|       |      |             | 南竿機場設施老舊                                    | 1  |
|       |      |             | 景點導覽人員不夠多                                   | 1  |
|       |      |             | 消費價格較高                                      | 1  |
|       |      |             | 提供來馬祖旅遊規劃行程建議                               | 1  |
|       |      |             | 腳踏車出租多一些                                    | 1  |
|       |      |             | 南竿機場擴音器太大聲                                  | 1  |
|       |      |             | 希望提供一日遊公車，導遊隨車                              | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 南竿指標不清                                      | 7  |
|       |      |             | 指標未標距離，不易了解要走多久                             | 1  |
|       |      |             | 南竿牛角聚落標示不名，找不到地方                            | 1  |
|       |      |             | 馬祖南竿各個景點路標不清楚，不好找                           | 1  |
|       |      |             | 從南竿機場下來指示不明確                                | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                          | 人數 |
|-------|------|-------------|-------------------------------------|----|
|       |      | 5.環境美化綠化    | 太多地方在施工，修路                          | 1  |
|       |      |             | 古蹟坑道附近沒花草樹                          | 1  |
|       |      |             | 很空蕩，綠化不足                            | 1  |
|       |      |             | 南竿印象中沒有特別的美化和綠化                     | 1  |
|       |      |             | 山隴蔬菜公園太雜亂，不夠美化綠化                    | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 南竿牛角海灘垃圾髒亂                          | 2  |
|       |      |             | 南竿北海坑道和八八坑道內垃圾多                     | 1  |
|       |      |             | 南竿各風景處的垃圾比較多                        | 1  |
|       |      |             | 馬祖整體衛生條件要再加強                        | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 南竿依嬭的店沒地方停車                         | 1  |
|       |      |             | 南竿觀光景點的機車格太少                        | 1  |
|       |      |             | 馬祖酒廠停車位不夠                           | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 水試所廁所不乾淨                            | 1  |
|       |      |             | 南竿各風景處的公廁都還是不乾淨，沒人打掃                | 1  |
|       |      |             | 南竿機場女廁有異味                           | 1  |
|       |      |             | 介壽老人活動中心廁所不乾淨，且門也壞了                 | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 各地可以拿到的文宣都大同小異，內容太制式缺乏創意            | 1  |
|       |      |             | 旅服中心太少，服務的店面不應以對阿兵哥的態度，接待觀光客；整體清潔不好 | 1  |
|       |      |             | 馬祖政府要加強宣導觀光旅遊，增加遊客人數                | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 飛機班次太少                              | 12 |
|       |      |             | 公車班次太少                              | 3  |
|       |      |             | 南竿機場太小；飛機要再大一點                      | 3  |
|       |      |             | 馬祖東引交通不便                            | 3  |
|       |      |             | 飛機班次要彈性增加                           | 1  |
|       |      |             | 台馬輪恢復先馬後東                           | 1  |
|       |      |             | 交通不便，增加航班，適時開加班機                    | 1  |
|       |      |             | 在馬祖手機收訊不好；航班和船班都太少了                 | 1  |
|       |      |             | 馬祖飛台中飛機班次太少                         | 1  |
|       |      |             | 馬祖島上交通不方便，接駁車要做好，讓自由客、背包客更方便        | 1  |
|       |      |             | 馬祖整個船班班次要增多                         | 1  |
|       |      |             | 馬祖的景點開發不夠                           | 1  |
|       | 福澳碼頭 | 1.服務人員之服務態度 | 公車司機放旅客鴿子                           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                   | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------|----|
|       |      | 2.景點內服務設施   | 沒有旅遊章戳可以蓋                    | 1  |
|       |      |             | 交通不便                         | 1  |
|       |      |             | 海島但是漁產不豐富                    | 1  |
|       |      |             | 建議馬祖的船票可上網訂                  | 1  |
|       |      |             | 船票出租車物價太貴                    | 1  |
|       |      |             | 提供一日遊公車                      | 1  |
|       |      |             | 消費偏高，物價太高                    | 1  |
|       |      |             | 馬祖計程車收費不統一                   | 1  |
|       |      |             | 資訊不足，搭船的地方沒有指明地方             | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 去鐵堡的指標不清楚                    | 1  |
|       |      |             | 福澳碼頭指標不太清楚，未看到指引標示           | 1  |
|       |      |             | 去連江縣政府路標不清楚                  | 1  |
|       |      |             | 從台馬輪到福澳碼頭標示不明，找不到搭船的地方       | 1  |
|       |      |             | 福澳碼頭指標不明確，找不到地方              | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 颱風過後，南北竿海面上都是垃圾              | 1  |
|       |      |             | 馬祖福澳海面上有垃圾                   | 1  |
|       |      |             | 馬祖颱風過後，海上垃圾太多                | 1  |
|       |      |             | 福澳步道雜草太多；馬祖公車班次太少            | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 機車車位沒有很多                     | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 南竿漁會公廁有異味，很臭，沒人打掃            | 3  |
|       |      |             | 無座式廁所對老人家很不方便                | 1  |
|       |      |             | 福澳廁所髒                        | 1  |
|       |      |             | 台馬輪的廁所有味道                    | 1  |
|       |      |             | 南竿漁會公廁設備太簡陋                  | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 應提供旅遊地圖及交通資訊                 | 1  |
|       |      |             | 旅遊資訊一問三不知，服務人員都不清楚，例如船班、公車資訊 | 1  |
|       |      |             | 鵲橋跟 12 據點已荒廢，地圖沒更新           | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 增設航班                         | 2  |
|       |      |             | 整體馬祖不夠熱鬧                     | 1  |
|       |      |             | 應該提供手機插座                     | 1  |
|       |      |             | 馬祖小三通的船班應該增加；機場應該升級及增加航班     | 1  |
|       |      |             | 馬祖到福州的船太小了                   | 1  |
|       |      |             | 做濱海自行車步道會更好騎車，會吸引更多人來馬祖      | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                    | 人數 |
|-------|------|------|-------------------------------|----|
|       |      |      | 船票費用太高                        | 1  |
|       |      |      | 交通不方便，找不到計程車，計程車太少了           | 1  |
|       | 其他景點 |      | 整體景點的廁所有臭味                    | 3  |
|       |      |      | 大部分的廁所沒有清潔維護                  | 1  |
|       |      |      | 中柱港沒特色，都是人工造物的內涵              | 1  |
|       |      |      | 中柱港的女廁不乾淨                     | 1  |
|       |      |      | 介壽村的公廁暗，濕滑                    | 1  |
|       |      |      | 介壽村靠海的公園環境髒亂                  | 1  |
|       |      |      | 手機在日光海岸沒有信號                   | 1  |
|       |      |      | 牛角海邊的道路很崎嶇，沒辦法開車進出            | 1  |
|       |      |      | 牛角聚落的沙灘垃圾多                    | 1  |
|       |      |      | 北竿北海坑道裡面燈泡壞了                  | 1  |
|       |      |      | 北海坑道燈很暗，不太清楚                  | 1  |
|       |      |      | 台馬輪賣東西的服務員態度不好                | 1  |
|       |      |      | 西莒跟東莒交通不便，路線很亂，很易迷路           | 1  |
|       |      |      | 西莒碼頭廁所數量太少，不夠使用               | 1  |
|       |      |      | 東引三家村的橋還在修，要繞路                | 1  |
|       |      |      | 東引民宿人員，將遊客訂的2人房換成3人房，未事先告知就加錢 | 1  |
|       |      |      | 東引沒路標、路牌                      | 1  |
|       |      |      | 東引忠誠門男廁不乾淨                    | 1  |
|       |      |      | 東引指標不清楚                       | 1  |
|       |      |      | 東引海邊有垃圾                       | 1  |
|       |      |      | 東引燈塔設備太老舊                     | 1  |
|       |      |      | 東莒福正沙灘上垃圾太多，沒有清理              | 1  |
|       |      |      | 芹壁室外照明太刺眼                     | 1  |
|       |      |      | 芹壁規劃的不夠吸引人                    | 1  |
|       |      |      | 芹壁聚落和白沙港岸邊蠻多垃圾                | 1  |
|       |      |      | 南竿牛角聚落、北海坑道旅遊的指示不夠明確          | 1  |
|       |      |      | 南竿北竿環境美化綠化做的太簡單，不夠漂亮          | 1  |
|       |      |      | 南竿北海坑道內導覽路線不明確                | 1  |
|       |      |      | 南竿北海坑道太濕太滑，容易跌倒               | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因               | 人數 |
|-------|------|------|--------------------------|----|
|       |      |      | 南竿北海坑道垃圾太多，設備太老舊         | 1  |
|       |      |      | 南竿津沙到鐵板的步道已損壞，但是沒有維修     | 1  |
|       |      |      | 南竿神農山莊路邊到處是垃圾            | 1  |
|       |      |      | 津沙的廁所年久失修                | 1  |
|       |      |      | 津沙聚落改建太商業化，非假日在津沙找不到吃的東西 | 1  |
|       |      |      | 津沙聚落雕堡旁廁所不乾淨             | 1  |
|       |      |      | 馬祖巨神像蚊子又大又多              | 1  |
|       |      |      | 馬祖交通不便利，莒光船班太少           | 1  |
|       |      |      | 馬祖枕戈待旦有蜘蛛                | 1  |
|       |      |      | 馬港天后宮要多做綠化               | 1  |
|       |      |      | 整個馬祖街道路標不明確，找不地方         | 1  |
|       |      |      | 橋仔聚落的廁所有一間沒有門            | 1  |
|       |      |      | 龍福山莊住宿沒提供毛巾              | 1  |
|       |      |      | 螺山自然步道草太長                | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點       | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                          | 人數 |
|-------|------------|-------------|-----------------------------------------------------|----|
| 日月潭   | 日月潭環潭區(水社) | 1.服務人員之服務態度 | 水社遊客中心旁客運小姐態度很不好                                    | 1  |
|       |            |             | 日月潭整個服務人員態度不是很好                                     | 1  |
|       |            |             | 水社售車票人員服務不夠熱情，專業不夠；晶澤會館人員服務態度不好                     | 1  |
|       |            |             | 纜車服務人員服務態度不好                                        | 1  |
|       |            |             | 遊湖服務人員吃檳榔                                           | 1  |
|       |            |             | 日月潭給人的第一印象不太好，接觸的人員服務及專業程度都不夠好                      | 1  |
|       |            | 2.景點內服務設施   | 環湖公車班次少                                             | 3  |
|       |            |             | 自行車從水社到文武廟方向沿路未有安全路線，請盡早規劃自行車道                      | 2  |
|       |            |             | 沒有路燈                                                | 2  |
|       |            |             | 增設垃圾桶、遮雨棚                                           | 2  |
|       |            |             | 水社東西價格太貴                                            | 2  |
|       |            |             | 沒有醫療院所的服務設施                                         | 1  |
|       |            |             | 多增加一些無障礙空間                                          | 1  |
|       |            |             | 水社街道吃的樣式要多元化點，不要都合菜式的                               | 1  |
|       |            |             | 交通費再便宜點                                             | 1  |
|       |            |             | 希望日月潭的大眾運輸工具班次時間能再晚點結束；九族內的纜車時間跟日月潭纜車時間希望能同步        | 1  |
|       |            |             | 中興停車場旁廁所維護中或清潔中，也沒有清楚的告示，只是用黃帶子圍起來                  | 1  |
|       |            |             | 伊達邵、水社、玄光寺碼頭，船家標示不清，不知該上哪家的船，彼此又不相理會，不像淡水只有一個船家那樣單純 | 1  |
|       |            |             | 沒有雨棚                                                | 1  |
|       |            |             | 水社至伊達邵希望提供路燈                                        | 1  |
|       |            |             | 腳踏車租借都亂喊價，應該要控管                                     | 1  |
|       |            |             | 設施舊                                                 | 1  |
|       |            |             | 日月潭環湖商店街混亂，鐵皮屋都亂蓋                                   | 1  |
|       |            |             | 水社餐飲選擇性太少                                           | 1  |
|       |            | 3.景點內空間設計   | 日月潭整體住屋建設，與景色不協調，破壞當地景觀美感                           | 2  |
|       |            |             | 空間建設的很亂                                             | 1  |
|       |            |             | 日月潭自行車道建設不夠完整                                       | 1  |
|       |            |             | 在日月潭住宿的教師會館的落地窗，設計未能顯現日月潭景色                         | 1  |
|       |            | 4.引導指標或動線安排 | 日月潭引導指標不清楚                                          | 6  |
|       |            |             | 水社下車處沒有明確方向指標                                       | 4  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別     | 建議意見或不滿意原因               | 人數 |
|-------|------|----------|--------------------------|----|
|       |      |          | 水社碼頭到遊客中心沿路指標不清          | 4  |
|       |      |          | 景點指標的英文描述太少              | 4  |
|       |      |          | 水社沒有地圖顯示現在位置             | 2  |
|       |      |          | 內湖山步道內標示不清               | 1  |
|       |      |          | 日月潭從文武廟到水社的指標不清楚         | 1  |
|       |      |          | 日月潭景點跟景點之間沿路標示不夠清楚       | 1  |
|       |      |          | 日月潭纜車下來去伊達邵的指標不夠清楚       | 1  |
|       |      |          | 日月潭月牙彎無指標說明              | 1  |
|       |      |          | 日月潭自行車道與汽車道交錯，指示不夠清楚     | 1  |
|       |      |          | 水社中心停車場，無人指引停車           | 1  |
|       |      |          | 水社中興停車場及街道指引不清楚          | 1  |
|       |      |          | 水社增設英文解說牌                | 1  |
|       |      |          | 碼頭提供每家船搭船指標              | 1  |
|       |      |          | 水社遊客中心無障礙的動線很少           | 1  |
|       |      |          | 從水社碼頭出來找不到遊客中心           | 1  |
|       |      |          | 遊湖停靠點及路線不能自選，不方便         | 1  |
|       |      |          | 無障礙空間沒有指示標誌              | 1  |
|       |      |          | 日月潭周邊的介紹指標不清楚，可以多作環湖路線指標 | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化 | 日月潭非主要環河區域都未整理           | 1  |
|       |      |          | 水社種的草皮不綠，都光禿禿的，或許可增加一些盆栽 | 1  |
|       |      |          | 水社碼頭的樹太少                 | 1  |
|       |      |          | 水社碼頭周遭草坪及綠樹可以再種多一點       | 1  |
|       |      |          | 日月潭環湖區整體規劃及綠美化要再加強       | 1  |
|       |      | 6.環境整潔   | 水社的垃圾桶少                  | 13 |
|       |      |          | 水社碼頭有垃圾                  | 4  |
|       |      |          | 應增加水社周遭的掃除次數             | 3  |
|       |      |          | 水社環湖步道有垃圾且很臭             | 2  |
|       |      |          | 日月潭四周旁邊有垃圾               | 2  |
|       |      |          | 水社商店街垃圾亂丟，有玻璃碎片，很危險      | 1  |
|       |      |          | 水社附近的日月潭部分，漂流著垃圾         | 1  |
|       |      | 7.停車位數量  | 水社小型車停車位少                | 61 |
|       |      |          | 水社碼頭停車位太少                | 5  |
|       |      |          | 水社中興停車場車位太少              | 3  |
|       |      |          | 水社機車停車位不足                | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因               | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------|----|
|       |      |             | 小客車的位子被大客車卡住不能停          | 1  |
|       |      |             | 水社在省道上方的停車位少             | 1  |
|       |      |             | 水社停車場應在入口處要有顯示車輛數        | 1  |
|       |      |             | 遊覽車及轎車混在一起，水社中興停車場很亂     | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 水社遊客中心女廁太髒，有味道           | 12 |
|       |      |             | 水社女廁沒有衛生紙                | 4  |
|       |      |             | 水社廁所地板濕，又有異味             | 3  |
|       |      |             | 水社碼頭公廁地板濕，有臭味            | 3  |
|       |      |             | 水社的中興停車場女廁髒              | 2  |
|       |      |             | 水社 1 樓廁所不乾淨              | 2  |
|       |      |             | 水社中興路捷安特男廁所有點味道          | 2  |
|       |      |             | 中興停車場廁所臭味                | 1  |
|       |      |             | 水社男廁要多管制，不要在裡面抽煙         | 1  |
|       |      |             | 水社教堂附近的公廁昏暗，沒燈光          | 1  |
|       |      |             | 水社中興停車場旁的女廁有臭味，沒有提供衛生紙   | 1  |
|       |      |             | 水社中興路捷安特旁廁所地板有積水         | 1  |
|       |      |             | 水社男廁所尿味太重                | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 在水社沒什麼旅遊資訊               | 3  |
|       |      |             | 半日或一日遊的推薦路線可增加路牌         | 1  |
|       |      |             | 可舉辦旅遊優惠套票                | 1  |
|       |      |             | 網上住宿點資訊太少                | 1  |
|       |      |             | 增加回台北的公車班次，網路訂票不好訂       | 1  |
|       |      |             | 水社希望提供免費上網               | 1  |
|       |      |             | 在水社找不到服務台，給予外國人旅遊資訊不夠充足  | 1  |
|       |      |             | 沒有遊客中心                   | 1  |
|       |      |             | 沒看到免費的導覽資訊，也沒人介紹         | 1  |
|       |      |             | 應提供 APP 服務               | 1  |
|       |      |             | 地方遊客中心沒有開，應上網公告          | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 建議多辦活動吸引遊客，如櫻花季          | 1  |
|       |      |             | 煙火過少                     | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 台灣好行的班次要多一點，景點跟景點要多點接駁   | 5  |
|       |      |             | 日月潭的船票價錢很混亂，可以統一定價       | 3  |
|       |      |             | 遊潭的班次過少                  | 3  |
|       |      |             | 九族及伊達邵太早關門，營業到 22:00 較適合 | 2  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                    | 人數 |
|-------|------|-------------|-------------------------------|----|
|       |      |             | 公車巴士時間隔太久                     | 1  |
|       |      |             | 公車的班次等待時間比較長                  | 1  |
|       |      |             | 日月潭非主要景點的交通不便                 | 1  |
|       |      |             | 日月潭要提供統一的線上訂房及服務；日月潭客運搭乘時間不方便 | 1  |
|       |      |             | 日月潭租腳踏車的收費應有公定價               | 1  |
|       |      |             | 水社人車同道很危險，要疏導管制               | 1  |
|       |      |             | 環湖景點不夠                        | 1  |
|       |      |             | 水社是日月潭旅遊主要景點，應要有風景導覽          | 1  |
|       |      |             | 台灣好行的時間與班次與實際的有出入             | 1  |
|       |      |             | 大眾交通接駁應增加班次                   | 1  |
|       |      |             | 日月潭自行車步道只有做一半，後面就是大馬路         | 1  |
|       |      |             | 日月潭區要有地方可以換台幣                 | 1  |
|       |      |             | 日月潭增加腳踏車步道                    | 1  |
|       |      |             | 提供無限上網                        | 1  |
|       |      |             | 提供電子導覽系統                      | 1  |
|       |      |             | 煙火不夠多；電動車太多                   | 1  |
|       |      |             | 遊客中心更名後感覺並不恰當                 | 1  |
|       |      |             | 水社馬路無人行道                      | 1  |
|       |      |             | 沒有新的景點，都一樣景點沒變化               | 1  |
|       | 車埕   | 1.服務人員之服務態度 | 車埕服務人員與遊客的互動太少                | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 增加休息區                         | 2  |
|       |      |             | 車埕有坡道的道路沒有輔助設施                | 1  |
|       |      |             | 車埕要有服務標示立牌或解說                 | 1  |
|       |      |             | Wi-Fi 或 3G 收訊不好               | 1  |
|       |      |             | 車埕車站廁所沒有洗手台                   | 1  |
|       |      |             | 車埕服務設施太少                      | 1  |
|       |      |             | 網路提供資訊太少                      | 1  |
|       |      |             | 增加遮雨設施                        | 1  |
|       |      |             | 車埕餐廳提供餐點的品質不好                 | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 車埕指標及動線很不清楚                   | 4  |
|       |      |             | 集集到車埕沿路指標不夠清楚                 | 3  |
|       |      |             | 水里到車埕沿路指標不清楚                  | 2  |
|       |      |             | 沒看到任何往車埕的指標                   | 2  |
|       |      |             | 車埕沒有確定路線規劃                    | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                            | 人數 |
|-------|------|-------------|---------------------------------------|----|
|       |      | 5.環境美化綠化    | 車埕花草都枯了                               | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 車埕的落葉及垃圾較多                            | 1  |
|       |      |             | 增加廁所、垃圾桶、涼亭                           | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 車埕小型車位不足                              | 32 |
|       |      |             | 車埕內遊覽車都違規停車，一點規劃都沒有                   | 1  |
|       |      |             | 車埕的遊覽車停車位太少                           | 1  |
|       |      |             | 車埕假日汽車位不足                             | 1  |
|       |      |             | 車埕停車位少，應在路口提示沒車位了                     | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 車埕廁所有味道                               | 3  |
|       |      |             | 車埕木業展示館外面廁所味道很臭                       | 2  |
|       |      |             | 車埕遊客中心對面的廁所地板髒                        | 1  |
|       |      |             | 車埕廁所數量太少                              | 1  |
|       |      |             | 火車站附近廁所不乾淨                            | 1  |
|       |      |             | 車埕女廁所潮濕                               | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 車埕遊客中心提供資訊太少，而相關景點的手冊都被拿光             | 1  |
|       |      |             | 景點解說希望更詳細                             | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 在假日辦理活動                               | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 車埕要增設火車班次及公車班次，增加當地特色文化               | 2  |
|       |      |             | 增設車埕接駁車                               | 2  |
|       |      |             | 車埕在具體規劃有特色一點                          | 1  |
|       |      |             | 車埕的主題性要明顯，規劃要好一點                      | 1  |
|       |      |             | 希望舉辦國際活動節目                            | 1  |
|       |      |             | 車埕加設 Wi-Fi                            | 1  |
|       |      |             | 車埕可以提供觀光節目，如：宜蘭童玩節                    | 1  |
|       |      |             | 車埕可以增設遊樂設備                            | 1  |
|       | 蛇窯   | 1.服務人員之服務態度 | 公車司機態度不好；船的引擎聲音太大                     | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 蛇窯停車場到蛇窯有點遠                           | 2  |
|       |      |             | 蛇窯建築樓梯太多，對小朋友不方便                      | 1  |
|       |      |             | 蛇窯可以提供讓小朋友玩的設施                        | 1  |
|       |      |             | 蛇窯送了折價卷，消費又另外收費；入口處指示到私人停車場，感覺很不好，不合理 | 1  |
|       |      |             | 設水里的遊客中心                              | 1  |
|       |      |             | 提供無障礙停車位                              | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                             | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------------------------------------|----|
|       |      |             | 蛇窯沒有無障礙設備                                              | 1  |
|       |      |             | 多多宣傳蛇窯的故事                                              | 1  |
|       |      |             | 蛇窯內的展示品要再維護清理                                          | 1  |
|       |      |             | 蛇窯應再加強規劃，不要讓人感覺像廢墟                                     | 1  |
|       |      |             | 蛇窯門票費用希望能再低點，約 80 元                                    | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 到水里蛇窯的指標不清楚                                            | 3  |
|       |      |             | 蛇窯門口缺少內部導覽及內容指標                                        | 2  |
|       |      |             | 在交流道往蛇窯的指標要再明顯清楚                                       | 1  |
|       |      |             | 蛇窯介紹說明的告示牌可以再多一點                                       | 1  |
|       |      |             | 蛇窯沒有安排參觀的動線                                            | 1  |
|       |      |             | 蛇窯停車場指標不夠明顯                                            | 1  |
|       |      |             | 廁所指標太少                                                 | 1  |
|       |      |             | 蛇窯周遭的旅遊規劃路線不太好                                         | 1  |
|       |      |             | 溪頭到蛇窯沿路指標不夠清楚                                          | 1  |
|       |      |             | 動線要加強，廁所指標要加強                                          | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 馬路上到蛇窯門口，沿路水溝不美麗                                       | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 蛇窯裡蚊子太多                                                | 3  |
|       |      |             | 蛇窯內的設施太老舊，不夠乾淨                                         | 1  |
|       |      |             | 蛇窯內的展示品都有蜘蛛網、灰塵，要多清潔                                   | 1  |
|       |      |             | 落葉太多                                                   | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 水里蛇窯的停車位少                                              | 6  |
|       |      |             | 蛇窯好像沒有設機車車位                                            | 2  |
|       |      |             | 蛇窯停車要付費                                                | 2  |
|       |      |             | 蛇窯在省道標示停車並收停車費 50 元，走上來才發現平日的大門口也可以停車，白花了 50 元         | 1  |
|       |      |             | 蛇窯門口的停車場太小                                             | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 蛇窯廁所不乾淨                                                | 2  |
|       |      |             | 女廁所髒亂                                                  | 1  |
|       |      |             | 蛇窯進大門右轉女廁太暗                                            | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 沒有提供任何資訊服務                                             | 1  |
|       |      |             | 蛇窯沒有一個編製好的故事，如妖怪村那種宣傳                                  | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 水里蛇窯入口處的收費停車場一下車，沿路走到蛇窯門口這段路，讓人感覺很荒廢，要多維護整理，規劃出一條美麗的步道 | 1  |
|       |      |             | 門票及停車費統一收費                                             | 1  |
|       |      |             | 蛇窯可以增設固定時間表及覽解說人員                                      | 1  |
|       |      |             | 蛇窯希望能設計一個電腦互動自動簡介設備                                    | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點  | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                   | 人數 |
|-------|-------|-------------|----------------------------------------------|----|
|       |       |             | 蛇窯停車場要收費不合理                                  | 1  |
|       |       |             | 蛇窯停車場離門口太遠                                   | 1  |
|       |       |             | 蛇窯應提供無障礙設備                                   | 1  |
|       |       |             | 增加英文指示牌                                      | 1  |
|       |       |             | 增設書面導覽介紹                                     | 1  |
|       | 九族文化村 | 1.服務人員之服務態度 | 九族文化村內賣餐飲的服務人員語氣要再好一點，笑容要多一點                 | 1  |
|       |       |             | 九族文化村皇家火車司機臉很臭，態度不好                          | 1  |
|       |       |             | 日月潭國家風景區的服務人員要再更親切一點                         | 1  |
|       |       |             | 販賣部人員口氣不好                                    | 1  |
|       |       | 2.景點內服務設施   | 九族文化村販售的餐飲很貴                                 | 4  |
|       |       |             | 增設青少年遊樂設備                                    | 4  |
|       |       |             | 九族遊樂設施太少，太老舊                                 | 3  |
|       |       |             | 九族餐飲吃的選擇性太少                                  | 2  |
|       |       |             | 九族文化村小孩門票 350 元太貴了                           | 2  |
|       |       |             | 九族內的植物標示解說要更清楚點                              | 1  |
|       |       |             | 九族內播放 3D 場景臨場感待加強，設施也要更新                     | 1  |
|       |       |             | 九族文化村各項活動設施感覺大同小異                            | 1  |
|       |       |             | 九族文化村的交通大眾工具能再班次多一點，並且直達九族；九族內的廁所指標不明顯，希望能加強 | 1  |
|       |       |             | 九族晚上未提供園區接駁車，很不方便                            | 1  |
|       |       |             | 上下車都要收車票及票根，應該事先告知，避免以為下車不用繳票根，而遺失需再補票價      | 1  |
|       |       |             | 65 歲以上的遊客門票可以再優惠一點                           | 1  |
|       |       |             | 九族文化村裡海賊王可以體驗的物品，要常消毒清潔，有點髒                  | 1  |
|       |       |             | 九族室內遊樂區空調不好                                  | 1  |
|       |       |             | 九族要多設置無障礙設施                                  | 1  |
|       |       |             | 九族纜車只營業到六點，樂園還在營業，希望能開放到營業結束                 | 1  |
|       |       |             | 日月潭原住民的特色要有整體的規劃                             | 1  |
|       |       |             | 希望提供遮雨棚                                      | 1  |
|       |       |             | 希望維修時間不要太長                                   | 1  |
|       |       |             | 阿拉丁廣場空調希望改善                                  | 1  |
|       |       |             | 增設表演節目                                       | 1  |
|       |       |             | 九族很大，可以設自行車設施                                | 1  |
|       |       |             | 東西太貴                                         | 1  |
|       |       |             | 九族文化村表演場擁擠；各場館設施粗糙                           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                             | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------------------|----|
|       |      |             | 九族文化村內原本烤乳豬區域是純表演性質，現在改得很商業性質型態，變質了很不好 | 1  |
|       |      |             | 很少服務設施                                 | 1  |
|       |      |             | 遊玩定點分佈太遠                               | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 九族文化村內感覺空空盪盪，沒有什麼設計感                   | 1  |
|       |      |             | 九族文化村內遊憩點跟點距離太遠，且很空洞                   | 1  |
|       |      |             | 九族文化村坐纜車的地方，空間太小                       | 1  |
|       |      |             | 缺少無障礙設施                                | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 九族文化村內的引導指標不夠清楚                        | 5  |
|       |      |             | 九族內的動線圖看起來很亂                           | 3  |
|       |      |             | 九族文化村內的引導指標不足                          | 1  |
|       |      |             | 九族的路線安排不明確                             | 1  |
|       |      |             | 小型車停車場距園區太遠                            | 1  |
|       |      |             | 九族裡面的指標指示的不太正確，希望能定時檢視                 | 1  |
|       |      |             | 增設廁所的指標                                | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 九族園區路上看到有垃圾                            | 2  |
|       |      |             | 文武廟旁的生日階梯都沒有維護，很髒                      | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 九族文化村裡面蚊子太多                            | 2  |
|       |      |             | 樹下有垃圾                                  | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 九族停車位太少                                | 4  |
|       |      |             | 九族小型車位不足                               | 3  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 九族廁所有味道                                | 5  |
|       |      |             | 九族內原住民廁所很臭                             | 1  |
|       |      |             | 九族內靠近小朋友遊樂設施的廁所較髒，地板也濕濕的               | 1  |
|       |      |             | 九族內魯夫區廁所很臭                             | 1  |
|       |      |             | 九族搭小火車旁的地板太濕                           | 1  |
|       |      |             | 九族文化村靠近原住民表演區的廁所有大便，馬桶四周未清理，很髒         | 1  |
|       |      |             | 男廁所有味道                                 | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 九族文化村缺導覽人員或設施                          | 2  |
|       |      |             | 九族沒有主動提供導覽地圖                           | 1  |
|       |      |             | 增加英文導覽簡介，標示及看板                         | 1  |
|       |      |             | 日月潭各資訊服務中心缺乏英語能力服務人員                   | 1  |
|       |      |             | 地圖不正確                                  | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 表演內容越來越不道地                             | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點                | 建議類別            | 建議意見或不滿意原因                                                      | 人數 |
|-------|---------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------|----|
|       |                     | 11.整體上          | 九族文化村設施維修時間應在晚上，不要在假日                                           | 3  |
|       |                     |                 | 希望九族的門票及餐飲費用再便宜一點                                               | 1  |
|       |                     |                 | 希望九族室外能規定一個地方限制吸菸，不要到處都有人在抽菸                                    | 1  |
|       |                     |                 | 建議更新設施內容                                                        | 1  |
|       |                     |                 | 九族文化村內應增設玩水設備                                                   | 1  |
|       |                     |                 | 九族文化村多增設遊樂設備                                                    | 1  |
|       |                     |                 | 九族文化村內如無法提供人工介紹導覽特色，至少<br>要提供電子式隨身攜帶，邊走邊聽介紹導覽特色系<br>統功能設備，給遊客使用 | 1  |
|       | 日月潭環<br>潭區(伊<br>達邵) | 1.服務人員之服務<br>態度 | 伊達邵的服務人員不會主動招呼                                                  | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵商家的服務態度不夠好，親切度不夠                                             | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵服務人員態度不佳                                                     | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵遊客中心售船票人員，態度不專業                                              | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵解說員素質需加強                                                     | 1  |
|       |                     | 2.景點內服務設施       | 希望提供英文版 DM                                                      | 4  |
|       |                     |                 | 日月潭船票的收費都不一樣，希望能統一；希望纜<br>車及船票可以搭在一起促銷，讓遊客可以有多元的<br>選擇          | 3  |
|       |                     |                 | 休息座位太少                                                          | 3  |
|       |                     |                 | 希望環湖船班多一些                                                       | 2  |
|       |                     |                 | 伊達邵的 Wi-Fi 跑的很慢，希望網路頻寬能加強                                       | 2  |
|       |                     |                 | 九族遊樂設施無服務人員，不知是否可使用                                             | 1  |
|       |                     |                 | 日月潭環湖的遊覽解說可以再詳細一點                                               | 1  |
|       |                     |                 | 搭船出來之後的遮雨設施不足                                                   | 1  |
|       |                     |                 | 增加特色小吃                                                          | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵平日餐廳選擇性太少                                                    | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵遊客中心到纜車路程太遠                                                  | 1  |
|       |                     |                 | 下雨時，伊達邵遊客中心廣場無法活動                                               | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵未提供停車場                                                       | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵沒有哺乳室                                                        | 1  |
|       |                     |                 | 服務設施太少                                                          | 1  |
|       |                     |                 | 感覺日月潭部分設施未修繕完全                                                  | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵遊客中心前廣場，場地及座椅應粉刷                                             | 1  |
|       |                     |                 | 在伊達邵廣場可增加晚上表演活動，如原住民舞蹈<br>表演                                    | 1  |
|       |                     |                 | 希望伊達邵建築物有原住民特色                                                  | 1  |
|       |                     |                 | 伊達邵垃圾桶不足                                                        | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------|----|
|       |      |             | 景區內消費太高                            | 1  |
|       |      |             | 無障礙設備不足                            | 1  |
|       |      |             | 增設環湖步道                             | 1  |
|       |      |             | 碼頭沒有遮陽的地方                          | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 伊達邵建築物很雜亂，缺乏統一規劃，較無整體性             | 3  |
|       |      |             | 伊達邵的通道很小，很擁擠                       | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 伊達邵的引導指標太少                         | 10 |
|       |      |             | 纜車處沒有指標標示往搭船或乘車處                   | 4  |
|       |      |             | 日月潭伊達邵碼頭指標不清楚                      | 2  |
|       |      |             | 伊達邵步道沿路指標不清楚                       | 2  |
|       |      |             | 沒有套裝行程的指示標示                        | 1  |
|       |      |             | 從向山到纜車，找不到指標                       | 1  |
|       |      |             | 遊船的引導指標不明                          | 1  |
|       |      |             | 停車場指標不清                            | 1  |
|       |      |             | 纜車給遊客的閘門太擠，引道太長，沒人的話也要排很久，缺乏快速導引安排 | 1  |
|       |      |             | 碼頭到伊達邵商圈的指標不清楚                     | 1  |
|       |      |             | 環湖公路的旅遊方向不清楚                       | 1  |
|       |      |             | 伊達邵市區，人與車流混在一起，指引車行的指示不清楚          | 1  |
|       |      |             | 提供詳細的旅遊資訊及地圖；增加英文版的指示標誌            | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 伊達邵附近有水上房屋影響景觀                     | 1  |
|       |      |             | 伊達邵街道綠化不夠                          | 1  |
|       |      |             | 伊達邵雜草未清除                           | 1  |
|       |      |             | 伊達邵步道沿路還在施工                        | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 伊達邵垃圾桶少                            | 9  |
|       |      |             | 伊達邵街上到處都是垃圾                        | 5  |
|       |      |             | 伊達邵的湖面及當地民宿附近看得見垃圾                 | 2  |
|       |      |             | 日月潭靠近搭纜車的湖邊垃圾較多，影響美觀               | 1  |
|       |      |             | 伊達邵狗太多                             | 1  |
|       |      |             | 伊達邵碼頭廣場垃圾桶附近很髒                     | 1  |
|       |      |             | 伊達邵碼頭的垃圾桶外觀很髒                      | 1  |
|       |      |             | 往伊達邵的路上有落石                         | 1  |
|       |      |             | 伊達邵老街的環境較髒                         | 1  |
|       |      |             | 伊達邵垃圾桶要隨時整理，都爆滿出來                  | 1  |
|       |      |             | 伊達邵商店區有垃圾在路邊                       | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因              | 人數 |
|-------|------|------------|-------------------------|----|
|       |      |            | 纜車站至伊達邵碼頭的水岸邊有垃圾        | 1  |
|       |      |            | 攤位的衛生不夠，看起來有點髒          | 1  |
|       |      |            | 整體日月潭區垃圾桶要多設置           | 1  |
|       |      | 7.停車位數量    | 伊達邵汽車位較少                | 73 |
|       |      |            | 日月潭區整體假日都不好停車           | 1  |
|       |      |            | 伊達邵碼頭摩托車不方便停車           | 1  |
|       |      |            | 向山及伊達邵假日停車位不足           | 1  |
|       |      |            | 寒碧步道沒有停車位               | 1  |
|       |      |            | 伊達邵停車位規劃不清楚             | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 伊達邵廁所沒有衛生紙              | 7  |
|       |      |            | 伊達邵女廁有點髒，垃圾都滿了          | 3  |
|       |      |            | 伊達邵遊客中心男廁味道很臭           | 2  |
|       |      |            | 伊達邵女廁有異味，不好聞            | 2  |
|       |      |            | 伊達邵廁所不太乾淨               | 2  |
|       |      |            | 伊達邵廁所地板太濕               | 1  |
|       |      |            | 廁所清潔程度不夠                | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 提供資訊的地方不明顯              | 3  |
|       |      |            | 伊達邵不知要去哪裡索取旅遊資訊         | 3  |
|       |      |            | 希望增加英文版的旅遊資訊            | 2  |
|       |      |            | 伊達邵應提供導覽或介紹人員           | 2  |
|       |      |            | 飯店提供的資料不足，不知可以去哪拿資料     | 1  |
|       |      |            | 應增加例如步道還要走多久等方面的資訊      | 1  |
|       |      |            | 日月潭可以提供一日遊或二日遊的建議行程推廣   | 1  |
|       |      |            | 提供上網詳細相關資訊              | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 民宿價格太高                  | 2  |
|       |      |            | 日月潭少了當地文化純樸特色           | 1  |
|       |      |            | 日月潭水希望能再乾淨點             | 1  |
|       |      |            | 水社人車沒分離，很亂很危險           | 1  |
|       |      |            | 接駁車少                    | 1  |
|       |      |            | 日月潭所有熱門景點都應提供直達車        | 1  |
|       |      |            | 日月潭的船隻改用環保的燃料，或改用環保設計的船 | 1  |
|       |      |            | 日月潭環湖步道都一段一段，沒有連貫       | 1  |
|       |      |            | 日月潭纜車太貴，建議可以賣單程票        | 1  |
|       |      |            | 可以建設環山步道                | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因               | 人數 |
|-------|------|------|--------------------------|----|
|       |      |      | 搭船處應提供時鐘                 | 1  |
|       | 其他景點 |      | 玄光寺廁所有味道，地上濕             | 6  |
|       |      |      | 玄光寺地上、桌上很多垃圾             | 4  |
|       |      |      | 玄光寺女廁垃圾多，地板濕             | 2  |
|       |      |      | 玄光寺指標不清                  | 2  |
|       |      |      | 向山遊客中心的廁所較髒              | 2  |
|       |      |      | 孔雀園有看到指標但未看到入口，指示不清      | 1  |
|       |      |      | 文武廟及玄光寺的街頭藝人的聲音太吵，希望能管制  | 1  |
|       |      |      | 文武廟汽車都沒得停，都停路邊           | 1  |
|       |      |      | 文武廟廁所不太乾淨                | 1  |
|       |      |      | 玄光寺休息座椅提供太少              | 1  |
|       |      |      | 玄光寺很擁擠                   | 1  |
|       |      |      | 玄光寺陸客拍照都不排隊，希望能有勸導人員     | 1  |
|       |      |      | 玄光寺碼頭太小                  | 1  |
|       |      |      | 向山四周有垃圾                  | 1  |
|       |      |      | 向山遊客中心小型車位不足             | 1  |
|       |      |      | 向山遊客中心的商品價格貴             | 1  |
|       |      |      | 向山遊客中心建得很好，路上有指示但沒公里數的顯示 | 1  |
|       |      |      | 邵族文化村感覺蒼蠅很多              | 1  |
|       |      |      | 從埔里往魚池的方向指引不清楚           | 1  |
|       |      |      | 梅荷園步道上石階不平               | 1  |
|       |      |      | 梅荷園步道髒亂                  | 1  |
|       |      |      | 清水步道及登山步道汽車不好停           | 1  |
|       |      |      | 集集火車站旁邊的廁所髒亂             | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                      | 人數 |
|-------|--------|------------|---------------------------------|----|
| 參山    | 南庄遊客中心 | 2. 景點內服務設施 | 南庄遊客中心周邊休息區太少                   | 13 |
|       |        |            | 南庄沒有服務設施                        | 5  |
|       |        |            | 寄放置物櫃；提供公車下車語言系統                | 3  |
|       |        |            | 桂花巷太窄                           | 2  |
|       |        |            | 遊客中心希望提供空調                      | 2  |
|       |        |            | 南庄的設施不夠多                        | 2  |
|       |        |            | 老郵局販賣太空洞，沒有創意，表演節目再多元化          | 1  |
|       |        |            | 步道希望提供扶手                        | 1  |
|       |        |            | 等車亭及標示不明顯，也可增加遮陽或遮雨的亭子          | 1  |
|       |        |            | 增設手扶梯                           | 1  |
|       |        |            | 增設老街指標                          | 1  |
|       |        |            | 增設表演活動                          | 1  |
|       |        |            | 增設便利超商                          | 1  |
|       |        |            | 沒有紅綠燈                           | 1  |
|       |        |            | 老街廁所不夠                          | 5  |
|       |        |            | 南庄老街沿途無垃圾桶                      | 1  |
|       |        |            | 南庄往山裡開車有些道路不方便行駛                | 1  |
|       |        |            | 南庄遊客中心內的女廁無衛生紙，哺乳室的開飲機無冷水       | 1  |
|       |        |            | 賞魚步道沒有休息區                       | 1  |
|       |        |            | 賽夏文物館影音設備沒開放                    | 1  |
|       |        |            | 沒有專用人行步道                        | 1  |
|       |        |            | 遊客中心沒有寄放東西的櫃子                   | 1  |
|       |        |            | 遊客中心無空調                         | 1  |
|       |        |            | 從三灣往南庄晚上的街道照明不佳                 | 1  |
|       |        |            | 廟那邊應有公共設施                       | 1  |
|       |        |            | 遊客中心的椅子可增加一些                    | 1  |
|       |        |            | 遊客中心旁的停車費用貴                     | 1  |
|       |        |            | 南庄遊客中心小孩遊憩區設施少                  | 1  |
|       |        | 3. 景點內空間設計 | 老街空間小、太狹窄、太擁擠                   | 61 |
|       |        |            | 桂花巷太窄                           | 11 |
|       |        |            | 南庄老街太短、路幅狹窄                     | 3  |
|       |        |            | 南庄感覺不出有什麼設計感                    | 1  |
|       |        |            | 南庄遊客中心內空間窄，展覽的內容一層不變，2F的空間沒有利用好 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                      | 人數 |
|-------|------|-------------|---------------------------------|----|
|       |      |             | 賞魚步道太窄                          | 1  |
|       |      |             | 南庄遊客中心廣場沒有如台中公園般可拍照的場景          | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 到南庄沿途標示不清                       | 12 |
|       |      |             | 老街沒有動線安排                        | 6  |
|       |      |             | 3號高速公路下交流道到南庄，沿路指標太少            | 2  |
|       |      |             | 沒有看到南庄老街的指標，不明顯                 | 5  |
|       |      |             | 南庄遊客中心到老街的指標不夠清楚                | 4  |
|       |      |             | 南庄遊客中心停車地點標示不清                  | 3  |
|       |      |             | 景點指標不明確                         | 1  |
|       |      |             | 南庄老街要停車的路線規劃亂，地圖說明看不清楚          | 4  |
|       |      |             | 南庄老郵局動線標示不明                     | 1  |
|       |      |             | 南庄遊客中心路標指示不連續                   | 1  |
|       |      |             | 從頭份到南庄的指標不太清楚，亞太創意技術學院的交叉路口沒有指標 | 1  |
|       |      |             | 廁所指標不清                          | 1  |
|       |      |             | 路標不清楚                           | 3  |
|       |      |             | 台三線轉南庄的指標不夠清楚                   | 1  |
|       |      |             | 由縣道 124 進來南庄的指標不清楚              | 1  |
|       |      |             | 向天湖周圍的指標不明顯                     | 1  |
|       |      |             | 由縣道 124 進來南庄的指標不清楚              | 1  |
|       |      |             | 向天湖周圍的指標不明顯                     | 1  |
|       |      |             | 老街無特定導覽指標                       | 2  |
|       |      |             | 停車後到南庄老街的指標不清楚                  | 1  |
|       |      |             | 遊客中心往橫屏背賞魚步道找不到標示，會迷路           | 1  |
|       |      |             | 三灣往南庄遊客中心道路夜間照明不佳；指標可以用 LED 材質  | 1  |
|       |      |             | 小朋友遊樂設施可多一些                     | 1  |
|       |      |             | 可以在來南庄的道路上標註距離公里數               | 1  |
|       |      |             | 南庄老街指標字體可加大                     | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 南庄設施都被遊客破壞                      | 1  |
|       |      |             | 南庄遊客中心周邊樹木不多                    | 4  |
|       |      |             | 南庄老街單調，只是一條街道沒有美化綠化             | 3  |
|       |      |             | 南庄遊客中心周圍的樹木花草可以修剪成一些造型          | 3  |
|       |      | 6.環境整潔      | 垃圾桶太少                           | 26 |
|       |      |             | 老街髒亂                            | 3  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別     | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|-------|------|----------|----------------------------------|----|
|       |      |          | 南庄老街地上有垃圾                        | 5  |
|       |      |          | 南庄遊客中心旁的廣場地上垃圾太多                 | 2  |
|       |      |          | 南庄環境整潔再加強                        | 1  |
|       |      |          | 洗手間旁的垃圾桶滿了                       | 1  |
|       |      |          | 路上有狗大便                           | 1  |
|       |      |          | 老街內的店家及廟的地上有垃圾                   | 1  |
|       |      |          | 南庄公有停車場的垃圾有臭味                    | 1  |
|       |      |          | 南庄向天湖周圍馬路上有垃圾                    | 1  |
|       |      |          | 遊客中心周邊通道有垃圾，很骯髒                  | 1  |
|       |      |          | 南庄小黑蚊很多                          | 3  |
|       |      |          | 老街的洗衣坑有垃圾堆積                      | 1  |
|       |      | 7.停車位數量  | 南庄停車位不夠                          | 71 |
|       |      |          | 南庄停車都要去民營收費停車場，增設公有停車位           | 43 |
|       |      |          | 南庄遊客中心小型車位不足                     | 10 |
|       |      |          | 免費停車場應增加                         | 2  |
|       |      |          | 南庄假日停車位不夠                        | 4  |
|       |      |          | 可停車地點標示不清                        | 3  |
|       |      |          | 南庄公立停車場偏遠                        | 1  |
|       |      |          | 南庄老街停車位不夠                        | 1  |
|       |      |          | 南庄單一停車場不夠分散                      | 1  |
|       |      |          | 希望在南庄外能安排接駁車，讓遊客方便遊玩，不要大家都擠在南庄老街 | 1  |
|       |      |          | 只有南庄市場旁有機車停車位，太少                 | 3  |
|       |      |          | 老街附近小型汽車停車位不足                    | 23 |
|       |      |          | 南庄遊客中心周圍的汽車停車場不足                 | 22 |
|       |      |          | 南庄遊客中心假日汽車位不夠                    | 1  |
|       |      |          | 遊客中心小型汽車停車費太貴                    | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度 | 南庄遊客中心男廁味道太重、髒                   | 11 |
|       |      |          | 南庄老街的廁所不太乾淨                      | 6  |
|       |      |          | 南庄遊客中心的廁所髒亂                      | 3  |
|       |      |          | 沒有衛生紙                            | 1  |
|       |      |          | 南庄大型遊覽車廁所髒                       | 1  |
|       |      |          | 南庄老街女廁味道太重                       | 1  |
|       |      |          | 南庄老街男廁沒有設立衛生用品櫃                  | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                      | 人數 |
|-------|------|-------------|---------------------------------|----|
|       |      |             | 遊客中心女廁味道太重、髒                    | 5  |
|       |      |             | 寺廟裡女廁很臭                         | 2  |
|       |      |             | 南庄風景區有間廟的男廁髒                    | 2  |
|       |      |             | 南庄老街附近廁所數量不足                    | 3  |
|       |      |             | 永昌宮內廁所太髒                        | 1  |
|       |      |             | 永昌宮廁所太臭                         | 2  |
|       |      |             | 遊客中心女廁空氣不流通                     | 1  |
|       |      |             | 遊客中心男廁衛生紙用完未補                   | 1  |
|       |      |             | 南庄遊客中心女廁電燈壞了                    | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 提供南庄細部的導覽解說                     | 7  |
|       |      |             | 沒有單一景點介紹                        | 9  |
|       |      |             | 南庄遊客中心提供 DM 不足                  | 3  |
|       |      |             | 沒有旅遊手冊                          | 2  |
|       |      |             | 各個景點標示不清                        | 1  |
|       |      |             | 沒有電視導覽                          | 1  |
|       |      |             | 南庄沒有導覽告示牌                       | 1  |
|       |      |             | 景點介紹不足                          | 1  |
|       |      |             | 南庄遊客中心沒有單張火車時刻表 DM 可以拿，時間搭配上不方便 | 1  |
|       |      |             | 旅遊資訊太少                          | 1  |
|       |      |             | 南庄獅頭山有很多景點和步道，但沒有詳細的 DM 介紹      | 1  |
|       |      |             | 提供南庄推薦的美食景點 DM                  | 1  |
|       |      |             | 景點與介紹不符，例如山坑沒水                  | 1  |
|       |      | 10.景點內辦理的活動 | 表演人數太少                          | 1  |
|       |      |             | 南庄可以多舉辦景點介紹及當地文化的活動             | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 台灣好行車班次太少                       | 8  |
|       |      |             | 希望台灣好行營運時間增長                    | 1  |
|       |      |             | 搭大眾運輸工具不方便                      | 1  |
|       |      |             | 南庄應該人車分道                        | 1  |
|       |      |             | Wi-Fi 點增點                       | 1  |
|       |      |             | 大眾運輸工具要有英文和指標標示英文               | 1  |
|       |      |             | 在官網可以增加介紹南庄老街的人文、美食文化、停車資訊等     | 1  |
|       |      |             | 多設計活動吸引人潮                       | 1  |
|       |      |             | 老人搭車有優惠卡就可，台灣好行卻建議用刷卡划不來，說買票才划算 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                | 人數 |
|-------|--------|-------------|-------------------------------------------|----|
|       |        |             | 河床的石頭多，看起來光禿禿，希望開放烤肉                      | 1  |
|       |        |             | 南庄景點過少，不夠豐富                               | 1  |
|       |        |             | 南庄遊客中心附近可以蓋立體停車場                          | 1  |
|       |        |             | 南庄遊客中心增設影片播放室                             | 1  |
|       |        |             | 假日應多舉辦文化活動                                | 1  |
|       |        |             | 鹿場部落路面落差很大                                | 1  |
|       |        |             | 南庄老街要有一些當地的人文歷史文化                         | 1  |
|       |        |             | 南庄老街單調只有老街可逛                              | 1  |
|       |        |             | 南庄老街街道窄應該要單向行走，並且把老街範圍擴大                  | 1  |
|       |        |             | 景點豐富度不夠                                   | 1  |
|       | 梨山遊客中心 | 1.服務人員之服務態度 | 櫻花鉤吻鮭生態的服務人員較不好                           | 1  |
|       |        |             | 梨山賓館對街，賣水蜜桃梨子的小販，不誠實，把壞的塞進去客人要買的水果盒       | 1  |
|       |        | 2.景點內服務設施   | 梨山的旅館住宿設備不佳、老舊、餐飲菜色不佳                     | 1  |
|       |        |             | 武陵農場上的遊客中心，賣的咖啡太貴了                        | 1  |
|       |        |             | 施工期間，梨山遊客中心開放的公廁，位置太遠了                    | 1  |
|       |        |             | 梨山的街道，安全性有待加強                             | 1  |
|       |        | 3.景點內空間設計   | 梨山路邊的攤販顯得不整齊，破壞景觀                         | 1  |
|       |        |             | 梨山賓館前廣場感覺太雜                               | 1  |
|       |        |             | 梨山的建築沒有特色                                 | 1  |
|       |        | 4.引導指標或動線安排 | 梨山街上的民宿，建築應整理整齊，符合當地特色                    | 1  |
|       |        |             | 武陵農場大門一進去無任何標示；內部標示很不清楚                   | 1  |
|       |        |             | 在梨山風景區內，沒感覺有何指標                           | 1  |
|       |        |             | 沒有任何梨山賓館標示及觀光農場買農產品的標示                    | 1  |
|       |        |             | 梨山的指標亂                                    | 1  |
|       |        |             | 梨山風景區內的指標不清楚                              | 2  |
|       |        |             | 梨山遊客中心到福壽山沿路指標要再清楚明確點                     | 1  |
|       |        | 5.環境美化綠化    | 梨山賓館前感覺不美化                                | 1  |
|       |        |             | 植物名稱希望能標示說明                               | 1  |
|       |        |             | 加強美化環境，如武陵農場靠近小木屋附近的環境，櫻花樹下又讓遊客搭帳篷，踏平草坪不好 | 1  |
|       |        |             | 梨山沒什麼美化綠化建設，都依靠自然美景                       | 3  |
|       |        | 6.環境整潔      | 從宜蘭來梨山的路上，沿路遍佈垃圾，路旁果園地上有丟棄果皮、紙屑           | 1  |
|       |        |             | 梨山的蒼蠅很多                                   | 3  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                 | 人數 |
|-------|--------|-------------|--------------------------------------------|----|
|       |        |             | 梨山路上水溝有臭味，攤販處有水果酸臭味                        | 2  |
|       |        |             | 梨山賓館的用餐區有很多蒼蠅                              | 1  |
|       |        |             | 梨山賓館對街的步道雜草多，有狗大便，感覺很髒                     | 1  |
|       |        |             | 梨山整體感覺髒亂                                   | 1  |
|       |        | 7.停車位數量     | 梨山遊客中心小型車位不足                               | 5  |
|       |        |             | 武陵農場停車位不足                                  | 1  |
|       |        |             | 梨山停車位不足                                    | 1  |
|       |        |             | 梨山的汽車停車場不夠                                 | 7  |
|       |        |             | 梨山賓館的停車位太少                                 | 1  |
|       |        |             | 梨山賓館停車場太擁擠                                 | 1  |
|       |        | 8.廁所清潔程度    | 梨山賓館的女廁不太乾淨                                | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 武陵農場提供的旅遊資訊很少，要自己上網找                       | 1  |
|       |        |             | 提供天氣和道路狀況資訊查詢便利性；增加公共交通車                   | 1  |
|       |        |             | 梨山沒提供旅遊資訊                                  | 2  |
|       |        |             | 梨山的旅遊站資訊告示不明顯                              | 1  |
|       |        |             | 梨山遊客中心應可以有影片介紹附近農產品、特殊景點介紹，像太魯閣遊客中心有定時定點播放 | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 大禹嶺到梨山的道路坑坑洞洞                              | 1  |
|       |        |             | 路線太遠，從清境農場到梨山要很久                           | 1  |
|       |        |             | 往梨山的道路太危險了，有坑洞和積水                          | 1  |
|       |        |             | 建議提供景點觀光客運                                 | 1  |
|       |        |             | 從清境到梨山沿路太多坑洞                               | 1  |
|       |        |             | 梨山增設觀星象的設備                                 | 1  |
|       |        |             | 梨山整體硬體沒特色                                  | 1  |
|       |        |             | 梨山屬國家級景點應有介紹人員，導引解說人文                      | 1  |
|       |        |             | 增設大眾交通工具班次                                 | 1  |
|       | 谷關遊客中心 | 1.服務人員之服務態度 | 谷關遊客中心沒有人員作導覽介紹，都只坐在座位上                    | 1  |
|       |        | 2.景點內服務設施   | 谷關國家風景區內的設施規劃不一致，例如：路燈，垃圾桶的規劃              | 1  |
|       |        |             | 八仙山森林遊樂區有住宿的遊客，不該再收門票；注意巡視設施是否有損壞          | 1  |
|       |        |             | 公園泡腳遮陽棚可以再加大點                              | 1  |
|       |        |             | 台 8 線往谷關道路太窄要拓寬                            | 1  |
|       |        |             | 谷關的步道階梯很多沒維護                               | 1  |
|       |        |             | 谷關附近的網路不夠，Wi-Fi 點不夠多                       | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                           | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------------------|----|
|       |      |             | 谷關飯店住宿選擇性少                           | 1  |
|       |      |             | 谷關遊客中心可以在展示當地的文化特色                   | 1  |
|       |      |             | 谷關遊客中心希望能擺設一些原住民特色的相關東西              | 1  |
|       |      |             | 往谷關的豐原客運突然沒開卻未完善告知，班次也未有完善資訊，司機態度不夠好 | 1  |
|       |      |             | 谷關立體停車場很暗，樓梯間也很暗                     | 1  |
|       |      |             | 谷關的立體停車場，燈光暗，環境髒                     | 2  |
|       |      |             | 谷關的泡腳池和公園都在維修，沒有完全開放，泡腳池只有兩個可以泡      | 1  |
|       |      |             | 谷關溫泉館佈置太簡單，裡頭 DIY 擺設，令遊客不知用處為何       | 1  |
|       |      |             | 希望谷關能提供租賃自行車                         | 1  |
|       |      |             | 谷關溫泉文化公園的座椅再多一點                      | 2  |
|       |      |             | 谷關可以參觀的景點不多                          | 1  |
|       |      |             | 谷關多辦活動並與住宿互相配合優惠                     | 1  |
|       |      |             | 谷關周邊的餐飲不好吃                           | 1  |
|       |      |             | 谷關的餐廳有點少                             | 1  |
|       |      |             | 遮雨的設施太少                              | 1  |
|       |      |             | 谷關晚上都沒有活動，沒有可以逛的地方                   | 1  |
|       |      |             | 谷關溫泉公園整年施工                           | 1  |
|       |      |             | 豐原到谷關沿路都無路燈                          | 1  |
|       |      |             | 谷關溫泉公園工程多，噪音多，施工人員抽菸                 | 1  |
|       |      |             | 景點設施做得不特別吸引人                         | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 谷關步道規劃不好走，容易摔傷                       | 1  |
|       |      |             | 谷關的景點不太夠                             | 1  |
|       |      |             | 谷關溫泉公園設施雜亂，待整理                       | 1  |
|       |      |             | 谷關遊客中心沒什麼空間設計可以參觀                    | 1  |
|       |      |             | 道路狹小，車速快很危險                          | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 谷關風景區內各項指標都不夠清楚                      | 1  |
|       |      |             | 谷關景點指標不清楚，也沒有指示距離                    | 1  |
|       |      |             | 台 8 往谷關指標沒有很多                        | 1  |
|       |      |             | 往民宿及旅館的分類指標不明確                       | 1  |
|       |      |             | 谷關入口的橫牌處可以放指示標示，告知哪裡可以泡溫泉            | 1  |
|       |      |             | 谷關應增設導覽設施，提供資訊，例如下公車之後應往哪走等資訊        | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 谷關溫泉公園新樹尚未長大                         | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因               | 人數 |
|-------|------|------------|--------------------------|----|
|       |      |            | 谷關步道沿路的植物沒有標示            | 1  |
|       |      | 6.環境整潔     | 台 8 線往谷關路上有很多小石頭         | 1  |
|       |      |            | 谷關沿路有垃圾                  | 1  |
|       |      |            | 谷關公共垃圾桶太少；谷關街道的招牌要再簡潔及統一 | 1  |
|       |      |            | 谷關立體停車場的環境很髒亂，像荒廢一樣      | 1  |
|       |      |            | 谷關溫泉公園裡，小黑蚊太多            | 4  |
|       |      |            | 谷關公有立體停車場出口走道很髒          | 1  |
|       |      | 7.停車位數量    | 谷關停車位不夠                  | 17 |
|       |      |            | 谷關遊客中心小型車位不足             | 3  |
|       |      |            | 八仙山停車位不夠                 | 1  |
|       |      |            | 谷關小型車位不足                 | 11 |
|       |      |            | 谷關沒有免費的汽車停車位             | 1  |
|       |      |            | 谷關汽車停車要收費，沒有免費的停車格規劃     | 1  |
|       |      |            | 谷關的立體停車場太遠               | 1  |
|       |      |            | 谷關遊客中心完全沒有汽車停車的地方        | 3  |
|       |      |            | 除立體停車場外，只剩飯店自己停車格，停車位太少  | 1  |
|       |      |            | 沒有機車停車場                  | 1  |
|       |      |            | 谷關停車場較少，假日不好停車           | 1  |
|       |      |            | 建議谷關的台電、警局、可以開放停車位       | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 谷關立體停車場的公廁髒              | 6  |
|       |      |            | 八仙山的廁所很臭                 | 1  |
|       |      |            | 谷關遊客中心廁所地板溼溼的            | 1  |
|       |      |            | 7-11 旁邊的廁所不乾淨            | 2  |
|       |      |            | 谷關遊客中心女廁感覺不乾淨，沒整理        | 1  |
|       |      |            | 谷關裡便利商店旁的女廁，應該提供衛生紙      | 1  |
|       |      |            | 谷關廁所數量較少                 | 1  |
|       |      |            | 谷關遊客中心對面停車場廁所髒又陰暗        | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 沒有介紹哪裡有什麼可以玩，或有導遊介紹      | 2  |
|       |      |            | 希望在谷關公園路口就有導覽或小冊子供拿取     | 1  |
|       |      |            | 多一點旅遊資訊，增加谷關及附近地點旅遊介紹    | 1  |
|       |      |            | 多行銷谷關美麗的地方               | 1  |
|       |      |            | 網路上谷關旅遊資訊少               | 1  |
|       |      |            | 增加谷關旅遊行程規劃表              | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點        | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                            | 人數 |
|-------|-------------|-------------|-------------------------------------------------------|----|
|       |             | 11.整體上      | 豐原到谷關的大眾工具座位太少，又沒機動加開班次                               | 1  |
|       |             |             | 可建設成老街型態                                              | 1  |
|       |             |             | 谷關公有停車場入口處有突出的單向指引，有可能會搓破車底或車輪胎                       | 1  |
|       |             |             | 谷關文化公園泡腳池感覺不乾淨                                        | 2  |
|       |             |             | 谷關晚上缺少可逛的特色景點                                         | 1  |
|       |             |             | 建議到谷關接駁公車班次增加                                         | 1  |
|       |             |             | 中橫公路進谷關道路坑洞很多                                         | 1  |
|       |             |             | 以前谷關外圍有公共溫泉可以泡，現在沒有了                                  | 1  |
|       | 八卦山山脈生態遊客中心 | 2.景點內服務設施   | 大眾運輸工具要再多一點                                           | 3  |
|       |             |             | 八卦山上山沿路步道磚塊突出不平                                       | 1  |
|       |             |             | 八卦山遊客中心裡面騎腳踏車的設施壞了，好久沒修理                              | 1  |
|       |             |             | 八卦山生態遊客中心的內容可以再豐富些                                    | 1  |
|       |             |             | 八卦山希望可以增加遊憩設施，例如熱氣球                                   | 1  |
|       |             |             | 八卦山沿路步道休息區太少                                          | 1  |
|       |             |             | 八卦山健康步道增設出入口                                          | 1  |
|       |             |             | 八卦山遊客中心可以再多提供互動式的設施                                   | 1  |
|       |             |             | 景點東西賣太貴                                               | 1  |
|       |             |             | 飲水設施不夠，垃圾筒未分類                                         | 1  |
|       |             |             | 增加小孩可以玩的設施，可參考玻璃館的童玩區；八卦山沒有大眾運輸工具可到景點內；八卦山蚊子多；攤販區沒有規劃 | 1  |
|       |             |             | 增加簡單運動器材                                              | 1  |
|       |             |             | 希望多增設有特色的餐廳                                           | 1  |
|       |             |             | 公廁太少                                                  | 1  |
|       |             |             | 沒什麼設施                                                 | 2  |
|       |             |             | 遊客中心設備維護不好                                            | 1  |
|       |             |             | 大佛到八卦山脈生態遊客中心之間遮陽設施少                                  | 1  |
|       |             |             | 可以規劃一個八卦山風景區的自行車車道                                    | 1  |
|       |             | 3.景點內空間設計   | 八卦山遊客中心沒有藝術感，感覺太簡單了                                   | 1  |
|       |             | 4.引導指標或動線安排 | 八卦山沿路指標不清楚                                            | 6  |
|       |             |             | 八卦山上的小路沒有指標                                           | 1  |
|       |             |             | 八卦山沿路的路有點窄                                            | 1  |
|       |             |             | 八卦山遊客中心外觀不明顯                                          | 1  |
|       |             |             | 八卦山遊客中心到賞鷹平台，到華陽公園，沿路指標不夠清楚                           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別     | 建議意見或不滿意原因                                | 人數 |
|-------|------|----------|-------------------------------------------|----|
|       |      |          | 八卦山遊客中心後面步道區域指標不清                         | 1  |
|       |      |          | 上八卦山路標不知道要左轉才能上山，沒有指標                     | 1  |
|       |      |          | 地圖指標不清                                    | 1  |
|       |      |          | 沒有廁所的指標                                   | 1  |
|       |      |          | 從台中，彰南路到八卦山沿路指標不夠清楚                       | 1  |
|       |      |          | 彰化下交流道到八卦山沿路指標不夠清楚                        | 3  |
|       |      |          | 彰化交流道下來後都沒有指標                             | 1  |
|       |      |          | 卦山路口牌樓往八卦山的指標，應標示往前還多少公尺，八卦山遊客中心外的地圖標示要醒目 | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化 | 八卦山美化綠化太人工了，都是一年生長的植物                     | 1  |
|       |      |          | 沿路步道的樹木太高，可看風景地方都被遮住                      | 1  |
|       |      |          | 八卦山脈沿路樹木少                                 | 1  |
|       |      |          | 草太高                                       | 1  |
|       |      |          | 八卦山風景區有樹木老化及倒下的，要重新植樹                     | 1  |
|       |      | 6.環境整潔   | 小蚊子很多                                     | 5  |
|       |      |          | 八卦山沿路垃圾桶不足                                | 2  |
|       |      |          | 上山的路上垃圾蠻多的                                | 5  |
|       |      |          | 八卦山步道垃圾太多                                 | 1  |
|       |      |          | 在飛機展覽的地方有一點髒                              | 1  |
|       |      |          | 有垃圾味道                                     | 1  |
|       |      |          | 步道的水溝道，落葉太多，蚊蟲太多，垃圾也太多                    | 1  |
|       |      |          | 八卦山風景區希望增加打掃次數，尤其颱風下雨後                    | 1  |
|       |      |          | 八卦山大佛到美學館的步道有些區域會有臭水溝的味道                  | 1  |
|       |      |          | 步道的蚊子跟野狗太多                                | 1  |
|       |      | 7.停車位數量  | 八卦山汽車位不足                                  | 31 |
|       |      |          | 八卦山遊客中心機車位不足                              | 5  |
|       |      |          | 遊客中心停車位少                                  | 3  |
|       |      |          | 八卦山生態遊客中心無停車位                             | 13 |
|       |      |          | 沒有免費停車位                                   | 3  |
|       |      |          | 八卦山整體停車位少                                 | 6  |
|       |      |          | 停車費可以小時計費，1 小時 10 元計算                     | 1  |
|       |      |          | 希望八卦山騎機車不要收停車費                            | 1  |
|       |      |          | 停車費 50 太貴，30 元就好                          | 1  |
|       |      |          | 八卦山大佛到八卦山脈生態遊客中心之間停車位少，希望開放路邊可以停車         | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                               | 人數 |
|-------|------|------------|------------------------------------------|----|
|       |      |            | 八卦山小型汽車停車位不足                             | 5  |
|       |      |            | 八卦山機車停車位不足                               | 5  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 9 號公廁沒衛生紙，又髒                             | 2  |
|       |      |            | 步道的公廁很髒                                  | 2  |
|       |      |            | 八卦山遊客中心女廁洗手台地板太溼了，洗手乳按不出來                | 1  |
|       |      |            | 八卦山遊客中心男廁地板溼溼的                           | 1  |
|       |      |            | 在飛機旁邊男廁所有味道                              | 1  |
|       |      |            | 八卦山沿路公廁味道很臭                              | 1  |
|       |      |            | 八卦山附近的女廁有些髒、臭                            | 1  |
|       |      |            | 八卦山風景區編號 7 號女廁所臭                         | 1  |
|       |      |            | 八卦山遊客中心的廁所有異味                            | 1  |
|       |      |            | 八卦山遊客中心停機車旁邊的廁所有味道                       | 1  |
|       |      |            | 遊客中心外圍廁所比較不乾淨                            | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 八卦山可以再提供更多的旅遊資訊，更多元一點                    | 1  |
|       |      |            | 八卦山可以再宣傳吸引遊客                             | 1  |
|       |      |            | 八卦山遊客中心可以展示更多彰化的資訊；八卦山的餐飲可以更多元，賣水準高一點的東西 | 1  |
|       |      |            | 遊客中心可以短片介紹八卦山生態                          | 1  |
|       |      |            | 網站提供活動訊息平台不夠                             | 1  |
|       |      |            | 旅遊資訊公開，讓遊客更容易索取                          | 1  |
|       |      |            | 景點資訊宣導不足                                 | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 八卦山提供的旅遊接駁車太小台了                          | 1  |
|       |      |            | 可以多向妖怪村學習廣告宣傳方式                          | 1  |
|       |      |            | 希望在彰化市區設幾個立牌指引各景點路線                      | 1  |
|       |      |            | 八卦山脈可以多多宣傳，讓更多人來旅遊，如學校的校外教學              | 1  |
|       | 其他景點 |            | 大佛小型車位不足                                 | 1  |
|       |      |            | 大佛垃圾多，動物大小便太多                            | 2  |
|       |      |            | 大佛的廁所比較髒                                 | 4  |
|       |      |            | 大佛的龍池沒有放水，龍池都是乾的                         | 1  |
|       |      |            | 大佛附近的步道垃圾要多整理，環境要多維護                     | 1  |
|       |      |            | 大佛風景區內攤位太少                               | 1  |
|       |      |            | 大佛風景區停車要收費                               | 1  |
|       |      |            | 台灣民俗村往賞鷹平台到大佛，沿路指標不夠清楚                   | 1  |

| 國家<br>風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-----------|------|------|------------------------------------|----|
|           |      |      | 永昌宮標示不清                            | 1  |
|           |      |      | 向天湖方向因沒有很多的標示，不敢開進去                | 1  |
|           |      |      | 向天湖的攤販沒有規劃                         | 1  |
|           |      |      | 洗衫坑有垃圾                             | 1  |
|           |      |      | 福壽山旅館住宿費太貴                         | 1  |
|           |      |      | 蓬萊溪自然生態園區廁所數量不足                    | 1  |
|           |      |      | 賞鷹平台服務設施比較髒亂                       | 1  |
|           |      |      | 護魚步道泥土太多                           | 1  |
|           |      |      | 護魚步道指示不清                           | 2  |
|           |      |      | 護魚步道路太窄                            | 1  |
|           |      |      | 護魚步道欄杆太破舊                          | 1  |
|           |      |      | 八卦山文化中心枯葉都未清掃                      | 1  |
|           |      |      | 大佛區噴水池及健康步道上垃圾                     | 1  |
|           |      |      | 八卦山大佛附近有些廁所髒、臭，還有蚊子                | 1  |
|           |      |      | 護魚步道沒有特色                           | 1  |
|           |      |      | 向天湖廁所沒有水                           | 6  |
|           |      |      | 大佛風景區沒有免費停車場                       | 2  |
|           |      |      | 大佛遊客中心可增加飲水機                       | 1  |
|           |      |      | 找不到去世界天后宮的路標                       | 1  |
|           |      |      | 向天湖可多做宣傳；停車費較貴；桂花巷很小，應以單行道方式疏通擁擠情況 | 1  |
|           |      |      | 武陵農場移動廁所不乾淨                        | 1  |
|           |      |      | 合歡山的廁所要自動沖水，打掃勤快一些                 | 1  |
|           |      |      | 武陵農場賓館一樓的女廁有味道                     | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點       | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                                         | 人數 |
|-------|------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|----|
| 阿里山   | 阿里山國家森林遊樂區 | 1.服務人員之服務態度 | 阿里山森林遊樂區服務人員態度不太好                                                  | 5  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區人員不讓單車入園                                                   | 1  |
|       |            |             | 森林遊樂區火車站，應該廣播多久時間後火車到站，讓遊客有心裡準備                                    | 1  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區鐵路服務人員不熱情                                                  | 1  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區的 7-11 服務態度很差                                              | 1  |
|       |            |             | 阿里山園區內人員態度需改善                                                      | 1  |
|       |            |             | 森林遊樂區服務人員笑容較少                                                      | 1  |
|       |            | 2.景點內服務設施   | 阿里山步道很多地方在施工，景點都看不到                                                | 10 |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區遊園車在園區開很快                                                  | 6  |
|       |            |             | 阿里山小火車可以改成電聯車，不然造成污染                                               | 5  |
|       |            |             | 阿里山小火車很擠，希望能管制搭乘的人數                                                | 5  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區沒什麼設施                                                      | 4  |
|       |            |             | 從嘉義到阿里山的公車班次要多一點                                                   | 4  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區步道太小，遊園車跟人希望人車分離                                           | 3  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區設施有點老舊                                                     | 3  |
|       |            |             | 阿里山到日月潭的車班次可以多一點                                                   | 2  |
|       |            |             | 阿里山官網可以隨時更新櫻花的資訊                                                   | 2  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區多設置休息區                                                     | 2  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區步道太溼滑，要作止滑的設施                                              | 2  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區缺少無障礙設施                                                    | 2  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區有步道，但破壞環境，會破壞樹木的生長                                         | 2  |
|       |            |             | 阿里山園區內設施老舊                                                         | 1  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區要安排老人的服務設施                                                 | 1  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區廁所太少                                                       | 1  |
|       |            |             | 阿里山小火車可以做成環狀線，比較方便                                                 | 1  |
|       |            |             | 阿里山公路的指標可以標示多種語言                                                   | 1  |
|       |            |             | 阿里山台灣好行的公車比較小，沒有位置放行李                                              | 1  |
|       |            |             | 阿里山國家風景區沒有從阿里山森林遊樂區到其他景點的交通工具                                      | 1  |
|       |            |             | 阿里山國家風景區要增加 Wi-Fi                                                  | 1  |
|       |            |             | 阿里山森林火車只到 16:00，建議可以延到 17:00                                       | 1  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區多設置一點遊樂器材                                                  | 1  |
|       |            |             | 阿里山森林遊樂區有人在作玉山的日出行程推銷，都沒有推銷阿里山的行程；往日月潭的公車可以大型一點；阿里山森林遊樂區可以有旅客服務人員在 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                                     | 人數 |
|-------|------|------|------------------------------------------------|----|
|       |      |      | 園區內巡查；可以規劃阿里山森林遊樂區導覽，方便自由行的遊客                  |    |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區希望能租電動車或腳踏車，比較能自由活動                    | 1  |
|       |      |      | 可在 APP 增加阿里山資訊，例如指示停車位、景點內容等                   | 1  |
|       |      |      | 台灣人來阿里山森林遊樂區門票可以再便宜一點                          | 1  |
|       |      |      | 台灣好行沒有規劃一日券                                    | 1  |
|       |      |      | 台灣好行的座椅可以再舒適一點，報站名可以用普通話；阿里山火車及遊園車可以使用電動車，比較環保 | 1  |
|       |      |      | 在森林遊樂區的旅遊局正在施工，應設替代資訊站提供服務                     | 1  |
|       |      |      | 希望阿里山森林遊樂區能舉辦互動的活動，能有定時的導覽                     | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區的住宿價位偏高，設備老舊，希望能提供更親民的價位               | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區廁所要提供衛生紙；高鐵到阿里山的公車要密集一點，希望末班車再晚一點出發    | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區要規劃吸煙區，不要到處都有人在吸煙                      | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區能多設置展覽活動                               | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區廁所水龍頭可以改成感應式的                          | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區森林步道要設欄杆比較安全                           | 1  |
|       |      |      | 森林遊樂區林間棧道用色不夠明顯，易導致踩空                          | 1  |
|       |      |      | 嘉義客運訂往阿里山的車票很麻煩，希望能網路訂位；阿里山森林遊樂區休息椅子多一點        | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區付門票後，遊園車及森林火車要另外付費不合理                  | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區的紀念品價格偏貴                               | 1  |
|       |      |      | 阿里山園區內增加廁所數量；增設外幣兌換處                           | 1  |
|       |      |      | 阿里山園區內增加導覽設施                                   | 1  |
|       |      |      | 阿里山園區內增加舉辦活動                                   | 1  |
|       |      |      | 建議增設晚上觀星區                                      | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區遊客太多，希望控管遊客人數                          | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區餐飲不夠精緻，像路邊攤的感覺，希望有美食街                  | 1  |
|       |      |      | 阿里山森林遊樂區旅館設備不好，價錢也高                            | 1  |
|       |      |      | 吃、住、民宿都很少                                      | 1  |
|       |      |      | 房價太貴                                           | 1  |
|       |      |      | 阿里山缺乏特色                                        | 1  |
|       |      |      | 阿里山園區內步道沒遮雨棚                                   | 1  |
|       |      |      | 阿里山園區內商店太少                                     | 1  |
|       |      |      | 飲食太貴                                           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                 | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------------------------|----|
|       |      | 3.景點內空間設計   | 阿里山森林遊樂區太多人為設計，破壞大自然                       | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區沒有讓遊客有深刻印象，沒有特色                    | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區的步道寬度不夠                            | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區空間有點擁擠                             | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 阿里山森林遊樂區園區內沒有指示牌                           | 15 |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區沒有指標可以引導                           | 8  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區神木區的指標要再多一點                        | 4  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區指標要再大一點                            | 2  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區動線很雜，不清楚                           | 2  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區要進入步道的指示可以再標示清楚，要有景區圖標記現在的位置；要多設指標 | 2  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區標示要加註要走幾分鐘                         | 2  |
|       |      |             | 引導指標缺少英文內容                                 | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區入口叉路有指標，但還是不清楚                     | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區指標不清楚，可以提供二維條碼讓遊客下載                | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區指標間隔太遠                             | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區香林神木要到神木車站，找不到指標                   | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區從火車站出來要去阿里山賓館找不到路                  | 1  |
|       |      |             | 阿里山區停車場指標不清                                | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區園區內巨木群的步道標示不清楚                     | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區希望在交叉路口都要設路標                       | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 阿里山森林遊樂區的環境很凌亂                             | 3  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區太人工化                               | 2  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區步道施工，希望能美化                         | 2  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區沒有什麼盆栽裝飾                           | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 阿里山森林遊樂區地上很多垃圾                             | 6  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區步道附近很多垃圾                           | 3  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區商圈地上都有垃圾                           | 3  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區公車站很髒                              | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區垃圾桶附近有點髒亂，小火車上有垃圾                  | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區環境要更整潔，要有讓遊客有印象特色                  | 1  |
|       |      |             | 姊妹潭很多垃圾                                    | 1  |
|       |      |             | 阿里山園區內空氣排放不乾淨                              | 1  |
|       |      |             | 阿里山園區內神木區有垃圾                               | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                   | 人數 |
|-------|------|------------|------------------------------|----|
|       |      | 7.停車位數量    | 阿里山森林遊樂區停車位不夠                | 58 |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區內小型車位不足              | 5  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區的機車停車位不足             | 2  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區的停車場位置太擁擠            | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區停車位，很多都被圍起來          | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 阿里山森林遊樂區廁所不乾淨，味道重            | 66 |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區公車站廁所不太乾淨，地上濕濕的，有異味  | 10 |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區內搭小火車及看日出的廁所都不乾淨     | 2  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區公車站的女廁地板很髒           | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區男廁很骯髒                | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區車站廁所水龍頭是按壓式，讓遊客手洗不乾淨 | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區服務中心廁所很髒，氣味難聞        | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區廁所空間太小               | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區廁所的門太小，沒有隱私的感覺       | 1  |
|       |      |            | 店家廁所不乾淨                      | 1  |
|       |      |            | 阿里山廁所太少，且有異味                 | 1  |
|       |      |            | 剛入阿里山森林遊樂園人行步道右邊的廁所很髒        | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 阿里山森林遊樂區沒有旅遊資訊可以索取           | 9  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區沒有看到導覽手冊             | 4  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區要方便索取地圖              | 3  |
|       |      |            | 沒有英文版導覽地圖                    | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區沒有地圖導覽               | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區沒有提供賞花的資訊            | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區導覽不清楚                | 1  |
|       |      |            | 阿里山廣告宣傳不夠多                   | 1  |
|       |      |            | 森林遊樂區拿到的手冊，內圖未指引方位，都看不清方向    | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區比日月潭的活動及資訊提供差很多      | 1  |
|       |      |            | 阿里山森林遊樂區的商店可以放宣傳地圖，方便遊客索取    | 1  |
|       |      |            | 建議阿里山的天氣資訊可以公布讓遊客參考          | 1  |
|       |      |            | 停車位不足；提供旅遊資訊不足               | 1  |
|       |      |            | 專業導覽不足，公共設施建設太慢              | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 到阿里山森林遊樂區的公車班次少              | 3  |
|       |      |            | 增加公車路線到達的景點                  | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                              | 人數 |
|-------|------|-------------|-----------------------------------------|----|
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區跟網路介紹差很多                        | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林遊樂區找不到服務人員詢問                       | 1  |
|       |      |             | 阿里山入園票價太貴                               | 1  |
|       |      |             | 可以增設手機搜尋導覽阿里山森林遊樂區內旅遊介紹資訊的服務            | 1  |
|       |      |             | 阿里山上的醫療設施要再改善                           | 1  |
|       |      |             | 園內運輸車輛速度過快                              | 1  |
|       | 奮起湖  | 1.服務人員之服務態度 | 奮起湖內店家態度不佳                              | 3  |
|       |      |             | 奮起湖人員態度沒有熱情，有點冷漠                        | 1  |
|       |      |             | 阿里山青年活動中心服務人員態度很冷淡                      | 1  |
|       |      |             | 奮起湖賣鐵蛋店家服務人員態度不佳                        | 1  |
|       |      |             | 奮起湖老街服務人員不好                             | 1  |
|       |      | 2.景點內服務設施   | 奮起湖沒有提供垃圾桶及廁所，只有在車站才有，不方便               | 6  |
|       |      |             | 奮起湖很多階梯，沒有無障礙設施很不方便；奮起湖沒有遊客中心，可以增設諮詢點   | 4  |
|       |      |             | 台灣好行往阿里山班車少了點                           | 4  |
|       |      |             | 奮起湖的住宿太貴                                | 3  |
|       |      |             | 奮起湖感覺沒什麼建設                              | 2  |
|       |      |             | 阿里山國家風景區的公共交通工具班次多一點                    | 2  |
|       |      |             | 嘉義高鐵到奮起湖沒有公車，希望能增設                      | 1  |
|       |      |             | 希望阿里山國家風景區能提供原住民的文化特色及表演活動              | 1  |
|       |      |             | 希望奮起湖可以像九份營造出整體特色                       | 1  |
|       |      |             | 阿里山流動廁所對小朋友洗手不方便；建議 I Taiwan 網路熱點多一點    | 1  |
|       |      |             | 阿里山國家風景區公車營業時間要再延長，18:00 以後還可以上阿里山森林遊樂區 | 1  |
|       |      |             | 阿里山森林小火車燃油味很重，希望火車內能裝空調                 | 1  |
|       |      |             | 奮起湖的攤販影響景觀，輔導規劃區域或者是攤位設計漂亮一點            | 1  |
|       |      |             | 奮起湖可以提供比較深度的導覽介紹                        | 1  |
|       |      |             | 奮起湖老街的路有點小，遊客多時行走不方便，希望能拓寬及規劃步行的動線      | 1  |
|       |      |             | 奮起湖老街的路希望能拓寬                            | 1  |
|       |      |             | 奮起湖老街的路燈需要增加                            | 1  |
|       |      |             | 奮起湖希望有鐵道或奮起湖的導覽                         | 1  |
|       |      |             | 奮起湖要提供多一點洗手台                            | 1  |
|       |      |             | 奮起湖要管制進入的遊客數量                           | 1  |
|       |      |             | 櫻花季舉辦的時間跟花季不符合，要透過媒體跟民眾說明，不然會有被騙的感覺     | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------|----|
|       |      |             | 阿里山公路往奮起湖的 169 縣道太窄；希望奮起湖的餐飲能再多元一點 | 1  |
|       |      |             | 阿里山到奮起湖的公車很小，行李放不下很不方便             | 1  |
|       |      |             | 奮起湖要增加導覽人員，讓遊客了解奮起湖的特色             | 1  |
|       |      |             | 奮起湖商圈攤位可以規劃多元一點                    | 1  |
|       |      |             | 平日來奮起湖很多商店沒有開                      | 1  |
|       |      |             | 阿里山小火車還沒修復，奮起湖廁所有點少                | 1  |
|       |      |             | 奮起湖沒有遮雨的地方                         | 1  |
|       |      |             | 奮起湖設施沒有維護                          | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 奮起湖老街太窄，空間擁擠                       | 10 |
|       |      |             | 奮起湖不夠有特色                           | 4  |
|       |      |             | 奮起湖沒有什麼東西可以看，除了火車之外，很簡陋            | 3  |
|       |      |             | 奮起湖老街沒有維護                          | 1  |
|       |      |             | 奮起湖老街還在興建，感覺不太安全                   | 1  |
|       |      |             | 奮起湖沒有無障礙空間的設置                      | 1  |
|       |      |             | 奮起湖商店街在施工，遊客不方便行走                  | 1  |
|       |      |             | 奮起湖引導指標太少                          | 10 |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 往奮起湖方向的指標不清楚                       | 4  |
|       |      |             | 沒有英文引導標誌                           | 2  |
|       |      |             | 瑞太到奮起湖的指標不清楚                       | 2  |
|       |      |             | 奮起湖指標太少                            | 2  |
|       |      |             | 166,154,162 甲線的叉路，不清楚要怎麼到景點        | 1  |
|       |      |             | 往石棹方向的指標不清楚                        | 1  |
|       |      |             | 瑞里到奮起湖指標不清楚                        | 1  |
|       |      |             | 奮起湖到老街的指標不清楚                       | 1  |
|       |      |             | 奮起湖的引導指標不清楚                        | 1  |
|       |      |             | 從阿里山森林遊樂區下山到奮起湖的指標，要再明顯一點          | 1  |
|       |      |             | 奮起湖廁所指標不清                          | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 奮起湖沒有什麼綠美化                         | 2  |
|       |      | 6.環境整潔      | 奮起湖地上還是有垃圾                         | 6  |
|       |      |             | 奮起湖環境髒亂                            | 2  |
|       |      |             | 垃圾桶少                               | 2  |
|       |      | 7.停車位數量     | 奮起湖停車位不夠                           | 44 |
|       |      |             | 奮起湖小型車位不足                          | 15 |
|       |      |             | 奮起湖假日停車位太少                         | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                          | 人數 |
|-------|--------|-------------|-------------------------------------|----|
|       |        |             | 奮起湖的遊覽車停車場太小                        | 1  |
|       |        |             | 奮起湖機車停車位太少                          | 1  |
|       |        | 8.廁所清潔程度    | 奮起湖廁所髒                              | 14 |
|       |        |             | 奮起湖的廁所數量太少，希望能增加                    | 2  |
|       |        |             | 奮起湖老街的廁所不太乾淨                        | 1  |
|       |        |             | 奮起湖的廁所感覺很老舊，希望能翻新                   | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 奮起湖沒有提供旅遊資訊                         | 6  |
|       |        |             | 奮起湖活動宣導不足                           | 1  |
|       |        |             | 奮起湖要設置簡介，讓遊客能知道奮起湖的歷史               | 1  |
|       |        |             | 奮起湖旅遊資訊不足                           | 1  |
|       |        |             | 奮起湖的設施介紹可以多些動態性的                    | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 阿里山賓館後方人行步道有 9 人座巴士車來來往往，很危險        | 1  |
|       |        |             | 增設走道圍欄                              | 1  |
|       |        |             | 奮起湖增設休閒設施                           | 1  |
|       | 瑞太遊客中心 | 2.景點內服務設施   | 166 瑞里的替代道路很顛簸陡峭，希望道路能儘快修復          | 10 |
|       |        |             | 瑞太的公車及加油站不足                         | 2  |
|       |        |             | 瑞太遊客中心裡面沒有椅子可休息                     | 1  |
|       |        |             | 希望阿里山國家風景區的遊客中心要再增加更多特色的介紹，定時更換展覽內容 | 1  |
|       |        |             | 瑞太要多加宣傳旅遊資訊                         | 1  |
|       |        |             | 瑞太遊客中心沒有販售吃的東西                      | 1  |
|       |        |             | 瑞太遊客中心的飲水機使用熱水要等很久                  | 1  |
|       |        |             | 瑞里沒有購物站不方便                          | 1  |
|       |        |             | 增加英文版引導指標                           | 1  |
|       |        | 3.景點內空間設計   | 166 線道路太少                           | 1  |
|       |        |             | 沒有符合當地特色的設計                         | 1  |
|       |        |             | 瑞太遊客中心觀景台上有高低差，不知道做什麼用途             | 1  |
|       |        | 4.引導指標或動線安排 | 169 接到 162 甲線的指標不清楚                 | 2  |
|       |        |             | 162 線往瑞太的指標太少                       | 1  |
|       |        |             | 162 縣道的指標不清楚                        | 1  |
|       |        |             | 166 線道的指標要隔很遠才看到一個                  | 1  |
|       |        |             | 從碧湖到瑞峰沒有指標                          | 1  |
|       |        |             | 圓潭到瑞太的指標不清楚                         | 1  |
|       |        |             | 瑞里青年嶺的標示不清楚                         | 1  |
|       |        |             | 奮起湖到瑞太沒有指標可以參考                      | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點     | 建議類別      | 建議意見或不滿意原因                          | 人數 |
|-------|----------|-----------|-------------------------------------|----|
|       |          |           | 瑞太古道的指標不清楚                          | 1  |
|       |          |           | 希望能標示各景點需要行駛的時間                     | 1  |
|       |          |           | 從竹崎到瑞里的指標，要再明顯清楚一點                  | 1  |
|       |          | 5.環境美化綠化  | 阿里山國家風景區內的植物可標示簡介；維持原始的景觀不要有太多人工化建設 | 1  |
|       |          | 7.停車位數量   | 停車位太少                               | 3  |
|       |          |           | 瑞太遊客中心外停車位不足                        | 1  |
|       |          | 8.廁所清潔程度  | 166 縣道路沿路沒公廁                        | 1  |
|       |          | 11.整體上    | 瑞太應增設指示路牌                           | 2  |
|       |          |           | 往圓潭的道路不平                            | 1  |
|       |          |           | 保持自然景觀，少一點人工設施                      | 1  |
|       |          |           | 瑞太公廁應加設感應式電燈                        | 1  |
|       |          |           | 瑞太應增設休息設施                           | 1  |
|       |          |           | 從梅山到瑞太遊客中心沿路的路況再改善                  | 1  |
|       |          |           | 瑞太沒有路燈                              | 1  |
|       | 圓潭自然生態園區 | 2.景點內服務設施 | 166 往瑞里的指標再標示清楚一點                   | 5  |
|       |          |           | 圓潭希望能提供定時導覽服務                       | 2  |
|       |          |           | 圓潭園區可以增加涼亭及椅子                       | 2  |
|       |          |           | 圓潭飲水機壞了                             | 1  |
|       |          |           | 希望多設一點 Wi-Fi 可分享                    | 1  |
|       |          |           | 圓潭希望能標示植物介紹，讓遊客瞭解                   | 1  |
|       |          |           | 圓潭植物園沒有多少植物；夏季圓潭可以開放民眾玩水            | 1  |
|       |          |           | 圓潭園區的池子優氧化嚴重                        | 1  |
|       |          |           | 圓潭遊客中心 Wi-Fi 訊號可以加強                 | 1  |
|       |          |           | 圓潭遊客中心可以多提供更多元的餐點                   | 1  |
|       |          |           | 圓潭遊客中心桂花及茶花多種植一點                    | 1  |
|       |          |           | 圓潭遊客中心園區內可以增加座位區的位置圖及植物的簡介          | 1  |
|       |          |           | 圓潭樓上餐廳餐點選擇性少，價格有點貴                  | 1  |
|       |          |           | 166 縣道道路不好                          | 1  |
|       |          |           | 圓潭園區瀑布旁的步道是石頭做的會滑，要用木棧道比較安全         | 1  |
|       |          |           | 希望阿里山國家風景區可以輔導多設置國旅卡消費的商店           | 1  |
|       |          |           | 希望阿里山國家風景區能多設山上的加油點，方便遊客加油          | 1  |
|       |          |           | 阿里山園區內增設醫療設施                        | 1  |
|       |          |           | 圓潭附近步道需維護                           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                         | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------------------------------|----|
|       |      |             | 圓潭附近增設商店或超商                                        | 1  |
|       |      |             | 圓潭停車場上的草需定期修剪                                      | 1  |
|       |      |             | 圓潭遊客中心增設解說牌                                        | 1  |
|       |      |             | 瑞里 162、166 縣道路旁沒有護欄                                | 1  |
|       |      |             | 圓潭園區內的介紹設施有損壞                                      | 1  |
|       |      |             | 旅遊導覽系統的資訊不足                                        | 1  |
|       |      |             | 圓潭導覽設施要有解說員                                        | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 往燕子崖的指標不清楚                                         | 2  |
|       |      |             | 162 縣道指標不清楚                                        | 1  |
|       |      |             | 圓潭可以作一個詳細的步道說明，不然不瞭解相關資訊                           | 1  |
|       |      |             | 從太興到圓潭的標示不清楚，希望指標可以美化，有特色的指標設計並明顯一點；166 縣道道路不平及有坑洞 | 1  |
|       |      |             | 圓潭附近步道指標不清楚                                        | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 圓潭園區草皮不多，地上很泥濘                                     | 1  |
|       |      |             | 奮起湖沒有綠美化                                           | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 圓潭有垃圾                                              | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 瑞里國小附近，停車位不明顯                                      | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 圓潭廁所很臭，溼滑，比較危險                                     | 3  |
|       |      |             | 圓潭及園區廁所不太乾淨                                        | 2  |
|       |      |             | 圓潭遊客中心廁所垃圾沒人倒                                      | 1  |
|       |      |             | 圓潭遊客中心廁所有尿騷味                                       | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 沒有提供附近飯店資訊                                         | 1  |
|       |      |             | 應提供圓潭附近有關食、住、行的相關資訊                                | 1  |
|       |      | 11.整體上      | 整體規劃差                                              | 1  |
|       |      |             | 往圓潭公車班次過少                                          | 1  |
|       |      |             | 食、住、行皆不方便                                          | 1  |
|       | 其他景點 |             | 達娜伊谷的廁所不乾淨                                         | 1  |
|       |      |             | 頂石棹休息站未提供飲水機                                       | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|--------|-------------|------------------------------------|----|
| 茂林    | 瑪家遊客中心 | 1.服務人員之服務態度 | 瑪家遊客中心的服務人員不理人                     | 2  |
|       |        |             | 有公務員濫用特權將公務車開上瀑布                   | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心不要太人工化                       | 6  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心步道無護欄                        | 3  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心無便利商店                        | 2  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心無設施                          | 2  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心步道是登山人臨時搭建的                  | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心休息站無遮陽棚                      | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心應多點休息區                       | 1  |
|       |        |             | 登山步道改為木材製的遊客比較不會受傷                 | 1  |
|       |        |             | 瀑布有分層未標示                           | 1  |
|       |        |             | 瀑布沒水                               | 1  |
|       |        |             | 涼山瀑布每年公廁重蓋太多次，浪費預算                 | 1  |
|       |        |             | 涼山瀑布廁所設計不好                         | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心還在維修                         | 1  |
|       |        |             | 涼山瀑布步道要有欄杆                         | 1  |
|       |        |             | 涼山瀑布第一層至最後一層步道有山崩及易滑倒鐵絲網步道         | 1  |
|       |        | 2.景點內服務設施   | 涼山瀑布第一層到第三層瀑布的步道要定期修護，有損壞          | 1  |
|       |        |             | 涼山瀑布路太窄，要有告示牌告知遊客注意安全              | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心小朋友的遊戲區太少                    | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心內無休息的椅子                      | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心休息區會漏水，無遮雨棚                  | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心多辦活動，如親子體驗活動                 | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心自然比較好，不要太人工化                 | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心沒有便利店                        | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心到涼山瀑布沿路上要有遮陽涼亭               | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心的露營資訊及設施不健全                  | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心要適度收費 20 元，小型車收費 20 元，要使用者付費 | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心缺少商業化，無任何購物點                 | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心停車場到涼山瀑布沿路上要增設休息椅            | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心黑板樹不好，要砍掉，請種植臺灣原生植物          | 1  |
|       |        |             | 瑪家遊客中心樹木太少、樹蔭少，車子都無法遮陽             | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                 | 人數 |
|-------|------|-------------|----------------------------|----|
|       |      |             | 瑪家遊客中心應提供腳踏車，可騎至涼山瀑布       | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心應增設如運動器材或兒童遊戲器材      | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心露營區應有公告開放的相關資訊       | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 瑪家遊客中心未開發                  | 5  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心至涼山瀑布第三層瀑布路旁應多加護欄    | 1  |
|       |      |             | 涼山瀑布水太淺要加深點，可讓魚多一點，水太淺會沒有魚 | 1  |
|       |      |             | 涼山瀑布涼亭無採光，設計不良             | 1  |
|       |      |             | 涼山瀑布變成封閉式                  | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心步道不安全                | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心空間設施不好，施工處太多         | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 瑪家遊客中心交通指引不清楚              | 3  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心停車場告示牌的英文內容錯誤        | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心至涼山瀑布，沒有告知距離幾公里的指標   | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心路標單向有標示，反向沒有標示       | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心至涼山瀑布沿路沒有指標          | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 瑪家遊客中心花木要多點                | 7  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心步道上泥巴土太多             | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 瑪家遊客中心兒童遊憩區無垃圾桶，山上有垃圾      | 1  |
|       |      |             | 涼山瀑布很髒亂                    | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心垃圾太多                 | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 瑪家遊客中心小型車位不足               | 31 |
|       |      |             | 瑪家遊客中心假日小型車停車位不足           | 3  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心停車位指引不足              | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心機車停車場與涼山瀑布距離太遠       | 1  |
|       |      |             | 涼山瀑布與瑪家遊客中心停車場太遠           | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心停車位規劃不好              | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心路標更多、更明確             | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 涼山瀑布公廁有味道、尿味重、無衛生紙         | 5  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心停車場廁所衛生紙可否提供         | 4  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心停車場公廁清潔可再好一點         | 1  |
|       |      |             | 涼山瀑布公廁男廁燈不亮                | 1  |
|       |      |             | 涼山瀑布公廁漂白水味太重               | 1  |
|       |      |             | 瑪家遊客中心停車場旁女廁無衛生紙           | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|-------|--------|-------------|----------------------------------|----|
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 瑪家遊客中心園區內的資訊少，大都是其他區的資訊          | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 瑪家遊客中心前從泰武到涼山瀑布沿山公路，路面坑洞太多       | 1  |
|       | 寶來遊客中心 | 2.景點內服務設施   | 來寶來的公車太少了                        | 4  |
|       |        |             | 寶來住宿價格太高                         | 3  |
|       |        |             | 寶來遊客中心路況不好，有太多坑洞，灰塵大             | 3  |
|       |        |             | 寶來遊客中心附近溫泉服務設施不好                 | 2  |
|       |        |             | 寶來遊客中心餐廳多一點，可有多種選擇性              | 2  |
|       |        |             | 寶來遊客中心有些東西太老舊                    | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心手機及網路系統收訊不好                | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心可以增設兒童遊戲區                  | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心休息空間可以大一點                  | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心希望可以有一個喝咖啡的地方              | 1  |
|       |        |             | 希望寶來泡湯的價格可以再親民一點                 | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心沒有販賣部                      | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心要多加公用電話亭                   | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心吃的選擇性不多                    | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心沒有明確泡湯的價目及住宿費用             | 1  |
|       |        | 3.景點內空間設計   | 寶來遊客中心空間設計不好，沒有任何設計              | 1  |
|       |        | 4.引導指標或動線安排 | 寶來遊客中心入口指標不清楚，要有一個大指標            | 6  |
|       |        |             | 寶來遊客中心至桃源鄉的道路不通，也沒有指標            | 2  |
|       |        |             | 寶來遊客中心沒有遊客中心的指標                  | 2  |
|       |        |             | 寶來遊客中心路不通的地方指標要明確，有些不存在的景點指示牌要拿掉 | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心不老溫泉的路標不明                  | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心古戰場指標不明                    | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心台 20 線路標不明顯，會迷路            | 1  |
|       |        |             | 台 27 和台 27 甲新威大津方面柏油不平，方向指標都不清楚  | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心附近景點路標不明                   | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心由旗山上來的指標都是指甲仙，沒有寶來         | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心往停車場指標不明                   | 1  |
|       |        | 5.環境美化綠化    | 寶來遊客中心沒有綠化美化的建設                  | 2  |
|       |        |             | 寶來遊客中心區還在復建中                     | 1  |
|       |        |             | 寶來遊客中心附近道路看似髒亂                   | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                                           | 人數 |
|-------|--------|------------|------------------------------------------------------|----|
|       |        | 6.環境整潔     | 寶來遊客中心街道無人清潔                                         | 2  |
|       |        |            | 寶來遊客中心周邊垃圾太多                                         | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心亂亂的像子                                          | 1  |
|       |        | 7.停車位數量    | 寶來遊客中心小型車車位不足                                        | 15 |
|       |        |            | 寶來遊客中心的停車位太少                                         | 10 |
|       |        |            | 寶來遊客中心沒有停車場                                          | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心機車停車格不夠                                        | 1  |
|       |        | 8.廁所清潔程度   | 寶來遊客中心區公廁太少                                          | 1  |
|       |        |            | 新威森林公園廁所沒水，植物死亡，整潔加強                                 | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心男廁有味道                                          | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務 | 寶來遊客中心宣傳不夠                                           | 3  |
|       |        |            | 希望有多一點的當地景點資訊                                        | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心增加背包客或自行騎機車遊客的軟體服務設施，如旅遊資訊、住宿點、加油點等；桃源鄉文物中心沒有開 | 1  |
|       |        |            | 不老到寶來封路，資訊不是很清楚                                      | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心交通引導路況及廣告資訊多一點                                 | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心加強網路連接，多宣傳旅遊資訊                                 | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心應在媒體上多報導，廣告多一點                                 | 1  |
|       |        | 11.整體上     | 寶來遊客中心大眾交通運輸班次不多                                     | 2  |
|       |        |            | 寶來沿途路不通                                              | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心台 20 線路況不好                                     | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心由甲仙台 20 線至寶來路況不好，坑洞太多                          | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心交通不方便，資訊不足                                     | 1  |
|       |        |            | 寶來遊客中心道路修護太慢                                         | 1  |
|       | 茂林遊客中心 | 2.景點內服務設施  | 茂林遊客中心沒有任何服務設施                                       | 2  |
|       |        |            | 茂林遊客中心路沒有修好，坑洞多                                      | 2  |
|       |        |            | 茂林遊客中心茶水間應移到門口旁不要在廁所旁                                | 1  |
|       |        |            | 茂林遊客中心設施多一些建設                                        | 1  |
|       |        |            | 茂林遊客中心週日、六可開放一些果菜攤位吸引遊客                              | 1  |
|       |        |            | 茂林遊客中心萬山區的溫泉未開發                                      | 1  |
|       |        |            | 茂林遊客中心應提高軟、硬體設施                                      | 1  |
|       |        |            | 茂林國家風景區的萬山里的區公所附近公廁太舊                                | 1  |
|       |        |            | 茂林遊客中心周邊增加遊憩設施                                       | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                 | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------------------------|----|
|       |      |             | 茂林遊客中心蓋個咖啡廳                                | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心如果收費園區內的軟硬體及導覽要提高品質                  | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心希望有個溫泉區可泡湯                           | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心官方網站資訊要加強更新                          | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心晚上台 27 線沒有路燈                         | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心餐廳比較少                                | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 茂林遊客中心太小                                   | 2  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 茂林遊客中心路標明顯一點                               | 7  |
|       |      |             | 茂林遊客中心入口處的指標可以更明顯一點                        | 4  |
|       |      |             | 由外縣市來一路上沒有看到指標指示茂林遊客中心或是各景點的標示             | 2  |
|       |      |             | 茂林國家風景區指標應密集點                              | 2  |
|       |      |             | 新威森林公園指標可以再清楚                              | 1  |
|       |      |             | 六龜沿途路標加強                                   | 1  |
|       |      |             | 屏東縣高樹鄉到茂林遊客中心無明顯路標                         | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心指示牌太小                                | 1  |
|       |      |             | 生態公園賞紫蝶的入口指示，多一些告示牌                        | 1  |
|       |      |             | 茂林國家風景區美濃往六龜，有 1 個指標是到賽嘉但寫成到茂林國家風景區，是錯誤的指標 | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心路程標要有標示距離的路標                         | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 茂林遊客中心沒有加強綠化                               | 3  |
|       |      |             | 茂林遊客中心樹木太少，砂石車太多                           | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 茂林遊客中心外的道路都是泥水及大型砂石車                       | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 茂林遊客中心小型車車位不足                              | 13 |
|       |      |             | 茂林遊客中心車位太少                                 | 10 |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 茂林遊客中心廁所沒水                                 | 3  |
|       |      |             | 茂林遊客中心入口第 2 間女廁所沖水器會漏水                     | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心男廁有味道，有髒髒的灰塵                         | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心男廁所有點味道                              | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 希望茂林遊客中心 DM 多印一些，多放一些其他鄉鎮的 DM              | 1  |
|       |      |             | 公車交通資訊多宣傳                                  | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心有介紹外地資訊的 DM，沒有本區域旅遊資訊                | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心裡的 DM，指示景點的資訊不明確                     | 1  |
|       |      |             | 茂林遊客中心無導覽軟體                                | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點           | 建議類別         | 建議意見或不滿意原因                           | 人數 |
|-------|----------------|--------------|--------------------------------------|----|
|       |                | 11. 整體上      | 茂林遊客中心增加互動軟體設施或可供遊客休息區               | 2  |
|       |                |              | 茂林遊客中心路況不好；指標沒有或是不明顯；砂石車太多           | 1  |
|       |                |              | 茂林遊客中心可加強軟體設施及行銷                     | 1  |
|       |                |              | 遊客中心軟體服務加強，提供路線玩法等旅遊資訊               | 1  |
|       |                |              | 茂林遊客中心路況不好                           | 1  |
|       |                |              | 茂林遊客中心網路資訊多點，提供一天或兩天的行程規劃資訊          | 1  |
|       |                |              | 茂林遊客中心增加餐飲方面的服務                      | 1  |
|       |                |              | 茂林遊客中心風景區 185 線砂石車太多，造成路面太多坑洞        | 1  |
|       | 工藝步道<br>(蜻蜓雅築) | 2. 景點內服務設施   | 工藝步道都沒有什麼服務設施                        | 5  |
|       |                |              | 工藝步道有的餐廳飲食不太好吃、消費貴                   | 2  |
|       |                |              | 三地門工藝步道通往霧台路太爛                       | 1  |
|       |                |              | 工藝步道有遊覽線，可設置屏東車站接駁車的旅遊線路             | 1  |
|       |                |              | 工藝步道服務人員少；產品資訊多一點                    | 1  |
|       |                |              | 工藝步道太吵，太多卡拉 OK 店                     | 1  |
|       |                |              | 工藝步道地圖可以大一點                          | 1  |
|       |                |              | 工藝步道景點規劃性不好，如停車場路線規劃亂                | 1  |
|       |                |              | 工藝步道接駁公車太少                           | 1  |
|       |                |              | 工藝步道設施少，太人工化                         | 1  |
|       |                |              | 工藝步道公廁多一點                            | 1  |
|       |                |              | 茂林國家風景區景點無哺乳室                        | 1  |
|       |                |              | 工藝步道沒有加油站                            | 1  |
|       |                |              | 工藝步道的琉璃珠可以像潘朵拉一樣，設計不受限也可以跟上流行及成為國際品牌 | 1  |
|       |                | 3. 景點內空間設計   | 工藝步道空間小，人多很擠                         | 2  |
|       |                |              | 工藝步道路況不好，石頭路太多                       | 2  |
|       |                |              | 工藝步道空洞                               | 1  |
|       |                |              | 工藝步道大型車亂停                            | 1  |
|       |                | 4. 引導指標或動線安排 | 工藝步道來的方向不清楚，無指標                      | 5  |
|       |                |              | 工藝步道指向重要路口要有大型看板，標示方向                | 1  |
|       |                |              | 工藝步道私房景點都沒有指標                        | 1  |
|       |                |              | 工藝步道指標非常不清楚，高速公路下來找不到路標              | 1  |
|       |                |              | 工藝步道區指標不清，不知道遊客中心位置及方向要往那裡           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                                               | 人數 |
|-------|------|------------|----------------------------------------------------------|----|
|       |      |            | 景點指標不清楚                                                  | 1  |
|       |      |            | 工藝步道區在三地門的內埔農工校門口，三岔路口未標示景點指標                            | 1  |
|       |      |            | 茂林國家風景區要到情人谷因指標不明，所以找不到                                  | 1  |
|       |      |            | 工藝步道可跟 7-11 作導引的大地圖                                      | 1  |
|       |      |            | 茂林國家風景區加強岔路口的指標，可參考台中新社路標規劃，有介紹餐飲或文化文物等                  | 1  |
|       |      |            | 工藝步道動線資訊比較少，指示牌太少及沒有景點特色指示牌                              | 1  |
|       |      |            | 工藝步道區沒有介紹當地名產及旅遊資訊的指標                                    | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化   | 工藝步道無特色                                                  | 1  |
|       |      |            | 瑪家遊客中心停車場大樹多一點；瑪家遊客中心到涼山瀑布兩旁多種大樹，讓遊客走在樹蔭下，如同萬金營區對面的綠色遂道。 | 1  |
|       |      |            | 工藝步道樹太少，零散                                               | 1  |
|       |      | 6.環境整潔     | 工藝步道地磨兒公園垃圾太多                                            | 2  |
|       |      |            | 工藝步道沒有維護清潔                                               | 1  |
|       |      | 7.停車位數量    | 工藝步道沒有停車位，都是路邊停車                                         | 36 |
|       |      |            | 工藝步道小型車車位不足                                              | 7  |
|       |      |            | 工藝步道交通要管制一下                                              | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度   | 工藝步道到公所的公廁不清潔                                            | 4  |
|       |      |            | 工藝步道無公廁                                                  | 3  |
|       |      |            | 工藝步道區有大型遊覽車停車場，公廁通風不好，很臭                                 | 1  |
|       |      |            | 工藝步道鄉公所的公廁很臭                                             | 1  |
|       |      |            | 工藝步道藝術館公廁要收費                                             | 1  |
|       |      |            | 工藝步道男廁味道重                                                | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 工藝步道網路資訊多一點，可以整合一區及全程玩法                                  | 3  |
|       |      |            | 工藝步道增加旅遊資訊及景點的導覽圖                                        | 3  |
|       |      |            | 工藝步道旅遊資訊太少                                               | 3  |
|       |      |            | 工藝步道沒有旅遊資訊                                               | 2  |
|       |      |            | 工藝步道資訊活動電子、網路宣傳多一點                                       | 1  |
|       |      |            | 工藝步道互動媒體太少                                               | 1  |
|       |      |            | 工藝步道廣告多點                                                 | 1  |
|       |      |            | 茂林國家風景區南區導覽圖無固定的資訊可拿                                     | 1  |
|       |      |            | 瑪家遊客中心解說員可主動一點                                           | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 工藝步道要有行人步道區                                              | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                     | 人數 |
|-------|------|------|--------------------------------|----|
|       |      |      | 茂林國家風景區旅遊資訊無法連接；各景點沒有獨立的特色     | 1  |
|       |      |      | 工藝步道由地磨兒公園到工藝步道區要有行人步道，車子太多很危險 | 1  |
|       |      |      | 工藝步道交通不便，觀光巴士、大眾運輸工具太少         | 1  |
|       |      |      | 工藝步道有的太人工化了                    | 1  |
|       |      |      | 工藝步道的人行步道太少                    | 1  |
|       |      |      | 工藝步道道路河坑洞太多                    | 1  |
|       |      |      | 工藝步道整體造林多一點                    | 1  |
|       | 其他景點 |      | 地磨兒公園廁所沒水                      | 1  |
|       |      |      | 情人谷指標不清楚                       | 1  |
|       |      |      | 涼山瀑布的汽車停車位在瀑布廁所不太好             | 1  |
|       |      |      | 涼山瀑布第二層瀑布垃圾太多管制一下，有人佔地為王       | 1  |
|       |      |      | 涼山瀑布溪流太髒                       | 1  |
|       |      |      | 賽嘉遊客中心有很好的露營硬體，因無人管理而荒廢無法使用    | 1  |
|       |      |      | 十八羅漢山的休息站公廁不乾淨                 | 1  |

| 國家風景區   | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                                      | 人數 |
|---------|--------|-------------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 北海岸及觀音山 | 三芝遊客中心 | 1.服務人員之服務態度 | 三芝遊客中心內的服務人員比較不熱情，詢問有何景點時，回答冷默                                  | 1  |
|         |        | 2.景點內服務設施   | 三芝淺水灣的停車場汽車位要收費                                                 | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心附近的遮陽設施不多                                                 | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心旁的兒童遊憩區有沙丘玩，但有一個集水器壞掉無法打水洗手                               | 1  |
|         |        |             | 三芝賞櫻花各地的花況不知如何，希望可從電腦中查詢到                                       | 1  |
|         |        |             | 公車站離三芝遊客中心的距離遠                                                  | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心附近餐飲的選擇性不多                                                | 1  |
|         |        | 3.景點內空間設計   | 三芝遊客中心周圍地形高低不定，小孩坐推車來往行走較不方便                                    | 1  |
|         |        | 4.引導指標或動線安排 | 三芝遊客中心大門口和景觀台附近沒有往公廁的指標                                         | 2  |
|         |        |             | 三芝遊客中心內往廁所的指標不夠明顯，可以白底紅字標誌，放置於入口明顯處                             | 2  |
|         |        |             | 三芝遊客中心沒有往福德水車公園的指標                                              | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心周圍附近有那些景點的標示不清楚                                           | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心門口前要往源興居，福德水車公園景點沒有路標                                     | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心要往李天祿布袋戲館的指標沒有                                            | 1  |
|         |        |             | 台二線三芝要往石門的指標不多                                                  | 1  |
|         |        |             | 淡水往三芝遊客中心的指標不明顯                                                 | 1  |
|         |        | 5.環境美化綠化    | 三芝遊客中心周遭的大樹種植較少                                                 | 1  |
|         |        | 6.環境整潔      | 三芝遊客中心周圍有垃圾                                                     | 1  |
|         |        | 7.停車位數量     | 三芝遊客中心的汽車停車位少                                                   | 3  |
|         |        |             | 整體三芝風景區的垃圾桶少                                                    | 1  |
|         |        | 8.廁所清潔程度    | 三芝遊客中心 1 樓的男廁環境不乾淨                                              | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心 2 樓男廁所臭                                                  | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心內的男廁地上潮濕                                                  | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心內 2 樓的女廁有些髒                                               | 1  |
|         |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 三芝遊客中心內提供的旅遊資料，缺少周圍的景點介紹                                        | 1  |
|         |        |             | 北海岸景區有很多值得一玩的地方如石門青山瀑布，可利用官網介紹做宣傳                               | 1  |
|         |        |             | 旅遊資料上有地圖可以標示景點間的里程數，讓遊客比較好找路；當地歷史人文結合景點使人了解更多景區文化；增加資料宣傳多推廣好的景區 | 1  |
|         |        |             | 三芝遊客中心附近的商家沒有資訊供遊客參考，要結合附近的商家提供更多元化的選擇                          | 1  |
|         |        | 10.景點內辦理的   | 在三芝遊客中心附近看到 1-2 株櫻花而已                                           | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                               | 人數 |
|-------|---------|-------------|----------------------------------------------------------|----|
|       |         | 活動          | 遊客並不清楚三芝的櫻花開的程度，要有資訊提供給遊客知道                              | 1  |
|       |         | 11.整體上      | 三芝遊客中心可多舉辦些活動和比賽                                         | 3  |
|       |         |             | 三芝遊客中心可多舉辦些文藝活動如畫展                                       | 1  |
|       |         |             | 三芝遊客中心可多舉辦些如親子 DIY 的活動                                   | 1  |
|       |         |             | 增加觸控螢幕可查詢旅遊景點相關資訊                                        | 1  |
|       | 白沙灣遊客中心 | 2.景點內服務設施   | 白沙灣遊客中心周圍的遮陽設施少                                          | 5  |
|       |         |             | 白沙灣遊客中心往白沙灣海灘之間的遮陽休憩椅子少                                  | 3  |
|       |         |             | 白沙灣海灘由白沙灣遊客中心入口處的洗腳池被沙填滿無法使用，應該要有人定點定時巡看是否有異常無法使用的設施立即改善 | 2  |
|       |         |             | 白沙灣遊客中心周圍的沖水設施少                                          | 2  |
|       |         |             | 白沙灣遊客中心旁的付費沖洗設備費用 20 元，太貴，合理應為 10 元                      | 2  |
|       |         |             | 白沙灣整體 Wi-Fi 的訊號要提升                                       | 1  |
|       |         |             | 白沙灣景區的麟山鼻自行車步道，有些步道的路面已破損，影響走步道的安全                       | 1  |
|       |         |             | 可以安排白沙灣淨灘活動                                              | 1  |
|       |         |             | 白沙灣景區周圍的中式餐廳選擇少                                          | 1  |
|       |         |             | 白沙灣海灘沖水設備收費太貴                                            | 1  |
|       |         |             | 白沙灣遊客中心靠近白沙灣海灘的休憩區沒有遮雨設施                                 | 1  |
|       |         | 4.引導指標或動線安排 | 白沙灣第一停車場到麟山鼻之間的步道可以標示公里數方便遊客知道距離多少                       | 1  |
|       |         |             | 白沙灣的國際化待加強，有些指示標誌沒有英文                                    | 1  |
|       |         |             | 白沙灣海灘要去遊客中心指標不夠清楚                                        | 1  |
|       |         |             | 白沙灣第一停車場沒有往白沙灣遊客中心的指標                                    | 1  |
|       |         |             | 白沙灣第一停車場入口處有許多攤販，會影響人車動線                                 | 1  |
|       |         |             | 白沙灣海灘常吸引到國外遊客的到訪，但國際化的規劃不多，如指標國際化                        | 1  |
|       |         | 5.環境美化綠化    | 白沙灣海灘的綠化美化少                                              | 3  |
|       |         |             | 白沙灣海灘上綠色植物少                                              | 1  |
|       |         | 6.環境整潔      | 白沙灣海灘上有垃圾                                                | 10 |
|       |         |             | 台二線石門往三芝沿途上有垃圾                                           | 1  |
|       |         |             | 白沙灣第一停車場到麟山鼻之間的地上有垃圾                                     | 1  |
|       |         |             | 白沙灣海面上有漂流物垃圾                                             | 1  |
|       |         | 7.停車位數量     | 白沙灣第一停車場汽車位不足                                            | 20 |
|       |         |             | 白沙灣景區汽車停車位少                                              | 4  |
|       |         | 8.廁所清潔程度    | 白沙灣第一停車場的廁所髒                                             | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別         | 建議意見或不滿意原因                                                 | 人數 |
|-------|--------|--------------|------------------------------------------------------------|----|
|       |        |              | 白沙灣遊客中心販賣部旁的男廁所髒                                           | 1  |
|       |        |              | 白沙灣第一停車場的女廁所光線昏暗；白沙灣海灘的沖水設備費用貴                             | 1  |
|       |        |              | 白沙灣第一停車場的廁所打掃人員要確認廁所無人再沖水，避免弄濕遊客                           | 1  |
|       |        | 11. 整體上      | 台灣好行旅遊專車的班次應增加，車輛小，空間窄                                     | 1  |
|       |        |              | 白沙灣有自行車步道，卻沒有租車的服務，可以參考綠島遊客中心的作法                           | 1  |
|       |        |              | 白沙灣海灘可以多舉辦水上活動，利用網路或電視做宣傳                                  | 1  |
|       |        |              | 白沙灣海灘可以多舉辦水上活動增加水上設備，效法泰國海灘的規劃                             | 1  |
|       |        |              | 白沙灣遊客中心前在海灘的入口處，樓梯到沙灘的接地處有落差                               | 1  |
|       |        |              | 往白沙灣海灘入口處有階梯無扶手，可在階梯中間設置扶手設備                               | 1  |
|       |        |              | 白沙灣景區的遊客少，應該多作宣傳推廣                                         | 1  |
|       |        |              | 活動的內容過少                                                    | 1  |
|       |        | 1. 服務人員之服務態度 | 野柳地質公園內的服務人員不足，因遊客眾多不守規則破壞景物的人多，提醒遊客的口氣不太友善                | 3  |
|       |        |              | 野柳地質公園內女王頭的服務人員口氣不太友善，可能因為人多的關係                            | 1  |
|       |        |              | 野柳地質公園的售票處年約 45 歲左右的女性服務人員對待外國的遊客口氣不友善，說本國人年滿 65 歲以上才有半票價格 | 1  |
|       | 野柳地質公園 | 2. 景點內服務設施   | 野柳公園周圍的遮陽休憩區少                                              | 10 |
|       |        |              | 野柳地質公園內步道狹窄，遊客多擁擠                                          | 6  |
|       |        |              | 野柳地質公園內景觀沒有標示牌，可以在步道地上貼標示                                  | 5  |
|       |        |              | 整個野柳風景區的遮雨設施不足                                             | 4  |
|       |        |              | 野柳地質公園內的遊客眾多，應要管制遊客入園人數                                    | 4  |
|       |        |              | 野柳地質公園內增設飲水機服務或飲用水販賣機                                      | 3  |
|       |        |              | 野柳地質公園內 Wi-Fi 收訊有些地區不良                                     | 3  |
|       |        |              | 野柳地質公園內看風景或海浪可能會弄濕衣服，可出租防風(水)衣                             | 1  |
|       |        |              | 野柳地質公園內景觀台至女王頭之間的無障礙空間設計要增加                                | 1  |
|       |        |              | 野柳地質公園的地質解說人員場次太少，宣傳不足                                     | 1  |
|       |        |              | 野柳地質公園的地質解說人員講解的詞句太專業，會聽不懂                                 | 1  |
|       |        |              | 野柳地質公園風景區可增加自行車租借服務                                        | 1  |
|       |        |              | 提供野柳地質公園內景觀地圖，購票隨票給遊客                                      | 1  |
|       |        |              | 台北市區來野柳風景區的大眾交通工具不多                                        | 1  |
|       |        |              | 台灣好行皇冠線駕駛人員開車速度快，讓遊客心驚膽跳                                   | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                           | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------------------------------|----|
|       |      |             | 交通車客運直接到野柳景區前，方便遊客避免走一大段路                            | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內可增加第二三區的引導服務人員                                | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內的引導導覽人員較少                                     | 1  |
|       |      |             | 野柳風景區的商品價格普遍都貴                                       | 1  |
|       |      |             | 野柳風景區的餐廳環境比較不衛生，潮濕                                   | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內的休憩桌椅太少                                       | 1  |
|       |      |             | 野柳遊客中心內增設飲水機設備；野柳地質公園內的導覽場次不多                        | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園的巡園人員制服不美觀                                     | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園風景區可增加垃圾桶                                      | 1  |
|       |      |             | 野柳遊客中心內的空間小                                          | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內女王頭景觀附近沒有欄杆有些危險                               | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內可規劃一區為玩水休憩區                                   | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內危險區域看管人員不足                                    | 1  |
|       |      |             | 野柳遊客中心可以和周圍商家合作推拌手禮或當地特色餐飲                           | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內紅色的警戒線可以再往海面推進些，比較看的清楚景觀                      | 1  |
|       |      |             | 野柳遊客中心販賣的咖啡可提供更多種選擇性                                 | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 野柳地質公園的步道有些段落是單行道，動線的指示不明顯                           | 3  |
|       |      |             | 野柳地質公園內各個景觀的參觀路線不明確                                  | 2  |
|       |      |             | 野柳地質公園內沒有地圖標示景物所在處，找不到景物                             | 2  |
|       |      |             | 野柳地質公園內的景物要有標示牌標示                                    | 2  |
|       |      |             | 野柳地質公園內的女王頭拍照步道小，動線規劃不良                              | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內的景觀指標說明不多，常常實物和指標說明不符                         | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內第三區，要往野柳燈塔方向，靠海岸的走道無法往上到燈塔，無任何告示牌，以至於還要繞原路回出口 | 1  |
|       |      |             | 進入野柳地質公園後，沒有景觀的導覽指標，不知道看到的景觀名稱                       | 1  |
|       |      |             | 從公車站牌往野柳地質公園的指標應明顯些，在大馬路上設置會發光的大立牌標示往野柳              | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園內可以用石頭做每一景觀的名稱標示                               | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園旁售票處可以擺設大看板標示野柳地質公園內的地圖                        | 1  |
|       |      |             | 野柳地質公園常有國外來的遊客，指標字體也要有國際化，韓國的旅客很多，可增加韓文字體            | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 野柳地質公園內的人工化設施太多，不利鳥類的生存，要維持自然                        | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                            | 人數 |
|-------|---------|-------------|---------------------------------------|----|
|       |         |             | 野柳地質公園內的綠化少                           | 1  |
|       |         | 6.環境整潔      | 野柳地質公園風景區，海面上有些漂流的垃圾                  | 6  |
|       |         |             | 野柳地質公園內外的垃圾桶少                         | 4  |
|       |         |             | 野柳地質公園內地上有些垃圾                         | 2  |
|       |         |             | 野柳地質公園外停車場附近有垃圾                       | 2  |
|       |         |             | 野柳地質公園內環境整潔很重要，清潔人員要隨時巡查              | 1  |
|       |         | 7.停車位數量     | 野柳地質公園前的停車場汽車位不足                      | 13 |
|       |         |             | 要進入野柳地質公園的汽車停車場入口空間狹小                 | 3  |
|       |         |             | 野柳公園旁大型遊覽車停車位不足                       | 2  |
|       |         |             | 野柳景區假日的停車場汽車位不足                       | 1  |
|       |         | 8.廁所清潔程度    | 野柳地質公園售票口旁的女廁所地面髒                     | 3  |
|       |         |             | 野柳地質公園售票處旁的女廁所臭                       | 3  |
|       |         |             | 野柳地質公園售票處旁的男廁所臭                       | 2  |
|       |         |             | 野柳地質公園售票處旁的男廁和野柳地質公園出口處的男廁有臭味         | 1  |
|       |         |             | 野柳地質公園內廁所不足                           | 1  |
|       |         | 9.提供旅遊資訊服務  | 野柳地質公園各景觀的詳細景觀介紹，沒有書面的資料和地圖指引導覽       | 1  |
|       |         |             | 野柳地質公園景觀許多，沒有各個景觀特色介紹說明的資料            | 1  |
|       |         |             | 野柳遊客中心內有些區域的 Wi-Fi 收訊不佳               | 1  |
|       |         |             | 台灣好行官網皇冠線旅遊專車線來往開車時間表各景點不正確，官網應該要隨時更新 | 1  |
|       |         |             | 北海岸國家風景區舉辦活動國際風箏節的國際宣傳還不夠             | 1  |
|       |         |             | 野柳地質公園遊客中心提供周圍旅遊景點資訊少                 | 1  |
|       |         | 11.整體上      | 野柳地質公園內的遊客眾多，應管制遊客入園人數                | 4  |
|       |         |             | 野柳風景區大馬路公車站往野柳地質公園之間的路途遠              | 2  |
|       |         |             | 野柳地質公園應有遊客數量管控                        | 1  |
|       |         |             | 提供團體的導覽                               | 1  |
|       |         |             | 野柳地質公園內 Wi-Fi 的接受品質要改善                | 1  |
|       |         |             | 野柳地質公園內可以增加戲水的項目                      | 1  |
|       |         |             | 新北市來野柳景區的大眾運輸工具種類少                    | 1  |
|       | 觀音山遊客中心 | 1.服務人員之服務態度 | 服務人員不積極                               | 1  |
|       |         | 2.景點內服務設施   | 觀音山遊客中心附設販賣部餐飲單調，種類少                  | 2  |
|       |         |             | 整體觀音山遊客中心周圍可遮陽的休憩桌椅可增加                | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                       | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------------------------------|----|
|       |      |             | 觀音山的販賣部產品種類少                                     | 1  |
|       |      |             | 自山下往觀音山遊客中心沿線的涼亭不多                               | 1  |
|       |      |             | 晚上的觀音山景區的路燈不多；山區晚上轉彎處要貼反光牌；休憩有遮陽的桌椅不多            | 1  |
|       |      |             | 觀音山生態園區的廁所要增加指示標誌                                | 1  |
|       |      |             | 觀音山夜晚的風景也不錯，但沿線道路的路燈光線昏暗，路燈與路燈之間距過長；整體自行車停車用車夾較少 | 1  |
|       |      |             | 觀音山遊客中心辦活動在入口處沒有引導人員                             | 1  |
|       |      |             | 觀音山遊客中心販賣部如同虛設，產品種類少                             | 1  |
|       |      |             | 增加假日八里渡船口到觀音山之間的接駁車                              | 1  |
|       |      |             | 觀音山往硬漢嶺的登山步道，其中有一段沒有階梯                           | 1  |
|       |      |             | 觀音山景區的登山步道和林梢步道可休憩的桌椅可增加                         | 1  |
|       |      |             | 希望觀音山風景區人工化不要太多                                  | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 觀音山遊客中心內空間的規劃設計，應該說明觀音山的來源，展覽的規劃要有當地的特色          | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 觀音山遊客中心周圍要往觀音山六條登山步道的指標不多                        | 2  |
|       |      |             | 觀音山登山步道風櫃斗要往觀音山，山下要往山上遊客中心的指標不多                  | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 環境有潮濕味                                           | 1  |
|       |      |             | 觀音山遊客中心前林梢步道，有時候環境不乾淨有狗大便                        | 1  |
|       |      |             | 觀音山遊客中心販賣部有潮濕味                                   | 1  |
|       |      |             | 觀音山登山步道硬漢嶺上有垃圾                                   | 1  |
|       |      |             | 觀音山景區硬漢嶺上有許多野狗                                   | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 觀音山景點內汽車停車位少                                     | 15 |
|       |      |             | 觀音山遊客中心的汽車停車位少                                   | 10 |
|       |      |             | 觀音山遊客中心的機車停車位少                                   | 2  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 觀音山遊客中心的男廁所有臭味                                   | 2  |
|       |      |             | 觀音山遊客中心展示館旁的廁所沒水                                 | 2  |
|       |      |             | 觀音山登山步道往硬漢嶺上的男廁臭                                 | 1  |
|       |      |             | 觀音山要往硬漢嶺途中的廁所可增加                                 | 1  |
|       |      |             | 觀音山登山步道上的廁所不多                                    | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務  | 觀音山景區所提供周圍的旅遊資料太少                                | 1  |
|       |      |             | 觀音山若有辦活動的宣傳不足夠，應有效運用電視媒體報導宣傳                     | 1  |
|       |      |             | 觀音山景區平日遊客少，要增加宣傳，如網路宣傳                           | 1  |
|       |      |             | 觀音山遊客中心內旅遊資料可以增加多些此風景區周遭有何景點的介紹摺頁                | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別 | 建議意見或不滿意原因                        | 人數 |
|-------|---------|------|-----------------------------------|----|
|       | 11. 整體上 |      | 觀音山遊客中心所舉辦的活動宣傳不夠                 | 1  |
|       |         |      | 觀音山可設置纜車經觀音山遊客中心                  | 1  |
|       |         |      | 觀音山遊客中心增加公車班次並延長最末班次發車時間至 11 點    | 1  |
|       |         |      | 觀音山遊客中心的展覽可定期的更換                  | 1  |
|       |         |      | 五股凌雲路往觀音山遊客中心之間的馬路，有些路段路面不平影響騎自行車 | 1  |
|       |         |      | 觀音山交通不便                           | 1  |
|       |         |      | 到觀音山遊客中心的大眾運輸工具少，可以有導覽人員介紹景區      | 1  |
|       |         |      | 觀音山風景區內交通公車的站牌可在林梢步道終點設站          | 1  |
|       | 其他景點    |      | 金山景區的中角沙珠灣環境髒亂                    | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                            | 人數 |
|-------|--------|-------------|---------------------------------------|----|
| 雲嘉南濱海 | 臺灣鹽博物館 | 1.服務人員之服務態度 | 台灣鹽博物館人員講解不清楚                         | 1  |
|       |        |             | 鹽博 DIY 服務人員服務很差，態度不好，又會趕人，DIY 還要受氣    | 1  |
|       |        |             | 鹽博販賣部的櫃台服務人員態度差                       | 1  |
|       |        |             | 對創意商品人員有意見                            | 1  |
|       |        | 2.景點內服務設施   | 台鹽博內的服務設施無特色                          | 4  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館門票太貴，希望能便宜一點，尤其是小孩的部分           | 4  |
|       |        |             | 鹽博門票太貴                                | 3  |
|       |        |             | 鹽博門票最好給台南故鄉人免費                        | 3  |
|       |        |             | 外面休息服務設施少                             | 2  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館設施單調                            | 1  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館的設施(如聽聽看)有損壞                    | 1  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館增加互動型的體驗設施；可以有一個故事性的內容把景點串起來作推廣 | 1  |
|       |        |             | 台灣好行 8899 線各種發車時間無法得知                 | 1  |
|       |        |             | 台鹽博內三樓地球儀的指示燈是壞的                      | 1  |
|       |        |             | 台鹽博太冷清                                | 1  |
|       |        |             | 鹽博館內動態介紹的設施太少；門票太貴                    | 1  |
|       |        |             | 廁所太少                                  | 1  |
|       |        |             | 提供免費單車                                | 1  |
|       |        |             | 增加戲水設施                                | 1  |
|       |        |             | 鹽山老舊                                  | 1  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館可增加兒童遊樂設施                       | 1  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館外的鹽雕藝術希望能保存的更好                  | 1  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館地方特色太單調                         | 1  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館裡面的電腦故障不能使用                     | 1  |
|       |        |             | 希望七股能增設商城，販賣當地美食                      | 1  |
|       |        |             | 希望台灣鹽博物館內部展覽物品的解釋圖可以再增加               | 1  |
|       |        |             | 希望台灣鹽博物館周遭可以多建設一些親子遊樂設施               | 1  |
|       |        |             | 建議台灣鹽博物館可以再多一些 DIY 的東西                | 1  |
|       |        |             | 鹽山硬體太老舊，例如鹽山上的階梯                      | 1  |
|       |        |             | 鹽博門票太貴，手工皂優惠只能一個太少                    | 1  |
|       |        | 3.景點內空間設計   | 台灣鹽博物館擺放東西不整齊                         | 1  |
|       |        |             | 設備老舊                                  | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因               | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------|----|
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 台灣鹽博物館動線不清楚              | 5  |
|       |      |             | 通往鹽博路標不多，不太明確            | 2  |
|       |      |             | 沒看到往鹽山的指標                | 2  |
|       |      |             | 七股鹽山設備老舊，動線安排不好          | 2  |
|       |      |             | 設備老舊，沒有任何動線安排            | 1  |
|       |      |             | 鹽博看不到停車位                 | 1  |
|       |      |             | 到博物館指示路標再大一點             | 1  |
|       |      |             | 台鹽博內引導指標不清               | 1  |
|       |      |             | 指示標示太少                   | 1  |
|       |      |             | 從安平到台鹽博沿路指標不夠清楚          | 1  |
|       |      |             | 從安平到鹽博沿路指標不夠清楚           | 1  |
|       |      |             | 從鹿耳門天后宮到鹽博沿途指標不夠清楚       | 1  |
|       |      |             | 從黑面琵鷺保育區到台鹽博沿路指標不夠清楚     | 1  |
|       |      |             | 從鹽水區到台灣鹽博物館的沿路指標不夠清楚     | 1  |
|       |      |             | 鹽山廁所指標不清                 | 1  |
|       |      |             | 鹽博館內二樓動線不流暢、不順，會繞來繞去     | 1  |
|       |      |             | 台南市區要到赤坎樓的景點指標，希望能再更明確清楚 | 1  |
|       |      |             | 台灣鹽博物館內二樓死海區有些說明和圖片不太相符  | 1  |
|       |      |             | 台灣鹽博物館內導覽解說需要多一點         | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 台灣鹽博物館綠化不夠               | 9  |
|       |      |             | 台灣鹽博物館外面的植物照顧不周          | 1  |
|       |      |             | 鹽博外面的綠化看起來很普通，沒什麼特色      | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 七股海產街衛生管理不佳              | 1  |
|       |      |             | 七股鹽山地上都有垃圾               | 1  |
|       |      |             | 鹽博外有人垃圾亂丟                | 1  |
|       |      |             | 鹽博外面周遭垃圾桶太少              | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 沒看到車位                    | 4  |
|       |      |             | 沒有室內停車場                  | 1  |
|       |      |             | 台鹽博停車位不夠                 | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 台灣鹽博物館內二樓女廁有菸味           | 1  |
|       |      |             | 台灣鹽博物館外側女廁地板濕濕的，且異味重     | 1  |
|       |      |             | 鹽山女廁不太乾淨，且衛生紙架壞掉、沒有掛勾    | 1  |
|       |      |             | 鹽博門口出來左邊男廁有尿味很重、很臭       | 2  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                               | 人數 |
|-------|--------|-------------|------------------------------------------|----|
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 沒有看到任何資訊服務                               | 1  |
|       |        |             | 服務人員搭配不足、廣告資訊不足                          | 1  |
|       |        |             | 廣告資訊不足                                   | 1  |
|       |        |             | 台灣鹽博物館未提供雲嘉南風景區的導覽冊子                     | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 台灣鹽博物館感覺沒東西可以玩                           | 1  |
|       |        |             | 在高速公路仁德服務區可以設些台南旅遊手冊相關資訊供民眾取得            | 1  |
|       |        |             | 希望可以增加一些水上活動，例如：遊艇                       | 1  |
|       |        |             | 希望能提升七股海產街的整體營造質感                        | 1  |
|       |        |             | 建議多推廣觀光套票行程，促進雲嘉南的旅遊，可以參考奧地利薩爾斯堡卡網上套票方式。 | 1  |
|       |        |             |                                          |    |
|       | 布袋遊客中心 | 2.景點內服務設施   | 布袋增設休息設施                                 | 3  |
|       |        |             | 遮陽地方太少                                   | 2  |
|       |        |             | 行銷活動太少                                   | 2  |
|       |        |             | 布袋港三號碼頭電燈不亮                              | 1  |
|       |        |             | 布袋遊客中心設施太少                               | 1  |
|       |        |             | 布袋鹽場設施老舊                                 | 1  |
|       |        |             | 整體擺設不夠美觀                                 | 1  |
|       |        |             | 布袋遊客中心垃圾分類資源回收要做好；雲嘉南濱海國家風景區旅遊及水上活動推廣要加強 | 1  |
|       |        |             | 增加機車停車棚                                  | 1  |
|       |        |             | 飲食需要行銷當地特色                               | 1  |
|       |        |             | 遊客中心座位可以增加                               | 1  |
|       |        |             |                                          |    |
|       |        | 3.景點內空間設計   | 布袋遊客中心空間小                                | 1  |
|       |        |             | 布袋地區空間設計太單調                              | 1  |
|       |        |             | 布袋空間缺乏規劃                                 | 1  |
|       |        |             | 多一點精美海報                                  | 1  |
|       |        | 4.引導指標或動線安排 | 布袋遊客中心沒有什麼標示                             | 4  |
|       |        |             | 布袋遊客中心沒有樓層說明                             | 1  |
|       |        |             | 可以提供詳細台 17 線往雲嘉南濱海國家風景區景點的路線及標示          | 1  |
|       |        |             | 台 17 和 157 路口沒路標                         | 1  |
|       |        |             | 雲嘉南濱海國家風景區內的指標不清楚                        | 1  |
|       |        |             | 路標不清                                     | 1  |
|       |        |             | 布袋漁市場內的指標不清楚                             | 1  |
|       |        |             | 從布袋漁市到布袋遊客中心沿路指標不清                       | 1  |
|       |        |             | 從朴子往布袋遊客中心沿路指標不夠清楚                       | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                   | 人數 |
|-------|--------|------------|------------------------------|----|
|       |        |            | 從布袋漁市到布袋商港沿路的指標不清楚           | 1  |
|       |        | 5.環境美化綠化   | 樹蔭乘涼處不夠多                     | 4  |
|       |        |            | 應再多種植植栽                      | 2  |
|       |        |            | 布袋鹽場看起來老舊，也沒有美綠化的規劃          | 1  |
|       |        |            | 從布袋漁市到布袋遊客中心旁沿海岸邊的欄杆都生鏽，影響美觀 | 1  |
|       |        |            | 布袋遊客中心樹剛種還太小，樹蔭不夠大           | 1  |
|       |        | 6.環境整潔     | 路邊有小垃圾，菸蒂                    | 2  |
|       |        |            | 布袋路邊有很多蚵仔殼                   | 1  |
|       |        |            | 布袋漁市場內不太乾淨                   | 1  |
|       |        |            | 布袋鹽場環境髒亂                     | 1  |
|       |        | 7.停車位數量    | 漁市場小型汽車停車位不足                 | 3  |
|       |        |            | 停車位太少                        | 1  |
|       |        |            | 北門遊客中心室內小型停車場，遊客無法使用，只能停路邊   | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務 | 宣傳不夠多                        | 1  |
|       |        |            | 多加宣傳北門的風景優美                  | 1  |
|       |        |            | 布袋遊客中心應加強網路宣傳介紹              | 1  |
|       |        | 11.整體上     | 布袋整體缺乏規劃                     | 1  |
|       |        |            | 布袋遊客中心增設 Wi-Fi               | 1  |
|       |        |            | 布袋的公共運輸站牌說明不是很完整             | 1  |
|       |        |            | 布袋的快速道路沒有直接下布袋，還要走一段平面道路才到   | 1  |
|       |        |            | 東石碼頭的海產店只有一間，能多一點附近美食介紹      | 1  |
|       |        |            | 第三碼頭要增加廁所                    | 1  |
|       | 北門遊客中心 | 2.景點內服務設施  | 北門遊客中心外遮陽地方太少                | 4  |
|       |        |            | 增加接駁交通車                      | 4  |
|       |        |            | 戶外休息椅子太少                     | 3  |
|       |        |            | 遊戲設施多一點                      | 2  |
|       |        |            | 北門遊客中心周邊增設小朋友遊戲設施            | 2  |
|       |        |            | 北門遊客中心增加舉辦活動                 | 2  |
|       |        |            | 北門遊客中心不好玩                    | 1  |
|       |        |            | 遊樂設施太少                       | 1  |
|       |        |            | 多規劃活動；多充實北門景點內的活動吸引遊客        | 1  |
|       |        |            | 希望成立洪通紀念館                    | 1  |
|       |        |            | 宣傳多加強、多點指標標示                 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                     | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------------|----|
|       |      |             | 牆壁應增加塗鴉                        | 1  |
|       |      |             | 北門遊客中心內的廁所外休息區，冷氣不涼            | 1  |
|       |      |             | 北門遊客中心內需增加休息座位                 | 1  |
|       |      |             | 北門遊客中心多增設親子互動設施                | 1  |
|       |      |             | 北門遊客中心多辦活動，遊客中心前的空地很大，應多加利用    | 1  |
|       |      |             | 北門遊客中心周圍商店或賣當地特產的商店多一點         | 1  |
|       |      |             | 北門遊客中心活動展覽可以多點                 | 1  |
|       |      |             | 北門遊客中心廁所需增加無障礙空間               | 1  |
|       |      |             | 館內遊樂設施多一點                      | 1  |
|       |      |             | 北門小吃類太少                        | 1  |
|       |      |             | 北門內活動太少                        | 1  |
|       |      |             | 沒指導人員提供介紹                      | 1  |
|       |      |             | 增加吸引小朋友遊玩的設施                   | 1  |
|       |      |             | 錢來也商店的東西太貴                     | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 坐的地方太少                         | 1  |
|       |      |             | 錢來也商店附近亂                       | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 北門遊客中心指示不太明顯                   | 6  |
|       |      |             | 錢來也附近指標不明                      | 2  |
|       |      |             | 外面路標不清楚                        | 1  |
|       |      |             | 北門景點間的距離要標示公里數                 | 1  |
|       |      |             | 往北門內各個景點的指標不清楚                 | 1  |
|       |      |             | 從台南市靠導航過來北門遊客中心，沿路沒注意到相關的景點標示牌 | 1  |
|       |      |             | 從高雄國道一號下台南交流道到北門遊客中心沿路指標不夠清楚   | 1  |
|       |      |             | 雲嘉南風景區沿海路線指標不夠清楚               | 1  |
|       |      |             | 希望北門遊客中心門口的導覽醒目一點              | 1  |
|       |      |             | 遊客中心前面停車位指標不清楚                 | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 北門停車場樹木要多點                     | 4  |
|       |      |             | 北門遊客中心外面樹太小，樹蔭不夠多              | 4  |
|       |      |             | 北門遊客中心美化綠化太少                   | 2  |
|       |      |             | 七股鹽山的樹太少                       | 1  |
|       |      |             | 大樹不夠多                          | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 停車位太少                          | 5  |
|       |      |             | 北門遊客中心外停車位不足                   | 3  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                       | 人數 |
|-------|------|------------|----------------------------------|----|
|       |      |            | 錢來也附近停車位少                        | 1  |
|       |      |            | 停車場指標明確些                         | 1  |
|       |      |            | 北門遊客中心在路邊停車後走至遊客中心，因為找不到停車場在哪裡   | 1  |
|       |      |            | 北門遊客中心室內小型汽車停車場車位不足              | 1  |
|       |      |            | 北門遊客中心停車場動線不好                    | 1  |
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 館內無當地旅遊資訊的書刊                     | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 北門是觀光區就應該要有跨縣市的直通車               | 1  |
|       |      |            | 行銷活動增加                           | 1  |
|       |      |            | 北門景點應設計當地風景明信片、簡章、紀念性商品、鯨魚的相關小物等 | 1  |
|       |      |            | 北門遊客中心希望多增加中心內的互動遊樂設施，多一點特色性的東西  | 1  |
|       |      |            | 北門遊客中心親子互動設施多增設一點                | 1  |
|       |      |            | 雲嘉南國家風景區管理處假日未開放                 | 1  |
|       | 其他景點 |            | 布袋漁市衛生差                          | 1  |
|       |      |            | 布袋漁市空間太小                         | 1  |
|       |      |            | 漁市髒亂                             | 1  |
|       |      |            | 雙春濱海遊憩區裡，植物介紹標示不夠清楚、明確           | 1  |
|       |      |            | 北門井仔腳瓦盤鹽田女廁髒，門把沒有勾子，有一間門壞掉、沒有衛生紙 | 1  |
|       |      |            | 四草大眾廟裡的廁所看起來不太乾淨，且沒有設掛鉤          | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點  | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                         | 人數 |
|-------|-------|-------------|------------------------------------|----|
| 西拉雅   | 走馬瀨農場 | 1.服務人員之服務態度 | 走馬瀨內遊園車售票人員，問問題回答都愛理不理的，很不好        | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨農場蘭花會館櫃台服務人員不夠親切                | 1  |
|       |       | 2.景點內服務設施   | 走馬瀨風景區內的設施過於老舊，並未更新，且不完善           | 7  |
|       |       |             | 走馬瀨風景區門票收費應更合理，一票到底                | 4  |
|       |       |             | 建議走馬瀨風景區可提供門票及內部設施的優惠例如套票          | 2  |
|       |       |             | 走馬瀨內餐廳價格太貴                         | 2  |
|       |       |             | 提供嬰兒推車及老人家的電動四輪車                   | 1  |
|       |       |             | 增加大眾運輸交通工具                         | 1  |
|       |       |             | 請增加走馬瀨風景區內的廁所數量                    | 1  |
|       |       |             | 體驗區設施壞掉沒修                          | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨風景區內的單車租賃時間 30 分鐘不夠繞園區，滑草時間也不足夠 | 1  |
|       |       |             | 缺乏園內導覽                             | 1  |
|       |       |             | 設施花費太貴                             | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨可愛動物區不要把動物放到水泥地上，要讓它們在泥土地裡比較好   | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨再多一點遊憩設施                        | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨內吊橋陳舊，感覺有點危險                    | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨內游泳池跟農業推廣館都未開放，可以多加利用           | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨園區玩水設施看起來黃黃的                    | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨農場內服務設施太少                       | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨露營區廁所無幼兒換尿布設施                   | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨區域內的活動場地太小                      | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨的設備好像沒人整理                       | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨風景區內的設施並無說明，指示不清楚               | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨風景區缺乏單車道的規劃                     | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨內販賣魚飼料的機器壞了                     | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨內提供騎腳踏車時間太短了                    | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨農業館內的空調很悶，裡面也無人服務               | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨遊園車班次太少，可以機動性的增加班次              | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨遊園腳踏車可提供久一點時間                   | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨應提供年紀較大遊客休息服務設施，如電動車等           | 1  |
|       |       |             | 走馬瀨沒有提供兒童腳踏車                       | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                     | 人數 |
|-------|------|-------------|--------------------------------|----|
|       |      | 3.景點內空間設計   | 走馬瀨風景區內的空間設計不夠完善               | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨園區內遊樂點跟點之間距離太遠              | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 園內指標太少                         | 9  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區內汽車的指引指標不夠清楚             | 3  |
|       |      |             | 走馬瀨園區動線規劃不夠細                   | 3  |
|       |      |             | 走馬瀨禁帶寵物的標示不明                   | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區內的汽車動線指標不明確也不詳細          | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨標示不清楚，沒有大地圖指標               | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨內小型停車場動線不太順，第一次來的遊客不知該如何停較好 | 1  |
|       |      |             |                                |    |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 走馬瀨內種的植物沒有規劃整齊，有點雜亂            | 2  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區內的風沙太大                   | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區並非所有場地有草地，雜草太多           | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 走馬瀨風景區內的草地區內不乾淨                | 2  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區內的環境不夠整潔                 | 2  |
|       |      |             | 走馬瀨露營區髒亂                       | 2  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區可愛小動物區環境不乾淨              | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨停車場很髒                       | 1  |
|       |      |             | 蟲太多                            | 1  |
|       |      |             | 水埤的周邊不乾淨需要增加整理次數               | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨餐廳後面路邊垃圾堆太多                 | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨有些地方小黑蚊很多                   | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 走馬瀨風景區內的停車位過少                  | 5  |
|       |      |             | 走馬瀨蘭花會館前停車格太少                  | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 走馬瀨風景區內的廁所不清潔，臭、髒              | 10 |
|       |      |             | 走馬瀨風景區內的廁所較少                   | 2  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區內的廁所設備沒有修繕，感覺很老舊         | 2  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區停車場旁的廁所不乾淨               | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨風景區靠近服務中心的廁所不乾淨             | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨內吊橋旁廁所玻璃壞了、老舊               | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨內露營區廁所地上都是垃圾，馬桶髒            | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨售票大門旁女廁垃圾太多，已經溢出垃圾桶         | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨售票大門旁男廁沒有衛生紙                | 1  |
|       |      |             | 走馬瀨園內露營區廁所尿味太重                 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                       | 人數 |
|-------|--------|-------------|--------------------------------------------------|----|
|       |        |             | 走馬瀨靠近動物區廁所髒                                      | 1  |
|       |        |             | 走馬瀨露營區廁所沒有衛生紙，也沒有無障礙設施                           | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 走馬瀨風景區內的旅遊資訊不清楚；區內的購票資訊不清楚                       | 3  |
|       |        |             | 走馬瀨未提供園區旅遊小手冊                                    | 2  |
|       |        |             | 沒有節目表                                            | 1  |
|       |        |             | 走馬瀨沒有提供周邊的介紹，旅遊資訊沒有整體化                           | 1  |
|       |        | 10.景點內辦理的活動 | 走馬瀨風景區內因為天候影響沒有看到相關活動                            | 1  |
|       |        |             | 走馬瀨風景區熱氣球數量少，顏色不夠豐富                              | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 走馬瀨園區內的遊樂設施太老舊，安全方面待加強                           | 2  |
|       |        |             | 針對走馬瀨風景區內的台南熱氣球嘉年華，因為天氣影響無法看到汽球展開                | 1  |
|       |        |             | 整體上走馬瀨風景區缺乏鮮明特色                                  | 1  |
|       |        |             | 走馬瀨希望一票玩到底，或當地附近民眾能有優惠                           | 1  |
|       |        |             | 走馬瀨停車場上來只有階梯，沒有斜坡不方便推推車                          | 1  |
|       |        |             | 走馬瀨園區內希望能提供電動腳踏車，供年紀大的遊客自行遊園                     | 1  |
|       | 虎頭埤風景區 | 1.服務人員之服務態度 | 虎頭埤售票處服務人員的服務態度不夠親切                              | 3  |
|       |        |             | 不太喜歡虎頭埤售票處人員，講話太直接                               | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤門口售票服務太慢                                      | 1  |
|       |        | 2.景點內服務設施   | 虎頭埤內體能運動區的遊樂設施太舊，未整修                             | 4  |
|       |        |             | 服務設施太少                                           | 3  |
|       |        |             | 虎頭埤風景區有收取門票但入園後設施都需要另外付費，是否可提供套票優惠方式，並提供多處可售票的據點 | 2  |
|       |        |             | 虎頭埤內提供吃的項目太少                                     | 2  |
|       |        |             | 虎頭埤吃飯的地方，時間可以再開放久一點                              | 2  |
|       |        |             | 虎頭埤門票太貴，且園區內沒有無障礙設施                              | 2  |
|       |        |             | 虎頭埤能和朋友聚餐聊天的地點太少                                 | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤可以增加小朋友的遊樂設施                                  | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤的公車下車處要有明顯的指標指示怎麼走；可以提供三輪電動車給遊客代步             | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤吊橋旁販賣部買不到午餐                                   | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤售票處服務太慢                                       | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤風景區對於釣魚旅客除了收取門票，還另外收取釣魚費用 100，是否能有門票折扣        | 1  |
|       |        |             | 團體在虎頭埤園區辦活動太吵了，要規劃一個場地限制                         | 1  |
|       |        |             | 綠蔭太少；增加遊樂設施；可多栽種果樹，花卉                            | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                   | 人數 |
|-------|------|-------------|------------------------------|----|
|       |      |             | 餐飲服務不夠多                      | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤多設些親子可共玩的設施，或提供園區腳踏車      | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤飲水機太少                     | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 虎頭埤園區規劃缺乏特色                  | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 虎頭埤內自行車動線不佳，且希望能人車分離         | 4  |
|       |      |             | 虎頭埤園區內的指標不清楚                 | 2  |
|       |      |             | 公車上要有到站提示聲音                  | 1  |
|       |      |             | 園區內指標不清                      | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤內應限制汽車不能進入自行車道和行人步道       | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤園區內引導指標太少                 | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 美化綠化太少                       | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤園區內自上次淹水之後，仍未清乾淨園區        | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤園區內的植物沒有特色                | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤裡花木管理不周                   | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 虎頭埤雜草要清除                     | 2  |
|       |      |             | 虎頭埤風景區內水池內的水應該定期清潔，因為有垃圾不乾淨  | 1  |
|       |      |             | 道路樹葉要清                       | 1  |
|       |      |             | 泥沙淤積太嚴重                      | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤烤肉區地上垃圾多，露營區附近的水很髒        | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤園區內步道落葉多，感覺很少在整理          | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤園區內垃圾桶清潔程度不佳，希望能更常清理      | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤裡施工地方的油煙味很重；虎頭埤裡的環境看起來很髒  | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤裡路況不好，且路上有垃圾，不乾淨          | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤樹木修剪不夠，蚊蟲很多               | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 虎頭埤風景區停車位較少                  | 4  |
|       |      |             | 虎頭埤門口停車位數量不足且規劃不佳            | 4  |
|       |      |             | 虎頭埤裡停車位太集中，希望各景點都能有差不多的停車位   | 2  |
|       |      |             | 虎頭埤沒有機車停車位                   | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤風景區內在露營區附近停車位設置太少，且都不近露營區 | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 虎頭埤風景區內的廁所髒亂且有蜘蛛絲            | 2  |
|       |      |             | 虎頭埤吊橋附近廁所有異味                 | 1  |
|       |      |             | 虎頭埤吊橋區的廁所燈壞掉，環境昏暗            | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點   | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                             | 人數 |
|-------|--------|-------------|--------------------------------------------------------|----|
|       |        |             | 虎頭埤烤肉區和吊橋區的廁所衛生紙不足                                     | 1  |
|       |        |             | 環湖烤肉區女廁有異味                                             | 1  |
|       |        | 9.提供旅遊資訊服務  | 虎頭埤風景區內提供旅遊資訊較少                                        | 2  |
|       |        |             | 往虎頭埤的公車資訊不清楚                                           | 1  |
|       |        |             | 往虎頭埤的公車資訊沒有適時更新；火車站到新化站的公車沒有直達不方便                      | 1  |
|       |        |             | 資訊提供不足                                                 | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤的網路資訊可以再豐富一點                                        | 1  |
|       |        | 11.整體上      | 希望虎頭埤可以多增加一些親子遊玩的設施                                    | 4  |
|       |        |             | 虎頭埤風景區內因為工程施工常有工程車進出，建議調整工程車運作時間或警示遊客注意安全              | 1  |
|       |        |             | 1.希望能從台南市火車站到虎頭埤的直達大眾運輸交通工具供搭乘<br>2.在電視多宣傳廣告虎頭埤及附近旅遊資訊 | 1  |
|       |        |             | 希望虎頭埤可以增加人員導覽，且活動資訊的宣導太少了                              | 1  |
|       |        |             | 希望虎頭埤可以增設遊客中心，以便導覽；希望可以增加免費遊園車設施                       | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤吊橋希望可以另外加闢一條路，而不是只能在同一條路往返                          | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤住宿空間不足                                              | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤官網介紹資訊太陽春，希望能更詳細點                                   | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤門票太貴                                                | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤園區內的動線安排對自行車便利性不夠                                   | 1  |
|       |        |             | 希望虎頭埤另外開闢一些花圃，且希望管制汽機車進出                               | 1  |
|       |        |             | 虎頭埤水庫的水位太低，感覺很濁不夠美觀                                    | 1  |
|       | 關子嶺風景區 | 1.服務人員之服務態度 | 關子嶺某些店家服務口氣不太好                                         | 1  |
|       |        | 2.景點內服務設施   | 來關子嶺的公車密集一點                                            | 3  |
|       |        |             | 關子嶺遊客中心讓遊客休息的椅子不夠                                      | 3  |
|       |        |             | 建議關子嶺風景區內可增加公共泡腳池吸引遊客                                  | 2  |
|       |        |             | 關子嶺風景區內旅館費用及泡湯券價格很高                                    | 2  |
|       |        |             | 關子嶺公共設施損壞率太高，太常在維修中                                    | 2  |
|       |        |             | 關子嶺某些飯店住宿設備不夠好                                         | 2  |
|       |        |             | 關子嶺風景區內設施沒有更新，過於老舊                                     | 1  |
|       |        |             | 大眾運輸車次太少                                               | 1  |
|       |        |             | 希望關子嶺風景區內多增加森林步道                                       | 1  |
|       |        |             | 來關子嶺的公車班次太少，七點就收班了，可以延長末班車到晚上十點                        | 1  |



| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                    | 人數 |
|-------|------|-------------|-------------------------------|----|
|       |      |             | 建議關子嶺風景區提供介紹風景的說明；旅客服務中心能更顯眼些 | 1  |
|       |      |             | 增加全區停車位分布資訊；增加公用廁所數量          | 1  |
|       |      |             | 關子嶺要有休息區，遮陽區太少                | 1  |
|       |      |             | 關子嶺沒有遊客中心                     | 1  |
|       |      |             | 關子嶺到處都是房子，沒有規劃                | 1  |
|       |      |             | 關子嶺空間太小                       | 1  |
|       |      |             | 關子嶺木棧道步道會滑，地面石板有損壞            | 1  |
|       |      |             | 可以把寺廟跟商圈結合，像竹山指南宮             | 1  |
|       |      |             | 建議關子嶺風景區內有套裝行程，提供旅客可依喜好選擇     | 1  |
|       |      |             | 關子嶺商業設施太多，溫泉設施太多              | 1  |
|       |      |             | 紅葉公園後端沒開放很可惜                  | 1  |
|       |      |             | 紅葉公園雜草太多；好漢坡的扶手斷掉             | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 從國3下白河交流道往水火同源沿路指標不夠清楚        | 2  |
|       |      |             | 關子嶺風景區裡各景點間的動線指示不清楚           | 2  |
|       |      |             | 往關仔嶺的路標不清                     | 1  |
|       |      |             | 從關子嶺到大凍山指標不清                  | 1  |
|       |      |             | 從關子嶺到碧雲寺指標不清                  | 1  |
|       |      |             | 雲林往關子嶺方向沒有指標                  | 1  |
|       |      |             | 整個西拉雅國家風景區，景點到景點間的動線規劃不佳      | 1  |
|       |      |             | 關子嶺人車分離未做良善                   | 1  |
|       |      |             | 從安定過來關子嶺路上沒什麼路標               | 1  |
|       |      |             | 關子嶺週邊景點介紹不周                   | 1  |
|       |      | 5.環境美化綠化    | 關子嶺綠美化應再加強                    | 1  |
|       |      |             | 關子嶺風景區內的櫻花太少，建議多種植可吸引遊客觀光     | 1  |
|       |      |             | 紅葉公園廁所附近的花草修得不美               | 1  |
|       |      |             | 關子嶺只是自然的綠化，沒有特別規劃             | 1  |
|       |      |             | 關子嶺到紅葉公園路上雜草太多                | 1  |
|       |      |             | 關子嶺風景區內道路兩旁建築物水管管線影響美觀        | 1  |
|       |      |             | 關子嶺雜草太多，感覺無人在整理               | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 關子嶺大街下面的溪裡很多垃圾                | 2  |
|       |      |             | 關子嶺風景區紅葉公園地面不乾淨，有很多垃圾及樹葉      | 1  |
|       |      |             | 多設關仔嶺的垃圾設桶                    | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點    | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                             | 人數 |
|-------|---------|-------------|----------------------------------------|----|
|       |         |             | 水火同源垃圾太多                               | 1  |
|       |         |             | 關子嶺大街不太整潔                              | 1  |
|       |         |             | 關子嶺好漢坡天梯旁的水溝很髒                         | 1  |
|       |         |             | 關子嶺嶺頂公園停車場垃圾太多                         | 1  |
|       |         | 7.停車位數量     | 關子嶺風景區內的停車位數量過少                        | 17 |
|       |         |             | 關子嶺大街停車位數量太少                           | 3  |
|       |         |             | 關子嶺假日停車位不夠                             | 2  |
|       |         |             | 關子嶺風景區中警光山莊旁的停車位少                      | 1  |
|       |         |             | 關子嶺風景區內的停車位指示不清楚                       | 1  |
|       |         |             | 關子嶺風景區內的停車位標示不清，旅客不清楚停車位位置及數量          | 1  |
|       |         |             | 建議關子嶺風景區內可於警光山莊旁水溝加蓋後做為停車場             | 1  |
|       |         |             | 關子嶺紅葉公園停車位太少                           | 1  |
|       |         | 8.廁所清潔程度    | 關子嶺風景區大成殿旁的廁所有積水                       | 2  |
|       |         |             | 水火同源女廁垃圾沒清乾淨                           | 2  |
|       |         |             | 關子嶺風景區內的廁所不乾淨                          | 1  |
|       |         |             | 紅葉公園男廁有尿味                              | 1  |
|       |         |             | 紅葉公園廁所窗戶很髒                             | 1  |
|       |         |             | 關子嶺各景點廁所很少，且有些水龍頭沒水                    | 1  |
|       |         |             | 關子嶺遊客中心女廁不乾淨                           | 1  |
|       |         | 9.提供旅遊資訊服務  | 關子嶺內的旅遊資訊提供較少                          | 2  |
|       |         |             | 西拉雅國家風景區景點的整合不足                        | 1  |
|       |         | 11.整體上      | 關子嶺規劃不完美                               | 1  |
|       |         |             | 希望到達關子嶺風景區的接駁車可以多一點                    | 1  |
|       |         |             | 希望關子嶺活動的宣傳可以做的更好                       | 1  |
|       |         |             | 紅葉公園內的步道青苔太多，很不好走、危險                   | 1  |
|       |         |             | 統茂溫泉會館大門口前地上馬路的磁磚要修繕，都坑坑洞洞的，停車場也要鋪水泥較好 | 1  |
|       |         |             | 關子嶺沒有加油站                               | 1  |
|       |         |             | 關子嶺應設立每個月都有不同、多元化的主題活動                 | 1  |
|       |         |             | 希望到關子嶺的公車班次能更多一點                       | 1  |
|       |         |             | 關子嶺飯店價錢太高                              | 1  |
|       | 曾文水庫風景區 | 1.服務人員之服務態度 | 曾文水庫服務人員態度差                            | 4  |
|       |         |             | 曾文水庫服務人員素質需加強                          | 2  |
|       |         |             | 曾文水庫內的救國團服務中心的人員，態度不夠親切、主動             | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別        | 建議意見或不滿意原因                                | 人數 |
|-------|------|-------------|-------------------------------------------|----|
|       |      | 2.景點內服務設施   | 曾文水庫公共設施不足                                | 3  |
|       |      |             | 曾文水庫服務設施老舊                                | 2  |
|       |      |             | 水庫內要有接駁車                                  | 1  |
|       |      |             | 來曾文水庫的大眾運輸工具不方便                           | 1  |
|       |      |             | 建議公車能到曾文水庫遊客中心                            | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫假日可以安排導覽員介紹環境生態                       | 1  |
|       |      |             | 戲水區的水不乾淨                                  | 1  |
|       |      |             | 露營區沒插頭                                    | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫休息區的桌椅設施老舊，未整理                        | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫風景區內廁所點太少，對女性來說不方便                    | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫風景區內的景區到旅遊點開放情況的公布與說明不夠充分             | 1  |
|       |      |             | 硬體設施應考慮團體人數做安排(如營地或烤肉區)                   | 1  |
|       |      |             | 山芙蓉旅館的餐飲費用太貴，曾文之眼物價也太貴                    | 1  |
|       |      |             | 希望曾文水庫能增設遊園車                              | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫內的山芙蓉飯店外觀可以更新                         | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫的觀景樓，可以增加餐飲服務                         | 1  |
|       |      | 3.景點內空間設計   | 曾文水庫空間太大                                  | 1  |
|       |      | 4.引導指標或動線安排 | 曾文水庫景區內路標不清楚                              | 6  |
|       |      |             | 曾文水庫風景區內動線指標不清楚，特別指梅花飯店旁的指標               | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫活動中心附近指標不清楚                           | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫風景區從收費口進入開始，沿路道路轉彎前應先設置提示告牌，及各景點的指示標誌 | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫路線圖不清楚                                | 1  |
|       |      | 6.環境整潔      | 樹葉很多                                      | 2  |
|       |      |             | 風沙太多                                      | 1  |
|       |      |             | 灰塵太多                                      | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫大路上有垃圾                                | 1  |
|       |      | 7.停車位數量     | 曾文水庫內休息區沒有每一個都設停車位                        | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫停車位不夠                                 | 1  |
|       |      | 8.廁所清潔程度    | 曾文水庫風景區青年活動中心旁的廁所內有積水                     | 1  |
|       |      |             | 露營區廁所不乾淨                                  | 1  |
|       |      |             | 曾文之眼女廁不乾淨、有異味                             | 1  |
|       |      |             | 曾文之眼的男廁尿味很重                               | 1  |
|       |      |             | 曾文水庫廁所有異味                                 | 1  |

| 國家風景區 | 訪問景點 | 建議類別       | 建議意見或不滿意原因                    | 人數 |
|-------|------|------------|-------------------------------|----|
|       |      | 9.提供旅遊資訊服務 | 從曾文水庫到西拉雅國家風景區其他景點的旅遊介紹太少、不清楚 | 2  |
|       |      |            | 提供旅遊資訊不足                      | 1  |
|       |      |            | 曾文水庫引導指南不健全                   | 1  |
|       |      |            | 導覽手冊不清楚                       | 1  |
|       |      |            | 曾文水庫風景區內可儘量提供旅遊資訊，提供景觀解說牌     | 1  |
|       |      |            | 在曾文水庫收票口就要提供旅遊簡介手冊、DM         | 1  |
|       |      | 11.整體上     | 曾文水庫小木屋隔音不好                   | 1  |
|       |      |            | 曾文水庫觀景台的電梯應該要開放，方便行動不便者或老人    | 1  |
|       |      |            | 曾文水庫設備老舊                      | 1  |
|       |      |            | 希望曾文水庫救國團，如有空房間能讓旅客提早入住房間     | 1  |
|       |      |            | 曾文之眼的設施需更新                    | 1  |
|       |      |            | 曾文水庫未提供 Wi-Fi，收訊又不好           | 1  |
|       |      |            | 曾文水庫希望能從 5 號橋開始，到東口可以泛舟       | 1  |
|       | 其他景點 |            | 小南海風景區無殘障廁所                   | 1  |