

附件九：問卷

核定機關：行政院主計處
核定文號：台(92)處普三字第0920007924號
調查週期：定期按年調查

樣本編號					
居住地		配置月日		流水號	

交通部觀光局 95年來台旅客消費及動向調查

親愛的旅客：您好！

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

實踐大學 企業創新發展研究所 敬啟

訪視開始時間：_____時_____分

A. 一般資料

A1. 請問您於何時抵達台灣？_____年_____月_____日

A2. 請問您於下列何處入境？

(1) 桃園中正機場 (2) 高雄小港機場 (3) 基隆港 (4) 高雄港 (5) 其他_____

A3. 請問您最近3年內來台灣幾次（含這一次）？_____

若非第1次，您上次來台灣的主要目的為何？

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

A4. 請問您在出發來台灣之前多久開始計畫這次的行程？_____天

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

A6. 請問您這次來台灣的同行者包括：(複選)

(1) 配偶 (2) 子女 (3) 親戚 (4) 同事 (5) 朋友

B. 旅遊決策

B1.1 請問您來台灣以前是否曾看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導？

(1) 是(續答) (2) 否(跳答 B2.)

2. 台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導對您決定來台觀光的影響程度？

	非常高	稍高	普通	稍低	非常低	沒有經驗
	5	4	3	2	1	
(1) 報章雜誌.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 地鐵、廣告燈箱、巴士車箱...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 電視、電台.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 網際網路.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 國際旅遊展覽.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 戶外廣告.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B2.請問您來台灣後希望能夠在何處取得旅遊資訊？（複選）

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

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

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

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

B4.請問下列哪些是吸引您這次來台灣觀光的原因？（複選）

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

B5.1.請問您這次是否有利用餘暇在台旅遊？

A.是，請問您在業務、會議或展覽之外花多少時間在台旅遊？

- (1) 半天 (2) 1天 (3) 2天 (4) 3天 (5) 4天 (6) 5天以上

B.否，請問您為什麼？（複選）

- (1) 公司或主辦單位沒有安排 (2) 時間不夠 (3) 旅遊資訊不足
 (4) 不容易買到套裝遊程 (5) 覺得沒什麼好玩 (6) 其他_____

（若主次要目的沒有“國際會議或展覽”，跳答 C.消費行為）

2.請您就對本次會議或展覽的觀感予以滿意程度評分：

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒有經驗
	5	4	3	2	1	
(1) 議事或展覽安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(2) 會議或展覽設施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(3) 交通方便性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(4) 會前/會後旅遊行程安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.請問您對本次會前/會後旅遊行程安排之意見或建議：

C. 消費行為

C1.請問您的旅行安排方式為：

- (1) 參加旅行社規劃的行程，由旅行社包辦 (2) 自行規劃行程，由旅行社包辦
 (3) 請旅行社安排住宿(及代訂機票) (4) 自行來台灣，抵達後曾請本地旅行社安排旅遊活動
 (5) 自行來台灣，抵達後未曾請本地旅行社安排旅遊活動（請跳答C3.）

C2.請您就旅行社及導遊服務予以滿意程度評分：（請依您的滿意程度評分）

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	沒有經驗
	5	4	3	2	1	
(1)行程內容.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)住宿地點安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)交通工具安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)餐飲安排.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)導遊服務態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6)導覽解說水準.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7)整體印象.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C3.請問您來台灣之前，是否預付任何費用？

- (1)有(請續答) (2)沒有(請跳答C6.)

C4.請問您個人預付費用總額為_____元（幣制_____）（含/不含機票費）

C5.請問這次預付費用中包含下列哪些項目？（複選）

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

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

C7.請問您上題的總費用中包含下列各項費用大約多少元？（或百分比）

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

C8.請問您是否有使用購物退稅服務？

(1)是 (2)否，為什麼_____ (請跳答D.旅遊動向)

C9.請問您覺得購物退稅手續是否簡便？

(1)是 (2)否，為什麼_____

D. 旅遊動向

D1.請問您這次在台灣期間曾參加過下列那些活動？(複選)

- (1)冒險旅遊或生態旅遊(如登山、潛水、泛舟、賞鯨及賞鳥等) (2)打高爾夫球
 (3)泡溫泉浴 (4)購物 (5)參觀古蹟 (6)拍婚紗或個人藝術照
 (7)護膚、美容、彩繪指甲 (8)按摩、指壓 (9)卡拉OK或唱KTV
 (10)夜總會、PUB活動 (11)參觀展覽 (12)參觀節慶活動_____
 (13)參觀藝文表演活動 (14)SPA、三溫暖 (15)逛夜市
 (16)遊湖 (17)參觀戰地坑道 (18)其他_____

D2.請問您這次在台灣期間曾經遊覽過那些景點(或地方)? _____

1.最喜歡的景點_____ 為什麼? _____

2.最不喜歡的景點_____

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

D3.請問您這次在台灣期間住宿地方為何？(複選)

(1)旅館→旅館名稱: _____ 請您對投宿旅館的整體滿意程度評分_____

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

本次房間價格(每日): (1)未滿45美元 (2)45-未滿90美元

(3)90-未滿135美元 (4)135美元以上

(C1回答(1)、(2)之旅客，本次房間價格不用填寫)

(2)親友家 (3)宿舍 (4)租屋 (5)寺廟、修道院或教會

(6)青年旅館、活動中心_____ (7)民宿_____ (8)其他_____

D4.請問您是否會考慮再度來台灣？

(1)是，主要原因: (1)觀光 (2)業務 (3)國際會議或展覽
 (4)探親或訪友 (5)求學 (6)其他_____

(2)否，為什麼? _____

D5.請您依這次來台經驗，對下列項目的滿意程度評分：

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

D6.1.請問您最近三年內以觀光為主要目的去過的以下國家中，您最喜歡哪一個國家？
(自己的居住地除外)

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

2.您最喜歡上述國家的原因為下列哪項？_____ (1-15)(可複選)

與上述最喜歡國家比較起來，您認為台灣較好的地方為哪項？_____ (1-15)(可複選)

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

E. 旅客基本資料

請回答下列個人基本資料：

E1. 國籍：_____ E2. 居住地：_____

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

E4. 您的年收入，折合美元大約多少元？

- (1) 未滿10,000美元 (2) 10,000-未滿15,000美元 (3) 15,000-未滿30,000美元
 (4) 30,000-未滿40,000美元 (5) 40,000-未滿70,000美元 (6) 70,000-未滿100,000美元
 (7) 100,000美元以上 (8) 無固定收入

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

E6. 職業：

- (1) 民意代表、行政主管、企業主管或經理人員 (2) 專業人員
 (3) 技術員或助理專業人員 (4) 事務工作人員 (5) 服務工作人員或售貨員
 (6) 農、林、漁、牧工作人員 (7) 技術工或有關工作人員、機械設備操作工或體力工
 (8) 家庭主婦 (9) 學生 (10) 退休人員 (11) 其他_____

E7. 性別： (1) 男性 (2) 女性

E8. 電子郵件：_____

※其他記錄（請訪員紀錄旅客最滿意和最不滿意的感受，及其他意見）：

最滿意：_____

最不滿意：_____

其他：_____

~~~~~ 訪問到此結束，感謝您的合作！敬祝您旅途愉快！！~~~~~

### F. 訪視記錄表

F1. 訪視結束時間：\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分 F2. 訪視日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

F3. 受訪者合作情形：

很強 很弱

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

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