

案號：11214008

112 年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查 期末報告書

主辦單位：交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處

承攬廠商：國立嘉義大學

中華民國 112 年 11 月 28 日

目錄

壹、前言.....	1
第一節 計畫緣起.....	1
第二節 計畫目標.....	2
第三節 計畫調查地點.....	2
貳、文獻回顧.....	4
參、調查設計與方法.....	7
第一節 調查設計與方法.....	7
第二節 調查量表信效度分析.....	8
第三節 調查資料分析方法.....	10
肆、評估與分析.....	11
第一節 受訪者特性分析.....	11
第二節 活動推廣及旅遊行銷分析.....	13
第三節 遊客的基本遊憩行為特性分析.....	15
第四節 遊客對景點滿意度之差異分析.....	23
伍、結論與建議.....	25
附錄一、實地問卷調查現況.....	30
附錄二、建議或改善之處.....	32
附錄三、遊客對景點之分析.....	33
附錄四、遊客對景點滿意度之差異分析.....	36
附錄五、「112年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷.....	48

表目錄

表 2-1 服務之特性與內涵	5
表 3-1 問卷項目分析表	9
表 4-1 遊客族群結構分析表	12
表 4-2 遊客的活動推廣及旅遊行銷分析表	14
表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表	15
表 4-4 遊客印象最深刻之地方分析表	16
表 4-5 西拉雅國家風景區重遊意願分析表.....	17
表 4-6 遊客預計停留時間分析表	18
表 4-7 滿意度分析表	22
附表 2-1 建議或改善之處分析表	32
附表 3-1 遊客第一個遊覽的景點分析表	33
附表 3-2 遊客已經遊覽過之景點分析表	34
附表 3-3 遊客預計再遊覽的景點分析表	35
附表 4-1 性別對各變項之平均數差異分析表	36
附表 4-2 年齡對各變項之平均數差異分析表	37
附表 4-3 婚姻狀況對各變項之平均數差異分析表	39
附表 4-4 教育程度對各變項之平均數差異分析表	40
附表 4-5 工作別對各變項之平均數差異分析表	42
附表 4-6 居住地對各變項之平均數差異分析表	44
附表 4-7 個人平均月收入對各變項之平均數差異分析表	46

圖目錄

圖 1-1 研究調查地點	3
圖 4-1 每位遊客預計花費	19
圖 4-2 遊客整體服務之分數	20

壹、前言

第一節 計畫緣起

自民國 80 年在經濟起飛及周休二日政策實施後，加上民眾對健康與生活品質越來越重視後，戶外休閒遊憩逐年提升。近年來每到週末各遊憩地區總是人滿為患，休閒遊憩區的管理與維護對主管單位也日漸複雜。因此，掌握遊客對園區的知覺品質與滿意度乃為所屬單位作為提升園區品質的重要參考依據。

西拉雅國家風景區位於臺南市嘉南平原東部高山與平原交接處，轄區範圍廣大，擁有許多旅遊景點與文化特色。位於臺南市白河區關子嶺嶺頂旅遊資訊站，經過交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處的整修工程後，融合了《關子嶺之戀》音樂的元素、日式木作和溫泉等特色。於 110 年 9 月 1 日起重新開放，並由志工人員提供旅遊諮詢、播放旅遊導覽影片、提供旅遊摺頁和紀念章等服務。遊客可以在嶺頂公園內拍攝美麗的旅遊照片，留下寶貴的回憶。嶺頂旅遊資訊站承載著豐富的歷史記憶，過去曾是神社、學校和孔廟，現在則成為提供多元旅遊服務的嶺頂旅遊資訊站。

官田處本部遊客中心於 109 年 8 月正式開幕，其串聯烏山頭水庫風景區等觀光景點，佔地面積 11 公頃；左鎮化石園區整合原菜寮化石館、自然史教育館以及光榮國小，是全國唯一「館校合一」的化石博物館其不只

是「化石的原鄉」，展現了獨特的自然與人文脈絡，更讓左鎮成為重要的化石研究基地。

循此，本計畫針對嶺頂旅遊資訊站、官田處本部遊客中心、左鎮化石園區進行西拉雅國家風景區之滿意度問卷調查，提出西拉雅國家風景區旅遊態樣報告，藉由瞭解部分區域遊客的旅遊天數、消費金額、滿意分數、重遊意願等旅遊相關推廣效率及分析，進而推論出西拉雅國家風景區旅遊市場的現況，以改善轄區之觀光設施及旅遊服務品質，並利未來管理單位進行相關維護管理與行銷策略之擬定。

第二節 計畫目標

為瞭解西拉雅國家風景區遊客滿意度，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提升旅遊服務品質及訂定觀光發展策略之參考，特進行「112 年西拉雅國家風景區滿意度調查」。目的歸納如下：

- (一)嶺頂旅遊資訊站遊客滿意度調查與分析。
- (二)官田處本部遊客中心遊客滿意度調查與分析。
- (三)左鎮化石園區遊客滿意度調查與分析。

第三節 計畫調查地點

以西拉雅國家風景區園區所屬嶺頂旅遊資訊站、官田處本部遊客中心、

左鎮化石園區為主要研究範圍，研究範圍圖如下圖 1-1 所示。

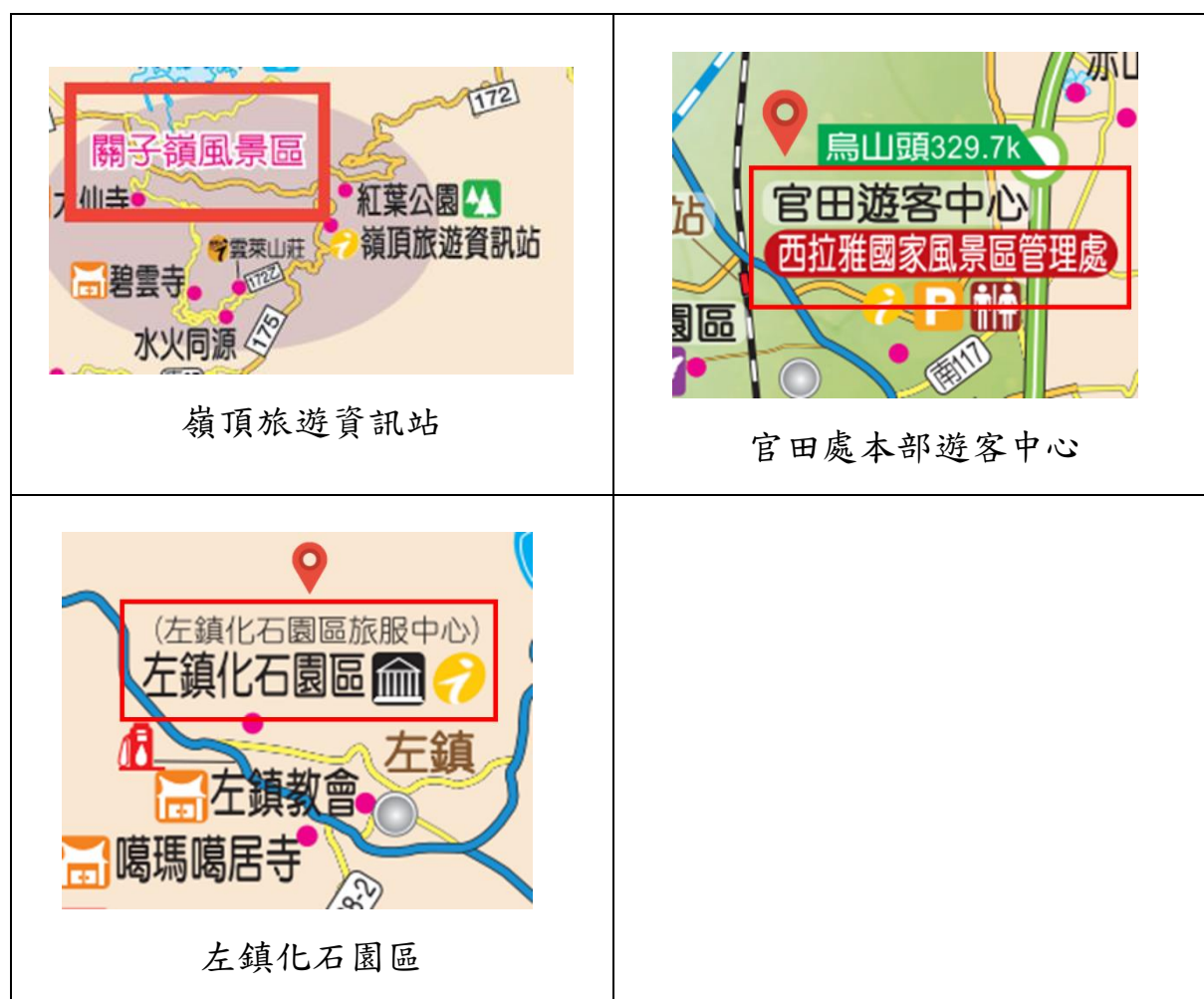


圖 1-1 研究調查地點

貳、文獻回顧

服務乃為包含一系列的無形活動之流程(楊錦洲, 2009)。透過卓越服務滿足消費者的理念可作為服務研究與實踐之基石(Jaakkola & Terho, 2021)。服務特性為無形性、不可分割性、異質性與易逝性四類(Zeithaml et al., 1985)(如表 2-1 所示), 因為服務的無形性, 對消費者而言服務品質的評估相比商品品質評估更難衡量, 且消費者在評量服務品質時不僅評估服務的結果, 也包含評估服務傳遞的過程。過往研究指出, 服務品質乃為消費者滿意度的先決條件(Lau et al., 2013)。在各遊憩區域的消費者就是遊客, 遊客對於服務品質的要求不僅是服務人員的態度, 還包括了導覽人員的專業知識、園區內的各項設備等。

表 2-1 服務之特性與內涵

特性	內涵
無形性 (intangibility)	服務所提供的通常是無形的產品，它在購買之前是看不見、聽不到、品嚐不到、聞不到、甚至感覺不到，與實體產品有很大的差異性。
不可分割性 (inseparability)	服務是生產與消費同時產生，同時存在而不可分割，多數時候，服務提供者與消費者同時存在於服務的提供過程。
異質性 (heterogeneity)	服務是一種活動或流程，是各種條件所共同組成。為滿足各種不同顧客需求而有差異，會隨著時間、地點及不同的服務提供者使得服務效果產生改變。
易逝性 (perishability)	服務因不可分割性而使得服務具有不可儲存的性質，無法像實體商品可預先生產及存貨的方式加以調整。

Spreng and Macke (1996)與楊錦洲 (2009)指出服務注重在滿足顧客需求，當企業或機關做出了滿足或超出顧客的需求，顧客理所當然的會滿意，因此顧客滿意度與服務品質有相當的關聯性，且服務品質與滿意度具有正向的關係。當服務品質提升後，遊客對遊憩區域的滿意度將會提高，並影響遊客對遊憩區域的評價、重遊意願及向親友推薦的意向；反之，如果服務品質不良也將影響遊客的重遊意願，長時間下來將影響遊憩區域的遊客數量，降低遊憩區域的價值。因此，近幾年政府極為重視各種服務的品質與民眾的意見，不論是櫃台服務或休閒旅遊等場所，都持續進行相關之研

究。

除了提升滿意度之外，亦須更加精進行銷策略，方能吸引遊客，尤其媒體為現代行銷之重要媒介，乃為企業與消費者互相溝通的工具(劉樹澤，1998)。目前的行銷媒體有很多，例如：電視、網路、書本等等，不同族群的消費者有習慣性接觸的媒體(彭鈺淇，2009)。因此，多元的行銷推廣管道可以將產品觸及到各個不同的族群。所以今後遊憩區域之經營者不僅需要發掘影響服務品質傳遞原因，提出有效改善之策略，同時發想適當且有效的行銷推廣策略亦是重要的任務。

另外，為達到行銷推廣之目的，除了提升民眾對遊憩區域的滿意度之外，更需了解遊客之重遊意願。為了提高遊客之重遊意願，必須提升民眾對於遊憩區域之滿意度，而重遊行為便是遊客對之前的旅遊經歷感到滿足，故願意再回到同一地點遊玩之行為(陳聰廉、張家銘，2006)。因此，對現代旅遊經營者來說，了解經營管理與確認遊客重遊意願被視為重要的參考來源(郭東昇、蕭莨錡，2014)。

參、調查設計與方法

本計畫目的在於瞭解西拉雅國家風景區之遊客行為，透過調查得知遊客之基本遊憩行為(例如：旅遊天數、消費金額等)、旅遊滿意度(例如：服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質、交通)及重遊意願。

第一節 調查設計與方法

- 一. 調查期間：自民國 112 年 8 月 5 日起至 112 年 10 月 22 日止。
- 二. 調查時間：本計畫擇於 8 到 10 月份平日(週一至週五)、例假日(週休二日)或特殊假日或活動日，時間於每日上午九時至下午五時止，全日共累積 16 個小時。
- 三. 訪問地點：嶺頂旅遊資訊站、官田處本部遊客中心、左鎮化石園區
- 四. 問卷蒐集：本計畫共發放 471 份問卷，扣除填答不完整及無效問卷後，實際回收 457 份問卷，有效回收率 97%。

第二節 調查量表信效度分析

本研究主要以項目分析來檢測題項之良窳，以利正式問卷之編定。其項目分析內容包含遺漏值檢驗、描述性統計檢驗(平均數、標準差與偏態係數)、極端值比較、同質性檢驗(相關係數、因素負荷值)等四大類 7 項指標。信度是衡量問卷項目穩定性、一致性之分析工具。本研究採用 Cronbach's α 係數來檢定問卷的信度。

由表 3-1 可得知，各變項(服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質、交通) Cronbach's α 係數皆在 0.70 以上，顯示各變項之信度具有相當水準。在項目分析 7 項衡量指標中，各變項之題項皆達標準值，又本研究之問卷主要依據相關文獻以及考量實際情況編製而成，並將回收之資料以項目分析進行分析，顯示本調查之問卷具有良好的內容效度。

表 3-1 問卷項目分析表(N=457)

題號	題項內容	平均數值	標準差值	偏態	極端檢定	相關係數	因素負荷	信度 Alpha
第一部份：服務人員								0.85
1	服務人員的服務態度	4.47	0.71	-2.06	***	0.74	0.93	
2	服務人員協助我解決問題的能力	4.38	0.84	-2.41	***	0.74	0.93	
第二部分：遊憩設施								0.86
3	風景區內服務設施(含設施的維護)	4.34	0.73	-1.09	***	0.70	0.86	
4	引導指標清楚程度	4.30	0.68	-0.47	***	0.78	0.91	
5	動線安排順暢性	4.30	0.71	-1.05	***	0.73	0.88	
第三部分：經營管理								0.79
6	環境美化綠化	4.44	0.64	-0.77	***	0.63	0.85	
7	環境整潔	4.39	0.72	-1.28	***	0.74	0.91	
8	廁所清潔程度	4.18	1.02	-1.70	***	0.60	0.81	
第四部分：服務品質								0.77
9	提供之旅遊資訊服務(含食、住、行)	4.18	0.97	-2.10	***	0.65	0.87	
10	景觀或歷史人文的說明標示	4.25	0.85	-1.86	***	0.64	0.86	
11	風景區內安全通報管道或標示	4.11	1.04	-2.06	***	0.54	0.78	
第五部分：交通								0.70
12	大眾交通運輸便利性	3.76	1.12	-1.23	***	0.51	0.87	
13	停車場便利性(例如：車位足夠等)	3.91	1.01	-0.93	***	0.51	0.87	
第六部分：公共設施								
14	請問您對本風景區內身心障礙、性別、高齡及多元性別服務設施及空間設計滿不滿意？	4.09	1.09	-2.03	***	-	-	
第七部分：重遊意願								
15	整體滿意度	4.35	0.64	-0.46	***	-	-	

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

第三節 調查資料分析方法

資料分析方法共分為三項，統計分析主要以 SPSS 21.0 做為分析之工具：

一、描述性統計分析

針對受訪遊客的基本資料進行社經背景與與遊憩特性之描述，以及各變項(服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質、交通、公共設施與重遊意願)滿意度之排序。

二、差異分析

進行交叉分析建立交叉分析表，利用獨立樣本 T 檢定(t-test)與單因子變異數分析(One-way ANOVA)方式，探討不同人口統計變項與遊客遊憩行為特性對各研究變項之滿意度之程度差異。

肆、評估與分析

第一節 受訪者特性分析

本節探討西拉雅國家風景區景點之滿意度問卷調查之結果，有效問卷共計完成 457 份，遊客的基本結構資料，如表 4-1 所示。

一、性別：以女生為主，佔 61.3%；男性佔 38.7%。

二、年齡：以 21~30 歲之人數最多，佔 31.5%；其次為 31~40 歲者，佔 23.0%。

顯示參與之遊客以青壯年為主要族群。

三、婚姻狀況：未婚佔 50.3%，略多於已婚佔 49.7%

四、教育程度：以大學/專科程度者為最多，佔 61.3%；其次為碩士，佔 18.4%。

五、工作別：以學生為較多，佔 22.8%；其次為工商業、服務業並列，同樣佔 19.5%

六、目前居住地：以臺南市之遊客為最多，佔 34.8%；其次為高屏地區之遊客，佔 28.7%。顯示旅遊目的地具有地緣關係。

七、個人平均月收入：以\$30,001-\$50,000 元為較多，佔 32.4%；其次為無經常性收入，佔 27.1%，與學生為較多相呼應。

表 4-1 遊客族群結構分析表(N=457)

人口統計變項			百分比	排序	人口統計變項			百分比	排序
性別	男性	38.7%	2	年齡	20歲(含)以下	12.3%	4		
	女性	61.3%	1		21~30歲	31.5%	2		
婚姻狀況	未婚	50.3%	1		31~40歲	23.0%	1		
	已婚	49.7%	2		41~50歲	16.8%	3		
教育程度	國小	1.3%	5		51~60歲	9.2%	5		
	國中	3.7%	4		61歲(含)以上	7.2%	6		
	高中職	14.7%	3		北北基	5.7%	6		
	大學/專科	61.3%	1		桃竹苗	6.3%	5		
	碩士	18.4%	2		中彰投雲	12.5%	3		
	博士	0.7%	6		嘉義縣市	9.4%	4		
工作別	農林漁牧	1.1%		居住地	臺南市	34.8%	1		
	軍公教	14.4%	4		高屏地區	28.7%	2		
	工商業	19.5%	2		東部(宜花東)	0.9%	8		
	服務業	19.5%	2		離島地區或其他	1.8%	7		
	自由業	6.8%	6		個人平均月收入	無經常性收入	27.1%	2	
	家管/退休	9.4%	5			\$30,000元(含)以下	19.9%	3	
	律師、醫師等專業人員	3.9%	7			\$30,001-\$50,000元	32.4%	1	
	學生	22.8%	1			\$50,001-\$70,000元	11.6%	4	
其他	2.6%	8	\$70,001-\$100,000元	5.9%		5			
			\$100,001元(含)以上	3.1%		6			

第二節 活動推廣及旅遊行銷分析

本節探討西拉雅國家風景區景點之滿意度問卷調查之結果，有效問卷共計完成 457 份，遊客的活動推廣及旅遊行銷分析，如表 4-2 所示。

- 一、遊客對於該西拉雅國家風景區之資訊來源分佈以網路(FB、google、youtube、部落格)為最多，佔 60.8%；其次為親友間介紹，佔 42.0%。
- 二、較有吸引力的網路貼文：以景點美照為最多，佔 64.3%；其次為在地人文故事，佔 42.0%；緊接其後是活動通知，佔 40.7%。
- 三、已知的西拉雅國家風景區管理處之活動：以西拉雅森活節為最多，佔 26.9%；其次為關子嶺夏日山車祭，佔 24.3%；其三為二寮迎曙光，佔 24.1%。

表 4-2 遊客的活動推廣及旅遊行銷分析表(N=457)

人口統計變項	百分比	排序	人口統計變項	百分比	排序		
網路 (Instagram、 FB、Google、 Youtube、部落 格)	60.8%	1	西拉雅森活節	26.9%	1		
資訊來源	觀光署及所屬 官方網站	32.8%	3	已 知 的 活 動	西拉雅趣飛車	19.0%	5
	報章雜誌	12.0%	4		菱波官田線自 行車活動	19.9%	4
	親友	42.0%	2		大圳之路健行 活動	12.3%	7
	其他	2.6%	5		關子嶺夏日山 車祭	24.3%	2
	抽獎資訊文	36.5%	4		蝴蝶遊樂園	12.9%	6
較有吸引 力的網路 貼文	活動通知	40.7%	3	二寮迎曙光	24.1%	3	
	景點美照	64.3%	1				
	在地人文故事	42.0%	2				
	梗圖	17.7%	6				
	在地旅遊知識 分享	31.1%	5				

第三節 遊客的基本遊憩行為特性分析

一、西拉雅國家風景區印象最深刻的地方

遊客對於西拉雅國家風景區印象最深刻的地方以「左鎮化石園區」之人數比率最多(佔 36.3%)，以「關子嶺風景區」之人數比率為次之(佔 15.1%)。

表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表(N=457)

	景點	百分比	排序
1.	中埔遊客中心	1.8%	14
2.	關子嶺風景區	15.1%	2
3.	柳營尖山埤渡假村	2.0%	12
4.	南元花園休閒農場	2.6%	11
5.	八田與一紀念園區	3.1%	10
6.	官田遊客中心	4.8%	5
7.	走馬瀨農場	10.5%	3
8.	臺南山上花園水道博物館	3.9%	7
9.	左鎮化石園區	36.3%	1
10.	虎頭埤風景區	3.3%	9
11.	二寮觀日平臺	2.0%	13
12.	南化遊客中心	0.9%	15
13.	玉井	4.8%	6
14.	梅嶺風景區	3.7%	8
15.	曾文水庫	5.3%	4

表 4-4 遊客印象最深刻之地方分析表

遊客印象深刻的原因	
左鎮化石園區	<ol style="list-style-type: none">1. 全台唯一化石博物館2. 寓教於樂，融合自然、歷史與休憩元素3. 館內多種親子互動裝置，例：化石挖掘、互動式攝影機
關子嶺風景區	<ol style="list-style-type: none">1. 泥漿溫泉頗負盛名，適合大眾旅遊2. 碧雲寺風景優美3. 關子嶺溫泉美食節和服體驗

二、西拉雅國家風景區重遊意願

遊客對於西拉雅國家風景區是否會再次造訪以「會再次造訪」為居多，佔 96.7%，顯見大部分遊客還是會再次前往此旅遊地。此外，其中有 3.3% 的遊客不會再造訪此旅遊地，其原因為：

1. 缺乏特色，佔 25%。
2. 環境髒亂，佔 20%。
3. 交通不便，佔 20%。
4. 遊憩設施差，佔 30%。
5. 花費高，佔 5%。

表 4-5 西拉雅國家風景區重遊意願分析表

統計變項		百分比	排序
是否會	會	96.7%	1
再次造訪	不會	3.3%	2

三、本次遊客在西拉雅國家風景區內預計停留時間

本次調查中，遊客到西拉雅國家風景區內預計停留時間，其中以「半天」之人數比率為最多(佔 50.5%)，以「1 天(不過夜)」(佔 33.9%)居次。

表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=457)

停留時間	百分比	排序
半天	50.5%	1
1 天(不過夜)	33.9%	2
2 天 1 夜	12.3%	3
3 天 2 夜	1.8%	4
4 天 3 夜	0.9%	5
5 天(含)以上	0.7%	6

四、本次遊客在西拉雅國家風景區內預計花費

本次調查中，遊客到西拉雅國家風景區內預計花費（含自出發地來回的交通費），其中以「500元(含)以下」之人數比率為最多(佔46.00%)。

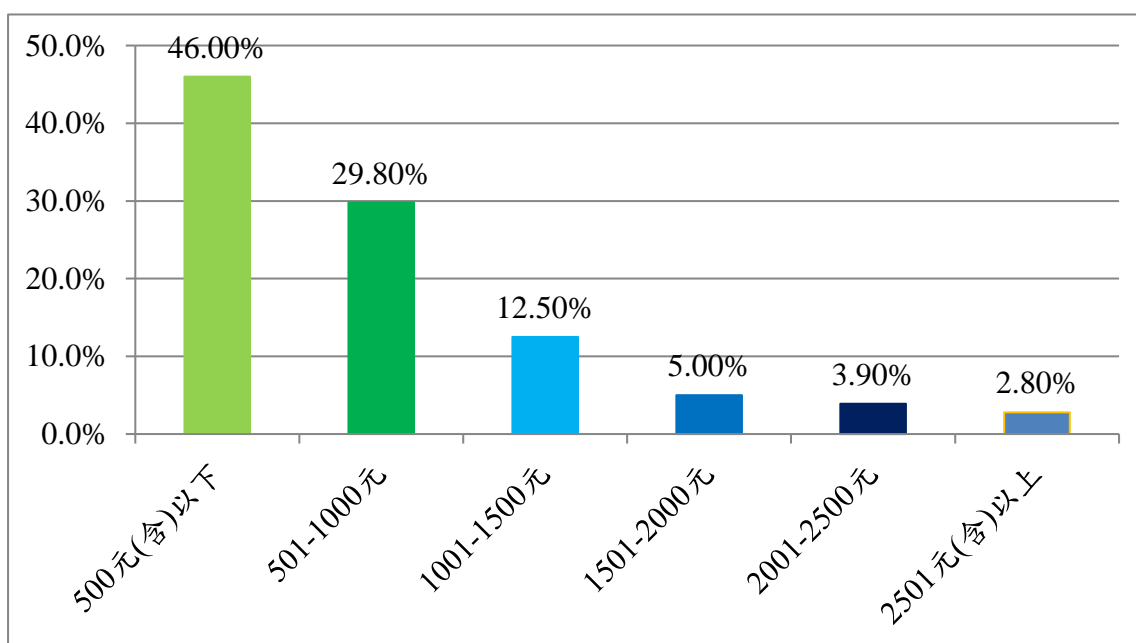


圖 4-1 每位遊客預計花費

五、本次旅遊之滿意度分析

遊客對西拉雅國家風景區的整體服務之分數，其中以「90-99分」的41.30%最高，顯見遊客多數認為西拉雅國家風景區園區之整體服務非常好。其整體服務分數之分佈，如圖4-2所示。

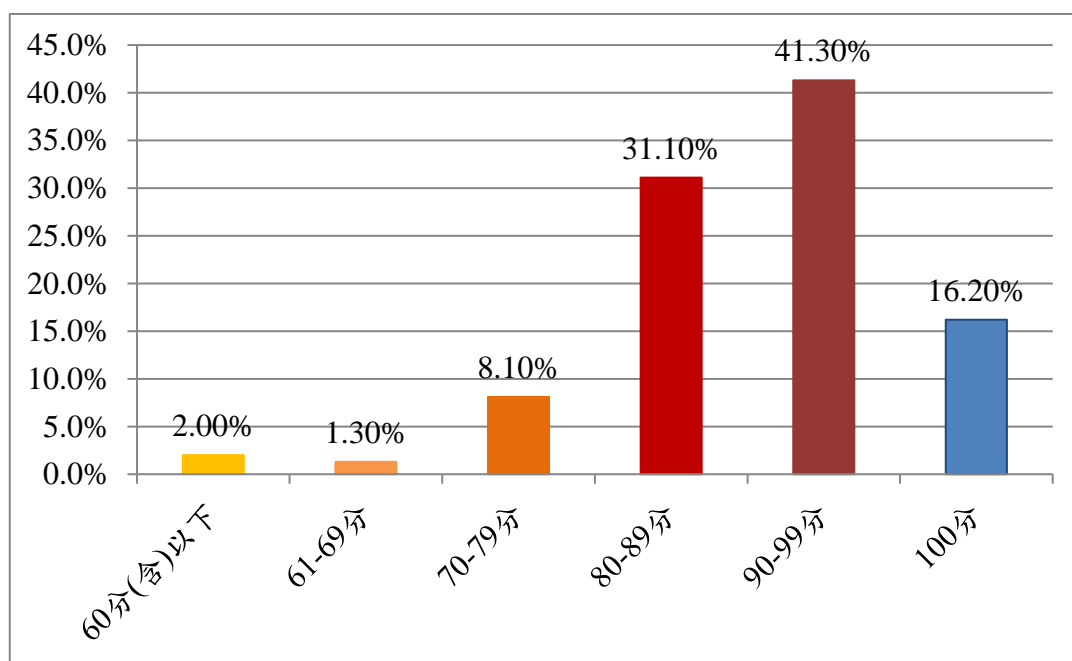


圖 4-2 遊客整體服務之分數

本次調查發現，遊客對於西拉雅國家風景區服務人員的「服務態度」(非常滿意與滿意佔 93.0%)、「協助我解決問題的能力」(非常滿意與滿意佔 91.0%)以及經營管理的「環境美化綠化」(非常滿意與滿意佔 92.3%)三項目中，有著高達九成以上的滿意程度。但在經營管理中的「廁所清潔程度」(普通以下佔 18.4%)、服務品質中的「風景區內安全通報管道或標示」(普通佔以下佔 14.0%)以及公共設施中的「身心障礙、性別、高齡及多元性別服務設施及空間設計」(普通以下佔 14.2%)等三個題項中，有近一成五的遊客尚覺不足。另外，針對交通部分，「遊客之大眾交通接駁便利性」與「停車場便利性」下降至六成(非常滿意與滿意各佔 62.8%與 67.6%)。換言之，在廁所清潔、景區安全標示、特殊團友善與交通這幾個部分中，尚有修正與改進的空間，以利提升遊客對西拉雅國家風景區的重遊意願。各部份之結果詳見表 4-7。

表 4-7 滿意度分析表(N=457)

題號	題項內容	非常 滿意	滿意	普通	不 滿意	非常 不 滿意	無此 經驗
第一部份：服務人員							
1	服務人員的服務態度	56.0%	37.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.7%
2	服務人員協助我解決問題的能 力	52.1%	38.9%	7.2%	0.2%	0.0%	1.5%
第二部分：遊憩設施							
3	風景區內服務設施(含設施的維 護)	46.8%	41.6%	10.5%	0.9%	0.0%	0.2%
4	引導指標清楚程度	43.1%	44.2%	12.7%	0.0%	0.0%	0.0%
5	動線安排順暢性	42.9%	45.5%	10.9%	0.2%	0.2%	0.2%
第三部分：經營管理							
6	環境美化綠化	52.3%	40.0%	7.4%	0.2%	0.0%	0.0%
7	環境整潔	51.0%	38.5%	9.8%	0.2%	0.2%	0.2%
8	廁所清潔程度	46.8%	32.8%	15.8%	2.2%	0.1%	2.0%
第四部分：服務品質							
9	提供之旅遊資訊服務(含食住行 及e化)	41.6%	42.7%	12.9%	0.2%	0.0%	2.6%
10	景觀或歷史人文的說明標示	42.5%	44.2%	11.4%	0.7%	0.0%	1.3%
11	風景區內安全通報管道或標示	39.2%	43.5%	13.1%	0.8%	0.0%	3.3%
第五部分：交通							
12	大眾交通接駁便利性	30.9%	31.9%	28.0%	4.8%	0.2%	4.2%
13	停車場便利性	33.5%	34.1%	25.4%	5.7%	0.0%	1.3%
第六部分：公共設施							
14	身心障礙、性別、高齡及多元性 別服務設施及空間設計	40.0%	42.0%	12.9%	1.1%	0.2%	3.7%
第七部分：重遊意願							
15	整體滿意度	43.8%	47.3%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%

第四節 遊客對景點滿意度之差異分析

本次研究調查，針對遊客的人口統計變數(例如：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作別、目前居住地、個人平均月收入)進行滿意度(服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質、交通、公共設施、重遊意願)的差異分析。

根據研究結果顯示，性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作別、目前居住地、個人平均月收入等七項人口統計變項並不會左右遊客對於整體滿意度(服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質、交通、公共設施、重遊意願)之態度，除遊客的性別對服務品質($T=2.30$ ， $P<0.05$)、交通($T=2.78$ ， $P<0.01$)及公共設施($T=2.02$ ， $P<0.05$)滿意度變項上達顯著差異；遊客的年齡對遊憩設施($F=4.14$ ， $P<0.001$)、經營管理($F=6.72$ ， $P<0.001$)、公共設施($F=2.26$ ， $P<0.05$)及重遊意願($F=3.87$ ， $P<0.01$) 滿意度變項上達顯著差異；教育程度對遊憩設施($F=3.98$ ， $P<0.01$)、服務品質($F=5.14$ ， $P<0.01$)以及交通($F=3.14$ ， $P<0.01$) 滿意度變項上達顯著差異；以及個人平均月收入對交通($F=2.40$ ， $P<0.05$)及公共設施($F=2.33$ ， $P<0.05$)滿意度變項上達顯著差異。又經 Scheffe 事後比較發現，遊憩設施、經營管理、公共設施及重遊意願的部份，21~30 歲之遊客滿意度皆明顯小於其他年齡之遊客；重遊意願部分，平均月收入\$100,001 元(含)以上的重遊意願程度為最高，遊客認同程度較年齡

20 歲(含)以下的遊客更為強烈。(詳細內容詳見附錄三中附表 4-1 至附表 4-7)。

伍、結論與建議

一、遊客之族群特性分析

(一) 已婚族群：分佈年齡依序為 31-40 歲(佔 32.2%)與 41-50 歲(佔 28.6%)；職業為工商業(佔 26.4%)為主，其次為服務業(佔 19.8%)；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 42.3%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」(佔 41.9%)為主、其次為「\$501-\$1000 元」(佔 33.0%)。

(二) 未婚族群：分佈年齡集中於 21-30 歲(佔 53.5%)與 20 歲(含)以下(佔 24.3%)；職業為學生(佔 45.2%)居多，服務業(佔 19.1%)是次要之遊客族群；個人平均月收入以「無經常性收入」為主(佔 41.7%)，「\$30,000 元(含)以下」次之(佔 25.2%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」為主(佔 50.0%)、其次為「\$501-\$1000 元」(佔 26.5%)。

二、遊客之遊憩特性分析

(一) 遊客會再次造訪此旅遊地高達 96.7%，顯示遊客有高度之重遊意願。

(二) 遊客到西拉雅國家風景區內預計停留時間平均為 0.96 日，以「半天」之人數比率最多。

(三) 遊客到西拉雅國家風景區內預計花費(含自出發地來回的交通費)，每位的平均花費為 983 元。

(四) 遊客對西拉雅國家風景區的整體服務之分數，平均分數為 88.7 分。

三、遊客對景點之分析

(一) 本次至西拉雅國家風景區第一個遊覽的景點：遊客此次至西拉雅國家風景區第一個遊覽的景點以「左鎮化石園區」之人數比率最多，其次以「關子嶺風景區」之人數比率最多(詳細內容詳見附錄三中附表 3-1)。

(二) 本次至西拉雅國家風景區範圍內已經遊覽過的景點：本項目比例之計算，乃將遊客填答結果相加得出總次數後，依序算出各景點之比例。由調查結果得知，遊客此次至西拉雅國家風景區範圍內已經遊覽過的景點，以「左鎮化石園區」之人數比率最多，其次以「關子嶺風景區」居多(詳細內容詳見附錄三中附表 3-2)。

(三) 本次西拉雅國家風景區範圍內預計再遊覽的景點：本次調查列舉 15 個西拉雅國家風景區景點，本項目比例之計算，乃將遊客填答結果相加得出總次數後，依序算出各景點之比例。遊客此次至西拉雅國家風景區範圍內預計再遊覽的景點以「關子嶺風景區」之人數比率最多，其次以「左鎮化石園區」居多(詳細內容詳見附錄三中附表 3-3)。

綜合遊客在西拉雅國家風景區內遊覽景點與遊客預計平均停留時間，其主要以半日遊為主，且在行程安排上多將以下景點排在一起，可推測遊客的行程安排主要以鄰近遊憩地點為主，例如：

(一) 左鎮化石園區與臺南花園水道博物館

(二) 曾文水庫與走馬瀨農場

(三) 官田遊客中心與八田與一紀念園區

(四) 關子嶺風景區與中埔遊客中心

四、建議

(一) 設施的管理與維護

本次調查中發現服務品質(例如：旅遊資訊服務、景觀或歷史人文的說明標示及風景區內的安全通報管道或標示)與公共設施(例如：身心障礙、性別、高齡及多元性別服務設施及空間設計)的滿意度有著約八成的滿意程度。建議管理單位可加強西拉雅國家風景區可多加留意網路及線上的資訊提供，因應時代潮流以提高遊憩品質。

另外，左鎮化石園區遊客希望提供年票的販售，以利附近居民與親子提高重遊意願及再訪次數。建議管理單位評估西拉雅國家風景區是否能考量年票販售的可行性，亦須考量其是否有效並足夠提供居民及親子遊客更完善的設施體驗，例如增設親子 DIY 手作、親

子互動體驗，以提高遊客之滿意度。

根據本次現場調查，西拉雅國家風景區之遊客族群，除上述親子族群，多以青壯年及學生族群為主。建議管理單位可再打造較新潮的軟硬體設施(例如：AR 實境體驗)，或是藉由電子園區導覽書來呈現地方故事性與園區趣味性，進而吸引更多年輕族群前來遊玩。

(二) 交通改善設施

本次調查中發現遊客針對西拉雅國家風景區內的交通滿意度未有所提升(非常滿意與滿意者僅有 65.2%)，其問項主要包含大眾交通接駁是否便利、停車數量是否足夠、停車場便利性。遊客反映的問題主要是公有停車位不足、周圍停車場大多為私人設置，收費價格不一(例如：左鎮化石園區)。建議管理單位可增加西拉雅國家風景區周邊之停車位與加強停車場周邊的動線與標示，以利遊客方便停車，亦可在官方網站上宣傳大眾交通資訊，更可在景點內(例如：遊客中心、園區)與車站(例如：火車站及公車站牌)附近，明確地告示大眾運輸(例如：公車、客運)之時刻表資訊，以此鼓勵利遊客搭乘大眾運輸、台灣好行等，不僅解決停車問題，更能達到低碳永續旅遊。

(三) 行銷推廣

綜合問卷結果，從遊客的基本遊憩行為特性分析可以發現，遊

客對於西拉雅國家風景區的某些景點預計再遊覽的機會並不高(例如：僅有 3.7%的遊客還會再遊覽南化遊客中心、3.8%的遊客還會再去中埔遊客中心)。建議管理單位可積極地針對排序較低，可進步空間較大之景點進行行銷與推廣，符合大眾旅遊期望，以吸引遊客再次前往遊玩。

本次調查可知，遊客對於西拉雅國家風景區之旅遊資訊主要來源以網路(Instagram、FB、Google、Youtube、部落格)提升至 60.8%，建議管理單位可繼續增進官方 Instagram、官方臉書與官方網站等網路平臺之運用，以強化與遊客之間的關係，同時分享更多受遊客歡迎的貼文甚至是小短片，以符合現代青壯年族群之使用網路習慣，例如：景點美照、在地人文故事或活動影音等。

未來，西拉雅國家風景區內各景點，除了發展地方節慶與文化活動，亦可融合環境教育及休憩元素，提升社會效益及經濟價值，進而與目的地利害關係人(例：遊客、居民、業者、政府機構)提升社會效益及經濟價值。藉此不僅共創經濟、友善環境，更能提高遊客旅遊滿意度，共創更大的深度旅遊效益，達到永續旅遊發展。

附錄一、實地問卷調查現況

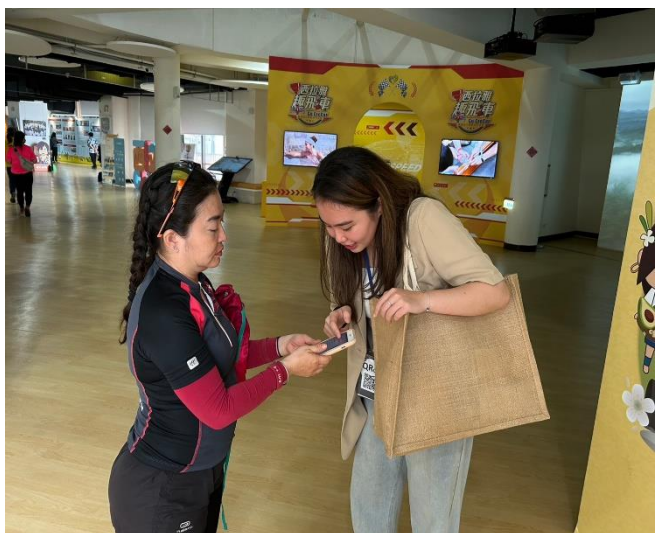
一、實地問卷調查現況(左鎮化石園區)



二、實地問卷調查現況(嶺頂旅遊資訊站)



三、實地問卷調查現況(官田遊客中心)



附錄二、建議或改善之處

遊客提出之建議或改善之處如下：

附表 2-1 建議或改善之處分析表

地點	意見說明
嶺頂旅遊資訊站	1.無障礙設施稍嫌不足。
	2.商家應融合當地農特產，推出不同風格的餐飲。
	3.廁所整潔，應繼續維護。
	4.關子嶺溫泉美食節反饋佳，建議可多舉辦類似市集活動。
	5.缺乏泥漿溫泉及甕仔雞以外之特點。
左鎮化石園區	1.私人停車場的生意招攬，停車價格均不一、觀感不佳。
	2.希望設立園區專屬停車場。
	3.園區內街頭藝人表演、折氣球等，受小朋友喜愛。
	4.建議販售年票、套票，供鄰近台南居民、居民購買。
	5.園區內多處貼紙已經老化捲曲
	6.飲水機和哺乳室設備周全，繼續維持。
	7.園區內標示沒有很清楚，起初以為第一館看完就沒了。
	8.附近用餐較不方便。
	9.園區周圍飲食選擇較少。
官田遊客中心	1.天氣炎熱時，園區戶外無遮蔭處。
	2.建議增加互動設施、3D 影音等。
	3.多半為靜態展覽。
	4.希望設立戶外公共洗手間。
	5.導覽解說親切詳盡。
其他景點	1.尖山埤蜘蛛絲多、環境缺乏維護。
	2.遊湖導覽解說過於馬虎、準備不足。
	3.南元花園休閒農場環境，疫情後疏於對園區環境照護。
	4.展覽較無新意，重遊時內容多半重覆
	5.活動前宣傳不足，導致錯過活動舉辦日。
	6.多增加親子互動遊樂區。
	7.加強高齡友善，例如廁所設立、休息區。
	8.加強特殊團友善，不僅視障者、針對視障者與聽障者應提供友善導覽。

附錄三、遊客對景點之分析

附表 3-1 遊客第一個遊覽的景點分析表

景點	百分比	排序
中埔遊客中心	2.2	9
關子嶺風景區	20.8	2
柳營尖山埤渡假村	2.0	11
南元花園休閒農場	2.8	5
八田與一紀念園區	2.6	6
官田遊客中心	8.8	4
走馬瀨農場	9.6	3
臺南山上花園水道博物館	1.1	12
左鎮化石園區	41.1	1
虎頭埤風景區	2.2	9
二寮觀日平臺	0.4	15
南化遊客中心	0.7	14
玉井	2.4	7
梅嶺風景區	0.9	13
曾文水庫	2.4	7

附表 3-2 遊客已經遊覽過之景點分析表

景點	百分比	排序
中埔遊客中心	3.1%	14
關子嶺風景區	11.2%	2
柳營尖山埤渡假村	5.1%	11
南元花園休閒農場	3.6%	13
八田與一紀念園區	6.2%	7
官田遊客中心	5.3%	10
走馬瀨農場	10.7%	3
臺南山上花園水道博物館	6.0%	8
左鎮化石園區	13.1%	1
虎頭埤風景區	6.7%	6
二寮觀日平臺	3.7%	12
南化遊客中心	2.8%	15
玉井	7.5%	5
梅嶺風景區	5.7%	9
曾文水庫	9.1%	4

附表 3-3 遊客預計再遊覽的景點分析表

景點	百分比	排序
中埔遊客中心	3.8%	14
關子嶺風景區	10.6%	1
柳營尖山埤渡假村	6.0%	9
南元花園休閒農場	5.4%	12
八田與一紀念園區	6.7%	7
官田遊客中心	4.5%	13
走馬瀨農場	7.9%	5
臺南山上花園水道博物館	8.1%	3
左鎮化石園區	9.5%	2
虎頭埤風景區	5.8%	11
二寮觀日平臺	6.0%	10
南化遊客中心	3.7%	15
玉井	6.4%	8
梅嶺風景區	7.6%	6
曾文水庫	8.1%	4

附錄四、遊客對景點滿意度之差異分析

附表 4-1 性別對各變項之平均數差異分析表

構面	變項	平均數	標準差	T值	備註
服務人員	男性	4.45	0.68	0.54	--
	女性	4.41	0.75		
遊憩設施	男性	4.34	0.65	0.68	--
	女性	4.30	0.61		
經營管理	男性	4.39	0.70	1.22	--
	女性	4.31	0.67		
服務品質	男性	4.28	0.71	2.30*	--
	女性	4.11	0.83		
交通	男性	3.99	0.94	2.78**	男性 >女性
	女性	3.74	0.96		
公共設施	男性	4.22	1.02	2.02*	--
	女性	4.01	1.12		
重遊意願	男性	4.42	0.61	1.91	--
	女性	4.30	0.65		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-2 年齡對各變項之平均數差異分析表

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
服務人員	(1)20歲(含)以下	4.46	0.73	2.21	--
	(2)21-30歲	4.28	0.67		
	(3)31-40歲	4.45	0.86		
	(4)41-50歲	4.60	0.54		
	(5)51-60歲	4.51	0.57		
	(6)61歲(含)以上	4.42	0.94		
遊憩設施	(1)20歲(含)以下	4.43	0.72	4.14***	41~50歲 >21~30歲
	(2)21-30歲	4.36	0.63		
	(3)31-40歲	4.14	0.65		
	(4)41-50歲	4.37	0.62		
	(5)51-60歲	4.50	0.54		
	(6)61歲(含)以上	4.36	0.58		
經營管理	(1)20歲(含)以下	4.18	0.80	6.72***	41~50歲 >21~30歲
	(2)21-30歲	4.12	0.72		
	(3)31-40歲	4.45	0.59		
	(4)41-50歲	4.52	0.63		
	(5)51-60歲	4.49	0.52		
	(6)61歲(含)以上	4.56	0.48		
服務品質	(1)20歲(含)以下	4.02	0.94	3.09	--
	(2)21-30歲	4.03	0.74		
	(3)31-40歲	4.32	0.70		
	(4)41-50歲	4.30	0.83		
	(5)51-60歲	4.13	0.91		
	(6)61歲(含)以上	4.39	0.57		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-2 表年齡對各變項之平均數差異分析表(續)

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
交通	(1)20歲(含)以下	3.81	1.16	0.88	--
	(2)21-30歲	3.73	0.83		
	(3)31-40歲	3.94	1.00		
	(4)41-50歲	3.91	1.01		
	(5)51-60歲	3.94	0.79		
	(6)61歲(含)以上	3.73	0.99		
公共設施	(1)20歲(含)以下	4.14	1.07	2.26*	60歲(含)以上 >21~30歲
	(2)21-30歲	3.85	1.11		
	(3)31-40歲	4.23	0.98		
	(4)41-50歲	4.22	1.17		
	(5)51-60歲	4.19	0.94		
	(6)61歲(含)以上	4.24	1.23		
重遊意願	(1)20歲(含)以下	4.30	0.71	3.87**	41~50歲 >21~30歲
	(2)21-30歲	4.18	0.65		
	(3)31-40歲	4.47	0.61		
	(4)41-50歲	4.51	0.58		
	(5)51-60歲	4.36	0.62		
	(6)61歲(含)以上	4.39	0.56		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-3 婚姻狀況對各變項之平均數差異分析表

構面	變項	平均數	標準差	T值	備註
服務人員	未婚	4.36	0.72	-2.09	--
	已婚	4.50	0.73		
遊憩設施	未婚	4.24	0.62	-2.68	--
	已婚	4.39	0.62		
經營管理	未婚	4.21	0.70	-4.19	--
	已婚	4.47	0.63		
服務品質	未婚	4.08	0.79	-2.57	--
	已婚	4.27	0.79		
交通	未婚	3.77	0.95	-1.42	--
	已婚	3.90	0.95		
公共設施	未婚	3.95	1.14	-2.83	--
	已婚	4.24	1.01		
重遊意願	未婚	4.26	0.66	-2.96	--
	已婚	4.44	0.60		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-4 教育程度對各變項之平均數差異分析表

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
服務人員	(1)國小	4.75	0.42	1.42	--
	(2)國中	4.68	0.47		
	(3)高中職	4.54	0.75		
	(4)大學/專科	4.40	0.71		
	(5)碩士	4.33	0.81		
	(6)博士	4.67	0.58		
遊憩設施	(1)國小	4.50	0.59	3.98**	高中職 >大學/專科
	(2)國中	4.59	0.52		
	(3)高中職	4.57	0.52		
	(4)大學/專科	4.24	0.63		
	(5)碩士	4.29	0.66		
	(6)博士	4.22	0.84		
經營管理	(1)國小	4.44	0.69	2.27	--
	(2)國中	4.29	0.75		
	(3)高中職	4.59	0.55		
	(4)大學/專科	4.29	0.68		
	(5)碩士	4.30	0.71		
	(6)博士	4.11	0.84		
服務品質	(1)國小	4.78	0.27	5.14***	高中職 >大學/專科
	(2)國中	4.10	1.10		
	(3)高中職	4.58	0.49		
	(4)大學/專科	4.09	0.81		
	(5)碩士	4.13	0.77		
	(6)博士	4.00	0.88		
交通	(1)國小	4.08	1.07	3.14**	高中職 >大學/專科
	(2)國中	4.06	1.10		
	(3)高中職	4.22	0.85		
	(4)大學/專科	3.75	0.97		
	(5)碩士	3.77	0.90		
	(6)博士	3.33	0.58		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-4 教育程度對各變項之平均數差異分析表(續)

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
公共設施	(1)國小	4.50	0.84	2.34	--
	(2)國中	4.59	0.51		
	(3)高中職	4.39	0.82		
	(4)大學/專科	4.02	1.11		
	(5)碩士	3.98	1.24		
	(6)博士	4.00	1.00		
重遊意願	(1)國小	4.50	0.55	3.16	--
	(2)國中	4.71	0.47		
	(3)高中職	4.55	0.56		
	(4)大學/專科	4.29	0.65		
	(5)碩士	4.30	0.65		
	(6)博士	4.33	0.58		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-5 工作別對各變項之平均數差異分析表

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
服務人員	(1)農林漁牧	4.50	0.50	0.81	--
	(2)軍公教	4.43	0.63		
	(3)工商業	4.48	0.83		
	(4)服務業	4.42	0.76		
	(5)自由業	4.52	0.47		
	(6)家管/退休	4.45	0.87		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.69	0.52		
	(8)學生	4.31	0.71		
	(9)其他	4.33	0.54		
遊憩設施	(1)農林漁牧	4.20	0.51	1.50	--
	(2)軍公教	4.36	0.61		
	(3)工商業	4.36	0.68		
	(4)服務業	4.37	0.57		
	(5)自由業	4.19	0.67		
	(6)家管/退休	4.36	0.57		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.57	0.60		
	(8)學生	4.21	0.62		
	(9)其他	4.03	0.80		
經營管理	(1)農林漁牧	4.13	0.61	3.10	--
	(2)軍公教	4.31	0.70		
	(3)工商業	4.43	0.70		
	(4)服務業	4.38	0.63		
	(5)自由業	4.37	0.55		
	(6)家管/退休	4.51	0.53		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.69	0.57		
	(8)學生	4.09	0.74		
	(9)其他	4.42	0.61		
服務品質	(1)農林漁牧	4.33	0.71	2.48	--
	(2)軍公教	4.17	0.85		
	(3)工商業	4.30	0.87		
	(4)服務業	4.26	0.65		
	(5)自由業	4.29	0.62		
	(6)家管/退休	4.29	0.65		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.39	0.68		
	(8)學生	3.94	0.84		
	(9)其他	3.75	0.94		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-5 工作別對各變項之平均數差異分析表(續)

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
交通	(1)農林漁牧	3.80	0.76	1.43	--
	(2)軍公教	3.93	0.81		
	(3)工商業	3.99	0.98		
	(4)服務業	3.97	0.83		
	(5)自由業	3.85	1.07		
	(6)家管/退休	3.72	0.98		
	(7)律師、醫師等專業人員	3.67	1.34		
	(8)學生	3.63	1.00		
	(9)其他	3.63	0.80		
公共設施	(1)農林漁牧	4.00	0.00	0.75	--
	(2)軍公教	4.21	0.89		
	(3)工商業	4.15	1.22		
	(4)服務業	4.12	1.04		
	(5)自由業	4.19	0.75		
	(6)家管/退休	4.05	1.34		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.39	0.70		
	(8)學生	3.92	1.09		
	(9)其他	3.83	1.70		
重遊意願	(1)農林漁牧	4.60	0.55	2.21	--
	(2)軍公教	4.39	0.58		
	(3)工商業	4.44	0.64		
	(4)服務業	4.35	0.62		
	(5)自由業	4.32	0.65		
	(6)家管/退休	4.51	0.55		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.50	0.51		
	(8)學生	4.18	0.69		
	(9)其他	4.00	0.74		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-6 居住地對各變項之平均數差異分析表

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
服務人員	(1)北北基	4.21	1.10	1.55	--
	(2)桃竹苗	4.22	1.08		
	(3)中彰投雲	4.43	0.68		
	(4)嘉義縣市	4.30	0.68		
	(5)臺南市	4.42	0.71		
	(6)高屏地區	4.56	0.57		
	(7)東部(宜花東)	4.38	0.75		
	(8)離島地區或其他	4.50	0.46		
遊憩設施	(1)北北基	4.18	0.61	0.34	--
	(2)桃竹苗	4.30	0.69		
	(3)中彰投雲	4.27	0.61		
	(4)嘉義縣市	4.28	0.72		
	(5)臺南市	4.34	0.58		
	(6)高屏地區	4.34	0.65		
	(7)東部(宜花東)	4.42	0.69		
	(8)離島地區或其他	4.25	0.58		
經營管理	(1)北北基	4.18	0.74	0.94	--
	(2)桃竹苗	4.38	0.59		
	(3)中彰投雲	4.24	0.65		
	(4)嘉義縣市	4.22	0.78		
	(5)臺南市	4.34	0.67		
	(6)高屏地區	4.42	0.66		
	(7)東部(宜花東)	4.25	1.10		
	(8)離島地區或其他	4.50	0.47		
服務品質	(1)北北基	3.96	0.81	0.73	--
	(2)桃竹苗	4.10	1.04		
	(3)中彰投雲	4.15	0.69		
	(4)嘉義縣市	4.06	0.81		
	(5)臺南市	4.21	0.82		
	(6)高屏地區	4.25	0.73		
	(7)東部(宜花東)	4.42	0.69		
	(8)離島地區或其他	4.08	0.83		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-6 居住地對各變項之平均數差異分析表(續)

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
交通	(1)北北基	3.40	0.96	1.33	--
	(2)桃竹苗	3.97	0.92		
	(3)中彰投雲	3.72	1.03		
	(4)嘉義縣市	3.81	0.87		
	(5)臺南市	3.83	0.98		
	(6)高屏地區	3.95	0.91		
	(7)東部(宜花東)	3.75	1.44		
	(8)離島地區或其他	4.13	0.79		
公共設施	(1)北北基	3.62	1.50	1.39	--
	(2)桃竹苗	4.24	1.06		
	(3)中彰投雲	4.04	0.87		
	(4)嘉義縣市	4.00	1.18		
	(5)臺南市	4.08	1.14		
	(6)高屏地區	4.24	0.94		
	(7)東部(宜花東)	3.50	2.38		
	(8)離島地區或其他	4.25	0.71		
重遊意願	(1)北北基	4.19	0.69	0.66	--
	(2)桃竹苗	4.41	0.57		
	(3)中彰投雲	4.26	0.64		
	(4)嘉義縣市	4.33	0.71		
	(5)臺南市	4.34	0.62		
	(6)高屏地區	4.40	0.64		
	(7)東部(宜花東)	4.50	0.58		
	(8)離島地區或其他	4.50	0.53		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-7 個人平均月收入對各變項之平均數差異分析表

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
服務人員	(1)無經常性收入	4.36	0.78	1.07	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.34	0.58		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.46	0.81		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.49	0.62		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.59	0.56		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.61	0.71		
遊憩設施	(1)無經常性收入	4.28	0.63	1.44	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.22	0.57		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.34	0.63		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.35	0.65		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.43	0.73		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.62	0.55		
經營管理	(1)無經常性收入	4.20	0.72	2.79	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.26	0.62		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.38	0.68		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.45	0.70		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.56	0.55		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.64	0.50		
服務品質	(1)無經常性收入	4.10	0.80	1.28	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.06	0.71		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.26	0.78		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.24	0.74		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.33	0.70		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.29	1.41		
交通	(1)無經常性收入	3.66	1.07	2.40*	\$100,001元 (含)以上 >無經常性收 入
	(2) \$30,000元(含)以下	3.74	0.81		
	(3) \$30,001-\$50,000元	3.91	0.91		
	(4) \$50,001-\$70,000元	3.95	1.03		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.09	0.88		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.29	0.89		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附表 4-7 個人平均月收入對各變項之平均數差異分析表(續)

構面	變項	平均數	標準差	F值	Scheffe
公共設施	(1)無經常性收入	4.09	0.99	2.33*	\$100,001元 (含)以上 >\$30,000元 (含)以下
	(2) \$30,000元(含)以下	3.84	1.11		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.11	1.13		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.23	1.07		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.30	1.27		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.71	0.61		
重遊意願	(1)無經常性收入	4.28	0.68	1.89	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.24	0.62		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.39	0.59		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.45	0.67		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.44	0.64		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.64	0.63		

註：*表示 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***表示 $p < 0.001$ 之顯著水準

附錄五、「112 年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷

112 西拉雅國家風景區遊客滿意度調查

親愛的遊客您好：西拉雅國家風景區管理處為提升旅遊品質，特地委託國立嘉義大學行銷觀光管理學系進行此遊客旅遊需求暨滿意度調查。由衷地希望您能將個人的旅遊需求及遊歷後的感受告訴我們，我們將認真地參考您所提供的寶貴意見而加以改進。感謝您的幫忙與支持！敬祝：旅途愉快！

國立嘉義大學行銷觀光管理學系 敬上

A. 基本遊憩行為

以下題項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。

A1-1.請問您到西拉雅國家風景區第 1 個遊覽的景點是 _____ (填寫景點代號,其他請說明)

A1-2.請問您這次在西拉雅國家風景區範圍內已經遊覽過哪些景點(填寫景點代號,其他請說明)

1: _____; 2: _____; 3: _____; 4: _____; 5: _____; 6: _____

A1-3.請問您這次在西拉雅國家風景區範圍內還會想遊覽哪些景點(填寫景點代號,其他請說明)

1: _____; 2: _____; 3: _____; 4: _____; 5: _____; 6: _____

A2.請問您對西拉雅國家風景區印象最深刻的地方是：_____ (填寫景點代號,其他請說明)

A3. 請問您這次旅遊，在這個國家風景區內預計停留多久時間？

- (1) 半天 (2) 1 天(不過夜) (3) 2 天 1 夜
 (4) 3 天 2 夜 (5) 4 天 3 夜 (6) 5 天(含)以上

A4. 請問您這次到西拉雅國家風景區約消費多少金額？

- (1) \$500 元(含)以下 (2) \$501-\$1,000 元 (3) \$1,001-\$1,500 元
 (4) \$1,501-\$2,000 元 (5) \$2,001 元(含)以上-\$2,500 元 (6) \$2,500 元(含)以上

B. 旅遊滿意度

B1.請問您對這個國家風景區在下列項目上的滿意度，並在適合的□中打「」。

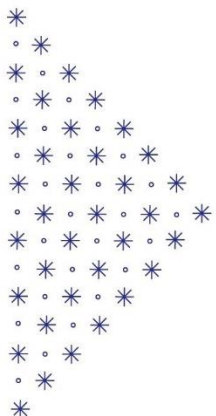
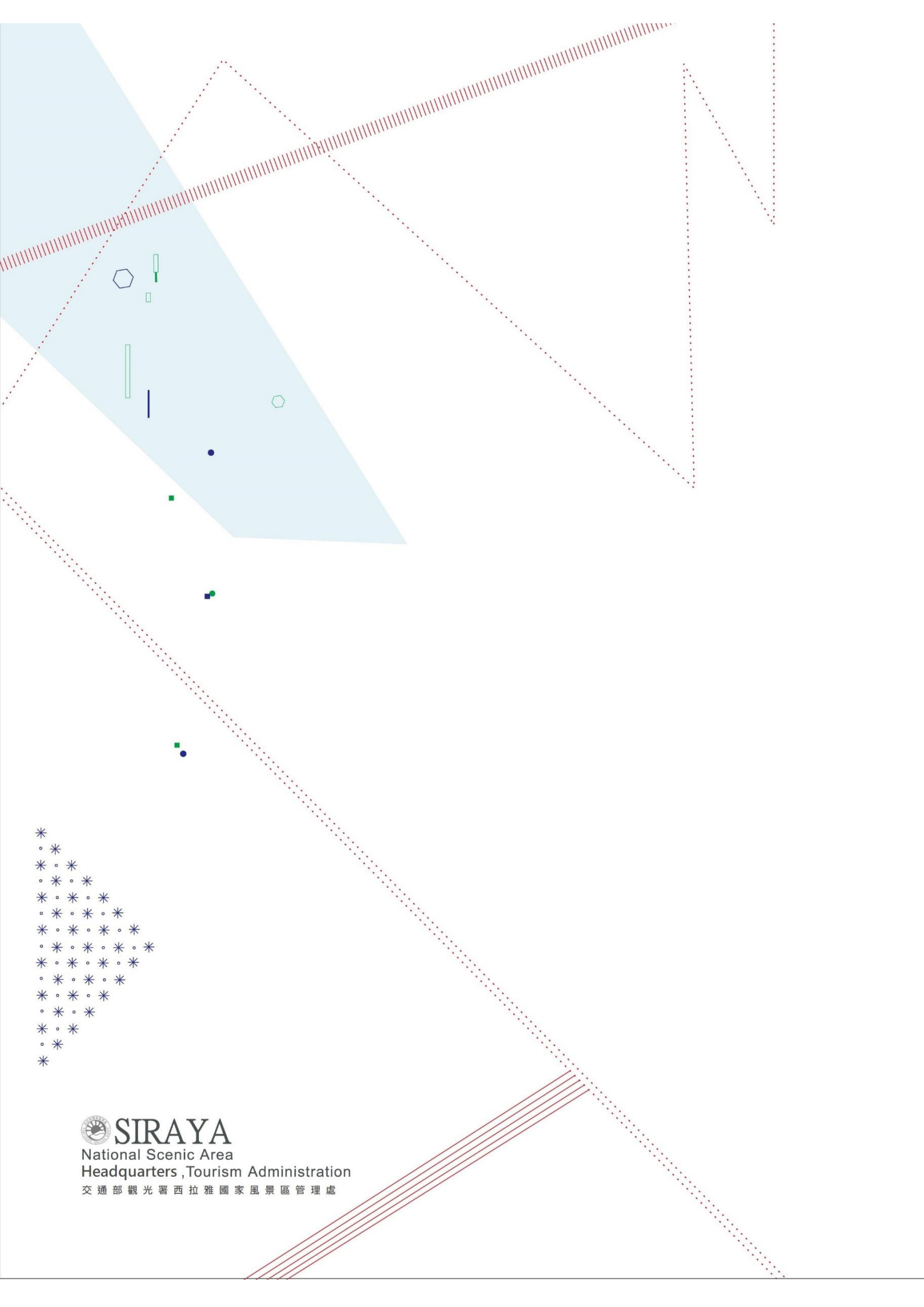
	項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	無此經驗
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
服務人員	1.服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.服務人員協助我解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
遊憩設施	3.風景區內服務設施(含設施的維護)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.引導指標清楚程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.動線安排順暢性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
經營管理	6.環境美化綠化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7.環境整潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8.廁所清潔程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務品質	9.提供之旅遊資訊服務(含食、住、行)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10.景觀或歷史人文的說明標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11.風景區內安全通報機制或標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	無此經驗
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(0)
交通	12.大眾交通運輸便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13.停車場便利性(例如：車位足夠等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公共設施	14.請問您對本風景區內身心障礙、性別、高齡及多元性別服務設施及空間設計滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
重遊意願	15.整體滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16.如果0分為非常不滿意，100分為非常滿意。 請您在0~100分之內，對西拉雅國家風景區的整體服務打個分數_____分。						
	17.我會再次造訪此旅遊地： <input type="checkbox"/> (1)會 (請直接略過第18題) <input type="checkbox"/> (2)不會 (請依序填寫第18題)						
	18.若您不願意重遊，請填寫原因?(可複選) <input type="checkbox"/> (1)缺乏特色 <input type="checkbox"/> (2)環境髒亂 <input type="checkbox"/> (3)交通不便 <input type="checkbox"/> (4)遊憩設施差 <input type="checkbox"/> (5)花費高 <input type="checkbox"/> (6)其他_____						

C.個人基本資料

01. 性別： (1)男 (2)女
02. 年齡： (1)20歲(含)以下 (2)21~30歲 (3)31~40歲 (4)41~50歲
 (5)51~60歲 (6)61歲(含)以上
03. 婚姻狀況： (1)未婚 (2)已婚 (3)其他_____
04. 教育程度： (1)國小 (2)國中 (3)高中職 (4)大學/專科 (5)碩士 (6)博士
05. 工作別： (1)農林漁牧 (2)軍公教 (3)工商業 (4)服務業 (5)自由業
 (6)家管/退休 (7)律師、醫師等專業人員 (8)學生 (9)其他_____
06. 目前居住地： (1)北北基 (2)桃竹苗 (3)中彰投雲 (4)嘉義縣市
 (5)台南市 (6)高屏地區 (7)東部(宜花東) (8)離島地區或其他_____
07. 個人平均月收入： (1)無經常性收入 (2)\$30,000元(含)以下 (3)\$30,001-\$50,000元
 (4)\$50,001-\$70,000元 (5)\$70,001-\$100,000元 (6)\$100,001元(含)以上
08. 請問您是如何得知西拉雅國家風景區的旅遊資訊？(可複選)
 (1)網路(Instagram、FB、Google、Youtube、部落格) (2)觀光局及所屬官方網站
 (3)報章雜誌 (4)親友 (5)其他_____
09. 請問您認為何種網路貼文較有吸引力?(可複選)
 (1)抽獎資訊文 (2)活動通知 (3)景點美照 (4)在地人文故事 (5)梗圖
 (6)在地旅遊知識分享 (7)其他_____
10. 請問您知道下列哪些西拉雅國家風景區管理處的活動？(可複選)
 (1)西拉雅森活節 (2)西拉雅趣飛車 (3)菱波官田線自行車活動
 (4)大圳之路健行活動 (5)關子嶺夏日山車祭 (6)蝴蝶遊樂園
 (7)二寮迎曙光
11. 請問您建議這個國家風景區有哪些應改善的軟硬體設施項目(並請具體說明在哪裡的哪項設施，可如何改善)：

【本問卷到此結束，再次感謝您的耐心填答，謝謝】



 **SIRAYA**
National Scenic Area
Headquarters, Tourism Administration
交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處