

案號：11114008

# 111 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：交通部觀光局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 111 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.....	3
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 遊客的基本遊憩行為特性分析.....	15
第三節 遊客對景點滿意度之差異分析.....	25
伍、結論與建議.....	26
附錄一、實地問卷調查現況.....	30
附錄二、建議或改善之處.....	33
附錄三、遊客對景點滿意度之差異分析.....	35
附錄四、「111年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷.....	47

## 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(N=451).....	13
表 4-2 遊客印象最深刻之地方分析表(N=451).....	15
表 4-2 遊客印象最深刻之地方分析表(N=451)(續).....	16
表 4-3 遊客第 1 個遊覽的景點分析表(N=451).....	17
表 4-4 遊客已經遊覽過之景點分析表.....	18
表 4-5 遊客預計再遊覽的景點分析表.....	19
表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=451).....	20
表 4-7 滿意度分析表(N=451).....	24
附表 2-1 建議或改善之處分析表.....	33
附表 3-1 性別對各變項之平均數差異分析表.....	35
附表 3-2 年齡對各變項之平均數差異分析表.....	36
附表 3-3 婚姻狀況對各變項之平均數差異分析表.....	38
附表 3-4 教育程度對各變項之平均數差異分析表.....	39
附表 3-5 工作別對各變項之平均數差異分析表.....	41
附表 3-5 工作別對各變項之平均數差異分析表(續).....	42
附表 3-6 居住地對各變項之平均數差異分析表.....	43
附表 3-6 居住地對各變項之平均數差異分析表(續).....	44
附表 3-7 個人平均月收入對各變項之平均數差異分析表.....	45

## 圖目錄

圖 1-1 研究調查地點 .....	3
圖 4-1 每位遊客預計花費 .....	21
圖 4-2 遊客整體服務之分數 .....	22

# 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台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。曾文水庫於民國 56 年動土興建，民國 62 年完工，為國家重大經濟建設之一。其水庫蓄水成湖後，成為了映照四周蒼翠山林的萬頃碧池。為使這天然美景、豐富的大自然生態資源能與全民共享，其於民國 63 年 7 月正式開放觀光。此外，風景區坐擁煙波浩瀚的山水之色，整個園區內規劃了 10 個活動遊憩區，包括溪畔遊樂區、木瓜園旅館區、大壩景觀區、湖濱別墅區等，其觀光發展條件優越，也使得遊客有更多元的體驗。

官田處本部遊客中心將於 109 年 8 月正式開幕，其串聯烏山頭水庫風景區、曾文區等觀光景點，佔地面積 11 公頃，園區景觀以鄉村與西拉雅族傳統聚落等意象，融入嘉南平原地形與地貌來做設計，希冀成為台南溪

北地區旅遊之亮點；左鎮化石園區整合原萊寮化石館、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。有關三區域遊客的旅遊天數、消費金額、滿意分數、重遊意願與管理處活動及自行車步道推廣之效率等都是需了解的。

因此，本計畫針對曾文水庫、官田處本部遊客中心、左鎮化石園區進行滿意度之問卷調查，並針對問卷結果進行統計分析，期盼透過本計畫的進行，能了解民眾對曾文水庫、官田處本部遊客中心、左鎮化石園區的遊客之旅遊天數、消費金額、滿意分數、重遊意願與管理處活動及自行車步道推廣之效率，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「111年西拉雅國家風景區滿意度調查」。目的歸納如下：

- (一)曾文水庫遊客滿意度調查與分析。
- (二)官田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曾文水庫、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 111 年 9 月 1 日起至 111 年 11 月 10 日止。
- 二. 調查時間：本計畫擇於 9 到 11 月份平日(週一至週五)與例假日(週休二日)，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：曾文水庫、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 463 份問卷，扣除填答不完整及無效問卷後，實際回收 451 份問卷，有效回收率 97.4%。

## 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  $\alpha$  係數來檢定問卷的信度。

由表 3-2 與表 3-3 可得知，各變項(服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質、公共設施、交通)Cronbach's  $\alpha$  係數皆在 0.70 以上，顯示各變項之信度具有相當水準，而在項目分析 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

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
<b>第一部份：服務人員</b>								0.90
1	服務人員的服務態度	4.48	0.62	-0.82	***	0.76	0.64	
2	服務人員協助我解決問題的能力	4.45	0.65	-0.83	***	0.74	0.62	
<b>第二部分：遊憩設施</b>								0.87
3	風景區內服務設施(含設施的維護)	4.37	0.67	-0.73	***	0.77	0.66	
4	引導指標清楚程度	4.39	0.67	-0.75	***	0.74	0.62	
5	動線安排順暢性	4.34	0.69	-0.64	***	0.79	0.69	
<b>第三部分：經營管理</b>								0.83
6	環境美化綠化	4.50	0.64	-1.07	***	0.73	0.60	
7	環境整潔	4.50	0.61	-0.93	***	0.76	0.64	
8	廁所清潔程度	4.33	0.79	-0.93	***	0.64	0.48	
<b>第四部分：服務品質</b>								0.88
9	提供之旅遊資訊服務(含食住行及 e 化)	4.27	0.70	-0.50	***	0.77	0.65	
10	景觀或歷史人文的說明標示	4.32	0.70	-0.54	***	0.77	0.66	
11	風景區內安全通報管道或標示	4.28	0.71	-0.51	***	0.78	0.67	
<b>第五部分：交通</b>								0.79
12	大眾交通接駁便利性	3.85	0.88	-0.15	--	0.67	0.50	
13	停車位數量足夠	3.98	0.92	-0.54	***	0.55	0.35	
<b>第六部分：公共設施</b>								
14	身心障礙、性別、高齡及多元性別服務設施及空間設計	4.22	0.75	-0.45	***	0.74	0.60	
<b>第六部分：重遊意願</b>								
15	整體滿意度	4.37	0.63	-0.53	***	0.79	0.68	

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 20.0 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園區之滿意度問卷調查之結果，有效問卷共計完成 451 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 56.3%，男性佔 43.7%。
- 二、年齡：以 31~40 歲之人數最多，佔 32.8%，其次為 21~30 歲者，佔 30.6%，顯示參與之遊客以青壯年為主要族群。
- 三、婚姻狀況：以已婚為主，佔 59.2%，未婚佔 40.8%
- 四、教育程度：以大學/專科程度者為最多，佔 57.2%，其次為碩士，佔 21.1%。
- 五、工作別：以工商業者為較多，佔 27.9%，其次為服務業，佔 18.2%
- 六、目前居住地：以臺南市之遊客為最多，佔 29.3%，其次為高屏地區之遊客為最多，佔 26.4%，顯見遊客到西拉雅國家風景區，地域便利與地緣關係仍佔有很重要的因素。
- 七、個人平均月收入：以\$30,001-\$50,000 元為較多，佔 33.0%，其次為\$50,001-\$70,000 元，佔 18.0%。
- 八、單車樂活小旅-菱波官田線調查：以「不知道，且沒有體驗過」為最多，佔 71.0%。
- 九、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 47.3%，其次為親友間介紹，佔 27.1%。
- 十、受歡迎的網路貼文：以景點美照為最多，佔 29.7%，其次為在地人文故事，佔 19.1%。

十一、已知的西拉雅國家風景區管理處之活動：以白河木棉花季為最多，佔 21.4%，其次為二寮迎曙光，佔 16.0%，其三為西拉雅森活節，佔 11.8%。

十二、是否會再次造訪：以會再次造訪為居多，佔 96.5%，顯見大部分遊客還是會再次前往此旅遊地。此外，其中有 3.5%的遊客不會再造訪此旅遊地，其原因為：

1. 缺乏特色，佔 31.6%。
2. 環境髒亂，佔 5.3%。
3. 交通不便，佔 52.6%。
4. 遊憩設施差，佔 5.3%。
5. 花費高，佔 5.3%。



表 4-1 遊客族群結構分析表(N=451)

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	43.7%	2	20 歲(含)以下	3.8%	6	21~30 歲	30.6%	2	
	女性	56.3%	1		31~40 歲	32.8%		1		
婚姻狀況	未婚	40.8%	2	年齡	41~50 歲	14.9%	3	51~60 歲	11.8%	4
	已婚	59.2%	1		61 歲(含)以上	6.2%	5			
教育程度	國小	2.2%	4	居住地	北北基	10.9%	4	桃園苗	9.5%	5
	國中	2.2%	4		中彰投雲	16.9%	3			
	高中職	15.1%	3		嘉義縣市	6.0%	6			
	大學/專科	57.2%	1		台南市	29.3%	1			
	碩士	21.1%	2		高屏地區	26.4%	2			
	博士	2.2%	4		東部(宜花東)	0.9%	7			
工作別	農林漁牧	1.8%	9	個人平均月收入	離島地區或其他	0.2%	8	無經常性收入	15.3%	4
	軍公教	11.5%	3		\$30,000 元(含)以下	17.1%	3			
	工商業	27.9%	1		\$30,001-\$50,000 元	33.0%	1			
	服務業	18.2%	2		\$50,001-\$70,000 元	18.0%	2			
	自由業	8.6%	6		\$70,001-\$100,000 元	10.4%	5			
	家管/退休	10.2%	4		\$100,001 元(含)以上	6.2%	6			
	律師、醫師等專業人員	6.0%	8							
學生	9.5%	5								
其他	6.2%	7								
「單車樂活小旅-菱波官田線」調查	知道，且有體驗過	8.4	3							
	知道，但沒有體驗過	20.6	2							
	不知道，且沒有體驗過	71.0	1							

表 4-1 遊客族群結構分析表(N=451) (續)

人口統計變項	百分比	排序	人口統計變項	百分比	排序	
資訊來源	網路 (Instagram、 FB、 Google、 Youtube、部 落格)	47.3%	1	西拉雅森活節	11.8	3
	觀光局及所 屬官方網站	18.6%	3	趣飛車	7.4	5
	報章雜誌	6.3%	4	童趣西拉雅小鐵 人親子活動	6.2	9
	親友	27.1%	2	西拉雅吃冰節	6.4	7
	其他	0.8%	5	火王爺拉山車	6.3	8
受歡迎的網路貼文	抽獎資訊文	12.8%	5	水庫騎跡	6.4	7
	活動通知	16.4%	3	西拉雅族夜祭	7.8	4
	景點美照	29.7%	1	蝴蝶遊樂園	6.7	6
	在地人文故 事	19.1%	2	西拉雅 Chill 嗨嗨 系列活動	3.7	10
	梗圖	6.6%	6	白河木棉花季	21.4	1
是否會再次造訪	在地旅遊知 識分享	15.4%	4	二寮迎曙光	16.0	2
	會	96.5%	1			
	不會	3.5%	2			

## 第二節 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 37.9%)，其次以「曾文水庫」之人數比率最多(佔 13.7%)。

表 4-2 遊客印象最深刻之地方分析表(N=451)

景點	百分比	排序
中埔遊客中心	1.1%	13
關子嶺風景區	12.0%	3
尖山埤江南渡假村	2.9%	9
南元花園休閒農場	1.3%	12
八田與一紀念園區	4.2%	6
官田遊客中心	1.6%	11
走馬瀨農場	8.4%	4
臺南山上花園水道博物館	5.3%	5
左鎮化石園區	37.9%	1
虎頭埤風景區	2.4%	10
二寮觀日平台	2.4%	10
南化遊客中心	0.2%	14
玉井	3.3%	7
梅嶺風景區	3.1%	8
曾文水庫	13.7%	2

表 4-2 遊客印象最深刻之地方分析表(N=451)(續)

遊客印象深刻的原因	
左鎮化石園區	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合科學考古、教育推廣以及觀光休憩功能</li> <li>2. 親子挖掘體驗</li> </ol>
曾文水庫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊湖賞鷹</li> <li>2. 飽覽山水奇景</li> <li>3. 老少皆宜的景點，適合全家出遊</li> </ol>

## 二、本次至西拉雅國家風景區第 1 個遊覽的景點

遊客此次至西拉雅國家風景區第 1 個遊覽的景點以「左鎮化石園區」之人數比率最多(佔 49.2%)，其次以「曾文水庫」之人數比率最多(佔 12.6%)。

表 4-3 遊客第 1 個遊覽的景點分析表(N=451)

景點	百分比	排序
中埔遊客中心	2.0%	8
關子嶺風景區	11.3%	3
尖山埤江南渡假村	2.0%	8
南元花園休閒農場	1.1%	9
八田與一紀念園區	2.2%	7
官田遊客中心	2.4%	6
走馬瀨農場	7.1%	4
臺南山上花園水道博物館	3.1%	5
左鎮化石園區	49.2%	1
虎頭埤風景區	2.4%	6
二寮觀日平台	1.1%	9
南化遊客中心	0.2%	11
玉井	2.2%	7
梅嶺風景區	0.9%	10
曾文水庫	12.6%	2

### 三、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(佔 16.6%)，其次以「關子嶺風景區」(佔 12.3%)居多。

表 4-4 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	2.0	14
關子嶺風景區	12.3	2
尖山埤江南渡假村	4.3	10
南元花園休閒農場	3.6	12
八田與一紀念園區	4.6	9
官田遊客中心	3.9	11
走馬瀨農場	11.2	4
臺南山上花園水道博物館	5.0	8
左鎮化石園區	16.6	1
虎頭埤風景區	8.2	5
二寮觀日平台	3.0	13
南化遊客中心	1.4	15
玉井	7.5	6
梅嶺風景區	5.2	7
曾文水庫	11.3	3

#### 四、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(佔 12.0%)，其次以「左鎮化石園區」(佔 11.7%)居多。

表 4-5 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	2.2	13
關子嶺風景區	12.0	1
尖山埤江南渡假村	5.6	10
南元花園休閒農場	4.8	11
八田與一紀念園區	4.8	11
官田遊客中心	2.4	12
走馬瀨農場	9.1	4
臺南山上花園水道博物館	8.5	5
左鎮化石園區	11.7	2
虎頭埤風景區	6.3	9
二寮觀日平台	6.6	8
南化遊客中心	2.1	14
玉井	7.0	7
梅嶺風景區	7.2	6
曾文水庫	9.6	3

## 五、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」之人數比率最多(佔 47.5%)，其次以「1 天(不過夜)」(佔 37.0%)居多。

表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=451)

停留時間	百分比	排序
半天	47.5%	1
1 天(不過夜)	37.0%	2
2 天 1 夜	13.1%	3
3 天 2 夜	1.8%	4
4 天 3 夜	0.2%	6
5 天(含)以上	0.4%	5

綜合遊客在西拉雅國家風景區內遊覽景點與遊客預計停留時間，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，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

從以上路線得知，遊客的行程安排主要以鄰近地點為主，亦可能在單個景點的遊憩設施提供上，尚無法全面滿足遊客全面性的旅遊體驗，換言之，遊客需要搜尋周邊景點以滿足其旅遊需求。



## 六、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，其中以「501-1000元」之人數比率最多(佔 33.30%)，其次以「500元(含)以下」(佔 29.70%)居多。

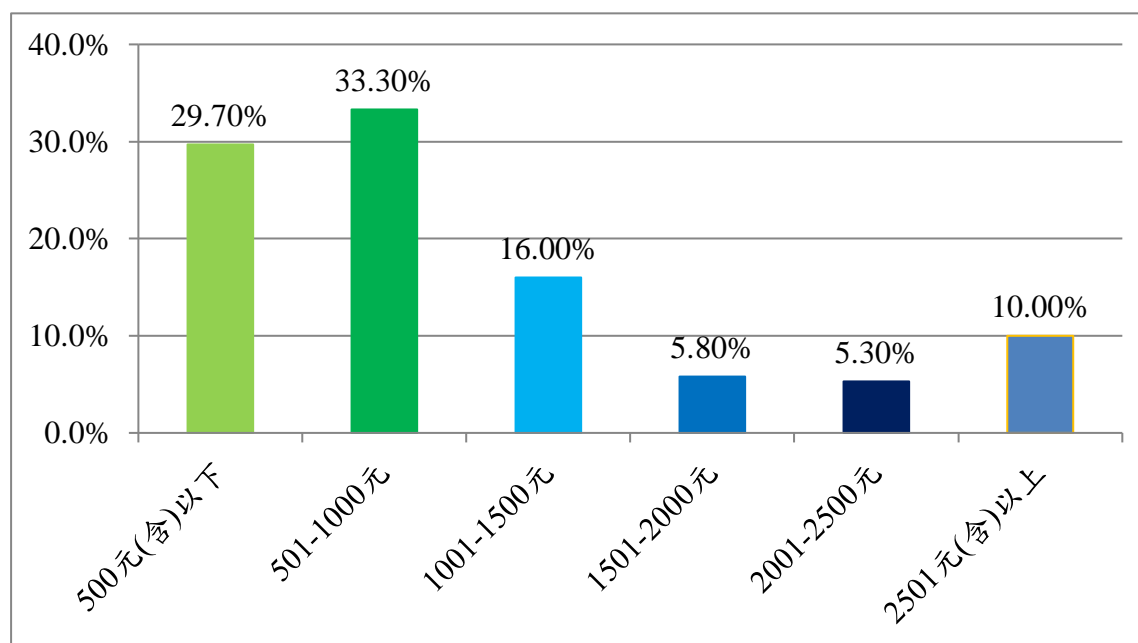


圖 4-1 每位遊客預計花費

## 七、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，平均分數為 **88.5** 分，其中以「90-99 分」的 41.00% 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良好。其整體服務分數之分佈，如圖 4-2 所示。

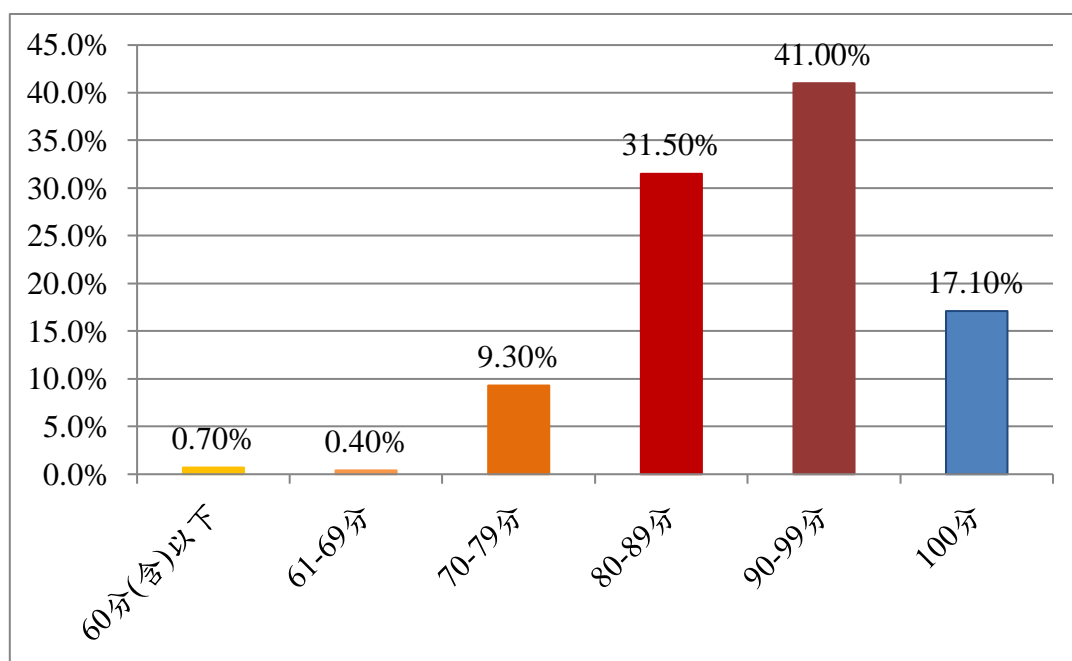


圖 4-2 遊客整體服務之分數

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 94.0%)與經營管理中環境整潔(非常滿意與滿意佔 94.7%)兩項目中，有著高達九成以上的滿意程度，但在遊憩設施中的「動線安排順暢性」(普通佔 11.3%)；經營管理中的「廁所清潔程度」(普通佔 14.6%)；服務品質中的「景觀或歷史人文的說明標示」(普通佔 13.3%)、「提供之旅遊資訊服務(含食住行及 e 化)」(普通佔 13.5%)、「風景區內安全通報管道或標示」(普通佔 14.6%)等五個題項中，有一成的遊客尚覺普通。另外，針對交通部分，遊客之大眾交通接駁便利性與滿意度下降到六成(非常滿意與滿意佔 60.5%)、停車場便利性下降到七成(非常滿意與滿意佔 70.3%)。換言之，在動線安排、廁所清潔、景觀或歷史人文的說明標示、旅遊資訊的提供、安全標示與交通部份這幾個項目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=451)

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
<b>第一部份：服務人員</b>							
1	服務人員的服務態度	54.3%	39.7%	5.8%	0.2%	0.0%	0.0%
2	服務人員協助我解決問題的能力	53.7%	37.9%	8.2%	0.2%	0.0%	0.0%
<b>第二部分：遊憩設施</b>							
3	風景區內服務設施(含設施的維護)	47.2%	43.7%	8.4%	0.7%	0.0%	0.0%
4	引導指標清楚程度	49.4%	40.8%	9.3%	0.4%	0.0%	0.0%
5	動線安排順暢性	45.9%	42.4%	11.3%	0.4%	0.0%	0.0%
<b>第三部分：經營管理</b>							
6	環境美化綠化	57.2%	36.4%	5.8%	0.7%	0.0%	0.0%
7	環境整潔	55.7%	39.0%	4.9%	0.4%	0.0%	0.0%
8	廁所清潔程度	51.0%	32.8%	14.6%	1.3%	0.2%	0.0%
<b>第四部分：服務品質</b>							
9	提供之旅遊資訊服務(含食住行及e化)	41.0%	45.0%	13.5%	0.4%	0.0%	0.0%
10	景觀或歷史人文的說明標示	45.7%	41.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%
11	風景區內安全通報管道或標示	43.5%	41.7%	14.6%	0.2%	0.0%	0.0%
<b>第五部分：交通</b>							
12	大眾交通接駁便利性	27.9%	32.6%	36.4%	2.4	0.7%	0.0%
13	停車場便利性	34.6%	35.7%	23.5%	5.8	0.4%	0.0%
<b>第六部分：公共設施</b>							
14	身心障礙、性別、高齡及多元性別服務設施及空間設計	40.8%	41.0%	17.7%	0.4%	0.0%	0.0%
<b>第七部分：重遊意願</b>							
15	整體滿意度	45.0%	47.7%	7.1%	0.2%	0.0%	0.0%

### 第三節 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，惟有遊客的年齡對服務品質滿意度變項上達顯著差異( $F=3.10$ ， $P<0.01$ )、遊客的年齡對交通滿意度變項上達顯著差異( $F=2.49$ ， $P<0.05$ )，以及個人平均月收入對重遊意願滿意度變項上達顯著差異( $F=2.88$ ， $P<0.05$ )。又經 Scheffe 事後比較發現，服務品質與交通的部份，20 歲(含)以下之遊客的服務品質和交通程度大於 61 歲(含)以上之遊客；重遊意願部分，\$30,001-\$50,000 元的重遊意願程度大於\$100,001 元(含)以上。由此可知，相較之下年齡位於 20 歲(含)以下的遊客認同程度較為強烈，而平均月收入\$30,001-\$50,000 元的遊客在重遊意願上較高(詳細內容詳見附錄三中附表 3-1 至附表 3-8)。

## 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 41.9%)與 41-50 歲(佔 22.5%)；職業為工商業(佔 31.1%)為主，其次為家管/退休(佔 16.9%)；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 31.1%)；每位預計花費以「\$501-\$1000 元」占 32.2%、「500 元(含)以下」占 24.3%。

(二) 未婚族群：分佈年齡集中於 21-30 歲(佔 64.7%)與 31-40 歲(佔 19.6%)；職業為工商業(佔 23.4%)居多，學生(佔 22.8%)是次要之遊客族群；個人平均月收入以「\$30,001 元到\$50,000 元」為主(佔 35.9%)，「\$30,000 元(含)以下」次之(佔 22.3%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」為主(佔 37.5%)、其次為「\$501-\$1000 元」(占 34.8%)。

### 二、遊客之遊憩特性分析

(一) 遊客會再次造訪此旅遊地高達 96.5%，顯示遊客有高度之重遊意願，可見遊客對於西拉雅國家風景區有相當高之認同感。

(二) 遊客對於西拉雅國家風景區之旅遊資訊主要來源以網路(FB、google、youtube、部落格)為主(占 47.3%)，其次為親友介紹(占 27.1%)。

(三) 遊客停留時間以半日遊為主(占 47.5%)，其次為停留時間 1 天

(不過夜)(占 37.0%)不過夜之遊客。

### 三、建議

#### (一) 設施的管理與維護

本次調查中發現遊憩設施(例如：設施維護、指標是否清楚、動線安排是否順暢)與經營管理(例如：環境美化綠化與環境是否整潔)的滿意度有著近九成的滿意程度。但部分遊客反映些許問題，例如：曾文水庫遊客反映廁所有異味且積水，建議管理單位可加強西拉雅國家風景區內廁所環境整潔的維護，以提高遊憩品質。

另外，曾文水庫遊客建議部分設施需持續更新且維護，同時增設垃圾桶或吸菸區。建議管理單位評估西拉雅國家風景區內所提供的相關設施是否需修繕或更新，亦須考量其是否有效並足夠提供遊客更完善的設施體驗，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多以青壯年族群為主。針對前者，建議管理單位可再增加較新穎的設施(例如：遊園車)，或是打造沉浸式的體驗來呈現地方故事性與趣味性，進而吸引更多年輕族群前來遊玩。

### (三) 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下降許多(非常滿意與滿意者僅佔 65.4%)，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停車位不足(例如：左鎮化石園區與曾文水庫)、停車場大多為私人設置(例如：左鎮化石園區)(圖 5-1)與大眾運輸系統的不便利。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，同時在官方網站上增設大眾交通資訊，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，以利遊客搭乘。



圖 5-1(左鎮化石園區：周遭停車場)



### (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 2.2%的遊客還會再遊覽中埔遊客中心、2.1%的遊客還會再去南化遊客中心)。建議管理單位可積極地針對排序較低之景點進行行銷與推廣，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(FB、google、youtube、部落格)為主(占 47.3%)，建議管理單位可多加運用官方臉書與官方網站等網路平台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類型，例如：景點美照、在地人文故事或活動通知等。此外，單車樂活小旅-菱波官田線調查結果以「不知道，且沒有體驗過」為最多，建議管理單位可以在官網以外的社群平台多加推廣，使更多遊客可以了解到此活動，進而來參與。

未來，除了發展地方節慶與文化活動，亦可連結周邊觀光遊憩資源，達到觀光資源上的整合，進而呈現多元且具深度的遊程規劃，以提升遊客滿意度，吸引更多國內外觀光客，並帶動地方旅遊熱潮。

# 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(官田遊客中心)





### 三、實地問卷調查現況(曾文水庫)



## 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
曾文水庫	1.曾文水庫的船班可以多開一些。
	2.設備應持續更新，可多設置垃圾桶或吸煙區。
	3.乘船處停車位太少。
	4.增設遊園車。
	5.有些地板長青苔會滑。
	6.無障礙設施不足。
	7.步道突起處應特別標示，否則會跌倒。
	8.廁所很臭。
	9.建議可以新增更多元的活動。
	10.當天去，路上有道路施工，但沒有明顯的告示牌。
左鎮化石園區	1.應有管理經典臨近停車場的制度，不可讓民間停車場偽造為官方停車場。
	2.停車場部分可改善(例如：官方的指標)。
	3.可以有更多的導覽說明。
	4.網路上的資訊可以再清楚一些，附設停車場或是停車收費之類的。
	5.週遭店家可以規劃的更加完善。
	6.停車位與外圍指示路牌表示需更明顯。
	7.左鎮化石園區的票閘該更新一下，進場速度有夠慢，人多一點肯定塞爆。
	8.化石館的動線規劃可再清楚一點，展場樓梯太暗。
	9.互動體驗設備可多一些。
	10.化石館燈光太暗。
	11.希望有更多元的飲食選擇。
	12.停車位不好找希望有專屬於公家停車場。
	13.附近停車收費標準不一。
官田遊客中心	1.增加園內接駁讓老幼也能感受大自然美。
	2.希望能多些宣傳及動線改進。
其他景點	1.走馬瀨農場遊樂器材設備老舊，疏於維護。
	2.指標字體大小與更新。

	3.大眾運輸再更方便些。
	4.宣傳不足。
	5.走馬瀨農場，親子區不是很乾淨。
	6.多增加親子互動遊樂區。
	7.改善硬體設施廁所。
	8.加強無障礙設施。
	9.部分設施可增設冷氣。
	10.水道博物館很美，但是太熱了，希望有冷氣休憩區。
	11.公廁維護有待加強。
	12.部分景區工程施作進度緩慢。
	13.相關導覽標示設備老舊。
	14.建議有環遊公車。
	15.虎頭埤風景區兒童遊樂設施不足。
	16.虎頭埤遊憩設施老舊，希望能更新。
	17.活動時間發布不清楚，每次知道活動都是新聞播出才知道。
	18.建議八田與一景點可以有更多結合當地特色的活動。
	19.景點缺乏地方特色活動。

附表 2-2 官網建議或改善之處分析表

網站名稱	內容	意見說明
響應式網頁	因應不同裝置寬度(例如：電腦、平板、手機)而有不同的版面變化。	開啟網頁時皆正常且無跑版。
頁首	主選單每一選項是否可以連結至正確的網頁。	主選單內每一個選項都可連結到正確的頁面中。
頁尾	應包含頁尾導覽、聯絡資訊、隱私權政策、回首頁等訊息。	經查頁尾的導覽、聯絡資訊(Facebook、Instagram、YouTube 與意見信箱)皆可連結到正確的頁面中。
圖片輪播	網頁中的圖片輪播是否順暢，且符合內容。	建議此處可以播放當季的活動即可。
語言種類多樣性	提供給使用者不同的語言選擇	網頁提供中、英語和日語介面，供不同母語人士進行選擇。
其他		1. 於網站中提供即時景點實況影像，以利遊客得知現場狀態，或景點美景。 2. 於網站最下方已有提供地址與電話，是否添加處本部服務時間以便洽公或遊客遊客諮詢。

### 附錄三、遊客對景點滿意度之差異分析

附表 3-1 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	4.46	0.58	-0.19	--
	女性	4.47	0.63		
遊憩設施	男性	4.37	0.59	0.13	--
	女性	4.36	0.62		
經營管理	男性	4.46	0.58	0.42	--
	女性	4.43	0.60		
服務品質	男性	4.28	0.64	-0.26	--
	女性	4.30	0.63		
交通	男性	3.94	0.80	0.69	--
	女性	3.89	0.81		
公共設施	男性	4.23	0.75	0.30	--
	女性	4.21	0.75		
重遊意願	男性	4.40	0.59	0.64	--
	女性	4.36	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 3-2 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	4.62	0.57	1.22	--
	(2)21-30歲	4.45	0.64		
	(3)31-40歲	4.53	0.57		
	(4)41-50歲	4.37	0.65		
	(5)51-60歲	4.45	0.51		
	(6)61歲(含)以上	4.34	0.67		
遊憩設施	(1)20歲(含)以下	4.67	0.44	1.90	--
	(2)21-30歲	4.36	0.64		
	(3)31-40歲	4.43	0.60		
	(4)41-50歲	4.29	0.61		
	(5)51-60歲	4.32	0.55		
	(6)61歲(含)以上	4.19	0.51		
經營管理	(1)20歲(含)以下	4.78	0.33	2.34	--
	(2)21-30歲	4.39	0.61		
	(3)31-40歲	4.52	0.56		
	(4)41-50歲	4.38	0.66		
	(5)51-60歲	4.42	0.57		
	(6)61歲(含)以上	4.31	0.56		
服務品質	(1)20歲(含)以下	4.67	0.44	3.10**	20歲(含)以下 >61歲(含)以上
	(2)21-30歲	4.33	0.63		
	(3)31-40歲	4.34	0.62		
	(4)41-50歲	4.22	0.67		
	(5)51-60歲	4.18	0.66		
	(6)61歲(含)以上	4.01	0.49		

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



附表 3-2 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	4.41	0.64	2.49*	20歲(含)以下 >61歲(含)以上
	(2)21-30歲	3.96	0.86		
	(3)31-40歲	3.89	0.78		
	(4)41-50歲	3.93	0.77		
	(5)51-60歲	3.87	0.80		
	(6)61歲(含)以上	3.57	0.70		
公共設施	(1)20歲(含)以下	4.53	0.62	2.69	--
	(2)21-30歲	4.28	0.76		
	(3)31-40歲	4.22	0.73		
	(4)41-50歲	4.22	0.73		
	(5)51-60歲	4.23	0.72		
	(6)61歲(含)以上	3.79	0.74		
重遊意願	(1)20歲(含)以下	4.65	0.49	1.41	--
	(2)21-30歲	4.40	0.65		
	(3)31-40歲	4.41	0.65		
	(4)41-50歲	4.31	0.61		
	(5)51-60歲	4.30	0.61		
	(6)61歲(含)以上	4.21	0.50		

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

附表 3-3 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	4.42	0.63	-1.29	--
	已婚	4.50	0.59		
遊憩設施	未婚	4.32	0.62	-1.49	--
	已婚	4.40	0.59		
經營管理	未婚	4.37	0.61	-2.33	--
	已婚	4.50	0.57		
服務品質	未婚	4.27	0.64	-0.59	--
	已婚	4.31	0.63		
交通	未婚	3.88	0.82	-0.75	--
	已婚	3.94	0.80		
公共設施	未婚	4.19	0.77	-0.75	--
	已婚	4.24	0.73		
重遊意願	未婚	4.35	0.63	-0.76	--
	已婚	4.39	0.62		

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

附表 3-4 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	4.65	0.47	0.57	--
	(2)國中	4.60	0.46		
	(3)高中職	4.46	0.68		
	(4)大學/專科	4.48	0.60		
	(5)碩士	4.40	0.58		
	(6)博士	4.40	0.66		
遊憩設施	(1)國小	4.60	0.44	1.72	--
	(2)國中	4.67	0.50		
	(3)高中職	4.42	0.63		
	(4)大學/專科	4.38	0.61		
	(5)碩士	4.26	0.59		
	(6)博士	4.20	0.50		
經營管理	(1)國小	4.60	0.47	1.84	--
	(2)國中	4.87	0.28		
	(3)高中職	4.47	0.62		
	(4)大學/專科	4.46	0.60		
	(5)碩士	4.34	0.54		
	(6)博士	4.37	0.67		
服務品質	(1)國小	4.63	0.46	1.83	--
	(2)國中	4.50	0.63		
	(3)高中職	4.25	0.72		
	(4)大學/專科	4.33	0.63		
	(5)碩士	4.20	0.58		
	(6)博士	4.00	0.63		
交通	(1)國小	4.40	0.57	2.60	--
	(2)國中	4.55	0.69		
	(3)高中職	4.00	0.82		
	(4)大學/專科	3.89	0.84		
	(5)碩士	3.84	0.70		
	(6)博士	3.65	0.82		

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

附表 3-4 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	4.60	0.52	1.76	--
	(2)國中	4.70	0.48		
	(3)高中職	4.21	0.76		
	(4)大學/專科	4.23	0.75		
	(5)碩士	4.12	0.73		
	(6)博士	4.20	0.79		
重遊意願	(1)國小	4.60	0.52	2.21	--
	(2)國中	4.90	0.32		
	(3)高中職	4.35	0.69		
	(4)大學/專科	4.39	0.61		
	(5)碩士	4.29	0.63		
	(6)博士	4.20	0.63		

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

附表 3-5 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	4.63	0.52	1.41	--
	(2)軍公教	4.38	0.68		
	(3)工商業	4.55	0.55		
	(4)服務業	4.32	0.69		
	(5)自由業	4.50	0.55		
	(6)家管/退休	4.58	0.60		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.35	0.52		
	(8)學生	4.48	0.57		
	(9)其他	4.46	0.65		
遊憩設施	(1)農林漁牧	4.58	0.50	0.91	--
	(2)軍公教	4.30	0.61		
	(3)工商業	4.43	0.58		
	(4)服務業	4.33	0.68		
	(5)自由業	4.38	0.59		
	(6)家管/退休	4.44	0.56		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.21	0.58		
	(8)學生	4.27	0.66		
	(9)其他	4.42	0.53		
經營管理	(1)農林漁牧	4.63	0.45	1.55	--
	(2)軍公教	4.29	0.64		
	(3)工商業	4.53	0.50		
	(4)服務業	4.36	0.67		
	(5)自由業	4.52	0.56		
	(6)家管/退休	4.55	0.56		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.35	0.68		
	(8)學生	4.36	0.59		
	(9)其他	4.45	0.62		
服務品質	(1)農林漁牧	4.50	0.53	0.52	--
	(2)軍公教	4.21	0.67		
	(3)工商業	4.35	0.64		
	(4)服務業	4.24	0.69		
	(5)自由業	4.32	0.61		
	(6)家管/退休	4.28	0.65		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.20	0.51		
	(8)學生	4.32	0.55		
	(9)其他	4.30	0.66		

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

附表 3-5 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	4.50	0.53	0.91	--
	(2)軍公教	3.80	0.81		
	(3)工商業	3.94	0.78		
	(4)服務業	3.93	0.82		
	(5)自由業	3.94	0.79		
	(6)家管/退休	3.98	0.82		
	(7)律師、醫師等專業人員	3.72	0.78		
	(8)學生	3.91	0.87		
	(9)其他	3.89	0.85		
公共設施	(1)農林漁牧	4.50	0.53	0.94	--
	(2)軍公教	4.04	0.79		
	(3)工商業	4.32	0.70		
	(4)服務業	4.20	0.76		
	(5)自由業	4.26	0.79		
	(6)家管/退休	4.26	0.80		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.11	0.70		
	(8)學生	4.16	0.78		
	(9)其他	4.21	0.69		
重遊意願	(1)農林漁牧	4.63	0.52	0.98	--
	(2)軍公教	4.33	0.62		
	(3)工商業	4.38	0.58		
	(4)服務業	4.30	0.68		
	(5)自由業	4.49	0.64		
	(6)家管/退休	4.50	0.62		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.22	0.58		
	(8)學生	4.33	0.71		
	(9)其他	4.43	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 3-6 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	4.24	0.73	1.68	--
	(2)桃竹苗	4.35	0.66		
	(3)中彰投雲	4.54	0.63		
	(4)嘉義縣市	4.52	0.61		
	(5)臺南市	4.50	0.59		
	(6)高屏地區	4.49	0.52		
	(7)東部(宜花東)	4.75	0.50		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		
遊憩設施	(1)北北基	4.27	0.57	0.79	--
	(2)桃竹苗	4.30	0.63		
	(3)中彰投雲	4.38	0.69		
	(4)嘉義縣市	4.43	0.58		
	(5)臺南市	4.41	0.56		
	(6)高屏地區	4.34	0.61		
	(7)東部(宜花東)	4.75	0.50		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		
經營管理	(1)北北基	4.32	0.65	0.76	--
	(2)桃竹苗	4.46	0.58		
	(3)中彰投雲	4.47	0.58		
	(4)嘉義縣市	4.49	0.58		
	(5)臺南市	4.47	0.55		
	(6)高屏地區	4.41	0.62		
	(7)東部(宜花東)	4.75	0.50		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		
服務品質	(1)北北基	4.10	0.66	1.37	--
	(2)桃竹苗	4.26	0.66		
	(3)中彰投雲	4.37	0.58		
	(4)嘉義縣市	4.27	0.65		
	(5)臺南市	4.32	0.63		
	(6)高屏地區	4.29	0.64		
	(7)東部(宜花東)	4.75	0.50		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		

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

附表 3-6 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	3.72	0.79	0.87	--
	(2)桃竹苗	3.81	0.79		
	(3)中彰投雲	3.95	0.84		
	(4)嘉義縣市	3.98	0.79		
	(5)臺南市	3.93	0.81		
	(6)高屏地區	3.97	0.79		
	(7)東部(宜花東)	3.88	1.31		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		
公共設施	(1)北北基	4.00	0.82	1.36	--
	(2)桃竹苗	4.30	0.74		
	(3)中彰投雲	4.32	0.70		
	(4)嘉義縣市	4.15	0.86		
	(5)臺南市	4.21	0.75		
	(6)高屏地區	4.23	0.71		
	(7)東部(宜花東)	4.75	0.50		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		
重遊意願	(1)北北基	4.27	0.60	0.87	--
	(2)桃竹苗	4.40	0.66		
	(3)中彰投雲	4.38	0.65		
	(4)嘉義縣市	4.59	0.64		
	(5)臺南市	4.36	0.61		
	(6)高屏地區	4.37	0.62		
	(7)東部(宜花東)	4.50	0.58		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		

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



附表 3-7 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	4.54	0.54	0.89	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.43	0.64		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.51	0.59		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.44	0.60		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.41	0.64		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.30	0.71		
遊憩設施	(1)無經常性收入	4.39	0.58	1.68	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.32	0.63		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.44	0.59		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.32	0.58		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.41	0.58		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.12	0.74		
經營管理	(1)無經常性收入	4.44	0.53	1.51	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.37	0.60		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.52	0.56		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.45	0.62		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.43	0.56		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.23	0.79		
服務品質	(1)無經常性收入	4.33	0.60	1.71	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.29	0.64		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.38	0.60		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.19	0.65		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.26	0.64		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.08	0.78		
交通	(1)無經常性收入	3.89	0.93	1.15	--
	(2) \$30,000元(含)以下	3.86	0.78		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.04	0.74		
	(4) \$50,001-\$70,000元	3.87	0.79		
	(5) \$70,001-\$100,000元	3.78	0.93		
	(6) \$100,001元(含)以上	3.84	0.72		

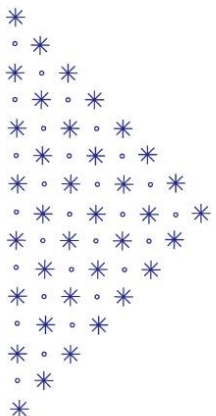
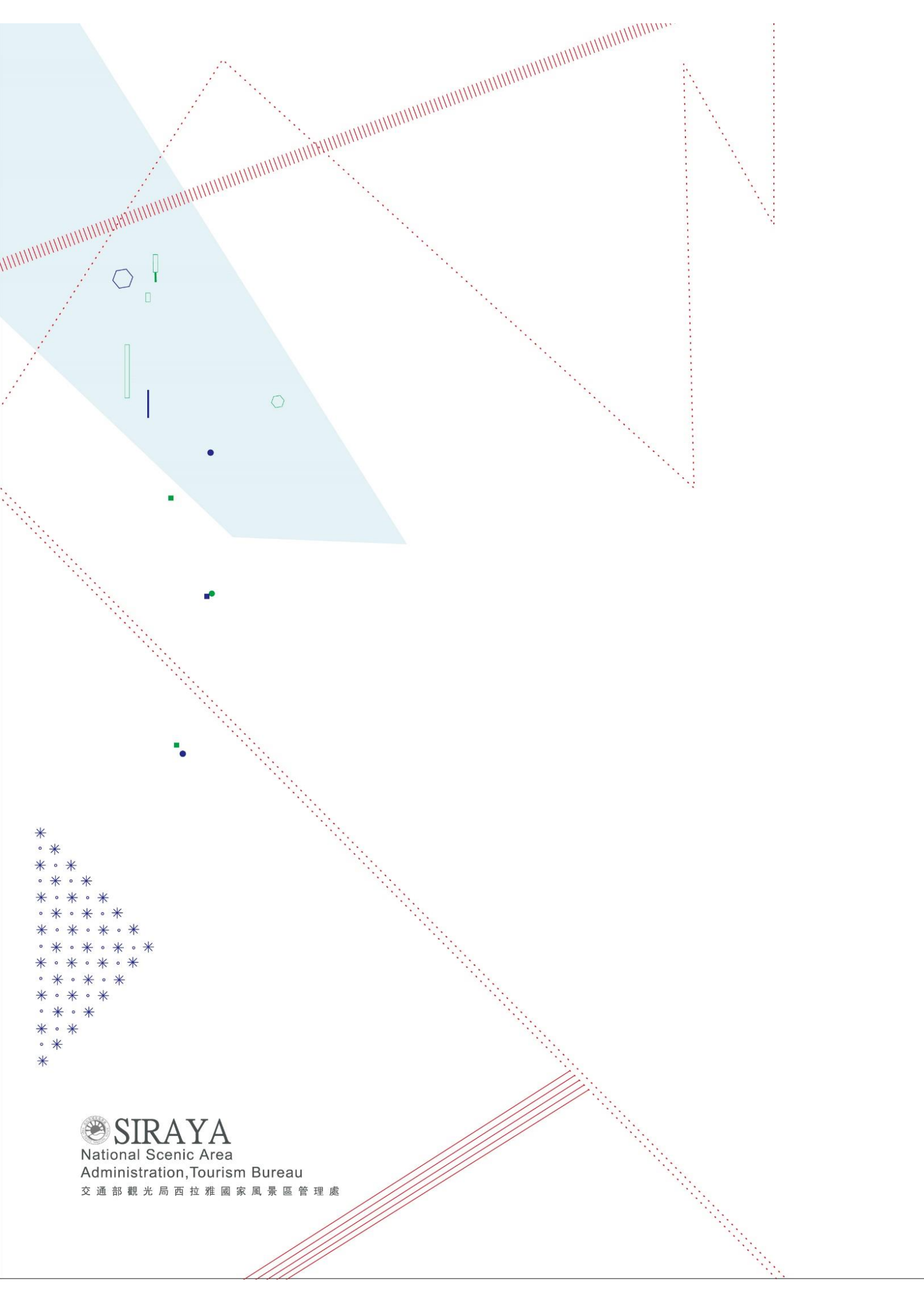
註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

附表 3-7 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
公共設施	(1)無經常性收入	4.29	0.75	0.80	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.18	0.77		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.29	0.72		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.17	0.74		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.09	0.78		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.18	0.77		
重遊意願	(1)無經常性收入	4.36	0.66	2.88*	\$30,001- \$50,000元 >\$100,001元 (含)以上
	(2) \$30,000元(含)以下	4.29	0.69		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.47	0.58		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.43	0.55		
	(5) \$70,001-\$100,000元	4.34	0.56		
	(6) \$100,001元(含)以上	4.04	0.79		

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

## 附錄四、「111 年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷



**SIRAYA**

National Scenic Area  
Administration, Tourism Bureau

交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處