

案號：11314010

113 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

計畫主持人：鄭天明 教授

中華民國 113 年 09 月 20 日

目錄

壹、前言.....	1
第一節 計畫緣起.....	1
第二節 計畫目標.....	3
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 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、官網資訊使用分析.....	24
陸、結論與建議.....	25
附錄一、實地問卷調查現況.....	31
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、「113 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 服務之特性與內涵表	5
表 3-1 問卷項目分析表(N=468)	9
表 4-1 遊客族群結構分析表(N=468)	12
表 4-2 遊客的活動推廣及旅遊行銷分析表(N=468)	14
表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表(N=468)	15
表 4-4 遊客印象最深刻之原因分析表	16
表 4-5 西拉雅國家風景區重遊意願分析表(N=468)	17
表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=468)	18
表 4-7 滿意度分析表(N=468)	22
表 5-1 官方資訊網站使用分析表	24
附表 1-1 實地問卷調查影像表	31
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 4-2 表年齡對各變項之平均數差異分析表(續).....	38
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	41
附表 4-5 工作別對各變項之平均數差異分析表(續).....	42
附表 4-6 居住地對各變項之平均數差異分析表	43
附表 4-6 居住地對各變項之平均數差異分析表(續).....	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	45
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).....	46

圖目錄

圖 1-1 研究調查地點	3
圖 4-1 每位遊客在西拉雅國家風景區內平均花費	19
圖 4-2 遊客對於整體服務之分數	20

壹、前言

第一節 計畫緣起

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。位於臺南市白河區關子嶺的嶺頂旅遊資訊站，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。

官田遊客中心於 109 年 8 月 3 日正式開幕，其串聯烏山頭水庫風景區、曾文水庫風景區等觀光景點，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做為設計理念，希冀成為台南溪北地區旅遊之亮點。

臺南山上花園水道博物館於 108 年 10 月 10 日落成開幕，因其整體建築與空間極具特色，在 94 年指定為國定古蹟。博物館區擁有「快濾池室」、「快濾筒室/辦公室」與「送出唧筒室」等國定古蹟及濱野彌四郎碑座、豐富自然生態與山上苗圃；淨水池區則包含「淨水池」、「量水器室」與「淨水

池步道」，兼具文化、生態與休閒遊憩教育。上述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，本計畫針對嶺頂旅遊資訊站、官田遊客中心與臺南山上花園水道博物館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，深入了解嶺頂旅遊資訊站、官田遊客中心與臺南山上花園水道博物館之遊客旅遊天數、消費金額、滿意分數、重遊意願與管理處活動推廣之效率，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「113 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) 官田遊客中心遊客滿意度調查與分析。
- (三) 臺南山上花園水道博物館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、官田遊客中心、臺南山上花園水道博物館為主要研究範圍，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 服務之特性與內涵表

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，若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、交通運輸)及重遊意願。

第一節 調查設計與方法

- 一. 調查期間：自民國 113 年 6 月 1 日起至 113 年 8 月 18 日止。
- 二. 調查時間：本計畫執行於 6 到 8 月份平日(週一至週五)、例假日(週休二日)、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 8 個小時。
- 三. 訪問地點：嶺頂旅遊資訊站、官田遊客中心、臺南山上花園水道博物館
- 四. 問卷蒐集：本計畫共發放 488 份問卷，扣除填答不完整及無效問卷後，實際回收 468 份問卷，有效回收率 96%。

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、交通運輸) 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=468)

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								0.89
1	服務人員的服務態度	4.41	0.61	-0.50	***	0.81	0.95	
2	服務人員協助我解決問題的能力	4.34	0.65	-0.46	***	0.81	0.95	
第二部分：遊憩設施								0.87
3	風景區內服務設施(含設施的維護)	4.28	0.72	-0.61	***	0.68	0.85	
4	引導指標清楚程度	4.35	0.69	-0.66	***	0.81	0.92	
5	動線安排順暢性	4.29	0.71	-0.62	***	0.75	0.90	
第三部分：經營管理								0.82
6	環境美化綠化	4.50	0.65	-1.16	***	0.65	0.84	
7	環境整潔	4.47	0.62	-0.77	***	0.76	0.90	
8	廁所清潔程度	4.41	0.66	-0.73	***	0.64	0.84	
第四部分：服務品質								0.84
9	提供之旅遊資訊服務(含食、住、行)	4.19	0.70	-0.40	***	0.70	0.87	
10	景觀或歷史人文的說明標示	4.31	0.63	-0.37	***	0.71	0.87	
11	風景區內安全通報管道或標示	4.22	0.70	-0.44	***	0.70	0.87	
第五部分：交通								0.70
12	大眾交通運輸便利性	3.90	0.87	-0.31	***	0.51	0.87	
13	停車場便利性(例如：車位足夠等)	4.15	0.69	-0.97	***	0.51	0.87	
第六部分：公共設施								-
請問您對本風景區內身心障礙、								
14	性別、高齡及多元性別服務設施及空間設計滿不滿意？	4.22	0.64	-0.32	***	-	-	
第七部分：重遊意願								-
15	整體滿意度	4.33	0.64	-0.48	***	-	-	

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，以及各構面(服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質、交通運輸、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 468 份，遊客的基本結構資料，如表 4-1 所示。

一、性別：以女性為主，佔 59.6%；男性佔 40.4%。

二、年齡：以 21~30 歲之人數最多，佔 32.9%；其次為 31~40 歲者，佔 29.7%。

顯示參與之遊客以青壯年為主要族群，與上年度之結果相同。

三、婚姻狀況：未婚仍佔居多 52.0%；相較於已婚有小孩佔 39.7%，已婚無小孩佔 8.3%

四、教育程度：以大學/專科程度者為最多，佔 63.7%；其次為碩士以上，佔 22.2%。

五、工作別：以工商業為較多，佔 28.0%；其次為服務業佔 21.2%

六、目前居住地：以臺南市之遊客為最多，佔 34.2%；其次為高屏地區之遊客，佔 19.9%；緊接是中彰投雲，佔 17.9%。顯示旅遊目的地具有地緣關係，中南部地區遊客數超過七成。

七、個人平均月收入：以\$30,001-\$50,000 元為較多，佔 35.9%；其次為無經常性收入，佔 22.2%。值得探究的是收入\$50,001-70,000 元與 70,001 元(含) 以上之總和為 23%，大於無經常性收入族群。

表 4-1 遊客族群結構分析表(N=468)

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	40.4%	2	年齡	20 歲(含)以下	5.3%	5
	女性	59.6%	1		21~30 歲	32.9%	1
					31~40 歲	29.7%	2
婚姻	未婚	52.0%	1		41~50 歲	10.7%	3
	已婚有小孩	39.7%	2		51~60 歲	9.2%	4
	已婚無小孩	8.3%	3		61 歲(含)以上	2.1%	6
				居住地	北北基	7.5%	5
教育	高中職以下	14.3%	3		桃竹苗	11.5%	4
	大學/專科	63.7%	1		中彰投雲	17.9%	3
	碩士以上	22.0%	2		嘉義縣市	7.5%	5
					臺南市	34.2%	1
工作	農林漁牧	1.5%	8		高屏	19.9%	2
	軍公教	13.5%	4		宜花東	1.1%	7
	工商業	28.0%	1		離島地區或其他	0.4%	8
	服務業	21.2%	2	個人平均月收入	無經常性收入	22.2%	2
	自由業	10.5%	5		\$30,000 元(含)以下	18.6%	3
	家管/退休	4.9%	6		\$30,001-\$50,000 元	35.9%	1
	律師、醫師等專業人員	4.7%	7		\$50,001-\$70,000 元	11.5%	4
	學生	15.8%	3		\$70,001 元(含)以上	11.5%	4

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 468 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，網路(FB、google、youtube、部落格)來源提升至 68.6%；其次為親朋好友間介紹，佔 35.9%。其他則有：因路過景區順道參訪等。
- 二、較有吸引力的網路貼文：以景點美照最具吸引力佔 71.6%；其次為在地人文故事，佔 41.7%；緊接其後是在地旅遊知識分享與活動通知，各佔 39.3%與 39.1%。
- 三、已知的西拉雅國家風景區管理處之活動：今年度以二寮迎曙光為最多，佔 26.3%；其次仍為關子嶺夏日山車祭，佔 24.4%；其三則為菱波官田線自行車活動，佔 19.4%；西拉雅森活節緊接其後，佔 19.2%。經本次調查，近三成五之遊客，未曾接收以上活動資訊。
- 四、針對自行車步道推廣效率分析：(一)菱波官田線自行車道擁有的在地人文特色及自然景色，乘載著官田區獨有的歷史與景致。調查數據顯示，今年度已知菱波官田線自行車活動之遊客佔 19.4%，相較去年度之 19.9%略為下降。(二)然，本處粉絲專頁搭配官網宣傳及新聞轉發之效益，至多只見按讚數 1065 位、留言 950 則及分享 742 次；而官方 IG 之 REELS 短影音至多可見 7500 餘次觀看數，由此可見社群媒體使用習慣之改變與趨勢。(三)總體來說，建議本處可善用短影音：1.內容精簡、2.資訊消化快速、3.易於分享和傳播之特性，使得活動資訊得以在短時間內獲得大量觀看，極大提升活動行銷的曝光率。藉此觸及過去未曾接收本處活動之潛在遊客(35%)，更有益於提升自行車道推廣效率，成為國人鐵馬新選擇。

表 4-2 遊客的活動推廣及旅遊行銷分析表(N=468)

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)	68.6%	1	已 知 的 活 動	西拉雅森活節	19.2%	4
	觀光署及所屬 官方網站	25.6%	3		西拉雅趣飛車	16.5%	5
	報章雜誌	11.5%	4		菱波官田線自 行車活動	19.4%	3
	親朋好友	35.9%	2		大圳之路健行 活動	14.5%	6
	其他	1.2%	5		關子嶺夏日山 車祭	24.4%	2
較有吸引 力的網路 貼文	抽獎資訊	23.9%	5		蝴蝶遊樂園	12.6%	7
	活動通知	39.1%	4		二寮迎曙光	26.3%	1
	景點美照	71.6%	1		以上皆無	34.6%	
	在地人文故事	41.7%	2				
	在地旅遊知識 分享	39.3%	3				

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「臺南山上花園水道博物館」之人數比率最多(佔 28.0%)，以「關子嶺風景區」之人數比率為次之(佔 22.2%)。

表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表(N=468)

景點	百分比	排序
1. 中埔遊客中心	0.6%	15
2. 關子嶺風景區	22.2%	2
3. 柳營尖山埤渡假村	1.5%	13
4. 南元花園休閒農場	2.4%	12
5. 八田與一紀念園區	3.0%	9
6. 官田遊客中心	6.8%	4
7. 走馬瀨農場	6.8%	4
8. 臺南山上花園水道博物館	28.0%	1
9. 左鎮化石園區	11.1%	3
10. 虎頭埤風景區	2.6%	10
11. 二寮觀日平臺	3.4%	8
12. 南化遊客中心	0.9%	14
13. 玉井	2.6%	10
14. 梅嶺風景區	4.1%	6
15. 曾文水庫	4.1%	6

表 4-4 遊客印象最深刻之原因分析表

遊客印象深刻的原因	
臺南山上花園水道博物館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適合親子同遊，參觀水道古蹟、綠化園區及戲水池 2. 園區旁即有付費停車場，停車相當便利 3. 園區內竟有台灣文博會的「巷仔 Niau」 4. 導覽志工富有熱誠，娓娓道來、解說詳盡 5. 館內設有互動導覽設施，影片生動活潑，引人入勝
官田遊客中心	<ol style="list-style-type: none"> 1. 戶外草地有梅花鹿造景 2. 以熱氣球為主軸的西拉雅森活節 3. 打卡贈送芒果冰及摸彩活動 4. 館內展覽均有空調設施
關子嶺風景區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 嶺頂旅遊資訊站內提供免費日式浴衣租借服務 2. 自碧雲寺俯瞰遠望，嘉南平原美景盡收眼底 3. 難得一見水火同源 4. 溫泉區的餐廳有那卡西走唱秀，滿足五感體驗

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 93.2%，顯見多數遊客會再次前往此旅遊地。此外，有 6.8%的遊客不會再造訪此旅遊地，其原因為：

1. 缺乏特色，佔 75%。
2. 環境髒亂，佔 6%。
3. 交通不便，佔 25%。
4. 遊憩設施差，佔 9%。
5. 花費高，佔 9%。
6. 其他：天氣熱、缺乏陰涼休憩處等，視為夏季氣候影響。

表 4-5 西拉雅國家風景區重遊意願分析表(N=468)

統計變項		百分比	排序
是否會	會	93.2%	1
再次造訪	不會	6.8%	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，「半天」之人數比率增加至 64.1%，「1 天(不過夜)」為 25.2%居次，「3 天 2 夜」略增為 7.9%。

表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=468)

停留時間	百分比	排序
半天	64.1%	1
1 天(不過夜)	25.2%	2
2 天 1 夜	7.9%	3
3 天 2 夜	2.4%	4
4 天 3 夜	0%	6
5 天(含)以上	0.4%	5

四、本次遊客在西拉雅國家風景區內平均花費

本次調查中，遊客到西拉雅國家風景區內花費（含自出發地來回的交通費），其中以「2,501 元(含)以上」之人數比率略增至 4.3%，推測與停留時間為「3 天 2 夜」之遊客增加有關，如圖 4-1 所示。

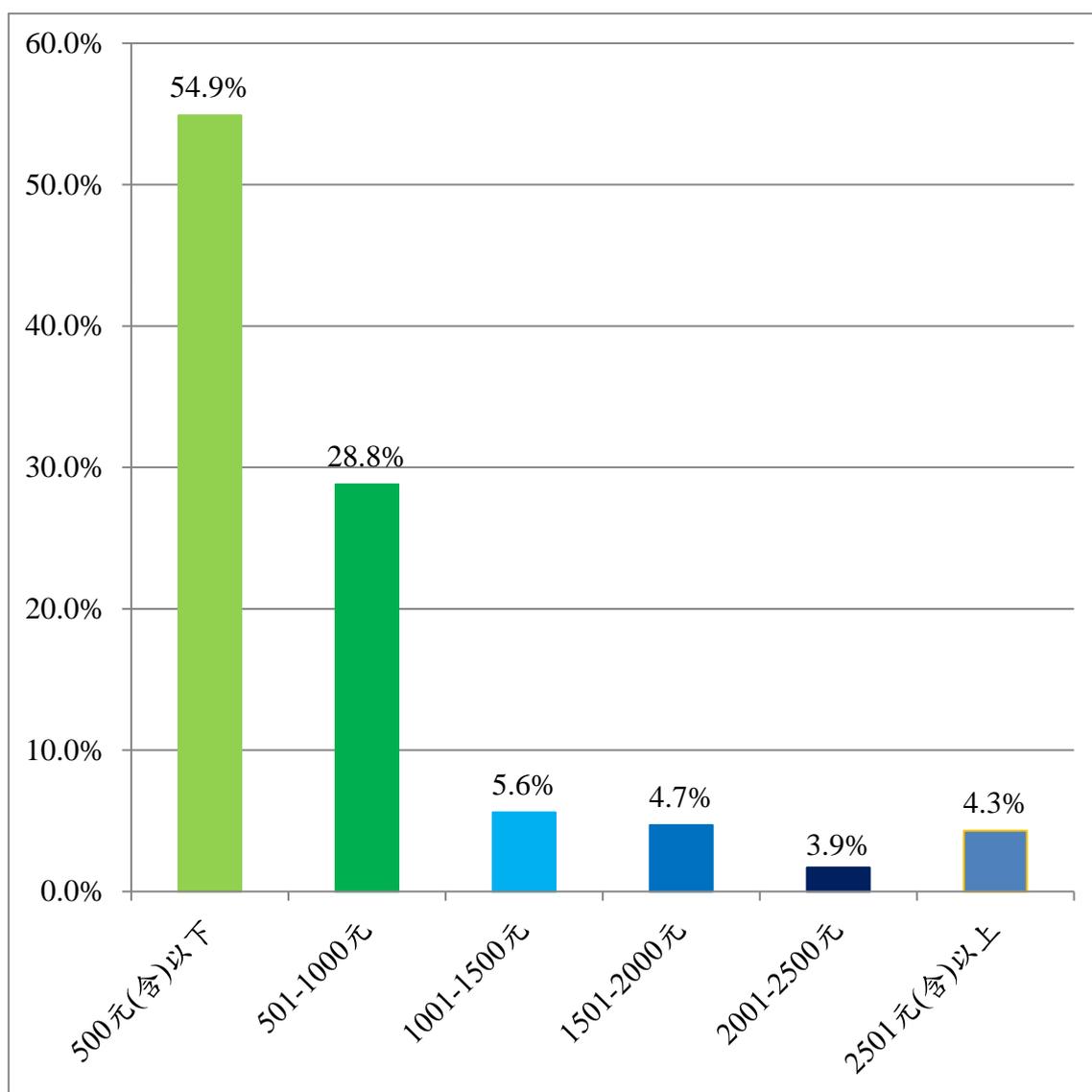


圖 4-1 每位遊客在西拉雅國家風景區內平均花費

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」佔42.7%為最高，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。

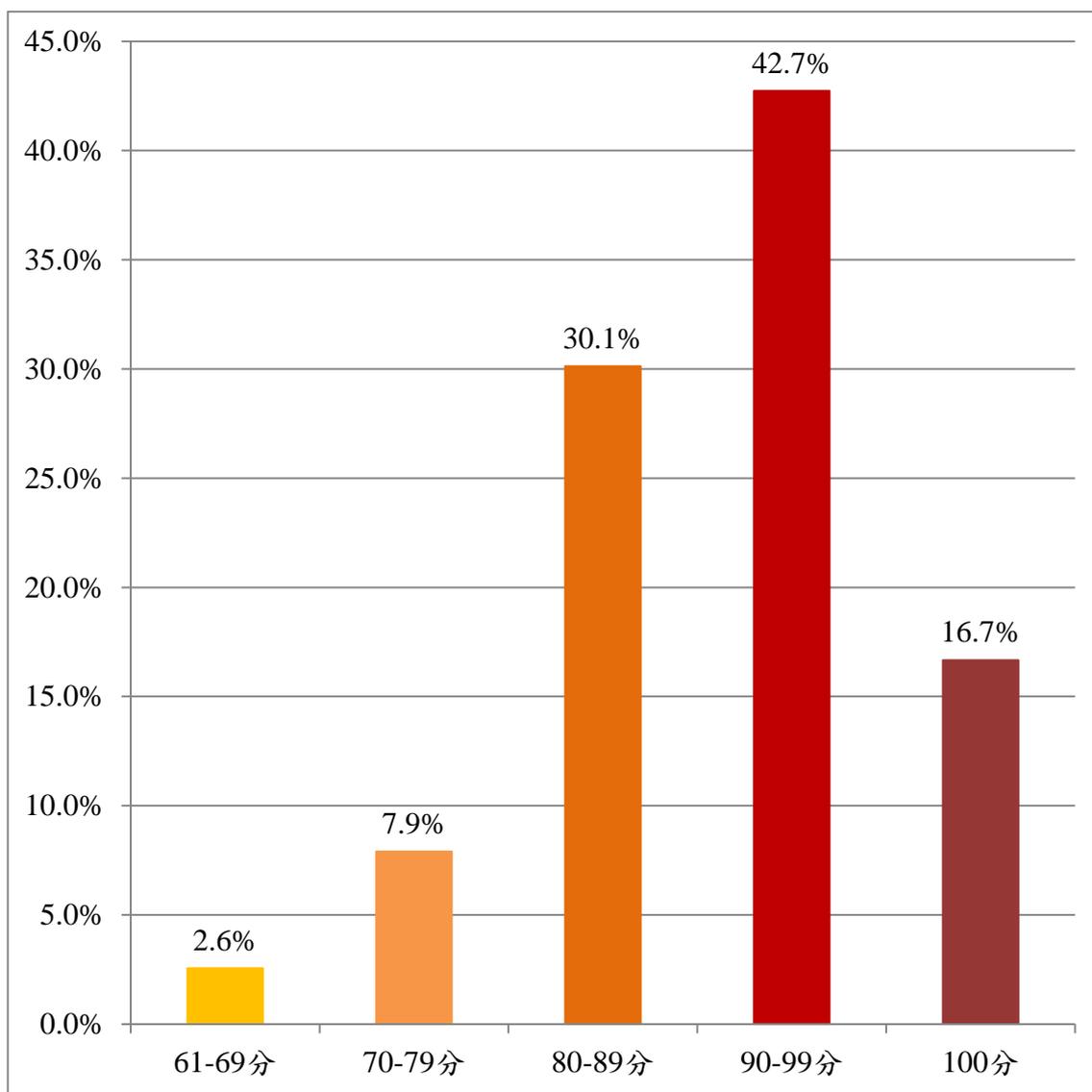


圖 4-2 遊客對於整體服務之分數

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 93.6%)、「協助我解決問題的能力」(非常滿意與滿意佔 90.4%)；以及經營管理的「環境美化綠化」(非常滿意與滿意佔 93.0%)、「環境整潔」(非常滿意與滿意佔 94.0%)、「廁所清潔程度」(非常滿意與滿意佔 90.8%)；最後服務品質的「景觀或歷史人文的說明標示」(非常滿意與滿意佔 90.8%)等項目中，有著高達九成以上的滿意度。另外，針對交通運輸部分較去年度有所提升，尤其是「停車場便利性」滿意度大幅提高至 81.2%。換言之，在廁所清潔、景區標示與停車便利性這幾個部分中，已有所修正與改善，進而提升遊客對西拉雅國家風景區的滿意程度。

然而在服務品質中的「提供之旅遊資訊服務(含食住行及 e 化)」(普通以下佔 15.6%)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 15.0%)等題項中，有近一成五的遊客尚覺不足。顯示西拉雅國家景區所提供之旅遊資訊服務與友善公共設施有所不周，倘若周全之，得以促進遊客感受度。結果詳見表 4-7。

表 4-7 滿意度分析表(N=468)

題號	題項內容	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意
第一部份：服務人員						
1	服務人員的服務態度	47.2%	46.4%	6.4%	0.0%	0.0%
2	服務人員協助我解決問題的能力	43.4%	47.0%	9.6%	0.0%	0.0%
第二部分：遊憩設施						
3	風景區內服務設施(含設施的維護)	42.7%	42.9%	13.5%	0.9%	0.0%
4	引導指標清楚程度	46.8%	41.7%	11.1%	0.4%	0.0%
5	動線安排順暢性	42.5%	44.7%	12.0%	0.9%	0.0%
第三部分：經營管理						
6	環境美化綠化	57.3%	35.7%	6.6%	0.2%	0.2%
7	環境整潔	53.2%	40.8%	5.8%	0.2%	0.0%
8	廁所清潔程度	50.6%	40.2%	9.0%	0.2%	0.0%
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)	35.7%	48.7%	15.0%	0.6%	0.0%
10	景觀或歷史人文的說明標示	40.6%	50.2%	9.2%	0.0%	0.0%
11	風景區內安全通報管道或標示	37.0%	48.7%	13.7%	0.6%	0.0%
第五部分：交通運輸						
12	大眾交通接駁便利性	27.4%	40.0%	27.8%	4.7%	0.2%
13	停車場便利性	39.7%	41.5%	13.0%	5.1%	0.6%
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	37.2%	47.9%	15.0%	0.0%	0.0%
第七部分：重遊意願						
15	整體滿意度	42.3%	48.5%	9.0%	0.2%	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、交通運輸、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、交通運輸、公共設施、重遊意願)之態度，除遊客的性別對公共設施($t=2.90$ ， $P<0.01$)；遊客的婚姻狀況對服務人員($F=3.15$ ， $P<0.05$)；遊客的教育程度對遊憩設施($F=3.57$ ， $P<0.05$)、服務品質($F=36.36$ ， $P<0.01$)與交通運輸($F=4.46$ ， $P<0.05$)；以及遊客的個人平均月收入對服務人員($F=2.68$ ， $P<0.05$)滿意度變項上達顯著差異。

經 Scheffe 事後比較發現，遊憩設施、服務品質及交通運輸等構面，高中職(含)以下之遊客滿意度明顯高於其他教育程度之遊客。服務人員部分，平均月收入\$30,001-\$50,000 元及婚姻狀況為已婚無小孩之遊客滿意度較其他族群高。公共設施部分，男性遊客之滿意程度較女性遊客來的更高。(詳細內容見附錄四中附表 4-1 至附表 4-7)。

伍、官網資訊使用分析

西拉雅國家風景區官方網站為風景區旅遊服務線上平台，西拉雅國家風景區管理處觀光資訊網獲得無障礙網路空間服務網之標章認證，進而為民眾提供更便利的風景區查詢與導覽服務。本節將針對響應式網頁、頁首、頁尾、圖片輪播以及語言種類多樣性進行實際操作檢測，如表 5-1 所示。

表 5-1 官方資訊網站使用分析表

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。	網站開啟時運行正常；電腦版網頁下方「活動快訊、精選遊程、玩樂情報、交通指南」之排版能做改善。
頁首	主選單每一選項是否可以連結至正確的網頁。	主選單中的每個選項及細項皆能連結至正確相應的頁面。
頁尾	應包含頁尾導覽、聯絡資訊、隱私權政策、回首頁等訊息。	經查證，頁尾的導航和聯絡資訊（如 Facebook、Instagram、YouTube 及意見信箱）亦可順利連結至正確的網頁。
圖片輪播	網頁中的圖片輪播是否順暢，且符合內容。	此區域播放之當季活動的資訊，皆符合即時性。
語言種類多樣性	提供不同國家之遊客不同的語言選擇。	網站提供多國語言介面，以利不同國家的使用者做選擇及切換。
智慧景區(導覽、即時影像等)	線上實境導覽、沉浸式體驗與 Live 播送景區影像，供使用者即時體驗。	即時影像畫面清晰流暢，可增設於其他熱門景區，供遊客線上觀賞，促使其旅遊動機。 八田宅數位實境導覽，播放及移動過程順暢，解說詳盡、字體清晰易讀。 線上玩轉西拉雅，語速事宜、咬字清楚；google 地圖聯動得宜，畫面載入快速。
其他		1. 於網站下方，「關注我們」之處，加入官方 Thread 之連結與 icon。 2. 於網站下方，加入各遊客中心之電話及地址，以便使用者查閱。

陸、結論與建議

一、遊客之族群特性分析

(一) 已婚有小孩族群：

分佈年齡依序為 41-50 歲(佔 38.7%)與 31-40 歲(佔 35.5%)；職業以工商業(佔 34.4%)為主；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 36.6%)，「\$70,001 元(含)以上」次之(佔 22.0%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」(佔 48.9%)為主、其次為「\$501-\$1000 元」(佔 32.3%)。

(二) 已婚無小孩族群：

分佈年齡依序為 31-40 歲(佔 43.6%)與 41-50 歲(佔 30.8%)；職業為工商業(佔 35.9%)為主，其次為軍公教(佔 23.1%)；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 48.7%)，「\$50,001 元-\$70,000 元」次之(佔 20.5%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」(佔 53.8%)為主、其次為「\$501-\$1000 元」(佔 33.3%)。

(三) 未婚族群：

分佈年齡集中於 21-30 歲(佔 59.7%)與 31-40 歲(佔 23.0%)；職業為學生(佔 29.6%)居多，服務業(佔 24.3%)、工商業(佔 21.8%)緊接其後；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 33.7%)，「無經常

性收入」次之(佔 30.0%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」為主(佔 59.7%)、其次為「\$501-\$1000 元」(佔 25.5%)。

二、遊客之遊憩特性分析

- (一) 遊客會再次造訪此旅遊地高達 93.2%，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 0.82 日，以「半天」之人數比率佔最多。
- (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 701 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 88.8 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「臺南山上花園水道博物館」之人數比率最多，以「關子嶺風景區」之人數比率次之(詳細內容見附錄三中附表 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「關子嶺風景區」之人數比率最多，以「臺南山上花園水道博物館」之人數比率次之(詳細內容見附錄三中附表 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、梅嶺風景區、曾文水庫」並列(詳細內容見附錄三中附表 3-3)。

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)有超過八成的滿意程度。建議管理單位可繼續維持西拉雅國家風景區於線上宣傳與行銷吸引新遊客到訪，更可於線下舉辦活動與導覽解說等熱情互動提高遊客重遊意願，提供遊客更好的遊憩體驗。

另外，經本次調查發現，來自中部以北之遊客上升至 36.9%，為提升其停留日數，以有效促進景區經濟發展，提高園區及當地居民、業者之收入，建議當局提供一日或二日遊套票的販售。內容包含(食：特色餐點、風味餐或傳統美食推廣。宿：與嘉義縣市或台南市周邊特色民宿或綠色飯店業者合作，推動永續觀光。遊：隨四季變化，融入當時的季節之美及盛大活動，使遊客在不同的季節能享受到不同的旅行體驗。購：推廣當地農特產品、伴手禮，吃在地品當季。行：利用高鐵假期、台灣好行或台灣觀巴，甚至是台鐵，整合大眾運輸工具，降低遊客自駕所造成之停車位不足、碳排放增加等負面影響。)，皆有助於遊客深度走訪西拉雅國家風景區內三大旅遊路線。

(二) 交通運輸改善：

本次調查中發現遊客針對西拉雅國家風景區內的交通運輸滿意度有所提升，停車場便利性問項中非常滿意與滿意者達 81.2%。表示遊客認為景區周邊公有停車位足夠且收費標準明確。建議管理單位可維持西拉雅國家風景區周邊之停車位與停車場之動線與標示，以利遊客停車之用。

大眾交通接駁便利性中普通達 27.8%，說明此問項仍有進步空間。經本次調查發現，官方網站上已有宣傳大眾交通資訊，或在景區內(例

如：遊客中心、園區出入口)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。建議未來可針對景區點對點的移動，提出大眾交通運輸路線或轉乘規劃，提供遊客最佳移動路線及最少轉乘次數，提高遊客搭乘大眾接駁、台灣好行等大眾運輸工具，期望藉此提高此問項之滿意程度。

(三) 行銷推廣策略：

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2.8%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區舉辦具代表性之活動，吸引大眾與親子遊客參與，作為宣傳景區意象的行銷策略。

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)為主之遊客，提升至68.6%，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，強化景區與遊客之間的關係。不止於舉辦攝影競賽，更可舉辦短影音競賽，因應目前社群媒體(Instagram、Thread)使用者的喜好。藉由短影音強調主題、節奏快速的特點，使觀眾可以快速消化資訊，因此影音行銷已經成為兵家必爭之地。

五、總結

本次調查結果顯示，西拉雅國家風景區在服務品質和公共設施方面獲得良好的滿意度，管理單位應持續維護並加強線上宣傳，以吸引新遊客及提升重遊意願。此外，建議推出一日或二日遊套票，結合當地特色餐飲、住宿與活動，推動永續觀光，促進當地經濟發展。

交通改善方面，遊客對停車場便利性表達高度滿意，但大眾交通接駁的便利性仍有提升空間。建議增強交通資訊的易達性，並規劃更便捷的交通路線，以鼓勵遊客使用大眾運輸。

行銷推廣方面，調查發現遊客對某些景點的重遊意願較低，建議針對這些景點舉辦吸引親子遊客的活動，並加強官方社群平台的運用，透過短影音等形式增進與遊客的互動連結。透過這些策略的實施，可望西拉雅國家風景區再度提升遊客滿意度，進而增強其吸引力與經濟效益。

另外，針對暑假旺季期間，發生遊客數普遍下降之情況，推論是受國旅低潮影響。據觀光署統計，四月份起旅館業營收由成長轉為衰退，八月份旅館業及觀光餐飲業之營收更低於七月份；且七月份出入境旅客逆差達 3 倍之多。顯見今年出國旅遊持續旺盛，造成國內旅遊欠佳。期望透過本次調查，制定策略因應國內旅遊低迷的情況，從而促進國內旅遊發展，提升國旅市場的整體表現。

附錄一、實地問卷調查現況

實地問卷調查現況：

附表 1-1 實地問卷調查影像表



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. 警光山莊旁公廁地板潮濕、異味較重
	2. 火王爺廟前後未有斑馬線，遊客橫越馬路危險性高
	3. 嶺頂公園之候車亭為樹木所遮擋，應適度修剪
	4. 推廣碧雲寺提供之隨喜素齋，提高造訪意願
	5. 連接周圍景點之道路，竹林垂落及竹葉積聚路旁，雨後造成用路溼滑危險
臺南山上花園水道博物館	1. 場館內可增設空調設施或排風設備
	2. 注意兒童戲水池池底泥沙清潔
	3. 可增設室外遮蔭與座位休息區，供長輩休憩
	4. 公車班次較少
	5. 期望有更多三歲以下的互動活動或設施
	6. 設置園區警示標語或緊急電話

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
1. 中埔遊客中心	0.4%	8
2. 關子嶺風景區	23.3%	2
3. 柳營尖山埤渡假村	0.0%	13
4. 南元花園休閒農場	0.4%	8
5. 八田與一紀念園區	1.1%	5
6. 官田遊客中心	11.3%	3
7. 走馬瀨農場	0.9%	7
8. 臺南山上花園水道博物館	58.8%	1
9. 左鎮化石園區	1.1%	5
10. 虎頭埤風景區	0.1%	12
11. 二寮觀日平臺	0.2%	11
12. 南化遊客中心	0.0%	13
13. 玉井	1.7%	4
14. 梅嶺風景區	0.0%	13
15. 曾文水庫	0.4%	8

附表 3-2 遊客已經遊覽過之景點分析表

景點	百分比	排序
1. 中埔遊客中心	2.8%	14
2. 關子嶺風景區	13.5%	1
3. 柳營尖山埤渡假村	4.4%	11
4. 南元花園休閒農場	3.6%	12
5. 八田與一紀念園區	5.5%	9
6. 官田遊客中心	7.3%	7
7. 走馬瀨農場	10.4%	3
8. 臺南山上花園水道博物館	12.6%	2
9. 左鎮化石園區	7.6%	6
10. 虎頭埤風景區	6.2%	8
11. 二寮觀日平臺	3.4%	13
12. 南化遊客中心	1.8%	15
13. 玉井	7.7%	5
14. 梅嶺風景區	5.3%	10
15. 曾文水庫	7.8%	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
1. 中埔遊客中心	2.8%	15
2. 關子嶺風景區	9.5%	1
3. 柳營尖山埤渡假村	6.2%	10
4. 南元花園休閒農場	5.9%	11
5. 八田與一紀念園區	6.8%	8
6. 官田遊客中心	4.3%	14
7. 走馬瀨農場	7.4%	5
8. 臺南山上花園水道博物館	6.8%	8
9. 左鎮化石園區	8.7%	2
10. 虎頭埤風景區	5.4%	12
11. 二寮觀日平臺	7.2%	7
12. 南化遊客中心	4.4%	13
13. 玉井	7.3%	6
14. 梅嶺風景區	8.7%	2
15. 曾文水庫	8.7%	2

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	4.37	0.59	-0.74	--
	女性	4.37	0.60		
遊憩設施	男性	4.32	0.64	0.48	--
	女性	4.29	0.62		
經營管理	男性	4.51	0.56	1.57	--
	女性	4.43	0.54		
服務品質	男性	4.27	0.61	0.76	--
	女性	4.23	0.57		
交通運輸	男性	4.09	0.76	1.64	--
	女性	3.97	0.76		
公共設施	男性	4.33	0.64	2.90**	男性 >女性
	女性	4.15	0.71		
重遊意願	男性	1.05	0.21	-1.47	--
	女性	1.08	0.28		

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	4.44	0.62	0.94	--
	(2)21-30歲	4.30	0.60		
	(3)31-40歲	4.38	0.60		
	(4)41-50歲	4.42	0.59		
	(5)51-60歲	4.48	0.53		
	(6)61歲(含)以上	4.35	0.78		
遊憩設施	(1)20歲(含)以下	4.48	0.63	1.785	--
	(2)21-30歲	4.24	0.65		
	(3)31-40歲	4.35	0.58		
	(4)41-50歲	4.31	0.63		
	(5)51-60歲	4.35	0.65		
	(6)61歲(含)以上	3.90	0.67		
經營管理	(1)20歲(含)以下	4.45	0.67	0.94	--
	(2)21-30歲	4.40	0.56		
	(3)31-40歲	4.45	0.57		
	(4)41-50歲	4.54	0.47		
	(5)51-60歲	4.54	0.55		
	(6)61歲(含)以上	4.37	0.55		
服務品質	(1)20歲(含)以下	4.37	0.70	0.87	--
	(2)21-30歲	4.18	0.61		
	(3)31-40歲	4.26	0.57		
	(4)41-50歲	4.29	0.54		
	(5)51-60歲	4.26	0.61		
	(6)61歲(含)以上	4.10	0.59		

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
交通運輸	(1)20歲(含)以下	4.06	0.86	1.09	--
	(2)21-30歲	3.94	0.74		
	(3)31-40歲	4.12	0.72		
	(4)41-50歲	4.01	0.77		
	(5)51-60歲	4.07	0.78		
	(6)61歲(含)以上	3.80	0.95		
公共設施	(1)20歲(含)以下	4.32	0.69	0.63	--
	(2)21-30歲	4.19	0.70		
	(3)31-40歲	4.27	0.68		
	(4)41-50歲	4.14	0.68		
	(5)51-60歲	4.30	0.71		
	(6)61歲(含)以上	4.20	0.79		
重遊意願	(1)20歲(含)以下	1.08	0.28	0.80	--
	(2)21-30歲	1.09	0.29		
	(3)31-40歲	1.04	0.20		
	(4)41-50歲	1.08	0.28		
	(5)51-60歲	1.05	0.21		
	(6)61歲(含)以上	1.00	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 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	F值	Scheffe
服務人員	未婚	4.32	0.61	3.15*	已婚無小孩>未婚
	已婚有小孩	4.40	0.59		
	已婚無小孩	4.56	0.48		
遊憩設施	未婚	4.31	0.63	0.36	--
	已婚有小孩	4.28	0.63		
	已婚無小孩	4.37	0.61		
經營管理	未婚	4.41	0.56	2.46	--
	已婚有小孩	4.49	0.55		
	已婚無小孩	4.61	0.46		
服務品質	未婚	4.21	0.60	1.13	--
	已婚有小孩	4.29	0.58		
	已婚無小孩	4.24	0.58		
交通運輸	未婚	3.98	0.75	0.73	--
	已婚有小孩	4.06	0.77		
	已婚無小孩	4.06	0.77		
公共設施	未婚	4.20	0.69	2.60	--
	已婚有小孩	4.20	0.70		
	已婚無小孩	4.46	0.60		
重遊意願	未婚	1.08	0.28	0.97	--
	已婚有小孩	1.05	0.22		
	已婚無小孩	1.08	0.27		

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)高中職(含)以下	4.44	0.57	0.64	--
	(2)大學/專科	4.37	0.60		
	(3)碩士(含)以上	4.33	0.60		
遊憩設施	(1)高中職(含)以下	4.49	0.59	3.57*	高中職(含)以下>大學/專科
	(2)大學/專科	4.27	0.63		
	(3)碩士(含)以上	4.28	0.61		
經營管理	(1)高中職(含)以下	4.57	0.53	1.49	--
	(2)大學/專科	4.44	0.55		
	(3)碩士(含)以上	4.44	0.56		
服務品質	(1)高中職(含)以下	4.48	0.53	6.36**	高中職(含)以下>大學/專科、碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.21	0.59		
	(3)碩士(含)以上	4.20	0.59		
交通運輸	(1)高中職(含)以下	4.23	0.71	4.46*	高中職(含)以下>碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.02	0.74		
	(3)碩士(含)以上	3.88	0.81		
公共設施	(1)高中職(含)以下	4.43	0.63	37.8*	--
	(2)大學/專科	4.19	0.69		
	(3)碩士(含)以上	4.17	0.70		
重遊意願	(1)高中職(含)以下	1.04	0.21	0.36	--
	(2)大學/專科	1.07	0.26		
	(3)碩士(含)以上	1.07	0.25		

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	4.07	0.61	1.74	--
	(2)軍公教	4.40	0.57		
	(3)工商業	4.30	0.58		
	(4)服務業	4.54	0.62		
	(5)自由業	4.33	0.56		
	(6)家管/退休	4.37	0.61		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.34	0.64		
	(8)學生	4.32	0.61		
遊憩設施	(1)農林漁牧	4.37	0.60	1.23	--
	(2)軍公教	4.29	0.45		
	(3)工商業	4.26	0.65		
	(4)服務業	4.27	0.60		
	(5)自由業	4.41	0.61		
	(6)家管/退休	4.16	0.65		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.25	0.71		
	(8)學生	4.20	0.67		
經營管理	(1)農林漁牧	4.40	0.63	1.03	--
	(2)軍公教	4.30	0.63		
	(3)工商業	4.76	0.37		
	(4)服務業	4.53	0.52		
	(5)自由業	4.47	0.52		
	(6)家管/退休	4.49	0.56		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.37	0.59		
	(8)學生	4.49	0.57		
服務品質	(1)農林漁牧	4.52	0.26	1.04	--
	(2)軍公教	4.19	0.60		
	(3)工商業	4.18	0.59		
	(4)服務業	4.35	0.56		
	(5)自由業	4.20	0.59		
	(6)家管/退休	4.28	0.58		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.21	0.71		
	(8)學生	4.26	0.61		

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
交通運輸	(1)農林漁牧	3.71	0.81	0.71	--
	(2)軍公教	4.05	0.77		
	(3)工商業	4.11	0.67		
	(4)服務業	4.04	0.78		
	(5)自由業	3.96	0.64		
	(6)家管/退休	3.87	0.99		
	(7)律師、醫師等專業人員	3.95	0.82		
	(8)學生	3.95	0.84		
公共設施	(1)農林漁牧	4.02	0.76	0.41	--
	(2)軍公教	4.43	0.53		
	(3)工商業	4.27	0.68		
	(4)服務業	4.21	0.68		
	(5)自由業	4.19	0.67		
	(6)家管/退休	4.16	0.69		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.13	0.87		
	(8)學生	4.18	0.85		
重遊意願	(1)農林漁牧	4.30	0.66	0.53	--
	(2)軍公教	4.22	0.69		
	(3)工商業	1.00	0.00		
	(4)服務業	1.05	0.21		
	(5)自由業	1.10	0.30		
	(6)家管/退休	1.06	0.24		
	(7)律師、醫師等專業人員	1.08	0.28		
	(8)學生	1.04	0.21		

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	4.34	0.59	0.29	--
	(2)桃竹苗	4.39	0.60		
	(3)中彰投雲	4.36	0.63		
	(4)嘉義縣市	4.26	0.67		
	(5)臺南市	4.40	0.61		
	(6)高屏	4.38	0.53		
	(7)宜花東	4.30	0.67		
	(8)離島地區或其他	4.50	0.71		
遊憩設施	(1)北北基	4.26	0.66	1.84	--
	(2)桃竹苗	4.38	0.51		
	(3)中彰投雲	4.27	0.67		
	(4)嘉義縣市	4.63	0.52		
	(5)臺南市	4.28	0.64		
	(6)高屏	4.25	0.63		
	(7)宜花東	4.20	0.84		
	(8)離島地區或其他	3.83	0.24		
經營管理	(1)北北基	4.42	0.58	0.55	--
	(2)桃竹苗	4.54	0.53		
	(3)中彰投雲	4.43	0.58		
	(4)嘉義縣市	4.48	0.54		
	(5)臺南市	4.48	0.55		
	(6)高屏	4.43	0.55		
	(7)宜花東	4.33	0.71		
	(8)離島地區或其他	4.00	0.00		
服務品質	(1)北北基	4.28	0.53	0.52	--
	(2)桃竹苗	4.30	0.47		
	(3)中彰投雲	4.16	0.63		
	(4)嘉義縣市	4.33	0.62		
	(5)臺南市	4.26	0.61		
	(6)高屏	4.22	0.59		
	(7)宜花東	4.20	0.84		
	(8)離島地區或其他	4.00	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 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
交通運輸	(1)北北基	4.09	0.84	1.44	--
	(2)桃竹苗	4.24	0.63		
	(3)中彰投雲	3.84	0.79		
	(4)嘉義縣市	4.03	0.71		
	(5)臺南市	4.03	0.75		
	(6)高屏	4.03	0.77		
	(7)宜花東	3.90	1.14		
	(8)離島地區或其他	3.75	0.35		
公共設施	(1)北北基	4.26	0.74	1.90	--
	(2)桃竹苗	4.33	0.58		
	(3)中彰投雲	4.01	0.65		
	(4)嘉義縣市	4.34	0.73		
	(5)臺南市	4.25	0.73		
	(6)高屏	4.26	0.64		
	(7)宜花東	4.20	0.84		
	(8)離島地區或其他	3.50	0.71		
重遊意願	(1)北北基	1.03	0.17	1.51	--
	(2)桃竹苗	1.04	0.19		
	(3)中彰投雲	1.14	0.35		
	(4)嘉義縣市	1.03	0.17		
	(5)臺南市	1.06	0.24		
	(6)高屏	1.06	0.25		
	(7)宜花東	1.00	0.00		
	(8)離島地區或其他	1.00	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 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	4.35	0.62	2.68*	\$30,001- \$50,000元 >\$30,000元 (含)以下
	(2) \$30,000元(含)以下	4.20	0.55		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.44	0.57		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.44	0.52		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.40	0.70		
遊憩設施	(1)無經常性收入	4.32	0.68	0.19	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.26	0.63		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.32	0.60		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.30	0.56		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.27	0.67		
經營管理	(1)無經常性收入	4.42	0.60	1.63	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.38	0.54		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.46	0.52		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.51	0.62		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.60	0.49		
服務品質	(1)無經常性收入	4.27	0.63	0.40	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.18	0.53		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.25	0.58		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.21	0.55		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.29	0.67		
交通運輸	(1)無經常性收入	4.00	0.85	0.97	--
	(2) \$30,000元(含)以下	3.90	0.71		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.05	0.75		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.04	0.65		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.14	0.77		

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	4.26	0.76	1.66	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.06	0.69		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.24	0.67		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.30	0.60		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.30	0.66		
重遊意願	(1)無經常性收入	1.04	0.19	1.27	--
	(2) \$30,000元(含)以下	1.10	0.31		
	(3) \$30,001-\$50,000元	1.06	0.24		
	(4) \$50,001-\$70,000元	1.11	0.32		
	(5) \$70,001元(含)以上	1.06	0.23		

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

附錄五、「113 年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷

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憩後的感受告訴我們，我們將認真地參考您所提供的寶貴意見而加以改進。感謝您的協助與支持！

敬祝：旅途愉快！

國立嘉義大學行銷與觀光管理學系 敬上

A. 基本遊憩行為(以下題項由訪員提供此景點所屬之國家風景區範圍及景點圖示，以便遊客參考回答)

A1-1. 請問您這次到西拉雅國家風景區第 1 個遊覽的景點是：_____ (請填寫景點代號)

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？(請填寫景點代號)

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？(請填寫景點代號)

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

A2. 請問您這次對西拉雅國家風景區印象最深刻的景點是：_____ (請填寫景點代號)

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-\$2,500 元 (6) \$2,501 元(含)以上

B. 旅遊滿意度(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「V」。)

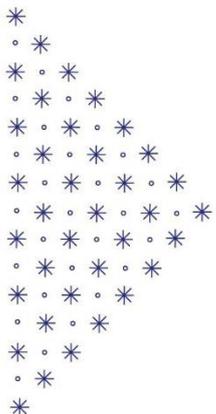
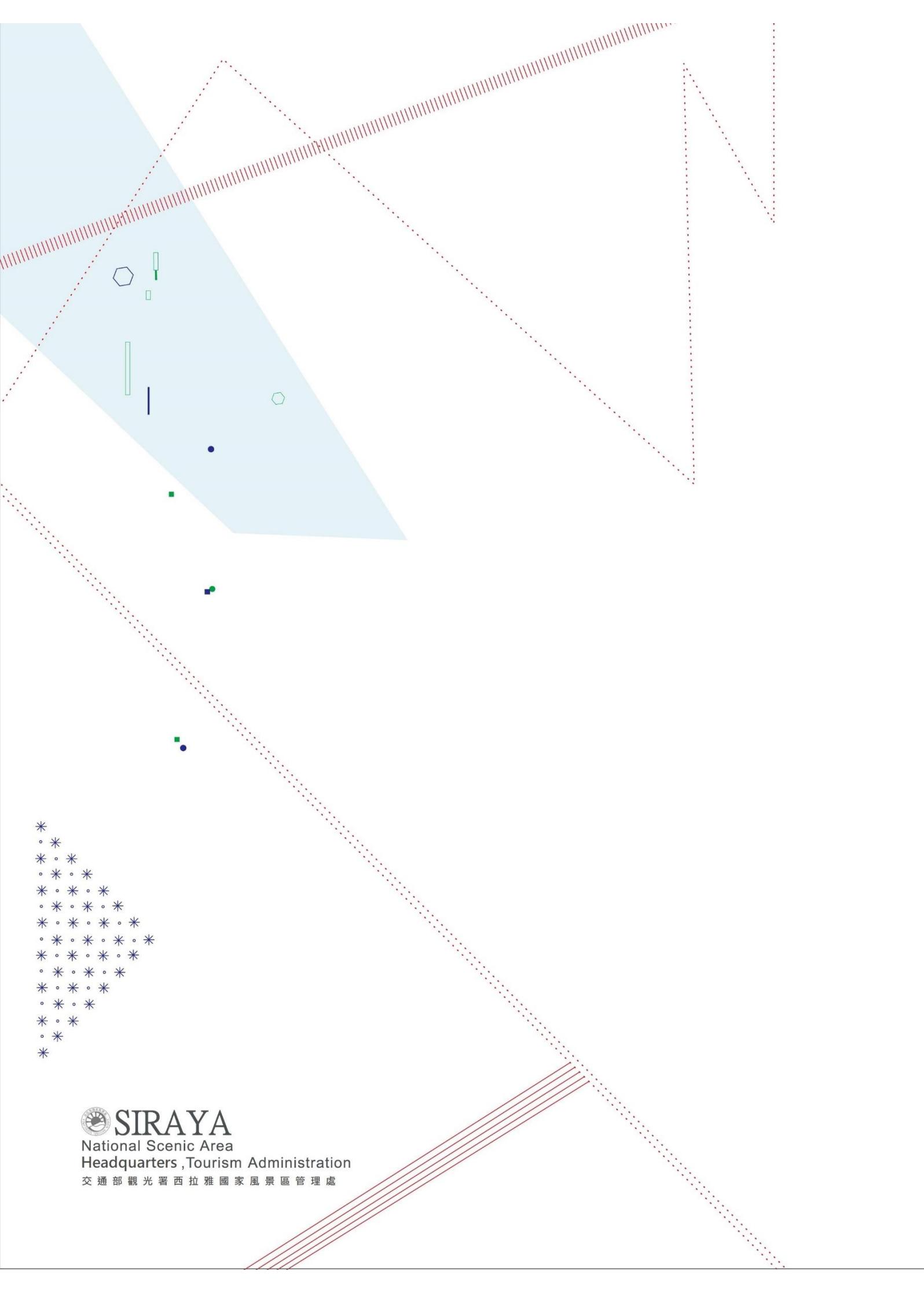
	項目	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
服務 人員	1. 服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>				
	2. 服務人員協助我解決問題的能力	<input type="checkbox"/>				
遊憩 設施	3. 風景區內服務設施(含設施的維護)	<input type="checkbox"/>				
	4. 引導指標清楚程度	<input type="checkbox"/>				
	5. 動線安排順暢性	<input type="checkbox"/>				
經營 管理	6. 環境美化綠化	<input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

	項目	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
交通	12.大眾交通運輸便利性	<input type="checkbox"/>				
運輸	13.停車場便利性(例如：車位足夠等)	<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"/>				
重遊 意願	15.本次對西拉雅國家風景區之整體滿意度	<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之整體服務評分：_____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)遊憩設施品質差 <input type="checkbox"/> (5)花費較高 <input type="checkbox"/> (6)其他：					

C.個人基本資料

01. 性別：
 (1)男性 (2)女性
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)已婚有小孩 (3)已婚無小孩 (4)其他：
04. 教育程度：
 (1)高中職(含)以下 (2)大學/專科 (3)碩士(含)以上
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 (7)宜花東 (8)離島地區或其他：
07. 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)觀光署及所屬官方網站
 (3)報章雜誌 (4)親朋好友 (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 (2)活動通知 (3)景點美照
 (4)在地人文故事 (5)在地旅遊知識分享 (6)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 (8)以上皆無
11. 請問您**建議**西拉雅國家風景區有哪些應**改善的軟硬體設施**？(請具體說明在哪裡的哪項設施，並且可如何改善)：

【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