

案號：11414005

# 114 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 114 年 10 月 22 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.....	25
陸、結論與建議.....	26
附錄一、實地問卷調查現況.....	33
附錄二、建議或改善之處.....	34
附錄三、遊客對景點之分析.....	35
附錄四、遊客對景點滿意度之差異分析.....	38
附錄五、「114 年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷.....	49

## 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=456) .....	9
表 4-1 遊客族群結構分析表(N=456) .....	12
表 4-2 遊客的活動推廣及旅遊行銷分析表(N=456) .....	14
表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表(N=456) .....	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=456) .....	17
表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=456) .....	18
表 4-7 滿意度分析表(N=456) .....	22
表 5-1 官方資訊網站使用分析表 .....	25
附表 1-1 實地問卷調查影像表 .....	33
附表 2-1 建議或改善之處分析表 .....	34
附表 3-1 遊客第一個遊覽的景點分析表 .....	35
附表 3-2 遊客已經遊覽過的景點分析表 .....	36
附表 3-3 遊客預計再遊覽的景點分析表 .....	37
附表 4-1 性別對各變項之平均數差異分析表 .....	38
附表 4-2 年齡對各變項之平均數差異分析表 .....	39
附表 4-2 表年齡對各變項之平均數差異分析表(續).....	40
附表 4-3 婚姻狀況對各變項之平均數差異分析表 .....	41
附表 4-4 教育程度對各變項之平均數差異分析表 .....	42
附表 4-5 工作別對各變項之平均數差異分析表 .....	43
附表 4-5 工作別對各變項之平均數差異分析表(續).....	44
附表 4-6 目前居住地對各變項之平均數差異分析表 .....	45
附表 4-6 目前居住地對各變項之平均數差異分析表(續).....	46
附表 4-7 個人平均月收入對各變項之平均數差異分析表 .....	47
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).....	48

## 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。位於臺南市官田區的八田與一紀念園區是為紀念嘉南大圳建造者八田與一先生所設立，更尊稱其為「嘉南大圳之父」。於 1910 年之日治時期，八田與一即來到臺灣南部投入烏山頭水庫和嘉南大圳漫長的探勘工作。位於烏山頭水庫北側的八田與一紀念園區於 2009 年進行翻修，並於 2011 年正式啟用，擁有完整的日式建築群。為此，園區內設有赤堀宅蔦町製菓工坊，販售道地日式和菓子與日本茶，與之呼應。

官田遊客中心於 2020 年 8 月正式啟用，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。與此同時，引進地方農特產品進駐展售，提供地方農特產品行銷窗口。為遊客提供完善及多元的設施與服務，希冀成為台南溪北地區旅遊之亮點。

曾文水庫為國家重大經濟建設之一。其水庫蓄水成湖後，成為映照四周蓊巒山林的萬頃碧池，提供遊客搭乘遊艇遊湖賞鷹。整個園區內規劃 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，觀光發展條件優越，促使遊客有豐富的遊憩體驗。上述三區域遊客的旅遊天數、消費金額、滿意分數、重遊意願、管理處活動與等都是需了解的。

因此，本計畫針對八田與一紀念園區、官田遊客中心與曾文水庫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，深入了解八田與一紀念園區、官田遊客中心與曾文水庫之遊客旅遊天數、消費金額、滿意分數、重遊意願、管理處活動推廣之效率與性別友善程度，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「114 年西拉雅國家風景區滿意度調查」。

目的歸納如下：

- (一)八田與一紀念園區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)曾文水庫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所屬之園區：八田與一紀念園區、官田遊客中心和曾文水庫為主要研究範圍，研究調查地點如下圖 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 114 年 6 月 1 日起至 114 年 9 月 28 日止。
- 二. 調查時間：本計畫執行於 7 到 9 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：八田與一紀念園區、官田遊客中心與曾文水庫
- 四. 問卷蒐集：本計畫共發放 480 份問卷，扣除填答不完整及無效問卷後，實際回收 456 份問卷，有效回收率 95%。

## 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)、極端值比較和同質性檢驗(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和一致性之分析工具。本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢定問卷的信度。

由表 3-1 可得知，各構面(服務人員、遊憩設施、經營管理和服務品質)之 Cronbach's  $\alpha$  係數皆在 0.7 以上，顯示各變項之信度具有高度水準；僅交通運輸介於 0.6 至 0.7 之間，信度仍尚可接受。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=456)

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>								0.86
1	服務人員的服務態度	4.35	0.62	-0.41	***	0.75	0.94	
2	服務人員協助我解決問題的能力	4.31	0.68	-0.71	***	0.75	0.94	
<b>第二部分：遊憩設施</b>								0.81
3	風景區內服務設施(含設施的維護)	4.16	0.80	-0.81	***	0.64	0.84	
4	引導指標清楚程度	4.16	0.77	-0.52	***	0.69	0.87	
5	動線安排順暢性	4.20	0.73	-0.47	***	0.65	0.84	
<b>第三部分：經營管理</b>								0.77
6	環境美化綠化	4.42	0.69	-1.22	***	0.60	0.83	
7	環境整潔	4.40	0.68	-1.24	***	0.68	0.88	
8	廁所清潔程度	4.22	0.78	-0.77	***	0.55	0.79	
<b>第四部分：服務品質</b>								0.80
9	提供之旅遊資訊服務(含食、住、行及 e 化)	4.16	0.72	-0.42	***	0.63	0.84	
10	景觀或歷史人文的說明標示	4.14	0.73	-0.46	***	0.69	0.87	
11	風景區內安全通報管道或標示	4.15	0.73	-0.58	***	0.62	0.83	
<b>第五部分：交通運輸</b>								0.64
12	大眾交通運輸便利性	3.75	0.90	-0.21	***	0.48	0.86	
13	停車場便利性(例如：車位足夠等)	4.18	0.76	-0.80	***	0.48	0.86	
<b>第六部分：公共設施</b>								-
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？	4.15	0.77	-0.93	***	-	-	
<b>第七部分：重遊意願</b>								-
15	整體滿意度	4.22	0.69	-0.52	***	-	-	

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 456 份，遊客的基本結構資料，如表 4-1 所示。

一、性別：以生理女為主，佔 54.4%；生理男佔 45.6%。

二、年齡：以 31~40 歲之人數最多，佔 31.6%；其次為 21~30 歲者，佔 23.7%。

顯示參與之遊客以青壯年為主要族群，與 113 年度之結果相同。

三、婚姻狀況：未婚仍佔居多 51.5%；相較於已婚有小孩佔 44.3%，已婚無小孩佔 4.2%

四、教育程度：以大學/專科程度者為最多，佔 57.2%；其次為碩士以上，佔 25.0%。

五、工作別：以工商業為較多，佔 29.0%，其次為軍公教佔 18.0%，緊接服務業 16.4%

六、目前居住地：以臺南市之遊客為最多，佔 27.6%，其次為高屏地區之遊客，佔 17.5%，緊接是中彰投雲，佔 16.0%，以及嘉義縣市 13.4%。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 41.9%。值得探究的是收入\$50,001-70,000 元與 70,001 元(含) 以上之總和為 28.8%，大於無經常性收入族群 18.0%。。

表 4-1 遊客族群結構分析表(N=456)

人口統計變項		百分比	排序	人口統計變項		百分比	排序
性別	生理男	45.6%	1	年齡	20 歲(含)以下	6.8%	5
	生理女	54.4%	2		21~30 歲	23.7%	2
			31~40 歲		31.6%	1	
婚姻	未婚	51.5%	1		41~50 歲	22.1%	3
	已婚有小孩	44.3%	2		51~60 歲	13.8%	4
	已婚無小孩	4.2%	3		61 歲(含)以上	2.0%	6
			目前居住地	北北基	11.8%	6	
教育	高中職以下	17.8%		3	桃竹苗	12.7%	5
	大學/專科	57.2%		1	中彰投雲	16.0%	3
	碩士以上	25.0%		2	嘉義縣市	13.4%	4
				臺南市	27.6%	1	
工作	農林漁牧	4.5%		6	高屏	17.5%	2
	軍公教	18.0%		2	宜花東	0.4%	7
	工商業	29.0%		1	離島地區或其他	0.4%	7
	服務業	16.4%	3	個人平均月收入	無經常性收入	18.0%	2
	自由業	9.9%	5		\$30,000 元(含)以下	11.4%	4
	家管/退休	4.5%	6		\$30,001-\$50,000 元	41.9%	1
	律師、醫師等專業人員	2.9%	8		\$50,001-\$70,000 元	17.8%	3
	學生	14.8%	4		\$70,001 元(含)以上	11.0%	5



## 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 456 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，以觀光署及所屬官方網站為來源之遊客提升至 32.2%；親朋好友間介紹，亦有所提升佔 48.2%。其他則有：因高速高路指示牌、參與自行車活動特此前來，甚至是因員工旅遊等。
- 二、較有吸引力的網路貼文：以景點美照最具吸引力佔 66.0%；其次變為活動通知佔 42.8%；在地人文故事與抽獎資訊則差異甚微，各佔 39.7%與 35.3%。
- 三、已知的西拉雅國家風景區管理處之活動：今年度調查期間適逢西拉雅 5cool 自行車活動，以 29.6%居冠；其次仍為關子嶺夏日山車祭，佔 28.7%；其三則為西拉雅森活節，佔 22.8%。
- 四、西拉雅國家風景區管理處在性別友善作為上，積極落實公部門的性別主流化政策，例如在組織管理、觀光軟硬體建設與活動規劃中，融入性別友善觀點。具體措施包括確保公共設施（如廁所）的友善設計、推動兩性平等參與的旅遊活動，並於官方資訊與導覽解說中避免性別刻板印象，致力於打造一個讓所有遊客，無論性別，都能感到安全、便利且被尊重的旅遊環境。

表 4-2 遊客的活動推廣及旅遊行銷分析表(N=456)

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)	62.5%	1	已 知 的 活 動	西拉雅森活節	22.8%	3
	觀光署及所屬 官方網站	32.2%	3		曾文水庫峽谷 音樂會	20.8%	4
	報章雜誌	10.7%	4		西拉雅 5cool 自行車活動	29.6%	1
	親朋好友	48.2%	2		關子嶺夏日山 車祭	28.7%	2
	其他	2.6%	5		蝴蝶遊樂園	7.7%	5
較有吸引 力的網路 貼文	抽獎資訊	35.3%	4		以上皆無	40.1%	
	活動通知	48.2%	2				
	景點美照	66.0%	1				
	在地人文故事	39.7%	3				
	在地旅遊知識 分享	34.2%	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「八田與一紀念園區」之人數比率最多(佔 35.3%)，以「官田遊客中心」之人數比率為次之(佔 26.5%)。

表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表(N=456)

景點	百分比	排序
1. 中埔遊客中心	0.4%	11
2. 關子嶺風景區	7.2%	4
3. 柳營尖山埤渡假村	0.2%	14
4. 南元花園休閒農場	0.9%	9
5. 八田與一紀念園區	35.3%	1
6. 官田遊客中心	26.5%	2
7. 走馬瀨農場	1.8%	7
8. 曾文水庫	2.6%	6
9. 左鎮化石園區	1.5%	8
10. 虎頭埤風景區	0.7%	10
11. 二寮觀日平臺	0.2%	14
12. 南化遊客中心	0.4%	11
13. 玉井	3.5%	5
14. 梅嶺風景區	0.4%	11
15. 曾文水庫	18.2%	3

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	
曾文水庫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 沿路指標具體。</li> <li>2. 棲息多樣鳥類與昆蟲植物，深受生態遊客喜歡。</li> <li>3. 夏季正值滿水期，得遊湖船欣賞水庫風光。</li> <li>4. 曾文之眼景觀餐廳，水庫景色一覽無遺。</li> </ol>
官田遊客中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 販售在地特色的產品。</li> <li>2. 西拉雅 5cool 自行車活動盛大。</li> <li>3. 遊客中心環境綠化甚佳。</li> <li>4. 適逢菱角採收，沿路攤販甚多。</li> </ol>
八田與一紀念園區 (烏山頭水庫)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館內設施的完善，歷史文化介紹詳盡。</li> <li>2. 戶外步道、植栽與休憩區整理妥善，提升景觀品質。</li> <li>3. 售票人員與導覽志工親切待人。</li> <li>4. 日治宿舍群結合日式甜品，吸引遊客目光。</li> </ol>

## 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，重遊意願上升至 94.7%，顯見多數遊客願意再次前往西拉雅國家風景區之旅由第。此外，僅 5.3%的遊客不會再造訪此旅遊地，其原因為：

1. 缺乏特色，佔 52%。
2. 環境髒亂，佔 0%。
3. 交通不便，佔 28%。
4. 遊憩設施差，佔 16%。
5. 花費高，佔 4%。
6. 其他：沒遮蔽物，太陽曝曬不利野餐。缺乏對於西拉雅之歷史文化介紹，園區未滿足期待。希望增設性別友善廁所。

統計變項		百分比	排序
是否會	會	94.7%	1
再次造訪	不會	5.3%	2

表 4-5 西拉雅國家風景區重遊意願分析表(N=456)

### 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」之人數為 42.3%，「1 天(不過夜)」躍升至 42.1%，「2 天 1 夜」則略增為 14.0%。

表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=456)

停留時間	百分比	排序
半天	42.3%	1
1 天(不過夜)	42.1%	2
2 天 1 夜	14.0%	3
3 天 2 夜	1.1%	4
4 天 3 夜	0.0%	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「501-1000 元」之人數比率增加至 29.6%，推測與停留時間為「一天」之遊客大幅增加有關，如圖 4-1 所示。

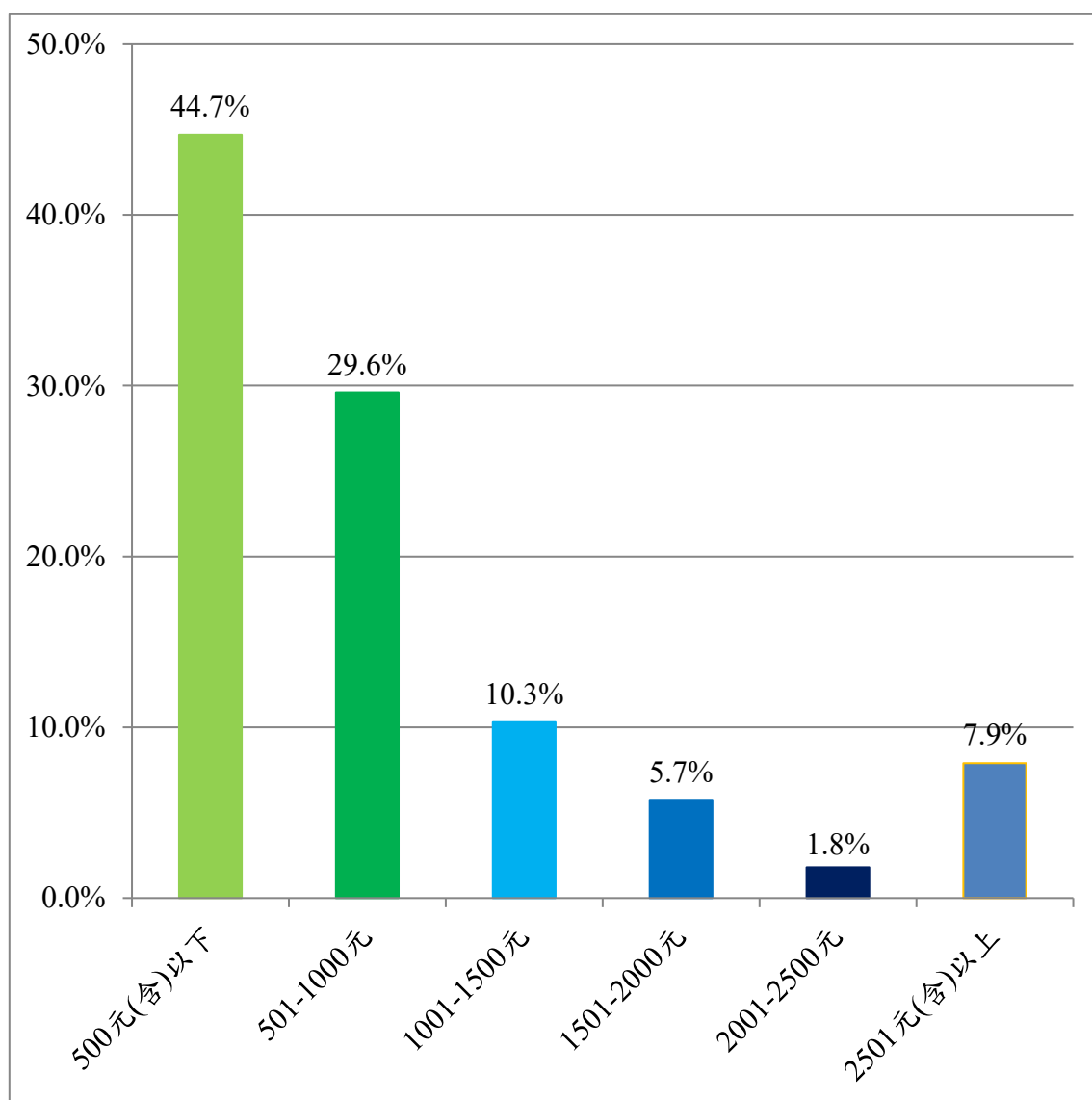


圖 4-1 每位遊客在西拉雅國家風景區內平均花費

## 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 36.8%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。

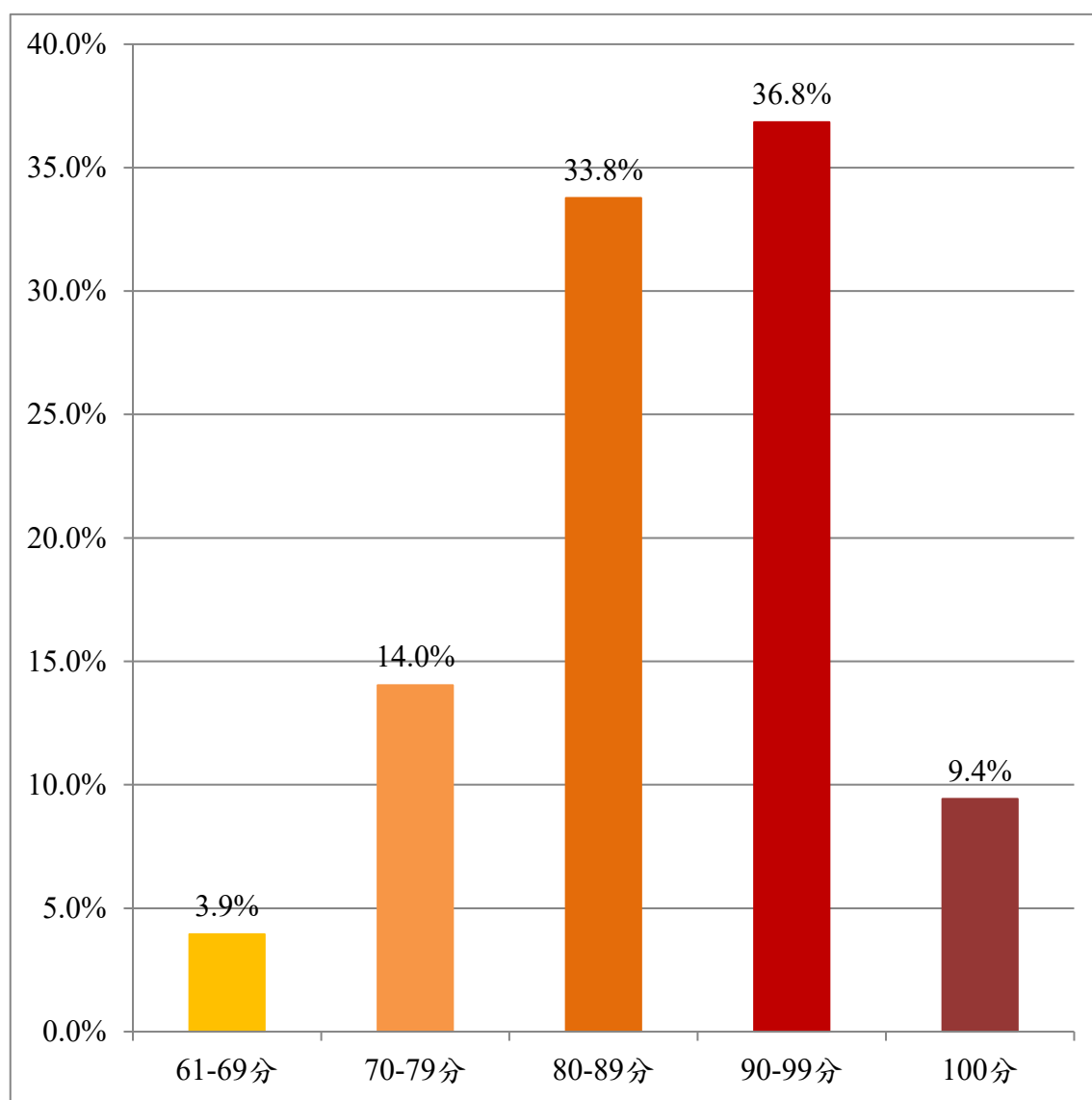


圖 4-2 遊客對於整體服務之分數



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 92.3%)、「服務人員協助我解決問題的能力」(非常滿意與滿意佔 89%)，以及經營管理的「環境美化綠化」(非常滿意與滿意佔 92.1%)、「環境整潔」(非常滿意與滿意佔 93.0%)；重遊意願的整體滿意度(非常滿意與滿意佔 86.2%)，有著八成五以上的滿意度。換言之，園區對於服務的提供與環境的維護中仍維持相當的水準，進而保持遊客對西拉雅國家風景區的滿意程度。

然而，在交通運輸中的「停車場便利性」(普通以下佔 15.1%)有近一成的遊客尚覺不足。顯示西拉雅國家景區所提供之停車場便利性設施有所不周，倘若周全之，得以促進遊客感受度。本次調查範疇針對「大眾交通接駁便利性」之結果顯示，有三成之遊客對其滿意度表示普通。換言之，遊客前往園區之交通方式，一定程度以自行前往而非搭乘大眾交通為主。結果詳見表 4-7。

表 4-7 滿意度分析表(N=456)

題號	題項內容	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意
<b>第一部份：服務人員</b>						
1	服務人員的服務態度	43.0%	49.3%	7.7%	0.0%	0.0%
2	服務人員協助我解決問題的能力	43.4%	45.6%	10.5%	0.2%	0.2%
<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)	36.8%	45.0%	15.8%	1.8%	0.7%
4	引導指標清楚程度	37.5%	42.8%	18.6%	0.9%	0.2%
5	動線安排順暢性	37.9%	45.0%	16.2%	0.9%	0.0%
<b>第三部分：經營管理</b>						
6	環境美化綠化	51.5%	40.6%	6.8%	0.7%	0.4%
7	環境整潔	48.5%	44.5%	6.1%	0.2%	0.7%
8	廁所清潔程度	41.4%	41.2%	15.8%	1.1%	0.4%
<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)	33.8%	49.1%	16.0%	1.0%	0.0%
10	景觀或歷史人文的說明標示	32.9%	49.8%	15.8%	1.5%	0.0%
11	風景區內安全通報管道或標示	32.9%	50.7%	14.9%	1.3%	0.2%
<b>第五部分：交通運輸</b>						
12	大眾交通接駁便利性	22.6%	37.7%	32.5%	6.8%	0.4%
13	停車場便利性	36.2%	48.7%	12.3%	2.6%	0.2%
<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	33.8%	49.8%	14.7%	0.7%	1.1%
<b>第七部分：重遊意願</b>						
15	整體滿意度	36.4%	49.8%	13.4%	0.2%	0.2%

#### 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，除遊客的年紀對服務人員( $F=2.75$ ， $P<0.01$ )；遊客的婚姻狀況對遊憩設施( $F=6.09$ ， $P<0.01$ )、經營管理( $F=3.49$ ， $P<0.05$ )、服務品質( $F=6.14$ ， $P<0.01$ )、交通運輸( $F=4.97$ ， $P<0.01$ )、公共設施( $F=3.54$ ， $P<0.05$ )與重遊意願( $F=4.15$ ， $P<0.01$ )；遊客的教育程度對服務品質( $F=4.70$ ， $P<0.01$ )與交通運輸( $F=3.57$ ， $P<0.05$ )；目前居住地對遊憩設施( $F=3.42$ ， $P<0.001$ )、經營管理( $F=3.85$ ， $P<0.001$ )、服務品質( $F=2.55$ ， $P<0.05$ )與交通運輸( $F=3.32$ ， $P<0.05$ )之滿意度變項上達顯著差異。

經 Scheffe 事後比較發現：首先「年齡」部分，服務人員構面，20 歲(含)以下之遊客滿意度明顯高於 51 歲以上之遊客。其次「婚姻狀況」部分，遊憩設施、服務品質、與通運輸構面，皆為已婚無小孩之遊客滿意度明顯高於其他婚姻狀況之遊客。經營管理與公共設施構面，未婚遊客滿意度低於其他婚姻狀況之遊客。重遊意願部分，已婚有小孩之遊客滿意度較其他遊客低。再者「教育程度」部分，服務品質與交通運輸構面，碩士(含)以上之遊客滿意度較另外兩者低。最後「目前居住地」部分，遊憩設施與服務品質構面，台南市遊客滿意度較其餘地區之遊客來的高；經營管理與交通運輸構面，則是嘉義縣市遊客滿意度較其餘地區之遊客來的低。(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網資訊完整且易於使用，提供豐富的景點介紹、交通指南與活動資訊，尤其適合規劃親水遊憩與文化體驗行程。網站設計直覺，並整合即時天氣與旅遊提醒，能有效協助遊客安排行程，是實用的旅遊規劃工具，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 39.6%)、51-60 歲(佔 29.2%)與 31-40 歲(佔 26.7%)；職業以工商業(佔 34.2%)為主；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 40.1%)，「\$50,001 元-\$70,000 元」次之(佔 23.3%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」(佔 43.6%)為主，其次為「\$501-\$1000 元」(佔 29.2%)。

#### (二) 已婚無小孩族群：

分佈年齡依序為 31-40 歲(佔 68.4%)與 41-50 歲(佔 21.1%)；職業為工商業(佔 41.2%)為主，值得注意的是軍公教、自由業和服務業之相同(佔 17.6%)；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 52.6%)，「\$50,001 元-\$70,000 元」和「\$70,001 元(含)以上」並列次之(佔 21.1%)；每位預計花費提升以「\$501-\$1000 元」(佔 47.4%)為主，其次為「500 元(含)以下」(佔 36.8%)。

#### (三) 未婚族群：

分佈年齡集中於 21-30 歲(佔 44.7%)與 31-40 歲(佔 32.8%)；職業為

學生(佔 28.1%)居多，工商業(佔 23.8%)與服務業(佔 17.8%)緊接其後；個人平均月收入以「\$30,001 元-\$50,000 元」為主(佔 42.6%)，「無經常性收入」次之(佔 24.7%)；每位預計花費以「500 元(含)以下」為主(佔 46.4%)，其次「\$501-\$1000 元」有所提升(佔 28.5%)。

## 二、遊客之遊憩特性分析

(一) 遊客會再次造訪此旅遊地高達 94.7%，相較於去年高 1.5 個百分點，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 0.97 日，當中以「半天」與「1 天(不過夜)」之人數比率佔八成以上。

(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 800 元，落於「500-1,000 元」者有所增加。

(四) 遊客對西拉雅國家風景區的整體服務之平均分數為 85.7 分，其中以「90-99 分」佔 36.8%為最高，「80-89 分」次之佔 33.8%。

經調查結果顯示，遊客對整體服務之平均分數較去年些微下降，發現其主要受兩大因素影響：今年受丹娜絲颱風挾帶強風豪雨導致風景區嚴重受損；以及官田遊客中心與曾文之眼進行修繕工程，導致遊客設施使用受限，惟平均停留時間及花費仍皆較去年提升。

### 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「八田與一紀念園區」之人數比率最多，以「官田遊客中心」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「八田與一紀念園區」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 3-2)。

#### (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「曾文水庫」之人數比率最多，其次以「左鎮化石園區」。(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人員(例如：服務人員的服務態度及服務人員協助我解決問題的能力)與經營管理(例如：環境美化綠化、環境整潔、廁所清潔程度)有超過九成的滿意程度。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。

本次結果顯示，來自中部以北之遊客上升至 40.5%。基於本次調查經驗，中北部以上之遊客多以團客為主，舉凡員工旅遊、社區旅遊甚至是地方社團之遊程規劃前來。西拉雅國家風景區之自然生態、建築景觀與歷史文化，相較於北部地區有其獨特性與吸引力。舉凡本次常有遊客問及西拉雅族之文化故事，可見都市遊客對其之好奇心。本次調查範圍更涵蓋烏山頭水庫與八田與一紀念園區，豐富的日治時期建設與建築，顯示本風景區之稀缺性。

## （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下降，停車場便利性問項中非常滿意與滿意者僅有 60.3%。表示遊客認為景區周邊公有停車格不足或對於收費標準有其疑慮。建議管理單位可維持西拉雅國家風景區周邊之停車格與停車場之動線與標示，以利遊客停車之用，補強此部分之不足。

針對大眾交通接駁便利性，雖不滿意與非常不滿意合計僅佔 7.2%，但表達普通之遊客達 32.5%。相對說明一定程度之遊客，並非選擇搭乘大眾運輸工具前往西拉雅國家風景區。過往不論官方網站、景區內(例如：遊客中心、園區出入口)，甚至是車站(例如：火車站及公車站牌)附近，皆有大眾運輸(例如：公車、客運)前去景區之時刻表資訊。本次調查期間，對於旅遊交通資訊之佈達，於景區內隨處可見。然，遊客仍選擇自行前往之原因可能涉及交通易達性、旅遊動機或旅遊型態等因素。觀察台灣旅遊之現象可見，遊客開車或騎乘機車前往景區是主要移動方式。特別是家庭或朋友出遊，多半傾向選擇自行駕車。因其靈活性不受拘束，相對大眾運輸需等待與轉乘，將降低景點移動之效率，未能滿足自由行之需求。

### （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3.7%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。

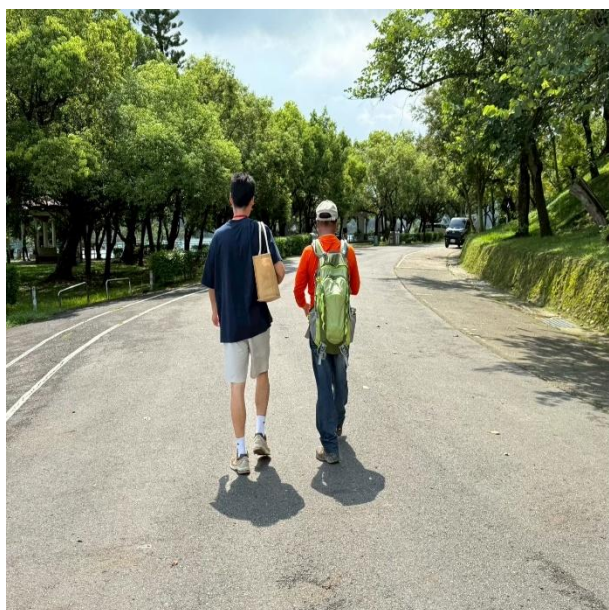
## 五、總結

根據本次調查結果，西拉雅國家風景區在服務品質與公共設施方面表現良好，遊客滿意度頗高。為進一步提升競爭力，管理單位除應持續維護現有設施外，亦宜強化線上宣傳策略，以吸引初次到訪旅客並提高舊客重遊率。此外，可規劃推出結合在地特色餐飲、住宿與體驗活動的一日或二日遊套票方案，藉此推動永續觀光並帶動地方經濟發展。在交通方面，遊客普遍滿意停車場之便利性，然而大眾運輸接駁服務則有待改善。建議提升相關交通資訊之可及性，並優化公車或接駁路線規劃，以鼓勵遊客使用大眾運輸工具。就行銷推廣而言，部分景點之重遊意願偏低，建議針對親子客群設計專屬活動，並加強運用官方社群平台，例如透過短影音等互動形式，強化與遊客之間的連結與溝通。透過上述策略之落實，可望進一步提升整體遊客滿意度，強化景區吸引力與經濟效益。值得關注的是，今年暑假期間國內旅遊呈現低迷現象，遊客人數普遍下滑。根據觀光署統計，自四月起旅館業營收由成長轉為衰退，八月份之旅館及觀光餐飲業營收更較七月份為低；此外，七月份出入境旅客逆差高達三倍，顯示出國旅遊熱潮持續擠壓國內旅遊市場。期望藉由本次調查結果，研擬有效策略因應當前的國旅低潮，促進國內觀光產業之復甦與整體表現。

## 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
曾文水庫	1. 沒有看到親子廁所或設施。
	2. 大眾交通的班次偏少，增加公車班次。
	3. 希望可以增設 YouBike 站點或是可以提供機車租借。
	4. 請提供水庫內更景點間之接駁。
	5. 未見機車格之劃設，停放機車有所疑慮。
	6. 建議在檸檬坊備一部 AED。
官田遊客中心	1. 新增具遮陽功能的座椅區，提供遊客休息空間。
	2. 建議戶外草坪區域導入微噴系統，提升體感舒適度。
	3. 遊客中心整修期間過長，帶小朋友來稍嫌乏味。
	4. 停車格數非常多。
	5. 易被蚊蟲叮咬。
	6. 廁所洗手台出水量太少；廁所需要尿布台。
	7. 官田遊客中心的石頭階梯建議貼反光條，階梯分層不明顯容易踩空。
	8. 可以舉辦親子活動；參加自行車活動下大雨，沒有雨備方案。
八田與一紀念園區 (烏山頭水庫)	1. 園內可播放放鬆音樂。
	2. 希望烏山頭親水公園可以盡快恢復營業。
	3. 可增加親子動態設施；水陸觀察家壞掉沒辦法玩。
	4. 可以裝設飲水機；茶飲區座位有點少。
	5. 未見性別友善廁所，且廁所數量對於團客不夠。

### 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%	11
2. 關子嶺風景區	7.2%	4
3. 柳營尖山埤渡假村	0.2%	14
4. 南元花園休閒農場	0.9%	9
5. 八田與一紀念園區	35.3%	1
6. 官田遊客中心	26.5%	2
7. 走馬瀨農場	1.8%	7
8. 曾文水庫	2.6%	6
9. 左鎮化石園區	1.5%	8
10. 虎頭埤風景區	0.7%	10
11. 二寮觀日平臺	0.2%	14
12. 南化遊客中心	0.4%	11
13. 玉井	3.5%	5
14. 梅嶺風景區	0.4%	11
15. 曾文水庫	18.2%	3

附表 3-2 遊客已經遊覽過的景點分析表

景點	百分比	排序
1. 中埔遊客中心	4.6%	11
2. 關子嶺風景區	11.4%	2
3. 柳營尖山埤渡假村	4.2%	12
4. 南元花園休閒農場	3.0%	14
5. 八田與一紀念園區	11.7%	1
6. 官田遊客中心	9.9%	4
7. 走馬瀨農場	9.5%	5
8. 曾文水庫	6.0%	7
9. 左鎮化石園區	5.8%	8
10. 虎頭埤風景區	5.1%	9
11. 二寮觀日平臺	3.4%	13
12. 南化遊客中心	2.2%	15
13. 玉井	7.4%	6
14. 梅嶺風景區	4.7%	10
15. 曾文水庫	11.1%	3



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	3.7%	15
2. 關子嶺風景區	7.1%	7
3. 柳營尖山埤渡假村	4.5%	14
4. 南元花園休閒農場	4.6%	13
5. 八田與一紀念園區	7.9%	5
6. 官田遊客中心	5.3%	11
7. 走馬瀨農場	8.0%	3
8. 曾文水庫	7.7%	6
9. 左鎮化石園區	8.1%	2
10. 虎頭埤風景區	6.5%	9
11. 二寮觀日平臺	7.1%	7
12. 南化遊客中心	4.9%	12
13. 玉井	6.1%	10
14. 梅嶺風景區	7.9%	4
15. 曾文水庫	10.6%	1

## 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	(1)生理男	4.38	0.59	1.34	--
	(2)生理女	4.30	0.62		
遊憩設施	(1)生理男	4.22	0.61	1.39	--
	(2)生理女	4.13	0.69		
經營管理	(1)生理男	4.35	0.56	0.23	--
	(2)生理女	4.34	0.62		
服務品質	(1)生理男	4.17	0.61	0.61	--
	(2)生理女	4.13	0.62		
交通運輸	(1)生理男	3.99	0.74	0.73	--
	(2)生理女	3.94	0.69		
公共設施	(1)生理男	4.16	0.74	0.48	--
	(2)生理女	4.13	0.79		
重遊意願	(1)生理男	4.25	0.65	0.73	--
	(2)生理女	4.20	0.73		

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	4.56	0.63	2.75*	20歲(含)以下 >51歲以上
	(2) 21-30歲	4.37	0.65		
	(3) 31-40歲	4.37	0.58		
	(4) 41-50歲	4.31	0.57		
	(5) 51-60歲	4.17	0.62		
	(6) 61歲(含)以上	3.94	0.63		
遊憩設施	(1) 20歲(含)以下	4.33	0.66	1.93	--
	(2) 21-30歲	4.19	0.69		
	(3) 31-40歲	4.23	0.66		
	(4) 41-50歲	4.11	0.62		
	(5) 51-60歲	4.10	0.61		
	(6) 61歲(含)以上	3.70	0.54		
經營管理	(1) 20歲(含)以下	4.40	0.67	0.95	--
	(2) 21-30歲	4.26	0.73		
	(3) 31-40歲	4.38	0.53		
	(4) 41-50歲	4.40	0.54		
	(5) 51-60歲	4.34	0.55		
	(6) 61歲(含)以上	4.19	0.29		
服務品質	(1) 20歲(含)以下	4.40	0.74	2.15	--
	(2) 21-30歲	4.13	0.60		
	(3) 31-40歲	4.17	0.64		
	(4) 41-50歲	4.13	0.57		
	(5) 51-60歲	4.10	0.58		
	(6) 61歲(含)以上	3.70	0.31		

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	4.11	0.86	1.27	--
	(2) 21-30歲	4.04	0.68		
	(3) 31-40歲	3.98	0.75		
	(4) 41-50歲	3.94	0.69		
	(5) 51-60歲	3.82	0.64		
	(6) 61歲(含)以上	3.72	0.57		
公共設施	(1) 20歲(含)以下	4.23	0.76	0.98	--
	(2) 21-30歲	4.08	0.95		
	(3) 31-40歲	4.20	0.72		
	(4) 41-50歲	4.19	0.64		
	(5) 51-60歲	4.06	0.76		
	(6) 61歲(含)以上	3.78	0.44		
重遊意願	(1) 20歲(含)以下	4.26	0.77	1.57	--
	(2) 21-30歲	4.27	0.76		
	(3) 31-40歲	4.29	0.64		
	(4) 41-50歲	4.18	0.70		
	(5) 51-60歲	4.06	0.67		
	(6) 61歲(含)以上	3.89	0.33		

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	(1)未婚	4.39	0.62	2.83	--
	(2)已婚有小孩	4.26	0.59		
	(3)已婚無小孩	4.42	0.65		
遊憩設施	(1)未婚	4.19	0.68	6.09**	已婚無小孩較其餘兩者高
	(2)已婚有小孩	4.11	0.62		
	(3)已婚無小孩	4.65	0.38		
經營管理	(1)未婚	4.30	0.64	3.49*	未婚較其餘兩者低
	(2)已婚有小孩	4.37	0.54		
	(3)已婚無小孩	4.65	0.39		
服務品質	(1)未婚	4.15	0.62	6.14**	已婚無小孩較其餘兩者高
	(2)已婚有小孩	4.10	0.60		
	(3)已婚無小孩	4.61	0.45		
交通運輸	(1)未婚	3.97	0.70	4.97**	已婚無小孩較其餘兩者高
	(2)已婚有小孩	3.91	0.72		
	(3)已婚無小孩	4.45	0.64		
公共設施	(1)未婚	4.10	0.82	3.54*	未婚較其餘兩者低
	(2)已婚有小孩	4.16	0.71		
	(3)已婚無小孩	4.58	0.61		
重遊意願	(1)未婚	4.26	0.72	4.15*	已婚有小孩較其餘兩者低
	(2)已婚有小孩	4.14	0.66		
	(3)已婚無小孩	4.58	0.51		

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	4.45	0.54	1.76	--
	(2)大學/專科	4.31	0.62		
	(3)碩士(含)以上	4.31	0.63		
遊憩設施	(1)高中職(含)以下	4.25	0.63	0.96	--
	(2)大學/專科	4.17	0.66		
	(3)碩士(含)以上	4.12	0.64		
經營管理	(1)高中職(含)以下	4.44	0.51	1.66	--
	(2)大學/專科	4.35	0.62		
	(3)碩士(含)以上	4.28	0.59		
服務品質	(1)高中職(含)以下	4.33	0.59	4.70	高中職(含)以下>大學/專科、碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.13	0.61		
	(3)碩士(含)以上	4.06	0.61		
交通運輸	(1)高中職(含)以下	4.06	0.70	3.57	高中職(含)以下、大學/專科>碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.00	0.71		
	(3)碩士(含)以上	3.82	0.72		
公共設施	(1)高中職(含)以下	4.30	0.68	1.98	--
	(2)大學/專科	4.10	0.79		
	(3)碩士(含)以上	4.13	0.76		
重遊意願	(1)高中職(含)以下	4.30	0.68	0.61	--
	(2)大學/專科	4.20	0.71		
	(3)碩士(含)以上	4.20	0.67		

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	4.25	0.50	0.55	--
	(2)軍公教	4.34	0.64		
	(3)工商業	4.29	0.56		
	(4)服務業	4.31	0.62		
	(5)自由業	4.43	0.65		
	(6)家管/退休	4.45	0.48		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.46	0.32		
	(8)學生	4.28	0.73		
遊憩設施	(1)農林漁牧	4.35	0.33	0.66	--
	(2)軍公教	4.22	0.68		
	(3)工商業	4.15	0.63		
	(4)服務業	4.13	0.69		
	(5)自由業	4.18	0.58		
	(6)家管/退休	4.10	0.70		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.33	0.41		
	(8)學生	4.08	0.76		
經營管理	(1)農林漁牧	4.47	0.37	0.84	--
	(2)軍公教	4.39	0.60		
	(3)工商業	4.35	0.54		
	(4)服務業	4.32	0.53		
	(5)自由業	4.40	0.64		
	(6)家管/退休	4.43	0.39		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.41	0.45		
	(8)學生	4.21	0.82		
服務品質	(1)農林漁牧	4.25	0.44	0.78	--
	(2)軍公教	4.16	0.66		
	(3)工商業	4.06	0.61		
	(4)服務業	4.13	0.60		
	(5)自由業	4.28	0.57		
	(6)家管/退休	4.20	0.46		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.15	0.46		
	(8)學生	4.14	0.71		

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	3.95	0.58	0.59	--
	(2)軍公教	4.04	0.73		
	(3)工商業	3.90	0.73		
	(4)服務業	3.90	0.75		
	(5)自由業	4.02	0.68		
	(6)家管/退休	3.83	0.52		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.12	0.62		
	(8)學生	3.99	0.76		
公共設施	(1)農林漁牧	4.20	0.62	0.79	--
	(2)軍公教	4.19	0.71		
	(3)工商業	4.11	0.73		
	(4)服務業	4.21	0.60		
	(5)自由業	4.23	0.77		
	(6)家管/退休	4.00	0.79		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.15	0.69		
	(8)學生	3.97	1.07		
重遊意願	(1)農林漁牧	4.40	0.50	0.58	--
	(2)軍公教	4.28	0.71		
	(3)工商業	4.16	0.66		
	(4)服務業	4.22	0.63		
	(5)自由業	4.25	0.72		
	(6)家管/退休	4.20	0.70		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.23	0.44		
	(8)學生	4.12	0.87		

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 目前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	4.46	0.57	1.85	--
	(2)桃竹苗	4.37	0.61		
	(3)中彰投雲	4.31	0.54		
	(4)嘉義縣市	4.15	0.70		
	(5)臺南市	4.39	0.62		
	(6)高屏	4.28	0.58		
	(7)宜花東	4.50	0.71		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		
遊憩設施	(1)北北基	4.22	0.69	3.42***	台南市較其餘地區高
	(2)桃竹苗	4.25	0.63		
	(3)中彰投雲	4.15	0.55		
	(4)嘉義縣市	3.95	0.73		
	(5)臺南市	4.34	0.64		
	(6)高屏	4.01	0.62		
	(7)宜花東	4.50	0.71		
	(8)離島地區或其他	3.83	0.24		
經營管理	(1)北北基	4.47	0.50	3.85***	嘉義縣市較其餘地區低
	(2)桃竹苗	4.44	0.57		
	(3)中彰投雲	4.36	0.54		
	(4)嘉義縣市	4.09	0.77		
	(5)臺南市	4.46	0.51		
	(6)高屏	4.20	0.61		
	(7)宜花東	4.67	0.47		
	(8)離島地區或其他	4.17	0.71		
服務品質	(1)北北基	4.24	0.63	2.55*	台南市較其餘地區高
	(2)桃竹苗	4.21	0.52		
	(3)中彰投雲	4.10	0.50		
	(4)嘉義縣市	3.97	0.65		
	(5)臺南市	4.28	0.65		
	(6)高屏	4.02	0.63		
	(7)宜花東	3.83	1.18		
	(8)離島地區或其他	4.17	0.24		

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 目前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	4.16	0.61	3.32*	嘉義縣市較其餘地區低
	(2)桃竹苗	4.04	0.68		
	(3)中彰投雲	3.86	0.71		
	(4)嘉義縣市	3.68	0.70		
	(5)臺南市	4.04	0.76		
	(6)高屏	3.97	0.68		
	(7)宜花東	3.50	0.00		
	(8)離島地區或其他	5.00	0.00		
公共設施	(1)北北基	4.26	0.71	1.12	--
	(2)桃竹苗	4.17	0.68		
	(3)中彰投雲	4.14	0.67		
	(4)嘉義縣市	3.93	1.01		
	(5)臺南市	4.21	0.77		
	(6)高屏	4.10	0.72		
	(7)宜花東	4.50	0.71		
	(8)離島地區或其他	4.50	0.71		
重遊意願	(1)北北基	4.28	0.63	1.91	--
	(2)桃竹苗	4.29	0.73		
	(3)中彰投雲	4.12	0.71		
	(4)嘉義縣市	4.03	0.80		
	(5)臺南市	4.34	0.62		
	(6)高屏	4.18	0.69		
	(7)宜花東	4.50	0.71		
	(8)離島地區或其他	3.50	0.71		

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	4.30	0.74	0.51	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.32	0.51		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.38	0.57		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.31	0.53		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.28	0.74		
遊憩設施	(1)無經常性收入	4.14	0.78	0.62	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.28	0.63		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.15	0.61		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.15	0.63		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.25	0.64		
經營管理	(1)無經常性收入	4.27	0.77	1.18	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.41	0.53		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.32	0.55		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.35	0.51		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.48	0.58		
服務品質	(1)無經常性收入	4.18	0.70	0.69	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.24	0.61		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.10	0.58		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.13	0.57		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.19	0.66		
交通運輸	(1)無經常性收入	4.05	0.69	1.09	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.06	0.70		
	(3) \$30,001-\$50,000元	3.92	0.67		
	(4) \$50,001-\$70,000元	3.88	0.67		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.04	0.95		

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	4.02	1.01	1.47	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.29	0.67		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.15	0.68		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.09	0.71		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.28	0.81		
重遊意願	(1)無經常性收入	4.18	0.85	0.90	--
	(2) \$30,000元(含)以下	4.37	0.69		
	(3) \$30,001-\$50,000元	4.18	0.65		
	(4) \$50,001-\$70,000元	4.22	0.63		
	(5) \$70,001元(含)以上	4.28	0.67		

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

## 附錄五、「114 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」。)

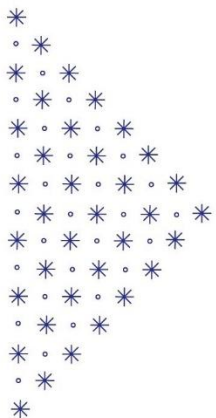
	項目	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
服務 人員	1.服務人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.服務人員協助我解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>
	4.引導指標清楚程度	<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"/>
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"/>
	7.環境整潔	<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"/>
服務 品質	9.提供之旅遊資訊服務(含食、住、行及 e 化)	<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"/>
	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"/>

	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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
運輸	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"/>
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"/>
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"/>	<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)生理男      ☐ (2)生理女      ☐ (3)其他
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)曾文水庫峽谷音樂會      ☐ (3)西拉雅 5cool 自行車活動  
☐ (4)關子嶺夏日山車祭      ☐ (5)蝴蝶遊樂園      ☐ (6)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