案號：11514002

115 年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查

結案報告書

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 終身特聘教授

中 華 民 國 115 年 10 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、旅遊行銷及旅遊形式分析.....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.....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.....39
附錄五、「115 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=452) 9
表 4-1 遊客族群結構分析表(N=452) 12
表 4-2 遊客的活動推廣、旅遊行銷及旅遊形式分析表(N=452) 14
表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表(N=452) 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=452) 17
表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=452) 18
表 4-7 滿意度分析表(N=452) 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 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 3-4 本次以何種交通工具到西拉雅國家風景區遊玩分析表 38
附表 4-1 性別對各變項之平均數差異分析表 39
附表 4-2 年齡對各變項之平均數差異分析表 40
附表 4-2 年齡對各變項之平均數差異分析表(續).....41
附表 4-3 婚姻狀況對各變項之平均數差異分析表 42
附表 4-4 教育程度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 44
附表 4-5 工作別對各變項之平均數差異分析表(續).....45
附表 4-6 目前居住地對各變項之平均數差異分析表 46
附表 4-6 目前居住地對各變項之平均數差異分析表(續).....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 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。中埔遊客中心原址本是中埔鄉幼稚園圓山分班，但因學齡人數減少，將孩童轉學至鄰近的幼兒園就讀，後將閒置的空間活化打造成遊客中心。其以鮮活童趣的風格與山中城堡為主題，打造園區內繽紛可愛的裝置藝術，讓人眼睛為之一亮。此外，室內更是打造了友善親子同樂區及遊戲區，讓孩子們在旅途中能擁有更加美好的回憶。

嶺頂旅遊資訊站位於臺南市白河關子嶺溫泉區的嶺頂公園，日前由交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處進行整修，揉合《關子嶺之戀》音樂的元素意象、日式木作及溫泉等元素，並於 110 年 9 月 1 日起重新啟用。西拉雅管理處不僅安排志工人員進駐，更提供旅遊諮詢、旅遊導覽影片播放、旅遊摺頁索取、紀念章等服務。

二寮觀日平臺為新建的全新觀景平臺，有別於其他觀景平臺之狹小，取而代之的是可容納近兩千人的寬闊場域，周邊也設置了停車場及廁所，供到此朝聖的遊客使用。係因攝影界流傳著日出三大聖地：北格頭、中五城、南二寮，其共通點是擁有壯美的低海拔雲海，二寮日出更是全臺灣海

拔最低的觀日出勝地，被譽為「最接近城市的曙光」。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、性別友善程度、旅遊形式與交通工具等都是需了解的。

因此，本計畫針對中埔遊客中心、嶺頂旅遊資訊站與二寮觀日平臺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，能瞭解中埔遊客中心、嶺頂旅遊資訊站與二寮觀日平臺遊客之旅遊天數、消費金額、滿意分數、重遊意願、管理處活動與性別友善程度，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「115 年西拉雅國家風景區滿意度調查」。

目的歸納如下：

(一)中埔遊客中心遊客滿意度調查與分析。

(二)嶺頂旅遊資訊站遊客滿意度調查與分析。

(三)二寮觀日平臺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據點：中埔遊客中心、嶺頂旅遊資訊站和二寮觀日平臺為主要研究範圍，研究調查地點如下圖 1-1 所示。



中埔遊客中心



嶺頂旅遊資訊站



二寮觀日平臺

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、品嘗不到、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，不論是櫃臺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(彭鈱淇，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、蕭茛錡，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、性別友善設施)、重遊意願、旅遊形式及交通工具。

第一節 調查設計與方法

一. 調查期間：自民國 115 年 6 月 1 日起至 115 年 9 月 27 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：中埔遊客中心、嶺頂旅遊資訊站與二寮觀日平臺

四. 問卷蒐集：本計畫共發放 494 份問卷，扣除填答不完整及無效問卷後，實際回收 452 份問卷，有效回收率 91.5%。

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 α 係數來檢定問卷的信度。

由表 3-1 可得知，各構面包含服務人員、遊憩設施、經營管理、服務品質和交通運輸之 Cronbach's α 係數皆在 0.7 以上，顯示各變項之信度具有高度水準。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=452)

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								0.91
1	服務人員的服務態度	4.48	0.63	-0.79	***	0.83	0.96	
2	服務人員協助我解決問題的能力	4.44	0.65	-0.76	***	0.83	0.96	
第二部分：遊憩設施								0.90
3	風景區內服務設施(含設施的維護)	4.35	0.68	-0.56	***	0.76	0.89	
4	引導指標清楚程度	4.36	0.69	-0.74	***	0.83	0.93	
5	動線安排順暢性	4.30	0.72	-0.62	***	0.82	0.92	
第三部分：經營管理								0.87
6	環境美化綠化	4.45	0.67	-0.90	***	0.73	0.88	
7	環境整潔	4.41	0.66	-0.78	***	0.84	0.94	
8	廁所清潔程度	4.32	0.77	-0.79	***	0.72	0.87	
第四部分：服務品質								0.90
9	提供之旅遊資訊服務(含食、住、行)	4.27	0.74	-0.50	***	0.80	0.91	
10	景觀或歷史人文的說明標示	4.30	0.70	-0.54	***	0.81	0.92	
11	風景區內安全通報機制或標示	4.26	0.75	-0.57	***	0.82	0.92	
第五部分：交通運輸								0.70
12	大眾交通運輸便利性	3.92	0.92	-0.37	***	0.53	0.88	
13	停車場便利性(例如：車位足夠等)	4.13	0.89	-0.76	***	0.53	0.88	
第六部分：性別友善設施								-
14	請問您對本風景區內身心障礙、高齡及性別友善服務設施或空間設計滿不滿意？	4.25	0.73	-0.46	***	-	-	
第七部分：重遊意願								-
15	本次對西拉雅風景區之整體滿意度	4.37	0.64	-0.56	***	-	-	

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、性別友善設施與重遊意願)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 452 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 51.8%；生理男佔 48.2%，與 114 年度相仿。

二、年齡:以 21~30 歲之人數最多,佔 32.7%;其次為 31~40 歲者,佔 23.5%。顯示參與之遊客以青壯年為主要族群。

三、婚姻狀況：未婚仍佔多數 52.2%；已婚有小孩佔 32.7%，已婚無小孩則佔 14.8%。其他：離婚僅佔 0.2%。

四、教育程度：以大學/專科程度者為最多，佔 62.6%；其次為碩士以上，佔 20.6%。

五、工作別：以工商業為較多，佔 27.7%，其次為服務業佔 19.2%，緊接學生族群 16.4%。其他：製造業、媒體業及教育產業等，總占比低於 3%。

六、目前居住地：以臺南市之遊客為最多，佔 41.8%，其次為高屏地區之遊客，佔 15.9%，緊接是中彰投雲，佔 14.2%，以及嘉義縣市 11.5%。顯示本次調查之目的地具有其地緣關係，致使中南部地區遊客佔多數。

七、個人平均月收入：以$30,001-$50,000 元為較多,佔 37.8%。收入$50,001-$70,000 元與$70,001 元(含)以上之總和為 27.6%。無經常性收入及$30,000 元(含)以下之總和為 34.5%。

表 4-1 遊客族群結構分析表(N=452)

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	48.2%	1	年齡	20 歲(含)以下	9.5%	5
	生理女	51.8%	2		21~30 歲	32.7%	1
					31~40 歲	23.5%	2
婚姻	未婚	52.2%	1		41~50 歲	17.3%	3
	已婚無小孩	14.8%	3		51~60 歲	11.3%	4
	已婚有小孩	32.7%	2		61 歲(含)以上	5.8%	6
				目前居住地	北北基	6.4%	5
教育	高中職以下	16.8%	3		桃竹苗	7.3%	6
	大學/專科	62.6%	1		中彰投雲	14.2%	3
	碩士以上	20.6%	2		嘉義縣市	11.5%	4
					臺南市	41.8%	1
工作	農林漁牧	1.3%	8		高屏	15.9%	2
	軍公教	15.5%	4		宜花東	1.8%	7
	工商業	27.7%	1		離島地區或其他	1.1%	8
	服務業	19.2%	2	個人平均月收入	無經常性收入	17.5%	2
	自由業	8.0%	5		$30,000 元(含)以下	17.0%	3
	家管/退休	6.9%	6		$30,001-$50,000 元	37.8%	1
	律師、醫師等專業人員	2.7%	7		$50,001-$70,000 元	17.0%	3
	學生	16.4%	3		$70,001 元(含)以上	10.6%	5

第二節 活動推廣、旅遊行銷及旅遊形式分析

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 452 份，遊客的活動推廣及旅遊行銷分析，如表 4-2 所示。

一、遊客對於西拉雅國家風景區之資訊來源分佈，以網路(Instagram、FB 等社群軟體)為來源之遊客佔 60.6%，觀光署及所屬官方網站佔全體遊客之 32.3%。此外，透過親朋好友推薦之遊客亦接近四成，顯示風景區長久經營之良好口碑、口耳相傳。其他：宗教團體旅遊、旅行社安排及員工旅遊等。

二、較有吸引力的網路貼文：以景點美照最具吸引力佔 64.4%，可見西拉雅國家風景區之自然景觀優勢。其次為活動通知佔 41.4%，在地人文故事與在地旅遊知識分享，各佔 35.8%與 35.6%。

三、已知的西拉雅國家風景區管理處之活動：連年舉辦之西拉雅森活節，結合一系列多元豐富兼具創意特色之活動，已廣為遊客所知佔 35%，為上年度之 1.5 倍。其中蝴蝶遊樂園佔 19.2%，為去年之 2.5 倍。係因本次調查範圍涵蓋嶺頂旅遊資訊站，關子嶺周邊熱門景點是遊客休閒好去處。

四、遊客多以「結伴旅遊」之形式前來西拉雅國家風景區，佔 37.2%。「家庭旅遊」則佔 30.5%。「自行前來」之遊客亦不在少數，佔 27.0%。因其幅員廣大，涵蓋許多嘉南知名景點，適合各類大眾族群前來旅遊。

表 4-2 遊客的活動推廣、旅遊行銷及旅遊形式分析表(N=452)

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等社群軟體)	60.6%	1	已知的活動	西拉雅森活節	35.0%	1
	觀光署及所屬官方網站	32.3%	3		曾文水庫峽谷音樂會	14.8%	5
	報章雜誌	11.5%	4		西拉雅環騎5cool	27.2%	2
	親朋好友	39.8%	2		西拉雅夏日好chill	17.5%	4
	其他	2.2%	5		蝴蝶遊樂園	19.2%	3
					以上皆無	24.6%	
較有吸引力的網路貼文	抽獎資訊	39.9%	3	旅遊形式	自行前來	27.0%	3
	活動通知	41.4%	2		結伴旅遊	37.2%	1
	景點美照	64.4%	1		家庭旅遊	30.5%	2
	在地人文故事	35.8%	4		員工旅遊	4.6%	4
	在地旅遊知識分享	35.6%	5		戶外教學	0.2%	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「嶺頂旅遊資訊站」之人數比率最多(佔 25.7%)，以「二寮觀日平臺」之人數比率為次之(佔10.8%)。

表 4-3 遊客印象最深刻之地方分析表(N=452)

排序	景點	百分比
1	嶺頂旅遊資訊站	25.7%
2	二寮觀日平臺	10.8%
3	官田遊客中心	9.3%
4	中埔遊客中心	8.2%
5	走馬瀨農場	6.9%
6	曾文水庫	6.6%
7	八田與一紀念園區	6.4%
8	臺南山上花園水道博物館	6%
9	左鎮化石園區	4.6%
10	尖山埤江南渡假村	3.8%
11	玉井	3.3%
11	梅嶺風景區	3.3%
13	虎頭埤風景區	2.4%
14	南元花園休閒農場	1.5%
15	南化遊客中心	1.1%

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	
二寮觀日平臺	1. 相對於他處的觀日平臺，易達性較高。 2. 日出的金黃雲海，無疑是最佳賣點。 3. 綿延的惡地地形，景觀特殊宛如月球。 4. 觀日平臺後方廁所乾淨整潔。
嶺頂旅遊資訊站	1. 台灣唯一泥漿溫泉，且泡湯價格親民。 2. 周邊景點相距不遠，各具特色。 3. 停車場車位相對足夠，收費合理。 4. 不動明王主題踩街遊行結合人氣 IP，別具特色。 5. 遠離都市光害的夜間觀星體驗。
中埔遊客中心	1. 隱身山林間的童話城堡外觀。 2. 園區圍牆結合在地的傳統交趾工藝。 3. 入口處的裝置藝術豐富且生動。 4. 提供洗手間與飲用水，為上山前的休息補給站。

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，重遊意願提升至 96.9%，顯見多數遊客願意再次前往西拉雅國家風景區作為其旅遊目的地。此外，僅 3.1%的遊客不會再造訪此旅遊地，其原因為：

1. 缺乏特色，佔 37.5%。
2. 環境髒亂，佔 18.8%。
3. 交通不便，佔 18.8%。
4. 遊憩設施差，佔 6.3%。
5. 花費高，佔 18.8%。
6. 其他：路途遙遠。

表 4-5 西拉雅國家風景區重遊意願分析表(N=452)

統計變項		百分比	排序
是否會再次造訪	會	96.9%	1
	不會	3.1%	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」之比率為 47.6%，「1 天(不過夜)」為 38.7%。係本次調查地點，其中一處為觀日平臺，經調查過程中瞭解遊客多於欣賞日出後便驅車返家，並未於西拉雅國家風景區多做停留。「4 天 3 夜」與「5 天(含)以上」相較於去年度有所增加。

表 4-6 遊客預計停留時間分析表(N=452)

停留時間	百分比	排序
半天	47.6%	1
1 天(不過夜)	38.7%	2
2 天 1 夜	11.1%	3
3 天 2 夜	0.9%	5
4 天 3 夜	0.4%	6
5 天(含)以上	1.3%	4

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」之人數比率增加至 10.2%，推測與停留時間為「4 天 3 夜」與「5 天(含)以上」之遊客增幅有關，如圖 4-1 所示。

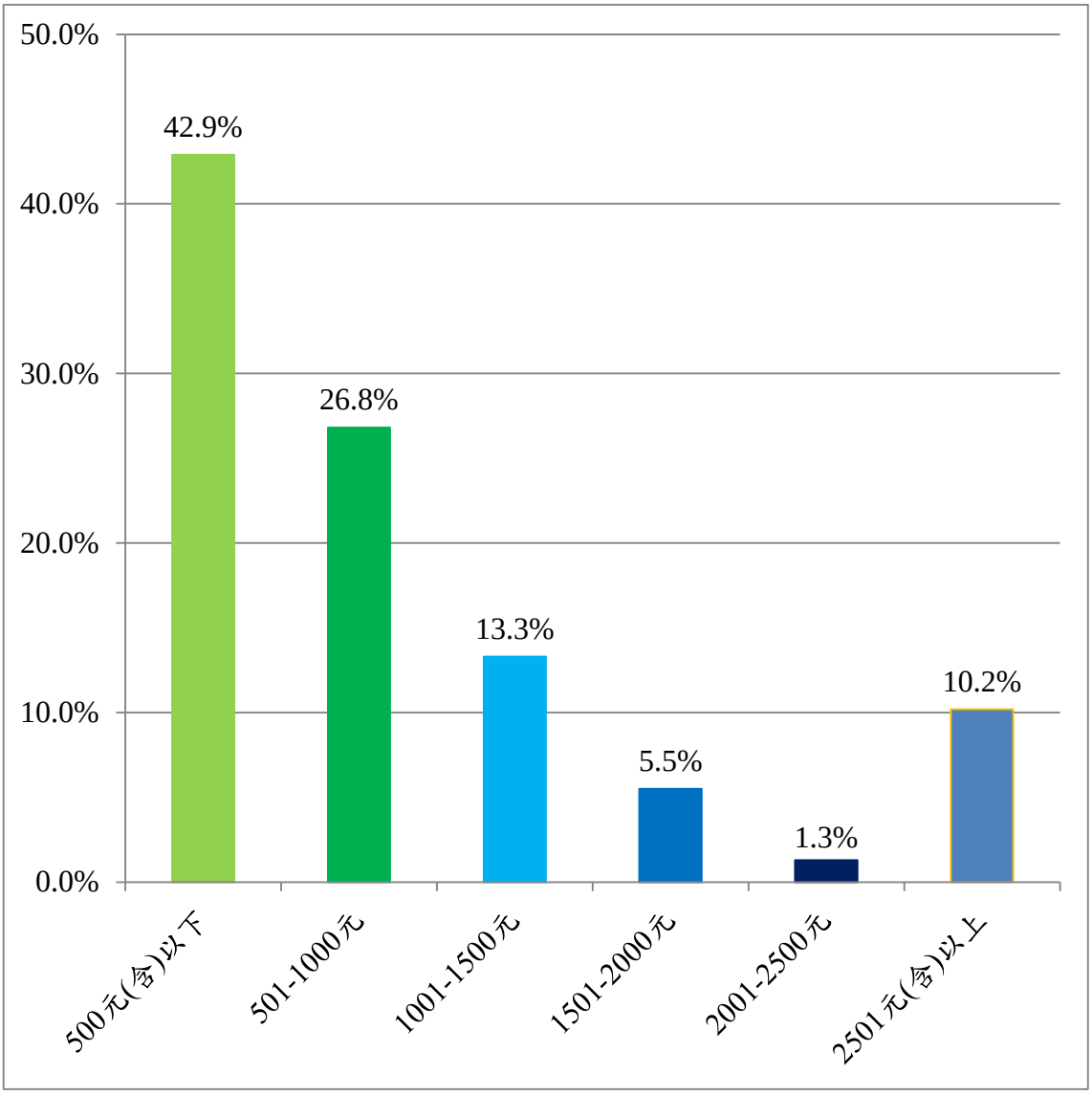


圖 4-1 每位遊客在西拉雅國家風景區內平均花費

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38.3%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良好。其整體服務分數之分佈，如圖 4-2 所示。

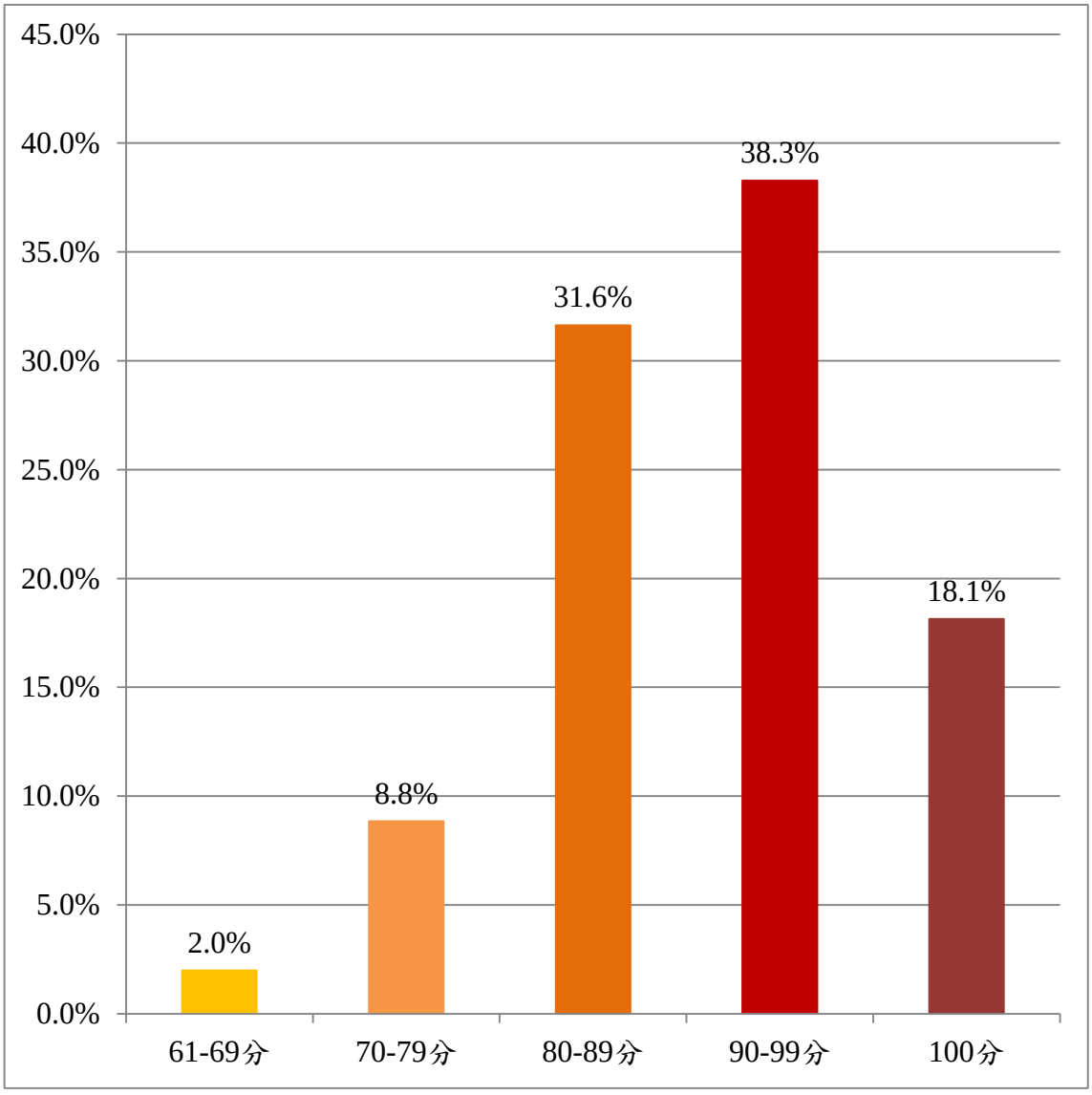


圖 4-2 遊客對於整體服務之分數

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 93.0%)、「協助我解決問題的能力」(非常滿意與滿意佔 91.1%)、經營管理的「環境美化綠化」(非常滿意與滿意佔 90.7%)、「環境整潔」(非常滿意與滿意佔 91.1%)、重遊意願的「本次對西拉雅國家風景區之整體滿意度」(非常滿意與滿意佔 92.1%)，以及遊憩設施的「風景區內服務設施」、「引導指標清楚程度」與「動線安排順暢性」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一致的水準，進而保持遊客對西拉雅國家風景區的滿意程度。

性別友善設施的「請問您對本風景區內身心障礙、高齡及性別友善服務設施或空間設計滿不滿意？」(非常滿意與滿意佔 82.9%)，顯示西拉雅國家風景區管理處積極推動性別平等與性別友善服務，並於轄區內落實性別主流化政策，同時推動無障礙與性別友善設施。如提供親子或無障礙廁所、親子或無障礙車位、輪椅、哺集乳室等硬體。與此同時，積極響應與宣傳地方政府的「性別友善旅宿」認證。此外，推行多元性別友善之核心目的，在於透過推動友善空間設計(如性別友善廁所)，打破傳統二元性別框架所帶來的便利性落差。因此，所有遊客不分性別特質、性傾向或性別認同，都能獲得平等尊重的包容性，建立真正無障礙的旅遊目的地。(結果詳見表 4-7)。

表 4-7 滿意度分析表(N=452)

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	54.9%	38.1%	7.1%	0.0%	0.0%
2	服務人員協助我解決問題的能力	53.3%	37.8%	8.8%	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)	46.5%	41.8%	11.7%	0.0%	0.0%
4	引導指標清楚程度	47.8%	41.4%	10.2%	0.7%	0.0%
5	動線安排順暢性	44.7%	40.9%	13.7%	0.7%	0.0%
第三部分：經營管理						
6	環境美化綠化	54.2%	36.7%	8.6%	0.4%	0.0%
7	環境整潔	50.4%	40.7%	8.4%	0.4%	0.0%
8	廁所清潔程度	49.1%	35.0%	14.6%	1.3%	0.0%
第四部分：服務品質						
9	提供之旅遊資訊服務(含食、住、行)	43.8%	39.2%	16.8%	0.2%	0.0%
10	景觀或歷史人文的說明標示	44.0%	42.3%	13.5%	0.2%	0.0%
11	風景區內安全通報機制或標示	43.8%	39.4%	16.2%	0.7%	0.0%
第五部分：交通運輸						
12	大眾交通接駁便利性	32.5%	32.5%	30.1%	4.2%	0.7%
13	停車場便利性(例如：車位足夠)	41.4%	35.2%	19.0%	4.0%	0.4%
第六部分：性別友善設施						
14	請問您對本風景區內身心障礙、高齡及性別友善服務設施或空間設計滿不滿意？	42.0%	40.9%	16.8%	0.2%	0.0%
第七部分：重遊意願						
15	本次對西拉雅國家風景區之整體滿意度	45.6%	46.5%	7.7%	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、性別友善設施、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影響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、性別友善設施、重遊意願)之態度，除遊客的年齡對遊憩設施($F=2.92$，$P<0.05$)、交通運輸($F=2.25$，$P<0.05$)、性別友善設施($F=2.27$，$P<0.05$)與重遊意願($F=2.88$，$P<0.05$)；遊客的教育程度對遊憩設施($F=4.16$，$P<0.05$)、服務品質($F=4.61$，$P<0.01$)、性別友善設施($F=3.07$，$P<0.05$)與重遊意願($F=3.14$，$P<0.05$)。

經 Scheffe 事後比較發現：首先「年齡」部分，在遊憩設施、交通運輸、性別友善設施與重遊意願構面，20 歲(含)以下之遊客滿意度明顯高於其他年齡之遊客。其次「教育程度」部分，在遊憩設施、服務品質、性別友善設施與重遊意願構面，皆為高中職(含)以下之遊客滿意度顯著大於大學/專科與碩士(含)以上之遊客。(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

本次調查檢視西拉雅國家風景區官網，其在資訊傳遞、介面互動與智慧服務上展現極佳的實用性，分析重點歸納如下。(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。	網站具備良好的響應式設計：於電腦桌機上以多欄位、寬幅大圖呈現；在平板與手機螢幕上，圖文區塊自動轉為單欄垂直排列，整體排版適應不同螢幕解析度，易於行動瀏覽。
頁首	主選單每一選項是否可以連結至正確的網頁。	實測各主選單與下拉式子選單之連結均能正確跳轉至目標頁面，未出現失效連結。
頁尾	應包含頁尾導覽、聯絡資訊、隱私權政策、回首頁等訊息。	頁尾資訊完整，清楚標註管理處地址、電話。包含隱私權、資訊安全、及無障礙標章。建議可新增一鍵回頁首之按鈕及營業時間等資訊。
圖片輪播	網頁中的圖片輪播是否順暢，且符合內容。	輪播圖片畫質清晰，題材多為景區最新主題活動、四季風光與重點特色景點，圖片主題鮮明且緊扣推廣宣傳重點
語言種類多樣性	提供不同國家之遊客不同的語言選擇。	網站右上角提供多語系切換功能，能滿足國內外自由行與外籍旅客之觀光資訊檢索需求。
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。	設有即時影像專區(如二寮觀日平臺等熱門景點即時串流)，方便遊客即時掌握日出、天候與人流現況；另整合影音專區、全景體驗與互動地圖指引，有效提升線上沉浸式體驗與遊前規劃之便利性。

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 35.1%)、31-40 歲(佔 24.3%)與 51-60 歲(佔 23.6%)；職業以工商業(佔 36.5%)為主；個人平均月收入以「$30,001 元-$50,000 元」為主(佔 35.8%)，「$50,001 元-$70,000 元」次之(佔 23.0%)；每位預計花費以「$500 元(含)以下」(佔 37.8%)為主，其次為「$501-$1000 元」(佔 27.0%)。旅遊形式則以「家庭旅遊」為主(佔 47.3%)，「自行前來」(佔 29.7%)與「結伴旅遊」(佔 17.6%)。

（二）已婚無小孩族群：

分佈年齡依序為 31-40 歲(佔 32.8%)與 41-50 歲(佔 22.4%)；職業為工商業(佔 26.9%)為主，服務業(佔 23.9%)次之，而軍公教與自由業相同(佔 17.9%)；個人平均月收入以「$30,001 元-$50,000 元」為主(佔 40.3%)，「$50,001 元-$70,000 元」次之(佔 20.9%)；每位預計花費提升以「$501-$1000 元」(佔 34.3%)為主，其次為「$500 元(含)以下」(佔 32.8%)。旅遊形式則以「結伴旅遊」為主(佔 35.8%)，「家庭旅遊」(佔 29.9%)與「自行前來」(佔 23.9%)。

（三）未婚族群：

分佈年齡集中於 21-30 歲(佔 55.9%)與 31-40 歲(佔 20.3%)；職業為學生(佔 30.9%)居多，工商業(佔 22.5%)與服務業(佔 19.1%)緊接其後；個人平均月收入以「$30,001 元-$50,000 元」為主(佔 38.1%)，「無經常性收入」次之(佔 26.3%)；每位預計花費以「$500 元(含)以下」為主(佔 48.7%)，其次「$501-$1000 元」(佔 24.6%)。旅遊形式則以「結伴旅遊」為主(佔 49.6%)，「自行前來」(佔 26.3%)與「家庭旅遊」(佔 20.3%)。

經調查結果顯示，已婚有小孩之遊客，多以家庭旅遊為主。相對，31-40 歲之青壯年遊客偏好結伴旅遊，且具備穩定的經濟基礎且無子女撫養壓力，消費意願為三者最高，多落於$501-$1,000 元。然，未婚族之遊客逾半數為 21-30 歲青年，其中學生比例高達三成，致使消費水準半數在$500 元(含)以下。

二、遊客之遊憩特性分析

（一）遊客會再次造訪此旅遊地高達 96.9%，相較於去年高 2.2 個百分比，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，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 855 元，落於「$1,001-$1,500 元」及「$2,501 元(含)以上」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上升為 90.5 分，較去年提升 4.8 分，其中以「90-99 分」佔 38.3%為最高，「80-89 分」次之佔 31.6%。

經調查結果顯示，遊客對整體服務之平均分數不僅較去年顯著提升，重遊意願更有所攀升，反映西拉雅國家風景區整體而言深獲遊客肯定。雖逾八成遊客選擇不過夜，並以當天往返為主，但旅遊之平均花費較去年提升 55 元。

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「嶺頂旅遊資訊站」之人數比率最多，以「官田遊客中心」之人數比率次之，接續為「二寮觀日平臺」與「中埔遊客中心」。(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「嶺頂旅遊資訊站」之人數比率最多，以「走馬瀨農場」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「嶺頂旅遊資訊站」之人數比率最多，其次以「二寮觀日平臺」之人數比率次之。(詳細內容見附錄三中附表 3-3)。

（四）本次以何種交通工具到西拉雅國家風景區遊玩：

本項目比例之計算，乃將遊客填答結果相加得出總次數後，依序算出各種交通工具之比例。遊客利用交通工具到西拉雅國家風景區遊玩以「自行開車」前來之人數比率最多，其次為「機車」，第三為「客運/遊覽車」。其他：自行車。(詳細內容見附錄三中附表 3-4)。

經調查結果顯示，嶺頂旅遊資訊站在首訪、已遊覽及預計再遊覽三項指標皆居本次調查之冠。從本次新加入之交通型態調查可見，遊客多以具備高度自主性之汽、機車為主要交通工具。

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:環境美化綠化及環境整潔)有超過九成的滿意程度，表示遊客給予高度肯定。第二部分:遊憩設施(例如：風景區內服務設施、引導指標清楚程度及動線安排順暢性)亦有八成五以上的滿意程度，因此遊憩設施的改善可視為首要精進與優化之目標。建議管理單位在維持高標準日常巡查與維護的基礎上，可考量增加無障礙戶外升降平台等友善硬體設施，提供有需要之遊客更好的遊憩體驗。

本次調查過程發現，多數遊客反映夜間前來二寮觀日平臺時照明不足與視線受限，建議加強觀景台周遭之光環境友善設施，使用低矮燈具搭配適當的光型與遮罩，將光線精準投射到需要照明的區域，如地面或步道。此外，可透過智慧控制系統在無人流時段自動調降亮度或關閉非必要照明，達到永續減排之效果。

（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上升至 76.6%。表示遊客認為景區周邊停車空間配置或交通動線相較過去有所改善，尤以本次調查新增項目中，多以自行開車及騎乘機車為主要交通工具。建議管理單位可再強化西拉雅國家風景區之假日停車指引，甚至於山下及主要路口設置電子即時剩餘車位看板，改善自駕遊客便利性。此外，由於二寮觀日平臺之景觀特殊性，車輛易於短時間內湧入停車場導致日出尖峰時段停車位供不應求，建議可評估晨間專用臨時停車空間，避免造成路肩紅線處之違停亂象，以維護用路人行車安全。

針對西拉雅國家風景區之大眾交通接駁便利性，非常滿意與滿意者較往年有所提升。然，針對外縣市遊客以及學生族群，完全依靠大眾運輸工具在景區內移動確實相對耗時，並且具有其不確定性。建議管理處可為遊客設計深度旅遊行程，不論是從火車到公車之銜接安排，到核心景點間停留之時間規劃，給予遊客明確的車次與時間節點，有助於降低外縣市自由行遊客之到達門檻，提升旅遊動機與再訪意願。

（三）行銷推廣策略：

本次調查可知，遊客獲取西拉雅國家風景區旅遊資訊之主要仰賴網路(Instagram、FB 等社群軟體)為主(佔 60.6%)，且對景點美照(佔 64.4%)及活動通知(41.4%)之反應最為熱烈，管理單位可繼續維持高品質的圖像文章及短影音剪輯。建議官方臉書可將抽獎活動之模式，複製到 Instagram 來強化用戶黏著度。高黏著度代表平台與用戶間具持續互動或長期關係之維繫，如官方臉書之具有穩定之按讚、留言與轉發互動，對於西拉雅國家風景區之品牌推廣效益不容小覷。Instagram 之短影音優勢建立於視覺導向、用戶結構年輕與其高互動率，更易於營造旅遊景區之動態美景與四季更迭。

（四）景點串聯規劃：

針對喜愛大自然與拍照的未婚族群(佔 52.2%)，鎖定二寮低海拔日出與惡地雲海，串聯鄰近左鎮化石園區或曾文水庫，包裝為「晨曦生態與地質探索一日遊」，增加遊客停留於西拉雅國家風景區之時間。亦或是針對已婚有小孩之家庭(佔 32.7%)，未來可將中埔遊客中心定位為「西拉雅親子童趣首站」，得利於地理位置鄰近嘉義市區，建議可常態性地舉辦親子活動、童玩闖關甚至是手作工作坊。即便景點的串接有其挑戰性，亦能藉此打造家庭族群於假日晨昏共度親子時光之首選。

五、總結

根據本次調查結果，西拉雅國家風景區整體服務滿意度高達 90.5 分(較去年度提升 4.8 分)，重遊意願亦攀升至 96.9%。在服務人員專業態度、園區環境整潔及性別友善設施等方面皆深獲遊客滿意。然，檢視遊客遊憩行為可見，平均停留僅 0.96 日，且逾八成遊客為半日或一日不過夜行程，較難有效轉化為過夜留宿或餐飲消費等促進在地經濟發展之行為。未來應積極透過透過網路貼文及故事行銷，促成遊客從「單點快閃」轉變為「多點深度過夜遊」，進而有效帶動西拉雅觀光產業之永續經濟發展。

此外，高達九成之遊客仰賴自行開車與騎乘機車前往，對比停車場便利性滿意度略低，反映關子嶺沿線景點和二寮觀日尖峰時段車位供不應求的壓力。再者，大眾運輸接駁便利性滿意度則相對偏低，亦是造成自小客車停車位不足之原因。嶺頂旅遊資訊站居遊客第一個造訪、已遊覽與再遊覽之首；反觀中埔遊客中心雖有其文化建築特色，但後續再遊覽之意願較低，如何為此地注入遊客與活化空間，將其打造為獨當一面之旅遊地是首要課題。建議盤點在地資源，設計四季活動、自然素材 DIY 甚至是環境教育場域，針對周圍各級學校或公部門需求設計教學主題。不僅可作為場域示範點，更有助於在地環境與社區的永續發展。

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
二寮觀日平臺	1. 日出平臺望出去，花草樹木已明顯遮擋部分視野。
	2. 景觀臺禁菸告示不夠明確，二手菸易影響遊客。
	3. 外圍設立吸菸區並放置菸蒂垃圾桶，避免亂扔之情況。
	4. 上山告示牌不夠明顯，易隨導航進入狹窄道路無法交會車。
	5. 兩座景觀臺間夜色昏暗，天亮前難以察覺路肩行走之遊客。
	6. 汽機車停車位不足，常見多量機車停放於汽車格，致使車輛暫停於路肩。
嶺頂旅遊資訊站	1. 希望能恢復浴衣租借之服務。
	2. 資訊站內展覽內容有限，可增加環境教育推廣。
	3. 館內設置兒童互動體驗或閱覽區。
	4. 規劃具有人文故事的生態解說導覽路線。
	5. 提供接駁車串接關子嶺周遭景點。
中埔遊客中心	1. 可展示、展售地方特色產品，活化室內空間。
	2. 舉辦常態性活動，增加遊客停留時間。
	3. 停車場雜草叢生，易滋生蚊蟲或小黑蚊。
	4. 對外縣市遊客吸引力不足，加強行銷宣傳。
	5. 設立樹種立牌與生態解說，發展社區小旅行。

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

排序	景點	百分比
1	嶺頂旅遊資訊站	32.7%
2	官田遊客中心	25.2%
3	二寮觀日平臺	13.7%
4	中埔遊客中心	12.8%
5	八田與一紀念園區	8.6%
6	臺南山上花園水道博物館	1.3%
6	曾文水庫	1.3%
8	尖山埤江南渡假村	1.1%
9	走馬瀨農場	0.7%
9	虎頭埤風景區	0.7%
9	玉井	0.7%
12	南元花園休閒農場	0.4%
13	左鎮化石園區	0.2%
13	南化遊客中心	0.2%
13	梅嶺風景區	0.2%

附表 3-2 遊客已經遊覽過的景點分析表

排序	景點	百分比
1	嶺頂旅遊資訊站	69.0%
2	走馬瀨農場	50.0%
3	曾文水庫	46.0%
4	玉井	39.2%
5	官田遊客中心	36.7%
6	八田與一紀念園區	33.2%
7	左鎮化石園區	32.7%
8	虎頭埤風景區	32.1%
8	梅嶺風景區	32.1%
10	臺南山上花園水道博物館	31.2%
11	尖山埤江南渡假村	30.3%
12	二寮觀日平臺	28.5%
13	中埔遊客中心	21.5%
13	南元花園休閒農場	21.5%
15	南化遊客中心	12.6%

附表 3-3 遊客預計再遊覽的景點分析表

排序	景點	百分比
1	嶺頂旅遊資訊站	36.5%
2	二寮觀日平臺	27.9%
3	曾文水庫	26.1%
4	走馬瀨農場	25.9%
5	梅嶺風景區	25.4%
6	臺南山上花園水道博物館	23.7%
7	玉井	23.2%
8	虎頭埤風景區	21.2%
9	左鎮化石園區	20.4%
10	尖山埤江南渡假村	19.2%
11	南元花園休閒農場	18.8%
12	八田與一紀念園區	17.9%
13	官田遊客中心	16.2%
14	中埔遊客中心	14.6%
15	南化遊客中心	13.7%

附表 3-4 本次以何種交通工具到西拉雅國家風景區遊玩分析表

排序	交通工具	百分比
1	自行開車	72.1%
2	機車	18.4%
3	客運/遊覽車	13.1%
4	台鐵/高鐵	1.8%
5	計程車	1.1%

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	4.54	0.59	2.71	--
	(2)生理女	4.39	0.63		
遊憩設施	(1)生理男	4.41	0.62	2.51	--
	(2)生理女	4.26	0.65		
經營管理	(1)生理男	4.48	0.62	2.85	--
	(2)生理女	4.31	0.63		
服務品質	(1)生理男	4.36	0.64	2.71	--
	(2)生理女	4.20	0.68		
交通運輸	(1)生理男	4.13	0.83	2.81	--
	(2)生理女	3.93	0.74		
性別友善設施	(1)生理男	4.38	0.72	3.64	--
	(2)生理女	4.13	0.72		
重遊意願	(1)生理男	4.45	0.61	2.61	--
	(2)生理女	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	4.65	0.60	1.50	--
	(2) 21-30歲	4.44	0.61		
	(3) 31-40歲	4.40	0.67		
	(4) 41-50歲	4.46	0.59		
	(5) 51-60歲	4.40	0.53		
	(6) 61歲(含)以上	4.62	0.57		
遊憩設施	(1) 20歲(含)以下	4.65	0.60	2.92*	20歲(含)以下 >51-60歲
	(2) 21-30歲	4.33	0.61		
	(3) 31-40歲	4.28	0.68		
	(4) 41-50歲	4.36	0.64		
	(5) 51-60歲	4.20	0.59		
	(6) 61歲(含)以上	4.27	0.63		
經營管理	(1) 20歲(含)以下	4.66	0.59	2.06	--
	(2) 21-30歲	4.36	0.61		
	(3) 31-40歲	4.33	0.69		
	(4) 41-50歲	4.43	0.62		
	(5) 51-60歲	4.31	0.59		
	(6) 61歲(含)以上	4.41	0.54		
服務品質	(1) 20歲(含)以下	4.53	0.64	2.19	--
	(2) 21-30歲	4.30	0.64		
	(3) 31-40歲	4.18	0.75		
	(4) 41-50歲	4.29	0.65		
	(5) 51-60歲	4.15	0.62		
	(6) 61歲(含)以上	4.31	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 4-2 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
交通運輸	(1) 20歲(含)以下	4.38	0.83	2.25*	20歲(含)以下 >31-40歲
	(2) 21-30歲	4.00	0.78		
	(3) 31-40歲	3.96	0.82		
	(4) 41-50歲	4.05	0.80		
	(5) 51-60歲	3.97	0.64		
	(6) 61歲(含)以上	3.87	0.83		
性別友善設施	(1) 20歲(含)以下	4.51	0.74	2.27*	20歲(含)以下 >51-60歲
	(2) 21-30歲	4.22	0.75		
	(3) 31-40歲	4.17	0.77		
	(4) 41-50歲	4.33	0.68		
	(5) 51-60歲	4.08	0.66		
	(6) 61歲(含)以上	4.35	0.69		
重遊意願	(1) 20歲(含)以下	4.63	0.66	2.88*	20歲(含)以下 >51-60歲
	(2) 21-30歲	4.41	0.59		
	(3) 31-40歲	4.27	0.68		
	(4) 41-50歲	4.44	0.66		
	(5) 51-60歲	4.22	0.61		
	(6) 61歲(含)以上	4.31	0.47		

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	4.43	0.63	0.69	--
	(2)已婚無小孩	4.51	0.60		
	(3)已婚有小孩	4.49	0.58		
遊憩設施	(1)未婚	4.33	0.66	0.49	--
	(2)已婚無小孩	4.40	0.64		
	(3)已婚有小孩	4.31	0.60		
經營管理	(1)未婚	4.37	0.66	0.46	--
	(2)已婚無小孩	4.43	0.60		
	(3)已婚有小孩	4.42	0.57		
服務品質	(1)未婚	4.29	0.67	0.39	--
	(2)已婚無小孩	4.33	0.68		
	(3)已婚有小孩	4.25	0.65		
交通運輸	(1)未婚	4.03	0.81	0.30	--
	(2)已婚無小孩	4.08	0.83		
	(3)已婚有小孩	3.99	0.74		
性別友善設施	(1)未婚	4.23	0.76	0.45	--
	(2)已婚無小孩	4.33	0.75		
	(3)已婚有小孩	4.24	0.69		
重遊意願	(1)未婚	4.39	0.65	0.12	--
	(2)已婚無小孩	4.37	0.69		
	(3)已婚有小孩	4.36	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 4-4 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	4.57	0.57	1.34	--
	(2)大學/專科	4.44	0.62		
	(3)碩士(含)以上	4.44	0.60		
遊憩設施	(1)高中職(含)以下	4.53	0.62	4.16*	高中職(含)以下>大學/專科、碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.30	0.64		
	(3)碩士(含)以上	4.30	0.63		
經營管理	(1)高中職(含)以下	4.62	0.51	6.34**	--
	(2)大學/專科	4.35	0.64		
	(3)碩士(含)以上	4.34	0.64		
服務品質	(1)高中職(含)以下	4.49	0.59	4.61**	高中職(含)以下>大學/專科、碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.24	0.67		
	(3)碩士(含)以上	4.23	0.68		
交通運輸	(1)高中職(含)以下	4.22	0.70	2.96	--
	(2)大學/專科	4.00	0.80		
	(3)碩士(含)以上	3.94	0.83		
性別友善設施	(1)高中職(含)以下	4.43	0.70	3.07*	高中職(含)以下>大學/專科、碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.22	0.72		
	(3)碩士(含)以上	4.18	0.78		
重遊意願	(1)高中職(含)以下	4.54	0.64	3.14*	高中職(含)以下>大學/專科、碩士(含)以上
	(2)大學/專科	4.34	0.64		
	(3)碩士(含)以上	4.34	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 4-5 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	4.83	0.41	1.22	--
	(2)軍公教	4.54	0.56		
	(3)工商業	4.46	0.61		
	(4)服務業	4.45	0.64		
	(5)自由業	4.29	0.64		
	(6)家管/退休	4.52	0.63		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.21	0.69		
	(8)學生	4.43	0.60		
遊憩設施	(1)農林漁牧	4.72	0.44	0.74	--
	(2)軍公教	4.36	0.64		
	(3)工商業	4.28	0.64		
	(4)服務業	4.33	0.64		
	(5)自由業	4.25	0.66		
	(6)家管/退休	4.30	0.67		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.28	0.66		
	(8)學生	4.41	0.61		
經營管理	(1)農林漁牧	4.78	0.40	0.79	--
	(2)軍公教	4.40	0.66		
	(3)工商業	4.37	0.59		
	(4)服務業	4.42	0.64		
	(5)自由業	4.23	0.75		
	(6)家管/退休	4.42	0.62		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.25	0.70		
	(8)學生	4.40	0.61		
服務品質	(1)農林漁牧	4.72	0.44	0.83	--
	(2)軍公教	4.29	0.67		
	(3)工商業	4.25	0.65		
	(4)服務業	4.30	0.68		
	(5)自由業	4.19	0.72		
	(6)家管/退休	4.25	0.66		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.00	0.88		
	(8)學生	4.30	0.64		

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	4.67	0.52	1.36	--
	(2)軍公教	4.15	0.77		
	(3)工商業	4.02	0.79		
	(4)服務業	4.06	0.72		
	(5)自由業	3.86	0.92		
	(6)家管/退休	3.92	0.74		
	(7)律師、醫師等專業人員	3.79	0.92		
	(8)學生	3.96	0.83		
性別友善設施	(1)農林漁牧	4.83	0.41	0.90	--
	(2)軍公教	4.26	0.74		
	(3)工商業	4.28	0.68		
	(4)服務業	4.21	0.75		
	(5)自由業	4.08	0.81		
	(6)家管/退休	4.23	0.76		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.17	0.94		
	(8)學生	4.24	0.74		
重遊意願	(1)農林漁牧	4.83	0.41	0.62	--
	(2)軍公教	4.40	0.67		
	(3)工商業	4.36	0.63		
	(4)服務業	4.37	0.63		
	(5)自由業	4.28	0.66		
	(6)家管/退休	4.32	0.54		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.33	0.49		
	(8)學生	4.38	0.70		

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	4.38	0.79	0.95	--
	(2)桃竹苗	4.41	0.65		
	(3)中彰投雲	4.59	0.56		
	(4)嘉義縣市	4.37	0.59		
	(5)臺南市	4.46	0.63		
	(6)高屏	4.44	0.54		
	(7)宜花東	4.44	0.62		
	(8)離島地區或其他	4.80	0.45		
遊憩設施	(1)北北基	4.16	0.69	0.90	--
	(2)桃竹苗	4.34	0.74		
	(3)中彰投雲	4.38	0.63		
	(4)嘉義縣市	4.41	0.54		
	(5)臺南市	4.36	0.64		
	(6)高屏	4.22	0.63		
	(7)宜花東	4.33	0.67		
	(8)離島地區或其他	4.53	0.65		
經營管理	(1)北北基	4.31	0.78	0.84	--
	(2)桃竹苗	4.30	0.71		
	(3)中彰投雲	4.44	0.61		
	(4)嘉義縣市	4.26	0.62		
	(5)臺南市	4.44	0.61		
	(6)高屏	4.41	0.56		
	(7)宜花東	4.25	0.79		
	(8)離島地區或其他	4.60	0.55		
服務品質	(1)北北基	4.21	0.62	0.60	--
	(2)桃竹苗	4.29	0.74		
	(3)中彰投雲	4.37	0.62		
	(4)嘉義縣市	4.20	0.61		
	(5)臺南市	4.29	0.71		
	(6)高屏	4.22	0.62		
	(7)宜花東	4.21	0.78		
	(8)離島地區或其他	4.60	0.55		

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	4.03	0.79	0.54	--
	(2)桃竹苗	4.14	0.90		
	(3)中彰投雲	3.97	0.85		
	(4)嘉義縣市	4.00	0.65		
	(5)臺南市	4.03	0.82		
	(6)高屏	3.97	0.72		
	(7)宜花東	4.25	0.76		
	(8)離島地區或其他	4.50	0.71		
性別友善設施	(1)北北基	4.28	0.75	0.25	--
	(2)桃竹苗	4.30	0.77		
	(3)中彰投雲	4.27	0.72		
	(4)嘉義縣市	4.13	0.74		
	(5)臺南市	4.25	0.76		
	(6)高屏	4.26	0.65		
	(7)宜花東	4.25	0.89		
	(8)離島地區或其他	4.40	0.89		
重遊意願	(1)北北基	4.41	0.63	0.51	--
	(2)桃竹苗	4.39	0.75		
	(3)中彰投雲	4.47	0.64		
	(4)嘉義縣市	4.29	0.57		
	(5)臺南市	4.37	0.65		
	(6)高屏	4.35	0.59		
	(7)宜花東	4.25	0.71		
	(8)離島地區或其他	4.60	0.55		

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	4.47	0.63	1.67	--
	(2) $30,000元(含)以下	4.35	0.63		
	(3) $30,001-$50,000元	4.49	0.60		
	(4) $50,001-$70,000元	4.40	0.63		
	(5) $70,001元(含)以上	4.61	0.52		
遊憩設施	(1)無經常性收入	4.40	0.61	0.71	--
	(2) $30,000元(含)以下	4.30	0.67		
	(3) $30,001-$50,000元	4.36	0.64		
	(4) $50,001-$70,000元	4.25	0.61		
	(5) $70,001元(含)以上	4.33	0.67		
經營管理	(1)無經常性收入	4.45	0.58	0.33	--
	(2) $30,000元(含)以下	4.35	0.63		
	(3) $30,001-$50,000元	4.37	0.65		
	(4) $50,001-$70,000元	4.42	0.62		
	(5) $70,001元(含)以上	4.40	0.66		
服務品質	(1)無經常性收入	4.34	0.67	0.33	--
	(2) $30,000元(含)以下	4.25	0.66		
	(3) $30,001-$50,000元	4.28	0.68		
	(4) $50,001-$70,000元	4.23	0.65		
	(5) $70,001元(含)以上	4.27	0.68		
交通運輸	(1)無經常性收入	3.97	0.84	0.36	--
	(2) $30,000元(含)以下	4.00	0.79		
	(3) $30,001-$50,000元	4.07	0.75		
	(4) $50,001-$70,000元	3.97	0.83		
	(5) $70,001元(含)以上	4.06	0.81		
性別友善設施	(1)無經常性收入	4.30	0.74	0.83	--
	(2) $30,000元(含)以下	4.21	0.75		
	(3) $30,001-$50,000元	4.26	0.71		
	(4) $50,001-$70,000元	4.14	0.76		
	(5) $70,001元(含)以上	4.35	0.73		
重遊意願	(1)無經常性收入	4.42	0.63	0.39	--
	(2) $30,000元(含)以下	4.32	0.68		
	(3) $30,001-$50,000元	4.40	0.62		
	(4) $50,001-$70,000元	4.36	0.65		
	(5) $70,001元(含)以上	4.31	0.62		

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

附錄五、「115 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	□	□	□	□	□
	2.服務人員協助我解決問題的能力	□	□	□	□	□
遊憩設施	3.風景區內服務設施(含設施的維護)	□	□	□	□	□
	4.引導指標清楚程度	□	□	□	□	□
	5.動線安排順暢性	□	□	□	□	□
經營管理	6.環境美化綠化	□	□	□	□	□
	7.環境整潔	□	□	□	□	□
	8.廁所清潔程度	□	□	□	□	□
服務品質	9.提供之旅遊資訊服務(含食、住、行)	□	□	□	□	□
	10.景觀或歷史人文的說明標示	□	□	□	□	□
	11.風景區內安全通報機制或標示	□	□	□	□	□

	項目	非常滿意 (5)	滿意 (4)	普通 (3)	不滿意 (2)	非常不滿意 (1)
交通運輸	12.大眾交通運輸便利性	□	□	□	□	□
	13.停車場便利性(例如：車位足夠等)	□	□	□	□	□
性別友善設施	14.請問您對本風景區內身心障礙、高齡及性別友善服務設施或空間設計滿不滿意？	□	□	□	□	□
重遊意願	15.本次對西拉雅國家風景區之整體滿意度	□	□	□	□	□
	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： □(1)會 (請直接略過第 18 題) □(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) □(1)缺乏特色 □(2)環境髒亂 □(3)交通不便 □(4)遊憩設施品質差 □(5)花費較高 □(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)已婚無小孩 □(3)已婚有小孩 □(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)臺南市 □(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 等社群軟體) □(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)西拉雅環騎 5cool □(4)西拉雅夏日好 chill □(5)蝴蝶遊樂園

11. 請問您是以**何種旅遊形式**來西拉雅風景區旅遊？

□(1)自行前來 □(2)結伴旅遊 □(3)家庭旅遊 □(4)員工旅遊 □(5)戶外教學 □(6)其他：

12. 請問您利用何種交通工具到西拉雅風景區遊玩？(可複選)

□(1)自行開車 □(2)客運/遊覽車 □(3)計程車 □(4)機車 □(5)台鐵/高鐵 □(6)其他：

13. 您認為風景區內尚有哪些應改善之遊憩服務或設施？(請具體說明，並提供改善建議)：

【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