

臺南市遊客人次調查及滿意度分析研究案

工作成果報告

執行單位：南榮技術學院企業管理系

計畫主持人：蔡佩玲

共同主持人：許富順、吳千慧

協同主持人：許金彥、沈浩宇

研究人員：黃永昌

執行期間：100年9月16日至100年11月30日

目 錄

第一章 計畫緣由.....	1
第一節 工作緣起.....	1
第二節 工作目標.....	6
第二章 文獻回顧.....	7
第一節 上位計畫與相關計畫內容.....	7
第二節 臺南地區觀光發展.....	15
第三節 遊客人次推估模式之探討.....	25
第四節 旅遊動機及滿意度相關文獻之探討.....	29
第三章 研究方法.....	32
第一節 研究流程及架構.....	32
第二節 遊客人次統計調查與推估模式建立.....	34
第三節 問卷設計.....	36
第四節 抽樣計畫與施測方式.....	39
第五節 問卷分析方法.....	42
第四章 遊客人次推估.....	43
第一節 各觀光系統 2011 年遊客人次推估.....	43
第二節 各觀光系統 2012 至 2015 年遊客人次推估.....	49
第五章 遊客旅遊特性及滿意度分析.....	53
第一節 預試結果.....	53
第二節 遊客基本資料.....	58
第三節 旅遊實況、消費狀況、訊息來源及活動與偏好.....	61
第四節 旅遊動機、旅遊滿意度及再遊意願.....	90
第五節 不同觀光系統旅遊特性分析.....	117
第六節 假日及平日旅遊特性分析.....	125
第六章 結論.....	138
第七章 建議.....	142
第一節 對臺南市觀光政策之建議.....	142
第二節 對未來研究方向之建議.....	146
參考文獻.....	147
附錄一 遊客問卷定稿(中文).....	150
附錄二 遊客問卷定稿(英文).....	154
附錄三 台南市觀光旅遊地圖.....	158
附表 交通部觀光局遊客人次統計及預計發放問卷份數.....	159

圖目錄

圖 1-1	近幾年國人國內旅遊總旅次.....	4
圖 3-1	研究流程.....	32
圖 3-2	問卷設計流程.....	36
圖 3-3	遊客問卷統計方法.....	42
圖 5-1	分假別之旅遊方式.....	125
圖 5-2	分假別之旅遊經驗.....	126
圖 5-3	分假別之旅遊規畫天數.....	127
圖 5-4	分假別之由誰規畫.....	127
圖 5-5	分假別之交通工具.....	128
圖 5-6	分假別之住宿方式.....	129
圖 5-7	分假別之旅遊時段.....	130
圖 5-8	分假別之觀光特色.....	131
圖 5-9	分假別從事之遊憩活動.....	132
圖 5-10	分假別應增加之休閒遊憩設施.....	133
圖 5-11	分假別應增加之服務.....	134
圖 5-12	分假別之再遊意願.....	135
圖 5-13	分假別之再遊地點.....	135

表目錄

表 1-1	國人國內旅遊重要指標統計.....	2
表 1-2	2010 年受訪旅客遊覽景點所在縣市排名.....	2
表 2-1	依遊憩活動類型分類之觀光資源.....	24
表 3-1	遊客人次計數時間.....	34
表 3-2	臺南地區各觀光系統抽樣計畫.....	39
表 3-3	觀光地點及代號.....	40
表 3-4	各觀光地點問卷施測日期及份數.....	41
表 4-1	2011 年 11 月各觀光景點遊客人次調查結果.....	44
表 4-2	2011 年 11 月遊客人次推估結果.....	45
表 4-3	2011 年各月份遊客人次占 11 月遊客人次比.....	47
表 4-4	2011 年各月份遊客人次推估結果.....	48
表 4-5	Augmented Dickey-Fuller 檢定之結果.....	49
表 4-6	ARIMA 預測模型.....	50
表 4-7	2012 至 2015 年各觀光系統遊客人次之預測結果.....	51
表 5-1	預試問卷受訪遊客之基本資料.....	54
表 5-2	預試問卷旅遊滿意度之信度分析結果.....	55
表 5-3	預試問卷旅遊動機因素分析結果.....	56
表 5-4	預試問卷旅遊動機之信度分析結果.....	57
表 5-5	受訪遊客之基本資料.....	58
表 5-6	旅遊方式及旅遊經驗之次數分配.....	61
表 5-7	人口統計變數對旅遊經驗之交叉表.....	62
表 5-8	旅遊規畫天數及由誰規畫之次數分配表.....	64
表 5-9	人口統計變數對旅遊規畫天數及由誰規畫之交叉表.....	65
表 5-10	交通工具之次數分配表.....	67
表 5-11	人口統計變數對交通工具之交叉表.....	67
表 5-12	住宿方式之次數分配表.....	69
表 5-13	人口統計變數對住宿方式之交叉表.....	70
表 5-14	旅遊季節及次數之次數分配表.....	72
表 5-15	旅遊時段之次數分配表.....	72
表 5-16	人口統計變數對旅遊時段之交叉表.....	73
表 5-17	個人支出預算次數分配表.....	75
表 5-18	個人交通費用次數分配表.....	75
表 5-19	個人住宿花費次數分配表.....	75
表 5-20	個人餐飲花費次數分配表.....	76
表 5-21	門票花費次數分配表.....	76
表 5-22	個人購物費用次數分配表.....	76

表 5-23	旅遊資訊來源之次數分配表.....	77
表 5-24	人口統計變數對旅遊資訊來源之交叉表.....	78
表 5-25	觀光特色之次數分配表.....	80
表 5-26	人口統計變數對觀光特色之交叉表.....	80
表 5-27	從事的遊憩活動之次數分配表.....	82
表 5-28	人口統計變數對遊憩活動之交叉表.....	83
表 5-29	應增加之服務次數分配表.....	85
表 5-30	人口統計變數對應增加服務之交叉表.....	85
表 5-31	應增加之休閒遊憩設施次數分配表.....	87
表 5-32	人口統計變數對應增加休閒遊憩設施之交叉表.....	88
表 5-33	KMO 與 Bartlett 檢定.....	90
表 5-34	旅遊動機因素分析表.....	91
表 5-35	旅遊動機之信度分析結果.....	92
表 5-36	旅遊機動之次數分配表.....	93
表 5-37	人口統計變數對旅遊動機之 MANOVA/ANOVA 檢定表.....	94
表 5-38	旅遊動機之分群樣本數及各因素之平均數.....	96
表 5-39	人口統計變數對旅遊動機分群之交叉表.....	97
表 5-40	旅遊滿意度 Item to Total 係數.....	99
表 5-41	旅遊滿意度量表之信度.....	99
表 5-42	旅遊滿意度之平均數.....	101
表 5-43	旅遊滿意度之次數分配表.....	102
表 5-44	人口統計變數對旅遊滿意度之 MANOVA/ANOVA 檢定表.....	104
表 4-45	年齡與滿意度之交叉分析.....	106
表 5-46	旅遊動機分群對旅遊滿意度之 MANOVA/ANOVA 檢定表.....	107
表 5-47	旅遊動機與旅遊滿意度之 Pearson 相關係數.....	108
表 5-48	旅遊滿意度集群之樣本數及對各因素之平均數.....	109
表 5-49	人口統計變數對滿意度分群之交叉表.....	110
表 5-50	滿意度分群對旅遊狀況之交叉表.....	112
表 5-51	滿意度分群對特色與活動之交叉表.....	114
表 5-52	滿意度分群對再遊意願之交叉表.....	115
表 5-53	旅遊經驗對再遊意願之交叉表.....	115
表 5-54	旅遊滿意度對再遊意願之影響情形.....	116
表 5-55	分區受訪遊客之基本資料.....	117
表 5-56	分區受訪遊客之旅遊實況.....	119
表 5-57	分區受訪遊客之消費狀況.....	120
表 5-58	分區受訪遊客之訊息來源.....	121
表 5-59	分區受訪遊客之活動與偏好.....	121
表 5-60	分區旅遊滿意度平均數.....	123
表 5-61	分區旅遊滿意度對再遊意願之影響情形.....	124
表 5-62	分假別之旅遊方式及旅遊經驗.....	125
表 5-63	分假別之旅遊規畫天數及由誰規畫.....	126

表 5-64	分假別之交通工具.....	128
表 5-65	分假別之住宿方式.....	129
表 5-66	分假別之旅遊時段.....	130
表 5-67	分假別之觀光特色.....	131
表 5-68	分假別從事之遊憩活動.....	132
表 5-69	分假別應增加之休閒遊憩設施.....	133
表 5-70	分假別應增加之服務.....	134
表 5-71	分假別之再遊意願次數分配表.....	135
表 5-72	再遊意願與滿意度之交叉分析.....	136
表 5-73	分假別旅遊滿意度之滿意與不滿意排序.....	137

第一章 計畫緣由

第一節 工作緣起

台灣產業的發展，由早期農業社會時代開始，歷經輕工業社會、重工業社會，以致現今的服務產業，這些轉變隱含著台灣經濟的成長、國民所得的增加及人民生活水準的提升，因此人民對於生活品質及生活型態日趨重視。在消費性結構變化的此時，個人價值觀也逐漸改變，人民對於物質生活的滿足演變為對精神生活的重視，因而觀光旅遊產業之發展日漸蓬勃，旅遊不僅僅對個人有抒解生活壓力、增廣見聞、休閒、社交、娛樂等正面意義外，對社會也產生許多正面的意義(鄭明松，1994)。

根據交通部觀光局(2010)國人國內旅遊指標之統計結果顯示 (如表 1-1 所示)，國人國內旅遊比例近兩年超過 93%，平均每人旅遊次數更從 2009 年的 4.85 次提升至 2010 年的 6.08 次，這顯示隨著全球經濟復甦及相關政府單位的行銷旅遊計畫已然奏效，而大大提高國人旅遊意願。在國外旅客來台旅遊之調查部分，根據交通部觀光局 (2010) 調查結果指出，旅客主要遊覽景點之城市第一名是臺北，其次為南投、高雄、花蓮、屏東、臺東，而臺南則位居第七 (如表 1-2 所示)。

表1-1 國人國內旅遊重要指標統計

項目	2010年	2009年	2010年與2009年比較
國人國內旅遊比例	93.9%	93.4%	持平
平均每人旅遊次數	6.08次	4.85次	增加1.23次
國人國內旅遊總旅次	123,937,000	97,990,000旅次	成長26.5%
平均停留天數	1.49天	1.49天	持平
假日旅遊比例	71.9%	73.2%	減少1.3%
旅遊整體滿意度	98.0%	98.1%	持平
每人每日旅遊平均費用	新臺幣1,289元 (美金40.80元)	新臺幣1,252元 (美金38.12元)	新臺幣：+2.9% (美金：+7.0%)
每人每次旅遊平均費用	新臺幣1,921元 (美金60.81元)	新臺幣1,866元 (美金56.81元)	新臺幣：+2.9% (美金：+7.0%)
國人國內旅遊總費用	新臺幣2,381億元 (美金75.37億元)	新臺幣1,828億元 (美金55.69億元)	新臺幣：+30.3% (美金：+35.3%)

資料來源：交通部觀光局。

註：1.本調查對象為年滿12歲以上國民。

2.“持平”表示在5%顯著水準下，經t檢定後無顯著差異。

3.國內旅遊比例係指國民在一整年內至少曾旅遊1次者的占比。

4.每人每日旅遊平均費用=每人每次旅遊平均費用/平均停留天數。

表1-2 2010年受訪旅客遊覽景點所在縣市排名

單位：人次/每百人次

名次	縣市	相對次數	名次	縣市	相對次數
1	臺北	82.23	10	臺中	4.52
2	南投	37.48	11	基隆	2.59
3	高雄	36.69	12	宜蘭	2.33
4	花蓮	28.21	13	新竹	1.88
5	屏東	24.63	14	彰化	0.57
6	臺東	19.37	15	雲林	0.32
7	臺南	14.74	16	苗栗	0.20
8	嘉義	11.92	17	澎湖	0.13
9	桃園	4.67	18	金馬	0.12

資料來源：交通部觀光局。

臺南位於台灣西南部嘉南平原，西臨台灣海峽與澎湖相望。在古時是南部最美麗、豐腴的地方，為全島開發最早的區域，更是先民來台最早登陸落腳之處所以舊稱為南瀛。從十七世紀，荷蘭人建立了熱遮蘭城、普羅民遮城，臺南地區逐漸形成漢人的聚落，明鄭時期已規劃臺南有了傳統城

市的雛形，十八世紀清政府建立台灣府城，開始了「一府、二鹿、三艋舺」的時代，臺南府城名列首位，起源為開發甚早之優勢。全市地形北闊南尖，略成三角形。整體而言，地勢低，起伏度小而呈平坦，除東北稍為傾斜外，西南一望無際，此種平坦的土地，十分適宜聚落的發展，加上臺南市地處北迴歸線之南，屬於氣候宜人之亞熱帶季風型氣候，因此更適合人潮的匯集。且在 2010 年 12 月 25 日新臺南直轄市政府成立，合併後的臺南市，幅員更為遼闊，結合人文歷史的城市觀光與自然生態的鄉村旅遊，觀光資源更臻豐富與完整，大臺南觀光旅遊的發展也進入史無前例的整合再出發階段。

在縣市尚未合併前，臺南市為全臺古蹟資產最為豐富，且數量最多的城市，擁有百處以上的歷史古蹟、老街及遺址，縣市合併後再結合臺南縣之風景區，如雲嘉南濱海國家風景區、西拉雅國家風景區等(如附錄三所示)，觀光資源更為豐富。

由於國人國內旅遊總人次有逐年向上攀升的趨勢(詳圖 1-1 所示)，面對此觀光發展的新契機，必須掌握旅遊市場的狀況，藉由本案遊客人次、旅遊特性、滿意度等調查，作為未來觀光政策擬訂、建設規劃、經營管理與行銷推廣之參考，提升臺南市觀光服務品質，期成功打造臺南成為一座觀光、健康、娛樂的魅力新城。

近十年國人國內旅遊總旅次變化

單位:仟人次

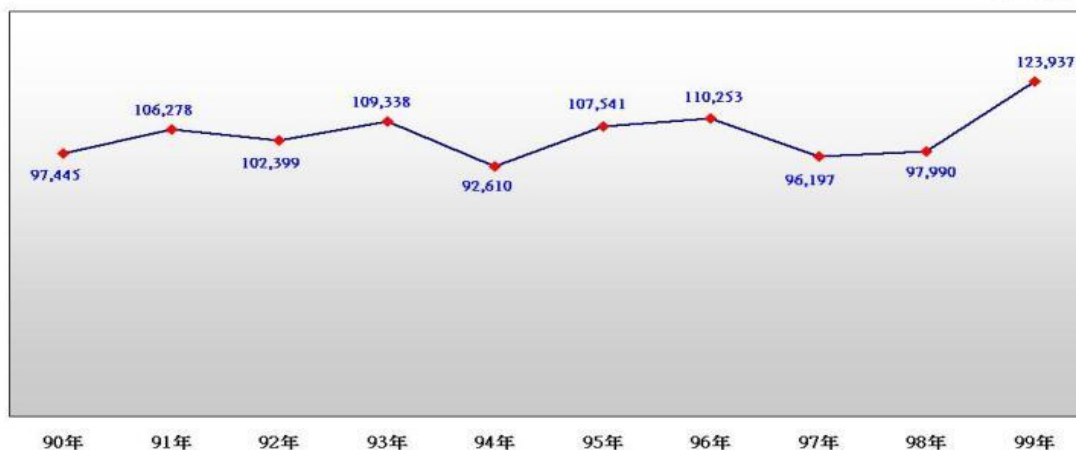


圖 1-1 近幾年國人國內旅遊總旅次

資料來源：交通部觀光局，網址<http://taiwan.net.tw/>。

帶來的效益已不僅僅是經濟上的發展，而是求知、學習、教育、文化體驗，甚至是追求心靈的平靜。目前台灣的生態旅遊大都偏向自然資源及偏遠地區的社區營造等，反而忽略了身邊的文化古蹟亦是生態旅遊資源中，佔有重要的地位。文化的推展首先要充實地方的文化設施，應採取觀念的解放以創造更多的文化空間（邱怡寧，2008）。

原臺南市為全台灣古蹟數量最多的城市（交通部觀光局，2008），臺南市政府近年極力推廣觀光，訂定 2007 年為「臺南市文化觀光年」，前後劃設八大文化園區並極力推廣臺南市古蹟文化旅遊，「安平港國家歷史風景區」為挑戰 2008 國家重點發展計畫之一，以古蹟為主、自然資源為輔，且為鄰近都會區、可及性高之戶外遊憩區域，「孔廟文化園區」及「赤嵌文化園區」位於臺南市都會區內，除可及性高之外，其歷史價值皆不斐。

另一方面，為了行銷臺南府城，臺南市政府自 2002 年起發行府城觀光護照，利用結合古蹟門票、美食餐券、飯店住宿券、觀光休閒公車、停車券及旅遊保險等等優惠，不論對於初次訪府城亦或再度重遊之旅客而言更具吸引力。除此之外，政府更於 2008 年，啟用臺南市假日觀光休閒免費公車，還增設「問路店」的服務，以提供旅遊資訊，更在擁有文化優勢的條件下，開辦各項大型節慶活動，如：媽祖文化節、國際鼓樂節、府城行春、鄭成功文化節、府城國際七夕藝術節、及孔廟文化節等（易遊網，2009）。

臺南不論在地理環境、氣候及文化古蹟等等客觀條件均豐富，加上政府的各項努力措施下，旅客來台主要遊覽景點之城市卻只位居全臺第七，因此留住遊客並開展新客源便顯得重要。Tsaur, Chiu and Huang (2002) 認為遊客是否對旅遊有正面的印象評價，成了致勝的關鍵。

因此，本研究計畫為「臺南市遊客人次調查及滿意度分析研究案」，重點在於建立臺南地區遊客量推估及預測模式，據此推估臺南地區 2011 至 2015 年之遊客人次，並調查分析臺南地區遊客特性與滿意度，以瞭解臺南地區旅遊型態及服務品質，作為未來觀光政策擬訂、建設規劃、經營管理與行銷推廣之參考。

第二節 工作目標

本計畫主要目標在於瞭解臺南市觀光市場供需與旅遊現況，以作為規畫整體觀光產業發展定位以及後續行銷臺南之參考。計畫基本構想在於透過問卷設計，針對遊客遊憩需求、特性及遊憩活動偏好等進行現況分析，協助臺南市政府觀光旅遊局進行遊客特性與滿意度之調查，並建立遊客人次推估模式，主要工作內容為遊客人次統計調查與推估模式建立，並進行遊客問卷內容設計、執行及分析。

具體來說，本研究計畫工作目標為：

- (一)建立臺南地區遊客量推估及預測模式，據此預測臺南地區 2011 至 2015 年之遊客人次。
- (二)調查臺南地區遊客特性與滿意度，以瞭解臺南地區旅遊型態及服務品質，作為未來觀光政策擬訂、建設規劃、經營管理與行銷推廣之參考。

第二章 文獻回顧

第一節 上位計畫與相關計畫內容

進行規劃事前應瞭解上位計畫之指導、定位與相關計畫之限制，為使臺南市觀光事業能有效發展，除本身具有的資源外，也應從大區域的角度及整體發展觀點，來看臺南市觀光發展角色定位。

臺南市綜合發展計畫中觀光遊憩部門之推動，有賴以上位計畫為指導性計畫，並將其他相關計畫列入考量，以作為規劃整體觀光遊憩條件之依據。本節擬就有關「觀光遊憩」部份之上位計畫及相關計畫內容分別加以敘述。

一、上位計畫

(一)遊客調查統計作業參考手冊 (林晏州，2004)

1. 主要內容

針對台閩地區主要觀光遊憩區，依據觀光遊憩區之型式、交通動線出入口、有無穩定可靠之據點遊客人數記錄等特性，將目前台閩地區主要觀光遊憩區遊客數量統計型態分為六大類：(A)據點型有記錄；(B)據點型無記錄單入口；(C)據點型無記錄多入口；(D)外島型；(E)區域型多入口全區無記錄；(F)區域型多入口至少一據點有記錄。據點型以門票收入或自動監測記錄器為主，並提出資料校正方法；區域型以整合門票與自動記錄資料、

遊客抽樣調查等複合方式進行遊客量推估。

2. 對本案之指導與影響

在遊客人次計數方面，本案觀光景點之人次計數主要採據點型以自動監測記錄器記錄遊客人次資料。

(二)臺閩地區主要觀光遊憩據點遊客人數統計作業準則（交通部觀光局，2001)

1. 主要內容

(1) 調查方式：此作業準則指出人次計數方式有計算門票數、計算車量數、以計數器及住宿人數等方法計算遊客人次資料。

(2) 統計內容：包括旅遊人次、門票收入、停車概況等，其中旅遊人次包含購票數、免費人次、非假日及假日遊客人次等。

2. 對本案之指導與影響

在遊客人次推估方面，本案參酌此準則，分別對各觀光景點非假日及假日之遊客人次，以計數器進行人數計數，並分別對各觀光景點非假日及假日之遊客人次進行預測。

(三)雲嘉南濱海國家風景區遊客意向調查暨旅遊人次推估模式建立規劃案

(李嘉英，2006)

1. 主要內容

(1) 調查方式：在遊客意向方面，以遊客問卷進行調查；在遊客人次推估上，分別在非假日及假日對車種及車量數進行計數。

(2) 統計內容：在遊客意向方面，遊客問卷內容包含遊客旅遊決策、遊憩行為、旅遊偏好、滿意度、消費行為及基本資料；在遊客人次推估方面，以灰預測模型對重要遊憩據點、全區各季遊客量及重要假期旅客量進行遊客人次推估。

2. 對本案之指導與影響

本案在設計遊客問卷時，參酌「雲嘉南濱海國家風景區遊客意向調查暨旅遊人次推估模式建立規劃案」之問卷內容，再針對本案之特性擬訂遊客問卷內容。

二、相關計畫

(一)觀光政策白皮書 (交通部觀光局，2002)

1. 規劃目標

觀光政策白皮書主要以「打造台灣成為觀光之島」為目標。

2. 規劃內容

建構多元永續內涵供給面主軸：

- (1) 觀光內容多元化政策：以本土、文化、生態之特色為觀光內涵，配套建設，發展多元化觀光。
- (2) 觀光環境國際化政策：減輕觀光資源負面衝擊，規劃資源多目標利用，建構友善旅遊環境。
- (3) 觀光產品優質化政策：健全觀光產業投資經營環境，建立旅遊市場秩序，提升觀光旅遊產品品質。

行銷優質配套遊程市場面主軸：

- (1) 觀光市場拓展政策：迎合國內外觀光不同的需求，拓展觀光市場深度與廣度，吸引國際觀光客來台旅遊。
- (2) 觀光形象塑造政策：針對觀光市場走向，塑造具台灣本土特色之觀光產品，有效行銷推廣。

(二)觀光客倍增計畫 (行政院，2005)

1. 規劃目標

「觀光客倍增計畫」是行政院於 2002 年提出之「挑戰 2008：國家發展

重點計畫」中十大重點投資計畫之一，為著眼於台灣優質觀光資源研訂的觀光產業振興構想，計畫目標為 2008 年觀光客倍增至 200 萬人次，來台旅客突破 500 萬人次。「觀光客倍增計畫」一方面加強行銷推廣，提高台灣之國際能見度，另一方面整合強化國內旅遊環境，提升旅遊品質，吸引觀光客來台旅遊。

2. 規劃內容

- (1) 整備現有套裝遊路線。
- (2) 開發新興套裝旅遊路線及新景點。
- (3) 建置觀光旅遊服務網。
- (4) 國際觀光宣傳推廣。
- (5) 發展會議展覽產業。

(三)觀光拔尖領航方案 (交通部觀光局，2009)

1. 規劃目標

期望至 2012 年時，來臺旅遊人次成長至 550 萬人次、觀光外匯收入增為 90 億美元(約新臺幣 3,000 億元)、國民旅遊支出增為新臺幣 2,500 億元，合計創造整體觀光收入達新臺幣 5,500 億元之商機；觀光產業就業人口成長至 13 萬人次，觀光相關產業就業人口成長至 27.7 萬人次，合計至 101 年創

造 40.7 萬人次；吸引民間投資觀光產業，總投資額達新臺幣 2,000 億元；吸引 10 家國際知名連鎖飯店品牌進駐。

2. 規劃內容

觀光拔尖領航方案分為拔尖（發揮優勢）、築底（培養競爭力）與提升（附加價值）三個方案，包括創造國際魅力的獨特景點，進行國際行銷與宣傳活動，協助觀光產業轉型，改善軟硬體設施，培訓優秀觀光人才，促進觀光產業與國際接軌，成立台灣國際觀光發展中心，拓展國際觀光市場，營造友善旅遊環境，以確保旅遊品質與安全。

為掌握「兩岸大三通」的新契機，透過兩岸航線增班，發揮台灣樞紐地緣優勢以及特殊自然、人文與社經資源，使台灣成為「東亞觀光交流轉運中心」及「國際觀光重要旅遊目的地」。台灣觀光整體收入穩定成長，主要係仰賴國際觀光所帶來可觀的觀光外匯收入。在開放兩岸大三通及政府各項積極推展觀光的作為下，來臺旅客人次及觀光整體收入預期將可持續穩定的成長，台灣經濟發展之榮景可期。

(四)旅行台灣，感動 100 (交通部觀光局，2011)

1. 規劃目標

以「催生與推廣百大感動旅遊路線」、「體驗台灣原味的感動」及「貼心加值服務」為主軸，形塑台灣觀光感動元素，爭取國際旅客來台觀光。

2. 規劃內容

- (1) 催生與推廣百大感動旅遊路線：以 10 大旅遊元素（民俗宗教、在地文化、當代文化、創新、追星、生態、溫泉、登山健行、單車及原住民）為主題，跳脫以觀光景點為推廣標的思維，整合路線上美食、交通、購物、住宿、伴手禮及旅遊資訊等服務資源及感動元素，串連成百大旅遊路線，於 99 年前置準備，100 年啟動。
- (2) 體驗台灣原味的感動：以時間為經，以空間為緯，整合四大系列活動（台灣燈會、國際自行車、台灣美食節及台灣溫泉美食嘉年華），配合各地推出體驗的感動（如迎曙光系列活動等），聚點成面，體驗台灣原味的感動。
- (3) 貼心加值服務：讓旅客在「旅行前」完成旅遊行程規劃、感受台灣歡迎之意，「旅行中」台灣好行景點接駁、帶著手機或衛星導航設備(GPS)連線上網，輕鬆取得旅遊資訊，「旅行後」透過共享，與各地網友分享在台經驗。

(五)重要觀光建設中程計畫（交通部，2011）

1. 規劃目標

確立國家風景區發展方向及聚焦各地特色，集中資源，分級整建具代表性之重要觀光景點遊憩服務設施，打造觀光景點風華再現。

2. 規劃內容

- (1) 逐步提升景點服務能量，積極整合零星景點為遊憩區型態景點，並建設具國際潛力之國內景點轉型成國際景點，以吸引國際遊客參訪。
- (2) 採用景點分級建設觀念，分級整建 29 處具代表性之國際景點及 23 處具代表性之國內景點。
- (3) 國家風景區遊客人數從 101 年 2,974 萬人次成長至 104 年 3,302 萬人次。
- (4) 國家風景區遊客滿意度從 101 年 81.5 分成長至 104 年 82.55 分。

第二節 臺南地區觀光發展

一、臺南地區地理環境

臺南地區位於臺灣西南部，嘉南平原的核心位置，中西部為鹽水溪（原新港溪）、曾文溪淤積平原，地勢平緩且有大小河川橫互，東側有丘陵，屬於阿里山山脈的尾段，有部分丘陵、山地分布，最高峰為台南縣白河鎮關仔嶺的大凍山(標高 1,241 公尺)，西側臨臺灣海峽，有 40 餘公里的海岸線。在歷史上沿海地帶曾有倒風內海、臺江內海等潟湖，但多已陸化，2010 年 12 月 25 日起原臺南縣市合併升格改制為直轄市，面積 2,192 平方公里，人口約 187 萬。

(一)地形

濱海、平原及親山觀光系統，中西部為鹽水溪、曾文溪淤積平原，近 300 年來增加大量土地，平坦適合農作。東部為阿里山山脈、玉山山脈分支，有部分丘陵、山地分布，河川東向西流，有多座水庫分布，烏山頭水庫供應整個臺南地區飲水，曾文水庫可遠供應至嘉義縣市，因全境位於北回歸線以南。

市區觀光系統位於臺灣本島西南隅，嘉南平原的南端，南距高雄都會中心約 50 公里，西濱台灣海峽，與澎湖相望，地形北闊南尖，略成三角形。整體而言，地勢低，起伏度小而呈平坦，除東北稍為傾斜外，西南一望無

際，地面標高自東側之 30 公尺逐漸下降至 2 公尺以下，沒有顯著的斜坡地形。此種平坦的土地，十分適宜聚落的發展。

(二)水系

臺南地區重要河川列名中央管河川的重要河川者包括：八掌溪（與嘉義縣之界河）、急水溪、曾文溪、鹽水溪、二仁溪（與高雄市之界河）；其中曾文溪為臺灣第 4 長河，其橫切臺南市境，此溪為界可大致均分為兩區「溪北」、「溪南」兩區，兩地在歷史、自然、人文方面有相當的差異。

臺南市由於地勢東高西低，河川均自東向西流入臺灣海峽。另外，南臺灣夏天雨量集中，河川水量隨季節差別極大，冬天常見河底，夏天則黃水滾滾。臺南運河開鑿於日治時期，但由於安平港出口泥沙日漸淤塞，航運功能漸失。戰後運河盡納家庭及工業廢水，一度造成嚴重污臭，經多年整治，今日安平已不再有廢水入河，並隨著安平舊港重新打通，水質已改善許多。

臺南市大型湖泊眾多，較著名的為曾文水庫、烏山頭水庫、南化水庫、臺灣八景之一虎頭埤、臺南公園內的燕潭及巴克禮紀念公園內的夢湖等。赤嵌樓以西為昔時臺江內海所在，今因泥沙淤積而成小湖泊或濕地，如四草湖、鯤鯓湖等，而市區觀光系統中安南區、安平區、南區內的許多魚塢，是其他直轄市所難見到的景觀。

(三)氣候

臺南地處北迴歸線之南，易受海岸及暖流影響，屬於亞熱帶季風型氣候。根據中央氣象局統計結果指出，臺南地區 1981 至 2010 年全年平均氣溫 24.3℃，最冷月(1 月)平均溫度 17.6℃，最熱月(7 月)平均溫度 29.2℃。受季風及地形影響，降雨乾濕季分明，根據中央氣象局統計結果指出，臺南地區 1981 至 2010 年全年平均年雨量約 1,698.2 毫米左右，一年中主要的降雨集中在 6、7、8 月，主要因鋒面及季風影響，佔全年降雨量 66.2% 以上，且西南季風盛行及對流作用，午後易生局部性對流雨，夏季為颱風易發生時期，冬季水氣不足南部則為旱季。根據中央氣象局統計結果指出，臺南地區 1981 至 2010 年全年平均日照 2,180.8 小時，占可能日照的 50%，日照充足適合生物生存。

(四)交通

臺南地區同時擁有海上交通、陸上交通和空中交通三大交通運輸網絡。市區觀光系統及濱海觀光系統一帶的交通網絡比平原及親山觀光系統發達，平原及親山觀光系統交通網絡方面溪南地區比溪北地區發達；而市區觀光系統的交通網絡更為發達呈放射型之格局。臺南市的公共交通運輸主要組成部份包括鐵路、公車、客運、計程車、輪船及環港觀光遊艇等，其中鐵路是市區觀光系統主要公共交通工具，包括火車和高速鐵路。有臺

灣鐵路管理局縱貫線與臺灣高速鐵路也都行經市區觀光系統並設站，此外多條國道與省道通往全臺各地之外。對外交通部分，海運與空運分別以安平港與臺南機場為主要據點。

1.鐵路

臺南市境內有三種鐵路：臺鐵、高鐵及糖廠鐵路。臺鐵負擔全島長、中、短程運輸，而高鐵則服務西部走廊，另外糖廠鐵路曾是臺南境內鄉村主要交通工具，1960至1980年代為其全盛期，但今日已全數廢止，僅存一部份轉型觀光使用。

臺鐵縱貫線在市境內呈南北走向，臺南、新營、善化、永康等車站有自強號停靠，其餘車站以區間車、莒光號為主；臺南車站為臺南市中心之代表車站，為一等站，所有旅客列車必停，新營車站則為溪北地區門戶，僅少數自強號和觀光列車通過不停。

高鐵位於市郊，可經由沙崙車站轉乘臺鐵沙崙線或高鐵快捷公車抵達市區、附近亦有高鐵橋下聯絡道路與台86線快速公路聯繫各區。

2.公路

臺南市共有中山高速公路(國道1號)、福爾摩沙高速公路(國道3號)及國道8號等3條國道，並有台61(西濱快速公路)、84(東西向快速公路—北門—玉井線)及86線(東西向快速公路—台南—關廟線)三條快速道路。

在公車及客運方面，臺南市境內目前共有 11 家公車及客運公司車輛行駛，包括臺南市公車、屏東客運、興南客運、新營客運、嘉義客運、濱海客運、全航客運、中南客運、和欣客運、統聯客運及國光客運。

3.航空

臺南機場位於南區是軍民共用的機場，為交通部民用航空局臺南航空站及國防部空軍臺南基地共用的機場。旅客除可通過臺南市公車5路與市區連接外，由以臺南航空站距離臺灣鐵路管理局縱貫線保安車站僅 3 公里，旅客還可以可轉乘計程車往來市區。

4.海運

安平商港位於市區觀光系統，於1979年竣工，同年新港開始營運，核定為國內商港。1997年，交通部公告安平港為高雄港之輔助港，安平港由國內商港升格為國際商港，有不定期客運航線至澎湖縣馬公港（航程約 2 小時），港運目前以砂石為大宗，業績穩定成長。另外亦有環港觀光遊艇，由漁港處登船、駛至商港後折返，昔日臺南運河亦有汽船往來安平及市區，在公路發達後已停駛，另外在四草擁有紅樹林所形成綠色隧道以觀光竹筏運行。

(五)自然生態

1.動物生態

全世界有 9,000 多種鳥類，台灣記錄就有 500 多種，然而在臺南市濕地上就有 303 種鳥類在此生存，佔全台灣的五分之三，所以臺南市是台灣最大物種寶庫。

四草野生動物保護區的鳥類超過 200 種，以候鳥的種類及數量最多，其中有 21 種瀕臨絕種、稀有的鳥類，如：黑面琵鷺、高蹺鴿、反嘴鴿等，候鳥約佔 75%，其餘為留鳥。每年 9 月至 11 月為水鳥大量南下的遷移期；過境的候鳥在這裡暫駐、覓食，部份的候鳥在此過冬。到了翌年 3 月下旬至 5 月中旬，候鳥才北返遷移。四草地區被認為擁有台灣地區最大高蹺鴿繁殖族群，其繁殖高峰期約在 5 月與 6 月，偏好選擇隆起之土堆且有適當植被覆蓋處築巢。

2.植物生態

紅樹林是泛指一些生長在熱帶、亞熱帶地區的河流及沿海潮間帶泥濘地的常綠灌木或喬木樹林。由於紅樹林的生育地深受海水潮汐的影響，因此又稱「潮汐林」。紅樹林之稱「紅樹」是根據紅樹科植物的特徵，因其木材、樹幹、枝條、花朵均呈紅色，而樹皮可提煉出紅色染料，因而得名。而四草大眾廟後方排水道的紅樹林區，是臺南市最佳的紅樹林自然觀察區，在不到兩百公尺的水道旁，分佈著三種紅樹林植物：數量最多的海茄

芎，次為最耐鹽的欖李及少數的五梨跤。在遊覽紅樹林的樹冠層除了能清楚看見紅樹林間活動的鳥類，還能在紅樹林潮溝、紅樹林蔭下見到招潮蟹，而在大眾廟東邊的水道中還可以看到彈塗魚。

白河區有連綿不絕的蓮田風光，是白河特殊的農村景觀之一，近年來因大量種植蓮花成為全台最大的蓮子及蓮藕產地，而有「蓮鄉」之名。每年的 6 月開始，處處可見盛開綻放的蓮花，迎面撲鼻的香氣和花兒多采的樣貌，為小鎮增添了不少綺麗風光。白河區的蓮花包括大憨蓮、建蓮、白蓮、香水睡蓮都是白河常見的品種。大憨蓮，顧名思義，植株高大葉壯闊。花兒齊放時，景觀聲勢浩大，美的令人驚豔，而香水睡蓮的名字，得自於她得天獨厚的香氣。目前已研發出九種顏色的香水睡蓮，多作為香水蓮花茶茶的原料。

3.地形景觀

臺南地區以「七股潟湖」及「草山月世界」的地形景觀最負盛名。七股潟湖區域面積達 1,600 公頃，介於七股溪與將軍溪之間，當地人稱為「內海仔」，由於曾文溪的四次改道而造成今日的潟湖景觀，這是目前台灣最大的一個潟湖，七股潟湖有著豐富旺盛的動植物生態，如魚、貝、蚵、蟹、蝦、紅樹林、白鷺鷥，以及國際級的貴客—黑面琵鷺，總計有 125 種魚類、73 種貝類，以及 30 種以上的貝類。

草山月世界是位在臺南市左鎮區的青灰岩地形，由砂岩與頁岩所組成，與高雄的田寮月世界及燕巢月世界的泥岩惡地為一體，是台灣僅有的三處月世界地形，屬於高鹼性的白堊土地形，月世界因地質鬆軟且鹽分含量高，不利於草木生長，沿途只有耐旱的刺竹，在不同的季節裡，刺竹呈現出紅黃綠相異的樣貌，爬上 308 公尺的至高點還可欣賞晨曦與夕陽，居高臨下的寬闊視野令人心曠神怡。

而臺南沿海海岸陸棚平緩，加上由西海岸出海河川，輸沙量很大，且因地形與地質的關係，入海時河流流速驟減，所夾帶之大量泥沙淤積於河口附近，加上風、潮汐、波浪等作用，河口逐漸淤積且向外隆起，形成自然的海埔地或沙洲，在近岸地帶形成寬廣的近濱區潮汐灘地的同時，另一方面在碎浪區形成一連串的離岸沙洲島，形成另一特殊海岸景觀。台江國家公園由北至南分別有 6 個沙洲地形，分別為青山港沙洲、網仔寮沙洲、頂頭額沙洲、新浮崙沙洲、曾文溪河口離岸沙洲及台南城西濱海沙洲，近年來因遭受海浪與開發之影響，沙洲正以每年 25-100 公尺的速度退後中，並遭受侵蝕。

4.瞬間景觀

水火同源於關仔嶺風景區內，又稱「水火洞」，在台頗負盛名，水火同源一景為，崖壁上冒出的天然氣與泉水從壁縫中流出，只要點燃火焰，就

形成了水中有火的特殊景觀，日據時代，這裡有尊石佛—水火神君（不動神君）在出火處之上，供居民膜拜，由於此景少有，因此逐而形成知名的旅遊據點。

二、臺南地區觀光資源

就臺南市觀光資源現況而言，可分成市區觀光系統、親山觀光系統、濱海觀光系統及平原觀光系統等四個遊憩觀光系統。其中市區觀光系統為原臺南市區，親山觀光系統為西拉雅國家風景區各景點，濱海觀光系統為雲嘉南國家風景區各景點，其餘則為平原觀光系統。

臺南市觀光旅遊資源豐富，為便於瞭解，可以遊憩資源，按遊憩活動類型及月份加以分類。在遊憩活動類型方面，有自然景觀、生態遊憩資源、人文遊憩資源、休閒農漁業及人工主題樂園。

目前較具特色或具全國知名度的遊憩資源，在市區觀光系統方面，有赤嵌樓、臺南孔廟、安平古堡、安平樹屋及祀典武廟等；親山觀光系統方面，有關子嶺溫泉、走馬瀨農場及虎頭埤風景區等；在濱海觀光系統方面，有南鯤鯓代天府、七股鹽山等；在平原觀光系統方面，則除了有著名的麻豆代天府外，還包括頑皮世界、鹽水蜂炮及烏樹林休閒園區等，有關遊憩活動類型區分之各項觀光遊憩資源如表 2-1 所示。

表 2-1 依遊憩活動類型分類之觀光資源

		濱海觀光系統	親山觀光系統	平原觀光系統	市區觀光系統
觀賞自然景觀		雙春濱海遊憩區、頂頭額山沙洲、馬沙溝海水浴場	關仔嶺、白河水庫、水火同源、紅葉公園、六溪古道、碧尖步道、烏山頭水庫、葫蘆埤、草山月世界、曾文水庫、龜丹溫泉、南化水庫、烏山步道、龜丹溫泉、南化水庫、烏山步道、龜丹溫泉、南化水庫、烏山步道	曾橋晚照	安平港國家歷史風景區、台江國家公園、海濱秋茂園
生態遊憩資源		黑面琵鷺生態保護區、海茄苳攬李、七股潟湖、紅樹林保護區、北門沿海雙春海茄苳	太康綠色隧道、龍眼蜂蜜共生生態區、水流東化石、珊瑚潭冬候鳥、烏山台灣獼猴保護區、菜寮溪化石區	新化國家植物園、亞洲蔬菜研究發展中心、急水溪橋白鷺鷥巢、烏樹林休閒園區	
人文遊憩	觀賞民俗藝術文化表演		吉貝耍平埔族夜祭、復興宮平埔族夜祭	鹽水蜂炮、南瀛總爺藝文中心、洋港大帝門蟋蟀、葉王交趾燒、歷史文物館、西港王船祭	
	拜訪寺廟名勝	南鯤鯓代天府、七股鹽山、台灣鹽博物館、將軍漁港、東隆王爺博物館	大仙寺、碧雲寺、六重溪平埔文化園區、蓮花產業文化資訊館、佛山觀音巖、大內朝元宮、噍吧年事件歷史遺蹟、玉井芒果產業文化資訊館	太子宮、鐵線橋通濟宮、武廟、八角樓、麻豆代天府、楊達文物館、街役場、平埔族新港社遺跡、鄭成功墓遺址、二王廟	安平樹屋、安平鄉土館、安平古堡、熱蘭遮城博物館、安平開台天后宮、億載金城、臺南正統鹿耳門聖母廟、鹿耳門天后宮、赤嵌樓、祀典武廟、大天后宮、臺南孔廟、五妃廟、臺南忠烈祠
休閒農漁業		海濤園觀光休閒漁場、溪南春休閒度假漁村	茂勝休閒生態教育農場、蓮綠香水蓮花園、八翁酪農專業區、仙潮農場、南元休閒農場、林鳳營蓮花世界、走馬瀨農場	麻豆古園休閒農場、鱷魚大王、大坑休閒農場、新化市民農場、大安生態教育農場、錦鯉之鄉休閒農場	
人工主題樂園			尖山埤江南渡假村	九層嶺養生文化園區、頑皮世界野生動物園	臺南水叮噠濱海樂園

第三節 遊客人次推估模式之探討

一、遊客人次調查

李英弘等 (2009) 指出「遊憩品質」並非一可觀測量的事物，遊客對遊憩品質的認知極為主觀，它會隨著個人需求不同而有所差異，經由「遊憩品質」與「遊客數量」的調查，在兼顧「質」與「量」的方式下了解風景區之使用需求，才能將遊憩使用控制在最佳狀態。

林晏州 (2004) 指出，遊客數量之調查方法主要可分為普查與抽樣調查兩類，惟普查工作在執行時需耗費大量人力、物力及時間才得以完成，且常因母體資料取得不易而無法進行，因此較常採用抽樣調查方法，且調查方式可以計算門票數、車量數或以計數器計算遊客人次等方式進行。

交通部觀光局 (2004) 指出，約有 73.2% 民眾利用週休二日或國定假日從事旅遊活動，而利用非假日從事旅遊活動比例約為 26.8%。楊心豪等 (2010) 以調查員使用流量計量器紀錄各項車種數量資料，藉以推估各月份總交通量與各項車種占各月份總交通量之比例。

因此，本文為節省人力、物力及時間的耗費，於各觀光據點以平日及假日各 3 天，以流量計量器紀錄遊客人次的方式進行抽樣調查。

二、遊客人次推估

遊客人次資料統計預測方法很有多，Stynes (1984) 歸納出德菲法 (Delphi Technique)、時間序列法 (Time Series)、結構性模型 (Structural Model) 及系統或結構模型 (System or Simulation Models)。

「德菲法」主要為專家調查，以其專業知識對未來可能情形加以判斷；「時間序列法」係假設過去遊客人次之變動趨勢會延續至未來預測年期，依據過去遊客人次資料，建立時間函數關係，以估計預測年期之遊客人次；「結構性模型」則是依某一特定時間遊客人次，應用統計方法建立遊客人次與各影響遊客量因素間之函數關係，並假設此函數關係不會改變，來估計預測年期遊客人次；「系統或結構模型」為時間序列及結構模型結合而成，未來遊客人次不僅會受各因素之影響，還會受到過去遊客人次之影響。

上述四種模型因時間序列資料較易取得，因此大多計畫採用時間序列法預測未來年度之遊客人次，而國內常因資料的限制，而採用總量分配法預測個別遊憩區之遊客量。以下就此時間序列法、總量分配法及結構模型三種方法進行說明。

(一)時間序列法

時間序列法是藉由觀察過去數年遊客量之變動趨勢，並假設此變動趨勢於未來數年之內不致改變，而應用過去變動趨勢延伸至預測年期的方法。

此法應用於預測遊客人次時，必須先有該遊憩地點過去歷年之遊客量資料，以便分析其變動趨勢。惟影響遊憩參與量之因素難以長期維持穩定之變動趨勢，故時間序列法僅適用於短期的預測，預測年期越長，所可能產生的誤差就越大，因此當影響風景區遊客之因素有顯著改變時，即必須重新建立預測模式。

(二)總量分配法

總量比例分配法是依據全國遊客人次之預測值，按一定比例分配至各縣市或遊憩區遊客人次之預測值，按比例分配至各種遊憩活動，再分配至各遊憩區。以目前國內現況而言，經建會曾對全國遊客人次及各遊憩活動加以預測，故可直接採用其預測值，然後配合觀光局等之全國性抽樣調查資料中，受訪樣本前往各遊憩區之比例，假設於預測年期比例不變，而依此比例將全國預測值分配至該風景區。

應用總量分配法時，假設遊憩活動或遊憩區之分配比例不變，其隱含假設即在未來預測年期間國民對於各種遊憩活動之相對偏好程度不變，或某縣市對遊憩區開發與品質改善程度與其他縣市相當，或某風景區之品質相對於其他遊憩區之品質於預測年期內維持不變，而只有在上述假設成立方能採用總量比例分配法，故其應用上限制極大。但因其利用現成之二手資料，資料收集時間最少，應用相當方便，故不需要分析個別因素對遊客

人次之影響程度，是簡易的遊客人次概估方法。

(三)結構模型

結構性模型是以遊客人次與某些影響遊客人次之主要因素建立函數關係，即以遊客人次為應變數，而影響遊客人次之因素為自變數，待一資料建立此一函數關係後，假設此關係於預測年期內維持不變，於模型外預估各解釋變數於預測之數值並代入函數後，即可得預測年期之遊客人次。

結構性模型與時間序列法最大不同點，在於前者之遊客人次是以解釋人次變動情況之相關因素為自變數，而建立預測模型，因此可分析影響變數變動所導致之人次變動關係，當從事遊憩資源開發影響時，結構型模型可充分反映出遊客數量之變動，故其應用範圍較時間數列分析法為廣。唯結構型模型，因試圖建立風景區遊客人次與影響因素間之因果關係或相關關係，故遊憩需求理論理論之建立顯得十分重要，若缺乏健全的理論基礎時便難以確定因果函數關係。此外，建立結構性模型所需資料與時間序列法所需不同，一般而言前者，需要某特定時間斷面之參與量資料以建立函數關係，唯所需詳細資料不易取得。

上述四種模型因時間序列資料較易取得，故廣泛應用於遊客人次預測，且本案推估年期僅 2011 至 2015 年，預估年期不長，可能產生之誤差有限，故本計畫擬採用時間序列法推估遊客人次。

第四節 旅遊動機及滿意度相關文獻之探討

一、 旅遊動機文獻探討

旅遊已成為現代人們生活中不可或缺的一項休閒活動，瞭解遊客旅遊動機才能瞭解遊客需求，其旅遊動機屬多樣化，而旅遊行為很難只涉及單一動機，旅遊是一種複雜的象徵性行為，旅遊者通常透過一種形式滿足多元的需求（賴福瑞，2005）。

Iso-Ahola and Allen (1982) 指出旅遊動機是一種驅力，驅使遊客去滿足內心社會和心理的不同需求，也可以說是遊客從事遊憩活動真正的原因，旅遊動機是個人希望能脫離個人平常生活的環境，透過不同環境的旅遊中獲得心理上的回饋。因此，透過瞭解旅遊動機，不僅可以得知遊客從事旅遊活動的起因，亦可作為推估遊客之行為（林國賢，2004）。而周靜宜（2011）指出遊客旅遊動機愈強，愈能提高遊客滿意度，二者為正相關。

對於遊客之旅遊動機，張瓊化（2005）指出，遊客之休閒動機可分為身心放鬆與休養、學習與能力培養、人際關係培養、體驗當地特色與身體健康考量。吳科驊（2005）以臺南縣中興林場登山健行遊客進行研究，發現參與登山健行遊客，旅遊動機會受到不同婚姻狀況、年齡、教育程度的影響。對於休閒動機差異之研究，由上述之研究可發現不同的對象在不同的休閒旅遊環境，其旅遊動機具有差異性，休閒旅遊提供機會讓人們得以探索自己的興趣，愉悅歡樂地享受世界的美好，並且增進對於自己的瞭解，

因此休閒旅遊可以促進個人生理健康、增進心智發展、擴展生活經驗及使人獲得工作以外的滿足。

二、旅遊滿意度文獻探討

滿意度是遊客對產品或服務能否滿足其需要與期望的評價，也是遊客是否會再度購買的一個重要因素，一項好品質的產品，可以提升服務價值、再購意願及遊客的滿意。Fornell (1992) 認為顧客滿意度是顧客對產品或服務的所有購買經驗的整體評量。Dorfman (1979) 認為旅遊滿意度為遊客個人對於活動與體驗的主體評價，受到遊憩過程中各種主、客觀因素的影響。周文樹 (2003) 以臺南縣尖山埤水庫風景區遊客滿意度進行研究，在滿意度量表經因素分析得到景觀環境、體驗滿足、休閒社交、服務品質及遊憩活動五個構面；在 25 項因素中最滿意 3 個因素為接近大自然欣賞景緻、放鬆心情紓解壓力、員工服務態度，不同旅遊特性對滿意度差異分析，在旅遊同伴、停留時間、前來目的、未來發展達顯著差異。綜上所述，旅遊滿意度是個人經過旅遊體驗後的心理結果，遊客滿意的程度可藉由遊客在經歷旅遊過程後，所達到各種心理體驗的程度。

對於滿意度的衡量，Baker and Crompton (2000) 認為滿意度是遊客個人經歷活動之後的真實經驗，起源於個人與目的地互動之後，所產生的心理感覺與情感狀況。Howard and Sheth (1969) 及 Parasuraman et. al. (1988) 認為旅遊滿意度是特定購買場合或時機的購後評估。Churchill and Surprenant

(1982) 認為旅遊滿意度是遊客在具備某種程度消費經驗後，喜歡或不喜歡的程度，是一種以累積經驗為基礎的整體性態度。此外，Hunt (1977)、Oliver (1980) 認為旅遊滿意度提供了遊客對特定產品或服務績效評估的訊息。因此本案認為旅遊滿意度是遊客在特定場合消費後，對特定產品或服務績效評估的訊息。

第三章 研究方法

第一節 研究流程及架構

本計畫為「臺南市遊客人次調查及滿意度分析研究案」，計畫基本構想在於協助臺南市政府觀光旅遊局進行遊客特性與滿意度之調查，並建立遊客人次推估模式，主要工作內容為遊客人次統計調查與推估模式建立，並進行遊客問卷內容設計、執行及分析。本計畫之計畫流程如圖 3-1 所示。

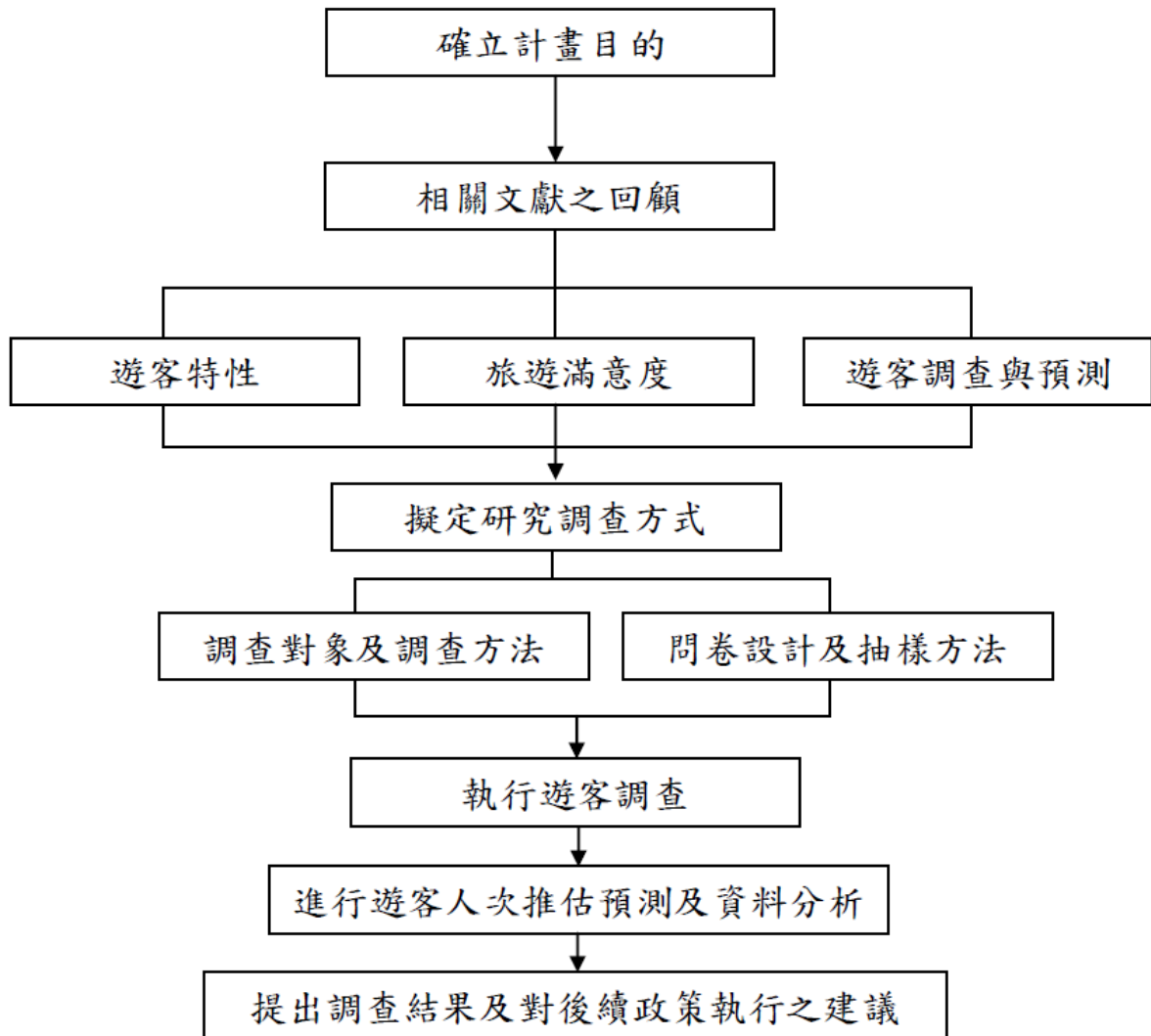


圖 3-1 研究流程

本計畫擬分以下六個流程進行，分述如下：

一、確立計畫目的

就初擬之研究目的，釐清計畫目標、範圍及主體。

二、相關文獻之回顧

蒐集與本計畫相關之文獻，針對臺南地區之遊客特性及旅遊滿意度等進行文獻蒐集及探討，回顧遊客人次預估之相關文獻，再根據文獻回顧結果建立實證方法。

三、擬定研究調查方式

依循文獻回顧結果，進行問卷設計，並擬訂調查對象、地點及方式，並妥善安排人力（發放問卷工讀生）分配計畫。

四、執行遊客調查

採用據點調查，蒐集遊客資料。

五、進行遊客人次推估預測及資料分析

彙整遊客資料，同時納入往年交通部觀光局統計之各遊憩據點遊客人次統計資料，進行遊客人次推估預測，並以遊客問卷之結果分析臺南市旅遊之遊客特性及旅遊滿意度。

六、提出調查結果及對後續政策執行之建議

根據調查分析結果研擬臺南市後續旅遊設施規劃、經營管理與行銷策略等政策執行建議。

第二節 遊客人次統計調查與推估模式建立

本計畫以遊客人次推估模式，預測 2011 年至 2015 年之臺南市遊客人次，2011 年遊客人次採派員至附表所列之景點計算由早上 8 時至下午 5 時之旅遊人次，同時考慮平日與假日之差異，於 100 年 11 月 18 日至 11 月 21 日及 11 月 25 日至 11 月 26 日進行遊客人次計數，如表 3-1 所示。

表 3-1 遊客人次計數時間

假別	平日	假日
日期	11/18、11/21、11/25	11/19、11/20、11/26

本計畫遊客人次預測之執行步驟為

步驟一：派人力至各景點平日及假日各 3 天，統計遊客人次計數，推估 2011 年 11 月之遊客人次。

步驟二：依 2008 至 2010 年各月份平均遊客人次權重比例，預測 2011 年其他月份各觀光系統之遊客人次。

步驟三：採用時間序列法之 ARIMA 模型預測 2012 年至 2015 年之遊客人次。

因本案執行期間僅為 100 年秋季，在假設各季至臺南地區觀光之遊客人次變動趨勢會延續至未來預測期下，採用 ARIMA 模型進行預測，ARIMA 模型可以用 $ARIMA(p,d,q)$ 表示，其中 p 代表自我迴歸階數， d 為差分次數， q 表示移動平均階數。因此，各季遊客人次估計方程式為

$$VA_t = \beta_1 VA_{t-1} + \beta_2 VA_{t-2} + \dots + \beta_p VA_{t-p} + \varepsilon_t - \theta_1 \varepsilon_{t-1} - \theta_2 \varepsilon_{t-2} - \dots - \theta_q \varepsilon_{t-q}, \quad t \in \mathbf{Z},$$

式中 VA_t 為被預測期 t 之遊客人次， VA_{t-p} 為被預測期前 p 季之遊客人次， ε_t 是

常態分配平均數為 0，變異數為 σ^2 之迴歸殘差。

第三節 問卷設計

本計畫之遊客問卷，如附錄所示。本問卷主要參考交通部觀光局每二年進行一次「國人國內旅遊狀況調查」，及配合臺南市政府觀光旅遊局所期待瞭解的觀光市場的相關問題，歸納整理形成問卷草稿（詳附錄）。問卷草稿完成後，與臺南市政府觀光旅遊局相關人員討論並修改後始定初稿，問卷設計流程如圖 3-2 所示。本問卷分為二部份，說明如下：

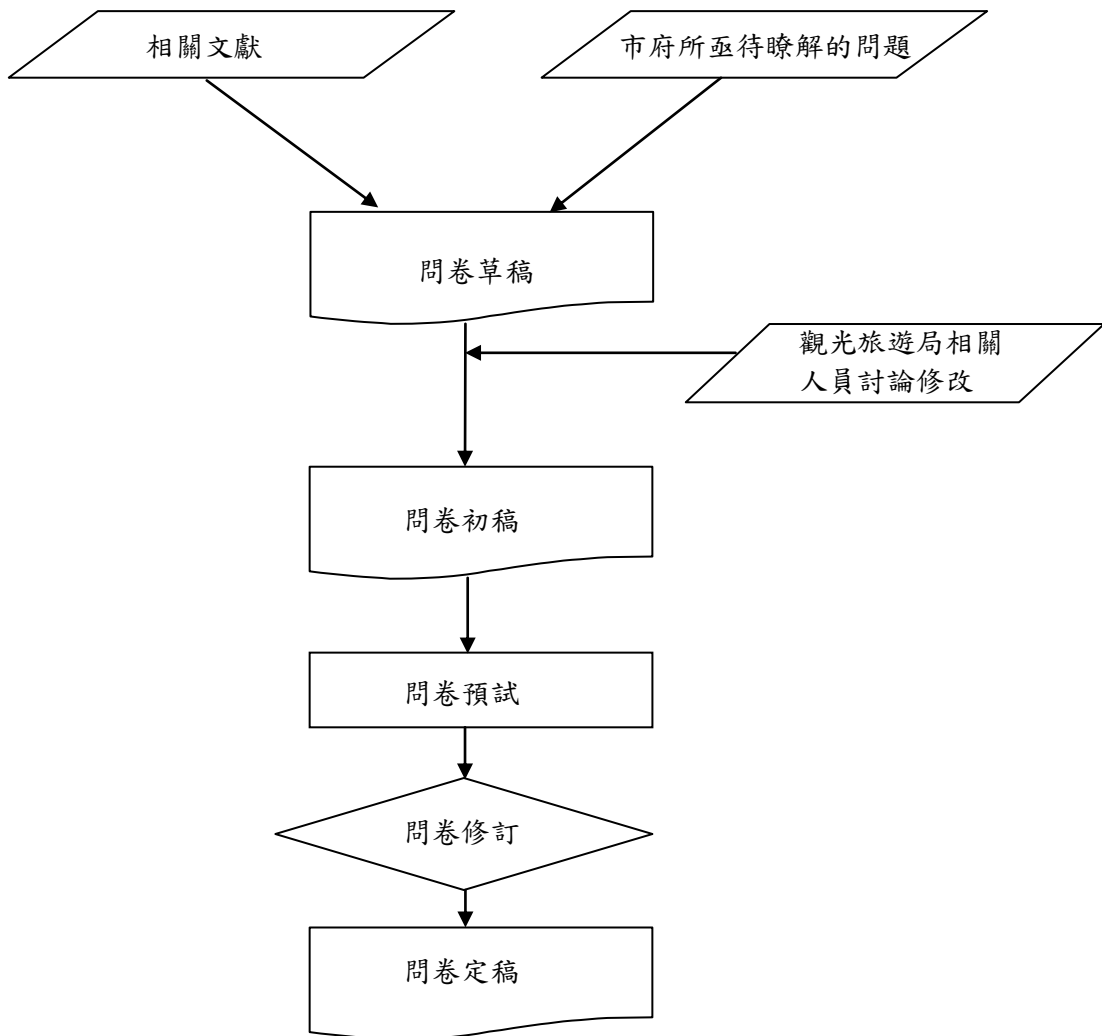


圖 3-2 問卷設計流程

第一部份：旅遊狀況

此部份共分為二十二題，目的在瞭解到臺南市遊客之「旅遊動機」、「旅遊滿意度」、「活動及偏好」、「旅遊實況」、「訊息來源」及「再遊意願」。其中活動及偏好包括「臺南市旅遊特色之認知」及「遊憩活動類型」；旅遊實況包括「旅遊經驗」、「是否有導遊」、「規劃天數」、「由誰規劃旅遊行程」、「交通工具」、「住宿方式」、「旅遊時段」及「對景點之意見」。

其次，在「旅遊動機」的問卷設計上，分為 15 小題，採李克特(Likert)五等量表，量尺上並標明「非常不同意」至「非常同意」等五種選擇，得分最低為 1 分，再依序遞增為 2、3、4 及 5 分，而且為了避免填答者混淆，皆採正向問卷，以利回答。

在「旅遊滿意度」的問卷設計上，分為交通、住宿、飲食、服務品質、購物、遊程及公共設施等七個構面，採李克特(Likert)五等量表，量尺上並標明「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」至「非常同意」等五種選擇，得分最低為 1 分，再依序遞增為 2、3、4 及 5 分。

在「活動及偏好」、「旅遊實況」、「訊息來源」及「再遊意願」的問卷設計上，均採名目尺度來設計問卷。

第二部份：遊客基本資料

此部份共分為七題，包括受訪遊客之國籍與居住地、性別、年齡、教育程度、職業、家庭月收入、家庭類型等。

第四節 抽樣計畫與施測方式

一、抽樣之樣本數

本案依觀光資源特性區分為濱海、親山、平原及市區四大觀光系統，依據四大觀光系統中各重要景點，進行立意抽樣，進行人員訪談及問卷調查，預試 100 份後，將預試發生之問題修訂後，進行正式調查，採立意抽樣法，正式調查問卷為 1,500 份。

各觀光系統問卷抽樣樣本數，依據交通部觀光局統計之 2008 至 2010 年各觀光系統平均遊客人次佔總平均遊客人次比分配樣本，詳細的各觀光系統抽樣數如附表及表 3-2 所示。

表 3-2 臺南地區各觀光系統抽樣計畫

觀光系統	濱海	親山	平原	市區	合計
抽樣數	351	281	200	668	1,500

二、抽樣之地點及施測時間

抽樣之地點依濱海、親山、平原及市區等區域分別抽樣，惟抽樣所參考觀光地點及代號如表 3-3 所示。實際抽樣點及各抽樣點之樣本數依實際狀況，採便利抽樣方式進行。

問卷發放時間為 100 年 11 月 18 日至 11 月 23 日進行遊客人次計數，11 月 18 日、11 月 21 日、11 月 22 日及 11 月 23 日為平日，11 月 19 日及 11 月 20 為假日。

表 3-3 觀光地點及代號

觀光系統	觀光地點及代號		
A.濱海觀光系統	A1.南鯤鯓代天府	A2.七股鹽山	A3.台灣鹽博物館
B.親山觀光系統	B1.尖山埤江南渡假村	B2.曾文水庫	B3.關子嶺溫泉
	B4.南元休閒農場	B5.走馬瀨農場	B6.烏山頭水庫風景區
	B7.虎頭埤風景區		
C.平原觀光系統	C1.麻豆代天府	C2.頑皮世界	C3.烏樹林休閒園區
D.市區觀光系統	D1.延平郡王祠	D2.赤嵌樓	D3.億載金城
	D4.臺南孔子廟	D5.祀典武廟	D6.五妃廟
	D7.大天后宮	D8.安平古堡	D9.安平樹屋

三、施測方式

設計問卷初稿後，首先採取預試。遊客問卷部份，以 6 位調查員分成 2 組，每組 3 人，分別至尖山埤江南渡假村及南鯤鯓代天府，以口頭詢問並幫忙填答方式進行問卷預試，共發出 103 份問卷，其中國內遊客為 99 人，非本國籍遊客為 4 人，包含 1 位大陸遊客及 3 位歐洲遊客，因中英文預試問卷題目有差異，故採用英文問卷之 3 位歐洲遊客未合併進行分析，根據受測結果修改問卷，因此於正式問卷時中英文問卷題目已加以修正，使其一致，方便進行實證分析。

正式問卷部份，調查景點共 22 處，調查員共 19 位，除臨近景點安平古堡與安平樹屋分配 1 位調查員，赤嵌樓、大天后宮及祀典武廟分配 1 位調查員外，其餘各景點均分別分配 1 位調查員進行遊客人次計數及問卷調查，一般採遊客自行填答，惟部份受訪者(如年老者及照顧小孩者等)無法自行填答，改以調查員口頭詢問幫忙填答。

本案依上述計畫實地前往各觀光地點所在地進行人員訪問，各地點均分為平日及假日前往施測，施測樣本分配如表 3-4 及附表所示。

表 3-4 各觀光地點問卷施測日期及份數

觀光系統	平日				假日		合計
	11/18	11/21	11/22	11/23	11/19	11/20	
濱海觀光系統							
南鯤鯓代天府	11	15	40	19	75	96	256
七股鹽山	5	0	15	5	26	32	83
台灣鹽博物館	5	0	0	0	7	0	12
小計	21	15	55	24	108	128	351
親山觀光系統							
尖山埤江南渡假村	0	0	10	0	9	9	28
曾文水庫	0	0	8	2	18	4	32
關子嶺溫泉	0	0	15	10	25	22	72
南元休閒農場	0	0	5	0	6	0	11
走馬瀨農場	0	0	8	12	18	17	55
烏山頭水庫風景區	0	0	10	0	14	0	24
虎頭埤風景區	2	8	10	0	13	26	59
小計	2	8	66	24	103	78	281
平原觀光系統							
麻豆代天府	0	5	19	6	45	17	92
頑皮世界	2	8	10	5	21	21	67
烏樹林休閒園區	0	2	13	0	26	0	41
小計	2	15	42	11	92	38	200
市區觀光系統							
延平郡王祠	0	5	5	0	23	0	33
赤嵌樓	0	10	25	20	85	17	157
億載金城	3	0	17	0	28	16	64
臺南孔子廟	15	0	0	0	24	0	39
祀典武廟	0	0	15	10	30	21	76
五妃廟	3	0	0	0	6	0	9
大天后宮	0	0	12	18	42	17	89
安平古堡	0	0	25	20	53	38	136
安平樹屋	0	0	8	17	32	8	65
小計	21	15	107	85	323	117	668
總計	46	53	270	144	626	361	1,500

第五節 問卷分析方法

各問卷之主要問項除了擬採用次數分配以及交叉分析外，並將採用因素分析、集群分析、迴歸分析及多變量變異數分析等統計分析方法，檢定變數間之關係。有關遊客問卷之統計分析方法如圖 3-3 所示。

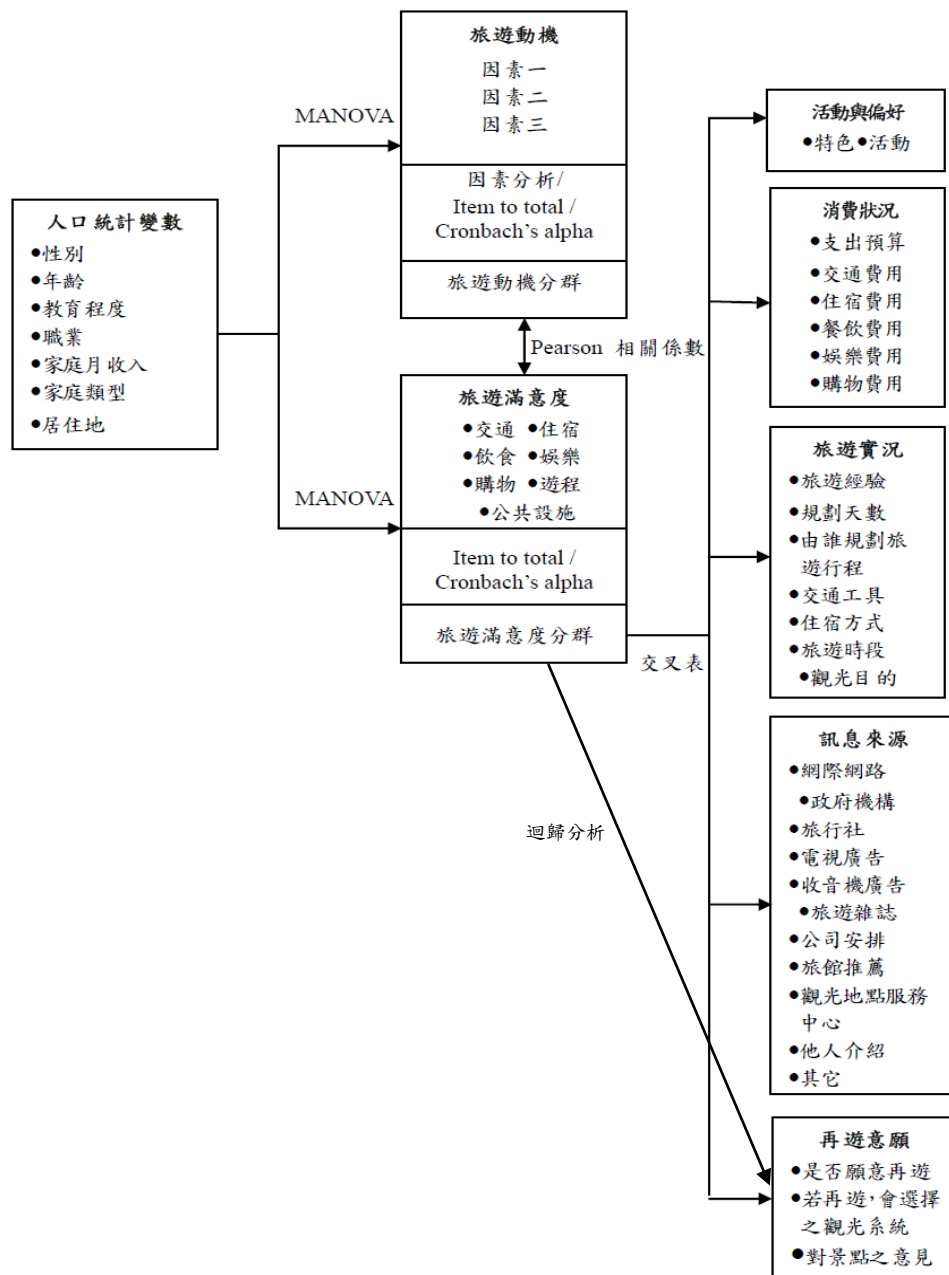


圖 3-3 遊客問卷統計方法

第四章 遊客人次推估

本案之遊客人次推估係以調查員至各觀光景點進行遊客人次計數，並依據 2011 年 11 月平日及假日天數估算 2011 年 11 月之遊客人次，並依 2008 年至 2010 年交通部觀光局各觀光景點歷史遊客人次平均百分比，推估 2011 年各景點各月份之遊客人次，再採用 ARMIA 模型預測 2012 年至 2015 年各觀光系統各月份之遊客人次。

第一節 各觀光系統 2011 年遊客人次推估

一、遊客人次調查推估設計

本案主要進行臺南地區各主要觀光景點遊客人次調查，以交通部觀光局所列臺南市觀光景點共 22 處（如表 3-2 所示），派遣受過訓練之調查員於各景點主要入口進行人次計數。

因計畫時程較短，本案以調查員於 100 年 11 月 18 日至 11 月 21 日及 11 月 25 日至 11 月 26 日，平日及假日各 3 天早上 8 時至下午 5 時，在各觀光景點分別進行遊客人次計數，計數之結果如表 4-1 所示。惟人次計數期間，11 月 18 日為陰雨天，可能因天候因素造成遊客人次相對少，但本案計數天數共 6 日，天候造成對人次預估應不會有太大的影響。

表 4-1 2011 年 11 月各觀光景點遊客人次調查結果

觀光系統	平日				假日			
	11/18	11/21	11/25	平均	11/19	11/20	11/26	平均
濱海觀光系統								
南鯤鯓代天府	7,326	23,198	18,115	16,213	52,453	66,583	49,060	56,032
七股鹽山	683	1,436	1,523	1,214	1,946	1,754	1,883	1,861
台灣鹽博物館	37	216	233	162	354	557	223	378
小計	8,046	24,850	19,871	17,589	54,753	68,894	51,166	58,271
親山觀光系統								
尖山埤江南渡假村	192	640	515	449	1,131	1,352	1,366	1,283
曾文水庫	286	357	425	356	537	638	931	702
關子嶺溫泉	382	252	587	407	1,230	954	1,569	1,251
南元休閒農場	83	109	183	125	341	264	586	397
走馬瀨農場	421	750	989	720	1,742	2,732	3,422	2,632
烏山頭水庫風景區	97	156	119	124	463	579	542	528
虎頭埤風景區	620	941	1,559	1,040	1,445	1,262	1,268	1,325
小計	2,081	3,205	4,377	3,221	6,889	7,781	9,684	8,118
平原觀光系統								
麻豆代天府	1,351	3,832	3,328	2,837	9,011	7,337	8,720	8,356
頑皮世界	181	232	247	220	652	625	925	734
烏樹林休閒園區	93	165	333	197	638	831	694	721
小計	1,625	4,229	3,908	3,254	10,301	8,793	10,339	9,811
市區觀光系統								
延平郡王祠	292	310	391	331	847	947	765	853
赤嵌樓	840	1,837	1,934	1,537	5,968	6,042	5,240	5,750
億載金城	503	964	1,194	887	1,130	1,434	1,126	1,230
臺南孔子廟	497	637	738	624	1,021	908	861	930
祀典武廟	641	949	1,170	920	1,047	1,558	1,091	1,232
五妃廟	23	152	221	132	163	216	179	186
大天后宮	979	1,739	1,512	1,410	1,937	1,603	1,812	1,784
安平古堡	1,465	1,993	2,398	1,952	5,372	4,109	4,538	4,673
安平樹屋	958	1,747	1,264	1,323	1,058	1,147	1,824	1,343
小計	6,198	10,328	10,822	9,116	18,543	17,964	17,436	17,981
總計	17,950	42,612	38,978	33,180	90,486	103,432	88,625	94,181

二、各觀光系統 2011 年遊客人次推估

(一) 2011 年 11 月遊客人次推估

本案以調查日為假日及非假日推估各觀光景點 2011 年 11 月之遊客人次，調查結果顯示(如表 4-1 所示)，假日每日平均遊客人次濱海觀光系統為 58,271 人，親山觀光系統為 8,118 人，平原觀光系統為 9,811 人，市區觀光

系統為 94,181 人；平日每日平均遊客人次濱海觀光系統為 17,589 人，親山觀光系統為 3,221 人，平原觀光系統為 3,254 人，市區觀光系統為 33,180 人。

2011 年 11 月計有假日 8 天 (4 個星期六及 4 個星期日) 及平日 22 天，2011 年 11 月觀光景點遊客人次計算式為

觀光景點遊客人次 = 平日平均遊客人次×22 天+假日平均遊客人次×8 天，

故各觀光景點 2011 年 11 月遊客人次推估結果如表 4-2 所示。

表 4-2 2011 年 11 月遊客人次推估結果

觀光系統	平日		假日		合計
	日平均人次	平日總人次	日平均人次	假日總人次	
濱海觀光系統					
南鯤鯓代天府	16,213	356,686	56,032	424,256	780,942
七股鹽山	1,214	26,708	1,861	14,888	41,596
台灣鹽博物館	162	3,564	378	3,024	6,588
小計	17,589	386,958	58,271	442,168	829,126
親山觀光系統					
尖山埤江南渡假村	449	9,878	1,283	10,264	20,142
曾文水庫	356	7,832	702	5,616	13,448
關子嶺溫泉	407	8,954	1,251	10,008	18,962
南元休閒農場	125	2,750	397	3,176	5,926
走馬瀨農場	720	15,840	2,632	21,056	36,896
烏山頭水庫風景區	124	2,728	528	4,224	6,952
虎頭埤風景區	1,040	22,880	1,325	10,600	33,480
小計	3,221	70,862	8,118	64,944	135,806
平原觀光系統					
麻豆代天府	2,837	62,414	8,356	66,848	129,262
頑皮世界	220	4,840	734	5,872	10,712
烏樹林休閒園區	197	4,334	721	5,768	10,102
小計	3,254	71,588	9,811	78,488	150,076
市區觀光系統					
延平郡王祠	331	7,282	853	6,824	14,106
赤嵌樓	1,537	33,814	5,750	46,000	79,814
億載金城	887	19,514	1,230	9,840	29,354
臺南孔子廟	624	13,728	930	7,440	21,168
祀典武廟	920	20,240	1,232	9,856	30,096
五妃廟	132	2,904	186	1,488	4,392
大天后宮	1,410	31,020	1,784	14,272	45,292
安平古堡	1,952	42,944	4,673	37,384	80,328
安平樹屋	1,323	29,106	1,343	10,744	39,850
小計	9,116	200,552	17,981	143,848	344,400
總計	33,180	729,960	94,181	729,448	1,459,408

(二) 2011 年其他月份遊客人次推估

依據交通部觀光局 2008 年至 2010 年統計資料，計算各月份遊客人次占 11 月遊客人次比，計算式為

$$\text{各月份遊客人次比} = \frac{\text{2008年至2010年觀光景點各月平均遊客人次}}{\text{觀光景點平均11月遊客總人次}},$$

計算結果如表 4-3 所示。再將各觀光景點推估之 11 月遊客人次乘上各月份遊客人次比，則可求出 2011 年各月份之觀光人次推估值，其計算式為

$$\text{當月觀光人次推估值} = \text{11月遊客人次} \times \text{當月遊客人次比},$$

計算結果如表 4-4 所示。

表 4-3 2011 年各月份遊客人次占 11 月遊客人次比

觀光系統	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
濱海觀光系統												
南鯤鯓代天府	1.0218	1.3218	1.1097	1.3299	1.3833	1.0185	1.1546	0.6356	1.0268	1.4968	1.0000	0.8075
七股鹽山	1.1801	1.3198	0.8903	0.9252	0.9096	0.6011	0.7357	0.6210	0.5860	0.9830	1.0000	0.8883
台灣鹽博物館	1.0558	1.2686	0.7464	0.8156	0.7509	0.5144	1.0797	1.0483	0.4602	0.7627	1.0000	0.7719
親山觀光系統												
尖山埤江南渡假村	0.9817	0.7561	0.7235	0.7828	0.7630	0.4747	0.4461	0.4262	0.5437	0.8736	1.0000	0.9322
曾文水庫	1.3596	1.7955	1.3430	1.4478	1.2186	1.3621	1.4430	0.8954	0.7956	1.1115	1.0000	1.5404
關子嶺溫泉	1.7393	3.5076	5.0705	2.1580	1.1844	0.9367	1.3263	0.6801	0.7576	0.9668	1.0000	1.0249
南元休閒農場	2.1156	1.1160	1.1992	1.0469	1.1908	0.6350	0.9189	0.7263	0.4396	0.8191	1.0000	0.9136
走馬瀨農場	1.2531	1.5009	0.7274	0.8476	0.8173	0.4657	0.7899	0.7382	0.4121	0.8724	1.0000	0.8846
烏山頭水庫風景區	0.6324	0.8452	0.8522	0.6584	0.8176	0.5726	1.1259	0.9420	0.5443	0.8727	1.0000	0.7494
虎頭埤風景區	1.3103	1.2242	0.8145	0.9346	0.9540	0.6278	0.8672	0.8391	0.7165	0.9784	1.0000	0.9668
平原觀光系統												
麻豆代天府	1.9928	4.1381	2.3255	2.5446	2.6224	1.7741	1.2294	0.4780	1.3926	1.7114	1.0000	0.8926
頑皮世界	1.8993	2.9998	1.0310	1.3127	0.8334	0.7561	0.6914	0.8093	0.5579	1.0454	1.0000	0.7723
烏樹林休閒園區	0.8456	1.0583	1.4640	1.2301	0.8978	0.6719	1.0363	0.8101	0.5367	0.9247	1.0000	0.7287
市區觀光系統												
延平郡王祠	0.6650	1.8629	1.0014	0.9302	1.0477	0.8980	1.0485	1.1276	0.6609	0.8909	1.0000	0.9062
赤嵌樓	0.6737	1.7576	0.8819	1.0420	0.8799	0.7902	0.9750	0.9876	0.5642	0.8778	1.0000	0.9098
億載金城	0.7513	2.5690	0.8483	0.9812	0.7949	0.7918	0.9874	1.0673	0.5750	0.8872	1.0000	1.0509
臺南孔子廟	1.2119	1.6753	0.7334	0.9164	0.9900	0.5882	1.0559	0.8483	0.7079	0.7637	1.0000	0.8577
祀典武廟	1.1429	2.4537	1.2062	1.4104	1.1909	0.9573	1.2332	1.1173	1.2151	1.1476	1.0000	1.5554
五妃廟	0.9397	2.0386	1.0173	1.0684	1.0458	1.1777	1.4817	1.4317	1.1596	1.5085	1.0000	0.8464
大天后宮	0.7243	1.7212	0.7544	1.0750	0.9075	0.7550	0.8188	0.8300	0.5871	0.9121	1.0000	0.7823
安平古堡	0.6763	1.8098	0.7544	0.9183	0.7697	0.7265	0.9176	0.9477	0.5476	0.8840	1.0000	0.9933
安平樹屋	0.7207	1.6099	0.9232	0.9380	0.8346	0.8178	1.0201	1.0778	0.5933	0.8428	1.0000	0.9961

表 4-4 2011 年各月份遊客人次推估結果

觀光系統	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
濱海觀光系統													
南鯤鯓代天府	797,973	1,032,249	866,647	1,038,551	1,080,246	795,407	901,696	496,382	801,854	1,168,911	780,942	630,617	10,391,474
七股鹽山	49,087	54,898	37,033	38,484	37,838	25,005	30,603	25,831	24,377	40,887	41,596	36,951	442,590
台灣鹽博物館	6,956	8,358	4,917	5,373	4,947	3,389	7,113	6,906	3,032	5,025	6,588	5,085	67,689
小計	854,015	1,095,505	908,597	1,082,409	1,123,030	823,801	939,412	529,119	829,263	1,214,823	829,126	672,653	10,901,753
親山觀光系統													
尖山埤江南渡假村	19,773	15,229	14,573	15,767	15,367	9,561	8,986	8,584	10,952	17,596	20,142	18,776	175,307
曾文水庫	18,284	24,146	18,061	19,471	16,387	18,317	19,405	12,042	10,700	14,947	13,448	20,715	205,922
關子嶺溫泉	32,980	66,511	96,148	40,921	22,459	17,761	25,149	12,897	14,366	18,332	18,962	19,435	385,919
南元休閒農場	12,537	6,613	7,106	6,204	7,057	3,763	5,445	4,304	2,605	4,854	5,926	5,414	71,829
走馬瀨農場	46,235	55,377	26,840	31,275	30,153	17,183	29,143	27,235	15,206	32,190	36,896	32,639	380,372
烏山頭水庫風景區	4,397	5,876	5,925	4,577	5,684	3,981	7,828	6,549	3,784	6,067	6,952	5,210	66,827
虎頭埤風景區	43,870	40,985	27,269	31,292	31,941	21,020	29,035	28,095	23,988	32,755	33,480	32,367	376,097
小計	178,076	214,738	195,921	149,506	129,048	91,586	124,990	99,705	81,600	126,741	135,806	134,555	1,662,273
平原觀光系統													
麻豆代天府	257,593	534,895	300,593	328,925	338,980	229,322	158,919	61,783	180,013	221,216	129,262	115,381	2,856,882
頑皮世界	20,345	32,134	11,044	14,062	8,928	8,100	7,406	8,669	5,977	11,198	10,712	8,273	146,848
烏樹林休閒園區	8,543	10,691	14,789	12,427	9,070	6,787	10,469	8,184	5,422	9,342	10,102	7,361	113,186
小計	286,480	577,720	326,427	355,414	356,977	244,209	176,794	78,636	191,411	241,756	150,076	131,016	3,116,916
市區觀光系統													
延平郡王祠	9,381	26,279	14,126	13,121	14,778	12,668	14,789	15,906	9,323	12,567	14,106	12,784	169,827
赤嵌樓	53,769	140,277	70,385	83,166	70,228	63,070	77,817	78,823	45,028	70,064	79,814	72,614	905,056
億載金城	22,053	75,411	24,900	28,801	23,334	23,244	28,984	31,330	16,878	26,043	29,354	30,847	361,177
臺南孔子廟	25,654	35,462	15,525	19,398	20,956	12,450	22,351	17,957	14,986	16,167	21,168	18,157	240,231
祀典武廟	34,398	73,845	36,302	42,447	35,842	28,811	37,114	33,626	36,570	34,537	30,096	46,812	470,399
五妃廟	4,127	8,953	4,468	4,692	4,593	5,172	6,508	6,288	5,093	6,625	4,392	3,718	64,630
大天后宮	32,805	77,956	34,168	48,688	41,103	34,196	37,083	37,594	26,592	41,310	45,292	35,431	492,219
安平古堡	54,325	145,376	60,601	73,766	61,832	58,359	73,707	76,126	43,988	71,014	80,328	79,787	879,208
安平樹屋	28,721	64,153	36,791	37,380	33,259	32,590	40,649	42,949	23,644	33,587	39,850	39,694	453,268
小計	265,232	647,713	297,265	351,459	305,926	270,560	339,004	340,599	222,102	311,913	344,400	339,843	4,036,016
總計	1,583,803	2,535,675	1,728,210	1,938,788	1,914,982	1,430,156	1,580,200	1,048,059	1,324,375	1,895,234	1,459,408	1,278,067	19,716,958

第二節 各觀光系統 2012 至 2015 年遊客人次推估

本案以 ARIMA 模型預測 2012 年至 2015 年之遊客人次，ARIMA 模型是以過去之觀察值，建立適合模型來預測未來走勢，其與迴歸模型最大相異點為 ARIMA 模型預測未來值不需解釋變數。

一、單根檢定

Box and Jenkins (1970) 指出 ARIMA 模型之資料必須定態，求取定態數列的原則，若時間數列資料為非定態，則將時間數差分至定態，才能以 ARIMA 模型進行預測。

本案以 2008 年 1 月至 2011 年 12 月之月資料進行單根檢定，由表 4-5 可知，原始遊客人次資料不論在無時間趨勢 (模式 I) 及有時間趨勢 (模式 II) 下，均呈定態，故不需再加以差分，即可以 ARIMA 模型建立適合模型預測未來遊客人次。

表 4-5 Augmented Dickey-Fuller 檢定之結果

觀光系統	模式 I		模式 II	
	t 值	F 值	t 值	F 值
濱海觀光系統	-6.2801***	26.0381***	-6.6399***	19.0957***
親山觀光系統	-4.1870***	12.6331***	-4.1606**	10.3273***
平原觀光系統	-5.5401***	30.6923***	-5.6689***	16.1826***
市區觀光系統	-6.7648***	45.7619***	-6.9231***	23.9979***

註：1. 模式 I 為 $Y_t = \alpha + \rho Y_{t-1} + \sum_{j=1}^k \theta_j \Delta Y_{t-j} + \varepsilon_t$

模式 II 為 $Y_t = \alpha + \rho Y_{t-1} + \beta t + \sum_{j=1}^k \theta_j \Delta Y_{t-j} + \varepsilon_t$

2.***、**、*分別表示在顯著水準 0.01、0.05、0.1 下有顯著影響。

二、建立 ARIMA 模型

本案以 2008 年 1 月至 2011 年 12 月之各觀光系統之主要觀光景點月遊客人次合計數為樣本內資料，建立 ARIMA 預測模型。由表 4-6 可知，濱海觀光系統最適模型為 ARIMA(0,0,2)，親山觀光系統為 ARIMA(2,0,2)，平原觀光系統為 ARIMA(0,0,3)，市區觀光系統為 ARIMA(2,0,2)，由各模型之 F 值在顯著水準為 0.05 下，對預測值具有解釋能力。

表 4-6 ARIMA 預測模型

	濱海觀光系統	親山觀光系統	平原觀光系統	市區觀光系統
截距項	936,509.9000 (58.2401)***	136,817.1000 (13.9300)***	279,830.2000 (6.3020)***	381,547.0000 (14.7677)***
AR(1)		0.5679 (4.3504)***		
AR(2)		-0.4509 (-3.4987)***		0.9025 (19.0479)***
MA(1)		-0.4785 (-10.2408)***		
MA(2)	-0.4948 (-3.9747)***	0.9522 (35.2899)***	0.2530 (2.3208)**	-0.9758 (-29.5057)***
MA(3)			0.5469 (5.0876)***	
F 值	7.6809***	5.9141***	4.7324**	5.1306**

註：***、**、*分別表示在顯著水準 0.01、0.05、0.1 下有顯著影響。

三、2012 年至 2015 年各觀光系統遊客人次之預測

以表 4-5 之 ARIMA 模型進行預測 2012 年至 2015 年各觀光系統各月份之樣本外遊客人次，預測結果如表 4-7 所示。

表 4-7 2012 至 2015 年各觀光系統遊客人次之預測結果

年	月份	濱海觀光系統	親山觀光系統	平原觀光系統	市區觀光系統
2012	1	900,269	200,281	277,935	213,417
	2	1,055,532	241,515	455,497	521,177
	3	1,005,579	220,352	344,665	239,192
	4	793,622	179,656	284,091	344,555
	5	971,008	112,373	494,598	325,562
	6	747,452	95,899	269,072	270,363
	7	941,970	118,982	214,171	326,384
	8	865,637	139,756	158,890	317,666
	9	837,124	148,234	244,097	249,152
	10	1,084,074	121,173	253,863	355,543
	11	919,072	91,308	220,562	289,091
	12	843,902	131,668	300,029	379,352
		合計	10,965,240	1,801,195	3,517,468
2013	1	980,680	174,978	305,407	316,194
	2	992,029	165,606	220,066	406,434
	3	851,065	202,896	339,325	283,141
	4	972,708	148,786	614,444	357,253
	5	893,765	150,866	390,616	303,216
	6	775,989	135,180	271,670	377,704
	7	747,565	127,603	223,306	325,250
	8	879,962	111,247	249,615	384,791
	9	829,231	119,950	192,800	334,832
	10	1,096,082	112,988	179,230	406,155
	11	903,676	105,517	196,428	359,301
	12	737,889	126,670	266,505	409,911
		合計	10,660,641	1,682,286	3,449,413
2014	1	923,285	159,088	307,808	355,953
	2	939,865	151,902	256,468	411,435
	3	1,018,273	117,470	155,558	315,525
	4	826,166	146,297	257,736	360,144
	5	962,033	157,148	596,641	300,182
	6	895,369	138,615	462,289	333,948
	7	782,588	109,551	365,448	297,292
	8	987,489	101,239	241,579	336,202
	9	914,370	141,864	258,803	287,697
	10	1,163,112	161,879	201,757	347,369
	11	982,074	120,960	204,990	314,541
	12	1,003,955	104,185	297,588	352,500
		合計	11,398,580	1,610,198	3,606,664
2015	1	1,010,376	137,598	304,181	316,312
	2	1,115,838	178,192	199,977	367,069
	3	1,013,875	183,517	181,468	294,365
	4	946,570	164,106	365,706	334,148
	5	988,599	136,168	523,082	307,280
	6	869,299	116,188	356,502	343,957
	7	869,996	119,627	232,182	329,140
	8	959,022	125,096	160,584	360,829
	9	902,164	143,686	204,407	336,363
	10	1,149,217	140,036	228,809	382,364
	11	972,580	108,772	231,727	364,028
	12	904,050	119,151	275,998	391,357
		合計	11,701,587	1,672,138	3,264,623

由表 4-7 可知，在濱海觀光系統 2011 年遊客人次為 10,901,753 人，2012 年為 10,965,240 人，2013 年 10,660,641 人，2014 年 11,398,580 人及 2015 年 11,701,587 人，有逐年增加的趨勢；在親山觀光系統 2011 年遊客人次為 1,662,273 人，2012 年為 1,801,195 人，2013 年 1,682,286 人，2014 年 1,610,198 人及 2015 年 1,672,138 人，除 2012 年較 2011 年增加約 14 萬人，其餘年度均約 160 萬人；在平原觀光系統 2011 年遊客人次為 3,116,916 人，2012 年為 3,517,468 人，2013 年 3,449,413 人，2014 年 3,606,664 人及 2015 年 3,264,623 人，各年度之遊客人次均約在 320 萬人左右；在市區觀光系統 2011 年遊客人次為 4,036,016 人，2012 年為 3,831,455 人，2013 年 4,264,182 人，2014 年 4,012,791 人及 2015 年 4,127,213 人，各年度之遊客人次均約在 400 萬人左右。

第五章 遊客旅遊特性及滿意度分析

第一節 預試結果

一、預試問卷遊客基本資料

本案預試共計回收 100 份有效問卷，受訪者之基本資料如表 5-1 所示。表 5-1 顯示，在 100 份有效預試問卷中，女性受訪者有 64 位，男性受訪者有 36 位；在受訪者年齡分佈上，以 21~30 歲間居多，計有 46 位(46%)，其次是 20 歲以下、31~40 歲及 41~50 歲；教育程度部份，則以大專及大專以上程度最多，合計 82 位(82%)，其次是高中職為 13 位(13%)；在職業方面，則以學生最多，共 34 位(34%)，其次是服務業；在收入方面，在 0~9,999 元居多，佔 25%，可能是學生身份居多之緣故，其餘則分佈頗為平均；家庭類型方面，以單身未婚最多，有 64 人(64%)，其次是有小孩的青年及中年夫婦；至於在居住地方面，則主要為南部(包括雲林縣、嘉義縣市、臺南市、高雄市及臺南市)及北部(包括基隆市、台北市、新北市、桃園縣、新竹縣市及苗栗縣)居多。

雖然本案無法採用隨機抽樣，因此無法由遊客樣本推論母體之基本資料。不過由預試結果大致來說，遊客以 21 歲至 30 歲，大專及大專以上的教育程度，職業為學生及服務業，單身或已婚有小孩的青年及中年人以及居住地為南部及北部各縣市者居多。

表 5-1 預試問卷受訪遊客之基本資料

項目		次數	百分比	累加百分比
中華民國籍	北部	36	36.0	36.0
	中部	14	14.0	50.0
	南部	42	42.0	92.0
	東部	4	4.0	96.0
	外島	3	3.0	99.0
非中華民國籍	東北亞	0	0.0	99.0
	東南亞	0	0.0	99.0
	港澳	0	0.0	99.0
	中國大陸	1	1.0	100.0
	美洲	0	0.0	100.0
	歐洲	0	0.0	100.0
	大洋洲(澳洲、紐西蘭)	0	0.0	100.0
	非洲	0	0.0	100.0
	其他	0	0.0	100.0
性別	男	36	36.0	36.0
	女	64	64.0	100.0
年齡	20歲以下	27	27.0	27.0
	21~30歲	46	46.0	73.0
	31~40歲	12	12.0	85.0
	41~50歲	11	11.0	96.0
	51~60歲	3	3.0	99.0
	61~70歲	0	0.0	99.0
	71歲以上	1	1.0	100.0
教育程度	國中以下	5	5.0	5.0
	高中職	13	13.0	18.0
	大專	39	39.0	57.0
	大專以上	43	43.0	100.0
職業	學生	34	34.0	34.0
	軍公教	6	6.0	40.0
	勞工	6	6.0	46.0
	農林漁牧業	1	1.0	47.0
	服務業	31	31.0	78.0
	自由業	5	5.0	83.0
	家管	2	2.0	85.0
	其它	15	15.0	100.0
家庭月收入	0~9,999元	25	25.0	25.0
	10,000~19,000元	10	10.0	35.0
	20,000~29,999元	18	18.0	53.0
	30,000~39,999元	8	8.0	61.0
	40,000~49,999元	15	15.0	76.0
	50,000~59,999元	9	9.0	85.0
	60,000~69,999元	6	6.0	91.0
	70,000~99,999元	3	3.0	94.0
100,000元以上	6	6.0	100.0	

表 5-1 預試問卷受訪遊客之基本資料 (續)

項目		次數	百分比	累加百分比
家庭 類型	單身、未婚	64	45.1	64.0
	青年夫婦，尚未有小孩	4	2.8	68.0
	青年夫婦，有小孩	13	9.2	81.0
	中年夫婦，尚未有小孩	1	0.7	82.0
	中年夫婦，有小孩	14	9.9	96.0
	老年夫婦，子孫不同住	0	0.0	96.0
	老年夫婦，子孫同住	2	1.4	98.0
	單親家庭	1	0.7	99.0
	其它	1	0.7	100.0

二、旅遊滿意度信度分析

由於旅遊滿意度分析係事先將所有問題劃分為「交通」、「住宿」、「飲食」、「服務品質」、「購物」、「旅遊行程」及「公共設施」等七個因素。因此進行內部一致性分析，以確認其信度。由表 5-2 可知，Cronbach's α 係數亦可看出，整體之 Cronbach's α 係數值為 0.940，顯示信度良好，個別因素之 Cronbach's α 係數均在 0.8 以上，表示內部一致性良好。

表 5-2 預試問卷旅遊滿意度之信度分析結果

因素名稱	Cronbach's α 係數
交通	0.859
住宿	0.866
飲食	0.800
服務品質	0.881
購物	0.856
旅遊行程	0.868
公共設施	0.888
整體之 Cronbach's α 係數	0.940

三、旅遊動機因素及信效度分析

(一)因素分析

旅遊動機共有 14 個問項，以主軸法中的主成份分析法(Principal Component Analysis)，共計萃取三個特徵值(Eigen Value)大於 1 的因素，其總解釋變異量為 74.753%。選取因素負荷量(Factor Loading)絕對值大於 0.5 之變數來對該因素解釋及命名，茲將因素分析結果彙總如表 5-3。

表 5-3 預試問卷旅遊動機因素分析結果

變數名稱	因素一	因素二	因素三
7. 參觀廟宇	0.976	0.117	0.164
10.品嚐臺南美食	0.976	0.117	0.164
8. 參觀文化古蹟	0.976	0.117	0.164
9. 為了宗教信仰	0.976	0.117	0.164
13.增廣見聞充實自我	0.409	0.291	0.409
12.可提供登山健身的環境	0.097	0.855	0.062
11.為泥漿溫泉而來	0.176	0.810	0.072
4. 追求緊張與刺激感	0.004	0.800	0.236
5. 觀賞野生動物	0.060	0.740	0.412
14.可以遇到志同道合的朋友	0.301	0.504	0.442
3. 來過府城而感到驕傲	0.335	0.502	0.393
1. 為了放鬆心情	0.091	0.032	0.888
2. 慕名優美環境而來	0.260	0.288	0.767
6. 瞭解大自然景觀	0.159	0.434	0.645
特徵值	6.586	2.671	1.208
可解釋變異(%)	47.044	19.078	8.630
累計可解釋變異(%)	47.044	66.122	74.753

由表 5-3 可知，因素一包括第 7、8、9、10 等四個問項，這些問項著重在體驗臺南地區宗教、文化及美食，故將此因素命名為「人文嚮宴」。因素二包括第 3、4、5、11、12、14 等六個問項，此六個問項均與動態、刺激

有關，故將此因素命名為「動感刺激」旅遊動機因素。因素三包括第 1、2、6 等三個問項，這些問項著重在自然休閒及身心健康，故將此因素命名為「自然休閒」旅遊動機因素。

(二)信效度分析

由表 5-3 可知，各因素本身各題項之因素負荷量均大於 0.5，具有收斂效度，而各題項其他因素之因素負荷量均小於 0.5，具區別效度。

將上述因素分析之各構面，以 Cronbach's α 係數檢定其內部一致性。信度分析結果如表 5-4 所示。整體之 Cronbach's α 係數為 0.909，表示信度良好，而各因素之 Cronbach's α 係數均在 0.8 以上，表示內部一致性良好。

表 5-4 預試問卷旅遊動機之信度分析結果

因素名稱	Cronbach's α 係數
人文嚮宴	1.000
動感刺激	0.867
自然休閒	0.801
整體之 Cronbach's α 係數	0.909

四、小結

由旅遊滿意度及旅遊動機之整體 Cronbach's α 係數均在 0.8 以上可知，此份問卷定稿之信度良好，由各因素之 Cronbach's α 係數可看出，各問項之內部一致性良好，故無需在修改其問項，問卷定稿內容如附錄一及附錄二所示。

第二節 遊客基本資料

本計畫共計回收 1,500 份有效問卷。受訪者之基本資料如表 5-5 所示。

表 5-5 受訪遊客之基本資料

項目		次數	百分比	累加百分比
中華民國籍	北部	197	13.8	13.8
	中部	254	17.8	31.5
	南部	906	63.4	94.9
	東部	67	4.7	99.6
	外島	6	0.4	100.0
非中華民國籍	東北亞	8	11.4	11.4
	東南亞	6	8.6	20.0
	港澳	16	22.9	42.9
	中國大陸	38	54.3	97.1
	美洲	0	0.0	97.1
	歐洲	2	2.9	100.0
	大洋洲(澳洲、紐西蘭)	0	0.0	100.0
	非洲 其他	0 0	0.0 0.0	100.0 100.0
性別	男	811	54.1	54.1
	女	689	45.9	100.0
年齡	20歲以下	357	23.8	23.8
	21~30歲	571	38.1	61.9
	31~40歲	338	22.5	84.4
	41~50歲	167	11.1	95.5
	51~60歲	54	3.6	99.1
	61~70歲	9	0.6	99.7
	71歲以上	4	0.3	100.0
教育程度	國中以下	108	7.2	7.2
	高中職	366	24.4	31.6
	大專	704	46.9	78.5
	大專以上	322	21.5	100.0
職業	學生	540	36.0	36.0
	軍公教	131	8.7	44.7
	勞工	82	5.5	50.2
	農林漁牧業	34	2.3	52.5
	服務業	425	28.3	80.8
	自由業	147	9.8	90.6
	家管	95	6.3	96.9
	其它	46	3.1	100.0

表 5-5 受訪遊客之基本資料 (續)

項目		次數	百分比	累加百分比
家庭 月收 入	0~9,999元	238	15.9	15.9
	10,000~19,000元	180	12.0	27.9
	20,000~29,999元	221	14.7	42.6
	30,000~39,999元	333	22.2	64.8
	40,000~49,999元	293	19.5	84.3
	50,000~59,999元	86	5.7	90.1
	60,000~69,999元	53	3.5	93.6
	70,000~99,999元	42	2.8	96.4
	100,000元以上	54	3.6	100.0
家庭 類型	單身、未婚	750	50.0	50.0
	青年夫婦，尚未有小孩	120	8.0	58.0
	青年夫婦，有小孩	267	17.8	75.8
	中年夫婦，尚未有小孩	28	1.9	77.7
	中年夫婦，有小孩	275	18.3	96.0
	老年夫婦，子孫不同住	22	1.5	97.5
	老年夫婦，子孫同住	19	1.3	98.7
	單親家庭	11	0.7	99.5
	其它	8	0.5	100.0

表 5-5 顯示，在 1,500 份有效問卷中，女性受訪者有 811 位，男性受訪者有 689 位；在受訪者年齡分佈，以 21~30 歲間居多，計有 571 位(38.1%)，其次是 20 歲以下、31~40 歲、41~50 歲。51 歲以上者則有 67 位；教育程度部份，則以大專程度最多，計 704 位(46.9%)，其次是高中職為 366 位(24.4%) 以及大專以上有 322 位(21.5%)。在職業方面，則以學生最多，共 540 位 (36.0%)，其次是服務業、自由業及軍公教。在收入方面，以 30,000~39,999 元居多，其次是 40,000~49,999 元、0~9,999 元及 20,000~29,999 元；家庭類型方面，以單身未婚最多，有 750 人(50.0%)，其次是有小孩的中年及青年夫婦。

至於國籍部分，主要以中華民國本國籍為主，計有 1,430 位(95.3%)，其居住地方面，則主要為南部(包括雲林縣、嘉義縣市、臺南市、高雄市及臺南市)及中部(包括台中市及彰化縣)居多。而在非中華民國國籍部分，計有 70 位(4.7%)，主要為中國大陸，計有 38 位(54.3%)，其次為港澳、東北亞及東南亞。

雖然本案無法採用隨機抽樣，因此無法由遊客樣本推論母體之基本資料。不過由問卷結果大致來說，遊客以 21 歲至 30 歲，大專及高中職的教育程度，職業為學生及服務業，單身或已婚有小孩的中年及青年人及居住地為南部及中部各縣市者居多。此如果與預試問卷遊客基本資料有差異，乃因預試問卷僅有 100 份，結果可能有偏誤，因此以正式問卷分析結果為主。

第三節 旅遊實況、消費狀況、訊息來源及活動與偏好

一、旅遊實況

以下針對遊客旅遊實況，包括「旅遊經驗」、「規畫天數」、「由誰規畫旅遊行程」、「交通工具」、「住宿方式」、「旅遊時段」及「旅遊季節」等項目，並針對部份較重要項目以人口統計變數方式交叉呈現，以便進一步了解兩者之關係。

(一)旅遊方式及旅遊經驗

由表 5-6 可知，1,500 位受訪者中大多以團體(755 人，50.3%)或家庭(449 人，29.9%)為主；曾到過臺南旅遊的遊客有 1,105 位(73.7%)，第一次到訪者則有 395 位(26.3%)。

表 5-6 旅遊方式及旅遊經驗之次數分配

項	目	次數	百分比
旅遊方式	個人	296	19.7
	家庭	449	29.9
	團體	755	50.3
	合計	1,500	100.0
旅遊經驗	到過臺南旅遊	1,105	73.7
	第一次來臺南	395	26.3
	合計	1,500	100.0

經與人口統計變數進一步交叉分析結果顯示(如表 5-7 所示)，在旅遊經驗方面，第一次到臺南旅遊者之相對比例稍高屬於單身未婚者、年齡介於 21-30 歲、教育程度為大專，其餘差異較小。最後，在居住地區方面，南部縣市有較高比例來過臺南旅遊。

表 5-7 人口統計變數對旅遊經驗之交叉表

人口統計變數		旅遊經驗	
		到過臺南旅遊	第一次來臺南
中華民國 國籍	北部	123	74
	中部	162	92
	南部	744	162
	東部	50	17
	外島	4	2
非中華民國 國籍	東北亞	3	5
	東南亞	1	5
	港澳	4	12
	中國大陸	13	25
	美洲	0	0
	歐洲	1	1
	大洋洲(澳洲、紐西蘭)	0	0
	非洲	0	0
	其他	0	0
性別	男	606	205
	女	499	190
年齡	20歲以下	285	72
	21~30歲	389	182
	31~40歲	260	78
	41~50歲	122	45
	51~60歲	39	15
	61~70歲	6	3
	71歲以上	4	0
教育 程度	國中以下	76	32
	高中職	299	67
	大專	497	207
	大專以上	233	89
職業	學生	422	118
	軍公教	94	37
	勞工	68	14
	農林漁牧業	29	5
	服務業	285	140
	自由業	104	43
	家管	67	28
	其它	36	10

表 5-7 人口統計變數對旅遊經驗之交叉表(續)

人口統計變數		旅遊經驗	
		到過臺南旅遊	第一次來臺南
家庭 月 收 入	0~9,999元	178	60
	10,000~19,000元	128	52
	20,000~29,999元	172	49
	30,000~39,999元	241	92
	40,000~49,999元	212	81
	50,000~59,999元	67	19
	60,000~69,999元	43	10
	70,000~99,999元	31	11
	100,000元以上	33	21
家庭 類 型	單身、未婚	533	217
	青年夫婦，尚未有小孩	82	38
	青年夫婦，有小孩	216	51
	中年夫婦，尚未有小孩	20	8
	中年夫婦，有小孩	211	64
	老年夫婦，子孫不同住	16	6
	老年夫婦，子孫同住	15	4
	單親家庭	10	1
	其它	2	6

(二)規畫天數及由誰規畫旅遊行程

由表 5-8 可知，在 1,500 位受訪者中，有 993 位(66.2%)係當天往返；333 位(22.2%)則是二天一夜的規畫；規畫三天二夜者有 101 人次(6.7%)；四天三夜者亦有 39 人(2.6%)；最後，四天三夜以上者亦有 34 人(2.3%)。至於在行程規畫方面，有 1,171 人(78.0%)為自行規畫，其次代辦機構規畫者或委由旅行社分別有 205 人(13.7%)及 121 人(8.1%)。

表 5-8 旅遊規畫天數及由誰規畫之次數分配表

項	目	次數	百分比
旅遊規畫天數	當日往返	993	66.2
	二天一夜	333	22.2
	三天二夜	101	6.7
	四天三夜	39	2.6
	四天三夜以上	34	2.3
	合計	1,500	100.0
由誰規畫	自行規畫安排	1,171	78.0
	委由旅行社規畫	121	8.1
	購買觀光護照	3	0.2
	代辦機構	205	13.7
	合計	1,500	100.0

經進一步交叉分析結果顯示(如表 5-9 所示)，大致上均顯示國內旅客有相對稍高比例為當日往返的規畫，唯有在中國大陸旅客部分，二天一夜與四天三夜以上之比例相當。其次在由誰規畫遊程方面，大致上偏向自行規畫安排之比例較高，唯有在中國大陸旅客部分，選擇委旅行社規畫的比例稍高。

表 5-9 人口統計變數對旅遊規畫天數及由誰規畫之交叉表

規畫天數及 由誰規畫		旅遊規畫天數					由誰規畫			
		當日 往返	二天 一夜	三天 二夜	四天 三夜	四天 三夜 以上	自行規 畫安排	委旅行 社規畫	購買觀 光護照	代辦 機構
中華民國 國籍	北部	71	81	40	3	2	159	10	1	27
	中部	136	97	15	2	4	197	10	0	47
	南部	772	99	25	3	7	751	63	2	90
	東部	14	15	10	28	0	30	5	0	32
	外島	0	5	0	1	0	2	4	0	0
非中華 民國籍	東北亞	0	6	1	1	0	6	2	0	0
	東南亞	0	3	2	0	1	6	0	0	0
	港澳	0	10	5	1	0	12	4	0	0
	中國大陸	0	17	3	0	18	6	23	0	9
	美洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	歐洲	0	0	0	0	2	2	0	0	0
	大洋洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	非洲 其他	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
性別	男	569	158	51	13	20	659	47	2	103
	女	424	175	50	26	14	512	74	1	102
年齡	20歲以下	267	62	15	3	10	250	23	1	83
	21~30歲	383	117	55	3	13	495	27	2	47
	31~40歲	214	91	23	5	5	286	22	0	30
	41~50歲	103	35	2	22	5	111	25	0	31
	51~60歲	21	23	4	6	0	21	23	0	10
	61~70歲	1	5	2	0	1	6	1	0	2
	71歲以上	4	0	0	0	0	2	0	0	2
教育 程度	國中以下	67	24	3	14	0	61	23	0	24
	高中職	280	62	6	11	7	238	35	1	92
	大專	461	165	52	10	16	604	42	1	57
	大專以上	185	82	40	4	11	268	21	1	32
職業	學生	394	91	39	4	12	406	25	1	108
	軍公教	85	29	10	7	0	117	4	0	10
	勞工	62	11	2	4	3	70	4	0	8
	農林漁牧業	20	10	1	3	0	18	11	0	5
	服務業	243	132	32	11	7	350	26	2	47
	自由業	94	27	7	8	11	109	20	0	18
	家管	66	24	2	2	1	62	29	0	4
	其它	29	9	8	0	0	39	2	0	5

表 5-9 人口統計變數對旅遊規畫天數及由誰規畫之交叉表(續)

規畫天數及 由誰規畫		旅遊規畫天數					由誰規畫			
		當日 往返	二天 一夜	三天 二夜	四天 三夜	四天 三夜 以上	自行 規畫 安排	委旅行 社規畫	購買 觀光 護照	代辦 機構
人口統計變數	0~9,999元	181	38	8	3	8	167	18	1	52
	10,000~19,000元	130	35	9	4	2	140	27	0	13
	20,000~29,999元	154	48	8	5	6	181	14	1	25
	30,000~39,999元	200	79	38	14	2	266	24	1	42
	40,000~49,999元	184	65	27	11	6	230	20	0	43
	50,000~59,999元	56	22	4	1	3	70	4	0	12
	60,000~69,999元	28	19	1	1	4	43	5	0	5
	70,000~99,999元	24	13	4	0	1	33	4	0	5
	100,000元以上	36	14	2	0	2	41	5	0	8
家庭類型	單身、未婚	528	152	46	7	17	623	40	2	85
	青年夫婦，尚未有小孩	80	30	5	1	4	101	8	0	11
	青年夫婦，有小孩	177	58	25	3	4	225	17	1	24
	中年夫婦，尚未有小孩	17	2	4	4	1	17	6	0	5
	中年夫婦，有小孩	162	67	20	19	7	178	30	0	67
	老年夫婦，子孫不同住	5	17	0	0	0	5	16	0	1
	老年夫婦，子孫同住	7	5	1	5	1	7	3	0	9
	單親家庭	9	2	0	0	0	9	0	0	2
	其它	8	0	0	0	0	6	1	0	1

(三)交通工具

交通工具選項係以複選方式呈現，如表 5-10 所示。其中「自用汽車」為最主要的交通工具(689 人次, 45.9%)，其次則是遊覽車(342 人次, 22.8%)，機車則是第三位，共 321 人(21.4%)。本題雖是複選，但由於採用自用汽車、遊覽車及機車者可能不會再採用其他交通工具，因此可以推論此三者應是本次受訪者最主要的交通工具。

表 5-10 交通工具之次數分配表

項 目	次 數	百 分 比
自 用 汽 車	689	45.9
機 車	321	21.4
遊 覽 車	342	22.8
公 民 營 客 運	46	3.1
火 車	57	3.8
高 鐵	39	2.6
飛 機	6	0.4
計 程 車	23	1.5
其 它	38	2.5

註：本題為複選題。

經進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-11 所示)，男性、大專、21-40 歲、服務業、30,000~49,999 元、單身未婚、居住在南部各縣市者使用「自用汽車」比例相對較高。不過，中華民國的遊客，不論來自哪個地區，使用自用汽車的比例均較高。唯有中國大陸旅客以遊覽車佔大多數。

表 5-11 人口統計變數對交通工具之交叉表

人口統計變數		交通工具									合計
		自用 汽車	機車	遊覽 車	公民 營客 運	火車	高鐵	飛機	計程 車	其它	
中 華 民 國 籍	北部	106	26	22	11	16	28	1	4	5	219
	中部	118	52	65	10	7	6	0	2	10	270
	南部	437	232	182	19	25	4	1	6	13	945
	東部	22	7	32	0	1	0	0	2	3	67
	外島	1	1	0	0	0	0	0	2	4	8
非 中 華 民 國 籍	東北亞	2	0	3	0	1	0	0	1	1	8
	東南亞	1	0	2	0	3	0	0	2	0	8
	港澳	1	3	3	5	3	0	2	4	2	23
	中國大陸	1	0	32	1	1	1	1	0	0	37
	美洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	歐洲	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
	大洋洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	非洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

表 5-11 人口統計變數對交通工具之交叉表(續)

人口統計變數		交通工具									
		自用 汽車	機車	遊覽 車	公民 營客 運	火車	高鐵	飛機	計程 車	其它	合計
性別	男	385	175	175	16	28	19	6	10	22	803
	女	304	146	167	30	29	20	0	13	16	687
年齡	20歲以下	73	132	128	14	5	1	1	4	9	355
	21~30歲	271	151	70	27	38	25	3	14	11	568
	31~40歲	228	30	44	4	8	9	1	3	14	333
	41~50歲	95	7	60	1	2	1	0	2	1	167
	51~60歲	18	0	34	0	3	1	1	0	2	54
	61~70歲	3	1	3	0	1	2	0	0	1	9
	71歲以上	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
教育 程度	國中以下	44	8	56	1	2	3	1	0	1	108
	高中職	147	48	144	10	4	0	1	0	14	364
	大專	359	180	99	15	33	18	2	12	15	699
	大專以上	139	85	43	20	18	18	2	11	8	319
職業	學生	129	200	147	27	21	20	2	11	9	538
	軍公教	91	18	13	3	3	2	0	0	4	131
	勞工	51	10	16	1	3	3	1	2	0	82
	農林漁牧業	12	3	17	0	0	0	0	0	2	34
	服務業	255	59	65	10	20	8	1	7	14	419
	自由業	73	21	35	4	8	1	0	3	7	145
	家管	50	5	37	1	1	2	1	0	0	95
	其它	28	5	12	0	1	3	1	0	2	46
家庭 月 收 入	0~9,999元	58	79	81	13	6	1	2	5	4	237
	10,000~19,000元	64	40	54	5	15	5	1	2	4	179
	20,000~29,999元	97	54	52	8	11	4	0	0	3	219
	30,000~39,999元	169	78	64	7	6	5	0	7	3	330
	40,000~49,999元	167	39	46	5	9	17	0	5	15	291
	50,000~59,999元	48	12	17	4	3	2	0	1	2	86
	60,000~69,999元	33	10	6	1	2	0	0	2	1	52
	70,000~99,999元	25	6	9	1	2	2	0	1	3	42
	100,000元以上	28	3	13	2	3	3	3	0	3	54
家庭 類型	單身、未婚	256	243	158	41	37	17	4	20	21	745
	青年夫婦，尚未有小孩	81	13	17	1	6	0	0	0	4	120
	青年夫婦，有小孩	180	35	40	1	6	5	0	0	2	263
	中年夫婦，尚未有小孩	14	2	7	2	0	2	0	0	2	28
	中年夫婦，有小孩	141	22	84	0	8	14	2	3	9	274
	老年夫婦，子孫不同住	3	0	19	0	0	0	0	0	0	22
	老年夫婦，子孫同住	3	2	14	0	0	1	0	0	0	19
	單親家庭	4	4	2	1	0	0	0	0	0	11
	其它	7	0	1	0	0	0	0	0	0	8

(四)住宿方式

住宿方式係以複選方式呈現，如表 5-12 所示。其中當日來回無住宿者計 975 人次 (65%)，選擇旅館作為住宿方式計有 292 位(19.5%)，148 人次 (9.9%)選擇民宿，也有 50 人次(3.3%)受訪者選擇以親友家作為住宿方式。

表 5-12 住宿方式之次數分配表

項 目	次數	百分比
當 日 來 回 無 住 宿	975	65.0
民 宿	148	9.9
旅 館	292	19.5
親 友 家	50	3.3
露 營	15	1.0
休 閒 農 場	21	1.4
其 它	24	1.6

註：本題為複選題。

經進一步交叉分析結果顯示(如表 5-13 所示)，絕大多數受訪者是當天往返無住宿。若以有住宿者之受訪者而言，旅館為主要住宿方式。其次，在居住地部份，居住在東部者，選擇民宿或旅館較無顯著差異。而北部受訪者有相對較高比例選擇旅館。

表 5-13 人口統計變數對住宿方式之交叉表

人口統計變數		住宿方式							合計
		當天往返無住宿	民宿	旅館	親友家	露營	休閒農場	其它	
中華民國籍	北部	73	41	86	4	2	1	6	213
	中部	135	20	73	9	1	5	6	249
	南部	730	39	70	27	12	13	11	902
	東部	20	38	35	6	0	0	0	99
	外島	0	4	0	2	0	0	0	6
非中華民國籍	東北亞	3	2	3	0	0	0	0	8
	東南亞	0	2	5	0	0	1	0	8
	港澳	4	1	9	2	0	1	1	18
	中國大陸	9	1	10	0	0	0	0	20
	美洲	0	0	0	0	0	0	0	0
	歐洲	1	0	1	0	0	0	0	2
	大洋洲	0	0	0	0	0	0	0	0
	非洲 其他	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
性別	男	562	70	145	23	5	8	7	785
	女	413	78	147	27	10	13	17	670
年齡	20歲以下	258	18	23	15	14	15	13	349
	21~30歲	372	65	113	21	1	2	5	551
	31~40歲	225	25	72	6	0	2	3	329
	41~50歲	97	31	53	3	0	1	1	163
	51~60歲	17	7	27	4	0	0	1	50
	61~70歲	2	2	4	1	0	1	1	9
	71歲以上	4	0	0	0	0	0	0	4
教育程度	國中以下	60	19	35	2	1	2	2	100
	高中職	271	23	56	5	2	3	5	352
	大專	468	73	116	24	9	12	12	689
	大專以上	176	33	85	19	3	4	5	314
職業	學生	384	40	59	21	15	15	16	530
	軍公教	81	13	31	6	0	2	2	128
	勞工	61	6	16	2	0	0	0	80
	農林漁牧業	20	5	12	0	0	0	0	34
	服務業	240	50	115	14	0	2	4	409
	自由業	96	23	27	2	0	0	0	138
	家管	63	5	21	3	0	1	1	90
	其它	30	6	11	2	0	1	1	46

表 5-13 人口統計變數對住宿方式之交叉表(續)

住宿方式 人口統計變數		當天往	返無住	民宿	旅館	親友家	露營	休閒	其它	合計
		宿	宿					農場		
家庭 月收入	0~9,999元	171	5	28	10	6	6	11	233	
	10,000~19,999元	125	8	34	4	1	4	1	172	
	20,000~29,999元	140	19	41	12	0	3	5	210	
	30,000~39,999元	202	43	83	7	4	1	3	322	
	40,000~49,999元	194	43	64	4	2	3	2	288	
	50,000~59,999元	57	10	17	1	0	2	1	86	
	60,000~69,999元	30	11	9	1	0	0	0	51	
	70,000~99,999元	24	5	5	6	2	0	1	42	
	100,000元以上	32	4	11	5	0	2	0	51	
	家庭 類型	單身、未婚	514	51	103	33	11	13	19	730
青年夫婦，尚未有小孩		79	13	22	3	0	1	0	114	
青年夫婦，有小孩		178	25	55	3	2	4	1	257	
中年夫婦，尚未有小孩		16	5	8	0	0	0	0	27	
中年夫婦，有小孩		159	49	76	10	1	3	4	268	
老年夫婦，子孫不同住		4	0	16	0	1	0	0	21	
老年夫婦，子孫同住		8	5	10	1	0	0	0	19	
單親家庭		9	0	2	0	0	0	0	11	
其它		8	0	0	0	0	0	0	8	

(五)過去三年至臺南旅遊季節、次數及旅遊時段

在所有 1,500 位受訪者中，過去三年至臺南地區旅遊季節分配，冬季(11、12、1月)較多，夏季(5、6、7月)及秋季(8、9、10月)居次，而以春季(2、3、4月)較少。而無論在何季節，到訪次數以一次最多，二次其次，如表 5-14 所示。

表 5-14 旅遊季節及次數之次數分配表

項目	春季		夏季		秋季		冬季	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1次	89	5.9	88	5.9	84	5.6	421	28.1
2次	45	3.0	80	5.3	79	5.3	95	6.3
3次	16	1.1	57	3.8	50	3.3	46	3.1
4次	5	0.3	29	1.9	21	1.4	33	2.2
5次	25	1.7	33	2.2	25	1.7	19	1.3
6次	9	0.6	11	0.7	8	0.5	5	0.3
7次	6	0.4	5	0.3	4	0.3	4	0.3
8次	4	0.3	4	0.3	4	0.3	3	0.2
9次	3	0.2	1	0.1	2	0.1	0	0.0
10次	6	0.4	12	0.8	7	0.5	10	0.7
11次	1	0.1	4	0.3	0	0.0	0	0.0
12次	5	0.3	5	0.3	1	0.1	3	0.2
13次	0	0.0	5	0.3	5	0.3	1	0.1
14次	1	0.1	4	0.3	1	0.1	0	0.0
15次	1	0.1	0	0.0	1	0.1	0	0.0
16次以上	0	0.0	6	0.4	6	0.4	2	0.1
小計	216	14.4	344	22.9	298	19.9	642	42.8
總計	1,500				100.0			

而在其旅遊時段方面，係以複選方式表達，如表 5-15 所示。由表可知，大部份的受訪者在假日(含國定假日)(807 人次，53.8%)至臺南旅遊；其次，則是刻意安排時間 568 人次(37.9%)至臺南旅遊、非假日的 360 人次(24.0%)所佔的比例略低，此外，235 人次(15.7%)過去三年未曾來過臺南旅遊。

表 5-15 旅遊時段之次數分配表

項目	次數	百分比
過去三年未來過	235	15.7
假日(含國定假日)	807	53.8
非假日	360	24.0
刻意安排時間	568	37.9
其它	26	1.7

註：本題為複選題。

進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-16 所示)，絕大多數受訪者是為假日(含國定假日)或刻意安排時間前來臺南旅遊。非假日前來臺南旅遊之人數相對比例較少。

表 5-16 人口統計變數對旅遊時段之交叉表

人口統計變數		旅遊時段					合計
		過去三年 未來過	假日(含 國定假 日)	非假日	刻意安排 時間	其它	
中華民國籍	北部	57	80	51	73	4	265
	中部	39	120	52	98	5	314
	南部	86	550	231	330	15	1,219
	東部	15	39	19	49	1	123
	外島	1	2	3	3	0	9
非中華民國籍	東北亞	4	4	0	0	0	8
	東南亞	4	1	1	0	0	6
	港澳	8	4	3	4	0	19
	中國大陸	21	7	0	10	1	39
	美洲	0	0	0	0	0	0
	歐洲	0	0	0	1	0	1
	大洋洲	0	0	0	0	0	0
	非洲	0	0	0	0	0	0
	其他	0	0	0	0	0	0
性別	男	132	448	202	333	15	781
	女	103	359	158	235	11	660
年齡	20歲以下	30	216	48	119	9	352
	21~30歲	112	258	118	218	6	544
	31~40歲	57	189	116	151	5	324
	41~50歲	25	110	53	65	3	160
	51~60歲	7	30	23	14	1	49
	61~70歲	4	1	2	1	2	9
	71歲以上	0	3	0	0	0	3
教育程度	國中以下	12	61	25	28	4	94
	高中職	37	230	66	126	3	359
	大專	129	380	191	288	9	681
	大專以上	57	136	78	126	10	307

表 5-16 人口統計變數對旅遊時段之交叉表(續)

人口統計變數		旅遊時段					合計
		過去三年 未來過	假日(含 國定假 日)	非假日	刻意安排 時間	其它	
職業	學生	66	317	91	183	8	533
	軍公教	22	83	49	55	2	120
	勞工	9	50	23	27	4	78
	農林漁牧業	3	22	12	12	1	32
	服務業	84	196	105	183	6	410
	自由業	33	69	47	81	1	142
	家管	12	47	26	16	2	84
	其它	6	23	7	11	2	42
家庭 月收入	0~9,999元	27	157	48	46	7	232
	10,000~19,000元	20	98	49	51	3	166
	20,000~29,999元	31	117	41	75	3	216
	30,000~39,999元	61	173	85	138	4	315
	40,000~49,999元	57	157	80	158	6	284
	50,000~59,999元	15	33	11	41	1	84
	60,000~69,999元	7	28	21	29	1	51
	70,000~99,999元	6	17	12	19	1	41
	100,000元以上	11	27	13	11	0	52
	家庭 類型	單身、未婚	118	386	153	246	17
青年夫婦，尚未有小孩		25	55	22	48	1	116
青年夫婦，有小孩		33	157	73	124	0	250
中年夫婦，尚未有小孩		6	16	9	11	0	28
中年夫婦，有小孩		39	165	84	130	5	265
老年夫婦，子孫不同住		2	10	14	2	1	18
老年夫婦，子孫同住		5	10	4	3	1	18
單親家庭		1	6	0	4	1	11
其它		6	2	1	0	0	8

二、消費狀況

此次臺南旅遊的個人支出預算與費用如表 5-17 至表 5-22 所示。其中，在支出預算方面，以 0 至 2,000 元以下最多(802 人，53.5%)，其次是 2,001 元至 4,000 元(482 人，32.1%)以及 4,001 元至 6,000 元(137 人，9.1%)。在交通費用方面，則大致在 0~500 元最多(764 人，51.0%)，其次是 501~1,000 元(478 人，31.9%)；在住宿費用方面，以 0-500 元最多(1,001 人，66.7%)，

其次是 501-1,000 元(192 人，12.8%)；餐飲花費方面，則以 0 至 500 元最多 (856 人，57.1%)，其次是 501-1,000 元(435 人，29.0%)；門票費用方面，以 0 至 100 以下最多(729 人，48.6%)，101-200 元其次(362 人，24.1%)；最後在購物費用方面，0~500 元以下者有 907 人(60.5%)最多，其次 501-1,000 元者有 353 人(23.5%)。

表 5-17 個人支出預算次數分配表

項 目	次數	百分比
0~2,000元	802	53.5
2,001~4,000元	482	32.1
4,001~6,000元	137	9.1
6,001~8,000元	23	1.5
8,001~10,000元	33	2.2
10,000元以上	23	1.5
合 計	1,500	100.0

表 5-18 個人交通費用次數分配表

項 目	次數	百分比
0~500元	764	51.0
501~1,000元	478	31.9
1,001~1,500元	143	9.5
1,501~2,000元	36	2.4
2,001~2,500元	47	3.1
2,501~3,000元	11	0.7
3,000元以上	21	1.4
合 計	1,500	100.0

表 5-19 個人住宿花費次數分配表

項 目	次數	百分比
0~500元	1,001	66.7
501~1,000元	192	12.8
1,001~1,500元	100	6.7
1,501~2,000元	87	5.8
2,001~2,500元	82	5.5
2,500元以上	38	2.5
合 計	1,500	100.0

表 5-20 個人餐飲花費次數分配表

項 目	次數	百分比
0~500元	856	57.1
501~1,000元	435	29.0
1,001~1,500元	134	8.9
1,501~2,000元	28	1.9
2,001~2,500元	35	2.3
2,500元以上	12	0.8
合計	1,500	100.0

表 5-21 門票花費次數分配表

項 目	次數	百分比
0~100元	729	48.6
101~200元	362	24.1
201~300元	168	11.2
301~400元	88	5.9
401~500元	107	7.1
500元以上	46	3.1
合 計	1500	100.0

表 5-22 個人購物費用次數分配表

項 目	次數	百分比
0~500元	907	60.5
501~1,000元	353	23.5
1,001~1,500元	105	7.0
1,501~2,000元	40	2.7
2,001~2,500元	65	4.3
2,500元以上	30	2.0
合 計	1,500	100.0

三、訊息來源

訊息來源採用複選方式呈現，如表 5-23 所示。訊息來源方面以網際網路所佔比例最高，共 944 人(62.9%)，其次是他人介紹(790 人，52.7%)、旅遊雜誌(744 人，49.6%)、電視廣告(405 人，27.0%)、旅行社(262 人，17.5%)

以及觀光地點服務中心(258 人，17.2%)。此外，訊息來源為旅館推薦者以及收音機廣告亦分別有 55 人(3.7%)以及 50 人(3.3%)。

表 5-23 旅遊資訊來源之次數分配表

項 目	前三名次數	百分比
網 際 網 路	944	62.9
政 府 機 構	228	15.2
旅 行 社	262	17.5
電 視 廣 告	405	27.0
收 音 機 廣 告	55	3.7
旅 遊 雜 誌	744	49.6
公 司 安 排	130	8.7
旅 館 推 薦	50	3.3
觀 光 地 點 服 務 中 心	258	17.2
他 人 介 紹	790	52.7
其 它	86	5.7

註：本題為複選題。

經與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-24 所示)，較年輕受訪者(40 歲以下)有相對較高比例，其旅遊計畫之資訊來源係來自網際網路，其次為他人介紹；教育程度在大專以上者，職業為學生及服務業，單身未婚，亦有相對較高比例，其旅遊計畫之來源為網際網路。居住在南部及中部地區，則以旅遊雜誌比例最高，其次為網際網路、他人介紹及電視廣告。

表 5-24 人口統計變數對旅遊資訊來源之交叉表

人口統計變數		資訊來源											其它	合計
		網際 網路	政府 機構	旅行 社	電視 廣告	收音 機廣	旅遊 雜誌	公司 安排	旅館 推薦	服務 中心	他人 介紹			
中華民國 籍	北部	203	58	45	160	20	191	31	9	71	204	12	1,004	
	中部	240	55	104	108	16	291	63	7	103	222	14	1,223	
	南部	326	98	38	7	1	126	4	19	39	237	58	953	
	東部	95	11	20	84	5	65	14	3	18	64	0	379	
	外島	3	2	0	6	10	6	0	0	0	9	0	36	
非 中 華 民 國 籍	東北亞	7	0	6	2	0	5	0	4	3	6	0	33	
	東南亞	6	2	6	2	0	7	0	0	9	12	0	44	
	港澳	18	0	7	3	0	17	0	3	7	9	0	64	
	中國大陸	44	2	34	33	3	36	18	5	5	24	0	204	
	美洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	歐洲	2	0	2	0	0	0	0	0	3	3	2	12	
	大洋洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	非洲 其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
性 別	男	493	122	111	201	27	382	66	27	145	402	45	2,021	
	女	451	106	151	204	28	362	64	23	113	388	41	1,931	
年 齡	20歲以下	238	34	50	98	9	133	21	0	41	166	47	837	
	21~30歲	317	77	69	111	14	179	21	28	55	200	19	1,090	
	31~40歲	209	59	51	99	11	175	26	22	48	131	9	840	
	41~50歲	154	38	45	97	12	135	27	0	43	93	6	650	
	51~60歲	20	20	47	0	9	122	19	0	36	70	0	343	
	61~70歲	5	0	0	0	0	0	16	0	35	64	5	125	
	71歲以上	1	0	0	0	0	0	0	0	0	66	0	67	
教 育 程 度	國中以下	128	42	50	95	11	154	29	0	53	148	7	717	
	高中職	207	44	68	97	17	170	36	0	61	221	39	960	
	大專	348	98	85	107	14	240	33	27	87	258	30	1,327	
	大專以上	261	44	59	106	13	180	32	23	57	163	10	948	
職 業	學生	261	35	44	61	9	126	20	24	38	197	54	869	
	軍公教	103	28	26	45	9	88	17	0	33	79	0	428	
	勞工	73	28	23	47	9	84	14	0	32	72	4	386	
	農林漁牧業	63	19	23	46	9	76	16	0	27	61	3	343	
	服務業	208	52	52	63	10	119	24	26	38	146	8	746	
	自由業	97	22	38	52	9	94	24	0	31	83	6	456	
	家管	75	26	33	46	0	81	15	0	30	87	4	397	
	其它	64	18	23	45	0	76	0	0	29	65	7	327	

表 5-24 人口統計變數對旅遊資訊來源之交叉表(續)

資訊來源 人口統計變數		網際	政府	旅行	電視	收音	旅遊	公司	旅館	服務	他人	其它	合計
		網路	機構	社	廣告	機廣	雜誌	安排	推薦	中心	介紹		
家庭 月收入	0~9,999元	127	24	27	51	0	77	14	0	31	134	26	511
	10,000~19,000元	88	27	36	47	10	82	19	0	31	118	5	463
	20,000~29,999元	119	24	32	59	9	88	21	10	29	96	16	503
	30,000~39,999元	155	52	32	55	10	113	26	8	42	118	14	625
	40,000~49,999元	170	40	46	52	11	99	22	8	35	96	11	590
	50,000~59,999元	84	15	25	48	8	72	0	0	29	64	6	351
	60,000~69,999元	69	15	21	46	7	71	15	8	32	53	4	341
	70,000~99,999元	64	16	21	47	0	70	0	8	0	55	0	281
	100,000元以上	68	15	22	0	0	72	13	8	29	56	4	287
家庭 類型	單身、未婚	318	60	63	109	10	142	21	27	49	256	50	1,105
	青年夫婦尚未有小孩	86	21	33	99	11	89	16	0	31	69	7	462
	青年夫婦有小孩	142	36	43	97	13	106	21	23	37	102	9	629
	中年夫婦尚未有小孩	54	18	27	0	9	79	14	0	27	53	0	281
	中年夫婦有小孩	142	40	41	100	12	105	29	0	33	99	14	615
	老年夫婦子孫不同住	54	18	30	0	0	74	13	0	27	50	3	269
	老年夫婦子孫同住	50	18	25	0	0	75	16	0	27	56	0	267
	單親家庭	47	0	0	0	0	74	0	0	27	55	3	206
其它	51	17	0	0	0	0	0	0	0	50	0	118	

四、活動與偏好

(一)觀光特色

觀光特色係以複選方式呈現，如表 5-25 所示在臺南觀光特色方面，經由受訪者之選項整理依序為「具地方特色的小吃」(907 人，60.5%)、「具歷史文物古蹟」(897 人，59.8%)、「具可參拜的宗教寺廟」(676 人，45.1%)、「良好的生態環境及景觀」(660 人，44.0%)、「適合全家遊憩」(525 人，35.0%)、「具多項水域遊憩活動」(684 人，39.1%)以及「環境優雅」(661 人，37.7%)，而最少被遊客選擇的觀光特色則是「豐富溫泉景觀」(279 人，18.6%)、「著名的文藝設施和活動」(216 人，14.4%)以及「具多項水域遊憩

活動」(184人，12.3%)。

表 5-25 觀光特色之次數分配表

項 目	次 數	百 分 比
具 歷 史 文 物 古 蹟	897	59.8
良好的生態環境及景觀	660	44.0
適 合 全 家 遊 憩	525	35.0
具 地 方 特 色 的 小 吃	907	60.5
具可參拜的宗教寺廟	676	45.1
著名的文藝設施和活動	216	14.4
具多項水域遊憩活動	184	12.3
豐 富 溫 泉 景 觀	279	18.6
其 他	16	1.1

註：本題為複選題。

經進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-26 所示)，整體而言有相對較高比例認為「具歷史文物古蹟」及「具地方特色的小吃」是臺南的觀光特色；但若以家庭月收入而言，則無明顯相異處。

表 5-26 人口統計變數對觀光特色之交叉表

觀光特色		具歷史	良好的	適合全	具地方	具可參	著名的	具多項	豐富的	其它	合計
		文物古蹟	生態環境及景觀	家遊憩	特色的小吃	拜的宗教寺廟	文藝設施和活動	水域遊憩活動	溫泉景觀		
中華民國籍	北部	125	92	60	150	76	23	22	41	2	591
	中部	163	111	81	145	129	29	39	44	2	743
	南部	520	388	346	517	413	146	111	179	11	2,637
	東部	39	39	26	52	31	9	10	9	0	215
	外島	2	3	3	2	2	1	0	0	0	13
非中華民國籍	東北亞	5	1	2	4	4	1	1	1	0	19
	東南亞	3	0	1	4	2	0	0	1	0	11
	港澳	9	3	2	11	6	0	0	2	0	33
	中國大陸	29	22	4	22	13	7	1	2	1	101
	美洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	歐洲	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	大洋洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	非洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

表 5-26 人口統計變數對觀光特色之交叉表(續)

人口統計變數		觀光特色									合計
		具歷史古蹟	良好的生態環境及景觀	適合全家遊憩	具地方特色的小吃	具可參拜的宗教寺廟	著名的文藝設施和活動	具多項水域遊憩活動	豐富的溫泉景觀	其它	
性別	男	472	347	278	440	370	122	104	163	8	803
	女	425	313	247	467	306	94	80	116	8	685
年齡	20歲以下	224	156	122	222	131	77	45	34	8	351
	21~30歲	337	239	163	375	264	76	62	90	4	567
	31~40歲	200	153	156	184	143	42	54	89	1	336
	41~50歲	92	74	68	93	95	15	22	44	2	167
	51~60歲	38	32	14	28	35	4	1	16	1	54
	61~70歲	6	6	2	5	5	2	0	5	0	9
	71歲以上	0	0	0	0	3	0	0	1	0	4
教育程度	國中以下	62	35	24	67	80	8	5	18	1	108
	高中職	207	137	107	188	195	47	37	47	6	359
	大專	400	368	280	412	304	95	106	174	6	701
	大專以上	228	120	114	240	97	66	36	40	3	320
職業	學生	336	232	169	369	211	98	64	73	11	534
	軍公教	84	57	55	60	70	36	22	38	1	131
	勞工	50	30	25	42	33	9	6	16	1	82
	農林漁牧業	22	16	18	13	18	1	3	10	0	34
	服務業	267	202	158	271	197	42	58	90	1	423
	自由業	62	70	54	80	71	12	22	18	0	144
	家管	53	43	34	49	62	13	4	26	0	95
	其它	23	10	12	23	14	5	5	8	2	45
家庭月收入	0~9,999元	147	82	44	128	103	40	23	27	5	234
	10,000~19,000元	109	84	43	116	75	19	12	33	0	179
	20,000~29,999元	128	89	68	122	112	32	17	34	3	219
	30,000~39,999元	193	146	117	197	158	29	48	62	1	332
	40,000~49,999元	144	167	150	186	131	44	57	83	4	292
	50,000~59,999元	63	35	39	55	33	13	12	15	1	86
	60,000~69,999元	38	24	30	35	33	16	6	15	1	53
	70,000~99,999元	29	18	18	32	14	12	5	4	1	40
	100,000元以上	46	15	16	36	17	11	4	6	0	53
家庭類型	單身、未婚	468	291	195	475	300	127	75	101	10	744
	青年夫婦尚未有小孩	75	64	58	77	69	21	14	21	1	119
	青年夫婦有小孩	148	130	135	144	113	31	52	72	1	266
	中年夫婦尚未有小孩	22	10	9	15	11	2	4	1	0	27
	中年夫婦有小孩	154	128	117	162	149	32	37	71	3	272
	老年夫婦子孫不同住	14	16	4	13	18	0	1	8	0	22
	老年夫婦子孫同住	12	8	5	10	12	3	0	5	0	19
	單親家庭	4	6	2	5	3	0	0	0	1	11
其它	0	7	0	6	1	0	1	0	0	8	

(二)從事之遊憩活動

遊憩活動亦以複選方式呈現(如表 5-27 所示)，在 1,500 份有效問卷中，其從事的遊憩活動依序為「觀賞文化古蹟」(837 人，55.8%)、「參觀寺廟」(660 人，44.0%)、「品嚐地方美食」(630 人，42.0%)、「觀賞自然景觀觀」(608 人，40.5%)、「溫泉、SPA」(216 人，14.4%)、「參加文藝活動」(207 人，13.8%) 以及「游泳、潛水等水域休閒活動」(79 人，5.3%)。

表 5-27 從事的遊憩活動之次數分配表

項 目	次數	百分比
觀賞自然景觀	608	40.5
觀賞文化古蹟	837	55.8
參觀寺廟	660	44.0
品嚐地方美食	630	42.0
參加文藝活動	207	13.8
游泳、潛水等水域休閒活動	79	5.3
溫泉、SPA	216	14.4
其它	51	3.4

註：本題為複選題。

經進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-28 所示)，在遊憩活動中，女性有相對稍高比例對「品嚐地方美食」及「觀賞文化古蹟」等較有偏好；而男性則有相對較高比例偏好「觀賞文化古蹟」、「參觀寺廟」及「觀賞自然景觀」。在年齡部分，40 歲以下者對於「觀賞自然景觀」、「觀賞文化古蹟」、「參觀寺廟」及「品嚐地方美食」較具偏好。在教育程度方面，教育程度在大專者對於「觀賞自然景觀」、「觀賞文化古蹟」、「參觀寺

廟」、「品嚐地方美食」及「溫泉浴、SPA」有相對較高的偏好。此外，學生、服務業及單身未婚者對於「觀賞文化古蹟」相對而言有較高的偏好。

表 5-28 人口統計變數對遊憩活動之交叉表

人口統計變數		遊憩活動								合計
		觀賞自然景觀	觀賞文化古蹟	參觀寺廟	品嚐地方美食	參觀文藝活動	游泳、潛水等水域休閒活動	溫泉浴、SPA	其它	
中華民國籍	北部	72	134	78	115	27	13	30	3	472
	中部	115	166	127	108	35	15	23	10	599
	南部	370	430	386	320	126	44	156	34	1,870
	東部	24	52	39	43	11	3	1	0	173
	外島	1	4	1	4	0	0	0	0	10
非中華民國籍	東北亞	3	5	7	4	2	1	1	0	23
	東南亞	1	5	4	4	0	0	1	1	16
	港澳	5	7	7	8	0	1	2	1	31
	中國大陸	16	32	11	24	6	2	2	0	93
	美洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	歐洲	1	2	0	0	0	0	0	0	3
	大洋洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	非洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
性別	男	314	433	364	307	116	40	141	21	803
	女	294	404	296	323	91	39	75	28	679
年齡	20歲以下	157	197	131	134	70	20	17	29	351
	21~30歲	215	330	250	269	73	21	68	11	568
	31~40歲	140	173	152	129	43	23	83	4	333
	41~50歲	65	95	82	71	15	14	34	3	165
	51~60歲	26	36	37	22	6	0	11	2	53
	61~70歲	5	6	5	5	0	1	3	0	9
	71歲以上	0	0	3	0	0	0	0	0	3
教育程度	國中以下	26	56	78	50	6	3	15	1	105
	高中職	118	194	196	113	65	14	25	13	357
	大專	331	367	273	289	98	53	148	23	699
	大專以上	133	220	113	178	38	9	28	12	321

表 5-28 人口統計變數對遊憩活動之交叉表(續)

人口統計變數		遊憩活動								合計
		觀賞自然景觀	觀賞文化古蹟	參觀寺廟	品嚐地方美食	參觀文藝活動	游泳、潛水等水域休閒活動	溫泉浴、SPA	其它	
職業	學生	217	309	210	238	90	23	46	34	534
	軍公教	52	71	47	36	21	14	30	1	130
	勞工	24	31	40	30	9	2	17	3	80
	農林漁牧業	16	18	21	14	2	0	8	1	34
	服務業	199	259	195	191	58	27	75	5	421
	自由業	53	80	64	64	19	6	18	0	145
	家管	40	47	67	38	5	3	18	1	93
	其它	7	22	16	19	3	4	4	4	45
家庭收入	0~9,999元	88	136	99	77	31	11	17	19	234
	10,000~19,000元	75	89	88	80	19	6	30	3	178
	20,000~29,999元	94	113	115	91	23	6	23	9	218
	30,000~39,999元	130	194	153	148	45	12	45	3	331
	40,000~49,999元	110	157	123	123	62	28	79	5	290
	50,000~59,999元	43	55	32	38	6	4	7	3	86
	60,000~69,999元	27	33	16	26	5	5	9	3	52
	70,000~99,999元	22	23	17	19	7	6	2	2	40
100,000元以上	19	37	17	28	9	1	4	2	53	
家庭類型	單身、未婚	296	419	295	325	103	31	71	33	743
	青年夫婦尚未有小孩	63	70	61	57	10	6	14	1	120
	青年夫婦有小孩	108	123	114	110	42	21	67	5	262
	中年夫婦尚未有小孩	12	21	16	12	4	1	1	2	28
	中年夫婦有小孩	101	167	140	110	41	18	49	5	270
	老年夫婦子孫不同住	14	16	17	5	1	0	4	1	21
	老年夫婦子孫同住	6	10	15	10	2	1	4	0	19
	單親家庭	2	4	2	1	2	1	0	2	11
其它	6	7	0	0	2	0	6	0	8	

(三)應增加之服務

本題直接詢問受訪者，臺南地區應增加之服務為何，採複選方式呈現，結果如表 5-29 所示。依序為「解說諮詢服務」(612 人，40.8%)及「活動展演」(439 人，29.3%)，但亦有 567 人，37.8%認為無需增加任何服務。

表 5-29 應增加之服務次數分配表

項 目	次 數	百 分 比
無 需 增 加 任 何 服 務	567	37.8
解 說 諮 詢 服 務	612	40.8
活 動 展 演	439	29.3
其 它	18	1.2

註：本題為複選題。

經進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-30 所示)，男性受訪者有相對稍高比例認為應增加「解說諮詢服務」，而女性則有較高比例認為「無需增加任何服務」；年齡在 21-30 歲者，認為應增加「解說諮詢服務」的比例較高，而 20 歲以下之受訪者有較多比例認為「無需增加任何服務」；有小孩的中年及青年夫婦相對稍高比例認為應增加「解說諮詢服務」，而單身，未婚者則有較高比例認為「無需增加任何服務」，其餘無特殊之處。

表 5-30 人口統計變數對應增加服務之交叉表

服務		無需增加任	解說諮詢	活動展演	其它	合計
人口統計變數		何服務	服務			
中 華 民 國 籍	北部	65	86	62	2	215
	中部	89	104	72	2	267
	南部	352	361	272	10	996
	東部	32	31	13	0	76
	外島	4	2	1	0	7
非 中 華 民 國 籍	東北亞	3	1	2	0	6
	東南亞	2	4	1	0	7
	港澳	3	7	4	0	14
	中國大陸	16	15	12	0	43
	美洲	0	0	0	0	0
	歐洲	1	1	0	0	2
	大洋洲	0	0	0	0	0
	非洲	0	0	0	0	0
	其他	0	0	0	0	0

表 5-30 人口統計變數對應增加服務之交叉表(續)

人口統計變數		服務				合計
		無需增加任何服務	解說諮詢服務	活動展演	其它	
性別	男	281	348	239	10	770
	女	286	264	200	4	673
年齡	20歲以下	151	97	119	8	345
	21~30歲	227	232	153	3	550
	31~40歲	103	161	113	1	322
	41~50歲	64	86	38	1	162
	51~60歲	21	26	12	1	52
	61~70歲	0	8	3	0	9
	71歲以上	1	2	1	0	3
教育程度	國中以下	55	36	14	1	99
	高中職	139	126	120	4	356
	大專	284	317	176	5	676
	大專以上	89	133	129	4	312
職業	學生	227	179	166	7	528
	軍公教	23	83	38	0	118
	勞工	19	37	37	1	79
	農林漁牧業	15	15	3	0	31
	服務業	167	172	120	0	412
	自由業	60	70	48	3	146
	家管	48	35	11	0	87
	其它	8	21	16	3	42
家庭月收入	0~9,999元	91	83	71	6	228
	10,000~19,000元	84	65	31	0	168
	20,000~29,999元	88	75	73	2	212
	30,000~39,999元	121	148	81	2	315
	40,000~49,999元	114	138	86	1	288
	50,000~59,999元	28	38	33	0	85
	60,000~69,999元	9	28	24	1	51
	70,000~99,999元	15	14	17	1	42
100,000元以上	17	23	23	1	54	
家庭類型	單身、未婚	302	264	212	9	718
	青年夫婦尚未有小孩	54	43	35	1	118
	青年夫婦有小孩	87	130	84	0	256
	中年夫婦尚未有小孩	8	15	9	0	27
	中年夫婦有小孩	92	135	84	4	268
	老年夫婦子孫不同住	14	6	4	0	21
	老年夫婦子孫同住	6	10	4	0	18
	單親家庭	4	2	5	0	9
	其它	0	7	2	0	8

(四)應增加之休閒遊憩設施

本題直接詢問受訪者，應增加之休閒遊憩設施，採複選方式呈現，結果如表 5-31 所示。其中約有 447 人次，29.8%認為「無需增加任何設施」，此外，分別有 445 人次及 377 人次認為應增加「大型主題遊樂園」及「大型都會公園」。

表 5-31 應增加之休閒遊憩設施次數分配表

項 目	次數	百分比
無 需 增 加 任 何 設 施	447	29.8
自 然 博 物 館	322	21.5
歷 史、民 俗 博 物 館	264	17.6
大 型 圖 書 館	125	8.3
國 家 級 音 樂 廳	297	19.8
國 家 級 歌 劇 院	193	12.9
大 型 都 會 公 園	377	25.1
大 型 主 題 遊 樂 園	445	29.7
大 型 室 內 體 育 館	135	9.0
遊 覽 指 示 指 標	330	22.0
其 它	30	2.0

註：本題為複選題。

經進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-32 所示)，男性受訪者有相對稍高比例認為應增加「大型都會公園」及「大型主題遊樂園」，而女性則有較高比例認為「無需增加任何服務」；學生、單身，未婚及中年夫婦有小孩則有相對較高比例認為應增加「大型主題遊樂園區」，但另一方面，亦約有相近比例認為「無需增加任何服務」，由此可見，在增加都會休閒遊憩設施之部分的意見不同。

表 5-32 人口統計變數對應增加都會休閒遊憩設施之交叉表

遊憩設施 人口統計變數		無需	自然	歷	大型	國家	國家	大型	大型	大型	遊覽	其它	合計
		增加 任何 設施	博物 館	史、 民俗 博物 館	圖書 館	級音 樂廳	級歌 劇院	都會 公園	主題 遊樂 園	室內 體育 館	指示 指標		
中 華 民 國 籍	北部	58	46	42	13	49	24	33	70	11	50	5	401
	中部	66	62	58	27	66	44	73	87	22	65	3	573
	南部	276	193	124	74	154	105	239	248	93	185	12	1703
	東部	25	13	21	7	22	12	26	25	5	10	1	167
	外島	4	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	8
非 中 華 民 國 籍	東北亞	0	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	15
	東南亞	1	0	3	0	0	0	0	1	0	2	2	9
	港澳	4	2	1	1	1	2	1	4	0	7	0	23
	中國大陸	13	6	13	4	3	4	4	9	2	9	1	68
	美洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	歐洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	大洋洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	非洲	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
性 別	男	219	183	132	68	164	112	241	239	75	166	19	787
	女	228	139	132	57	133	81	136	206	60	164	8	673
年 齡	20歲以下	101	88	63	33	71	36	83	129	57	72	6	348
	21~30歲	183	111	93	57	113	80	116	168	51	132	11	556
	31~40歲	84	88	64	19	67	49	108	82	15	79	4	328
	41~50歲	53	22	30	12	36	20	59	51	8	33	5	162
	51~60歲	24	9	8	2	8	6	11	11	4	10	1	53
	61~70歲	0	3	6	2	2	2	0	3	0	3	0	9
	71歲以上	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
教 育 程 度	國中以下	47	18	26	5	19	15	17	26	8	15	2	106
	高中職	102	67	53	21	50	26	72	123	51	73	10	349
	大專	239	162	109	63	139	96	199	175	45	149	1	689
	大專以上	59	75	76	36	89	56	89	121	31	93	14	316

表 5-32 人口統計變數對應增加都會休閒遊憩設施之交叉表(續)

遊憩設施 人口統計變數		無需增加任何設施	自然博物館	歷史、民俗博物館	大型圖書館	國家級音樂廳	國家級歌劇院	大型都會公園	大型主題遊樂園	大型室內體育館	遊覽指示指標	其它	合計
		學生	177	127	86	56	104	68	102	178	72	108	12
軍公教	23	34	22	6	31	23	61	39	13	26	1	127	
勞工	11	24	13	5	21	9	28	32	7	19	4	78	
農林漁牧業	14	3	2	1	4	3	9	10	1	7	0	32	
服務業	119	89	84	41	95	63	112	115	21	105	2	412	
自由業	48	28	29	11	24	13	45	54	9	31	2	146	
家管	48	11	15	3	10	10	13	8	9	23	1	93	
其它	7	6	13	2	8	4	7	9	3	11	5	41	
家庭 月收 入	0~9,999元	67	57	40	25	41	28	40	70	28	55	10	228
	10,000~19,000元	66	34	33	12	24	24	24	50	16	33	1	180
	20,000~29,999元	82	31	37	13	30	16	39	55	22	41	3	208
	30,000~39,999元	103	73	58	28	88	57	88	101	16	86	1	325
	40,000~49,999元	75	74	45	22	64	38	107	91	25	53	5	285
	50,000~59,999元	17	14	23	11	14	11	32	26	8	23	2	86
	60,000~69,999元	10	11	10	6	18	6	24	21	7	15	1	52
	70,000~99,999元	16	13	7	3	3	0	11	9	6	10	1	42
	100,000元以上	11	15	11	5	15	13	12	22	7	14	3	54
家庭 類型	單身、未婚	222	171	127	73	137	94	155	225	80	159	16	726
	青年夫婦尚未有小孩	44	21	22	10	20	12	27	34	16	34	2	119
	青年夫婦有小孩	79	58	51	13	63	46	81	67	11	61	0	262
	中年夫婦尚未有小孩	9	8	6	2	6	3	10	8	4	5	0	26
	中年夫婦有小孩	65	48	48	22	66	35	93	102	20	63	9	268
	老年夫婦子孫不同住	16	4	1	1	1	1	1	2	0	4	0	22
	老年夫婦子孫同住	7	4	8	2	2	1	2	3	1	3	0	18
	單親家庭	5	2	1	1	2	0	2	3	2	1	0	11
其它	0	6	0	1	0	1	6	1	1	0	0	8	

第四節 旅遊動機、旅遊滿意度及再遊意願

一、旅遊動機

(一) Kaiser-Meyer-Olkin (簡稱 KMO) 與 Bartlett 球形檢定

本計畫先將旅遊動機進行 KMO 與 Bartlett 球形檢定是否適合進行因素分析，其結果如表 5-33 所示。

KMO 值為 0.892，指標統計量大於 0.80，呈現的性質為良好的標準，表示變項間具有共同因素存在，變項適合進行因素分析。此外，從 Bartlett 球形檢定顯示，其顯著性機率值小於 0.01，表示適合進行因素分析。

表 5-33 KMO 與 Bartlett 檢定

KMO檢定	Bartlett 球形檢定
0.892	11,557.164***

註：***、**、*分別表示在顯著水準 0.01、0.05、0.1 下有顯著影響。

(二)因素分析

旅遊動機共有 14 個問項，以主軸法中的主成份分析法(Principal Component Analysis)，共計萃取三個特徵值(Eigen Value)大於 1 的因素，其總解釋變異量為 65.464%。再以最大變異數法(Varimax)，加以直交轉軸。選取因素負荷量(Factor Loading)絕對值大於 0.5 之變數來對該因素解釋及命名，茲將因素分析結果彙總如表 5-34。

表 5-34 旅遊動機因素分析表

變數名稱	因素一	因素二	因素三
12. 可提供登山健身的環境	0.836	0.156	0.102
5. 觀賞野生動物	0.769	0.153	0.223
11. 為泥漿溫泉而來	0.749	0.107	0.229
6. 瞭解大自然景觀	0.720	0.201	0.250
13. 增廣見聞充實自我	0.715	0.326	0.104
14. 可以遇到志同道合的朋友	0.689	0.191	0.144
4. 追求緊張與刺激感	0.539	0.124	0.302
1. 為了放鬆心情	0.171	0.879	0.069
2. 慕名優美環境而來	0.289	0.812	0.188
10. 品嚐臺南美食	0.137	0.668	0.295
3. 為來過府城而感到驕傲	0.480	0.509	0.257
7. 參觀廟宇	0.264	0.231	0.796
9. 為了宗教信仰	0.336	0.064	0.783
8. 參觀文化古蹟	0.148	0.417	0.768
特徵值	4.211	2.626	2.328
可解釋變異(%)	30.079	18.757	16.628
累計可解釋變異(%)	30.079	48.836	65.464

因素一包括第 12、5、11、6、13、14、4 等七個變數。這些變數均與自然景觀及健身有關，故將此因素命名為「自然休閒」旅遊動機因素。因素二包括 1、2、10、3 等四個變數，著重在身心健康及美食品嚐，故將此因素命名為「古都美食」旅遊動機因素。因素三包括 7、9、8 等三個變數，著重在體驗臺南地區宗教與古蹟的部分，故將此因素命名為「宗教文化」。

(三)信效度分析

由表 5-34 可知，各因素本身各題項之因素負荷量均大於 0.5，具有收斂效度，而各題項其他因素之因素負荷量均小於 0.5，具區別效度。

將上述因素分析之各構面，以 Cronbach's α 係數檢定其內部一致性。信度分析結果如表 5-35 所示。整體之 Cronbach's α 係數為 0.909，表示信度良好，而各因素之 Cronbach's α 係數均在 0.8 以上，表示內部一致性良好。

表 5-35 旅遊動機之信度分析結果

因素名稱	Cronbach's α 係數
自然休閒	0.879
古都美食	0.812
宗教文化	0.823
整體之Cronbach's α 係數	0.909

(三)人口統計變數對旅遊動機之差異分析

為進一步了解旅遊動機滿意情況分佈情形，將旅遊動機滿意度次數分配整理如表 5-36 所示。在非常同意的項目方面，「可以遇到志同道合的朋友」高居第一，共有 569 位(37.96%)受訪者勾選，而勾選同意的受訪者亦有 570 位(38.00%)；其次，在同意的項目方面，「為了放鬆心情」高居第一，共有 777 位(51.80%)受訪者勾選；此外在「參觀文化古蹟」、「慕名優美環境而來」、「參觀廟宇」及「品嚐臺南美食」之同意人數亦較多，由此可觀察，遊客對於臺南宗教文化及美食環境的滿意度佳。

在非常不同意的項目方面，很明顯地，「追求緊張與刺激感」(52 次，3.47%)之項目，受訪者圈選為非常不同意的次數最高。此外，「為了宗教信仰」、「為泥漿溫泉而來」等項目被受訪者勾選為不同意的次數亦相對較高。

不過整體而言，在 1,500 位受訪者當中，前來臺南旅遊之動機項目中，感到非常同意及同意之受訪者明顯高於非常不同意及不同意，顯示遊客對臺南旅遊的感覺大致還算是滿意的。

表 5-36 旅遊機動之次數分配表

因素	旅遊動機	非常不同意		不同意		普通		同意		非常同意	
		次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
自然休閒	12. 可提供登山健身的環境	14	0.93	118	7.87	620	41.33	590	39.33	158	10.53
	5. 觀賞野生動物	8	0.53	114	7.60	607	40.47	601	40.07	169	11.27
	11. 為泥漿溫泉而來	18	1.20	118	7.87	623	41.53	557	37.13	182	12.13
	6. 瞭解大自然景觀	7	0.47	89	5.93	587	39.13	638	42.53	177	11.80
	13. 增廣見聞充實自我	9	0.60	74	4.93	563	37.53	639	42.60	215	14.33
	14. 可以遇到志同道合的朋友	1	0.07	43	2.87	124	8.27	570	38.00	569	37.93
	4. 追求緊張與刺激感	52	3.47	242	16.13	637	42.47	431	28.73	136	9.07
古都美食	1. 為了放鬆心情	5	0.33	4	0.27	436	29.07	777	51.80	278	18.53
	2. 慕名優美環境而來	5	0.33	13	0.87	542	36.13	744	49.60	196	13.07
	10. 品嚐臺南美食	6	0.40	15	1.00	414	27.60	724	48.27	340	22.67
	3. 為來過府城而感到驕傲	10	0.67	57	3.80	617	41.13	644	42.93	172	11.47
宗教文化	7. 參觀廟宇	6	0.40	53	3.53	473	31.53	727	48.47	241	16.07
	9. 為了宗教信仰	22	1.47	106	7.07	500	33.33	642	42.80	226	15.07
	8. 參觀文化古蹟	5	0.33	36	2.40	451	30.07	745	49.67	263	17.53

由表 5-37 可知，教育程度對於旅遊動機而言最具顯著差異。而性別對於旅遊動差而言並無明顯差異。其次，不同年齡受訪者在因素三(宗教文化)具有顯著差異，其中「71 歲以上」者顯著高於其他年齡受訪者；在職業部分，因素一(自然休閒)及因素三(宗教文化)亦有顯著差異，其次，不同職業受訪者在因素一(自然休閒)亦有顯著差異，其中「勞工」顯著低於其他職業受訪者；而在「家庭類型」方面，則雖然多變量分析結果顯示整體而言有顯著差異。在家庭類型部分，因素一(自然休閒)亦有顯著差異。

表 5-37 人口統計變數對旅遊動機之 MANOVA/ANOVA 檢定表

人口統計變數		旅遊動機因素			Wilks'λ	F 值(P 值)
		因素一 自然休閒	因素二 古都美食	因素三 宗教文化		
中華民國籍	北部	3.40	3.80	3.63	0.971	3.542** (0.004)
	中部	3.40	3.75	3.69		
	南部	3.57	3.80	3.77		
	東部	3.45	3.70	3.84		
	外島	3.57	3.54	3.56		
	單變量F值(P值)	5.48** (0.00)	1.00 (0.41)	2.49* (0.04)		
非中華民國籍	東北亞	3.41	3.78	3.79	0.786	1.326 (0.208)
	東南亞	2.79	3.67	3.39		
	港澳	3.16	3.81	3.31		
	中國大陸	3.59	3.93	3.88		
	美洲	0.00	0.00	0.00		
	歐洲	3.93	3.88	4.00		
	大洋洲(澳紐)	0.00	0.00	0.00		
	非洲	0.00	0.00	0.00		
	其他	0.00	0.00	0.00		
	單變量F值(P值)	2.40 (0.06)	0.26 (0.90)	2.04 (0.10)		
性別	男	3.52	3.79	3.77	0.995	1.167 (0.321)
	女	3.49	3.79	3.70		
	單變量 F 值(P 值)	0.75 (0.47)	0.91 (0.40)	2.12 (0.12)		
年齡	20歲以下	3.45	3.69	3.59	0.972	2.395** (0.001)
	21~30歲	3.50	3.82	3.74		
	31~40歲	3.52	3.81	3.80		
	41~50歲	3.54	3.79	3.83		
	51~60歲	3.68	3.90	3.99		
	61~70歲	3.52	3.61	3.52		
	71歲以上	4.07	4.06	4.08		
	單變量F值(P值)	1.79 (0.10)	2.62* (0.02)	5.32** (0.00)		
教育程度	國中以下	3.44	3.65	3.88	0.935	11.358** (0.000)
	高中職	3.54	3.77	3.81		
	大專	3.56	3.78	3.72		
	大專以上	3.37	3.87	3.64		
	單變量F值(P值)	6.81** (0.00)	4.36** (0.01)	5.44** (0.00)		

註：**表示在 $\alpha=0.01$ 下顯著，*表示在 $\alpha=0.05$ 下顯著。

表 5-37 人口統計變數對旅遊動機之 MANOVA/ANOVA 檢定表(續)

人口統計變數		因素一 自然休閒	因素二 古都美食	因素三 宗教文化	Wilks' λ	F 值(P 值)
職業	學生	3.44	3.77	3.61	0.947	3.431** (0.000)
	軍公教	3.52	3.71	3.72		
	勞工	3.51	3.81	3.86		
	農林漁牧業	3.58	3.68	3.81		
	服務業	3.51	3.84	3.77		
	自由業	3.53	3.74	3.86		
	家管	3.76	3.83	3.94		
	其它	3.48	3.88	3.94		
	單變量F值(P值)	2.58** (0.01)	1.36 (0.21)	5.27** (0.00)		
家庭 月收 入	0~9,999元	3.50	3.75	3.72	0.977	1.438 (0.077)
	10,000~19,000元	3.57	3.78	3.75		
	20,000~29,999元	3.53	3.81	3.83		
	30,000~39,999元	3.47	3.82	3.74		
	40,000~49,999元	3.55	3.76	3.70		
	50,000~59,999元	3.45	3.79	3.70		
	60,000~69,999元	3.28	3.68	3.55		
	70,000~99,999元	3.44	3.74	3.71		
	100,000元以上	3.54	3.94	3.86		
	單變量F值(P值)	1.49 (0.16)	1.14 (0.34)	1.34 (0.22)		
家庭 類型	單身、未婚	3.48	3.79	3.72	0.983	1.063 (0.379)
	青年夫婦,尚未有小孩	3.61	3.77	3.76		
	青年夫婦,有小孩	3.51	3.80	3.74		
	中年夫婦,尚未有小孩	3.43	3.75	3.65		
	中年夫婦,有小孩	3.50	3.77	3.78		
	老年夫婦,子孫不同住	3.95	4.00	3.92		
	老年夫婦,子孫同住	3.46	3.74	3.75		
	單親家庭	3.34	3.75	3.61		
	其它	3.70	3.75	3.83		
	單變量F值(P值)	2.11* (0.03)	0.47 (0.88)	0.52 (0.84)		

(四)旅遊動機分群及區隔樣本分佈

由表 5-38 可知，以旅遊動機所得的三個因素作為區隔變數，採用華德法(Ward' s Method)進行層次集群分析。考慮分析方便，設定分為三群，經分析結果，第一群有 615 人(41.0%)，第二群有 864 人(57.6%)，第三群有 9

人(0.60%)。而由於三個集群中，集群二在三個因素中均高於集群一及三，因此命名為「高旅遊動機群」；集群二則命名為「中旅遊動機群」；集群三則在三個動機因素均偏低，因此命名為「低旅遊動機群」。

表 5-38 旅遊動機之分群樣本數及各因素之平均數

	集群一 高旅遊動機群	集群二 中旅遊動機群	集群三 低旅遊動機群
樣本數	615(41.00%)	864(57.60%)	9(0.60%)
因素一：自然休閒	4.08	3.11	1.45
因素二：古都美食	4.18	3.53	1.58
因素二：宗教文化	4.20	3.43	1.78

經進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(如表 5-39 所示)，居住在南部地后，有較高比例為高旅遊動機，而北部則較高比例為中旅遊動機；在性別部分，男性相對於女性而言有相對略多比例屬於高旅遊動機群；在年齡方面，年齡在 40 歲以下有相對較高比例屬於中旅遊動機群；在教育方面，大專以上有相對較高比例屬於中旅遊動機群；在職業方面，學生、服務業有相對較高比例屬於中旅遊動機群，勞工及家管則有相對較高比例屬於高旅遊動機群；在家庭類型方面，單身未婚者、小孩的青年及中年夫婦有相對較高比例屬於中旅遊動機群。

表 5-39 人口統計變數對旅遊動機分群之交叉表

人口統計變數		旅遊動機分群		
		集群一 中旅遊動機群	集群二 高旅遊動機群	集群三 低旅遊動機群
中華民國籍	北部	132	64	0
	中部	160	91	0
	南部	482	409	7
	東部	44	23	0
	外島	4	2	0
非中華民國籍	東北亞	5	3	0
	東南亞	6	0	0
	港澳	10	4	2
	中國大陸	20	18	0
	美洲	0	0	0
	歐洲	1	1	0
	大洋洲(澳紐)	0	0	0
	非洲	0	0	0
	其他	0	0	0
性別	男	452	346	6
	女	411	269	3
年齡	20歲以下	221	129	5
	21~30歲	328	238	2
	31~40歲	191	142	1
	41~50歲	92	72	1
	51~60歲	27	26	0
	61~70歲	5	4	0
	71歲以上	0	4	0
教育程度	國中以下	70	38	0
	高中職	202	159	3
	大專	390	306	3
	大專以上	201	112	3
職業	學生	337	191	6
	軍公教	76	53	0
	勞工	40	41	1
	農林漁牧業	17	17	0
	服務業	235	184	1
	自由業	87	59	0
	家管	44	51	0
	其它	25	19	1

表 5-39 人口統計變數對旅遊動機分群之交叉表(續)

人口統計變數		旅遊動機分群		
		集群一 中旅遊動機群	集群二 高旅遊動機群	集群三 低旅遊動機群
家庭 月 收 入	0~9,999元	132	103	3
	10,000~19,000元	97	81	2
	20,000~29,999元	125	93	1
	30,000~39,999元	196	133	0
	40,000~49,999元	169	121	1
	50,000~59,999元	50	36	0
	60,000~69,999元	40	10	1
	70,000~99,999元	24	17	1
	100,000元以上	30	21	0
家庭 類 型	單身、未婚	430	309	7
	青年夫婦，尚未有小孩	73	47	0
	青年夫婦，有小孩	154	109	1
	中年夫婦，尚未有小孩	18	10	0
	中年夫婦，有小孩	164	105	1
	老年夫婦，子孫不同住	7	15	0
	老年夫婦，子孫同住	10	9	0
	單親家庭	6	5	0
	其它	2	6	0

二、旅遊滿意度

(一)信效度分析

由於旅遊滿意度分析係事先將所有問題劃分為「交通」、「住宿」、「飲食」、「服務品質」、「購物」、「旅遊行程」及「公共設施」等七個因素。因此，Item to Total 計算結果如表 5-40 所示。由表 5-40 可知，幾乎所有變數對因素之相關係數均小於 1，顯示具區別效度。而由表 5-41 可知，Cronbach's α 係數亦可看出，整體之 α 係數值為 0.956，個別因素之 α 值，均在 0.8 以上，顯示信度良好。

表 5-40 旅遊滿意度 Item to Total 係數

因素	項 目	Item to Total係數
交通	1.交通便利性	0.84
	2.交通號誌標示完善	0.85
	3.交通整體滿意度佳	0.83
住宿	1.訂房的資訊完備	0.85
	2.住宿價格合理	0.85
	3.住宿環境佳(例如:衛生、休閒設施、安全措施)	0.85
	4.住宿人員的服務品質佳	0.79
飲食	1.飲食方便	0.78
	2.飲食價格合理	0.83
	3.飲食衛生佳	0.77
	4.飲食美味可口	0.76
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施(數量)	0.78
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	0.82
	3.休閒遊憩設施安全性佳	0.82
	4.休閒遊憩設施能滿足您的需求	0.79
	5.服務人員的服務態度良好	0.70
購物	1.農特產品品質佳	0.80
	2.農特產品的價格合理	0.84
	3.手工藝品價格合理	0.75
旅遊行程	1.行程的安排完善	0.79
	2.導遊服務的機構品質良好	0.84
	3.旅遊行程的收費合理	0.76
公共設施	1.盥洗設備足夠	0.76
	2.盥洗設備的清潔佳	0.75
	3.停車方便	0.72
	4.足夠的遊客休息處(如涼亭)	0.79
	5.垃圾桶足夠	0.73
	6.環境綠美化充足	0.63

表 5-41 旅遊滿意度量表之信度

因 素 名 稱	Cronbach's α 係數
交通	0.921
住宿	0.928
飲食	0.905
服務品質	0.915
購物	0.897
遊程	0.898
公共設施	0.901
整體之Cronbach's α 係數	0.958

(二)滿意度平均值分析

本題以五點量表顯示，5 分為非常同意，4 分為同意，3 分為普通，2 分為不同意，1 分為非常不同意。由表 5-42 可知，所有均在 3 分以上。換言之，受訪者介於普通及同意之間。不過最高的 3.83 分最低的 3.57 分均較接近 4 分(同意)。其中滿意度較高的為飲食(3.83 分)，而滿意度最低的因素為交通(3.57 分)。

若以個別問項來看，平均滿意度得分最高的前五個項目為「飲食方便」(3.89 分)、「飲食美味可口」(3.87 分)、「飲食價格合理足夠的休閒遊憩設施」(3.83 分)、「服務人員的服務態度良好」(3.77 分)以及「環境綠美化充足農特產品的價格」(3.75 分)。而平均滿意度得分最低的五個項目則為「交通號誌標示完善」(3.54 分)、「垃圾桶足夠」(3.56 分)、「交通便利性」(3.57 分)、「盥洗設備的清潔佳」(3.57 分)以及「交通整體滿意度佳」(3.59 分)。

為進一步了解滿意度分佈情形，將滿意度次數分配整理如表 5-43 所示。在非常同意的項目方面，「飲食美味可口」高居第一，共有 323 位(21.5%)受訪者勾選，而勾選同意的受訪者亦有 682 位(45.4%)，兩者合計 1,005 位(66.9%)；其次，在「飲食方便」方面，有 312 位(20.8%)受訪者表示非常同意，而表示同意者亦有 727 位(48.4%)，兩者合計 1,039 位(69.2%)；此外在「飲食價格合理」及「飲食衛生佳」之同意人數亦較多，由此可觀察，遊

表 5-42 旅遊滿意度之平均數

因素	項 目	平均數	總平均數
交通	1.交通便利性	3.57	3.57
	2.交通號誌標示完善	3.54	
	3.交通整體滿意度佳	3.59	
住宿	1.訂房的資訊完備	3.61	3.63
	2.住宿價格合理	3.60	
	3.住宿環境佳(例如:衛生、休閒設施、安全措施)	3.63	
	4.住宿人員的服務品質佳	3.65	
飲食	1.飲食方便	3.89	3.83
	2.飲食價格合理	3.83	
	3.飲食衛生佳	3.73	
	4.飲食美味可口	3.87	
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施(數量)	3.67	3.69
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	3.69	
	3.休閒遊憩設施安全性佳	3.67	
	4.休閒遊憩設施能滿足您的需求	3.67	
	5.服務人員的服務態度良好	3.77	
購物	1.農特產品品質佳	3.66	3.62
	2.農特產品的價格合理	3.61	
	3.手工藝品價格合理	3.60	
旅遊行程	1.行程的安排完善	3.70	3.69
	2.導遊服務的機構品質良好	3.67	
	3.旅遊行程的收費合理	3.69	
公共設施	1.盥洗設備足夠	3.64	3.63
	2.盥洗設備的清潔佳	3.57	
	3.停車方便	3.63	
	4.足夠的遊客休息處(如涼亭)	3.66	
	5.垃圾桶足夠	3.56	
	6.環境綠美化充足	3.75	
整體而言,您對臺南地區提供的觀光旅遊綜合感覺良好		3.84	

表 5-43 旅遊滿意度之次數分配表

項目		旅遊滿意度		非常不同意		不同意		普通		同意		非常同意	
		次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比		
交通	1.交通便利性	19	1.3	86	5.7	586	39.0	637	42.4	172	11.5		
	2.交通號誌標示完善	23	1.5	86	5.7	616	41.0	608	40.5	165	11.0		
	3.交通整體滿意度佳	25	1.7	96	6.4	547	36.4	632	42.1	199	13.3		
住宿	1.訂房的資訊完備	3	0.2	20	1.3	693	46.2	624	41.6	159	10.6		
	2.住宿價格合理	6	0.4	21	1.4	704	46.9	599	39.9	170	11.3		
	3.住宿環境佳	8	0.5	16	1.1	686	45.7	605	40.3	185	12.3		
	4.住宿人員的服務品質佳	3	0.2	17	1.1	673	44.8	621	41.4	186	12.4		
飲食	1.飲食方便	5	0.3	14	0.9	441	29.4	727	48.4	312	20.8		
	2.飲食價格合理	7	0.5	23	1.5	459	30.6	735	49.0	276	18.4		
	3.飲食衛生佳	3	0.2	21	1.4	581	38.7	661	44.0	234	15.6		
	4.飲食美味可口	3	0.2	14	0.9	477	31.8	682	45.4	323	21.5		
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施	7	0.5	35	2.3	596	39.7	675	45.0	187	12.5		
	2.旅遊相關資訊文宣 性佳	2	0.1	21	1.4	602	40.1	685	45.6	189	12.6		
	3.休閒遊憩設施安全性佳	4	0.3	25	1.7	628	41.8	652	43.4	191	12.7		
	4.休閒遊憩設施能滿足您的 需求	8	0.5	22	1.5	616	41.0	667	44.4	187	12.5		
	5.服務人員的服務態度良 好	6	0.4	12	0.8	536	35.7	706	47.0	240	16.0		
購物	1.農特產品品質佳	6	0.4	17	1.1	630	42.0	682	45.4	165	11.0		
	2.農特產品的價格合理	5	0.3	18	1.2	685	45.6	635	42.3	157	10.5		
	3.手工藝品價格合理	5	0.3	40	2.7	665	44.3	635	42.3	155	10.3		
旅遊行程	1.行程的安排完善	9	0.6	20	1.3	590	39.3	673	44.8	208	13.9		
	2.導遊服務的機構品質良 好	9	0.6	19	1.3	623	41.5	652	43.4	196	13.1		
	3.旅遊行程的收費合理	4	0.3	24	1.6	622	41.4	634	42.2	215	14.3		
公共設施	1.盥洗設備足夠	10	0.7	62	4.1	580	38.6	658	43.8	190	12.7		
	2.盥洗設備的清潔佳	21	1.4	88	5.9	582	38.8	633	42.2	176	11.7		
	3.停車方便	13	0.9	56	3.7	602	40.1	627	41.8	202	13.5		
	4.足夠的遊客休息處	8	0.5	39	2.6	620	41.3	623	41.5	208	13.9		
	5.垃圾桶足夠	32	2.1	82	5.5	588	39.2	613	40.8	185	12.3		
	6.環境綠美化充足	9	0.6	25	1.7	543	36.2	670	44.6	252	16.8		
整體	您對臺南地區提供的觀光 旅遊綜合感覺良好	19	1.3	86	5.7	586	39.0	637	42.4	172	11.5		

對於臺南飲食的同意度佳；另外，「環境綠美化充足」及「服務人員的服務態度良好」也是受訪者表示非常同意及同意較多的項目，兩者合計分別為 922 人(60.4%)及 946 人(63%)。

在非常不同意的項目方面，很明顯地，「垃圾桶足夠」(32 次，2.1%)、「交通整體滿意度佳」(25 次，1.7%)、「交通號誌標示完善」(23 次，1.5%)以及「盥洗設備的清潔佳」(21 次，1.4%)等項目被受訪者圈選為非常不同意的次數最高。此外，「交通整體滿意度佳」、「盥洗設備的清潔佳」、「交通便利性」、「交通號誌標示完善」、「垃圾桶足夠」等項目被受訪者勾選為不同意的次數亦偏高。

不過整體而言，在 1,500 位受訪者當中，對臺南旅遊感到非常同意者有 172 位，感到同意的有 637 位，兩者合計 809 位(53.9%)，超過五成；而感到非常不同意者僅有 19 人，感到不同意則有 86 人，兩者合計 105 人(7.0%)。而其整體觀光旅遊感覺同意度平均達 3.84 分，幾乎比所有個別同意度項目還高，顯示遊客對臺南旅遊的感覺大致還算是同意的。

三、人口統計變數對滿意度之差異分析

由表 5-44 可知，不同「年齡」、「教育程度」、「職業」、「家庭月收入」、「家庭類型」及「中華民國籍」的受訪者在滿意度方面有顯著差異。其中，60 歲以下的受訪者在「飲食」滿意度顯著較高，而 70 歲以上的受訪者在「公共設施」的滿意度顯著較高；大專以下的受訪者在「交通」滿意度顯著較低，其他教育程度受訪者皆以「飲食」滿意度較高；而職業為「農林漁牧」在「服務品質」之滿意度較高，而其他職業均以「飲食」滿意度較高。在

「家庭月收入」方面，不論在哪個月收入階層，對於「飲食」的滿意度顯著較高；在「家庭類型」方面，很明顯地可看出，老年夫婦子孫不同住之受訪者，在「旅遊行程」的滿意度顯著較高，而其餘家庭類型之受訪者，以「飲食」滿意度較高；在「中華民國籍」方面，外島之受訪者對於「購物」的滿意度最高，而其餘北、中、南及東之受訪者以「飲食」滿意度最高。

表 5-44 人口統計變數對旅遊滿意度之 MANOVA/ANOVA 檢定表

旅遊滿意度		交通	住宿	飲食	服務品質	購物	旅遊行程	公共設施	Wilks'λ	F 值 (P 值)
中華民國籍	北部	3.43	3.55	3.90	3.63	3.52	3.65	3.58	0.918	4.362** (0.000)
	中部	3.49	3.62	3.77	3.67	3.60	3.69	3.57		
	南部	3.63	3.62	3.82	3.70	3.64	3.68	3.65		
	東部	3.04	3.63	3.85	3.71	3.54	3.69	3.67		
	外島	3.22	3.63	3.67	3.73	3.83	3.33	3.61		
	單變量F值(P值)	12.06** (0.00)	0.55 (0.70)	1.28 (0.27)	0.67 (0.62)	1.93 (0.10)	0.52 (0.72)	1.19 (0.31)		
非中華民國籍	東北亞	3.67	3.81	3.94	3.83	3.71	3.83	3.48	0.529	1.196 (0.237)
	東南亞	3.67	3.63	3.92	3.17	3.06	3.67	3.14		
	港澳	3.73	3.78	3.70	3.54	3.46	3.46	3.53		
	中國大陸	3.96	3.98	4.18	3.98	3.96	4.08	4.07		
	美洲	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
	歐洲	4.33	4.00	4.25	4.10	4.00	3.67	4.08		
	大洋(澳紐)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
	非洲	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
	其他	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
單變量F值(P值)	0.54 (0.71)	0.40 (0.81)	1.58 (0.19)	2.59* (0.04)	3.64* (0.01)	1.85 (0.13)	4.09* (0.01)			
性別	男	3.61	3.81	3.68	3.59	3.66	3.63	3.61	0.993	0.890 (0.557)
	女	3.64	3.86	3.72	3.66	3.72	3.64	3.64		
	單變量F值(P值)	0.98 (0.38)	2.18 (0.11)	1.32 (0.27)	3.03* (0.05)	1.82 (0.16)	0.51 (0.60)	0.98 (0.38)		
年齡	20歲以下	3.59	3.52	3.74	3.65	3.55	3.65	3.50	0.933	2.484** (0.000)
	21~30歲	3.60	3.65	3.92	3.71	3.64	3.71	3.65		
	31~40歲	3.58	3.66	3.82	3.70	3.66	3.72	3.72		
	41~50歲	3.35	3.58	3.75	3.66	3.56	3.60	3.65		
	51~60歲	3.57	3.75	3.77	3.76	3.74	3.70	3.69		
	61~70歲	3.74	3.81	3.75	3.82	3.74	3.89	3.50		
	71歲以上	4.00	4.13	4.38	4.20	4.25	4.42	4.46		
單變量F值(P值)	2.78* (0.01)	2.87* (0.01)	3.75** (0.00)	1.02 (0.41)	2.20* (0.04)	1.78 (0.10)	4.73** (0.00)			

註：**表示在 $\alpha=0.01$ 下顯著，*表示在 $\alpha=0.05$ 下顯著。

表 5-44 人口統計變數對旅遊滿意度之 MANOVA/ANOVA 檢定表(續)

人口統計變數		旅遊滿意度							Wilks'λ	F 值 (P 值)
		交通	住宿	飲食	服務 品質	購物	旅遊 行程	公共 設施		
教育 程度	國中以下	3.45	3.57	3.79	3.62	3.59	3.67	3.59	0.950	3.643** (0.000)
	高中職	3.62	3.63	3.82	3.77	3.65	3.74	3.68		
	大專	3.52	3.60	3.76	3.67	3.63	3.65	3.63		
	大專以上	3.65	3.69	4.01	3.68	3.59	3.71	3.62		
	單變量F值(P值)	3.17* (0.02)	1.89 (0.13)	10.42** (0.00)	2.80* (0.04)	0.56 (0.64)	1.68 (0.17)	0.80 (0.49)		
職業	學生	3.58	3.55	3.83	3.68	3.58	3.67	3.57	0.930	1.936** (0.000)
	軍公教	3.50	3.60	3.80	3.67	3.62	3.66	3.65		
	勞工	3.44	3.51	3.76	3.71	3.67	3.57	3.64		
	農林漁牧業	3.51	3.63	3.61	3.72	3.62	3.70	3.70		
	服務業	3.59	3.69	3.86	3.66	3.62	3.70	3.64		
	自由業	3.40	3.62	3.79	3.74	3.65	3.67	3.69		
	家管	3.81	3.86	3.93	3.90	3.79	3.84	3.89		
	其它	3.59	3.63	3.85	3.64	3.72	3.74	3.53		
	單變量F值(P值)	2.72* (0.01)	3.37** (0.00)	1.09 (0.36)	1.75 (0.08)	1.47 (0.16)	1.08 (0.37)	3.12** (0.00)		
家庭 月 收 入	0~9,999元	3.58	3.54	3.83	3.75	3.68	3.72	3.57	0.914	2.403** (0.000)
	10,000~19,000元	3.58	3.62	3.86	3.78	3.68	3.69	3.66		
	20,000~29,999元	3.63	3.66	3.94	3.72	3.65	3.76	3.71		
	30,000~39,999元	3.55	3.58	3.79	3.63	3.59	3.72	3.68		
	40,000~49,999元	3.50	3.68	3.72	3.70	3.58	3.66	3.61		
	50,000~59,999元	3.65	3.67	3.96	3.68	3.62	3.65	3.55		
	60,000~69,999元	3.45	3.62	3.75	3.49	3.42	3.50	3.46		
	70,000~99,999元	3.50	3.70	3.90	3.61	3.65	3.48	3.69		
	100,000元以上	3.67	3.67	4.00	3.73	3.70	3.64	3.63		
	單變量F值(P值)	0.91 (0.50)	1.23 (0.28)	2.99** (0.00)	1.96* (0.05)	1.52 (0.15)	1.63 (0.11)	1.65 (0.11)		
家庭 類 型	單身、未婚	3.60	3.60	3.86	3.70	3.62	3.68	3.60	0.904	2.717** (0.000)
	青年夫婦尚未有 小孩	3.62	3.69	3.93	3.75	3.68	3.69	3.65		
	青年夫婦有小孩	3.66	3.73	3.86	3.72	3.69	3.83	3.77		
	中年夫婦尚未有 小孩	3.44	3.24	3.79	3.72	3.56	3.44	3.69		
	中年夫婦有小孩	3.39	3.58	3.71	3.62	3.54	3.58	3.58		
	老年夫婦子孫不 同住	3.80	3.94	3.92	3.93	3.88	3.95	3.94		
	老年夫婦子孫同 住	3.18	3.67	3.91	3.84	3.86	3.79	3.64		
	單親家庭	3.52	3.25	3.75	3.40	3.42	3.61	3.55		
	其它	3.00	3.88	3.06	3.03	3.00	3.13	3.06		
	單變量F值(P值)	4.18** (0.00)	4.04** (0.00)	3.09** (0.00)	2.69** (0.01)	2.94** (0.00)	4.08** (0.00)	3.38** (0.00)		

利用交叉分析方法進行年齡與滿意度之分析，結果如表 5-45 所示。由表 5-45 可知，在交通及旅遊行程部分，41~50 歲之受訪者之滿意度相對較低；在住宿、飲食、服務品質及購物部分，20 歲以下之受訪者之滿意度相對較低；在公共設施部分，61~70 歲之受訪者之滿意度相對較低；但值得一提的是，年齡 71 歲以上之受訪者，在滿意度各分項中均為最高。

表 4-45 年齡與滿意度之交叉分析

項目		20歲以下	21~30歲	31~40歲	41~50歲	51~60歲	61~70歲	71歲以上
交通	1.交通便利性	3.61	3.58	3.59	3.38	3.67	3.67	4.00
	2.交通號誌標示完善	3.54	3.58	3.56	3.33	3.54	3.67	4.00
	3.交通整體滿意度佳	3.62	3.63	3.60	3.34	3.52	3.89	4.00
住宿	1.訂房的資訊完備	3.53	3.63	3.66	3.58	3.70	3.78	4.25
	2.住宿價格合理	3.51	3.64	3.62	3.58	3.72	3.67	4.00
	3.住宿環境佳	3.52	3.66	3.69	3.56	3.78	3.78	4.25
	4.住宿人員的服務品質佳	3.54	3.68	3.68	3.60	3.81	4.00	4.00
飲食	1.飲食方便	3.84	3.99	3.81	3.80	3.81	3.89	4.50
	2.飲食價格合理	3.74	3.94	3.79	3.76	3.81	3.78	4.25
	3.飲食衛生佳	3.62	3.78	3.80	3.66	3.74	3.67	4.50
	4.飲食美味可口	3.77	3.96	3.89	3.79	3.74	3.67	4.25
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施	3.59	3.69	3.70	3.64	3.72	3.89	4.50
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	3.63	3.72	3.70	3.67	3.80	3.89	4.00
	3.休閒遊憩設施安全性佳	3.62	3.68	3.69	3.62	3.74	3.78	4.25
	4.休閒遊憩設施能滿足您需求	3.64	3.69	3.67	3.63	3.72	3.67	4.00
	5.服務人員的服務態度良好	3.79	3.78	3.74	3.75	3.83	3.89	4.25
購物	1.農特產品品質佳	3.61	3.66	3.68	3.61	3.80	3.78	4.00
	2.農特產品的價格合理	3.54	3.63	3.66	3.56	3.76	3.67	4.50
	3.手工藝品價格合理	3.50	3.64	3.64	3.53	3.67	3.78	4.25
旅遊行程	1.行程的安排完善	3.64	3.73	3.73	3.65	3.70	3.89	4.50
	2.導遊服務的機構品質良好	3.63	3.69	3.71	3.59	3.70	3.89	4.25
	3.旅遊行程的收費合理	3.68	3.70	3.72	3.57	3.70	3.89	4.50
公共設施	1.盥洗設備足夠	3.48	3.67	3.72	3.68	3.69	3.44	4.25
	2.盥洗設備的清潔佳	3.38	3.58	3.70	3.65	3.70	3.33	4.50
	3.停車方便	3.51	3.63	3.77	3.63	3.59	3.44	4.25
	4.足夠的遊客休息處(如涼亭)	3.56	3.67	3.74	3.63	3.63	3.44	4.75
	5.垃圾桶足夠	3.39	3.57	3.67	3.59	3.65	3.44	4.50
	6.環境綠美化充足	3.71	3.79	3.72	3.72	3.85	3.89	4.50
整體而言，您對臺南地區提供的觀光旅遊綜合感覺良好		3.85	3.90	3.82	3.66	3.74	3.78	4.75

四、旅遊動機分群對滿意度之差異分析

由表 5-46 可知，整體而言，旅遊滿意度與旅遊動機之間有顯差異，不論是在「交通」、「住宿」、「飲食」、「服務品質」、「購物」、「旅遊行程」及「公共設施」等部分，均會影響受訪者之旅遊動機。

表 5-46 旅遊動機分群對旅遊滿意度之 MANOVA/ANOVA 檢定表

旅遊動機分群	集群一 中旅遊動機群	集群二 高旅遊動機群	集群三 低旅遊動機群	單變量 F 值 (P 值)
旅遊滿意度				
交通	3.38	3.88	2.00	116.414** (0.000)
住宿	3.44	3.90	2.50	118.688** (0.000)
飲食	3.69	4.05	2.28	88.768** (0.000)
服務品質	3.50	3.99	2.24	52.787** (0.000)
購物	3.42	3.92	2.11	54.777** (0.000)
旅遊行程	3.50	3.97	2.41	47.764** (0.000)
公共設施	3.43	3.95	2.11	58.222** (0.000)
Wilks'λ				0.732
F 值(P 值)				35.706** (0.000)

註：**表示在 $\alpha=0.01$ 下顯著，*表示在 $\alpha=0.05$ 下顯著。

五、旅遊動機與旅遊滿意度之相關係數

我們進一步將旅遊動機與遊滿意度進行相關分析，結果如表 5-47 所示。由表 5-47 可知，臺南地區遊客之旅遊動機與旅遊滿意度間均呈顯著正相關，也就是說遊客旅遊動機愈強，愈能提高旅遊滿意度，此與周靜宜 (2011) 之實證結果一致。

表 5-47 旅遊動機與旅遊滿意度之 Pearson 相關係數

Pearson 相關 (顯著性)	自然 休閒	古都 美食	宗教 文化	交通	住宿	飲食	服務 品質	購物	旅遊 行程	公共 設施
自然休閒	1	0.058** (0.000)	0.567** (0.000)	0.344** (0.000)	0.405** (0.000)	0.292** (0.000)	0.499** (0.000)	0.503** (0.000)	0.379** (0.000)	0.476** (0.000)
古都美食			0.556** (0.000)	0.483** (0.000)	0.477** (0.000)	0.521** (0.000)	0.507** (0.000)	0.423** (0.000)	0.491** (0.000)	0.476** (0.000)
宗教文化			1	0.330** (0.000)	0.333** (0.000)	0.364** (0.000)	0.439** (0.000)	0.420** (0.000)	0.391** (0.000)	0.478** (0.000)
交通				1	0.590** (0.000)	0.540** (0.000)	0.530** (0.000)	0.434** (0.000)	0.527** (0.000)	0.486** (0.000)
住宿					1	0.504** (0.000)	0.524** (0.000)	0.475** (0.000)	0.551** (0.000)	0.513** (0.000)
飲食						1	0.595** (0.000)	0.493** (0.000)	0.548** (0.000)	0.504** (0.000)
服務品質							1	0.604** (0.000)	0.591** (0.000)	0.603** (0.000)
購物								1	0.503** (0.000)	0.579** (0.000)
旅遊行程									1	0.587** (0.000)
公共設施										1

六、滿意度分群及區隔樣本分佈

我們利用上述集群分析方法，對不同滿意度受訪者進行分群，結果如表 5-48 所示。由表 5-48 可知，第一群有 15 位受訪者，第二群有 663 位，第三群則有 810 位，而第二群之滿意度總平均數為 4.12，在三群當中最最高，故命名為高度滿意群；第三群之滿意度總平均數為 3.33，故命名為中度滿意群；第一群之總平均數為 2.26，命名為低度滿意群。

表 5-48 旅遊滿意度集群之樣本數及對各因素之平均數

		集群一 低度滿意群	集群二 高度滿意群	集群三 中度滿意群
交通	1.交通便利性	2.13	4.07	3.19
	2.交通號誌標示完善	2.00	4.09	3.12
	3.交通整體滿意度佳	1.93	4.15	3.17
住宿	1.訂房的資訊完備	2.87	4.03	3.28
	2.住宿價格合理	2.53	4.03	3.28
	3.住宿環境佳(例如:衛生、休閒設施、安全措施)	2.60	4.07	3.29
	4.住宿人員的服務品質佳	2.93	4.08	3.31
飲食	1.飲食方便	2.67	4.33	3.55
	2.飲食價格合理	2.40	4.30	3.48
	3.飲食衛生佳	2.53	4.20	3.38
	4.飲食美味可口	2.67	4.34	3.52
服務 品質	1.足夠的休閒遊憩設施(數量)	1.93	4.12	3.33
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	2.40	4.12	3.37
	3.休閒遊憩設施安全性佳	2.20	4.12	3.33
	4.休閒遊憩設施能滿足您的需求	2.20	4.10	3.34
	5.服務人員的服務態度良好	1.93	4.20	3.47
購物	1.農特產品品質佳	2.47	4.03	3.37
	2.農特產品的價格合理	2.27	4.00	3.33
	3.手工藝品價格合理	2.53	4.01	3.28
旅遊 行程	1.行程的安排完善	2.07	4.14	3.38
	2.導遊服務的機構品質良好	1.93	4.12	3.34
	3.旅遊行程的收費合理	2.40	4.16	3.33
公共 設施	1.盥洗設備足夠	2.00	4.07	3.31
	2.盥洗設備的清潔佳	2.07	4.03	3.22
	3.停車方便	1.87	4.10	3.29
	4.足夠的遊客休息處(如涼亭)	1.80	4.11	3.32
	5.垃圾桶足夠	1.80	4.00	3.23
	6.環境綠美化充足	2.13	4.21	3.41
總 樣	平 本 均 數	2.26	4.12	3.33
	樣 本 數	15	663	810

經進一步與人口統計變數交叉分析結果顯示(表 5-49)，在中華民國籍部分，南部與中部有相對較高比例屬於中度滿意群；在非中華民國籍部分，中國大陸與港澳有相對較高比例屬於高度滿意群；在年齡方面，31-40 歲及 71 歲以上之受訪者有較高比例屬於高度滿意群；教育程度為大專以上有相對較高比例於高度滿意群。其次，在職業方面，家管相對較高比例屬於高

度滿意群，學生則有相對較高比例屬於中度滿意群。在家庭月收入方面，月收入在 50,000 至 59,999 元之間受訪者，有較高比例為高度滿意群；最後，在家庭類型方面，「青年夫婦，尚未有小孩」及「老年夫婦，子孫同住」有相對較高比例屬於高度滿意群；單身、未婚及「有小孩中年夫婦」則有相對較高比例屬於中度滿意群。

表 5-49 人口統計變數對滿意度分群之交叉表

滿意度集群		集群一	集群二	集群三
人口統計變數		低度滿意群	高度滿意群	中度滿意群
中華民國籍	北部	0	72	123
	中部	3	109	141
	南部	10	412	477
	東部	0	24	41
	外島	0	2	4
非中華民國籍	東北亞	1	4	3
	東南亞	0	2	4
	港澳	1	8	7
	中國大陸	0	29	9
	美洲	0	0	0
	歐洲	0	1	1
	大洋洲(澳紐)	0	0	0
	非洲	0	0	0
	其他	0	0	0
性別	男	11	357	436
	女	4	306	373
年齡	20歲以下	4	140	209
	21~30歲	4	267	297
	31~40歲	6	162	167
	41~50歲	1	65	100
	51~60歲	0	22	31
	61~70歲	0	3	6
	71歲以上	0	4	0

表 5-49 人口統計變數對滿意度分群之交叉表(續)

滿意度集群		集群一	集群二	集群三
人口統計變數		低度滿意群	高度滿意群	中度滿意群
教育程度	國中以下	0	39	67
	高中職	2	155	208
	大專	6	298	395
	大專以上	7	171	139
職業	學生	7	222	304
	軍公教	1	62	67
	勞工	3	35	44
	農林漁牧業	0	16	18
	服務業	3	193	226
	自由業	1	57	88
	家管	0	59	35
	其它	0	18	26
家庭月收入	0~9,999元	3	112	121
	10,000~19,000元	3	80	96
	20,000~29,999元	0	113	108
	30,000~39,999元	1	138	189
	40,000~49,999元	3	114	175
	50,000~59,999元	2	43	40
	60,000~69,999元	2	16	34
	70,000~99,999元	0	18	24
	100,000元以上	1	29	22
家庭類型	單身、未婚	11	337	396
	青年夫婦，尚未有小孩	1	61	58
	青年夫婦，有小孩	2	134	128
	中年夫婦，尚未有小孩	0	11	17
	中年夫婦，有小孩	1	95	177
	老年夫婦，子孫不同住	0	14	8
	老年夫婦，子孫同住	0	7	11
	單親家庭	0	4	7
其它	0	0	8	

七、滿意度分群及旅遊實況之交叉分析

為了解滿意度分群與旅遊實況是否有關，進一步將滿意度分群與旅遊實況做交叉分析。分析結果顯示(表 5-50)，不論「與誰同行」、「旅遊經驗」、「規畫天數」、「住宿方式」及「旅遊時段」為何，均有較高比例屬於中度

滿意群；在「由誰規劃旅遊行程」方面，委由旅行社規畫具有較高比例屬於高度滿意群；在「交通工具」方面，以搭飛機及計程車有較高比例屬於高度滿意群；在「旅遊季節」方面，以「夏季(5、6、7月份)」及「秋季(8、9、10月份)」有較高比例屬於高度滿意群，而「春季(2、3、4月份)」及「冬季(11、12、1月份)」則有較高比例屬於中度滿意群。

表 5-50 滿意度分群對旅遊狀況之交叉表

		集群一 低度滿意群	集群二 高度滿意群	集群三 中度滿意群
與誰 同行	個人	2	124	165
	家庭	3	209	236
	團體	10	330	409
旅遊 經驗	到過臺南旅遊	14	520	561
	第一次來臺南	1	143	249
規畫 天數	當日往返	13	462	504
	二天一夜	2	138	190
	三天二夜	0	41	60
	四天三夜	0	4	34
	四天三夜以上	0	16	19
由誰規 畫旅遊 行程	自行規畫安排	7	518	627
	委由旅行社規畫	4	66	49
	購買觀光護照	0	1	2
	代辦機構	2	74	128
交通 工具	自用汽車	6	312	357
	機車	2	133	183
	遊覽車	5	154	180
	公民營客運	1	20	21
	火車	0	20	37
	高鐵	1	9	26
	飛機	0	5	1
	計程車	1	12	9
	其它	0	16	22

表 5-50 滿意度分群對旅遊狀況之交叉表(續)

		集群一 低度滿意群	集群二 高度滿意群	集群三 中度滿意群
住宿 方式	當日來回無住宿	14	445	491
	民宿	0	44	102
	旅館	1	119	170
	親友家	0	18	32
	露營	0	3	12
	休閒農場	0	8	13
	其他	0	7	17
旅遊 時段	過去三年未曾來過	0	86	148
	假日(含國定假日)	12	361	426
	非假日	3	153	201
	刻意安排時間	4	227	334
	其它	1	12	12
旅遊 季節	春季(2、3、4月份)	1	78	128
	夏季(5、6、7月份)	3	177	161
	秋季(8、9、10月份)	3	148	147
	冬季(11、12、1月份)	8	258	370

而滿意度分群與活動偏好方面，由表 5-51 可知，高度滿意群的受訪者有相對較高比例認為臺南之特色在於「著名的文藝設施和活動」及「豐富溫泉景觀」，其餘六項特色則有較高比例為中度滿意群。

在活動方面，高度滿意群受訪者認為前五位的主要活動項目為「觀賞自然景觀」、「溫泉、SPA」等。其餘五項主要活動有較高比例受訪者認為中度滿意。

表 5-51 滿意度分群對特色與活動之交叉表

		集群一 低度滿意群	集群二 高度滿意群	集群三 中度滿意群
特 色	具歷史文物古蹟	11	427	450
	良好的生態環境及景觀	4	312	338
	適合全家遊憩	4	243	273
	具地方特色的小吃	12	389	499
	具可參拜的宗教寺廟	7	292	375
	著名的文藝設施和活動	2	111	103
	具多項水域遊憩活動	2	82	100
	豐富溫泉景觀 其色	2 0	150 8	126 8
活 動	觀賞自然景觀	7	305	292
	觀賞文化古蹟	8	371	447
	參觀寺廟	6	296	353
	品嚐地方美食	9	281	333
	參加文藝活動	1	67	138
	游泳、潛水等水域休閒活動	0	28	51
	溫泉、SPA	1	115	100
	其它	1	18	30

八、再遊意願

由表 5-52 中顯示，在 1,500 位受訪者中，表示不願意或極不願意再到臺南旅遊者共有 10 位；而表示願意或極願意再到臺南旅遊者則達 1,150 位，其中表示極願意再遊者有 354 位。進一步與滿意度分群交叉分析結果顯示，低度滿意群的 15 位中，極不願意或不願意再到臺南旅遊者有 1 位，而表示願意或極願意再遊者則有 12 位，佔該群的 80.0%；在中度滿意群的 810 位中，極不願意或不願意再到臺南旅遊者有 5 位，而表示願意或極願意再遊者則有 571 位，佔該群的 70.5%；在高度滿意群的 663 位中，極不願意或不願意再到臺南旅遊者有 4 位，而表示願意或極願意再遊者則有 567 位，佔該群的 85.5%。而其希望再遊地點，在低度滿意群及高度滿意群以「濱海觀

光系統」為優先；而中度滿意群以「市區觀光系統」為優先。

表 5-52 滿意度分群對再遊意願之交叉表

		集群一 低度滿意群	集群二 高度滿意群	集群三 中度滿意群	合計
願意再遊	極不願意	1	3	2	6
	不願意	0	1	3	4
	無意見	2	92	238	332
	願意	8	341	453	802
	極願意	4	226	126	356
再遊地點	濱海觀光系統	6	278	204	488
	親山觀光系統	4	215	260	479
	平原觀光系統	2	184	210	396
	市區觀光系統	3	252	381	636

將再遊意願與臺南旅遊經驗交叉分析以檢視兩者是否有關，結果如表 5-53 所示，由表可知在第一次來臺南的 395 位受訪者，表示極不願意或不願意再來者有 2 位，表示願意或極願意再遊者有 262 位；而在曾來過臺南旅遊的 1,105 位遊客中，表示極不願意或不願意再來者有 8 位，表示願意或極願意再遊者有 896 位。顯示不論初次來訪者或已來訪過者，再遊意願均相對較高。

表 5-53 旅遊經驗對再遊意願之交叉表

		到過臺南旅遊	第一次來臺南	合計
再遊意願	極不願意	5	1	6
	不願意	3	1	4
	無意見	201	131	332
	願意	601	201	802
	極願意	295	61	356
合計		1,105	395	1,500

九、旅遊滿意度對再遊意願之影響

以旅遊滿意度各因素平均數對再遊意願進行迴歸分析，以瞭解那些滿意度因素對再遊意願有影響。由表 5-54 可知，在 10%顯著水準下，交通、住宿及服務品質顯著影響再遊意願。

表 5-54 旅遊滿意度對再遊意願之影響情形

旅遊滿意度	分析結果
截距	2.679 (20.788)***
交通	0.056 (1.799)*
住宿	0.085 (2.282)**
飲食	0.025 (0.693)
服務品質	0.112 (2.622)***
購物	0.044 (1.184)
旅遊行程	0.036 (0.956)
公共設施	0.002 (0.062)

註：1. ()為 t 值。

2. ***表示 $\alpha < 0.01$ ，**表示 $\alpha < 0.05$ ，*表示 $\alpha < 0.1$ 。

第五節 不同觀光系統旅遊特性分析

一、分區遊客基本資料

由表 5-55 可知，各觀光系統的受訪遊客在性別、年齡、教育程度、職業、家庭月收入及家庭類型上，分佈均相似。

表 5-55 分區受訪遊客之基本資料

項目		濱海		親山		平原		市區	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
中華民國籍	北部	41	12.1	26	9.3	23	11.6	107	17.4
	中部	48	14.2	58	20.8	27	13.6	121	19.7
	南部	242	71.6	194	69.5	141	71.2	329	53.5
	東部	5	1.5	1	0.4	6	3.0	55	8.9
	外島	2	0.6	0	0.0	1	0.5	3	0.5
非中華民國籍	東北亞	2	15.4	1	50.0	1	50.0	4	7.5
	東南亞	1	7.7	1	50.0	0	0.0	4	7.5
	港澳	4	30.8	0	0.0	1	50.0	11	20.8
	中國大陸	5	38.5	0	0.0	0	0.0	33	62.3
	美洲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	歐洲	1	7.7	0	0.0	0	0.0	1	1.9
	大洋洲	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	非洲 其他	0 0	0.0 0.0	0 0	0.0 0.0	0 0	0.0 0.0	0 0	0.0 0.0
性別	男	216	61.5	145	51.6	98	49.0	352	52.7
	女	135	38.5	136	48.4	102	51.0	316	47.3
年齡	20歲以下	58	16.5	61	21.7	82	41.0	156	23.4
	21~30歲	150	42.7	80	28.5	53	26.5	288	43.1
	31~40歲	91	25.9	70	24.9	39	19.5	138	20.7
	41~50歲	39	11.1	42	14.9	18	9.0	68	10.2
	51~60歲	10	2.8	25	8.9	5	2.5	14	2.1
	61~70歲	3	0.9	2	0.7	3	1.5	4	0.6
	71歲以上	58	16.5	1	0.4	0	0.0	0	0.0
教育程度	國中以下	44	12.5	24	8.5	13	6.5	27	4.0
	高中職	99	28.2	40	14.2	58	29.0	169	25.3
	大專	153	43.6	156	55.5	101	50.5	294	44.0
	大專以上	55	15.7	61	21.7	28	14.0	178	26.6
職業	學生	83	23.6	96	34.2	85	42.5	276	41.3
	軍公教	38	10.8	33	11.7	12	6.0	48	7.2
	勞工	25	7.1	18	6.4	10	5.0	29	4.3
	農林漁牧業	10	2.8	14	5.0	5	2.5	5	0.7
	服務業	103	29.3	70	24.9	66	33.0	186	27.8
	自由業	30	8.5	16	5.7	10	5.0	91	13.6
	家管	41	11.7	26	9.3	10	5.0	18	2.7
	其他	21	6.0	8	2.8	2	1.0	15	2.2

表 5-55 分區受訪遊客之基本資料 (續)

項目		濱海		親山		平原		市區	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
家庭 月收 入	0~9,999 元	48	13.7	42	14.9	58	29.0	90	13.5
	10,000~19,999 元	53	15.1	48	17.1	18	9.0	61	9.1
	20,000~29,999 元	57	16.2	31	11.0	35	17.5	98	14.7
	30,000~39,999 元	81	23.1	64	22.8	46	23.0	142	21.3
	40,000~49,999 元	69	19.7	54	19.2	31	15.5	139	20.8
	50,000~59,999 元	16	4.6	15	5.3	4	2.0	51	7.6
	60,000~69,999 元	9	2.6	11	3.9	1	0.5	32	4.8
	70,000~99,999 元	6	1.7	9	3.2	3	1.5	24	3.6
	100,000 元	12	3.4	7	2.5	4	2.0	31	4.6
家庭 類型	單身，未婚	171	48.7	115	40.9	118	59.0	346	51.8
	青年夫婦，尚未有小孩	30	8.5	17	6.0	8	4.0	65	9.7
	青年夫婦，有小孩	72	20.5	60	21.4	37	18.5	98	14.7
	中年夫婦，尚未有小孩	3	0.9	4	1.4	5	2.5	16	2.4
	中年夫婦，有小孩	63	17.9	60	21.4	26	13.0	126	18.9
	老年夫婦，子孫不同住	1	0.3	18	6.4	1	0.5	2	0.3
	老年夫婦，子孫同住	5	1.4	3	1.1	3	1.5	8	1.2
	單親家庭	2	0.6	2	0.7	2	1.0	5	0.7
	其他	4	1.1	2	0.7	0	0.0	2	0.3

二、分區旅遊實況

由表 5-56 可看出，四個觀光系統團體遊客均占約 50%，在 65% 以上的遊客非第一次來臺南旅遊，且約 60% 為當日往返無住宿，多數為自行規劃行程；在交通工具上，濱海及親山觀光系統以自用汽車占 50% 以上，而平原系統則以自用汽車及機車為主，市區以自用汽車、機車及遊覽車為主；在旅遊時段上，濱海、親山及平原觀光系統約 60% 的遊客為假日來臺南旅遊，而市區觀光系統以刻意安排時間及假日來臺南旅遊的遊客約占 95%。

表 5-56 分區受訪遊客之旅遊實況

項目		濱海		親山		平原		市區	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
旅遊方式	個人	79	22.5	33	11.7	42	21.0	142	21.3
	家庭	123	35.0	121	43.1	56	28.0	149	22.3
	團體	149	42.5	127	45.2	102	51.0	377	56.4
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
旅遊經驗	到過臺南旅遊	263	74.9	220	78.3	131	65.5	491	73.5
	第一次來臺南	88	25.1	61	21.7	69	34.5	177	26.5
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
旅遊規劃天數	當日往返	268	76.4	170	60.5	128	64.0	426	63.8
	二天一夜	58	16.5	95	33.8	45	22.5	135	20.2
	三天二夜	19	5.4	13	4.6	22	11.0	47	7.0
	四天三夜	1	0.3	2	0.7	0	0.0	36	5.4
	四天三夜以上	5	1.4	1	0.4	5	2.5	24	3.6
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
由誰規劃	自行規劃安排	296	84.3	226	80.4	178	89.0	471	70.5
	委由旅行社規畫	29	8.3	35	12.5	12	6.0	45	6.7
	購買觀光護照	1	0.3	0	0.0	1	0.5	1	0.1
	代辦機構	25	7.1	20	7.1	9	4.5	151	22.6
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
交通工具	自用汽車	198	56.4	162	57.7	90	45.0	239	35.8
	機車	49	14.0	46	16.4	67	33.5	159	23.8
	遊覽車	82	23.4	63	22.4	23	11.5	174	26.0
	公民營客運	4	1.1	6	2.1	11	5.5	25	3.7
	火車	8	2.3	8	2.8	5	2.5	36	5.4
	高鐵	9	2.6	1	0.4	1	0.5	28	4.2
	飛機	3	0.9	0	0.0	1	0.5	2	0.3
	計程車	4	1.1	2	0.7	4	2.0	13	1.9
	其他	0	0.0	1	0.4	6	3.0	23	3.4
住宿方式	當日來回無住宿	255	72.6	164	58.4	122	61.0	434	65.0
	民宿	23	6.6	22	7.8	23	11.5	80	12.0
	旅館	65	18.5	49	17.4	27	13.5	151	22.6
	親友家	7	2.0	6	2.1	13	6.5	24	3.6
	露營	1	0.3	13	4.6	1	0.5	0	0.0
	休閒農場	3	0.9	16	5.7	1	0.5	1	0.1
	其他	2	0.6	7	2.5	5	2.5	10	1.5
旅遊時段	過去三年未來過	48	13.7	37	13.2	28	14.0	122	18.3
	假日	207	59.0	186	66.2	120	60.0	294	44.0
	非假日	85	24.2	76	27.0	25	12.5	174	26.0
	刻意安排時間	101	28.8	67	23.8	62	31.0	338	50.6
	其他	3	0.9	5	1.8	7	3.5	11	1.6

三、分區消費狀況

由表 5-57 可知，四個觀光系統遊客在支出預算、交通費用、住宿花費、餐飲花費、門票花費及購物費用上約 50% 的遊客勾選包含 0 元的選項。此結果可能是因四個觀光系統遊客多為當日往返，因此旅遊的消費金額較少。

表 5-57 分區受訪遊客之消費狀況

項目		濱海		親山		平原		市區	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
支出 預算	0~2,000 元	204	58.1	153	54.4	101	50.5	344	51.5
	2,001~4,000 元	111	31.6	100	35.6	73	36.5	198	29.6
	4,001~6,000 元	22	6.3	17	6.0	10	5.0	88	13.2
	6,001~8,000 元	1	0.3	6	2.1	5	2.5	11	1.6
	8,001~10,000 元	10	2.8	4	1.4	6	3.0	13	1.9
	10,000 元以上	3	0.9	1	0.4	5	2.5	14	2.1
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
交通 費用	0~500 元	177	50.4	151	53.7	88	44.0	348	52.1
	501~1,000 元	113	32.2	94	33.5	63	31.5	208	31.1
	1,001~1,500 元	34	9.7	20	7.1	19	9.5	70	10.5
	1,501~2,000 元	6	1.7	5	1.8	7	3.5	18	2.7
	2,001~2,500 元	11	3.1	6	2.1	18	9.0	12	1.8
	2,501~3,000 元	3	0.9	5	1.8	2	1.0	1	0.1
	3,000 元以上	7	2.0	0	0.0	3	1.5	11	1.6
合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0	
住宿 花費	0~500 元	235	67.0	187	66.5	129	64.5	450	67.4
	501~1,000 元	40	11.4	54	19.2	36	18.0	62	9.3
	1,001~1,500 元	27	7.7	10	3.6	8	4.0	55	8.2
	1,501~2,000 元	20	5.7	9	3.2	5	2.5	53	7.9
	2,001~2,500 元	20	5.7	15	5.3	14	7.0	33	4.9
	2,500 元以上	9	2.6	6	2.1	8	4.0	15	2.2
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
餐飲 花費	0~500 元	195	55.6	180	64.1	101	50.5	380	56.9
	501~1,000 元	119	33.9	65	23.1	69	34.5	182	27.2
	1,001~1,500 元	21	6.0	16	5.7	8	4.0	89	13.3
	1,501~2,000 元	9	2.6	9	3.2	2	1.0	8	1.2
	2,001~2,500 元	4	1.1	9	3.2	17	8.5	5	0.7
	2,500 元以上	3	0.9	2	0.7	3	1.5	4	0.6
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
門票 花費	0~100 元	153	43.6	114	40.6	91	45.5	371	55.5
	101~200 元	86	24.5	46	16.4	37	18.5	193	28.9
	201~300 元	36	10.3	53	18.9	18	9.0	61	9.1
	301~400 元	28	8.0	32	11.4	5	2.5	23	3.4
	401~500 元	33	9.4	22	7.8	42	21.0	10	1.5
	500 元以上	15	4.3	14	5.0	7	3.5	10	1.5
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0
購物 費用	0~500 元	185	52.7	195	69.4	111	55.5	416	62.3
	501~1,000 元	123	35.0	53	18.9	54	27.0	123	18.4
	1,001~1,500 元	19	5.4	14	5.0	9	4.5	63	9.4
	1,501~2,000 元	4	1.1	9	3.2	6	3.0	21	3.1
	2,001~2,500 元	10	2.8	7	2.5	16	8.0	32	4.8
	2,500 元以上	10	2.8	3	1.1	4	2.0	13	1.9
	合計	351	100.0	281	100.0	200	100.0	668	100.0

四、分區遊客訊息來源

由表 5-58 可知，四個觀光系統遊客訊息來源均以網際網路、旅遊雜誌及他人介紹居多。

表 5-58 分區受訪遊客之訊息來源

項目	濱海		親山		平原		市區	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
網際網路	173	49.3	198	70.5	120	60.0	453	67.8
政府機構	49	14.0	45	16.0	57	28.5	77	11.5
旅行社	51	14.5	60	21.4	38	19.0	113	16.9
電視廣告	57	16.2	51	18.1	49	24.5	248	37.1
收音機廣告	8	2.3	15	5.3	8	4.0	24	3.6
旅遊雜誌	146	41.6	140	49.8	101	50.5	357	53.4
公司安排	17	4.8	28	10.0	13	6.5	72	10.8
旅館推薦	8	2.3	5	1.8	5	2.5	32	4.8
觀光地點服務中心	68	19.4	75	26.7	37	18.5	78	11.7
他人介紹	175	49.9	144	51.2	129	64.5	342	51.2
其他	19	5.4	0	0.0	0	0.0	67	10.0

五、分區遊客之活動與偏好

由表 5-59 可看出，在觀光特色方面，濱海、平原及市區觀光系統以「具可參拜的宗教寺廟」、「具地方特色小吃」及「具史文物古蹟」為主，親山觀光系統則以「良好的生態環境及景觀」、「具地方特色小吃」、「具歷史文物古蹟」、「適合全家遊憩」及「豐富的溫泉景觀」為主。整體而言，25.1% 的遊客認為臺南地區需要增加「大型都會公園」，由表 5-59 可看出，親山觀光系統的受訪者佔 28.8% 認為需要增加「大型都會公園」。

表 5-59 分區受訪遊客之活動與偏好

項目	濱海		親山		平原		市區		
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	
觀光特色	具歷史文物古蹟	167	47.6	148	52.7	114	57.0	468	70.1
	良好的生態環境及景觀	129	36.8	161	57.3	95	47.5	275	41.2
	適合全家遊憩	102	29.1	148	52.7	78	39.0	197	29.5
	具地方特色的小吃	168	47.9	161	57.3	124	62.0	454	68.0
	具可參拜的宗教寺廟	188	53.6	92	32.7	96	48.0	300	44.9
	著名的文藝設施和活動	43	12.3	49	17.4	34	17.0	90	13.5
	具多項水域遊憩活動	39	11.1	52	18.5	38	19.0	55	8.2
	豐富溫泉景觀	88	25.1	108	38.4	35	17.5	48	7.2
	其他	6	1.7	4	1.4	2	1.0	4	0.6
應增加之服務	無需增加任何服務	122	34.8	115	40.9	69	34.5	261	39.1
	解說諮詢服務	155	44.2	110	39.1	76	38.0	271	40.6
	活動展演	92	26.2	82	29.2	63	31.5	202	30.2
	其他	1	0.3	1	0.4	1	0.5	15	2.2

表 5-59 分區受訪遊客之活動與偏好 (續)

項目		濱海		親山		平原		市區	
		次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
遊憩 活動	觀賞自然景觀	115	32.8	187	66.5	84	42.0	222	33.2
	觀賞文化古蹟	128	36.5	96	34.2	109	54.5	504	75.4
	參觀寺廟	173	49.3	73	26.0	105	52.5	309	46.3
	品嚐地方美食	115	32.8	98	34.9	90	45.0	327	49.0
	參加文藝活動	47	13.4	33	11.7	30	15.0	97	14.5
	游泳、潛水等水域活動	14	4.0	34	12.1	17	8.5	14	2.1
	溫泉、SPA	72	20.5	97	34.5	19	9.5	28	4.2
	其它	18	5.1	24	8.5	9	4.5	0	0.0
應增 加之 休閒 遊憩 設施	無需增加任何設施	106	30.2	89	31.7	41	20.5	211	31.6
	自然博物館	64	18.2	48	17.1	76	38.0	134	20.1
	歷史、民俗博物館	48	13.7	42	14.9	48	24.0	126	18.9
	大型圖書館	16	4.6	20	7.1	25	12.5	64	9.6
	國家級音樂廳	56	16.0	35	12.5	56	28.0	150	22.5
	國家級歌劇院	33	9.4	26	9.3	33	16.5	101	15.1
	大型都會公園	89	25.4	81	28.8	49	24.5	158	23.7
	大型主題遊樂園	85	24.2	71	25.3	72	36.0	217	32.5
	大型室內體育館	16	4.6	21	7.5	28	14.0	70	10.5
	遊覽指示指標	65	18.5	62	22.1	46	23.0	157	23.5
其他	11	3.1	2	0.7	8	4.0	9	1.3	

六、分區旅遊滿意度

由表 5-60 可知，四個觀光系統的旅遊滿意度均在普通與同意之間，惟平原觀光系統在「交通」、「住宿」及「公共設施」上滿意度較低，而市區觀光系統在「交通」上滿意度較低。

市區觀光系統應加強「交通號誌標示完善」部份，而平原觀光系統則為「交通便利」、「交通號誌標示完善」、「交通整體滿意度佳」、「訂房資訊完備」、「住宿價格合理」、「住宿人員服務品質佳」、「盥洗設備足夠」、「盥洗設備清潔佳」、「停車方便」、「足夠的遊客休息處」及「垃圾桶足夠」上均應加強，尤其以「垃圾桶足夠」及「盥洗設備清潔佳」要優先改善。

表 5-60 分區旅遊滿意度平均數

項目		濱海		親山		平原		市區	
		平均數	總平均數	平均數	總平均數	平均數	總平均數	平均數	總平均數
交通	1.交通便利	3.68		3.67		3.46		3.51	
	2.交通號誌標示完善	3.67	3.68	3.65	3.67	3.44	3.46	3.45	3.49
	3.交通整體滿意度佳	3.70		3.70		3.49		3.51	
住宿	1.訂房的資訊完備	3.67		3.68		3.47		3.60	
	2.住宿價格合理	3.66	3.70	3.65	3.68	3.49	3.49	3.59	3.60
	3.住宿環境佳	3.74		3.69		3.52		3.58	
	4.住宿人員服務品質佳	3.72		3.72		3.48		3.63	
飲食	1.飲食方便	3.89		3.81		3.72		3.97	
	2.飲食價格合理	3.84	3.85	3.80	3.78	3.68	3.64	3.89	3.90
	3.飲食衛生佳	3.78		3.73		3.55		3.77	
	4.飲食美味可口	3.91		3.79		3.63		3.96	
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施	3.74		3.65		3.56		3.67	
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	3.77		3.68		3.53		3.71	
	3.休閒遊憩設施安全性佳	3.74	3.76	3.64	3.68	3.56	3.56	3.67	3.70
	4.休閒遊憩設施能滿足您的需求	3.76		3.67		3.55		3.66	
	5.服務人員的服務態度良好	3.80		3.74		3.63		3.82	
購物	1.農特產品品質佳	3.73		3.77		3.60		3.58	
	2.農特產品的價格合理	3.70	3.71	3.74	3.73	3.54	3.55	3.54	3.56
	3.手工藝品價格合理	3.69		3.67		3.50		3.54	
旅遊行程	1.行程的安排完善	3.70		3.71		3.65		3.72	
	2.導遊服務的機構品質良好	3.68	3.69	3.70	3.71	3.60	3.59	3.68	3.71
	3.旅遊行程的收費合理	3.69		3.72		3.51		3.73	
公共設施	1.盥洗設備足夠	3.73		3.61		3.48		3.65	
	2.盥洗設備的清潔佳	3.66		3.55		3.35		3.60	
	3.停車方便	3.76	3.73	3.70	3.66	3.48	3.43	3.59	3.63
	4.足夠的遊客休息處	3.78		3.71		3.45		3.63	
	5.垃圾桶足夠	3.70		3.64		3.33		3.52	
	6.環境綠美化充足	3.77		3.75		3.52		3.82	
整體而言，您對臺南地區提供的觀光旅遊綜合感覺良好		3.89		3.83		3.70		3.86	

七、分區旅遊滿意度對再遊意願之影響

以各分區旅遊滿意度各因素平均數對再遊意願進行迴歸分析，以瞭解那些滿意度因素對再遊意願有影響。由表 5-61 可知，在 10% 顯著水準下，濱海觀光系統交通及住宿顯著影響再遊意願；而平原地區在 5% 顯著水準下，飲食顯著影響再遊意願。

表 5-61 分區旅遊滿意度對再遊意願之影響情形

旅遊滿意度	濱海	親山	平原	市區
截距	2.520 (10.330)***	2.829 (11.775)***	2.503 (6.980)***	3.114 (13.564)***
交通	0.139 (1.734)*	0.115 (1.026)	-0.001 (-0.008)	-0.001 (-0.037)
住宿	0.169 (1.912)*	-0.018 (-0.176)	0.119 (1.032)	0.034 (0.712)
飲食	-0.011 (-0.138)	0.067 (0.706)	0.230 (2.126)**	0.039 (0.776)
服務品質	0.053 (0.509)	0.189 (1.643)	0.193 (1.481)	0.075 (1.355)
購物	-0.001 (-0.011)	-0.092 (-0.935)	-0.023 (-0.205)	0.021 (0.430)
旅遊行程	0.003 (0.035)	0.079 (0.783)	-0.029 (-0.253)	0.062 (1.239)
公共設施	0.065 (0.691)	0.052 (0.541)	-0.118 (-1.031)	-0.021 (-0.403)

註：1. ()為 t 值。

2. ***表示 $\alpha < 0.01$ ，**表示 $\alpha < 0.05$ ，*表示 $\alpha < 0.1$ 。

第六節 假日及平日旅遊特性分析

一、分假別之旅遊實況

(一)旅遊方式及旅遊經驗

分假別之旅遊方式及旅遊經驗之結果如表 5-62 及圖 5-1 以 5-2 所示。

由上述圖表可看出，無論是平日來臺南旅遊以團體為主，而假日來臺南旅遊的遊客則以團體及家庭為主。到臺南旅遊經驗部份，假日及平日均以非第一次來臺南旅遊的比例較高。

表 5-62 分假別之旅遊方式及旅遊經驗

項	目	平日	假日
旅遊方式	個人	128	168
	家庭	137	312
	團體	248	507
	合計	513	987
旅遊經驗	到過臺南旅遊	353	752
	第一次來臺南	160	235
	合計	513	987

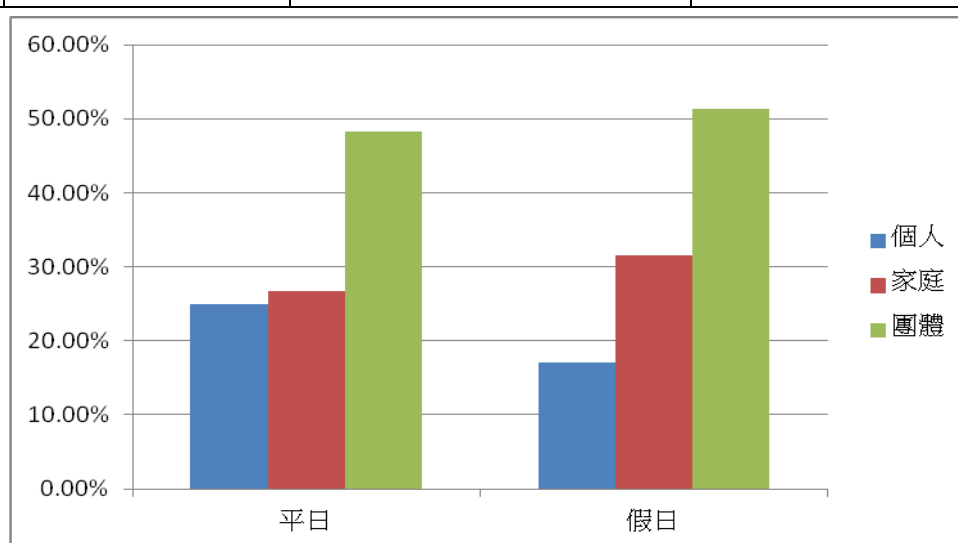


圖 5-1 分假別之旅遊方式

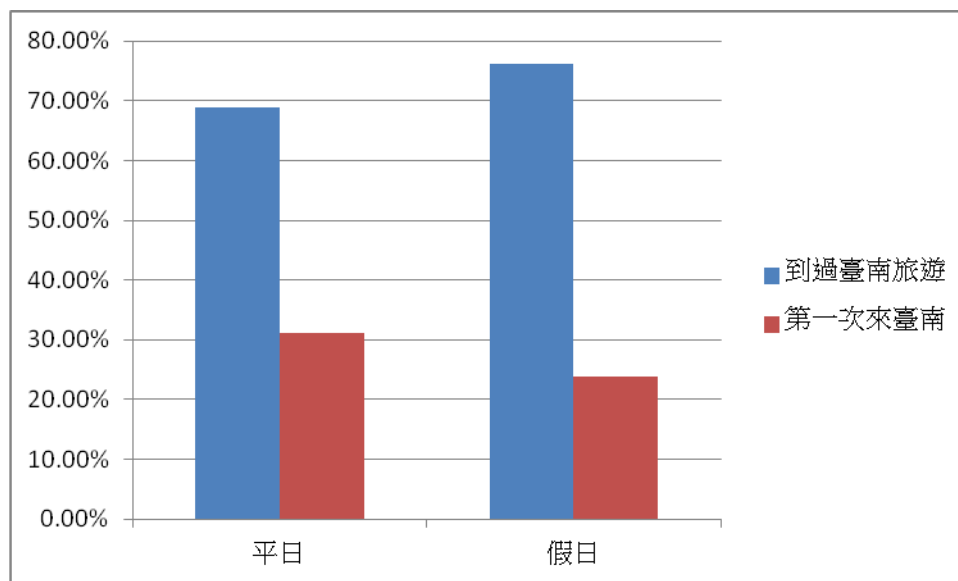


圖 5-2 分假別之旅遊經驗

(二)規畫天數及由誰規畫旅遊行程

在規畫旅遊天數方面，不論是平日或假日均有較高比例係當日往返；至於在行程規畫方面，平日及假日均以自行規畫安排居多，如表 5-63 及圖 5-3 及 5-4 所示。

表 5-63 分假別之旅遊規畫天數及由誰規畫

項	目	平日	假日
旅遊規畫天數	當日往返	353	640
	二天一夜	109	224
	三天二夜	33	68
	四天三夜	11	28
	四天三夜以上	7	27
	合計	513	987
由誰規畫	自行規畫安排	394	777
	委由旅行社規畫	60	61
	購買觀光護照	1	2
	代辦機構	58	147
	合計	513	987

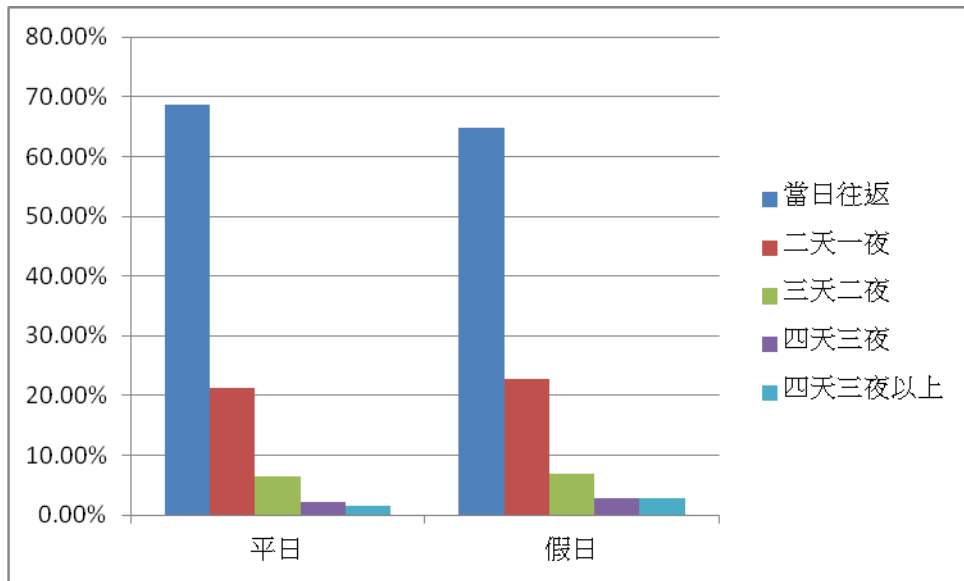


圖 5-3 分假別之旅遊規畫天數

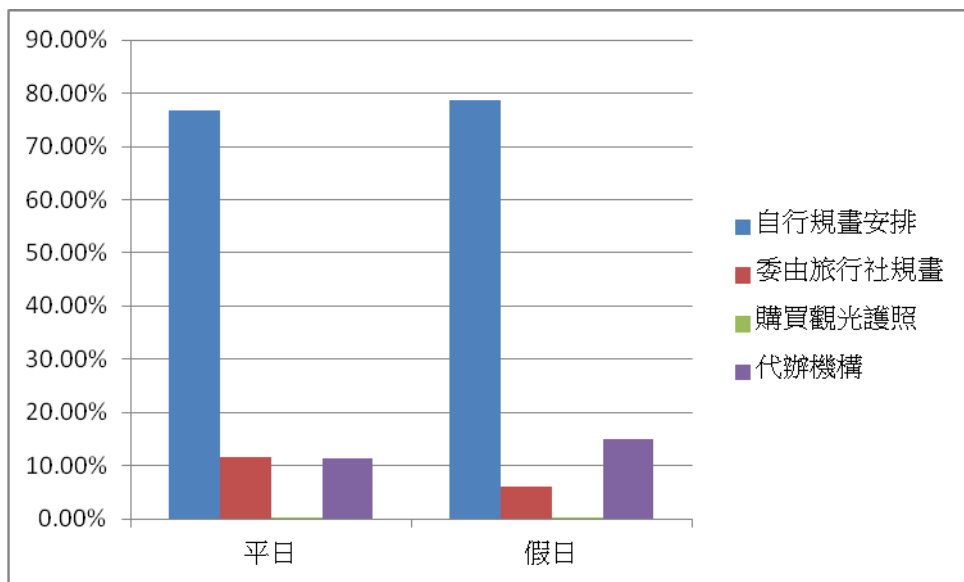


圖 5-4 分假別之由誰規畫

(三)交通工具

分季交通工具使用之結果如表 5-64 及圖 5-5 所示。由圖表可看自用汽車與遊覽車在假日呈現較高比例，使用機車之遊客在平日之比例較高，而其他交通工具之差異較小。

表 5-64 分假別之交通工具

項 目	平日	假日
自 用 汽 車	212	477
機 車	140	181
遊 覽 車	110	232
公 民 營 客 運	15	31
火 車	25	32
高 鐵	10	29
飛 機	3	3
計 程 車	6	17
其 它	14	24

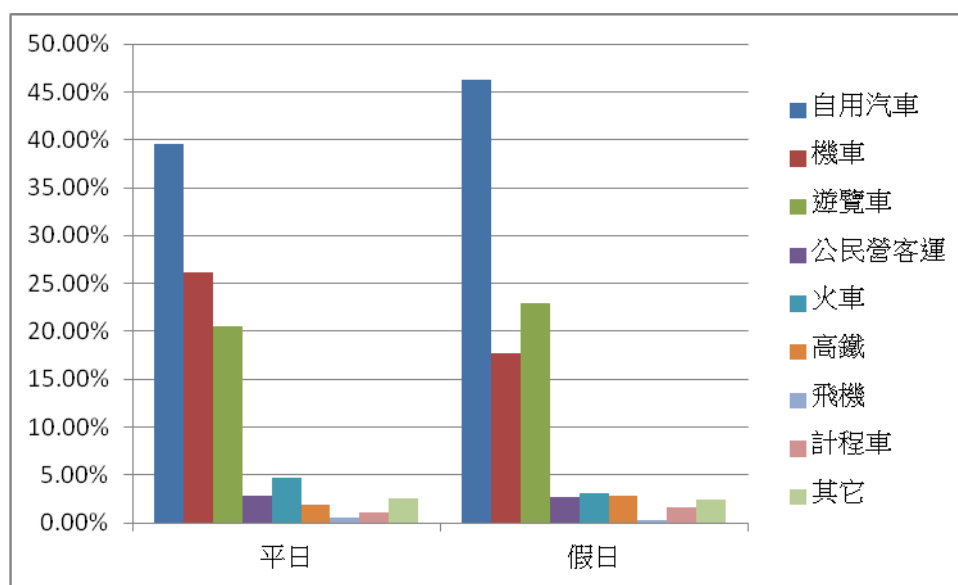


圖 5-5 分假別之交通工具

(四)住宿方式

由表 5-65 及圖 5-6 可知，「當日往返無住宿」之比例最高，但是在平日或假日並無太大差異，而其他住宿方式亦無明顯差異。

表 5-65 分假別之住宿方式

項 目	平日	假日
當日來回無住宿	335	640
民 宿	46	102
旅 館	94	198
親 友 家	21	29
露 營	5	10
休 閒 農 場	8	13
其 它	8	16
合 計	494	960

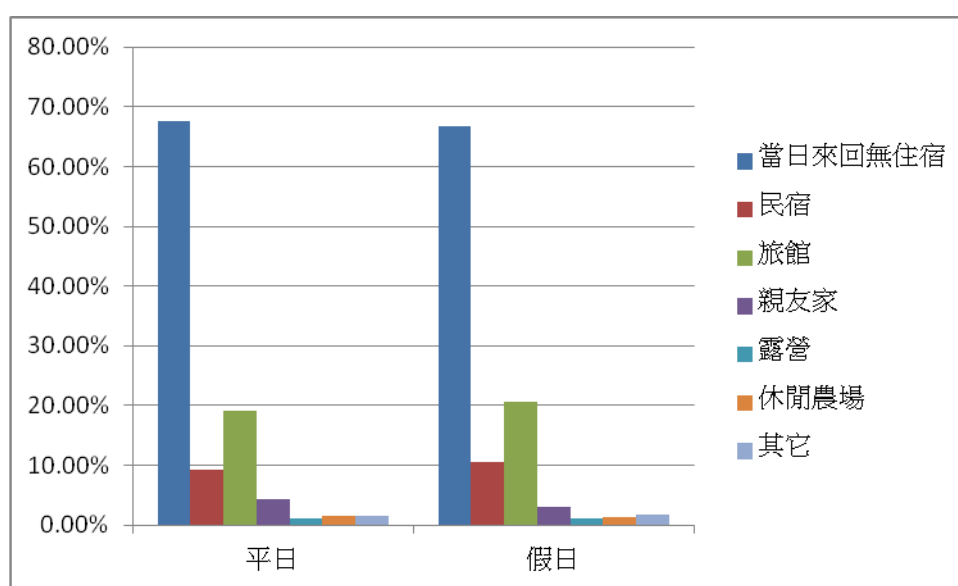


圖 5-6 分假別之住宿方式

(五)至臺南旅遊時段

整體而言(不分假別)，至臺南旅遊者以假日(含國定假日)(805 次)，其次是刻意安排時間(567 次)及非假日(360 次)，其中未曾來過臺南旅遊者亦有 235 人次。不過在分假別之資料中，假日及平日到臺南旅遊遊客近三年至臺南地區旅遊均以「假日(含國定假日)」比例較最高。

表 5-66 分假別之旅遊時段

項目	平日	假日
過去三年未來過	91	144
假日(含國定假日)	242	565
非假日	129	231
刻意安排時間	161	407
其它	9	17

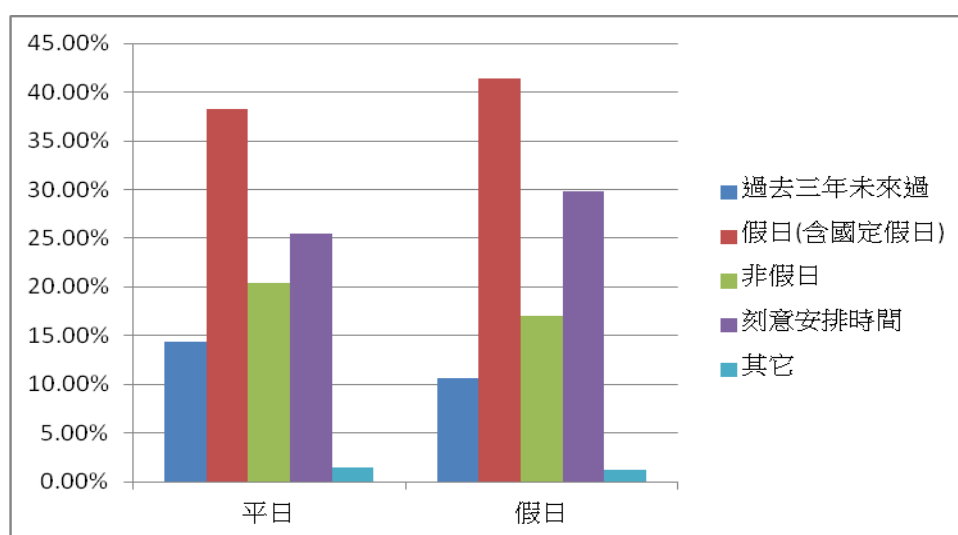


圖 5-7 分假別之旅遊時段

二、分假別之活動與偏好

(一)觀光特色

不同假別遊客所認知之觀光特色，在平日以「具地方特色的小吃」、「具歷史文物古蹟」及「良好的生態環境及景觀」為主，而假日則以「具歷史文物古蹟」、「具地方特色小吃」及「具可參拜的宗教寺廟」為主，如表 5-67 及圖 5-8 所示。

表 5-67 分假別之觀光特色

項 目	平日	假日
具 歷 史 文 物 古 蹟	288	609
良好的生態環境及景觀	238	422
適 合 全 家 遊 憩	164	361
具 地 方 特 色 的 小 吃	304	603
具可參拜的宗教寺廟	210	466
著名的文藝設施和活動	67	149
具多項水域遊憩活動	51	133
豐 富 的 溫 泉 景 觀	81	198
其 它	9	7

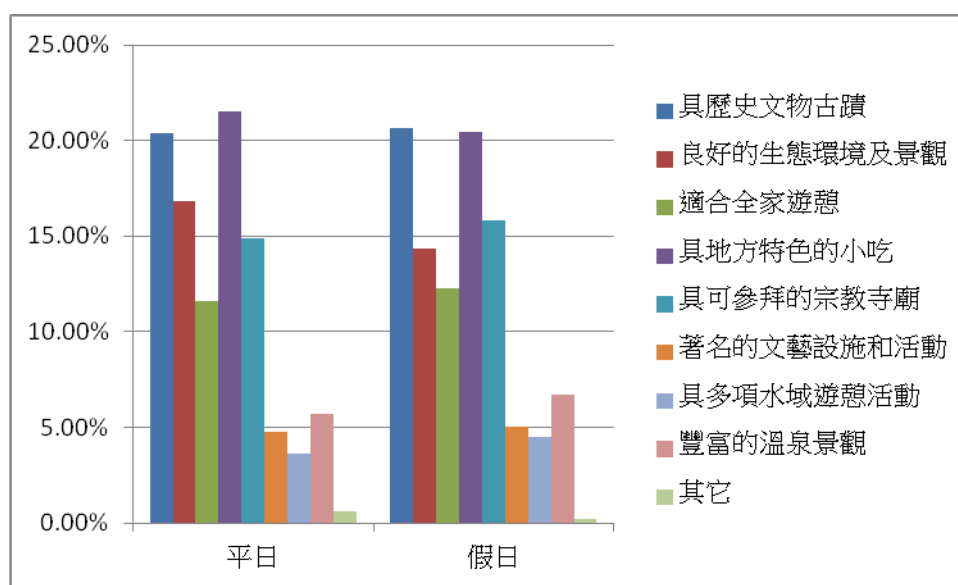


圖 5-8 分假別之觀光特色

(二)從事之遊憩活動

在不同假別遊客從事之遊憩活動中，遊憩活動在平日與假日差異不大，均以「觀賞文化古蹟」、「觀賞自然景觀」、「參觀寺廟」及「品嚐地方美食」為主，如表 5-68 及圖 5-9 所示。

表 5-68 分假別從事的遊憩活動

項目	平日	假日
觀賞自然景觀	227	381
觀賞文化古蹟	279	558
參觀寺廟	211	449
品嚐地方美食	208	422
參加文藝活動	65	142
游泳、潛水等水域休閒活動	30	49
溫泉、SPA	56	160
其它	18	33

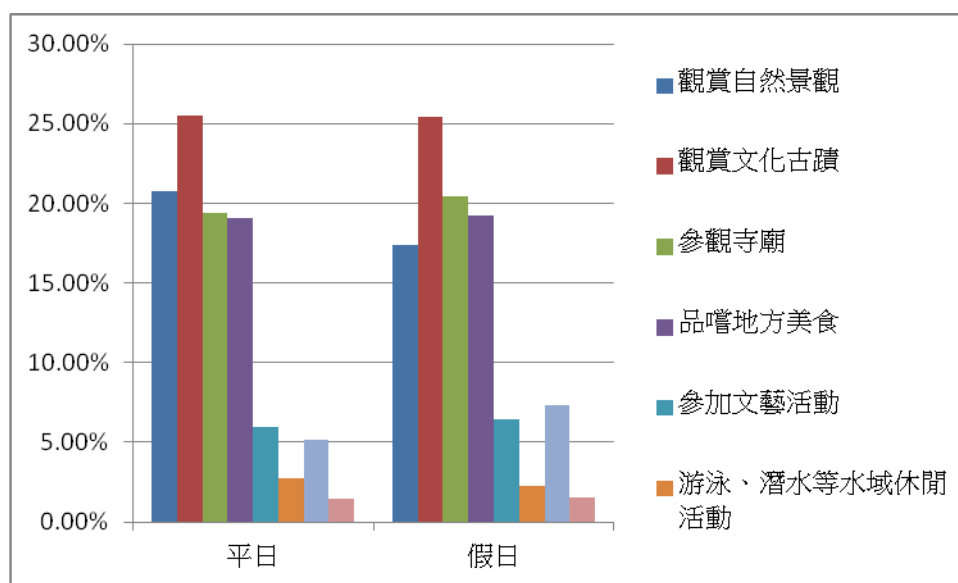


圖 5-9 分假別之從事的遊憩活動

(三)應增加之休閒遊憩設施

在不同假別遊客認為應增加之休閒遊憩設施中，平日至臺南旅遊的遊客認為應增加「大型主題樂園」及「自然博物館」，而假日則以「大型都會公園」及「大型主題遊樂園」之比例較多，如表 5-69 及圖 5-10 所示。

表 5-69 分假別應增加之休閒遊憩設施

項 目	平日	假日
無需增加任何設施	159	288
自然博物館	121	201
歷史、民俗博物館	89	175
大型圖書館	45	80
國家級音樂廳	100	197
國家級歌劇院	64	129
大型都會公園	107	270
大型主題遊樂園	137	308
大型室內體育館	45	90
導覽指示標誌	114	216
其 它	9	21

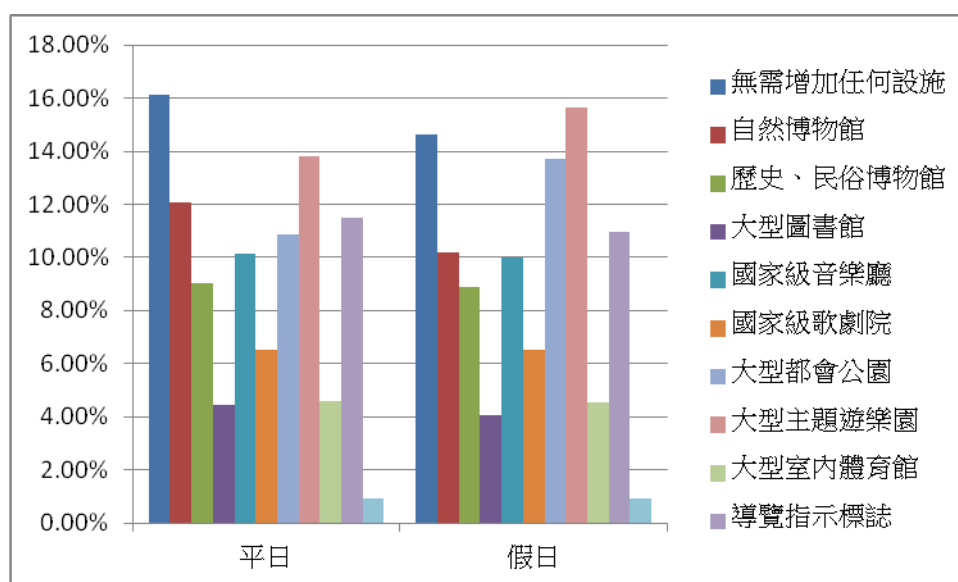


圖 5-10 分假別應增加之休閒遊憩設施

(四)應增加之服務

不同假別之遊客對應增加之服務看法一致性頗高，如表 5-70 及圖 5-11 所示。

表 5-70 分假別應增加之服務

項 目	平日	假日
無需增加任何設施	193	374
解說諮詢服務	208	404
活動展演	136	303
其 它	7	11

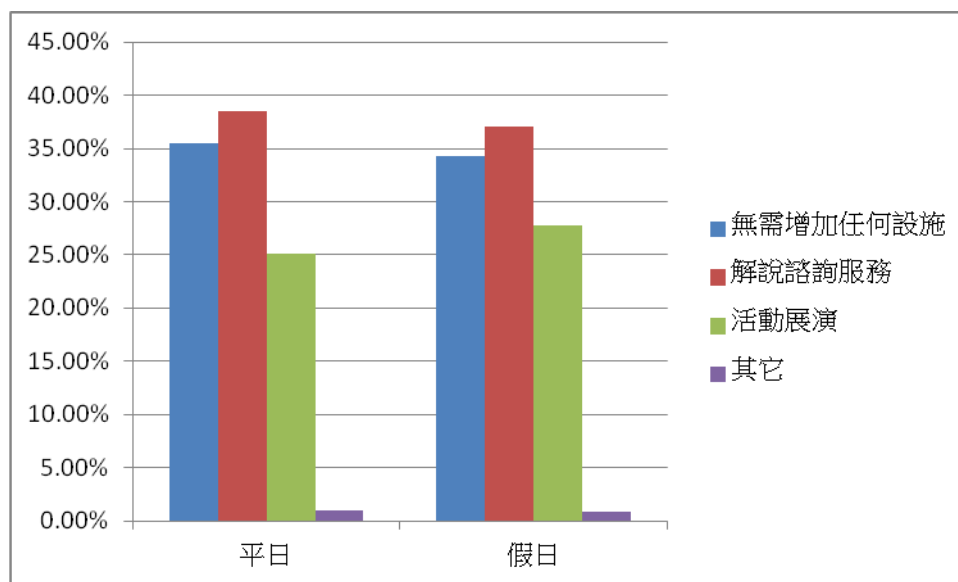


圖 5-11 分假別應增加之服務

三、分假別之再遊意願

在「再遊意願」部份，分假別結果顯示，平日及假日均有 50%的遊客願意再到臺南地區旅遊。此外，再遊遊地點部分，不論平日或假日選擇「市區系統」觀光者之比例最高，以平日選擇「濱海系統」之比例次之；以假日則以「親山系統」比例次之，如表 5-71 及圖 5-12、5-13 所示。

表 5-71 分假別之再遊意願次數分配表

項目	平日	假日
願意再遊	極不願意	3
	不願意	2
	無意見	127
	願意	261
	極願意	120
再遊地點	濱海	165
	親山	142
	平原	125
	市區	199
		323
		337
		271
		437

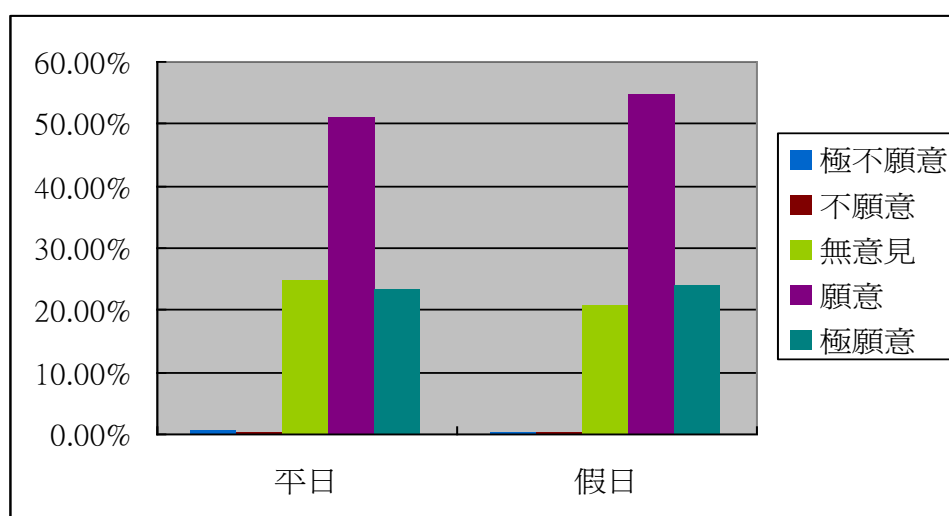


圖 5-12 分假別之再遊意願

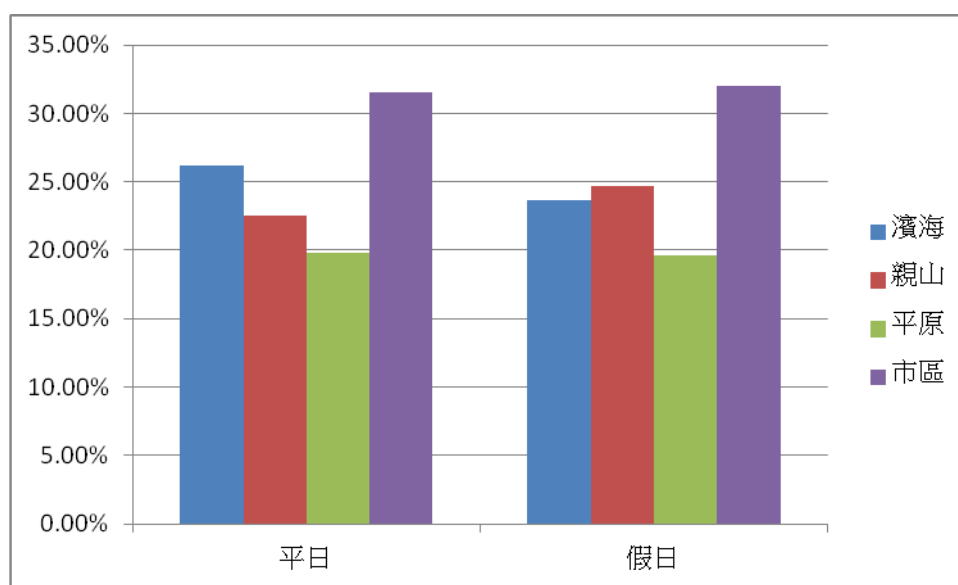


圖 5-13 分假別之再遊地點

由圖 5-12 可知，平日及假日再遊意願部份，無意見者均約佔 25%，探究原因主要是填答無意見的受訪者對「交通便利性」及「交通號誌標示完善」的滿意度較低所致（如表 5-72 所示）。

表 5-72 再遊意願與滿意度之交叉分析

項目		極不願意	不願意	無意見	願意	極願意
交通	1.交通便利性	3.17	3.50	3.36	3.55	3.82
	2.交通號誌標示完善	3.00	3.50	3.36	3.49	3.83
	3.交通整體滿意度佳	3.50	3.25	3.41	3.53	3.90
住宿	1.訂房的資訊完備	3.67	3.50	3.43	3.58	3.84
	2.住宿價格合理	3.17	3.75	3.43	3.58	3.83
	3.住宿環境佳	3.00	3.75	3.45	3.60	3.88
	4.住宿人員的服務品質佳	3.33	3.50	3.46	3.62	3.88
飲食	1.飲食方便	3.67	3.75	3.68	3.87	4.12
	2.飲食價格合理	3.50	3.50	3.67	3.80	4.06
	3.飲食衛生佳	3.83	3.75	3.66	3.67	3.95
	4.飲食美味可口	4.00	3.50	3.69	3.85	4.10
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施	3.17	3.50	3.49	3.63	3.92
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	3.33	3.25	3.47	3.67	3.97
	3.休閒遊憩設施安全性佳	3.50	3.50	3.51	3.63	3.90
	4.休閒遊憩設施能滿足您的需求	3.67	3.25	3.52	3.62	3.92
	5.服務人員的服務態度良好	3.17	3.50	3.63	3.74	4.01
購物	1.農特產品品質佳	3.00	3.50	3.52	3.62	3.86
	2.農特產品的價格合理	3.50	3.50	3.43	3.58	3.85
	3.手工藝品價格合理	3.67	3.50	3.47	3.55	3.82
旅遊行程	1.行程的安排完善	3.50	3.50	3.49	3.70	3.90
	2.導遊服務的機構品質良好	3.33	3.75	3.48	3.65	3.90
	3.旅遊行程的收費合理	3.83	3.75	3.48	3.67	3.92
公共設施	1.盥洗設備足夠	3.33	3.75	3.51	3.60	3.84
	2.盥洗設備的清潔佳	3.67	3.75	3.46	3.54	3.73
	3.停車方便	3.33	3.75	3.47	3.61	3.84
	4.足夠的遊客休息處	3.33	3.75	3.48	3.64	3.86
	5.垃圾桶足夠	3.17	3.75	3.40	3.53	3.77
	6.環境綠美化充足	3.50	3.75	3.51	3.76	3.98
整體而言，您對臺南地區提供的觀光旅遊綜合感覺良好		4.00	3.75	3.55	3.85	4.09

四、分假別之旅遊滿意度

由表 5-73 可知，平日與假日之旅客對於滿意度之前五項目均為「飲食方便」、「飲食價格合理」、「飲食美味可口」、「服務人員的服務態度佳」及「環境綠美化充足」，而在不滿意之前五項中，平日與假之略有差異，平日之最不滿意依序為「訂房的資訊完備」、「住宿價格合理」、「住宿環境佳」、「垃圾桶足夠」及「農特產品的價格合理」等五項；而假日之最不滿意依序為「交通號誌標示完善」、「交通相當便利」、「垃圾桶足夠」、「盥洗設備的清潔度佳」、「交通整體滿意度佳」及「手工藝品價格合理」。

表 5-73 分假別旅遊滿意度之滿意與不滿意排序

滿意度調查	項 目	平日			假日		
		平均	滿意 排名	不滿意 排名	平均	滿意 排名	不滿意 排名
交通	1.交通相當便利	3.59			3.56		2
	2.交通號誌標示完善	3.57			3.52		1
	3.交通整體滿意度佳	3.57			3.60		5
住宿	1.訂房的資訊完備	3.51		1	3.66		
	2.住宿價格合理	3.53		2	3.64		
	3.住宿環境佳	3.55		3	3.67		
	4.住宿人員的服務品質佳	3.58			3.68		
飲食	1.飲食方便	3.87	1		3.89	1	
	2.飲食價格合理	3.85	2		3.82	3	
	3.飲食衛生佳	3.69			3.76		
	4.飲食美味可口	3.85	2		3.89	1	
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施(數量)	3.62			3.69		
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	3.67			3.70		
	3.休閒遊憩設施安全性佳	3.65			3.68		
	4.休閒遊憩設施能滿足您的需求	3.65			3.68		
	5.服務人員的服務態度佳	3.76	4		3.78	4	
購物	1.農特產品品質佳	3.60			3.68		
	2.農特產品的價格合理	3.56		5	3.64		
	3.手工藝品價格合理	3.59			3.60		5
旅遊行程	1.行程的安排完善	3.69			3.71		
	2.導遊機構的服務品質良好	3.66			3.68		
	3.旅遊行程的收費合理	3.70			3.68		
公共設施	1.盥洗設備足夠	3.62			3.65		
	2.盥洗設備的清潔度佳	3.57			3.57		4
	3.停車方便	3.59			3.65		
	4.足夠的遊客休息處(如涼亭)	3.63			3.67		
	5.垃圾桶足夠	3.55		3	3.56		2
	6.環境綠美化充足	3.72	5		3.77	5	
整體而言，您對臺南地區提供的觀光旅遊綜合感覺良好。		3.81			3.85		

第六章 結論

一、遊客人次推估結果

本文在遊客人次推估採抽樣調查，以平日及假日各 3 天，指派調查員於主要出入口以計數器計算遊客人次，據以推估 2011 年至 2015 年之遊客人次。

推估結果如表 6-1 所示，在濱海觀光系統 2011 年遊客人次為 10,901,753 人，2012 年為 10,965,240 人，2013 年 10,660,641 人，2014 年 11,398,580 人及 2015 年 11,701,587 人，有逐年增加的趨勢；在親山觀光系統 2011 年遊客人次為 1,662,273 人，2012 年為 1,801,195 人，2013 年 1,682,286 人，2014 年 1,610,198 人及 2015 年 1,672,138 人，除 2012 年較 2011 年增加約 14 萬人，其餘年度均約 160 萬人；在平原觀光系統 2011 年遊客人次為 3,116,916 人，2012 年為 3,517,468 人，2013 年 3,449,413 人，2014 年 3,606,664 人及 2015 年 3,264,623 人，各年度之遊客人次均約在 320 萬人左右；在市區觀光系統 2011 年遊客人次為 4,036,016 人，2012 年為 3,831,455 人，2013 年 4,264,182 人，2014 年 4,012,791 人及 2015 年 4,127,213 人，各年度之遊客人次均約在 400 萬人左右。

二、遊客特性及滿意度調查

(一)人口統計變數

表 6-1 2011 年至 2015 年遊客人次推估結果

年度	單位：人				合計
	濱海觀光系統	親山觀光系統	平原觀光系統	市區觀光系統	
2011	10,901,753	1,662,273	3,116,916	4,036,016	19,716,958
2012	10,965,240	1,801,195	3,517,468	3,831,455	20,115,358
2013	10,660,641	1,682,286	3,449,413	4,264,182	20,056,522
2014	11,398,580	1,610,198	3,606,664	4,012,791	20,628,233
2015	11,701,587	1,672,138	3,264,623	4,127,213	20,765,561

針對「親山」、「濱海」、「平原」及「市區」等不同時間、地點，共取得 1,500 份有效問卷。其中以 21-30 歲單身，居住地為南部及中部各縣市居多。至於在不同觀光系統在遊客人口統計變數部份，各觀光系統之遊客不論在居住地、性別、教育程度、職業、家庭月收入及家庭類型上均呈現一致結果。

(二) 旅遊實況、消費狀況、訊息來源及活動與偏好

在旅遊方式方面，團體及家庭型遊客佔總遊客將近 80%，由分區資料顯示，平原及市區多以團體遊客為主，而濱海及親山則以家庭及團體遊客為主。

交通工具部份，約 50% 的遊客以自用汽車為代步工具，以分區來看，濱海及親山觀光系統以自用汽車及遊覽車為主，而平原系統則以自用汽車及機車為主，市區以自用汽車、機車及遊覽車為主。

在旅遊時段上，53.8% 的遊客利用假日來臺南地區旅遊，分區來看，濱海、親山及平原觀光系統約 60% 的遊客利用假日來臺南旅遊，而市區觀光

系統則以刻意安排及假日來臺南旅遊約占 95%。

由消費狀況可知，不論整體或分區均有 50% 以上的遊客勾選包含 0 元的選項，此結果可能是因四個觀光系統多為當日往返有關。

訊息來源部份，整體及分區均以網際網路(62.93%)所佔比例最高，其次是口碑(他人介紹)(52.67%)、旅遊雜誌(49.60%)等，由此可知，雖然傳統的口碑及旅遊雜誌仍是訊息來源之主要管道，但不可忽視的網際網路已成為另一個重要管道。

在觀光特色方面，遊客普遍認為臺南的觀光特色在於「具歷史文物古蹟」(59.80%)及「具地方特色小吃」(60.47%)。由分區資料可知，濱海、平原及市區觀光系統以「具可參拜的宗教寺廟」、「具地方特色小吃」及「具歷史文物古蹟」為主，而親山觀光系統則以「良好的生態環境及景觀」、「具地方特色小吃」、「具歷史文物古蹟」及「適合全家遊憩」為主。

在遊客所從事之活動上，遊客所從事之活動以「觀賞文化古蹟」(55.8%)、「參觀寺廟」(44.0%)、「品嚐地方美食」(42.0%)及「觀賞自然景觀」(40.5%)為最主要之選擇。由分區資料可知，濱海、平原及市區觀光系統均以「觀賞文化古蹟」、「觀賞自然景觀」、「參觀寺廟」及「品嚐地方美食」為主要之選擇，惟親山觀光系統以「觀賞自然景觀」、「觀賞文化古蹟」、「品嚐地方美食」及「溫泉、SPA」為主要遊憩活動。

在滿意度方面，整體而言，在「交通」、「住宿」、「飲食」、「服務品質」、「購物」、「旅遊行程」及「公共設施」等七個因素中，以「飲食」的滿意度較高(3.83)，而「交通」的滿意度最低(3.57)。平原觀光系統在「公共設施」(3.43)滿意度較低，其中應以「垃圾桶足夠」(3.33)及「盥洗設備清潔佳」(3.35)優先改善；而市區觀光系統在「交通」(3.49)滿意度較低，應加強改善「交通號誌標示完善」(3.45)的問題。

再遊意願部份，整體表示願意或極願意再到臺南旅遊者則達所有受訪者的 76.67%，顯示臺南的確是極具吸引力的旅遊地區。由迴歸分析可知，整體而言，交通、住宿及服務品質，在顯著水準為 10% 下，顯著影響再遊意願，濱海觀光系統交通及住宿顯著影響再遊意願，而平原地區飲食顯著影響再遊意願。

第七章 建議

第一節 對臺南市觀光政策之建議

本計畫經調查結果，針對遊客特性及滿意度與遊客人次分析結果，提出下列六點觀光經營發展建議，供作臺南市政府觀光旅遊局未來提昇觀光產業發展之參考。

一、創造良好公共形象與重視公共關係

企業形象會對消費者的購買決策產生很大的影響力(周明智，2005)，同樣的臺南地區觀光產業形象會對遊客的旅遊決策產生很大的影響力，創造企業形象是將旅遊業務與臺南地區觀光產業形象相聯結。

在親山觀光系統之遊客主要從事活動為「觀賞自然景觀」、「觀賞文化古蹟」、「品嚐地方美食」及「溫泉、SPA」，而在濱海、平原及市區觀光系統以「觀賞文化古蹟」、「觀賞自然景觀」、「參觀寺廟」及「品嚐地方美食」為主。由此可知，

1. 親山觀光系統中，關仔嶺泥漿溫泉及水火同源之品牌全國知名。
2. 濱海觀光系統則以廣闊之沙洲、濕地、潟湖等地形景觀及黑面琵鷺棲地保護區每年引來數百隻黑面琵鷺。
3. 平原觀光系統以民俗活動及生態遊憩為主，如元宵節的鹽水蜂炮、西港燒王船、頑皮世界野生動物園及烏樹林休閒園區等。

4. 市區觀光系統以「古蹟文化巡禮」及「特色美食」為主。

是市府最佳的公共形象。近年來，市府多運用該形象在對外刊物及旅遊介紹上，強化公共關係，提高臺南市觀光在國內外的知名度，惟過去臺南市在許多人心目中一直有「農業縣」的印象，如今要建立「觀光大縣」的形象，自然需要媒體高曝光率的宣導才能竟其功。

二、加強旅遊人、事、物的有形化

本計畫之濱海、親山、平原及市區四個觀光系統，由 2011 年遊客人次推估結果可知，除市區內的知名古蹟、南鯤鯓代天府、麻豆代天府、關仔嶺溫泉和七股鹽山外，其他旅遊景點能見度不高。而遊客主要取得臺南地區旅遊訊息來源為網際網路、口碑(他人介紹)及旅遊雜誌。

故市府應以良好的規劃，將有形的人、事、物相互結合，例如透過名人的推薦，於網際網路及旅遊雜誌上，讓能見度較低的旅遊景點大量曝光，使遊客瞭解臺南地區境內還有許多值得一遊的美麗景點，提高遊客來臺南市旅遊的意願。

三、利用遊客滿意度做口碑行銷

口碑宣傳是景點與遊客間最重要的溝通方式，本文實證結果發現，大部份的遊客會將旅遊感想介紹他人，占 52.7%，而各觀光系統之訊息來源，他人介紹均占 50%左右。由此結果得知，濱海、平原及市區觀光的遊客對歷史文物古蹟、具特色小吃及具可參拜的宗教寺廟有良好的口碑，而親山

觀光系統的遊客則對良好生態環境及景觀、具特色小吃、歷史文物古蹟及溫泉 SPA 有甚佳的口碑，可透過遊客意見及良好的印象來影響潛在旅遊者的預期心理。

由迴歸分析可知，交通、住宿及服務品質顯著影響遊客再遊意願，由此可知，要有良好的口碑，在交通、住宿及服務品質上要多加注意，加強市民「來者是客，以客為尊」觀念，建立最佳觀光氣氛及環境。

四、改善交通，提高景點之連結性

臺南地區目前行駛二條觀光巴士路線 (88 安平線及 99 台江線)，88 安平線平日每小時 1 班次，假日每半小時 1 班次，主要行駛市區觀光系統；99 台江線僅假日開車，且為每小時 1 班次，主要連結市區及濱海觀光系統。

惟在遊客滿意度上，七個滿意度因素中，交通的滿意度最低，且以平原及市區觀光系統交通滿意度較低，顯示目前行駛的班次不能滿足遊客所需，且市區與平原觀光系統的交通連結有很大的改善空間。市府應再加速與公民營公司合作，對於較熱門觀光景點加開班次，並加速市區與平原觀光地區各景點之連結，提高平原地區各景點之遊客數。

五、訓練旅遊專業人力，提供適時的服務

市府目前規劃「府城散步路線」、「安平老街巡禮」、「西濱宗教漁鹽巡禮」三大路線，每週五下午 4 點、每週六、日上午 9 點及下午 4 點，每梯次約 20 人，每次導覽解說時間為 3 小時，定點定時由專業導覽解說人員帶

領遊客進行米其林之旅。

惟臺南市境內幅員廣大，親山、濱海、平原及市區觀光系統，勾選應加強解說諮詢服務的遊客均占 40%左右，由此可知目前規劃之專業導覽解說，尚無法滿足遊客的需求，相關單位應投入更多資源於解說人員遴選和訓練上，或考慮訓練有意願義務擔任解說人員之退休教師及退休公務人員，以提供遊客適時的服務。

六、積極開發年長族群遊客來源

由人口統計變數結果可知，目前至臺南地區旅遊之遊客以年輕族群為主，惟臺南市地處北迴歸線以南，全年平均氣溫 24.3°C，最冷月(1月)平均溫度 17.6°C，最熱月(7月)平均溫度 29.2°C，氣候舒適，適合年長族群到訪，而且由 ANOVA 檢定結果可知，年長者在宗教文化及古都美食上有顯著較高的平均分數。

建議市府以「專案設計」方式增加誘因，舉例來說，聯合飯店業者推出退休人員「養生」之旅。如前所述，「宗教文化」及「特色美食」是最多遊客認為的觀光特色，而活動則以「觀賞文化古蹟」為主，因此如能成功塑造臺南是「文化養生之旅」最佳選擇的意象，促成不同等級飯店及交通業者推出各種價位的「文化養生之旅」，必能吸引眾多中老年人的旅遊市場。

第二節 對未來研究方向之建議

本計畫因時間限制，未能對觀光產業的業者及未到臺南地區旅遊的潛在遊客進行調查，故建議未來

一、針對觀光產業業者進行實證

觀光遊憩供給面部份，應針對飯店業者、餐飲、紀念品、農特產品與主題樂園業者、交通業者及旅行社業者，進行問卷調查，以瞭解觀光遊憩相關業者經營相關問題及對臺南市觀光推廣的看法，並瞭解業者與政府可相互提供之協助項目。進而將需求面(遊客)及供給面(業者)意見加以整合，對制定觀光行銷策略將有所助益。

二、針對未到臺南地區旅遊的潛在遊客進行實證

目前旅遊相關研究區域多以臺南市境內為主，未來行銷概念上，建議朝「決戰境外」方向，將相關資源分配於臺南市境外，掌握境外潛在遊客之需求。

建議對未到臺南地區旅遊的潛在遊客，為何尚未到臺南旅遊？選擇旅遊景點的偏好為何？加以探討。惟此部份遊客無法在臺南境內進行實證，建議未來可委託市調公司，以網路或電話問卷方式進行實證，瞭解此部份遊客未到臺南地區旅遊的原因，加以解決，以提昇臺南市各觀光景點的遊客人數。

參考文獻

- 交通部觀光局 (2001)。臺閩地區主要觀光遊憩據點遊客人數統計作業準則，交通部觀光局。
- 交通部觀光局 (2002)。觀光政策白皮書，網址http://admin.taiwan.net.tw/upload/contentFile/auser/b/wpage/page1_20090902.htm?no=121。
- 交通部觀光局 (2004)。雲嘉南濱海國家風景區交通動線及指標系統規劃設計，交通部觀光局。
- 交通部觀光局 (2009)。觀光拔尖領航方案，網址<http://admin.taiwan.net.tw/upload/public/20110621/f584c812-8015-4b97-b6ec-ec3e80bbf223.pdf>。
- 交通部觀光局 (2011)。旅行台灣，感動 100，網址<http://taiwan.net.tw/m1.aspx?sNO=0016050>。
- 交通部觀光局，網址<http://taiwan.net.tw>。
- 行政院 (2005)。挑戰 2008：國家發展重點計畫—5 觀光客倍增計畫，行政院經濟建設委員會。
- 吳科驊 (2005)。登山健行者休閒參與動機、持續涉入、休閒效益與幸福感之相關研究，國立台灣體育學院體育研究所碩士論文。
- 李英弘、林宗賢、黃智彥、李素馨 (2009)。澎湖國家風景區遊客調查、旅遊人次暨產值推估模式建立規劃，澎湖風景管理處。
- 李嘉英 (2006)。雲嘉南濱海國家風景區遊客意向調查暨旅遊人次推估模式建立規劃案，交通部觀光局雲嘉南濱海國家風景區管理處。
- 周文樹 (2003)。臺南縣尖山埤水庫風景區遊客滿意度之研究，逢甲大學土地管理研究所碩士論文。
- 周明智 (2005)。論旅遊產業特性及發展策略，應用倫理研究通訊，36，26-34。
- 周靜宜 (2011)。大鵬灣風景特定區遊客旅遊動機與滿意度之研究，國立屏東教育大學社會發展學系碩士論文。
- 易遊網 (2009)。線上檢索日期：2009 年 8 月 20 日。網址：<http://www.eztravel.com.tw/package1/pass/tainan/pd-car.htm>。
- 林晏州 (2004)。遊客調查統計作業參考手冊，交通部觀光局。

- 林國賢 (2004)。大陸民眾來台旅遊態度與動機之研究，朝陽科技大學休閒事業管理系研究所碩士論文。
- 邱怡寧 (2008)。臺南市古蹟文化旅遊發展策略之研究—層級分析法及地理資訊系統之應用，國立臺南大學生態旅遊研究所碩士論文。
- 張瓊化 (2005)。遊客從事休閒旅遊活動之資訊搜尋策略與休閒動機之研究—以日月潭國家風景區為例，朝陽科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 楊心豪、李瑞興、黃宗成、黃宜靖 (2010)。99 年度墾丁國家公園遊客人次、交通量、滿意度調查，墾丁國家公園管理處。
- 實景旅遊網，網址<http://www.vrwalker.net/tw/>。
- 鄭明松 (1994)。國人出國旅遊行為之研究—以台北市地區居民為例，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
- Baker, D. A. and J. L. Crompton (2000). Quality, Satisfaction and Behavioural Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Box, G. E. P. and G. M. Jenkins (1970). *Time Series Analysis: Forecasting and Control*, San Francisco: Holden-Day.
- Churchill jr, G. A. and C. Surprenant (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Dorfman, P. W. (1979). Measurement and Meaning of Recreation Satisfaction: A Case Study of Camping. *Environment and Behavior*, 11(4), 483-510.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Howard, J. A. and J. N. Sheth (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Hunt, H. K. (1977). *CS/D-Overview and Future Research Direction*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Iso-Ahola, S. E. and J. R. Allen (1982). The Dynamics of Leisure Motivation: the Effects of Outcome on Leisure Needs. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 53(2), 764-782.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 491-504.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of*

Retailing, 64, 12-40.

Stynes, D. J. (1983). An Introduction to Recreation Forecastings. In Liber, S. R. et al. (eds) *Recreation Planning and Management*. (pp. 87-95). London: E. & F. N. Spon Ltd.

Tsaur, S. H., Y. C. Chiu and C. H. Huang (2002). Determinants of Guest Loyalty to International Tourist Hotels - A Neural Network Approach. *Tourism Management*, 23(4), 397-405.

Weinberg, R. (1984). The Relationship between Extrinsic Rewards and Intrinsic Motivation in Sport. In J. M. Silva and R. S. Weinberg(Eds), *Psychological Foundation of sport*. (pp. 177-187). Champaign, IL: Human Kinetics.

附錄一 遊客問卷定稿(中文)

臺南市遊客人次調查及滿意度分析問卷

日期： 年 月 日(星期) 時間： 地點：

親愛的遊客您好：

這是一份遊憩市場分析與遊客統計研究問卷，目的是希望透過調查遊客的行為、意見及滿意度調查，其結果除可瞭解遊客遊憩現況及需求，並可提供臺南市政府規劃觀光政策的依據，使臺南市觀光遊憩環境更能符合遊客的需求。

委託單位：臺南市政府觀光旅遊局

承辦單位：南榮技術學院 敬上

第一部分 旅遊狀況

一、請問您此次旅遊同行人數？(請在勾選項目後填寫人數)

1.個人 2.家庭____人 3.團體____人(團體性質：_____)

二、請問您最近三年是否有到臺南地區旅遊的經驗？

1.是(請由第三題作答) 2.第一次來臺南旅遊(請跳至第四題作答)

三、請問您最近三年平均每年至臺南地區旅遊_____次。

四、請問您此次前來臺南觀光最能吸引您的特色是什麼？(可複選)

1.具歷史文物古蹟 2.良好的生態環境及景觀 3.適合全家遊憩
4.具地方特色的小吃 5.具可參拜的宗教寺廟 6.著名的文藝設施和活動
7.具多項水域遊憩活動 8.豐富溫泉景觀 9.其他_____

五、請問您此次前來臺南地區觀光所從事的遊憩活動為何？(可複選)

1.觀賞自然景觀 2.觀賞文化古蹟 3.參觀寺廟 4.品嚐地方美食
5.參加文藝活動 6.游泳、潛水等水域休閒活動 7.溫泉浴、SPA
8.其他_____

六、請問您此次前來臺南地區旅遊規劃的天數為何？

1.當日往返 2.二天一夜 3.三天二夜 4.四天三夜 5.四天三夜以上

七、請問您此次前來臺南旅遊行程是由誰來規劃安排？

1.自行規劃安排 2.委由旅行社規劃(旅行社名稱：_____)
3.購買觀光護照(何處購買：_____)4.代辦機構_____

八、請問您此次前來臺南地區觀光遊憩所搭乘的交通工具為何？(可複選)

1.自用汽車 2.機車 3.遊覽車 4.公民營客運5.火車
6.高鐵 7.飛機 8.計程車 9.其他_____

九、請問您此次規劃至臺南地區的觀光景點依序為何(請參考表一所列的**觀光系統**依規畫路線填寫例如：A1，若非表列景點請用文字敘述)？

1._____ 2._____ 3._____ 4._____

5._____ 6._____ 7._____ 8._____

表一 臺南地區現有旅遊景點

觀光系統	觀光地點及代號			
A.濱海觀光系統	A1.南鯤鯓代天府	A2.七股鹽山	A3.台灣鹽博物館	
B.親山觀光系統	B1.尖山埤江南渡假村	B2.曾文水庫	B3.關子嶺溫泉	B4.南元休閒農場
	B5.走馬瀨農場	B6.烏山頭水庫風景區		B7.虎頭埤風景區
C.平原觀光系統	C1.麻豆代天府	C2.頑皮世界	C3.烏樹林休閒園區	
D.市區觀光系統	D1.延平郡王祠	D2.赤嵌樓	D3.億載金城	D4.臺南孔子廟
	D5.祀典武廟	D6.五妃廟	D7.大天后宮	D8.安平古堡
	D9.安平樹屋			

十、請問您最喜歡的臺南地區觀光景點前三名依序為何？(請參考表一所列的觀光系統依規畫路線填寫例如：A1，若非表列景點請用文字敘述)

1. _____ 2. _____ 3. _____

十一、請問您此次旅遊的住宿方式為何？(可複選)

- 1.當日來回無住宿
2.民宿
3.旅館
4.親友家
5.露營
6.休閒農場
7.其他_____

十二、請根據下列表格勾選您此次至臺南地區旅遊的支出預算與費用？

問項	花費金額		
1.請問您此次至臺南地區旅遊個人支出預算為多少？	<input type="checkbox"/> 0~2,000元	<input type="checkbox"/> 2,001~4,000元	<input type="checkbox"/> 4,001~6,000元
	<input type="checkbox"/> 6,001~8,000元	<input type="checkbox"/> 8,001~10,000元	<input type="checkbox"/> 10,000元以上
2.請問您此次前來臺南地區觀光每個人來回的交通費用為何？	<input type="checkbox"/> 0~500元	<input type="checkbox"/> 501~1,000元	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500元
	<input type="checkbox"/> 1,501~2,000元	<input type="checkbox"/> 2,001~2,500元	<input type="checkbox"/> 2,501~3,000元
	<input type="checkbox"/> 3,000元以上		
3.請問您此次至臺南地區旅遊平均每個人每天的住宿花費為多少？	<input type="checkbox"/> 0~500元	<input type="checkbox"/> 501~1,000元	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500元
	<input type="checkbox"/> 1,501~2,000元	<input type="checkbox"/> 2,001~2,500元	<input type="checkbox"/> 2,500元以上
4.請問您此次至臺南地區旅遊平均每個人每天的餐飲花費為多少？	<input type="checkbox"/> 0~500元	<input type="checkbox"/> 501~1,000元	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500元
	<input type="checkbox"/> 1,501~2,000元	<input type="checkbox"/> 2,001~2,500元	<input type="checkbox"/> 2,500元以上
5.請問您此次至臺南地區旅遊平均每個人的門票花費為多少？	<input type="checkbox"/> 0~100元	<input type="checkbox"/> 101~200元	<input type="checkbox"/> 201~300元
	<input type="checkbox"/> 301~400元	<input type="checkbox"/> 401~500元	<input type="checkbox"/> 500元以上
6.請問您這次至臺南地區旅遊的購物費用是多少？(當地名產、手工藝品等)	<input type="checkbox"/> 0~500元	<input type="checkbox"/> 501~1,000元	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500元
	<input type="checkbox"/> 1,501~2,000元	<input type="checkbox"/> 2,001~2,500元	<input type="checkbox"/> 2,500元以上

十三、請問您過去三年到臺南地區旅遊的季節及次數為何？(若無，請填0次)

- 1.春季(2、3、4月份) _____次
2.夏季(5、6、7月份) _____次
3.秋季(8、9、10月份) _____次
4.冬季(11、1、2月份) _____次

十四、承上題，請問您過去三年來臺南旅遊常利用下列哪一段時間？(可複選)

- 1.過去三年未來過
2.假日(含國定假日)
3.非假日
4.刻意安排時間
5.其他_____

十五、請根據您到臺南地區的旅遊經驗，針對下列項目勾選您的滿意度。(請勾選您心中最理想的分數：由最低1分至最高5分)

滿意度調查	項目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
交通	1.交通相當便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.交通號誌標示完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.交通整體滿意度佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
住宿	1.訂房的資訊完備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.住宿價格合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.住宿環境佳(例如：衛生、休閒設施、安全措施)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.住宿人員的服務品質佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
飲食	1.飲食方便	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.飲食價格合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.飲食衛生佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.飲食美味可口	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
服務品質	1.足夠的休閒遊憩設施(數量)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.旅遊相關資訊文宣便利性佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.休閒遊憩設施安全性佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.休閒遊憩設施能滿足您的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.服務人員的服務態度佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
購物	1.農特產品品質佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.農特產品的價格合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.手工藝品價格合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
旅遊行程	1.行程的安排完善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.導遊機構的服務品質良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.旅遊行程的收費合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公共設施	1.盥洗設備足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.盥洗設備的清潔度佳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.停車方便	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.足夠的遊客休息處(如涼亭)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.垃圾桶足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6.環境綠美化充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
整體而言，您對臺南地區提供的觀光旅遊綜合感覺良好。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

十六、前來臺南地區旅遊之動機

項目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.為了放鬆心情	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.慕名優美環境而來	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.為來過府城而感到驕傲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.追求緊張與刺激感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.觀賞特殊野生動植物(如黑面琵鷺、紅樹林…等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.瞭解大自然景觀	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.參觀廟宇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.參觀文化古蹟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.為了宗教信仰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.品嚐臺南美食	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.為泥漿溫泉而來	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.可提供登山健身的環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.增廣見聞充實自我	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.可以遇到志同道合的朋友	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.其他：_____ (請說明)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

十七、請問您至臺南地區旅遊計畫的資料來源主要是來自於下列的那些項目，前三名依序為何？（請依優先順序在□內填寫 1,2,3.）

- 1.網際網路 2.政府機構 3.旅行社 4.電視廣告
5.收音機廣告 6.旅遊雜誌 7.公司安排 8.旅館推薦
9.觀光地點服務中心 10.他人介紹 11.其它_____

十八、請問您認為臺南地區應增加哪些服務？（可複選）

- 1.無需增加任何服務 2.解說諮詢服務 3.活動展演 4.其他_____

十九、請問您認為臺南地區應增加哪些設施？（可複選）

- 1.無需增加任何設施 2.自然博物館 3.歷史、民俗博物館
4.大型圖書館 5.國家級音樂廳 6.國家級歌劇院
7.大型都會公園 8.大型主題遊樂園 9.大型室內體育館
10.導覽指示標誌 11.其他_____

二十、請問您下次還會選擇到臺南地區觀光旅遊嗎？

- 1.極不願意 2.不願意 3.無意見 4.願意 5.極願意

二十一、承上題，若您願意再來，會選擇哪一個觀光系統？（可複選）

- 1.濱海觀光系統 2.親山觀光系統 3.平原觀光系統 4.市區觀光系統

二十二、請問您是否還有其他意見提供臺南市政府觀光旅遊局作為發展觀光旅遊的參考？

第二部分 個人基本資料

二十三、填寫個人基本資料

1.請問您的國籍？ 中華民國 _____ 縣/市

非中華民國國籍

東北亞 東南亞 港澳 中國大陸

美洲 歐洲 大洋洲(澳洲、紐西蘭)

非洲 其他 _____

2.性別 男 女

3.年齡 20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51~60歲

61~70歲 71歲以上

4.教育程度 國中以下 高中職 大專 大專以上

5.職業 學生 軍公教 勞工 農林漁牧業 服務業

自由業 家管 其他 _____

6.家庭月收入 0~9,999元 10,000~19,999元 20,000~29,999元

30,000~39,999元 40,000~49,999元 50,000~59,999元

60,000~69,999元 70,000~99,999元 100,000元以上

7.家庭類型 單身、未婚 青年夫婦(40歲以下)，尚未有小孩

青年夫婦(40歲以下)，有小孩 中年夫婦(40~65歲)，尚未有小孩

中年夫婦(40~65歲)，有小孩 老年夫婦(65歲以上)，子孫不同住

老年夫婦(65歲以上)，子孫同住 單親家庭

其他（請說明 _____）

您的熱心填寫將有助於本規劃之完成，在此表達感謝之意。

並祝您身體健康，萬事如意！

附錄二 遊客問卷定稿(英文)

Questionnaire of Visitors Number and Satisfaction Surveys in Tainan City

Date: / / Location:

Dear visitors,

This is a questionnaire about recreation marketing and the number of visitors in Tainan City. With the survey of visitors' behavior, opinions and satisfaction, we aim to understand not only the current recreation status and visitors' needs in Tainan City but also some positive ideas offered for Tainan City Government to draw up a better tour policy. A more attractive recreation environment corresponding with tourist's needs is being expected by Tourism Bureau, Tainan City Government.

Yours Sincerely,

Associated agency : Tourism Bureau, Tainan City Government

Sponsor: Nan Jeon Institute of Technology

First Part: Tour Status

- How many people are traveling with you during this trip?
 (1) Alone (2) Family _____ (3) Group: _____ (The property of the group: _____)
(_____ Please write down the number of companions.)
- Have you ever come to Tainan on vacation in the past three years?
 (1) Yes (Please keep answering question 3.) (2) No (Please skip from question 3 to question 4.)
- For the past three years, how often did you come to Tainan for traveling every year?
_____ (the number of times / a year)
- What do you think are the most attractive features in Tainan during this trip? (Multiple Answers)
 (1) historic spots (2) well-preserved ecological environment
 (3) suitable for family tour (4) distinctive local snacks
 (5) characteristic temples for worshipping (6) famous literary and artistic facilities and activities
 (7) water recreation activities (8) hot spring scenery
 (9) others
- What did you do on vacation during this trip? (Multiple Answers)
 (1) visit natural scenery (2) visit historic spots (3) visit characteristic temples
 (4) eat good local foods (5) attend literary and artistic activities
 (6) go swimming or do some water recreation activities (7) take a hot spring bath or have a spa
 (8) others: _____
- How long are you going to stay in Tainan during this trip?
 (1) one day (2) two days and one night (3) three days and two nights
 (4) four days and three nights (5) more than four days
- Who planned your itinerary?
 (1) by myself (2) the travel agency (name: _____)
 (3) about buying Tourist Passport (Where did you buy it? Place: _____)
 (4) Which travel agency bought you passport? (name: _____)
- How did you come to Tainan during this trip? (Multiple Answers)
 (1) by my car (2) by motorcycle (3) by tourist coach (4) by bus (5) by train
 (6) by High Speed Rail (7) by plane (8) by taxi (9) others: _____

9. What's the order of the touring spots according to your itinerary? (Please refer to Form1, and fill in the touring spots you visited in order according to your itinerary.)

(1)_____ (2)_____ (3)_____ (4)_____

(5)_____ (6)_____ (7)_____ (8)_____

Form1: Current Touring Spots in Tainan

Tour System	Touring Spots and code		
A. Seafont Tour System	A1.Nankunshen Temple	A2.Qigu Salt Mountain	A3.Taiwan Salt Museum
B. Mountain Tour System	B1.Jianshanpi Jiangnan Resort	B2.Tsenwen Reservoir	B3.GuanzihlingHotSpring
	B4. Nanyuan Resort Farm	B5.Zoumalai Recreation Farm	
	B6.Wushantou Reservoir Scenic Area		B7.Hutopi Scenic Area
C. Plain Tour System	C1.Matou Daitian Temple	C2.Leopard King Safari Zoo	C3.WusulinResortArea
D. Downtown Tour System	D1.Koxinga Shrine		D2.Chihkan Tower
	D3.Eternal Castle		D4.Tainan Confucian Temple
	D5.State Temple of the Martial God		D6.Temple of the Five Concubines
	D7.Grand Matsu Temple		D8.Anping Fort
	D9.Anping Tree House		

10. What are your favorite touring spots in Tainan? (Please write down your favorites in order.)

(1)_____ (2)_____ (3)_____

11. Where do you stay during this trip? (Multiple Answers)

- (1) no accommodation (2)B&B (3)hotel (4)The home of relatives or friends
 (5)tent (6) leisure farm (7)others: _____

12. Please check (√) your budget and expense in Tainan during this trip.

Questions	Expense(NT \$)		
1.How much will you spend in your budget ?	<input type="checkbox"/> 0~2,000	<input type="checkbox"/> 2,001~4,000	<input type="checkbox"/> 4,001~6,000 <input type="checkbox"/> 6,001~8000 <input type="checkbox"/> 8,001~10,000 <input type="checkbox"/> more than 10,000
2.How much do you spend for your transportation expense ?	<input type="checkbox"/> 0~500	<input type="checkbox"/> 501~1,000	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500 <input type="checkbox"/> 1,501~2,000 <input type="checkbox"/> 2,001~2,500 <input type="checkbox"/> 2,501~3,000 <input type="checkbox"/> more than 3,000
3.How much do you spend for your accommodation?	<input type="checkbox"/> 0~500	<input type="checkbox"/> 501~1,000	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500 <input type="checkbox"/> 1,501~2,000 <input type="checkbox"/> 2,001~2,500 <input type="checkbox"/> more than 2,500
4. How much do you spend for your dining ?	<input type="checkbox"/> 0~500	<input type="checkbox"/> 501~1,000	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500 <input type="checkbox"/> 1,501~2,000 <input type="checkbox"/> 2,001~2,500 <input type="checkbox"/> more than 2,500
5. How much do you spend for your recreation ? (admission ticket, hiring a car...etc.)	<input type="checkbox"/> 0~100	<input type="checkbox"/> 101~200	<input type="checkbox"/> 201~300 <input type="checkbox"/> 301~400 <input type="checkbox"/> 401~500 元 <input type="checkbox"/> more than 500
6. How much do you spend for your shopping ? (local special souvenirs, man-made artistic products...etc.)	<input type="checkbox"/> 0~500	<input type="checkbox"/> 501~1,000	<input type="checkbox"/> 1,001~1,500 <input type="checkbox"/> 1,501~2,000 <input type="checkbox"/> 2,001~2,500 <input type="checkbox"/> more than 2,500

13. In the past three years, what season did you come to Tainan? (Please check (√) your answer.) (Multiple Answers)

How often did you stay in that season? (Please write down Arabic numerals. If not, please write 0.)

- (1) spring (Feb.-Apr.) _____(times) (2)summer (May-July) _____(times)
 (3)fall (Aug.-Oct.) _____(times) (4)winter (Nov.-Jan.) _____(times)

14. In the past three years, when did you usually come to Tainan on vacation? (Please check (√) your answer.) (Multiple Answers)

- (1)Not been here in the past three years (2)two-day weekend (including National Holiday)
 (3) non-holidays (4)arranged day of absence (5) others _____

15. According to your tour experience in Tainan, please tell us the degree of your satisfaction. (Please check (√) your answer with number from lower 1 to higher 5)

Survey on the degree of satisfaction	items	much unsatisfied	unsatisfied	normal	satisfied	much satisfied
Traffic	(1) convenient traffic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(2) traffic sign well equipped	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(3) holistic traffic satisfaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accommodation	(1) easy accommodation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(2) reasonable price	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(3) good environment (such as : hygiene, facilities, safety measure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(4) good service standard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diet	(1) convenient diet spots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(2) reasonable diet price	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(3) good diet sanitation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(4) delicious	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service Quality	(1) sufficient facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(2) convenience of information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(3) safe facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(4) satisfied with your need	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(5) service personnel have a good attitude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Shopping	(1) local distinctive snacks or souvenirs provided	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(2) reasonable price	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(3) good quality	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tour journey	(1) well-arranged itinerary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(2) service quality of tour guide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(3) reasonable expense	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Public facilities	(1) sufficient toilet sets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(2) clean toilet sets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(3) convenient parking space	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(4) sufficient rest space	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(5) sufficient trash cans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(6) enough green landscaping	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In a word you have nice sensation to the tour in Tainan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. The motive of visiting Tainan (Please check (√) your answer.)

Items	much unsatisfied	unsatisfied	normal	satisfied	much satisfied
(1) For relaxation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) Be attracted by the reputation of scenery in Tainan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) For bragging about having been to Tainan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) Seek for something exciting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) For rare wild animals and plants (Such as black-faced spoonbill, mangrove, ... and so on.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) To visit natural landscape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) To visit characteristic temples	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) To visit characteristic historic spots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) For religious belief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) Taste characteristics of food in Tainan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) For Hot Spring of Mud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12) For a good hiking environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(13) To widen and enrich your view of life	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(14) I can meet friends who have similar ideals and beliefs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(15) others : _____ (please explain)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. What are your major sources of tour information ? (please fill up the blank in prior order 1.2.3.)

- (1) Internet (2) government organization (3) travel agency (4) TV advertisement(ad.)
 (5) radio ad. (6) tourist magazine (7) company activity (8) hotel recommendation
 (9) tourist center (10) sb.provided information (11) others

18. What kinds of service will improve the quality of tourism in Tainan (multiple answers) ?

- (1) do not add any services (2) personal services (3) performances (4) others _____

19. What kinds of amusement facilities will be added for city tour in Tainan (multiple answers) ?

- (1) do not increase the facility (2) natural museum (3) historic.folk museum
 (4) big library (5) national concert hall (6) national opera house
 (7) big metropolis park (8) big theme amusement park (9) big indoor gym.
 (10) indicators of tourist sites (11) others _____

20. Will you come again to visit scenic spots in Tainan ?

- (1) utmost unwilling (2) unwilling (3) no idea (4) willing (5) utmost willing

21. From above question which tour system do you like when you come again ? (Multiple Answers)

- (1) seafront tour system (2) mountain tour system (3) plain tour system (4) downtown tour system

22. Could you please offer some suggestions to Tourism and Travel Department, Tainan City Government as reference for further tour development ?

Second Part : Basic personal data

23. Please fill up the following data

- 1.nationality R.O.C(Taiwan) _____ county/city
 non-R.O.C
 north-east Asia south-east Asia H.K. , Macao China
 America Europe Oceania(Australia 、 New Zealand)
 Africa others _____
- 2.sex male female
- 3.age under20 21~30 31~40 41~50 51~60
 61~70 more than 71
- 4.education under junior high school senior high school college higher than college
- 5.occupation student army, officer or teacher labor agriculture, forestry, fishery
 service self-employment house keeper others _____
- 6.family monthly income 0~9,999(NT \$) 10,000~19,999 20,000~29,999
 30,000~39,999 40,000~49,999 50,000~59,999
 60,000~69,999 70,000~99,999 over100,000
- 7.family type single, unmarried young couple (under 40), no child
 young couple (under 40), have children middle-aged couple (40-65), no child
 middle-aged couple (40-65), have children old-aged couple (over 65), no descendant
 old-aged couple (over 65), with descendants one parent
 others (please explain _____)

Your **enthusiastic** filling of questionnaire will be useful to our project , thank you very much!

Best wishes to your health **and may all go well with you !**

附錄三 臺南市觀光旅遊地圖



資料來源：臺南市政府觀光旅遊局，網址 <http://tour.tainan.gov.tw/travel.aspx?nodeid=12270>。

附表 交通部觀光局遊客人次統計及預計發放問卷份數

觀光系統	2008 年		2009 年		2010 年		佔總人次比	平日問卷份數	假日問卷份數	發放問卷總份數
濱海觀光系統										
南鯤鯓代天府	10,834,700	55.82	11,532,670	53.49	10,032,220	48.59	52.63	85	171	256
七股鹽山	577,176	2.97	453,307	2.10	439,643	2.13	2.40	25	58	83
台灣鹽博物館	70,704	0.36	63,233	0.29	70,732	0.34	0.33	5	7	12
小計	11,482,580	59.15	12,049,210	55.89	10,542,595	51.06	55.37	115	236	351
親山觀光系統										
尖山埤江南渡假村	142,778	0.74	149,690	0.69	210,729	1.02	0.82	10	18	28
曾文水庫	207,363	1.07	161,322	0.75	193,420	0.94	0.92	10	22	32
關子嶺溫泉	511,737	2.64	500,819	2.32	261,086	1.26	2.07	25	47	72
南元休閒農場	NA	0.00	99,774	0.46	98,379	0.48	0.31	5	6	11
走馬瀨農場	338,256	1.74	298,476	1.38	343,672	1.66	1.60	20	35	55
烏山頭水庫風景區	139,920	0.72	147,684	0.69	135,755	0.66	0.69	10	14	24
虎頭埤風景區	322,883	1.66	378,270	1.75	335,765	1.63	1.68	20	39	59
小計	1,662,937	8.57	1,736,035	8.05	1,578,806	7.65	8.09	100	181	281
平原觀光系統										
麻豆代天府	2,893,032	14.90	3,309,362	15.35	3,464,154	16.78	15.68	30	62	92
頑皮世界	198,795	1.02	203,698	0.94	216,278	1.05	1.01	25	42	67
烏樹林休閒園區	137,092	0.71	116,285	0.54	119,145	0.58	0.61	15	26	41
小計	3,228,919	16.63	3,629,345	16.83	3,799,577	18.40	17.29	70	130	200
市區觀光系統										
延平郡王祠	130,180	0.67	231,655	1.07	226,816	1.10	0.95	10	23	33
赤嵌樓	687,736	3.54	979,823	4.54	1,129,357	5.47	4.52	55	102	157
億載金城	287,055	1.48	415,307	1.93	445,521	2.16	1.85	20	44	64
臺南孔子廟	213,253	1.10	205,822	0.95	277,343	1.34	1.13	15	24	39
祀典武廟	346,185	1.78	483,485	2.24	529,588	2.57	2.20	25	51	76
五妃廟	34,913	0.18	58,729	0.27	55,087	0.27	0.24	3	6	9
大天后宮	401,975	2.07	561,470	2.60	627,650	3.04	2.57	30	59	89
安平古堡	632,748	3.26	820,171	3.80	959,541	4.65	3.90	45	91	136
安平樹屋	302,811	1.56	388,649	1.80	473,603	2.29	1.89	25	40	65
小計	3,036,856	15.64	4,145,111	19.23	4,724,506	22.88	19.25	228	440	668
總計	19,411,292	100.00	21,559,701	100.00	20,645,484	100.00	100.00	513	987	1,500