

# 111年新北市雙溪區三貂嶺生態友善隧道旅遊及友善環境問卷調查分析

(一)辦理期程:111年7月1日至8月31日

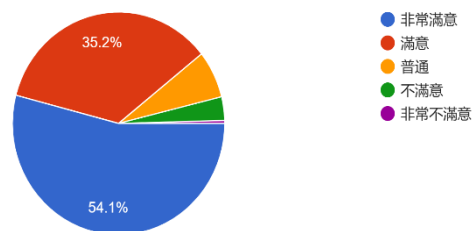
(二)實施內容:

本所針對三貂嶺生態友善隧道發展區域綠色交通、提升遊憩生活品質及納入目前優質人行的觀念提升觀光旅客跨域流動效益，在試營運期間以 GOOGLE 表單讓觀光旅客填列問卷，透過問卷回饋了解遊客最深層需求，繼而提高遊客滿意度及重遊意願。本問卷填列期間為本(111)年7月3日起至8月中旬為止，針對「性別友善環境」、「旅遊意象與遊憩體驗」及「專業服務與作為」等三大面向，遊客填列之有效問卷為233份。問卷內容分為「性別友善環境」、「旅遊意象與遊憩體驗」及「專業服務與作為」等三個面向，其施測結果分述如下：

## 1. 性別友善環境

(1)三貂嶺生態友善隧道附近有無障礙設施設計，如：道路平整化、告示牌可及性及標示清楚、斜坡道高低落差改善、道路充足照明、道路旁的樹木具有修剪等。

233 則回應

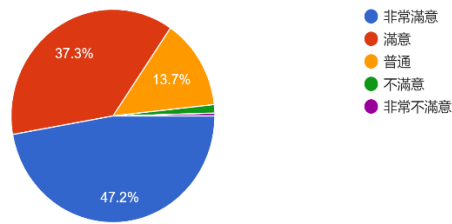


▲圖 1 三貂嶺生態友善隧道附近有無障礙設施設計分析圖

從圖表中，有233則回應，其中超過8成9的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊無障礙設施大家有目共睹，優質人行的觀念，包括鋪面、全齡空間及通道無障礙化之需求，後續期許繼續維持及推廣，共同打造無障礙設施。

(2)三貂嶺生態友善隧道附近有多元性別友善的設計，如：性別友善無障礙廁所。

233 則回應

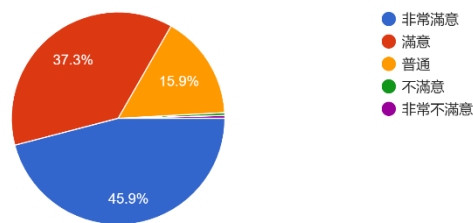


▲圖 2 三貂嶺生態友善隧道附近有多元性別友善的設計分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中超過 8 成 4 的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊多元性別友善的設計符合大多數人需求，但亦有少數遊客較無感覺，可能性別友善廁所標示尚未清楚或未被發現覺察，期望可以多宣傳或標示更清楚，以利性別友善更貼近民眾生活。

- (3) 三貂嶺生態友善隧道旅遊提供性別平等結合旅遊資訊，如：雙溪車站地下道性平彩繪、雙溪區公所網站的性別平等資訊及意象與旅遊連結。

233 則回應

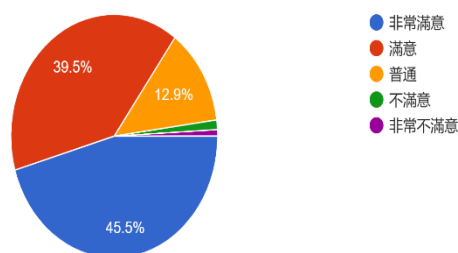


▲圖 3 三貂嶺生態友善隧道旅遊提供性別平等結合旅遊資訊分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中超過 8 成 3 的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊與雙溪極力將性別平等結合旅遊資訊做連結，但仍有少數對比較無感，可能需要透過其他方式宣導，如：影片宣導或強化該旅遊與性別平等資訊的連結。

- (4) 三貂嶺生態友善隧道旅遊附近提供友善交通連結，如：幸福小巴及小黃、無障礙停車格、停車處照明充足及設有夜光標示。

233 則回應



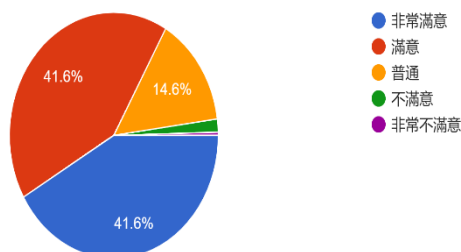
▲圖 4 三貂嶺生態友善隧道旅遊附近提供友善交通連結分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中高達 8 成 5 的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊附近提供友善的交通連結，旅遊動線相互串聯，活化山城聚落之遊憩動線資源縱深、提升觀光旅客跨域流動效益，發展區域綠色交通及提升遊憩生活品質。

## 2. 旅遊意象及遊憩體驗

- (1) 三貂嶺生態友善隧道旅遊附近有許多美食及友善店家，如：蔡冰、雲水聚杯、古趣咖啡屋、兔耳絲烘焙等。

233 則回應

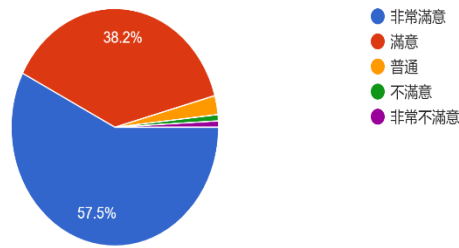


▲圖 5 三貂嶺生態友善隧道旅遊附近有許多美食及友善店家分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中超過 8 成 3 的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊附近有很多特色店家，由點、線連結提昇至全面之層次，強化觀光旅遊經濟效益。

- (2) 三貂嶺生態友善隧道旅遊結合生態永續議題，如：鐘乳石牆面，魚鳥共生的畫面、蕨類生態、水池倒影及偶一遇見的蝙蝠等。

233 則回應

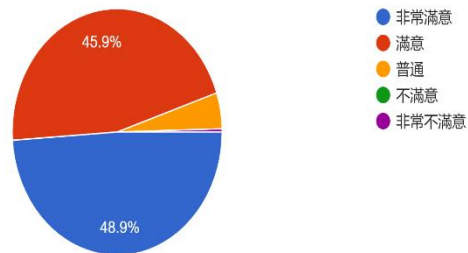


▲圖 6 三貂嶺生態友善隧道旅遊結合生態永續議題分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中高達 9 成 5 的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊結合生態永續議題，利用雙溪區特有自然生態景觀資源，串起新北雙溪牡丹村與瑞芳三貂嶺最近的距離，騎著單車探訪隧道奇景與細賞山城美景。

- (3)三貂嶺生態友善隧道旅遊結合礦坑文化及小鎮的人文氣息，如：牡丹彩繪牆、火車煤灰燻成黑的磚牆等。

233 則回應

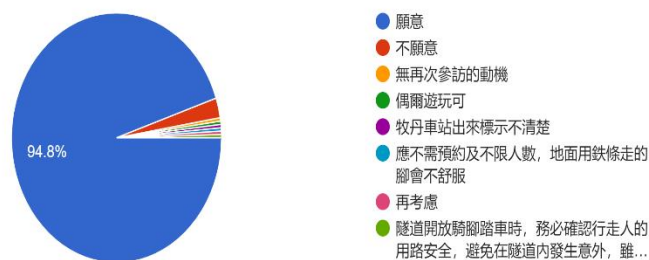


▲圖 7 三貂嶺生態友善隧道旅遊結合礦坑文化及小鎮的人文氣息分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中高達 9 成 4 以上的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊結合礦坑文化及小鎮的人文氣息，同時結合社區力量，盼能將礦業記憶及人文資產做妥善的保存，並能永續發展。

- (4)三貂嶺生態友善隧道旅遊我具有重遊意願，如：當我有旅遊需求時會選擇再訪。

233 則回應

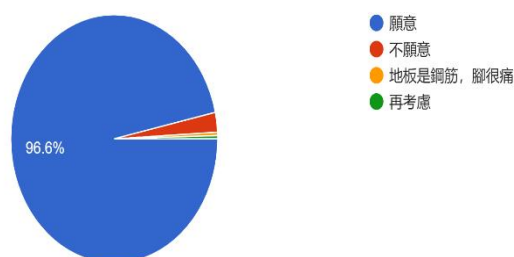


▲圖 8 三貂嶺生態友善隧道旅遊是否具有重遊意願分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中高達 9 成 4 以上的人表示有重遊意願，代表三貂嶺生態友善隧道值得一訪再訪，而其中的一些意見需做改善，如：牡丹車站指引須標示清楚，以利旅遊動向及預約方式建議取消等。

- (5)我願意將三貂嶺生態友善隧道旅遊推薦給其他人(親友、部落客及網路等)。

233 則回應



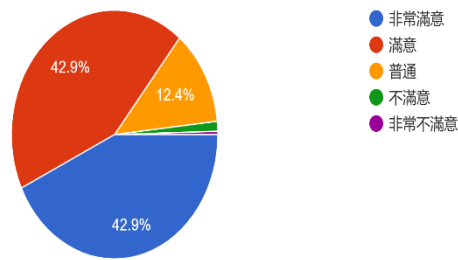
▲圖 9 遊客是否願意將三貂嶺生態友善隧道旅遊推薦給其他人分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中高達 9 成 6 以上的人表示願意推薦給其他人，代表遊客到此一遊表示滿意和欣賞，透過問卷瞭解遊客特性、旅遊動機對滿意度和重遊意願之間是具有相關聯性的。

### 3. 相關專業服務與作為

- (1)三貂嶺生態友善隧道旅遊有提供醫療及緊急救援措施與作為，如：適當地點設立安全維護系統（照明設施、巡邏網、警示標語等）、醫療支援及危機發生時能有迅速即時妥善處理機制與能力。

233 則回應

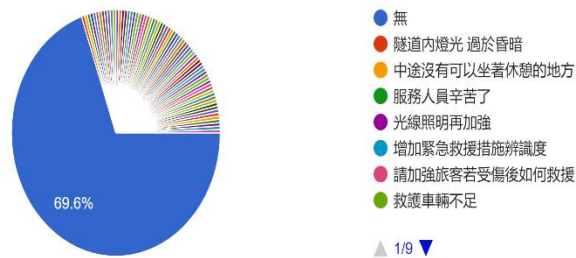


▲圖 10 三貂嶺生態友善隧道旅遊有提供醫療及緊急救援措施與作為分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中有超過 8 成 5 以上的人表示滿意，代表三貂嶺生態友善隧道旅遊有提供醫療及緊急救援措施與作為，以利危機發生時能有迅速即時妥善處理機制與能力，但仍需增加緊急救援措施之辨識度。

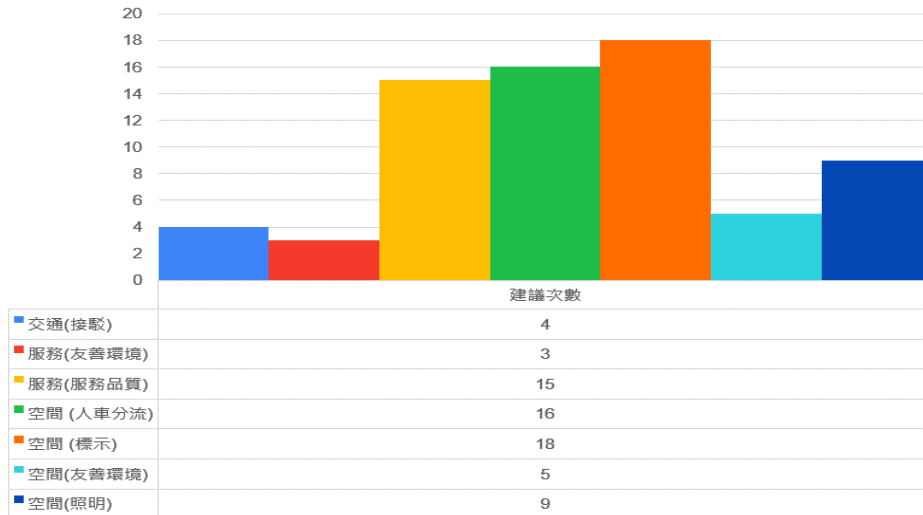
(2)您對本次三貂嶺生態友善隧道旅遊的其他建議：

224 則回應



▲圖 11 本次三貂嶺生態友善隧道旅遊的其他建議分析圖

透過分析民眾建議(如附件 1)，歸納出空間(照明、人車分流、標示、友善環境)、服務(增設性別友善廁所、休息區、服務品質)、交通等面向分析如下：

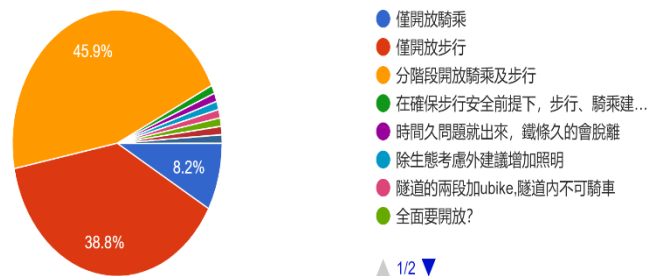


▲圖 12 本次三貂嶺生態友善隧道旅遊的其他建議統整分類分析圖

從圖表中，有 224 則回應，其中有超過 6 成 9 無意見，另有 3 成左右民眾建議照明設計及隧道安全、增設休息區、性別友善廁所、人與自行車動線須做分流、旅遊資訊應標示清楚明確及做好人車管制，避免嚴重破壞生態等，以上建議作為未來改進策略之參考。

### (3) 您對為提升三貂嶺生態友善隧道內旅遊品質與安全建議。

98 則回應



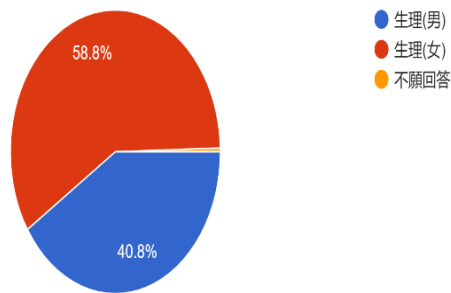
▲圖 13 為提升三貂嶺生態友善隧道內旅遊品質與安全建議分析圖

從圖表中，有 98 則回應，其中有高達 4 成 5 遊客建議分階段開放騎乘及步行、3 成 8 的遊客建議僅開放步行，另有不到 1 成遊客建議僅開放騎乘，根據分析建議以步行為主，以上建議作為未來改進策略之參考。

## 4. 基本資料

### (1) 性別:

233 則回應

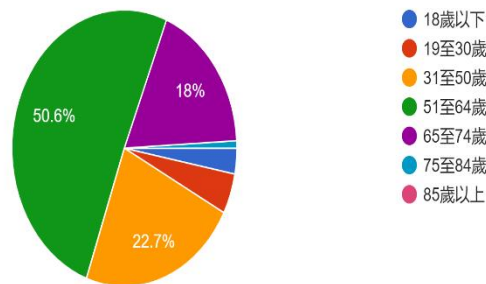


▲圖 14 三貂嶺生態友善隧道內旅遊性別分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中生理(女)佔 5 成 8、生理(男)佔 4 成，亦有不願透露性別，但依問卷調查結果本旅遊景點吸引較多的女性遊客，女性比例高於男性將近 1 成，建議三貂嶺生態友善隧道旅遊將性別政策納入考量。

(2)年齡：

233 則回應



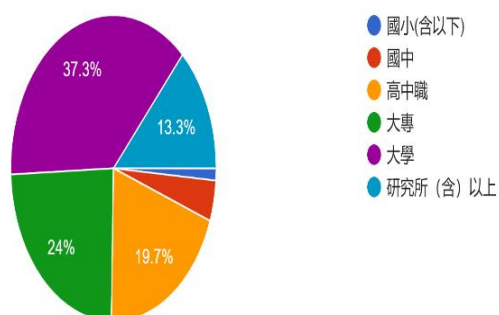
▲圖 15 三貂嶺生態友善隧道內旅遊年齡分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中 51 歲至 64 歲佔比為 5 成、31 歲至 50 歲佔比為 2 成 2、65 歲至 74 歲佔比為 1 成 8，其中高齡者對於旅遊應有受健康及行動因素之考量，故建議三貂嶺生態友善隧道旅遊需考慮隧道中的休息站、無障礙設施、照明設備及緊急醫療措施，讓高齡者願意到訪。

(3)教育程度：



233 則回應

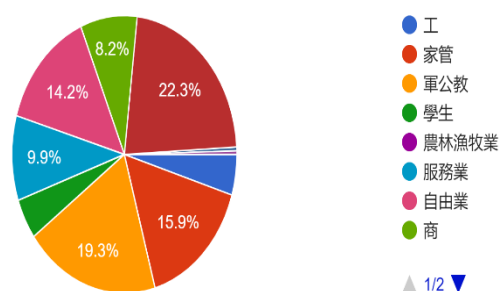


▲圖 16 三貂嶺生態友善隧道內旅遊教育程度分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中超過 7 成 4 為大學以上學歷，亦有少數學歷較低者，故須考慮旅遊標示清楚及多語言的標示，營造國際友善旅遊環境。

#### (4)職業：

233 則回應

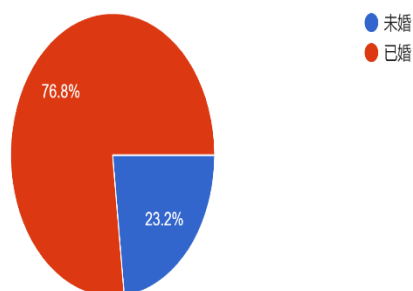


▲圖 171 三貂嶺生態友善隧道內旅遊職業分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中職業較分散各職業，無明顯族群，以家管佔約 2 成 2 及軍公教人員佔 1 成 9。

#### (5)家庭狀況：

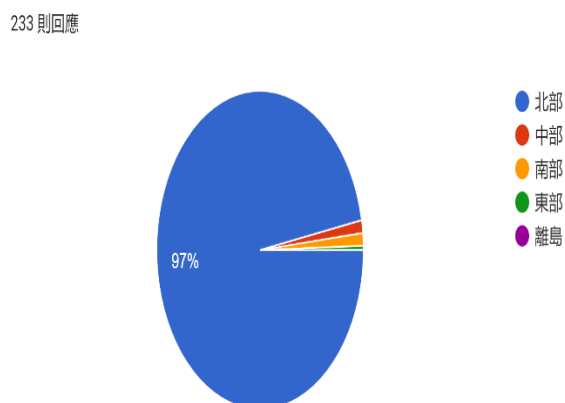
233 則回應



▲圖 18 三貂嶺生態友善隧道內旅遊家庭狀況分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中高達 7 成 6 為已婚者，故須針對多元家庭進行不同考量，如：親子友善措施、新住民的語言標示、隔代教養的友善措施等。

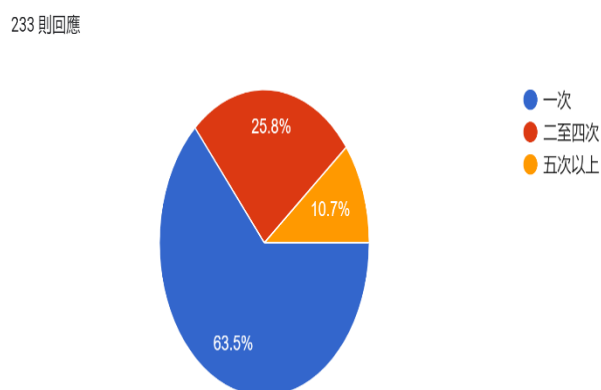
(6)居住地：



▲圖 19 三貂嶺生態友善隧道內旅遊遊客居住地分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中有 9 成 7 為北部民眾，故建議可針對其他區域民眾加強宣傳，讓其他地區的遊客願意到此一遊。

(7)到此旅遊的次數：

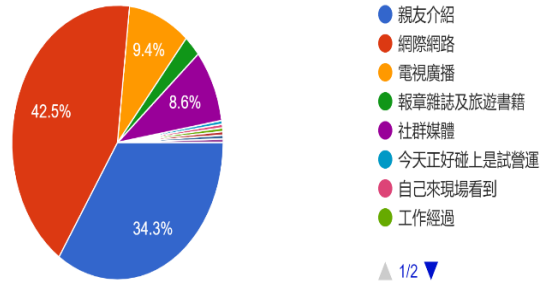


▲圖 20 三貂嶺生態友善隧道內旅遊旅遊次數分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中有 6 成 3 為初次到此旅遊，故須考量如何讓初次旅遊民眾得以回訪，而針對多次旅遊的遊客找尋喜歡的特色及改善措施。

(8) 本次旅遊資訊獲得來源為：

233 則回應



▲圖 21 三貂嶺生態友善隧道內旅遊旅遊資訊獲得來源分析圖

從圖表中，有 233 則回應，其中有超過 7 成 6 由網際網路及親友介紹獲得旅遊資訊來源，可利用現在 E 化世代，增加網路及社群媒體的宣導，以讓更多人參與三貂嶺生態友善隧道旅遊，讓塵封 35 年的百年隱世隧道再次重現。

(三) 結論：

本問卷探討旅遊認知意象及顧客滿意度間之交互關係，開放式的旅遊建議和訴求都有助於釐清目標族群實質上的遊憩需求，並提供旅遊市場明確的定位、擬訂具創意的作法與行銷策略方針。