

# 2015 年高雄主要交通結點旅客滿意度與 消費行為分析

撰研機關：高雄市政府觀光局

中華民國 105 年 7 月 15 日

# 目錄

壹、撰研動機	3
貳、撰研目的	4
參、旅服需求現況分析	4
肆、旅服提供類型分析	6
伍、旅客服務滿意度調查分析	12
陸、旅客基本資料分析	29
柒、類 I-Center 效益分析	41
捌、總結	44

## 壹、撰研動機

本局為高雄市政府觀光產業發展的主管機關，主管本市觀光相關業務，含括觀光行銷推廣、觀光活動推展辦理、觀光產業輔導管理、各風景區景觀建設與改善維護，以及壽山動物園經營管理。以建設高雄成為國際一流的優質觀光友善城市，提供國內外遊客更優質的服務，本局以「建構完善觀光環境」、「提升優質旅遊品質」及「創造觀光利基產值」為目標，積極推動各項政策。本局積極參加國外旅展及辦理推介會，開拓國外觀光市場，增加觀光客源，且隨著國民所得的增加，生活水準的提升，休閒遊憩在國人生活中扮演著日益重要的角色，於休閒遊憩事業上的花費與時間亦日益增加，有鑑於此，在健康城市、優質環境的營造精神下，逐步改善觀光旅遊服務，推廣行銷高雄市觀光據點。

本市於 99 年 12 月 25 日縣市合併後，幅員人口大為增加，人口數為 2,778,912 人（2015 年 12 月），為台灣的第 2 位；總面積達 2947.6159 平方公里，為台灣第 4 位，總共區分有 38 個行政區，地形有海、山、河、丘陵、平原等，人文自然景觀豐富，期望可吸引更多自由行及團體觀光客前來本市遊玩。

面對日益增多的觀光遊客，透過旅客對於本市的旅遊諮詢服務滿意程度調查及研究分析，以利營造更友善服務環境，提升本市旅遊服務品質。

## 貳、撰研目的

本局目前在本市對外的主要交通節點皆設置旅遊服務中心，共計有台鐵高雄站旅遊服務中心、高鐵左營站旅遊服務中心、小港機場國內航廈旅遊服務中心等三家旅遊服務中心，服務對象是對於本市不熟的自由行觀光客及商務旅客。另在主要風景區及郊區亦有 48 個類 I-Center，就近服務於各風景區遊玩的觀光客。

為調查三個旅遊服務中心創造的效益，透過諮詢人次、遊客人數與遊客滿意度等調查，藉此來分析及評估遊客的屬性與整體滿意；另亦調查各類 I-Center 的服務遊客人次及摺頁索取數量，以分析類 I-Center 的功能及效益。作為提供後續服務提升改善及城市行銷的重要參考，進而吸引更多遊客造訪本市，帶來更多觀光人潮。

## 參、旅服需求現況分析

### 一、傳統主要對外交通結點

台鐵高雄站、高鐵左營站、小港國際機場等三個主要的高雄對外大眾運輸轉運點，是大部分外地遊客到達高雄的第一個接觸點，也是需要各項旅服與交通資訊的地方。到達這邊的遊客無特殊的屬性或族群，有觀光旅客、返鄉及探親旅客、商務及洽公旅客，是本局主要提供旅遊服務的站點。

### 二、對外交通便利使觀光民眾增加且分布廣泛

近年隨著國道 3 號及國道 10 號，以及 88 快速道路與台灣高速鐵路的興建完工，中北部等長天數停留的國內旅客，

可以更快速便捷的開車與轉搭各類大眾運輸交通工具到達高雄市各區遊覽，旗山區、美濃區每到假日遊客更是人山人海，高雄市的觀光熱門區域已不再侷限集中於市區，傳統的旗津、愛河、西子灣等地。

另隨著廉價航空陸續在高雄國際小港機場拓點及開放中國旅客自由行，目前已有釜山、樂桃、香草、虎航、春秋、吉祥、酷航、亞航等 8 間廉價航空公司經營高雄航線，往返日本、韓國、中國大陸、馬來西亞及新加坡等地。高雄市為南台灣對國外交通的門戶，更能吸引國際背包客及自由行旅客選擇高雄市作自助旅行及深入農村鄉間的主題深度旅行。

### 三、商店經營及國人旅遊型態改變

隨著背包客自由行旅遊世界潮流，民眾遊憩觀念的改變，遊客對於旅遊行程的要求不再僅限於走馬看花、看美景、吃地方特色小吃等較為表層感官的享受，而逐漸以文化生活體驗、人文發展、古蹟探訪、生態遊覽等方面深度旅遊為旅遊重心。

加上近年社區意識覺醒，青年返鄉協助社區發展日益增多，為原本死氣沉沉的鄉村注入新血，在原本的生活模式與產業上，發展出地方特色餐飲業、手工藝品業、文化創作等具有旅遊潛質的特色產業，或是直接從事生態導覽(如茂林區紫斑蝶)、古蹟探訪(如大樹區舊鐵橋)、民宿旅館經營等與觀光客面對面接觸的觀光產業，使得本市的觀光資源擁有多層面的廣度，且更具單一地區旅遊的吸引力，地區深度旅

遊的需求應運而生。

## 肆、旅服提供類型分析

### 一、分層服務，依地點及遊客型態決定旅遊資訊站類型

為因應多元化的旅服需求，除傳統的旅遊服務中心以外，本局針對服務據點迅速擴張及為節省營運經費的特性，打造類 i-center（「類似 information center」的縮寫），也就是高雄市自有之「i 問路」旅遊資訊站。「i」取自於類 i-center 的 i，音同「愛」，所以「i 問路」有「愛問路」的含意，有鼓勵觀光民眾多問路、多諮詢的理念。

#### （一）旅遊服務中心

傳統旅遊服務中心，都是由政府機關直接維運或發包給廠商管理，雖然機關對於旅遊服務中心可進行直接有效的管理，維持一定的服務品質，但旅遊服務中心所需的硬體設備取得，例如：用地取得或場租、建物裝潢費用、旅服中心相關設備購置、設備保養維護費用等，皆需由政府機關自行負擔，另外維運所需的耗材及服務人員部分，政府機關需要非常多的經費支出以維持運作。



圖 4-1：高鐵左營站旅遊服務中心



圖 4-2：台鐵高雄站旅遊服務中心

## (二)「i 問路」旅遊資訊站

類 i-center 旅遊資訊站是一種將提供旅遊資訊服務與商家相互結合，以商家營業為主，附帶提供旅遊資訊服務的旅遊資訊站。此種旅遊資訊站的好處是政府機關可與民間商家共同推動在地觀光，政府機關將維持傳統旅遊服務中心所需的軟硬體花費及營運費用，轉由民間商家負擔，並由商家提供旅遊諮詢的服務。但服務水準及提供的資訊因店家的不同而有所差異，政府機關不易掌握旅遊諮詢的品質，如何規格化及統一化類 i-center 旅遊資訊站，將是政府機關在推動類 i-center 旅遊資訊站時必須克服的問題。



圖 4-3：7-11 月光山門市「i 問路」旅遊資訊站

茲將傳統旅遊服務中心與本市「i 問路」旅遊資訊站的優缺點，整理如下表：

	旅遊服務中心	「i 問路」旅遊資訊站
優點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動式服務。</li> <li>2. 提供資訊充足完善，可涵蓋高雄市全區甚至全台。</li> <li>3. 專人負責，可迅速提供遊客資訊服務。</li> <li>4. 服務品質可維持一定水準。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關不需負擔土地建物取得及裝潢費用。</li> <li>2. 提供資訊詳細介紹當地，具有特定區域性，與其他地區資訊站具差異化。</li> <li>3. 營運及人事費用由商家負責。</li> <li>4. 可與各類店家合作，迅速拓展服務據點。</li> </ol>

缺點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 土地取得具有困難性且無法立即取得。</li> <li>2. 機關須負擔建物裝潢費用。</li> <li>3. 營運及人事經費是一筆長期經常性支出。</li> <li>4. 無法迅速擴張據點。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關不易掌握服務品質。</li> <li>2. 服務人員大都由商家店員兼任，於忙碌期間無法立即提供遊客諮詢。</li> </ol>
----	--	---

表 4-1：旅遊服務中心與「i 問路」旅遊資訊站優缺點一覽表

### (三) 旅遊資訊站設立類型及順序判斷

綜上，考量無遊客或遊客幾乎不前往的地點，不考慮設立旅遊服務中心或「i 問路」旅遊資訊站；位置非交通節點亦非觀光景點的地區，也不考慮設立。本局對於旅遊服務中心與「i 問路」旅遊資訊站設立的類型及順序，由以下四象限圖來區分。

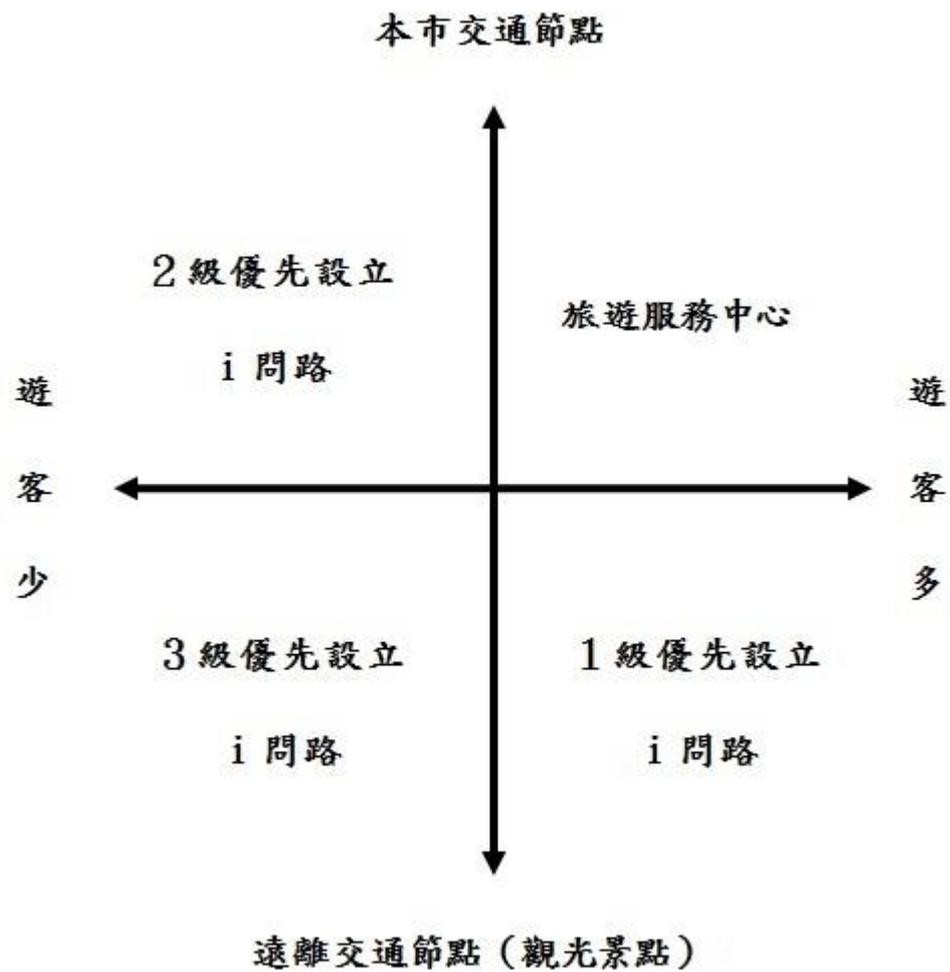


圖 4-4：旅遊資訊站設立類型及順序四象限圖

圖四的 X 軸是該地點造訪的遊客多與少，Y 軸是所處位置為交通節點或遠離交通節點的風景區。設立的類型及順序，依重要程度及急迫性，分為第一象限 ( $X>0, Y>0$ )，第二象限 ( $X<0, Y>0$ )，第三象限 ( $X<0, Y<0$ )，第四象限 ( $X>0, Y<0$ )。第一象限：位於交通節點且有很多遊客路過的地方，本局會考量設立旅遊服務中心，提供遊客最完整的旅遊諮詢服務。第二象限：雖然位於交通節點，但是路過的民眾大都是本地人，較少遊客造訪的地區，本局會列為 2 級優先設立 i 問路，以服務路過的遊客。第三象限：位於遠離交通節點的觀光景點，且較少遊客造訪，代表該地區是冷門且偏遠的風景區，因較無迫切提供遊客諮詢服務的需求，本局會列為 3 級優先設立 i 問路。第四象限：位於遠離交通節點的觀光

景點，且因該景點非常熱門且具知名度，很多遊客專程造訪，本局會列為 1 級優先設立 i 問路，儘速設立據點以服務眾多遊客。

## 二、了解遊客需求，擇定適當旅遊資訊站

當擇定一個地區設立旅遊服務中心或「i 問路」旅遊資訊站，該如何於該地區眾多可供選擇的地點當中找出適合的地點，投入經費設立據點，將由下列各項遊客的需求綜合考量。

### (一)交通需求

擇定的地區若有鐵公路車站或轉運站等，可供遊客搭乘大眾交通工具的地點，因該地點遊客進出頻繁，且是遊客初到該地區第一個接觸的場所，若能於該地設立旅遊服務中心或「i 問路」旅遊資訊站，將最有效的服務觀光民眾並提供必要的資訊。

### (二)購物需求

遊客於一個地區進行觀光活動，將會有日常必需品、地方特產及伴手禮的購物需求，找出合適且觀光客經常造訪的店家合作設立「i 問路」旅遊資訊站以提供觀光民眾旅遊諮詢服務，是重要的考量項目。

### (三)美食需求

台灣是美食王國，除了都會區有各式著名的餐廳小吃吸引觀光客專程遠道前來，各個鄉間小鎮內皆有當地才有的特色小吃或飲品店，形成在地特色美食與觀光結合的特殊文化。了解遊客的飲食喜好，與遊客最常造訪的熱門餐廳或飲品店

合作設立「i 問路」旅遊資訊站以提供遊客旅遊諮詢服務。

#### (四) 住宿需求

旅館是外地遊客下榻的地方，旅館本身也會提供住宿客旅遊諮詢，與知名的旅館合作設立「i 問路」旅遊資訊站，提供旅館住宿客和非住宿客更周全的旅遊諮詢服務，亦是重要的考量項目。

#### (五) 娛樂教育需求

散佈於本市各區的觀光工廠、遊樂園、觀光休閒農場等，皆是觀光客熱愛前往的景點，若能與其合作設立「i 問路」旅遊資訊站，轉介造訪的遊客前往鄰近的觀光景點，延長遊客於本區停留的時間，作更深度探訪旅遊。

### 伍、旅客服務滿意度調查分析

本局目前在本市對外的主要交通節點皆設置旅遊服務中心，共計有台鐵高雄車站旅遊服務中心、高鐵左營站旅遊服務中心、小港機場國內航廈旅遊服務中心等三家旅遊服務中心。並由旅服人員隨機對遊客作問卷調查。

本問卷調查項目分為二部分，第一部分是瞭解旅客進入旅遊服務中心之前，旅客認為好的旅遊服務中心應該注意那些服務項目，旅客對每個項目之重視程度如何？第二部分是旅客接受服務後，對每個項目的滿意程度如何？進而分析遊客對於旅遊服務中心整體重視程度與滿意程度百分比結果，尋求未來各旅服中心的改進方向。

## 一、高鐵左營站旅遊服務中心

1. 服務中心外觀統一識別系統<CIS>									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
146	356	315	4		266	421	134		
17.78%	43.36%	38.37%	0.49%		32.40%	51.28%	16.32%		
2. 服務中心容易找到									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
244	511	66			320	497	4		
29.72%	62.24%	8.04%			38.98%	60.54%	0.49%		
3. 服務中心設備現代化									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
189	526	106			310	405	106		
23.02%	64.07%	12.91%			37.76%	49.33%	12.91%		
4. 服務中心環境、櫃檯整齊清潔									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
190	580	51			215	603	3		
23.14%	70.65%	6.21%			26.19%	73.45%	0.36%		
5. 服務中心營業時間符合旅客需求									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
170	591	60			389	378	54		

20.71%	71.99%	7.31%			47.38%	46.04%	6.58%		
6. 服裝儀表合宜									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
210	535	73	3		354	402	65		
25.58%	65.16%	8.89%	0.37%		43.12%	48.96%	7.92%		
7. 服務人員態度親切和藹									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
321	413	87			425	382	14		
39.10%	50.30%	10.60%			51.77%	46.53%	1.70%		
8. 服務人員主動問候旅客									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
213	566	42			362	452	5	2	
25.94%	68.94%	5.12%			44.09%	55.06%	0.61%	0.24%	
9. 服務人員口語清晰									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
288	477	56			439	382			
35.08%	58.10%	6.82%			53.47%	46.53%			
10. 服務人員外語能力									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
304	478	34	5		325	433	63		
37.03%	58.22%	4.14%	0.61%		39.59%	52.74%	7.67%		

11. 服務人員設身處地為旅客著想									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
344	421	56			403	336	77	5	
41.90%	51.28%	6.82%			49.09%	40.92%	9.38%	0.61%	
12. 服務人員表現具專業素養									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
370	377	74			416	384	21		
45.07%	45.92%	9.01%			50.67%	46.77%	2.56%		
13. 服務人員語言溝通表達能力良好									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
193	541	87			438	366	17		
23.51%	65.90%	10.59%			53.35%	44.58%	2.07%		
14. 服務人員不厭其煩為旅客說明									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
330	456	35			410	398	11	2	
40.19%	55.54%	4.27%			49.94%	48.48%	1.34%	0.24%	
15. 服務人員能兼顧同時來的旅客									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
249	506	66			387	417	14	3	
30.33%	61.63%	8.04%			47.14%	50.79%	1.71%	0.36%	
16. 服務人員良好的應變能力									

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
351	441	29			414	382	25		
42.75%	53.72%	3.53%			50.43%	46.53%	3.04%		

17. 服務人員能樂意的來協助旅客

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
320	471	30			398	338	75	10	
38.98%	57.37%	3.65%			48.48%	41.17%	9.13%	1.22%	

18. 服務人員能迅速回應旅客需求

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
386	419	16			341	452	25	3	
47.02%	51.03%	1.95%			41.53%	55.05%	3.05%	0.37%	

19. 服務人員能主動介紹服務內容

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
342	419	60			387	412	22		
41.66%	51.03%	7.31%			47.14%	50.18%	2.68%		

20. 服務人員提供正確的旅遊資訊

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
335	423	63			488	313	20		
40.81%	51.52%	7.67%			59.44%	38.12%	2.44%		

21. 服務人員提供諮詢內容符合旅客需求

重視程度					滿意程度				
------	--	--	--	--	------	--	--	--	--

極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
238	566	17			453	359	9		
28.99%	68.94%	2.07%			55.18%	43.73%	1.09%		
22. 文宣擺放方式方便旅客索取									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
285	507	29			339	470	12		
34.72%	61.75%	3.53%			41.29%	57.25%	1.46%		
23. 文宣種類豐富									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
368	432	21			381	421	19		
44.82%	52.62%	2.56%			46.41%	51.28%	2.31%		
24. 文宣內容符合旅客需求									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
330	465	24	2		363	443	15		
40.20%	56.64%	2.92%	0.24%		43.21%	53.96%	1.83%		
25. 文宣內容有提供多語言版本									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
359	419	43			358	430	33		
43.73%	51.03%	5.24%			43.60%	52.38%	4.02%		

表 5-1：高鐵左營站旅遊服務中心遊客問卷調查結果

從旅客問卷調查統計來看，雖然大多數旅客在軟、硬體設備服務品質方面給予高鐵左營站旅遊服務中心高度肯定，但在旅服人員服務情形的部分，服務人員主動問候旅客、服務人員設身處地為旅客著想、服務人員不厭其煩為旅客說明、服務人員能兼顧同時來的旅客、服務人員能樂意的來協助旅客、服務人員能迅速回應旅客需求等部分，都有民眾給予不滿意的評分，這是本旅服中心需要注意和加強的地方，往後將透過宣導和加強督導的方式，請旅服人員再注意自身的服務表現。

## 二、台鐵高雄站旅遊服務中心

1. 服務中心外觀統一識別系統<CIS>									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
186	387	305			294	461	123		
21.18%	44.08%	34.74%			33.49%	52.50%	14.01%		
2. 服務中心容易找到									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
283	509	86			484	389	5		
32.23%	57.97%	9.80%			55.13%	44.30%	0.57%		
3. 服務中心設備現代化									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
314	478	86			264	501	113		
35.76%	54.44%	9.80%			30.07%	57.06%	12.87%		

4. 服務中心環境、櫃檯整齊清潔									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
202	605	71			267	541	70		
23.00%	68.91%	8.09%			30.41%	61.62%	7.97%		
5. 服務中心營業時間符合旅客需求									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
209	581	88			406	440	32		
23.81%	66.17%	10.02%			46.24%	50.11%	3.65%		
6. 服裝儀表合宜									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
351	488	39			411	404	63		
39.98%	55.58%	4.44%			46.81%	46.01%	7.18%		
7. 服務人員態度親切和藹									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
290	521	67			370	443	54	11	
33.03%	59.34%	7.63%			42.14%	50.46%	6.15%	1.25%	
8. 服務人員主動問候旅客									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
209	620	49			335	510	25	8	
23.80%	70.62%	5.58%			38.15%	58.09%	2.85%	0.91%	
9. 服務人員口語清晰									

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
375	477	26			467	396	15		
42.71%	54.33%	2.96%			53.19%	45.10%	1.71%		

#### 10. 服務人員外語能力

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
358	481	39			327	462	89		
40.78%	54.78%	4.44%			37.24%	52.62%	10.14%		

#### 11. 服務人員設身處地為旅客著想

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
372	432	74			398	414	58	8	
42.37%	49.20%	8.43%			45.33%	47.15%	6.61%	0.91%	

#### 12. 服務人員表現具專業素養

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
483	374	21			455	367	46	10	
55.01%	42.60%	2.39%			51.82%	41.80%	5.24%	1.14%	

#### 13. 服務人員語言溝通表達能力良好

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
331	502	45			397	398	83		
37.70%	57.18%	5.12%			45.22%	45.33%	9.45%		

#### 14. 服務人員不厭其煩為旅客說明

重視程度					滿意程度				
------	--	--	--	--	------	--	--	--	--

極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
381	475	22			403	423	50	2	
43.39%	54.10%	2.51%			45.90%	48.18%	5.69%	0.23%	

15. 服務人員能兼顧同時來的旅客

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
331	478	69			409	440	29		
37.70%	54.44%	7.86%			46.59%	50.11%	3.30%		

16. 服務人員良好的應變能力

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
339	482	57			373	478	27		
38.61%	54.90%	6.49%			42.48	54.44%	3.08%		

17. 服務人員能樂意的來協助旅客

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
391	429	58			422	371	75	10	
44.53%	48.86%	6.61%			48.06%	42.26%	8.54%	1.14%	

18. 服務人員能迅速回應旅客需求

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
389	452	37			354	477	47		
44.31%	51.48%	4.21%			40.32%	54.33%	5.35%		

19. 服務人員能主動介紹服務內容

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意

				視					意
409	428	41			338	463	59	18	
46.58%	48.75%	4.67%			38.50%	52.73%	6.72%	2.05%	

20. 服務人員提供正確的旅遊資訊

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
390	432	56			420	425	33		
44.42%	49.20%	6.38%			47.84%	48.40%	3.76%		

21. 服務人員提供諮詢內容符合旅客需求

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
338	524	16			428	401	49		
28.99%	68.94%	2.07%			55.18%	43.73%	1.09%		

22. 文宣擺放方式方便旅客索取

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
402	444	32			398	459	21		
45.79%	50.57%	3.64%			45.33%	52.28%	2.39%		

23. 文宣種類豐富

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
370	481	27			395	460	23		
42.14%	54.78%	3.08%			44.99%	52.39%	2.62%		

24. 文宣內容符合旅客需求

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意

380	477	21			375	455	48		
43.28%	54.33%	2.39%			42.71%	51.82%	5.47%		
25. 文宣內容有提供多語言版本									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
322	498	58			363	468	47		
36.67%	56.72%	6.61%			41.35%	53.30%	45.35%		

表 5-2：台鐵高雄站旅遊服務中心遊客問卷調查結果

旅客問卷調查統計來看，雖然大多數旅客在軟、硬體設備服務品質方面給予本旅服中心高度肯定，但旅服人員表現部分，服務人員態度親切和藹、服務人員主動問候旅客、服務人員設身處地為旅客著想、服務人員表現具專業素養、服務人員不厭其煩為旅客說明、服務人員能樂意的來協助旅客、服務人員能主動介紹服務內容等部分有少數民眾呈現不滿意的狀態，可見服務水準可能因為值班旅服人員的不同而有差異，這是往後要注意加強的地方，將透過加強督導的方式，請旅服人員注意自身的服務態度。

### 三、小港機場國內航廈旅遊服務中心

1. 服務中心外觀統一識別系統<CIS>									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
35	136	67	11		96	142	11		
14.06%	54.62%	26.91%	4.42%		38.55%	57.03%	4.42%		
2. 服務中心容易找到									
重視程度					滿意程度				

極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
72	156	21			113	135	1		
28.92%	62.65%	8.43%			45.38%	54.22%	0.40%		
3. 服務中心設備現代化									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
52	165	32			90	154	5		
20.88%	66.27%	12.85%			36.14%	61.85%	2.01%		
4. 服務中心環境、櫃檯整齊清潔									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
44	177	28			122	125	2		
17.67%	71.05%	11.24%			49.00%	50.20%	0.80%		
5. 服務中心營業時間符合旅客需求									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
63	159	27			112	136	1		
25.30%	63.86%	10.84%			44.98%	54.62%	0.40%		
6. 服裝儀表合宜									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
44	170	35			126	121	2		
17.67%	68.27%	14.06%			50.60%	48.59%	0.80%		
7. 服務人員態度親切和藹									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意

				視					意
70	158	21			133	116			
28.11%	63.45%	8.43%			53.41%	46.59%			

#### 8. 服務人員主動問候旅客

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
53	155	41			134	115			
21.29%	62.25%	16.47%			53.82%	46.18%			

#### 9. 服務人員口語清晰

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
65	152	32			130	119			
26.10%	61.05%	12.85%			52.21%	47.79%			

#### 10. 服務人員外語能力

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
56	149	42	2		119	129	1		
22.49%	59.84%	16.87%	0.80%		47.79%	51.81%	0.40%		

#### 11. 服務人員設身處地為旅客著想

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
73	154	22			130	118	1		
29.32%	61.85%	8.83%			52.21%	47.39%	0.40%		

#### 12. 服務人員表現具專業素養

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意

74	150	25			127	122			
29.72%	60.24%	10.04%			51.00%	49.00%			

### 13. 服務人員語言溝通表達能力良好

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
73	156	20			126	121	2		
29.32%	62.65%	8.03%			50.60%	48.60%	0.80%		

### 14. 服務人員不厭其煩為旅客說明

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
72	155	22			128	119	2		
28.92%	62.25%	8.83%			51.41%	47.79%	0.80%		

### 15. 服務人員能兼顧同時來的旅客

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
53	148	38			123	126			
21.29%	59.44%	15.26%			49.40%	50.60%			

### 16. 服務人員良好的應變能力

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
70	163	16			123	126			
28.11%	65.46%	6.43%			49.40%	50.60%			

### 17. 服務人員能樂意的來協助旅客

重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
79	156	14			130	119			

31.73%	62.55%	5.62%			52.21%	47.79%			
18. 服務人員能迅速回應旅客需求									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
69	162	18			127	122			
27.71%	65.06%	7.23%			51.00%	49.00%			
19. 服務人員能主動介紹服務內容									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
51	149	48	1		113	133	3		
20.48%	59.84%	19.28%	0.40%		45.38%	53.41%	1.21%		
20. 服務人員提供正確的旅遊資訊									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
76	152	21			125	122	2		
30.52%	61.05%	8.43%			50.20%	49.00%	0.80%		
21. 服務人員提供諮詢內容符合旅客需求									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
72	161	16			128	119	2		
28.92%	64.66%	6.42%			51.41%	47.79%	0.80%		
22. 文宣擺放方式方便旅客索取									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
62	169	18			119	125	5		
24.90%	67.87%	7.23%			47.79%	50.20%	2.01%		

23. 文宣種類豐富									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
61	167	21			119	125	5		
24.50%	67.07%	8.43%			47.79%	50.20%	2.01%		
24. 文宣內容符合旅客需求									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
66	163	19	1		109	135	5		
26.51%	65.46%	7.63%	0.40%		43.77%	54.22%	2.01%		
25. 文宣內容有提供多語言版本									
重視程度					滿意程度				
極重視	重視	普通	不重視	極不重視	極滿意	滿意	普通	不滿意	極不滿意
36	148	63	2		84	157	7	1	
14.46%	59.44%	25.30%	0.80%		25.51%	47.67%	2.12%	0.40%	

表 5-3：小港機場國內航廈旅遊服務中心遊客問卷調查結果

從旅客問卷調查統計來看，雖然大多數旅客在軟、硬體設備服務品質方面給予本旅服中心高度肯定，其中僅有服務中心外觀識別系統、服務中心設備現代化等項滿意度較低。另在文宣內容有提供多語言版本方面，因有遊客呈現不滿意的填答，因機場旅服中心有較多外國旅客經過，往後將加強注意多國語言的放置，使遊客索取文宣更方便。

#### 四、結論

從本章問卷調查統計看來，大部分的遊客對於本局所管理的旅遊服務中心皆抱持正面與肯定的態度，但高鐵左營站旅遊服務中心和台鐵高雄站旅遊中心仍有部分遊客對於旅服人員的服務專業與服務態度方面有不滿意的情形，往後將加強督促和稽核，以維持高水準的旅服品質。另小港機場國內航廈旅遊服務中心，有遊客不滿意文宣內容無提供多語言版本，這部分也列為檢討。

### 陸、旅客基本資料分析

本局目前在本市對外的主要交通節點皆設置旅遊服務中心，共計有台鐵高雄車站旅遊服務中心、高鐵左營站旅遊服務中心、小港機場國內航廈旅遊服務中心等三家旅遊服務中心，並由旅服人員隨機對遊客作問卷調查，針對所獲得的旅客樣本特性進行分析，以此了解此次問卷樣本之特徵。所獲得的樣本特性，做為旅服中心未來營運及行銷活動之參考。

#### 一、高鐵左營站旅遊服務中心

本小節之樣本特性，主要分為性別、年齡、教育程度以及職業四個面向分析高鐵左營站旅遊服務中心樣本之特徵。

##### 甲、性別

高鐵左營部分，受訪者以「女性」居多，共 491 人，佔 59.81%。「男性」共 330 人，佔 40.19%。詳見表 6-1 和圖 6-1 所示。

	高鐵左營	百分比(%)
男性	330	40.19
女性	491	59.81
總和	821	100

表 6-1：高鐵左營站旅遊服務中心性別統計分析表

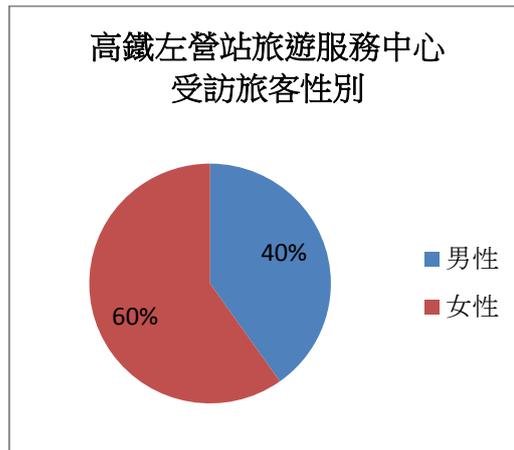


圖 6-1：高鐵左營站旅遊服務中心性別統計圖餅圖

## 乙、年齡

高鐵路左營部分受訪者年齡以「20-29 歲」人數比例居多，共 386 人，佔 47.02%；其次為「30-39 歲」共 199 人，佔 24.24%；再者為「40-49 歲以下」，共 102 人，佔 12.42%。詳見表 6-2 和圖 6-2 所示。

	高鐵路左營	百分比(%)
19 歲以下	92	11.21
20-29 歲	386	47.02
30-39 歲	199	24.24
40-49 歲	102	12.42
50-59 歲	30	3.65
60 歲以上	12	1.46
總和	821	100

表 6-2：高鐵路左營站旅遊服務中心年齡統計分析表

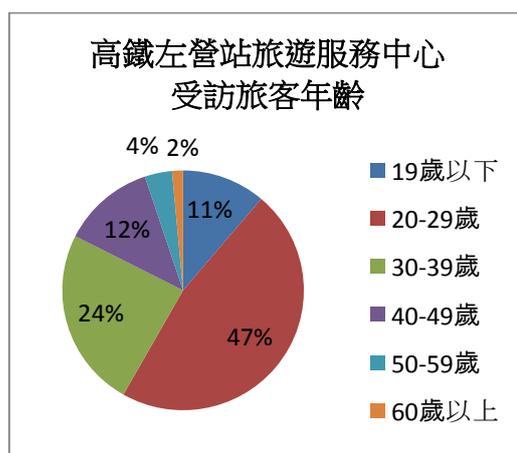


圖 6-2：高鐵左營站旅遊服務中心年齡統計圓餅圖

### 丙、教育程度

受訪者的教育程度以高鐵左營部分來看，「大學」程度居多，共 457 人，佔 55.66%；其次為「專科」程度，共 158 人，佔 19.24%；再者為「高中(職)」，共 98，佔 11.94%。詳見表 6-3 和圖 6-3 所示。

	高鐵左營	百分比 (%)
小學及以下	10	1.22
國(初)中	18	2.19
高中(職)	98	11.94
專科	158	19.24
大學	457	55.66
研究所及以上	80	9.75
總和	821	100

表 6-3：高鐵左營站旅遊服務中心教育程度統計分析表

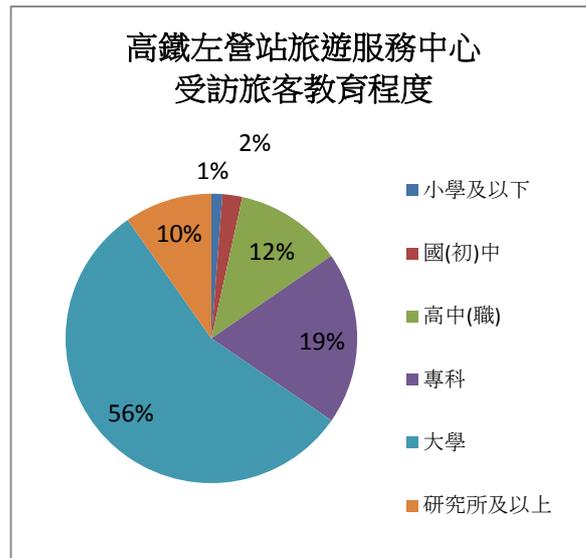


表 6-3：高鐵左營站旅遊服務中心教育程度統計圓餅圖

#### 丁、職業

受訪者的職業以高鐵左營站來看，大多以「學生」居多，共 360 人，佔 43.85%；其次為「服務業」共 132 人，佔 16.08%。再者為「專業人員」為 65 人，佔 7.92%。詳見表 6-4 和圖 6-4 所示。

	高鐵左營	百分比(%)
軍警公教	34	4.14
民意代表、主管人員等	22	2.68
專業人員	65	7.92
技術人員	34	4.14
事務工作人員	40	4.87
服務業	132	16.08
農林漁牧業	23	2.80
生產業	33	4.02
家庭管理	32	3.90
待業中	20	2.44
退休	14	1.71
學生	360	43.85
其他	15	1.83

總和	821	100
----	-----	-----

表 6-4：高鐵左營站旅遊服務中心職業統計分析表

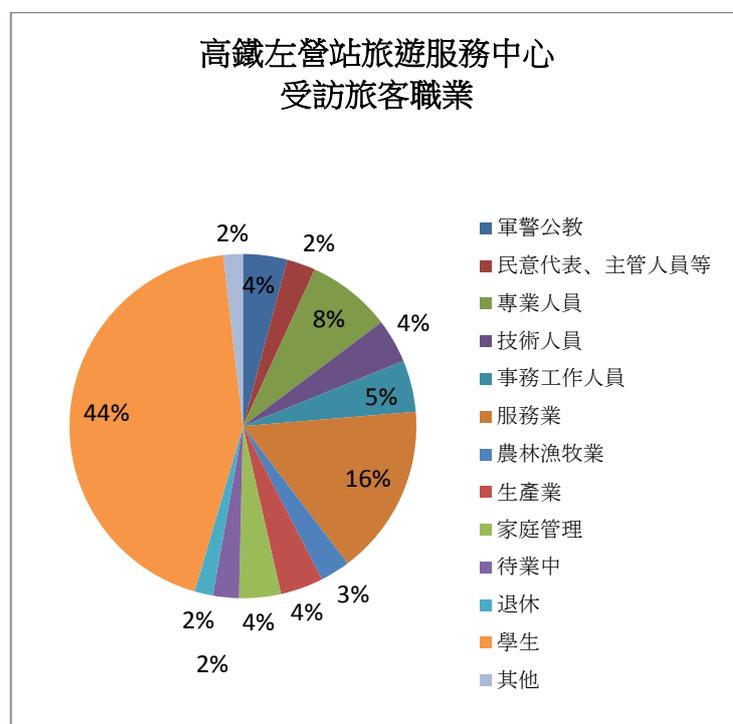


圖 6-4：高鐵左營站旅遊服務中心職業統計圓餅圖

## 二、台鐵高雄站旅遊服務中心

本小節之樣本特性，主要分為性別、年齡、教育程度以及職業四個面向分析台鐵高雄站旅遊服務中心樣本之特徵。

### 甲、性別

台鐵高雄站部分是以「女性」受訪者居多，共 501 人，佔 57.06%，「男性」共 377 人，佔 42.94%。詳見表 6-5 和圖 6-5 所示。

	台鐵高雄站	百分比(%)
男性	377	42.94
女性	501	57.06
總和	878	100

表 6-5：台鐵高雄站旅遊服務中心性別統計分析表

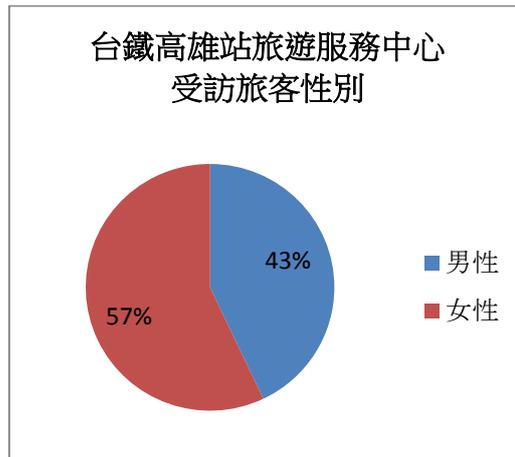


圖 6-5：台鐵高雄站旅遊服務中心性別統計圓餅圖

### 乙、年齡

台鐵高雄站以「20-29 歲」比例居多，共 380 人，佔 43.28%；其次為「30-39 歲」共 219 人，佔 24.94%；再者為「19 歲以下」，共 87 人，佔 9.91%。詳見表 6-6 和圖 6-6 所示。

	台鐵高雄站	百分比(%)
19 歲以下	87	9.91
20-29 歲	380	43.28
30-39 歲	219	24.94
40-49 歲	120	13.67
50-59 歲	62	7.06
60 歲以上	10	1.14
總和	878	100

表 6-6：台鐵高雄站旅遊服務中心年齡統計分析表

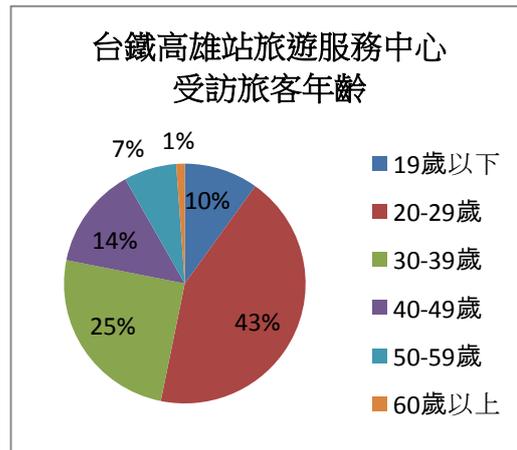


圖 6-6：台鐵高雄站旅遊服務中心年齡統計圓餅圖

### 丙、教育程度

高雄火車部份以「大學」程度居多，共 494 人，佔 56.26%；其次為「專科」程度，共 177 人，佔 20.16%；再者為「高中(職)」，共 96 人，佔 10.93%。詳見表 6-7 和圖 6-7 所示。

	台鐵高雄站	百分比(%)
小學及以下	18	2.05
國(初)中	17	1.94
高中(職)	96	10.93
專科	177	20.16
大學	494	56.26
研究所及以上	76	8.66
總和	878	100

表 6-7：台鐵高雄站旅遊服務中心教育程度統計分析表

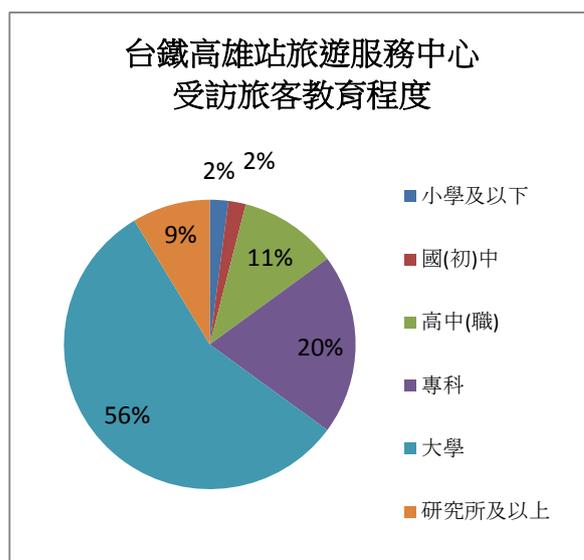


表 6-7：台鐵高雄站旅遊服務中心教育程度統計圓餅圖

#### 丁、職業

台鐵高雄站部分以「學生」居多，共 362 人，佔 41.23%；其次為「服務業」共 148 人，佔 16.85%。再者為「專業人員」共 83 人，佔 9.45%。詳見表 6-8 和圖 6-8 所示。

	台鐵高雄站	百分比(%)
軍警公教	30	3.42
民意代表、主管人員等	23	2.62
專業人員	83	9.45
技術人員	37	4.21
事務工作人員	56	6.38
服務業	148	16.85
農林漁牧業	22	2.51
生產業	40	4.56
家庭管理	36	4.10
待業中	17	1.94
退休	11	1.25
學生	362	41.23
其他	13	1.48
總和	878	100

表 6-8：台鐵高雄站旅遊服務中心職業統計分析表

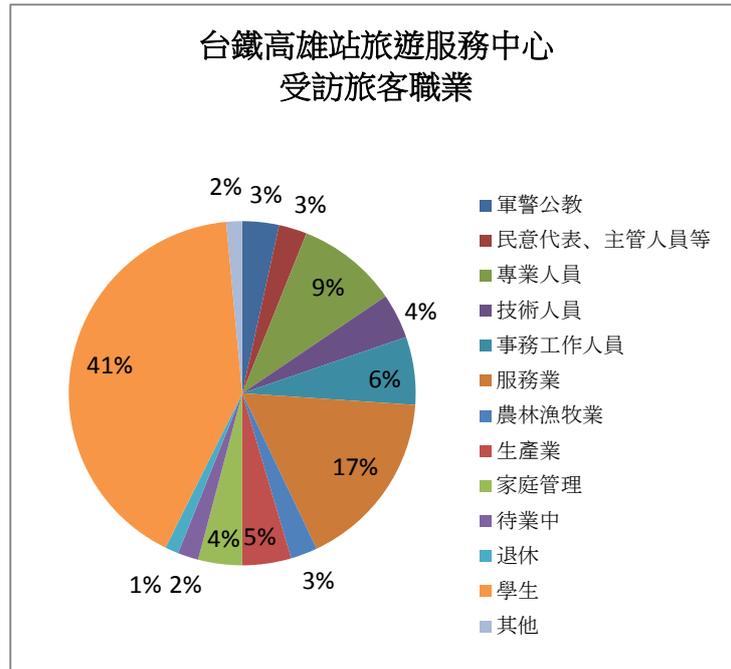


圖 6-8：台鐵高雄站旅遊服務中心職業統計圓餅圖

### 三、小港機場國內航廈旅遊服務中心

本小節之樣本特性，主要分為性別、年齡、教育程度以及職業四個面向分析小港機場國內航廈旅遊服務中心樣本之特徵。

#### 甲、性別

小港機場國內航廈部分是以「女性」受訪者居多，共 137 人，佔 55.02%，「男性」共 112 人，佔 44.98%。詳見表 6-9 和圖 6-9 所示。

	小港機場	百分比(%)
男性	112	44.98
女性	137	55.02
總和	249	100

表 6-9：小港機場國內航廈旅遊服務中心性別統計分析表

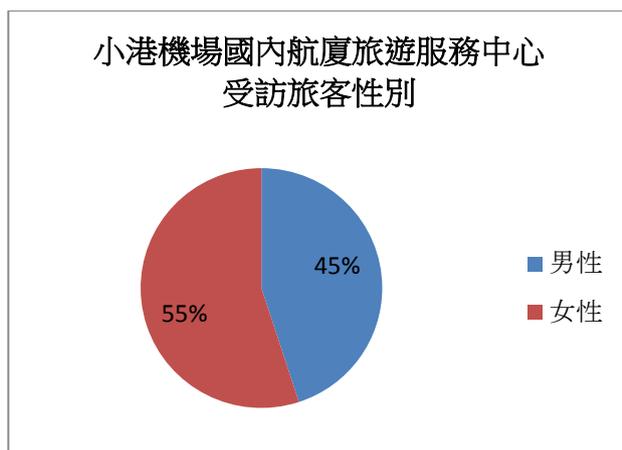


表 6-9：小港機場國內航廈旅遊服務中心性別統計圓餅圖

## 乙、年齡

小港機場國內航廈以「30-39 歲」比例居多，共 73 人，佔 29.32%；其次為「20-29 歲」共 72 人，佔 28.92%；再者為「40-49 歲」「50-59 歲」，皆為 38 人，各佔 15.26%。詳見表 6-10 和圖 6-10 所示。

	小港機場	百分比 (%)
19 歲以下	4	1.61
20-29 歲	72	28.92
30-39 歲	73	29.32
40-49 歲	38	15.26
50-59 歲	38	15.26
60 歲以上	24	9.64
總和	249	100

表 6-10：小港機場國內航廈旅遊服務中心年齡統計分析表

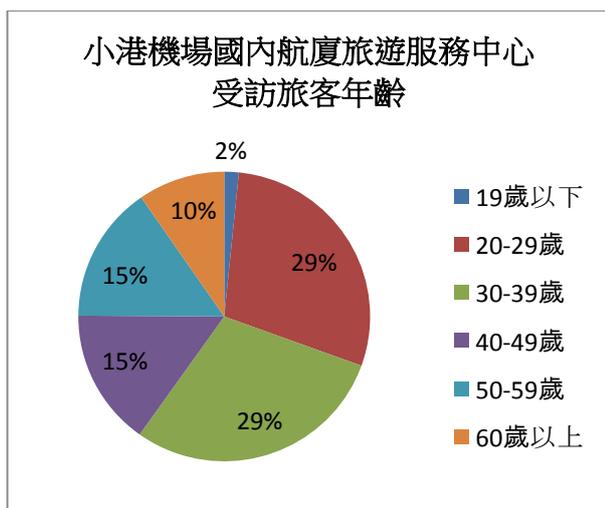


圖 6-10：小港機場國內航廈旅遊服務中心年齡統計圓餅圖

### 丙、教育程度

小港機場國內航廈以「大學」程度居多，共 122 人，佔 49%；其次為「專科」程度，共 69 人，佔 27.71%；再者為「高中(職)」，共 34 人，佔 13.65%。詳見表 6-11 和圖 6-11 所示。

	小港機場	百分比(%)
小學及以下	0	0
國(初)中	7	2.81
高中(職)	34	13.65
專科	69	27.71
大學	122	49.00
研究所及以上	17	6.83
總和	249	100

表 6-11：小港機場國內航廈旅遊服務中心年齡統計分析表

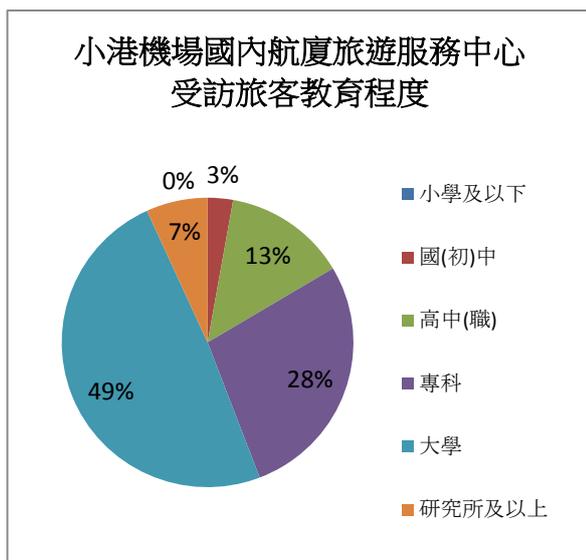


圖 6-11：小港機場國內航廈旅遊服務中心年齡統計圓餅圖

#### 丁、職業

小港機場國內航廈以「學生」居多，共 64 人，佔 25.7%；其次為「家庭管理」共 32 人，佔 12.85%。再者為「服務業」共 29 人，佔 11.65%。詳見圖 6-12 和表 6-12 所示。

	小港機場	百分比(%)
軍警公教	15	6.02
民意代表、主管人員等	9	3.61
專業人員	21	8.43
技術人員	11	4.42
事務工作人員	26	10.44
服務業	29	11.65
農林漁牧業	5	2.01
生產業	12	4.82
家庭管理	32	12.85
待業中	6	2.41
退休	14	5.63
學生	64	25.7
其他	5	2.01
總和	249	100

表 6-12：小港機場國內航廈旅遊服務中心職業統計分析表

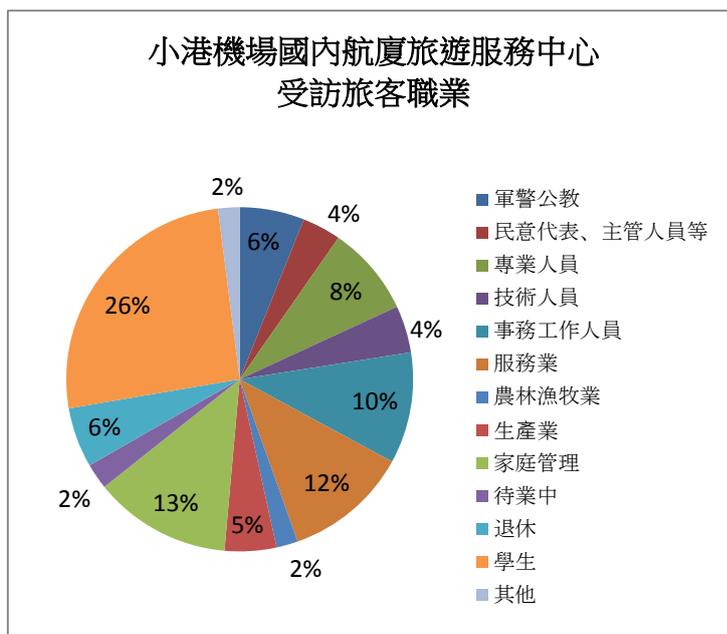


表 6-12：小港機場國內航廈旅遊服務中心職業統計圓餅圖

#### 四、結論

從本章問卷調查統計看來，三個旅遊服務中心的遊客特徵都非常類似。大都落在 20-29 歲、大學學歷的女學生，這個族群，可作為旅遊服務中心文宣放置的主要行銷對象，及觀光宣導的重點族群。以利加強文宣宣傳及觀光活動辦理的功效。

#### 柒、類 I-Center 效益分析

本局除了三間旅遊服務中心，另在主要風景區及郊區亦有設置 48 個類 I-Center，就近服務於各風景區遊玩的觀光客。因類 I-Center 的服務人員皆由各店的店員擔任，本局亦會訪視及統計各店的平均每日諮詢人數和每月折頁索取量（以大高雄旅遊摺頁為主），作為往後設置類 I-Center 與配送折頁之參考。

觀光亮點	門市名稱	門市地址	諮詢人數	折頁索取量
旗津	7-11 旗津	高雄市旗津區海岸路 9 號	10 人/天	100 張/月
	7-11 新旗聖	高雄市旗津區中洲二路 83 號 85 號	1 人/天	15 張/月
	7-11 旗海	高雄市旗津區中洲三路 579 號	5 人/天	30 張/月
	7-11 旗皇	高雄市旗津區旗津三路 900 巷 1 號 3 號	5 人/天	20 張/月
	7-11 旗廟	高雄市旗津區廟前路 12 號 1 樓	15 人/天	200 張/月
大西子灣 風景區	7-11 西子樓	高雄市鼓山區蓮海路 70 號	15 人/天	150 張/月
	7-11 鼓波	高雄市鼓山區臨海二路 45-1 號	10 人/天	100 張/月
	7-11 臨海	高雄市鼓山區臨海一路 21 之 3 號附 5	10 人/天	100 張/月
鹽埕	7-11 鑫漢王	高雄市鹽埕區五福四路 265 號 1 樓	5 人/天	20 張/月
	7-11 新建	高雄市鹽埕區建國四路 175 號	3 人/天	20 張/月
	7-11 鹽埕	高雄市鹽埕區大仁路 139 號瀨南路 172 號	3 人/天	20 張/月
	7-11 仁勇	高雄市鹽埕區大公路二號	1 人/天	15 張/月
	7-11 重義	高雄市鹽埕區五福 4 路 65 號	4 人/天	15 張/月
	7-11 客窘	高雄市鹽埕區建國四路 312 號	3 人/天	15 張/月
愛河風景 區	7-11 愛河	高雄市前金區河東路 8 號 1 樓	10 人/天	120 張/月
大樹	7-11 九曲堂	高雄市大樹區久堂里城隍巷 15-8 號	1 人/天	10 張/月
	7-11 大樹	高雄市大樹區樣腳里中興東路 7 號 9 號 11 號 13 號	2 人/天	15 張/月
	7-11 新鎮	高雄市大樹區九曲里九曲路 99 號	1 人/天	10 張/月
	7-11 溪埔	高雄市大樹區溪埔里溪埔路 369 號 370 號	3 人/天	30 張/月
岡山	7-11 北嶺	高雄市路竹區北嶺里中山南路 221 號	4 人/天	15 張/月
	7-11 群弘益	高雄市岡山區碧紅里中山北路 2 號	4 人/天	20 張/月
橋頭	7-11 橋鄰	高雄市橋頭區仕隆里成功南路 151 號 1 樓	7 人/天	25 張/月
梓官	7-11 正港	高雄市梓官區智蚵里中正路 186 號	5 人/天	20 張/月
大社	樂客來食品原 料暢貨中心	高雄市大社區旗楠路 82 號	3 人/天	30 張/月

觀光亮點	門市名稱	門市地址	諮詢人數	折頁索取量
美濃	7-11 新旗美	高雄市旗山區延平二路 136 號	10 人/天	100 張/月
	7-11 月光山	高雄市美濃區泰安路 59 號	5 人/天	70 張/月
	7-11 正美	高雄市美濃區中正路一段 21 號	5 人/天	20 張/月
	7-11 柯達	高雄市美濃區中正路二段 819 號	1 人/天	15 張/月
	7-11 興壇	高雄市美濃區忠孝路一段 1 號	5 人/天	50 張/月
	7-11 龍肚	高雄市美濃區中華路 58 號	3 人/天	30 張/月
	7-11 美濃	高雄市美濃區成功路 6 號	3 人/天	20 張/月
旗山	7-11 新林眾	高雄市旗山區延平一路 78-1 號	3 人/天	20 張/月
	7-11 永久	高雄市旗山區延平一路 446 號	2 人/天	20 張/月
	7-11 旗盟	高雄市旗山區延平一路 710-1 號	5 人/天	30 張/月
	7-11 旗山	高雄市旗山區中山路 72 號	15 人/天	250 張/月
	7-11 圓興	高雄市旗山區旗甲路二段 373 號	1 人/天	20 張/月
	7-11 泰毅	高雄市旗山區旗南一路 121 號	3 人/天	30 張/月
	7-11 新永光	高雄市旗山區旗南二路 91-1 號	3 人/天	20 張/月
六龜	7-11 六龜	高雄市六龜區義寶村光復路 98 號	3 人/天	30 張/月
	7-11 荖濃	高雄市六龜區荖濃村南橫路 45 號 1 樓	5 人/天	30 張/月
	7-11 寶來	高雄市六龜區寶來村中正路 84、86 號	3 人/天	20 張/月
內門	7-11 寶大	高雄市內門區大學路 200 號	1 人/天	10 張/月
	7-11 觀亭	高雄市內門區觀亭村南屏路 78 號	5 人/天	50 張/月
杉林	7-11 月美	高雄市杉林區月眉村清水路 46、46-1 號	3 人/天	20 張/月
甲仙	7-11 新甲仙	高雄市甲仙區文化路 56, 58 號一樓	3 人/天	20 張/月
茂林	茂林產業行銷聯合展售中心	高雄市茂林區茂林里 1 鄰 12 號	2 人/天	15 張/月
桃源	桃源原住民文物館	高雄市桃源區南進巷 180 號	1 人/天	10 張/月
那瑪夏	那瑪夏原住民文物館	高雄市那瑪夏區瑪雅里平和巷 170 號	1 人/天	10 張/月
全部總計			244 人/天	1995 張/月
各站平均			5.1 人/天	42 張/月

表 7-1 高雄市「i 問路」類 I-Center 諮詢人數及折頁索取量統計一覽表

由上表可知，諮詢人數前 4 名的「i 問路」類 I-Center 據點為 7-11 旗山門市(20 人/天，位於旗山老街)、7-11 旗廟門市(20 人/天，位於旗津鬧區)、7-11 愛河門市(15 人/天，位於愛河邊)、7-11 西子樓(15 人/天，位於西子灣)，皆是位在傳統的熱門景點，設置「i 問路」可收到非常好的成效，可確實服務到對於觀光景點與交通資訊不熟悉的外地客。

但某些位於住宅區的「i 問路」，因為來客幾乎都是附近住戶，諮詢人數即非常稀少，例如同樣是觀光地區旗津的「i 問路」，7-11 新旗勝門市諮詢人數為 1 人/天，與 7-11 旗廟門市 20 人/天有極大的差距。

由此可知「i 問路」的設置應該選點不選區，即使同在觀光區的「i 問路」，也會有成效上極大的差別。這樣的調查結果，可作為往後「i 問路」設置的參考，以收到最大的效果。

## 捌、總結

旅遊服務中心之設立目的為營造城市友善且優質的旅遊環境，大多設置於重要交通節點，並以國內外遊客為服務對象。透過具有觀光旅遊服務背景及專業語文能力之專業旅服人員，積極提供國外旅客旅遊諮詢與資訊服務，致力於形象經營以培養遊客對於服務中心之信賴，成為綜合型旅遊資訊站。

因此每個月都會透過問卷調查的方式，確實統計與紀錄旅客對於旅客服務中心的評價，以瞭解旅客需求。以高鐵左營站旅遊服務中心和台鐵高雄站旅遊服務中心來說，由於處為交通

樞紐位置，旅客除了諮詢高雄觀光資訊外，也會諮詢外縣市其他著名景點的交通方式及資訊，服務人員會提供站上相關文宣簡介，並協助上網查詢詳細交通資訊。至於小港機場國內航廈旅遊服務中心，因位於航空站內，旅客的諮詢內容非常多元，含括全台灣的風土人文，所以旅遊資訊的提供除了高雄以外，更要有全台北中南東各地資訊，以滿足旅客需求。

近年來高雄的生活型態逐漸可區分成南高雄與北高雄兩大生活圈，目前南高雄主要是以台鐵高雄站為主要進出門戶，搭配傳統的觀光景點愛河、西子灣、壽山、旗津，以及這幾年新興的駁二、輕軌、亞洲新灣區等亮點，形成新舊並存的文化與觀光據點。而北高雄是以高鐵左營站為進出門戶，經由地區重劃建設、左營三鐵共構及百貨商圈的進駐，迅速轉型為現代化都市的生活圈形態，以高鐵左營站為中心的周邊景點也包含藝術、生態、宗教及歷史古蹟等豐富人文景點。因此以台鐵高雄站、高鐵左營站旅服中心而言，提供多項交通、住宿、美食及著名觀光景點資訊，為服務來自各地的商務及旅遊民眾。而小港機場國內航廈旅服中心則是因為小港機場為南台灣對外的重要交通門戶，所以不只是定位為高雄市的旅服中心，更要以南台灣的旅服中心為自我期許，希望藉由小港機場國內航廈旅服中心所提供的服務，讓來台灣的旅客更能感受到高雄人的熱情與魅力。

除此之外，散佈於全高雄各區的類 I-Center 「i 問路」，則是定位為地方型的服務據點，以服務到達「i 問路」鄰近風景區的觀光客為目標，因此更能提供「在地化」、「差異化」的服務，這是「i 問路」與旅服中心不同的地方。旅服中心與「i

問路」的相互搭配與結合，更能提供遊客全方面的服務與觀光諮詢體驗，以提升旅客滿意度，吸引國際旅客再次蒞臨，並將本市觀光意象成功推向國際。