

新北市政府觀光旅遊局深澳鐵道自行車滿意度調查統計分析

臺灣最美海岸支線鐵道深澳支線，在日治時期是一條輕便鐵路，載運糖、鹽及煤至港口轉運出海，曾風光一時，與平溪線並駕齊驅。隨著煤礦產業沒落，深澳支線停駛，直至 2014 年因應國立海洋科技博物館啟用，部分路段恢復行駛客運。2019 年，新北市政府觀光旅遊局與交通部臺灣鐵路管理局跨域合作，於停駛的八斗子站至深澳站區間打造深澳鐵道自行車，一台台可愛河豚車在鐵道上供遊客以腳踏方式騎乘，全長 1.3 公里，賦予廢棄鐵軌嶄新的生命力。

在「青春山海線」的環保旅遊概念之下，深澳鐵道自行車結合沿岸海景、生態、礦坑、鐵道特色，打造全新的觀光體驗。更連接周邊深澳漁港、象鼻岩、潮境公園、海洋科學博物館及九份金瓜石等景點，形成一迷人的觀光廊道，共同激發深澳、八斗子、瑞芳的觀光能量。

深澳鐵道自行車自 108 年 1 月 18 日營運以來深受民眾歡迎，綜觀現場問卷調查數據，女性族群對本設施較感興趣。本文將進一步分析相關數據，並參考文獻資料，歸納不同族群參與深澳鐵道自行車活動之需求，做為後續環境設施及活動改善方案之基礎，提升方便性並完善旅遊體驗。

一、滿意度調查成果統計

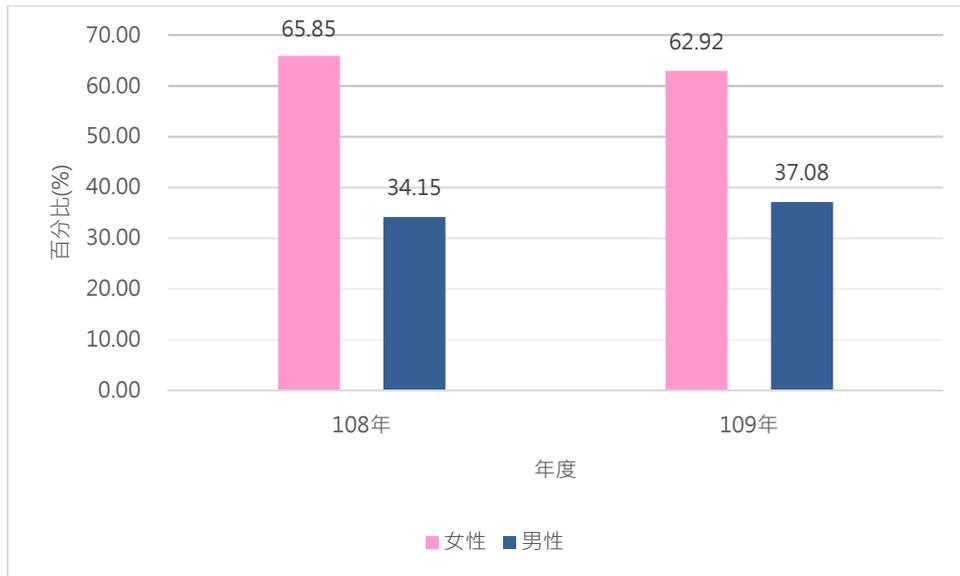
(一)旅客性別分析

根據深澳鐵道自行車遊客滿意度調查，回收之有效問卷 108 年共 164 份，其中女性較多，佔 65.85%，男性佔 34.15%；109 年共 240 份，其中女性較多，佔 62.92%，男性佔 37.08%(表一及圖一)。綜合上述資料，足見本設施對女性族群具吸引力，可規劃相關行銷活動使女性遊客數量持續成長並將該族群在意之安全、貼心服務納入經營策略中，完善其旅遊體驗。

表一、108 至 109 年深澳鐵道自行車之遊客性別表

	108 年		109 年	
	人數(人)	百分比(%)	人數(人)	百分比(%)
女性	108	65.85	151	62.92
男性	56	34.15	89	37.08
總計	164	100	240	100

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。



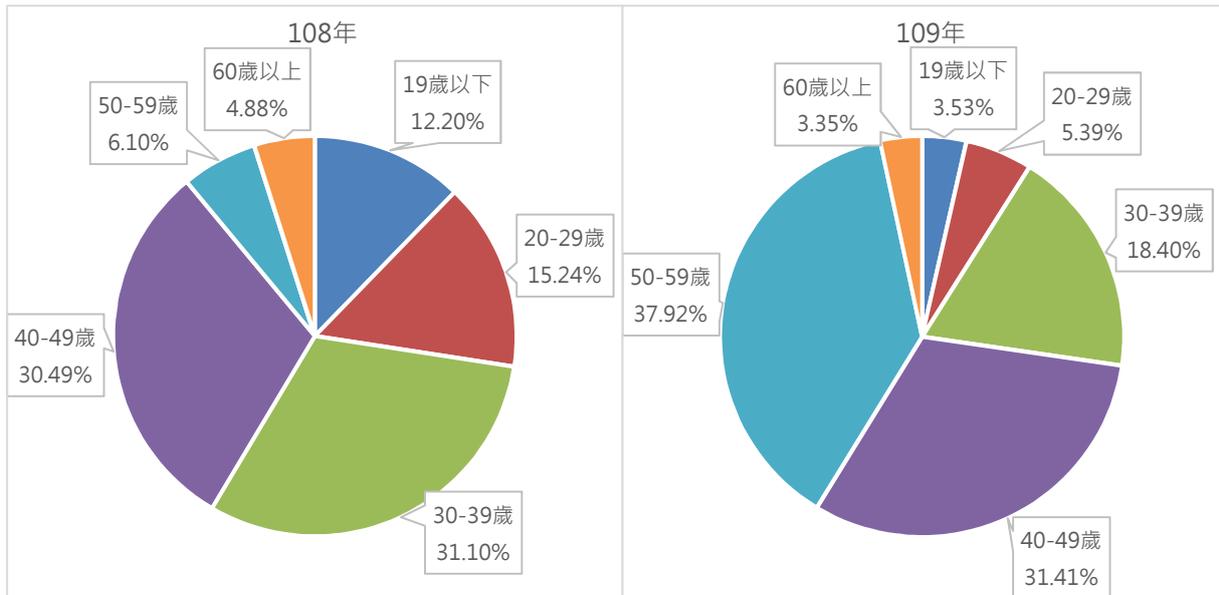
圖一、108至109年深澳鐵道自行車之遊客性別圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

上述資料同時顯示本設施對男性族群相對吸引力不足，根據教育部體育署《109年運動現況調查》，男性每次運動強度較女性高，且較常從事較激烈的運動類型（如球類運動）。自行車運動相關研究指出，男性較可能因挑戰性、維持體態等原因從事運動觀光，女性則較可能因增進親友情感而從事運動觀光（郭正德、吳宜穎，2013）。由此推知，深澳鐵道自行車全長僅1.3公里，全程坡度平緩，採兩人共騎一台河豚造型車的方式遊玩，與多數男性追求挑戰、刺激、達一定強度的運動休閒型態不同。然而，後續仍可針對男性族群從事挑戰性的運動觀光休閒需求納入套裝遊程，結合鐵道自行車規劃相關活動，提升深澳鐵道自行車對男性族群的吸引力，並提高其參與後之滿意度。

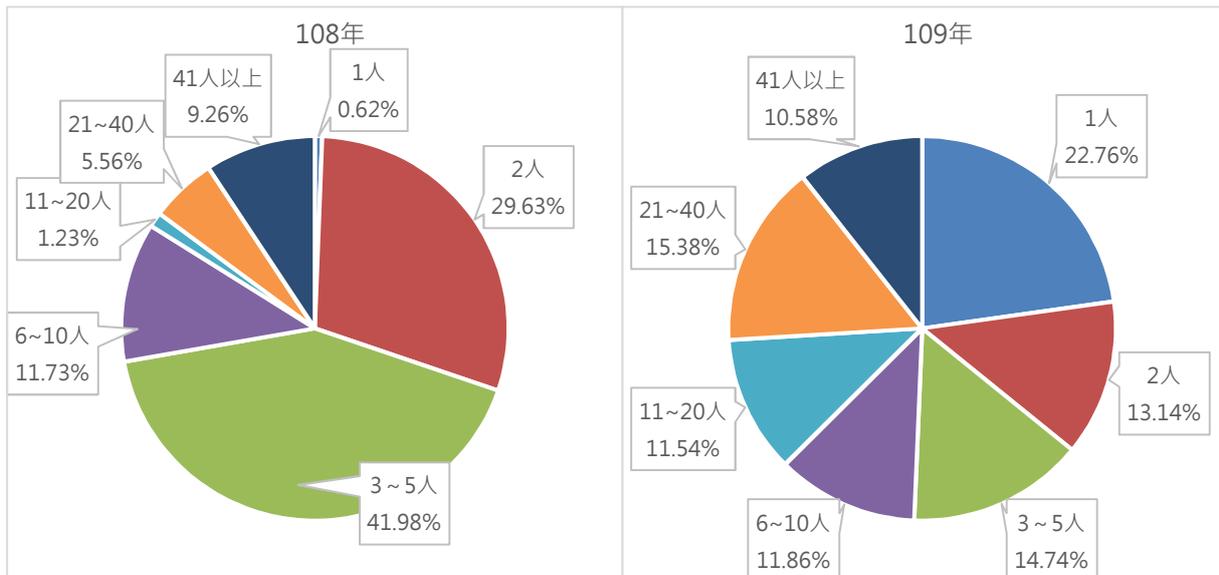
（二）遊客年齡與同遊人數

進一步由上述資料分析遊客年齡層比例(圖二)，108年遊客滿意度調查者以30-39歲最多(31.10%)，40-49歲次之(30.49%)；而109年遊客滿意度調查者以50-59歲最多(37.92%)，40-49歲次之(31.41%)。再者，從問卷結果得知遊客造訪本設施之同遊人數108年以3~5人佔最多，而109年變為1人佔最多(圖三)，實際觀察現場狀況，108年多數遊客為攜帶小孩與家人同遊，而至109年因疫情影響，家庭出遊意願降低，變為1人獨自前往之旅客為大宗。此外，針對40-59歲的自行車騎乘者，在對於美感體驗的注重程度高於年齡20歲以下者，可知中年齡層的騎乘者較重視身體健康和身心休息，並希望感受大自然之美(郭正德、吳宜穎，2013)。因此，除了持續維護並提升深澳鐵道自行車設施及環境品質外，亦可透過遊程設計及創新活動規劃，豐富遊客之體驗，強化美感與自然美景的遊程結合，滿足其創造美好回憶之期待，同時加強自然環境對於身心靈健康的附加價值的宣傳，用於行銷手段中亦可獲得較佳之回應。



圖二、108至109年深澳鐵道自行車之遊客年齡層比例圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

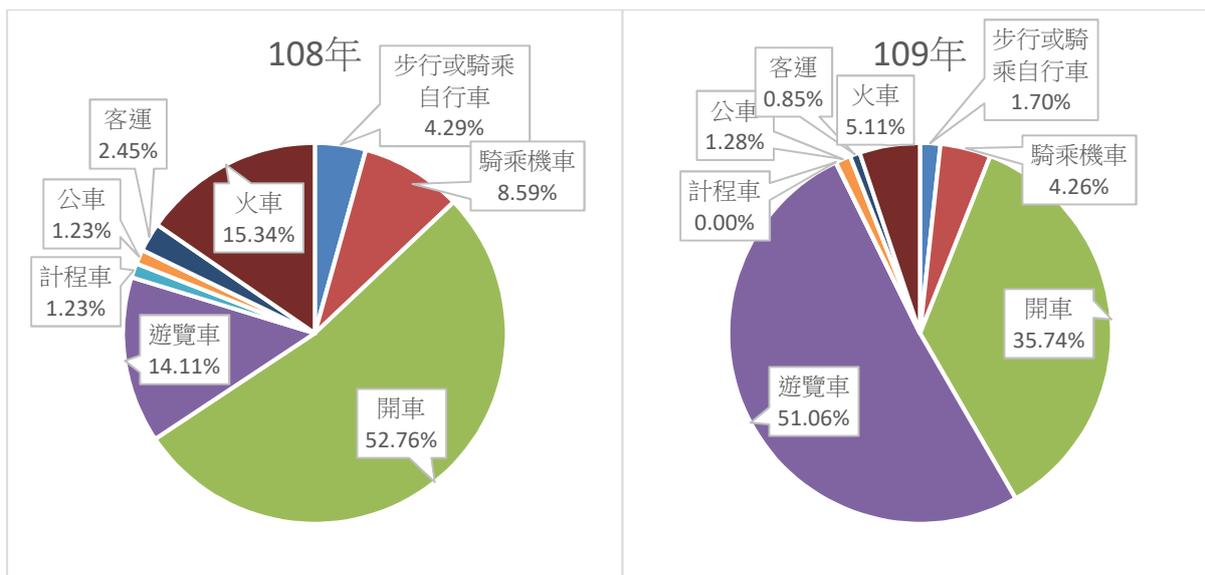


圖三、108年及109年深澳鐵道自行車之遊客同遊人數比例圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

(三)遊客之交通方式

根據108年遊客滿意度調查，以自行開車(52.76%)為主要交通方式，而109年以搭乘遊覽車居多(51.06%)，因深澳鐵道自行車於109年新增5台鐵道自行車，且增加發車班次，可容納之遊客數提升，故搭乘遊覽車前往之團客增加。除此之外，火車為最多遊客選擇之大眾運輸交通方式(圖四)。因此，除了周邊停車需求外，仍需評估深澳鐵道自行車周圍大眾運輸之連結，提升遊客往返之便利性。

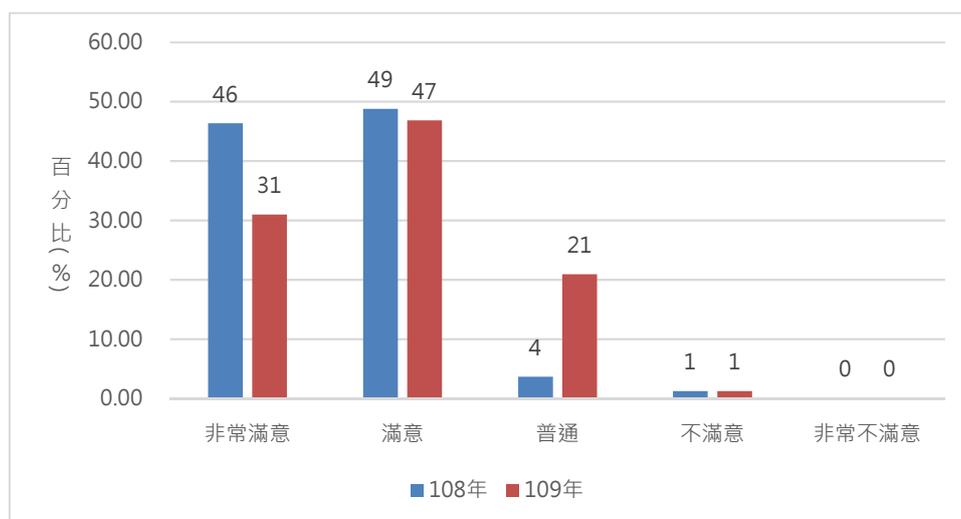


圖四、108年及109年遊客到訪深澳鐵道自行車之交通方式比例圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

(四) 搭乘體驗感受

針對108年及109年間到訪深澳鐵道自行車之旅客統計該次搭乘鐵道自行車之體驗感受，得到評價狀況如圖五所示。108年非常滿意及滿意之比例總和達95%，而109年非常滿意及滿意之比例總和為78%，因108年剛推出深澳鐵道自行車，是新型態之旅遊景點，較有新奇感，故民眾之感受度極佳，而109年非常滿意及滿意之比例總和為78%，推論因深澳鐵道自行車已營運一年，其新鮮感不及108年，故有些微降低，但其滿意度仍有78%，可知遊客對於此類型之活動感受良好，但未來仍須持續創新，以提供民眾不同以往的新鮮體驗。



圖五、108年及109年深澳鐵道自行車搭乘感受滿意度調查比例圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

二、結語

- (一)深澳鐵道自行車位於北海岸景點之中線，運用腳踩方式遊玩，兼具休閒及綠能的旅遊方式，為「青春山海線」的一大亮點。由於路程不長亦無陡坡，能夠輕鬆欣賞沿線風情。根據來客性別分析可看出 108 年及 109 年女性來客比例皆逾六成，可知深澳鐵道自行車對於女性的吸引力大，未來可在女性注重之增進情感交流層面加強行銷推廣，提供可提升朋友間互動性的遊程規劃，並提升既有服務及設施以滿足女性在安全、貼心服務上的需求；同時可針對男性族群從事挑戰性的運動觀光休閒需求納入套裝遊程，結合鐵道自行車規劃相關活動，提升深澳鐵道自行車對男性族群的吸引力。
- (二)根據統計資料來看遊客交通方式大多為自行開車及遊覽車，且搭乘遊覽車之團客由 108 年的 14.11% 提升至 51.06%，可知深澳鐵道自行車深受團客喜愛；而大眾運輸方面所占比例較低，可推論為附近大眾運輸較不發達，未來仍需評估深澳鐵道自行車周圍大眾運輸之連結，以提升遊客往返之便利性。
- (三)每年 7 月至 9 月深澳鐵道自行車會舉辦夜間營運，展現深澳夏季夜晚之魅力，以吸引家庭親子面向進行布置，並舉辦相關活動，可增加親子間互動，以提升家庭旅客之來客意願。