

十分瀑布公園收費遊客意見調查問卷統計分析

新北市政府觀光旅遊局

一、背景說明

本市平溪區十分瀑布公園，位在基隆河的主流上，由於河流的侵蝕作用，造就斷層地形與奇岩，擁有許多瀑布與地質奇觀，其中以十分瀑布最為出名。十分瀑布屬於垂簾型瀑布，瀑布兩旁的岩層走向與水流相反，是地理學上的逆斜層特徵，因與北美洲尼加拉瀑布景色相似，故有臺灣尼加拉瀑布之稱。由於瀑布下方的水潭極深，在壯闊的河流沖擊下激起陣陣水花，當陽光照射朦朧的水氣，可見一道彩虹斜掛於瀑布或水潭上，故有「彩虹淵」的美名。



圖 1 十分瀑布

資料來源:新北市政府觀光旅遊局拍攝

十分瀑布公園為封閉式園區，十分瀑布公園前因私人公司封地收費引發爭議，前台北縣政府於民國 99 年將瀑布周邊土地公告為縣定瀑布公園，在民國 103 年底由升格後的新北市政府觀光旅遊局接管，考量瀑布屬公共財，供民眾無償共享，故回歸公有管理後即從未收費。

唯於 112 年度擴大里長里幹事聯繫會報中，平溪區里長聯誼會會長胡兩泉提案「建請研議十分風景特定區收費，以充實市庫收入，並挹注本區基礎建設所需經費。十分風景特定區年平均造訪人次約 250 萬人，以 108 年 covid-19 疫情前為例，達 280 萬人次。建議該風景特定區規劃收費，例如本區居民免費、新北市民 30 元、其他遊客 50 元。該

筆財源收入每年提撥一定比例補助本區相關基礎建設，例如：登山步道之修繕、老街風景區之景觀設施維護及優化等需求。」，承前，考量瀑布屬公共財，貿然採行收費不僅對來訪遊客造成衝擊，而採行收費措施亦有衍生相關之人事、軟硬體建置及維護成本等，因此先行針對來訪遊客進行線上問卷調查，加以瞭解遊客想法及需求，做為未來收費與否的調整依據。

二、遊客問卷調查統計分析

十分瀑布公園收費遊客意見調查係運用線上問卷填列方式，將問卷 QRCode 設置於十分遊客中心及十分瀑布旅遊諮詢服務中心處，提供民眾掃描後進行填寫。於 113 年 3 月開始進行隨機抽樣問卷調查，迄今 114 年 4 月累積問卷數總計 174 份，問卷內容包含受訪者基本資料調查、到訪次數、對園區各項服務設施及服務人員滿意度、是否贊成收費、收費對於來訪意願影響及合理收費區間等。

(一)遊客基本資料分析

十分瀑布公園收費遊客意見調查問卷中的基本資料分析，前來參觀園區並填列問卷之遊客 174 則回應，女性為 95 人，占比 54.6%，男性為 79 人，占比 45.4%，女性較男性多(圖 2)，其中以 50 至 59 歲最多，其次為 40 至 49 歲，第三則為 30 至 39 歲(圖 3)。由兩項分析呈現的結果，未來於園區中規劃設施友善措施及活動辦理時，可參酌前述數值進行規劃發想，持續吸引女性遊客，並營造友善環境供遊客使用。

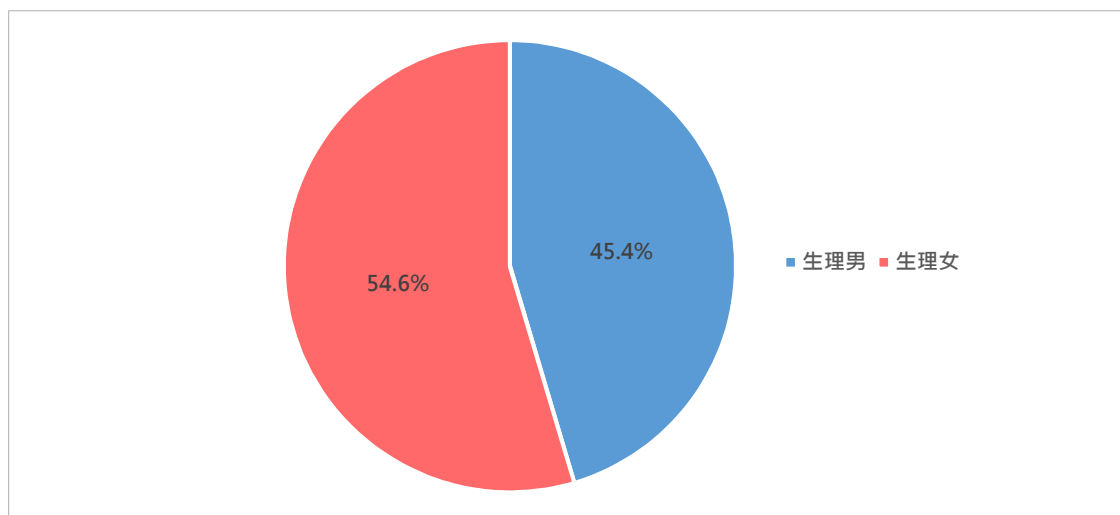


圖 2 調查問卷調查男女比例

資料來源: 新北市政府觀光旅遊局問卷統計資料繪製

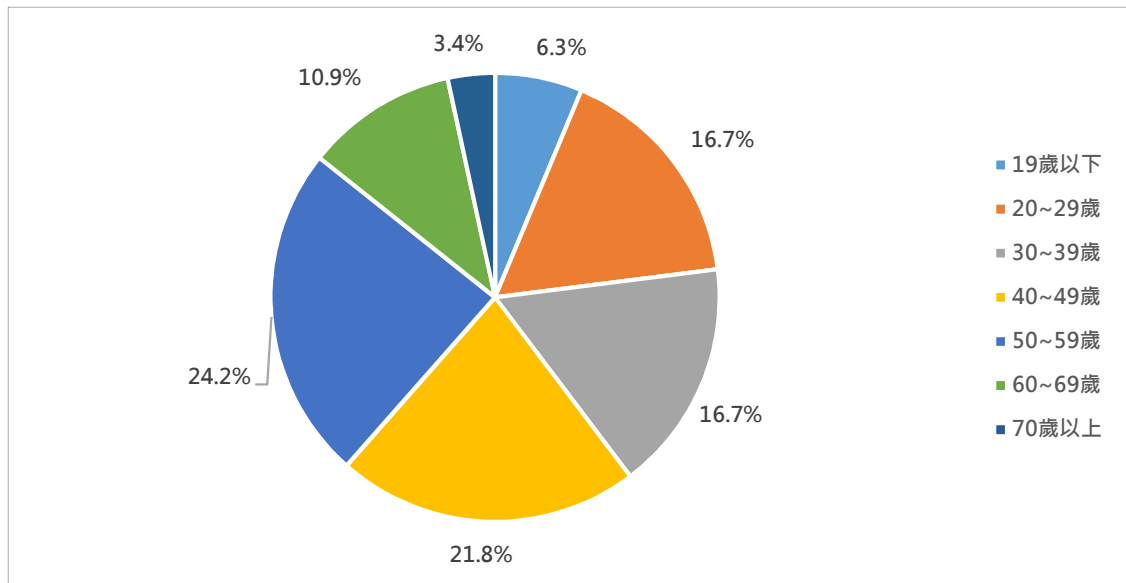


圖 3 調查問卷調查各年齡層占比

資料來源: 新北市政府觀光旅遊局問卷統計資料繪製

依據十分瀑布公園收費遊客意見調查問卷，依來訪遊客居住地分析，以新北市以外縣市遊客占比最多為 52.2%，新北市其他行政區次之，占比 35.5%，第三為居住於平溪區之遊客，占比 6.5%，最末為來自國外遊客，占比 5.8%(圖 4)。未來可加強推廣十分瀑布公園之推廣，持續吸引各地遊客前來造訪，也可提供更多元的雙語服務、不同語言之圖文介紹等，以營造外語友善環境。

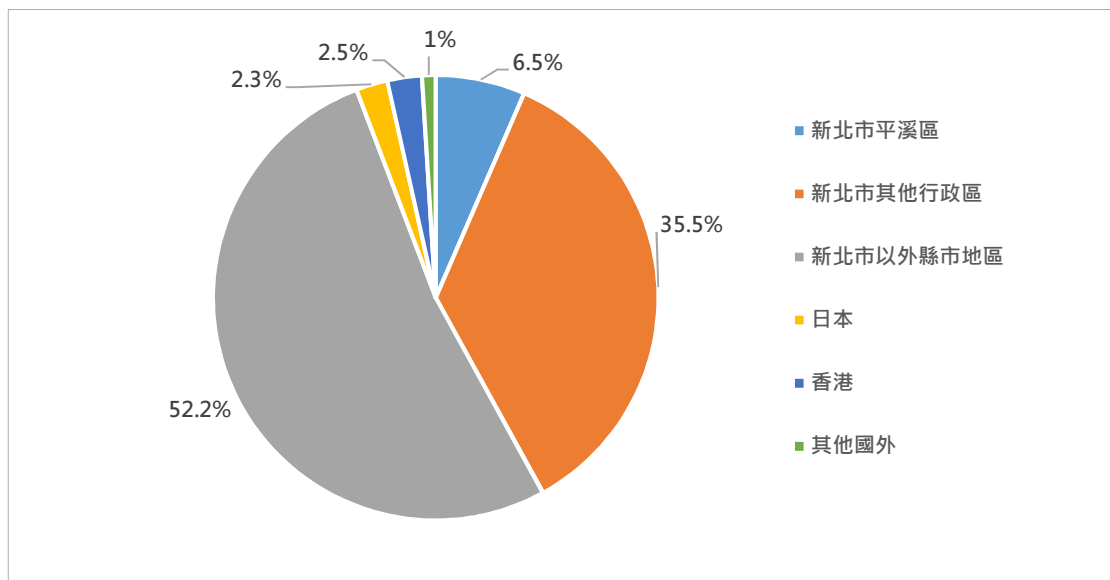


圖 4 來訪遊客居住地分析

資料來源: 新北市政府觀光旅遊局問卷統計資料繪製

(二)遊客滿意度及重遊意願分析

針對十分瀑布園區設施與人員滿意度及重遊意願的調查(圖 5)，結果顯示受訪者對於園區各項設施及服務整體評價良好。其中，「服務人員」獲得最高評分(4.30 分)，顯示遊客對於工作人員的態度與服務品質有高度肯定。此外，「園區動線」(4.20 分)、「友善步道及友善設施」(4.19 分)及「公廁環境清潔」(4.16 分)亦獲得較高評價，代表園區的基礎設施與無障礙環境備受遊客認同。然而，「園區路標指示」的評分相對較低(3.99 分)，顯示部分遊客可能在導引設施上仍有改善需求。整體而言，「環境滿意度」與「重遊意願」皆達 4.05 分，顯示大部分遊客對園區的整體體驗感到滿意，且有較高的重遊可能性。為進一步提升遊客體驗，建議優化園區標示系統，確保指引清晰易懂，並持續強化現有設施與服務，以維持良好的遊憩品質與吸引力。

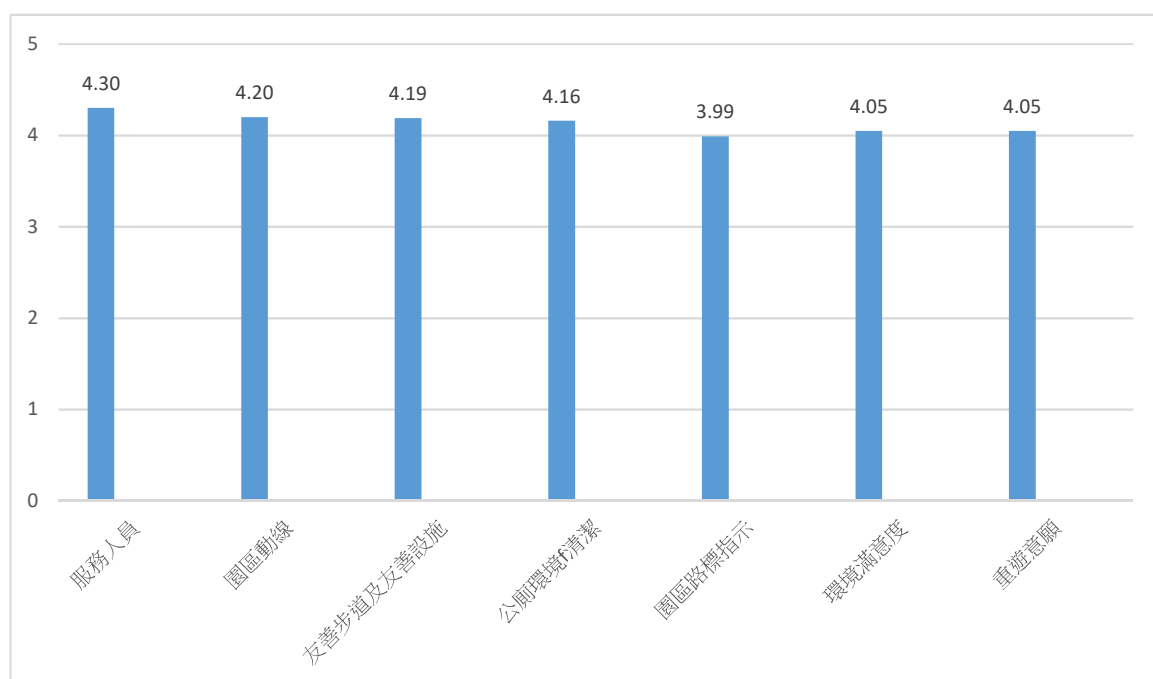


圖 5 遊客滿意度及重遊意願平均分數

資料來源: 新北市政府觀光旅遊局問卷統計資料繪製

(三)收費意願與使用者態度分析

針對十分瀑布園區收費意願與使用者態度的分析(圖 6)，結果顯示民眾對於園區收費以維護與提升遊憩品質的支持度平均為 3.38 分，略高於中間值 3，代表整體意見呈現中立偏支持。

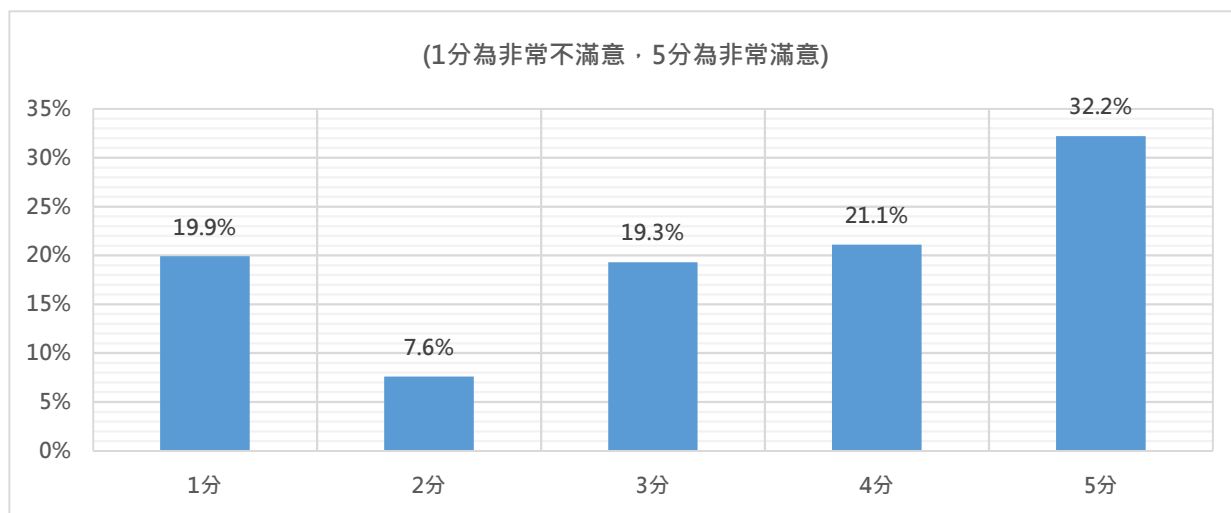


圖 6 十分瀑布園區收費意願與使用者態度

資料來源: 新北市政府觀光旅遊局問卷統計資料繪製

然而，關於收費對推薦旅遊意願的影響(圖 7)，顯示多數受訪者認為收費將影響他們向他人推薦園區的意願，平均分數為 3.55，略高於中間值，可能降低旅客的推廣意願。

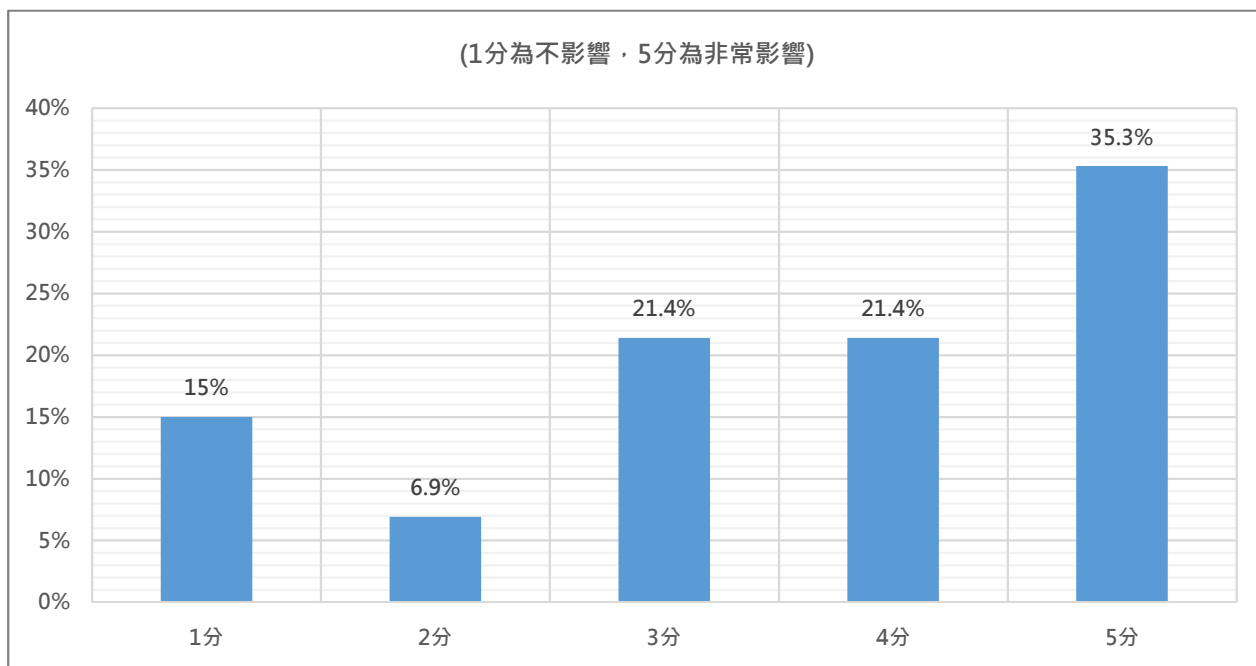


圖 7 十分瀑布園區收費與推薦意願分析

資料來源: 新北市政府觀光旅遊局問卷統計資料繪製

綜合分析，雖然部分遊客認同收費能夠帶來更好的遊憩品質，但對於口碑行銷與訪客推薦仍可能造成一定阻力。因此，若考慮實施收費機制，建議搭配更完善的服務提升策略，以減少可能的負面影響，確保園區吸引力不受影響。

(四)合理收費區間分析

針對十分瀑布公園合理收費區間的調查(圖 8)，結果顯示多數受訪者對於園區收費持開放態度，但仍有 25.6%的民眾「無法接受收費」，顯示部分遊客對於原先免費入園的方式較為認同，認為公園應維持開放性或由政府負擔維護費用。

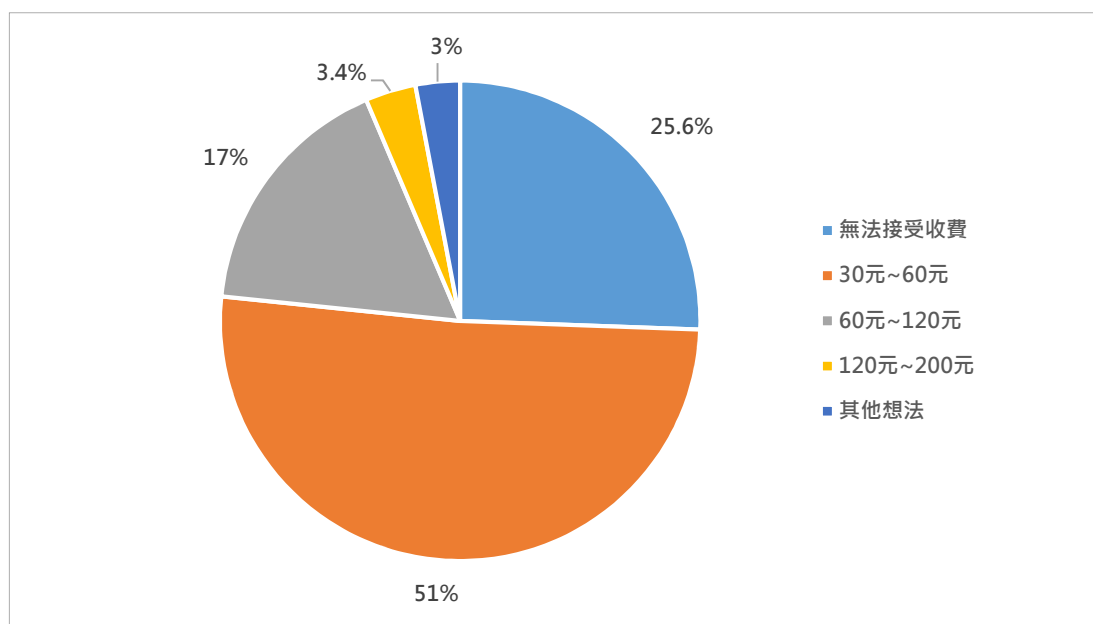


圖 8 十分瀑布公園合理收費區間的調查

資料來源：新北市政府觀光旅遊局問卷統計資料繪製

在可接受的收費範圍中，51%的受訪者認為 30 元至 60 元為入園收費合理區間，此區間與目前依「新北市風景特定區環境美化及清潔維護費收費辦法」所擬訂之全票 50 元、半票 25 元的標準相符，顯示票價規劃與民意期待相對吻合。而 17%的受訪者可接受 60 元至 120 元，另有 3.4%的受訪者認同 120 元至 200 元的入園收費標準，代表部分遊客認為園區提供的環境與服務價值可支撐較高的票價，但比例相對較低。此外，3%的受訪者選擇「其他」，可能代表有不同的收費期待，例如居民優惠、個人票及團體票不同票種選擇或國內外旅客應有不同票種選擇等意見。

綜合分析，現行規劃的收費標準與多數民眾的接受範圍相符，但仍有部分遊客對收費持保留態度，建議透過提升服務內容、提供價值回饋(如導覽解說、設施優化等)，並考量特定群體優惠方案，以提高收費制度的接受度與支持度。

三、結論與建議

針對十分瀑布園區收費意願、設施滿意度及合理收費區間的調查，分析結果顯示民眾對於收費政策持中立偏支持態度，但難以評估未來進行入園收費措施施行後，來訪民眾對旅遊推薦意願的影響。在設施與人員滿意度方面，園區整體評價良好，特別是在服務人員、動線規劃及友善設施等方面表現優異，唯獨路標指示仍有改善空間。此外，針對合理收費區間，大多數遊客認為 30 元至 60 元的票價較為合理，與現行「新北市風景特定區環境美化及清潔維護費收費辦法」所擬訂之全票 50 元、半票 25 元的標準相符，但仍有近四分之一的受訪者無法接受收費，顯示政策推行仍需進一步溝通與優化，對此，針對十分瀑布園區收費一事建議策略如下：

（一）提升遊客體驗與服務內容

- 1.建議增設導覽解說服務，強化遊憩價值。
- 2.建議改善環境維護與設施升級，確保收費後能帶來更優質的體驗。
- 3.提供遊客回饋機制，持續優化園區管理與服務品質。

（二）加強資訊透明度與宣導

- 1.透過觀光旅遊網官方網站及新北旅客粉絲專業社群媒體平台，加強收費政策與收益用途的宣導，提升民眾理解與接受度。
- 2.舉辦座談會或地方說明會，聆聽當地居民及遊客意見，以減少爭議。

（三）優化票價制度與優惠方案

- 1.針對新北市市民、當地居民或特定族群（如學生、銀髮族及無障礙民眾等）提供優惠票價，以提升接受度。
- 2.探索分時段票價策略，減少對遊客推薦意願的影響。
- 3.建議未來可研議提供套票優惠，結合周邊景點，提升旅遊整體吸引力。

（四）改善園區標示與指引

- 1.針對「園區路標指示」部分，未來強化標誌設置與動線規劃，確保遊客能輕鬆來訪。
- 2.在「園區路標指示」建議可增加多語言標示，提升國際遊客的便利性。

（五）政策實施成效調查並動態調整策略

- 1.未來收費政策實施後，定期進行滿意度調查，蒐集遊客意見並即時調整。
- 2.持續觀察遊客流量變化，確保收費不會顯著降低遊客數量或影響當地觀光經濟。

綜上所述，透過強化園區服務、優化票價設計與資訊透明度，將能有效提升遊客對收費政策的接受度，確保園區永續發展，並兼顧遊憩品質與觀光效益。