



2016 新北市平溪天燈節旅客滿意度分析

新北市政府觀光旅遊局

105 年 6 月

目錄

壹、	活動簡介	2
貳、	旅客滿意度問卷調查及分析	3

壹、活動簡介

邁入第 18 個年頭的新北市平溪天燈節不僅是全臺元宵節兩大民俗盛事之一，更躋身全球最受矚目的嘉年華會之列，年年吸引來自全國各地與世界各國的遊客來到臺灣，是世界上重要的民俗慶典，也讓臺灣站上世界的舞台！

2016 新北市平溪天燈節，規劃三場各具特色的祈福燈會活動如下：

序	場次/日期	主題	重點說明
1	第一場活動 2月11日 (四)	童趣 指印	2016 新北市平溪天燈節於 2 月 11 日舉辦「童趣天燈·指在菁桐」祈福燈會，新北市侯友宜副市長於活動會場與民眾一起施放前於今年元旦期間(1/1~1/3)匯集近 3,000 位大小朋友指印所完成的 8 呎「童趣指印天燈」，將年節歡樂分送給現場民眾。另因應 0206 台南震災並為災民祈福。
2	第二場活動 2月14日 (日)	情人 指印	2016 新北市平溪天燈節於 2 月 14 日舉辦「心心相印情定平溪」祈福燈會，馬英九總統、新北市侯友宜副市長及駐臺使節施放 20 呎大型愛情天燈，適逢西洋情人節，故以情人、浪漫、幸福為活動主軸，徵集上千組情侶、夫妻，共同以指印留下愛的印記與幸福能量，製作成之主燈於活動當日施放，讓參與天燈節的民眾見證他們的愛情、給予祝福。
3	第三場活動 2月22日 (一)	環遊 世界	2016 新北市平溪天燈節於 2 月 22 日舉辦「環遊世界十分幸福」祈福燈會，新北市朱立倫市長、臺北市柯文哲市長、基隆市林右昌市長共同施放結合北北基城市意象與世界美景的 16 呎「環遊世界天燈」，為新的一年迎春納福。主燈四面圖像分別由新北市、臺北市、基隆市知名旅遊景點為基底所組成，而組成這些景點的圖像，則是邀請到夢想環遊世界的六歲小女孩「晴晴」為天燈節募集國際美景照片，再以蒙太奇的形式拼貼出北北基城市意象，象徵北北基攜手合作，邁向國際舞台。

旅客滿意度調查問卷操作機制結果分析

3 場次共回收有效問卷數共 1,034 份，各場次份數如下，

- (1) 2/11(四)菁桐場共 305 份
- (2) 2/14(日)平溪場共 406 份
- (3) 2/22(一)十分場共 323 份

➤ 分析總表如下

2016新北市平溪天燈節-旅客問卷調查							
序	項目		菁桐場	平溪場	十分場	總數	
1	參與場次	2/11 初四 菁桐國小	305	0	0	305	1034
		2/14 初七 平溪國中	0	406	0	406	
		2/22 元宵 十分廣場	0	0	323	323	
2	性別	男	127	153	115	395	1034
		女	178	253	208	639	
3	年齡	15歲以下	7	9	3	19	1034
		15~19歲	11	33	5	49	
		20~29歲	67	131	198	396	
		30~39歲	85	116	62	263	
		40~49歲	112	94	44	250	
		50歲以上	23	23	11	57	
4	居住地區	北北基	167	258	116	541	1034
		桃竹苗	77	86	42	205	
		中彰投	13	11	3	27	
		雲嘉南	11	8	2	21	
		高屏	6	7	6	19	
		宜花東	10	4	1	15	
		離島地區 (澎湖、金門 、綠島等地)	5	3	5	13	
		其他	16	29	148	193	

2016 新北市平溪天燈節旅客滿意度分析

2016新北市平溪天燈節-旅客問卷調查						
序	項目	菁桐場	平溪場	十分場	總數	
1	是否第一次參與活動	是，第一次參與	220	307	270	1034
		否，第二次參與	46	72	32	
		否，第三次參與	31	23	19	
		否，參與3次以上	8	4	2	
2	參與動機	想施放天燈許心願	78	69	23	1034
		順道到平溪遊玩	141	228	231	
		從沒參加過覺得新鮮	23	63	59	
		親朋好友邀約	56	39	8	
		其他	7	7	2	
3	如何得知活動訊息	報紙	73	114	26	1034
		海報	68	83	34	
		摺頁DM	43	72	23	
		電視廣告	2	68	12	
		廣播	57	52	35	
		網站	59	13	34	
		其他	3	4	159	
4	同行參與人數(含自己)	1~3人	156	204	158	1034
		4~6人	102	152	135	
		7~10人	29	39	9	
		10人以上	18	11	21	
5	與同行者關係	獨自參加	11	49	49	1034
		情侶	45	193	71	
		同事	38	16	11	
		同學	17	29	8	
		朋友	79	92	88	
		家人	113	22	94	
		其他	2	5	2	
6	消費金額範圍	500元以下	115	106	71	1034
		501~1000元	162	218	163	
		1001元以上	28	82	89	
7	以何種交通方式到達會場	活動接駁車	147	216	116	1034
		臺北客運795路線	41	63	22	
		火車	64	108	163	
		自行開車	51	13	13	
		前一天住宿	2	6	9	
8	是否滿意交通疏運(接駁車)	非常滿意	37	71	92	1034
		滿意	113	150	123	
		普通	140	172	101	
		不滿意	12	10	5	
		非常不滿意	3	3	2	
9	是否滿意交通管制	非常滿意	52	71	103	1034
		滿意	138	120	138	
		普通	101	158	71	
		不滿意	9	42	9	
		非常不滿意	5	15	2	
10	是否滿意整體規劃	非常滿意	42	22	141	1034
		滿意	146	219	102	
		普通	85	108	74	
		不滿意	22	42	3	
		非常不滿意	10	15	3	
11	是否還會想再參加天燈節	會	264	313	282	1034
		不會	41	93	41	
12	是否會推薦親朋好友參與天燈節	會	277	339	291	1034
		不會	28	67	32	

2016新北市平溪天燈節-旅客問卷調查			
序	項目		總數
1	菁桐	菁桐老街	294
		菁桐礦業生活館	36
		波麗士天燈館	268
		日式宿舍區	44
		其他	0
2	平溪	平溪老街	365
		觀音巖	28
		報警鐘亭	13
		日據防空洞	30
		其他	0
3	嶺腳	嶺腳古橋	13
		百年土地公	28
		蔡家洋樓	16
		滴水觀音	14
		其他	0
4	望古	慶和吊橋遺跡	12
		望古瀑布	39
		望古賞瀑步道	46
		望古車站	15
		其他	0
5	十分	十分老街	288
		新平溪煤礦博物園區	21
		十分瀑布	192
		眼鏡洞瀑布	63
		其他	0

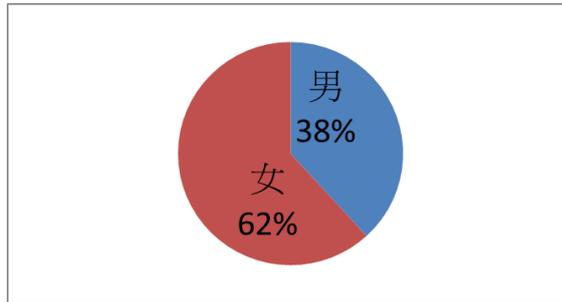
➤ 分析圖表如下

01. 請問您是參與哪一場活動？

參與活動平溪場最多，其次為十分、菁桐。

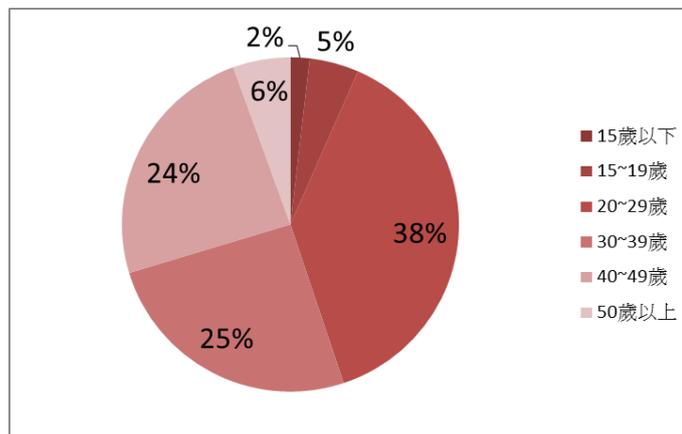
02. 請問您的性別？

根據結果可得知參與民眾女性比例較高。



03. 請問您的年齡？

根據結果，參與的民眾有 38%，年齡層落在 20~29 歲，其次為 30~39 歲佔了 25%，40~49 歲佔了 24%，可得知參與民眾多年輕族群及輕熟齡族群。

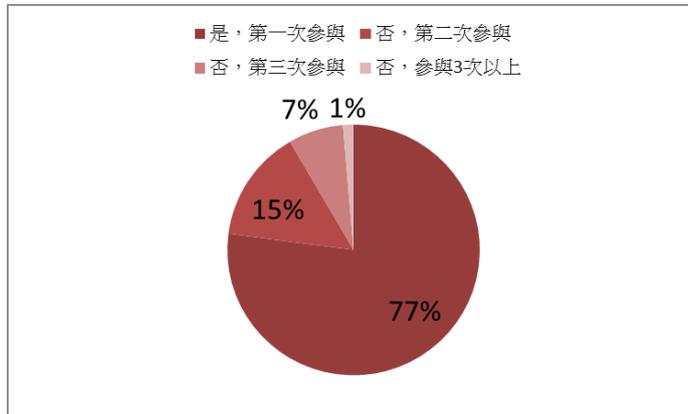


04. 請問您居住的地區是？

根據結果，參與的民眾大多來自北北基地區佔了 52%，其次為桃竹苗佔了 20%，顯示參與民眾大部分仍為北部民眾居多。

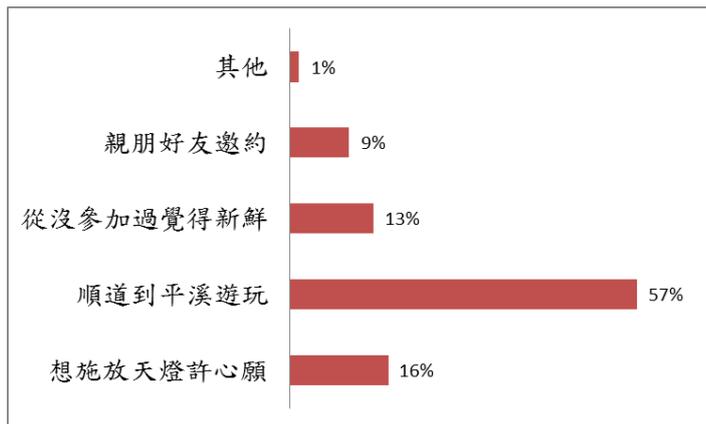
05. 請問您是第一次參與新北市平溪天燈節嗎？

根據結果得知，大部分的民眾為第一次參加，比例高達 77%，其次為第二次參加，佔了 15%。



06. 請問您參與新北市平溪天燈節的動機為何？(複選題)

從結果得知，民眾參加天燈節最大的動機為【順道到平溪遊玩】佔了 57%，符合大部分的民眾為第一次參加的結果。

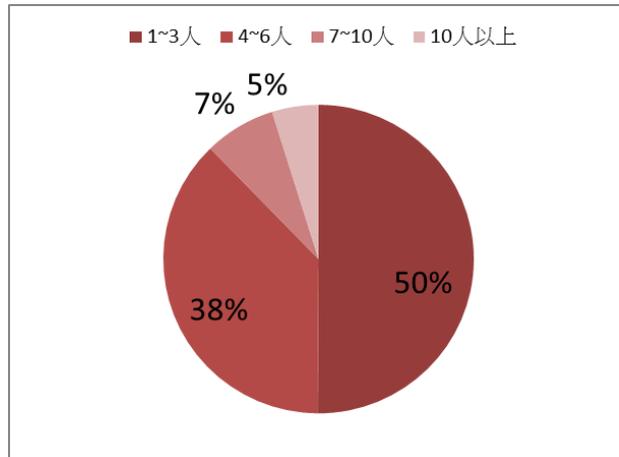


07. 請問您從何得知新北市平溪天燈節的活動訊息？

從結果得知，民眾得知訊息的來源大多數來自【報紙】，佔了 20%，其次為【海報】佔了 17%。

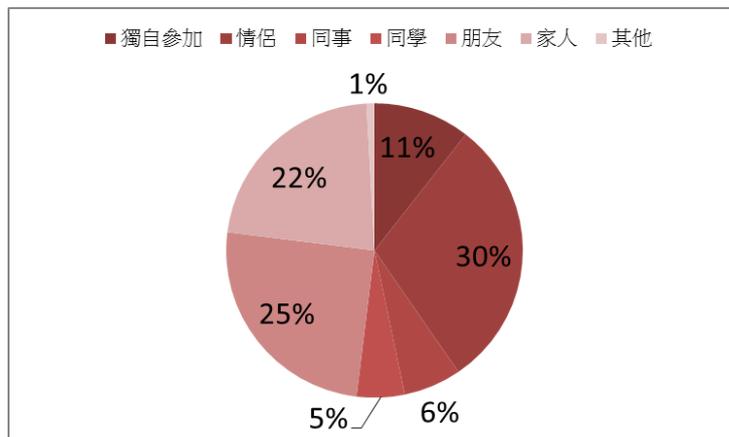
08. 請問與您同行參與活動的人數(包含自己)，共幾位？

從結果可知，參與活動的人數大多為 1~3 人，佔了 50%，其次為 4~6 人，佔了 38%。



09. 請問與您同行者之關係？

從結果可知，大多數的民眾會與男女朋友、家人及朋友一起參加天燈節，情侶的比例佔了 30%、朋友的比例佔了 25%，其次為家人，佔了 22%。

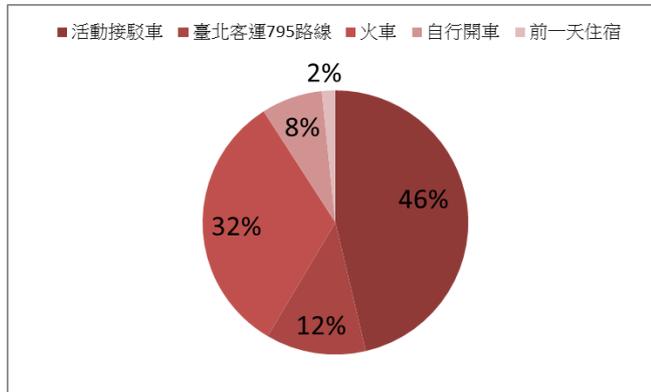


10. 請問您今日消費的金額範圍是？

從結果得知，民眾消費的金額範圍大多落在 501~1000 元，佔了 53%，其次為 500 元以下佔了 28%。

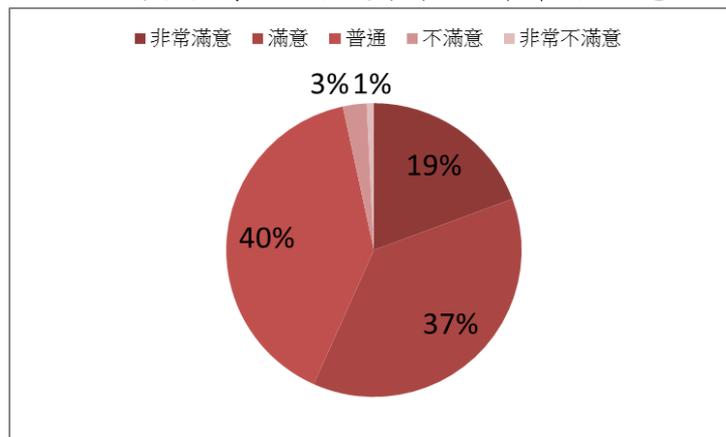
11. 請問您今天是以何種交通方式抵達天燈節會場？

從結果得知，大部分的民眾使用活動接駁車及火車抵達會場，搭乘活動接駁車的比例為 46%，其次為火車佔 32%。



12. 請問您對於本活動中，「交通疏運」(接駁車)的規劃滿意程度為何？

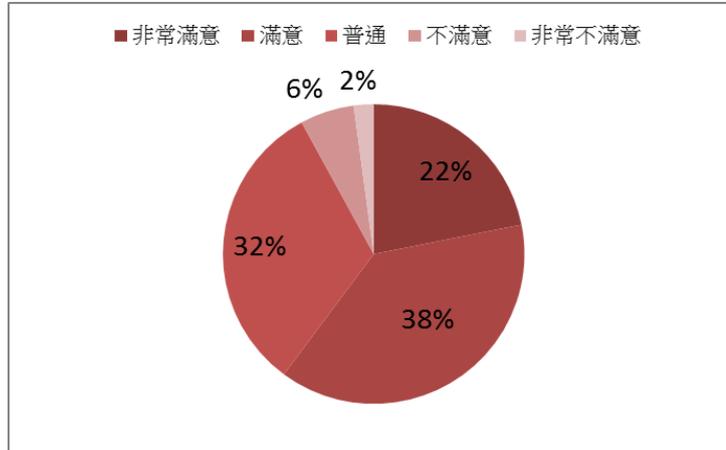
從結果得知，有 40%的民眾對於此次的交通疏運感到普通，其次為滿意，佔 37%，其中有 1%的民眾表示非常不滿意。



序	對於交通疏運非常不滿意的原因
1	是否能多停幾個點
2	七堵過來太多轉車
3	安排規劃不好
4	車上有味道
5	司機開車很恐怖
6	走到接駁站點很遠
7	停駐點太少
8	下車地方離會場有點遠

13. 請問您對於本活動中，「交通管制」的規劃滿意程度為何？

從結果得知，有 38% 的民眾對於此次的交通管制感到滿意，其次為普通，佔 32%，其中有 2% 的民眾表示非常不滿意。

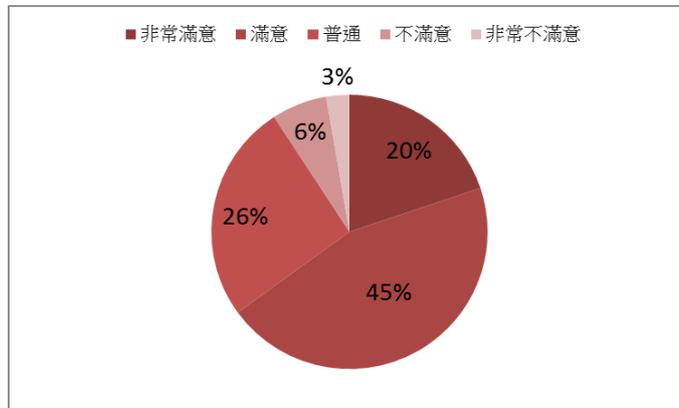


非常不滿意的詳細原因如下：

序	對於交通管制非常不滿意的原因	序	對於交通管制非常不滿意的原因
一	接駁動線不佳	二	交通管制資訊
1	無法前往其他地方	11	網站上圖有點看不懂
2	接駁車動線不佳 很浪費錢的感覺	12	管制牌子不清楚
3	安排規劃很怪	13	車子很多
4	搭基隆的接駁車，需要再走路太遠	14	交管時間也太早了
5	要走路超遠	15	接駁車的點再清楚一點
6	瑞芳接駁不順，太久	16	在十分辦 為什麼也要交管菁桐
7	交通動向牌子可以再多點更明確	三	接駁車資訊宣傳太少
8	接駁車好遠	17	火車上很擠
9	接駁站也太遠	18	火車太少班了
10	下車後走太遠	19	機車、腳踏車管制

14. 請問您對於本活動中，「整體規劃」的滿意程度為何？

從結果得知，有 45%的民眾對於此次的整體規畫感到滿意，其次為普通，佔 26%，僅有 3%的民眾表示非常不滿意。



對整體規劃不滿意的詳細原因如下：

序	對於整體規劃不滿意的原因	序	對於整體規劃不滿意的原因
一	活動及會場內容	二	服務台
1	時間等太久	15	會講英文的人太少
2	天氣不好為什麼不停辦	16	服務台只有一個人
3	天氣很冷 沒有發放雨衣	17	會講外文的人太少
4	天氣很爛	18	很多日本人 可是可以溝通的人很少
5	要放天燈也等太久	19	沒有人可以說韓文
6	候補施放天燈的地方不明顯	20	服務台的地方不明顯
7	看到卷被丟在地上	三	流廁及廁所問題
8	明明可以候補都沒標清楚	21	廁所很髒
9	天氣很不好 還要等放天燈	22	菁桐的廁所太少間了
10	四周都沒有可以禦寒的地方	23	廁所都沒打掃
11	有沒有可以休息的地方	24	廁所很少
12	沒有可以躲雨的地方	25	廁所沒有燈 太暗
13	地上很多垃圾	26	廁所很臭
14	進入會場的通道太暗	27	希望可以有多一點廁所

15. 請問您下次還會再來參與平溪天燈節嗎?

從結果可知，有高達 83% 的民眾表示下次還會再來參與平溪天燈節，17% 的民眾表示不會再來參加。

不會再來參加的原因詳細如下：

序	不會再來參加的原因	序	不會再來參加的原因
一	參與民眾太多	三	參加過一次就可以了
1	太多人	17	一次就好
2	人太多 太擠	18	有參加過就好
3	人超級多	19	來一次就好
4	人多	20	來過一次了
5	如果人少的話再來	四	其他
6	太擁擠 人太多	21	附近沒有吃的
7	太擠	22	吃的東西很少
8	大家走路很慢	23	沒有標註說會場內不能放天燈
9	通道很小 要走很久	24	為什麼不能自己帶天燈進去
10	人有點太多= =	25	會場走道很黑
二	交通時間花費過長	26	不要再辦天燈節了
11	機車居然有管制	27	天燈不環保
12	接駁車等太久	28	不住台灣
13	交通不便 火車班次太少	29	天燈汙染環境
14	交通不便	30	太累
15	搭車搭好久	31	隔天要上班很累
16	交通太塞	32	未必有時間

16. 請問您下次會推薦您的親朋好友參與平溪天燈節嗎?

從結果可知，有高達 88% 的民眾表示下次會推薦親朋好友參加，12% 的民眾表示不會再來參加。

不會推薦親朋好友參加的原因詳細如下：

序	不會推薦的原因	序	不會推薦的原因
一	交通管制不方便	三	免費天燈數量太少
1	接駁車搭乘點太少，要一直走，不適合老人家	14	要很早排隊才拿的到
2	不能騎腳踏車進來 也沒標示	15	天燈發放的數量太少
3	不能開車，帶小朋友不方便	16	要免費的天燈還需要很早來排隊
4	不能騎車上來	四	施放天燈不環保
5	不適合老人家來走太遠	17	超級不環保
6	交通不方便	18	天燈又不環保
7	交通管制時間太早了	19	政府不能環保一點?
8	一直走來走去好累 覺得很遠	20	放天燈會害死貓頭鷹
9	不能開車，不適合攜家帶眷	21	不要再辦了 不環保
二	人潮太多	五	其他
10	人太多	22	附近吃的東西太少
11	人太多	23	沒有可以休息的地方
12	人有點太多，帶小朋友很危險	24	有沒有可以躲雨的地方
13	動線很擠 人太多	25	天氣很冷 等太久

17. 請問您今天還前往了平溪那些地區遊玩？（複選題）

從結果可知，大多數民眾還是前往老街遊玩為主，平溪老街為最多民眾前往，佔了 28%，其次是菁桐老街佔了 19%、十分老街佔了 18%。

18. 您對於本次活動中，印象最深刻的是哪一個部分？或有任何建議？

➤ 印象最深刻的部分，詳細答案如下：

序	印象深刻的部分	序	印象深刻的部分	序	印象深刻的部分
一	放天燈	30	集體施放天燈活動很壯觀	60	放天燈
1	集體施放天燈	31	施放天燈真的覺得很感動!很棒	61	Good!
2	和那麼多人一起放天燈很特別	32	集體放天燈，寄明信片	62	萬人天燈
3	齊放天燈	33	把天燈放上天，有個天燈差點燒到電線桿	63	天燈很壯觀
4	集體施放天燈	34	人很多 很漂亮 很多燈	64	看天燈
5	集體放天燈很美	35	放天燈很好	65	一起放天燈很壯觀
6	有很多天燈很漂亮	36	放天燈氣氛很好	66	天燈現場超棒
7	天燈施放坐火車很有趣	37	天燈齊放	67	大天燈
8	天燈很可愛	38	天燈好漂亮	68	good!
9	天燈施放	39	天燈很美	69	very good! 下次再次玩
10	新年快樂	40	天燈放起來的時刻	70	天燈
11	天燈很漂亮	41	天燈很美	71	許願
12	全部天燈一起放很漂亮	42	很好、很熱鬧	72	集體施放天燈的樣子
13	一起放天燈的時候	43	天燈飛上天	73	覺得自己很幸運
14	天燈掉下來嚇一跳	44	天燈齊放， 但菁桐國小場地小	74	天燈升起的景象
15	能放天燈	45	放天燈都還不錯	75	一齊施放天燈
16	大家一起放天燈	46	大天燈很特別	76	天燈好美
17	很多天燈一起放	47	平溪國中齊放天燈	77	放天燈遊老街
18	放天燈很有趣	48	放天燈 天燈飛高很开心	78	天燈升起的景象
19	天燈很美	49	天燈很漂亮 人潮很多	二	主持人
20	天燈節活動	50	天燈在夜空很美	79	主持人主持得不錯
21	天燈壯觀	51	大家一起放天燈	80	主持人很好笑
22	主燈很漂亮	52	放天燈，	81	主持人很會帶氣氛
23	放天燈	53	天燈升空	82	主持人主持不錯
24	施放天燈	54	放天燈好好玩	83	主持人主持棒棒
25	工作人員服務態度佳	55	天燈飛	84	主持人夫妻很好笑
26	工作人員態度很好	56	燈墜落	85	主持人主持的好

27	服務人員的熱心	57	燈很美	86	主持人 好
28	服務人員人很好、貼心	58	施放天燈時，很壯觀	87	主持人很會帶氣氛
29	主持人主持得不錯	59	看天燈施放	88	主持人很敬業
三	服務人員	96	服務人員態度很好	103	晴晴很可愛
89	點火的服務人員很專業	97	服務人員很帥	104	會場很大
90	指引方向很親切	98	服務學生很可愛	105	會場的燈光很亮
91	Good at English!	99	服務人員笑起來很美	106	拍照很漂亮
92	服務人員辛苦了	100	服務台的人很棒	107	晴晴很棒
93	Great pronunciation!	四	其他	108	主燈超級大
94	很親切	101	警察很帥氣	109	喜歡主燈
95	引導時人很好	102	警犬很可愛	110	天燈節很壯觀

➤ 建議的部分，詳細答案如下：

序	建議	序	建議	序	建議
一	天燈	11	接駁車未說明清楚是否直達	三	餐食部分
1	首場天燈應該更多	12	火車很擠		吃的東西太少了
2	希望可以發放更多的天燈	13	接駁車標示不夠清楚		吃的可不可以多一點
3	放天燈頗危險	14	交通接駁資訊不清楚		吃的可以增加
4	天燈不環保	15	火車班次少	四	會場
5	希望多發放天燈	16	接駁車搭乘處離會場好遠		施放券發放不順
6	不要放天燈	17	接駁車動線不佳		服務台較隱密
7	破壞環境	18	火車班次可再增加		廁所要打掃
二	交通	19	接駁站走好遠		指示牌不夠清楚
8	交通管制範圍太大	20	公車站太少		動線規劃更清楚
9	交通規畫可以完善一點	21	交通接駁資訊不清楚		菁桐會場太小了
10	交通配套措施不佳	22	火車很擠		會場有點髒