

## 六、重要審核意見

(一) 澎湖觀光資源豐富，深具發展潛能，惟觀光產業發展面臨淡季及國際旅遊量能不足等長期困境，不利產業永續發展，允宜以整體政府思維與各級政府機關溝通協調，整合相關資源，並落實依澎湖縣國土計畫擬定具體實施策略，共同推動觀光發展並提升效能。

澎湖縣觀光資源豐富，於 2012 年 11 月間，以「臺灣·澎湖灣」加入世界最美麗海灣組織 (The Most Beautiful Bays in the World)，並因「澎湖國際海上花火節」活動，獲國際節慶活動協會 (International Festivals & Events Association) 評選為「2022 國際節慶城市」；2024 年經訂房網站業者分析為全球最好客目的地第二名，深具國際觀光發展潛能。惟觀光產業發展長期面臨淡季及國際旅遊量能不足及行政資源整合等困境，經就澎湖縣政府觀光發展策略規劃、資源整合、主題活動及國際行銷等面向查核結果，核有下列事項：

1. 訂定中程施政計畫推動觀光發展，惟該計畫與澎湖縣國土計畫之觀光發展對策未盡相符，且仍待加強整合中央各級相關機關之資源，整體規劃發展策略及加強跨機關溝通與合作事宜，以提升澎湖整體觀光之能見度及合作綜效，促進澎湖觀光永續發展；政府為因應氣候變遷，保育自然環境與人文資產，並促進資源與產業合理配置等，制定國土計畫法並於 105 年 5 月 1 日施行。該府依據該法於 110 年 4 月 30 日公告實施澎湖縣國土計畫，其內容包括澎湖縣之空間發展與成長管理策略、氣候變遷調適、部門空間發展策略、國土功能分區劃設及使用管制原則、國土復育促進地區劃定原則及應辦事項及實施機關，涵括強化澎湖地區各類觀光軟、硬體建設，整合中央及地方相關主管機關資源，推動澎湖縣觀光產業朝國際化發展等。經綜整澎湖縣國土計畫有關觀光發展之相關內容及目前辦理概況，其中部門空間發展計畫—交通運輸部門之發展對策 (計畫)，包括提升對外海、空運品質，營造國際交通門戶；加強澎湖機場國際化，開拓定期國際航班等，惟目前澎湖機場網頁 (航班資訊)，並無兩岸及國際航班 (含包機)。部門空間發展計畫—文化及觀光部門之發展對策 (計畫)，包括「整合各級觀光主管機關 (三處一府) 資源」、「提出遊憩承載量，指導未來觀光發展計畫之制定」、「提供旅遊業者對國際遊客接待業務商談媒合平台」及「補助淡季住宿優惠，分散尖峰時段之住宿需求」等，惟目前該府僅與交通部觀光局 (112 年 9 月 15 日改制為交通部觀光署，下稱交通部觀光署) 澎湖國家風景區管理處 (下稱澎管處) 以「觀光聯繫會報」，作為機關間業務之聯繫溝通機制，至與內政部國家公園署海洋國

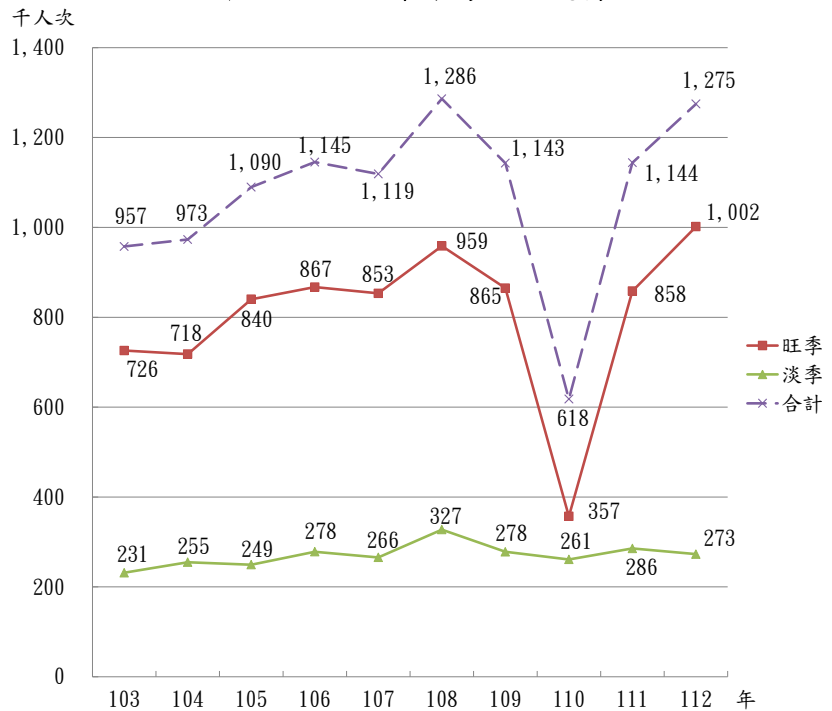
家公園管理處及台江國家公園管理處等 2 機關則尚未建立常態性之業務聯繫機制；且並未提出澎湖地區遊憩承載量評估結果、旅遊業者對國際遊客接待業務商談媒合平台，及補助淡季住宿優惠方案。又截至 113 年 3 月底止，該府亦未就上開澎湖縣國土計畫之空間發展策略之各項議題研謀具體實施方案（或計畫），不利於觀光資源之整合與策略之推行。另該府公布之中程（112—115 年度）施政計畫，有關觀光發展之 4 年施政重點包括「輔導及提升觀光產業」、「型塑澎湖觀光品牌，創造亮點主題活動」、「深化觀光行銷效益，提升觀光行銷品質」、「改善本縣海上交通，並提升服務品質」（構建菊島智旅平台，提供完整旅行交通資訊服務）、「建構本縣對外航空交通疏運方案，提升航空運能平衡需求」（觀光季節提升航空運能）、「改善投資環境，促進民間參與觀光建設投資」及「觀光遊憩環境據點計畫」等，亦未將上開澎湖縣國土計畫之策略列入中程施政計畫，顯示該施政計畫內容與澎湖縣國土計畫之觀光發展對策未盡相符，亦不利該府旅遊主管單位以整體政府觀點，積極與相關機關溝通及洽談合作事宜，循序推動澎湖觀光發展策略，經建請研謀改善。據復：該府與澎管處透過觀光連繫會報，整合雙方資源，遇涉南方四島及台江國家公園管理處之議題將通知相關單位與會；目前澎湖觀光接待能量尚能供應無虞，遊憩承載量須視未來旅遊狀況整體審慎評估；由旅遊業者開發國際遊客接待業務商談媒合平台，可更有效地推廣其服務；該府財政非寬裕，無力補助淡季住宿優惠方案，且補助非提振觀光唯一解方，期盼政府與民間共同攜手合作，促進澎湖觀光發展。澎湖縣國土計畫自 108 年擬訂至 110 年公告實施，至今時空環境條件多有不同，其與中程發展計畫兩者未盡相符，將於後續執行過程中滾動檢討。

2. 以國際燈光藝術節、軍事及文化等主題觀光活動推動淡季觀光，惟部分活動成效有限或仍待延續辦理以發揮效用；又澎湖縣國土計畫規劃「補助淡季住宿優惠」策略，亦待評估可行性後推動或另謀有效之實施策略，俾有效提升淡季觀光人次：經統計近 10（103 至 112）年來澎旅客情形，澎湖地區觀光旅遊之淡、旺季旅客人次差異甚大，淡季旅客人次介於 23 萬餘人次至 32 萬餘人次間；旺季旅客人次除 110 年新型冠狀病毒肺炎（COVID-19）受疫情影響外，介於 71 萬餘人次至 100 萬餘人次間。112 年旅客人次達 127 萬餘人次，其中旺季旅客人次達 100 萬餘人次為近 10 年最高，淡季旅客人次則為 27 萬餘人次，約占旺季旅客人次 27.25%（圖 1）。淡、旺季旅客人次差異過大，影響觀光產業之產值及發展。該府為提升淡季旅客人次，近年皆以各類主題觀光活動吸引旅客淡季來澎。112 年主要辦理國際燈光藝術節、軍事、運動及文化

等相關活動，該等活動辦理成效，計有參與「國際燈光藝術節」及「澎湖歷史軍事景點 AR 導覽旅遊服務活動」等人次，分別為 7 萬 4 千餘人次及 1 萬 2 千餘人次等（表 3）；其中「2023 菊島秋冬季球類錦標賽」等 4 類活動列為縣長政見，惟該等活動工作計畫書之關鍵績效指標僅列出辦理活動場次等，並未依據辦理活動目的，設定提升淡季來澎旅客之人次。又按國際燈光藝術節市調問卷調查報告，有效樣本之居住地區，以澎湖縣比例最多約 63.40%，其次為北部地區占 13.80%，再次之為南部地區 12.80%；依該等比例估算參與國際燈光藝術節活動之人次中，約有 4 萬 7 千餘人次居住於澎湖縣，實際吸引來澎觀光旅客約為 2 萬 7 千餘人次。澎湖歷史

軍事景點 AR 導覽旅遊服務活動為該府結合數位旅遊趨勢之創新服務，雖能掌握運用該服務之人次，惟目前無法區分實際吸引旅客前來澎湖觀光之人次。由上開近 10 年統計，各年淡季來澎旅客人次穩定維持在平均值 27 萬餘人次左右，顯示該府雖辦理各類主題活動吸引旅客淡季來澎，惟成效有限，仍待擇選具潛力之活動延續辦理或研謀其

圖 1 淡、旺季來澎旅客趨勢



資料來源：整理自澎湖縣政府提供資料。

表 3 淡季主題觀光活動績效

單位：人次

| 名稱              | 內容                                    | 參與人次 (註 1)             |
|-----------------|---------------------------------------|------------------------|
| <b>合計</b>       |                                       | <b>97,364 至 97,564</b> |
| 國際燈光藝術節         | 燈區作品專業服務採購。<br>光雕秀創意展覽活動。             | 74,713                 |
| 2023 菊島秋冬季球類錦標賽 | 木球、籃球、桌球、排球、羽球、慢速壘球、滾球等 7 項運動錦標賽。     | 2,350                  |
| 澎湖宗教文化秋冬輕旅行     | 走訪本島澎湖天后宮等 11 處宗教場所，體驗寺廟文化之美。         | 800 至 1,000            |
| 澎湖秋冬文化觀光之旅推廣遊程  | 2023 澎湖學第 23 屆國際學術研討會、社區走讀、宮廟走讀、文資走讀。 | 250                    |
| 秋冬軍事觀光活動        | 老兵遊澎湖。                                | 6,498                  |
|                 | 迎風大行軍。                                | 482                    |
|                 | 澎湖歷史軍事景點 AR 導覽旅遊服務建置案。                | 12,271                 |

註：1. 部分活動未統計參與人次或由主辦單位自行估計；軍事景點 AR 導覽人次統計至 113 年 2 月底止。

2. 資料來源：整理自澎湖縣政府提供資料。

他良策，以提升旅客淡季來澎意願。另澎湖縣國土計畫第五章（部門空間發展計畫）第四節（文化及觀光部門）一、（七）2，因應尖峰時段服務設施及淡季客源不足情形，提出「補助淡季住宿優惠，分散尖峰時段之住宿需求」之對策，建議與觀光推廣計畫配合推出補助淡季住宿優惠方案，以延長旅客來澎之時期。惟該府自 110 年 4 月 30 日公告實施澎湖縣國土計畫，迄今尚未推動該補助淡季住宿優惠方案。鑑於辦理補助淡季住宿優惠方案恐須投入大量經費，經建請允宜審慎評估補助淡季旅客住宿之可行性，並研擬計畫爭取中央主管機關補助後辦理或另謀有效之實施策略，俾有效提升淡季來澎觀光人次。據復：該府無力補助淡季住宿優惠方案，已於旅遊淡季期間，與澎管處辦理各類主題觀光活動，吸引旅客來澎；旅宿業者亦與旅行業合作規劃住宿優惠方案吸引遊客，提升淡季來澎旅客人次。又因秋冬氣候及交通限制，淡季旅遊歷年成效有限，已逐步朝向主題化發展，期帶動主題客群蒞澎觀光，除軍事主題旅遊，另將推出美食主題旅遊，以期提升效益。

**3. 設定日、韓為國際旅客開發客群，並以參與國際旅展及建置「澎湖 Travel」網站等方式向國際行銷澎湖觀光，惟目前國際上澎湖旅遊訊息能見度有限，且行銷網站服務品質仍待提升：**澎湖地區天然環境優越，深具國際觀光發展潛能，惟澎湖觀光長期以國內旅客為主要來源，據澎湖科技大學觀光休閒系學術研究（111 年 2 月），參考交通部觀光署「來台旅客消費及動向調查報告」資料估算，107 年國際旅客占澎湖觀光旅客總數約 2.00%。本室前於 111 年度提出該府雖欲推廣澎湖國際旅遊，惟未見與交通部觀光署合作研謀強化行銷澎湖旅遊之規劃及措施，亦未研訂推動澎湖國際觀光旅遊之長期發展策略，及短、中、長期具體實施計畫或方案等意見，獲復：將評估國際旅遊推廣現況以及趨勢走向，以調整國際觀光推廣策略等。經查該府已就目前國際旅遊趨勢，設定以日本及韓國為國際旅客開發客群，並於中程（112—115 年度）施政計畫，將「深化觀光行銷效益，提升觀光行銷品質」列為施政重點，及訂定「擴大線上旅遊推廣」、「配合國內外旅展、推介會等提升觀光行銷效果」（2 場次）等關鍵績效指標，112 年度該府旅遊處自評前開 2 績效指標之達成度分別為 75.87%、100.00%。經運用「Google Trends」工具（113 年 1 月期間測試），研析 Google 搜尋網站中全球使用者以「澎湖」、「Penghu」、「Penghu Taiwan」等字詞搜尋，前 5 大國家（地區）分別為臺灣、新加坡、香港、中國及馬來西亞；運用「Google Search Console」工具（113 年 3 月期間測試），檢視該府設置「澎湖 Travel」網站於各國家（地區）曝光及點閱率情形，該網站曝光最多之前 5 大國家（地區）分別為臺灣、美國、香港、

越南及印度，其中美國與香港之點閱率分別為 0.18%、1.34%，越南及印度皆無點閱率。又該府於 112 年 10 月派員參與「2023 年日本旅展及觀光推廣活動」之報告，亦載述發現多數日本民眾並不認識澎湖。顯示，該府設定日、韓旅客為開發客群，並以參與旅展及設置網站等方式向國際行銷澎湖觀光，惟目前澎湖觀光在國際旅遊市場之能見度有限，亟待研謀有效之提升策略。另該府中程（112—115 年度）施政計畫規劃提升「澎湖 Travel」網站品質（含擴充內容、網站外語服務等），以因應國際旅遊市場解封，帶動主題旅遊資訊整合及瀏覽量。經運用「PageSpeed Insights」工具進一步檢測「澎湖 Travel」網站之「網站效能」與「使用者體驗」情形，該網站電腦版及行動裝置版之效能綜合評分分別為 56 分及 57 分，落於待改善（黃燈）範圍。使用者體驗方面之檢測結果，電腦版之檢測項目「第一個位元組的時間」（指從客戶端發送請求到伺服器回傳第一個位元組的時間，用於衡量網站或應用程式載入速度的指標）落於待改善（黃燈）範圍；行動裝置版之檢測項目「最大內容繪製」（衡量首個超過 25kb 的內容顯示需要的時間）及「首次顯示內容所需時間」（衡量首次顯示在網頁中畫面的時間長度）落於待改善（黃燈）範圍，檢測項目「第一個位元組的時間」落於不良（紅燈）範圍（表 4）。又該網站亦有部分無法檢索之連結，舉如地圖搜尋之美食、景點、住宿及交通等連結（圖 2）。顯示使

表 4 「澎湖 Travel」PageSpeed Insights 檢測結果  
單位：分

| 項目                | 良好<br>(綠燈) | 待改善<br>(黃燈) | 不良<br>(紅燈) |
|-------------------|------------|-------------|------------|
| <b>電腦版</b>        |            |             |            |
| <b>整體效能</b>       | <b>56</b>  |             |            |
| <b>使用者體驗</b>      |            |             |            |
| 最大內容繪製 (LCP)      | V          |             |            |
| 首次輸入延遲時間 (FID)    | V          |             |            |
| 累計版面配置位移 (CLS)    | V          |             |            |
| 第一個位元組的時間 (TTFB)  |            | V           |            |
| 與下一個顯示的內容互動 (INP) | V          |             |            |
| 首次顯示內容所需時間 (FCP)  | V          |             |            |
| <b>行動裝置版</b>      |            |             |            |
| <b>整體效能</b>       | <b>57</b>  |             |            |
| <b>使用者體驗</b>      |            |             |            |
| 最大內容繪製 (LCP)      |            | V           |            |
| 首次輸入延遲時間 (FID)    | V          |             |            |
| 累計版面配置位移 (CLS)    | V          |             |            |
| 第一個位元組的時間 (TTFB)  |            |             | V          |
| 與下一個顯示的內容互動 (INP) | V          |             |            |
| 首次顯示內容所需時間 (FCP)  |            | V           |            |

資料來源：整理自網頁 (<https://pagespeed.web.dev/>) 之檢測結果。

圖 2 澎湖 Travel 網站無法檢索連結



資料來源：整理自「澎湖 Travel」網站。

用者瀏覽「澎湖 Travel」網站時，就網頁在瀏覽器中顯示、最初有意義內容之顯示、從接收使用者請求到返回內容全過程之等待時間較長，且存有部分無法檢索之連結等，皆影響其使用體驗，經建請研謀改善。據復：目前國際推廣行銷作為以國際旅展為主，將配合交通部觀光署推廣政策目標加強合作，113 年度預計 9 月前往日本旅展參展，並辦理旅遊推介會，與日方旅遊業者建立管道，提升實體效益。另為平衡各期間「澎湖 Travel」使用體驗效果，已請廠商評估降低首頁容量，預計 113 年度完成改善效能；又考量年度經費有限，已依據歷年經費狀況，規劃逐步擴展網站外語內容，以提升使用意願。

4. 推行澎湖縣台灣好行服務，方便來澎觀光客旅遊，惟搭乘人次未如預期，營運虧損長期仰賴觀光署補助；又該署另輔導旅行業者提供「台灣觀巴」旅遊運輸服務，路線及停留站點高度重疊：該府配合交通部觀光署計畫，串聯轄內知名或具發展潛力之觀光據點，運用所屬公共車船管理處車輛，自 105 年起辦理澎湖縣台灣好行「媽宮北環線」（下稱北環線）與「媽宮湖西線」（下稱湖西線），提供來澎旅客友善與低碳觀光運輸服務，並於 113 年增加「媽宮澎南線」服務（下稱澎南線）。經查 110 至 112 年度北環線及湖西線營運情形，北環線各年平均每班次載客人次約 6 至 11 人次，湖西線則為 4 至 7 人次，近 3 年度該 2 線營運虧損分別為 238 萬餘元、313 萬餘元及 240 萬餘元，合計為 792 萬餘元（表 5），皆由交通部觀光署給予補助。又交通部觀光署為提供國內外旅客便利觀光旅遊服務，另外輔導旅行業者依自由行旅客需求，規劃「台灣觀巴」旅遊運輸服務。澎湖地區計有 2 旅行社辦理「澎湖悠閒北環之旅」、「澎湖網紅島可夢\_南島專車」及「澎湖網紅島可夢\_北島專車」等 3 服務路線。經分析澎湖縣台灣好行及台灣觀巴服務路線於各景區停留之站點發現，澎湖縣台灣好行 3 服務

表 5 台灣好行路線營運情形

單位：新臺幣元、人次、班次

| 路線別      | 北環線                          |                                       |                                      | 湖西線                          |                                       |                                       |
|----------|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
|          | 110                          | 111                                   | 112                                  | 110                          | 111                                   | 112                                   |
| 營運虧損     | <b>7,924,129</b>             |                                       |                                      |                              |                                       |                                       |
| 補助情形     | 合計                           |                                       |                                      | 合計                           |                                       |                                       |
|          | 4,422,117                    |                                       |                                      | 3,502,012                    |                                       |                                       |
|          | 1,287,219                    | 1,734,898                             | 1,400,000                            | 1,096,404                    | 1,401,596                             | 1,004,012                             |
| 載客情形     | 1,409                        | 2,025                                 | 2,769                                | 749                          | 909                                   | 895                                   |
| 班次       | 229                          | 298                                   | 254                                  | 173                          | 201                                   | 149                                   |
| 平均班次載客人次 | 6.15                         | 6.80                                  | 10.90                                | 4.33                         | 4.52                                  | 6.00                                  |
| 量化效益達成情形 | 平均每班次載客 6.15 人次，未能達 11 人次目標。 | 4 至 9 月間平均每班次載客 7.53 人次，未能達成 15 人次目標。 | 4 至 9 月間平均每班次載客 13.55 人次，達成 10 人次目標。 | 平均每班次載客 4.33 人次，未能達 11 人次目標。 | 4 至 9 月間平均每班次載客 4.97 人次，未能達成 15 人次目標。 | 4 至 9 月間平均每班次載客 7.37 人次，未能達成 10 人次目標。 |

資料來源：整理自澎湖縣政府提供資料。

路線計停留 16 站點，其中通梁古榕等 9 站點 (56.25%) 與台灣觀巴停留站點相同，而台灣觀巴 3 服務路線計停留 18 站點，其中 14 站點 (77.78%) 與澎湖縣台灣好行停留站點相同；按個別路線分析，北環線與「澎湖悠閒北環之旅」停留站點僅 1 點不同，該 2 路線與「澎湖網紅島可夢\_北島專車」之停留站點亦相近；澎南線與「澎湖網紅島可夢\_南島專車」有 3 停留站點相同 (表 6)。又澎湖縣台灣好行及台灣觀巴服務之主要定價 (不含供餐) 介於 300 至 400 元間，及服務對象以自由行旅客為主 (同表 6)，顯示澎湖縣台灣好行及台灣觀巴之服務性質、內容與對象等皆相似，主要係將澎湖本島 (馬公市、湖西鄉、白沙鄉及西嶼鄉) 地區之觀光景點串聯，並提供交通工具之旅遊服務，因而分散搭乘人次，經建請研謀改善。據復：將規劃與教育及社福單位合作，鼓勵志工及幼兒團體搭乘，以增加淡季及離峰日期搭乘率；已協助澎管處爭取經費，預期最快可於 113 年第 3 季開始營運澎湖空港線，可有效增加大眾運輸覆蓋率及可用性，增進觀光資源有效利用。另考量本島幅員不大，站點重複性高在所難免，澎湖台灣好行兼具政策推動責任，如閉鎖陣地、菓葉灰窯、種苗繁殖場等，將研議與台灣觀巴差異化營運策略，以增加特色並提升營運效能。

表 6 澎湖縣台灣好行及台灣觀巴停靠站點

| 澎湖縣台灣好行停靠站點(註 1)                           |  |  | 台灣觀巴停靠站點                            |                             |          |
|--|--|--|-------------------------------------|-----------------------------|----------|
| 北環線  | 湖西線  | 澎南線  | 北環之旅                                | 南島專車                        | 北島專車     |
| 通梁古榕                                       | 南寮社區                                       | 風櫃洞  | 澎湖國家風景管理區                           | 澎湖遊客中心                      | 跨海大橋—白沙端 |
| 漁翁島燈塔                                      | 菓葉灰窯                                       | 青灣仙人掌公園                                    | 中屯風車                                | 風櫃聽濤                        | 小池角雙曲橋   |
| 大菓葉玄武岩柱                                    | 龍門閉鎖陣地                                     | 澎湖縣水產種苗繁殖場                                 | 通梁古榕                                | 山水沙灘踏浪                      | 池東大菓葉玄武岩 |
| 二崁聚落                                       | 澎湖海洋地質公園中心                                 | 山水沙灘(30 高地)                                | 跨海大橋                                | 林投公園(近貝殼教堂)                 | 二崁聚落     |
| 小門鯨魚洞                                      | —  | 鎖港子午塔                                      | 小門鯨魚洞                               | 南寮古厝浮球秘境                    | 跨海大橋—西嶼端 |
| 跨海大橋(西嶼端)                                  | —  | 澎湖遊客中心                                     | 大菓葉玄武岩                              | —                           | 西嶼咾咕石公園  |
| —  | —  | —  | 二崁古厝                                | —                           | —        |
| 路線定價                                       |  |  | 路線定價                                |                             |          |
| 每人費用：成人 400 元；優待票 (長者、愛心、兒童、或澎湖居民票) 200 元。 | 每人費用：成人 350 元；優待票 (長者、愛心、兒童、或澎湖居民票) 175 元。 | 每人費用：成人 300 元；優待票 (長者、愛心、兒童、或澎湖居民票) 150 元。 | 每人費用：成人、小孩 1,000 元起；嬰兒 200 元起。(含午餐) | 每人費用：成人、小孩 349 元起；嬰兒 50 元起。 | 與南島專車相同。 |

註：1. 表列澎湖縣台灣好行北環線及湖西線為 112 年之停靠景點。  
2. 資料來源：整理自澎湖縣政府提供資料及台灣觀巴網頁。