

第五章 結論與建議

在評估「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」時，要如何兼顧各種考量層面及目標，乃是一個重要的議題。一般而言，面對這樣的議題，常用的工具及方法便是多屬性之決策分析方法。本研究主要目的是希望發展一套具有模糊多屬性的策略評估模式，以供政府主管機關及觀光旅遊業者評選決策之參考。經由文獻探討回顧中，我們檢視因應策略的目標，並建構符合多屬性的策略評估準則。爾後，利用模糊多屬性評估方法，得到因應策略的優先排序。本章分成兩節，第一節是本研究的研究成果結論，第二節是針對本研究限制、後續研究建議、管理意涵及研究貢獻提出說明。

5.1 結論



依據本研究之研究結果，所訪談之專家對「因應 SARS 衝擊，振興來台旅遊產業策略」的優先順序分別為（詳見表 20）：拓展國內旅遊景點；給予企業營運資金融通；增加來台免簽證及落地簽證國；吸引多元化旅客；建立防 SARS 標準步驟；設立防治 SARS 安全標章制度；旅遊安全保障方案；稅負減免；提升從業人員服務品質；推出旅遊優惠促銷方案；利用媒體提供正確客觀疫情資料；舉辦安心考察、採訪、見證之旅；暫緩通報旅行業票據拒絕往來戶；辦理參加大型國際旅展；成立「重振市場業界分工小組」。其重點分述如下：

一、拓展國內旅遊景點：吸引國際旅客來台旅遊的根本原因，不外乎

本地的旅遊景點、美食、南島文化及友善的待客之道。如何整體發

展觀光資源，全面提升軟硬體設施之品質與數量；鼓勵民間參與投資，以建構國際級高品質便利多元化的旅遊環境，是專家一致認為政府目前應最先施行的重點。

二、給予企業營運資金融通：由於此次 SARS 事件，係前所未有的全面性衝擊，與 921 大地震或 911 恐怖攻擊事件不同，不論來台觀光 (inbound)、出國觀光(outbound)、甚至國內旅遊，幾乎所有的業務形同停擺。再者，旅行社大多係中小企業、小資本的業者居多，預估 3-6 個月，旅行社會因現金不足，週轉不靈，而出現倒閉及停業風潮。而遊樂區及飯店業者，更由於投資金額龐大，員工數及固定費用偏高，而住房率又極低的情況下，出現嚴重週轉不靈之問題。在 92 年 4 月 SARS 爆發期間，各金融機構陸續向旅行業者要求降低履約保證額度或提高擔保品等動作，造成旅行業者措手不及，銀行此項動作，無疑雪上加霜。因此業者希望政府能夠掌握紓困時效，加速辦理融資貸款，簡化申請程序，讓業者更便利取得所需資金。對於舊有貸款，只要付息正常的業者，允許延長貸款期間；對於增貸紓困的融資機制，如果有需要透過中小企業信用保證基金，政府用一定比例的擔保方式來幫助中小企業向銀行取得新貸款，至於專案的大企業，因應變能力強，可由經建會以個別專案處理。

三、增加來台免簽證及落地簽證國：目前來台免簽證國家僅有澳大利亞、奧地利、比利時、汶萊、加拿大、哥斯大黎加、丹麥、芬蘭、法國、德國、希臘、愛爾蘭、冰島、義大利、日本、韓國、列支敦

斯登、盧森堡、馬來西亞、馬爾他、摩納哥、荷蘭、紐西蘭、挪威、葡萄牙、新加坡、西班牙、瑞典、瑞士、英國、美國等三十一國旅客；落地簽證只有捷克、匈牙利、波蘭三國國民。(行政院外交部，2004)若能放寬免簽證及落地簽證國家，解除旅客來台之不便，更能吸引更多國際旅客。另外，由於政治考量的因素，目前僅開放大陸人士來台探親、探病、奔喪。預估有一億大陸人有能力來台，若開放大陸人士來台觀光，必能為來台觀光旅遊產業帶來無限商機。

四、吸引多元化旅客：大部份的觀光客均希望能將娛樂、運動、文化、學習經驗等融合在觀光旅遊的活動中，故而可創造出許多不同型態的觀光市場。WTO (WTO, 2001) 提出了未來一、二十年全球十大動態熱門類型的觀光市場，包括陽光與海灘觀光 (Sun and Beach Tourism)、運動觀光 (Sports Tourism)、探險觀光 (Adventure Tourism)、生態旅遊 (Ecotourism)、文化觀光 (Cultural Tourism)、城市觀光 (Urban Tourism)、鄉村觀光 (Rural Tourism)、遊輪觀光 (Cruises)、主題樂園 (Theme Parks)、及會議觀光 (Meetings and Conferences) 等。各種觀光型態均有其特定的消費族群與訴求的重點，包括退休及老年人的旅遊市場、以運動或活動為導向的旅遊方式、以文化教育為目的的旅遊型態、短暫但經常性的旅遊方式等。在世界潮流的趨勢下，我國也正致力於發展生態旅遊、文化觀光、鄉村觀光、健康旅遊及會議觀光等。

五、建立防 SARS 標準步驟：舉凡環境的清潔消毒、顧客的接待、體溫

的量測、客戶資料的填寫追蹤、疑似病例的回報管理、員工感染 SARS 的防禦及健康的維護、餐飲製作及餐具的清潔衛生、物品設備的清
潔消毒，應制定一套標準化程序，並盡力遵守，以提供安全的旅遊
環境。

六、設立防治 SARS 安全標章制度：頒發安全標章給經檢驗 SARS 合格的
旅館、大眾運輸等業者，以消弭外國觀光客及國內旅客消費之疑慮。

七、旅遊安全保障方案：藉由保險，旅客來台旅遊期間，在當地感染到
本土性 SARS 都可獲得醫療賠償，如果不幸死亡，也可獲得撫恤金，
期望藉由保障方案，建立旅客來台旅遊的信心。

八、稅負減免：因應 SARS 衝擊，政府應業者要求，實施稅費減免，以
降低業者負擔。例如：旅館業及觀光旅館業，九十二年度房屋稅補
助一半；航空業國際航線，自九十二年四月補貼降落費 15%，為期
六個月等等。

九、提升從業人員服務品質：隨著中國大陸觀光接待能力大幅提升，磁
吸效應日益明顯，加上台灣目前觀光教育訓練與產業需求不符，形
成教育資源浪費與產業基層人才不足，因此，提升從業人員素質及
服務品質，也是很重要的課題。

十、推出旅遊優惠促銷方案：依據近兩年籌建完成加入營運的各級觀光
旅館投資金額相關資料，顯示台灣之國際觀光旅館與一般觀光旅館
的土地取得成本、建造費用、營運成本及人力成本等均較鄰近國家
如泰國、印尼、及中國大陸為高。在此情況下，我國觀光旅館住宿

價格亦相對偏高，影響觀光產業在國際市場上的競爭能力。在後 SARS 時期，為振興來台觀光旅遊產業，由觀光局主導，和旅行業、航空業、觀光旅館業等旅遊相關產業結合，以眾多旅遊優惠方案來吸引消費者。

十一、利用媒體提供正確客觀疫情資料：成立 SARS 新聞中心，透過報紙、電子視訊媒體及網路等通路向台灣人民及國際，報導正確客觀的 SARS 疫情。當社會面臨重大危機時，媒體不應為了追求獨家新聞而擴大社會危機和恐懼感，建議由新聞局主導，協議媒體共同製播一套新聞，以共同的內容來播報新聞。而防疫單位在發佈疫情時，應該更慎重，以免造成人民恐慌，也使業者蒙受損失。

十二、舉辦安心考察、採訪、見證之旅：由觀光局主導，於 WHO 宣佈台灣從 SARS 疫區除名後邀請媒體、旅行社業者及相關觀光團體重要人士來台，進行採訪、考察的安心之旅。

十三、暫緩通報旅行業票據拒絕往來戶：此措施原是交通部觀光局的一項美意，由中央銀行業務局於九十二年四月十八日起辦理。給予申請紓困旅行業者「六個月」暫緩通報拒絕往來戶之寬延期間，在此期間內，暫不因發生存款不足退票通報為拒絕往來戶；而旅行業者於上述期間內，將退票贖回辦理清償註記者，該退票紀錄於查詢時，不予提供。唯訪談過程中，諸多專家均對此策略不表同意，擔心因資訊不透明，造成業內互相牽連，形成連續拖垮骨牌效應。

十四、辦理參加大型國際旅展：此一措施已實施有年，專家們雖肯定此策略之成效，但因應訪談主題「因應 SARS 衝擊，振興來台旅遊產業策略」，專家均認為不是關鍵策略，故評比結果為末端。也有專家提議，可以在參加大型旅展時，強調來台有良好旅遊環境，安全防疫措施，並介紹新旅遊景點、新遊程及優惠措施。

十五、成立「重振市場業界分工小組」 即整合政府、業界、相關旅遊團體在主要客源國市場成立「重振市場業界分工小組」，協助市場對台灣現況的誤解減到最低並吸引國外潛在旅客來台。一般專家均認為，此策略需長期耕耘才能見得成效，故與以上各策略比較，非最關鍵策略。

5.2 管理意涵、研究限制、後續研究建議、及研究貢獻

5.2.1 管理意涵

本研究依產業全體、政府官員及產業界、學術界專家三組，分別計算出其各別的因應策略。政府主管機關可依此三組得出的結果，調整施政的方針及選擇合宜的策略來振興來台旅遊產業；而業者也可依據此結果，作為應變的策略，達到更有效率效能的經營管理。而在天災人禍不斷增加的 21 世紀，有關單位可依據本研究所提出之策略，在災害來臨時作一調整，俾能使所受之損失減少至最少。

5.2.2 研究限制

本研究從分析層級的建立開始，以 SARS 發生期間各國政府及業者的因應措施為依據，建立「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策

略」AHP 架構，然後應用 FAHP 方法分析訪談結果資料，取得因應策略的優先排序，期望能呈現嚴謹的研究。然仍有少許研究上的限制，茲說明如下：

一、AHP 各層級間兩兩比較的問卷填答方式，在各層級的元素多時（不超過 7 個），容易使受訪者對準則的相對性判斷產生偏差，容易造成邏輯的不一致，以致無法通過一致性檢測（C. I.），再加上為避免問卷過於冗長而使受訪者產生不耐，必須先行將一些非關鍵因素剔除，在此可能造成使用上的限制；此外，每一個決策項目間，本研究雖力求其能具獨立性，但因素與因素之間很難恰好區分，只能儘可能降低重疊性，此為較難避免的研究限制。

二、政府官員與產業界及學界專家，因立場不同，本身經驗及考量角度不同，對各目標及準則的評選，會有偏好；此外，各專家在分數比例給定的鬆緊不同，會稀釋整體的策略權重，影響到策略排序，無法使真正有效的策略脫穎而出。這也解釋了表 20 觀光旅遊產業，產官學界對「因應 SARS 衝擊，振興來台旅遊產業策略」（優先順序）分組比較的差異。

三、本研究因受時間與專家不易尋覓等因素，在訪談專家的數量上，雖符合學者 Hakim 與鄧振源博士的建議，但若在時間足夠情況下，能再多尋訪更多旅遊領域的專家，相信訪談後所產生的策略更能中肯合理。

5.2.3 本研究對後續的研究建議如下：

一、方法論的改善：本研究所使用求取準則權重的 AHP 方法，其理論前

提是假設各層級及準則間互為獨立。然而，實際狀況是，各準則間常存在相關性，因此，此方法仍有一些缺失。故此，針對此限制，可視為後續研究者繼續探討的研究方向。

二、樣本及施測方法的改善：不論是準則的選取、權重值或績效的求取，其樣本的選擇及施測方式都會影響最後的結果。因此，在樣本選擇時，應該要更求合宜；此外，樣本數可以再擴大，對象選擇可以再多元化，例如，再增加訪談運輸業、餐飲業、觀光遊憩設施業、其他旅遊餐飲製造業之專家代表，如此，可得到較為精確的評估結果。

5.2.4 研究貢獻

未來十年，全球觀光產業之成長有其驚人之爆發性，其增長不容忽視。這幾年間，全球多處發生重大事件，例如，1999 年集集 921 大地震、2001 年美國 911 恐怖攻擊事件乃至 2003 年國際間 SARS 的流行及傳播等，莫不對觀光旅遊產業造成極大的衝擊及蕭條。如何在災後重振旅遊產業，協助業者紓困，並建立一套危機處理機制，是非常重要的議題。本研究整理業者及各國政府在面臨 SARS 爆發，所採取的因應措施，並綜合專家訪談得到「因應 SARS 衝擊，振興來台旅遊產業策略」，期許提供政府當局及業者在後 SARS 時代，振興旅遊產業之參考；更積極的意義是，在面臨無法防範之各類天災人禍事件，如何產生一套事件後振興來台旅遊產業的危機處理標準機制，是本研究之貢獻。

參考文獻

一、中文部份

1. 王文俊編著，認識FUZZY，全華科技圖書股份有限公司印行，民國 86 年 11 月。
2. 王國欽，「旅遊風險評估模式建立之研究-模糊多準則決策方法之應用」，文化大學，碩士論文，民國 83 年。
3. 立法院交通委員會編輯，發展觀光條例，立法院公報處，台北，民國 90 年。
4. 行政院外交部全球資訊網，外國人免簽證及落地簽證規定，
<http://www.boca.gov.tw>，2004 年。
5. 行政院，「挑戰 2008：國家發展重點計畫」(2002-2007 年)，院臺經字第 0910027097 號函，91 年 5 月 31。
6. 交通部觀光局，觀光統計，交通部觀光局，台北，民國 93 年 2 月。
7. 交通部觀光局，觀光統計，交通部觀光局，台北，民國 92 年 5 月。
8. 交通部民用航空局會計室，民航統計月報，交通部民用航空局，民國 92 年 2 月。
9. 交通部民用航空局會計室，民航統計月報，交通部民用航空局，民國 93 年 2 月。
10. 行政院衛生署疾病管制局SARS全球資訊網，

<http://www.cdc.gov.tw/sars/default.asp>，2003年。

11. 行政院衛生署疾病管制局，台灣嚴重急性呼吸道症候群SARS防疫專刊，民國92年。
12. 李俊佳，「網路學習系統評估模式之研究-模糊多屬性決策之應用」，中原大學，碩士論文，民國92年。
13. 李淑惠，「海運大眾運輸營運與服務績效評估-模糊多準則評估之應用」，交通大學，碩士論文，民國88年。
14. 李銘輝、郭建興，觀光遊憩資源規劃，揚智文化事業股份有限公司，台北，2000。
15. 吳漢雄、鄧聚龍、溫坤禮，灰色分析入門，初版，高立圖書公司出版，台北，1996。
16. 林姿足，「南投縣觀光產業離峰時段問題改善策略之研究」，朝陽大學，碩士論文，民國92年。
17. 林麗樺，「海岸植群景觀結構之生態效益評估」，東海大學，碩士論文，民國91年。
18. 洪振創，「群體決策下模糊績效評估模式之建構與應用」元智工學院，碩士論文，民國85年。
19. 侯景雄，休憩區規劃，地景企業股份有限公司，1995年。
20. 旅報 Travel Trend News, TTN WEEKLY 2003.3.27
21. 旅報 Travel Trend News, TTN WEEKLY Vol.325
22. 陳俊叡，「南部第二國際機場關鍵成功因素之研究」，長榮管理學院，

- 碩士論文，民國 88 年。
23. 許興望，「模糊多準則決策方法應用於博物館推廣活動績效評估之研究-以國立故宮博物院為例」(文化大學)，碩士論文，民國 86。
24. 張馨文，休閒遊憩學，建都文化事業，新竹，1999。
25. 國立中興大學經濟系研究，觀光統計定義及觀光產業分類標準研究，交通部觀光局，臺北，民國 85 年。
26. 曾詠宜，「由景觀生態觀點評估都市公園綠地區位之研究-以台中市東峰公園與豐樂公園為例」，東海大學，碩士論文，民國 88。
27. 黃明玉，「航空公司服務品質評估之研究—模糊多準則決策方法之應用」文化大學，碩士論文，民國 84 年。
28. 楊雲森，「我國國際商港投資觀光遊憩事業模糊多準則評估之研究-以基隆港為例」，國立海洋大學，碩士論文，民國 88 年。
29. 楊英魁、孫宗瀛、鄭魁香、林建德、蔣旭堂編著，模糊控制理論與技術，全華科技圖書股份有限公司印行，民國 85 年。
30. 楊弘道，「航空公司飛機型式選擇之研究—模糊多準則決策方法之應用」，成功大學，碩士論文，民國 83 年。
31. 劉儒俊，「行銷資源最適配置模式—Fuzzy AHP 之應用」，中正大學，碩士論文，民國 91 年。
32. 鄭啟瑞，「台灣高鐵通車後國內航空公司經營策略之研究」，長榮大學，碩士論文，民國 91 年。
33. 鄧振源、曾國雄，「層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (上)」，中

國統計學報，第 27 卷第 6 期，PP.5-22，民國 78 年 6 月。

34. 鄧振源、曾國雄，「層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用 (下)」，中

國統計學報，第 27 卷第 7 期，PP.1-20，民國 78 年 7 月。

35. 鄧振源博士，計畫評估：方法與應用，海洋大學運籌規劃中心，基隆，民國 91 年。

36. 薛明敏 (1994)，「觀光的概念」，交通建設，第 43 卷、第 9 期，第 1-5 頁。

37. 鍾倫納，應用社會科學研究法，台灣商務出版，台北，民國 82 年。

38. 鐘溫清、王昭正、高俊雄，觀光資源規劃與管理，空中大學，台北縣，民國 88 年。

39. 龔聖雄，「國際觀光旅館服務失誤關鍵影響因素之研究」，朝陽科技大學，碩士論文，民國 91 年。

二、英文部份

1. Bellman,R.E. and Zaheh,L.A., “ Decision Making in a Fuzzy environment”, Management Science, 17(4), pp.141-164, 1970.
2. Brans, J.P., Mareschal, B., and Vincke, Ph., “PROMETHEE : A new family of outranking methods in MCDM”, Operations Research, 84, pp.477-490, 1984.
3. Buckley, J.J., “Fuzzy sets and Systems”, Fuzzy Sets and Systems,Vol.17, pp.233-247, 1985.
4. Buede, D. M. and Maxwell, D. T., “Rank Disagreement: A Comparison of Multi-criteria Methodologies,” Journal of Multi-Criteria Decision Analysis, Vol. 4, No. 1, pp.1-21, 1995.
5. Burkart, A.J. & Medlik, S., Tourism : Past, Present and Future, Heinemann, 1990.
6. Carlsson, Christer, Full’er, Robert “Fuzzy Multiple Criteria Decision

- Making : Recent Developments”, Fuzzy Sets and Systems, Vol.78, No.2, pp.146, 1996.
7. Clare, A.G., Tourism Planning, Taylor & Francis, 1988.
 8. Charnes, A., Cooper, W.W. and Rhodes, E., “Measuring the Efficiency of Decision Making Units”, European Journal of Operational Research, Vol.27, No.6, pp.668-697, 1981.
 9. Chien , G.C.L. and Law, R., “The impact of the Severe Acute Respiratory Syndrome on hotels : A case study of Hong Kong”, International Journal of Hospitality Management, Vol.22, No.3, pp.327-332, 2003.
 10. Dimanche, F., & Lepetic, A. (1999) .New Orleans tourism and crime : A case study. Journal of Travel Research, 38 (1) ,19-23.
 11. Dubois, D. and Prade, H., “ Operations on Fuzzy Numbers”, International Journal of System Science, Vol.9, No.3, pp.357-360, 1978.
 12. Hakim, C., Research Design : Strategies and Choices in the Desing of Social Research, Unwin Hyman Ltd., London, 1987.
 13. Hill, Charles W.L. and Jones, Gareth R., Strategic Management Theory, Fourth Edition, Houghton Mifflin Company, 1998.
 14. Hwang, C.L. and Yoon, K., Multiple Attribute Decision Making : Methods and Applications, Springer-Verlag, NY., 1981.
 15. Kaufmann, A. and Gupta, M.M., Introduction to fuzzy arithmetic theory and application, Van Nostrand Reinhold, 1991.
 16. Keeny, R.L. and Raiffa, H., Decisions with Multiple Objectives, John Wiley, New York, 1976.
 17. Laarhoven, P.J.M. van and Perdrycz, W., “A Fuzzy Extension of Saaty’s Priority Theory”, Fuzzy sets and Systems, Vol.11, pp.229-241, 1983.
 18. Lahdelma, R., Dalminen, P., and Hokkanen, J., “ Using multicriteria methods in environmental planning and management” , Environment Management, Vol.26, No.6, pp.595-605, 2000.
 19. Neumann, V.J. and Morgenstern, O., Theory of Games and Economic

- Behavior, 2ed, Princeton University Press, Princeton, 1947.
20. Oppenheim, A.N., Questionnaire Design, Interview and Attitude Measurement, Pinter Publishers Ltd., London, 1992.
 21. Roehl, W.S., & Fesenmairer, D.R. (1992) .Risk perceptions and pleasure travel : An exploratory analysis. Journal of Travel Research, 30(4), 17-26.
 22. Saaty, T.L., “A scaling method for priorities in Hierarchical structures ” ,Journal of Mathematical Psychology, Vol.15, No.3, pp.234-281, 1977.
 23. Saaty, T. L., The Analytic Hierarchy Process, McGraw-Hill Inc., New York, 1980.
 24. Tang, M.T., Tseng, G.H. and Wang, S.W., “A hierarchy fuzzy MCDM method for studying electronic marketing strategies in the information service industry” , Journal of International Management, Vol. 8, NO.1, pp.1-22.
 25. Teng, J.Y. and Tzeng, G.H., “Fuzzy multicriteria ranking of urban transportation investment alternative” Transportation Planning and Technology, Vol.20, No.1, pp.15-31, 1996.
 26. World Tourism Organization, Tourism 2020 vision (Volume 7) , World Tourism Organization, Madrid, Spain, 2001.
 27. World Travel & Tourism Council, <http://www.wttc.org/> , 2003.
 28. Zaden, L.A., “Fuzzy Sets”, Information and Control, Vol.8, No.2, pp.338-353, 1965.
 29. Zeleny, M., Multiple Criteria Decision Making, McGraw-Hill, New York, 1982.
 30. Zhau, R. and Govind, R., “Algebraic characteristics of extended fuzzy numbers”, Information Sciences, Vol.54, pp. 103-130, 1991.

附錄一 訪談專家名單

(一) 預試問卷 (以下列名依訪談時間先後排序)

1. 張志潔 先生 中華航空公司 客運處 票價暨聯航部經理
2. 黃修全 先生 台北市政府交通局觀光科一股股長
3. 闕玉玲 女士 台北市政府交通局觀光科三股股員
4. 陳良源 先生 交通部觀光局業務組科長
5. 洪文能 先生 交通部觀光局國際組專員
6. 陳慈娟 女士 台日旅行社業務

(二) 正式問卷 (以下列名依訪談時間先後排序)

1. 陳良源 先生 交通部觀光局業務組科長
2. 洪文能 先生 交通部觀光局國際組專員
3. 黃修全 先生 台北市政府交通局觀光科一股股長
4. 沈淑賢 女士 台北市政府交通局觀光科三股股長
5. 闕玉玲 女士 台北市政府交通局觀光科三股股員
6. 張志潔 先生 中華航空公司 客運處 票價暨聯航部經理
7. 劉立文 女士 長榮航空公司 公關部人員
8. 吳蓓南 女士 新加坡航空公司 公共關係部經理
9. 林大興 先生 大興旅行社有限公司 總經理
10. 戴啟珩 女士 保保(綜合)旅行社股份有限公司 董事長
11. 羅正忠 先生 雄獅旅行社股份有限公司 批售部副理
12. 許維倫 女士 天下大飯店股份有限公司 業務經理
13. 薛雅萍 女士 晶華酒店 董事長室企業發展部 副總經理
14. 陳秀珠 女士 圓山大飯店 大廳副理
- 中國文化大學觀光系 兼任講師
15. 陳嘉隆 先生 中華民國旅行業經理人協會 理事長

- 醒吾技術學院及中國文化大學 講師
國立台北護理學院旅遊健康研究所 顧問
中國時報旅行社 顧問
- 16.掌慶琳 女士 中國文化大學觀光事業研究所及觀光事業學系 副教授
17.曾前訓 先生 財團法人台灣觀光協會 秘書長

附錄二 預試問卷

「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」多準則評估(AHP) 專家預試問卷



感謝您對觀光旅遊事業發展投注的心力，百忙中撥冗填答。

在此懇請各位專家審視問卷及作答，以利該份問卷在整體研究過程中充分發揮應有的建議功能，共同促進我國觀光旅遊事業之發展。

有關問卷內容一定嚴格保密，絕不個別批露或作其他用途，敬請放心填答。

回答者服務單位（請勾選）：

- 政府單位 學術單位 旅行業界單位 旅館業單位 航空客運業
其他_____

服務年資_____ 年

「因應SARS衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」問卷主題緣由：(若您已明白本份問卷主題，請逕跳至第七頁填答)

根據世界觀光旅遊委員會（World Travel & Tourism Council；簡

稱 WTTC) 推估，未來十年全球觀光產業有卓越之成長，其中旅遊支出自 4.21 兆美元成長至 8.61 兆美元，觀光旅遊產業對 GDP 貢獻率將自 3.6% 增加至 3.8%，其就業人數將自目前(西元 2002)1.98 億增至 2.5 億，觀光業將與科技產業共同被視為二十一世紀的明星產業 (WTTC, 2002)。有鑑於此，行政院「挑戰 2008：國家發展重點計畫」中，明定第五項發展計畫為「觀光客倍增計畫」。此計畫預定以觀光為目的之來台旅客人數，由目前每年 100 萬人次提升至 2008 年的 200 萬人次；也期許來台旅客總人數，自 2002 年 260 萬人次成長至 2008 年 500 萬人次。此計畫的願景係以致力追求國際觀光客倍增之目標為動力，集中各相關部門力量，按先後緩急改善我國旅遊環境臻於國際水準，除吸引外國人來台觀光外，並讓國人樂於留在國內旅遊度假，從而使我國觀光產業，在觀光客大幅增加、有效改善國內旅遊離峰需求不足的課題後，得以發展健全。

2003 年 2 月底，正當促進觀光產業各項政策陸續展開之際，嚴重急性呼吸道症候群 (Severe Acute Respiratory Syndrome, 簡稱 SARS) 隨著自大陸廣東返台商人的帶原，展開了流行。這個台灣 SARS 的第一起病例，在 3 月 8 日住院後，透過媒體瘋狂的報導及街上人群戴著口罩的照片，世界衛生組織 (World Health Organization, 簡稱 WHO) 於同年 3 月 15 日指定台灣為感染區 (SARS-affected area)，之後，台灣遭遇到前所未有的來華觀光旅遊人數的大幅下降。由於台灣的醫護人員對 SARS 經驗不足，尤其在 4 月下旬情況更加惡化，在加上 4 月 24 日台北市和平醫院爆發院內感染 SARS 事件。失效的感染控制程序使

SARS 在醫院廣傳，並蔓延使社區也爆發感染。恐懼的消費者避免購物、
外食、看電影和到其他的公共場所。隨之，世界衛生組織在 5 月 8 日，
將台北市列入旅遊警示名單 (Travel advisory list)，5 月 21 日更將
整個台灣列為旅遊警示區 (Travel warnings)。這是在世界衛生組織成
立 55 年以來，所發出最嚴厲的旅遊警告。隨著這項宣告，許多國家也
將台灣列為避免旅行的地區。SARS 爆發之際，為避免再有輸出及輸入病
例，台灣政府決定實施特定的相關旅遊管制程序，諸如監控發燒的旅
客、提供國際旅客健康資訊，以期防止來台旅客流量急遽地下滑。旅客
若有發燒、呼吸困難，都會被要求延期旅行或立即就醫。此外，疾病管
制局 (Center for Disease Control; CDC) 也採取許多預防措施：抵
台以及離台的旅客，都被要求填寫嚴重急性呼吸道症候群調查表
(Severe Acute Respiratory Syndrome Survey Form) 以及體溫的量
測；所有來自感染區的旅客須預先申請簽證及登陸許可，以及抵台後有
10 天的強制隔離期；綜合控制及處理 SARS 的措施也被建立在台灣原來
就很嚴密的醫療系統及技術中。因防 S A R S 績效卓著，世界衛生組織
於 6 月 17 日將台灣從 SARS 旅遊警示名單中解除，並於 7 月 5 日從感染
區除名。世界衛生組織宣布後，台灣的衛生部門很快地舉行記者招待
會，宣告世界已認同台灣成功地在對抗 SARS 的努力。

回顧 SARS 疫情對台灣觀光市場之衝擊，從 2003 年 3 月疫情爆發，
來台旅客人數由 2 月 259,966 人次；3 月 258,128 人次，下滑到 4 月
110,640 人次，5 月份更達到最低谷 40,256 人次，及 6 月的 57,131 人

次，較 91 年 4 月、5 月、6 月來台旅客人數分別減少 50.7%、81.9%、74%。相關的旅館及航空業方面也慘遭波及，4 月觀光旅館平均住房率為 37.4%，較 91 年 4 月下滑 38.5%，5 月疫情較嚴重時，月平均住房率僅 22%，較前一年同期減少 62.7%，6 月平均住房率 34.14%，較前一年同期減少 44.6%；4 月國際來台航線平均載客率 44.8%較 91 年同期減少 41.3%，5 月平均載客率 27.7%，較去年同期減少 61.7%，6 月平均載客率 49.1%，較前一年同期減少 30.9%。92 年 7 月來台旅客人數逐漸回升（154,174 人次），與 91 年同期比較，僅減少 27.2%；7 月觀光旅館平均住房率已大幅成長至 58.35%；92 年 7 月國際來台航線平均載客率也恢復到 76.3%，與 91 年同期無大差異。

雖然來台旅客，觀光旅館住房率以及國際來台航線載客率隨著疫情控制逐漸回升，然 SARS 重創台灣觀光業乃前所未有。在台灣政府致力發展觀光客倍增計劃之際，SARS 的突如其來，相關當局應如何因應及制定政策？而觀光業者面對如此非常時期，又該採取那些因應措施，以求永續生存？是本問卷探究的重點。

1. 請問「因應SARS衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」為總目標的前提下，四個目標：(1) 營造良好旅遊環境 (2) 協助業者疏困 (3) 創造商機 (4) 宣傳及推廣來台旅遊，是否恰當？

是

否，需刪除： 營造良好旅遊環境
 協助業者疏困
 創造商機
 宣傳及推廣來台旅遊

需加入：_____

其他：_____

2. 請問在以「營造良好旅遊環境」目標的前提下，四項準則：(1) 建立防SARS聯絡網 (2) 設立防治SARS安全標章制度 (3) 提供旅遊安全保障方案 (4) 建立防SARS標準步驟，是否恰當？

是

否，需刪除：

- 建立防SARS聯絡網
- 設立防治SARS安全標章制度
- 提供旅遊安全保障方案
- 建立防SARS標準步驟

需加入：_____

其 他：_____

3. 請問在以「協助業者疏困」目標的前提下，四項準則：(1) 疏困貸款利息補貼 (2) 旅行業者借回九成保證金周轉 (3) 暫緩通報旅行業票據拒絕往來戶 (4) 現有貸款，展延還款，是否恰當？

是

否，需刪除：

- 疏困貸款利息補貼
- 旅行業者借回九成保證金周轉
- 暫緩通報旅行業票據拒絕往來戶
- 現有貸款，展延還款

需加入：_____

其 他：_____

4 請問在以「創造商機」目標的前提下，三項準則：(1) 辦理考察觀光資源訓練，拓展國內旅遊景點 (2) 吸引多元化旅客 (3) 增加免簽證及落地簽證國家，並加強宣傳，是否恰當？

是

否，需刪除：

- 辦理考察觀光資源訓練，開拓國內旅遊市場
- 吸引多元化旅客
- 增加免簽證及落地簽證國家，並加強宣傳

需加入：_____

其 他：_____

5. 請問在以「宣傳及推廣來台旅遊」目標的前提之下，四項準則：(1) 提供正確客觀疫情資料，利用媒體對台灣旅遊作深度報導 (2) 成立重振「市場業界分工小組」，鼓勵國外旅客來台旅遊 (3) 安心考察、採訪、見證之旅 (4) 推出旅遊優惠促銷方案，是否恰當？

是

否，需刪除：

- 提供正確客觀疫情資料，利用媒體對台灣旅遊作深度報導
- 成立「重振市場業界分工小組」，鼓勵國外旅客來台旅遊
- 安心考察、採訪、見證之旅
- 推出旅遊優惠促銷方案

需加入：_____

其他：_____

*感謝您協助完成本次預試問卷,為了本次研究統計資料的需要及爾後意見徵詢,請您填寫以下資料以便分析及聯絡,非常感謝!

姓名:_____

聯絡電話:_____

E-Mail address:_____

是否願意收到本次研究結果: 是 否

敬祝: 萬事如意! 鴻圖大展!



附錄三 正式問卷

「因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略」 權重問卷



敬愛的觀光旅遊界先進您好：

首先感謝您對觀光旅遊事業發展投注的心力，百忙中撥冗填答。在此懇請各位專家審視問卷及作答，以利該份問卷在整體研究過程中充分發揮應有的建議功能，共同促進我國觀光旅遊事業之發展。有關問卷內容一定嚴格保密，絕不個別披露或作其他用途，敬請放心填答。

敬祝 安康

交通大學管理科學所 指導教授：黃仁宏博士

許和鈞博士

研究生：黃粹芳 敬上

壹、問卷主題緣由：

SARS 重創台灣觀光業乃前所未有。在台灣政府致力發展觀光客倍增計劃之際，SARS 的突如其來，相關當局應如何因應及制定政策？而觀光業者面對如此非常時期，又該採取那些因應措施，以求永續生存？是本問卷探究的重點。

貳、『因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略』

分析層級程序法 (AHP) 問卷架構圖 (一)



『因應 SARS 衝擊，振興來台觀光旅遊產業策略』

分析層級程序法 (AHP) 問卷架構圖 (二)

總目標	目標	準則	衡量基準
因應 SARS 衝擊，復甦來台觀光旅遊產業景氣策略	1. 營造良好旅遊環境	(1) 建立防 SARS 標準步驟	鼓勵民眾外出時，在公共場所留下名片或聯絡資料，方便日後追查，並建立清潔消毒、顧客接待、體溫量測、疑似病例回報管理等標準化程序，並執行。
		(2) 設立防治 SARS 安全標章制度	頒發安全標章給經檢驗合格的旅館、大眾運輸等業者，以消弭外國觀光客及國內旅客消費疑慮。
		(3) 旅遊安全保障方案	來台旅客於台灣旅遊期間，感染到本土性 SARS，都可獲得醫療或死亡保險賠償。
		(4) 提升從業人員服務品質	加強教育訓練，提升從業人員服務品質及接待能力。

2. 協助業者 疏困	(1) 給予企業營運資金融通	提供旅行業、旅館業、觀光旅館業低利員工薪資貸款，旅行業利息補貼，如短期週轉金貸款、九十一年度營利事業所得稅應納稅額貸款，旅行業、旅館業應繳納之現有貸款，由行政院開發基金提供之九二一貸款本金展延三年，利息照繳，其餘民間銀行之貸款請財政部協調各銀行儘量比照辦理。品保協會會員因SARS嚴重影響營運者，得申請自交通部觀光局暫時借回九成保證金週轉；民航業者及重大資金融通案件，由經建員會設置單一窗口受理。
	(2) 暫緩通報旅行業票據拒絕往來戶	中央銀行業務局將給予申請紓困旅行業六個月暫緩通報票據拒絕往來戶之寬延期間。
	(3) 稅負減免	給予航空業國際線自92年4月補貼降落費15%，為期6個月；給予航空站地勤業、空廚業國際線依降架次或旅客量減少幅度補貼房地使用費；給予旅館業、觀光旅館業92年度房屋稅補助50%
3. 創造商機	(1) 拓展國內旅遊景點	辦理考察觀光資源訓練，輔導業者突破傳統式旅遊，開拓國內旅遊景點。
	(2) 吸引更多元化旅客	吸引更多旅客前來作會展、醫療、遊學教育等主題旅遊，也藉由既定的節慶，來吸引更多元的旅客。
	(3) 增加來台免簽證及落地簽證國家	目前免簽證國家有31國，持外交及公務護照免簽證國家有4國，接受落地簽證僅3國。
4. 宣傳及推廣來台旅遊	(1) 利用媒體提供正確客觀疫情資料	讓大眾瞭解台灣經歷SARS的生活。由觀光局撥付經費購買報紙、媒體廣告版面，利用媒體對台灣旅遊環境作深度報導，刺激消費者購買意願。

	(2)成立「重振市場業界分工小組」	整合政府、業界、相關旅遊團體在主要客源國市場成立「重振市場業界分工小組」，協助市場對台灣現況的誤解減到最低並吸引國外潛在旅客來台。
	(3)舉辦安心考察、採訪、見證之旅	邀請各國旅遊業者、各國媒體、主要來台旅遊國之消費者作考察、採訪及見證之旅。
	(4)推出旅遊優惠促銷方案	由觀光局主導，和旅行業、航空業、觀光旅館業等旅遊相關產業結合，以眾多旅遊優惠方案來吸引消費者。
	(5)辦理參加大型國際旅展	藉由辦理及參加國際旅展，向國際促銷來台觀光。

參、評估構面及準則權重之填寫

表一：評估尺度意義及說明表

評估尺寸	定義	說明
1	同等重要	兩評估構面的貢獻程度具同等重要性
3	稍重要	經驗與判斷稍微傾向重視某一評估構面
5	重要	經驗與判斷強烈傾向重視某一評估構面
7	極重要	顯示非常強烈傾向重視某一評估構面
9	絕對重要	有足夠的證據重視某一評估構面
2, 4, 6, 8	相鄰尺度之中間值	須要折衷值時

請以評估尺度意義說明表，對下列各項評估構面進行成對比較，敬請兩兩相比，勾選(「V」)以下各考量項目之相對重要性。

範例說明：創造商機權重評估說明：

創造商機評估準則權重兩兩相比	相對重要性比例(9最大、1最小)																	第三項評估準則權重兩兩相比	
	9:1	8:1	7:1	6:1	5:1	4:1	3:1	2:1	1:1	1:2	1:3	1:4	1:5	1:6	1:7	1:8	1:9		
拓展國內旅遊景點 (A)			V																吸引多元化旅客 (B)
吸引多元化旅客 (B)									V										增加免簽證及落地簽證國家 (C)
增加免簽證及落地簽證國家 (C)															V				拓展國內旅遊景點 (A)

1. 拓展國內旅遊景點 (A) 與吸引多元化旅客 (B) 兩兩相比：如您認為(A)的重要程度大於(B) 7倍, 則於第一行列7:1項下勾選(見上表)。(A) > (B)
2. 吸引多元化旅客(B)與增加免簽證及落地簽證國家 (C)兩兩相比：如您認為(B)與(C) 等同重要, 則於第二行列1:1 項下勾選(見上表)。(B) = (C)
3. 增加免簽證及落地簽證國家(C)與拓展國內旅遊景點 (A) 依前兩項選擇便知(C=B)< (A), 故於第三行列1:7項下勾選(見上表)。

一、四大評估構面之重視程度：

- 營造良好旅遊環境：見 P. 3 說明。
- 協助業者疏困：見 P. 3-4 說明。
- 創造商機：見 P. 4 說明。
- 宣傳及推廣來台旅遊，見 P. 4 說明。

四大評估構面 權重兩兩相比	相對重要性比例(9 最大、1 最小)																四大評估構面 權重兩兩相比	
	9:1	8:1	7:1	6:1	5:1	4:1	3:1	2:1	1:1	1:2	1:3	1:4	1:5	1:6	1:7	1:8		1:9
營造良好旅遊環境 (A)																		協助業者疏困 (B)
營造良好旅遊環境 (A)																		創造商機 (C)
營造良好旅遊環境 (A)																		宣傳及推廣來台旅遊 (D)
協助業者疏困 (B)																		創造商機 (C)
協助業者疏困 (B)																		宣傳及推廣來台旅遊 (D)
創造商機 (C)																		宣傳及推廣來台旅遊 (D)

二、營造良好旅遊環境評估構面之權重評估

- 建立防 SARS 標準步驟：見 P.3 說明。
- 設立防治 SARS 安全標章制度：見 P.3 說明。
- 旅遊安全保障方案：見 P.3 說明。
- 提升從業人員服務品質：見 P.3 說明。

營造良好旅遊環境 評估準則權重兩兩 相比	相對重要性比例(9 最大、1 最小)																第一項評估 準則權重兩 兩相比	
	9:1	8:1	7:1	6:1	5:1	4:1	3:1	2:1	1:1	1:2	1:3	1:4	1:5	1:6	1:7	1:8		1:9
建立防 SARS 標準步 驟(A)																		設立防治 SARS 安全 標章制度 (B)
建立防 SARS 標準步 驟(A)																		旅遊安全保 障方案 (C)
建立防 SARS 標準步 驟(A)																		提升從業人 員服務品質 (D)
設立防治 SARS 安全 標章制度 (B)																		旅遊安全保 障方案 (C)
設立防治 SARS 安全 標章制度 (B)																		提升從業人 員服務品質 (D)
旅遊安全保障方案 (C)																		提升從業人 員服務品質 (D)

三、協助業者疏困評估構面之權重評估

- 給予企業營運資金融通：見 P.3 說明。
- 暫緩通報旅行業票據拒絕往來戶：見 P.3 說明。
- 稅負減免：見 P.4 說明。

協助業者疏困評估 準則權重兩兩相比	相對重要性比例(9 最大、1 最小)																第二項評估 準則權重兩 兩相比	
	9:1	8:1	7:1	6:1	5:1	4:1	3:1	2:1	1:1	1:2	1:3	1:4	1:5	1:6	1:7	1:8		1:9
給予企業營運資金 融通(A)																		暫緩通報旅 行業票據拒 絕往來戶 (B)
給予企業營運資金 融通(A)																		稅負減免 (C)
暫緩通報旅行業票 據拒絕往來戶 (B)																		稅負減免 (C)

四、創造商機評估構面之權重評估

- 拓展國內旅遊景點：見 P.4 說明。
- 吸引多元化旅客：見 P.4 說明。

增加免簽證及落地簽證國家：見 P.4 說明。

創造商機評估準則 權重兩兩相比	相對重要性比例(9 最大、1 最小)																	第三項評估 準則權重兩 兩相比
	9:1	8:1	7:1	6:1	5:1	4:1	3:1	2:1	1:1	1:2	1:3	1:4	1:5	1:6	1:7	1:8	1:9	
拓展國內旅遊景點 (A)																		吸引多元化 旅客 (B)
吸引多元化旅客 (B)																		增加免簽證 及落地簽證 國家 (C)
增加免簽證及落地 簽證國家 (C)																		拓展國內旅 遊景點 (A)

五、宣傳及推廣來台旅遊評估構面之權重評估

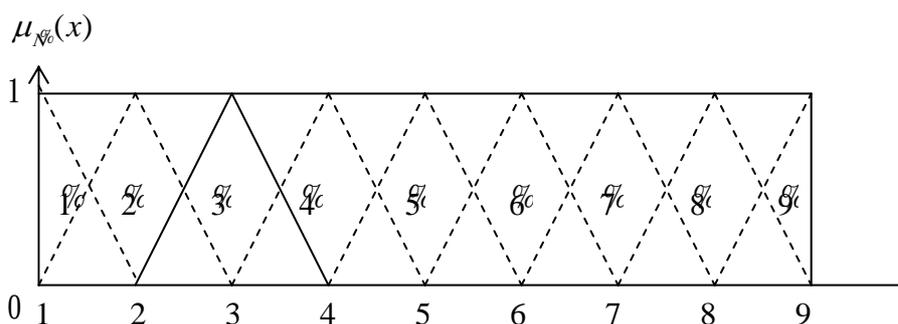
- 利用媒體提供正確客觀疫情資料：見 P.4 說明。。
- 成立「重振市場業界分工小組」：見 P.4 說明。
- 舉辦安心考察、採訪、見證之旅：見 P.4 說明。
- 推出旅遊優惠促銷方案：見 P.4 說明。
- 辦理參加大型國際旅展：見 P.4 說明。。

宣傳及推廣來台旅 遊評估準則權重兩 兩相比	相對重要性比例(9 最大、1 最小)																	第四項評估 準則權重兩 兩相比
	9:1	8:1	7:1	6:1	5:1	4:1	3:1	2:1	1:1	1:2	1:3	1:4	1:5	1:6	1:7	1:8	1:9	
利用媒體提供正確 客觀疫情資料(A)																		成立「重振 市場業界分 工小組」(B)
利用媒體提供正確 客觀疫情資料(A)																		舉辦安心考 察、採訪、 見證之旅 (C)
利用媒體提供正確 客觀疫情資料(A)																		推出旅遊優 惠促銷方案 (D)
利用媒體提供正確 客觀疫情資料(A)																		辦理參加大 型國際旅展 (E)
成立「重振市場業 界分工小組」(B)																		舉辦安心考 察、採訪、 見證之旅 (C)

成立「重振市場業 界分工小組」(B)																			推出旅遊優 惠促銷方案 (D)
成立「重振市場業 界分工小組」(B)																			辦理參加大 型國際旅展 (E)
舉辦安心考察、採 訪、見證之旅 (C)																			推出旅遊優 惠促銷方案 (D)
舉辦安心考察、採 訪、見證之旅 (C)																			辦理參加大 型國際旅展 (E)
推出旅遊優惠促銷 方案 (D)																			辦理參加大 型國際旅展 (E)

貳、「1~9」尺度之主觀感想：

- 「1~9」尺度是AHP原本設定不同重要性程度的數值，如上表1所示，而此部分填寫的意義，是我們可根據自己本身感認，對於不同重要性程度設定不同的數值填寫。如某人本身感認所謂的稍重要設定的區間數值為 (2, 3, 4)，即 $\tilde{3} = (2, 3, 4)$ 。
 - 若感認的重要性所要設定的數值不是很明確，可填寫出區間值（低值，中值，高值），若很明確則在填寫（低值，中值，高值）格子時，就填寫相同的數字。
- 「1~9」尺度之圖例大約主觀感認值有人認為如大約 $\tilde{3} = (\underline{2}, \underline{3}, \underline{4})$ ，如圖：



- 其中大約 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 分別以 $\tilde{1}, \tilde{2}, \tilde{3}, \tilde{4}, \tilde{5}, \tilde{6}, \tilde{7}, \tilde{8}, \tilde{9}$ 表示。填寫數值在 1~9 間的任何數字皆可。

例題： $\tilde{9} = (7, 8, 9)$ $\tilde{5} = (5, 5, 5)$ $\tilde{8} = (7, 7.5, 8)$

請問您主觀感認之三角模糊數的區間為：

1% = (□, □, □), 2% = (□, □, □), 3% = (□, □, □), 4% = (□, □, □),
5% = (□, □, □), 6% = (□, □, □), 7% = (□, □, □), 8% = (□, □, □),
9% = (□, □, □),

*感謝您協助完成本次問卷,為了本次研究統計資料的需要及爾後意見徵詢,請您填寫以下資料以便分析及聯絡,非常感謝!

姓名: _____

服務單位 (請勾選):

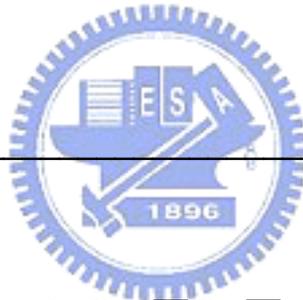
政府單位 學術單位 旅行業界單位 旅館業單位 航空客運業

其他 _____

服務年資 _____ 年

聯絡電話: _____

E-Mail address: _____



是否願意收到本次研究結果: 是 否

敬祝: 萬事如意! 鴻圖大展!