

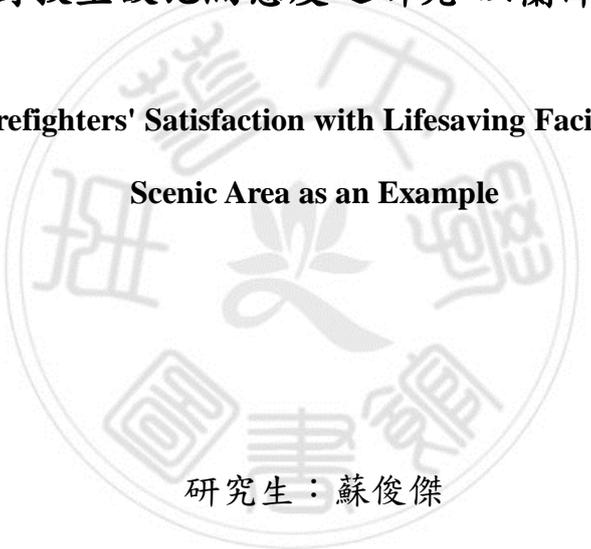
南華大學

旅遊管理學系休閒環境管理碩士班碩士論文

MASTER PROGRAM OF LEISSURE ENVIRONMENT MANAGEMENT
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT
NAN HUA UNIVERSITY

消防人員對救生設施滿意度之研究-以蘭潭風景區為例

The Study of Firefighters' Satisfaction with Lifesaving Facilities -Using Lantan
Scenic Area as an Example



研究生：蘇俊傑

GRADUATE STUDENT : Chun-Chieh Su

指導教授：趙家民 博士

ADVISOR : Chia-Min Chao **Ph.D.**

中華民國 106 年 6 月

南 華 大 學

旅遊管理學系休閒環境管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

消防人員對救生設施滿意度之研究

-以蘭潭風景區為例

研究生：蘇俊傑

經考試合格特此證明

口試委員：黃星凱

吳世卿

趙子元

指導教授：趙子元

系主任(所長)：

口試日期：中華民國 106 年 6 月 28 日

謝誌

最先感謝我的指導教授 趙家民博士，給予我許多指點，方能順利完成此論文，在這段學習之路中獲益匪淺，其非但是業師，更多時刻是人生中的導師，提攜勉勵之情，永難忘懷。

再者感謝吳世卿教授、黃昱凱教授兩位口試委員在口試及論文上的指導與建議，方能使之更臻完整。

此外，感謝旅遊管理學系的諸位碩班授課教師的辛勤指導，給予寶貴的建議，指導論文所需的基石；同窗好友的相互砥礪切磋，共學提攜；系辦公室的鼎力協助方能完成學業。

最後，感謝我的家人，謝謝你們在這些年來給予我支持鼓勵與悉心關懷，使得這一段求學生涯無後顧之憂，順利完成學業。

俊傑 謹誌於

南華大學休閒環境管理碩士班

中華民國一零六年六月

南華大學旅遊管理學系休閒環境管理碩士班

一零五學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：消防人員對救生設施滿意度之研究-以蘭潭風景區為例

研究生：蘇俊傑

指導教授：趙家民 博士

論文摘要內容：

嘉義市蘭潭風景區目前主要以灌溉蓄水及休閒娛樂為主，歷年來遊客人數眾多，再加上對於休閒品質要求顯著提高，而成為遊客的首選，蘭潭風景區因為距離市區車程不遠，遊客眾多，水域安全尤顯重要。本研究以訪談法針對消防人員、遊客、地方發展協會進行訪談，以探討蘭潭風景區救生設施之滿意度，並了解該地區之救生設施使用現況，研究結果顯示蘭潭風景區的救生設施運用上感到滿意，並將資料分析後提出相關的建議。

關鍵詞：蘭潭風景區、消防人員、救生設施、滿意度

Title of Thesis : The Study of Firefighters' Satisfaction with Lifesaving
Facilities -Using Lantan Scenic Area as an Example

Name of Institute : Master Program of Leisure Environment

Management, Department of Tourism

Managment, Nan hua University

Gradate Date : June 2017

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Chun-Chieh Su

Advisor : Chia-Min Chao Ph.D.

Abstract

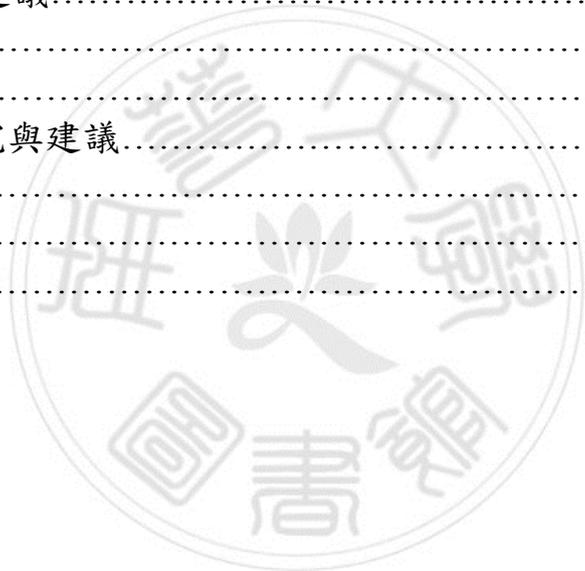
The Lantan Scenic Area of Chiayi City is currently based on irrigation and leisure and entertainment. Since there are numerous visitors over the years, coupled with the demand for leisure quality significantly improves, it becomes the first choice for visitors. Lantan Scenic Area is not far from the city and many tourists there, so that the water security is particularly important. This study interviewed firefighters, visitors, and local development associations to explore the satisfaction with lifesaving facilities and to understand the use status of lifesaving facilities in the region. The results show that lifesaving facilities used in Lantan Scenic Area are satisfied, and the relevant recommendations are provided after analyzing the data.

Key word: Lantan Scenic Area, Firefighters, Lifesaving Facilities,
Satisfaction

目錄

第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	7
1.3 研究流程.....	7
1.4 研究對象與範圍.....	8
第二章 文獻回顧.....	10
2.1 風景區之定義.....	10
2.2 災害管理.....	12
2.3 災害防救法.....	14
2.3.1 市級災害防救體系介紹.....	18
2.4 旅遊滿意度.....	23
2.4.1 滿意度之涵義.....	23
2.4.2 旅遊滿意度.....	24
第三章 研究方法.....	26
3.1 文獻分析法.....	26
3.2 深度訪談法.....	26
3.3 訪談對象.....	27
3.4 訪談題目設計.....	28
3.5 預定訪談名單.....	28
3.6 訪談大綱設計.....	29
3.7 編碼設計.....	32
第四章 資料整理與分析.....	33
4.1 救生設施與消防安全.....	33
4.1.1 目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況.....	33
4.1.2 你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助.....	35
4.1.3 你對於蘭潭風景區現有的救生設施有哪些.....	36
4.1.4 你目前使用這些救生設施的情形.....	37
4.1.5 蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠.....	38
4.1.6 從安全角度而言，對風景區重遊意願及推薦意願為何.....	39
4.1.7 關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意.....	41
4.2 蘭潭風景區之公共安全.....	42
4.2.1 關於蘭潭風景區之治安是否滿意.....	42
4.2.2 關於蘭潭風景區之交通是否滿意.....	43
4.2.3 關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意.....	46

4.2.4 關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意.....	47
4.3 蘭潭風景區之環境與其他建議.....	50
4.3.1 你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動.....	51
4.3.2 你在蘭潭風景區花費旅遊時間為多久.....	52
4.3.3 蘭潭風景區環境及旅遊安全情形.....	54
4.3.4 你如何得知蘭潭風景區的資訊?該風景區之遊憩環境及景點之體驗.....	57
4.3.5 就你的遊程體驗是否有需要政府或其他單位的協助.....	58
4.3.6 你覺得社區發展協會在蘭潭風景所扮演的角色為何.....	60
4.3.7 政府機構及民間團體對蘭潭風景區投入情形為何.....	61
4.3.8 有無針對蘭潭風景區之其他建議.....	62
第五章 結論與建議.....	65
5.1 結論.....	65
5.2 建議.....	67
5.3 後續研究與建議.....	68
參考文獻.....	69
附錄一.....	73
附錄二.....	155



表目錄

表 1-1 嘉義地區 103 年遊客統計表.....	5
表 1-2 嘉義地區 104 年遊客統計表.....	6
表 1-3 嘉義地區 105 年遊客統計表.....	6
表 2-1 災害業務主管機關.....	15
表 2-2 嘉義市災害防救任務分工表.....	19
表 3-1 訪談名單.....	28



圖目錄

圖 1-1 嘉義市政府消防局民國 81-105 年溺水事件統計.....	4
圖 1-2 嘉義市政府消防局民國 94-105 年溺水人數統計.....	4
圖 1-3 嘉義市政府消防局 81-105 年溺水事件原因分析.....	5
圖 1-4 研究流程圖	7
圖 1-5 蘭潭風景區範圍.....	9
圖 2-1 中央災害防救體系組織架構.....	16
圖2-2 中央至地方防救體系架構.....	17
圖2-3 嘉義市災害應變中心架構圖.....	18

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

科技的進步以及勞動人口對於休閒旅遊的需求增加，世界上有許多國家已經將發展觀光旅遊作為國家未來發展的一項重要政策；除此之外，在過去數十年間，全世界的旅遊人次與其產值都有著相當大的成長，因此世界觀光旅遊委員會(The World Travel & Tourism Council, WTTC)遂將旅遊業比喻為「21 世紀經濟與就業的關鍵產業」(Chavez, 1999)。世界觀光組織(2008)指出，2008 年全球觀光收益高達 1 兆美元，國際旅遊產值為全球出口總值產業排名第四，僅次於原物燃料、化學產品及汽車等 3 項產業，預估 2010 年全球國際觀光客人數將可達 100 億人次，2020 年可達到 160 億人次(World Tourism Organization, WTO, 2009)。可以預期的是觀光旅遊產業在全球經濟上將扮演重要角色，對創造就業機會與賺取外匯皆有明顯效益，並將成為促進社會經濟進展的領頭羊，近年來已成為我國極力發展之產業。

近年來在政府與民間的通力合作下，觀光產業已然成為國家與地方經濟發展的重心。依據交通部觀光局之「2015 年國人旅遊狀況調查」報告指出，2015 年國人國內旅遊次數計 1 億 7,852 萬旅次，平均每入國內

旅遊次數為 8.5 次。國人從事國內旅遊的比率為 93.2%。97%的旅客對國內旅遊地點的整體表示滿意：旅客對所到過的旅遊地點的整體滿意度有 97.4%，不滿意有 1.5%；不滿意的項目以「環境管理與維護」最高，國人在國內旅遊的平均每人每次國內旅遊費用為 2,017 元，總旅次為 1 億 7,852 萬個旅次，推估國內旅遊總費用則 3,601 億元，國人旅遊時主要從事的遊憩活動以「自然賞景活動」的比率(62.7%)最高。(交通部觀光局 2016)

觀光休閒是現代人極重視生活型態之一，亦帶來觀光產業蓬勃發展，城市要擁有競爭力，需將既有資源整合並發揮其特色，於觀光環境上，營造建置優質休憩環境，提供旅遊便利服務，以增加城市魅力與競爭力。

蘭潭地區由於受限於丘陵阻隔及蘭潭等地區自然阻隔，自然地形地貌所受之破壞小，居住人口密度小、平均分享之綠地較大，故其受都市快速發展較小，污染亦少，開放空間綠地的品質保持完整。蘭潭景緻秀麗且周邊環境生態良好，為嘉義市推動觀光之重點地帶。

以嘉義市而言，有八掌溪及牛稠溪兩條溪流，及兼具防洪、灌溉、蓄水等功能之蘭潭水庫，且現代人對於休閒品質要求顯著提高，而嘉義

市為都會區，鮮少綠地來親近山水，蘭潭風景區因為距離市中心不遠，而成為首選，如表 1-1、表 1-2、表 1-3；但也因此造成此各項災害事故頻傳，故旅遊安全為其首要重視之處，以水域災害來說，溪流在夏季期間水量小，民眾鮮少在此處戲水，相對而言蘭潭風景區便常有大量遊客前往，在使用率極高的步道區域或是蘭潭水域中時常發生危害事件，依據嘉義市政府消防局資料顯示，民國 81-105 年溺斃者為 88 人，獲救者為 21 人，以溺水原因分析，疑似自殺者佔 77%，游泳戲水者佔 7%，釣魚者佔 5%，不可不慎，又以民國 94 年的 10 人為最多溺水事件，近年來則逐年遞減，可謂加強防溺之工作已見成效，救生設施之良莠及良好的水域安全觀念可提高救援機率，俾維護市民生命財產安全。

本研究能夠了解蘭潭風景區的救生設施，期以提供政府部門與各相關產業作為參考依據，乃為引發對於此研究主題的主要動機。

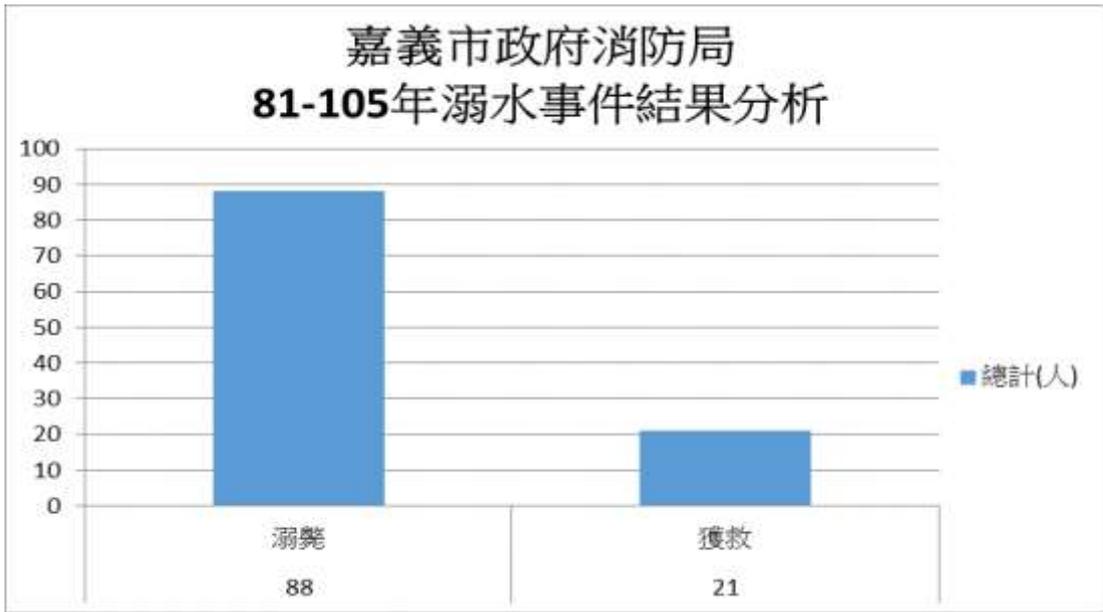


圖 1-1 民國 81-105 年溺水事件統計

資料來源：嘉義市政府消防局

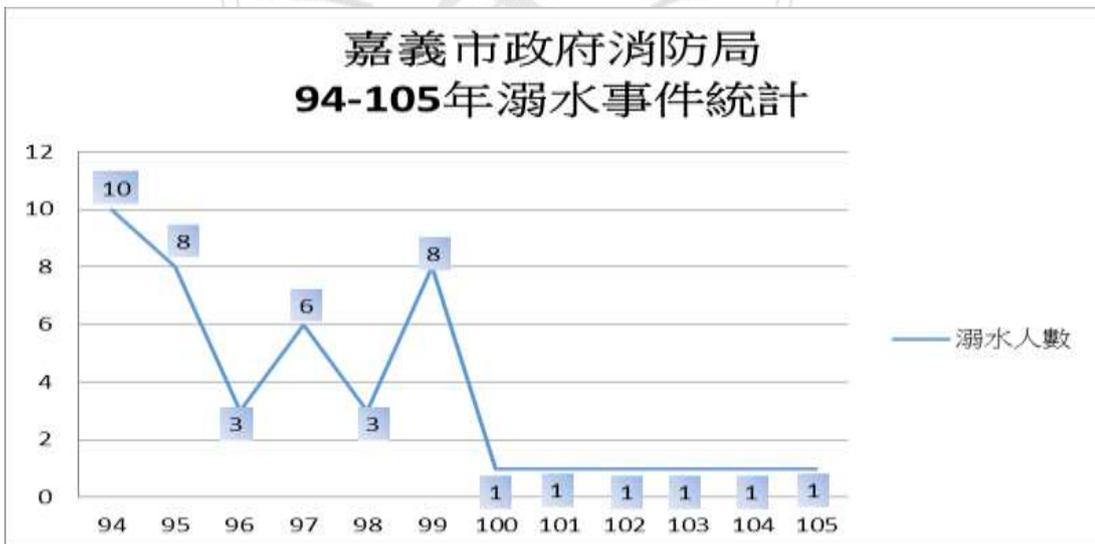


圖 1-2 民國 94-105 年溺水人數統計

資料來源：嘉義市政府消防局(2016)



圖 1-3 81-105 年溺水事件原因分析

資料來源：嘉義市政府消防局(2016)

表 1-1 嘉義地區 103 年遊客統計表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
檜意森活村	58735	66684	59981	60112	121352	124686	62507	68793	69718	68652	73132	74073	908425
動力室木雕展示館	3684	7903	9291	6753	6462	6633	6337	5244	5661	6939	7076	8738	80721
獄政博物館	27261	27016	30307	24365	25399	31217	27115	26173	28527	26372	27016	30207	330975
嘉義市立博物館	25911	24198	28988	28881	31837	29587	29947	29650	26389	28446	25403	18748	327985
交趾陶館	4723	6314	5520	7578	8389	7102	5381	4567	5575	6068	5194	4891	71302
蘭潭風景區	131011	139060	132430	128423	122264	118700	115600	109442	103121	107121	105210	118704	1431086
嘉大植物園	9600	11900	9900	9600	11900	9900	3080	3066	3126	3198	2886	3234	81390
月累計	260925	283075	276417	265712	327603	327825	249967	246935	242117	246796	245917	258595	3231884

資料來源：嘉義市政府觀光處(2016)

表 1-2 嘉義地區 104 年遊客統計表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
檜意森活村	103765	228930	99760	150680	150093	128433	149212	146797	135660	184619	124556	174370	1776875
動力室木雕展示館	6839	7076	8438	4530	8947	8634	8803	8974	5013	4011	4853	4781	80899
獄政博物館	26314	27413	30316	26361	29506	30892	7238	8029	6485	5302	5785	5501	209142
百年嘉義公園	234984	238578	233643	232464	258968	240133	6466	8432	7321	6866	6541	5963	1480359
嘉義市立博物館	23148	21889	20279	21852	26158	22843	31285	26030	25048	29180	22945	24298	294955
交趾陶館	6068	5194	5292	6852	7543	6572	3811	1046	2733	2617	2686	4375	54789
蘭潭風景區	102548	138162	123400	116810	108630	104800	102800	127361	101120	103340	104110	106120	1339201
嘉大植物園	9679	11994	9955	9656	11952	9754	1540	1040	1600	1700	2400	1500	72770
月累計	513345	679236	531083	569205	601797	552061	311155	327709	284980	337635	273876	326908	5308990

資料來源：嘉義市政府觀光處(2016)

表 1-3 嘉義地區 105 年遊客統計表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
檜意森活村	185131	394232	179411	251378	199789	172368	204657	181677	177279	246512	213937	250994	2657365
獄政博物館	3588	2613	4900	6430	4748	4552	6933	6731	4859	6994	6412	6491	65251
百年嘉義公園	187530	210840	211380	202230	169290	188550	195600	289410	261690	235350	183990	210330	2546190
嘉義市立博物館	25331	23389	25319	24000	20885	22614	28795	20667	25164	21670	22932	18701	279467
交趾陶館	2459	2726	3833	4382	4713	3928	4313	3858	3447	2704	4765	5269	46397
蘭潭風景區	107800	151816	148500	114576	114800	114912	115212	112478	111568	109800	110152	109148	1420762
嘉大植物園	2200	4200	2000	2500	2100	1600	2000	1800	2500	2200	2400	2400	27900
月累計	14039	789816	575343	605496	516325	508524	557510	616621	586507	625230	544588	603333	7043332

資料來源：嘉義市政府觀光處(2016)

1.2 研究目的

基於上述研究動機，本研究有幾個具體的研究目的，茲條列如下：

- 一、 探討嘉義蘭潭風景區救生設施之現況。
- 二、 探討嘉義市消防人員對救生設施之滿意度。

1.3 研究流程

本研究流程簡述如下：先釐清研究主題和方向，並依據研究背景與動機界定研究目的、範圍及對象。再進行相關文獻的探討，奠定本研究的理論。並敘述本論文的研究方法，建立研究架構與假設，作為研究調查之基礎。最後，則依據研究方法針對訪談結果進行資料分析，歸納探討研究結果，並提出研究建議與結論，詳圖 1-4，其研究流程如下：

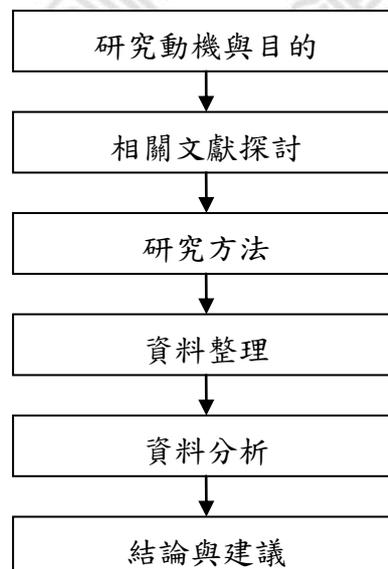


圖 1-4 研究流程圖

1.4 研究對象與範圍

本研究對象為蘭潭分隊消防人員；蘭潭風景區位於嘉義市東郊，東側為嘉義大學蘭潭校區及仁義潭水庫，北側為大雅社區，西北側為嘉義公園、嘉義植物園及農業試驗所，南邊則臨近八掌溪，周邊環境屬自然生態，加上距離嘉義市區僅約 3 公里，遂成為嘉義市市民晨昏運動休閒之場所，面積約 690.8 公頃，人口 24000 人，居住密度 300 人/公頃。位於嘉義市近郊，素有嘉義後花園之美稱，其土地使用為都市計劃使用分區所劃定的一般風景區。

蘭潭水庫位處嘉義市東郊，民國31年由臺灣省水利局興建，現由台灣省自來水公司管理，公共給水部分每日提供4萬立方公尺（蘭潭淨水場），工業用水(台化)每日供原水2萬立方公尺，滿水位面積為0.77平方公里，滿水位標高75.3公尺，總容量976萬立方公尺，有效容量924萬立方公尺，為嘉義地區重要蓄水庫，水庫之水位隨乾旱季之雨量多寡而變化，每年冬季水位降低，潭中便浮現數座孤島，四季各有不同景致。(經濟部水利署，2016)

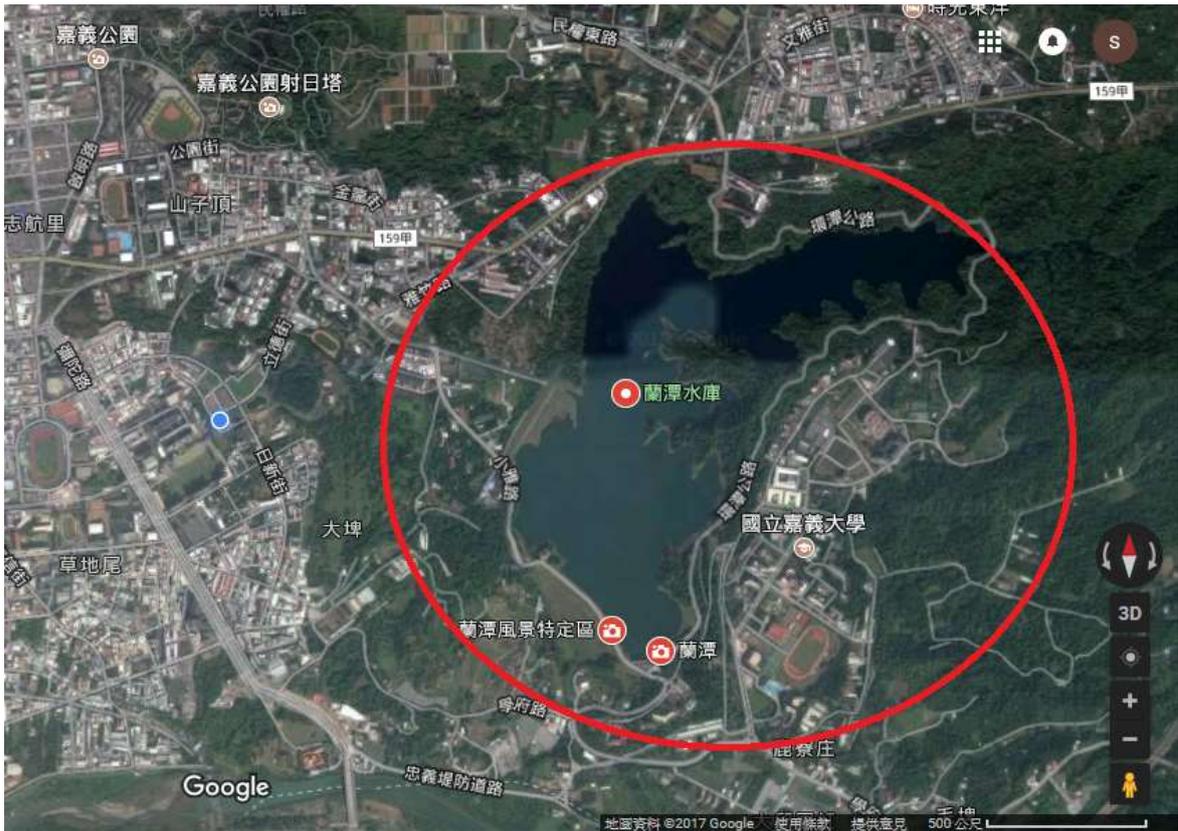


圖 1-5 蘭潭風景區範圍

資料來源：google map

第二章 文獻回顧

2.1 風景區之定義

觀光地區若依區域計量有關規定劃分，大體可分為都市土地之風景區(如區域公園、風景特定區、都市計畫風景區、公園用地)及非都市土地之風景區(如國家公園、森林遊樂區、海水浴場及其他經各事業主管機關接定之開發計畫)二大類別(李素馨、陳春貴，1988)。

依據都市計畫法或發展觀光條例及風景特定區管理規則劃設之風景特定區或風景區，可以分成國家級風景區、直轄市級、縣(市)級風景特定區或風景區等三種類型。

一、國家風景區

指的是中華民國交通部觀光局依據發展觀光條例第 10 條，結合相關地區之特性及功能等實際情形，經與有關機關會商等規定程序後劃定並公告的「國家級」重要風景或名勝地區，如東北角暨宜蘭海岸國家風景區、北海岸及觀音山國家風景區、東部海岸國家風景區、花東縱谷國家風景區、參山國家風景區、日月潭國家風景區、大鵬灣國家風景區、茂林國家風景區、雲嘉南濱海國家風景區、西拉雅國家風景區、澎湖國家風景區、馬祖國家風景區、阿里山國家風景區等共十三處。

二、直轄市級

由各級政府相關主管機關規劃訂定之重要風景或名勝地區，直轄市政府風景特定區如下：

新北市：十分瀑布風景特定區、烏來風景特定區、碧潭風景特定區、瑞芳風景特定區。

桃園市：石門水庫風景特定區、小烏來風景特定區、巴陵達觀山風景特定區。

臺中市：石岡水壩特定區、鐵砧山風景特定區、大坑風景區。

臺南市：關子嶺風景特定區、南鯤鯓風景特定區、虎頭埤風景特定區、尖山埤風景特定區、曾文水庫風景特定區、烏山頭水庫風景特定區。

高雄市：澄清湖風景特定區、六龜彩蝶谷風景特定區、月世界風景特定區、美濃中正湖風景特定區。

三、縣(市)級風景特定區

各縣(市)級風景特定區如下：

新竹縣：清泉風景特定區。

新竹市：青草湖風景特定區。

苗栗縣：明德水庫風景特定區、泰安溫泉風景特定區。

彰化縣：田尾園藝特定區。

南投縣：東埔溫泉風景特定區、翠峰風景特定區、鳳凰谷風景特定區、
廬山溫泉風景特定區、霧社風景特定區。

雲林縣：草嶺風景特定區。

嘉義縣：中崙風景特定區、仁義潭風景特定區、吳鳳廟風景特定區。

嘉義市：蘭潭風景特定區。

宜蘭縣：大湖風景特定區、梅花湖風景特定區、龍潭湖風景特定區、礁
溪五峰旗風景特定區、礁溪風景特定區。

花蓮縣：七星潭風景特定區。

臺東縣：知本內溫泉風景特定區、知本溫泉風景特定區。

2.2 災害管理

所謂災害管理（Disaster Management），是針對危險情況的一種持續性、動態性的規劃管理過程，以減少危險情況的不確定性及降低災害發生之可能。從「管理」的觀念而言，有關災害種類、預防方法、發生時間、應變方式、復原計畫、政策檢討等，均是災害管理的範疇。災害發生之過程可分為減災（mitigation）、整備（preparedness）、應變（response）、復原（recovery）四個階段。（土石流防災資訊網，2017）

其中減災與整備，是平時所做的預防與準備工作。減災泛指任何「可

以減少、消除、避免天然災害或人為災害風險的長期行動」，主要是以政策、規劃與管理，以降低災害對生命財產的破壞(FEMA，1986)

災難管理(disaster management)或緊急管理(emergency management)是對於自然及人為災難進行預防、準備、應變與復原的管理程序與方法。另自然災害的決策情境具有高度風險、不確定性、高度變化、複雜衝突、行動取向、時機緊迫、資訊不全、溝通困難及後果難測等特質(Lewis，1988)。

又因災害管理者須具備高度的危機意識、靈活的危機組織與彈性的危機處理流程，才能在時間有限、資源不足、人力缺乏的狀況下拯救民眾的生命、財產安全，因此，又稱之為「危機管理」(crisismanagement)(丘昌泰，2000)。

傳統的災害管理主要著重於天然災害，災害管理的重點著眼於如何處理災害善後的問題。但從災害「管理」的觀念而言，有關災害的種類、預防方法、發生時機、應變方式、復原計畫及政策檢討，均為災害危機管理的範疇。是以，災害管理不只是消極的災害發生後的「反應」措施，更應重視災害發生前的「預防」。(郭俊欽，2001)

災害管理為：「組織或機關團體因天然或人為災害造成的損害，進行預防、準備、因應與回復的管理程序與方法」。(劉順政，2004)

綜上所述，災害管理為一個組織或是機關團體，針對自然或是人為災害，保有高度危機意識，從而面對災害，過程可分為災前的減災及整備、災時的應變及災後復原等階段，以便來進行相對應的措施。

2.3 災害防救法

自從災害防救法通過後，台灣便開始有了較為完整的災害防救體系。

我國災害防救體系依災害防救法規定，區分為「中央」、「直轄市、縣(市)」及「鄉鎮(市、區)」三層級。主要是為了為健全災害防救體制，強化災害防救功能，以確保人民生命、身體、財產之安全及國土之保全。

依據災害防救法第三條之規定，各種災害之預防、應變及復原重建，以下列機關為中央災害防救業務主管機關：

- 一、風災、震災（含土壤液化）、火災、爆炸災害：內政部。
- 二、水災、旱災、礦災、工業管線災害、公用氣體與油料管線、輸電線路災害：經濟部。
- 三、寒害、土石流災害、森林火災、動植物疫災：行政院農業委員會。
- 四、空難、海難、陸上交通事故：交通部。
- 五、毒性化學物質災害：行政院環境保護署。
- 六、生物病原災害：衛生福利部。

七、輻射災害：行政院原子能委員會。

八、其他災害：依法律規定或由中央災害防救會報指定之中央災害防救業務主管機關。

表 2-1 災害業務主管機關

中央災害防救業務主管機關		本市災害防救業務主管機關	
災害種類	主管機關	災害種類	主管機關
風災、震災、火災、爆炸	內政部	風災、震災、火災、爆炸	消防局 05-2716660*9
水災、旱災、公用氣體與油料管線、輸電線路災害	經濟部	水災、旱災	工務處 05-2162988
		重大建築工程災害	工務處 05-2250449
		公用氣體與油料管線、輸電線路災害	建設處 05-2252403
寒害、土石流	行政院農委會	寒害、土石流	建設處 05-2252403
		公用氣體、輸電線路及油料管線災害	建設處 05-2252403
空難、海難、陸上交通事故	交通部	空難	交通觀光處 05-2294581
		陸上交通事故	警察局 05-2223156
毒性化學物質傷害	行政院環保署	毒性化學物質災害	環境保護局 05-2251775
其他災害	依法律規定或會報指定	其他災害	依法律規定或會報指定

資料來源：嘉義市政府消防局

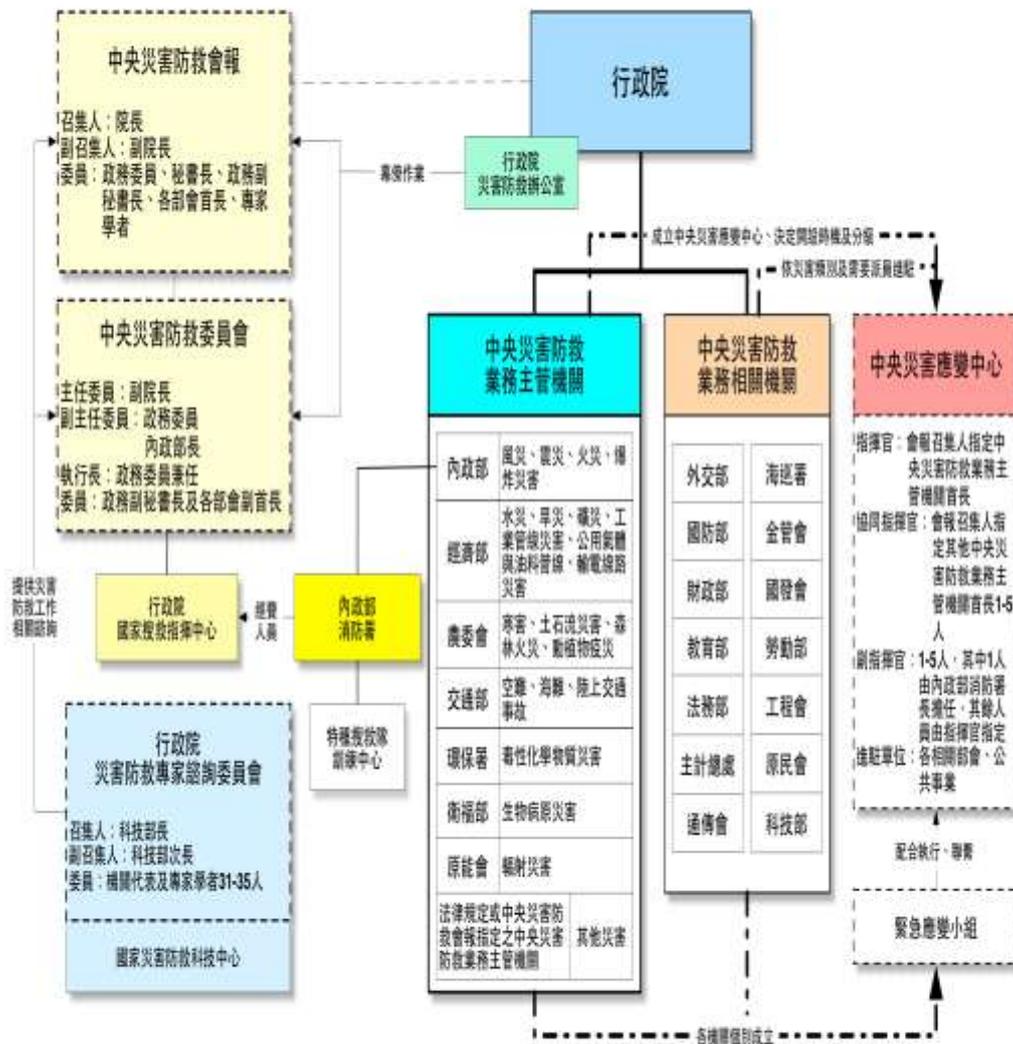


圖 2-1 中央災害防救體系組織架構

資料來源：中央災害防救會報

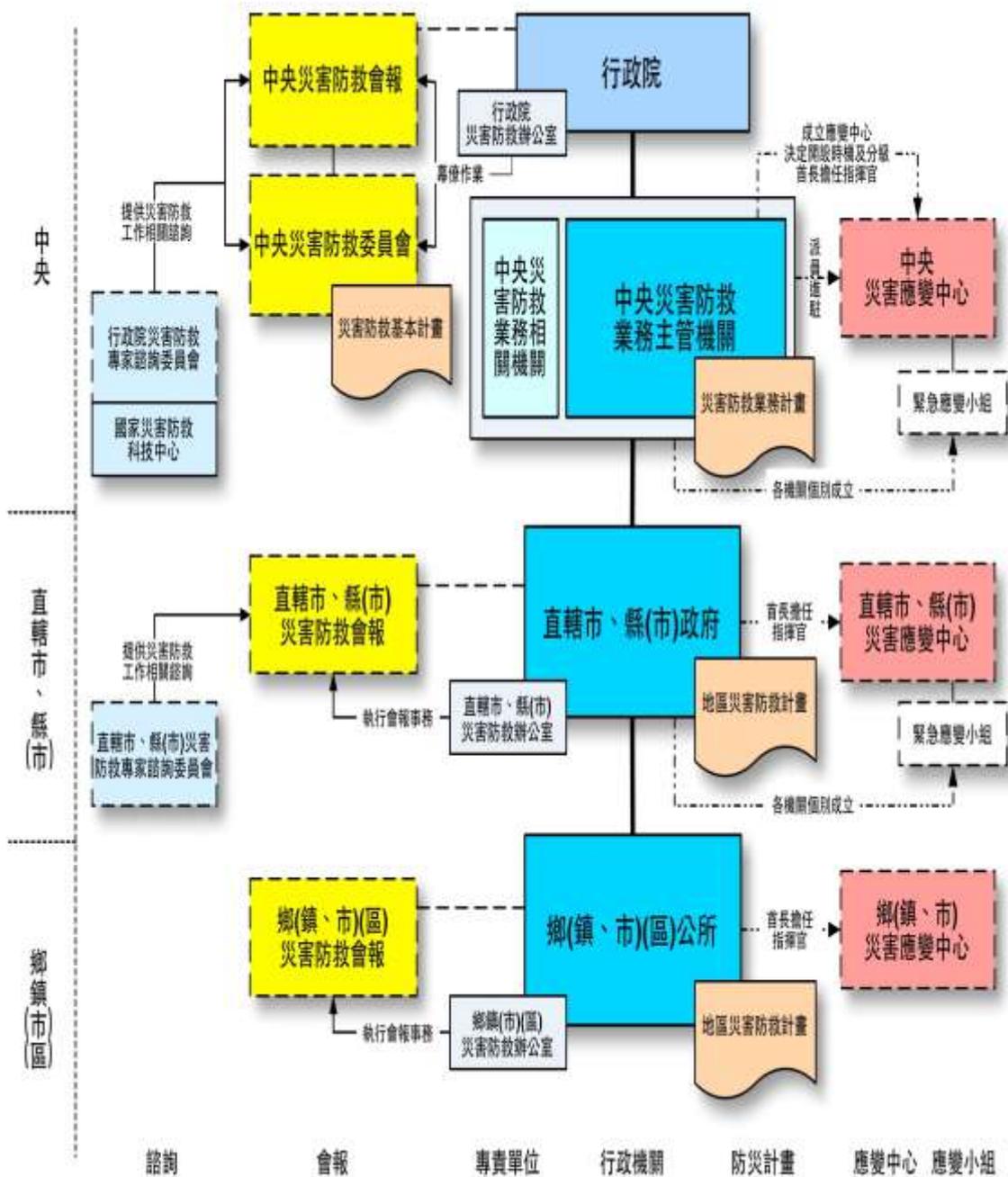


圖 2-2: 中央至地方防救體系架構

資料來源：中央災害防救會報

2.3.1 市級災害防救體系介紹

依據「嘉義市災害應變中心作業要點」，災害應變中心為一臨時任務編組，置指揮官一人，由召集人（市長）兼任之，綜理本中心災害應變事宜；副指揮官二人，由會報副召集人（副市長及秘書長）兼任，襄助指揮官處理本中心災害應變事宜；執行秘書由災害防救業務主管機關首長兼任；成員若干人，由嘉義市政府局、處及本市各公共事業首長、軍事機關代表分別擔任，其架構如圖 2-1。另該要點已劃定府內各局處及府外單位之災害防救任務分工及各類災害應變中心開設進駐之秘書單位與進駐單位，如表 2-2。

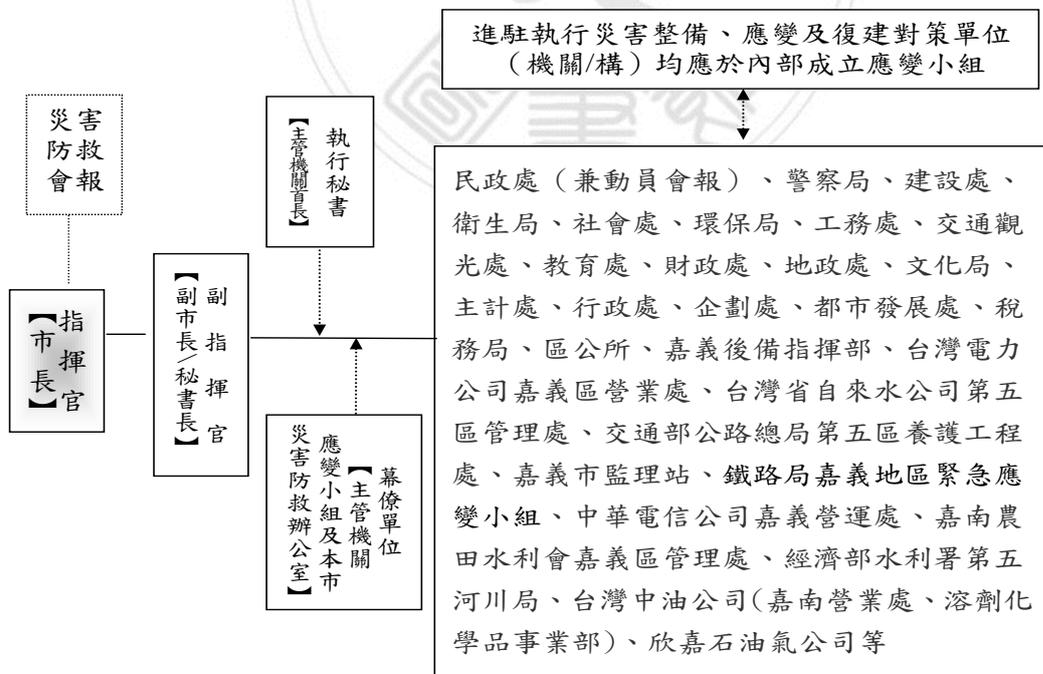


圖 2-3 嘉義市災害應變中心架構圖

表 2-2 嘉義市災害防救任務分工表

單位	權責
工務處	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責水、旱災等災害應變中心開設作業幕僚事宜。 2.主管災害易生災害危險區域劃定管制。 3.負責動員營建相關專家、技術人員及營繕機械協助救災事宜。 4.辦理營建、公共工程、水利、河川、橋樑及道路設施防護搶修、災情查報及搶救、災後復原事項。 5.災害搶救與有關裝備調度事宜。 6.其他有關工務事項。
都市發展處	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責建築工程災害應變中心開設作業幕僚事宜。 2.廣告招牌裁定及拆除。 3.動員公會（團體）人員辦理災時及災後危險建築物之鑑定事項。 4.其他業務權責有關事項。
建設處	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責寒害、土石流(坡地災害)、公用氣體與油料管線及輸電線路等災害應變中心開設作業幕僚事宜。 2.主管災害易生災害危險區域劃定管制。 3.辦理民生物資及飲用水供應與分配事項。 4.有關糧食倉儲物資查報及處理事項。 5.辦理防洪、土石流、公用氣體與油料管線及輸電線路等業務整備及搶修事項。 6.災害搶救與有關裝備調度事宜。 7.災區病蟲害防治事宜。 8.其他有關經濟建設事項。
交通觀光處	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責空難災害應變中心開設作業幕僚事宜。 2.督導辦理大眾交通運輸規劃、執行及管理。 3.主管災害災情查報、彙整及通報事宜。 4.其他有關交通事項。

表 2-2 嘉義市災害防救任務分工表(續)

單位	權責
警察局	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責陸上交通事故及爆裂物、土製炸藥(彈)爆炸災害應變中心開設作業幕僚事宜。 2.辦理陸上交通事故及爆裂物、土製炸藥(彈)爆炸業務之整備、聯繫、處理、調查及證據保全等事宜。 3.災情查報、彙整及通報事宜。 4.災害搶救與有關裝備調度事宜。 5.執行災區警戒、犯罪偵防、交通管制、災民緊急疏散事項。 6.災區罹難者之身分確認及屍體相驗事宜。 7.其他有關警政事項。
消防局	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責颱風、地震、火災、公用事業及爆裂物、土製炸藥(彈)以外之爆炸災害應變中心開設作業幕僚事宜。 2.辦理颱風、地震、火災、公用事業及爆裂物、土製炸藥(彈)以外之爆炸等災害整備事宜。 3.災情查報、彙整及通報。 4.災害搶救與裝備調度事宜。 5.災害應變中心運作處所之管理維護。 6.其他有關消防事項。
環境保護局	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責毒災災害應變中心開設作業幕僚事宜。 2.主管災害災情查報、彙整及通報。 3.災害搶救與有關裝備調度事宜。 4.辦理災區排水溝、垃圾堆(場)及戶外公共場所之消毒。 5.廢棄物清理及污泥清除。 6.辦理消毒藥品、器材之支援供應。 7.辦理公害污染管理事宜。 8.其他有關環保事項。
衛生局	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責生物病原災害開設作業幕僚事宜 2.辦理災害傷患救護及緊急醫療事宜。 3.辦理災時醫療藥品、器材之儲備、運用與供給事宜。 4.災害搶救與有關裝備調度事宜。 5.辦理災時、災後家戶消毒防疫、居民衛生改善輔導與傳染病之防治事宜。 6.辦理災後醫療設施之復舊事宜。 7.其他有關衛生事項。

表 2-2 嘉義市災害防救任務分工表(續)

單位	權責
民政處	<ol style="list-style-type: none"> 1.督導區公所辦理有關災情查報、通報、疏散撤離等事宜。 2.督導嘉義市殯葬管理所辦理罹難者屍體及遺物相驗後之處理與家屬服務事宜。 3.協調聯繫國軍支援各項災害搶救工作。 4.辦理受災戶之徵屬及救災傷亡官兵慰助及撫恤事宜。 5.其他有關民政及相關事項。
社會處	<ol style="list-style-type: none"> 1.督導辦理受災人員傷亡或失蹤、受災戶住屋倒毀人員安遷、住屋淹水致損害重大，影響生活者等災害救助金發放事宜。 2.督導辦理災民收容、收容站之設置、災民民生必需品之儲備、供給運用事宜。 3.災區救出物品之保管與處理事宜。 4.其他社會救助有關事項。
文化局	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理古蹟、歷史建築文物災時應變及災後重建等事項。 2.其他有關文化事項。
財政處	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理災後工商業資金融通事項。 2.救災經費之策劃支應及其他有關財政事項。
教育處	<ol style="list-style-type: none"> 1.災害時在校學生之應急照顧事項。 2.督辦災害時學校配合東、西區公所設置災民收容站之校舍借用事宜及校舍損壞之整修。 3.其他有關教育事項。
地政處	辦理有關地政事宜。
人事處	<ol style="list-style-type: none"> 1.有關停班、停課等消息發布。 2.其他有關人事處應辦事宜。
行政處	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理有關災情及救災新聞之發布、宣導事宜。 2.協助災害後勤供應事項。 3.其他有關行政事項。
主計處	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理災害搶救、緊急應變相關經費編核支付等事宜。 2.其他有關主計事項。
企劃處	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理災害搶救、重建及復原之追蹤管制事宜。 2.其他有關企劃事宜。
稅務局	辦理災害稅捐減免事宜。

表 2-2 嘉義市災害防救任務分工表(續)

單位	權責
動員會報	辦理總動員會報支援救災及災害善後等事宜。
東、西區區公所	<ol style="list-style-type: none"> 1.處理該區災情查報、災民疏散、收容站之設置、收容救助及善後復原等相關事項。 2.處理該區罹難者屍體安置及遺族服務救助事宜。 3.其他有關區公所應辦事宜。
嘉義後備指揮部	於地方災害發生人力不足時，協調派遣國軍部隊支援救災、救助、救護及復原等事項。
※台灣電力公司嘉義區營業處	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理電力線路防護搶修、災情查報、災害復原事項。 2.災區臨時供電及其他有關電力災害防救事項。
自來水公司第五區管理處	<ol style="list-style-type: none"> 1.災害搶救水壓之加強、用戶用水儲備、運用及供給管制事項。 2.災區自來水管線工程防護搶修、災情查報、災後復原事項。 3.災區臨時供水及其他有關自來水災害防救事項。
欣嘉石油氣公司	<ol style="list-style-type: none"> 1.災區天然氣管線災害防護搶修、災情查報、災後復原事項。 2.災區臨時供氣及其他有關天然氣災害防救事項。
台灣中油公司(溶劑化學品事業部、嘉南營業處)	<ol style="list-style-type: none"> 1.災害時油庫、廠內溶劑化學品、油灌車之安全防護、災情查報、災後復原事項。 2.災區臨時供油及其他有關石油災害之防處事項。
中華電信公司嘉義營運處	<ol style="list-style-type: none"> 1.所屬電信線路防護搶修、災情查報及災後復原事宜。 2.災區臨時電信設備架設及其他有關電信事宜。
嘉義市監理站	災害期間調度編管車輛支援運輸事宜。
經濟部水利署第五河川局	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理河川設施防護搶修、災情查報與災後復原事宜。 2.辦理河川水位預警之觀測紀錄及通報。 3.防汛搶修器材調度及其他有關事宜。
嘉南農田水利會嘉義區管理處	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理防洪設施及灌溉系統堤岸之防護搶修、災情查報及災後復原事宜。 2.其他有關農田水利事項。

表 2-2 嘉義市災害防救任務分工表(續)

單位	權責
鐵路局嘉義地區緊急應變小組	鐵路工程防護搶修、災情查報及災後復原等事宜。
交通部公路總局第五區養護工程處	支援公路工程、道路、橋樑防護搶修、災情查報及災後復原等事宜。

資料來源：嘉義市政府消防局

2.4 滿意度

2.4.1 滿意度之涵義

在各種研究領域中，滿意度一直是被利用於測量人們對於其工作狀態、遊憩活動、生活品質或服務品質，甚至是對產品等各方面的看法，並依照其研究目的、消費偏好、旅遊特性等差異，做為衡量消費者行為的一種指標工具。其觀念最早起源於美國前總統甘迺迪（Kennedy）所提出的顧客四大權力：「凡是顧客就應享有安全、知曉、選擇以及意見等四種權力」（葉柏孜，2002）。

顧客滿意度理論最早起源於 20 世紀初的消費心理學研究，綜合所有與顧客滿意度相關的研究皆認為，Cardozo(1965)是最早利用顧客滿意度的概念進行研究分析的學者，他於 1965 年提出顧客滿意會增加顧客再次購買的行為，好的顧客滿意度將增加消費購買意願，並有較佳的口碑；

而滿意度的概念則緣起於 Howard and Sheth(1969)，其指出滿意度是購買者因購買某一產品後，對於犧牲後所獲得的補償是否適當的一種認知。蔡伯勳(1986)指出滿意度係由個人認知所獲得的結果和他想要或他想像應獲得結果間的差異而定。Singh(1991)定義滿意度是一種多重標的及多重構面的衡量，即除了衡量消費對產品整體滿意度外，也衡量對產品屬性及效能的滿意程度水準。

在諸多研究文獻中，可觀察到學者對於滿意度的觀點大致上可分為「預期與實際比較」以及「評估、情緒」兩方面切入論述。因此可得知顧客滿意度就是消費者或顧客消費購買後，評估事前期望與實際比較是否一致之情緒反應(楊玫蕙，2007)。綜上所述，本研究將滿意度定義為消費者在消費或擁有某一產品及服務後所獲得的價值，在情感上所感受到的滿意程度。

2.4.2 旅遊滿意度

「滿意度」對於觀光旅遊來說是一項極為重要的資訊，也是休閒遊憩單位的經營目標，在行銷觀光產品與服務上扮演著重要的角色。一般而言，消費者對於產品的功能或服務品質會有所期待，而遊客就如同消費者一般，對於旅遊目的地或旅遊品質也會有所期待(關羽彤，2005)，因

此旅遊滿意度不僅影響了遊客在旅遊目的地上的選擇、產品與服務上的消費，亦會影響遊客下次的重遊意願。蔡伯勳(1986)指出，旅客在特定的期望下，選擇至某特定的遊憩目的地從事特殊的活動或行為而得到的一種感受，將此一感受與行前期望作比較而決定其滿意程度。

此外，陳水源(1988)將遊憩體驗區分為事前期望的「期望體驗」和遊憩後方感受到的「獲得體驗」，而將遊客於遊憩後的整體感受稱為滿意度；Chris(1995)亦表示，遊客的期待與認知影響其行為，在對遊憩活動之預期與從事後之實際結果，二者的差異決定遊客滿意度。徐于娟(1999)的研究則顯示，服務人員的專業技術、友善親切對遊客滿意度影響最大，遊客對服務人員服務態度的滿意度會影響遊客整體滿意度，進而影響對遊客的吸引力。

綜上所述，將滿意度應用在觀光旅遊市場上，旅遊活動就是一種產品，可以解釋為當遊客選擇旅遊時，選擇的決策即是一種消費，而旅遊活動所提供的遊憩機會(opportunity)、體驗(experience)或是服務(service)就是「產品」。因此對於主事者而言，「讓遊客滿意」即是一種最經濟有效的行銷方式。本研究將旅遊滿意度定義為旅客實際到目的地從事旅遊活動並經過體驗後所產生的情緒性感受，亦為前往蘭潭風景區旅遊並經過實際體驗後所產生的滿意程度評估。

第三章 研究方法

3.1 文獻分析法

文獻分析法係透過文獻的蒐集、分析、研究來提取所需資料的方法，並且對文獻作客觀而有系統的描述的一種研究方法。文獻分析在方法上是注重客觀、系統及量化的一種研究方法；在範圍上，不僅分析文獻內容，並且是分析整個文獻傳播過程；在價值上，不只是針對文獻內容作敘述性解說，並且是在推論文獻內容對整個學術傳播過程所發生的影響（楊國樞、文崇一等，2000）。文獻分析法（Document Analysis）是根據一定的研究目的或課題，透過蒐集有關市場資訊、調查報告、產業動態等文獻，從而全面地掌握所要研究問題的一種方法，蒐集內容儘量要求豐富及廣博；再將從各方蒐集來的資料，經過分析歸納整理，再分析事件的緣由、原因、背景、影響及其相關的意義等。文獻資料的種類包羅萬象，可以是政府機關的施政公告、工商企業的研究、企業單位資料、圖書館的館藏書籍、論文期刊、報章雜誌、新聞報導等（葉至誠，1999）。

3.2 深度訪談法

根據學者文崇一對深度訪談的定義：指深度訪談是希望透過訪談取得一些重要因素，而這些重要因素並非純用面對面式普通訪談就能得到

結果（楊國樞、文崇一等，2000）。訪談法是指研究者為了能蒐集研究主題更為深入的資料，經由預先的題目規劃，以深入訪談的方式俾獲取必要資料，經記錄、整理、分析、比較，以達到對該研究主題的研究成果。訪談類似一種口頭問卷，受訪者不用親自填寫答案，而是與訪問者面對面，由訪問者提出問題，受訪者再按自己的方式、以口頭回答，

提供所需的資料。其優點有：容易取得完整得資料、較易深入了解問題的核心、可以揭示明確的答案、可評鑑答案的真實性、可適用於特殊的對象、可以控制環境、可以掌握問題的次序等（王文科，2007）。另外深度訪談法亦具有下列之優點：一、研究者可以透過面對面深入訪談。二、研究者可以很快獲得資料。三、詳實的資料可以直接面談取得。四、對爭議的議題較易激發受訪者的各種不同反應和進一步有討論空間（蔡孟翰，2009）

本文擬以深度訪談法作為主要的研究方法。相關訪談對象、訪談題目設計及訪談名單初擬如下：消防人員七位、社區發展協會二位、一般遊客三位。

3.3 訪談對象

本文既以蘭潭風景區之救生設施為主軸，研究對象除消防人員為必

要外，其相關人員如；一般遊客、當地里長及社區發展協會等，希望藉由深度訪談的結果，去發掘問題之所在，並研擬對策以為因應。

訪談之前，先擬訂訪談題目，並將訪談內容傳予受訪者知悉，後再與受訪者約定時間進行訪談，並取得受訪者信任，不致保留訪問內容，訪談時全程錄音，將訪談資料以逐字稿方式整理分析，作為研究之參考。

3.4 訪談題目設計

本文將採取半結構式深度訪談法，針對不同對象擬定不同的訪談題目，並部分採取開放式的訪談，由受訪者自由回答及自行補充。

3.5 預定訪談名單

表 3-1 訪談名單

受訪編號	服務年資	受訪時間	受訪地點	備註
受訪者 A	15	105.11.30	咖啡廳	
受訪者 B	29	105.12.01	消防局	
受訪者 C	15	105.12.20	咖啡廳	

表 3-1 訪談名單(續)

受訪編號	服務年資	受訪時間	受訪地點	備註
受訪者 D	30	106.3.22	里辦公室	
受訪者 E	30	106.3.24	協會辦公室	
受訪者 F	19	106.4.20	消防局	
受訪者 G	29	106.4.20	消防局	
受訪者 H	16	106.4.20	消防局	
受訪者 I	26	106.4.24	消防局	
受訪者 J	22	106.4.24	消防局	
受訪者 K	29	106.4.24	消防局	
受訪者 M	29	106.4.24	消防局	

3.6 訪談大綱設計

第一部份是消防人員的訪談大綱，本研究設計之訪談大綱如下：

- 1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？
- 2、你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助？
- 3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花費多久時間？

- 4、你對於蘭潭風景區現有的救生設施有哪些？
- 5、你目前使用這些救生設施的情形？
- 6、蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠？
- 7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？
- 8、關於蘭潭風景區之治安、交通、公共安全是否滿意？
- 9、關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意？
- 10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？

第二部份是發展協會的訪談大綱，本研究設計之訪談大綱如下：

- 1、你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及曾經參與過？
- 2、蘭潭風景區環境及旅遊安全情形？
- 3、就你所知遊客到訪後重遊意願及推薦為何？
- 4、關於蘭潭風景區之交通是否滿意？
- 5、關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意？

- 6、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟資訊是否滿意？
- 7、你覺得蘭潭風景區未來還可以做什麼改變？
- 8、你覺得社區發展協會在蘭潭風景所扮演的角色為何？
- 9、政府機構及民間團體對蘭潭風景區投入情形為何？
- 10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？

第三部份是一般遊客的訪談大綱，本研究設計之訪談大綱如下：

- 1、你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動？
- 2、你在蘭潭風景區花費旅遊時間為多久？
- 3、蘭潭風景區環境及旅遊安全情形？
- 4、你如何得知蘭潭風景區的資訊？該風景區之遊憩環境及景點之體驗？
- 5、就你的遊程體驗是否有需要政府或其他單位的協助？
- 6、從安全角度而言，對風景區重遊意願及推薦意願為何？
- 7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？

8、關於蘭潭風景區之交通是否滿意？

9、關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意？

10、無針對蘭潭風景區之其他建議？

3.7 編碼設計

訪談錄音內容以逐字稿方式呈現，盡可能呈現當時訪談的完整過程。編碼方式將訪談逐字稿分為左右兩欄，左欄位是原始的訪談內容，右欄位是原始逐字稿整理過後的訪談重點。

研究之編碼方式，對受訪者的姓名採保密方式，分別以英文字母或符號代替，第一碼為英文字母 A-L，代表受訪者。

本研究訪談對象分為在地遊客、政府公部門、社區發展協會。一般遊客以 A、B、C 作為編碼代表；公部門 D 作為編碼代號；社區發展協會以 E 作為編碼代表；消防人員以 F、G、H、I、J、K、L 作為編碼代表。第二碼為阿拉伯數字 1-10 代表受訪者對第幾個問題的回答。第三碼為阿拉伯數字 1-3，主要是顯示其於逐字稿中的位置。

例如：在文中若是引用到受訪者 A，談到有關於你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動，會以 A-1-1、A-1-2 表示。

第四章 資料整理與分析

4.1 救生設施與消防安全

戲水成為夏季兩季民眾最常從事的活動，因合格暨安全水域休閒場所容量有限，轉往開放水域嬉戲玩水之機會遽增，在無視於禁止戲水等之警告標示牌，使得溺水意外事件頻傳；就我國而言，關於水上活動安全，有交通部之發展觀光條例、發展觀光條例裁罰標準及水域遊憩活動管理辦法、觀光遊樂業管理規則，可供法源依據予所屬各風景特定區、內政部營建署所屬各國家公園及各直轄市、縣(市)政府。

4.1.1 目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？

根據受訪者 F：過往上班情形為勤一休一，這一點跟現在服務單位相同，壓力強度頗大，因擔任新職不久，尚須加強。會利用下班看書、聽歌舒壓、親近大自然風景。(F-1)

根據受訪者 G：現在我們是禮拜一到禮拜五上班，但是如果遇到轄區發生大型災害，我們搶救科的特性還是要前往災害現場去了解救災的狀況，以作為日後採購裝備或戰術運用的參考，平時休閒為健行、瑜珈、聽音樂等，可以舒緩工作上緊張壓力。(G-1)

根據受訪者 H：工作上的壓力一定是有的，但是工作多年，較為熟悉，所以感到習慣了。上班的情形是一休一，工作 24 小時待命，假日會

帶小孩子出門，去他們可以玩的地方，平常的休假日就是照顧小孩。(H-1)

根據受訪者 I：我們現在上班的情形是勤一休一，工作壓力大概就是時間長及睡眠時間不足，什麼時候出勤務都無法計算，精神都在緊繃狀態，上班空檔時間可以運動紓壓，放假的時候親近大自然為多。(I-1)

根據受訪者 J：我們工作現在是 24 小時待命，所以說沒有壓力是騙人的，要隨時出勤馬上注意地點，差不多要 2-3 分鐘馬上趕到地點。(J-1-1)

根據受訪者 J：放假就盡量會從事一些比較放鬆的活動，有時會也會到蘭潭附近騎腳踏車、跑步，跟騎重機到附近逛一下，看附近的風景 (J-1-2)

根據受訪者 K：我們接獲任務派遣後有出勤時間的壓力，白天需要在 80 秒內整裝出發，晚上需要在 120 秒內出發，且任務內容大多充滿危險性及不確定性，還有出勤途中行車的交通壓力，現在上班的情形是做一天休一天，平時的休閒以健行及觀賞電視媒體。(K-1)

根據受訪者 L：遇到大型火警、颱風，這些感覺工作壓力特別大。(L-1-1)

根據受訪者 L：平時多以露營、騎腳踏車跟散步為休閒活動。(L-1-2)

綜合上述，嘉義市政府消防局外勤人員勤休制度性質特殊，壓力之大並常常與時間賽跑，工作一天後休息一天，上班時間非常長，勢必壓縮休閒時間，只能利用短暫零星的時間進行休閒與舒壓，所以會到離工

作地點與住家車程較近的蘭潭，在環潭公路上騎車、跑步、看風景、紓解工作壓力。

4.1.2 你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助？

根據受訪者 F：可了解風景區內的地理環境，利於工作執行。(F-2)

根據受訪者 G：參與蘭潭風景區的體驗可以暫時紓緩工作上的壓力。

(G-2)

根據受訪者 H：因為比較熟悉地形地物，得心應手，對於救人是極大的幫助。(H-2)

根據受訪者 I：可以參加該區域內辦理的活動，知道哪邊會比較容易發生危險，什麼地方可以放鬆壓力。(I-2)

根據受訪者 J：在蘭潭運動可以提供紓解壓力，鍛鍊體魄，精神好，精神集中，便可以讓工作更安全，登山訓練可以搜救技能，提升心理素質及辨識方向。(J-2)

根據受訪者 K：這裡風光明媚，來此處可以放鬆轉換心情，面對挑戰。(K-2)

根據受訪者 L：是一種休閒也是一種紓壓工作的方法。(L-2)

綜合上述，在蘭潭風景區處運動與欣賞風景可以提供紓解壓力，鍛鍊體魄，登山訓練可以搜救技能，提升心理素質及辨識方向，熟悉地形地物，瞭解轄區特性，對工作有正面的幫助。

4.1.3 你對於蘭潭風景區現有的救生設施有哪些？

根據受訪者 F：沿環潭公路上，沿路設有救生圈可供緊急使用，淨水廠及嘉義大學皆配有 AED(自動體外電擊去顫器)。(F-4)

根據受訪者 G：就我所了解，目前在水庫幾個重要地點，如大壩、根公園、姊妹亭等皆設置有救生圈，及警語告示牌等。(G-4)

根據受訪者 H：分隊裡的器材如船艇、救生衣、救生圈等皆能保持堪用並時常拿出來保養檢視。(H-4)

根據受訪者 I：相對於設備，我認為救援者才是最為重要，所以安排游泳技能的訓練，年度安排船艇操作訓練，結合水公司來辦理各單位的水域演練，方能達到勤訓精練。(I-4)

根據受訪者 J：現有的救生裝備可以達到一人一套，無須共用，尚有備用的置於倉庫，有損壞可以立即更替，激流救生衣相對於過去使用的救生衣，浮力更好，更利於救援，當然例如救生圈，魚雷浮標，拋繩槍等都屬於標準配備。(J-4)

根據受訪者 K：遊人越多危險性便越高，有可能在環潭公路邊觀賞音樂噴泉而不小心墜落蘭潭之中，因為該處無柵欄阻隔，只有一堤岸，所以目前該處放置了多個救生圈，以備不時之需。(K-4)

根據受訪者 L：整體上不錯，但是可以做得更完整完備一點，那設

施的話可以參考日月潭風景區那樣，設施可增加。(L-4)

綜合上述，蘭潭風景區現有的救生設施，在環潭公路上，沿路設有救生圈約 20 個可供緊急使用，並設有警語告示牌，希望大家小心水域的危險，在淨水廠及嘉義大學皆配有 AED，可以提供緊急使用，在蘭潭分隊內部配備有救援人員、船艇、救生衣、救生圈、激流救生衣、魚雷浮標，拋繩槍等救生設施，依照勤務需求攜帶應勤裝備。

4.1.4 你目前使用這些救生設施的情形？

根據受訪者 F：分隊現有船艇 4 艘，救生圈 10 個，救生衣約 40 件，潛水設備 9 組，魚雷浮標 9 組，拋繩槍 2 組，救生繩袋 2 組，平時會實施裝備器材保養以及教育訓練來大家熟悉這些器材，進入夏季防汛期間，更會安排水域巡邏，嚇阻民眾離開危險水域，商請民間團體在危險水域設置救生站，維護安全(F-5)

根據受訪者 G：會依照各單位提出之需求，進行裝備之採購與更替，讓勤務之進行更順遂。(G-5)

根據受訪者 H：平時在隊備勤時就會實施救生器材的訓練跟演練，對於救生艇的吊掛作業也是時常進行操演。(H-5)

根據受訪者 I：我在這邊服務這麼久，使用情形十分了解，但是對於一般遊客或是外地遊客，對於相關資訊應該多作宣導，能讓大家多了

解這些救生設備。(I-5)

根據受訪者 J：接獲救災救護指揮中心的任務派遣，確認地點後便立即著裝攜帶相關應勤裝備前往現場(J-5)

根據受訪者 K：此水域屬於靜水域，通常使用舊生艇搭配船外機使用，或是使用船槳划動，個人需要穿著標準配備，防寒衣可以保護身體不受外物割傷，浮力設施可以拿來自保或是救人，無線電通訊可以立即回覆現場狀況，需不需要後續支援，照明設備可以在搜索時提供幫助。(K-5)

根據受訪者 L：要將現場的報案電話資料整理分析後，派遣給分隊，讓出勤單位知道要攜帶哪些器材。(L-5)

綜合上述，任務的執行需要各司其職，平時會實施裝備器材保養以及教育訓練來熟悉這些器材，進入夏季防汛期間，更會安排水域巡邏，嚇阻民眾離開危險水域，重點期間會商請民間團體在危險水域設置救生站，維護安全，消防局會依照各單位提出之需求，由承辦科進行裝備之採購與更替，讓勤務之進行更順遂。

4.1.5 蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠？

根據受訪者 F：對工作有正面的幫助。(F-6)

根據受訪者 G：步道損壞的程度比修復的程度，明顯來的不足，以蘭潭的二漢坡及鎮德宮這些步道，以嘉義市民的使用度來說為十分頻

繁，既有設施老舊、損壞甚至短缺，補充的效率似乎不是那麼的良好。(G-6)

根據受訪者 H：我通常都用指示牌來了解相關資訊，但是區域內有些指示牌不明顯，特別是後山步道損壞嚴重，標示不清(H-6)

根據受訪者 I：如水上活動的安全，可以請水上救生協會跟紅十字會，有相關專業的民間團體一同守護市民安全，醫院相關單位可以在假日設置醫療站，提供來這裡的民眾緊急醫療。(I-6)

根據受訪者 J：大致是可以，像之前假日是有交通管制(無車日)，可以增加用路人的安全，還有像是活動路線標示比較老舊可以重新製作(J-6)

根據受訪者 K：尚且滿意，暫無須其他單位協助。(K-6)

根據受訪者 L：算是可以，但設施可以再加強更加完善點，市政府要更加投入經費才能更吸引其他縣市的民眾。(L-6)

綜合上述，發現步道系統的損壞較高，標示設備較不完整，應該將安全設施修繕妥適，一方面可以吸引遊客，另一方面可以增進安全，可以運用相關資源，如民力等運用，設置假日救生站等，遇到緊急危難時便可以快速反應，將維護遊客安全視為重要事項。

4.1.6 從安全角度而言，對風景區重遊意願及推薦意願為何？

根據受訪者 A：只要設施維護得宜，便會吸引更多想到此一遊的民眾，更可能帶動其他縣市前來觀光，重遊意願便很高，也值得推薦給許

多親朋好友一起來體驗嘉義地區的美麗。(A-6)

根據受訪者 B：環境良好，環潭公路平坦適合路跑運動，夜間燈光明亮，公共設施有在維護，十分推薦前來此處健身運動，更希望不只有嘉義地區民眾前來，更希望可以吸引更多鄰近縣市的民眾前來遊憩。(B-6)

根據受訪者 C：到訪頻率高，有親友來訪便會帶其來此一遊，體驗嘉義蘭潭水庫之美(C-6)

根據受訪者 D：遊客導覽中心不建議設在月影潭心這邊，如果未來能規劃把遊客中心遷往停車處這邊會更理想，因從小雅路口這邊是最多遊客進出的出入口(D-3-1)；里長辦公室有提出計畫給市府，爭取未來能增設 2-3 米開放給騎單車的遊客，這樣單車遊客就不用再繞一大圈從大雅路口進出了，也可減少與大客車爭道的危險，此計畫提出後，涂市長也有實地走訪場勘過，增加這些改善後可以提高旅遊意願。(D-3-2)

根據受訪者 E：大部分第一次來的外地遊客覺得新鮮，因為是不收費，又有免費的體驗活動，及導覽解說志工的介紹，期望未來能與嘉義大學特色農產品合作，嘉義在地伴手禮名產，白天可結合生態之旅參觀嘉義大學昆蟲館(E-3)

綜合上述，來此風景區體驗之遊客感到新鮮，設施維護得宜，環境良好，且對於安全設施感到滿意，成為推薦之處，如能加諸整理包裝後，

十分願意告之與親朋好友，推薦度及重遊意願高。

4.1.7 關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意？

根據受訪者 F：普通，還可再進步，建議可以建置機動性高的水上摩托車。(F-9)

根據受訪者 G：整體來說感到滿意。(G-9)

根據受訪者 H：對於蘭潭風景區救生設施感到滿意，因為距離救災單位不遠，且在夏季等汛期會針對特定水域實施加強巡邏。(H-9)

根據受訪者 I：對於蘭潭風景區周邊的救生圈等設施感到滿意，熱心的建設公司董事長長期在周邊運動，特地捐贈 20 具救生圈，就我的瞭解是還沒有人使用過，這應該算是一種備而不用概念。(I-9)

根據受訪者 J：水公司每年都會辦理相關的壩體檢查，由其是嘉義地區地震頻傳，這樣的檢查可以增加安全性，而消防局也針對壩體下方區域，實施災害潛勢調查，並研擬災害管理的措施，如若水庫潰堤災害發生時，能有相對的因應作為。(J-9)

根據受訪者 K：會到各機關學校實施水域安全宣導，會同民間團體設置站，平時加強巡邏，備勤時訓練救生技能，希望能減少憾事發生，現有救生設施感到滿意(K-9-1)；唯可搭載多人的大型氣墊船操作不易，建議可以購置機動性高的水上摩托車及水中推進器。(K-9-2)

根據受訪者 L：對於蘭潭風景區救生設施感到滿意，樓下的蘭潭消防隊出勤快速，可以在接獲報案後盡速到達現場，我們一併會通知員警到場，很多時候都是這兩個單位一起合作解決(L-9)

綜合上述，整體來說皆對蘭潭風景區之救生設備感到滿意，水公司每年都會辦理相關的壩體檢查，這樣的檢查可以增加安全性，消防局也針對壩體下方區域，實施災害潛勢調查，並研擬災害管理的措施，消防分隊會到各機關學校實施水域安全宣導，會同民間團體設置站，平時加強巡邏，備勤時訓練救生技能，就各個面向來阻絕憾事，建議購置機動性高的水上摩托車及水中推進器。

4.2 蘭潭風景區之公共安全

蘭潭風景區為一開放場域，公共安全尤為重要，提供照明及監視設備可以有提升治安安全，在交通部分，缺少人車分道系統可能造成用路人之危害，步道系統使用頻繁，建議投入經費整理維護，並考慮使用耐久材，可以延長步道壽命及使用者之安全。

4.2.1 關於蘭潭風景區之治安是否滿意？

根據受訪者 F：各項比起以往有明顯進步。(F-8-2)

根據受訪者 G：廁所附近及馬路照明的部份表現這都會跟治安產生相關聯，道路的標示設備要提升，可以讓遊客安心(G-8-1)

根據受訪者 H：假日停車都亂停，溺水的危險，治安死角很多，不是在重點地區照明不足，監視器也不夠齊全。(H-8)

根據受訪者 I：治安部分晚上有大學生在堤防邊聚會，如果不小可能會墜落，交通便利因為離市區近，年節時分會有人在附近燃放煙火，對於住家安寧跟安全會造成影響，也會影響水質跟水源。(I-8)

根據受訪者 J：交通、公共安全還算滿意，但治安晚上偶爾會有青少年或民眾聚集，容易有治安死角，可能要請警察單位多加巡邏(J-8)

根據受訪者 K：無重大事故，皆屬滿意狀態。(K-8)

根據受訪者 L：治安部分，因為這裡是巡邏熱點發生犯罪案件較少。(L-8-1)

綜合上述，此風景區因屬於天然場域，恐有治安死角，如有監視設備可有效嚇阻犯罪，提升照明度也可以增加公共安全，在特定節日也有煙火燃放情事，如燃放不慎，則恐有危害公共防安全之可能。

4.2.2 關於蘭潭風景區之交通是否滿意？

根據受訪者 A：蘭潭風景區位處嘉義市區半山腰上，交通四通八達，距離一般民眾的生活區域十分便利，接連植物園及嘉義公園，在這幾個景點串連之下，要逛上個一整天都不是問題(A-8-1)；對本地人來說交通不是大問題，只要使用機車或是汽車便可以抵達，對外地人的交通來說

還是會有困擾，公共運輸還是需要加強(A-8-2)

根據受訪者 B：蘭潭風景區位於市郊的半山腰上，往來這區域運動健行者多半是開車前來，對於某些特定時段，停車就成了問題，大家想少走幾步路，就將車輛停放在離景點最近的地方，而不是停在停車場之中，因為現有的停車場皆設置在離景點較遠處，希望能增設幾處停車空間，以利安全。(B-8)

根據受訪者 C：風景區的鄰近道路並非全部人車分道，也常有汽機車穿梭其中，造成來此的遊人潛在危險，建議設置人車分道，可以提高安全(C-8)

根據受訪者 D：建議小雅路路口應要增設讓小型巴士停車的地方，這樣更能提升一日遊的遊客量，一日遊景點規劃可著重在香湖公園、後驛里後火車站、檜意生活村、中山公園，更能提高背包客數量，因可坐火車從車站下車再搭公車前往蘭潭，更為便利。風景區這邊應該要再開闢美食區、伴手禮區，而不是只看到週邊的公墓區而已。(D-4)

根據受訪者 E：受限於停車空間有限，大型車輛進出較不便利，尤其是假日不便情形更為嚴重，期待未來與嘉義大學蘭潭校區合作(E-4-1)；市區公車目前只有一條線路，期許未來能增加班次，與台灣好行觀光巴士結合。(E-4-2)

根據受訪者 F：在救災動線上，有一個兩線道的長上坡，遇到交通顛峰期間，會車不易，時間較容易影響到，還有一點是如過需要下放救生艇時，也不是那麼容易找到下水處。(F-8-1)

根據受訪者 G：交通的部份在部分路段特別隨意停車的狀況，因為停車位置(G-8-2)

根據受訪者 H：假日停車都亂停，溺水的危險，治安死角很多，不是在重點地區照明不足，監視器也不夠齊全。(H-8)

根據受訪者 I：治安部分晚上有大學生在堤防邊聚會，如果不小心可能會墜落，交通便利因為離市區近，年節時分會有人在附近施放煙火，對於住家安寧跟安全會造成影響，也會影響水質跟水源。(I-8)

根據受訪者 J：交通、公共安全還算滿意，但治安晚上偶爾會有青少年或民眾聚集，容易有治安死角，可能要請警察單位多加巡邏(J-8)

根據受訪者 K：無重大事故，皆屬滿意狀態。(K-8)

根據受訪者 L：運動者跟道路使用者容易發生危險，建議設置人車分道或是跳動路面，環潭公路上有幾處護欄較為低矮，汽機車有可能發生掉落建議建置較高之圍籬。(L-8-2)

綜合上述，距離市區不遠是蘭潭風景區的一大優勢，但相對來說停車空間不足為一大隱憂，造成開車前來風景區的遊客停車不易，可能造

成隨處亂停車，造成其他非用路人的危險性，也沒有進行人車分道，讓來此運動的民眾，恐有和車爭道的危險因子存在，而環潭公路上有幾處護欄較為低矮，汽機車有可能發生掉落之風險，大型遊覽車也沒有適當的停車地點，減損了外地旅客的滿意度，建議能在法規允許下增設停車空間。

4.2.3 關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意？

根據受訪者 A：夜間的照明希望能再加強，現在嘉義市區已經全面更新 LED 路燈，民眾普遍反映良好，照明十分明亮(A-9)

根據受訪者 B：環潭公路上最常發生的就是交通事故，有自行車不慎掉入溝壑中，也有汽車路況不熟悉掉入三信亭旁的大水溝，也有機車騎士掉落壩頂處的邊坡，輕則造成擦傷，嚴重的話會造成生命意外，希望車行速度慢些，也安全些(B-9-1)；在風景區入口處有豎立一座銅像，是紀念一位義消人員因在執行水域勤務而不慎發生意外，對於維護水域安全，不得不慎(B-9-2)

根據受訪者 C：在幾處遊客較少的遊憩地方如根公園，照明不足，且沒有監視設施會有所風險(C-9)

根據受訪者 D：蘭潭大壩只限小型車行走，未來希望規劃 20 米道路寬供大客車停車，讓遊客在大型停車場先下車，步行過去，這樣更能維

護大壩的環境安全。(D-5)

根據受訪者 E:關於警政治安交通安全方面無重大事件尚屬滿意(E-5)

根據受訪者 F:各項比起以往有明顯進步。(F-8-2)

根據受訪者 I:治安部分晚上有大學生在堤防邊聚會，如果不小心可能會墜落，交通便利因為離市區近，年節時分會有人在附近燃放煙火，對於住家安寧跟安全會造成影響，也會影響水質跟水源。(I-8)

根據受訪者 J:交通、公共安全還算滿意，但治安晚上偶爾會有青少年或民眾聚集，容易有治安死角，可能要請警察單位多加巡邏(J-8)

根據受訪者 K:無重大事故，皆屬滿意狀態。(K-8)

根據受訪者 L:公共安全部分，步道曾有毒蛇出沒，應多設置警語，在僻靜處所加裝監視器以嚇阻犯罪還有水域安全部分每年都有發生溺水案件。(L-8-3)

綜合上述，夜間照明是否明亮為體驗與滿意度的表現，監視設備的不足導致缺失嚇阻作用，可能直接影響公共安全，步道系統曾經有毒蛇出沒，恐有造成使用上之危害，在風景區中尚未設置人車分道系統，導致競速車輛之交通意外頻傳，燃放煙火可能不慎造成火警，水域安全也是值得研究探討深思的一環。

4.2.4 關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？

根據受訪者 A：有部分的蘭潭環潭步道經歷數次的颱風，每每造訪，發現步道上鋪滿殘枝落葉、枯木朽枝，甚至步道上及其旁的木造欄杆都已滋長許多菌菇及蝸牛四處攀爬，根本沒善盡環境維護之工作(A-7-1)；蘭潭環潭公路上有設置的藍色欄杆雖是為防止釣客在此釣魚破壞生態之美意，但，設計粗糙，一方面無美感也破壞自然風光的美好視野，二來也無法杜絕釣客至此偷偷釣魚，建議拆除(A-7-2)；環潭公路的噴泉景觀處所設置的防止遊覽車通過的限高欄杆體積過大，有礙觀瞻(A-7-3)；常有罹患皮膚並具攻擊性的野狗在路上肆串，並曾遇到赤裸變態從草叢跑出來嚇人，讓人無法完全安心在此單獨運動散心(A-7-4)；現行手機發達，希望設置 APP 加強宣導，或是可以設置遊客中心加強推廣。(A-7-5)

根據受訪者 B：硬體建設應該時時維護，便可以確保民眾使用上的安全，特別在於救援部分，通常救援者與被救者人力比高達四比一，多次經驗來看，安全是最重要的事，軟體資訊可以朝手機 app 來規劃，或是網路資訊的提供。(B-7)

根據受訪者 C：阿里山的圓潭遊客服務中心及日月潭的樂學中心都是不錯的建築體，提供很好的資源，蘭潭地區也有很多完整的生態，如諸羅樹蛙及鳥類等，可以藉由一個服務中心來展現，也可以展示風景區的由來等等，讓前來的遊客有一個概念，也可以很快速的了解風景區中

有什麼樣的生態，可以加深印象(C-7-1)；蘭潭也是許多單車騎士會來騎乘挑戰的地方，如果建置一個小而美的服務中心，也可以提供相關的單車服務，緊急醫療等等，在硬體建設及軟體建構，也許是個很好的發展(C-7-2)

根據受訪者 D：建議可增設電腦化觸控式螢幕，而不是只有看到 DM 紙本摺頁宣傳及市府官網頁面上的資料，可參考圓潭生態園區電腦化做法，這樣能使得遊客對於蘭潭了解能更為詳細。(D-6)

根據受訪者 E：軟體方面在市府觀光旅遊網可查詢到相關資料。嘉義市政府光是只有在官方網站及 DM 宣傳這樣是不足夠的，風景區知名度不高，對比其他如日月潭及曾文水庫來說，未能深入外縣市宣傳，整體較無規模計畫，也可能礙於經費預算不足。(E-6-1)；政府都有編列預算在自然氣候影響所造成的道路受損的維護上面，目前颱風受損是最為影響嚴重，但目前為止維修方面的預算是足夠的。(E-6-2)

根據受訪者 F：軟硬體設備尚可，應再多設置多元化互動親子設備，供小朋友體驗並了解嘉義風情。(F-7)

根據受訪者 G：普遍說來硬體建設還可以，軟體部份有 LED 的電子看板，有提供水舞展演的時間資訊，也有提供免費的 WIFI，日後建議也可以提供給來步道登山健行體驗的遊客，損壞之情形，適度的資訊的掌握，資訊的提供，對外地的遊客有幫助，在步道系統中建立標示清楚的

如該在何處轉彎，在距離出口還有多少距離，可以減少迷路的危機。(G-7)

根據受訪者 H：軟硬體建設尚可。如果可以減少步道受傷的案件，或是減少水域的溺水危害因子，便是針對步道及水域的安全加強了。(H-7)

根據受訪者 I：軟硬體建設不太滿意，比較裡面的處所，特別是轉彎處，應該設置安全行車裝置，可以在官方網站或是市政府網站多多宣傳介紹。(I-7)

根據受訪者 J：大致還滿意。(J-7)

根據受訪者 K：對於風景區中的軟硬體設施表示滿意。(K-7)

根據受訪者 L：硬體建設可以再加強，若步道損壞要比較快速修理好會比較安全點，可參考竹崎獨立山的步道也是做得蠻不錯的。軟體資訊滿意：可以。(L-7)

綜合上述，宣傳不足，外地人比較不知道蘭潭風景區，可能礙於經費預算，自然環境中，野狗的問題也亟需列入解決之列，自然氣候如颱風等影響風景區中之景觀及標示設備，損壞者眾，維護不足，硬體建設建議增設互動式遊客中心及親子設施，提供 LED 資訊看板，可以具備多元化的教育及各式便民功能。

4.3 蘭潭風景區之環境與其他建議

此區域為市民最重要的休閒旅遊去處，因周邊以保護區為主，自然生

態得以保持，多樣化的生態特性，也吸引許多人前來欣賞，入夜後的月影倒映水中，更是美輪美奐，位於市郊處，交通便捷；新設置的全國最大的噴泉，劇力萬鈞，搭配音樂，讓人感受深刻；月影潭心裝置藝術，更是吸引大量的遊客前來遊憩，為了保持該區域之永續發展，建議設置遊客中心，結合周邊鄰里辦理活動，投入相關硬體建設及維護，加強水域安全，使蘭潭風景區成為一個安全之遊憩區域。

4.3.1 你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動？

根據受訪者 A：體驗活動的部分有單車、路跑、健行、生態觀察、攝影、登山等，動靜皆宜。(A-1)

根據受訪者 B：這個區域就我所知道的部份，常會有舉辦路跑及單車運動，市政府也曾帶領機關員工來淨潭，維護環境之餘，也有促進身心成長，一舉二得，我們部門也會實地來後山的步道系統走訪，熟悉該處所的地形地物，因為工作上常常會遇到民眾在步道系統中跌倒受傷或身體不適，需要救助救護送醫等等。(B-1)

根據受訪者 C：雙潭路跑指的是蘭潭及仁義潭水庫，該路線地形起伏，對參賽者是一項嚴苛考驗，不過沿路景色宜人、空氣清新，沿途還會經過三信亭、月影潭心等知名景點，也是自行車車友常常來此處進行運動的好地方，還有大小步道的健行活動，也是適合親子一同前來

體驗的一項活動。(C-1)

根據受訪者 D：之前辦過路跑活動、馬拉松、腳踏車、淨潭生態後山之旅。現在最新活動是每周日早上黃董事長在服務站舉辦咖啡小棧：販售茶葉蛋、蘭花展覽，播放音樂。以及最熱門的景點：月影潭心、水舞噴泉。(D-1)

根據受訪者 E：風景區的體驗活動有辦過馬拉松、單車、健走、生態旅遊與淨潭活動。(E-1)

綜合上述，蘭潭風景區距離嘉義市中心距離不遠，沿路景色宜人、空氣清新，是個辦理大型活動得好地方，特別是路跑及自行車之體驗，此區域變成為嘉義市不二選擇，公家機關會在此辦理公益淨潭及宣導活動；也因環境保護得宜，十分受到生態觀察者及攝影愛好者的喜愛，喜愛挑戰的遊客更是可以到登山步道一遊，若是喜好健行者，也可以沿環潭道路健行，是個適合親子同遊處所。

4.3.2 你在蘭潭風景區花費旅遊時間為多久？

根據受訪者 A：繞一趟環潭公路大約 6 公里左右，加碼串連仁義潭水庫就有 20 公里，依照騎乘速度大約 3 個小時左右完成(A-2)

根據受訪者 B：一般來說，路跑部分約莫 30 分鐘，單車環潭一圈連接到仁義潭，或是直上番路的單車朝聖地點紫雲寺，可能就要 4 個小時

左右，單然這 4 小時是包含用餐時間，如果是安排步道健行，也大約是一個上午或是一整個下午了。(B-2)

根據受訪者 C：因為對爬山有興趣，再加上有小孩子的關係，常會利用上班前的兩小時來筍寮步道走走，運動順便減重，日復一日，成效頗為顯著(C-2)

根據受訪者 D：政府現在大都把重點放在月影潭心，水舞噴泉，但蘭潭應該不只有這兩個重點，如果能整體發展會更好，結合大雅商區資源，以旅遊及美食包裝，可以加強遊客到訪之滿意程度。(D-2-2)

根據受訪者 D：建議小雅路路口應要增設讓小型巴士停車的地方，這樣更能提升一日遊的遊客量，一日遊景點規劃可著重在香湖公園、後驛里後火車站、檜意生活村、中山公園，更能提高背包客數量，因可坐火車從車站下車再搭公車前往蘭潭，更為便利。風景區這邊應該要再開闢美食區、伴手禮區，而不是只看到週邊的公墓區而已。(D-4)

根據受訪者 E：蘭潭不可能玩上一整天，應該要再設計更深入的親子生態旅遊或是能吸引年輕人的夜間生態觀察，增設夜視步道，這樣更能近距離觀察螢光菌、諸羅樹蛙，此設計行程適合小團體參訪到夜間 9-10 點，參訪活動結束後可安排團體客入住嘉義飯店，這樣更能提升外來旅客二日遊的行程意願，也希望藉由吸引到年輕族群，使得網路行銷曝光

率提升(E-8-1)

根據受訪者 F：時間不長，約莫 1 個小時左右。(F-3)

根據受訪者 G：大約 2 個小時以內，以健行跟單車為主要的體驗活動。(G-3)

根據受訪者 H：大約在 1-2 個小時。(H-3)

根據受訪者 I：大約在 2 個小時以內，喜歡在風景區看水舞表演、健行登山等，時間不會花費太久。(I-3)

根據受訪者 J：一般都差不多半小時到一小時左右，爬山可能要到二小時(J-3)

根據受訪者 K：健行時間在環潭公路大約在 2 個小時左右，達到運動流汗的效果後就回家。(K-3)

根據受訪者 L：比較短一點是半天，像是露營比較持續久一點會到三至四天。(L-3)

綜合上述，蘭潭旅遊行程普遍規劃為半天，如欲有更深度的遊程體驗，應結合大雅路商圈餐飲資源，再搭配市區各景點如香湖公園、後驛里後火車站、檜意生活村、中山公園之結合，提高遊客體驗與滿意度。

4.3.3 蘭潭風景區環境及旅遊安全情形？

根據受訪者 A：民國 69 年環潭道路完工後，便成為嘉義市市民最重

要的休閒旅遊去處，因周邊以保護區為主，自然生態得以保持，多樣化的生態特性，也吸引許多人前來欣賞，入夜後的月影倒映水中，更是美輪美奐，位於市郊處，交通便捷(A-3-1)；新設置的全國最大的噴泉，劇力萬鈞，搭配音樂，讓人感受深刻(A-3-2)；月影潭心裝置藝術，更是吸引大量的遊客前來拍照打卡，我在白天跟晚上都曾造訪過此處，經過夜間燈光明亮後更是別有一番風味，對於安全度提升有幫助。(A-3-3)

根據受訪者 B：蘭潭風景區的環境優美不言可喻，在幾個高處皆可以飽覽湖光水色，一覽無遺，如在三信亭及姊妹亭的位置，因為遮蔽處所少，可以很容易的欣賞風景，如果是從是步道健行者，在上方的小公園處，也設置有涼亭可暫時歇息，喝口茶，和山友聊天，也是十分愜意(B-3-1)；全國最大的音樂噴泉，如果不是在枯水期間，每天晚上都會實施表演，吸引許多人的前來觀賞，而且就我的觀察，不分男女老少，不分年齡多寡，可謂是老少咸宜(B-3-2)；月影潭心也是近幾年來的景點，吸引許許多多的人來觀賞，特別是夜間，打上燈光，伴隨著全國最大的音樂噴泉，相互輝映，更是美輪美奐。(B-3-3)

根據受訪者 C：蘭潭風景區是個小而美的區域，在嘉義地區因地利之便，曾到過台南的曾文水庫及烏山頭水庫，還有號稱最美的日月潭水庫一遊，各有各的特色，蘭潭風景區這裡公路路面平坦，燈光明亮，指

標清楚(C-3-1)；蘭潭水庫的噴泉也是吸引不少遊人前來，一旁的藝術家的裝置藝術也起到了作用，一度讓蘭潭風景區變成嘉義市最熱門景點，超越檜意生活村，就因為這個全國最大的音樂噴泉的加持。(C-3-2)

根據受訪者 D：蘭潭這邊有三個入口處(1)小雅路路口。(2)大雅路路口(近崇仁護校)。(3)鹿寮嘉義大學。應建議在三個入口處增設亮點意象來吸引遊客注目，及每個入口處通往何處景點，標示應要更加清楚，這樣更能增加遊客停留時間。(D-2-1)；政府現在大都把重點放在月影潭心，水舞噴泉，但蘭潭應該不只有這兩個重點，如果能整體發展會更好。(D-2-2)

根據受訪者 E：目前市府清潔人力不足，維護整潔環境有限，可建議跟嘉義大學、崇仁護校的學生合作認養維護環境，可達到節省預算編列，同時也可讓學生有服務學習時數的累積。(E-2-1)；水舞噴泉會受到枯水期的影響，今年 3 月後因受到季節影響，久未下雨，截至目前為止，水舞噴泉暫停關閉表演。(E-2-2)

綜合上述，蘭潭風景區本身幅員遼闊且自然景觀頗具優勢，但開放空間環境相對整理不易，清潔度不足，值得後續努力，近年來風景區內道路平坦，照明充足，其間之裝置藝術更成為吸引遊客到此之一大賣點，如能加強維護管理，實屬相得益彰。

4.3.4 你如何得知蘭潭風景區的資訊？該風景區之遊憩環境及景點之體驗？

根據受訪者 A：我是在地居民，由小時候開始，父母親便常帶著我們到這裡遊玩，依稀記得晚上水庫周邊遊客眾多，帶著食物跟飲料，就在壩頂處聊天，但是對於外地遊客來說，網路上的資訊就變得很重要了，特別是交通(A-4-1)；蘭潭風景區景致秀麗且周邊環境生態良好，為嘉義市推展觀光的重點地區，周邊更有多條自行車道，連結多處公園綠地，蘭潭後山步道系統，生態資源豐富，設置的音樂噴泉堪稱全國最大，一旁的月影潭心裝置藝術，更是在光影的變化之下，成為市民爭相拍照的地點，如能完善整合相關旅遊資源，蘭潭風景區非但是嘉義市民生活之日常場域，更可能吸引周邊縣市的民眾到訪。(A-4-2)

根據受訪者 B：因為工作的關係，所以要去了解其中的轄區特性，也要對相關資訊進行了解，每個細部的場所都要去實地走訪，才能在發生意外事故時盡快抵達現場，風景區的主管單位為自來水公司，平時互動良好，由其在颱風來襲期間，都會派員前來巡邏，將位於危險水域的民眾驅離，所有相關的防災資訊都有在網路上公佈，方便大家查詢。(B-4-1)；在三信亭部分也特別設置了畫作，嘉義八景之一的蘭潭泛月也

布置的十分雅致，公共廁所的維護也是十分用心，幾條步道也是清幽雅致，讓人心曠神怡，整體環境可謂水準之上。(B-4-2)

根據受訪者 C：在嘉義長大的都知道這個地方，拿到駕照後一定會跟朋友沿著蘭潭水庫騎機車逛上一圈，再騎到文化路去逛街，年紀漸長後，旅遊習慣的改變，不再是走馬看花，改以登山健行，觀察生態，了解相關逸事等來了解這個跟我們生活息息相關的蘭潭風景區(C-4-1)；筭寮步道及二漢坡步道，建構起後花園的步道系統，環潭步道上，有許多依照自然生態工法打造的景點，如根公園便是一條沿著潭水的休閒步道，蘭潭泛月廣場緊鄰著音樂噴泉及月影潭心，也是一個很好的遊憩點，三信亭姐妹亭便是個很好的觀潭景點，第二副霸則是拍照的絕佳地點，吸引許多愛好者前來攝影，還有一處新的環潭步道，可以親水近水，近距離體現蘭潭之美。(C4-2)

綜合上述，在地遊客為居住所在，資訊來源多為口耳相傳且耳熟能詳，外地遊客多為透過網路訊息得知，該風景區已成為生活中息息相關的場域，各體驗設施多為依據自然打造，提供到此遊玩之遊客多樣化的體驗。

4.3.5 就你的遊程體驗是否有需要政府或其他單位的協助？

根據受訪者 A：在熱門遊憩景點，特別是月影潭心處，車輛的停放

就產生困難，常有民眾路邊臨時停車，很可能造成交通事故，希望就法規允許下增設停車場，可以改善停車問題。(A-5)

根據受訪者 B：蘭潭風景區域的步道十分複雜，連動的範圍也十分廣泛，在步道標示設備應該力求明確，在步道的棧板、踏階、扶手及坡度部分因使用者眾，損壞率偏高(B-5-1)

根據受訪者 B：建議將步道修整且加強標示並宣導正確的登山觀念(B-5-2)

根據受訪者 B：水域意外也是占絕大部分，有意外落水者，有嘻鬧下水遊玩者兩大部分，在尋獲意外落水區域，通常是較隱密的地區，可能是樹木繁盛或是草類叢生處，是否可以在維持自然環境下加強整理該區域之花草樹木，讓其明亮些，也有遇到下水泳渡者，一次是外籍人士，另一次為本國籍，因為民眾報案發現有人在潭中溺水，到場後才發現是嬉鬧戲水，加強民眾該水域不得戲水之觀念(B-5-3)

根據受訪者 C：風景區內的步道系統就可以吸引愛好登山健行的遊客到訪，該步道具備高低起伏的困難度，且距離適中，對於親子活動特別適合，再加上有新設置的水舞區及裝置藝術，更是一大熱門景點(C-5-1)

根據受訪者 C：或許是使用頻率高，也可能受到颱風侵襲之故，部分步道受損較為嚴重，建議選擇使用較為耐固之材料來打造，還有加上止滑設施，減少腳下的危機感，連結所有分散的步道使之更有系統化，

打造人車分道，以利安全。(C-5-2)

綜合上述，步道因使用率高，且為開放空間維護保養不易，最為到此遊客所詬病，宜增加維護保養，蘭潭水域為開放式水域，不慎落水者眾，宜多加推廣安全觀念暨加強巡邏，以利安全。

4.3.6 你覺得社區發展協會在蘭潭風景所扮演的角色為何？

根據受訪者 D：之前有人提議增設親水步道及跨橋設計，但可能較不適合，還是只有環潭道路打通，在濟福宮、小雅路路口底，這兩個地方較為親近潭面，適合散步，觀賞點是最好的。三信亭為次之觀景點。(D-8-1)；早期規劃潭頂路為計畫道路，未來希望能有新提案建議，例如：推廣墓園公園化，把年代已久的公墓整理一番，加強淨化美化步道，使得環境不要雜草叢生，以自然工法，永續保育的經營概念，更為保育水源保護區(D-8-2)；期望遊客中心能盡早建設完成，能規劃 24 小時的便利商店，更能帶動人氣。(D-8-3)

根據受訪者 E：蘭潭不可能玩上一整天，應該要再設計更深入的親子生態旅遊或是能吸引年輕人的夜間生態觀察，增設夜視步道，這樣更能近距離觀察螢光菌、諸羅樹蛙，此設計行程適合小團體參訪到夜間 9-10 點，參訪活動結束後可安排團體客入住嘉義飯店，這樣更能提升外來旅客二日遊的行程意願，也希望藉由吸引到年輕族群，使得網路行銷曝光

率提升(E-8-1)；辦理蘭潭旅遊有編列在冊的總人次為 1065 人次，共 28 輛遊覽車團進團出。希冀蘭潭生態與環境教育的結合，水資源保護區能深度體驗，養成民眾維護環境生態的好習慣。(E-8-2)

綜合上述，公部門資源有限，但民力無窮，且在此區域經營已久，深知風景區知優勢及劣勢所在，愛護環境，辦理生態旅遊，讓更多人明白風景區的獨特及優美。

4.3.7 政府機構及民間團體對蘭潭風景區投入情形為何？

根據受訪者 D：蘭潭社區發展協會，社區人口數約 2000 人，經常參與社區工作人數約有 100 人，每個星期我們都會派遣志工來維護環境，用一個上午的時間來完成，現有巡潭志工，維護環境整潔志工隊，加強維護環境。(D-9-1)；釣客口中的水庫中存在有魚精的傳說，可以說是新聞媒體過度報導渲染的成果，此新聞報導後帶來蘭潭正負效益，有促進觀光的一面，但也覺得因為便利性的取得，使得自殺率問題也層出不窮。比起鄰近的仁義潭，蘭潭發生事故率確實是頗高的。(D-9-2)

根據受訪者 E：能找出幾條步道做為白天動植物的觀察，夜間生態田野調查活動可與嘉義大學蘭潭校區的志工學生或教授結合，再彙整到網路平台，廣為宣傳。次者，結合周邊鄰里活動，最近附近長竹里里長有成立有機農園，可先向在地居民宣傳，並與市府推動的食農教育做為結

合。若能讓周邊產業與自行車大廠牌結合，養成市民運動的好習慣。想必更能提升蘭潭旅遊人次並同時帶動整個嘉義市的經濟發展。(E-9)

綜合上述，魚精傳說最廣為人知，也是當地居民口耳相傳的故事，運用社區力量來維護環境，達到自然永續，結合社區資源，必能提升蘭潭旅遊人次並同時帶動整個嘉義市的經濟發展。

4.3.8 有無針對蘭潭風景區之其他建議？

根據受訪者 A：建議增設如同水舞及月影潭心這樣的亮點來吸引更多人來此遊玩，將環潭道路及箭寮步道硬體更新，加派人力進行環境維護，切莫雜草叢生。(A-10)

根據受訪者 B：環潭路上無明顯標示，無法顯示附近明顯處所，可以建議參考咖啡公路在電線杆上結合具特殊意象之標示牌，常有大型活動在此處辦理，八仙樂園意外事故發生後，建議研擬相關大型活動法規(B-10)

根據受訪者 C：設置遊客中心、人車分道、加強陰暗處之照明是我的建議(C10)

根據受訪者 D：增加三個路口處的入口意象、增設互動式遊客中心、後山步道的硬體設備、標識設備及求救設施(D-10)

根據受訪者 E：不是只有靠著薄弱的團體，如：荒野保護協會在維護

環境，更是需要靠市民來共同維護這寶貴的資源生態。期望未來結合鄰里、志工學生、消防志工等民間團體，大家共同守望相助，想必更能呼籲減少自殺跳潭的遺憾事件發生。(E-10)；增加軟硬體設備，如前述親子互動設備，俾利提升前往動機。(F-10)

根據受訪者 G：希望持續辦理活動，讓遊客可以更深入的了解風景區(G-10-1)；如果有遊客中心讓民眾可以拿到相關資訊，可更加深入地認識這塊嘉義市瑰寶。(G-10-2)

根據受訪者 H：投入經費作設施的修繕是最為重要的(H-10)

根據受訪者 L：蘭潭溺水事件頻傳，數年前曾辦理過法會，貌似情況有所改善。(I-10)

根據受訪者 J：他的裝置藝術區需要再加強，還有一點建議：希望能恢復以前的攤販區，小遊戲區，這樣會更能吸引更多人去那邊休閒活動，有點像仁義潭那樣。如果有落實垃圾管理的話，應該不會影響水源髒的問題。(J-10)

根據受訪者 K：建議可以在高水位時增加表演場次，修繕後山步道或是在此區域內多多辦理活動，做為都市行銷。(K-10)

根據受訪者 L：可參考鄰近縣市，像獨立山步道、日月潭風景區，設備可更完善，若星期六日可把道路封起來像之前的無車日那樣，行人行

走時可更加安全。(L-10)

綜合上述，增設具吸引力的裝置藝術及入口意象，設立多功能遊客中心，人車分道以利遊客安全，軟硬體設置之維護暨改善，結合社區資源，共同維護一個自然環境優美的蘭潭風景區。



第五章 結論與建議

本研究主要的目的是探討消防人員對救生設施滿意度之研究-以蘭潭風景區為例，經與消防人員、社區發展協會與遊客進行深度訪談後，將所得資料進行整理並分析，藉此瞭解蘭潭風景區中之救生設施的滿意度，於本章中將依研究所得的資料分析及討論做成結論，並提出相關的建議。

5.1 結論

經研究本結論如下：

一、蘭潭風景區的救生設施可以分為兩個部分，其一陸域部分是配屬在蘭潭風景區之中，如環潭公路設有 20 個救生圈可供緊急使用，並在風景區之中設有警語、告示牌等，希望民眾能注意水域個人安全，在風景區入口意象處的自來水公司淨水廠及嘉義大學皆配有 AED，如果有發生緊急事件時，可以立即施與救援，另一部分水域方面的救生設施配置在嘉義市政府消防局第二大對蘭潭分隊，現有船艇 4 艘，船外機 2 具，結合上述兩種器材可以得到救生速度優勢，將溺水者帶回至平安的處所；救生圈 10 個，救生繩袋 2 組，魚雷浮標 9 組，使用上列器材可以在岸上進行救援，也可以經由救援人員攜帶交給溺水者使用；救生衣約 40

件；潛水設備 9 組，使用潛水設備可以進行深水域的水下作業；拋繩槍 2 組，可以拋射至廣域溪流提供協助；防寒衣、激流救生衣、無線電通訊設備、照明設備等為具游泳技能的救援者之個人防護裝備，另消防局搶救科會依照各單位提出之需求，不定期進行裝備之採購與更替。

二、對於風景區的救生設施滿意度方面，可以分別由消防局及自來水公司等方面來論述。

在消防局方面，平時會實施裝備器材保養，使其能保持堪用，並進行操演訓練來大家熟悉這些器材，安排時間進行游泳技能之強化及操作船艇技能，蘭潭風景區距離救災單位距離不遠，約莫 3-5 分鐘的時間，可以快速抵達現場實施搶救，特別是進入夏季防汛期間，更會安排水域巡邏，嚇阻民眾離開危險水域，同時商請民間團體在危險水域設置救生站，維護安全，協調各機關學校實施水域安全宣導，強化防溺防災觀念，並能擁有充足的救生設施，達到滿意的程度。

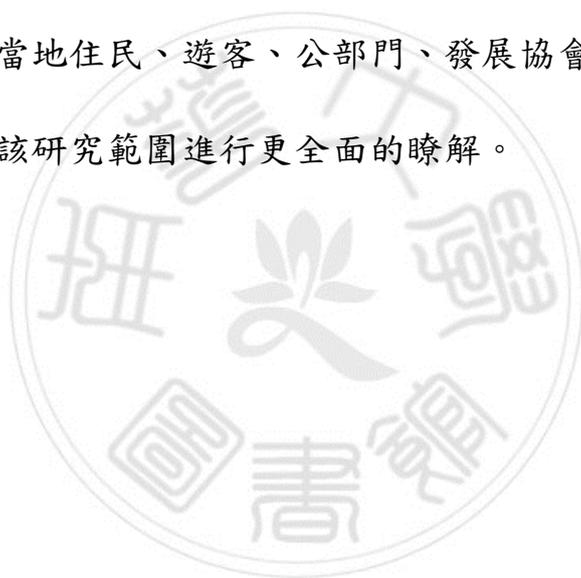
在水公司方面，主辦跨單位的水域演練，並實施壩體的安全檢查，確保水庫的安全性，以免發生大壩潰堤，影響下游民生安全。

5.2 建議

- 一、設置互動式遊客中心，使其具備有生態保育、醫療、鐵馬驛站等多功能的資訊站。
- 二、在此舉辦之大型活動日益增多，建議研擬大型活動法規，維護公共安全，以免八仙樂園傷亡憾事再次發生。
- 三、以自然工法維護並打造公共設施，使其與環境共存，不顯突兀且能永續使用。
- 四、音樂噴泉暨月影潭心等裝置藝術成功吸引外地遊客，建議運用嘉義特有之諸羅樹蛙打造意象亮點。
- 五、以設計工法串聯現有的步道來建置人車分道系統，避免輛競速所帶來的危害，增設停車空間以利遊客使用，並於適當地點加入解說牌，可以增加遊客對於風景區的瞭解。
- 六、其周邊景點多為公園、學校或是歷史古蹟，若能透過完整規劃，結合本身的自然生態環境及位處交通要道優勢，可將其打造成全國性的觀光休憩點。
- 七、救生設施的堪用程度在嘉義市來說使用無虞且足夠，建議可以購置機動性強的水上摩托車及水中推進器，有利於救災，並可以由教育著手，強化防災觀念，深植防溺水意識。

5.3 後續研究與建議

- 一、本研究主要針對蘭潭風景區進行研究，未來可以以不同之風景區作為研究範圍，對其救生設施進行比較之研究。
- 二、旅遊相關議題日益增多，建議後續研究者可以針對國內及國外之同質性議題進行比較研究，可供國內產官學界參考。
- 三、本研究為針對蘭潭風景區之救生設施進行質化研究，日後若能再對消防人員、當地住民、遊客、公部門、發展協會等進行量化研究，相信可以對該研究範圍進行更全面的瞭解。



參考文獻

一、中文部分

王文科(2007)，教育研究法:研究與方法，台北:五南書局

丘昌泰（2000），災難管理學：地震篇，臺北：元照出版公司。

李素馨、陳春貴，(1988)，風景區管理法規之探討，戶外遊憩研究，4(1)，
31-59頁。

徐于娟(1999)，餐飲服務人員工作品質、服務態度之關係對顧客滿意度、
顧客忠誠度影響之研究，中國文化大學觀光研究所碩士論文。

郭俊欽（2001），九二一震災地方行政部門緊急應變執行過程之研究-以
埔里鎮與東勢鎮為例，國立臺灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。

陳水源(1988)，擁擠與戶外遊憩體驗關係之研究，台北：大立出版社。

楊攻蕙(2007)，大陸觀光客社經背景與旅遊特性對旅遊滿意度影響之研
究，國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所碩士論文。

楊國樞、文崇一、吳聰賢(1989)，社會及行為科學研究法 東華書局，
904-906頁。

葉立誠、葉至誠(1999)，研究方法與論文寫作，商鼎文化公司。

葉柏孜(2002)，影響市民農園承租者承租滿意度因素之研究，私立朝陽科
技大學休閒事業管理研究所碩士論文。

劉順政(2004)，大都市的災害管理機制研究-臺北市搜救隊組織結構設

計原則分析，銘傳大學公共事務學系碩士論文。

蔡伯勳(1986)，遊憩需求與滿意度分析之研究-以獅頭山風景遊憩區實例

調查，國立台灣大學園藝研究所碩士論文。

蔡孟翰(2009)，分駐(派出)所工作特性對基層女警勤務適應及工作滿足

感影響之研究，桃園市中央警察大學

關羽彤(2005)，太魯閣國家公園旅客旅遊滿意度之研究，私立中華大學科

技管理研究所碩士論文。



二、英文部分

- Chavez,R.(1999). Globalization and Tourism:Deadly mix for indigenous peoples,“Third World Resurgence”.p.103.
- Cardozo, R. N.(1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction . Journal of Marketing Research, 24, pp. 244-249.
- Chris, R. (1995). Researching tourist satisfaction: Issues,concepts, problems. London and New York: Routledge.
- FEMA (1986). Mitigation Program Development Guidance. Federal Emergency Management Agency.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The theory of buyer behavior. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Lewis, R. G. (1988) Management issues in emergency response. In: Comfort, L. K. (ed.) Managing Disaster:Strategies and Policy Perspectives ,London: Duke University Press.
- Singh, J. (1991). Understanding the structure of consumers satisfaction evaluation of service delivery. Journal of Academy of Marketing Science, 19, pp. 223-234.
- World Tourism Organize, (2009). WTO [Online]. Available: <http://www.world-tourism.org/>. [2009, October 27].

交通部觀光局，2016年國人旅遊狀況調查

<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/market.aspx?no=133>

土石流防災資訊網，災害管理的四個階段

<https://246.swcb.gov.tw/debrisClassInfo/disastersadmin/disastersadmin1.aspx>

經濟部水利署，蘭潭水庫基本資料

<http://www.wra.gov.tw/ct.asp?xItem=103583&ctNode=10489&comefrom=lp#10489>



附錄一

訪談編號：A

訪談時間：民國 105 年 11 月 30 日

訪談地點：咖啡廳

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1、你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動？</p> <p>就我所知道蘭潭風景區<u>體驗活動</u>的部分有單車、路跑、健行、生態觀察、攝影、登山等，<u>動靜皆宜</u>，單車運動是近幾年來興起的熱門運動，不分平假日皆可以發現車友們沿環潭公路進行騎乘，或經大雅路</p>	<p>體驗活動的部分有單車、路跑、健行、生態觀察、攝影、登山等，<u>動靜皆宜(A-1)</u></p>

到達番路鄉半天岩進行挑戰，可說是嘉義市民的固定路線，環潭公路因地勢平緩且景色宜人，在一大清早或下午時分，常常可以看見許多民眾或是慢跑或是健行，荒野保護協會在蘭潭後山辦理之生態觀察，也常有民眾熱門參與，攝影在蘭潭也是一項熱門活動，地勢平坦再加上開闊視野，每日晨昏常見許多攝影愛好者前來從事攝影活動，箭寮步道常常可見愛好者前來，因地勢不高，且交通便利，更是每天都要來走一回呢。

2、你在蘭潭風景區花費旅遊時間為多久？

因應周休二日，休閒運動風行，我最常在此進行單車活動，繞一趟環潭公路大約 6 公里左右，加碼串

繞一趟環潭公路大約 6 公里左右，加碼串連仁義潭水庫就有 20 公里，依照騎乘速度大約 3 個小時左右完成(A-2)

<p>連仁義潭水庫就有 20 公里，依照騎乘速度大約 3 個小時左右完成，且路上人車較為稀少，可以避免在市區騎車的風險，且一路上風光明媚，空氣清新，低碳單車旅遊是個趨勢，比起騎乘機車及開車，更可收健身之效。</p> <p>3、蘭潭風景區環境及旅遊安全情形？</p> <p>蘭潭為嘉義市民主要水源，民國 69 年環潭道路完工後，便成為嘉義市市民最重要的休閒旅遊去處，因周邊以保護區為主，自然生態得以保持，多樣化的生態特性，也吸引許多人前來欣賞，入夜後的月影倒映水中，更是美輪美奐，位於市郊處，交通便捷，也是吸引市民遊憩的一大利基，近來新設置的全國最</p>	<p>民國 69 年環潭道路完工後，便成為嘉義市市民最重要的休閒旅遊去處，因周邊以保護區為主，自然生態得以保持，多樣化的生態特性，也吸引許多人前來欣賞，入夜後的月影倒映水中，更是美輪美奐，位於市郊處，交通便捷(A-3-1)</p> <p>新設置的全國最大的噴泉，劇力萬鈞，搭配音樂，讓人感受深刻(A-3-2)</p> <p>月影潭心裝置藝術，更是吸引大量的遊客前來拍照打卡，我在白天跟晚上都曾造訪過此處，經過夜間燈光照明後更是別有一番風味，對於安全度的提升有幫助。(A-3-3)</p>
---	---

<p>大的噴泉，劇力萬鈞，搭配音樂， 讓人感受深刻，跟之前看過的幾個 區域的水舞表演比較起來，嘉義市 蘭潭風景區的水舞真的是讓人印象 深刻，而您提到的<u>月影潭心裝置藝術</u>， 更是吸引大量的遊客前來拍照 打卡，我在白天跟晚上都曾造訪過 此處，經過夜間燈光照明後更是別 有一番風味，對於安全度的提升有 幫助。</p>	<p>4、你如何。</p> <p>我是在地居民，由小時候開始，父 母親便常帶著我們到這裡遊玩，依 稀記得晚上水庫周邊遊客眾多，帶 著食物跟飲料，就在壩頂處聊天， 但是對於外地遊客來說，網路上的 資訊就變得很重要了，特別是交通</p>
<p>4、你如何得知蘭潭風景區的資訊？ 該風景區之遊憩環境及景點之 體驗？ 我是在地居民，由小時候開始， 父母親便常帶著我們到這裡遊玩， 依稀記得晚上水庫周邊遊客眾多， 帶著食物跟飲料，就在壩頂處聊 天，但是對於外地遊客來說，網路</p>	<p>(A-4-1)</p> <p>蘭潭風景區景致秀麗且周邊環境生 態良好，為嘉義市推展觀光的重點 地區，周邊更有多條自行車道，連 結多處公園綠地，蘭潭後山步道系</p>

<p>上的資訊就變得很重要了，特別是</p> <p><u>交通</u>，早期是搭乘火車前來嘉義市</p> <p>旅遊，現在也有遊客是搭乘高速鐵路來嘉義，到達市中心後，可以搭乘公車或是計程車到此，所以要將</p> <p>蘭潭風景區的資訊更加透明，更容易取得，才能讓更多遊客來此，<u>蘭潭風景區景致秀麗且周邊環境生態</u></p> <p><u>良好，為嘉義市推展觀光的重點地區</u>，周邊更有多條自行車道，連結</p> <p>多處公園綠地，<u>蘭潭後山步道系統</u>，生態資源豐富，設置的音樂噴</p> <p>泉堪稱全國最大，一旁的月影潭心</p> <p>裝置藝術，更是在光影的變化之</p> <p>下，成為市民爭相拍照的地點，如</p> <p>能完善整合相關旅遊資源，<u>蘭潭風景區非但是嘉義市民生活之日常場</u></p> <p><u>域，更可能吸引周邊縣市的民眾到</u></p>	<p>統，生態資源豐富，設置的音樂噴</p> <p>泉堪稱全國最大，一旁的月影潭心</p> <p>裝置藝術，更是在光影的變化之</p> <p>下，成為市民爭相拍照的地點，如</p> <p>能完善整合相關旅遊資源，蘭潭風景區非但是嘉義市民生活之日常場</p> <p>域，更可能吸引周邊縣市的民眾到訪。(A-4-2)</p> <p>在熱門遊憩景點，特別是月影潭心</p> <p>處，車輛的停放就產生困難，常有</p> <p>民眾路邊臨時停車，很可能造成交通事故，希望就法規允許下增設停車場，可以改善停車問題。(A-5)</p>
---	---

訪。

5、就你的遊程體驗是否有需要政府或其他單位的協助？

在我的遊程體驗之下，認為交通部分是最需要加強的部分，通常我是自行開車前往，在熱門遊憩景點，特別是月影潭心處，車輛的停放就產生困難，常有民眾路邊臨時停車，很可能造成交通事故，希望就法規允許下增設停車場，可以改善停車問題。

6、從安全角度而言，對風景區重遊意願及推薦意願為何？

在市府公部門努力之下，硬體設施逐漸完善，貼近民生的廁所部份也十分乾淨，並設置了全國最大的音樂噴泉及月影潭心等裝置藝術，這是亮點，只要設施維護得宜，便

只要設施維護得宜，便會吸引更多想到此一遊的民眾，更可能帶動其他縣市前來觀光，重遊意願便很高，也值得推薦給許多親朋好友一起來體驗嘉義地區的美麗。(A-6)

有部分的蘭潭環潭步道經歷數次的颱風，每每造訪，發現步道上鋪滿殘枝落葉、枯木朽枝，甚至步道上及其旁的木造欄杆都已滋長許多菌菇及蝸牛四處攀爬，根本沒善盡環境維護之工作(A-7-1)

蘭潭環潭公路上有設置的藍色欄杆

<p>會吸引更多想到此一遊的民眾，更可能帶動其他縣市前來觀光，重遊意願便很高，也值得推薦給許多親朋好友一起來體驗嘉義地區的美麗。</p>	<p>雖是為防止釣客在此釣魚破壞生態之美意，但，設計粗糙，一方面無美感也破壞自然風光的美好視野，二來也無法杜絕釣客至此偷偷釣魚，建議拆除(A-7-2)</p>
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p>1.有部分的蘭潭環潭步道經歷數次的颱風，每每造訪，發現步道上鋪滿殘枝落葉、枯木朽枝，甚至步道上及其旁的木造欄杆都已滋長許多菌菇及蝸牛四處攀爬，根本沒善盡環境維護之工作，此點實有待加強。</p> <p>2.蘭潭環潭公路上有設置的藍色欄杆雖是為防止釣客在此釣魚破壞生態之美意，但，設計粗糙，一方面無美感也破壞自然風光的美好視野，二來也無法杜絕釣客至此偷偷</p>	<p>環潭公路的噴泉景觀處所設置的防止遊覽車通過的限高欄杆體積過大，有礙觀瞻(A-7-3)</p> <p>常有罹患皮膚並具攻擊性的野狗在路上肆串，並曾遇到赤裸變態從草叢跑出來嚇人，讓人無法完全安心在此單獨運動散心(A-7-4)</p> <p>現行手機發達，希望設置 APP 加強宣導，或是可以設置遊客中心加強</p>

<p>釣魚，建議拆除，以加強巡邏方式、</p> <p>加強罰款及民眾環境宣導來減少釣</p> <p>客在此釣魚發生率 3.環潭公路的噴</p> <p>泉景觀處所設置的防止遊覽車通過</p> <p>的限高欄杆體積過大，有礙觀瞻 4.</p> <p>環潭公路及蘭潭後山步道地屬偏</p> <p>僻，雖環境優美，因此吸引大量熱</p> <p>愛運動休閒的市民至此在每天不同</p> <p>時段活動，但常有罹患皮膚並具攻</p> <p>擊性的野狗在路上肆串，並曾遇到</p> <p>赤裸變態從草叢跑出來嚇人，讓人</p> <p>無法完全安心在此單獨運動散心，</p> <p>應加強巡邏或多多設置監視器，以</p> <p>維護旅客及市民至此活動的安全，</p> <p>關於軟體資訊部分，現行手機發</p> <p>達，希望設置 APP 加強宣導，或是</p> <p>可以設置遊客中心加強推廣。</p> <p>8、關於蘭潭風景區之交通是否滿</p>	<p>推廣。(A-7-5)</p> <p>蘭潭風景區位處嘉義市區半山腰</p> <p>上，交通四通八達，距離一般民眾</p> <p>的生活區域十分便利，接連植物園</p> <p>及嘉義公園，在這幾個景點串連之</p> <p>下，要逛上個一整天都不是問題</p> <p>(A-8-1)</p> <p>對本地人來說交通不是大問題，只</p> <p>要使用機車或是汽車便可以抵達，</p> <p>對外地人的交通來說還是會有困</p> <p>擾，公共運輸還是需要加強(A-8-2)</p>
---	--

<p>意？</p> <p><u>蘭潭風景區位處嘉義市區半山腰上，交通四通八達，距離一般民眾的生活區域十分便利，接連植物園及嘉義公園，在這幾個景點串連之下，要逛上個一整天都不是問題，青山綠水的自然景致，空氣清新的良好環境，周邊的藝術造景與自然綠意相互融入，身歷其境之時，一面感受藝術人文的氣息，又能放鬆身心靈來接觸體驗自然美景領與人的心靈能量，適合闔家相約至此同樂遊玩，對本地人來說交通不是大問題，只要使用機車或是汽車便可以抵達，對外地人的交通來說還是會有困擾，公共運輸還是需要加強，就像我們到台北市的旅遊，可以搭乘捷運系統便可以到達</u></p>	<p>夜間的照明希望能再加強，現在嘉義市區已經全面更新 LED 路燈，民眾普遍反映良好，照明十分明亮 (A-9)</p> <p>建議增設如同水舞及月影潭心這樣的亮點來吸引更多人來此遊玩，將環潭道路及筍寮步道硬體更新，加派人力進行環境維護，切莫雜草叢生。(A-10)</p>
--	--

各大景點，現在嘉義市有提供一路公車可以到達，也可以使用電動機車來此處進行旅遊。

9、關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意？

夜間的照明希望能再加強，現在

嘉義市區已經全面更新 LED 路燈，

民眾普遍反映良好，照明十分明

亮，尤有甚者農民反映照明太充

足，影響到農作物生長，希望能將

此照明設備在風景區更新

10、無針對蘭潭風景區之其他建

議？

建議增設如同水舞及月影潭心

這樣的亮點來吸引更多人來此遊

玩，將環潭道路及筍寮步道硬體更

新，加派人力進行環境維護，切莫

雜草叢生。

訪談編號：B

訪談時間：民國 105 年 12 月 1 日

訪談地點：嘉義市政府消防局

逐字稿內容	編碼分析
<p>一：</p> <p>1、你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動？</p> <p>在嘉義地區工作多年，在高強度的工作壓力之下，總會藉由親近自然環境來緩和心情，想單然爾，離塵不離城的郊區風景是個非常不錯的選擇，所以蘭潭水庫就成為我常會造訪的地方，<u>這個區域就我所知道的部份</u>，常會有舉辦路跑及單車運動，市政府也曾帶領機關員工來淨潭，維護</p>	<p>這個區域就我所知道的部份，常會有舉辦路跑及單車運動，市政府也曾帶領機關員工來淨潭，維護環境之餘，也有促進身心成長，一舉二得，我們部門也會實地來後山的步道系統走訪，熟悉該處所的地形地物，因為工作上常常會遇到民眾在步道系統中跌倒受傷或身體不適，需要救助救護送醫等等。(B-1)</p>

<p>環境之餘，也有促進身心成長，一舉二得，我們部門也會實地來後山的步道系統走訪，熟悉該處所的地形地物，因為工作上常常會遇到民眾在步道系統中跌倒受傷或身體不適，需要救助救護送醫等等。</p>	
<p>2、你在蘭潭風景區花費旅遊時間為多久？</p> <p><u>一般來說，路跑部分約莫 30 分鐘，單車環潭一圈連接到仁義潭，或是直上番路的單車朝聖地點紫雲寺，可能就要 4 個小時左右，單然這 4 小時是包含用餐時間，如果是安排步道健行，也大約是一個上午或是一整個下午了。</u></p>	<p>一般來說，路跑部分約莫 30 分鐘，單車環潭一圈連接到仁義潭，或是直上番路的單車朝聖地點紫雲寺，可能就要 4 個小時左右，單然這 4 小時是包含用餐時間，如果是安排步道健行，也大約是一個上午或是一整個下午了。(B-2)</p>
<p>3、蘭潭風景區環境及旅遊安全情形？</p> <p><u>蘭潭風景區的環境優美不言可</u></p>	<p>蘭潭風景區的環境優美不言可喻，在幾個高處皆可以飽覽湖光水色，一覽無遺，如在三信亭及姊妹亭的位置，因為遮蔽處所少，可以很容</p>

<p>喻，在幾個高處皆可以飽覽湖光水色，一覽無遺，如在三信亭及姊妹亭的位置，因為遮蔽處所少，可以很容易的欣賞風景，如果是從是步道健行者，在上方的小公園處，也設置有涼亭可暫時歇息，喝口茶，和山友聊天，也是十分愜意，以前這裡也設有噴泉，但因年久失修，維修不易，規模也不大，故政府在此處重新設計了現有的音樂噴泉取代先前的噴泉，這個新的音樂噴泉，就廠商資料，號稱全國最大的音樂噴泉，如果不是在枯水期間，每天晚上都會實施表演，吸引許多人的前來觀賞，而且就我的觀察，不分男女老少，不分年齡多寡，可謂是老少咸宜，鄰近嘉義大學宿舍區域，也是許多大學生的夜間聚會場所，<u>月影潭心也是近幾年來的景點，</u></p>	<p>易的欣賞風景，如果是從是步道健行者，在上方的小公園處，也設置有涼亭可暫時歇息，喝口茶，和山友聊天，也是十分愜意(B-3-1)</p> <p>全國最大的音樂噴泉，如果不是在枯水期間，每天晚上都會實施表演，吸引許多人的前來觀賞，而且就我的觀察，不分男女老少，不分年齡多寡，可謂是老少咸宜(B-3-2)</p> <p>月影潭心也是近幾年來的景點，吸引許許多多的人來觀賞，特別是夜間，打上燈光，伴隨著全國最大的音樂噴泉，相互輝映，更是美輪美奐。(B-3-3)</p>
--	--

<p>吸引許許多多的人來觀賞，特別是夜間，打上燈光，伴隨著全國最大的音樂噴泉，相互輝映，更是美輪美奐。</p>	<p>因為工作的關係，所以要去了解其中的轄區特性，也要對相關資訊進行了解，每個細部的場所都要去實地走訪，才能在發生意外事故時盡</p>
<p>4、你如何得知蘭潭風景區的資訊？</p> <p>該風景區之遊憩環境及景點之體驗？</p> <p>因為工作的關係，所以要去了解其中的轄區特性，也要對相關資訊進行了解，每個細部的場所都要去實地走訪，才能在發生意外事故時盡快抵達現場，風景區的主管單位為自來水公司，平時互動良好，由其在颱風來襲期間，都會派員前來巡邏，將位於危險水域的民眾驅離，所有相關的防災資訊都有在網路上公佈，方便大家查詢。(B-4-1)</p> <p>該風景區的硬體建設部分，年年都看得到建設和維護，是一個十分優良的風景區，在三信亭部分也特別</p>	<p>地走訪，才能在發生意外事故時盡快抵達現場，風景區的主管單位為自來水公司，平時互動良好，由其在颱風來襲期間，都會派員前來巡邏，將位於危險水域的民眾驅離，所有相關的防災資訊都有在網路上公佈，方便大家查詢。(B-4-1)</p> <p>在三信亭部分也特別設置了畫作，嘉義八景之一的蘭潭泛月也布置的十分雅致，公共廁所的維護也是十分用心，幾條步道也是清幽雅致，讓人心曠神怡，整體環境可謂水準之上。(B-4-2)</p> <p>蘭潭風景區域的步道十分複雜，連</p>

<p>設置了畫作，嘉義八景之一的蘭潭泛月也布置的十分雅致，公共廁所的維護也是十分用心，幾條步道也是清幽雅致，讓人心曠神怡，整體環境可謂水準之上。</p>	<p>動的範圍也十分廣泛，在步道標示設備應該力求明確，在步道的棧板、踏階、扶手及坡度部分因使用者眾，損壞率偏高(B-5-1)</p>
<p>5、就你的遊程體驗是否有需要政府或其他單位的協助？</p> <p>有兩個部份要特別提出，一個是步道部分，其實蘭潭風景區域的步道十分複雜，連動的範圍也十分廣泛，在步道標示設備應該力求明確，在步道的棧板、踏階、扶手及坡度部分因使用者眾，損壞率偏高，在我們的紀錄裡面，一年中來此執行勤務也不在少數，大多是老年人的身體不適，向其詢問原因皆表示未進食就前來爬山運動，也有因下雨過後，坡度陡，地面濕滑而發生跌倒之意外事故，更</p>	<p>建議將步道修整且加強標示並宣導正確的登山觀念(B-5-2)</p> <p>水域意外也是占絕大部分，有意外落水者，有嘻鬧下水遊玩者兩大部</p>

<p>有甚者是偏離了步道範圍，走到人跡罕至的處所，且業已天黑，徒增尋找之困難，<u>建議將步道修整且加強標示</u>並<u>宣導正確的登山觀念</u>，其二為水域部分，<u>水域意外也是占絕大部分</u>，有意外落水者，有嘻鬧下水遊玩者兩大部分，在尋獲意外落水區域，通常是較隱密的地區，可能是樹木繁盛或是草類叢生處，<u>是否可以在維持自然環境下加強整理該區域之花草樹木</u>，讓其明亮些，也有遇到下水泳渡者，一次是外籍人士，另一次為本國籍，因為民眾報案發現有人在潭中溺水，到場後才發現是嬉鬧戲水，加強民眾該水域不得戲水之觀念，還有一次接獲報案，到場後使用船艇靠近發現民眾口中的所謂的溺水者，竟是一條大魚屍體，以上這幾點提供參考。</p>	<p>分，在尋獲意外落水區域，通常是較隱密的地區，可能是樹木繁盛或是草類叢生處，<u>是否可以在維持自然環境下加強整理該區域之花草樹木</u>，讓其明亮些，也有遇到下水泳渡者，一次是外籍人士，另一次為本國籍，因為民眾報案發現有人在潭中溺水，到場後才發現是嬉鬧戲水，加強民眾該水域不得戲水之觀念(B-5-3)</p> <p>環境良好，環潭公路平坦適合路跑運動，夜間燈光明亮，公共設施有在維護，十分推薦前來此處健身運動，更希望不只有嘉義地區民眾前來，更希望可以吸引更多鄰近縣市的民眾前來遊憩。(B-6)</p>
--	---

<p>6、從安全角度而言，對風景區重遊意願及推薦意願為何？</p> <p>對於該區域嫻熟，結合工作及生活，一周間要來此多次，<u>環境良好</u>，<u>環潭公路平坦適合路跑運動</u>，<u>夜間燈光明亮</u>，<u>公共設施有在維護</u>，十分推薦前來此處健身運動，更希望不只有嘉義地區民眾前來，更希望可以吸引更多鄰近縣市的民眾前來遊憩。</p>	<p>硬體建設應該時時維護，便可以確保民眾使用上的安全，特別在於救援部分，通常救援者與被救者人力比高達四比一，多次經驗來看，安全是最重要的事，軟體資訊可以朝手機 app 來規劃，或是網路資訊的提供。(B-7)</p> <p>蘭潭風景區位於市郊的半山腰上，往來這區域運動健行者多半是開車前來，對於某些特定時段，停車就成了問題，大家想少走幾步路，就將車輛停放在離景點最近的地方，而不是停在停車場之中，因為現有的停車場皆設置在離景點較遠處，希望能增設幾處停車空間，以利安全。(B-8)</p>
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p><u>硬體建設應該時時維護</u>，<u>便可以確保民眾使用上的安全</u>，特別在於救援部分，通常救援者與被救者人力比高達四比一，多次經驗來看，安全是最重要的事，軟體資訊可以朝手機 app 來規劃，或是網路資訊的提供。</p>	<p>環潭公路上最常發生的就是交通事</p>
<p>8、關於蘭潭風景區之交通是否滿</p>	

<p>意？</p> <p>就我的觀察，<u>蘭潭風景區位於市郊的半山腰上，往來這區域運動健行者多半是開車前來，對於某些特定時段，停車就成了問題，大家想少走幾步路，就將車輛停放在離景點最近的地方，而不是停在停車場之中，因為現有的停車場皆設置在離景點較遠處，希望能增設幾處停車空間，以利安全。</u></p>	<p>故，有自行車不慎掉入溝壑中，也有汽車路況不熟悉掉入三信亭旁的大水溝，也有機車騎士掉落壩頂處的邊坡，輕則造成擦傷，嚴重的話會造成生命意外，希望車行速度慢些，也安全些(B-9-1)</p> <p>在風景區入口處有豎立一座銅像，是紀念一位義消人員因在執行水域勤務而不慎發生意外，對於維護水域安全，不得不慎(B-9-2)</p>
<p>9、關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意？</p> <p><u>在環潭公路上最常發生的就是交通事故，有自行車不慎掉入溝壑中，也有汽車路況不熟悉掉入三信亭旁的大水溝，也有機車騎士掉落壩頂處的邊坡，輕則造成擦傷，嚴重的話會造成生命意外，希望車行速度慢些，</u></p>	

<p>也安全些，沿著水庫路旁皆有設置救生圈，希望備而不用，在風景區入口處有豎立一座銅像，是紀念一位義消人員因在執行水域勤務而不慎發生意外，對於維護水域安全，不得不慎，</p>	<p>環潭路上無明顯標示，無法顯示附近明顯處所，可以建議參考咖啡公路在電線杆上結合具特殊意象之標示牌，常有大型活動在此處辦理，八仙樂園意外事故發生後，建議研</p>
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？</p>	<p>擬相關大型活動法規(B-10)</p>
<p>有兩個部份建議，第一個是環潭路上無明顯標示，無法顯示附近明顯處所，可以建議參考咖啡公路在電線杆上結合具特殊意象之標示牌，常有大型活動在此處辦理，八仙樂園意外事故發生後，建議研擬相關大型活動法規，以免憾事再次發生</p>	

訪談編號：C

訪談時間：民國 105 年 12 月 20 日

訪談地點：咖啡廳

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

逐字稿內容	編碼分析
<p>一：</p> <p>1、你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動？</p> <p>蘭潭這裡相對於市區的壅擠，顯得寬敞許多，很多大型活動會在這裡來舉辦，最有名的就是雙潭路跑，該賽事是民國 95 年嘉義市北迴慢跑協會首創，<u>雙潭路跑指的是蘭潭及仁義潭水庫，該路線地形起起伏伏，對參賽者是一項嚴苛考驗，</u></p>	<p>雙潭路跑指的是蘭潭及仁義潭水庫，該路線地形起起伏伏，對參賽者是一項嚴苛考驗，不過沿路景色宜人、空氣清新，沿途還會經過三信亭、月影潭心等知名景點，也是自行車車友常常來此處進行運動的好地方，還有大小步道的健行活動，也是適合親子一同前來體驗的一項活動。(C-1)</p>

<p>不過沿路景色宜人、空氣清新，沿途還會經過三信亭、月影潭心等知名景點，也是自行車車友常常來此處進行運動的好地方，還有大小步道的健行活動，也是適合親子一同前來體驗的一項活動。</p>	
<p>2、你在蘭潭風景區花費旅遊時間為多久？</p> <p>因為對爬山有興趣，再加上有小孩子的關係，常會利用上班前的兩小時來筍寮步道走走，運動順便減重，日復一日，成效頗為顯著，每逢休假日時，就會跟小朋友一起來此地運動，讓小朋友多多親近大自然，減少 3C 產品的傷害，下午天氣比較涼爽，我們家通常挑這個時間來，運動後在大雅路商圈用餐。</p> <p>3、蘭潭風景區環境及旅遊安全情</p>	<p>因為對爬山有興趣，再加上有小孩子的關係，常會利用上班前的兩小時來筍寮步道走走，運動順便減重，日復一日，成效頗為顯著(C-2)</p> <p>蘭潭風景區是個小而美的區域，在嘉義地區因地利之便，曾到過台南的曾文水庫及烏山頭水庫，還有號稱最美</p>

<p>形？</p> <p><u>蘭潭風景區是個小而美的區域</u>，在嘉義地區因地利之便，曾到過台南的曾文水庫及烏山頭水庫，還有號稱最美的日月潭水庫一遊，各有各的特色，<u>蘭潭風景區這裡公路路面平坦，燈光明亮，指標清楚</u>，曾文水庫是台灣地區最大的人工水庫，兼具蓄水，灌溉、發電、防洪，發展觀光事業等，完善的設施加上天然優美景致，使得曾文水庫成為南部地區極為重要的觀光景點，烏山頭水庫中的八田與一紀念園區日式建築也是一個吸引人的地方，日月潭的自行車及步道系統規劃完善，吸引不少遊人前往，其中有開放船艇遊湖的水庫，更是讓觀光的一大亮點，<u>蘭潭水庫的噴泉也是吸</u></p>	<p>的日月潭水庫一遊，各有各的特色，<u>蘭潭風景區這裡公路路面平坦，燈光明亮，指標清楚(C-3-1)</u></p> <p>蘭潭水庫的噴泉也是吸引不少遊人前來，一旁的藝術家的裝置藝術也起到了作用，一度讓蘭潭風景區變成嘉義市最熱門景點，超越檜意生活村，就因為這個全國最大的音樂噴泉的加持。(C-3-2)</p> <p>在嘉義長大的都知道這個地方，拿到駕照後一定會跟朋友沿著蘭潭水庫騎機車逛上一圈，再騎到文化路去逛</p>
---	---

<p>引不少遊人前來，一旁的藝術家的裝置藝術也起到了作用，一度讓蘭潭風景區變成嘉義市最熱門景點，超越檜意生活村，就因為這個全國最大的音樂噴泉的加持。</p>	<p>街，年紀漸長後，旅遊習慣的改變，不再是走馬看花，改以登山健行，觀察生態，了解相關逸事等來了解這個跟我們生活息息相關的蘭潭風景區 (C-4-1)</p>
<p>4、你如何得知蘭潭風景區的資訊？</p> <p>該風景區之遊憩環境及景點之體驗？</p> <p><u>在嘉義長大的都知道這個地方，拿到駕照後一定會跟朋友沿著蘭潭水庫騎機車逛上一圈，再騎到文化路去逛街，年紀漸長後，旅遊習慣的改變，不再是走馬看花，改以登山健行，觀察生態，了解相關逸事等來了解這個跟我們生活息息相關的蘭潭風景區，<u>筍寮步道及二漢坡步道，建構起後花園的步道系統，環潭步道上，有許多依照自然生態工法打造的景點，如根</u></u></p>	<p>筍寮步道及二漢坡步道，建構起後花園的步道系統，環潭步道上，有許多依照自然生態工法打造的景點，如根公園便是一條沿著潭水的休閒步道，蘭潭泛月廣場緊鄰著音樂噴泉及月影潭心，也是一個很好的遊憩點，三信</p>

<p>生態工法打造的景點，如根公園便是一條沿著潭水的休閒步道，蘭潭泛月廣場緊鄰著音樂噴泉及月影潭心，也是一個很好的遊憩點，三信亭姐妹亭便是個很好的觀潭景點，第二副霸則是拍照的絕佳地點，吸引許多愛好者前來攝影，還有一處新的環潭步道，可以親水近水，近距離體現蘭潭之美。</p>	<p>亭姐妹亭便是個很好的觀潭景點，第二副霸則是拍照的絕佳地點，吸引許多愛好者前來攝影，還有一處新的環潭步道，可以親水近水，近距離體現蘭潭之美。(C4-2)</p> <p>風景區內的步道系統就可以吸引愛好登山健行的遊客到訪，該步道具備高低起伏的困難度，且距離適中，對於親子活動特別適合，再加上有新設置的水舞區及裝置藝術，更是一大熱門景點(C-5-1)</p>
<p>5、就你的遊程體驗是否有需要政府或其他單位的協助？</p> <p>蘭潭風景區因劃為保護區之故，大片自然生態得以保存，風景區內的步道系統就可以吸引愛好登山健行的遊客到訪，該步道具備高低起伏的困難度，且距離適中，對於親子活動特別適合，再加上新設置的水舞區及裝置藝術，更是一</p>	<p>或許是使用頻率高，也可能受到颱風侵襲之故，部分步道受損較為嚴重，建議選擇使用較為耐固之材料來打造，還有加上止滑設施，減少腳下的危機感，連結所有分散的步道使之更</p>

<p>大熱門景點，或許是使用頻率高，也可能受到颱風侵襲之故，部分步道受損較為嚴重，建議選擇使用較為耐固之材料來打造，還有加上止滑設施，減少腳下的危機感，連結所有分散的步道使之更有系統化，打造人車分道，以利安全。</p>	<p>有系統化，打造人車分道，以利安全。 (C-5-2)</p> <p>到訪頻率高，有親友來訪便會帶其來此一遊，體驗嘉義蘭潭水庫之美(C-6)</p>
<p>6、從安全角度而言，對風景區重遊意願及推薦意願為何？</p> <p>到訪頻率高，有親友來訪便會帶其來此一遊，體驗嘉義蘭潭水庫之美</p>	
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p>關於建設部分有一些建議，阿里山的圓潭遊客服務中心及日月潭的樂學中心都是不錯的建築體，提供很好的資源，蘭潭地區也有很多完整的生態，如諸羅樹蛙及鳥類等，可以藉由一個服務中心來展現，也可以展示風景區的由來等等，讓前來的遊客</p>	<p>阿里山的圓潭遊客服務中心及日月潭的樂學中心都是不錯的建築體，提供很好的資源，蘭潭地區也有很多完整的生態，如諸羅樹蛙及鳥類等，可以藉由一個服務中心來展現，也可以展示風景區的由來等等，讓前來的遊客</p>

<p>整的生態，如諸羅樹蛙及鳥類等，</p> <p>可以藉由一個服務中心來展現，也</p> <p>可以展示風景區的由來等等，讓前</p> <p>來的遊客有一個概念，也可以很快</p> <p>速的了解風景區中有什麼樣的生</p> <p>態，可以加深印象，順帶一提，我</p> <p>外縣市的朋友比較知道嘉義有檜意</p> <p>生活村，但是不知道有蘭潭風景</p> <p>區，日月潭樂學中心是公辦民營，</p> <p>提供該區域的遊程體驗，有一日遊</p> <p>及二日遊等等，可以提供實際體</p> <p>驗，該區域內有嘉義大學及崇仁專</p> <p>科學校，運用資源打造一個生態的</p> <p>蘭潭風景區，如前面提到的，<u>蘭潭</u></p> <p>也是許多單車騎士會來騎乘挑戰</p> <p>地方，如果建置一個小而美的服務</p> <p>中心，也可以提供相關的單車服</p> <p>務，緊急醫療等等，在硬體建設及</p>	<p>有一個概念，也可以很快速的了解風</p> <p>景區中有什麼樣的生態，可以加深印</p> <p>象，順帶一提，我外縣市的朋友比較</p> <p>知道嘉義有檜意生活村，但是不知道</p> <p>有蘭潭風景區(C-7-1)</p> <p>蘭潭也是許多單車騎士會來騎乘挑戰</p> <p>的地方，如果建置一個小而美的服務</p> <p>中心，也可以提供相關的單車服務，</p> <p>緊急醫療等等，在硬體建設及軟體建</p> <p>構，也許是個很好的發展(C-7-2)</p> <p>風景區的鄰近道路並非全部人車分</p> <p>道，也常有汽機車穿梭其中，造成來</p> <p>此的遊人潛在危險，建議設置人車分</p> <p>道，可以提高安全(C-8)</p>
---	--

軟體建構，也許是個很好的發展，	在幾處遊客較少的遊憩地方如根公
8、關於蘭潭風景區之交通是否滿意？	園，照明不足，且沒有監視設施會有所風險(C-9)
<u>風景區的鄰近道路並非全部人車分道，也常有汽機車穿梭其中，</u>	
<u>造成來此的遊人潛在危險，建議設</u>	
<u>置人車分道，可以提高安全</u>	設置遊客中心、人車分道、加強陰暗
9、關於蘭潭風景區之公共安全是否	處之照明是我的建議(C10)
滿意？	
<u>在幾處遊客較少的遊憩地方如</u>	
<u>根公園，照明不足，且沒有監視設</u>	
<u>施於行走在此地會有所風險</u>	
10、無針對蘭潭風景區之其他建	
議？	
<u>設置遊客中心、人車分道、加</u>	
<u>強陰暗處之照明是我的建議</u>	

訪談編號：D

訪談時間：民國 106 年 3 月 22 日

訪談地點：蘭潭里辦公室

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

逐字稿內容	編碼分析
<p>1、你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動？</p> <p><u>之前辦過路跑活動、馬拉松、腳踏車、淨潭生態後山之旅。現在最新活動是每周日早上黃董事長在服務站舉辦咖啡小棧：販售茶葉蛋、蘭花展覽，播放音樂。以及最熱門的景點：月影潭心、水舞噴泉。</u></p> <p>2、蘭潭風景區環境及旅遊安全情</p>	<p>之前辦過路跑活動、馬拉松、腳踏車、淨潭生態後山之旅。現在最新活動是每周日早上黃董事長在服務站舉辦咖啡小棧：販售茶葉蛋、蘭花展覽，播放音樂。以及最熱門的景點：月影潭心、水舞噴泉。(D-1)</p> <p>蘭潭這邊有三個入口處(1)小雅路路口。(2)大雅路路口(近崇仁護</p>

形？

來蘭潭旅客不只有嘉義本地人，外地遊客也頗多的。蘭潭這邊有三個入口處(1)小雅路路口。(2)大雅路路口(近崇仁護校)。(3)鹿寮嘉義大學。應建議在三個入口處增設亮點意象來吸引遊客注目，及每個入口處通往何處景點，標示應要更加清楚，這樣更能增加遊客停留時間。例如：大雅路路口處標示通往箭寮步道、將軍廟、觀景亭。政府現在大都把重點放在月影潭心，水舞噴泉，但蘭潭應該不只有這兩個重點，如果能整體發展會更好，結合大雅商區資源，以旅遊及美食包裝，可以加強遊客到訪之滿意程度。

校)。(3)鹿寮嘉義大學。應建議在三個入口處增設亮點意象來吸引遊客注目，及每個入口處通往何處景點，標示應要更加清楚，這樣更能增加遊客停留時間。

(D-2-1)

政府現在大都把重點放在月影潭心，水舞噴泉，但蘭潭應該不只有這兩個重點，如果能整體發展會更好，結合大雅商區資源，以旅遊及美食包裝，可以加強遊客到訪之滿意程度。(D-2-2)

遊客導覽中心不建議設在月影潭心這邊，如果未來能規劃把遊客

3、就你所知遊客到訪後重遊意願及
推薦意願為何？

遊客導覽中心不建議設在月影潭
心這邊，如果未來能規劃把遊客中
心遷往停車處這邊會更理想，因從
小雅路口這邊是最多遊客進出的出
入口。大北京餐廳這邊有新舊路之
分，20 米的道路希望未來可規畫停
大型巴士，左邊是計畫道路 15 米，
右手邊是既有的通往淨水廠道路。
里長辦公室有提出計畫給市府，爭
取未來能增設 2-3 米開放給騎單車
的遊客，這樣單車遊客就不用再繞
一大圈從大雅路口進出了，也可減
少與大客車爭道的危險，此計畫提
出後，涂市長也有實地走訪場勘
過，增加這些改善後可以提高旅遊
意願。

中心遷往停車處這邊會更理想，
因從小雅路口這邊是最多遊客進
出的出入口(D-3-1)

里長辦公室有提出計畫給市府，
爭取未來能增設 2-3 米開放給騎
單車的遊客，這樣單車遊客就不
用再繞一大圈從大雅路口進出
了，也可減少與大客車爭道的危
險，此計畫提出後，涂市長也有
實地走訪場勘過，增加這些改善
後可以提高旅遊意願。(D-3-2)

建議小雅路路口應要增設讓小型
巴士停車的地方，這樣更能提升
一日遊的遊客量，一日遊景點規

4、關於蘭潭風景區之交通是否滿意？

建議小雅路路口應要增設讓小型巴士停車的地方，這樣更能提升一日遊的遊客量，一日遊景點規劃可著重在香湖公園、後驛里後火車站、檜意生活村、中山公園，更能提高背包客數量，因可坐火車從車站下車再搭公車前往蘭潭，更為便利。風景區這邊應該要再開闢美食區、伴手禮區，而不是只看到週邊的公墓區而已。

5、關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意？

蘭潭大壩只限小型車行走，未來希望規劃 20 米道路寬供大客車停車，讓遊客在大型停車場先下車，步行過去，這樣更能維護大

劃可著重在香湖公園、後驛里後火車站、檜意生活村、中山公園，更能提高背包客數量，因可坐火車從車站下車再搭公車前往蘭潭，更為便利。風景區這邊應該要再開闢美食區、伴手禮區，而不是只看到週邊的公墓區而已。

(D-4)

蘭潭大壩只限小型車行走，未來希望規劃 20 米道路寬供大客車停車，讓遊客在大型停車場先下車，步行過去，這樣更能維護大壩的環境安全。(D-5)

建議可增設電腦化觸控式螢幕，而不是只有看到 DM 紙本摺頁宣傳及市府官網頁面上的資料，可

<p><u>壩的環境安全。</u></p> <p>6、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p><u>建議可增設電腦化觸控式螢幕，而不是只有看到 DM 紙本摺頁宣傳及市府官網頁面上的資料，可參考圓潭生態園區電腦化做法，這樣能使得遊客對於蘭潭了解能更為詳細。</u></p> <p>7、你覺得蘭潭風景區未來還可以做什么改變？</p> <p><u>路口意象牆面彩繪長期被公部門漠視，市府這邊有在規劃彩繪諸羅城故事牆面設計，現有的小雅路路面燈光已有改善，若能再搭配牆面願景設計，更能讓市民們感受到不同氛圍。現今已著手先在牆面基礎補漆，這部分嘉義市</u></p>	<p>參考圓潭生態園區電腦化做法，這樣能使得遊客對於蘭潭了解能更為詳細。(D-6)</p> <p>路口意象牆面彩繪長期被公部門漠視，市府這邊有在規劃彩繪諸羅城故事牆面設計，現有的小雅路路面燈光已有改善，若能再搭配牆面願景設計，更能讓市民們感受到不同氛圍。現今已著手先在牆面基礎補漆(D-7)</p> <p>之前有人提議增設親水步道及跨橋設計，但可能較不適合，還是只有環潭道路打通，在濟福宮、</p>
---	---

<p>市議員：戴寧、郭文居、黃盈智等議員們也很關心。</p> <p>8、你覺得社區發展協會在蘭潭風景區所扮演的角色為何？</p> <p>蘭潭是嘉義的寶，也是保護區，四季景色階不同，每個角度、晨昏、枯水期、滿水期，拍攝到的角度皆為不同，大雅路是致高點。<u>之前有人提議增設親水步道及跨橋設計，但可能較不適合，還是只有環潭道路打通，在濟福宮、小雅路路口底，這兩個地方較為親近潭面，適合散步，觀賞點是最好的。三信亭為次之觀景點。</u></p> <p><u>早期規劃潭頂路為計畫道路，未來希望能有新提案建議，例如：推廣墓園公園化，把年代已久的</u></p>	<p>小雅路路口底，這兩個地方較為親近潭面，適合散步，觀賞點是最好的。三信亭為次之觀景點。</p> <p>(D-8-1)</p> <p>早期規劃潭頂路為計畫道路，未來希望能有新提案建議，例如：推廣墓園公園化，把年代已久的公墓整理一番，加強淨化美化步道，使得環境不要雜草叢生，以自然工法，永續保育的經營概念，更為保育水源保護區(D-8-2)</p> <p>期望遊客中心能盡早建設完成，能規劃 24 小時的便利商店，更能帶動人氣。(D-8-3)</p>
---	--

公墓整理一番，加強淨化美化步
道，使得環境不要雜草叢生，以
自然工法，永續保育的經營概
念，更為保育水源保護區，之前
涂市長有說原本要在蘭潭增設一
個 UBIKE 的點，但之後就沒下
文，這部分還要再續追蹤。期望
遊客中心能盡早建設完成，能規
劃 24 小時的便利商店，更能帶動
人氣。

9、政府機構及民間團體對蘭潭風景

區投入情形為何？

我們蘭潭里內有成立社區發展協
會，前身為嘉義市東區短竹社區
發展協會，是在理事長林建宏極
力結合當地社區熱心居民籌組於
95 年 9 月 17 日成立。(99 年 2 月
嘉義市裡鄰調整原短竹里劃分為

蘭潭社區發展協會，社區人口數
約 2000 人，經常參與社區工作
人數約有 100 人，每個星期我們
都會派遣志工來維護環境，用一
個上午的時間來完成，現有巡潭
志工，維護環境整潔志工隊，加
強維護環境。(D-9-1)

<p>蘭潭里)所以短竹社區發展協會更名為<u>蘭潭社區發展協會</u>，<u>社區人口數約 2000 人，經常參與社區工作人數約有 100 人，每個星期我們都會派遣志工來維護環境，用一個上午的時間來完成，現有巡潭志工，維護環境整潔志工隊，加強維護環境。之前聽到釣客口中的水庫中存在有魚精的傳說，可以說是新聞媒體過度報導渲染的成果，此新聞報導後帶來蘭潭正負效益，有促進觀光的一面，但也覺得因為便利性的取得，使得自殺率問題也層出不窮。比起鄰近的仁義潭，蘭潭發生事故率確實是頗高的。</u></p> <p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？</p>	<p>釣客口中的水庫中存在有魚精的傳說，可以說是新聞媒體過度報導渲染的成果，此新聞報導後帶來蘭潭正負效益，有促進觀光的一面，但也覺得因為便利性的取得，使得自殺率問題也層出不窮。比起鄰近的仁義潭，蘭潭發生事故率確實是頗高的。(D-9-2)</p> <p>增加三個路口處的入口意象 增設互動式遊客中心 後山步道的硬體設備、標識設備及求救設施(D-10)</p>
--	--

增加三個路口處的入口意象

增設互動式遊客中心

後山步道的硬體設備、標識設備

及求救設施



訪談編號：E

訪談時間：民國 106 年 3 月 24 日

訪談地點：社區發展協會辦公室

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

逐字稿內容	編碼分析
<p>1、你知道蘭潭風景區有哪些體驗活動及你曾經參與過哪些體驗活動？</p> <p><u>風景區的體驗活動有辦過馬拉松、單車、健走、生態旅遊與淨潭活動。</u></p>	<p>風景區的體驗活動有辦過馬拉松、單車、健走、生態旅遊與淨潭活動。(E-1)</p>
<p>2、蘭潭風景區環境及旅遊安全情形？</p> <p><u>目前市府清潔人力不足，維護整潔環境有限，可建議跟嘉義大學、崇仁護校的學生合作認養維</u></p>	<p>目前市府清潔人力不足，維護整潔環境有限，可建議跟嘉義大學、崇仁護校的學生合作認養維護環境，可達到節省預算編列，同時也可讓學生有服務學習時數的累積。</p>

<p><u>護環境，可達到節省預算編列，</u></p> <p><u>同時也可讓學生有服務學習時</u></p> <p><u>數的累積。</u></p> <p><u>水舞噴泉會受到枯水期的影</u></p> <p><u>響，今年3月後因受到季節影</u></p> <p><u>響，久未下雨，截至目前為止，</u></p> <p><u>水舞噴泉暫停關閉表演。</u></p> <p>3、就你所知遊客到訪後重遊意願</p> <p>及推薦意願為何？</p> <p>遊客建議：<u>大部分第一次來的外</u></p> <p><u>地遊客覺得新鮮，因為是不收</u></p> <p><u>費，又有免費的體驗活動，及導</u></p> <p><u>覽解說志工的介紹，期望未來能</u></p> <p><u>與嘉義大學特色農產品合作，嘉</u></p> <p><u>義在地伴手禮名產，白天可結合</u></p> <p><u>生態之旅參觀嘉義大學昆蟲</u></p> <p><u>館。去年首發觀光巴士團體客，</u></p> <p>市府有提供 200 元的伴手禮禮</p>	<p>(E-2-1)</p> <p>水舞噴泉會受到枯水期的影響，今</p> <p>年3月後因受到季節影響，久未下</p> <p>雨，截至目前為止，水舞噴泉暫停</p> <p>關閉表演。(E-2-2)</p> <p>大部分第一次來的外地遊客覺得</p> <p>新鮮，因為是不收費，又有免費的</p> <p>體驗活動，及導覽解說志工的介</p> <p>紹，期望未來能與嘉義大學特色農</p> <p>產品合作，嘉義在地伴手禮名產，</p> <p>白天可結合生態之旅參觀嘉義大</p> <p>學昆蟲館(E-3)</p>
--	---

<p>品(方塊酥、蛋捲、嘉義大學醬油)，這也是提升蘭潭旅遊客數量的誘因之一。</p>	<p>受限於停車空間有限，大型車輛進出較不便利，尤其是假日不便情形更為嚴重，期待未來與嘉義大學蘭潭校區合作(E-4-1)</p>
<p>4、關於蘭潭風景區之交通是否滿意？</p> <p><u>受限於停車空間有限，大型車輛進出較不便利，尤其是假日不便情形更為嚴重，期待未來與嘉義大學蘭潭校區合作(大型車可停在學校停車場)。嘉義大學通往清水寺道路已拓寬，可增加交通之順暢。市區公車目前只有一條線路，期許未來能增加班次，與台灣好行觀光巴士結合。</u></p>	<p>市區公車目前只有一條線路，期許未來能增加班次，與台灣好行觀光巴士結合。(E-4-2)</p> <p>關於警政治安交通安全方面無重大事件尚屬滿意(E-5)</p>
<p>5、關於蘭潭風景區之公共安全是否滿意？</p> <p><u>關於警政治安交通安全方面無重大事件尚屬滿意</u></p>	<p>軟體方面在市府觀光旅遊網可查詢到相關資料。嘉義市政府光是只有在官方網站及DM宣傳這樣是不足夠的，風景區知名度不高，對比其他如日月潭及曾文水庫來說，未能深入外縣市宣傳，整體較</p>

<p>6、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p><u>軟體方面在市府觀光旅遊網可查詢到相關資料。嘉義市政府光是只有在官方網站及 DM 宣傳這樣是不足夠的，風景區知名度不高，對比其他如日月潭及曾文水庫來說，未能深入外縣市宣傳，整體較無規模計畫，也可能礙於經費預算不足。</u></p> <p>之前有人提議做蘭潭跨橋，但這方面困難度頗高，礙於經費受限，且蘭潭是屬水利設施，在觀光與保育上會有極大得衝突產生。未來可再討論</p> <p><u>硬體修繕計畫？政府都有編列預算在自然氣候影響所造成的道路受損的維護上面，目前颱風</u></p>	<p>無規模計畫，也可能礙於經費預算不足。(E-6-1)</p> <p>政府都有編列預算在自然氣候影響所造成的道路受損的維護上面，目前颱風受損是最為影響嚴重，但目前為止維修方面的預算是足夠的。(E-6-2)</p> <p>希望能規劃競賽性自行車場地，或是 100 公里繞圈挑戰賽，若日後這類的運動競賽場地能完成規劃，是必能帶動周邊消費人口的提升，才不至於只受限於本地人口的消費(E-7)</p>
---	---

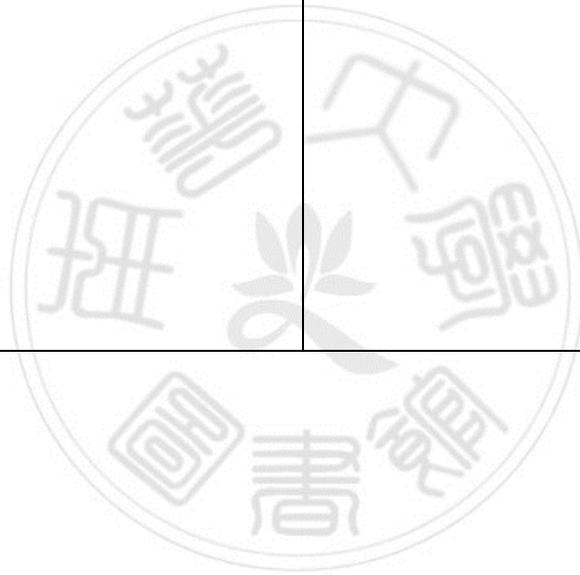
<p><u>受損是最為影響嚴重，但目前為止維修方面的預算是足夠的。</u></p> <p>7、你覺得蘭潭風景區未來還可以<u>做什麼改變？</u></p> <p><u>希望能規劃競賽性自行車場地，或是 100 公里繞圈挑戰賽，若日後這類的運動競賽場地能完成規劃，是必能帶動周邊消費人口的提升，才不至於只受限於本地人口的消費。</u></p> <p>8、你覺得社區發展協會在蘭潭風景區所扮演的角色為何？</p> <p><u>蘭潭不可能玩上一整天，應該要再設計更深入的親子生態旅遊或是能吸引年輕人的夜間生態觀察，增設夜視步道，這樣更能近距離觀察螢光菌、諸羅樹蛙，此設計行程適合小團體參訪到</u></p>	<p>蘭潭不可能玩上一整天，應該要再設計更深入的親子生態旅遊或是能吸引年輕人的夜間生態觀察，增設夜視步道，這樣更能近距離觀察螢光菌、諸羅樹蛙，此設計行程適合小團體參訪到夜間 9-10 點，參訪活動結束後可安排團體客入住嘉義飯店，這樣更能提升外來旅客二日遊的行程意願，也希望藉由吸引到年輕族群，使得網路行銷曝光率提升</p> <p>(E-8-1)</p>
--	--

<p><u>夜間 9-10 點，參訪活動結束後</u></p> <p><u>可安排團體客入住嘉義飯店，這</u></p> <p><u>樣更能提升外來旅客二日遊的</u></p> <p><u>行程意願，也希望藉由吸引到年</u></p> <p><u>輕族群，使得網路行銷曝光率提</u></p> <p><u>升。</u></p> <p><u>去年辦理蘭潭旅遊有編列在冊</u></p> <p><u>的總人次為 1065 人次，共 28</u></p> <p><u>輛遊覽車團進團出。希冀蘭潭生</u></p> <p><u>態與環境教育的結合，水資源保</u></p> <p><u>護區能深度體驗，養成民眾維護</u></p> <p><u>環境生態的好習慣。</u></p>	<p>辦理蘭潭旅遊有編列在冊的總人</p> <p>次為 1065 人次，共 28 輛遊覽車</p> <p>團進團出。希冀蘭潭生態與環境</p> <p>教育的結合，水資源保護區能深</p> <p>度體驗，養成民眾維護環境生態</p> <p>的好習慣。(E-8-2)</p>
<p>9、政府機構及民間團體對蘭潭風</p> <p>景區投入情形為何？</p> <p>希望能找出幾條步道做為白天</p> <p>動植物的觀察，夜間生態田野調</p> <p>查活動可與嘉義大學蘭潭校區</p> <p>的志工學生或教授結合，再彙整</p>	<p>能找出幾條步道做為白天動植物</p> <p>的觀察，夜間生態田野調查活動可</p> <p>與嘉義大學蘭潭校區的志工學生</p> <p>或教授結合，再彙整到網路平台，</p> <p>廣為宣傳。次者，結合周邊鄰里活</p> <p>動，最近附近長竹里里長有成立有</p> <p>機農園，可先向在地居民宣傳，並</p>

<p><u>到網路平台，廣為宣傳。次者，</u> <u>結合周邊鄰里活動，最近附近長</u> <u>竹里里長有成立有機農園，可先</u> <u>向在地居民宣傳，並與市府推動</u> <u>的食農教育做為結合。若能讓周</u> <u>邊產業與自行車大廠牌結合，養</u> <u>成市民運動的好習慣。想必更能</u> <u>提升蘭潭旅遊人次並同時帶動</u> <u>整個嘉義市的經濟發展。</u></p>	<p>與市府推動的食農教育做為結 合。若能讓周邊產業與自行車大廠 牌結合，養成市民運動的好習慣。 想必更能提升蘭潭旅遊人次並同 時帶動整個嘉義市的經濟發展。 (E-9)</p>
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建 議？</p> <p><u>蘭潭是個好地方，而不是只有靠</u> <u>著薄弱的團體，如：荒野保護協</u> <u>會在維護環境，更是需要靠市民</u> <u>來共同維護這寶貴的資源生</u> <u>態。期望未來結合鄰里、志工學</u> <u>生、消防志工等民間團體，大家</u> <u>共同守望相助，想必更能呼籲減</u></p>	<p>不是只有靠著薄弱的團體，如： 荒野保護協會在維護環境，更是 需要靠市民來共同維護這寶貴的 資源生態。期望未來結合鄰里、 志工學生、消防志工等民間團 體，大家共同守望相助，想必更</p>

少自殺跳潭的遺憾事件發生。

能呼籲減少自殺跳潭的遺憾事件
發生。(E-10)



訪談編號：F

訪談時間：民國 106 年 4 月 20 日

訪談地點：消防局

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？</p> <p>本人由台北市調回來嘉義市，服務年資 19 年，<u>過往上班情形為勤一休一，這一點跟現在服務單位相同，壓力強度頗大，因擔任新職不久，尚須加強。會利用下班看書、聽歌舒壓、親近大自然風景。</u></p> <p>2、你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助？</p>	<p>過往上班情形為勤一休一，這一點跟現在服務單位相同，壓力強度頗大，因擔任新職不久，尚須加強。會利用下班看書、聽歌舒壓、親近大自然風景。(F-1)</p> <p>可了解風景區內的地理環境，利於工作執行。(F-2)</p>

<p><u>可了解風景區內的地理環境，利</u></p> <p><u>於工作執行。</u></p> <p>3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花</p> <p>費多久時間？</p> <p><u>時間不長，約莫 1 個小時左右。</u></p>	<p>時間不長，約莫 1 個小時左右。</p> <p>(F-3)</p>
<p>4、你對於蘭潭風景區現有的救生設</p> <p>施有哪些？</p> <p><u>沿環潭公路上，沿路設有救生圈</u></p> <p><u>可供緊急使用，淨水廠及嘉義大</u></p> <p><u>學皆配有 AED(自動體外電擊去</u></p> <p><u>顫器)</u>，在白天接獲勤務派遣在</p> <p>80 秒整裝出發，晚上為 120 秒帶</p> <p>齊裝備器材前往現場，會將警示</p> <p>燈及警報器開啟，如發現溺者</p> <p>時，立即派員下水救援，如果以</p> <p>蘭潭水庫的救援地點來說，一般</p> <p>都在 3-5 分鐘可以到達現場。</p>	<p>沿環潭公路上，沿路設有救生圈</p> <p>可供緊急使用，淨水廠及嘉義大</p> <p>學皆配 AED(自動體外電擊去顫</p> <p>器)(F-4)</p>

5、你目前使用這些救生設施的情形？

分隊現有船艇 4 艘，救生圈 10 個，救生衣約 40 件，潛水設備 9 組，魚雷浮標 9 組，拋繩槍 2 組，救生繩袋 2 組，平時會實施裝備器材保養以及教育訓練來大家熟悉這些器材，進入夏季防汛期間，更會安排水域巡邏，嚇阻民眾離開危險水域，商請民間團體在危險水域設置救生站，維護安全。

6、蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠？

對工作有正面的幫助。

7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？

軟硬體設備尚可，應再多設置多

分隊現有船艇 4 艘，救生圈 10 個，救生衣約 40 件，潛水設備 9 組，魚雷浮標 9 組，拋繩槍 2 組，救生繩袋 2 組，平時會實施裝備器材保養以及教育訓練來大家熟悉這些器材，進入夏季防汛期間，更會安排水域巡邏，嚇阻民眾離開危險水域，商請民間團體在危險水域設置救生站，維護安全(F-5)

對工作有正面的幫助。(F-6)

<p><u>元化互動親子設備，供小朋友體驗並了解嘉義風情。</u></p> <p>8、關於蘭潭風景區之治安、交通、公共安全是否滿意？</p> <p><u>在救災動線上，有一個兩線道的長上坡，遇到交通顛峰期間，會車不易，時間較容易影響到，還有一點是如過需要下放救生艇時，也不是那麼容易找到下水處，除此之外，各項比起以往有明顯的進步</u></p>	<p>軟硬體設備尚可，應再多設置多元化互動親子設備，供小朋友體驗並了解嘉義風情。(F-7)</p> <p>在救災動線上，有一個兩線道的長上坡，遇到交通顛峰期間，會車不易，時間較容易影響到，還有一點是如過需要下放救生艇時，也不是那麼容易找到下水處</p> <p>(F-8-1)</p> <p>各項比起以往有明顯進步。</p> <p>(F-8-2)</p>
<p>9、關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意？</p> <p><u>普通，還可再進步，建議可以建置機動性高的水上摩托車。</u></p>	<p>普通，還可再進步，建議可以建置機動性高的水上摩托車。</p> <p>(F-9)</p>
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？</p> <p><u>增加軟硬體設備，如前述親子</u></p>	<p>增加軟硬體設備，如前述親子互動設備，俾利提升前往動機。(F-10)</p>

互動設備，俾利提升前往動機。



訪談編號：G

訪談時間：民國 106 年 4 月 20 日

訪談地點：消防局

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？</p> <p><u>現在我們是禮拜一到禮拜五上班，但是如果遇到轄區發生大型災害，我們搶救科的特性還是要前往災害現場去了解救災的狀況，以作為日後採購裝備或戰術運用的參考，平時休閒為健行、瑜珈、聽音樂等，可以舒緩工作上緊張壓力。</u></p> <p>2、你參與蘭潭風景區的體驗活動可</p>	<p>現在我們是禮拜一到禮拜五上班，但是如果遇到轄區發生大型災害，我們搶救科的特性還是要前往災害現場去了解救災的狀況，以作為日後採購裝備或戰術運用的參考，平時休閒為健行、瑜珈、聽音樂等，可以舒緩工作上緊張壓力。(G-1)</p>

<p>以帶給你工作上有何幫助？</p> <p><u>參與蘭潭風景區的體驗可以暫時紓緩工作上的壓力。</u></p>	<p>參與蘭潭風景區的體驗可以暫時紓緩工作上的壓力。(G-2)</p>
<p>3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花費多久時間？</p> <p><u>大約 2 個小時以內，以健行跟單車為主要的體驗活動。</u></p>	<p>大約 2 個小時以內，以健行跟單車為主要的體驗活動。(G-3)</p>
<p>4、你對於蘭潭風景區現有的救生設施有哪些？</p> <p><u>就我所了解，目前在水庫幾個重要地點，如大壩、根公園、姊妹亭等皆設置有救生圈，及警語告示牌等。</u></p>	<p>就我所了解，目前在水庫幾個重要地點，如大壩、根公園、姊妹亭等皆設置有救生圈，及警語告示牌等。(G-4)</p>
<p>5、你目前使用這些救生設施的情形？</p> <p><u>會依照各單位提出之需求，進行裝備之採購與更替，讓勤務之進行更順遂。</u></p>	<p>會依照各單位提出之需求，進行裝備之採購與更替，讓勤務之進行更順遂。(G-5)</p>

6、蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠？

如果以就近的交通來說，在此體驗活動表示滿意，健行來說，步道損壞的程度比修復的程度，明顯來的不足，以蘭潭的二漢坡及鎮德宮這些步道，以嘉義市民的使用度來說為十分頻繁，既有設施老舊、損壞甚至短缺，補充的效率似乎不是那麼的良好。

7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？

利用非公忙的期間來這裡可以獲得身心的舒壓，再者透過前往此去運動培養體魄，這些都是對於工作上有正面的幫助，普遍說來硬體建設還可以，軟體部份有 LED 的電子看板，有提供水舞展演的時間資訊，也有提供免費的 WIFI，日後建議也可以提

步道損壞的程度比修復的程度，明顯來的不足，以蘭潭的二漢坡及鎮德宮這些步道，以嘉義市民的使用度來說為十分頻繁，既有設施老舊、損壞甚至短缺，補充的效率似乎不是那麼的良好。(G-6)

普遍說來硬體建設還可以，軟體部份有 LED 的電子看板，有提供水舞展演的時間資訊，也有提供免費的 WIFI，日後建議也可以提

<p><u>演的時間資訊，也有提供免費的</u></p> <p><u>WIFI，日後建議也可以提供給來</u></p> <p><u>步道登山健行體驗的遊客，損壞</u></p> <p><u>之情形，適度的資訊的掌握，資</u></p> <p><u>訊的提供，對外地的遊客有幫</u></p> <p><u>助，在步道系統中建立標示清楚</u></p> <p><u>的如該在何處轉彎，在距離出口</u></p> <p><u>還有多少距離，可以減少迷路的</u></p> <p><u>危機。</u></p>	<p>供給來步道登山健行體驗的遊</p> <p>客，損壞之情形，適度的資訊的</p> <p>掌握，資訊的提供，對外地的遊</p> <p>客有幫助，在步道系統中建立標</p> <p>示清楚的如該在何處轉彎，在距</p> <p>離出口還有多少距離，可以減少</p> <p>迷路的危機。(G-7)</p>
<p>8、關於蘭潭風景區之治安、交通、</p> <p>公共安全是否滿意？</p> <p><u>廁所附近及馬路照明的部份表</u></p> <p><u>現這都會跟治安產生相關聯，道</u></p> <p><u>路的標示設備要提升，可以讓遊</u></p> <p><u>客安心，交通的部份在部分路段</u></p> <p><u>特別隨意停車的狀況，因為停車</u></p> <p><u>位置，再者是如果遊憩地點離</u></p> <p><u>停車場如登山口等處，也會因為</u></p>	<p>廁所附近及馬路照明的部份表</p> <p>現這都會跟治安產生相關聯，</p> <p>道路的標示設備要提升，可以讓</p> <p>遊客安心(G-8-1)</p> <p>交通的部份在部分路</p> <p>段特別隨意停車的狀況，因為停</p> <p>車位置(G-8-2)</p>

<p>貪圖方便將車輛停放在轉彎處，造成大家的危險。</p> <p>9、關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意？</p> <p>整體來說感到滿意。</p> <p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？</p> <p>希望持續辦理活動，讓遊客可以更深入的了解風景區，不是只有看看水舞等，可以辦理野餐及健行活動等，如果有遊客中心讓民眾可以拿到相關資訊，可更加深入地認識這塊嘉義市瑰寶。</p>	<p>整體來說感到滿意。(G-9)</p> <p>希望持續辦理活動，讓遊客可以更深入的了解風景區(G-10-1)</p> <p>如果有遊客中心讓民眾可以拿到相關資訊，可更加深入地認識這塊嘉義市瑰寶。(G-10-2)</p>
---	---

訪談編號：H

訪談時間：民國 106 年 4 月 20 日

訪談地點：消防局

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？</p> <p><u>工作上的壓力一定是有的，但是作多年，較為熟悉，所以感到習慣了。上班的情形是一休一，工作 24 小時待命，假日會帶小孩子出門，去他們可以玩的地方，平常的休假日就是照顧小孩。</u></p> <p>2、你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助？</p> <p>應該是步道方面比較有幫助，<u>因</u></p>	<p>工作上的壓力一定是有的，但是作多年，較為熟悉，所以感到習慣了。上班的情形是一休一，工作 24 小時待命，假日會帶小孩子出門，去他們可以玩的地方，平常的休假日就是照顧小孩。</p> <p>(H-1)</p> <p>因為比較熟悉地形地物，對於救人是極大的幫助。(H-2)</p>

<p><u>為比較熟悉地形地物，對於救人</u></p>	
<p><u>是有極大的幫助。</u></p>	
<p>3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花</p>	
<p>費多久時間？</p>	<p>大約在 1-2 個小時。(H-3)</p>
<p><u>大約在 1-2 個小時。</u></p>	
<p>4、你對於蘭潭風景區現有的救生設</p>	
<p>施有哪些？</p>	
<p>蘭潭風景區的各式安全設施</p>	
<p>來說應該是基本的都有，我們分</p>	
<p>隊最常接獲水庫區域的案件派</p>	<p>分隊裡的器材如船艇、救生衣、</p>
<p>遣，熱點有攤販區、蘭潭泛月、</p>	<p>救生圈等皆能保持堪用並時常</p>
<p>根公園、小公園、進水口、姐妹</p>	<p>拿出來保養檢視。(H-4)</p>
<p>亭等，<u>分隊裡的器材如船艇、救</u></p>	
<p><u>生衣、救生圈等皆能保持堪用並</u></p>	
<p><u>時常拿出來保養檢視。</u></p>	<p>平時在隊備勤時就會實施教生</p>
<p>5、你目前使用這些救生設施的情</p>	<p>器材的訓練跟演練，對於救生</p>
<p>形？</p>	<p>艇的吊掛作業也是時常進行操</p>
<p><u>平時在隊備勤時就會實施教生</u></p>	<p>演。(H-5)</p>
<p></p>	

<p><u>器材的訓練跟演練，對於救生艇的吊掛作業也是時常進行操演。</u></p>	
<p>6、蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠？</p> <p>現在休閒時間較不充裕，不能從事太久的休閒體驗，這裡離家裡近，容易到達，最常來這裡健行及使用小朋友可以使用的設施，<u>我通常都用指示牌來了解相關資訊，但是區域內有些指示牌不明顯，特別是後山步道損壞嚴重，標示不清</u>，也希望增設親子共同遊玩的器材，小朋友喜歡來看水舞表演，在隔壁的裝置藝術處跑跑跳跳。</p>	<p>我通常都用指示牌來了解相關資訊，但是區域內有些指示牌不明顯，特別是後山步道損壞嚴重，標示不清(H-6)</p>
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p><u>軟硬體建設尚可。如果可以減少</u></p>	<p>軟硬體建設尚可。如果可以減少步道受傷的案件，或是減少水域的溺水危害因子，便是針對步道及水域的安全加強了。(H-7)</p>

<p><u>步道受傷的案件，或是減少水域的溺水危害因子，便是針對步道及水域的安全加強了。</u></p>	
<p>8、關於蘭潭風景區之治安、交通、公共安全是否滿意？</p> <p><u>假日停車都亂停，溺水的危險，治安死角很多，不是在重點地區</u></p> <p><u>照明不足，監視器也不夠齊全。</u></p>	<p>假日停車都亂停，溺水的危險，治安死角很多，不是在重點地區</p> <p>照明不足，監視器也不夠齊全。</p> <p>(H-8)</p>
<p>9、關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意？</p> <p><u>對於蘭潭風景區救生設施感到滿意，因為距離救災單位不遠，且在夏季等汛期會針對特</u></p> <p><u>定水域實施加強巡邏。</u></p>	<p>對於蘭潭風景區救生設施感到滿意，因為距離救災單位不遠，且在夏季等汛期會針對特定水域實施加強巡邏。(H-9)</p>
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？</p> <p><u>投入經費作設施的修繕是最為</u></p> <p><u>重要的，看起來髒亂也會阻礙</u></p>	<p>投入經費作設施的修繕是最為重要的(H-10)</p>

發展。



訪談編號：I

訪談時間：民國 106 年 4 月 24 日

訪談地點：消防局

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？</p> <p><u>我們現在上班的情形是勤一休一，工作壓力大概就是時間長及睡眠時間不足，什麼時候出勤務都無法計算，精神都在緊繃狀態，上班空檔時間可以運動紓壓，放假的時候親近大自然為多。</u></p>	<p>我們現在上班的情形是勤一休一，工作壓力大概就是時間長及睡眠時間不足，什麼時候出勤務都無法計算，精神都在緊繃狀態，上班空檔時間可以運動紓壓，放假的時候親近大自然為多。(I-1)</p>
<p>2、你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助？</p>	

<p>蘭潭風景區的體驗活動一方面可以了解到嘉義市市民的體驗及生活重心，<u>可以參加該區域內辦理的活動，知道哪邊會比較容易發生危險，什麼地方可以放鬆壓力。</u></p>	<p>可以參加該區域內辦理的活動，知道哪邊會比較容易發生危險，什麼地方可以放鬆壓力。 (I-2)</p>
<p>3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花費多久時間？ <u>我認為大約在 2 個小時以內，喜歡在風景區看水舞表演、健行登山等，時間不會花費太久。</u></p>	<p>大約在 2 個小時以內，喜歡在風景區看水舞表演、健行登山等，時間不會花費太久。(I-3)</p>
<p>4、你對於蘭潭風景區現有的救生設施有哪些？ <u>我民國 88 年起就在蘭潭分隊服務，溺水事件是有逐漸減少的趨勢，對於設備的補充跟精良度，也有大大的提升，但是相對於設備，我認為救援者才是最為重</u></p>	<p>相對於設備，我認為救援者才是最為重要，所以安排游泳技能的訓練，年度安排船艇操作訓練，結合水公司來辦理各單位的水域演練，方能達到勤訓精練。 (I-4)</p>

<p>要，所以安排游泳技能的訓練，</p>	
<p>年度安排船艇操作訓練，結合水</p>	
<p>公司來辦理各單位的水域演</p>	
<p>練，方能達到勤訓精練。</p>	
<p>5、你目前使用這些救生設施的情</p>	<p>我在這邊服務這麼久，使用情形</p>
<p>形？</p>	<p>十分了解，但是對於一般遊客或</p>
<p>我在這邊服務這麼久，使用情形</p>	<p>是外地遊客，對於相關資訊應該</p>
<p>十分了解，但是對於一般遊客或</p>	<p>多作宣導，能讓大家多了解這些</p>
<p>是外地遊客，對於相關資訊應該</p>	<p>救生設備。(I-5)</p>
<p>多作宣導，能讓大家多了解這些</p>	<p>如水上活動的安全，可以請水上</p>
<p>救生設備。</p>	<p>救生協會跟紅十字會，有相關專</p>
<p>6、蘭潭地區設施安全對於你目前的</p>	<p>業的民間團體一同守護市民安</p>
<p>工作來看是否足夠？</p>	<p>全，醫院相關單位可以在假日設</p>
<p>常以單車飽覽水庫風光，愜意又</p>	<p>置醫療站，提供來這裡的民眾緊</p>
<p>環保，平常時日車流量少，行車</p>	<p>急醫療。(I-6)</p>
<p>安全度較高，假日車流大，好在</p>	
<p>有星期天的無車日，可以在這裡</p>	
<p>自由的騎行，民力無窮，如水上</p>	

<p>活動的安全，可以請水上救生協會跟紅十字會，有相關專業的民間團體一同守護市民安全，醫院相關單位可以在假日設置醫療站，提供來這裡的民眾緊急醫療。</p>	<p>軟硬體建設不太滿意，比較裡面的處所，特別是轉彎處，應該設置安全行車裝置，可以在官方網站或是市政府網站多多宣傳介紹。</p>
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p>風景區會增加工作量是可以預期的，如登山迷路，跌倒或是車禍，假日的出勤量較大，辦理的活動也比較多，所以平常日跟假日的工作量也是有顯著的差異。</p> <p>軟硬體建設不太滿意，比較裡面的處所，特別是轉彎處，應該設置安全行車裝置，可以在官方網站或是市政府網站多多宣傳介紹。</p>	<p>紹。(I-7)</p>

<p>8、關於蘭潭風景區之治安、交通、 公共安全是否滿意？</p> <p><u>治安部分晚上有大學生在堤防</u> <u>邊聚會，如果不小心可能會墜</u> <u>落，交通便利因為離市區近，年</u> <u>節時分會有人在附近施放煙</u> <u>火，對於住家安寧跟安全會造成</u> <u>影響，也會影響水質跟水源。</u></p>	<p>治安部分晚上有大學生在堤防 邊聚會，如果不小心可能會墜 落，交通便利因為離市區近，年 節時分會有人在附近施放煙 火，對於住家安寧跟安全會造成 影響，也會影響水質跟水源。 (I-8)</p>
<p>9、關於蘭潭風景區之救生設施是 否滿意？</p> <p><u>對於蘭潭風景區周邊的救生圈</u> <u>等設施感到滿意，熱心的建設公</u> <u>司董事長長期在周邊運動，特地</u> <u>捐贈 20 具救生圈，就我的瞭解</u> <u>是還沒有人使用過，這應該算是</u> <u>一種備而不用的概念。</u></p>	<p>對於蘭潭風景區周邊的救生圈 等設施感到滿意，熱心的建設公 司董事長長期在周邊運動，特地 捐贈 20 具救生圈，就我的瞭解 是還沒有人使用過，這應該算是 一種備而不用的概念。(I-9)</p>
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建 議？</p>	<p>蘭潭溺水事件頻傳，數年前曾 辦理過法會，貌似情況有所改 善。(I-10)</p>

蘭潭溺水事件頻傳，數年前曾
辦理過法會，貌似情況有所改
善。



訪談編號：J

訪談時間：民國 106 年 4 月 24 日

訪談地點：消防局

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？ <u>我們工作現在是 24 小時待命，</u> <u>所以說沒有壓力是騙人的，要隨時出勤馬上注意地點，差不多要</u>	我們工作現在是 24 小時待命， 所以說沒有壓力是騙人的，要隨時出勤馬上注意地點，差不多要 2-3 分鐘馬上趕到地點。(J-1-1)
<u>2-3 分鐘馬上趕到地點。</u> 上班情形：就是一些例行勤務，如果有像救護、防火宣導或是一些訓練，做完後待命服勤，要隨時準備出勤，也要了解無線電的狀況。休閒的概況：因為平常上班	放假就盡量會從事一些比較放鬆的活動，有時會也會到蘭潭附近騎腳踏車、跑步，跟騎重機到附近逛一下，看附近的風景 (J-1-2)

<p>精神有點緊繃，<u>放假就盡量會從事一些比較放鬆的活動，有時也會到蘭潭附近騎腳踏車、跑步，跟騎重機到附近逛一下，看看附近的風景，可以忘掉一些生活上不愉快的事情。</u></p>	
<p>2、你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助？ <u>在蘭潭運動可以提供紓解壓力，鍛鍊體魄，精神好，精神集中，便可以讓工作更安全，登山訓練可以搜救技能，提升心理素質及辨識方向。</u></p>	<p>在蘭潭運動可以提供紓解壓力，鍛鍊體魄，精神好，精神集中，便可以讓工作更安全，登山訓練可以搜救技能，提升心理素質及辨識方向。(J-2)</p>
<p>3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花費多久時間？ <u>一般都差不多半小時到一小時左右，爬山可能要到二小時比較久一點，我騎腳踏車的話就</u></p>	<p>一般都差不多半小時到一小時左右，爬山可能要到二小時 (J-3)</p>

<p>比較單純騎一騎就回家結束了，不會串連著多項運動。</p> <p>4、你對於蘭潭風景區現有的救生設施有哪些？</p> <p>設施也算還可以，可能如果有在更多的經費當然更好了，以現有的救生裝備可以達到一人一套，無須共用，尚有備用的置於倉庫，有損壞可以立即更替，激流救生衣相對於過去使用的救生衣，浮力更好，更利於救援，當然例如救生圈，魚雷浮標，拋繩槍等都屬於標準配備。</p>	<p>現有的救生裝備可以達到一人一套，無須共用，尚有備用的置於倉庫，有損壞可以立即更替，激流救生衣相對於過去使用的救生衣，浮力更好，更利於救援，當然例如救生圈，魚雷浮標，拋繩槍等都屬於標準配備。</p> <p>(J-4)</p>
<p>5、你目前使用這些救生設施的情形？</p> <p>接獲救災救護指揮中心的任務派遣，確認地點後便立即著裝攜帶相關應勤裝備前往現場，白天</p>	<p>接獲救災救護指揮中心的任務派遣，確認地點後便立即著裝攜帶相關應勤裝備前往現場(J-5)</p>

<p>視線較為明顯，如果是夜間救援時，則要搭配夜間照明，以利搜救，大致上都是心情不佳者、久病者及感情因素者居多，到達現場立即派出人員將其救出，並遠離危險水域，或請他上岸，交由員警協助處理，這樣危急的案件光是上個月就發生了三件，所幸無人員傷亡。</p>	
<p>6、蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠？</p> <p><u>大致是可以，像之前假日是有交通管制(無車日)，可以增加用路人的安全，還有像是活動路線標示比較老舊可以重新製作，讓民眾可以比較知道它的位置。</u></p>	<p>大致是可以，像之前假日是有交通管制(無車日)，可以增加用路人的安全，還有像是活動路線標示比較老舊可以重新製作 (J-6)</p> <p>大致還滿意。(J-7)</p>
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體</p>	

<p>及軟體資訊是否滿意？</p> <p><u>大致還滿意。像是我們去那邊健身活動，可以去了解那邊的設施，如果臨時有民眾需要幫助時，我們熟悉地形地路就可以快速的到達現場。</u></p>	
<p>8、關於蘭潭風景區之治安、交通、公共安全是否滿意？</p> <p><u>交通、公共安全還算滿意，但治安晚上偶爾會有青少年或民眾聚集，容易有治安死角，可能要請警察單位多加巡邏</u></p> <p><u>安晚上偶爾會有青少年或民眾聚集，容易有治安死角，可能要請警察單位多加巡邏，讓民眾有一點安全的保障。</u></p>	<p>交通、公共安全還算滿意，但治安晚上偶爾會有青少年或民眾聚集，容易有治安死角，可能要請警察單位多加巡邏(J-8)</p> <p>水公司每年都會辦理相關的壩體檢查，由其是嘉義地區地震頻傳，這樣的檢查可以增加安全性，而消防局也針對壩體下方區域，實施災害潛勢調查，並研擬災害管理的措施，如若水庫潰堤災害發生時，能有相對的因應作為。(J-9)</p>
<p>9、關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意？</p> <p>風景區的主關機關是自來水公司，也曾經聽聞<u>水公司每年都會</u></p>	

<p>辦理相關的壩體檢查，由其是嘉義地區地震頻傳，這樣的檢查可以增加安全性，而消防局也針對壩體下方區域，實施災害潛勢調查，並研擬災害管理的措施，如若水庫潰堤災害發生時，能有相對的因應作為。</p>	
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建議？</p> <p>他的裝置藝術區需要再加強，還有一點建議：希望能恢復以前的攤販區，小遊戲區，這樣會更能吸引更多人去那邊休閒活動，有點像仁義潭那樣。如果有落實垃圾管理的話，應該不會影響水源髒的問題。</p>	<p>他的裝置藝術區需要再加強，還有一點建議：希望能恢復以前的攤販區，小遊戲區，這樣會更能吸引更多人去那邊休閒活動，有點像仁義潭那樣。如果有落實垃圾管理的話，應該不會影響水源髒的問題。(J-10)</p>

訪談編號：K

訪談時間：民國 106 年 4 月 24 日

訪談地點：消防局

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？</p> <p><u>我們接獲任務派遣後有出勤時間的壓力，白天需要在 80 秒內整裝出發，晚上需要在 120 秒內出發，且任務內容大多充滿危險性及不確定性，還有出勤途中行車的交通壓力，現在上班的情形是做一天休一天，平時的休閒以健行及觀賞電視媒體。</u></p>	<p>我們接獲任務派遣後有出勤時間的壓力，白天需要在 80 秒內整裝出發，晚上需要在 120 秒內出發，且任務內容大多充滿危險性及不確定性，還有出勤途中行車的交通壓力，現在上班的情形是做一天休一天，平時的休閒以健行及觀賞電視媒體。(K-1)</p>
<p>2、你參與蘭潭風景區的體驗活動</p>	

<p>可以帶給你工作上有何幫？</p> <p><u>這裡風光明媚，來此處可以放鬆</u></p> <p><u>轉換心情，面對挑戰。</u></p>	<p>這裡風光明媚，來此處可以放鬆</p> <p>轉換心情，面對挑戰。(K-2)</p>
<p>3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花</p> <p>費多久時間？</p> <p><u>健行時間在環潭公路大約在2個</u></p> <p><u>小時左右，達到運動流汗的效果</u></p>	<p>健行時間在環潭公路大約在2個</p> <p>小時左右，達到運動流汗的效果</p> <p>後就回家。(K-3)</p>
<p><u>後就回家。</u></p> <p>4、你對於蘭潭風景區現有的救生設</p> <p>施有哪些？</p> <p>蘭潭風景區最值得一提的就是</p> <p>三信亭，他的位置十分良好，亭</p> <p>在中國的意思有停的意思，表示</p> <p>這裡風景最好，希望你在此停留</p> <p>一會，才建造一個亭子在這裡，</p> <p>近年來音樂噴泉最有看頭，吸引</p> <p>大批民眾駐足，造成交通打結盛</p> <p>況，<u>遊人越多危險性便越高，有</u></p>	<p>遊人越多危險性便越高，有可</p> <p>能在環潭公路邊觀賞音樂噴</p> <p>泉而不小心墜落蘭潭之中，因為</p> <p>該處無柵欄阻隔，只有一堤岸，</p> <p>所以目前該處放置了多個救生</p> <p>圈，以備不時之需。(K-4)</p>

<p>可能在環潭公路邊觀賞音樂噴泉而不小心墜落蘭潭之中，因為該處無柵欄阻隔，只有一堤岸，所以目前該處放置了多個救生圈，以備不時之需。</p>	
<p>5、你目前使用這些救生設施的情形？</p> <p>此水域屬於靜水域，通常使用舊生艇搭配船外機使用，或是使用船槳划動，個人需要穿著標準配備，防寒衣可以保護身體不受外物割傷，浮力設施可以拿來自保或是救人，無線電通訊可以立即回覆現場狀況，需不需要後續支援，照明設備可以在搜索時提供幫助。</p>	<p>此水域屬於靜水域，通常使用舊生艇搭配船外機使用，或是使用船槳划動，個人需要穿著標準配備，防寒衣可以保護身體不受外物割傷，浮力設施可以拿來自保或是救人，無線電通訊可以立即回覆現場狀況，需不需要後續支援，照明設備可以在搜索時提供幫助。(K-5)</p>
<p>6、蘭潭地區設施安全對於你目前的工作來看是否足夠？</p>	<p>尚且滿意，暫無須其他單位協助。(K-6)</p>

<p><u>尚且滿意，暫無須其他單位協助。</u></p>	
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體及軟體資訊是否滿意？</p> <p>較常利用勤餘時間健行散步，有助紓解壓力，對工作上有正向的幫助。<u>對於風景區中的軟體設施表示滿意。</u></p>	<p>對於風景區中的軟體設施表示滿意。(K-7)</p>
<p>8、關於蘭潭風景區之治安、交通、公共安全是否滿意？</p> <p><u>無重大事故，皆屬滿意狀態。</u></p>	<p>無重大事故，皆屬滿意狀態。(K-8)</p>
<p>9、關於蘭潭風景區之救生設施是否滿意？</p> <p>目前我們分隊會到各機關學校實施水域安全宣導，會同民間團體設置救生站，平時加強巡邏，備勤時訓練救生技能，希望能減少憾事發生，現有救生</p>	<p>會到各機關學校實施水域安全宣導，會同民間團體設置救生站，平時加強巡邏，備勤時訓練救生技能，希望能減少憾事發生，現有救生設施感到滿意(K-9-1)</p> <p>唯可搭載多人的大型氣墊船操</p>

<p><u>設施感到滿意，唯可搭載多人</u></p> <p><u>的大型氣墊船操作不易，建議</u></p> <p><u>可以購置機動性高的水上摩托</u></p> <p><u>車及水中推進器，一樣有利救</u></p> <p><u>援。</u></p>	<p>作不易，建議可以購置機動性</p> <p>高的水上摩托車及水中推進</p> <p>器。(K-9-2)</p>
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建</p> <p>議？</p> <p>水庫水量充沛時才能有水舞展</p> <p>演，反之在低水位時，水舞須</p> <p>暫停表演，<u>建議可以在高水位</u></p> <p><u>時增加表演場次，修繕後山步</u></p> <p><u>道或是在此區域內多多辦理活</u></p> <p><u>動，做為都市行銷。</u></p>	<p>建議可以在高水位時增加表演</p> <p>場次，修繕後山步道或是在此</p> <p>區域內多多辦理活動，做為都</p> <p>市行銷。(K-10)</p>

訪談編號：L

訪談時間：民國 106 年 4 月 24 日

訪談地點：消防局

訪問方式：開放式錄音並提供部分訪談稿

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>1、目前你工作的壓力、上班的情形、休閒的概況？</p> <p><u>遇到大型火警、颱風，這些感覺</u></p> <p><u>工作壓力特別大。</u>目前我們指揮科是深夜勤佔比較重，一般四個小時會比較繁重一點。<u>平時多以露營、騎腳踏車跟散步為休閒活動。</u></p>	<p>遇到大型火警、颱風，這些感覺</p> <p>工作壓力特別大。(L-1-1)</p> <p>平時多以露營、騎腳踏車跟散步為休閒活動。(L-1-2)</p>
<p>2、你參與蘭潭風景區的體驗活動可以帶給你工作上有何幫助？</p> <p><u>是一種休閒也是一種紓壓工作</u></p>	

<p>的方法。</p>	<p>是一種休閒也是一種紓壓工作的方法。(L-2)</p>
<p>3、你在蘭潭風景區休閒活動大概花費多久時間？</p>	<p>比較短一點是半天，像是露營比較持續久一點會到三至四天。</p>
<p>比較短一點是半天，像是露營比較持續久一點會到三至四天。</p>	<p>比較短一點是半天，像是露營比較持續久一點會到三至四天。</p>
<p>4、你對於蘭潭風景區現有的救生設施有哪些？</p>	<p>(L-3)</p>
<p>整體上不錯，但是可以做得更完</p>	<p>整體上不錯，但是可以做得更完</p>
<p>整完備一點，那設施的話可以參</p>	<p>整完備一點，那設施的話可以參</p>
<p>考日月潭風景區那樣，設施可增</p>	<p>考日月潭風景區那樣，設施可增</p>
<p>加。</p>	<p>加。(L-4)</p>
<p>5、你目前使用這些救生設施的情形？</p>	<p>要將現場的報案電話資料整理</p>
<p>我們屬於救災的指揮大腦，<u>要將</u></p>	<p>分析後，派遣給分隊，讓出勤單</p>
<p>現場的報案電話資料整理分析</p>	<p>位知道要攜帶哪些器材。(L-5)</p>
<p>後，派遣給分隊，讓出勤單位知</p>	<p></p>
<p>道要攜帶哪些器材。</p>	<p></p>
<p>6、蘭潭地區設施安全對於你目前的</p>	<p></p>

<p>工作來看是否足夠？</p> <p><u>算是可以，但設施可以再加</u></p> <p><u>強更加完善點，市政府要更加投</u></p> <p><u>入經費才能更吸引其他縣市的</u></p> <p><u>民眾。</u></p>	<p>算是可以，但設施可以再加</p> <p>強更加完善點，市政府要更加投</p> <p>入經費才能更吸引其他縣市的</p> <p>民眾。(L-6)</p>
<p>7、關於蘭潭風景區之安全設施硬體</p> <p>及軟體資訊是否滿意？</p> <p><u>硬體建設可以再加強，若步道損</u></p> <p><u>壞要比較快速修理好會比較安</u></p> <p><u>全點，可參考竹崎獨立山的步道</u></p> <p><u>也是做得蠻不錯的。軟體資訊滿</u></p> <p><u>意：可以。</u></p>	<p>硬體建設可以再加強，若步道損</p> <p>壞要比較快速修理好會比較安</p> <p>全點，可參考竹崎獨立山的步道</p> <p>也是做得蠻不錯的。軟體資訊滿</p> <p>意：可以。(L-7)</p>
<p>8、關於蘭潭風景區之治安、交通、</p> <p>公共安全是否滿意？</p> <p><u>治安部分，因為這裡是巡邏熱點</u></p> <p><u>發生犯罪案件較少。交通部分，</u></p> <p><u>運動者跟道路使用者容易發生</u></p> <p><u>危險，建議設置人車分道或是跳</u></p>	<p>治安部分，因為這裡是巡邏熱點</p> <p>發生犯罪案件較少。(L-8-1)</p> <p>運動者跟道路使用者容易發生</p>

<p>動路面，環潭公路上有幾處護欄</p>	<p>危險，建議設置人車分道或是跳</p>
<p>較為低矮，汽機車有可能發生</p>	<p>動路面，環潭公路上有幾處護欄</p>
<p>掉落建議建置較高之圍籬。</p>	<p>較為低矮，汽機車有可能發生</p>
<p>公共安全部分，步道曾有毒蛇</p>	<p>掉落建議建置較高之圍籬。</p>
<p>出沒，應多設置警語，在僻靜</p>	<p>(L-8-2)</p>
<p>處所加裝監視器以嚇阻犯罪還</p>	<p>公共安全部分，步道曾有毒蛇</p>
<p>有水域安全部分每年都有發生</p>	<p>出沒，應多設置警語，在僻靜</p>
<p>溺水案件。</p>	<p>處所加裝監視器以嚇阻犯罪還</p>
<p>9、關於蘭潭風景區之救生設施是</p>	<p>有水域安全部分每年都有發生</p>
<p>否滿意？</p>	<p>溺水案件。(L-8-3)</p>
<p>對於蘭潭風景區救生設施感到</p>	<p>對於蘭潭風景區救生設施感到</p>
<p>滿意，樓下的蘭潭消防隊出勤快</p>	<p>滿意，樓下的蘭潭消防隊出勤快</p>
<p>速，可以在接獲報案後盡速到達</p>	<p>速，可以在接獲報案後盡速到達</p>
<p>現場，我們一併會通知員警到</p>	<p>現場，我們一併會通知員警到</p>
<p>場，很多時候都是這兩個單位一</p>	<p>場，很多時候都是這兩個單位一</p>
<p>起合作解決許多即將溺水的危</p>	<p>起合作解決(L-9)</p>
<p>機。</p>	
<p>10、有無針對蘭潭風景區之其他建</p>	

議？

像剛提到的，可參考鄰近縣市，像獨立山步道、日月潭風景區，設備可更完善，若星期六日可把道路封起來像之前的無車日那樣，行人行走時可更加安全。

可參考鄰近縣市，像獨立山步道、日月潭風景區，設備可更完善，若星期六日可把道路封起來像之前的無車日那樣，行人行走時可更加安全。(L-10)



附錄二



資料來源：本研究拍攝，2017



資料來源：本研究拍攝，2017



資料來源：本研究拍攝，2017

