

案號：10814009

# 108 年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查 期末報告書

主辦單位：交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處

承攬廠商：國立嘉義大學

中華民國 108 年 11 月 23 日

# 目錄

壹、 前言.....	1
第一節、計畫緣起.....	1
第二節、計畫目標.....	2
第三節、計畫範圍.....	3
貳、 文獻回顧.....	4
參、 調查設計與方法.....	7
第一節、調查設計與方法.....	7
第二節、調查量表信效度分析.....	8
第三節、調查資料分析方法.....	12
肆、 評估與分析.....	13
第一節、遊客特性分析.....	13
第二節、遊憩行為分析.....	20
第三節、滿意度分析.....	24
第四節、差異分析.....	40
伍、 現況課題與未來策略研擬.....	77
第一節、中埔遊客中心.....	77
第二節、八田與一紀念園區.....	79
第三節、整合性策略研擬.....	80
附錄一 遊客其他意見與建議.....	82
附錄二 實地問卷調查現況.....	84
附錄三 「108年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷.....	86

## 表目錄

表 2-1 服務之特性與內涵 .....	5
表 3-1 訪問地點實際調查回收有效樣本統計表 .....	7
表 3-2 問卷項目分析表(中埔遊客中心) .....	9
表 3-3 問卷項目分析表(八田與一紀念園區) .....	10
表 3-4 問卷各構面信度分析表 .....	11
表 4-1 遊客族群結構分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	15
表 4-1 遊客族群結構分析表(中埔遊客中心)(N=195) (續) .....	16
表 4-2 遊客族群結構分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	18
表 4-2 遊客族群結構分析表(八田與一紀念園區)(N=190) (續) .....	19
表 4-3 遊客拜訪原因分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	20
表 4-4 遊客拜訪動機分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	20
表 4-5 遊客印象深刻之處分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	21
表 4-6 遊客拜訪原因分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	22
表 4-7 遊客拜訪動機分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	22
表 4-8 遊客印象深刻之處分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	23
表 4-9 服務人員滿意度分析表(中埔遊客中心) (N=195) .....	24
表 4-10 服務品質滿意度分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	25
表 4-11 遊憩設施滿意度分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	26
表 4-12 經營管理滿意度分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	27
表 4-13 重遊意願分析表(中埔遊客中心)(N=195) .....	28
表 4-14 遊客滿意度之分析表(中埔遊客中心) .....	30
表 4-15 服務人員滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	31
表 4-16 服務品質滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	32
表 4-17 遊憩設施滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	34
表 4-18 經營管理滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	35
表 4-19 重遊意願分析表(八田與一紀念園區)(N=190) .....	36
表 4-20 遊客滿意度之分析表(八田與一紀念園區) .....	38
表 4-21 性別對各變項之平均數差異檢定表(中埔遊客中心) .....	40
表 4-22 年齡對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心) .....	42
表 4-23 婚姻狀況對各變項之平均數差異檢定表(中埔遊客中心) .....	43
表 4-24 教育程度對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心) .....	45
表 4-25 工作別對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心) .....	47
表 4-25 工作別對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)(續) .....	48
表 4-26 居住地對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心) .....	50
表 4-27 拜訪次數對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心) .....	52
表 4-28 遊憩同伴對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心) .....	54

表 4-29	交通工具對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心).....	56
表 4-30	停留時間對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心).....	58
表 4-31	性別對各變項之平均數差異檢定表(八田與一紀念園區).....	59
表 4-32	年齡對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	61
表 4-33	婚姻狀況對各變項之平均數差異檢定表(八田與一紀念園區).....	62
表 4-34	教育程度對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	64
表 4-35	工作別對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	66
表 4-35	工作別對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)(續).....	67
表 4-36	居住地對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	69
表 4-36	居住地對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)(續).....	70
表 4-37	拜訪次數對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	71
表 4-38	遊憩同伴對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	72
表 4-39	交通工具對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	74
表 4-40	停留時間對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區).....	76

## 圖目錄

圖 1-1	研究範圍圖 .....	3
-------	-------------	---

# 壹、前言

## 第一節、計畫緣起

自民國 80 年在經濟起飛及周休二日政策實施後，加上民眾對健康與生活品質越來越重視後，戶外休閒遊憩逐年提升。因此掌握遊客對園區的知覺品質與滿意度將是管理單位提升園區品質的重要參考依據。

西拉雅國家風景區位於臺南市嘉南平原東部高山與平原交接處，轄區範圍廣大，擁有許多旅遊景點與文化特色。中埔遊客中心為 105 年西拉雅國家風景區管理處與中埔鄉公所合作，以活絡在地觀光產業及提升服務遊客的品質之共識下，將童趣意象納入建築特色，打造似山中城堡般的遊客中心來服務遊客，其不只在戶外區擺放了西拉雅吉祥物的裝置藝術，更在室內打造友善親子同樂區與遊戲區，遊客中心搖身一變為孩子旅途中的驚喜之一，更能成為假日親子休閒的好去處，藉以帶動周邊景點與產業經濟發展，打造有故事、有亮點、有溫度的兒童樂園。

八田與一紀念園區的建立是為了紀念嘉南大圳的建造者——八田與一技師，此紀念園區的調查工作於民國 98 年啟動，民國 100 年園區正式啟用，調查期間，為呈現出忠實地原貌，調查工作的技師遠赴八田與一的故鄉——石川縣考證，並引進日本的木匠技術，來建造此園區。八田與一紀念園區啟用後，對於遊客，來訪動機、對園區的印象與評價為何、是否有重遊意

願等資訊都需要掌握。

因此，本計畫針對中埔遊客中心與八田與一紀念園區進行滿意度之問卷調查，並針對問卷結果進行統計分析，期盼透過本計畫的進行，能了解遊客對中埔遊客中心與八田與一紀念園區的動機、服務品質、滿意度及是否願意再訪，以改善轄區之觀光設施及旅遊服務品質，並利未來管理單位進行相關維護管理與行銷策略之擬定。

## **第二節、計畫目標**

為瞭解國家風景區遊客滿意度，以供相關機關規劃與改善觀光設施、提升旅遊服務品質及訂定觀光發展策略之參考，特進行「108年西拉雅國家風景區滿意度調查」。目的歸納如下：

- (一)中埔遊客中心遊客滿意度調查與分析。
- (二)八田與一紀念園區遊客滿意度調查與分析。

### 第三節、計畫範圍

以西拉雅國家風景區園區所屬中埔遊客中心與八田與一紀念園區為主要研究範圍，研究範圍圖如下圖 1-1 所示。

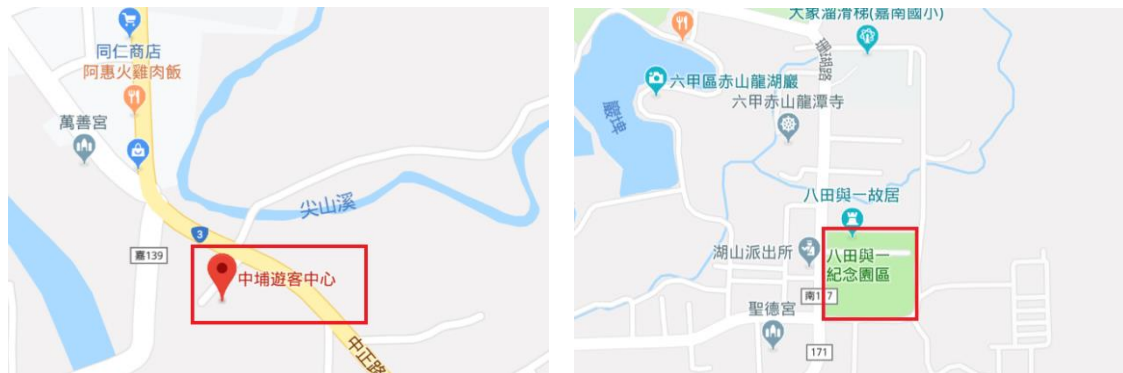


圖 1-1 研究範圍圖

## 貳、文獻回顧

服務提供物品、技術、專業知識、設備、空間、勞力等給予消費者，構成一系列活動的流程並產生消費者所需要的價值（楊錦洲，2009）。服務特性為無形性、不可分割性、異質性與易逝性四類(Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1985)(如表 2-1 所示)，因為服務的無形性，對消費者而言服務品質的評估相比商品品質評估更難衡量，且消費者在評量服務品質時不僅評估服務的結果，也包含評估服務傳遞的過程。服務的唯一評價者是消費者 (Zeithaml et al., 1985; Cronin & Taylor, 1992；林俊成、王培蓉、陳麗琴、李俊志、高珮詩，2010)。在各遊憩區域的消費者就是遊客，遊客對於服務品質的要求不僅是服務人員的態度，還包括了導覽人員的專業知識、園區內的各項設備等等。



表 2-1 服務之特性與內涵

特性	內涵
無形性 (intangibility)	服務所提供的通常是無形的產品，它在購買之前是看不見、聽不到、品嚐不到、聞不到、甚至感覺不到，與實體產品有很大的差異性。
不可分割性 (inseparability)	服務是生產與消費同時產生，同時存在而不可分割，多數時候，服務提供者與消費者同時存在於服務的提供過程。
異質性 (heterogeneity)	服務是一種活動或流程，是各種條件所共同組成。為滿足各種不同顧客需求而有差異，會隨著時間、地點及不同的服務提供者使得服務效果產生改變。
易逝性 (perishability)	服務因不可分割性而使得服務具有不可儲存的性質，無法像實體商品可預先生產及存貨的方式加以調整。

Sprenge and Macke(1996)與楊錦洲(2009)指出服務注重在滿足顧客需求，當企業或機關做出了滿足或超出顧客的需求，顧客理所當然的會滿意，因此顧客滿意度與服務品質有相當的關聯性，且服務品質與滿意度具有正向的關係。當服務品質提升後，遊客對遊憩區域的滿意度將會提高，並影響遊客對遊憩區域的評價、重遊意願及向親友推薦的意向；反之如果服務品質不良也將影響遊客的重遊意願，長時間下來將影響遊憩區域的遊客數量，降低遊憩區域的價值。因此近幾年政府極為重視各種服務的品質與民眾的意見，不論是櫃台服務或休閒旅遊等場所，都持續進行相關的研究。

除提升滿意度之外，亦須更加精進行銷策略，方能吸引遊客，尤其媒體為現代行銷之重要媒介，是企業與消費者互相溝通的工具(劉樹澤，1998)。目前的行銷媒體有很多，例如：電視、網路、書本等等，不同族群的消費者有習慣性接觸的媒體(彭鈺淇，2009)，因此多元的行銷推廣管道可以將產品觸及到各個不同的族群。所以今後遊憩區域之經營者不僅需要發掘影響服務品質傳遞原因，提出有效改善策略，做出適當且有效的行銷推廣策略也是重要的任務。

另外，為達到行銷推廣之目的，除了提升民眾對遊憩區域的滿意度之外，更需了解遊客之重遊意願。為了提高遊客之重遊意願，必須提升民眾對於遊憩區域之滿意度，而重遊行為便是遊客對之前的旅遊經歷感到滿足，所以才願意再回到同一地點遊玩的行為(陳聰廉、張家銘，2006)。也因此，旅客對於旅遊地點的滿意程度而產生之重遊意願，對於經營管理與確認旅客重遊需求是一個對現代旅遊經營者極為重要因素(郭東昇、蕭菘錡，2014)。

## 參、調查設計與方法

本計畫目的在於瞭解中埔遊客中心與八田與一紀念園區之遊客行為，透過調查得知遊客對於兩區域之旅遊天數、消費金額、旅遊滿意度（例如：景觀、遊憩設施、服務人員、服務品質、經營管理與重遊意願等資訊）及重遊意願。

### 第一節、調查設計與方法

一、調查期間：自民國 108 年 7 月 1 日起至 108 年 11 月 30 日止。

中埔遊客中心調查時間：8/11、9/21、11/9

八田與一紀念園區調查時間：8/11、9/21、10/11

二、訪問地點：中埔遊客中心、八田與一紀念園區

三、問卷蒐集：本計畫共發放 420 份問卷，扣除填答不完整及無效問卷後，實際回收 385 份問卷，有效回收率 92%。實際執行訪問地點及實際調查回收有效樣本統計表請詳見表 3-1 所示。

表 3-1 訪問地點實際調查回收有效樣本統計表

調查訪問點	有效樣本數			
	第一季	第二季	第三季	合計
中埔遊客中心	70	65	60	195
八田與一紀念園區	65	62	63	190
合計	135	127	123	385

## 第二節、調查量表信效度分析

本研究主要以項目分析來檢測題項之良窳，以利正式問卷之編定。其項目分析內容包含遺漏值檢驗、描述性統計檢驗（平均數、標準差與偏態係數）、極端值比較、同值性檢驗（相關係數、因素負荷值）等四大類 7 項指標。信度是衡量問卷項目穩定性、一致性之分析工具。本研究採用 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢定問卷的信度。

由表 3-2、表 3-3 與表 3-4 可得知，各變項 Cronbach's  $\alpha$  係數皆在 0.70 以上，顯示各變項之信度具有相當水準，而在項目分析 7 項衡量指標中，各變項之題項皆達標準值，又本研究之問卷主要依據相關文獻以及考量實際情況編製而成，並將回收之資料以項目分析進行分析，顯示本調查之問卷具有良好的內容效度。

表 3-2 問卷項目分析表(中埔遊客中心)

題號	題項內容	平均 數值	標準 差值	偏 態	極端 檢定	相關 係數	因素 負荷	信度 Alpha
<b>第一部份：服務人員</b>		4.53	0.50					0.78
1	服務人員之服務態度良好	4.55	0.52	-0.44	***	0.64	0.80	
2	服務人員能協助我解決問題的能力	4.50	0.60	-0.73	***	0.64	0.80	
<b>第二部分：服務品質</b>		4.38	0.50					0.82
5	動線安排順暢妥當	4.28	0.75	-0.73	***	0.59	0.73	
8	遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	4.40	0.61	-0.63	***	0.68	0.82	
9	景觀說明標示清楚且易理解	4.35	0.66	-0.97	***	0.62	0.77	
13	風景區內安全通報管道或標示清楚	4.28	0.72	-0.73	***	0.67	0.80	
15	遊客中心內的親子遊戲區提供安全舒適的空間	4.57	0.53	-0.62	***	0.56	0.73	
<b>第三部分：遊憩設施</b>		0.42	0.44					0.76
3	遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好	4.47	0.61	-0.69	***	0.53	0.69	
4	指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	4.14	0.81	-1.09	***	0.34	0.48	
14	遊客中心的裝置藝術深具特色	4.51	0.55	-0.52	***	0.60	0.74	
16	圓山步道之環境美化綠化得宜	4.45	0.56	-0.35	***	0.68	0.79	
17	整體而言，遊客中心之環境美化綠化得宜	4.51	0.52	-0.25	***	0.66	0.80	
<b>第四部分：經營管理</b>		4.30	0.49					0.75
6	環境整潔維護良好	4.56	0.57	-1.03	***	0.49	0.71	
7	廁所清潔維護良好	4.61	0.56	-1.05	***	0.47	0.69	
10	遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	3.94	0.83	-0.50	***	0.38	0.55	
11	停車位數量足夠	4.19	0.75	-0.63	***	0.65	0.81	
12	停車場具便利性	4.19	0.71	-0.47	***	0.65	0.81	
<b>第五部分：重遊意願</b>		4.35	0.56					0.87
18	我會再次前來此地遊玩	4.27	0.65	-0.46	***	0.73	0.88	
19	我會向親朋好友推薦這個地方	4.30	0.66	-0.42	***	0.82	0.83	
20	我對區內整體感覺非常滿意	4.48	0.57	-0.51	***	0.72	0.87	

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

表 3-3 問卷項目分析表(八田與一紀念園區)

題號	題項內容	平均數值	標準差值	偏態	極端檢定	相關係數	因素負荷	信度 Alpha
<b>第一部份：服務人員</b>		4.30	0.71					0.94
1	服務人員之服務態度良好	4.34	0.76	-1.24	***	0.84	0.91	
2	服務人員能協助我解決問題的能力	4.26	0.75	-1.08	***	0.85	0.92	
3	導覽人員之解說技巧良好	4.27	0.78	-1.06	***	0.88	0.93	
4	導覽人員深具專業知識	4.31	0.77	-0.95	***	0.86	0.92	
<b>第二部分：服務品質</b>		4.11	0.68					0.88
7	動線安排順暢妥當	4.15	0.81	-1.08	***	0.75	0.86	
11	遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	4.02	0.81	-0.70	***	0.76	0.87	
12	景觀說明標示清楚且易理解	4.14	0.77	-0.73	***	0.78	0.88	
16	風景區內安全通報管道或標示清楚	4.12	0.80	-0.84	***	0.67	0.81	
<b>第三部分：遊憩設施</b>		4.25	0.64					0.91
5	遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好	4.23	0.77	-1.04	***	0.69	0.77	
6	指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	4.06	0.83	-0.84	***	0.71	0.78	
8	環境美化綠化得宜	4.32	0.70	-0.99	***	0.64	0.73	
17	園區內的「八田宅」建築深具特色	4.44	0.68	-1.64	***	0.84	0.90	
18	園區內的「赤堀宅」建築深具特色	4.40	0.76	-2.20	***	0.86	0.91	
19	園區內的「阿部宅」建築深具特色	4.38	0.79	-2.09	***	0.87	0.92	
20	園區內所提供的活動(例如：日式古箏表演、八田與一動畫播放、茶道體驗、日式和服體驗)豐富具趣味性。	3.99	0.91	-1.25	***	0.62	0.71	
<b>第四部分：經營管理</b>		4.20	0.67					0.89
9	環境整潔維護良好	4.37	0.73	-1.36	***	0.70	0.82	
10	廁所清潔維護良好	4.30	0.77	-1.14	***	0.69	0.81	
13	遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	3.79	0.94	-0.51	***	0.62	0.75	
14	停車位數量足夠	4.25	0.78	-1.08	***	0.84	0.91	
15	停車場具便利性	4.22	0.82	-1.07	***	0.83	0.90	
<b>第五部分：重遊意願</b>		4.24	0.71					0.92
21	我會再次前來此地遊玩	4.14	0.82	-0.90	***	0.83	0.93	
22	我會向親朋好友推薦這個地方	4.26	0.79	-1.22	***	0.88	0.95	
23	我對區內整體感覺非常滿意	4.33	0.70	-1.31	***	0.81	0.91	

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

表 3-4 問卷各構面信度分析表

構面名稱	題數	Cronbach's $\alpha$ 係數
<b>中埔遊客中心</b>		
服務人員	2	0.78
服務品質	5	0.82
遊憩設施	5	0.76
經營管理	5	0.75
重遊意願	3	0.87
總計	20	0.94
<b>八田與一紀念園區</b>		
服務人員	4	0.94
服務品質	4	0.88
遊憩設施	7	0.91
經營管理	5	0.89
重遊意願	3	0.92
總計	23	0.97

### 第三節、調查資料分析方法

資料分析方法共分為兩項，統計分析主要以 SPSS 20.0 做為分析之工具：

#### 一、描述性統計分析：

針對受訪遊客的基本資料進行社經背景與與遊憩特性之描述，以及各項活動之滿意度與滿意度之排序。

#### 二、差異分析

進行交叉分析建立交叉分析表，利用獨立樣本 T 檢定(t-test)與單因子變異數分析(One-way ANOVA)方式，探討不同人口統計變項與遊客遊憩行為特性對各研究變項之滿意度之程度差異。



## 肆、評估與分析

### 第一節、遊客特性分析

#### 一、中埔遊客中心

本節探討中埔遊客中心之滿意度問卷調查之結果，有效問卷共計完成 195 份，遊客的基本結構資料，如表 2-1 所示。

- (一) 性別：女性佔 51.3%，男性佔 48.7%。
- (二) 年齡層：以 31-40 歲之人數最多，佔 25.1%，其次為 51-60 歲者，佔 22.1%，顯示參與之遊客以中壯年為主要族群。
- (三) 婚姻狀況：以已婚為主，佔 74.9%，未婚佔 25.1%
- (四) 教育程度：以大學/專科程度者為最多，佔 44.6%，其次為高中職，佔 23.1%。
- (五) 職業：以家管/退休者為較多，佔 23.1%，其次為工商業，佔 20.0%
- (六) 居住地：以嘉義縣、嘉義市之遊客為最多，佔 36.4%，其次為臺南市、高屏地區之遊客為最多，各佔 16.9%，顯見遊客到中埔遊客中心，地域便利與地緣關係仍佔有很重要的因素。
- (七) 個人平均月收入：以無經常性收入為較多，佔 28.7%，其次為 30,001-50,000 元，佔 26.7%。
- (八) 拜訪次數：第 1 次為最多，佔 68.7%，其次為第 4 次及以上，佔 15.4%。
- (九) 消費金額：未滿 200 元者為最多，佔 81.0%，其次為消費 201-500 元者，佔 13.8%。
- (十) 停留時間：以停留 0.5-2 小時者為最多，佔 68.7%，其次為停留少於 0.5 小時者，佔 17.9%。
- (十一) 遊客對於該中埔遊客中心之資訊來源分佈以親友間介紹為最多，佔 43.2%，其次網路(FB、google、youtube、部落格)，佔 30.8%。

(十二) 旅遊方式：以家庭旅遊為最多，佔 43.1%，其次為結伴旅遊，佔 33.8%，超過 7 成之遊客是與家人與朋友前來中埔遊客中心遊玩。

(十三) 交通方式：以自用小客車最多，佔 66.7%，其次為機車，佔 17.4%，由結果顯見，大多數遊客都以自小客車為主要交通工具。

表 4-1 遊客族群結構分析表(中埔遊客中心)(N=195)

人口統計變項		百分比	名次	人口統計變項		百分比	名次
性別	女	51.3%	1	年齡	31-40 歲	25.1%	1
	男	48.7%	2		51-60 歲	22.1%	2
婚姻狀況	已婚	74.9%	1		61 歲以上	20.5%	3
	未婚	25.1%	2		41-50 歲	16.4%	4
教育程度	大學/專科	44.6%	1		21-30 歲	12.3%	5
	高中職	23.1%	2		20 歲以下	3.6%	6
	碩士	11.8%	3	居住地	嘉義縣市	36.4%	1
	國中	9.2%	4		臺南市	16.9%	2
	國小	8.2%	5		高屏地區	16.9%	2
	博士	3.1%	6		北北基	13.8%	4
工作別	家管/退休	23.1%	1		中彰投雲	11.3%	5
	工商業	20.0%	2		桃竹苗	4.6%	6
	自由業	13.8%	3	個人平均月收入	無經常性收入	28.7%	1
	服務業	12.3%	4		30,001-50,000 元	26.7%	2
	軍公教	8.7%	5		30,000 元以下	23.6%	3
	農林漁牧	3.6%	6		50,001-70,000 元	14.4%	4
	其他	1.5%	7		70,001-100,000 元	4.6%	5
					100,001 元以上	2.1%	6

表 4-1 遊客族群結構分析表(中埔遊客中心)(N=195) (續)

人口統計變項		百分比	名次	人口統計變項		百分比	名次
拜訪次數	第 1 次	68.7%	1	停留時間	0.5 小時-2 小時	68.7%	1
	第 4 次及以上	15.4%	2		少於 0.5 小時	17.9%	2
	第 2 次	10.3%	3		2 小時-4 小時	8.2%	3
	第 3 次	5.6%	4		4 小時-6 小時	4.1%	4
					6 小時以上	1.0%	5
消費金額	未滿 200 元	81.0%	1	旅遊方式	家庭旅遊	43.1%	1
	201-500 元	13.8%	2		結伴旅遊	33.8%	2
	501-1,000 元	3.6%	3		自己前來	13.3%	3
	1,001 元以上	1.5%	4		機關團體旅遊	6.7%	4
					校外教學	2.1%	5
					其他	1.0%	6
資訊來源	親友	43.2%	1				
	網路(FB、google、youtube、部落格)	30.8%	2				
	觀光局及所屬官方網站	11.5%	3				
	報章雜誌	8.4%	4				
	其他	6.1%	5				
交通方式	自用小客車	66.7%	1				
	機車	17.4%	2				
	客運/遊覽車	14.4%	3				
	步行	1.0%	4				
	計程車	0.5%	5				

## 二、八田與一紀念園區

本節探討八田與一紀念園區之滿意度問卷調查之結果，有效問卷共計完成 190 份，遊客的基本結構資料，如表 4-2 所示。

- (一) 性別：女性佔 53.2%，男性佔 46.8%。
- (二) 年齡層：以 41-50 歲之人數最多，佔 23.7%，其次為 20 歲以下者，佔 20.0%，顯示參與之遊客壯年與青年為主要族群。
- (三) 婚姻狀況：以已婚為主，佔 58.4%，未婚佔 41.6%。
- (四) 教育程度：以大學/專科程度者為最多，佔 48.4%，其次為高中職，佔 20.5%。
- (五) 職業：以學生為最多，佔 24.7%，其次為工商業，佔 20.0%
- (六) 居住地：以北北基之遊客為最多，佔 31.6%，其次為臺南市之遊客為最多，佔 25.8%。
- (七) 個人平均月收入：以無經常性收入為較多，佔 30.5%，其次為 30,001-50,000 元，佔 22.1%。
- (八) 拜訪次數：第 1 次為最多，佔 81.1%，其次為第 2 次，佔 11.1%。
- (九) 消費金額：未滿 200 元者為最多，佔 51.1%，其次為消費 201~500 元者，佔 21.6%。
- (十) 停留時間：以停留 0.5-2 小時者為最多，佔 61.1%，其次為停留少於 2-4 小時者，佔 24.7%。
- (十一) 遊客對於該八田與一紀念園區之資訊來源分佈以親友間介紹為最多，佔 46.3%，其次網路(FB、google、youtube、部落格)，佔 28.8%。
- (十二) 旅遊方式：以家庭旅遊為最多，佔 52.6%，其次為結伴旅遊，佔 25.3%，超過 5 成之遊客是與家人前來八田與一紀念園區遊玩，其次為朋友結伴。
- (十三) 交通方式：以自用小客車最多，佔 59.5%，其次為客運，佔 30.5%，由結果顯見，大多數遊客都以自小客車為主要交通工具。

表 4-2 遊客族群結構分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

人口統計變項		百分比	名次	人口統計變項		百分比	名次
性別	女	53.2%	1	年齡	41-50 歲	23.7%	1
	男	46.8%	2		20 歲以下	20.0%	2
婚姻狀況	已婚	58.4%	1		51-60 歲	17.9%	3
	未婚	41.6%	2		31-40 歲	15.3%	4
教育程度	大學/專科	48.4%	1		21-30 歲	14.7%	5
	高中職	20.5%	2		61 歲以上	8.4%	6
	碩士	13.2%	3	居住地	北北基	31.6%	1
	國中	12.1%	4		臺南市	25.8%	2
	國小	5.8%	5		中彰投雲	15.3%	3
	博士	0.0%	6		高屏地區	14.2%	4
工作別	學生	24.7%	1		桃竹苗	10.5%	5
	工商業	20.0%	2		嘉義縣市	1.6%	6
	服務業	14.7%	3		離島/國外地區	1.1%	7
	家管/退休	12.6%	4		個人平均月收入	無經常性收入	30.5%
	律師、醫師等專業人員	8.4%	5	30,001-50,000 元		22.1%	2
	自由業	8.4%	5	30,000 元以下		21.6%	3
	軍公教	7.9%	7	50,001-70,000 元		13.7%	4
	農林漁牧	2.1%	8	70,001-100,000 元		10.5%	5
其他	1.1%	9	100,001 元以上	1.6%		6	

表 4-2 遊客族群結構分析表(八田與一紀念園區)(N=190) (續)

人口統計變項		百分比	名次	人口統計變項		百分比	名次
拜訪次數	第 1 次	81.1%	1	停留時間	0.5 小時-2 小時	61.1%	1
	第 2 次	11.1%	2		2 小時-4 小時	24.7%	2
	第 3 次	4.2%	3		4 小時-6 小時	6.8%	3
	第 4 次及以上	3.7%	4		少於 0.5 小時	6.3%	4
消費金額	未滿 200 元	51.1%	1		6 小時以上	1.1%	5
	201-500 元	21.6%	2	旅遊方式	家庭旅遊	52.6%	1
	501-1,000 元	17.9%	3		結伴旅遊	25.3%	2
	1,001 元以上	9.5%	4		自己前來	11.1%	3
資訊來源	親友	46.3%	1		機關團體旅遊	11.1%	3
	網路(FB、google、youtube、部落格)	28.8%	2		交通方式	自用小客車	59.5%
	觀光局及所屬官方網站	17.1%	3	客運/遊覽車		30.5%	2
	報章雜誌	4.4%	4	機車		4.2%	3
	其他	3.4%	5	火車		3.2%	4
				計程車		2.1%	5
			步行	0.5%		6	

## 第二節、遊憩行為分析

### 一、中埔遊客中心

#### (一)本次至遊客中心之原因

遊客此次至中埔遊客中心拜訪之原因以「經過附近，順便來參觀」之人數比率最多(佔 35.9%)，其次以「沒來過，純粹好奇」之人數比率最多(佔 23.6%)。

表 4-3 遊客拜訪原因分析表(中埔遊客中心)(N=195)

拜訪原因	百分比	次序
經過附近，順便來參觀	35.9%	1
沒來過，純粹好奇	23.6%	2
旅遊行程排定	21.5%	3
之前來過，覺得好玩再來一次	15.4%	4
來參加活動	3.6%	5

#### (二)本次至遊客中心之動機

遊客此次至中埔遊客中心拜訪之動機以「欣賞自然風光」之人數比率最多(佔 29.8%)，其次以「遠離都市，放鬆心情」之人數比率最多(佔 23.8%)。

表 4-4 遊客拜訪動機分析表(中埔遊客中心)(N=195)

拜訪原因	百分比	次序
欣賞自然風光	29.8%	1
遠離都市，放鬆心情	23.8%	2
增進旅遊同伴間的情感	23.3%	3
出外運動，增進身體健康	14.9%	4
學習大自然的知識	5.4%	5
其他	2.7%	6



### (三)本次旅遊對遊客中心印象最深刻之地方

遊客此次至中埔遊客中心旅遊，對此處印象深刻之地方以「具特色的造景及裝置藝術」之人數比率最多(佔 40.9%)，其次以「具優美的環境」(佔 29.7%)居多。

表 4-5 遊客印象深刻之處分析表(中埔遊客中心)(N=195)

印象最深刻之處	百分比	次序
具特色的造景及裝置藝術	40.9%	1
具優美的環境	29.7%	2
良好服務態度	19.9%	3
具有教育價值	9.4%	4

## 二、八田與一紀念園區

### (一)本次至園區之原因

遊客此次至八田與一紀念園區拜訪之原因以「旅遊行程排定」之人數比率最多(佔 43.29%)，其次以「沒來過，純粹好奇」之人數比率最多(佔 31.6%)。

表 4-6 遊客拜訪原因分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

拜訪原因	百分比	次序
旅遊行程排定	43.2%	1
沒來過，純粹好奇	31.6%	2
經過附近，順便來參觀	12.1%	3
之前來過，覺得好玩再來一次	6.3%	4
來參加活動	6.3%	4
其他(訪友)	0.5%	6

### (二)、本次至園區之動機

遊客此次至八田與一紀念園區拜訪之動機以「增進旅遊同伴間的情感」之人數比率最多(佔 25.6%)，其次以「遠離都市，放鬆心情」之人數比率最多(佔 24%)。

表 4-7 遊客拜訪動機分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

拜訪原因	百分比	次序
增進旅遊同伴間的情感	25.6%	1
遠離都市，放鬆心情	24.2%	2
欣賞自然風光	23.6%	3
學習大自然的知識	14.2%	4
出外運動，增進身體健康	11.4%	5
其他	1.1%	6

### (三)本次旅遊對園區印象最深刻之地方

遊客此次至八田與一紀念園區旅遊，對此處印象深刻之地方以「具特色的木設建築」之人數比率最多(佔 38.9%)，其次以「豐富生態資源及優美環境」(佔 17.9%)居多。

表 4-8 遊客印象深刻之處分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

印象最深刻之處	百分比	次序
具特色的木設建築	38.9%	1
豐富生態資源及優美環境	17.9%	2
具有教育價值	17.6%	3
具特色的造景及裝置藝術	17.0%	4
良好服務態度	8.6%	5

### 第三節、滿意度分析

#### 一、中埔遊客中心

##### (一)、服務人員

遊客此次至中埔遊客中心旅遊，在服務人員之滿意度部分，「服務人員之服務態度良好」：普通(占 1.0%)、同意(占 42.6%)、非常同意(占 56.4%)；「服務人員能協助我解決問題的能力」：普通(占 5.1%)、同意(占 40.0%)、非常同意(占 54.9%)。

表 4-9 服務人員滿意度分析表(中埔遊客中心) (N=195)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.服務人員之服務態度良好	0.0%	0.0%	1.0%	42.6%	56.4%
2.服務人員能協助我解決問題的能力	0.0%	0.0%	5.1%	40.0%	54.9%

## (二)、服務品質

遊客此次至中埔遊客中心旅遊，在服務品質之滿意度部分，「動線安排順暢妥當」：不同意(占 1.5%)、普通(占 13.3%)、同意(占 41.0%)、非常同意(占 44.1%)；「遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)」：不同意(占 1.0%)、普通(占 5.1%)、同意(占 48.2%)、非常同意(占 46.2%)；「景觀說明標示清楚且易理解」：非常不同意(占 0.5%)、普通(占 7.2%)、同意(占 48.2%)、非常同意(占 44.1%)；「風景區內安全通報管道或標示清楚」：不同意(占 1.5%)、普通(占 11.3%)、同意(占 44.6%)、非常同意(占 42.6%)；「遊客中心內的親子遊戲區提供安全舒適的空間」：普通(占 1.5%)、同意(占 39.5%)、非常同意(占 59.0%)。

表 4-10 服務品質滿意度分析表(中埔遊客中心)(N=195)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.動線安排順暢妥當	0.0%	1.5%	13.3%	41.0%	44.1%
2.遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	0.0%	1.0%	5.1%	48.2%	46.2%
3.景觀說明標示清楚且易理解	0.5%	0.0%	7.2%	48.2%	44.1%
4.風景區內安全通報管道或標示清楚	0.0%	1.5%	11.3%	44.6%	42.6%
5.遊客中心內的親子遊戲區提供安全舒適的空間	0.0%	0.0%	1.5%	39.5%	59.0%

### (三)、遊憩設施

遊客此次至中埔遊客中心旅遊，在遊憩設施滿意度部分，「遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好」：普通(占 6.2%)、同意(占 41.0%)、非常同意(占 52.8%)；「指示牌(含路標)及解說牌明顯易見」：非常不同意(占 1.0%)、不同意(占 3.1%)、普通(占 11.3%)、同意(占 49.7%)、非常同意(占 34.9%)；「遊客中心的裝置藝術深具特色」：普通(占 2.6%)、同意(占 43.6%)、非常同意(占 53.8%)；「圓山步道之環境美化綠化得宜」：普通(占 3.1%)、同意(占 48.7%)、非常同意(占 48.2%)；「整體而言，遊客中心之環境美化綠化得宜」：普通(占 1.0%)、同意(占 47.2%)、非常同意(占 51.8%)。

表 4-11 遊憩設施滿意度分析表(中埔遊客中心)(N=195)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好	0.0%	0.0%	6.2%	41.0%	52.8%
2.指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	1.0%	3.1%	11.3%	49.7%	34.9%
3.遊客中心的裝置藝術深具特色	0.0%	0.0%	2.6%	43.6%	53.8%
4.圓山步道之環境美化綠化得宜	0.0%	0.0%	3.1%	48.7%	48.2%
5.整體而言，遊客中心之環境美化綠化得宜	0.0%	0.0%	1.0%	47.2%	51.8%

#### (四)、經營管理

遊客此次至中埔遊客中心旅遊，在經營管理之滿意度部分，「環境整潔維護良好」：不同意(占 0.5%)、普通(占 2.1%)、同意(占 37.9%)、非常同意(占 59.5%)；「廁所清潔維護良好」：普通(占 3.6%)、同意(占 32.3%)、非常同意(占 64.1%)；「遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利」：非常不同意(占 1.0%)、不同意(占 1.5%)、普通(占 26.2%)、同意(占 44.6%)、非常同意(占 26.7%)；「停車位數量足夠」：不同意(占 2.1%)、普通(占 13.8%)、同意(占 47.2%)、非常同意(占 36.9%)；「停車場具便利性」：不同意(占 1.0%)、普通(占 13.8%)、同意(占 49.7%)、非常同意(占 35.4%)。

表 4-12 經營管理滿意度分析表(中埔遊客中心)(N=195)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.環境整潔維護良好	0.0%	0.5%	2.1%	37.9%	59.5%
2.廁所清潔維護良好	0.0%	0.0%	3.6%	32.3%	64.1%
3.遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	1.0%	1.5%	26.2%	44.6%	26.7%
4.停車位數量足夠	0.0%	2.1%	13.8%	47.2%	36.9%
5.停車場具便利性	0.0%	1.0%	13.8%	49.7%	35.4%

### (五)、重遊意願

遊客此次至中埔遊客中心旅遊，在重遊意願部分，「我會再次前來此地遊玩」：不同意(占 0.5%)、普通(占 9.7%)、同意(占 51.8%)、非常同意(占 37.9%)；「我會向親朋好友推薦這個地方」：普通(占 11.3%)、同意(占 47.2%)、非常同意(占 41.5%)；「我對區內整體感覺非常滿意」：普通(占 3.6%)、同意(占 45.1%)、非常同意(占 51.3%)。

表 4-13 重遊意願分析表(中埔遊客中心)(N=195)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.我會再次前來此地遊玩	0.0%	0.5%	9.7%	51.8%	37.9%
2.我會向親朋好友推薦這個地方	0.0%	0.0%	11.3%	47.2%	41.5%
3.我對區內整體感覺非常滿意	0.0%	0.0%	3.6%	45.1%	51.3%



由表 4-14 可得知遊客滿意度平均數介於 3.94 到 4.61 之間，其中以「廁所清潔維護良好」平均數 4.61 最高，顯見遊客多數認同中埔遊客中心之廁所清潔維護的非常良好；「遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利」，平均數為 3.94，顯示中埔遊客中心周圍之大眾交通接駁尚須改善。

表 4-14 遊客滿意度之分析表(中埔遊客中心)

題號	題項	平均數值	標準差值	名次
<b>第一部份：服務人員</b>		4.53	0.50	
2	服務人員能協助我解決問題的能力	4.50	0.60	1
1	服務人員之服務態度良好	4.55	0.52	2
<b>第二部分：服務品質</b>		4.38	0.50	
15	遊客中心內的親子遊戲區提供安全舒適的空間	4.57	0.53	1
8	遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	4.40	0.61	2
9	景觀說明標示清楚且易理解	4.35	0.66	3
13	風景區內安全通報管道或標示清楚	4.28	0.72	4
5	動線安排順暢妥當	4.28	0.75	5
<b>第三部分：遊憩設施</b>		4.42	0.44	
17	整體而言，遊客中心之環境美化綠化得宜	4.51	0.52	1
14	遊客中心的裝置藝術深具特色	4.51	0.55	2
3	遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好	4.47	0.61	3
16	圓山步道之環境美化綠化得宜	4.45	0.56	4
4	指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	4.14	0.81	5
<b>第四部分：經營管理</b>		4.30	0.49	
7	廁所清潔維護良好	4.61	0.56	1
6	環境整潔維護良好	4.56	0.57	2
12	停車場具便利性	4.19	0.71	3
11	停車位數量足夠	4.19	0.75	4
10	遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	3.94	0.83	5
<b>第五部分：重遊意願</b>		4.35	0.56	
20	我對區內整體感覺非常滿意	4.48	0.57	1
19	我會向親朋好友推薦這個地方	4.30	0.66	2
18	我會再次前來此地遊玩	4.27	0.65	3

備註：1分表示「非常不同意」；2分表示「不同意」；3分表示「普通」；4分表示「同意」；5分表示「非常同意」。

## 二、八田與一紀念園區

### (一)、服務人員

遊客此次至八田與一紀念園區旅遊，在服務人員之滿意度部分，「服務人員之服務態度良好」：非常不同意(占 1.1%)、普通(占 11.1%)、同意(占 40.0%)、非常同意(占 47.9%)；「服務人員能協助我解決問題的能力」：非常不同意(占 1.1%)、普通(占 12.1%)、同意(占 45.3%)、非常同意(占 41.6%)；「導覽人員之解說技巧良好」：非常不同意(占 1.1%)、普通(占 14.2%)、同意(占 40.0%)、非常同意(占 44.7%)；「導覽人員深具專業知識」：非常不同意(占 0.5%)、不同意(占 0.5%)、普通(占 14.2%)、同意(占 36.8%)、非常同意(占 47.9%)。

表 4-15 服務人員滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.服務人員之服務態度良好	1.1%	0.0%	11.1%	40.0%	47.9%
2.服務人員能協助我解決問題的能力	1.1%	0.0%	12.1%	45.3%	41.6%
3.導覽人員之解說技巧良好	1.1%	0.0%	14.2%	40.0%	44.7%
4.導覽人員深具專業知識	0.5%	0.5%	14.2%	36.8%	47.9%

## (二)、服務品質

遊客此次至八田與一紀念園區旅遊，在服務品質之滿意度部分，「動線安排順暢妥當」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 2.6%)、普通(占 11.6%)、同意(占 49.5%)、非常同意(占 35.3%)；「遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 1.6%)、普通(占 20.5%)、同意(占 48.4%)、非常同意(占 28.4%)；「景觀說明標示清楚且易理解」：非常不同意(占 0.5%)、不同意(占 1.6%)、普通(占 15.8%)、同意(占 47.9%)、非常同意(占 34.2%)；「風景區內安全通報管道或標示清楚」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 1.1%)、普通(占 17.4%)、同意(占 46.3%)、非常同意(占 34.2%)。

表 4-16 服務品質滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.動線安排順暢妥當	1.1%	2.6%	11.6%	49.50%	35.3%
2.遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	1.1%	1.6%	20.5%	48.4%	28.4%
3.景觀說明標示清楚且易理解	0.5%	1.6%	15.8%	47.9%	34.2%
4.風景區內安全通報管道或標示清楚	1.1%	1.1%	17.4%	46.3%	34.2%

### (三)、遊憩設施

遊客此次至八田與一紀念園區旅遊，在遊憩設施滿意度部分，「遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 0.5%)、普通(占 13.2%)、同意(占 45.3%)、非常同意(占 40.0%)；「指示牌(含路標)及解說牌明顯易見」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 2.6%)、普通(占 17.4%)、同意(占 46.8%)、非常同意(占 32.1%)；「環境美化綠化得宜」：非常不同意(占 0.5%)、不同意(占 0.5%)、普通(占 8.9%)、同意(占 46.8%)、非常同意(占 43.2%)；「園區內的『八田宅』建築深具特色」：非常不同意(占 1.1%)、普通(占 4.2%)、同意(占 43.2%)、非常同意(占 51.6%)；「園區內的『赤堀宅』建築深具特色」：非常不同意(占 2.6%)、普通(占 2.1%)、同意(占 45.3%)、非常同意(占 50.0%)；「園區內的『阿部宅』建築深具特色」：非常不同意(占 2.6%)、普通(占 3.7%)、同意(占 43.7%)、非常同意(占 50.0%)；「園區內所提供的活動(例如：日式古箏表演、八田與一動畫播放、茶道體驗、日式和服體驗)豐富具趣味性。」：非常不同意(占 2.7%)、不同意(占 1.6%)、普通(占 17.9%)、同意(占 46.8%)、非常同意(占 28.9%)。

表 4-17 遊憩設施滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好	1.1%	0.5%	13.2%	45.3%	40.0%
2.指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	1.1%	2.6%	17.4%	46.8%	32.1%
3.環境美化綠化得宜	0.5%	0.5%	8.9%	46.8%	43.2%
4.園區內的「八田宅」建築深具特色	1.1%	0.0%	4.2%	43.2%	51.6%
5.園區內的「赤堀宅」建築深具特色	2.6%	0.0%	2.1%	45.3%	50.0%
6.園區內的「阿部宅」建築深具特色	2.6%	0.0%	3.7%	43.7%	50.0%
7.園區內所提供的活動(例如：日式古箏表演、八田與一動畫播放、茶道體驗、日式和服體驗)豐富具趣味性。	2.7%	1.6%	18.3%	47.8%	29.6%

#### (四)、經營管理

遊客此次至八田與一紀念園區旅遊，在經營管理之滿意度部分，「環境整潔維護良好」：非常不同意(占 1.1%)、普通(占 8.4%)、同意(占 42.1%)、非常同意(占 48.4%)；「廁所清潔維護良好」：非常不同意(占 1.1%)、普通(占 12.6%)、同意(占 40.5%)、非常同意(占 45.8%)；「遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利」：非常不同意(占 1.6%)、不同意(占 6.3%)、普通(占 27.9%)、同意(占 39.5%)、非常同意(占 24.7%)；「停車位數量足夠」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 0.5%)、普通(占 12.6%)、同意(占 44.2%)、非常同意(占 41.6%)；「停車場具便利性」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 1.6%)、普通(占 13.7%)、同意(占 42.1%)、非常同意(占 41.6%)。

表 4-18 經營管理滿意度分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.環境整潔維護良好	1.1%	0.0%	8.4%	42.1%	48.4%
2.廁所清潔維護良好	1.1%	0.0%	12.6%	40.5%	45.8%
3.遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	1.6%	6.3%	27.9%	39.5%	24.7%
4.停車位數量足夠	1.1%	0.5%	12.6%	44.2%	41.6%
5.停車場具便利性	1.1%	1.6%	13.7%	42.1%	41.6%

### (五)、重遊意願

遊客此次至八田與一紀念園區旅遊，在重遊意願部分，「我會再次前來此地遊玩」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 1.6%)、普通(占 16.3%)、同意(占 44.7%)、非常同意(占 36.3%)；「我會向親朋好友推薦這個地方」：非常不同意(占 1.1%)、不同意(占 1.6%)、普通(占 10.0%)、同意(占 45.3%)、非常同意(占 42.1%)；「我對區內整體感覺非常滿意」：非常不同意(占 1.1%)、普通(占 6.8%)、同意(占 48.9%)、非常同意(占 43.2%)。

表 4-19 重遊意願分析表(八田與一紀念園區)(N=190)

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1.我會再次前來此地遊玩	1.1%	1.6%	16.3%	44.7%	36.3%
2.我會向親朋好友推薦這個地方	1.1%	1.6%	10.0%	45.3%	42.1%
3.我對區內整體感覺非常滿意	1.1%	0.0%	6.8%	48.9%	43.2%



由表 4-20 可得知遊客滿意度平均數介於 3.79 到 4.44 之間，其中以「園區內的『八田宅』建築深具特色」平均數 4.44 最高，顯見遊客多數認同園區內之木設建築具特色；「遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利」，平均數為 3.79，顯示八田與一紀念園區周圍之大眾交通接駁尚須改善。

表 4-20 遊客滿意度之分析表(八田與一紀念園區)

題號	題項內容	平均數值	標準差值	名次
<b>第一部份：服務人員</b>		4.30	0.71	
1	服務人員之服務態度良好	4.34	0.76	1
4	導覽人員深具專業知識	4.31	0.77	2
3	導覽人員之解說技巧良好	4.27	0.78	3
2	服務人員能協助我解決問題的能力	4.26	0.75	4
<b>第二部分：服務品質</b>		4.11	0.68	
7	動線安排順暢妥當	4.15	0.81	1
12	景觀說明標示清楚且易理解	4.14	0.77	2
16	風景區內安全通報管道或標示清楚	4.12	0.80	3
11	遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	4.02	0.81	4
<b>第三部分：遊憩設施</b>		4.25	0.64	
17	園區內的「八田宅」建築深具特色	4.44	0.68	1
18	園區內的「赤堀宅」建築深具特色	4.40	0.76	2
19	園區內的「阿部宅」建築深具特色	4.38	0.79	3
8	環境美化綠化得宜	4.32	0.70	4
6	指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	4.06	0.83	5
20	園區內所提供的活動(例如：日式古箏表演、八田與一動畫播放、茶道體驗、日式和服體驗)豐富具趣味性。	3.99	0.91	6
<b>第四部分：經營管理</b>		4.20	0.67	
9	環境整潔維護良好	4.37	0.73	1
10	廁所清潔維護良好	4.30	0.77	2
14	停車位數量足夠	4.25	0.78	3
15	停車場具便利性	4.22	0.82	4
13	遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	3.79	0.94	5
<b>第五部分：重遊意願</b>		4.24	0.71	
23	我對區內整體感覺非常滿意	4.33	0.70	1
22	我會向親朋好友推薦這個地方	4.26	0.79	2
21	我會再次前來此地遊玩	4.14	0.82	3

### 三、受訪遊客對西拉雅國家風景區之滿意度評價

西拉雅國家風景區各項滿意指標的平均分數為依序為環境清潔維護良好(89.3 分)、景點建築具特色(89.2 分)、廁所清潔維護良好(89.1 分)、服務人員之服務態度良好(88.9 分)、環境美化綠化得宜(88.3 分)、服務人員能協助我解決問題的能力(87.7 分)、景觀說明標示清楚且易理解(84.9 分)、停車位數量足夠(84.4 分)、動線安排順暢妥當(84.3 分)、遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)(84.2 分)、停車場具便利性(84.1 分)、風景區內安全通報管道或標示清楚(84.0 分)、指示牌(含路標)及解說牌明顯易見(82.0 分)、遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利(77.3 分)。

受訪遊客對西拉雅國家風景區整體滿意度的評價為 90~100 分的有 40.7%，評價為 80~89 分的有 34.7%，評價為 70~79 分的有 20.4%，評價為 69 分及以下的占 4.2%。整體滿意的平均分數為 86.80 分。

## 第四節、差異分析

### 一、中埔遊客中心

#### (一)、遊客性別對景點滿意度之差異分析

研究結果顯示，經 T 檢定後發現，遊客之性別對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異。有此可知，性別並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度，如表 4-21 所示。

表 4-21 性別對各變項之平均數差異檢定表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	T值	備註
服務人員	男性	4.61	0.52	2.17	--
	女性	4.45	0.48		
服務品質	男性	4.45	0.48	1.99	--
	女性	4.31	0.52		
遊憩設施	男性	4.49	0.45	2.23	--
	女性	4.34	0.43		
經營管理	男性	4.36	0.48	1.64	--
	女性	4.24	0.49		
重遊意願	男性	4.40	0.57	1.20	--
	女性	4.30	0.55		

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## (二)、遊客年齡對景點滿意度之差異分析

由表 4-22 得知，遊客的年齡對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，年齡並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。

表 4-22 年齡對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)20歲以下	4.43	0.61	0.28	--
	(2)21-30歲	4.58	0.52		
	(3)31-40歲	4.49	0.54		
	(4)41-50歲	4.56	0.52		
	(5)51-60歲	4.49	0.49		
	(6)61歲以上	4.56	0.44		
服務品質	(1)20歲以下	4.37	0.48	0.31	--
	(2)21-30歲	4.34	0.43		
	(3)31-40歲	4.32	0.57		
	(4)41-50歲	4.40	0.55		
	(5)51-60歲	4.38	0.53		
	(6)61歲以上	4.45	0.40		
遊憩設施	(1)20歲以下	4.46	0.40	0.43	--
	(2)21-30歲	4.45	0.38		
	(3)31-40歲	4.44	0.46		
	(4)41-50歲	4.46	0.51		
	(5)51-60歲	4.33	0.47		
	(6)61歲以上	4.43	0.40		
經營管理	(1)20歲以下	4.31	0.19	0.13	--
	(2)21-30歲	4.27	0.09		
	(3)31-40歲	4.27	0.08		
	(4)41-50歲	4.33	0.09		
	(5)51-60歲	4.30	0.08		
	(6)61歲以上	4.33	0.07		
重遊意願	(1)20歲以下	4.10	0.27	1.46	--
	(2)21-30歲	4.31	0.11		
	(3)31-40歲	4.33	0.09		
	(4)41-50歲	4.38	0.09		
	(5)51-60歲	4.26	0.09		
	(6)61歲以上	4.53	0.08		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

### (三)、遊客婚姻狀況對景點滿意度之差異分析

研究結果顯示，經 T 檢定後發現，遊客之婚姻狀況對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異。有此可知，婚姻狀況並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度，如表 4-23 所示。

表 4-23 婚姻狀況對各變項之平均數差異檢定表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	T值	備註
服務人員	未婚	4.52	0.54	-0.09	--
	已婚	4.53	0.50		
服務品質	未婚	4.34	0.42	-0.75	--
	已婚	4.40	0.50		
遊憩設施	未婚	4.43	0.39	0.22	--
	已婚	4.42	0.46		
經營管理	未婚	4.29	0.47	-0.20	--
	已婚	4.31	0.50		
重遊意願	未婚	4.29	0.61	-0.86	--
	已婚	4.37	0.55		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

#### (四)、遊客教育程度對景點滿意度之差異分析

由表 4-24 得知，遊客(中埔遊客中心)的教育程度對滿意度變項上達顯著差異 ( $F=2.40$ ,  $P<0.05$ )。又經 LSD 事後比較發現，重遊意願的部份，國小學歷之遊客的重遊意願程度皆大於其他年齡層之遊客。由此可知，相較之下教育程度位於國小的遊客認同程度較為強烈



表 4-24 教育程度對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)國小	4.56	0.48	2.22	--
	(2)國中	4.47	0.40		
	(3)高中職	4.43	0.52		
	(4)大學/專科	4.49	0.54		
	(5)碩士	4.72	0.42		
	(6)博士	5.00	0.00		
服務品質	(1)國小	4.64	0.28	1.56	--
	(2)國中	4.46	0.66		
	(3)高中職	4.38	0.48		
	(4)大學/專科	4.30	0.51		
	(5)碩士	4.37	0.51		
	(6)博士	4.57	0.34		
遊憩設施	(1)國小	4.53	0.25	1.47	--
	(2)國中	4.48	0.36		
	(3)高中職	4.36	0.52		
	(4)大學/專科	4.37	0.45		
	(5)碩士	4.53	0.42		
	(6)博士	4.70	0.24		
經營管理	(1)國小	4.41	0.35	1.62	--
	(2)國中	4.49	0.49		
	(3)高中職	4.25	0.50		
	(4)大學/專科	4.26	0.51		
	(5)碩士	4.22	0.48		
	(6)博士	4.63	0.23		
重遊意願	(1)國小	4.67	0.47	2.40*	(1)> (3)(4)(5)
	(2)國中	4.35	0.12		
	(3)高中職	4.26	0.08		
	(4)大學/專科	4.33	0.06		
	(5)碩士	4.25	0.12		
	(6)博士	4.83	0.17		

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

#### (五)、遊客之工作別對景點滿意度之差異分析

由表 4-25 得知，遊客的工作別對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，年齡並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。

表 4-25 工作別對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)農林漁牧	4.57	0.53	0.86	--
	(2)軍公教	4.59	0.54		
	(3)工商業	4.50	0.51		
	(4)服務業	4.52	0.52		
	(5)自由業	4.44	0.53		
	(6)家管/退休	4.63	0.44		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.44	0.57		
	(8)學生	4.53	0.51		
	(9)其他	4.40	0.00		
服務品質	(1)農林漁牧	4.40	0.26	0.70	--
	(2)軍公教	4.31	0.52		
	(3)工商業	4.40	0.49		
	(4)服務業	4.46	0.49		
	(5)自由業	4.27	0.62		
	(6)家管/退休	4.47	0.51		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.33	0.49		
	(8)學生	4.32	0.46		
	(9)其他	4.00	0.00		
遊憩設施	(1)農林漁牧	4.46	0.32	0.60	--
	(2)軍公教	4.44	0.42		
	(3)工商業	4.41	0.53		
	(4)服務業	4.45	0.50		
	(5)自由業	4.32	0.44		
	(6)家管/退休	4.47	0.42		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.44	0.42		
	(8)學生	4.41	0.34		
	(9)其他	4.00	0.00		

表 4-25 工作別對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)(續)

經營管理	(1)農林漁牧	4.31	0.20	0.75	--
	(2)軍公教	4.25	0.43		
	(3)工商業	4.31	0.53		
	(4)服務業	4.34	0.49		
	(5)自由業	4.16	0.50		
	(6)家管/退休	4.35	0.50		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.46	0.53		
	(8)學生	4.25	0.48		
	(9)其他	4.00	0.00		
重遊意願	(1)農林漁牧	4.52	0.50	1.94	--
	(2)軍公教	4.59	0.45		
	(3)工商業	4.32	0.54		
	(4)服務業	4.35	0.60		
	(5)自由業	4.33	0.63		
	(6)家管/退休	4.37	0.59		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.35	0.59		
	(8)學生	4.14	0.60		
	(9)其他	4.00	0.67		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

#### (六)、遊客之居住地對景點滿意度之差異分析

由表 4-26 得知，遊客的居住地滿意度變項上對滿意度變項上達顯著差異，例如：服務人員( $F=4.04$ ,  $P<0.01$ )、遊憩設施( $F=4.51$ ,  $P<0.01$ )、重遊意願( $F=9.13$ ,  $P<0.001$ )。又經 LSD 事後比較發現，嘉義縣、嘉義市與臺南市之居民對於這三部分之滿意度皆高於其他地區，由此可知，相較之下目前居住地位於嘉義縣、嘉義市與臺南市之居民的遊客認同程度較為強烈。

表 4-26 居住地對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)北北基	4.35	0.46	4.04**	(4)(5)>(1)(6)
	(2)桃竹苗	4.56	0.53		
	(3)中彰投雲	4.32	0.57		
	(4)嘉義縣市	4.69	0.47		
	(5)臺南市	4.61	0.45		
	(6)高屏地區	4.36	0.52		
服務品質	(1)北北基	4.30	0.52	2.84	--
	(2)桃竹苗	4.49	0.58		
	(3)中彰投雲	4.10	0.45		
	(4)嘉義縣市	4.46	0.47		
	(5)臺南市	4.52	0.52		
	(6)高屏地區	4.28	0.50		
遊憩設施	(1)北北基	4.24	0.50	4.51**	(2)(4)>(1)(3) 、 (4)>(1)(3)(5)
	(2)桃竹苗	4.58	0.45		
	(3)中彰投雲	4.15	0.41		
	(4)嘉義縣市	4.54	0.37		
	(5)臺南市	4.52	0.45		
	(6)高屏地區	4.30	0.44		
經營管理	(1)北北基	4.20	0.42	2.75	--
	(2)桃竹苗	4.44	0.57		
	(3)中彰投雲	4.11	0.41		
	(4)嘉義縣市	4.34	0.44		
	(5)臺南市	4.50	0.49		
	(6)高屏地區	4.18	0.58		
重遊意願	(1)北北基	4.00	0.51	9.13***	(4)(5)>(1)(3)(6)
	(2)桃竹苗	4.56	0.69		
	(3)中彰投雲	4.14	0.53		
	(4)嘉義縣市	4.59	0.47		
	(5)臺南市	4.47	0.58		
	(6)高屏地區	4.10	0.46		

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

#### (七)、遊客之拜訪次數對景點滿意度之差異分析

由表 4-27 得知，遊客的拜訪次數滿意度變項上對滿意度變項上達顯著差異，例如：服務人員( $F=3.40$ ， $P<0.05$ )、遊憩設施( $F=3.10$ ， $P<0.05$ )、經營管理( $F=3.42$ ， $P<0.05$ )、重遊意願( $F=10.46$ ， $P<0.001$ )。又經 LSD 事後比較發現，拜訪次數達「第 4 次及以上」之遊客滿意度高於其他次數，由此可知，相較於其他拜訪中埔遊客中心之遊客，「第 4 次及以上」之遊客的遊客認同程度較為強烈。

表 4-27 拜訪次數對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)第1次	4.46	0.52	3.40*	(4)>(1)
	(2)第2次	4.50	0.46		
	(3)第3次	4.73	0.47		
	(4)第4次及以上	4.75	0.41		
服務品質	(1)第1次	4.33	0.48	2.32	--
	(2)第2次	4.33	0.73		
	(3)第3次	4.42	0.48		
	(4)第4次及以上	4.59	0.38		
遊憩設施	(1)第1次	4.37	0.45	3.10*	(4)>(1)
	(2)第2次	4.37	0.50		
	(3)第3次	4.47	0.41		
	(4)第4次及以上	4.63	0.31		
經營管理	(1)第1次	4.25	0.48	3.42*	(4)>(1)(3)
	(2)第2次	4.30	0.49		
	(3)第3次	4.22	0.58		
	(4)第4次及以上	4.55	0.41		
重遊意願	(1)第1次	4.22	0.57	10.46***	(4)>(1)(2)
	(2)第2次	4.45	0.42		
	(3)第3次	4.55	0.40		
	(4)第4次及以上	4.79	0.40		

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準



#### (八)、遊客遊憩同伴對景點度之差異分析

由表 4-28 得知，遊客的遊憩同伴滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，遊憩同伴並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。

表 4-28 遊憩同伴對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)自己	4.60	0.49	0.70	--
	(2)朋友	4.53	0.45		
	(3)家人	4.51	0.55		
	(4)校外教學	4.13	0.25		
	(5)機關團體旅遊	4.54	0.52		
	(6)其他	4.75	0.35		
服務品質	(1)自己	4.53	0.52	1.04	--
	(2)朋友	4.29	0.40		
	(3)家人	4.41	0.58		
	(4)校外教學	4.20	0.49		
	(5)機關團體旅遊	4.38	0.44		
	(6)其他	4.30	0.14		
遊憩設施	(1)自己	4.57	0.46	1.27	--
	(2)朋友	4.34	0.40		
	(3)家人	4.45	0.47		
	(4)校外教學	4.25	0.44		
	(5)機關團體旅遊	4.35	0.41		
	(6)其他	4.30	0.14		
經營管理	(1)自己	4.40	0.53	0.46	--
	(2)朋友	4.26	0.41		
	(3)家人	4.30	0.54		
	(4)校外教學	4.15	0.57		
	(5)機關團體旅遊	4.37	0.45		
	(6)其他	4.40	0.25		
重遊意願	(1)自己	4.45	0.45	0.49	--
	(2)朋友	4.27	0.53		
	(3)家人	4.37	0.62		
	(4)校外教學	4.33	0.82		
	(5)機關團體旅遊	4.44	0.44		
	(6)其他	4.33	0.94		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

#### (九)、遊客交通工具對景點滿意度之差異分析

由表 4-29 得知，遊客的交通工具滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，遊憩同伴並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。

表 4-29 交通工具對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)步行	4.00	0.00	1.02	--
	(2)機車	4.60	0.42		
	(3)客運/遊覽車	4.48	0.50		
	(4)自用小客車	4.52	0.53		
	(5)計程車	5.00	.		
服務品質	(1)步行	4.60	0.28	1.10	--
	(2)機車	4.25	0.46		
	(3)客運/遊覽車	4.43	0.43		
	(4)自用小客車	4.39	0.53		
	(5)計程車	5.00	.		
遊憩設施	(1)步行	4.40	0.00	0.48	--
	(2)機車	4.42	0.35		
	(3)客運/遊覽車	4.38	0.47		
	(4)自用小客車	4.42	0.47		
	(5)計程車	5.00	.		
經營管理	(1)步行	4.40	0.28	0.76	--
	(2)機車	4.22	0.47		
	(3)客運/遊覽車	4.31	0.39		
	(4)自用小客車	4.31	0.51		
	(5)計程車	5.00	.		
重遊意願	(1)步行	4.33	0.47	0.86	--
	(2)機車	4.45	0.49		
	(3)客運/遊覽車	4.40	0.51		
	(4)自用小客車	4.31	0.59		
	(5)計程車	5.00	.		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

#### (十)、遊客停留時間對景點滿意度之差異分析

由表 4-30 得知，遊客的停留時間滿意度變項上對滿意度變項上達顯著差異，例如：重遊意願( $F=3.08$ ， $P<0.05$ )。又經 LSD 事後比較發現，停留時間「少於 0.5 小時」之遊客，其對於重遊意願之認同程度低於其他遊客。

表 4-30 停留時間對各變項之平均數差異分析表(中埔遊客中心)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)少於0.5小時	4.39	0.46	1.38	--
	(2)0.5小時-2小時	4.54	0.52		
	(3)2小時-4小時	4.53	0.53		
	(4)4小時-6小時	4.69	0.37		
	(5)6小時以上	5.00	0.00		
服務品質	(1)少於0.5小時	3.31	0.61	1.01	--
	(2)0.5小時-2小時	4.38	0.50		
	(3)2小時-4小時	4.44	0.43		
	(4)4小時-6小時	4.33	0.15		
	(5)6小時以上	5.00	0.00		
遊憩設施	(1)少於0.5小時	4.35	0.45	1.33	--
	(2)0.5小時-2小時	4.41	0.45		
	(3)2小時-4小時	4.48	0.44		
	(4)4小時-6小時	4.55	0.37		
	(5)6小時以上	5.00	0.00		
經營管理	(1)少於0.5小時	4.19	0.51	2.00	--
	(2)0.5小時-2小時	4.30	0.47		
	(3)2小時-4小時	4.48	0.56		
	(4)4小時-6小時	4.30	0.41		
	(5)6小時以上	5.00	0.00		
重遊意願	(1)少於0.5小時	4.11	0.60	3.08*	(2)(3)(4)(5)>(1)
	(2)0.5小時-2小時	4.37	0.55		
	(3)2小時-4小時	4.48	0.50		
	(4)4小時-6小時	4.63	0.42		
	(5)6小時以上	5.00	0.00		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

## 二、八田與一紀念園區

### (一)、遊客性別對景點滿意度之差異分析

研究結果顯示，經 T 檢定後發現，遊客之性別對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異。有此可知，性別並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度，如表 4-31 所示。

表 4-31 性別對各變項之平均數差異檢定表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	T值	備註
服務人員	男性	4.26	0.66	-0.69	--
	女性	4.33	0.75		
服務品質	男性	4.11	0.60	0.13	--
	女性	4.10	0.75		
遊憩設施	男性	4.24	0.55	-0.36	--
	女性	4.27	0.71		
經營管理	男性	4.21	0.61	0.54	--
	女性	4.16	0.73		
重遊意願	男性	4.26	0.63	0.30	--
	女性	4.23	0.78		

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

## (二)、遊客年齡對景點滿意度之差異分析

由表 4-32 得知，遊客的年齡對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，年齡並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。



表 4-32 年齡對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)20歲以下	4.56	0.58	2.88	--
	(2)21-30歲	4.36	0.59		
	(3)31-40歲	4.09	0.87		
	(4)41-50歲	4.08	0.82		
	(5)51-60歲	4.29	0.60		
	(6)61歲以上	4.53	0.42		
服務品質	(1)20歲以下	4.24	0.62	1.81	--
	(2)21-30歲	4.13	0.53		
	(3)31-40歲	4.00	0.80		
	(4)41-50歲	3.97	0.70		
	(5)51-60歲	4.03	0.77		
	(6)61歲以上	4.47	0.45		
遊憩設施	(1)20歲以下	4.39	0.56	1.97	--
	(2)21-30歲	4.39	0.46		
	(3)31-40歲	4.16	0.76		
	(4)41-50歲	4.19	0.65		
	(5)51-60歲	4.05	0.74		
	(6)61歲以上	4.49	0.44		
經營管理	(1)20歲以下	4.31	0.62	1.89	--
	(2)21-30歲	4.25	0.51		
	(3)31-40歲	4.02	0.84		
	(4)41-50歲	4.09	0.74		
	(5)51-60歲	4.09	0.65		
	(6)61歲以上	4.54	0.38		
重遊意願	(1)20歲以下	4.28	0.65	2.03	--
	(2)21-30歲	4.35	0.66		
	(3)31-40歲	4.00	0.84		
	(4)41-50歲	4.24	0.67		
	(5)51-60歲	4.14	0.80		
	(6)61歲以上	4.65	0.48		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

### (三)、遊客婚姻狀況對景點滿意度之差異分析

研究結果顯示，經 T 檢定後發現，遊客之婚姻狀況對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異。有此可知，婚姻狀況並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度，如表 4-33 所示。

表 4-33 婚姻狀況對各變項之平均數差異檢定表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	T值	備註
服務人員	未婚	4.41	0.70	1.81	--
	已婚	4.22	0.70		
服務品質	未婚	4.12	0.66	0.20	--
	已婚	4.10	0.70		
遊憩設施	未婚	4.33	0.64	1.26	--
	已婚	4.21	0.63		
經營管理	未婚	4.21	0.68	0.47	--
	已婚	4.17	0.67		
重遊意願	未婚	4.25	0.73	0.11	--
	已婚	4.24	0.70		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

#### (四)、遊客教育程度對景點滿意度之差異分析

與表 4-34 得知，遊客的教育程度對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，教育程度並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。

表 4-34 教育程度對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)國小	4.52	0.68	2.01	--
	(2)國中	4.42	0.52		
	(3)高中職	4.40	0.58		
	(4)大學/專科	4.28	0.74		
	(5)碩士	3.98	0.86		
	(6)博士				
服務品質	(1)國小	4.41	0.66	1.08	--
	(2)國中	4.26	0.46		
	(3)高中職	4.06	0.74		
	(4)大學/專科	4.08	0.68		
	(5)碩士	4.00	0.74		
	(6)博士				
遊憩設施	(1)國小	4.57	0.50	1.25	--
	(2)國中	4.32	0.43		
	(3)高中職	4.20	0.74		
	(4)大學/專科	4.27	0.62		
	(5)碩士	4.08	0.75		
	(6)博士				
經營管理	(1)國小	4.45	0.68	0.91	--
	(2)國中	4.19	0.49		
	(3)高中職	4.25	0.66		
	(4)大學/專科	4.17	0.68		
	(5)碩士	4.02	0.79		
	(6)博士				
重遊意願	(1)國小	1.58	0.50	0.97	--
	(2)國中	4.20	0.54		
	(3)高中職	4.28	0.77		
	(4)大學/專科	4.23	0.69		
	(5)碩士	4.08	0.88		
	(6)博士				

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

#### (五)、遊客之工作別對景點滿意度之差異分析

由表 4-35 得知，遊客的工作別滿意度變項上對滿意度變項上達顯著差異，例如：服務人員( $F=4.88$ ， $P<0.001$ )、服務品質( $F=2.29$ ， $P<0.05$ )、經營管理( $F=2.52$ ， $P<0.05$ )。又經 LSD 事後比較發現，服務人員的部份，農林漁牧者之滿意度大於學生、服務業與學生之滿意度甚於其他職業者與軍公教；服務品質的部份，學生之滿意度大於律師、醫生等專業人員；經營管理的部份，其他職業者之滿意度最高。

表 4-35 工作別對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)農林漁牧	4.62	0.75	4.18***	(1)>(8)、 (4)(8)>(9)>(2)
	(2)軍公教	3.98	0.99		
	(3)工商業	4.18	0.64		
	(4)服務業	4.54	0.55		
	(5)自由業	4.14	0.57		
	(6)家管/退休	4.27	0.55		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.05	0.79		
	(8)學生	4.54	0.57		
	(9)其他	2.50	2.12		
服務品質	(1)農林漁牧	4.13	0.75	2.29*	(8)>(7)
	(2)軍公教	4.12	0.93		
	(3)工商業	4.07	0.57		
	(4)服務業	4.19	0.78		
	(5)自由業	4.00	0.45		
	(6)家管/退休	4.24	0.59		
	(7)律師、醫師等專業人員	3.83	0.63		
	(8)學生	4.22	0.59		
	(9)其他	2.50	2.12		
遊憩設施	(1)農林漁牧	4.46	0.44	1.862	--
	(2)軍公教	4.02	0.89		
	(3)工商業	4.17	0.54		
	(4)服務業	4.29	0.77		
	(5)自由業	4.17	0.41		
	(6)家管/退休	4.32	0.45		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.26	0.48		
	(8)學生	4.42	0.54		
	(9)其他	3.00	2.83		

表 4-35 工作別對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)(續)

經營管理	(1)農林漁牧	4.35	0.72	2.52*	(9)>(1)(2) (3)(4)(5)(6) (7)(8)
	(2)軍公教	4.21	0.99		
	(3)工商業	4.11	0.65		
	(4)服務業	4.26	0.71		
	(5)自由業	3.99	0.49		
	(6)家管/退休	4.27	0.46		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.10	0.50		
	(8)學生	4.31	0.60		
	(9)其他	2.40	1.98		
重遊意願	(1)農林漁牧	4.75	0.50	1.39	--
	(2)軍公教	4.18	0.98		
	(3)工商業	4.20	0.60		
	(4)服務業	4.33	0.78		
	(5)自由業	4.17	0.61		
	(6)家管/退休	4.33	0.61		
	(7)律師、醫師等專業人員	4.04	0.67		
	(8)學生	4.30	0.63		
	(9)其他	3.00	2.83		

註：\*表示  $p<0.05$ 、\*\*表示  $p<0.01$ 、\*\*\*表示  $p<0.001$  之顯著水準

#### (六)、遊客之居住地對景點滿意度之差異分析

由表 4-36 得知，遊客的居住地對滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，居住地並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。



表 4-36 居住地對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)北北基	4.43	0.60	2.11	--
	(2)桃竹苗	4.06	0.97		
	(3)中彰投雲	4.28	0.50		
	(4)嘉義縣市	4.33	1.15		
	(5)臺南市	4.23	0.79		
	(6)高屏地區	4.03	0.59		
	(7)離島地區/國外	5.00	0.00		
服務品質	(1)北北基	4.20	0.58	2.04	--
	(2)桃竹苗	3.88	0.91		
	(3)中彰投雲	4.29	0.56		
	(4)嘉義縣市	4.17	1.04		
	(5)臺南市	3.90	0.78		
	(6)高屏地區	4.19	0.52		
	(7)離島地區/國外	4.16	0.18		
遊憩設施	(1)北北基	4.32	0.51	0.94	--
	(2)桃竹苗	4.12	0.86		
	(3)中彰投雲	4.39	0.50		
	(4)嘉義縣市	4.05	0.87		
	(5)臺南市	4.12	0.83		
	(6)高屏地區	4.31	0.39		
	(7)離島地區/國外	4.36	0.10		
經營管理	(1)北北基	4.27	0.58	1.04	--
	(2)桃竹苗	4.01	0.91		
	(3)中彰投雲	4.32	0.57		
	(4)嘉義縣市	4.13	0.81		
	(5)臺南市	4.07	0.76		
	(6)高屏地區	4.16	0.60		
	(7)離島地區/國外	4.70	0.42		

表 4-36 居住地對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)(續)

重遊意願	(1)北北基	4.17	0.60	0.49	--
	(2)桃竹苗	4.12	1.02		
	(3)中彰投雲	4.38	0.65		
	(4)嘉義縣市	4.22	1.07		
	(5)臺南市	4.24	0.84		
	(6)高屏地區	4.35	0.47		
	(7)離島地區/國外	4.33	0.00		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準

(七)、遊客之拜訪次數對景點滿意度之差異分析

由表 4-37 得知，遊客的拜訪次數對滿意度變項上達顯著差異，例如：重遊意願(F=4.56，P<0.01)。又經 LSD 事後比較發現，拜訪次數多的遊客，其重遊意願高於首次拜訪八田與一紀念園區之遊客。

表 4-37 拜訪次數對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)第1次	4.23	0.71	2.31	--
	(2)第2次	4.54	0.61		
	(3)第3次	4.63	0.74		
	(4)第4次及以上	4.61	0.52		
服務品質	(1)第1次	4.07	0.71	0.94	--
	(2)第2次	4.31	0.49		
	(3)第3次	4.25	0.69		
	(4)第4次及以上	4.18	0.49		
遊憩設施	(1)第1次	4.20	0.67	1.97	--
	(2)第2次	4.44	0.47		
	(3)第3次	4.39	0.53		
	(4)第4次及以上	4.65	0.32		
經營管理	(1)第1次	4.17	0.69	0.33	--
	(2)第2次	4.21	0.67		
	(3)第3次	4.18	0.75		
	(4)第4次及以上	4.43	0.39		
重遊意願	(1)第1次	4.16	0.73	4.56**	(2)(4)>(1)
	(2)第2次	4.54	0.55		
	(3)第3次	4.58	0.50		
	(4)第4次及以上	4.86	0.38		

註：\*表示 p<0.05、\*\*表示 p<0.01、\*\*\*表示 p<0.001 之顯著水準

### (八)、遊客遊憩同伴對景點滿意度之差異分析

由表 4-38 得知，遊客的遊憩同伴對滿意度變項上達顯著差異，例如：服務人員(F=5.70，P<0.01)。又經 LSD 事後比較發現，與朋友、機關團體結伴出行之滿意度高於家庭旅遊或是自己前來之遊客。

表 4-38 遊憩同伴對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)自己	3.90	0.94	5.70**	(2)(4)>(1)(3)
	(2)朋友	4.47	0.62		
	(3)家人	4.22	0.69		
	(4)機關團體旅遊	4.65	0.37		
服務品質	(1)自己	3.86	0.86	2.58	--
	(2)朋友	4.26	0.68		
	(3)家人	4.05	0.66		
	(4)機關團體旅遊	4.30	0.49		
遊憩設施	(1)自己	4.01	0.79	1.98	--
	(2)朋友	4.30	0.70		
	(3)家人	4.24	0.60		
	(4)機關團體旅遊	4.48	0.38		
經營管理	(1)自己	3.88	0.95	2.32	--
	(2)朋友	4.33	0.58		
	(3)家人	4.17	0.66		
	(4)機關團體旅遊	4.26	0.54		
重遊意願	(1)自己	4.00	0.80	3.03	--
	(2)朋友	4.42	0.73		
	(3)家人	4.16	0.70		
	(4)機關團體旅遊	4.46	0.54		

註：\*表示 p<0.05、\*\*表示 p<0.01、\*\*\*表示 p<0.001 之顯著水準

#### (九)、遊客交通工具對景點滿意度之差異分析

由表 4-39 得知，遊客的交通工具滿意度變項上對滿意度變項上達顯著差異，例如：服務人員( $F=8.18$ ， $P<0.001$ )、服務品質( $F=2.99$ ， $P<0.05$ )。又經 LSD 事後比較發現，服務人員的部份，機車、客運/遊覽車與計程車之遊客的滿意程度皆大於自用小客車之遊客；服務品質的部分，步行與客運/遊覽車之遊客的滿意程度皆大於自用小客車之遊客。

表 4-39 交通工具對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)火車	4.50	0.45	8.18***	(2)(3)(5)>(4)
	(2)機車	4.59	0.46		
	(3)客運/遊覽車	4.62	0.47		
	(4)自用小客車	4.07	0.76		
	(5)計程車	4.88	0.14		
服務品質	(1)火車	4.63	0.59	2.99*	(1)(3)>(4)
	(2)機車	4.41	0.61		
	(3)客運/遊覽車	4.25	0.61		
	(4)自用小客車	3.98	0.71		
	(5)計程車	4.06	0.66		
遊憩設施	(1)火車	4.24	0.49	2.66	--
	(2)機車	4.47	0.52		
	(3)客運/遊覽車	4.45	0.55		
	(4)自用小客車	4.16	0.68		
	(5)計程車	3.82	0.62		
經營管理	(1)火車	4.60	0.36	1.32	--
	(2)機車	4.20	0.78		
	(3)客運/遊覽車	4.29	0.59		
	(4)自用小客車	4.11	0.72		
	(5)計程車	4.35	0.47		
重遊意願	(1)火車	4.39	0.68	1.56	--
	(2)機車	4.63	0.55		
	(3)客運/遊覽車	4.31	0.64		
	(4)自用小客車	4.19	0.75		
	(5)計程車	3.67	0.77		

註：\*表示 p<0.05、\*\*表示 p<0.01、\*\*\*表示 p<0.001 之顯著水準

## 十、遊客停留時間對景點滿意度之差異分析

由表 4-40 得知，遊客的停留時間於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)變項上皆無顯著差異，有此可知，停留時間並不會左右遊客對於滿意度(服務人員、服務品質、遊憩設施、經營管理、重遊意願)之態度。

表 4-40 停留時間對各變項之平均數差異分析表(八田與一紀念園區)

構面	變項	平均數	標準差	F值	LSD
服務人員	(1)少於0.5小時	4.13	0.67	0.95	--
	(2)0.5小時至2小時	4.27	0.66		
	(3)2小時至4小時	4.45	0.83		
	(4)4小時至6小時	4.17	0.69		
	(5)6小時以上	4.00	0.00		
服務品質	(1)少於0.5小時	4.13	0.54	1.32	--
	(2)0.5小時至2小時	4.06	0.67		
	(3)2小時至4小時	4.27	0.79		
	(4)4小時至6小時	3.87	0.45		
	(5)6小時以上	4.38	0.53		
遊憩設施	(1)少於0.5小時	4.52	0.59	1.56	--
	(2)0.5小時至2小時	4.17	0.64		
	(3)2小時至4小時	4.43	0.68		
	(4)4小時至6小時	4.23	0.43		
	(5)6小時以上	4.07	0.10		
經營管理	(1)少於0.5小時	4.00	0.66	0.70	--
	(2)0.5小時至2小時	4.18	0.65		
	(3)2小時至4小時	4.29	0.78		
	(4)4小時至6小時	4.03	0.46		
	(5)6小時以上	4.20	0.28		
重遊意願	(1)少於0.5小時	4.25	0.85	1.67	--
	(2)0.5小時至2小時	4.15	0.70		
	(3)2小時至4小時	4.45	0.74		
	(4)4小時至6小時	4.38	0.51		
	(5)6小時以上	4.00	0.00		

註：\*表示  $p < 0.05$ 、\*\*表示  $p < 0.01$ 、\*\*\*表示  $p < 0.001$  之顯著水準



## 伍、現況課題與未來策略研擬

本計畫針對中埔遊客中心與八田與一紀念園區歸納其現況課題，進而提出未來策略研擬。

### 第一節、中埔遊客中心

#### 課題一：遊憩服務設施不足

說明：本次調查區域中，廁所標示不清與停車場之標示不清；本區域之客群多為老年與親子遊客，除了無障礙設施偏少外，若逢下雨天，本區域之室內地板滑。

對策一：初步強化本區域之基礎遊憩服務設施，除了強化指示牌以外，更可增設無障礙設施等。建議管理單位評估並增加地面防滑措施以利遊客之安全，藉此提升本區域之旅遊環境安全品質。

#### 課題二：兒童遊戲的設施與玩具較為不足

說明：本區域之客群中，親子遊客佔一大部分，經調查觀察，許多家長願意為了小孩，而增加停留於遊客中心的時間，但是本區域提供之兒童玩具較為不足，室外部分，停車場邊之遊憩設施髒，較無人使用，以致親子客群停留少。

**對策二：**初步強化本區域內之設施，可由管理單位主導，與公家/民間之幼稚園合作，或是親子散客，以交換玩具的形式，增加本區域內之玩具的多樣性，藉此管理單位亦可與遊客共同合作；戶外遊憩設施部分，建議管理單位可定期消毒清潔，以提升本區域之觀光旅遊環境品質。

## 第二節、八田與一紀念園區

### 課題三：遊憩服務設施不足

說明：本次調查區域中，除了廁所標示不清與停車場之標示不清，尖峰時間，園區外之機車停車位空間不敷使用；園區內之遮陽處不足等問題，以致遊客停留時間較為短暫。

對策三：初步強化本區域之基礎遊憩服務設施，強化指示牌，並有效規劃停車場空間，提供騎乘機車之遊客更便利之停車空間。

### 課題四：園區內欠缺完善導覽

說明：本次調查區域中，除了預約導覽遊客與團客外，其餘散客無完善導覽說明可供參考，以致遊客停留時間較為短暫。

對策四：因應科技時代之來臨，人手一機是時下趨勢，若是觀光環境可與科技結合，例如：將「智慧觀光」之概念帶入，提供 QRcode 將「導覽內容裝進遊客手機裡」，將園區內之導覽內容電子化，並且提供語音講解，資訊包含園區內及園區附近地圖，以利遊客獲得全面、豐富的導遊導覽服務，此舉除了增加遊客之停留時間外，更可以將有限人力做有效運用。

### 第三節、整合性策略研擬

#### 課題五：兩景點缺乏良好之大眾運輸接駁機能

說明：景點之周邊大眾交通工具較為不足，大部分遊客均已自用小客車，或是遊覽車前往為主，間接降低外地遊客到訪意願。

對策五：建議管理單位除了在臉書推廣各園區之大眾交通資訊外，管理單位更可與客運業者協商增開之公車班次。

#### 課題六：兩景點缺乏餐點供應

說明：本次調查區域中，除八田與一紀念園區赤堀宅提供和菓子之相關產品外，兩景點內皆欠缺其他種類餐食之提供，而影響遊客之停留時間。

對策六：若有餐食之提供，有利遊客之停留意願與時間，為解決景點內餐食少的問題，建議相關單位可推動假日市集，除了增加多樣性之餐食提供外，更可將景點作為一社區行銷平台，提供周邊之特色農產品或餐廳一個展演空間，藉此除了提供當地農民合法場所販賣農產品外，更可以提供一個場域，推廣當地特色美食與餐廳，亦以利遊客用餐。

## 課題七：行銷推廣不足

說明：本次調查區域中，結果顯示遊客大多為親友介紹，團客多為旅行社排定之行程而前往該地。

### 對策七：

- (一)、建議管理單位應積極行銷推廣，以吸引其他地區之遊客前往，例如：在西拉雅國家風景區管理處之官網與臉書加強推廣，並可新增景點介紹資訊與遊程推薦方案，此可幫助引導遊客前往旅遊目的地外，更可以增強景點內與周邊之遊憩據點連結性，並可適當引導遊客前往具潛力但知名度不高之遊憩據點，有效疏散遊憩據點之人潮。除此之外，並可於兩景點內提供自行車租借，以供遊客前往景點周邊之特色景點，實現景點為社區平台之概念，將兩園區之高人氣，帶往社區。
- (二)、建議管理單位可依據族群特性之不同而分類進行行銷推廣，以利吸引其他地區之遊客前往；建議管理單位可視各區域之特色，整合相關資源，致使遊客可認識景點之特色，並能感受與其他景點之差異之處，藉此提升遊客遊憩品質的滿意度。

## 附錄一 遊客其他意見與建議

### 一、中埔遊客中心

1.小黑蚊很多
2.少了購物點
3.建議可做地面防滑措施
4.廁所指標不明顯
5.停車位置不足
6.停車場標示不明顯
7.兒童遊戲的設施與玩具可再增加，會吸引更多親子出遊的遊客
8.將整個風景區分成北中南三部分，並將每一部份景點排成一日遊行程，會對旅客較有幫助。

## 二、八田與一紀念園區

1. 吃的東西太少不方便飲食
2. 廁所標示不大明顯，在遠處無法看清楚
3. 步行路程不錯，如有小型車（道），對長輩來說更好，（建議提供）電動車「環保」保護環境更好。
4. 剛去蓋紀念章時，印台沒水
5. 和菓子出菜太慢；希望有 u-bike 或電動自行車可借
6. 機車停車位不足
7. 赤堀宅未開放參觀
8. 若有食物供應，較能讓遊玩盡興
9. 多一點遮陽的地方
10. 賣票亭不清楚，建議賣票與驗票設同一窗口

## 附錄二 實地問卷調查現況

### 實地問卷調查現況

#### 中埔遊客中心







## 實地問卷調查現況

### 八田與一紀念園區



附錄三 「108年西拉雅國家風景區遊客滿意度調查」遊客調查問卷

親愛的遊客您好：西拉雅國家風景區管理處為提升中埔遊客中心的旅遊品質，特地委託國立嘉義大學行銷觀光管理學系進行此遊客旅遊需求暨滿意度調查。由衷地希望您能將個人的旅遊需求及遊歷後的感受告訴我們，我們將認真地參考您所提供的寶貴意見而加以改進。感謝您的幫忙與支持！敬祝：旅途愉快！

國立嘉義大學行銷觀光管理學系 敬上

## 一、旅遊的動機與行為

1.請問您為何選擇來中埔遊客中心？
<input type="checkbox"/> (1)沒來過，純粹好奇 <input type="checkbox"/> (2)旅遊行程排定 <input type="checkbox"/> (3)經過附近，順便來參觀 <input type="checkbox"/> (4)來參加活動 <input type="checkbox"/> (5)之前來過，覺得好玩再來一次 <input type="checkbox"/> (6)其他_____
2.請問您本次前往中埔遊客中心的旅遊動機有：(可複選)
<input type="checkbox"/> (1)欣賞自然風光 <input type="checkbox"/> (2)遠離都市，放鬆心情 <input type="checkbox"/> (3)出外運動，增進身體健康 <input type="checkbox"/> (4)學習大自然的知識 <input type="checkbox"/> (5)增進旅遊同伴/家人間的情感 <input type="checkbox"/> (6)其他_____
3.請問您對中埔遊客中心印象最深刻的地方是：
<input type="checkbox"/> (1)具特色的造景及裝置藝術 <input type="checkbox"/> (2)具有教育價值 <input type="checkbox"/> (3)具優美的環境 <input type="checkbox"/> (4)良好服務態度

## 二、中埔遊客中心滿意度

請勾選您對下列項目的同意程度，並在適合的□  中打「✓」。	非常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.服務人員之服務態度良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.服務人員能協助我解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.遊客中心內服務設施(含設施的維護)良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.動線安排順暢妥當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.環境整潔維護良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.廁所清潔維護良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.遊客中心提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.景觀說明標示清楚且易理解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.遊客中心周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.停車位數量足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.停車場具便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.風景區內安全通報管道或標示清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.遊客中心的裝置藝術深具特色	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.遊客中心內的親子遊戲區提供安全舒適的空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16.圓山步道之環境美化綠化得宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.整體而言，遊客中心之環境美化綠化得宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
請勾選您對下列項目的同意程度，並在適合的□  中打「✓」。	非常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18.我會再次前來此地遊玩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我會向親朋好友推薦這個地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我對區內整體感覺非常滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、遊客基本資料

01. 性別： (1)男  (2)女
02. 年齡： (1)20歲以下  (2)21~30歲  (3)31~40歲  (4)41~50歲  (5)51~60歲  (6)61歲以上
03. 婚姻狀況： (1)未婚  (2)已婚  (3)其他：\_\_\_\_\_
04. 教育程度： (1)國小  (2)國中  (3)高中職  (4)大學/專科  (5)碩士  (6)博士
05. 工作別： (1)農林漁牧  (2)軍公教  (3)工商業  (4)服務業  (5)自由業  (6)家管/退休  
 (7)律師、醫師等專業人員  (8)學生  (9)其他：\_\_\_\_\_
06. 目前居住地： (1)北北基  (2)桃竹苗  (3)中彰投雲  (4)嘉義縣市  
 (5)臺南市  (6)高屏地區  (7)東部(宜花東)  (8)離島地區
07. 個人平均月收入： (1)無經常性收入  (2)\$30,000以下  (3)\$30,001-\$50,000元  
 (4)\$50,001-\$70,000元  (5)\$70,001-\$100,000元  (6)\$100,001元以上
08. 請問您第幾次前來中埔遊客中心？ (1)第一次  (2)第二次  (3)第三次  (4)第四次及以上
09. 請問您此次前來中埔遊客中心的消費金額？ (1)未滿\$200元  (2)\$201~\$500元  (3)\$501~\$1,000元  
 (4)\$1,001元以上
10. 請問您此次前來中埔遊客中心的停留時間？ (1)少於0.5小時  (2)0.5小時至2小時  (3)2小時至4小時  (4)4小時至6小時  (5)6小時以上
11. 請問您是如何得知中埔遊客中心的旅遊資訊？(可複選)  
 (1)網路(FB、google、youtube、部落格)  (2)觀光局及所屬官方網站  (3)報章雜誌  (4)親友  
 (5)其他\_\_\_\_\_
12. 請問您以甚麼方式來中埔遊客中心遊玩？  
 (1)自己前來  (2)結伴旅遊  (3)家庭旅遊  (4)校外教學  (5)機關團體旅遊  (6)其他\_\_\_\_\_
13. 請問您主要利用何種交通工具到中埔遊客中心？  
 (1)火車  (2)步行  (3)機車  (4)客運/遊覽車  (5)自用小客車  (6)計程車  其他\_\_\_\_\_
14. 建議或改善之處：

親愛的遊客您好：西拉雅國家風景區管理處為提升八田與一紀念園區的旅遊品質，特地委託國立嘉義大學行銷觀光管理學系進行此遊客旅遊需求暨滿意度調查。由衷地希望您能將個人的旅遊需求及遊歷後的感受告訴我們，我們將認真地參考您所提供的寶貴意見而加以改進。感謝您的幫忙與支持！敬祝：旅途愉快！

國立嘉義大學行銷觀光管理學系 敬上

## 一、旅遊的動機與行為

1.請問您為何選擇來八田與一紀念園區？
<input type="checkbox"/> (1)沒來過，純粹好奇 <input type="checkbox"/> (2)旅遊行程排定 <input type="checkbox"/> (3)經過附近，順便來參觀 <input type="checkbox"/> (4)來參加活動 <input type="checkbox"/> (5)之前來過，覺得好玩再來一次 <input type="checkbox"/> (6)其他 _____
2.請問您本次前往八田與一紀念園區的旅遊動機有：(可複選)
<input type="checkbox"/> (1)欣賞自然風光 <input type="checkbox"/> (2)遠離都市，放鬆心情 <input type="checkbox"/> (3)出外運動，增進身體健康 <input type="checkbox"/> (4)學習大自然的知識 <input type="checkbox"/> (5)增進旅遊同伴/家人間的情感 <input type="checkbox"/> (6)其他 _____
3.請問您對八田與一紀念園區印象最深刻的地方是：
<input type="checkbox"/> (1)具特色的木設建築 <input type="checkbox"/> (2)具特色的造景及裝置藝術 <input type="checkbox"/> (3)豐富生態資源及優美環境 <input type="checkbox"/> (4)具有教育價值 <input type="checkbox"/> (5)良好服務態度

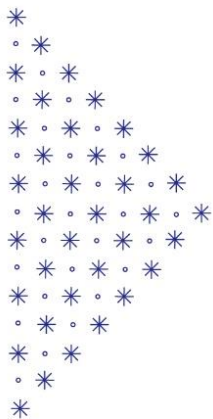
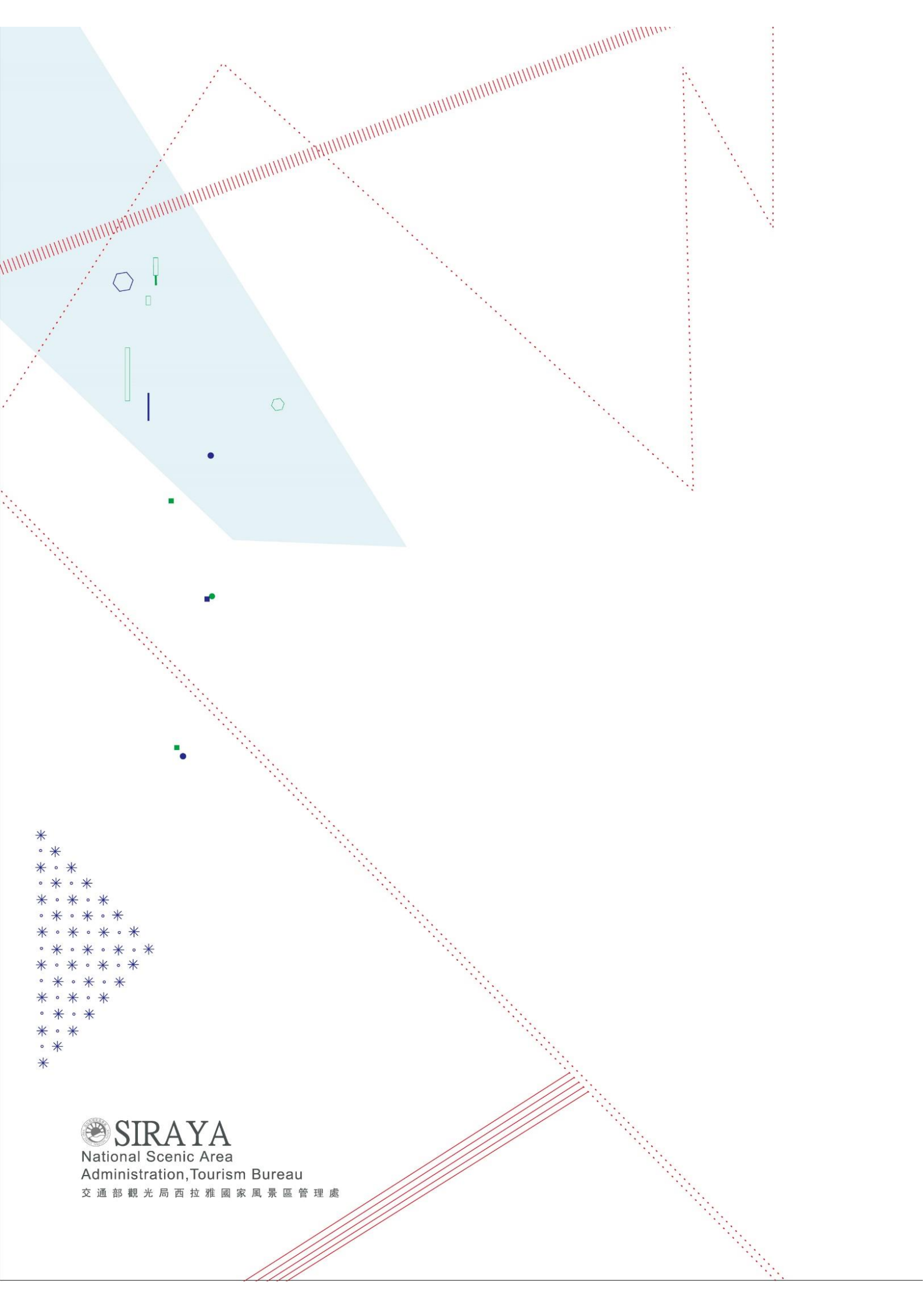
## 二、八田與一紀念園區滿意度

請勾選您對下列項目的同意程度，並在適合的□中打「✓」。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.服務人員之服務態度良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.服務人員能協助我解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.導覽人員之解說技巧良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.導覽人員深具專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.園區內服務設施(含設施的維護)良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.指示牌(含路標)及解說牌明顯易見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.動線安排順暢妥當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.環境美化綠化得宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.環境整潔維護良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.廁所清潔維護良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.園區提供豐富的旅遊資訊服務(含食住行)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.景觀說明標示清楚且易理解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.園區周邊所提供的大眾交通接駁十分便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.停車位數量足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.停車場具便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16.風景區內安全通報管道或標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
請勾選您對下列項目的同意程度，並在適合的□中打「✓」。	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17.園區內的「八田宅」建築深具特色	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.園區內的「赤堀宅」建築深具特色	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.園區內的「阿部宅」建築深具特色	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.園區內所提供的活動(例如：日式古箏表演、八田與一動畫播放、茶道體驗、日式和服體驗)豐富具趣味性。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.我會再次前來此地遊玩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.我會向親朋好友推薦這個地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.我對園區內整體感覺非常滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、遊客基本資料

01. 性別： (1)男  (2)女
02. 年齡： (1)20歲以下  (2)21~30歲  (3)31~40歲  (4)41~50歲  (5)51~60歲  (6)61歲以上
03. 婚姻狀況： (1)未婚  (2)已婚  (3)其他：\_\_\_\_\_
04. 教育程度： (1)國小  (2)國中  (3)高中職  (4)大學/專科  (5)碩士  (6)博士
05. 工作別： (1)農林漁牧  (2)軍公教  (3)工商業  (4)服務業  (5)自由業  (6)家管/退休  
 (7)律師、醫師等專業人員  (8)學生  (9)其他：\_\_\_\_\_
06. 目前居住地： (1)北北基  (2)桃竹苗  (3)中彰投雲  (4)嘉義縣市  (5)臺南市  (6)高屏地區  
 (7)東部(宜花東)  (8)離島地區
07. 個人平均月收入： (1)無經常性收入  (2)\$30,000以下  (3)\$30,001-\$50,000元  
 (4)\$50,001-\$70,000元  (5)\$70,001-\$100,000元  (6)\$100,001元以上
08. 請問您第幾次前來八田與一紀念園區？ (1)第一次  (2)第二次  (3)第三次  (4)第四次及以上
09. 請問您此次前來八田與一紀念園區的消費金額？ (1)未滿\$200元  (2)\$201~\$500元  (3)\$501~\$1,000元  
 (4)\$1,001-\$3,000元  (5)\$3,001元以上
10. 請問您此次前來八田與一紀念園區的停留時間？ (1)少於0.5小時  (2)0.5小時至2小時  (3)2小時至4小時  
 (4)4小時以上至6小時  (5)6小時以上
11. 請問您是如何得知八田與一紀念園區的旅遊資訊？(可複選)  
 (1)網路(FB、google、youtube、部落格)  (2)觀光局及所屬官方網站  (3)報章雜誌  (4)親友  (5)其他\_\_\_\_\_
12. 請問您以甚麼方式來八田與一紀念園區遊玩？  
 (1)自己前來  (2)結伴旅遊  (3)家庭旅遊  (4)校外教學  (5)機關團體旅遊  (6)其他\_\_\_\_\_
13. 請問您主要利用何種交通工具到八田與一紀念園區？  
 (1)火車  (2)步行  (3)機車  (4)客運/遊覽車  (5)自用小客車  (6)計程車  其他\_\_\_\_\_
14. 建議或改善之處：\_\_\_\_\_



**SIRAYA**

National Scenic Area  
Administration, Tourism Bureau

交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處