

109 年度東部海岸國家風景區
遊客滿意度問卷統計及分析案
1-6月資料分析期中成果報告



交通部觀光局
Tourism Bureau, MOTC

委託單位：交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

執行單位：國立臺東大學文化資源與休閒產業學系

計畫主持人：張凱智副教授

日期：109 年 9 月 30 日

目錄

目錄.....	2
表目錄.....	4
圖目錄.....	5
壹、計畫緣起.....	6
貳、實施期間與方式.....	2
一、調查資料時期.....	2
二、抽樣對象與設計.....	2
三、登錄與檢視.....	2
四、資料處理.....	3
參、遊客滿意度問卷內容.....	4
肆、資料統計分析.....	5
一、頻度分析.....	5
二、交叉分析.....	5
三、T檢定.....	5
四、單因子變異數分析.....	5
伍、遊憩據點分析結果.....	6
一、頻度分析.....	6
(一) 調查月份.....	6
(二) 調查地點描述.....	6
(三) 遊客個人背景頻度分析.....	7
(四) 遊決策頻度分析.....	9
(五) 遊憩行為頻度分析.....	14
(六) 遊憩景點滿意度分析.....	16
二、遊憩據點調查之個人屬性和旅遊決策交叉分析.....	18
(一) 年齡和旅遊方式的交叉分析.....	18
(二) 年齡和同行人數的交叉分析.....	19
(三) 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析.....	21
(四) 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析.....	23
(五) 旅遊原因的交叉分析.....	26
(六) 個人屬性和消費金額的交叉分析.....	35
三、遊憩據點調查之個人屬性和遊憩行為交叉分析.....	38
(一) 個人屬性和停留時間的交叉分析.....	38
(二) 個人屬性和平日假日的交叉分析.....	41
(三) 個人屬性與據點交叉分析.....	43
(四) 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表.....	47
(五) 停留時間與各據點交叉分析.....	49

(六) 平日假日與停留時間交叉分析.....	50
(七) 消費金額與停留時間交叉分析.....	51
(八) 個人屬性和滿意度的差異性分析.....	53
四、 遊憩據點質性資料呈現.....	57
陸、 108年與109年滿意度差異性分析.....	67
柒、 108年與109年旅遊天數上半年度比較分析表.....	68
捌、 結語.....	69
附件一 問卷內容.....	71
附錄二 工作人員概述.....	73

表目錄

表 1 月份數量分配表.....	6
表 2 問卷發放情形表.....	7
表 3 受訪遊客背景分析表.....	8
表 4 旅遊決策頻度分析表.....	10
表 5 旅遊原因頻度分析表.....	13
表 6 遊憩行為頻度分析表.....	15
表 7 遊憩景點滿意度分析表.....	17
表 8 年齡和旅遊方式的交叉分析表.....	18
表 9 年齡和同行人數的交叉分析表.....	19
表 10 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析表.....	22
表 11 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析表.....	24
表 12 個人屬性與主要原因交叉分析表.....	27
表 13 個人屬性與次要原因交叉分析表.....	29
表 14 個人屬性和再次要原因的交叉分析表.....	33
表 15 個人屬性和消費金額的交叉分析表.....	36
表 16 個人屬性和停留時間的交叉分析表.....	39
表 17 個人屬性與平日假日交叉分析表.....	42
表 18 個人屬性與據點交叉分析表.....	44
表 19 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表.....	48
表 20 各據點與停留時間交叉分析表.....	49
表 21 平日假日與停留時間交叉分析表.....	50
表 22 消費金額與停留時間交叉分析表.....	51
表 23 個人屬性和滿意度的差異性分析.....	54
表 24 景點內辦理的活動之質性意見彙整表.....	51
表 25 遊憩景點滿意之質性意見彙整表.....	58
表 26 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表.....	63
表 27 遊憩景點建議事項之質性意見彙整表.....	65

圖目錄

圖 1 問卷發放情形	7
圖 2 資訊來源	11
圖 3 消費金額	11
圖 4 前往花東主要交通工具	12
圖 5 景點主要交通工具	12
圖 6 旅遊原因頻度分析	14
圖 7 預計停留時間	16
圖 8 遊憩景點滿意度頻度分析	18
圖 9 年齡和旅遊方式的交叉分析	19
圖 10 年齡和同行人數的交叉分析	20
圖 11 個人屬性與主要原因交叉分析-1	29
圖 12 個人屬性與主要原因交叉分析-2	30
圖 13 個人屬性與次要原因交叉分析-1	32
圖 14 個人屬性與次要原因交叉分析-2	32
圖 15 個人屬性與再次要原因交叉分析-1	35
圖 16 個人屬性與再次要原因交叉分析-2	38
圖 17 個人屬性和停留時間的交叉分析-1	41
圖 18 個人屬性和停留時間的交叉分析-2	41
圖 19 個人屬性與據點交叉分析-1	47
圖 20 個人屬性與據點交叉分析-2	47
圖 21 各據點與交通工具交叉分析	48
圖 22 各據點與停留時間交叉分析	50
圖 23 平日假日與停留時間交叉分析	51
圖 24 消費金額與停留時間交叉分析	52
圖 25 108年與109年滿意度差異分析	68

109 年度東部海岸國家風景區遊客滿意度

問卷統計及分析案

1-6月資料分析期中成果報告

壹、計畫緣起

為持續推動民眾滿意服務、優質旅遊環境，並塑造專業與便民的觀光服務形象。本計畫配合交通部觀光局辦理民眾對國家風景區的滿意度調查，針對機關花蓮、小野柳、八仙洞、三仙台、秀姑巒溪、都歷以及綠島等 7 處遊客中心進行問卷資料建檔與統計分析，期望透過問卷分析，藉以檢視各項服務之滿意度。

透過問卷的檢討、據點與活動的滿意度調查，本計畫希望能透過彙整分析加以了解遊客的需求及滿意度，並協助東部海岸國家風景區管理者進行服務品質的維持。

貳、 實施期間與方式

一、 調查資料時期

動態資料：自民國109年1月1日起至民國109年6月30日止為準。

二、 抽樣對象與設計

抽樣對象為到訪東部海岸國家風景區遊客。

原訂抽樣設計針對都歷、花蓮、小野柳、八仙洞、三仙台、秀姑巒溪以及綠島等遊客中心遊客進行問卷訪問，但由於奚卜蘭遊客中心委外，爰此機關無法提供問卷進行分析。另外，花蓮正在整建中，所以上半年資料較為少量。總計收到 2,243份問卷，有效問卷 2,222 份、無效問卷 21 份（99 % 的有效應答率），因此有達到抽樣標準。

樣本數決定機制（以一般統計方法可操作之最大公約數）：

(一)依據經驗法則，以問項數目的 5-10 倍來決定樣本數。依此估計 35 題的問項應有 350 份樣本數。

(二)參考英國蘇格蘭旅遊局規劃部門所定地之抽樣樣本，以 95%的信賴區間， $\pm 5\%$ 可接受的誤差下，對於 30 萬以上的母體所需抽取的樣本數為 384 份。抽樣方法以非隨機抽樣法中之便利性抽樣為主，以方便取得問卷資料。如欲避免非隨機抽樣方法所造成資料蒐集之誤差，可擴充樣本數量（有效問卷數600 以上），再透過 SPSS 統計分析軟體比較分析。

三、 登錄與檢視

登錄問卷調查結果，同時進行開放性問題整理與歸類，檢核調查點檔結果之完整性與邏輯性，繼而進行建檔與檢誤更正，以確立資料正確性，再抽取每位建檔員10%建檔資料進行複查，若該建檔員錯誤率高於 5%，則對其建檔資料進行全面檢視並修正，以維護資料之正確性。

四、 資料處理

- (一)電腦處理為主，包括訪問表資料登錄、軟體程式應用、檢核、推估及統計結果表編製列印等。
- (二)人工處理為輔，包括訪問表資料之審核、編碼、檢誤、更正、結果表之核對、研判與分析等。

參、 遊客滿意度問卷內容

本年度遊憩據點滿意度調查問卷分為四個部分：旅遊決策、遊憩行為、個人基本資料及其它意見。

旅遊決策中調查了受訪者的旅遊方式、主要交通工具、旅遊原因、旅遊資訊等內容。遊憩行為則包含：預計停留時間、住宿方式、造訪次數、距離上次造訪時間、和上次造訪的服務品質比較以及各服務內容的滿意度。個人基本資料主要調查項目有：性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市、本國或外國客、是否願意重遊以及是否願意推薦。其它意見以開放式題項詢問受訪者對東部海岸國家風景區最滿意和最不滿意的感受以及其他建議事項，以獲得質性的資料。

詳細的問卷調查內容請參閱附件一。

肆、 資料統計分析

一、 頻度分析

頻度分析亦可稱為描述性統計（descriptive statistics），通常是用來瞭解資料的分佈狀況，將龐大的資料簡化為簡單的數值。本研究運用來瞭解每個月及每個遊客中心的調查狀況，以及受訪者的個人背景狀況，包含：性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、國籍、居住縣市、重遊與推薦意見等。此外也會用來瞭解旅遊決策、旅遊行為及滿意度等評價狀況。呈現數值包含平均數與百分比。

二、 交叉分析

交叉分析亦即列聯表（contingency table）是用來呈現兩個類別資料的關連性。本研究運用來瞭解受訪者的個人屬性與旅遊決策、旅遊行為兩者的關連性。呈現的數值包含次數分配及百分比。同時，研究將透過卡方檢定（Chi-square test）採用列聯表（contingency table）以計次方式呈現類別尺度資料，以處理分類並計次資料。作為觀察次數（observed frequency, O）及期望次數（expected frequency, E）的比較檢定。

三、 T 檢定

T 檢定可用來確認兩組類別在某一個等距變項上的平均值是否有達到顯著差異。本研究利用來確認個人背景中的平日假日是否會影響滿意度。

四、 單因子變異數分析

單因子變異數分析（One-way ANOVA）是用來確認三組及以上的不同類別（如：年齡）在某一個等距變項上的平均值是否有達到顯著差異。本研究利用來確認個人背景中的年齡、教育程度、職業別、國籍及居住縣市不同是否會影響滿意度。同時，利用事後檢定中的 *Scheffe* 法進行事後比較，確認變項與變項間的明確關連性。

伍、 遊憩據點分析結果

一、 頻度分析

(一) 調查月份

本次問卷發放時間為 109 年 1 月至 6 月，共計有效樣本為 2,222 份，詳如表 1 所示。

表1 問卷回收數量

調查月份	次數	%
1月	453	20.4
2月	358	16.1
3月	378	17.0
4月	314	14.1
5月	313	14.1
6月	406	18.3
合計	2,222	100 %

(二) 調查地點描述

本次問卷發放的地點有分別為：花蓮遊客中心、綠島遊客中心、小野柳遊客中心、八仙洞遊客中心、三仙台遊客中心、都歷遊客中心以及秀姑巒溪遊客中心，總計 2,243 份問卷，有效問卷 2,222 份、無效問卷 21 份（99 % 的有效應答率），因此有達到抽樣標準。各調查地點之實際有效問卷數量請參看表 2。

表 1 問卷發放情形表

調查地點	次數	%
都歷遊客中心	239	10.8
花蓮遊客中心	124	5.6
綠島遊客中心	355	16.0
小野柳遊客中心	439	19.8
八仙洞遊客中心	506	22.8
秀姑巒溪遊客中心	61	2.7
三仙台遊客中心	498	22.4
合計	2,222	100 %

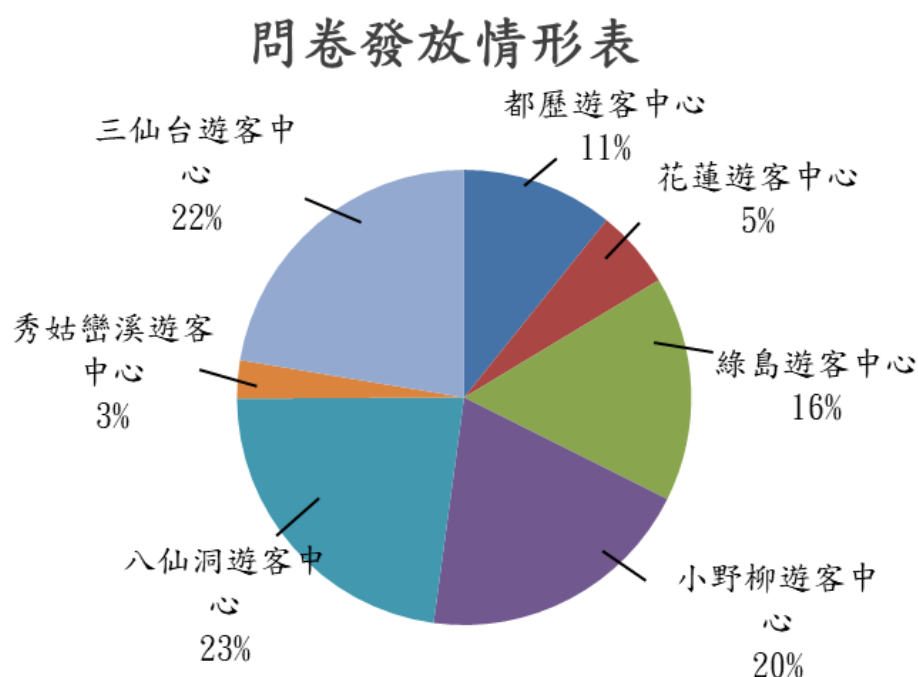


圖 1 問卷發放情形

(二) 遊客個人背景頻度分析

經個人背景資料分析顯示，本次受訪遊客女性（62.2%）略多於男性（37.4%）。年齡則是以 40-49 歲（29.4%）居多，佔了三成左右，其次為 30-39 歲（24.4%），再其次為 25-29 歲（12.6%）。

教育程度則以大學（51.8%）居多，其次依序是高中職（17.1%）、研究所（13.2%）、專科（11.1%）、國中（3.4%）及國小（2.6%）。由職業來看，服務業（26.6%）和學生（17.2%）所佔的比例最高，其次為商（12.9%）、自由業（12.2%）、工（7.2%）。婚姻狀況已婚（54.4%）多於未婚（43.7%）。來訪遊客的國籍幾乎為本國人（96.3%），少數遊客是來自中國大陸（1.3%）、香港、澳門（0.7%）、新加坡、馬來西亞（0.9%）。最後，遊客的重遊（99.9%）和推薦（99.8%）意願都非常高（表3）。

表 2 受訪遊客背景分析表

提項	內容	次數	%	提項	內容	次數	%
性別	男生	828	37.4	國人/ 其他 國家	國人	2132	96.47
	女生	1379	62.2		中國大陸	29	1.3
	其他	11	0.3		香港、澳門	15	0.7
年齡	11歲 (含)以下	46	2.1		新加坡、 馬來西亞	19	0.9
	12~14歲	39	1.8		日本	2	0.1
	15~19歲	90	4.1		韓國	3	0.1
	20~24歲	231	10.4		美國、加 拿大	5	0.2
	25~29歲	279	12.6		歐洲	2	0.1
	30~39歲	542	24.4		其他國家 (地區)	3	0.1
	40~49歲	651	29.4		居住 縣市	新北市	358
	50~59歲	227	10.2	台北市		355	16.0
	60~69歲	99	4.5	台中市		203	9.2
	70歲及 以上	13	0.5	台南市		140	6.3

提項	內容	次數	%	提項	內容	次數	%
教育程度	國小及以下	58	2.6		高雄市	224	10.1
	國(初)中	76	3.4		桃園市	137	6.2
	高中職	378	17.1		宜蘭縣	108	4.9
	專科	245	11.1		新竹縣/市	152	6.9
	大學	1143	52.14		苗栗縣	50	2.3
	研究所及以上	292	13.32		彰化縣	74	3.3
職業別	公	131	5.9		南投縣	25	1.1
	商	285	12.9		雲林縣	43	1.9
	軍警	61	2.8		屏東縣	80	3.6
	農	74	3.3		台東縣	70	3.2
	教	122	5.5		花蓮縣	100	4.5
	工	159	7.2		嘉義縣/市	29	1.3
	服務業	589	26.6		基隆市	16	0.7
	自由業	271	12.2		國外地區	52	2.3
	學生	382	17.2				
	其他	143	6.5				
婚姻狀況	未婚	952	43.7	是否重遊	是	2190	99.9
	已婚	1185	54.89		否	2	0.1
	其他	22	1.0	是否推薦	是	2188	99.8
					否	3	0.1

(三) 遊決策頻度分析

到訪遊客主要是和家族旅遊 (22.3%)、親子旅遊 (20.8%) 及親友結

伴 (22.5%)。同行人數以 2-4 人最多 (48.0%)。而資訊來源主要是以官
網網頁 (47.2%) 和親友告知 (35.7%)，其次是社群、論壇 (31.4%)。消
費金額4001~8000約占了四成 (47.8%)，其次是2001~4000 (25.2%)。前
往花東的主要交通工具以自小客車 (58.4%)、機車 (8.2%) 和中/大型遊
覽車(5.1%)為主；景點的主要交通工具則是自小客車 (56%) 和機車
(20%)。而旅遊方式為自行規劃 (93.7%) 占大多數。(表4)。

表 3 旅遊決策頻度分析表

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%	
旅遊 方式	家族旅遊	496	22.3	資訊 來源 (可複 選)	報紙	46	1.45	
	親子旅遊	462	20.8		電視	179	5.67	
	情侶	272	12.3		廣播	32	1.01	
	親友結伴	499	22.5		親友告知	791	25.09	
	機關團體	157	7.1		官網網頁	1045	33.15	
	個人	334	15.0		社群、論壇	695	22.04	
同行 人數	0人	60	2.7		消費 金額	文宣海報	165	5.23
	1人	308	13.9			其他	199	6.31
	2-4 人	1057	48.0			1000以下	136	6.3
	5-15 人	670	30.1			1001~2000	261	11.8
	16 人及以上	127	5.3	2001~4000		558	25.2	
				4001~8000		1056	47.8	
			8000以上	196		8.9		
前往 花東 主要 交通	自小客車	1296	58.4	景點 主要 交通 工具	自小客車	1244	56	
	機車	183	8.2		機車	444	20	
	自行車	37	1.7		自行車	67	3.0	
	旅遊專車	48	2.2		旅遊專車	45	2.0	
	中/大型遊覽車	114	5.1		中/大型遊覽車	111	5.0	
	箱型車/計程車	22	1.0		箱型車/計程車	45	2.0	
	租賃	10	0.5		租賃	89	4.0	
	公、民營客運	10	0.5		公、民營客運	45	2.0	
	台灣好行接駁	4	0.2		台灣好行接駁	89	4.0	
	火車	460	20.7		火車	0	0	
	船舶	8	0.4		船舶	22	1.0	
	飛機	21	0.9		飛機	0	0	

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
	其他	6	0.3		其他	22	1.0
旅行 規劃 方式	自行規劃	1879	93.7	平日 假日	平日	962	43.3
	旅行社規劃	120	6.0		假日	1260	56.7

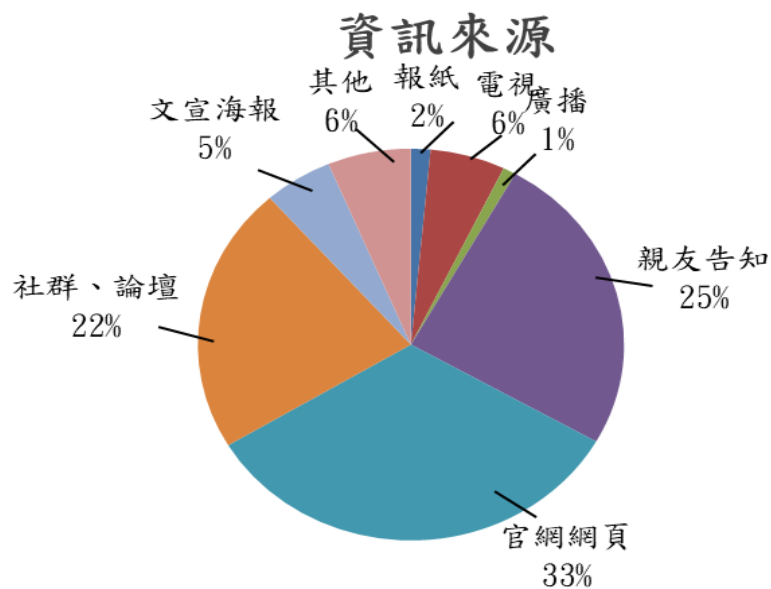


圖 2 資訊來源

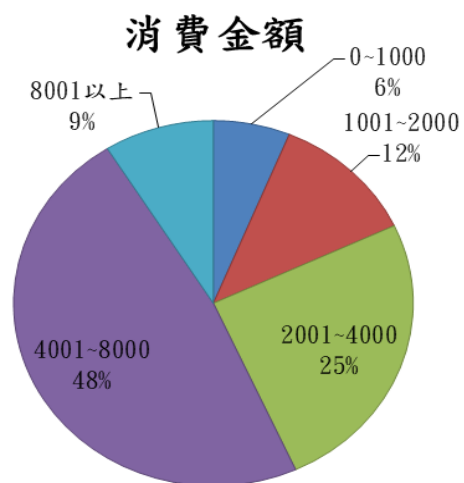


圖 3 消費金額

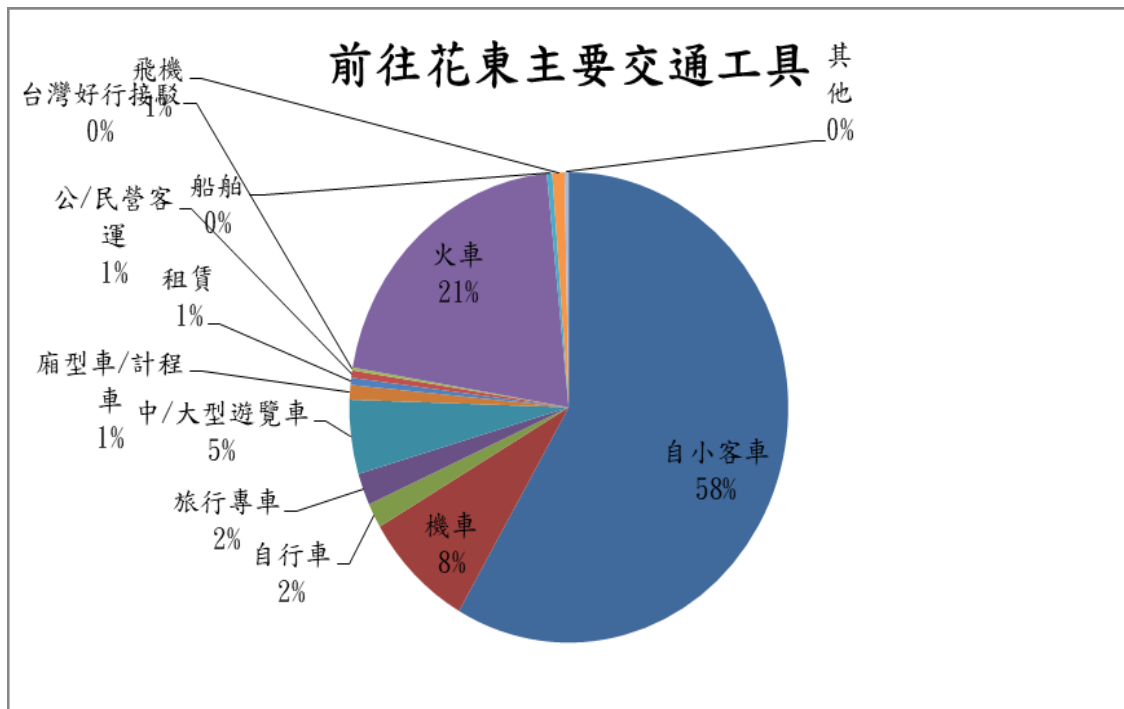


圖 4 前往花東主要交通工具

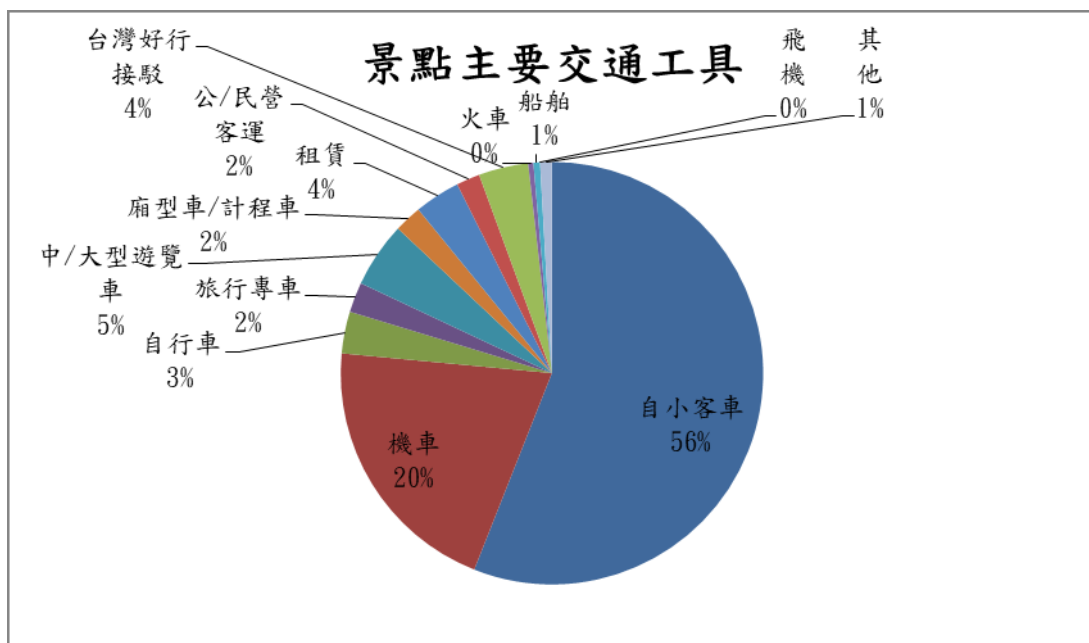


圖 5 景點主要交通工具

遊客到此旅遊的最主要原因是景觀優美（44.1%）及親友推薦（35.5%），次要的原因則是景觀優美（30.6%）及品嚐美食（23.2%），再次要的原因是品嚐美食（23.7%）及交通便利（11.8%）（表 5）。

表 4 旅遊原因頻度分析表

提項	內容	主要		次要		再次要	
		次數	%	次數	%	次數	%
到此 旅遊 原因	親友推薦	785	35.5	159	8.2	90	8.4
	景觀優美	974	44.1	591	30.6	107	10.0
	品嚐美食	69	3.1	448	23.2	253	23.7
	交通便利	47	2.1	193	10.0	126	11.8
	順道而來	76	3.4	104	5.4	87	8.1
	運動健身	20	0.9	41	2.1	29	2.7
	部落觀光	19	0.9	89	4.6	68	6.4
	文化巡禮	17	0.8	98	5.1	84	7.9
	宗教活動	8	0.4	8	0.4	17	1.6
	距離遠近考量	17	0.8	42	2.2	83	7.8
	假期長短考量	61	2.8	91	4.7	87	8.1
	團體安排	65	2.9	30	1.6	7	0.7
	配合國民旅遊卡措施	11	0.5	10	0.5	4	0.4
	行銷推廣活動或節慶表演 節目	9	0.4	19	1.0	26	2.4
其他	32	1.4	7	0.4	1	0.1	

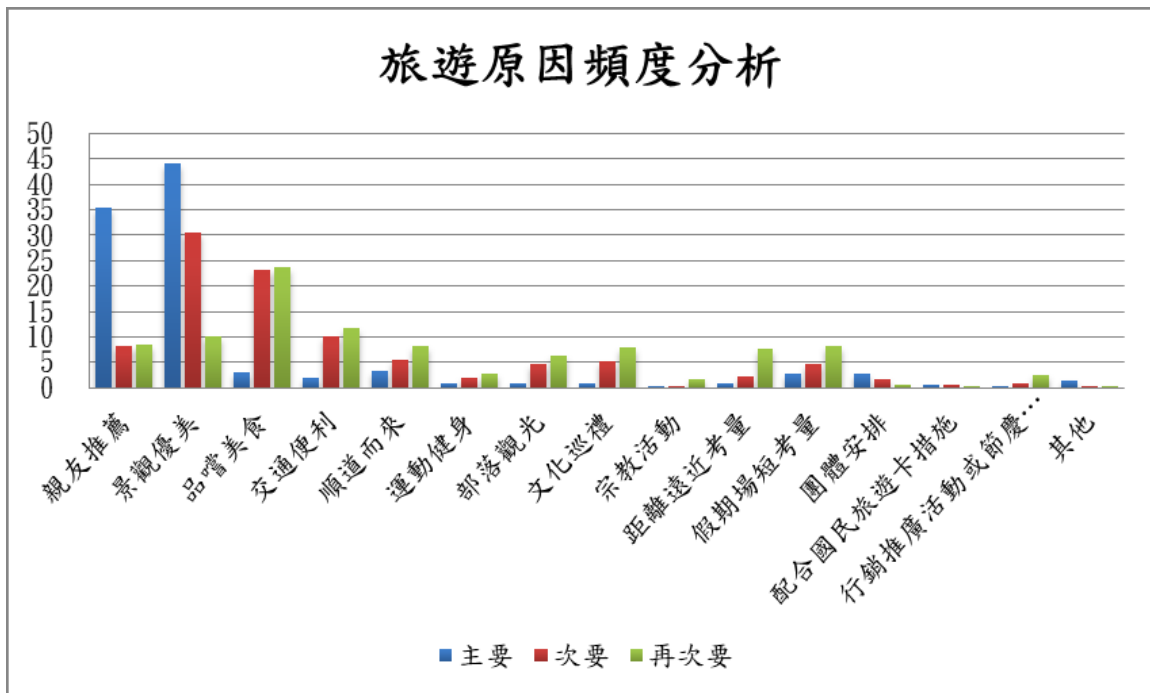


圖 6 旅遊原因頻度分析

(四) 遊憩行為頻度分析

數據顯示，來此參訪的遊客多為過夜型遊客（57.2%），且旅遊天數以 3 天 2 夜（24.6%）居多，僅停留半天或一天的遊客約四成（42.9%）。第一次造訪的遊客（49.0%）多於重遊的遊客（51.0%）。重遊遊客中有三成半的遊客（37.3%）上次到訪時間是 1 年到 2 年內，其次是半年~1 年以上（21.2%），而半年以內（10.0%）佔了約一成，顯示重遊遊客短期內重遊的機率偏高的。此外，有約七成半的（75.8%）重遊遊客認為本次的整體服務品質有提升（表 6）。

表 5 遊憩行為頻度分析表

提項	內容	次數	%	提項	內容	次數	%
預計停留時間	半天(少於4小時)	343	15.5	到訪次數	第一次	1085	49.0
	1天(4小時以上)不過夜	604	27.4		第二次	630	28.5
	2天1夜	530	24.0		第三次	259	11.7
	3天2夜	543	24.6		第四次	66	3.0
	4天3夜	127	5.8		第五次以上	172	7.8
	5天及以上	61	2.8				
距離上次到訪	半年以內	112	10.0	整體服務品質之比較	改善很多	434	38.8
	半年~1年以上	237	21.2		稍有改善	414	37.0
	1~2年以內	418	37.3		差不多	224	20.0
	2~3年以內	174	15.5		較差	1	.1
	3年以上	179	16.0		不知道/無意見	46	4.1

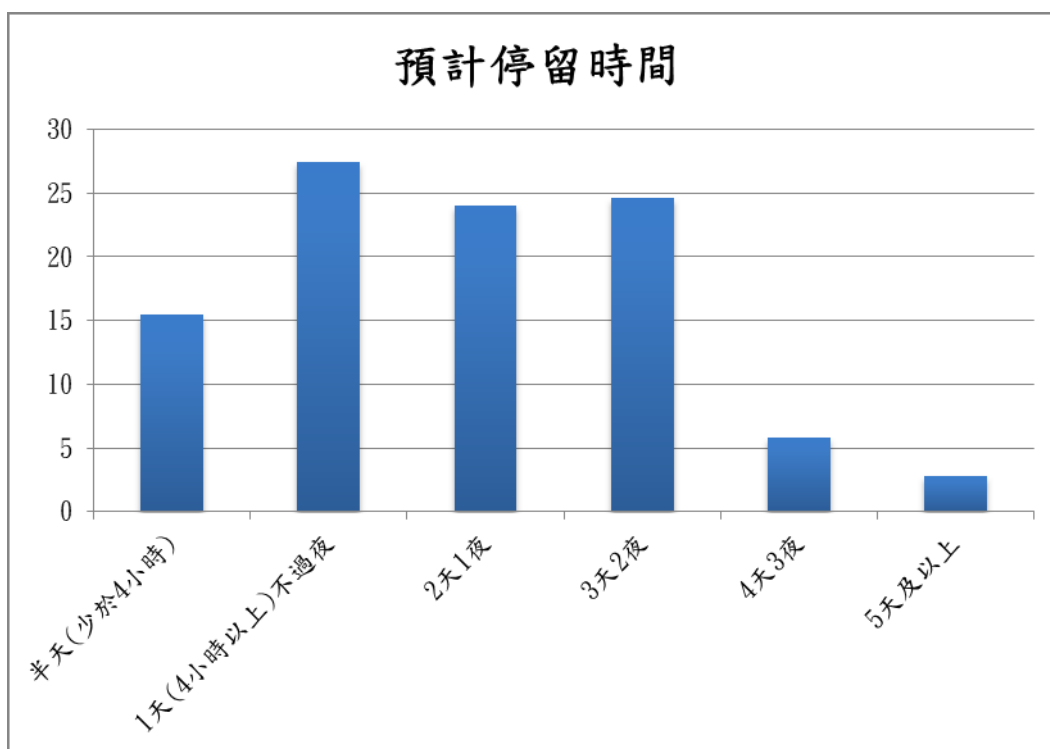


圖 7 預計停留時間

(五) 遊憩景點滿意度分析

由數據來看，遊憩景點的滿意度皆很高。其中評分最高的項目為：服務人員之態度（94.75）、環境整潔（94.25）、景點內友善環境設施（94.5）、景點內空間設計（93.75）及景點內辦理的活動（92.25），也就是說景點的設施與空間設計和服務人員的服務態度也很到位。除了景點內服務設施（93.75）、停車位數量（93.75）、環境美化綠化（93.75）、引導指標或動線安排（93.75）、提供之旅遊資訊服務（93.5）、廁所清潔程度（93.75）與整體上之滿意程度（91.75）有一兩個遊客顯示出不滿意或非常不滿意外，整體來說幾乎沒有負面評價的項目，由結果可以推論遊憩景點的經營管理是良好的（表6）。

表 6 遊憩景點滿意度分析表

題號	題項	滿意度 (%)						平均值	滿意度分數	標準差
		非常 不滿 意	不滿 意	不滿 意 小計	滿意	非常 滿意	滿意 小計			
1	服務人員之態度	0.0	0.0	0.0	20.6	79.3	99.9	3.79	94.75	0.41
2	景點內服務設施	0.0	0.0	0.0	24.9	75	99.9	3.75	93.75	0.43
3	景點內空間設計	0.0	0.0	0.0	25.3	74.6	99.9	3.75	93.75	0.44
4	景點內友善環境設施	0.0	0.0	0.0	21.5	78.3	100	3.78	94.5	0.42
5	引導指標或動線安排	0.0	0.1	0.1	23.9	75.7	99.8	3.75	93.75	0.46
6	環境美化綠化	0.1	0.2	0.3	23.8	75.8	99.4	3.75	93.75	0.45
7	環境整潔	0.1	0.2	0.3	21.9	77.7	99.4	3.77	94.25	0.44
8	停車位數量	0.2	0.1	0.3	23.6	76	99.4	3.75	93.75	0.46
9	廁所清潔程度	0.1	0.1	0.2	24.3	75.3	99.6	3.75	93.75	0.45
10	提供之旅遊資訊服務	0.0	0.0	0.0	25	75	100	3.74	93.5	0.45
11	景點內辦理的活動	0.1	0.0	0.1	30.4	69.5	99.8	3.69	92.25	0.47
12	整體上之滿意程度	0.0	0.0	0.0	24.4	75.6	100	3.67	91.75	0.48

註：

- 表中非常滿意、滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無意見重新計算而得。
- 滿意小計=非常滿意+滿意；不滿意小計=不滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+算滿意。
- 平均值計算方式為將4分:非常滿意，3分:滿意，2分:不滿意，1分:非常不滿意。
- 滿意度分數計算方式是將平均值換算為100分的基礎，即平均值除以滿分4分。

遊憩景點滿意度分析表

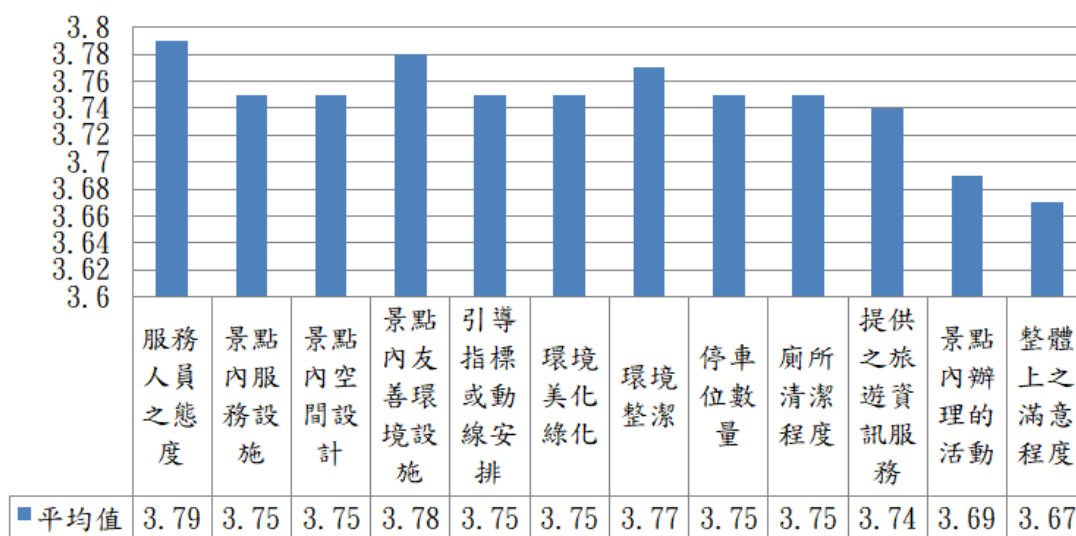


圖 8 遊憩景點滿意度頻度分析

二、遊憩據點調查之個人屬性和旅遊決策交叉分析

(一) 年齡和旅遊方式的交叉分析

19 歲以下的遊客以家族旅遊 (28.0%) 和親子旅遊 (28.1%) 為主；20~29 歲是以個人 (19.3%) 和親友結伴 (27.2%) 情侶 (19.5%) 為主；30~39 歲是以親子旅遊 (20.4%) 和家族旅遊 (22.3%) 為主；40~49 歲是以親子旅遊 (27.0%) 和家族旅遊 (25.6%) 為主；50 歲以上則是以親友結伴 (28.3%) 跟家族旅遊 (24.1%) 為主 (表 8)。

表 7 年齡和旅遊方式的交叉分析表

年齡		旅遊方式		家族旅遊	親子旅遊	情侶	親友結伴	機關團體	個人	卡方值
		個數	%							
19歲以下	個數	50	49	16	34	11	14	196.073***		
	%	28.0	28.1	9.1	19.5	6.3	8.0			
20~29歲	個數	76	77	99	138	19	98			
	%	14.99	15.1	19.5	27.2	3.7	19.3			
30~39歲	個數	121	111	71	102	36	101			
	%	22.3	20.4	13.0	18.8	6.6	18.6			
40~49歲	個數	167	176	44	128	53	82			
	%	25.6	27.0	6.7	19.6	8.1	12.6			
50歲以上	個數	82	49	38	96	38	36			
	%	24.1	14.4	11.2	28.3	11.2	10.6			

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

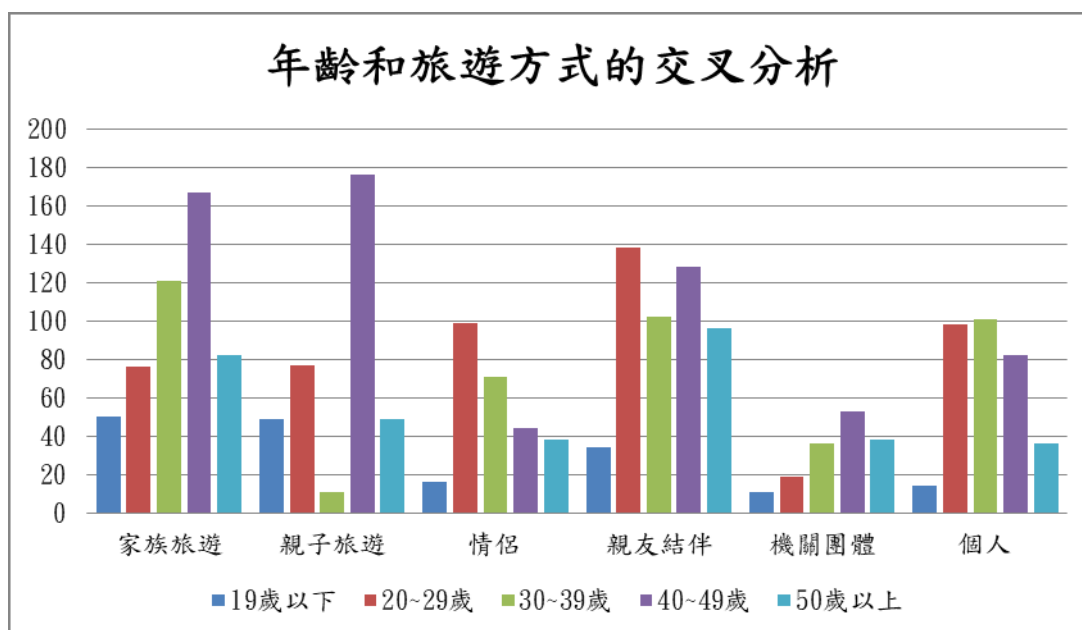


圖 9 年齡和旅遊方式的交叉分析

(二) 年齡和同行人數的交叉分析

由年齡與同行人數的交叉分析來看，除了19歲以下的 5~15 人 (43.4%) 多於 2~4 人 (41.1%) 之外，其它年齡層都還是以 2~4 人的同行人數為最多，其次則是 5~15 人的同行人數 (表 9)。

表 8 年齡和同行人數的交叉分析表

年齡 \ 同行人數		0人	1人	2~4人	5~15人	16人以上	卡方值
		個數	%	個數	%	個數	
19歲以下	個數	4	14	72	76	9	614.623***
	%	2.28	8	41.1	43.4	5.1	
20~29歲	個數	17	98	257	123	15	
	%	1.89	18.5	48.7	23.3	2.84	
30~39歲	個數	15	83	262	158	46	
	%	2.6	14.7	46.4	28.0	8.1	
40~49歲	個數	15	71	310	209	46	
	%	2.3	10.9	47.6	32.1	7.06	
50歲以上	個數	9	38	155	99	33	
	%	2.6	10.9	44.7	28.6	9.5	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

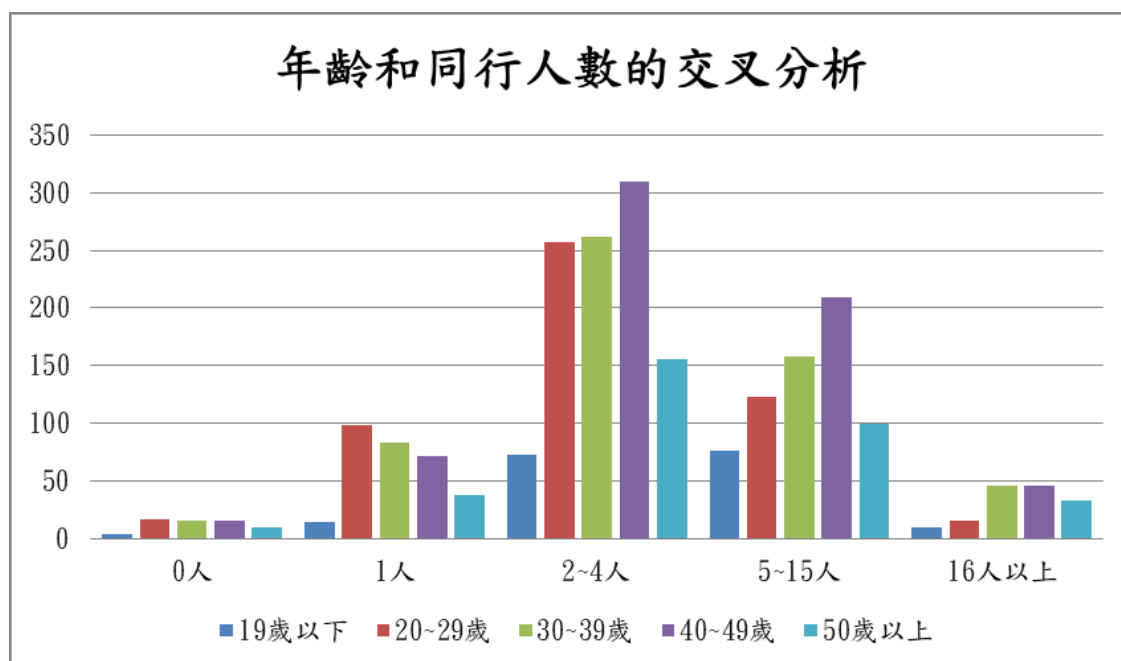


圖 10 年齡和同行人數的交叉分析

(三) 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析

由個人屬性與出發地主要交通工具的交叉分析來看，性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市與國籍有達到顯著差異。以性別來看，男性及女性大多都以自用小客車為出發地到花東的主要交通工具。以年齡來看，各年齡的受訪者皆是以自用小客車為出發地到花東的主要交通工具，其次以公共運輸系統為主（表 10）。

以教育程度來看，高中職以下（52.8%）、專科（54.3%）、大學（60.2%）、研究所以上（65.2%）皆是以自用客車為出發地到花東的主要交通工具、其次以公共運輸系統為主。以職業別來看，軍警公教（55.7%）、農工（54.3%）、商（55.8%）、服務業（72.8%）、自由業/其他（58.5%）、學生（45.8%）有四成到七成是以自用小客車為出發地到花東的主要交通工具，其次以公共運輸系統（表 10）。

以婚姻狀況來看，未婚者（43.7%）及已婚者（63.3%）皆是以自用小客車為主要工具，其次才是公共運輸系統（表 10）。

以國籍來看，台灣（60.4%）及亞洲及其他國家（48.2%）的受訪者有半數以上是以自用小客車為出發地到花東的主要工具，而中國與港澳地區（27.2%）的受訪者則是有約七成是以自用小客車為主（表 10）。

表 9 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析表

個人屬性		出發地交通工具		自用 小客 車	機車	自行 車	旅遊專 車/遊 覽車/ 箱型車 /計程 車	租賃	公共 運輸 系統	卡方值		
		個數	%									
性別	男性	個數		460	88	19	72	6	176	43.212***		
		%		56	10.7	2.3	8.7	0.7	21.2			
	女性	個數		830	95	17	109	4	308			
		%		60.8	6.9	1.2	8	0.2	22.5			
	其他	個數		0	0	0	1	0	3			
		%		0.0	0.0	0.0	25	0.0	75			
年齡	19歲以下	個數		93	18	1	9	1	54	222.761***		
		%		52.8	10.2	0.5	5.1	0.5	30.6			
	20~29歲	個數		243	65	14	30	3	145			
		%		48.6	13	2.8	6	0.6	29			
	30~39歲	個數		339	43	9	39	1	106			
		%		63.1	8	1.6	7.2	0.1	19.7			
	40~49歲	個數		433	32	9	69	1	102			
		%		67	4.9	1.3	10.6	0.1	15.7			
	50歲以上	個數		186	24	4	37	4	81			
		%		55.3	7.1	1.1	11	1.1	24.1			
	教育程度	高中職以下	個數		270	43	7	70	5		116	131.645***
			%		52.8	8.4	1.3	13.6	0.9		22.7	
專科		個數		132	20	6	27	2	56			
		%		54.3	8.6	2.4	11.1	0.8	23			
大學		個數		686	92	19	74	3	264			
		%		60.2	8	1.6	6.5	0.2	23.1			
研究所以上		個數		190	26	5	10	0	60			
		%		65.2	8.9	1.7	3.4	0	20.6			
職業別	軍警公教	個數		172	25	5	25	1	83	236.100***		
		%		55.7	7.3	2.4	7.3	0.8	26.5			
	商	個數		160	23	9	29	2	62			
		%		55.8	4.3	2.3	9.5	0.4	27.7			
	農工	個數		126	19	5	36	1	45			
		%		54.3	8.1	2.1	15.5	0.4	19.3			
	服務業	個數		399	36	3	42	3	104			
		%		72.8	5.4	0.4	5.9	0.7	14.8			
	自由業	個數		248	32	8	35	1	88			

個人屬性		出發地交通工具		自用 小客 車	機車	自行 車	旅遊專 車/遊 覽車/ 箱型車 /計程 車	租賃	公共 運輸 系統	卡方值
	/其他	%	58.5	7.8	1.2	7.3	0.8	24.4		
	學生	個數	187	48	7	16	2	120		
		%	45.8	14.4	2.6	2.9	0.3	34.1		
婚 姻 狀 況	未婚	個數	487	111	21	54	8	266	175.236***	
		%	43.7	15.5	1.8	4.4	1.2	33.4		
	已婚	個數	749	67	16	124	2	223		
		%	63.3	5.6	1.3	10.4	0.1	18.8		
	其他	個數	17	0	0	3	0	2		
		%	77.2	0	0	13.6	0	9		
居 住 縣 市	北部	個數	612	80	19	66	2	300	400.013***	
		%	67.0	6.4	1.3	4.6	0.5	20.2		
	中部	個數	205	36	15	80	4	95		
		%	46.8	9.2	1.7	15.6	1.1	25.6		
	南部	個數	300	39	5	31	4	105		
		%	60.4	7.6	1.3	7.6	0.9	22.2		
	東部	個數	108	32	7	13	3	52		
		%	51.2	14.8	3.2	6	1.3	24.1		
	離島	個數	1	0	0	0	0	0		
		%	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	國外地 區	個數	36	0	1	6	1	49		
		%	38.7	0	1.0	6.4	1.0	52.6		
國 籍	台灣	個數	1259	181	36	178	8	468	234.977***	
		%	60.4	8.0	1.6	7.4	0.8	21.8		
	中國與 港澳地 區	個數	12	1	1	4	2	24		
		%	27.2	2.2	2.2	9	4.5	54.5		
	亞洲及 其他國 家	個數	14	1	1	1	0	12		
		%	48.2	3.4	3.4	3.4	0	41.3		

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

(四) 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析

由個人屬性與景點旅遊主要交通工具的交叉分析來看，性別、

年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市與國籍有達到顯著差異。以年齡來看，19 歲以下（61.2%）、30~39歲（64.7%）、40~49歲（69.3%）和50歲（49.3%）以上的受訪者是以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，其次為機車（11.0~18.5%），而50歲以上的受訪者則是以旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車（20.4%）為次要交通工具。20~29歲則是以機車（39.7%）及自用小客車（38.3%）為主（表 11）。

以職業別來看，軍警公教（53.3%）、商（54.2%）、農工（52.7%）、服務業（70.6%）、自由業/其他（57.0%）的受訪者有過半數是以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，學生則是以自用小客車（46.4%）及機車（29.5%）為主（表 11）。以婚姻狀況來看，未婚者以自用小客車（43.2%）及機車（32.9%）為景點旅遊主要交通工具；已婚者則是以自用小客車（66.4%）為最主要工具（表 11）。

以居住縣市來看，北（66.6%）、中（42.2%）、南（59.7%）、離島（100%）和國外（31.3%）受訪者以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，而東部地區的受訪者則以自用小客車（47.5%）及機車（32.9%）為主（表 11）。

表 10 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析表

個人屬性		景點交通工具		自用小客車	機車	自行車	旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車	租賃	公共運輸系統	卡方值
		個數	%							
性別	男性	個數		442	195	31	71	33	46	40.983***
		%		51.9	23.6	3.6	8.5	5.9	6.5	
	女性	個數		793	255	38	136	43	96	
		%		61.4	17.4	1.5	8.9	4.3	6.5	
	其他	個數		0	2	0	0	0	1	

個人屬性		景點交通工具	自用小客車	機車	自行車	旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車	租賃	公共運輸系統	卡方值
		%							
年齡	19歲以下	個數	79	23	4	6	4	13	255.880***
		%	61.2	17.8	3.1	4.7	3.1	10.1	
	20~29歲	個數	165	171	15	22	26	32	
		%	38.3	39.7	3.5	5.1	6.0	7.4	
	30~39歲	個數	335	96	12	25	22	28	
		%	64.7	18.5	2.3	4.8	4.2	5.4	
	40~49歲	個數	428	68	11	55	23	33	
		%	69.3	11.0	1.8	8.9	3.7	5.3	
50歲以上	個數	169	47	6	70	24	27		
	%	49.3	13.7	1.7	20.4	7.0	7.9		
教育程度	高中職以下	個數	198	77	11	63	19	25	175.288***
		%	50.4	19.6	2.8	16.0	4.8	6.4	
	專科	個數	142	58	6	38	13	23	
		%	50.7	20.7	2.1	13.6	4.6	8.2	
	大學	個數	638	227	25	63	61	73	
		%	58.7	20.9	2.3	5.8	5.6	6.7	
研究所以上	個數	188	40	5	13	7	12		
	%	70.9	15.1	1.9	4.9	2.6	4.5		
職業別	軍警公教	個數	153	51	6	27	21	29	195.361***
		%	53.3	17.8	2.1	9.4	7.3	10.1	
	商	個數	137	48	8	28	11	21	
		%	54.2	19.0	3.2	11.1	4.3	8.3	
	農工	個數	154	64	9	43	9	13	
		%	52.7	21.9	3.1	14.7	3.1	4.5	
	服務業	個數	382	88	5	32	20	14	
		%	70.6	16.3	0.9	5.9	3.7	2.6	
	自由業/其他	個數	203	64	8	33	22	26	
		%	57.0	18.0	2.2	9.3	6.2	7.3	
學生	個數	143	91	12	15	16	31		
	%	46.4	29.5	3.9	4.9	5.2	10.1		
婚姻狀況	未婚	個數	316	241	24	42	40	69	122.427***
		%	43.2	32.9	3.3	5.7	5.5	9.4	
	已婚	個數	802	140	23	122	55	65	
		%	66.4	11.6	1.9	10.1	4.6	5.4	
	其他	個數	13	2	0	2	0	0	
%		76.5	11.8	0.0	11.8	0.0	0.0		

個人屬性		景點交通工具		自用小客車	機車	自行車	旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車	租賃	公共運輸系統	卡方值		
		個數	%									
居住縣市	北部	個數		633	153	20	55	44	45	317.664***		
		%		66.6	16.1	2.1	5.8	4.6	4.7			
	中部	個數		151	89	10	56	17	35			
		%		42.2	24.9	2.8	15.6	4.7	9.8			
	南部	個數		265	84	8	40	20	27			
		%		59.7	18.9	1.8	9.0	4.5	6.1			
	東部	個數		104	72	8	13	9	13			
		%		47.5	32.9	3.7	5.9	4.1	5.9			
	離島	個數		1	0	0	0	0	0			
		%		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
	國外地區	個數		21	8	2	13	9	14			
		%		31.3	11.9	3.0	19.4	13.4	20.9			
	國籍	台灣	個數		1152	395	45	163	90		120	337.983***
			%		58.6	20.1	2.3	8.3	4.6		6.1	
中國與港澳地區		個數		7	4	3	9	8	12			
		%		16.3	9.3	7.0	20.9	18.6	27.9			
亞洲及其他國家		個數		15	3	0	6	1	2			
		%		55.6	11.1	0.0	22.2	3.7	7.4			

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

(五) 旅遊原因的交叉分析

為了能明確的瞭解遊客選擇至花東地區的旅遊原因與個人屬性的關係，本計畫要求受訪者選者 1-3 項旅遊原因，並要求他們依主次要原因做排列，因為題項很多，為了讓統計數值更容易閱讀，故後續分析時將題項被選擇率達5%及以上者保留，其他則暫不列入。處理後的結果主要原因有兩項被列入，分別為親友推薦（35.7%）及景觀優美（43.3%）；次要原因有六項被列入，包含親友推薦（7.9%）、景觀優美（29.5%）、品嚐美食（25.4%）、交通便利（10.1%）、順道而來（6.1%）、文化巡禮

(5.2%)；再次要原因有八項被列入，分別為親友推薦(9.0%)、景觀優美(9.5%)、品嚐美食(22.8%)、交通便利(13.1%)、順道而來(8.6%)、文化巡禮(7.7%)、距離遠近考量(8.4%)、假期長短考量(8.4%)。

由主要原因來看，有達顯著差異的為性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況、居住縣市、國籍(表 12)。從性別來看，男性有四成以上是因為景觀優美而來。從年齡來看，除了30~39歲及40~49歲外的遊客，大部分都是因為東海岸的景觀優美而來，而30~39歲(37.4%)及40~49歲(44.7%)的受訪者主要透過親友推薦，從年齡與婚姻狀態交叉分析來看，可以推測他們多數是有家庭，甚至有小孩，所以除了環境的幽美度，適不適合家庭旅遊或親子旅遊，也是一個重要的影響因子，故親友的推薦會是他們重要的參考依據。教育程度來看，研究所及以上以親友推薦為最主要原因；大學則是以親友推薦及景觀優美為最主要原因。職業別來看，除了服務業以親友推薦(61.6%)為主要原因外，其他則是因為景觀優美為主要原因。居住縣市來看，除了北部(50.6%)及離島(100.0%)地區是以親友推薦為主要原因，中、南、東部與國外地區之遊客主要都是因為景觀優美而前來。

表 11 個人屬性與主要原因交叉分析表

個人屬性		主要原因		親友推薦	景觀優美	卡方值
		個數	%			
性別	男性	個數		239	395	178.255***
		%		29	47.9	
	女性	個數		541	573	
		%		39.5	41.9	
	其他	個數		2	1	
		%		50.0	25.0	
年齡	19歲以下	個數		37	97	230.324***
		%		4.7	10.1	

個人屬性		主要原因		親友推薦	景觀優美	卡方值
		個數	%			
	20~29歲	個數		143	254	
		%		25.7	26.2	
	30~39歲	個數		202	215	
		%		37.4	22.1	
	40~49歲	個數		288	248	
		%		44.7	25.5	
50歲以上	個數		122	158		
	%		14.4	16.3		
教育程度	高中職以下	個數		128	269	200.273***
		%		16.4	52.8	
	專科	個數		69	109	
		%		28.4	44.9	
	大學	個數		439	483	
		%		38.5	42.4	
研究所以上	個數		140	102		
	%		47.9	34.9		
職業別	軍警公教	個數		84	144	275.515***
		%		24.6	57.5	
	商	個數		93	123	
		%		32.6	43.2	
	農工	個數		63	117	
		%		28.3	53	
	服務業	個數		291	198	
		%		9.8	20.4	
自由業/其他	個數		147	188		
	%		28.9	63.3		
學生	個數		106	201		
	%		13.5	53		
婚姻狀況	未婚	個數		281	461	202.925***
		%		29.7	48.7	
	已婚	個數		485	493	
		%		41.1	40.9	
	其他	個數		6	5	
%			30.0	41.7		
居住	北部	個數		493	290	411.557***
		%		50.6	30.3	

個人屬性		主要原因	親友推薦	景觀優美	卡方值
縣市	中部	個數	122	212	
		%	22.8	56.6	
	南部	個數	130	235	
		%	26.4	51.1	
	東部	個數	32	125	
		%	15.7	55.8	
	離島	個數	1	0	
		%	100.0	0.0	
國外地區	個數	6	30		
	%	13.8	61.0		
國籍	台灣	個數	768	962	117.487**
		%	36.2	43.5	
	中國與港澳地區	個數	8	30	
		%	30.8	66.7	
	亞洲及其他國家	個數	25	15	
		%	30.5	59.6	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

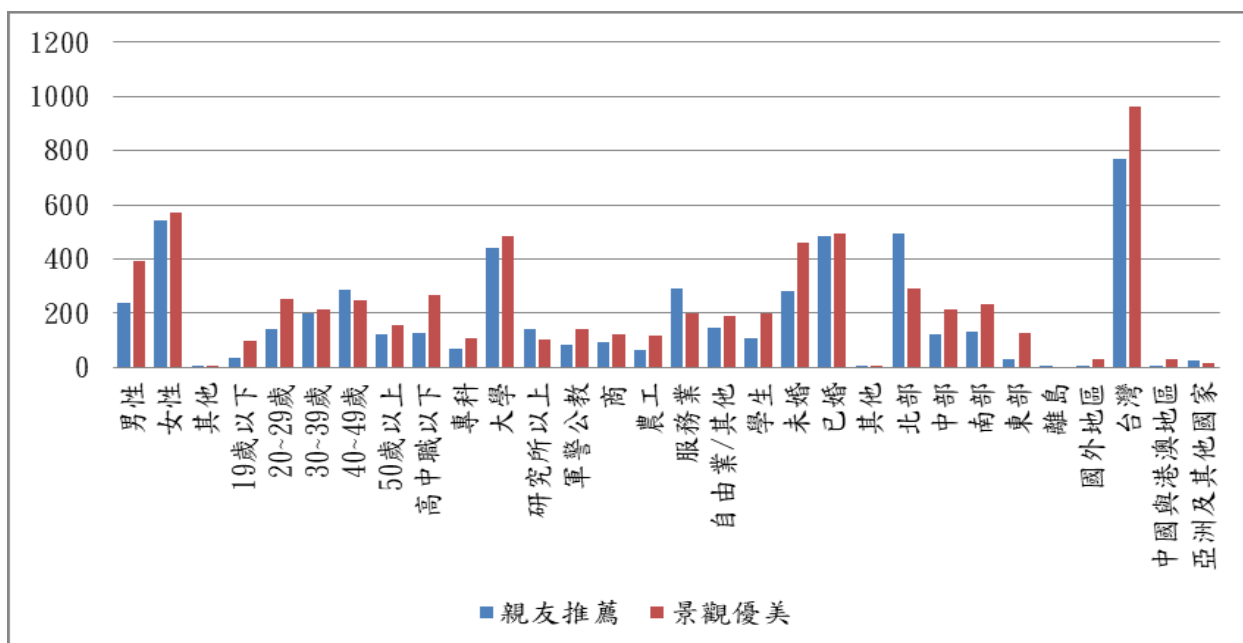


圖 11 個人屬性與主要原因交叉分析-1

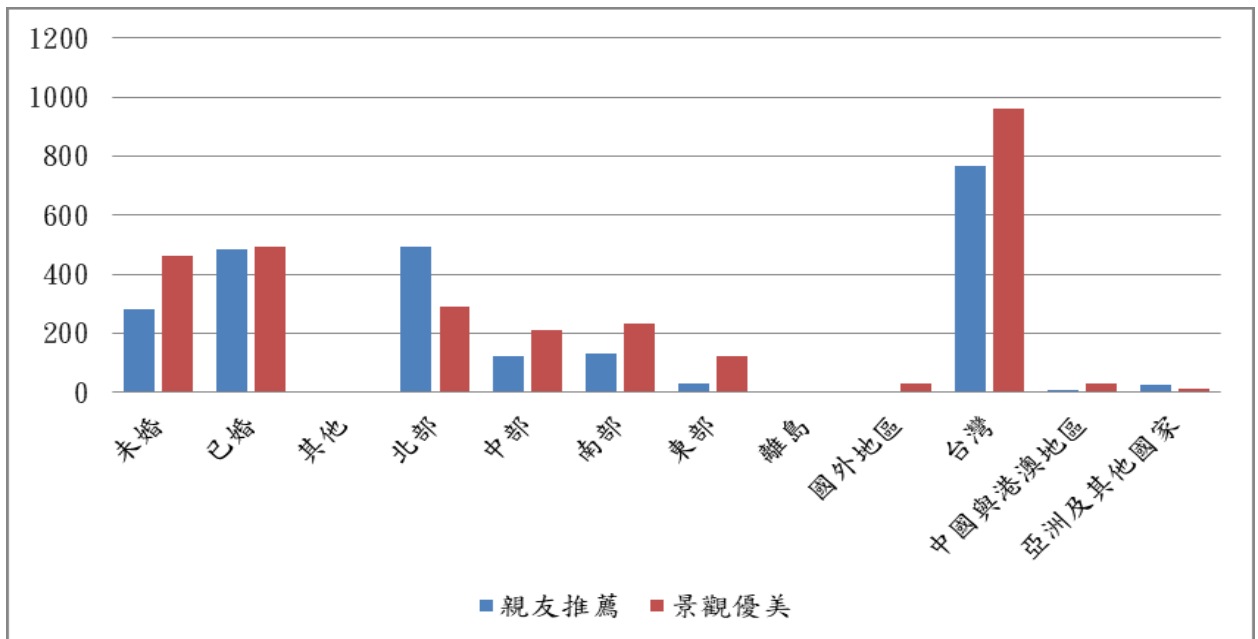


圖 12 個人屬性與主要原因交叉分析-2

次要原因有達顯著的為性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市及國籍。教育程度來看，景觀優美與品嚐美食皆為次要原因。職業別來看，景觀優美與品嚐美食也是次要原因。居住縣市來看，依然是以景觀優美與品嚐美食為主要原因。（表 13）

表 12 個人屬性與次要原因交叉分析表

個人屬性			次要原因	親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	文化巡禮	卡方值
性別	男性	個數		60	187	153	82	38	49	72.216*
		%		8.5	26.6	21.8	11.7	5.4	7.0	
	女性	個數		97	399	292	111	66	49	
		%		8.0	32.9	24.1	9.2	5.4	4.0	
	其他	個數		0	2	1	0	0	0	
		%		0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	
年齡	19歲以下	個數		14	31	28	15	9	12	156.965***
		%		12.8	21.8	20.0	10.3	7.7	11.4	
	20~29歲	個數		408	124	106	36	30	23	
		%		9.0	30.9	23.9	10.4	6.8	5.1	
	30~39歲	個數		40	150	118	45	25	24	
		%		8.5	32.0	23.3	9.5	5.3	5.1	
	40~49歲	個數		40	208	133	56	26	23	
		%		7.0	36.2	25.2	9.7	4.5	5.1	
50歲以上	個數		25	77	63	39	14	16		
	%		10.0	20.0	20.0	15.6	4.1	7.5		
教	高中	個數		43	121	88	39	24	28	119.218***

個人屬性			次要原因	親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	文化巡禮	卡方值
育程度	職以下	%	6.0	18	21.1	10.0	4.0	12.0		
		個數	17	64	53	17	65	12		
	專科	%	8.5	32	26.5	8.5	6.0	6.0		
		個數	79	307	235	109	53	44		
	大學	%	7.9	30	23.4	10.9	5.3	4.4		
		個數	19	90	68	28	15	14		
研究所以以上	%	7.0	33.2	25.1	10.3	5.528	5.2			
	個數									
職業別	軍警公教	個數	19	136	96	31	14	23	190.533***	
		%	7.8	22.9	19.8	15.7	13.4	23.4		
	商	個數	20	87	58	23	10	9		
		%	8.0	14.6	12	11.6	9.6	9.1		
	農工	個數	31	39	37	23	12	11		
		%	23.5	6.5	7.	11.6	11.5	11.2		
	服務業	個數	32	40	145	48	24	17		
		%	20.1	6.7	30	24.3	23	17.3		
	自由業/其他	個數	29	215	78	37	27	21		
		%	14.2	36.2	16.1	18.7	25.9	21.4		
學生	個數	28	76	69	35	17	17			
	%	8.4	12.8	14.2	17.7	16.3	17.3			
婚姻狀況	未婚	個數	75	235	172	72	58	50	93.278***	
		%	9.0	28.3	20.7	8.7	7.0	6.0		
	已婚	個數	77	333	256	115	44	46		
		%	7.5	32.4	24.9	11.2	4.3	4.5		
其他	個數	0	6	5	1	0	1			
	%	0.0	35.3	29.4	5.9	0.0	0.0			
居住縣市	北部	個數	58	258	302	66	36	45	330.975***	
		%	6.0	34.0	32.6	7.4	4.1	4.2		
	中部	個數	35	62	58	53	42	22		
		%	10.0	19.7	17.0	14.0	8.0	9.0		
	南部	個數	39	135	96	51	32	15		
		%	8.5	29.1	17.6	13.1	7.0	3.5		
	東部	個數	25	66	33	20	10	15		
		%	9.6	25.9	22.3	11.7	10.7	6.1		
	離島	個數	0	0	1	0	0	0		
		%	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0		
國外地區	個數	8	19	12	6	3	6			
	%	14.8	31.5	22.2	3.7	5.6	11.1			
國籍	台灣	個數	151	570	430	191	102	89	178.132***	
		%	9.8	37.1	28	12.4	6.6	5.8		
	中國與港澳地區	個數	4	10	10	1	2	4		
		%	12.9	32.2	32.2	3.2	6.4	12.9		
	亞洲	個數	3	7	6	1	0	2		

個人屬性		次要原因	親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	文化巡禮	卡方值
及其他國家	%		15.7	36.8	31.5	5.2	0.0	10.5	

表13 1

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

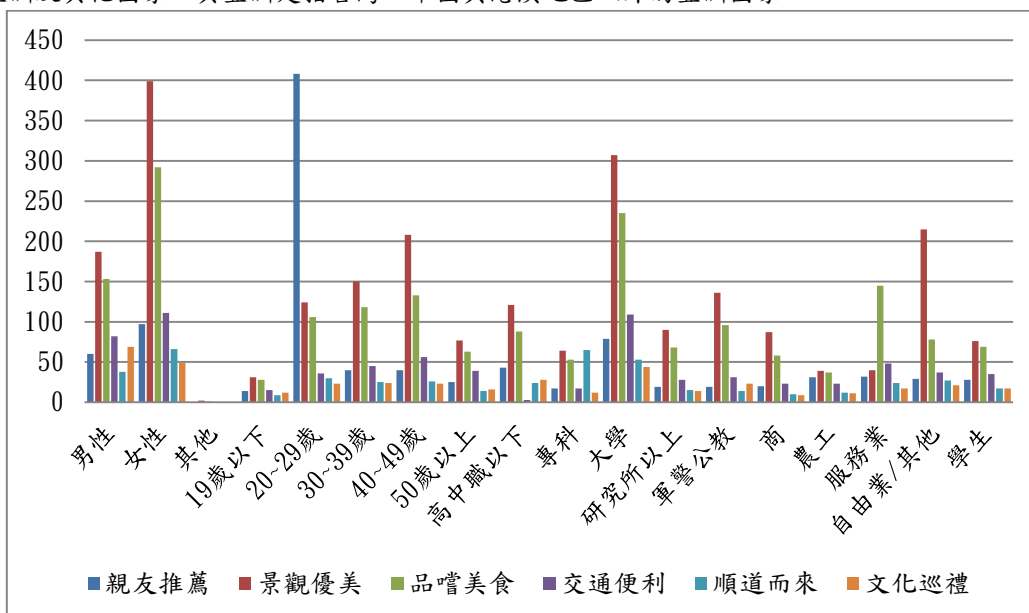


圖 13 個人屬性與次要原因交叉分析-1

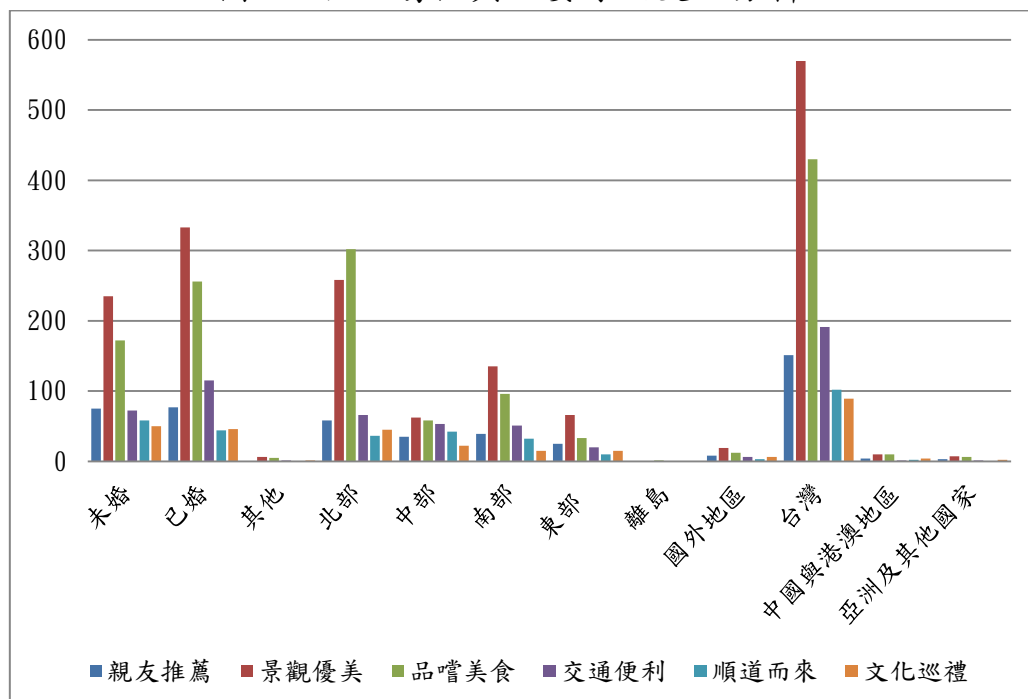


圖 14 個人屬性與次要原因交叉分析-2

再次要原因有達顯著差異的只有職業。由職業來看，除了品嚐美食為最大宗外，軍警公教（16.9%）、商（12.2%）、農工（10.7%）、服務業（11.6%）及自由業（15.6%）有較多人是因為交通便利，而學生（13.4%）為親友推薦（表 14）。

表 14 個人屬性和再次要原因的交叉分析表

個人屬性		再次要原因		親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	文化巡禮	距離遠近考量	假期長短考量	卡方值
		個數	%									
性別	男性	個數	28	42	104	45	30	30	31	40	42.842	
		%	6.9	10.4	25.8	11.2	7.4	7.4	7.7	9.9		
	女性	個數	60	64	147	81	57	54	52	46		
		%	9.1	9.7	22.3	12.3	8.6	8.2	7.9	7.0		
	其他	個數	0	0	1	0	0	0	0	1		
		%	0.0	0.0	50.	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0		
年齡	19歲以下	個數	10	10	18	12	9	4	10	12	121.119	
		%	12.5	12.5	17.7	11.5	10.4	5.2	11.5	8.3		
	20~29歲	個數	33	26	61	31	19	26	20	20		
		%	13.2	8.4	22.0	13.2	7.6	10.4	7.6	8.8		
	30~39歲	個數	18	28	57	33	17	26	20	24		
		%	6.8	9.0	24.8	13.2	8.5	8.5	6.4	9.4		
	40~49歲	個數	17	32	73	28	29	19	23	23		
		%	6.6	10.6	24.9	13.6	10.3	4.8	8.4	7.0		
50歲以上	個數	12	11	44	21	13	9	10	8			
	%	7.5	7.5	21.1	12.2	6.1	8.8	10.2	8.8			
教育程度	高中職以下	個數	25	20	83	27	19	14	24	1	83.716	
		%	9.9	8.2	26.3	11.1	7.4	5.3	8.6	8.2		
	專科	個數	9	16	32	13	11	7	6	3		
		%	7.2	9.2	25.5	12.4	9.2	5.2	8.5	7.8		
	大學	個數	47	57	103	69	51	53	42	3		
		%	9.4	10.6	19.8	13.4	8.8	10.2	8.6	8.4		
研究所以上	個數	9	12	31	16	6	10	9	0			
	%	8.1	7.1	23.2	17.2	10.1	5.1	7.1	10.1			
職業別	軍警公教	個數	13	18	31	21	17	10	11	17	107.860**	
		%	5.6	7.5	18.8	16.9	11.3	7.5	6.3	11.9		
	商	個數	13	9	29	15	11	8	11	6		
		%	10.6	7.3	23.6	12.2	8.9	6.5	8.9	4.9		
	農工	個數	11	11	43	12	12	9	10	8		
		%	8.7	6.0	35.3	10.7	9.3	4.7	8.0	4.7		
	服務業	個數	24	32	57	27	16	26	17	20		
		%	9.7	10.1	24.6	11.6	4.8	9.2	7.7	7.7		
	自由業/	個數	10	20	51	25	13	18	14	16		
		%	3.9	13.0	19.5	15.6	7.1	8.4	7.8	11.0		

個人屬性		再次要原因	親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	文化巡禮	距離遠近考量	假期長短考量	卡方值
	其他										
	學生	個數	19	16	42	26	18	13	20	19	
		%	13.4	11.9	17.9	11.9	10.0	8.5	10.4	7.5	
婚姻狀況	未婚	個數	42	46	110	54	38	43	43	48	88.336
		%	9.9	10.8	25.9	12.7	8.9	10.1	10.1	11.3	
	已婚	個數	43	53	129	67	45	39	37	36	
		%	11	13.6	33.1	17.2	11.5	10	9.5	9.2	
	其他	個數	2	2	4	1	1	1	1	1	
		%	15.3	15.3	30.7	7.6	7.6	7.6	7.6	7.6	
居住縣市	北部	個數	28	38	63	48	28	29	27	27	225.523
		%	7.7	11.7	21.7	14.8	8.8	8.0	7.4	8.3	
	中部	個數	10	11	20	7	8	8	7	8	
		%	7.4	10.6	25.9	12.7	8.5	7.9	6.9	5.8	
	南部	個數	17	20	46	26	17	17	8	19	
		%	8.1	8.9	24.4	11.8	7.0	6.6	11.1	10.3	
	東部	個數	11	5	24	9	8	5	9	14	
		%	13.1	5.5	18.6	13.1	11.7	5.5	10.3	5.5	
	離島	個數	0	0	0	0	0	0	0	0	
		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	國外地區	個數	9	2	8	2	1	4	0	6	
		%	26.5	5.9	23.5	5.9	2.9	17.8	0.0	17.6	
國籍	台灣	個數	85	103	239	122	85	78	82	80	94.541
		%	8.6	9.8	22.7	13.1	8.8	7.2	8.7	8.1	
	中國與港澳地區	個數	4	1	5	1	25	5	0	4	
		%	8.8	2.2	11.1	2.2	55.5	11.1	0.0	8.8	
	亞洲及其他國家	個數	4	2	4	1	0	2	1	3	
		%	23.5	11.7	23.5	5.8	0.0	11.7	5.8	17.6	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

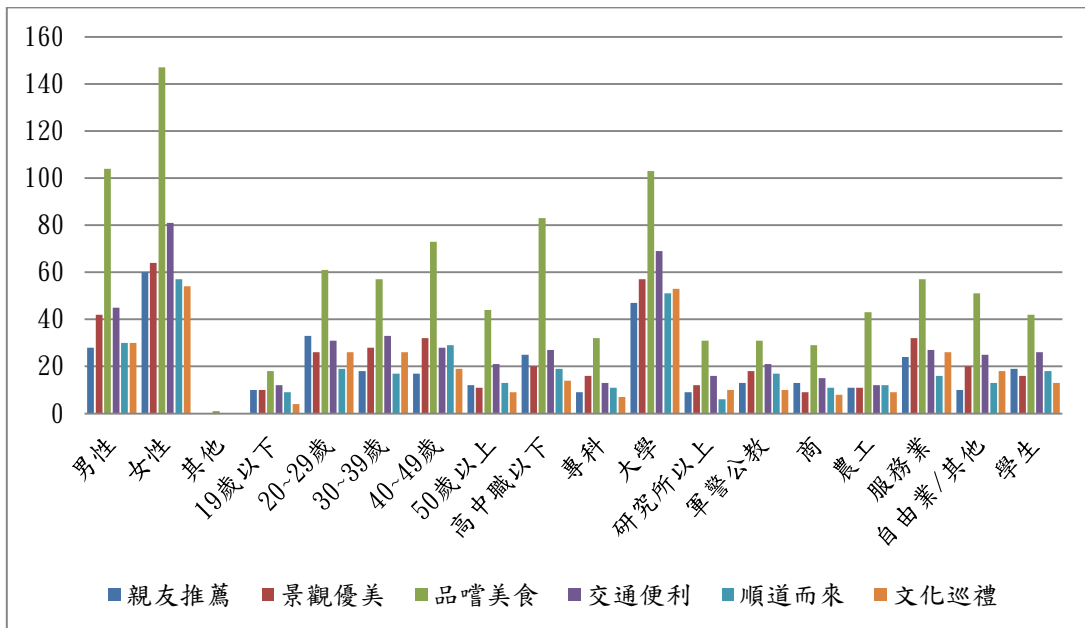


圖 15 個人屬性與再次要原因交叉分析-1

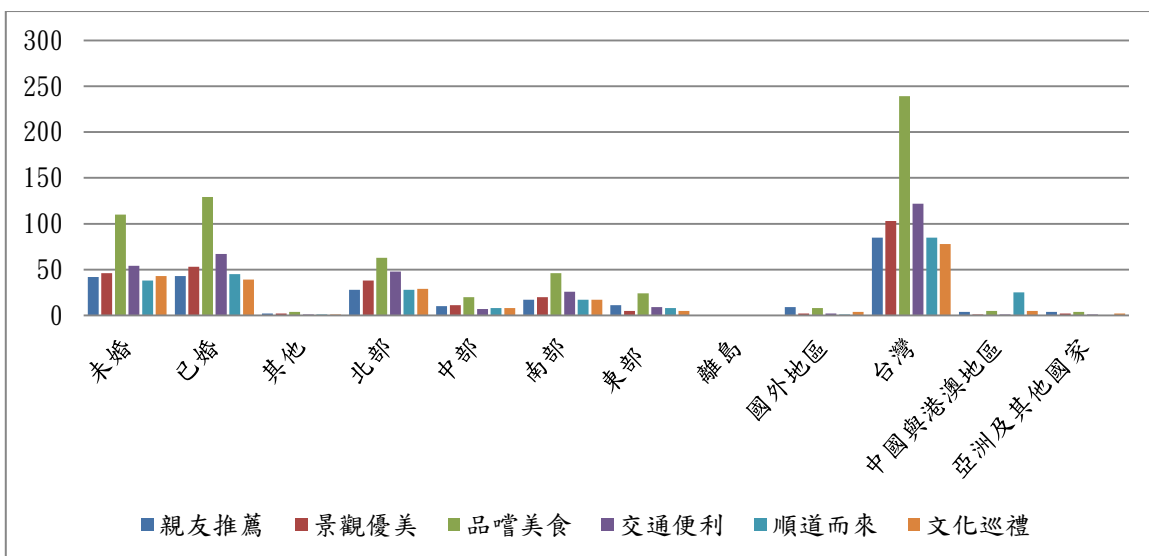


圖 16 個人屬性與再次要原因交叉分析-2

(六) 個人屬性和消費金額的交叉分析

由個人屬性與消費金額的交叉分析來看，性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市與國籍皆有達到顯著差異。以年齡來看，除30~39歲（49.8%）及40~49歲（55.8%）受訪者主要消費金額為4001~8000元為主；其餘受訪者主要花費金額落在2001~4000元及4001~8000元為主。以教育程度來看，高中職以下

受訪者主要花費金額為2001~4000元（35.7%）；專科的主要消費金額為2001~4000元（23.7%）及4001~8000元（42.4%）；大學及研究所以上的消費金額則以4001~8000元為主（表 15）。

以職業別來看，除服務業(63.2%)、農工（36.5%）消費金額主要是4001~8000元外，其餘受訪者皆以2001~4000元及4001~8000元為主。以婚姻狀況來看，未婚者消費金額為2001~4000元（29.2%）及4001~8000元（41.8%）為主，而已婚者以4001~8000元（56%）為主要消費金額，推測其原因是因為多了家庭其他成員支出（表 15）。

以居住縣市來看，北部的消費金額為4001~8000元（57.2%）；中、南部以2001~4000元及4001~8000元為主要消費金額，而東部以4001~8000元（27.0%）為主要消費金額，而國外地區則以8001元以上（38.5%）為主，其原因可能為車馬費的差異。以國籍來看，台灣的主要消費金額為4001~8000元（48.3%），亞洲及其他國家的主要消費金額為4001~8000元（44.8%）及8001元以上（24.1%），中國與港澳地區（32.5%）則以8001元以上為主要消費金額（表 15）。

表 15 個人屬性和消費金額的交叉分析表

個人屬性		消費金額		1000以內	1001~2000	2001~4000	4001~8000	8001以上	卡方值
		個數	%						
性別	男性	個數	62	98	219	353	88	36.424***	
		%	4.8	15.2	29.8	37.2	12.9		
	女性	個數	72	162	331	698	108		
		%	4.8	14.3	24.3	46.6	10.0		
	其他	個數	0	1	1	2	0		
		%	0.0	25.0	25.0	50.0	0		
年	19歲以下	個數	17	20	55	64	17	103.550***	

個人屬性		消費金額		1000以內	1001~2000	2001~4000	4001~8000	8001以上	卡方值	
		個數	%							
齡	20~29歲	個數	8.1	16.3	33.3	26.0	16.3			
		%	49	61	141	206	46			
	30~39歲	個數	8.2	17.0	32.2	31.9	10.7			
		%	33	59	131	269	47			
	40~49歲	個數	6.1	10.9	24.3	49.8	8.7			
		%	23	69	137	362	58			
	50歲以上	個數	3.5	10.6	21.1	55.8	8.9			
		%	14	52	88	151	28			
	教育程度	高中職以下	個數	3.5	15.8	32.8	35.2		12.6	123.110***
			%	33	80	153	184		49	
		專科	個數	4.9	20.1	35.7	23.7		15.6	
			%	21	36	58	104		25	
大學		個數	8.6	14.7	23.7	42.4	10.2			
		%	67	110	282	569	105			
研究所以上		個數	4.8	12.0	24.4	48.1	10.7			
		%	11	22	57	185	16			
職業別		軍警公教	個數	3.8	7.6	19.6	63.6	5.5	182.089***	
			%	24	39	102	100	36		
		商	個數	4.9	18.5	31.5	31.5	13.6		
			%	8	40	75	138	23		
	農工	個數	2.8	14.1	26.4	48.6	8.1			
		%	16	34	61	97	23			
	服務業	個數	4.8	18.6	25.8	36.5	12.0			
		%	19	45	120	361	42			
	自由業/其他	個數	3.5	8.0	16.9	63.2	8.4			
		%	26	30	48	149	16			
	學生	個數	6.2	15.5	30.1	37.5	10.7			
		%	37	47	110	148	37			
婚姻狀況	未婚	個數	9.7	12.4	28.9	38.9	9.7	81.994***		
		%	79	108	275	394	85			
	已婚	個數	8.4	11.5	29.2	41.8	9.0			
		%	48	141	265	624	104			
	其他	個數	4.1	11.8	19.2	56.0	8.8			
		%	4	1	7	8	2			
	居住縣市	北部	個數	18.2	4.5	31.8	36.4		9.1	406.173***
			%	29	57	134	439		47	
中部		個數	3.0	8.7	21.8	57.2	8.4			
		%	8	25	57	101	12			
南部		個數	3.4	18.4	30.7	33.2	14.2			
		%	17	38	113	160	35			
東部		個數	4.3	21.7	32.3	31.2	10.6			
		%	44	27	37	46	13			
離島		個數	26.3	16.9	22.1	27.0	7.7			
		%	0	0	0	1	0			
國外地區		個數	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0			
		%	1	4	11	16	20			
		%	1.9	7.7	21.2	30.8	38.5			

個人屬性		消費金額	1000以內	1001~2000	2001~4000	4001~8000	8001以上	卡方值
國籍	台灣	個數	129	252	539	1025	172	107.626***
		%	6.1	11.9	25.4	48.3	8.1	
	中國與港澳地區	個數	5	4	7	13	14	
		%	11.6	9.3	16.2	30.2	32.5	
	亞洲及其他國家	個數	0	3	6	13	7	
		%	0.0	10.3	20.6	44.8	24.1	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

三、遊憩據點調查之個人屬性和遊憩行為交叉分析

(一) 個人屬性和停留時間的交叉分析

由消息來源來看，所有項目皆有達到皆有達顯著差異。由年齡來看，除了19歲以下受訪者的停留時間以一天（31.7%）及兩天夜（29.9%）居多，其他受訪者的停留時間皆是以一天以內為主（表 16）。

由教育程度來看，高中職以下教育程度的受訪者較多停留了兩天一夜（24.1%）、三天兩夜（29.3%）及四天以上（18.1%），而專科（44.5%）、大學（46.8%）及研究所以上（40.0%）教育程度的受訪者停留最多的為一天以內。由職業別來看，所有職業受訪者的停留時間皆以一天以內（33.8~50.6%）為主（表 16）。

由婚姻狀況來看，未婚（39.2%）及已婚（46.5%）的受訪者較多停留一天以內。從居住縣市來看，除國外地區（40.3%）的受訪者停留時間以兩天一夜為主，其他地區皆為一天以內（表 16）。

表 16 個人屬性和停留時間的交叉分析表

個人屬性		停留時間		一天以內 (不過夜)	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值		
		個數	%							
性別	男性	個數		333	181	224	55	31.519** *		
		%		40.6	25.4	27.3	6.7			
	女性	個數		604	344	318	72			
		%		43.0	27.5	21.2	8.3			
	其他	個數		3	1	0	0			
		%		75.0	25.0	0.0	0.0			
年齡	19歲以下	個數		55	51	36	31	127.536* **		
		%		31.7	29.9	20.6	17.8			
	20~29歲	個數		214	89	123	44			
		%		40.6	24.6	25.8	9.0			
	30~39歲	個數		241	112	143	45			
		%		47.3	21.8	22.1	8.8			
	40~49歲	個數		284	161	159	44			
		%		49.4	20.5	20.9	9.3			
	50歲以上	個數		139	81	80	24			
		%		34.3	26.9	25.4	13.3			
	教育程度	高中職以下	個數		158	166	135		58	110.088* **
			%		24.1	29.3	28.5		18.1	
專科		個數		109	55	55	26			
		%		44.5	22.4	22.4	10.6			
大學		個數		532	237	274	93			
		%		46.8	20.9	24.1	8.2			
研究所以上		個數		133	65	73	20			
		%		40.0	22.3	25.1	12.6			
職業別		軍警 公教	個數		147	71	65	19	118.264* **	
			%		39.6	23.2	23.5	13.7		
	商	個數		102	84	81	18			
		%		33.8	29.5	28.4	8.3			
	農工	個數		85	60	63	20			
		%		42.8	22.4	23.1	11.7			
	服務業	個數		296	105	145	39			
		%		50.6	17.9	24.8	6.7			

個人屬性		停留時間		一天以內 (不過夜)	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
		個數	%					
	自由業/其他	個數		111	62	76	21	90.033** *
		%		41.1	23.0	28.1	7.8	
	學生	個數		158	103	78	32	
		%		41.6	27.1	20.5	10.8	
婚姻狀況	未婚	個數		389	221	239	94	
		%		39.2	25.1	24.8	10.8	
	已婚	個數		527	280	286	88	
		%		46.5	21.2	22.3	10.0	
	其他	個數		8	9	3	1	
		%		38.0	42.8	14.2	4.7	
居住縣市	北部	個數		341	139	172	54	215.804* **
		%		49.0	20.7	21.2	9.1	
	中部	個數		83	47	49	24	
		%		32.1	22.0	29.6	16.3	
	南部	個數		138	90	99	37	
		%		35.4	28.7	26.5	9.4	
	東部	個數		40	13	12	5	
		%		57.1	18.5	17.1	7.3	
	離島	個數		1	0	0	0	
		%		100.0	0.0	0.0	0.0	
	國外區域	個數		10	21	12	9	
		%		19.2	40.3	23.0	17.3	
國籍	台灣	個數		917	504	525	174	145.115* **
		%		43.5	22.6	23.5	10.4	
	中國與港澳地區	個數		19	12	7	7	
		%		42.2	26.6	15.5	15.5	
	亞洲及其他國家	個數		5	9	5	5	
		%		20.8	37.5	20.8	20.8	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

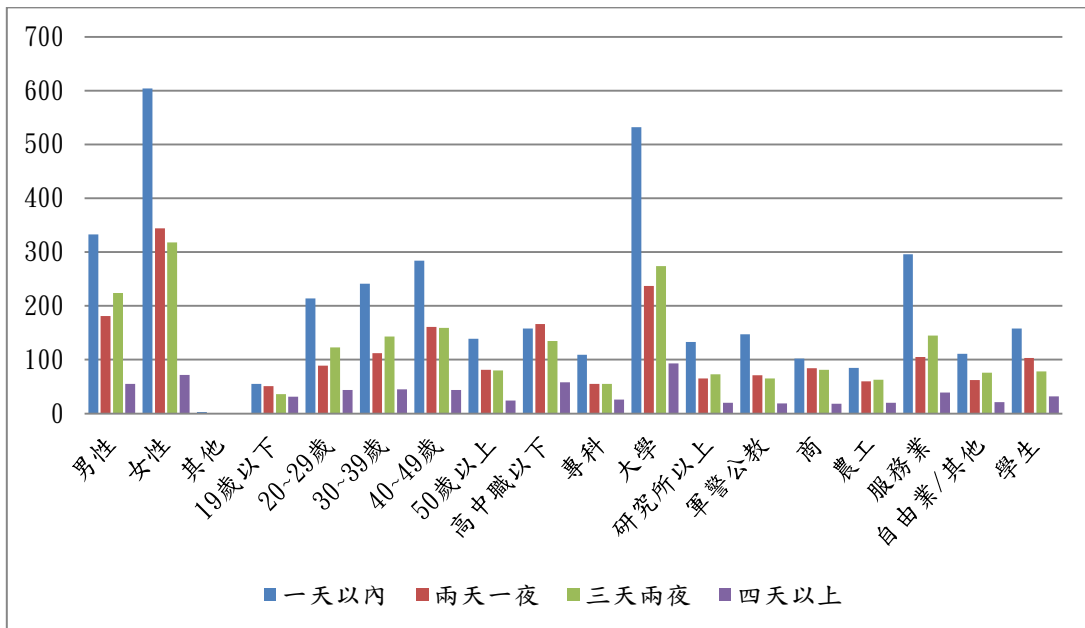


圖 16 個人屬性和停留時間的交叉分析-1

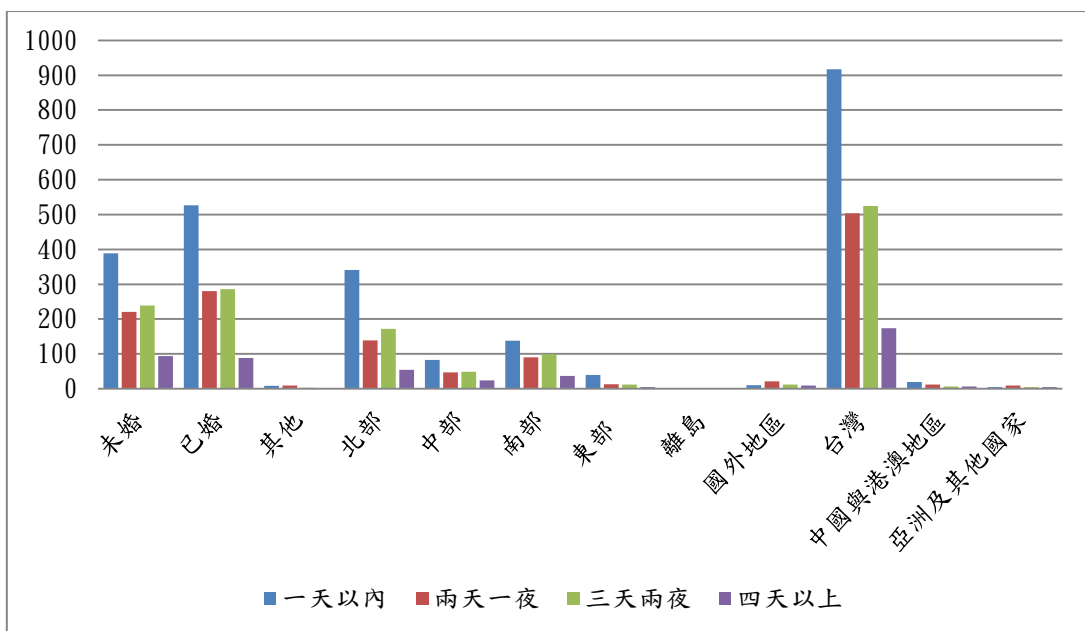


圖 17 個人屬性和停留時間的交叉分析-2

(二) 個人屬性和平日假日的交叉分析

由下表顯示，只有年齡與職業有達顯著差異。由年齡來看，20~29歲、30~39歲、40~49歲及50歲以上的受訪者以假日為主（51%~55%），19歲以下的受訪者以平日為主（61.1%）。從職業來看，受訪者主要以假日（56.6%~59.8%）為主（表17）。

表 17 個人屬性與平日假日交叉分析表

個人屬性		旅遊方式		平日	假日	卡方值		
		個數	%					
性別	男性	個數		354	473	8.950		
		%		42.8	57.2			
	女性	個數		604	775			
		%		43.8	56.2			
	其他	個數		0	4			
		%		0.0	100.0			
年齡	19歲以下	個數		93	82	22.566***		
		%		61.1	38.9			
	20~29歲	個數		220	290			
		%		44.8	55.2			
	30~39歲	個數		218	324			
		%		40.2	59.8			
	40~49歲	個數		261	390			
		%		40.1	59.9			
	50歲以上	個數		166	173			
		%		48.9	51.0			
	教育程度	高中職以下	個數		237		275	7.007
			%		46.2		53.7	
專科		個數		94	151			
		%		38.4	61.6			
大學		個數		484	659			
		%		42.3	57.7			
研究所以上		個數		133	159			
		%		45.5	54.5			
職業別	軍警公教	個數		136	178	18.609*		
		%		43.3	56.6			
	商	個數		122	163			
		%		42.8	57.2			
	農工	個數		98	135			
		%		42.0	57.9			
	服務業	個數		237	352			
		%		40.2	59.8			
	自由業/其他	個數		109	162			
		%		40.2	59.8			
	學生	個數		180	202			
		%		47.1	52.9			
	婚姻狀況	未婚	個數		425		527	9.843
			%		44.6		55.4	
已婚		個數		500	685			
		%						

個人屬性		旅遊方式		平日	假日	卡方值
		%	個數			
	其他	%		42.2	57.8	
		個數		8	14	
居住縣市	北部	%		36.4	63.6	22.575
		個數		384	403	
	中部	%		48.7	51.2	
		個數		157	169	
	南部	%		48.1	51.8	
		個數		166	251	
	東部	%		39.8	60.1	
		個數		58	113	
	離島	%		33.9	66.0	
		個數		0	0	
	國外地區	%		0.0	0.0	
		個數		28	24	
國籍	台灣	%		53.8	46.1	15.531
		個數		917	1215	
中國與港澳地區	中國與港澳地區	%		43.0	57.0	
		個數		18	26	
	亞洲及其他國家	%		40.9	59.0	
		個數		16	8	
	亞洲及其他國家	%		66.6	33.3	
		個數		66.6	33.3	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

(三) 個人屬性與據點交叉分析

由年齡來看，19歲以下（37.1%）與50歲以上（21.8%）為小野柳最多，20~29歲以綠島（21.5%）及三仙台（25.0%）為主，30~39歲（26.0%）及40~49歲（28.6%）則是以八仙洞最多。以教育程度來看，高中職以下為三仙台最高（25.7%），專科為八仙洞（22.9%）及三仙台（24.9%）最高，大學（25.5%）及研究所以上（32.2%）則是以八仙洞最高。從職業別來看，軍警公教與商以八仙洞（21.3~27.7%）及三仙台（20.4~21.9%）為最高，農工以三仙台（32.6%）為最高，自由業/其他以綠島遊客中心

(23.2%) 為最高，服務業 (12.9%) 與學生 (26.4%) 以小野柳為主 (表18)。

由婚姻狀況來看，未婚的受訪者以八仙洞 (21.6%) 為主，其次為三仙台 (21.5%)，已婚的受訪者多以八仙洞 (23.5%) 和三仙台 (23.5%) 為主要觀光景點。由居住地來看，北部以八仙洞 (27.7%) 為主，南部以小野柳 (28.0%) 為主，中部 (23.2%) 及東部 (27.8%) 以綠島為大宗，而國外地區則是以小野柳 (36.5%) 及八仙洞 (23.1%) 為主。從國籍來看，台灣以八仙洞 (22.8%)、三仙台 (22.4%) 及小野柳 (19.4%) 為大宗，中國與港澳地區以八仙洞 (31.8%) 最高，而亞洲及其他國家則是以小野柳 (62.5%) 為最高 (表18)。

表 18 個人屬性與據點交叉分析表

個人屬性		旅遊方式		都歷	花蓮	綠島	小野	八仙	秀姑	三仙	卡方值
		遊客中心	遊客中心	遊客中心	柳	洞	巒溪遊客中心	台			
性別	男性	個數	80	44	124	185	179	31	184	36.897***	
		%	9.6	5.3	14.9	22.5	21.6	3.7	22.4		
	女性	個數	158	80	230	250	322	29	310		
		%	11.4	5.8	16.6	18.1	23.3	2.1	22.7		
	其他	個數	1	0	0	1	1	0	1		
		%	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0		
年齡	19歲以下	個數	30	24	16	65	10	4	26	211.185***	
		%	17.1	14.0	9.1	37.1	5.7	2.2	14.8		
	20~29歲	個數	32	25	110	97	101	17	128		
		%	6.5	4.9	21.5	19.0	19.8	3.3	25.0		
	30~39歲	個數	61	23	93	89	141	16	119		
		%	11.3	4.2	17.2	16.3	26.0	3.0	22.0		
	40~49歲	個數	73	24	84	114	186	17	153		

個人屬性		旅遊方式	都歷 遊客 中心	花蓮 遊客 中心	綠島 遊客 中心	小野 柳	八仙 洞	秀姑 巒溪 遊客 中心	三仙 台	卡方值		
		%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	%		
	50歲以 上	%	11.2	3.7	12.9	17.5	28.6	2.6	23.5			
		個數	43	28	49	74	67	6	72			
		%	12.6	8.2	14.4	21.8	19.7	1.7	21.2			
		個數	46	38	88	131	59	18	132			
教育 程 度	高中職 以下	%	8.9	7.4	17.1	25.5	11.5	3.5	25.7	141.828***		
		個數	25	8	33	52	56	10	61			
	專科	%	10.4	3.5	13.5	21.2	22.9	4.1	24.9			
		個數	123	61	198	206	291	26	238			
	大學	%	10.8	5.3	17.3	18.0	25.5	2.3	20.8			
		個數	42	17	30	41	94	5	63			
	研究所 以上	%	14.4	5.8	10.3	14.0	32.2	1.7	21.6			
		個數	42	19	53	57	67	7	69			
職 業 別	軍警公 教	%	13.3	6.2	16.8	18.3	21.3	2.2	21.9	183.451***		
		個數	23	9	49	59	79	8	58			
	商	%	8.1	3.6	17.2	20.2	27.7	2.8	20.4			
		個數	13	15	21	46	55	7	76			
	農工	%	5.5	6.6	9.0	19.7	23.6	3.0	32.6			
		個數	79	27	101	76	164	10	132			
	服務業	%	13.4	4.7	17.1	12.9	27.8	1.7	22.4			
		個數	28	12	57	41	63	13	57			
	自由業/ 其他	%	10.0	4.4	21.5	15.1	23.2	4.8	21.0			
		個數	41	32	50	101	56	14	88			
	學生	%	10.7	8.4	13.1	26.4	14.7	3.7	23.0			
		個數	83	58	182	189	206	29	205			
	婚 姻 狀 況	未婚	%	8.7	6.1	19.1	19.9	21.6	3.1		21.5	71.026***
			個數	154	64	158	224	278	28		279	
已婚		%	13.0	5.4	13.3	18.9	23.5	2.4	23.5			
		個數	2	2	2	12	2	0	2			
其他		%	9.1	9.1	9.1	54.5	9.1	0.0	9.1			
		個數										

個人屬性			旅遊方式		都歷	花蓮	綠島	小野	八仙	秀姑	三仙	卡方值				
			遊客中心	遊客中心	遊客中心	柳	洞	巒溪	台							
居住縣市	北部	個數	124	66	139	105	223	12	135	272.218***						
		%	15.4	8.2	17.2	13.0	27.7	2.1	16.4							
	中部	個數	37	21	60	44	35	16	46							
		%	14.2	8.1	23.2	17.0	13.5	6.3	17.7							
	南部	個數	48	14	78	107	60	12	65							
		%	12.5	3.6	20.4	28.0	15.4	3.1	17.0							
	東部	個數	12	18	43	25	34	5	33							
		%	6.0	19.5	27.8	14.4	20.0	2.9	19.4							
	離島	個數	0	0	0	0	1	0	0							
		%	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0							
	國外地區	個數	1	0	8	19	12	2	10							
		%	1.9	0	15.4	36.5	23.1	3.8	19.3							
	國籍	台灣	個數	231	122	342	414	486	59				478	88.878***		
			%	10.8	5.7	16.0	19.4	22.8	2.9				22.4			
中國與港澳地區		個數	6	1	10	4	14	1	8							
		%	13.6	2.2	22.7	9.0	31.8	2.2	18.5							
亞洲及其他國家		個數	2	1	1	15	2	0	3							
		%	8.3	4.4	4.4	62.5	8.3	0.0	12.5							

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

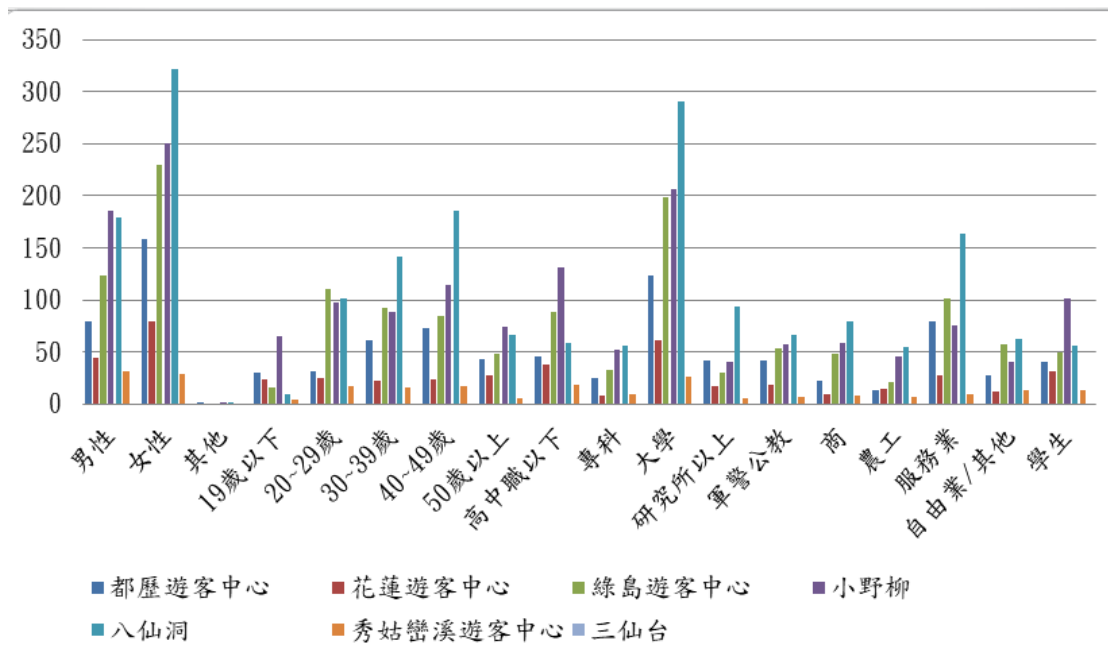


圖18 個人屬性與據點交叉分析-1

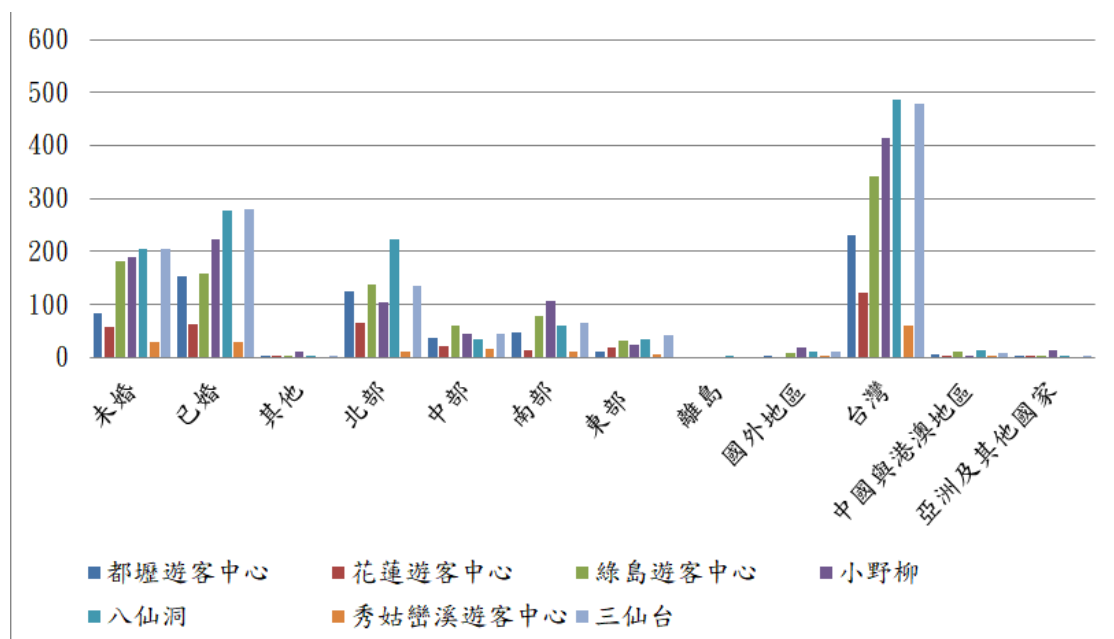


圖 19 個人屬性與據點交叉分析-2

(四) 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表

由到景點後的交通工具來看，都歷遊客中心(82.5%)、花蓮遊客中心(66.9%)、綠島遊客中心(50.8%)、小野柳(54.0%)、八仙洞(50.7%)、秀姑巒溪遊客中心(47.5%)、三仙台(55.6%)的受訪者皆以自用小客車為主要交通方式(表19)。

表 19 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表

遊憩據點		旅遊方式	自用小客車	機車	自行車	旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車	租賃	公共運輸系統	卡方值
		個數							
遊憩據點	都歷遊客中心	個數	198	10	2	7	10	12	330.970***
		%	82.5	4.4	0.8	2.9	4.4	5.0	
	花蓮遊客中心	個數	83	18	0	10	0	13	
		%	66.9	14.5	0.0	8.2	0.0	10.4	
	綠島遊客中心	個數	180	91	19	25	19	20	
		%	50.8	25.7	5.3	7.3	5.3	5.6	
	小野柳	個數	222	63	11	64	9	42	
		%	54.0	15.3	2.6	15.5	2.4	10.2	
	八仙洞	個數	255	142	13	49	13	34	
		%	50.7	28.0	2.5	9.6	2.5	6.7	
	秀姑巒溪遊客中心	個數	29	13	9	5	1	4	
		%	47.5	21.3	14.7	8.1	1.9	6.5	
	三仙台	個數	274	118	16	43	11	30	
		%	55.6	23.9	3.4	8.7	2.4	6.0	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

各據點與交通工具交叉分析

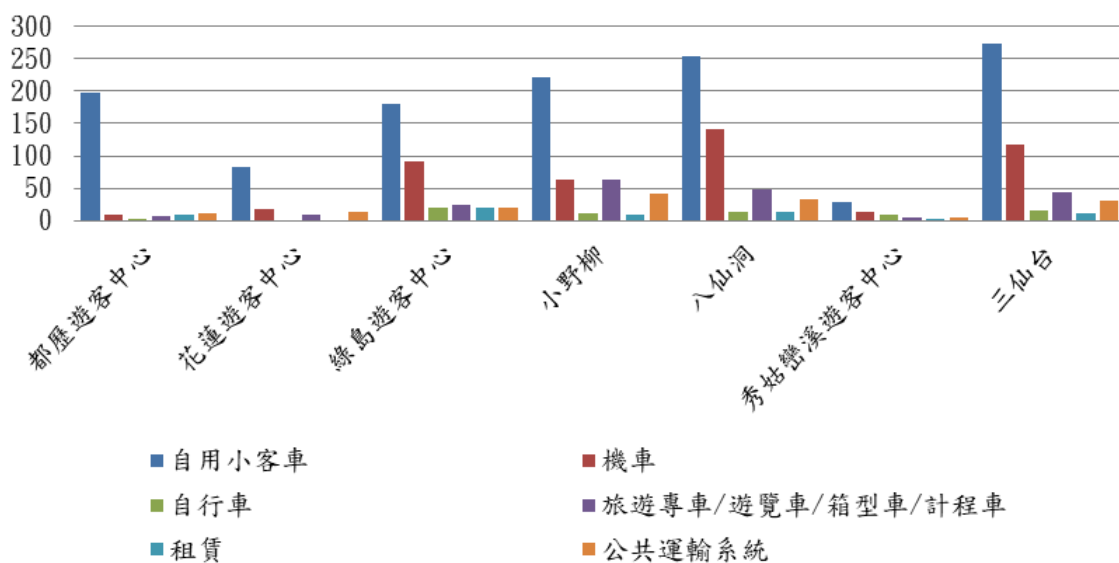


圖 20 各據點與交通工具交叉分析

(五) 停留時間與各據點交叉分析

都歷遊客中心(56.3%)、綠島遊客中心(37.1%)、小野柳(38.5%)、花蓮遊客中心(39.5%)、八仙洞(34.2%)、秀姑巒溪遊客中心(37.7%)和三仙台(54.5%)的受訪者主要皆以一天以內的最多為主。
(表20)

表 20 各據點與停留時間交叉分析表

遊憩據點		停留時間		一天以內	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
		個數	%					
遊 憩 據 點	都歷遊客中心	個數		134	40	39	25	126.96***
		%		56.3	16.8	16.3	10.5	
	綠島遊客中心	個數		129	95	97	26	
		%		37.1	27.3	27.9	7.4	
	花蓮遊客中心	個數		49	31	29	15	
		%		39.5	25	23.3	12	
	小野柳遊客中心	個數		169	113	118	38	
		%		38.5	25.7	26.9	8.6	
	八仙洞遊客中心	個數		173	129	153	50	
		%		34.2	25.6	30.2	9.9	
	秀姑巒溪遊客中心	個數		23	8	22	8	
		%		37.7	13.1	36.0	13.1	
	三仙台遊客中心	個數		270	114	85	26	
		%		54.5	23	17.1	5.2	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

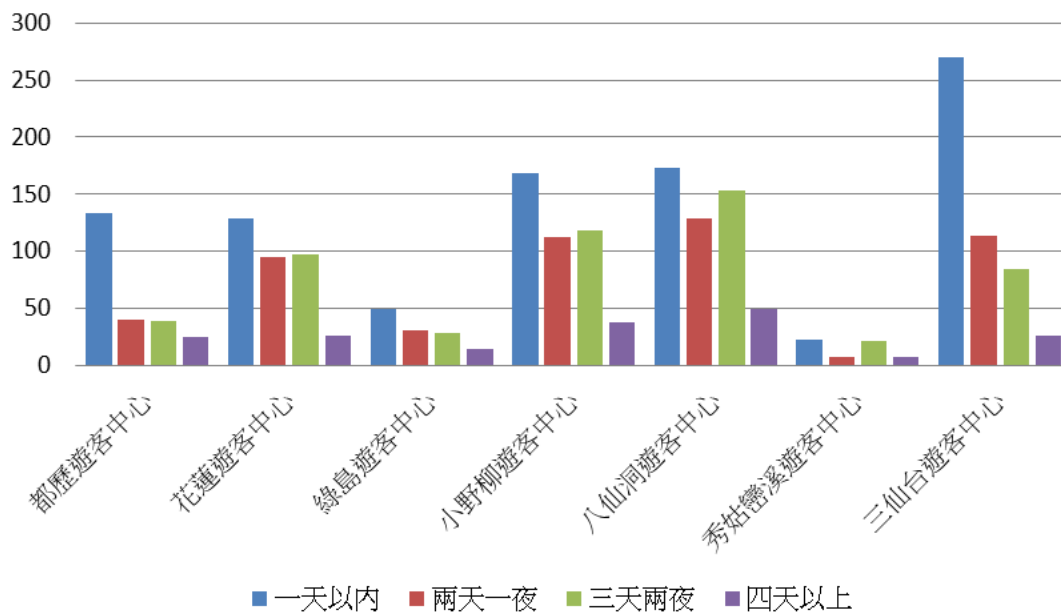


圖21 各據點與停留時間交叉分析

(六) 平日假日與停留時間交叉分析

由此可知，平日兩天一夜為（28.1%），一天以內（37%）為多數，而假日以一天以內為主（47.3%），其次為三天兩夜（23.4%）（表21）。

表 21 平日假日與停留時間交叉分析表

平假日		停留時間				卡方值	
		一天以內	兩天一夜	三天兩夜	四天以上		
平 假 日	平日	個數	354	269	249	32.251***	
		%	37	28.1	26.0		
	假日	個數	593	261	294		104
		%	47.3	20.8	23.4		8.3

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

消費金額與停留時間交叉分析

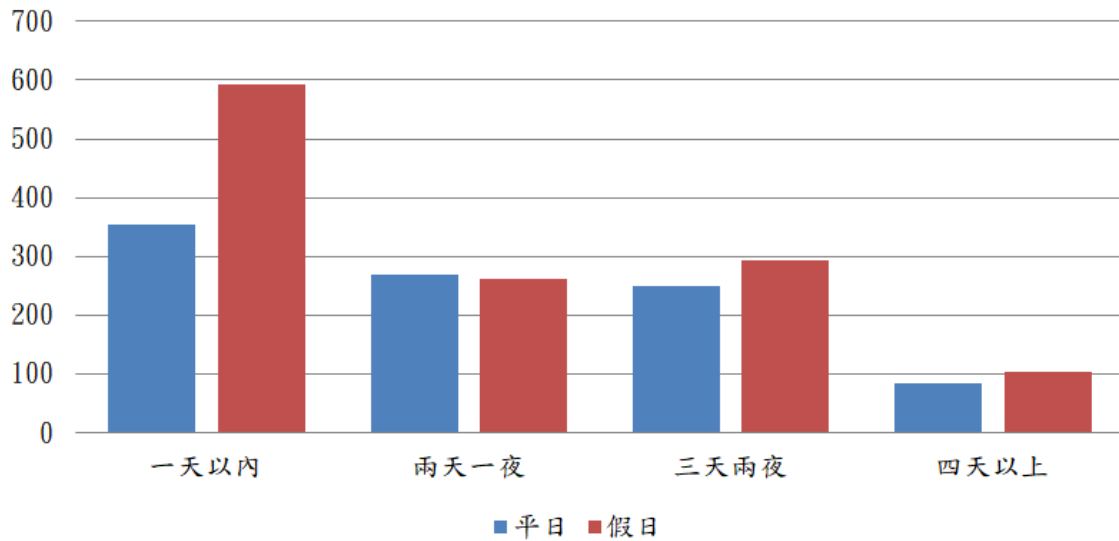


圖 22 平日假日與停留時間交叉分析

(七) 消費金額與停留時間交叉分析

由下表可得知，消費 1000 元以內（84.0%）、1001~2000 元（63.8%）及 4001~8000 元（46.9%）的受訪者以停留一天以內為主，消費 2001~4000 元的受訪者以停留兩天一夜（35.1%）為主，而消費 8001 元以上則以停留四天以上為主（40.4%），因此停留時間越長，花費的金額會越高（表 22）。

表 22 消費金額與停留時間交叉分析表

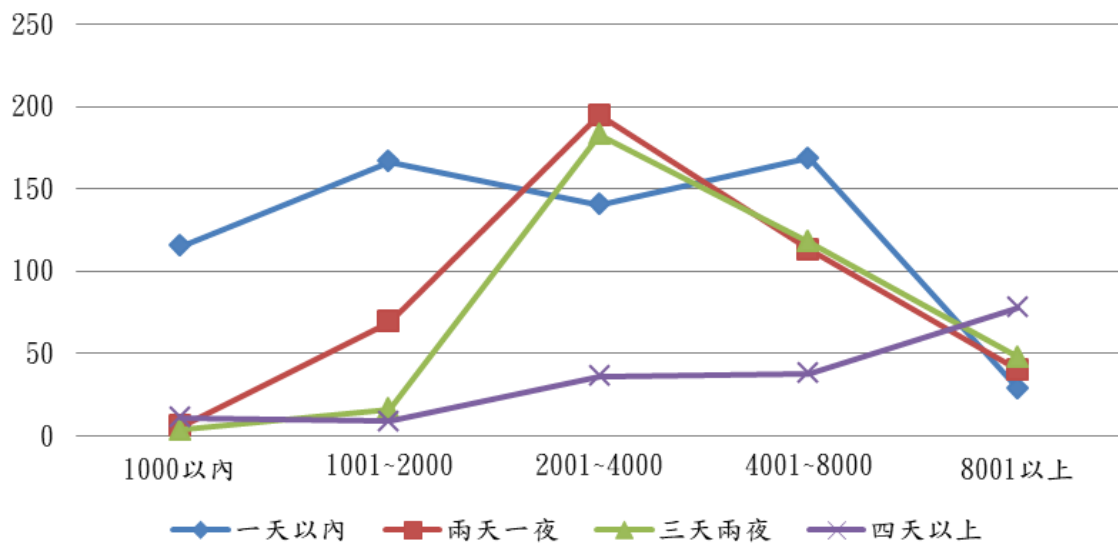
消費金額		停留時間	一天以內	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
			個數	個數	個數	個數	
消費金額	1000 以內	個數	115	6	4	11	773.979***
		%	84.0	4.4	2.9	8.7	
	1001~2000	個數	166	69	16	9	
		%	63.8	26.5	6.15	3.55	
2001~4000	個數	140	195	183	36		
	%	25.2	35.1	33.3	6.4		

4001~ 8000	個數	495	219	287	54
	%	46.9	20.7	27.2	5.2
8001 以上	個數	29	40	48	78
	%	14.8	20.2	24.6	40.4

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

消費金額與停留時間交叉分析



圖

23 消費金額與停留時間交叉分析

(八) 個人屬性和滿意度的差異性分析

由個人屬性與滿意度的差異性分析來看，除了教育程度在整體滿意度上有顯著差異外，其餘皆沒有達顯著差異。

個人屬性和個別題項的滿意度皆僅有部分達顯著。以職業來看，服務業、學生、自由業之滿意度較大多數其他職業來的高，農工則普遍最低。由性別來看，女性滿意度皆高於男性。由年齡來看，30~39歲、40~49歲對服務人員之服務態度及提供之旅遊資訊服務的滿意度大於50歲以上。由教育程度來看，大學及研究所以上普遍最高，專科與高中以下為最低。由居住地來看，北部相較其他地區來的高。最後比較國籍後發現，中國與港澳地區的受訪者對於各項滿意度較國人、亞洲與其他國家來的高，概因中國與港澳地區與台灣文化較相近（表23）。

表 23 個人屬性和滿意度的差異性分析

個人屬性		滿意度	服務人員之服務態度	景點內服務設施	景點內設計空間	景點內友善環境設施	引導指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供之旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體上之滿意程度
性別	男	3.782	3.732	3.730	3.781	3.746	3.771	3.768	3.757	3.731	3.741	3.691	3.655	
	女	3.807	3.769	3.754	3.780	3.752	3.746	3.770	3.749	3.761	3.747	3.695	3.679	
	T值	-1.335	-1.842	-1.126	0.159	-0.272	1.284	-0.116	0.363	-1.547	-0.306	-0.174	-1.122	
年齡	19歲以下	3.775	3.751	3.721	3.757	3.697	3.751	3.793	3.775	3.721	3.727	3.697	3.684	
	20-29歲	3.784	3.739	3.735	3.782	3.747	3.757	3.772	3.766	3.784	3.770	3.703	3.679	
	30-39歲	3.821	3.780	3.759	3.811	3.788	3.786	3.788	3.782	3.780	3.768	3.720	3.697	
	40-49歲	3.808	3.765	3.761	3.780	3.751	3.735	3.753	3.708	3.732	3.718	3.659	3.640	
	50歲以上	3.775	3.718	3.712	3.739	3.718	3.745	3.757	3.754	3.694	3.727	3.697	3.661	
	F值	1.056	1.315	0.976	1.615	1.847	0.981	0.643	2.183**	3.026**	1.515	1.317	1.087	
	事後檢定								19歲以下、40-49歲>50歲以上	19歲以下、40-49歲>50歲以上				
教育程度	高中職以下	3.773	3.720	3.712	3.747	3.728	3.757	3.777	3.769	3.696	3.736	3.690	3.643	
	專科	3.757	3.698	3.719	3.732	3.740	3.728	3.723	3.744	3.711	3.765	3.665	3.677	
	大學	3.805	3.762	3.747	3.794	3.754	3.755	3.771	3.739	3.768	3.741	3.695	3.670	
	研究所以上	3.849	3.821	3.800	3.821	3.783	3.772	3.783	3.769	3.793	3.758	3.716	3.702	
	F值	1.960	2.250	1.107*	2.185	1.316	0.902	1.321	3.042**	0.719	0.400	0.879	0.958	

個人屬性		滿意度	服務人員之服務態度	景點內服務設施	景點內設計空間	景點內友善環境設施	引導指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供之旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體上之滿意程度
	事後檢定			大學、研究所以上 高中職以下、專科						高中職以下 <專科、大學>高中職以下、專科				
婚姻狀況	未婚	3.791	3.755	3.751	3.799	3.748	3.771	3.785	3.782	3.775	3.763	3.724	3.692	
	已婚	3.804	3.755	3.745	3.773	3.759	3.747	3.761	3.726	3.731	3.729	3.670	3.653	
	其他	3.818	3.772	3.545	3.500	3.500	3.636	3.636	3.727	3.590	3.681	3.636	3.545	
	F值													
	事後檢定													
職業	軍警公教	3.826	3.725	3.725	3.721	3.726	3.751	3.726	3.735	3.741	3.784	3.724	3.735	
	商	3.831	3.855	3.811	3.797	3.802	3.569	3.739	3.758	3.733	3.888	3.749	3.748	
	農工	3.816	3.726	3.762	3.718	3.715	3.711	3.711	3.679	3.655	3.772	3.628	3.726	
	服務業	3.955	3.894	3.834	3.856	3.856	3.752	3.779	3.751	3.711	3.814	3.784	3.826	
	自由業/其他	3.916	3.862	3.862	3.895	3.726	3.823	3.834	3.819	3.822	3.815	3.716	3.815	
	學生	3.910	3.833	3.810	3.852	3.831	3.829	3.856	3.859	3.787	3.836	3.759	3.816	
	F值	2.287	1.758	1.604	1.919	2.328	1.014	0.693	1.531	2.346	2.309	2.141*	1.254	
	事後檢定											服務業>軍警公教、農工		
居住	北部	3.915	3.879	3.865	3.848	3.825	3.805	3.786	3.786	3.778	3.882	3.785	3.820	

個人屬性		滿意度	服務人員之服務態度	景點內服務設施	景點內設計空間	景點內友善環境設施	引導指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供之旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體上之滿意程度
地	中部	3.826	3.797	3.776	3.750	3.786	3.763	3.745	3.785	3.721	3.805	3.708	3.874	
	南部	3.860	3.797	3.715	3.784	3.793	3.726	3.760	3.745	3.723	3.797	3.745	3.715	
	東部	3.855	3.764	3.726	3.782	3.752	3.798	3.767	3.712	3.756	3.859	3.674	3.722	
	離島	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	
	國外地區	3.811	3.814	3.818	3.755	3.796	3.841	3.818	3.864	3.818	3.818	3.773	3.697	
	F 值	2.308	2.373	1.998	1.450	2.597	2.845**	1.680*	1.349	2.545	2.028**	5.580	4.631	
	事後檢定						北部>中部、南部	北部>中部、南部			北部>南部			
國籍	台灣	3.802	3.753	3.745	3.780	3.749	3.754	3.767	3.750	3.751	3.746	3.697	3.674	
	中國與港澳地區	3.531	3.718	3.718	3.875	3.812	3.843	3.875	3.812	3.687	3.656	3.593	3.531	
	亞洲與其他國家	3.826	3.869	3.652	3.565	3.695	3.739	3.782	3.739	3.652	3.652	3.434	3.434	
	F 值	3.782	0.710	0.518	2.184	0.450	0.567	0.723	0.367	0.666	0.806	2.362	2.419	
	事後檢定													
平日 假日	平日	3.798	3.777	3.758	3.777	3.743	3.760	3.771	3.761	3.746	3.749	3.703	3.661	
	假日	3.798	3.737	3.733	3.782	3.754	3.751	3.768	3.744	3.751	3.740	3.684	3.675	
	T 值	0.855	0.241	1.632	-0.954	-1.801	-1.719	-2.003	-1.201	-1.216	0.070	-0.335	0.070	

註：*： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$

四、遊憩據點質性資料呈現

問卷最後提出了三個開放試題項，包含最滿意、最不滿意以及其他意見，這部分意見彙整結果如後所述。最滿意的部分多數是提到：風景優美、空氣清新、服務人員親切熱情、環境舒適、遊客中心資訊豐富、……等。不滿意的部分則是提及：軟硬體設備不足（像是：沒冷氣、收訊不佳等）、天氣太熱、服務設施不足（像是：商店太少、施工地點多等）、交通問題（公共運輸、費用太貴、停車位不足等）、景點垃圾及蚊子野狗太多等。建議事項則有提及到新增或加強美食與景點介紹、保持現有環境、改善及增加交通運輸、廁所清潔再加強、進行驅蚊、增加遮蔭與活動等。詳細的內容可參閱表 24、25與26。

表 13 遊憩景點滿意之質性意見彙整表

面向	問卷編號與地點	內容
風景/景觀	0003都歷遊客中心	風景及人文
	0007都歷遊客中心	風景人文
	0010都歷遊客中心	風景優美
	0013都歷遊客中心	景色優美服務佳
	0021都歷遊客中心	環境，造景一直有更新
	0022都歷遊客中心	動線規劃好，服務人員說明 清楚、細心，壞境清潔
	0023都歷遊客中心	環境乾淨
	0029都歷遊客中心	環境、互動器材
	0030都歷遊客中心	東部景點介紹
	0037都歷遊客中心	風景美
	0039都歷遊客中心	親切、美麗
	0040都歷遊客中心	風景美、服務人員客氣
	0041都歷遊客中心	景觀原始、自然
	0042都歷遊客中心	風景優美
	0331秀姑巒溪	風景好、空氣好、服務好
	0085綠島遊客中心	風景優美
	0086綠島遊客中心	遊客中心服務熱誠，很棒
	0112綠島遊客中心	風景，海山人
	0124小野柳	廁所設備先進
	0135小野柳	風景
	06156小野柳	設施完善、服務佳、規劃整潔
	0172小野柳	風景優美
	0174小野柳	廁所很多
	0178小野柳	鞋子濕掉可吹
	0179小野柳	自然與人的熱情
	0214秀姑巒溪	花東縱谷、9號海岸線
	0226花蓮遊客中心	自助拍照台灣原住民服飾
	0227花蓮遊客中心	風景和，廁所乾淨，服務態度佳，親切，空間整潔
	0321花蓮遊客中心	風景很美，海很美
	0289三仙台	服務人員熱情，糖果好玩，風景佳
	0348三仙台	有wi-fi
	0450八仙洞	很棒
	0451八仙洞	服務人員親切、專業，環境整潔
	0457都歷遊客中心	風景優美，科技體驗佳
	0458都歷遊客中心	環境優美，娛樂完善

面向	問卷編號與地點	內容
	0468都歷遊客中心	一切設施進步很多
	0471都歷遊客中心	風景優美，服務態度不錯
	0473都歷遊客中心	朋友媽媽
	0482都歷遊客中心	明亮乾淨，服務台親切
	0483都歷遊客中心	環境明亮
	0884花蓮遊客中心	風景美
	0487都歷遊客中心	風景優美
	0492都歷遊客中心	乾淨，風景漂亮
	0495都歷遊客中心	自然風景優美
	0499都歷遊客中心	改建的很美，互動遊戲好玩
	0866花蓮遊客中心	風景
	0966小野柳	景觀優美
	00852花蓮遊客中心	環境改善，整潔很多，但有些地方消毒完垃圾還是很多
	1016小野柳	風景優美
	0588小野柳	服務很完美，風景漂亮
	0624小野柳	很舒服，服務很好
	0625小野柳	空氣、海岸
	0786三仙台	風景真的很美，但下雨，哈！
	0810三仙台	交通方便
	0813都歷遊客中心	風景優美
	1107秀姑巒溪	廁所極佳，五星級
	1176三仙台	整體環境佳
	1179三仙台	風景優美，指標清楚
	1200都歷遊客中心	地方環境佳
	1227花蓮遊客中心	風景優美
	1238花蓮遊客中心	東部風景美
	1242花蓮遊客中心	環境整潔
	1243花蓮遊客中心	疫情人少，管制出入
	1245花蓮遊客中心	風景優美
	1246花蓮遊客中心	風景好
	1450三仙台	很乾淨
	1472三仙台	好山好水愛台東
	1505都歷遊客中心	清潔度
	1506都歷遊客中心	整潔
	1507都歷遊客中心	環境衛生
	1512花蓮遊客中心	環境優美
	1529綠島遊客中心	服務中心很熱

面向	問卷編號與地點	內容
	1533綠島遊客中心	環境優美
	1547綠島遊客中心	風景美麗
	1779三仙台	風景優美
	1821都歷遊客中心	雖然很弱，但環境維護佳，動線安全，喜歡
	1837都歷遊客中心	風景
	1840都歷遊客中心	風景很美
	1845都歷遊客中心	漂亮
	1883都歷遊客中心	風景優美
	1955小野柳	風景漂亮
	1957小野柳	風景美
	1964小野柳	風景優美
	1965小野柳	風景好
	1967小野柳	風景優美
	1984小野柳	很美
	2008小野柳	風景優美
	2164三仙台	路大風景美
	2170三仙台	風景美，停車位多
	2172三仙台	海岸線風景美
	2175三仙台	風景美
服務人員	0064都歷遊客中心	人員介紹
	0069都歷遊客中心	服務人員友善
	0072都歷遊客中心	人員親切，風景優美
	0075綠島遊客中心	中心小姐服務態度良好
	0076綠島遊客中心	當日的服務人員服務好
	0133小野柳	服務人員態度友善
	0236花蓮遊客中心	服務人員親切
	0249花蓮遊客中心	服務、解說態度很好
	0353三仙台	服務人員很棒
	0814都歷遊客中心	服務人員親切互動，下載數照免費
	0815都歷遊客中心	風景太宜人了
	0823都歷遊客中心	服務親切，設施精美用心，乾淨舒適
	0052都歷遊客中心	服務良好
	0485都歷遊客中心	親切
	0832都歷遊客中心	非常喜歡花東人又親善（景觀）
	0552綠島遊客中心	服務人員認真，防疫仔細
	0506綠島遊客中心	服務人員很溫馨
	0509綠島遊客中心	服務小姐很熱忱，很棒

面向	問卷編號與地點	內容
	0511綠島遊客中心	遊客中心服務員笑容很讓人溫暖
	0899綠島遊客中心	防疫做得很好，解說人員熱忱
	0967小野柳	服務親切
	0983小野柳	解說阿姨熱心
	1177三仙台	服務人員熱心說明
	1212都歷遊客中心	服務好，風景美
	1214都歷遊客中心	很和善
	1273小野柳	服務中心姊姊熱情親切
	1307綠島遊客中心	人很熱情，岩石聳立壯觀
	1315綠島遊客中心	服務人員態度熱忱，很棒
	1329綠島遊客中心	服務人員主動熱忱
	1530綠島遊客中心	服務人員解說態度很棒
	1548綠島遊客中心	人很熱情
	1593小野柳	影片和服務人員親切
	1722花蓮	親切
	1750綠島	服務遊客態度超棒的!!
	1758綠島	人員服務介紹
	1765綠島	服務人員主動招呼，熱情又親切解說
	1788綠島	服務和解說印象深刻
	1794綠島	遊客中心服務人員笑容
	1833八仙洞	服務人員很親切!
	1903小野柳	天然無汙染，園區內服務人員素質都很高
	1905小野柳	服務態度良好
	1907小野柳	服務親切
	1912小野柳	服務好
	1992小野柳	服務人員親切
	2013風景優美	服務親切
	2083八仙洞	服務中心人員親切
	2181三仙台	熱情友善乾淨
	1315綠島遊客中心	服務人員態度熱忱，很棒
	1329綠島遊客中心	服務人員主動熱忱
	1530綠島遊客中心	服務人員解說態度很棒
	1548綠島遊客中心	人很熱情
	1593小野柳	影片和服務人員親切
	1847都歷遊客中心	人員親切
	1850都歷遊客中心	人員服務佳
	1858都歷遊客中心	服務佳

面向	問卷編號與地點	內容
	1881都歷遊客中心	介紹人員熱情善良
	1900綠島遊客中心	解說人員熱情
	1919綠島遊客中心	服務人員非常熱忱的解說
	1956小野柳	接待員親切
	1971小野柳	服務態度好
風景/景觀	1920小野柳	風景優美
	1922小野柳	景緻曠麗，遊客中心服務人員服務良好
	1943小野柳	岩石很美
	1946小野柳	風景美
	1947小野柳	風景優美
	1949小野柳	風景優美
	1960小野柳	海岸
	1969小野柳	風景美
	1972小野柳	風景很美麗
	1976小野柳	環境優美、服務人員態度親切
	2015三仙台	環境很美
	2017小野柳	風景很美
	2018小野柳	台東到花蓮一路上的很美
	2020小野柳	風景很美
	2022小野柳	風景很美
	2028小野柳	風景
	2053小野柳	風景
服務人員	0052小野柳	服務親切
	0053小野柳	服務好
	0096小野柳	服務人員超親切，風景觀優美...心情愉悅
	0104花蓮	旅客服務中心小姐服務很好
	0111小野柳	服務人員親切
	0669小野柳	服務親切
	0677小野柳	服務親切
	0699小野柳	服務人員態度很好
硬體/軟體設備	0865花蓮遊客中心	拍照機
	0872花蓮遊客中心	旅遊地圖
	0979小野柳	道路平整
	1229花蓮遊客中心	飲水機
	1235花蓮遊客中心	硬體設備
	1240花蓮遊客中心	飲水機
	1586小野柳	設施完全齊全人性化

面向	問卷編號與地點	內容
	2197三仙台	服務處有冷氣

表 14 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表

面向	問卷編號與地點	內容
態度	1848都歷遊客中心	遊客態度不友善，很吵哈哈哈
	1985小野柳	鼎東客運司機服務態度差，
交通	0003都歷遊客中心	距離有點遠
	0007都歷遊客中心	距離
	0135小野柳	路程
	0139小野柳	好型客運站牌太遠，不便民
	0179小野柳	路標標示不明路線方向不易分辨
	0321花蓮遊客中心	交通不便，但比以前好很多
	0492都歷遊客中心	限速過低
	0866花蓮遊客中心	路途遠
	1238花蓮遊客中心	路不平
	1242花蓮遊客中心	停車位規劃及車位稍嫌不足
	1307綠島遊客中心	民宿機車一直沒電
	1850都歷遊客中心	測速太多，反而影響行車安全
	1957小野柳	到台東交通太遠
	1998小野柳	停車費
	2038小野柳	測速太多，感覺在搶錢
天氣/氣候	0075綠島	下雨了
	1837都歷遊客中心	太陽大
環境	0124小野柳	廁所太壅擠
	0814都歷遊客中心	廁所好像昨天沒清潔
	1450三仙台	有一點雜草
	1472三仙台	蚊子很多
	1593小野柳	地板很滑
	1874都歷遊客中心	廁所
硬體/軟體 設備	0021都歷遊客中心	投影機壞了
	0227花蓮遊客中心	互動機器反應不良（民族服飾）
	0478都歷遊客中心	簡報用劇情方式看不到想要看浩瀚風景，覺乏味
	0495都歷遊客中心	護漁步道未繼續維護（既然已收費）
	1227花蓮遊客中心	砂石車太多，路不平一直修
	1522綠島遊客中心	天氣熱沒冷氣很不舒服
	1529綠島遊客中心	服務中心很熱

面向	問卷編號與地點	內容
	1530綠島遊客中心	沒開冷氣很熱
	1779三仙台	某些路段晚上沒路燈
	1836都歷遊客中心	沒路燈
	1964小野柳	天氣很熱，遊客中心冷氣不夠涼
	1965小野柳	廁所沒水
消費問題	0069都歷遊客中心	商店太少
	1855都歷遊客中心	商店太早打烊
	2164三仙台	食物少
其他	0112綠島	有些景點年久失修，缺乏外語競爭力，告示牌都是全中文
	0353三仙台	八仙洞幾乎沒有點可參觀，維修許久也不告知，遊客中心損壞不處理
	0458都歷遊客中心	泛舟會暈
	0477都歷遊客中心	很多展區沒開
	0499都歷遊客中心	走路好累
	0506綠島遊客中心	問卷冗長
	1507都歷遊客中心	加強導覽會更好
	1586小野柳	平日人數太少，顯見國人還是沒有利用平日旅遊的習慣
	2171三仙台	橋太累了
	2172三仙台	停機車要錢，太早打烊，夏天可以晚一點

表 15 遊憩景點建議事項之質性意見彙整表

面向	問卷編號與地點	內容	
設備	0021都歷遊客中心	儘速修理	
	0075綠島遊客中心	登船處遮雨棚	
	0112綠島遊客中心	旅遊地圖可做成集章冊，動線對外國遊客不友善	
	226花蓮遊客中心	自助拍照機器不夠靈敏，地上站位標示不明，大人小孩位置應標示清楚以利操作	
	0227花蓮遊客中心	可以增加更多更有教育意義互動設施，像已有的認識動物很讚，各項都可介紹	
	0450八仙洞	小賣部可再造	
	0458都歷遊客中心	走路上來不方便，建議除了樹可以放別的	
	1529綠島遊客中心	請開冷氣	
	1971小野柳	廁所洗手台沒水	
	2172三仙台	三仙台的礁岩沒有明確指標餓，不確定怎麼走到燈塔和合歡洞	
	垃圾/清潔	0133小野柳	在三仙台休憩區可以更清潔
		0484都歷遊客中心	廁所異味的改善
		0813都歷遊客中心	景區街道整潔加強
1507都歷遊客中心		景點舉辦活動	
1593小野柳		可以環境清潔加強，蚊子很多	
活動	0814都歷遊客中心	可以有主題活動	
	1243花蓮遊客中心	多文宣，多與旅行社合作	
	1506都歷遊客中心	多舉辦表演	
	交通	0135小野柳	有快速道路
0492都歷遊客中心		速限提高到7-80	
1227花蓮遊客中心		機車格在哪	
1957小野柳		台鐵增加班次，國內航班	
其他		1958小野柳	期待再次來訪
	2183三仙台	繼續保持，減少人為開發	
	1586小野柳	地方商場因推出更多在地特色的產品，除了米乖乖，其他都在各地可以買到，要開發要把關，這首我在意的事，在地伴手禮一定要好好促銷，謝謝！	
	0353三仙台	花東很美，但美麗需要維護	
	0495都歷遊客中心	宏觀規劃，不再是以小確幸為目標，花東很棒的，可以更好	
	0499都歷遊客中心	希望體感可以更好	
	0866花蓮遊客中心	繼續保持	
	0118綠島遊客中心	淡季觀光有待加強	

面向	問卷編號與地點	內容
	0321花蓮遊客中心	增加發展海洋觀光
	0625小野柳	維持，加油，辛苦了

陸、 108年與109年上半年滿意度差異性分析

依108年與109年滿意度比較分析發現，滿意度題項差異性在環境整潔與廁所清潔程度未達顯著標準，顯現遊客普遍認為108年與109年無差異，對風景區清潔感到滿意；但發現108年滿意度其他選項分數大多數高於109年，顯示出遊客滿意度在109年有小幅的下降，因此，各方面仍有進步的空間，不過108年與109年兩年滿意度平均值皆在3.5以上，顯現遊客對管理單位持正向與高服務品質的滿意水準，也期許各方面在未來能夠更加完善。

表27 108年與109年滿意度差異性分析

題號	題項	年份	平均值	標準差	t值	F值
1	服務人員之態度	108	3.8855	0.31854	6.806	202.925***
		109	3.7985	0.40354		
2	景點內服務設施	108	3.8321	0.37387	5.491	129.790***
		109	3.7549	0.43132		
3	景點內空間設計	108	3.8215	0.38309	5.376	123.484***
		109	3.7441	0.44072		
4	景點內友善環境設施	108	3.8122	0.39248	2.270	21.092***
		109	3.7802	0.42204		
5	引導指標或動線安排	108	3.7973	0.40216	3.162	42.004***
		109	3.7498	0.45951		
6	環境美化綠化	108	3.7895	0.40957	2.301	22.456***
		109	3.7554	0.44496		
7	環境整潔	108	3.7745	0.41973	0.342	0.930
		109	3.7694	0.44192		
8	停車位數量	108	3.7660	0.42853	0.933	4.477*
		109	3.7516	0.46052		
9	廁所清潔程度	108	3.7603	0.43366	0.726	2.384
		109	3.7493	0.44736		
10	提供之旅遊資訊服務	108	3.8442	0.36860	6.959	206.140***
		109	3.7446	0.44575		
11	景點內辦理的活動	108	3.7489	0.43868	3.594	51.003***

題號	題項	年份	平均值	標準差	t值	F值
		109	3.6926	0.46758		
12	整體滿意	108	3.7888	0.41353	7.620	238.506***
		109	3.6692	0.48340		

註：*： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$

■ 平均值計算方式為將4分:非常滿意，3分:滿意，2分:不滿意，1分:非常不滿意

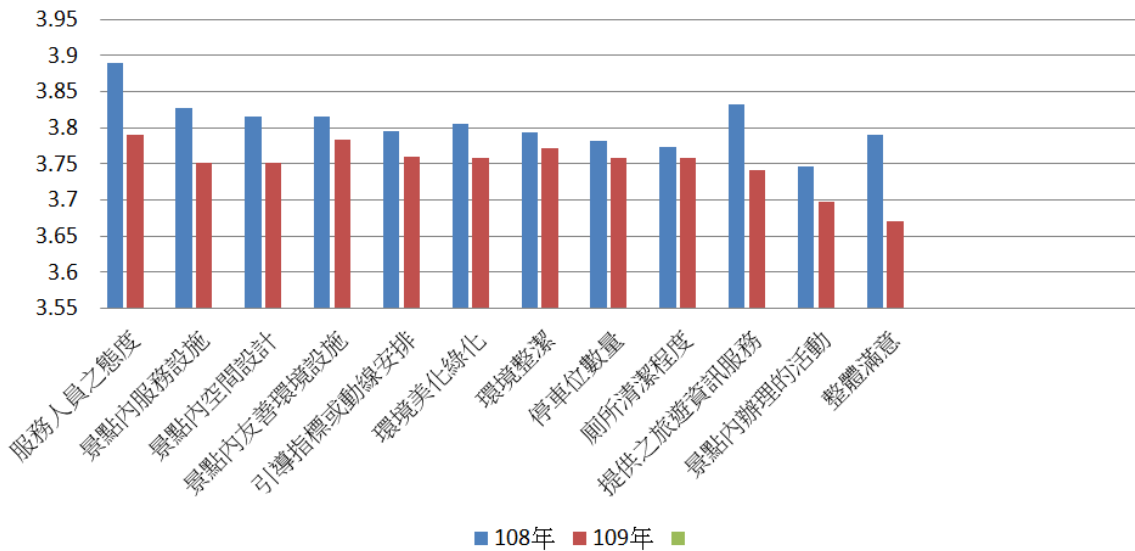


圖 24 108年與109年滿意度差異分析

柒、 108年與109年旅遊天數上半年度比較分析表

由108年與109年旅遊天數上半年度比較分析表來看，109年上半年度的平均旅遊天數較108年略高。

表28 108年與109年旅遊天數上半年度比較分析

項目	108年	109年
半天(少於4小時)	11.9%	15.5%
1天(4小時以上)不過夜	30.6%	27.4%
2天1夜	23.2%	24.0%
3天2夜	23.5%	24.6%
4天3夜	7.6%	5.8%
5天及以上	3.1%	2.8%

回答人數(人數)	2,037	2,222
平均旅遊天數	1.995	2,115

捌、 結語

本章節針對研究調查結果進行結語。

一、 結語

本報告動態資料為109年1月至6月遊客滿意度調查與相關基本資料調查，調查對象主要集中在都歷遊客中心、三仙台遊客中心、小野柳遊客中心、花蓮遊客中心、綠島遊客中心、秀姑巒溪遊客中心與八仙洞遊客中心等七個景點；滿意度部份，由個人屬性與滿意度的差異性分析來看，除了教育程度在整體滿意度上有顯著差異外(大學>高中職以下、專科)，其餘皆沒有達顯著差異，同時平均值皆高於3，滿意度得分皆高於90分以上，顯現受訪遊客對遊憩景點滿意度皆持正向支持，特別是在服務人員態度、提供之旅遊資訊服務、景點內服務設施與空間設計部份最高，顯示現在軟體及遊客服務管理上備受肯定，值得給予肯定。

其次，在遊客屬性部份與其他旅遊統計變項交叉分析部份，調查發現，個人屬性與旅遊方式的交叉分析，年齡有達顯著差異；個人屬性與同行人數交叉分析看，年齡有達到顯著差異。個人屬性與出發地主要交通工具交叉分析看，性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況與居住縣市及國籍有達到顯著差異。

個人屬性與景點旅遊主要交通工具交叉分析看，性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況與居住縣市及國籍皆有達到顯著差異。顯現未來可以針對上述不同族群進行區隔行銷與推廣，藉以提昇遊客旅遊滿意度。

旅遊原因部份，分別為親友推薦、景觀優美；次要因素包含親友推薦、景觀優美、品嚐美食、交通便利、順道而來、文化巡禮；再次前來考量原因，以親友推薦、景觀優美、品嚐美食、交通便利、順道而來為主要前五項；其中由主要原因與遊客個人屬性交叉分析發現，性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況和國籍具顯著差異；由國籍來看，中國及港澳地區有將近六成、亞洲及其它國家有近五~六成是因為景觀優美為主要的。

在遊憩景點之質性意見彙整表部分，除了綠島遊客中心較多人反映硬體及軟體設備故障而感到不適，大部分顯現受訪遊客對遊憩景點的各項服務設施皆予以極高評價，尤其是服務人員的服務態度、風景優美和多項設施的提供。

附件一 問卷內容

調查日期： 年 月 日 (平日 假日)

地點： _____

親愛的遊客，Nga'ayho (阿美族語“你好”之意)：

歡迎您蒞臨東部海岸國家風景區旅遊，本管理處轄區包括東部海岸(北起花蓮大橋南至小野柳)，秀姑巒溪(瑞穗至大港口)，及綠島等範圍。為加強各項軟、硬體旅遊服務，建構友善的旅遊環境，提供遊客更優質的旅遊品質，特規劃此問卷，您所填各項資料本處當予以保密，謝謝您抽空填寫本問卷。

敬祝 身體健康、萬事如意

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處 敬上

【旅遊決策】

- 請問您這次的旅遊方式是？
 家族旅遊 親子旅遊 情侶 親友結伴 機關/團體 個人
 - 請問您這次旅遊同行人數約____人。
 - 請問您這次旅遊的規劃方式為 自行規劃 旅行社規劃
- 請問您這次從出發地到花東旅遊主要利用的交通工具(交通方式)是：
自小客車 機車 自行車 旅遊專車(觀光巴士、郵輪式列車)
中/大型遊覽車 箱型車/計程車 租賃 公、民營客運 臺灣好行接駁
火車 船舶 飛機 其他 _____ (請說明)
 - 從出發地到花東的主要交通工具：_____ (請填寫上列代號)
 - 目前所在這個景點旅遊的主要交通工具：_____ (請填寫上列代號)
- 請問您選擇到此旅遊的原因？(最多可選3項，並請排序)
親友推薦 景觀優美 品嚐美食 交通便利 順道而來 運動健身
部落觀光 文化巡禮 宗教活動 距離遠近考量 假期長短考量
 團體安排 配合國民旅遊卡措施 行銷推廣活動或節慶表演節目 其他 _____ (請說明)
主要：_____；次要_____；再次要_____ (請填寫上列代號)
- 請問您是從何處蒐集此次旅遊資訊？(可複選)
 報紙 電視 廣播 親友告知 本處官網、網頁 社群、論壇
 文宣海報 其他 _____
- 請問您此次旅遊之消費金額約為多少(含交通住宿)？(單位：元/人)
 0-1000 1001-2000 2001-4000 4001-8000 8001以上，約_____。

【遊憩行為】

- 請問您這次旅遊，在東部海岸國家風景區內預計停留多少時間？
 半天(少於4小時)→跳過2.題 1天(4小時以上)不過夜→跳過2.題
 2天1夜 3天2夜 4天3夜 5天及以上，約____天。
- 請問您這次旅遊的住宿方式是？(可複選)
 旅館/飯店 民宿 露營 親友家(含自家) 其他 _____ (請說明)
- 請問您對東部海岸國家風景區或目前所在這個景點在下列項目上的滿意度是：

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	沒意見或無此項目
(1) 服務人員之服務態度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(2) 景點內服務設施	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(3) 景點內空間設計	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(4) 景點內友善環境設施 (如多功能廁所、坡道、專用通道、專用停車位、愛心鈴、電動門、電梯、專用盥洗室、緊急按鈴)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(5) 引導指標或動線安排	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(6) 環境美化綠化	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	沒意見或無此項目
(7) 環境整潔	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(8) 停車位數量	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(9) 廁所清潔程度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(10) 提供之旅遊資訊服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(11) 景點內辦理的活動 (如 _____ 活動，由訪員填入 調查訪問當日活動名稱)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(12) 整體上之滿意程度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. 請問東部海岸國家風景區或目前所在這個景點是您第幾次到訪？

- 第1次→跳過4.1、4.2題 第2次 第3次 第4次 第5次以上

4.1 請問距離上次到訪時間是：

- 半年以內 半年~1年以上 1~2年以內 2~3年以內 3年以上

4.2 請問您認為東部海岸國家風景區或目前所在這個景點整體服務品質與您上次到訪比較是：

- 改善很多 稍有改善 差不多 較差 不知道/無意見

【個人基本資料】

1. 性別：

- 男 女 其他

2. 年齡：

- 11歲(含)以下 12~14歲 15~19歲 20~24歲 25~29歲
 30~39歲 40~49歲 50~59歲 60~69歲 70歲及以上

1. 教育程度

- 國小及以下 國(初)中 高中職 專科 大學 研究所及以上

2. 職業別

- 公 商 軍警 農 教 工 服務業 自由業
 學生 其他 _____

3. 婚姻狀況

- 未婚 已婚 其他

4. 請問您居住縣市

- 新北市 台北市 台中市 台南市 高雄市 桃園市
 宜蘭縣 新竹縣/市 苗栗縣 彰化縣 ⑪南投縣 ⑫雲林縣
 ⑬屏東縣 ⑭台東縣 ⑮花蓮縣 ⑯澎湖縣 ⑰連江縣 ⑱金門縣
 ⑲嘉義縣/市 ⑳基隆市 ㉑國外地區

5. 請問您是國人，還是來自其他國家或地區遊客？

- 國人 中國大陸 香港、澳門 新加坡、馬來西亞
 日本 韓國 泰國、印尼 美國、加拿大
 歐洲 紐澳 ⑪其他國家(地區) _____ (請說明)

6. 如果有機會，請問您是否想再重遊東部海岸國家風景區一次嗎？ 是 否：_____ (請說明)

7. 請問您是否會推薦東部海岸國家風景區給您的親朋好友嗎？ 是 否：_____ (請說明)

【其他意見】(請訪員紀錄旅客對東部海岸國家風景區最滿意和最不滿意的感受及其他建議事項)

最滿意的地方：_____

最不滿意的地方：_____

建議事項：_____ (請說明)

~~問卷到此結束，謝謝您的填寫~~

附錄二 工作人員概述

計畫主持人		
姓名	最高學歷	經歷
張凱智	國立東華大學自然資源與環境學系觀光休閒管理組博士	<p><u>現職：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -臺東大學文化資源與休閒產業學系教授 -勞動部多元就業方案績優單位評審委員 -勞動部多元就業方案輔導委員 -交通部觀光局好客民宿評鑑委員 -勞動部職訓局飲料調製技術人員乙丙級監評 <p><u>經歷：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -臺東大學文化資源與休閒產業學系系主任 -國立空中大學臺東、花蓮學習指導中心觀光課程面授兼任教師 -國立東華大學國際企業管理系兼任教師 -臺東大學推廣教育中心主任 -臺灣觀光學院 觀光休閒系、餐飲管理系主任、廚藝系主任 -花蓮縣政府 觀光推展委員會委員 -教育部技職司 商業類科高職觀光科課程編定總綱起草委員 -臺灣民俗村行銷 企劃室主任 <p><u>近年研究計畫執行：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -106-109年度農委會林務局林業發展計畫地質公園駐點解說人員培訓計畫 主持人 -101~109 年度臺東縣政府就業市場發展趨勢與職訓需求調查計畫主持人 -2019.8-2020.7 科技部-一般型研究計畫（個別型） 主持人 來！去！後山過日子！?探索花、東地區生活風格移居者的價值意涵(108-2410-H-143 -008) -2014.8-2016.7 科技部-整合型計畫 主持人 部落永續觀光發展運作機制與模式建立-以普悠瑪鄰近部落個案為例（105-2621-M-143 -001） -2013.8-2014.7 科技部—一般型研究計畫（個別型） 主持人 建構影響社區觀光發展態度關係之模式-以社會交換理論與社會資本為基礎（103-2410-H-143 -014 -） -2013.8-2014.7 科技部-國科會整合型計畫 主持人 部落永續觀光發展運作機制與模式建立-以普悠瑪鄰近部落個案為例（NSC 103-WFA0-H-000-52） -2012.8-2013.7 國科會—一般型研究計畫（個別型） 主持人 社區觀光發展態度關係模式-整合與建立-以花東縱谷三個社區為例（NSC101-2410-H-278 -003）

電子信箱：kai88@nttu.edu.tw

電話：0955-574511 089-517844

住址：95092 臺東市大學路二段369 號 國立臺東大學文化資源與休閒產業學系

研究助理

姓名	最高學歷	經歷
李宜軒	國立臺東大學文化資源與休閒產業學系學士生	<u>現職：</u> -國立臺東大學文化資源與休閒產業學系 大學部學生
呂紹齊	國立臺東大學文化資源與休閒產業學系學士生	<u>現職：</u> -國立臺東大學文化資源與休閒產業學系 大學部學生
李書晴	國立臺東大學文化資源與休閒產業學系學士生	<u>現職：</u> -國立臺東大學文化資源與休閒產業學系 大學部學生