

107 年度東部海岸國家風景區
遊客滿意度問卷統計及分析案
1-12月資料分析期末成果報告



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：108 年 3 月 15 日

目錄

壹、	計畫緣起.....	1
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
二、	遊憩據點調查之個人屬性和旅遊決策交叉分析.....	18
三、	遊憩據點調查之個人屬性和遊憩行為交叉分析.....	41
四、	遊憩據點質性資料呈現.....	63
陸、	106年與107年滿意度差異性分析.....	89
柒、	結語.....	91
附件一	問卷內容.....	107
附錄二	工作人員概述.....	109

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	30
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	37
表 16 個人屬性和停留時間的交叉分析表	41
表 17 個人屬性與平日假日交叉分析表	45
表 18 個人屬性與據點交叉分析表	47
表 19 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表	51
表 20 各據點與停留時間交叉分析表	52
表 21 平日假日與停留時間交叉分析表	53
表 22 消費金額與停留時間交叉分析表	55
表 23 個人屬性和滿意度的差異性分析	58
表 24 景點內辦理的活動之質性意見彙整表	63
表 25 遊憩景點滿意之質性意見彙整表	67
表 26 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表	83
表 27 遊憩景點建議事項之質性意見彙整表	86
表 28 106年與107年滿意度差異分析	89
表 29 107年與106年客源地比較	93
表 30 107年與106年資源來源比較	94
表 31 107年與106年主要旅遊原因比較	95
表 32 107年與106年次要旅遊原因比較	96
表 33 107年與106年遊憩景點不滿意之質性意見彙整表建議事項	99

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.....	12
圖 4 前往花東主要交通工具.....	12
圖 5 景點主要交通工具.....	13
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.....	17
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.....	36
圖 17 個人屬性與再次要原因交叉分析-3.....	36
圖 18 個人屬性和停留時間的交叉分析-1.....	44
圖 19 個人屬性和停留時間的交叉分析-2.....	44
圖 20 個人屬性與據點交叉分析-1.....	49
圖 21 個人屬性與據點交叉分析-2.....	50
圖 22 個人屬性與據點交叉分析-3.....	50
圖 23 各據點與交通工具交叉分析.....	51
圖 24 各據點與停留時間交叉分析.....	53
圖 25 平日假日與停留時間交叉分析.....	54
圖 26 消費金額與停留時間交叉分析.....	55
圖 27 106年與107年滿意度差異分析.....	90

107 年度東部海岸國家風景區遊客滿意度

問卷統計及分析案

1-12月資料分析期末成果報告

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，針對機關都歷、花蓮、小野柳、八仙洞、三仙台、秀姑巒溪以及綠島等 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107年1月1日起至民國107年12月31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。

抽樣設計則是針對到訪都歷、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，但由於綠島遊客中心正在整建中，所以下半年資料較為少量。總計收到 5048 份問卷，有效問卷 5027 份、無效問卷 19 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 LSD 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 107 年 1 月至 12 月，共計有效樣本為 5027 份，詳如表 1 所示。

表 1 月份數量分配表

調查月份	次數	%
1 月	496	9.9
2 月	503	10.0
3 月	445	8.9
4 月	519	10.3
5 月	475	9.4
6 月	434	8.6
7 月	437	8.7
8 月	380	7.6
9 月	366	7.3
10 月	340	6.8
11 月	314	6.2
12 月	318	6.3
合計	5027	100%

(二) 調查地點描述

本次問卷發放的地點有分別為：都歷遊客中心、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、三仙台遊客中心以及秀姑巒溪遊客中心，總計收到 5048 份問卷，有效問卷 5027 份、無效問卷 19 份（99% 的有效應答率）。

各調查地點之實際有效問卷數量請參看表 2。

表 2 問卷發放情形表

調查地點	次數	%
都歷遊客中心	557	11.1
花蓮遊客中心	536	10.7
綠島遊客中心	22	0.4
小野柳遊客中心	1064	21.2
八仙洞遊客中心	1161	23.1
秀姑巒溪遊客中心	662	13.2
三仙台遊客中心	1025	20.4
合計	5027	100

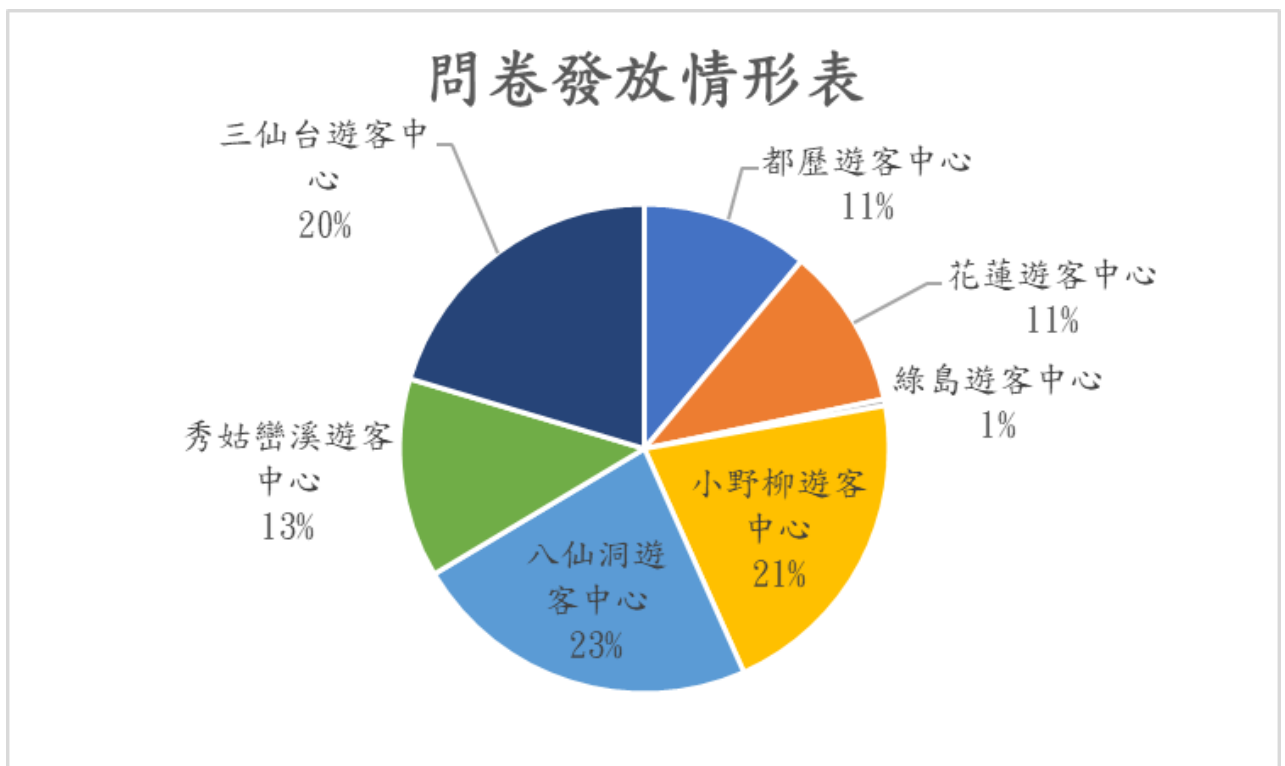


圖 1 問卷發放情形

(三) 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（59.5%）略多於男性（40.3%）。年齡則是以 40-49 歲（27.3%）居多，佔了兩成半左右，其次為 30-39 歲（23.9%），再其次為 25-29 歲（15.3%）。教育程度則以大學（56.8%）居多，其次依序是高中職（13.7%）、專科（11.6%）、研究所（11.2%）、國中（3.5%）及國小（3.1%）。由職業來看，服務業（27.7%）和學生（16.8%）所佔的比例最高，其次為商（11.1%）、自由業（9.9%）、公（8.6%）。婚姻狀況已婚（58.7%）多於未婚（40.5%）。來訪遊客的國籍幾乎為本國人（97.2%），少數遊客是來自中國大陸（1.0%）、香港、澳門（0.7%）、新加坡、馬來西亞（0.7%）。最後，遊客的重遊（99.9%）和推薦（99.4%）意願都非常高（表3）。

表 3 受訪遊客背景分析表

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
性別	男	2017	40.3	國人/ 其他 國家	國人	4862	97.2
	女	2977	59.5		中國大陸	48	1.0
	其他	8	0.2		香港、澳門	37	0.7
年齡	11 歲（含）以下	136	2.7		新加坡、馬來西亞	33	0.7
	12~14 歲	66	1.3		日本	7	0.1
	15~19 歲	170	3.4		韓國	1	0.0
	20~24 歲	503	10.1		泰國、印尼	2	0.0
	25~29 歲	765	15.3		美國、加拿大	8	0.2
	30~39 歲	1192	23.9		歐洲	2	0.0
	40~49 歲	1364	27.3		其他國家（地區）	2	0.0

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
	50~59 歲	500	10.0	居住 縣市	新北市	579	11.5
	60~69 歲	271	5.4		台北市	985	19.6
	70 歲及以上	28	0.6		台中市	391	7.8
教育 程度	國小及以下	152	3.1		台南市	380	7.6
	國（初）中	175	3.5		高雄市	514	10.2
	高中職	676	13.7		桃園市	230	4.6
	專科	576	11.6		宜蘭縣	207	4.1
	大學	2808	56.8		新竹縣/市	326	6.5
	研究所及以上	555	11.2		苗栗縣	124	2.5
職業 別	公	433	8.6		彰化縣	183	3.6
	商	555	11.1		南投縣	83	1.7
	軍警	152	3.0		雲林縣	80	1.6
	農	141	2.8		屏東縣	167	3.3
	教	312	6.2	台東縣	243	4.8	
	工	373	7.4	花蓮縣	262	5.2	
	服務業	1387	27.7	澎湖縣	6	0.1	
	自由業	29	9.9	連江縣	1	0.0	
	學生	840	16.8	金門縣	4	0.1	
	其他	318	6.3	嘉義縣/市	89	1.8	
婚姻 狀況	未婚	1960	40.5	是否 重遊	是	4999	99.9
	已婚	2836	58.7		否	5	0.1
	其他	31	0.6	是否 推薦	是	4998	99.4
					否	2	0.0

(四) 旅遊決策頻度分析

到訪遊客主要是和親友結伴（24.5%）、親子旅遊（22.3%）及家族旅遊（18.2%）。同行人數以 2-4 人最多（47.7%）。而資訊來源主要是以官網網頁（38.4%）和社群、論壇（24.3%），其次是親友告知（21.7%）。消費金額4001~8000約占了五成（45.0%），其次是2001~4000（26.5%）。前往花東的主要交通工具以自小客車（56.4%）、火車（22.8%）和機車為主（7.5%）；景點的主要交通工具則是自小客車（57.7%）和機車（12.6%）。而旅遊方式為自行規劃（93.3%）占大多數。（表4）。

表 4 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	911	18.2	資訊來源 (可複選)	報紙	116	1.7	
	親子旅遊	1120	22.3		電視	346	5.1	
	情侶	786	15.7		廣播	71	1.0	
	親友結伴	1229	24.5		親友告知	1476	21.7	
	機關團體	430	8.6		官網網頁	2614	38.4	
	個人	539	10.7		社群、論壇	1653	24.3	
同行人數	0人	88	1.8		文宣海報	217	3.2	
	1人	280	9.5		其他	307	4.5	
	2-4 人	2399	47.7		消費金額	1000以下	301	6.0
	5-15 人	1793	35.7			1001~2000	604	12.1
	16 人及以上	267	5.3	2001~4000		1324	26.5	
				4001~8000		2249	45.0	
			8000以上	523		10.5		
前往花東主要交通	自小客車	2829	56.4	景點主要交通工具	自小客車	2886	57.7	
	機車	379	7.5		機車	631	12.6	
	自行車	107	2.1		自行車	187	3.7	
	旅遊專車	48	1.0		旅遊專車	52	1.0	
	中/大型遊覽車	269	5.4		中/大型遊覽車	338	6.8	
	箱型車/計程車	47	0.9		箱型車/計程車	157	3.1	
	租賃	81	1.6		租賃	360	7.2	
	公、民營客運	9	0.3		公、民營客運	88	1.8	
	台灣好行接駁	9	0.2		台灣好行接駁	270	5.4	

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
	火車	1145	22.8		火車	12	0.2
	船舶	3	0.1		其他	21	0.4
	飛機	77	1.5				
	其他	9	0.2				
旅行 規劃 方式	自行規劃	4353	93.3	平日 假日	平日	2453	48.8
	旅行社規劃	315	6.7		假日	2574	51.2

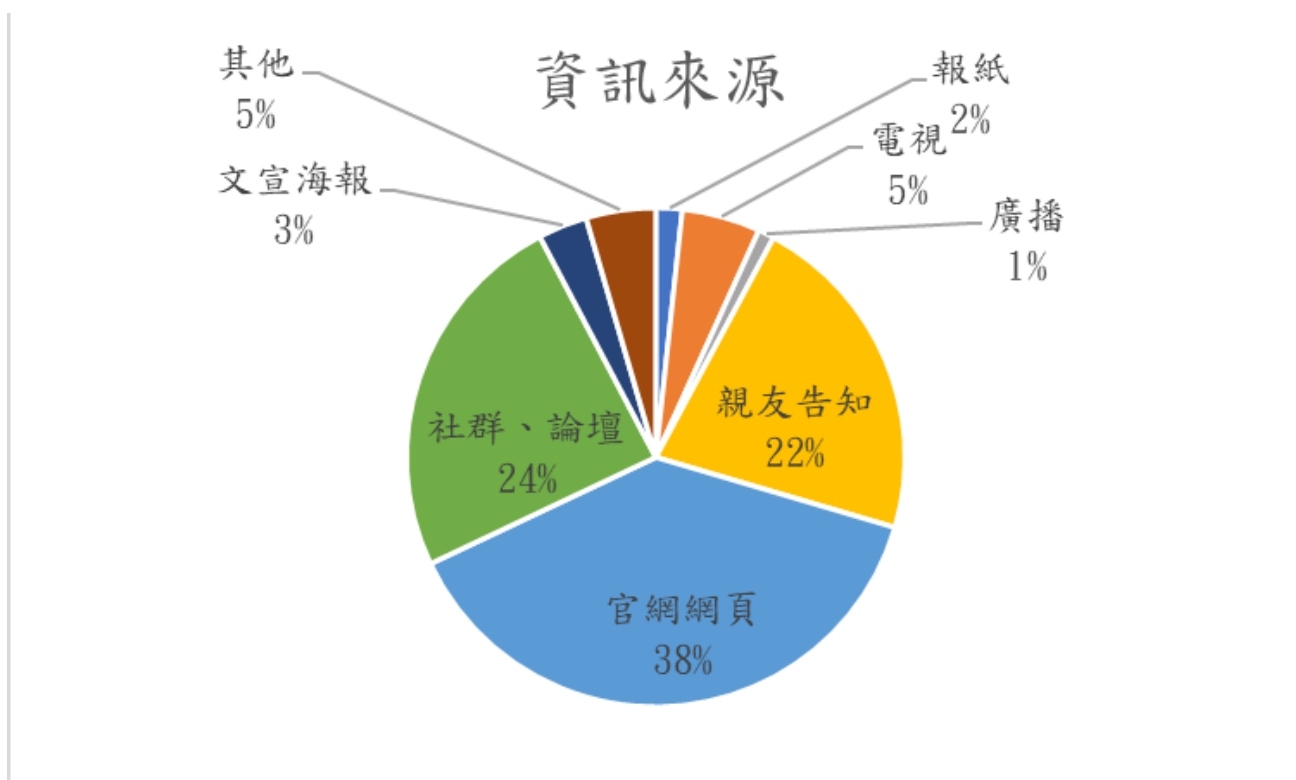


圖 2 資訊來源

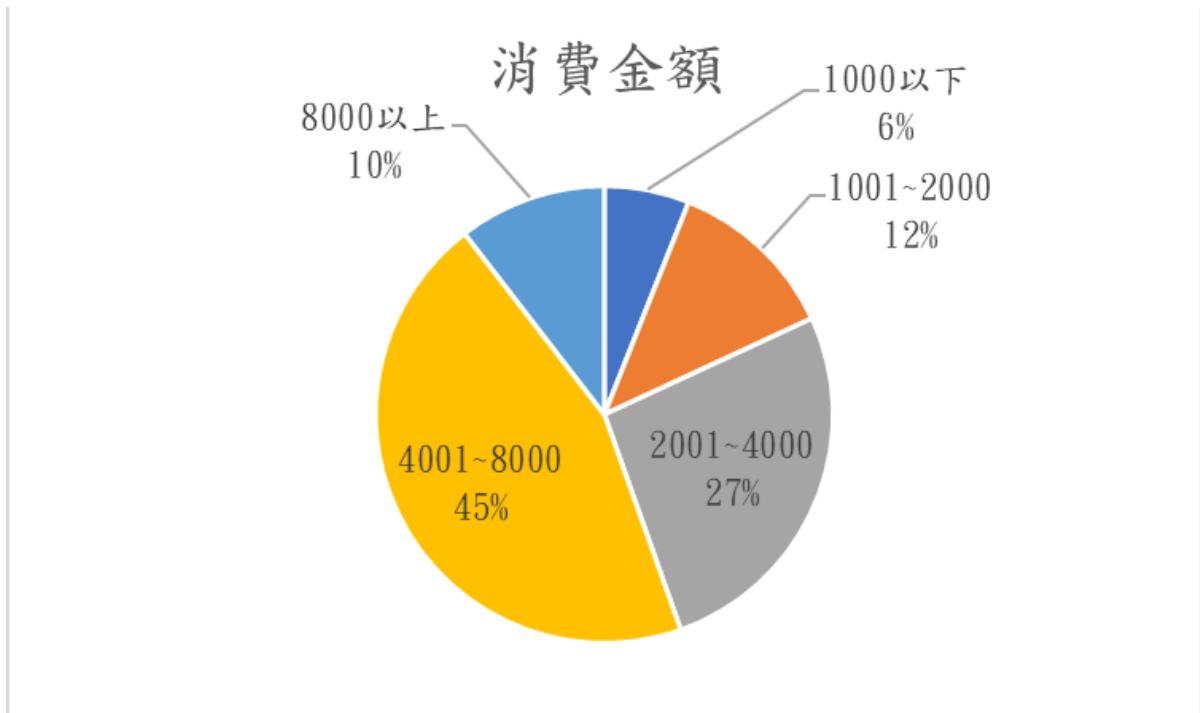


圖 3 消費金額

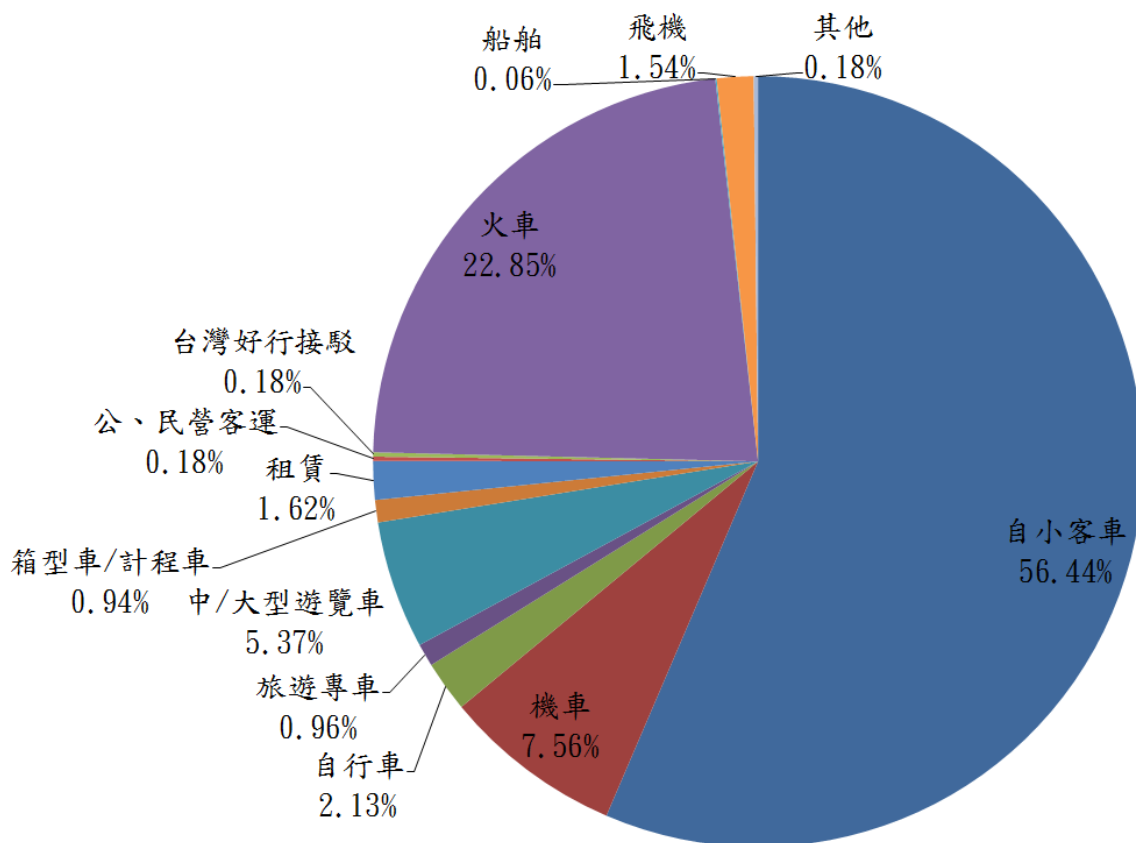


圖 4 前往花東主要交通工具

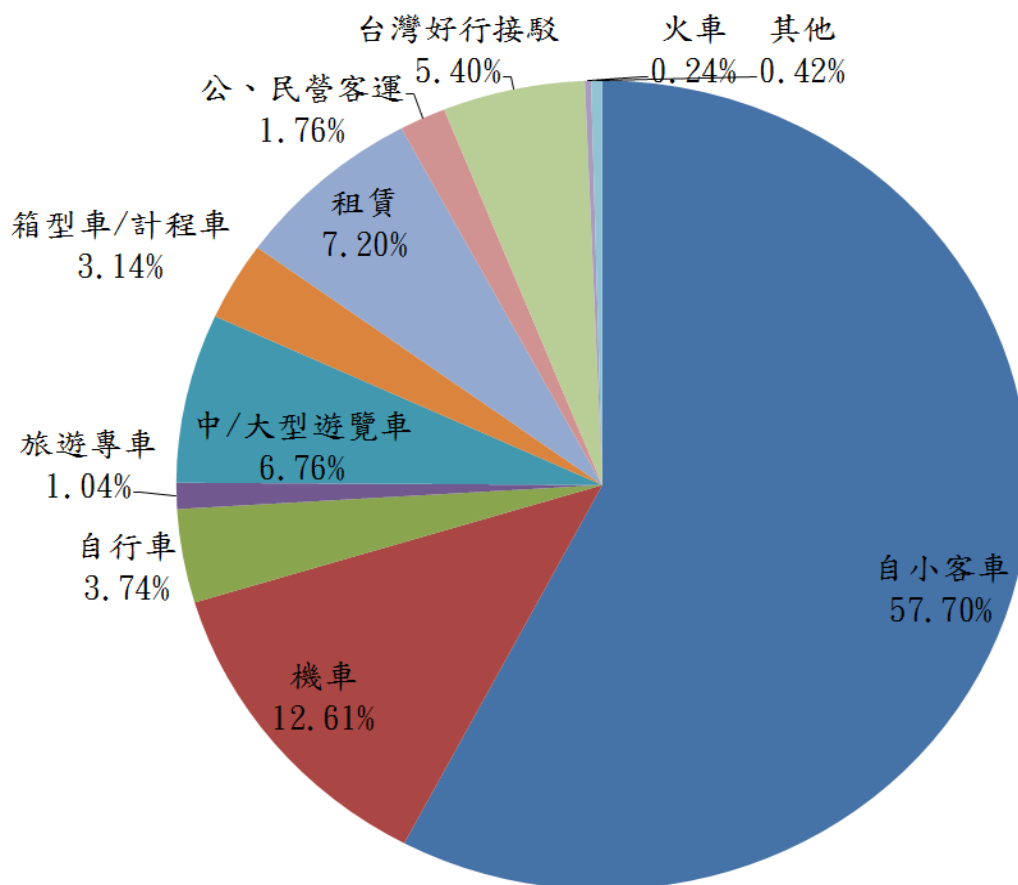


圖 5 景點主要交通工具

遊客到此旅遊的最主要原因是景觀優美（47.2%）及親友推薦（33.3%），次要的原因則是景觀優美（33.9%）及品嚐美食（23.0%），再次要的原因是品嚐美食（21.5%）及親友推薦（11.1%）（表 5）。

表 5 旅遊原因頻度分析表

題項	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	1663	33.3	336	7.5	333	11.1
	景觀優美	2360	47.2	1519	33.9	198	6.6
	品嚐美食	263	5.3	1032	23.0	642	21.5
	交通便利	227	4.5	376	8.4	269	9.0
	順道而來	114	2.3	219	4.9	271	9.1
	運動健身	22	0.4	104	2.3	98	3.3
	部落觀光	56	1.1	234	5.2	249	8.3
	文化巡禮	60	1.2	197	4.4	324	10.8
	宗教活動	25	0.5	18	0.4	40	1.3

題項	內容	主要		次要		再次要	
		次數	%	次數	%	次數	%
	距離遠近考量	36	0.7	102	2.3	185	6.2
	假期長短考量	53	1.1	170	3.8	250	8.4
	團體安排	73	1.5	48	1.1	30	1.0
	配合國民旅遊卡措施	8	0.2	38	0.8	30	1.0
	行銷推廣活動或節慶表演節目	2	0.0	58	1.3	59	2.0
	其他	35	0.7	35	0.8	13	0.4

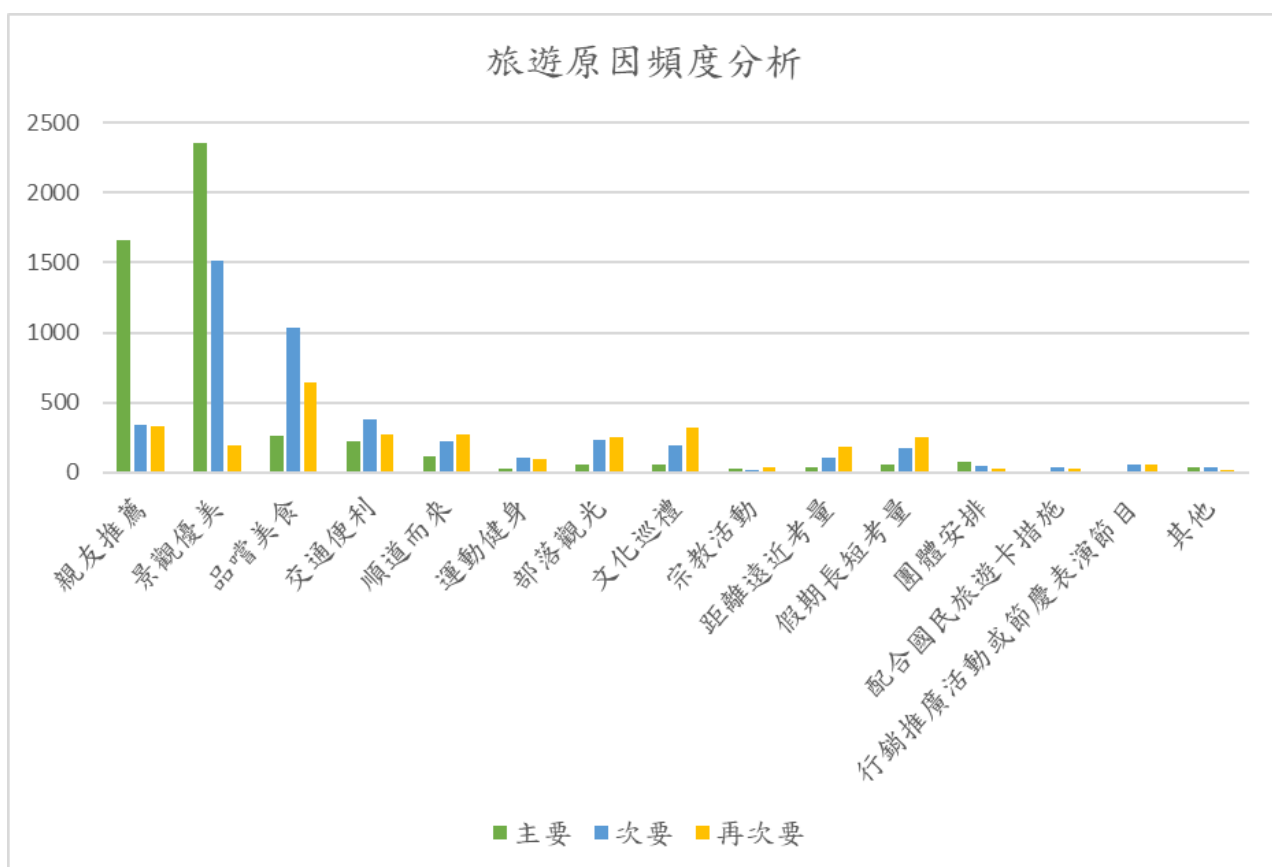


圖 6 旅遊原因頻度分析

(五) 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（62.0%），且旅遊天數以 3 天 2 夜（26.8%）居多，僅停留半天或一天的遊客約四成（38.0%）。第一次造訪的遊客（58.1%）多於重遊的遊客（41.9%）。重遊遊客中有三成半的遊客（35.9%）上次到訪時間是 1 年到 2 年內，其次是半年~1 年以上（37.5%），而半年以內（10.8%）佔了約一成，

顯示重遊遊客短期內重遊的機率偏高的。此外，有約五成的（51.8%）重遊遊客認為本次的整體服務品質有提升（表6）。

表6 遊憩行為頻度分析表

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
預計停留時間	半天（小於4小時）	470	9.4	到訪次數	第1次	2901	58.1
	1天（4小時以上）	1435	28.6		第2次	1146	22.9
	2天1夜	1202	24.0		第3次	512	10.3
	3天2夜	1347	26.8		第4次	116	2.3
	4天3夜	432	8.6		第5次以上	319	6.4
	5天及以上	131	2.6				
距離上次到訪	半年以內	226	10.8	整體服務品質之比較	改善很多	1078	51.8
	半年~1年以上	428	20.5		稍有改善	486	23.4
	1~2年以內	784	37.5		差不多	348	16.7
	2~3年以內	345	16.5		較差	6	0.3
	3年以上	308	14.7		不知道/無	163	7.8

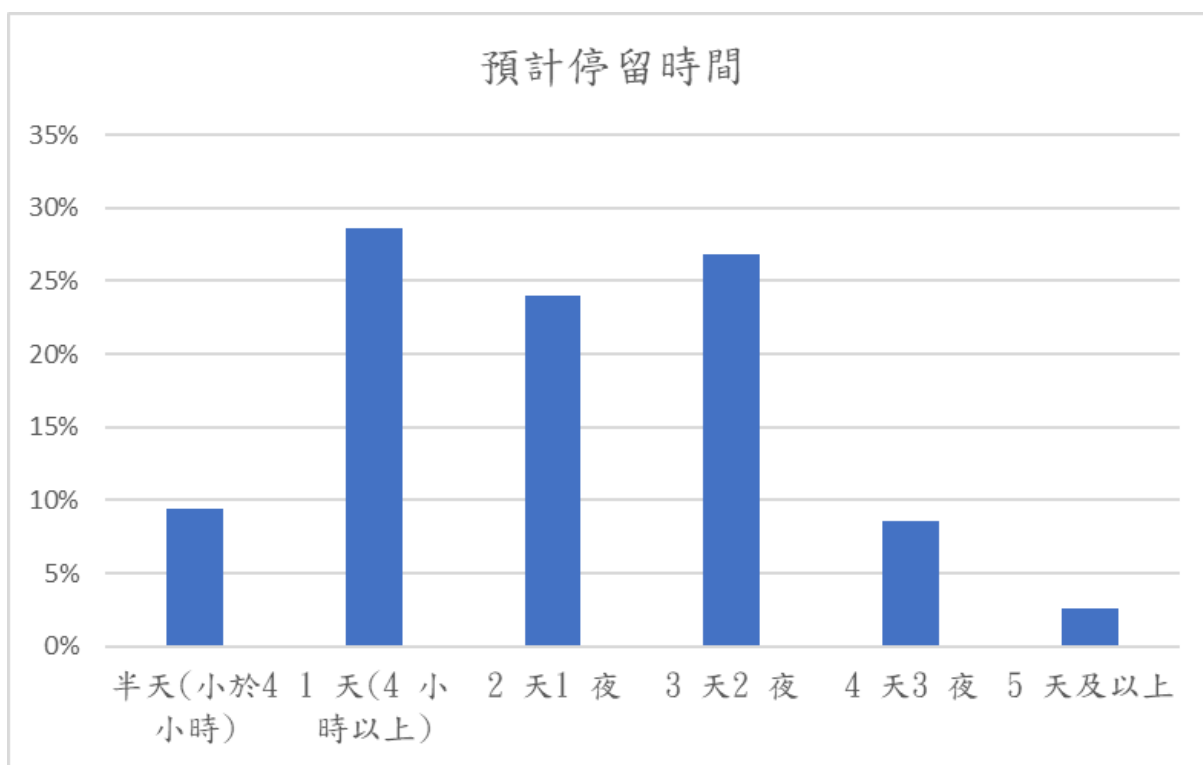


圖 7 預計停留時間

(六) 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（3.947）、景點內服務設施（3.915）、景點內友善環境設施（3.914）及景點內空間設計（3.911），也就是說服務態度是友善的，而景點的設施與空間設計也很到位。除了景點內辦理的活動（3.768）之外，服務人員之態度（3.947）、景點內服務設施（3.915）、景點內友善環境設施（3.914）、景點內空間設計（3.911）、環境美化綠化（3.895）、引導指標或動線安排（3.889）、環境整潔（3.882）、停車位數量（3.861）、提供之旅遊資訊服務（3.832）、廁所清潔程度（3.858）與整體上之滿意程度（3.845）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7）。

表 7 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	5.2	94.8	100	3.947	98.68	0.226
2	景點內服務設施	0.0	0.1	0.1	8.3	91.6	99.9	3.915	97.88	0.284
3	景點內空間設計	0	0.0	0	8.8	91.2	100	3.911	97.76	0.285
4	景點內友善環境設施	0.0	0.0	0	8.5	91.4	99.9	3.914	97.85	0.284
5	引導指標或動線安排	0.1	0.1	0.2	10.7	89.1	99.8	3.889	97.23	0.322
6	環境美化綠化	0.0	0.0	0	10.4	89.5	99.9	3.895	97.38	0.310
7	環境整潔	0	0.0	0	11.7	88.3	100	3.882	97.05	0.324
8	停車位數量	0.1	0.1	0.2	13.4	86.4	99.8	3.861	96.53	0.357
9	廁所清潔程度	0.1	0.1	0.2	13.8	86.1	99.9	3.858	96.45	0.375
10	提供之旅遊資訊服務	0.0	0	0	16.7	83.3	100	3.832	95.80	0.532
11	景點內辦理的活動	1.8	0.0	1.8	17.9	80.3	98.2	3.768	94.20	0.366

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。

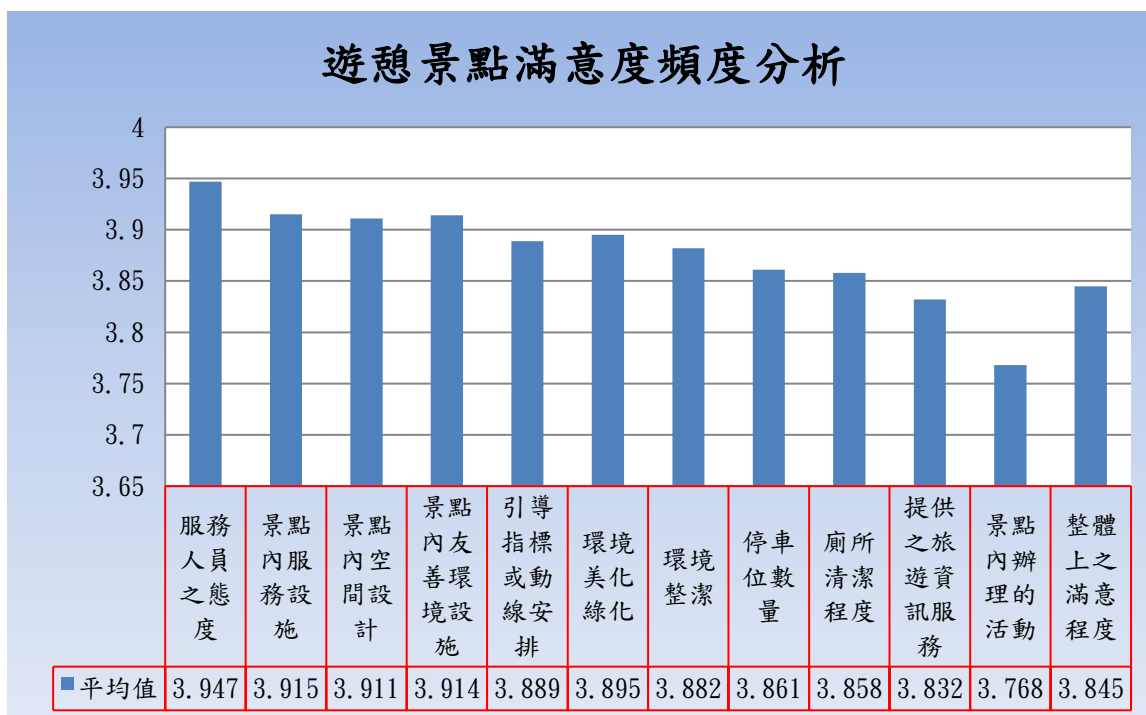


圖 8 遊憩景點滿意度頻度分析

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 (31.4%) 為主；20~29 歲是以情侶 (34.7%) 和親友結伴 (30.9%) 為主；30~39 歲是以親子旅遊 (26.2%) 和親友結伴 (22.4%) 為主；40~49 歲是以親子旅遊 (37.4%)、家族旅遊 (22.7%) 和機關團體 (18.2%) 為主；50 歲以上則是以親友結伴 (28.9%) 跟家族旅遊 (23.3%) 為主 (表 8)。

表 8 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	%							
年齡	19歲以下	個數		114	101	7	84	37	20	1056.201***
		%		31.4	27.8	1.9	23.1	10.2	5.5	
	20~29歲	個數		99	76	431	384	58	193	
		%		8.0	6.1	34.7	30.9	4.7	15.6	
	30~39歲	個數		189	304	181	260	92	133	
		%		16.3	26.2	15.6	22.4	7.9	11.5	
	40~49歲	個數		306	504	69	245	116	109	
		%		22.7	37.4	5.1	18.2	8.6	8.1	
	50歲以上	個數		183	116	76	227	115	69	
		%		23.3	14.8	9.7	28.9	14.6	8.8	

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

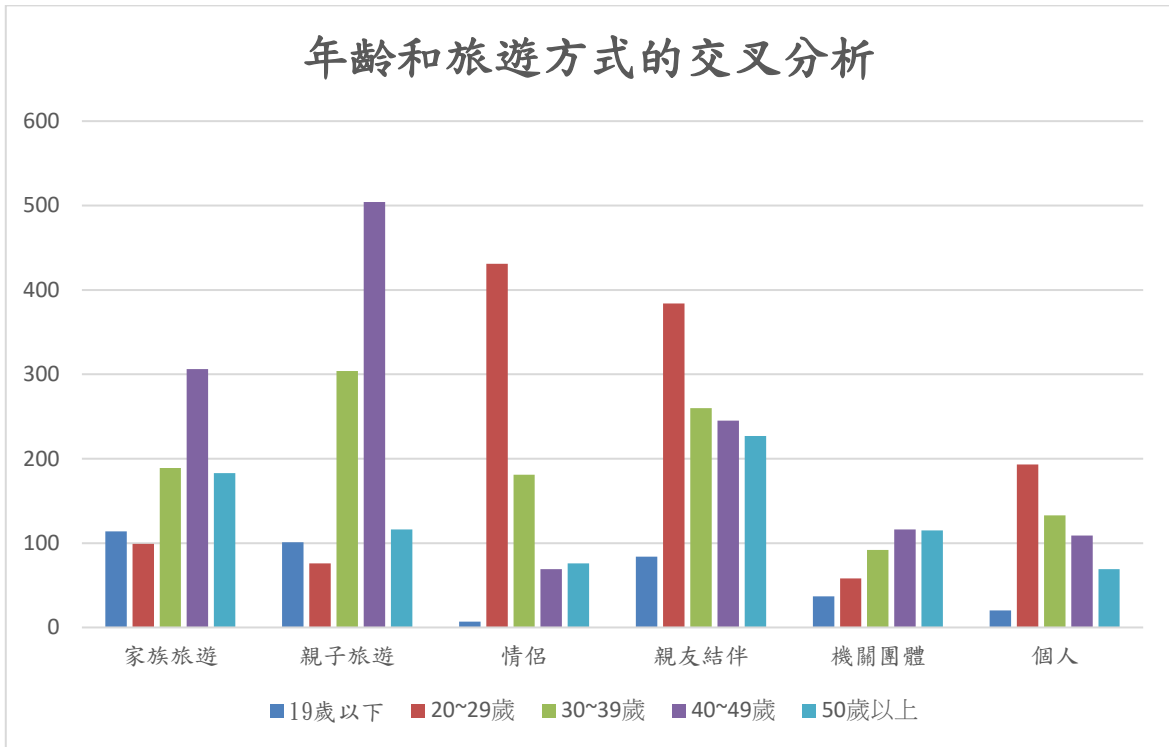


圖 9 年齡和旅遊方式的交叉分析

(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40~49歲的 5~15 人 (50.0%) 多於 2~4 人 (37.9%) 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 9 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	%						
19歲以下	個數	8	17	166	157	17	404.035***		
	%	2.2	4.7	45.5	43.0	4.7			
20~29歲	個數	49	190	699	269	35			
	%	3.9	15.3	56.3	21.7	2.8			
30~39歲	個數	14	123	573	404	46			
	%	1.2	10.6	49.4	34.8	4.0			
40~49歲	個數	7	83	513	676	73			
	%	0.5	6.1	37.9	50.0	5.4			
50歲以上	個數	8	53	377	261	91			
	%	1.0	6.7	47.7	33.0	11.5			

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

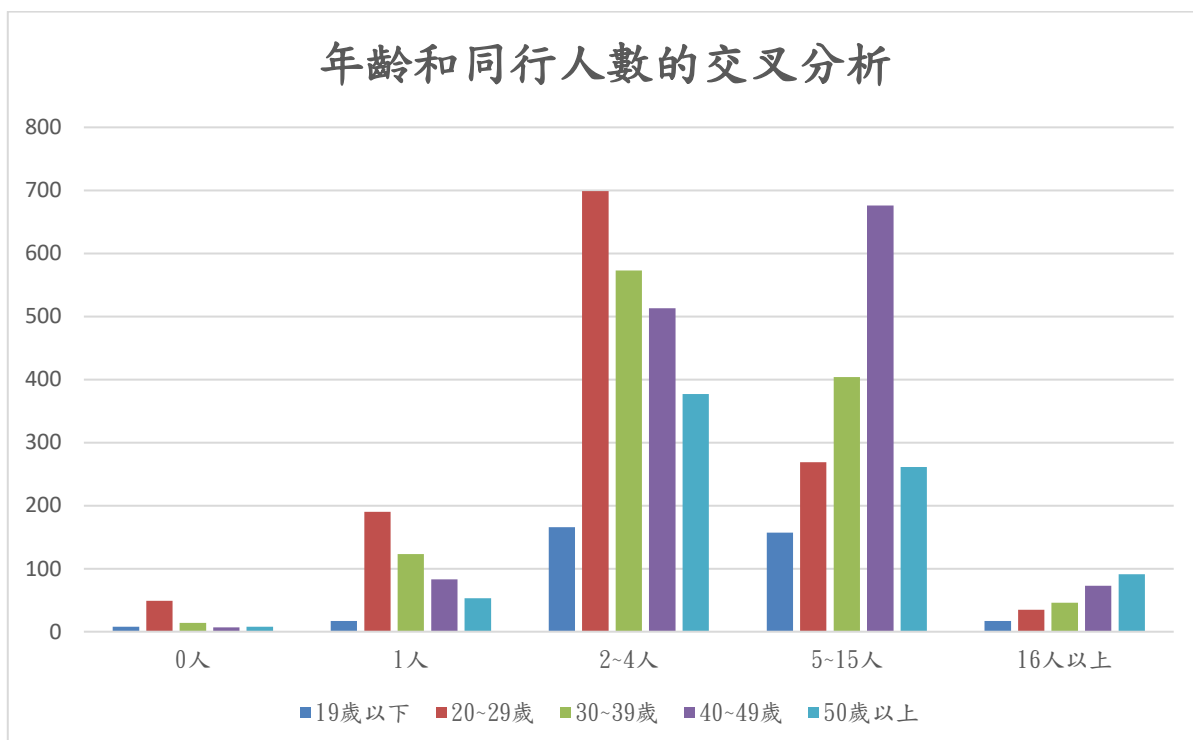


圖 10 年齡和同行人數的交叉分析

(三) 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析

1. 性別

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。

2. 年齡

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）。

3. 教育程度

以教育程度來看，高中職以下（49.5%）、專科（61.3%）、大學（57.7%）、研究所以上（58.4%）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。

4. 職業別

以職業別來看，軍警公教（53.6%）、農工（59.2%）、商（54.8%）、服務業（68.7%）、自由業/其他（51.8%）、學生（42.2%）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）。

5. 婚姻狀況

以婚姻狀況來看，未婚者（46.2%）及已婚者（64.1%）皆是以自用小客車為主要工具，其次才是公共運輸系統和旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車（表 10）。

6. 居住縣市及國籍

以國籍來看，台灣的受訪者有半數以上是以自用小客車（57.5%）為出發地到花東的主要工具，而中國與港澳地區（73.2%）和亞洲及其他國家（49.1%）的受訪者則是有約五成到

八成是以公共運輸系統為主（表10）。

表 10 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		1082	179	52	164	28	501	23.280*		
		%		53.9	8.9	2.6	8.2	1.4	25.0			
	女性	個數		1724	199	55	232	52	715			
		%		57.9	6.7	1.8	7.8	1.7	24.0			
年齡	19歲以下	個數		196	29	16	35	7	104	376.763***		
		%		50.6	7.5	4.1	9.0	1.8	26.9			
	20~29歲	個數		513	147	25	97	27	461			
		%		40.4	11.6	2.0	7.6	2.1	36.3			
	30~39歲	個數		688	88	32	70	15	277			
		%		58.8	7.5	2.7	6.0	1.3	23.7			
	40~49歲	個數		995	57	23	90	17	185			
		%		72.8	4.2	1.7	6.6	1.2	13.5			
	50歲以上	個數		422	53	11	106	14	189			
		%		53.1	6.7	1.4	13.3	1.8	23.8			
	教育 程度	高中職以 下	個數		520	67	34	174	22		233	208.787***
			%		49.5	6.4	3.2	16.6	2.1		22.2	
專科		個數		356	49	18	53	9	96			
		%		61.3	8.4	3.1	9.1	1.5	16.5			
大學		個數		1594	238	43	145	44	697			
		%		57.7	8.6	1.6	5.3	1.6	25.2			
研究所以 上		個數		319	21	10	22	4	170			
		%		58.4	3.8	1.8	4.0	0.7	31.1			
職業 別	軍警公教	個數		482	61	20	66	25	246	295.769***		
		%		53.6	6.8	2.2	7.3	2.8	27.3			
	商	個數		304	22	10	47	11	161			
		%		54.8	4.0	1.8	8.5	2.0	29.0			
	農工	個數		335	38	14	80	11	88			
		%		59.2	6.7	2.5	14.1	1.9	15.5			
	服務業	個數		930	76	16	86	17	229			
		%		68.7	5.6	1.2	6.4	1.3	16.9			
	自由業/ 其他	個數		415	58	21	71	8	228			
		%		51.8	7.2	2.6	8.9	1.0	28.5			
	學生	個數		347	123	26	48	9	269			
		%		42.2	15.0	3.2	5.8	1.1	32.7			
婚姻 狀況	未婚	個數		898	199	50	129	37	630	200.007***		
		%		46.2	10.2	2.6	6.6	1.9	32.4			
	已婚	個數		1824	156	51	240	41	535			
		%		64.1	5.5	1.8	8.4	1.4	18.8			
	其他	個數		19	3	0	3	0	6			
		%		61.3	9.7	0.0	9.7	0.0	19.4			
居住	北部	個數		1357	149	56	167	30	605	178.813***		
		%		57.4	6.3	2.4	7.1	1.3	25.6			

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
個人屬性									
縣市	中部	個數	496	56	13	82	16	185	
		%	58.5	6.6	1.5	9.7	1.9	21.8	
	南部	個數	601	102	18	114	30	294	
		%	51.9	8.8	1.6	9.8	2.6	25.4	
	東部	個數	321	68	19	25	1	69	
		%	63.8	13.5	3.8	5.0	0.2	13.7	
	離島	個數	5	1	0	2	0	3	
		%	45.5	9.1	0.0	18.2	0.0	27.3	
國外地區	個數	39	4	1	8	4	67		
	%	31.7	3.3	0.8	6.5	3.3	54.5		
國籍	台灣	個數	2791	376	98	386	76	1128	192.803***
		%	57.5	7.7	2.0	8.0	1.6	23.2	
	中國與港澳地區	個數	6	3	1	8	4	60	
		%	7.3	3.7	1.2	9.8	4.9	73.2	
	亞洲及其他國家	個數	15	1	8	2	1	26	
		%	28.3	1.9	15.1	3.8	1.9	49.1	

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

(四) 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析 (表 11)

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。

1. 性別

以性別來看，男女對於交通工具具有差異性，但其差異因卡方值較小，顯示較其他個人屬性差異較小，但仍以自用小客車為景點旅遊主要交通工具。

2. 年齡

以年齡來看，19 歲以下 (53.0%)、30~39 歲 (59.4%)、40~49 歲 (73.2%) 和 50 歲 (56.3%) 以上的受訪者是以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，其次為旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車 (9.6~16.2%)，20~29 歲 (41.7%) 則是以自用小客車

(41.7%) 及機車 (22.1%) 為主。

3. 職業別

以職業別來看，軍警公教 (54.4%)、商 (57.9%)、農工 (61.6%)、服務業 (69.3%)、自由業/其他 (53.7%) 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 (43.7%) 及機車 (24.8%) 為主 (表 11)。

4. 婚姻狀況

以婚姻狀況來看，未婚者以自用小客車 (48.0%) 及機車 (18.8%) 為景點旅遊主要交通工具；已婚者則是以自用小客車 (65.5%) 為最主要工具，其次為旅遊專車/遊覽車/箱型車/計程車 (11.3%) (表 11)。

5. 居住縣市與國籍

以居住縣市來看，北 (59.5%)、中 (59.9%)、南 (53.0%)、(63.5%) 東部和離島 (45.5%) 受訪者以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，國外地區的受訪者以自用小客車 (33.6%) 及公共運輸系統 (29.4%) 為主 (表 11)。

表 11 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析表

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
個人屬性									
性別	男性	個數	1093	291	96	232	151	140	25.591**
		%	54.6	14.5	4.8	11.6	7.5	7.0	
	女性	個數	1776	351	94	307	204	222	
		%	60.1	11.9	3.2	10.4	6.9	7.5	
年齡	19歲 以下	個數	203	69	19	40	26	26	432.033***
		%	53.0	18.0	5.0	10.4	6.8	6.8	
	20~29 歲	個數	522	277	52	130	108	164	
		%	41.7	22.1	4.2	10.4	8.6	13.1	
	30~39 歲	個數	693	128	57	112	92	84	
		%	59.4	11.0	4.9	9.6	7.9	7.2	
	40~49	個數	1013	74	37	133	67	42	
		%							

景點交通工具 個人屬性			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
	歲	%	73.2	5.4	2.7	9.7	4.9	3.1	
	50歲 以上	個數	447	89	22	129	58	49	
		%	56.3	11.2	2.8	16.2	7.3	6.2	
教育 程度	高中 職以 下	個數	526	131	57	197	73	54	136.763***
		%	50.7	12.6	5.5	19.0	7.0	5.2	
	專科	個數	366	64	23	62	39	25	
		%	63.2	11.1	4.0	10.7	6.7	4.3	
	大學	個數	1612	377	91	230	195	244	
		%	58.6	13.7	3.3	8.4	7.1	8.9	
	研究 所以上	個數	346	63	15	45	44	34	
		%	63.3	11.5	2.7	8.2	8.0	6.2	
職業 別	軍警 公教	個數	490	87	37	103	97	86	285.746***
		%	54.4	9.7	4.1	11.4	10.8	9.6	
	商	個數	318	58	14	73	46	40	
		%	57.9	10.6	2.6	13.3	8.4	7.3	
	農工	個數	348	77	23	70	28	19	
		%	61.6	13.6	4.1	12.4	5.0	3.4	
	服務 業	個數	934	116	36	124	72	66	
		%	69.3	8.6	2.7	9.2	5.3	4.9	
	自由 業/其 他	個數	428	103	36	105	63	62	
		%	53.7	12.9	4.5	13.2	7.9	7.8	
學生	個數	355	201	44	70	51	91		
	%	43.7	24.8	5.4	8.6	6.3	11.2		
婚姻 狀況	未婚	個數	925	363	83	189	151	218	234.799***
		%	48.0	18.8	4.3	9.8	7.8	11.3	
	已婚	個數	1857	246	97	320	188	127	
		%	65.5	8.7	3.4	11.3	6.6	4.5	
	其他	個數	18	3	2	3	2	3	
%		58.1	9.7	6.5	9.7	6.5	9.7		
居住 縣市	北部	個數	1399	276	93	239	181	162	184.263***
		%	59.5	11.7	4.0	10.2	7.7	6.9	
	中部	個數	505	87	25	116	63	47	
		%	59.9	10.3	3.0	13.8	7.5	5.6	
	南部	個數	612	183	39	131	89	100	
		%	53.0	15.9	3.4	11.4	7.7	8.7	
	東部	個數	320	85	25	34	18	22	
		%	63.5	16.9	5.0	6.7	3.6	4.4	
	離島	個數	5	1	0	5	0	0	
		%	45.5	9.1	0.0	45.5	0.0	0.0	
國外 地區	個數	40	12	7	19	6	35		
	%	33.6	10.1	5.9	16.0	5.0	29.4		
國	台灣	個數	2846	637	178	515	340	217	250.009***

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
個人屬性									
籍		%	58.9	13.2	3.7	10.7	7.0	6.6	
		個數	9	5	3	20	9	32	
	中國 與港 澳地 區	%	11.5	6.4	3.8	25.6	11.5	41.0	
		個數	15	2	9	7	3	16	
	亞洲 及其 他國 家	%	28.8	3.8	17.3	13.5	5.8	30.8	
		個數							

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三項被列入，分別為親友推薦（33.1%）、景觀優美（47.2%）、品嚐美食（5.3%）；次要原因有五項被列入，包含親友推薦（7.5%）、景觀優美（33.9%）、品嚐美食（23.0%）、交通便利（8.4%）、部落觀光（5.2%）；再次要原因有九項被列入，分別為親友推薦（11.1%）、景觀優美（6.6%）、品嚐美食（21.5%）、交通便利（9.0%）、順道而來（9.1%）、部落觀光（8.3%）、文化巡禮（10.8%）、距離遠近考量（6.2%）、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）。

1. 性別

從性別來看，不管是男性或女性都有五成以上是因為景觀優美而來。

2. 年齡與婚姻狀態

從年齡來看，除了40~49歲外的遊客，大部分也都是因為東海岸的景觀優美而來，而40~49歲（60.5%）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。

3. 教育程度

教育程度來看，高中職以下、專科以景觀優美為最主要原因；大學、研究所及以上則是以親友推薦及景觀優美為最主要原因。

4. 職業別

職業別來看，除了服務業以親友推薦（58.3%）為主要原因外，其他則是因為景觀優美為主要原因。

5. 居住縣市與國籍

居住縣市來看，北、中、南、東部、離島與國外地區之遊客主要都是因為景觀優美而前來。

表 12 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	品嚐美食	卡方值
		個數	%				
性別	男性	個數		579	993	120	25.346***
		%		34.2	58.7	7.1	
	女性	個數		1071	1351	149	
		%		41.7	52.5	5.8	
年齡	19歲以下	個數		56	225	23	431.525***
		%		18.4	74.0	7.6	
	20~29歲	個數		272	718	74	
		%		25.6	67.5	7.0	

主要原因			親友推薦	景觀優美	品嚐美食	卡方值
個人屬性						
	30~39歲	個數	412	525	65	
		%	41.1	52.4	6.5	
	40~49歲	個數	747	423	64	
		%	60.5	34.4	5.2	
	50歲以上	個數	171	447	42	
		%	25.9	67.7	6.4	
教育程度	高中職以下	個數	156	568	84	190.739***
		%	19.3	70.3	10.4	
	專科	個數	173	282	36	
		%	35.2	57.4	7.3	
	大學	個數	1108	1224	121	
		%	45.2	49.9	4.9	
	研究所以上	個數	212	234	23	
		%	45.2	49.9	4.9	
職業別	軍警公教	個數	198	516	43	343.372***
		%	26.2	68.2	5.7	
	商	個數	186	257	32	
		%	39.2	54.1	6.7	
	農工	個數	189	251	46	
		%	38.9	51.6	9.5	
	服務業	個數	716	457	56	
		%	58.3	37.2	4.6	
	自由業/其他	個數	214	402	35	
		%	32.9	61.8	5.4	
學生	個數	157	464	57		
	%	23.2	68.4	8.4		
婚姻狀況	未婚	個數	506	1037	116	86.064***
		%	30.5	62.5	7.0	
	已婚	個數	1095	1203	144	
		%	44.8	49.3	5.9	
	其他	個數	10	16	1	
		%	37.0	59.3	3.7	
居住縣市	北部	個數	888	1044	130	44.601***
		%	43.1	50.6	6.3	
	中部	個數	268	418	36	
		%	37.1	57.9	5.0	
	南部	個數	334	555	61	
		%	35.2	58.4	6.4	
	東部	個數	126	270	37	
		%	29.1	62.4	8.5	
	離島	個數	3	4	0	
		%	42.9	57.1	0.0	
國外地區	個數	40	60	6		
	%	37.7	56.6	5.7		
國	台灣	個數	1627	2258	263	17.960**

主要原因		親友推薦	景觀優美	品嚐美食	卡方值	
個人屬性	籍	%	39.2	54.4	6.3	
		個數	15	54	2	
	中國與港澳地區	%	21.1	76.1	2.8	
		亞洲及其他國家	個數	11	32	4
			%	23.4	68.1	8.5

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

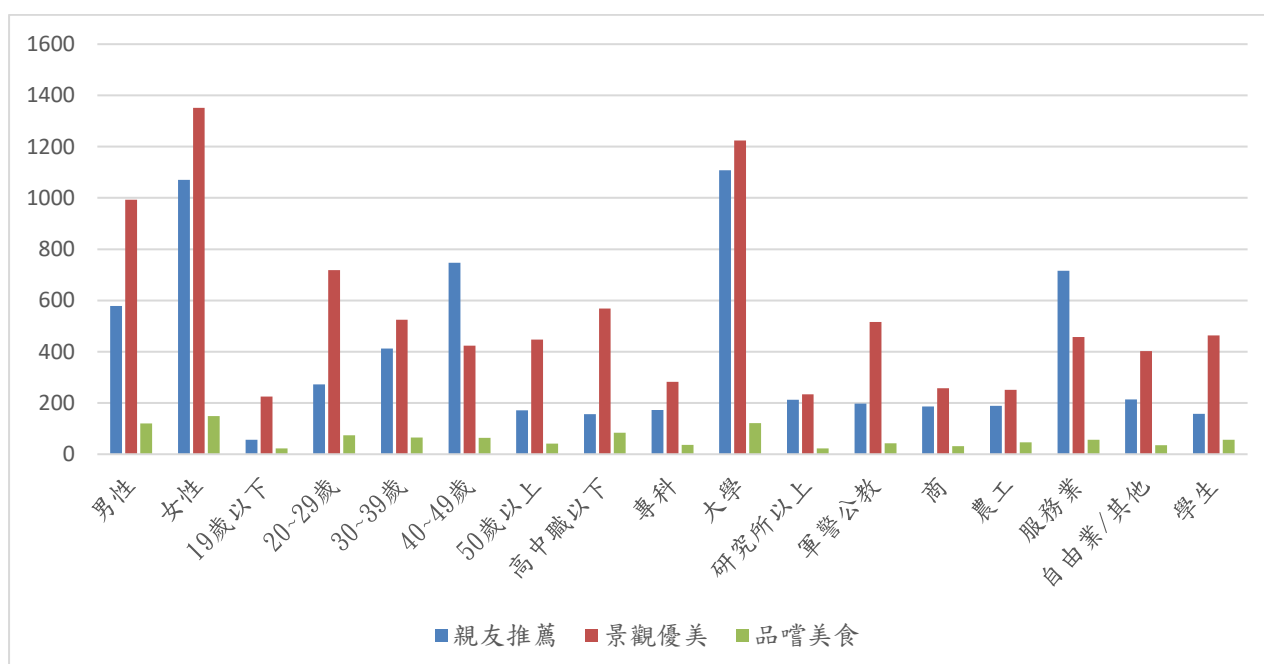


圖 11 個人屬性與主要原因交叉分析-1

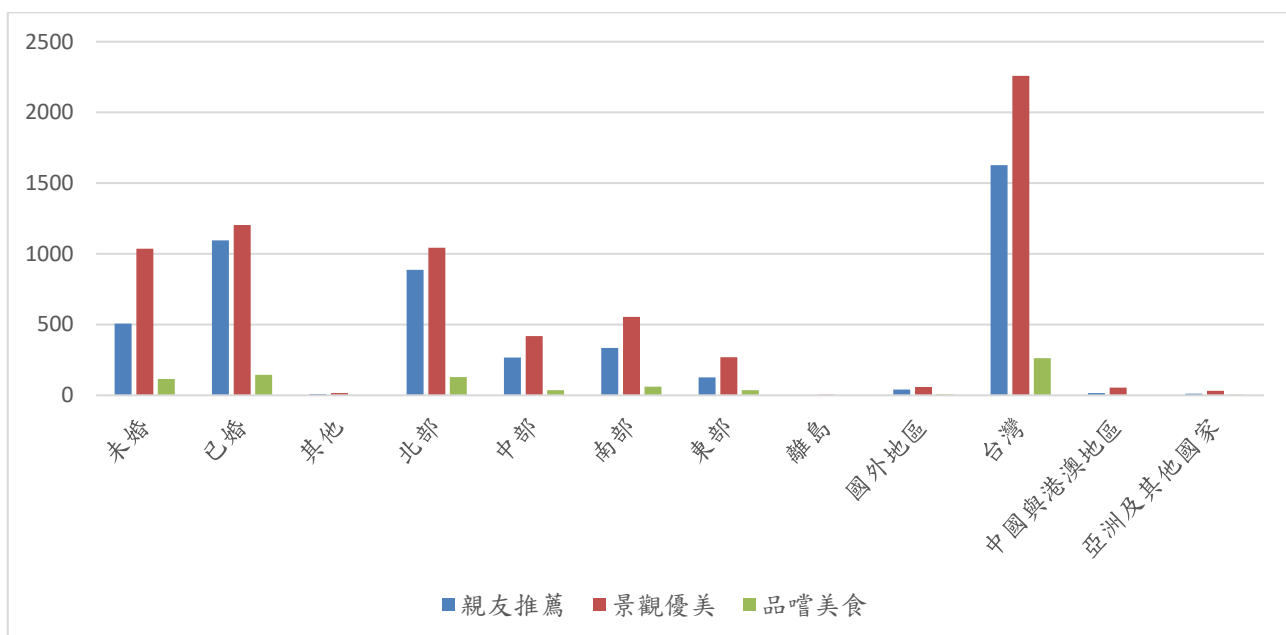


圖 12 個人屬性與主要原因交叉分析-2

次要原因有達顯著的為年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況及國籍。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 13 個人屬性與次要原因交叉分析表

次要原因		親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	部落觀光	卡方值	
個人屬性								
性別	男性	個數	130	582	414	164	71	17.418*
		%	9.6	42.8	30.4	12.0	5.2	
	女性	個數	197	927	603	220	160	
		%	9.3	44.0	28.6	10.4	7.6	
年齡	19歲以下	個數	33	95	60	34	18	85.272***
		%	13.8	39.6	25.0	14.2	7.5	
	20~29歲	個數	92	312	298	103	53	
		%	10.7	36.4	34.7	12.0	6.2	
	30~39歲	個數	80	357	249	73	59	
		%	9.8	43.6	30.4	8.9	7.2	
	40~49歲	個數	73	557	260	100	60	
		%	7.0	53.0	24.8	9.5	5.7	
50歲以上	個數	46	198	147	74	43		
	%	9.1	39.0	28.9	14.6	8.5		
教育程度	高中職以下	個數	79	258	178	85	42	23.139*
		%	12.3	40.2	27.7	13.2	6.5	
	專科	個數	45	191	119	36	24	

次要原因		個人屬性	親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	部落觀光	卡方值
度	%							
職業別	大學	個數	157	870	601	226	139	68.714***
		%	7.9	43.7	30.2	11.3	7.0	
	研究所以上	個數	39	186	115	37	24	
		%	9.7	46.4	28.7	9.2	6.0	
軍警公教	個數	56	233	233	78	38		
	%	8.9	37.1	35.5	12.4	6.1		
商	個數	38	169	114	35	25		
	%	10.0	44.4	29.9	9.2	6.6		
農工	個數	32	193	116	43	31		
	%	7.7	46.5	28.0	10.4	7.5		
服務業	個數	66	501	288	100	75		
	%	6.4	48.6	28.0	9.7	7.3		
自由業/其他	個數	60	224	124	72	26		
	%	11.9	44.3	24.5	14.2	5.1		
學生	個數	74	201	154	56	37		
	%	14.2	38.5	29.5	10.7	7.1		
婚姻狀況	未婚	個數	138	529	448	161	84	27.820**
		%	10.1	38.9	32.9	11.8	6.2	
	已婚	個數	171	928	538	211	138	
		%	8.6	46.7	27.1	10.6	6.9	
其他	個數	3	12	3	2	2		
	%	13.6	54.5	13.6	9.1	9.1		
居住縣市	北部	個數	156	740	474	165	111	29.549
		%	9.5	45.0	28.8	10.0	6.7	
	中部	個數	53	263	165	67	40	
		%	9.0	44.7	28.1	11.4	6.8	
	南部	個數	66	339	232	96	56	
		%	8.4	43.0	29.4	12.2	7.1	
	東部	個數	34	140	124	52	22	
		%	9.1	37.6	22.2	14.0	5.9	
□離島	個數	1	□3	□2	□0	□0		
	%	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0		
國外地區	個數	18	38	23	6	3		
	%	20.5	43.2	26.1	6.8	3.4		
國籍	台灣	個數	305	1482	994	381	229	34.676***
		%	9.0	43.7	29.3	11.2	6.8	
	中國與港澳地區	個數	18	22	17	2	1	
		%	30.0	36.7	28.3	3.3	1.7	
	亞洲及其他國家	個數	3	133	8	3	3	
		%	10.0	43.3	26.7	10.0	10.0	

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

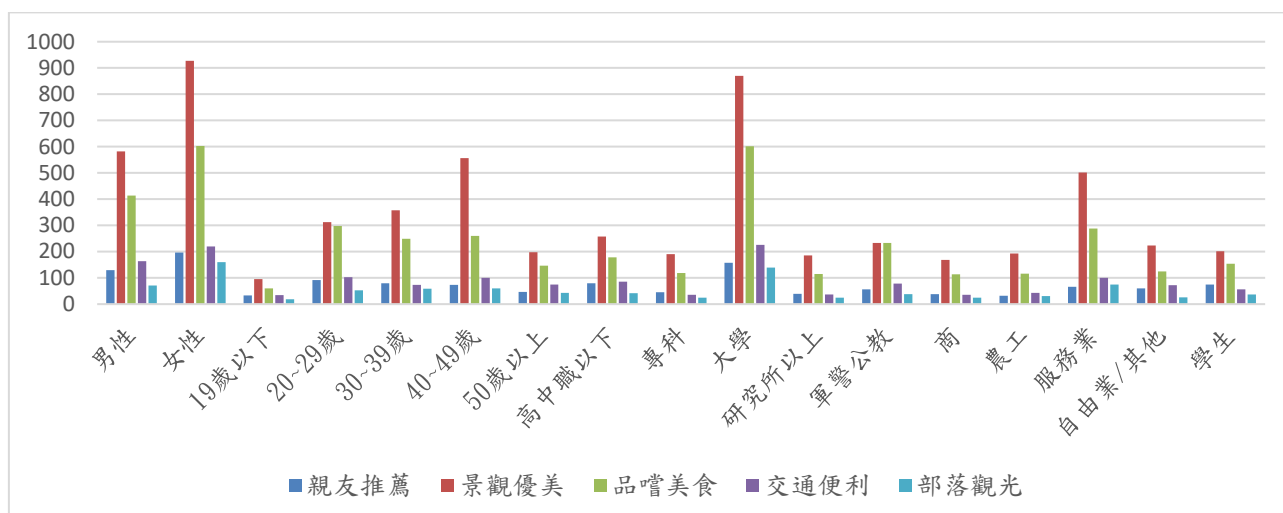


圖 13 個人屬性與次要原因交叉分析-1

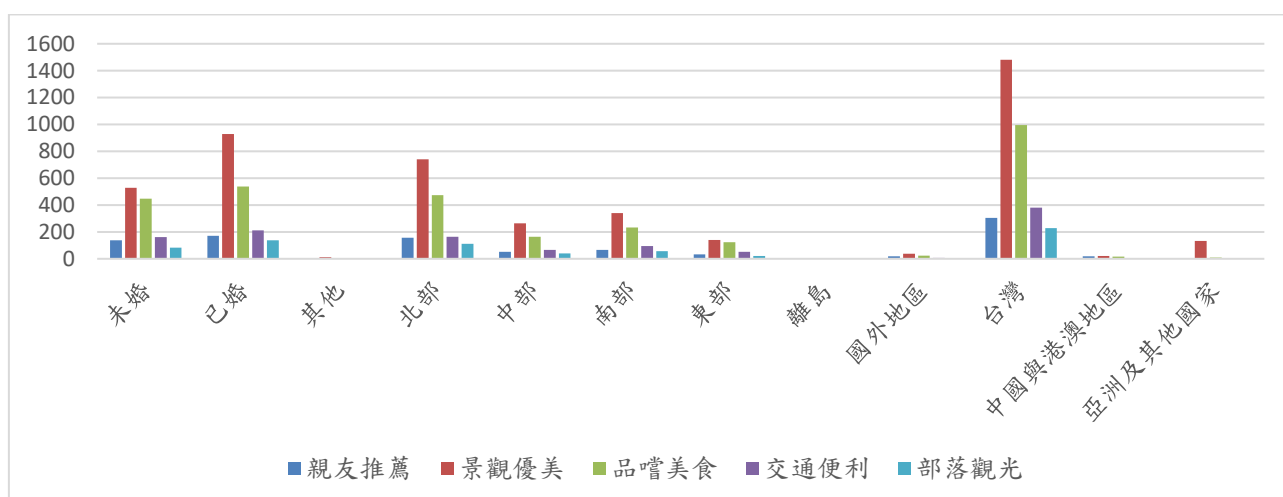


圖 14 個人屬性與次要原因交叉分析-2

再次要原因有達顯著差異的為年齡、教育程度、職業、婚姻狀況及國籍。由年齡及教育程度來看，品嚐美食是大家第三個主要的考量因素。職業來看，除了品嚐美食為最大宗外，農工（15.5%）及商（14.3%）有較多人是親友推薦，而軍警公教（13.4%）及服務業為文化巡禮（13.1%）（表 14）。

表 14 個人屬性和再次要原因的交叉分析表

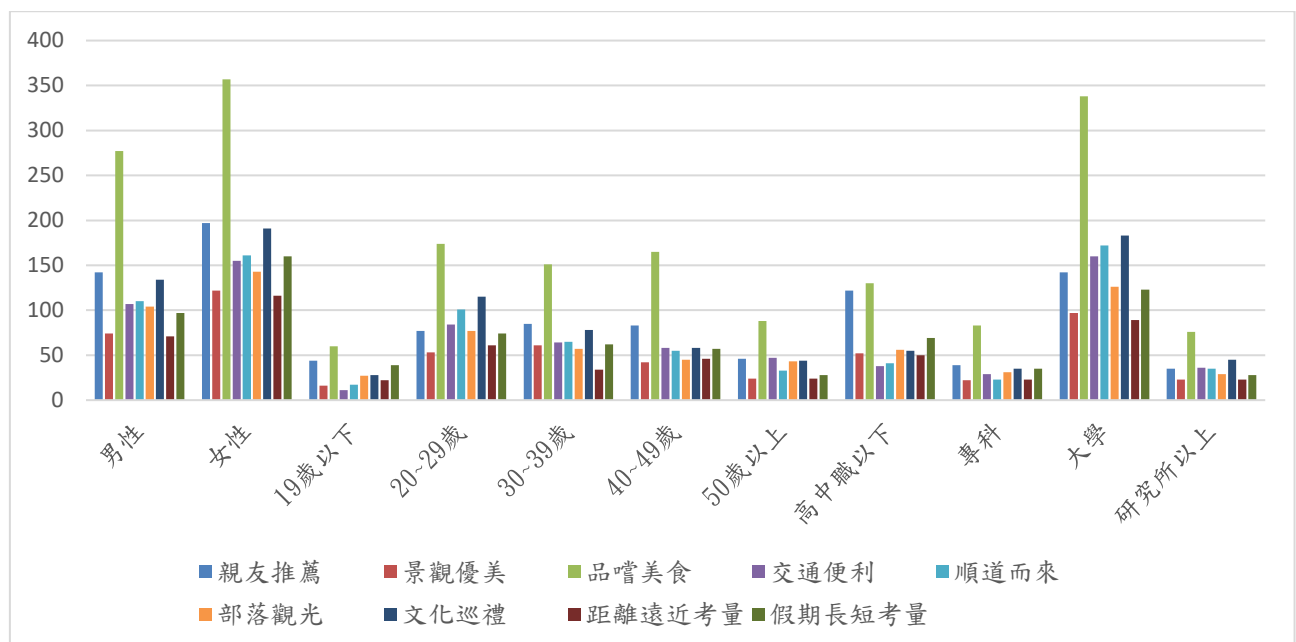
個人屬性		再次要原因		親友 推薦	景觀 優美	品嚐 美食	交通 便利	順道 而來	部落 觀光	文化 巡禮	距離遠 近考量	假期長 短考量	卡方值		
		個數	%												
性別	男性	個數		142	74	277	107	110	104	134	71	97	8.492		
		%		12.7	6.6	24.8	9.6	9.9	9.3	12.0	6.4	8.7			
	女性	個數		197	122	357	155	161	143	191	116	160			
		%		123	7.6	22.3	9.7	10.0	8.9	11.9	7.2	10.0			
年齡	19歲以下	個數		44	16	60	11	17	27	28	22	39		67.452***	
		%		16.7	6.1	22.7	4.2	6.4	10.2	10.6	8.3	14.8			
	20~29歲	個數		77	53	174	84	101	77	115	61	74			
		%		9.4	6.5	21.3	10.3	12.4	9.4	14.1	7.5	9.1			
	30~39歲	個數		85	61	151	64	65	57	78	34	62			
		%		12.9	9.3	23.0	9.7	9.9	8.7	11.9	5.2	9.4			
	40~49歲	個數		83	42	165	58	55	45	58	46	57			
		%		13.6	6.9	27.1	9.5	9.0	7.4	9.5	7.6	9.4			
	50歲以上	個數		46	24	88	47	33	43	44	24	28			
		%		12.2	6.4	23.3	12.5	8.8	11.4	11.7	6.4	7.4			
	教育程度	高中職以下	個數		122	52	130	38	41	56	55	50	69		79.378***
			%		19.9	8.5	21.2	6.2	6.7	9.1	9.0	8.2	11.3		
專科		個數		39	22	83	29	23	31	35	23	35			
		%		12.2	6.9	25.9	9.1	7.2	9.7	10.9	7.2	10.9			
大學		個數		142	97	338	160	172	126	183	89	123			
		%		9.9	6.8	23.6	11.2	12.0	8.8	12.8	6.2	8.6			
研究所以上		個數		35	23	76	36	35	29	45	23	28			
		%		10.6	7.0	23.0	10.9	10.6	8.8	13.6	7.0	8.5			
職業別		軍警公教	個數		69	25	122	61	74	81	82	40	59	90.151***	
			%		11.3	4.1	19.9	10.0	12.1	13.2	13.4	6.5	9.6		
	商	個數		42	34	76	33	24	18	24	17	26			
		%													

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	部落觀光	文化巡禮	距離遠近考量	假期長短考量	卡方值
個人屬性											
	農工	%	14.3	11.6	25.9	11.2	8.2	6.1	8.2	5.8	8.8
		個數	48	23	58	34	22	31	32	26	36
	服務業	%	15.5	7.4	18.7	11.0	7.1	10.0	10.3	8.4	11.6
		個數	71	50	154	70	75	39	83	36	58
	自由業/其他	%	11.2	7.9	24.2	11.0	11.8	6.1	13.1	5.7	9.1
		個數	38	27	104	29	32	34	44	24	25
	學生	%	10.6	7.6	29.1	8.1	9.0	9.5	12.3	6.7	7.0
		個數	73	37	127	36	45	43	59	44	57
婚姻狀況	未婚	%	14.0	7.1	24.4	6.9	8.6	8.3	11.3	8.4	10.9
		個數	150	75	290	113	129	120	156	80	98
	已婚	%	12.4	6.2	23.9	9.3	10.7	9.9	12.9	6.6	9.1
		個數	172	112	327	141	130	117	155	97	155
	其他	%	12.2	8.0	23.3	10.0	9.2	8.3	11.0	6.9	11.0
		個數	3	0	5	4	1	2	2	7	0
居住縣市	北部	%	12.5	0.0	622	16.7	4.2	8.3	8.3	29.2	0.0
		個數	169	96	308	104	115	109	152	79	111
	中部	%	13.6	7.7	24.8	8.4	9.3	8.8	12.2	6.4	8.9
		個數	61	34	110	42	34	47	57	25	51
	南部	%	13.2	7.4	23.9	9.1	7.4	10.2	12.4	5.4	11.1
		個數	71	45	147	63	67	59	68	46	73
	東部	%	11.1	7.0	23.0	9.9	10.5	9.2	10.6	7.2	11.4
		個數	33	17	57	46	50	28	37	27	19
	離島	%	10.5	5.4	18.2	14.6	15.9	8.9	11.8	8.6	6.1
		個數	1	0	2	1	0	0	3	0	0
	國外地區	%	14.3	0.0	28.6	14.3	0.0	0.0	42.9	0.0	0.0
		個數	6	5	17	8	7	6	6	11	7
國籍	%	14.3	6.8	23.3	11.0	9.6	8.2	8.2	15.1	9.6	
	個數	336	191	617	253	263	245	315	176	248	
	%	12.7	7.2	23.3	9.6	10.0	9.3	11.9	6.7	9.4	

個人屬性		再次要原因										卡方值
		親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	部落觀光	文化巡禮	距離遠近考量	假期長短考量		
中國與港澳地區	個數	2	2	10	7	6	2	5	10	7		
	%	3.9	3.9	19.6	13.7	11.8	3.9	9.8	19.6	13.7		
亞洲及其他國家	個數	2	0	12	1	2	1	4	2	4		
	%	7.1	0.0	42.9	3.6	7.1	3.6	14.3	7.1	14.3		

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



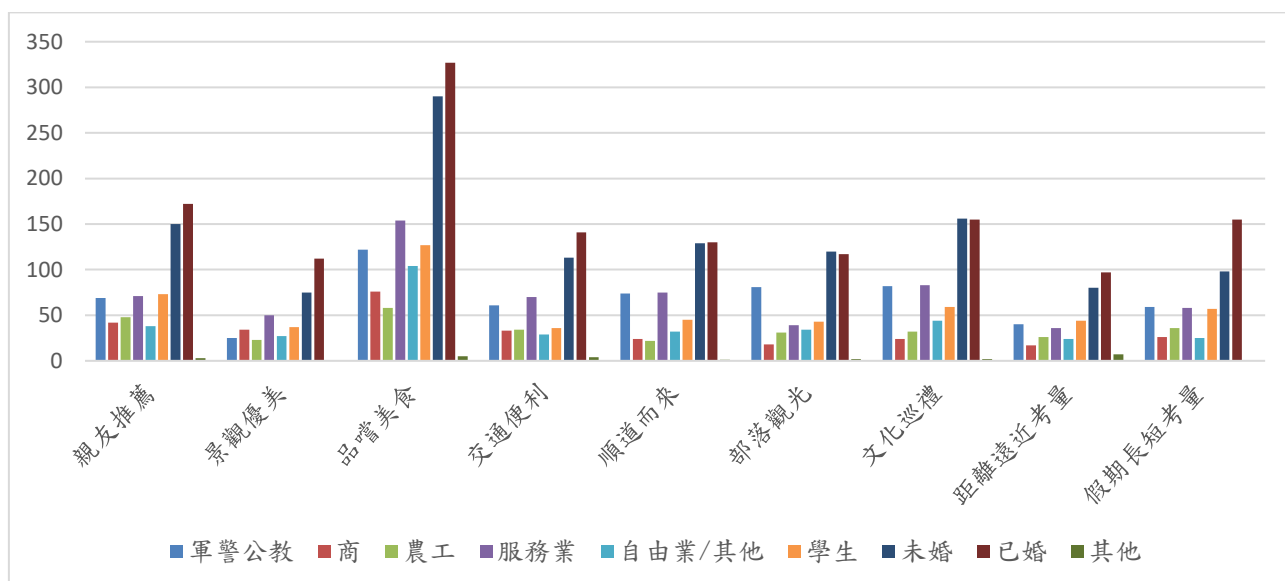


圖 16 個人屬性與再次要原因交叉分析-2

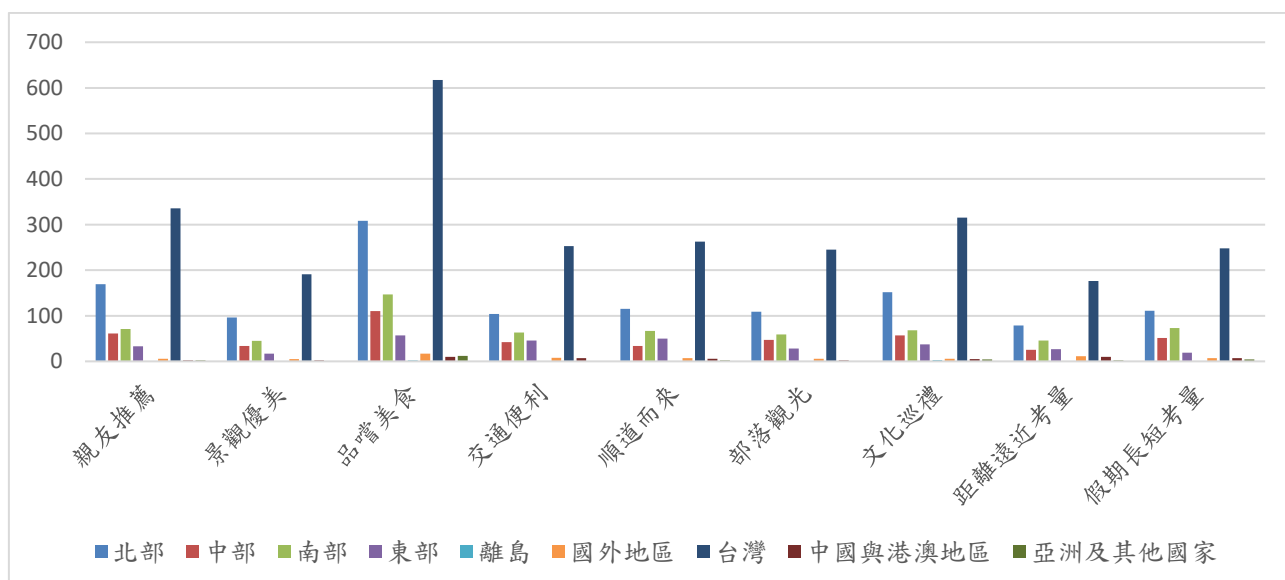


圖 17 個人屬性與再次要原因交叉分析-3

(六) 個人屬性和消費金額的交叉分析 (表 15)

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。

1. 年齡

以年齡來看，除19歲以下受訪者主要消費金額為2001~4000元（31.4%）及4001~8000元（34.3%）為主；其餘受訪者主要花費金額落在4001~8000元為主。

2. 教育程度

以教育程度來看，受訪者主要花費金額為4001~8000元為主。

職業別

以職業別來看，除學生消費金額主要是2001~4000元（31.1%）及4001~8000元（36.8%）外，其餘受訪者皆以4001~8000元為主。

3. 婚姻狀況

以婚姻狀況來看，未婚者消費金額為2001~4000元（31.9%）及4001~8000元（34.1%）為主，而已婚者以4001~8000元（53.4%）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）。

4. 居住縣市

以居住縣市來看，北（57.7%）、中（43.5%）、南部（34.2%）及離島（45.5%），以4001~8000元為主要消費金額，而東部有0~1000元（27.5%）、1001~2000元（23.5%）、2001~4000元（28.5%）為主要消費金額，而國外地區則以8001元以上（45.2%）為主，其原因可能為車馬費的差異。

5. 國籍

以國籍來看，台灣（45.4%）、亞洲及其他國家（37.7%）主要消費金額，中國與港澳地區（38.1%）以8001元以上為主要消費金額。

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
性別	男性	個數	133	243	613	776	236	86.479***
		%	6.7	12.2	30.7	28.8	11.8	
	女性	個數	164	358	698	1466	281	
		%	5.5	12.1	23.5	49.4	9.5	
年	19歲以下	個數	45	39	121	132	48	121.259***

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	%	11.7	10.1	31.4	34.3	12.5	54.643***	
		個數	%	64	150	413	507	137		
	30~39歲	個數	%	5.0	11.8	32.5	39.9	10.8		
		個數	%	80	128	292	542	122		
	40~49歲	個數	%	6.9	11.0	25.1	46.6	10.5		
		個數	%	70	178	276	722	116		
	50歲以上	個數	%	5.1	13.1	20.3	53.0	8.5		
個數		%	40	107	213	334	97			
教育程度	高中職以下	個數	%	84	133	312	390	130		77.706***
		個數	%	26	86	125	272	66		
	專科	個數	%	4.5	15.0	21.7	47.3	11.5		
		個數	%	145	311	732	1298	266		
	大學	個數	%	5.3	11.3	26.6	47.2	9.7		
		個數	%	40	64	130	261	52		
研究所以以上	個數	%	7.3	11.7	23.8	47.7	9.5			
	個數	%	49	102	255	412	85	216.038***		
軍警公教	個數	%	5.4	11.3	28.2	45.6	9.4			
	商	個數	%	27	59	156	248		62	
農工		個數	%	4.9	10.7	28.3	44.9		11.2	
	服務業	個數	%	26	74	141	271		49	
自由業/其他		個數	%	4.6	13.2	25.1	48.3		8.7	
	學生	個數	%	71	163	309	684		121	
其他		個數	%	5.3	12.1	22.9	50.7		9.0	
	學生	個數	%	51	103	203	327		114	
其他		個數	%	6.4	12.9	25.4	41.0		14.3	
	學生	個數	%	73	99	255	302		91	
其他		個數	%	8.9	12.1	31.1	36.8		11.1	981.787***
	北部	個數	%	168	278	616	659	212		
已婚		個數	%	8.7	14.4	31.9	34.1	11.0		
	其他	個數	%	111	291	636	1517	286		
其他		個數	%	7	7	7	8	2		
	其他	個數	%	22.6	22.6	22.6	25.8	6.5		
居住縣市		北部	個數	%	67	182	526	1359	223	
	個數		%	2.8	7.7	22.3	57.7	9.5		
	中部	個數	%	32	104	231	367	110		
		個數	%	3.8	12.3	27.4	43.5	13.0		
	南部	個數	%	64	191	387	395	117		
		個數	%	5.5	16.6	33.5	34.2	10.1		
	東部	個數	%	138	118	143	89	14		
		個數	%	27.5	23.5	28.5	17.7	2.8		
	離島	個數	%	0	1	5	5	0		
		個數	%	0.0	9.1	45.5	45.5	0.0		
	國外地區	個數	%	0	6	29	33	56		
		個數	%	0.0	4.8	23.4	26.6	45.2		

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	299	591	1283	2197	467	110.671***
		%	6.2	12.2	26.5	45.4	9.7	
	中國與港澳地區	個數	1	7	24	20	32	
		%	1.2	8.3	28.6	23.8	38.1	
	亞洲及其他國家	個數	1	3	11	20	18	
		%	1.9	5.7	20.8	37.7	34.0	

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

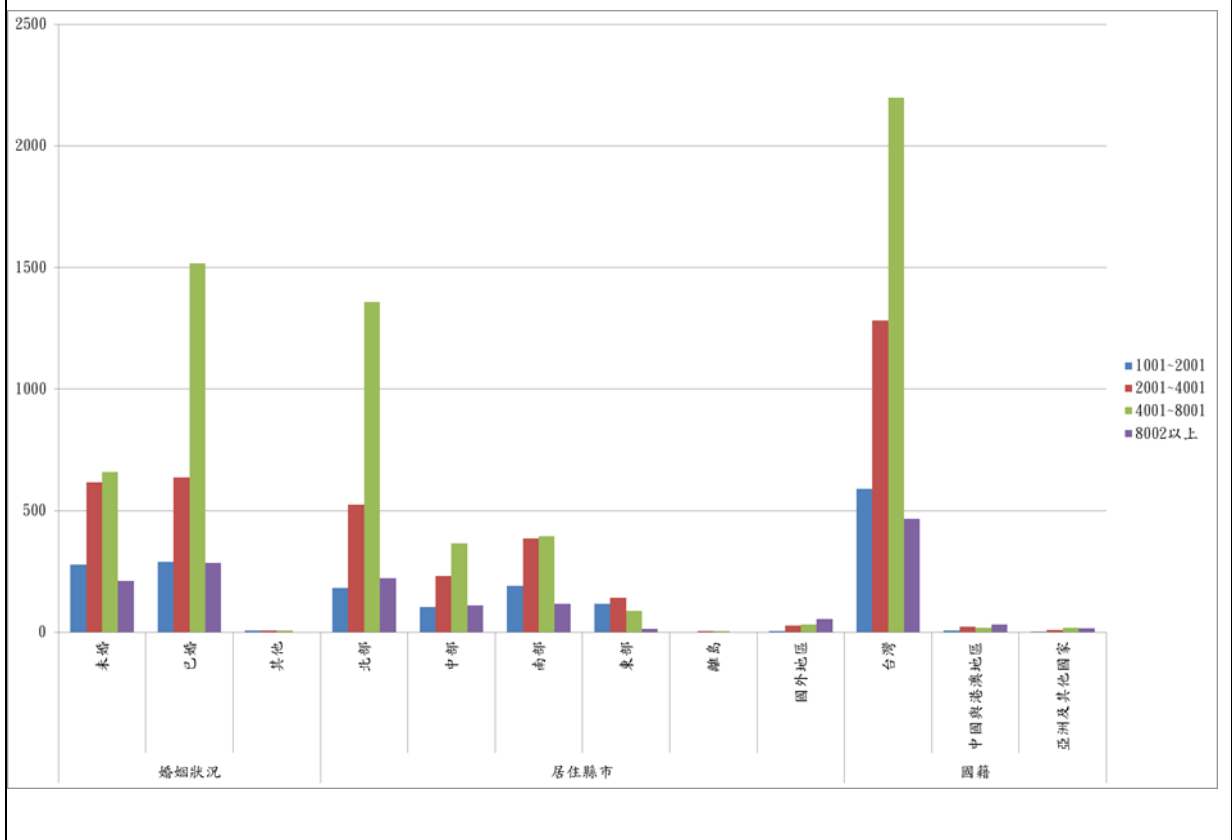
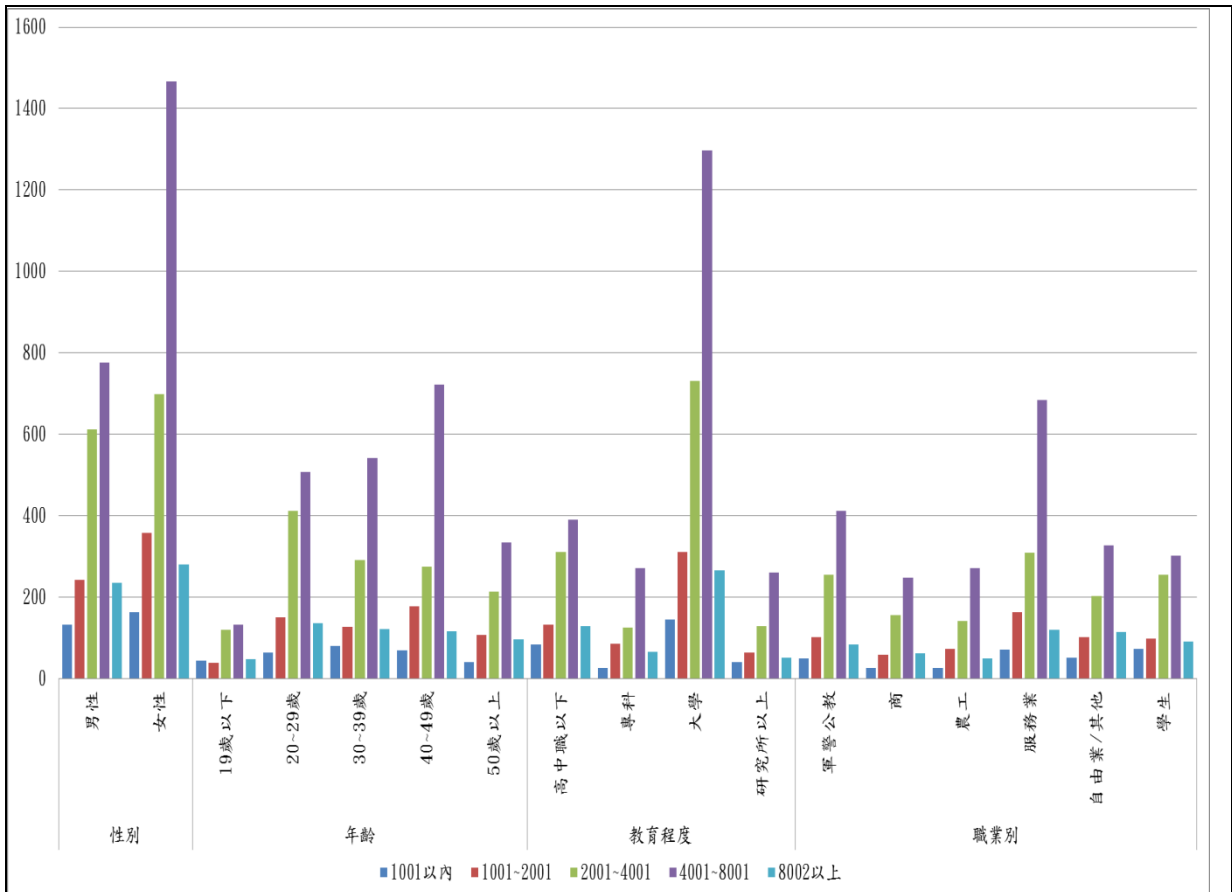


圖 18 個人屬性與消費金額的交叉分析

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，除婚姻以外，其餘項目皆有達到皆有達顯著差異。由年齡來看，除了19歲以下（29.3%）及20~29歲（30.6%）受訪者有部分以三天兩夜居多，所有受訪者皆是以一天以內居多為主（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（29.3%）及三天兩夜（29.9%），而專科（41.8%）、大學（42.2%）、研究所以上（37.4%）教育程度的受訪者停留最多的為一天以內。由職業別來看，自由業/其他以三天兩夜為主（33.1%~35.9%），其餘職業受訪者則以一天以內（32.3~50.5%）為主（表16）。

由婚姻狀況來看，未婚（35.2%）及已婚（40.1%）的受訪者較多停留一天以內。從居住縣市來看，離島（36.4%）及國外地區（42.7%）的受訪者以停留三天兩夜居多，北部（38.0%）、中部（34.4%）、南部（32.0%）及東部（60.3%）則較多為一天以內（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	672	523	587	224	28.721**	
		%	33.5	26.1	29.3	11.2		
	女性	個數	1211	668	764	334		
		%	40.7	22.4	25.7	11.2		
年齡	19歲 以下	個數	108	83	113	82	202.040***	
		%	28.0	21.5	29.3	21.2		

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	%					
	20~29 歲	個數		384	357	389	142	
		%		30.2	28.1	30.6	11.2	
	30~39 歲	個數		438	292	307	133	
		%		37.4	25.0	26.2	11.4	
	40~49 歲	個數		703	253	304	105	
		%		51.5	18.5	22.3	7.7	
50歲 以上	個數		259	205	238	94		
	%		32.5	25.8	29.9	11.8		
教育程度	高中 職 以下	個數		269	308	314	159	112.369***
		%		25.6	29.3	29.9	15.1	
	專科	個數		243	151	133	54	
		%		41.8	26.0	22.9	9.3	
	大學	個數		1164	603	728	265	
		%		42.2	21.8	26.4	9.6	
研究所 以上	個數		205	111	159	73		
	%		37.4	20.3	29.0	13.3		
職業別	軍警 公 教	個數		299	225	262	115	173.935****
		%		33.2	25.0	29.1	12.8	
	商	個數		179	147	172	57	
		%		32.3	26.5	31.0	10.3	
	農工	個數		237	142	141	46	
		%		41.9	25.1	24.9	8.1	
	服務 業	個數		684	260	306	104	
		%		50.5	19.2	22.6	7.7	
	自由 業 /其他	個數		222	212	251	115	
		%		27.8	26.5	31.4	14.4	
	學生	個數		271	206	224	122	
		%		32.9	25.0	27.2	14.8	
婚姻狀 未婚	個數		685	492	543	224	12.327	
	%		35.2	25.3	27.9	11.5		

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	%						
況	已婚	個數		1140	643	750	313	167.399***	
		%		40.1	22.6	26.4	11.0		
	其他	個數		12	6	9	3		
		%		40.0	20.0	30.0	10.0		
居住縣市	北部	個數		898	5454	664	254		167.399***
		%		38.0	23.1	28.1	10.8		
	中部	個數		292	210	228	120		
		%		34.4	24.7	26.8	14.1		
	南部	個數		371	312	338	137		
		%		32.0	26.9	29.2	11.8		
	東部	個數		304	98	70	32		
		%		60.3	19.4	13.9	6.3		
	離島	個數		3	3	4	1		
		%		27.3	27.3	36.4	9.1		
	國外區域	個數		25	27	53	19		
		%		20.2	21.8	42.7	15.3		
國籍	台灣	個數		1850	1161	1307	535	17.336*	
		%		38.1	23.9	26.9	11.0		
	中國 與港 澳地 區	個數		17	20	31	15		
		%		20.5	24.1	37.3	18.1		
	亞洲 及其 他國 家	個數		16	12	16	10		
		%		29.6	22.2	29.6	18.5		

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

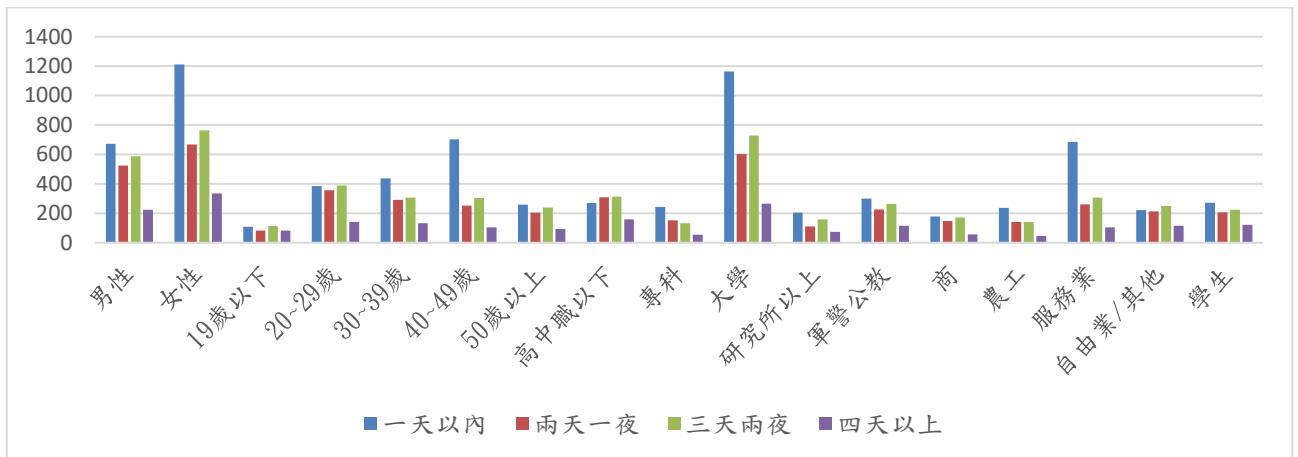


圖 19 個人屬性和停留時間的交叉分析-1

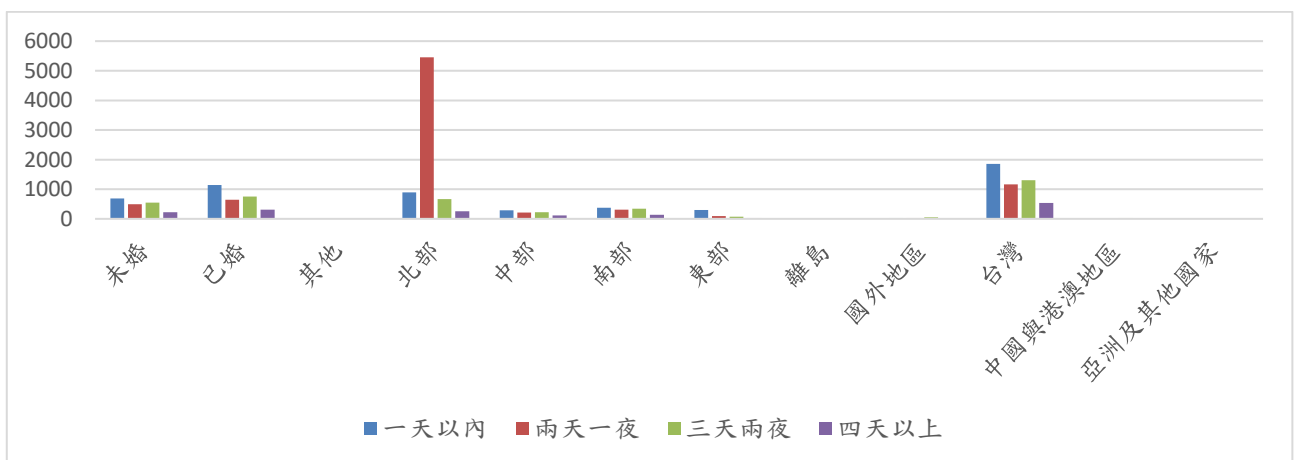


圖 20 個人屬性和停留時間的交叉分析-2

(二) 個人屬性和平日假日的交叉分析

由下表顯示，只有年齡、職業、居住地及國籍有達顯著差異。由年齡來看，除了50歲以上的受訪者外，其餘皆以假日為主（51.4%~54.2%），50歲以上的受訪者主要以平日（55.3%）為主。從職業來看，除了自由業/其他主要以平日（53.9%）以外，其餘受訪者主要以假日（51.0%~54.6%）為主（表17）。

由居住地來看，國外地區前主要在平日（66.9%）往旅遊地，而中部地區受訪者平日及假日各佔五成左右，其餘北、南、東部及離島之受訪者皆以假日（50.4%~57.3%）居多（表17）。從國籍來看，中港澳之受訪者以平日（63.1%）前往旅遊地居多，而國人、亞洲及其他地區受訪者則是平日、假日各半。

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		1002	1007	2.052
		%		49.9	50.1	
	女性	個數		1433	1551	
		%		48.0	52.0	
年齡	19歲以下	個數		187	203	18.667*
		%		47.9	52.1	
	20~29歲	個數		607	666	
		%		47.7	52.3	
	30~39歲	個數		536	635	
		%		45.8	54.2	
	40~49歲	個數		665	703	
		%		48.6	51.4	
50歲以上	個數		441	356		
	%		55.3	44.7		
教育程度	高中職以下	個數		531	522	5.675
		%		50.4	49.6	
	專科	個數		302	279	
		%		52.0	48.0	
	大學	個數		1323	1442	
		%		47.8	52.2	
研究所以上	個數		255	294		
	%		46.4	53.6		
職業別	軍警公教	個數		434	470	11.614*
		%		48.0	52.0	
	商	個數		252	303	
		%		45.4	54.6	
	農工	個數		278	289	
		%		49.0	51.0	
	服務業	個數		648	707	
		%		47.8	52.2	
	自由業/其他	個數		432	370	
		%		53.9	46.1	
學生	個數		399	426		
	%		48.4	51.6		
婚姻狀況	未婚	個數		932	1015	5.509
		%		47.9	52.1	
	已婚	個數		1402	1450	
		%		49.2	50.8	
	其他	個數		9	22	
		%				

個人屬性		旅遊方式	平日	假日	卡方值
		%			
居住縣市	北部	個數	1174	1194	28.035***
		%	49.6	50.4	
	中部	個數	432	419	
		%	50.8	49.2	
	南部	個數	541	619	
		%	46.6	53.4	
	東部	個數	215	289	
		%	42.7	57.3	
	離島	個數	5	6	
		%	45.5	54.5	
	國外地區	個數	83	41	
		%	66.9	33.1	
國籍	台灣	個數	2363	2499	6.971*
		%	48.6	51.4	
	中國與港澳地區	個數	53	31	
		%	63.1	36.9	
	亞洲及其他國家	個數	27	27	
		%	50.0	50.0	

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

(三) 個人屬性與據點交叉分析

由年齡來看，19歲以下（31.5%）、20~29歲（27.9%）與50歲以上（29.6%）為小野柳最多，30~39歲（23.3%）及40~49歲（31.9%）則是以八仙洞最多。以教育程度來看，高中職以下為小野柳最高（32.7%），專科（27.9%）及大學（23.2%）以八仙洞最高，研究所以上則是以三仙台（32.0%）最高。從職業別來看，軍警公教以都歷遊客中心為最高（26.2%），其次為小野柳遊客中心（22.3%），商（22.9%）、服務業（31.2%）以八仙洞為最高，農工（27.5%）、自由業/其他（30.7%）和學生（25.8%）以小野柳為主（表18）。

由婚姻狀況來看，未婚的受訪者多以小野柳（26.6%）為主，其次為三仙台（22.7%），已婚的受訪者多以八仙洞（34.8%）為主要觀光景點。由居住地來看，北部以八仙洞（33.5%）為主，南部以小野柳（38.2%）為主，東部以都歷遊客中心（27.2%）為最多，離島以秀姑巒溪（54.5%）為大宗，中部（26.8%）及國外地區（41.9%）則是以三仙台為主。從國籍來看，台灣（22.5%）及中國與港澳地區（52.4%）以小野柳最高，而亞洲及其他國家則是以三仙台（31.5%）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 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								
性別	男性	個數	248	246	10	519	239	296	451	242.977***
		%	12.3	12.2	0.5	25.8	11.9	14.7	22.4	
	女性	個數	302	281	12	625	846	348	570	
		%	10.1	9.4	0.4	20.9	28.4	11.7	19.1	
年齡	19歲以下	個數	41	65	0	123	36	67	58	456.846***
		%	10.5	16.7	0.0	31.5	9.2	17.2	14.9	
	20~29歲	個數	262	116	10	355	161	139	230	
		%	20.6	9.1	0.8	27.9	12.6	10.9	18.1	
	30~39歲	個數	110	137	5	247	273	169	230	
		%	9.4	11.7	0.4	21.1	23.3	14.4	19.6	
	40~49歲	個數	83	132	4	182	436	180	351	
		%	6.1	9.6	0.3	13.3	31.9	13.2	25.7	
50歲以上	個數	60	85	3	236	176	83	154		
	%	7.5	10.7	0.4	29.6	22.1	10.4	19.3		
教育 程	高中職以 下	個數	62	126	2	344	163	171	185	225.964***
		%	5.9	12.0	0.2	32.7	15.5	16.2	17.6	
	專科	個數	23	76	2	113	162	65	140	

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
度	大學	%	4.0	13.1	0.3	19.4	27.9	11.2	24.1	505.329***
		個數	388	245	17	565	642	342	566	
	研究所以上	%	14.0	8.9	0.6	20.4	23.2	12.4	20.5	
		個數	77	85	1	102	107	51	126	
		%	14.0	15.5	0.2	18.6	19.5	9.3	23.0	
		個數	237	77	8	202	125	118	137	
軍警公教	%	26.2	8.5	0.9	22.3	13.8	13.1	15.2		
	個數	50	60	4	126	127	67	121		
商	%	9.0	10.8	0.7	22.7	22.9	12.1	21.8		
	個數	33	48	0	156	132	74	124		
農工	%	5.8	8.5	0.0	27.5	23.3	13.1	21.9		
	個數	110	132	2	207	423	184	297		
服務業	%	8.1	9.7	0.1	15.3	31.2	13.6	21.9		
	個數	23	114	2	246	170	72	175		
自由業/其他	%	2.9	14.2	0.2	30.7	21.2	9.0	21.8		
	個數	102	103	6	213	106	131	164		
學生	%	12.4	12.5	0.7	25.8	12.8	15.9	19.9		
	個數	329	232	13	517	116	299	441		
婚姻狀況	未婚	%	16.9	11.9	0.7	26.6	6.0	15.4	22.7	617.684***
		個數	218	277	7	565	968	309	508	
	已婚	%	7.6	9.7	0.2	19.8	33.9	10.8	17.8	
		個數	1	16	0	8	0	0	6	
		%	3.2	51.6	0.0	25.8	0.0	0.0	19.4	
		個數	199	284	6	390	823	293	373	
北部	%	8.4	12.0	0.3	16.5	34.8	12.4	15.8		
	個數	78	84	4	202	115	140	228		
中部	%	9.2	9.9	0.5	23.7	13.5	16.5	26.8		
	個數	139	68	11	443	132	117	250		
南部	%	12.0	5.9	0.9	38.2	11.4	10.1	21.6		
	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		
	東部	個數	137	86	1	70	14	75	121	63.434***
		%	27.2	17.1	0.2	13.9	2.8	14.9	24.0	
	離島	個數	2	0	0	2	1	6	0	
		%	18.2	0.0	0.0	18.2	9.1	54.5	0.0	
	國外地區	個數	1	11	0	46	0	14	52	
		%	0.8	8.9	0.0	37.1	0.0	11.3	41.9	
國籍	台灣	個數	552	515	22	1092	1063	636	982	
		%	11.4	10.6	0.5	22.5	21.9	13.1	20.2	
	中國與港澳地區	個數	1	9	0	44	4	5	21	
		%	1.2	10.7	0.0	52.4	4.8	6.0	25.0	
	亞洲及其他國家	個數	2	4	0	15	11	5	17	
		%	3.7	7.4	0.0	27.8	20.4	9.3	31.5	

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

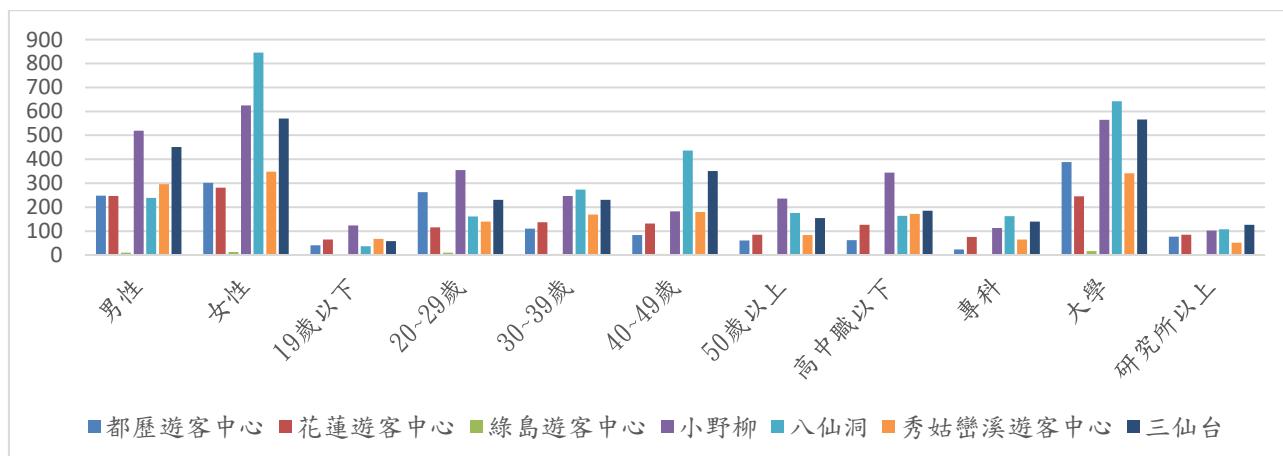


圖 21 個人屬性與據點交叉分析-1

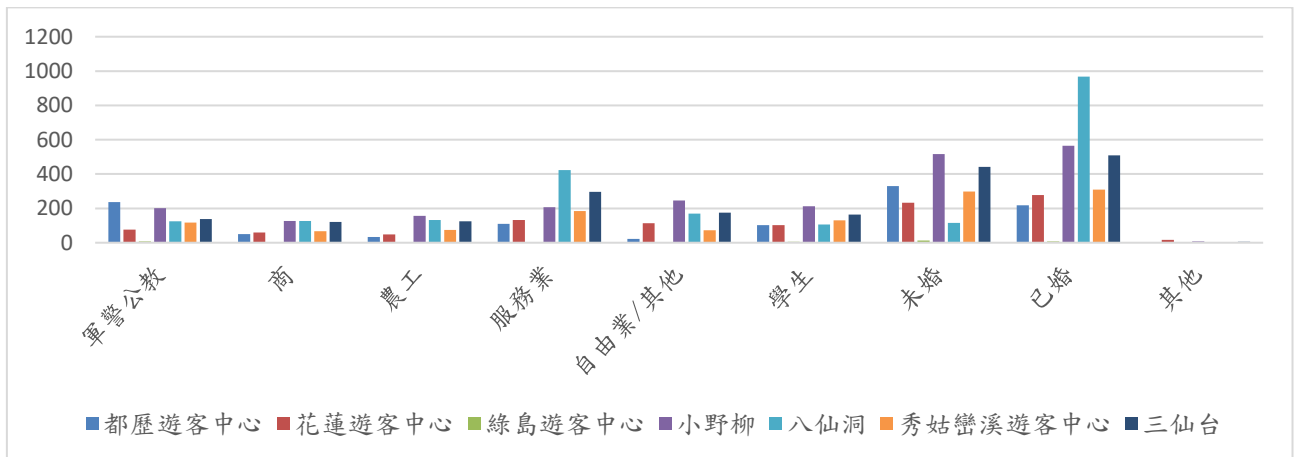


圖 22 個人屬性與據點交叉分析-2

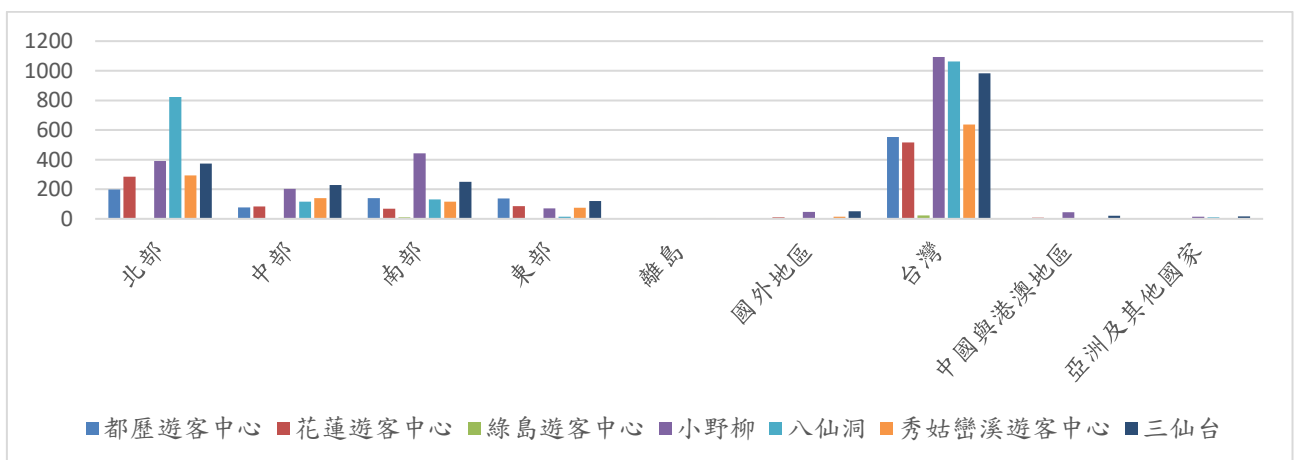


圖 23 個人屬性與據點交叉分析-3

(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（46.8%）、花蓮遊客中心（68.8%）、小野柳（46.3%）、八仙洞（73.9%）、秀姑巒溪遊客中心（47.0%）、三仙台（61.3%）的受訪者皆以自用小客車為主要交通方式；而綠島遊客中心的受訪者以自用小客車（38.1%）及機車（38.1%）為主要交通工具（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	260	50	13	26	89	118	736.278***
		%	46.8	9.0	2.3	4.7	16.0	21.2	
	花蓮遊 客中心	個數	366	76	2	29	39	20	
		%	68.8	14.3	0.4	5.5	7.3	3.8	
	綠島遊 客中心	個數	8	8	2	0	1	2	
		%	38.1	38.1	9.5	0.0	4.8	9.5	
	小野柳	個數	527	219	44	165	85	99	
		%	46.3	19.2	3.9	14.5	7.5	8.7	
	八仙洞	個數	794	85	30	78	54	33	
		%	73.9	7.9	2.8	7.3	5.0	3.1	
	秀姑巒 溪遊客 中心	個數	304	71	67	154	37	14	
		%	47.0	11.0	10.4	23.8	5.7	2.2	
	三仙台	個數	626	136	32	95	52	80	
		%	61.3	13.3	3.1	9.3	5.1	7.8	

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

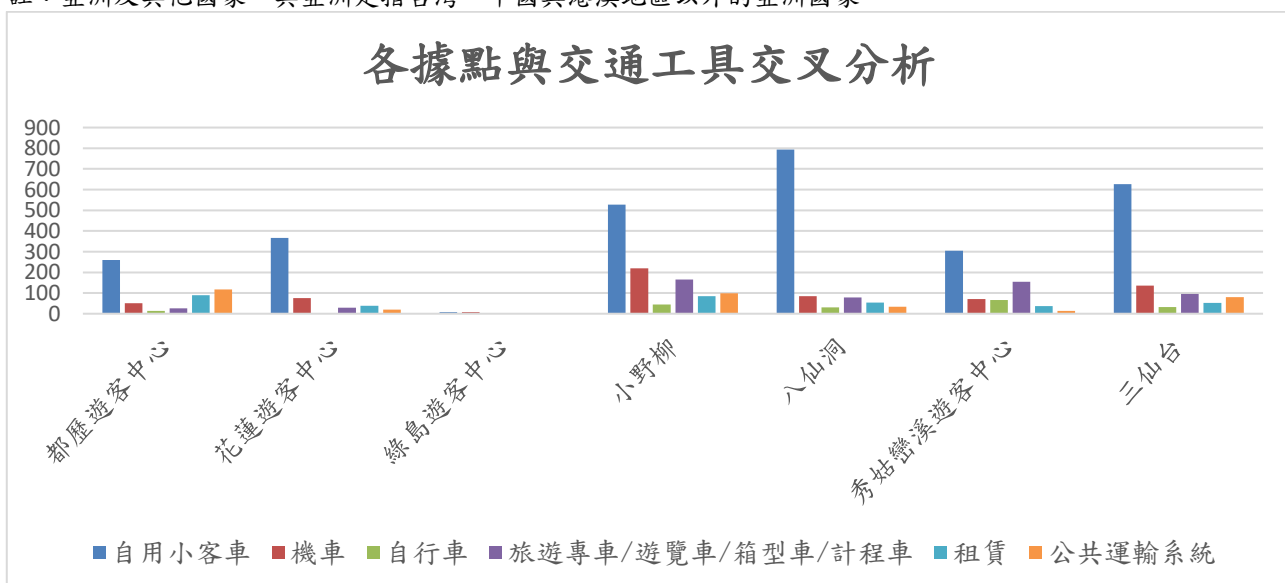


圖 24 各據點與交通工具交叉分析

(五) 停留時間與各據點交叉分析

都歷遊客中心（35.0%）、綠島遊客中心（45.5%）、秀姑巒溪遊客中心（36.7%）的受訪者主要以三天兩夜為主；小野柳受訪者主要以兩天一夜（30.4%）為主，其次是三天兩夜（30.0%）；花蓮遊客中心（42.9%）、八仙洞（52.5%）及三仙台（46.4%）則是以一天以內的最多（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		170	99	195	93	378.920***
		%		30.5	17.8	35.0	16.7	
	花蓮遊客中心	個數		229	133	114	58	
		%		42.9	24.9	21.3	10.9	
	綠島遊客中心	個數		6	4	10	2	
		%		27.3	18.2	45.5	9.1	
	小野柳	個數		314	350	346	142	
		%		27.3	30.4	30.0	12.3	
	八仙洞	個數		568	176	255	83	
		%		52.5	16.3	23.6	7.7	
	秀姑巒溪遊客中心	個數		135	160	237	114	
		%		20.9	24.8	36.7	17.6	
	三仙台	個數		475	276	202	71	
		%		46.4	27.0	19.7	6.9	

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

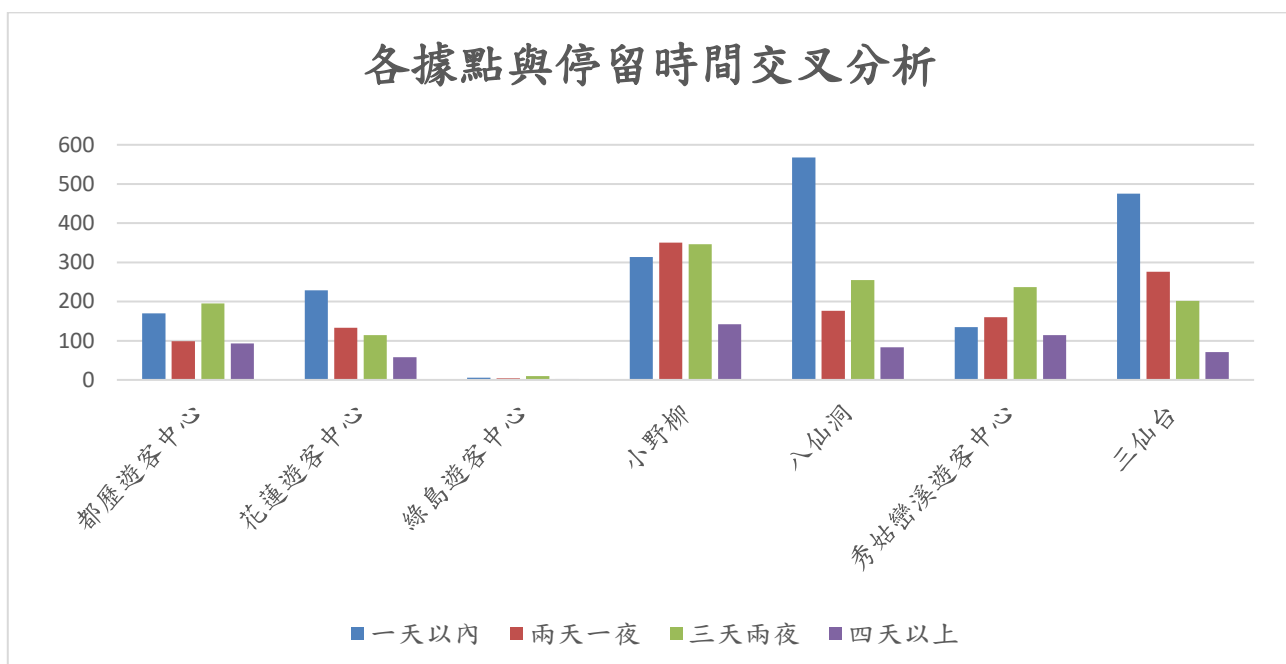


圖 25 各據點與停留時間交叉分析

(六) 平日假日與停留時間交叉分析

由此可知，平日三天兩夜為（26.3%），一天以內（36.9）為多數，而假日以一天以內為主（38.7%），其次為三天兩夜（27.8%）（表21）。

表 21 平日假日與停留時間交叉分析表

		停留時間		一天以內	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
		平日	假日					
平日 假日	平日	個數		903	611	645	291	6.266
		%		36.9	24.9	26.3	11.9	
	假日	個數		994	587	714	272	
		%		38.7	22.9	27.8	10.6	

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

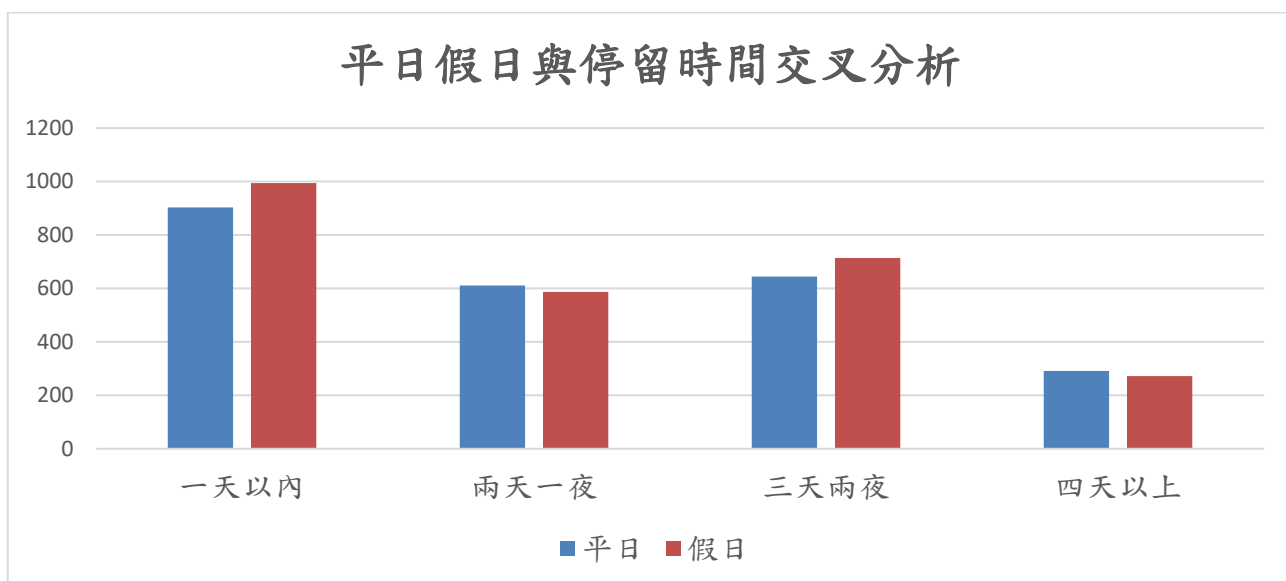


圖 26 平日假日與停留時間交叉分析

(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（69.4%）及1001~2000元（56.0%）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（36.0%）為主，而消費8001元以上則以停留三天兩夜為主（32.3%），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
消費金額	1000以內	個數	209	36	41	15	567.502***
		%	69.4	12.0	13.6	5.0	
	1001~2000	個數	337	174	63	28	
		%	56.0	28.9	10.5	4.7	
	2001~4000	個數	412	475	327	107	
		%	31.2	36.0	24.8	8.1	
	4001~8000	個數	806	402	755	283	
		%	35.9	17.9	33.6	12.6	
8001以上	個數	125	104	169	125		
	%	23.9	19.9	32.3	23.9		

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

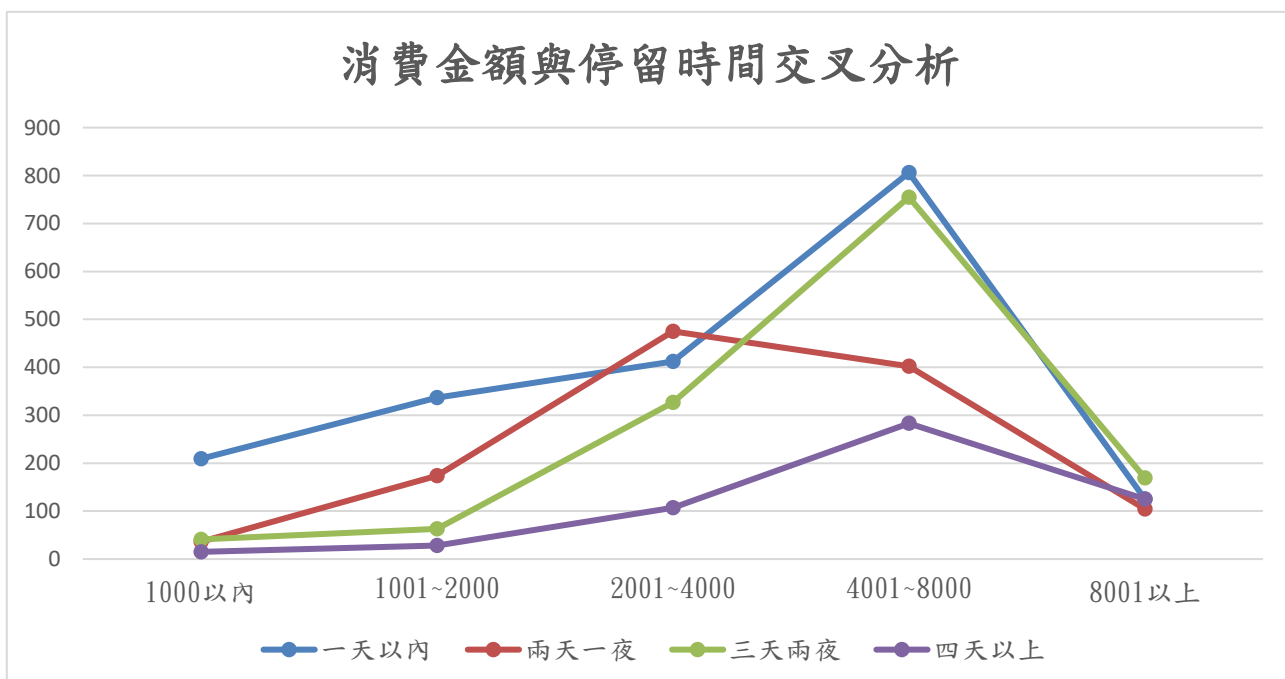


圖 27 消費金額與停留時間交叉分析

(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，除了平日假日在整體滿意度上無顯著差異外，其餘皆有達顯著差異。（表23）

1. 性別

由性別來看，男性（3.881）的滿意度高於女性（3.819）。

2. 年齡

從年齡來看，19歲以下（3.894）、50歲以上（3.854）的滿意度大於40~49歲（3.777）。

3. 教育程度

由教育程度來看，高中職以下（3.907）的滿意度大於專科（3.812）、大學（3.826）（表23）。

婚姻狀況

由婚姻狀況來看，未婚（3.912）的滿意度大於已婚（3.796）。

4. 職業

由職業來看，軍警公教（3.892）、學生（3.886）的滿意度高於農工（3.798）、服務業（3.804）。

5. 居住地

從居住地來看，東部（3.919）的滿意度大於北部（3.821）；由國籍來看，中國與港澳地區（3.956）的滿意度高於台灣（3.842）。

個人屬性和個別題項的滿意度皆僅有部分達顯著。軍警公教的滿意度較大部分的類別（包含農工、商、服務業、自由業/其他業及學生等）來的高。由性別來看，男性除了環境美化綠化之外其他皆高於女性。由年齡來看，20~29歲的受訪者在各別題項滿意度部分較高，而50歲以上的受訪者對各題項滿意度相對最低。由教育程度來看，高中職以下（3.899）對提供之旅遊資訊服務之滿意度遠高於專科

(3.834)、大學(3.820)及研究所以上(3.843)。從婚姻來看，未婚(3.958)受訪者除了服務人員之服務態度滿意度低於已婚(3.959)受訪者，其餘皆高於已婚受訪者。由居住地來看，南部及東部對提供之旅遊資訊服務的滿意度遠高於其它北部地區的受訪者；東部對於整體的滿意度相較其他地區(包含北、中、南部、離島及國外地區)來的高。最後比較國籍後發現，中國與港澳地區(3.956)的受訪者對於各項滿意度較國人(3.842)、亞洲與其他國家(3.854)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	3.963	3.933	3.939	3.930	3.913	3.921	3.908	3.894	3.891	3.883	3.813	3.881	
	女	3.955	3.932	3.925	3.928	3.903	3.892	3.875	3.855	3.850	3.812	3.742	3.819	
	其他	3.867	3.857	3.714	3.857	3.857	3.857	3.857	3.857	3.857	3.857	3.857	3.857	
	F值	1.663	0.323	3.985*	0.301	0.625	4.696**	5.102**	6.106**	6.735**	17.746**	8.781**	13.557***	
	事後檢定							男>女	男>女	男>女	男>女	男>女	男>女	
年齡	19歲以下	3.937	3.924	3.921	3.927	3.914	3.918	3.894	3.885	3.894	3.924	3.838	3.894	
	20-29歲	3.958	3.933	3.940	3.938	3.919	3.926	3.917	3.899	3.897	3.910	3.848	3.906	
	30-39歲	3.964	3.933	3.926	3.925	3.906	3.902	3.890	3.873	3.857	3.837	3.760	3.828	
	40-49歲	3.966	3.942	3.939	3.938	3.906	3.899	3.879	3.860	3.861	3.748	3.682	3.777	
	50歲以上	3.944	3.916	3.909	3.901	3.882	3.863	3.845	3.826	3.824	3.850	3.776	3.854	
	F值	2.176	1.088	1.897	2.349	1.454	4.500**	5.106**	4.624**	5.004**	31.468**	14.731**	19.159***	
	事後檢定						20~29歲>50歲以上	20~29歲>50歲以上	20~29歲>50歲以上	20~29歲>50歲以上	19歲以下、50歲以上	19歲以下、20-29歲	19歲以下、50歲以上	

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
												歲 20-29歲 >30~39歲 >40~49歲	30~39歲 >20-29歲	>30~39歲、 40~49歲
教育程度	高中職以下	3.954	3.929	3.924	3.930	3.914	3.914	3.889	3.880	3.878	3.899	3.851	3.907	
	專科	3.955	3.926	3.930	3.910	3.895	3.870	3.863	3.854	3.852	3.834	3.742	3.812	
	大學	3.959	2.935	3.931	3.933	3.908	3.906	3.891	3.871	3.865	3.820	3.753	3.826	
	研究所以上	3.962	3.930	3.941	3.927	3.894	3.904	3.899	3.866	3.871	3.843	3.739	3.855	
	F 值	0.206	0.243	0.420	0.978	0.677	2.311	1.164	0.549	0.600	9.175** *	7.969** *	11.082***	
	事後檢定											高中職以下> 大學	高中職以下> 專科、 大學、 研究所以上	高中職以下> 專科、 大學
婚	未婚	3.958	3.936	3.933	3.935	3.922	3.932	3.929	3.914	3.905	3.911	3.846	3.912	

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
姻狀況	已婚	3.959	3.931	3.930	3.927	3.898	3.884	3.861	3.839	3.839	3.791	3.716	3.796	
	其他	3.913	3.870	3.870	3.870	3.826	3.870	3.826	3.783	3.826	3.826	3.826	3.826	
	F值	0.599	0.928	0.748	1.085	3.981*	12.603**	21.916**	23.128**	17.149**	50.165**	29.058**	47.052***	
	事後檢定					未婚>已婚	未婚>已婚	未婚>已婚	未婚>已婚	未婚>已婚	未婚>已婚	未婚>已婚	未婚>已婚	
職業	軍警公教	3.969	3.936	3.938	3.944	3.926	3.915	3.910	3.882	3.891	3.880	3.817	3.892	
	商	3.945	3.914	3.914	3.907	3.886	3.876	3.860	3.838	3.829	3.824	3.719	3.821	
	農工	3.957	3.931	3.924	3.913	3.908	3.901	3.874	3.861	3.852	3.809	3.735	3.798	
	服務業	3.965	3.945	3.939	3.941	3.912	3.912	3.894	3.877	3.870	3.795	3.728	3.804	
	自由業/其他	3.961	3.931	3.929	3.928	3.896	3.887	3.869	3.857	3.847	3.869	3.817	3.867	
	學生	3.939	3.920	3.924	3.921	3.901	3.912	3.901	3.889	3.889	3.883	3.809	3.886	
	F值	2.224*	1.346	0.872	2.062	1.261	1.567	2.292*	1.636	2.863*	8.407**	5.327**	9.251***	
	事後檢定										軍警公教、自	軍警公教>服務	軍警公教、學生	

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
												由業/其他、學生>服務業	業	>農工、服務業 自由業>服務業
居住地	北部	3.968	3.941	3.940	3.940	3.910	3.898	3.877	3.857	3.858	3.814	3.757	3.821	
	中部	3.939	3.906	3.907	3.904	3.898	3.901	3.893	3.874	3.864	3.850	3.768	3.850	
	南部	3.957	3.932	3.928	3.931	3.910	3.912	3.895	3.883	3.872	3.865	3.779	3.855	
	東部	3.957	3.943	3.940	3.926	3.919	3.921	3.931	3.914	3.919	3.902	3.821	3.919	
	離島	4.000	4.000	4.000	3.900	3.900	3.900	3.900	3.900	4.000	3.900	3.900	3.800	
	國外地區	3.906	3.885	3.875	3.896	3.854	3.896	3.875	3.854	3.823	3.885	3.802	3.875	
	F 值	3.465* *	2.760*	2.813*	2.278*	0.908	0.586	2.192	2.264*	2.854*	5.629** *	1.233	5.430***	
	事後檢定										南部、東部>北部		東部>北部	
國籍	台灣	3.958	3.933	3.931	3.929	3.908	3.904	3.889	3.872	3.869	3.839	3.768	3.842	
	中國與港澳地區	3.971	3.927	3.927	3.971	3.956	3.971	3.941	3.941	3.927	3.927	3.956	3.956	
	亞洲與其他國家	3.917	3.896	3.896	3.875	3.771	3.813	3.813	3.708	3.688	3.854	3.771	3.854	

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
	F 值	1.162	0.512	0.458	1.956	5.961*	4.024*	2.345	6.878**	7.559**	1.908	4.222*	3.268*	
	事後檢定					台灣、中國與港澳地區>亞洲與其他國家	中國與港澳地區>亞洲與其他國家		台灣、中國與港澳地區>亞洲與其他國家	台灣、中國與港澳地區>亞洲與其他國家		中國與港澳地區>台灣	中國與港澳地區>台灣	
平日 假日	平日	3.950	3.912	3.909	3.917	3.891	3.893	3.882	3.866	3.864	3.837	3.768	3.857	
	假日	3.945	3.918	3.914	3.911	3.887	3.896	3.883	3.857	3.853	3.828	3.769	3.833	
	T值	0.787	-0.810	-0.733	0.733	0.469	-0.338	-0.114	0.884	1.120*	0.857	-0.112	2.293	

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

四、遊憩據點質性資料呈現

針對「景點內辦理的活動」題項的部分，整理了受訪者提出的質性意見，包含更改問卷、餐飲選擇、安全標示、增加活動內容、增加公車班次...等。詳細內容請參閱表 24。

表 24 景點內辦理的活動之質性意見彙整表

編號	意見
都歷	
0819	請把問卷中國大陸改成中國
1612	請盡快修好投影設備
2968	園區樹木有頗為嚴重的腐朽問題，建議盡速調查處理
2972	公家單位服務中心，假日應配合增加服務或導覽人員
2998	可更多互動設施
3497	多一點可以玩的
3508	多推，讓更多人來
花蓮	
0539	可多舉辦利用在地素材製作的文創市集活動
2306	因花蓮遊客中心步道更新，會常常帶孩子來，請加強蛇的防治（有看見眼鏡蛇）
2752	問卷似不足簡要
3202	希望每年印章有不一樣的
3209	停車位增加
3440	可以增加防曬設備
3441	可增加防熱措施
3454	建議有電梯或遮蔭通道從停車場到遊客中心
3725	海生動植物可多介紹，海石、山石可多介紹
小野柳	
0007	美食街可以再改善
0008	吃的部分較不足
0039	加強維護大自然
0055	食的機能較不夠
0057	要清除
0063	可加強景區宣傳力度
0088	要把地方的特色做出來，每個點的差異化能表達出來，紀念品不要一個地方（景點）台灣全島都能買到，要限定該景點才能買到

編號	意見
0837	繼續保持，台灣的一大片淨土
0856	引導停車位應再具體些，將會更完美
0883	多一點蓋章處
0902	搭帳篷的小木屋角要保護好
0908	多上節目或部落客推介
0909	團旅遊屬個人行李沒地方寄放，麻煩
1003	大自然風景不需要太破壞，不需要人工化
1072	視聽室太小
1080	保持東部之美
1473	露營區沒有車位可提供車宿的旅客，所以只好另找其他處所的行程
2001	飲用水處希望可以提供一次性水杯（可回收類型）
2022	將小野柳地質解說互動式電子檔置網頁供參，謝謝
2446	增加公車班次
2452	海岸線有一些小垃圾，可能在離海岸線近的地方增設一個垃圾桶（在清理海岸線後走了一段路才有垃圾桶）
2483	可在步道處增加一些飲水設施就更好了
2940	露營區整修別太久，才可以快點再來
3335	注意安全的標誌要再多一點
3347	加強隨手帶走垃圾之宣導，以免破壞生態
3375	多開班次
3983	遊客中心跟上次來沒變化
3989	廁所（蹲式）很容易撞到頭，廁所外擦手紙未補
4044	增設觀光Bus
4128	以不破壞風景，改變一些陳設，比較對遊客有不一樣的感覺，爾後對來的遊客也會造成話題，認識到台灣的美
4427	多舉辦活動吸引觀光客
4430	可能要有規定不能亂丟垃圾，不然要罰錢
4454	因坡度稍大，若可增設租借電動車（輪椅），方便行動不便使用更佳
4954	互動之影片設計佳，但強烈建議影片須重拍，主要是此影片利用豔陽天拍攝，方能顯出藍天碧海及黃色砂岩之豐富色彩變化之美（目前影片是昏陰多雲之時拍攝，色彩完全顯不出來，又見灰暗之模糊影像，甚為可惜）
5022	因為想了解小野柳戶外的地質，卻沒有安排志工老師，建議大愛能招募志工為民眾服務，感恩！Ps.上次造訪時有熱心的志工老師帶領我們，收穫滿滿

編號	意見
三仙台	
0974	填問卷人要安靜填寫完畢
1664	燈塔圍欄破損
1695	廁所要乾淨
1698	可以有活動
2148	三仙台上的景點指引可再清楚些
2150	多舉辦淨灘活動
2205	三仙台深入景點的路況說明不足，若能清楚標示，將對行程規畫更有幫助！
2206	多保留自然風景
2605	浮潛（以不破壞生態之活動）
3058	交通工具無包車選項
3881	冷氣開大一些
3882	More restaurants and cates.
3922	遊客中心票口，階梯改成斜坡，因為剛剛有人摔倒
4887	公車班次增加
秀姑巒溪	
3301	可以加桌椅，比較方便吃便當
綠島	
4057	環海島嶼可試著發展漁業
4058	文化內容可再增加

另外，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、軟硬體設備良好、環境舒適、交通順暢、廁所乾淨、遊客中心資訊豐富、互動體驗很棒...等。不滿意的部分則是提及：投影設備故障、軟硬體設備不足（像是：沒冷氣、收訊不佳等）、天氣太熱、問卷太複雜、服務設施不足（像是：商店太少、指標不清、施工地點多等）、交通問題（動線規劃、公共運輸、費用太貴、停車位不足等）、消費與提款問題（費用太高、沒有 ATM 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、提供完善天氣狀況資訊、問卷設計簡單一些、保持現有環境及多種樹、改善及增加交通運輸、廁所清潔再加強、進行驅蚊、增加垃圾桶、飲水機、遮蔭、增加活動等。

詳細的內容可參閱表 25、26與27。

表 25 遊憩景點滿意之質性意見彙整表

面向	問卷編號	內容
風景/景觀	0033	景色很美
	0034	風景美麗
	0035	服務人員態度親切、公設滿意、環境舒適優美
	0039	保留了最好的自然風景區
	0053	風景
	0057	海邊
	0058	風景優美
	0387	美景無價
	0402	風景非常棒
	0404	風景超美的啦
	0409	風景優美
	0412	風景
	0495	風景優美
	0497	風景我愛！服務人員也是
	0498	服務人員很棒，風景很美
	0505	很美
	0513	風景、車位
	0516	景色優美
	0526	花東景色美、態度好
	0528	景觀優美、態度良好
	0534	臨海景觀優美
	0535	風景漂亮
	0539	清幽整潔
	0541	風景與接待人員
	0547	風景好美、環境好
	0548	服務親切、風景美
	0762	風景
	0819	景觀設計和大自然融合為一
	0827	服務人員和善、風景優美
	0836	人很親切、環境優美安靜，好山好水好地方
	0837	人員和善親切，環境優美、乾淨，交通便利
	0840	風景壯麗，遊客中心導覽充分
	0845	自然環境優美
	0863	風景
	0871	風景
	0882	風景優美
風景/景觀	0887	景色優美、環境乾淨、服務人員親切

面向	問卷編號	內容
	0892	服務好、風景美，值得再來
	0902	海景美景，環境優美，廁所乾淨
	0908	人友善、價合理、風景棒
	0986	風景很棒
	1003	風景優美
	1008	景觀優美
	1028	環境優.服務人員熱心
	1034	景觀美、旅客中心人員親切、有充電服務
	1042	景區環境優美
	1043	青山綠水海浪
	1055	人情風景優
	1060	景色美
	1070	環境整潔
	1079	環境整潔、風景優美
	1080	景點空間設計很棒
	1132	環境清幽
	1345	美麗的景觀、親切的解說
	1355	風景
	1365	好美的海岸線、交通便利
	1368	環境優美、風景秀麗、人員和善
	1369	風景優美、人員親切
	1373	風景美、管理很好
	1375	環境優美
	1376	環境優美
	1380	景色優美、清幽
	1384	風景優美、服務親切
	1385	風景優美
	1447	人員素質好很多，親切解說、台東特色人文風情地理
	1456	景觀
	1468	美麗的風景
	1475	風景優美
	1477	風景、海岸線
	1492	小野柳
	1495	風景美、接待人員親切
	1514	海景、服務人員熱忱
	1527	人和風景都很好
	1612	服務人員態度良好、風景優美

面向	問卷編號	內容
風景/景觀	1645	三仙台島
	1650	風景優美、服務佳
	1654	風景優美
	1661	風景好
	1664	合歡洞
	1680	風景很美
	1695	新蘭漁港
	1829	景觀優美、人員友善
	1832	風景優美
	1834	空氣好、風景佳、居民和善
	1840	服務好、景觀佳
	1842	風景優美、熱情的人們
	1851	介紹三仙台三點美景
	1865	大自然風景
	1968	奇岩區都不錯
	1974	風景、食物
	1975	海景
	1980	小野柳
	2001	景色非常美，空氣好
	2002	風景優美，居民熱情好客
	2019	很美
	2021	環境優美
	2148	景觀都很寬闊，馬路和風景能融為體不唐突
	2150	風景美麗
	2175	風景超棒的
	2184	風景優美，服務員很親切
	2202	風景漂亮，遊客中心服務態度好
	2203	風景優美
	2205	道路整潔，沿路風光明媚，十分舒適宜人
	2206	風景很好
	2316	景觀美麗
	2319	風景很美
	2339	風景美麗
	2341	大海漂亮
	2350	風景優美
	2451	風景很美，人很友善
	2452	風景很美，中心內模型很仿真，厲害

面向	問卷編號	內容
風景/景觀	2453	人員親切，風景超美
	2454	風景美
	2458	風景美翻
	2460	風景優美
	2476	有海
	2477	很美，服務人員很熱心，人很好
	2491	風景優美，設施齊全
	2492	風景非常棒
	2499	風景優美
	2503	風景
	2505	遊客中心服務員親切熱情，景點岩石太厲害了！
	2520	充滿人情味的東部地區，及風景優美
	2528	營區及海岸奇石區
	2605	風景優美
	2606	美食、美景
	2613	風景相當優
	2747	景色；室內避雨、陽處
	2752	景觀優美
	2758	美麗海景，遊客中心很舒適
	2759	風景優美
	2774	石梯坪
	2775	風景、人很親切的服務
	2781	風景美
	2782	風景好
	2879	風景優美
	2893	活水湖
	2900	漂亮
	2904	小野柳
	2907	地形特別
	2913	環境棒
	2945	環境整潔、風景優美
	2949	景色優美、服務人員態度親切
	2960	環境優美
	2964	風景漂亮
	2986	風景
	2998	風景
	3190	風景很美

面向	問卷編號	內容
	3211	天然景觀
風景/景觀	3301	風景優美
	3316	風景美
	3328	美
	3335	景色很美
	3342	風景優美
	3347	很漂亮，風景很美、服務好
	3360	風景美、食物美味
	3370	景色優美
	3375	風景優美
	3376	風景優美
	3444	風景優美
	3445	風景優美
	3458	風景美
	3462	乾淨，風景美
	3466	石梯坪
	3482	風景優美
	3484	風景
	3504	風景；服務台小姐小婷非常可愛，服務親切、可人
	3509	景色
	3693	一面山一面海
	3710	風景優美、好山好水
	3880	風景美麗
	3881	很美麗
	3882	Really many worth to come, very stunning view.
	3889	風景真的很美
	3964	景點優美、工作人員友善
	3979	乾淨優美、親切服務
	4015	海景、服務人員
	4023	美
	4038	風景優美
	4052	風景漂亮
	4071	很美
	4072	風景區非常漂亮及乾淨
	4082	花東公路
	4135	環境保持不錯，是台灣最美麗的地方
	4140	很特殊的地質

面向	問卷編號	內容
	4153	風景
	4346	風景
風景/景觀	4373	風景超美，綠化很好
	4644	服務人員與風景
	4671	風景佳、空氣佳
	4677	美景美食
	4733	乾淨、優美、服務親切
	4735	很漂亮
	4742	風景優美
	4748	風景優美
	4753	海景
	4756	風景優美
	4805	看到了大自然鬼斧神工及台灣認真維持
	4887	風景漂亮、動線順暢
	4929	三仙台
	4937	服務人員親切介紹景點，天氣好，適合拍照。小野柳的地質與美景真的很棒
	4947	風景很美
	4961	海洋超漂亮
	4962	風景優美
	4964	美景
	5001	小野柳、三仙台；展示廳服務台小姐親切、服務優良
	5002	小野柳、三仙台、月洞；服務台小姐在回答態度親切可好
	5020	好山、好水、好空氣好、溫情；走過台灣各地，帶回許多戳章，這裡的是最好的！由衷感謝主辦單位及工作人員的用心！
服務人員	0008	服務旅遊建議諮詢
	0015	介紹詳細、親切
	0017	親切的導覽、詳細的解說，很知性之旅
	0035	服務人員態度親切、公設滿意、環境舒適優美
	0037	遊客中心很貼心，資料詳細
	0038	人員親切服務佳
	0055	服務很好
	0063	服務熱情
	0081	態度親切
	0083	解說詳細、親和力優
	0086	親切
	0087	遊客中心服務人員服務品質極好

面向	問卷編號	內容
	0088	工作人員的服務
	0096	服務人員很親切
服務人員	0209	很親切
	0361	服務人員態度親切，值得獎勵
	0375	服務人員很親切
	0410	服務親切有禮，熱忱親民，景點介紹熟稔
	0497	風景我愛！服務人員也是
	0498	服務人員很棒，風景很美
	0501	導覽解說
	0503	服務品質好
	0511	熱心
	0514	服務員親切、廁所乾淨
	0523	服務不錯
	0526	景色美、態度好
	0528	景觀優美、態度良好
	0541	風景與接待人員
	0548	服務親切、風景美
	0685	遊客中心人員相當友善
	0827	服務人員和善、風景優美
	0836	人很親切、環境優美安靜，好山好水好地方
	0837	人員和善親切，環境優美、乾淨，交通便利
	0840	風景壯麗，遊客中心導覽充分
	0842	解說詳盡精彩
	0856	服務態度優
	0884	服務人員都很親切
	0887	景色優美、環境乾淨、服務人員親切
	0888	熱情
	0889	服務人員熱心的介紹地質很讚
	0892	服務好、風景美，值得再來
	0896	服務員服務親切
	0899	服務親切
	1008	環境整潔，人員親切
	1009	人情濃厚，尤其是遊客中心服務小姐
	1014	客服人員服務很貼切
	1028	環境優、服務人員熱心
	1034	景觀美、旅客中心人員親切、有充電服務
	1043	清潔人員很真誠，汗流滿身

面向	問卷編號	內容
	1052	遊客中心服務小姐很棒
	1055	小野柳服務台很親切，人又美又好
	1162	服務態度良好
服務人員	1345	美麗的景觀、親切的解說
	1363	服務人員解說清楚
	1368	環境優美、風景秀麗、人員和善
	1369	風景優美、人員親切
	1370	人員服務熱情親切
	1384	風景優美、服務親切
	1390	服務人員講解詳細
	1394	服務人員非常親切 good.
	1447	人員素質好很多，親切解說、台東特色人文風情地理
	1458	服務親切，寄放行李很方便
	1463	服務態度很好
	1464	服務人員友善
	1472	有豐富的海洋生態導覽，讓小朋友很喜歡，也藉此教育孩子要愛惜大自然資源
	1482	服務人員很和藹、尤其中心設施很完善
	1495	風景美、接待人員親切
	1507	遊客中心府務人員好、親切
	1514	海景、服務人員熱忱
	1527	人和風景都很好
	1612	服務人員態度良好、風景優美
	1650	風景優美、服務佳
	1688	服務良好
	1706	服務人員友善
	1710	邱于嚶人超好人的，人又漂亮，好親切
	1711	邱于嚶自然系女孩超NICE！棒棒噠！
	1749	服務人員親切極了
	1829	景觀優美、人員友善
	1830	服務小姐很親切
	1831	服務人員很親切
	1840	服務好、景觀佳
	1852	服務讚
	1853	服務人員親切熱情
	1854	服務人員熱忱
	1863	服務人員親切

面向	問卷編號	內容
	1977	熱情
	1979	旅遊資訊人員親切
	2004	服務都很好
	2011	服務很好很親切
服務人員	2022	服務人員服務態度
	2161	三仙台遊客中服務熱忱
	2184	風景優美，服務員很親切
	2185	服務人員親切友善
	2186	服務態度優質
	2202	風景漂亮，遊客中心服務態度好
	2307	服務人員很熱心親切
	2320	服務人員很好
	2321	服務人員親切
	2324	講解生動，很棒的文化導覽
	2451	風景很美，人很友善
	2453	人員親切，風景超美
	2475	服務人員很親切
	2477	很美，服務人員很熱心，人很好
	2483	工作人員很熱情，提供的資訊及幫助很有效
	2486	服務中心對地質知識的解說詳細，服務熱情
	2497	工作人員熱情主動提供幫助
	2505	遊客中心服務員親切熱情，景點岩石太厲害了！
	2521	對遊客熱情且詳細地解說
	2524	導覽員服務態度親切
	2527	遊客中心人員友善、熱心
	2623	旅客服務中心很棒
	2740	親切、安全
	2743	人很好
	2748	服務人員很親切熱情
	2749	很親切、設施完善
	2768	服務人員的介紹很親切、可人、盡職
	2775	風景、人很親切的服務
	2880	風景區的導覽員都非常親切
	2882	服務友善
	2885	服務熱忱
	2930	服務人員很nice
	2941	阿姨很親切

面向	問卷編號	內容
	2942	阿姨很親切
	2943	阿姨很親切
	2944	遊客中心舒適、人員親切
	2949	景色優美、服務人員態度親切
	3176	服務良好
服務人員	3178	服務人員周全親切，廁所整潔
	3181	服務人員親切有禮
	3184	服務和善，解說詳細
	3188	人員親切
	3189	人員親切
	3205	人都很親切
	3209	乾淨、服務態度好
	3217	整體非常好、乾淨、熱情
	3310	服務很完善，服務人員態度佳
	3311	服務周到
	3312	服務人員態度友善
	3331	工作人員親切
	3338	遊客中心服務人員很親切
	3347	很漂亮，風景很美、服務好
	3349	服務人員友善
	3351	服務人員nice
	3361	不小心受傷，遊客中心服務人員吳小姐很細心幫我們擦藥，真的非常感謝
	3379	吳小姐服務熱心我特別滿意
	3409	服務人員親切極了
	3417	環境好、整潔、乾淨，人員服務很好、熱情
	3428	服務
	3429	服務態度
	3431	服務
	3440	服務人員介紹親切
	3441	服務人員親切
	3443	親切，解說詳細
	3453	都很滿意，尤其服務員待人親切
	3455	介紹景點詳細、熱心
	3469	服務親切
	3480	空間規劃很好；資料訊息完整；同仁很熱心
	3504	風景；服務台小姐小婷非常可愛，服務親切、可人

面向	問卷編號	內容
	3506	服務親切
	3508	遊客中心工作人員熱心
	3691	服務人員態度誠懇，熱誠解說，笑容滿面
	3707	服務態度親切誠懇
	3715	人親切、影片好看、廁所乾淨、水好冰好喝
	3891	人員態度好
服務人員	3893	親切
	3042	服務態度
	3964	景點優美、工作人員友善
	3975	服務態度良好，人員非常熱心
	3978	服務很棒
	3979	乾淨優美、親切服務
	3980	服務親切
	3981	吳小姐詳細解說，態度親切友善
	3982	吳小姐幫助許多，態度非常好，讚！
	3983	服務佳
	3986	服務人員很親切，積極處理旅客的需求，棒！
	4015	海景、服務人員
	4031	遊客中心的阿姨人很好
	4032	服務人員很細心
	4033	遊客中心櫃員人很好
	4039	景點介紹說明、互動式電子書
	4062	服務員
	4128	遊客中心人員服務親切
	4129	遊客中心人員服務親切
	4344	服務人員很熱心
	4345	熱心的服務人員
	4356	服務人員親善
	4644	服務人員與風景
	4675	服務人員笑容可掬、誠懇，對東部景點介紹詳盡
	4676	服務親切、誠懇，解說詳盡
	4732	服務態度極佳
	4733	乾淨、優美、服務親切
	4741	服務人員很親切、專業，讓人賓至如歸
	4747	人員好客
	4750	服務人員親切
	4758	服務人員親切、解說詳盡，洗手間乾淨、整潔

面向	問卷編號	內容
	4760	客服人員態度親切，服務熱心
	4763	觀賞影片、服務人員熱誠、洗手間乾淨
	4764	服務人員熱誠、介紹詳盡
	4932	親切
	4937	服務人員親切介紹景點，天氣好，適合拍照。小野柳的地質與美景真的很棒
	4960	楊雅婷服務超好
	5001	小野柳、三仙台；展示廳服務台小姐親切、服務優良
	5002	小野柳、三仙台、月洞；服務台小姐在回答態度親切可好
	5011	服務人員解說親切，服務態度良好
	5016	服務熱心
硬體/軟體設備	0007	可以寄放行李
	0035	服務人員態度親切、公設滿意、環境舒適優美
	0036	空間寬敞
	0040	景點標示清楚
	0209	乾淨不擁擠
	0413	環境整潔
	0513	風景、車位
	0514	服務員親切、廁所乾淨
	0752	環境整潔
	0758	廁所
	0759	廁所
	0760	整理設施及廁所設有免治馬桶
	0761	廁所
	0876	環境設施乾淨整潔
	0902	海景美景，環境優美，廁所乾淨
	0903	廁所環境
	0908	人友善、價合理、風景棒
	0974	廁所整潔良好，空氣品質優良，不塞車
	1034	景觀美、旅客中心人員親切、有充電服務
	1042	遊客中心說明清楚
	1079	環境整潔、風景優美
	1084	旅客中心提供充電設施非常感謝
	1373	風景美、管理很好
	1458	服務親切，寄放行李很方便
	1473	公廁很乾淨且提供衛生紙、飲水機及充電服務，會讓人想待久一點，去看看自然環境

面向	問卷編號	內容
	1482	服務人員很和藹、尤其中心設施很完善
	1653	廁所很乾淨
	1698	清潔
	1705	街道地方清乾淨許多
	1997	遊客中心設備齊全
	2143	環境整潔
	2452	風景很美，中心內模型很仿真，厲害
	2455	遊客中心布置精美富含教育意義
硬體/軟體設備	2491	風景優美，設施齊全
	2511	乾淨
	2519	乾淨、指標清楚
	2561	停車格很多
	2562	停車位夠
	2763	乾淨、安靜
	2896	遊客中心
	2909	遊客中心舒適，提供重複性杯子以供茶水
	2944	遊客中心舒適、人員親切
	2945	環境整潔、風景優美
	2956	遊客中心乾淨舒適
	2975	環境整潔
	2990	互動遊戲小孩很喜歡
	2997	環境
	3178	服務人員周全親切，廁所整潔
	3179	廁所
	3202	印章
	3209	乾淨、服務態度好
	3217	整體非常好、乾淨、熱情
	3219	整潔
	3337	有很乾淨的廁所，景點指示很清楚
	3387	小野柳遊客中心
	3417	環境好、整潔、乾淨，人員服務很好、熱情
	3462	乾淨，風景美
	3481	星空劇場
	3491	設施乾淨
	3510	互動體驗區
	3511	互動體驗區

面向	問卷編號	內容
	3514	因為喜歡體驗區
	3715	人親切、影片好看、廁所乾淨、水好冰好喝
	3725	地圖方便
	3276	環境整潔
	4039	景點介紹說明、互動式電子書
	4058	環境清潔
	4059	標示清楚
	4348	廁所
	4427	環境
	4430	很乾淨
硬體/軟體設備	4478	遊客服務中心
	4654	廁所讚（有5星級的水準）
	4663	設遊客中心，讓旅人有休憩的場所
	4670	景點介紹，V.C.D東部旅遊局
	4733	乾淨、優美、服務親切
	4758	服務人員親切、解說詳盡，洗手間乾淨、整潔
	4763	觀賞影片、服務人員熱誠、洗手間乾淨
	4858	很乾淨
	4927	哺乳室
	4989	腳踏車有停車場，旅遊中心很整潔舒適
	5020	好山、好水、好空氣好、溫情；走過台灣各地，帶回許多戳章，這裡的是最好的！由衷感謝主辦單位及工作人員的用心！
交通	0411	環境維持、交通建設
	0974	廁所整潔良好，空氣品質優良，不塞車
	1365	好美的海岸線、交通便利
	1527	交通方便
	2142	交通指導
其他	0062	都很滿意
	0065	都很滿意
	0044	很OK
	0385	都很滿意
	0499	很多
	0522	很好
	0537	電影好
	0538	影片很好看
	0563	電影

面向	問卷編號	內容
	0857	都很滿意
	0883	旅遊品質
	0908	人友善、價合理、風景棒
	0909	都很好
	1001	我在台東去的地方比較少，可是我推薦小野柳
	1014	慢遊
	1052	人情味重.
	1055	人情風景優
	1065	都很棒
	1070	淨灘很環境更美了
	1359	都很不錯
其他	1494	很多生物
	1681	Good
	1828	非常喜歡
	1834	空氣好、風景佳、居民和善
	1842	風景優美、熱情的人們
	1852	很滿意
	1966	很好
	1974	風景、食物
	2002	風景優美，居民熱情好客
	2015	都很滿意
	2176	都很喜歡，下次還會再來，因時間太短
	2446	綠島潛水
	2606	美食、美景
	2744	都很good
	2772	都很棒
	2911	全部
	2940	阿美族民俗中心的Kakeng musical group表演很棒
	2946	很好
	2971	都喜愛
	3191	民宿
	3201	都很棒
	3217	整體非常好、乾淨、熱情
	3218	很熱情，我覺得很棒
	3220	都很滿意
	3340	可以認識小野柳
	3360	風景美、食物美味

面向	問卷編號	內容
	3372	都很滿意
	3450	熱情
	3480	空間規劃很好；資料訊息完整；同仁很熱心
	3483	資訊完整，說明清楚
	3489	good
	3497	動線規劃設計很好
	3499	動線規劃設計很好，對東岸風景景點迅速建立初步概念
	3714	全部
	3715	人親切、影片好看、廁所乾淨、水好冰好喝
	3890	景區規劃做得很好
	3999	園區的規劃
	4044	人文風情
其他	4057	比想像中熱鬧
	4224	GOOD！
	4349	空氣新鮮，環境OK
	4361	悠閒、自在
	4671	風景佳、空氣佳
	4677	美景美食
	4682	非常好的旅遊經驗
	4763	觀賞影片、服務人員熱誠、洗手間乾淨
	4887	風景漂亮、動線順暢
	4916	都很好

表 26 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表

面向	問卷編號	內容	
垃圾/清潔	0039	雖然有說不能亂丟垃圾，但還是有人亂丟垃圾	
	1464	哺乳室清潔和環境	
	1705	廁所加強	
	1711	路邊垃圾桶	
	2150	垃圾太多，會流進大海	
	2476	有人塞衛生紙在石頭裡	
	2477	海邊石頭的洞裡被塞了衛生紙	
	3347	有遊客亂丟垃圾	
	服務人員	1080	台灣好行司機服務答話待加強，無親和力
		2972	台東許多店家服務態度不佳
5022		假日沒有志工可以帶我們遊覽小野柳	
硬體/軟體設備	0096	設備有些都壞了無法使用	
	0513	沒新的展館	
	0535	在地景觀點標示不明確	
	0789	很多設備都在更新	
	0818	投影機壞很多	
	1135	投影機請盡快修理	
	1162	投影機希望快點修好，來了兩三次都是壞的	
	1612	很多投影設備都故障，2月份有來玩，修到現在沒修好	
	1749	館內介紹可以再炫一點	
	1833	停車位要爬樑	
	1851	觀景台修很久	
	2206	多處施工中，施工完就滿意囉！期待！	
	2337	大廳沒冷氣	
	2562	沒遮陽處	
	2896	廁所沒水	
	3481	不少設備故障	
	3483	互動設備故障	
	3487	燈光太暗	
	3514	有些設施維修中	
	3881	很少陰涼處	
4059	公廁數量有點少		
4153	廁所沒水		
4431	廁所外門太大聲，嚇死人		

面向	問卷編號	內容
交通	0037	交通不便，路途遙遠，騎車疲乏
交通	0244	二地距離遠
	0908	交通不便，公共交通不多
	1365	路標有些不清
	1368	道路多處修繕，影響行車
	1369	公車太少、交通不便
	1370	公車班次太少
	1463	路有點長
	1477	機車駛入園區步道，影響行人
	1650	塞車
	1661	路不好走
	1710	交通不方便
	1974	交通
	2175	測速照相太多
	2203	交通稍不便
	2446	交通規劃比較難
	2451	難停車
	2499	下雨，公共交通少
	2986	路途太長
	3316	末班車太早
	3342	路途遙遠
	3375	公車太少，末班車太早，好貴
	3376	公車太少，末班車太早
問卷設計	2753	題目太多
	4344	問卷內容太多
	4345	問卷內容有點多
消費問題	0007	吃的選擇很少
	1034	美食街冷冷清清的
	2161	入門收費
	2623	每個地方都要收停車費，應調低金額
	3301	沒有吃的
	4057	無海鮮可買，烤肉不盡興
	4427	美食餐點太少
	4937	欠缺美食
	4947	用飯選擇少
	4962	吃的選擇少
天氣/氣候	1355	天氣

面向	問卷編號	內容
	1977	天氣熱
天氣/氣候	2015	天氣太熱
	2454	天氣熱
	2499	下雨，公共交通少
	2606	天氣不佳
	3219	有點熱
	3220	很熱
	3880	日曬
	3942	天氣很熱
	4023	熱
	4044	老天爺的天氣
	4058	太熱
	4430	涼亭也很熱，太陽都照的進來
	4747	風太大
其他	0057	漂流木
	0058	有狗會追小朋友
	0088	各景點的特色大同小異
	0402	冬季好像沒什麼主題活動
	0974	有人抽菸
	1366	有狗
	1514	狗
	1698	可以有活動
	2205	這次造訪，意外花了太多時間，健行準備不足
	3970	蚊子很多
	3982	蚊子多
	4072	碼頭動線不明
	4073	碼頭動線不明
	4964	哺乳室有蚊子

表 27 遊憩景點建議事項之質性意見彙整表

面向	問卷編號	內容
硬體/軟體設備	0883	多一點蓋章處
	0902	搭帳篷的小木屋角要保護好
	0909	團旅遊屬個人行李沒地方寄放，麻煩
	1003	大自然風景不需要太破壞，不需要人工化
	1072	視聽室太小
	1612	請盡快修好投影設備
	1664	燈塔圍欄破損
	2001	飲用水處希望可以提供一次性水杯（可回收類型）
	2022	將小野柳地質解說互動式電子檔置網頁供參，謝謝
	2452	可在步道處增加一些飲水設施就更好了
	2940	露營區整修別太久，才可以快點再來
	2998	可更多互動設施
	3202	希望每年印章有不一樣的
	3209	停車位增加
	3301	可以加桌椅，比較方便吃便當
	3335	注意安全的標誌要再多一點
	3440	可以增加防曬設備
	3441	可增加防熱措施
	3454	建議有電梯或遮蔭通道從停車場到遊客中心
	3497	多一點可以玩的
	3725	海生動植物可多介紹，海石、山石可多介紹
3881	冷氣開大一些	
3922	遊客中心票口，階梯改成斜坡，因為剛剛有人摔倒	
3983	遊客中心跟上次來沒變化	
3989	廁所（蹲式）很容易撞到頭，廁所外擦手紙未補	
4058	文化內容可再增加	
4454	因坡度稍大，若可增設租借電動車（輪椅），方便行動不便使用更佳	
4954	互動之影片設計佳，但強烈建議影片須重拍，主要是此影片利用豔陽天拍攝，方能顯出藍天碧海及黃色砂岩之豐富色彩變化之美（目前影片是昏陰多雲之時拍攝，色彩完全顯不出來，又見灰暗之模糊影像，甚為可惜）	
垃圾/清潔	0057	要清除
	1695	廁所要乾淨
	2452	海岸線有一些小垃圾，可能在離海岸線近的地方增設一個

面向	問卷編號	內容
		垃圾桶（在清理海岸線後走了一段路才有垃圾桶）
垃圾/清潔	4430	可能要有規定不能亂丟垃圾，不然要罰錢
消費問題	0007	美食街可以再改善
	0008	吃的部分較不足
	0055	食的機能較不夠
	0088	要把地方的特色做出來，每個點的差異化能表達出來，紀念品不要一個地方（景點）台灣全島都能買到，要限定該景點才能買到
	3882	More restaurants and cates.
交通	0856	引導停車位應再具體些，將會更完美
	1473	露營區沒有車位可提供車宿的旅客，所以只好另找其他處所的行程
	2143	三仙台上的景點指引可再清楚些
	2205	三仙台深入景點的路況說明不足，若能清楚標示，將對行程規畫更有幫助！
	2446	增加公車班次
	3058	交通工具無包車選項
	3375	多開班次
	4044	增設觀光Bus
	4887	公車班次增加
規劃整治	0039	加強維護大自然
	0063	可加強景區宣傳力度
	0837	繼續保持，台灣的一大片淨土
	0908	多上節目或部落客推介
	1080	保持東部之美
	2206	多保留自然風景
	2306	因花蓮遊客中心步道更新，會常常帶孩子來，請加強蛇的防治（有看見眼鏡蛇）
	2968	園區樹木有頗為嚴重的腐朽問題，建議盡速調查處理
	3347	加強隨手帶走垃圾之宣導，以免破壞生態
	3508	多推，讓更多人來
	4057	環海島嶼可試著發展漁業
	4128	以不破壞風景，改變一些陳設，比較對遊客有不一樣的感覺，爾後對來的遊客也會造成話題，認識到台灣的美
活動規劃	0539	可多舉辦利用在地素材製作的文創市集活動
	1698	可以有活動
	2150	多舉辦淨灘活動

面向	問卷編號	內容
	2605	浮潛（以不破壞生態之活動）
	4427	多舉辦活動吸引觀光客
問卷設計	0819	請把問卷中國大陸改成中國
問卷設計	0974	填問卷人要安靜填寫完畢
	2752	問卷似不足簡要
服務人員	2972	公家單位服務中心，假日應配合增加服務或導覽人員
	5022	因為想了解小野柳戶外的地質，卻沒有安排志工老師，建議大愛能招募志工為民眾服務，感恩！ Ps.上次造訪時有熱心的志工老師帶領我們，收穫滿滿

陸、 106年與107年滿意度差異性分析

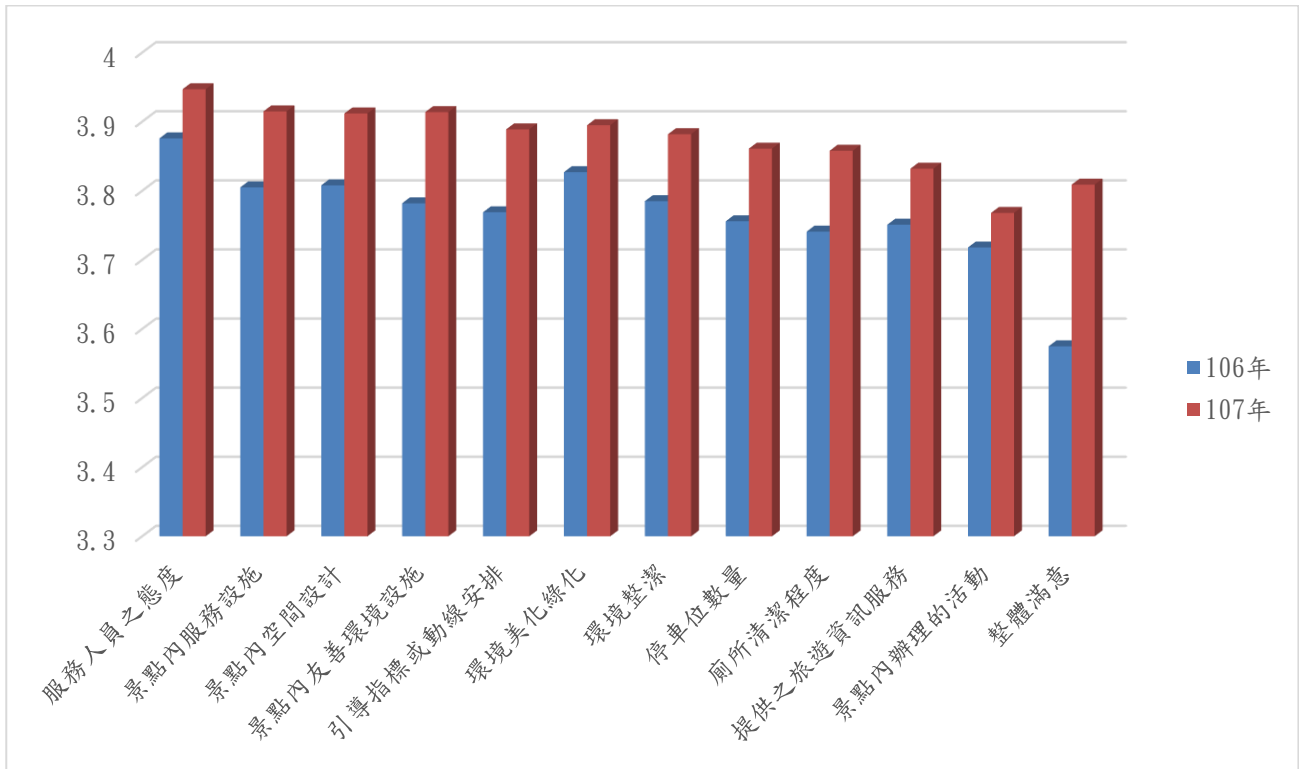
依106年與107年滿意度比較分析發現，所有滿意度題項差異性均達顯著標準，並且發現107年滿意度選項分數皆高於106年，顯示出遊客滿意度在107年感受認知有肯定及正向認同，推測遊客在問卷中所建議之事項有得到改善，在服務品質方面，可得知對服務人員之滿意度較前一年提升，因此可推測在服務人員的培訓有實質上的提升，而從下表中，我們發現107年整體滿意較106年大幅提升，因此服務品質較106年更加優良，顯現管理單位的用心與努力。

表 28 106年與107年滿意度差異分析

題號	題項	年份	平均 值	標準 差	t值	F值
1	服務人員之態度	106	3.876	0.331	-6.744	173.735***
		107	3.947	0.226		
2	景點內服務設施	106	3.805	0.400	-22.890	2363.857***
		107	3.915	0.284		
3	景點內空間設計	106	3.808	0.396	-15.715	1027.665***
		107	3.912	0.285		
4	景點內友善環境設施	106	3.782	0.416	-18.996	1550.969***
		107	3.914	0.284		
5	引導指標或動線安排	106	3.769	0.425	-16.653	1112.815***
		107	3.889	0.322		
6	環境美化綠化	106	3.827	0.380	-10.048	403.667***
		107	3.895	0.310		
7	環境整潔	106	3.785	0.417	-13.620	740.916***
		107	3.882	0.324		
8	停車位數量	106	3.756	0.460	-13.631	653.876***
		107	3.861	0.357		
9	廁所清潔程度	106	3.741	0.451	-15.159	878.070***
		107	3.858	0.357		
10	提供之旅遊資訊服務	106	3.751	0.435	-10.643	425.574***
		107	3.832	0.375		
11	景點內辦理的活動	106	3.718	0.450	-14.848	9.562**
		107	3.768	0.532		

題號	題項	年份	平均值	標準差	t值	F值
12	整體滿意	106	3.575	0.870	-17.077	696.912***
		107	3.809	0.523		

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



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。
- 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 28 106年與107年滿意度差異分析

柒、 結語與建議

本章節針對研究調查結果進行結語與相關建議。

一、 結語

本報告動態資料為107年1月至12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三仙台、小野柳、花蓮遊客中心、綠島遊客中心、都歷遊客中心、秀姑巒溪遊客中心與八仙洞七個景點；滿意度部份，由個人屬性與滿意度的差異性分析來看，除了平日假日以外，其餘皆在整體滿意度上有達顯著差異，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、環境美化綠化、景點內服務設與空間設計部份最高，顯示現在軟體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，性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市與國籍有達顯著差異；個人屬性與同行人數交叉分析看，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、品嚐美食；次要因素包含親友推薦、景觀優美、品嚐美食、交通便利、部落觀光；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八成、亞洲及其它國家有近七成是因為景觀優美為主要的。

二、建議

依本次問卷調查結果提供以下建議供參考：

(一) 針對遊客來源地重點式行銷宣傳

比對107年與106年客源地來源人數發現，來源客群主要以六都等都會區為主要；其次，則因地緣關係，以為東部花蓮、台東與宜蘭三縣為多。

依統計發現提供以下建議供參考：

1. 建議未來在行銷宣傳部份應以六都客源地遊客為主要重點，推展東海岸之美，提升東海岸能見度，集中行銷能量，並增加行銷宣傳效果。
2. 針對東部在地遊客與都會區遊客進行不同型態行銷推廣策略，例如都會區遊客著重在景點介紹與旅遊資訊提供；東部在地遊客對著重在活動訊息等資訊提供。

表 29 107年與106年客源地比較

年度	107		106			排序
客源地	次數	%	次數	%	平均	
台北市	985	19.6	908	16.1	17.85	1
新北市	579	11.5	731	12.9	12.2	2
高雄市	514	10.2	483	8.6	9.4	3
台中市	391	7.8	587	10.4	9.1	4
台南市	380	7.6	438	7.8	7.7	5
新竹縣/市	326	6.5	397	7	6.75	6
花蓮縣	262	5.2	249	4.4	4.8	7
台東縣	243	4.8	255	4.5	4.65	8
宜蘭縣	207	4.1	275	4.9	4.5	9
桃園市	230	4.6	221	3.9	4.25	10
彰化縣	183	3.6	215	3.8	3.7	11
屏東縣	167	3.3	189	3.3	3.3	12
國外地區	125	2.5	215	3.8	3.15	13
苗栗縣	124	2.5	131	2.3	2.4	14
嘉義縣/市	89	1.8	121	2.1	1.95	15
南投縣	83	1.7	80	1.4	1.55	16
雲林縣	80	1.6	76	1.3	1.45	17
基隆市	39	0.8	67	1.2	1	18
澎湖縣	6	0.1	4	0.1	0.1	19
金門縣	4	0.1	2	0	0.05	20

(二) 將強化官網網頁旅遊資訊功能

依107與106年遊客對旅遊資訊來源的調查發現，遊客旅遊資訊取得最多的為官網網頁；其次，為社群、論壇，顯現遊客對網路資訊的依賴，依此提供以下建議：

1. 適時更新與提供相關施政措施及活動訊息，並於官網或網路社群公布。
2. 透過官網及粉絲專頁等訊息平台行銷宣傳，並透過此平台提供與遊客與產業交流與互動機制。

表 30 107年與106年資源來源比較

年度	107		106		平均%	排序
	次數	%	次數	%		
資訊來源	次數	%	次數	%	平均%	排序
官網網頁	2614	52	2758	33.9	42.95	1
社群、論壇	1653	32.9	1758	21.6	27.25	2
親友告知	1476	29.4	1967	24.2	26.8	3
電視	346	6.9	585	7.2	7.05	4
其他	307	6.1	383	4.7	5.4	5
文宣海報	217	4.3	289	3.5	3.9	6
報紙	116	2.3	255	3.1	2.7	7
廣播	71	1.4	118	1.4	1.4	8

(三) 突顯東海岸特有景觀美學，增強美食資訊

遊客至東海岸旅遊主要原因發現，不管是主要與次要原因皆是以「景觀優美」為遊客到訪東海岸最重要旅遊理由，因此，如何保有東海岸特有景美特色成為遊客再次旅遊重要的關鍵，值得重視與強化。

其次，品嚐美食部份在次要旅遊原因中則為次高原因，顯現美食成為到此旅遊重要的一環，然而從「遊憩景點不滿意之質性意見彙整表」發現遊客對美食或餐飲部份選擇性或資訊部份較為缺乏。

依此做以下建議供管理單位參考：

1. 探索與區隔東海岸國家風景區所特有景觀元素，並結合點、線、面的旅遊動線，發展具有特色性或主題旅遊路線，同時結合東海岸特有歷史文化，提供具有故事性的旅遊規劃。
2. 持續辦理「大地藝術節」等具有地景與文化結合的活動，藉以突顯東海岸特有景觀美學與藝文特質。

3. 針對在地美食建立資料庫或美食旅遊資訊，提供遊客多樣選擇。
4. 東海岸國家風景區擁有獨特海岸及文化資源，不僅要將特有景觀呈現在遊客眼中同時應融入更多元人文特色，讓遊客深刻探知東海岸之美，建立更多附加價值，因此建議持續探尋在地特色與文化，例如歷史背景及原住民文化等資源，藉由旅遊行程或特色活動，讓遊客深入瞭解東海岸之風土民情。

表 31 107年與106年主要旅遊原因比較

主要旅遊原因	107		106		平均%	排序
	次數	%	次數	%		
景觀優美	2360	47.2	2602	46.4	46.8	1
親友推薦	1663	33.3	1752	31.3	32.3	2
品嚐美食	263	5.3	211	3.8	4.55	3
交通便利	227	4.5	160	2.9	3.7	4
順道而來	114	2.3	242	4.3	3.3	5
團體安排	73	1.5	166	3	2.25	6
假期長短考量	53	1.1	120	2.1	1.6	7
部落觀光	56	1.1	79	1.4	1.25	8
文化巡禮	60	1.2	74	1.3	1.25	9
其他	35	0.7	64	1.1	0.9	10
運動健身	22	0.4	54	1	0.7	11
距離遠近考量	36	0.7	29	0.5	0.6	12
宗教活動	25	0.5	20	0.4	0.45	13
配合國民旅遊卡措施	8	0.2	20	0.4	0.3	14
行銷推廣活動或節慶表演節目	2	0	12	0.2	0.1	15

表 32 107年與106年次要旅遊原因比較

次要旅遊原因	107		106		平均%	排序
	次數	%	次數	%		
景觀優美	1519	33.9	1780	34.7	34.3	1
品嚐美食	1032	23	1227	23.9	23.45	2
親友推薦	336	7.5	421	8.2	7.85	3
交通便利	376	8.4	355	6.9	7.65	4
部落觀光	234	5.2	251	4.9	5.05	5
順道而來	219	4.9	248	4.8	4.85	6
文化巡禮	197	4.4	253	4.9	4.65	7
假期長短考量	170	3.8	221	4.3	4.05	8
運動健身	104	2.3	12	2.3	2.3	9
距離遠近考量	102	2.3	120	2.3	2.3	10
團體安排	48	1.1	57	1.1	1.1	11
行銷推廣活動或節慶表演 節目	58	1.3	18	0.4	0.85	12
配合國民旅遊卡措施	38	0.8	21	0.4	0.6	13
其他	35	0.8	15	0.3	0.55	14
宗教活動	18	0.4	29	0.6	0.5	15

(四) 持續維持高質量服務品質

依據107與106年度滿意度差異分析發現，107年遊客滿意度調查平均值部份皆較106年度為高，同時標準差也較為低。特別是在整體滿意度部份由106年度平均值的3.575大幅提升至3.809（t值=-17.077***）。顯現遊客對107年度管理單位的用心給予肯定及具有高度認同。

再細觀之，107與106年度滿意度改善最大的依順序前五名為：「景點內服務設施」（t值=-22.890***）、「景點內友善環境設施」（t值=-18.996***）、「引導指標或動線安排」（t值=-16.653***）、「景點內空間設計」（t值=-15.715***）、「廁所清潔程度」（t值=-15.159***），顯現出，107年不僅在服務人員態度具有高度滿意以外，在服務硬體設施部份更受到遊客肯定與嘉許。

因此，建議管理單位應持續維持高質量服務品質，建立更完善旅遊環境，同時針對現有服務硬體建立督查與定期維護機制。

除此之外，仍針對遊客在量化與質化兩個面向做以下建議：

1. 透過導覽解說強化遊客環境教育宣導，藉以提升遊憩品質及減少管理壓力。
2. 從質化內容發現，遊客對於交通便利性等提出許多心聲，因此，建議管理單位考量主客觀問題下，提供遊客更多元或詳細交通旅遊資訊，並藉以疏解交通便利性不足壓力。
3. 設施仍保持設施與環境整理和諧性，強化自然特色，減少人造元素過度。
4. 部份遊客反應，對於管理單位所主辦活動訊息宣傳仍有不足，因此建議未來可以強化活動訊息宣傳或提早將活動訊息公告，藉以提昇活動能見度。

（五）問卷調查部份建議：

建議未來問卷可加以改善建議如下：

1. 與其他類似風景區進行比較分析。
2. 長期性調查追蹤。
3. 增加不同語言的問卷內容，藉以瞭解國際遊客的感受。
4. 問卷內容部份

問卷精簡化、旅遊方式說明應更明確讓遊客區分（家族旅遊、親子旅遊及親友結伴性質較為類似，同一群遊客可能會有不同的理解）、同行人數（是否有包含受訪者本人）、職業別部分可添加醫療及家管、其他國家之遊客可再修改，也建議未來可以多辦理景點內的活動或將問卷中此題項予以刪除（發現景點內辦理之活動較少，所填答問卷之滿意度較不具有信

度)。

(六) 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表建議事項

依表33所示，整理107年與106年遊憩景點不滿意之質性意見彙整表建議事項發現，不滿意部份主要在交通部份106年及107年皆為23%，主要內容以公共運輸數量、班距及班次不足為最主要訴求。

其次，則是硬體／軟體設施，107年佔23%，106年為17%，就其內容主要是在基礎硬體設施，例如投影機損壞、指示牌標示不清、廁所數量及沒水部份。

在消費問題部份，107年佔10%，106年為12%，依其內容瞭解，106年主要在收費與相關消費金額部份，例如停車收費或店家訂價購物合理性部份；107年發現主要不滿意部份則著重在飲食選擇多元性部份。

在天氣／氣候部份，主要遊客仍著重在天氣過熱部份（107年佔15%；106年佔17%），雖然此因素為不可抗力部份，無法改善，然而仍建議管理者應可提供較多避暑設施、中暑相關注意事項及提供遊客更完整天候旅遊訊息，給予遊客於行程前即可提早防範及心理準備。

在垃圾清潔部份（107年佔 8%；106年佔7%），主要集中在垃圾管理部份，雖然不滿意度比例較少，然而仍建議可以再強化垃圾清潔，並透過再教育方式，教育遊客保持環境清整與美化。

整體而言，107年質性部份數量有99則，而106年為189則，已大幅減少，顯現出遊客對於不滿意度部份有減少趨勢，也代表著管理單位的努力與付出，值得嘉許。

表 33 107年與106年遊憩景點不滿意之質性意見彙整表建議事項

面向	107年					106年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
垃圾/ 清潔	問卷編號	地點	內容	8	8%	問卷編號	地點	內容	13	7%	1.強化垃圾清潔與查核 2.對遊客再行教育
	39	小野柳	雖然有說不能亂丟垃圾，但還是有人亂丟垃圾			189	八仙洞	清潔度			
	1464	小野柳	哺乳室清潔和環境			256	三仙台	整潔問題			
	1705	三仙台	廁所加強			670	小野柳	垃圾太多			
	1711	三仙台	路邊垃圾桶			721	小野柳	有小垃圾			
	2150	三仙台	垃圾太多，會流進大海			880	三仙台	有丟棄垃圾			
	2476	小野柳	有人塞衛生紙在石頭裡			1099	綠島	垃圾太多			
	2477	小野柳	海邊石頭的洞裡被塞了衛生紙			1106	綠島	環境保護差			
	3347	小野柳	有遊客亂丟垃圾			1277	三仙台	不是很清潔			
						2350	都歷	石梯坪海邊漂流物應盡速清除，以免颱風來時汙染擴大			
						2753	三仙台	有垃圾在風景區、沙灘			
			3898	都歷	三仙台有小蛇、海濱公園雜草太多						
			4591	三仙台	垃圾很多						
			5342	小野柳	漁港髒亂						
服務 人員	問卷編號	地點	內容	3	3%	問卷編號	地點	內容	5	3%	1.協調客運與店家對在職人員進行教育 2.強化志工假日排班
	1080	小野柳	台灣好行司機服務答話待加強，無親和力			13	都歷	太堅持己見			
	2972	都歷	台東許多店家服務態度不佳			189	八仙洞	環境介紹未完整			
	5022	小野柳	假日沒有志工可以帶我們遊覽小野柳			1300	三仙台	鼎東客運往池上的司機很兇			
						2744	三仙台	維修時間在旅遊旺季			
			5388	小野柳	公車司機服務能有待改善						
硬體/ 軟體	問卷編號	地點	內容	23	23%	問卷編號	地點	內容	32	17%	1.強化基礎服務設施維
	96	都歷	設備有些都壞了無法使用			9	都歷	飲水機沒水			

面向 設備	107年					106年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
	513	花蓮	沒新的展館			44	都歷	路標不清楚、車速太怪			護 2.重點設備為：投影機·公廁·步道·觀景台維護
	535	花蓮	在地景觀點標示不明確			49	都歷	公共廁所			
	789	都歷	很多設備都在更新			64	都歷	海濱公園引道設施故障待修			
	818	都歷	投影機壞很多			104	花蓮	假日人會較多，多媒體應提早修復			
	1135	都歷	投影機請盡快修理			261	三仙台	停車位太少			
	1162	都歷	投影機希望快點修好，來了兩三次都是壞的			288	三仙台	路線太短			
	1612	都歷	很多投影設備都故障，2月份有來玩，修到現在沒修好			660	綠島	晚上多處沒路燈			
	1749	八仙洞	館內介紹可以再炫一點			674	小野柳	路線指示和告示牌明確度			
	1833	八仙洞	停車位要爬樑			819	三仙台	廁所可以再提升			
	1851	花蓮	觀景台修很久			873	三仙台	紀念章都長一樣，要有自己的			
	2206	三仙台	多處施工中，施工完就滿意囉！期待！			1065	花蓮	停車位			
	2337	花蓮	大廳沒冷氣			1087	綠島	船太晃			
	2562	三仙台	沒遮陽處			1275	三仙台	停車位太少			
	2896	小野柳	廁所沒水			1298	三仙台	公共殘障廁所沒有紙巾			
	3481	都歷	不少設備故障			1567	綠島	沒有租借腳踏車的地方			
	3483	都歷	互動設備故障			1960	都歷	停車位不足			
	3487	都歷	燈光太暗			2088	綠島	廁所太少			
	3514	都歷	有些設施維修中			2315	三仙台	部分廁所衛生			
	3881	三仙台	很少陰涼處			2387	都歷	地下室冷氣不涼			
	4059	綠島	公廁數量有點少			2428	花蓮	停車位			
	4153	小野柳	廁所沒水			2521	綠島	路面不平			
	4431	小野柳	廁所外門太大聲，嚇死人			2523	綠島	沒有販賣機			
						2702	三仙台	修橋			
						2867	都歷	星空館冷氣太冷			
						3444	花蓮	硬體設備			
						3552	綠島	好多地方沒冷氣			

面向	107年					106年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
						3568	綠島	公廁有點少			
						3823	都歷	沒有換零錢機器，需親自到櫃台，不太方便			
						4384	小野柳	遊客中心燈光有點暗			
						5297	花蓮	WIFI			
						5314	小野柳	損壞的步道遲遲未修復			
交通	問卷編號	地點	內容	23	23%	問卷編號	地點	內容	43	23%	1.協調公車班次頻率 2.交通轉運機制強化 3.公共運輸系統整合 4.旺季交通管理
	37	小野柳	交通不便，路途遙遠，騎車疲乏			151	小野柳	交通不便			
	244	三仙台	二地距離遠			152	小野柳	交通不便			
	908	小野柳	交通不便，公共交通不多			257	三仙台	交通不便			
	1365	花蓮	路標有些不清			287	三仙台	公車班次很少			
	1368	花蓮	道路多處修繕，影響行車			299	三仙台	地點太遠			
	1369	花蓮	公車太少、交通不便			345	三仙台	交通壅塞			
	1370	花蓮	公車班次太少			620	綠島	有時車太多			
	1463	小野柳	路有點長			849	三仙台	交通不便			
	1477	小野柳	機車駛入園區步道，影響行人			859	三仙台	無汽車駕駛者交通不便利			
	1650	三仙台	塞車			1069	花蓮	交通不便(一定要開車)			
	1661	三仙台	路不好走			1071	花蓮	火車票難訂			
	1710	三仙台	交通不方便			1299	三仙台	車子都開很快			
	1974	小野柳	交通			1301	三仙台	交通不便			
	2175	三仙台	測速照相太多			1525	花蓮	交通便利性			
	2203	三仙台	交通稍不便			1599	綠島	交通			
	2446	小野柳	交通規劃比較難			1769	三仙台	交通不方便			
	2451	小野柳	難停車			1826	三仙台	台灣好行車次太少			
	2499	小野柳	下雨，公共交通少			1929	都歷	塞車			
	2986	都歷	路途太長			2126	小野柳	交通較不便			
3316	小野柳	末班車太早	2300	三仙台	班次太少						
3342	三仙台	路途遙遠	2301	三仙台	班次太少						
3375	小野柳	公車太少，末班車太早，好貴	2463	綠島	景點間隔遠						

面向	107年					106年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
	3376	小野柳	公車太少，末班車太早			2474	綠島	交通不便			
						2525	綠島	交通不便利			
						2705	三仙台	班次太少			
						2870	都歷	交通較不便			
						2938	花蓮	交通較不便利			
						2983	綠島	交通不便			
						3001	綠島	路不平			
						3002	綠島	路面不平			
						3020	綠島	沒公車			
						3048	綠島	路不平			
						3060	小野柳	路不平			
						3115	小野柳	公車等很久			
						3116	小野柳	交通不便			
						3362	都歷	交通不方便			
						3373	都歷	車輛安排(太早收班)			
						3507	綠島	路不平			
						4095	三仙台	山路沒路燈對初遊者較不方便(六十石山)			
						4821	小野柳	往綠島船沒開			
						5004	三仙台	巴士車次不夠			
						5292	花蓮	騎車的人不太遵守交通規則			
			5390	小野柳	交通不便						
問卷設計	問卷編號	地點	內容	3	3%	問卷編號	地點	內容	1	1%	1.問卷題目與設計精簡
	2753	花蓮	題目太多			28	都歷	問卷字太小			
	4344	花蓮	問卷內容太多								
	4345	花蓮	問卷內容有點多								
消費問題	問卷編號	地點	內容	10	10%	問卷編號	地點	內容	22	12%	1.餐飲多元化
	7	小野柳	吃的選擇很少			189	八仙洞	八仙洞停車收費需有制度			
	1034	小野柳	美食街冷冷清清的			260	三仙台	小吃部			
	2161	三仙台	入門收費			306	三仙台	賣家多樣性			

面向	107年					106年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
	2623	三仙台	每個地方都要收停車費，應調低金額			471	都歷	餐飲可以多點選擇			2.收費機制合理性評估 3.在地飲食資訊提供 4.店家價位合理性評估
	3301	秀姑巒溪	沒有吃的			660	綠島	淡季店家幾乎不開			
	4057	綠島	無海鮮可買，烤肉不盡興			856	三仙台	美食不足			
	4427	小野柳	美食餐點太少			1157	小野柳	停車收費			
	4937	小野柳	欠缺美食			1267	三仙台	露營收費太高			
	4947	小野柳	用飯選擇少			1302	三仙台	委外經營景點收費高，不便民，且不提供臨時洗澡(如:小野柳)			
						1303	三仙台	殘障車位不能收費			
						1332	三仙台	委外經營點收費太高			
						1334	三仙台	殘障車位收費			
						1806	三仙台	初鹿牧場的門票不合理			
						1988	都歷	露營點收費太貴			
						2081	綠島	吃的地方比較少			
						3222	三仙台	販售商店銷售人員態度需再改進			
						3256	三仙台	三仙台旁之餐飲中心服務人員態度可再提升、中心外之桌面再加強清潔			
						3491	綠島	港口旁的機車出租店			
						3531	綠島	機車出租店			
						3548	綠島	東西貴			
			3549	綠島	東西貴						
			3569	綠島	消費金額太高						
天氣/ 氣候	問卷編號	地點	內容	15	15%	問卷編號	地點	內容	32	17%	1.提供較多避暑設施 2.暑期期間宣導中暑相關注意事項 3.提供更完整天候旅遊訊息
	1355	花蓮	天氣			178	小野柳	風很大			
	1977	小野柳	天氣熱			352	三仙台	天氣不好			
	2015	小野柳	天氣太熱			821	三仙台	風大，下雨時間太多			
	2454	小野柳	天氣熱			1082	花蓮	風很大			
	2499	小野柳	下雨，公共交通少			2087	綠島	天氣			

面向	107年					106年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
	2606	三仙台	天氣不佳			2159	小野柳	天氣不好			
	3219	秀姑巒溪	有點熱			2167	小野柳	氣候不佳			
	3220	秀姑巒溪	很熱			2481	綠島	有點熱			
	3880	三仙台	日曬			2797	都歷	天氣太熱			
	3942	三仙台	天氣很熱			2798	都歷	天氣太熱			
	4023	小野柳	熱			2832	都歷	天氣太熱			
	4044	小野柳	老天爺的天氣			2876	都歷	天氣太熱			
	4058	綠島	太熱			2908	花蓮	天氣太熱			
	4430	小野柳	涼亭也很熱，太陽都照的進來			2996	綠島	天氣太熱、設施不多、馬路不平			
	4747	花蓮	風太大			2998	綠島	天氣太熱、馬路不平			
						3050	綠島	天氣好熱			
						3067	小野柳	天氣很熱、冷氣故障，電扇吹不涼			
						3072	小野柳	天氣太熱			
						3094	小野柳	天氣太熱			
						3194	八仙洞	天氣太熱			
						3281	三仙台	天氣太熱			
						3374	都歷	天氣很熱			
						3375	都歷	天氣很熱			
						3414	都歷	天氣太熱			
						3933	花蓮	天氣太熱			
						4235	都歷	下雨			
						4311	花蓮	天氣差			
						4349	小野柳	風太大			
						4364	小野柳	天氣太熱			

面向	107年					106年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
						4393	小野柳	下雨封閉			
						4394	小野柳	天候影響行程			
						4424	小野柳	天氣太熱，乘涼處太少			
其他	問卷編號	地點	內容	14	14%	問卷編號	地點	內容	41	22%	1.富岡與綠島漁港服務品質強化 2.蚊蟲防制管理 3.八仙洞遺跡管理 4.民宿業者服務品質教育
	57	小野柳	漂流木			466	都歷	表演時段再多一些			
	58	小野柳	有狗會追小朋友			484	都歷	八仙洞的乾元洞、土地公洞。			
	88	小野柳	各景點的特色大同小異			682	小野柳	部落			
	402	花蓮	冬季好像沒什麼主題活動			727	小野柳	被狗追			
	974	三仙台	有人抽菸			838	三仙台	鐵皮屋到處都是			
	1366	花蓮	有狗			1098	綠島	生態保育差			
	1514	小野柳	狗			1787	三仙台	初鹿牧場			
	1698	三仙台	可以有活動			1816	三仙台	蚊子多			
	2205	三仙台	這次造訪，意外花了太多時間，健行準備不足			1817	三仙台	蚊子多			
	3970	小野柳	蚊子很多			1825	三仙台	初鹿牧場			
	3982	小野柳	蚊子多			2097	綠島	上下船時，完全沒排隊，沒人管理，也沒有排隊動線，需要改進			
	4072	綠島	碼頭動線不明			2580	小野柳	有蚊子			
	4073	綠島	碼頭動線不明			2988	綠島	飲料店少			
	4964	小野柳	哺乳室有蚊子			2994	綠島	腳踏車太少			
						3010	綠島	連接中國的網路不強			
						3015	綠島	露營場地欠缺規劃、費用太高，非常不方便			
						3046	綠島	很多沙			
						3165	八仙洞	測速太多			
						3259	三仙台	手機訊號			
			3292	三仙台	八仙洞						
			3382	都歷	八仙洞有人占用廟地						
			3493	綠島	食物浪費						

面向	107年				106年				建議事項		
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容		數量	百分比
						3496	綠島	綠島的香蕉太貴			
						3499	綠島	民宿老闆態度不佳			
						3503	綠島	碼頭(富岡碼頭秩序太亂)			
						3521	綠島	機車數量、與人文素質			
						3533	綠島	車亂繞			
						3534	綠島	人太多			
						3537	綠島	雜誌內容太單調，只有單車雜誌			
						3546	綠島	富岡漁港			
						3547	綠島	朝日溫泉			
						3550	綠島	富岡漁港			
						3558	綠島	朝日服務中心不開門，不給水喝			
						3561	綠島	沒有水果與很少蔬菜			
						3684	三仙台	用餐不便			
						3686	三仙台	能吃正餐的商家較少			
						3692	三仙台	石梯坪			
						4076	三仙台	整修時間長			
						4382	小野柳	被流浪狗追			
						4383	小野柳	流浪狗出現狂吠			
						4554	三仙台	台東觀光夜市			
						4826	小野柳	美食街，沒有看頭，中午用餐不便			
	合計			99	100%	合計			189	100%	

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？
 ① 家族旅遊 ② 親子旅遊 ③ 情侶 ④ 親友結伴 ⑤ 機關/團體 ⑥ 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 ① 自行規劃 ② 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：
① 自小客車 ② 機車 ③ 自行車 ④ 旅遊專車 (觀光巴士、郵輪式列車)
⑤ 中/大型遊覽車 ⑥ 箱型車/計程車 ⑦ 租賃 ⑧ 公、民營客運 ⑨ 臺灣好行接駁
⑩ 火車 ⑪ 船舶 ⑫ 飛機 ⑬ 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)
① 親友推薦 ② 景觀優美 ③ 品嚐美食 ④ 交通便利 ⑤ 順道而來 ⑥ 運動健身
⑦ 部落觀光 ⑧ 文化巡禮 ⑨ 宗教活動 ⑩ 距離遠近考量 ⑪ 假期長短考量
⑫ 團體安排 ⑬ 配合國民旅遊卡措施 ⑭ 行銷推廣活動或節慶表演節目 ⑮ 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)
 ① 報紙 ② 電視 ③ 廣播 ④ 親友告知 ⑤ 本處官網、網頁 ⑥ 社群、論壇
 ⑦ 文宣海報 ⑧ 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)
 ① 0-1000 ② 1001-2000 ③ 2001-4000 ④ 4001-8000 ⑤ 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？
 ① 半天 (少於4小時) → 跳過2.題 ② 1天 (4小時以上) 不過夜 → 跳過2.題
 ③ 2天1夜 ④ 3天2夜 ⑤ 4天3夜 ⑥ 5天及以上，約____天。
- 請問您這次旅遊的住宿方式是？ (可複選)
 ① 旅館/飯店 ② 民宿 ③ 露營 ④ 親友家 (含自家) ⑤ 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"/>
(7) 環境整潔	<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
(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？

① 第 1 次 → 跳過 4.1、4.2 題 ② 第 2 次 ③ 第 3 次 ④ 第 4 次 ⑤ 第 5 次以上

4.1 請問距離上次到訪時間是：

① 半年以內 ② 半年～1 年以上 ③ 1～2 年以內 ④ 2～3 年以內 ⑤ 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：

① 改善很多 ② 稍有改善 ③ 差不多 ④ 較差 ⑤ 不知道/無意見

【個人基本資料】

1. 性別：

① 男 ② 女 ③ 其他

2. 年齡：

① 11 歲 (含) 以下 ② 12～14 歲 ③ 15～19 歲 ④ 20～24 歲 ⑤ 25～29 歲
 ⑥ 30～39 歲 ⑦ 40～49 歲 ⑧ 50～59 歲 ⑨ 60～69 歲 ⑩ 70 歲及以上

1. 教育程度

① 國小及以下 ② 國 (初) 中 ③ 高中職 ④ 專科 ⑤ 大學 ⑥ 研究所及以上

2. 職業別

① 公 ② 商 ③ 軍警 ④ 農 ⑤ 教 ⑥ 工 ⑦ 服務業 ⑧ 自由業
 ⑨ 學生 ⑩ 其他 _____

3. 婚姻狀況

① 未婚 ② 已婚 ③ 其他

4. 請問您居住縣市

① 新北市 ② 台北市 ③ 台中市 ④ 台南市 ⑤ 高雄市 ⑥ 桃園市
 ⑦ 宜蘭縣 ⑧ 新竹縣/市 ⑨ 苗栗縣 ⑩ 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？

① 國人 ② 中國大陸 ③ 香港、澳門 ④ 新加坡、馬來西亞
 ⑤ 日本 ⑥ 韓國 ⑦ 泰國、印尼 ⑧ 美國、加拿大
 ⑨ 歐洲 ⑩ 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？ ① 是 ② 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？ ① 是 ② 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)

- ① 最滿意的地方：_____
- ② 最不滿意的地方：_____
- ③ 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副教授 -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"> -106-107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 -101~107 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 -2014.8-2016.7 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 (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
田宜儒	國立臺東大學 文化資源與休閒產業學系 碩士生	<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
范惠淳	國立臺東大學 文化資源與休閒產業學系 碩士生	<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