



「百年桐慶，愛在三和」

指導老師：闕雅文

報告同學：周佳樺 王映翔 謝侑廷

黃詩婷 彭進律

黃宥嘉 羅翔瀚



目錄：

1. 動機與目的
2. 研究範圍
3. 問卷設計
4. 方法與流程
5. 敘述統計
6. 成對樣本T檢定
7. 題目分類：
 - a. 可靠性
 - b. 反應性
 - c. 保證性
 - d. 有行性
 - e. 同理心
8. 屬性變數影響：
 - 年齡
 - 性別
 - 所得
 - 家庭成員數
9. 推論兩者之相關性
10. 結論與建議

動機與目的：

- 「社區總體營造」，是政府現在大力支持的。藉由展現各地特色資源，發展各樣主題行程與旅遊景點，成就社區觀光新事業。
- 有鑒於其快速發展之過程，社區總體營造成就了不少觀光新事業，為此本組將以參與社區觀光行程之遊客做討論，加以分析其參與社區觀光行程之期待與滿意程度，希望藉此瞭解遊客們對於社區觀光發展看法，並加以分析，以作為未來發展社區觀光事業之參考。

研究範圍：

- 本組研究以三和社區發展協會作為主要之研究範圍。位於龍潭鄉西陸與楊梅鎮相鄰，是一個人口數約1650人的小村莊。
- 而桐花活動正是三和的觀光主體，透過散步步道，沿途觀賞社區的自然生態，及主題—「桐花」。
- 而本組這次對遊客於走步道後，設計了幾項問題，以求了解人們對此行程的滿意及期待程度。並以“屬性變數”與此互相分析，了解其顯著關係。

問卷設計：

- Step 1.以「服務品質對顧客(遊客)之評估」為主，將問題以“五大構面”設計出來。
- Step 2.並將問題各給予期待程度極滿意程度之配分。
- Step 3.此外設計第三部份的“米食”，以求了解遊客對服務項目之期待與滿意程度。
- Step 4.最後再設計三部份，以了解個人社經情況。

方法：

- 事前準備時我們實地走訪三和社區，並且訪談社區發展協會理事長許多三和社區相關的問題，以這些問題為基本我們設計了一個為了特定目的而做成的問券。
- 接著在三和社區「百年桐慶 愛在三和」活動發送問卷，用親切溫暖的態度發放問券給遊客們，這樣可以更讓我們的問券更加有效果，藉由問卷獲得遊客們對於此項遊憩行為之觀感，並且親身走訪各個桐花季的景點，試圖用自己的眼睛和身體來體驗，我們也在這樣事前走訪、設計問卷、發送問卷並親身體驗便是我們的研究方法了。

流程(一)~(三)：

- 主要分為三部份：即深度訪談、問卷調查、野外實查。

- (一) 深度訪談：

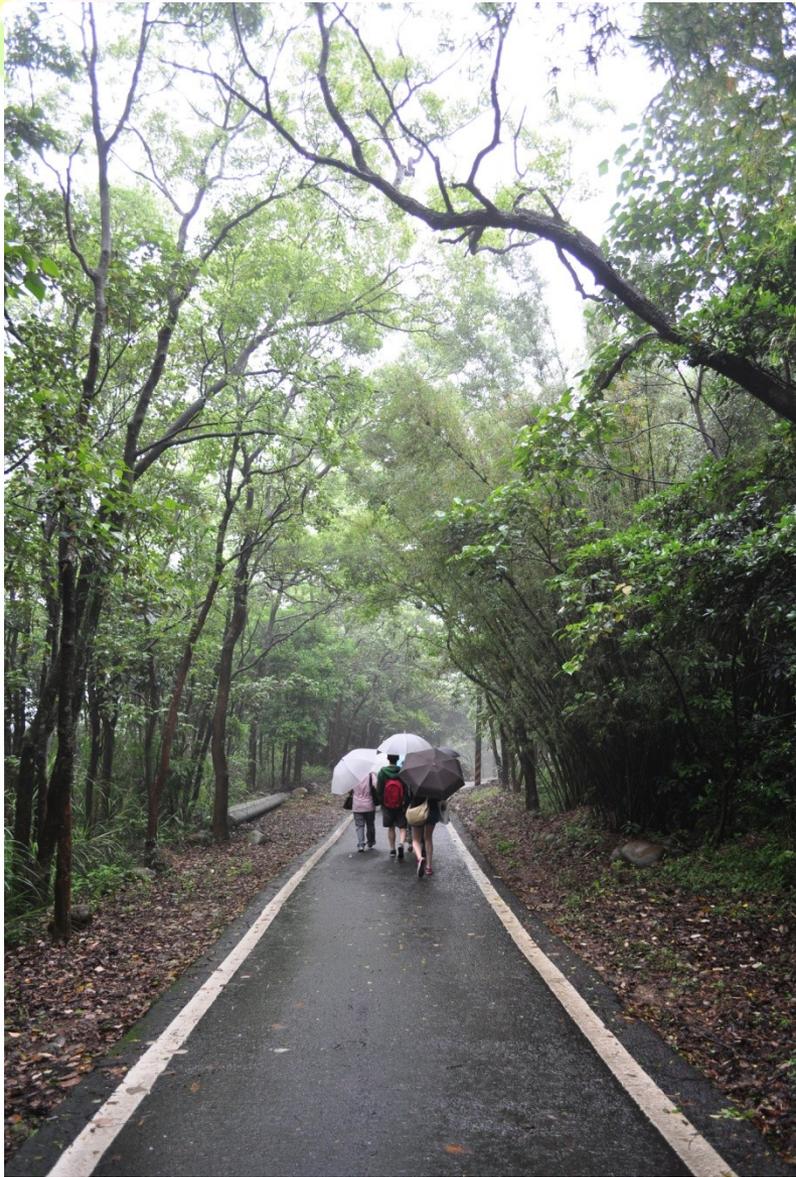
本研究透過當地社區發展協會理事長之協助，於活動前夕至當地深度訪談理事長，進而訪問關於三和社區之由來、精神、發展過程和未來目標等問題，對活動做事前的通盤瞭解。藉由理事長對於桐花季活動舉辦之熱忱及宗旨之明瞭，是最適當的受訪者選擇。



- (三)野外實查：

三和社區「百年桐慶 愛在三和」活動日期是一百年五月七日、八日、十四日及十五日，共計四日。本研究抽出了五月十五日當天，做野外實地考察，參與了整個活動四分之一的行程，並親身體驗步道導覽活動，以遊客的角度做觀察記錄。







敘述統計(取其中一部份)：

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
a1	66	1	5	3.74	.708
a2	66	2	5	3.85	.769
b1	66	1	5	3.80	.684
b2	66	2	5	3.79	.814
c1	66	1	5	3.83	.736
c2	66	1	5	3.74	.882
d1	66	1	5	3.89	.825

敘述統計：

- 從表1整體滿意度的敘述統計量表可以看出，在平均數的部分大多是3~5之間，也就是所謂的普通、期待與非常期待，總體來說，不論是期待或滿意程度都是偏高的。在數值偏高的情況下，如果真的要特別陳述，可以提到第15題（步道導覽人員博學多聞）的期待程度是3.73，整體而言是最低的平均數，所以在對於步道導覽人員博學多聞的程度，相較於其它因素，這點是最不期待的；而第16題（步道導覽人員親切和善）的滿意程度是4.73，是最高的平均數，可見遊客對於導覽人員的態度是非常滿意的。

成對樣本T檢定：

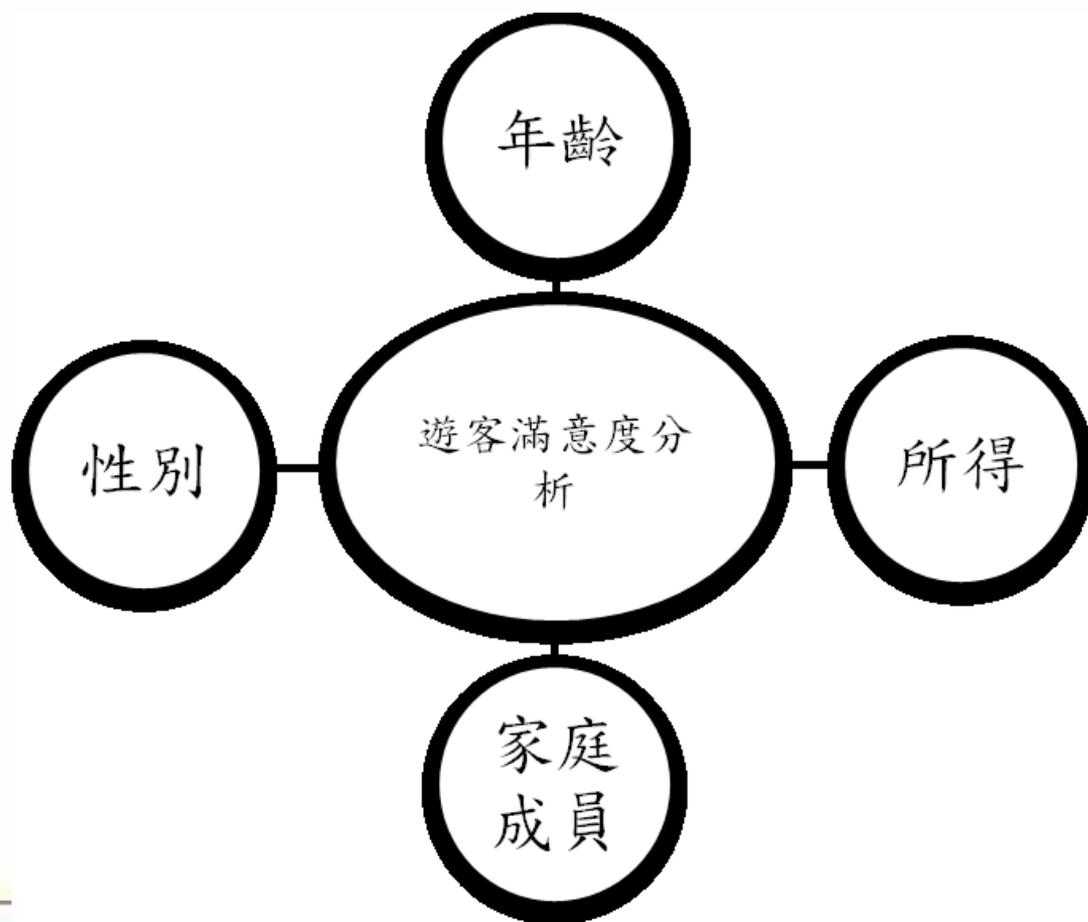
		成對變數差異					t	自由度	顯著性(雙尾)
		平均數	標準差	平均數的標準誤	差異的 95% 信賴區間				
					下界	上界			
成對 1	a2 - a1	.106	.844	.104	-.101	.313	1.021	65	.311
成對 2	b2 - b1	-.015	.903	.111	-.237	.207	-.136	65	.892
成對 3	c2 - c1	-.091	.907	.112	-.314	.132	-.814	65	.418
成對 4	d2 - d1	.106	1.025	.126	-.146	.358	.841	65	.404
成對 5	e2 - e1	.031	.865	.107	-.184	.245	.287	64	.775
成對 6	f2 - f1	.219	.806	.101	.017	.420	2.171	63	.034

成對樣本T檢定：

- 比較期待程度與滿意程度之間的關係，由於此次研究出的數據大多偏高，並不是每個題目的結果都非常準確，但顯著性 <0.05 即有效這個根據，表2有其中幾題的數據（紅字）是可以作為參考的，像是第6.9.11.15.16題。用比較期待程度與滿意程度的方式分析，可以發現第9.15題，期待與滿意的答案相差比較大，但結果相似於大多數題目，實際情況都比遊客先前期待的來得更好。
- 需要注意的是，硬體設施，例如：安全性設施、立牌，是比較需要更進的，因為根據數值，關於硬體設施的題目相較於其他題日期待與滿意是比較低的。

多元分析：

- 本組將從四個不同面向討論此活動遊客之滿意度，以年齡、所得收入、家庭成員、性別等各類別，做資料分析。



問題分類：

- 有行性(Tangibility)：問題1~5
- 可靠性(Reliability)：問題6~8，11~13
- 同理心(compathy)：問題9.10
- 反應性(Responsiveness)：問題14.15
- 保證性(Assurance)：問題16

推論兩者相關性：

- 根據變異係數分析，對遊客進行期待、滿意程度及“屬性變數”之分析。即所得、性別、家庭成員數、年齡等變數，對遊客滿意程度之影響，是否呈現顯著相關性，並以5項構面將題目分類。
- 下述分別說明：年齡、所得、家庭成員數、性別之相互影響，且依遊客期待及滿意程度，與5項構面進行分析後，各取一題說明。

年齡影響：

- 依遊客期待及滿意程度，與5項構面進行分析後，各取一題說明：
- 有行性：
- 1.三和社區在步道的周邊安全設計尚有加強之空間，尤其當下雨天(以我們當天情況)，桐花散落滿地，使步道較為濕滑。然而，我們以年齡與其作變異係數分析後，發現來此觀光客，大多跟團，年齡層由19~88歲不等，而對於步道是否安全，沒有太大的顯著關係。

- 
- 可靠性：
 - 7. 步道導覽人很了解此桐花祭的背景、意義和歷史，甚至整個流程，對於遊客提出的問題都能及時回答，各個年齡層的人也都能聽得清楚，因此在年齡上無顯著性差異。
 - 同理心：
 - 9. 因為各個年齡層接收訊息的多寡不一，桐花步道導覽人員在解說時也會適時調整解說步調以適應各年齡層的需求，因此在年齡上無顯著性差異。

- 
- 反應性：
 - 15.遊客提出的問題深淺不一，相關性也不一制，導覽人員回應的答案也不一定能切合遊客想法，因此在年齡上也無顯著性差異。
 - 保證性：
 - 16.遊客對於桐花步道導覽人員的親切態度都呈現一制的滿意性，因此在年齡上無顯著性差異。



所得影響：

- 有行性：
- 5.因為導覽人員幾乎都為社區民眾擔任，在服裝儀容上並沒有制服規定，幾乎都是休閒服裝。而將其與所得進行分析後，發現高所得(4~10萬)的人對此會有相對較高的顯著相關性，推測可能為所得高，教育程度較高，對這樣的點，比較要求。
- 可靠性：
- 12.三和社區的導覽人員，對其社區地了解，讓其解說時，非常的清楚。而同上題，所得高者，一樣呈現顯著相關性，低者，則反之。

- 
- 同理心：
 - 9.散步步道的主因，在於步道旁的風景、風光，社區居民做導覽時，通常看到周圍景物，便會熱情介紹。而高所得的人們，通常教育程度較高，對於這樣的解說步調，並不喜歡，呈現顯著相關性，而低所得則反之。
 - 反應性：
 - 14.因為為居民擔任導覽員，解說時，難免因為沒受過專業訓練，而產生有時聽不清楚的情況，但他們仍會熱情的解說。而將其與所得進行分析，高所得的教育顯著相關性。

家庭成員數影響：

- 有行性：
- 家內成員越多的家庭，對三合社區內期待度也偏高，不管是在步道的安全性上，或是指示標誌和立牌上，都抱持的期待的心態。
- 但是參加完活動後，期滿意度卻是低的，所以我認為在步道的安全性設施和立牌是可以在有更進一步的改進。
- 而有關服務人員的服裝儀容，其期待程度並無太大的呈現出來，但在滿意度上是顯著的，也代表著大家對導覽人員的服裝儀容是呈現滿意的。

- 
- 可靠性：
 - 家內成員越多的家庭，對其「導覽人員能及時了解回應」和「內容清晰明確」的期待程度上是顯著的，這說明了家中成員越多，自然而然也希望他們問的問題，導覽人員清楚且快速的做出回應，並且以專業的知識來讓遊客感到信任。



性別影響

- 有行性：
- 4.三和社區的步道沿著坡道向上延伸，對於此次來此遊玩的團而言，基於團體活動安排因素，每個人都要去爬步道。而可能男生體力較好，對此之關係，呈現顯著關係；女生，則反之。
- 可靠性：
- 6.此為三和社區的大活動，居民們雖非專業導遊，但各個熱情介紹當地的動、植物。而導覽與男女性別之期待、滿意程度，均呈現了顯著的相關性。

- 
- 同理心：
 - 8.當有意見時，人通常希望及時得到回應。而基於性別而言，女生對此，呈現顯著相關性；男生，則反之。
 - 反應性：
 - 14.導覽的講解，是遊客了解當地最快的方法。因此以性別與此做分析，發現兩者均呈現顯著相關性。
 - 保證性：
 - 16.導覽人員各個都親切和善，為我們導覽，總面帶微笑。因此，將此與性別分析，兩者均呈現顯著相關性。

結論與建議：

- 由成對樣本T檢定可得知，整體的期待和滿意度數值都偏高，但之間的落差卻偏大，或許有某些部分沒注意到而導致其並非如此完善，根據數值顯示再加上我們觀察的結果大致可提出幾項建議供各位參考：

1. 指標立牌不明確: 增添插畫和有趣字眼引起注意
2. 距離太遠: 設置歇腳亭
3. 安全性設施不足: 設置扶手、階梯和醫護站



~感謝聆聽~

