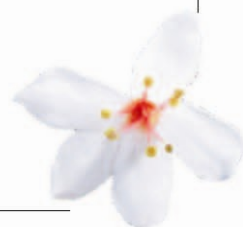




遊憩經濟學

龍潭三和社區桐花祭

滿意度調查



9710303 呂明心
9710314 李容渝
9710320 江琬靖
9710324 林佳燕
9710329 郭雅函
9710333 謝秀宜
9710346 陳健珊

指導老師: 闕雅文

目錄

| | |
|------------------|----|
| 壹、抽樣地點簡介 | 2 |
| 貳、 研究方法 | 4 |
| 參、問卷分析 | 6 |
| 一.遊客社經屬性分析 | 6 |
| 二.敘述統計 | 13 |
| 三.遊客滿意度分析 | 19 |
| 四.樣本分析 | 22 |
| 肆、結論..... | 23 |
| 伍、 資料、圖片來源 | 23 |

壹、抽樣地點簡介

三和社區位於桃園縣龍潭鄉西邊的丘陵，分別與八德、凌雲、高原、三水及楊梅鎮為鄰，土地面積共6.4平方公里，人口數僅2185人的一個小村落。發源自乳姑山的直坑溪、番子窩山溪、瀟滴水溪等三條河流在本地匯合流入宵裡溪；因三溪環抱，在清朝光緒時將本地定名為「三洽水」。

台灣光復後，政府改治，在地方仕伸強烈建議下，地方名稱劃分為三和村、三水村，村民以務農為主，農作物大多為稻米及茶葉，因為社區缺少工作機會，居民生活相當辛苦，年輕一代為了生活只好外出工作謀生，留在社區的大都是阿公、阿婆及隔代教養的小孫子。

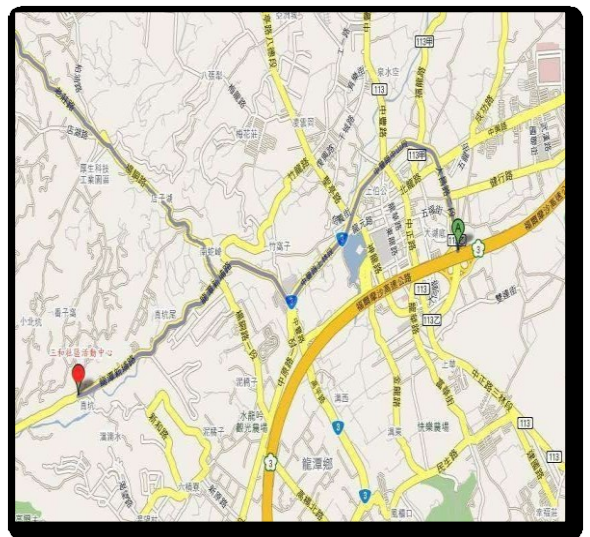
民國八十四年，依據「人民團體法」，三和社區發展協會於焉成立。本協會目前成立有媽媽舞蹈班、歌唱班、客家美食班以及才藝班等等，時有輝煌的成果展現。在三屆理事長的用心經營下社區日漸茁壯，內部組織也越健全，加上近年來主管機關重視社區發展、營造，並規劃一系列輔導計畫遠景，社區在天時、地利、人和的條件下希望能走出一條屬於社區應走的路來，近年來社區積極參與各項活動：客家文化節—阿公、阿婆私房菜等文化活動、客家美食展及桐花季活動，近年更帶領社區參加桃園縣培力社區課程初級、進階班研習，希望透過專業協助尋找社區特色，發展屬於社區的文化。

本社區參加社區營造培力點，以課程的進度來營造未來美麗的三和社區。傳承耆老以前的記憶中的人及事，給我們下一代子孫了解，可以來傳承下去。

【百年同慶，愛在三和】活動日期為 2011/5/7 到 2011/5/15，桐花祭有一系列的活動，例如：桐花步道健行、客家農藝品靜態展、客家米食展售、DIY 活動等等。而我們調查著重於親近桐花步道健行做介紹。



三和社區位置圖



三和社區街道圖



桐花步道路線圖

桐花步道介紹：

桐花祭是以三元宮為據點並做為步道起點，白色的油桐花沿著賞花步道走，整片油桐花灑滿山坡被點綴相當美麗，而其中更有著具有百年歷史的桐花樹，在建國百年更獨具意義。廣受歡迎的登山健行步道，終年綠色如蔭。

除了可以欣賞碧綠茶園外，初夏時節，山谷可賞油桐花，景色優美。此外，「百年桐慶 愛在三和」活動，不只賞美景也有愛與祥和，更實現深耕文化、振興產業、帶動觀光、活化客庄的精神，也有客家娃娃穿著花布衣呈現濃厚的客家風味與特色。



1.桐花一號：

桐花一號為三和社區最古老的桐花樹，號稱有百年之久，當桐花盛開時，美不勝收。



2.石崎步道：

以石頭鋪路的步道，走起來與柏油鋪面就是不同感覺。而到了五月桐花開花時期，石面上佈滿著桐花，景色非常美麗。



3.桐花一號觀景台：

三和社區爲了桐花一號而設計的觀景平台，作爲觀賞與休息等用途。



貳、研究方法

一. 研究目的

本研究旨在藉由問卷調查的方式，瞭解遊客對於三和社區所舉辦的桐花祭活動之看法，透過遊客角度審視三和社區天然條件與後天措施的搭配，經由遊憩經濟觀點檢視桐花祭的活動設計與實施是否滿足遊客觀光遊憩之需求與喜好。

二. 調查對象

本研究調查對象爲前往桃園縣龍潭鄉三和社區桐花祭的遊客，訪者爲 18 歲以上且體驗過「桐花步道」設施的遊客，以有購買米食者爲佳。

三. 抽樣樣本

三和社區桐花祭活動日期爲 2011 年 5 月 7.8.14.15 這四天周末假期，本次調查以 5 月 15 日爲樣本，即抽樣機率爲 1/4。

四. 問卷設計

本份問卷設計的過程可分爲二階段：

第一階段爲前至三和社區就地勘查以及訪問理事長了解該社區的史地背景、風俗民情與近況動態，也進一步了解客家文化與在地米食。

第二階段則為第一階段的延續，將訪談內容與觀察結果整合，以其整合結果為問卷設計基準，結合學者 Zeithaml, Berry, and Parasuraman 《服務品質之顧客衡量模式》中的五個層面來探討服務滿意度：

- 1.有形性：現代化設備、設施外觀、服務人員服儀等。
- 2.可靠性：承諾、熱誠、解決問題態度、提供適當服務等。
- 3.反應性：提醒告知、提供服務、樂於幫助等。
- 4.保證性：信任服務人員表現、服務人員接觸感覺、服務人員態度等。
- 5.同理心：是否能滿足需求、是否給予最佳利益、經營時間配合度等。

米食部分則以外觀、口味、品質、種類、價格與服務態度為琢磨點。透過問卷調查進行遊客資料的蒐集與分析，豐富本研究內容與多面性，以利社區檢討改善，能更進一步發展。

五.問卷內容與面向

本問卷分為四大部份，分別為一、遊客對三和社區桐花步道設施及導覽服務之期待與滿意程度；二、遊客對三和社區米食展售服務之期待與滿意程度；三、遊客到三和社區之旅遊方式及相關資訊；以及第四部份遊客基本資料。

第一部份

針對「遊客對三和社區桐花步道設施及導覽服務之期待與滿意程度」所設計，共有 23 題，分別皆以五等第來表達期待與滿意程度。由此探討遊憩服務品質中的有形性、可靠性、反應性、保證性與同理心。

第二部份

針對「遊客對三和社區米食展售服務之期待與滿意程度」所設計，共有 8 題，分別皆以五等第來表達期待與滿意程度，其中第 8 題為遊客自身購買品嚐後，依照所喜愛的米食項目，由 1 為最喜愛依序排列，若無購買則毋需排序。由此可探討米食販售情形與須改進的地方。

第三部份

受訪者此次的旅遊資訊，包含如何得知、旅遊方式、旅遊目的、同行人數、交通工具、利用時間、此次至三和社區的消費等，以及未來的回訪率。藉此了解遊客的分布與社區遊憩的永續性。

第四部份

受訪者「基本資料」調查，分為性別、年齡、職業、家庭每月支出及收入等共 6 個項目。透過整合訪者資料，分析遊客層別。

六.分析方法

以問卷調查方式，蒐集受訪遊客對於三和社區桐花步道設施及導覽服務與米食展售的期望度與滿意度，在取得問卷資料後，以人工整理與電腦資料輸入、統合來處理所得之資料，再以 SPSS 統計軟體分析問卷資料。我們依序採取 SPSS 軟體中的描述性統計、成對樣本 T 檢定，以及獨立樣本 T 檢定來做本問卷之分析。

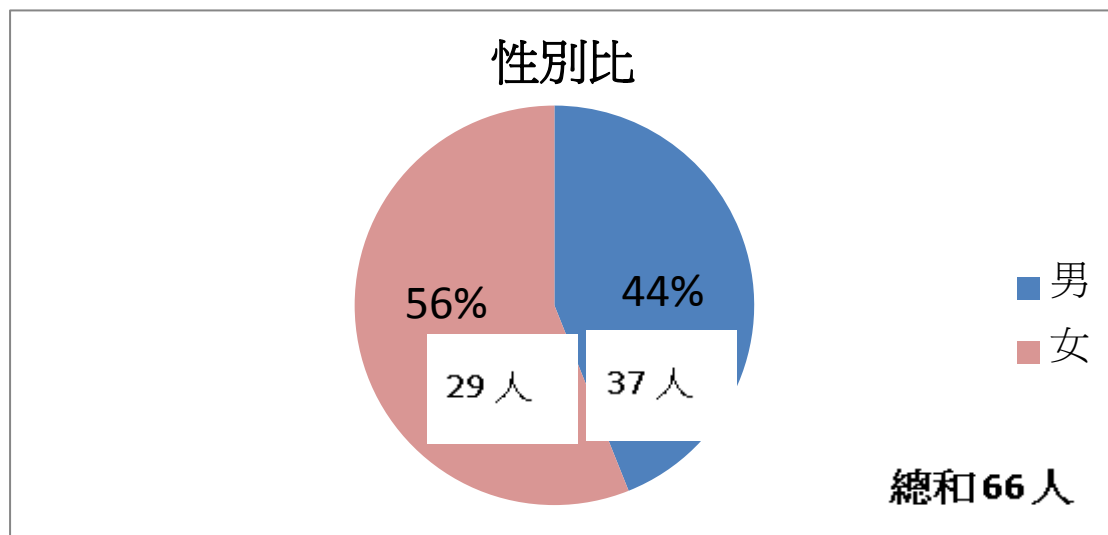
透過 SPSS 分析後，若問卷該題分析結果的數質中之 p 值小於 0.05，則意旨本題為顯著，為此相度與該題有明顯相關性；而若該題之平均數大於等於 4，則表示該題結果偏向滿意。

我們可由中探究三和社區桐花步道設施及導覽服務與米食展售對不同層面的遊客是否有不同影響及社區未來的發展走向如何制定與改善。

參、問卷分析

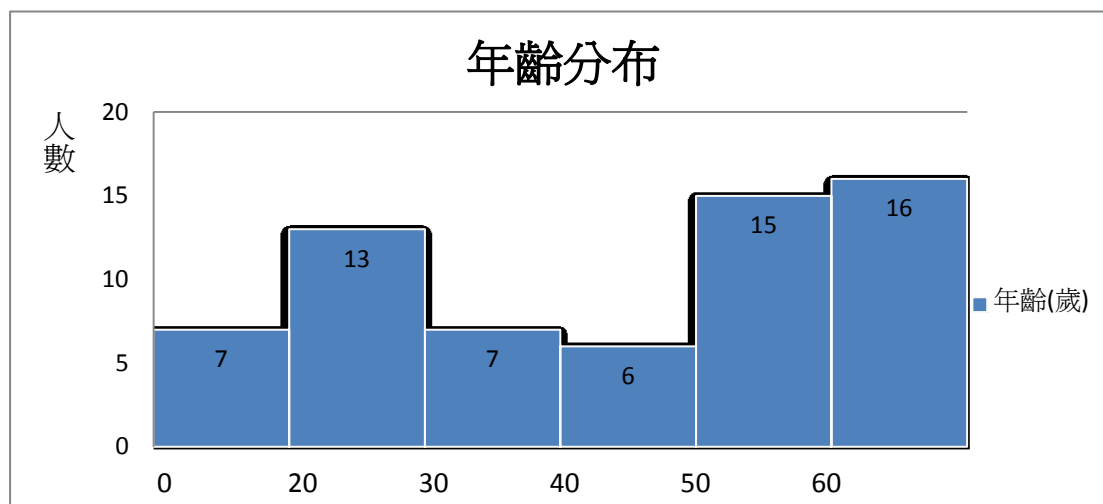
一.遊客社經屬性分析

(一) 性別：



男性受訪者佔 44%，女性受訪者佔 56%，女性略多。

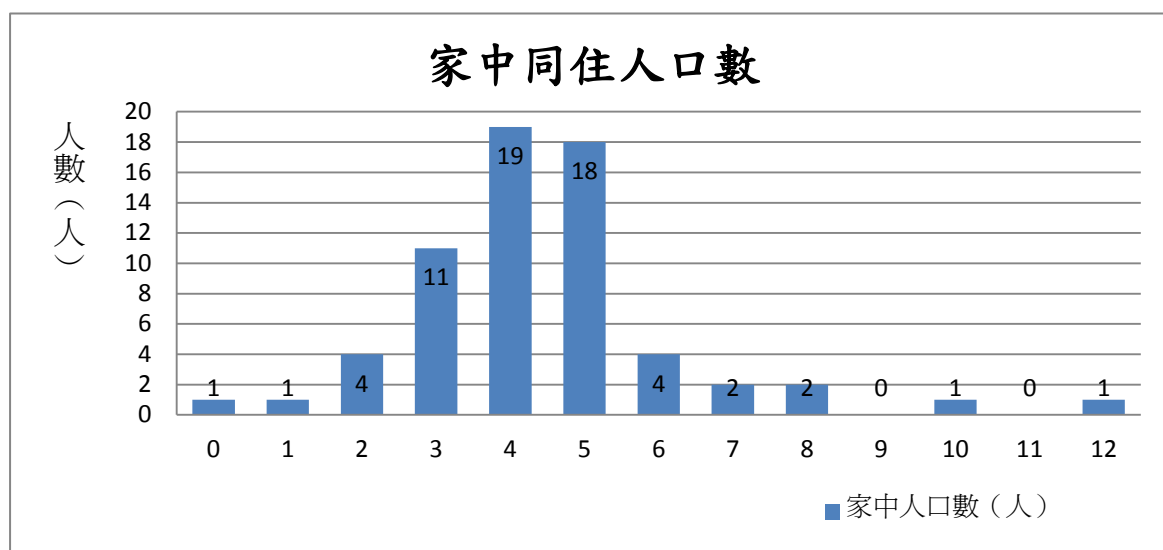
(二) 年齡方面：



受訪者年齡分佈以 60 歲以上為最多，51~60 歲、21~30 歲次之，51 歲以上合計佔 51%，由此可見以 51 歲以上中老年為主。

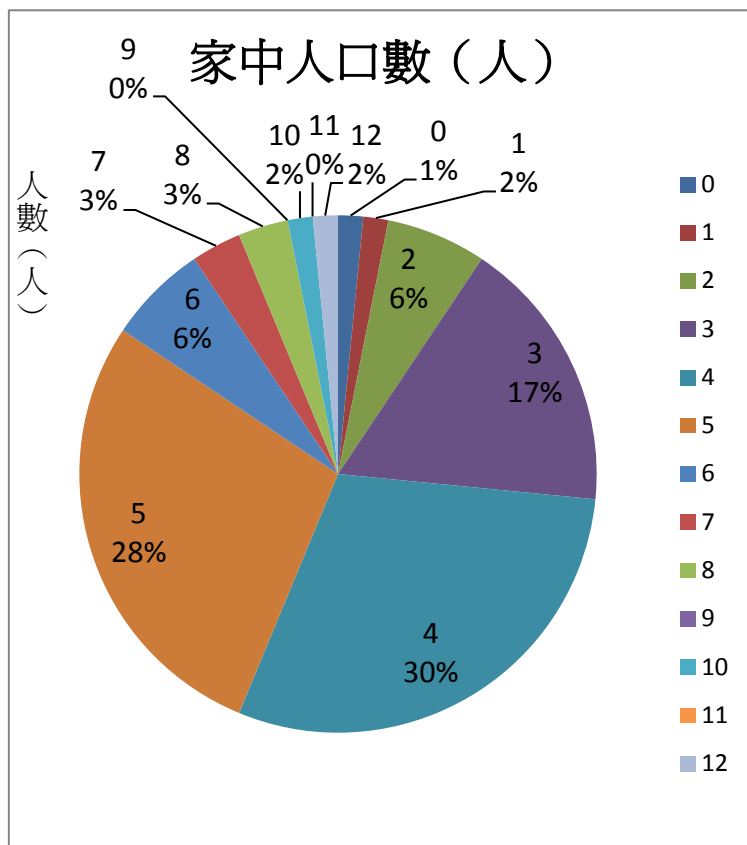
| | 人數 | 百分比 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
|---------|----|-------|-------|-------|---------|
| (二) 年齡 | | | | | |
| 20 歲以下 | 2 | 3.28 | 19.00 | 0.00 | 0.000 |
| 20-30 歲 | 15 | 24.59 | 21.93 | 2.19 | 4.796 |
| 30-40 歲 | 7 | 11.48 | 36.43 | 3.69 | 13.616 |
| 40-50 歲 | 6 | 9.84 | 44.67 | 3.01 | 9.060 |
| 50-60 歲 | 15 | 24.59 | 55.87 | 2.90 | 8.410 |
| 60 歲以上 | 16 | 26.23 | 67.50 | 5.23 | 27.353 |
| 總和 | 61 | 100.0 | 55.53 | 19.33 | 373.649 |

(三) 家中同住人口：



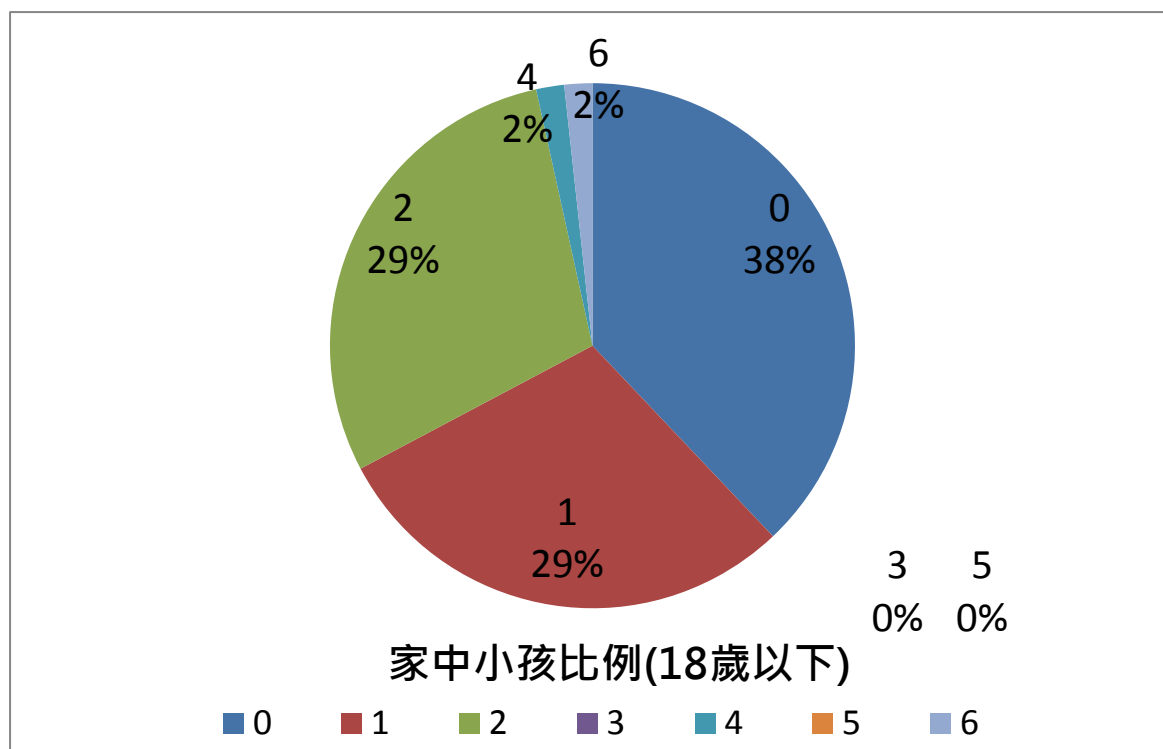
同住人口以 4 人居多，5 人次之，兩者合計為 58%。

| (三) 家中同住人口 | 0 人 | 1 人 | 2 人 | 3 人 | 4 人 | 5 人 | 6 人以 上 | 總和 |
|------------|-----|-----|-----|------|------|------|-----------|-----|
| 人數 | 1 | 1 | 5 | 11 | 19 | 18 | 11 | 66 |
| 百分比 | 1.5 | 1.5 | 7.6 | 16.7 | 28.8 | 27.3 | 16.6 | 100 |



| (三) 家中同住人口 | 人數 | 百分比 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
|------------|----|-----|------|------|-------|
| 總和 | 66 | 100 | 4.42 | 1.89 | 3.572 |

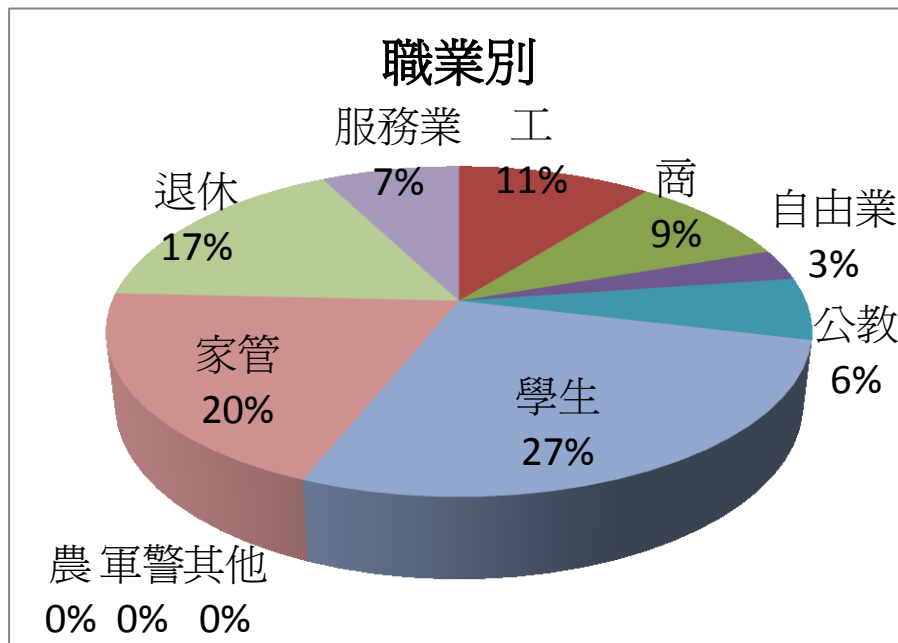
(四) 家中孩童人口：



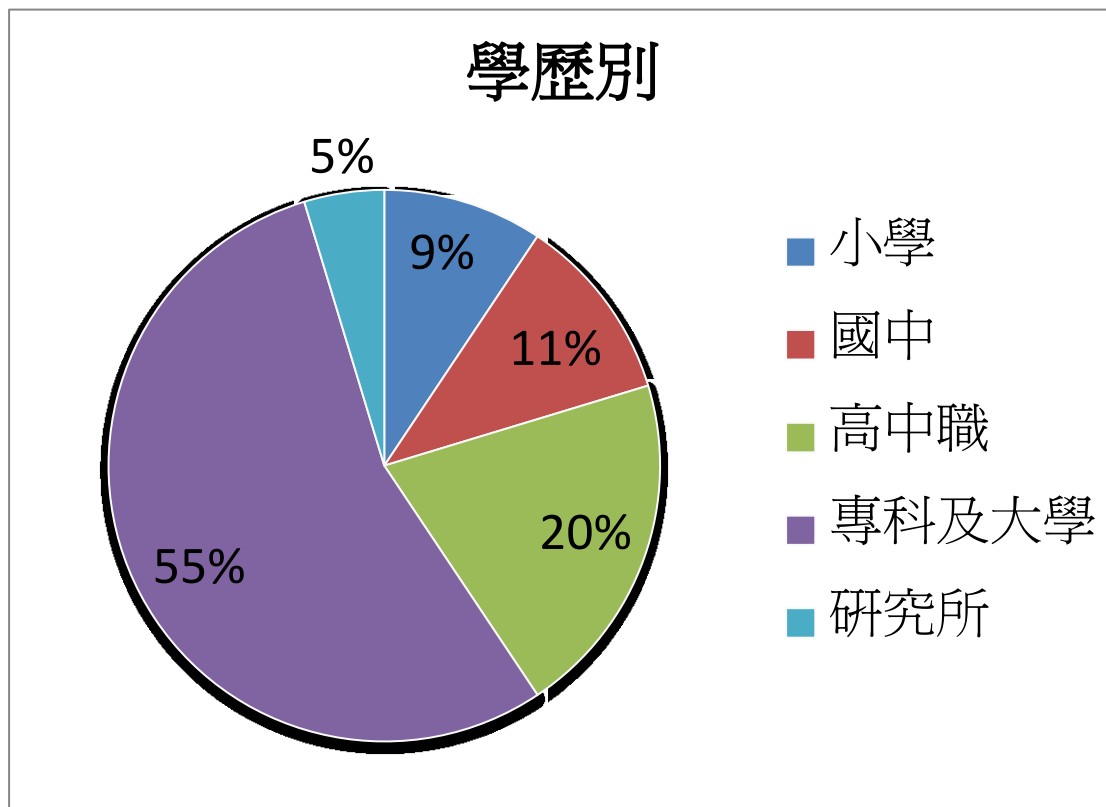
學生略高佔 27%，家管佔 20%，在其次是退休佔 17%

| (四)家中孩童人口 | 人數 | 百分比 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
|-----------|----|------|------|-------|-------|
| 總和 | 22 | 33.3 | 1.23 | 1.218 | 1.484 |

(五) 職業方面：



(六) 學歷方面：

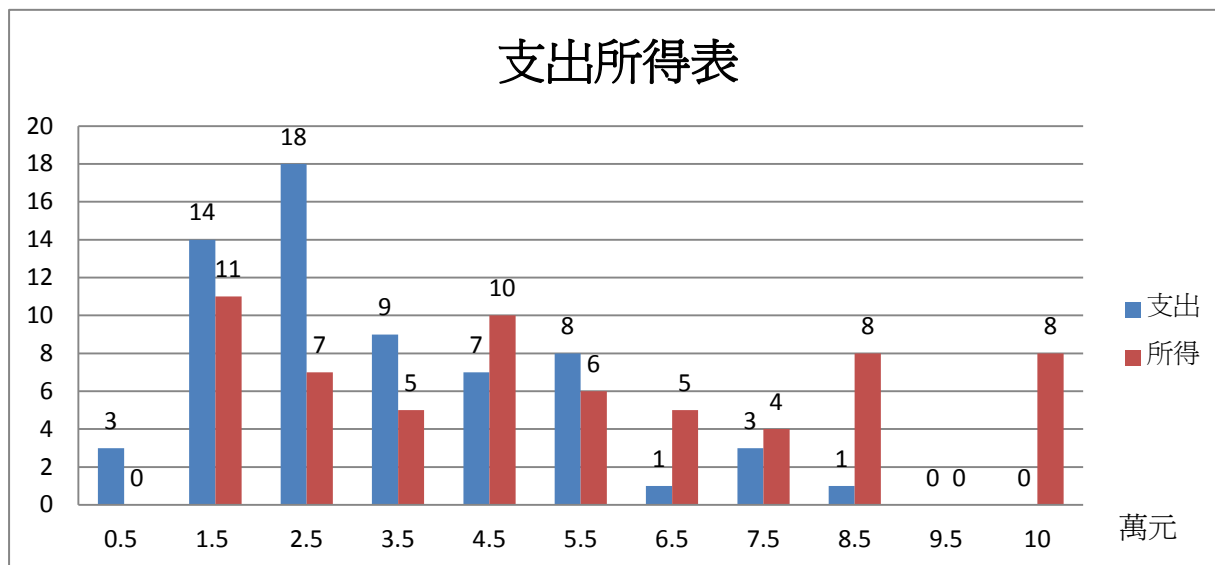


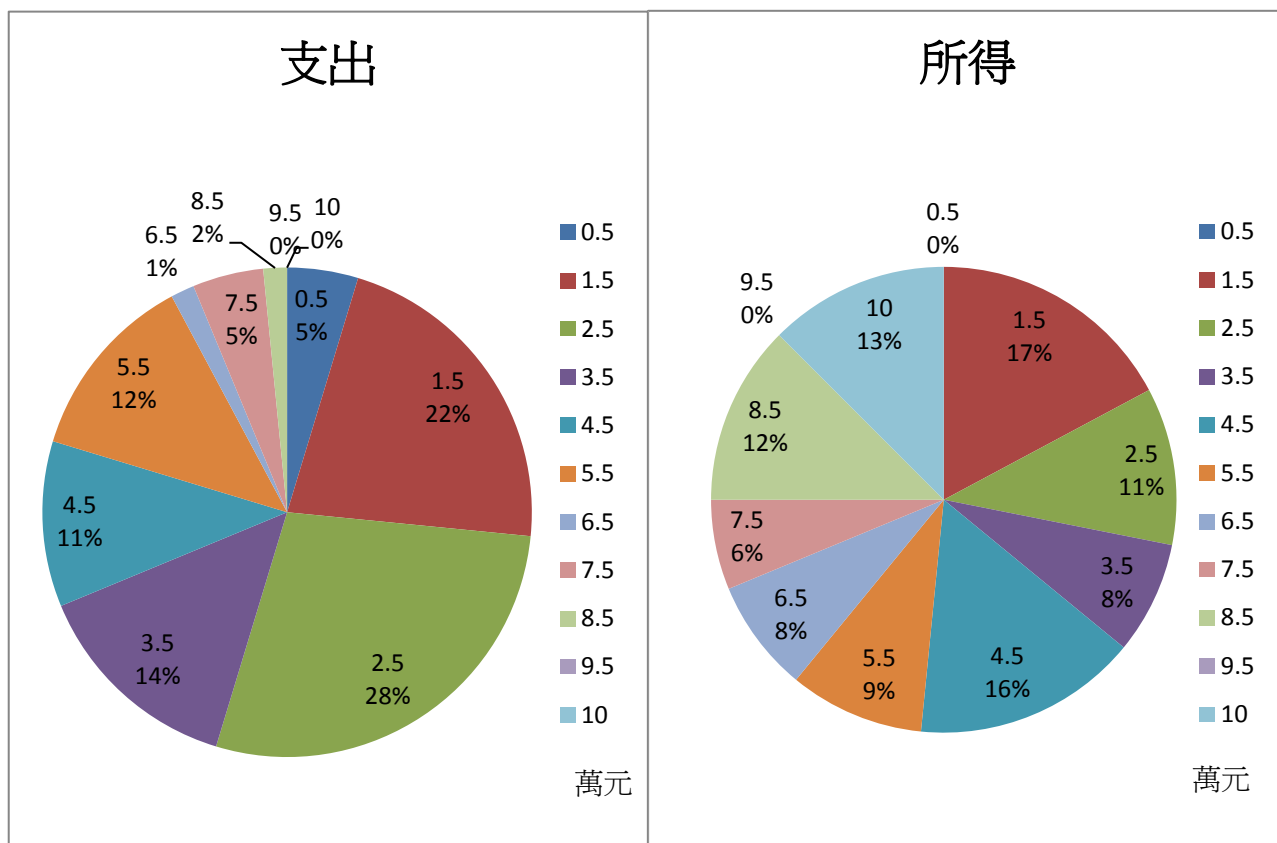
以大學居多佔 55%，高中職佔 20%。

| (五) 學歷 | 人數 | 百分比 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
|--------|----|-----|-------|-------|--------|
| 總和 | 64 | 100 | 13.67 | 3.678 | 13.528 |

(七) 家庭每月支出：家庭每月經常性支出以 2-3 萬的受訪者居多(28%)，1-2 萬者次之(22%)

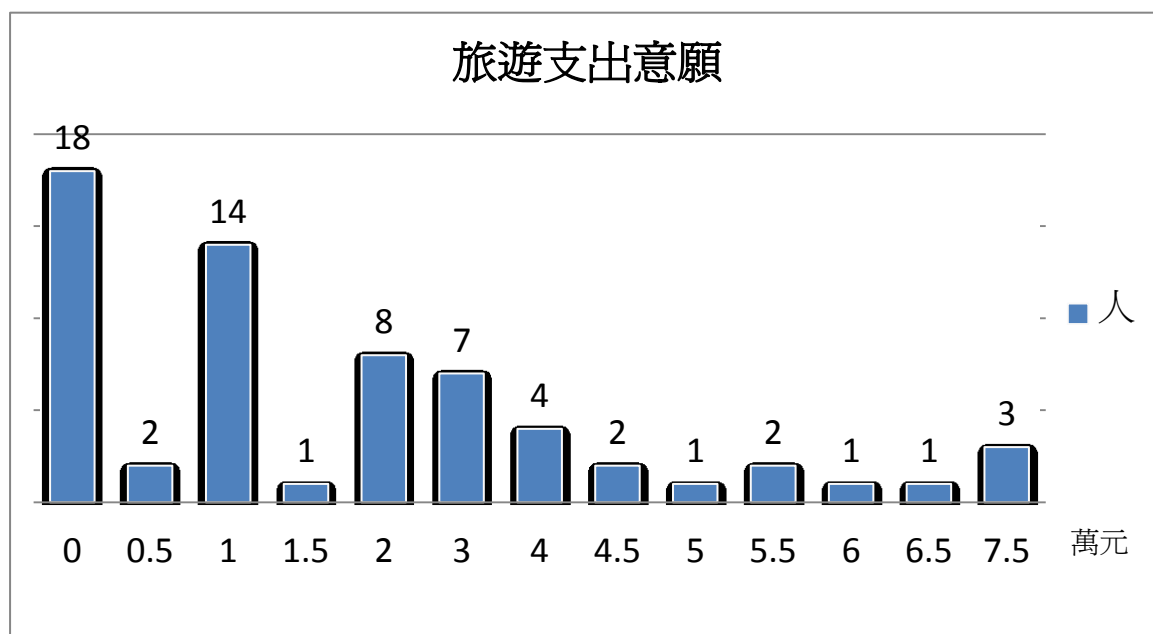
(八) 家庭每月所得：家庭每月經常性所得分佈分散，以 1-2 萬者居多(17%)，4-5 萬者次之。





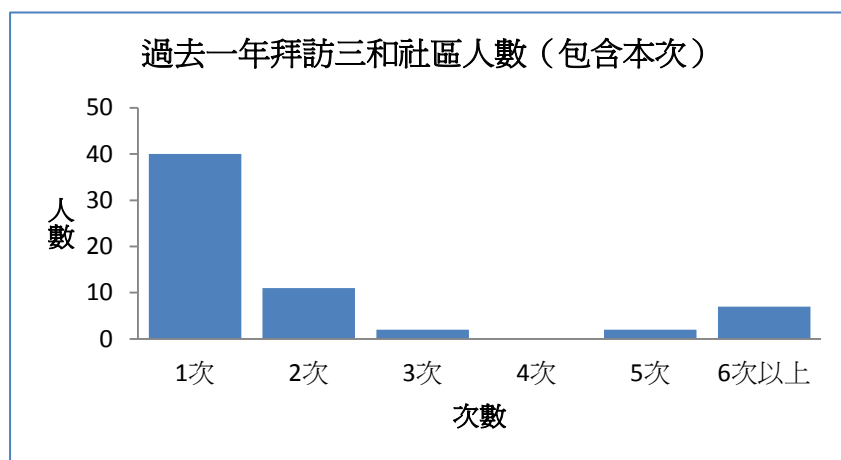
| | | | | | |
|------------|----|-----|------|-------|-------|
| (六) 家庭每月支出 | 人數 | 百分比 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
| 總和 | 64 | 100 | 3.34 | 1.835 | 3.367 |
| (七) 家庭每月所得 | 人數 | 百分比 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
| 總和 | 64 | 100 | 5.31 | 2.878 | 8.283 |

(九) 旅遊支出意願：



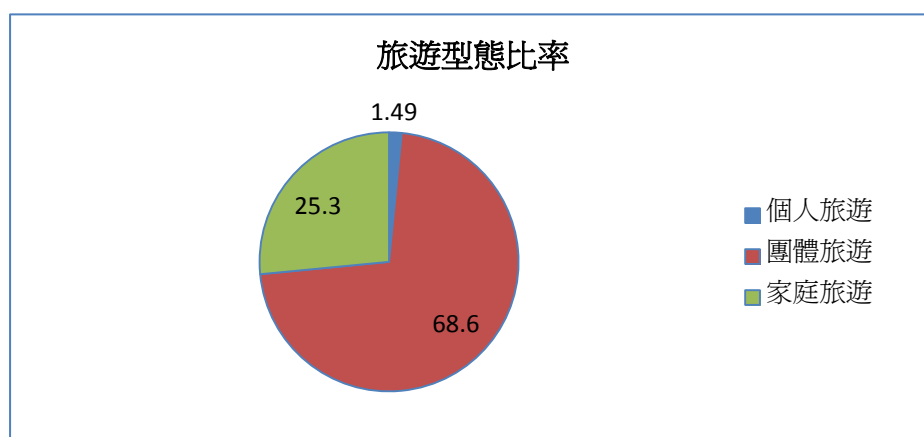
二、敘述統計

1.過去一年拜訪三和社區人數



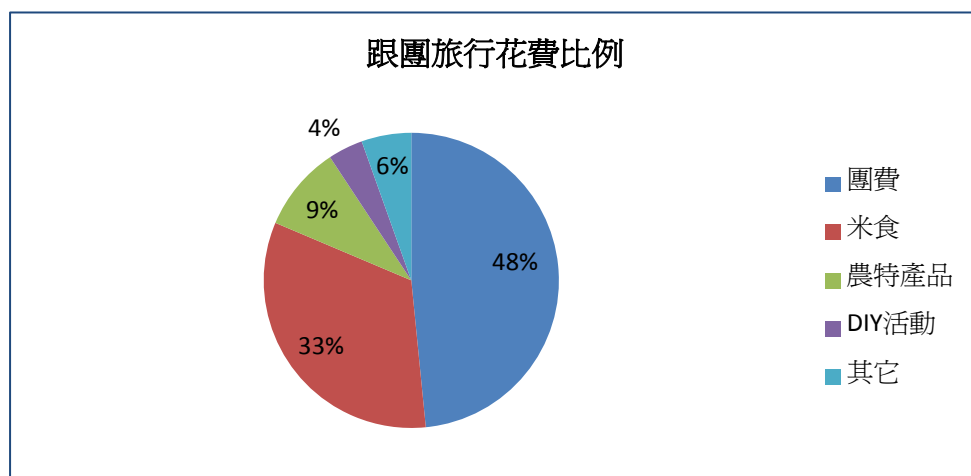
從圖中可知，參加三和社區桐花祭的人大多都是第一次拜訪三和社區，而有一部份的人並非第一次拜訪三和社區。因此可知，三和社區的知名度有在漸漸擴張中。

2.旅遊型態



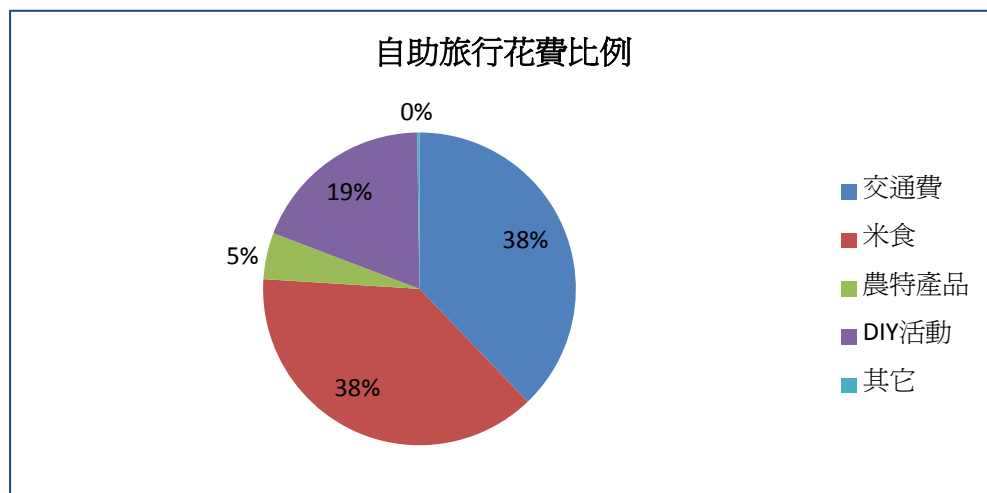
由圖可知，遊客大多選擇團體旅遊，只有少部分的人是個人前來參加桐花祭。

3.跟團旅行花費



在跟團旅遊裡，最多的花費是團費的部份，而實質上在三和社區桐花祭裡最多的花費為米食。由此可知，三和社區的米食與其他產品和活動相較之下，遊客對米食產品是較有興趣的。

4.自助旅行花費

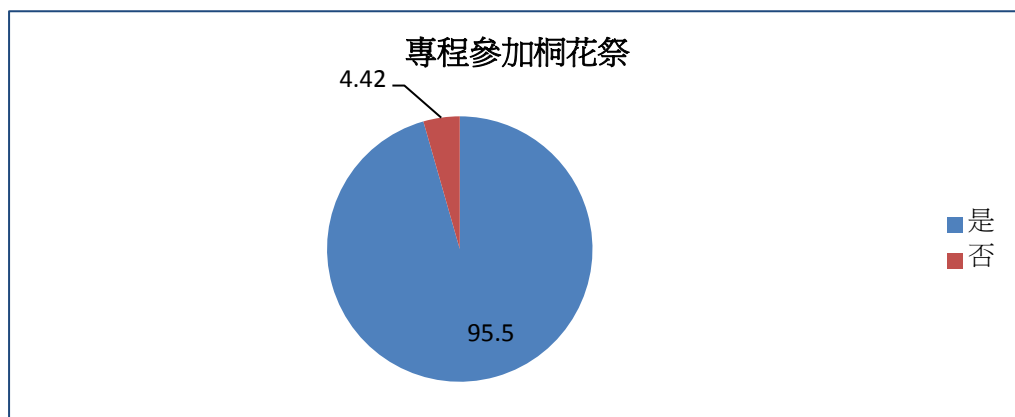


在自助旅行的花費部份，交通費與米食產品費用比例則是相同的。而在自助旅行的遊客中，有較多人（與跟團人數做比較）願意花錢做 DIY 活動。

| 自助旅行花費項目表 | | | |
|-----------|-------|---------|-----------|
| 項目 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
| 自助旅遊 | .38 | .489 | 0.239 |
| 交通費 | 47.73 | 118.903 | 14137.923 |
| 米食花費 | 48.15 | 103.273 | 10665.312 |

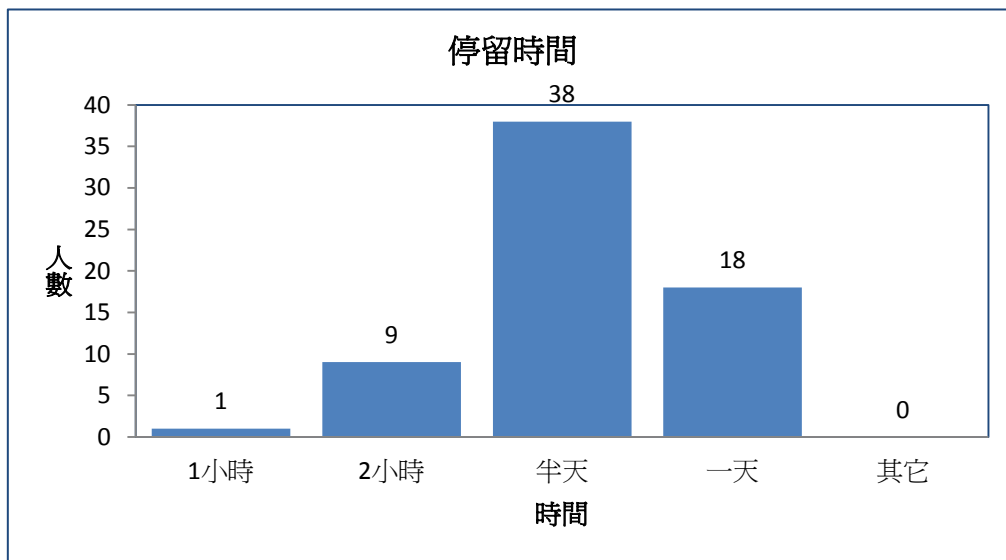
| 項目 | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
|----------|-------|---------|-----------|
| 農產品花費 | 6.06 | 34.547 | 1193.495 |
| DIY 活動花費 | 23.94 | 125.611 | 15778.123 |
| 其它花費 | .30 | 2.462 | 6.061 |

5. 遊客是否專程參加桐花祭



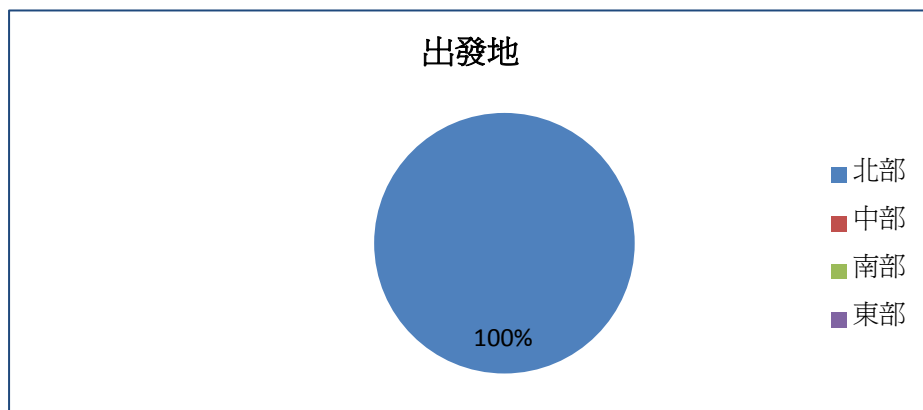
由圖可知，大多數的人是專程來此參加桐花祭的遊客，只有少部分的人不是專程來此參加桐花祭。

6. 遊客停留時間

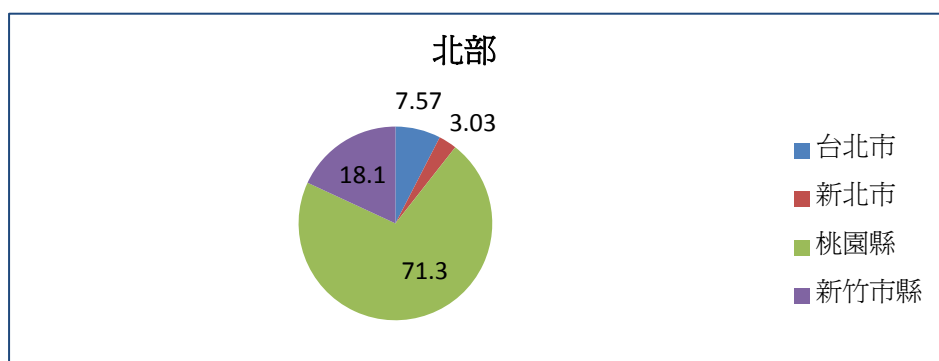


大多數的遊客願意在三和社區停留半天的時間。

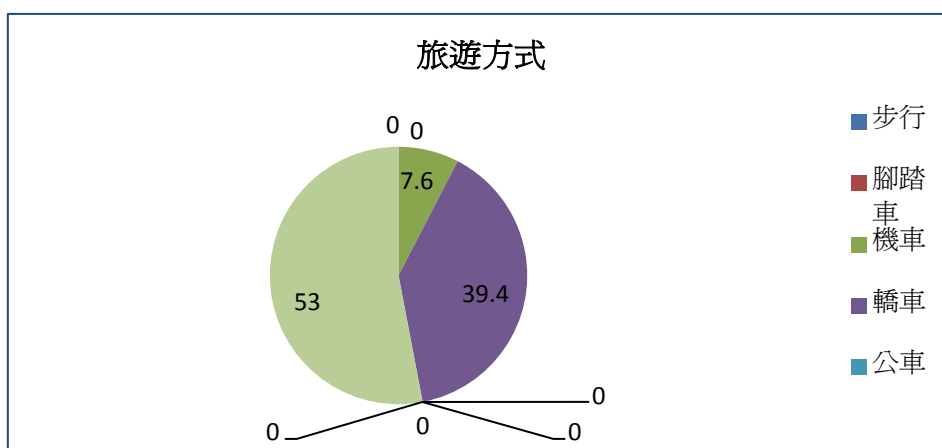
7. 遊客出發地



由以下這兩張圖可知，前來三和社區遊玩的遊客皆為北部人，其中又以桃園縣的人居多。

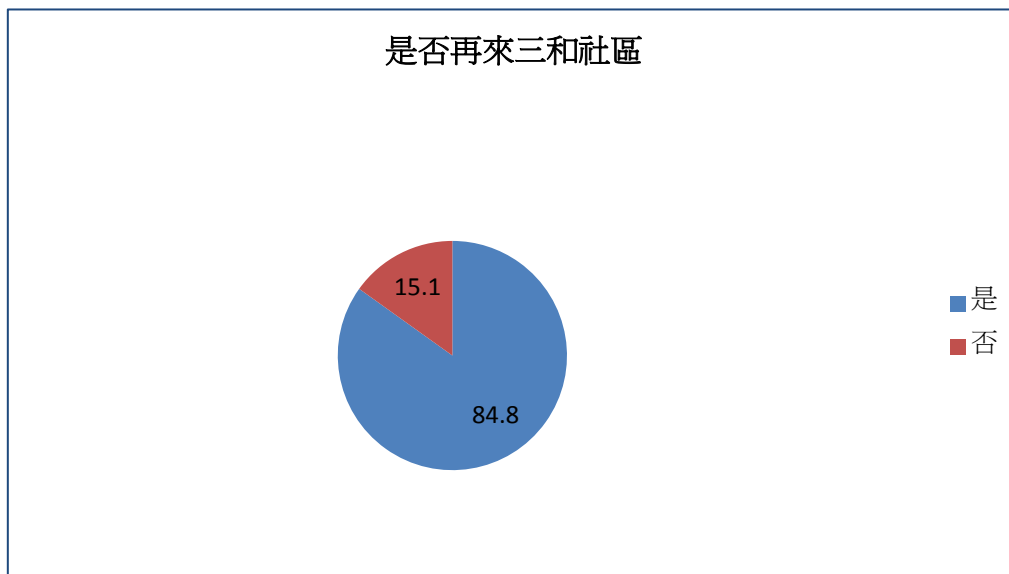


8. 旅遊方式



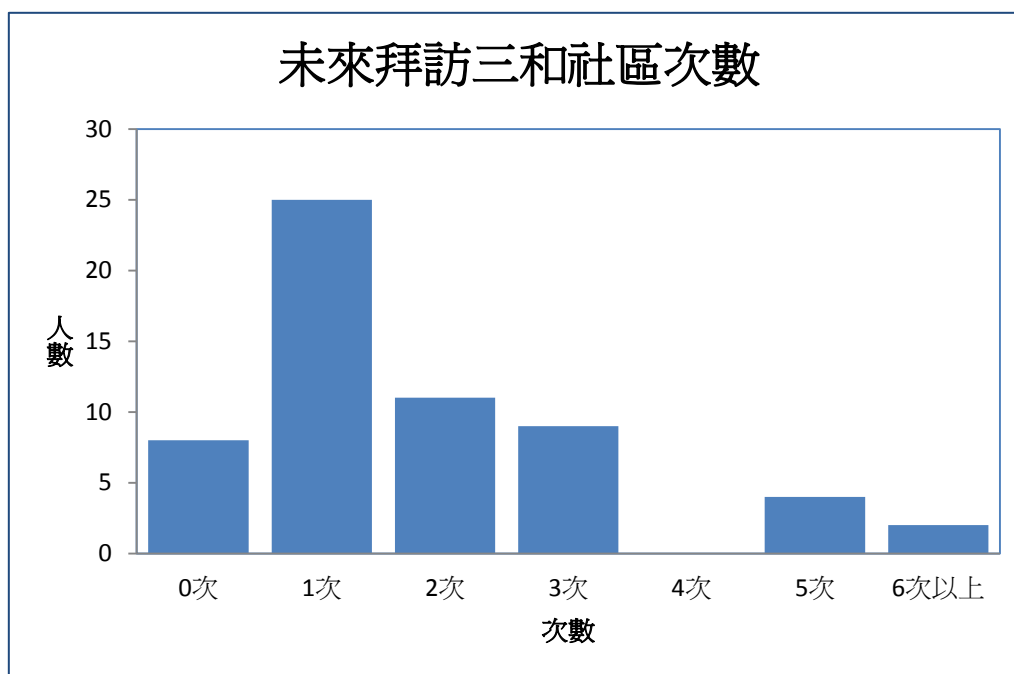
當天的遊客大多是團體旅遊，因此多為搭乘遊覽車的方式，其餘之遊客則是自行開車或是騎乘機車前往。

9. 遊客是否再來三和社區



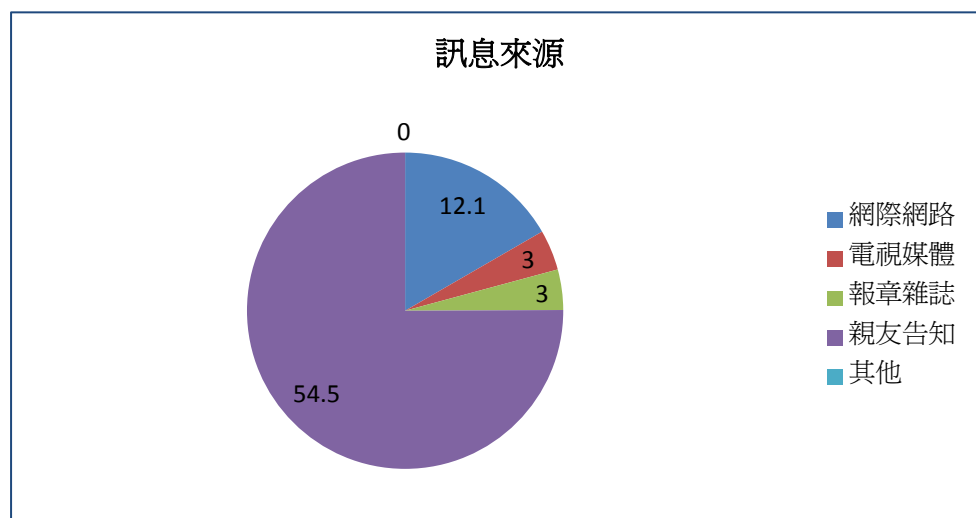
今年參與桐花祭的遊客，仍有相當多的人數比例願意再來此社區。

10. 遊客未來拜訪三和社區次數



圖可知，大部分的遊客在未來仍願意再次前往三和社區遊玩。

11. 遊客對桐花祭活動的訊息來源



由圖可知，許多遊客是由親友告知三和社區舉辦桐花祭活動。過去三年來三和社區的桐花祭建立起好口碑，口耳相傳之下，吸引了更多人前往三和社區遊玩。

12. 問卷描述性統計整合表

| | 平均數 | 標準差 | 變異數 |
|---------------|--------|---------|------------|
| 過去一年拜訪三和社區 | 4.29 | 13.530 | 183.06 |
| 單獨旅遊 | .03 | .174 | 0.03 |
| 團體旅遊 | .69 | .465 | 0.216 |
| 團體旅遊人數 | 33.81 | 35.981 | 1294.632 |
| 家庭旅遊 | .28 | .451 | 0.203 |
| 家庭旅遊人數 | 3.69 | 13.979 | 195.412 |
| 專程參加桐花祭 | .95 | .210 | 0.044 |
| 停留時間 | 6.14 | 2.945 | 8.673 |
| 車程 | 64.03 | 40.037 | 1602.961 |
| 團體與自助總花費 | 260.00 | 321.736 | 103514.053 |
| 未來拜訪三和社區 | .90 | .298 | 0.088 |
| 未來一年拜訪三和社區的次數 | 1.69 | 1.355 | 1.836 |

三.遊客滿意度分析

本組共分析兩部分的遊客滿意度，第一個部分為三和社區桐花步道導覽服務之第 17 至第 23 題，第二個部分為三和社區米食展售服務之第 1 題至第 7 題。採成對樣本 t 檢定為研究方法，其中以成對樣本統計量中平均數大於 4 做為標準，判定遊客對該項服務滿意與否，最後則以顯著性大於 0.05 ($p > 0.05$) 為標準判定平均數差異是否達到顯著意義。

第一部分：三和社區同花步道導覽服務滿意度

問卷設計時即將此部分的問題設計為有形性、可靠性、反應性、保證性、同理心等五大類，本組所分析的題目中，17 題為保證性之問題，其餘 18 至 23 題皆為同理心之問題。在此將分析數據以下表呈現：

| 題目 類型 | 題 號 | 題目 | 滿意度 平均數 | 顯著性 | 結果 |
|----------|--------|---------------------------------|------------|-------|-----------------------------|
| 保證性 | 17 | 步道導覽人員令您感到信任 | 4.23 | 0.012 | 遊客滿意該項服務，並且達期望與滿意度顯著意義 |
| | 18 | 步道導覽人員能是時提醒遊客注意安全 | 4.41 | 0.000 | 遊客滿意該項服務，並且達期望與滿意度顯著意義 |
| | 19 | 桐花步道導覽解說時間安排適當 | 3.89 | 0.225 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| 同理心 | 20 | 桐花步道開放導覽時間 (13:00~17:00) 符合您的需求 | 3.55 | 0.408 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| | 21 | 桐花步道解說活動帶給您充實的感受 | 4.06 | 0.051 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| | 22 | 步道導覽人員的解說能讓您了解三和社區的意義 | 3.84 | 0.219 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| | 23 | 整體而言步道導覽人員提供的服務能滿足您個人的期待 | 4.14 | 0.042 | 遊客滿意該項服務，並且達期望與滿意度顯著意義 |

由上表可得在屬本組分析之三和社區桐花步道導覽服務滿意度部分中，共有「步道導覽人員令您感到信任」、「步道導覽人員能是時提醒遊客注意安全」及「整體而言步道導覽人員提供的服務能滿足您個人的期待」三項是同時達到滿意與顯著標準 ($\mu > 4$, $p < 0.05$)，其中最讓遊客滿意的是「步道導覽人員能適時提醒遊客注意安全」，平均值達 4.41，顯著性趨近 0，這可能與當作天調查時，因為天雨路滑而使步道導覽員提高提醒遊客注意安全的頻率有關。

其次在「桐花步道解說活動帶給您充實的感受」這項服務中，雖達到 4.0 的平均值，但不達顯著水準，不過若依據滿意度平均數皆大於 4 來分析，表示遊客大致滿意該項服務，或許社區導覽人員可以針對導覽解說的內容再些微調整，例如增加導覽員與遊客間的互動，藉此提升導覽活動的充實感。

第三在「桐花步道導覽解說時間安排適當」、「桐花步道開放導覽時間 (13:00~17:00) 符合您的需求」、「步道導覽人員的解說能讓您了解三和社區的意義」此三項服務中平均數分別為 3.89、3.55、3.84，皆未達大於平均數 4 之滿意水準，而此三項服務的顯著性分別為 0.450、0.816、0.085，也未達顯著水準，但滿意度平均數皆大於中位數 3，顯示遊客對此三項服務的滿意度尚可，或許社區在未來對此三項服務可再做加強。

最後在本組所探討的問題中，有關同理心的問題其滿意度平均數為 3.981667，已很接近本組所設定的標準 ($\mu > 4$)，或許社區可在同理心的部分再稍做加強。

第二部分：三和社區米食展售服務滿意度

| 題號 | 題目 | 平均數 | 顯著性 | 結果 |
|----|----------------|------|-------|-----------------------------|
| 1 | 三和社區展售的米食外觀精緻。 | 4.00 | 0.07 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| 2 | 三和社區展售米食的價格合理。 | 3.88 | 0.367 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |

| | | | | |
|---|--------------------|------|-------|-----------------------------|
| 3 | 三和社區展售米食攤位的環境衛生。 | 3.63 | 0.062 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| 4 | 三和社區展售米食的服務人員態度親切。 | 4.14 | 0.092 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| 5 | 三和社區展售的米食種類豐富多樣。 | 3.92 | 0.235 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| 6 | 三和社區展售的米食品質優良。 | 4.00 | 0.392 | 未達期望與滿意度顯著意義，但滿意度平均數大於中位數 3 |
| 7 | 三和社區展售的米食供應迅速。 | 4.26 | 0.025 | 遊客滿意該項服務，並且達期望與滿意度顯著意義 |

由上表可得知在三和社區米食展售服務在滿意度部分中，僅有第七題「三和社區展售的米食供應迅速」同時達到滿意與顯著標準 ($\mu > 4$, $p > 0.05$)。在這個項目得到標準的原因，藉由前次的訪問結果，及當日的觀察中發現，應是當日的米食販售分量足夠，且人力充足，所以遊客均滿意這個項目的服務。

另外，在第一題「三和社區展售的米食外觀精緻。」、第四題「三和社區展售米食的服務人員態度親切。」、第六題「三和社區展售的米食品質優良。」這三個項目中，均達到了 4 以上的平均值，但是並未達到顯著性的標準，這顯示了大部分的遊客均滿意這項服務。

第三，在第二題「三和社區展售米食的價格合理。」、第三題「三和社區展售米食攤位的環境衛生。」、以及第五題「三和社區展售的米食種類豐富多樣。」這三個項目中，滿意度的平均值並未達到 4，但是由於顯著性也未達到 < 0.05 ，所以，雖未達到本研究所定的滿意度標準值 4，但是已達中位數 3，所以表示此三項服務仍然有可以再改善的空間。

最後，在三和社區所供應的米食種類中，最受遊客喜愛的項目為艾草粄，所佔比例約為 43%，其次則為粽子，比例約為 28%。

四.樣本分析

為探討影響滿意度的因子，將「成對樣本 T 檢定」呈現顯著的題目**第一部份 17、18、23 題、第二部分第 7 題**，透過「獨立樣本 T 檢定」分析不同因子的滿意度彼此有無差異。經過軟體 SPSS 分析後，得知「性別」、「在社區的花費超過 350 元」對於社區米食供應速度滿意度有所不同。

1.

組別統計量

| SEX | 個數 | 平均數 | 標準差 | 平均數的標準誤 |
|---------|----|------|------|---------|
| AF2 0-女 | 36 | 4.08 | .692 | .115 |
| 1-男 | 29 | 4.48 | .785 | .146 |

在顯著水準 $\alpha = 0.05$ 下，男女對於米食的供應速度滿意度並不相同。男性滿意度分數的平均數 4.48 高於女性的 4.08。

獨立樣本檢定

| | | 變異數相等的 Levene 檢定 | | 平均數相等的 t 檢定 | | |
|-----|----------|------------------|------|-------------|--------|----------|
| | | F 檢定 | 顯著性 | t | 自由度 | 顯著性 (雙尾) |
| AF2 | 假設變異數相等 | 1.406 | .240 | -2.179 | 63 | .033 |
| | 不假設變異數相等 | | | -2.150 | 56.362 | .036 |

獨立樣本檢定

| | | 平均數相等的 t 檢定 | | | |
|-----|----------|-------------|-------|--------------|-------|
| | | 平均差異 | 標準誤差異 | 差異的 95% 信賴區間 | |
| | | | | 下界 | 上界 |
| AF2 | 假設變異數相等 | -.399 | .183 | -.766 | -.033 |
| | 不假設變異數相等 | -.399 | .186 | -.772 | -.027 |

2.

T 檢定—在社區花費 350 元以上*米 7 (滿意度不一樣)

組別統計量

| HACO35 | 個數 | 平均數 | 標準差 | 平均數的標準誤 |
|--------|----|------|------|---------|
| AF2 0 | 48 | 4.10 | .778 | .112 |
| 1 | 17 | 4.71 | .470 | .114 |

獨立樣本檢定

| | | 變異數相等的 Levene 檢定 | | 平均數相等的 t 檢定 | | |
|-----|----------|------------------|------|-------------|--------|----------|
| | | F 檢定 | 顯著性 | t | 自由度 | 顯著性 (雙尾) |
| AF2 | 假設變異數相等 | 2.191 | .144 | -2.991 | 63 | .004 |
| | 不假設變異數相等 | | | -3.761 | 47.100 | .000 |

獨立樣本檢定

| | | 平均數相等的 t 檢定 | | | |
|-----|----------|-------------|-------|--------------|-------|
| | | 平均差異 | 標準誤差異 | 差異的 95% 信賴區間 | |
| | | | | 下界 | 上界 |
| AF2 | 假設變異數相等 | -.602 | .201 | -1.004 | -.200 |
| | 不假設變異數相等 | -.602 | .160 | -.924 | -.280 |

經過分析「遊客在社區有無花費」、「花費 300 元以上」、「花費 350 元以上」、「花費 400 元以上」、「花費 500 元以上」，得知在顯著水準 $\alpha = 0.05$ 下，在社區花費超過 350 元以上的遊客對於米食供應的速度滿意度並不相同。花費有達 350 以上的滿意度平均數 4.71 高於沒有達到的，且標準差 0.470 小餘 0.778，滿意度分佈較為集中。

肆、結論

經由此次滿意度問卷調查分析結果得知，遊客對於桐花步道導覽服務中的同理心部分與米食展售服務大致感到滿意，多數服務項目之滿意度皆大於 4。若想再使遊客滿意度在桐花步道導覽服務與米食展售服務中更加提升，或許可以在滿意度平均數未大於 4，但中位數到達 3 的服務項目再稍做調整，例如在桐花步道導覽解說內容中增加對三和社區發展之解說、在米食展售的部分舉辦促銷活動等。

希望透過此份研究報告，可以提供三和社區作為未來活動之參考依據，並使活動更加成功，吸引更多的遊客前來社區一同參與。

伍、資料、圖片來源

- 1.桃園縣政府文化局:社區總體營造
- 2.桃園縣龍潭鄉社區發展協會
- 3.逍遙遊無名相簿