



遊憩經濟學
龍潭三和社區桐花祭
滿意度調查

環文三甲

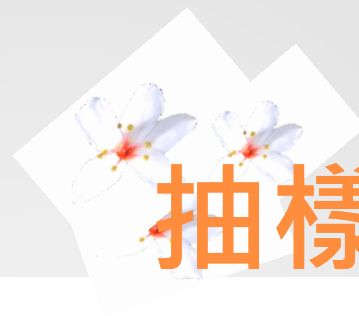
9710303 呂明心
9710314 李容渝
9710320 江琬靖
9710324 林佳燕
9710329 郭雅函
9710333 謝秀宜
9710346 陳健珊

指導：闕雅文

報告日期：2011/06/13

報告大綱

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



抽樣地點簡介

社區介紹

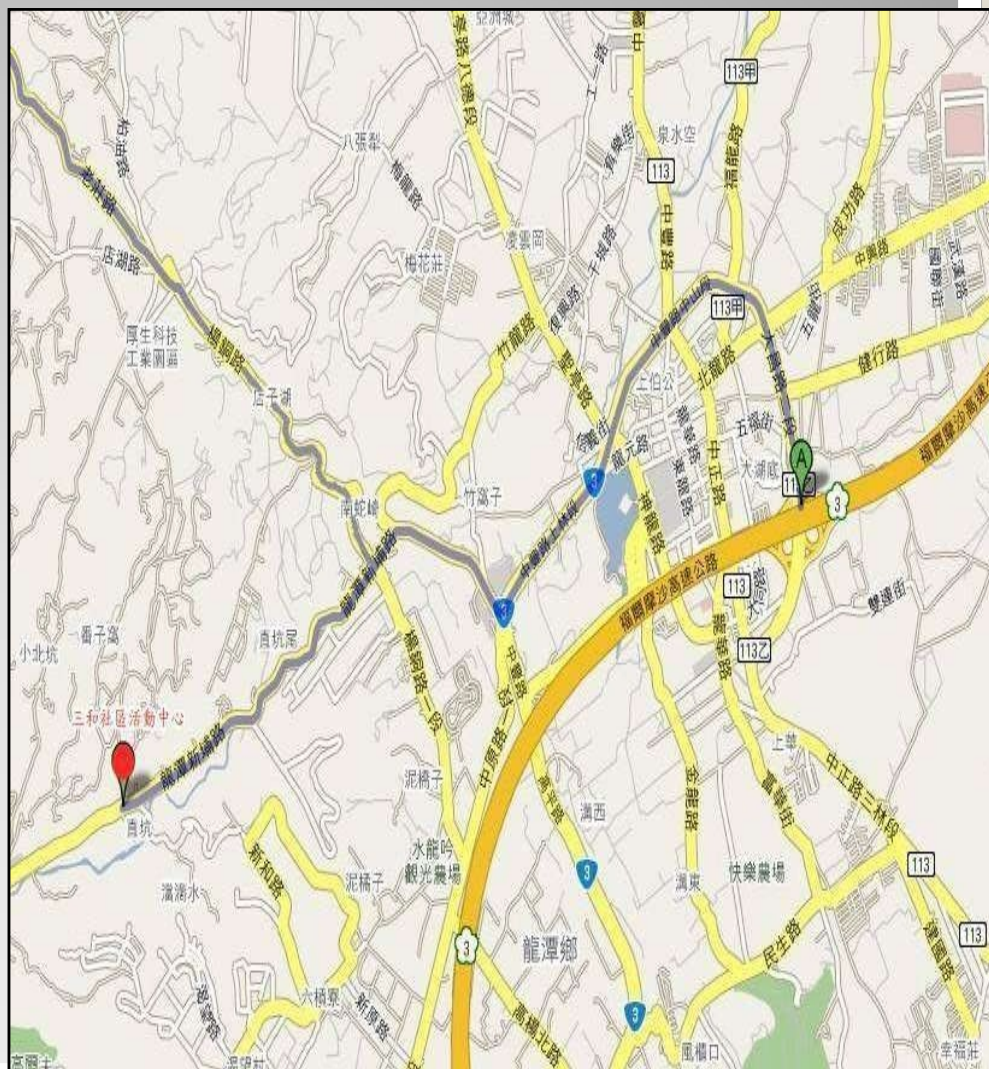
三和社區簡介

- 位於桃園縣龍潭鄉西邊的丘陵
- 土地面積共6.4平方公里
- 人口數為2185人



名稱由來

- 直坑溪、番子窩溪、漚滴水溪三溪匯合後流入宵裡溪。
- 在清朝光緒時將本地定名為「三洽水」。
- 台灣光復後政府改治，名稱劃分為三和村、三水村。



桐花祭介紹

- 活動名稱：【百年同慶，愛在三和】
- 活動日期：2011/5/7到2011/5/15
- 桐花祭內容
 1. 桐花步道健行
 2. 客家農藝品靜態展
 3. 客家米食展售
 4. DIY活動
 5. 客家文化等藝文活動



桐花步道簡介



- 桐花步道路線設計以三元宮為步道起終點，步道兩旁種滿油桐樹，沿途可遠眺與親近桐花。

- 步道導覽沿途景點
 1. 桐花一號
 2. 桐花一號觀景台
 3. 石崎步道
 4. 茶園
 5. 羅屋

研究方法



研究目的

- 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，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。



調查對象

前往桃園縣龍潭鄉三和社區桐花祭的遊客。

- 遊客條件：

1. 18歲以上。
2. 有參與「桐花步道」導覽解說活動。
- (3. 以有購買米食者為佳。)

抽樣樣本

- 三和社區2011年 桐花祭活動日期：
2011年5月7日至15日
其中，僅於2011年5月7.8及14.15
有步道導覽
- 本次調查以5月15日為樣本
➔ 抽樣機率為1/4。

問卷設計

問卷設計

第一階段

地形勘查

社區訪談

第二階段

步道導覽

《服務品質之顧客
衡量模式》

米食展售

有形性

可靠性

反應性

保證性

同理心

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
 - 四、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23題
- 分別皆以五等第來表達期待與滿意程度
- 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8題
- 分別皆以五等第來表達期待與滿意程度
- 第8題為遊客喜愛米食排行

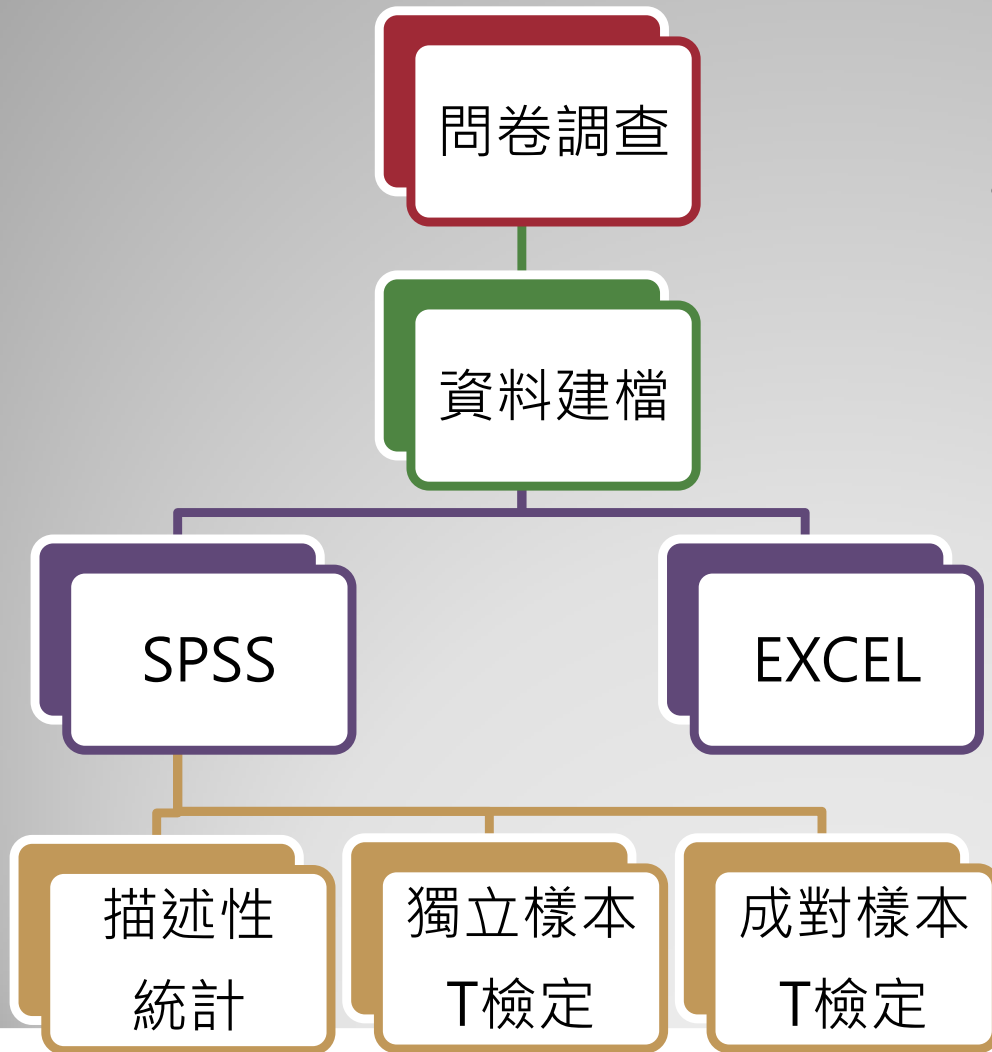
第三部份

- 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。

第四部份

- 受訪者基本資料
- 分為性別、年齡、職業、家庭每月支出及收入等共6個項目

分析方法



- 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，則意指本題為顯著，為此向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。



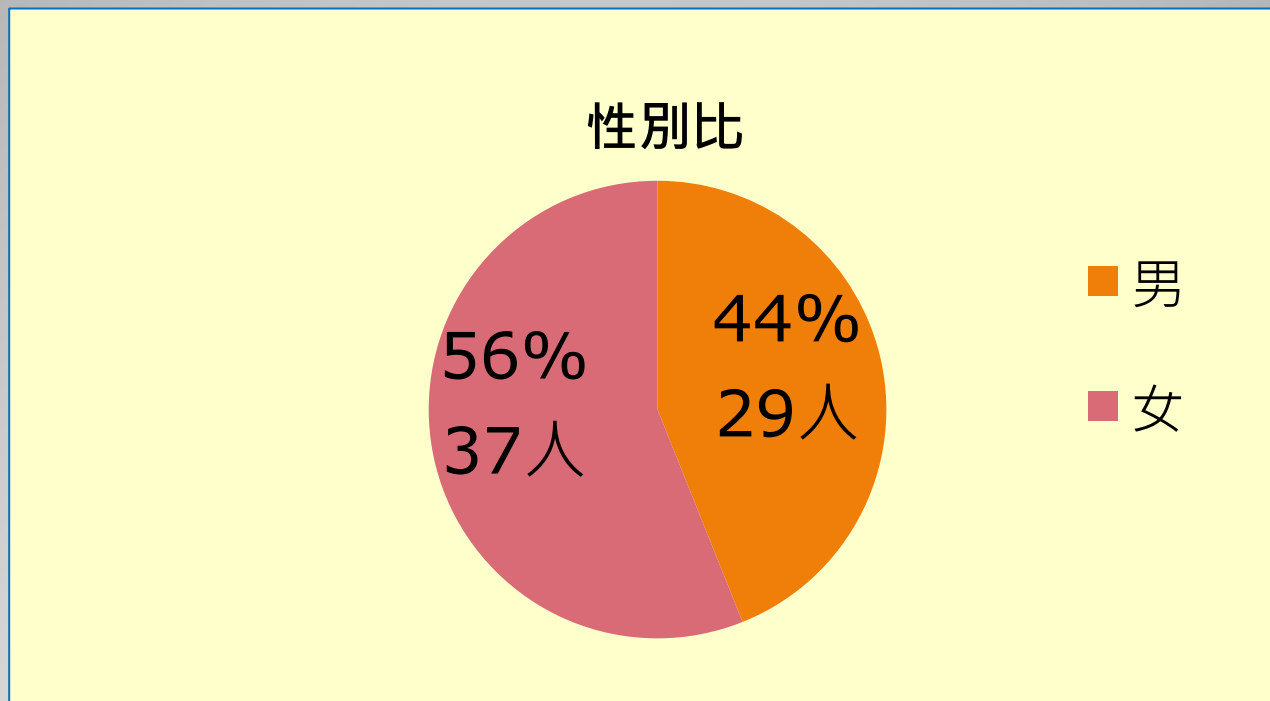
研究分析



遊客社經屬性分析



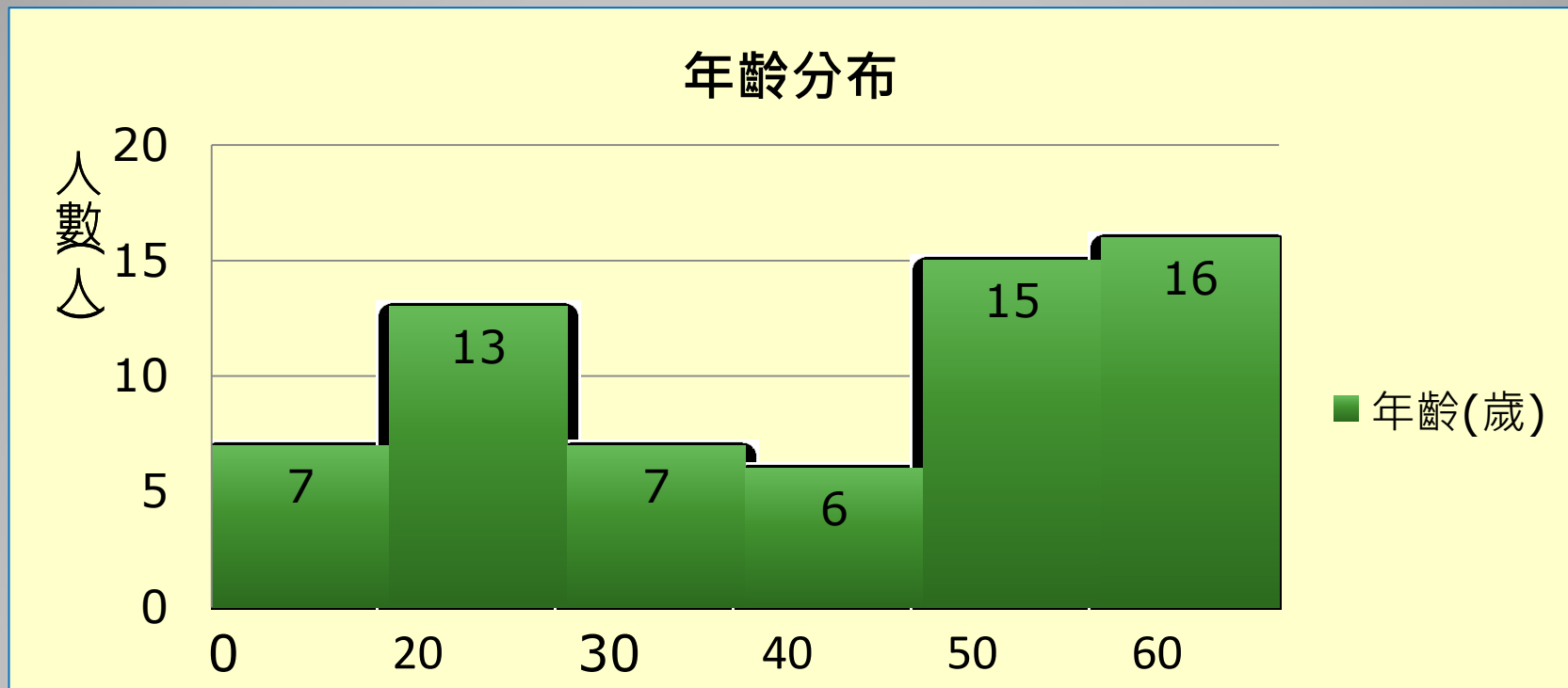
性別



- 男性受訪者佔44%，女性受訪者佔56%。

➡ 女性略多

年齡



- 受訪者年齡分佈以60歲以上為最多，51~60歲、21~30歲次之。

➡ 51歲以上中老年為主，合計佔51%。

家中同住人口

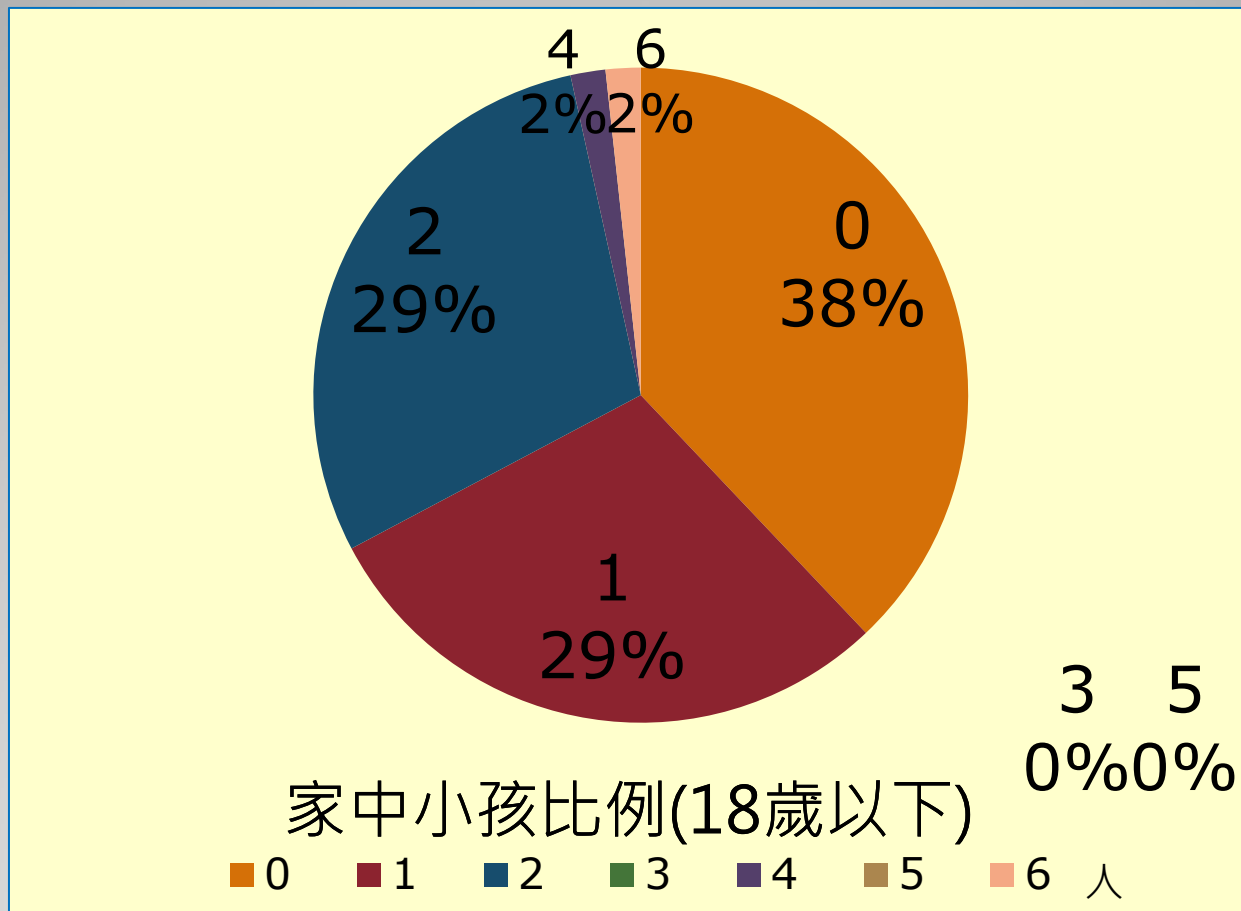
| 家中同住人口 | 0人 | 1人 | 2人 | 3人 | 4人 | 5人 | 6人以上 | 總和 |
|--------|-----|-----|-----|------|------|------|------|-----|
| 人數 | 1 | 1 | 5 | 11 | 19 | 18 | 11 | 66 |
| 百分比 | 1.5 | 1.5 | 7.6 | 16.7 | 28.8 | 27.3 | 16.6 | 100 |

家中同住人口數



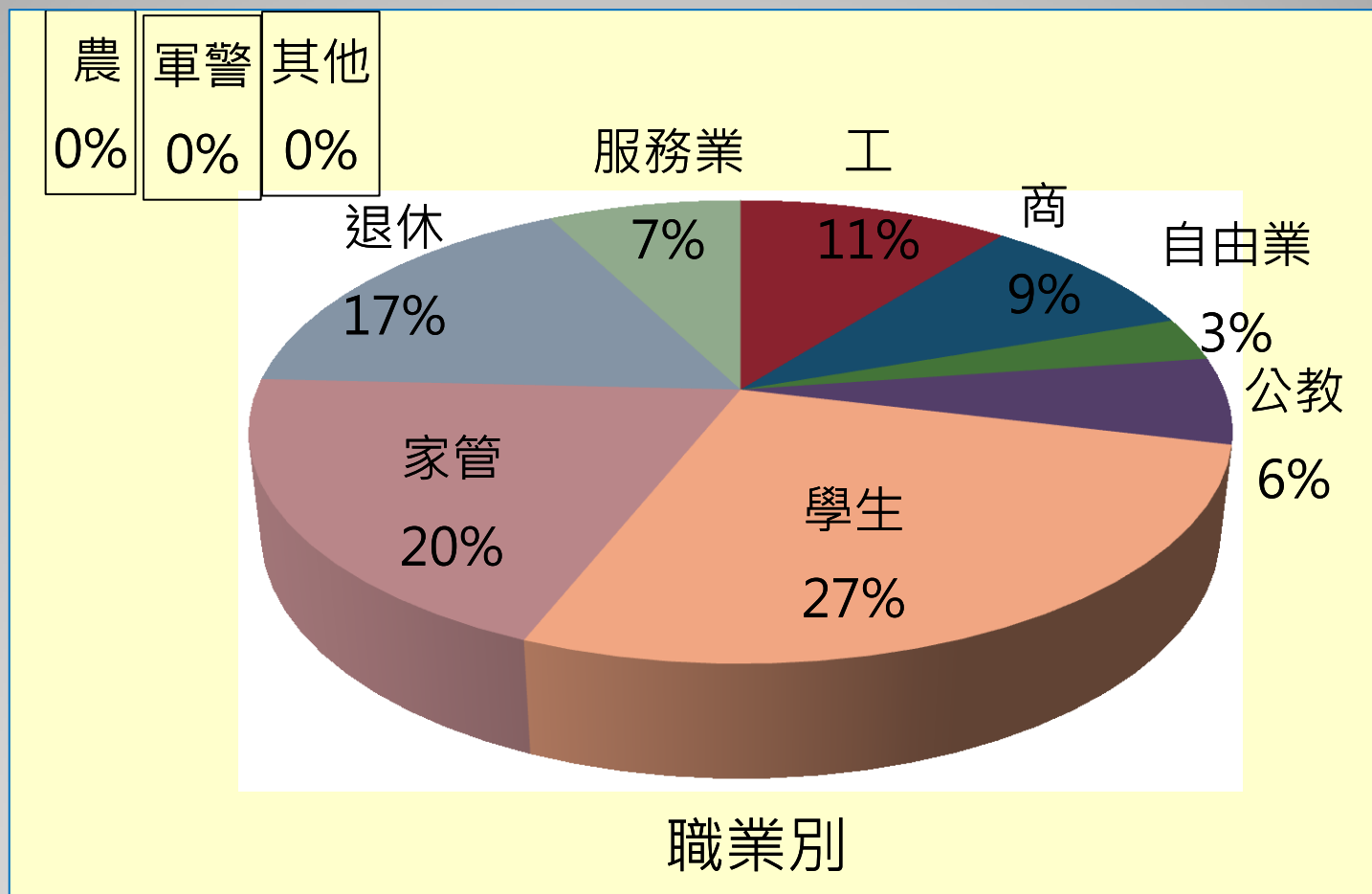
- 同住人口以4人居多，5人次之，兩者合計為58%。

家中孩童人口



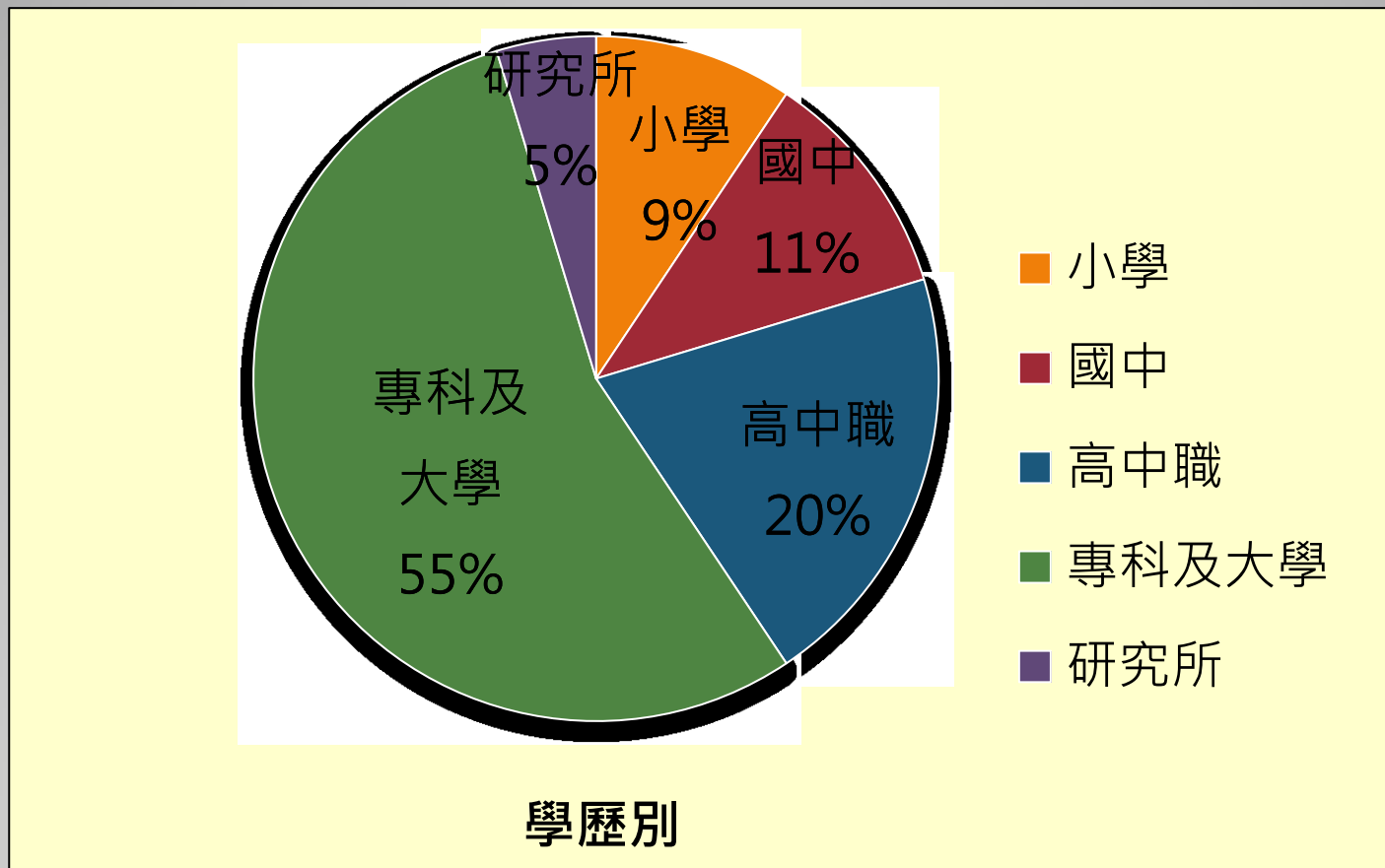
- 同住人口中沒有18歲以下者佔38%。
- 有1人與有2人者皆佔29%。

職業方面



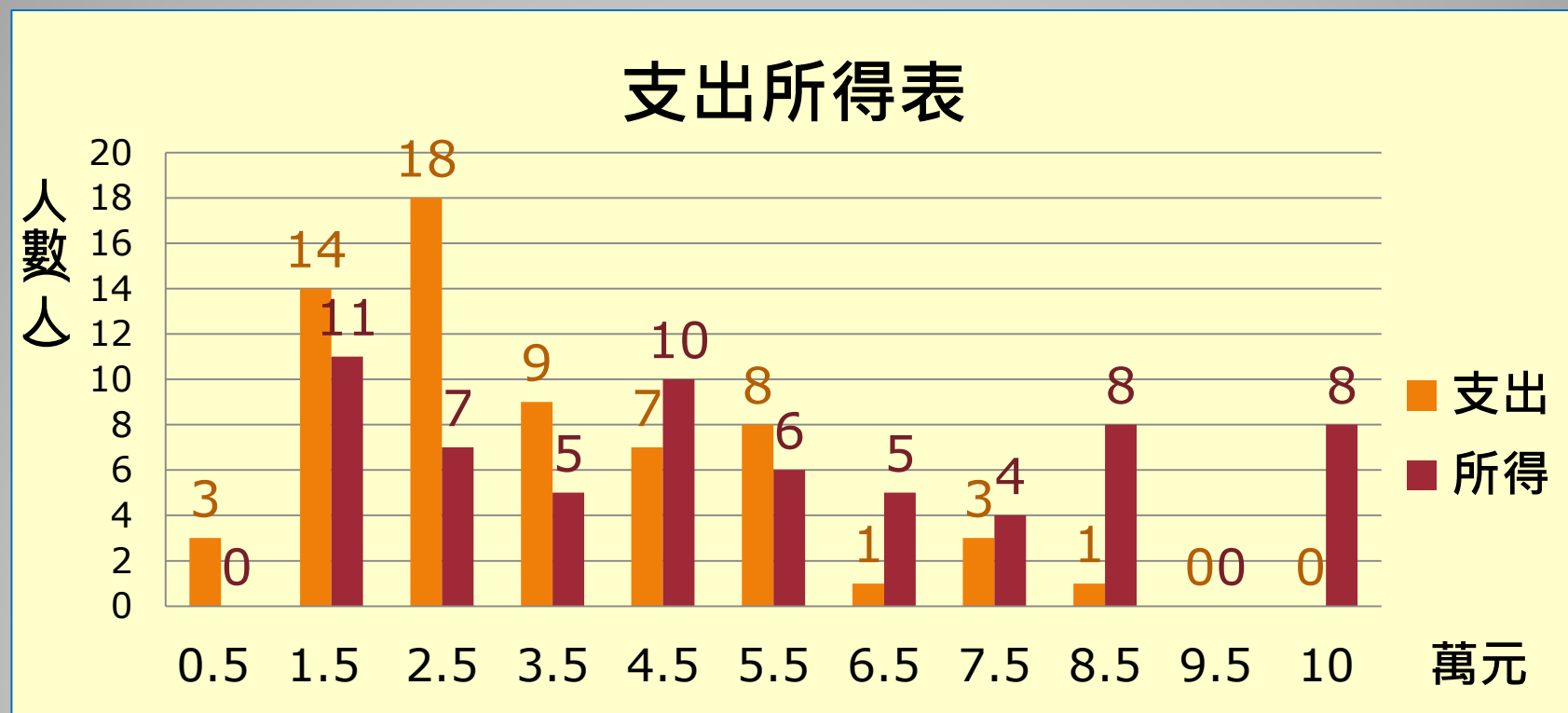
- 學生略高佔27%，家管佔20%，其次是退休佔17%。

學歷方面



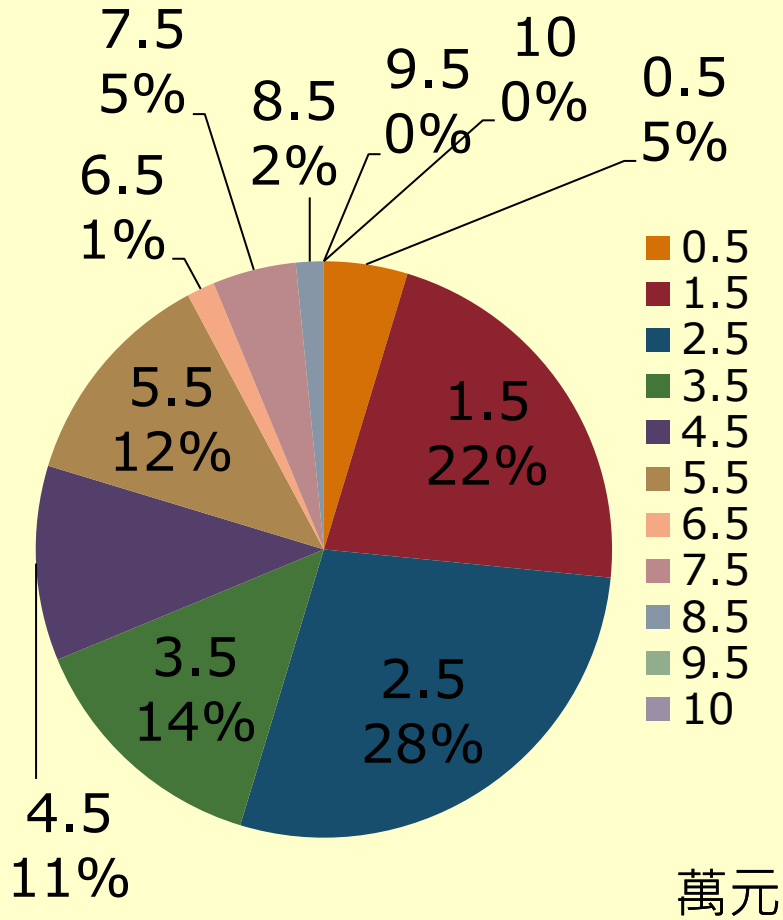
- 以大學居多佔55%，高中職佔20%。

家庭每月支出與所得

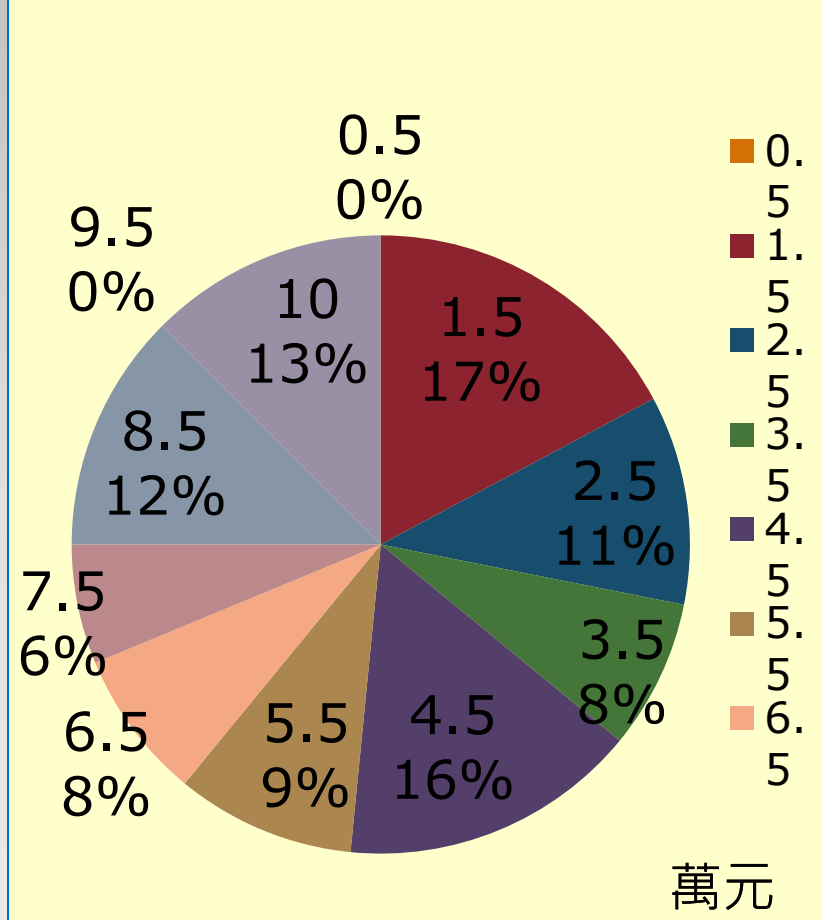


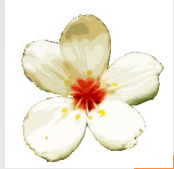
- 家庭每月經常性支出以2-3萬的受訪者居多（28%），1-2萬者次之（22%）。
- 家庭每月經常性所得分佈分散，以1-2萬者居多（17%），4-5萬者(16%)次之。

支出



所得



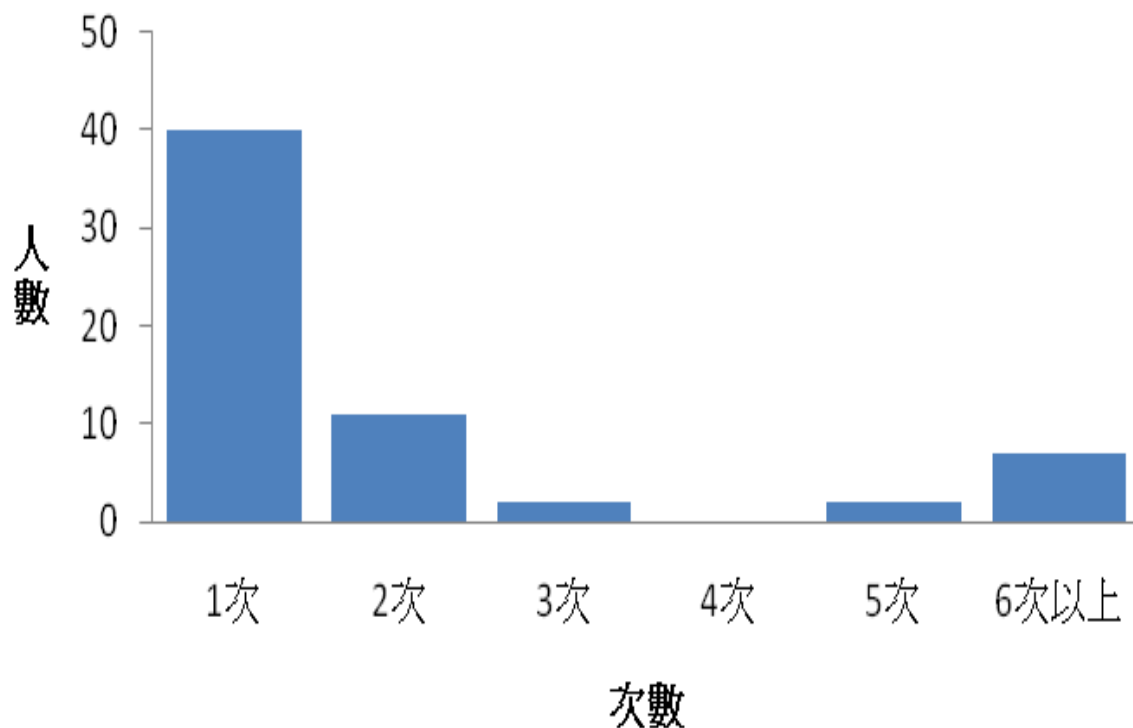


SPSS 描述性統計



過去一年拜訪三和社區人數

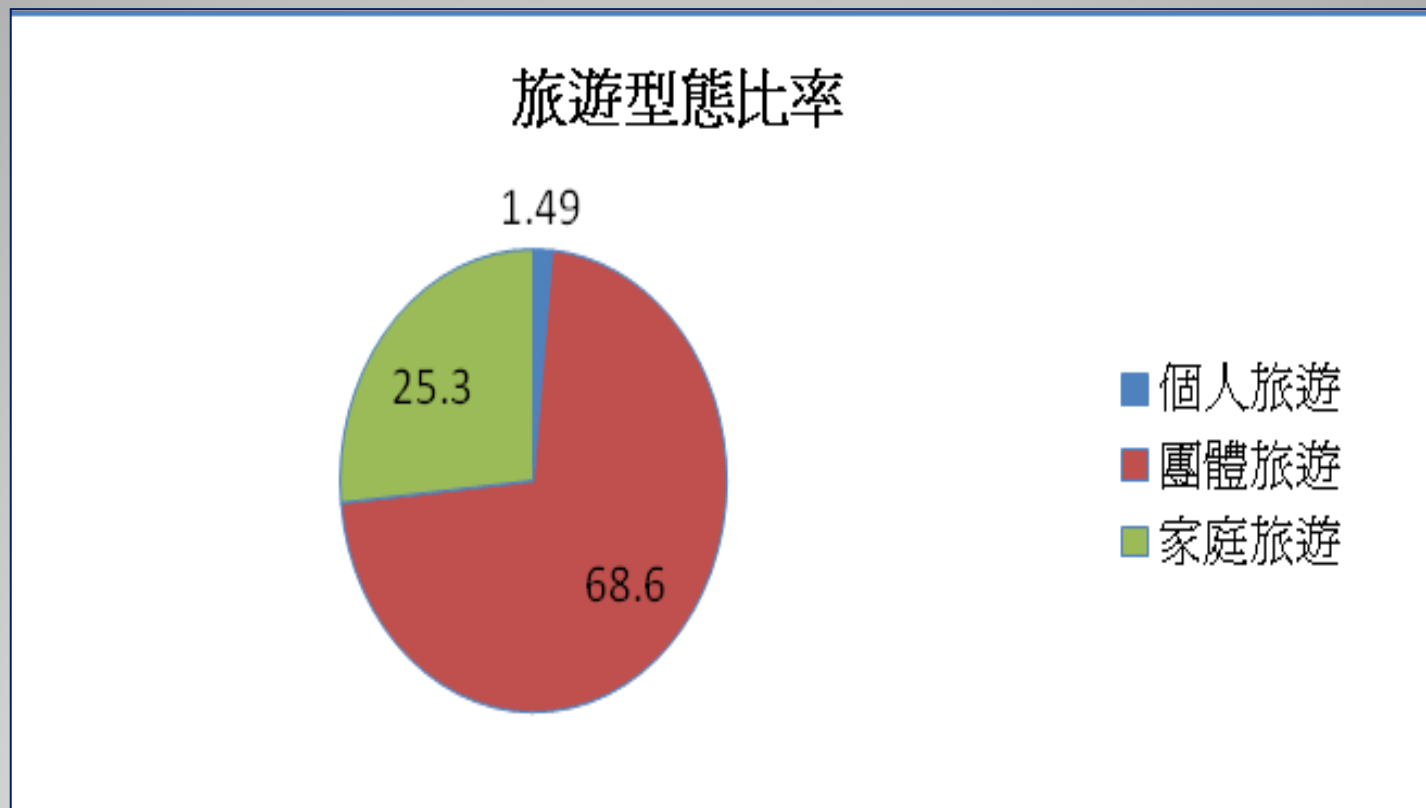
過去一年拜訪三和社區人數（包含本次）



- 參加三和社的區人大多都是第一、二次拜訪三和社區，僅有少數人先來過三和社區。

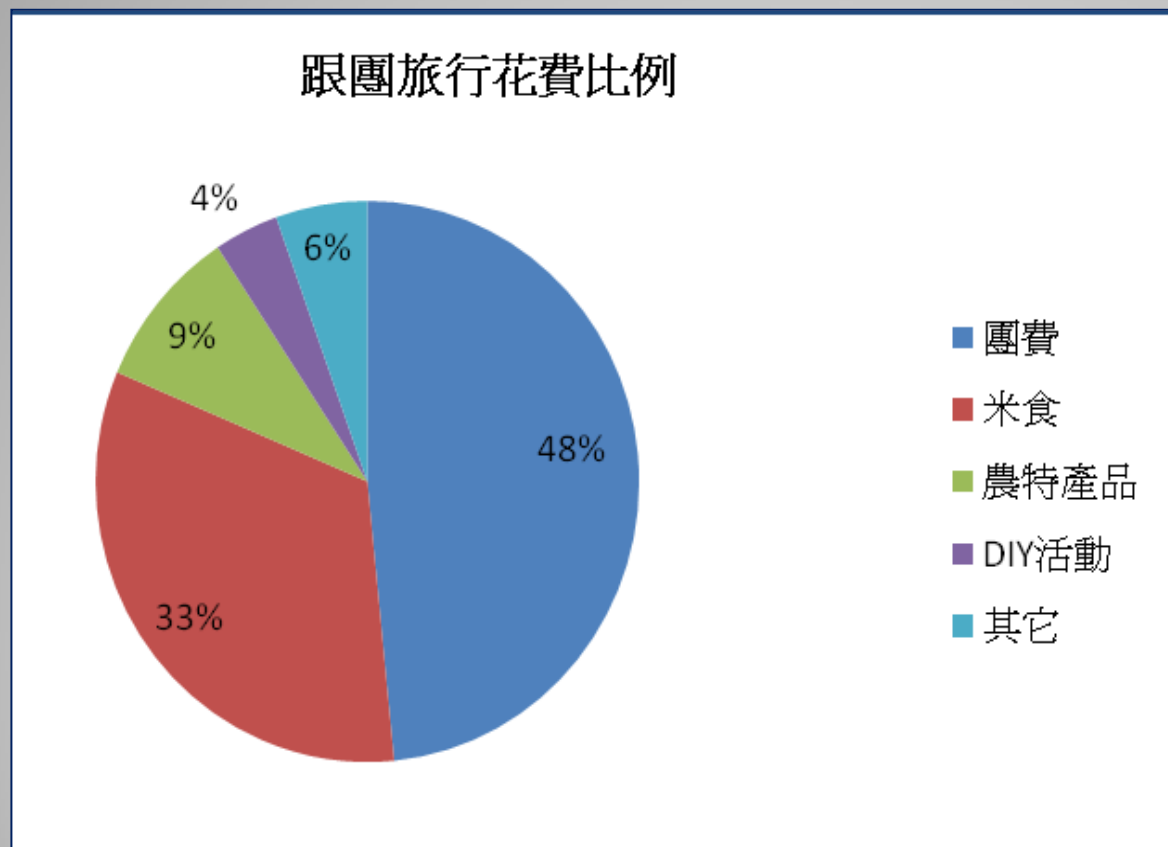
➔ 三和社區的知名度逐漸擴張中。

旅遊型態



- 遊客大多選擇團體旅遊，只有少部分是個人前來參加桐花祭。

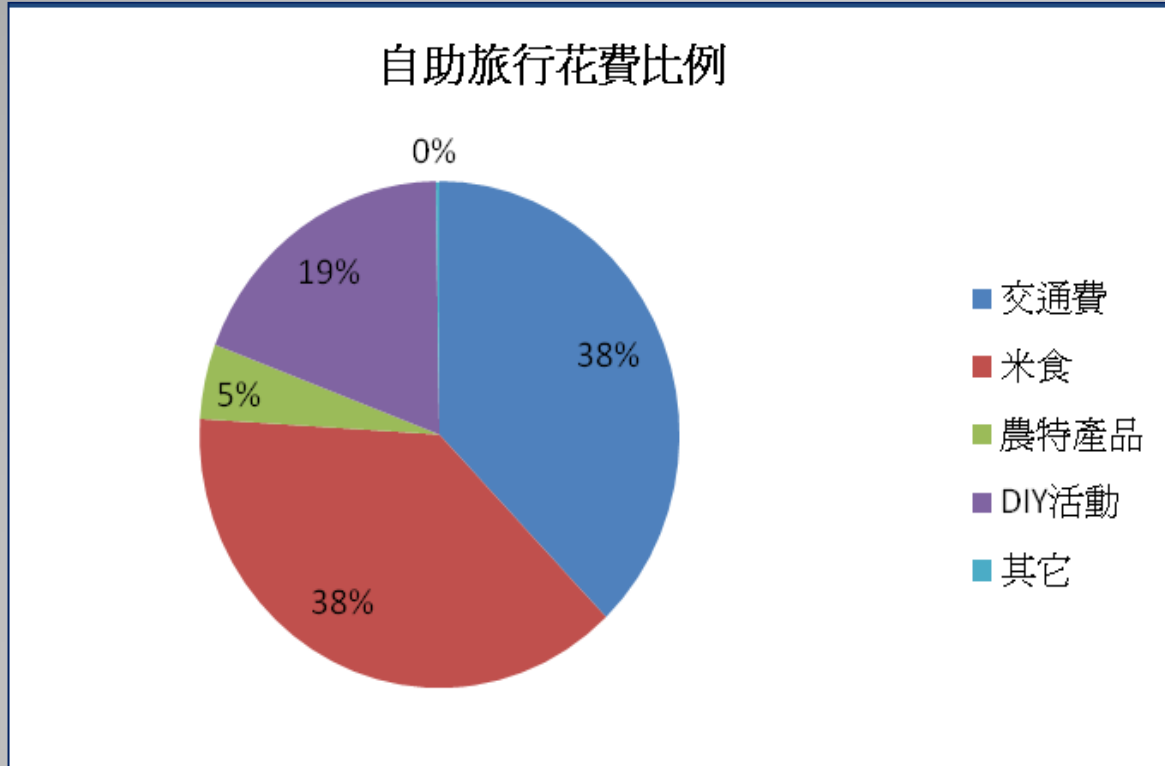
跟團旅行花費



- 最多的花費是團費的部份，而實質上在三和社区桐花祭裡最多的花費為米食。

➔ 三和社区の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。

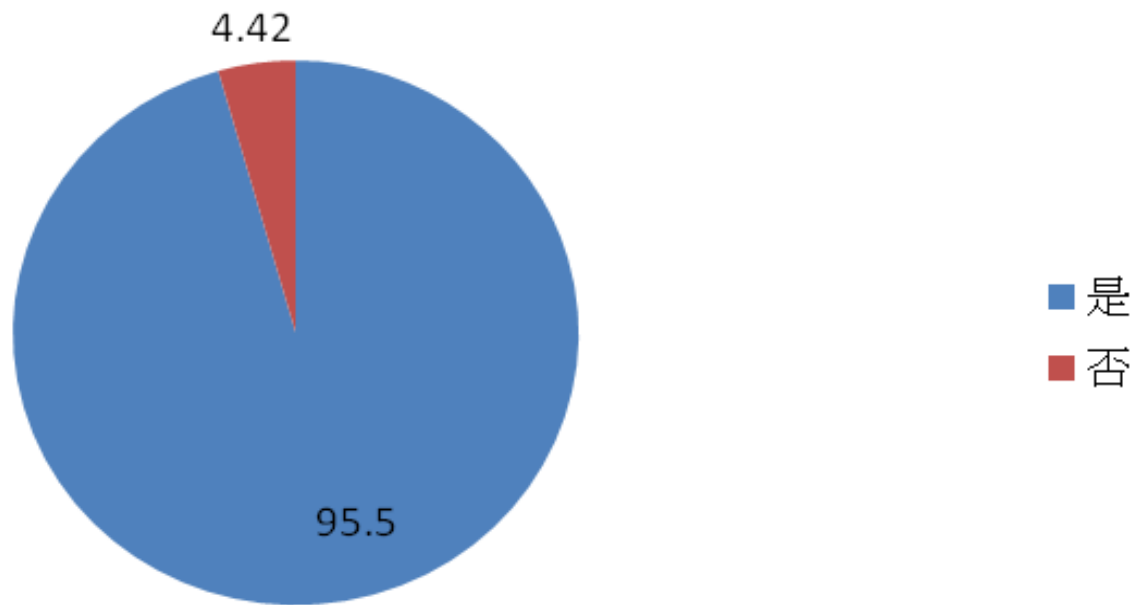
自助旅行花費



- 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。
- 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。

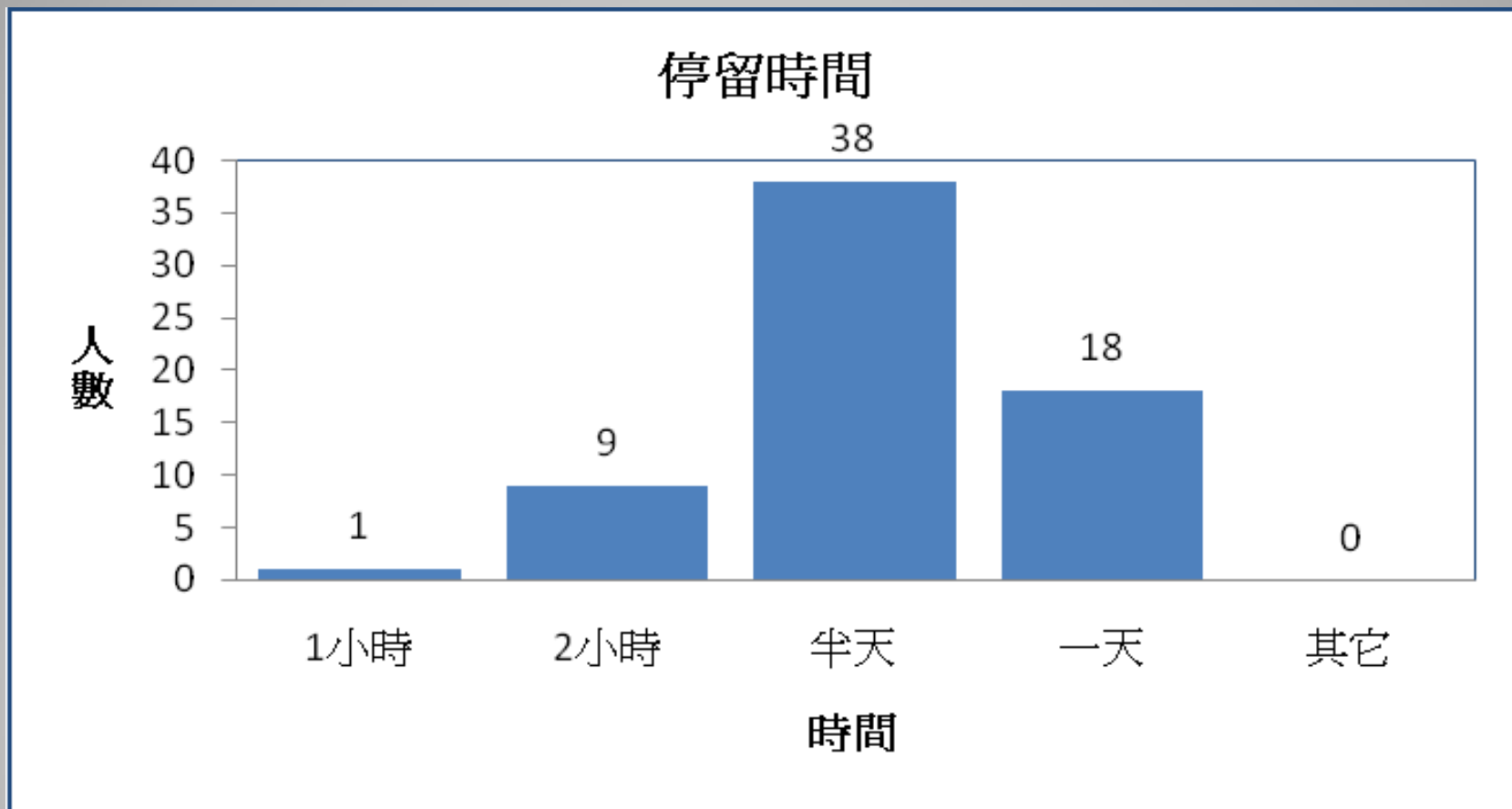
是否專程參加桐花祭

專程參加桐花祭



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

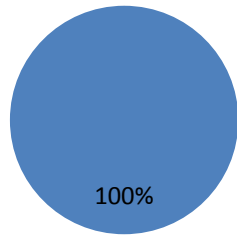
遊客停留時間



- 大多數的遊客願意在三和社區停留半天。

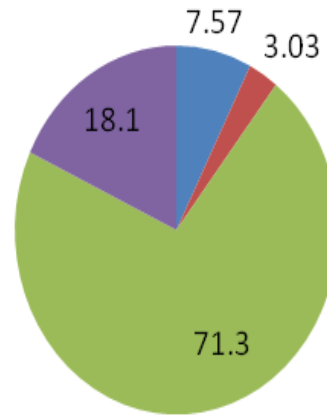
遊客出發地

出發地



■ 北部
■ 中部
■ 南部
■ 東部

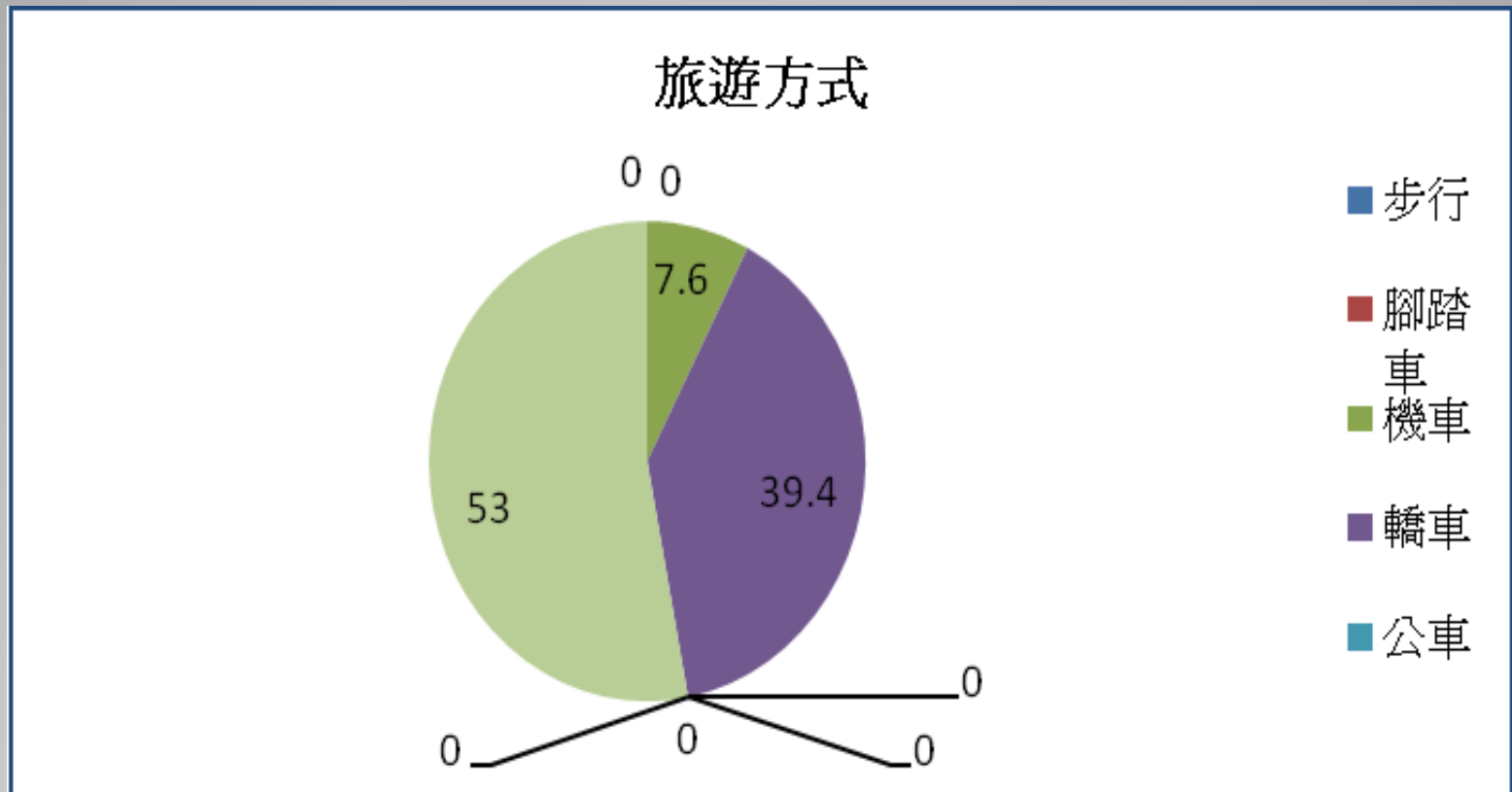
北部



■ 台北市
■ 新北市
■ 桃園縣
■ 新竹市縣

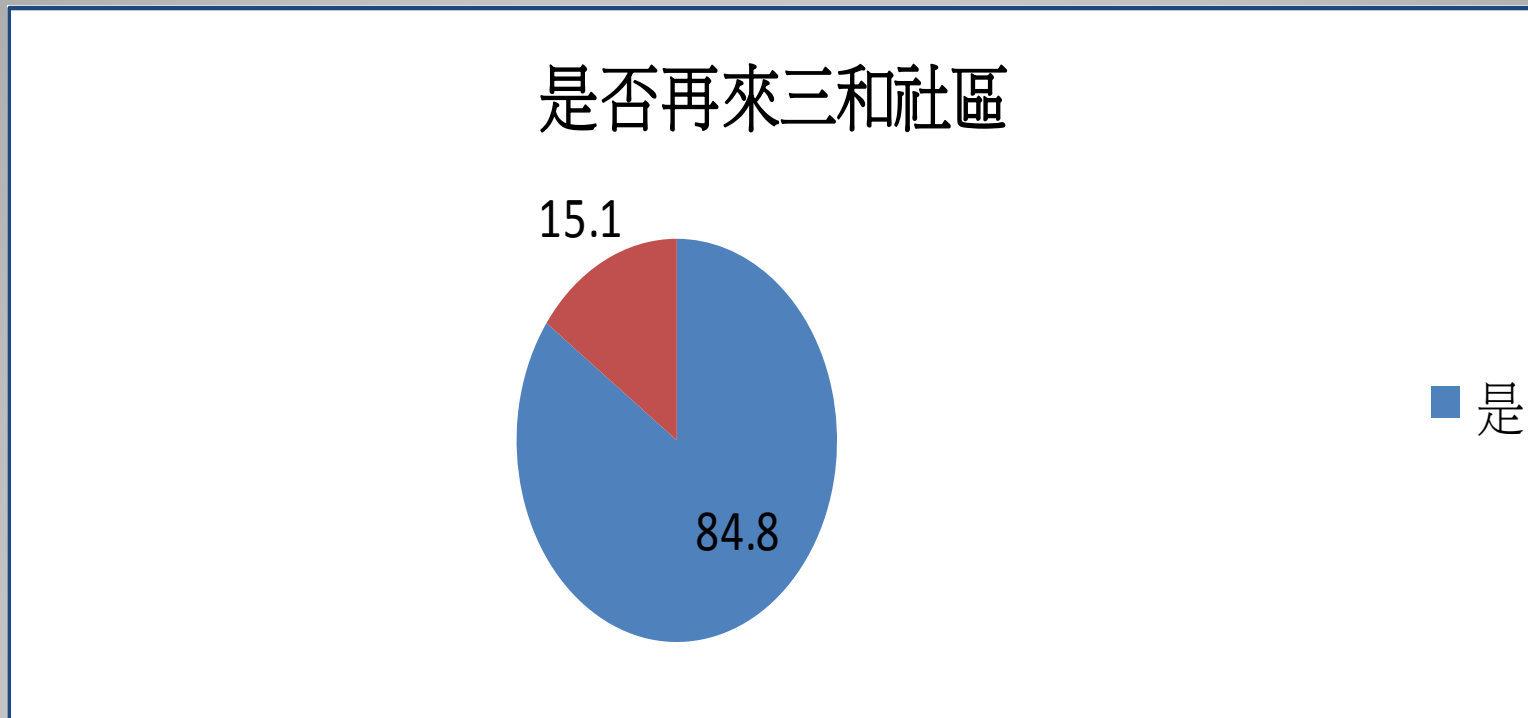
- 前來三和社區遊玩的遊客皆為北部人，其中又以桃園縣的人居多。

旅遊方式



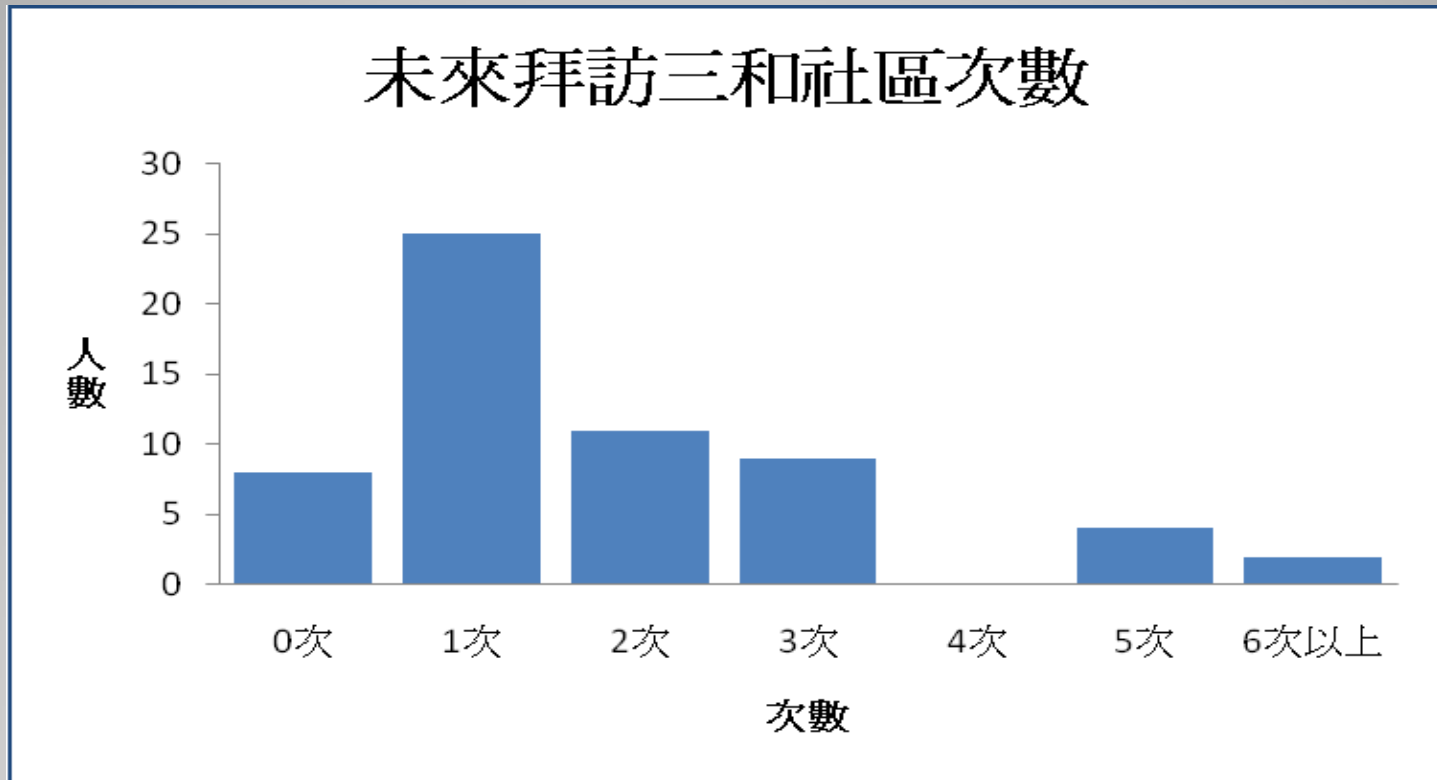
- 當天的遊客大多是團體旅遊，因此多為搭乘遊覽車的方式，其餘之遊客則是自行開車或是騎乘機車前往。

是否再來三和社區



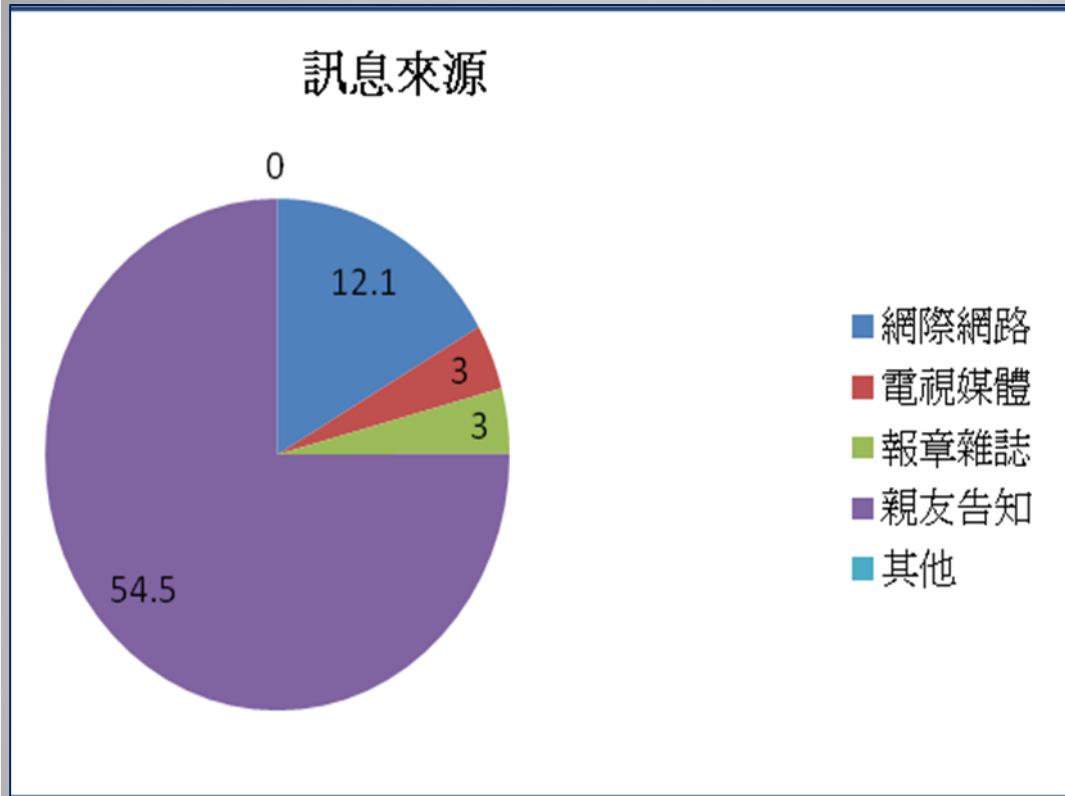
- 今年參與桐花祭的遊客，仍有相當多的人數比例願意再來此社區。

遊客未來拜訪三和社區次數



- 大部分的遊客未來仍願意再次前往三和社區遊玩。

桐花祭活動的訊息來源



- 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。



滿意度分析



三和社區
桐花步道



滿意度分析

三和社區桐花步道導覽服務

三和社區桐花步道導覽服務滿意度

| 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 |

| 題目 類型 | 題號 | 題目 | 滿意度 平均數 | 顯著性 | 結果 |
|----------|----|---|------------|-------|--|
| 同理心 | 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 |
| | 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 |

| 題目 類型 | 題 號 | 題目 | 滿意度 平均數 | 顯著性 | 結果 |
|----------|--------|--------------------------|------------|-------|-----------------------------|
| 同理心 | 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。 |



滿意度分析

三和社區米食展售

三和社區米食展售滿意度

| 題號 | 題目 | 滿意度平均數 | 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 |

| 題號 | 題目 | 滿意度 平均數 | 顯著性 | 結果 |
|----|--------------------|------------|-------|----------------------------|
| 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 |



樣本分析



男女對於米食供應迅速的滿意度

組別統計量

| SEX | 個數 | 平均數 | 標準差 | 平均數的標準誤 |
|----------|----|------|------|---------|
| FAST 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) |
| 1.406 | .240 | -2.179 | 63 | .033 |
| | | -2.150 | 56.362 | .036 |

| 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 | |
| -.399 | .183 | | -.766 | -.033 |
| -.399 | .186 | | -.772 | -.027 |

遊客有無消費到350元以上

對於 米食供應迅速的滿意度

組別統計量

| COMSUME | 個數 | 平均數 | 標準差 | 平均數的標準誤 |
|------------------|----|------|------|---------|
| FAST 0 350元以下 | 48 | 4.10 | .778 | .112 |
| 1 350元以上 | 17 | 4.71 | .470 | .114 |

- 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元的滿意度平均數4.71高於沒有達到的，且標準差0.470小於0.778，滿意度分佈較為集中。

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) |
| 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 |

| | 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 |
| 假設變異數相等 | -.602 | .201 | -1.004 | -.200 |
| 不假設變異數相等 | -.602 | .160 | -.924 | -.280 |



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。

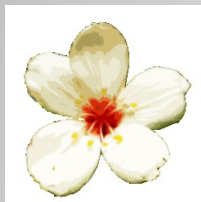
希望透過此份研究報告，可以提供三和社區作為未來活動之參考依據，並使活動更加成功，吸引更多的遊客前來社區一同參與。



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



~ The End ~

