

遊憩經濟學

三和社區「百年桐慶 愛在三和」活動 遊客滿意度調查

指導老師：闕雅文

報告同學：周佳樺

王映翔

黃詩婷

彭進律

謝侑廷

黃宥嘉

羅翔瀚

目錄

一、 研究動機與目的

二、 研究範圍與內容

三、 研究方法與流程

四、 資料分析

 整體滿意度分析

 成對比較分析

五、 多元分析

 性別

 年齡

 所得

 家庭成員

六、 結論與建議

一、 研究動機與目的

行政院文化建設委員會於《挑戰 2008 國家發展重點計畫》中所提出社區深度文化之旅計畫內容，希望透過社區總體營造的過程發掘出社區的美麗種子，並利用這些「小而美」的自然生態、人文族群、藝術展演、古蹟歷建、創意產業……連繫起居民的情感，共同營造出有品質與尊嚴的生活空間。

由各類極具在地特色的元素構成的「社區深度文化之旅」，透過社區居民自主參與及共同合作的方式，在主題行程規劃、解說人才培訓到活動執行的過程中，累積出展示社區生命力的能量，期待能帶給訪客有別於一般“走馬看花”的質感旅程，在分享社區營造經驗、刻劃遊客記憶的同時，也傳承了在地的文化情感、創造了更多元而永續的社區觀光旅遊事業。

在社區居民對於故鄉土地認同及肯定的基礎上，政府機關大力支持社區總體營造，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。

造就出了不少優良社區發展特色產業，並提升其附加價值，創造了地方產業的新面向，並帶入社區觀光旅遊之理念，成為近年來熱門的觀光行程，社區觀光旅遊成為一大發展之新領域。

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。

二、 研究範圍與內容

本組研究以三和社區發展協會作為主要之研究範圍，特以討其 2011 年桐花際「百年桐慶 愛在三和」活動，一百年五月七日、八日、十四日及十五日，共計四日。

三和社區發展協會即是由三和村村民組成，其位於龍潭鄉西陲與楊梅鎮相鄰，是一個人口數約 1650 人的小村莊。三和社區涵蓋整個三和村區域，社區居民以務農維生，農作物大多是稻米及茶葉，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。到了 84 年三和社區發展協會正式成立，在三屆理事長的用心經營下社區日漸茁壯，內部組織越健全，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如：

參加 94 年客家文化節—客家美食展及 95 年桐花季活動、客家文化節—阿公、阿婆私房菜等文化活動，今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，發展屬於社區的獨特文化。三和社區參加桃園縣政府文化之社區營造培力點計畫，以課程的進度來營造未來美麗的三和社區。傳承村民以前記憶中的人、事和物，給傳承下去下一代子孫了解。

而三和社區發展協會所舉辦的桐花活動可是相當的特別，除了傳承客家的文化與推廣，更增加了愛的元素，不只凸顯三和社區的桐花美景，也為社會福利付出一份心力。龍潭三和村桐花活動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。並且在活動登場當天，三元宮廣場前有一系列的客家傳統表演，以「愛」為出發點結合公益，更邀請了真善美社會福利基金會的喜憨兒來做開舞的表演並且還有押花 DIY 卡片等活動。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
為求社區遊憩產業蓬勃發展。

在三和社區桐花季的眾多活動中，本研究主要以有導覽人員服務之桐花步道導覽活動作為主軸，調查其遊客滿意度。瞭解遊客此項旅遊行為的各種看法，以期待程度與滿意程度做為檢測，並加以分析討論，以期對未來三和社區發展規畫有所幫助。

三、 研究方法與流程

對於三和社區滿意度的研究方法我們使用了多管齊下的方式，在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卷，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卷給遊客們，這樣可以更讓我們的問卷更加有效果，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。

(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。

(二) 問卷調查

配合深度訪談理事長女士，其對三和社區與桐花季活動的詳細解釋說明，當天訪談的一問一答中擷取各項重要資訊，加上本組對三和社區的研究，並輔以服務品質五項構面設計出一個可以讓社區發展更好，也能夠讓我們知道社區發展成功因子的問卷，我們問題主要是圍繞在幾項心靈層面和經濟層面上最主要影響或感受的因素上，如服務態度就是心靈上有愉悅心情參觀遊玩的滿足，又或是客家米食的價格就決定了遊客來此經濟層面上的滿足，我們便以這樣的問券來做出我們相當具參考性的滿意度指標。

(三) 野外實察

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。

四、 資料分析

整體滿意度分析

本組研究的是「三和社區桐花步道導覽服務」相關問題之前十六題。以下即是對於整體滿意度作的分析：

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。

表 1 敘述統計

	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
d2	66	2	5	4.00	.804
e1	65	1	5	3.89	.732
e2	65	2	5	3.92	.777
f1	64	1	5	4.09	.830
f2	64	3	5	4.31	.664
g1	64	1	5	3.92	.841
g2	64	2	5	4.11	.779
h1	64	1	5	3.94	.814
h2	64	2	5	4.12	.724
i1	64	1	5	3.81	.871
i2	64	3	5	4.16	.672
j1	64	1	5	3.77	.750
j2	64	1	5	3.80	.929
k1	64	1	5	3.87	.826
k2	64	2	5	4.13	.766
l1	64	1	5	4.06	.774
l2	64	3	5	4.12	.745
m1	64	1	5	3.77	.792
m2	64	2	5	3.78	.881
n1	64	1	5	3.98	.787
n2	64	2	5	4.11	.779
o1	64	1	5	3.73	.859
o2	63	3	5	4.02	.751
p1	64	1	5	3.97	.872
p2	64	3	5	4.37	.701
有效的 N (完全排除)	63				

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。

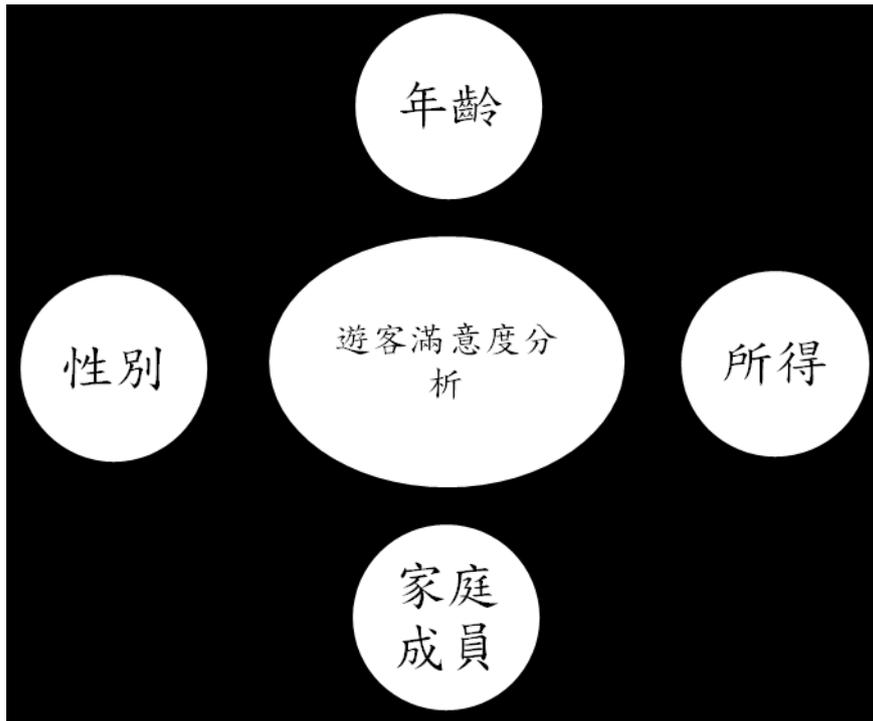
表 2 成對樣本檢定

		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 7	g2 - g1	.188	.924	.115	-.043	.418	1.624	63	.109
成對 8	h2 - h1	.188	.833	.104	-.021	.396	1.800	63	.077
成對 9	i2 - i1	.344	.946	.118	.107	.580	2.905	63	.005
成對 10	j2 - j1	.031	1.007	.126	-.220	.283	.248	63	.805
成對 11	k2 - k1	.250	.891	.111	.027	.473	2.245	63	.028
成對 12	l2 - l1	.063	.889	.111	-.159	.284	.563	63	.576
成對 13	m2 - m1	.016	1.105	.138	-.261	.292	.113	63	.910
成對 14	n2 - n1	.125	.984	.123	-.121	.371	1.016	63	.313
成對 15	o2 - o1	.270	.954	.120	.030	.510	2.245	62	.028
成對 16	p2 - p1	.406	.886	.111	.185	.628	3.669	63	.001

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目期待與滿意是比較低的。

五、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。



年齡影響

一. 有形性(Tangibility)：

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。
2. 桐花步道標示牌簡單明瞭，方向清楚，不論大人小孩都能清楚判別步道指示方向，因此在年齡上無顯著性差異。
3. 三和社區桐花步道解說立牌因面積大小不一致，字體大小因人而異，45 歲以下的青壯年視力較好，看的較清楚；45 歲以上的老年人視力可能較為退化，看這些解說字體對其較吃力，因此在年齡上呈現顯著性的差異。
4. 三和社區桐花步道經過事前規劃和道路鋪平，對於 45 歲以上和以下的人來說，都是便於行走，上下坡的陡度也不會使人走起來吃力，因此在年齡上無顯著性差異。
5. 步道導覽人員幾乎為當地居民，服裝儀容要求比較不強制，無特定一致性，可能掛個可辨識的掛牌在身上，因此在年齡上無顯著性差異。

二. 可靠性(Reliability)：

6. 桐花步道導覽人員都很熱衷其解說服務，不論是 45 歲以上或以下的人都能聽得津津有味，因此在年齡上無呈現顯著性差異。

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。

8. 對於遊客提出的建議和問題，45 歲以上的人較為被動接收導覽人員的訊息，而 45 歲以下的人較為主動回饋訊息，因此在年齡上也呈現顯著性差異。

11. 步道導覽人員對於整體活動時間的拿捏和流程掌控都很熟悉，經過事前嚴密的演練，因此在年齡上無顯著性差異。

12. 步道導覽人員解說的音量和內容可能因外在環境干擾，而影響聽眾接受訊息的數量，45 歲以上的年齡層呈現顯著性差異，可能因為大部分都團體或家庭前來，小孩容易吵鬧，要顧及孩子又要背著大包小包的東西，聽導覽人員解說時難免會分心；但 45 歲以下的年齡層卻無顯著性差異，沒有較多的外來干擾，較能專心，因此對於解說內容也聽得比較清楚明確。

13. 只要有十個人以上(含)就會配置一位導覽人員，不論是家庭或團體前來，也因為導覽人員大部分為當地居民，所以人員的配置上是足夠的，在年齡上也無顯著性差異。

三. 同理心(compathy)：

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。

10. 步道導覽人員也會顧及個人生理需求，適時的停下腳步讓大家休息並上洗手間，因此在年齡上無顯著性差異。

四. 反應性(Responsiveness)

14. 步道導覽人員解說會根據不同場景做不同的解說，各年齡層認為的清晰和有條理的解說方式想法不一樣，因此在年齡上也呈現顯著性差異。

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，因此在年齡上也呈現顯著性差異。

五. 保證性(Assurance)：

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

一、有形性(Tangibility)：

1. 「百年桐慶，愛在三和」是三和社區的大活動，以桐花步道為吸引遊客之主體，然而，步道屬於鄉間小道，自然優美，雖安全措施不多，但危險也不多。而與所得一同分析後，兩者並無太大的顯著相關性。

2. 方向標示，在桐花步道上都有明確的指示。然而其與所得一同分析後，發現兩者並無顯著的相關性存在。

3. 步道上的標示牌，基本上，只有方向，並無太多之解說。而其與所得分析後，兩者也無太多的相關性。

4. 桐花步道沿著山坡地延伸，對於老年人而言可能吃力，年輕人則反之。然而，將此與所得進行分析後，兩者並沒有顯著相關性。

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。

二、可靠性(Reliability)：

6. 三和社區的導覽人員，因為是當地居民，對外來遊客們都非常的熱情。將此與所得進行分析後，發現兩者並無太大的顯著相關性。

7. 因為導覽員均為當地民眾，對他們生長的環境非常了解，任何的問題，通常都可以得到好的答案。因此，將之與所得進行分析，發現高所得(5萬以上)與其有顯著相關性；低所得，則反之。

8. 同上題，步道導覽員都可以即時回應問題。將其與所得進行分析後，同樣也是高

所得的有顯著相關性，而低所得，則反之。

11. 導遊對活動的熟晰度，影響遊客旅遊的進行。而高所得的人對此的要求似乎比較重視，可能因為教育程度的關係，讓兩者呈現顯著相關性。

12. 三和社區的導覽人員，對其社區地瞭解，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。

13. 對於導覽人員的人數而言，因為都為居民擔任，因此不會出現有團沒人帶的現象。而將其與所得進行分析後，兩者並無顯著相關性。

三、同理心(compathy)：

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。

10. 三和步道沿著山坡，走起來很容易勞累，然而，附近的住宅，幾乎都可以成為遊客休息的場所。而將其與所得進行分析後，兩者並無太大的顯著相關性。

四、反應性(Responsiveness)

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。

15. 雖說導覽人員未必都具備高學歷，但因為是自己社區的導覽，在問題解決上並不影響。而將其與所得進行分析，兩者並無太大的顯著相關。

16. 社區居民對遊客們都非常的熱情，導覽員當然也是。而將其與所得進行分析，兩者並無太大的顯著相關。

家庭成員數影響

一、有形性(Tangibility)：

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。

二、 可靠性(Reliability)：

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

一、有形性(Tangibility)：

1. 三和社區的步道安全設施，基本上，並沒有做得很好。但因為此次我們訪問的遊客跟團居多，因此，不論性別為何？對這個步道的滿意及期待程度都不為顯著。

2. 桐花步道的方向標示牌，雖然做的簡單，但是卻有指示方向的效果。因此，無論性別為何？對於這題的期待及滿意程度，均呈現顯著關係。

3. 桐花步道的解說立牌，簡約的風格，具指示方向的功能。然而，不論男女回答問卷時，大部分都給予普通的回答。基此，性別與解說立牌呈現不顯著之關係。

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。

5. 於由社區營造，居民們就大多就是此地的導覽人員，在制服上，就沒有有一定的樣式。然而，出團的民眾，對於導覽員的服裝儀容，似乎沒有相關顯著性，可能觀賞的主體在於步道的風光。

二、可靠性(Reliability)：

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。

7. 透過居民熱情的導覽，只要提問，他們幾乎盡自己所知回答。因此，以這題而言，大部分的人都給予滿高的分數。基此，不論男女，與其都呈現不顯著關係。

11. 因為桐花步道，是三和此次活動的主體，導覽人員雖為居民，但是卻清楚活動的流程。而用性別與此做分析後，發現兩者沒有太大的顯著性關係。

12. 導覽人員雖非專業，但是對於自家附近的生態環境，卻是非常了解的。而用性別與其坐變異細數分析後，發現女生對此，呈現顯著相關；而男生，則反之。

13. 步道導覽，幾乎是當地居民，因此，只要活動前有受過訓練的人，都可以帶團為步道做一個解說。而用性別與此做分析後，發現，兩者沒有顯著相關性。

三、同理心(compathy)：

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。

9. 散步步道的原因，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。因此，不論性別為何，與解說步調，並不顯著。

10. 三和社區步道，圍繞著住宅，導覽又是居民，當有遊客想上廁所時，通常可以很快找到場所。因此，不論男女對此，都呈現不顯著相關性。

四、反應性(Responsiveness)：

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。

15. 步道人員多為當地居民，雖非高學歷，但是對於附近的景觀，都非常的了解。而已性別與此分析，並沒有太大的顯著相關。

五、保證性(Assurance)：

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。

五、 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：指示方向的立牌無明確方向和顯著的字體，桐花步道分為短、中、長程，遇到叉路時無告示牌指示，也許可以增添一些跟桐花有關的插

畫或有趣的字眼在路口，一來可以吸引遊客注意分散其疲憊感；二來又可讓遊客確切了解其所在地和想前往的方向。

2. 距離太遠：山上和山下的距離太遠，來這的大多都是家庭，小孩爬山容易不耐煩、哭鬧，而突發狀況發生時也無法及時回覆，上廁所也不方便。建議可多設置一些歇腳的地方，也可順便推銷當地農特產品，讓遊客走累了休息一會，也可以填飽肚子，安撫孩子。
3. 安全性設施不足：
 - a. 考慮年長者的需要，可以在上下坡旁邊設置扶手或階梯。訪談那天剛好下雨，而上下坡的坡度很陡，我們年輕人走下坡都差點滑倒，如果多了扶手跟階梯，我想大人小孩的安全性將會提高很多。
 - b. 在固定距離設置醫護站。可能有人因桐花太美看得出神而跌倒，或是年長者跟小孩臨時發生狀況，可在第一時間內處理，也可以克服因距離太遠而導致的時間延誤。