

投稿類別:本土關懷

篇名:

花蓮觀光旅遊大眾運輸之探討——以「台灣好行」為例

作者:

黃宥恩。海星國小。六年仁班

李泓毅。海星國小。六年仁班

黃采寧。海星國小。六年仁班

洪維昀。海星國小。四年孝班

指導老師:

簡憶雯老師

壹、前言

一、研究動機

我們隊員在某次營隊中訪問背包客，希望花蓮以後可以有什麼改變，他回答：「我希望花蓮可以提升縣內的大眾運輸。」這讓我們意識到很多遊客在花蓮觀光，真的很少搭花蓮境內的大眾運輸，除了鐵路運輸外，公車鮮少搭乘。加上有隊員在金門搭乘過「台灣好行」的經驗，感受很好。因此我們想了解觀光客對大眾運輸的看法與使用率，以「台灣好行」為研究對象，期望進一步提出改善的方法。

二、研究目的

- (一)了解花蓮縣內觀光的主要大眾運輸
- (二)實地探查主要的觀光路線
- (三)調查觀光客使用大眾運輸的原因
- (四)了解觀光客使用大眾運輸的困難點
- (五)分析花蓮觀光大眾運輸的優缺點
- (六)提出未來改善的方案

三、研究方法

- (一)文獻分析:
蒐集相關資料、論文等，進行討論、歸納、分析，以準備研究與充實內容。
- (二)田野調查:
為了瞭解台灣好行在花蓮路線實況，我們組員各自搭乘花蓮四條觀光路線，實際體驗各路線的觀光行程。
- (三)問卷調查:
由田野調查的發現來設計問卷，發放紙本問卷或線上問卷給遊客填寫，針對問卷所蒐集的資料，進行資料分析，以瞭解大眾對於台灣好行的看法。
- (四)實地訪談:
利用搭乘台灣好行時機，訪問客運司機與遊客，並至客運公司訪談業者台灣好行執行相關情形。

貳、正文

一、花蓮大眾運輸

(一)花蓮觀光大眾運輸使用現況:

在交通部觀光局《中華民國107年國人旅遊狀況調查報告》中顯示，台灣旅遊使用交通工具主要為自用汽車，其次為台鐵。而台灣旅遊使用的大眾運輸有：遊覽車(公、民營客運)、臺鐵、高鐵、捷運、飛機、船舶、計程車、旅遊專車、纜車，其中以遊覽車最多，但在東部地區觀光使用交通工具有59.1%是自駕汽車，而大眾運輸工具以台鐵最多，其次才是遊覽車。

花蓮幅員遼闊，來到花蓮的旅客若無汽車，多會選擇台鐵，而且花蓮的客運班次不多，在花蓮的遊客要到各景點，實以自駕汽車最方便，自駕的時間可以自己決定，也可以隨時移動到別的地方，要放置東西也會比較方便。遊客多選擇自駕汽車觀光，這也就是每逢旅遊旺季，花蓮各地總是塞車的原因。

(二)什麼是台灣好行？

台灣好行旅遊服務，簡稱台灣好行，是中華民國交通部觀光局為了遊客方便前往臺灣各個主要旅遊景點，並且彌補現有公路客運系統的不足，而規劃設計並在2010年推出的接駁公車服務。

(三)花蓮台灣好行

在108年交通部觀光局提供兩條臺灣好行路線服務花蓮地區的遊客(王晉元、盧宗成、李晟豪、陳其華、吳東凌、陳翔捷，2019)，現在花蓮台灣好行已經有四條路線，台灣好行從各主要景點接送旅客來往鄰近各主要臺鐵、高鐵車站，其最主要服務對象為自由行旅客與背包客，目前路線已遍布臺灣本島與離島各縣市。

除了台灣好行外，花蓮縣政府也有一些類似的方案，像近期(2021.10)因應溫泉季，推行溫泉專車，有「瑞穗線」與「安通線」二路線(更生日報，2021.10.3)，目的皆是為了推廣花蓮本地的觀光景點。但臺灣好行是較持續的，有一些另外曾開的班車就是暫時的，也算是另一種方案，或是在活動中結合季節性的景點，讓觀光客注意到平常不會前往的景點。

二、花蓮台灣好行體驗

(一)花蓮台灣好行執行面:

為了更了解台灣好行在花蓮執行現況，為了完成效率，我們組員各自搭乘一條路線，並記錄過程，以下為組員統整花蓮台灣好行的資料與分析。

表一：花蓮臺灣好行四條路線比較表

路線名稱	客運公司	搭乘總時間	一班次乘客上限數量	購票方式	搭乘方式
玉長豐濱線	鼎東客運	約6小時	約12人	1.車上購票：現金、電子票卡 2.官網訂位購票。 3.網路預約購買一日券。	郵輪式
洄瀾東海岸線	華聯客運	約9小時	約9人	1.依里程計費。 2.於乘車日2天前電話或網路預約購買一日券。	郵輪式
花東縱谷線	太魯閣客運	約4小時	約10人	1.依里程計費自備零錢、電子票證(上下車支付) 2.線上購票	依時刻公車站牌上下車

太魯閣線	統聯客運	約4小時	約30人	1.自備零錢、電子票證(上下車支付) 2.於指定購買點購買一日、二日券。	依時刻公車站牌上下車
------	------	------	------	---	------------

(資料來源：台灣好行旅遊服務網、組員整理資料)

我們在體驗過後，討論後發現每條路線營運狀況都不相同，像是購票方式因運作方式不同，也會有差異，郵輪式公車(玉長豐濱線、洄瀾東海岸線)因為旅客都是搭乘同一班，有人數限制，所以要先預約，額滿就無法上車；公車站牌式(花東縱谷線、太魯閣線)則可以依站牌時刻和公車一樣上下車；購票平台也不相同，所以乘客常搞不清楚購票窗口，造成不便。

(二)花蓮台灣好行各路線心得:

表二、花蓮台灣好行四條路線優缺點比較

路線名稱	體驗者	優點	缺點
玉長豐濱線	黃宥恩	<ol style="list-style-type: none"> 1.每一站的停留時間大約在30~50分鐘，時間充足，午飯的停留時間特別長，可以安心的吃午飯。 2.停留的景點都很美，很適合拍照。 3.車上有usb充電孔可以使用。 4.候車亭就在車站前方，指標明確，容易尋找。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.班次只有一班，容易客滿，導致沒預約的乘客可能搭不上。 2.付款方式僅能刷悠遊卡跟一卡通，如果沒有先儲值，會沒辦法付費，現金可以買套票，無法買兒童票。 3.車上沒有導覽手冊、導覽人員或是導覽影片跟語音。 4.素食者要先自備午餐上車，中午停留點沒有素食。 5.候車亭沒有椅子或遮陰的地方。
洄瀾東海岸線	黃采寧	<ol style="list-style-type: none"> 1.行程安排緊湊，每一站中間不會間隔太久。 2.沿途都有海景，行車穩定，自然景觀沒有被破壞，每一個景點都保有原本的景色。 3.景點路線不會太複雜。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.此線多為自然景觀，所以中途有些景點得要在特定的時間才看得到(例如新社梯田在6月及11月以外無法看到稻田，或是天氣好才看得到的景觀(例如石門洞旁邊的天空之鏡要天氣好才拍的漂亮)。
縱谷花蓮線	洪維昀	<ol style="list-style-type: none"> 1.電子導覽廣播，介紹各景點。 2.座椅和空間寬大舒適 3.車身標示清楚。 4.中間有停靠火車站讓旅客轉乘多了一項選擇。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.購票方式不便。 2.各候車亭無電子看板、班次訊息，及遮雨避風處。 3.共有五個班次，其中兩班次會到大農大富平地森林園區，其餘去程只到雲山水。 4.若要以同班車來回，部分站別沒有充裕的時間觀光；若不以同班車來回，需等待較久的候車時間。
太魯閣線	李泓毅	<ol style="list-style-type: none"> 1.車況穩定，可以安心地休 	<ol style="list-style-type: none"> 1.沒有導覽廣播，必須隨時注意現在到

	息。 2.沿途自然景觀豐富，每站附近大部分都有步道可以下去走走。	哪一站。 2.導覽書上的時間與現場到達時間不一致，在山區容易誤點。 3.如果提早到達站，司機就不停留，導致準時到站的旅客搭不上車。
--	-------------------------------------	---

(資料來源：組員整理資料)

(三)小結

綜合上述資料，四條路線共同優點為車子的硬體設備一致得到好評，除了縱谷線其他三條路線展現出花蓮令人難忘的海岸景色。玉長線和太魯閣線共同的問題是在缺乏車上導覽的資訊，無法讓旅客更加深入了解此景點特色。假日縱谷線迄站的部分只有兩班回到花蓮車站，其餘皆在壽豐雲山水，這樣不便的轉乘會降低旅客搭乘的意願，在此發現導覽和班次是花蓮台灣好行共通的問題處。

三、問卷設計與調查

(一)問卷來源：

我們研究小組歸納田野調查時發現的一些問題，想了解其他乘客的看法，設計題目來訪問搭乘台灣好行的遊客。本問卷共有 14 題，包含 4 題複選題，以及 10 題單選題，我們也依不同路線做滿意度分析，希望能夠比較不同路線的差異。

(二)調查方法：

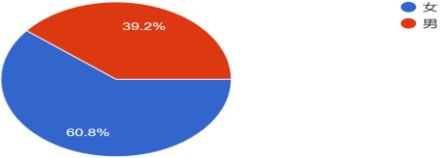
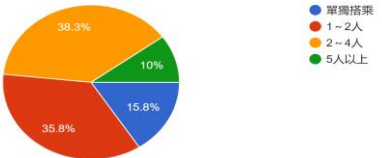
本問卷採用兩種方式進行，一個是紙本，一個是電子問券（含QR code），除了請客運業者幫忙發送、網路推銷，組員們也利用假日親訪。

問卷結果與分析如下表：

總共回收120份有效問卷，N=120，各路線分別為洄瀾線49份（佔40.8%）縱谷線22份（佔18.3%）玉長豐濱線18份（佔15.0%）太魯閣線31份（佔25.8%），各題分析如下表：

表三 花蓮台灣好行問卷分析表（洄瀾線、縱谷線、玉長豐濱線、太魯閣線）

題目	分析
<p>1.請問您的年齡是？</p> <p>1.請問您的年齡是？ 120 則回應</p> <p>● 18歲以下 ● 18-24歲 ● 25-39歲 ● 40-64歲 ● 65歲以上</p>	<p>以統計資料來看，在法定年紀之上，可選擇旅遊交通工具者，大概分布在40~64歲之區間，其中又以18~24歲佔的比例最少。從此推敲出：可能為半退休人士較無旅遊時間的壓迫，因此會選擇台灣好行。</p> <p>比照107年國人從事國內旅遊的比率—</p>

	<p>—按年齡分組，發現有一樣的結果。</p>
<p>2. 請問您是從哪裡來的？</p> <p>2. 請問您是從哪裡來的? 120 則回應</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● 北部(台北、新北、基隆、桃園、新竹、宜蘭) ● 中部(苗栗、台中、南投、彰化、雲林) ● 南部(嘉義、臺南、高雄、屏東) ● 東部(花蓮、台東) ● 離島 ● 美國 	<p>大部分以北部出發為主，最少為南部者，我們推測這個可能跟行車距離到達目的地有極大的關係。</p>
<p>3. 請問您為甚麼會來花蓮?</p> <p>3. 請問您為甚麼會來花蓮? 120 則回應</p>  <ul style="list-style-type: none"> 旅遊 100 (83.3%) 工作(出差) 7 (5.8%) 求學 1 (0.8%) 探訪親友 11 (9.2%) 做田野調查 1 (0.8%) 在地 1 (0.8%) 目前住在花蓮 1 (0.8%) 住在花蓮 1 (0.8%) 住在當地 1 (0.8%) 本身就住在花蓮 1 (0.8%) 居住花蓮 1 (0.8%) 商訪 1 (0.8%) 	<p>其中旅遊以82.1%穩佔第一名，這也是間接證明花蓮是個觀光為主的城市。</p>
<p>4. 請問您的性別？</p> <p>4. 請問您的性別? 120 則回應</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● 女 ● 男 	<p>女性的比例高於男性，女性的問卷回答意願較高。</p>
<p>5. 請問您的同行人數？</p> <p>5. 請問您的同行人數? 120 則回應</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● 單獨搭乘 ● 1~2人 ● 2~4人 ● 5人以上 	<p>在同行人數大多以2~4人小團體居多。</p>
<p>6. 請問您是搭乘哪一條路線？</p> <p>6. 請問您是搭乘哪一條路線? 120 則回應</p>  <ul style="list-style-type: none"> ● 縱谷花蓮線 ● 涇瀾東海岸線 ● 玉長豐濱線 ● 太魯閣線 	<p>比例最高為東海岸線，其次是太魯閣線。此結果可能跟客運業者與司機是否積極推行問卷有關；現場問卷調查願意填問卷的遊客，也以東海岸線居多，推測是東海岸線班次少，幾乎每班都滿車，班次乘客量越多，能做的問卷也較多。</p>

<p>7.請問是您搭乘過台灣好行嗎?(包含其他縣市)</p> <table border="1"> <caption>7. 請問是您搭乘過台灣好行嗎?(包含其他縣市)</caption> <thead> <tr> <th>搭乘次數</th> <th>得分 (Points scored)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初次搭乘(包含本次)</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>第二次搭乘</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>第三次搭乘</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>四次以上</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	搭乘次數	得分 (Points scored)	初次搭乘(包含本次)	65	第二次搭乘	25	第三次搭乘	10	四次以上	10	<p>有超過半數都是第一次搭成，第二次搭乘居次。表示遊客來花蓮觀光，在未搭乘過情況下，是願意選擇台灣好行做觀光旅遊的。而搭乘三、四次以上民眾也有，也表示台灣好行是有回購率的。</p>						
搭乘次數	得分 (Points scored)																
初次搭乘(包含本次)	65																
第二次搭乘	25																
第三次搭乘	10																
四次以上	10																
<p>8.請問您如何得知台灣好行旅遊資訊?(可複選)</p> <table border="1"> <caption>8. 請問您如何得知台灣好行旅遊資訊?(可複選)</caption> <thead> <tr> <th>得知資訊管道</th> <th>得分 (Points scored)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>親友介紹</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>網路旅遊資訊介紹</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>旅遊相關網站</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>遊客服務中心</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>宣傳海報</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>電視介紹</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	得知資訊管道	得分 (Points scored)	親友介紹	45	網路旅遊資訊介紹	5	旅遊相關網站	65	遊客服務中心	30	宣傳海報	5	電視介紹	5	其他	5	<p>前三名是旅遊相關網站、親友介紹和遊客服務中心。顯示民眾多從網站得知訊息，而親友介紹比例也高，顯示台灣好行的行程已有口碑，遊客服務中心的推廣也很重要。而宣傳海報比例最低的情況，推測現在民眾獲取訊息多依賴網路，所以網路行銷是很重要的。</p>
得知資訊管道	得分 (Points scored)																
親友介紹	45																
網路旅遊資訊介紹	5																
旅遊相關網站	65																
遊客服務中心	30																
宣傳海報	5																
電視介紹	5																
其他	5																
<p>9.請問您此次選擇搭乘台灣好行的原因?(可複選)</p> <table border="1"> <caption>9. 請問您此次選擇搭乘台灣好行的原因?(可複選)</caption> <thead> <tr> <th>選擇原因</th> <th>得分 (Points scored)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>路線規劃吸引人</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>乘坐舒適</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>價格合理</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>班次密集</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>不熟悉花蓮路況</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>曾搭台灣好行</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>其他</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	選擇原因	得分 (Points scored)	路線規劃吸引人	75	乘坐舒適	25	價格合理	55	班次密集	5	不熟悉花蓮路況	35	曾搭台灣好行	35	其他	5	<p>最高比例是好行路線規劃吸引人，花蓮台灣好行的路線都是花蓮熱門景點；其次是價格合理，這也是公路大眾運輸的優點；而曾搭乘過台灣好行、不熟悉花蓮路況，願意再搭乘，也占頗高比例，其中願意再搭乘台灣好行，表示此民眾對台灣好行是信任的，而對路況不熟由公車帶到景點，是大眾運輸的好處。</p>
選擇原因	得分 (Points scored)																
路線規劃吸引人	75																
乘坐舒適	25																
價格合理	55																
班次密集	5																
不熟悉花蓮路況	35																
曾搭台灣好行	35																
其他	5																
<p>10.請問您此次印象深刻的景點是?(可複選) 花蓮台灣好行景點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.洄瀾東海岸線：蕃薯寮、大石鼻山步道、石梯坪、石梯漁港、石門班哨角(雙心石)、石門洞、新社梯田、芭崎瞭望台 2.太魯閣線：天祥、綠水、合流露營區、慈母橋、九曲洞、燕子口、長春祠、太魯閣遊客中心、新城火車站、玩味蕃樂園、七星潭、花蓮曼波園區(華西路) 3.玉長豐濱線：奚卜蘭遊客中心、石梯坪、北回歸線、金剛大道、長濱農拓中心 4.縱谷花蓮線：好客藝術村、新光兆豐休閒農場、鳳林火車站、吉安鄉公所(慶修院)、林田山林業文化園區、鯉魚潭潭北遊客中心站、光復火車站、潭南遊憩 	<p>各路線前三名印象深刻景點分別是(由高至低依序) 東海岸線是石梯坪，熱門新增的石門洞和大鼻山步道。 太魯閣線依序排名是天祥，九曲洞和燕子口。 玉長豐濱線則是石梯坪、金剛大道和北迴歸線。 縱谷花蓮縣線最熱門有兩個(同票)：花蓮觀光糖廠、大農大富平地森林園區；第二高票則有四個：吉安鄉公所(慶修院)、鯉魚潭潭北遊客中心站、新光兆豐休閒農場、林田山林業文化園區。</p>																

<p>區站、花蓮觀光糖廠、立川漁場、大農大富平地森林園區、豐華再現館(雲山水)</p>																															
<p>11.您對於台灣好行公車的班次時間是否滿意?</p> <table border="1"> <caption>Figure 11: Satisfaction with bus frequency</caption> <thead> <tr> <th>滿意級距</th> <th>太魯閣線</th> <th>花東縱谷線</th> <th>迴瀾海岸線</th> <th>玉長豐濱線</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>5%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>10%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>45%</td> <td>45%</td> <td>45%</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>20%</td> <td>25%</td> <td>45%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	滿意級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線	1	5%	5%	0%	0%	2	10%	10%	5%	5%	3	20%	15%	10%	20%	4	45%	45%	45%	45%	5	20%	25%	45%	25%	<p>四條路線滿意度平均落在滿意和非常滿意間。滿意以上大約八成到九成。玉長豐濱線和太魯閣線感到普通者，比例也頗高，在此也可提供業者參考是否要調整班次時間。</p>
滿意級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線																											
1	5%	5%	0%	0%																											
2	10%	10%	5%	5%																											
3	20%	15%	10%	20%																											
4	45%	45%	45%	45%																											
5	20%	25%	45%	25%																											
<p>12.您對於此次的購票方式是否滿意?</p> <table border="1"> <caption>Figure 12: Satisfaction with ticket purchase methods</caption> <thead> <tr> <th>分數級距</th> <th>太魯閣線</th> <th>花東縱谷線</th> <th>迴瀾海岸線</th> <th>玉長豐濱線</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>10%</td> <td>10%</td> <td>5%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>15%</td> <td>15%</td> <td>10%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>45%</td> <td>50%</td> <td>40%</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>45%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	分數級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線	1	5%	5%	0%	0%	2	10%	10%	5%	10%	3	15%	15%	10%	25%	4	45%	50%	40%	35%	5	25%	25%	45%	25%	<p>四條路線超過半數都是在滿意和非常滿意的區間。</p>
分數級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線																											
1	5%	5%	0%	0%																											
2	10%	10%	5%	10%																											
3	15%	15%	10%	25%																											
4	45%	50%	40%	35%																											
5	25%	25%	45%	25%																											
<p>13.您對於此次的路線安排是否滿意?</p> <table border="1"> <caption>Figure 13: Satisfaction with route arrangements</caption> <thead> <tr> <th>分數級距</th> <th>太魯閣線</th> <th>花東縱谷線</th> <th>迴瀾海岸線</th> <th>玉長豐濱線</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>20%</td> <td>15%</td> <td>10%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>55%</td> <td>55%</td> <td>35%</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>20%</td> <td>20%</td> <td>60%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	分數級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線	1	0%	5%	0%	0%	2	5%	0%	5%	0%	3	20%	15%	10%	25%	4	55%	55%	35%	45%	5	20%	20%	60%	25%	<p>大家對於路線安排都是落於4分和5分兩者各約40~45%，但玉長線和太魯閣線感到普通者，比例是和非常滿意一樣的。而迴瀾東海岸線的滿意度看起來最高。</p>
分數級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線																											
1	0%	5%	0%	0%																											
2	5%	0%	5%	0%																											
3	20%	15%	10%	25%																											
4	55%	55%	35%	45%																											
5	20%	20%	60%	25%																											
<p>14.您對於此次的導覽方式所提供的旅遊資訊是否滿意?</p> <table border="1"> <caption>Figure 14: Satisfaction with tour information</caption> <thead> <tr> <th>分數級距</th> <th>太魯閣線</th> <th>花東縱谷線</th> <th>迴瀾海岸線</th> <th>玉長豐濱線</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>0%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>20%</td> <td>25%</td> <td>10%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>45%</td> <td>40%</td> <td>35%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>20%</td> <td>25%</td> <td>60%</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	分數級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線	1	5%	5%	0%	5%	2	5%	5%	5%	5%	3	20%	25%	10%	25%	4	45%	40%	35%	40%	5	20%	25%	60%	20%	<p>以迴瀾東海岸線非常滿意為61.2%最高，迴瀾東海岸線是郵輪式公車，搭乘過的組員說司機會在車上和乘客解說地點特色，但是玉長豐濱線也是遊輪式公車，滿意度卻沒其他三路線高，所以是否為郵輪式公車，非決定導覽滿意度原因；其餘三條路線則是落在4分的滿意居多。大多乘客仍是滿意。</p>
分數級距	太魯閣線	花東縱谷線	迴瀾海岸線	玉長豐濱線																											
1	5%	5%	0%	5%																											
2	5%	5%	5%	5%																											
3	20%	25%	10%	25%																											
4	45%	40%	35%	40%																											
5	20%	25%	60%	20%																											

(資料來源：組員整理、分析資料)

四、訪談結果與討論

為了更深入了解花蓮台灣好行各層面狀況，我們訪問了駕駛台灣好行之司機、搭乘的遊客與各家客運公司。

(一)與遊客的訪談

我們在試乘台灣好行時，一邊和旅客聊天，一邊和他們訪談，在做問卷調查時，傾聽乘客的心聲。搭乘台灣好行的乘客，通常都是朋友或家人一起前往，單獨前往的旅客較少，得知資訊方式也多是使用網路。另有遊客提到他們會從旅遊社團得知訊息，因為他們年紀大了，無法自駕，對路況不熟，且購票有優惠，因此選擇大眾運輸作為旅遊的工具。也有家族旅遊的，從台南到花蓮，因此選擇大眾運輸，比較方便。

許多旅客有意見的地方是購票方式混亂，依照指示去好多地點卻買不到票的情況；或是駕駛司機態度不友善、有景點封閉，客運公司卻未掌握訊息，導致下了車卻無法進入景點，只好在站牌苦等下一班車才能離開。

(二)與司機的訪談

因玉長豐濱線是郵輪式公車，乘客遊覽都是在同一班車，漫長路途中組員在搭乘玉長線訪談司機，司機說已從事台灣好行工作兩年半，從司機和旅客的互動來看，司機經驗豐富，和旅客解說時總是有問必答非常親切，司機的態度其實和旅客旅行時的心情有很大的關係。

(三)與客運業者的訪談

我們想聽聽經營者的聲音，所以我們整理了幾個問題去拜訪華聯客運的林小姐和統聯客運的站長。從承接花蓮台灣好行之前，各家業者都需要先擬定好經營的方案，得標以後還要滾動式的調整，例如車班的調度和景點的開拓。搭乘率則是受疫情影響有明顯的下滑，有幾個月是完全沒有出車；撇除疫情因素，過往以淡旺季區分，旺季是寒暑假或是連假，但海岸線較特別，一、二月非旺季，可能是冬天海岸氣候較不佳所致。各線景點異動，海岸線最近有打卡熱點石門洞，太魯閣線業者則表示沿路都是特色景點，無法刪減，若是旅客有反映，他們也會參酌，但也要徵詢太管處的意見。

在執行台灣好行也有許多考驗，前述的疫情是近期最大的衝擊，而政府並未因疫情另行補助。疫情期間，客運業者會在客流量少時做內部教育訓練，強化服務品質；做好消毒與防疫工作，平日五小時消毒一次，假日三小時就要清消一次。除此，太魯閣線業者因為今年(110年)才接手台灣好行，前業者並未再經營台灣好行，但用台灣好行外殼公車載客，導致民眾混淆，誤以為台灣好行外裝的公車就是台灣好行專車，但縣府與中央並未強制業者更換外裝。

我們也向客運業者提出購票問題，業者回應每個路線的購票平台都不相同，客運業者也想整合購票平台，但牽涉系統與整合等問題，執行不易，但業者會積極與其他路線聯營，推出套票優惠方案，吸引遊客，購票也較方便。統聯客運針對太魯閣線的改善也有想法：推行太魯閣境內循環公車，還要搭配外圍的接駁與客運班次等；還有候車亭的改善，如加裝遮雨棚等，讓等候乘客有較舒適的候車環境，因為太魯閣是國家公園，任何建設都要經過太管處評估，還有很多努力空間。

而兩業者對於推廣花蓮觀光都保有熱情，台灣好行能推動在地觀光、提升大眾運輸搭乘率，進而帶給花蓮在地工作機會與經濟效益，是值得推廣的低碳旅遊。

參、研究結論與建議

一、結論

- 1.花蓮縣內觀光主要為自駕汽車，大眾運輸工具最多的是鐵路，其次為公路運輸。因為自駕汽車便利性高，大眾運輸工具到達景點有限。
- 2.實地探查台灣好行的四條路線分別是洄瀾東海岸線、縱谷花蓮線、太魯閣縣、玉長豐濱線，大多是熱門景點的路線。我們覺得滿意的部分:停靠站路標明確、車身標示清楚且座椅舒適。
- 3.我們調查搭乘台灣好行的原因主要是景點吸引人，路況不熟，且價格合宜；搭乘者年紀較大，因開車不方便；多數乘客搭乘過台灣好行，願意再搭乘一次。
- 4.我們發現了一些台灣好行需要改善的地方，例如購票資訊不足、觀光客使用大眾運輸時會對班車到達時間會覺得不確定、或是當地景點正在管制而無法前往，有些路線的導覽資訊也不足。
- 5.使用大眾運輸較自駕汽車環保，也不會有停車的問題，縱谷花蓮線的所有車輛皆為電能車，減少廢氣排放。

二、建議

- 1.景點多樣性:停靠點可以增加一些遊客會聚集的地方或是接駁站，才方便交通工具轉接。或是依照季節更換景點，讓遊客欣賞花蓮四季之美。增加班次，若班次太少，等車時間過長，會讓遊客不耐煩。
- 2.購票方便性:某些路線不接受現金付款，只接受一卡通和悠遊卡，應考慮各層面遊客購票方便性，開放多元支付方式。每個路線的購票方式和平台不同，建議使用同一個平台購票，提升民眾購票便利性。
- 3.導覽設備:部分路線公車上都無導覽設備，導致旅客須時時注意現在的站點。建議可以在車上配置導覽人員，撥放導覽影片、用QR code連結各景點導覽。

- 4.候車站設備:在等候公車的時候，無遮風避雨處。司機看到沒人就不會停留，導致遊客搭不上車。所以應加裝候車亭。候車站沒有電子看板或班次動態，導致遊客無法得知車班的行駛狀況。在山區公車的到站時間，和導覽書上的到達時間不一致，最久誤點20分鐘，建議各站加設電子看板顯示好行車輛預計幾分到站或過站資訊。

肆、引註資料

一、參考書籍：

石永芳《跟著好行微旅行》(2015)。普生數位科技有限公司。

二、參考期刊：

王晉元、盧宗成、李晟豪、陳其華、吳東凌、陳翔捷(2019)。〈手機信令資料探勘於改善觀光旅客公共運輸服務之研究——以花蓮縣臺灣好行路線為例〉。運輸計劃季刊，2期，105-132。

三、參考論文：

故鄉市場調查股份有限公司(2018)/交通部觀光局。《中華民國107年國人旅遊狀況調查報告》

陳俞臻(2018)。《公共運輸於觀光風景區路線整合之研究 - 以南投縣溪頭自然教育園區為例》

四、參考網站：

1.更生日報(2021.10.03)

http://www.ksnews.com.tw/index.php/news/contents_page/0001530927?fbclid=IwAR3pdpMk2R4QAPpWzdPI913T2ZTJbt35ykZSBPZPWT-5k7XPOBRxWDPoHes

2.花蓮觀光資訊網

<https://tour-hualien.hl.gov.tw/>

3.臺灣好行旅遊服務網

https://www.taiwantrip.com.tw/Frontend/Route/Select_p?RouteID=R0016