

投稿類別：觀光餐旅科

篇名

花漾蓮華——論外國遊客對花蓮旅遊環境的滿意度

作者

黃宇涵。花蓮女中。高一九班

林璟廷。花蓮女中。高一九班

周庭妤。花蓮女中。高一九班

指導老師：謝文靜老師

壹●前言

一、研究動機與目的

觀光是人類在休閒娛樂中的重要選項，人們除了能藉此休憩與拓展視野，也能為觀光景點帶來具有相當影響的經濟效益。因為開發時間較晚，花蓮擁有得天獨厚的自然環境，被稱為「台灣的最後一塊淨土」，知名景點如：太魯閣國家公園、七星潭、自強夜市等，放假時都往往是人山人海。由此可見，觀光產業對於花蓮的經濟有著很大的影響力。

花蓮縣政府近年致力於發展觀光（註一），我們注意到了許多外國人來花蓮觀光或居住，在觀光景點常見中國旅遊團的遊覽車停駐或外國背包客在市區愜意地遊逛，花蓮的「慢活」吸引了許多人前來，但是在他們的旅途中，是不是有遇到不方便的地方呢？若想要花蓮在經濟及觀光品質上升級，必須放眼國際，有效的把花蓮的特色及優點推廣到全世界，於是我們帶著決心開始著手這項研究。

本研究的主要問題為：外國遊客對花蓮作為觀光城市的條件是否滿意？希望研究結果能帶給我們熱愛的鄉土第一手、最直接關於外國人對於花蓮的建議和訊息，進而改善花蓮的旅遊品質，讓花蓮成功的走向世界。

二、研究方法

採用量化研究，在市區、太魯閣國家公園、東華大學等著名景點及飯店、民宿等地，以方便性取樣方式，隨機向外國人發放問卷，共發放 219 份，拒絕者 17 份，受訪者 202 位(回收率 92.23%)。

三、資料分析

運用統計軟體 SPSS 18.0，採百分比、平均值、標準差作各變項的描述性分析，並以變異數分析檢定受訪者對花蓮旅遊的滿意程度是否與基本資料、其他相關變項相關。

貳●正文

「花蓮以驕傲的山水，黏人的泥土，美善的人情融聚不同族群。(註二)」花蓮的自身的特色下成為詩人讚頌的地方、旅遊指南推薦的景點，吸引了許多外國的觀光客，為了讓花蓮成為人人稱道的觀光之地，本文製作問卷以了解花蓮的特色及須改進之處。

一、遊客旅遊的滿意度

遊客在選擇觀光景點時會參考種種因素，如觀光景點、在地文化、娛樂、交通等（註三）。本問卷詢問了觀光客對花蓮旅遊環境的滿意度，藉以作為本文探討改善花蓮旅遊

環境實際的依據。

二、研究工具

本問卷內容包括：

- (一) 基本資料：性別、國籍、年齡
- (二) 對花蓮成為觀光城市條件的滿意度：詢問包括對食物、風景、民眾、地區文化、娛樂、治安、路標、公共設施、服務態度、環境清潔、交通、消費價格的滿意情形
- (三) 其他相關旅遊的資料：是否初次到花蓮、停留時間、來花蓮的動機、得知花蓮訊息的方式、旅遊交通方式、陪伴侶旅遊者、是否建議他人來花蓮玩、一定去的景點。

問卷中，對花蓮旅遊條件的滿意度共 12 項題目，檢驗其內在一致性，Cronbach's Alpha 值為 0.87，代表此題組具有相當的信度。

以下是我們設計問卷：

Questionnaire 問卷

Hello! We are the students of Hualien Girls Senior High School. We are investigating foreign visitors' motivations of visiting Hualien. Your perspectives of strengths and weakness on Hualien will help us to know how to improve the quality of tourism in Hualien. We appreciate your cooperation!

您好，我們是花蓮女中的學生，我們正在研究觀光客來花蓮的動機及對於花蓮的看法，您花時間填寫這份問卷，能幫助我們了解花蓮的優缺點，進而改善花蓮的觀光品質，謝謝您的配合！

1. Gender 性別： male 男 female 女
2. Age 年齡： year old 歲
3. Nationality 國籍： China 中國 Japan 日本 USA 美國 Others 其他
4. First time to Hualien 是否初次來花蓮？ Yes 是 No 否
5. Duration in Hualien 停留時間？ < 2 days 兩天以下 3-6 days 三~六天 > 7 days 一週以上
6. Motivations for visiting Hualien 來花蓮的動機？（可複選） well-known scenery 知名景點 for work 工作 visiting friends or relatives 探視親友 others 其他：
7. Ways to get information about Hualien 得知花蓮訊息的方式？ internet 網路 friends 朋友介紹 public media 報章雜誌、電視廣告 internet of Hualien county government 縣政府網頁 others 其他：
8. Transportation 交通方式？（可複選） motorcycle 機車 bicycle 自行車 car 汽車 tourist care 遊覽車 taxi 計程車 others 其他
9. Company with you 您來花蓮的同伴？（可複選） families 家人 co-workers 同事 travel agency 旅行社 friends in Taiwan 在臺友人 backpacking 自助旅行 others 其他
10. Satisfaction to the following elements for Hualien being a sightseeing city?

花漾蓮華——論外國遊客對花蓮旅遊環境的滿意度

花蓮作為觀光城市的各項條件您是否滿意? 5 very satisfactory 非常滿意
 4 satisfactory 滿意 3 no comment 沒意見 2 unsatisfactory 不滿意 1
very unsatisfactory 非常不滿意

- | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| - Food 食物 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Scenery 風景 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - People 民眾 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Local culture 地區文化 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Entertainment 娛樂 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Security 治安 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Road sign 路標 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Public facilities 公共設施 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Service attitude 服務態度 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Environment hygiene 環境清潔 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Transportation 交通 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| - Consumption price 消費價格 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |

11. Recommend others to visit Hualien? 您會建議他人來花蓮玩嗎? definitely yes 肯定會 probably yes 可能會 unknown 不知道 probably not 可能不會 definitely not.

12. Favorite scenery or “must go” scenery? 最喜歡或一定要去的的景點（可複選）：

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Toroko national park
太魯閣國家公園 | <input type="checkbox"/> Chihsingtan Beach 七星潭 | <input type="checkbox"/> Li Yu lake 鯉魚潭 |
| <input type="checkbox"/> Rafting 秀姑巒溪泛舟 | <input type="checkbox"/> Tzu Chi 慈濟園區 | <input type="checkbox"/> Farm 農場 |
| <input type="checkbox"/> Ocean park 海洋公園 | <input type="checkbox"/> Stone sculpture museum
石雕博物館 | <input type="checkbox"/> Hot spring 溫泉 |
| <input type="checkbox"/> Downtown 花蓮市區 | <input type="checkbox"/> East coast scenery
東海岸風景區 | <input type="checkbox"/> East Rift Valley 花東縱谷
其他：_____ |

Thank you for your patient! 謝謝您的耐心！

二、問卷數據分析

以下是本文問卷統計的分析結果。

(一)基本資料及相關旅遊資料

圖1-1. 來花蓮外國人之性別比例

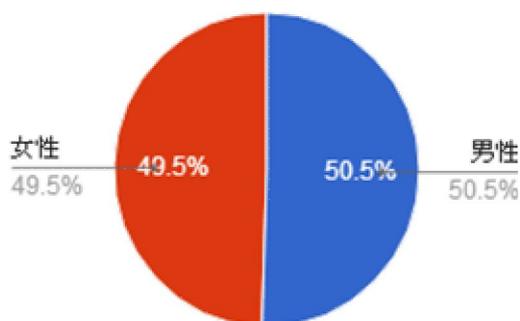


圖1-2. 來花蓮之外國人國籍分布

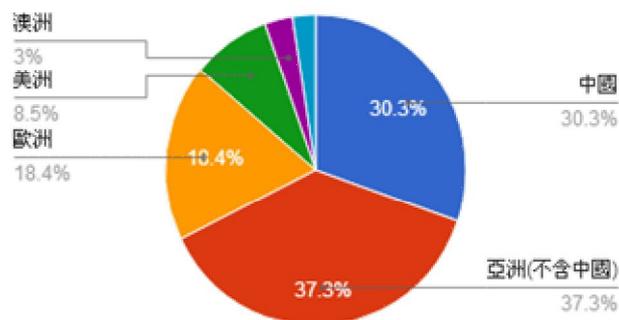


圖1-3. 是否初次來到花蓮

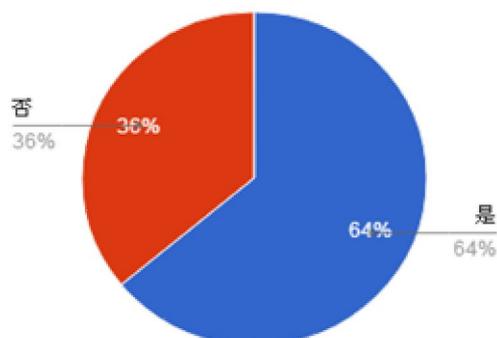
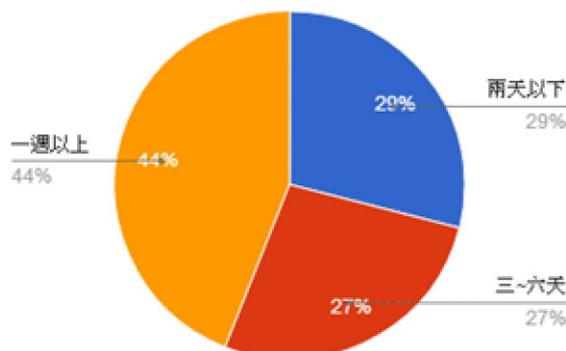


圖1-4. 外國人在花蓮停留時間



由上述圖表顯示來花蓮知男女性別比近乎相同，來花蓮的外國人中又以中國及亞洲佔大多數，外國人通常是初次來到花蓮且停留較長的時間，表示花蓮非常受亞洲民眾喜歡，可以藉此分析來花蓮外國人原本的生活環境，可以以此為依據加以改善，進而讓外國人在花蓮時舒適及自在感提升，能全然放鬆。

圖1-5. 外國人來花蓮的動機

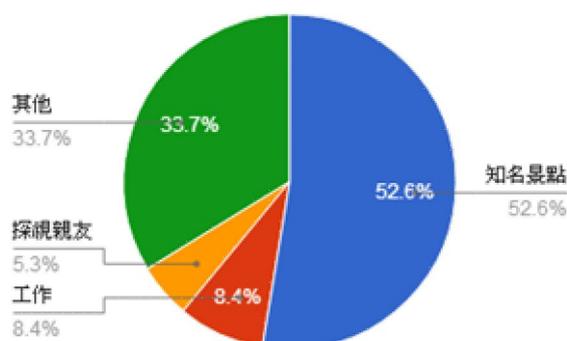
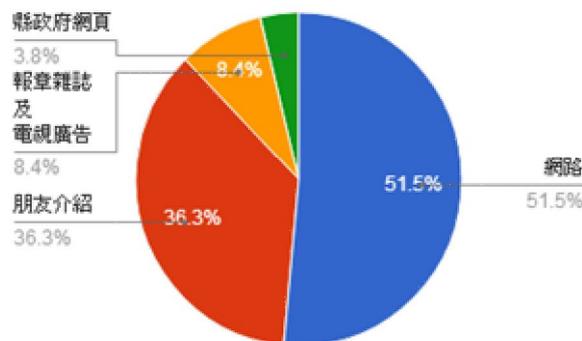


圖1-6. 外國人如何得知花蓮訊息



來花蓮的動機又以遊覽知名景點和就學(其他)為比例最多，來花蓮多數的外國人都 是網路得知花蓮的資訊，所以網站是非常重要的第一印象，而在蒐集資料的過程中，發現花蓮縣汽車客運公司並沒有英文網頁，也無設置英文站牌（註四），認為這是值得改善的地方。

圖1-7. 外國人來花蓮的同伴

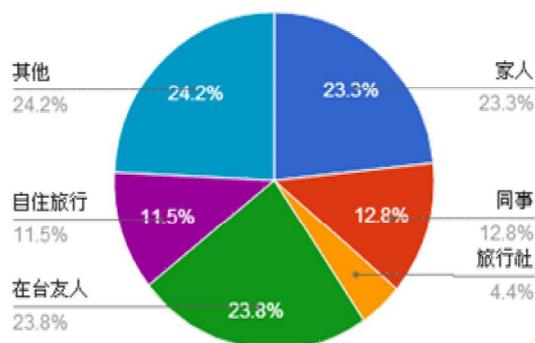
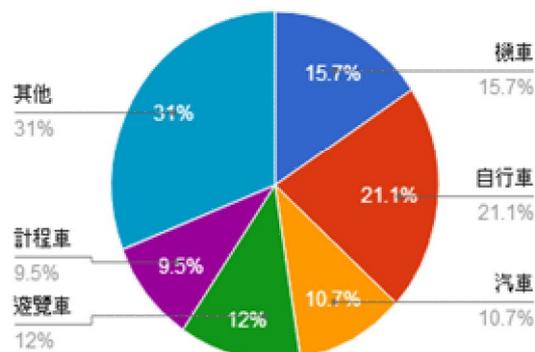


圖1-8. 外國人在花蓮的交通旅遊方式



外國人在交通中以火車、步行（其他佔多數，顯示花蓮的交通並不是如此便利，而多是外國人都是跟著在台的友人一同來到花蓮，顯示不僅對於世界，花蓮對國人的良好印象也非常重要，先在國人眼中塑造了美好的形象，使他們推薦外國朋友來花蓮觀光或生活。

(二) 對花蓮成為觀光城市各項條件的滿意度

經初步分析，對花蓮旅遊條件的滿意度(總分)並不受到問卷受訪者性別、國籍、是否初次到花蓮、停留時間、來花蓮的動機、得知花蓮訊息的方式、旅遊交通方式、陪伴侶旅遊者的影響；但有年齡愈長，滿意度就愈低的傾向(相關係數為-0.12)。受訪者對花蓮旅遊條件個別項目的滿意度，如圖 1-1 至圖 1-12 所呈現。其中，受訪者對花蓮的風景及民眾的滿意度最高(均為 86.5%)，其次依序為服務態度(82.6%)與治安(80.3%)；獲不滿意度最多的前三個項目為交通(27%)、娛樂(20.4%)、路標(15.4%)。



(一)食物 (圖 2-1.)

大部分的外國遊客都對花蓮美食感到滿意，公正包子、周家蒸餃、廟口紅茶、南濱觀光夜市、蹦康肉丸、花蓮港等（註五），外國遊客對在地平價美食有許多好評。

(二)風景 (圖 2-2.)

根據更生日報：「（陸客）最想造訪的景點是『花蓮太魯閣／天祥』。（註六）」大多數外國遊客對於花蓮渾然天成的自然環境、壯麗的國家公園都給予相當高的評價。近年來，政府更致力推動自行車步道等觀光政策，讓外國遊客能一覽花蓮自然風光。

(三)民眾 (圖 2-3.)

許多的外國遊客都表示花蓮的民眾熱情友善，使他們感受到花蓮的人情味，也常協助他們語言溝通的問題與耐心的回覆他們所詢問的地點或一些身處異鄉所會遇到的事，並且不會出現類似歧視的情形，對他們十分尊重。



(四)地區文化(圖 2-4.)

花蓮地區獨有的原住民文化及慢活、富有人情味的生活步調具資料顯示外國遊客普遍都給了中上以上的評價，顯示花蓮是一個獨具特色的縣市。

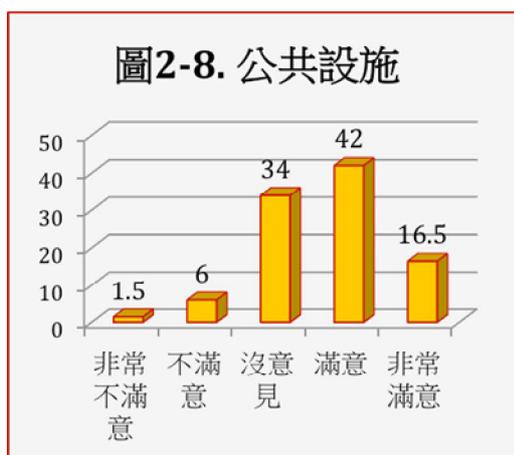
(五)娛樂 (圖 2-5.)

花蓮市區範圍不大，且因人口較少，缺乏廠商投資，對於年輕的遊客較缺乏娛樂項目，娛樂場所缺乏國際化的推動也缺乏宣傳，外國遊客對於娛樂場所的資訊較少，因此所得的數據結果集中在中等滿意的位置。

(六)治安(圖 2-6.)

數據中顯示絕大多數外國遊客都認為花蓮是個治安良好，安全的觀光區域，使他們能安全自在的在花蓮旅遊，而不擔心有搶劫、偷竊等危險狀況發生。

由上述六項數據統計推斷花蓮是個獨具特色、友善且深具吸引力的觀光場域，能使外國遊客在此安全、自在、放鬆的旅遊，是個享受假期的好地方。



(七)路標(圖 2-7.) 及公共設施(圖 2-8.)

雖然數據上顯示此兩項的滿意度集中在中間偏高的位置，但就個別單張問卷中多數的外國人都將這兩項的分數評為相對低分的，顯示此兩項是花蓮急需改善的部分

長期居住在花蓮的英文老師M i k e表示：「花蓮街道上的路標拼音標準不一貫，雖然台灣在2009年採用漢語拼音，許多路標還是在使用較舊的拼音，例如：通用拼音。」在花蓮自助旅行的外國遊客多倚賴地圖來尋找觀光景點，但花蓮的路標系統本身就不太完善，許多地方都沒有明確的標明該道路的名稱，而地圖的標示和路標上的又不一樣，甚至路標方向不正確，如果沒有人當嚮導，就必須到處問路，讓花蓮的旅遊品質降低。

而在我們發放問卷時，很多外國遊客都反應花蓮市區的垃圾筒太少了，必須拎著垃圾逛街，令他們覺得非常不方便，而且花蓮市中心根本沒有公廁，如果外國遊客有如廁需求，往往都要向店家借廁所，而花蓮英文程度普遍不高，讓外國人借廁所都有困難，我們在發放問卷的過程中，甚至還有帶外國人去上廁所的經驗。



(八)服務態度 (圖 2-9.)

資料中顯示外國遊客對花蓮的服務態度絕大多數都感到十分滿意，更顯現出花蓮是

個充滿人情味且心正樸實的縣市，深切溫暖的問候，使觀光客們都對在花蓮縣的服務業者持有正面的印象。

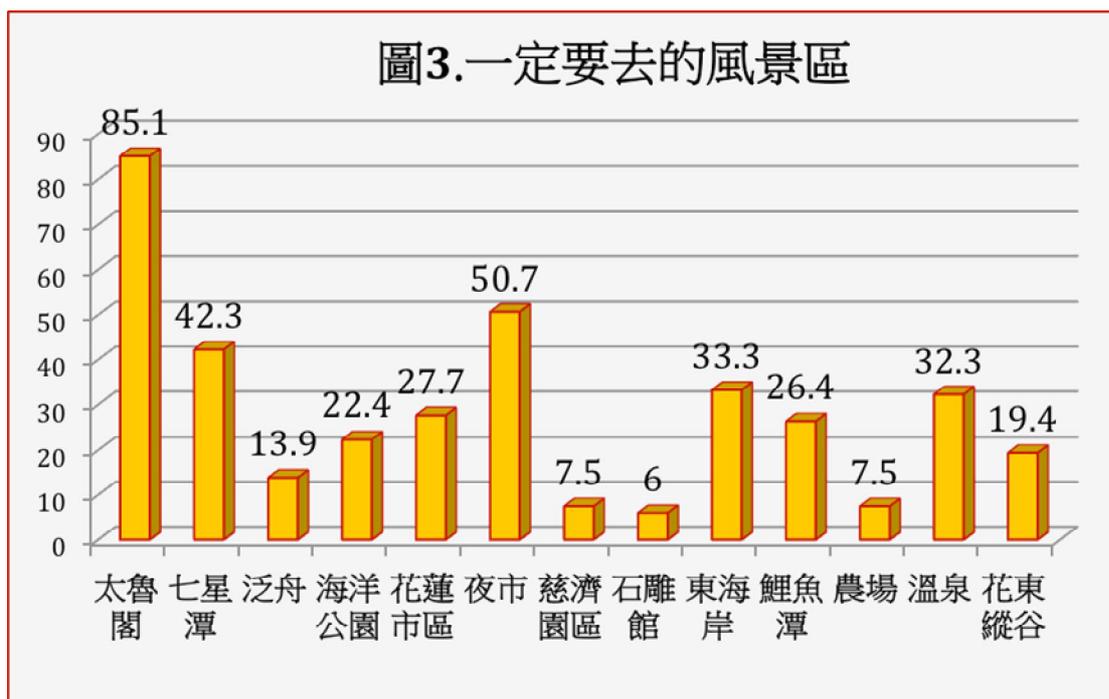
(九)環境清潔(圖 2-10.)

多數外國人在此項評分中都給了中等以上的評價，顯示花蓮和其他地方相比環境維護良好，而衛生整潔的環境是帶給外國遊客重要的第一印象，所以我們應繼續保持我們的環境清潔。



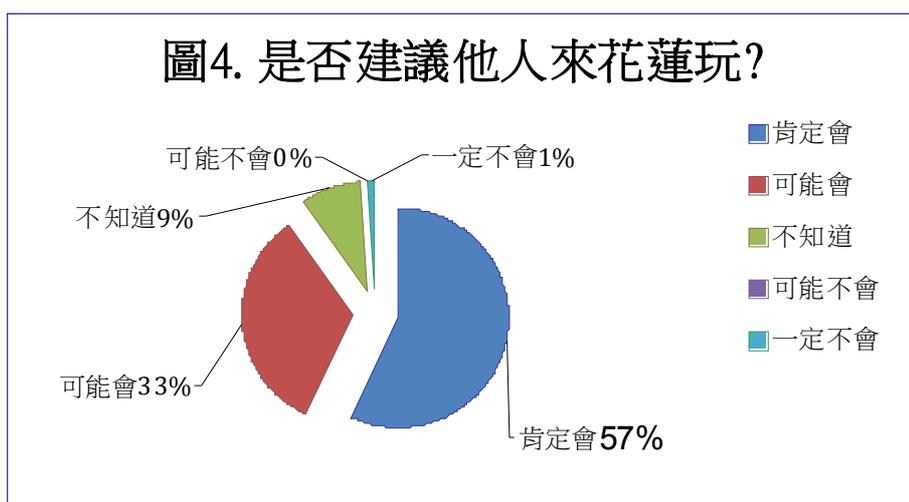
(十)交通 (圖 2-11.)

在此項數據中顯示，不滿意、非常不滿意的評分明顯升高很多，因為花蓮市區小，很多地方用步行即可抵達，所以市區的交通問題相對並不會那麼嚴重；但如果是要到其他的景點，因為花蓮地形本屬於狹長，外國遊客到達花蓮後若沒辦法由請親友接送，在花蓮的交通就頗為不方便。花蓮雖有部分觀光景點有公車可以乘坐，但在花蓮公車不普及、班次也少的情況下，交通不便成為外國遊客遊覽花蓮時最大的阻礙。



(十一) 一定要去的風景區 (圖 3.)

在花蓮眾多景點中，素有「台灣第一奇景」美譽的太魯閣國家公園是最被外國遊客青睞的，為花蓮最著名的國際級旅遊路線（註七）。在太魯閣國家公園之後的則是夜市和七星潭。問卷結果顯示外國遊客多去國家公園和台灣特有的觀光夜市，政府在這幾個著名景點應做好完善的規劃與設施，使外國遊客留下好印象，進而推薦他們的親友前來觀光。



(十二) 是否建議他人來花蓮玩 (圖 4.)

來花蓮旅遊的遊客多認為自己「肯定會」建議他人來花蓮玩，可見雖然有許多需改進之處，花蓮在自然、人文等方面的優點大致上仍讓許多遊客感到滿意。

四、實際訪問過程中外國遊客的建議

在我們訪問的過程中有許多外國人都給予我們很實用的建議，以下統整出幾點：

(一)交通不便，雖然這幾年要來到花蓮的交通已經變得便利、改善許多，但在各個鄉鎮之間旅行並不方便，公車班次少且不準時，往往發生需要在站牌久待且不一定能等到車的情況，建議增加公車班次且落實準時，強化花蓮各鄉鎮的大眾交通運輸，如此才能將花蓮的旅遊品質提升。

(二)文化推廣不利，在我們訪談的過程中，有幾位外國人士表示，花蓮有許多擁有豐富歷史故事的地方，但花蓮縣政府卻沒有好好的規劃、標示、解說，甚至連許多花蓮在地居民都不知道，令許多的在地文化因此喪失，十分可惜，建議花蓮縣政府能妥善規劃那些具有歷史意義的地方，使花蓮變得更獨具特色。

(三)發展夜市特色，許多外國遊客勾選一定要去的風景區時，都說：「台灣的夜市是很好玩的地方沒錯，但花蓮的夜市和其他地方相比，並沒有什麼不同。」所以建議能發展出專屬於花蓮的夜市特色，使花蓮的觀光及經濟更加提升。

參●結論

根據本文所做的研究顯示，花蓮真的是一個非常值得外國人來旅遊、觀光、居住的地方，大多數的外國人也都非常喜歡花蓮這塊淨土，而花蓮的特色：慢活、悠閒、無憂無慮的生活步調也深深的吸引著他們，只是我們的觀光規劃及其他設施和其他線縣市相比顯得未臻完美，但憑藉著花蓮與生俱來的觀光潛力輔以政府的政策，相信必能使花蓮總體的觀光經濟效益大大提升，使我們的故鄉聞名遐邇。

肆●引註資料

註一、花蓮觀光資訊網。民 102 年 11 月 3 日。<http://tour-hualien.hl.gov.tw/Portal/>。

註二、李貽鴻(民 84)。觀光行銷學。台北市。五南圖書出版有限公司。

註三、邱上林、張明洵(民 84)。觀光花蓮。台灣。財團法人花蓮洄瀾文教基金會。

註四、花蓮汽車客運公司。民 102 年 11 月 3 日。<http://www.yati.url.tw/index1.html>。

註五、環輿資料庫(2010)。來去洄瀾縱谷。台北市：環輿資料庫採訪編輯。

註六、田德財(2013)。調查：六成陸客 最想造訪太魯閣。更生日報，10 月 27 日，3 三版。

註七、蕭瑤友(主編)(2009)。太魯閣·花蓮·池上·花蓮縱谷。台北市：戶外生活圖書股份有限公司。