

2015 新北市客家桐花祭

資料分析及應用

資料時間：104 年



新 北 市 土 城 區 公 所 編 印
中 華 民 國 1 0 4 年 8 月

目次

目次.....	I
表目次.....	II
圖目次.....	III
壹、 前言	1
貳、 問卷項目	2
參、 圖表分析	4
肆、 應用說明	20

表目次

表 1：土城區客家桐花祭活動調查之遊客年齡層.....	13
表 2：土城區客家桐花祭活動調查之遊客居住地.....	13
表 3：土城區客家桐花祭活動調查之是否曾參加與否.....	13
表 4：土城區客家桐花祭活動調查之曾經參加過哪地區的桐花節.....	14
表 5：土城區客家桐花祭活動調查之同行成員.....	14
表 6：土城區客家桐花祭活動調查之交通工具.....	14
表 7：土城區客家桐花祭活動調查之停留時間.....	15
表 8：土城區客家桐花祭活動調查之主要資訊管道.....	15
表 9：土城區客家桐花祭活動調查之花費.....	16
表 10：土城區客家桐花祭活動調查之主要動機.....	16
表 11：土城區客家桐花祭活動調查之活動整體滿意度.....	16
表 12：土城區客家桐花祭活動調查之活動交通滿意度.....	16
表 13：土城區客家桐花祭活動調查之活動內容滿意度.....	17
表 14：土城區客家桐花祭活動調查之活動相關設施滿意度.....	17
表 15：土城區客家桐花祭活動調查之工作人員服務品質滿意度.....	17
表 16：土城區客家桐花祭活動調查之明年再參與意願.....	17
表 17：土城區客家桐花祭活動調查之向他人推薦意願.....	18
表 18：土城區客家桐花祭活動調查之活動項目偏好-2015 年.....	18
表 19：土城區客家桐花祭活動調查之活動項目偏好-2013 年及 2014 年.....	19
表 20：土城區客家桐花祭遊客年齡層百分比前三排序.....	20
表 21：土城區客家桐花祭活動遊客偏好前三排序.....	34
表 22：土城區客家桐花祭活動調查之活動項目偏好-歷屆共同項目.....	35

圖目次

圖 1：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-遊客年齡層統計.....	4
圖 2：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-遊客居住地統計.....	5
圖 3：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-曾參加桐花祭統計.....	5
圖 4：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-參加活動地區.....	6
圖 5：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-同行成員.....	7
圖 6：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-交通工具.....	7
圖 7：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-停留時間.....	8
圖 8：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-資訊管道.....	9
圖 9：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動花費.....	9
圖 10：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-來訪動機.....	10
圖 11：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動滿意度.....	11
圖 12：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動回饋意願.....	12
圖 13：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動喜好順序.....	12
圖 14：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客年齡組百分比統計.....	21
圖 15：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客居住地統計.....	21
圖 16：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年曾參加之遊客百分比統計.....	22
圖 17：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客同行成員百分比統計.....	23
圖 18：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年交通工具百分比統計.....	24
圖 19：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客停留時間百分比統計.....	25
圖 20：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年資訊管道百分比統計.....	26
圖 21：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年花費金額百分比統計.....	27
圖 22：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年參加動機百分比統計.....	27
圖 23：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年之整體滿意度百分比統計.....	28
圖 24：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年之交通滿意度百分比統計.....	29
圖 25：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年內容滿意度百分比統計.....	30
圖 26：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年設施滿意度百分比統計.....	31
圖 27：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年服務品質滿意度百分比統計.....	32
圖 28：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年來年再次參加意願百分比統計.....	33
圖 29：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年向他人推薦意願百分比統計.....	33
圖 30：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年共同項目偏好統計.....	35

壹、 前言

客家人與油桐樹的淵源流長。油桐樹由日本人引進臺灣並廣泛種植，形成許多依油桐樹群集的聚落，在客家庄尤為茂盛。而客家人經歷兩、三百年「開山打林」的歷史，在引進油桐樹後，滿山遍野的油桐樹曾是客家人重要的經濟作物。

「桐」是挺直的大喬木、生長快速、木材輕軟，有長葉柄的掌狀或圓形的大葉片。在臺灣最常見之油桐樹，是一種又叫做「木油桐」的高大樹種，佔臺灣油桐總數百分之九十以上，也是目前形成油桐花海佔比最高之樹種。

桐油是製作油漆的重要原料。油桐樹的果實(種子)榨出的油可作工業用油，或是製成油漆和防水油。如，美濃紙傘的傘面就是用桐油上光來加強防水功能。油桐木材可以製作家具、木屐、牙籤、火柴棒等。

自民國 86 年由臺北縣土城市舉辦第一屆「全國文藝季-土城朝山桐花節」活動開始，至今，桐花祭已舉辦 19 屆(含 2015 年)。此客家桐花祭應用統計分析報告以 104 年活動止之間卷調查統計資料為主軸，配合圖表將資料淺顯化，以瞭解客家桐花祭之遊客滿意度。

貳、問卷項目

2015 新北市客家桐花祭活動遊客問卷調查，係採網路問卷調查，將問卷置於「104 新北市客家桐花祭——好客桐花 青春飛揚」活動官網 (<http://www.tung-blossom.tw>)，由遊客自行於網站內填寫。其問卷內容如下：

2015 新北市客家桐花祭活動遊客問卷調查

親愛的遊客，您好：

新北市政府為瞭解您參與活動之滿意度，以作為未來舉辦各項活動之參考，邀請參與活動之遊客提供寶貴意見，參加者由電腦隨機抽選 20 名贈送精美小禮物 1 份，預計於 5 月 15 日抽出並公佈於活動官方網站。

1. 姓名：
2. 電話：
3. 電子郵件：
4. 年齡：
 未滿 15 歲 15-24 歲 25-34 歲 35-44 歲
 45-54 歲 55-64 歲 65 歲以上
5. 居住地：
 新北市 (_____ 區) 臺北市、基隆市 桃/竹/苗縣市
 中/彰/投 雲/嘉/南/高/屏 宜/花/東
6. 請問您去年有參與桐花相關之活動嗎？
 是
 否
7. 續上題，填「是」者，請填寫參加哪一縣市/區的桐花祭？

8. 您本次參加新北市客家桐花祭哪些區域之活動？(可複選)
 土城區 三芝區 三峽區 深坑區 瑞芳區
 石碇區 樹林區 鶯歌區 中和區 其他 _____
9. 您參加此次活動主要的同行成員？
 單獨前來 朋友同事 家人親戚 其他 _____
10. 您參加此次活動使用的交通工具？(可複選)
 活動接駁車 自用車 機車 捷運 公車
 遊覽車 計程車 步行 其他 _____

11. 您參與此次活動停留時間？
 2 小時以下 2-4 小時 5-6 小時 1 天
 2 天 1 夜以上
12. 您獲得此次活動最主要資訊管道？（可複選）
 網路 報紙 廣播 親友推薦 宣傳單
 電視 戶外看板 雜誌 其他_____
13. 您個人參與此次活動的餐飲及購物花費約為？
 無 199 元以下 200-499 元 500-999 元
 1000 元以上
14. 您參與此次活動最主要動機？（可複選）
 增進身心健康 與家人同遊 參與藝文活動 賞桐花
 休閒娛樂 其他_____
15. 您對於活動整體滿意度？
 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
16. 您對於活動交通如接駁車、停車場之滿意度？
 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
17. 您對於活動內容如結合地方特色、桐花主題等之滿意度
 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
18. 您對於活動相關設施如步道、廁所等之滿意度
 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
19. 您對於工作人員服務品質之滿意度？
 非常不滿意 不滿意 普通 滿意 非常滿意
20. 明年願意再次參與本活動？
 非常不願意 不願意 普通 願意 非常願意
21. 會向他人推薦本活動
 非常不願意 不願意 普通 願意 非常願意
22. 您喜歡本次活動的那些項目？（可複選）
 賞桐集印換好禮 步道 美麗桐花 桐花 DIY
 桐花彩繪 桐花音樂會 美食饗宴 觀光工廠
 夜間賞螢 商家優惠 攀樹體驗 其他_____
23. 其他建議

參、 圖表分析

依據客家桐花祭活動遊客問卷調查之項目，大致將問卷資料分類，由分類中整理深入瞭解遊客概況。其分類臚列如序：1. 個人基本特性分析；2. 活動參與分析；3. 活動品質分析-滿意度；4. 活動回饋分析。

一、個人基本特性分析

根據問卷中參加桐花祭遊客之基本資料，整理其資料特性。

遊客之年齡層分布以 35~44 歲者（39.45%）為最大宗；其次，是 25~34 歲者（22.05%）；又次是 45~54 歲者（18.14%）。介於 25~44 歲之年齡層百分比比例逾六成，涵蓋青壯中年之年齡層的遊客也將近計有八成。

茲將遊客年齡層統計百分比分析如圖 1。

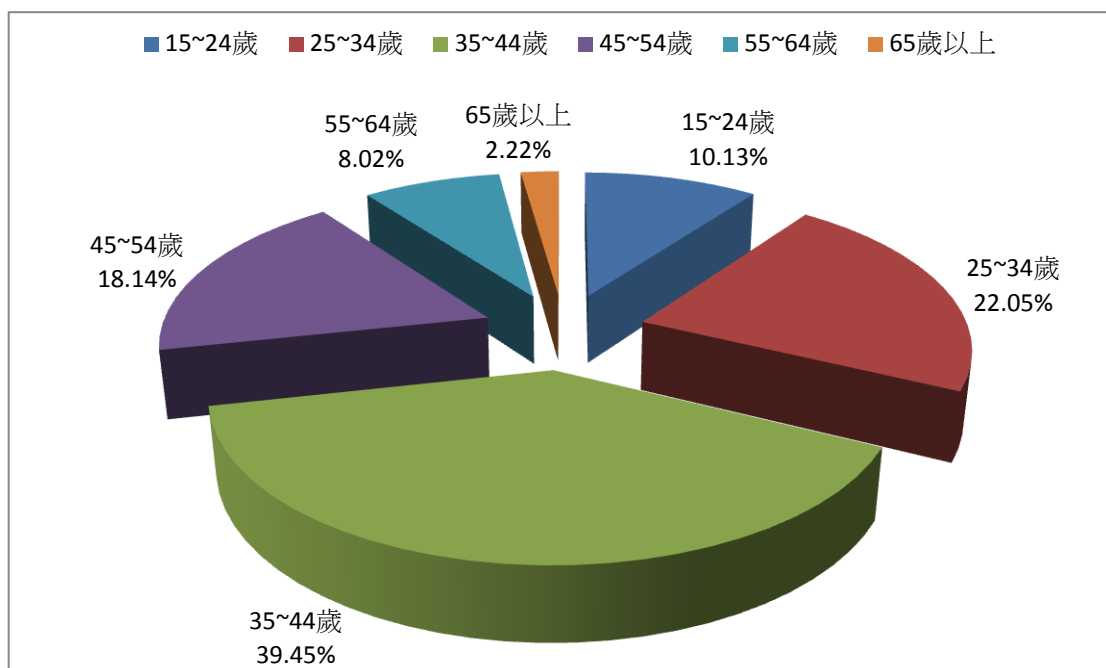


圖 1：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-遊客年齡層統計

遊客居住地方面，來自新北市（含本區居民）的居民（63.92%）為最多；次之，係來自臺北市及基隆市的居民（19.94%）。來自大台北地區的遊客計有 83.86%。

茲將遊客居住地統計百分比分析如圖 2。

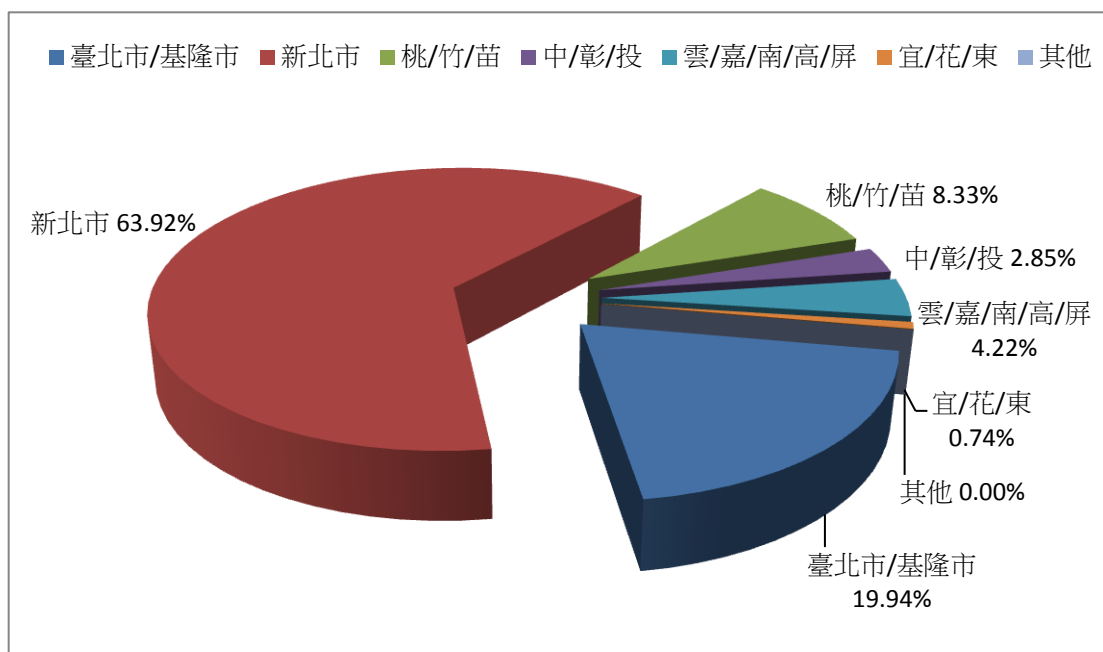


圖 2：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-遊客居住地統計

二、活動參與分析

將問卷資料中關於遊客參與客家桐花祭的項目分類，按照其參與方式及程度整理其特性。

活動舉辦的成就之一在於旅客每屆活動都會回來參與。而，2014 年有 60.34% 的遊客往年曾參加過桐花祭；頭一次來訪桐花祭者則有 39.66%。

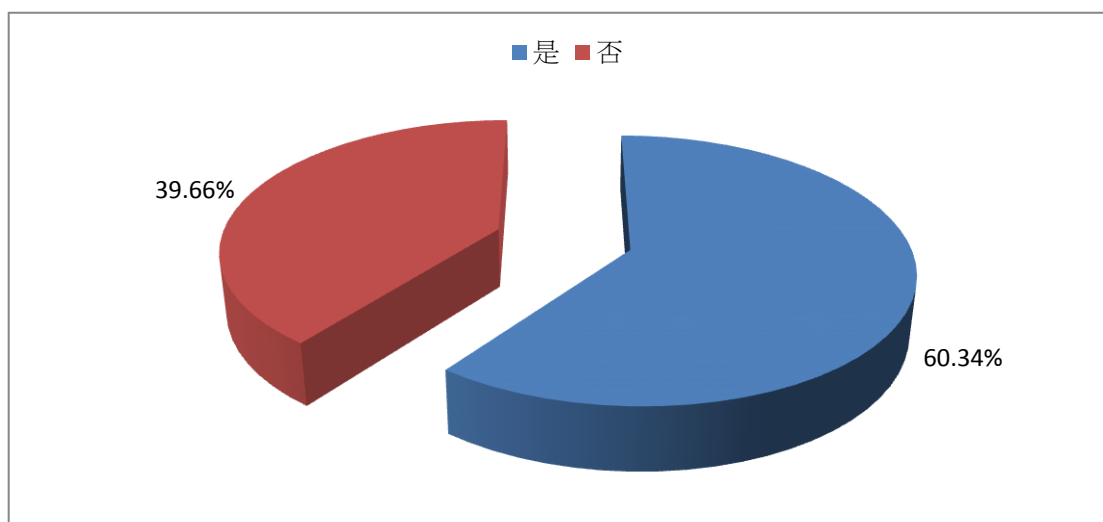


圖 3：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-曾參加桐花祭統計

2015 年桐花祭網路調查結果，各地區遊玩比例以土城區（58.39%）占最大宗，其比例將近六成；其次為三峽區活動，占有 8.22% 之比例；再次為深坑區活動，占調查數之 7.54%。勾選參加其他地區桐花祭之遊客，全數係參與汐止區之桐花祭活動。本題問卷項目係為複選題。

茲將遊客遊玩地區統計百分比分析如圖 4。

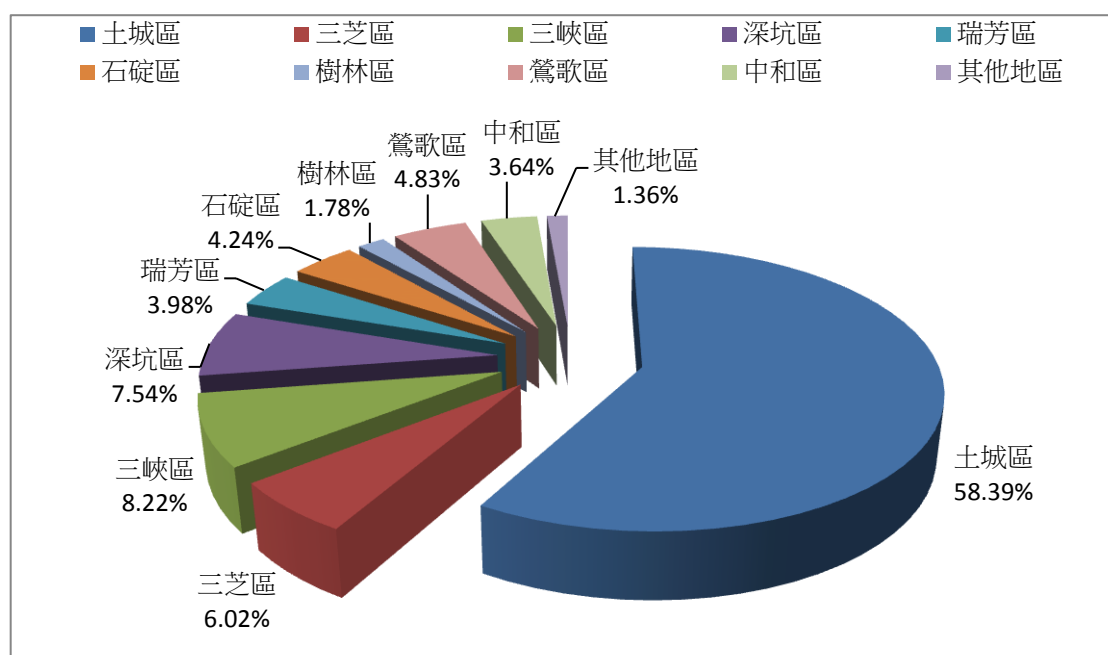


圖 4：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-參加活動地區

註：本題問卷項目係為複選題。

參加桐花祭之遊客當中，大多與家人親戚（68.78%）同行前來，其次與朋友同事（21.10%）相邀結伴，單獨前來（9.39%）或跟著旅遊團體（0.74%）者所比例不高。

茲將遊客同行成員統計百分比分析如圖 5。

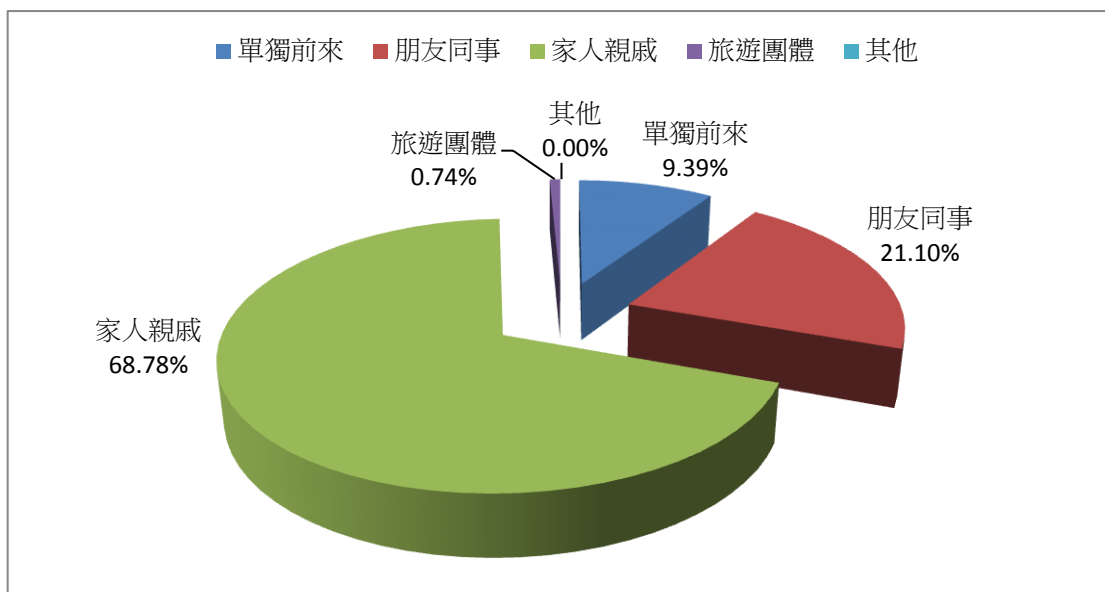


圖 5：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-同行成員

上山遊訪桐花祭之旅客，有 28.29% 之遊客有搭乘到活動接駁車、19.69% 之遊客使用到機車、18.22% 之遊客由捷運乘載。

由捷運乘載之乘客可以轉乘活動接駁車、公車或轉以步行上山。搭乘自用小客車及機車之遊客較有機會自行上山遊玩，而轉乘其他交通工具之機率較低。

本題問卷項目為複選題。茲將遊客搭乘之交通工具統計百分比分析如圖 6。

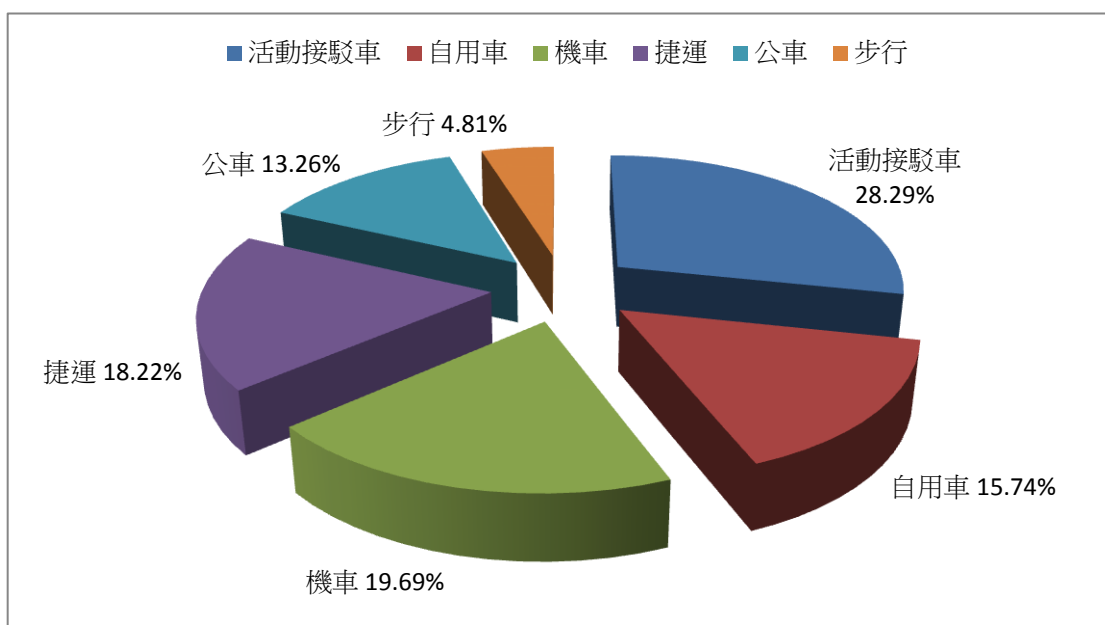


圖 6：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-交通工具

註：本題問卷項目係為複選題。

多數的遊客在土城區桐花祭活動停留 2-4 小時（46.84%），其次遊玩 4-6 小時（21.62%）。大致上而言，桐花祭活動至少有半天以上之適玩度，遊客約莫需要留滯半天時光賞玩桐花祭一系列活動。

茲將遊客於桐花祭活動停留時間統計百分比分析如圖 7。

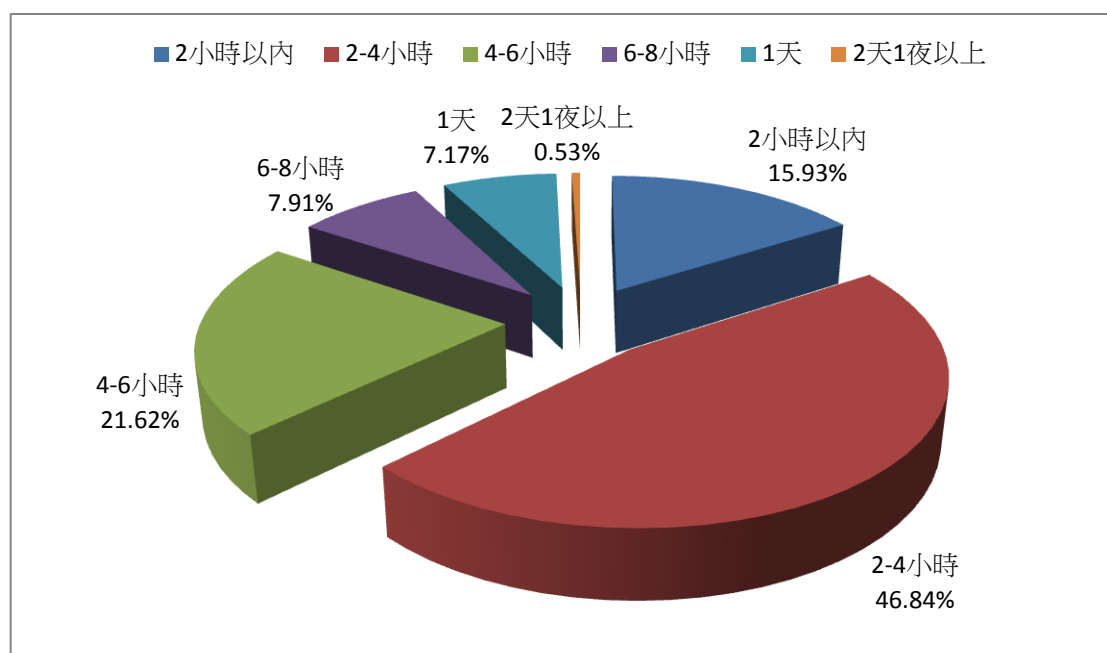


圖 7：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-停留時間

在宣傳桐花祭活動方面，遊客對於桐花祭之資訊管道主要來自於網路（60.51%），再者為戶外看板（11.27%）及報紙（8.15%）。由此顯示透過網路宣傳之效力及動能相當可觀。

茲將遊客桐花祭活動之主要資訊管道統計百分比分析如圖 8。

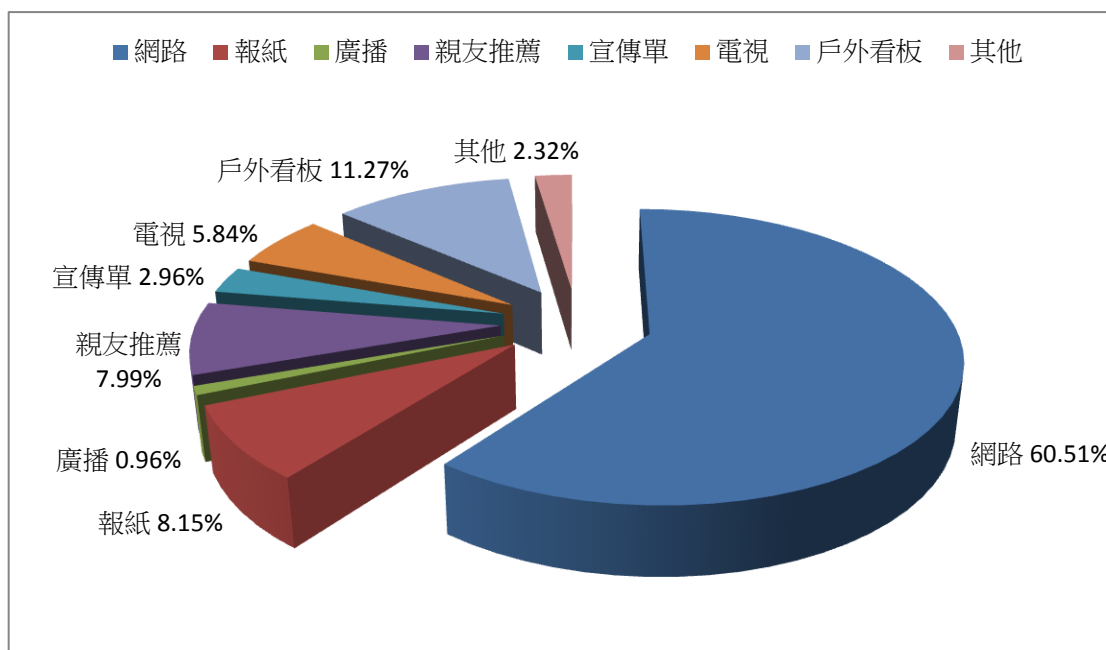


圖 8：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-資訊管道

桐花祭活動中，遊客在其中不論飲食、交通之活動花費，逾七成之遊客皆能控制在未滿 500 元，其花費之區間包含在 200-499 元者占 40.55%、未滿 200 元者占 36.26%。卻仍有少數比較在活動中付出較多花費至千元以上（7.06%）。

茲將遊客桐花祭活動之活動花費統計百分比分析如圖 9。

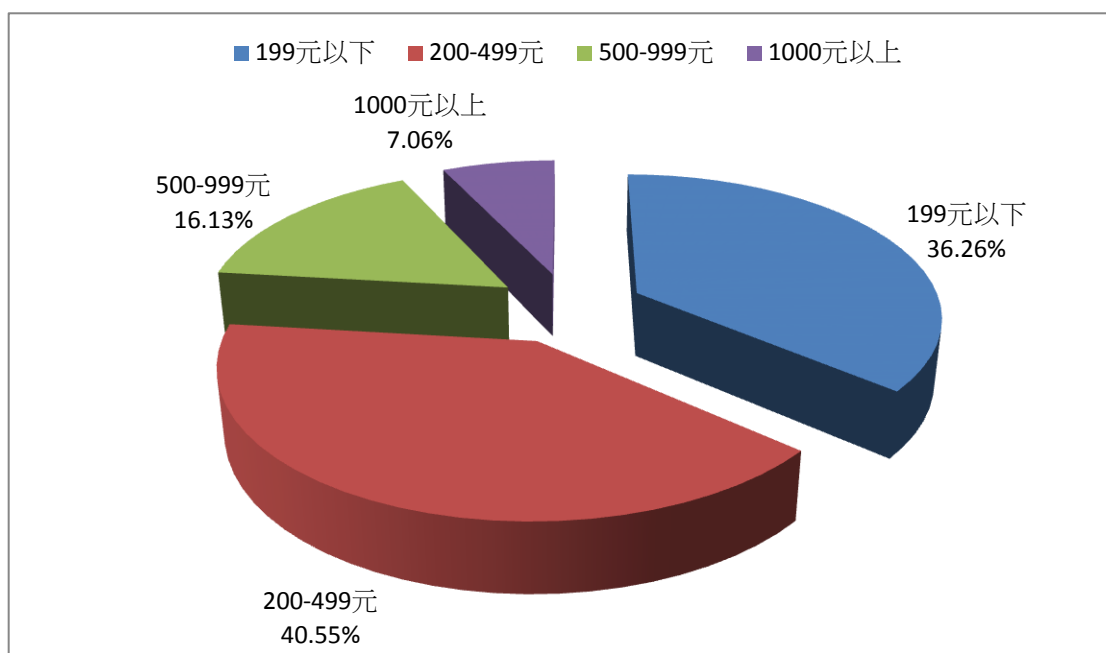


圖 9：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動花費

來訪桐花祭之遊客有著複合型的動機，問卷調查中本題問卷項目為複選題，其中最多遊客認為之動機係來欣賞桐花（31.27%），次之係想借機與家人同遊（21.99%），再次係想要增進身心健康（20.01%）。

茲將遊客桐花祭活動之來訪動機統計百分比分析如圖 10。

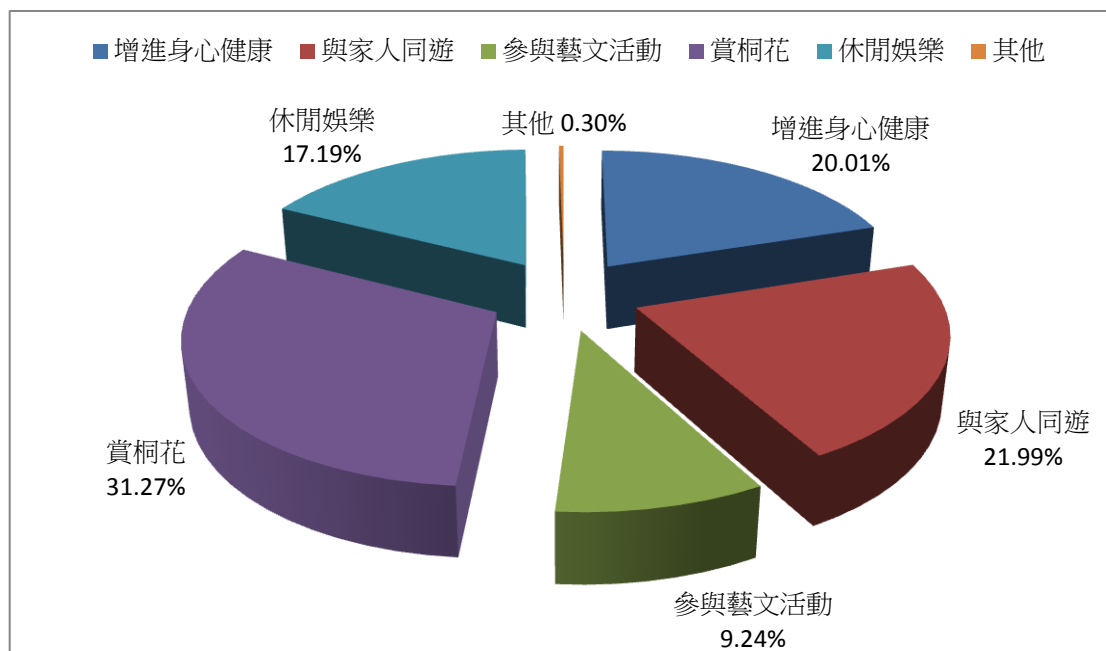


圖 10：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-來訪動機

註：本題問卷項目係為複選題。

三、活動品質分析-滿意度

為瞭解來訪遊客 2015 年土城區桐花祭活動之滿意度，分列五個項目置於網路問卷調查其滿意度。其項目為：活動整體、交通工具、活動內容、活動相關設施、工作人員服務品質。

大致上，遊客對於活動各個部分皆相當滿意，滿意程度皆超過七成，最高達至 79.01%（活動整體），除卻極少數對活動整體（1.27%）不甚滿意。相關設施及工作人員服務品質部份，有逾 25%的遊客評價持平。交通接駁工具其滿意度相較其他項目而言最低：滿意程度最低（71.31%）、普通評價最高（27.53%）、不滿意程度次高（1.16%）。

茲將遊客桐花祭活動之滿意度統計百分比分析如圖 11。

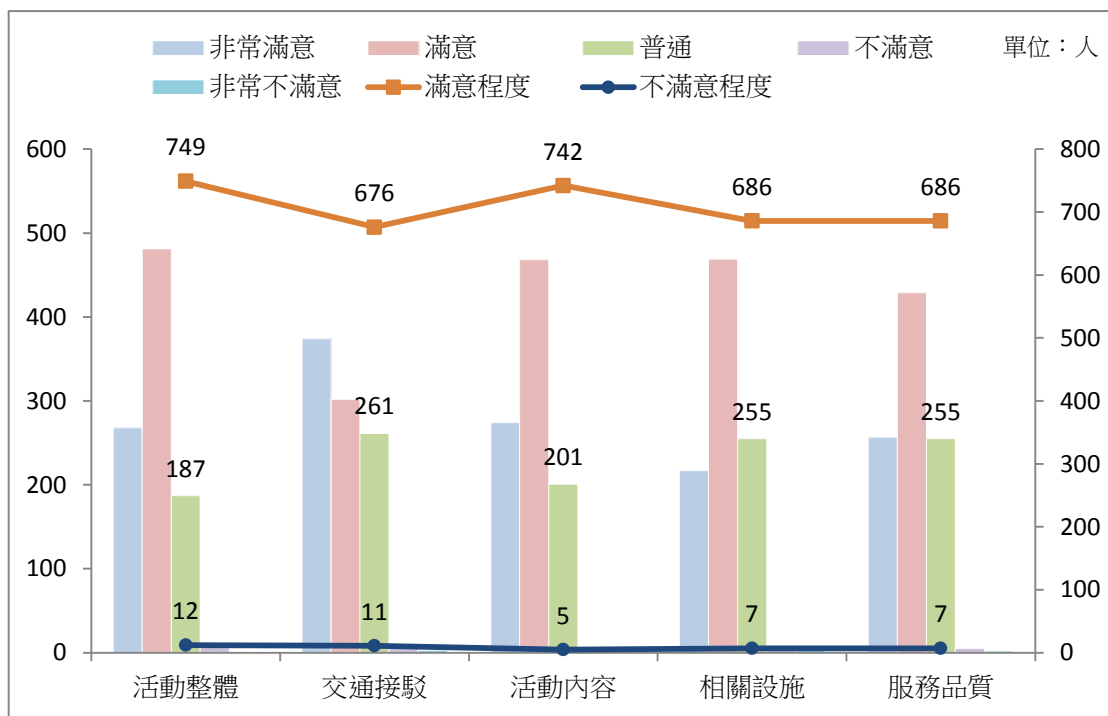


圖 11：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動滿意度

四、活動回饋分析

將遊客對於桐花祭活動之回饋意願分為三個項目置於網路問卷，從中分析遊客對活動再次參與、推薦意願及活動偏好。其項目為：來年再次參加桐花祭之意願、向他人推薦桐花祭之意願、桐花祭各活動項目偏好。

根據網路問卷調查，有 82.59% 比例之遊客表示有意願來年再次參加；而有 81.33% 之比例係有意願向他人推薦桐花祭活動。表示否定意願之遊客皆未足一個百分比。

茲將遊客桐花祭活動之意願回饋統計百分比分析如圖 12。

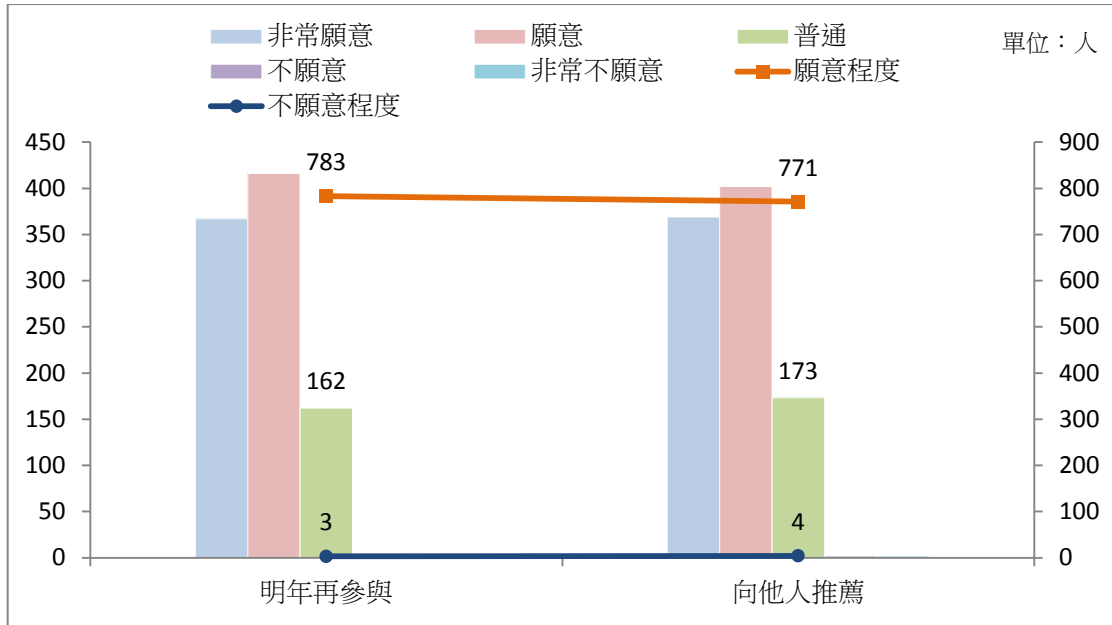


圖 12：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動回饋意願

統計遊客對桐花祭各項活動之偏好程度，前三排序之項目皆與桐花有較大關連性，其項目為：桐花音樂會（15.84%）、桐花彩繪（13.50%）、美麗桐花（13.42%）、。

茲將遊客對桐花祭各項活動喜好程度統計百分比分析如圖 13。

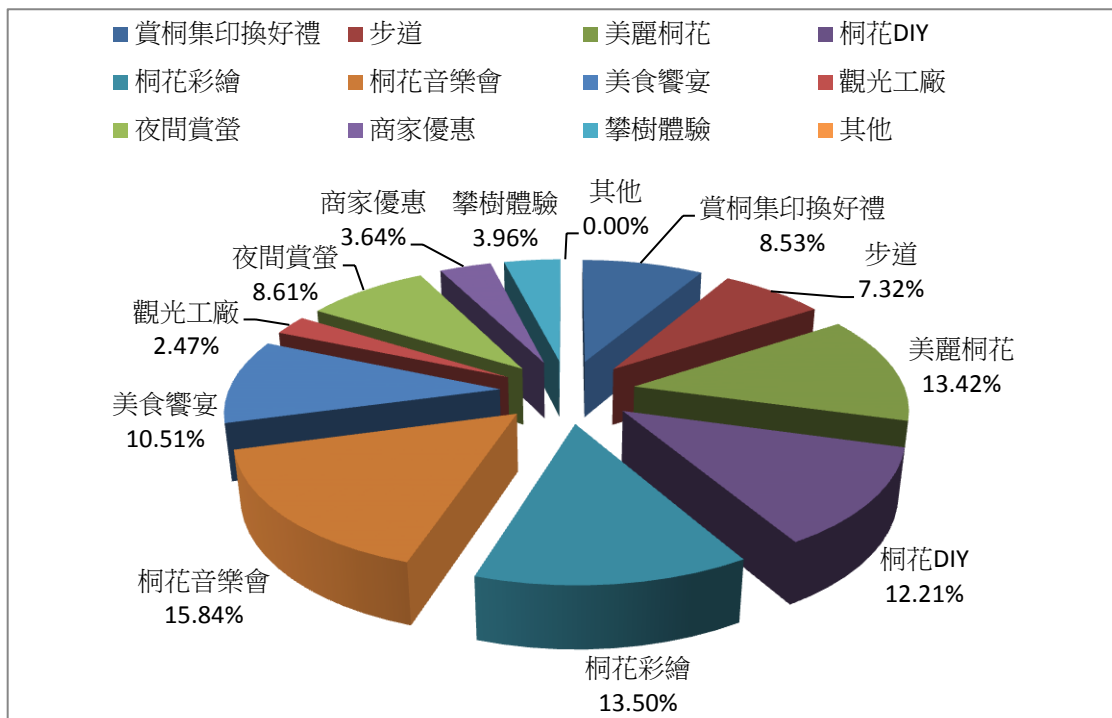


圖 13：2015 年新北市土城區客家桐花祭活動調查-活動喜好順序

註：本題問卷項目係為複選題。

五、問卷統計資料

整理網路問卷統計數據如下。

表 1：土城區客家桐花祭活動調查之遊客年齡層

單位：人

年度別	未滿 15 歲	15~24 歲	25~34 歲	35~44 歲
2013 年	…	62	115	270
2014 年	…	84	181	188
2015 年	-	96	209	374

表 1：土城區客家桐花祭活動調查之遊客年齡層（續）

單位：人

年度別	45~54 歲	55~64 歲	65 歲以上
2013 年	292	123	36
2014 年	140	57	12
2015 年	172	76	21

資料來源：土城區公所民政課

表 2：土城區客家桐花祭活動調查之遊客居住地

單位：人

年度別	新北市	臺北市/ 基隆市	桃/竹/苗	中/彰/投	雲/嘉/南/ 高/屏	宜/花/東	其他
2013 年	621	162	51	58	4	-	-
2014 年	568	145	34	8	8	-	-
2015 年	606	189	79	27	40	7	-

資料來源：土城區公所民政課

表 3：土城區客家桐花祭活動調查之是否曾參加與否

單位：人

年度別	是	否
2013 年	636	253
2014 年	475	288
2015 年	572	376

資料來源：土城區公所民政課

表 4：土城區客家桐花祭活動調查之曾經參加過哪地區的桐花節

單位：人

年度別	土城區	三芝區	三峽區	深坑區	瑞芳區
2013 年	554	-	125	51	56
2014 年	662	43	99	70	46
2015 年	689	71	97	89	47

表 4：土城區客家桐花祭活動調查之曾經參加過哪地區的桐花節（續）

單位：人

年度別	石碇區	樹林區	鶯歌區	中和區	其他地區
2013 年	-	...	56	33	-
2014 年	46	...	38	40	4 (汐止區)
2015 年	50	21	57	43	16 (汐止區)

資料來源：土城區公所民政課

註：本題問卷項目選項可複選

表 5：土城區客家桐花祭活動調查之同行成員

單位：人

年度別	單獨前來	朋友同事	家人親戚	旅遊團體	其他
2013 年	70	194	612	-	-
2014 年	61	168	533	-	-
2015 年	89	200	652	7	-

資料來源：土城區公所民政課

表 6：土城區客家桐花祭活動調查之交通工具

單位：人

年度別	活動接駁車	自用車	機車	捷運	公車
2013 年	324	195	471	292	194
2014 年	336	189	203	230	138
2015 年	365	203	254	235	171

表 6：土城區客家桐花祭活動調查之交通工具（續）

單位：人

年度別	遊覽車	計程車	步行	其他
2013 年	-	-	-	-
2014 年	-	-	77	-
2015 年	-	-	62	-

資料來源：土城區公所民政課

註：本題問卷項目選項可複選

表 7：土城區客家桐花祭活動調查之停留時間

單位：人

年度別	2 小時 以內	2~4 小時	4~6 小時	6~8 小時	1 天	2 天 1 夜 以上
2013 年	70	415	227	110	66	
2014 年	97	303	205	108	52	
2015 年	151	444	205	75	68	5

資料來源：土城區公所民政課

表 8：土城區客家桐花祭活動調查之主要資訊管道

單位：人

年度別	網路	報紙	廣播	親友推薦	宣傳單
2013 年	601	74	9	17	8
2014 年	612	69	32	20	11
2015 年	757	102	12	100	37

表 8：土城區客家桐花祭活動調查之主要資訊管道（續）

單位：人

年度別	電視	戶外看板	雜誌	其他
2013 年	110	77	-	40
2014 年	59	105	-	51
2015 年	73	141	-	39

資料來源：土城區公所民政課

註：本題問卷項目選項可複選

表 9：土城區客家桐花祭活動調查之花費

單位：人

年度別	無	199 元以下	200~499 元	500~999 元	1,000 元以上
2013 年	-	238	284	228	42
2014 年	-	231	313	116	53
2015 年	-	280	425	169	74

資料來源：土城區公所民政課

表 10：土城區客家桐花祭活動調查之主要動機

單位：人

年度別	增進身心 健康	與家人同 遊	參與藝文 活動	賞桐花	休閒娛樂	其他
2013 年	115	213	56	210	291	-
2014 年	445	294	200	316	300	-
2015 年	405	445	187	633	348	-

資料來源：土城區公所民政課

註：本題問卷項目選項可複選

表 11：土城區客家桐花祭活動調查之活動整體滿意度

單位：人

年度別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
2013 年	216	562	109	1	-
2014 年	243	350	159	12	1
2015 年	268	481	187	11	1

資料來源：土城區公所民政課

表 12：土城區客家桐花祭活動調查之活動交通滿意度

單位：人

年度別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
2013 年	192	483	204	6	1
2014 年	405	305	227	2	2
2015 年	374	302	261	8	3

資料來源：土城區公所民政課

表 13：土城區客家桐花祭活動調查之活動內容滿意度

單位：人

年度別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
2013 年	231	539	109	5	-
2014 年	266	340	158	1	-
2015 年	274	468	201	4	1

資料來源：土城區公所民政課

表 14：土城區客家桐花祭活動調查之活動相關設施滿意度

單位：人

年度別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
2013 年	165	446	250	21	3
2014 年	207	325	229	2	2
2015 年	217	469	255	4	3

資料來源：土城區公所民政課

表 15：土城區客家桐花祭活動調查之工作人員服務品質滿意度

單位：人

年度別	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
2013 年	211	526	138	6	1
2014 年	249	326	190	-	-
2015 年	257	429	255	5	2

資料來源：土城區公所民政課

表 16：土城區客家桐花祭活動調查之明年再參與意願

單位：人

年度別	非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意
2013 年	337	485	61	3	-
2014 年	341	315	108	1	-
2015 年	367	416	162	2	1

資料來源：土城區公所民政課

表 17：土城區客家桐花祭活動調查之向他人推薦意願

單位：人

年度別	非常願意	願意	普通	不願意	非常不願意
2013 年	344	459	80	3	1
2014 年	393	261	109	2	-
2015 年	369	402	173	2	2

資料來源：土城區公所民政課

表 18：土城區客家桐花祭活動調查之活動項目偏好-2015 年

單位：人

活動項目	人數
賞桐集印換好禮	211
步道	181
美麗桐花	332
桐花 DIY	302
桐花彩繪	334
桐花音樂會	392
美食饗宴	260
觀光工廠	61
夜間賞螢	213
商家優惠	90
攀樹體驗	98
其他_____	-

資料來源：土城區公所民政課

註：本題問卷項目選項可複選

表 19：土城區客家桐花祭活動調查之活動項目偏好-2013 年及 2014 年

單位：人

2014 年		2013 年	
活動項目	人數	活動項目	人數
賞桐集印換好禮	426	客家紙娃娃暨客家文化互動體驗區	210
步道	581	賞桐集印送好禮	489
美麗桐花	381	桐花市集	354
桐花 DIY	223	桐花樹下的祝福	237
桐花彩繪	203	步道健行	529
藝文演出	150	一桐採茶趣	173
客家文化體驗	160	藝文表演	152
互動鋼琴區	58	賞螢	212
桐花樹下的祝福	176	觀光工廠	204
美食	208	桐花 DIY	269
藝文展覽	78	商家優惠券	136
觀光工廠	180	路跑	97
賞螢	171	桐花彩繪	249
商家優惠券	74		
路跑	61		
攤位	192		
揹柴體驗	61		
其他	-		

資料來源：土城區公所民政課

註：本題問卷項目選項可複選

肆、 應用說明

2015 年土城區客家桐花祭活動網路問卷調查，回收份數 948 份。茲將 2015 年統計數據及近三年資料，按照問卷資料之分類項目（基本特性、活動參與、活動品質-滿意度、活動回饋）整理分述如下。

一、個人基本特性分析

(一) 遊客年齡層：35~44 歲 39.45%、25~34 歲 22.05%、45~54 歲 18.14%、15~24 歲 10.13%、55~64 歲 8.02%、65 歲以上 2.22%。

桐花祭遊客之年齡多數分布在 25 歲至 54 歲之間，本年度以 35 歲至 44 歲年齡層者最多，而近三年來遊客年齡層有漸趨下降的傾向。2013 年 45 歲至 54 歲年齡遊客為相對多數，至 2014 年、2015 年轉為 35 歲至 44 歲年齡層者比例占最多。

在 25-34 歲和 35-44 歲的年齡層中，參加人數有逐年增加的趨勢，亦代表著桐花祭的活動能吸引到這兩個年齡層的族群，通常這兩個族群大多是家庭成員，所以之後再考慮活動內容時，可多為家庭組群設計不同活動，藉此吸引更多民眾前往參加。

表 20：土城區客家桐花祭遊客年齡層百分比前三排序

活動年度	Top 1		Top 2		Top 3	
	年齡層	百分比	年齡層	百分比	年齡層	百分比
2013 年	45~54 歲	32.52%	35~44 歲	30.07%	55~64 歲	13.70%
2014 年	35~44 歲	28.40%	25~34 歲	27.34%	45~54 歲	21.15%
2015 年	35~44 歲	39.45%	25~34 歲	22.05%	45~54 歲	18.14%

資料來源：土城區公所民政課

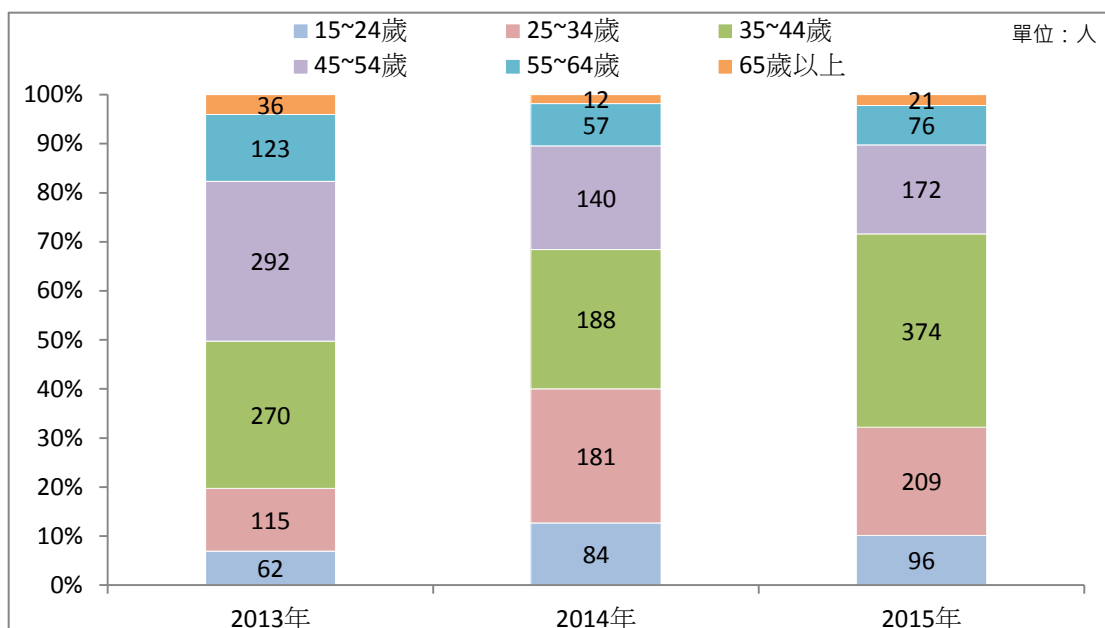


圖 14：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客年齡組百分比統計

(二) 遊客區域別：新北市 63.92%、台北市/基隆市 19.94%、桃/竹/苗 8.33%、雲/嘉/南/高/屏 4.22%、中/彰/投 2.85%、宜/花/東 0.74%。

本活動除雙北居民參與外，亦吸引不少雙北以外遊客闔家同遊，藉此運用土城桐花祭活動的人氣為土城帶來活潑都市的好形象，不僅可以吸引外地遊客前來，更能讓許多人認識土城不一樣的面貌，透過形象的轉換，就可為土城帶來最大的觀光效益。

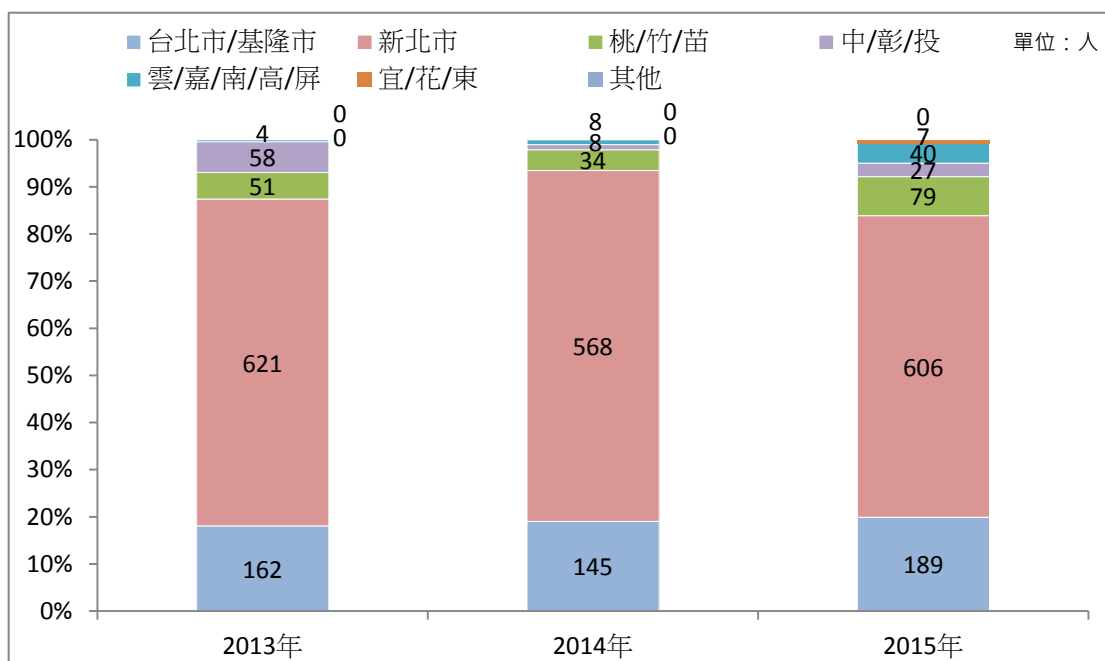


圖 15：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客居住地統計

二、活動參與分析

(一) 活動參與區域：參加過桐花祭者 60.34%、沒有參加過桐花祭者 39.66%。

有六成遊客先前曾參與桐花祭活動，其中在數據當中，之前參加過桐花祭的民眾，今年也都願意參加，代表活動有留住民眾，並且有越來越多人參加桐花祭的趨向，因此除了要保持目前活動水準以外，也要透過創新的方式，吸引到更多新的目標族群。

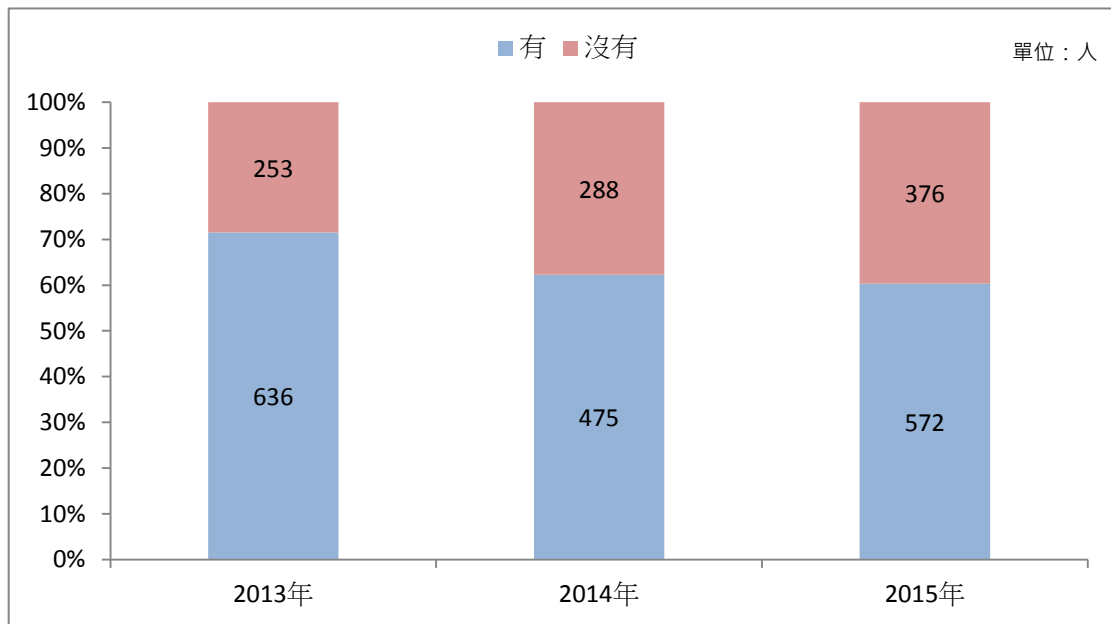


圖 16：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年曾參加之遊客百分比統計

(二) 結伴成員：家人親戚 68.78%、朋友同事 21.10%、單獨前來 9.39%、旅遊團體 0.74%。

桐花祭屬於老少咸宜的活動，所以大部分來參加的人都是和自己的家人或是親朋好友。隨著高齡化的影響，台灣的老年人口逐漸上升，所以我們有在活動當中設有無障礙廁所以及輪椅免費租借的活動，希望有更多長輩們願意跟著兒女甚至孫女出來走走。

近年來，社會大眾開始注重休閒活動的重要性，所以今年的旅遊團體的人數也大幅增加，將近 1% 的人數是跟著旅遊團一起來的，或許在未來的活動中我們也可以搭配一些旅行社，做一個兩天的新北賞桐一遊。

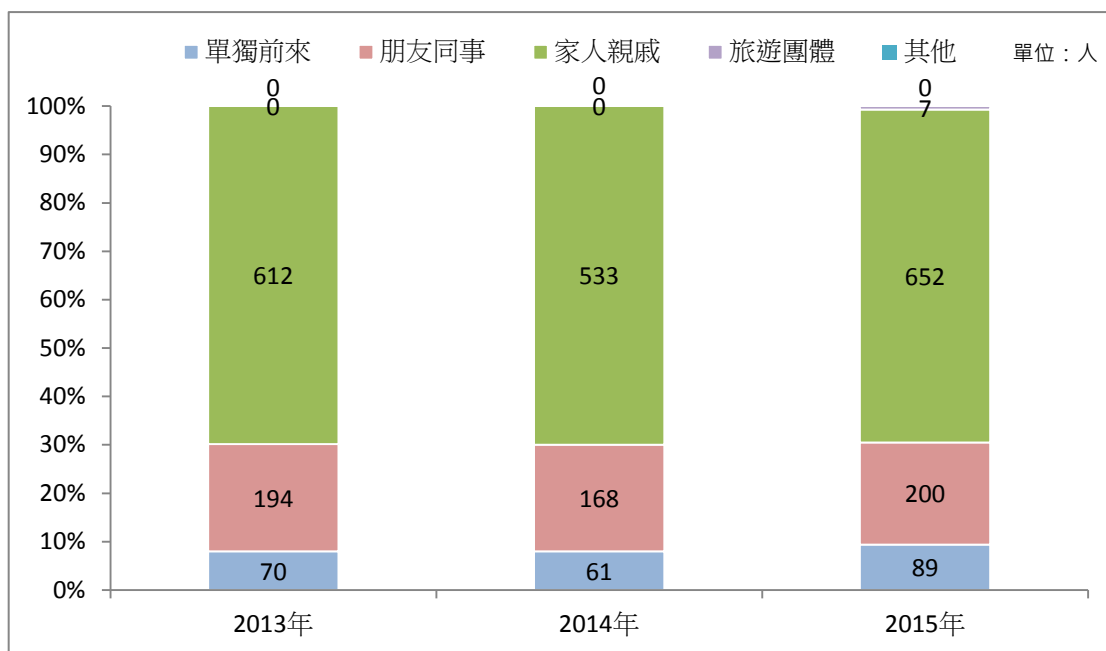


圖 17：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客同行成員百分比統計

(三) 交通工具：活動接駁車 28.29%、機車 19.69%、捷運 18.22%、自用車 15.74%、公車 13.26%、步行 4.81%。

資料顯示，主要活動二日實施交通管制期間，多數民眾願意選擇搭乘大眾運輸工具前往活動會場，所以在捷運、接駁公車站設立明確清楚標示，解決交通問題，另外約有五成民眾搭乘汽機車，停車空間亦應詳加規畫與設置，易有人車爭道、違規停車等問題，來年機車管制是否一併列入管制事宜可再研議考量。

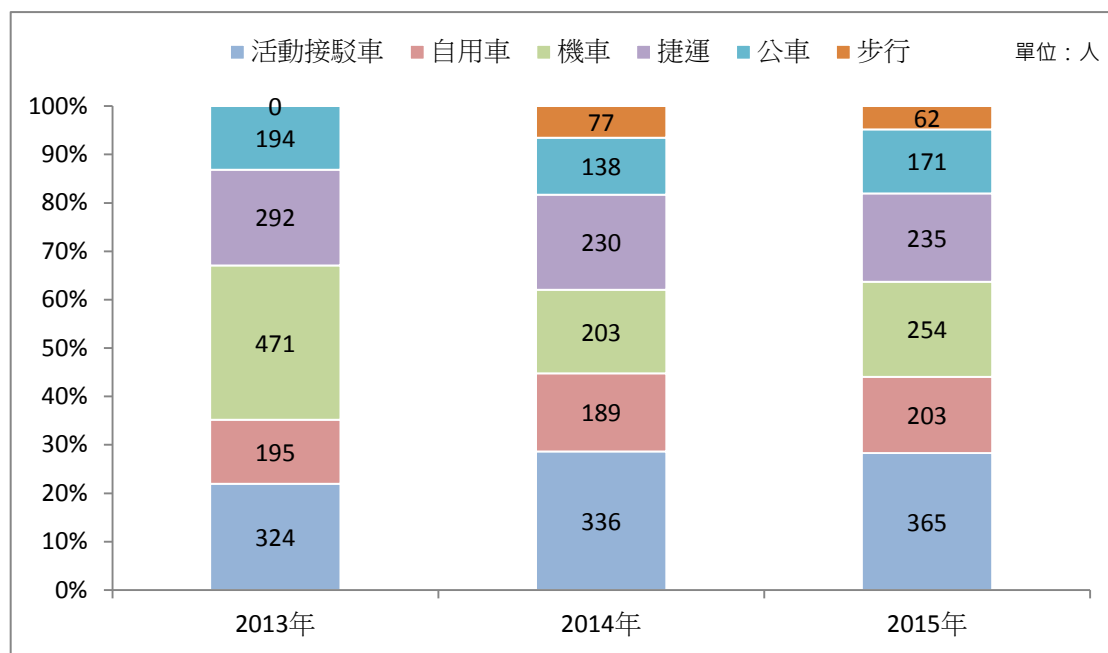


圖 18：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年交通工具百分比統計

註：本題問卷項目選項可複選

(四) 停留時間：2-4 小時 46.84%、4-6 小時 21.62%、2 小時以內 15.93%、6-8 小時 7.91%、1 天 7.17%、2 天 1 夜以上 0.53%。

大部分遊客的停留時間為 2-4 小時，也就是說有將近一半的人只是特別來參加桐花季活動，並沒有在新北市多做停留。但是一天或一天以上的遊客的比率卻增加了，這是因為北部以外的民眾人數增多，我們也可以在賞桐手冊上面多增加一些旅遊景點，也增加大家來土城賞桐花的意願。

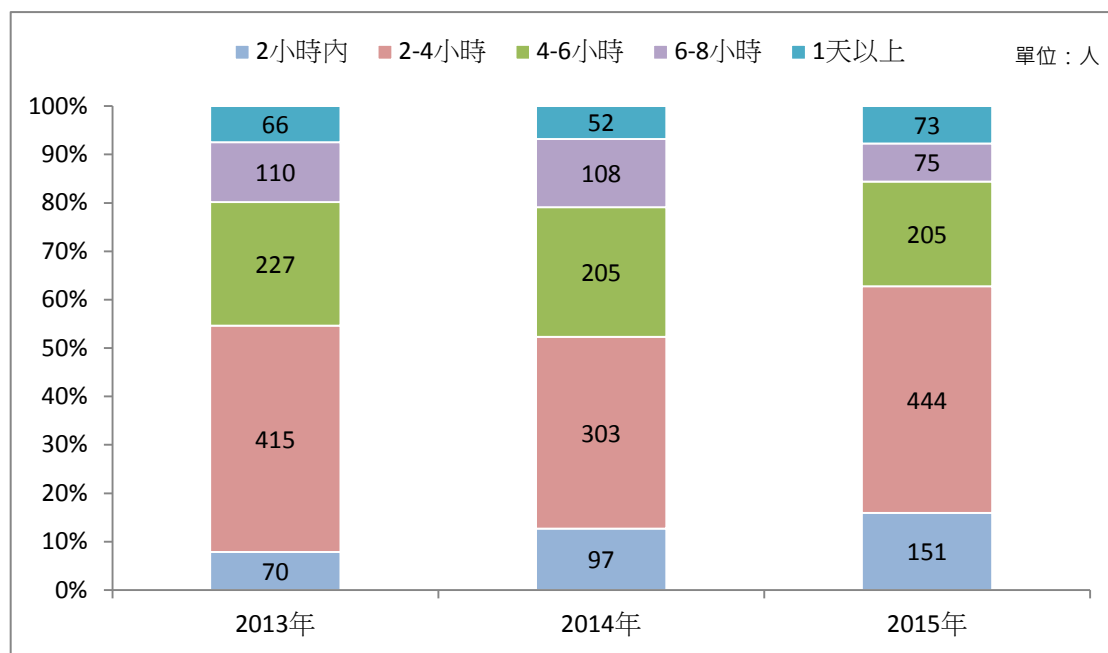


圖 19：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年遊客停留時間百分比統計

(五) 資訊管道：網路 60.51%、戶外看板 11.27%、報紙 8.15%、親友推薦 7.99%、電視 5.84%、宣傳單 2.96%、其他 2.32%、廣播 0.96%。

2015 今年光是桐花季相關在網路上出現的畫面就高達 157 則，加上現在電視、廣播、報紙和雜誌在網路上都可以收尋到，未來應多運用網路、互動網站、手機、facebook 等宣傳管道提供資訊。

本次活動充分利用網路的力量，藉由網站以及臉書粉絲團與民眾互動，藉由分享活動送小禮物的方式增加活動的曝光度。資料顯示，在所有參加人數裡就有超過半數的人是因為網路得知此活動，由此可知網路行銷效益非常強大。

而活動手冊於活動前在市府、各公所、旅客服務中心及接駁車搭乘處等多處都有協助發放，也藉此提高了活動曝光率。

本次活動利用了現在年輕人普遍喜好使用社群團體的特性來做為推廣行銷的工具，社團粉絲人數高達 1.2 萬人，每次的發文觸及人數都高達上千人，使這次活動的宣傳達到最大值。

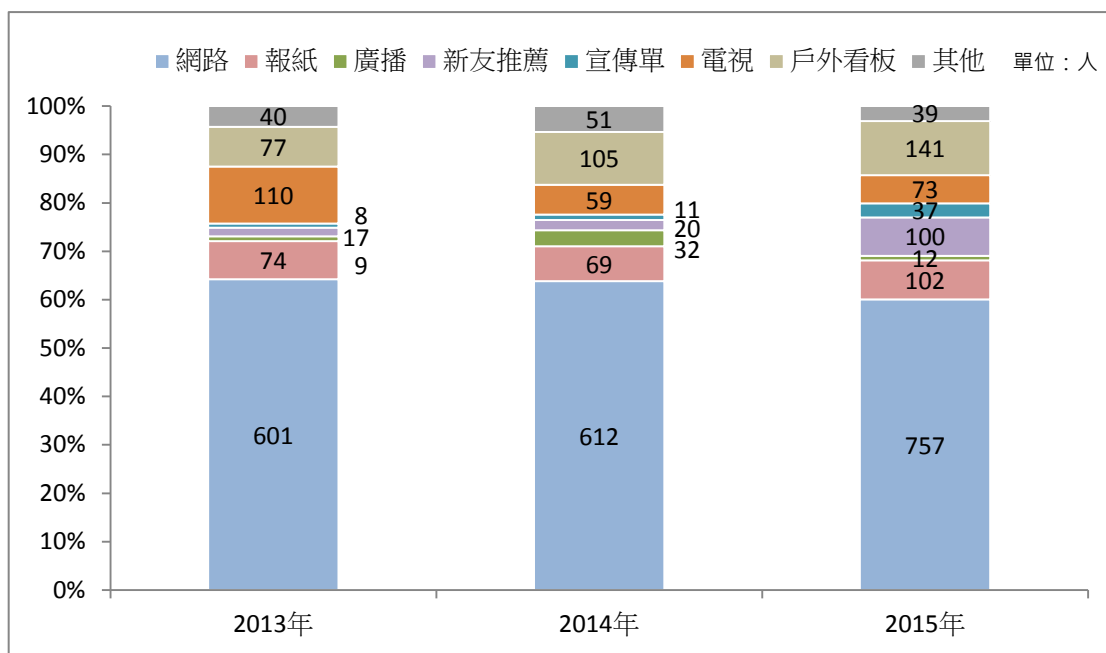


圖 20：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年資訊管道百分比統計

註：本題問卷項目選項可複選

(六) 消費情形：200-499 元 40.55%、199 元以下 36.26%、500-999 元 16.13%、1,000 元以上 7.06%。

整場活動增加了每週觀光的人潮，也帶動了附近商家及交通運輸上的經濟效益，隨著桐花祭每年的舉辦，土城桐花的名聲日趨響亮，不管是餐飲或是購買相關紀念品的金額都有上漲的趨勢，今年更是增加許多不是台北來的遊客，其中更有將近 4% 的人是來自 雲/嘉/南/高/屏 的遊客，相信也能帶動附近的旅館的人氣，讓大家可以來新北市做一個兩天一夜的行程。

本活動有助於地方產業及特色產品的開發，也助於土城區的觀光產業發展，建立土城桐花祭的品牌，為地方創造更大經濟效益，未來開發商品時可參考多數遊客消費情形評估適合商品。

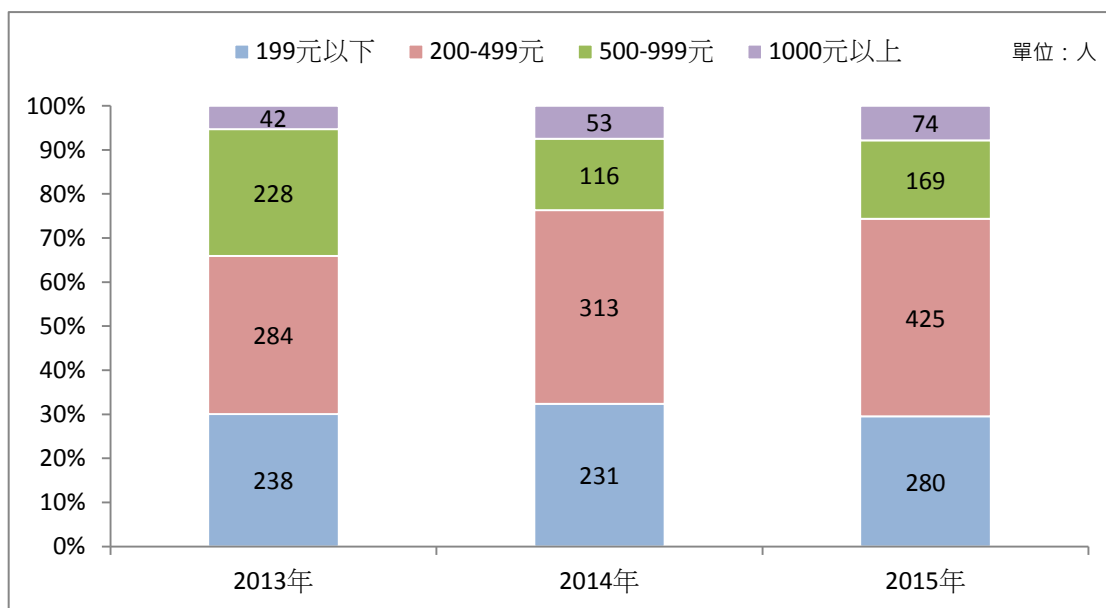


圖 21：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年花費金額百分比統計

(七) 主要動機：賞桐花 31.27%、與家人同遊 21.99%、增進身心健康 20.01%、休閒娛樂 17.19%、參與藝文活動 9.24%、其他 0.30%。

大多數族群為家庭客群和觀光遊客，因此活動內容需多設計親子同樂活動和展現地方特色活動，同時可多了解族群的屬性與喜好，同時更具多元性和娛樂性以滿足遊客吃喝玩樂各方面需求，好讓未來舉辦活動時，更能吸引更多同類族群的民眾參與活動。

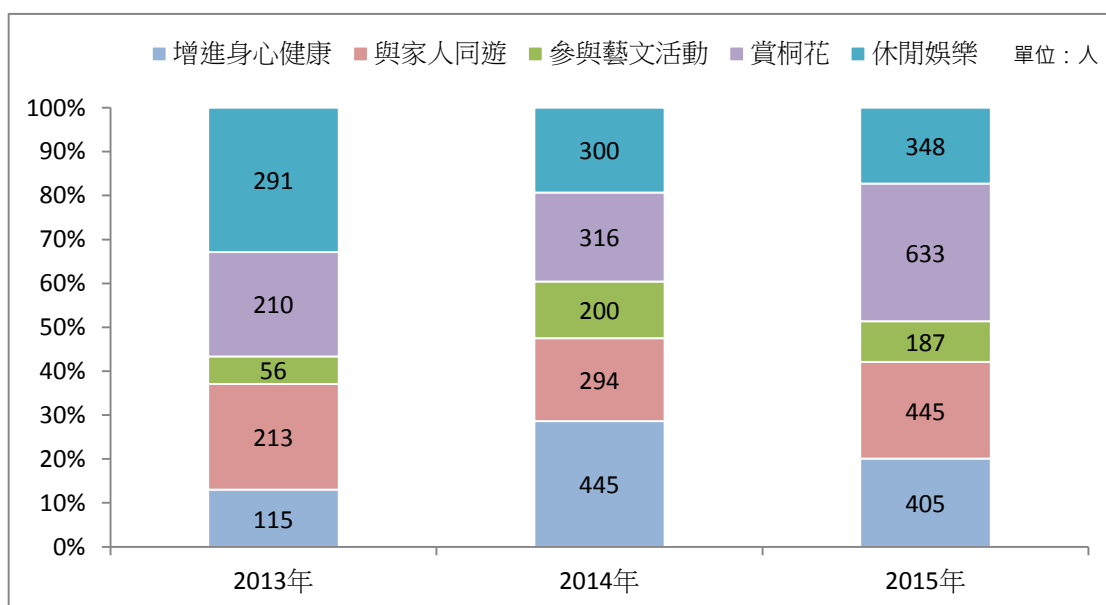


圖 22：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年參加動機百分比統計

註：本題問卷項目選項可複選

三、活動品質分析-滿意度

有關本年度桐花祭活動滿意度部分，有近九成遊客滿意本次活動，不滿意極低，只佔兩個百分點，代表這次活動對於遊客來說整體而言是滿意的。其他接駁車、停車場地、地方特色、桐花主題、工作人員服務品質等方面亦有約七成六以上遊客感到滿意，惟設施如步道、廁所等之滿意度較低，約七成，故明年度除應再提升整體服務品質外，另應更加強步道環境維護及廁所清潔的問題。

(一) 整體滿意度：非常滿意 28.27%、滿意 50.74%、普通 19.73%、不滿意 1.16%、非常不滿意 0.11%。

近三年來遊客對桐花祭非常滿意之人數逐年增加，且滿意之程度至少有近八成，評價普通之人數也逐年增長，惟在 2014 年不滿意之人數比例較多而至 2015 年有減少。

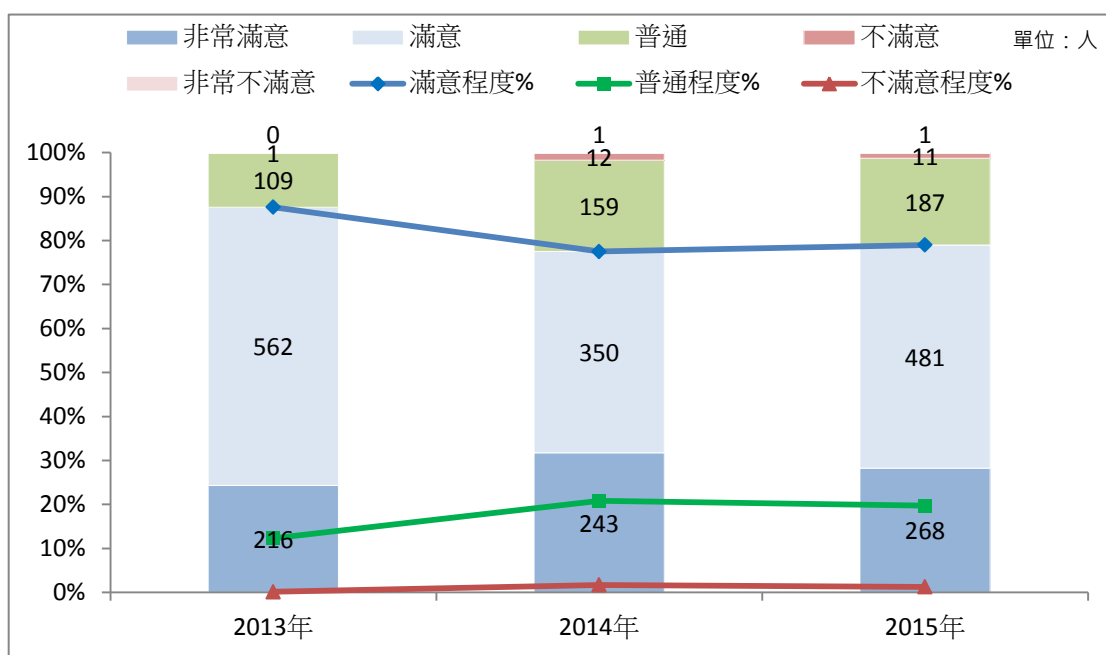


圖 23：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年之整體滿意度百分比統計

(二) 交通滿意度：非常滿意 39.45%、滿意 31.86%、普通 27.53%、不滿意 0.84%、非常不滿意 0.32%。

逾七成之民眾三年來皆對交通工具及接駁表示滿意，表示普通評價比例每年上升，2015 年表示不滿意比例也比前兩年略升，但與總體比例相較仍保持在極低之比例。

交通管制和接駁車有 1.16% 的遊客感到不太滿意，預估係遊客對於接駁車的班次、收費等方面之問題有些不滿意。但以整體的人潮接送及動線來說遊客仍保持一定之滿意程度。

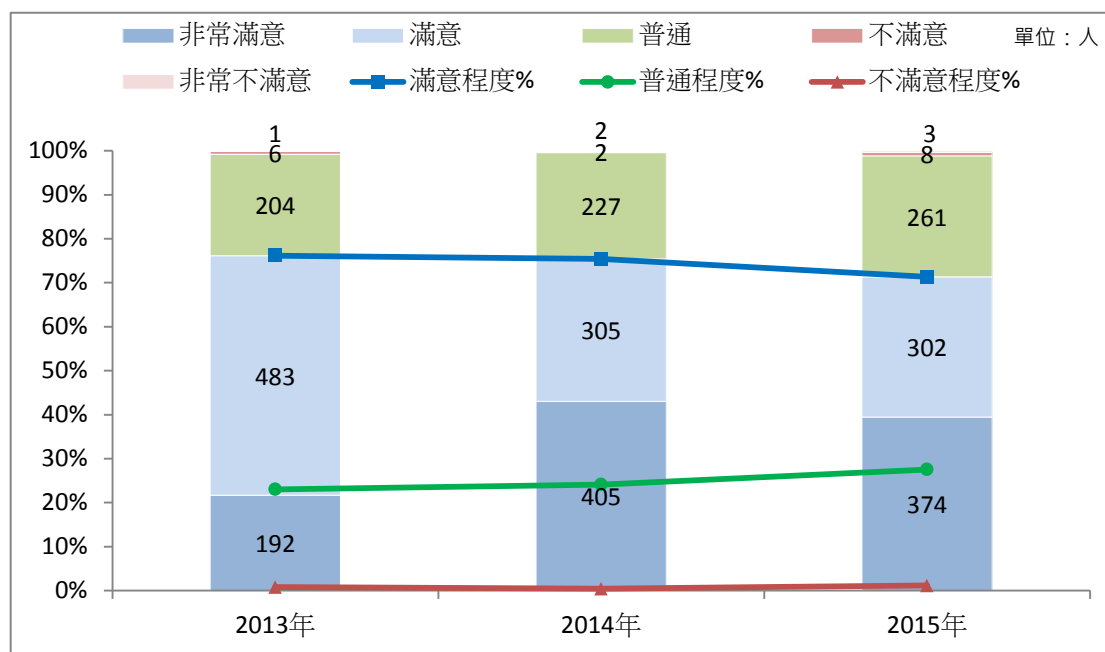


圖 24：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年之交通滿意度百分比統計

(三) 內容滿意度：非常滿意 28.90%、滿意 49.37%、普通 21.20%、不滿意 0.42%、非常不滿意 0.11%。

對於活動內容之滿意程度，2015 年為 78.27%，而前兩年也都在七成五以上。不滿意之程度三年來皆不足 1%，2015 年為 0.53%，相較 2013 年 0.57%，減少了 0.04 個百分點。

地方特色和桐花主題活動滿意度七成八，代表遊客來桐花祭的主要原因是桐花之美和土城桐花祭的有趣。

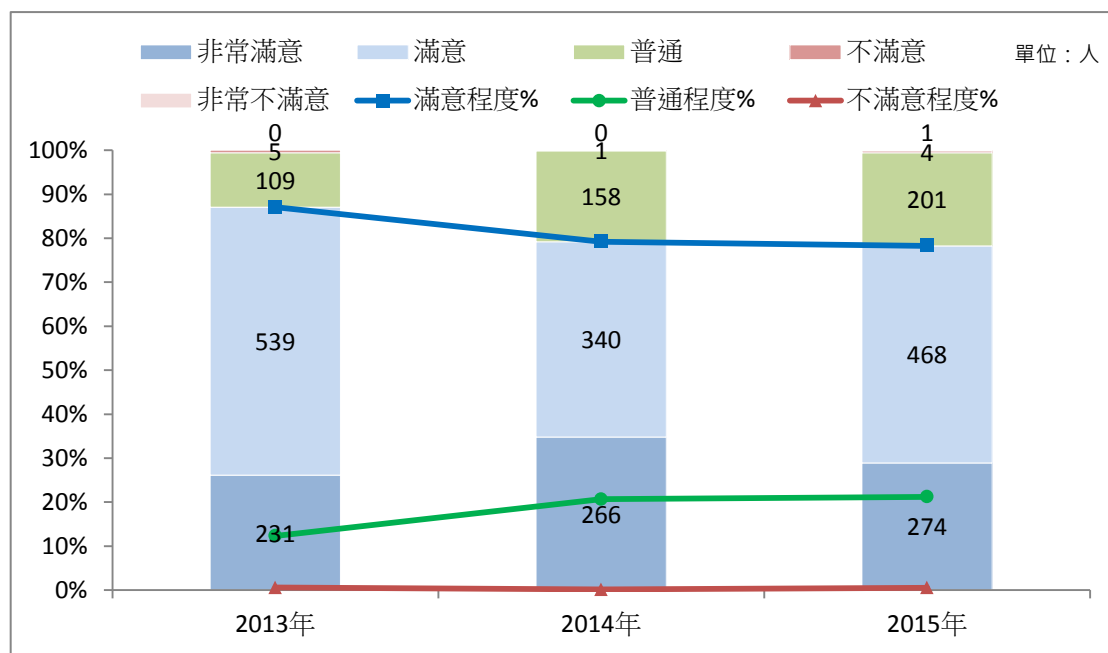


圖 25：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年內容滿意度百分比統計

(四) 設施滿意度：非常滿意 39.45%、滿意 31.86%、普通 27.53%、不滿意 0.84%、非常不滿意 0.32%。

連續三年遊客對活動設施的滿意度皆逾七成，但表示不滿意之民眾近三年來 2015 年略增至 1.16%。對設施滿意度評價普通之比例也有漸漸上升的趨勢。

活動各項設施，如步道及廁所等項目之滿意度七成一較其他調查項目之滿意度低，其中主要原因以桐花掉在步道地上後，經過民眾踩過之後，會使得環境有些髒亂，而且濕滑容易跌倒，造成民眾反感，明年可再改進。

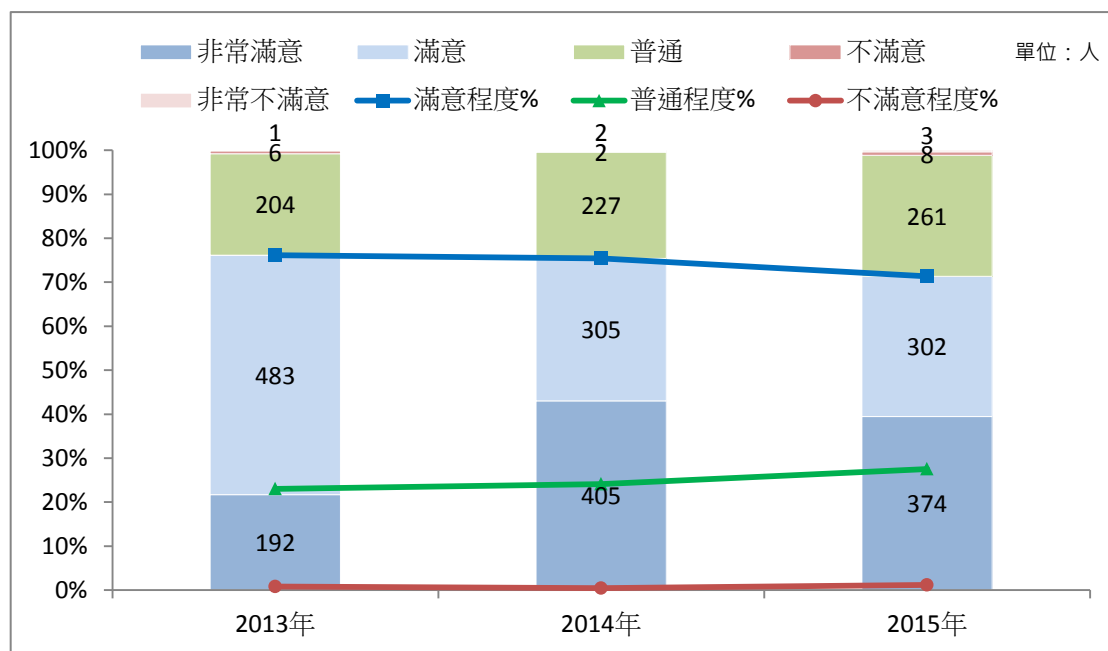


圖 26：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年設施滿意度百分比統計

(五) 服務品質滿意度：非常滿意 27.11%、滿意 45.25%、普通 26.90%、不滿意 0.53%、非常不滿意 0.21%。

工作人員服務品質方面，2013 年至 2015 年感到不滿意之民眾不足 1%，給予普通評價之民眾比例上升，表示滿意之比例皆在七成以上，尤其非常滿意者人數逐年上升。

工作人員服務品質滿意度係各項滿意度項目當中最高的。所有當天的工作人員都在活動前一週做過最完備的教育訓練，因此都能在民眾有問題時及時地做出正確的回應。不但如此，現場各區皆都設有負責人，且身上都備有無線電，如有發生任何特殊問題都能即時通報並且做最妥善的處理。而活動兩天也在服務台設有英語翻譯服務，讓外籍的觀光客能在更方便的參加本區的活動。

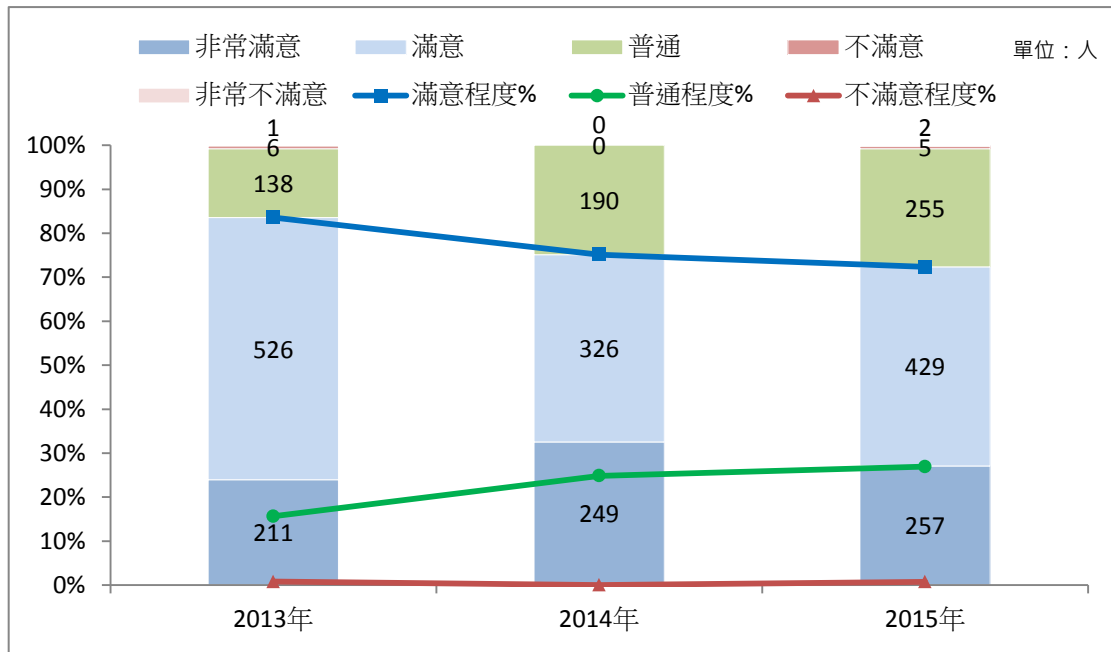


圖 27：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年服務品質滿意度百分比統計

四、活動回饋分析

綜觀活動意願及偏好之統計資料，在今年近九成遊客都曾參與過土城或是其他地方的桐花祭相關活動，資料顯示明年願意再參與本次活動超過八成，僅不及一個百分點的民眾不願意再參加，代表遊客對於土城桐花祭的重遊意願極高。

結合遊客來年重遊桐花祭之意向，再加上向他人推薦本活動項目中，有超過八成民眾願意向他人推薦本活動，代表遊客對於土城桐花祭印象極好，也非常願意推薦親朋好友參加此活動。故明年度活動內容應再予以創新變化，以符合遊客期待，帶給遊客嶄新感受，行銷的目的不在宣傳，而在感動參與者！

(一) 明年再次參加意願：非常願意 38.71%、願意 43.88%、普通 17.09%、不願意 0.21%、非常不願意 0.11%。

近八成三之民眾表示明年願意再參與桐花祭活動，相較 2013 年願意程度近九成三、2014 年近八成六之願意程度，仍有逾八成之遊客願意連年參與桐花祭活動。

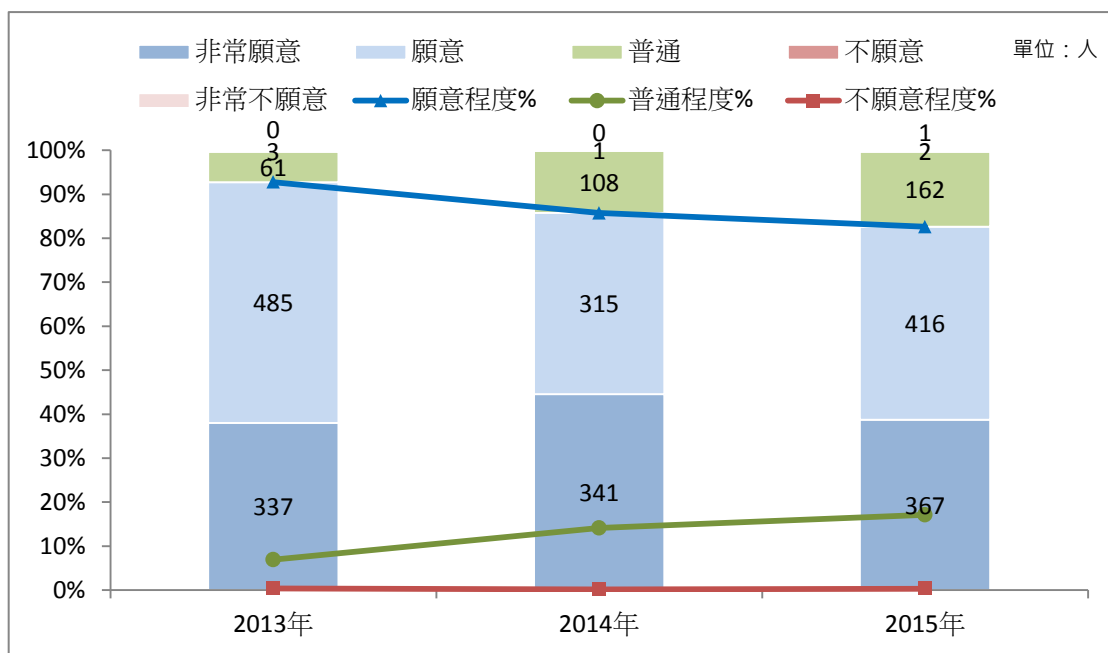


圖 28：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年來年再次參加意願百分比統計

(二) 向他人推薦意願：非常願意 38.92%、願意 42.41%、普通 18.25%、不願意 0.21%、非常不願意 0.21%。

本年度有超過八成之遊客願意向他人推薦桐花祭活動，與前兩年相比，2013 年逾九成、2014 年有八成五。遊客維持在八成之上願意推薦桐花祭活動。

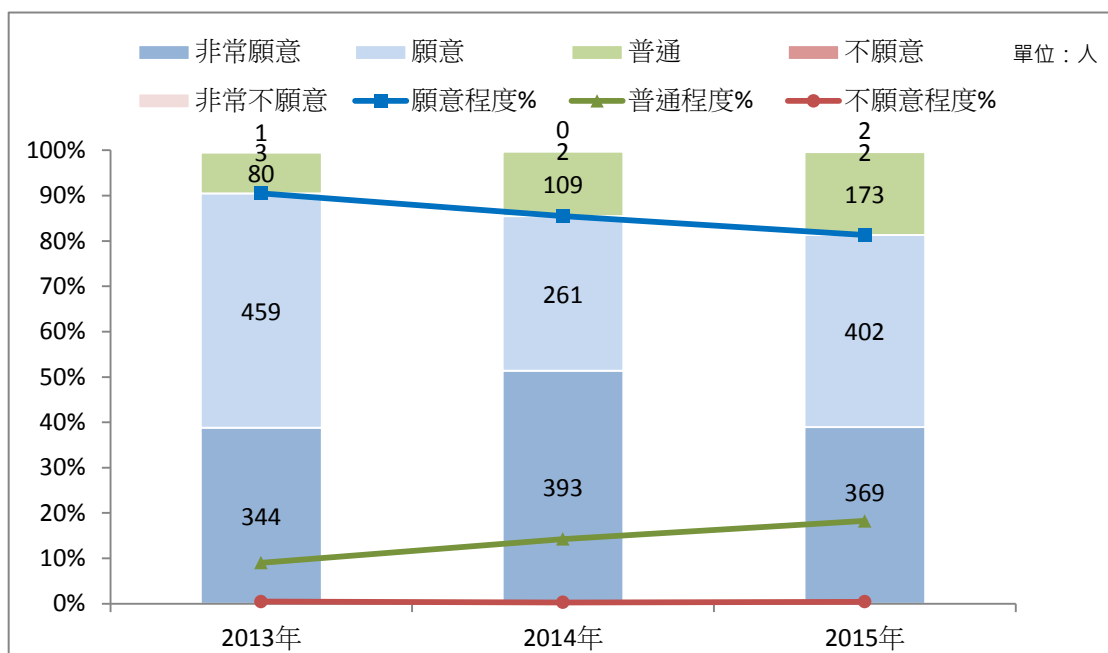


圖 29：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年向他人推薦意願百分比統計

(三) 各項活動項目喜好項目：桐花音樂會 15.84%、桐花彩繪 13.50%、美麗桐花 13.42%、桐花 DIY 12.21%、美食饗宴 10.51%、夜間賞螢 8.61%、賞桐集印換好禮 8.53%、步道 7.32%、攀樹體驗 3.96%、商家優惠 3.64%、觀光工廠 2.47%。

最受歡迎的活動第一為桐花音樂會、第二為桐花彩繪、第三為美麗桐花。再次依序為桐花 DIY、美食饗宴、夜間賞螢、賞桐集印送好禮、步道、攀樹體驗、商家優惠及觀光工廠。

由於民眾通常係於桐花步道健行時一路邊欣賞桐，因此以往皆將美麗桐花與步道列為同一項目。如按照往例計算統計數據，排序前三順位有稍稍變化，第一則為美麗桐花（步道）、第二為桐花音樂會、第三為桐花彩繪。

回歸到桐花祭活動本身，大多數參與的民眾多為偏好桐花本身或與桐花深度結合之活動項目。若能藉由桐花美景，結合音樂和彩繪，並融入土城本地文化及當地資源做連結，打造屬於土城桐花祭的品牌，創造出品牌的附加價值，便能提供遊客難忘回憶。藉此，可以保留舊有民眾及增加新的族群參與活動，以利創造地方經濟最大效益。

表 21：土城區客家桐花祭活動遊客偏好前三排序

活動年度	Top 1		Top 2		Top 3	
	活動項目	人數	活動項目	人數	活動項目	人數
2013 年	步道健行	529	賞桐集印 送好禮	489	桐花市集	354
2014 年	賞桐步道	581	賞桐集印 送好禮	426	美麗桐花	381
2015 年	桐花音樂會	392	桐花彩繪	334	美麗桐花	332

資料來源：土城區公所民政課

註：本題問卷項目選項可複選

整理桐花祭各個活動項目中，每年活動皆會出現之共同項目。

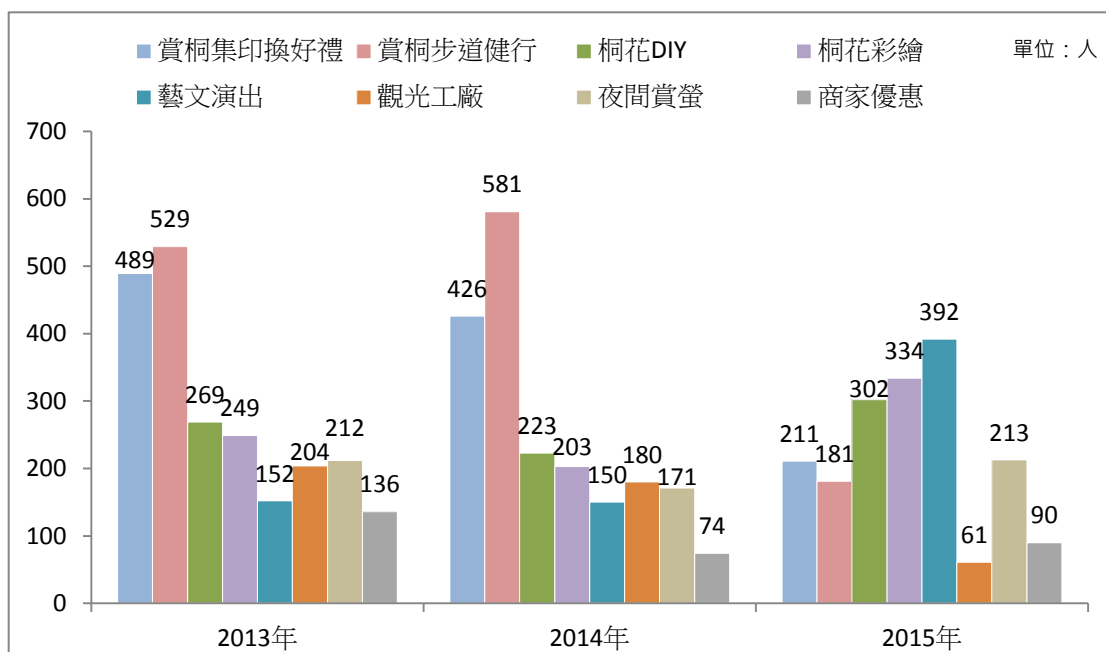


圖 30：新北市土城區客家桐花祭活動調查近三年共同項目偏好統計

表 22：土城區客家桐花祭活動調查之活動項目偏好-歷屆共同項目

單位：人

年度別	賞桐集印換好禮	賞桐步道健行	桐花DIY	桐花彩繪
2013年	489	529	269	249
2014年	426	581	223	203
2015年	211	513	302	334

表 22：土城區客家桐花祭活動調查之活動項目偏好-歷屆共同項目（續）

單位：人

年度別	藝文演出 (桐花音樂會)	觀光工廠	夜間賞螢	商家優惠
2013年	152	204	212	136
2014年	150	180	171	74
2015年	392	61	213	90

資料來源：土城區公所民政課

刊名：2015 新北市客家桐花祭資料分析及應用

編印：新北市土城區公所民政課

出版：新北市土城區公所

出版日期：中華民國 104 年 8 月

刊期頻率：年刊

本刊同時登載於土城區公所網站

網址為 <http://www.tucheng.ntpc.gov.tw/>



依著作權法第 9 條規定，法律、命令不受著作權法保護，任何人本得自由利用，歡迎各界廣為利用。