

101 年度
臺中市市民對觀光住宿、旅遊
服務中心服務民意調查報告

委託單位：臺中市政府主計處

執行單位：觀天科技有限公司

中 華 民 國 1 0 1 年 6 月 1 5 日

目 錄

目錄.....	1
表目錄.....	2
圖目錄.....	3
調查摘要.....	4
第壹章 調查方法概述.....	7
一、調查背景.....	7
二、調查目的.....	7
三、調查範圍.....	7
四、調查對象.....	7
五、調查期間.....	8
六、調查項目.....	8
七、調查方式.....	9
八、抽樣方式.....	9
九、統計分析方法.....	10
十、調查執行流程.....	11
第貳章 接觸紀錄與樣本結構.....	12
一、有效樣本與抽樣誤差.....	12
二、調查接觸結果.....	12
三、抽樣分配與卡方檢定.....	13
四、加權後樣本結構概況.....	15
第參章 調查結果與分析.....	21
一、合法與非法旅館及民宿認知調查.....	21
二、臺中市民眾對本市旅遊(客)服務中心服務及旅遊資訊提供之滿意度.....	41
第肆章 結論與建議.....	58
一、結論.....	58
二、建議.....	62
附錄 1 交叉分析表.....	65
附錄 2 電訪問卷.....	110

表目錄

表 1	調查接觸結果統計表.....	12
表 2	性別樣本與母體結構之差異檢定.....	13
表 3	年齡樣本與母體結構之差異檢定.....	13
表 4	行政區樣本與母體結構之差異檢定.....	14
表 5	受訪者性別之分布狀況.....	15
表 6	受訪者年齡別之分布狀況.....	16
表 7	受訪者居住行政區別之分布狀況.....	17
表 8	受訪者教育程度之分布狀況.....	19
表 9	受訪者職業之分布狀況.....	20
表 10	民眾是否曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之情形統計表.....	21
表 11	民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之情形統計表.....	23
表 12	民眾是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」之情形統計表.....	25
表 13	民眾是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」之情形統計表.....	27
表 14	民眾選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素統計表.....	29
表 15	民眾是否知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)之情形統計表.....	30
表 16	民眾是否知道日租型套房是非法旅館之情形統計表.....	31
表 17	民眾是否知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之情形統計表.....	32
表 18	民眾是否曾住宿過日租型套房之情形統計表.....	33
表 19	民眾選擇日租型套房之考慮因素統計表.....	35
表 20	民眾有否曾在臺中市住宿過旅館或民宿之情形統計表.....	36
表 21	民眾所獲得臺中市住宿店家訊息之來源統計表.....	38
表 22	民眾曾到過臺中市哪些旅遊(客)服務中心統計表.....	39
表 23	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面之滿意度統計表.....	40
表 24	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔之滿意度統計表.....	42
表 25	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面之滿意度統計表.....	44
表 26	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性之滿意度統計表.....	46
表 27	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式之滿意度統計表.....	48
表 28	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面之滿意度統計表.....	50
表 29	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力之滿意度統計表.....	52
表 30	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面之滿意度統計表.....	54
表 31	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體滿意度統計表.....	56
表 32	民眾對「都市計畫區內之民宿均為非法民宿」、「日租型套房是非法旅館」、「日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益」之認知度比較表.....	59
表 33	臺中市旅遊(客)服務中心各項滿意度比較表.....	61

圖目錄

圖 1	受訪者性別之分布狀況.....	15
圖 2	受訪者年齡別之分布狀況.....	16
圖 3	受訪者居住行政區別之分布狀況.....	18
圖 4	受訪者教育程度之分布狀況.....	19
圖 5	受訪者職業之分布狀況.....	20
圖 6	民眾是否曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之情形統計圖.....	21
圖 7	民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之情形統計圖.....	23
圖 8	「旅館業專用標識」及「民宿專用標識」.....	25
圖 9	民眾是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」之情形統計圖.....	25
圖 10	民眾是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」之情形統計圖.....	27
圖 11	民眾選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素統計圖.....	29
圖 12	民眾是否知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)之情形統計圖.....	30
圖 13	民眾是否知道日租型套房是非法旅館之情形統計圖.....	31
圖 14	民眾是否知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之情形統計圖.....	32
圖 15	民眾是否曾住宿過日租型套房之情形統計圖.....	33
圖 16	民眾選擇日租型套房考慮因素統計圖.....	35
圖 17	民眾有否曾在臺中市住宿過旅館或民宿之情形統計圖.....	36
圖 18	民眾所獲得臺中市住宿店家訊息之來源情形統計圖.....	38
圖 19	民眾曾到過臺中市哪些旅遊(客)服務中心統計圖.....	39
圖 20	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面之滿意度統計圖.....	40
圖 21	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔之滿意度統計圖.....	42
圖 22	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面之滿意度統計圖.....	44
圖 23	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性之滿意度統計圖.....	46
圖 24	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式之滿意度統計圖.....	48
圖 25	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面之滿意度統計圖.....	50
圖 26	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力之滿意度統計圖.....	52
圖 27	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面之滿意度統計圖.....	54
圖 28	民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體滿意度統計圖.....	56

調查摘要

本調查於 101 年 5 月 23 日至 6 月 8 日，每日早上 09：00 至 12：00 及下午 14:00 至 21:00，針對居住本市年滿 18 歲以上之民眾進行電話訪查。共完成 2,335 份有效樣本，在 95% 信心水準下，抽樣誤差在正負 2.03% 以內。調查摘要如下：

一、合法與非法旅館及民宿認知調查

1. 聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，占 50.9%；曾經使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之民眾，占 26.4%；懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，占 21.7%。

曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」之詐騙風險之民眾，占 50.9%，而表示未曾聽聞過者則占 38.3%；曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之民眾，占 26.4%，而未曾使用此項資源者則占 67.3%；懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」之民眾，占 21.7%，而表示不懂得辨識者則占 75.1%。也意味著許多民眾可能不會辨識旅館業或民宿專用標識，無法確實保障其旅遊、住宿之安全。

2. 曾住宿過非法(未合法立案)之旅館或民宿之民眾，占 7.8%；最主要考慮因素為「價錢便宜」，占 37.6%。

曾住宿過非法(未合法立案)之旅館或民宿之民眾，占 7.8%，而未曾住宿過者則占 63.3%；在曾住宿過之受訪者中，考慮因素為「價錢便宜」者比例最高，占 37.6%，其次為「地點方便」(27.6%)，再其次為「遊憩設備新穎」(12.2%)。

3. 知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)之民眾，占 18.0%；知道「日租型套房」是非法旅館之民眾，占 39.0%；而知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之民眾，占 56.6%。

知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿之民眾，占 18.0%，而表示不知道這項認知者則占 82.0%；知道「日租型套房」是非法旅館之民眾，

占 39.0%，而表示不知道者則占 61.0%；知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之民眾，占 56.6%，而表示不知道者則占 43.4%。

4. 曾經住宿過「日租型套房」之民眾，占 7.5%；最主要考慮因素為「地點方便」，占 37.5%。

曾經住宿過「日租型套房」之民眾，占 7.5%，而未曾住宿過者則占 89.0%。在曾經住宿過「日租型套房」之受訪者中，選擇住宿之考慮因素為「地點方便」者比例最高，占 37.5%；其次為「價錢便宜」(30.7%)；再其次為「整體環境乾淨」(14.2%)。

5. 曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，占 23.0%。其獲得住宿店家訊息之主要來源最主要為「親朋好友告知」，占 42.7%；其次為「由網路得知」，占 38.2%。

曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，占 23.0%，而未曾住宿過者則占 77.0%。在曾經住宿過臺中市旅館或民宿之受訪者中，所獲得住宿店家訊息之來源以「親朋好友告知」者比例最高，占 42.7%；其次為「由網路得知」(38.2%)；再其次為「親身經驗」(20.5%)。

二、臺中市民眾對本市旅遊(客)服務中心服務及旅遊資訊提供之滿意度

1. 到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾，有 60.0%曾到過高鐵臺中站，比例最高；對於旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面則有 59.5%民眾感到滿意；而對於旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面，則有 52.9%民眾感到滿意。

在 1,068 位曾到過臺中市之旅遊(客)服務中心之受訪者中，到過高鐵臺中站旅遊服務中心之比例最高，占 60.0%；其次依序為石岡旅客服務中心(26.1%)、臺中車站旅遊服務中心(25.7%)、臺中航空站旅遊服務中心(21.1%)；到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，對於旅遊(客)服務中心之位置明顯易找方面感到滿意，占 59.5%，而感到不滿意者則占 4.4%；至於營運時間符合旅客需求方面，感到滿意之民眾占 52.9%，而表示不滿意者占 9.4%。

2. 在臺中市旅遊(客)服務中心之服務人員方面，對服務人員提供旅遊資訊正確性感到滿意之民眾，占 49.1%；對服務人員語言溝通表達能力感到滿意之民眾，占 58.6%；而對服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面感到滿意之民眾，占 59.1%。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，對臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性感到滿意，占 49.1%，感到不滿意者則占 6.4%；在服務人員語言溝通表達能力方面，感到滿意之民眾占 58.6%，感到不滿意者則占 5.0%；在服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面，感到滿意之民眾占 59.1%，感到不滿意者則占 4.3%。

3. 在臺中市旅遊(客)服務中心之文宣方面，對文宣擺設方式上感到滿意之民眾，占 48.9%；對文宣內容符合旅客需求方面感到滿意之民眾，占 37.1%；而對環境、櫃檯整齊清潔感到滿意之民眾，占 56.4%。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，對文宣擺設方式感到滿意之民眾，占 48.9%，表示不滿意者則占 7.5%；在文宣內容符合旅客需求方面，感到滿意之民眾占 37.1%，而感到不滿意者則占 8.9%；對環境、櫃檯整齊清潔感到滿意之民眾，占 56.4%，而感到不滿意者則占 2.0%

4. 對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體表現感到滿意之民眾，占 61.2%。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，對其整體表現感到滿意者，占 61.2%，表示不滿意者則占 3.9%。

第壹章 調查方法概述

一、調查背景

實施週休二日以後，民眾休閒時數增加，有較多的機會參與戶外休閒活動來紓解壓力，因此每逢假日或旅遊旺季期間，住宿店家住房率均較平常日大為提高。

觀光事業被喻為廿一世紀之「新世紀之產業金礦」，近年來國內旅遊風氣盛行，亦使旅館和民宿迅速發展。然在眾多旅館或民宿中，亦夾雜許多非法住宿店家，不僅影響旅客權益，且衝擊合法旅館業者之生存空間，實為觀光發展上之隱憂。

此外，旅遊(客)服務中心成立之目的，是提供來訪之觀光客所需資訊與諮詢服務；不僅提供旅遊景點、住宿、餐廳等相關諮詢服務，並免費提供旅遊地圖、手冊等宣傳資料；另可使用免費網路，瀏覽旅遊相關最新資訊。旅遊(客)服務中心協助旅客快速掌握觀光住宿等資訊，重要性不言可喻。

因此，藉由此次調查，瞭解市民對於合法與非法旅館及民宿認知程度，並藉由電話訪問過程，傳達市民旅館及民宿正確之認知。亦藉由本次之調查來了解市民對臺中市旅遊(客)服務中心服務及旅遊資訊提供之滿意度，以作為臺中市政府與相關單位未來改進服務措施之參考依據。

二、調查目的

本調查主要為瞭解市民對於合法與非法旅館及民宿認知與對臺中市旅遊(客)服務中心各項服務之滿意度，以作為臺中市政府與相關單位未來改進服務措施之參考依據。

三、調查範圍

以臺中市各行政區為調查範圍。

四、調查對象

居住於臺中市地區普通住戶內年滿 18 歲以上民眾為調查對象。

五、調查期間

民國 101 年 5 月 23 日至 6 月 8 日，調查時間為 09:00 至 12:00 及 14:00 至 21:00。

六、調查項目

1. 合法與非法旅館及民宿認知調查

- (1) 民眾曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之比例。
- (2) 民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之比例。
- (3) 民眾懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」之比例。
- (4) 民眾曾住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」之比例及曾住宿者之考慮因素。
- (5) 民眾知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案) 之比例。
- (6) 民眾知道日租型套房是非法旅館之比例。
- (7) 民眾知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之比例。
- (8) 民眾曾住宿過「日租型套房」之比例及其曾住宿者之考慮因素。
- (9) 民眾曾在臺中市住宿過旅館或民宿之比例及曾住宿者其住宿店家訊息之來源。

2. 臺中市民眾對本市旅遊(客)服務中心服務及旅遊資訊提供之滿意度

- (1) 民眾曾到過臺中市哪些旅遊(客)服務中心。
- (2) 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面之滿意度。
- (3) 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔之滿意度。
- (4) 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面之滿意度。
- (5) 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性之滿意度。
- (6) 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式之滿意度。

- (7)民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面之滿意度。
- (8)民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員語言溝通表達能力之滿意度。
- (9)民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面之滿意度。
- (10)民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體滿意度。

3.基本資料：

- (1)性別
- (2)年齡
- (3)教育程度
- (4)職業
- (5)居住之行政區

七、調查方法

本專案採取電話訪問調查。

八、抽樣設計

1. 使用 NCC(國家通訊傳播委員會)所公告之固定通信網路業務市內交換機局碼核配現況，以中華電信臺中市市內電話用戶為抽樣底冊，抽樣電話號碼採固定局碼後(前四碼)，後四碼隨機，使電話樣本能更廣泛涵蓋臺中市所有之電話用戶。。
2. 以居住臺中市 18 歲以上之人口為抽樣母體，採分層隨機抽樣法進行，將臺中市依行政區分為 29 層，在樣本配置方面，採比例配置法，各層依據最新公布臺中市各行政區 18 歲以上人口結構比例抽出所需之樣本數。樣本配置之計算方法如下：

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

其中， N 為臺中市 18 歲以上人口總數(民國 101 年 4 月底)

N_i 為某行政區之 18 歲以上人口數(民國 101 年 4 月底)

n_i 為第 i 地區層應過濾樣本數

n 為總樣本數

i 為地區層

3. 訪問採任意成人法，以接聽電話之合格受訪者為調查對象。另外，針對無人接聽之受訪戶，則在不同時間重複接觸 3 次。

九、統計分析方法

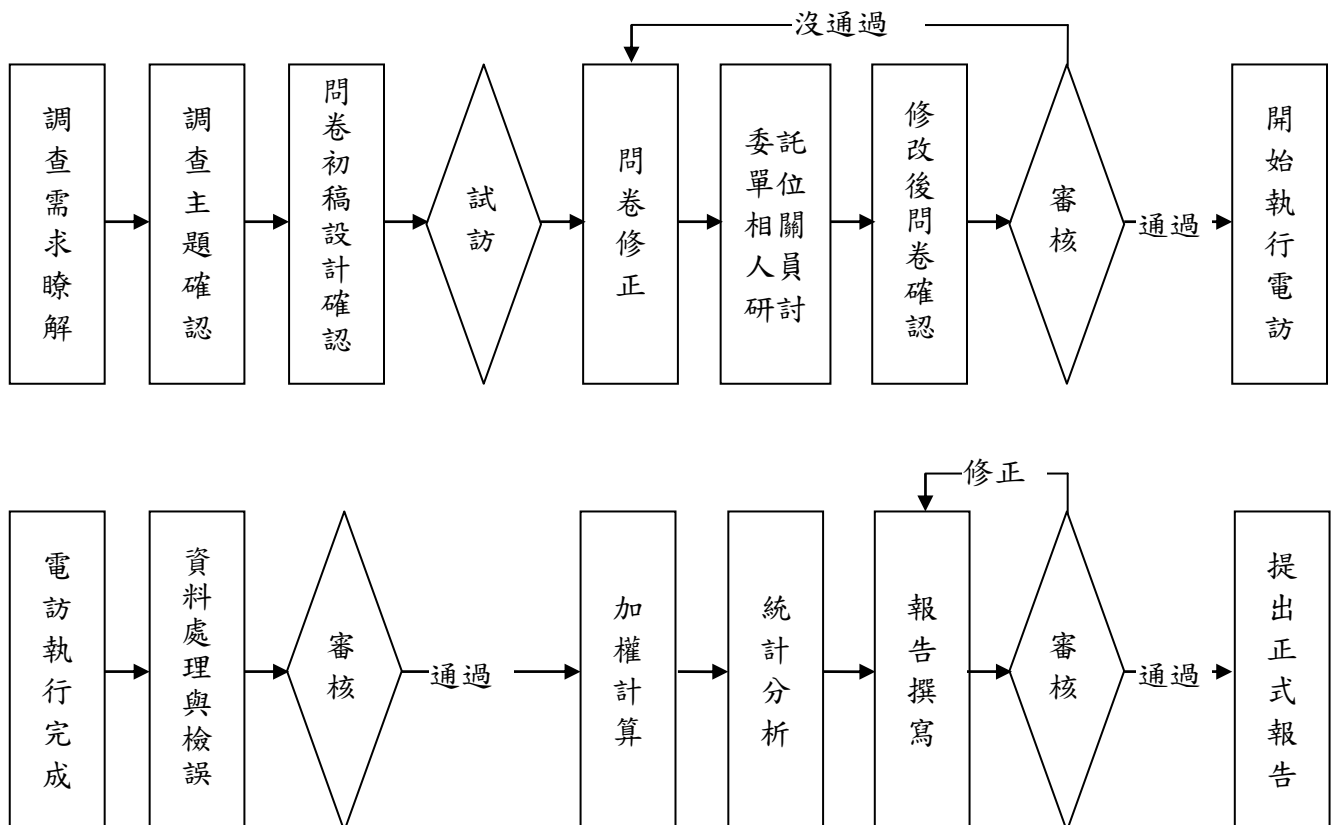
問卷回收整理彙總後，使用 SPSS For Windows (社會科學統計套裝軟體) 於電腦系統中運算資料，本研究使用之統計方法如下：

1. 頻次分析：各題項單因子頻次分析 (Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。
2. 交叉分析：交叉分析可以瞭解不同屬性民眾之看法，以各項議題與基本資料之交叉表來分析不同屬性民眾之看法。選出與各項議題看法或評價之相關重要區隔變數，以期了解不同屬性之民眾在相關問題方面是否具有差異性。
3. 獨立性檢定：透過卡方檢定了解交叉表橫列與直行變數兩變數間是否獨立；若交叉表之卡方顯著水準小於 5%，則認定兩變數間並非完全獨立，若大於 5% 則反之。如果任何表內方格中(Cell)之期望值少於 1，或 25% 之格子有少於 5 之期望次數時，則將依變數與變項之類型給予合併或者列為遺漏值。

十、調查執行流程

以下針對此次調查工作內容及執行方式做說明：

專案進行流程：(1)問卷設計、討論、修正→(2)抽樣設計→(3)調查方法→(4)訪員招募與訓練→(5)調查過程品質管控→(6)資料處理→(7)統計分析→(8)資料解讀與報告撰寫。



第貳章 接觸紀錄與樣本結構

一、有效樣本與抽樣誤差

本次成功樣本數完成 2,335 份，在信心水準為 95% 之情況下，控制抽樣誤差在正負 2.03% 以內。

二、調查接觸結果

本次調查共使用 87,870 個樣本(包含空號、無人接聽及傳真機等)，訪問之有效樣本則有 2,335 份，其餘電訪接觸結果如下表所示：

表 1 調查接觸結果統計表

接觸情形	次數	百分比
空號/電話故障/暫停使用	54,123	61.6
傳真機	1,142	1.3
無人接聽/答錄機/電話中	18,352	20.9
因語言/生理因素無法溝通	33	0.0
公司機構/營業用電話	1,132	1.3
配額已滿	1,140	1.3
戶中無合格樣本	1,244	1.4
拒訪	8,133	9.3
中途拒訪	236	0.3
成功樣本	2,335	2.7
總計	87,870	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

三、抽樣分配與卡方檢定

本調查共訪問 2,335 筆成功樣本，根據臺中市地區 18 歲以上之人口結構資料，將性別、年齡別以及行政區別先進行樣本與母體結構之差異性檢定，發現性別及行政區皆無顯著差異存在，而年齡和母體則有顯著差異，如表 2 至表 4 所示)

表 2 性別樣本與母體結構之差異檢定

分配 性別	母體分配		樣本分配		卡方檢定
	預期樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)	
女	1,189	50.9	1,240	53.1	X ² =0.231<3.84 (自由度=1，顯著水準 5%) 在 5%顯著水準下，加權前樣本與母體之性別結構沒有差異。
男	1,146	49.1	1,095	46.9	

註：母體資料來源係民國 101 年 4 月底臺中市地區人口資料。

表 3 年齡樣本與母體結構之差異檢定

分配 年齡別	母體分配		樣本分配		卡方檢定
	預期樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	百分比(%)	
18-24 歲	306	13.1	354	15.2	X ² =11.923>11.070 (自由度=5，顯著水準 5%) 在 5%顯著水準下，加權前樣本與母體之性別結構有差異。
25-34 歲	498	21.3	447	19.1	
35-44 歲	477	20.4	423	18.1	
45-54 歲	463	19.8	473	20.3	
55-64 歲	328	14.0	338	14.5	
65 歲以上	263	11.3	298	12.8	
拒答			2	0.1	

註：1.母體資料來源係民國 101 年 4 月底臺中市地區人口資料。

2.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

表 4 行政區樣本與母體結構之差異檢定

行政區別	母體分配		樣本分配		卡方檢定
	分配	預期樣本數(人)	百分比(%)	樣本數(人)	
中區		17	0.7	18	0.8
東區		67	2.9	67	2.9
西區		103	4.4	101	4.3
南區		102	4.4	91	3.9
北區		134	5.7	125	5.4
西屯區		180	7.7	188	8.1
南屯區		130	5.6	137	5.9
北屯區		220	9.4	219	9.4
豐原區		144	6.2	148	6.3
大里區		174	7.4	197	8.4
太平區		155	6.6	152	6.5
大甲區		68	2.9	62	2.7
和平區		10	0.4	10	0.4
清水區		75	3.1	69	3.0
梧棲區		48	2.1	53	2.3
沙鹿區		72	3.1	72	3.1
東勢區		48	2.1	48	2.1
新社區		23	1.0	23	1.0
神岡區		57	2.4	61	2.6
大雅區		77	3.3	80	3.4
潭子區		89	3.8	92	3.9
后里區		48	2.1	44	1.9
石岡區		14	0.6	12	0.5
外埔區		29	1.2	27	1.2
大安區		18	0.8	15	0.6
龍井區		65	2.8	60	2.6
大肚區		49	2.1	44	1.9
霧峰區		58	2.5	54	2.3
烏日區		61	2.6	66	2.8

$X^2=5.707 < 41.337$
 (自由度=28, 顯著水準 5%)
 在 5% 顯著水準下, 加權前樣本與母體之性別結構沒有差異。

註：1. 母體資料來源係民國 101 年 4 月底臺中市地區人口資料。

2. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

四、加權後樣本結構概況

加權方法採用以多變數反覆加權法(raking)，針對有回答基本資料之有效樣本，對其年齡及性別等變數加權，並檢定加權後與母體結構是否仍有顯著差異，若有顯著差異則進行第二次加權，重複加權步驟，直到檢定沒有差異為止。每一筆資料都乘以調整權數，使樣本與母體分配最後調整儘可能一致，最後權數是各步驟調整之累乘。加權處理後，再次經卡方檢定後，樣本與母體結構已趨於一致，有效樣本結構如下列表 5 至表 9 所示)

1.性別

本次調查受訪者性別以女性居多，占 50.1%；男性則占 49.9%。(詳如表 5 及圖 1 所示)

表 5 受訪者性別之分布狀況

性別	樣本數(人)	百分比(%)
女	1,170	50.1
男	1,165	49.9
總計	2,335	100.0

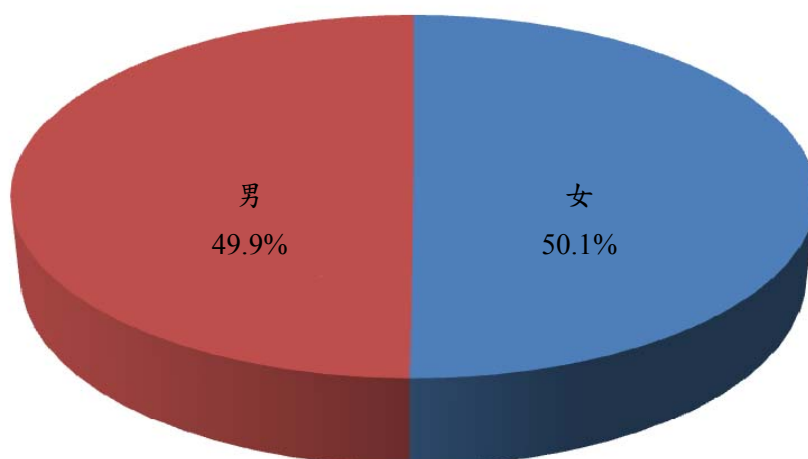


圖 1 受訪者性別之分布狀況

2.年齡

本次調查受訪者之年齡層以 25-34 歲比例最高，占 21.2%；其次為 35-44 歲(20.5%)；再其次為 45-54 歲(19.9%)。(詳如表 6 及圖 2 所示)

表 6 受訪者年齡別之分布狀況

年齡別	樣本數(人)	百分比(%)
1 8 - 2 4 歲	304	13.0
2 5 - 3 4 歲	495	21.2
3 5 - 4 4 歲	478	20.5
4 5 - 5 4 歲	464	19.9
5 5 - 6 4 歲	329	14.1
6 5 歲及以上	263	11.3
拒答	2	0.1
總計	2,335	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

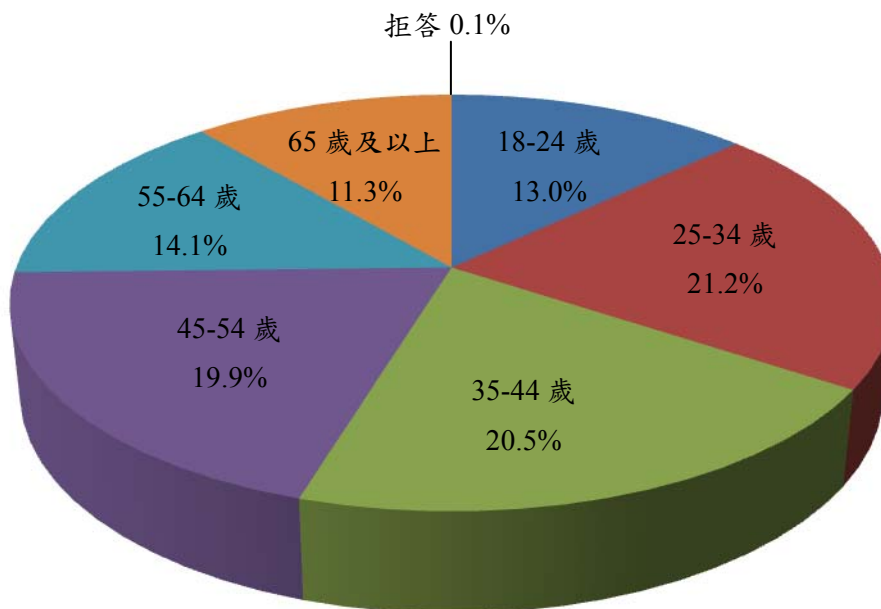


圖 2 受訪者年齡別之分布狀況

3.居住行政區

本次調查受訪者之居住行政區以北屯區比例最高，占 9.4%；其次為西屯區(7.7%)；再其次為大里區(7.5%)。(詳如表 7 及圖 3 所示)

表 7 受訪者居住行政區別之分布狀況

行政區別	樣本數(人)	百分比(%)
中區	18	0.8
東區	67	2.9
西區	102	4.4
南區	101	4.3
北區	131	5.6
西屯區	179	7.7
南屯區	130	5.6
北屯區	219	9.4
豐原區	144	6.2
大里區	175	7.5
太平區	154	6.6
大甲區	67	2.9
和平區	12	0.5
清水區	74	3.2
梧棲區	49	2.1
沙鹿區	72	3.1
東勢區	49	2.1
新社區	23	1.0
神岡區	58	2.5
大雅區	76	3.3
潭子區	90	3.9
后里區	49	2.1
石岡區	14	0.6
外埔區	30	1.3
大安區	18	0.8
龍井區	65	2.8
大肚區	51	2.2
霧峰區	58	2.5
烏日區	60	2.6
總計	2,335	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

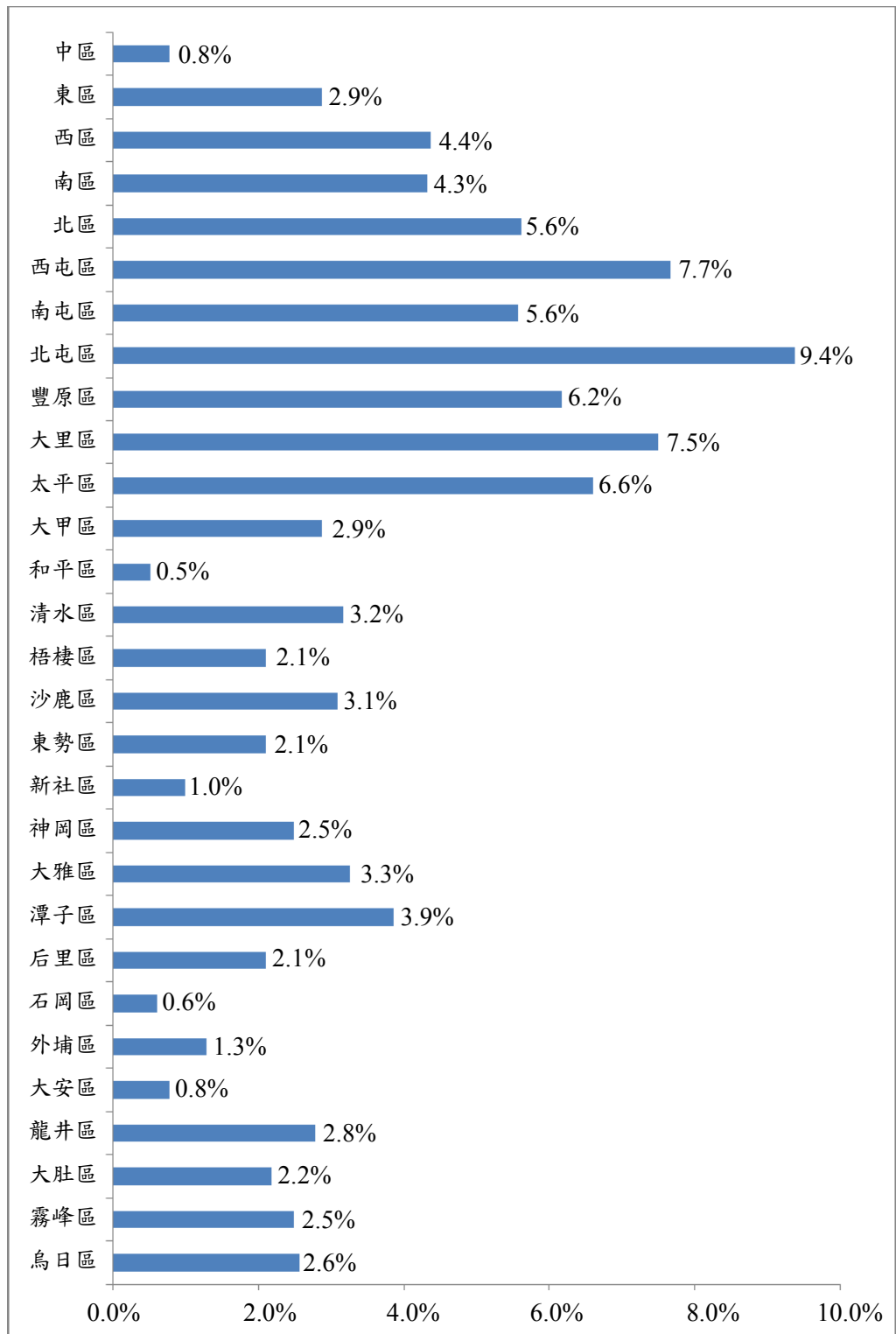


圖 3 受訪者居住行政區別之分布狀況

4.教育程度

本次調查受訪者之教育程度以大學比例最高，占 34.0%；其次依序為高中(職)(33.3%)、專科(9.7%)、國小及以下(8.9%)、國(初)中(7.1%)，而以研究所及以上(6.7%)比例最低。(詳如表 8 及圖 4 所示)

表 8 受訪者教育程度之分布狀況

教育程度別	樣本數(人)	百分比(%)
國小及以下	208	8.9
國(初)中	166	7.1
高中(職)	778	33.3
專科	226	9.7
大學	794	34.0
研究所及以上	157	6.7
拒答	6	0.3
總計	2,335	100.0

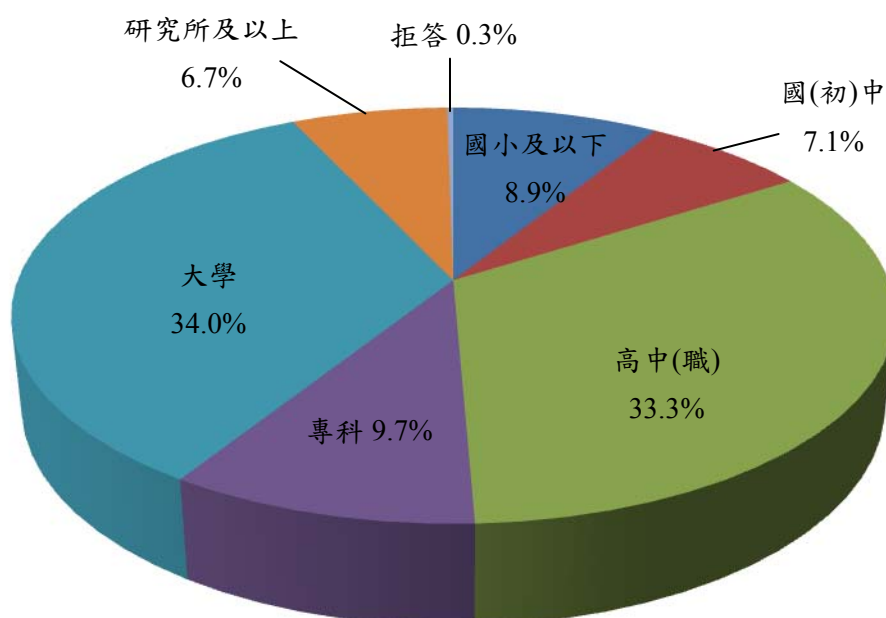


圖 4 受訪者教育程度之分布狀況

5.職業

本次調查受訪者之職業以家庭主婦比例最高，占 26.7%，其次依序為藍領(22.1%)、專業技術人員(11.3%)、學生(10.8%)，其餘職業均低於一成。(詳如表 9 及圖 5 所示)

表 9 受訪者職業之分布狀況

職業別	樣本數(人)	百分比(%)
白領	141	6.0
藍領	517	22.1
商店老闆/企業投資	135	5.8
專業技術人員	265	11.3
自由業	128	5.5
學生	253	10.8
家庭主婦	623	26.7
退休	187	8.0
無業或待業	85	3.6
拒答	1	0.0
總計	2,335	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

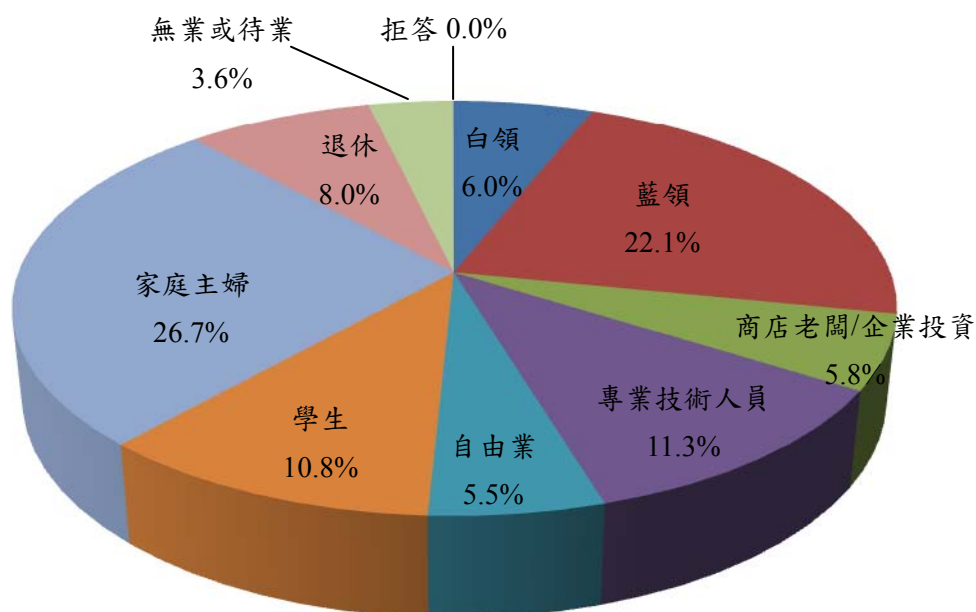


圖 5 受訪者職業之分布狀況

第叁章 調查結果與分析

一、合法與非法旅館及民宿認知調查

1. 民眾是否聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之情形

由本次調查得知，民眾曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之比例為 50.9%；而未曾聽聞過之比例占 38.3%；另有 10.7% 民眾表示不知道或拒答。(詳如表 10 與圖 6 所示)

表 10 民眾是否聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之情形統計表

項目	次數	百分比
是	1,189	50.9
否	895	38.3
不知道/拒答	251	10.7
總計	2,335	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

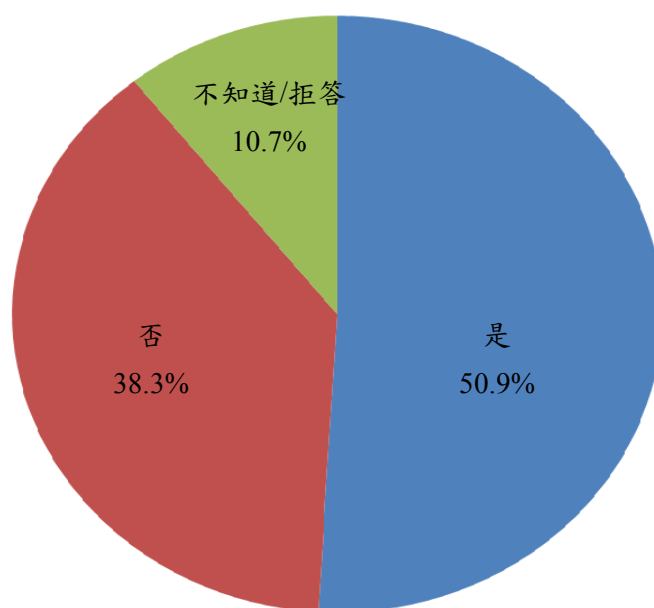


圖 6 民眾是否聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之情形統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業及行政區之民眾，對於是否聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之情形上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表1；P.66、P.67)

性別：曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以女性(51.5%)比例較高。

未曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以男性(40.8%)比例較高。

年齡：曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以45-54歲(63.6%)比例最高，其次為55-64歲(63.3%)。

未曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以25-34歲(52.3%)比例最高，其次為18-24歲(51.7%)。

教育程度：曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以專科教育程度(61.5%)比例最高，其次為研究所及以上教育程度(58.6%)。

未曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以大學教育程度(47.0%)比例最高，其次為國(初)中教育程度(42.2%)。

職業：曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以白領(59.6%)比例最高，其次為商店老闆或工商企業投資者(58.5%)。

未曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以無業或待業(55.3%)比例最高，其次為自由業(52.3%)。

行政區：曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以和平區(80.0%)比例最高，其次為南屯區(65.7%)。

未曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之民眾，以大安區(80.0%)比例最高，其次為大雅區(58.8%)。

2. 民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之情形

有 26.4% 民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家；而有 67.3% 民眾則未曾使用；另有 6.3% 民眾表示不知道或拒答。（詳如表 11 與圖 7 所示）

表 11 民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之情形統計表

項目	次數	百分比
是	616	26.4
否	1,572	67.3
不知道/拒答	147	6.3
總計	2,335	100.0

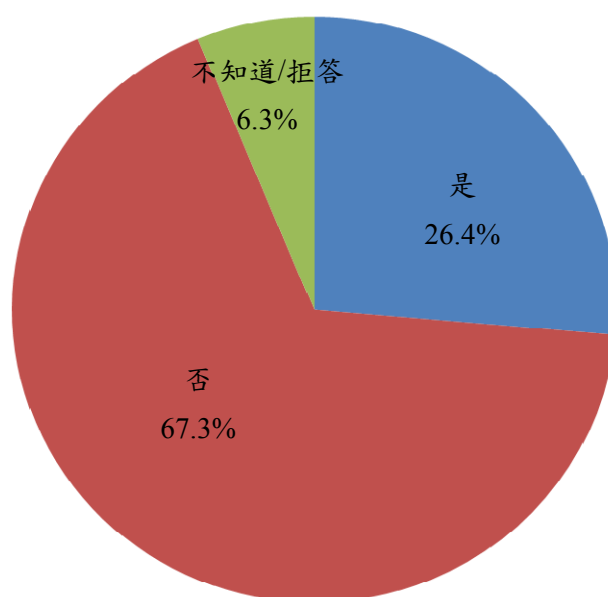


圖 7 民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家之情形統計圖

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度及職業之民眾，對於是否曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法住宿店家之情形上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表 2；P.68、P.69)

年 齡：曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法住宿店家之民眾，以35-44歲(33.6%)比例最高，其次為18-24歲(31.4%)。

未曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法住宿店家之民眾，以45-54歲(71.7%)比例最高，其次為25-34歲(70.5%)。

教育程度：曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法住宿店家之民眾，以專科教育程度(33.2%)比例最高，其次為大學教育程度(32.9%)。

未曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法住宿店家之民眾，以國(初)中教育程度(75.3%)比例最高，其次為研究所及以上教育程度(71.3%)。

職 業：曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法住宿店家之民眾，以商店老闆或工商企業投資者(54.1%)比例最高，其次為白領(34.8%)。

未曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法住宿店家之民眾，以無業或待業(81.2%)比例最高，其次為自由業(80.5%)。

3. 民眾是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」之情形

有 21.7% 民眾懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」(如圖 8)；而有 75.1% 民眾不懂得辨識；另有 3.2% 民眾表示不知道或拒答。(詳如表 12 與圖 9 所示)



圖 8 「旅館業專用標識」及「民宿專用標識」

表 12 民眾是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」之情形統計表

項目	次數	百分比
是	507	21.7
否	1,753	75.1
不知道/拒答	75	3.2
總計	2,335	100.0

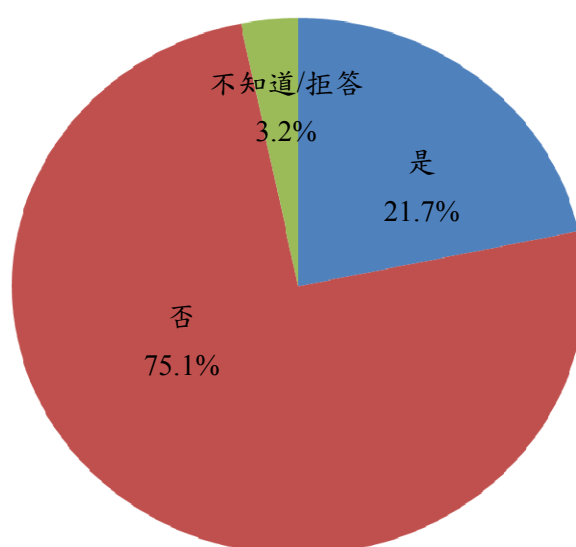


圖 9 民眾是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」之情形統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度及職業之民眾，對於是否懂得辨識旅館業或民宿專用標識之情形上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表3；P.70、P.71)

性別：懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以男性(24.1%)比例較高。

不懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以女性(76.7%)比例較高。

年齡：懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以 18-24歲(28.0%)比例最高，其次為55-64歲(26.9%)。

不懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以25-34歲(80.5%)比例最高，其次為35-44歲(78.5%)、65歲及以上(78.5%)。

教育程度：懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以國小及以下教育程度(27.4%)比例最高，其次為高中(職)教育程度(27.1%)。

不懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以大學教育程度(79.7%)比例最高，其次為專科教育程度(77.9%)、研究所及以上教育程度(77.7%)。

職業：懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以商店老闆或工商企業投資者(34.1%)比例最高，其次為無業或待業(25.9%)及學生(25.7%)。

不懂得辨識旅館業或民宿專用標識之民眾，以專業技術人員(86.8%)比例最高，其次為退休(79.1%)。

4. 民眾是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」之情形

有 7.8% 民眾曾經住宿過非法(未合法立案)之旅館或民宿；而有 63.3% 民眾未曾住宿過；另有 29.0% 民眾表示不知道或拒答。(詳如表 13 與圖 10 所示)

表 13 民眾是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」之情形統計表

項目	次數	百分比
是	181	7.8
否	1,478	63.3
不知道/拒答	676	29.0
總計	2,335	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

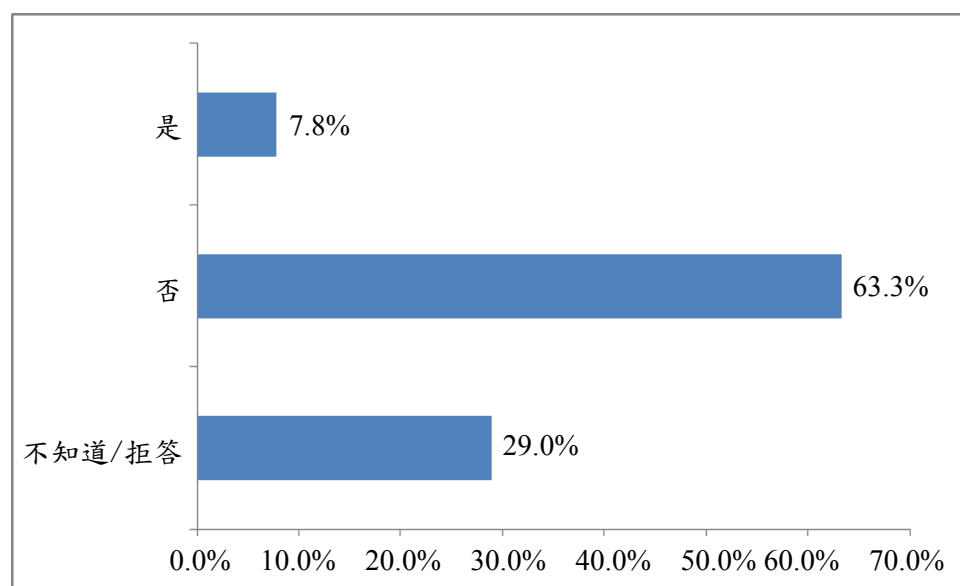


圖 10 民眾是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」之情形統計圖

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度、職業及行政區之民眾，對於是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」之情形上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表4；P.72、P.73)

年 齡：曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以25-34歲(13.0%)比例最高，其次為55-64歲(10.4%)。

未曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以18-24歲(76.0%)比例最高，其次為65歲及以上(71.5%)。

教育程度：曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以研究所及以上教育程度(11.5%)比例最高，其次為大學教育程度(8.6%)。

未曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以國(初)中教育程度(69.9%)比例最高，其次為高中(職)教育程度(67.6%)。

職 業：曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以商店老闆或工商企業投資者(22.2%)比例最高，其次為家庭主婦(10.1%)。

未曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以學生(72.3%)比例最高，其次為退休(71.7%)。

行 政 區：曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以大雅區(28.8%)比例最高，其次為大肚區(27.3%)。

未曾住宿過非法旅館(未合法立案)或非法民宿(未合法立案)之民眾，以霧峰區(83.3%)比例最高，其次為烏日區(78.8%)。

5. 民眾選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素

調查結果顯示，在 181 位曾經住宿過非法(未合法立案)旅館或民宿之受訪者中，考慮因素為「價錢便宜」之比例最高，占 37.6%；其次為「地點方便」(27.6%)；再其次為「遊憩設備新穎」(12.2%)。(詳如表 14 與圖 11 所示)

表 14 民眾選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素統計表(n=181)

考慮因素	次數	百分比
價錢便宜	68	37.6
住宿設備佳	0	0.0
遊憩設備新穎	22	12.2
整體環境乾淨	1	0.6
套裝行程優惠	6	3.3
地點方便	50	27.6
其他(合法旅館(民宿)已客滿)	10	5.5
不知道/拒答	24	13.3
總計	181	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

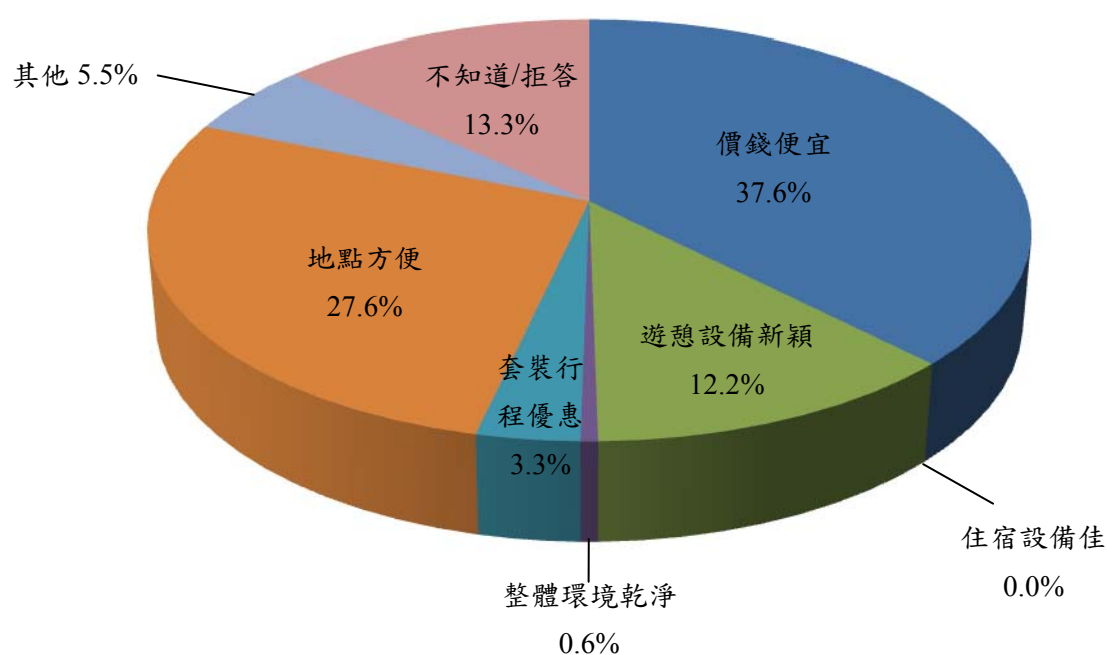


圖 11 民眾選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素統計圖

6.民眾是否知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)之情形

有 18.0%民眾知道都市計畫區內民宿均為非法民宿，而有 82.0%民眾表示不知道。(詳如表 15 與圖 12 所示)

表 15 民眾是否知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)之情形統計表

項目	次數	百分比
是	420	18.0
否	1,915	82.0
總計	2,335	100.0

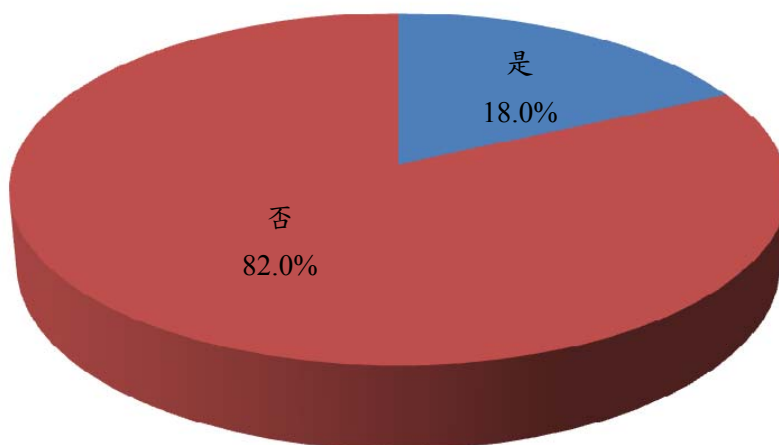


圖 12 民眾是否知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)之情形統計圖

由於不同性別、年齡、教育程度、職業及行政區，對於是否知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿之情形上皆未呈現顯著差異。但由交叉分析發現：

知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿之民眾以男性(18.4%)、55-64歲(31.4%)、專科教育程度(29.2%)、商店老闆或工商企業投資者(30.4%)及霧峰區(33.3%)比例最高。

不知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿之民眾以女性(82.3%)、25-34歲(92.6%)、大學教育程度(87.3%)、白領(90.1%)及烏日區(95.5%)比例最高。

(請參閱附表6；P.76、P.77)

7.民眾是否知道日租型套房是非法旅館之情形

有 39.0%民眾知道日租型套房是非法旅館；而有 61.0%民眾表示不知道。(詳如表 16 與圖 13 所示)

表 16 民眾是否知道日租型套房是非法旅館之情形統計表

項目	次數	百分比
是	910	39.0
否	1,425	61.0
總計	2,335	100.0

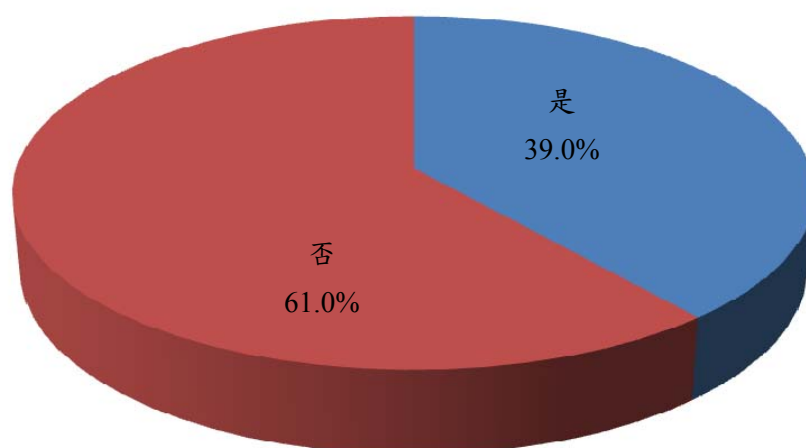


圖 13 民眾是否知道日租型套房是非法旅館之情形統計圖

由於不同性別、年齡、教育程度、職業及行政區，對於是否知道日租型套房是非法旅館之情形上皆未呈現顯著差異。但由交叉分析發現：

知道日租型套房是非法旅館之民眾以女性(39.3%)、45-54歲(55.2%)、研究所及以上教育程度(56.7%)、商店老闆或工商企業投資者(45.9%)、無業或待業(45.9%)及新社區(73.9%)比例最高。

不知道日租型套房是非法旅館之民眾以男性(61.4%)、18-24歲(78.8%)、國小及以下教育程度(69.7%)、學生(81.0%)及烏日區(81.8%)比例最高。

(請參閱附表7；P.78、P.79)

8.民眾是否知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之情形

有 56.6% 民眾知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益；而有 43.4% 民眾表示不知道。(詳如表 17 與圖 14 所示)

表 17 民眾是否知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之情形統計表

項目	次數	百分比
是	1,322	56.6
否	1,013	43.4
總計	2,335	100.0

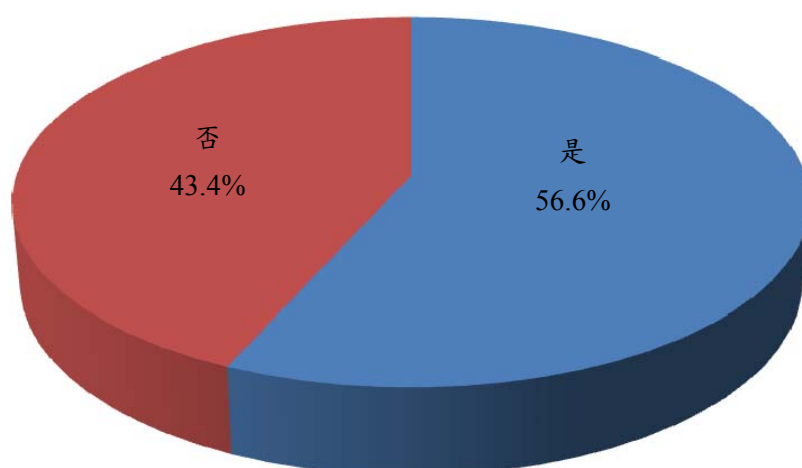


圖 14 民眾是否知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之情形統計圖

由於不同性別、年齡、教育程度、職業及行政區，對於是否知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之情形上皆未呈現顯著差異。但由交叉分析發現：

知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之民眾以女性(59.2%)、45-54歲(71.7%)、專科教育程度(74.3%)、商店老闆或工商企業投資者(80.7%)及新社區(91.3%)比例最高。

不知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益之民眾以男性(46.3%)、18-24歲(62.1%)、國小及以下教育程度(66.8%)、學生(63.2%)及大安區(66.7%)比例最高。

(請參閱附表 8；P.80、P.81)

9.民眾是否曾住宿過「日租型套房」之情形

有 7.5% 民眾曾經住宿過「日租型套房」；而有 89.0% 民眾未曾住宿過；另有 3.5% 民眾表示不知道或拒答。(詳如表 18 與圖 15 所示)

表 18 民眾是否曾住宿過日租型套房之情形統計表

項目	次數	百分比
是	176	7.5
否	2,077	89.0
不知道/拒答	82	3.5
總計	2,335	100.0

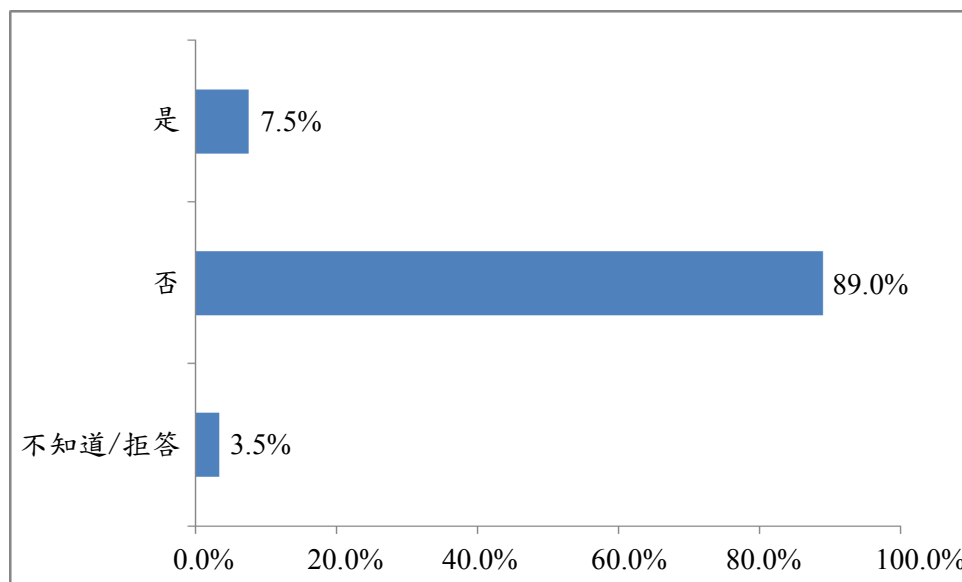


圖 15 民眾是否曾住宿過日租型套房之情形統計圖

經卡方檢定發現，不同年齡、教育程度及職業之民眾，對於是否住宿過「日租型套房」之情形上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表9；P.82、P.83)

年 齡：曾住宿過「日租型套房」之民眾以18-24歲(14.4%)比例最高，其次為25-34歲(13.2%)。

未曾住宿過「日租型套房」之民眾以35-44歲(94.6%)比例最高，其次為55-64歲(93.2%)、65歲及以上(93.0%)。

教育程度：曾住宿過「日租型套房」之民眾以大學教育程度(9.3%)比例最高，其次為高中(職)教育程度(8.1%)。

未曾住宿過日租型套房之民眾以國(初)中教育程度(95.8%)比例最高，其次為專科教育程度(93.4%)。

職業：曾住宿過「日租型套房」之民眾以白領(16.3 %)比例最高，其次為學生(11.5%)。

未曾住宿過日租型套房之民眾以退休(98.4%)比例最高，其次為專業技術人員(93.6%)。

10. 民眾選擇「日租型套房」之考慮因素

調查結果顯示，在 176 位曾經住宿過日租型套房之受訪者中，選擇「日租型套房」之考慮因素為「地點方便」之比例最高，占 37.5%；其次為「價錢便宜」(30.7%)；再其次為「整體環境乾淨」(14.2%)。(詳如表 19 與圖 16 所示)

表 19 民眾選擇日租型套房之考慮因素統計表(n=176)

考慮因素	次數	百分比
價錢便宜	54	30.7
住宿設備佳	12	6.8
遊憩設備新穎	3	1.7
整體環境乾淨	25	14.2
套裝行程優惠	0	0.0
地點方便	66	37.5
其他(網路廣告多，訂房方便)	9	5.1
不知道/拒答	7	4.0
總計	176	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

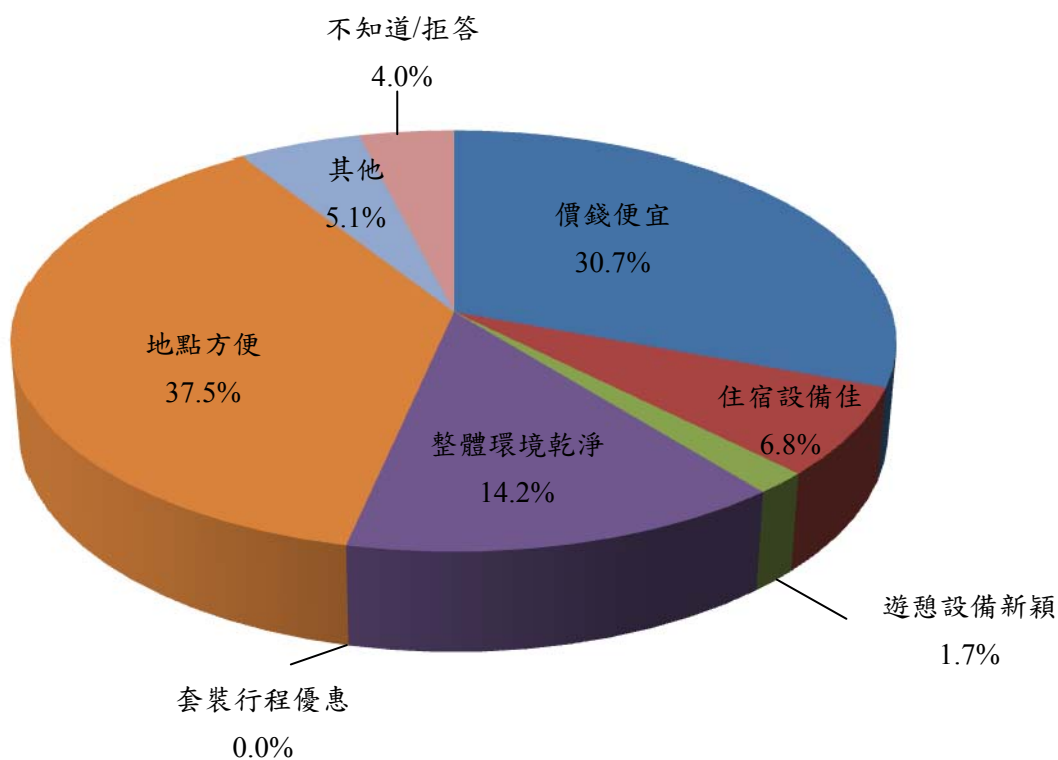


圖 16 民眾選擇日租型套房考慮因素統計圖

11.民眾有否曾在臺中市住宿過旅館或民宿之情形

有 23.0% 民眾曾在臺中市住宿過旅館或民宿，而有 77.0% 民眾未曾住宿過。(詳如表 20 與圖 17 所示)

表 20 民眾有否曾在臺中市住宿過旅館或民宿之情形統計表

項目	次數	百分比
有	536	23.0
沒有	1,799	77.0
總計	2,335	100.0

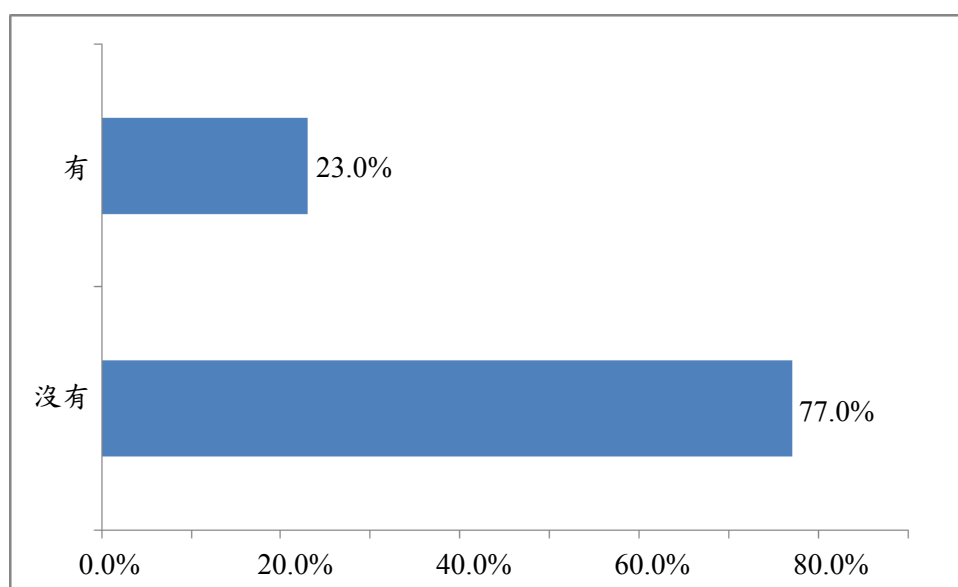


圖 17 民眾有否曾在臺中市住宿過旅館或民宿之情形統計圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業及行政區之民眾，對於有否曾臺中市住宿過旅館或民宿之情形上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表11；P.86、P.87)

性別：曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以男性(25.6%)比例較高。

未曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以女性(79.2%)比例較高。

- 年 齡：曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以25-34歲(37.1%)比例最高，其次為18-24歲(26.8%)。
未曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以65歲及以上(90.3%)比例最高，其次為55-64歲(83.4%)。
- 教育程度：曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以研究所及以上教育程度(28.7%)比例最高，其次為大學教育程度(28.3%)。
未曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以國小及以下教育程度(91.8%)比例最高，其次為專科教育程度(84.1%)。
- 職 業：曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以白領(43.3 %)比例最高，其次為專業技術人員(32.8%)。
未曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以退休(94.7%)比例最高，其次為自由業(85.9%)。
- 行 政 區：曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以新社區(52.2 %)比例最高，其次為霧峰區(46.3%)。
未曾在臺中市住宿過旅館或民宿之民眾，以大安區(93.3%)比例最高，其次為大雅區(92.5%)。

12. 民眾所獲得臺中市住宿店家訊息之來源 (複選題)

調查結果顯示，在 536 位曾經住宿過臺中市旅館或民宿之受訪者中，所獲得住宿店家訊息之來源以「親朋好友告知」比例最高，占 42.7%；其次為「網路得知」(38.2%)；再其次為「親身經驗」(20.5%)。(詳如表 21 與圖 18 所示)

表 21 民眾所獲得臺中市住宿店家訊息之來源統計表(n=536)

訊息來源	次數	百分比
親身經驗	110	20.5
電視、廣播報導	40	7.5
報章、雜誌報導	45	8.4
網路得知	205	38.2
親朋好友告知	229	42.7
其他(宣傳單)	20	3.7
其他(旅遊書籍)	25	4.7
其他(旅展)	12	2.2
不知道/拒答	4	0.7
總計	690	128.7

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

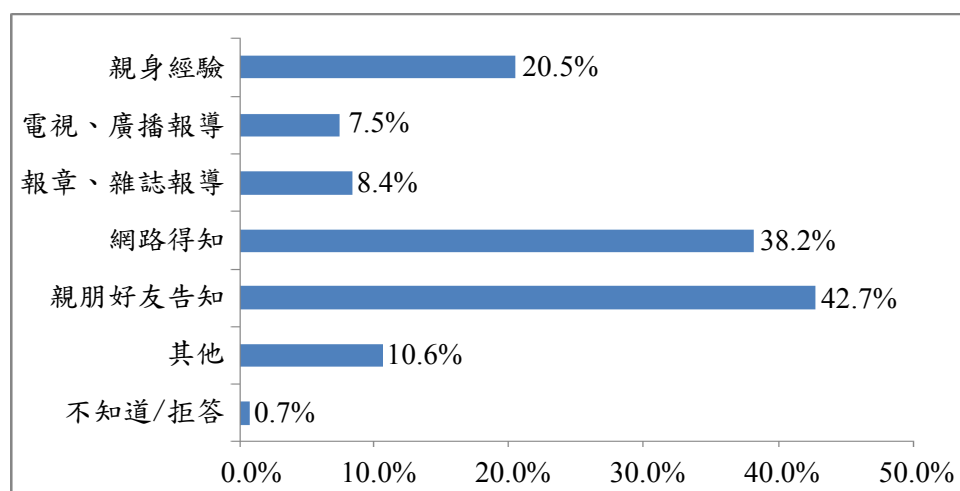


圖 18 民眾所獲得臺中市住宿店家訊息之來源統計圖

二、臺中市民眾對本市旅遊(客)服務中心服務及旅遊資訊提供之滿意度

1. 民眾曾到過臺中市哪些旅遊(客)服務中心之情形(複選題)

在 1,068 位曾到過臺中市之旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 60.0% 到過高鐵臺中站旅遊服務中心，比例最高，其次依序為石岡旅客服務中心(26.1%)、臺中車站旅遊服務中心(25.7%)、臺中航空站旅遊服務中心(21.1%)。(詳如表 22 與圖 19 所示)

表 22 民眾曾到過臺中市哪些旅遊(客)服務中心統計表(n=1,068)

旅遊(客)服務中心	次數	百分比
石岡旅客服務中心	279	26.1
臺中航空站旅遊服務中心	225	21.1
臺中車站旅遊服務中心	275	25.7
高鐵臺中站旅遊服務中心	641	60.0
總計	1,420	133.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

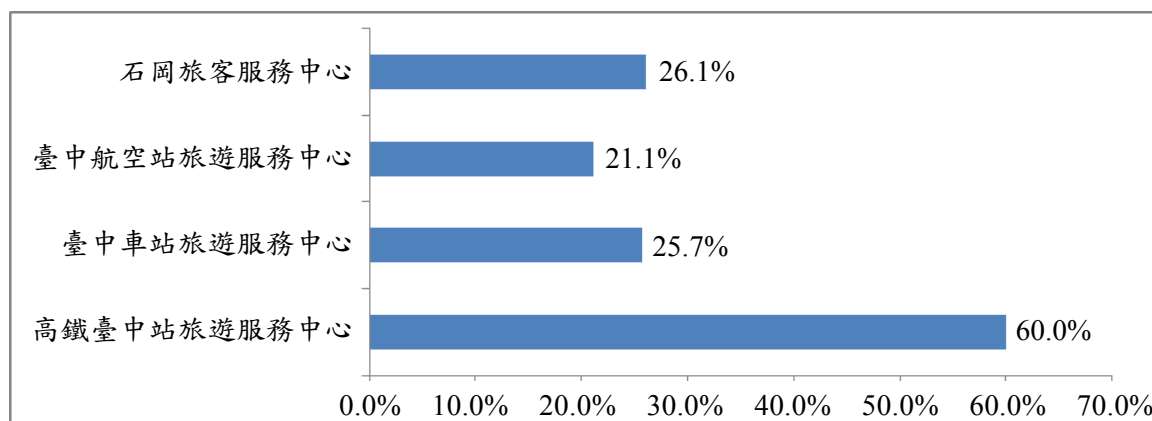


圖 19 民眾曾到過臺中市哪些旅遊(客)服務中心統計圖

但由交叉表觀察，曾到過高鐵臺中站旅遊服務中心之民眾，以女性(64.7%)、35-44歲(88.3%)、國小及以下教育程度(80.8%)及白領(81.2%)比例最高。

(請參閱附表 13；P.90、P.91)

2. 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 59.5%對於旅遊(客)服務中心之位置明顯易找方面，持正面評價(其中「非常滿意」占 5.7%，「滿意」占 53.8%)；35.1%民眾表示普通；而有 4.4%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 4.4%，「非常不滿意」占 0.0%)；另有 0.9%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 23 與圖 20 所示)

表 23 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	61	5.7
滿意	575	53.8
普通	375	35.1
不滿意	47	4.4
非常不滿意	0	0.0
不知道/拒答	10	0.9
總計	1,068	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

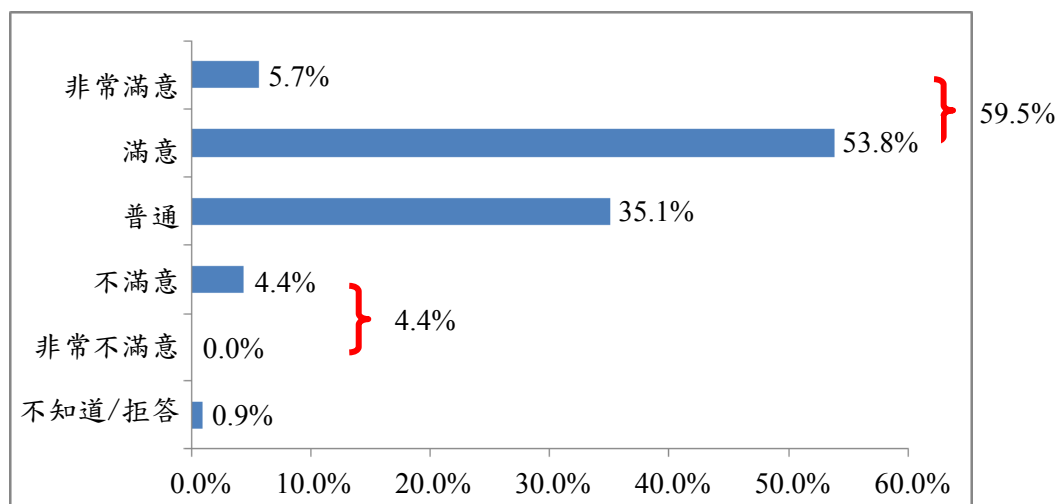


圖 20 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表14；P.92、P.93)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面持正面評價之民眾，以女性(62.0%)比例較高。
對於臺中市旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面持負面評價之民眾，以男性(7.1%)比例較高。

3.民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 56.4%對旅遊(客)服務中心之環境、櫃檯整齊清潔，持正面評價(其中「非常滿意」占 6.3%，「滿意」占 50.1%)；40.0%民眾表示普通；而有 2.0%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 2.0%，「非常不滿意」占 0.0%)；另有 1.7%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 24 與圖 21 所示)

表 24 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	67	6.3
滿意	535	50.1
普通	427	40.0
不滿意	21	2.0
非常不滿意	0	0.0
不知道/拒答	18	1.7
總計	1,068	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

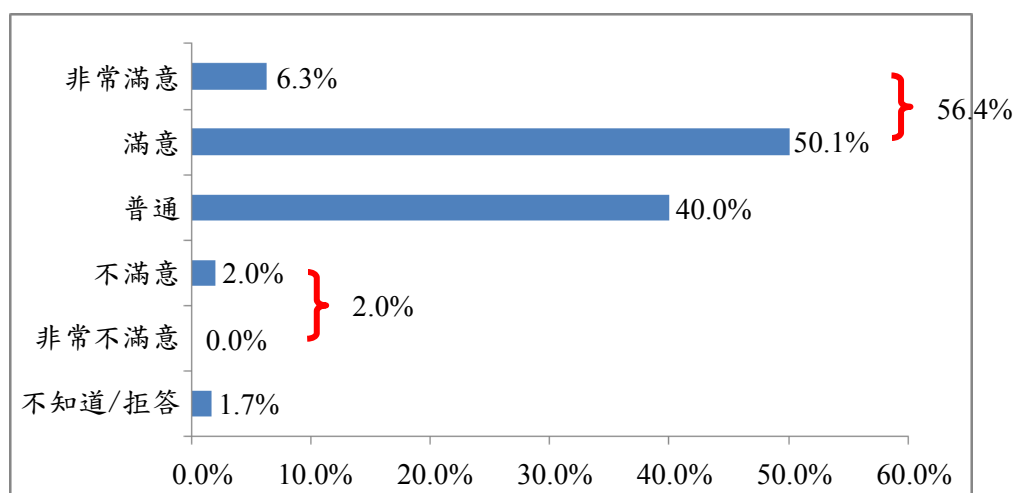


圖 21 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表15；P.94、P.95)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔持正面評價之民眾，以男性(57.9%)比例較高。

對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔持負面評價之民眾，以女性(3.5%)比例較高。

4. 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 52.9%對旅遊(客)服務中心之營運時間符合旅客需求方面，持正面評價(其中「非常滿意」占 2.3%，「滿意」占 50.6%)；32.0%民眾表示普通；而有 9.4%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 8.9%，「非常不滿意」占 0.5%)；另有 5.7%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 25 與圖 22 所示)

表 25 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	25	2.3
滿意	540	50.6
普通	342	32.0
不滿意	95	8.9
非常不滿意	5	0.5
不知道/拒答	61	5.7
總計	1,068	100.0

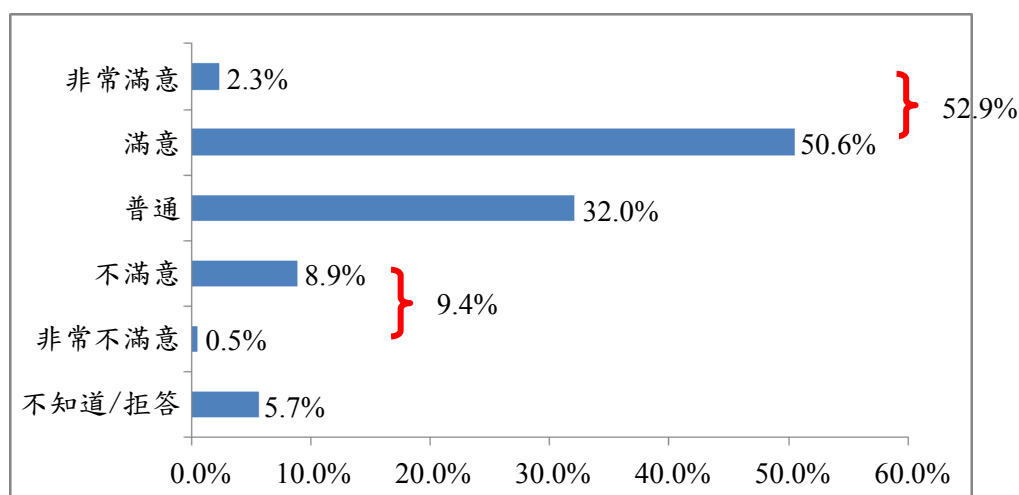


圖 22 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表16；P96、P.97)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面持正面評價之民眾，以男性(55.2%)比例較高。

對於臺中市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面持負面評價之民眾，以女性(12.7%)比例較高。

5. 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 49.1%對旅遊(客)服務中心之服務人員提供旅遊資訊正確性，持正面評價(其中「非常滿意」占 8.9%，「滿意」占 40.2%)；36.5%民眾表示普通；而有 6.4%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 4.7%，「非常不滿意」占 1.7%)；另有 8.1%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 26 與圖 23 所示)

表 26 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	95	8.9
滿意	429	40.2
普通	390	36.5
不滿意	50	4.7
非常不滿意	18	1.7
不知道/拒答	86	8.1
總計	1,068	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

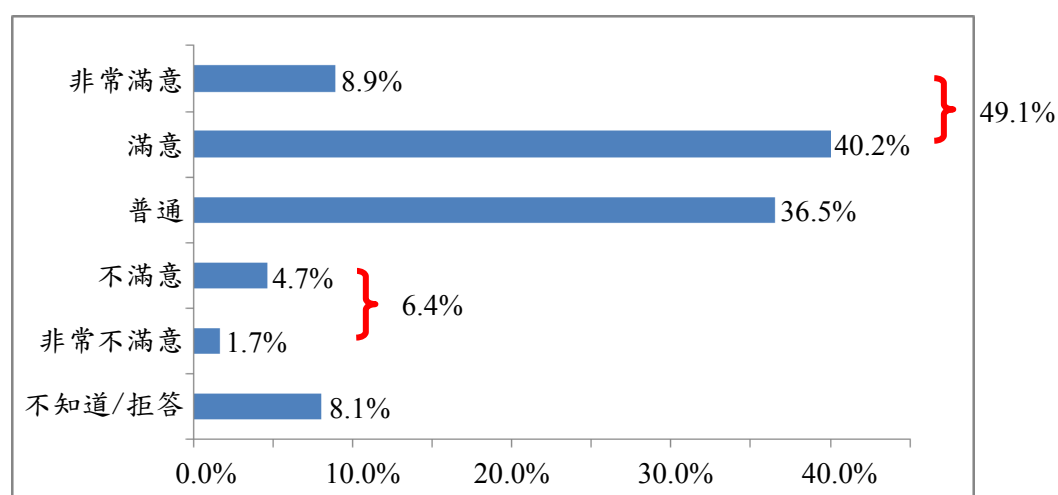


圖 23 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別及年齡之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表17；P.98、P99)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性持正面評價之民眾，以男性(53.2%)比例較高。

對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性持負面評價之民眾，以女性(8.4%)比例較高。

年齡：對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性持正面評價之民眾，以18-24歲(64.5%)比例最高，其次為25-34歲(63.7%)。

對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性持負面評價之民眾，以55-64歲(18.2%)比例最高，其次為35-44歲(12.7%)。

6. 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 48.9%對旅遊(客)服務中心之文宣擺設方式，持正面評價(其中「非常滿意」占 4.2%，「滿意」占 44.7%)；34.2%民眾表示普通；而有 7.5%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 6.7%，「非常不滿意」占 0.8%)；另有 9.4%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 27 與圖 24 所示)

表 27 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	45	4.2
滿意	477	44.7
普通	365	34.2
不滿意	72	6.7
非常不滿意	9	0.8
不知道/拒答	100	9.4
總計	1,068	100.0

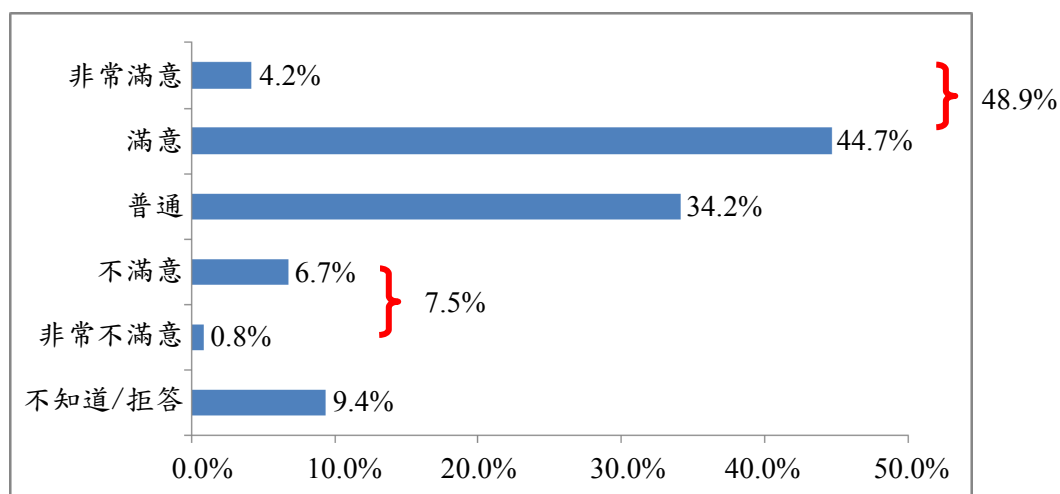


圖 24 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表18；P.100、P.101)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式持正面評價之民眾，以男性(54.9%)比例較高。

對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式持負面評價之民眾，以男性(13.9%)比例較高。

7. 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 37.1%對旅遊(客)服務中心之文宣內容符合旅客需求方面，持正面評價(其中「非常滿意」占 2.9%，「滿意」占 34.2%)；39.2%民眾表示普通；而有 8.9%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 8.9%，「非常不滿意」占 0.0%)；另有 14.8%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 28 與圖 25 所示)

表 28 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	31	2.9
滿意	365	34.2
普通	419	39.2
不滿意	95	8.9
非常不滿意	0	0.0
不知道/拒答	158	14.8
總計	1,068	100.0

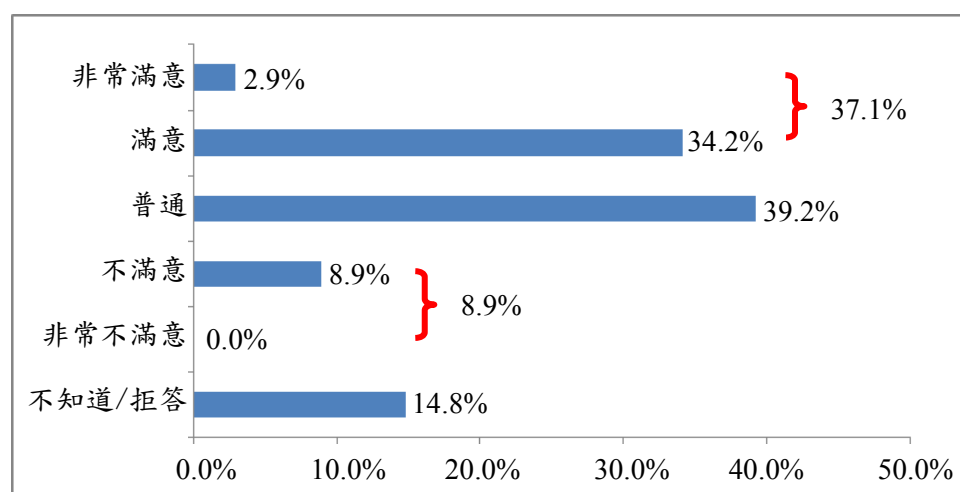


圖 25 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表19；P.102、P.103)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求方面持正面評價之民眾，以男性(44.2%)比例較高，惟持負面評價之民眾，亦以男性(9.6%)比例較高。

8. 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 58.6%對旅遊(客)服務中心之服務人員之語言溝通表達能力，持正面評價(其中「非常滿意」占 7.1%，「滿意」占 51.5%)；29.7%民眾表示普通；而有 5.0%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 4.3%，「非常不滿意」占 0.7%)；另有 6.6%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 29 與圖 26 所示)

表 29 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	76	7.1
滿意	550	51.5
普通	317	29.7
不滿意	46	4.3
非常不滿意	8	0.7
不知道/拒答	71	6.6
總計	1,068	100.0

註：百分比計算採四捨五入進位，故個別百分比之加總可能與總計百分比有不一致之情形。

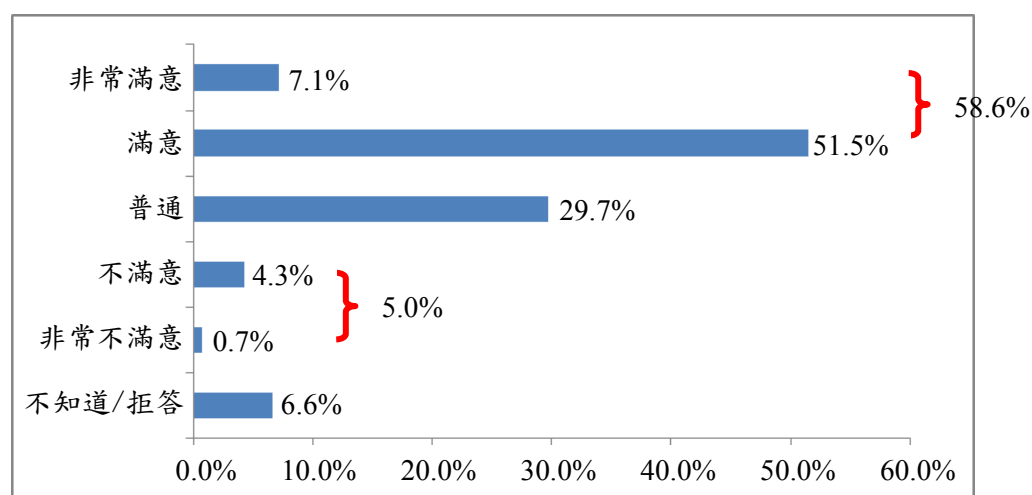


圖 26 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表20；P.104、P.105)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力持正面評價之民眾，以男性(63.6%)比例較高。

對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力持負面評價之民眾，以女性(6.4%)比例較高。

9. 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面之滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 59.1%對旅遊(客)服務中心之服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面，持正面評價(其中「非常滿意」占 2.8%，「滿意」占 56.3%)；29.8%民眾表示普通；而有 4.3%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 3.5%，「非常不滿意」占 0.8%)；另有 6.8%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 30 與圖 27 所示)

表 30 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面之滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	30	2.8
滿意	601	56.3
普通	318	29.8
不滿意	37	3.5
非常不滿意	9	0.8
不知道/拒答	73	6.8
總計	1,068	100.0

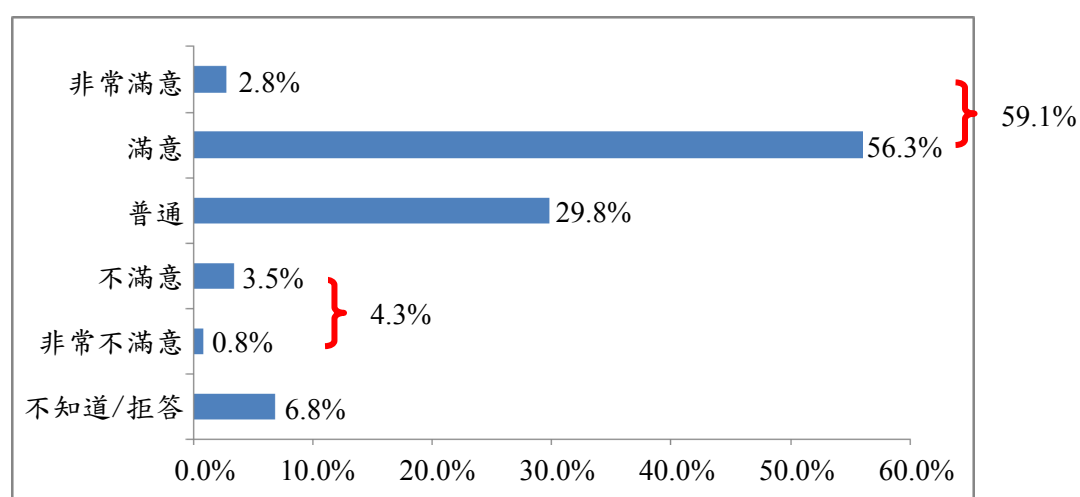


圖 27 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面之滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面之滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表21；P.106、P.107)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面持正面評價之民眾，以男性(60.6%)比例較高。
對於臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面持負面評價之民眾，以女性(5.2%)比例較高。

10.民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體滿意度

到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 61.2%對旅遊(客)服務中心之整體表現，持正面評價(其中「非常滿意」占 5.5%，「滿意」占 55.7%)；33.1%民眾表示普通；而有 3.9%民眾持負面評價(其中「不滿意」占 3.9%，「非常不滿意」占 0.0%)；另有 1.8%民眾表示不知道或拒答。(詳如表 31 與圖 28 所示)

表 31 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體滿意度統計表

滿意程度	次數	百分比
非常滿意	59	5.5
滿意	595	55.7
普通	353	33.1
不滿意	42	3.9
非常不滿意	0	0.0
不知道/拒答	19	1.8
總計	1,068	100.0

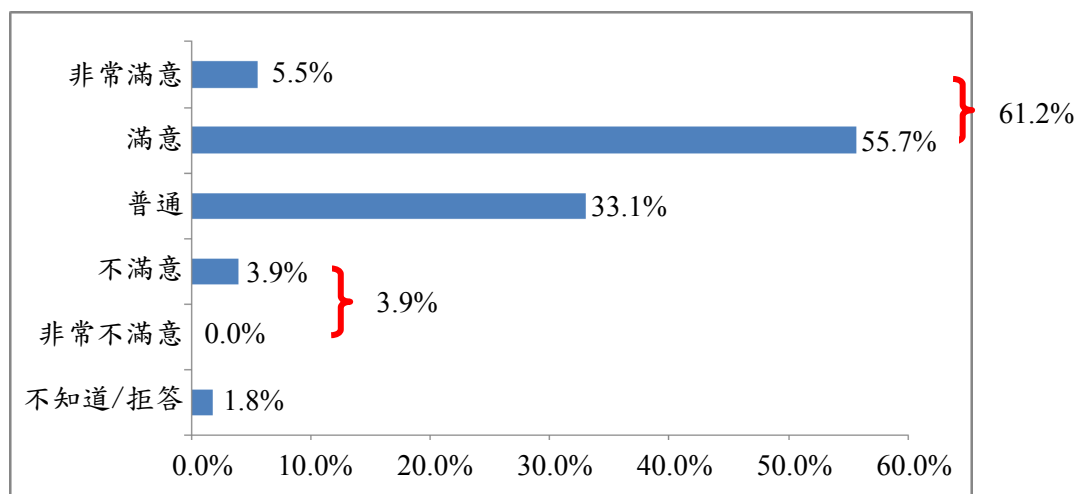


圖 28 民眾對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體滿意度統計圖

經卡方檢定發現，不同性別之民眾，對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體滿意度上呈現顯著差異，結果如下所示：(請參閱附表22；P.108、P.109)

性別：對於臺中市旅遊(客)服務中心整體表現持正面評價之民眾，以男性(64.5%)比例較高，惟持負面評價之民眾，亦以男性(5.6%)比例較高。

第肆章 結論與建議

一、結論

1. 有 5 成 1 民眾曾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」之詐騙風險；有 2 成 6 民眾曾經使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家；有 2 成 2 民眾懂得辨識旅館業或民宿專用之標識。

民眾聽聞過網路上潛藏「虛擬住宿資訊」詐騙風險之比例為 50.9%，其中以女性(51.5%)、45-54 歲(63.6%)、專科教育程度(61.5%)、白領(59.6%)及南屯區(65.7%)民眾比例最高。

有 26.4%民眾曾使用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家，其中以 35-44 歲(33.6%)、專科教育程度(33.2%)及商店老闆或工商企業投資者(54.1%)民眾比例最高。

有 21.7%民眾懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」，其中以男性(24.1%)、18-24 歲(28.0%)、國小及以下教育程度(27.4%)及商店老闆或工商企業投資者(34.1%)民眾比例最高。

2. 有 7.8%民眾曾住宿過非法(未合法立案)之旅館或民宿；「價錢便宜」為其最主要之考慮因素，占 3 成 8。

有 7.8%民眾曾住宿過非法(未合法立案)之旅館或民宿，其中以 25-34 歲(13.0%)、研究所及以上教育程度(11.5%)、商店老闆或工商企業投資者(22.2%)及大雅區(28.8%)民眾比例最高。

曾住宿過非法(未合法立案)旅館或民宿之受訪者中，考慮因素為「價錢便宜」之比例最高，占 37.6%，其次為「地點方便」(27.6%)，再其次為「遊憩設備新穎」(12.2%)。

3. 有 1 成 8 民眾知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)；3 成 9 民眾知道「日租型套房」是非法旅館；有 5 成 7 民眾知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益。

有 18.0%民眾知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿，而有 82.0%民眾表示不知道；有 39.0%民眾知道「日租型套房」是非法旅館，而有

61.0%民眾表示不知道；有 56.6%民眾知道「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益，而有 43.4%民眾表示不知道。

以上三項認知度中，以「日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益」之認知度最高，占 56.6%；其次為「日租型套房是非法旅館」(39.0%)；再其次為「都市計畫區內之民宿均為非法民宿」(18.0%)。(詳如表 32 所示)

表 32 民眾對「都市計畫區內之民宿均為非法民宿」、「日租型套房是非法旅館」、「日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益」之認知度比較表

認知	知道	不知道
都市計畫區內之民宿均為非法民宿	18.0%	82.0%
「日租型套房」是非法旅館	39.0%	61.0%
「日租型套房」潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益	56.6%	43.4%

4. 有 7.5%民眾曾經住宿過「日租型套房」；「地點方便」為其最主要之考慮因素，占 3 成 8。

有 7.5%民眾曾經住宿過「日租型套房」，其中以 18-24 歲(14.4%)、大學教育程度(9.3%)及白領(16.3%)民眾比例最高。

曾經住宿過「日租型套房」之受訪者中，其選擇「日租型套房」之考慮因素為「地點方便」之比例最高，占 37.5%；其次為「價錢便宜」(30.7%)；再其次為「整體環境乾淨」(14.2%)。

5. 有 2 成 3 之民眾曾在臺中市住宿過旅館或民宿；其所獲得住宿店家訊息之主要來源為「親朋好友告知」，占 4 成 3；其次為「網路得知」，占 3 成 8。

有 23.0%民眾曾在臺中市住宿過旅館或民宿，其中以男性(25.6%)、25-34 歲(37.1%)、研究所及以上教育程度(28.7%)、白領(43.3%)及新社區(52.2%)民眾比例最高。

曾經住宿過臺中市旅館或民宿之受訪者中，所獲得住宿店家訊息之來源以「親朋好友告知」比例最高，占 42.7%；其次為「網路得知」(38.2%)；再其次為「親身經驗」(20.5%)。

6. 到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾，有 6 成曾到過高鐵臺中站旅遊服務中心，比例最高；而對於旅遊(客)服務中心位置明顯易找方面，有近 6 成民眾感到滿意。

在 1,068 位曾到過臺中市旅遊(客)服務中心之受訪者中，有 60.0% 到過高鐵臺中站旅遊服務中心，比例最高，其次依序為石岡旅客服務中心(26.1%)、臺中車站旅遊服務中心(25.7%)、臺中航空站旅遊服務中心(21.1%)。

曾到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾，有 59.5%對於旅遊(客)服務中心之位置明顯易找方面感到滿意，其中以女性(62.0%)民眾比例較高。

7. 對於臺中市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔方面，有 5 成 6 民眾感到滿意；而對於旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求方面，則有 5 成 3 民眾感到滿意。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，有 56.4%對臺中市旅遊(客)服務中心之環境、櫃檯整齊清潔感到滿意，其中以男性(57.9%)民眾比例較高。

至於營運時間符合旅客需求方面，則有 52.9%民眾感到滿意，其中以男性(55.2%)民眾比例較高。

8. 在臺中市旅遊(客)服務中心之服務人員方面，4 成 9 民眾對服務人員提供旅遊資訊正確性感到滿意；5 成 9 民眾對服務人員語言溝通表達能力感到滿意；5 成 9 民眾對服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面感到滿意。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，有 49.1%對臺中市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性感到滿意，其中以男性(53.2%)及 18-24 歲(64.5%)民眾比例最高。

在服務人員語言溝通表達能力方面，有 58.6%民眾感到滿意，其中以男性(63.6%)民眾比例較高。

在服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求方面，有 59.1%民眾感到滿意，其中以男性(60.6%)民眾比例較高。

9. 在臺中市旅遊(客)服務中心之文宣方面，4 成 9 民眾對文宣擺設方式感到滿意；3 成 7 民眾對文宣內容符合旅客需求方面感到滿意。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，有 48.9%對文宣擺設方式感到滿意，其中以男性(54.9%)民眾比例較高。

在文宣內容符合旅客需求方面，有 37.1%民眾感到滿意，其中以男性(44.2%)民眾比例較高。

10. 對於臺中市旅遊(客)服務中心之整體表現，有 6 成 1 民眾感到滿意。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，有 61.2%對臺中市旅遊(客)服務中心之整體表現感到滿意，其中以男性(64.5%)民眾比例較高。

11. 針對在臺中市旅遊(客)服務中心各項滿意度中，正面評價最高者為「整體滿意度」，占 6 成 1；其次為「位置明顯易找」，占 6 成；再其次為「服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求」，占 5 成 9；而「文宣內容符合旅客需求」之正面評價較低，占 3 成 7。

到過臺中市旅遊(客)服務中心之民眾中，以「整體滿意度」正面評價最高，占 61.2%；其次為「位置明顯易找」(59.5%)；再其次為「服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求」(59.1%)；其中「文宣內容符合旅客需求」其不知道或拒答比例，高達 14.8%，顯示民眾可能較少閱讀文宣內容，導致正面評價較低。而除「文宣內容符合旅客需求」(37.1%)之正面評價較低外，其餘項目皆為近 5 成及以上。(詳如表 33 所示)

表 33 臺中市旅遊(客)服務中心各項滿意度比較表

項 目	正面評價	普通	負面評價	不知道/拒答
位置明顯易找	59.5%	35.1%	4.4%	0.9%
環境、櫃檯整齊清潔	56.4%	40.0%	2.0%	1.7%
營運時間符合旅客需求	52.9%	32.0%	9.4%	5.7%
服務人員提供旅遊資訊正確性	49.1%	36.5%	6.4%	8.1%
文宣擺設方式	48.9%	34.2%	7.5%	9.4%
文宣內容符合旅客需求	37.1%	39.2%	8.9%	14.8%
服務人員之語言溝通表達能力	58.6%	29.7%	5.0%	6.6%
服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求	59.1%	29.8%	4.3%	6.8%
整體滿意度	61.2%	33.1%	3.9%	1.8%

二、建議

1. 加強民眾對合法與非法旅館及民宿之認知，如多宣導專用標識之圖樣特徵等，以減少民眾誤住非法店家之情形。

由於臺中市之民眾對合法與非法旅館及民宿之認知有所不足，因此應該加強合法與非法旅館及民宿認知宣導，如印製文宣或在公共場所張貼宣導海報等，使更多民眾能辨別合法與非法旅館及民宿。另應請合法業者配合，將專用標識懸掛於明顯處，除方便旅客辨識外，亦能保證住宿環境衛生及安全性。

2. 加強非法旅館和民宿之取締及輔導業者合法經營。

為防範網路詐騙事件，應加強查察各旅館、民宿網站之住宿資訊，並加強取締未合法立案之旅館、民宿，以保護消費者權益。並可委託專業顧問機構進行實地現況調查後，依現行法令規定提出輔導合法化之可行性建議方案，幫助業者儘速合法化。

3. 鼓勵合法住宿商家提供住宿等各項優惠，並連結於「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」及「臺中觀光旅遊網」，提高民眾使用網站之意願。

統計結果顯示，只有 26.4% 民眾曾利用「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家。因此可以鼓勵住宿商家，提供住宿優惠措施，並連結於「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」及「臺中觀光旅遊網」，提高民眾使用網站尋找合法立案住宿店家之意願。

為確保消費者權益，將旅館及民宿之相關資訊(包括旅館業及民宿登記證及旅館專用標識之樣式等)載入網站，供消費者參考。持續維護並適時更新資訊，提供最新觀光旅遊資訊線上瀏覽、查詢與連結功能服務。

另可透過本市各車站、公車車廂及各地 LED 設置地點，加強宣導：「為保障您之權益，請選擇住宿合法旅館及民宿。查詢網址：travel.tccg.gov.tw」，上述幾項作法皆可提高政府所提供旅遊公開查詢網站之利用率，亦可保障更多旅客之權益。

4. 舉辦旅館、民宿之相關研習訓練，提升服務品質。

為提升服務品質，可以針對臺中之旅館、民宿從業人員，舉辦研習訓練，安排適當課程加強輔導，如客訴處理技巧、管理資訊系統操作、房務整理技巧、食品衛生宣導、旅館行銷方式、人才培訓要領、展現自我特色等，同時於相關課程中導入消費者保護之理念，增進業者專業技能及消費者保護常識，以提昇本市旅館、民宿服務品質，提供消費者優質之住宿環境。

5. 辦理旅館、民宿服務品質之評鑑、認證，提升本市優良旅館及民宿之競爭力。

為創造臺中市旅館、民宿優質住宿環境及服務品質，應加強旅館安全、衛生及品質管理，針對旅館及民宿之建築設備及服務項目，實施定期、不定期檢查，以提昇其服務品質。可以規劃優質旅館及民宿之評鑑辦法，針對「建築環境」、「客房設施」、「安全衛生」、「接待服務」、「資訊服務」、「餐廳服務」等項目，擬定其評核內容及標準，以評選出優良旅館、魅力民宿，獎勵旅館、民宿業者卓越之經營管理績效，並可提供遊客更好之住宿選擇。

6. 加強宣導「日租型套房」之危險性及缺乏消費者權益保障，並積極取締。

近來臺中地區出現不少「日租型套房」，利用網路廣告或在車站周邊專人拉攏背包客進住日租型套房。市政府應在重要交通據點與旅遊景點提醒民眾在旅遊度假時，應選擇住宿合法旅館或民宿，以免影響旅遊權益保障。

合法之旅館及民宿，除強制依規定投保公共意外責任險外，每年並依規定進行衛生、消防等相關公共安全稽查。而日租型套房，係違規經營旅館業務，不僅未經衛生、消防等相關公共安全設施檢查，亦無投保公共意外責任保險，對於住宿旅客之安全缺乏保障。

為維護公共安全及保障消費者權益，應將日租型套房列入重點專案取締對象，以杜絕日租型套房之生存空間，並加強對旅客提供充分之合法住宿店家資訊，讓旅客住宿安全更有保障。

7. 延長旅遊(客)服務中心之營業時間，使更多旅客能獲得旅遊(客)服務中心之諮詢服務；招攬觀光旅遊相關科系的學生擔任服務人員，提供較專業的服務；舉辦服務人員研習訓練，提供更完善之服務。

旅遊(客)服務中心可視景點特性與觀光情形，將營業時間延長至晚上，讓一些於晚上到達旅遊(客)服務中心之旅客，亦能享受到旅遊(客)服務中心所提供之服務。亦可招攬本市觀光旅遊相關科系學生擔任服務人員，提供較專業的服務。另外，也可以針對旅遊(客)服務中心之服務人員(含義工)，舉辦旅遊資訊、溝通表達能力及服務禮儀之研習訓練，提供更完善之旅遊諮詢及服務。

附錄1 交叉分析表

附表 1 您是否聽聞網路上潛藏「虛擬住宿資訊」之詐騙風險嗎?(ex.假借虛擬住宿資訊詐取住宿費用)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	50.9	38.3	10.7
性別** ($X^2=10.115$, $P=0.006$)	女	1,170	51.5	36.1	12.4
	男	1,165	50.3	40.8	8.9
年齡*** ($X^2=229.912$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	37.3	51.7	11.0
	25-34 歲	495	40.9	52.3	6.7
	35-44 歲	478	62.2	33.6	4.3
	45-54 歲	464	63.6	25.8	10.6
	55-64 歲	329	63.3	24.9	11.8
	65 歲及以上	263	31.9	43.3	24.8
	拒答	2	50.0	50.0	0.0
教育程度*** ($X^2=116.781$, $P=0.000$)	國小及以下	208	41.8	38.0	20.2
	國(初)中	166	44.6	42.2	13.3
	高中(職)	778	53.1	33.4	13.5
	專科	226	61.5	21.7	16.8
	大學	794	47.9	47.0	5.2
	研究所及以上	157	58.6	39.5	1.9
	拒答	6	66.7	33.3	0.0
職業*** ($X^2=93.196$, $P=0.000$)	白領	141	59.6	36.2	4.3
	藍領	517	54.0	37.5	8.5
	商店老闆或工商企業投資者	135	58.5	28.1	13.3
	專業技術人員	265	52.8	41.5	5.7
	自由業	128	38.3	52.3	9.4
	學生	253	40.7	49.0	10.3
	家庭主婦	623	53.9	32.4	13.6
	退休	187	45.5	33.2	21.4
	無業或待業	85	40.0	55.3	4.7
	拒答	1	0.0	0.0	100.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 1 您是否聽聞網路上潛藏「虛擬住宿資訊」之詐騙風險嗎?(ex.假借虛擬住宿資訊詐取住宿費用)(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	50.9	38.3	10.7
行政區*** ($X^2=178.977$, $P=0.000$)	中區	18	44.4	55.6	0.0
	東區	67	46.3	31.3	22.4
	西區	102	36.6	51.5	11.9
	南區	101	47.3	41.8	11.0
	北區	131	55.2	35.2	9.6
	西屯區	179	49.5	39.4	11.2
	南屯區	130	65.7	19.0	15.3
	北屯區	219	51.1	33.3	15.5
	豐原區	144	59.5	30.4	10.1
	大里區	175	57.4	36.0	6.6
	太平區	154	42.8	47.4	9.9
	大甲區	67	46.8	46.8	6.5
	和平區	12	80.0	20.0	0.0
	清水區	74	56.5	33.3	10.1
	梧棲區	49	47.2	32.1	20.8
	沙鹿區	72	58.3	36.1	5.6
	東勢區	49	41.7	43.8	14.6
	新社區	23	34.8	47.8	17.4
	神岡區	58	47.5	45.9	6.6
	大雅區	76	40.0	58.8	1.3
	潭子區	90	64.1	30.4	5.4
后里區	49	54.5	38.6	6.8	
石岡區	14	58.3	25.0	16.7	
外埔區	30	48.1	51.9	0.0	
大安區	18	20.0	80.0	0.0	
龍井區	65	40.0	56.7	3.3	
大肚區	51	50.0	47.7	2.3	
霧峰區	58	51.9	37.0	11.1	
烏日區	60	42.4	24.2	33.3	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 2 您是否曾於「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家？

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	26.4	67.3	6.3
性別 ($X^2=1.586$, $P=0.453$)	女	1,170	25.6	67.7	6.8
	男	1,165	27.3	66.9	5.8
年齡*** ($X^2=87.732$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	31.4	64.1	4.5
	25-34 歲	495	26.6	70.5	2.9
	35-44 歲	478	33.6	62.4	4.0
	45-54 歲	464	23.3	71.7	5.1
	55-64 歲	329	23.4	68.3	8.3
	65 歲及以上	263	18.5	65.1	16.4
	拒答	2	0.0	100.0	0.0
教育程度*** ($X^2=150.388$, $P=0.000$)	國小及以下	208	13.9	69.7	16.3
	國(初)中	166	10.2	75.3	14.5
	高中(職)	778	26.9	67.1	6.0
	專科	226	33.2	65.9	0.9
	大學	794	32.9	64.9	2.3
	研究所及以上	157	15.3	71.3	13.4
	拒答	6	16.7	66.7	16.7
職業*** ($X^2=125.826$, $P=0.000$)	白領	141	34.8	64.5	0.7
	藍領	517	29.2	64.6	6.2
	商店老闆或工商企業投資者	135	54.1	45.2	0.7
	專業技術人員	265	17.4	73.6	9.1
	自由業	128	14.1	80.5	5.5
	學生	253	32.8	63.6	3.6
	家庭主婦	623	21.5	68.7	9.8
	退休	187	25.7	69.0	5.3
	無業或待業	85	16.5	81.2	2.4
	拒答	1	0.0	100.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 2 您是否曾於「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家？(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	26.4	67.3	6.3
行政區# ($X^2=189.691$, $P=0.000$)	中區	18	11.1	77.8	11.1
	東區	67	43.3	44.8	11.9
	西區	102	8.9	86.1	5.0
	南區	101	24.2	70.3	5.5
	北區	131	20.0	73.6	6.4
	西屯區	179	36.7	58.0	5.3
	南屯區	130	42.3	52.6	5.1
	北屯區	219	34.2	59.4	6.4
	豐原區	144	8.8	76.4	14.9
	大里區	175	23.4	71.6	5.1
	太平區	154	23.7	73.0	3.3
	大甲區	67	22.6	77.4	0.0
	和平區	12	30.0	70.0	0.0
	清水區	74	26.1	68.1	5.8
	梧棲區	49	22.6	66.0	11.3
	沙鹿區	72	31.9	65.3	2.8
	東勢區	49	12.5	72.9	14.6
	新社區	23	0.0	100.0	0.0
	神岡區	58	21.3	72.1	6.6
	大雅區	76	17.5	68.8	13.8
	潭子區	90	34.8	62.0	3.3
后里區	49	18.2	75.0	6.8	
石岡區	14	16.7	83.3	0.0	
外埔區	30	18.5	81.5	0.0	
大安區	18	26.7	53.3	20.0	
龍井區	65	38.3	58.3	3.3	
大肚區	51	36.4	61.4	2.3	
霧峰區	58	29.6	70.4	0.0	
烏日區	60	34.8	57.6	7.6	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*: $P < 0.05$, **: $P < 0.01$, ***: $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 3 您是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」？

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	21.7	75.1	3.2
性別* ($X^2=8.713$, $P=0.013$)	女	1,170	19.6	76.7	3.7
	男	1,165	24.1	73.2	2.6
年齡*** ($X^2=48.630$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	28.0	66.4	5.6
	25-34 歲	495	17.7	80.5	1.8
	35-44 歲	478	16.8	78.5	4.7
	45-54 歲	464	22.6	75.9	1.5
	55-64 歲	329	26.9	68.3	4.7
	65 歲及以上	263	20.1	78.5	1.3
	拒答	2	0.0	100.0	0.0
教育程度*** ($X^2=56.137$, $P=0.000$)	國小及以下	208	27.4	72.6	0.0
	國(初)中	166	25.3	74.1	0.6
	高中(職)	778	27.1	69.9	3.0
	專科	226	18.6	77.9	3.5
	大學	794	15.2	79.7	5.0
	研究所及以上	157	20.4	77.7	1.9
	拒答	6	33.3	66.7	0.0
職業*** ($X^2=56.472$, $P=0.000$)	白領	141	23.4	73.0	3.5
	藍領	517	24.0	72.9	3.1
	商店老闆或工商企 業投資者	135	34.1	59.3	6.7
	專業技術人員	265	13.2	86.8	0.0
	自由業	128	19.5	78.1	2.3
	學生	253	25.7	71.5	2.8
	家庭主婦	623	19.9	75.4	4.7
	退休	187	17.6	79.1	3.2
	無業或待業	85	25.9	74.1	0.0
	拒答	1	0.0	100.0	0.0

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$ ，**： $P<0.01$ ，***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 3 您是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」？(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	21.7	75.1	3.2
行政區# ($X^2=165.831$, $P=0.000$)	中區	18	38.9	44.4	16.7
	東區	67	25.4	71.6	3.0
	西區	102	13.9	85.1	1.0
	南區	101	29.7	69.2	1.1
	北區	131	20.0	71.2	8.8
	西屯區	179	31.9	64.4	3.7
	南屯區	130	32.8	62.0	5.1
	北屯區	219	23.3	75.8	0.9
	豐原區	144	6.1	93.9	0.0
	大里區	175	30.5	68.0	1.5
	太平區	154	25.7	72.4	2.0
	大甲區	67	17.7	80.6	1.6
	和平區	12	30.0	70.0	0.0
	清水區	74	18.8	76.8	4.3
	梧棲區	49	17.0	77.4	5.7
	沙鹿區	72	20.8	75.0	4.2
	東勢區	49	20.8	75.0	4.2
	新社區	23	0.0	100.0	0.0
	神岡區	58	8.2	86.9	4.9
	大雅區	76	6.3	86.3	7.5
	潭子區	90	14.1	83.7	2.2
后里區	49	15.9	81.8	2.3	
石岡區	14	16.7	83.3	0.0	
外埔區	30	22.2	70.4	7.4	
大安區	18	13.3	86.7	0.0	
龍井區	65	11.7	81.7	6.7	
大肚區	51	18.2	79.5	2.3	
霧峰區	58	37.0	63.0	0.0	
烏日區	60	25.8	68.2	6.1	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 4 您是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」？

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	7.8	63.3	29.0
性別 ($X^2=5.073$, $P=0.079$)	女	1,170	8.3	61.2	30.5
	男	1,165	7.1	65.7	27.2
年齡*** ($X^2=76.362$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	3.1	76.0	20.9
	25-34 歲	495	13.0	51.0	36.0
	35-44 歲	478	8.5	63.1	28.4
	45-54 歲	464	6.8	61.9	31.3
	55-64 歲	329	10.4	61.2	28.4
	65 歲及以上	263	3.0	71.5	25.5
	拒答	2	0.0	50.0	50.0
教育程度** ($X^2=30.662$, $P=0.002$)	國小及以下	208	7.2	61.5	31.3
	國(初)中	166	6.6	69.9	23.5
	高中(職)	778	7.2	67.6	25.2
	專科	226	5.8	65.9	28.3
	大學	794	8.6	60.5	31.0
	研究所及以上	157	11.5	47.8	40.8
	拒答	6	0.0	66.7	33.3
職業*** ($X^2=103.056$, $P=0.000$)	白領	141	6.4	65.2	28.4
	藍領	517	9.5	62.9	27.7
	商店老闆或工商企業投資者	135	22.2	54.8	23.0
	專業技術人員	265	6.0	57.7	36.2
	自由業	128	0.8	53.9	45.3
	學生	253	2.8	72.3	24.9
	家庭主婦	623	10.1	62.1	27.8
	退休	187	2.1	71.7	26.2
	無業或待業	85	2.4	70.6	27.1
	拒答	1	0.0	100.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 4 您是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」？(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	7.8	63.3	29.0
行政區*** ($X^2=298.772$, $P=0.000$)	中區	18	11.1	77.8	11.1
	東區	67	6.0	71.6	22.4
	西區	102	1.0	65.3	33.7
	南區	101	6.6	71.4	22.0
	北區	131	6.4	76.0	17.6
	西屯區	179	0.0	42.6	57.4
	南屯區	130	16.8	66.4	16.8
	北屯區	219	10.5	65.3	24.2
	豐原區	144	2.7	60.8	36.5
	大里區	175	3.0	69.0	27.9
	太平區	154	7.9	67.8	24.3
	大甲區	67	4.8	64.5	30.6
	和平區	12	0.0	50.0	50.0
	清水區	74	4.3	60.9	34.8
	梧棲區	49	3.8	62.3	34.0
	沙鹿區	72	16.7	61.1	22.2
	東勢區	49	0.0	56.3	43.8
	新社區	23	17.4	56.5	26.1
	神岡區	58	4.9	57.4	37.7
	大雅區	76	28.8	50.0	21.3
	潭子區	90	7.6	70.7	21.7
后里區	49	9.1	50.0	40.9	
石岡區	14	25.0	25.0	50.0	
外埔區	30	3.7	66.7	29.6	
大安區	18	6.7	66.7	26.7	
龍井區	65	21.7	51.7	26.7	
大肚區	51	27.3	50.0	22.7	
霧峰區	58	1.9	83.3	14.8	
烏日區	60	0.0	78.8	21.2	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 5 選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素為何？

基本資料		樣本數 (人)	價錢 便宜	住宿 設備 佳	遊憩 設備 新穎	整體 環境 乾淨	套裝 行程 優惠	地點 方便	其他	不知 道/拒 答
全體		181	37.6	0.0	12.2	0.6	3.3	27.6	5.5	13.3
性別 ($X^2=7.887$, $P=0.343$)	女	103	36.9	0.0	9.7	1.0	4.9	24.3	5.8	17.5
	男	78	38.5	0.0	15.4	0.0	1.3	32.1	5.1	7.7
年齡# ($X^2=82.154$, $P=0.000$)	18-24 歲	11	54.5	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	0.0	9.1
	25-34 歲	58	22.4	0.0	31.0	0.0	0.0	27.6	6.9	12.1
	35-44 歲	36	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	27.8	11.1	27.8
	45-54 歲	32	43.8	0.0	0.0	0.0	18.8	25.0	0.0	12.5
	55-64 歲	35	48.6	0.0	11.4	2.9	0.0	25.7	5.7	5.7
	65 歲及以上	9	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
教育程度# ($X^2=76.882$, $P=0.000$)	國小及以下	15	86.7	0.0	0.0	0.0	0.0	13.3	0.0	0.0
	國(初)中	11	63.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	18.2
	高中(職)	56	32.1	0.0	7.1	0.0	10.7	30.4	0.0	19.6
	專科	13	23.1	0.0	0.0	0.0	0.0	46.2	0.0	30.8
	大學	68	32.4	0.0	26.5	1.5	0.0	23.5	8.8	7.4
	研究所及以上	18	27.8	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	11.1	11.1
職業# ($X^2=271.104$, $P=0.000$)	白領	9	44.4	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	22.2	0.0
	藍領	49	40.8	0.0	36.7	0.0	0.0	18.4	0.0	4.1
	商店老闆或工 商企業投資者	30	43.3	0.0	13.3	0.0	0.0	26.7	13.3	3.3
	專業技術人員	16	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	31.3	0.0	31.3
	自由業	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	學生	7	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	57.1	0.0	14.3
	家庭主婦	63	34.9	0.0	0.0	0.0	9.5	27.0	7.9	20.6
	退休	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	無業或待業	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 5 選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素為何？(續)

基本資料		樣本數 (人)	價錢 便宜	住宿 設備 佳	遊憩 設備 新穎	整體 環境 乾淨	套裝 行程 優惠	地點 方便	其他	不知 道/拒 答
全體		181	37.6	0.0	12.2	0.6	3.3	27.6	5.5	13.3
行政區# ($X^2=271.029$, $P=0.000$)	中區	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	4	0.0	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	西區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	南區	6	66.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7
	北區	8	62.5	0.0	12.5	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	西屯區	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南屯區	23	39.1	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	13.0	0.0
	北屯區	23	26.1	0.0	4.3	0.0	0.0	47.8	8.7	13.0
	豐原區	4	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	大里區	6	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7	33.3	33.3
	太平區	12	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	25.0
	大甲區	3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	和平區	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	梧棲區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	沙鹿區	12	33.3	0.0	8.3	0.0	0.0	25.0	16.7	16.7
	東勢區	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	大雅區	23	56.5	0.0	0.0	0.0	0.0	34.8	0.0	8.7
	潭子區	7	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	71.4	0.0	0.0
后里區	4	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	
石岡區	3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	
外埔區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
大安區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
龍井區	13	30.8	0.0	7.7	0.0	0.0	15.4	30.8	15.4	
大肚區	12	25.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
霧峰區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
烏日區	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 6 您知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)嗎?(都市計畫區即一般俗稱之市區，除風景特定區(例如大坑風景區)及原住民地區外)

基本資料		樣本數 (人)	知道都市計畫區內之民宿為非法		
			是	否	拒答
全體		2,335	18.0	82.0	0.0
性別 ($X^2=0.181$, $P=0.914$)	女	1,170	17.7	82.3	0.0
	男	1,165	18.4	81.6	0.0
年齡# ($X^2=149.108$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	8.5	91.5	0.0
	25-34 歲	495	7.4	92.6	0.0
	35-44 歲	478	18.7	81.3	0.0
	45-54 歲	464	29.8	70.2	0.0
	55-64 歲	329	31.4	68.6	0.0
	65 歲及以上	263	10.1	89.9	0.0
	拒答	2	50.0	50.0	0.0
教育程度# ($X^2=48.106$, $P=0.000$)	國小及以下	208	16.3	83.7	0.0
	國(初)中	166	13.9	86.1	0.0
	高中(職)	778	19.2	80.8	0.0
	專科	226	29.2	70.8	0.0
	大學	794	12.7	87.3	0.0
	研究所及以上	157	28.0	72.0	0.0
	拒答	6	50.0	50.0	0.0
職業# ($X^2=48.498$, $P=0.000$)	白領	141	9.9	90.1	0.0
	藍領	517	15.5	84.5	0.0
	商店老闆或工商企業投資者	135	30.4	69.6	0.0
	專業技術人員	265	21.9	78.1	0.0
	自由業	128	22.7	77.3	0.0
	學生	253	10.3	89.7	0.0
	家庭主婦	623	21.3	78.7	0.0
	退休	187	15.0	85.0	0.0
	無業或待業	85	10.6	89.4	0.0
	拒答	1	0.0	100.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 6 您知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)嗎?(都市計畫區即一般俗稱之市區，除風景特定區(例如大坑風景區)及原住民地區外)(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	拒答
全體		2,335	18.0	82.0	0.0
行政區# ($X^2=105.826$, $P=0.000$)	中區	18	22.2	77.8	0.0
	東區	67	23.9	76.1	0.0
	西區	102	15.8	84.2	0.0
	南區	101	18.7	81.3	0.0
	北區	131	30.4	69.6	0.0
	西屯區	179	29.3	70.7	0.0
	南屯區	130	25.5	74.5	0.0
	北屯區	219	16.0	84.0	0.0
	豐原區	144	29.1	70.9	0.0
	大里區	175	15.2	84.8	0.0
	太平區	154	18.4	81.6	0.0
	大甲區	67	6.5	93.5	0.0
	和平區	12	10.0	90.0	0.0
	清水區	74	15.9	84.1	0.0
	梧棲區	49	7.5	92.5	0.0
	沙鹿區	72	5.6	94.4	0.0
	東勢區	49	10.4	89.6	0.0
	新社區	23	21.7	78.3	0.0
	神岡區	58	13.1	86.9	0.0
	大雅區	76	13.8	86.2	0.0
	潭子區	90	13.0	87.0	0.0
后里區	49	9.1	90.9	0.0	
石岡區	14	16.7	83.3	0.0	
外埔區	30	7.4	92.6	0.0	
大安區	18	13.3	86.7	0.0	
龍井區	65	5.0	95.0	0.0	
大肚區	51	9.1	90.9	0.0	
霧峰區	58	33.3	66.7	0.0	
烏日區	60	4.5	95.5	0.0	

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 7 您知道日租型套房是非法旅館嗎？(所謂「日租套房」是近幾年興起之一種住宿型態，通常隱藏在都會公寓大樓內及都市鬧區民宅中，藉「旅館、民宿」之名或是登記為「租賃業」而經營旅館業務。)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	拒答
全體		2,335	39.0	61.0	0.0
性別 ($X^2=0.117$, $P=0.943$)	女	1,170	39.3	60.7	0.0
	男	1,165	38.6	61.4	0.0
年齡# ($X^2=166.083$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	21.2	78.8	0.0
	25-34 歲	495	25.5	74.5	0.0
	35-44 歲	478	41.6	58.4	0.0
	45-54 歲	464	55.2	44.8	0.0
	55-64 歲	329	54.1	45.9	0.0
	65 歲及以上	263	33.9	66.1	0.0
	拒答	2	0.0	100.0	0.0
教育程度# ($X^2=81.848$, $P=0.000$)	國小及以下	208	30.3	69.7	0.0
	國(初)中	166	53.6	46.4	0.0
	高中(職)	778	36.8	63.2	0.0
	專科	226	54.9	45.1	0.0
	大學	794	32.5	67.5	0.0
	研究所及以上	157	56.7	43.3	0.0
	拒答	6	16.7	83.3	0.0
職業# ($X^2=59.457$, $P=0.000$)	白領	141	30.5	69.5	0.0
	藍領	517	42.0	58.0	0.0
	商店老闆或工商企業投資者	135	45.9	54.1	0.0
	專業技術人員	265	38.9	61.1	0.0
	自由業	128	37.5	62.5	0.0
	學生	253	19.0	81.0	0.0
	家庭主婦	623	42.5	57.5	0.0
	退休	187	44.9	55.1	0.0
	無業或待業	85	45.9	54.1	0.0
	拒答	1	100.0	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 7 您知道日租型套房是非法旅館嗎？(所謂「日租套房」是近幾年興起之一種住宿型態，通常隱藏在都會公寓大樓內及都市鬧區民宅中，藉「旅館、民宿」之名或是登記為「租賃業」而經營旅館業務。)(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	拒答
全體		2,335	39.0	61.0	0.0
行政區# ($X^2=124.665$, $P=0.000$)	中區	18	27.8	72.2	0.0
	東區	67	37.3	62.7	0.0
	西區	102	37.6	62.4	0.0
	南區	101	41.8	58.2	0.0
	北區	131	55.2	44.8	0.0
	西屯區	179	51.1	48.9	0.0
	南屯區	130	52.6	47.4	0.0
	北屯區	219	35.6	64.4	0.0
	豐原區	144	40.5	59.5	0.0
	大里區	175	34.5	65.5	0.0
	太平區	154	29.6	70.4	0.0
	大甲區	67	35.5	64.5	0.0
	和平區	12	20.0	80.0	0.0
	清水區	74	29.0	71.0	0.0
	梧棲區	49	22.6	77.4	0.0
	沙鹿區	72	20.8	79.2	0.0
	東勢區	49	37.5	62.5	0.0
	新社區	23	73.9	26.1	0.0
	神岡區	58	32.8	67.2	0.0
	大雅區	76	47.5	52.5	0.0
	潭子區	90	56.5	43.5	0.0
后里區	49	29.5	70.5	0.0	
石岡區	14	50.0	50.0	0.0	
外埔區	30	29.6	70.4	0.0	
大安區	18	26.7	73.3	0.0	
龍井區	65	18.3	81.7	0.0	
大肚區	51	52.3	47.7	0.0	
霧峰區	58	42.6	57.4	0.0	
烏日區	60	18.2	81.8	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 8 您知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益嗎(ex. 未經消防、建管、衛生、環保、警察及觀光等單位審核合格，且消費糾紛無保障)？

基本資料		樣本數 (人)	是	否	拒答
全體		2,335	56.6	43.4	0.0
性別# ($X^2=7.176$, $P=0.028$)	女	1,170	59.2	40.8	0.0
	男	1,165	53.7	46.3	0.0
年齡# ($X^2=156.720$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	37.9	62.1	0.0
	25-34 歲	495	47.7	52.3	0.0
	35-44 歲	478	65.0	35.0	0.0
	45-54 歲	464	71.7	28.3	0.0
	55-64 歲	329	68.6	31.4	0.0
	65 歲及以上	263	43.0	57.0	0.0
	拒答	2	50.0	50.0	0.0
教育程度# ($X^2=102.431$, $P=0.000$)	國小及以下	208	33.2	66.8	0.0
	國(初)中	166	66.9	33.1	0.0
	高中(職)	778	51.7	48.3	0.0
	專科	226	74.3	25.7	0.0
	大學	794	57.9	42.1	0.0
	研究所及以上	157	70.1	29.9	0.0
	拒答	6	33.3	66.7	0.0
職業# ($X^2=91.705$, $P=0.000$)	白領	141	48.2	51.8	0.0
	藍領	517	55.9	44.1	0.0
	商店老闆或工商企業投資者	135	80.7	19.3	0.0
	專業技術人員	265	52.1	47.9	0.0
	自由業	128	53.9	46.1	0.0
	學生	253	36.8	63.2	0.0
	家庭主婦	623	63.1	36.9	0.0
	退休	187	57.8	42.2	0.0
	無業或待業	85	63.5	36.5	0.0
	拒答	1	100.0	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 8 您知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益嗎(ex. 未經消防、建管、衛生、環保、警察及觀光等單位審核合格，且消費糾紛無保障)?(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	拒答
全體		2,335	56.6	43.4	0.0
行政區# ($X^2=108.903$, $P=0.000$)	中區	18	66.7	33.3	0.0
	東區	67	68.7	31.3	0.0
	西區	102	48.5	51.5	0.0
	南區	101	64.8	35.2	0.0
	北區	131	71.2	28.8	0.0
	西屯區	179	54.3	45.7	0.0
	南屯區	130	63.5	36.5	0.0
	北屯區	219	65.8	34.2	0.0
	豐原區	144	45.3	54.7	0.0
	大里區	175	61.9	38.1	0.0
	太平區	154	46.1	53.9	0.0
	大甲區	67	43.5	56.5	0.0
	和平區	12	60.0	40.0	0.0
	清水區	74	55.1	44.9	0.0
	梧棲區	49	41.5	58.5	0.0
	沙鹿區	72	41.7	58.3	0.0
	東勢區	49	50.0	50.0	0.0
	新社區	23	91.3	8.7	0.0
	神岡區	58	44.3	55.7	0.0
	大雅區	76	65.0	35.0	0.0
	潭子區	90	67.4	32.6	0.0
后里區	49	59.1	40.9	0.0	
石岡區	14	66.7	33.3	0.0	
外埔區	30	48.1	51.9	0.0	
大安區	18	33.3	66.7	0.0	
龍井區	65	53.3	46.7	0.0	
大肚區	51	40.9	59.1	0.0	
霧峰區	58	70.4	29.6	0.0	
烏日區	60	39.4	60.6	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*: $P < 0.05$, **: $P < 0.01$, ***: $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 9 您是否住宿過「日租型套房」？

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	7.5	89.0	3.5
性別 ($X^2=2.107$, $P=0.349$)	女	1,170	7.2	89.8	3.1
	男	1,165	7.9	88.1	4.0
年齡*** ($X^2=109.178$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	14.4	79.1	6.5
	25-34 歲	495	13.2	84.1	2.7
	35-44 歲	478	4.7	94.6	0.7
	45-54 歲	464	6.1	90.5	3.4
	55-64 歲	329	4.4	93.2	2.4
	65 歲及以上	263	0.3	93.0	6.7
	拒答	2	0.0	100.0	0.0
教育程度*** ($X^2=58.849$, $P=0.000$)	國小及以下	208	3.4	87.5	9.1
	國(初)中	166	3.0	95.8	1.2
	高中(職)	778	8.1	86.6	5.3
	專科	226	5.8	93.4	0.9
	大學	794	9.3	88.5	2.1
	研究所及以上	157	7.6	92.4	0.0
	拒答	6	16.7	66.7	16.7
職業*** ($X^2=67.673$, $P=0.000$)	白領	141	16.3	79.4	4.3
	藍領	517	10.4	86.3	3.3
	商店老闆或工商企業投資者	135	4.4	90.4	5.2
	專業技術人員	265	5.3	93.6	1.1
	自由業	128	3.1	91.4	5.5
	學生	253	11.5	85.8	2.8
	家庭主婦	623	5.8	89.4	4.8
	退休	187	0.0	98.4	1.6
	無業或待業	85	10.6	87.1	2.4
	拒答	1	0.0	100.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 9 您是否住宿過「日租型套房」？(續)

基本資料		樣本數 (人)	是	否	不知道/拒答
全體		2,335	7.5	89.0	3.5
行政區# ($X^2=137.842$, $P=0.000$)	中區	18	5.6	77.8	16.7
	東區	67	1.5	97.0	1.5
	西區	102	1.0	92.1	6.9
	南區	101	6.6	90.1	3.3
	北區	131	3.2	92.0	4.8
	西屯區	179	9.6	84.6	5.9
	南屯區	130	5.8	94.2	0.0
	北屯區	219	6.4	89.0	4.6
	豐原區	144	9.5	90.5	0.0
	大里區	175	6.6	87.3	6.1
	太平區	154	3.3	91.4	5.3
	大甲區	67	11.3	87.1	1.6
	和平區	12	0.0	100.0	0.0
	清水區	74	10.1	85.5	4.3
	梧棲區	49	7.5	90.6	1.9
	沙鹿區	72	8.3	91.7	0.0
	東勢區	49	10.4	85.4	4.2
	新社區	23	17.4	82.6	0.0
	神岡區	58	16.4	83.6	0.0
	大雅區	76	8.8	91.3	0.0
	潭子區	90	3.3	96.7	0.0
	后里區	49	18.2	81.8	0.0
	石岡區	14	25.0	66.7	8.3
外埔區	30	11.1	88.9	0.0	
大安區	18	6.7	93.3	0.0	
龍井區	65	5.0	85.0	10.0	
大肚區	51	11.4	84.1	4.5	
霧峰區	58	22.2	75.9	1.9	
烏日區	60	3.0	90.9	6.1	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 10 選擇「日租型套房」之考慮因素為何？

基本資料		樣本數 (人)	價錢 便宜	住宿 設備 佳	遊憩 設備 新穎	整體 環境 乾淨	套裝 行程 優惠	地點 方便	其他	不知 道/拒 答
全體		176	30.7	6.8	1.7	14.2	0.0	37.5	5.1	4.0
性別# ($X^2=18.817$, $P=0.009$)	女	90	35.6	6.7	1.1	10.0	0.0	30.0	10.0	6.7
	男	86	25.6	7.0	2.3	18.6	0.0	45.3	0.0	1.2
年齡# ($X^2=152.051$, $P=0.000$)	18-24 歲	52	17.3	7.7	0.0	36.5	0.0	28.8	5.8	3.8
	25-34 歲	59	23.7	3.4	0.0	1.7	0.0	67.8	0.0	3.4
	35-44 歲	20	60.0	0.0	5.0	15.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	45-54 歲	29	51.7	20.7	0.0	3.4	0.0	24.1	0.0	0.0
	55-64 歲	15	26.7	0.0	13.3	6.7	0.0	0.0	33.3	20.0
	65 歲及以上	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
教育程度# ($X^2=136.611$, $P=0.000$)	國小及以下	7	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
	國(初)中	5	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	高中(職)	63	36.5	6.3	0.0	9.5	0.0	33.3	9.5	4.8
	專科	13	69.2	0.0	7.7	23.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	大學	75	18.7	4.0	0.0	20.0	0.0	50.7	1.3	5.3
	研究所及以上	12	16.7	0.0	16.7	8.3	0.0	58.3	0.0	0.0
職業# ($X^2=123.476$, $P=0.000$)	白領	23	30.4	0.0	8.7	4.3	0.0	56.5	0.0	0.0
	藍領	55	21.8	9.1	0.0	23.6	0.0	45.5	0.0	0.0
	商店老闆或工 商企業投資者	6	50.0	0.0	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0
	專業技術人員	14	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	自由業	4	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	學生	29	17.2	13.8	0.0	27.6	0.0	24.1	6.9	10.3
	家庭主婦	36	55.6	2.8	0.0	5.6	0.0	5.6	19.4	11.1
	退休	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無業或待業	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 10 選擇「日租型套房」之考慮因素為何？(續)

基本資料		樣本數 (人)	價錢 便宜	住宿 設備 佳	遊憩 設備 新穎	整體 環境 乾淨	套裝 行程 優惠	地點 方便	其他	不知 道/拒 答
全體		176	30.7	6.8	1.7	14.2	0.0	37.5	5.1	4.0
行政區# ($X^2=302.519$, $P=0.000$)	中區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	東區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南區	6	0.0	16.7	0.0	50.0	0.0	33.3	0.0	0.0
	北區	4	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0	0.0
	西屯區	18	16.7	11.1	0.0	5.6	0.0	16.7	27.8	22.2
	南屯區	8	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	12.5	0.0
	北屯區	14	28.6	0.0	0.0	7.1	0.0	64.3	0.0	0.0
	豐原區	15	6.7	6.7	0.0	6.7	0.0	73.3	6.7	0.0
	大里區	13	38.5	23.1	0.0	0.0	0.0	38.5	0.0	0.0
	太平區	5	20.0	0.0	0.0	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	大甲區	7	71.4	0.0	0.0	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0
	和平區	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	7	42.9	0.0	14.3	0.0	0.0	42.9	0.0	0.0
	梧棲區	4	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	25.0
	沙鹿區	6	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0	33.3	16.7	0.0
	東勢區	5	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0	40.0	0.0	20.0
	新社區	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	10	20.0	0.0	0.0	10.0	0.0	70.0	0.0	0.0
	大雅區	7	28.6	0.0	0.0	71.4	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
后里區	8	25.0	0.0	0.0	12.5	0.0	50.0	0.0	12.5	
石岡區	3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	
外埔區	3	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	
大安區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
龍井區	3	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	
大肚區	5	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0	60.0	0.0	0.0	
霧峰區	12	83.3	0.0	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	
烏日區	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 11 請問你有在臺中市住宿過旅館或民宿嗎？

基本資料		樣本數 (人)	有	沒有
全體		2,335	23.0	77.0
性別** ($X^2=7.588$, $P=0.006$)	女	1,170	20.8	79.2
	男	1,165	25.6	74.4
年齡*** ($X^2=92.421$, $P=0.000$)	18-24 歲	304	26.8	73.2
	25-34 歲	495	37.1	62.9
	35-44 歲	478	19.9	80.1
	45-54 歲	464	22.8	77.2
	55-64 歲	329	16.6	83.4
	65 歲及以上	263	9.7	90.3
	拒答	2	0.0	100.0
教育程度*** ($X^2=50.023$, $P=0.000$)	國小及以下	208	8.2	91.8
	國(初)中	166	27.1	72.9
	高中(職)	778	21.7	78.3
	專科	226	15.9	84.1
	大學	794	28.3	71.7
	研究所及以上	157	28.7	71.3
	拒答	6	16.7	83.3
職業*** ($X^2=88.733$, $P=0.000$)	白領	141	43.3	56.7
	藍領	517	24.4	75.6
	商店老闆或工商企業投資者	135	23.0	77.0
	專業技術人員	265	32.8	67.2
	自由業	128	14.1	85.9
	學生	253	19.8	80.2
	家庭主婦	623	22.3	77.7
	退休	187	5.3	94.7
	無業或待業	85	18.8	81.2
	拒答	1	0.0	100.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 11 請問你有在臺中市住宿過旅館或民宿嗎?(續)

基本資料		樣本數 (人)	有	沒有
全體		2,335	23.0	77.0
行政區*** ($X^2=108.611$, $P=0.000$)	中區	18	27.8	72.2
	東區	67	11.9	88.1
	西區	102	13.9	86.1
	南區	101	24.2	75.8
	北區	131	20.0	80.0
	西屯區	179	14.9	85.1
	南屯區	130	21.9	78.1
	北屯區	219	22.8	77.2
	豐原區	144	27.7	72.3
	大里區	175	21.3	78.7
	太平區	154	27.0	73.0
	大甲區	67	29.0	71.0
	和平區	12	10.0	90.0
	清水區	74	34.8	65.2
	梧棲區	49	20.8	79.2
	沙鹿區	72	33.3	66.7
	東勢區	49	14.6	85.4
	新社區	23	52.2	47.8
	神岡區	58	26.2	73.8
	大雅區	76	7.5	92.5
	潭子區	90	12.0	88.0
后里區	49	45.5	54.5	
石岡區	14	41.7	58.3	
外埔區	30	25.9	74.1	
大安區	18	6.7	93.3	
龍井區	65	18.3	81.7	
大肚區	51	38.6	61.4	
霧峰區	58	46.3	53.7	
烏日區	60	24.2	75.8	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 12 您對於臺中市住宿店家之訊息來源為何？(複選題)

基本資料		樣本數 (人)	親身 經驗	電視、廣 播報導	報章、雜 誌報導	網路 得知	親朋好 友告知	其他	不知 道/拒 答
全體		536	20.5	7.5	8.4	38.2	42.7	10.6	0.7
性別	女	257	14.4	9.3	7.0	44.0	47.5	10.5	0.8
	男	279	26.2	5.7	9.7	33.0	38.4	10.8	0.7
年齡	18-24 歲	95	24.2	4.2	10.5	44.2	49.5	4.2	0.0
	25-34 歲	166	22.3	5.4	0.6	54.8	28.3	0.0	0.0
	35-44 歲	83	16.9	12.0	13.3	32.5	45.8	16.9	1.2
	45-54 歲	108	25.0	7.4	12.0	31.5	50.9	18.5	0.9
	55-64 歲	55	7.3	10.9	18.2	20.0	45.5	25.5	3.6
	65 歲及以上	29	17.2	10.3	0.0	0.0	58.6	17.2	0.0
教育程度	國小及以下	17	0.0	11.8	0.0	23.5	35.3	41.2	11.8
	國(初)中	45	17.8	0.0	0.0	0.0	57.8	40.0	0.0
	高中(職)	168	32.7	14.3	7.7	19.0	50.6	7.7	0.0
	專科	36	41.7	19.4	30.6	27.8	38.9	22.2	0.0
	大學	224	12.5	2.2	4.0	60.3	33.9	3.1	0.4
	研究所及以上	45	8.9	4.4	26.7	53.3	48.9	8.9	0.0
職業	白領	60	1.7	1.7	0.0	68.3	41.7	8.3	0.0
	藍領	126	23.8	8.7	4.0	47.6	11.1	14.3	1.6
	商店老闆或工 商企業投資者	31	29.0	0.0	29.0	35.5	48.4	9.7	0.0
	專業技術人員	87	51.7	10.3	23.0	18.4	58.6	6.9	0.0
	自由業	18	11.1	0.0	0.0	55.6	27.8	16.7	0.0
	學生	50	4.0	8.0	0.0	58.0	36.0	0.0	0.0
	家庭主婦	138	13.0	8.7	1.4	21.0	63.0	11.6	1.4
	退休	10	20.0	30.0	0.0	0.0	40.0	10.0	0.0
	無業或待業	16	6.3	0.0	56.3	56.3	62.5	31.3	0.0

註：百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為100.0%。

附表 12 您對於臺中市住宿店家之訊息來源為何？(複選題)(續)

基本資料		樣本數 (人)	親身 經驗	電視、廣 播報導	報章、雜 誌報導	網路 得知	親朋好 友告知	其他	不知道/ 拒答
全體		536	20.5	7.5	8.4	38.2	42.7	10.6	0.7
行政區	中區	5	0.0	40.0	0.0	20.0	40.0	0.0	0.0
	東區	8	12.5	12.5	12.5	62.5	12.5	12.5	0.0
	西區	14	7.1	0.0	0.0	28.6	21.4	35.7	7.1
	南區	22	36.4	13.6	13.6	27.3	36.4	22.7	0.0
	北區	25	0.0	16.0	8.0	44.0	76.0	28.0	0.0
	西屯區	27	59.3	0.0	0.0	25.9	22.2	0.0	3.7
	南屯區	30	33.3	16.7	36.7	63.3	33.3	10.0	0.0
	北屯區	50	8.0	4.0	2.0	58.0	28.0	14.0	0.0
	豐原區	41	34.1	2.4	4.9	34.1	63.4	4.9	0.0
	大里區	42	19.0	19.0	0.0	28.6	26.2	7.1	0.0
	太平區	41	14.6	0.0	0.0	17.1	56.1	12.2	0.0
	大甲區	18	16.7	5.6	5.6	33.3	38.9	11.1	0.0
	和平區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	24	25.0	16.7	12.5	37.5	41.7	8.3	0.0
	梧棲區	11	9.1	27.3	9.1	36.4	45.5	0.0	0.0
	沙鹿區	24	12.5	4.2	4.2	58.3	58.3	4.2	0.0
	東勢區	7	14.3	0.0	14.3	57.1	14.3	0.0	28.6
	新社區	12	8.3	0.0	0.0	33.3	58.3	33.3	0.0
	神岡區	16	31.3	6.3	25.0	37.5	75.0	0.0	0.0
	大雅區	6	33.3	0.0	33.3	50.0	0.0	16.7	0.0
	潭子區	10	30.0	20.0	10.0	10.0	60.0	30.0	0.0
	后里區	20	20.0	5.0	50.0	20.0	70.0	0.0	0.0
	石岡區	5	40.0	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0
外埔區	7	14.3	14.3	14.3	42.9	14.3	14.3	0.0	
大安區	1	100	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	
龍井區	11	27.3	0.0	0.0	36.4	36.4	0.0	0.0	
大肚區	17	0.0	0.0	0.0	70.6	23.5	11.8	0.0	
霧峰區	25	4.0	0.0	0.0	48.0	44.0	4.0	0.0	
烏日區	16	31.3	0.0	0.0	0.0	56.3	12.5	0.0	

註：百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為100.0%。

附表 13 請問您到過本市那處旅遊(客)服務中心?(複選題)

基本資料		樣本數 (人)	石岡旅客 服務中心	臺中航空 站旅遊服 務中心	臺中車站 旅遊服務 中心	高鐵臺中 站旅遊服 務中心
全體		1,068	26.1	21.1	25.7	60.0
性別	女	536	30.8	21.6	22.6	64.7
	男	532	21.4	20.5	28.9	55.3
年齡	18-24 歲	166	31.3	7.8	36.1	36.1
	25-34 歲	267	4.5	18.0	27.3	60.7
	35-44 歲	206	21.8	14.1	16.0	88.3
	45-54 歲	227	49.3	18.9	19.4	47.1
	55-64 歲	132	29.5	41.7	22.0	68.9
	65 歲及以上	70	27.1	52.9	51.4	55.7
教育程度	國小及以下	26	0.0	53.8	0.0	80.8
	國(初)中	67	50.7	23.9	17.9	68.7
	高中(職)	353	31.4	19.5	24.9	53.5
	專科	92	27.2	28.3	33.7	71.7
	大學	449	22.0	20.9	27.2	56.6
	研究所及以上	81	12.3	7.4	27.2	80.2
職業	白領	69	0.0	18.8	15.9	81.2
	藍領	242	25.2	25.6	33.1	36.8
	商店老闆或工 商企業投資者	69	36.2	33.3	33.3	79.7
	專業技術人員	160	17.5	16.9	18.1	78.8
	自由業	55	16.4	32.7	25.5	60.0
	學生	114	37.7	11.4	39.5	27.2
	家庭主婦	274	26.3	17.9	12.4	72.6
	退休	47	57.4	29.8	72.3	51.1
	無業或待業	38	36.8	15.8	13.2	73.7

註：百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為100.0%。

附表 13 請問您到過本市那處旅遊(客)服務中心?(複選題)(續)

基本資料		樣本數 (人)	石岡旅客 服務中心	臺中航空 站旅遊服 務中心	臺中車站 旅遊服務 中心	高鐵臺中 站旅遊服 務中心
全體		1,068	26.1	21.1	25.7	60.0
行政區	中區	6	16.7	0.0	16.7	83.3
	東區	41	29.3	9.8	41.5	39.0
	西區	46	21.7	32.6	32.6	67.4
	南區	24	8.3	4.2	37.5	66.7
	北區	66	45.5	16.7	51.5	66.7
	西屯區	93	37.6	35.5	37.6	58.1
	南屯區	52	17.3	36.5	17.3	71.2
	北屯區	122	32.8	12.3	33.6	65.6
	豐原區	78	33.3	38.5	5.1	33.3
	大里區	64	23.4	18.8	39.1	57.8
	太平區	35	0.0	5.7	11.4	85.7
	大甲區	22	4.5	0.0	9.1	90.9
	和平區	1	0.0	100.0	100.0	100.0
	清水區	43	18.6	11.6	25.6	62.8
	梧棲區	27	14.8	7.4	33.3	48.1
	沙鹿區	48	22.9	25.0	31.3	52.1
	東勢區	16	62.5	6.3	31.3	0.0
	新社區	7	100.0	0.0	0.0	100.0
	神岡區	26	46.2	11.5	19.2	46.2
	大雅區	45	40.0	60.0	0.0	20.0
	潭子區	42	40.5	7.1	31.0	40.5
	后里區	23	4.3	13.0	26.1	65.2
	石岡區	5	0.0	20.0	0.0	80.0
外埔區	10	10.0	10.0	40.0	40.0	
大安區	5	0.0	0.0	20.0	80.0	
龍井區	29	3.4	3.4	10.3	86.2	
大肚區	26	23.1	11.5	11.5	69.2	
霧峰區	39	5.1	28.2	7.7	94.9	
烏日區	27	0.0	33.3	0.0	100.0	

註：百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為100.0%。

附表 14 請問您對於本市旅遊(客)服務中心位置明顯易找滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	5.7	53.8	35.1	4.4	0.0	0.9
性別*** ($X^2=22.574$, $P=0.000$)	女	536	4.7	57.3	35.4	1.7	0.0	0.9
	男	532	6.8	50.4	34.8	7.1	0.0	0.9
年齡# ($X^2=239.188$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	0.0	39.2	41.6	13.3	0.0	6.0
	25-34 歲	267	3.4	52.4	44.2	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	206	4.4	79.6	16.0	0.0	0.0	0.0
	45-54 歲	227	8.8	52.4	38.3	0.4	0.0	0.0
	55-64 歲	132	13.6	38.6	36.4	11.4	0.0	0.0
	65 歲及以上	70	7.1	51.4	28.6	12.9	0.0	0.0
教育程度# ($X^2=136.562$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	67	0.0	31.3	67.2	1.5	0.0	0.0
	高中(職)	353	5.7	47.0	41.1	6.2	0.0	0.0
	專科	92	0.0	89.1	1.1	9.8	0.0	0.0
	大學	449	7.8	51.9	35.4	2.7	0.0	2.2
	研究所及以上	81	7.4	69.1	19.8	3.7	0.0	0.0
職業# ($X^2=325.388$, $P=0.000$)	白領	69	0.0	59.4	26.1	14.5	0.0	0.0
	藍領	242	0.0	54.5	43.8	1.7	0.0	0.0
	商店老闆或工 商企業投資者	69	8.7	88.4	2.9	0.0	0.0	0.0
	專業技術人員	160	15.6	48.1	28.1	8.1	0.0	0.0
	自由業	55	16.4	67.3	16.4	0.0	0.0	0.0
	學生	114	0.0	28.1	55.3	7.9	0.0	8.8
	家庭主婦	274	5.8	56.9	37.2	0.0	0.0	0.0
	退休	47	10.6	29.8	36.2	23.4	0.0	0.0
	無業或待業	38	0.0	65.8	34.2	0.0	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 14 請問您對於本市旅遊(客)服務中心位置明顯易找滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	5.7	53.8	35.1	4.4	0.0	0.9
行政區# (X ² =365.962 ,P=0.000)	中區	6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0
	東區	41	0.0	56.1	31.7	12.2	0.0	0.0
	西區	46	26.1	56.5	13.0	4.3	0.0	0.0
	南區	24	8.3	29.2	58.3	4.2	0.0	0.0
	北區	66	13.6	57.6	28.8	0.0	0.0	0.0
	西屯區	93	10.8	43.0	45.2	1.1	0.0	0.0
	南屯區	52	0.0	69.2	19.2	11.5	0.0	0.0
	北屯區	122	0.8	65.6	25.4	0.8	0.0	7.4
	豐原區	78	12.8	32.1	43.6	11.5	0.0	0.0
	大里區	64	1.6	67.2	26.6	4.7	0.0	0.0
	太平區	35	2.9	74.3	22.9	0.0	0.0	0.0
	大甲區	22	4.5	72.7	22.7	0.0	0.0	0.0
	和平區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	43	7.0	46.5	39.5	4.7	0.0	2.3
	梧棲區	27	7.4	55.6	37.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	48	2.1	41.7	56.3	0.0	0.0	0.0
	東勢區	16	0.0	18.8	75.0	6.3	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	0.0	76.9	19.2	3.8	0.0	0.0
	大雅區	45	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	42	2.4	38.1	38.1	21.4	0.0	0.0
后里區	23	0.0	73.9	17.4	8.7	0.0	0.0	
石岡區	5	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
外埔區	10	10.0	50.0	30.0	10.0	0.0	0.0	
大安區	5	0.0	40.0	20.0	40.0	0.0	0.0	
龍井區	29	6.9	79.3	13.8	0.0	0.0	0.0	
大肚區	26	3.8	61.5	34.6	0.0	0.0	0.0	
霧峰區	39	5.1	61.5	30.8	2.6	0.0	0.0	
烏日區	27	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 15 請問您對於本市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	6.3	50.1	40.0	2.0	0.0	1.7
性別*** ($X^2=34.416$, $P=0.000$)	女	536	5.2	49.6	41.6	3.5	0.0	0.0
	男	532	7.3	50.6	38.3	0.4	0.0	3.4
年齡# ($X^2=112.480$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	7.2	44.6	40.4	0.0	0.0	7.8
	25-34 歲	267	7.1	50.6	42.3	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	206	4.4	68.9	24.3	2.4	0.0	0.0
	45-54 歲	227	6.6	46.3	42.3	2.6	0.0	2.2
	55-64 歲	132	4.5	40.2	49.2	6.1	0.0	0.0
	65 歲及以上	70	8.6	37.1	51.4	2.9	0.0	0.0
教育程度# ($X^2=186.164$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	67	0.0	35.8	47.8	16.4	0.0	0.0
	高中(職)	353	2.8	45.0	48.4	0.0	0.0	3.7
	專科	92	1.1	78.3	20.7	0.0	0.0	0.0
	大學	449	9.4	50.8	37.6	1.1	0.0	1.1
	研究所及以上	81	17.3	51.9	24.7	6.2	0.0	0.0
職業# ($X^2=308.723$, $P=0.000$)	白領	69	4.3	37.7	58.0	0.0	0.0	0.0
	藍領	242	6.6	49.2	44.2	0.0	0.0	0.0
	商店老闆或工商企業投資者	69	0.0	79.7	20.3	0.0	0.0	0.0
	專業技術人員	160	18.8	62.5	9.4	1.3	0.0	8.1
	自由業	55	0.0	50.9	34.5	5.5	0.0	9.1
	學生	114	10.5	35.1	54.4	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	274	0.0	44.5	51.5	4.0	0.0	0.0
	退休	47	12.8	29.8	57.4	0.0	0.0	0.0
	無業或待業	38	0.0	81.6	5.3	13.2	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 15 請問您對於本市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	6.3	50.1	40.0	2.0	0.0	1.7
行政區# ($X^2=423.235$, $P=0.000$)	中區	6	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0
	東區	41	0.0	65.9	34.1	0.0	0.0	0.0
	西區	46	0.0	47.8	34.8	8.7	0.0	8.7
	南區	24	12.5	54.2	29.2	4.2	0.0	0.0
	北區	66	16.7	50.0	21.2	12.1	0.0	0.0
	西屯區	93	5.4	39.8	53.8	0.0	0.0	1.1
	南屯區	52	0.0	90.4	9.6	0.0	0.0	0.0
	北屯區	122	3.3	60.7	35.2	0.8	0.0	0.0
	豐原區	78	12.8	21.8	52.6	1.3	0.0	11.5
	大里區	64	3.1	51.6	40.6	4.7	0.0	0.0
	太平區	35	25.7	60.0	14.3	0.0	0.0	0.0
	大甲區	22	4.5	68.2	27.3	0.0	0.0	0.0
	和平區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	43	4.7	53.5	39.5	2.3	0.0	0.0
	梧棲區	27	3.7	59.3	33.3	3.7	0.0	0.0
	沙鹿區	48	4.2	37.5	58.3	0.0	0.0	0.0
	東勢區	16	0.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	0.0	80.8	15.4	0.0	0.0	3.8
	大雅區	45	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	42	2.4	40.5	54.8	2.4	0.0	0.0
后里區	23	0.0	82.6	13.0	0.0	0.0	4.3	
石岡區	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
外埔區	10	10.0	80.0	10.0	0.0	0.0	0.0	
大安區	5	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	20.0	
龍井區	29	10.3	72.4	17.2	0.0	0.0	0.0	
大肚區	26	34.6	38.5	26.9	0.0	0.0	0.0	
霧峰區	39	2.6	33.3	61.5	0.0	0.0	2.6	
烏日區	27	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 16 請問您對於本市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	2.3	50.6	32.0	8.9	0.5	5.7
性別*** ($X^2=40.773$, $P=0.000$)	女	536	2.2	48.3	34.5	11.8	0.9	2.2
	男	532	2.4	52.8	29.5	6.0	0.0	9.2
年齡# ($X^2=250.616$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	0.0	50.0	47.6	2.4	0.0	0.0
	25-34 歲	267	5.2	67.0	16.9	7.5	0.0	3.4
	35-44 歲	206	0.0	59.2	15.0	16.0	2.4	7.3
	45-54 歲	227	2.2	24.7	59.0	7.5	0.0	6.6
	55-64 歲	132	4.5	44.7	28.8	13.6	0.0	8.3
	65 歲及以上	70	0.0	58.6	21.4	4.3	0.0	15.7
教育程度# ($X^2=218.185$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	67	0.0	28.4	64.2	0.0	0.0	7.5
	高中(職)	353	0.0	53.5	35.1	8.5	0.0	2.8
	專科	92	0.0	59.8	10.9	19.6	0.0	9.8
	大學	449	3.1	51.9	27.4	9.4	0.0	8.2
	研究所及以上	81	13.6	30.9	43.2	6.2	6.2	0.0
職業# ($X^2=541.912$, $P=0.000$)	白領	69	0.0	78.3	14.5	7.2	0.0	0.0
	藍領	242	0.0	61.6	18.6	19.8	0.0	0.0
	商店老闆或工 商企業投資者	69	0.0	65.2	13.0	0.0	0.0	21.7
	專業技術人員	160	6.9	51.9	40.0	0.0	0.0	1.3
	自由業	55	0.0	7.3	61.8	5.5	0.0	25.5
	學生	114	0.0	42.1	54.4	3.5	0.0	0.0
	家庭主婦	274	0.0	41.6	36.5	12.4	1.8	7.7
	退休	47	0.0	55.3	23.4	2.1	0.0	19.1
	無業或待業	38	36.8	44.7	18.4	0.0	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 16 請問您對於本市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	2.3	50.6	32.0	8.9	0.5	5.7
行政區# ($X^2=546.948$, $P=0.000$)	中區	6	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	東區	41	0.0	78.0	19.5	2.4	0.0	0.0
	西區	46	0.0	41.3	34.8	2.2	0.0	21.7
	南區	24	0.0	41.7	37.5	12.5	0.0	8.3
	北區	66	15.2	53.0	18.2	7.6	6.1	0.0
	西屯區	93	0.0	62.4	19.4	2.2	0.0	16.1
	南屯區	52	0.0	80.8	19.2	0.0	0.0	0.0
	北屯區	122	8.2	46.7	35.2	9.8	0.0	0.0
	豐原區	78	0.0	19.2	67.9	12.8	0.0	0.0
	大里區	64	1.6	46.9	37.5	12.5	0.0	1.6
	太平區	35	2.9	77.1	8.6	5.7	0.0	5.7
	大甲區	22	4.5	72.7	13.6	4.5	0.0	4.5
	和平區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	43	2.3	48.8	30.2	11.6	0.0	7.0
	梧棲區	27	0.0	70.4	18.5	3.7	3.7	3.7
	沙鹿區	48	0.0	54.2	35.4	6.3	0.0	4.2
	東勢區	16	0.0	18.8	18.8	62.5	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	0.0	80.8	11.5	7.7	0.0	0.0
	大雅區	45	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0
	潭子區	42	0.0	14.3	40.5	23.8	0.0	21.4
后里區	23	0.0	47.8	47.8	4.3	0.0	0.0	
石岡區	5	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	
外埔區	10	0.0	80.0	0.0	10.0	0.0	10.0	
大安區	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	
龍井區	29	0.0	44.8	10.3	6.9	0.0	37.9	
大肚區	26	0.0	53.8	26.9	15.4	0.0	3.8	
霧峰區	39	2.6	51.3	38.5	2.6	0.0	5.1	
烏日區	27	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 17 請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	8.9	40.2	36.5	4.7	1.7	8.1
性別*** ($X^2=25.729$, $P=0.000$)	女	536	8.2	36.8	36.8	7.3	1.1	9.9
	男	532	9.6	43.6	36.3	2.1	2.3	6.2
年齡*** ($X^2=198.179$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	15.1	49.4	21.1	0.0	0.0	14.5
	25-34 歲	267	13.1	50.6	32.6	0.0	0.0	3.7
	35-44 歲	206	0.0	37.9	44.7	8.3	4.4	4.9
	45-54 歲	227	7.5	27.3	48.0	7.9	0.0	9.3
	55-64 歲	132	9.8	26.5	31.8	11.4	6.8	13.6
	65 歲及以上	70	7.1	52.9	35.7	0.0	0.0	4.3
教育程度# ($X^2=225.009$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	38.5	61.5	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	67	0.0	20.9	79.1	0.0	0.0	0.0
	高中(職)	353	1.7	42.5	36.3	5.1	2.5	11.9
	專科	92	0.0	34.8	45.7	18.5	0.0	1.1
	大學	449	16.0	39.2	32.5	2.7	2.0	7.6
	研究所及以上	81	21.0	58.0	6.2	3.7	0.0	11.1
職業# ($X^2=541.162$, $P=0.000$)	白領	69	26.1	59.4	10.1	4.3	0.0	0.0
	藍領	242	13.2	31.8	50.0	1.2	3.7	0.0
	商店老闆或工 商企業投資者	69	0.0	65.2	10.1	24.6	0.0	0.0
	專業技術人員	160	10.6	52.5	18.8	0.0	5.6	12.5
	自由業	55	0.0	7.3	61.8	5.5	0.0	25.5
	學生	114	0.0	67.5	22.8	0.0	0.0	9.6
	家庭主婦	274	0.0	31.8	46.4	8.8	0.0	13.1
	退休	47	10.6	29.8	48.9	0.0	0.0	10.6
	無業或待業	38	60.5	0.0	39.5	0.0	0.0	0.0

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$ ，**： $P<0.01$ ，***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 17 請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	8.9	40.2	36.5	4.7	1.7	8.1
行政區# ($X^2=560.735$, $P=0.000$)	中區	6	0.0	50.0	33.3	0.0	16.7	0.0
	東區	41	0.0	75.6	22.0	2.4	0.0	0.0
	西區	46	0.0	6.5	71.7	0.0	0.0	21.7
	南區	24	4.2	41.7	33.3	4.2	4.2	12.5
	北區	66	7.6	43.9	28.8	6.1	0.0	13.6
	西屯區	93	16.1	18.3	38.7	15.1	0.0	11.8
	南屯區	52	26.9	53.8	9.6	0.0	0.0	9.6
	北屯區	122	18.0	44.3	26.2	1.6	0.8	9.0
	豐原區	78	1.3	28.2	55.1	2.6	1.3	11.5
	大里區	64	1.6	43.8	40.6	10.9	1.6	1.6
	太平區	35	2.9	51.4	42.9	0.0	0.0	2.9
	大甲區	22	4.5	59.1	31.8	0.0	4.5	0.0
	和平區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	清水區	43	4.7	44.2	37.2	7.0	0.0	7.0
	梧棲區	27	11.1	40.7	37.0	0.0	3.7	7.4
	沙鹿區	48	18.8	52.1	22.9	2.1	0.0	4.2
	東勢區	16	6.3	12.5	25.0	56.3	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	26.9	19.2	46.2	3.8	0.0	3.8
	大雅區	45	0.0	20.0	60.0	0.0	20.0	0.0
	潭子區	42	2.4	31.0	59.5	4.8	2.4	0.0
	后里區	23	17.4	65.2	13.0	0.0	0.0	4.3
石岡區	5	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
外埔區	10	10.0	50.0	30.0	0.0	0.0	10.0	
大安區	5	0.0	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0	
龍井區	29	6.9	62.1	20.7	0.0	3.4	6.9	
大肚區	26	11.5	53.8	23.1	7.7	0.0	3.8	
霧峰區	39	2.6	33.3	33.3	2.6	0.0	28.2	
烏日區	27	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於5 之比例不得大於25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為100.0%。

附表 18 請問您對於本市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	4.2	44.7	34.2	6.7	0.8	9.4
性別*** ($X^2=105.653$, $P=0.000$)	女	536	2.4	40.5	43.8	1.3	0.0	11.9
	男	532	6.0	48.9	24.4	12.2	1.7	6.8
年齡# ($X^2=213.152$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	5.4	45.8	38.6	7.8	0.0	2.4
	25-34 歲	267	7.9	58.1	25.1	9.0	0.0	0.0
	35-44 歲	206	4.4	47.1	36.4	0.0	0.0	12.1
	45-54 歲	227	0.0	33.9	41.0	4.8	0.0	20.3
	55-64 歲	132	4.5	31.8	35.6	11.4	6.8	9.8
	65 歲及以上	70	0.0	42.9	27.1	12.9	0.0	17.1
教育程度# ($X^2=374.089$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	80.8	0.0	0.0	0.0	19.2
	國(初)中	67	0.0	22.4	73.1	3.0	0.0	1.5
	高中(職)	353	0.0	40.8	32.9	9.3	2.5	14.4
	專科	92	0.0	68.5	19.6	12.0	0.0	0.0
	大學	449	4.0	45.7	40.1	5.1	0.0	5.1
	研究所及以上	81	33.3	35.8	2.5	3.7	0.0	24.7
職業# ($X^2=511.423$, $P=0.000$)	白領	69	0.0	56.5	26.1	17.4	0.0	0.0
	藍領	242	3.7	51.2	32.2	2.1	3.7	7.0
	商店老闆或工商企業投資者	69	0.0	92.8	7.2	0.0	0.0	0.0
	專業技術人員	160	22.5	21.9	15.6	18.1	0.0	21.9
	自由業	55	0.0	34.5	41.8	23.6	0.0	0.0
	學生	114	0.0	54.4	45.6	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	274	0.0	35.4	50.0	0.4	0.0	14.2
	退休	47	0.0	29.8	27.7	23.4	0.0	19.1
	無業或待業	38	0.0	60.5	36.8	2.6	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 18 請問您對於本市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	4.2	44.7	34.2	6.7	0.8	9.4
行政區# (X ² =560.845 ,P=0.000)	中區	6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0
	東區	41	9.8	48.8	29.3	2.4	0.0	9.8
	西區	46	0.0	56.5	23.9	4.3	0.0	15.2
	南區	24	8.3	25.0	45.8	8.3	0.0	12.5
	北區	66	10.6	57.6	10.6	0.0	0.0	21.2
	西屯區	93	1.1	55.9	31.2	2.2	0.0	9.7
	南屯區	52	9.6	57.7	21.2	11.5	0.0	0.0
	北屯區	122	1.6	48.4	33.6	1.6	0.0	14.8
	豐原區	78	1.3	20.5	41.0	23.1	0.0	14.1
	大里區	64	1.6	48.4	35.9	6.3	0.0	7.8
	太平區	35	5.7	45.7	14.3	28.6	0.0	5.7
	大甲區	22	9.1	36.4	22.7	0.0	0.0	31.8
	和平區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	43	4.7	37.2	37.2	7.0	0.0	14.0
	梧棲區	27	11.1	51.9	25.9	7.4	0.0	3.7
	沙鹿區	48	2.1	50.0	41.7	4.2	0.0	2.1
	東勢區	16	0.0	18.8	81.3	0.0	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	3.8	38.5	30.8	3.8	0.0	23.1
	大雅區	45	0.0	0.0	80.0	0.0	20.0	0.0
	潭子區	42	2.4	16.7	54.8	21.4	0.0	4.8
	后里區	23	4.3	69.6	21.7	4.3	0.0	0.0
	石岡區	5	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
外埔區	10	10.0	40.0	20.0	20.0	0.0	10.0	
大安區	5	20.0	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0	
龍井區	29	13.8	58.6	17.2	6.9	0.0	3.4	
大肚區	26	3.8	53.8	34.6	3.8	0.0	3.8	
霧峰區	39	2.6	53.8	38.5	2.6	0.0	2.6	
烏日區	27	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 19 請問您對於本市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	2.9	34.2	39.2	8.9	0.0	14.8
性別*** ($X^2=35.817$, $P=0.000$)	女	536	3.5	26.5	46.6	8.2	0.0	15.1
	男	532	2.3	41.9	31.8	9.6	0.0	14.5
年齡# ($X^2=239.649$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	0.0	59.6	31.3	2.4	0.0	6.6
	25-34 歲	267	9.7	40.4	34.5	11.2	0.0	4.1
	35-44 歲	206	0.0	18.4	54.9	7.3	0.0	19.4
	45-54 歲	227	2.2	24.7	37.4	5.3	0.0	30.4
	55-64 歲	132	0.0	25.8	43.9	18.9	0.0	11.4
	65 歲及以上	70	0.0	42.9	27.1	12.9	0.0	17.1
教育程度# ($X^2=178.084$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	34.6	46.2	0.0	0.0	19.2
	國(初)中	67	0.0	13.4	74.6	0.0	0.0	11.9
	高中(職)	353	0.0	42.2	34.6	5.4	0.0	17.8
	專科	92	5.4	29.3	53.3	9.8	0.0	2.2
	大學	449	5.8	36.7	32.3	14.3	0.0	10.9
	研究所及以上	81	0.0	7.4	50.6	3.7	0.0	38.3
職業# ($X^2=333.309$, $P=0.000$)	白領	69	0.0	52.2	30.4	14.5	0.0	2.9
	藍領	242	10.7	38.4	39.7	0.4	0.0	10.7
	商店老闆或工 商企業投資者	69	7.2	36.2	26.1	8.7	0.0	21.7
	專業技術人員	160	0.0	31.3	21.3	18.1	0.0	29.4
	自由業	55	0.0	7.3	58.2	32.7	0.0	1.8
	學生	114	0.0	58.8	37.7	3.5	0.0	0.0
	家庭主婦	274	0.0	19.7	52.9	6.6	0.0	20.8
	退休	47	0.0	40.4	21.3	19.1	0.0	19.1
	無業或待業	38	0.0	44.7	52.6	0.0	0.0	2.6

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$ ，**： $P<0.01$ ，***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 19 請問您對於本市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	2.9	34.2	39.2	8.9	0.0	14.8
行政區# ($X^2=450.599$, $P=0.000$)	中區	6	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
	東區	41	0.0	56.1	31.7	2.4	0.0	9.8
	西區	46	0.0	6.5	52.2	26.1	0.0	15.2
	南區	24	0.0	29.2	54.2	0.0	0.0	16.7
	北區	66	1.5	53.0	16.7	0.0	0.0	28.8
	西屯區	93	9.7	36.6	33.3	5.4	0.0	15.1
	南屯區	52	9.6	26.9	36.5	11.5	0.0	15.4
	北屯區	122	0.8	36.9	43.4	1.6	0.0	17.2
	豐原區	78	0.0	28.2	30.8	14.1	0.0	26.9
	大里區	64	1.6	46.9	28.1	14.1	0.0	9.4
	太平區	35	0.0	40.0	22.9	28.6	0.0	8.6
	大甲區	22	0.0	27.3	27.3	4.5	0.0	40.9
	和平區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	清水區	43	0.0	32.6	39.5	9.3	0.0	18.6
	梧棲區	27	3.7	44.4	37.0	7.4	0.0	7.4
	沙鹿區	48	2.1	20.8	64.6	6.3	0.0	6.3
	東勢區	16	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	0.0	46.2	23.1	3.8	0.0	26.9
	大雅區	45	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0
	潭子區	42	0.0	31.0	35.7	26.2	0.0	7.1
后里區	23	0.0	43.5	52.2	0.0	0.0	4.3	
石岡區	5	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	
外埔區	10	10.0	50.0	20.0	10.0	0.0	10.0	
大安區	5	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	
龍井區	29	3.4	13.8	27.6	10.3	0.0	44.8	
大肚區	26	34.6	11.5	42.3	3.8	0.0	7.7	
霧峰區	39	0.0	53.8	38.5	2.6	0.0	5.1	
烏日區	27	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 20 請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力滿意度如何？(例如：會不會語意表達不清)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	7.1	51.5	29.7	4.3	0.7	6.6
性別*** ($X^2=34.150$, $P=0.000$)	女	536	8.8	45.0	34.7	4.9	1.5	5.2
	男	532	5.5	58.1	24.6	3.8	0.0	8.1
年齡# ($X^2=218.000$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	0.6	65.7	31.3	0.0	0.0	2.4
	25-34 歲	267	8.6	60.3	31.1	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	206	13.1	42.2	32.0	4.4	0.0	8.3
	45-54 歲	227	7.0	41.9	27.8	9.7	0.0	13.7
	55-64 歲	132	0.0	42.4	26.5	11.4	6.1	13.6
	65 歲及以上	70	12.9	60.0	25.7	0.0	0.0	1.4
教育程度# ($X^2=146.068$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	65.4	34.6	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	67	0.0	37.3	58.2	0.0	0.0	4.5
	高中(職)	353	12.7	48.2	21.5	5.4	2.3	9.9
	專科	92	5.4	42.4	50.0	0.0	0.0	2.2
	大學	449	5.1	52.3	31.6	6.0	0.0	4.9
	研究所及以上	81	3.7	79.0	6.2	0.0	0.0	11.1
職業# ($X^2=271.508$, $P=0.000$)	白領	69	4.3	78.3	14.5	0.0	0.0	2.9
	藍領	242	2.5	60.3	29.3	4.1	0.0	3.7
	商店老闆或工 商企業投資者	69	8.7	39.1	43.5	8.7	0.0	0.0
	專業技術人員	160	8.8	60.6	16.9	5.6	0.0	8.1
	自由業	55	0.0	34.5	54.5	0.0	0.0	10.9
	學生	114	0.0	54.4	45.6	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	274	17.2	30.7	31.8	7.7	2.9	9.9
	退休	47	0.0	61.7	10.6	0.0	0.0	27.7
	無業或待業	38	0.0	84.2	13.2	0.0	0.0	2.6

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$, **： $P<0.01$, ***： $P<0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 20 請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力滿意度如何?(例如：會不會語意表達不清)(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	7.1	51.5	29.7	4.3	0.7	6.6
行政區# ($X^2=555.878$, $P=0.000$)	中區	6	0.0	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0
	東區	41	0.0	65.9	12.2	0.0	0.0	22.0
	西區	46	4.3	45.7	10.9	13.0	0.0	26.1
	南區	24	8.3	50.0	29.2	4.2	0.0	8.3
	北區	66	9.1	57.6	19.7	0.0	0.0	13.6
	西屯區	93	9.7	31.2	40.9	0.0	8.6	9.7
	南屯區	52	9.6	63.5	17.3	0.0	0.0	9.6
	北屯區	122	9.0	63.1	24.6	0.8	0.0	2.5
	豐原區	78	0.0	41.0	33.3	14.1	0.0	11.5
	大里區	64	3.1	64.1	28.1	1.6	0.0	3.1
	太平區	35	5.7	51.4	40.0	0.0	0.0	2.9
	大甲區	22	9.1	68.2	18.2	4.5	0.0	0.0
	和平區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	43	7.0	46.5	44.2	0.0	0.0	2.3
	梧棲區	27	3.7	51.9	33.3	3.7	0.0	7.4
	沙鹿區	48	10.4	64.6	22.9	0.0	0.0	2.1
	東勢區	16	0.0	31.3	12.5	56.3	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	7.7	53.8	38.5	0.0	0.0	0.0
	大雅區	45	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0
	潭子區	42	0.0	54.8	40.5	4.8	0.0	0.0
后里區	23	4.3	87.0	8.7	0.0	0.0	0.0	
石岡區	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
外埔區	10	10.0	60.0	20.0	0.0	0.0	10.0	
大安區	5	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
龍井區	29	3.4	72.4	17.2	3.4	0.0	3.4	
大肚區	26	0.0	65.4	23.1	7.7	0.0	3.8	
霧峰區	39	25.6	38.5	28.2	0.0	0.0	7.7	
烏日區	27	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	

註：1.「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P<0.05$ ，**： $P<0.01$ ，***： $P<0.001$)。

2.「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於5 之比例不得大於25%)。

3.百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為100.0%。

附表 21 請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	2.8	56.3	29.8	3.5	0.8	6.8
性別*** ($X^2=49.577$, $P=0.000$)	女	536	5.2	52.4	31.9	5.2	0.0	5.2
	男	532	0.4	60.2	27.6	1.7	1.7	8.5
年齡# ($X^2=246.693$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	0.6	77.1	22.3	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	267	0.0	65.5	29.2	5.2	0.0	0.0
	35-44 歲	206	4.4	53.4	26.7	0.0	0.0	15.5
	45-54 歲	227	4.8	49.3	29.1	7.5	0.0	9.3
	55-64 歲	132	0.0	33.3	41.7	4.5	6.8	13.6
	65 歲及以上	70	12.9	45.7	38.6	0.0	0.0	2.9
教育程度# ($X^2=173.220$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	73.1	26.9	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	67	0.0	16.4	82.1	0.0	0.0	1.5
	高中(職)	353	5.9	54.1	24.9	4.8	2.5	7.6
	專科	92	0.0	87.0	12.0	0.0	0.0	1.1
	大學	449	2.0	55.2	31.2	3.8	0.0	7.8
	研究所及以上	81	0.0	64.2	21.0	3.7	0.0	11.1
職業# ($X^2=316.847$, $P=0.000$)	白領	69	0.0	56.5	39.1	4.3	0.0	0.0
	藍領	242	0.0	66.1	30.2	0.0	3.7	0.0
	商店老闆或工 商企業投資者	69	1.4	66.7	10.1	0.0	0.0	21.7
	專業技術人員	160	0.0	58.8	25.0	8.8	0.0	7.5
	自由業	55	0.0	50.9	34.5	5.5	0.0	9.1
	學生	114	0.0	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	274	10.6	33.9	39.4	6.2	0.0	9.9
	退休	47	0.0	40.4	29.8	0.0	0.0	29.8
	無業或待業	38	0.0	84.2	15.8	0.0	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 21 請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	2.8	56.3	29.8	3.5	0.8	6.8
行政區# ($X^2=854.469$, $P=0.000$)	中區	6	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	東區	41	0.0	56.1	19.5	2.4	0.0	22.0
	西區	46	2.2	34.8	37.0	0.0	0.0	26.1
	南區	24	4.2	50.0	37.5	0.0	0.0	8.3
	北區	66	7.6	51.5	21.2	6.1	0.0	13.6
	西屯區	93	0.0	57.0	33.3	0.0	0.0	9.7
	南屯區	52	0.0	71.2	19.2	0.0	0.0	9.6
	北屯區	122	0.0	81.1	16.4	0.8	0.0	1.6
	豐原區	78	0.0	33.3	65.4	1.3	0.0	0.0
	大里區	64	0.0	64.1	25.0	6.3	0.0	4.7
	太平區	35	2.9	71.4	22.9	0.0	0.0	2.9
	大甲區	22	0.0	77.3	18.2	0.0	0.0	4.5
	和平區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	43	2.3	53.5	37.2	4.7	0.0	2.3
	梧棲區	27	0.0	63.0	25.9	3.7	0.0	7.4
	沙鹿區	48	2.1	56.3	35.4	2.1	0.0	4.2
	東勢區	16	0.0	31.3	12.5	56.3	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	3.8	73.1	23.1	0.0	0.0	0.0
	大雅區	45	0.0	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0
	潭子區	42	0.0	61.9	35.7	2.4	0.0	0.0
后里區	23	0.0	82.6	17.4	0.0	0.0	0.0	
石岡區	5	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	
外埔區	10	0.0	70.0	20.0	0.0	0.0	10.0	
大安區	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	
龍井區	29	0.0	44.8	13.8	3.4	0.0	37.9	
大肚區	26	0.0	73.1	23.1	3.8	0.0	0.0	
霧峰區	39	25.6	56.4	7.7	2.6	0.0	7.7	
烏日區	27	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 22 請問您對於本市旅遊(客)服務中心整體滿意度如何？

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	5.5	55.7	33.1	3.9	0.0	1.8
性別*** ($X^2=29.573$, $P=0.000$)	女	536	7.5	50.6	38.2	2.2	0.0	1.5
	男	532	3.6	60.9	27.8	5.6	0.0	2.1
年齡# ($X^2=189.365$, $P=0.000$)	18-24 歲	166	0.0	63.9	28.3	7.8	0.0	0.0
	25-34 歲	267	7.5	65.5	18.4	8.6	0.0	0.0
	35-44 歲	206	4.4	68.0	27.7	0.0	0.0	0.0
	45-54 歲	227	9.3	33.0	53.3	0.0	0.0	4.4
	55-64 歲	132	0.0	54.5	36.4	4.5	0.0	4.5
	65 歲及以上	70	12.9	38.6	44.3	0.0	0.0	4.3
教育程度# ($X^2=139.794$, $P=0.000$)	國小及以下	26	0.0	53.8	46.2	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	67	6.0	16.4	76.1	0.0	0.0	1.5
	高中(職)	353	10.2	51.8	34.3	3.7	0.0	0.0
	專科	92	0.0	60.9	39.1	0.0	0.0	0.0
	大學	449	4.2	59.9	27.2	5.8	0.0	2.9
	研究所及以上	81	0.0	76.5	13.6	3.7	0.0	6.2
職業# ($X^2=298.896$, $P=0.000$)	白領	69	14.5	68.1	13.0	4.3	0.0	0.0
	藍領	242	6.6	67.8	25.6	0.0	0.0	0.0
	商店老闆或工 商企業投資者	69	0.0	65.2	34.8	0.0	0.0	0.0
	專業技術人員	160	0.0	53.8	25.0	16.9	0.0	4.4
	自由業	55	7.3	27.3	34.5	21.8	0.0	9.1
	學生	114	0.0	62.3	37.7	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	274	10.6	39.4	47.8	0.0	0.0	2.2
	退休	47	0.0	57.4	40.4	0.0	0.0	2.1
	無業或待業	38	0.0	84.2	15.8	0.0	0.0	0.0

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*： $P < 0.05$, **： $P < 0.01$, ***： $P < 0.001$)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附表 22 請問您對於本市旅遊(客)服務中心整體滿意度如何?(續)

基本資料		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	不知道/ 拒答
全體		1,068	5.5	55.7	33.1	3.9	0.0	1.8
行政區# ($X^2=513.680$, $P=0.000$)	中區	6	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0
	東區	41	0.0	75.6	19.5	2.4	0.0	2.4
	西區	46	2.2	41.3	34.8	0.0	0.0	21.7
	南區	24	0.0	50.0	41.7	4.2	0.0	4.2
	北區	66	7.6	54.5	30.3	0.0	0.0	7.6
	西屯區	93	9.7	50.5	37.6	2.2	0.0	0.0
	南屯區	52	9.6	71.2	19.2	0.0	0.0	0.0
	北屯區	122	0.8	81.1	18.0	0.0	0.0	0.0
	豐原區	78	0.0	19.2	69.2	11.5	0.0	0.0
	大里區	64	9.4	54.7	29.7	6.3	0.0	0.0
	太平區	35	2.9	37.1	57.1	2.9	0.0	0.0
	大甲區	22	4.5	81.8	13.6	0.0	0.0	0.0
	和平區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	43	4.7	55.8	30.2	7.0	0.0	2.3
	梧棲區	27	7.4	59.3	25.9	7.4	0.0	0.0
	沙鹿區	48	4.2	75.0	16.7	4.2	0.0	0.0
	東勢區	16	0.0	31.3	68.8	0.0	0.0	0.0
	新社區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	26	7.7	76.9	11.5	3.8	0.0	0.0
	大雅區	45	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0
	潭子區	42	0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0
	后里區	23	4.3	82.6	8.7	4.3	0.0	0.0
	石岡區	5	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
外埔區	10	0.0	70.0	20.0	10.0	0.0	0.0	
大安區	5	0.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	
龍井區	29	0.0	79.3	13.8	6.9	0.0	0.0	
大肚區	26	3.8	65.4	26.9	3.8	0.0	0.0	
霧峰區	39	25.6	59.0	10.3	2.6	0.0	2.6	
烏日區	27	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	

註：1. 「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001)。

2. 「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

3. 百分比計算採四捨五入，故個別百分比之加總可能不為 100.0%。

附錄2 電訪問卷

臺中市市民對觀光住宿、旅遊服務中心服務民意調查問卷

【開場白】

您好，我們是臺中市政府委託之「觀天電話訪問中心」，想了解市民對本市「合法與非法旅館及民宿認知」和「旅遊服務中心服務品質滿意度」之情形，需要您寶貴之意見與建議作為業務推動之參考，耽誤您寶貴之時間。這些問題除了作整體分析，任何個人資料都會保密，請您安心回答。謝謝您！

【過濾題】

F1、請問這裡是住家電話還是公司電話？(若回答公司電話，須詢問是否有人住在那兒)

(1)住家電話(繼續訪問)(2)住商合一(繼續訪問)(3)以上皆非(中止訪問)

F2、請問您年滿 18 歲了嗎？(若未滿 18 歲，則請年滿 18 歲之家人接受訪問)

(1)年滿 18 歲(繼續訪問) (2)未滿 18 歲(中止訪問)

F3、請問您居住在那一區？

(1)中區 (2)東區 (3)西區 (4)南區 (5)北區
(6)西屯區 (7)南屯區 (8)北屯區 (9)豐原區 (10)大里區
(11)太平區 (12)大甲區 (13)和平區 (14)清水區 (15)梧棲區
(16)沙鹿區 (17)東勢區 (18)新社區 (19)神岡區 (20)大雅區
(21)潭子區 (22)后里區 (23)石岡區 (24)外埔區 (25)大安區
(26)龍井區 (27)大肚區 (28)霧峰區 (29)烏日區
(30)不知道/拒答/非臺中市(中止訪問)

F4、請問你有住宿過國內旅館或民宿嗎？

(1)有(繼續訪問) (2)沒有(中止訪問)

F5、目前在臺中市(以下簡稱本市)之旅遊(客)服務中心有四處，包含石岡旅客服務中心、臺中航空站旅遊服務中心、臺中車站旅遊服務中心、高鐵臺中站旅遊服務中心，請問您有到過以上本市任何一處旅遊(客)服務中心嗎？

(1)到過(繼續訪問) (2)沒到過(請續答第 1~12 題，跳答基本資料)

【主要問項】

一、合法與非法旅館及民宿認知調查

- 1、您是否聽聞網路上潛藏「虛擬住宿資訊」之詐騙風險嗎?(ex.假借虛擬住宿資訊詐取住宿費用)
(1) 是 (2) 否 (3) 不知道/拒答
- 2、您是否曾於「交通部觀光局旅館業及民宿管理資訊系統」或「臺中觀光旅遊網」尋找合法立案住宿店家?
(1)是 (2)否 (3) 不知道/拒答
- 3、您是否懂得辨識「旅館業專用標識」或「民宿專用標識」?
(1)是 (2)否 (3) 不知道/拒答
- 4、您是否住宿過「非法旅館(未合法立案)」或「非法民宿(未合法立案)」?
(1)是 (2)否 (3) 不知道/拒答 (答(1)者續答第5題，餘跳答第6題)
- 5、選擇「非法旅館」或「非法民宿」之考慮因素為何?
(1)價錢便宜 (2)住宿設備佳 (3)遊憩設備新穎 (4)整體環境乾淨
(5)套裝行程優惠 (6)地點方便 (7)其他(註明) (8)不知道/拒答
- 6、您知道都市計畫區內之民宿均為非法民宿(未合法立案)嗎?(都市計畫區即一般俗稱之市區，除風景特定區(例如大坑風景區)及原住民地區外)
(1)是 (2)否 (3) 拒答
- 7、您知道日租型套房是非法旅館嗎?(所謂「日租套房」是近幾年興起之一種住宿型態，通常隱藏在都會公寓大樓內及都市鬧區民宅中，藉「旅館、民宿」之名或是登記為「租賃業」而經營旅館業務。)
(1)是 (2)否 (3) 拒答
- 8、您知道日租型套房潛藏之公共危險及可能會損及消費者權益嗎(ex.未經消防、建管、衛生、環保、警察及觀光等單位審核合格，且消費糾紛無保障)?
(1)是 (2)否 (3) 拒答
- 9、您是否住宿過「日租型套房」?
(1) 是 (2)否 (3) 不知道/拒答 (答(1)者續答第10題，餘跳答第11題)
- 10、選擇居住「日租型套房」之考慮因素為何?
(1)價錢便宜 (2)住宿設備佳 (3)遊憩設備新穎 (4)整體環境乾淨
(5)套裝行程優惠 (6)地點方便 (7)其他(註明) (8)不知道/拒答
- 11、請問你有在臺中市住宿過旅館或民宿嗎?
(1)有 (2)沒有 (答(1)者續答第12題，餘跳答第13題)
- 12、您對於臺中市住宿店家之訊息來源為何?(可複選)
(1)親身經驗(例如路過看到廣告招牌) (2)電視、廣播報導 (3)報章、雜誌報導
(4)網路得知 (5)親朋好友告知 (6)其他(註明) (7)不知道/拒答

二、臺中市民眾對本市旅遊(客)服務中心服務及旅遊資訊提供之滿意度

13、請問您到過本市那處旅遊(客)服務中心?(可複選)

- (1)石岡旅客服務中心 (2)臺中航空站旅遊服務中心
(3)臺中車站旅遊服務中心 (4)高鐵臺中站旅遊服務中心

14、請問您對於本市旅遊(客)服務中心位置明顯易找滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

15、請問您對於本市旅遊(客)服務中心環境、櫃檯整齊清潔滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

16、請問您對於本市旅遊(客)服務中心營運時間符合旅客需求滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

註:石岡旅客服務中心、臺中航空站旅遊服務中心服務時間為每日上午8時至下午5時,臺中車站旅遊服務中心、高鐵臺中站旅遊服務中心服務時間為每日上午9時至下午6時。

17、請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員提供旅遊資訊正確性滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

18、請問您對於本市旅遊(客)服務中心文宣擺設方式滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

19、請問您對於本市旅遊(客)服務中心文宣內容符合旅客需求滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

20、請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員之語言溝通表達能力滿意度如何?(例如:會不會語意表達不清)

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

21、請問您對於本市旅遊(客)服務中心服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

22、請問您對於本市旅遊(客)服務中心整體滿意度如何?

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (6)不知道/拒答

【基本資料】

23、性別？

- (1)女 (2)男

24、請問您今年幾歲？

- (1)18-24 歲 (2)25-34 歲 (3)35-44 歲
(4)45-54 歲 (5)55-64 歲 (6)65 歲及以上 (7)拒答

25、請問您之教育程度？

- (1)國小及以下 (2)國(初)中 (3)高中(職) (4)專科
(5)大學 (6)研究所及以上 (7)未回答

26、職業？

- (1)白領(公司行號行政機關職員/業務代表/尉級以上軍官)
(2)藍領(工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工/尉級以及軍人)
(3)商店老闆或工商企業投資者
(4)專業技術人員(律師/會計師/醫師/建築師/老師)
(5)自由業(文字工作者/SOHO 族/記者)
(6)學生 (7)家庭主婦 (8)退休
(9)無業或待業 (10)其他_____(請註明) (11)拒答

問卷到此全部結束，謝謝您接受我們之訪問