

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF PROGRAM OF
TOURISM MANAGEMENT, DEPARTMENT OF TOURISM
MANAGEMENT, NAN HUA UNIVERSITY

台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺、滿意度

與行為意向之研究

The Study of Taiwanese Risk Perceptions, Satisfaction and Posttravel Behaviors
toward Government Adopting Mini Three-Link Traveling

研究生：黃昭博

GRADUATE STUDENT : CHAO-PO HUANG

指導教授：趙家民 博士

ADVISOR : CHIA-MIN CHAO Ph.D.

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月

南 華 大 學

旅遊管理學系旅遊管理碩士班

碩 士 學 位 論 文

台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺、滿意度

與行為意向之研究

研究生：黃昭博

經考試合格特此證明

口試委員：謝品家
蘇雅惠

胡宇元

指導教授：胡宇元

系主任(所長)：丁德敏

口試日期：中華民國 104 年 6 月 27 日

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班
一百零三學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺、滿意度與行為
意向之研究

研究生：黃昭博

指導教授：趙家民博士

論文摘要內容：

在國內旅遊業盛行期間，藉由小三通旅遊的民眾也日益增加，因此曾利用小三通旅遊的民眾對於小三通的內在想法不容小覷，又因旅遊風險高，因此民眾對於小三通的風險知覺更應被重視，以及其後續行為意向更會影響到更多人對於小三通的觀感，因而本研究旨在探討曾利用小三通旅遊之台灣民眾對於開放小三通的風險知覺及其遊後行為。

本研究採用便利抽樣方式進行問卷調查，問卷內容包括遊客屬性、風險知覺、滿意度以及行為意向等四部份，有效問卷為 411 份。以描述性統計、因素分析、信度分析、單因子變異數分析、獨立樣本 T 檢定、皮爾森相關分析、多元迴歸分析等統計方法進行實證分析。研究結果顯示：在各項因素構面分析中，以「行為意向」之因素平均數最高，最受到受訪者認同；而不同屬性的遊客對風險知覺、滿意度、行為意向的看法部分具有顯著差異；再者皮爾森相關分析與迴歸分析中，風險知覺對滿意度有顯著相關；滿意度對行為意向具有顯著相關。

關鍵詞：小三通、風險知覺、滿意度、行為意向

**Title of Thesis : The Study of Taiwanese Risk Perceptions, Satisfaction
And Postravel Behaviors toward Government Adopting
Mini Three-Link Traveling**

**Name of Institute : Master program of Tourism management, Department
of Tourism Management, Nan Hua University**

Graduate Date : June 2015

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Chao-Po Huang Advisor : Chia-Ming Chao Ph.D.

Abstract

Under the prevalence of tourism industry, the population of people using Mini Three Links to travel is increasing day by day; therefore, we should value the opinions of people who have used Mini Three Links to travel. Moreover, due to the high travelling risk, the risk perceptions toward Mini Three Links should be valued. The following behavioral intentions would influence more people's impression to the Mini Three Links. The study aims to discuss the risk perceptions and post-travel behaviors of Taiwanese who have used Mini Three Links for travelling.

The study adopts convenience sampling to pass out our questionnaires. The questionnaire includes four parts as follows: tourist characteristic, risk perception, satisfaction and behavioral intention. There are 411 effective questionnaires. We use descriptive statistics, factor analysis, reliability analysis, one-way anova, independent sample t test, Pearson correlation coefficient analysis and multiple regression analysis to do the empirical analysis. The results show that, in the analysis of every variable, the average of behavioral intention is the highest. Different tourist characteristic positively affects risk perception, satisfaction, and behavioral intention. In Pearson correlation coefficient analysis and regression analysis, risk perception is significantly related to satisfaction, and satisfaction is significantly related to behavioral intention.

Keywords : Mini Three Links, risk perception, satisfaction, behavioral Intention

目 錄

| | |
|-----------------------------|-----|
| 中文摘要..... | i |
| 英文摘要..... | ii |
| 目 錄..... | iii |
| 表目錄..... | vii |
| 圖目錄..... | ix |
| 第一章 緒論..... | 1 |
| 1.1 研究背景與動機..... | 1 |
| 1.2 研究目的..... | 2 |
| 1.3 研究範圍與對象..... | 3 |
| 1.4 研究流程與內容..... | 3 |
| 第二章 文獻探討..... | 6 |
| 2.1 小三通的歷史根源..... | 6 |
| 2.2 風險知覺相關文獻..... | 8 |
| 2.3 滿意度相關文獻..... | 11 |
| 2.4 行為意向相關文獻..... | 13 |
| 2.5 風險知覺、滿意度與行為意向之相關研究..... | 14 |

| | | |
|-------|----------------|----|
| 第三章 | 研究設計..... | 19 |
| 3.1 | 研究架構與假設..... | 19 |
| 3.1.1 | 研究架構..... | 19 |
| 3.1.2 | 研究假設..... | 20 |
| 3.2 | 問卷設計..... | 20 |
| 3.3 | 抽樣方法與實施程序..... | 25 |
| 3.4 | 資料分析方法..... | 26 |
| 第四章 | 實證分析與結果..... | 29 |
| 4.1 | 遊客屬性分析..... | 29 |
| 4.2 | 風險知覺分析..... | 33 |
| 4.2.1 | 風險知覺統計分析..... | 33 |
| 4.2.2 | 風險知覺因素分析..... | 35 |
| 4.3 | 滿意度分析..... | 36 |
| 4.3.1 | 滿意度統計分析..... | 36 |
| 4.3.2 | 滿意度因素分析..... | 38 |
| 4.4 | 行為意向分析..... | 39 |
| 4.4.1 | 行為意向統計分析..... | 39 |

| | | |
|------------|-------------------------|-----------|
| 4.4.2 | 行為意向因素分析..... | 40 |
| 4.5 | 遊客屬性與各衡量構面之差異性檢定..... | 41 |
| 4.5.1 | 性別..... | 41 |
| 4.5.2 | 年齡..... | 42 |
| 4.5.3 | 婚姻..... | 43 |
| 4.5.4 | 教育程度..... | 43 |
| 4.5.5 | 職業..... | 44 |
| 4.5.6 | 月收入..... | 45 |
| 4.5.7 | 居住地點..... | 46 |
| 4.5.8 | 小三通旅遊次數..... | 47 |
| 4.6 | 風險知覺、滿意度與行為意向之迴歸分析..... | 48 |
| 4.6.1 | 遊客風險知覺與滿意度之迴歸分析..... | 48 |
| 4.6.2 | 遊客滿意度與行為意向之迴歸分析..... | 50 |
| 第五章 | 結論與建議..... | 52 |
| 5.1 | 結論..... | 52 |
| 5.2 | 建議..... | 55 |
| 5.2.1 | 實務上的建議..... | 55 |
| 5.2.2 | 學術上的建議..... | 59 |

| | |
|-----------|----|
| 參考文獻..... | 60 |
| 中文部分..... | 60 |
| 英文部分..... | 65 |
| 附錄一..... | 67 |



表目錄

| | | |
|--------|--------------------------|----|
| 表 2.1 | 小三通之發展年..... | 8 |
| 表 2.2 | 風險知覺、滿意度與行為意向之相關研究 | 17 |
| 表 3.1 | 研究變數定義 | 24 |
| 表 4.1 | 遊客屬性統計表..... | 30 |
| 表 4.2 | 風險知覺統計表..... | 34 |
| 表 4.3 | 風險知覺因素分析..... | 35 |
| 表 4.4 | 滿意度統計表..... | 37 |
| 表 4.5 | 滿意度因素分析..... | 38 |
| 表 4.6 | 行為意向統計表..... | 39 |
| 表 4.7 | 行為意向因素分析..... | 40 |
| 表 4.8 | 遊客性別與衡量變項之差異性檢定..... | 42 |
| 表 4.9 | 遊客年齡與衡量變項之差異性檢定..... | 42 |
| 表 4.10 | 遊客婚姻狀況與衡量變項之差異性檢定..... | 43 |
| 表 4.11 | 遊客教育程度與衡量變項之差異性檢定..... | 44 |
| 表 4.12 | 遊客職業與衡量變項之差異性檢定..... | 44 |
| 表 4.13 | 遊客月收入與衡量變項之差異性檢定..... | 45 |
| 表 4.14 | 遊客居住地點與衡量變項之差異性檢定..... | 46 |

| | | |
|--------|----------------------------|----|
| 表 4.15 | 遊客小三通旅遊次數與衡量變項之差異性檢定 | 47 |
| 表 4.16 | 遊客風險知覺與滿意度之迴歸分析表..... | 49 |
| 表 4.17 | 遊客滿意度與行為意向之迴歸分析表..... | 51 |



圖目錄

| | |
|------------------|----|
| 圖 1.1 研究流程圖..... | 5 |
| 圖 3.1 研究架構圖..... | 19 |



第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

自1987年開始，兩岸開放探親，伴隨著探親交流之次數日益增多，而臺灣民眾逐漸產生直航的高程度需求與慾望。政府也願意傾聽關懷人民之需要，以及重視人民的聲音，終於在2000年3月由立法院通過「離島建設條例」，且在2001年1月1日開始實施，各界殷切期盼多年的金門小三通。

有鑑於民眾對旅遊之需求日益殷切，然危機事件仍層出不窮，當發生危機事件時，旅行業備受威脅，對於旅遊民眾而言，更是致命的強度傷害、造成人心惶惶。在追求正面效應與提升認同感之際，政府開放小三通旅遊之後所面臨到的危機處理，亦是民眾與旅行業長久以來，紛紛所關切與重視之議題。

近幾年來，飛機事故不斷浮上新聞版面，旅遊造成的意外也頻繁不中斷，以及在2013年金廈小三通船舶首度發生海上擦撞事故，台灣民眾之旅遊風險知覺意識逐漸提升，但又礙於民眾對於旅遊的需求，已蔚為風氣且逐年攀升，利用小三通赴大陸旅遊的民眾亦是不減反升，因而，欲藉著本研究來探討曾經利用小三通赴大陸旅遊的民眾，在搭乘經驗上的風險知覺以及民眾對利用小三通旅遊之後的滿意度，藉由民眾的風險

知覺與滿意度進而探討其行為意向來加以調查及分析。

在以往小三通相關研究的部分，幾乎是探討小三通開放之後，對金門地區的經濟、品質相關影響，包括有王翔煒（2008）對於小三通政策可否為金門地區的民眾帶來生活福祉之提升來作為探討；陳松德（2007）針對政府開放小三通，探討金門地區在經濟方面發展的影響；蔡建鑫（2006）研究利用小三通旅遊的民眾對於防疫有何措施；謝迺堯（2007）探討小三通政策所帶來的哪些發展與影響。

國內旅遊業近幾年來盛行且蓬勃發展，藉由小三通旅遊的民眾亦日益增多、需求倍增，因而曾利用小三通旅遊的民眾，研究其內在想法、感受以及觀點，相關重要性頗高，加上旅遊風險因子高，對於民眾而言，小三通的風險知覺應該是需要被加深重視的，以及其後續行為意向會影響到更多人對於小三通的觀感，因此引發個人欲探討民眾對於小三通旅遊的風險知覺，與其行為意向之動機。

1.2 研究目的

基於上述之研究背景與動機，本研究旨在探討曾經利用小三通旅遊之臺灣民眾，對於開放小三通的風險知覺以及遊後行為。藉此給予旅行者、政府機關，在擬定小三通之危機處理機制方面的參考。本研究目的的分述如下：

1. 探討台灣民眾對開放小三通旅遊的風險知覺。
2. 瞭解台灣民眾對開放小三通旅遊的遊後感受程度與行為。
3. 瞭解台灣民眾對開放小三通旅遊的風險知覺、滿意度與行為意向間之相互關係。

1.3 研究範圍與對象

本研究範圍與對象，係針對曾經使用小三通管道出遊的台灣民眾，來進行問卷調查，採用現場發放問卷方式，受訪年滿 16 歲（含）以上，識字且具有填答能力的遊客，探討其認知的風險知覺、遊後滿意度與遊後行為意向。

1.4 研究流程與內容

基於上述研究動機與目的，本研究之研究流程共分成五個重要步驟，如圖 1-1 所示。

1. 探討政府開放小三通與遊客風險知覺之相關文獻，確立本研究背景動機、問題分析，以及確認研究範圍與目的。
2. 文獻探討，蒐集相關研究文獻，包括：小三通之歷史根源、風險

知覺、遊客滿意度與行為意象等相關的文獻，再進而定義研究變數與推論出研究假設。

3. 建立研究架構、研究對象以及設計問卷後，委請專家學者協助進行問卷內容相關建議與修正，以作為正式問卷設計之參考依據。
4. 問卷發放與調查完成後，開始進行資料統整與分析。
5. 依據問卷調查分析結果呈現結論，並提出相關建議，以及未來相關研究之參考。



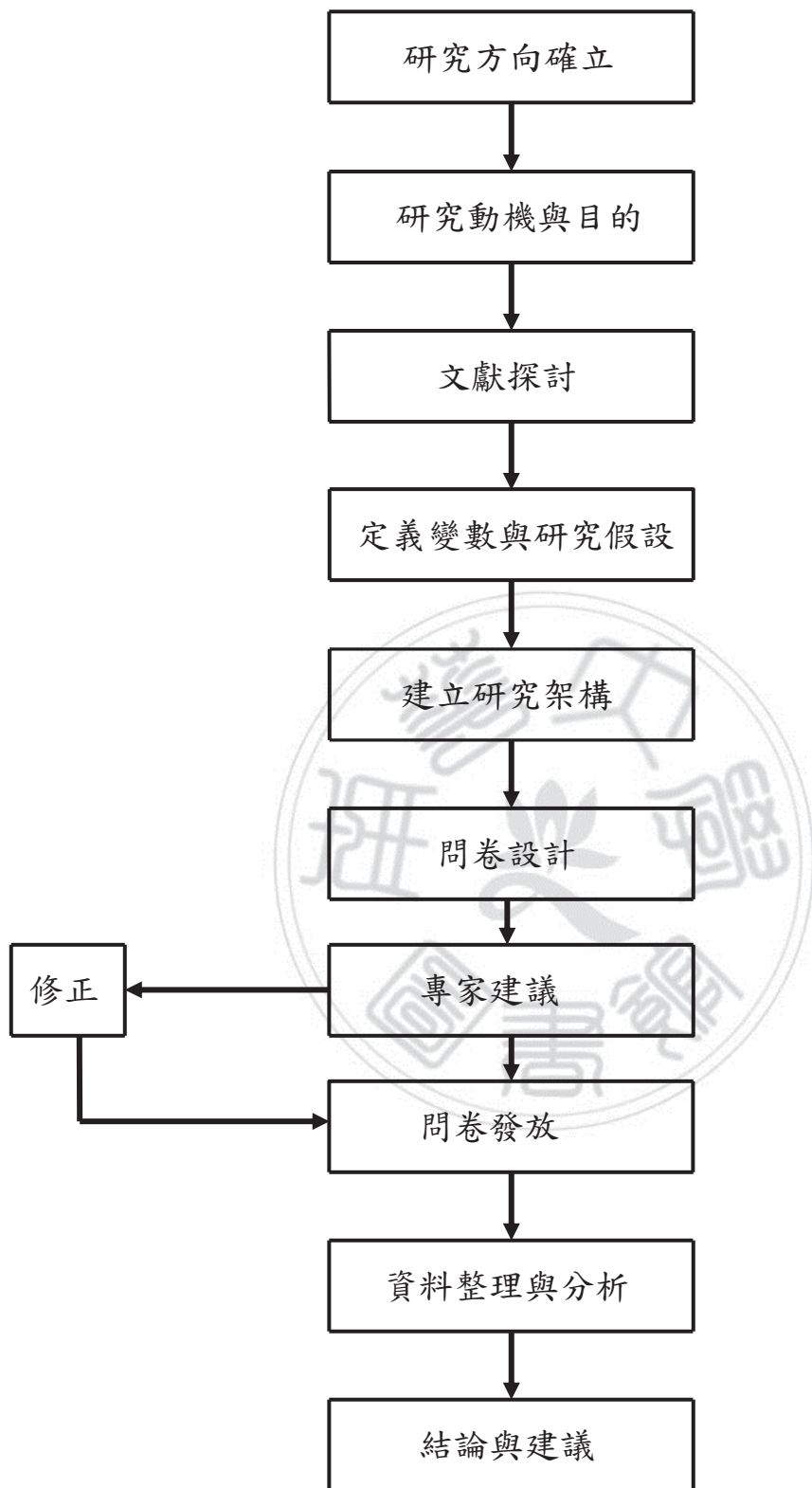


圖1.1 研究流程圖

第二章 文獻探討

本章主要探討小三通的歷史根源與背景、知覺風險、遊客滿意度以及行為意向等相關理論，依序對相關文獻來加以回顧與歸納整理，以作為本研究之架構建立與理論基礎。分述如下：

2.1 小三通的歷史根源

關於小三通的定義，李嬌瑩（2006）指出，係根據「三通」一詞產生，「三通」包含著有通航、通商以及通郵，台灣政府有鑑於金門、馬祖離島人民的需求，未開放三通之前，於馬祖、金門開辦，與對岸福州、廈門之間的通航以及通商。

「小三通」政策形成之背後，對於兩岸而言，各具有顯明的歷史背景，而且台海兩岸在金、馬與福建地區施行小三通政策，乃係有歷史依據之起源。另福建省在 1992 年 3 月，提出了小三通計畫的構想，內容是廈門與金門（兩門）對開，馬尾和馬祖（兩馬）先行的相關規劃，並興建直航專用碼頭，安排在馬尾、湄洲灣、廈門。除此之外，還允諾赴大陸之台胞，可以在廈門、福州此兩處的機場，辦理落地簽證的服務，對於人民而言乃是一大福音，具有相當大的便利性。緊接著，對岸於 1994 年 1 月施行出「關於對台灣地區小額貿易的管理辦法」，主要是在浙江、山東、上海、福建、江蘇，以及廣東等沿海口岸，由大陸對台小額貿易

公司與台灣居民，進行關於小額貿易之交流。

此外，「金馬愛鄉聯盟」在同年 6 月，提出「金馬與大陸小三通說帖」，主要是期盼政府能讓馬祖對馬尾港、金門對廈門來載運貨品、或是載旅客直航到達對岸，透過的方式有定點直航、單方通航、先貨後客或是先海後空等。之後，在 1997 年 4 月 19 日，兩岸開始實施進行高雄與福州、廈門間不通關，以及不入境之境外通航。(香港貿發局，2015；速配台灣官方網站，2015)

離島建設條例係由立法院於 2000 年 3 月 21 日通過，其中，離島建設條例第十八條訂定為增進離島發展，台灣與大陸地區在全面通航之前，得先行試辦金門、澎湖、馬祖地區與大陸地區通航，這項條例正式成為了小三通的法律根源。

同年 12 月 13 日，行政院通過了試辦金門、馬祖與大陸地區通航的實施辦法，此辦法是依據「離島建設條例」，係以金門、馬祖與大陸地區通航的實施辦法，以作為管理小三通的依據。並且，陸委會在金馬試辦小三通說明書之中，明白紀錄小三通實施之緣由、原則性、兩岸協商、開放項目，以及未來展望等。最後，終於在隔年 2001 年 1 月 1 日，正式的啟動實施小三通。(行政院大陸委員會網站，2015；金門縣政府網站，2015)

表 2.1 小三通之發展年

| 日期 | 發展實施事項 |
|-------------|----------------------------|
| 1992 年 3 月 | 福建省提出兩門對開、兩馬先行的規劃。 |
| 1994 年 1 月 | 對岸實施「關於對台灣地區小額貿易的管理辦法」。 |
| 1994 年 6 月 | 「金馬愛鄉聯盟」提出「金馬與大陸小三通說帖」。 |
| 1997 年 4 月 | 實施高雄與福州、廈門間之境外通航。 |
| 2000 年 3 月 | 由立法院通過「離島建設條例第十八條」。 |
| 2000 年 3 月 | 公佈實施「離島建設條例第十八條」。 |
| 2000 年 12 月 | 「試辦金門馬祖與大陸地區通航實施辦法」由行政院通過。 |
| 2001 年 1 月 | 金門、馬祖與對岸的小三通開始實施。 |

資料來源：李嬌瑩（2006）

2.2 風險知覺相關文獻

國、內外研究學者針對知覺風險一詞，均有提出觀點以及看法，國外學者 Bauer（1960）在一開始提出風險知覺之概念，Bauer 認為消費者在購買行為的當下，是無法預期產品之使用結果將會是如何，而且可能會有不愉悅的情況發生，等同於消費者承擔了某種部分的風險，因而可以將消費行為，視為是一種風險承擔。後續的專家學者也有提及相關觀

點，如 Cox (1967) 與 Cunningham (1967) 等學者，係認為風險知覺大致上由以下兩個因素所決定，有 (1) 不確定 (uncertainty)：採購者對於某件事情是否發生，所具有之主觀可能性。(2) 後果 (consequence)：某件事件發生之後，所導致結果的危險性。

後來，國外學 Roselius (1971) 提出，知覺的風險為多構面的結構。Jacoby 與 Kaplan (1972) 將知覺風險區分作為五項構面：(1) 功能風險構面：人民對產品的性能不具有期望，或是產品性能比競爭者的產品還低，而導致所帶來的風險；(2) 社會風險構面：由於購買決策失誤而受到嘲笑，可能因為距離的疏遠而產生之風險；(3) 財務風險構面：在經濟上遭受損失所產生之風險，來自於產品價格過高而影響；(4) 身體風險構面：產品可能是對於自我或是他人，在健康、安全方面所造成危害，而產生的風險；(5) 心理風險構面：由於決策判斷錯誤失敗，而形成顧客間情感受到了傷害。

此外，在旅遊風險方面，王國欽 (1995) 以到大陸、美西、日本、泰國等國家，以這六組團體旅客為研究對象，研究者將旅遊風險知覺區分為住宿、交通、氣候、衛生、治安醫療、救援及旅遊景點等七個構面。

而江佩洵 (2006) 是以來台國際青年旅客當作研究的對象，他將旅遊風險知覺定義為，旅遊者在旅程的過程中，來自對行程中以及目的地

所提供的旅遊服務條件，所感受到的風險，並將旅遊風險知覺分成有治安、交通與通訊設備、住宿、醫療救援、衛生、旅遊景點等共六項風險。

曹守輝（2011）乃綜合上述兩位研究者的觀點，將旅遊風險知覺定義為，旅遊者在旅程之中，來自於對行程中及目的地所提供的旅遊服務條件，所感受到之風險的認識作用，包括對於風險的感覺、知覺、注意、推論、預期、計畫、問題的解決以及思想的溝通等，並將旅遊風險知覺分為交通與通訊、住宿、旅遊景點、衛生、治安，醫療救援等六種。

本研究欲探討台灣民眾對開放小三通旅遊的風險知覺與遊後行為之間的關係，是屬於旅遊過後的知覺風險。而曹守輝（2011）以探討金門、馬祖居民，利用小三通赴大陸旅遊的旅遊風險知覺作為研究的構面，與本研究目的部分相符合，且其變項名稱類別在休閒旅遊研究中，係已經證實具有表面效度（江佩洵，2006；曹守輝，2011），且符合本研究之需求。

2.3 滿意度相關文獻

關於滿意度定義，國內、外學者均有提出見解，在國外學者的部分，其中 Driver 與 Toucher (1970) 針對滿意度，指出遊憩滿意度可用差異理論之觀點，來加以解釋，並且強調了滿意度是由遊客的期望，與實際感受，這兩個方面的知覺間的差距來決定，而整體滿意度則是由現況各層面差異的總合而所決定。

Millier (1979) 提出滿意度是由知覺成效、顧客預期程度，這兩者相互作用所形成，因而產生滿意或者是不滿意的情形。Crompton (2000) 指出顧客滿意是遊客個人在經歷活動之後所產生的真實經驗，發自於個人與目的地經歷體驗之後，所產生的心理感覺與情感等狀況。Kotler (1996) 則表示，顧客滿意度乃是知覺的功能與期望，兩者之間差異的函數，當此兩者在進行比較之後，所產生出愉悅的感覺，或者是失望的感覺之程度。

國內學者針對滿意度之定義部分，張紫菁 (2006) 研究指出，若是以產品的功能性以及產品的特性，可以達到顧客原本所期望的，甚至是超出內心所期望，則能讓顧客獲得滿意；反之，若是未達顧客期望時，顧客則在內心感到不滿意。

邱博賢 (2003) 認為滿意度是個人對於情境的一種主觀之表現，也

是一種個人生理，或者是心理的真實感受狀況。另外，曹守輝（2011）將旅遊滿意度定義為旅客參與的這次遊程，內心所感受到的滿意程度。路泰康（2008）則是將遊憩滿意度，定義為遊客在參與的遊憩活動後，對各個遊憩環境屬性之實際體驗的價值程度方面。

除此之外，何嫻婷（2010）認為旅遊滿意度，係旅客參與此次遊程所獲得及感受到的滿意程度。而黃祺惠（2005）則在水庫風景區遊客遊憩動機及滿意度之研究中，係以烏山頭水庫風景區為例，其衡量構面包括有服務設施、心靈調劑、遊憩活動、景觀體驗、遊憩環境、整體滿意度等構面。研究結果顯示出，遊客的遊憩動機與體驗滿意度，兩者在整體及各層面上皆有達顯著關係。

另外，在滿意度的衡量項目，（林鴻偉，2003）提出，滿意度是一種整體的現象，而並非僅只衡量單一整體滿意度；不過有其他學者認為，滿意度可藉由衡量消費者對產品各屬性的滿意程度，即為個別滿意度，再加以組合以加總。另外，學者Parasuraman、Zeithaml 與Berry（1994）提出的交易滿意模式，指出消費者對於交易的整體的滿意度，來自於對服務品質、產品品質，以及產品價格的評價。綜上所述，本研究欲瞭解台灣民眾，對本研究欲採用之旅遊風險認知六大構面的滿意度。

2.4 行為意向相關文獻

關於行為意向之定義，國外學者與國內學者均提出其不同之見解，國外學者 Engel、Blackwell 與 Miniard（1995）將行為意向定義為人的行為意向，出自於態度且行為與行為意向的關係，比起信念、感覺、態度與行為意向的關係，是來得較為直接，所以要預測一個人的行為，行為意向往往是更準確的衡量指標，對於企業而言，瞭解消費者的行為意向，可以預測消費者的需求，並維持長期的顧客關係。Singh 與 Sirdeshmukh（2000）表示，顧客忠誠度是顧客滿意與現有服務提供者維持關係的行為意向，認為在一個關係結構中，顧客在購後對於企業信任的評價，將會正面影響顧客對於彼此關係的忠誠度。

國內學者對於行為意向之定義，其中楊素蘭（1994）對於行為意向之定義，係指顧客對環境體驗過程所產生的評估與內心感受，進而影響顧客態度、未來意向與向其他人推薦，以及包含再訪意願、介紹親友、多元參觀等。

江建志（2001）說明顧客忠誠度可以視為一種長期策略，其所關心的是顧客的行為，透過觀察顧客行為，來了解到顧客長期的消費模式，多數的顧客必定隨著消費經驗的累積，以及忠誠度的提昇而成為永久顧客。

黃佳慧（2005）在體驗品質、滿意度及行為意向之研究中，以華陶窯為例，探討遊客參與體驗後，對體驗的相關商品、活動及服務等，所後續產生之再購行為、推薦意願與付費意願，並以此作為衡量內容。另外，劉彥良（2007）在探討集集鐵道觀光吸引力、遊客滿意度及行為意向的研究中，不同社經屬性及旅遊消費經驗的遊客，對於後續行為意向具有顯著差異，遊客整體滿意度上越高，對遊客後續行為意向也越明顯，遊客不論在鼓勵親友、個人需求、重遊意願以及環境依戀上皆具有正面的影響力。研究中可以得知，不論是體驗品質對行為意向或是滿意度對行為意向皆具有顯著之影響。

本研究將行為意向與忠誠行為定義為同質性的論點，對於參與體驗後所產生的整體知覺感受，消費者對體驗是否感到滿意，皆進而會影響後續之態度與行為。綜合以上學者的實證，在相關研究中發現，滿意度對於行為意向的關係都具有顯著之影響，故本研究依此例方式探討其相互影響關係，並以重遊意願、推薦意願、優先選擇作為衡量行為意向之構面。

2.5 風險知覺、滿意度與行為意向之相關研究

劉子豪（1998）以台北市居民為研究對象，探討觀光團體旅遊知覺風險，在人口統計變項方面發現，旅遊者的「性別、婚姻狀況、年齡、

職業、家庭所得」之變項對旅遊風險知覺有顯著差異，並且年齡、婚姻狀況、職業、家庭所得等，這四項消費者屬性變數對於總知覺風險是有達到顯著之影響。

另外，吳蔓莉（2003）以台灣北部地區民眾為研究對象，探討出國旅遊對旅遊風險的認知以及旅遊保險的購買行為關係，研究發現到年齡、婚姻、出國次數、教育程度、旅行方式的人口屬性變項，對於旅遊風險認知有顯著差異存在。

鄭凱湘（2004）在探討馬尼拉全包套裝團體旅遊產品，使用者期望、體驗滿意度，以及旅遊知覺風險間的關係，研究結果顯示，遊客對各項旅遊風險知覺體驗滿意度越低時，對於各項滿意度的變項實際體驗也會越低，驗證出遊客的旅遊風險知覺對於旅遊產品之體驗滿意度認知是具有顯著相關性。

江佩洵（2006）在旅遊風險認知與旅遊滿意度之關係探討中，證實來華國際青年旅遊者之「旅遊風險認知」之六大構面，對於「旅遊滿意度」的九大構面，呈現顯著正相關。明顯說明來華國際青年旅遊者，在旅遊風險認知方面擁有較高的評價，同時具有良好的旅遊滿意度。

梁家祐與蔡智勇（2008）以石滬生態旅遊的遊客為研究對象，探討澎湖石滬生態旅遊動機、體驗生態旅遊、服務品質、遊客滿意度，以及

重遊意願間之關係。結果顯示，對於重遊意願而言，影響最大的因素是生態旅遊方面的體驗，遊客滿意度對重遊意願有正向的直接影響。

謝金燕（2003）在宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究中，以高雄佛光山為例，研究結果顯示，遊客對佛光山的忠誠度在性別、宗教信仰、年齡、婚姻狀況、職業等變項上有顯著差異。遊客對佛光山的滿意度在宗教信仰、年齡、教育程度、平均月收入等變項上，也具有顯著差異；亦即是代表滿意度對忠誠度有顯著的正向影響。

鄭肇家（2005）探討玉山國家公園塔塔家遊憩區之生態旅遊遊憩偏好、遊憩衝擊、滿意度及行為意向間的關係，經分析得知，滿意度正向影響行為意向，指遊客滿意度愈高，對行為意向之鼓勵親友參與、再次造訪及正向傳播等意願上，會有越高的感受。

另外，林美妙（2006）在研究集集地區之觀光意象、遊客滿意度與行為意向之中，經由線性結構模式分析，得知滿意度對行為意向具有直接的影響關係，當遊客的滿意度越高時，則遊客在後續重遊及推薦意願也會越高。

綜合上述學者之相關實證研究，我們可以發現到，遊客之個人屬性不同，在旅遊風險知覺上有不同之差異；遊客個人屬性不同，在行為意向上也有不同的差異；遊客個人屬性不同，在旅遊滿意度上也有不同的

差異。

另外，遊客的旅遊風險知覺評價愈高，旅遊滿意度則愈高，兩者呈顯著正相關；遊客的旅遊滿意程度愈高，行為意向也愈高，兩者呈顯著正相關。根據上述文獻，奠定著本研究之架構與理論基礎，相關研究歸納整理如表2.2所示。

表 2.2 風險知覺、滿意度與行為意向之相關研究

| 研究者/年份 | 主題 | 研究結果 |
|--------------------|---|----------------------|
| 梁家祐、 蔡智勇 (2008) | 澎湖石滬生態旅遊動機、生態旅遊遊憩、體驗、服務品質與遊客滿意度，以及重遊意願間之關係。 | 滿意度與忠誠度。(顯著相關) |
| 江佩洵 (2006) | 來華國際青年旅遊者生活型態、旅遊類型以及旅遊風險認知對其旅遊滿意度影響之研究。 | 旅遊風險認知對其旅遊滿意度。(顯著相關) |
| 謝金燕 (2003) | 以高雄佛光山為例，探討宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究。 | 遊客屬性對滿意度及忠誠度。(顯著差異) |
| | | 滿意度與忠誠度。(顯著相關) |
| 林美妙 (2006) | 在集集地區觀光意象、遊客滿意度與行為意向之研究。 | 滿意度對行為意向。(顯著相關) |
| 劉彥良 (2007) | | 人口統計變數對滿意度、行為意 |

| | | |
|------------------|--|--|
| | <p>集集鐵道觀光吸引力、遊客滿意度及行為意向之研究。</p> | <p>向。(顯著差異)</p> <p>遊客消費經驗對滿意度、行為意向。(顯著差異)</p> <p>滿意度對行為意向。(顯著相關)</p> |
| <p>曹守輝(2011)</p> | <p>以金門、馬祖居民利用小三通赴大陸旅遊為例，研究旅遊風險知覺、滿意度與重遊意願。</p> | <p>旅遊風險知覺對旅遊滿意度。 (中度正相關)</p> <p>旅遊滿意度對重遊意願。 (中度正相關)</p> <p>人口統計變數對風險知覺。 (顯著差異)</p> |
| <p>黃加仔(2014)</p> | <p>渡假村遊客的生活型態、知覺價值、滿意度與遊後行為關係之研究。</p> | <p>遊客滿意度對遊後行為。 (顯著相關)</p> |

第三章 研究設計

本章主要內容共分為研究架構與假設、問卷設計與抽樣設計、資料分析方法等四部份。

3.1 研究架構與假設

3.1.1 研究架構

本研究即以曾經利用小三通赴大陸旅遊的台灣民眾為研究對象，探討民眾旅遊後，對於小三通旅遊的風險知覺、滿意度及其行為意向三者之相互影響程度。分析不同受訪者屬性分別對風險知覺、參與滿意度與後續行為意向之差異情形。本研究依據研究目的，並參考相關文獻的實證研究，提出研究的基本架構。如圖3.1所示。

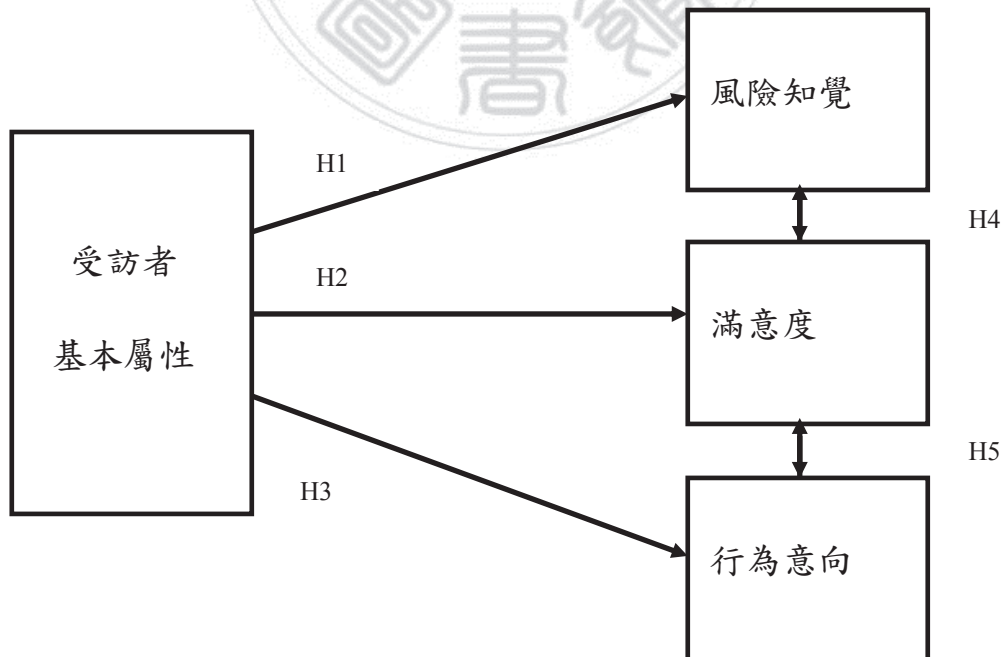


圖3.1 研究架構圖

3.1.2 研究假設

本研究是以曾經利用小三通赴大陸旅遊的台灣民眾為研究對象，探討民眾旅遊後對於小三通旅遊的風險知覺、滿意度及其行為意向三者之相互影響程度。針對研究架構，提出以下幾項基本假設：

H1：不同遊客屬性對風險知覺有差異。

H2：不同遊客屬性對滿意度有差異。

H3：不同遊客屬性對行為意向有差異。

H4：遊客風險知覺對滿意度有關係。

H5：遊客滿意度對行為意向有關係。

3.2 問卷設計

本研究的研究變項包含了四個部份，分別是遊客屬性、風險知覺、滿意度、行為意向。研究變數定義如表3.1所示。

一、遊客屬性

遊客個人屬性變項為：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、工作職業、每月平均收入、居住地、小三通旅遊次數等 8 個問項來測量。此部分主要是根據國內研究者曹守輝（2011），其所提出的人口統計變項，作為本研究個人基本屬性之參考依據。

二、風險知覺量表

本研究主要參考（江佩洵，2006；曹守輝，2011）等人之相關實證研究，發現風險知覺主要因素包括「交通與通訊、住宿、旅遊景點、衛生、治安，醫療救援」等六項。

本研究「風險知覺量表」共分成 16 個題項：1. 我認為不會遭遇搶劫或偷竊事件、2. 我認為大陸居民對旅客是友善的、3. 我認為當發生意外時，當地政府與居民願意提供協助、4. 我認為當地沒有傳染病發生、5. 我認為公共場所的環境是整潔的、6. 我認為當地政府相當重視旅客的人身安全、7. 我認為醫療機構的數量分布是適當的、8. 我認為醫療機構的品質是良好的、9. 我認為整體用餐環境是整潔的、10. 我認為食物衛生狀況是良好的、11. 我認為旅遊景點的遊憩設施是安全的、12. 我認為旅遊景點的管理人員具有專業性、13. 我認為海上交通工具是安全的（如小三通船舶）、14. 我認為當地陸空交通工具是安全的（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等）、15. 我認為旅館具有安全的消防逃生設備、16. 我認為旅館周遭是安全的。以上皆為等級尺度變項，採李克特五點量表評分（1 表示非常不同意，5 表示非常同意）。

三、滿意度量表

本研究主要參考（江佩洵，2006；曹守輝，2011）等人之相關實證研究，以整體滿意度方面衡量服務品質、產品品質及產品價格，以及對於上述本研究欲採用之旅遊風險認知六大構面，包含交通與通訊、住宿、旅遊景點、衛生、治安，醫療救援之滿意度構面。

本研究「滿意度量表」共分成 13 個題項：1. 我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶的服務人員素質良好、2. 我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通航線的票價是合理滿意的、3. 我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶的設施舒適合宜、4. 我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶搭乘相當便利、5. 我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶的設施乾淨衛生、6. 我認為當地居民對旅客的態度良好親切、7. 我認為各景點的休息設施舒適衛生（如休息區、廁所等）、8. 我認為當地用餐菜色豐富美味、9. 我認為各風景景點解說人員具備專業性、10. 我認為當地陸空交通工具搭乘相當便利（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等）、11. 我認為當地住宿環境舒適合宜、12. 我對此趟利用小三通旅遊所受到的安全保護措施感到、13. 我對此趟利用小三通旅遊感到。以上皆為等級尺度變項，採李克特五點量表評分（1 表示非常不滿意，5 表示非常滿意）。

四、行為意向量表

本研究主要參考（劉彥良，2007；黃佳慧，2005）等人之相關實證研究，發現行為意向主要因素包括重遊意願、推薦意願、優先選擇，將以此作為衡量行為意向之構面。以上皆為等級尺度變項，採李克特五點量表評分（1表示非常不同意，5表示非常同意）。



表 3.1 研究變數定義

| 衡量構面 | | 題數 |
|----------|--|----|
| 知覺 風險 | 1.我認為不會遭遇搶劫或偷竊事件 | 16 |
| | 2.我認為大陸居民對旅客是友善的 | |
| | 3.我認為當發生意外時，當地政府與居民願意提供協助 | |
| | 4.我認為當地沒有傳染病發生 | |
| | 5.我認為公共場所的環境是整潔的 | |
| | 6.我認為當地政府相當重視旅客的人身安全 | |
| | 7.我認為我認為醫療機構的數量分布是適當的 | |
| | 8.我認為醫療機構的品質是良好的 | |
| | 9.我認為整體用餐環境是整潔的 | |
| | 10.我認為食物衛生狀況是良好的 | |
| | 11.我認為旅遊景點的遊憩設施是安全的 | |
| | 12.我認為旅遊景點的管理人員具有專業性 | |
| | 13.我認為海上交通工具是安全的（如小三通船舶） | |
| | 14.我認為當地陸空交通工具是安全的（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等） | |
| | 15.我認為旅館具有安全的消防逃生設備 | |
| | 16.我認為旅館周遭是安全的 | |
| 滿意度 | 1.我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶的服務人員素質良好 | 13 |
| | 2.我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通航線的票價是合理滿意的 | |
| | 3.我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶的設施舒適合宜 | |
| | 4.我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶搭乘相當便利 | |
| | 5.我認為金門、廈門（或馬祖、馬尾）小三通船舶的設施乾淨衛生 | |
| | 6.我認為當地居民對旅客的態度良好親切 | |
| | 7.我認為各景點的休息設施舒適衛生（如休息區、廁所等） | |
| | 8.我認為當地用餐菜色豐富美味 | |
| | 9.我認為各風景景點解說人員具備專業性 | |
| | 10.我認為當地陸空交通工具搭乘相當便利（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等） | |
| | 11.我認為當地住宿環境舒適合宜 | |
| | 12.我對此趟利用小三通旅遊所受到的安全保護措施感到 | |
| | 13.我對此趟利用小三通旅遊感到 | |
| 行為 意向 | 1. 願意再次利用小三通旅遊 | 4 |
| | 2. 願意傳達正向訊息，並推薦親朋好友利用小三通旅遊 | |
| | 3. 願意未來規劃大陸旅遊景點時，會優先考量利用小三通旅遊 | |
| | 4. 我很支持及鼓勵政府開放小三通旅遊 | |
| 遊客 屬性 | 遊客基本屬性 | 8 |

3.3 抽樣方法與實施程序

1. 樣本取樣

本研究以信賴度與精確度的條件限制下，決定樣本數量的大小。透過下列公式來求得所需樣本數：

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} p (1-p)}{e^2} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 385$$

上述公式中，n：指樣本個數

p：指母體比率

e：指最大可容許之誤差

z：指在信賴度為 α 之下之標準常態值

本研究係以曾經利用小三通赴大陸旅遊之台灣民眾為研究對象，並參考謝金燕（2003）之研究在 $\alpha=0.05$ ， $e=0.05$ 之條件下，透過公式求得所需之樣本數。由於母體比率無法得知，因而採較保守之做法，採取 $p=0.05$ ，經過計算求得所需樣本數至少需達385份，為求避免在機場出入人潮擁擠，恐會造成無效問卷的考量，因而，本研究預計發放450份的問卷。

2. 施測時間與結果

調查時間於民國2015年2-3月期間，調查地點於臺灣桃園國際機場、

松山機場，以及高雄小港機場等出入口，來進行便利抽樣，預計於上述三個機場分別發放150份的問卷，共發放450份問卷。

現場由調查人員針對出入境遊客，來進行問卷調查的受訪意願，在受訪前先詢問並確認該遊客是否曾經利用小三通赴大陸旅遊，並獲得該受訪者允許後，才提供問卷請求受訪者進行填答。

3.4 資料分析方法

(一) 資料蒐集方法

1. 文獻回顧法

收集小三通旅遊之相關資料，了解其目前發展現況、活動內容以及政策等。在理論的引用方面，主要包括風險知覺、活動滿意度與行為意向等相關理論。整合所有研究的討論，建立遊客對小三通旅遊之風險知覺、活動滿意度以及行為意向的研究架構，作為實證研究之基礎。

2. 問卷調查法

採實地調查的方式，針對遊客以問卷調查方式收集資料，以便利抽樣法做訪問，於臺灣桃園國際機場、松山機場，以及高雄小港機場等出入口來進行。

3. 統計分析方法

(1) 描述性統計分析 (Descriptive Analysis)

利用次數百分比及分配等描述性統計數值，以瞭解樣本結構在各問項所呈現的分佈情形。

(2) 信度分析 (Reliability Analysis)

本研究採用Cronbach's α 係數來檢測問卷題目間的內部一致性。若Cronbach's α 係數愈高，則表示各項目間的關聯性愈高，即問卷的一致性高。Cuieford (1965) 認為當Cronbach's α 係數小於0.35時，屬低信度；若Cronbach's α 係數大於0.7時，屬高信度；若Cronbach's α 係數介於0.35-0.7之間，屬中性度。

(3) 因素分析 (Factor Analysis)

本研究乃針對風險知覺、活動滿意度與行為意向等構面進行因素分析。

(4) 單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

此分析法用以比較及檢定 (性別、年齡、婚姻、職業、教育程度、月收入、居住地區、小三通旅遊次數) 等遊客屬性，對風險知覺、行為意向、活動滿意度間之差異情形。

(5) 皮爾森積差相關檢定 (Pearson product-moment correlation)

主要用來檢測兩個都是等距或比率變數之間的相關性。本研究以此方法瞭解風險知覺對活動滿意度，以及活動滿意度對行為意向之間的相關性。

(6) 獨立樣本 t 檢定 (independent - samplet - test)

在人口統計變項中，如性別、婚姻屬於兩類變項者，則是採用獨立樣本 t 檢定，以判別某二組獨立樣本的平均數是否相等與顯著差異。

(7) 多元迴歸分析 (Multiple Regression)

本研究對風險知覺、活動滿意度與行為意向進行迴歸分析，在具有某一顯著水準下，將所有對於依變項產生解釋力的預測變項納入迴歸方程式中，計算所有變項的迴歸係數，以檢視每個預測變項的影響關係。

第四章 實證分析與結果

本研究以問卷調查的方式收集樣本資料，問卷共發放出 450 份，扣除掉無效問卷共計 39 份，總計回收有 411 份，有效回收率為 91%。以描述性統計、因素分析、信度分析、單因子變異數分析、獨立樣本 T 檢定、皮爾森相關分析、多元迴歸分析等統計方法進行各項研究假設之驗證並討論其實證分析的結果。

4.1 遊客屬性分析

本研究問卷設計中，遊客屬性之問項分別有：性別、婚姻、年齡、教育程度、職業、月收入、小三通旅遊次數及居住地區等 8 個項目，如表 4.1。

1. 性別

在 411 份有效樣本中，性別方面「男性」為 246 人，占總樣本數的 59.9%，「女性」有 165 人，占總樣本數的 40.1%，本研究受訪人數比例以男性略多於女性。

2. 婚姻

在婚姻狀況方面，「已婚」為 228 人，占總樣本數的 55.5%，「女性」有 183 人，占總樣本數的 44.5%，本研究婚姻狀況比例以已婚者稍多於未婚者。

表 4.1 遊客屬性統計表

| 項目 | | 人數 | 百分比 | 項目 | | 人數 | 百分比 |
|------|----------|-----|------|------------|----------------|------|------|
| 性別 | 男 | 246 | 59.9 | 婚姻 | 已婚 | 228 | 55.5 |
| | 女 | 165 | 40.1 | | 未婚 | 183 | 44.5 |
| 年齡 | 19歲(含)以下 | 10 | 2.4 | 月收入 | 10,000元(含)以下 | 34 | 8.3 |
| | 20~29歲 | 87 | 21.2 | | 10,001~30,000元 | 116 | 28.2 |
| | 30~39歲 | 116 | 28.2 | | 30,001~50,000元 | 117 | 28.5 |
| | 40~49歲 | 134 | 32.6 | | 50,001~70,000元 | 109 | 26.5 |
| | 50歲(含)以上 | 64 | 15.6 | | 70,001元(含)以上 | 35 | 8.5 |
| 教育程度 | 國中(含)以下 | 31 | 7.5 | 居住地點 | 北部 (基北桃竹) | 75 | 18.2 |
| | 高中職 | 90 | 21.9 | | 中部 (苗中投彰) | 126 | 30.7 |
| | 專科 | 70 | 17.0 | | 南部 (嘉南高屏) | 164 | 39.9 |
| | 大學 | 171 | 41.6 | | 東部(東花宜) | 28 | 6.8 |
| | 研究所(含)以上 | 49 | 11.9 | | 澎湖 | 7 | 1.7 |
| 職業 | 農漁牧業 | 42 | 10.2 | 第幾次利用小三通旅遊 | 金門 | 9 | 2.2 |
| | 軍公教人員 | 28 | 6.8 | | 馬祖 | 2 | 0.5 |
| | 資訊業 | 51 | 12.4 | | 1~3次 | 182 | 44.3 |
| | 製造業 | 74 | 18.0 | 4~6次 | 141 | 34.3 | |
| | 服務業 | 96 | 23.4 | 7~9次 | 50 | 12.2 | |
| | 金融業 | 40 | 9.7 | 10次(含)以上 | 38 | 9.2 | |
| | 學生 | 42 | 10.2 | 總樣本數 N=411 | | | |
| | 退休人員 | 15 | 3.6 | | | | |
| | 家管 | 22 | 5.4 | | | | |
| | 其他 | 1 | 0.2 | | | | |

資料來源：本研究整理

3. 年齡

年齡分佈以「40—49 歲」者最多，所占比率為 32.6%，「30—39 歲」者居次，占 28.2%，「20—29 歲」者占 21.2%，「50 歲（含）以上」者占 15.6%，而「19 歲（含）以下」者為最少數，僅占整體的 2.4%，顯示受訪者 20 歲以上之年齡層分佈平均。

4. 教育程度

教育程度以「大學」為最多，所占比例為 41.6%，「高中職」居次，占整體 21.9%，「專科」占 17.0%，「研究所以上」占 11.9%，而「國中以下」為最少數，只占總樣本數的 7.5%。

5. 職業

職業分佈以「服務業」最多，所占比例為 23.4%，其次是「製造業」，占 18.0%，依序為「資訊業」占 12.4%，「農漁牧業」占 10.2%，「學生」占 10.2%，「金融業」占 9.7%，「軍公教人員」占 6.8%，「家管」占 5.4%，而「退休人員」及「其他」職業為最少數，各占整體之 3.6%及 0.2%。

6. 月收入

月收入分佈上以「30,001~50,000 元」為最多，所占比例為 28.5%，其次是「10,001~30,000 元」，占總樣本數的 28.2%，「50,001~70,000 元」，

佔 26.5%，「70,001 元（含）以上」，佔 8.5%，「10,000 元（含）以下」為最少者，僅占全體的 8.3%。顯示受訪者 9 成以上皆具有一定之收入來源。

7. 居住地區

受訪者居住地區以「南部(嘉南高屏)」為最多，占總樣本數的 39.9%，其次是「中部(苗中投彰)」，占整體 30.7%，「北部(基北桃竹)」，占 18.2%，「東部(東花宜)」占整體 6.2%，其他「離島(澎金馬)」分佈最少，三者總合僅占總樣本的 4.4%。研究樣本顯示，全台各地區遊客分佈平均，利用小三通旅遊的民眾也呈現普遍化。

8. 小三通旅遊次數

在小三通旅遊次數方面以「1-3 次」次數為最多，占總樣本數的 44.3%，其次是「4-6 次」，占整體 34.3%，「7-9 次」，占 12.2%，「10 次(含)以上」占整體 9.2%。研究顯示，受訪者利用小三通旅遊次數，超過半數達 4 次以上，表示小三通旅遊對國人吸引程度很高，也顯現出高度的忠誠行為。

4.2 風險知覺分析

4.2.1 風險知覺統計分析

本研究問卷設計中，在小三通旅遊之「風險知覺」問項共計有 16 題，如表 4.2。經描述性統計分析，前五名排序分別為：「我認為當地陸空交通工具是安全的（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等）(3.89)」、「我認為不會遭遇搶劫或偷竊事件（3.71）」、「我認為旅館具有安全的消防逃生設備（3.70）」、「我認為旅館周遭環境是安全的（3.60）」及「我認為旅遊景點的管理人員具有專業性（3.59）」。由此得知，遊客對於交通工具、治安、消防逃生、住宿環境的安全性及管理人員專業程度是有信心的。

而在小三通旅遊之「風險知覺」較弱的前五名分別為：「我認為食物衛生狀況是良好的（3.45）」、「我認為整體用餐環境是整潔的（3.45）」、「我認為當地沒有傳染病發生（3.42）」、「我認為醫療機構的數量分佈是適當的（3.42）」及「我認為醫療機構的品質是良好的（3.36）」。結果發現，遊客對於飲食衛生、用餐環境、傳染病、醫療品質等看法上，覺得是較有風險。

表 4.2 風險知覺統計表

| 題號 | 排序 | 風險知覺問項 | 平均值 | 標準差 |
|----|----|-------------------------------------|------|-------|
| 14 | 1 | 我認為當地陸空交通工具是安全的（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等） | 3.89 | 0.775 |
| 1 | 2 | 我認為不會遭遇搶劫或偷竊事件 | 3.71 | 0.895 |
| 15 | 3 | 我認為旅館具有安全的消防逃生設備 | 3.70 | 0.799 |
| 16 | 4 | 我認為旅館周遭環境是安全的 | 3.60 | 0.828 |
| 12 | 5 | 我認為旅遊景點的管理人員具有專業性 | 3.59 | 0.888 |
| 13 | 6 | 我認為海上交通工具是安全的（如小三通船舶） | 3.57 | 0.862 |
| 2 | 7 | 我認為大陸居民對旅客是友善的 | 3.55 | 0.843 |
| 3 | 8 | 我認為當發生意外時，當地政府與居民願意提供協助 | 3.55 | 0.843 |
| 11 | 9 | 我認為旅遊景點的遊憩設施是安全的 | 3.52 | 0.846 |
| 6 | 10 | 我認為當地政府相當重視旅客的人身安全 | 3.50 | 0.859 |
| 5 | 11 | 我認為公共場所的環境是整潔的 | 3.46 | 0.908 |
| 10 | 12 | 我認為食物衛生狀況是良好的 | 3.45 | 0.864 |
| 9 | 13 | 我認為整體用餐環境是整潔的 | 3.45 | 0.823 |
| 4 | 14 | 我認為當地沒有傳染病發生 | 3.42 | 0.971 |
| 7 | 15 | 我認為醫療機構的數量分佈是適當的 | 3.42 | 0.833 |
| 8 | 16 | 我認為醫療機構的品質是良好的 | 3.36 | 0.856 |

資料來源：本研究整理

4.2.2 風險知覺因素分析

本研究為探討台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後之行為，而「風險知覺」量表主要是依據（江佩洵，2006；曹守輝，2011）等人之相關實證研究，發現風險知覺主要因素包括「交通與通訊」、「住宿」、「旅遊景點」、「衛生」、「治安」、「醫療救援」等六個構面，本研究將各構面區分成 16 個變項進行分析與探討。

「風險知覺」有 16 個變項進行因素分析，進而使用信度分析法，以瞭解因素之信度及穩定性。如表 4.3 所示。實證數據顯示，因素平均數為 3.55，KMO 值為 0.847，解釋變異量為 64.700%，Cronbach's α 信度值為 0.850。因 Cronbach's α 值達到 0.7 以上，屬於高信度，顯示「風險知覺」構面在問卷變項中具有內部一致性以及穩定性。

表 4.3 風險知覺因素分析

| 構面 | KMO | Bartlett 顯著性 | 總解釋 變異量 | Cronbachs' α 值 |
|------|-------|-----------------|------------|-----------------------|
| 風險知覺 | 0.847 | 0.000 | 64.700 | 0.850 |
| 滿意度 | 0.841 | 0.000 | 57.987 | 0.839 |
| 行為意向 | 0.797 | 0.000 | 72.756 | 0.874 |

資料來源：本研究整理

4.3 滿意度分析

4.3.1 滿意度統計分析

本研究問卷設計中，小三通旅遊之「滿意度」問項共計有 13 題，如表 4.4。經描述性統計分析，前五名排序分別為：「我認為小三通船舶的服務人員素質良好 (3.84)」、「我認為小三通船舶搭乘相當便利 (3.70)」、「我對此趟利用小三通旅遊所受到的安全保護措施感到 (3.68)」、「我對此趟小三通旅遊整體滿意度感到 (3.67)」及「我認為小三通船舶的設施舒適合宜 (3.66)」。由此可得知，遊客對於產品品質、整體服務品質是滿意的。

而在小三通旅遊之「滿意度」較弱的前五名分別如下所示：「我認為各風景景點解說人員具備專業性 (3.56)」、「我認為當地居民對旅客的態度良好親切 (3.50)」、「我認為小三通船舶的設施乾淨衛生 (3.50)」、「我認為各景點的休息設施舒適衛生 (如休息區、廁所等) (3.45)」及「我認為小三通當地用餐菜色豐富美味 (3.37)」。從結果中發現到，遊客對於解說人員專業度、餐飲品質、環境衛生等看法是較不滿意的。

表 4.4 滿意度統計表

| 題號 | 排序 | 滿意度問項 | 平均值 | 標準差 |
|----|----|--|------|-------|
| 1 | 1 | 我認為小三通船舶的服務人員素質良好 | 3.84 | 0.743 |
| 4 | 2 | 我認為小三通船舶搭乘相當便利 | 3.70 | 0.787 |
| 12 | 3 | 我對此趟利用小三通旅遊所受到的安全保護措施感到 | 3.68 | 0.778 |
| 13 | 4 | 我對此趟小三通旅遊整體滿意度感到 | 3.67 | 0.775 |
| 3 | 5 | 我認為小三通船舶的設施舒適合宜 | 3.66 | 0.784 |
| 10 | 6 | 我認為小三通陸空交通工具搭成相當便利（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等） | 3.65 | 0.779 |
| 2 | 7 | 我認為小三通航線的票價是合理滿意的 | 3.64 | 0.824 |
| 11 | 8 | 我認為小三通住宿環境舒適合宜 | 3.63 | 0.765 |
| 9 | 9 | 我認為各風景景點解說人員具備專業性 | 3.56 | 0.820 |
| 6 | 10 | 我認為當地居民對旅客的態度良好親切 | 3.50 | 0.822 |
| 5 | 11 | 我認為小三通船舶的設施乾淨衛生 | 3.50 | 0.825 |
| 7 | 12 | 我認為各景點的休息設施舒適位生（如休息區、廁所等） | 3.45 | 0.793 |
| 8 | 13 | 我認為小三通當地用餐菜色豐富美味 | 3.37 | 0.793 |

資料來源：本研究整理

4.3.2 滿意度因素分析

本研究為探討台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺，與遊後之行為，在「滿意度」量表部分主要是依據（江佩洵，2006；曹守輝，2011）等人之相關實證研究，以整體滿意度方面衡量服務品質、產品品質及產品價格，本研究欲採用之旅遊風險認知六大構面，包含交通與通訊、住宿、旅遊景點、衛生、治安，醫療救援之滿意度構面。

在「滿意度」中的 13 個變項進行因素分析，進而使用信度分析法，用以瞭解因素之信度及穩定性。如表 4.5 所示。實證數據顯示，因素平均數為 3.60，KMO 值為 0.841，解釋變異量為 57.987%，Cronbach's α 信度值為 0.839。因 Cronbach's α 值達到 0.7 以上，屬於高信度，顯示出「滿意度」構面在問卷變項中具有內部穩定性與一致性。

表 4.5 滿意度因素分析

| 構面 | KMO | Bartlett 顯著性 | 總解釋 變異量 | Cronbachs' α 值 |
|------|-------|-----------------|------------|-----------------------|
| 風險知覺 | 0.847 | 0.000 | 64.700 | 0.850 |
| 滿意度 | 0.841 | 0.000 | 57.987 | 0.839 |
| 行為意向 | 0.797 | 0.000 | 72.756 | 0.874 |

資料來源：本研究整理

4.4 行為意向分析

4.4.1 行為意向統計分析

本研究問卷設計中，小三通旅遊之「行為意向」問項共計有 4 題，如表 4.6。經描述性統計分析，排序分別為：「願意再次利用小三通旅遊 (3.89)」、「我很支持及鼓勵政府開放小三通旅遊 (3.66)」、「願意傳達正向訊息，並推薦親朋好友利用小三通旅遊 (3.60)」及「願意未來規劃大陸旅遊景點時，會優先考量利用小三通旅遊 (3.57)」。

由此得知，遊客在行為意向的表現上，排序第一的是遊客願意再次利用小三通旅遊，另外大部分遊客表示願意推薦親友前來體驗，並且具有高度的重遊意願，對政府開放小三通旅遊也表示支持。

表 4.6 行為意向統計表

| 題號 | 排序 | 行為意向問項 | 平均值 | 標準差 |
|----|----|----------------------------|------|-------|
| 1 | 1 | 願意再次利用小三通旅遊 | 3.89 | 0.687 |
| 4 | 2 | 我很支持及鼓勵政府開放小三通旅遊 | 3.66 | 0.836 |
| 2 | 3 | 願意傳達正向訊息，並推薦親朋好友利用小三通旅遊 | 3.60 | 0.800 |
| 3 | 4 | 願意未來規劃大陸旅遊景點時，會優先考量利用小三通旅遊 | 3.57 | 0.801 |

資料來源：本研究整理

4.4.2 行為意向因素分析

本研究為探討台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後之行為，而「行為意向」量表主要是參考（劉彥良，2007；黃佳慧，2005）等人之相關實證研究，發現到行為意向主要因素，包括重遊意願、推薦意願、正面支持、優先選擇，將以此作為衡量行為意向之構面。本研究將各構面細分成 4 個變項進行分析與探討。

以 4 個「行為意向」變項進行因素分析，進而使用信度分析法，以瞭解因素之信度及穩定性。如表 4.7 所示。實證數據顯示，因素平均數為 3.68，KMO 值為 0.797，解釋變異量為 72.756%，Cronbach's α 信度值為 0.874。因 Cronbach's α 值達到 0.7 以上，屬於高信度，顯示「行為意向」構面在問卷變項中具有內部一致性與穩定性。

表 4.7 行為意向因素分析

| 構面 | KMO | Bartlett 顯著性 | 總解釋 變異量 | Cronbach's α 值 |
|------|-------|-----------------|------------|-----------------------|
| 風險知覺 | 0.847 | 0.000 | 64.700 | 0.850 |
| 滿意度 | 0.841 | 0.000 | 57.987 | 0.839 |
| 行為意向 | 0.797 | 0.000 | 72.756 | 0.874 |

資料來源：本研究整理

4.5 遊客屬性與各衡量構面之差異性檢定

本節在於探討不同遊客屬性下，台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後行為之看法，對於「風險知覺」、「滿意度」以及「行為意向」等衡量構面是否達到顯著差異，將運用單因數變異數分析及獨立樣本 T 檢定，來判別不同之遊客屬性對於各構面是否達顯著差異，後續對於具有顯著差異的構面，進行 Scheffe 事後多重比較法，來檢定各自變項群組間之差異情形。本研究問卷設計中，遊客屬性包含性別、年齡、婚姻、職業、教育程度、月收入、居住地區、透過小三通旅遊次數等 8 項，以下依序探討遊客屬性對各衡量構面之差異性。

4.5.1 性別

實證結果顯示，受訪者性別不同對於「風險知覺」、「滿意度」及「行為意向」構面皆具有顯著差異。在「風險知覺」方面，女性受訪者對於政府開放小三通旅遊，是偏向多重考慮的；相對於男性受訪者則偏向樂觀有信心。在「滿意度」方面，可明顯得知女性受訪者對於政府開放小三通旅遊的產品品質，是與男性受訪者有相異性，女性比男性更重視細節層面。在「行為意向」方面，男性受訪者對於政府開放小三通旅遊的支持度比女性高，在男性部分明顯表示出是支持的。如表 4.8。

表 4.8 遊客性別與衡量變項之差異性檢定

| 性別 | 構面 | T 值 | P 值 |
|-------|------|-------|----------|
| A. 男性 | 風險知覺 | 4.478 | 0.000*** |
| | 滿意度 | 3.135 | 0.002** |
| B. 女性 | 行為意向 | 3.098 | 0.002** |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

4.5.2 年齡

實證結果顯示，受訪者年齡不同對於「風險知覺」構面具有顯著差異。在「風險知覺」方面，「40 歲以上」的受訪者明顯相異於「19 歲（含）以下」受訪者。「40 歲以上」受訪者對於政府開放小三通旅遊，是偏向多重考量的；相對於「19 歲（含）以下」受訪者則較無此明顯的知覺考量。因此，年齡層面不同，思考點皆可能是有所差異的。如表 4.9。

表 4.9 遊客年齡與衡量變項之差異性檢定

| 年齡 | 構面 | F 值 | P 值 | Scheffe 檢定 |
|--------------|------|-------|--------|------------|
| A. 19 歲（含）以下 | 風險知覺 | 2.585 | 0.037* | D, E > A |
| B. 20~29 歲 | | | | |
| C. 30~39 歲 | 滿意度 | 2.111 | 0.079 | |
| D. 40~49 歲 | | | | |
| E. 50 歲（含）以上 | 行為意向 | 1.014 | 0.400 | |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

4.5.3 婚姻

受訪者婚姻狀況經由實證結果顯示，不同婚姻狀況對於「風險知覺」、「滿意度」及「行為意向」構面皆無顯著差異。顯示婚姻狀況的不同，對於政府開放小三通旅遊的風險知覺，以及遊後行為之看法，是較趨於一致性，如表 4.10。

表 4.10 遊客婚姻狀況與衡量變項之差異性檢定

| 婚姻狀況 | 構面 | T 值 | P 值 |
|-------|------|-------|-------|
| A. 已婚 | 風險知覺 | 0.851 | 0.164 |
| | 滿意度 | 0.918 | 0.443 |
| B. 未婚 | 行為意向 | 1.463 | 0.725 |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

4.5.4 教育程度

受訪者教育程度的不同，經由實證結果顯示，教育程度的不同對於「風險知覺」、「滿意度」及「行為意向」構面皆具有顯著差異。其中「高中職」、「專科」、「大學」、「研究所（含）以上」受訪者與「國中（含）以下」的受訪者看法特別不同。因此，教育程度越高，思考與感受的方式，皆有不同之看法及落差，如表 4.11。

表 4.11 遊客教育程度與衡量變項之差異性檢定

| 教育程度 | 構面 | F 值 | P 值 | Scheffe 檢定 |
|-------------|------|-------|----------|----------------|
| A. 國中（含）以下 | 風險知覺 | 9.659 | 0.000*** | B, C, D, E > A |
| B. 高中職 | | | | |
| C. 專科 | 滿意度 | 7.316 | 0.000*** | B, C, D, E > A |
| D. 大學 | | | | |
| E. 研究所（含）以上 | 行為意向 | 5.910 | 0.000*** | B, C, D, E > A |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

4.5.5 職業

受訪者的不同職業對於「風險知覺」、「滿意度」及「行為意向」構面皆具有顯著差異。其中「資訊業」、「製造業」、「服務業」、「金融業」受訪者與「學生」的受訪者看法特別不同。因而，不同職業會直接影響收入，也會影響政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後行為之看法。如表 4.12。

表 4.12 遊客職業與衡量變項之差異性檢定

| 職業 | 構面 | F 值 | P 值 | Scheffe 檢定 |
|----------|------|-------|----------|----------------|
| A. 農漁牧業 | 風險知覺 | 3.940 | 0.000*** | C, D, E, F > G |
| B. 軍公教人員 | | | | |
| C. 資訊業 | | | | |
| D. 製造業 | 滿意度 | 2.264 | 0.018* | C, E, F > G |
| E. 服務業 | | | | |
| F. 金融業 | | | | |
| G. 學生 | 行為意向 | 2.615 | 0.006** | C, D, E, F > G |
| H. 退休人員 | | | | |
| I. 家管 | | | | |
| J. 其他 | | | | |

註：* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$ 達顯著差異

4.5.6 月收入

實證結果顯示，受訪者月收入不同對於「風險知覺」、「滿意度」及「行為意向」構面皆具有顯著差異。其中「30,001~50,000 元」、「50,001~70,000 元」、「70,001 元（含）以上」的受訪者與收入「10,000 元」受訪者看法有明顯的差異。因而得知，薪資程度的不同，也會影響政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後行為之看法。如表 4.13。

表 4.13 遊客月收入與衡量變項之差異性檢定

| 月收入 | 構面 | F 值 | P 值 | Scheffe 檢定 |
|--------------------|------|--------|----------|-------------|
| A. 10,000 元（含）以下 | 風險知覺 | 17.953 | 0.000*** | C, D, E > A |
| B. 10,001~30,000 元 | | | | |
| C. 30,001~50,000 元 | 滿意度 | 12.356 | 0.000*** | C, D, E > A |
| D. 50,001~70,000 元 | | | | |
| E. 70,001 元（含）以上 | 行為意向 | 16.038 | 0.000*** | C, D, E > A |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

4.5.7 居住地點

受訪者居住地點的不同，經由實證結果顯示出，對於「風險知覺」、「滿意度」及「行為意向」構面皆無顯著差異。顯示居住地點的不同，對政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後行為之看法並無相異之處。如表 4.14。

表 4.14 遊客居住地點與衡量變項之差異性檢定

| 居住地點 | 構面 | F 值 | P 值 |
|--------------|------|-------|-------|
| A. 北部 (基北桃竹) | 風險知覺 | 1.370 | 0.225 |
| B. 中部 (苗中投彰) | | | |
| C. 南部 (嘉南高屏) | 滿意度 | 1.510 | 0.173 |
| D. 東部 (東花宜) | | | |
| E. 澎湖 | | | |
| F. 金門 | 行為意向 | 0.925 | 0.477 |
| G. 馬祖 | | | |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

4.5.8 小三通旅遊次數

實證結果顯示，受訪者小三通旅遊次數不同對於「風險知覺」、「滿意度」及「行為意向」構面皆具有顯著差異。其中「10次(含以上)」的受訪者與「1-3次」受訪者看法有明顯的差異。因此，遊客小三通旅遊次數的不同，也會影響政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後行為之看法。如表 4.15。

表 4.15 遊客小三通旅遊次數與衡量變項之差異性檢定

| 旅遊次數 | 構面 | F 值 | P 值 | Scheffe 檢定 |
|-------------|------|-------|----------|------------|
| A. 1-3 次 | 風險知覺 | 5.968 | 0.001** | D > A |
| B. 4-6 次 | 滿意度 | 4.158 | 0.006** | D > A |
| C. 7-9 次 | | | | |
| D. 10次(含以上) | 行為意向 | 8.505 | 0.000*** | B, D > A |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

由此整合出，受訪者基本屬性對各構面衡量結果中，「性別」、「年齡」、「職業」、「教育程度」、「月收入」、「透過小三通旅遊次數」等共計

六項，對政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後行為的整體研究構面達到顯著差異；但尚有「婚姻」、「居住地點」對整體構面未出現顯著差異。因此，根據本研究假設一：不同遊客屬性對風險知覺有顯著差異，實證結果為部分成立。根據本研究假設二：不同遊客屬性對滿意度有顯著差異，實證結果為部分成立。根據本研究假設三：不同遊客屬性對行為意向有顯著差異，實證結果為部分成立。

4.6 風險知覺、滿意度與行為意向之迴歸分析

本節在於探討遊客風險知覺、滿意度、行為意向之相互影響關係，本研究以強迫進入法進行多元迴歸分析，後續並以標準化迴歸係數(β)來比較達到顯著水準之因素間的強弱關係，而調整後 R^2 是用來推估其自變數對依變數的解釋能力， R^2 越大，表示解釋力越高。

4.6.1 遊客風險知覺與滿意度之迴歸分析

經由皮爾森相關分析中得知，「風險知覺」與「滿意度」的相互關係($r=0.811$ ， $p<0.01$)達顯著相關。

本部份以「風險知覺」為依變項，「滿意度」各因素構面列為自變項進行迴歸分析。結果得知，風險知覺之「交通/通訊」、「旅遊景點」、「衛生」、「治安」與「醫療救援」等因素構面均達顯著水準 (F 值為

132.313， P 值為0.000），而調整後 R^2 達0.658，其整體解釋力為65.8%。

在標準化迴歸係數（ β ）的比較上，風險知覺影響遊客整體滿意度之主要因素，依強至弱依順序排列為「交通/通訊」、「醫療救援」、「旅遊景點」、「治安」、「衛生」。如表4.16所示。而風險知覺中的「住宿」，在實證中並未對滿意度產生相關之影響。

在風險知覺的因素構面與滿意度達顯著水準之情況下，表示當遊客對於風險知覺關注程度越高時，會顯著影響實際體驗後的滿意程度。故根據本研究假設四：風險知覺對滿意度有顯著相關，實證結果為成立。

表 4.16 遊客風險知覺與滿意度之迴歸分析表

| 風險知覺構面 | 標準化 迴歸係數(β) | T 值 | 顯著性 | 調整 後 R^2 | F 值 |
|--------|------------------------|-------|-----------|---------------|---------|
| 交通/通訊 | 0.303 | 5.521 | 0.000 *** | 0.658 | 132.313 |
| 住宿 | 0.045 | 0.994 | 0.321 | | |
| 旅遊景點 | 0.111 | 2.820 | 0.005** | | |
| 衛生 | 0.092 | 1.984 | 0.048* | | |
| 治安 | 0.103 | 2.278 | 0.023* | | |
| 醫療救援 | 0.289 | 5.714 | 0.000*** | | |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

4.6.2 遊客滿意度與行為意向之迴歸分析

經由皮爾森相關分析中得知，「滿意度」與「行為意向」的相互關係 ($r=0.825$, $p<0.01$) 達顯著相關。

本部份以「行為意向」為依變項，「滿意度」各因素構面列為自變項進行迴歸分析。結果得知，滿意度之「交通/通訊」、「旅遊景點」、「衛生」與「整體滿意度」等因素構面均達顯著水準 (F 值為143.174, P 值為0.000)，而調整後 R^2 達0.675，其整體解釋力為67.5%。在標準化迴歸係數 (β) 的比較上，滿意度影響行為意向之主要因素，依強至弱依順序排列為「整體滿意度」、「交通/通訊」、「衛生」、「旅遊景點」。如表4.17所示。而滿意度中的「住宿」、「治安」，在實證中並不會對行為意向產生相關之影響。

在滿意度變項與行為意向達顯著水準之情況下，表示受訪者對於整體滿意程度越高時，民眾對於政府開放小三通旅遊的風險知覺與遊後之後續行為意向不論在推薦親友、重遊意願、優先選擇、正面支持等層面上皆具有正向的影響力。故根據本研究假設五：滿意度對行為意向有顯著相關，實證結果為成立。

表 4.17 遊客滿意度與行為意向之迴歸分析表

| 滿意度構面 | 標準化 迴歸係數 (β) | T 值 | 顯著性 | 調整後 R ² | F 值 |
|-------|-------------------------|-------|----------|--------------------|---------|
| 交通/通訊 | 0.264 | 4.940 | 0.000*** | 0.675 | 143.174 |
| 住宿 | 0.056 | 1.282 | 0.201 | | |
| 旅遊景點 | 0.126 | 3.282 | 0.001*** | | |
| 衛生 | 0.150 | 3.318 | 0.001*** | | |
| 治安 | 0.061 | 1.370 | 0.172 | | |
| 整體 | 0.305 | 6.188 | 0.000*** | | |

註：* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$ 達顯著差異

第五章 結論與建議

本研究旨在探討曾利用小三通旅遊之台灣民眾對於開放小三通的風險知覺及其遊後行為。運用到描述性統計、因素分析、信度分析、單因子變異數分析、獨立樣本 T 檢定、皮爾森相關分析、多元迴歸分析等統計方法進行實證分析，驗證其研究假設與達成研究目的，將所獲得的分析及比較結果整合為研究結論並提出建議，藉此給予旅行業者、政府機關，在擬定小三通之危機處理機制的參考。

5.1 結論

在受訪者基本屬性方面，男性受訪者略多於女性。婚姻狀況比例上已婚者稍多於未婚者。受訪者樣本中「20 歲以上」之年齡層分佈平均，顯示樣本具有一定程度之客觀性。而受訪者教育程度超過五成人數在「大學以上」。受訪者職業分佈以「服務業」最多，其次是「製造業」，「資訊業」。受訪者月收入分佈 9 成以上皆具有一定之收入來源，每月收入大部分都在「1-3 萬元」以上。

受訪者居住地區以「南部（嘉南高屏）」略多於其他地區，且全台各地區遊客分佈平均，利用小三通旅遊的民眾已是普遍化之現象。受訪者在利用小三通旅遊次數超過半數達 4 次以上，表示小三通旅遊對於國人而言吸引程度很高，也顯現出高度的忠誠行為。

受訪者在「風險知覺」方面，前二名排序分別為：「我認為當地陸空交通工具是安全的（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等）」、「我認為不會遭遇搶劫或偷竊事件」。由此排序可以得知，遊客對於交通工具、治安、消防逃生、住宿環境的安全性，以及管理人員專業程度等是有信心的。

而小三通旅遊之「風險知覺」較低的前二名分別為「我認為醫療機構的數量分佈是適當的」，以及「我認為醫療機構的品質是良好的」。顯示出遊客對於醫療品質等看法，是覺得較有風險且缺乏信心的。

受訪者在「滿意度」方面，較強前二名排序分別為：「我認為小三通船舶的服務人員素質良好」、「我認為小三通船舶搭乘相當便利」。由此得知，遊客對於產品品質、整體服務品質是滿意的。

而在小三通旅遊之「滿意度」較低的前二名分別為「我認為各景點的休息設施舒適衛生（如休息區、廁所等）」，以及「我認為小三通當地用餐菜色豐富美味」。再再顯示出，遊客對餐飲品質、環境衛生等看法是較不滿意的。

綜觀以上的實證，受訪者在風險知覺的「餐飲品質」是給予有信心的肯定評價，但實際體驗後卻是有落差的情形，也反應在滿意度的結果上，因此，針對「餐飲品質」方面仍有待努力空間與改善。

在風險知覺、滿意度、行為意向三者比較中，因素平均數由高至低分別為：「行為意向」>「滿意度」>「風險知覺」。因素平均數排序越高代表該構面對受訪者而言是較為重視的，因此本研究受訪者在「行為意向」上具有高度再遊意願，而且會進而推薦他人一同參與，也顯示台灣民眾對政府開放小三通旅遊是認同的。

在相關迴歸分析中得知，風險知覺對滿意度具有顯著相關，在風險知覺的因素構面與滿意度達顯著水準之情況下，表示當遊客對於風險知覺關注程度越高時，會顯著影響實際體驗後的滿意程度。

再者，滿意度對行為意向也具有顯著相關，在滿意度變項與行為意向達顯著水準之情況下，表示受訪者對於整體滿意程度越高時，民眾對於政府開放小三通旅遊的風險知覺，與遊後之後續行為意向，不論在推薦親友、優先選擇、重遊意願、正面支持等層面上，皆具有正向的影響力。以上實證研究的結果也符合黃加仔（2014）、江佩洵（2006）、曹守輝（2011）所提出的研究觀點。

5.2 建議

本節將進而對於台灣民眾對政府開放小三通旅遊的議題提出實務上與學術上之建議，藉此給予旅行業者或政府機關擬定小三通之危機處理機制的參考。

5.2.1 實務上的建議

(一) 落實領隊專業化

在團體旅遊中，領隊最大的責任與價值，就是在保障遊客維護旅客的安全性，並為遊客爭取到最大的權益。領隊在旅遊進行時，也是代表旅行社執行任務，所以領隊在旅遊過程的任何環節，都應該確實做到精確判斷，盡可能預防危機事件的發生。一位優質良好的領隊，就是要懂得幫遊客、旅行業者處理並且解決掉棘手、困難性的相關問題，並落實監督旅遊行程的地點內容，完成既定安排之行程。除此之外，也兼具教育旅客正確的旅遊相關知識及出國禮節的任務，培養出團體間，團員與團員間的融洽氣氛等。實際落實專業領隊的管理與訓練是不能夠省略或是輕視的。而專業領隊應具備的基本條件如下所述：

1. 要具有合格的領隊執業證。
2. 有良好的圓融溝通能力，具有專業的知識。
3. 確認既定的行程，遇到突發狀況解決的能力。

4.具備主動積極、持續性服務的熱情與熱情。

(二) 規劃旅遊行程

在規劃旅遊行程時，應以行程中的注意安全事項，由領隊逐一詳列向旅客介紹說明。旅行社人員在製作旅遊安全須知表，以及旅客安全守則一覽表時，要仔細載明自費活動項目的參加要點、旅客本身該具有的责任事項，且包含活動危險等級區分狀況等，仔細的盡到各項責任和義務之告知，以避免發生旅遊糾紛時，產生相關責任歸屬的複雜情形。

(三) 安排行前說明會

在團體出發之前，舉辦安排一場有效果的行程說明會，亦能防止避免掉發生諸多突發狀況。

1. 詳細說明每一點注意事項，包含旅遊景點的參觀應注意事項；旅遊行程中有指定的哪些購物站別；行程中自費的活動項目以及小費等；出境金額限制及目前最新匯率；行李重量限制與不能攜帶的物品；說明旅遊保險之所有相關規定。
2. 說明行程每一站的內容，包含飛機班次、轉機或中途休息站應注意事項。

(四) 領隊遇緊急事故時執行事項

領隊假使在帶團期間，遇到突發緊急事故時，建議可立即的執行以下事項：

1. 心情勿慌張，適時抒發壓力作好保持冷靜，並能安撫團員沉重情感，妥善照料團員。在團員情緒平靜後，等待好的時機，再向顧客作完善的解釋說明。
2. 立即通知處理窗口，如旅行社處理人員、航空公司、當地業者、駐外單位、警察局等；並向相關單位尋求協助，如我國派駐當地之機構或國內外救援機構。也要隨時立即性回報最新狀況，以及處理情形給旅行社。
3. 記得申請取得如報案文件、遺失證明、各類收據、死亡診斷證明書等相關證明文件資料，以利後續需要查詢會用到。

(五) 緊急事件之處理流程

緊急事故係指因車禍、天災、火災、空難、劫機、海難、疾病，或是其他導致讓旅客或是傷亡之情形。另外緊急事故的處理流程，建議如下所示：

1. 送醫急救

- (1) 一旦發生了意外事故狀況，先緊急聯絡救護車，立即送醫院。

(2) 遇到必須報警的情況，例如交通事故、犯罪事件或是相當重大之人身安全事故時，記得要製作筆錄。

2. 回報公司並通報觀光局

(1) 即時迅速回報最新狀況、情形給公司。

(2) 意外事故發生在 24 小時之內，先向觀光局說明。

(3) 詳細填寫旅行社旅遊團意外事故報告書，並傳真回報到觀光局。

3. 請求相關協助

(1) 交通部觀光局貼心提供了中、英、日、韓語等 24 小時免費服務的專線。

(2) 聯絡我國之駐外單位，撥打旅外急難救助電話，或是按情況撥打台灣外交部緊急服務專線電話。

(3) 聯繫我國駐外館處。

5.2.2 學術上的建議

- (一) 本研究範圍僅集中於在台灣曾利用小三通旅遊的民眾，以進行問卷調查，建議未來可以加入國外人士受訪意見，探討其差異性。因此建議後續研究可以擴大其研究範圍，使研究力求完整之下，並且更具有參考之代表性。
- (二) 本研究是以問卷調查法，研究對象係鎖定曾利用小三通旅遊的台灣遊客，建議後續的研究部分，可以使用質性研究之中的深度訪談，或是專家訪談來進行探究，結合各方不同角度觀點之探討，深入頗析其實質的意涵，將更有助於提高研究之完整性，以及提升研究的層次性。

參考文獻

中文部分

- 1.王翔煒(2008)，離島小三通政策對金門地區經濟發展變遷之實證研究，國立中山大學公共事務管理研究所博士論文。
- 2.王國欽(1995)，旅遊風險評估模式建立之研究-模糊多準則決策方法之應用，中國文化大學未出版博士論文。
- 3.江佩洵(2006)，來華國際青年旅遊者生活型態、旅遊類型以及旅遊風險認知對其旅遊滿意度影響之研究，銘傳大學，觀光研究所碩士論文。
- 4.江建志(2001)，資料採礦於顧客忠誠度管理之研究。未出版碩士論文，成功大學，台南市。
- 5.行政院大陸委員會(2015)。金馬試辦「小三通」說明書。線上檢索日期：2015年4月25日。取自網址：
<http://www.mac.gov.tw/ct.asp?xItem=57970&ctNode=5645&mp=1>
- 6.邱博賢(2003)，觀光意象、滿意度與行為意向間關聯之研究-以宜蘭地區四大休閒農場為例，世新大學觀光學系研究所碩士論文。
- 7.何熾婷(2010)，領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度之關係之研究—階層線性模式之應用，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

- 8.李嬌瑩（2006），小三通地實施成效與續存需求，復興崗學報，87期
147-172。
- 9.吳蔓莉（2003），國人出國旅遊對旅遊風險的認知與旅遊保險的購買行為之研究，私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
- 10.林美妙（2006），集集地區觀光意象、遊客滿意度與行為意向之研究，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 11.林鴻偉（2003），大陸來台旅客之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究，世新大學觀光研究所未出版碩士論文。
- 12.金門縣政府網站（2015）。何謂小三通。金門：縣政府。線上檢索日期：2015年4月25日。取自網址：
http://www.kinmen.gov.tw/Layout/main_ch/ArtHtml_Show.aspx?ID=2032de42-a315-4b8c-a7a4-8576dbe60b15&path=10917
- 13.金門縣政府網站（2015）。小三通說明書。金門：縣政府。線上檢索日期：2015年4月25日。取自網址：
http://www.kinmen.gov.tw/Layout/main_ch/ArtHtml_Show.aspx?ID=4a7b0094-5be9-4591-84cd-c9fa71982e5c&path=10918
- 14.香港貿發局網站（2015）。海峽兩岸通航。線上檢索日期：2015年4月25日。取自網址：
http://info.hktdc.com/shippers/vol24_6/vol24_6_chi11_01.htm

- 15.速配台灣 (2015)。何謂小三通?線上檢索日期：2015 年 4 月 25 日。
取自網址：<http://www.supertaiwan.com.tw/know.php?page=three>
- 16.陳松德 (2007)，政府開放「小三通」政策對金門經濟之發展影響-以農產品及旅遊業為例，國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班。
- 17.張雅嬪 (2009)，遊客旅遊動機、目的地吸引力與滿意度間之關係研究-以南鯤鯓代天府為例，朝陽科技大學休閒事業管理學系碩士班。
- 18.張紫菁 (2006)，來華國際青年旅遊者生活型態、旅遊類型以及旅遊風險認知對其旅遊滿意度影響之研究，銘傳大學觀光研究所碩士論文。
- 19.梁家祐、蔡智勇 (2008)，澎湖石滬生態旅遊動機、遊憩體驗與服務品質對遊客滿意度與重遊意願之分析，運動與遊憩研究，2 (3)，94-109。
- 20.曹守輝 (2011)，旅遊風險知覺、滿意度與重遊意願之研究-以金門馬祖居民利用小三通赴大陸旅遊為例，銘傳大學觀光學院觀光事業學系碩士論文。
- 21.黃加仔 (2014)，渡假村遊客的生活型態、知覺價值、滿意度與遊後行為關係之研究，國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所碩士論文。

- 22.黃佳慧（2005），體驗品質、滿意度及行為意向關係之研究—以華陶窯為例，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士班碩士論文。
- 23.黃祺惠（2005），水庫風景區遊客遊憩動機及滿意度之研究—以烏山頭水庫風景區為例，立德管理學院休閒管理研究所碩士論文。
- 24.楊素蘭（2004），環境體驗、體驗價值、顧客滿意與行為意向之研究，國立臺北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文。
- 25.路泰康（2008），遊客對綠島海域遊憩活動滿意度之研究，國立臺東大學健康促進與休閒管理碩士論文。
- 26.鄭肇家（2005），生態旅遊遊憩偏好、衝擊認知、滿意度及行為意向關係之研究—以玉山國家公園塔塔加遊憩區為例，國立台灣體育學院體育研究所碩士論文。
- 27.鄭凱湘（2004），馬尼拉全包套裝團體旅遊產品，使用者期望、體驗滿意度與旅遊知覺風險間的關係之研究，世新大學觀光研究所未出版碩士論文。
- 28.蔡建鑫（2006），防疫措施之探討-以兩岸小三通為例，國立高雄大學高階經營管理碩士在職專班。
- 29.劉彥良（2007），鐵道觀光吸引力、遊客滿意度及行為意向關係之研究—以集集鐵道為例，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

- 30.劉子豪（1998），觀光團體全備旅遊知覺風險與資訊搜尋關聯性之研究—以台北市居民為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
- 31.謝金燕（2003），宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究—以高雄佛光山為例，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 32.謝迺堯（2007），金馬「小三通」政策發展與影響之研究，國立中山大學高階公共政策碩士班論文。



英文部分

1. Bauer, R. A. (1960). "Consumer Behavior as Risk Taking," *In Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*, Cambridge: Harvard University Press, 389-398.
2. Cox, D. F.(1967). "Risk Handling in Consumer Behavior – an Intensive Study of Two Cases, in Cox ed.," *Risk-Taking and Information-Handle in Consumer Behavior*, Boston: Harvard University Press, 34-81.
3. Crompton, J. L. (2000). An Assessment of the Image of Mexico as a Vacation Destination and the Influence of Geographical Location up on that Image. Journal of Travel Research, Vol. 17, pp. 18-23.
4. Cunningham, S. M. (1967). "The Major Dimensions of Perceived Risk, in Cox," *Risk-Taking and Information-Handle in Consumer Behavior*, Boston: Harvard University Press, 82-108.
5. Driver, B. L., & Toucher, R. C. (1970). Toward a Behavioral Interpretation of Recreation of Planning, Element of outdoor recreation Planning , pp. 9-31.
6. Engel, J. E., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995) Consumer Behavior, Chicago Dryden Press.
7. Jacoby, J., & Kaplan, L. B. (1972) "The components of perceived risk," *Advances in Consumer Research*, M. Venkatesan, ed., Chicago, Vol.3, 382-393.
8. Kotler P. (1996), "Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control ", (9th ed), Prentice-Hall Inc.

9. Miller, J. A. (1979). The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, Marketing Science Institute.
10. Roselius, T. (1971). "Consumer Ranking of Risk Reduction Methods," Journal of Marketing, Vol. 35, No. 1, 56-61.
11. Singh, J., & Sirdeshmukh, D. (2000). Agency and trust mechanisms in consumer satisfaction and loyalty judgment. Journal of Academy of Marketing Science, 28, (1), 150-167.



附錄一

台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺、滿意度與行為意向之研究問卷

敬愛的先生/小姐：

您好，我是南華大學旅遊管理學系旅遊管理研究所的研究生。在此懇請您能撥出一些寶貴的時間協助回答一份有關「台灣民眾對政府開放小三通旅遊的風險知覺、滿意度與行為意向之研究」的研究問卷，賜望你（妳）能協助填寫，謝謝您的合作。

本問卷調查的研究結果在於瞭解曾利用小三通旅遊的民眾的風險知覺與後續行為意向。為不記名的學術性問卷，所有資料純供學術研究之使用，必定確保個人隱私。

懇請您惠予填答，謹此敬祝 健康快樂

南華大學旅遊管理學系旅遊管理研究所

指導教授：趙家民 博士

研究生：黃昭博 敬上

第一部分 個人資料

下列題目請您依實際情況，在□中打勾。

一、性別

男 女

二、年齡

19 歲（含以下） 20~29 歲 30~39 歲 40~49 歲 50 歲（含以上）

三、教育程度

國中（含以下） 高中職 專科 大學 研究所（含以上）

四、婚姻狀況

已婚 未婚

五、職業

農漁牧業 軍教業 資訊業 製造業 服務業 金融業 學生
退休人員 家管 公務員 其他_____

六、月收入

10,000 元（含以下） 10,001~30000 元 30,001~50,000 元
50,001~70,000 元 70,001（含以上）

七、居住地點

北部（基北桃竹） 中部（苗中投彰） 南部（嘉南高屏）
東部（東花宜） 離島地區（澎湖） 金門 馬祖

八、這是您第幾次利用小三通旅遊

1-3 次 4-6 次 7-9 次 10 次（含以上）

第二部分 風險知覺

下列各項敘述，主要衡量曾利用小三通旅遊之民眾的風險知覺，請您仔細閱讀下列各項題目，並依據您實際的看法，在每題最適當的□中打勾。

| 項 目 (風 險 知 覺) | 非 常 同 意 | 同 意 | 普 通 | 不 同 意 | 非 常 不 同 意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 貳、風險知覺 | | | | | |
| 1. 我認為不會遭遇搶劫或偷竊事件 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我認為大陸居民對旅客是友善的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我認為當發生意外時，當地政府與居民願意提供協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我認為當地沒有傳染病發生 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我認為公共場所的環境是整潔的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 當地政府相當重視旅客的人身安全 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我認為醫療機構的數量分布是適當的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我認為醫療機構的品質是良好的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我認為整體用餐環境是整潔的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我認為食物衛生狀況是良好的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我認為旅遊景點的遊憩設施是安全的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我認為旅遊景點的管理人員具有專業性 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我認為海上交通工具是安全的（如小三通船舶） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我認為當地陸空交通工具是安全的（如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我認為旅館具有安全的消防逃生設備 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 我認為旅館周遭環境是安全的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第三部分 滿意度

下列各項敘述，主要衡量曾利用小三通旅遊之民眾的滿意度，請您仔細閱讀下列各項題目，並依據您實際的看法，在每題最適當的□中打勾。

| 項 目 (滿 意 度) | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 參、滿意度 | | | | | |
| 1. 我認為小三通船舶的服務人員素質良好 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我認為小三通航線的票價是合理滿意的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我認為小三通船舶的設施舒適合宜 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我認為小三通船舶搭乘相當便利 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我認為小三通船舶的設施乾淨衛生 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我認為當地居民對旅客的態度良好親切 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我認為各景點的休息設施舒適衛生 (如休息區、廁所等) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我認為小三通當地用餐菜色豐富美味 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我認為各風景景點解說人員具備專業性 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我認為小三通陸空交通工具搭乘相當便利 (如飛機、火車、遊覽車、公車、計程車等) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我認為小三通住宿環境舒適合宜 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我對此趟利用小三通旅遊所受到的安全保護措施感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 我對此趟小三通旅遊整體滿意度感到 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第四部分 行為意向

下列各項敘述，主要衡量曾利用小三通旅遊之民眾的行為意向，請您仔細閱讀下列各項題目，並依據您實際的看法，在每題最適當的□中打勾。

| 項 目 (行 為 意 向) | 非常同意 | 同意 | 普通 | 不同意 | 非常不同意 |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 肆、行為意向 | | | | | |
| 1. 願意再次利用小三通旅遊 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 願意傳達正向訊息，並推薦親朋好利用小三通旅遊 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 願意未來規劃大陸旅遊景點時，會優先考量利用小三通旅遊 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我很支持及鼓勵政府開放小三通旅遊 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

本問卷到此結束 非常感謝您的協助!
請您再一次檢查是否全部填寫完畢
非常感謝您! 敬祝 心想事成 平安健康