

104 年度第 3 季 陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

遊客滿意度調查工作小組

保育研究課：廖敏君、呂理昌、柯富偉

解說教育課：韓志武、張雅雯

擎天崗管理站：陳彥伯、劉騰祥、李曜州

小油坑管理站：葉超然、高英雄、林則為

龍鳳谷管理站：周俊賢、黃正良

陽明書屋管理站：叢培芝、張月珍

陽明山國家公園管理處

中華民國 104 年 11 月

目錄

壹、問卷調查.....	7
貳、問卷結果分析.....	7
一、受訪遊客基本資料.....	7
(一)性別.....	7
(二)年齡.....	7
(三)居住地.....	8
(四)教育背景.....	8
(五)職業.....	9
二、出遊日背景資料分析.....	10
(一)天氣.....	10
(二)氣溫.....	11
三、各項滿意度分析.....	12
(一) 解說設施方面.....	13
1. 戶外解說牌誌.....	13
2. 解說摺頁及出版品.....	13
3. 視聽多媒體.....	14
4. 解說陳列展示.....	14
5. 解說導覽機台.....	15
(二) 公共設施.....	15
1. 廁所.....	15
2. 育嬰設備.....	16
3. 步道.....	16
4. 觀景亭台.....	17
5. 休憩座椅.....	17
6. 停車場.....	18
7. iTaiwan 免費無線上網.....	18
(三) 遊客服務.....	19
1.服務人員態度.....	19
2.服務人員解說內容.....	19
3.提供遊客服務之項目.....	20
(四) 心理體驗滿意度.....	20
1.遊憩區內之擁擠度.....	20
2.環境維護之清潔度.....	21
3.遊憩區內之吵雜度.....	21

(五) 智慧型手機等手持式裝置 APP 服務.....	22
1.遊客下載本處 APP 方式	22
2.使用本處行動導覽 APP	22
(六)遊客來訪次數	23
(七)再度來訪意願	23
三、性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析.....	24
四、園區各站滿意度百分比.....	26
伍、結論及遊客意見	35
一、遊客的滿意度.....	35
二、遊客的不滿意度及意見.....	35
(一)遊客對遊客中心的建議	35
(二)遊客對天溪園生態教育中心的建議.....	36
(三)遊客對陽明書屋的建議	36
(四)遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議.....	37
(五)遊客對小油坑管理站(含大屯及二子坪遊客服務站)的建議 ...	38
(六)遊客對龍鳳谷管理站的建議.....	38
三、總結	38

表目錄

表 1：性別統計量表.....	7
表 2：年齡統計量表.....	7
表 3：居住地統計量表.....	8
表 4：教育背景統計量表.....	8
表 5：職業統計分析量表.....	9
表 6：交通工具統計量表.....	9
表 7：天氣統計量表.....	10
表 8：氣溫統計量表.....	11
表 9：104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表.....	12
表 10：戶外解說牌誌統計量表.....	13
表 11：解說摺頁及出版品統計量表.....	13
表 12：視聽多媒體統計量表.....	14
表 13：解說陳列展示統計量表.....	14
表 14：解說導覽機台統計量表.....	15
表 15：廁所統計量表.....	15
表 16：育嬰設備統計量表.....	16
表 17：步道設施統計量表.....	16
表 18：觀景亭台設施統計量表.....	17
表 19：休憩座椅設施統計量表.....	17
表 20：停車場設施統計量表.....	18
表 21：i_Taiwan 免費無線上網服務統計量表.....	18
表 22：服務人員態度統計分析量表.....	19
表 23：服務人員解說內容統計量表.....	19
表 24：提供遊客服務之項目統計量表.....	20
表 25：遊憩區內之擁擠度統計量表.....	20
表 26：環境維護之清潔度統計量表.....	21
表 27：遊憩區內之吵雜度統計量表.....	21
表 28：使用 APP 統計量表.....	22
表 29：過去曾來的次數統計量表.....	23
表 30：是否願意再來統計量表.....	23
表 31：性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析.....	24
表 32 天溪園 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	26
表 33：遊客中心 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析	

表	27
表 34：大屯（含二子坪）104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度 調查分析表	28
表 35 小油坑 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	30
表 36：龍鳳谷 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	31
表 37：擎天崗 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	32
表 38：冷水坑 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	33
表 39：陽明書屋 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析 表	34

圖目錄

圖 1：性別統計分析圖	7
圖 2：年齡統計分析圖	7
圖 3：居住地統計分析圖	8
圖 4：教育背景統計分析圖	8
圖 5：職業統計分析圖	9
圖 6：交通工具統計分析圖	9
圖 7：天氣統計分析圖	10
圖 8：氣溫統計分析圖	11
圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖	13
圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖	13
圖 11：視聽多媒體統計分析圖	14
圖 12：解說陳列展示統計分析圖	14
圖 13：解說導覽機臺統計分析圖	15
圖 14：廁所統計分析圖	15
圖 15：育嬰設備統計分析圖	16
圖 16：步道設施統計分析圖	16
圖 17：觀景亭台設施統計分析圖	17
圖 18：休憩座椅設施統計分析圖	17
圖 19：停車場設施統計分析圖	18
圖 20：i_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖	18
圖 21：服務人員態度統計分析圖	19
圖 22：服務人員解說內容統計分析圖	19
圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖	20
圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖	20
圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖	21
圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖	21
圖 27：使用 APP 統計分析圖	22
圖 28：過去曾來的次數統計分析表	23
圖 29：是否願意再來統計圖	23

壹、問卷調查

本季滿意度調查之期間為民國 104 年 4 月 1 日至 104 年 6 月 30 日止，共計 3 個月，期間總共進行 1,753 份問卷調查。

問卷調查據點以遊客的服務據點為主，分遊客中心、擎天崗管理站、冷水坑服務站、小油坑管理站、大屯服務站、二子坪服務站、龍鳳谷管理站、天溪園生態教育中心及陽明書屋服務站等 9 個據點進行問卷調查的地點。

貳、問卷結果分析

一、受訪遊客基本資料

(一)性別

在遊客的性別方面，參訪遊客男：女的比例為 41.25：58.75，女性遊客較男性遊客多許多。

表 1：性別統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	719	41.09	41.25	41.25
	女	1024	58.51	58.75	100.00
	總和	1,743	99.60	100.00	
遺漏值	系統界定	7	0.40		
總和		1,750	100.00		

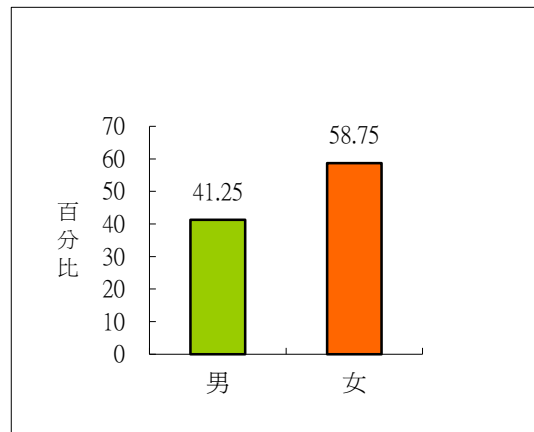


圖 1：性別統計分析圖

(二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 83.12%，20 歲到 64 歲的年齡層的遊客是屬於有行動力的族群，參訪山區的民眾是需要具備基本的體力來進行爬山遊憩活動，所以八成多的遊客量是屬於這個年齡層。

表 2：年齡統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	19 歲以下	115	6.56	6.58	6.58
	20-35 歲	367	20.95	21.01	27.59
	36-50 歲	523	29.85	29.94	57.53
	51-64 歲	562	32.08	32.17	89.70
	65 歲以上	180	10.27	10.30	100.00
	總和	1,747	99.71	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.29		
總和		1,752	100.00		

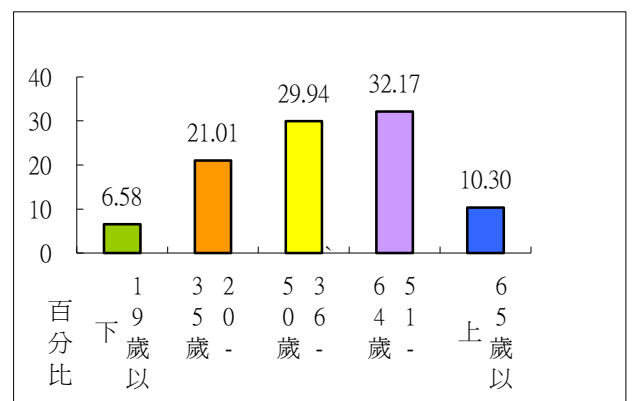


圖 2：年齡統計分析圖

(三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 70.80% 民眾是居住在台北市/新北市，顯見地利之便，仍是遊客的主要來源，也發揮陽明山國家公園臨近都會區的功能及特性，園區內的住民參訪使用本處相關設施僅佔 0.42%，來自中國、港澳、馬來西亞、新加坡、美國等地區及其他國家的遊客佔 4.55%。

表 3：居住地統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國家公園 內居民	12	0.68	0.69	0.69
	臺北市/ 新北市	1227	70.03	70.15	70.84
	其他縣市	450	25.68	25.73	96.57
	其他國家	60	3.42	3.43	100.00
	總和	1,749	99.83	100.00	
	遺漏值	系統界定	3	0.17	
總和		1,752	100.00		

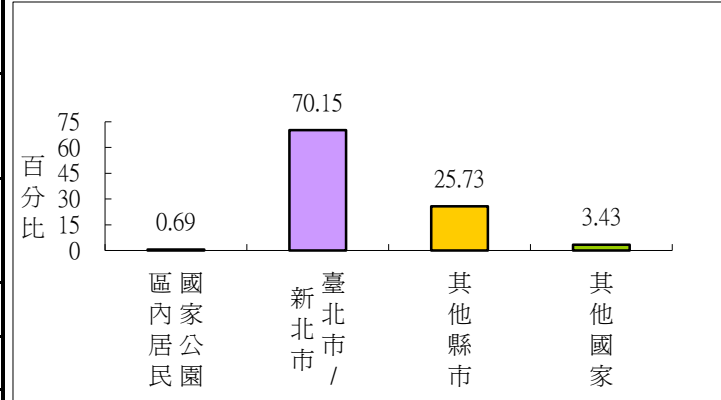


圖 3：居住地統計分析圖

(四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 57.7%，其次分別為高中(職)佔 22.44%、研究所以上佔 12.48%、國小/中佔 7.04%、自修佔 0.34%。

表 4：教育背景統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自修	6	0.34	0.34	0.34
	國小/中	123	7.02	7.04	7.38
	高中(職)	392	22.37	22.44	29.82
	大學(專)	1008	57.53	57.70	87.52
	研究所以上	218	12.44	12.48	100.00
	總和	1,747	99.71	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.29		
總和		1,752	100.00		

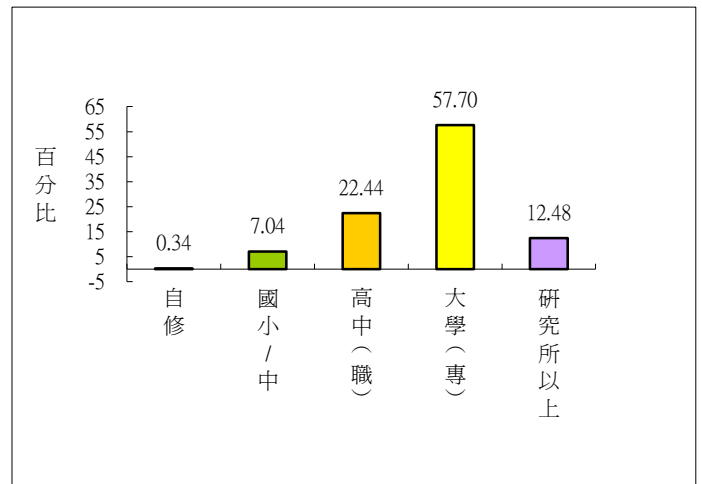


圖 4：教育背景統計分析圖

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 30.2%，農/林/漁/牧 6.65%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為服務業 25.73%、自由業 15.19%、學生 11.63%、軍/公/教 10.6%。

表 5：職業統計分析量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	203	11.59	11.63	11.63
	軍教	185	10.56	10.60	22.15
	農林漁牧業	116	6.62	6.65	28.88
	服務業	449	25.63	25.73	54.61
	自由業	265	15.13	15.19	69.80
	其他	527	30.08	30.20	100.00
	總和	1,745	99.60	100.00	
遺漏值	系統界定	7	0.40		
總和		1,752	100.00		

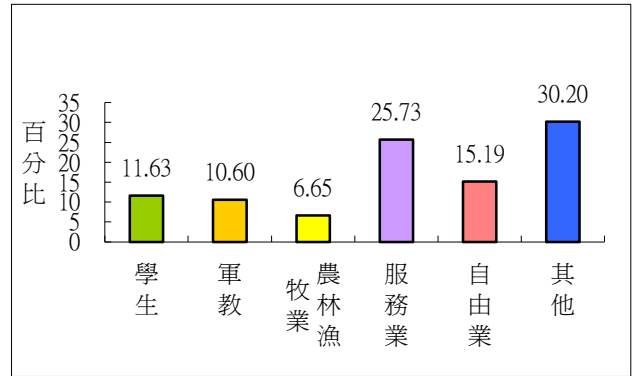


圖 5：職業統計分析圖

(六)交通工具

在交通工具的使用上，有 41.435%的遊客是搭乘公共交通工具上山，自行開車的遊客佔 41.6%，5.71%自行騎機車，5.43%搭乘遊覽車，3.6%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 2.24%。

表 6：交通工具統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自行車	29	1.66	1.66	1.66
	機車	100	5.71	5.71	7.37
	自行開車	728	41.55	41.60	48.97
	搭乘大眾運輸工具	725	41.38	41.43	90.40
	遊覽車	95	5.42	5.43	95.83
	步行	63	3.60	3.60	99.43
	其他	10	0.57	0.57	100.00
	總和	1,750	99.89	100.00	
遺漏值	系統界定	2	0.11		
總和		1,752	100.00		

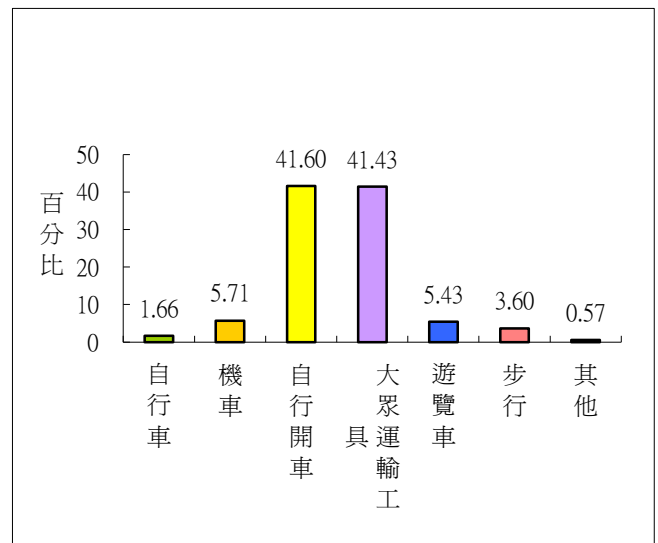


圖 6：交通工具統計分析圖

二、出遊日背景資料分析

(一)天氣

有效問卷數 1,714、遺漏值 39；本處遊客滿意度問卷調查受訪的遊客參訪時天氣情況分布情形，晴天有 64.76%、陰天有 22.29%、雨天有 12.95%。

表 7：天氣統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	晴	1110	63.32	64.76	64.76
	陰	382	21.79	22.29	87.05
	雨	222	12.66	12.95	100.00
	總和	1,714	97.78	100.00	
遺漏值		39	2.22		
總和		1,753	100.00		

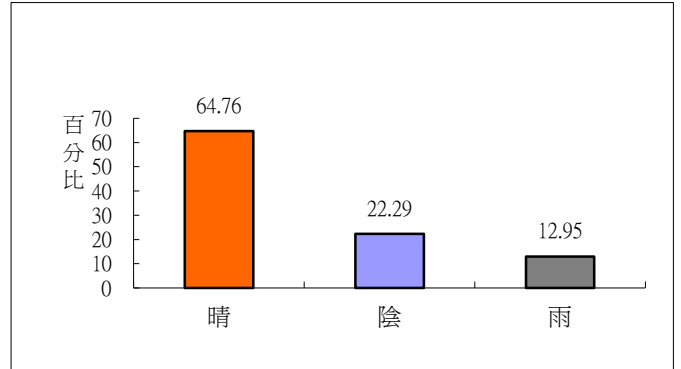


圖 7：天氣統計分析圖

(二) 氣溫

有效問卷數 1,707、遺漏值 46；本處遊客滿意度問卷調查受訪的遊客參訪時氣溫分布情形，1-5 度佔 0.06%、11-15 度佔 0.29%、16-20 度佔 2.64%、21-25 度佔 34.45%、26-30 度佔 51.14%、30 度以上佔 11.36%。

表 8：氣溫統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0 度以下	1	0.06	0.06	0.06
	1-5 度	1	0.06	0.06	0.12
	6-10 度	0	0.00	0.00	0.12
	11-15 度	5	0.29	0.29	0.41
	16-20 度	45	2.57	2.64	3.05
	21-25 度	588	33.54	34.45	37.49
	26-30 度	873	49.80	51.14	88.64
	30 度以上	194	11.07	11.36	100.00
	總和	1,707	97.38	100.00	
遺漏值		46	2.62		
總和		1,753	100.00		

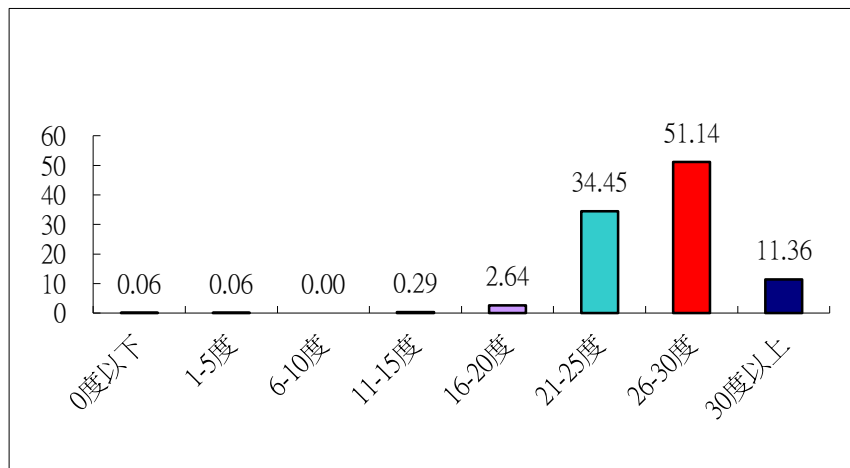


圖 8：氣溫統計分析圖

三、各項滿意度分析

表 9：104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、解說設施	戶外解說牌誌	179	1,574	97.40	97.74
	解說摺頁/出版品	277	1,476	97.70	
	視聽多媒體	382	1,371	97.01	
	解說陳列展示	211	1,542	98.44	
	解說導覽機台	416	1,337	98.13	
二、公共設施	廁所	112	1,641	98.11	97.29
	育嬰設備	1,117	636	93.24	
	步道	123	1,630	99.02	
	觀景亭台	132	1,621	98.46	
	休憩座椅	137	1,616	98.51	
	停車場	336	1,417	97.46	
	iTaiwan 免費無線上網	879	874	96.22	
三、遊客服務	服務人員態度	11	1,742	99.94	99.82
	服務人員解說內容	106	1,647	99.76	
	提供遊客服務之項目	71	1,682	99.76	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	34	1,719	95.81	96.1
	環境維護之清潔度	18	1,735	97.41	
	遊憩區內吵雜度	25	1,728	95.08	
五、	使用 APP 滿意度	1,620	133	97.74	97.74
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,753 份。			

(一) 解說設施方面

分為戶外解說牌誌、解說摺頁及出版品、視聽多媒體、解說陳列展示及解說導覽機台等項目分析如下：

1. 戶外解說牌誌

遊客對本處戶外解說牌誌方面，有效問卷數 1,574，遺漏值 179（含未使用或不知道）占 10.21%，滿意度分析：49.68%感到非常滿意、40.22%感到滿意，7.5%感到普通，約有 2.48%的遊客感到不滿意及 0.13%的遊客感到非常不滿意。

表 10：戶外解說牌誌統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	2		0.13	0.13
	不滿意	39	2.22	2.48	2.60
	普通	118	6.73	7.50	10.10
	滿意	633	36.11	40.22	50.32
	非常滿意	782	44.61	49.68	100.00
	總和	1,574	89.79	100.00	
遺漏值	未使用	178	10.15		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,753	100.00		

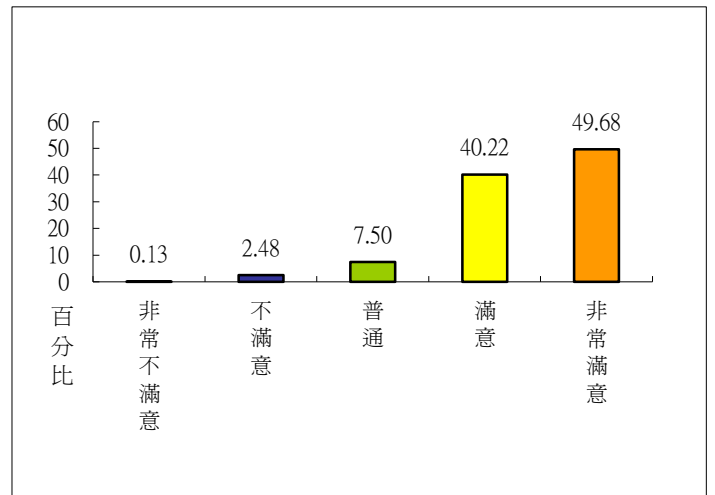


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

2. 解說摺頁及出版品

在解說摺頁及出版品的問卷調查方面，有效問卷數 1,476、遺漏值（含未使用或不知道）277 佔 15.8%；遊客對本處解說設施的解說摺頁及出版品滿意度分析如下：有 51.02%感到非常滿意、有 39.36%感到滿意、7.32%感到普通、約有 2.17%的遊客感到不滿意及 0.14%的遊客感到非常不滿意。

表 11：解說摺頁及出版品統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	2	0.11	0.14	0.14
	不滿意	32	1.83	2.17	2.30
	普通	108	6.16	7.32	9.62
	滿意	581	33.14	39.36	48.98
	非常滿意	753	42.95	51.02	100.00
	總和	1,476	84.20	100.00	
遺漏值	未使用	274	15.63		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,753	100.00		

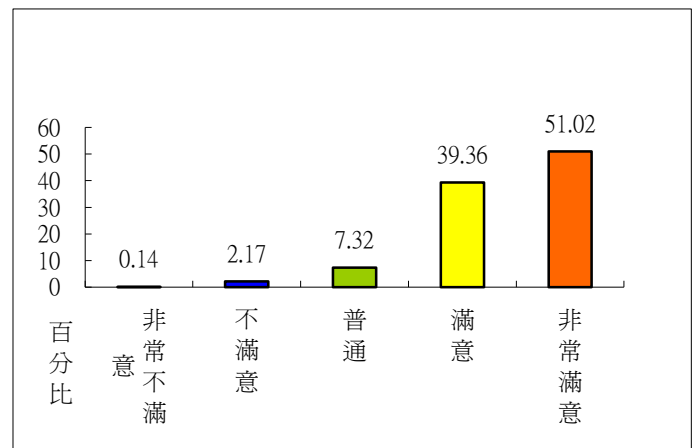


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,371，遺漏值 382（含未使用或不知道）占 21.79%，滿意度分析：有 59.37%感到非常滿意，32.09%滿意，5.54%感到普通，約有 2.92%的遊客感到不滿意及 0.07%感到非常不滿意。

表 12：視聽多媒體統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	40	2.28	2.92	2.99
	普通	76	4.34	5.54	8.53
	滿意	440	25.10	32.09	40.63
	非常滿意	814	46.43	59.37	100.00
	總和	1,371	78.21	100.00	
遺漏值	未使用	380	21.68		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,753	100.00		

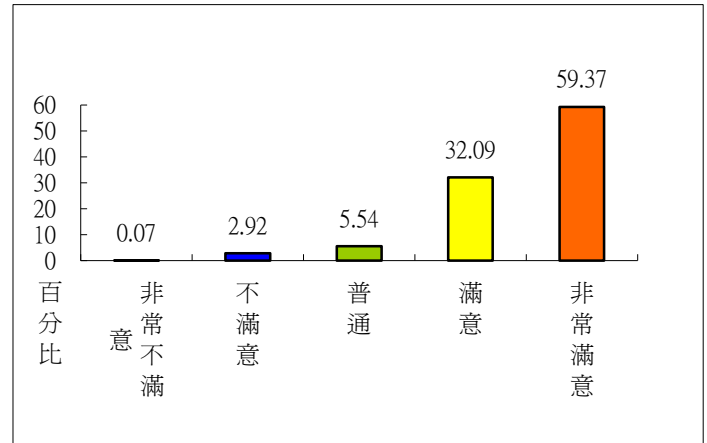


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,542，遺漏值 211（含未使用或不知道）占 12.04%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.49%感到非常滿意及 40.53%滿意，6.42%感到普通，約有 1.36%的遊客感到不滿意及 0.19%感到非常不滿意。

表 13：解說陳列展示統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.17	0.19	0.19
	不滿意	21	1.20	1.36	1.56
	普通	99	5.65	6.42	7.98
	滿意	625	35.65	40.53	48.51
	非常滿意	794	45.29	51.49	100.00
	總和	1,542	87.96	100.00	
遺漏值	未使用	208	11.87		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,753	100.00		

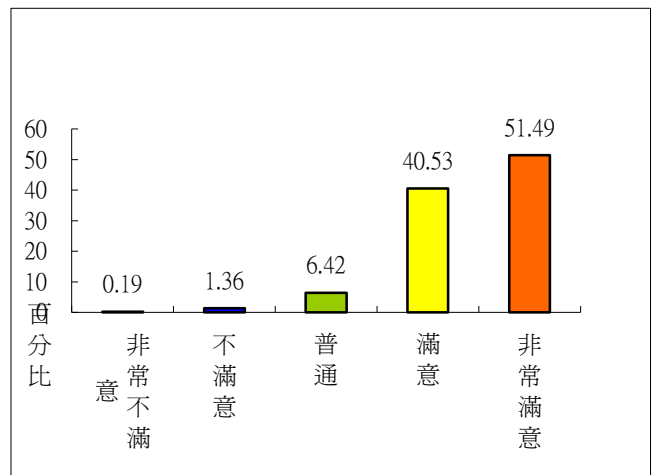


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 1,337，遺漏值 416（含未使用或不知道）占 23.73%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.23%感到非常滿意及 39.12%滿意，7.78%感到普通，約有 1.57%的遊客感到不滿意及 0.3%非常不滿意。

表 14：解說導覽機台統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	4	0.23	0.30	0.30
	不滿意	21	1.20	1.57	1.87
	普通	104	5.93	7.78	9.65
	滿意	523	29.83	39.12	48.77
	非常滿意	685	39.08	51.23	100.00
	總和	1,337	76.27	100.00	
遺漏值	未使用	415	23.67		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,753	100.00		

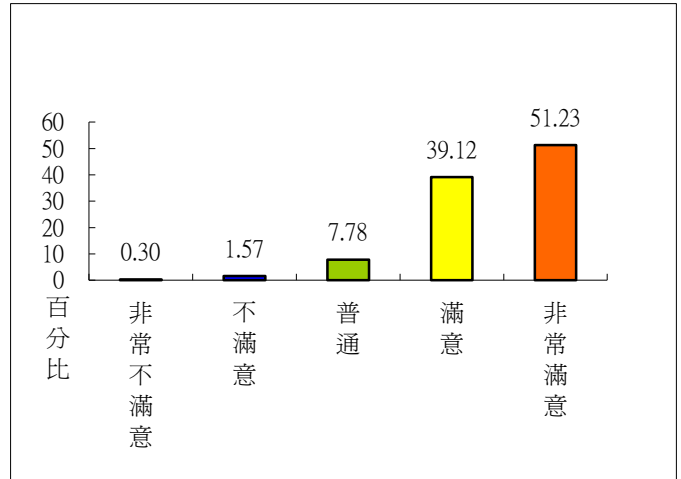


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

(二) 公共設施

分為廁所、育嬰設備、步道、觀景亭台、休憩座椅、停車場及 iTaiwan 免費無線上網等項目分析如下：

1. 廁所

遊客在廁所方面，有效問卷數 1,641，遺漏值 112（含未使用或不知道）占 6.39%，滿意度分析：使用過的遊客有 56.31%感到非常滿意及 33.15%滿意，8.65%感到普通，約有 1.4%的遊客感到不滿意及 0.49%感到非常不滿意。

表 15：廁所統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	8	0.46	0.49	0.49
	不滿意	23	1.31	1.40	1.89
	普通	142	8.10	8.65	10.54
	滿意	544	31.03	33.15	43.69
	非常滿意	924	52.71	56.31	100.00
	總和	1,641	93.61	100.00	
遺漏值	未使用	111	6.33		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,753	100.00		

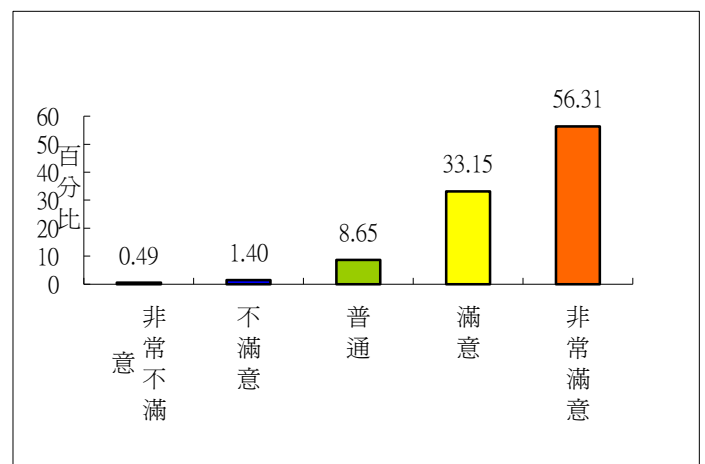


圖 14：廁所統計分析圖

2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 636，遺漏值 1,117 (含未使用或不知道) 占 63.72%，滿意度分析：使用過的遊客有 52.99% 感到非常滿意及 32.7% 滿意，7.55% 感到普通，約有 5.97% 的遊客感到不滿意及 0.79% 非常不滿意。

表 16：育嬰設備統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	5	0.29	0.79	0.79
	不滿意	38	2.17	5.97	6.76
	普通	48	2.74	7.55	14.31
	滿意	208	11.87	32.70	47.01
	非常滿意	337	19.22	52.99	100.00
	總和	636	36.28	100.00	
遺漏值	未使用	1,111	63.38		
	系統界定	6	0.34		
總和		1,753	100.00		

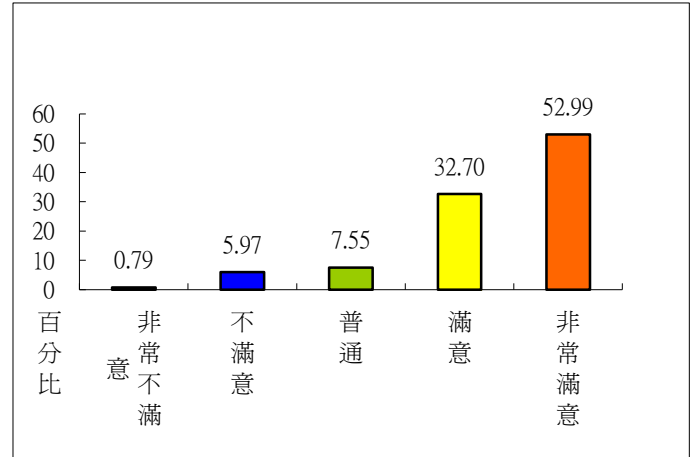


圖 15：育嬰設備統計分析圖

3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,630，遺漏值 123 (含未使用或不知道) 占 7.02%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.55% 感到非常滿意及 35.64% 滿意，5.83% 感到普通，約有 0.92% 的遊客感到不滿意及 0.06% 感到非常不滿意。

表 17：步道設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	15	0.86	0.92	0.98
	普通	95	5.42	5.83	6.81
	滿意	581	33.14	35.64	42.45
	非常滿意	938	53.51	57.55	100.00
	總和	1,630	92.98	100.00	
遺漏值	未使用	120	6.85		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,753	100.00		

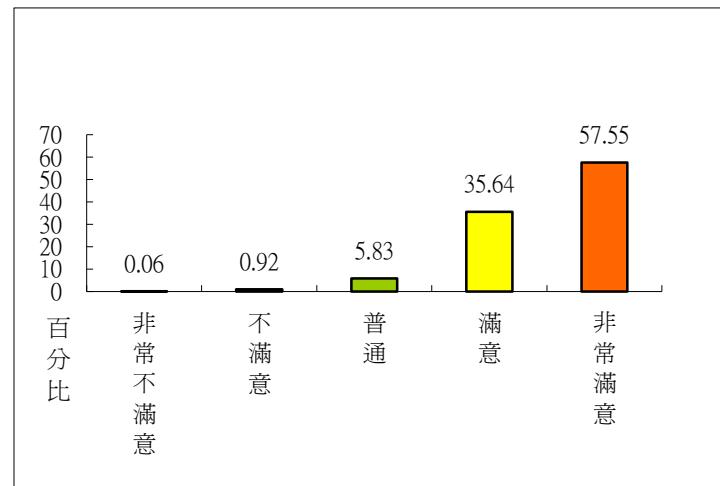


圖 16：步道設施統計分析圖

4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,621，遺漏值 132（含未使用或不知道）占 7.53%，滿意度分析：使用過的遊客有 56.01%感到非常滿意及 36.58%滿意，5.86%感到普通，約有 1.48%的遊客感到不滿意及 0.06%感到非常不滿意。

表 18：觀景亭台設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	24	1.37	1.48	1.54
	普通	95	5.42	5.86	7.40
	滿意	593	33.83	36.58	43.99
	非常滿意	908	51.80	56.01	100.00
	總和	1,621	92.47	100.00	
遺漏值	未使用	130	7.42		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,753	100.00		

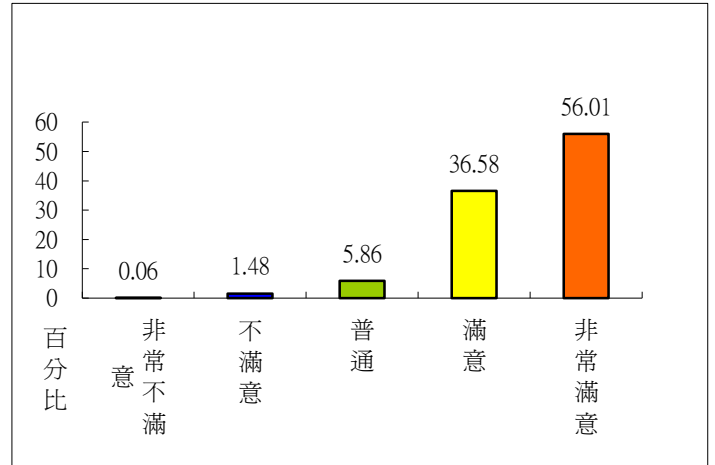


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,616，遺漏值 137（含未使用或不知道）占 7.82%，滿意度分析：使用過的遊客有 55.01%感到非常滿意及 36.7%滿意，6.81%感到普通，約有 1.24%的遊客感到不滿意及 0.25%非常不滿意。

表 19：休憩座椅設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	4	0.23	0.25	0.25
	不滿意	20	1.14	1.24	1.49
	普通	110	6.27	6.81	8.29
	滿意	593	33.83	36.70	44.99
	非常滿意	889	50.71	55.01	100.00
	總和	1,616	92.18	100.00	
遺漏值	未使用	133	7.59		
	系統界定	4	0.23		
總和		1,753	100.00		

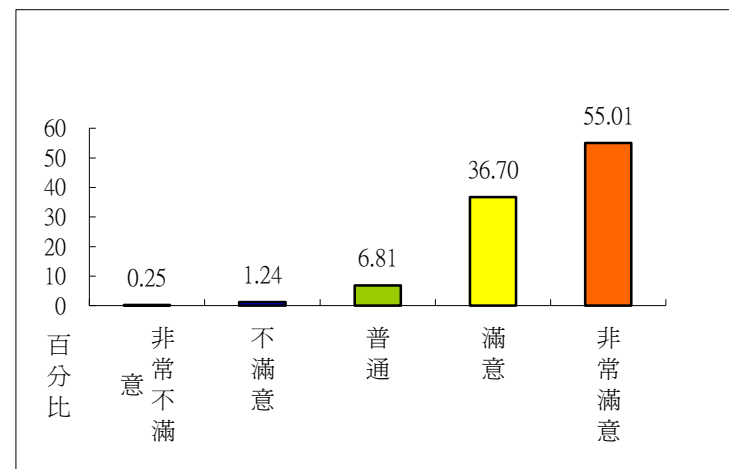


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,417，遺漏值 336（含未使用或不知道）占 19.17%，滿意度分析：使用過的遊客有 49.96%感到非常滿意及 36.34%滿意，11.15%感到普通，約有 2.19%的遊客感到不滿意及 0.35%非常不滿意。

表 20：停車場設施統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	5	0.29	0.35	0.35
	不滿意	31	1.77	2.19	2.54
	普通	158	9.01	11.15	13.69
	滿意	515	29.38	36.34	50.04
	非常滿意	708	40.39	49.96	100.00
	總和	1,417	80.83	100.00	
遺漏值	未使用	329	18.77		
	系統界定	7	0.40		
總和		1,753	100.00		

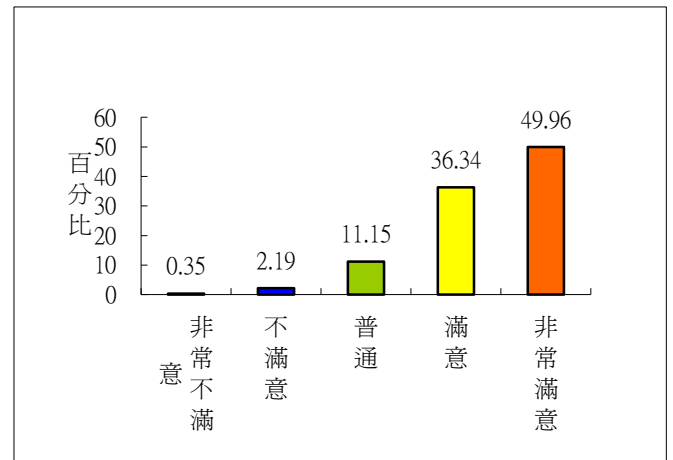


圖 19：停車場設施統計分析圖

7. iTaiwan 免費無線上網

遊客在 iTaiwan 免費無線上網服務方面，有效問卷數 874，遺漏值 879（含未使用或不知道）占 50.14%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.09%感到非常滿意及 32.84%滿意，10.3%感到普通，約有 1.95%的遊客感到不滿意及 1.83%非常不滿意。

表 21：i_Taiwan 免費無線上網服務統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	16	0.91	1.83	1.83
	不滿意	17	0.97	1.95	3.78
	普通	90	5.13	10.30	14.07
	滿意	287	16.37	32.84	46.91
	非常滿意	464	26.47	53.09	100.00
	總和	874	49.86	100.00	
遺漏值	未使用	873	49.80		
	系統界定	6	0.34		
總和		1,753	100.00		

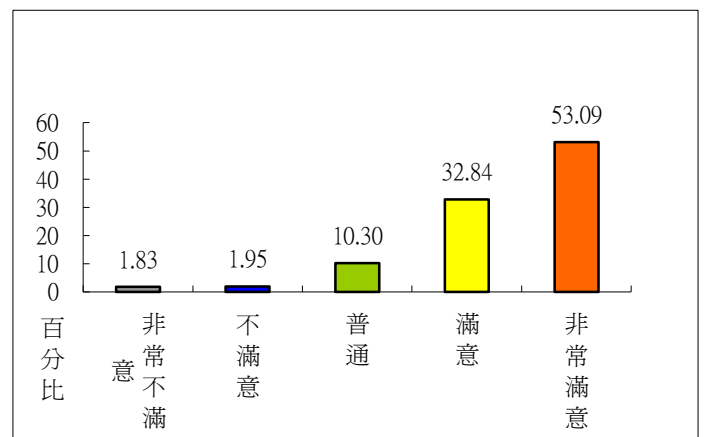


圖 20：i_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

(三) 遊客服務

分為服務人員態度、服務人員解說內容及提供遊客服務之項目等項目分析如下：

1. 服務人員態度

遊客在服務人員態度方面，有效問卷數 1,742，遺漏值 11（含未使用或不知道）占 0.63%，滿意度分析：使用過的遊客有 86.34%感到非常滿意及 12.74%滿意，0.86%感到普通，約有 0.06%的遊客感到非常不滿意。

表 22：服務人員態度統計分析量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	0	0.00	0.00	0.06
	普通	15	0.86	0.86	0.92
	滿意	222	12.66	12.74	13.66
	非常滿意	1,504	85.80	86.34	100.00
	總和	1,742	99.37	100.00	
遺漏值	未使用	11	0.63		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,753	100.00		

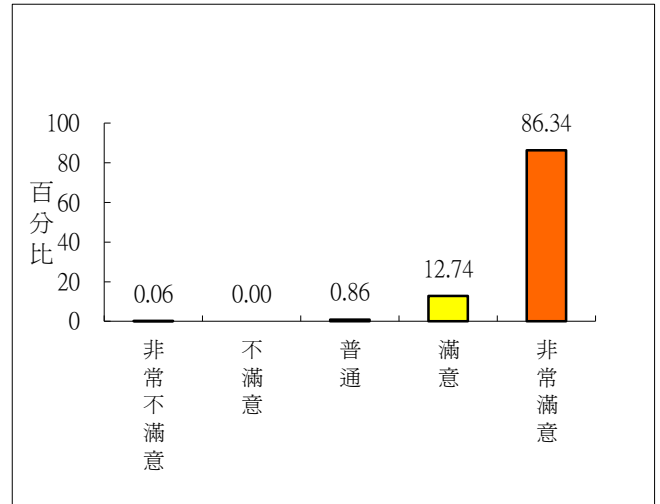


圖 21：服務人員態度統計分析圖

2. 服務人員解說內容

遊客在服務人員解說內容方面，有效問卷數 1,647，遺漏值 106（含未使用或不知道）占 6.05%，滿意度分析：使用過的遊客有 79.48%感到非常滿意及 19.25%滿意，1.03%感到普通，約有 0.18%的遊客感到不滿意極 0.06%感到非常不滿意。

表 23：服務人員解說內容統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	3	0.17	0.18	0.24
	普通	17	0.97	1.03	1.28
	滿意	317	18.08	19.25	20.52
	非常滿意	1,309	74.67	79.48	100.00
	總和	1,647	93.95	100.00	
遺漏值	未使用	105	5.99		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,753	100.00		

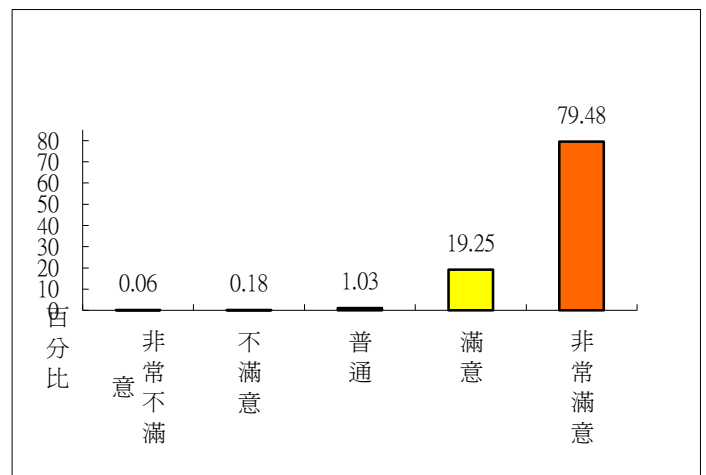


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

3.提供遊客服務之項目

遊客在提供遊客服務項目方面，有效問卷數 1,682，遺漏值 71（含未使用或不知道）占 4.05%，滿意度分析：使用過的遊客有 78.36%感到非常滿意及 19.5%滿意，1.9%感到普通，約有 0.06%的遊客感到不滿意及 0.18%感到非常不滿意。

表 24：提供遊客服務之項目統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.17	0.18	0.18
	不滿意	1	0.06	0.06	0.24
	普通	32	1.83	1.90	2.14
	滿意	328	18.71	19.50	21.64
	非常滿意	1,318	75.19	78.36	100.00
	總和	1,682	95.95	100.00	
遺漏值	未使用	68	3.88		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,753	100.00		

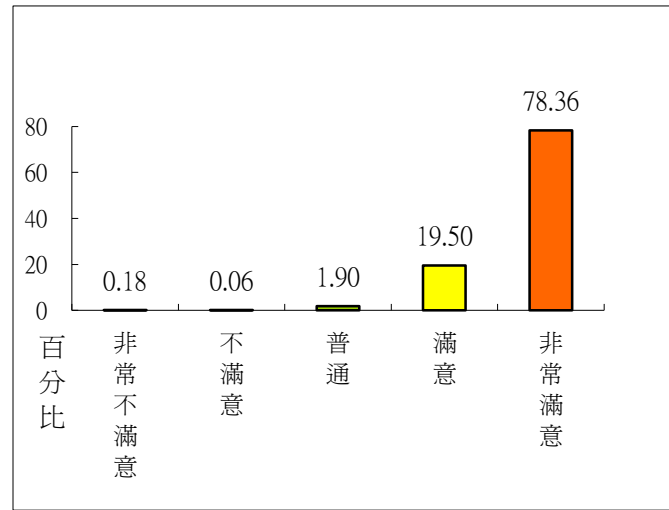


圖 24：提供遊客服務之項目統計分析圖

(四) 心理體驗滿意度

分為遊憩區內之擁擠度、環境維護之清潔度及遊憩區內之吵雜度等項目分析如下：

1.遊憩區內之擁擠度

遊客在遊憩區內之擁擠度方面，有效問卷數 1,719，遺漏值 34（含未使用或不知道）占 1.94%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.4%感到非常滿意及 32.81%滿意，9.6%感到普通，約有 1.63%的遊客感到不滿意及 2.56%非常不滿意。

表 25：遊憩區內之擁擠度統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	44	2.51	2.56	2.56
	不滿意	28	1.60	1.63	4.19
	普通	165	9.41	9.60	13.79
	滿意	564	32.17	32.81	46.60
	非常滿意	918	52.37	53.40	100.00
	總和	1,719	98.06	100.00	
遺漏值	未使用	33	1.88		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,753	100.00		

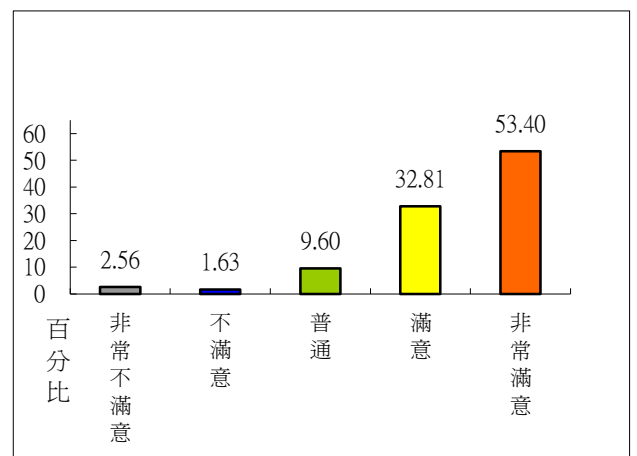


圖 25：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

2.環境維護之清潔度

遊客在環境維護清潔度方面，有效問卷數 1,735，遺漏值 18（含未使用或不知道）占 1.02%，滿意度分析：使用過的遊客有 63.52%感到非常滿意及 29.05%滿意，4.84%感到普通，約有 2.07%的遊客感到不滿意及 0.52%感到非常不滿意。

表 26：環境維護之清潔度統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	9	0.51	0.52	0.52
	不滿意	36	2.05	2.07	2.59
	普通	84	4.79	4.84	7.44
	滿意	504	28.75	29.05	36.48
	非常滿意	1,102	62.86	63.52	100.00
	總和	1,735	98.97	100.00	
遺漏值	未使用	16	0.91		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,753	100.00		

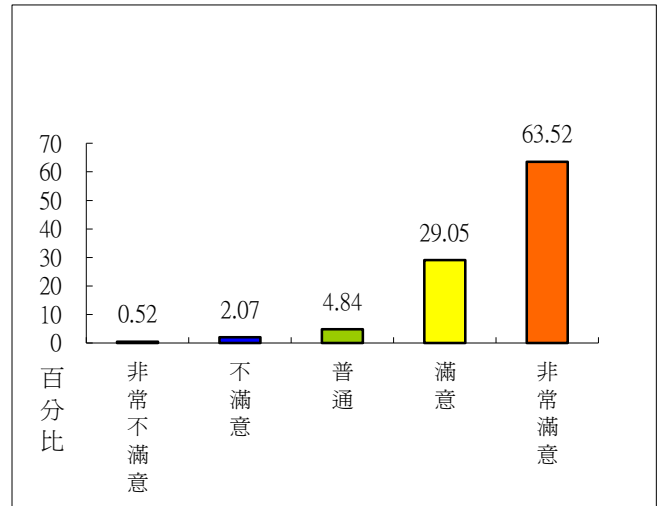


圖 26：環境維護之清潔度統計分析圖

3.遊憩區內之吵雜度

遊客在遊憩區內之吵雜度方面，有效問卷數 1,728，遺漏值 25（含未使用或不知道）占 1.42%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.36%感到非常滿意及 33.39%滿意，8.33%感到普通，約有 2.03%的遊客感到不滿意及 2.899%非常不滿意。

表 27：遊憩區內之吵雜度統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	50	2.85	2.89	2.89
	不滿意	35	2.00	2.03	4.92
	普通	144	8.21	8.33	13.25
	滿意	577	32.92	33.39	46.64
	非常滿意	922	52.60	53.36	100.00
	總和	1,728	98.57	100.00	
遺漏值	未使用	23	1.31		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,753	100.00		

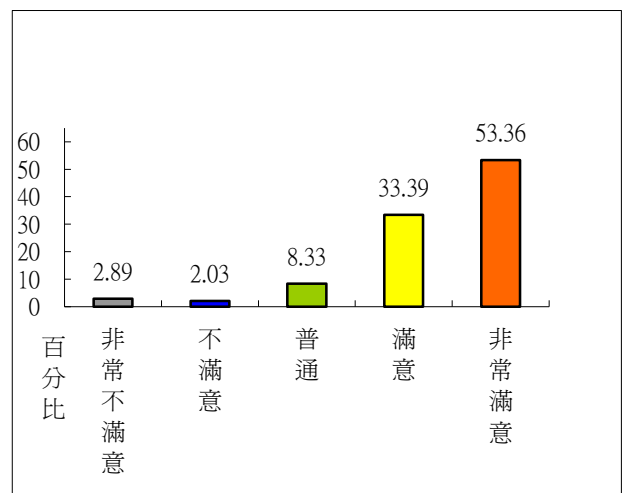


圖 27：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

(五) 智慧型手機等手持式裝置 APP 服務

1. 遊客下載本處 APP 方式

有效問卷數 130 份，遺漏值 9，占 0.52%，未使用者有 1,608，高達 92.04%，顯見在 APP 推廣部分仍需加強，有下載本處 APP 者，下載方式使用本處提供之 QRcode 者有 68.46%，從系統 APP 商店搜尋者有 31.54%。

2. 使用本處行動導覽 APP

有效問卷數 133，遺漏值 1,620（含未使用或不知道）占 92.42%，滿意度分析：使用過的遊客有 33.83%感到非常滿意及 56.39%滿意，7.52%感到普通，約有 1.5%的遊客感到不滿意及 0.75%感到非常不滿意。

表 28：使用 APP 統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.75	0.75
	不滿意	2	0.11	1.50	2.26
	普通	10	0.57	7.52	9.77
	滿意	75	4.28	56.39	66.17
	非常滿意	45	2.57	33.83	100.00
	總和	133	7.59	100.00	
遺漏值	未使用	1,612	91.96		
	系統界定	8	0.46		
總和		1,753	100.00		

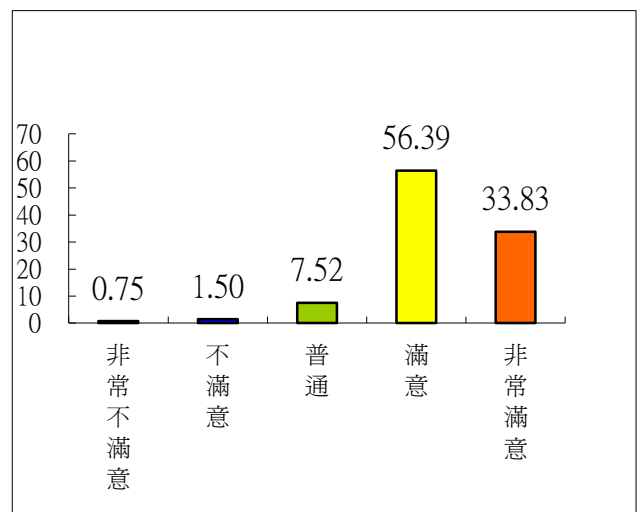


圖 28：使用 APP 統計分析圖

(六)遊客來訪次數

遊客到陽明山國家公園的次數方面，有效問卷數 1,737、遺漏值有 9 占 0.52%，其中造訪 5 次以內者最多，共佔 61.03%，其次為 10 次以上者占 24.58%，以 6-9 次最少占 14.39%。

表 29：過去曾來的次數統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	第 1 次	512	29.32	29.48	29.48
	1-5 次	548	31.39	31.55	61.02
	6-9 次	250	14.32	14.39	75.42
	10 次以上	427	24.46	24.58	100.00
	總和	1,737	99.48	100.00	
遺漏值	系統界定	9	0.52		
總和		1,746	100.00		

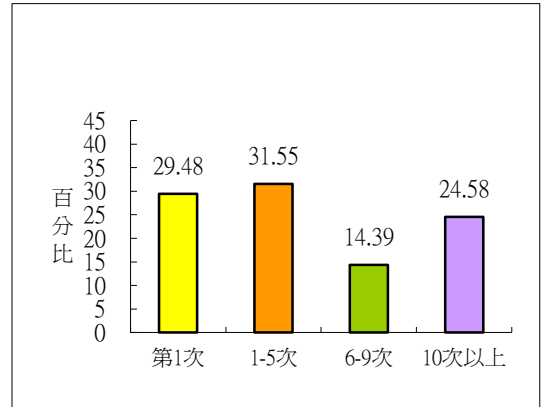


圖 29：過去曾來的次數統計分析表

(七)再度來訪意願

有高達 99.31% 的遊客表示願意再來造訪國家公園。

表 30：是否願意再來統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	1,728	98.63	99.31	99.31
	不願意	12	0.68	0.69	100.00
	總和	1,740	99.32	100.00	
遺漏值	系統界定	12	0.68		
總和		1,752	100.00		

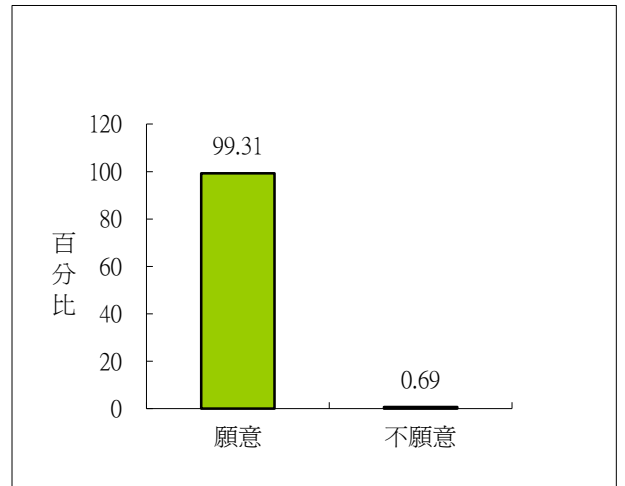


圖 30：是否願意再來統計圖

三、性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析

表 31：性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析

項次	問卷調查項目	性別	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度%(扣除遺漏值及未使用項目值)				
					非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
一、解說設施	戶外解說牌誌	男	64	665	50.23	41.65	6.17	1.95	0.00
		女	114	902	49.33	39.14	8.54	2.77	0.22
	解說摺頁/出版品	男	100	629	50.72	41.02	7.00	1.27	0.00
		女	175	841	51.25	38.17	7.49	2.85	0.24
	視聽多媒體	男	140	589	61.29	31.75	4.92	2.04	0.00
		女	240	776	57.99	32.35	6.06	3.48	0.13
	解說陳列展示	男	73	656	54.42	39.48	5.03	0.91	0.15
		女	132	884	49.77	40.84	7.47	1.70	0.23
解說導覽機台	男	153	576	51.91	40.63	6.08	1.39	0.00	
	女	261	755	50.73	38.01	9.01	1.72	0.53	
二、公共設施	廁所	男	35	694	56.20	35.16	7.64	0.86	0.14
		女	76	940	56.38	31.70	9.36	1.81	0.74
	育嬰設備	男	473	256	57.81	30.08	7.42	3.91	0.78
		女	638	378	49.74	34.66	7.67	7.14	0.79
	步道	男	56	673	57.95	36.40	5.05	0.59	0.00
		女	66	949	57.32	35.19	6.32	1.16	0.00
	觀景亭台	男	56	673	56.76	37.59	4.75	0.89	0.00
		女	75	941	55.58	35.81	6.70	1.81	0.11
	休憩座椅	男	59	670	56.27	37.46	5.22	0.75	0.30
		女	78	938	54.16	36.14	7.89	1.60	0.21
	停車場	男	129	600	51.67	36.00	10.67	1.17	0.50
		女	204	812	48.65	36.70	11.45	2.96	0.25
iTaiwan 免費無線上網	男	359	370	54.86	32.97	10.00	1.08	1.08	
	女	516	500	51.80	33.00	10.40	2.40	2.40	
三、遊客服務	服務人員態度	男	106	623	87.00	12.04	0.80	0.00	0.16
		女	105	911	83.32	15.59	1.10	0.00	0.00
	服務人員解說內容	男	33	696	81.32	17.82	0.72	0.00	0.14
		女	66	950	78.95	19.47	1.26	0.32	0.00
	提供遊客服務	男	35	694	80.40	17.72	1.59	0.00	0.29

陽明山國家公園 104 年度第 3 季遊客滿意度問卷調查報告

	之項目	女	40	976	77.87	19.77	2.15	0.10	0.10
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	16	713	57.08	30.86	8.27	1.68	2.10
		女	17	999	53.55	31.93	10.11	1.50	2.90
	環境維護之清 潔度	男	8	721	65.46	28.02	4.44	1.53	0.55
		女	8	1,008	61.61	30.16	5.36	2.38	0.50
	遊憩區內之吵 雜度	男	11	718	56.41	31.20	7.80	2.51	2.09
		女	12	1,004	52.09	34.26	8.57	1.59	3.49
五	APP 滿意度	男	666	63	33.33	63.49	1.59	0.00	1.59
		女	947	69	53.62	34.78	10.14	1.45	0.00

四、園區各站滿意度百分比

表 32 天溪園 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	36	117	97.44	98.83
	解說摺頁/出版品	53	100	99.00	
	視聽多媒體	42	111	100.00	
	解說陳列展示	57	96	98.96	
	解說導覽機台	72	81	98.77	
二、 公共 設施	廁所	14	139	99.28	96.68
	育嬰設備	103	50	98.00	
	步道	8	145	100.00	
	觀景亭台	0	130	99.23	
	休憩座椅	32	121	100.00	
	停車場	34	119	95.80	
	iTaiwan 免費無線上網	108	45	84.44	
三、 遊客 服務	服務人員態度	0	153	100.00	99.34
	服務人員解說內容	0	153	98.69	
	提供遊客服務之項目	5	148	99.32	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4	149	96.64	97.76
	環境維護之清潔度	3	150	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	149	96.64	
五、	使用 APP 滿意度	145	8	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 153 份。			

表 33：遊客中心 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	30	170	99.41	99.03
	解說摺頁/出版品	37	163	98.16	
	視聽多媒體	36	164	98.78	
	解說陳列展示	30	170	99.41	
	解說導覽機台	39	161	99.38	
二、 公共 設施	廁所	11	189	98.94	98.84
	育嬰設備	153	47	97.87	
	步道	16	184	99.46	
	觀景亭台	33	167	100.00	
	休憩座椅	33	167	98.80	
	停車場	90	110	99.09	
	iTaiwan 免費無線上網	112	88	97.73	
三、 遊客 服務	服務人員態度	0	200	100.00	100.00
	服務人員解說內容	10	190	100.00	
	提供遊客服務之項目	8	192	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	7	193	96.37	96.59
	環境維護之清潔度	3	197	97.97	
	遊憩區內吵雜度	3	197	95.43	
五、	使用 APP 滿意度	184	16	93.75	93.75
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 34：大屯 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	21	179	97.21	97.91
	解說摺頁/出版品	34	166	97.59	
	視聽多媒體	29	171	96.49	
	解說陳列展示	22	178	98.88	
	解說導覽機台	38	162	99.38	
二、 公共 設施	廁所	17	183	99.45	97.27
	育嬰設備	118	82	92.68	
	步道	3	197	99.49	
	觀景亭台	5	195	98.97	
	休憩座椅	6	194	99.48	
	停車場	18	182	95.60	
	iTaiwan 免費無線上網	96	104	95.19	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	199	100.00	99.82
	服務人員解說內容	14	186	100.00	
	提供遊客服務之項目	14	186	99.46	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	3	197	95.94	96.63
	環境維護之清潔度	1	199	98.99	
	遊憩區內吵雜度	1	199	94.97	
五、	使用 APP 滿意度	197	3	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 35：二子坪 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	11	189	89.95	91.56
	解說摺頁/出版品	13	187	91.44	
	視聽多媒體	22	178	89.33	
	解說陳列展示	19	181	94.48	
	解說導覽機台	24	176	92.61	
二、 公共 設施	廁所	9	191	94.76	93.78
	育嬰設備	83	117	83.76	
	步道	3	197	97.46	
	觀景亭台	2	198	96.97	
	休憩座椅	4	196	96.43	
	停車場	11	189	92.06	
	iTaiwan 免費無線上網	39	161	95.03	
三、 遊客 服務	服務人員態度	2	198	100.00	100.00
	服務人員解說內容	8	192	100.00	
	提供遊客服務之項目	5	195	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	3	197	88.32	88.87
	環境維護之清潔度	2	198	89.90	
	遊憩區內吵雜度	2	198	88.38	
五、	使用 APP 滿意度	194	6	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 36:小油坑 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、解說設施	戶外解說牌誌	3	197	98.48	98.79
	解說摺頁/出版品	0	97.86	97.86	
	視聽多媒體	40	160	99.38	
	解說陳列展示	7	193	98.96	
	解說導覽機台	61	139	99.28	
二、公共設施	廁所	7	193	100.00	98.25
	育嬰設備	161	39	92.31	
	步道	29	171	100.00	
	觀景亭台	18	182	98.35	
	休憩座椅	21	179	98.35	
	停車場	24	176	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	143	57	98.86	
三、遊客服務	服務人員態度	1	199	100.00	100.00
	服務人員解說內容	14	186	100.00	
	提供遊客服務之項目	6	194	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	199	96.48	96.98
	環境維護之清潔度	1	199	97.99	
	遊憩區內吵雜度	1	199	96.48	
五、	使用 APP 滿意度	159	41	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 37：龍鳳谷 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值 (含未使用不知道)	總樣本數 (扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度 (含普通以上) %	滿意度平均值 %
一、解說設施	戶外解說牌誌	13	187	100.00	96.55
	解說摺頁/出版品	10	190	100.00	
	視聽多媒體	12	188	100.00	
	解說陳列展示	3	197	100.00	
	解說導覽機台	42	158	100.00	
二、公共設施	廁所	11	189	100.00	95.71
	育嬰設備	87	113	99.12	
	步道	9	191	100.00	
	觀景亭台	4	196	100.00	
	休憩座椅	3	197	100.00	
	停車場	17	183	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	63	137	100.00	
三、遊客服務	服務人員態度	0	200	100.00	100.00
	服務人員解說內容	0	200	100.00	
	提供遊客服務之項目	1	199	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	200	100.00	94.66
	環境維護之清潔度	0	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	200	100.00	
五、	使用 APP 滿意度	188	12	91.67	91.67
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 38：擎天崗 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、解說設施	戶外解說牌誌	25	175	97.71	97.77
	解說摺頁/出版品	49	151	98.68	
	視聽多媒體	64	136	96.32	
	解說陳列展示	36	164	97.56	
	解說導覽機台	58	142	98.59	
二、公共設施	廁所	20	180	96.67	95.89
	育嬰設備	133	67	89.55	
	步道	9	191	97.91	
	觀景亭台	13	187	96.79	
	休憩座椅	36	164	97.56	
	停車場	25	175	96.00	
	iTaiwan 免費無線上網	56	144	98.61	
三、遊客服務	服務人員態度	3	197	100.00	100.00
	服務人員解說內容	30	170	100.00	
	提供遊客服務之項目	17	183	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	4	196	95.41	94.71
	環境維護之清潔度	3	197	96.45	
	遊憩區內吵雜度	6	194	92.27	
五、	使用 APP 滿意度	174	26	96.15	96.15
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 39：冷水坑 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、解說設施	戶外解說牌誌	25	175	96.57	96.55
	解說摺頁/出版品	54	146	97.26	
	視聽多媒體	49	151	94.7	
	解說陳列展示	29	171	98.25	
	解說導覽機台	52	148	95.95	
二、公共設施	廁所	19	181	96.67	95.71
	育嬰設備	131	69	89.55	
	步道	4	196	97.91	
	觀景亭台	5	195	96.79	
	休憩座椅	7	193	96.00	
	停車場	55	145	98.61	
	iTaiwan 免費無線上網	106	94	95.70	
三、遊客服務	服務人員態度	2	198	100.00	99.28
	服務人員解說內容	24	176	100.00	
	提供遊客服務之項目	9	191	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	8	192	95.41	94.71
	環境維護之清潔度	3	197	96.45	
	遊憩區內吵雜度	7	193	92.27	
五、	使用 APP 滿意度	189	11	96.15	96.15
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表 40：陽明書屋 104 年度第 3 季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上) %	滿意度平均值%
一、解說設施	戶外解說牌誌	15	185	100.00	99.90
	解說摺頁/出版品	14	186	100.00	
	視聽多媒體	88	112	100.00	
	解說陳列展示	8	192	99.48	
	解說導覽機台	30	170	100.00	
二、公共設施	廁所	4	196	100.00	99.76
	育嬰設備	148	52	100.00	
	步道	42	158	100.00	
	觀景亭台	29	171	98.83	
	休憩座椅	6	194	99.48	
	停車場	31	169	98.98	
	iTaiwan 免費無線上網	105	95	100.00	
三、遊客服務	服務人員態度	2	198	100.00	99.83
	服務人員解說內容	6	194	100.00	
	提供遊客服務之項目	6	194	99.48	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	4	196	98.98	98.99
	環境維護之清潔度	2	198	100.00	
	遊憩區內吵雜度	1	199	97.99	
五、	使用 APP 滿意度	190	10	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

伍、結論及遊客意見

104 年度第 3 季問卷調查，受訪的遊客以女性居多，每個年齡層都有，學歷以大學（專）及高中占比例較多，職業各行各業均有，並以居住台北市及新北市為主，8 成以上自行開車及搭乘大眾運輸工具來訪陽明山，就問卷調查年度分析敘述如下：

一、遊客的滿意度

從受訪遊客填寫的滿意度來分析，整體的而言，遊客對解說設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 97.74%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 97.29%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.82%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 96.1%，綜上資料，遊客在 104 年度第 3 季對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達 97.74%。

二、遊客的不滿意度及意見

本年度的問卷調查滿意度，約有 2.26%的遊客對本處的各项軟硬體設施感到不滿意或非常不滿意，受訪遊客提出之意見或建議及本處辦理情形整理如下：

(一)遊客對遊客中心的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
步道應設立流動廁所	本處步道長度不長，故健行停留於步道上之時間亦不致太長，而本處各服務據點均設有公廁，部分重要步道入口亦設立流動廁所，以彌補不足之處。
廁所可以更乾淨	已請廠商加強清理，每日至少定時清理 4 次，並由值班人員檢查
多增加公車班次，延後加派車輛(尤其在假日)。二子坪區間車請增班次並延後班次。	公車調度及班次等係屬臺北市政府公共運輸處權管業務，本處已將建議函請該處酌處，該處並回復將視實際情況調整
接駁車行駛不夠靠近景點	108 遊園公車所停靠站位皆鄰近各景點；另園區內亦有人車分道供各景點串連，可多加利用
建議陽金公路對汽車之管制	仰德大道每逢連續假日即進行交通管制，另湖山路等重要路口於交通顛峰時刻亦有義交協助指揮交通，以上措施已

	有效緩解上下山車潮
休息涼亭處提供飲水，可直接飲用之自來水；再其次，自動販賣機售水亦可。	遊客中心已有提供飲水機供遊客取用
增加植物名稱標示牌	本園區內植物種類眾多，不宜廣設植物名稱標示牌，遊客如有興趣認識植物可參閱相關書籍或上臺灣國家公園多樣性資料庫與知識平台查詢
遊客中心展示版稍舊，字體畫面、圖片可更新	遊客中心展示內容已規劃於 105-106 年進行更新
椅子太少，冷氣太小	遊客中心視聽室 2 間計有 170 位子，冷氣部分則依規定設定不超過 28 度
擎天崗是個美麗的地方，但在假日的時候，往往因為停車位收費問題，每次都等好久才能進去，可否停止收費停車	停車收費是管制車輛總數的一個方法，如不收費將有更多遊客開車湧入，屆時等再久也難以進入(因客滿)，本處將研議以其他更快收費方式取代現行人工收費，以解決收費排隊問題
休憩椅可增加點	本處每年編列預算適度增加遊憩設施

(二)遊客對天溪園生態教育中心的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
解說時間可長一點慢一點	解說時間依規定為 2 小時,已告知解說員解說速度要適中
天溪瀑布有掉落的水管，影響環境及美觀	瀑布廢棄水管已清理完畢
手機沒訊號，沒有 WIFI 服務	希望遊客能暫時拋下網路，接受大自然的洗滌，故天溪園無提供網路服務，手機訊號部份本處持續與電信業者接洽，協助其基地台設置等改善措施，以改善通話品質。
瀑布風災未恢復，停車場樹木堆積	已完成清理

(三)遊客對陽明書屋的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
沒有交通站牌及飲食設施	陽明書屋站牌近書屋僅 800 公尺，仍鼓勵遊客步行至陽明書屋服務站，服務人員皆會詳盡告知遊客如何前往竹子湖

	或合作社用餐
--	--------

(四)遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
廁所尿斗上平台有蜘蛛網	已督導清潔廠商改進
廁所環境整潔不佳有待改進	已督導清潔廠商改進
增加避暑涼亭及休憩座椅	國家公園以環境保育為主不適合增設設施
意外救援、速度要加快	第一時間已聯絡救護車前來處理，但至擎天崗路程較遠，15 分鐘算正常
區內牛糞太多有礙觀瞻及衛生	因放養牛隻的關係，糞便多是正常的、且此為天然的肥料，另擎天崗為特景區、以保育為主要目的
廁所再整潔乾爽些會更好	廁所因使用量大，清潔人員會使用水來做沖水降低異味
路標可增加(中央步道)	各叉路指示牌已非常明顯，尚無增設的必要
遊園公車太恐怖了	已與大都會陽明山站聯絡，請司機在山路放慢速度
從擎天崗到風櫃口 6.4 公里有 3 個地點設椅子，為何設在大太陽下，不設於陰涼處，真讓人納悶	該處為草原區附近並無樹蔭陰涼處。
螢幕不夠清潔	使用人眾多，已請清潔人員改善
停車場不宜收費	使用者應付費，停車場收費是依公開招標後的收費規定，收費亦鼓勵遊客搭乘大眾運輸工具前往，減少碳排放量
公車班次太少，公車收班過早影響遊興	公車有固定發車時間，且調度站會視人潮情況增加公車數量
若能放置飲水機更好	104 年已設置飲水機
沒有吃的	販賣部已提供簡易熱食
增加販賣部販售商品種類	販賣部空間有限
增加投影片的放映、附近怎玩	本站已有附近景觀、歷史、動植物的介紹
路燈的設置，提供夜間賞景更安全的空間	路燈會影響夜間生物生態，無此規劃
I TAIWAN 既然是免費無線上網 又要登	I TAIWAN 為國家發展委員會委託中華

記帳號 密碼 太麻煩	電信提供，管理權責非本處
(蘇迪勒颱風影響) WC 沒水	當日已通報自來水處，後已恢復供水
1. 步道路程距離標示方式要一致簡單 2. 經常缺開水	1. 標示方式已標準化 2. 飲水機已編列預算於 105 年更新
冷水坑往夢幻湖南方入口沒指示標誌	已納入明年度指示牌誌評估案中辦理
颱風後已許久 許多路段仍未清理完整 (環七星山步道)	颱風過後已陸續清理完成
餐飲可再多樣化	105 年將招標新廠商
希望公車多一點	本處已函請公運處協助增班，並視遊客人數狀況致電請公車總站機動增班

(五)遊客對小油坑管理站(含大屯及二子坪遊客服務站)的建議

本季尚無遊客對本站提出任何建議

(六)遊客對龍鳳谷管理站的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
希望增加文字解說，例如：書籍等。	已當場回覆：本處最近新出版許多書籍，請到遊客中心選購

。

三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意，且高達 99.3%的遊客皆表示願意再來，足見遊客對於本處之鼓勵及肯定，對本處有更高的期許的遊客，亦提出許多良性的建議事項，本處將參考民眾提供之意見，整體設計規劃軟硬體，在國家公園以保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並供國民之育樂及研究的宗旨下，推廣生態永續的理念，達到國家公園永續自然生態及本處「服務有趣，生態永續」的為民服務精神。