

# 104 年度第 1 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：羅淑英、廖敏君、呂理昌、柯富偉

解說教育課：韓志武、陳振祥

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 4 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.....	35
(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.....	36
(五)遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議 .....	37
(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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 1 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 .....	錯誤! 尚未定義書籤。
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 .....	錯誤! 尚未定義書籤。
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 1 月 1 日至 104 年 3 月 31 日止，共計 3 個月，期間總共進行 1,633 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 44.13：55.87，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	718	43.97	44.13	44.13
	女	909	55.66	55.87	100.00
	總和	1,627	99.63	100.00	
遺漏值	系統界定	6	0.37		
總和		1,633	100.00		

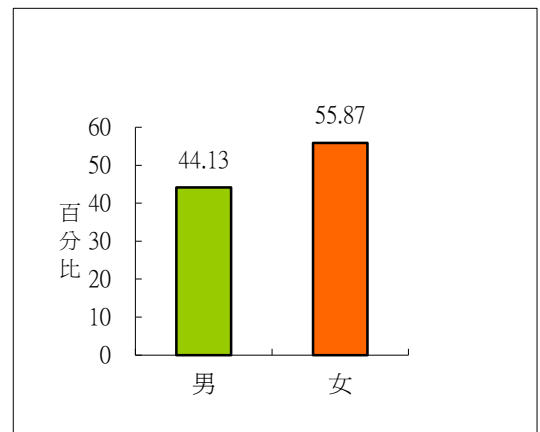


圖 1：性別統計分析圖

#### (二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 83.38%，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	137	8.39	8.40	8.40
	20-35 歲	358	21.92	21.96	30.37
	36-50 歲	488	29.88	29.94	60.31
	51-64 歲	513	31.41	31.47	91.78
	65 歲以上	134	8.21	8.22	100.00
	總和	1,630	99.82	100.00	
遺漏值	系統界定	2	0.18		
總和		1,633	100.00		

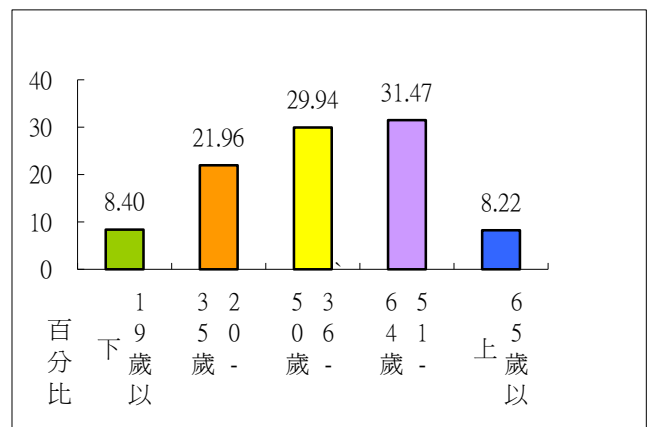


圖 2：年齡統計分析圖

### (三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 66.65% 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 0.43%，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 7.92%。

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	7	0.43	0.43	0.43
	臺北市/ 新北市	1,085	66.44	66.65	67.08
	其他縣市	407	24.92	25.00	92.08
	其他國家	129	7.90	7.92	100.00
	總和	1,628	99.69	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.31		
總和		1,633	100.00		

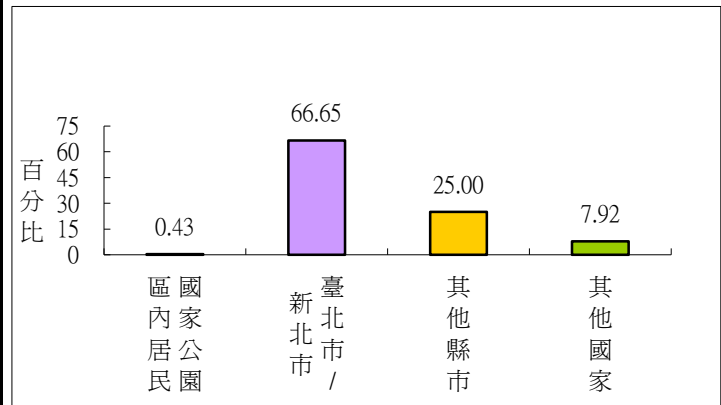


圖 3：居住地統計分析圖

### (四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 59.06%，其次分別為高中(職)佔 19.73%、研究所以上佔 14.92%、國小/中佔 5.12%、自修佔 1.17%。

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	19	1.16	1.17	1.17
	國小/中	83	5.08	5.12	6.29
	高中(職)	320	19.60	19.73	26.02
	大學(專)	958	58.67	59.06	85.08
	研究所以上	242	14.82	14.92	100.00
	總和	1,622	99.33	100.00	
遺漏值	系統界定	11	0.67		
總和		1,633	100.00		

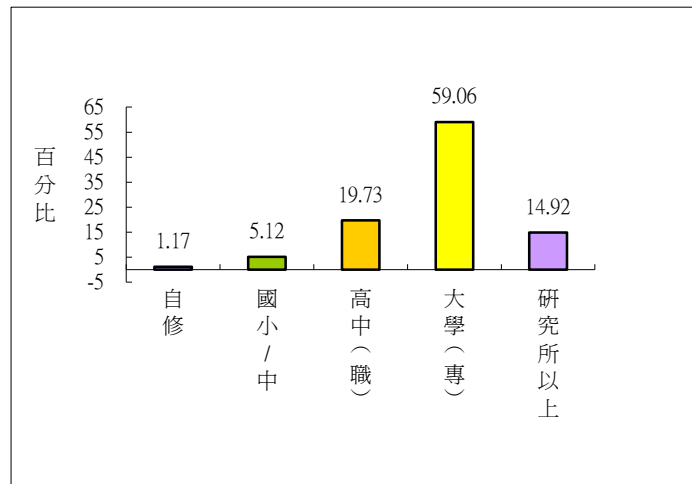


圖 4：教育背景統計分析圖



### (五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 28.42%，農/林/漁/牧 4.62%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為服務業 23.61%、自由業 15.72%、學生 16.52%、軍/公/教 11.1%。

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	268	16.41	16.52	16.52
	軍教	180	11.02	11.10	27.43
	農林漁牧業	75	4.59	4.62	32.24
	服務業	383	23.45	23.61	55.86
	自由業	255	15.62	15.72	71.58
	其他	461	28.23	28.42	100.00
	總和	1,622	99.33	100.00	
遺漏值	系統界定	11	0.67		
總和		1,633	100.00		

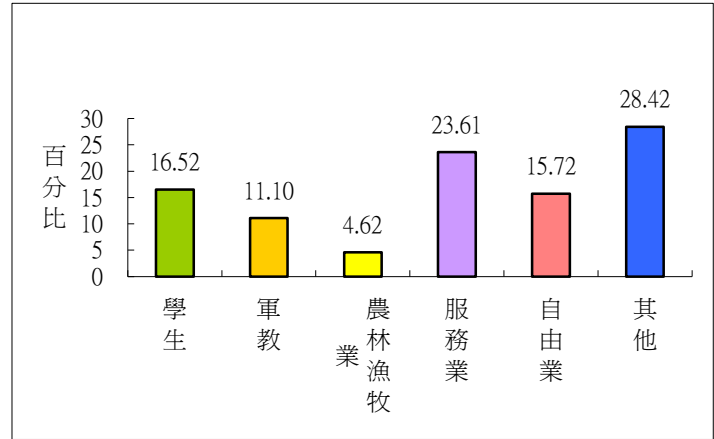


圖 5：職業統計分析圖

### (六)交通工具

在交通工具的使用上，有 43.56%的遊客是搭乘公共交通工具上山，自行開車的遊客佔 37.79%，5.34%自行騎機車，5.64%搭乘遊覽車，3.87%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 3.8%。

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	37	2.27	2.27	2.27
	機車	87	5.33	5.34	7.61
	自行開車	616	37.72	37.79	45.40
	搭乘大眾運輸工具	710	43.48	43.56	88.96
	遊覽車	92	5.63	5.64	94.60
	步行	63	3.86	3.87	98.47
	其他	25	1.53	1.53	100.00
	總和	1,630	99.82	100.00	
遺漏值	系統界定	3	0.18		
總和		1,633	100.00		

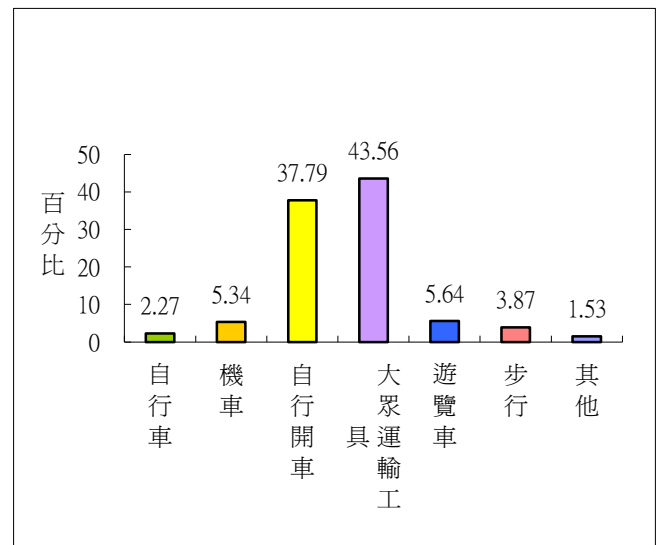


圖 6：交通工具統計分析圖

## 二、出遊日背景資料分析

### (一)天氣

有效問卷數 1,593、遺漏值 40；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 41.18%、陰天有 35.4%、雨天有 23.41%。

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	656	40.17	41.18	41.18
	陰	564	34.54	35.40	76.59
	雨	373	22.84	23.41	100.00
	總和	1,593	97.55	100.00	
遺漏值		40	2.45		
總和		1,633	100.00		

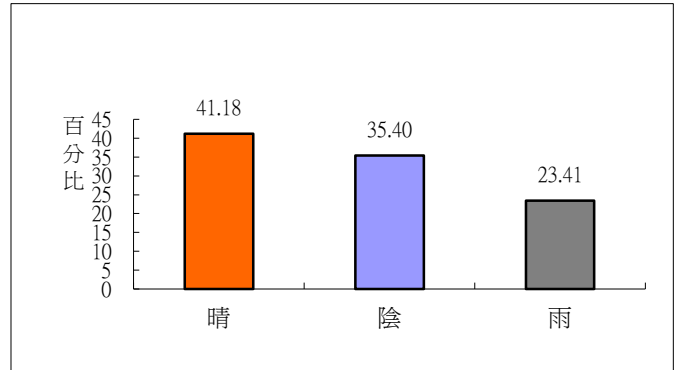


圖 7：天氣統計分析圖

## (二) 氣溫

有效問卷數 1,596、遺漏值 37；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 1.94%、6-10 度佔 20.99%、11-15 度佔 35.78%、16-20 度佔 28.2%、21-25 度佔 10.96%、26-30 度佔 1.82%、30 度以上佔 0.31%。

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	0	0.00	0.00	0.00
	1-5 度	31	1.90	1.94	1.94
	6-10 度	335	20.51	20.99	22.93
	11-15 度	571	34.97	35.78	58.71
	16-20 度	450	27.56	28.20	86.90
	21-25 度	175	10.72	10.96	97.87
	26-30 度	29	1.78	1.82	99.69
	30 度以上	5	0.31	0.31	
	總和	1,596	97.73	100.00	
遺漏值		37	2.27		
總和		1,633	100.00		

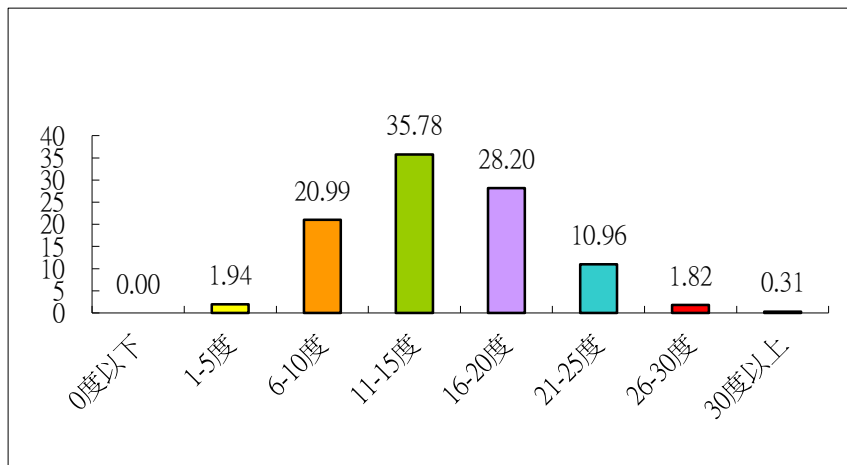


圖 8：氣溫統計分析圖

## 三、各項滿意度分析

表 9：104 年度第 1 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	186	1,447	98.89	99.14
	解說摺頁/出版品	251	1,382	99.28	
	視聽多媒體	439	1,194	98.74	
	解說陳列展示	175	1,458	99.73	
	解說導覽機台	453	1,180	99.07	
二、 公共 設施	廁所	93	1,540	98.90	98.7
	育嬰設備	1,045	588	96.77	
	步道	111	1,522	99.61	
	觀景亭台	158	1,475	99.66	
	休憩座椅	160	1,473	98.91	
	停車場	344	1,289	98.84	
三、 遊客 服務	iTaiwan 免費無線上網	809	824	98.18	99.93
	服務人員態度	13	1,620	100	
	服務人員解說內容	95	1,538	99.93	
四、 心理 體驗	提供遊客服務之項目	71	1,562	99.87	97.66
	遊憩區內之擁擠度	40	1,593	97.36	
	環境維護之清潔度	14	1,619	99.07	
	遊憩區內吵雜度	35	1,598	96.56	
五、	使用 APP 滿意度	1,418	215	98.14	98.14
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,633 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 1,447，遺漏值 186（含未使用或不知道）占 11.39%，滿意度分析：51.35%感到非常滿意、40.84%感到滿意，6.7%感到普通，約有 0.97%的遊客感到不滿意及 0.14%的感到非常不滿意。

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	0.12	0.14	0.14
	不滿意	14	0.86	0.97	1.11
	普通	97	5.94	6.70	7.81
	滿意	591	36.19	40.84	48.65
	非常滿意	743	45.50	51.35	100.00
	總和	1,447	88.61	100.00	
遺漏值	未使用	182	11.15		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,633	100.00		

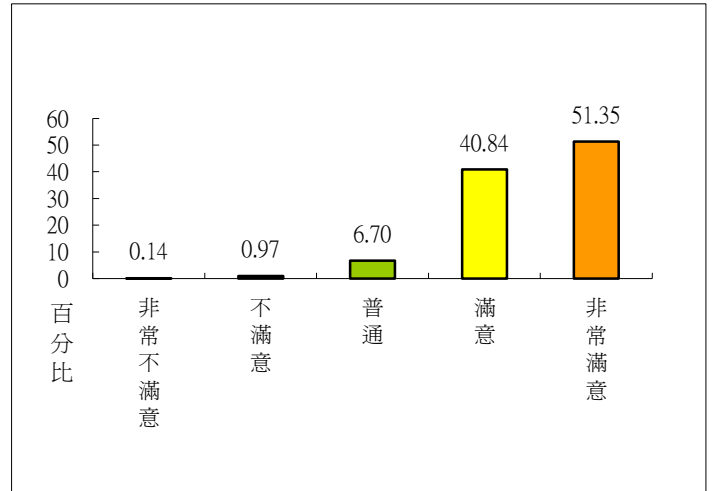


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

#### 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 1,382、遺漏值（含未使用或不知道）251 佔 15.37%；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 51.95%感到非常滿意、有 39.36%感到滿意、7.96%感到普通、約有 0.58%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	0.12	0.14	0.14
	不滿意	8	0.49	0.58	0.72
	普通	110	6.74	7.96	8.68
	滿意	544	33.31	39.36	48.05
	非常滿意	718	43.97	51.95	100.00
	總和	1,382	84.63	100.00	
遺漏值	未使用	247	15.13		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,633	100.00		

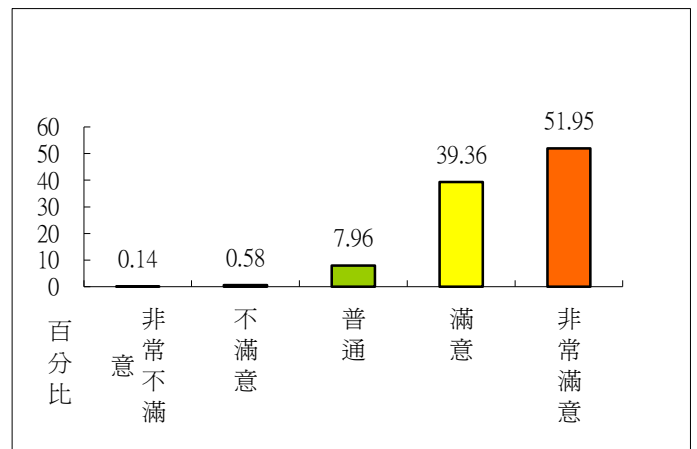


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

### 3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,194，遺漏值 439（含未使用或不知道）占 26.88%，滿意度分析：有 55.95% 感到非常滿意，34.92% 滿意，7.87% 感到普通，約有 1.26% 的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	15	0.92	1.26	1.26
	普通	94	5.76	7.87	9.13
	滿意	417	25.54	34.92	44.05
	非常滿意	668	40.91	55.95	100.00
	總和	1,194	73.12	100.00	
遺漏值	未使用	437	26.76		
	系統界定	2	0.12		
總和		1,633	100.00		

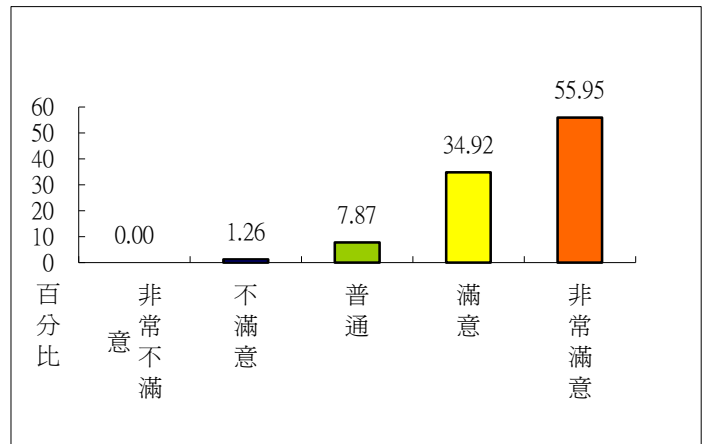


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

### 4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,458，遺漏值 175（含未使用或不知道）占 10.71%，滿意度分析：使用過的遊客有 52.67% 感到非常滿意及 39.44% 滿意，7.61% 感到普通，約有 0.27% 的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	4	0.24	0.27	0.27
	普通	111	6.80	7.61	7.89
	滿意	575	35.21	39.44	47.33
	非常滿意	768	47.03	52.67	100.00
	總和	1,458	89.28	100.00	
遺漏值	未使用	171	10.47		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,633	100.00		

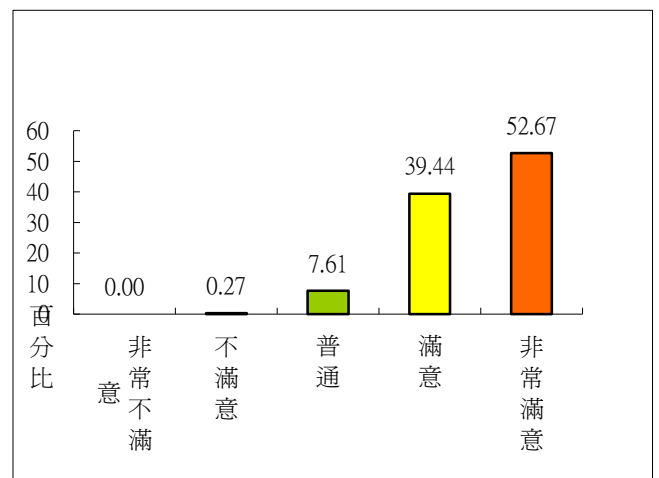


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

## 5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 1,180，遺漏值 453（含未使用或不知道）占 27.74%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.78%感到非常滿意及 38.31%滿意，8.98%感到普通，約有 0.85%的遊客感到不滿意及 0.08%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	1	0.06	0.08	0.08
	不滿意	10	0.61	0.85	0.93
	普通	106	6.49	8.98	9.92
	滿意	452	27.68	38.31	48.22
	非常滿意	611	37.42	51.78	100.00
	總和	1,180	72.26	100.00	
遺漏值	未使用	447	27.37		
	系統界定	6	0.37		
總和		1,633	100.00		

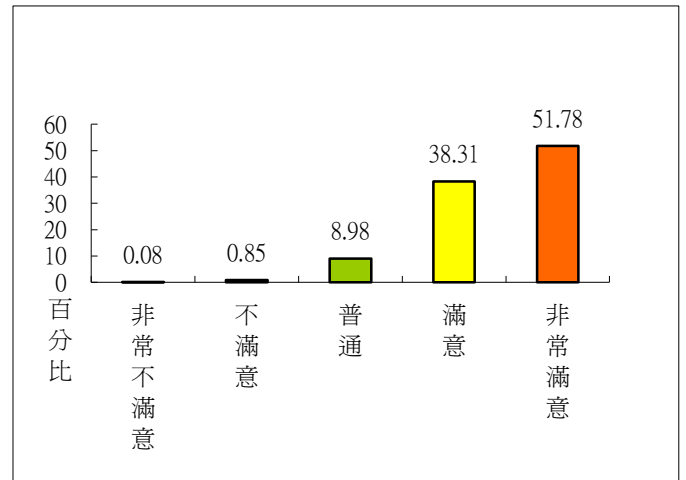


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

### (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 1,540，遺漏值 93（含未使用或不知道）占 5.69%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.44%感到非常滿意及 36.62%滿意，8.83%感到普通，約有 0.91%的遊客感到不滿意及 0.19%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	3	0.18	0.19	0.19
	不滿意	14	0.86	0.91	1.10
	普通	136	8.33	8.83	9.94
	滿意	564	34.54	36.62	46.56
	非常滿意	823	50.40	53.44	100.00
	總和	1,540	94.30	100.00	
遺漏值	未使用	92	5.63		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,633	100.00		

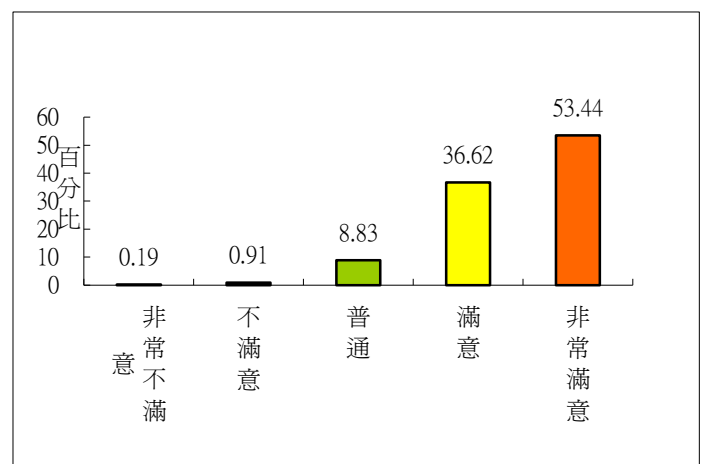


圖 14：廁所統計分析圖

## 2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 588，遺漏值 1,045 (含未使用或不知道) 占 63.99%，滿意度分析：使用過的遊客有 48.81% 感到非常滿意及 34.86% 滿意，13.1% 感到普通，約有 3.06% 的遊客感到不滿意及 0.17% 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	1	0.06	0.17	0.17
	不滿意	18	1.10	3.06	3.23
	普通	77	4.72	13.10	16.33
	滿意	205	12.55	34.86	51.19
	非常滿意	287	17.58	48.81	100.00
	總和	588	36.01	100.00	
遺漏值	未使用	1,041	63.75		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,633	100.00		

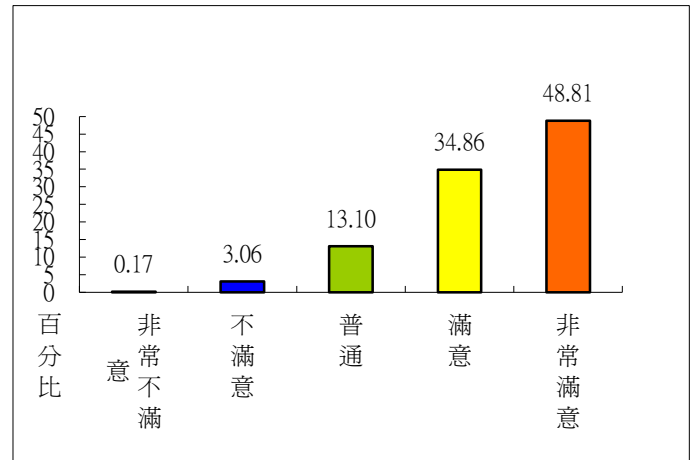


圖 15：育嬰設備統計分析圖

## 3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,522，遺漏值 111 (含未使用或不知道) 占 6.8%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.53% 感到非常滿意及 33.64% 滿意，6.44% 感到普通，約有 0.33% 的遊客感到不滿意及 0.07% 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	0.07	0.07
	不滿意	5	0.31	0.33	0.39
	普通	98	6.00	6.44	6.83
	滿意	512	31.35	33.64	40.47
	非常滿意	906	55.48	59.53	100.00
	總和	1,522	93.20	100.00	
遺漏值	未使用	110	6.74		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,633	100.00		

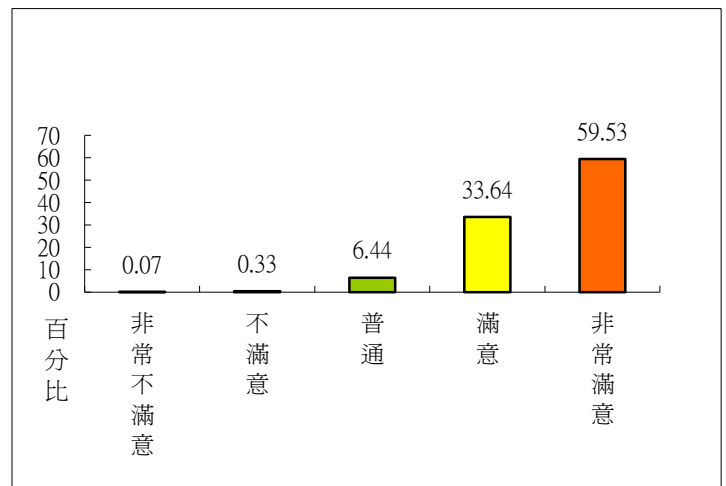


圖 16：步道設施統計分析圖



#### 4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,475，遺漏值 158（含未使用或不知道）占 9.67%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.63%感到非常滿意及 35.53%滿意，6.51%感到普通，約有 0.34%的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	5	0.31	0.34	0.34
	普通	96	5.88	6.51	6.85
	滿意	524	32.09	35.53	42.37
	非常滿意	850	52.05	57.63	100.00
	總和	1,475	90.32	100.00	
遺漏值	未使用	155	9.49		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,633	100.00		

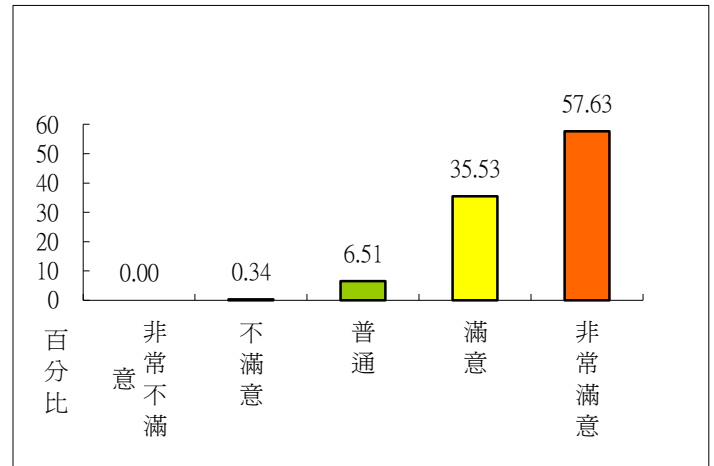


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

#### 5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,473，遺漏值 160（含未使用或不知道）占 9.79%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.45%感到非常滿意及 36.59%滿意，7.88%感到普通，約有 1.02%的遊客感到不滿意及 0.07%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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	15	0.92	1.02	1.09
	普通	116	7.10	7.88	8.96
	滿意	539	33.01	36.59	45.55
	非常滿意	802	49.11	54.45	100.00
	總和	1,473	90.20	100.00	
遺漏值	未使用	157	9.61		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,633	100.00		

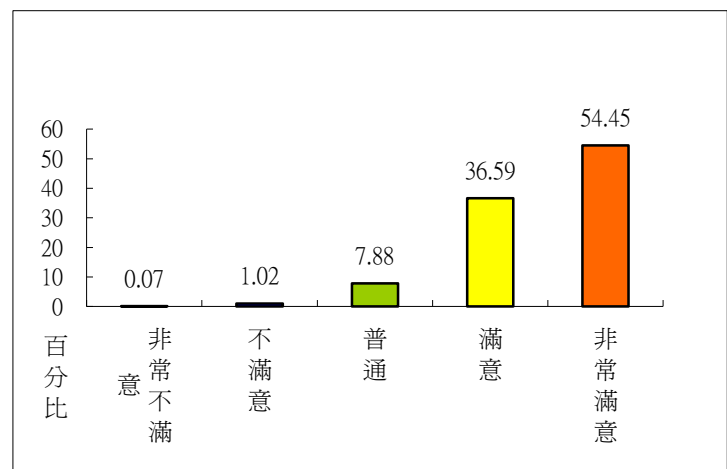


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

## 6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,289，遺漏值 344（含未使用或不知道）占 21.07%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.06%感到非常滿意及 33.59%滿意，12.18%感到普通，約有 0.78%的遊客感到不滿意及 0.39%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	0.31	0.39	0.39
	不滿意	10	0.61	0.78	1.16
	普通	157	9.61	12.18	13.34
	滿意	433	26.52	33.59	46.94
	非常滿意	684	41.89	53.06	100.00
	總和	1,289	78.93	100.00	
遺漏值	未使用	339	20.76		
	系統界定	5	0.31		
總和		1,633	100.00		

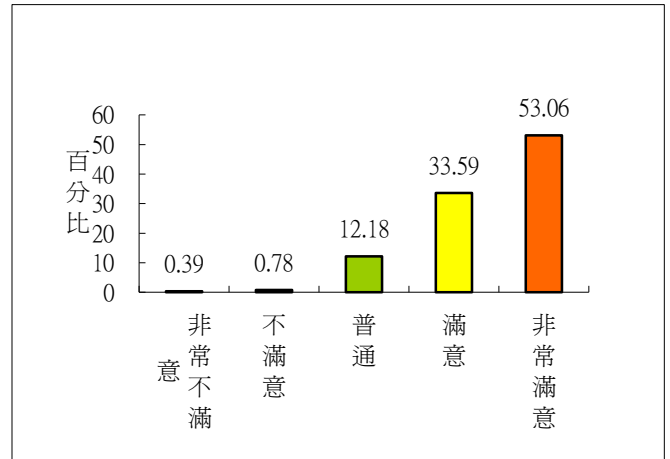


圖 19：停車場設施統計分析圖

## 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 824，遺漏值 809（含未使用或不知道）占 49.54%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.71%感到非常滿意及 29.98%滿意，8.5 感到普通，約有 1.33%的遊客感到不滿意及 0.49%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	4	0.24	0.49	0.49
	不滿意	11	0.67	1.33	1.82
	普通	70	4.29	8.50	10.32
	滿意	247	15.13	29.98	40.29
	非常滿意	492	30.13	59.71	100.00
	總和	824	50.46	100.00	
遺漏值	未使用	804	49.23		
	系統界定	5	0.31		
總和		1,633	100.00		

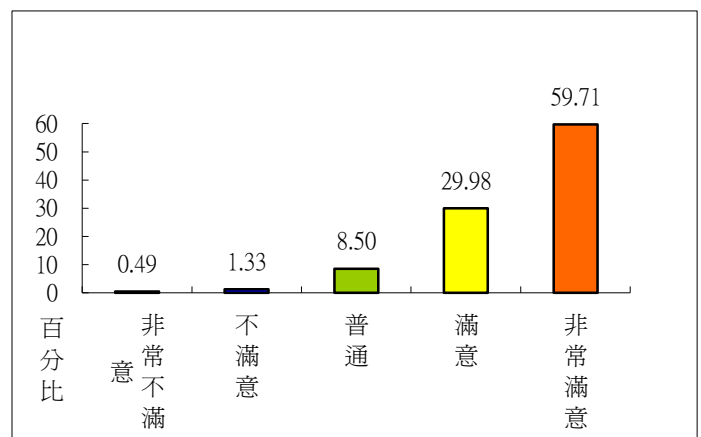


圖 20：i\_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

### (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 1,620，遺漏值 13（含未使用或不知道）占 0.8%，滿意度分析：使用過的遊客有 87.96%感到非常滿意及 11.23%滿意，0.8%感到普通，沒有遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	0	0.00	0.00	0.00
	普通	13	0.80	0.80	0.80
	滿意	182	11.15	11.23	12.04
	非常滿意	1,425	87.26	87.96	100.00
	總和	1,620	99.20	100.00	
遺漏值	未使用	13	0.80		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,633	100.00		

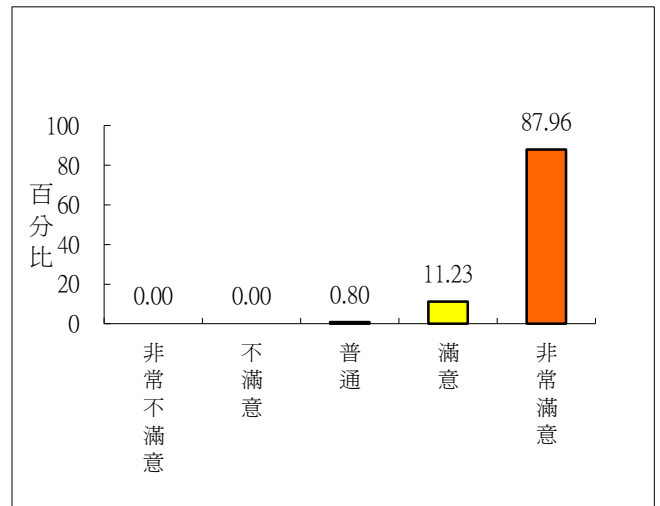


圖 21：服務人員態度統計分析圖

#### 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 1,538，遺漏值 95（含未使用或不知道）占 5.82%，滿意度分析：使用過的遊客有 82.57%感到非常滿意及 16.71%滿意，0.65%感到普通，0.07%感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	1	0.06	0.07	0.07
	普通	10	0.61	0.65	0.72
	滿意	257	15.74	16.71	17.43
	非常滿意	1,270	77.77	82.57	100.00
	總和	1,538	94.18	100.00	
遺漏值	未使用	93	5.70		
	系統界定	2	0.12		
總和		1,633	100.00		

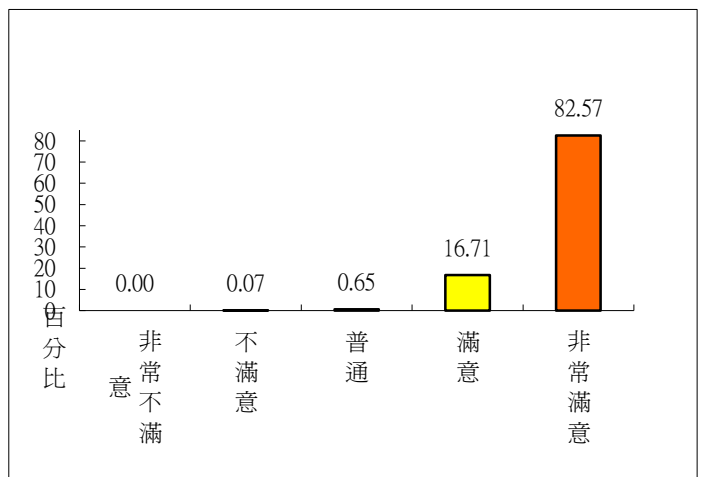


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

### 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 1,562，遺漏值 71 (含未使用或不知道) 占 4.35%，滿意度分析：使用過的遊客有 75.29% 感到非常滿意及 21.06% 滿意，3.52% 感到普通，約有 0.13% 的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	2	0.12	0.13	0.13
	普通	55	3.37	3.52	3.65
	滿意	329	20.15	21.06	24.71
	非常滿意	1,176	72.01	75.29	100.00
	總和	1,562	95.65	100.00	
遺漏值	未使用	63	3.86		
	系統界定	8	0.49		
總和		1,633	100.00		

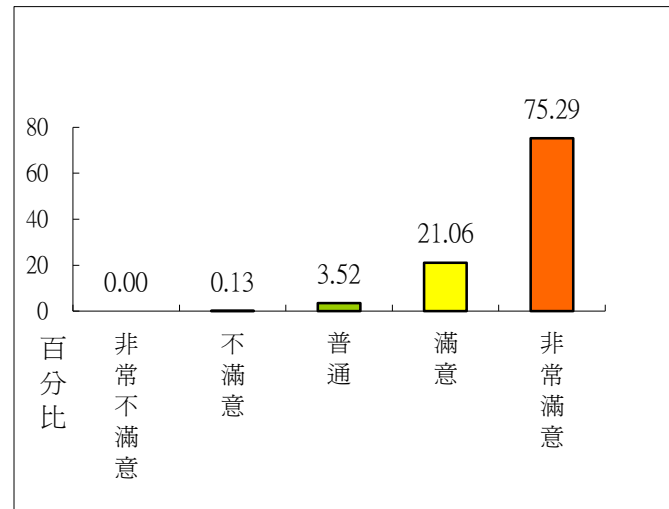


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

#### (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 1,593，遺漏值 40 (含未使用或不知道) 占 2.45%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.2% 感到非常滿意及 29.32% 滿意，8.85% 感到普通，約有 0.88% 的遊客感到不滿意及 1.76% 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	28	1.71	1.76	1.76
	不滿意	14	0.86	0.88	2.64
	普通	141	8.63	8.85	11.49
	滿意	467	28.60	29.32	40.80
	非常滿意	943	57.75	59.20	100.00
	總和	1,593	97.55	100.00	
遺漏值	未使用	35	2.14		
	系統界定	5	0.31		
總和		1,633	100.00		

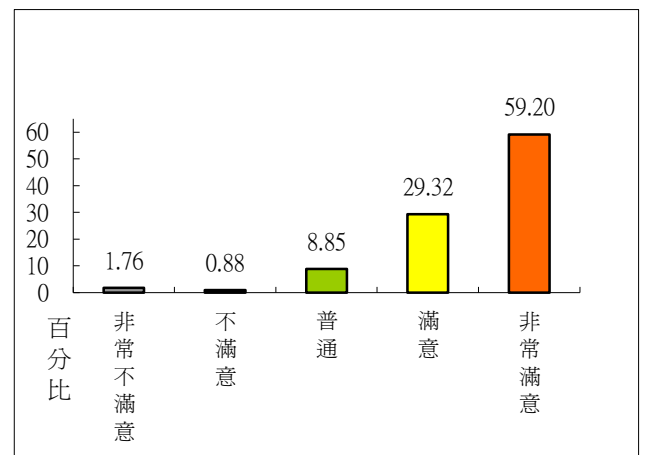


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

## 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 1,619，遺漏值 14（含未使用或不知道）占 0.85%，滿意度分析：使用過的遊客有 66.77%感到非常滿意及 28.41%滿意，3.89%感到普通，約有 0.8%的遊客感到不滿意及 0.12%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	2	0.12	0.12	0.12
	不滿意	13	0.80	0.80	0.93
	普通	63	3.86	3.89	4.82
	滿意	460	28.17	28.41	33.23
	非常滿意	1,081	66.20	66.77	100.00
	總和	1,619	99.14	100.00	
遺漏值	未使用	11	0.67		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,633	100.00		

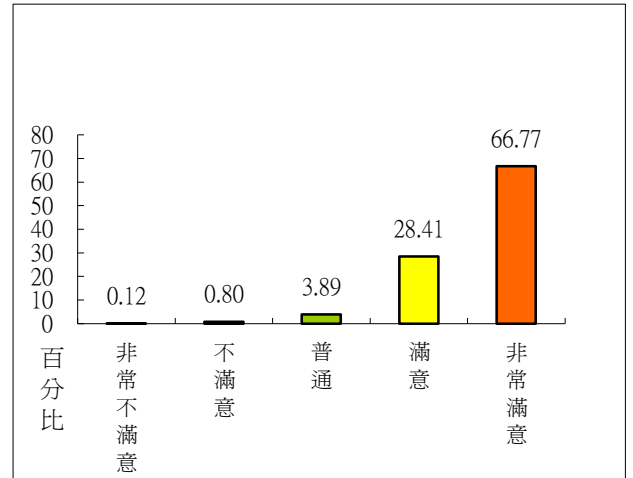


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

## 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 1,598，遺漏值 34（含未使用或不知道）占 2.14%，滿意度分析：使用過的遊客有 59.26%感到非常滿意及 29.04%滿意，8.26%感到普通，約有 1.31%的遊客感到不滿意及 2.13%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	34	2.08	2.13	2.13
	不滿意	21	1.29	1.31	3.44
	普通	132	8.08	8.26	11.70
	滿意	464	28.41	29.04	40.74
	非常滿意	947	57.99	59.26	100.00
	總和	1,598	97.86	100.00	
遺漏值	未使用	31	1.90		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,633	100.00		

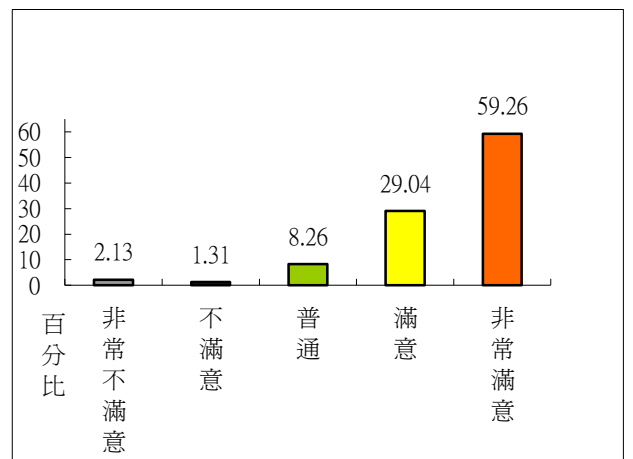


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

## (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 197 份，遺漏值 10，占 0.6%，未使用者有 1,457，高達 87.56%，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 62.94%，從系統 APP 商店搜尋者有 37.06%。

### 2. 使用本處行動導覽 APP

有效問卷數 215，遺漏值 1,418（含未使用或不知道）占 86.83%，滿意度分析：使用過的遊客有 37.67%感到非常滿意及 52.09%滿意，8.37%感到普通，約有 0.93%的遊客感到不滿意及 0.93%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	2	0.12	0.93	0.93
	不滿意	2	0.12	0.93	1.86
	普通	18	1.10	8.37	10.23
	滿意	112	6.86	52.09	62.33
	非常滿意	81	4.96	37.67	100.00
	總和	215	13.17	100.00	
遺漏值	未使用	1,400	85.73		
	系統界定	18	1.10		
總和		1,633	100.00		

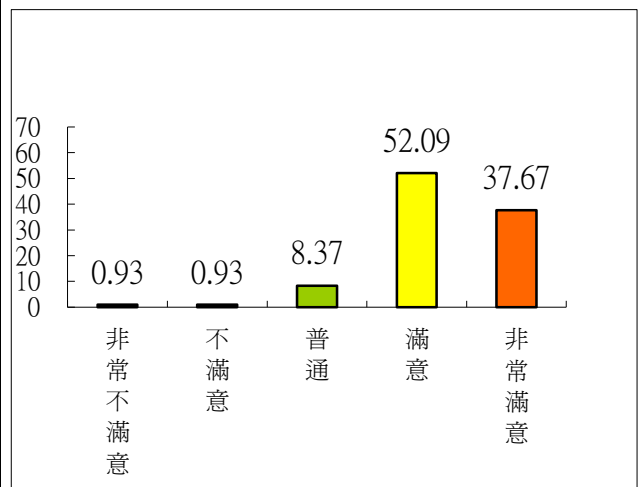


圖 27：使用 APP 統計分析圖

### (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 1,625、遺漏值有 8 占 0.49%，其中造訪 5 次以內者最多，共佔 68.3%，其次為，10 次以上者占 17.97%，以 6-9 次最少占 13.72%。

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	561	34.35	34.52	34.52
	1-5 次	549	33.62	33.78	68.31
	6-9 次	223	13.66	13.72	82.03
	10 次以上	292	17.88	17.97	100.00
	總和	1,625	99.51	100.00	
遺漏值	系統界定	8	0.49		
總和		1,633	100.00		

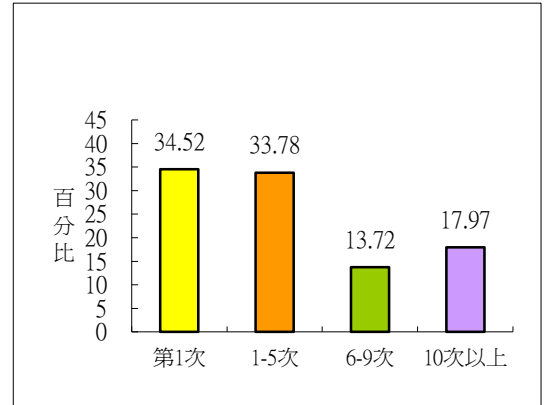


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

### (七)再度來訪意願

有高達 99.57%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	1,611	98.65	99.57	99.57
	不願意	7	0.43	0.43	100.00
	總和	1,618	99.08	100.00	
遺漏值	系統界定	15	0.92		
總和		1,633	100.00		

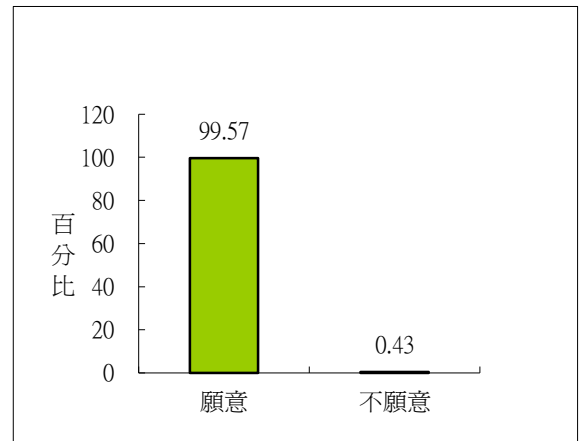


圖 29：是否願意再來統計圖

## 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	74	644	52.17	42.24	4.66	0.78	0.16
		女	112	797	51.07	39.27	8.41	1.13	0.13
	解說摺頁/出版品	男	96	622	51.93	40.19	7.07	0.64	0.16
		女	154	755	52.32	38.28	8.74	0.53	0.13
	視聽多媒體	男	169	549	57.01	35.34	6.56	1.09	0.00
		女	267	642	55.14	34.42	9.03	1.40	0.00
	解說陳列展示	男	62	656	54.73	37.96	7.01	0.30	0.00
		女	111	798	51.63	39.85	8.27	0.25	0.00
解說導覽機台	男	174	544	53.49	36.95	8.64	0.74	0.18	
	女	278	631	50.71	38.99	9.35	0.95	0.00	
二、公共設施	廁所	男	30	688	53.49	37.65	8.14	0.58	0.15
		女	63	846	53.78	35.34	9.46	1.18	0.24
	育嬰設備	男	455	263	52.85	34.22	10.65	2.28	0.00
		女	587	322	45.96	34.78	15.22	3.73	0.31
	步道	男	45	673	60.77	33.58	5.50	0.15	0.00
		女	65	844	58.89	33.29	7.23	0.47	0.12
	觀景亭台	男	55	663	57.01	36.95	5.73	0.30	0.00
		女	100	809	58.34	34.12	7.17	0.37	0.00
	休憩座椅	男	68	650	54.46	37.54	6.77	1.23	0.00
		女	89	820	54.63	35.61	8.78	0.85	0.12
停車場	男	127	591	52.45	35.87	10.49	0.85	0.34	
	女	214	695	53.81	31.51	13.53	0.72	0.43	
iTaiwan 免費無線上網	男	343	375	63.20	27.47	8.00	0.80	0.53	
	女	462	447	57.05	31.77	8.95	1.79	0.45	
三、遊客服務	服務人員態度	男	5	713	88.92	10.66	0.42	0.00	0.00
		女	8	901	87.35	11.54	1.11	0.00	0.00
	服務人員解說內容	男	36	682	83.87	15.69	0.44	0.00	0.00
		女	49	860	82.56	16.51	0.81	0.12	0.00
	提供遊客服務	男	32	686	76.97	19.97	3.06	0.00	0.00



陽明山國家公園 104 年度第 1 季遊客滿意度問卷調查報告

	之項目	女	48	861	74.45	21.37	3.95	0.23	0.00
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	13	705	60.85	28.65	7.23	1.13	2.13
		女	24	885	58.08	29.60	10.17	0.68	1.47
	環境維護之清 潔度	男	5	713	67.18	29.31	2.52	0.84	0.14
		女	6	903	66.67	27.46	4.98	0.78	0.11
	遊憩區內之吵 雜度	男	13	705	60.71	30.50	5.25	0.99	2.55
		女	19	890	58.31	27.64	10.67	1.57	1.80
五	APP 滿意度	男	598	120	45.83	45.00	6.67	0.83	1.67
		女	814	95	47.37	44.21	7.37	1.05	0.00

## 四、園區各站滿意度百分比

表 32 天溪園 104 年度第 1 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	14	53	92.45	98.49
	解說摺頁/出版品	33	34	100.00	
	視聽多媒體	32	35	100.00	
	解說陳列展示	31	36	100.00	
	解說導覽機台	41	26	100.00	
二、 公共 設施	廁所	11	56	100.00	95.79
	育嬰設備	50	17	100.00	
	步道	1	66	100.00	
	觀景亭台	0	55	98.18	
	休憩座椅	19	48	97.92	
	停車場	19	48	95.83	
	iTaiwan 免費無線上網	53	14	78.57	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	66	100.00	100.00
	服務人員解說內容	1	66	100.00	
	提供遊客服務之項目	5	62	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4	63	90.48	93.18
	環境維護之清潔度	1	66	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	64	89.06	
五、	使用 APP 滿意度	66	1	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 67 份。			

表 33：遊客中心 104 年度第 1 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	24	140	99.29	99.86
	解說摺頁/出版品	16	148	100.00	
	視聽多媒體	49	115	100.00	
	解說陳列展示	18	146	100.00	
	解說導覽機台	41	123	100.00	
二、 公共 設施	廁所	18	146	98.63	98.68
	育嬰設備	109	55	96.36	
	步道	11	153	100.00	
	觀景亭台	29	135	100.00	
	休憩座椅	30	134	100.00	
	停車場	61	103	97.09	
	iTaiwan 免費無線上網	88	76	98.68	
三、 遊客 服務	服務人員態度	2	162	100.00	100.00
	服務人員解說內容	11	153	100.00	
	提供遊客服務之項目	13	151	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	14	150	96.67	97.37
	環境維護之清潔度	3	161	100.00	
	遊憩區內吵雜度	10	154	95.45	
五、	使用 APP 滿意度	148	16	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 164 份。			

表 34：大屯 104 年度第 1 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	17	183	99.45	99.54
	解說摺頁/出版品	24	176	99.43	
	視聽多媒體	28	172	98.84	
	解說陳列展示	13	187	100.00	
	解說導覽機台	54	146	100.00	
二、 公共 設施	廁所	9	191	100.00	99.6
	育嬰設備	111	89	97.75	
	步道	3	197	100.00	
	觀景亭台	5	195	100.00	
	休憩座椅	8	192	99.48	
	停車場	21	179	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	84	116	100.00	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	199	100.00	99.66
	服務人員解說內容	7	193	99.48	
	提供遊客服務之項目	5	195	99.49	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4	196	97.96	98.47
	環境維護之清潔度	1	199	100.00	
	遊憩區內吵雜度	3	197	97.46	
五、	使用 APP 滿意度	181	19	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 1 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	14	186	98.92	99.26
	解說摺頁/出版品	22	178	100.00	
	視聽多媒體	47	153	98.69	
	解說陳列展示	34	166	100.00	
	解說導覽機台	45	155	98.71	
二、公共設施	廁所	5	195	97.44	98.66
	育嬰設備	98	102	98.04	
	步道	7	193	100.00	
	觀景亭台	8	192	99.48	
	休憩座椅	8	192	99.48	
	停車場	23	177	97.74	
	iTaiwan 免費無線上網	72	128	98.44	
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	9	191	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	1	199	96.98	96.8
	環境維護之清潔度	1	199	97.49	
	遊憩區內吵雜度	3	197	95.94	
五、	使用 APP 滿意度	183	17	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 1 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	2	198	100.00	100
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	29	171	100.00	
	解說陳列展示	1	199	100.00	
	解說導覽機台	67	133	100.00	
二、公共設施	廁所	5	195	100.00	99.46
	育嬰設備	169	31	96.77	
	步道	34	166	100.00	
	觀景亭台	24	176	100.00	
	休憩座椅	17	183	100.00	
	停車場	12	188	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	119	81	99.47	
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	19	181	100.00	
	提供遊客服務之項目	7	193	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	200	99.50	99.16
	環境維護之清潔度	0	200	99.50	
	遊憩區內吵雜度	1	199	98.49	
五、	使用 APP 滿意度	152	152	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 1 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	100.00	99.47
	解說摺頁/出版品	20	180	99.44	
	視聽多媒體	41	159	99.37	
	解說陳列展示	5	195	100.00	
	解說導覽機台	30	170	99.41	
二、公共設施	廁所	15	185	100.00	98.86
	育嬰設備	116	84	100.00	
	步道	4	196	99.49	
	觀景亭台	7	193	100.00	
	休憩座椅	11	189	98.94	
	停車場	28	172	99.42	
	iTaiwan 免費無線上網	94	106	99.06	
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	1	199	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	98.11
	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	174	26	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 38：擎天崗 104 年度第 1 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	96.22	96.34
	解說摺頁/出版品	25	175	96.00	
	視聽多媒體	45	155	94.84	
	解說陳列展示	18	182	97.80	
	解說導覽機台	41	159	96.86	
二、公共設施	廁所	6	194	97.94	96.96
	育嬰設備	86	114	91.23	
	步道	5	195	97.95	
	觀景亭台	6	194	98.97	
	休憩座椅	18	182	97.80	
	停車場	12	188	97.34	
	iTaiwan 免費無線上網	31	169	98.22	
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	15	185	100.00	
	提供遊客服務之項目	10	190	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	6	194	93.81	94.15
	環境維護之清潔度	2	198	95.96	
	遊憩區內吵雜度	9	191	92.67	
五、	使用 APP 滿意度	157	43	95.35	95.35
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 1 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	31	169	99.41	99.47
	解說摺頁/出版品	43	157	99.36	
	視聽多媒體	56	144	100.00	
	解說陳列展示	30	170	100.00	
	解說導覽機台	57	143	98.6	
二、公共設施	廁所	11	189	97.94	98.86
	育嬰設備	134	66	91.23	
	步道	8	192	97.95	
	觀景亭台	12	188	98.97	
	休憩座椅	17	98.36	97.34	
	停車場	44	156	98.22	
	iTaiwan 免費無線上網	102	98	97.04	
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	18	182	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	7	193	93.81	94.15
	環境維護之清潔度	5	195	95.96	
	遊憩區內吵雜度	5	195	92.67	
五、	使用 APP 滿意度	173	27	95.35	95.35
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 1 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	48	154	100.00	99.40
	解說摺頁/出版品	64	138	100.00	
	視聽多媒體	112	90	97.78	
	解說陳列展示	25	177	100.00	
	解說導覽機台	77	125	99.20	
二、 公共 設施	廁所	13	189	97.88	98.55
	育嬰設備	172	30	96.67	
	步道	38	164	100.00	
	觀景亭台	55	147	100.00	
	休憩座椅	38	164	98.17	
	停車場	105	97	97.98	
	iTaiwan 免費無線上網	132	70	97.14	
三、 遊客 服務	服務人員態度	0	202	100.00	99.83
	服務人員解說內容	2	200	100.00	
	提供遊客服務之項目	3	199	99.50	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4	198	97.98	98.50
	環境維護之清潔度	1	201	100.00	
	遊憩區內吵雜度	1	201	97.51	
五、	使用 APP 滿意度	184	18	88.89	88.89
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 202 份。			

## 伍、結論及遊客意見

104 年度第 1 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 98.17%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 95.56%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.91%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 96.2%，綜上資料，遊客在 104 年度第 1 季對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達 97.46%。

### 二、遊客的不滿意度及意見

本年度的問卷調查滿意度，約有 2.54%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
工作人員很親切，但制服像警察，一點也不好看	國家公園之工作人員制服乃營建署規定之統一型式
座椅不友善	納入參考，下次重新規劃設計時注意
網路 APP 即時影像經常故障無法使用	本園部分地區因硫磺氣濃厚，造成電器用品極易故障，無法隨時維持其正常運作，尚請包含涵，本處將加強維修工作
影片極棒，建議考慮旅行社帶團觀賞	本意見納入參考
野狗請處理，造成恐懼	本處常請動保處進行野狗捕捉，然而園區內野狗警覺性極強，捕捉成效不佳，本處將再研議可否以其他方式減少野狗
洗手間無紙	當日已補，將再加強督導清潔人員

#### (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
開放多次入園時間	年度檢討時再評估

希望解說員帶領一團的人數可以少一點，20 人太多後面的人聽不到	擬暫不調整人數
若行動不便遊客是否也能有相同體驗	因地形因素建請可於附近體驗
停車場位置太少，有點可惜，不過往外停也還 OK，只是這樣好像不太適合一次太多人來	因位環境敏感區故有限制遊客數量
希望增設植物告示牌	本園區以解說員導覽為主

### (三)遊客對陽明書屋的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
機台軟體可以再人性化	意見納入參考，俟下次機台軟體更新時納入辦理
班車發車時間再確切就好了	因本園區每日遊客量變化極大，故 108 遊園公車只訂發車間距，實際發車時間需視遊客數量進行調整
步道有點滑	將加強步道路面菁苔及落葉掃除，提醒遊客行經園區步道時仍需小心行走
多些垃圾箱	陽明書屋站於大義館遊客服務站及大忠館研習教室飲水機旁各設有一個垃圾箱，將加強宣導垃圾不及地及垃圾帶回家觀念
飲水機有點少	陽明書屋大義館遊客服務站設有 1 台飲水機及大忠館研習教室電梯旁設有 2 台飲水機供遊客取用，飲水機共計 3 台，應足敷使用。將加強遊客適量取用

### (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
希望能提供步道路線大約的時間	本園導覽地圖即有各步道路線大約時間。
請讓室內可以吃東西	禁止飲食係為展館整潔。
希望增加停車格	已無增加停車格空間。
步道石頭有點滑	係因連續降雨致地面溼滑，將加強巡查改善。
步道太泥濘，希望增鋪沙石	係因連續降雨致地面泥濘，將加強巡查改善。

沿路廁所太少，製作陽明山每一景點的印章，有分時段的解說員	廁所各景點皆有，汙水處理問題不宜廣設；印章於各遊客服務站都有，解說志工解說已有定時解說導覽。
簡介 DM 多一點	目前服務簡介已提供中、英、日三種版本。
涼亭增建或擴大	本園以保育為主，遊憩為輔，不宜增設建築。
108 車速過快，感覺不適	已告知公車業者改善。
廁所需清潔	已要求清潔人員多加注意。
國家公園可提供新春揮毫春聯分享活動	納入參辦。
解說陳列展示，建議可依不同季節更換內容	納入參辦。
盡可能不要破壞大自然景觀	未確實指出何處。
1. 廁所隨時添加衛生紙，如在各間廁所內置衛生紙更貼心。 2. 增加多語〈外語，英日語〉導覽，或英文字幕。	1. 如各間衛生紙易被濫用。 2. 有外語導覽需求可向解說課提出申請。宣導片有英文版，可向服務人員提出播放需求。
希望設多一點垃圾桶。	已當面告知垃圾桶位置，另因山上收垃圾人力有限，已宣導垃圾儘量帶下山。
無法自行取用導覽圖	遊客提出需求即提供，自行取用易浪費資源。
公共溫泉為維護品質，可酌收費用〈40~80 元〉，並設置可上鎖的置物櫃，保障遊客貴重物品之安全。	納入參辦。
可以再擴大規模・面積	以保育為主，設施不宜擴大規模面積。

**(五)遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議**

遊客意見或建議	本處辦理情形
建議設立大屯自然公園的步道路線圖	本處將列入業務參考辦理。
未設有茶水地方。	因自來水無法到達未裝設，未來水源如解決，本處將列入考量。
停車位不夠。	本處未來設施整建將列入考量。
由於步道皆為石板地面，下雨天時，道路溼滑難行，若可增加扶手為佳。	本處未來設施整建將列入考量。

建議教育遊客無痕山林的概念, 不要在已漸禿的草地上野餐或活動。	本處將加強宣導。
可提供泡麵。	因自來水無法到達未裝設飲水機, 故無法提供泡麵所需之熱水, 但遊客如有沖泡奶粉育嬰或服藥等緊急使用, 可直接向服務站人員索取。
明顯的介紹植物牌。	本處將列入業務參考辦理。
能否增加一些座椅在服務站或本站附近。	本處未來設施整建將列入考量。
空間太小, 可以再擴大空間。	本處未來設施整建將列入考量。
在大門入口可以增加迴風門, 減少冷空氣進入服務中心。	本處未來設施整建將列入考量。

### (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
職業欄可增加製造業	納入參考
請持續辦理「東西大縱走」「足印草山」等步道認證活動, 以促進登山活動, 尤其推廣至中學生, 更是理想	本處刻正規劃辦理中
電視加大, 多幾台電視	因空間有限, 擬暫依目前規劃情形, 俟未來進行整體規劃時再一併考量
建議更改為硫磺谷遊客服務站, 更明確	依目前國家公園計畫名稱命名, 無法隨意更動

### 三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意, 且高達 99.45% 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。