

104 年度第 2 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、陳振祥、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 7 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.....	36
(五)遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議	38
(六)遊客對龍鳳谷管理站的建議.....	39
三、總結	40

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 2 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 2 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 2 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 2 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 2 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 2 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 2 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 2 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 2 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 1,679 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 41.84：58.16，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	700	41.69	41.84	41.84
	女	973	57.95	58.16	100.00
	總和	1,673	99.64	100.00	
遺漏值	系統界定	6	0.36		
總和		1,679	100.00		

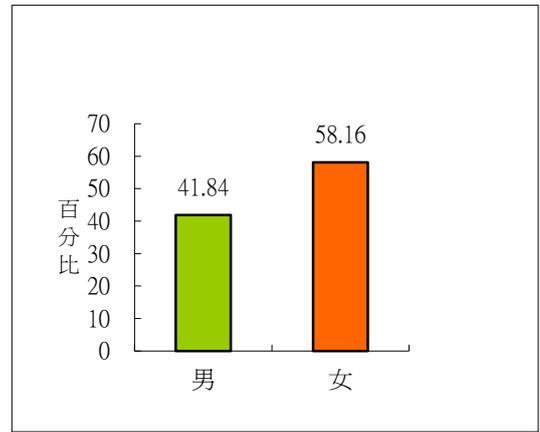


圖 1：性別統計分析圖

(二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 82.44%，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	106	6.31	6.33	6.33
	20-35 歲	343	20.43	20.49	26.82
	36-50 歲	474	28.23	28.32	55.14
	51-64 歲	563	33.53	33.63	88.77
	65 歲以上	188	11.20	11.23	100.00
	總和	1,674	99.70	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.30		
總和		1,678	100.00		

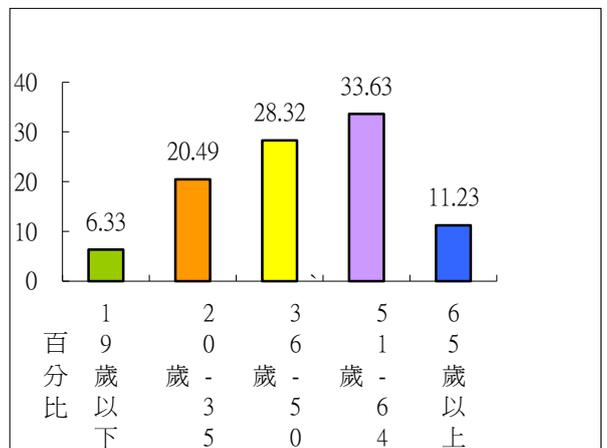


圖 2：年齡統計分析圖

(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	7	0.42	0.42	0.42
	臺北市/ 新北市	1183	70.46	70.80	71.21
	其他縣市	405	24.12	24.24	95.45
	其他國家	76	4.53	4.55	100.00
	總和	1,671	99.52	100.00	
遺漏值	系統界定	8	0.48		
總和		1,679	100.00		

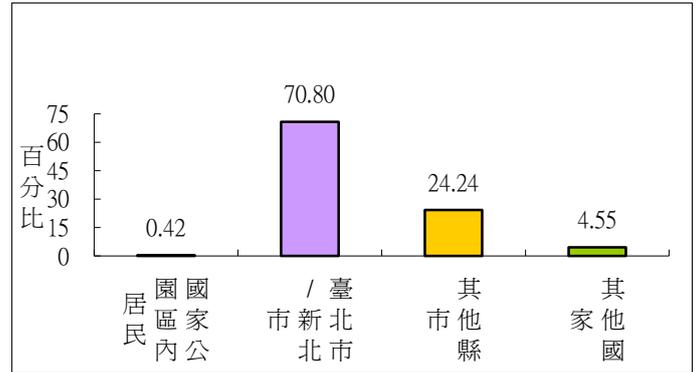


圖 3：居住地統計分析圖

(四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 59.53%，其次分別為高中(職)佔 19.67%、研究所以以上佔 14.23%、國小/中佔 6.4%、自修佔 0.18%。

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	3	0.18	0.18	0.18
	國小/中	107	6.37	6.40	6.58
	高中(職)	329	19.59	19.67	26.24
	大學(專)	996	59.32	59.53	85.77
	研究所以 上	238	14.18	14.23	100.00
總和	1,673	99.64	100.00		
遺漏值	系統界定	6	0.36		
總和		1,679	100.00		

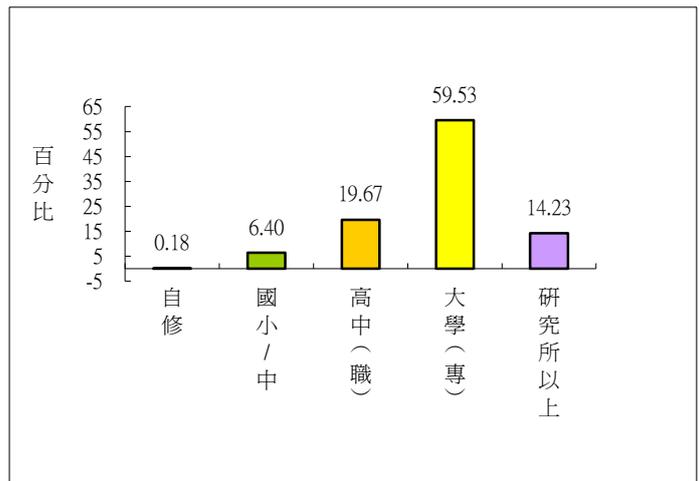


圖 4：教育背景統計分析圖

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 31.94%，農/林/漁/牧 3.58%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為服務業 22.57%、自由業 15.46%、學生 13.43%、軍/公/教 13.01%。

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	225	13.40	13.43	13.43
	軍教	218	12.98	13.01	26.38
	農林漁牧業	60	3.57	3.58	30.03
	服務業	378	22.51	22.57	52.60
	自由業	259	15.43	15.46	68.06
	其他	535	31.86	31.94	100.00
	總和	1,675	99.76	100.00	
	遺漏值	系統界定	4	0.24	
總和		1,679	100.00		

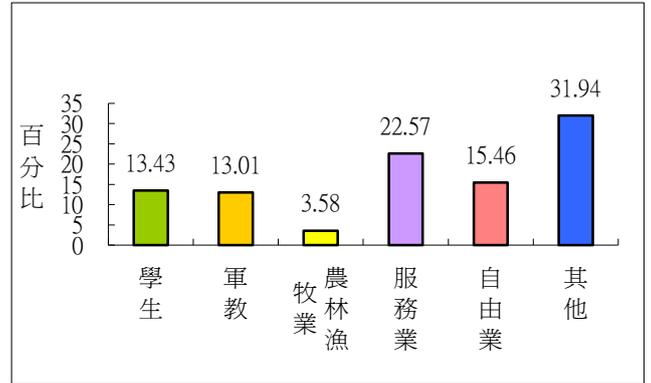


圖 5：職業統計分析圖

(六)交通工具

在交通工具的使用上，有 41.55%的遊客是搭乘公共交通工具上山，自行開車的遊客佔 40.06%，1.85%自行騎機車，5.85%搭乘遊覽車，3.22%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 2.51%。

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	31	1.85	1.85	1.85
	機車	114	6.79	6.81	8.66
	自行開車	671	39.96	40.06	48.72
	搭乘大眾運輸工具	696	41.45	41.55	90.27
	遊覽車	98	5.84	5.85	96.12
	步行	54	3.22	3.22	99.34
	其他	11	0.66	0.66	100.00
	總和	1,675	99.76	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.24		
總和		1,679	100.00		

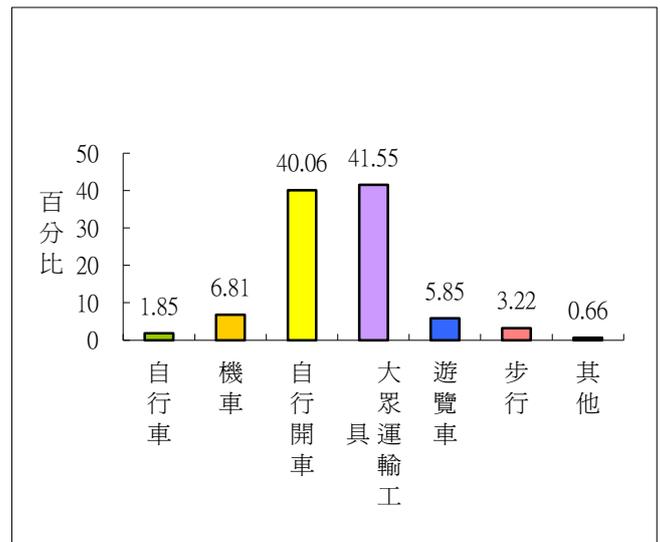


圖 6：交通工具統計分析圖

二、出遊日背景資料分析

(一)天氣

有效問卷數 1,632、遺漏值 47；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 54.53%、陰天有 31.25%、雨天有 14.22%。

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	890	53.01	54.53	54.53
	陰	510	30.38	31.25	85.78
	雨	232	13.82	14.22	100.00
	總和	1,632	97.20	100.00	
遺漏值		47	2.80		
總和		1,679	100.00		

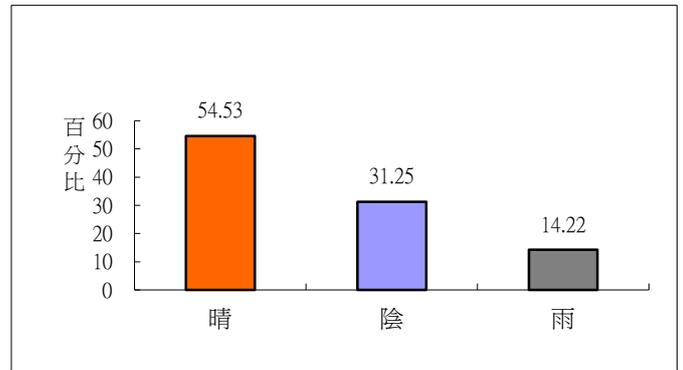


圖 7：天氣統計分析圖

(二) 氣溫

有效問卷數 1,630、遺漏值 49；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%、6-10 度佔 0.67%、11-15 度佔 6.2%、16-20 度佔 16.07%、21-25 度佔 35.28%、26-30 度佔 32.58%、30 度以上佔 9.14%。

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	1	0.06	0.06	0.06
	6-10 度	11	0.66	0.67	0.74
	11-15 度	101	6.02	6.20	6.93
	16-20 度	262	15.60	16.07	23.01
	21-25 度	575	34.25	35.28	58.28
	26-30 度	531	31.63	32.58	90.86
	30 度以上	149	8.87	9.14	
	總和	1,630	97.08	100.00	
遺漏值		49	2.92		
總和		1,679	100.00		

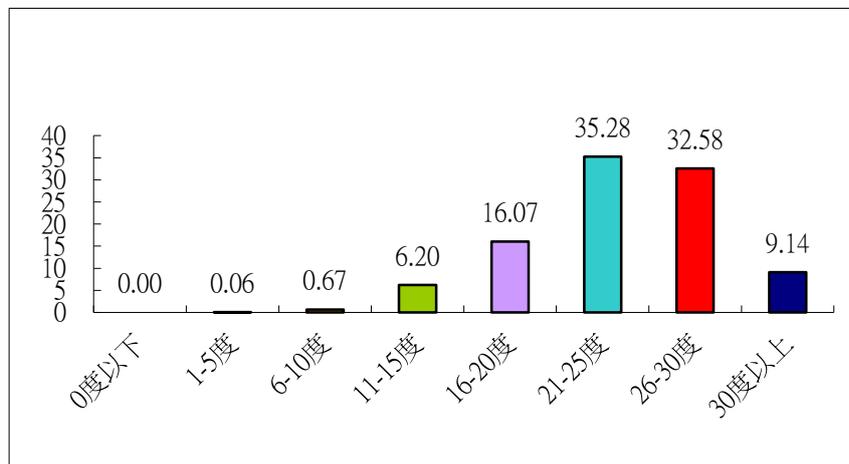


圖 8：氣溫統計分析圖

三、各項滿意度分析

表 9：104 年度第 2 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	183	1,496	99.06	99.41
	解說摺頁/出版品	274	1,405	99.64	
	視聽多媒體	375	1,304	99.39	
	解說陳列展示	230	1,449	99.52	
	解說導覽機台	457	1,222	99.43	
二、公共設施	廁所	122	1,557	99.17	98.83
	育嬰設備	1,082	597	97.49	
	步道	85	1,594	99.87	
	觀景亭台	116	1,563	99.62	
	休憩座椅	140	1,539	99.16	
	停車場	361	1,318	98.18	
	iTaiwan 免費無線上網	899	780	98.33	
三、遊客服務	服務人員態度	22	1,657	100	99.94
	服務人員解說內容	123	1,556	100	
	提供遊客服務之項目	102	1,577	99.81	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	49	1,630	96.56	97.52
	環境維護之清潔度	19	1,660	99.46	
	遊憩區內吵雜度	38	1,641	96.53	
五、	使用 APP 滿意度	1,480	199	97.99	97.99
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,679 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 1,496，遺漏值 183（含未使用或不知道）占 10.9%，滿意度分析：51.47%感到非常滿意、39.64%感到滿意，7.95%感到普通，約有 0.74%的遊客感到不滿意及 0.2%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	3		0.20	0.20
	不滿意	11	0.66	0.74	0.94
	普通	119	7.09	7.95	8.89
	滿意	593	35.32	39.64	48.53
	非常滿意	770	45.86	51.47	100.00
	總和	1,496	89.10	100.00	
遺漏值	未使用	178	10.60		
	系統界定	5	0.30		
總和		1,679	100.00		

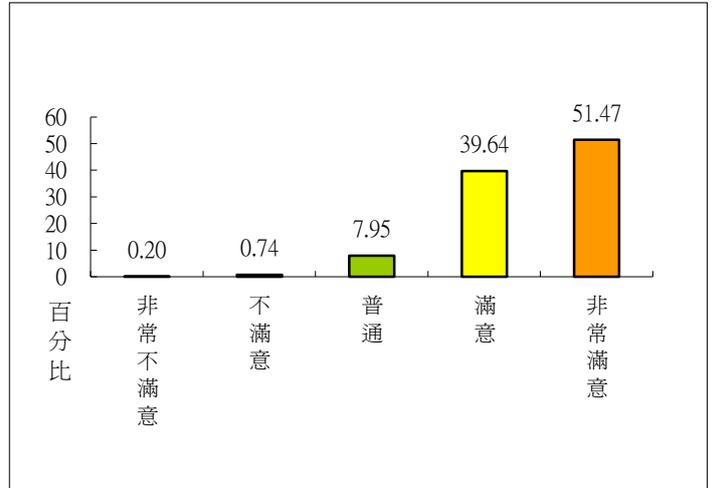


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

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 1,405、遺漏值（含未使用或不知道）274 佔 16.32%；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 52.67%感到非常滿意、有 38.86%感到滿意、8.11%感到普通、約有 0.28%的遊客感到不滿意及 0.07%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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	4	0.24	0.28	0.36
	普通	114	6.79	8.11	8.47
	滿意	546	32.52	38.86	47.33
	非常滿意	740	44.07	52.67	100.00
	總和	1,405	83.68	100.00	
遺漏值	未使用	268	15.96		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,679	100.00		

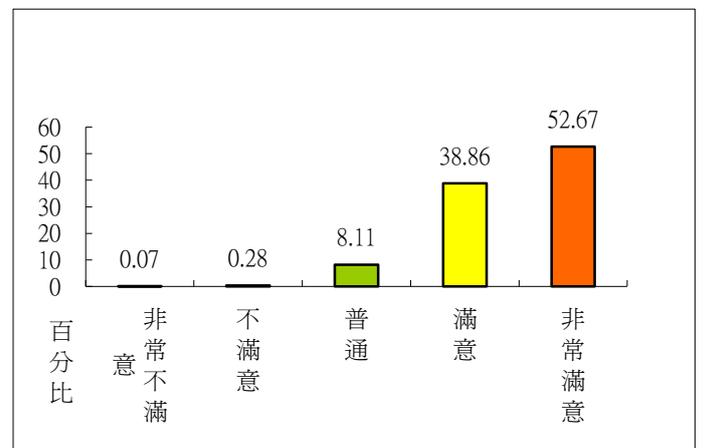


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,304，遺漏值 375（含未使用或不知道）占 22.34%，滿意度分析：有 57.44%感到非常滿意，35.2%滿意，6.75%感到普通，約有 0.46%的遊客感到不滿意及 0.15%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	2	0.12	0.15	0.15
	不滿意	6	0.36	0.46	0.61
	普通	88	5.24	6.75	7.36
	滿意	459	27.34	35.20	42.56
	非常滿意	749	44.61	57.44	100.00
	總和	1,304	77.67	100.00	
遺漏值	未使用	367	21.86		
	系統界定	8	0.48		
總和		1,679	100.00		

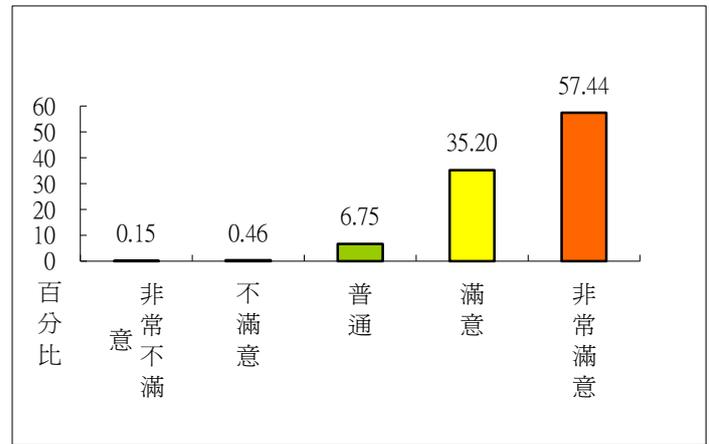


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,449，遺漏值 230（含未使用或不知道）占 13.7%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.11%感到非常滿意及 38.51%滿意，6.9%感到普通，約有 0.41%的遊客感到不滿意及 0.07%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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	6	0.36	0.41	0.48
	普通	100	5.96	6.90	7.38
	滿意	558	33.23	38.51	45.89
	非常滿意	784	46.69	54.11	100.00
	總和	1,449	86.30	100.00	
遺漏值	未使用	223	13.28		
	系統界定	7	0.42		
總和		1,679	100.00		

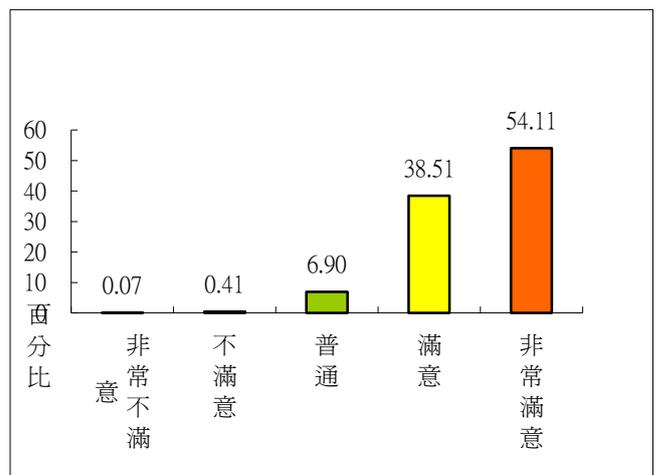


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 1,222，遺漏值 457（含未使用或不知道）占 27.22%，滿意度分析：使用過的遊客有 52.78%感到非常滿意及 37.81%滿意，8.84%感到普通，約有 0.41%的遊客感到不滿意及 0.16%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	2	0.12	0.16	0.16
	不滿意	5	0.30	0.41	0.57
	普通	108	6.43	8.84	9.41
	滿意	462	27.52	37.81	47.22
	非常滿意	645	38.42	52.78	100.00
	總和	1,222	72.78	100.00	
遺漏值	未使用	451	26.86		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,679	100.00		

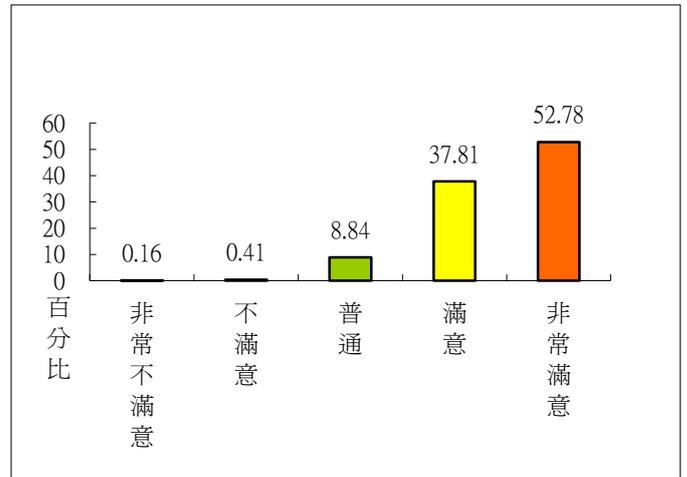


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

(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 1,557，遺漏值 122（含未使用或不知道）占 7.27%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.21%感到非常滿意及 35.71%滿意，9.25%感到普通，約有 0.71%的遊客感到不滿意及 0.13%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	2	0.12	0.13	0.13
	不滿意	11	0.66	0.71	0.83
	普通	144	8.58	9.25	10.08
	滿意	556	33.11	35.71	45.79
	非常滿意	844	50.27	54.21	100.00
	總和	1,557	92.73	100.00	
遺漏值	未使用	117	6.97		
	系統界定	5	0.30		
總和		1,679	100.00		

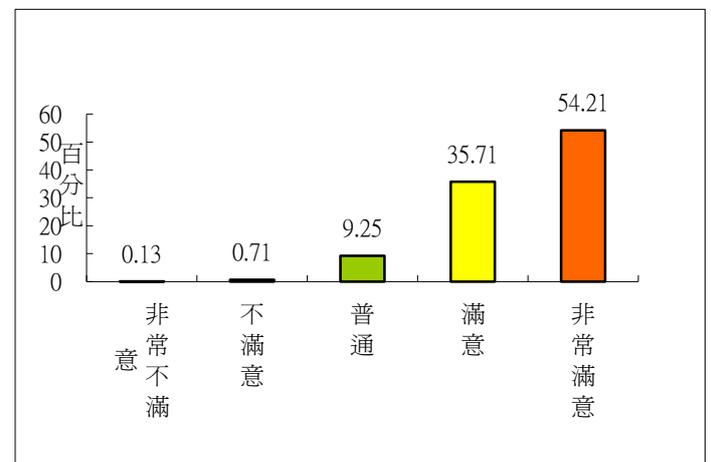


圖 14：廁所統計分析圖

2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 597，遺漏值 1,082 (含未使用或不知道) 占 64.44%，滿意度分析：使用過的遊客有 51.59% 感到非常滿意及 32.66% 滿意，13.233% 感到普通，約有 1.34% 的遊客感到不滿意及 1.17% 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	7	0.42	1.17	1.17
	不滿意	8	0.48	1.34	2.51
	普通	79	4.71	13.23	15.75
	滿意	195	11.61	32.66	48.41
	非常滿意	308	18.34	51.59	100.00
	總和	597	35.56	100.00	
遺漏值	未使用	1,069	63.67		
	系統界定	13	0.77		
總和		1,679	100.00		

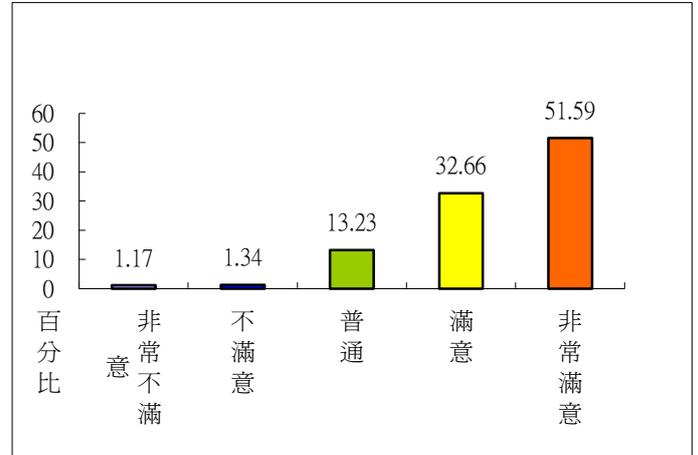


圖 15：育嬰設備統計分析圖

3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,594，遺漏值 85 (含未使用或不知道) 占 5.06%，滿意度分析：使用過的遊客有 60.54% 感到非常滿意及 34.69% 滿意，4.64% 感到普通，約有 0.13% 的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	2	0.12	0.13	0.13
	普通	74	4.41	4.64	4.77
	滿意	553	32.94	34.69	39.46
	非常滿意	965	57.47	60.54	100.00
	總和	1,594	94.94	100.00	
遺漏值	未使用	82	4.88		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,679	100.00		

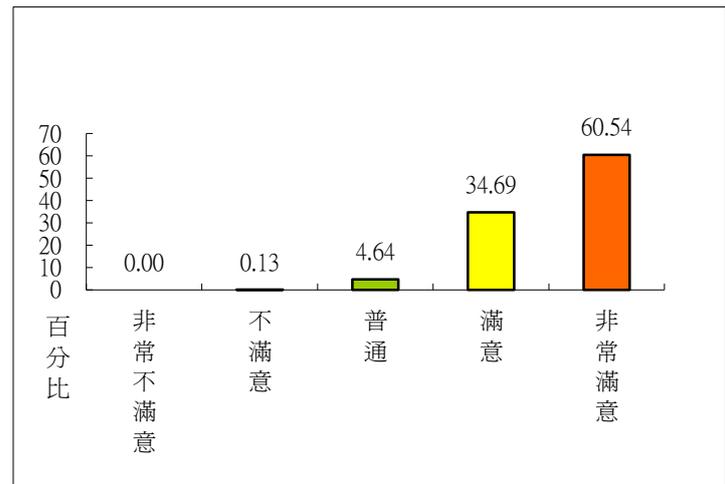


圖 16：步道設施統計分析圖

4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,563，遺漏值 116（含未使用或不知道）占 6.91%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.97%感到非常滿意及 36.66%滿意，4.99%感到普通，約有 0.32%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	5	0.30	0.32	0.38
	普通	78	4.65	4.99	5.37
	滿意	573	34.13	36.66	42.03
	非常滿意	906	53.96	57.97	100.00
	總和	1,563	93.09	100.00	
遺漏值	未使用	112	6.67		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,679	100.00		

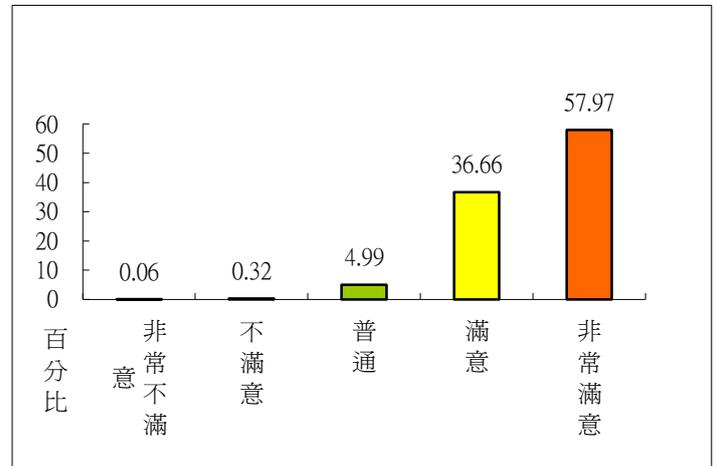


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,539，遺漏值 140（含未使用或不知道）占 8.34%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.26%感到非常滿意及 38.6%滿意，6.3%感到普通，約有 0.58%的遊客感到不滿意及 0.26%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	0.24	0.26	0.26
	不滿意	9	0.54	0.58	0.84
	普通	97	5.78	6.30	7.15
	滿意	594	35.38	38.60	45.74
	非常滿意	835	49.73	54.26	100.00
	總和	1,539	91.66	100.00	
遺漏值	未使用	134	7.98		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,679	100.00		

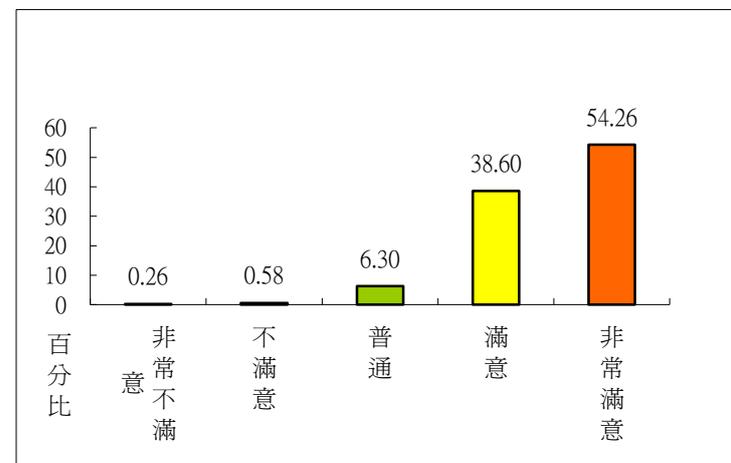


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,318，遺漏值 361（含未使用或不知道）占 21.5%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.34%感到非常滿意及 34.29%滿意，10.55%感到普通，約有 1.29%的遊客感到不滿意及 0.53%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	7	0.42	0.53	0.53
	不滿意	17	1.01	1.29	1.82
	普通	139	8.28	10.55	12.37
	滿意	452	26.92	34.29	46.66
	非常滿意	703	41.87	53.34	100.00
	總和	1,318	78.50	100.00	
遺漏值	未使用	355	21.14		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,679	100.00		

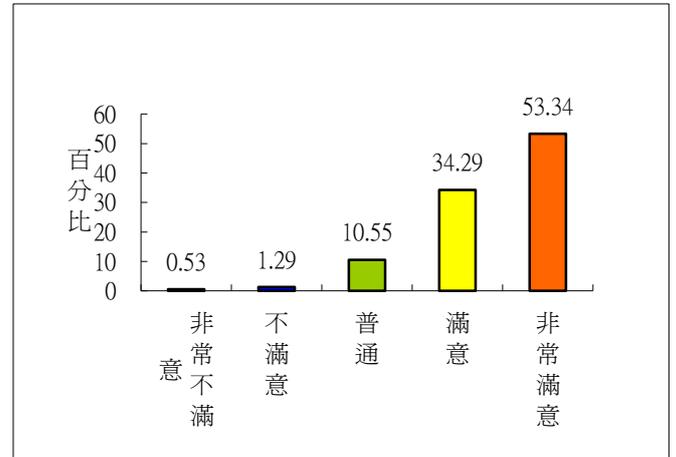


圖 19：停車場設施統計分析圖

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 780，遺漏值 899（含未使用或不知道）占 53.55%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.05%感到非常滿意及 32.18%滿意，9.1 感到普通，約有 0.64%的遊客感到不滿意及 1.03%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	8	0.48	1.03	1.03
	不滿意	5	0.30	0.64	1.67
	普通	71	4.23	9.10	10.77
	滿意	251	14.95	32.18	42.95
	非常滿意	445	26.50	57.05	100.00
	總和	780	46.46	100.00	
遺漏值	未使用	889	52.95		
	系統界定	10	0.60		
總和		1,679	100.00		

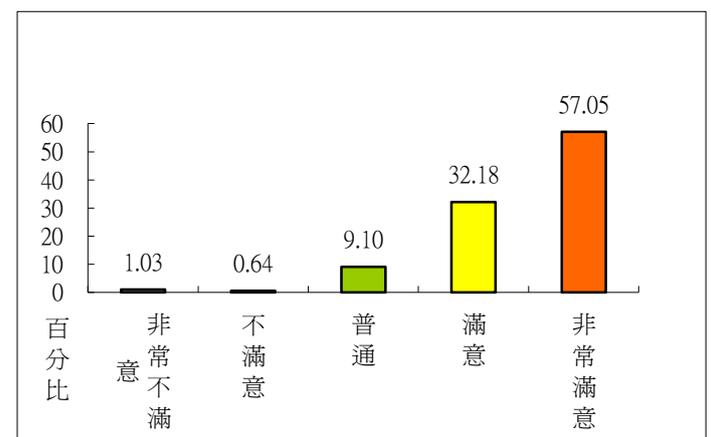


圖 20：i_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

(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 1,657，遺漏值 22（含未使用或不知道）占 1.31，滿意度分析：使用過的遊客有 89.8%感到非常滿意及 9.72%滿意，0.48%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	8	0.48	0.48	0.48
	滿意	161	9.59	9.72	10.20
	非常滿意	1,488	88.62	89.80	100.00
	總和	1,657	98.69	100.00	
遺漏值	未使用	21	1.25		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,679	100.00		

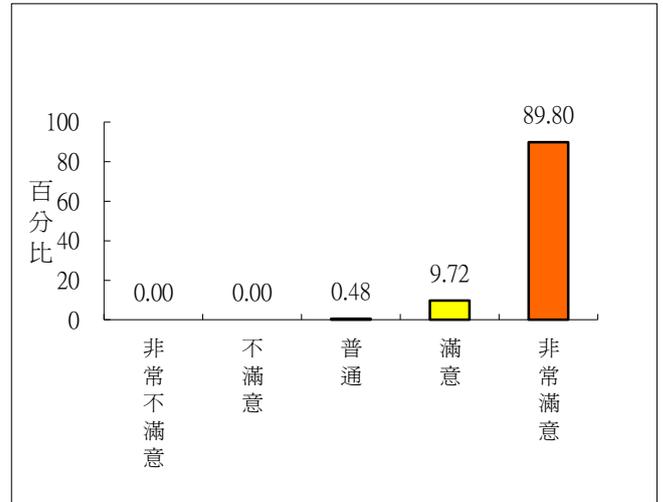


圖 21：服務人員態度統計分析圖

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 1,556，遺漏值 123（含未使用或不知道）占 7.33%，滿意度分析：使用過的遊客有 84.77%感到非常滿意及 14.4%滿意，0.84%感到普通，沒有遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	普通	13	0.77	0.84	0.84
	滿意	224	13.34	14.40	15.23
	非常滿意	1,319	78.56	84.77	100.00
	總和	1,556	92.67	100.00	
遺漏值	未使用	121	7.21		
	系統界定	2	0.12		
總和		1,679	100.00		

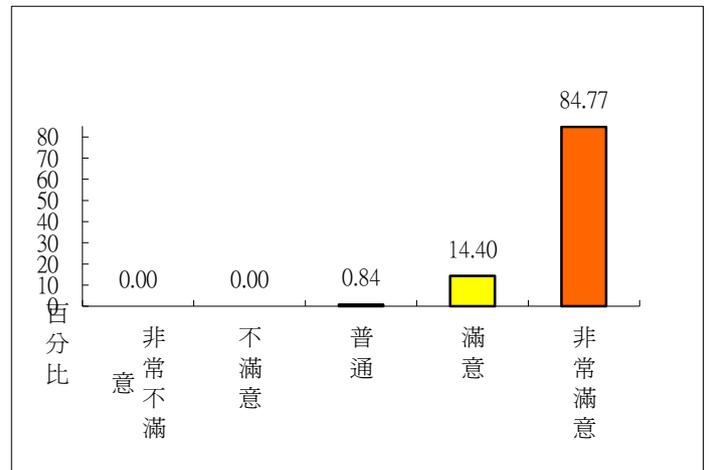


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

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 1,577，遺漏值 102（含未使用或不知道）占 6.08%，滿意度分析：使用過的遊客有 77.68%感到非常滿意及 18.83%滿意，3.3%感到普通，約有 0.19%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	3	0.18	0.19	0.19
	普通	52	3.10	3.30	3.49
	滿意	297	17.69	18.83	22.32
	非常滿意	1,225	72.96	77.68	100.00
	總和	1,577	93.92	100.00	
遺漏值	未使用	96	5.72		
	系統界定	6	0.36		
總和		1,679	100.00		

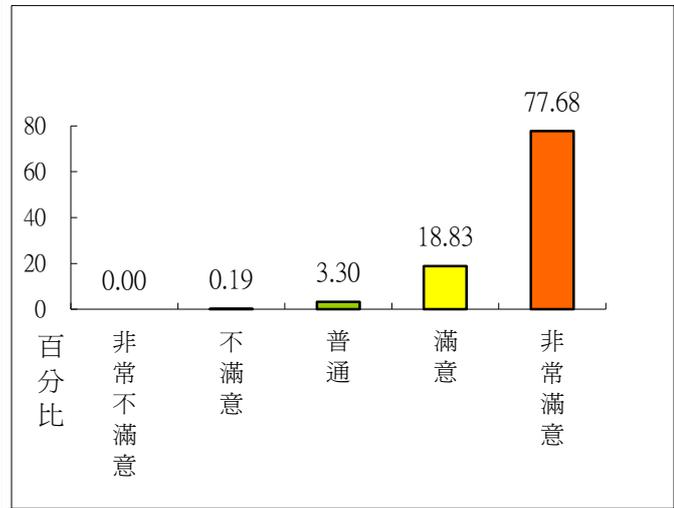


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

(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 1,630，遺漏值 49（含未使用或不知道）占 2.92%，滿意度分析：使用過的遊客有 58.71%感到非常滿意及 28.9%滿意，8.96%感到普通，約有 1.47%的遊客感到不滿意及 1.96%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	32	1.91	1.96	1.96
	不滿意	24	1.43	1.47	3.44
	普通	146	8.70	8.96	12.39
	滿意	471	28.05	28.90	41.29
	非常滿意	957	57.00	58.71	100.00
	總和	1,630	97.08	100.00	
遺漏值	未使用	46	2.74		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,679	100.00		

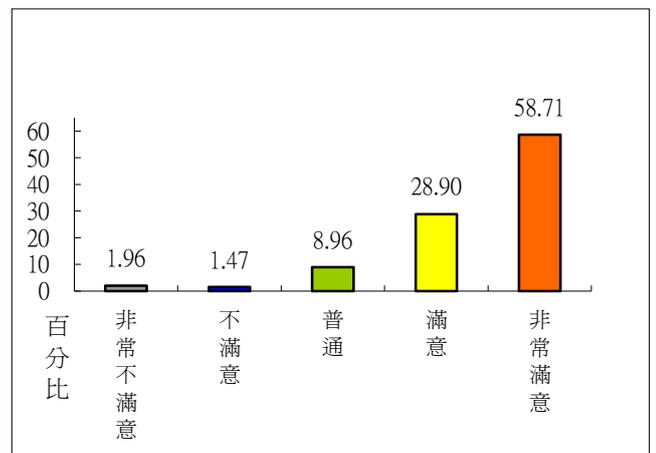


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

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 1,660，遺漏值 19（含未使用或不知道）占 1.13%，滿意度分析：使用過的遊客有 66.45%感到非常滿意及 28.61%滿意，4.4%感到普通，約有 0.18%的遊客感到不滿意及 0.36%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	6	0.36	0.36	0.36
	不滿意	3	0.18	0.18	0.54
	普通	73	4.35	4.40	4.94
	滿意	475	28.29	28.61	33.55
	非常滿意	1,103	65.69	66.45	100.00
	總和	1,660	98.87	100.00	
遺漏值	未使用	18	1.07		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,679	100.00		

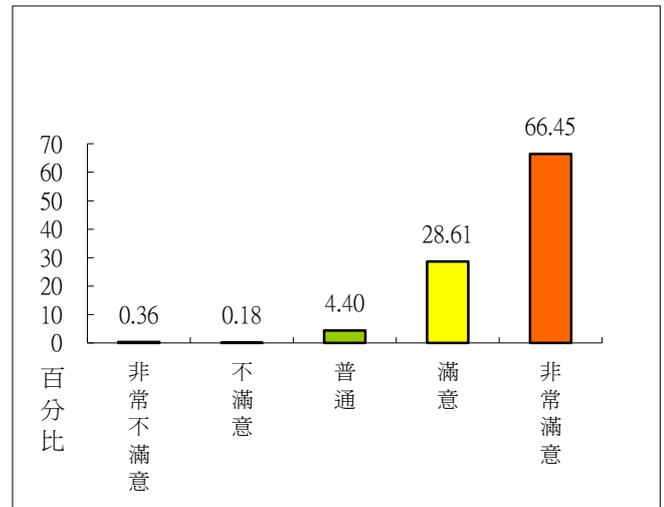


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

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 1,641，遺漏值 38（含未使用或不知道）占 2.27%，滿意度分析：使用過的遊客有 60.15%感到非常滿意及 27.85%滿意，8.53%感到普通，約有 1.34%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	35	2.08	2.13	2.13
	不滿意	22	1.31	1.34	3.47
	普通	140	8.34	8.53	12.00
	滿意	457	27.22	27.85	39.85
	非常滿意	987	58.78	60.15	100.00
	總和	1,641	97.74	100.00	
遺漏值	未使用	34	2.03		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,679	100.00		

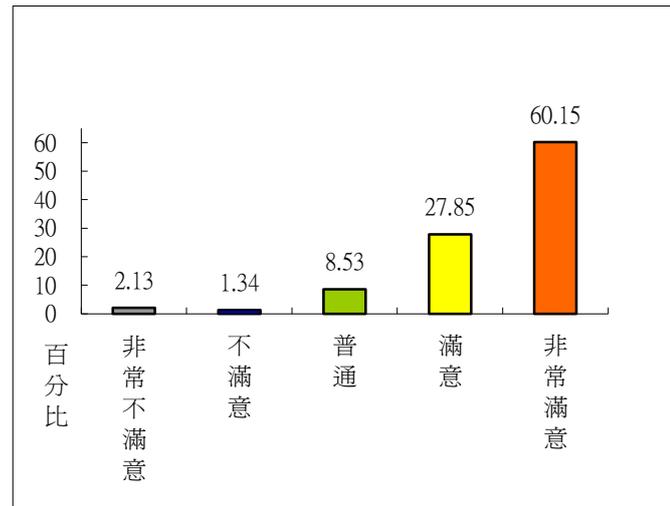


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

(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 199，遺漏值 1,480（含未使用或不知道）占 88.15%，滿意度分析：使用過的遊客有 28.14%感到非常滿意及 61.31%滿意，8.54%感到普通，約有 1.01%的遊客感到不滿意及 1.01%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	1.01	1.01
	不滿意	2	0.12	1.01	2.01
	普通	17	1.01	8.54	10.55
	滿意	122	7.27	61.31	71.86
	非常滿意	56	3.34	28.14	100.00
	總和	199	11.85	100.00	
遺漏值	未使用	1,455	86.66		
	系統界定	25	1.49		
總和		1,679	100.00		

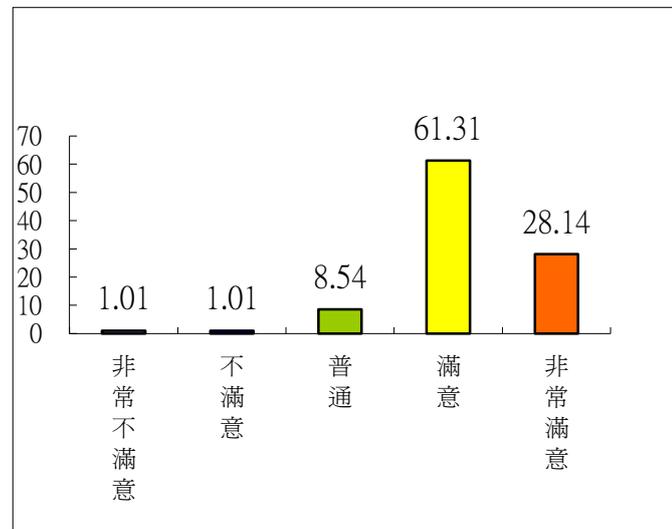


圖 27：使用 APP 統計分析圖

(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 1,669、遺漏值有 10 占 0.6%，其中造訪 5 次以內者最多，共佔 66.32%，其次為 10 次以上者占 21.03%，以 6-9 次最少占 12.64%。

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	568	33.83	34.03	34.03
	1-5 次	539	32.10	32.29	66.33
	6-9 次	211	12.57	12.64	78.97
	10 次以上	351	20.91	21.03	100.00
	總和	1,669	99.40	100.00	
遺漏值	系統界定	10	0.60		
總和		1,679	100.00		

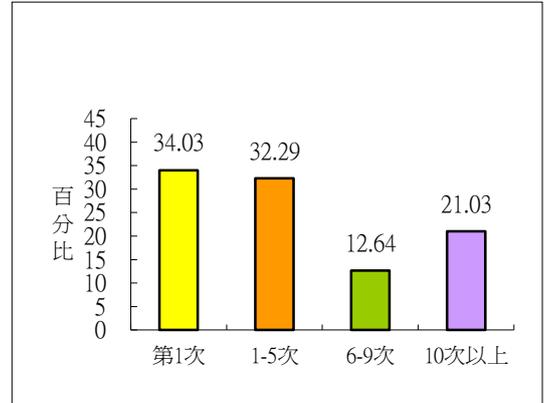


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

(七)再度來訪意願

有高達 99.7%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	1,650	98.27	99.70	99.70
	不願意	5	0.30	0.30	100.00
	總和	1,655	98.57	100.00	
遺漏值	系統界定	24	1.43		
總和		1,679	100.00		

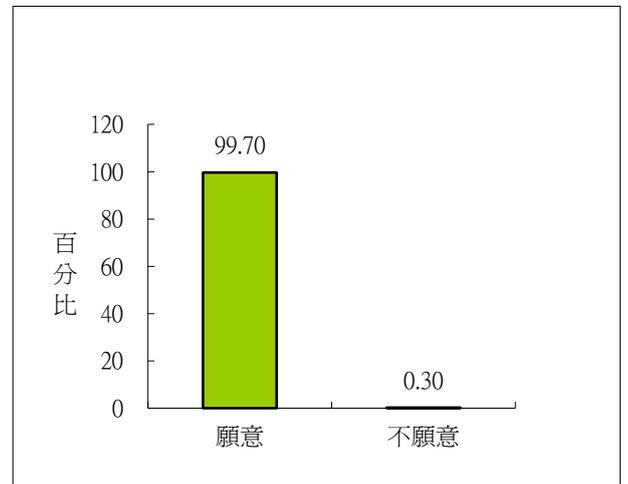


圖 29：是否願意再來統計圖

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	68	632	51.90	40.82	6.80	0.47	0.00
		女	114	859	51.22	38.65	8.85	0.93	0.35
	解說摺頁/出版 品	男	100	600	53.83	38.33	7.83	0.00	0.00
		女	173	800	51.88	39.13	8.38	0.50	0.13
	視聽多媒體	男	140	560	59.29	34.29	6.25	0.18	0.00
		女	234	739	55.89	35.99	7.17	0.68	0.27
	解說陳列展示	男	72	628	56.05	36.46	7.01	0.48	0.00
		女	151	822	53.77	39.17	6.69	0.24	0.12
解說導覽機台	男	170	530	55.85	35.09	8.30	0.57	0.19	
	女	286	687	50.36	39.88	9.32	0.29	0.15	
二、 公共 設施	廁所	男	41	659	55.84	35.51	8.04	0.61	0.00
		女	79	894	53.02	35.79	10.18	0.78	0.22
	育嬰設備	男	468	232	51.72	34.05	12.50	1.29	0.43
		女	610	363	51.24	31.96	13.77	1.38	1.65
	步道	男	34	666	62.01	32.73	4.95	0.30	0.00
		女	50	923	59.59	35.97	4.44	0.00	0.00
	觀景亭台	男	48	652	58.28	37.27	4.14	0.15	0.15
		女	67	906	57.73	36.20	5.63	0.44	0.00
	休憩座椅	男	48	652	54.91	38.96	5.37	0.61	0.15
		女	90	883	53.79	38.28	7.02	0.57	0.34
	停車場	男	124	576	55.73	30.90	11.81	1.39	0.17
		女	235	738	51.49	36.99	9.49	1.22	0.81
iTaiwan 免費 無線上網	男	350	350	58.00	32.86	7.14	1.14	0.86	
	女	545	428	56.31	31.78	10.51	0.23	1.17	
三、 遊客 服務	服務人員態度	男	6	694	93.23	6.48	0.29	0.00	0.00
		女	15	958	87.27	12.11	0.63	0.00	0.00
	服務人員解說 內容	男	44	656	89.33	9.60	1.07	0.00	0.00
		女	75	898	82.63	16.70	0.67	0.00	0.00
	提供遊客服務	男	36	664	80.27	16.11	3.46	0.15	0.00

陽明山國家公園 104 年度第 2 季遊客滿意度問卷調查報告

	之項目	女	68	905	76.13	20.44	3.20	0.22	0.00
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	15	685	60.88	28.47	8.18	1.31	1.17
		女	31	942	57.22	29.09	9.55	1.59	2.55
	環境維護之清 潔度	男	3	697	68.58	26.40	4.59	0.29	0.14
		女	13	960	65.00	30.10	4.27	0.10	0.52
	遊憩區內之吵 雜度	男	12	688	63.66	27.18	6.40	1.60	1.16
		女	23	950	57.68	28.21	10.11	1.16	2.84
五	APP 滿意度	男	597	103	24.27	65.05	7.77	0.97	1.94
		女	878	95	52.63	38.95	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 2 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	38	166	93.98	98.21
	解說摺頁/出版品	56	148	99.32	
	視聽多媒體	61	143	100.00	
	解說陳列展示	59	145	98.62	
	解說導覽機台	87	117	99.15	
二、 公共 設施	廁所	15	189	100.00	97.34
	育嬰設備	130	74	94.59	
	步道	6	198	99.49	
	觀景亭台	0	179	98.88	
	休憩座椅	43	161	96.89	
	停車場	43	161	99.38	
	iTaiwan 免費無線上網	153	51	92.16	
三、 遊客 服務	服務人員態度	1	203	100.00	99.82
	服務人員解說內容	1	203	100.00	
	提供遊客服務之項目	16	188	99.47	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	5	199	95.48	96.99
	環境維護之清潔度	4	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	200	95.50	
五、	使用 APP 滿意度	190	14	92.86	92.86
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 204 份。			

表 33：遊客中心 104 年度第 2 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	100.00	100.00
	解說摺頁/出版品	32	168	100.00	
	視聽多媒體	49	151	100.00	
	解說陳列展示	31	169	100.00	
	解說導覽機台	50	150	100.00	
二、 公共 設施	廁所	24	176	99.43	99.62
	育嬰設備	157	43	100.00	
	步道	10	190	100.00	
	觀景亭台	22	178	99.44	
	休憩座椅	25	175	99.43	
	停車場	92	108	99.07	
	iTaiwan 免費無線上網	124	76	100.00	
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	10	190	100.00	
	提供遊客服務之項目	15	185	100.00	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	10	190	96.84	97.89
	環境維護之清潔度	4	196	100.00	
	遊憩區內吵雜度	11	189	96.83	
五、	使用 APP 滿意度	179	21	95.24	95.24
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 2 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	16	184	99.46	99.78
	解說摺頁/出版品	25	175	100.00	
	視聽多媒體	29	171	100.00	
	解說陳列展示	21	179	99.44	
	解說導覽機台	43	157	100.00	
二、 公共 設施	廁所	19	181	98.90	99.21
	育嬰設備	118	82	98.78	
	步道	3	197	100.00	
	觀景亭台	1	199	100.00	
	休憩座椅	8	192	100.00	
	停車場	24	176	97.73	
	iTaiwan 免費無線上網	90	110	99.09	
三、 遊客 服務	服務人員態度	4	196	100.00	99.82
	服務人員解說內容	23	177	100.00	
	提供遊客服務之項目	16	184	99.46	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	7	193	95.34	96.93
	環境維護之清潔度	0	200	98.50	
	遊憩區內吵雜度	3	197	96.95	
五、	使用 APP 滿意度	192	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 200 份。			

表 35：二子坪 104 年度第 2 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	6	194	100.00	99.15
	解說摺頁/出版品	19	181	98.90	
	視聽多媒體	43	157	98.73	
	解說陳列展示	38	162	98.77	
	解說導覽機台	50	150	99.33	
二、 公共 設施	廁所	3	197	97.97	97.5
	育嬰設備	83	117	94.87	
	步道	4	196	100.00	
	觀景亭台	1	199	100.00	
	休憩座椅	3	197	99.49	
	停車場	13	187	93.58	
	iTaiwan 免費無線上網	54	146	96.58	
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	11	189	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	200	96.00	96.32
	環境維護之清潔度	0	200	98.00	
	遊憩區內吵雜度	2	198	94.95	
五、	使用 APP 滿意度	185	15	93.33	93.33
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 2 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	9	191	100.00	99.85
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	35	165	100.00	
	解說陳列展示	4	196	100.00	
	解說導覽機台	63	137	99.27	
二、公共設施	廁所	8	192	100.00	98.57
	育嬰設備	176	24	91.67	
	步道	29	171	100.00	
	觀景亭台	28	172	100.00	
	休憩座椅	20	180	100.00	
	停車場	19	181	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	125	75	98.34	
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	10	190	100.00	
	提供遊客服務之項目	4	196	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	199	99.50	99.33
	環境維護之清潔度	0	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	1	199	98.49	
五、	使用 APP 滿意度	138	138	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 2 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	100.00	99.47
	解說摺頁/出版品	20	180	100.00	
	視聽多媒體	16	184	99.46	
	解說陳列展示	8	192	100.00	
	解說導覽機台	41	159	100.00	
二、公共設施	廁所	7	193	100.00	99.66
	育嬰設備	112	88	100.00	
	步道	9	191	100.00	
	觀景亭台	5	195	100.00	
	休憩座椅	6	194	99.48	
	停車場	24	176	99.43	
	iTaiwan 免費無線上網	96	104	98.08	
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	3	197	100.00	
	提供遊客服務之項目	3	197	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	200	100.00	97.68
	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	180	20	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 2 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	23	177	99.44	99.15
	解說摺頁/出版品	38	162	100.00	
	視聽多媒體	45	155	98.71	
	解說陳列展示	27	173	98.84	
	解說導覽機台	39	161	98.76	
二、公共設施	廁所	14	186	98.39	99.07
	育嬰設備	119	81	98.77	
	步道	3	197	100.00	
	觀景亭台	11	189	98.94	
	休憩座椅	27	173	98.84	
	停車場	8	192	98.44	
	iTaiwan 免費無線上網	44	156	100.00	
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	34	166	100.00	
	提供遊客服務之項目	19	181	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	11	189	93.65	95.82
	環境維護之清潔度	3	197	100.00	
	遊憩區內吵雜度	6	194	93.81	
五、	使用 APP 滿意度	180	20	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 39：冷水坑 104 年度第 2 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	27	173	99.42	99.47
	解說摺頁/出版品	45	155	99.35	
	視聽多媒體	63	137	99.27	
	解說陳列展示	34	166	100.00	
	解說導覽機台	56	144	99.31	
二、公共設施	廁所	16	184	98.39	99.66
	育嬰設備	128	72	98.77	
	步道	12	188	100.00	
	觀景亭台	12	188	98.94	
	休憩座椅	14	186	98.44	
	停車場	66	134	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	103	97	98.98	
三、遊客服務	服務人員態度	9	191	100.00	99.81
	服務人員解說內容	31	169	100.00	
	提供遊客服務之項目	22	178	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	15	185	93.65	95.82
	環境維護之清潔度	8	192	100.00	
	遊憩區內吵雜度	11	189	93.81	
五、	使用 APP 滿意度	168	32	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 40：陽明書屋 104 年度第 2 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	58	98.28	97.86
	解說摺頁/出版品	24	51	98.04	
	視聽多媒體	34	41	95.12	
	解說陳列展示	8	67	100.00	
	解說導覽機台	28	47	97.87	
二、公共設施	廁所	16	59	98.31	97.83
	育嬰設備	59	16	93.75	
	步道	9	66	98.48	
	觀景亭台	11	64	98.44	
	休憩座椅	13	62	98.39	
	停車場	36	39	94.67	
	iTaiwan 免費無線上網	52	23	100.00	
三、遊客服務	服務人員態度	1	74	100.00	100.00
	服務人員解說內容	0	75	100.00	
	提供遊客服務之項目	1	74	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	75	94.67	95.11
	環境維護之清潔度	0	75	98.67	
	遊憩區內吵雜度	0	75	92.00	
五、	使用 APP 滿意度	68	7	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 75 份。			

伍、結論及遊客意見

104 年度第 2 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 2 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
過去舊的影片，建議安排播放	將參考評估
公車司機態度不佳，易過站或不說明清楚	已去函公運處請其督導業者改善
無障礙廁所，流水不通，請改善	已通知廠商改善
請 updata 手機充電機型，目前 Iphone 已至 5 及 6，中心只停留在舊插頭，請改進	將參考評估
遊客中心販賣之飲品缺養生茶品	已轉知販賣部參考
可以增加衛生棉販賣機	已轉知販賣部參考
廁所水龍頭常會有遊客未完全關好，致水資源浪費，是否改為感應式？	山上硫磺氣嚴重，感應式容易損壞，將考量使用按壓式
請提早開門(遊客中心)	遊客中心係配合上班時間做開放，依目前人力情形，無提早開放之規劃
手機充電設備無 ASUS 國產品牌，應可多設置國產品牌相關設備	將參考評估
遊客中心內的設施有點老舊，生態體驗	今年度已開始規劃，預計明年、後年分

也有老舊味道，不過服務人員態度很親切	兩年施工更新
1.園區有野狗 2.雨天路滑，建步道工程宜納入考量。	1.本處與雙北市動物保護處保持聯繫，請其增加園區野狗捕捉次數 2.將參考評估

(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
希望提供北五指山步道導覽圖、荷蘭古道導覽圖	遊客中心有步道摺頁可購買，北五指山步道及荷蘭古道因非本處維管步道故未出版相關導覽圖
可否讓遊客在天溪園內待久一點，尤其在天溪瀑布可否待久一些	天溪園因有固定解說景點無法一處待太久
建議解說牌誌可以附註簡介、歲數等等	本站以解說員解說為主
手機沒訊號	基地台改善中
建議可以使用者付費	使用者付費正規劃中
多說點動物的生活方式	將加強解說內容訓練
希望可以提供外部老師自行導覽會更好	暫不開放自行導覽
導覽時間太短	導覽時間已有 2 至 3 小時，應已足夠

(三)遊客對陽明書屋的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
燈光可再明亮	為節能減碳，故本處人員常視天候明暗開關遊客服務站及各展間燈光

(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
座椅/涼亭太少	服務站內提供小圓椅供遊客使用，另已有公車候車亭、軍方留下之涼亭及觀景亭台等涼亭
走道處可設置座椅	走道處設置固定座椅會影響通行，服務站內提供小圓椅供遊客使用
無障礙設施需改進，無法提供輪椅通行。	營建署今(104)年 6 月 9 日召開「研商國家公園無障礙環境改善計畫相關事宜會議」決議推動辦理擎天崗建置無障

	礙設施案，預定 106 年完成
願多宣導無痕山林運動，讓美麗的大自然能世世代代永傳	已進行相關宣導
增加餐飲點	國家公園以環境保育為主不適合增設過多設施
建議在擎天崗服務站前放一個風箏畫禁止的牌子，這樣大家就不會在這裡放風箏	導覽牌下方禁止事項已列入
可以放個大型密碼鎖置物箱，傢伙很多沒地方放	因為顧慮服務站開放時間與安全性及貴重物品責任問題，目前無此規劃
大便太多	擎天崗草原放養牛隻的關係，糞便多是正常的、且此為天然的肥料，已請清潔廠商加強步道路面牛糞清理
有濃霧的話是否需要禁止上山呢？因為濃霧中開車很危險	道路已設有反光貓眼，遊客只要放慢車速一樣可以平順的到達您想去的景點，霧中的國家公園又是另一種美
登山道路有些不平可以再改善	近期本處已針對擎天崗環型步道竹篙山支線、頂山石梯嶺步道、魚路古道日人路等進行步道鋪面改善
希望洗手槽附近提供水龍頭可以清洗鞋子	須節約用水，參考辦理
廁所清潔須改進	已請清潔廠商加強清潔
步道旁雜草未除(上主峰步道，冷水坑往小油坑)	係保護蝴蝶蜜源植物島田氏澤蘭等而延後施作
飲水機沒水	假日使用量大，飲水機供應不及，站內另備有冷熱開水應急
步道解說牌重複性太高	未指明位置，參考辦理
飲水機是否可多裝 1 台，逢例假遊客多，水不夠用，飲水機會停擺，像第二停車場一樣，裝 2 台	經費有限，不足處站內另備有冷熱開水應急
設吸菸區	已告知已有設置
1. 販賣部陳舊落後，服務態度雖親切但不夠專業，包含服裝髮型言語用詞 2. 既然來此必熱愛自然，為何設吸菸區，請設全區禁菸 3. 第二停販賣部服務員有位煮食人員	1. 業已通知員工消費合作社加強員工訓練 2. 癮君子亦有其權利，故依法設置吸菸區，吸菸區外全面禁菸，以滿足癮君子及不抽菸民眾需求

手指染灰指甲嚴重，不衛生，能否請煮食人員做基本健檢	3. 業已告知員工消費合作社，清查結果並無員工手指染灰指甲
希望能提供附近步道詳圖	展場有張貼步道詳圖，販賣部亦有販售
餐廳最好有湯麵	有環境污染等問題，不宜提供
能否多增加國家公園設立前既有古道之步道，能讓遊客有不同的喜愛與選擇	維護經費有限，參考辦理
飲食區希望能有熱食	已有肉粽、包子等簡單熱食，套餐熱食有環境污染等問題，不宜提供
有個咖啡廳更好	販賣部已有販售現沖咖啡
交通比較不方便	未敘明，參考辦理
小販賣部可以用個販賣機	已有設置飲料販賣機
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(含大屯服務站)的建議

遊客意見或建議	本處辦理情形
涼亭不足(假日時)	本處未來設施規劃時再予考量
大屯自然公園參訪人數不多，太可惜了，可否聯繫公車處每天約有 15 趟車比較理想，本意見轉公車業者參考。	108 遊園公車可至二子坪服務站，距大屯自然公園步行只需約 15 分鐘，平日約 15~20 車次
有發現尚有遊客抽煙，感覺不佳	本處將加強宣導遊客至吸菸區吸菸
非常滿意，假日期間可以適當增開車次和延長時間，因為假日人較多	例假日目前已加密班次，公車業者亦視遊客人潮機動延後收班
石階旁增加簡易扶手，以防阻雨天路滑	本處未來設施規劃時再予考量
可考慮"奉茶"，謝謝!	列入參考
是否可裝置冷熱飲水機	因山區無自來水，受限使用山溝水源故無法裝設飲水機
美景，涼爽，空氣好，希望再增加景觀亭台，座椅	列入未來設施規劃參考
上山自行車，汽車共同擠小小的車道很危險，建議參考成熟國家道路讓給自行車及行人，其他以纜車代替，纜車有其必要性	列入未來設施規劃參考
停車場太少	國家公園以保育為主軸，不宜增設過多硬體設施，建議民眾多搭乘大眾運輸工具上山體驗大自然的美

木製長椅已經腐蝕, 表面生青苔, 旅客要休息使用深感不適, 建請更換石材或其他材質為禱	列入未來設施規劃參考
缺少 Iphone6 之充電器	列入未來設備添購之參考
陽明山簡介太簡陋, 與其他國家公園較太遠	列入業務參考
請在二子坪生態池上面第二個再設一個警示牌	列入參考
能否增加汽機車道路救援資訊服務	列入參考
1. 流浪犬餵食造成髒亂, 應重視 2. 步道途中, 建議設立垃圾筒及宣導告示牌	1. 本處將加強宣導 2. 已責請清潔人員加強清潔工作及頻度, 未宣導垃圾隨手帶回家之保育概念, 不宜廣設垃圾桶
蝶季沒有蜜源, 別除草, 狹唇粉蝶蘭被除草除到不見	本處已調整園區割草之月份, 並請廠商留意勿割除蜜源植物
善意提醒(教育)遊客輕聲交談, 勿喧嘩	本處將加強宣導

(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
太熱無冷氣	本站遊客服務站係屬開放空間, 基於節能減碳因此未以設置
硫穴出口太多水管, 有礙觀瞻, 待改進	已現場回應, 溫泉源頭水管, 管理單位是台北市政府
垃圾過多	已通知環保單位處理
可否增設飲水機	本站已設有過濾礦泉水飲水機
出版地質觀察的摺頁	將參考評估
路上設飲水機較好	已現場回應民眾: 設置飲水機需要有水和電, 步道上沒有水電的條件, 故行不通
希望增加輕食服務	服務空間有限, 故無法滿足設置的條件
電器易故障, 考慮放置絕緣盒	電器如電視機由於體積面積甚大, 絕緣盒不適用

三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意，且高達 99.7%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。