

104 年度第 4 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、柯富偉

解說教育課：韓志武、周毅桓

擎天崗管理站：陳彥伯、劉騰祥、李曜州、王瑞中

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 105 年 2 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.....	7
(四)教育背景.....	8
(五)職業.....	9
二、出遊日背景資料分析.....	9
(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.....	13
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 4 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 4 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 4 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 4 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 4 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 4 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 4 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 4 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 4 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 10 月 1 日至 104 年 12 月 31 日止，共計 3 個月，期間總共進行 1,760 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 42.49：57.51，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	744	42.27	42.49	42.49
	女	1007	57.22	57.51	100.00
	總和	1,751	99.49	100.00	
遺漏值	系統界定	9	0.51		
總和		1,760	100.00		

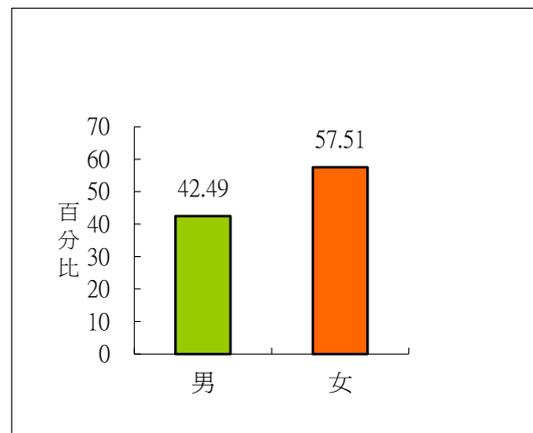


圖 1：性別統計分析圖

(二)年齡

來訪的遊客，以 20 歲到 64 歲的年齡層佔遊客的 82.09%，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	124	7.05	7.05	7.05
	20-35 歲	335	19.03	19.06	26.11
	36-50 歲	513	29.15	29.18	55.29
	51-64 歲	595	33.81	33.85	89.14
	65 歲以上	191	10.85	10.86	100.00
	總和	1,758	99.89	100.00	
遺漏值	系統界定	2	0.11		
總和		1,760	100.00		

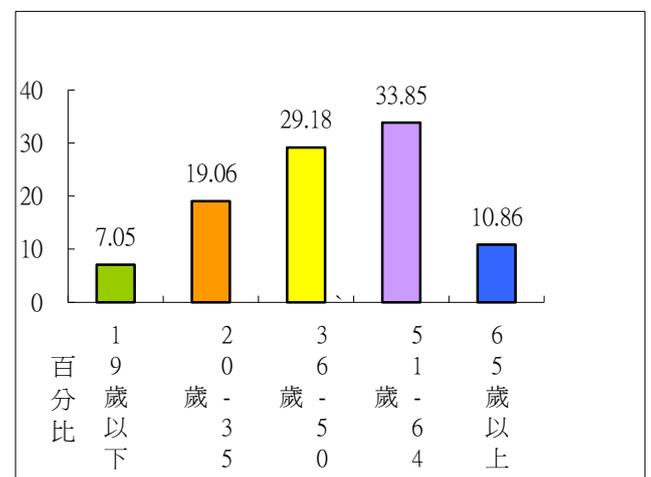


圖 2：年齡統計分析圖

(三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達 64.99% 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 0.57%，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 5.82%。

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	10	0.57	0.57	0.57
	臺北市/ 新北市	1140	64.77	64.99	65.56
	其他縣市	502	28.52	28.62	94.18
	其他國家	102	5.80	5.82	100.00
	總和	1,754	99.66	100.00	
	遺漏值	系統界定	6	0.34	
總和		1,760	100.00		

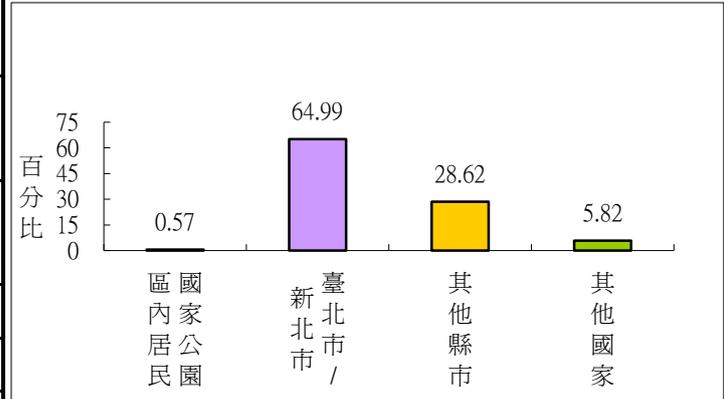


圖 3：居住地統計分析圖

(四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔 61.16%，其次分別為高中(職)佔 19.87%、研究所以以上佔 14.29%、國小/中佔 4.33%、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	76	4.32	4.33	4.67
	高中(職)	349	19.83	19.87	24.54
	大學(專)	1074	61.02	61.16	85.71
	研究所以 上	251	14.26	14.29	100.00
	總和	1,756	99.77	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.23		
總和		1,760	100.00		

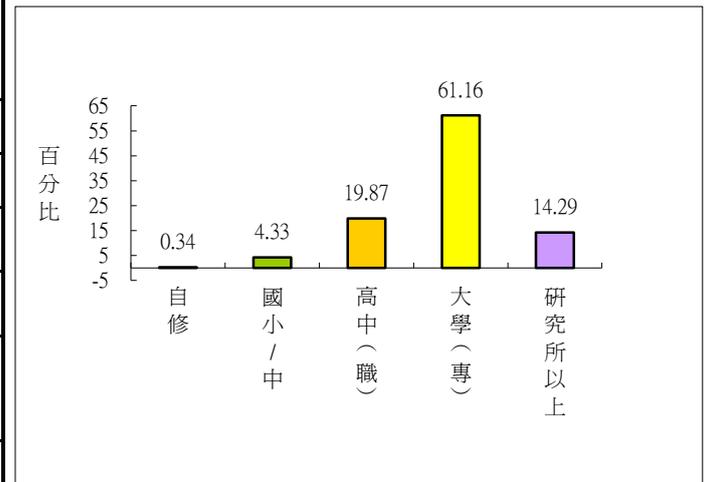


圖 4：教育背景統計分析圖

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，以其他居多佔 29.71%，農/林/漁/牧 5.41%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為服務業 25.16%、自由業 16.39%、學生 12.81%、軍/公/教 10.53%。

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	12.78	12.81	12.81
	軍教	185	10.51	10.53	23.30
	農林漁牧業	95	5.40	5.41	28.74
	服務業	442	25.11	25.16	53.90
	自由業	288	16.36	16.39	70.29
	其他	522	29.66	29.71	100.00
	總和	1,757	99.83	100.00	
遺漏值	系統界定	3	0.17		
總和		1,760	100.00		

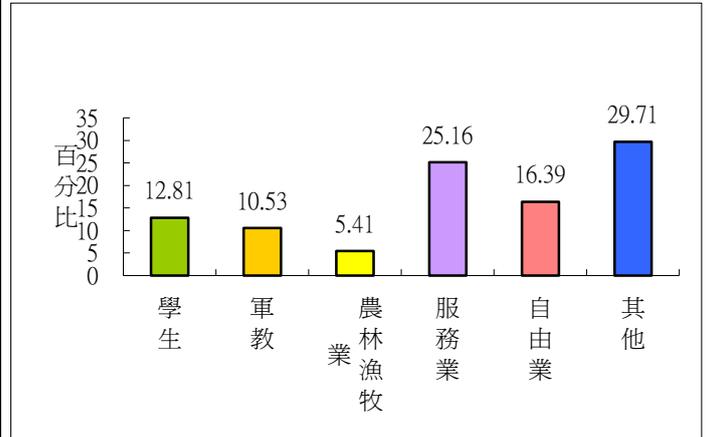


圖 5：職業統計分析圖

(六)交通工具

在交通工具的使用上，有 45.73%的遊客是搭乘公共交通工具上山，自行開車的遊客佔 37.02%，5.75%自行騎機車，5.75%搭乘遊覽車，3.93%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有 1.82%。

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	20	1.14	1.14	1.14
	機車	101	5.74	5.75	6.89
	自行開車	650	36.93	37.02	43.91
	搭乘大眾運輸工具	803	45.63	45.73	89.64
	遊覽車	101	5.74	5.75	95.39
	步行	69	3.92	3.93	99.32
	其他	12	0.68	0.68	100.00
	總和	1,756	99.77	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.23		
總和		1,760	100.00		

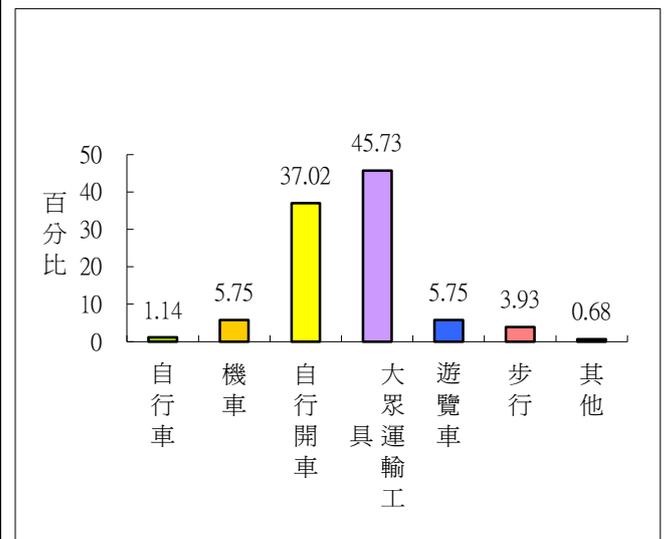


圖 6：交通工具統計分析圖

二、出遊日背景資料分析

(一)天氣

有效問卷數 1,710、遺漏值 50；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 34.56%、陰天有 32.92%、雨天有 32.51%。

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	591	33.58	34.56	34.56
	陰	563	31.99	32.92	67.49
	雨	556	31.59	32.51	100.00
	總和	1,710	97.16	100.00	
遺漏值		50	2.84		
總和		1,760	100.00		

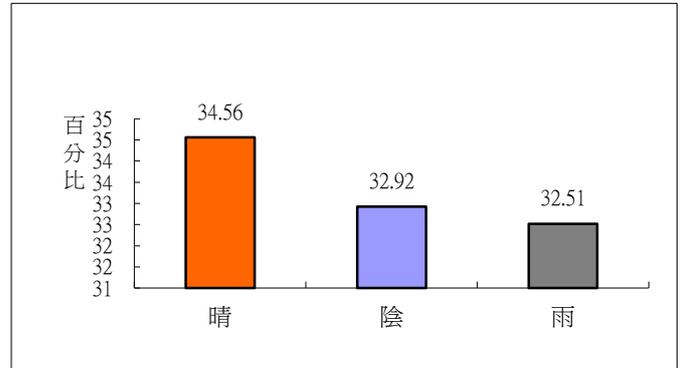


圖 7：天氣統計分析圖

(二)氣溫

有效問卷數 1,730、遺漏值 30；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，0 度以下佔 0.12%、1-5 度佔 0.29%、6-10 度佔 7.63%、11-15 度佔 16.82%、16-20 度佔 34.34%、21-25 度佔 31.39%、26-30 度佔 8.15%、30 度以上佔 1.27%。

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	2	0.11	0.12	0.12
	1-5 度	5	0.28	0.29	0.40
	6-10 度	132	7.50	7.63	8.03
	11-15 度	291	16.53	16.82	24.86
	16-20 度	594	33.75	34.34	59.19
	21-25 度	543	30.85	31.39	90.58
	26-30 度	141	8.01	8.15	98.73
	30 度以上	22	1.25	1.27	
	總和	1,730	98.30	100.00	
遺漏值		30	1.70		
總和		1,760	100.00		

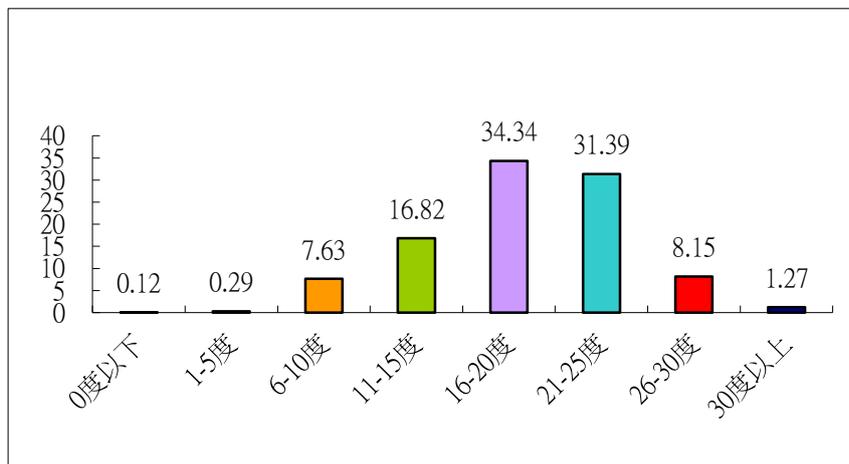


圖 8：氣溫統計分析圖

三、各項滿意度分析

表 9：104 年度第 4 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	142	1,618	98.95	99.17
	解說摺頁/出版品	247	1,513	98.94	
	視聽多媒體	381	1,379	99.13	
	解說陳列展示	195	1,565	99.42	
	解說導覽機台	448	1,311	99.39	
二、公共設施	廁所	104	1,656	99.21	99.04
	育嬰設備	1,144	616	99.03	
	步道	81	1,679	99.46	
	觀景亭台	111	1,649	99.45	
	休憩座椅	135	1,625	99.26	
	停車場	378	1,382	98.55	
	iTaiwan 免費無線上網	909	851	98.35	
三、遊客服務	服務人員態度	23	1,737	99.71	99.74
	服務人員解說內容	101	1,659	99.76	
	提供遊客服務之項目	88	1,672	99.76	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	63	1,697	97.29	97.94
	環境維護之清潔度	33	1,727	99.19	
	遊憩區內吵雜度	67	1,693	97.34	
五、	使用 APP 滿意度	1,566	194	97.42	97.42
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1,760 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 1,618，遺漏值 142（含未使用或不知道）占 8.07%，滿意度分析：48.08%感到非常滿意、41.53%感到滿意，9.33%感到普通，約有 0.87%的遊客感到不滿意及 0.19%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	3		0.19	0.19
	不滿意	14	0.80	0.87	1.05
	普通	151	8.58	9.33	10.38
	滿意	672	38.18	41.53	51.92
	非常滿意	778	44.20	48.08	100.00
	總和	1,618	91.93	100.00	
遺漏值	未使用	139	7.90		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,760	100.00		

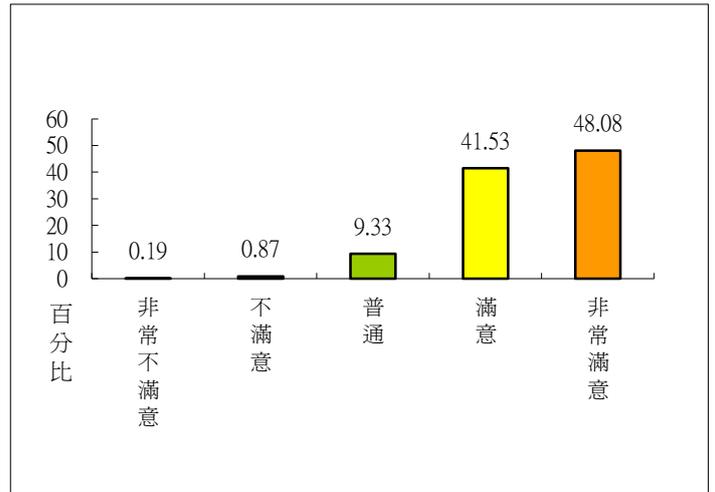


圖 9：戶外解說牌誌統計分析圖

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 1,513、遺漏值（含未使用或不知道）247 佔 14.04%；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 49.24%感到非常滿意、有 40.45%感到滿意、9.25%感到普通、約有 0.86%的遊客感到不滿意及 0.2%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	3	0.17	0.20	0.20
	不滿意	13	0.74	0.86	1.06
	普通	140	7.95	9.25	10.31
	滿意	612	34.77	40.45	50.76
	非常滿意	745	42.33	49.24	100.00
	總和	1,513	85.97	100.00	
遺漏值	未使用	246	13.98		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,760	100.00		

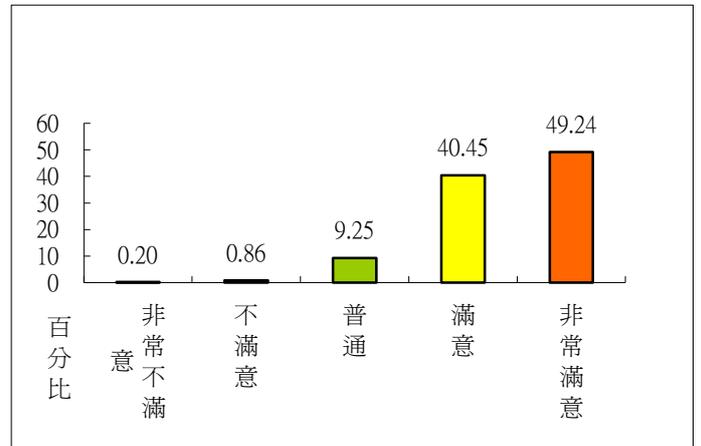


圖 10：解說摺頁及出版品統計分析圖

3. 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數 1,379，遺漏值 381（含未使用或不知道）占 21.65%，滿意度分析：有 59.1%感到非常滿意，33.14%滿意，6.89%感到普通，約有 0.51%的遊客感到不滿意及 0.36%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	5	0.28	0.36	0.36
	不滿意	7	0.40	0.51	0.87
	普通	95	5.40	6.89	7.76
	滿意	457	25.97	33.14	40.90
	非常滿意	815	46.31	59.10	100.00
	總和	1,379	78.35	100.00	
遺漏值	未使用	380	21.59		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,760	100.00		

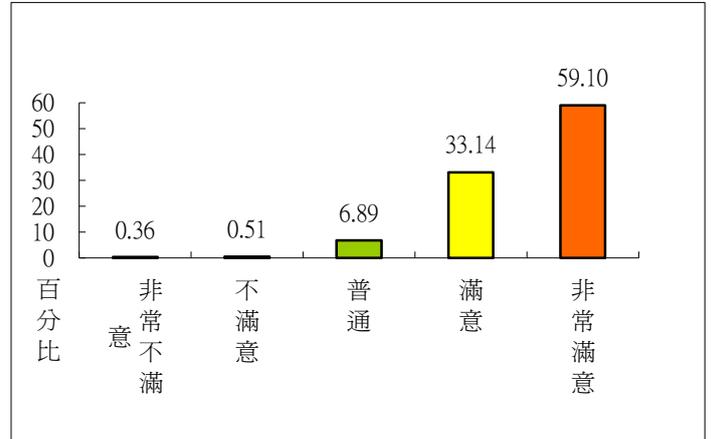


圖 11：視聽多媒體統計分析圖

4. 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數 1,565，遺漏值 195（含未使用或不知道）占 11.08%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.04%感到非常滿意及 39.74%滿意，6.65%感到普通，約有 0.38%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	6	0.34	0.38	0.58
	普通	104	5.91	6.65	7.22
	滿意	622	35.34	39.74	46.96
	非常滿意	830	47.16	53.04	100.00
	總和	1,565	88.92	100.00	
遺漏值	未使用	193	10.97		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,760	100.00		

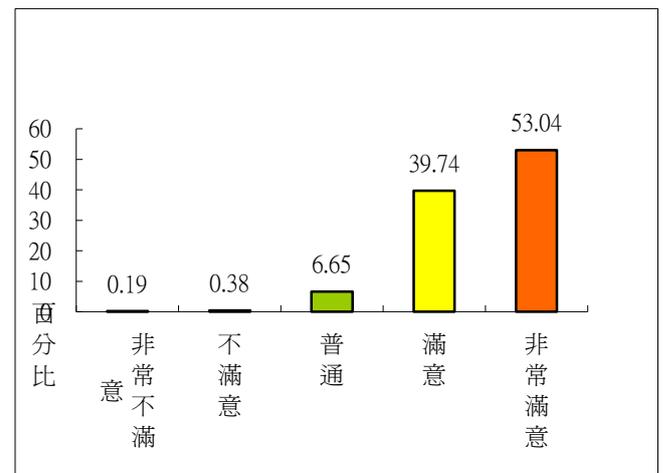


圖 12：解說陳列展示統計分析圖

5. 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為 1,311，遺漏值 448（含未使用或不知道）占 25.47%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.31%感到非常滿意及 37.07%滿意，8.01%感到普通，約有 0.38%的遊客感到不滿意及 0.23%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	3	0.17	0.23	0.23
	不滿意	5	0.28	0.38	0.61
	普通	105	5.97	8.01	8.62
	滿意	486	27.63	37.07	45.69
	非常滿意	712	40.48	54.31	100.00
	總和	1,311	74.53	100.00	
遺漏值	未使用	446	25.36		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,759	100.00		

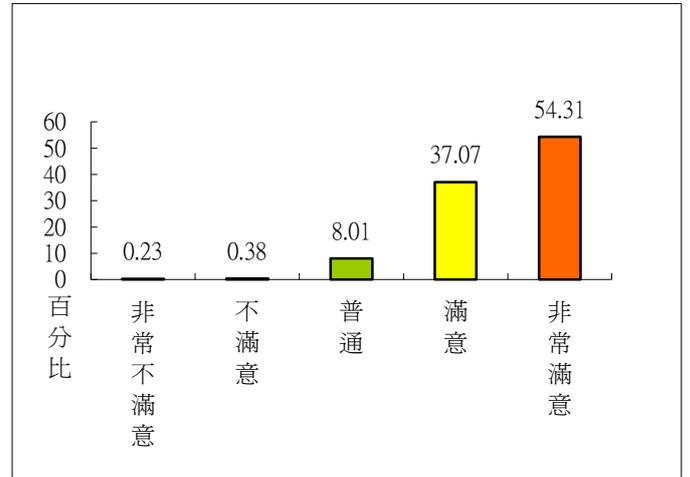


圖 13：解說導覽機台統計分析圖

(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 1,656，遺漏值 104（含未使用或不知道）占 5.91%，滿意度分析：使用過的遊客有 55.68%感到非常滿意及 35.33%滿意，8.21%感到普通，約有 0.36%的遊客感到不滿意及 0.42%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	7	0.40	0.42	0.42
	不滿意	6	0.34	0.36	0.79
	普通	136	7.73	8.21	9.00
	滿意	585	33.24	35.33	44.32
	非常滿意	922	52.39	55.68	100.00
	總和	1,656	94.09	100.00	
遺漏值	未使用	102	5.80		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,760	100.00		

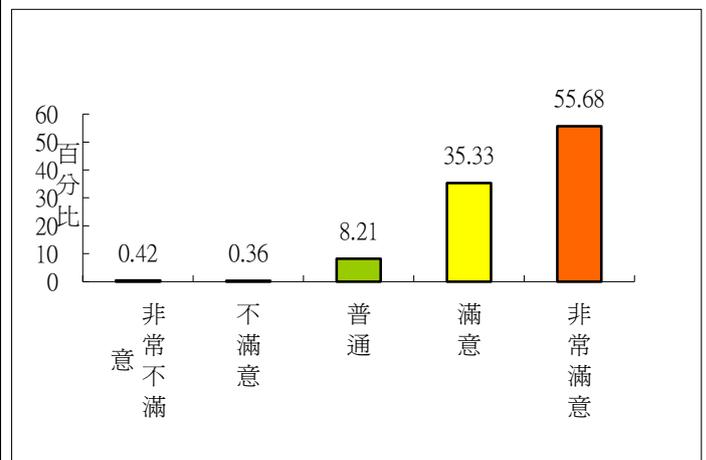


圖 14：廁所統計分析圖

2. 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數 616，遺漏值 1,144 (含未使用或不知道) 占 65%，滿意度分析：使用過的遊客有 50.49%感到非常滿意及 40.75%滿意，7.79%感到普通，約有 0.32%的遊客感到不滿意及 0.65%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	4	0.23	0.65	0.65
	不滿意	2	0.11	0.32	0.97
	普通	48	2.73	7.79	8.77
	滿意	251	14.26	40.75	49.51
	非常滿意	311	17.67	50.49	100.00
	總和	616	35.00	100.00	
遺漏值	未使用	1,140	64.77		
	系統界定	4	0.23		
總和		1,760	100.00		

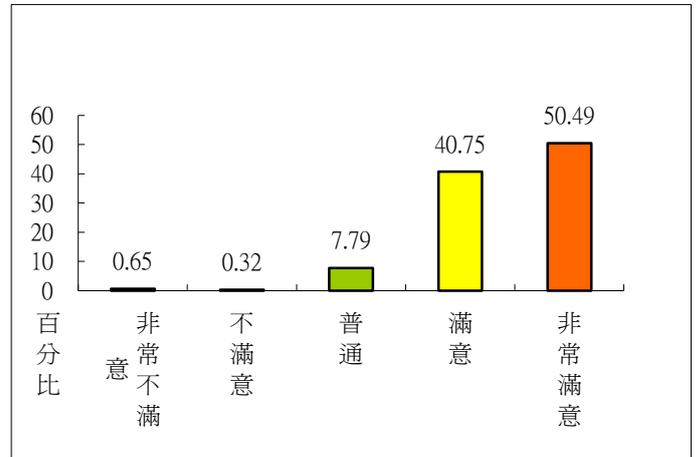


圖 15：育嬰設備統計分析圖

3. 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數 1,679，遺漏值 81 (含未使用或不知道) 占 4.6%，滿意度分析：使用過的遊客有 58.01%感到非常滿意及 37.52%滿意，3.93%感到普通，約有 0.3%的遊客感到不滿意及 0.24%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	4	0.23	0.24	0.24
	不滿意	5	0.28	0.30	0.54
	普通	66	3.75	3.93	4.47
	滿意	630	35.80	37.52	41.99
	非常滿意	974	55.34	58.01	100.00
	總和	1,679	95.40	100.00	
遺漏值	未使用	79	4.49		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,760	100.00		

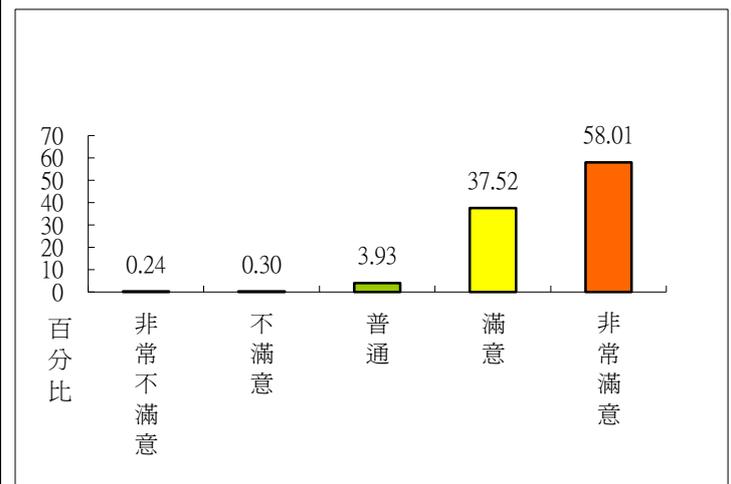


圖 16：步道設施統計分析圖

4. 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數 1,649，遺漏值 111（含未使用或不知道）占 6.31%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.49%感到非常滿意及 37.11%滿意，4.85%感到普通，約有 0.3%的遊客感到不滿意及 0.24%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	4	0.23	0.24	0.24
	不滿意	5	0.28	0.30	0.55
	普通	80	4.55	4.85	5.40
	滿意	612	34.77	37.11	42.51
	非常滿意	948	53.86	57.49	100.00
	總和	1,649	93.69	100.00	
遺漏值	未使用	108	6.14		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,760	100.00		

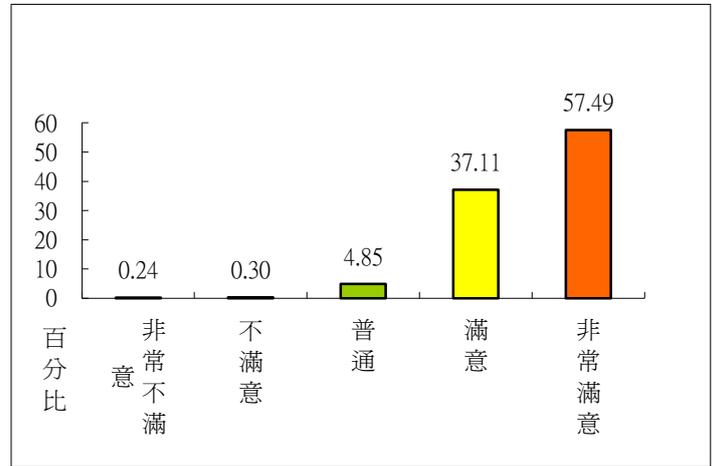


圖 17：觀景亭台設施統計分析圖

5. 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數 1,625，遺漏值 135（含未使用或不知道）占 7.67%，滿意度分析：使用過的遊客有 53.97%感到非常滿意及 38.89%滿意，6.4%感到普通，約有 0.68%的遊客感到不滿意及 0.06%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	0.06	0.06
	不滿意	11	0.63	0.68	0.74
	普通	104	5.91	6.40	7.14
	滿意	632	35.91	38.89	46.03
	非常滿意	877	49.83	53.97	100.00
	總和	1,625	92.33	100.00	
遺漏值	未使用	131	7.44		
	系統界定	4	0.23		
總和		1,760	100.00		

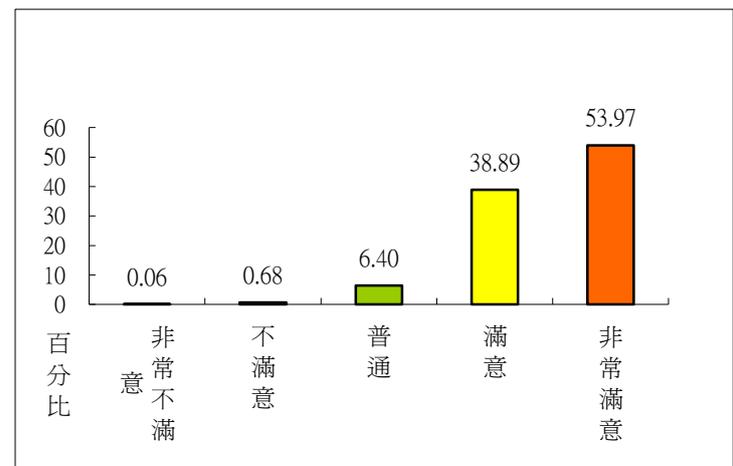


圖 18：休憩座椅設施統計分析圖

6. 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數 1,381，遺漏值 378（含未使用或不知道）占 21.47%，滿意度分析：使用過的遊客有 50.07%感到非常滿意及 36.69%滿意，11.79%感到普通，約有 1.09%的遊客感到不滿意及 0.36%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	0.28	0.36	0.36
	不滿意	15	0.85	1.09	1.45
	普通	163	9.26	11.79	13.24
	滿意	507	28.81	36.69	49.93
	非常滿意	692	39.32	50.07	100.00
	總和	1,382	78.52	100.00	
遺漏值	未使用	373	21.19		
	系統界定	5	0.28		
總和		1,760	100.00		

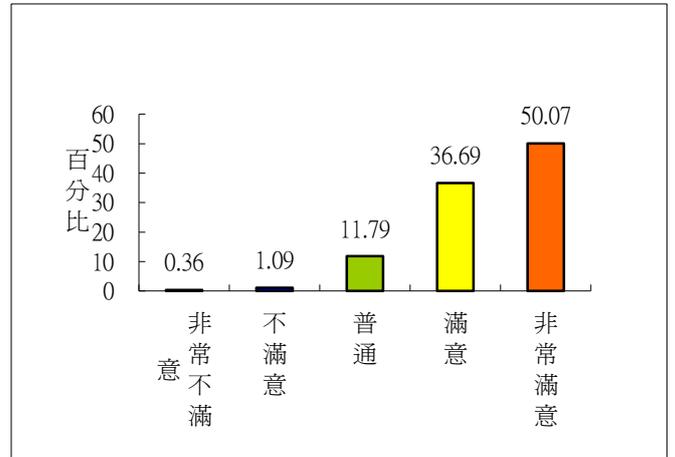


圖 19：停車場設施統計分析圖

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 851，遺漏值 909（含未使用或不知道）占 51.65%，滿意度分析：使用過的遊客有 54.17%感到非常滿意及 35.37%滿意，8.81%感到普通，約有 0.94%的遊客感到不滿意及 0.71%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	6	0.34	0.71	0.71
	不滿意	8	0.45	0.94	1.65
	普通	75	4.26	8.81	10.46
	滿意	301	17.10	35.37	45.83
	非常滿意	461	26.19	54.17	100.00
	總和	851	48.35	100.00	
遺漏值	未使用	906	51.48		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,760	100.00		

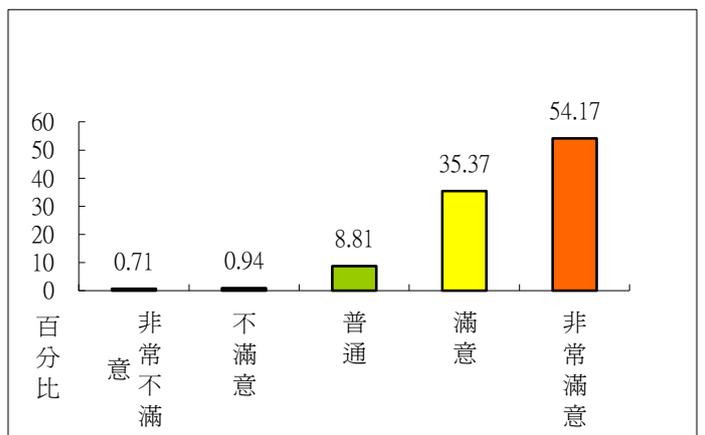


圖 20：i_Taiwan 免費無線上網服務統計分析圖

(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 1,737，遺漏值 23（含未使用或不知道）占 1.31%，滿意度分析：使用過的遊客有 88.95%感到非常滿意及 10.07%滿意，0.69%感到普通，約有 0.06%的遊客感到不滿意及 0.23%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	4	0.23	0.23	0.23
	不滿意	1	0.06	0.06	0.29
	普通	12	0.68	0.69	0.98
	滿意	175	9.94	10.07	11.05
	非常滿意	1,545	87.78	88.95	100.00
	總和	1,737	98.69	100.00	
遺漏值	未使用	22	1.25		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,760	100.00		

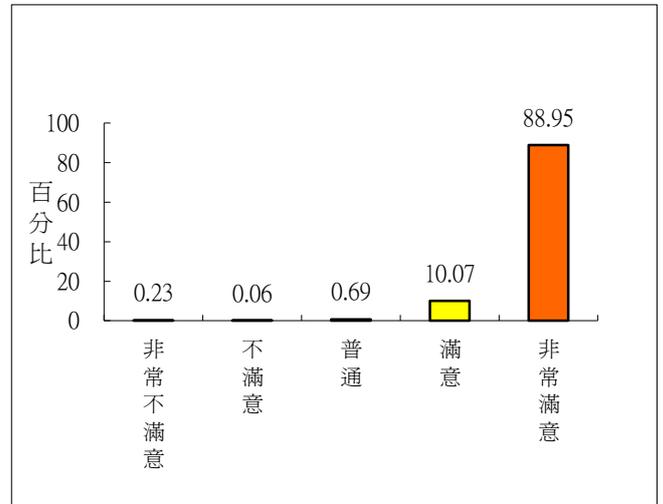


圖 21：服務人員態度統計分析圖

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 1,659，遺漏值 101（含未使用或不知道）占 5.74%，滿意度分析：使用過的遊客有 82.04%感到非常滿意及 16.94%滿意，0.78%感到普通，約有 0.24%的遊客感到非常不滿意。

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	4	0.23	0.24	0.24
	不滿意	0	0.00	0.00	0.24
	普通	13	0.74	0.78	1.02
	滿意	281	15.97	16.94	17.96
	非常滿意	1,361	77.33	82.04	100.00
	總和	1,659	94.26	100.00	
遺漏值	未使用	99	5.63		
	系統界定	2	0.11		
總和		1,760	100.00		

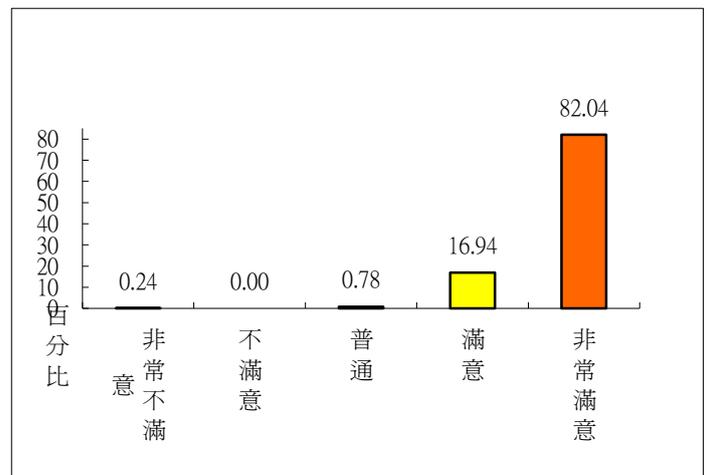


圖 22：服務人員解說內容統計分析圖

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 1,672，遺漏值 88（含未使用或不知道）占 5%，滿意度分析：使用過的遊客有 80.32%感到非常滿意及 17.05%滿意，2.39%感到普通，約有 0.12%的遊客感到不滿意及 0.12%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	2	0.11	0.12	0.12
	不滿意	2	0.11	0.12	0.24
	普通	40	2.27	2.39	2.63
	滿意	285	16.19	17.05	19.68
	非常滿意	1,343	76.31	80.32	100.00
	總和	1,672	95.00	100.00	
遺漏值	未使用	85	4.83		
	系統界定	3	0.17		
總和		1,760	100.00		

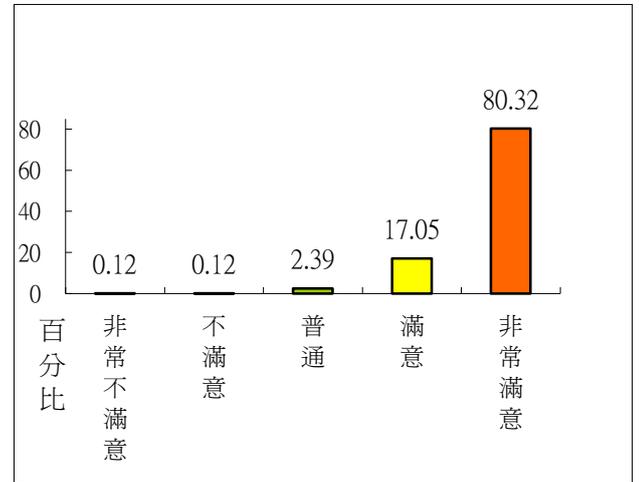


圖 23：提供遊客服務之項目統計分析圖

(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 1,697，遺漏值 63（含未使用或不知道）占 3.58%，滿意度分析：使用過的遊客有 57.16%感到非常滿意及 31.29%滿意，8.84%感到普通，約有 1.41%的遊客感到不滿意及 1.3%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	22	1.25	1.30	1.30
	不滿意	24	1.36	1.41	2.71
	普通	150	8.52	8.84	11.55
	滿意	531	30.17	31.29	42.84
	非常滿意	970	55.11	57.16	100.00
	總和	1,697	96.42	100.00	
遺漏值	未使用	57	3.24		
	系統界定	6	0.34		
總和		1,760	100.00		

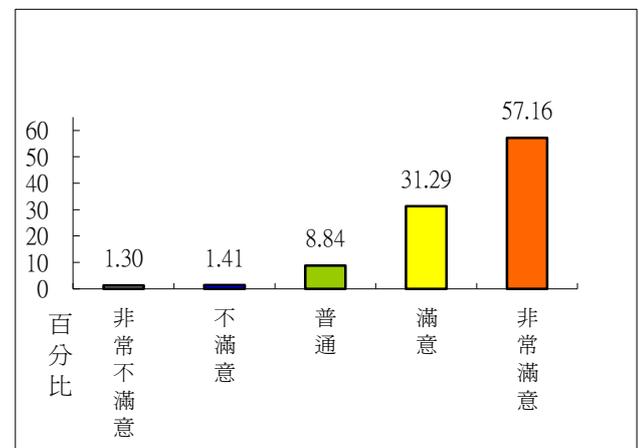


圖 24：遊憩區內之擁擠度統計分析圖

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 1,727，遺漏值 33（含未使用或不知道）占 1.88%，滿意度分析：使用過的遊客有 64.85%感到非常滿意及 30.34%滿意，4%感到普通，約有 0.52%的遊客感到不滿意及 0.29%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	5	0.28	0.29	0.29
	不滿意	9	0.51	0.52	0.81
	普通	69	3.92	4.00	4.81
	滿意	524	29.77	30.34	35.15
	非常滿意	1,120	63.64	64.85	100.00
	總和	1,727	98.13	100.00	
遺漏值	未使用	29	1.65		
	系統界定	4	0.23		
總和		1,760	100.00		

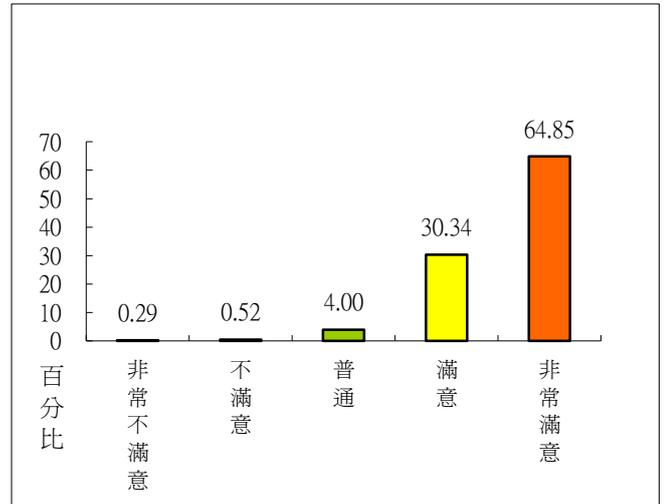


圖 25：環境維護之清潔度統計分析圖

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 1,693，遺漏值 67（含未使用或不知道）占 3.81%，滿意度分析：使用過的遊客有 58.06%感到非常滿意及 30.3%滿意，8.98%感到普通，約有 1.48%的遊客感到不滿意及 1.18%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	20	1.14	1.18	1.18
	不滿意	25	1.42	1.48	2.66
	普通	152	8.64	8.98	11.64
	滿意	513	29.15	30.30	41.94
	非常滿意	983	55.85	58.06	100.00
	總和	1,693	96.19	100.00	
遺漏值	未使用	61	3.47		
	系統界定	6	0.34		
總和		1,760	100.00		

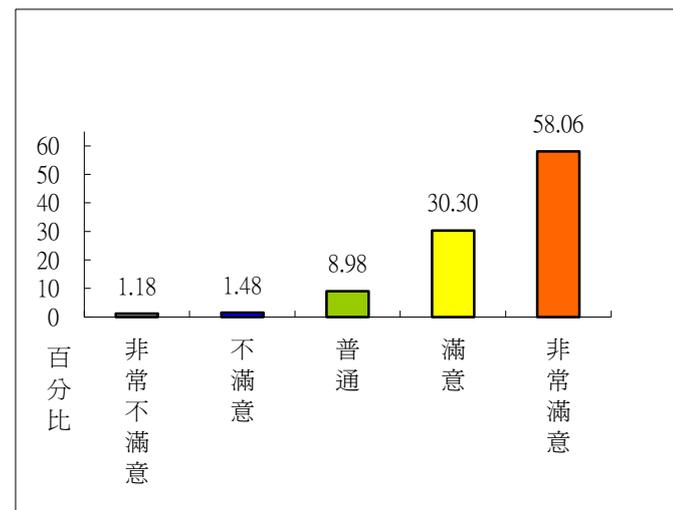


圖 26：遊憩區內之吵雜度統計分析圖

(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 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 194，遺漏值 1,566（含未使用或不知道）占 88.97%，滿意度分析：使用過的遊客有 31.96%感到非常滿意及 51.55%滿意，13.92%感到普通，約有 2.58%的遊客感到不滿意。

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	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	5	0.28	2.58	2.58
	普通	27	1.53	13.92	16.49
	滿意	100	5.68	51.55	68.04
	非常滿意	62	3.52	31.96	100.00
	總和	194	11.02	100.00	
遺漏值	未使用	1,542	87.61		
	系統界定	24	1.36		
總和		1,760	100.00		

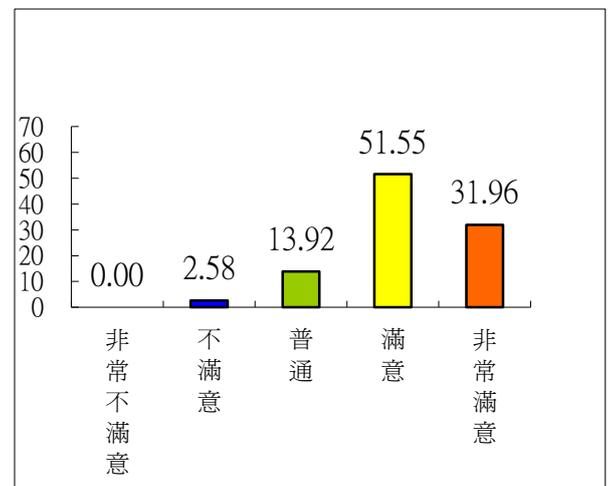


圖 27：使用 APP 統計分析圖

(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 1,747、遺漏值有 13 占 0.74%，其中造訪 5 次以內者最多，共佔 65.54%，其次為 10 次以上者占 22.38%，以 6-9 次最少占 12.08%。

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	586	33.30	33.54	33.54
	1-5 次	559	31.76	32.00	65.54
	6-9 次	211	11.99	12.08	77.62
	10 次以上	391	22.22	22.38	100.00
	總和	1,747	99.26	100.00	
遺漏值	系統界定	13	0.74		
總和		1,760	100.00		

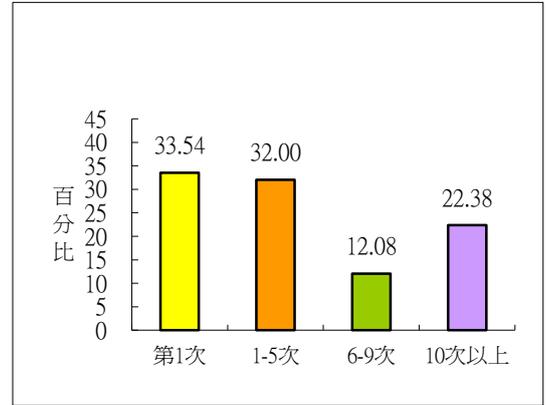


圖 28：過去曾來的次數統計分析表

(七)再度來訪意願

有高達 98.9%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	1,711	97.22	98.90	98.90
	不願意	19	1.08	1.10	100.00
	總和	1,730	98.30	100.00	
遺漏值	系統界定	30	1.70		
總和		1,760	100.00		

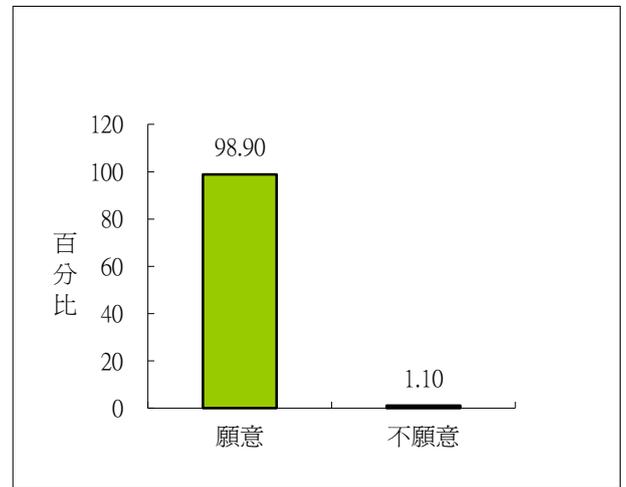


圖 29：是否願意再來統計圖

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	61	703	45.95	43.67	9.39	0.85	0.14
		女	81	920	49.78	39.78	9.35	0.87	0.22
	解說摺頁/出版 品	男	99	665	49.17	40.90	8.87	1.05	0.00
		女	150	851	49.12	40.19	9.64	0.71	0.35
	視聽多媒體	男	170	594	57.41	36.20	6.06	0.00	0.34
		女	212	789	59.95	31.05	7.73	0.89	0.38
	解說陳列展示	男	70	694	52.16	40.78	6.77	0.14	0.14
		女	120	881	52.55	39.84	6.70	0.68	0.23
解說導覽機台	男	186	577	55.29	37.26	7.28	0.17	0.00	
	女	263	738	53.52	36.86	8.67	0.54	0.41	
二、 公共 設施	廁所	男	40	724	52.07	38.81	8.43	0.41	0.28
		女	65	936	58.44	32.48	8.23	0.32	0.53
	育嬰設備	男	508	256	46.48	44.14	9.38	0.00	0.00
		女	638	363	52.62	38.57	7.16	0.55	1.10
	步道	男	46	718	54.60	41.09	4.04	0.14	0.14
		女	37	964	60.79	34.65	3.84	0.41	0.31
	觀景亭台	男	46	718	56.27	38.16	5.01	0.42	0.14
		女	63	938	58.21	36.35	4.90	0.21	0.32
	休憩座椅	男	57	707	53.04	41.30	5.09	0.57	0.00
		女	77	924	54.22	37.23	7.58	0.87	0.11
	停車場	男	163	601	51.08	35.61	12.48	0.83	0.00
		女	213	788	49.11	37.31	11.68	1.27	0.63
iTaiwan 免費 無線上網	男	398	366	54.10	33.33	11.48	0.27	0.82	
	女	511	490	54.08	36.73	7.14	1.43	0.61	
三、 遊客 服務	服務人員態度	男	9	755	90.20	9.01	0.53	0.13	0.13
		女	14	987	87.94	10.84	0.91	0.00	0.30
	服務人員解說 內容	男	34	730	82.33	16.85	0.68	0.00	0.14
		女	63	938	82.73	16.20	0.75	0.00	0.32
	提供遊客服務	男	34	730	78.77	19.18	1.92	0.00	0.14

陽明山國家公園 104 年度第 4 季遊客滿意度問卷調查報告

	之項目	女	57	944	81.46	15.57	2.65	0.21	0.11
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	25	739	56.70	32.21	9.20	1.08	0.81
		女	37	964	57.16	30.50	9.02	1.66	1.66
	環境維護之清 潔度	男	12	752	64.49	31.65	3.59	0.27	0.00
		女	21	980	65.10	29.18	4.49	0.71	0.51
	遊憩區內之吵 雜度	男	28	736	57.61	30.98	8.83	1.90	0.68
		女	35	966	58.07	29.92	9.32	1.14	1.55
五	APP 滿意度	男	672	92	30.43	56.52	10.87	2.17	0.00
		女	902	99	48.48	34.34	15.15	2.02	0.00

四、園區各站滿意度百分比

表 32 天溪園 104 年度第 4 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	98.55
	解說摺頁/出版品	51	149	98.66	
	視聽多媒體	29	171	98.83	
	解說陳列展示	56	144	100.00	
	解說導覽機台	98	102	99.02	
二、公共設施	廁所	17	183	99.45	97.96
	育嬰設備	138	62	98.39	
	步道	3	197	98.98	
	觀景亭台	0	173	99.42	
	休憩座椅	41	159	99.37	
	停車場	47	153	98.69	
	iTaiwan 免費無線上網	165	35	91.43	
三、遊客服務	服務人員態度	0	200	99.50	99.83
	服務人員解說內容	0	200	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	5	195	98.46	98.80
	環境維護之清潔度	4	196	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	195	97.95	
五、	使用 APP 滿意度	191	9	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 158 份。			

表 33：遊客中心 104 年度第 4 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	98.55
	解說摺頁/出版品	51	149	98.66	
	視聽多媒體	29	171	98.83	
	解說陳列展示	56	144	100.00	
	解說導覽機台	98	102	99.02	
二、 公共 設施	廁所	17	183	99.45	97.96
	育嬰設備	138	62	98.39	
	步道	3	197	98.98	
	觀景亭台	0	173	99.42	
	休憩座椅	41	159	99.37	
	停車場	47	153	98.69	
	iTaiwan 免費無線上網	165	35	91.43	
三、 遊客 服務	服務人員態度	0	200	99.50	99.83
	服務人員解說內容	0	200	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	5	195	98.46	98.80
	環境維護之清潔度	4	196	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	195	97.95	
五、	使用 APP 滿意度	191	9	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 158 份。			

表 34：大屯 104 年度第 4 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	99.79
	解說摺頁/出版品	19	181	100.00	
	視聽多媒體	11	189	99.47	
	解說陳列展示	7	193	99.48	
	解說導覽機台	24	175	100.00	
二、 公共 設施	廁所	10	190	99.47	99.09
	育嬰設備	107	93	100.00	
	步道	4	196	99.49	
	觀景亭台	5	195	100.00	
	休憩座椅	5	195	100.00	
	停車場	20	180	96.11	
	iTaiwan 免費無線上網	62	138	98.55	
三、 遊客 服務	服務人員態度	4	196	100.00	100.00
	服務人員解說內容	7	193	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	9	191	96.34	97.75
	環境維護之清潔度	5	195	99.49	
	遊憩區內吵雜度	7	193	97.41	
五、	使用 APP 滿意度	196	4	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 4 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	12	188	98.94	98.4
	解說摺頁/出版品	22	178	97.19	
	視聽多媒體	26	174	98.85	
	解說陳列展示	19	181	98.90	
	解說導覽機台	41	159	98.11	
二、 公共 設施	廁所	2	198	99.49	99.07
	育嬰設備	124	76	97.37	
	步道	7	193	100.00	
	觀景亭台	4	196	99.49	
	休憩座椅	2	198	99.49	
	停車場	11	189	98.41	
	iTaiwan 免費無線上網	67	133	99.25	
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	9	191	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	5	195	96.41	96.96
	環境維護之清潔度	0	200	98.50	
	遊憩區內吵雜度	2	198	95.96	
五、	使用 APP 滿意度	193	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 200 份。			

表 36:小油坑 104 年度第 4 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	4	196	99.49	99.45
	解說摺頁/出版品	0	98.97	98.97	
	視聽多媒體	31	169	100.00	
	解說陳列展示	3	197	99.49	
	解說導覽機台	57	143	99.30	
二、公共設施	廁所	3	197	100.00	99.84
	育嬰設備	170	30	100.00	
	步道	27	173	100.00	
	觀景亭台	17	183	100.00	
	休憩座椅	10	190	100.00	
	停車場	17	183	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	127	73	98.91	
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	13	187	100.00	
	提供遊客服務之項目	2	198	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	198	100.00	99.83
	環境維護之清潔度	1	199	100.00	
	遊憩區內吵雜度	4	196	99.49	
五、	使用 APP 滿意度	145	55	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 4 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	100.00	99.00
	解說摺頁/出版品	19	181	100.00	
	視聽多媒體	36	164	100.00	
	解說陳列展示	9	191	100.00	
	解說導覽機台	33	167	100.00	
二、公共設施	廁所	23	177	100.00	98.93
	育嬰設備	122	78	100.00	
	步道	8	192	100.00	
	觀景亭台	11	189	100.00	
	休憩座椅	10	190	100.00	
	停車場	39	161	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	100	100	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	6	194	100.00	
	提供遊客服務之項目	2	198	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	200	100.00	96.30
	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	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 38：擎天崗 104 年度第 4 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	97.81	97.42
	解說摺頁/出版品	51	149	96.64	
	視聽多媒體	66	134	96.27	
	解說陳列展示	36	164	98.78	
	解說導覽機台	74	126	97.62	
二、公共設施	廁所	18	182	96.70	97.30
	育嬰設備	138	62	96.77	
	步道	4	196	98.98	
	觀景亭台	14	186	98.39	
	休憩座椅	36	164	98.78	
	停車場	24	176	96.59	
	iTaiwan 免費無線上網	63	137	98.54	
三、遊客服務	服務人員態度	4	196	98.47	98.36
	服務人員解說內容	27	173	98.27	
	提供遊客服務之項目	18	182	98.35	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	11	189	92.59	94.10
	環境維護之清潔度	5	195	96.92	
	遊憩區內吵雜度	20	180	92.78	
五、	使用 APP 滿意度	171	29	89.66	89.66
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 4 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	29	173	98.84	99
	解說摺頁/出版品	54	148	99.32	
	視聽多媒體	47	155	98.71	
	解說陳列展示	41	161	98.14	
	解說導覽機台	47	155	100	
二、公共設施	廁所	12	190	96.70	98.93
	育嬰設備	106	96	96.77	
	步道	11	191	98.98	
	觀景亭台	9	193	98.39	
	休憩座椅	12	190	96.59	
	停車場	43	159	98.54	
	iTaiwan 免費無線上網	93	109	95.10	
三、遊客服務	服務人員態度	8	194	98.47	99.47
	服務人員解說內容	21	181	98.27	
	提供遊客服務之項目	15	187	98.35	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	14	188	92.59	94.10
	環境維護之清潔度	9	193	96.92	
	遊憩區內吵雜度	12	190	92.78	
五、	使用 APP 滿意度	175	27	89.66	89.66
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 202 份。			

表 40：陽明書屋 104 年度第 4 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	100.00	99.90
	解說摺頁/出版品	4	196	99.49	
	視聽多媒體	85	115	100.00	
	解說陳列展示	3	197	100.00	
	解說導覽機台	41	159	100.00	
二、公共設施	廁所	8	192	100.00	99.44
	育嬰設備	136	64	100.00	
	步道	8	192	99.48	
	觀景亭台	8	192	98.96	
	休憩座椅	10	190	98.42	
	停車場	67	133	99.49	
	iTaiwan 免費無線上網	109	91	100.00	
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	6	194	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	3	197	99.49	99.66
	環境維護之清潔度	2	198	100.00	
	遊憩區內吵雜度	6	194	99.48	
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。			

伍、結論及遊客意見

104 年度第 4 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 99.17%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.04%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 99.74%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達 97.94%，綜上資料，遊客在 104 年度第 4 季對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達 98.97%。

二、遊客的不滿意度及意見

本季的問卷調查滿意度，約有 0.83%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
遊覽車可以頻密一點	108 遊園公車平常日班距約 30-40 分鐘，假日則加密班次，班距約 10-20 分鐘
女洗手間內有一間門不能密合	已修繕完畢
泡腳池有點小，擠了很多人，也許可多增設一個	國家公園以保育為主，不宜建置過多公共設施
當季爬山建議	參酌辦理中
APP 新增即時氣象	中央氣象局已開發相關 APP，如遊客有需求，將請遊客逕上中央氣象局網站下載
第二停車場許多公車，在遊客中心站不准遊客上下車，下雨天(給遊客方便)如 111、109、128，不近人情。最優良的是 681 公車，服務佳值得誇獎	本處已發文予臺北市政府公共運輸處(公車管理單位)卓辦
增加停車位、飲水機	第二停車場車位目前為臺北市政府公園路燈管理處管理，非本處管轄範圍。

	飲水機遊客中心目前設置 2 臺，供水運作皆正常
停車場未使用悠遊卡不方便	第二停車場車位目前為臺北市政府公園路燈管理處管理，非本處管轄範圍
More information at bus station would be good. More buses would be good -Thanks!!	1.本處已於 108 遊園公車總站處放置簡易解說摺頁，其餘公車停靠站屬開放空間，易毀損，較不適合放置 2.本園公車路線已有數條可供選擇，惟平常日遊客人數相對較少，故公車班距較長
倒樹沒清理	為 10 月 25 日遊客提出之意見，因蘇迪勒風災致園區多處倒樹，現已清理完畢
可能要先宣傳，因為不知道有這個 APP	目前於官網首頁活動及覽及各服務站張貼海報固定宣傳，未來考量配合相關活動加強宣導
台灣 wifi 功能要加強	非本處業務。目前遊客中心提供有 iTaiwan 無線網路供民眾使用

(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
園區自然狀態優良，建議可以增加主動開設的公開課程	參考辦理
部分點可以增加休息座椅	參考辦理
樹名的解說牌，請標示清楚	參考辦理

(三)遊客對陽明書屋的建議

本季尚無遊客對本站提出任何建議

(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
沒遊客休息區域	增加休息區域納入未來參考辦理
可以增植樹木	東北季風影響增植樹木難以存活
洗手間衛生紙不足、販賣部熱食不足	衛生紙固定時間清潔人員會補充，也請節省使用，熱食只賣可直接食用的肉粽、碗粿，105 年換為外包廠商。
車班太少、旅客無法順利搭車回市區	公車有固定班次，另小 15 司機會視遊

	客量增開加班車
公車班次建議增加、有許多人候車、擠不上車	本處前已函請公車業者改善，管理站亦適時通知公車業者增開班次
介紹園區樹林、花草、蝴蝶、鳥類種類供遊客辨認看到的景物	不宜設置過多牌誌，參考辦理
路標不甚清楚	在叉路口皆有設立路標
機台項目太少、介紹場景應拉遠讓遊客看清環境	將於 105 年更新導覽機內容
大草原碎石步道凹凸不平又有積水形成，遊客行走不便	山區步道連日下雨造成短暫積水尚為正常，將提醒遊客小心通過
請貴單位標示魚路古道服務站內不能通行	魚路古道崩塌中斷不得通行現場皆有公告
多一點日文資訊	參考辦理
1、擎天崗遮蔭處以及座椅太少 2、各捷運遊客服務中心+本站的較詳細相關資料太缺乏、現有的不適用	1、參考辦理。 2、服務站的相關資訊和告示皆簡單且容易理解，另摺頁也是本年度最新版本，且本園官網已有完整資訊。
廁所門口可以放墊子過濾腳上泥巴	已有擺設
廁所太髒，有異味	廁所有固定清潔人員處理，若遊客人數眾多會加強清潔
1、路牌指示不夠準確，間隔太大 2、區內便利站太少休閒時無便利	1、指示牌示在各叉路口皆明確標示，並有座標。 2、105 年將由外包廠商經營。
希望遊客中心有氣象資訊看板---如溫度濕度降雨量等	未來將納入服務站資訊顯示幕
遊覽車發動造成等公車遊客因要排隊而被迫吸廢氣	10 月 4 日已當場勸導 2 部遊覽車關閉引擎
登山步道雜亂不可	10 月 6 日問卷，應係 9 月 28 日杜鵑颱風災損後情況，已陸續整理完成
飲水機常遇到沒水提供	已編列預算於 105 年汰換飲水機
賣肉包 多賣熱食 熱狗	參考
野狗太多 希望處理	已將本處遊蕩犬之誘捕及宣導勿棄養勿餵食當面說明
浴室廣播聲音聽不見，可放大聲點	已調整完成
觀景台有 2 個高低台階，建議以南方松將其平坡化，減少危險	納入 105 年公共設施修繕

建議在濃霧時戶外能打燈〈遊客中心〉以便遊客辨識方位	山區濃霧打燈指引方向有限，本園牌誌系統完整，依牌誌導引勿擅離步道即不會迷失
洗手間假日時清潔頻率增加	已要求清潔人員加強清潔頻率

(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
電視螢幕太小，觀賞比較不方便	已現場回答遊客，因服務站內空間及座椅有限，故不適合使用過大螢幕

。

三、總結

本季遊客滿意度整體而言尚稱滿意，且高達 98.9%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。