

# 陽明山國家公園

## 105 年度

### 遊客滿意度問卷分析結果

問卷分析：中國文化大學盧堅富助理教授

遊客滿意度調查工作小組

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

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 106 年 2 月

本(105)年度全區受訪對象為遊客中心與 9 個遊客服務站共計 7,099 人次，以下根據這些問卷調查結果來進行分析與統計。

## 一、全區受訪遊客基本資料

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(56.7%)較多；51-64 歲年齡層(31.8%)與 36-50 歲(29.2%)為主要受訪對象，但 20-35 歲(19.5%)之遊客亦不少；職業以工商貿易(14.9%)為主，其次是退休人員(14.7%)與服務業(13.8%)；教育程度絕大部份是大學(專)(61.8%)；居住地七成以上都集中在北部地區(83.2%)，表示陽明山國家公園較偏向地區性之國家公園，主要吸引鄰近雙北都會地區、基隆市與桃園市之居民來此進行休閒娛樂活動。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，以曾經來過 2-5 次者最多佔 33.6%，其次是初次到訪者(29.0%)與常客(≥10 次：23.0%)，這與各季之結果類似，代表使用國家公園之遊客最少包含兩類遊客，一類屬於初來乍到之新鮮遊客，一類則為長年持續來國家公園遊憩之遊客；自行開車上山(42.7%)與搭大眾運輸工具上山(42.5%)幾乎平分秋色，為兩項遊客之入園主要方式，各佔四成以上，表示來國家公園之遊客大部份不是自行開車前來就是搭公車上山(詳如表 1)。

### 2. 受訪遊客拜訪園區旅遊景點分析

因本問卷之採樣為各服務站每季均需訪談 200 份問卷，在景點之拜訪上已經是至該旅遊景點旅遊之遊客，因此取樣已有所偏差，在旅遊景點之熱門程度之認定上較為保守。根據表 2 之資料，二子坪、擎天崗、冷水坑為陽明山國家公園遊客最常拜訪之景點，且其他陽明山國家公園之景點之比例只有 2.45%，表示問卷所列景點已幾乎可涵蓋遊客至陽明山旅遊之所有景點。在遊客所拜訪之旅遊景點組合之資料上是問卷景點複選可獲得之另一重要資訊，根據遊客同時拜訪陽明山國家公園景點之資料，遊客到國家公園之旅遊景點組合以二子坪與大屯自然公園最多，共記錄 308 次，其次是冷水坑與擎天崗、小油坑與二子坪、，分別記錄 39 與 36 次，該 2 組景點互相緊鄰且有地緣之便因此遊客旅遊時常會同時拜訪；若同時旅遊 3 個景點，小油坑、二子坪與大屯自然公園，共記錄 27 次，3 景點相互緊鄰可 1 次同時拜訪；冷水坑、擎天崗與二子坪，共記錄 18 次；若同時旅遊 4 個景點，遊客中心、小油坑、冷水坑與擎天崗，共計錄 13 次。綜合以上同遊地點之組合資料，不難看出地緣與交通路線之連貫為遊客同時拜訪景點之重要考量因素。

表 1. 全區受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=7099)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=7099)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>年齡</b>		
男性	3063	43.3%	<20歲	548	7.7%
女性	4006	56.7%	20-35歲	1391	19.6%
<b>教育背景</b>			36-50歲	2076	29.2%
自修	36	0.5%	51-64歲	2254	31.8%
國小/中	339	4.8%	>65歲	827	11.6%
高中(職)	1311	18.6%	<b>職業</b>		
大學(專)	4346	61.8%	學生	651	12.2%
研究所以上	995	14.1%	軍公教	536	10.1%
<b>居住地</b>			工商貿易	794	14.9%
台北市	2109	39.6%	製造業	295	5.5%
新北市	1675	31.4%	專業技術人員	307	5.8%
基隆市	206	3.9%	家管	365	6.9%
桃園市	441	8.3%	服務業	734	13.8%
新竹市	114	2.1%	退休人員	785	14.7%
新竹縣	48	0.9%	自由業	497	9.3%
苗栗縣	30	0.6%	農林漁牧業	82	1.5%
台中市	214	4.0%	待業中	35	0.7%
彰化縣	47	0.9%	其他	243	4.6%
南投縣	29	0.5%	<b>搭乘交通工具</b>		
雲林縣	13	0.2%	自行車	101	1.4%
嘉義縣	26	0.5%	機車	356	5.0%
嘉義市	21	0.4%	自行開車	3027	42.7%
台南市	81	1.5%	搭乘大眾運輸工具	3016	42.5%
高雄市	71	1.3%	遊覽車	366	5.2%
屏東縣	11	0.2%	步行	187	2.6%
台東縣	6	0.1%	其他	35	0.5%
花蓮縣	11	0.2%	<b>過去旅遊經驗</b>		
宜蘭縣	30	0.6%	0次	2060	29.0%
澎湖縣	3	0.1%	2-5次	2383	33.6%
金門縣	1	0.0%	6-9次	1023	14.4%
其他	142	2.7%	≥10次	1629	23.0%

表 2. 此次至陽明山國家公園旅遊地點

旅遊地點	次數	百分比	排名
二子坪	900	11.32%	1
擎天崗	846	10.64%	2
冷水坑	805	10.13%	3
小油坑	783	9.85%	4
遊客中心	714	8.98%	5
陽明書屋	711	8.94%	6
大屯自然公園	704	8.86%	7
原種田故事館	664	8.35%	8
龍鳳谷	614	7.72%	9
天溪園	509	6.40%	10
陽明公園	504	6.34%	11
陽明山其他區域	129	1.62%	12
其他	66	0.83%	13
總數	7949	100.0%	

## 二、全區各項服務設施重視程度分析與各區比較

根據表 3 各項設施與服務項目之重視度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由 4.03 至 4.60，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值高達 4.60，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的前 4 名，且各項目之重視程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常重視；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值亦高達 4.50，且在所詢問之 3 個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的前 5、6、9 名，可見遊客對所詢問之各心理體驗項目均非常重視，其中尤其是整體環境之整潔最受遊客所重視；設施部份則比服務與心理項目相較之下重視度低了不少，在「公共設施」部份之總平均值為 4.32，平均值範圍由 4.49 至 4.08，其中以「步道」（平均值=4.49）與「廁所」（平均值=4.49）最受遊客重視，「育嬰設備」（平均值=4.08）與「iTaiwan 無線上網」（平均值=4.11）相對重視度較低；在「解說設施」部份之總平均值最低為 4.17，且各解說設施項目普遍均不高，平均值範圍由 4.30 至 4.03，「解說牌誌」（平均值=4.30）最受遊客重視，「解說 QR code」（平均值=4.03）相對重視度較低。國家公園全年全區各項服務與設施之趨勢與排名與各季之結果頗為類似，可見遊客之需求各季間是一致的。

表 3.陽明山國家公園全區遊客設施服務重視程度平均值與排名

項目	問卷調查項目	各項目重視程度 總平均值	重視程度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.17	4.30	<b>13</b>	5284
	解說摺頁/出版品		4.18	<b>19</b>	5262
	視聽多媒體		4.15	<b>20</b>	5246
	解說陳列展示		4.19	<b>18</b>	5248
	解說導覽機台		4.08	<b>24</b>	5195
	公車即時資訊		4.29	<b>16</b>	4692
	陽明山國家公園導覽 APP		4.12	<b>21</b>	5166
	解說 QR code		4.03	<b>25</b>	5141
公共 設施	廁所	4.32	4.49	<b>8</b>	5313
	育嬰設備		4.08	<b>23</b>	5103
	步道		4.49	<b>7</b>	5292
	觀景亭台及休憩座椅		4.40	<b>11</b>	5277
	停車場		4.28	<b>17</b>	5238
	iTaiwan 無線上網		4.11	<b>22</b>	4862
	遊憩路徑指標		4.41	<b>10</b>	5254
	無障礙設施		4.29	<b>15</b>	5227
	安心設施		4.35	<b>12</b>	5198
	貼心設施		4.30	<b>14</b>	5218
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.60	4.60	<b>2</b>	5317
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.59	<b>3</b>	5322
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.59	<b>4</b>	5319
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.60	<b>1</b>	5317
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.50	4.48	<b>9</b>	5310
	整體環境之整潔		4.53	<b>5</b>	5312
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.49	<b>6</b>	5309

根據表 4 在服務與設施之各項目中最受遊客重視之項目，龍鳳谷遊客服務站獲得最多之各服務站最高值之項目，共有 13 項之多，但都集中在設施上，尤其是解說設施只有一項不是各站最高值；大屯自然公園則是第二多項目居各站最高共有 8 項之多，但主要集中在服務與體驗上，天溪園也有 6 項居各站最高，但全部集中在

服務與體驗上，天溪園在心理體驗之項目特別注重，可能跟本區較為偏遠，特別撥空來此之遊客對心理體驗之要求較高之故；另外故事館對各項服務與設施重視度上絕大部分為各遊客服務站之最低則頗為意外。

根據表 5「遊客服務」之項目在大部份遊客服務站為遊客最重視之項目，小油坑是少數之例外，其是屬於排名較後面之服務站；其次則是「心理體驗」部分之題項，以第 4-9 名居多，少數例外是二子坪、小油坑與大屯服務站有第 11-15 名之名次，尤其是整體環境整潔項目排名均頗高；在「解說設施」部分，各項目之重視程度排名普遍不高，大部分之項目排名普遍均很後面，除了「公車即時資訊」排名在小油坑有個位數之排名，可見此遊憩區對公車即時資訊之殷切盼望，可優先洽公車業者設置；而在「公共設施」部分，「廁所」、「步道」與「遊憩路徑指標」在遊客重視度排名中較常有較前面之排名，可見是較受遊客重視之項目，「廁所」項目甚至在故事館與擎天崗都名列前 2 名，「步道」與「遊憩路徑指標」項目則分別在擎天崗與小油坑名列第 3 名，公共設施部份可優先在這些項目與這些服務站進行改善。

### 三、全區各項服務設施滿意程度分析與各區比較

根據表 6 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.10 至 4.68，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.66，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.51，且在所詢問之 3 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的 5-7 名，其中「整體環境之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.58；設施部份則比服務項目相較之下滿意度較低，在「公共設施」部份之總平均值為 4.28，「步道」(平均值=4.41)與廁所(平均值=4.36)最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=4.20)與「停車場」(平均值=4.24)相對滿意度較低；而在「解說設施」部份之總平均值為 4.22，各解說設施之項目普遍均不高，「解說牌誌」(平均值=4.28)最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=4.10)相對滿意度敬陪末座。全年遊客對全區服務與設施滿意度之結果與各季之結果頗為一致。

表 4.陽明山國家公園各遊客服務據點設施服務重視程度平均值.

項目	問卷調查項目	遊客中心	陽明書屋	冷水坑	擎天崗	小油坑	龍鳳谷	故事館	天溪園	二子坪	大屯自然公園	平均
解說設施	解說牌誌	4.38	4.19	4.31	4.30	4.43	<b>4.45</b>	4.08	4.14	4.37	4.40	4.30
	解說摺頁/出版品	4.28	4.00	4.08	4.07	<b>4.41</b>	<b>4.41</b>	4.05	4.12	4.13	4.22	4.18
	視聽多媒體	4.20	3.89	4.03	4.04	<b>4.42</b>	<b>4.43</b>	3.86	4.29	4.06	4.27	4.15
	解說陳列展示	4.12	4.16	4.09	4.13	<b>4.44</b>	<b>4.45</b>	4.07	4.10	4.03	4.20	4.19
	解說導覽機台	4.06	3.98	4.14	3.92	4.39	<b>4.42</b>	3.83	3.93	3.95	4.12	4.08
	公車即時資訊	4.19	4.01	4.36	4.38	<b>4.50</b>	4.46	3.95		4.34	4.30	4.29
	陽明山國家公園導覽APP	4.13	3.94	4.09	3.91	4.25	<b>4.44</b>	3.81	4.01	4.31	4.28	4.12
	解說QR code	4.09	3.84	3.98	3.76	4.21	<b>4.39</b>	3.80	3.86	4.14	4.15	4.03
公共設施	廁所	4.48	4.44	4.54	<b>4.60</b>	4.51	4.54	4.31	4.49	4.41	4.55	4.49
	育嬰設備	4.08	3.74	4.04	4.02	4.30	<b>4.42</b>	3.97	3.87	4.07	4.18	4.08
	步道	4.48	4.36	4.56	4.56	4.50	4.52	4.20	4.48	4.56	<b>4.64</b>	4.49
	觀景亭台及休憩座椅	4.29	4.27	4.48	4.43	4.50	4.50	4.14	4.28	4.50	<b>4.54</b>	4.40
	停車場	4.01	4.12	4.31	4.21	4.30	<b>4.47</b>	4.06	4.28	4.36	<b>4.46</b>	4.28
	iTaiwan 無線上網	4.07	3.85	4.22	4.08	4.22	<b>4.43</b>	3.94	3.89	4.05	4.15	4.11
	遊憩路徑指標	4.42	4.27	4.51	4.49	<b>4.54</b>	<b>4.52</b>	4.14	4.31	4.40	4.47	4.41
	無障礙設施	4.25	4.16	4.32	4.27	4.29	<b>4.48</b>	4.06	4.12	4.46	4.45	4.29
	安心設施	4.31	4.19	4.37	4.39	4.27	4.52	4.11	4.25	4.45	<b>4.55</b>	4.35
貼心設施	4.24	4.14	4.43	4.33	4.25	<b>4.47</b>	4.07	4.22	4.39	4.38	4.30	
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.57	4.61	4.59	4.54	4.57	4.61	4.31	4.73	4.69	<b>4.75</b>	4.60
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.57	4.59	4.58	4.55	4.50	4.61	4.30	<b>4.75</b>	4.71	<b>4.75</b>	4.59
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.58	4.57	4.54	4.51	4.59	4.60	4.30	<b>4.74</b>	4.70	<b>4.73</b>	4.59
	解說人員提供正確的相關資訊	4.44	4.57	4.67	4.62	4.48	4.62	4.31	<b>4.76</b>	4.69	<b>4.73</b>	4.60
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.47	4.54	4.54	4.45	4.44	4.58	4.25	<b>4.68</b>	4.40	4.53	4.48
	整體環境之整潔	4.43	4.58	4.59	4.50	4.49	4.60	4.28	<b>4.67</b>	4.51	4.60	4.53
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.57	4.54	4.51	4.44	4.50	4.57	4.25	<b>4.70</b>	4.43	4.52	4.49

表 5.陽明山國家公園各遊客服務站設施服務遊客重視程度排名.

項目	問卷調查項目	遊客中心	陽明書屋	冷水坑	擎天崗	小油坑	龍鳳谷	故事館	天溪園	二子坪	大屯自然公園
解說設施	解說牌誌	11	13	17	15	14	18	13	16	15	15
	解說摺頁/出版品	14	19	22	20	16	24	18	18	20	20
	視聽多媒體	17	22	24	21	15	21	22	11	22	19
	解說陳列展示	20	15	20	18	13	17	15	19	24	21
	解說導覽機台	24	20	19	23	17	23	23	21	25	25
	公車即時資訊	18	18	14	13	9	16	20	25	17	17
	陽明山國家公園導覽 APP	19	21	21	24	22	19	24	20	18	18
	解說 QR code	21	24	25	25	25	25	25	24	19	24
公共設施	廁所	6	8	7	2	4	8	1	8	11	7
	育嬰設備	22	25	23	22	18	22	19	23	21	22
	步道	5	9	5	3	8	9	9	9	5	5
	觀景亭台及休憩座椅	13	10	11	11	7	12	11	12	7	9
	停車場	25	17	16	17	19	15	16	13	16	13
	iTaiwan 無線上網	23	23	18	19	24	20	21	22	23	23
	遊憩路徑指標	10	11	10	8	3	10	10	10	12	12
	無障礙設施	15	14	15	16	20	13	17	17	8	14
	安心設施	12	12	13	12	21	11	12	14	9	8
	貼心設施	16	16	12	14	23	14	14	15	14	16
遊客服務	解說人員態度親切和藹	2	1	2	5	2	3	3	4	3	2
	解說人員能主動樂意協助遊客	3	2	4	4	6	2	4	2	1	1
	解說人員解說內容簡潔易懂	1	4	6	6	1	4	5	3	2	3
	解說人員提供正確的相關資訊	8	5	1	1	11	1	2	1	4	4
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	7	7	8	9	12	6	8	6	13	10
	整體環境之整潔	9	3	3	7	10	5	6	7	6	6
	遊憩區內寧靜不吵雜	4	6	9	10	5	7	7	5	10	11



表 6.陽明山國家公園全區各項服務設施遊客設施服務滿意度平均值與排名

項目	問卷調查項目	各項目滿意程度 總平均值	滿意程度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.22	4.28	<b>13</b>	6677
	解說摺頁/出版品		4.25	<b>16</b>	6559
	視聽多媒體		4.25	<b>18</b>	5997
	解說陳列展示		4.28	<b>12</b>	6528
	解說導覽機台		4.23	<b>22</b>	5317
	公車即時資訊		4.24	<b>21</b>	4093
	陽明山國家公園導覽 APP		4.10	<b>25</b>	4347
	解說 QR code		4.15	<b>24</b>	3922
公共 設施	廁所	4.28	4.36	<b>9</b>	6799
	育嬰設備(哺乳室、廁所 之換尿布台等)		4.20	<b>23</b>	4215
	步道		4.41	<b>8</b>	6757
	觀景亭台及休憩座椅		4.31	<b>10</b>	5090
	停車場		4.24	<b>20</b>	6148
	iTaiwan 無線上網		4.25	<b>19</b>	4786
	遊憩路徑指標		4.27	<b>15</b>	5039
	無障礙設施(停車、坡 道、廁所、輪椅)		4.28	<b>14</b>	4647
	安心設施(逃生指引、消 防設施、緊急求救鈴、急 救包、AED 急救站、即 時氣象)		4.29	<b>11</b>	4619
	貼心設施(手機充電、飲 水機、老花眼鏡、紀念章)		4.25	<b>17</b>	4721
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.66	4.68	<b>1</b>	5147
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.67	<b>2</b>	5152
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.65	<b>4</b>	5062
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.65	<b>3</b>	5094
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.51	4.48	<b>6</b>	6908
	整體環境之整潔		4.58	<b>5</b>	6930
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.46	<b>7</b>	6903

根據表 7 龍鳳谷遊客服務站在設施之各項目中遊客之滿意度全部名列第一名，而在遊客服務與遊憩體驗部分則是天溪園名列前茅，而龍鳳谷服務站在遊客服務與遊憩體驗部分在與其他管理站相比亦是第二名。而遊客不滿意項目之各遊客服務站最後一名則較為分散，但小油坑卻有八項名列各服務站最低之滿意度平均值，二子坪與故事館亦分別有六、七個項目最不滿意，但故事館均在設施方面，小油坑與二子坪則是設施與服務項目均有。

根據表 8 「遊客服務」之項目在大部份遊客服務站為遊客最為滿意之項目，基本上幾乎包辦前四名；其次則是「心理體驗」部分之題項，以第 5-8 名居多，少數例外都是遊客量較多之服務站，包括二子坪與大屯服務站的擁擠與吵雜，及冷水坑的吵雜；而在「公共設施」部分在「步道」是最常讓遊客滿意之項目；在「解說設施」部分，各項目之滿意程度排名普遍不高。

#### 四、全區各項服務設施重視程度與滿意度之差異與各區比較

根據表 9 各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.15 至 -0.14，滿意度與重視度之差異之計算乃滿意度值減掉重視度值，若差異值為正值表示滿意度超過重視度，表示遊客對國家公園所提供的設施與服務超過期望，反之則是不如期望。整體來算，符合與不符合遊客預期之項目各佔一半，其中「解說導覽機台」、「iTaiwan 無線上網」與「解說 QR code」最超過遊客期望，分別達 0.15、0.14 與 0.12，但因遊客本就較不重視，還不如遊客最為重視之服務項目超出期望；另外，「公共設施」的「育嬰設備」與「解說設施」之「視聽多媒體」、「解說陳列展示」均是超出遊客期望之主要項目，而服務與體驗之項目除「遊憩區內寧靜不吵雜」外均優於遊客之預期。相對於超出預期之項目，不如遊客期望之項目主要包括「公共設施」之「遊憩路徑指標」、「廁所」、「觀景亭台及休憩座椅」與「步道」分別由 -0.14 至 -0.08；「心理體驗」部份的「遊憩區內寧靜不吵雜」與「解說設施」部份之「公車即時資訊」是遊客覺得尚未達到預期期待之主要項目。全年之結果與各季之結果類似，表示各季未達到之項目今後仍須持續努力改進。

表 7.陽明山國家公園各遊客服務據點遊客設施服務滿意度平均值.

項目	問卷調查項目	遊客中心	陽明書屋	冷水坑	擎天崗	小油坑	龍鳳谷	故事館	天溪園	二子坪	大屯自然公園	平均
解說設施	解說牌誌	4.28	4.31	4.25	4.21	4.12	<b>4.64</b>	4.16	4.14	4.32	4.33	4.28
	解說摺頁/出版品	4.30	4.27	4.18	4.17	4.07	<b>4.60</b>	4.50	4.29	4.01	4.15	4.25
	視聽多媒體	4.41	4.22	4.15	4.17	4.24	<b>4.64</b>	4.00	4.49	4.00	4.23	4.25
	解說陳列展示	4.26	4.33	4.16	4.21	4.20	<b>4.65</b>	4.47	4.20	4.03	4.22	4.28
	解說導覽機台	4.22	4.37	4.18	4.16	4.16	<b>4.57</b>	3.99	4.14	4.13	4.20	4.23
	公車即時資訊	4.20	4.13	4.19	4.29	4.25	<b>4.63</b>	3.98		4.13	4.15	4.24
	陽明山國家公園導覽APP	3.86	4.05	4.00	3.98	3.76	<b>4.58</b>	4.04	4.09	4.16	4.24	4.10
	解說QR code	4.14	4.16	4.12	4.03	3.95	<b>4.59</b>	4.06	4.11	4.04	4.16	4.15
公共設施	廁所	4.25	4.45	4.21	4.22	4.03	<b>4.68</b>	<b>4.70</b>	4.47	4.08	4.43	4.36
	育嬰設備	4.25	4.31	4.10	4.10	4.10	<b>4.60</b>	4.22	4.12	3.90	4.13	4.20
	步道	4.29	4.41	4.36	4.38	4.22	<b>4.66</b>	4.28	4.48	4.43	4.53	4.41
	觀景亭台及休憩座椅	4.22	4.27	4.29	4.18	4.26	<b>4.64</b>	4.15	4.22	4.35	4.43	4.31
	停車場	4.19	4.33	4.23	4.24	4.18	<b>4.67</b>	4.09	4.36	3.97	4.14	4.24
	iTaiwan 無線上網	4.20	4.20	4.20	4.17	4.14	<b>4.62</b>	4.12	3.86	4.19	4.30	4.25
	遊憩路徑指標	4.18	4.25	4.34	4.25	4.13	<b>4.65</b>	4.02	4.10	4.32	4.36	4.27
	無障礙設施	4.20	4.30	4.22	4.15	4.18	<b>4.66</b>	4.16	4.17	4.29	4.30	4.28
	安心設施	4.26	4.28	4.24	4.16	4.19	<b>4.66</b>	4.16	4.31	4.22	4.33	4.29
	貼心設施	4.29	4.30	4.32	4.23	4.18	<b>4.63</b>	4.17	4.28	4.02	4.16	4.25
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.67	4.70	4.56	4.55	4.52	4.79	4.73	<b>4.85</b>	4.65	4.75	4.68
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.69	4.66	4.56	4.53	4.50	4.79	4.74	<b>4.85</b>	4.67	4.72	4.67
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.66	4.63	4.52	4.51	4.49	4.78	4.71	<b>4.82</b>	4.65	4.70	4.65
	解說人員提供正確的相關資訊	4.67	4.63	4.54	4.52	4.54	4.78	4.71	<b>4.82</b>	4.61	4.70	4.65
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.37	4.54	4.34	4.34	4.48	4.77	4.68	<b>4.84</b>	4.15	4.34	4.48
	整體環境之整潔	4.40	4.58	4.44	4.42	4.53	<b>4.78</b>	4.70	<b>4.75</b>	4.52	4.56	4.58
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.35	4.53	4.25	4.30	4.44	<b>4.76</b>	4.68	<b>4.78</b>	4.16	4.34	4.46

表 8.陽明山國家公園各遊客服務站設施服務遊客滿意度排名.

項目	問卷調查項目	遊客中心	陽明書屋	冷水坑	擎天崗	小油坑	龍鳳谷	故事館	天溪園	二子坪	屯 大自 然公 園
解說 設施	解說牌誌	12	14	12	14	20	17	15	19	9	12
	解說摺頁/出版品	9	18	19	19	22	22	9	13	22	23
	視聽多媒體	5	21	22	18	10	15	23	8	23	17
	解說陳列展示	13	11	21	15	12	13	10	16	20	18
	解說導覽機台	17	10	20	20	17	25	24	18	17	19
	公車即時資訊	19	24	18	9	9	19	25	25	16	22
	陽明山國家公園導 覽 APP	25	25	25	25	25	24	21	23	13	16
	解說 QR code	24	23	23	24	24	23	20	21	19	20
公共 設施	廁所	16	8	16	13	23	8	5	10	18	7
	育嬰設備	15	13	24	23	21	21	12	20	25	25
	步道	10	9	6	6	11	10	11	9	6	6
	觀景亭台及休憩座 椅	18	19	10	16	8	16	17	15	7	8
	停車場	22	12	14	11	16	9	19	11	24	24
	iTaiwan 無線上網	21	22	17	17	18	20	18	24	12	15
	遊憩路徑指標	23	20	8	10	19	14	22	22	8	9
	無障礙設施	20	15	15	22	14	12	16	17	10	14
	安心設施	14	17	13	21	13	11	14	12	11	13
	貼心設施	11	16	9	12	15	18	13	14	21	21
遊 客 服 務	解說人員態度親切 和藹	2	1	1	1	3	1	2	2	2	1
	解說人員能主動樂 意協助遊客	1	2	2	2	4	2	1	1	1	2
	解說人員解說內容 簡潔易懂	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4
	解說人員提供正確 的相關資訊	3	4	3	3	1	5	3	5	4	3
心 理 體 驗	遊憩區內舒適不擁 擠	7	6	7	7	6	6	7	3	15	11
	整體環境之整潔	6	5	5	5	2	4	6	7	5	5
	遊憩區內寧靜不吵 雜	8	7	11	8	7	7	8	6	14	10

表 9.陽明山國家公園全區遊客設施服務重視度與滿意度平均數之差異

項目	問卷調查項目	重視程度 平均值(A)	滿意度平 均值(B)	差異 (B)-(A)	排名
解說 設施	解說牌誌	4.30	4.28	-0.02	<b>15</b>
	解說摺頁/出版品	4.18	4.25	0.07	<b>9</b>
	視聽多媒體	4.15	4.25	0.1	<b>5</b>
	解說陳列展示	4.19	4.28	0.09	<b>6</b>
	解說導覽機台	4.08	4.23	0.15	<b>1</b>
	公車即時資訊	4.29	4.24	-0.05	<b>19</b>
	陽明山國家公園導覽 APP	4.12	4.10	-0.02	<b>16</b>
	解說 QR code	4.03	4.15	0.12	<b>3</b>
公共 設施	廁所	4.49	4.36	-0.13	<b>24</b>
	育嬰設備(哺乳室、廁所之換尿布台等)	4.08	4.20	0.12	<b>4</b>
	步道	4.49	4.41	-0.08	<b>22</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.40	4.31	-0.09	<b>23</b>
	停車場	4.28	4.24	-0.04	<b>18</b>
	iTaiwan 無線上網	4.11	4.25	0.14	<b>2</b>
	遊憩路徑指標	4.41	4.27	-0.14	<b>25</b>
	無障礙設施(停車、坡道、廁所、輪椅)	4.29	4.28	-0.01	<b>14</b>
	安心設施(逃生指引、消防設施、緊急求救鈴、急救包、AED 急救站、即時氣象)	4.35	4.29	-0.06	<b>21</b>
	貼心設施(手機充電、飲水機、老花眼鏡、紀念章)	4.30	4.25	-0.05	<b>20</b>
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.60	4.68	0.08	<b>7</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.59	4.67	0.08	<b>8</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.59	4.65	0.06	<b>10</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.60	4.65	0.05	<b>11</b>
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.48	4.48	0	<b>13</b>
	整體環境之整潔	4.53	4.58	0.05	<b>12</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.49	4.46	-0.03	<b>17</b>

根據表 10 龍鳳谷、故事館與陽明書屋遊客服務站在服務與設施之各項目中遊客之滿意度重視度之差異最多名列第一名之服務站，分別有 11、9、7 項目名列各服務站滿意度重視度之差異第一名，龍鳳谷遊客服務站其在滿意度重視度之差異名列第一名之項目主要在公共設施上，尤其是在「公共設施」上，故事館則是在「遊客服務」與「遊憩體驗」部分全部佔第一名，陽明書屋則較分散，公共設施與解說設施均有；相對於超越遊客期望之項目，讓遊客最失望之項目主要集中在小油坑、二子坪與大屯服務站，分別有 15、9、5 項目名列各服務站滿意度重視度之差異最後一名，小油坑與大屯服務站主要分布在設施上，二子坪還包含「遊客服務」與「遊憩體驗」上，二子坪、小油坑都是陽明山國家公園遊客量最多最繁忙之遊憩區，遊客需求亦多而雜，各服務站可依遊客落差較高之項目優先進行改善。

## 五、各區遊客服務據點

### (一)、遊客中心

#### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性 (56.6%) 居多；51-64 歲年齡層 (38.1%) 為主要受訪對象，其次是 65 歲以上 (19.6%) 與 20-35 歲 (18.0%) 之年齡層，似乎年紀較長之遊客較有意願填答問卷；職業以退休人員 (30.0%) 為最大宗，其次是學生 (13.8%)；教育程度大部份均是大學 (專) (59.6%)；居住地絕大部分都集中在雙北地區 (81.0%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，初次到訪之遊客與經常造訪國家公園之遊客 (59.8%) 幾乎各佔 1/3 之比例。這與全區遊客基本資料稍有不同，常客比率較高，表示較有旅遊經驗者之遊客會更有意願來遊客中心，遊客中心所提供之服務可能不只提供國家公園之基本旅遊資訊，有經驗之遊客也許會想得到更深入之資訊或純粹只是利用遊客中心所提供之休息空間與交通之便利；佔七成以上的遊客搭乘大眾運輸工具來遊客中心 (72.6%)，排名第二之自行開車至遊客中心之遊客就少很多 (17.9%) (詳如表 11)。

#### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 12 各項設施與服務主要項目之重視度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由 4.01 至 4.58，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值達 4.54，且在所詢問之 4 個題項中有 3 個題項分佔第 1、2、3 名，只有「解說人員提供正確的相關資訊」(4.44) 重視度稍低；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.49，分居 4、7、9 名；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.26，但公共設施各項目之重視程度則高低相差頗大，由 4.01 至 4.48 均有，「步道」(平均值=4.48) 與「廁所」(平均值=4.48) 最受遊客重視，「停車場」(平均值=4.01) 與「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.07) 相對重視度較低；在「解說設施」部份最不受遊客重視，其總平均值為 4.18，其中「解說牌誌」(平均值=4.38) 最受遊客重視，「解說導覽機台」(平均值=4.06) 相對重視度較低。全年重視度結果與各季之結果相仿。

表 10.陽明山國家公園各遊客服務站遊客設施服務重視度與滿意度平均值差異(滿意度－重視度)

項目	問卷調查項目	遊客中心	陽明書屋	冷水坑	擎天崗	小油坑	龍鳳谷	故事館	天溪園	二子坪	屯 大 自 然 公 園
解說設施	解說牌誌	-0.1	0.12	-0.06	-0.09	-0.31	<b>0.19</b>	0.08	0	-0.05	-0.07
	解說摺頁/ 出版品	0.02	0.27	0.1	0.1	-0.34	0.19	<b>0.45</b>	0.17	-0.12	-0.07
	視聽多媒體	0.21	<b>0.33</b>	0.12	0.13	-0.18	0.21	0.14	0.2	-0.06	-0.04
	解說陳列展示	0.14	0.17	0.07	0.08	-0.24	0.2	<b>0.4</b>	0.1	0	0.02
	解說導覽機台	0.16	<b>0.39</b>	0.04	0.24	-0.23	0.15	0.16	0.21	0.18	0.08
	公車即時資訊	0.01	0.12	-0.17	-0.09	-0.25	<b>0.17</b>	0.03	0	-0.21	-0.15
	陽明山國家公園 導覽APP	-0.27	0.11	-0.09	0.07	-0.49	0.14	<b>0.23</b>	0.08	-0.15	-0.04
	解說QR code	0.05	<b>0.32</b>	0.14	0.27	-0.26	0.2	0.26	0.25	-0.1	0.01
公共設施	廁所	-0.23	0.01	-0.33	-0.38	-0.48	0.14	<b>0.39</b>	-0.02	-0.33	-0.12
	育嬰設備	0.17	<b>0.57</b>	0.06	0.08	-0.2	0.18	0.25	0.25	-0.17	-0.05
	步道	-0.19	0.05	-0.2	-0.18	-0.28	<b>0.14</b>	0.08	0	-0.13	-0.11
	觀景亭台及 休憩座椅	-0.07	0	-0.19	-0.25	-0.24	<b>0.14</b>	0.01	-0.06	-0.15	-0.11
	停車場	0.18	<b>0.21</b>	-0.08	0.03	-0.12	<b>0.2</b>	0.03	0.08	-0.39	-0.32
	iTaiwan 無 線上網	0.13	<b>0.35</b>	-0.02	0.09	-0.08	0.19	0.18	-0.03	0.14	0.15
	遊憩路徑指 標	-0.24	-0.02	-0.17	-0.24	-0.41	<b>0.13</b>	-0.12	-0.21	-0.08	-0.11
	無障礙設施	-0.05	0.14	-0.1	-0.12	-0.11	<b>0.18</b>	0.1	0.05	-0.17	-0.15
	安心設施	-0.05	0.09	-0.13	-0.23	-0.08	<b>0.14</b>	0.05	0.06	-0.23	-0.22
	貼心設施	0.05	<b>0.16</b>	-0.11	-0.1	-0.07	<b>0.16</b>	0.1	0.06	-0.37	-0.22
遊客服務	解說人員態 度親切和 藹	0.1	0.09	-0.03	0.01	-0.05	0.18	<b>0.42</b>	0.12	-0.04	0
	解說人員能 主動樂意協 助遊客	0.12	0.07	-0.02	-0.02	0	0.18	<b>0.44</b>	0.1	-0.04	-0.03
	解說人員解 說內容簡 潔易懂	0.08	0.06	-0.02	0	-0.1	0.18	<b>0.41</b>	0.08	-0.05	-0.03
	解說人員提 供正確的相 關資訊	0.23	0.06	-0.13	-0.1	0.06	0.16	<b>0.4</b>	0.06	-0.08	-0.03
心理 體驗	遊憩區內舒 適不擁擠	-0.1	0	-0.2	-0.11	0.04	0.19	<b>0.43</b>	0.16	-0.25	-0.19
	整體環境之 整潔	-0.03	0	-0.15	-0.08	0.04	0.18	<b>0.42</b>	0.08	0.01	-0.04
	遊憩區內寧 靜不吵雜	-0.22	-0.01	-0.26	-0.14	-0.06	0.19	<b>0.43</b>	0.08	-0.27	-0.18

表 11.遊客中心受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=363)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=363)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>教育背景</b>		
男	149	43.4%	自修	2	0.6%
女	195	56.6%	國小/中	27	7.9%
<b>年齡</b>			高中(職)	80	23.4%
19歲以下	27	7.5%	大學(專)	204	59.6%
20-35歲	65	18.0%	研究所以上	29	8.5%
36-50歲	60	16.6%	<b>職業</b>		
51-64歲	138	38.1%	學生	34	13.8%
65歲以上	71	19.6%	軍公教	23	9.3%
<b>居住地</b>			工商貿易	17	6.9%
台北市	108	43.5%	製造業	7	2.8%
新北市	93	37.5%	專業技術人員	8	3.2%
基隆市	6	2.4%	家管	15	6.1%
桃園市	8	3.2%	服務業	27	10.9%
新竹市	2	0.8%	退休人員	74	30.0%
新竹縣	1	0.4%	自由業	11	4.5%
苗栗縣	1	0.4%	農林漁牧業	1	0.4%
台中市	5	2.0%	待業中	1	0.4%
彰化縣	4	1.6%	其他	29	11.7%
嘉義縣	1	0.4%	<b>搭乘交通工具</b>		
嘉義市	1	0.4%	機車	17	4.7%
高雄市	3	1.2%	自行開車	72	19.8%
宜蘭縣	1	0.4%	搭乘大眾運輸工具	257	70.8%
其他	14	5.6%	遊覽車	11	3.0%
<b>過去旅遊經驗</b>			步行	4	1.1%
0次	135	38.6%	其他	2	0.6%
2-5次	63	18.0%			
6-9次	38	10.9%			
≥10次	114	32.6%			



表 12.遊客中心各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度 總平均值	重視程度 平均值	排名	樣本 數
解說 設施	解說牌誌	4.18	4.38	<b>11</b>	238
	解說摺頁/出版品		4.28	<b>14</b>	233
	視聽多媒體		4.20	<b>17</b>	231
	解說陳列展示		4.12	<b>20</b>	235
	解說導覽機台		4.06	<b>24</b>	229
	公車即時資訊		4.19	<b>18</b>	221
	陽明山國家公園導覽 APP		4.13	<b>19</b>	213
	解說 QR code		4.09	<b>21</b>	204
公共 設施	廁所	4.26	4.48	<b>6</b>	242
	育嬰設備		4.08	<b>22</b>	198
	步道		4.48	<b>5</b>	236
	觀景亭台及休憩座椅		4.29	<b>13</b>	234
	停車場		4.01	<b>25</b>	209
	iTaiwan 無線上網		4.07	<b>23</b>	203
	遊憩路徑指標		4.42	<b>10</b>	234
	無障礙設施		4.25	<b>15</b>	221
	安心設施		4.31	<b>12</b>	221
	貼心設施		4.24	<b>16</b>	228
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.54	4.57	<b>2</b>	242
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.57	<b>3</b>	242
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.58	<b>1</b>	240
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.44	<b>8</b>	238
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.49	4.47	<b>7</b>	239
	整體環境之整潔		4.43	<b>9</b>	238
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.57	<b>4</b>	240

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 13 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.86 至 4.69，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.68，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.37，且在所詢問之 3 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的 6-8 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「公共設施」部份之總平均值為 4.23，「步道」(平均值=4.29)與「貼心設施」(平均值=4.29)最受遊客滿意，「遊憩路徑指標」(平均值=4.18)與「停車場」(平均值=4.19)相對滿意度較低；而在「解說設施」部份之總平均值為 4.21，「視聽多媒體」(平均值=4.41)最受遊客滿意，遊客中心為國家公園最主要之展示場域，器材與影像資料都最新穎，遊客較為滿意。「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=3.86)相對滿意度較低。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 14 各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.23 至 -0.27。「解說設施」大部分項目都超過遊客預期，尤其是「視聽多媒體」、「解說導覽機台」與「解說陳列展示」是遊客覺得服務最超過預期的；「遊客服務」各項均超出預期不少，分別由 0.08 至 0.23，尤其是「解說人員提供正確的相關資訊」最超過遊客之預期，而「公共設施」的「貼心設施」而「服務項目」各項均超出預期不少，分別由 0.08 至 0.14；而公共設施的「停車場」與「育嬰設備」亦是超出遊客期望之項目。而不如遊客期望之項目，在「心理體驗」部份通通不如預期，而在「公共設施」部分之「遊憩路徑指標」、「廁所」、「步道」與「解說設施」部份之「陽明山國家公園導覽 APP」與「解說牌誌」，分別由 -0.1 至 -0.27。

表 13.遊客中心各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度平 均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.21	4.28	<b>12</b>	304
	解說摺頁/出版品		4.30	<b>9</b>	310
	視聽多媒體		4.41	<b>5</b>	258
	解說陳列展示		4.26	<b>13</b>	289
	解說導覽機台		4.22	<b>17</b>	277
	公車即時資訊		4.20	<b>19</b>	166
	陽明山國家公園導覽 APP		3.86	<b>25</b>	166
	解說 QR code		4.14	<b>24</b>	139
公共 設施	廁所	4.23	4.25	<b>16</b>	319
	育嬰設備		4.25	<b>15</b>	161
	步道		4.29	<b>10</b>	313
	觀景亭台及休憩座椅		4.22	<b>18</b>	198
	停車場		4.19	<b>22</b>	221
	iTaiwan 無線上網		4.20	<b>21</b>	184
	遊憩路徑指標		4.18	<b>23</b>	198
	無障礙設施		4.20	<b>20</b>	156
	安心設施		4.26	<b>14</b>	155
	貼心設施		4.29	<b>11</b>	162
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.68	4.67	<b>2</b>	206
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.69	<b>1</b>	206
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.66	<b>4</b>	205
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.67	<b>3</b>	205
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.37	4.37	<b>7</b>	317
	整體環境之整潔		4.40	<b>6</b>	321
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.35	<b>8</b>	317

表 14.遊客中心各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.38	4.28	-0.1	<b>19</b>
	解說摺頁/出版品	4.28	4.30	0.02	<b>13</b>
	視聽多媒體	4.20	4.41	0.21	<b>2</b>
	解說陳列展示	4.12	4.26	0.14	<b>6</b>
	解說導覽機台	4.06	4.22	0.16	<b>5</b>
	公車即時資訊	4.19	4.20	0.01	<b>14</b>
	陽明山國家公園導覽APP	4.13	3.86	-0.27	<b>25</b>
	解說 QR code	4.09	4.14	0.05	<b>11</b>
公共設施	廁所	4.48	4.25	-0.23	<b>23</b>
	育嬰設備	4.08	4.25	0.17	<b>4</b>
	步道	4.48	4.29	-0.19	<b>21</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.29	4.22	-0.07	<b>18</b>
	停車場	4.01	4.19	0.18	<b>3</b>
	iTaiwan 無線上網	4.07	4.20	0.13	<b>7</b>
	遊憩路徑指標	4.42	4.18	-0.24	<b>24</b>
	無障礙設施	4.25	4.20	-0.05	<b>16</b>
	安心設施	4.31	4.26	-0.05	<b>17</b>
	貼心設施	4.24	4.29	0.05	<b>12</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.57	4.67	0.1	<b>9</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.57	4.69	0.12	<b>8</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.58	4.66	0.08	<b>10</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.44	4.67	0.23	<b>1</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.47	4.37	-0.1	<b>20</b>
	整體環境之整潔	4.43	4.40	-0.03	<b>15</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.57	4.35	-0.22	<b>22</b>

## (二)、陽明書屋遊客服務站

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(59.4%)居多;在年齡層以 36-50 歲與 51-64 歲年齡層(30.8%)為主;職業以服務業(25.4%)為主,其次是退休人員(14.6%)與軍公教(14.2%);教育程度大學(專)(56.0%)最多,其次是高中(職)(21.0%);居住地五成以上都集中在雙北地區(62.1%),但其他地區居住地之遊客(17.6%)亦不少,其他地區之遊客比在全區中之比例高出不少,應與陽明書屋曾為蔣中正官邸有關連。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份,以較少旅遊經驗之遊客最多,共佔了八成(0次:61.2%;2-5次:17.6%);佔4成以上的遊客是自行開車上山(42.2%),其次是搭大眾運輸工具上山(33.4%)(詳如表15)。

### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表16各項設施與服務主要項目其重視度均大於4,表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的,其範圍由3.74至4.61,而在個別項目中,以「遊客服務」之項目最受遊客們重視,該項目之總平均值達4.58,且在所詢問之4個題項中,分佔所有設施服務重視度之總排名的1、2、4、5名,在所詢問之4個項目中其重視度平均值相差不大,可見遊客對所詢問之各服務項目均非常重視;在「心理體驗」部份,該項目之總平均值為4.56,且各項目其重視度平均值之排名為3、6、7名,且在所詢問之3個項目中其重視度平均值相差不大,可見遊客對所詢問之各項目均同等重視,尤其是「整體環境之整潔」最受重視(3.58);而在「公共設施」部份之總平均值為4.15,與「遊客服務」及「心理體驗」之重視度相差不少,可見遊客對公共設施之重視度並不高,「廁所」(平均值=4.44)與「步道」(平均值=4.36)最受遊客重視,「育嬰設備」(平均值=3.74)與「iTaiwan 無線上網」(平均值=3.85)相對重視度最低;在「解說設施」部份之總平均值最低只有4.00,可見遊客對所詢問之各服務項目均較不重視,其中「解說牌誌」(平均值=4.19)最受遊客重視,「解說QR code」(平均值=3.84)則最不受遊客重視。

表 15. 陽明書屋受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=658)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=658)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>教育程度</b>		
男	267	40.6%	自修	4	0.6%
女	391	59.4%	國小/中	40	6.2%
<b>年齡</b>			高中(職)	136	21.0%
19歲以下	40	6.1%	大學(專)	363	56.0%
20-35歲	116	17.6%	研究所以以上	105	16.2%
36-50歲	203	30.8%	<b>交通工具</b>		
51-64歲	203	30.8%	自行車	6	0.9%
65歲以上	97	14.7%	機車	30	4.6%
<b>居住地</b>			自行開車	278	42.2%
台北市	179	39.0%	搭乘大眾運輸工具	220	33.4%
新北市	106	23.1%	遊覽車	83	12.6%
基隆市	7	1.5%	步行	33	5.0%
桃園市	32	7.0%	其他	7	1.1%
新竹市	7	1.5%	<b>職業</b>		
新竹縣	3	0.7%	學生	42	9.2%
苗栗縣	2	0.4%	軍公教	65	14.2%
台中市	12	2.6%	工商貿易	37	8.1%
彰化縣	4	0.9%	製造業	25	5.5%
南投縣	1	0.2%	專業技術人員	30	6.6%
嘉義縣	9	2.0%	家管	27	5.9%
台南市	8	1.7%	服務業	74	16.2%
高雄市	3	0.7%	退休人員	67	14.6%
屏東縣	2	0.4%	自由業	44	9.6%
花蓮縣	3	0.7%	農林漁牧業	2	0.4%
其他	81	17.6%	待業中	7	1.5%
<b>過去旅遊經驗</b>			其他	38	8.3%
0次	403	61.2%			
2-5次	116	17.6%			
6-9次	39	5.9%			
≥10次	101	15.3%			

表 16.陽明書屋遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度總平均值	重視程度平均值	排名	樣本數
解說設施	解說牌誌	4.00	4.19	<b>13</b>	457
	解說摺頁/出版品		4.00	<b>19</b>	457
	視聽多媒體		3.89	<b>22</b>	451
	解說陳列展示		4.16	<b>15</b>	458
	解說導覽機台		3.98	<b>20</b>	455
	公車即時資訊		4.01	<b>18</b>	453
	陽明山國家公園導覽APP		3.94	<b>21</b>	444
	解說 QR code		3.84	<b>24</b>	445
公共設施	廁所	4.15	4.44	<b>8</b>	460
	育嬰設備		3.74	<b>25</b>	440
	步道		4.36	<b>9</b>	453
	觀景亭台及休憩座椅		4.27	<b>10</b>	454
	停車場		4.12	<b>17</b>	450
	iTaiwan 無線上網		3.85	<b>23</b>	447
	遊憩路徑指標		4.27	<b>11</b>	453
	無障礙設施		4.16	<b>14</b>	451
	安心設施		4.19	<b>12</b>	442
	貼心設施		4.14	<b>16</b>	451
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.58	4.61	<b>1</b>	459
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.59	<b>2</b>	460
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.57	<b>4</b>	460
	解說人員提供正確的相關資訊		4.57	<b>5</b>	459
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.56	4.54	<b>7</b>	459
	整體環境之整潔		4.58	<b>3</b>	460
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.54	<b>6</b>	458

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 17 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.05 至 4.70，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.66，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.55，且各項目其重視度平均值均介於第五名至第七名，在所詢問之 3 個項目中其重視度平均值相差不大，可見遊客對所詢問之各項目均同等重視；設施部分之題項明顯比服務與心理體驗在滿意度上低不少，在「公共設施」部份之總平均值為 4.31，「廁所」(平均值=4.45)與「步道」(平均值=4.41)最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.20)相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.23，各項目滿意度平均值普遍都不高，其中「解說導覽機台」(平均值=4.37)最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=4.05)相對滿意度較低。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 18 各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.57 至 -0.02，只有兩項 (iTaiwan 無線上網與遊憩區內寧靜不吵雜) 沒有達到遊客之期待。公共設施的「育嬰設備」是最超出遊客期望之項目，其差異達 0.57，而「解說設施」部份全部超出預期，尤其是「解說導覽機台」、「視聽多媒體」、「解說 QR code」與「解說摺頁/出版品」，其差異值全部超過 0.27；其中「遊客服務」與「心理體驗」部份雖超過遊客預期不多，但因其重視度本來就高，能超出遊客期望著實不易。整體來說，本管理站之設施與服務表現頗好。



表 17. 陽明書屋遊客服務站各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度平 均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.23	4.31	<b>14</b>	626
	解說摺頁/出版品		4.27	<b>18</b>	623
	視聽多媒體		4.22	<b>21</b>	523
	解說陳列展示		4.33	<b>11</b>	633
	解說導覽機台		4.37	<b>10</b>	562
	公車即時資訊		4.13	<b>24</b>	399
	陽明山國家公園導覽 APP		4.05	<b>25</b>	388
	解說 QR code		4.16	<b>23</b>	361
公共 設施	廁所	4.31	4.45	<b>8</b>	635
	育嬰設備		4.31	<b>13</b>	391
	步道		4.41	<b>9</b>	629
	觀景亭台及休憩座椅		4.27	<b>19</b>	432
	停車場		4.33	<b>12</b>	533
	iTaiwan 無線上網		4.20	<b>22</b>	450
	遊憩路徑指標		4.25	<b>20</b>	423
	無障礙設施		4.30	<b>15</b>	396
	安心設施		4.28	<b>17</b>	376
	貼心設施		4.30	<b>16</b>	396
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.66	4.70	<b>1</b>	454
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.66	<b>2</b>	456
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.63	<b>3</b>	454
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.63	<b>4</b>	451
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.55	4.54	<b>6</b>	653
	整體環境之整潔		4.58	<b>5</b>	654
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.53	<b>7</b>	650

表 18. 陽明書屋遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.19	4.31	0.12	<b>12</b>
	解說摺頁/出版品	4.00	4.27	0.27	<b>6</b>
	視聽多媒體	3.89	4.22	0.33	<b>4</b>
	解說陳列展示	4.16	4.33	0.17	<b>8</b>
	解說導覽機台	3.98	4.37	0.39	<b>2</b>
	公車即時資訊	4.01	4.13	0.12	<b>11</b>
	陽明山國家公園導覽APP	3.94	4.05	0.11	<b>13</b>
	解說 QR code	3.84	4.16	0.32	<b>5</b>
公共設施	廁所	4.44	4.45	0.01	<b>20</b>
	育嬰設備	3.74	4.31	0.57	<b>1</b>
	步道	4.36	4.41	0.05	<b>19</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.27	4.27	0	<b>21</b>
	停車場	4.12	4.33	0.21	<b>7</b>
	iTaiwan 無線上網	3.85	4.20	0.35	<b>3</b>
	遊憩路徑指標	4.27	4.25	-0.02	<b>25</b>
	無障礙設施	4.16	4.30	0.14	<b>10</b>
	安心設施	4.19	4.28	0.09	<b>14</b>
	貼心設施	4.14	4.30	0.16	<b>9</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.61	4.70	0.09	<b>15</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.59	4.66	0.07	<b>16</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.57	4.63	0.06	<b>17</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.57	4.63	0.06	<b>18</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.54	4.54	0	<b>22</b>
	整體環境之整潔	4.58	4.58	0	<b>23</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.54	4.53	-0.01	<b>24</b>

### (三)、冷水坑遊客服務站

#### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性居多(57.9%)；在遊客年齡層上以中間三個年齡層為主，且平均值均差不多(51-64歲:25.6%；20-35歲:25.1%；36-50歲:24.8%)為主；職業以學生最多(23.9%)為主，其次是退休人員(16.4%)；教育程度大部份是大學(專)(58.1%)，但高中(職)亦有17.3%；居住地超過八成都集中在雙北地區(77.5%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，以旅遊經驗較少者為主，初來乍到者比例最高(46.6%)，其次是曾經來過2-5次者(27.7%)佔最多；搭大眾運輸工具上山之遊客佔比最高(48.5%)，其次是自行開車上山(25.1%) (詳如表19)。

#### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表20各項設施與服務項目之重視度均大於4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由3.98至4.67，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值為4.60，其中以「解說人員提供正確的相關資訊」最高達4.67；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為4.54，其中以「整體環境之整潔」最高達4.59；而在「公共設施」部份之總平均值為4.38，「步道」(平均值=4.56)與「廁所」(平均值=4.54)最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=4.04)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為4.13，「公車即時資訊」(平均值=4.36)最受遊客重視，這應與到冷水坑之遊客最常以大眾運輸工具上山有關，因此，對公車之即時資訊就非常重視，「解說QR code」(平均值=3.98)則敬陪末座，佔所有設施服務重視度之總排名的最後一名。

表 19. 冷水坑受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=637)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=637)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>教育背景</b>		
男	268	42.1%	自修	22	3.5%
女	369	57.9%	國小/中	66	10.4%
<b>年齡</b>			高中(職)	110	17.3%
19歲以下	87	13.7%	大學(專)	370	58.1%
20-35歲	160	25.1%	研究所以上	69	10.8%
36-50歲	158	24.8%	<b>職業</b>		
51-64歲	163	25.6%	學生	105	23.9%
65歲以上	69	10.8%	軍公教	40	9.1%
<b>居住地</b>			工商貿易	37	8.4%
台北市	183	41.7%	製造業	18	4.1%
新北市	157	35.8%	專業技術人員	16	3.6%
基隆市	6	1.4%	家管	43	9.8%
桃園市	27	6.2%	服務業	36	8.2%
新竹市	4	0.9%	退休人員	72	16.4%
新竹縣	12	2.7%	自由業	37	8.4%
苗栗縣	2	0.5%	待業中	8	1.8%
台中市	14	3.2%	其他	26	5.9%
彰化縣	6	1.4%	<b>交通工具</b>		
南投縣	1	0.2%	自行車	23	3.6%
雲林縣	1	0.2%	機車	46	7.2%
嘉義縣	2	0.5%	自行開車	160	25.1%
嘉義市	2	0.5%	搭乘大眾運輸工具	309	48.5%
台南市	4	0.9%	遊覽車	55	8.6%
高雄市	5	1.1%	步行	40	6.3%
台東縣	1	0.2%	其他	4	0.6%
宜蘭縣	3	0.7%			
其他	9	2.1%			
<b>過去旅遊經驗</b>					
0次	298	46.6%	6-9次	47	7.4%
2-5次	177	27.7%	≥10次	117	18.3%

表 20. 冷水坑遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度總平均值	重視程度平均值	排名	樣本數
解說設施	解說牌誌	4.13	4.31	<b>17</b>	436
	解說摺頁/出版品		4.08	<b>22</b>	431
	視聽多媒體		4.03	<b>24</b>	430
	解說陳列展示		4.09	<b>20</b>	434
	解說導覽機台		4.14	<b>19</b>	432
	公車即時資訊		4.36	<b>14</b>	434
	陽明山國家公園導覽 APP		4.09	<b>21</b>	427
	解說 QR code		3.98	<b>25</b>	427
公共設施	廁所	4.38	4.54	<b>7</b>	436
	育嬰設備		4.04	<b>23</b>	422
	步道		4.56	<b>5</b>	438
	觀景亭台及休憩座椅		4.48	<b>11</b>	437
	停車場		4.31	<b>16</b>	436
	iTaiwan 無線上網		4.22	<b>18</b>	425
	遊憩路徑指標		4.51	<b>10</b>	436
	無障礙設施		4.32	<b>15</b>	434
	安心設施		4.37	<b>13</b>	430
	貼心設施		4.43	<b>12</b>	430
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.60	4.59	<b>2</b>	436
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.58	<b>4</b>	437
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.54	<b>6</b>	437
	解說人員提供正確的相關資訊		4.67	<b>1</b>	437
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.54	4.54	<b>8</b>	438
	整體環境之整潔		4.59	<b>3</b>	439
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.51	<b>9</b>	439

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 21 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.00 至 4.56，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.55，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.34，其中「整體環境之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值達 4.44，「遊憩區內寧靜不吵雜」（平均值=4.25）相對滿意度較低，可能因冷水坑地區遊客量較多遊憩體驗之感受較為不理想之故；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.25，「步道」（平均值=4.36）最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第 6 名，「育嬰設備」（平均值=4.10）相對滿意度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.15，各次項目普遍都不高，「解說牌誌」（平均值=4.25）最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」（平均值=4.00）遊客滿意度最低。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 22 各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.14 至 -0.33，只有六項超出遊客之需求。主要超出預期之項目都集中在「解說設施」，包括「解說 QR code」、「視聽多媒體」、「解說摺頁/出版品」、「解說陳列展示」與「解說導覽機台」，其差異值均不高，其他所有項目全部未達遊客之預期；「公共設施」則只有「育嬰設備」達到遊客之預期；不如遊客期望之主要項目包括「公共設施」部分之「廁所」、「步道」、「觀景亭台及休憩座椅」、「遊憩路徑指標」均達到-0.17 以上之落差，可見遊客對公共設施之要求亦頗大。另外，「心理體驗」之「遊憩區內寧靜不吵雜」與「遊憩區內舒適不擁擠」與「遊客服務」部份之「解說人員提供正確的相關資訊」亦是落差較大之項目，分別達到-0.26、-0.2 與-0.13，根據表 2 冷水坑是國家公園遊客拜訪第三多之遊憩區，遊客人數眾多自然覺得擁擠與吵雜，管理處對本遊憩區之管理可增加一些隔離與疏導之設施，減低遊客之擁擠與吵雜之感覺。

表 21. 冷水坑遊客服務站各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.15	4.25	<b>12</b>	587
	解說摺頁/出版品		4.18	<b>19</b>	535
	視聽多媒體		4.15	<b>22</b>	522
	解說陳列展示		4.16	<b>21</b>	558
	解說導覽機台		4.18	<b>20</b>	529
	公車即時資訊		4.19	<b>18</b>	386
	陽明山國家公園導覽 APP		4.00	<b>25</b>	363
	解說 QR code		4.12	<b>23</b>	337
公共 設施	廁所	4.25	4.21	<b>16</b>	597
	育嬰設備		4.10	<b>24</b>	392
	步道		4.36	<b>6</b>	607
	觀景亭台及休憩座椅		4.29	<b>10</b>	423
	停車場		4.23	<b>14</b>	524
	iTaiwan 無線上網		4.20	<b>17</b>	445
	遊憩路徑指標		4.34	<b>8</b>	420
	無障礙設施		4.22	<b>15</b>	384
	安心設施		4.24	<b>13</b>	357
	貼心設施		4.32	<b>9</b>	379
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.55	4.56	<b>1</b>	420
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.56	<b>2</b>	421
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.52	<b>4</b>	417
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.54	<b>3</b>	418
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.34	4.34	<b>7</b>	612
	整體環境之整潔		4.44	<b>5</b>	618
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.25	<b>11</b>	612

表 22. 冷水坑遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.31	4.25	-0.06	<b>11</b>
	解說摺頁/出版品	4.08	4.18	0.1	<b>3</b>
	視聽多媒體	4.03	4.15	0.12	<b>2</b>
	解說陳列展示	4.09	4.16	0.07	<b>4</b>
	解說導覽機台	4.14	4.18	0.04	<b>6</b>
	公車即時資訊	4.36	4.19	-0.17	<b>19</b>
	陽明山國家公園導覽APP	4.09	4.00	-0.09	<b>13</b>
	解說 QR code	3.98	4.12	0.14	<b>1</b>
公共設施	廁所	4.54	4.21	-0.33	<b>25</b>
	育嬰設備	4.04	4.10	0.06	<b>5</b>
	步道	4.56	4.36	-0.2	<b>22</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.48	4.29	-0.19	<b>21</b>
	停車場	4.31	4.23	-0.08	<b>12</b>
	iTaiwan 無線上網	4.22	4.20	-0.02	<b>7</b>
	遊憩路徑指標	4.51	4.34	-0.17	<b>20</b>
	無障礙設施	4.32	4.22	-0.1	<b>14</b>
	安心設施	4.37	4.24	-0.13	<b>16</b>
	貼心設施	4.43	4.32	-0.11	<b>15</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.59	4.56	-0.03	<b>10</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.58	4.56	-0.02	<b>8</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.54	4.52	-0.02	<b>9</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.67	4.54	-0.13	<b>17</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.54	4.34	-0.2	<b>23</b>
	整體環境之整潔	4.59	4.44	-0.15	<b>18</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.51	4.25	-0.26	<b>24</b>



#### (四)、擎天崗遊客服務站

##### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(58.6%)居多；中間三個年齡層佔絕大多數且分布頗平均(20-35歲:33.1%；36-50歲:26.6%；51-64歲:22.0%)，這與冷水坑相似但與全區之遊客基本資料不同，擎天崗是北部地區有名之草原景點，但步道、山坡不少較需一些體力，因此年輕人最多但對中年人也是不錯之旅遊景點，因此數量也不少；職業以學生最多(24.2%)為主，其次是服務業(13.7%)；教育程度絕大部份均是大學(專)(62.6%)；居住地七成以上都集中在雙北地區(72.5%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，旅遊經驗較少者佔大多數，其中超過五成是曾經來過2-5次者(53.5%)，初次到訪者則佔18.8%，但常客(18.0%)亦不少；佔五成以上的遊客搭大眾運輸工具上山(55.4%)，其次是自行開車上山(27.6%)，可見來此遊客服務站之遊客大抵還是以搭公車前來(詳如表23)。

##### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表24各項設施與服務項目之重視度均大於4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由3.76至4.62，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值為4.56，在所詢問之4個題項中，佔所有設施服務重視度之總排名1、4、5、6名；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為4.46，在所詢問之3個項目中其重視度平均值相差不大，可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為4.34，各項目中其平均值變化頗大，整體來說排名普遍不高，但有三項「廁所」(平均值=4.60)、「步道」(平均值=4.56)與「遊憩路徑指標」(平均值=4.49)卻分居服務與設施項目之第2、3、8名，最受遊客重視，這情形與各季之情形頗為類似，可能因服務站附近步道眾多且較為複雜，而遊客又多，因此才對步道、路徑指標與廁所之需求重視度如此之高；「育嬰設備」(平均值=4.02)與「iTaiwan無線上網」(平均值=4.08)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為4.06，「公車即時資訊」(平均值=4.38)最受遊客重視，這應與到擎天崗之遊客最常以大眾運輸工具上山有關，因此，對公車之即時資訊就非常重視，「解說QR code」(平均值=3.76)則敬陪末座，佔所有設施服務重視度之總排名的最後1名。

表 23. 擎天崗遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=800)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=800)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>教育程度</b>		
男	331	41.4%	自修	2	0.3%
女	468	58.6%	國小/中	47	5.9%
<b>年齡</b>			高中(職)	143	18.0%
19歲以下	93	11.7%	大學(專)	498	62.6%
20-35歲	264	33.1%	研究所以上	105	13.2%
36-50歲	212	26.6%	<b>職業</b>		
51-64歲	175	22.0%	學生	145	24.2%
65歲以上	53	6.6%	軍公教	58	9.7%
<b>居住地</b>			工商貿易	57	9.5%
台北市	232	38.7%	製造業	33	5.5%
新北市	203	33.8%	專業技術人員	27	4.5%
基隆市	13	2.2%	家管	32	5.3%
桃園市	42	7.0%	服務業	82	13.7%
新竹市	7	1.2%	退休人員	69	11.5%
新竹縣	7	1.2%	自由業	45	7.5%
苗栗縣	2	0.3%	農林漁牧業	4	0.7%
台中市	22	3.7%	待業中	3	0.5%
彰化縣	8	1.3%	其他	45	7.5%
南投縣	8	1.3%	<b>交通工具</b>		
雲林縣	8	1.3%	自行車	14	1.8%
嘉義縣	3	0.5%	機車	58	7.3%
嘉義市	2	0.3%	自行開車	221	27.6%
台南市	7	1.2%	搭乘大眾運輸工具	443	55.4%
高雄市	10	1.7%	遊覽車	25	3.1%
屏東縣	2	0.3%	步行	31	3.9%
台東縣	2	0.3%	其他	8	1.0%
花蓮縣	1	0.2%			
宜蘭縣	3	0.5%			
金門縣	1	0.2%			
其他	17	2.8%			
<b>過去旅遊經驗</b>					
0次	150	18.8%	6-9次	77	9.6%
2-5次	428	53.5%	≥10次	144	18.0%

表 24. 擎天崗遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度 總平均值	重視程度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.06	4.30	<b>15</b>	600
	解說摺頁/出版品		4.07	<b>20</b>	600
	視聽多媒體		4.04	<b>21</b>	599
	解說陳列展示		4.13	<b>18</b>	599
	解說導覽機台		3.92	<b>23</b>	597
	公車即時資訊		4.38	<b>13</b>	600
	陽明山國家公園導覽 APP		3.91	<b>24</b>	597
	解說 QR code		3.76	<b>25</b>	596
公共 設施	廁所	4.34	4.60	<b>2</b>	600
	育嬰設備		4.02	<b>22</b>	598
	步道		4.56	<b>3</b>	600
	觀景亭台及休憩座椅		4.43	<b>11</b>	600
	停車場		4.21	<b>17</b>	598
	iTaiwan 無線上網		4.08	<b>19</b>	600
	遊憩路徑指標		4.49	<b>8</b>	599
	無障礙設施		4.27	<b>16</b>	600
	安心設施		4.39	<b>12</b>	600
	貼心設施		4.33	<b>14</b>	600
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.56	4.54	<b>5</b>	600
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.55	<b>4</b>	600
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.51	<b>6</b>	600
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.62	<b>1</b>	599
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.46	4.45	<b>9</b>	599
	整體環境之整潔		4.50	<b>7</b>	600
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.44	<b>10</b>	600

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 25 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.98 至 4.55，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.53，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.35，其中「整體環境之整潔」（平均值=4.42）遊客滿意度最高；設施部分之題項均比服務與心理體驗在滿意度上為低，在「公共設施」部份之總平均值為 4.21，「步道」（平均值=4.38）最受遊客滿意，「育嬰設備」（平均值=4.10）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.15，「公車即時資訊」（平均值=4.29）最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」（平均值=3.98）則滿意度最低，敬陪末座。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 26 擎天崗各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.27 至-0.38。主要超出預期之項目共有十一項主要集中在「解說設施」，包括「解說 QR code」、「解說導覽機台」、「視聽多媒體」、「解說摺頁/出版品」，其差異值全部超過 0.10，「公共設施」部份則有三項超出遊客預期，包括「iTaiwan 無線上網」、「育嬰設備」、「停車場」，「遊客服務」部份亦有兩項超出或達到遊客預期，包括「解說人員態度親切和藹」與「解說人員解說內容簡潔易懂」，但在這些超出遊客預期之設施與服務項目中，只有「心理體驗」部份之題項是遊客重視度較高者，因此更是彌足珍貴；而不如遊客期望之項目則主要集中在「心理體驗」部份之所有題項與「公共設施」部分之大部分題項，在「心理體驗」部份之所有題項均未達遊客預期，且落差高達-0.14 至-0.08，可見遊客之心理體驗部分期待管理處頗殷切；而「公共設施」部分，則有七項題項未達到遊客之期望，包括「廁所」、「觀景亭台及休憩座椅」、「遊憩路徑指標」、「安心設施」、「步道」均達到-0.18 之落差以上，可見遊客對公共設施之要求亦頗大。

表 25. 擎天崗遊客服務站各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.15	4.21	<b>14</b>	745
	解說摺頁/出版品		4.17	<b>19</b>	718
	視聽多媒體		4.17	<b>18</b>	710
	解說陳列展示		4.21	<b>15</b>	738
	解說導覽機台		4.16	<b>20</b>	573
	公車即時資訊		4.29	<b>9</b>	544
	陽明山國家公園導覽 APP		3.98	<b>25</b>	429
	解說 QR code		4.03	<b>24</b>	384
公共 設施	廁所	4.21	4.22	<b>13</b>	756
	育嬰設備		4.10	<b>23</b>	434
	步道		4.38	<b>6</b>	778
	觀景亭台及休憩座椅		4.18	<b>16</b>	582
	停車場		4.24	<b>11</b>	666
	iTaiwan 無線上網		4.17	<b>17</b>	578
	遊憩路徑指標		4.25	<b>10</b>	574
	無障礙設施		4.15	<b>22</b>	500
	安心設施		4.16	<b>21</b>	493
	貼心設施		4.23	<b>12</b>	518
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.53	4.55	<b>1</b>	581
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.53	<b>2</b>	583
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.51	<b>4</b>	575
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.52	<b>3</b>	576
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.35	4.34	<b>7</b>	783
	整體環境之整潔		4.42	<b>5</b>	786
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.30	<b>8</b>	780

表 26. 擎天崗遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.30	4.21	-0.09	<b>14</b>
	解說摺頁/出版品	4.07	4.17	0.1	<b>4</b>
	視聽多媒體	4.04	4.17	0.13	<b>3</b>
	解說陳列展示	4.13	4.21	0.08	<b>6</b>
	解說導覽機台	3.92	4.16	0.24	<b>2</b>
	公車即時資訊	4.38	4.29	-0.09	<b>15</b>
	陽明山國家公園導覽APP	3.91	3.98	0.07	<b>8</b>
	解說 QR code	3.76	4.03	0.27	<b>1</b>
公共設施	廁所	4.60	4.22	-0.38	<b>25</b>
	育嬰設備	4.02	4.10	0.08	<b>7</b>
	步道	4.56	4.38	-0.18	<b>21</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.43	4.18	-0.25	<b>24</b>
	停車場	4.21	4.24	0.03	<b>9</b>
	iTaiwan 無線上網	4.08	4.17	0.09	<b>5</b>
	遊憩路徑指標	4.49	4.25	-0.24	<b>23</b>
	無障礙設施	4.27	4.15	-0.12	<b>19</b>
	安心設施	4.39	4.16	-0.23	<b>22</b>
	貼心設施	4.33	4.23	-0.1	<b>16</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.54	4.55	0.01	<b>10</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.55	4.53	-0.02	<b>12</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.51	4.51	0	<b>11</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.62	4.52	-0.1	<b>17</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.45	4.34	-0.11	<b>18</b>
	整體環境之整潔	4.50	4.42	-0.08	<b>13</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.44	4.30	-0.14	<b>20</b>

## (五)、小油坑遊客服務站

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以男性(52.6%)居多，這與大部分之遊客中心與地區之資料均不同，可能與小油坑這種純以火山地質景觀為吸引力之景點，其對男性遊客之吸引力較大之故；36-50歲年齡層(39.5%)為主要受訪對象，其次51-64歲是(33.4%)；職業以服務業(24.2%)與工商貿易(21.0%)為主；教育程度絕大部份均是大學(專)(75.3%)，這與全區受訪者之資料稍有不同，其大專學歷之佔比更高，可能與小油坑景點之純地質景觀特性，因知識性較高有關連；居住地大都集中在雙北地區(55.0%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，到訪2-5次之遊客佔了5成以上(56.6%)，其次是到訪6-9次之遊客佔了19.6%；搭大眾運輸工具上山(44.8%)與自行開車(40.8%)上山之遊客佔大部份，可見來此遊客中心之遊客不是搭公車上山就是自行開車前來。(詳如表27)

### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 28 各項設施與服務項目之重視度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由 4.21 至 4.59，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值為 4.54，其中以「解說人員解說內容簡潔易懂」(平均值=4.59)最受遊客重視，「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.48，其中以「遊憩區內寧靜不吵雜」(平均值=4.50)最受遊客重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.37，在各調查項目中其平均值變化極大，各服務與設施調查項目之第 3 名與 24 名都在本項目，其中「遊憩路徑指標」(平均值=4.54)與「廁所」(平均值=4.51)最受遊客重視，且高居所有設施與服務項目之第 3、4 名，可見遊客之重視，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.22)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.38，在各調查項目中其平均值變化極大，「公車即時資訊」(平均值=4.50)最受遊客重視，「解說 QR code」(平均值=4.21)最不受重視，敬陪末座，解說設施其重視度一般都比公共設施重視度為低，本服務站是少數比公共設施高之服務站，本站遊客屬性與其他服務站之遊客較偏男性與學歷高，可能造成遊客對解說設施之重視，管理站可優先加強本站解說設施之優化。

表 27. 小油坑受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=800)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=800)	百分比(%)
<b>性別</b>			<b>教育背景</b>		
男	421	52.6%	自修	1	0.1%
女	379	47.4%	國中/小	2	0.3%
<b>年齡</b>			高中(職)	102	12.8%
19歲以下	13	1.6%	大學(專)	602	75.3%
20-35歲	128	16.0%	研究所以上	91	11.4%
36-50歲	316	39.5%	<b>職業</b>		
51-64歲	267	33.4%	學生	17	2.8%
65歲以上	76	9.5%	軍公教	47	7.8%
<b>居住地</b>			工商貿易	126	21.0%
台北市	201	33.5%	製造業	50	8.3%
新北市	129	21.5%	專業技術人員	49	8.2%
基隆市	30	5.0%	家管	27	4.5%
桃園市	58	9.7%	服務業	145	24.2%
新竹市	33	5.5%	退休人員	84	14.0%
苗栗縣	6	1.0%	自由業	47	7.8%
台中市	70	11.7%	待業中	5	0.8%
彰化縣	2	0.3%	其他	3	0.5%
南投縣	1	0.2%	<b>交通工具</b>		
雲林縣	1	0.2%	自行車	1	0.1%
嘉義縣	2	0.3%	機車	13	1.6%
嘉義市	15	2.5%	自行開車	326	40.8%
台南市	30	5.0%	搭乘大眾運輸工具	358	44.8%
高雄市	16	2.7%	遊覽車	96	12.0%
屏東縣	1	0.2%	步行	5	0.6%
其他	5	0.8%	其他	1	0.1%
<b>過去旅遊經驗</b>					
0次	136	17.0%	6-9次	157	19.6%
2-5次	452	56.6%	≥10次	54	6.8%



表 28. 小油坑遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度總平均值	重視程度平均值	排名	樣本數
解說設施	解說牌誌	4.38	4.43	<b>14</b>	600
	解說摺頁/出版品		4.41	<b>16</b>	600
	視聽多媒體		4.42	<b>15</b>	600
	解說陳列展示		4.44	<b>13</b>	600
	解說導覽機台		4.39	<b>17</b>	600
	公車即時資訊		4.50	<b>9</b>	600
	陽明山國家公園導覽APP		4.25	<b>22</b>	600
	解說 QR code		4.21	<b>25</b>	598
公共設施	廁所	4.37	4.51	<b>4</b>	599
	育嬰設備		4.30	<b>18</b>	600
	步道		4.50	<b>8</b>	600
	觀景亭台及休憩座椅		4.50	<b>7</b>	600
	停車場		4.30	<b>19</b>	600
	iTaiwan 無線上網		4.22	<b>24</b>	600
	遊憩路徑指標		4.54	<b>3</b>	600
	無障礙設施		4.29	<b>20</b>	600
	安心設施		4.27	<b>21</b>	600
	貼心設施		4.25	<b>23</b>	600
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.54	4.57	<b>2</b>	600
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.50	<b>6</b>	600
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.59	<b>1</b>	600
	解說人員提供正確的相關資訊		4.48	<b>11</b>	600
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.48	4.44	<b>12</b>	600
	整體環境之整潔		4.49	<b>10</b>	600
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.50	<b>5</b>	600

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 29 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.76 至 4.54，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值為 4.51，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1、3、4、5 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；，在「心理體驗」部份各項目之總平均值高達 4.48，且在所詢問之 3 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 2、6、7 名，「整體環境之整潔」(平均值=4.53) 最受遊客滿意；設施部分之題項明顯比服務與心理體驗在滿意度上低不少；在「公共設施」部份之總平均值為 4.16，「觀景亭台及休憩座椅」(平均值=4.26) 最受遊客滿意，「廁所」(平均值=4.03) 相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.09，「公車即時資訊」(平均值=4.25) 最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=3.95) 則滿意度最低，且滿意度平均值達 3.76，管理處可針對本站之遊客瞭解為何國家公園導覽 APP 在本站上使用之不足之處，並加以改進。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 30 小油坑各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.06 至-0.49。遊客對遊客服務站之各項服務設施只有 4 項超過或達到遊客要求且都在服務與體驗部份，包括「遊客服務」之「解說人員提供正確的相關資訊」、「解說人員能主動樂意協助遊客」與「心理體驗」之「遊憩區內舒適不擁擠」、「整體環境之整潔」；各項設施全部不符遊客之需求，其中與遊客期望落差較大之項目主要集中在「公共設施」部分與「解說設施」部份，在「公共設施」部分，落差較大之項目包括「廁所」、「遊憩路徑指標」、「步道」與「觀景亭台及休憩座椅」落差均超過-0.24；在「解說設施」部分亦是大部份項目落差均頗大，除了「視聽多媒體」、「解說導覽機台」、「解說陳列展示」均超過-0.25。

表 29. 小油坑遊客服務站各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度平 均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.09	4.12	<b>20</b>	794
	解說摺頁/出版品		4.07	<b>22</b>	789
	視聽多媒體		4.24	<b>10</b>	658
	解說陳列展示		4.20	<b>12</b>	791
	解說導覽機台		4.16	<b>17</b>	582
	公車即時資訊		4.25	<b>9</b>	594
	陽明山國家公園導覽 APP		3.76	<b>25</b>	591
	解說 QR code		3.95	<b>24</b>	482
公共 設施	廁所	4.16	4.03	<b>23</b>	788
	育嬰設備		4.10	<b>21</b>	390
	步道		4.22	<b>11</b>	694
	觀景亭台及休憩座椅		4.26	<b>8</b>	599
	停車場		4.18	<b>16</b>	782
	iTaiwan 無線上網		4.14	<b>18</b>	557
	遊憩路徑指標		4.13	<b>19</b>	599
	無障礙設施		4.18	<b>14</b>	515
	安心設施		4.19	<b>13</b>	591
	貼心設施		4.18	<b>15</b>	589
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.51	4.52	<b>3</b>	600
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.50	<b>4</b>	600
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.49	<b>5</b>	530
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.54	<b>1</b>	599
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.48	4.48	<b>6</b>	797
	整體環境之整潔		4.53	<b>2</b>	799
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.44	<b>7</b>	797

表 30. 小油坑遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.43	4.12	-0.31	<b>21</b>
	解說摺頁/出版品	4.41	4.07	-0.34	<b>22</b>
	視聽多媒體	4.42	4.24	-0.18	<b>13</b>
	解說陳列展示	4.44	4.20	-0.24	<b>16</b>
	解說導覽機台	4.39	4.16	-0.23	<b>15</b>
	公車即時資訊	4.50	4.25	-0.25	<b>18</b>
	陽明山國家公園導覽APP	4.25	3.76	-0.49	<b>25</b>
	解說 QR code	4.21	3.95	-0.26	<b>19</b>
公共設施	廁所	4.51	4.03	-0.48	<b>24</b>
	育嬰設備	4.30	4.10	-0.2	<b>14</b>
	步道	4.50	4.22	-0.28	<b>20</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.50	4.26	-0.24	<b>17</b>
	停車場	4.30	4.18	-0.12	<b>12</b>
	iTaiwan 無線上網	4.22	4.14	-0.08	<b>9</b>
	遊憩路徑指標	4.54	4.13	-0.41	<b>23</b>
	無障礙設施	4.29	4.18	-0.11	<b>11</b>
	安心設施	4.27	4.19	-0.08	<b>8</b>
	貼心設施	4.25	4.18	-0.07	<b>7</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.57	4.52	-0.05	<b>5</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.50	4.50	0	<b>4</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.59	4.49	-0.1	<b>10</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.48	4.54	0.06	<b>1</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.44	4.48	0.04	<b>2</b>
	整體環境之整潔	4.49	4.53	0.04	<b>3</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.50	4.44	-0.06	<b>6</b>

## (六)、龍鳳谷遊客服務站

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(52.4%)居多；36-50歲年齡層(36.7%)佔大部分，其次是51-64歲(25.4%)；職業以工商貿易業最多(28.7%)為最大宗；教育程度絕大部份均是大學(專)(67.5%)；居住地近八成都集中在雙北地區(77.6%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，曾經來過2-5次者(58.3%)佔六成之多，其次是6-9次者(15.4%)；搭大眾運輸工具上山(44.7%)佔六成以上，其次是自行開車(35.8%)上山之遊客。(詳如表31)

### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 32 各項設施與服務項目之重視度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由 4.39 至 4.62，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值達 4.61，且在四項服務項目中分佔所有設施與服務項目之第 1 至 4 名，且各項重視度之平均值幾乎一樣，表示遊客均同等重視；而在「心裡體驗」之項目之總平均值達 4.58，在三項體驗項目中分佔所有設施與服務項目之第 5 至 7 名，且各項重視度之平均值幾乎一樣，表示遊客均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.49，其中「廁所」(平均值=4.54)與「步道」(平均值=4.52)最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=4.42)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.43，其中「解說陳列展示」(平均值=4.45)最受遊客重視，「解說 QR code」(平均值=4.39)相對重視度最低，敬陪末座。整體來說龍鳳谷遊客服務站遊客填答之重視度平均值太過雷同，可能有些遊客在填答時有亂填之情形，在問卷之發放回收時應加以檢查，以免無法真正瞭解該遊客服務站之遊客真正重視之服務或設施之項目。

表 31. 龍鳳谷遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=804)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=804)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>教育背景</b>		
男	378	47.0%	自修	1	0.1%
女	421	52.4%	國小/中	40	5.0%
<b>年齡</b>			高中(職)	132	16.6%
19歲以下	54	6.7%	大學(專)	536	67.5%
20-35歲	158	19.7%	研究所以上	85	10.7%
36-50歲	294	36.7%	<b>職業</b>		
51-64歲	204	25.4%	學生	59	9.8%
65歲以上	91	11.3%	軍公教	30	5.0%
<b>居住地</b>			工商貿易	173	28.7%
台北市	246	40.9%	製造業	15	2.5%
新北市	221	36.7%	專業技術人員	33	5.5%
基隆市	28	4.7%	家管	55	9.1%
桃園市	29	4.8%	服務業	76	12.6%
新竹市	7	1.2%	退休人員	66	10.9%
新竹縣	5	0.8%	自由業	56	9.3%
苗栗縣	3	0.5%	農林漁牧業	4	0.7%
台中市	19	3.2%	待業中	6	1.0%
彰化縣	5	0.8%	其他	30	5.0%
南投縣	2	0.3%	<b>交通工具</b>		
雲林縣	1	0.2%	自行車	33	4.1%
嘉義縣	2	0.3%	機車	75	9.4%
台南市	8	1.3%	自行開車	286	35.8%
高雄市	8	1.3%	搭乘大眾運輸工具	357	44.7%
花蓮縣	2	0.3%	遊覽車	20	2.5%
宜蘭縣	13	2.2%	步行	25	3.1%
澎湖縣	3	0.5%	其他	2	0.3%
<b>過去旅遊經驗</b>					
0次	104	12.9%	6-9次	124	15.4%
2-5次	469	58.3%	≥10次	107	13.3%

表 32. 龍鳳谷遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度 總平均值	重視程度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.43	4.45	<b>18</b>	600
	解說摺頁/出版品		4.41	<b>24</b>	597
	視聽多媒體		4.43	<b>21</b>	598
	解說陳列展示		4.45	<b>17</b>	600
	解說導覽機台		4.42	<b>23</b>	595
	公車即時資訊		4.46	<b>16</b>	593
	陽明山國家公園導覽 APP		4.44	<b>19</b>	592
	解說 QR code		4.39	<b>25</b>	590
公共 設施	廁所	4.49	4.54	<b>8</b>	599
	育嬰設備		4.42	<b>22</b>	589
	步道		4.52	<b>9</b>	597
	觀景亭台及休憩座椅		4.50	<b>12</b>	599
	停車場		4.47	<b>15</b>	596
	iTaiwan 無線上網		4.43	<b>20</b>	590
	遊憩路徑指標		4.52	<b>10</b>	594
	無障礙設施		4.48	<b>13</b>	598
	安心設施		4.52	<b>11</b>	596
	貼心設施		4.47	<b>14</b>	596
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.61	4.61	<b>3</b>	600
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.61	<b>2</b>	601
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.60	<b>4</b>	601
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.62	<b>1</b>	602
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.58	4.58	<b>6</b>	599
	整體環境之整潔		4.60	<b>5</b>	599
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.57	<b>7</b>	599

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 33 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.57 至 4.79，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.78，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1、2、3、5 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心裡體驗」部份，該項目之總平均值為 4.77，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 4、6、7 名，且在所詢問之 3 個項目中其重視度平均值相差不大，可見遊客對所詢問之各項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.65，「廁所」(平均值=4.64) 最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=4.60) 相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.61，「解說陳列展示」(平均值=4.65) 最受遊客滿意，「解說導覽機台」(平均值=4.57) 則滿意度最低，敬陪末座。整體來說，本遊客服務站遊客填答之滿意度平均值與重視度之平均一樣太過類似，可能有些遊客在填答時有亂填之情形。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 34 龍鳳谷各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.21 至 0.13。表示本遊客服務站所有服務與設施項目均超過遊客之預期，較佳之項目以「解說設施」為主，但因各項服務與設施項目其期望之值頗為類似，因此在評估服務是否有達到遊客之期望時，較難有具體之結論。



表 33. 龍鳳谷遊客服務站各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度平 均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.61	4.64	<b>17</b>	768
	解說摺頁/出版品		4.60	<b>22</b>	768
	視聽多媒體		4.64	<b>15</b>	764
	解說陳列展示		4.65	<b>13</b>	782
	解說導覽機台		4.57	<b>25</b>	729
	公車即時資訊		4.63	<b>19</b>	561
	陽明山國家公園導覽 APP		4.58	<b>24</b>	574
	解說 QR code		4.59	<b>23</b>	565
公共 設施	廁所	4.65	4.68	<b>8</b>	781
	育嬰設備		4.60	<b>21</b>	661
	步道		4.66	<b>10</b>	781
	觀景亭台及休憩座椅		4.64	<b>16</b>	588
	停車場		4.67	<b>9</b>	756
	iTaiwan 無線上網		4.62	<b>20</b>	713
	遊憩路徑指標		4.65	<b>14</b>	587
	無障礙設施		4.66	<b>12</b>	573
	安心設施		4.66	<b>11</b>	568
	貼心設施		4.63	<b>18</b>	576
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.78	4.79	<b>1</b>	584
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.79	<b>2</b>	584
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.78	<b>3</b>	583
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.78	<b>5</b>	582
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.77	4.77	<b>6</b>	786
	整體環境之整潔		4.78	<b>4</b>	786
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.76	<b>7</b>	786

表 34. 龍鳳谷遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.45	4.64	0.19	<b>6</b>
	解說摺頁/出版品	4.41	4.60	0.19	<b>7</b>
	視聽多媒體	4.43	4.64	0.21	<b>1</b>
	解說陳列展示	4.45	4.65	0.2	<b>2</b>
	解說導覽機台	4.42	4.57	0.15	<b>19</b>
	公車即時資訊	4.46	4.63	0.17	<b>16</b>
	陽明山國家公園導覽APP	4.44	4.58	0.14	<b>22</b>
	解說 QR code	4.39	4.59	0.2	<b>3</b>
公共設施	廁所	4.54	4.68	0.14	<b>23</b>
	育嬰設備	4.42	4.60	0.18	<b>12</b>
	步道	4.52	4.66	0.14	<b>20</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.50	4.64	0.14	<b>24</b>
	停車場	4.47	4.67	0.2	<b>4</b>
	iTaiwan 無線上網	4.43	4.62	0.19	<b>5</b>
	遊憩路徑指標	4.52	4.65	0.13	<b>25</b>
	無障礙設施	4.48	4.66	0.18	<b>13</b>
	安心設施	4.52	4.66	0.14	<b>21</b>
	貼心設施	4.47	4.63	0.16	<b>17</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.61	4.79	0.18	<b>14</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.61	4.79	0.18	<b>15</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.60	4.78	0.18	<b>10</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.62	4.78	0.16	<b>18</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.58	4.77	0.19	<b>8</b>
	整體環境之整潔	4.60	4.78	0.18	<b>11</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.57	4.76	0.19	<b>9</b>

## (七)、竹子湖蓬萊米原種田故事館

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者六成以上都是女性 (63.00%)，這與全區資料不同，可能是故事館之主題較為柔性，對女性遊客較有吸引力；36-50歲 (40.6%) 年齡層為主要受訪對象，其次是51-64歲 (28.2%)；職業以工商貿易業 (22.7%) 為主，其次是自由業 (13.7%)；教育程度絕大部份均是大學 (專) (71.9%)；居住地以北部地區為主 (89.6%)，其中以雙北地區 (58.9%) 為主，其次是桃園市 (16.5%) 與基隆市居民 (10.4%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，各類旅遊經驗之遊客比例都差不多 (來過2-5次者:32.7%；來過6-9次者:27.9%；初次到訪之遊客:26.3%)，國家公園之常客則不多；五成以上的遊客乃自行開車上山 (54.2%)，其次是搭大眾運輸工具上山 (36.6%)，故事館之交通還算方便，公車站牌就在旁邊，但搭乘大眾運輸工具上山之遊客與全區遊客資料相比卻偏低不少，也許是因為故事館就在竹子湖之入口附近，不少北部地區之民眾常會開車來此用餐並順道參觀故事館 (詳如表35)。

### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表36各項設施與服務項目之重視度平均值其範圍由3.80至4.31，但普遍與其他遊客站為低；而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值達4.30，且在所詢問之4個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的第2、3、4、5名，在所詢問之4個項目中其重視度平均值幾乎一樣，可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為4.26，分佔所有設施服務重視度之總排名的第6、7、8名，且在所詢問之3個項目中其重視度平均值相差不多，可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為4.10，「廁所」(平均值=4.31) 最受遊客重視，佔所有服務與設施項目之第1名，可見遊客之重視。「iTaiwan無線上網」(平均值=3.94) 相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為3.93，此項目中之各次項目其在各服務設施項目中排名均很後面可見遊客並不重視，「解說QR code」(平均值=3.80) 與「陽明山國家公園導覽APP」(平均值=3.81) 則敬陪末座，佔所有設施服務重視度之總排名的最後1、2名。

表 35. 竹子湖蓬萊米原種田故事館受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=799)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=799)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>教育背景</b>		
男	295	37.0%	自修	1	0.1%
女	503	63.0%	國小/中	20	2.5%
<b>年齡</b>			高中(職)	140	17.5%
19歲以下	36	4.5%	大學(專)	574	71.9%
20-35歲	175	21.9%	研究所以上	61	7.6%
36-50歲	324	40.6%	<b>職業</b>		
51-64歲	225	28.2%	學生	65	10.9%
65歲以上	39	4.9%	軍公教	52	8.7%
<b>居住地</b>			工商貿易	136	22.7%
台北市	181	30.2%	製造業	45	7.5%
新北市	172	28.7%	專業技術人員	21	3.5%
基隆市	62	10.4%	家管	30	5.0%
桃園市	99	16.5%	服務業	62	10.4%
新竹市	20	3.3%	退休人員	76	12.7%
新竹縣	3	0.5%	自由業	82	13.7%
苗栗縣	2	0.3%	農林漁牧業	11	1.8%
台中市	21	3.5%	待業中	3	0.5%
彰化縣	7	1.2%	其他	16	2.7%
南投縣	9	1.5%	<b>交通工具</b>		
嘉義縣	3	0.5%	自行車	3	0.4%
台南市	3	0.5%	機車	27	3.4%
高雄市	7	1.2%	自行開車	432	54.2%
屏東縣	1	0.2%	搭乘大眾運輸工具	292	36.6%
台東縣	2	0.3%	遊覽車	20	2.5%
花蓮縣	3	0.5%	步行	23	2.9%
宜蘭縣	1	0.2%	<b>過去旅遊經驗</b>		
其他	3	0.5%	0次	210	26.3%
			2-5次	261	32.7%
			6-9次	223	27.9%
			≥10次	105	13.1%

表 36. 竹子湖蓬萊米原種田故事館各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度總 平均值	重視程度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	3.93	4.08	<b>13</b>	599
	解說摺頁/出版品		4.05	<b>18</b>	599
	視聽多媒體		3.86	<b>22</b>	597
	解說陳列展示		4.07	<b>15</b>	599
	解說導覽機台		3.83	<b>23</b>	594
	公車即時資訊		3.95	<b>20</b>	595
	陽明山國家公園導覽 APP		3.81	<b>24</b>	598
	解說 QR code		3.80	<b>25</b>	599
公共 設施	廁所	4.10	4.31	<b>1</b>	599
	育嬰設備		3.97	<b>19</b>	598
	步道		4.20	<b>9</b>	598
	觀景亭台及休憩座椅		4.14	<b>11</b>	599
	停車場		4.06	<b>16</b>	599
	iTaiwan 無線上網		3.94	<b>21</b>	597
	遊憩路徑指標		4.14	<b>10</b>	597
	無障礙設施		4.06	<b>17</b>	599
	安心設施		4.11	<b>12</b>	599
	貼心設施		4.07	<b>14</b>	599
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.30	4.31	<b>3</b>	599
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.30	<b>4</b>	599
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.30	<b>5</b>	599
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.31	<b>2</b>	599
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.26	4.25	<b>8</b>	599
	整體環境之整潔		4.28	<b>6</b>	599
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.25	<b>7</b>	599

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 37 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是滿意的，其範圍由 3.98 至 4.74，範圍頗大。而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.72，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1-4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.69，且各項目其重視度平均值均介於第 6 至 8 名，且在所詢問之 3 個項目中其滿意度平均值相似，可見遊客對所詢問之各項目均同等滿意；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.21，「廁所」（平均值=4.70）最受遊客滿意，佔所有設施與服務項目第一名，「遊憩路徑指標」（平均值=4.02）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.15，「解說摺頁/出版品」（平均值=4.50）最受遊客滿意，「公車即時資訊」（平均值=3.98）則滿意度最低，敬陪末座。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 38 竹子湖蓬萊米原種田故事館各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.45 至 -0.12。基本上所有項目均優於遊客之期望值（「遊憩路徑指標」在故事館因無步道故不適用），優於遊客期望之項目主要集中在「遊客服務」與「心理體驗」之項目，不但高居所有項目第 2-8 名，且各項目之差異值均高達 0.40 以上；「解說設施」與「公共設施」部分，優於遊客預期較多之項目包括「解說摺頁/出版品」、「解說陳列展示」與「廁所」分居所有項目第 1、9、10 名，分別達到 0.45、0.40 與 0.28，其中之「廁所」項目為其他遊客站較少優於遊客預期之項目。

表 37. 竹子湖蓬萊米原種田故事館各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度總 平均值	滿意度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.15	4.16	<b>15</b>	748
	解說摺頁/出版品		4.50	<b>9</b>	787
	視聽多媒體		4.00	<b>23</b>	566
	解說陳列展示		4.47	<b>10</b>	793
	解說導覽機台		3.99	<b>24</b>	312
	公車即時資訊		3.98	<b>25</b>	296
	陽明山國家公園導覽 APP		4.04	<b>21</b>	339
	解說 QR code		4.06	<b>20</b>	344
公共 設施	廁所	4.21	4.70	<b>5</b>	782
	育嬰設備		4.22	<b>12</b>	397
	步道		4.28	<b>11</b>	783
	觀景亭台及休憩座椅		4.15	<b>17</b>	582
	停車場		4.09	<b>19</b>	578
	iTaiwan 無線上網		4.12	<b>18</b>	253
	遊憩路徑指標		4.02	<b>22</b>	572
	無障礙設施		4.16	<b>16</b>	542
	安心設施		4.16	<b>14</b>	537
	貼心設施		4.17	<b>13</b>	542
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.72	4.73	<b>2</b>	598
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.74	<b>1</b>	599
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.71	<b>4</b>	598
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.71	<b>3</b>	597
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.69	4.68	<b>7</b>	797
	整體環境之整潔		4.70	<b>6</b>	798
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.68	<b>8</b>	799

表 38.竹子湖蓬萊米原種田故事館各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.08	4.16	0.08	<b>19</b>
	解說摺頁/出版品	4.05	4.50	0.45	<b>1</b>
	視聽多媒體	3.86	4.00	0.14	<b>16</b>
	解說陳列展示	4.07	4.47	0.4	<b>9</b>
	解說導覽機台	3.83	3.99	0.16	<b>15</b>
	公車即時資訊	3.95	3.98	0.03	<b>23</b>
	陽明山國家公園導覽APP	3.81	4.04	0.23	<b>13</b>
	解說 QR code	3.80	4.06	0.26	<b>11</b>
公共設施	廁所	4.31	4.70	0.39	<b>10</b>
	育嬰設備	3.97	4.22	0.25	<b>12</b>
	步道	4.20	4.28	0.08	<b>20</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.14	4.15	0.01	<b>24</b>
	停車場	4.06	4.09	0.03	<b>22</b>
	iTaiwan 無線上網	3.94	4.12	0.18	<b>14</b>
	遊憩路徑指標	4.14	4.02	-0.12	<b>25</b>
	無障礙設施	4.06	4.16	0.1	<b>17</b>
	安心設施	4.11	4.16	0.05	<b>21</b>
	貼心設施	4.07	4.17	0.1	<b>18</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.31	4.73	0.42	<b>5</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.30	4.74	0.44	<b>2</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.30	4.71	0.41	<b>7</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.31	4.71	0.4	<b>8</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.25	4.68	0.43	<b>3</b>
	整體環境之整潔	4.28	4.70	0.42	<b>6</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.25	4.68	0.43	<b>4</b>



## (八)、天溪園生態教育中心

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(58.8%)居多;51-64歲年齡層(38.6%)為主要受訪對象,其次是36-50歲(24.0%);職業以退休人員(19.3%)為主,其次是學生(15.9%);教育程度大部份均是大學(專)(59.8%);居住地絕大部分在雙北地區(88.3%),這可能與天溪園需經申請且交通較為不便有關,一般外地遊客較無法安排這種行程。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份,初次到訪之遊客(46.7%)最多,其次是其他旅遊經驗,所佔比例都差不多;佔六成以上的遊客自行開車前來(62.9%),搭大眾運輸工具者只佔20.0%,可見天溪園之大眾交通確實不便,來此遊客中心之遊客大抵均是自行開車前來,整體來說天溪園與其他遊客服務站在遊客組成上確實比較特殊,應針對其特殊性來研擬差異性管理(詳如表39)。

### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 40 各項設施與服務項目之重視度均大於 4, 表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的,其範圍由 3.86 至 4.76,而在個別項目中,以「遊客服務」部份最受遊客們重視,該項目之總平均值為 4.75,且在所詢問之 4 個題項中,分佔所有設施服務重視度之總排名的第 1-4 名,且各項目之重視度平均值均頗相似,可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視;在「心理體驗」部份,該項目之總平均值高達 4.69,在所詢問之三個題項中,分佔所有設施服務重視度之總排名的第 5-7 名,且各項目之重視度平均值均頗相似,可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視;而在設施部份明顯比服務部份低很多,可見遊客對設施之重視度相對不高,在「公共設施」部份之總平均值為 4.22,「廁所」(平均值=4.49)與「步道」(平均值=4.48)最受遊客重視,「育嬰設備」(平均值=3.87)與「iTaiwan 無線上網」(平均值=3.89)最不受遊客重視;在「解說設施」部份之總平均值為 4.06,「視聽多媒體」(平均值=4.29)最受遊客重視,「解說 QR code」(平均值=3.86)則重視度最低,敬陪末座。

表39. 天溪園生態教育中心受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=643)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=643)	百分比(%)
<b>性別</b>			<b>職業</b>		
男	262	41.2%	學生	92	15.9%
女	374	58.8%	軍公教	69	11.9%
<b>年齡</b>			工商貿易	62	10.7%
19歲以下	70	10.9%	製造業	23	4.0%
20-35歲	93	14.5%	專業技術人員	33	5.7%
36-50歲	154	24.0%	家管	65	11.2%
51-64歲	248	38.6%	服務業	64	11.1%
65歲以上	78	12.1%	退休人員	112	19.3%
<b>居住地</b>			自由業	24	4.1%
台北市	299	51.4%	待業中	7	1.2%
新北市	215	36.9%	其他	28	4.8%
基隆市	2	0.3%	<b>交通工具</b>		
桃園市	33	5.7%	自行車	11	1.7%
新竹市	3	0.5%	機車	50	7.8%
新竹縣	3	0.5%	自行開車	403	62.9%
苗栗縣	1	0.2%	搭乘大眾運輸工具	128	20.0%
台中市	9	1.5%	遊覽車	23	3.6%
南投縣	3	0.5%	步行	18	2.8%
嘉義縣	1	0.2%	其他	8	1.2%
台南市	8	1.4%	<b>過去旅遊經驗</b>		
高雄市	1	0.2%	0次	307	46.7%
台東縣	1	0.2%	2-5次	105	16.0%
其他	3	0.5%	6-9次	119	18.1%
<b>教育背景</b>			≥10次	126	19.2%
自修	3	0.5%	高中(職)	86	13.8%
國小/中	50	8.0%	大學(專)	374	59.8%
			研究所以上	111	17.8%

表 40. 天溪園生態教育中心各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度總平均值	重視程度平均值	排名	樣本數
解說設施	解說牌誌	4.06	4.14	<b>16</b>	555
	解說摺頁/出版品		4.12	<b>18</b>	547
	視聽多媒體		4.29	<b>11</b>	543
	解說陳列展示		4.10	<b>19</b>	526
	解說導覽機台		3.93	<b>21</b>	499
	公車即時資訊				
	陽明山國家公園導覽APP		4.01	<b>20</b>	501
	解說 QR code		3.86	<b>24</b>	487
公共設施	廁所	4.22	4.49	<b>8</b>	578
	育嬰設備		3.87	<b>23</b>	466
	步道		4.48	<b>9</b>	573
	觀景亭台及休憩座椅		4.28	<b>12</b>	555
	停車場		4.28	<b>13</b>	552
	iTaiwan 無線上網		3.89	<b>22</b>	206
	遊憩路徑指標		4.31	<b>10</b>	544
	無障礙設施		4.12	<b>17</b>	529
	安心設施		4.25	<b>14</b>	518
	貼心設施		4.22	<b>15</b>	521
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.75	4.73	<b>4</b>	585
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.75	<b>2</b>	586
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.74	<b>3</b>	585
	解說人員提供正確的相關資訊		4.76	<b>1</b>	584
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.69	4.68	<b>6</b>	582
	整體環境之整潔		4.67	<b>7</b>	580
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.70	<b>5</b>	580

### 3. 各項服務設施滿意度分析

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 41 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.86 至 4.85，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.84，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1、2、4、5 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.79 之超高分數，其中「遊憩區內舒適不擁擠」上最為滿意，其滿意度平均值為 4.84；設施部分之題項明顯比服務與心理體驗在滿意度上低不少，在「公共設施」部份之總平均值為 4.24，「步道」(平均值=4.48)最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」(平均值=3.86)相對滿意度最低，佔所有服務與設施項目，最後一名這應該與天溪園地屬偏僻，手機基地台之訊號不良有極大關聯；在「解說設施」部份之總平均值為 4.21，「視聽多媒體」(平均值=4.49)最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=4.09)則滿意度較低。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 42 天溪園各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.25 至 -0.21。主要超出預期之項目集中在「解說設施」與「遊客服務」，包括「解說設施」之「解說 QR code」、「解說導覽機台」、「視聽多媒體」、「解說摺頁/出版品」與「遊客服務」之「解說人員態度親切和藹」、「解說人員能主動樂意協助遊客」與「心理體驗」之「遊憩區內舒適不擁擠」；而不如遊客期望之項目都在「公共設施」部份，包括「遊憩路徑指標」、「觀景亭台及休憩座椅」、「iTaiwan 無線上網」與「廁所」，其中只有「遊憩路徑指標」與遊客預期落差較大，其平均值達到 -0.21。

表 41. 天溪園生態教育中心各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.21	4.14	<b>19</b>	553
	解說摺頁/出版品		4.29	<b>13</b>	510
	視聽多媒體		4.49	<b>8</b>	510
	解說陳列展示		4.20	<b>16</b>	500
	解說導覽機台		4.14	<b>18</b>	436
	公車即時資訊				
	陽明山國家公園導覽 APP		4.09	<b>23</b>	382
	解說 QR code		4.11	<b>21</b>	366
公共 設施	廁所	4.24	4.47	<b>10</b>	564
	育嬰設備		4.12	<b>20</b>	360
	步道		4.48	<b>9</b>	580
	觀景亭台及休憩座椅		4.22	<b>15</b>	493
	停車場		4.36	<b>11</b>	522
	iTaiwan 無線上網		3.86	<b>24</b>	177
	遊憩路徑指標		4.10	<b>22</b>	487
	無障礙設施		4.17	<b>17</b>	432
	安心設施		4.31	<b>12</b>	416
	貼心設施		4.28	<b>14</b>	438
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.84	4.85	<b>2</b>	518
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.85	<b>1</b>	518
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.82	<b>4</b>	519
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.82	<b>5</b>	519
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.79	4.84	<b>3</b>	573
	整體環境之整潔		4.75	<b>7</b>	575
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.78	<b>6</b>	571

表 42. 天溪園生態教育中心各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.14	4.14	0	<b>19</b>
	解說摺頁/出版品	4.12	4.29	0.17	<b>5</b>
	視聽多媒體	4.29	4.49	0.2	<b>4</b>
	解說陳列展示	4.10	4.20	0.1	<b>8</b>
	解說導覽機台	3.93	4.14	0.21	<b>3</b>
	公車即時資訊				
	陽明山國家公園導覽APP	4.01	4.09	0.08	<b>10</b>
	解說 QR code	3.86	4.11	0.25	<b>1</b>
公共設施	廁所	4.49	4.47	-0.02	<b>21</b>
	育嬰設備	3.87	4.12	0.25	<b>2</b>
	步道	4.48	4.48	0	<b>20</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.28	4.22	-0.06	<b>23</b>
	停車場	4.28	4.36	0.08	<b>11</b>
	iTaiwan 無線上網	3.89	3.86	-0.03	<b>22</b>
	遊憩路徑指標	4.31	4.10	-0.21	<b>24</b>
	無障礙設施	4.12	4.17	0.05	<b>18</b>
	安心設施	4.25	4.31	0.06	<b>17</b>
	貼心設施	4.22	4.28	0.06	<b>15</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.73	4.85	0.12	<b>7</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.75	4.85	0.1	<b>9</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.74	4.82	0.08	<b>12</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.76	4.82	0.06	<b>16</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.68	4.84	0.16	<b>6</b>
	整體環境之整潔	4.67	4.75	0.08	<b>13</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.70	4.78	0.08	<b>14</b>

## (九)、二子坪遊客服務站

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(56.4%)居多;51-64歲年齡層(39.4%)為主要受訪對象外,其餘年齡層除19歲以下都很平均;職業以自由業最高(15.0%),但各行各業頗為平均,表示二子坪吸引各行各業之遊客來此拜訪;教育程度以大學(專)(50.7%)為主,但高中(職)(26.2%)與研究所以上(21.7%)亦不少;居住地以雙北地區(67.5%)為主;有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份,常客佔最大宗,平均值達到46.2%,這與全區資料不同,表示本區是國家公園愛好者最喜歡來的景點之一,會一來再來;自行開車前來(48.4%)與搭大眾運輸工具者(45.9%)其比例相差不大,表示來此遊客中心之遊客不是自行開車前來即是搭大眾交通工具前來(詳如表43)。

### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表44各項設施與服務項目之重視度均大於4,表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的,其範圍由3.95至4.71,而在個別項目中,以「遊客服務」之項目最受遊客們重視,該項目之總平均值高達4.70,且在所詢問之4個題項中,分佔所有設施服務重視度之總排名的前4名,在所詢問之4個項目中其重視度平均值幾乎一樣,可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視;在「心理體驗」部份,該項目之總平均值為4.45,其中「整體環境之整潔」上最為重視,其重視度平均值高達4.51;而在「公共設施」部份之總平均值為4.37,「步道」(平均值=4.56)與「觀景亭台及休憩座椅」(平均值=4.50)最受遊客重視,「iTaiwan無線上網」(平均值=4.05)相對重視度較低;在「解說設施」部份之總平均值為4.17,各項目遊客重視度均不高,「解說牌誌」(平均值=4.37)是最受遊客重視。

表43. 二子坪遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=800)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=800)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>教育背景</b>		
男	348	43.5%	國小/中	10	1.3%
女	451	56.4%	高中(職)	209	26.2%
<b>年齡</b>			大學(專)	405	50.7%
19歲以下	70	8.8%	研究所以上	173	21.7%
20-35歲	124	15.5%	<b>職業</b>		
36-50歲	167	20.9%	學生	47	7.8%
51-64歲	315	39.4%	軍公教	77	12.8%
65歲以上	124	15.5%	工商貿易	82	13.7%
<b>居住地</b>			製造業	34	5.7%
台北市	235	39.2%	專業技術人員	46	7.7%
新北市	170	28.3%	家管	31	5.2%
基隆市	34	5.7%	服務業	80	13.3%
桃園市	68	11.3%	退休人員	69	11.5%
新竹市	18	3.0%	自由業	90	15.0%
新竹縣	6	1.0%	農林漁牧業	37	6.2%
苗栗縣	8	1.3%	其他	7	1.2%
台中市	21	3.5%	<b>交通工具</b>		
彰化縣	6	1.0%	自行車	3	0.4%
南投縣	2	0.3%	機車	18	2.3%
嘉義縣	1	0.2%	自行開車	386	48.4%
台南市	7	1.2%	搭乘大眾運輸工具	366	45.9%
高雄市	15	2.5%	遊覽車	22	2.8%
花蓮縣	1	0.2%	步行	1	0.1%
宜蘭縣	6	1.0%	其他	1	0.1%
其他	2	0.3%			
<b>過去旅遊經驗</b>					
0次	171	21.4%	6-9次	111	13.9%
2-5次	148	18.5%	≥10次	369	46.2%



表 44. 二子坪遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度 總平均值	重視程度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.17	4.37	<b>15</b>	599
	解說摺頁/出版品		4.13	<b>20</b>	599
	視聽多媒體		4.06	<b>22</b>	598
	解說陳列展示		4.03	<b>24</b>	599
	解說導覽機台		3.95	<b>25</b>	597
	公車即時資訊		4.34	<b>17</b>	597
	陽明山國家公園導覽 APP		4.31	<b>18</b>	597
	解說 QR code		4.14	<b>19</b>	598
公共 設施	廁所	4.37	4.41	<b>11</b>	600
	育嬰設備		4.07	<b>21</b>	598
	步道		4.56	<b>5</b>	599
	觀景亭台及休憩座椅		4.50	<b>7</b>	600
	停車場		4.36	<b>16</b>	599
	iTaiwan 無線上網		4.05	<b>23</b>	598
	遊憩路徑指標		4.40	<b>12</b>	599
	無障礙設施		4.46	<b>8</b>	599
	安心設施		4.45	<b>9</b>	596
	貼心設施		4.39	<b>14</b>	596
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.70	4.69	<b>3</b>	598
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.71	<b>1</b>	599
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.70	<b>2</b>	599
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.69	<b>4</b>	599
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.45	4.40	<b>13</b>	598
	整體環境之整潔		4.51	<b>6</b>	598
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.43	<b>10</b>	598

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 45 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.90 至 4.67，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.65，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.28，在心裡體驗之各次項目中，除「整體環境之整潔」(平均值=4.52) 遊客較為滿意外，其餘滿意度較低，表示遊客覺得二子坪地區較為擁擠與吵雜，這應是與二子坪為園區內數一數二之旅遊景點，遊客人數較多有關；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.18，「步道」(平均值=4.43) 最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=3.90) 相對滿意度最低，敬陪末座；在「解說設施」部份之總平均值為 4.10，「解說牌誌」(平均值=4.32) 最受遊客滿意，「視聽多媒體」(平均值=4.00) 相對滿意度最低，這應與二子坪服務站並無視聽多媒體有關。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 46 二子坪各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.18 至 -0.39，共有 4 個項目達到遊客預期，包括「解說設施」之「解說導覽機台」、「解說陳列展示」與「公共設施」之「iTaiwan 無線上網」與「心理體驗」之「整體環境之整潔」；與遊客期望落差較大之項目主要集中在「公共設施」、「解說設施」與「心理體驗」部分，在「公共設施」部分幾乎全部項目落差均超過 -0.13，尤其是「停車場」、「貼心設施」、「廁所」與「安心設施」，其落差達到 -0.37 與 -0.23；在「解說設施」部分主要包括「公車即時資訊」與「陽明山國家公園導覽 APP」，其落差分別達到 -0.21 與 -0.15；在「心理體驗」部分，「遊憩區內寧靜不吵雜」與「遊憩區內舒適不擁擠」其落差分別達到 -0.27 與 -0.25，可見遊客對眾多遊客所帶來之遊憩干擾非常在意。

表 45. 二子坪遊客服務站各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度 總平均值	滿意度平 均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.10	4.32	<b>9</b>	780
	解說摺頁/出版品		4.01	<b>22</b>	760
	視聽多媒體		4.00	<b>23</b>	727
	解說陳列展示		4.03	<b>20</b>	681
	解說導覽機台		4.13	<b>17</b>	616
	公車即時資訊		4.13	<b>16</b>	591
	陽明山國家公園導覽 APP		4.16	<b>13</b>	576
	解說 QR code		4.04	<b>19</b>	479
公共 設施	廁所	4.18	4.08	<b>18</b>	789
	育嬰設備		3.90	<b>25</b>	503
	步道		4.43	<b>6</b>	797
	觀景亭台及休憩座椅		4.35	<b>7</b>	599
	停車場		3.97	<b>24</b>	790
	iTaiwan 無線上網		4.19	<b>12</b>	748
	遊憩路徑指標		4.32	<b>8</b>	592
	無障礙設施		4.29	<b>10</b>	585
	安心設施		4.22	<b>11</b>	582
	貼心設施		4.02	<b>21</b>	574
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.65	4.65	<b>2</b>	594
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.67	<b>1</b>	593
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.65	<b>3</b>	594
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.61	<b>4</b>	571
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.28	4.15	<b>15</b>	798
	整體環境之整潔		4.52	<b>5</b>	799
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.16	<b>14</b>	799

表 46. 二子坪遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.37	4.32	-0.05	7
	解說摺頁/出版品	4.13	4.01	-0.12	13
	視聽多媒體	4.06	4.00	-0.06	9
	解說陳列展示	4.03	4.03	0	4
	解說導覽機台	3.95	4.13	0.18	1
	公車即時資訊	4.34	4.13	-0.21	19
	陽明山國家公園導覽APP	4.31	4.16	-0.15	15
	解說 QR code	4.14	4.04	-0.1	12
公共設施	廁所	4.41	4.08	-0.33	23
	育嬰設備	4.07	3.90	-0.17	18
	步道	4.56	4.43	-0.13	14
	觀景亭台及休憩座椅	4.50	4.35	-0.15	16
	停車場	4.36	3.97	-0.39	25
	iTaiwan 無線上網	4.05	4.19	0.14	2
	遊憩路徑指標	4.40	4.32	-0.08	10
	無障礙設施	4.46	4.29	-0.17	17
	安心設施	4.45	4.22	-0.23	20
	貼心設施	4.39	4.02	-0.37	24
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.69	4.65	-0.04	5
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.71	4.67	-0.04	6
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.70	4.65	-0.05	8
	解說人員提供正確的相關資訊	4.69	4.61	-0.08	11
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.40	4.15	-0.25	21
	整體環境之整潔	4.51	4.52	0.01	3
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.43	4.16	-0.27	22

## (十)、大屯遊客服務站

### 1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(56.9%)居多;51-64歲年齡層(39.5%)為主要受訪對象,其次是36-50歲年齡層(23.5%);職業以退休人員(16.0%)為主,其次是服務業(14.7%)與軍公教(12.5%);教育程度絕大部份均是大學(專)(52.6%),但高中(職)(21.7%)與研究所以上(20.8%)亦不少;居住地以雙北地區(75.6%)為主。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份,經常來訪之遊客最多佔了一半達49.6%,其次是來訪2-5次之遊客(20.8%);自行開車前來(57.9%)佔大部份,其次是搭乘大眾運輸工具者(35.8%),表示來此遊客中心之遊客主要以自行開車前來,這與二子坪地區不同,其原因可能為大眾運輸工具在大屯自然公園並無設公車站,其交通上確實較二子坪地區較為不便有關(詳如表47)

### 2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 48 各項設施與服務項目之重視度均大於 4, 表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的,其範圍由 4.12 至 4.75,而在個別項目中,以「遊客服務」之項目最受遊客們重視,該項目之總平均值高達 4.74,且在所詢問之 4 個題項中,分佔所有設施服務重視度之總排名的前 4 名,在所詢問之 4 個項目中其重視度平均值頗相近,可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視;在「心理體驗」部份,該項目之總平均值為 4.55,其中「整體環境之整潔」上最為重視,其重視度平均值高達 4.60;而在「公共設施」部份之總平均值為 4.44,「步道」(平均值=4.64)與「廁所」(平均值=4.55)最受遊客重視,「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.15)與「育嬰設備」(平均值=4.18)相對重視度較低;在「解說設施」部份之總平均值為 4.24,「解說牌誌」(平均值=4.40)最受遊客重視。

表 47. 大屯遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=800)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=800)	百分比 (%)
<b>性別</b>			<b>年齡</b>		
男	344	43.0%	19歲以下	58	7.3%
女	455	56.9%	20-35歲	108	13.5%
<b>教育背景</b>			36-50歲	188	23.5%
國小/中	37	4.6%	51-64歲	316	39.5%
高中(職)	173	21.7%	65歲以上	129	16.1%
大學(專)	420	52.6%	<b>職業</b>		
研究所以上	166	20.8%	學生	45	7.5%
<b>居住地</b>			軍公教	75	12.5%
台北市	245	40.8%	工商貿易	67	11.2%
新北市	209	34.8%	製造業	45	7.5%
基隆市	18	3.0%	專業技術人員	44	7.3%
桃園市	45	7.5%	家管	40	6.7%
新竹市	13	2.2%	服務業	88	14.7%
新竹縣	8	1.3%	退休人員	96	16.0%
苗栗縣	3	0.5%	自由業	61	10.2%
台中市	21	3.5%	農林漁牧業	18	3.0%
彰化縣	5	0.8%	其他	21	3.5%
南投縣	2	0.3%	<b>交通工具</b>		
雲林縣	2	0.3%	自行車	7	0.9%
嘉義縣	3	0.5%	機車	22	2.8%
台南市	6	1.0%	自行開車	463	57.9%
高雄市	3	0.5%	搭乘大眾運輸工具	286	35.8%
屏東縣	5	0.8%	遊覽車	11	1.4%
花蓮縣	1	0.2%	步行	7	0.9%
宜蘭縣	3	0.5%	其他	3	0.4%
其他	8	1.3%			
<b>過去旅遊經驗</b>					
0次	146	18.5%	6-9次	88	11.1%
2-5次	164	20.8%	≥10次	392	49.6%

表 48. 大屯遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度 總平均值	重視程度 平均值	排名	樣本數
解說 設施	解說牌誌	4.24	4.40	<b>15</b>	600
	解說摺頁/出版品		4.22	<b>20</b>	599
	視聽多媒體		4.27	<b>19</b>	599
	解說陳列展示		4.20	<b>21</b>	598
	解說導覽機台		4.12	<b>25</b>	597
	公車即時資訊		4.30	<b>17</b>	599
	陽明山國家公園導覽 APP		4.28	<b>18</b>	597
	解說 QR code		4.15	<b>24</b>	597
公共 設施	廁所	4.44	4.55	<b>7</b>	600
	育嬰設備		4.18	<b>22</b>	594
	步道		4.64	<b>5</b>	598
	觀景亭台及休憩座椅		4.54	<b>9</b>	599
	停車場		4.46	<b>13</b>	599
	iTaiwan 無線上網		4.15	<b>23</b>	596
	遊憩路徑指標		4.47	<b>12</b>	598
	無障礙設施		4.45	<b>14</b>	596
	安心設施		4.55	<b>8</b>	596
	貼心設施		4.38	<b>16</b>	597
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.74	4.75	<b>2</b>	598
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.75	<b>1</b>	598
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.73	<b>3</b>	598
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.73	<b>4</b>	598
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.55	4.53	<b>10</b>	598
	整體環境之整潔		4.60	<b>6</b>	598
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.52	<b>11</b>	598

### 3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 49 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.13 至 4.75，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.72，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.42，其中「環境維護之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.56；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.31，「步道」(平均值=4.53) 最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=4.13) 相對滿意度最低，敬陪末座；在「解說設施」部份之總平均值為 4.21，「解說牌誌」(平均值=4.33) 最受遊客滿意，「解說摺頁/出版品」(平均值=4.15) 則滿意度較低。

### 4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 50 大屯遊客服務站各項設施與服務項目之滿意度與重視度之差異，其範圍由 0.15 至-0.32，共有 5 項服務與設施項目超出或達到遊客預期，包括「公共設施」之「iTaiwan 無線上網」與「解說設施」之「解說導覽機台」、「解說陳列展示」、「解說 QR code」；與遊客期望落差較大之項目主要集中在「公共設施」、「心理體驗」與「解說設施」部分，在「公共設施」部分超過遊客預期之項目主要包括「停車場」、「貼心設施」、「安心設施」與「無障礙設施」，其落差達到-0.15 與-0.32；在「解說設施」部分超過遊客預期之項目主要包括「公車即時資訊」(平均值=-0.15)；在「心理體驗」部分，「遊憩區內舒適不擁擠」與「遊憩區內寧靜不吵雜」其落差分別達到-0.19 與-0.18，可見遊客對眾多遊客所帶來之遊憩干擾非常在意，整體來說，大屯與二子坪遊客服務站在服務與設施之重視度與滿意度差異上頗為類似。



表 49. 大屯遊客服務站各項服務設施滿意度分析

項目	問卷調查項目	各項目滿意度總平均值	滿意度平均值	排名	樣本數
解說設施	解說牌誌	4.21	4.33	<b>12</b>	772
	解說摺頁/出版品		4.15	<b>23</b>	759
	視聽多媒體		4.23	<b>17</b>	759
	解說陳列展示		4.22	<b>18</b>	763
	解說導覽機台		4.20	<b>19</b>	701
	公車即時資訊		4.15	<b>22</b>	556
	陽明山國家公園導覽 APP		4.24	<b>16</b>	539
	解說 QR code		4.16	<b>20</b>	465
公共設施	廁所	4.31	4.43	<b>7</b>	788
	育嬰設備		4.13	<b>25</b>	526
	步道		4.53	<b>6</b>	795
	觀景亭台及休憩座椅		4.43	<b>8</b>	594
	停車場		4.14	<b>24</b>	776
	iTaiwan 無線上網		4.30	<b>15</b>	681
	遊憩路徑指標		4.36	<b>9</b>	587
	無障礙設施		4.30	<b>14</b>	564
	安心設施		4.33	<b>13</b>	544
	貼心設施		4.16	<b>21</b>	547
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.72	4.75	<b>1</b>	592
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.72	<b>2</b>	592
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.70	<b>4</b>	587
	解說人員提供正確的相關資訊		4.70	<b>3</b>	576
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.42	4.34	<b>11</b>	792
	整體環境之整潔		4.56	<b>5</b>	794
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.34	<b>10</b>	792

表 50. 大屯遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.40	4.33	-0.07	<b>14</b>
	解說摺頁/出版品	4.22	4.15	-0.07	<b>13</b>
	視聽多媒體	4.27	4.23	-0.04	<b>9</b>
	解說陳列展示	4.20	4.22	0.02	<b>3</b>
	解說導覽機台	4.12	4.20	0.08	<b>2</b>
	公車即時資訊	4.30	4.15	-0.15	<b>19</b>
	陽明山國家公園導覽APP	4.28	4.24	-0.04	<b>10</b>
	解說 QR code	4.15	4.16	0.01	<b>4</b>
公共設施	廁所	4.55	4.43	-0.12	<b>18</b>
	育嬰設備	4.18	4.13	-0.05	<b>12</b>
	步道	4.64	4.53	-0.11	<b>15</b>
	觀景亭台及休憩座椅	4.54	4.43	-0.11	<b>17</b>
	停車場	4.46	4.14	-0.32	<b>25</b>
	iTaiwan 無線上網	4.15	4.30	0.15	<b>1</b>
	遊憩路徑指標	4.47	4.36	-0.11	<b>16</b>
	無障礙設施	4.45	4.30	-0.15	<b>20</b>
	安心設施	4.55	4.33	-0.22	<b>23</b>
	貼心設施	4.38	4.16	-0.22	<b>24</b>
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.75	4.75	0	<b>5</b>
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.75	4.72	-0.03	<b>6</b>
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.73	4.70	-0.03	<b>7</b>
	解說人員提供正確的相關資訊	4.73	4.70	-0.03	<b>8</b>
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.34	-0.19	<b>22</b>
	整體環境之整潔	4.60	4.56	-0.04	<b>11</b>
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.52	4.34	-0.18	<b>21</b>

## 六、全區服務設施重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

根據表 51、表 52，全區解說設施重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA)(其他變數)之分析，在遊客重視度上，分別在年齡、居住地、職業與旅遊經驗上是有顯著差異的；而在遊客滿意度上，分別在年齡、居住地、教育背景、職業與旅遊經驗上是有顯著差異的；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，在遊客重視度上，在年齡上，最高兩個年齡層年齡(「51-64 歲」與「65 歲以上」)都比「36-50 歲」高，而「36-50 歲」又依序比「20-35 歲」與「19 歲以下」重視，表示年齡大之遊客比較年輕之遊客對解說設施重視；在職業上，「家管」與「退休人員」比「學生」更為重視解說設施；而在旅遊經驗上，國家公園常客與到訪 2-5 次之遊客比其他旅遊經驗者更重視解說設施；在遊客滿意度上，在年齡上，最高兩個年齡層年齡(「51-64 歲」與「65 歲以上」)比「20-35 歲」與「36-50 歲」更滿意解說設施，表示年齡大之遊客比較年輕之遊客對解說設施滿意；在職業上，「家管」與「退休人員」比「學生」更為滿意解說設施；而在旅遊經驗上，旅遊經驗在「2-5 次」與「6-9 次」之遊客比國家公園常客更滿意解說設施，整體來說年紀大之國家公園常客不僅重視且滿意國家公園解說設施。

根據表 53、表 54，全區公共設施重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA)(其他變數)之分析，在遊客重視度上，年齡、居住地、職業與旅遊經驗有顯著差異，而在遊客滿意度上，則在教育程度、職業與交通工具有顯著差異；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，在公共設施之重視度上，在年齡上，最高兩個年齡層(「51-64 歲」與「65 歲以上」)比其他年齡層更重視公共設施，表示年齡大之遊客比較年輕之遊客對公共設施更重視；在職業上，「家管」與「退休人員」比「學生」更為重視公共設施；而在旅遊經驗上，國家公園常客比其他旅遊經驗者更重視公共設施，可能是因對國家公園之深刻瞭解，因此對所需之公共設施更為清楚，因而比較重視；而在公共設施之滿意度上，在教育程度上，自修之遊客比其他教育水準之遊客更不滿意公共設施；在交通工具上，騎乘「自行車」與「機車」之遊客比搭「遊覽車」之遊客更為滿意公共設施，搭乘自行車與機車之遊客行程應該比較有彈性，可選擇遊客人數較少之時機拜訪國家公園，搭乘遊覽車之遊客，大抵都會有一車以上之遊客同時到達，在較擁擠之情況下，對公共設施之滿意度可能因多人同時競爭使用，造成滿意度較低。

表 51.全區解說設施重視程度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	解說設施重視程度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	-1.368	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	42.386***	d,e>c>a,b
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	1.891**	
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	0.967	
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業      e: 專業技術人員    f: 家管 g: 服務業      h: 退休人員      i: 自由業 j: 農林漁牧業    k: 待業中      l: 其他	2.855***	f,h>a
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具      e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	0.752	
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	10.920***	b,d>a,c

表 52.全區解說設施滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	解說設施滿意度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	-0.308	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	6.591***	d,e>b,c a>b
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	1.622*	
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	7.241***	b>c,d,e>a d>e
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業    e: 專業技術人員 f: 家管 g: 服務業    h: 退休人員    i: 自由業 j: 農林漁牧業 k: 待業中      l: 其他	3.422***	
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具      e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	1.885	
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	3.699*	b,c>d c>a

表 53.全區公共設施重視程度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	公共設施重視程度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	0.963	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	13.301***	d,e>a,b,c c>b
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	1.891**	
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	0.967	
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業    e: 專業技術人員    f: 家管 g: 服務業    h: 退休人員      i: 自由業 j: 農林漁牧業    k: 待業中      l: 其他	2.855***	f,h>a
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具    e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	0.752	
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	10.920***	d>a,b,c b>a

表 54.全區公共設施滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	公共設施滿意度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	0.376	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	1.101	
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	1.164	
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	4.305**	b,c,d,e>a b>c,e d>c
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業    e: 專業技術人員    f: 家管 g: 服務業    h: 退休人員      i: 自由業 j: 農林漁牧業    k: 待業中      l: 其他	1.861*	
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具    e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	2.667*	a,b>e
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	0.812	

表 55.全區遊客服務重視程度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	遊客服務重視程度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	0.541	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	7.433***	d,e>b,c
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	2.334***	a>c,d
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	3.217*	e>a,b,c,d c,d>a
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業    e: 專業技術人員    f: 家管 g: 服務業    h: 退休人員      i: 自由業 j: 農林漁牧業    k: 待業中      l: 其他	1.529	
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具    e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	0.272	
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	11.172***	d>a,b>c



表 56.全區遊客服務滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	遊客服務滿意度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	0.808	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	1.490	
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	1.832*	
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	6.592***	b,c,d,e>a e>c
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業    e: 專業技術人員    f: 家管 g: 服務業    h: 退休人員      i: 自由業 j: 農林漁牧業    k: 待業中      l: 其他	0.971	
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具    e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	2.713*	b,c>d,e
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	1.121	

根據表 55、表 56，全區遊客服務重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA)(其他變數)之分析，在遊客重視度上，在年齡、居住地、教育程度與旅遊經驗上有顯著差異；而在遊客滿意度上，居住地、教育程度與交通工具呈顯著差異；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，在遊客服務之重視度上，在年齡上，最高兩個年齡層(「51-64 歲」與「65 歲以上」)比「20-35 歲」與「36-50 歲」更重視遊客服務，表示年齡大之遊客比年輕之遊客更重視遊客服務；在居住地上，「台北市」之遊客比「基隆市」與「桃園市」之遊客更為重視旅遊服務；而在教育程度上，

研究所學歷之遊客比其他學歷之遊客更重視旅遊服務；而在旅遊經驗上，國家公園常客比初次到訪者更重視旅遊服務，可能是因對國家公園之深刻瞭解，因此對所需之各項服務更為清楚，因而比較重視；而在旅遊服務之滿意度上，在教育程度上，自修之遊客比其他學歷之遊客更滿意旅遊服務；在交通工具上，「自行開車」與騎乘「機車」之遊客比搭「遊覽車」與「搭乘大眾運輸工具」之遊客更為滿意遊客服務。

根據表 57、表 58，全區心理體驗重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA)(其他變數)之分析，在遊客重視度上，在年齡、居住地、教育程度、職業、交通工具與旅遊經驗上均呈顯著差異；在遊客滿意度上，在教育程度、交通工具與旅遊經驗上均呈顯著差異；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，在遊客重視度上，在年齡、居住地、教育程度與旅遊經驗上有顯著差異；而在遊客滿意度上，居住地、教育程度與交通工具呈顯著差異；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，在心理體驗之重視度上，在年齡上，「51-64 歲」比「36-50 歲」更重視心理體驗；在居住地上，「台北市」與「新北市」之遊客比「基隆市」之遊客更重視心理體驗；而在教育程度上，大部分學歷之遊客比自修之遊客更重視心理體驗；而在職業上，「學生」與「待業中」之遊客比「自由業」更重視心理體驗；而在交通工具上，騎乘「機車」之遊客比「搭乘大眾運輸工具」之遊客更重視心理體驗；而在旅遊經驗上，有 6-9 次旅遊經驗之遊客比其他旅遊經驗之遊客更重視心理體驗；在心理體驗之滿意度上，在教育程度上，自修之遊客比其他學歷之遊客更不滿意心理體驗；在交通工具上，「自行開車」與騎乘「機車」之遊客比「搭乘大眾運輸工具」之遊客更為滿意心理體驗；在旅遊經驗上，國家公園之常客比其他旅遊經驗之遊客更不滿意拜訪國家公園之心理體驗，可能因為在國家公園之旅遊經驗豐富，對在國家公園旅遊之心靈體驗要求較高，因此比較不容易滿意。

表 57.全區心理體驗重視程度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	心理體驗重視程度	事後檢定 (LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	0.790	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	2.369*	d>c
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	2.650***	a,b>c
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	6.082***	b,d,e>a b,e>c,d
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業    e: 專業技術人員 f: 家管 g: 服務業    h: 退休人員    i: 自由業 j: 農林漁牧業 k: 待業中      l: 其他	4.780***	l>c,d,g,i a,k>i a>c
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具    e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	2.129*	b>d
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	5.239***	a,b,d>c

表 58.全區心理體驗滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	心理體驗重視程度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性      b: 女性	0.807	
年齡	F 檢定	a: 19 歲以下    b: 20-35 歲    c: 36-50 歲 d: 51-64 歲    e: 65 歲以上	2.072	
居住地	F 檢定	a. 台北市      i. 彰化縣      q. 台東縣 b. 新北市      j. 南投縣      r. 花蓮縣 c. 基隆市      k. 雲林縣      s. 宜蘭縣 d. 桃園市      l. 嘉義縣      t. 澎湖縣 e. 新竹市      m. 嘉義市      u. 金門縣 f. 新竹縣      n. 台南市      v. 連江縣 g. 苗栗縣      o. 高雄市      w. 其他 h. 台中市      p. 屏東縣	1.355	
教育程度	F 檢定	a: 自修      b. 國小/中      c. 高中(職) d: 大學(專)    e: 研究所以上	3.324**	b,d,e>a d>c
職業	F 檢定	a: 學生      b: 軍公教      c: 工商貿易 d: 製造業      e: 專業技術人員    f: 家管 g: 服務業      h. 退休人員      i. 自由業 j. 農林漁牧業    k. 待業中      l. 其他	1.636	
交通工具	F 檢定	a. 自行車    b. 機車      c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具      e. 遊覽車 f. 步行      g. 其他	2.611*	b,c>d
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	23.124***	a,b,c>d

## 七、遊客重遊意願與國家公園之各項服務與設施滿意度之相關分析

在相關分析中，大於 0.8 為高度相關，低於 0.3 為低度相關，其餘為中度相關，將問卷之資料中之各項服務與設施滿意度之資料與遊客之重遊意願資料求其關連性，在解說設施滿意度、公共設施滿意度與心理體驗滿意度均與遊客之旅遊意願無顯著相關性，且其相關性分別為 0.016、-0.017、0.009 與 0.001，均屬低度相關，可見遊客對國家公園所提供之設施與服務之滿意度只會稍微影響遊客之重遊意願，影響遊客蒞臨國家公園之因子應另有其他重要因子來左右(詳如表 59)。

表 59.遊客重遊意願與國家公園之各項服務與設施滿意度之相關分析

		解說設施 滿意度	公共設施 滿意度	遊客服務 滿意度	心理體驗 滿意度	是否願意再 來
解說設施滿 意度	Pearson 相關	1	.632**	.420**	.417**	.016
	顯著性(雙尾)		.000	.000	.000	.173
	個數	6948	6930	5114	6887	6926
公共設施滿 意度	Pearson 相關	.632**	1	.493**	.483**	-.017
	顯著性(雙尾)	.000		.000	.000	.145
	個數	6930	6982	5156	6927	6960
遊客服務滿 意度	Pearson 相關	.420**	.493**	1	.563**	.009
	顯著性(雙尾)	.000	.000		.000	.514
	個數	5114	5156	5163	5148	5146
心理體驗滿 意度	Pearson 相關	.417**	.483**	.563**	1	.001
	顯著性(雙尾)	.000	.000	.000		.922
	個數	6887	6927	5148	6940	6922
是否願意再 來	Pearson 相關	.016	-.017	.009	.001	1
	顯著性(雙尾)	.173	.145	.514	.922	
	個數	6926	6960	5146	6922	7104

\*\*\*.在顯著水準為0.001時(雙尾)，相關顯著

\*\* . 在顯著水準為0.01時(雙尾)，相關顯著。

\*. 在顯著水準為0.05 時(雙尾)，相關顯著。

## 八、結論

1. **整體來說設施與服務項目大抵均超出遊客預期：**「解說導覽機台」、「iTaiwan 無線上網」與「解說 QR code」最超過遊客期望，但因遊客本就較不重視，還不如遊客最為重視之服務項目超出期望；另外，「公共設施」的「育嬰設備」與「解說設施」之「視聽多媒體」、「解說陳列展示」均是超出遊客期望之主要項目，而服務與體驗之項目除「遊憩區內寧靜不吵雜」外均優於遊客之預期。
2. **不如遊客期望之項目主要集中在「公共設施」：**包括「遊憩路徑指標」、「廁所」、「觀景亭台及休憩座椅」與「步道」分別由-0.14 至-0.08；「心理體驗」部份的「遊憩區內寧靜不吵雜」與「解說設施」部份之「公車即時資訊」是遊客覺得尚未達到預期期待之主要項目。全年之結果與各季之結果類似，表示各季未達到之項目今後仍須持續努力改進。
3. **龍鳳谷、故事館與陽明書屋遊客服務站之服務與設施表現名列前茅：**在服務與設施之各項目中遊客之滿意度重視度之差異最多名列第一名之服務站此三服務站所佔項目最多，龍鳳谷遊客服務站其在滿意度重視度之差異名列第一名之項目主要在公共設施上，尤其是在「公共設施」上，故事館則是在「遊客服務」與「遊憩體驗」部分全部佔第一名，陽明書屋則較分散，公共設施與解說設施均有。
4. **小油坑、二子坪與大屯服務站較多讓遊客最失望之項目：**其主要集中在小油坑與大屯服務站主要分布在設施上，二子坪還包含「遊客服務」與「遊憩體驗」上，二子坪、小油坑都是陽明山國家公園遊客量最多最繁忙之遊憩區，遊客需求亦多而雜，各服務站可依遊客落差較高之項目優先進行改善。