

陽明山國家公園

105 年度第 3 季

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、張雅雯

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、蔡淑禎

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 12 月

本(105)年度第三季全區受訪對象為遊客中心與 9 個遊客服務站
共計 1,801 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 (56.2%) 較多；51-64 歲年齡層 (31.2%) 與 36-50 歲 (30.8%) 為主要受訪對象，但 20-35 歲 (17.8%) 之遊客亦不少；職業以工商貿易 (16.6%) 為主，其次是退休人員 (13.4%) 與服務業 (13.4%)；教育程度絕大部份是大學 (專) (61.1%)；居住地七成以上都集中在雙北地區 (73.0%)，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 36.5%，其次是初次到訪者：26.3% 與常客 (≥ 10 次：22.8%)，這與第一、二季之結果類似，這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 (45.3%) 與搭大眾運輸工具上山 (41.6%) 為最主要之入園方式，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)。

表 1. 全區受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=1801)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=1801)	百分比 (%)
性別			年齡		
男性	779	43.3%	<20歲	130	7.2%
女性	1012	56.2%	20-35歲	321	17.8%
教育背景			36-50歲	562	31.2%
自修	2	0.1%	51-64歲	555	30.8%
國小/中	84	4.7%	>65歲	227	12.6%
高中(職)	303	16.8%	職業		
大學(專)	1101	61.1%	學生	198	11.0%
研究所以上	271	15.0%	軍公教	215	11.9%
居住地			工商貿易	299	16.6%
台北市	689	38.3%	製造業	83	4.6%
新北市	625	34.7%	專業技術人員	99	5.5%
基隆市	76	4.2%	家管	116	6.4%
桃園市	119	6.6%	服務業	242	13.4%
新竹市	28	1.6%	退休人員	242	13.4%
新竹縣	15	0.8%	自由業	171	9.5%
苗栗縣	9	0.5%	農林漁牧業	23	1.3%
台中市	82	4.6%	待業中	11	0.6%
南投縣	15	0.8%	其他	95	5.3%
彰化縣	7	0.4%	搭乘交通工具		
雲林縣	0	0.5%	自行車	25	1.4%
嘉義縣	5	0.3%	機車	75	4.2%
嘉義市	8	0.4%	自行開車	813	45.3%
台南市	20	1.1%	搭乘大眾運輸工具	750	41.6%
高雄市	26	1.4%	遊覽車	73	4.1%
屏東縣	3	0.2%	步行	39	2.2%
台東縣	0	0%	其他	13	0.7%
花蓮縣	1	0.1%	過去旅遊經驗		
宜蘭縣	5	0.3%	0次	474	26.3%
其他	63	3.5%	2-5次	657	36.5%
			6-9次	254	14.1%
			≥10次	411	22.8%

2. 受訪遊客拜訪園區旅遊景點分析

旅遊點之題項因採複選填答在計算上較為複雜，若遊客填答超過 1 個景點，則該問卷之景點數其記數方式將依所填答之景點數來除，亦即遊客同時填答 3 個景點時，則 3 個景點都只記 1/3 次，根據以上計算公式完成表 2。但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應較為保守。根據表 2 之資料，冷水坑、陽明書屋、遊客中心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 0.75%，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 155 次，其次是冷水坑與擎天崗，共記錄 55 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，遊客中心、二子坪與大屯自然公園，共計錄 11 次，先至遊客中心收集資料再拜訪大屯與二子坪最為熱門；小油坑、二子坪與大屯自然公園，共計錄 7 次，3 景點相互緊鄰可 1 次同時拜訪；若同時旅遊 4 個景點，二子坪、大屯自然公園、冷水坑與擎天崗，共計錄 4 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 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
冷水坑	353	13.97%	1
陽明書屋	315	12.47%	2
遊客中心	291	11.52%	3
二子坪	264	10.45%	4
原種田故事館	211	8.35%	5
龍鳳谷	209	8.27%	6
大屯自然公園	200	7.91%	7
擎天崗	194	7.68%	8
陽明公園	179	7.08%	9
天溪園	156	6.17%	10
小油坑	108	4.27%	11
陽明山其他區域	28	1.11%	12
其他	19	0.75%	13
總數	2527	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 4.61，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值高達 4.55，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 4.39，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、8、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 4.21，平均值範圍由 4.52 至 4.07，其中以「步道」(平均值=4.52)與「廁所」(平均值=4.51)最受遊客重視，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.07)與「育嬰設備」(平均值=4.12)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 4.31 至 4.03，「解說牌誌」(平均值=4.31)最受遊客重視，「解說 QR code」(平均值=4.03)相對重視度較低。本季國家公園全區各項服務與設施之趨勢與排名與第二季之結果頗為類似，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	4.31	13	1780
	解說摺頁/出版品		4.21	18	1774
	視聽多媒體		4.16	20	1771
	解說陳列展示		4.20	19	1769
	解說導覽機台		4.08	23	1747
	公車即時資訊		4.31	14	1580
	陽明山國家公園導覽 APP		4.13	21	1738
	解說 QR code		4.03	25	1727
公共 設施	廁所	4.21	4.51	7	1793
	育嬰設備		4.12	22	1715
	步道		4.52	6	1786
	觀景亭台及休憩座椅		4.43	11	1782
	停車場		4.28	17	1767
	iTaiwan 無線上網		4.07	24	1608
	遊憩路徑指標		4.46	10	1770
	無障礙設施		4.28	16	1758
	安心設施		4.35	12	1752
	貼心設施		4.28	15	1758
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.55	4.61	1	1797
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.60	2	1796
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.58	4	1796
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.58	3	1795
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.39	4.48	9	1791
	整體環境之整潔		4.54	5	1794
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.48	8	1793

根據表 4 在服務與設施之各項目中最受遊客重視之項目，並未如第二季時均集中在龍鳳谷遊客服務站，在解說設施以小油坑之遊客最為重視，八項中共有六項為各服務站之最高值；而在公共設施與服務上則較為分散，只有大屯自然公園之受訪遊客對十項公共設施項目有五項為各遊客服務站最重視，與天溪園之受訪遊客對三項心靈體驗之兩項為各遊客服務站最重視；天溪園在心理體驗之項目特別注重與上一季相同，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均為各遊客服務站之最低則頗為意外。

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	4.33	4.25	4.32	4.38	4.47	4.39	3.99	4.23	4.34	4.44	4.31
	解說摺頁/出版品	4.27	4.00	4.11	4.19	4.53	4.40	3.98	4.15	4.16	4.25	4.20
	視聽多媒體	4.21	3.87	4.07	4.11	4.39	4.41	3.76	4.33	4.11	4.28	4.15
	解說陳列展示	4.09	4.21	4.15	4.14	4.52	4.40	3.99	4.07	4.07	4.25	4.19
	解說導覽機台	4.05	3.91	4.36	4.00	4.39	4.39	3.68	3.87	4.05	4.14	4.08
	公車即時資訊	4.17	4.08	4.36	4.47	4.65	4.41	3.83		4.45	4.27	4.30
	陽明山國家公園導覽APP	4.13	3.87	4.15	4.01	4.17	4.42	3.69	3.96	4.43	4.33	4.12
	解說QR code	4.08	3.79	4.06	3.89	4.07	4.36	3.68	3.81	4.27	4.24	4.03
公共設施	廁所	4.41	4.50	4.57	4.64	4.62	4.44	4.25	4.55	4.48	4.63	4.51
	育嬰設備	4.16	3.82	4.01	4.10	4.36	4.41	3.93	3.93	4.16	4.17	4.11
	步道	4.44	4.39	4.58	4.59	4.70	4.42	4.11	4.50	4.64	4.75	4.51
	觀景亭台及休憩座椅	4.24	4.36	4.50	4.45	4.63	4.42	4.06	4.27	4.64	4.67	4.42
	停車場	3.99	4.18	4.32	4.31	4.13	4.40	3.95	4.34	4.42	4.58	4.26
	iTaiwan 無線上網	4.06	3.90	4.24	4.14	3.97	4.37	3.80	3.95	3.95	4.22	4.06
	遊憩路徑指標	4.37	4.35	4.54	4.58	4.76	4.43	4.08	4.37	4.49	4.56	4.45
	無障礙設施	4.16	4.19	4.39	4.31	4.10	4.42	3.99	4.11	4.58	4.52	4.28
	安心設施	4.20	4.26	4.42	4.43	4.06	4.43	4.03	4.28	4.54	4.77	4.34
貼心設施	4.11	4.22	4.44	4.33	4.07	4.41	4.02	4.27	4.48	4.46	4.28	
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.54	4.62	4.94	4.52	4.57	4.45	4.24	4.75	4.72	4.82	4.62
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.55	4.59	4.93	4.56	4.46	4.46	4.24	4.76	4.74	4.78	4.61
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.54	4.59	4.61	4.51	4.59	4.47	4.23	4.77	4.73	4.77	4.58
	解說人員提供正確的相關資訊	4.55	4.59	4.64	4.55	4.54	4.47	4.25	4.77	4.72	4.77	4.59
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.40	4.57	4.49	4.45	4.47	4.45	4.19	4.68	4.46	4.65	4.48
	整體環境之整潔	4.40	4.61	4.61	4.48	4.58	4.47	4.23	4.68	4.64	4.70	4.54
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.36	4.56	4.50	4.44	4.50	4.46	4.21	4.71	4.45	4.64	4.48

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，尤其是整體環境整潔項目排名均頗高，少數例外是擎天崗、小油坑與二子坪服務站有第 11-15 名之名次，可能為公共設施在此三遊客服務站更被遊客重視之故；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」排名在小油坑與擎天崗有個位數之排名，可見此兩個遊憩區對公車即時資訊之需求較多；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」項目甚至在擎天崗與故事館都名列前 2 名，「步道」與「遊憩路徑指標」項目在擎天崗與小油坑都名列前 3 名，大屯自然公園之「安心設施」亦名列第 3 名。

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

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 4.15 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 4.67，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 4.56；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 4.27，「步道」(平均值=4.39)最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.19)與「育嬰設備」(平均值=4.17)相對滿意度較低；而在「解說設施」部份之總平均值為 4.21，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，「視聽多媒體」(平均值=4.15)相對滿意度較低。本季遊客對全區服務與設施滿意度之結果與第二季結果幾乎一樣。

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	4.21	4.28	12	1738
	解說摺頁/出版品		4.23	18	1692
	視聽多媒體		4.15	25	1628
	解說陳列展示		4.20	19	1647
	解說導覽機台		4.17	23	1362
	公車即時資訊		4.23	16	1373
	陽明山國家公園導覽 APP		4.23	17	1412
	解說 QR code		4.16	24	1331
公共 設施	廁所	4.27	4.36	9	1732
	育嬰設備(哺乳室、廁所 之換尿布台等)		4.17	22	1211
	步道		4.39	8	1745
	觀景亭台及休憩座椅		4.30	10	1726
	停車場		4.19	20	1600
	iTaiwan 無線上網		4.19	21	1305
	遊憩路徑指標		4.27	14	1706
	無障礙設施(停車、坡 道、廁所、輪椅)		4.28	13	1598
	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)		4.28	11	1570
	貼心設施(手機充電、飲 水機、老花眼鏡、紀念章)		4.25	15	1591
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.67	4.68	1	1753
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.66	4	1756
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.67	3	1754
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.67	2	1737
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.51	4.49	6	1754
	整體環境之整潔		4.56	5	1756
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.47	7	1757

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。而遊客不滿意項目之各遊客服務站最後一名則較為分散，但故事館卻有八項名列各服務站最低之滿意度平均值，小油坑與二子坪亦有六個項目最不滿意，但故事館主要均在設施方面，小油坑與二子坪則是設施與服務項均有。

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	4.18	4.25	4.16	4.22	4.05	4.60	4.16	4.12	4.45	4.51	4.27
	解說摺頁/出版品	4.17	4.18	4.05	4.13	4.05	4.61	4.51	4.28	3.96	4.21	4.22
	視聽多媒體	4.37	4.13	4.10	4.18	3.95	4.61	3.74	4.48	3.82	4.20	4.16
	解說陳列展示	4.16	4.28	4.07	4.12	4.03	4.60	4.40	4.17	3.85	4.17	4.19
	解說導覽機台	4.18	4.21	4.15	4.15	4.19	4.60	3.64	4.13	4.04	4.12	4.14
	公車即時資訊	4.18	4.20	4.25	4.37	3.99	4.60	3.79	-	4.26	4.21	4.21
	陽明山國家公園導覽APP	4.03	4.19	4.16	4.10	4.07	4.61	3.91	4.16	4.30	4.38	4.19
	解說QR code	4.05	4.21	4.13	4.01	3.97	4.57	3.94	4.07	4.10	4.26	4.13
公共設施	廁所	4.20	4.40	4.15	4.22	4.06	4.64	4.70	4.51	4.16	4.45	4.35
	育嬰設備	4.29	4.27	3.97	4.06	4.09	4.58	4.07	4.17	3.84	4.19	4.15
	步道	4.27	4.40	4.29	4.33	4.09	4.61	4.08	4.48	4.56	4.67	4.38
	觀景亭台及休憩座椅	4.21	4.34	4.33	4.13	4.12	4.60	4.07	4.16	4.49	4.50	4.30
	停車場	4.08	4.35	4.16	4.22	4.06	4.62	3.91	4.32	3.90	4.24	4.19
	iTaiwan 無線上網	4.09	4.06	4.16	4.04	4.01	4.60	4.00	3.81	4.15	4.37	4.13
	遊憩路徑指標	4.14	4.30	4.36	4.28	4.07	4.62	3.82	4.12	4.46	4.48	4.27
	無障礙設施	4.21	4.34	4.21	4.16	4.03	4.63	4.06	4.16	4.45	4.42	4.27
	安心設施	4.26	4.36	4.29	4.11	4.05	4.63	4.10	4.23	4.34	4.44	4.28
	貼心設施	4.31	4.39	4.39	4.18	3.99	4.60	4.11	4.35	4.04	4.24	4.26
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.62	4.75	4.57	4.57	4.49	4.71	4.69	4.87	4.74	4.81	4.68
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.68	4.70	4.53	4.53	4.40	4.70	4.69	4.87	4.75	4.80	4.67
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.68	4.68	4.53	4.53	4.60	4.71	4.62	4.83	4.71	4.77	4.67
	解說人員提供正確的相關資訊	4.67	4.66	4.57	4.54	4.60	4.70	4.65	4.83	4.68	4.76	4.67
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.31	4.60	4.35	4.27	4.60	4.70	4.56	4.80	4.21	4.48	4.49
	整體環境之整潔	4.27	4.60	4.40	4.30	4.60	4.69	4.59	4.79	4.59	4.65	4.55
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.24	4.55	4.31	4.24	4.49	4.70	4.56	4.83	4.23	4.47	4.46

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；其次則是「心理體驗」部分之題項，以第 5-9 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，及遊客中心、冷水坑、擎天崗的吵雜；而在「公共設施」部分在「步道」是最常讓遊客滿意之項目，龍鳳谷與故事館是少數之例外，遊客對步道較不滿意，可能因該遊憩據點較無步道之故；在「解說設施」部分，各項目之滿意程度排名普遍不高。

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

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 0.13 至 -0.19，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。手機與網路相關之解說設施項目「解說 QR code」、「iTaiwan 無線上網」與「陽明山國家公園導覽 APP」最超過遊客期望，分別達 0.13、0.12 與 0.09，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，「解說設施」之「解說導覽機台」與公共設施的「育嬰設備」均是超出遊客期望之主要項目，而服務項目除「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」、「步道」與「停車場」分別由 -0.19 至 -0.09；「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。本季之結果與上季之結果類似。

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	4.31	4.28	-0.03	17
	解說摺頁/出版品	4.21	4.23	0.02	10
	視聽多媒體	4.16	4.15	-0.01	15
	解說陳列展示	4.20	4.20	0	13
	解說導覽機台	4.08	4.17	0.09	4
	公車即時資訊	4.31	4.23	-0.08	20
	陽明山國家公園導覽 APP	4.13	4.23	0.1	3
	解說 QR code	4.03	4.16	0.13	1
公共 設施	廁所	4.51	4.36	-0.15	24
	育嬰設備(哺乳室、廁所之換尿布台等)	4.12	4.17	0.05	9
	步道	4.52	4.39	-0.13	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.43	4.30	-0.13	23
	停車場	4.28	4.19	-0.09	21
	iTaiwan 無線上網	4.07	4.19	0.12	2
	遊憩路徑指標	4.46	4.27	-0.19	25
	無障礙設施(停車、坡道、廁所、輪椅)	4.28	4.28	0	14
	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	4.28	-0.07	19
	貼心設施(手機充電、飲水機、老花眼鏡、紀念章)	4.28	4.25	-0.03	18
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.61	4.68	0.07	7
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.60	4.66	0.06	8
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.58	4.67	0.09	5
	解說人員提供正確的相關資訊	4.58	4.67	0.09	6
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.48	4.49	0.01	12
	整體環境之整潔	4.54	4.56	0.02	11
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.48	4.47	-0.01	16

根據表 10 龍鳳谷與故事館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 10、9 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。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、二子坪與冷水坑遊客服務站，分別有 10、7、6 項目名列各服務站滿意度重視度之差異最後一名，小油坑與二子坪主要分布在設施上，二子坪還包含「遊憩體驗」上，冷水坑則主要集中在「遊客服務」與「遊憩體驗」上，冷水坑、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。

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	大屯自然公園
解說設施	解說牌誌	-0.15	0	-0.16	-0.16	-0.42	0.21	0.17	-0.11	0.11	0.07
	解說摺頁/出版品	-0.1	0.18	-0.06	-0.06	-0.48	0.21	0.53	0.13	-0.2	-0.04
	視聽多媒體	0.16	0.26	0.03	0.07	-0.44	0.2	-0.02	0.15	-0.29	-0.08
	解說陳列展示	0.07	0.07	-0.08	-0.02	-0.49	0.2	0.41	0.1	-0.22	-0.08
	解說導覽機台	0.13	0.3	-0.21	0.15	-0.2	0.21	-0.04	0.26	-0.01	-0.02
	公車即時資訊	0.01	0.12	-0.11	-0.1	-0.66	0.19	-0.04	-	-0.19	-0.06
	陽明山國家公園導覽APP	-0.1	0.32	0.01	0.09	-0.1	0.19	0.22	0.2	-0.13	0.05
	解說QR code	-0.03	0.42	0.07	0.12	-0.1	0.21	0.26	0.26	-0.17	0.02
公共設施	廁所	-0.21	-0.1	-0.42	-0.42	-0.56	0.2	0.45	-0.04	-0.32	-0.18
	育嬰設備	0.13	0.45	-0.04	-0.04	-0.27	0.17	0.14	0.24	-0.32	0.02
	步道	-0.17	0.01	-0.29	-0.26	-0.61	0.19	-0.03	-0.02	-0.08	-0.08
	觀景亭台及休憩座椅	-0.03	-0.02	-0.17	-0.32	-0.51	0.18	0.01	-0.11	-0.15	-0.17
	停車場	0.09	0.17	-0.16	-0.09	-0.07	0.22	-0.04	-0.02	-0.52	-0.34
	iTaiwan 無線上網	0.03	0.16	-0.08	-0.1	0.04	0.23	0.2	-0.14	0.2	0.15
	遊憩路徑指標	-0.23	-0.05	-0.18	-0.3	-0.69	0.19	-0.26	-0.25	-0.03	-0.08
	無障礙設施	0.05	0.15	-0.18	-0.15	-0.07	0.21	0.07	0.05	-0.13	-0.1
	安心設施	0.06	0.1	-0.13	-0.32	-0.01	0.2	0.07	-0.05	-0.2	-0.33
	貼心設施	0.2	0.17	-0.05	-0.15	-0.08	0.19	0.09	0.08	-0.44	-0.22
遊客服務	解說人員態度親切和藹	0.08	0.13	-0.37	0.05	-0.08	0.26	0.45	0.12	0.02	-0.01
	解說人員能主動樂意協助遊客	0.13	0.11	-0.4	-0.03	-0.06	0.24	0.45	0.11	0.01	0.02
	解說人員解說內容簡潔易懂	0.14	0.09	-0.08	0.02	0.01	0.24	0.39	0.06	-0.02	0
	解說人員提供正確的相關資訊	0.12	0.07	-0.07	-0.01	0.06	0.23	0.4	0.06	-0.04	-0.01
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	-0.09	0.03	-0.14	-0.18	0.13	0.25	0.37	0.12	-0.25	-0.17
	整體環境之整潔	-0.13	-0.01	-0.21	-0.18	0.02	0.22	0.36	0.11	-0.05	-0.05
	遊憩區內寧靜不吵雜	-0.12	-0.01	-0.19	-0.2	-0.01	0.24	0.35	0.12	-0.22	-0.17

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 (54.7%) 居多；51-64歲年齡層 (35.9%) 為主要受訪對象，其次是65歲以上 (22.2%) 與36-50歲 (17.1%) 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 (27.4%) 為最大宗，其次是學生 (12.8%) 與服務業 (10.3%)；教育程度大部份均是大學 (專) (54.7%)；居住地絕大部分都集中在雙北地區 (86.3%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，經常造訪國家公園之遊客 (59.8%) 幾乎佔了六成比例。這與全區遊客基本資料並不一樣，表示較有旅遊經驗者之遊客會更有意願來管理處之遊客中心，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)。

表 11.遊客中心受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=117)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=117)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	51	43.6%	自修	0	0%
女	64	54.7%	國小/中	10	8.5%
年齡			高中(職)	22	18.8%
19歲以下	11	9.4%	大學(專)	64	54.7%
20-35歲	17	14.5%	研究所以上	7	6.0%
36-50歲	20	17.1%	職業		
51-64歲	42	35.9%	學生	15	12.8%
65歲以上	26	22.2%	軍公教	11	9.4%
居住地			工商貿易	9	7.7%
台北市	52	44.4%	製造業	5	4.3%
新北市	49	41.9%	專業技術人員	4	3.4%
基隆市	4	3.4%	家管	8	6.8%
桃園市	4	3.4%	服務業	12	10.3%
台中市	2	1.7%	退休人員	32	27.4%
彰化縣	2	1.7%	自由業	6	5.1%
高雄市	1	0.9%	農林漁牧業	1	0.9%
宜蘭縣	1	0.9%	待業中	1	0.9%
其他	2	1.7%	其他	12	10.3%
過去旅遊經驗			搭乘交通工具		
0次	6	5.1%	機車	5	4.3%
2-5次	19	16.2%	自行開車	21	17.9%
6-9次	22	18.8%	搭乘大眾運輸工具	85	72.6%
≥10次	70	59.8%	遊覽車	3	2.6%
			步行	2	1.7%

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 3.99 至 4.55，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 4.55，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，該項目之總平均值為 4.39，分居 7、8、10 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亦非常重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.21，但公共設施各項目之重視程度則高低相差頗大，由 3.00 至 4.44 均有，「步道」(平均值=4.44) 與「廁所」(平均值=4.41) 最受遊客重視，「停車場」(平均值=3.99) 與「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.06) 相對重視度最低；在「解說設施」部份最不受遊客重視，其總平均值為 4.17，其中「解說牌誌」(平均值=4.33) 最受遊客重視，「解說導覽機台」(平均值=4.05) 相對重視度較低。本季重視度結果與全區及本區第二季結果相仿。

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	4.17	4.33	11	114
	解說摺頁/出版品		4.27	12	113
	視聽多媒體		4.21	14	114
	解說陳列展示		4.09	21	113
	解說導覽機台		4.05	24	109
	公車即時資訊		4.17	16	105
	陽明山國家公園導覽 APP		4.13	19	102
	解說 QR code		4.08	22	95
公共 設施	廁所	4.21	4.41	6	116
	育嬰設備		4.16	17	93
	步道		4.44	5	112
	觀景亭台及休憩座椅		4.24	13	112
	停車場		3.99	25	97
	iTaiwan 無線上網		4.06	23	95
	遊憩路徑指標		4.37	9	109
	無障礙設施		4.16	18	101
	安心設施		4.20	15	107
	貼心設施		4.11	20	106
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.55	4.54	3	116
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.55	2	116
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.54	4	116
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.55	1	116
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.39	4.40	8	113
	整體環境之整潔		4.40	7	114
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.36	10	113

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 4.03 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 4.27，其中以「遊憩區內舒適不擁擠」（平均值=4.31）遊客滿意度最高，本季之「心理體驗」部份比上季之滿意度結果為低；在「公共設施」部份之總平均值為 4.20，「貼心設施」（平均值=4.31）與「育嬰設備」（平均值=4.29）最受遊客滿意，「停車場」（平均值=4.08）與「iTaiwan 無線上網」（平均值=4.09）相對滿意度較低；而在「解說設施」部份之總平均值為 4.16，「視聽多媒體」（平均值=4.37）最受遊客滿意，此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=4.03）相對滿意度較低。

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	4.16	4.18	17	99
	解說摺頁/出版品		4.17	19	96
	視聽多媒體		4.37	5	83
	解說陳列展示		4.16	20	83
	解說導覽機台		4.18	18	80
	公車即時資訊		4.18	16	71
	陽明山國家公園導覽 APP		4.03	25	65
	解說 QR code		4.05	24	60
公共 設施	廁所	4.20	4.20	15	101
	育嬰設備		4.29	8	52
	步道		4.27	10	100
	觀景亭台及休憩座椅		4.21	14	97
	停車場		4.08	23	64
	iTaiwan 無線上網		4.09	22	54
	遊憩路徑指標		4.14	21	95
	無障礙設施		4.21	13	66
	安心設施		4.26	11	70
	貼心設施		4.31	7	72
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.66	4.62	4	103
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.68	1	103
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.68	2	103
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.67	3	103
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.27	4.31	6	101
	整體環境之整潔		4.27	9	102
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.24	12	102

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 0.2 至-0.23。公共設施的「貼心設施」與「解說設施」之「視聽多媒體」與「解說導覽機台」是遊客覺得服務最超過預期的；而「服務項目」各項均超出預期不少，分別由 0.08 至 0.14，另外，公共設施的「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「解說牌誌」、「解說摺頁/出版品」、「陽明山國家公園導覽 APP」，分別由-0.1 至-0.14。

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	4.33	4.18	-0.15	22
	解說摺頁/出版品	4.27	4.17	-0.1	18
	視聽多媒體	4.21	4.37	0.16	2
	解說陳列展示	4.09	4.16	0.07	10
	解說導覽機台	4.05	4.18	0.13	4
	公車即時資訊	4.17	4.18	0.01	14
	陽明山國家公園導覽APP	4.13	4.03	-0.1	19
	解說 QR code	4.08	4.05	-0.03	15
公共設施	廁所	4.41	4.20	-0.21	24
	育嬰設備	4.16	4.29	0.13	5
	步道	4.44	4.27	-0.17	23
	觀景亭台及休憩座椅	4.24	4.21	-0.03	16
	停車場	3.99	4.08	0.09	8
	iTaiwan 無線上網	4.06	4.09	0.03	13
	遊憩路徑指標	4.37	4.14	-0.23	25
	無障礙設施	4.16	4.21	0.05	12
	安心設施	4.20	4.26	0.06	11
	貼心設施	4.11	4.31	0.2	1
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.54	4.62	0.08	9
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.55	4.68	0.13	6
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.54	4.68	0.14	3
	解說人員提供正確的相關資訊	4.55	4.67	0.12	7
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.40	4.31	-0.09	17
	整體環境之整潔	4.40	4.27	-0.13	21
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.36	4.24	-0.12	20

(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(57.7%)居多;在年齡層上以36-50歲年齡層(35.9%)為主,但20-35歲(23.9%)與51-64歲(18.3%)之遊客亦不少;職業以軍公教(25.4%)為主,其次是服務業(13.4%)與學生(12.0%);教育程度大學(專)(45.8%)最多,但研究所以上學歷(31.0%)亦不少;居住地五成都以上集中在雙北地區(54.9%),但本季其他地區居住地之遊客(30.3%)亦不少。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:48.6%;2-5次:31.7%);佔1/2的遊客是自行開車上山(52.1%),其次是搭大眾運輸工具上山(19.7%),陽明書屋離公車站牌較遠,大眾捷運較為不便,可能造成遊客多以自行開車前來有關(詳如表15)。

表 15. 陽明書屋受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=142)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=142)	百分比 (%)
性別			教育程度		
男	60	42.3%	自修	1	0.7%
女	82	57.7%	國小/中	6	4.2%
年齡			高中(職)	17	12.0%
19歲以下	10	7.0%	大學(專)	65	45.8%
20-35歲	34	23.9%	研究所以上	44	31.0%
36-50歲	51	35.9%	交通工具		
51-64歲	26	18.3%	自行車	1	0.7%
65歲以上	20	14.1%	機車	11	7.7%
居住地			自行開車	74	52.1%
台北市	45	31.7%	搭乘大眾運輸工具	28	19.7%
新北市	33	23.2%	遊覽車	19	13.4%
基隆市	2	1.4%	步行	4	2.8%
桃園市	11	7.7%	其他	4	2.8%
台中市	5	3.5%	職業		
高雄市	2	1.4%	學生	17	12.0%
其他	43	30.3%	軍公教	36	25.4%
過去旅遊經驗			工商貿易	11	7.7%
0次	69	48.6%	製造業	4	2.8%
2-5次	45	31.7%	專業技術人員	14	9.9%
6-9次	5	3.5%	家管	3	2.1%
≥10次	23	16.2%	服務業	19	13.4%
			退休人員	8	5.6%
			自由業	9	6.3%
			待業中	3	2.1%
			其他	16	11.3%

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 3.79 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 4.60，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 1、3、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 4.58，且各項目其重視度平均值之排名為 2、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；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.22，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=4.50）與「步道」（平均值=4.39）最受遊客重視，「育嬰設備」（平均值=3.82）與「iTaiwan 無線上網」（平均值=3.90）相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 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=4.25）最受遊客重視，「解說 QR code」（平均值=3.79）則敬陪末座。

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	4.25	13	140
	解說摺頁/出版品		4.00	19	140
	視聽多媒體		3.87	23	137
	解說陳列展示		4.21	15	141
	解說導覽機台		3.91	20	140
	公車即時資訊		4.08	18	137
	陽明山國家公園導覽APP		3.87	22	135
	解說QR code		3.79	25	136
公共設施	廁所	4.22	4.50	8	142
	育嬰設備		3.82	24	133
	步道		4.39	9	140
	觀景亭台及休憩座椅		4.36	10	140
	停車場		4.18	17	139
	iTaiwan 無線上網		3.90	21	138
	遊憩路徑指標		4.35	11	138
	無障礙設施		4.19	16	139
	安心設施		4.26	12	136
	貼心設施		4.22	14	139
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.60	4.62	1	142
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.59	4	142
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.59	3	142
	解說人員提供正確的相關資訊		4.59	5	141
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.58	4.57	6	141
	整體環境之整潔		4.61	2	142
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.56	7	142

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 4.06 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 4.70，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 4.58，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 4.32，「廁所」(平均值=4.40)與「步道」(平均值=4.40)最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.06)相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.21，各次項目普遍都不高，其中「解說陳列展示」(平均值=4.28)最受遊客滿意，「視聽多媒體」(平均值=4.13)相對滿意度較低。本區之滿意度資料與全區之資料頗為類似，尤其是在服務之項目部份。

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	4.21	4.25	18	133
	解說摺頁/出版品		4.18	23	127
	視聽多媒體		4.13	24	120
	解說陳列展示		4.28	16	133
	解說導覽機台		4.21	20	116
	公車即時資訊		4.20	21	117
	陽明山國家公園導覽 APP		4.19	22	104
	解說 QR code		4.21	19	101
公共 設施	廁所	4.32	4.40	8	134
	育嬰設備		4.27	17	99
	步道		4.40	9	133
	觀景亭台及休憩座椅		4.34	14	133
	停車場		4.35	12	120
	iTaiwan 無線上網		4.06	25	111
	遊憩路徑指標		4.30	15	128
	無障礙設施		4.34	13	118
	安心設施		4.36	11	112
	貼心設施		4.39	10	117
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.70	4.75	1	137
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.70	2	138
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.68	3	138
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.66	4	138
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.58	4.60	5	140
	整體環境之整潔		4.60	6	139
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.55	7	140

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 0.45 至-0.1。公共設施的「育嬰設備」是最超出遊客期望之項目，其差異達 0.45，而「解說設施」部份全部超出預期，尤其是「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」、「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 0.18；而不如遊客期望之項目其實不多只有五項，主要集中在「公共設施」部分，包括「公共設施」之「廁所」、「遊憩路徑指標」、「觀景亭台及休憩座椅與「心理體驗」部份之「遊憩區內寧靜不吵雜」與「整體環境之整潔」，分別由-0.01 至-0.1；其中「心理體驗」部份之雖未達遊客預期，但落差很小。整體來說，遊客之期待本季有更進一步之加強。

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	4.25	4.25	0	20
	解說摺頁/出版品	4.00	4.18	0.18	6
	視聽多媒體	3.87	4.13	0.26	5
	解說陳列展示	4.21	4.28	0.07	16
	解說導覽機台	3.91	4.21	0.3	4
	公車即時資訊	4.08	4.20	0.12	12
	陽明山國家公園導覽APP	3.87	4.19	0.32	3
	解說 QR code	3.79	4.21	0.42	2
公共設施	廁所	4.50	4.40	-0.1	25
	育嬰設備	3.82	4.27	0.45	1
	步道	4.39	4.40	0.01	19
	觀景亭台及休憩座椅	4.36	4.34	-0.02	23
	停車場	4.18	4.35	0.17	7
	iTaiwan 無線上網	3.90	4.06	0.16	9
	遊憩路徑指標	4.35	4.30	-0.05	24
	無障礙設施	4.19	4.34	0.15	10
	安心設施	4.26	4.36	0.1	14
	貼心設施	4.22	4.39	0.17	8
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.62	4.75	0.13	11
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.59	4.70	0.11	13
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.59	4.68	0.09	15
	解說人員提供正確的相關資訊	4.59	4.66	0.07	17
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.57	4.60	0.03	18
	整體環境之整潔	4.61	4.60	-0.01	22
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.56	4.55	-0.01	21

(三)、冷水坑遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者在性別上沒有差異均是50%；在遊客年齡層上以51-64歲：(29.0%)為主，其次是以36-50歲(21.7%)與19歲以下(18.8%)；職業以學生最多(26.8%)為主，其次是退休人員(15.9%)；教育程度大部份是大學(專)(55.1%)，但高中(職)亦有28.3%；居住地超過八成都集中在雙北地區(80.5%)。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次者比例最高達(44.2%)佔最多，其次是經常到訪之遊客(28.3%)；搭大眾運輸工具上山之遊客佔比最高(47.1%)，其次是自行開車上山(29.7%) (詳如表19)。

表 19. 冷水坑受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=138)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=138)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	64	50.0%	自修	0	0%
女	74	50.0%	國小/中	12	8.7%
年齡			高中(職)	39	28.3%
19歲以下	26	18.8%	大學(專)	76	55.1%
20-35歲	22	15.9%	研究所以上	11	8.0%
36-50歲	30	21.7%	職業		
51-64歲	40	29.0%	學生	37	26.8%
65歲以上	20	14.5%	軍公教	13	9.4%
居住地			工商貿易	13	9.4%
台北市	56	40.6%	製造業	9	6.5%
新北市	55	39.9%	專業技術人員	4	2.9%
基隆市	1	0.7%	家管	11	8.0%
桃園市	3	2.2%	服務業	9	6.5%
新竹市	1	0.7%	退休人員	22	15.9%
新竹縣	4	2.9%	自由業	9	6.5%
台中市	5	3.6%	待業中	1	0.7%
彰化縣	3	2.2%	其他	10	7.2%
嘉義縣	1	0.7%	交通工具		
台南市	1	0.7%	自行車	1	0.7%
高雄市	4	2.9%	機車	8	5.8%
其他	4	2.9%	自行開車	41	29.7%
過去旅遊經驗			搭乘大眾運輸工具	65	47.1%
0次	24	17.4%	遊覽車	5	3.6%
2-5次	61	44.2%	步行	11	8.0%
6-9次	14	10.1%	其他	1	0.7%
≥10次	39	28.3%			

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 3.95 至 4.70，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，其中以「解說人員提供正確的相關資訊」最高達 4.70；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.53，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服務項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.38，「步道」（平均值=4.57）與「廁所」（平均值=4.55）最受遊客重視，且高居所有設施與服務項目之第二、三名，可見遊客之重視，這可能因冷水坑服務站附近步道眾多且遊客亦多，對廁所之需求亦較為殷切，因此才對步道與廁所之需求重視度如此之高，「育嬰設備」（平均值=4.07）與「iTaiwan 無線上網」（平均值=4.24）相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.12，「公車即時資訊」（平均值=4.34）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=3.95）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 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	4.20	4.32	18	136
	解說摺頁/出版品		4.11	22	131
	視聽多媒體		4.07	23	131
	解說陳列展示		4.15	21	134
	解說導覽機台		4.36	15	132
	公車即時資訊		4.36	16	135
	陽明山國家公園導覽 APP		4.15	20	131
	解說 QR code		4.06	24	132
公共設施	廁所	4.40	4.57	7	136
	育嬰設備		4.01	25	125
	步道		4.58	6	138
	觀景亭台及休憩座椅		4.50	10	138
	停車場		4.32	17	136
	iTaiwan 無線上網		4.24	19	128
	遊憩路徑指標		4.54	8	136
	無障礙設施		4.39	14	135
	安心設施		4.42	13	132
	貼心設施		4.44	12	132
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.78	4.94	1	137
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.93	2	136
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.61	5	137
	解說人員提供正確的相關資訊		4.64	3	137
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.49	11	137
	整體環境之整潔		4.61	4	138
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.50	9	138

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 3.97 至 4.57，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 4.35，其中「整體環境之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值達 4.40，「遊憩區內寧靜不吵雜」(平均值=4.31) 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 4.23，「貼心設施」(平均值=4.39) 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=3.97) 相對滿意度最低，敬陪末座，滿意度最低，佔所有設施服務滿意度之總排名的最後一名；在「解說設施」部份之總平均值為 4.13，各次項目普遍都不高，「公車即時資訊」(平均值=4.25) 最受遊客滿意，「解說摺頁/出版品」(平均值=4.05) 遊客滿意度最低。

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	4.13	4.16	16	135
	解說摺頁/出版品		4.05	24	129
	視聽多媒體		4.10	22	124
	解說陳列展示		4.07	23	129
	解說導覽機台		4.15	19	121
	公車即時資訊		4.25	13	126
	陽明山國家公園導覽 APP		4.16	17	111
	解說 QR code		4.13	21	110
公共 設施	廁所	4.23	4.15	20	136
	育嬰設備		3.97	25	106
	步道		4.29	12	137
	觀景亭台及休憩座椅		4.33	9	135
	停車場		4.16	18	122
	iTaiwan 無線上網		4.16	15	110
	遊憩路徑指標		4.36	7	135
	無障礙設施		4.21	14	122
	安心設施		4.29	11	116
	貼心設施		4.39	6	118
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.55	4.57	1	136
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.53	4	136
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.53	3	136
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.57	2	136
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.35	4.35	8	136
	整體環境之整潔		4.40	5	137
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.31	10	137

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 0.07 至-0.42。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」與「陽明山國家公園導覽 APP」，其差異值均不高，其他所有項目全部未達遊客之預期，不如遊客期望之主要項目包括「公共設施」部分之包括「廁所」、「步道」、「無障礙設施」、「遊憩路徑指標」、「觀景亭台及休憩座椅」、「停車場」均達到-0.16 以上之落差，可見遊客對公共設施之要求亦頗大。另外，「遊客服務」部份之之「解說人員態度親切和藹」與「解說人員能主動樂意協助遊客」亦是落差較大之項目，達到-0.37 至 0.4，但遊客之重視度幾近滿分之 4.94，雖然服務人員分數已經很高，但確有不小之落差，為在資料解讀時需注意之地方。

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	4.32	4.16	-0.16	14
	解說摺頁/出版品	4.11	4.05	-0.06	6
	視聽多媒體	4.07	4.10	0.03	2
	解說陳列展示	4.15	4.07	-0.08	8
	解說導覽機台	4.36	4.15	-0.21	20
	公車即時資訊	4.36	4.25	-0.11	11
	陽明山國家公園導覽APP	4.15	4.16	0.01	3
	解說 QR code	4.06	4.13	0.07	1
公共設施	廁所	4.57	4.15	-0.42	25
	育嬰設備	4.01	3.97	-0.04	4
	步道	4.58	4.29	-0.29	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.50	4.33	-0.17	16
	停車場	4.32	4.16	-0.16	15
	iTaiwan 無線上網	4.24	4.16	-0.08	9
	遊憩路徑指標	4.54	4.36	-0.18	17
	無障礙設施	4.39	4.21	-0.18	18
	安心設施	4.42	4.29	-0.13	12
	貼心設施	4.44	4.39	-0.05	5
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.94	4.57	-0.37	23
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.93	4.53	-0.4	24
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.61	4.53	-0.08	10
	解說人員提供正確的相關資訊	4.64	4.57	-0.07	7
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.49	4.35	-0.14	13
	整體環境之整潔	4.61	4.40	-0.21	21
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.50	4.31	-0.19	19

(四)、擎天崗遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性（58.5%）居多；中間三個年齡層佔絕大多數且分布頗平均（36-50 歲:33.0%；20-35 歲:26.0%；51-64 歲:25.0%），這與全區之遊客基本資料不同；職業以學生最多（20.0%）為主，其次是服務業（13.5%）；教育程度絕大部份均是大學（專）（62.0%）；居住地八成以上都集中在雙北地區（81.0%）。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，曾經來過 2-5 次者（37.5%）佔最多，但常客（31.5%）亦不少；佔五成以上的遊客搭大眾運輸工具上山（51.0%），其次是自行開車上山（32.5%），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）。

表 23. 擎天崗遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=200)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=200)	百分比 (%)
性別			教育程度		
男	83	41.5%	自修	0	0%
女	117	58.5%	國小/中	14	7.0%
年齡			高中(職)	31	15.5%
19歲以下	13	6.5%	大學(專)	124	62.0%
20-35歲	52	26.0%	研究所以上	29	14.5%
36-50歲	66	33.0%	職業		
51-64歲	50	25.0%	學生	40	20.0%
65歲以上	17	8.5%	軍公教	22	11.0%
居住地			工商貿易	20	10.0%
台北市	84	42.0%	製造業	11	5.5%
新北市	78	39.0%	專業技術人員	10	5.0%
基隆市	3	1.5%	家管	17	8.5%
桃園市	9	4.5%	服務業	27	13.5%
新竹市	2	1.0%	退休人員	18	9.0%
新竹縣	2	1.0%	自由業	13	6.5%
苗栗縣	1	0.5%	農林漁牧業	1	0.5%
台中市	9	4.5%	待業中	1	0.5%
彰化縣	1	0.5%	其他	20	10.0%
南投縣	2	1.0%	交通工具		
嘉義縣	1	0.5%	自行車	5	2.5%
台南市	1	0.5%	機車	15	7.5%
高雄市	3	1.5%	自行開車	65	32.5%
花蓮縣	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	102	51.0%
其他	3	1.5%	遊覽車	2	1.0%
過去旅遊經驗			步行	11	5.5%
0次	29	14.5%	其他	0	0%
2-5次	75	37.5%			
6-9次	33	16.5%			
≥10次	63	31.5%			

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 3.89 至 4.64，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 4.53，在所詢問之 4 個題項中，佔所有設施服務重視度之總排名 4-7 名；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.45，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 4.39，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=4.64)、「步道」(平均值=4.59)與「遊憩路徑指標」(平均值=4.58)卻分居服務與設施項目之前三名，最受遊客重視，這情形與上一季之情形頗為類似，可能因服務站附近步道眾多較為複雜，且遊客亦多，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=4.10)與「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.14)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.15，「公車即時資訊」(平均值=4.47)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=3.89)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 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	4.15	4.38	14	200
	解說摺頁/出版品		4.19	18	200
	視聽多媒體		4.11	21	200
	解說陳列展示		4.14	20	200
	解說導覽機台		4.00	24	200
	公車即時資訊		4.47	9	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.01	23	200
	解說 QR code		3.89	25	200
公共 設施	廁所	4.39	4.64	1	200
	育嬰設備		4.10	22	200
	步道		4.59	2	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.45	10	200
	停車場		4.31	16	200
	iTaiwan 無線上網		4.14	19	200
	遊憩路徑指標		4.58	3	200
	無障礙設施		4.31	17	200
	安心設施		4.43	13	200
	貼心設施		4.33	15	200
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.53	4.52	6	200
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.56	4	200
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.51	7	200
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.55	5	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.45	4.45	11	200
	整體環境之整潔		4.48	8	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.44	12	200

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 4.01 至 4.57，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 4.54，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 4.27，其中「整體環境之整潔」(平均值=4.30) 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 4.17，「步道」(平均值=4.33) 最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=4.06) 相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.16，「公車即時資訊」(平均值=4.37) 最受遊客滿意，「解說 QR code」(平均值=4.01) 則滿意度最低，敬陪末座。

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	4.16	4.22	12	197
	解說摺頁/出版品		4.13	18	189
	視聽多媒體		4.18	15	192
	解說陳列展示		4.12	20	194
	解說導覽機台		4.15	17	152
	公車即時資訊		4.37	5	182
	陽明山國家公園導覽 APP		4.10	22	133
	解說 QR code		4.01	25	127
公共 設施	廁所	4.17	4.22	11	195
	育嬰設備		4.06	23	116
	步道		4.33	6	198
	觀景亭台及休憩座椅		4.13	19	198
	停車場		4.22	13	179
	iTaiwan 無線上網		4.04	24	159
	遊憩路徑指標		4.28	8	197
	無障礙設施		4.16	16	171
	安心設施		4.11	21	169
	貼心設施		4.18	14	173
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.54	4.57	1	199
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.53	3	200
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.53	4	199
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.54	2	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.27	4.27	9	200
	整體環境之整潔		4.30	7	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.24	10	200

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 0.15 至 -0.42。主要超出預期之項目共有六項主要集中在「解說設施」，包括「解說導覽機台」、「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」，其差異值全部超過 0.09，可見與網路及手機相關之設施確已得到遊客之讚賞；而不如遊客期望之項目則佔大部份，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 -0.2 至 -0.18，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，則所有題項均未達到遊客之期望，包括「廁所」、「觀景亭台及休憩座椅」、「安心設施」、「遊憩路徑指標」、「步道」均達到 -0.26 之落差以上，可見遊客對公共設施之要求亦頗大。另外，「遊客服務」雖仍未達遊客預期，但已改善很多，落差已縮小不少。

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	4.38	4.22	-0.16	17
	解說摺頁/出版品	4.19	4.13	-0.06	11
	視聽多媒體	4.11	4.18	0.07	4
	解說陳列展示	4.14	4.12	-0.02	8
	解說導覽機台	4.00	4.15	0.15	1
	公車即時資訊	4.47	4.37	-0.1	13
	陽明山國家公園導覽APP	4.01	4.10	0.09	3
	解說 QR code	3.89	4.01	0.12	2
公共設施	廁所	4.64	4.22	-0.42	25
	育嬰設備	4.10	4.06	-0.04	10
	步道	4.59	4.33	-0.26	21
	觀景亭台及休憩座椅	4.45	4.13	-0.32	24
	停車場	4.31	4.22	-0.09	12
	iTaiwan 無線上網	4.14	4.04	-0.1	14
	遊憩路徑指標	4.58	4.28	-0.3	22
	無障礙設施	4.31	4.16	-0.15	15
	安心設施	4.43	4.11	-0.32	23
	貼心設施	4.33	4.18	-0.15	16
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.52	4.57	0.05	5
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.56	4.53	-0.03	9
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.51	4.53	0.02	6
	解說人員提供正確的相關資訊	4.55	4.54	-0.01	7
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.45	4.27	-0.18	18
	整體環境之整潔	4.48	4.30	-0.18	19
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.44	4.24	-0.2	20

(五)、小油坑遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以男性（58.5%）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（35.0%）；職業以工商貿易（22.0%）與服務業（21.0%）為主；教育程度絕大部份均是大學（專）（80.0%），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（57.5%）。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4成（43.5%），其次是到訪6-9次之遊客佔了25.5%；搭大眾運輸工具上山（47.5%）與自行開車（41.0%）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）

表 27. 小油坑受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=200)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=200)	百分比(%)
性別			教育背景		
男	117	58.5%	自修	1	0.5%
女	83	41.5%	高中(職)	19	9.5%
年齡			大學(專)	160	80.0%
19歲以下	1	0.5%	研究所以上	19	9.5%
20-35歲	24	12.0%	職業		
36-50歲	79	39.5%	學生	4	2.0%
51-64歲	70	35.0%	軍公教	16	8.0%
65歲以上	26	13.0%	工商貿易	44	22.0%
居住地			製造業	19	9.5%
台北市	63	31.5%	專業技術人員	19	9.5%
新北市	52	26.0%	家管	11	5.5%
基隆市	11	5.5%	服務業	42	21.0%
桃園市	12	6.0%	退休人員	24	12.0%
新竹市	10	5.0%	自由業	18	9.0%
苗栗縣	4	2.0%	農林漁牧業	2	1.0%
台中市	24	12.0%	其他	1	0.5%
彰化縣	1	0.5%	交通工具		
嘉義市	7	3.5%	機車	2	1.0%
台南市	8	4.0%	自行開車	82	41.0%
高雄市	5	2.5%	搭乘大眾運輸工具	95	47.5%
其他	3	1.5%	遊覽車	19	9.5%
過去旅遊經驗			步行	1	0.5%
0次	41	20%	其他	1	0.5%
2-5次	87	43.5%			
6-9次	51	25.5%			
≥10次	20	10.0%			

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 3.97 至 4.76，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，且在所詢問之 4 個題項中，有三項分佔所有設施服務重視度之總排名的 6、8、9 名，且各項重視度之平均值大抵相似，表示遊客均同等重視；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.52，其中以「整體環境之整潔」(平均值=4.58)最受遊客重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.34，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一名與最後一名都在本項目，其中「遊憩路徑指標」(平均值=4.76)與「步道」(平均值=4.70)最受遊客重視，且高居所有設施與服務項目之第 1、2 名，可見遊客之重視，「iTaiwan 無線上網」(平均值=3.97)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.40，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 名與第 23 名都在本項目，「公車即時資訊」(平均值=4.65)最受遊客重視，「解說 QR code」(平均值=4.07)最不受重視。

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	4.40	4.47	13	200
	解說摺頁/出版品		4.53	10	200
	視聽多媒體		4.39	16	200
	解說陳列展示		4.52	11	200
	解說導覽機台		4.39	17	200
	公車即時資訊		4.65	3	200
	陽明山國家公園導覽APP		4.17	19	200
	解說QR code		4.07	23	200
公共設施	廁所	4.34	4.62	5	200
	育嬰設備		4.36	18	200
	步道		4.70	2	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.63	4	200
	停車場		4.13	20	200
	iTaiwan 無線上網		3.97	25	200
	遊憩路徑指標		4.76	1	200
	無障礙設施		4.10	21	200
	安心設施		4.06	24	200
	貼心設施		4.07	22	200
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.54	4.57	8	200
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.46	15	200
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.59	6	200
	解說人員提供正確的相關資訊		4.54	9	200
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.52	4.47	14	200
	整體環境之整潔		4.58	7	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.50	12	200

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 3.95 至 4.60，而在個別項目中，以「心理體驗」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.56，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 1、3、6 名；在「遊客服務」部份，該項目之總平均值為 4.52，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 2、4、5、7 名；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 4.05，「觀景亭台及休憩座椅」（平均值=4.12）最受遊客滿意，「貼心設施」（平均值=3.99）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.04，「解說導覽機台」（平均值=4.19）最受遊客滿意，「視聽多媒體」（平均值=3.95）則滿意度較低。

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	4.04	4.05	16	200
	解說摺頁/出版品		4.05	18	200
	視聽多媒體		3.95	25	200
	解說陳列展示		4.03	20	200
	解說導覽機台		4.19	8	122
	公車即時資訊		3.99	22	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.07	12	179
	解說 QR code		3.97	24	162
公共 設施	廁所	4.05	4.06	14	200
	育嬰設備		4.09	11	101
	步道		4.09	10	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.12	9	200
	停車場		4.06	15	200
	iTaiwan 無線上網		4.01	21	200
	遊憩路徑指標		4.07	13	200
	無障礙設施		4.03	19	200
	安心設施		4.05	17	200
	貼心設施		3.99	23	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.52	4.49	5	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.40	7	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.60	4	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.60	2	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.56	4.60	3	200
	整體環境之整潔		4.60	1	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.49	6	200

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 0.13 至-0.69。遊客對遊客服務站之各項服務設施雖仍覺與預期不符，但已有部分項目有所改善，包括：各項服務與心理體驗部份及「公共設施」部份之「iTaiwan 無線上網」；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「遊憩路徑指標」、「步道」、「廁所」與「觀景亭台及休憩座椅」落差均超過-0.51；在「解說設施」部分亦是大部分項目落差均頗大，除了「解說導覽機台」、「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」均超過-0.42。整體來說本遊客服務站有些項目進步但一些項目則更為惡化。

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	4.47	4.05	-0.42	17
	解說摺頁/出版品	4.53	4.05	-0.48	19
	視聽多媒體	4.39	3.95	-0.44	18
	解說陳列展示	4.52	4.03	-0.49	20
	解說導覽機台	4.39	4.19	-0.2	15
	公車即時資訊	4.65	3.99	-0.66	24
	陽明山國家公園導覽APP	4.17	4.07	-0.1	13
	解說 QR code	4.07	3.97	-0.1	14
公共設施	廁所	4.62	4.06	-0.56	22
	育嬰設備	4.36	4.09	-0.27	16
	步道	4.70	4.09	-0.61	23
	觀景亭台及休憩座椅	4.63	4.12	-0.51	21
	停車場	4.13	4.06	-0.07	10
	iTaiwan 無線上網	3.97	4.01	0.04	3
	遊憩路徑指標	4.76	4.07	-0.69	25
	無障礙設施	4.10	4.03	-0.07	9
	安心設施	4.06	4.05	-0.01	6
	貼心設施	4.07	3.99	-0.08	11
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.57	4.49	-0.08	12
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.46	4.40	-0.06	8
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.59	4.60	0.01	5
	解說人員提供正確的相關資訊	4.54	4.60	0.06	2
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.47	4.60	0.13	1
	整體環境之整潔	4.58	4.60	0.02	4
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.50	4.49	-0.01	7

(六)、龍鳳谷遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(52.0%)居多;36-50歲年齡層(52.0%)佔大部分,其次是51-64歲(22.1%);職業以工商貿易業最多(44.6%)為最大宗;教育程度絕大部份均是大學(專)(82.4%);居住地八成都集中在雙北地區(79.9%)。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(59.8%)佔六成之多,其次是6-9次者(24.5%);搭大眾運輸工具上山(61.8%)佔六成以上,其次是自行開車(27.5%)上山之遊客,可見來此遊憩區之遊客還是以搭大眾運輸工具前來較多。(詳如表31)

表 31. 龍鳳谷遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=204)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=204)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	98	48.0%	自修	0	0%
女	106	52.0%	國小/中	5	2.5%
年齡			高中(職)	26	12.7%
19歲以下	4	2.0%	大學(專)	168	82.4%
20-35歲	36	17.6%	研究所以上	5	2.5%
36-50歲	106	52.0%	職業		
51-64歲	45	22.1%	學生	4	2.0%
65歲以上	13	6.4%	軍公教	5	2.5%
居住地			工商貿易	91	44.6%
台北市	75	36.8%	專業技術人員	9	4.4%
新北市	88	43.1%	家管	14	6.9%
基隆市	11	5.4%	服務業	32	15.7%
桃園市	8	3.9%	退休人員	11	5.4%
新竹市	3	1.5%	自由業	25	12.3%
新竹縣	5	2.5%	農林漁牧業	1	0.5%
苗栗縣	1	0.5%	待業中	1	0.5%
台中市	5	2.5%	其他	11	5.4%
彰化縣	4	2.0%	交通工具		
南投縣	1	0.5%	自行車	9	4.4%
嘉義縣	1	0.5%	機車	8	3.9%
台南市	1	0.5%	自行開車	56	27.5%
高雄市	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	126	61.8%
過去旅遊經驗			遊覽車	3	1.5%
0次	19	9.3%	步行	1	0.5%
2-5次	122	59.8%	其他	1	0.5%
6-9次	50	24.5%			
≥10次	13	6.4%			

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 4.36 至 4.47，而在個別項目中，以「遊客服務」與「心裡體驗」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值達 4.46，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 4.41，且各項重視度之平均值幾乎一樣，表示遊客均同等重視；在「解說設施」部份之總平均值為 4.40，且各項重視度之平均值幾乎一樣，表示遊客均同等重視。

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	4.40	4.39	22	204
	解說摺頁/出版品		4.40	20	204
	視聽多媒體		4.41	16	204
	解說陳列展示		4.40	21	204
	解說導覽機台		4.39	23	204
	公車即時資訊		4.41	18	204
	陽明山國家公園導覽 APP		4.42	13	204
	解說 QR code		4.36	25	204
公共 設施	廁所	4.41	4.44	8	204
	育嬰設備		4.41	15	204
	步道		4.42	14	204
	觀景亭台及休憩座椅		4.42	12	204
	停車場		4.40	19	204
	iTaiwan 無線上網		4.37	24	204
	遊憩路徑指標		4.43	10	204
	無障礙設施		4.42	11	204
	安心設施		4.43	9	204
	貼心設施		4.41	17	204
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.46	4.45	7	204
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.46	5	204
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.47	2	204
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.47	1	204
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.46	4.45	6	204
	整體環境之整潔		4.47	3	204
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.46	4	204

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 4.71，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 4.70，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「心裡體驗」部份，該項目之總平均值為 4.69，且各項目其滿意度平均值均介於第 5 至 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 4.61，「廁所」（平均值=4.64）最受遊客滿意，「育嬰設備」（平均值=4.58）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.60，「陽明山國家公園導覽 APP」（平均值=4.61）最受遊客滿意，「解說 QR code」（平均值=4.57）則滿意度較低。

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	4.60	4.60	23	204
	解說摺頁/出版品		4.61	16	204
	視聽多媒體		4.61	14	204
	解說陳列展示		4.60	19	204
	解說導覽機台		4.60	20	204
	公車即時資訊		4.60	21	204
	陽明山國家公園導覽 APP		4.61	13	204
	解說 QR code		4.57	25	204
公共 設施	廁所	4.61	4.64	8	204
	育嬰設備		4.58	24	204
	步道		4.61	15	204
	觀景亭台及休憩座椅		4.60	17	204
	停車場		4.62	12	204
	iTaiwan 無線上網		4.60	22	204
	遊憩路徑指標		4.62	11	204
	無障礙設施		4.63	9	204
	安心設施		4.63	10	204
	貼心設施		4.60	18	204
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.70	4.71	2	204
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.70	3	204
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.71	1	204
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.70	4	204
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.69	4.70	5	204
	整體環境之整潔		4.69	7	204
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.70	6	204

4.各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 30 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 0.26 至 0.17。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，且較佳之項目以「遊客服務」與「心靈體驗」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進步時，較難有具體之結論。

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	4.39	4.60	0.21	10
	解說摺頁/出版品	4.40	4.61	0.21	11
	視聽多媒體	4.41	4.61	0.2	15
	解說陳列展示	4.40	4.60	0.2	17
	解說導覽機台	4.39	4.60	0.21	12
	公車即時資訊	4.41	4.60	0.19	22
	陽明山國家公園導覽APP	4.42	4.61	0.19	19
	解說 QR code	4.36	4.57	0.21	13
公共設施	廁所	4.44	4.64	0.2	18
	育嬰設備	4.41	4.58	0.17	25
	步道	4.42	4.61	0.19	20
	觀景亭台及休憩座椅	4.42	4.60	0.18	24
	停車場	4.40	4.62	0.22	9
	iTaiwan 無線上網	4.37	4.60	0.23	7
	遊憩路徑指標	4.43	4.62	0.19	21
	無障礙設施	4.42	4.63	0.21	14
	安心設施	4.43	4.63	0.2	16
	貼心設施	4.41	4.60	0.19	23
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.45	4.71	0.26	1
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.46	4.70	0.24	3
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.47	4.71	0.24	4
	解說人員提供正確的相關資訊	4.47	4.70	0.23	6
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.45	4.70	0.25	2
	整體環境之整潔	4.47	4.69	0.22	8
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.46	4.70	0.24	5

(七)、竹子湖蓬萊米原種田故事館

1. 受訪遊客基本資料

受訪者幾佔3/4是女性(72.50%)，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(42.0%)年齡層為主要受訪對象，其次是20-35歲(27.5%)；職業以工商貿易業(24.5%)與自由業(18.5%)佔大多數；教育程度絕大部份均是大學(專)(68.0%)；居住地以雙北地區(59.0%)為主，其次是桃園市(14.0%)與基隆市居民(13.5%)。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絕大部分(來過2-5次者:43.5%；初次到訪之遊客:36.0%)，可能本區對經常到訪國家公園之遊客似乎吸引力較弱；幾佔六成的遊客乃自行開車上山(59.5%)，其次是搭大眾運輸工具上山(30.5%)，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)。

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=199)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=199)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	54	27.0%	自修	0	0%
女	145	72.5%	國小/中	5	2.5%
年齡			高中(職)	36	18.0%
19歲以下	9	4.5%	大學(專)	136	68.0%
20-35歲	55	27.5%	研究所以上	23	11.5%
36-50歲	84	42.0%	職業		
51-64歲	42	21.0%	學生	17	8.5%
65歲以上	10	5.0%	軍公教	23	11.5%
居住地			工商貿易	49	24.5%
台北市	59	29.5%	製造業	6	3.0%
新北市	59	29.5%	專業技術人員	3	1.5%
基隆市	27	13.5%	家管	8	4.0%
桃園市	28	14.0%	服務業	26	13.0%
新竹市	7	3.5%	退休人員	23	11.5%
新竹縣	1	0.5%	自由業	37	18.5%
苗栗縣	1	0.5%	農林漁牧業	2	1.0%
台中市	11	5.5%	待業中	2	1.0%
彰化縣	2	1.0%	其他	4	2.0%
嘉義縣	1	0.5%	交通工具		
高雄市	2	1.0%	自行車	1	0.5%
宜蘭縣	1	0.5%	機車	7	3.5%
其他	1	0.5%	自行開車	119	59.5%
過去旅遊經驗			搭乘大眾運輸工具	61	30.5%
0次	72	36.0%	遊覽車	8	4.0%
2-5次	87	43.5%	步行	3	1.5%
6-9次	13	6.5%			
≥10次	28	14.0%			

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 3.68 至 4.25，但普遍與其他遊客站為低，這與上一季之情形類似；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 4.24，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、3、4、6 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 4.21，分佔所有設施服務重視度之總排名的第 5、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 4.02，「廁所」（平均值=4.25）最受遊客重視，佔所有服務與設施項目之第 2 名，可見遊客之重視。「iTaiwan 無線上網」（平均值=3.80）相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 3.82，此項目中之各次項目其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=3.68）與「解說導覽機台」（平均值=3.68）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 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	3.82	3.99	16	200
	解說摺頁/出版品		3.98	17	200
	視聽多媒體		3.76	22	200
	解說陳列展示		3.99	14	200
	解說導覽機台		3.68	24	199
	公車即時資訊		3.83	20	200
	陽明山國家公園導覽 APP		3.69	23	200
	解說 QR code		3.68	25	200
公共 設施	廁所	4.02	4.25	2	200
	育嬰設備		3.93	19	200
	步道		4.11	9	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.06	11	200
	停車場		3.95	18	200
	iTaiwan 無線上網		3.80	21	199
	遊憩路徑指標		4.08	10	200
	無障礙設施		3.99	15	200
	安心設施		4.03	12	200
	貼心設施		4.02	13	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.24	4.24	4	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.24	3	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.23	6	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.25	1	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.21	4.19	8	200
	整體環境之整潔		4.23	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.21	7	200

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 3.64 至 4.70，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 4.66，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第 2-5 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 4.57，且各項目其重視度平均值均介於第 6 名至第 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 4.09，「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=3.82) 相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.01，「解說摺頁/出版品」(平均值=4.51) 最受遊客滿意，「解說導覽機台」(平均值=3.64) 則滿意度最低，敬陪末座。

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	4.01	4.16	11	200
	解說摺頁/出版品		4.51	9	199
	視聽多媒體		3.74	24	170
	解說陳列展示		4.40	10	198
	解說導覽機台		3.64	25	118
	公車即時資訊		3.79	23	100
	陽明山國家公園導覽 APP		3.91	20	125
	解說 QR code		3.94	19	126
公共 設施	廁所	4.09	4.70	1	199
	育嬰設備		4.07	15	136
	步道		4.08	14	197
	觀景亭台及休憩座椅		4.07	16	193
	停車場		3.91	21	153
	iTaiwan 無線上網		4.00	18	68
	遊憩路徑指標		3.82	22	191
	無障礙設施		4.06	17	185
	安心設施		4.10	13	181
	貼心設施		4.11	12	181
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.66	4.69	2	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.69	3	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.62	5	199
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.65	4	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.57	4.56	7	199
	整體環境之整潔		4.59	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.56	8	200

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 0.53 至-0.26。上一季所有項目均優於遊客之期望值，此季共有六項服務與設施項目低於遊客之預期，均在設施項目上，包括公共設施之「遊憩路徑指標」、「停車場」、「步道」、與解說設施之「公車即時資訊」、「解說導覽機台」、「視聽多媒體」，可針對這些項目進行改進；優於遊客期望之項目主要集中在「遊客服務」與「心理體驗」之所有項目，不但高居所有項目第 3-10 名，且各項目之差異值均高達 0.35 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」、「廁所」與「解說陳列展示」分居所有項目第 1、2、5 名，「解說設施」之「解說摺頁/出版品」、「解說陳列展示」，分別達到 0.53、0.41，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 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	3.99	4.16	0.17	14
	解說摺頁/出版品	3.98	4.51	0.53	1
	視聽多媒體	3.76	3.74	-0.02	20
	解說陳列展示	3.99	4.40	0.41	5
	解說導覽機台	3.68	3.64	-0.04	22
	公車即時資訊	3.83	3.79	-0.04	23
	陽明山國家公園導覽APP	3.69	3.91	0.22	12
	解說 QR code	3.68	3.94	0.26	11
公共設施	廁所	4.25	4.70	0.45	2
	育嬰設備	3.93	4.07	0.14	15
	步道	4.11	4.08	-0.03	21
	觀景亭台及休憩座椅	4.06	4.07	0.01	19
	停車場	3.95	3.91	-0.04	24
	iTaiwan 無線上網	3.80	4.00	0.2	13
	遊憩路徑指標	4.08	3.82	-0.26	25
	無障礙設施	3.99	4.06	0.07	17
	安心設施	4.03	4.10	0.07	18
	貼心設施	4.02	4.11	0.09	16
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.24	4.69	0.45	3
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.24	4.69	0.45	4
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.23	4.62	0.39	7
	解說人員提供正確的相關資訊	4.25	4.65	0.4	6
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.19	4.56	0.37	8
	整體環境之整潔	4.23	4.59	0.36	9
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.21	4.56	0.35	10

(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(57.0%)居多;51-64歲年齡層(36.0%)為主要受訪對象,其次是36-50歲(25.5%);職業以退休人員(22.0%)為主,其次是軍公教(14.5%);教育程度大部份均是大學(專)(58.5%);居住地幾乎都集中在雙北地區(84.0%),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,初次到訪之遊客幾佔2/3(64.0%),可見天溪園之回頭客並不多;佔2/3的遊客自行開車前來(65.5%),搭大眾運輸工具者只佔21.0%,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)。

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=200)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=200)	百分比(%)
性別			職業		
男	83	43.0%	學生	27	13.5%
女	110	57.0%	軍公教	29	14.5%
年齡			工商貿易	19	9.5%
19歲以下	20	10.0%	製造業	6	3.0%
20-35歲	27	13.5%	專業技術人員	11	5.5%
36-50歲	51	25.5%	家管	18	9.0%
51-64歲	72	36.0%	服務業	23	11.5%
65歲以上	28	14.0%	退休人員	44	22.0%
居住地			自由業	9	4.5%
台北市	94	47.0%	待業中	2	1.0%
新北市	74	37.0%	其他	8	4.0%
桃園市	10	5.0%	交通工具		
新竹市	1	0.5%	自行車	4	2.0%
苗栗縣	1	0.5%	機車	11	5.5%
台中市	5	2.5%	自行開車	131	65.5%
南投縣	3	1.5%	搭乘大眾運輸工具	42	21.0%
嘉義市	1	0.5%	遊覽車	3	1.5%
台南市	7	3.5%	步行	3	1.5%
教育背景			其他	3	1.5%
自修	0	0%	過去旅遊經驗		
國小/中	14	7.0%	0次	128	64.0%
高中(職)	19	9.5%	2-5次	45	22.5%
大學(專)	117	58.5%	6-9次	10	5.0%
研究所以上	38	19.0%	≥10次	15	7.5%

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 3.81 至 4.77，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 4.76，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 4.26，「廁所」(平均值=4.55)與「步道」(平均值=4.50)最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=3.93)與「iTaiwan 無線上網」(平均值=3.95)最不受遊客重視；在「解說設施」部份之總平均值為 4.06，「解說牌誌」(平均值=4.23)最受遊客重視，「解說 QR code」(平均值=3.81)則重視度較低。

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	4.23	16	186
	解說摺頁/出版品		4.15	17	186
	視聽多媒體		4.33	12	185
	解說陳列展示		4.07	19	177
	解說導覽機台		3.87	23	163
	公車即時資訊		-	-	0
	陽明山國家公園導覽APP		3.96	20	166
	解說 QR code		3.81	24	160
公共設施	廁所	4.26	4.55	8	195
	育嬰設備		3.93	22	160
	步道		4.50	9	193
	觀景亭台及休憩座椅		4.27	14	188
	停車場		4.34	11	191
	iTaiwan 無線上網		3.95	21	44
	遊憩路徑指標		4.37	10	183
	無障礙設施		4.11	18	179
	安心設施		4.28	13	174
	貼心設施		4.27	15	177
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.76	4.75	4	198
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.76	3	198
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.77	2	197
	解說人員提供正確的相關資訊		4.77	1	197
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.69	4.68	7	196
	整體環境之整潔		4.68	6	196
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.71	5	196

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 3.81 至 4.87，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 4.85，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「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.80 之超高分數，其中「遊憩區內寧靜不吵雜」上最為滿意，其滿意度平均值為 4.83；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 4.23，「廁所」(平均值=4.51) 最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」(平均值=3.81) 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 4.20，「視聽多媒體」(平均值=4.48) 最受遊客滿意，「解說 QR code」(平均值=4.07) 則滿意度較低。

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	4.20	4.12	22	173
	解說摺頁/出版品		4.28	13	163
	視聽多媒體		4.48	9	161
	解說陳列展示		4.17	15	155
	解說導覽機台		4.13	20	131
	公車即時資訊		-	-	0
	陽明山國家公園導覽 APP		4.16	17	128
	解說 QR code		4.07	23	128
公共 設施	廁所	4.23	4.51	8	171
	育嬰設備		4.17	16	117
	步道		4.48	10	178
	觀景亭台及休憩座椅		4.16	18	167
	停車場		4.32	12	165
	iTaiwan 無線上網		3.81	24	32
	遊憩路徑指標		4.12	21	164
	無障礙設施		4.16	19	148
	安心設施		4.23	14	143
	貼心設施		4.35	11	153
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.85	4.87	1	178
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.87	2	178
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.83	5	178
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.83	3	178
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.80	4.80	6	175
	整體環境之整潔		4.79	7	174
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.83	4	174

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 0.26 至-0.25。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」、「陽明山國家公園導覽 APP」、「視聽多媒體」、「解說摺頁/出版品」、「遊客服務」之「解說人員能主動樂意協助遊客」、「解說人員態度親切和藹」與「心理體驗」之所有項目；而不如遊客期望之項目主要集中在「公共設施」部份，包括「遊憩路徑指標」、「iTaiwan 無線上網」與「觀景亭台及休憩座椅」，此外，尚有「解說設施」之「解說牌誌」差異較大，達-0.11。

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	4.23	4.12	-0.11	22
	解說摺頁/出版品	4.15	4.28	0.13	6
	視聽多媒體	4.33	4.48	0.15	5
	解說陳列展示	4.07	4.17	0.1	12
	解說導覽機台	3.87	4.13	0.26	2
	公車即時資訊	-		-	
	陽明山國家公園導覽APP	3.96	4.16	0.2	4
	解說 QR code	3.81	4.07	0.26	1
公共設施	廁所	4.55	4.51	-0.04	19
	育嬰設備	3.93	4.17	0.24	3
	步道	4.50	4.48	-0.02	17
	觀景亭台及休憩座椅	4.27	4.16	-0.11	21
	停車場	4.34	4.32	-0.02	18
	iTaiwan 無線上網	3.95	3.81	-0.14	23
	遊憩路徑指標	4.37	4.12	-0.25	24
	無障礙設施	4.11	4.16	0.05	16
	安心設施	4.28	4.23	-0.05	20
	貼心設施	4.27	4.35	0.08	13
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.75	4.87	0.12	7
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.76	4.87	0.11	10
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.77	4.83	0.06	14
	解說人員提供正確的相關資訊	4.77	4.83	0.06	15
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.68	4.80	0.12	8
	整體環境之整潔	4.68	4.79	0.11	11
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.71	4.83	0.12	9

(九)、二子坪遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(54.0%)居多；51-64歲年齡層(43.5%)為主要受訪對象外，其餘年齡層除19歲以下都很平均；職業以軍公教最高(15.0%)，但各行各業頗為平均；教育程度以大學(專)(47.5%)為主，但高中(職)(25.0%)與研究所以上(25.5%)亦不少；居住地以雙北地區(71.5%)為主；有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，各種旅遊經驗之遊客所佔比例都差不多，這與本區上一次資料相似，但與全區資料不同，表示本區對各類旅遊經驗之遊客有同等之吸引力；自行開車前來(52.0%)與搭大眾運輸工具者(41.0%)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)。

表43. 二子坪遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=200)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=200)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	92	46.0%	國小/中	3	1.5%
女	108	54.0%	高中(職)	50	25.0%
年齡			大學(專)	95	47.5%
19歲以下	17	8.5%	研究所以上	51	25.5%
20-35歲	32	16.0%	職業		
36-50歲	30	15.0%	學生	16	8.0%
51-64歲	87	43.5%	軍公教	30	15.0%
65歲以上	34	17.0%	工商貿易	26	13.0%
居住地			製造業	11	5.5%
台北市	87	43.5%	專業技術人員	13	6.5%
新北市	56	28.0%	家管	12	6.0%
基隆市	11	5.5%	服務業	25	12.5%
桃園市	22	11.0%	退休人員	24	12.0%
新竹市	2	1.0%	自由業	26	13.0%
苗栗縣	1	0.5%	農林漁牧業	13	6.5%
台中市	6	3.0%	其他	4	2.0%
彰化縣	1	0.5%	交通工具		
南投縣	1	0.5%	機車	3	1.5%
台南市	2	1.0%	自行開車	104	52.0%
高雄市	6	3.0%	搭乘大眾運輸工具	82	41.0%
宜蘭縣	3	1.5%	遊覽車	10	5.0%
其他	2	1.0%			
過去旅遊經驗					
0次	56	28.0%	6-9次	33	16.5%
2-5次	56	28.0%	≥10次	53	26.5%

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4.74，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4.73，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4.52，其中「整體環境之整潔」上最為重視，其重視度平均值高達4.64；而在「公共設施」部份之總平均值為4.44，「步道」（平均值=4.64）與「觀景亭台及休憩座椅」（平均值=4.64）最受遊客重視，「iTaiwan無線上網」（平均值=3.95）相對重視度較低；在「解說設施」部份之總平均值為4.23，各項目遊客重視度均不高，「公車即時資訊」（平均值=4.45）是最受遊客重視的。

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	4.23	4.34	18	200
	解說摺頁/出版品		4.16	20	200
	視聽多媒體		4.11	22	200
	解說陳列展示		4.07	23	200
	解說導覽機台		4.05	24	200
	公車即時資訊		4.45	14	199
	陽明山國家公園導覽 APP		4.43	16	200
	解說 QR code		4.27	19	200
公共 設施	廁所	4.44	4.48	11	200
	育嬰設備		4.16	21	200
	步道		4.64	5	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.64	7	200
	停車場		4.42	17	200
	iTaiwan 無線上網		3.95	25	200
	遊憩路徑指標		4.49	10	200
	無障礙設施		4.58	8	200
	安心設施		4.54	9	200
	貼心設施		4.48	12	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.73	4.72	3	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.74	1	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.73	2	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.72	4	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.52	4.46	13	200
	整體環境之整潔		4.64	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.45	15	200

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 3.82 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 4.34，在心裡體驗之各次項目中，除「整體環境之整潔」(平均值=4.59)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 4.24，「步道」(平均值=4.56)最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=3.84)相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.10，「解說牌誌」(平均值=4.45)最受遊客滿意，居所有項目第五名，「視聽多媒體」(平均值=3.82)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。

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	4.45	10	199
	解說摺頁/出版品		3.96	21	195
	視聽多媒體		3.82	25	183
	解說陳列展示		3.85	23	163
	解說導覽機台		4.04	19	142
	公車即時資訊		4.26	13	196
	陽明山國家公園導覽 APP		4.30	12	191
	解說 QR code		4.10	18	157
公共 設施	廁所	4.24	4.16	16	197
	育嬰設備		3.84	24	135
	步道		4.56	6	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.49	7	200
	停車場		3.90	22	199
	iTaiwan 無線上網		4.15	17	193
	遊憩路徑指標		4.46	8	198
	無障礙設施		4.45	9	195
	安心設施		4.34	11	196
	貼心設施		4.04	20	195
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.72	4.74	2	199
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.75	1	199
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.71	3	199
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.68	4	186
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.34	4.21	15	199
	整體環境之整潔		4.59	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.23	14	200

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 0.2 至-0.52，雖只有 4 個項目達到遊客預期，但已比上一季問卷結果進步，包括「公共設施」之「iTaiwan 無線上網」、「解說設施」之「解說牌誌」、「遊客服務」之「解說人員態度親切和藹」與「解說人員能主動樂意協助遊客」；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-0.10，尤其是「停車場」、「廁所」、「育嬰設備」與「貼心設施」，其落差達到-0.52 與-0.32；在「解說設施」部分主要包括「視聽多媒體」、「解說陳列展示」，其落差分別達到-0.29 與-0.22，可能因二子坪地區遊客數量眾多，遊客對解說服務需求之殷切，加上該區又缺乏上述之解說設施之故；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-0.22 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 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	4.34	4.45	0.11	2
	解說摺頁/出版品	4.16	3.96	-0.2	16
	視聽多媒體	4.11	3.82	-0.29	21
	解說陳列展示	4.07	3.85	-0.22	19
	解說導覽機台	4.05	4.04	-0.01	5
	公車即時資訊	4.45	4.26	-0.19	15
	陽明山國家公園導覽APP	4.43	4.30	-0.13	11
	解說 QR code	4.27	4.10	-0.17	14
公共設施	廁所	4.48	4.16	-0.32	22
	育嬰設備	4.16	3.84	-0.32	23
	步道	4.64	4.56	-0.08	10
	觀景亭台及休憩座椅	4.64	4.49	-0.15	13
	停車場	4.42	3.90	-0.52	25
	iTaiwan 無線上網	3.95	4.15	0.2	1
	遊憩路徑指標	4.49	4.46	-0.03	7
	無障礙設施	4.58	4.45	-0.13	12
	安心設施	4.54	4.34	-0.2	17
	貼心設施	4.48	4.04	-0.44	24
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.72	4.74	0.02	3
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.74	4.75	0.01	4
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.73	4.71	-0.02	6
	解說人員提供正確的相關資訊	4.72	4.68	-0.04	8
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.46	4.21	-0.25	20
	整體環境之整潔	4.64	4.59	-0.05	9
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.45	4.23	-0.22	18

(十)、大屯遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(61.5%)居多;51-64歲年齡層(40.5%)為主要受訪對象,其次是36-50歲年齡層(22.5%);職業以退休人員(18.0%)為主,其次是軍公教(15.0%)與服務業(13.5%);教育程度絕大部份均是大學(專)(48.0%),但高中(職)(22.0%)與研究所以上(22.0%)亦不少;居住地以雙北地區(77.5%)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43.5%,其次是來訪2-5次之遊客(30.0%)亦不在少數;自行開車前來(60.0%)佔大部份,其次是搭乘大眾運輸工具者(32.0%),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不便之故(詳如表47)

表 47. 大屯遊客服務站受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=200)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=200)	百分比 (%)
性別			年齡		
男	77	38.5%	19歲以下	19	9.5%
女	123	61.5%	20-35歲	22	11.0%
教育背景			36-50歲	45	22.5%
國小/中	15	7.5%	51-64歲	81	40.5%
高中(職)	44	22.0%	65歲以上	33	16.5%
大學(專)	96	48.0%	職業		
研究所以上	44	22.0%	學生	21	10.5%
居住地			軍公教	30	15.0%
台北市	74	37.0%	工商貿易	17	8.5%
新北市	81	40.5%	製造業	12	6.0%
基隆市	6	3.0%	專業技術人員	12	6.0%
桃園市	12	6.0%	家管	14	7.0%
新竹市	2	1.0%	服務業	27	13.5%
新竹縣	3	1.5%	退休人員	36	18.0%
台中市	10	5.0%	自由業	19	9.5%
彰化縣	1	0.5%	農林漁牧業	3	1.5%
嘉義縣	1	0.5%	其他	9	4.5%
高雄市	2	1.0%	交通工具		
屏東縣	3	1.5%	自行車	4	2.0%
其他	5	2.5%	機車	5	2.5%
過去旅遊經驗			自行開車	120	60.0%
0次	30	15.0%	搭乘大眾運輸工具	64	32.0%
2-5次	60	30.0%	遊覽車	1	0.5%
6-9次	23	11.5%	步行	3	1.5%
≥10次	87	43.5%	其他	3	1.5%

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 4.14 至 4.82，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 4.78，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 5 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 4.66，其中「整體環境之整潔」上最為重視，其重視度平均值高達 4.70；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.53，「安心設施」（平均值=4.77）與「步道」（平均值=4.75）最受遊客重視，「育嬰設備」（平均值=4.17）與「iTaiwan 無線上網」（平均值=4.22）相對重視度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.27，「解說牌誌」（平均值=4.44）最受遊客重視。

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	4.27	4.44	16	200
	解說摺頁/出版品		4.25	21	200
	視聽多媒體		4.28	18	200
	解說陳列展示		4.25	20	200
	解說導覽機台		4.14	25	200
	公車即時資訊		4.27	19	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.33	17	200
	解說 QR code		4.24	22	200
公共 設施	廁所	4.53	4.63	11	200
	育嬰設備		4.17	24	200
	步道		4.75	6	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.67	8	200
	停車場		4.58	12	200
	iTaiwan 無線上網		4.22	23	200
	遊憩路徑指標		4.56	13	200
	無障礙設施		4.52	14	200
	安心設施		4.77	3	199
	貼心設施		4.46	15	200
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.78	4.82	1	200
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.78	2	200
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.77	5	200
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.77	4	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.66	4.65	9	200
	整體環境之整潔		4.70	7	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.64	10	200

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 4.12 至 4.81，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 4.53，其中「環境維護之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.65；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.40，「步道」(平均值=4.67)最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=4.19)相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.26，「解說牌誌」(平均值=4.51)最受遊客滿意，「解說導覽機台」(平均值=4.12)則滿意度最低，敬陪末座。

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	4.26	4.51	7	198
	解說摺頁/出版品		4.21	21	190
	視聽多媒體		4.20	22	191
	解說陳列展示		4.17	24	188
	解說導覽機台		4.12	25	176
	公車即時資訊		4.21	20	177
	陽明山國家公園導覽 APP		4.38	15	172
	解說 QR code		4.26	17	156
公共設施	廁所	4.40	4.45	12	195
	育嬰設備		4.19	23	145
	步道		4.67	5	198
	觀景亭台及休憩座椅		4.50	8	199
	停車場		4.24	18	194
	iTaiwan 無線上網		4.37	16	174
	遊憩路徑指標		4.48	9	194
	無障礙設施		4.42	14	189
	安心設施		4.44	13	179
	貼心設施		4.24	19	178
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.78	4.81	1	197
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.80	2	198
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.77	3	198
	解說人員提供正確的相關資訊		4.76	4	194
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.48	10	200
	整體環境之整潔		4.65	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.47	11	200

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-0.34，再上季之問卷結果所有服務設施項目均未達遊客期望，本季已有 7 項服務與設施項目超出遊客預期，表示本區之服務有不少進步，其中超出遊客預期之項目包括「公共設施」之「iTaiwan 無線上網」、「育嬰設備」與「解說設施」之「解說牌誌」、「陽明山國家公園導覽 APP」；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」部分超過遊客預期之項目主要包括「停車場」、「安心設施」、「貼心設施」與「廁所」，其落差達到-0.18 與-0.34；在「解說設施」部分雖有不少項目超過遊客預期，但差異值都縮小了；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」其落差均達到-0.17，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 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	4.44	4.51	0.07	2
	解說摺頁/出版品	4.25	4.21	-0.04	11
	視聽多媒體	4.28	4.20	-0.08	15
	解說陳列展示	4.25	4.17	-0.08	16
	解說導覽機台	4.14	4.12	-0.02	10
	公車即時資訊	4.27	4.21	-0.06	13
	陽明山國家公園導覽APP	4.33	4.38	0.05	3
	解說 QR code	4.24	4.26	0.02	5
公共設施	廁所	4.63	4.45	-0.18	22
	育嬰設備	4.17	4.19	0.02	4
	步道	4.75	4.67	-0.08	17
	觀景亭台及休憩座椅	4.67	4.50	-0.17	19
	停車場	4.58	4.24	-0.34	25
	iTaiwan 無線上網	4.22	4.37	0.15	1
	遊憩路徑指標	4.56	4.48	-0.08	14
	無障礙設施	4.52	4.42	-0.1	18
	安心設施	4.77	4.44	-0.33	24
	貼心設施	4.46	4.24	-0.22	23
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.82	4.81	-0.01	9
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.78	4.80	0.02	6
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.77	4.77	0	7
	解說人員提供正確的相關資訊	4.77	4.76	-0.01	8
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.65	4.48	-0.17	20
	整體環境之整潔	4.70	4.65	-0.05	12
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.64	4.47	-0.17	21

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，分別在性別、年齡、教育程度與職業上是有顯著差異的；而在遊客滿意度上，除了居住地與教育程度外，在其他人口統計變數上是均無顯著差異；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，男性對解說設施之重視比女性要強；而在年齡上，最高兩個年齡層年齡(「51-64 歲」與「65 歲以上」)都比「19 歲以下」高，而「19 歲以下」又依序比「20-35 歲」重視，此外「65 歲以上」比「36-50 歲」重視，而「36-50 歲」又依序比「20-35 歲」重視，表示剛出社會之青年人對解說設施最不重視；而在教育程度上，「國小/中」比其他之教育背景之遊客更為重視解說設施；在職業上，「工商貿易」與「退休人員」比「學生」更為重視解說設施。

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	2.427*	a>b
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	12.093***	d,e>a>b e>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	1.441	
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	2.980**	b>c,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	2.939***	c,h,l>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	1.802	
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	1.944	

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	1.026	
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	2.087	
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	2.419***	
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	2.679*	
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	1.621	
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	1.893	
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	1.086	

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、職業與旅遊經驗有顯著差異，而在遊客滿意度上，則只有教育程度與職業有顯著差異；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，「20-35 歲」是最不重視公共設施之

年齡層；而在過去旅遊經驗上，來過國家公園之遊客比初次到訪之遊客更重視公共設施，可能是因已有國家公園旅遊之經驗，因此對所需之公共設施較為了解之故，因而比較重視；而在公共設施之滿意度上，並無項目有具體差異結果。

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	0.389	
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	6.272***	a,c,d,e>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	1.204	
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	1.551	
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	1.924*	
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	0.286	
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	2.334*	b,d>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	-0.701	
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	1.919	
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	1.493	
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	2.838**	
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	1.922*	
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	1.634	
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	1.095	

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，年齡、居住地、職業有顯著差異；而在遊客滿意度上，只有旅遊經驗呈顯著差異；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，並無項目有具體差異結果。

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	1.544	
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	4.975***	
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	1.878*	
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	1.795	
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	1.898*	
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	1.493	
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	0.908	

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	-0.427	
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	0.655	
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	1.218	
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	1.602	
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	1.292	
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	0.612	
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	2.239*	

根據表 57、表 58，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、職業上均呈顯著差異；在遊客滿意度上，除了旅遊經驗外並無任何人口統計變數有顯著差異；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，並無項目有具體差異結果。

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	0.759	
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	2.119*	
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	2.796***	
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	2.957**	
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	3.400***	
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	1.075	
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	1.315	

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	-0.287	
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	1.166	
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	1.561	
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	0.903	
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	1.095	
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	1.215	
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	2.861**	

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 0.008、-0.011、-0.015 與 -0.009，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				
	顯著性 (雙 尾)					
公共設施 滿意度	Pearson 相 關	0.784 ^{***}	1			
	顯著性 (雙 尾)	0.000				
遊客服務 滿意度	Pearson 相 關	0.609 ^{***}	0.711 ^{***}	1		
	顯著性 (雙 尾)	0.000	0.000			
心理體驗 滿意度	Pearson 相 關	0.587 ^{***}	0.701 ^{***}	0.787 ^{***}	1	
	顯著性 (雙 尾)	0.000	0.000	0.000		
是否願意 再來	Pearson 相 關	0.008	-0.011	-0.015	-0.009	1
	顯著性 (雙 尾)	0.725	0.629	0.537	0.706	
^{***} . 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、結論及遊客意見彙整

(一)、遊客對國家公園各項服務設施期望之滿足：

手機與網路相關之解說設施項目「解說 QR code」、「iTaiwan 無線上網」與「陽明山國家公園導覽 APP」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，「解說設施」之「解說導覽機台」與公共設施的「育嬰設備」均是超出遊客期望之主要項目，而服務項目除「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」、「步道」與「停車場」；「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。本季之結果與上季之結果類似，表示上季未達到之項目今後仍須努力改進。

(二)、遊客的意見：

遊客之意見對管理處之服務多有讚美，尤其是服務人員與解說人員之服務最受好評。除此，本季亦共有 60 條遊客具體意見，其中以公車之班次不足最受民眾抱怨，其次是餐飲服務之需求亦不少，亦有不少民眾對收費標準提出寶貴意見，以下將依遊客意見屬性加以歸類陳列及回應如下：

1. 園區開放時間：

- 各項設施人性化, 服務很好, 時間如可更彈性對外來遊客較方便。(陽明書屋)

管理處回應：謝遊客讚美！目前導覽場次已足數需求，如確有臨時加場需要，則將視導覽人力彈性調整。

- 增加參觀開放時間讓遊客更好計劃行程。(陽明書屋)

管理處回應：陽明書屋開放時間均於本處官網或摺頁載明，未來將加強宣導。

2. 入園登記與資格：

- 建議現場可接受團體報名。(天溪園)

管理處回應：團體以網路提前預約為主，以利安排解說員。

- 陽明書屋具文化深度及歷史背景 12 歲以下兒童難以理解，因而容易遊蕩躁動，對參觀者造成干擾，也對解說人員增添困擾，建議提案討論是否謝絕 12 歲以下兒童入場。(陽明書屋)

管理處回應：本站係開放參觀之景點，自然人文深具環境教育意義，尚不考慮對 12 歲以下兒童設限。您的意見將作為以後解說導覽改進參考。

3. 入園收費：

- 可對票價調整，合理價在 200 台幣。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 外賓收費太低，建議提高收費。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 建議外賓收費提高，國人有繳稅這樣收費合理。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 建議門票收費優待票能以國內為主，外來遊客需以全票收取，以維護國人利益。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 建議對外賓提高票價才合理。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

4. 解說服務：

- 時間太短(本場次由簡詩名老師導覽，原訂 1130~1200 間出園，卻至 1230 才出園，已解說逾時)。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 時間太短，想聽解說人員講更多。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 解說甚佳，時間稍嫌不足(本場次由簡詩名老師導覽，原訂 1130~1200 間出園，卻至 1230 才出園，已解說逾時)。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 導覽時間可以再長一些。(陽明書屋)

管理處回應：陽明書屋目前導覽時間 1 小時係考慮大多數遊客需求，並以解說此地的人文史蹟及歷史沿革為主。您若對蔣中正總統相關歷史特別

有興趣者，建議可參訪國史館、中正紀念堂等處以滿足您深入瞭解的需求。。

5. 解說設施：

- 植物最好掛上名牌，能增加知識。(天溪園)
管理處回應：因是帶隊導覽解說，考量設置解說牌可能遊客因看解說牌而脫隊，無法掌控隊伍時程。
- 1. 同時段的影片若能時常變動換片較能看到不同影片，因為我們登山都是固定時段來，同一片看好幾次，其他沒機會看。2. 雖然過了蝴蝶季，也希望蝴蝶影片有機會看到。(遊客中心)
管理處回應：1. 園區導覽地圖簡介中會放入影片播放資訊供參，經常變動，易造成遊客不便，故仍以固定時間播放固定影片，另遊客中心販賣部亦有販售本處出版之影片，可供遊客選購。
2. 遊客中心販賣部有販售本處出版之蝶舞草山等影片供遊客選購。
- 大忠館影像之影片畫質有些不清楚，中興賓館部份文書，影像呈現水平展示不利現實，45 度左右會更好。(陽明書屋)
管理處回應：大忠館影片畫質係民國 50~60 年代拍攝之紀錄片影像畫質。中興賓館展示均係舊有陳設。您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 影片播放順序可每星期調換，每次來時間固定(星期天上午 8:30)所以都只能看到大屯火山的故事，其他片沒機會看。(遊客中心)

管理處回應：園區導覽地圖簡介中會放入影片播放資訊供參，經常變動，易造成遊客不便，故仍以固定時間播放固定影片，另遊客中心販賣部亦有販售本處出版之影片，可供遊客選購。

- 可以多設指標，希望音量可以大些(麥克風之類)。(天溪園)

管理處回應：遊客均由解說志工帶隊導覽解說，團進團出，應無迷路之虞，另麥克風對動物及昆蟲觀察不利，本站加強人數控管調配，以避免人數過多。

- 推廣自然生態園區，讓台灣民眾知悉有天溪園，應更多達到資源利用，增加遊客造訪，教育訓練。(天溪園)

管理處回應：本處將適時推廣。

6. 公車系統:

- 公車班次希望密集些。(遊客中心)

管理處回應：108 遊園公車已於假日加密班次。。

- 108 公車班次可以頻繁一點。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將轉知公車業者參考。

- 有大眾運輸即時 app 會更讚。(遊客中心)

管理處回應：本處現有陽明山國家公園行動導覽 APP，已存在公車任我行專區，內容除介紹各公車靜態消息外，亦連結公車動態資訊供查詢使用。

- 不要有公車上來, 這樣客人才會包車, 大家才有工作。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將轉知公車業者參考。

- 公車太滿坐不上。(冷水坑)

管理處回應：本處已函請公運處協助增班，本站已視遊客人數狀況致電請公車總站機動增班。

- 公車多加班次。(冷水坑)

管理處回應：本處已函請公運處協助增班，本站已視遊客人數狀況致電請公車總站機動增班。

- 公車安排要更方便。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將轉知公車業者參考。

- 公車班次太少，等車等很久。(冷水坑)

管理處回應：本處已函請公運處協助增班，本站已視遊客人數狀況致電請公車總站機動增班。

- 公車報站不太準確。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將轉知臺北市政府相關單位參考。

- 可否增加 109、111 在非假日之行駛，方便新北市市民來陽明山遊覽。(遊客中心)

管理處回應：已去函請公運處(公車管理單位)評估可行性。

- 門口有公車就更好。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將轉知公車業者參考。

- 風櫃口的公車班次太少。(擎天崗)

管理處回應：市民小巴 1 係為當地居民開設，若有需求請逕向該公車業者反應；且至善路三段沿線有其它公車可到達捷運，可選擇搭乘。

- 停車場公車 111 及 109 公車站牌招手不停車。(遊客中心)

管理處回應：111 及 109 陽明山發車地點為第二停車場內，陽金公路上未設第二停車場站牌，故依規定不停車。

7. 步道系統：

- 有不少人車分道因旅客少，長青苔及芒草甚多，本人甚至

滑倒，瘀青傷痛一周才好，請設立告示牌，以防遊客滑倒

或請人員去除青苔，謝謝。(遊客中心)

管理處回應：本處已陸續針對園區內步道下斜情形辦理改善工程，以免青苔加劇步道濕滑而衍生遊客受傷情事，除此之外亦加強巡查平度並適時清除青苔，以維遊客安全，另有關設立告示牌誌以提醒遊客注意步道濕滑情形，將研議評估設置事宜。

- 步道不要都用石板，很傷膝蓋，且不符自然。(天溪園)

管理處回應：原步道即為塊石。

- 園內很美，路太滑有些擔心，不敢放鬆看風景，步道可以安全一些更好。(天溪園)

管理處回應：入園前均會適切說明提醒遊客注意防滑及安全事項，並備有木杖供遊客取用。

- 颱風剛過，斷木較多，應及時移除，青苔較濕滑，應對遊客有所警示或相關設施。(天溪園)

管理處回應：入園前均會適切說明提醒遊客注意防滑及安全事項，並備有木杖供遊客取用。

- 請加強步道的整潔及維護。(遊客中心)

管理處回應：已請廠商加強清潔。

8. 停車位：

- 停車位較少。(天溪園)

管理處回應：現場已無空間劃設新車位。

9. 餐飲服務：

- 希望能增加餐飲服務。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 沒咖啡廳或簡餐供應。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 建議設置食物販賣機。(天溪園)

管理處回應：環境條件並不適合，會產生更多垃圾。

- 建議開設便利店、售貨機。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

- 風景美，希望食宿能更便利。(陽明書屋)

管理處回應：您的意見將作為以後經營管理改進參考。

10. 休息設施：

- 天溪園瀑布前若有石板凳可坐，會更棒。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 可否有數個椅子設施，讓人坐看雲起、水流、靜聆自然的

對話。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 增加遮陽棚及桌子便於乘涼。(冷水坑)

管理處回應：納入參辦。

11. 其他設施：

- 公廁內希望有衛生紙。(冷水坑)

管理處回應：公廁已提供衛生紙，已要求清潔廠商適時補充。

- 遊客中心手機充電若能提供 iphone5 以上規格之接頭會更佳。(目前只有兩個 iphone4 規格之接頭)謝謝。(遊客中心)

管理處回應：已規劃和捷運公司一樣，將提供插座供遊客自行攜帶插頭充電。

- 網路通訊系統太慢, APP, QR CODE 幾乎無法使用。(擎天崗)
管理處回應: i-Taiwan 係公共網路, 所有人皆可連結使用,
請耐心等待。

- 室內照明可改 LED 節能。(遊客中心)
管理處回應: 已納入規劃參考, 並逐年改善。

12. 整體環境:

- 園區地方有些太吵雜。(遊客中心)
管理處回應: 本處志工或巡查人員如發現遊客有過度吵雜
行為並干擾其他遊客, 將進行勸導。
- 儘量維持原始風貌, 不要人工化汙染。(天溪園)
管理處回應: 本處目前即以此方向進行經營管理。

13. 其他意見:

- 問卷設計太過冗長花太長時間填寫。(擎天崗)
管理處回應: 本問卷係專家討論修正所完成的問卷。
- 遊客從泰國來遊玩特來看牛, 沒看到牛很失望, 希望能恢復
牛群。(擎天崗)
管理處回應: 神戶和牛係臺北市農會會員何先生所養之私
人財產, 已於 9 月中旬全數移出。另石梯嶺、
竹篙山、磺嘴山等附近尚有野化水牛存在,
惟遇見時應小心並保持安全距離。
- 建議設立禁止赤裸上身入服務站。(擎天崗)

管理處回應：該遊客之不雅行為已勸止。

- 請勿亂丟垃圾。(冷水坑)

管理處回應：巡查時已加強宣導。