

105 年度第一季

陽明山國家公園

遊客滿意度問卷調查報告

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、黃正良

陽明書屋管理站：叢培芝、張月珍

陽明山國家公園管理處

中華民國 105 年 7 月

目錄

一、全區受訪遊客基本資料.....	5
二、全區各項服務設施滿意度分析與各區比較.....	6
三、遊客中心及各區遊客服務站.....	12
(一)、遊客中心.....	12
1.受訪遊客基本資料.....	12
2.各項服務設施滿意度分析.....	13
(二)、陽明書屋遊客服務站.....	15
1.受訪遊客基本資料.....	15
2.各項服務設施滿意度分析.....	16
(三)、冷水坑遊客服務站.....	18
1.受訪遊客基本資料.....	18
2.各項服務設施滿意度分析.....	20
(四)、擎天崗遊客服務站.....	22
1.受訪遊客基本資料.....	22
2.各項服務設施滿意度分析.....	24
(五)、小油坑遊客服務站.....	25
1.受訪遊客基本資料.....	25
2.各項服務設施滿意度分析.....	27
(六)、龍鳳谷遊客服務站.....	28
1.受訪遊客基本資料.....	28
2.各項服務設施滿意度分析.....	30
(七)、竹子湖蓬萊米原種田故事館.....	31
1.受訪遊客基本資料.....	31
2.各項服務設施滿意度分析.....	33
(八)、天溪園生態教育中心.....	34
1.受訪遊客基本資料.....	34
2.各項服務設施滿意度分析.....	36
(九)、二子坪遊客服務站.....	37
1.受訪遊客基本資料.....	37
2.各項服務設施滿意度分析.....	39
(十)、大屯自然公園遊客服務站.....	40
1.受訪遊客基本資料.....	40
2.各項服務設施滿意度分析.....	42

五、全區服務設施滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析.....	44
六、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.....	50
七、遊客重遊意願與公共設施滿意度與心理體驗滿意度之迴歸分 析.....	51
八、結論及遊客意見.....	53
一、遊客的滿意度：.....	53
二、遊客意見：.....	53
(一) 遊客希望管理處增加的服務之建議.....	53
(二) 遊客對國家公園之其他意見.....	54

表目錄

表 1：全區受訪遊客基本資料.....	6
表 2：105 年度第 1 季陽明山國家公園全區遊客滿意度平均值與排名	7
表 3：105 年度第 1 季陽明山國家公園個遊客服務據點遊客滿意度平均值	9
表 4：105 年度第 1 季陽明山國家公園各個遊客服務據點遊客滿意度排名	11
表 5：遊客中心受訪遊客基本資料.....	13
表 6：105 年度第 1 季遊客中心遊客滿意度調查分析表.....	14
表 7：陽明書屋遊客服務站受訪遊客基本資料.....	17
表 8：105 年度第 1 季陽明書屋遊客服務站遊客滿意度調查分析表	18
表 9：冷水坑遊客服務站受訪遊客基本資料.....	19
表 10：105 年度第 1 季冷水坑遊客服務站遊客滿意度調查分析表	21
表 11：擎天崗遊客服務站受訪遊客基本資料.....	23
表 12：105 年度第 1 季擎天崗遊客服務站遊客滿意度調查分析表	25
表 13：小油坑遊客服務站受訪遊客基本資料.....	26
表 14：105 年度第 1 季小油坑遊客服務站遊客滿意度調查分析表	28
表 15：龍鳳谷遊客服務站受訪遊客基本資料.....	29
表 16：105 年度第 1 季龍鳳谷遊客服務站遊客滿意度調查分析表	31
表 17：竹子湖蓬萊米原種田故事館受訪遊客基本資料.....	32
表 18：105 年度第 1 季竹子湖蓬萊米原種田故事館遊客滿意度調查分析	34
表 19：天溪園生態教育中心受訪遊客基本資料.....	35
表 20：105 年度第 1 季天溪園生態教育中心遊客滿意度調查分析表	37
表 21：二子坪遊客服務站受訪遊客基本資料.....	38
表 22：105 年度第 1 季二子坪遊客服務站遊客滿意度調查分析表	40
表 23：大屯自然公園受訪遊客基本資料.....	41
表 24：105 年度第 1 季大屯自然公園遊客滿意度調查分析表	43
表 25：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	44
表 26：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	46
表 27：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	47
表 28：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	49
表 29：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 ...	51
表 30：遊客重遊意願與公共設施滿意度與心理體驗滿意度之迴歸分析 ...	52

本(105)年度第一季全區受訪對象計 10 個遊客服務據點與地區共計 1,778 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

受訪者以女性(57.5%)居多，可能是女性遊客較願意填答問卷；51-64 歲年齡層(32.4%)為主要受訪對象，但 36-50 歲(28.9%)與 20-35 歲(22.0%)之遊客亦不少，表示年紀稍大之中年人較願意填答問卷；職業以服務業(27.5%)為主，其次是自由業(16.2%)與學生(14.2%)；教育程度絕大部份均是大學(專)(61.6%)；居住地近六成都集中在雙北地區(58.5%)，外國遊客(5.5%)與國家公園區內之遊客(0.3%)則非常少，表示陽明山國家公園還是屬於地區性之國家公園，主要還是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，初次到訪之遊客最多佔 32.6%，但曾經來過 1-5 次者(31.0%)亦不在少數，除此，經常造訪國家公園之遊客(≥10 次：21.1%)亦有一些，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，但亦有長年持續來國家公園遊憩之遊客；幾佔一半的遊客乃搭大眾運輸工具上山(47.5%)，其次是自行開車上山(38.2%)，兩者比例總和高達 85.7%，表示來國家公園之遊客大部份不是搭公車上山就是自行開車前來(詳如表 1)。

表 1：全區受訪遊客基本資料。

項目	樣本數 (N=1774)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=96)	百分比(%)
性別			職業		
男性	752	42.5%	學生	252	14.2%
女性	1016	57.5%	軍公教	201	11.3%
年齡			農林漁牧	123	6.9%
<20 歲	144	8.1%	服務業	488	27.5%
20-35 歲	391	22.0%	自由業	288	16.2%
36-50 歲	513	28.9%	其他	422	23.8%
51-64 歲	574	32.4%	居住地		
>65 歲	152	8.6%	國家公園區內	5	0.3%
教育程度			台北市/新北市	1038	58.5%
自修	2	0.1%	其他縣市	634	35.7%
國小/國中	75	4.2%	其他國家	97	5.5%
高中(職)	363	20.5%	搭乘交通工具		
大學(專)	1090	61.6%	自行車	14	0.8%
研究所以上	240	13.6%	機車	80	4.5%
過去旅遊經驗			自行開車	677	38.2%
0 次	577	32.6%	大眾運輸工具	842	47.5%
1-5 次	550	31.0%	遊覽車	81	4.6%
6-9 次	271	15.3%	步行	73	4.1%
≥10 次	374	21.1%	其他	7	0.4%

二、全區各項服務設施滿意度分析與各區比較

根據表 2 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 4.20 至 4.89，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，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.89；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.58，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.68，亦佔所有設施服務滿意度之總排名的第四名；設施部份則比服務項目相較之下滿意度較低，在「解說設施」部份之總平均值為 4.48，「視聽多媒體」（平均值=4.55）最受遊客滿意，「戶外解說牌誌」（平

均值=4.35) 相對滿意度較低；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.48,「觀景平台」(平均值=4.55) 最受遊客滿意,「育嬰設備」與「停車場」(平均值=4.39) 相對滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則敬陪末座, 只有 4.21 的滿意度。

表 2：105 年度第 1 季陽明山國家公園全區遊客滿意度平均值與排名。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.48	4.35	20	1569
	解說摺頁/出版品		4.47	14	1573
	視聽多媒體		4.55	6	1311
	解說陳列展示		4.54	7	1642
	解說導覽機台		4.48	12	1238
二、 公共 設施	廁所	4.48	4.48	13	1676
	育嬰設備		4.39	19	613
	步道		4.53	8	1698
	觀景亭台		4.55	5	1664
	休憩座椅		4.52	11	1652
	停車場		4.39	18	1368
	iTaiwan 免費無線上網		4.41	17	894
	手機充電站		4.44	16	779
	即時氣象顯示板		4.47	15	798
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.84	4.89	1	1759
	服務人員解說內容		4.83	2	1684
	提供遊客服務之項目		4.81	3	1674
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.58	4.53	10	1735
	環境維護之清潔度		4.68	4	1753
	遊憩區內吵雜度		4.53	9	1728
五、	使用 APP 滿意度	4.21	4.21	21	170

根據表 3 故事館、小油坑與天溪園在各項服務與設施滿意度之各項項目上出現該項目最高或最低之次數最多，分別達到 8、7、7 項，其中天溪園 7 個項目全都是該項目滿意度平均值最高之遊客服務據點，故事館除戶外解說牌外亦都是該項目滿意度平均值最高之遊客服務據點，小油坑則 7 個項目全都是該項目滿意度平均值最低之遊客服務據點，二子坪、大屯自然公園與遊客中心雖分別只有出現 4、4、3 次該項目最高或最低之次數，但都是滿意度平均值最低之項目，龍鳳谷遊客服務站則有 4 個項目為該項目最高或最低，但都屬最高之項目，其他遊客服務站則同時有最高與最低之項目同時出現。擎天崗遊客服務站之滿意度表現為最為中庸之遊客服務站，並無任何項目出現該項目最高或最低。整體來說，其實因各遊客服務據點之滿意度各項目之表現全面性都很好，以上之比較只是在各遊客服務據點互相比較時精益求精，並針對相對起來較需改進之項目進行增進之用。

表 3：105 年度第 1 季陽明山國家公園各遊客服務據點地區遊客滿意度平均值。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.44	4.46	4.43	4.48	4.22	4.69	4.09	4.55	4.15	4.16
	解說摺頁/出版品	4.46	4.52	4.42	4.46	4.16	4.71	4.71	4.80	4.38	4.32
	視聽多媒體	4.53	4.55	4.25	4.45	4.53	4.76	4.56	4.84	4.65	4.51
	解說陳列展示	4.37	4.52	4.38	4.54	4.26	4.74	4.75	4.67	4.60	4.59
	解說導覽機台	4.33	4.81	4.44	4.49	4.14	4.46	4.67	4.69	4.71	4.62
二、 公共 設施	廁所	4.38	4.80	4.35	4.42	4.09	4.73	4.86	4.71	4.26	4.54
	育嬰設備	4.51	4.58	4.27	4.37	4.06	4.50	5.00	4.93	4.26	4.36
	步道	4.32	4.53	4.47	4.54	4.34	4.71	4.49	4.75	4.61	4.62
	觀景亭台	4.35	4.52	4.52	4.52	4.31	4.70	4.51	4.72	4.68	4.68
	休憩座椅	4.25	4.51	4.46	4.52	4.28	4.73	4.49	4.62	4.68	4.61
	停車場	4.42	4.55	4.53	4.48	4.05	4.66	4.51	4.87	4.20	4.25
	iTaiwan 免費無線上網	4.44	4.67	4.48	4.54	4.43	4.60	5.00	-	4.15	4.20
	手機充電站	4.40	4.63	4.63	4.59	4.73	4.40	4.79	4.43	4.26	4.21
	即時氣象顯示板	4.55	4.63	4.48	4.53	4.61	-	-	4.47	4.23	4.30
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.90	4.90	4.80	4.91	4.85	5.00	4.90	4.97	4.87	4.83
	服務人員 解說內容	4.84	4.86	4.78	4.90	4.77	4.94	4.89	4.97	4.75	4.68
	提供遊客 服務之項目	4.81	4.84	4.75	4.85	4.70	4.97	4.86	4.86	4.74	4.69
四、 心理 體驗	遊憩區內 之擁擠度	4.36	4.50	4.42	4.41	4.59	4.78	4.86	4.84	4.31	4.32
	環境維護 之清潔度	4.46	4.62	4.55	4.65	4.67	4.85	4.87	4.88	4.68	4.62
	遊憩區內 吵雜度	4.35	4.53	4.34	4.42	4.53	4.78	4.84	4.79	4.39	4.39
五、	使用 APP 滿意度	4.29	4.29	4.39	4.39	4.05	4.20	-	4.20	4.00	4.50

根據表 4「遊客服務」之項目篤定在各遊客服務據點均是表現最為良好之項目，尤其是「服務人員態度」在各遊客服務據點均是第一名，而「使用 APP 滿意度」則大抵都是墊底之滿意度表現，應是國家公園最需優先提升之服務項目；在「心理體驗」之項目中「環境維護之清潔度」篤定都是最高之項目，且常常在所有滿意度項目中名列前茅，應是表示遊客對環境清潔之肯定，但環境之吵雜與擁擠則在遊客中心、冷水坑、擎天崗、大屯自然公園、陽明書屋均屬相對較不滿意之項目；在「解說設施」方面為相對較不滿意之項目，尤其是「戶外解說牌誌」常被評比為倒數最差之項目，而「解說導覽機台」在陽明書屋、大屯自然公園、二子坪地區反倒是被評為最受讚賞之項目之一；在「公共設施」項目方面，滿意度反應亦是較差，尤其是「廁所」、「育嬰設備」、「停車場」常常敬陪末座，網路相關之服務則呈現兩極化，遊客中心與陽明書屋、小油坑、冷水坑、擎天崗等遊客服務站滿意度名列前茅，但在大屯自然公園、二子坪地區可能因當地網路服務有死角，滿意度調查表現就墊底。

表 4：105 年度第 1 季陽明山國家公園各遊客服務站地區遊客滿意度排名。

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	大屯自然公園
一、 解說設施	戶外解說牌誌	10	20	13	13	15	14	17	17	20	20
	解說摺頁/出版品	8	17	15	15	16	12	10	9	12	14
	視聽多媒體	5	13	21	16	8	7	12	8	8	11
	解說陳列展示	14	15	16	8	14	8	9	15	10	9
	解說導覽機台	18	4	12	12	17	18	11	14	4	6
二、 公共設施	廁所	13	5	18	18	18	10	4	13	15	10
	育嬰設備	6	10	20	21	19	17	-	3	14	13
	步道	19	14	10	6	11	11	16	11	9	5
	觀景亭台	16	16	7	10	12	13	13	12	5	4
	休憩座椅	20	18	11	11	13	9	15	16	6	8
	停車場	11	12	6	14	20	15	14	5	18	17
	iTaiwan 免費無線上網	9	6	8	7	10	16	-	-	19	19
	手機充電站	12	7	4	5	3	19	8	19	16	18
	即時氣象顯示板	4	8	9	8	6	-	-	18	17	16
三、 遊客服務	服務人員態度	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	服務人員解說內容	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
	提供遊客服務之項目	3	3	3	3	4	2	5	6	3	2
四、 心理體驗	遊憩區內之擁擠度	15	19	14	20	7	5	6	7	13	15
	環境維護之清潔度	7	9	5	4	5	4	3	4	7	7
	遊憩區內吵雜度	17	11	19	17	9	6	7	10	11	12
五、	使用 APP 滿意度	21	21	17	19	21	20	-	20	21	-

三、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 (54.9%) 居多；51-64 歲年齡層 (37.9%) 為主要受訪對象，其次是 36-50 歲 (23.3%)；職業以服務業 (27.5%) 為主，但其他職業則高佔 40.9%，表示所提供之職業類別選項不足遊客來填答；教育程度絕大部份均是大學 (專) (59.6%)；居住地近六成都集中在雙北地區 (59.5%)。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佔最多 (38.3%)，其次是曾經來過 1-5 次者 (37.4%)，初次到訪之遊客只佔 10.4%。除此，這與全區遊客基本資料並不一樣，表示較有旅遊經驗者會選擇來管理處之遊客中心，但初次拜訪國家公園之遊客並不會來遊客中心，這也許是因為陽明山國家公園並非大型國家公園，且海拔亦不高，遊客可能覺得不需到遊客中心收集相關資訊之必要；佔 3/4 的遊客搭大眾運輸工具上山 (75.9%)，其次是自行開車上山 (12.9%)，可見來此遊客中心之遊客大抵均是搭公車前來 (詳如表 5)。

表 5：遊客中心受訪遊客基本資料。

項目	樣本數 (N=113)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	51	45.1%	學生	8	7.0%
女性	62	54.9%	軍公教	14	12.2%
年齡			農林漁牧	3	2.6%
<20 歲	6	5.2%	服務業	29	25.2%
20-35 歲	21	18.1%	自由業	14	12.2%
36-50 歲	27	23.3%	其他	47	40.9%
51-64 歲	44	37.9%	居住地		
>65 歲	18	15.5%	國家公園區內	0	0%
教育程度			台北市/新北市	69	59.5%
自修	0	0%	其他縣市	38	32.8%
國小/國中	8	7.0%	其他國家	9	7.8%
高中(職)	28	24.6%	搭乘交通工具		
大學(專)	68	59.6%	自行車	0	0%
研究所以上	10	8.8%	機車	5	4.3%
過去旅遊經驗			自行開車	15	12.9%
0 次	12	10.4%	大眾運輸工具	88	75.9%
1-5 次	43	37.4%	遊覽車	7	6.0%
6-9 次	16	13.9%	步行	0	0%
≥10 次	44	38.3%	其他	1	0.9%

2.各項服務設施滿意度分析

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 4.29 至 4.90，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，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.90；在「解說設施」部份之總平均值為 4.42，「視聽多媒體」(平均值=4.53) 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，遊客較為滿意。「解說導覽機台」(平均值=4.33) 相對滿意度較低；在「心理體驗」部份，該項目之

總平均值為 4.39，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.46；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.38，「即時氣象顯示板」(平均值=4.55)最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第四名，「休憩座椅」(平均值=4.25)與「步道」(平均值=4.32)相對滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則敬陪末座，只有 4.29 的滿意度。

表 6：105 年度第 1 季遊客中心遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.42	4.44	10	101
	解說摺頁/出版品		4.46	8	112
	視聽多媒體		4.53	5	81
	解說陳列展示		4.37	14	109
	解說導覽機台		4.33	18	101
二、 公共 設施	廁所	4.38	4.38	13	112
	育嬰設備		4.51	6	35
	步道		4.32	19	110
	觀景亭台		4.35	16	91
	休憩座椅		4.25	20	92
	停車場		4.42	11	74
	iTaiwan 免費無線上網		4.44	9	45
	手機充電站		4.40	12	42
	即時氣象顯示板		4.55	4	58
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.85	4.90	1	115
	服務人員解說內容		4.84	2	113
	提供遊客服務之項目		4.81	3	113
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.39	4.36	15	110
	環境維護之清潔度		4.46	7	113
	遊憩區內吵雜度		4.35	17	109
五、	使用 APP 滿意度	4.29	4.29	21	17

(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（66.2%）居多；36-50 歲年齡層（35.5%）為主要受訪對象，其次 51-64 歲是（30.5%）；職業以服務業（28.0%）為主；教育程度絕大部份均是大學（專）（64.8%）；居住地近六成都集中在雙北地區（59.5%），但比起全區之資料，國外觀光客在本區佔了 16.0% 之多，這可能因陽明書屋在近代中國史之特殊歷史地位，因此吸引國外觀光客之蒞臨。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，初次到訪之遊客佔了 4 成（41.2%），其次是經常造訪國家公園之遊客佔 26.1%；幾佔 1/2 的遊客搭大眾運輸工具上山（47.7%），其次是自行開車上山（33.7%），可見來此遊客服務站之遊客不是搭公車上山就是自行開車前來（詳如表 7）。

表 7：陽明書屋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			職業		
男性	67	33.8%	學生	22	11.0%
女性	131	66.2%	軍公教	17	8.5%
年齡			農林漁牧	14	0.07%
<20 歲	10	5.0%	服務業	56	28.0%
20-35 歲	33	16.5%	自由業	36	18.0%
36-50 歲	71	35.5%	其他	55	27.5%
51-64 歲	61	30.5%	居住地		
>65 歲	25	12.5%	國家公園區內	2	1.0%
教育程度			台北市/新北市	119	59.5%
自修	1	0.5%	其他縣市	47	23.5%
國小/國中	9	4.5%	其他國家	32	16.0%
高中(職)	44	22.1%	搭乘交通工具		
大學(專)	129	64.8%	自行車	1	0.5%
研究所以上	16	8.0%	機車	11	5.5%
過去旅遊經驗			自行開車	67	33.7%
0 次	82	41.2%	大眾運輸工具	95	47.7%
1-5 次	42	21.1%	遊覽車	7	3.5%
6-9 次	23	11.6%	步行	17	8.5%
≥10 次	52	26.1%	其他	1	0.5%

2. 各項服務設施滿意度分析

根據表 8 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 4.29 至 4.90，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 4.87，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.90；在「解說設施」部份之總平均值為 4.57，「解說導覽機台」(平均值=4.81) 最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第四名，「戶外解說牌誌」(平均值=4.46) 相對滿意度

較低；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.60，「iTaiwan 免費無線上網」(平均值=4.67) 最受遊客滿意，「休憩座椅」(平均值=4.51) 與「觀景亭台」(平均值=4.52) 相對滿意度較低；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.55，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.62，「遊憩區內之擁擠度」(平均值=4.50) 相對滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則敬陪末座，只有 4.29 的滿意度。

表 8：105 年度第 1 季陽明書屋遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.57	4.46	20	186
	解說摺頁/出版品		4.52	17	196
	視聽多媒體		4.55	13	115
	解說陳列展示		4.52	15	197
	解說導覽機台		4.81	4	159
二、 公共 設施	廁所	4.60	4.80	5	192
	育嬰設備		4.58	10	64
	步道		4.53	14	192
	觀景亭台		4.52	16	192
	休憩座椅		4.51	18	190
	停車場		4.55	12	133
	iTaiwan 免費無線上網		4.67	6	91
	手機充電站		4.63	7	75
	即時氣象顯示板		4.63	8	83
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.87	4.90	1	199
	服務人員解說內容		4.86	2	194
	提供遊客服務之項目		4.84	3	196
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.55	4.50	19	197
	環境維護之清潔度		4.62	9	198
	遊憩區內吵雜度		4.53	11	194
五、	使用 APP 滿意度	4.29	4.29	21	21

(三)、冷水坑遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性（63.1%）居多；20-35 歲年齡層（35.2%）為主要受訪

對象，其次是 36-50 歲 (22.6%)，這與全區之遊客基本資料不同，可能是冷水坑地區接近擎天崗草原，又是登七星山與夢幻湖之主要出口，吸引較多之年輕遊客之來訪；職業以學生最多 (25.5%) 為主，但自由業 (23.8%) 與服務業 (20.1%) 亦不少；教育程度絕大部份均是大學 (專) (63.6%)；居住地超過七成都集中在雙北地區 (72.2%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，曾經來過 1-5 次者 (37.5%) 佔最多，其次是初次到訪之遊客 (32.5%)；佔 3/4 的遊客搭大眾運輸工具上山 (56.8%)，其次是自行開車上山 (23.1%)，可見來此遊客服務站之遊客大抵均是搭公車前來 (詳如表 9)。

表 9：冷水坑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			職業		
男性	73	36.9%	學生	61	25.5%
女性	125	63.1%	軍公教	13	5.4%
年齡			農林漁牧	2	0.8%
<20 歲	31	15.6%	服務業	48	20.1%
20-35 歲	70	35.2%	自由業	57	23.8%
36-50 歲	45	22.6%	其他	58	24.3%
51-64 歲	38	19.1%	居住地		
>65 歲	15	7.5%	國家公園區內	0	0%
教育程度			台北市/新北市	143	72.2%
自修	1	0.5%	其他縣市	37	18.7%
國小/國中	26	13.1%	其他國家	18	9.1%
高中(職)	27	13.6%	搭乘交通工具		
大學(專)	126	63.6%	自行車	1	0.5%
研究所以上	18	9.1%	機車	9	4.5%
過去旅遊經驗			自行開車	46	23.1%
0 次	65	32.5%	大眾運輸工具	113	56.8%
1-5 次	75	37.5%	遊覽車	22	11.1%
6-9 次	20	10.0%	步行	7	3.5%
≥10 次	40	20.0%	其他	1	0.5%

2.各項服務設施滿意度分析

根據表 10 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 4.25 至 4.78，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，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.80；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.67，「手機充電站」（平均值=4.63）最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第四名，「育嬰設備」（平均值=4.27）與「廁所」（平均值=4.35）相對滿意度較低；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.44，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.55，「遊憩區內吵雜度」（平均值=4.34）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.39，「解說導覽機台」（平均值=4.44）最受遊客滿意，「視聽多媒體」（平均值=4.25）則敬陪末座，滿意度最低，佔所有設施服務滿意度之總排名的最後一名；「使用 APP 滿意度」則為 4.39 的滿意度。

表 10：105 年度第 1 季冷水坑遊客服務站遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.39	4.43	13	173
	解說摺頁/出版品		4.42	15	142
	視聽多媒體		4.25	21	141
	解說陳列展示		4.38	16	160
	解說導覽機台		4.44	12	147
二、 公共 設施	廁所	4.67	4.35	18	177
	育嬰設備		4.27	20	63
	步道		4.47	10	186
	觀景亭台		4.52	7	188
	休憩座椅		4.46	11	188
	停車場		4.53	6	132
	iTaiwan 免費無線上網		4.48	8	98
	手機充電站		4.63	4	89
	即時氣象顯示板		4.48	9	101
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.78	4.80	1	189
	服務人員解說內容		4.78	2	167
	提供遊客服務之項目		4.75	3	175
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.44	4.42	14	185
	環境維護之清潔度		4.55	5	190
	遊憩區內吵雜度		4.34	19	185
五、	使用 APP 滿意度	4.39	4.39	17	18

(四)、擎天崗遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性 (61.8%) 居多；20-35 歲年齡層 (32.2%) 為主要受訪對象，其次是 36-50 歲 (24.1%)，這與全區之遊客基本資料不同，可能是擎天崗草原較適合作野外踏青活動，這些活動對年輕遊客較有吸引力之故，因此吸引較多之年輕遊客之來訪；職業以學生最多 (32.5%) 為主，其次是自由業 (17.0%) 與服務業 (17.0%)；教育程度絕大部份均是大學 (專) (60.1%)；居住地超過七成都集中在雙北地區 (58.5%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，曾經來過 1-5 次者 (39.7%) 佔最多，其次是初次到訪之遊客 (35.2%)；佔六成以上的遊客搭大眾運輸工具上山 (61.5%)，其次是自行開車上山 (25.0%)，可見來此遊客服務站之遊客大抵均是搭公車前來 (詳如表 11)。

表 11：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=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	76	38.2%	學生	65	32.5%
女性	123	61.8%	軍公教	13	6.5%
年齡			農林漁牧	5	2.5%
<20 歲	39	19.6%	服務業	34	17.0%
20-35 歲	64	32.2%	自由業	34	17.0%
36-50 歲	48	24.1%	其他	49	24.5%
51-64 歲	40	20.1%	居住地		
>65 歲	8	4.0%	國家公園區內	1	0.5%
教育程度			台北市/新北市	117	58.5%
自修	0	0%	其他縣市	69	34.5%
國小/國中	11	5.6%	其他國家	13	6.5%
高中(職)	48	24.2%	搭乘交通工具		
大學(專)	119	60.1%	自行車	1	0.5%
研究所以上	20	10.1%	機車	11	5.5%
過去旅遊經驗			自行開車	50	25.0%
0 次	70	35.2%	大眾運輸工具	123	61.5%
1-5 次	79	39.7%	遊覽車	5	2.5%
6-9 次	22	11.1%	步行	7	3.5%
≥10 次	28	14.1%	其他	3	1.5%

2.各項服務設施滿意度分析

根據表 12 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 4.37 至 4.91，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 4.89，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.91；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.50，「手機充電站」（平均值=4.59）最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第四名，「育嬰設備」（平均值=4.37）與「廁所」（平均值=4.42）相對滿意度較低；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.49，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.65，佔所有設施服務滿意度之總排名的第四名，「遊憩區內之擁擠度」（平均值=4.41）與「遊憩區內吵雜度」（平均值=4.42）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.49，「解說陳列展示」（平均值=4.54）最受遊客滿意，「視聽多媒體」（平均值=4.45）則滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則為 4.39 的滿意度。

表 12：105 年度第 1 季擎天崗遊客服務站遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.49	4.48	13	164
	解說摺頁/出版品		4.46	15	159
	視聽多媒體		4.45	16	145
	解說陳列展示		4.54	8	170
	解說導覽機台		4.49	12	123
二、 公共 設施	廁所	4.50	4.42	18	178
	育嬰設備		4.37	21	73
	步道		4.54	6	191
	觀景亭台		4.52	10	175
	休憩座椅		4.52	11	181
	停車場		4.48	14	140
	iTaiwan 免費無線上網		4.54	7	109
	手機充電站		4.59	5	97
	即時氣象顯示板		4.53	8	128
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.89	4.91	1	196
	服務人員解說內容		4.90	2	173
	提供遊客服務之項目		4.85	3	189
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.49	4.41	20	192
	環境維護之清潔度		4.65	4	195
	遊憩區內吵雜度		4.42	17	189
五、	使用 APP 滿意度	4.39	4.39	19	24

(五)、小油坑遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以男性 (52.0%) 居多，這與大部分之遊客服務站與地區之資

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（38.5%）為主要受訪對象，其次 51-64 歲是（34.5%）；職業以服務業（34.0%）為主；教育程度絕大部份均是大學（專）（62.0%）；居住地大都集中在雙北地區（56.0%）。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，到訪 1-5 次之遊客佔了 4 成（40.7%），其次是初次造訪國家公園之遊客佔了 27.1%；自行開車（42.0%）上山之遊客佔大部份，其次是搭大眾運輸工具上山（36.5%），可見來此遊客服務站之遊客不是搭公車上山就是自行開車前來，但以自行開車前來較多。（詳如表 13）

表 13：小油坑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=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	104	52.0%	學生	8	0.04%
女性	96	48.0%	軍公教	36	18.0%
年齡			農林漁牧	19	9.5%
<20 歲	2	1.0%	服務業	68	34.0%
20-35 歲	45	22.5%	自由業	48	24.0%
36-50 歲	77	38.5%	其他	21	10.5%
51-64 歲	69	34.5%	居住地		
>65 歲	7	3.5%	國家公園區內	0	0%
教育程度			台北市/新北市	112	56.0%
自修	0	0%	其他縣市	79	39.5%
國小/國中	1	0.5%	其他國家	9	4.5%
高中(職)	43	21.5%	搭乘交通工具		
大學(專)	124	62.0%	自行車	1	0.5%
研究所以上	32	16.0%	機車	3	1.5%
過去旅遊經驗			自行開車	84	42.0%
0 次	54	27.1%	大眾運輸工具	73	36.5%
1-5 次	81	40.7%	遊覽車	36	18.0%
6-9 次	44	22.1%	步行	3	1.5%
≥10 次	20	10.1%	其他	0	0%

2. 各項服務設施滿意度分析

根據表 14 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 4.85，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 4.77，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的 1、2、4 名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.85；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.60，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.67；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.30，「手機充電站」（平均值=4.73）最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第三名，「停車場」（平均值=4.05）、「育嬰設備」（平均值=4.06）與「廁所」（平均值=4.09）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.26，「視聽多媒體」（平均值=4.53）最受遊客滿意，「解說導覽機台」（平均值=4.14）則滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則敬陪末座，只有 4.21 的滿意度。

表 14：105 年度第 1 季小油坑遊客服務站遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.26	4.22	15	194
	解說摺頁/出版品		4.16	16	189
	視聽多媒體		4.53	8	150
	解說陳列展示		4.26	14	191
	解說導覽機台		4.14	17	144
二、 公共 設施	廁所	4.30	4.09	18	188
	育嬰設備		4.06	19	34
	步道		4.34	11	177
	觀景亭台		4.31	12	183
	休憩座椅		4.28	13	186
	停車場		4.05	20	185
	iTaiwan 免費無線上網		4.43	10	68
	手機充電站		4.73	3	48
	即時氣象顯示板		4.61	6	174
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.77	4.85	1	200
	服務人員解說內容		4.77	2	183
	提供遊客服務之項目		4.70	4	193
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.60	4.59	7	197
	環境維護之清潔度		4.67	5	199
	遊憩區內吵雜度		4.53	9	197
五、	使用 APP 滿意度	4.05	4.05	21	65

(六)、龍鳳谷遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性 (53.0%) 居多；51-64 年齡層 (32.0%) 為主要受訪對

象，其次是 36-50 歲（28.5%）與 20-35 歲（26.0%）年齡層；職業以服務業最多（24.0%）為主；教育程度絕大部份均是大學（專）（58.0%）；居住地超過七成都集中在雙北地區（73.5%）。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，曾經來過 1-5 次者（37.5%）佔最多，其次是初次到訪之遊客（26.0%），但經常到訪之遊客亦佔 20.0%；自行開車（41.5%）上山之遊客佔大部份，其次是搭大眾運輸工具上山（34.5%），可見來此遊客服務站之遊客不是搭公車上山就是自行開車前來，但以自行開車前來較多，此與小油坑地區之遊客行為相仿。（詳如表 15）

表 15：龍鳳谷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=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	94	47.0%	學生	32	16.0%
女性	106	53.0%	軍公教	21	10.5%
年齡			農林漁牧	7	3.5%
<20 歲	10	5.0%	服務業	48	24.0%
20-35 歲	52	26.0%	自由業	34	17.0%
36-50 歲	57	28.5%	其他	58	29.0%
51-64 歲	64	32.0%	居住地		
>65 歲	17	8.5%	國家公園區內	1	0.5%
教育程度			台北市/新北市	147	73.5%
自修	0	0%	其他縣市	51	25.5%
國小/國中	4	2.0%	其他國家	1	0.5%
高中(職)	34	17.0%	搭乘交通工具		
大學(專)	116	58.0%	自行車	6	3.0%
研究所以上	46	23.0%	機車	17	8.5%
過去旅遊經驗			自行開車	83	41.5%
0 次	52	26.0%	大眾運輸工具	69	34.5%
1-5 次	75	37.5%	遊覽車	4	2.0%
6-9 次	33	16.5%	步行	21	10.5%
≥10 次	40	20.0%	其他	0	0%

2.各項服務設施滿意度分析

根據表 16 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 4.20 至 5.00，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 4.97，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 5.00；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.80，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.85；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.65，「休憩座椅」（平均值=4.73）最受遊客滿意，「手機充電站」（平均值=4.40）與「育嬰設備」（平均值=4.50）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.68，「視聽多媒體」（平均值=4.76）最受遊客滿意，「解說導覽機台」（平均值=4.46）則滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則敬陪末座，只有 4.20 的滿意度。

表 16：105 年度第 1 季龍鳳谷遊客服務站遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.68	4.69	14	179
	解說摺頁/出版品		4.71	12	181
	視聽多媒體		4.76	7	181
	解說陳列展示		4.74	8	193
	解說導覽機台		4.46	18	164
二、 公共 設施	廁所	4.65	4.73	10	193
	育嬰設備		4.50	17	103
	步道		4.71	11	195
	觀景亭台		4.70	13	195
	休憩座椅		4.73	9	194
	停車場		4.66	15	177
	iTaiwan 免費無線上網		4.60	16	139
	手機充電站		4.40	19	126
	即時氣象顯示板		-	-	0
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.97	5.00	1	200
	服務人員解說內容		4.94	3	200
	提供遊客服務之項目		4.97	2	200
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.80	4.78	5	200
	環境維護之清潔度		4.85	4	200
	遊憩區內吵雜度		4.78	6	200
五、	使用 APP 滿意度	4.20	4.20	20	10

(七)、竹子湖蓬萊米原種田故事館

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(61.0%)居多;51-64 歲(42.5%)與 36-50 歲(39.0%)

年齡層為主要受訪對象；職業以服務業（46.0%）佔大多數，；教育程度絕大部份均是大學（專）（81.5%）；居住地以非雙北地區（49.0%）為主，其次是雙北地區（45.5%），這與全區之遊客基本資料不同，可見故事館對外縣市之遊客是有吸引力的。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，初次到訪之遊客最多佔 38.5%，但曾經來過 1-5 次者（28.0%）亦不在少數；幾佔一半的遊客乃搭大眾運輸工具上山（47.5%），其次是自行開車上山（42.5%），兩者比例總和高達 90.0%，表示來國家公園之遊客大部份不是搭公車上山就是自行開車前來（詳如表 17）。

表 17：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=200)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	78	39.0%	學生	10	5.0%
女性	122	61.0%	軍公教	26	13.0%
年齡			農林漁牧	25	12.5%
<20 歲	6	3.0%	服務業	92	46.0%
20-35 歲	26	13.0%	自由業	15	7.5%
36-50 歲	78	39.0%	其他	32	16.0%
51-64 歲	85	42.5%	居住地		
>65 歲	5	2.5%	國家公園區內	1	0.5%
教育程度			台北市/新北市	91	45.5%
自修	0	0%	其他縣市	98	49.0%
國小/國中	2	1.0%	其他國家	10	5.0%
高中(職)	31	15.5%	搭乘交通工具		
大學(專)	163	81.5%	自行車	0	0%
研究所以上	4	2.0%	機車	5	2.5%
過去旅遊經驗			自行開車	85	42.5%
0 次	77	38.5%	大眾運輸工具	95	47.5%
1-5 次	56	28.0%	遊覽車	0	0%
6-9 次	34	17.0%	步行	15	7.5%
≥10 次	33	16.5%	其他	0	0%

2.各項服務設施滿意度分析

根據表 18 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 4.09 至 4.90，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 4.88，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1、2、5 名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.90；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.86，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.87；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.65，「廁所」（平均值=4.86）最受遊客滿意，「休憩座椅」（平均值=4.49）與「步道」（平均值=4.49）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.56，「解說陳列展示」（平均值=4.75）最受遊客滿意，「戶外解說牌誌」（平均值=4.09）則滿意度較低。

表 18：105 年度第 1 季竹子湖蓬萊米原種田故事館遊客滿意度調查分析

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.56	4.09	17	151
	解說摺頁/出版品		4.71	10	195
	視聽多媒體		4.56	12	86
	解說陳列展示		4.75	9	198
	解說導覽機台		4.67	11	12
二、 公共 設施	廁所	4.58	4.86	4	189
	育嬰設備		5.00	-	1
	步道		4.49	16	189
	觀景亭台		4.51	13	188
	休憩座椅		4.49	15	186
	停車場		4.51	14	191
	iTaiwan 免費無線上網		5.00	-	2
	手機充電站		4.79	8	19
	即時氣象顯示板		-	-	0
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.88	4.90	1	200
	服務人員解說內容		4.89	2	200
	提供遊客服務之項目		4.86	5	200
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.86	4.86	6	200
	環境維護之清潔度		4.87	3	200
	遊憩區內吵雜度		4.84	7	200
五、	使用 APP 滿意度	-	-	-	0

(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 (60.0%) 居多；51-64 歲年齡層 (40.0%) 為主要受訪

對象，其次是 36-50 歲 (33.3%)；職業以其他類 (51.7%) 為主，表示所提供之職業類別選項不足遊客來填答；教育程度絕大部份均是大學 (專) (65.0%)；居住地幾乎都集中在雙北地區 (96.7%)，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 4/3 (73.3%)，可見天溪園之回頭客並不多；佔 2/3 的遊客自行開車前來，搭大眾運輸工具者只佔 23.7%，可見天溪園之大眾交通確實不便，來天溪園的遊客大抵均是自行開車前來 (詳如表 19)。

表 19：天溪園受訪遊客基本資料.

項目	樣本數 (N=61)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	24	40.0%	學生	3	5.0%
女性	36	60.0%	軍公教	6	10.0%
年齡			農林漁牧	1	1.7%
<20 歲	3	5.0%	服務業	9	15.0%
20-35 歲	3	5.0%	自由業	10	16.7%
36-50 歲	20	33.3%	其他	31	51.7%
51-64 歲	24	40.0%	居住地		
>65 歲	10	16.7%	國家公園區內	0	0%
教育程度			台北市/新北市	58	96.7%
自修	0	0%	其他縣市	1	1.7%
國小/國中	5	8.3%	其他國家	1	1.7%
高中(職)	6	10.0%	搭乘交通工具		
大學(專)	39	65.0%	自行車	1	1.7%
研究所以上	10	16.7%	機車	2	3.4%
過去旅遊經驗			自行開車	39	66.1%
0 次	44	73.3%	大眾運輸工具	14	23.7%
1-5 次	9	15.0%	遊覽車	0	0%
6-9 次	1	1.7%	步行	3	5.1%
≥10 次	6	10.0%	其他	0	0%

2.各項服務設施滿意度分析

根據表 20 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 4.20 至 4.97，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 4.93，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1、2、6 名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.97；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.84，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.88；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.69，「育嬰設備」(平均值=4.93) 最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第三名，「手機充電站」(平均值=4.43) 與「即時氣象顯示板」(平均值=4.47) 相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.70，「視聽多媒體」(平均值=4.84) 最受遊客滿意，「戶外解說牌誌」(平均值=4.55) 則滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則敬陪末座，只有 4.20 的滿意度。

表 20：105 年度第 1 季天溪園遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.70	4.55	17	56
	解說摺頁/出版品		4.80	9	46
	視聽多媒體		4.84	8	43
	解說陳列展示		4.67	15	45
	解說導覽機台		4.69	14	36
二、 公共 設施	廁所	4.69	4.71	13	58
	育嬰設備		4.93	3	14
	步道		4.75	11	61
	觀景亭台		4.72	12	54
	休憩座椅		4.62	16	42
	停車場		4.87	5	45
	iTaiwan 免費無線上網		4.25	-	0
	手機充電站		4.43	19	14
	即時氣象顯示板		4.47	18	15
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.93	4.97	1	61
	服務人員解說內容		4.97	2	61
	提供遊客服務之項目		4.86	6	58
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.84	4.84	7	56
	環境維護之清潔度		4.88	4	58
	遊憩區內吵雜度		4.79	10	56
五、	使用 APP 滿意度	4.20	4.20	20	5

(九)、二子坪遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性（54.5%）居多；51-64 歲年齡層（36.5%）為主要受訪

對象，其次是 36-50 歲 (25.0%)；職業以服務業 (25.5%) 為主，其次為自由業 (22.5%)；教育程度絕大部份均是大學 (專) (51.5%)；居住地以雙北地區 (51.3%) 為主，但其他縣市亦有 48.1%，這可能表示二子坪地區為陽明山國家公園最有名之步道景點，因此不僅吸引區域性之雙北市民前來，其他縣市之遊客亦一齊前來。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；自行開車前來 (49.0%) 與搭大眾運輸工具者 (46.0%) 其比例不分上下，表示來此遊客服務站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 21)。

表 21：二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=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	91	45.5%	學生	24	12.0%
女性	109	54.5%	軍公教	23	11.5%
年齡			農林漁牧	23	11.5%
<20 歲	21	10.5%	服務業	51	25.5%
20-35 歲	36	18.0%	自由業	45	22.5%
36-50 歲	50	25.0%	其他	34	17.0%
51-64 歲	73	36.5%	居住地		
>65 歲	20	10.0%	國家公園區內	0	0%
教育程度			台北市/新北市	82	51.3%
自修	0	0%	其他縣市	77	48.1%
國小/國中	3	1.5%	其他國家	1	0.6%
高中(職)	55	27.5%	搭乘交通工具		
大學(專)	103	51.5%	自行車	1	0.5%
研究所以上	39	19.5%	機車	8	4.0%
過去旅遊經驗			自行開車	98	49.0%
0 次	52	26.0%	大眾運輸工具	92	46.0%
1-5 次	43	21.5%	遊覽車	0	0%
6-9 次	47	23.5%	步行	0	0%
≥10 次	58	29.0%	其他	1	%

2.各項服務設施滿意度分析

根據表 22 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 4.87，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 4.79，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.87；在「解說設施」部份之總平均值為 4.50，「視聽多媒體」（平均值=4.65）最受遊客滿意，「戶外解說牌誌」（平均值=4.15）則滿意度較低；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.46，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.68；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.39，「觀景亭台」（平均值=4.68）與「休憩座椅」（平均值=4.68）最受遊客滿意，「iTaiwan 免費無線上網」（平均值=4.15）與「停車場」（平均值=4.20）相對滿意度較低；「使用 APP 滿意度」則敬陪末座，只有 4.00 的滿意度。

表 22：105 年度第 1 季二子坪遊客服務站遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.50	4.15	20	183
	解說摺頁/出版品		4.38	12	175
	視聽多媒體		4.65	8	186
	解說陳列展示		4.60	10	187
	解說導覽機台		4.71	4	175
二、 公共 設施	廁所	4.39	4.26	15	194
	育嬰設備		4.26	14	114
	步道		4.61	9	198
	觀景亭台		4.68	5	199
	休憩座椅		4.68	6	194
	停車場		4.20	18	197
	iTaiwan 免費無線上網		4.15	19	169
	手機充電站		4.26	16	144
	即時氣象顯示板		4.23	17	125
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.79	4.87	1	199
	服務人員解說內容		4.75	2	198
	提供遊客服務之項目		4.74	3	173
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.46	4.31	13	200
	環境維護之清潔度		4.68	7	200
	遊憩區內吵雜度		4.39	11	200
五、	使用 APP 滿意度	4.00	4.00	21	6

(十)、大屯遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性（53.0%）居多；51-64 歲年齡層（38.0%）為主要受訪

對象；職業以服務業(26.5%)為主；教育程度絕大部份均是大學(專)(51.5%)；有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，初次到訪之遊客最多佔34.5%，但經常來訪之遊客(26.5%)亦不在少數；居住地以雙北地區(50.0%)為主，但其他縣市亦有48.5%，這表示大屯自然公園不僅吸引區域性之雙北市民前來，其他縣市之遊客亦一齊前來，若加上遊客交通工具之使用之資料，自行開車前來(55.0%)佔大部份，其次是搭乘大眾運輸工具者(40.0%)，表示來此遊客服務站之遊客主要以自行開車前來，這與二子坪地區不同，其原因可能為大屯自然公園並不像二子坪設有公車站，其交通上確實較二子坪地區不便之故，因此，亦影響其遊客所使用之交通工具與蒞臨該景點之遊客居住地之差異(詳如表23)

表 23：大屯自然公園受訪遊客基本資料。

項目	樣本數 (N=200)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=115)	百分比(%)
性別			職業		
男性	94	47.0%	學生	19	9.5%
女性	106	53.0%	軍公教	32	16.0%
年齡			農林漁牧	24	12.0%
<20 歲	16	8.0%	服務業	53	26.5%
20-35 歲	41	20.5%	自由業	35	17.5%
36-50 歲	40	20.0%	其他	37	18.5%
51-64 歲	76	38.0%	居住地		
>65 歲	27	13.5%	國家公園區內	0	0%
教育程度			台北市/新北市	100	50.0%
自修	0	0%	其他縣市	97	48.5%
國小/國中	6	3.0%	其他國家	3	1.5%
高中(職)	46	23.0%	搭乘交通工具		
大學(專)	103	51.5%	自行車	1	0.5%
研究所以上	45	22.5%	機車	9	4.5%
過去旅遊經驗			自行開車	110	55.0%
0 次	69	34.5%	大眾運輸工具	80	40.0%
1-5 次	47	23.5%	遊覽車	0	0%
6-9 次	31	15.5%	步行	0	0%

≥10 次

53

26.5%

其他

0

0%

2.各項服務設施滿意度分析

根據表 24 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 4.16 至 4.83，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 4.74，且在所詢問之三個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前三名，尤其在「工作人員態度」更高達 4.83；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.44，其中「環境維護之清潔度」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.62；在「解說設施」部份之總平均值為 4.44，「解說導覽機台」(平均值=4.62)最受遊客滿意，「戶外解說牌誌」(平均值=4.16)則滿意度較低；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.45，「觀景亭台」(平均值=4.68)最受遊客滿意，「iTaiwan 免費無線上網」(平均值=4.20)與「手機充電站」(平均值=4.21)相對滿意度較低；「使用 APP 滿意度」，則為 4.50 的滿意度。

表 24：105 年度第 1 季大屯自然公園遊客滿意度調查分析表。

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
一、 解說 設施	戶外解說牌誌	4.44	4.16	20	182
	解說摺頁/出版品		4.32	14	178
	視聽多媒體		4.51	11	183
	解說陳列展示		4.59	9	192
	解說導覽機台		4.62	6	177
二、 公共 設施	廁所	4.45	4.54	10	195
	育嬰設備		4.36	13	112
	步道		4.62	5	199
	觀景亭台		4.68	4	199
	休憩座椅		4.61	8	199
	停車場		4.25	17	194
	iTaiwan 免費無線上網		4.20	19	153
	手機充電站		4.21	18	126
	即時氣象顯示板		4.30	16	114
三、 遊客 服務	服務人員態度	4.74	4.83	1	200
	服務人員解說內容		4.68	3	195
	提供遊客服務之項目		4.69	2	177
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁擠度	4.44	4.32	15	198
	環境維護之清潔度		4.62	7	200
	遊憩區內吵雜度		4.39	12	198
五、	使用 APP 滿意度	4.50	4.50	-	4

五、全區服務設施滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

根據表 25，全區解說設施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，在不同遊客年齡、教育程度、職業與交通工具上是有顯著差異的，但在性別、居住地、旅遊經驗與到訪天氣上並無顯著差異；並經 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，在職業變數方面，自由業之遊客為所有職業類別中對解說設施滿意度較高者，而學生則是滿意度最低之職業類別，可能因學生對學習較為殷切，因此對解說之需求比其他職業之遊客更多標準更高，對解說設施之滿意度因而較低；而在來園所使用的交通工具方面，步行與搭乘大眾運輸工具之遊客其滿意度較低，而自行開車與搭乘其他交通工具之遊客對解說設施之滿意度則較高，步行與搭乘大眾交通工具之遊客一般需花費較多之時間在交通上，因此推斷其在國家公園之遊憩時間一般亦較長，因此，可能有更多之時間審視國家公園所提供之各項服務，尤其是解說系統，因此，對解說系統之要求亦較高，也許造成其對解說設施之滿意度較低之原因。

表 25：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)
天氣	F 檢定	a.晴 b.陰 c.雨	1.26	
性別	t 檢定	a:男性 b:女性	17110.49	
年齡	F 檢定	a:19 歲以下 b:20-35 歲 c:36-50 歲 d:51-60 歲 e:60 歲以上	3.703***	
居住地	F 檢定	a.國家公園區內居民 b.台北市/新北市 c.其他縣市 d.其他國家	1.45	

陽明山國家公園 105 年第一季遊客滿意度問卷分析結果

變數種類	檢定類別	類別	解說設施滿意度	事後檢定 (LSD)
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	2.893**	
職業	F 檢定	a: 學生 b: 軍教 c: 農林漁牧業 d: 服務業 e: 自由業 f: 其他	3.722***	b,d,e,f>a e>f
交通工具	F 檢定	a. 自行車 b. 機車 c. 自行開車 d. 大眾運輸工具 e. 遊覽車 f. 步行 g. 其他	2.918**	c>d,f g>f
旅遊經驗	F 檢定	a. 第 1 次 b. 1-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	1.50	

根據表 26，全區公共設施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，在不同到訪天氣、性別、居住地、教育程度與交通工具上是有顯著差異的，但在遊客年齡、職業與旅遊經驗與上則無顯著差異；並經 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，在性別方面，男性在公共設施之滿意度上比女性遊客來的滿意；而在遊客居住地方面，國外遊客之公共設施滿意度最低，可見外國遊客對公共設施之要求可能比國人要求更高，或是因外國遊客可能為國際旅行其對公共設施之需求可能更多元而複雜。在遊客所搭乘之交通工具變數上，自行以各類交通工具騎乘或駕駛上山之遊客，其對公共設施之

滿意度都比步行、搭乘遊覽車與大眾交通工具之遊客來的高，這可能是因為自行以各類交通工具騎乘或駕駛上山之遊客，其對行程較有自主性，所需之物品亦可自行攜帶，因此對公共設施之需求相對較低，因此對公共設施之滿意度就比行程較受限制之步行、搭乘遊覽車與大眾交通工具之遊客來的高。

表 26：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)
天氣	t 檢定	a.晴 b.陰 c.雨	12.043***	
性別	t 檢定	a:男性 b:女性	1.640.251*	a>b
年齡	F 檢定	a:19 歲以下 b:20-35 歲 c:36-50 歲 d:51-60 歲 e:60 歲以上	1.35	
居住地	F 檢定	a.國家公園區內居民 b.台北市/新北市 c.其他縣市 d.其他國家	3.12*	b,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	3.353**	
職業	F 檢定	a:學生 b:軍教 c:農林漁牧業 d:服務業 e:自由業 f:其他	1.67	

變數種類	檢定類別	類別	解說設施滿意度	事後檢定 (LSD)
交通工具	F 檢定	a.自行車 b.機車 c.自行開車 d.大眾運輸工具 e.遊覽車 f.步行 g.其他	7.255***	a>f b,c>d,e,f
旅遊經驗	F 檢定	a.第 1 次 b.1-5 次 c.6-9 次 d.10 次以上	1.37	

根據表 27，全區服務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，在不同遊客年齡、教育程度、職業與旅遊經驗上是有顯著差異的，但在到訪天氣、性別、居住地與所使用之交通工具上則無顯著差異；並經 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，在職業變數方面，學生對國家公園所提供之服務則是滿意度最低之職業類別，可能因學生對國家公園所提供之服務，比其他職業之遊客需求更多更廣，對服務滿意度之標準亦較高，因而降低其對國家公園所提供服務之滿意度。

表 27：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	服務滿意度	事後檢定 (LSD)
天氣	F 檢定	a.晴 b.陰 c.雨	0.54	
性別	T 檢定	a:男性 b:女性	1464.10	
年齡	F 檢定	a:19 歲以下 b:20-35 歲 c:36-50 歲 d:51-60 歲	7.608***	

陽明山國家公園 105 年第一季遊客滿意度問卷分析結果

變數種類	檢定類別	類別	解說設施滿意度	事後檢定 (LSD)
居住地	F 檢定	e:60 歲以上 a. 國家公園區內居民 b. 台北市/新北市 c. 其他縣市 d. 其他國家	0.95	
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	5.619***	
職業	F 檢定	a: 學生 b: 軍教 c: 農林漁牧業 d: 服務業 e: 自由業 f: 其他	6.145***	b,c,d,e,f>a
交通工具	F 檢定	a. 自行車 b. 機車 c. 自行開車 d. 大眾運輸工具 e. 遊覽車 f. 步行 g. 其他	1.281	
旅遊經驗	F 檢定	a. 第 1 次 b. 1-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	3.152**	

根據表 28，全區心理體驗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，除了到訪天氣與性別外都是有顯著差異的；在經 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，在職業方面，學生與其他職業在心理體驗之滿意度上比其他職業來的不滿意，這可由學生在各項設施之滿意度都是較低有關，其他設施之滿意度低自然在心

理體驗上亦會要求比較高，因此在心理體驗上之滿意度是較低的；而在遊客所搭乘之交通工具變數上，自行開車上山之遊客，其對心理體驗之滿意度比搭乘大眾交通工具之遊客來的高，在心理體驗之問項中包含遊憩區內之擁擠度與吵雜度，這些在搭乘公車上山之路上常會碰到，可能因此影響到心理體驗之滿意度。

表 28：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	心理體驗滿意度	事後檢定 (LSD)
天氣	F 檢定	a.晴 b.陰 c.雨	2.15	
性別	t 檢定	a:男性 b:女性	1720.81	
年齡	F 檢定	a:19 歲以下 b:20-35 歲 c:36-50 歲 d:51-60 歲 e:60 歲以上	9.082***	
居住地	F 檢定	a.國家公園區內居民 b.台北市/新北市 c.其他縣市 d.其他國家	6.280***	
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	13.182***	
職業	F 檢定	a:學生 b:軍教 c:農林漁牧業 d:服務業 e:自由業 f:其他	14.912***	b,c,d,e>a d,e>f

陽明山國家公園 105 年第一季遊客滿意度問卷分析結果

變數種類	檢定類別	類別	解說設施滿意度	事後檢定 (LSD)
交通工具	F 檢定	a.自行車 b.機車 c.自行開車 d.大眾運輸工具 e.遊覽車 f.步行 g.其他	6.738***	c>d
旅遊經驗	F 檢定	a.第 1 次 b.1-5 次 c.6-9 次 d.10 次以上	8.033**	

六、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，雖說在公共設施滿意度與心理體驗滿意度均與遊客之成遊意願有顯著相關性，但其相關性分別為 0.06 與 0.16，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有少部份影響其重遊意願，尚有其他因子影響其蒞臨國家公園之意願（詳如表 29）。

表 29：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。

		重遊意願	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
重遊意願	Pearson 相關	1.00				
	顯著性 (雙尾)					
解說設施 滿意度	Pearson 相關	0.01	1.00			
	顯著性 (雙尾)	0.83				
公共設施 滿意度	Pearson 相關	0.06**	0.48***	1.00		
	顯著性 (雙尾)	0.01	0.00			
遊客服務 滿意度	Pearson 相關	0.02	0.22***	0.13***	1.00	
	顯著性 (雙尾)	0.33	0.00	0.00		
心理體驗 滿意度	Pearson 相關	0.16***	0.20***	0.13***	0.25***	1.00
	顯著性 (雙尾)	0.00	0.00	0.00	0.00	
**. 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。						

七、遊客重遊意願與公共設施滿意度與心理體驗滿意度之迴歸分析

根據前項之相關分析結果，公共設施滿意度與心理體驗滿意度與重遊意願具有顯著相關性，因此將進一步用迴歸分析來驗證彼此間之因果關係。迴歸分析結果中之 β 值可看出預測力的方向，從表 30 之迴歸分析結果發現，公共設施滿意度與心理體驗滿意度與重遊意願為正向影響，表示公共設施滿意度與心理體驗滿意度越高，遊客之來國家公園之意願越高。

表 30：遊客重遊意願與公共設施滿意度與心理體驗滿意度之迴歸分析

自變數	依變數	R ²	F 值	t 值	β 值	顯著性
公共設施滿意度	重遊意願	0.03	6.233*	2.497	0.059	0.013
心理體驗滿意度	重遊意願	0.025	45.436***	6.741	0.158	0.000

註：a. * 表顯著水準為 0.05

b. ** 表顯著水準為 0.01

c. *** 表顯著水準為 0.001

八、結論及遊客意見彙整

一、遊客的滿意度：

本季遊客對國家公園之設施與服務整體來說是非常滿意的，尤其是遊客服務之滿意度更是各遊客服務站普遍之現象，雖說各遊客服務站在各項服務與設施項目中互有領先，但並沒有項目達到遊客不滿意之程度。「解說設施」之「戶外解說牌誌」與「公共設施」之「育嬰設備」、「廁所」、「停車場」，都可能是需特別留意之管理項目。智慧型手機等手持式裝置 APP 服務，應是最需要加強之服務項目。學生與搭大眾交通工具來訪之遊客對國家公園所提供之各項服務滿意度較低，擬針對這些族群之需求來加強國家公園之各項設施與服務。

二、遊客的意見：

本季共有 51 條遊客具體意見將依（一）遊客希望管理處增加的服務之建議與（二）遊客對國家公園之其他意見來分別說明如下：

（一）遊客希望管理處增加的服務之建議：

遊客意見或建議	本處辦理情形
上次下載後，陽明山的 app 圖檔就灌了大量的圖片到手機裡的檔案夾，有困擾，所以就刪了 app。如果已改善，很樂意再度下載	app 圖檔儲存於手機，係為方便遊客於無網路環境時，仍可瀏覽 app 相關內容。
下雨天候車站希望有擋雨功能(擎天崗)	已有候車亭，擎天崗為特別景觀區，不宜再增加設施。
可增加更多解說牌誌料了解更多資訊(冷水坑)	99 年起已陸續完成全園區牌誌系統更新，相關解說牌誌應已足夠，不宜廣設解說牌誌。
吹風機可大些功率(擎天崗)	為安全考量，現已不提供吹風機借用服務。
雨鞋租借(冷水坑)	參考辦理。
廁所應有衛生紙(冷水坑)，擎天崗應有飲水機	均已提供。
請增賣衛生綿！女性非常的需要(擎天崗)	已通知承租廠商增加販售。
Bus signs could have a little more English(At Bus Stops/visitor center)	公車站牌已有雙語，遊客服務站公車即時資訊亦為雙語，配

<p>to explain the Routes + Times. It was confusing to figure out 15 and 108. Same with the Maps.(冷水坑)</p>	<p>合英文服務簡介使用應已足夠。</p>
---	-----------------------

(二)遊客對國家公園之其他意見：

共有 43 條具體之意見以下依據類別一一陳列及回應：

1. 公車系統：

- 108 公車班次及小 15 路公車班次可增加(冷水坑)
- 108 遊園公車班次密一點會更好(擎天崗)
- 公車班次少(擎天崗)
- 搭公車，身障者半票優惠，陪伴者(高鐵、臺鐵一樣半票)為何搭車上陽明山陪伴者要全票(遊客中心)
- 多增開公車(冷水坑)
- 增加公車班次(冷水坑)
- 應多鼓勵搭乘大眾系統管制小汽車(擎天崗)

管理處回應：陽明山各遊憩據點遊客量受天氣影響變化極大，增加公車班次部分已多次去函臺北市公共運輸處建議，該處亦表示將請業者視遊客排隊情形機動加密班次；搭公車身障陪伴者應為半票，惟本處非公車業者管轄單位，建請逕向臺北市公共運輸處反應或敘明具體事由後由本處轉知公運處；為紓解仰德大道車潮，臺北市政府交通局於連續假日特定時段禁止無通行證之小客車進入仰德大道，此舉亦鼓勵遊客搭乘大眾運輸前來陽明山。

2. 解說：

- 在外地其他媒體，多作本地區(指龍鳳谷硫磺谷)的介紹。
管理處回應：本處已有官方網站並建立臉書粉絲專頁適時宣傳園區內活動或景物。

- 希望增加文字解說，例如：書籍等。(故事館)

管理處回應：已當場回覆遊客：本處最近新出版許多書籍，請到遊客中心選購。

- 液晶電視尺寸請採用大螢幕 42 吋以上，以利欣賞。(龍鳳谷)

管理處回應：已現場回應係配合現場牆面空間所留設，無法再予增大

- 視聽節目不錯，但場地設限，逆光，座位太少(冷水坑)

管理處回應：納入未來展示更新時參考。

- 解說員可增擴音設備，增加解說音量(天溪園)

管理處回應：該站備有小型擴音機，可供志工使用。

3. 販賣部

- 有販賣機就更好了。(龍鳳谷)
- 是否可以販售跟國家公園(陽明山相關之商品)或現場提供樣品，讓遊客上網購買?(冷水坑)
- 販賣部飲食可增加素食(冷水坑)
- 樓下福利社費用應該更平民化一些(遊客中心)

管理處回應：有關販賣部販售商品品項以及商品價格之建議，本處已多次將遊客意見去函供業者參考，業者於4月初調整過一次，本處並要求業者設消費者意見溝通管道，遊客後續除本處外亦可直接向業者提供建議，以達提高服務水準之效。

4. 標誌：

- 上山(菁山路)標示不清楚(冷水坑)

管理處回應：沿線標示已完善，未指出何處標示不清。

- 花季的交通資訊沒有充分傳播(遊客中心)

管理處回應：本處非花季主辦單位，相關交通資訊已由公車業者於各相關站位張貼公告，本處亦協助將相關交通資訊公告於本處官網，並於各遊客服務站張貼海報及提供摺頁供民眾索取。

- 指引方向與里程有誤，請查看更正(擎天崗)

管理處回應：經查並無錯誤，且未明確指出錯誤處。

5. 網路(天溪園)：

- 手機訊號待改進
- 增加 WIFI 上網
- 增加 WIFI 上網
- 增加 WIFI 及 4G 通信

管理處回應：園區位於山谷內無基地台訊號，可不用受外界干擾盡興體驗自然，另因偏遠地區無法提供 iTaiwan 網路，目前僅提供中華電信 WiFi 熱點。

6. 開放時間(天溪園)：

- 希望開放時間長一點
- 希望開放時間長一點
- 開放時間可再長

管理處回應：目前每次導覽約 2 小時，上下午各提供 1 場，納入後續修正參考。

7. 廁所：

- 廁所地板可以再乾淨些(擎天崗)
- 廁所的清潔可以再加強(冷水坑)

管理處回應：已請清潔廠商加強清潔。

8. 步道

- 1. 有遊客在樹林中走出步道，對水土保持恐有不利影響
- 2. 部分步道之小碎石日久陷入地中，請適時補充。(擎天崗)

管理處回應：1. 本處將加強巡查，籲請遊客勿擅離規劃之步道。2. 將加強巡查，適時補充碎石。

- 步道有些泥濘，糞便，走路需要常常閃躲(擎天崗)

管理處回應：擎天崗入冬後的天氣多為雨霧天氣，加上草原上飼養牛隻(擎天崗的特色)，故會有以上的狀況。

9. 溫泉:

- 泡澡池請提供 1. 衛生紙 2. 肥皂以利如廁後使用(冷水坑)

管理處回應：目前為免費使用，遊客應自行準備。

10. 行李存放:

- 希望能有寄放行李的地方
- 希望設寄物櫃, 方便遠途有行李的人使用(擎天崗)

管理處回應：因現行展場空間及人力有限，將於未來規劃設計時納入考量。

10. 停車:

- 希望對身障者能給停車費優待(擎天崗)

管理處回應：現行規定有提供身障者停車優惠，出示行照、身障手冊、識別證即可享免費停車 3 小時。

- 停車位好像不夠多(冷水坑)

管理處回應：已無增加停車位空間。國家公園以保育為主軸，不宜增設過多硬體設施，建議民眾多搭乘大眾運輸工具上山體驗大自然的美。

11. APP:

- app 裡有可以提供即時氣象的功能嗎？有就太棒了！中央氣象局的資料說中午才會下雨，但我們十點多上來就淋得溼搭搭了。(遊客中心)

管理處回應：app 之即時氣象資訊係配合即時影像呈現，計有前山公園、陽明書屋、擎天崗等 9 個據點。

- 中正山登山步道不安全(階梯)(龍鳳谷)。

管理處回應：已回應會配合本處年度預算經費再進行整修維護

12. 飲水機:

- 飲水機缺水，建議改善(冷水坑)

- 飲水機常遇到沒水提供(冷水坑)

管理處回應：飲水機已於 105 年 4 月汰換新機。

13. 其他

- 下雨天室內桌椅 3 個都被打濕，桌面不乾淨(冷水坑)

管理處回應：已請清潔人員加強清理。

- 時鐘改為大字的數字型時鐘+溫度，以因應老年化社會(冷水坑)

管理處回應：納入未來展示更新時參考。

- 停車場附近的溪流有些許垃圾(天溪園)

管理處回應：已清除完畢

- 下雨天有些道路中間被淤泥覆蓋無法通行(冷水坑)

管理處回應：已請步道清潔廠商清理。

附錄一：中文版問卷

陽明山國家公園_____地區遊客滿意度問卷

101年12月修訂

問卷編號：_____

訪談員：_____

訪問時間：_____年_____月_____日(星期_____)_____時_____分 訪問地點：_____

天氣：1. 晴 2. 陰 3. 雨

溫度：1. 0度以下 2. 1-5度 3. 6-10度 4. 11-15度 5. 16-20度 6. 21-25度

7. 26-30度 8. 30度以上

親愛的遊客，您好！

歡迎您來到陽明山國家公園_____！

為了解您對本處提供的解說服務及遊憩設施滿意度，請您針對_____地區各項服務項目給予適當評分。您的意見將提供我們改進參考，謝謝您的協助！

祝您 旅途愉快！

陽明山國家公園管理處 敬上

第一部份：滿意度

請您就本次的旅遊體驗給予建議(若您對該項服務項目感到非常滿意則給5分,滿意4分,普通3分,不滿意2分,非常不滿意1分,未使用(不知道)則給0分)

一、解說設施滿意度

	未使用(不知道)	0	5	4	3	2	1
(一) 戶外解說牌誌	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 解說摺頁/出版品	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 視聽多媒體	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 解說陳列展示	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(五) 解說導覽機台	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、公共設施滿意度

	未使用(不知道)	0	5	4	3	2	1
(一) 廁所	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 育嬰設備(哺乳室、廁所之換尿布台等)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 步道	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 觀景亭台	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(五) 休憩座椅	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(六) 停車場	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(七) iTaiwan免費無線上網	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- (八) 其它—手機充電站
- 其它—即時氣象顯示板

三、遊客服務滿意度

- | | 未使用(不知道) | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (一) 服務人員態度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (二) 服務人員解說內容 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三) 提供遊客服務之項目 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(本問卷共二頁，請續填下一頁)

四、心理體驗滿意度

- | | 未使用(不知道) | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (一) 遊憩區內之擁擠度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (二) 環境維護之清潔度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (三) 遊憩區內之吵雜度 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

五、智慧型手機等手持式裝置APP服務

(一) 請問您以何種方式下載本處APP?

0. 未使用(不知道) 1. 本處提供之QRcode 2. 系統APP商店搜尋

(二) 請問您使用APP的滿意度?

0. 未使用(不知道) 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意

(三) 您希望增加何種功能? _____

六、請問您過去曾來本地區旅遊幾次?

1. 第1次 2. 1-5次 3. 6-9次 4. 10次以上

七、請問您是否願意再來本地區旅遊?

1. 願意 2. 不願意，其原因為：_____

八、您對各項設施及服務如有不滿意或其他寶貴意見請提供我們改進：

第二部份：遊客基本資料

一、性別：1. 男 2. 女

二、年齡：1. 19歲以下 2. 20-35歲 3. 36-50歲 4. 51-64歲
5. 65歲以上

三、居住地：1. 國家公園區內居民 2. 台北市/新北市 3. 其他縣市
4. 其他國家_____

四、教育背景：1. 自修 2. 國小/中 3. 高中(職) 4. 大學(專)
5. 研究所以上

五、職業：1. 學生 2. 軍教 3. 農林漁牧業 4. 服務業
5. 自由業 6. 其他

六、請問您此次本地區所使用之主要交通工具為何？

1. 自行車 2. 機車 3. 自行開車 4. 搭乘大眾運輸工具
5. 遊覽車 6. 步行 7. 其他

問卷到此結束，再次感謝您的協助！

附錄二：英文版問卷

Yangmingshan National Park Visitor's Satisfaction Questionnaire

Headquarters Visitor Center

July 2012

Questionnaire No. : _____ Interviewer : _____

Date/Time : _____ Year _____ Month _____ Day _____ Hour _____ Minutes

(Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, Sunday)

Weather: 1. Sunny 2. Cloudy 3. Rainy

Temperature: 1. Below 0°C 2. 1-5°C 3. 6-10°C 4. 11-15°C 5. 16-20°C 6. 21-25°C

7. 26-30°C 8. Above 30°C

Dear visitor,

This questionnaire is designed to assess visitor satisfaction with the various recreational facilities and services within Yangmingshan National Park. Your help is extremely important to us because the data we collect from this survey informs our management decisions and strategies for the Park. We appreciate your cooperation.

We hope you have a wonderful trip!

Yangmingshan National Park Headquarters

Part I Visitor's Satisfaction

Please tick the box numbered 1(Poor) to 5(Excellent) according to your experience of the recreation facilities and service in Yangmingshan National Park. Tick 0 if you have never experienced the facility or service before.

A. Interpretation Facility

	0(Not applicable)	5	4	3	2	1
1. Signposts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Brochures/Publications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Audiovisual displays	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Displays and exhibition items	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Information Kiosk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Public Facility

	0(Not applicable)	5	4	3	2	1
1. Toilet facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Breast feeding areas/Diaper changing pad (in toilet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.Trails | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.Observation decks | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.Seating in rest areas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.Parking Lots | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.Free Wi-Fi (iTaiwan) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.Mobile phone charging service | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.Real-time weather information kiosk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C. Tourist Services

- | | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 0 (Not applicable) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.The services provided by staff | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.Knowledgeability of the staff | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.Service Items | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(Please turn over for more

D. Tourist experience

- | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 0 (Not applicable) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.Crowdedness of recreation areas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.Cleanliness of recreation areas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.Noise level in recreation areas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E. App service

- a. Do you use smartphone or tablet computer?
1. Yes 2. No, please answer the next question (F).
- b. What type of smartphone or tablet computer do you use?
1. Smart phone (Android) 2. Smart phone (IOS) 3. Tablet computer (Android)
4. Tablet computer (IOS) 5. Other_____
- c. Have you ever used Yangmingshan National Park App?
1. Yes 2. No, please answer the next question (F).
- d. Please tick the box numbered 1(Excellent) to 5(Poor) according to your experience of using the Yangmingshan National Park App. 1. 2. 3. 4. 5.
- e. Where did you download the Yangmingshan National Park app?
1. QRcode 2. App store
- f. Any comment for the App service will be appreciated.

F. How many times have you been to this visitor center?

1. This is my first Time 2. Two to five times 3. Six to nine times 4. Over ten times

G. Will you come here again?

1. Yes 2. No, because _____

I. Further comments will be appreciated. _____

Part II Personal Data

A. Sex : 1. Male 2. Female

B. Age : 1. under 19 2. 20-35 3. 36-50 4. 51-64 5. above 65 6. Prefer not to say

C. Residence : 1. National Park resident 2. Taipei City/New Taipei City 3. Other city/county 4. Other country _____

D. Education : 1. Self-study 2. Primary school/ Junior high school 3. Senior high school 4. University or Institute of Technology 5. Postgraduate

E. Occupation : 1. Student 2. Military/Government/Teacher
3. Agriculture/Forestry/Fishery/Pasturage 4. Industry/ Business/Service industries 5. Self-employed 6. Other

F. Which of the following transport options did you come to this visitor center by?

1. Bicycle 2. Motorcycle/ Scooter 3. Car 4. Public transport 5. Tour bus
6. On foot 7. Other means