

陽明山國家公園

105 年度第 2 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、周毅桓

擎天崗管理站：陳彥伯、李曜州、王瑞中、林修緯

小油坑管理站：葉超然、高英雄、葉聖壹

龍鳳谷管理站：周俊賢

陽明書屋管理站：叢培芝、張月珍

陽明山國家公園管理處

中華民國 105 年 10 月

目錄

一、全區受訪遊客基本資料	01
二、全區各項服務設施重視程度分析與各區比較	04
三、全區各項服務設施滿意程度分析與各區比較	10
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	16
五、各區遊客服務據點	20
(一)、遊客中心	20
1. 受訪遊客基本資料	20
2. 各項服務設施重視程度分析	22
3. 各項服務設施滿意度分析	24
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	26
(二)、陽明書屋	28
1. 受訪遊客基本資料	28
2. 各項服務設施重視程度分析	30
3. 各項服務設施滿意度分析	32
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	34
(三)、冷水坑遊客服務站	36
1. 受訪遊客基本資料	36
2. 各項服務設施重視程度分析	38
3. 各項服務設施滿意度分析	40
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	42
(四)、擎天崗遊客服務站	44
1. 受訪遊客基本資料	44
2. 各項服務設施重視程度分析	46
3. 各項服務設施滿意度分析	48
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	50
(五)、小油坑遊客服務站	52
1. 受訪遊客基本資料	52
2. 各項服務設施重視程度分析	54
3. 各項服務設施滿意度分析	56
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	58
(六)、龍鳳谷遊客服務站	60
1. 受訪遊客基本資料	60
2. 各項服務設施重視程度分析	62
3. 各項服務設施滿意度分析	64
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	66

(七)、竹子湖蓬萊米原種田故事館	68
1. 受訪遊客基本資料	68
2. 各項服務設施重視程度分析	70
3. 各項服務設施滿意度分析	72
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	74
(八)、天溪園生態教育中心	76
1. 受訪遊客基本資料	76
2. 各項服務設施重視程度分析	78
3. 各項服務設施滿意度分析	80
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	82
(九)、二子坪遊客服務站	84
1. 受訪遊客基本資料	84
2. 各項服務設施重視程度分析	86
3. 各項服務設施滿意度分析	88
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	90
(十)、大屯自然公園遊客服務站	92
1. 受訪遊客基本資料	92
2. 各項服務設施重視程度分析	94
3. 各項服務設施滿意度分析	96
4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異	98
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	100
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	109
八、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	110
九、結論及遊客意見彙整	110
(一)、遊客對國家公園各項服務設施期望之滿足	110
(二)、遊客意見	111

表目錄

表 1. 全區受訪遊客基本資料	02
表 2. 此次至陽明山國家公園旅遊地點	04
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	05
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	07
表 5. 陽明山國家公園各遊客服務站遊客設施服務重視程度排名	09
表 6. 陽明山國家公園全區各項服務設施遊客滿意度平均值與排名	11
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	13
表 8. 陽明山國家公園各遊客服務站遊客設施服務滿意度排名	15
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	17
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	19
表 11. 遊客中心受訪遊客基本資料	21
表 12. 遊客中心各項服務設施重視程度分析	23
表 13. 遊客中心各項服務設施滿意度分析	25
表 14. 遊客中心各項服務設施重視程度與滿意度之差異	27
表 15. 陽明書屋受訪遊客基本資料	29
表 16. 陽明書屋各項服務設施重視程度分析	31
表 17. 陽明書屋各項服務設施滿意度分析	33
表 18. 陽明書屋各項服務設施重視程度與滿意度之差異	35
表 19. 冷水坑受訪遊客基本資料	37
表 20. 冷水坑各項服務設施重視程度分析	39
表 21. 冷水坑各項服務設施滿意度分析	41
表 22. 冷水坑各項服務設施重視程度與滿意度之差異	43
表 23. 擎天崗受訪遊客基本資料	45
表 24. 擎天崗各項服務設施重視程度分析	47
表 25. 擎天崗各項服務設施滿意度分析	49
表 26. 擎天崗各項服務設施重視程度與滿意度之差異	51
表 27. 小油坑受訪遊客基本資料	53
表 28. 小油坑各項服務設施重視程度分析	55
表 29. 小油坑各項服務設施滿意度分析	57
表 30. 小油坑各項服務設施重視程度與滿意度之差異	59

表 31. 龍鳳谷受訪遊客基本資料.	61
表 32. 龍鳳谷各項服務設施重視程度分析.	63
表 33. 龍鳳谷各項服務設施滿意度分析.	65
表 34. 龍鳳谷各項服務設施重視程度與滿意度之差異.	67
表 35. 竹子湖蓬萊米原種田故事館受訪遊客基本資料.	69
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. ...	71
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.	73
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.	75
表 39. 天溪園生態教育中心受訪遊客基本資料.	77
表 40. 天溪園生態教育中心各項服務設施重視程度分析.	79
表 41. 天溪園生態教育中心各項服務設施滿意度分析.	81
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.	83
表 43. 二子坪遊客服務站受訪遊客基本資料.	85
表 44. 二子坪遊客服務站各項服務設施重視程度分析.	87
表 45. 二子坪遊客服務站各項服務設施滿意度分析.	89
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.	91
表 47. 大屯遊客服務站受訪遊客基本資料.	93
表 48. 大屯遊客服務站各項服務設施重視程度分析.	95
表 49. 大屯遊客服務站各項服務設施滿意度分析.	97
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. ...	99
表 51. 全區解說設施重視度在各項遊客人口統計變數之差異分 析.	101
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.	102
表 53. 全區公共設施重視度在各項遊客人口統計變數之差異分 析.	103
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.	104
表 55. 全區遊客服務重視度在各項遊客人口統計變數之差異分 析.	105
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.	106

表 57. 全區心理體驗重視度在各項遊客人口統計變數之差異分析.....	107
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.....	108
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.....	109
表 60. 遊客重遊意願與解說設施滿意度、公共設施滿意度與遊客服務滿意度之迴歸分析.....	110

本(105)年度第二季全區受訪對象為遊客中心與 9 個遊客服務站共計 1,925 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 (54.6%) 較多；51-64 歲年齡層 (31.2%) 為主要受訪對象，但 36-50 歲 (28.4%) 與 20-35 歲 (18.7%) 之遊客亦不少；職業以退休人員 (17.8%) 為主，其次是工商貿易 (13.4%) 與學生 (13.3%)；教育程度絕大部份是大學 (專) (60.9%)；居住地七成以上都集中在雙北地區 (70.4%)，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 33.3%，但其他旅遊經驗之遊客群亦頗平均 (初次到訪者：27.0%； ≥ 10 次：25.6%)，這與第一季之結果類似，只是各遊客組成所佔比例稍有消長，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 (44.5%) 與搭大眾運輸工具上山 (39.3%) 為最主要之入園方式，各佔四成左右，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=1925)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=1925)	百分比 (%)
性別			年齡		
男性	859	45.4%	<20歲	158	8.2%
女性	1031	54.6%	20-35歲	356	18.7%
教育背景			36-50歲	541	28.4%
自修	30	1.6%	51-64歲	594	31.2%
國小/中	118	6.1%	>65歲	257	13.5%
高中(職)	324	17.1%	職業		
大學(專)	1149	60.9%	學生	253	13.3%
研究所以上	263	14.3%	軍公教	191	10.1%
居住地			農林漁牧業	24	1.2%
台北市	795	41.6%	工商貿易	254	13.4%
新北市	551	28.8%	服務業	239	12.6%
基隆市	57	3.0%	自由業	163	8.6%
桃園市	179	9.5%	製造業	107	5.6%
新竹市	37	1.9%	專業技術人員	99	5.1%
新竹縣	12	0.6%	家管	131	6.7%
苗栗縣	13	0.7%	退休人員	339	17.8%
台中市	64	3.3%	待業中	14	0.7%
南投縣	11	0.6%	其他	95	4.9%
彰化縣	20	1.0%	搭乘交通工具		
雲林縣	10	0.5%	自行車	27	1.5%
嘉義縣	5	0.3%	機車	103	5.4%
嘉義市	9	0.5%	自行開車	851	44.5%
台南市	28	1.5%	搭乘大眾運輸工具	751	39.3%
高雄市	27	1.4%	遊覽車	115	6.0%
屏東縣	7	0.4%	步行	52	2.7%
台東縣	4	0.2%	其他	9	0.6%
花蓮縣	10	0.5%	過去旅遊經驗		
宜蘭縣	17	0.9%	0次	513	27.0%
其他	53	2.8%	2-5次	633	33.3%
			6-9次	267	14.1%
			≥10次	487	25.6%

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，擎天崗、小油坑、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 2.6%，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 105 次，該 2 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；其次是遊客中心與故事館，共計錄 37 次，遊客中心與陽明公園，共計錄 20 次，二子坪與擎天崗，共計錄 18 次；若同時旅遊 3 個景點，遊客中心、陽明公園與故事館，共計錄 9 次，該 3 點正好在 1 條旅遊線上且彼此相近，正好 1 次同遊；小油坑、二子坪與大屯自然公園，共計錄 8 次，3 景點相互緊鄰可 1 次同時拜訪；若同時旅遊 4 個景點，遊客中心、小油坑、冷水坑與擎天崗，共計錄 9 次。綜合以上資料，由以上同遊地點之組合，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
擎天崗	362	11.60%	1
小油坑	353	11.20%	2
遊客中心	340	10.80%	3
二子坪	316	10.00%	4
冷水坑	291	9.20%	5
陽明書屋	267	8.50%	6
大屯自然公園	260	8.20%	7
原種田故事館	241	7.60%	8
陽明公園	228	7.30%	9
龍鳳谷	204	6.50%	10
天溪園	164	5.20%	11
陽明山其他區域	82	2.60%	12
其他	41	1.30%	13
總數	3149	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 4.15 至 4.59，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值高達 4.59，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的前 4 名，且各項目之重視程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常重視；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值亦高達 4.50，且在所詢問之 3 個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的前 5-7 名，且各項目之重視程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各心理體驗項目均非常重視；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 4.30，平均值範圍由 4.45 至 4.07，其中以「廁所」(平均值=4.45) 與「步道」(平均值=4.55) 最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=4.07) 與「iTaiwan 無線上網」(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 4.15，且各解說設施項目普遍均不高，平均值範圍由 4.29 至 4.01，「解

說牌誌」(平均值=4.29)最受遊客重視,「解說 QR code」(平均值=4.01)相對重視度較低。

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	4.15	4.29	14	1898
	解說摺頁/出版品		4.17	19	1888
	視聽多媒體		4.14	20	1869
	解說陳列展示		4.18	18	1881
	解說導覽機台		4.09	23	1860
	公車即時資訊		4.23	17	1690
	陽明山國家公園導覽 APP		4.10	22	1836
	解說 QR code		4.01	25	1827
公共 設施	廁所	4.30	4.45	8	1902
	育嬰設備		4.07	24	1810
	步道		4.45	9	1893
	觀景亭台及休憩座椅		4.38	10	1887
	停車場		4.25	16	1869
	iTaiwan 無線上網		4.12	21	1828
	遊憩路徑指標		4.37	11	1880
	無障礙設施		4.32	13	1869
	安心設施		4.34	12	1848
	貼心設施		4.29	15	1865
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.59	4.59	2	1902
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.58	3	1906
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.57	4	1904
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.61	1	1904
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.50	4.50	5	1902
	整體環境之整潔		4.50	6	1901
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.49	7	1900

根據表 4 龍鳳谷遊客服務站在服務與設施之各項目中遊客之重視度幾乎均名列前茅,二子坪服務站則在公共設施部分有半數之重視度名列各服務站中之前兩名,天溪園則是在「心理體驗」上均名列前兩名,龍鳳谷服務站在大部分項目均名列前茅較為特殊,二子坪地區在多項設

施有多項名列前茅可能跟遊客眾多，遊客感受到公共設施較為重要，包括「育嬰設備」、「步道」、「觀景亭台及休憩座椅」、「停車場」與「遊憩路徑指標」；而天溪園在心理體驗之項目特別注重也許跟本區較為偏遠，特別撥空來此之遊客對心理體驗之要求較高之故。

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	4.14	4.14	4.33	4.28	4.33	4.49	4.02	4.19	4.59	4.42	4.29
	解說摺頁/出版品	3.97	3.97	4.05	4.08	4.26	4.45	4	4.22	4.22	4.26	4.15
	視聽多媒體	3.76	3.76	4.05	4.05	4.33	4.43	3.9	4.31	4.16	4.28	4.10
	解說陳列展示	4.06	4.06	4.07	4.03	4.29	4.5	3.98	4.18	4.15	4.27	4.16
	解說導覽機台	3.95	3.95	4.08	4.16	4.21	4.41	3.88	3.98	4.1	4.25	4.10
	公車即時資訊	3.99	3.99	4.34	4.33	4.33	4.49	3.91	-	4.18	4.31	4.21
	陽明山國家公園導覽APP	3.98	3.98	4.08	3.83	4.08	4.45	3.88	3.95	4.29	4.36	4.09
	解說QR code	3.83	3.83	3.95	3.66	4.04	4.36	3.88	3.91	4.19	4.21	3.99
公共設施	廁所	4.45	4.45	4.55	4.57	4.41	4.61	4.2	4.43	4.32	4.49	4.45
	育嬰設備	3.83	3.83	4.07	3.9	4.1	4.36	4.01	3.87	4.12	4.37	4.05
	步道	4.36	4.36	4.57	4.56	4.32	4.59	4.1	4.42	4.48	4.6	4.44
	觀景亭台及休憩座椅	4.24	4.24	4.48	4.43	4.36	4.52	4.08	4.28	4.47	4.56	4.37
	停車場	4.12	4.12	4.34	4.16	4.26	4.46	4.06	4.25	4.28	4.42	4.25
	iTaiwan 無線上網	3.9	3.9	4.24	3.97	4.19	4.47	4	3.85	4.21	4.22	4.10
	遊憩路徑指標	4.2	4.2	4.47	4.44	4.34	4.58	4.06	4.24	4.43	4.5	4.35
	無障礙設施	4.18	4.18	4.28	4.23	4.25	4.76	4.04	4.33	4.39	4.46	4.31
	安心設施	4.16	4.16	4.34	4.33	4.26	4.6	4.05	4.4	4.39	4.46	4.32
貼心設施	4.21	4.21	4.41	4.3	4.14	4.51	4.02	4.16	4.4	4.42	4.28	
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.59	4.59	4.53	4.59	4.64	4.73	4.16	4.74	4.65	4.68	4.59
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.58	4.58	4.52	4.58	4.58	4.73	4.16	4.75	4.63	4.67	4.58
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.53	4.53	4.49	4.54	4.64	4.72	4.16	4.73	4.63	4.64	4.56
	解說人員提供正確的相關資訊	4.55	4.55	4.7	4.82	4.44	4.75	4.16	4.78	4.63	4.66	4.60
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.53	4.54	4.52	4.36	4.69	4.14	4.94	4.31	4.45	4.50
	整體環境之整潔	4.55	4.55	4.54	4.56	4.42	4.7	4.16	4.68	4.39	4.49	4.50
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.52	4.52	4.52	4.51	4.46	4.63	4.15	4.71	4.48	4.46	4.50

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；其次則是「心理體驗」部分之題項，以第 4-9 名居多，少數例外是大屯與二子坪服務站有第 12-15 名之名次，主要是因為公共設施在此兩遊客服務站更被遊客重視之故，此外，天溪園特別重視遊憩區之擁擠情況將該項目列為第一名；在「解說設施」部分，各項目之重視程度排名普遍不高，除了「公車即時資訊」排名較有中間排名外，大部分之項目排名普遍均很後面；而在「公共設施」部分，「廁所」、「步道」與「觀景亭台及休憩座椅」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」項目甚至在冷水坑與故事館都名列前 3 名，此外尚有冷水坑之「步道」與龍鳳谷之「無障礙設施」均名列前兩名。

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

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 4.17 至 4.64，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 4.64，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 4.44，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 4.52；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 4.23，「步道」(平均值=4.35)最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.12)與「育嬰設備」(平均值=4.13)相對滿意度較低；而在「解說設施」部份之總平均值為 4.17，各解說設施之項目普遍均不高，「解說牌誌」(平均值=4.22)最受遊客滿意，「解說導覽機台」(平均值=4.12)相對滿意度較低。

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	4.17	4.22	14	1802
	解說摺頁/出版品		4.17	18	1759
	視聽多媒體		4.16	19	1651
	解說陳列展示		4.18	17	1718
	解說導覽機台		4.12	24	1490
	公車即時資訊		4.14	21	1411
	陽明山國家公園導覽 APP		4.19	16	1433
	解說 QR code		4.14	22	1361
公共 設施	廁所	4.23	4.28	10	1810
	育嬰設備(哺乳室、廁所 之換尿布台等)		4.13	23	1308
	步道		4.35	8	1806
	觀景亭台及休憩座椅		4.29	9	1799
	停車場		4.16	20	1682
	iTaiwan 無線上網		4.12	25	1421
	遊憩路徑指標		4.27	11	1772
	無障礙設施(停車、坡 道、廁所、輪椅)		4.23	12	1644
	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)		4.22	15	1577
貼心設施(手機充電、飲 水機、老花眼鏡、紀念章)	4.23	13	1645		
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.64	4.66	1	1804
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.65	2	1804
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.60	4	1799
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.63	3	1786
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.44	4.42	6	1822
	整體環境之整潔		4.52	5	1823
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.38	7	1819

根據表 7 龍鳳谷遊客服務站在服務與設施之各項目中遊客之滿意

度全部名列第一名，只有故事館與天溪園在少數項目可以與之比擬，這包括故事館「公共設施」之「廁所」與「遊客服務」之「解說人員能主動樂意協助遊客」、「解說人員解說內容簡潔易懂」，與天溪園之「遊客服務」之「解說人員態度親切和藹」、「解說人員提供正確的相關資訊」與「心理體驗」之「遊憩區內舒適不擁擠」、「遊憩區內寧靜不吵雜」。而各遊客服務站較不滿意之項目雖分散在各遊客服務站，但小油坑卻有最多之項目名列各服務站最低之滿意度平均值；而二子坪遊客站在「解說設施部分」則包含較多之滿意度最低之平均值；冷水坑則在「遊客服務」部分有兩項遊客滿意度最低之平均值。

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	4.13	4.13	4.05	4.08	4.25	4.71	4.07	4.15	4.39	4.3	4.23
	解說摺頁/出版品	4.07	4.07	4.05	4.1	4.09	4.48	4.38	4.32	3.9	4	4.15
	視聽多媒體	3.96	3.96	4.07	4.07	4.19	4.59	4.06	4.47	3.74	4.12	4.12
	解說陳列展示	4.1	4.1	4.08	4.11	4.12	4.62	4.4	4.17	3.79	4.12	4.16
	解說導覽機台	4.06	4.06	4.34	4.08	4.06	4.58	4.11	4.11	3.91	4.11	4.14
	公車即時資訊	3.97	3.97	4.15	4.27	4.19	4.62	4.08	-	3.89	4.01	4.13
	陽明山國家公園導覽 APP	4.08	4.08	4.09	4.18	3.99	4.61	4.04	4.13	4.42	4.3	4.19
	解說 QR code	4	4	4.13	4.06	3.98	4.57	4.12	4.17	4.07	4.18	4.13
公共設施	廁所	4.19	4.19	4.16	4.19	4	4.66	4.65	4.36	4.02	4.35	4.28
	育嬰設備	4.23	4.23	4.16	4.08	3.85	4.59	4.22	4.11	3.89	4.03	4.14
	步道	4.25	4.25	4.32	4.33	4.15	4.61	4.26	4.47	4.38	4.48	4.35
	觀景亭台及休憩座椅	4.11	4.11	4.31	4.24	4.16	4.59	4.22	4.22	4.36	4.43	4.28
	停車場	4.14	4.14	4.16	4.18	4.08	4.66	4.14	4.3	3.86	3.99	4.17
	iTaiwan 無線上網	3.99	3.99	4.14	4.13	3.99	4.6	4.07	3.8	4.1	4.14	4.10
	遊憩路徑指標	4.12	4.12	4.36	4.2	4.08	4.86	4.06	4.17	4.3	4.3	4.26
	無障礙設施	4.19	4.19	4.26	4.14	4.09	4.62	4.12	4.21	4.21	4.22	4.23
	安心設施	4.17	4.17	4.23	4.24	4.12	4.65	4.1	4.13	4.12	4.26	4.22
	貼心設施	4.16	4.16	4.31	4.21	4.05	4.58	4.1	4.22	4.18	4.23	4.22
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.63	4.63	4.52	4.59	4.6	4.82	4.7	4.83	4.59	4.66	4.66
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.58	4.58	4.56	4.56	4.55	4.81	4.72	4.85	4.59	4.62	4.64
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.52	4.52	4.5	4.52	4.39	4.79	4.72	4.83	4.57	4.58	4.59
	解說人員提供正確的相關資訊	4.53	4.53	4.5	4.56	4.64	4.78	4.7	4.84	4.53	4.59	4.62
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.45	4.45	4.32	4.39	4.25	4.78	4.66	4.79	3.97	4.22	4.43
	整體環境之整潔	4.47	4.47	4.36	4.43	4.33	4.77	4.66	5	4.31	4.47	4.53
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.39	4.39	4.15	4.36	4.24	4.75	4.66	4.77	3.92	4.19	4.38

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，及冷水坑的吵雜；而在「公共設施」部分在「步道」是最常讓遊客滿意之項目，龍鳳谷是少數之例外，遊客對步道較不滿意；在「解說設施」部分，各項目之滿意程度排名普遍不高，「解說牌誌」與「視聽多媒體」是少數項目較常獲得較高滿意度排名之項目，包括小油坑、龍鳳谷、大屯、二子坪服務站之「解說牌誌」與遊客中心、小油坑、天溪園遊客服務站的「視聽多媒體」。

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

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 -0.17，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」與「陽明山國家公園導覽 APP」最超過遊客期望，分別達 0.13 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全都超出期望，另外，公共設施的「育嬰設備」與「解說設施」之「解說導覽機台」均是超出遊客期望之項目。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「廁所」、「安心設施」、「遊憩路徑指標」與「步道」，分別由 -0.17 至 -0.10；「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。

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	4.29	4.22	-0.07	15
	解說摺頁/出版品	4.17	4.17	0	11
	視聽多媒體	4.14	4.16	0.02	8
	解說陳列展示	4.18	4.18	0	12
	解說導覽機台	4.09	4.12	0.03	6
	公車即時資訊	4.23	4.14	-0.09	20
	陽明山國家公園導覽 APP	4.1	4.19	0.09	2
	解說 QR code	4.01	4.14	0.13	1
公共 設施	廁所	4.45	4.28	-0.17	25
	育嬰設備(哺乳室、廁所之換尿布台等)	4.07	4.13	0.06	5
	步道	4.45	4.35	-0.10	21
	觀景亭台及休憩座椅	4.38	4.29	-0.09	17
	停車場	4.25	4.16	-0.09	18
	iTaiwan 無線上網	4.12	4.12	0	13
	遊憩路徑指標	4.37	4.27	-0.10	22
	無障礙設施(停車、坡道、廁所、輪椅)	4.32	4.23	-0.09	19
	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)	4.34	4.22	-0.12	24
貼心設施(手機充電、飲水機、老花眼鏡、紀念章)	4.29	4.23	-0.06	14	
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.59	4.66	0.07	3
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.58	4.65	0.07	4
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.57	4.6	0.03	7
	解說人員提供正確的相關資訊	4.61	4.63	0.02	9
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.5	4.42	-0.08	16
	整體環境之整潔	4.5	4.52	0.02	10
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.49	4.38	-0.11	23

根據表 10 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項目，共有 2/3 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都在「公共設施」上，這些項目包括「育嬰設備」、「停車場」、「遊憩路徑指標」、「安心設施」、「貼心設施」；擎天崗則是在「解說設施」之手機網路相關項目，包括「陽明山國家公園導覽 APP」與「解說 QR code」。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二子坪遊客服務站，共有近 2/3 項目名列各服務站滿意度重視度之差異最後一名，且分布在各大項，尤其是「解說設施」部分；小油坑、大屯、冷水坑與擎天崗則都有 3 到 4 項其滿意度重視度之差異最後一名之項目，且大抵集中在「公共設施」項目。

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	-0.01	-0.01	-0.28	-0.2	-0.08	0.22	0.05	-0.04	-0.2	-0.12
	解說摺頁/出版品	0.1	0.1	0	0.02	-0.17	0.03	0.38	0.1	-0.32	-0.26
	視聽多媒體	0.2	0.2	0.02	0.02	-0.14	0.16	0.16	0.16	-0.42	-0.16
	解說陳列展示	0.04	0.04	0.01	0.08	-0.17	0.12	0.42	-0.01	-0.36	-0.15
	解說導覽機台	0.11	0.11	0.26	-0.08	-0.15	0.17	0.23	0.13	-0.19	-0.14
	公車即時資訊	-0.02	-0.02	-0.19	-0.06	-0.14	0.13	0.17	-	-0.29	-0.3
	陽明山國家公園 導覽APP	0.1	0.1	0.01	0.35	-0.09	0.16	0.16	0.18	0.13	-0.06
	解說QR code	0.17	0.17	0.18	0.4	-0.06	0.21	0.24	0.26	-0.12	-0.03
公共設施	廁所	-0.26	-0.26	-0.39	-0.38	-0.41	0.05	0.45	-0.07	-0.3	-0.14
	育嬰設備	0.4	0.4	0.09	0.18	-0.25	0.23	0.21	0.24	-0.23	-0.34
	步道	-0.11	-0.11	-0.25	-0.23	-0.17	0.02	0.16	0.05	-0.1	-0.12
	觀景亭台及休憩 座椅	-0.13	-0.13	-0.17	-0.19	-0.2	0.07	0.14	-0.06	-0.11	-0.13
	停車場	0.02	0.02	-0.18	0.02	-0.18	0.2	0.08	0.05	-0.42	-0.43
	iTaiwan 無線上網	0.09	0.09	-0.1	0.16	-0.2	0.13	0.07	-0.05	-0.11	-0.08
	遊憩路徑指標	-0.08	-0.08	-0.11	-0.24	-0.26	0.28	0	-0.07	-0.13	-0.2
	無障礙設施	0.01	0.01	-0.02	-0.09	-0.16	-0.14	0.08	-0.12	-0.18	-0.24
	安心設施	0.01	0.01	-0.11	-0.09	-0.14	0.05	0.05	-0.27	-0.27	-0.2
	貼心設施	-0.05	-0.05	-0.1	-0.09	-0.09	0.07	0.08	0.06	-0.22	-0.19
遊客服務	解說人員態度親切和藹	0.04	0.04	-0.01	0	-0.04	0.09	0.54	0.09	-0.06	-0.02
	解說人員能主動 樂意協助遊客	0	0	0.04	-0.02	-0.03	0.08	0.56	0.1	-0.04	-0.05
	解說人員解說內容 簡潔易懂	-0.01	-0.01	0.01	-0.02	-0.25	0.07	0.56	0.1	-0.06	-0.06
	解說人員提供正 確的相關資訊	-0.02	-0.02	-0.2	-0.26	0.2	0.03	0.54	0.06	-0.1	-0.07
心理體驗	遊憩區內舒適不 擁擠	-0.08	-0.08	-0.22	-0.13	-0.11	0.09	0.52	-0.15	-0.34	-0.23
	整體環境之整潔	-0.08	-0.08	-0.18	-0.13	-0.09	0.07	0.5	0.32	-0.08	-0.02
	遊憩區內寧靜不 吵雜	-0.13	-0.13	-0.37	-0.15	-0.22	0.12	0.51	0.06	-0.56	-0.27

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 (53.8%) 居多；51-64歲年齡層 (39.3%) 為主要受訪對象，其次是65歲以上 (20.5%) 與20-35歲 (20.5%) 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 (31.7%) 為最主要，其次是學生 (15.2%) 與服務業 (11.4%)；教育程度絕大部份均是大學 (專) (54.5%)；居住地3/4以上都集中在雙北地區 (76.4%)。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 (52.0%) 幾乎佔了一半比例。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；佔六成以上的遊客搭乘大眾運輸工具來遊客中心 (63.6%)，但也有不少遊客是自行開車或騎乘機車至遊客中心 (34.1%) (詳如表11)。

表 11.遊客中心受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=132)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=132)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	63	46.2%	自修	10	7.6%
女	71	53.8%	國小/中	9	6.8%
年齡			高中(職)	29	22.0%
19歲以下	12	9.1%	大學(專)	72	54.5%
20-35歲	27	20.5%	研究所以上	12	9.1%
36-50歲	14	10.6%	職業		
51-64歲	52	39.3%	學生	20	15.2%
65歲以上	27	20.5%	其他	17	12.9%
居住地			軍公教	12	9.1%
台北市	57	43.1%	工商貿易	8	6.1%
新北市	44	33.3%	製造業	2	1.5%
基隆市	2	1.5%	專業技術人員	4	3.0%
桃園市	4	3.0%	家管	7	5.3%
新竹市	2	1.5%	服務業	15	11.4%
新竹縣	1	0.8%	退休人員	42	31.7%
苗栗縣	1	0.8%	自由業	5	3.8%
台中市	3	2.3%	搭乘交通工具		
彰化縣	2	1.5%	機車	9	6.8%
嘉義縣	1	0.8%	自行開車	36	27.3%
嘉義市	1	0.8%	搭乘大眾運輸工具	84	63.6%
高雄市	2	1.5%	遊覽車	1	0.8%
其他	12	9.1%	步行	2	1.5%
過去旅遊經驗					
0次	20	15.7%	6-9次	18	14.2%
2-5次	23	18.1%	≥10次	66	52.0%

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 12 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 4.01 至 4.61，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值達 4.59，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 4.50，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；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.31，但公共設施各項目之重視程度則高低相差頗大，由 4.01 至 4.53 均有，「廁所」(平均值=4.53) 與「步道」(平均值=4.52) 最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=4.01)、「停車場」(平均值=4.03) 與「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.07) 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 4.19，其中「解說牌誌」(平均值=4.42) 最受遊客重視，「解說導覽機台」(平均值=4.07) 相對重視度較低。

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	4.19	4.42	11	124
	解說摺頁/出版品		4.30	16	120
	視聽多媒體		4.19	18	117
	解說陳列展示		4.15	19	122
	解說導覽機台		4.07	22	120
	公車即時資訊		4.21	17	95
	陽明山國家公園導覽 APP		4.14	20	111
	解說 QR code		4.09	21	109
公共 設施	廁所	4.31	4.53	6	126
	育嬰設備		4.01	25	105
	步道		4.52	7	124
	觀景亭台及休憩座椅		4.34	13	122
	停車場		4.03	24	112
	iTaiwan 無線上網		4.07	23	108
	遊憩路徑指標		4.47	10	125
	無障礙設施		4.33	15	120
	安心設施		4.42	12	114
	貼心設施		4.34	14	122
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.59	4.60	2	126
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.59	3	126
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.61	1	124
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.58	4	124
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.50	4.48	9	125
	整體環境之整潔		4.54	5	125
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.50	8	125

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 4.19 至 4.69，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.69，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 4.44，且各項目其重視度平均值均介於第五名至第七名，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；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「解說設施」部份之總平均值為 4.21，「視聽多媒體」（平均值=4.33）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=4.17）相對滿意度較低；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.19，「步道」（平均值=4.31）最受遊客滿意，「停車場」（平均值=4.08）與「育嬰設備」（平均值=4.09）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	4.21	4.21	15	104
	解說摺頁/出版品		4.25	12	102
	視聽多媒體		4.33	8	94
	解說陳列展示		4.23	13	97
	解說導覽機台		4.15	21	96
	公車即時資訊		4.21	16	95
	陽明山國家公園導覽 APP		4.17	20	84
	解說 QR code		4.20	18	79
公共 設施	廁所	4.19	4.15	22	106
	育嬰設備		4.09	24	74
	步道		4.29	9	103
	觀景亭台及休憩座椅		4.23	14	101
	停車場		4.08	25	83
	iTaiwan 無線上網		4.13	23	85
	遊憩路徑指標		4.21	17	103
	無障礙設施		4.19	19	90
	安心設施		4.26	11	85
	貼心設施		4.28	10	90
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.69	4.73	1	103
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.71	2	103
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.64	4	102
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.68	3	102
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.44	4.42	7	106
	整體環境之整潔		4.45	5	106
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.45	6	106

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 0.14 至-0.38。「解說設施」之「視聽多媒體」是遊客覺得服務最超過預期的，而「解說 QR code」亦是超過遊客期望之主要「解說設施」項目；而「服務項目」各項除了「解說人員解說內容簡潔易懂」均超出預期不少，分別由 0.10 至 0.13，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主要都在「公共設施」與「解說設施」部分，包括「公共設施」之「廁所」、「遊憩路徑指標」、「步道」、「安心設施」、「無障礙設施」與「解說設施」部份之「解說牌誌」，分別由-0.38 至-0.14；「心理體驗」部份全部未達遊客預期，只是落差較小。

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	4.42	4.21	-0.21	22
	解說摺頁/出版品	4.30	4.25	-0.05	14
	視聽多媒體	4.19	4.33	0.14	1
	解說陳列展示	4.15	4.23	0.08	6
	解說導覽機台	4.07	4.15	0.08	7
	公車即時資訊	4.21	4.21	0	13
	陽明山國家公園導覽APP	4.14	4.17	0.03	11
	解說 QR code	4.09	4.20	0.11	4
公共設施	廁所	4.53	4.15	-0.38	25
	育嬰設備	4.01	4.09	0.08	8
	步道	4.52	4.29	-0.23	23
	觀景亭台及休憩座椅	4.34	4.23	-0.11	19
	停車場	4.03	4.08	0.05	10
	iTaiwan 無線上網	4.07	4.13	0.06	9
	遊憩路徑指標	4.47	4.21	-0.26	24
	無障礙設施	4.33	4.19	-0.14	20
	安心設施	4.42	4.26	-0.16	21
	貼心設施	4.34	4.28	-0.06	16
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.60	4.73	0.13	2
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.59	4.71	0.12	3
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.61	4.64	0.03	12
	解說人員提供正確的相關資訊	4.58	4.68	0.10	5
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.48	4.42	-0.06	17
	整體環境之整潔	4.54	4.45	-0.09	18
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.50	4.45	-0.05	15

(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 (55.7%) 居多；在年齡層上以年紀較高之年齡層為主 (51-64 歲：32.9%；36-50 歲：27.1%；65 歲以上：20.8%)；職業以退休人員 (23.3%) 為主，其次是服務業 (18.2%)；教育程度大學 (專) 佔了一半以上 (51.6%)；居住地近七成都集中在雙北地區 (69.4%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，2-5 次到訪經驗最高 (33.3%)，其次是經常造訪國家公園之遊客佔 30.7%；幾佔 1/2 的遊客是自行開車上山 (47.4%)，其次是搭大眾運輸工具上山 (31.8%)，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=192)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=192)	百分比 (%)
性別			教育程度		
男	85	44.3%	自修	2	1%
女	107	55.7%	國小/中	15	7.8%
年齡			高中(職)	49	25.5%
19歲以下	7	3.6%	大學(專)	99	51.6%
20-35歲	30	15.6%	研究所以上	27	14.1%
36-50歲	52	27.1%	交通工具		
51-64歲	63	32.9%	自行車	2	1%
65歲以上	40	20.8%	機車	7	3.6%
居住地			自行開車	91	47.4%
台北市	90	46.9%	搭乘大眾運輸工具	61	31.8%
新北市	43	22.5%	遊覽車	22	11.5%
基隆市	1	0.5%	步行	9	4.7%
桃園市	18	9.4%	職業		
新竹市	4	2.1%	學生	9	4.7%
新竹縣	2	1.0%	軍公教	14	7.3%
苗栗縣	2	1.0%	工商貿易	13	6.8%
台中市	6	3.1%	製造業	12	6.3%
台南市	1	0.5%	專業技術人員	8	4.2%
高雄市	1	0.5%	家管	18	9.4%
屏東縣	2	1.0%	服務業	35	18.2%
花蓮縣	3	1.6%	退休人員	45	23.3%
其他	19	9.9%	自由業	20	10.4%
過去旅遊經驗			待業中	4	2.1%
0次	48	25.0%	其他	14	7.3%
2-5次	64	33.3%			
6-9次	21	10.9%			
≥10次	59	30.7%			

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 16 各項設施與服務項目除解說設施外其重視度均大於 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 3.76 至 4.59，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值達 4.56，且在所詢問之 4 個題項中，有 3 個項目分佔所有設施服務重視度之總排名的前三名，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 4.53，且各項目其重視度平均值均介於第四名至第七名，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；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.12，與「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=4.45)與「步道」(平均值=4.36)最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=3.83)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 3.96，且在所詢問之 8 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較不重視，其中「解說牌誌」(平均值=4.14)最受遊客重視，「視聽多媒體」(平均值=3.76)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	3.96	4.14	15	191
	解說摺頁/出版品		3.97	20	192
	視聽多媒體		3.76	25	113
	解說陳列展示		4.06	17	192
	解說導覽機台		3.95	21	192
	公車即時資訊		3.99	18	192
	陽明山國家公園導覽APP		3.98	19	192
	解說QR code		3.83	23	192
公共設施	廁所	4.12	4.45	8	192
	育嬰設備		3.83	24	192
	步道		4.36	9	192
	觀景亭台及休憩座椅		4.24	10	192
	停車場		4.12	16	191
	iTaiwan 無線上網		3.90	22	192
	遊憩路徑指標		4.20	12	192
	無障礙設施		4.18	13	192
	安心設施		4.16	14	192
	貼心設施		4.21	11	192
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.56	4.59	1	192
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.58	2	192
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.53	5	192
	解說人員提供正確的相關資訊		4.55	3	192
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.53	6	192
	整體環境之整潔		4.55	4	192
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.52	7	191

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 4.04 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 4.57，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 4.44，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，而在「公共設施」部份之總平均值為 4.16，「步道」（平均值=4.25）最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」（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，各次項目普遍都不高，其中「解說牌誌」（平均值=4.13）最受遊客滿意，「視聽多媒體」（平均值=3.96）相對滿意度較低。

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	4.04	4.13	15	192
	解說摺頁/出版品		4.07	20	161
	視聽多媒體		3.96	25	155
	解說陳列展示		4.10	18	192
	解說導覽機台		4.06	21	192
	公車即時資訊		3.97	24	192
	陽明山國家公園導覽 APP		4.08	19	192
	解說 QR code		4.00	22	192
公共 設施	廁所	4.16	4.19	10	192
	育嬰設備		4.23	9	192
	步道		4.25	8	192
	觀景亭台及休憩座椅		4.11	17	192
	停車場		4.14	14	192
	iTaiwan 無線上網		3.99	23	192
	遊憩路徑指標		4.12	16	192
	無障礙設施		4.19	11	192
	安心設施		4.17	12	192
	貼心設施		4.16	13	192
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.57	4.63	1	192
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.58	2	192
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.52	4	192
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.53	3	191
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.44	4.45	6	192
	整體環境之整潔		4.47	5	192
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.39	7	192

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 0.40 至-0.26。公共設施的「育嬰設備」是最超出遊客期望之項目，其差異達 0.40，而主要超出預期之項目全都集中在「解說設施」，包括「視聽多媒體」、「解說 QR code」、「解說導覽機台」、「解說摺頁/出版品」、「陽明山國家公園導覽 APP」，其差異值全部超過 0.10 而不如遊客期望之項目主要集中在「公共設施」部分，包括「公共設施」之「廁所」、「觀景亭台及休憩座椅」、「步道」與「心理體驗」部份之「遊憩區內寧靜不吵雜」，分別由-0.26 至-0.11；另外「心理體驗」部份之其他題項均未達遊客預期，只是落差較小。

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	4.14	4.13	-0.01	14
	解說摺頁/出版品	3.97	4.07	0.10	5
	視聽多媒體	3.76	3.96	0.20	2
	解說陳列展示	4.06	4.1	0.04	8
	解說導覽機台	3.95	4.06	0.11	4
	公車即時資訊	3.99	3.97	-0.02	17
	陽明山國家公園導覽APP	3.98	4.08	0.10	6
	解說 QR code	3.83	4	0.17	3
公共設施	廁所	4.45	4.19	-0.26	25
	育嬰設備	3.83	4.23	0.40	1
	步道	4.36	4.25	-0.11	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.24	4.11	-0.13	23
	停車場	4.12	4.14	0.02	10
	iTaiwan 無線上網	3.9	3.99	0.09	7
	遊憩路徑指標	4.2	4.12	-0.08	19
	無障礙設施	4.18	4.19	0.01	11
	安心設施	4.16	4.17	0.01	12
	貼心設施	4.21	4.16	-0.05	18
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.59	4.63	0.04	9
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.58	4.58	0	13
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.53	4.52	-0.01	15
	解說人員提供正確的相關資訊	4.55	4.53	-0.02	16
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.45	-0.08	20
	整體環境之整潔	4.55	4.47	-0.08	21
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.52	4.39	-0.13	24

(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%；在年齡層上以中間三個年齡層較高（36-50 歲：26.5%；51-64 歲：24.5%；20-35 歲：23.0%）；職業以學生最多（28.5%）為主，其次是退休人員（18.5%）；教育程度絕大部份均是大學（專）（53.0%）；居住地超過八成都集中在雙北地區（81.5%）。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，經常到訪之遊客比例最高達（38.9%）佔最多，其次是曾經來過 2-5 次者（33.8%）；搭大眾運輸工具上山之遊客佔比最高（36.0%），其次是自行開車上山（25.0%），可見來此遊客中心之遊客有不少均是搭公車前來（詳如表 19）。

表 19. 冷水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	100	50.0%	自修	21	10.5%
女	100	50.0%	國小/中	24	12.0%
年齡			高中(職)	27	13.5%
19歲以下	27	13.5%	大學(專)	106	53.0%
20-35歲	46	23.0%	研究所以上	22	11.0%
36-50歲	53	26.5%	職業		
51-64歲	49	24.5%	學生	57	28.5%
65歲以上	25	12.5%	軍公教	18	9.0%
居住地			工商貿易	13	6.5%
台北市	93	46.5%	製造業	4	2.0%
新北市	70	35.0%	專業技術人員	5	2.5%
基隆市	5	2.5%	家管	20	10%
桃園市	12	6.0%	服務業	13	6.5%
新竹縣	1	0.5%	退休人員	37	18.5%
台中市	4	2.0%	自由業	18	9.0%
彰化縣	3	1.5%	待業中	5	2.5%
雲林縣	1	0.5%	其他	10	5.0%
嘉義縣	1	0.5%	交通工具		
嘉義市	1	0.5%	自行車	17	8.5%
台南市	3	1.5%	機車	24	12.0%
高雄市	1	0.5%	自行開車	50	25.0%
台東縣	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	72	36.0%
其他	4	2.0%	遊覽車	14	7.0%
過去旅遊經驗			步行	21	10.5%
0次	31	15.7%	其他	2	1.0%
2-5次	67	33.8%			
6-9次	23	11.6%			
≥10次	77	38.9%			

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	4.12	4.33	16	200
	解說摺頁/出版品		4.05	23	200
	視聽多媒體		4.05	24	200
	解說陳列展示		4.07	21	200
	解說導覽機台		4.08	19	200
	公車即時資訊		4.34	13	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.08	20	199
	解說 QR code		3.95	25	198
公共設施	廁所	4.38	4.55	3	199
	育嬰設備		4.07	22	200
	步道		4.57	2	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.48	10	199
	停車場		4.34	14	199
	iTaiwan 無線上網		4.24	18	198
	遊憩路徑指標		4.47	11	199
	無障礙設施		4.28	17	199
	安心設施		4.34	15	198
	貼心設施		4.41	12	199
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.56	4.53	6	198
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.52	7	200
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.49	9	200
	解說人員提供正確的相關資訊		4.70	1	200
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.54	4	200
	整體環境之整潔		4.54	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.52	8	200

3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 21 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.12 至 4.52，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 4.52，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.28，其中「整體環境之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值達 4.36，「遊憩區內寧靜不吵雜」(平均值=4.15) 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 4.24，「遊憩路徑指標」(平均值=4.36) 最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第 5 名，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.14) 與「廁所」(平均值=4.35) 相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.12，各次項目普遍都不高，「解說導覽機台」(平均值=4.34) 最受遊客滿意，「解說摺頁/出版品」(平均值=4.05) 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。

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	4.12	4.05	24	184
	解說摺頁/出版品		4.05	25	168
	視聽多媒體		4.07	23	170
	解說陳列展示		4.08	22	174
	解說導覽機台		4.34	7	171
	公車即時資訊		4.15	17	169
	陽明山國家公園導覽 APP		4.09	21	155
	解說 QR code		4.13	20	148
公共 設施	廁所	4.24	4.16	14	188
	育嬰設備		4.16	15	145
	步道		4.32	8	188
	觀景亭台及休憩座椅		4.31	10	192
	停車場		4.16	16	177
	iTaiwan 無線上網		4.14	19	156
	遊憩路徑指標		4.36	5	189
	無障礙設施		4.26	12	175
	安心設施		4.23	13	158
	貼心設施		4.31	11	170
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.52	4.52	2	187
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.56	1	189
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.50	3	186
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.50	4	186
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.28	4.32	9	193
	整體環境之整潔		4.36	6	193
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.15	18	192

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 0.26 至-0.39。主要超出預期之項目大都集中在「解說設施」，包括「解說導覽機台」、「解說 QR code」，其差異值全部超過 0.10，其他還包括公共設施的「育嬰設備」，其差異值亦超過 0.09；而不如遊客期望之項目主要集中在「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-0.37 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，則大部份題項未達到遊客之期望，包括「廁所」、「步道」、「停車場」、「觀景亭台及休憩座椅」、「安心設施」、「遊憩路徑指標」、「貼心設施」、「iTaiwan 無線上網」均達到-0.10 之落差，可見遊客對公共設施之要求亦頗大。另外，「解說設施」之「解說牌誌」與「公車即時資訊」亦是落差較大之項目，分別達到-0.28 與-0.19。

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	4.33	4.05	-0.28	23
	解說摺頁/出版品	4.05	4.05	0	9
	視聽多媒體	4.05	4.07	0.02	5
	解說陳列展示	4.07	4.08	0.01	6
	解說導覽機台	4.08	4.34	0.26	1
	公車即時資訊	4.34	4.15	-0.19	19
	陽明山國家公園導覽APP	4.08	4.09	0.01	7
	解說 QR code	3.95	4.13	0.18	2
公共設施	廁所	4.55	4.16	-0.39	25
	育嬰設備	4.07	4.16	0.09	3
	步道	4.57	4.32	-0.25	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.48	4.31	-0.17	16
	停車場	4.34	4.16	-0.18	17
	iTaiwan 無線上網	4.24	4.14	-0.10	12
	遊憩路徑指標	4.47	4.36	-0.11	14
	無障礙設施	4.28	4.26	-0.02	11
	安心設施	4.34	4.23	-0.11	15
	貼心設施	4.41	4.31	-0.1	13
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.53	4.52	-0.01	10
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.52	4.56	0.04	4
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.49	4.5	0.01	8
	解說人員提供正確的相關資訊	4.7	4.5	-0.2	20
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.54	4.32	-0.22	21
	整體環境之整潔	4.54	4.36	-0.18	18
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.52	4.15	-0.37	24

(四)、擎天崗遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性 (56.0%) 居多；20-35 歲年齡層 (39.0%) 為主要受訪對象，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，其次是退休人員 (14.0%)；教育程度絕大部份均是大學 (專) (61.5%)；居住地近七成都集中在雙北地區 (68.5%)。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 (40.5%) 佔最多，其次是初次到訪之遊客 (24.5%)；佔五成以上的遊客搭大眾運輸工具上山 (53.0%)，其次是自行開車上山 (29.0%)，可見來此遊客中心之遊客大抵均是搭公車前來 (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	88	44.0%	自修	2	1.0%
女	112	56.0%	國小/中	13	6.5%
年齡			高中(職)	32	16.0%
19歲以下	22	11.0%	大學(專)	123	61.5%
20-35歲	78	39.0%	研究所以上	30	15.0%
36-50歲	42	21.0%	職業		
51-64歲	44	22.0%	學生	65	32.5%
65歲以上	14	7.0%	軍公教	24	12.0%
居住地			工商貿易	17	8.5%
台北市	80	40.0%	製造業	7	3.5%
新北市	57	28.5%	專業技術人員	6	3.0%
桃園市	20	10.0%	家管	5	2.5%
新竹市	2	1.0%	服務業	21	10.5%
新竹縣	1	0.5%	退休人員	28	14.0%
苗栗縣	1	0.5%	自由業	12	6.0%
台中市	6	3.0%	其他	15	7.5%
彰化縣	5	2.5%	交通工具		
南投縣	2	1.0%	自行車	2	1.0%
雲林縣	7	3.5%	機車	12	6.0%
嘉義市	1	0.5%	自行開車	58	29.0%
台南市	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	106	53.0%
高雄市	1	0.5%	遊覽車	16	8.0%
屏東縣	2	1.0%	步行	4	2.0%
台東縣	1	0.5%	其他	2	1.0%
宜蘭縣	2	1.0%	過去旅遊經驗		
其他	11	5.5%	0次	49	24.5%
			2-5次	81	40.5%
			6-9次	24	12.0%
			≥10次	46	23.0%

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 4.05 至 4.63，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 4.63，且在所詢問之 4 個題項中，有三項佔所有設施服務重視度之總排名的前三名，尤其在「解說人員提供正確的相關資訊」更高達 4.82；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.53，在所詢問之 3 個題項中，佔所有設施服務重視度之總排名的 6-9 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服務項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.29，「廁所」(平均值=4.57) 與「步道」(平均值=4.56) 最受遊客重視，且高居所有設施與服務項目之第 4、5 名，可見遊客之重視，這情形與冷水坑服務站之情形頗為類似，可能均因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=3.90) 與「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 4.05，「公車即時資訊」(平均值=4.33) 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，兩項手機網路所用之設施「解說 QR code」(平均值=3.66) 與「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=3.83) 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 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	4.05	4.28	15	200
	解說摺頁/出版品		4.08	19	190
	視聽多媒體		4.05	20	200
	解說陳列展示		4.03	21	199
	解說導覽機台		4.16	17	200
	公車即時資訊		4.33	12	200
	陽明山國家公園導覽 APP		3.83	24	197
	解說 QR code		3.66	25	197
公共 設施	廁所	4.29	4.57	4	200
	育嬰設備		3.90	23	198
	步道		4.56	5	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.43	11	200
	停車場		4.16	18	198
	iTaiwan 無線上網		3.97	22	200
	遊憩路徑指標		4.44	10	199
	無障礙設施		4.23	16	200
	安心設施		4.33	13	200
	貼心設施		4.30	14	200
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.63	4.59	2	200
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.58	3	200
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.54	7	200
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.82	1	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.53	4.52	8	199
	整體環境之整潔		4.56	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.51	9	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 4.12 至 4.56，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.56，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 4.39，且各項目其重視度平均值均介於第五名至第七名，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；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，而在「公共設施」部份之總平均值為 4.19，「步道」（平均值=4.33）最受遊客滿意，「育嬰設備」（平均值=4.08）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.12，「公車即時資訊」（平均值=4.27）最受遊客滿意，「解說 QR code」（平均值=4.06）則滿意度較低。

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	4.12	4.08	21	190
	解說摺頁/出版品		4.10	20	184
	視聽多媒體		4.07	24	184
	解說陳列展示		4.11	19	186
	解說導覽機台		4.08	22	160
	公車即時資訊		4.27	9	176
	陽明山國家公園導覽 APP		4.18	15	144
	解說 QR code		4.06	25	134
公共 設施	廁所	4.19	4.19	14	188
	育嬰設備		4.08	23	134
	步道		4.33	8	191
	觀景亭台及休憩座椅		4.24	10	190
	停車場		4.18	16	172
	iTaiwan 無線上網		4.13	18	149
	遊憩路徑指標		4.20	13	184
	無障礙設施		4.14	17	160
	安心設施		4.24	11	156
	貼心設施		4.21	12	168
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.56	4.59	1	188
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.56	2	188
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.52	4	188
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.56	3	189
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.39	4.39	6	193
	整體環境之整潔		4.43	5	193
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.36	7	193

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 0.40 至-0.38。主要超出預期之項目集中在「解說設施」與「公共設施」，包括「解說設施」之「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」與「公共設施」的「育嬰設備」、「iTaiwan 無線上網」，其差異值全部超過 0.10，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-0.37 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，則大部份題項未達到遊客之期望，包括「廁所」、「遊憩路徑指標」、「步道」、「觀景亭台及休憩座椅」、「安心設施」、「貼心設施」、「無障礙設施」均達到-0.09 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」之「解說人員提供正確的相關資訊」與「解說設施」之「解說牌誌」亦是落差較大之項目，分別達到-0.26 與-0.20。其中之「解說人員提供正確的相關資訊」為少數「遊客服務」項目落差較大之項目。

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	4.28	4.08	-0.20	21
	解說摺頁/出版品	4.08	4.1	0.02	7
	視聽多媒體	4.05	4.07	0.02	6
	解說陳列展示	4.03	4.11	0.08	5
	解說導覽機台	4.16	4.08	-0.08	13
	公車即時資訊	4.33	4.27	-0.06	12
	陽明山國家公園導覽APP	3.83	4.18	0.35	2
	解說 QR code	3.66	4.06	0.40	1
公共設施	廁所	4.57	4.19	-0.38	25
	育嬰設備	3.9	4.08	0.18	3
	步道	4.56	4.33	-0.23	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.43	4.24	-0.19	20
	停車場	4.16	4.18	0.02	8
	iTaiwan 無線上網	3.97	4.13	0.16	4
	遊憩路徑指標	4.44	4.2	-0.24	23
	無障礙設施	4.23	4.14	-0.09	16
	安心設施	4.33	4.24	-0.09	14
	貼心設施	4.3	4.21	-0.09	15
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.59	4.59	0	9
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.58	4.56	-0.02	10
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.54	4.52	-0.02	11
	解說人員提供正確的相關資訊	4.82	4.56	-0.26	24
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.52	4.39	-0.13	17
	整體環境之整潔	4.56	4.43	-0.13	18
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.51	4.36	-0.15	19

(五)、小油坑遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以男性 (53.5%) 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 (38.5%) 為主要受訪對象，其次51-64歲是 (32.0%)；職業以服務業 (25.0%) 為主；教育程度絕大部份均是大學 (專) (77.5%)，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

(52.5%)。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 (44.5%)，其次是到訪6-9次之遊客佔了25.5%；搭大眾運輸工具上山 (43.0%) 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	107	53.5%	高中(職)	23	11.5%
女	93	46.5%	大學(專)	155	77.5%
年齡			研究所以上	22	11%
19歲以下	4	2.0%	職業		
20-35歲	31	15.5%	學生	4	2.0%
36-50歲	77	38.5%	軍公教	19	9.5%
51-64歲	64	32.0%	工商貿易	40	20.0%
65歲以上	24	12.0%	製造業	17	8.5%
居住地			專業技術人員	15	7.5%
台北市	73	36.5%	家管	7	3.5%
新北市	32	16.0%	服務業	50	25.0%
基隆市	8	4.0%	退休人員	30	15.0%
桃園市	22	11.0%	自由業	13	6.5%
新竹市	11	5.5%	農林漁牧業	3	1.5%
苗栗縣	2	1.0%	其他	2	1.0%
台中市	20	10.0%	交通工具		
彰化縣	1	0.5%	機車	6	3.0%
雲林縣	1	0.5%	自行開車	82	41.0%
嘉義縣	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	86	43.0%
嘉義市	6	3.0%	遊覽車	25	12.5%
台南市	13	6.5%	步行	1	0.5%
高雄市	8	4.0%	過去旅遊經驗		
其他	2	1.0%	0次	39	19.5%
			2-5次	89	44.5%
			6-9次	51	25.5%
			≥10次	21	10.5%

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 28 各項設施與服務項目之重視度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由 4.23 至 4.58，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值高達 4.58，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的 1、2、3、5 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 4.41，在所詢問之 3 個題項中，佔所有設施服務重視度之總排名的 4、6、9 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服務項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.26，「廁所」(平均值=4.41)與「觀景亭台及休憩座椅」(平均值=4.36)最受遊客重視，且高居所有設施與服務項目之第 7、8 名，可見遊客之重視，「育嬰設備」(平均值=4.36)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.23，「解說牌誌」(平均值=4.33)、「視聽多媒體」(平均值=4.33)與「公車即時資訊」(平均值=4.33)最受遊客重視，「解說 QR code」(平均值=4.04)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	4.23	4.33	11	200
	解說摺頁/出版品		4.26	16	200
	視聽多媒體		4.33	11	200
	解說陳列展示		4.29	15	200
	解說導覽機台		4.21	20	200
	公車即時資訊		4.33	11	200
	陽明山國家公園導覽APP		4.08	24	200
	解說QR code		4.04	25	198
公共設施	廁所	4.26	4.41	7	199
	育嬰設備		4.10	23	200
	步道		4.32	14	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.36	8	200
	停車場		4.26	17	200
	iTaiwan 無線上網		4.19	21	200
	遊憩路徑指標		4.34	10	200
	無障礙設施		4.25	19	200
	安心設施		4.26	18	200
	貼心設施		4.14	22	200
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.58	4.64	1	200
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.58	3	200
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.64	2	200
	解說人員提供正確的相關資訊		4.44	5	200
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.41	4.36	9	200
	整體環境之整潔		4.42	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.46	4	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 4.06 至 4.55，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.55，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 4.78，且各項目其重視度平均值均介於第 5、7、8 名，「整體環境之整潔」(平均值=4.33) 最受遊客滿意；設施部分之題項明顯比服務與心理體驗在滿意度上低不少；在「解說設施」部份之總平均值為 4.11，「解說牌誌」(平均值=4.25) 最受遊客滿意，「解說 QR code」(平均值=3.98) 則滿意度較低；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.06，「觀景亭台及休憩座椅」(平均值=4.16) 最受遊客滿意，「育嬰設備」(平均值=3.85) 相對滿意度較低。

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	4.11	4.25	6	200
	解說摺頁/出版品		4.09	15	200
	視聽多媒體		4.19	9	188
	解說陳列展示		4.12	13	200
	解說導覽機台		4.06	19	190
	公車即時資訊		4.19	10	195
	陽明山國家公園導覽 APP		3.99	22	179
	解說 QR code		3.98	24	179
公共 設施	廁所	4.06	4.00	21	200
	育嬰設備		3.85	25	160
	步道		4.15	12	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.16	11	200
	停車場		4.08	17	197
	iTaiwan 無線上網		3.99	23	178
	遊憩路徑指標		4.08	18	200
	無障礙設施		4.09	16	188
	安心設施		4.12	14	192
	貼心設施		4.05	20	190
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.55	4.6	2	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.55	3	100
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.39	4	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.64	1	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.27	4.25	7	200
	整體環境之整潔		4.33	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.24	8	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-0.03 至-0.41。表示遊客對遊客服務站之各項服務設施均覺與預期不符，與遊客期望落差較大之項目主要集中在「公共設施」部分，但其他服務與設施部分亦有落差較大之項目，在「公共設施」部分除了「貼心設施」外均超過-0.10，尤其是「廁所」、「遊憩路徑指標」落差均超過-0.25；在「解說設施」部分亦是大部分項目落差均頗大，除了「解說牌誌」、「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」均超過-0.10；在「解說設施」部分亦是大部分項目落差均頗大，除了「整體環境之整潔」均超過-0.10；另外，「遊客服務」之項目則非常兩極化，雖說有落差大之「解說人員解說內容簡潔易懂」與「解說人員提供正確的相關資訊」項目，但又有落差最小之「解說人員能主動樂意協助遊客」與「解說人員態度親切和藹」。

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	4.33	4.25	-0.08	4
	解說摺頁/出版品	4.26	4.09	-0.17	14
	視聽多媒體	4.33	4.19	-0.14	9
	解說陳列展示	4.29	4.12	-0.17	15
	解說導覽機台	4.21	4.06	-0.15	12
	公車即時資訊	4.33	4.19	-0.14	10
	陽明山國家公園導覽APP	4.08	3.99	-0.09	5
	解說 QR code	4.04	3.98	-0.06	3
公共設施	廁所	4.41	4	-0.41	25
	育嬰設備	4.1	3.85	-0.25	22
	步道	4.32	4.15	-0.17	16
	觀景亭台及休憩座椅	4.36	4.16	-0.2	18
	停車場	4.26	4.08	-0.18	17
	iTaiwan 無線上網	4.19	3.99	-0.2	19
	遊憩路徑指標	4.34	4.08	-0.26	24
	無障礙設施	4.25	4.09	-0.16	13
	安心設施	4.26	4.12	-0.14	11
	貼心設施	4.14	4.05	-0.09	6
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.64	4.6	-0.04	2
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.58	4.55	-0.03	1
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.64	4.39	-0.25	23
	解說人員提供正確的相關資訊	4.44	4.64	-0.2	20
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.36	4.25	-0.11	8
	整體環境之整潔	4.42	4.33	-0.09	7
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.46	4.24	-0.22	21

(六)、龍鳳谷遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以男性（51.3%）居多；36-50歲年齡層（34.4%）為主要受訪對象，其次是51-64歲（23.3%）；職業以工商貿易業最多（20.1%）為主；教育程度絕大部份均是大學（專）（58.7%）；居住地超過八成都集中在雙北地區（81.4%）。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（33.3%）佔最多，但其他旅遊經驗者其比例都非常平均；搭大眾運輸工具上山（46.0%）佔大部份，其次是自行開車（39.4%）上山之遊客，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，但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=200)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=200)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	100	51.3%	自修	1	0.5%
女	95	48.7%	國小/中	25	13.1%
年齡			高中(職)	36	18.8%
19歲以下	27	13.6%	大學(專)	112	58.7%
20-35歲	29	14.6%	研究所以上	17	8.9%
36-50歲	68	34.4%	職業		
51-64歲	46	23.3%	學生	30	15.1%
65歲以上	28	14.1%	軍公教	14	7.0%
居住地			工商貿易	40	20.1%
台北市	105	53.1%	製造業	11	5.5%
新北市	56	28.3%	專業技術人員	12	6.0%
基隆市	3	1.5%	家管	21	10.6%
桃園市	5	2.5%	服務業	12	6.0%
新竹市	1	0.5%	退休人員	21	10.6%
台中市	4	2.0%	自由業	18	9.1%
南投縣	1	0.5%	待業中	3	1.5%
台南市	4	2.0%	其他	17	8.5%
高雄市	5	2.5%	交通工具		
花蓮縣	2	1.0%	自行車	1	0.5%
宜蘭縣	12	6.1%	機車	16	8.1%
過去旅遊經驗			自行開車	78	39.4%
0次	43	21.7%	搭乘大眾運輸工具	91	46.0%
2-5次	66	33.3%	遊覽車	8	4.0%
6-9次	44	22.2%	步行	4	2.0%
≥10次	45	22.7%			

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 4.45 至 4.73，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 4.73，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 2-5 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「心裡體驗」部份，該項目之總平均值為 4.67，在所詢問之 3 個題項中，佔所有設施服務重視度之總排名的 6-8 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服務項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.55，「無障礙設施」(平均值=4.76) 高居所有服務設施項目第一名，這與其他服務站頗為不同，「育嬰設備」(平均值=4.36) 相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.45，「解說陳列展示」(平均值=4.50) 最受遊客重視，「解說 QR code」(平均值=4.36) 最不受重視。整體來說龍鳳谷遊客服務站遊客填答之重視度平均值普遍比其他服務站高出不少。

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	4.45	4.49	16	197
	解說摺頁/出版品		4.45	20	194
	視聽多媒體		4.43	22	195
	解說陳列展示		4.50	15	197
	解說導覽機台		4.41	23	194
	公車即時資訊		4.49	17	192
	陽明山國家公園導覽 APP		4.45	21	191
	解說 QR code		4.36	24	189
公共 設施	廁所	4.55	4.61	9	197
	育嬰設備		4.36	25	197
	步道		4.59	11	195
	觀景亭台及休憩座椅		4.52	13	197
	停車場		4.46	19	194
	iTaiwan 無線上網		4.47	18	190
	遊憩路徑指標		4.58	12	192
	無障礙設施		4.76	1	197
	安心設施		4.60	10	195
	貼心設施		4.51	14	195
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.73	4.73	3	197
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.73	4	198
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.72	5	198
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.75	2	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.67	4.69	7	196
	整體環境之整潔		4.70	6	196
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.63	8	196

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 4.60 至 4.88，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 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 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「心裡體驗」部份，該項目之總平均值為 4.77，且各項目其重視度平均值均介於第 6 至 8 名，且在所詢問之 3 個項目中其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 4.64，「遊憩路徑指標」（平均值=4.86）最受遊客滿意，佔所有服務設施項目之第一名，「貼心設施」（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，「解說牌誌」（平均值=4.71）最受遊客滿意，「解說摺頁/出版品」（平均值=4.48）則滿意度較低。整體來說，本遊客服務站之遊客滿意度比其他服務站高。

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	4.71	9	186
	解說摺頁/出版品		4.48	25	184
	視聽多媒體		4.59	19	180
	解說陳列展示		4.62	13	186
	解說導覽機台		4.58	22	165
	公車即時資訊		4.62	14	162
	陽明山國家公園導覽 APP		4.61	16	164
	解說 QR code		4.57	24	165
公共 設施	廁所	4.64	4.66	10	186
	育嬰設備		4.59	20	160
	步道		4.61	17	184
	觀景亭台及休憩座椅		4.59	21	186
	停車場		4.66	11	177
	iTaiwan 無線上網		4.60	18	175
	遊憩路徑指標		4.86	1	185
	無障礙設施		4.62	15	174
	安心設施		4.65	12	169
	貼心設施		4.58	23	177
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.80	4.82	2	182
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.81	3	182
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.79	4	182
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.78	5	181
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.77	4.78	6	184
	整體環境之整潔		4.77	7	184
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.75	8	184

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 0.28 至-0.14。只有「公共設施」的「無障礙設施」為低於遊客期望，其他均優於遊客之期望值，這與小油坑服務站之情形正好相反。優於遊客期望之項目主要集中在「解說設施」與「公共設施」部，尤其是「解說設施」部分絕大部分均超過預期 0.01，尤其是「解說牌誌」與「解說 QR code」分別達到 0.22 與 0.21；至於「公共設施」部分，則包含分居所有服務設施項目第 1、2 名之「遊憩路徑指標」、「育嬰設備」與「停車場」、「iTaiwan 無線上網」，此外，「心理體驗」之「遊憩區內寧靜不吵雜」亦是優於遊客預期超過 0.10 之項目。

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	4.49	4.71	0.22	3
	解說摺頁/出版品	4.45	4.48	0.03	22
	視聽多媒體	4.43	4.59	0.16	7
	解說陳列展示	4.5	4.62	0.12	11
	解說導覽機台	4.41	4.58	0.17	6
	公車即時資訊	4.49	4.62	0.13	9
	陽明山國家公園導覽APP	4.45	4.61	0.16	8
	解說 QR code	4.36	4.57	0.21	4
公共設施	廁所	4.61	4.66	0.05	21
	育嬰設備	4.36	4.59	0.23	2
	步道	4.59	4.61	0.02	24
	觀景亭台及休憩座椅	4.52	4.59	0.07	16
	停車場	4.46	4.66	0.2	5
	iTaiwan 無線上網	4.47	4.6	0.13	10
	遊憩路徑指標	4.58	4.86	0.28	1
	無障礙設施	4.76	4.62	-0.14	25
	安心設施	4.6	4.65	0.05	20
	貼心設施	4.51	4.58	0.07	17
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.73	4.82	0.09	13
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.73	4.81	0.08	15
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.72	4.79	0.07	18
	解說人員提供正確的相關資訊	4.75	4.78	0.03	23
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.69	4.78	0.09	14
	整體環境之整潔	4.7	4.77	0.07	19
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.63	4.75	0.12	12

(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 (59.80%) 居多；36-50歲 (46.3%) 年齡層為主要受訪對象，其次是51-64歲 (24.2%)；職業以工商貿易業 (20.7%) 與退休人員 (17.6%) 佔大多數，；教育程度絕大部份均是大學(專) (70.9%)；居住地以雙北地區 (55.4%) 為主，其次是桃園市居民 (20.1%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，以曾經來過1-5次者 (40.7%) 與初次到訪之遊客 (38.7%) 佔絕大多數，可見來故事館之遊客以較少旅遊經驗者為主，對經常到訪國家公園之遊客似乎吸引力較弱；幾佔2/3的遊客乃自行開車上山 (67.4%)，其次是搭大眾運輸工具上山 (26.6%)，故事館之交通還算方便，公車站牌就在旁邊，但搭乘大眾運輸工具上山之遊客與全區遊客資料相比卻偏低不少，也許是因為故事館就在竹子湖之入口附近，不少北部地區之民眾常會開車來此用餐並順道參觀故事館(詳如表35)。

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	80	40.2%	自修	1	0.5%
女	119	59.8%	國小/中	1	0.5%
年齡			高中(職)	40	20.1%
19歲以下	6	3.0%	大學(專)	141	70.9%
20-35歲	43	21.5%	研究所以上	16	8.0%
36-50歲	92	46.3%	職業		
51-64歲	48	24.2%	學生	12	6.0%
65歲以上	10	5.0%	軍公教	16	8.0%
居住地			工商貿易	42	20.7%
台北市	50	25.1%	製造業	24	12.1%
新北市	60	30.3%	專業技術人員	9	4.5%
基隆市	20	10.0%	家管	13	6.5%
桃園市	40	20.1%	服務業	19	9.5%
新竹市	5	2.5%	退休人員	35	17.6%
新竹縣	1	0.5%	自由業	24	12.1%
苗栗縣	1	0.5%	農林漁牧業	4	2.0%
台中市	3	1.5%	其他	2	1.0%
彰化縣	4	2.0%	交通工具		
南投縣	6	3.0%	自行車	1	0.5%
高雄市	2	1.0%	機車	3	1.5%
屏東縣	1	0.5%	自行開車	134	67.4%
台東縣	2	1.0%	搭乘大眾運輸工具	53	26.6%
花蓮縣	3	1.5%	遊覽車	5	2.5%
其他	1	0.5%	步行	3	1.5%
過去旅遊經驗					
0次	77	38.7%	6-9次	14	7.0%
2-5次	81	40.7%	≥10次	27	13.6%

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 3.93 至 4.16，但普遍與其他遊客站為低；而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們重視，該項目之總平均值高達 4.16，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的第 2-5 名，且在所詢問之 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 4.15，分佔所有設施服務重視度之總排名的第 6-8 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 4.06，「廁所」(平均值=4.20) 最受遊客重視，佔所有服務與設施項目之第一名，可見遊客之重視。「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.00) 相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 3.93，此項目中之各次項目其在各服務設施項目中排名均很後面可見遊客並不重視，兩項手機網路所用之設施「解說 QR code」(平均值=3.66) 與「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=3.83) 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	3.93	4.02	15	199
	解說摺頁/出版品		4.00	18	199
	視聽多媒體		3.90	22	198
	解說陳列展示		3.98	20	199
	解說導覽機台		3.88	23	198
	公車即時資訊		3.91	21	198
	陽明山國家公園導覽 APP		3.88	24	198
	解說 QR code		3.88	25	199
公共 設施	廁所	4.06	4.20	1	199
	育嬰設備		4.01	17	199
	步道		4.10	9	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.08	10	199
	停車場		4.06	11	199
	iTaiwan 無線上網		4.00	19	199
	遊憩路徑指標		4.06	12	199
	無障礙設施		4.04	14	199
	安心設施		4.05	13	199
	貼心設施		4.02	16	199
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.16	4.16	2	199
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.16	3	199
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.16	4	199
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.16	5	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.15	4.14	8	199
	整體環境之整潔		4.16	6	199
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.15	7	199

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重視的，其範圍由 4.16 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 4.71，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 4.66，且各項目其重視度平均值均介於第五名至第七名，且在所詢問之 3 個項目中其重視度平均值相同，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 4.19，「廁所」(平均值=4.65) 最受遊客滿意，「遊憩路徑指標」(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，「解說陳列展示」(平均值=4.40) 最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=4.04) 則滿意度較低，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	4.16	4.07	21	197
	解說摺頁/出版品		4.38	10	197
	視聽多媒體		4.06	23	156
	解說陳列展示		4.40	9	197
	解說導覽機台		4.11	17	72
	公車即時資訊		4.08	20	72
	陽明山國家公園導覽 APP		4.04	25	74
	解說 QR code		4.12	15	74
公共 設施	廁所	4.19	4.65	8	197
	育嬰設備		4.22	12	131
	步道		4.26	11	198
	觀景亭台及休憩座椅		4.22	13	195
	停車場		4.14	14	166
	iTaiwan 無線上網		4.07	22	62
	遊憩路徑指標		4.06	24	191
	無障礙設施		4.12	16	182
	安心設施		4.10	18	179
	貼心設施		4.10	19	185
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.71	4.70	3	199
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.72	1	199
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.72	2	199
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.70	4	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.66	4.66	5	199
	整體環境之整潔		4.66	6	199
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.66	7	199

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 0.56 至 0.00。所有項目均優於遊客之期望值，這與龍鳳谷服務站之情形相同但又有一些差異，主要差異在於遊客對各項目之重視度普遍不高，因此各項目全部優於遊客期望；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 1-7 名，且各項目之差異值均高達 0.50 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「解說設施」之「解說陳列展示」與「解說摺頁/出版品」，分別達到 0.42 與 0.38，與「公共設施」之「廁所」，達到 0.45，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	4.02	4.07	0.05	23
	解說摺頁/出版品	4	4.38	0.38	10
	視聽多媒體	3.9	4.06	0.16	17
	解說陳列展示	3.98	4.4	0.42	9
	解說導覽機台	3.88	4.11	0.23	12
	公車即時資訊	3.91	4.08	0.17	14
	陽明山國家公園導覽APP	3.88	4.04	0.16	15
	解說 QR code	3.88	4.12	0.24	11
公共設施	廁所	4.2	4.65	0.45	8
	育嬰設備	4.01	4.22	0.21	13
	步道	4.1	4.26	0.16	16
	觀景亭台及休憩座椅	4.08	4.22	0.14	18
	停車場	4.06	4.14	0.08	19
	iTaiwan 無線上網	4	4.07	0.07	22
	遊憩路徑指標	4.06	4.06	0	25
	無障礙設施	4.04	4.12	0.08	20
	安心設施	4.05	4.1	0.05	24
	貼心設施	4.02	4.1	0.08	21
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.16	4.7	0.54	3
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.16	4.72	0.56	1
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.16	4.72	0.56	2
	解說人員提供正確的相關資訊	4.16	4.7	0.54	4
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.14	4.66	0.52	5
	整體環境之整潔	4.16	4.66	0.5	7
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.15	4.66	0.51	6

(八)、天溪園生態教育中心

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(58.6%)居多;51-64歲年齡層(40.4%)為主要受訪對象,其次是36-50歲(27.1%);職業雖以工商貿易類為主(14.9%)為主,但各行各業之遊客均很平均;教育程度絕大部份均是大學(專)(54.1%);居住地幾乎都集中在雙北地區(86.5%),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(65.2%),可見天溪園之回頭客並不多;佔2/3的遊客自行開車前來(66.5%),搭大眾運輸工具者只佔13.8%,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=202)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=202)	百分比(%)
性別			職業		
男	77	41.4%	學生	26	13.8%
女	109	58.6%	軍公教	23	12.2%
年齡			工商貿易	28	14.9%
19歲以下	22	11.7%	製造業	10	5.3%
20-35歲	19	10.1%	專業技術人員	12	6.4%
36-50歲	51	27.1%	家管	23	12.2%
51-64歲	76	40.4%	服務業	23	12.2%
65歲以上	20	10.6%	退休人員	26	13.8%
居住地			自由業	6	3.2%
台北市	86	45.5%	待業中	2	1.1%
新北市	77	41.0%	其他	9	4.8%
基隆市	2	1.1%	交通工具		
桃園市	17	9.0%	自行車	2	1.1%
新竹市	2	1.1%	機車	18	9.6%
台中市	3	1.6%	自行開車	125	66.5%
高雄市	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	26	13.8%
其他	1	0.5%	遊覽車	11	5.9%
教育背景			步行	5	2.7%
自修	2	1.1%	其他	1	0.5%
國小/中	19	10.4%	過去旅遊經驗		
高中(職)	31	16.9%	0次	122	65.2%
大學(專)	99	54.1%	2-5次	44	23.5%
研究所以上	32	17.5%	6-9次	4	12.1%
			≥10次	17	9.1%

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 4.11 至 4.78，而在個別項目中，以「心理體驗」部份最受遊客們重視，該項目之總平均值高達 4.78，不過主要是其中「遊憩區內舒適不擁擠」高居服務與設施所有項目第一名且所致，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 1、6、7 名；在「遊客服務」部份，該項目之總平均值為 4.75，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的第 2-5 名，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 4.22，明顯比前兩大項目低了不少，可見遊客並不重視，「廁所」（平均值=4.43）與「步道」（平均值=4.42）最受遊客重視，「iTaiwan 無線上網」（平均值=3.85）與「育嬰設備」（平均值=3.87）最不受遊客重視；在「解說設施」部份之總平均值為 4.11，「視聽多媒體」（平均值=4.31）最受遊客重視，「解說 QR code」（平均值=3.91）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	4.11	4.19	17	189
	解說摺頁/出版品		4.22	16	187
	視聽多媒體		4.31	12	176
	解說陳列展示		4.18	18	175
	解說導覽機台		3.98	20	168
	公車即時資訊		-	-	-
	陽明山國家公園導覽APP		3.95	21	165
	解說 QR code		3.91	22	163
公共設施	廁所	4.22	4.43	8	192
	育嬰設備		3.87	23	150
	步道		4.42	9	190
	觀景亭台及休憩座椅		4.28	13	185
	停車場		4.25	14	186
	iTaiwan 無線上網		3.85	24	159
	遊憩路徑指標		4.24	15	180
	無障礙設施		4.33	11	176
	安心設施		4.40	10	172
	貼心設施		4.16	19	173
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.75	4.74	4	195
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.75	3	195
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.73	5	195
	解說人員提供正確的相關資訊		4.78	2	195
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.78	4.94	1	196
	整體環境之整潔		4.68	7	192
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.71	6	195

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 4.22 至 4.85，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.84，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 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 4.85 之超高分數，其中「整體環境之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值為滿分 5.00，頗為特殊；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，而在「公共設施」部份之總平均值為 4.20，「步道」（平均值=4.47）最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」（平均值=3.80）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 4.22，「視聽多媒體」（平均值=4.47）最受遊客滿意，「解說導覽機台」（平均值=4.11）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	4.22	4.15	19	166
	解說摺頁/出版品		4.32	11	160
	視聽多媒體		4.47	8	153
	解說陳列展示		4.17	16	152
	解說導覽機台		4.11	22	138
	公車即時資訊		-	-	-
	陽明山國家公園導覽 APP		4.13	20	126
	解說 QR code		4.17	17	119
公共 設施	廁所	4.20	4.36	10	167
	育嬰設備		4.11	23	113
	步道		4.47	9	172
	觀景亭台及休憩座椅		4.22	13	165
	停車場		4.30	12	165
	iTaiwan 無線上網		3.80	24	123
	遊憩路徑指標		4.17	18	162
	無障礙設施		4.21	15	146
	安心設施		4.13	21	135
	貼心設施		4.22	14	145
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.84	4.83	4	169
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.85	2	169
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.83	5	169
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.84	3	169
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.85	4.79	6	170
	整體環境之整潔		5.00	1	170
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.77	7	168

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 0.32 至 -0.27。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」、「陽明山國家公園導覽 APP」、「視聽多媒體」、「解說導覽機台」、「解說摺頁/出版品」與「遊客服務」的「解說人員能主動樂意協助遊客」、「解說人員解說內容簡潔易懂」，其差異值全部超過 0.10；而不如遊客期望之項目主要集中在「公共設施」部份，包括「安心設施」與「無障礙設施」，其中之「無障礙設施」落差達到 -0.27；除外，在「心理體驗」之「遊憩區內舒適不擁擠」落差值亦較大，達 -0.15，但因其遊客重視度高達 4.94，其落差大是可以預見的。

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	4.19	4.15	-0.04	17
	解說摺頁/出版品	4.22	4.32	0.1	7
	視聽多媒體	4.31	4.47	0.16	5
	解說陳列展示	4.18	4.17	-0.01	16
	解說導覽機台	3.98	4.11	0.13	6
	公車即時資訊	-	-	-	-
	陽明山國家公園導覽APP	3.95	4.13	0.18	4
	解說 QR code	3.91	4.17	0.26	2
公共設施	廁所	4.43	4.36	-0.07	20
	育嬰設備	3.87	4.11	0.24	3
	步道	4.42	4.47	0.05	14
	觀景亭台及休憩座椅	4.28	4.22	-0.06	19
	停車場	4.25	4.3	0.05	15
	iTaiwan 無線上網	3.85	3.8	-0.05	18
	遊憩路徑指標	4.24	4.17	-0.07	21
	無障礙設施	4.33	4.21	-0.12	22
	安心設施	4.4	4.13	-0.27	24
	貼心設施	4.16	4.22	0.06	11
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.74	4.83	0.09	10
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.75	4.85	0.1	8
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.73	4.83	0.1	9
	解說人員提供正確的相關資訊	4.78	4.84	0.06	12
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.94	4.79	-0.15	23
	整體環境之整潔	4.68	5	0.32	1
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.71	4.77	0.06	13

(九)、二子坪遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性（58.5%）居多；51-64歲年齡層（38.5%）為主要受訪對象，其次是36-50歲（21.5%）；職業雖以退休人員（15.5%）為最高，但各行各業頗為平均；教育程度絕大部份均是大學（專）（61.0%）；居住地以雙北地區（64.0%）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；搭大眾運輸工具者（51.0%）與自行開車前來（41.5%）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	83	41.5%	國小/中	2	1.0%
女	117	58.5%	高中(職)	29	14.5%
年齡			大學(專)	122	61.0%
19歲以下	17	8.5%	研究所以上	47	23.5%
20-35歲	29	14.5%	職業		
36-50歲	43	21.5%	學生	15	7.5%
51-64歲	77	38.5%	軍公教	25	12.5%
65歲以上	34	17.0%	工商貿易	29	14.5%
居住地			製造業	7	3.5%
台北市	75	37.5%	專業技術人員	13	6.5%
新北市	53	26.5%	家管	8	4.0%
基隆市	12	6.0%	服務業	28	14.0%
桃園市	22	11.0%	退休人員	31	15.5%
新竹市	7	3.5%	自由業	30	15.0%
新竹縣	4	2.0%	農林漁牧業	12	6.0%
苗栗縣	4	2.0%	其他	2	1.0%
台中市	8	4.0%	交通工具		
彰化縣	2	1.0%	自行車	2	1.0%
南投縣	1	0.5%	機車	4	2.0%
台南市	4	2.0%	自行開車	83	41.5%
高雄市	5	2.5%	搭乘大眾運輸工具	102	51.0%
花蓮縣	1	0.5%	遊覽車	7	3.5%
宜蘭縣	2	1.0%	步行	2	1.0%
過去旅遊經驗					
0次	42	21.0%	6-9次	40	20.0%
2-5次	60	30.0%	≥10次	58	29.0%

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4.18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，該項目之總平均值高達4.64，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4.39，其中「遊憩區內寧靜不吵雜」上最為重視，其重視度平均值高達4.48；而在「公共設施」部份之總平均值為4.35，「步道」（平均值=4.48）與「觀景亭台及休憩座椅」（平均值=4.47）最受遊客重視，「育嬰設備」（平均值=4.12）相對重視度較低；在「解說設施」部份之總平均值為4.18，除「解說牌誌」（平均值=4.59）外遊客重視度均不高。

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	4.18	4.59	5	199
	解說摺頁/出版品		4.22	18	199
	視聽多媒體		4.16	22	198
	解說陳列展示		4.15	23	199
	解說導覽機台		4.10	25	198
	公車即時資訊		4.18	21	198
	陽明山國家公園導覽 APP		4.29	16	198
	解說 QR code		4.19	20	198
公共 設施	廁所	4.35	4.32	14	200
	育嬰設備		4.12	24	198
	步道		4.48	6	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.47	8	200
	停車場		4.28	17	199
	iTaiwan 無線上網		4.21	19	198
	遊憩路徑指標		4.43	9	199
	無障礙設施		4.39	11	199
	安心設施		4.39	12	196
	貼心設施		4.40	10	196
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.64	4.65	1	198
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.63	2	199
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.63	3	199
	解說人員提供正確的相關資訊		4.63	4	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.39	4.31	15	198
	整體環境之整潔		4.39	13	198
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.48	7	198

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 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 4.57，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；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.14，「觀景亭台及休憩座椅」(平均值=4.36) 最受遊客滿意，「停車場」(平均值=3.86) 相對滿意度較低，這應該跟不少遊客到二子坪是自行開車前往有關，二子坪之停車場常有客滿之情形，遊客之車輛應常會有無法停放之情形發生；在「解說設施」部份之總平均值為 4.01，「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=4.42) 與「解說牌誌」(平均值=4.39) 最受遊客滿意，分居所有項目第五、六名，其中之導覽 APP 與其他服務站之情形最為不同，在二子坪當地似已發揮其遊客滿意之功效，「視聽多媒體」(平均值=3.74) 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；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.07，在心裡體驗之各次項目中，除「整體環境之整潔」(平均值=4.31) 遊客較為滿意外，其餘滿意度均不高，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。

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	4.01	4.39	6	199
	解說摺頁/出版品		3.90	20	193
	視聽多媒體		3.74	25	174
	解說陳列展示		3.79	24	160
	解說導覽機台		3.91	19	152
	公車即時資訊		3.89	21	195
	陽明山國家公園導覽 APP		4.42	5	186
	解說 QR code		4.07	15	168
公共 設施	廁所	4.14	4.02	16	198
	育嬰設備		3.89	22	131
	步道		4.38	7	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.36	8	199
	停車場		3.86	23	194
	iTaiwan 無線上網		4.10	14	186
	遊憩路徑指標		4.30	10	196
	無障礙設施		4.21	11	191
	安心設施		4.12	13	186
	貼心設施		4.18	12	184
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.57	4.59	1	195
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.59	2	194
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.57	3	195
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.53	4	190
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.07	3.97	17	199
	整體環境之整潔		4.31	9	199
	遊憩區內寧靜不吵雜		3.92	18	199

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 0.13 至-0.56，且除「陽明山國家公園導覽 APP」外所有服務設施項目均未達遊客期望，表示遊客對遊客服務站之各項服務設施均覺與預期不符；與遊客期望落差較大之項目主要集中在「解說設施」、「公共設施」與「心理體驗」部分，在「解說設施」部分除了「陽明山國家公園導覽 APP」外均超過-0.10，尤其是「視聽多媒體」、「解說陳列展示」，其落差分別達到-0.42 與-0.36，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；而在「公共設施」部分全部項目落差均超過-0.10，尤其是「停車場」與「廁所」，其落差達到-0.42 與-0.30；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-0.56 與-0.34，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	4.59	4.39	-0.2	14
	解說摺頁/出版品	4.22	3.9	-0.32	20
	視聽多媒體	4.16	3.74	-0.42	23
	解說陳列展示	4.15	3.79	-0.36	22
	解說導覽機台	4.1	3.91	-0.19	13
	公車即時資訊	4.18	3.89	-0.29	18
	陽明山國家公園導覽APP	4.29	4.42	0.13	1
	解說 QR code	4.19	4.07	-0.12	10
公共設施	廁所	4.32	4.02	-0.3	19
	育嬰設備	4.12	3.89	-0.23	16
	步道	4.48	4.38	-0.1	7
	觀景亭台及休憩座椅	4.47	4.36	-0.11	8
	停車場	4.28	3.86	-0.42	24
	iTaiwan 無線上網	4.21	4.1	-0.11	9
	遊憩路徑指標	4.43	4.3	-0.13	11
	無障礙設施	4.39	4.21	-0.18	12
	安心設施	4.39	4.12	-0.27	17
	貼心設施	4.4	4.18	-0.22	15
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.65	4.59	-0.06	4
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.63	4.59	-0.04	2
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.63	4.57	-0.06	3
	解說人員提供正確的相關資訊	4.63	4.53	-0.1	6
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.31	3.97	-0.34	21
	整體環境之整潔	4.39	4.31	-0.08	5
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.48	3.92	-0.56	25

(十)、大屯遊客服務站

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(31.7%)為主要受訪對象,其次是36-50歲年齡層(24.6%);職業以退休人員(22.0%)為主;教育程度絕大部份均是大學(專)(60.0%);居住地以雙北地區(73.0%)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35.5%,其次是來訪2-5次之遊客(29.5%)亦不在少數;自行開車前來(57.0%)佔大部份,其次是搭乘大眾運輸工具者(34.5%),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,其可能之原因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	92	46.0%	19歲以下	16	8.0%
女	108	54.0%	20-35歲	24	12.1%
教育背景			36-50歲	49	24.6%
國小/中	10	5.0%	51-64歲	75	37.7%
高中(職)	28	14.0%	65歲以上	35	17.6%
大學(專)	120	60.0%	職業		
研究所以上	42	21.0%	學生	16	8.0%
居住地			軍公教	26	13.0%
台北市	87	43.5%	工商貿易	24	12.0%
新北市	59	29.5%	製造業	13	6.5%
基隆市	4	2.0%	專業技術人員	15	7.5%
桃園市	19	9.5%	家管	10	5.0%
新竹市	3	1.5%	服務業	23	11.5%
新竹縣	2	1.0%	退休人員	44	22.0%
苗栗縣	2	1.0%	自由業	17	8.5%
台中市	7	3.5%	農林漁牧業	5	2.5%
彰化縣	3	1.5%	其他	7	3.5%
南投縣	1	0.5%	交通工具		
雲林縣	1	0.5%	機車	6	3.0%
嘉義縣	2	1.0%	自行開車	114	57.0%
台南市	2	1.0%	搭乘大眾運輸工具	69	34.5%
高雄市	1	0.5%	遊覽車	6	3.0%
屏東縣	2	1.0%	步行	5	2.5%
花蓮縣	1	0.5%	過去旅遊經驗		
宜蘭縣	1	0.5%	0次	42	21.0%
其他	3	1.5%	2-5次	59	29.5%
			6-9次	28	14.0%
			≥10次	71	35.5%

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 4.30 至 4.66，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 4.64，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 4.47，其中「整體環境之整潔」上最為重視，其重視度平均值高達 4.49；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.45，「步道」（平均值=4.60）與「觀景亭台及休憩座椅」（平均值=4.56）最受遊客重視，「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 4.30，「解說牌誌」（平均值=4.42）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	4.30	4.42	14	200
	解說摺頁/出版品		4.26	22	199
	視聽多媒體		4.28	20	199
	解說陳列展示		4.27	21	200
	解說導覽機台		4.25	23	199
	公車即時資訊		4.31	19	199
	陽明山國家公園導覽 APP		4.36	18	197
	解說 QR code		4.21	25	197
公共 設施	廁所	4.45	4.49	8	200
	育嬰設備		4.37	17	194
	步道		4.60	5	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.56	6	199
	停車場		4.42	15	199
	iTaiwan 無線上網		4.22	24	196
	遊憩路徑指標		4.50	7	199
	無障礙設施		4.46	10	196
	安心設施		4.46	11	197
	貼心設施		4.42	16	197
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.66	4.68	1	199
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.67	2	198
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.64	4	198
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.66	3	198
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.47	4.45	13	198
	整體環境之整潔		4.49	9	198
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.46	12	198

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 4.14 至 4.61，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 4.61，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 4.44，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；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.24，「步道」（平均值=4.48）最受遊客滿意，「停車場」（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 4.14，「解說牌誌」（平均值=4.30）最受遊客滿意，「解說摺頁/出版品」（平均值=4.00）則滿意度較低。

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	4.14	4.30	9	196
	解說摺頁/出版品		4.00	24	195
	視聽多媒體		4.12	19	194
	解說陳列展示		4.12	20	190
	解說導覽機台		4.11	21	185
	公車即時資訊		4.01	23	188
	陽明山國家公園導覽 APP		4.30	10	181
	解說 QR code		4.18	17	160
公共設施	廁所	4.24	4.35	8	198
	育嬰設備		4.03	22	140
	步道		4.48	5	198
	觀景亭台及休憩座椅		4.43	7	198
	停車場		3.99	25	193
	iTaiwan 無線上網		4.14	18	176
	遊憩路徑指標		4.30	11	194
	無障礙設施		4.22	14	186
	安心設施		4.26	12	179
	貼心設施		4.23	13	180
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.61	4.66	1	196
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.62	2	195
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.58	4	195
	解說人員提供正確的相關資訊		4.59	3	188
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.29	4.22	15	194
	整體環境之整潔		4.47	6	194
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.19	16	194

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-0.02 至-0.43，所有服務設施項目均未達遊客期望，表示遊客對遊客服務站之各項服務設施均覺與預期不符，這與二子坪服務站之情形非常類似；與遊客期望落差較大之項目主要集中在「解說設施」、「公共設施」與「心理體驗」部分，在「解說設施」部分除了「陽明山國家公園導覽 APP」與「解說 QR code」外均超過-0.10，尤其是「公車即時資訊」、「解說摺頁/出版品」，其落差分別達到-0.30 與-0.26，可能因大屯遊客服務中心較為偏遠，遊客又有約 1/3 搭乘公車上山，因此對公車即時資訊特別需要；而在「公共設施」部分全部項目落差均超過-0.10，尤其是「停車場」與「育嬰設備」，其落差達到-0.43 與-0.34；在「心理體驗」部分，「遊憩區內寧靜不吵雜」與「遊憩區內舒適不擁擠」其落差分別達到-0.27 與-0.23，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	4.42	4.3	-0.12	10
	解說摺頁/出版品	4.26	4	-0.26	21
	視聽多媒體	4.28	4.12	-0.16	15
	解說陳列展示	4.27	4.12	-0.15	14
	解說導覽機台	4.25	4.11	-0.14	12
	公車即時資訊	4.31	4.01	-0.3	23
	陽明山國家公園導覽APP	4.36	4.3	-0.06	6
	解說 QR code	4.21	4.18	-0.03	3
公共設施	廁所	4.49	4.35	-0.14	13
	育嬰設備	4.37	4.03	-0.34	24
	步道	4.6	4.48	-0.12	9
	觀景亭台及休憩座椅	4.56	4.43	-0.13	11
	停車場	4.42	3.99	-0.43	25
	iTaiwan 無線上網	4.22	4.14	-0.08	8
	遊憩路徑指標	4.5	4.3	-0.2	17
	無障礙設施	4.46	4.22	-0.24	20
	安心設施	4.46	4.26	-0.2	18
	貼心設施	4.42	4.23	-0.19	16
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.68	4.66	-0.02	1
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.67	4.62	-0.05	4
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.64	4.58	-0.06	5
	解說人員提供正確的相關資訊	4.66	4.59	-0.07	7
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.45	4.22	-0.23	19
	整體環境之整潔	4.49	4.47	-0.02	2
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.46	4.19	-0.27	22

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，除了旅遊經驗外，在其他人口統計變數上是有顯著差異的；而在遊客滿意度上，除了年齡、交通工具、旅遊經驗外，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，而在居住地上，台南市之遊客對解說之需求比不少縣市之居民如台北市、新北市等縣市之民更為重視。

表 51.全區解說設施重視程度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	解說設施重視程度	事後檢定 (LSD)
性別	t 檢定	a: 男性 b: 女性	1.957**	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	4.582***	
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	1.715*	n>a,b,d,h,j,o,s
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	2.572*	
職業	F 檢定	a: 學生 b: 軍公教 c: 工商貿易 d: 製造業 e: 專業技術人員 f: 家管 g: 服務業 h: 退休人員 i: 自由業 j: 農林漁牧業 k: 待業中 l: 其他	4.572***	
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	3.093***	
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	6.547	

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	1.116	
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	2.763*	
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	1.663	
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	1.729	
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	1.947	
交通工具	F 檢定	a. 自行車 b. 機車 c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具 e. 遊覽車 f. 步行 g. 其他	2.795**	
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	6.364***	

根據表 53、表 54，全區解說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，在遊客重視度與滿意度上，除了職業、旅遊經驗外，在其他人口統計變數上都無顯著差異的；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，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	1.160	
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	1.600	
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	0.970	
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	1.126	
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	2.888***	
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	0.835	
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	3.947	

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		
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	1.752	
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	1.088	
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	1.882	
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	2.747***	
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	0.624	
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a. 第 1 次 b. 2-5 次 c. 6-9 次 d. 10 次以上	5.198***	

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，並無任何人口統計變數有顯著差異；但在遊客滿意度上，在年齡、教育程度、職業、旅遊經驗上均呈顯著差異；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，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	0.953	
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	0.614	
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	0.563	
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	1.190	
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	1.589	
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	0.618	
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	0.565	

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	1.120	
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	2.823*	
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	1.402	
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	3.813****	
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	2.148**	
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	1.555	
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	8.190****	

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、職業、交通工具上均呈顯著差異；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	1.325	
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	2.704*	
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	1.426	
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	2.217	
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	3.320***	
交通工具	F 檢定	a. 自行車 b. 機車 c. 自行開車 d. 搭乘大眾運輸工具 e. 遊覽車 f. 步行 g. 其他	2.998***	
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	1.362	

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	1.019	
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	1.859	
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	0.763	
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	1.638	
職業	F 檢定	a: 學生 b: 軍公教 c: 工商貿易 d: 製造業 e: 專業技術人員 f: 家管 g: 服務業 h: 退休人員 i: 自由業 j: 農林漁牧業 k: 待業中 l: 其他	0.993	
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	0.875	
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	2.745***	

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，雖說在解說設施滿意度、公共設施滿意度與心理體驗滿意度均與遊客之旅遊意願有顯著相關性，但其相關性分別為 0.071、0.063 與 0.103，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	0.773**	1			
	顯著性 (雙 尾)	0.000				
遊客服務 滿意度	Pearson 相 關	0.518**	0.612**	1		
	顯著性 (雙 尾)	0.000	0.000			
心理體驗 滿意度	Pearson 相 關	0.507**	0.599**	0.753**	1	
	顯著性 (雙 尾)	0.000	0.000	0.000		
是否願意 再來	Pearson 相 關	0.071**	0.063**	0.103**	0.039	1
	顯著性 (雙 尾)	0.002	0.005	0.000	0.086	
**. 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、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，解說設施、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 60 之迴歸分析結果發現，解說設施滿意度、公共設施滿意度與心理體驗滿意度對重遊意願為正向影響，表示解說設施滿意度、公共設施滿意度與心理體驗滿意度越高，遊客來國家公園之意願越高。

表 60.遊客重遊意願與解說設施滿意度、公共設施滿意度與遊客服務滿意度之迴歸分析

自變數	依變數	R ²	F值	t值	β 值	顯著性
解說設施滿意度	重遊意願	0.005	9.747	3.122	0.002	0.002
公共設施滿意度	重遊意願	0.004	7.726	2.780	0.001	0.005
遊客服務滿意度	重遊意願	0.011	20.676	4.547	0.005	0.000

九、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」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全都超出期望，另外，公共設施的「育嬰設備」與「解說設施」之「解說導覽機台」均是超出遊客期望之項目。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「廁所」、「安心設施」、「遊憩路徑指標」與「步道」；「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。

(二)、遊客的意見：

本季共有 67 條遊客具體意見將依遊客意見屬性加以歸類陳列及回應如下：

1. 遊客服務部分：

- 工作人員臉色嚴峻應再教育學習。(擎天崗)

管理處回應：經查此問題為政戰學校大批人員前來演練，因多有違規情事，遭本處人員糾正，故寫問卷回應，與遊客服務無關。

2. 解說：

- 建議遊客中心影片播放可以隨時看得到，而不是定時。在別的国家公園或博物館或別的站如龍鳳谷、冷水坑都有這樣的服務，不知為何遊客中心做不到。(遊客中心)

管理處回應：遊客中心播放影片長度約 25 分鐘左右，視聽室平日播放 6 場(1 小時 1 次)，假日播放 8 場(半小時 1 次)。視聽室於假日已近連續撥放影片，而平日遊客人數較少，且提供團體預約觀賞影片，爰平日仍維持 1 小時播放 1 次。

- 植物標示牌太少。(陽明書屋)

管理處回應：建議將納入爾後經營管理改進參考。

- 可以再多針對訪者需要彈性調整解說內容，不過他已經非常非常棒。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 生態體驗區燈光太暗，另生態樹木請立標示，以利市民遊客認識。(遊客中心)

管理處回應：生態體驗區燈光部分今年度已規劃改善，預計明年執行。另民眾所提之生態樹木係以模擬呈現一個生態系意象為主，爰無標示樹種。

- 定期辦假日自然生態導覽活動。(龍鳳谷)

管理處回應：礙於解說人力，本站僅配合進行不定期之短程導覽解說服務。

- 建議做標示牌，否則時間有限，老師無法一一道來，有興趣的朋友可自行觀看。(天溪園)

管理處回應：因是帶隊解說，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。

- 國家公園碑太小，不顯眼。(遊客中心)

管理處回應：為融入大自然，避免突兀，故採用大地色系，且不宜過大。

- 陽明書屋遊覽時間可以更長，宣傳可以更多。(陽明書屋)

管理處回應：陽明書屋目前導覽時間1小時係考慮多數遊客生理體力需求及聽解說的興趣及專注力所設，

並以解說此地的人文史蹟及歷史沿革為主,目前為多數遊客所接受與滿意您若對蔣中正總統相關歷史特別有興趣者,建議於參觀完陽明書屋後到國史館.中正紀念堂等處參訪,相信定能滿足您深入瞭解蔣中正總統的需求。

- 導覽行程完畢應可讓旅客留下自行參觀。(陽明書屋)

管理處回應：為目前經營管理需要未便讓旅客留下自行參觀，本意見將作為日後經營管理改進參考。

- 希望能有路標及植物說明牌。(龍鳳谷)

管理處回應：本意見納入日後經營管理參考。

- 沒有冷苗步道指標，無法順利走 O 型七星山線。(冷水坑)

管理處回應：該步道未納入本處步道系統 16 條主要步道，惟沿線叉路口仍有方向指標。

- 陳列解說品上的說明資料泛黃看不清楚.尤其各類石頭陳列上的。(龍鳳谷)

管理處回應：業於 105/6/25 更新全數陳列標籤。

3. 廁所

- 洗手間不乾有臭味，整體環境不是很好。(遊客中心)

- 設備(公廁)維護請多加強。(遊客中心)

- 廁所內外牆壁髒得太離譜、噁心，每次來山上很快樂，但上廁所時非常不舒服，外賓來此一遊，印象最深刻印象定為廁

所，國家公園因此感覺丟臉，請主管單位來此查看，請清潔人員把牆壁用肥皂水刷洗，定會光潔、煥然一新，謝謝，希望下禮拜來時已改善。(遊客中心)

- 請加強廁所清潔(味道)(陽明書屋)。

管理處回應：有關廁所清潔相關問題，本處已督導清潔人員確實清潔。

4. 餐飲：

- 公用飲水設施可多設置。(冷水坑)

管理處回應：本遊客服務站已更換新型飲水機，補水快，蓄水量大，以滿足遊客需求。

- 請增設飲水紙杯。(冷水坑)

管理處回應：請自行攜帶裝水容器，環保、垃圾減量、愛地球。

- 因健行水份補充為要，請多設飲水機。(陽明書屋)

管理處回應：有關多設飲水機問題，本處各服務站設飲水機以哺集乳及急需飲用水使用為主，並非無限量供應瓶裝，本站將加強宣導。可能係同時間多人連續裝水故飲水機燒水不及，請耐心等待或自行備足個人健行所需飲用水為宜。

- 多一些飲料食物補給會更好。(陽明書屋)

管理處回應：有關提供販賣飲料食物建議，目前評估不適合，

若有需要請至本處遊客中心販賣部購買。

- 陽明公園施工中飲水機關閉供茶水點太少。(陽明書屋)

管理處回應：陽明公園非本處管轄機關，本處將轉知您的建議

至該機關。

- 陽明書屋裡只能喝開水，是否能給人方便吃點零食。(陽明書屋)

管理處回應：為維護展場環境清潔及展品保存，本處各遊客

服務站內皆禁止飲食，尚祈見諒！

- 咖啡賣區希望親民一些。(遊客中心)

- 販賣部價格太高。(冷水坑)

- 提供販賣部熱食等。(冷水坑)

- 樓下咖啡買的東西太貴，以前的那家比較大眾一點比較好。

(遊客中心)

管理處回應：有關販賣部相關意見已轉知現販賣部經營業者

作為經營上考量。

5. 設施：

- 生態體驗區很可以看，但空調非常的差，一定要改善，老人

小孩無法久站，參觀很可惜。(遊客中心)

管理處回應：今年度已規劃整體改善，預計明年執行工程。

- 遊客中心可裝冷氣。(遊客中心)
- 遊客中心通風度應加強，進去空氣感覺很悶，不一定要冷氣，但要通風循環。(遊客中心)

管理處回應：今年度已規劃改善，預計明年執行。

- 健行休息區域須增加。(冷水坑)

管理處回應：納入參辦。

- 嶺頭岳旁涼亭需整理。(擎天崗)

管理處回應：已整修完成。

- 停車場太少。(冷水坑)

管理處回應：國家公園以保育為主不宜擴建停車場，建議遊客多搭乘大眾運輸工具，環保又便利。

- 各遊憩中心野餐桌不夠，下雨天無處可躲。(遊客中心)

管理處回應：本意見納入未來設施規畫參考。

6. 交通:

- 遊園公車及區間車可多增加班次。(遊客中心)
- 108 公車次數不足，建議 15-20 分鐘一班。希望開放時間長一點。(冷水坑)

管理處回應：公車業者會視人數狀況增加班次。

- 山路略有不平坦，但總體還不錯。(冷水坑)

管理處回應：山路多少都會有些顛簸是正常的，但若是遇到步道之石階脫落、鬆動等類似狀況，通報本站將立即處理。

- 交通要開放。(陽明書屋)

管理處回應：建議不明，中興路本就開放通行。

- 冷水坑到擎天崗車道公車太頻繁，步行空氣很差。(擎天崗)

管理處回應：本區有冷擎步道(人車分道)，為維遊客安全，請盡量行走於步道。

- 建議週六日禁止車輛通行(自花鐘到陽明書屋至陽金公路)以利健行者步行。(陽明書屋)

管理處回應：目前中興路花鐘到陽明書屋至陽金公路單向通車係根據在地居民及相關單位會勘達成的可行方案，建議將納入爾後經營管理改進參考。

- 單行道標示不明顯。(陽明書屋)

管理處回應：目前陽金公路中興路口已設有標示牌，本處將再加強宣導

- 寧靜舒適交通方便，建議由陽明書屋至主要交通設置電屏車，現在的交通接駁略有不便。(陽明書屋)

管理處回應：陽明山遊客量因天氣而異，遊園公車調度人員會視候車人次彈性調整發車間隔。

7. 步道：

- 多建設一些保護欄柵。(龍鳳谷)

管理處回應：國家公園內工程量體應實施減量，必要才施作。

- 步道太滑…。(冷水坑)

管理處回應：係因連續降雨致地面溼滑，將加強巡查改善，並提醒遊客小心注意。

- 步道旁或頂之枝葉，過長茅草可修剪維護步行安全。(冷水坑)

管理處回應：步道有定期割草。

- 步道旁建議設置扶手以利行動不便之老人。(擎天崗)

管理處回應：本處預定於明(106)年度起進行無礙障環境設施改善。

- 步道較陡之處加護欄。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 園區內落葉太多，不小心踩到，容易滑倒。(天溪園)

管理處回應：已要求清潔人員加強清掃。

8. 通訊：

- iTaiwan 無線上網不能發出。(冷水坑)

管理處回應：需要申請帳號並且登入才能使用上網服務。

- 加強 ITAIWAN 通訊品質。(冷水坑)

管理處回應：納入參辦。

- 電信訊號可以加強。(天溪園)

管理處回應：中華電信 WIFI 使用市話線路傳輸，而非基地臺
傳輸，故手機訊號短期仍無法改善，需俟中華
電信裝設基地臺。

- 廣播器聽不清楚、不清晰。(冷水坑)

管理處回應：已調大溫泉浴室廣播器音量。

9. 其他：

- 浴池內泡沫太多。(冷水坑)

管理處回應：浴池內溫泉水表面之泡沫係此處溫泉之自然現
象。

- 浴池內吵雜回音大。(冷水坑)

管理處回應：已張貼勿大聲喧嘩告示並加強勸導。

- 為了陽明山的生態盡量不要使用沐浴乳。(冷水坑)

管理處回應：為避免環境污染及造成滑倒意外，禁止使用肥
皂、沐浴乳、洗髮精等任何清潔用品及護膚保
養品。

- 一般遊客不知書屋參訪方式與其他景點方式不同，容易白跑一趟。(陽明書屋)

管理處回應：本站將加強宣導及納入爾後經營管理改進參考辦理。

- 加強禁烟及中興路單行道執行。(陽明書屋)

管理處回應：將由現場管理單位加強宣導。

- 多辦些活動。(陽明書屋)

管理處回應：陽明書屋在今年的 5/27~5/7 間辦理了 6 場春遊人文系列講座活動, 6/6~7/18 刻正辦理陽明書屋素描寫生比賽, 歡迎參加! 105 年暑期兒童營將於 7/12 起在陽明書屋舉行, 請密切注意本處網頁相關活動資訊。

- 收費可提高, 80 太便宜, 陸客很有錢可以多收一點。(陽明書屋)

管理處回應：本處刻正檢討修訂中。

- 希望開放範圍更廣一點。(天溪園)

管理處回應：已當面告知導覽時間有限。

- 延長開放時間(本場由黃莫雅老師導覽, 實際情形為導覽 2.15 小時, 因提問題多影響時程)。(天溪園)

管理處回應：納入參辦。

- 建議 65 歲以上長者半價收費, 使用者付觀念要建立, 幼兒免費, 小學生半價算合理, 有收入才有經費好好經營。(陽明書屋)

管理處回應：陽明書屋收費係依規費法相關規定辦理, 遊客意見將列入爾後經營管理收費檢討參考辦理。

- 建議將溫泉浴室全面改為泡腳池, 以免去水質檢驗不過的困擾, 更減少管理及清潔人員的負擔。(冷水坑)

管理處回應：衛生問題攸關著遊客的健康安全, 本建議納入參辦。

- 澆花的水龍頭是否有些漏水。(龍鳳谷)

管理處回應：感謝遊客反應, 該水龍頭已修復。

- 請勿登山時放音樂。(遊客中心)

管理處回應：本處將強巡查, 如欲遊客播放音樂聲音過大將進行勸導。

- 問卷調查表太複雜。(遊客中心)

管理處回應：將於下次問卷修正時進行改善。