

陽明山國家公園

105 年度第 4 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、劉騰祥、李曜州、王瑞中

小油坑管理站：葉超然、高英雄、林則為

龍鳳谷管理站：周俊賢

陽明書屋管理站：叢培芝、張月珍

陽明山國家公園管理處

中華民國 106 年 2 月

本(105)年度第四季全區受訪對象為 9 個遊客服務站(遊客中心因本季進行整修不對外開放故並無進行問卷調查)共計 1,627 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(58.5%)較多;51-64 歲年齡層(32.6%)與 36-50 歲(28.4%)為主要受訪對象，但 20-35 歲(19.9%)之遊客亦不少;職業以服務業(15.6%)為主，其次是工商貿易(14.9%)、退休人員(12.5%)與學生(12.3%);教育程度絕大部份是大學(專)(62.2%);居住地七成都集中在雙北地區(69.1%)，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 33.4%，但初次到訪者也不少 30.4%，常客(≥10 次: 22.0%)也佔五分之一以上，這與前三季之結果類似，這代表使用國家公園之遊客最少包含兩類遊客，一類屬於初來乍到之新鮮遊客，一類則為長年持續來國家公園遊憩之遊客;自行開車上山(42.1%)與搭大眾運輸工具上山(41.2%)為最主要之入園方式，各佔四成以上，表示來國家公園之遊客大部份不是自行開車前來就是搭公車上山(詳如表 1)。

2. 受訪遊客拜訪園區旅遊景點分析

因本問卷之採樣為各服務站每季均需訪談 200 份問卷，在景點之拜訪上已經是至該旅遊景點旅遊之遊客，因此取樣已有所偏差，因此在旅遊景點之熱門程度之認定上較為保守。根據問卷中遊客所填之參訪景點數加以統計(表 2)，小油坑、二子坪與擎天崗為陽明山國家公園遊客最常拜訪之景點，且景點選項中之「其他陽明山國家公園之景點」之比例只有 0.84%，表示問卷所列景點選項已絕大部分涵蓋遊客至陽明山旅遊之景點。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陽明公園與陽明書屋最多，共記錄 23 次，其次是冷水坑與擎天崗，共記錄 15 次，該 2 組景點互相緊鄰且有地緣之便因此遊客旅遊時常會同時拜訪;若同時旅遊 3 個景點，則陽明公園與陽明書屋再加遊客中心，共計錄 14 次。綜合以上同遊地點之組合資料，不難看出地緣與交通路線之連貫為遊客同時拜訪景點之重要考量因素。

表 1. 全區受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=1627)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=1627)	百分比 (%)
性別			年齡		
男性	673	41.4%	<20歲	116	7.1%
女性	951	58.5%	20-35歲	323	19.9%
教育背景			36-50歲	462	28.4%
自修	2	0.1%	51-64歲	531	32.6%
國小/中	62	3.8%	>65歲	191	11.7%
高中(職)	321	19.9%	職業		
大學(專)	1006	62.2%	學生	200	12.3%
研究所以上	225	13.9%	軍公教	130	8.0%
居住地			工商貿易	242	14.9%
台北市	625	38.4%	製造業	105	6.5%
新北市	499	30.7%	專業技術人員	109	6.7%
基隆市	73	4.5%	家管	118	7.3%
桃園市	143	8.8%	服務業	253	15.6%
新竹市	49	3.0%	退休人員	204	12.5%
新竹縣	21	1.3%	自由業	163	10.0%
苗栗縣	8	0.5%	農林漁牧業	35	2.2%
台中市	68	4.2%	待業中	10	0.6%
彰化縣	12	0.7%	其他	53	3.3%
南投縣	11	0.7%	搭乘交通工具		
雲林縣	3	0.2%	自行車	35	2.2%
嘉義縣	16	1.0%	機車	99	6.1%
嘉義市	4	0.2%	自行開車	685	42.1%
台南市	33	2.0%	搭乘大眾運輸工具	670	41.2%
高雄市	18	1.1%	遊覽車	98	6.0%
屏東縣	1	0.1%	步行	24	1.5%
台東縣	2	0.1%	其他	10	0.6%
花蓮縣	0	0.0%	過去旅遊經驗		
宜蘭縣	8	0.5%	0次	494	30.4%
澎湖縣	3	0.2%	2-5次	542	33.4%
金門縣	1	0.1%	6-9次	231	14.2%
連江縣	0	0.0%	≥10次	357	22.0%
其他	26	1.6%			

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
小油坑	322	14.17%	1
二子坪	320	14.08%	2
擎天崗	290	12.76%	3
大屯自然公園	244	10.73%	4
原種田故事館	212	9.33%	5
龍鳳谷	201	8.84%	6
天溪園	189	8.32%	7
冷水坑	161	7.08%	8
陽明書屋	129	5.68%	9
陽明公園	97	4.27%	10
遊客中心	83	3.65%	11
陽明山其他區域	19	0.84%	12
其他	6	0.26%	13
總數	2273	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 4.04 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，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 4.51，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、9 名，可見遊客對所詢問之各心理體驗項目亦非常重視，其中尤其是整體環境之整潔最受遊客所重視；設施部份則比服務與心理項目相較之下重視度低了不少，在「公共設施」部份之總平均值為 4.34，平均值範圍由 4.51 至 4.06，其中以「步道」(平均值=4.51)與「廁所」(平均值=4.50)最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=4.06)與「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.15)相對重視度較低；在「解說設施」部份之總平均值最低為 4.17，且各解說設施項目普遍均不高，平均值範圍由 4.33 至 4.04，「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)相對重視度最低。本季國家公園全區各項服務與設施之趨勢與排名與前幾季之結果頗為類似，可見遊客之需求各季間是一致的。

表 3.陽明山國家公園全區遊客設施服務重視程度平均值與排名

項目	問卷調查項目	各項目重視程度總平均值	重視程度平均值	排名	樣本數
解說設施	解說牌誌	4.17	4.27	17	1606
	解說摺頁/出版品		4.16	20	1600
	視聽多媒體		4.17	19	1606
	解說陳列展示		4.18	18	1598
	解說導覽機台		4.06	23	1588
	公車即時資訊		4.33	13	1422
	陽明山國家公園導覽APP		4.15	22	1592
	解說 QR code		4.04	25	1587
公共設施	廁所	4.34	4.50	8	1618
	育嬰設備		4.06	24	1578
	步道		4.51	6	1613
	觀景亭台及休憩座椅		4.40	11	1608
	停車場		4.32	16	1602
	iTaiwan 無線上網		4.15	21	1426
	遊憩路徑指標		4.40	10	1604
	無障礙設施		4.33	14	1600
	安心設施		4.38	12	1598
	貼心設施		4.32	15	1595
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.63	4.62	3	1619
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.63	1	1620
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.62	2	1619
	解說人員提供正確的相關資訊		4.62	4	1618
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.51	4.50	7	1617
	整體環境之整潔		4.54	5	1617
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.50	9	1616

根據表 4 在服務與設施之各項目中最受遊客重視之項目，各站各有所擅，在「解說設施」仍以小油坑之遊客最為重視，這與第三季一樣，八項中全部均為各服務站之最高值；而在「公共設施」上其各站重視度最高值雖較為分散，但仍以龍鳳谷較為集中，十項中之六項均名列各管理站中之最高值；至於遊客服務之四項與「心理體驗」之三項均很集中，分別集中在「遊客服務」之大屯自然公園，與「心理體驗」之天溪

園；天溪園在「心理體驗」之項目特別注重與其他季相同，可能跟本區較為偏遠，特別撥空來此之遊客對「心理體驗」之要求較高之故；至於重視度最低之管理站，除「解說設施」外都集中在少數管理站，「公共設施」之十個項目在遊客最不重視之管理站均集中在陽明書屋，而「遊客服務」項目則以小油坑遊客最不重視，「心理體驗」項目則以擎天崗與故事館最受遊客重視。

根據表 5「遊客服務」之項目在大部份遊客服務站為遊客最重視之項目，小油坑是少數之例外，其是屬於排名較後面之服務站；其次則是「心理體驗」部分之題項，以第 4-9 名居多，尤其是整體環境整潔項目排名均頗高，少數例外是小油坑與擎天崗服務站有第 11 名以上之名次；在「解說設施」部分，各項目之重視程度排名普遍不高，大部分之項目排名普遍均很後面，除了「解說導覽機台」、「視聽多媒體」與「解說 QR code」排名在小油坑分佔 1、2、7 名，可見小油坑遊憩區之遊客對解說設施有強烈之需求，可列入管理處設置解說設施之優先管理站；而在「公共設施」部分，「廁所」、「步道」與「遊憩路徑指標」在遊客重視度排名中較常有較前面之排名，可見是較受遊客重視之項目，「廁所」與「步道」項目甚至在擎天崗名列第 1、2 名，大屯自然公園之「安心設施」亦名列第 3 名，「iTaiwan 無線上網」在天溪園亦名列遊客最重視之項目，天溪園本來就頗為偏遠，網路訊號微弱，而現代遊客上網需求強烈，自然需求相當殷切，管理處將來若要改善園區通訊網路服務，可優先改善天溪園。

三、全區各項服務設施滿意程度分析與各區比較

根據表 6 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.15 至 4.71，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.70，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.51，且在所詢問之 3 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的 5-7 名，其中「整體環境之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.57；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 4.31，「步道」（平均值=4.39）最受遊客滿意，「育嬰設備」（平均值=4.20）與「停車場」（平均值=4.24）相對滿意度較低；而在「解說設施」部份之總平均值為 4.20，各解說設施之項目普遍均不高，「公車即時資訊」（平均值=4.34）最受遊客滿意，「解說 QR code」（平均值=4.15）滿意度最低。本季遊客對全區服務與設施滿意度之結果與前幾季結果頗為類似。

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	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	4.19	4.25	4.24	4.49	4.47	4.22	4.01	4.18	4.34	4.27
	解說摺頁/出版品	4.04	4.10	3.99	4.46	4.40	4.19	3.97	4.01	4.16	4.16
	視聽多媒體	4.10	3.96	4.00	4.56	4.44	3.92	4.24	3.91	4.26	4.17
	解說陳列展示	4.24	4.06	4.09	4.51	4.47	4.23	4.05	3.88	4.07	4.18
	解說導覽機台	4.11	3.98	3.82	4.58	4.44	3.92	3.95	3.72	3.97	4.06
	公車即時資訊	3.97	4.39	4.36	4.51	4.48	4.12		4.37	4.32	4.33
	陽明山國家公園導覽APP	3.94	4.03	3.88	4.51	4.46	3.87	4.12	4.22	4.15	4.15
	解說 QR code	3.91	3.93	3.72	4.52	4.46	3.84	3.85	3.98	4.01	4.04
公共設施	廁所	4.35	4.50	4.58	4.52	4.57	4.50	4.48	4.42	4.54	4.50
	育嬰設備	3.52	4.04	4.06	4.45	4.49	3.98	3.80	3.93	4.01	4.06
	步道	4.35	4.54	4.53	4.48	4.57	4.39	4.53	4.58	4.58	4.51
	觀景亭台及休憩座椅	4.21	4.46	4.42	4.52	4.56	4.28	4.30	4.40	4.39	4.40
	停車場	4.04	4.23	4.17	4.51	4.55	4.17	4.26	4.39	4.40	4.32
	iTaiwan 無線上網	3.72	4.14	4.14	4.52	4.45	4.02	5.00	4.01	4.03	4.15
	遊憩路徑指標	4.28	4.54	4.46	4.52	4.56	4.29	4.31	4.29	4.36	4.40
	無障礙設施	4.09	4.31	4.28	4.52	4.53	4.14	4.17	4.43	4.37	4.33
	安心設施	4.16	4.37	4.42	4.50	4.53	4.25	4.31	4.43	4.41	4.38
貼心設施	3.94	4.46	4.35	4.55	4.52	4.17	4.22	4.31	4.27	4.32	
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.63	4.66	4.53	4.50	4.67	4.52	4.70	4.71	4.74	4.62
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.61	4.64	4.52	4.47	4.67	4.51	4.73	4.76	4.80	4.63
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.61	4.58	4.48	4.54	4.63	4.52	4.73	4.74	4.78	4.62
	解說人員提供正確的相關資訊	4.58	4.64	4.51	4.47	4.65	4.52	4.73	4.73	4.75	4.62
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.54	4.60	4.39	4.50	4.62	4.41	4.65	4.42	4.48	4.50
	整體環境之整潔	4.60	4.65	4.46	4.46	4.63	4.45	4.65	4.50	4.60	4.54
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.56	4.50	4.38	4.56	4.63	4.38	4.68	4.37	4.44	4.50

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

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	4.20	4.24	17	1568
	解說摺頁/出版品		4.16	23	1535
	視聽多媒體		4.18	21	1407
	解說陳列展示		4.22	19	1521
	解說導覽機台		4.15	24	1227
	公車即時資訊		4.34	11	1309
	陽明山國家公園導覽APP		4.17	22	1332
	解說QR code		4.15	25	1230
公共 設施	廁所	4.31	4.29	15	1581
	育嬰設備(哺乳室、廁所 之換尿布台等)		4.20	20	1083
	步道		4.39	8	1508
	觀景亭台及休憩座椅		4.34	12	1565
	停車場		4.24	18	1498
	iTaiwan 無線上網		4.34	10	1166
	遊憩路徑指標		4.29	14	1561
	無障礙設施(停車、坡道、 廁所、輪椅)		4.33	13	1405
	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)		4.36	9	1472
	貼心設施(手機充電、飲水 機、老花眼鏡、紀念章)		4.28	16	1485
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.70	4.70	2	1590
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.71	1	1592
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.69	3	1509
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.69	4	1572
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.51	4.50	6	1597
	整體環境之整潔		4.57	5	1598
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.47	7	1599

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，此結果頗為特別。而遊客滿意度最低之遊客服務站則較為分散，其中以二子坪佔了 11 項最多，小油坑與擎天崗亦分別有 6、5 個項目最不滿意，這些遊客不滿意項目在設施與服務項均有。

根據表 8「遊客服務」之項目在大部份遊客服務站（除了小油坑服務站）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，冷水坑、擎天崗的吵雜，及小油坑的擁擠；而在「公共設施」部分在「步道」是最常讓遊客滿意之項目，小油坑是少數之例外，遊客對步道較不滿意，可能因該遊憩據點較無步道之故；在「解說設施」部分，各項目之滿意程度排名普遍不高，除了小油坑之「公車即時資訊」與二子坪之「解說牌誌」名次較高外，分居第 1、7 名。

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 0.19 至 -0.21，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「iTaiwan 無線上網」與「解說 QR code」最超過遊客期望，分別達 0.19 與 0.11，另外，「育嬰設備」在滿意度與重視度之差異上已佔第 2 名，「解說設施」之「解說導覽機台」亦優於遊客之預期，但因遊客本就較不重視，還不如遊客最為重視之服務項目超出期望，遊客服務之項目最為傑出，遊客期望本就最高，還能分佔 5-8 名，最不容易，表示各服務站之遊客服務很得遊客之認同。相對於超出預期之項目，不如遊客期望之項目主要分布在「公共設施」，包括「廁所」、「步道」、「遊憩路徑指標」、「停車場」、「觀景亭台及休憩座椅」、「貼心設施」與「安心設施」分別由 -0.21 至 -0.02；「心理體驗」部份的「遊憩區內寧靜不吵雜」與「解說設施」部份的「解說牌誌」是遊客覺得尚未達到預期期待之主要項目。本季之結果與前幾季之結果類似，表示之前未達到之項目今後仍須繼續努力改進。

根據表 10 陽明書屋與故事館遊客服務站在服務與設施之各項目中遊客之滿意度重視度之差異最多名列第一名之服務站，分別有 13、8 項目名列各服務站滿意度重視度之差異第一名，陽明書屋遊客服務站其在滿意度重視度之差異名列第一名之項目主要在設施上，尤其是在「公共設施」上，故事館則是在「遊客服務」與「遊憩體驗」部分全部佔第一名。相對於超越遊客期望之項目，讓遊客最失望之項目主要集中在二子坪、大屯自然公園與小油坑遊客服務站，分別有 12、12、7 項目名列各服務站滿意度重視度之差異最後一名，其中二子坪與大屯自然公園在差異度最低之項目完全一樣，應是兩個遊憩區緊鄰且環境屬性較為接近之故，二子坪與大屯自然公園主要分布在公共設施與服務上，小油坑則主要集中在「解說設施」上，二子坪、小油坑都是陽明山國家公園遊客量最多最繁忙之遊憩區，遊客需求較多且雜，各服務站可依遊客落差較高之項目優先進行改善。

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	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	4.41	4.23	4.12	3.95	4.56	4.30	4.02	4.26	4.36	4.24
	解說摺頁/出版品	4.26	4.08	4.01	4.01	4.59	4.42	4.11	3.83	4.09	4.16
	視聽多媒體	4.37	4.07	4.04	4.43	4.63	3.92	4.41	3.76	4.09	4.18
	解說陳列展示	4.44	4.11	4.08	4.38	4.66	4.32	4.10	3.80	4.02	4.22
	解說導覽機台	4.39	4.03	3.98	4.30	4.62	4.21	4.05	3.74	3.95	4.15
	公車即時資訊	4.31	4.17	4.22	4.58	4.66	4.08		4.25	4.24	4.34
	陽明山國家公園導覽 APP	4.33	4.14	4.07	3.88	4.67	4.15	4.07	4.02	4.11	4.17
	解說 QR code	4.37	4.07	4.01	3.88	4.64	4.15	4.09	3.95	4.04	4.15
公共設施	廁所	4.34	4.17	4.09	3.97	4.68	4.61	4.44	3.90	4.37	4.29
	育嬰設備	4.30	4.01	3.99	4.53	4.67	4.36	3.99	3.66	3.98	4.20
	步道	4.48	4.35	4.31	4.37	4.72	4.30	4.40	4.19	4.37	4.39
	觀景亭台及休憩座椅	4.43	4.21	4.17	4.49	4.72	4.17	4.27	4.20	4.35	4.34
	停車場	4.35	4.06	4.12	4.51	4.75	3.98	4.32	3.93	4.07	4.24
	iTaiwan 無線上網	4.24	4.02	4.09	4.46	4.66	4.20	4.50	4.34	4.46	4.34
	遊憩路徑指標	4.42	4.29	4.28	4.24	4.73	4.17	4.02	4.19	4.30	4.29
	無障礙設施	4.44	4.14	4.14	4.56	4.73	4.29	4.14	4.20	4.26	4.33
	安心設施	4.36	4.18	4.14	4.42	4.70	4.28	4.57	4.21	4.30	4.36
	貼心設施	4.41	4.24	4.30	4.50	4.70	4.30	4.25	3.84	4.03	4.28
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.76	4.64	4.50	4.46	4.86	4.80	4.85	4.64	4.78	4.70
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.75	4.62	4.49	4.55	4.87	4.82	4.84	4.67	4.76	4.71
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.74	4.55	4.47	4.50	4.85	4.79	4.81	4.66	4.76	4.69
	解說人員提供正確的相關資訊	4.74	4.59	4.47	4.54	4.86	4.78	4.78	4.63	4.76	4.69
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.65	4.25	4.30	4.48	4.84	4.63	4.93	4.12	4.34	4.50
	整體環境之整潔	4.67	4.42	4.31	4.51	4.81	4.69	4.69	4.50	4.52	4.57
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.67	4.21	4.18	4.51	4.81	4.65	4.74	4.10	4.33	4.47

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

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	4.27	4.24	-0.03	18
	解說摺頁/出版品	4.16	4.16	0	14
	視聽多媒體	4.17	4.18	0.01	12
	解說陳列展示	4.18	4.22	0.04	9
	解說導覽機台	4.06	4.15	0.09	4
	公車即時資訊	4.33	4.34	0.01	13
	陽明山國家公園導覽 APP	4.15	4.17	0.02	11
	解說 QR code	4.04	4.15	0.11	3
公共 設施	廁所	4.50	4.29	-0.21	25
	育嬰設備(哺乳室、廁所之換尿布台等)	4.06	4.20	0.14	2
	步道	4.51	4.39	-0.12	24
	觀景亭台及休憩座椅	4.40	4.34	-0.06	21
	停車場	4.32	4.24	-0.08	22
	iTaiwan 無線上網	4.15	4.34	0.19	1
	遊憩路徑指標	4.40	4.29	-0.11	23
	無障礙設施(停車、坡道、廁所、輪椅)	4.33	4.33	0	15
	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)	4.38	4.36	-0.02	17
	貼心設施(手機充電、飲水機、老花眼鏡、紀念章)	4.32	4.28	-0.04	20
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.62	4.70	0.08	5
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.63	4.71	0.08	6
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.62	4.69	0.07	7
	解說人員提供正確的相關資訊	4.62	4.69	0.07	8
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.50	4.50	0	16
	整體環境之整潔	4.54	4.57	0.03	10
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.50	4.47	-0.03	19

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	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	0.22	-0.02	-0.12	-0.54	0.09	0.08	0.01	0.08	0.08
	解說摺頁/出版品	0.22	-0.02	0.02	-0.45	0.19	0.23	0.14	-0.18	-0.18
	視聽多媒體	0.27	0.11	0.04	-0.13	0.19	0	0.17	-0.15	-0.15
	解說陳列展示	0.2	0.05	-0.01	-0.13	0.19	0.09	0.05	-0.08	-0.08
	解說導覽機台	0.28	0.05	0.16	-0.28	0.18	0.29	0.1	0.02	0.02
	公車即時資訊	0.34	-0.22	-0.14	0.07	0.18	-0.04	0	-0.12	-0.12
	陽明山國家公園導覽APP	0.39	0.11	0.19	-0.63	0.21	0.28	-0.05	-0.2	-0.2
	解說 QR code	0.46	0.14	0.29	-0.64	0.18	0.31	0.24	-0.03	-0.03
公共設施	廁所	-0.01	-0.33	-0.49	-0.55	0.11	0.11	-0.04	-0.52	-0.52
	育嬰設備	0.78	-0.03	-0.07	0.08	0.18	0.38	0.19	-0.27	-0.27
	步道	0.13	-0.19	-0.22	-0.11	0.15	-0.09	-0.13	-0.39	-0.39
	觀景亭台及休憩座椅	0.22	-0.25	-0.25	-0.03	0.16	-0.11	-0.03	-0.2	-0.2
	停車場	0.31	-0.17	-0.05	0	0.2	-0.19	0.06	-0.46	-0.46
	iTaiwan 無線上網	0.52	-0.12	-0.05	-0.06	0.21	0.18	-0.5	0.33	0.33
	遊憩路徑指標	0.14	-0.25	-0.18	-0.28	0.17	-0.12	-0.29	-0.1	-0.1
	無障礙設施	0.35	-0.17	-0.14	0.04	0.2	0.15	-0.03	-0.23	-0.23
	安心設施	0.2	-0.19	-0.28	-0.08	0.17	0.03	0.26	-0.22	-0.22
	貼心設施	0.47	-0.22	-0.05	-0.05	0.18	0.13	0.03	-0.47	-0.47
遊客服務	解說人員態度親切和藹	0.13	-0.02	-0.03	-0.04	0.19	0.28	0.15	-0.07	-0.07
	解說人員能主動樂意協助遊客	0.14	-0.02	-0.03	0.08	0.2	0.31	0.11	-0.09	-0.09
	解說人員解說內容簡潔易懂	0.13	-0.03	-0.01	-0.04	0.22	0.27	0.08	-0.08	-0.08
	解說人員提供正確的相關資訊	0.16	-0.05	-0.04	0.07	0.21	0.26	0.05	-0.1	-0.1
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	0.11	-0.35	-0.09	-0.02	0.22	0.22	0.28	-0.3	-0.3
	整體環境之整潔	0.07	-0.23	-0.15	0.05	0.18	0.24	0.04	0	0
	遊憩區內寧靜不吵雜	0.11	-0.29	-0.2	-0.05	0.18	0.27	0.06	-0.27	-0.27

五、各區遊客服務據點

(一)、陽明書屋遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(56.3%)居多；在年齡層上以51-64歲年齡層(42.1%)為主，但36-50歲(23.0%)與20-35歲(15.1%)之遊客亦不少；職業以服務業(15.9%)為主，其次是學生(12.7%)與自由業(11.9%)；教育程度大學(專)(56.0%)最多，其次是高中職學歷(20.8%)；居住地五成以上集中在雙北地區(58.7%)，但其他地區居住地之遊客(15.1%)亦不少。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，以較少旅遊經驗之遊客最多，共佔了七成(0次:47.6%;2-5次:23.0%)，但常客也佔了五分之一以上(20.6%)；佔1/3以上的遊客是自行開車上山(36.5%)，但搭大眾運輸工具(28.6%)與遊覽車(27.8%)上山者亦不少(詳如表11)。

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表12各項設施與服務主要項目其重視度範圍由3.52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，該項目之總平均值達4.61，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，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4.57，且各項目其重視度平均值之排名為4、6、7名，且在所詢問之3個項目中其重視度平均值相差不大，可見遊客對所詢問之各項目均同等重視，尤其是「整體環境之整潔」最受重視；而在「公共設施」部份之總平均值為4.07，與「遊客服務」及「心理體驗」之重視度相差不少，可見遊客對公共設施之重視度並不高，「廁所」(平均值=4.35)與「步道」(平均值=4.35)最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=3.52)與「iTaiwan無線上網」(平均值=3.72)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為4.06，可見遊客對所詢問之各服務項目均較不重視，其中「解說陳列展示」(平均值=4.24)最受遊客重視，「解說QR code」(平均值=3.91)則最不受遊客重視。

表 11. 陽明書屋受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=126)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=126)	百分比 (%)
性別			教育程度		
男	55	43.7%	自修	1	0.8%
女	71	56.3%	國小/中	10	8.0%
年齡			高中(職)	26	20.8%
19歲以下	13	10.3%	大學(專)	70	56.0%
20-35歲	19	15.1%	研究所以上	44	14.4%
36-50歲	29	23.0%	交通工具		
51-64歲	53	42.1%	自行車	2	1.6%
65歲以上	12	9.5%	機車	1	0.8%
居住地			自行開車	46	36.5%
台北市	44	34.9%	搭乘大眾運輸工具	36	28.6%
新北市	30	23.8%	遊覽車	35	27.8%
基隆市	4	3.2%	步行	3	2.4%
桃園市	3	2.4%	其他	2	1.6%
新竹市	3	2.4%	職業		
新竹縣	1	0.8%	學生	16	12.7%
台中市	1	0.8%	軍公教	15	11.9%
彰化縣	4	3.2%	工商貿易	13	10.3%
南投縣	1	0.8%	製造業	9	7.1%
嘉義縣	9	7.1%	專業技術人員	8	6.3%
台南市	7	5.6%	家管	6	4.8%
其他	19	15.1%	服務業	20	15.9%
過去旅遊經驗			退休人員	14	11.1%
0次	60	47.6%	自由業	15	11.9%
2-5次	29	23.0%	農林漁牧業	2	1.6%
6-9次	11	8.7%	其他	8	6.3%
≥10次	26	20.6%			

表 12.陽明書屋遊客服務站各項服務設施重視程度分析

項目	問卷調查項目	各項目重視程度總平均值	重視程度平均值	排名	樣本數
解說設施	解說牌誌	4.06	4.19	13	126
	解說摺頁/出版品		4.04	19	126
	視聽多媒體		4.10	16	126
	解說陳列展示		4.24	11	126
	解說導覽機台		4.11	15	126
	公車即時資訊		3.97	20	126
	陽明山國家公園導覽APP		3.94	22	126
	解說 QR code		3.91	23	126
公共設施	廁所	4.07	4.35	9	126
	育嬰設備		3.52	25	126
	步道		4.35	8	125
	觀景亭台及休憩座椅		4.21	12	126
	停車場		4.04	18	126
	iTaiwan 無線上網		3.72	24	125
	遊憩路徑指標		4.28	10	125
	無障礙設施		4.09	17	126
	安心設施		4.16	14	126
	貼心設施		3.94	21	125
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.61	4.63	1	126
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.61	3	126
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.61	2	126
	解說人員提供正確的相關資訊		4.58	5	126
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.57	4.54	7	126
	整體環境之整潔		4.60	4	126
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.56	6	126

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 4.24 至 4.76，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 4.75，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，在所詢問之 3 個項目中其重視度平均值相差不大，可見遊客對所詢問之各項目均同等重視；設施部分之題項明顯比服務與心理體驗在滿意度上低不少，在「公共設施」部份之總平均值為 4.38，「步道」（平均值=4.48）與「無障礙設施」（平均值=4.44）最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」（平均值=4.24）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.36，各次項目普遍都不高，其中「解說陳列展示」（平均值=4.44）最受遊客滿意，「解說摺頁/出版品」（平均值=4.26）相對滿意度較低。本區之滿意度資料與上一季之資料頗為類似。

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 0.78 至 -0.01，除「廁所」外全部項目均高於遊客之預期，公共設施的「育嬰設備」是最超出遊客期望之項目，其差異達 0.78，其次是「iTaiwan 無線上網」、「貼心設施」，其差異值全部超過 0.47；而「解說設施」部份全部超出預期，尤其是「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」、「公車即時資訊」，其差異值全部超過 0.34；而不如遊客期望之項目只有「廁所」一項。整體來說，遊客之期待本季比上一季進步不少。

表 13. 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	4.36	4.41	14	120
	解說摺頁/出版品		4.26	24	117
	視聽多媒體		4.37	16	118
	解說陳列展示		4.44	9	119
	解說導覽機台		4.39	15	109
	公車即時資訊		4.31	22	106
	陽明山國家公園導覽 APP		4.33	21	106
	解說 QR code		4.37	17	104
公共 設施	廁所	4.38	4.34	20	120
	育嬰設備		4.30	23	89
	步道		4.48	8	123
	觀景亭台及休憩座椅		4.43	11	117
	停車場		4.35	19	109
	iTaiwan 無線上網		4.24	25	97
	遊憩路徑指標		4.42	12	115
	無障礙設施		4.44	10	110
	安心設施		4.36	18	108
	貼心設施		4.41	13	107
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.75	4.76	1	125
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.75	2	126
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.74	3	125
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.74	4	123
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.66	4.65	7	125
	整體環境之整潔		4.67	5	125
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.67	6	125

表 14. 陽明書屋遊客服務站各項服務設施重視程度與滿意度之差異

項目	問卷調查項目	重視程度平均值(A)	滿意度平均值(B)	差異(B)-(A)	排名
解說設施	解說牌誌	4.19	4.41	0.22	11
	解說摺頁/出版品	4.04	4.26	0.22	12
	視聽多媒體	4.10	4.37	0.27	10
	解說陳列展示	4.24	4.44	0.2	14
	解說導覽機台	4.11	4.39	0.28	9
	公車即時資訊	3.97	4.31	0.34	7
	陽明山國家公園導覽APP	3.94	4.33	0.39	5
	解說 QR code	3.91	4.37	0.46	4
公共設施	廁所	4.35	4.34	-0.01	25
	育嬰設備	3.52	4.30	0.78	1
	步道	4.35	4.48	0.13	19
	觀景亭台及休憩座椅	4.21	4.43	0.22	13
	停車場	4.04	4.35	0.31	8
	iTaiwan 無線上網	3.72	4.24	0.52	2
	遊憩路徑指標	4.28	4.42	0.14	17
	無障礙設施	4.09	4.44	0.35	6
	安心設施	4.16	4.36	0.2	15
貼心設施	3.94	4.41	0.47	3	
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.63	4.76	0.13	20
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.61	4.75	0.14	18
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.61	4.74	0.13	21
	解說人員提供正確的相關資訊	4.58	4.74	0.16	16
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.54	4.65	0.11	22
	整體環境之整潔	4.60	4.67	0.07	24
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.56	4.67	0.11	23

(二)、冷水坑遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(69.3%)居多；在遊客年齡層上以51-64歲(35.6%)為主，其次是以36-50歲(30.7%)與20-35歲(21.8%)；職業以服務業最多(13.9%)為主，其次是退休人員(12.9%)與家管(12.9%)；教育程度大部份是大學(專)(61.4%)，其次是研究所以上(17.8%)；居住地超過六成都集中在雙北地區(65.4%)，其次是桃園市(11.9%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，以曾經來過2-5次者比例最高達(40.6%)佔最多，但經常到訪之遊客亦不少(37.6%)；搭大眾運輸工具上山之遊客佔比最一半以上(55.0%)，其次是自行開車上山(21.0%) (詳如表15)。

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表16各項設施與服務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3.93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，該項目之總平均值為4.63，其中以「解說人員態度親切和藹」最高達4.66；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為4.59，在「整體環境之整潔」最受重視，其重視度平均值高達4.65，而「遊憩區內寧靜不吵雜」重視度較低，只有4.50；而在「公共設施」部份之總平均值為4.36，「遊憩路徑指標」(平均值=4.54)、「步道」(平均值=4.54)、與「廁所」(平均值=4.50)最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=4.04)與「iTaiwan無線上網」(平均值=4.14)相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為4.09，「公車即時資訊」(平均值=4.39)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=3.93)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 15. 冷水坑受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=101)	百分比 (%)	項目	樣本數 (N=101)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	31	30.7%	自修	0	0%
女	70	69.3%	國小/中	4	4.0%
年齡			高中(職)	17	16.8%
19歲以下	3	3.0%	大學(專)	62	61.4%
20-35歲	22	21.8%	研究所以上	18	17.8%
36-50歲	31	30.7%	職業		
51-64歲	36	35.6%	學生	11	10.9%
65歲以上	9	8.9%	軍公教	9	8.9%
居住地			工商貿易	11	10.9%
台北市	34	33.7%	製造業	5	5.0%
新北市	32	31.7%	專業技術人員	7	6.9%
桃園市	12	11.9%	家管	13	12.9%
新竹市	3	3.0%	服務業	14	13.9%
新竹縣	7	6.9%	退休人員	13	12.9%
苗栗縣	2	2.0%	自由業	10	9.9%
台中市	5	5.0%	待業中	2	2.0%
南投縣	1	1.0%	其他	6	5.9%
嘉義市	1	1.0%	交通工具		
宜蘭縣	3	3.0%	自行車	4	4.0%
其他	1	1.0%	機車	5	5.0%
過去旅遊經驗			自行開車	21	21.0%
0次	9	8.9%	搭乘大眾運輸工具	55	55.0%
2-5次	41	40.6%	遊覽車	14	14.0%
6-9次	13	12.9%	步行	1	1.0%
≥10次	38	37.6%	其他	0	0.0%

表 16. 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	4.09	4.25	16	100
	解說摺頁/出版品		4.10	19	100
	視聽多媒體		3.96	24	99
	解說陳列展示		4.06	20	100
	解說導覽機台		3.98	23	100
	公車即時資訊		4.39	13	99
	陽明山國家公園導覽 APP		4.03	22	97
	解說 QR code		3.93	25	97
公共設施	廁所	4.36	4.50	9	101
	育嬰設備		4.04	21	97
	步道		4.54	8	100
	觀景亭台及休憩座椅		4.46	12	100
	停車場		4.23	17	101
	iTaiwan 無線上網		4.14	18	99
	遊憩路徑指標		4.54	7	101
	無障礙設施		4.31	15	100
	安心設施		4.37	14	100
	貼心設施		4.46	11	99
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.63	4.66	1	101
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.64	3	101
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.58	6	100
	解說人員提供正確的相關資訊		4.64	4	100
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.59	4.60	5	101
	整體環境之整潔		4.65	2	101
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.50	10	101

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 4.01 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 4.60，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 4.29，其中「整體環境之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值達 4.42，「遊憩區內寧靜不吵雜」（平均值=4.21）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 4.17，「步道」（平均值=4.35）與「遊憩路徑指標」（平均值=4.29）最受遊客滿意，佔所有設施服務滿意度之總排名的第 6、7 名，「育嬰設備」（平均值=4.01）相對滿意度最低，敬陪末座，滿意度最低，佔所有設施服務滿意度之總排名的最後一名；在「解說設施」部份之總平均值為 4.11，各項目普遍都不高，「解說牌誌」（平均值=4.23）最受遊客滿意，「解說導覽機台」（平均值=4.03）遊客滿意度最低。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 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 0.14 至 -0.35，只有五個項目超出遊客之預期。主要超出預期之項目都集中在「解說設施」，包括「解說 QR code」、「視聽多媒體」、「陽明山國家公園導覽 APP」、「解說陳列展示」與「解說導覽機台」，其差異值均不高，其他所有項目全部未達遊客之預期，不如遊客期望之主要項目包括「公共設施」部分之「廁所」、「遊憩路徑指標」、「觀景亭台及休憩座椅」均達到-0.25 以上之落差，在「公共設施」中只有「育嬰設備」較接近遊客之需求，可見遊客對公共設施之要求亦頗大。另外，「遊客服務」部份，本季進步很幾已達到遊客之需求；「心理體驗」部份普遍不理想，平均值均不高於-0.23；整體來說，本管理站雖仍有不少項目需要改進，但比上季改進不少，尤其是「遊客服務」之部份進步最多。

表 17. 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	4.11	4.23	10	99
	解說摺頁/出版品		4.08	19	100
	視聽多媒體		4.07	21	91
	解說陳列展示		4.11	18	99
	解說導覽機台		4.03	23	94
	公車即時資訊		4.17	15	94
	陽明山國家公園導覽 APP		4.14	16	83
	解說 QR code		4.07	20	83
公共 設施	廁所	4.17	4.17	14	99
	育嬰設備		4.01	25	82
	步道		4.35	6	99
	觀景亭台及休憩座椅		4.21	11	99
	停車場		4.06	22	98
	iTaiwan 無線上網		4.02	24	86
	遊憩路徑指標		4.29	7	100
	無障礙設施		4.14	17	92
	安心設施		4.18	13	87
	貼心設施		4.24	9	94
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.60	4.64	1	100
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.62	2	99
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.55	4	98
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.59	3	99
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.29	4.25	8	101
	整體環境之整潔		4.42	5	101
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.21	12	101

表 18. 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	4.25	4.23	-0.02	6
	解說摺頁/出版品	4.10	4.08	-0.02	7
	視聽多媒體	3.96	4.07	0.11	2
	解說陳列展示	4.06	4.11	0.05	4
	解說導覽機台	3.98	4.03	0.05	5
	公車即時資訊	4.39	4.17	-0.22	18
	陽明山國家公園導覽APP	4.03	4.14	0.11	3
	解說 QR code	3.93	4.07	0.14	1
公共設施	廁所	4.50	4.17	-0.33	24
	育嬰設備	4.04	4.01	-0.03	10
	步道	4.54	4.35	-0.19	16
	觀景亭台及休憩座椅	4.46	4.21	-0.25	21
	停車場	4.23	4.06	-0.17	15
	iTaiwan 無線上網	4.14	4.02	-0.12	13
	遊憩路徑指標	4.54	4.29	-0.25	22
	無障礙設施	4.31	4.14	-0.17	14
	安心設施	4.37	4.18	-0.19	17
	貼心設施	4.46	4.24	-0.22	19
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.66	4.64	-0.02	9
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.64	4.62	-0.02	8
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.58	4.55	-0.03	11
	解說人員提供正確的相關資訊	4.64	4.59	-0.05	12
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.60	4.25	-0.35	25
	整體環境之整潔	4.65	4.42	-0.23	20
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.50	4.21	-0.29	23

(三)、擎天崗遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性 (58.0%) 居多；中間三個年齡層佔絕大多數 (20-35 歲:35.0%；36-50 歲:28.0%；51-64 歲:20.5%)，這與全區之遊客基本資料不同；職業以學生最多 (20.0%) 為主，其次是服務業 (17.0%)；教育程度絕大部份均是大學 (專) (66.0%)；居住地近七都集中在雙北地區 (68.0%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，曾經來過 2-5 次者 (39.0%) 佔最多，但常客 (26.5%) 與第一次到訪之遊客 (23.5%) 亦不少；佔五成以上的遊客搭大眾運輸工具上山 (56.0%)，其次是自行開車上山 (24.0%)，可見來此遊客服務站之遊客大抵還是以搭公車前來 (詳如表 19)。

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 20 各項設施與服務項目之重視度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由 3.72 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，該項目之總平均值為 4.53，在所詢問之 4 個題項中，佔所有設施服務重視度之總排名 3-6 名；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.41，在所詢問之 3 個項目中其重視度平均值相差不大，可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.34，各項目中其平均值變化頗大，整體來說排名有高有低，但有兩項「廁所」(平均值=4.58) 與「步道」(平均值=4.53)「遊憩路徑指標」(平均值=4.46) 卻分居服務與設施項目之第 1、2、7 名，最受遊客重視，這情形與前幾季之情形頗為類似，可能因服務站附近步道眾多較為複雜，且遊客亦多，因此才對步道、路徑指標與廁所之需求重視度如此之高；「育嬰設備」(平均值=4.06) 與「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.14) 相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.01，各項平均值普遍不高，「公車即時資訊」(平均值=4.36) 最受遊客重視，這應與到擎天崗之遊客最常以大眾運輸工具上山有關，因此，對公車之即時資訊就非常重視，「解說 QR code」(平均值=3.72) 則敬陪末座，佔所有設施服務重視度之總排名的最後 1 名。

表 19. 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	84	42.0%	自修	0	0.0%
女	116	58.0%	國小/中	9	4.5%
年齡			高中(職)	32	16.0%
19歲以下	19	9.5%	大學(專)	132	66.0%
20-35歲	70	35.0%	研究所以上	27	13.5%
36-50歲	56	28.0%	職業		
51-64歲	41	20.5%	學生	40	20.0%
65歲以上	14	7.0%	軍公教	12	6.0%
居住地			工商貿易	20	10.0%
台北市	68	34.0%	製造業	15	7.5%
新北市	68	34.0%	專業技術人員	11	5.5%
基隆市	10	5.0%	家管	10	5.0%
桃園市	13	6.5%	服務業	34	17.0%
新竹市	3	1.5%	退休人員	23	11.5%
新竹縣	4	2.0%	自由業	20	10.0%
台中市	7	3.5%	農林漁牧業	3	1.5%
彰化縣	2	1.0%	待業中	2	1.0%
南投縣	4	2.0%	其他	10	5.0%
雲林縣	1	0.5%	交通工具		
嘉義縣	2	1.0%	自行車	6	3.0%
嘉義市	1	0.5%	機車	20	10.0%
台南市	5	2.5%	自行開車	48	24.0%
高雄市	6	3.0%	搭乘大眾運輸工具	112	56.0%
台東縣	1	0.5%	遊覽車	2	1.0%
宜蘭縣	1	0.5%	步行	9	4.5%
金門縣	1	0.5%	其他	3	1.5%
其他	3	1.5%			
過去旅遊經驗					
0次	47	23.5%	6-9次	22	11.0%
2-5次	78	39.0%	≥10次	53	26.5%

表 20. 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	4.01	4.24	16	200
	解說摺頁/出版品		3.99	22	200
	視聽多媒體		4.00	21	200
	解說陳列展示		4.09	19	200
	解說導覽機台		3.82	24	200
	公車即時資訊		4.36	13	200
	陽明山國家公園導覽 APP		3.88	23	200
	解說 QR code		3.72	25	200
公共 設施	廁所	4.34	4.58	1	200
	育嬰設備		4.06	20	200
	步道		4.53	2	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.42	9	200
	停車場		4.17	17	200
	iTaiwan 無線上網		4.14	18	200
	遊憩路徑指標		4.46	7	200
	無障礙設施		4.28	15	200
	安心設施		4.42	10	200
	貼心設施		4.35	14	200
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.51	4.53	3	200
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.52	4	200
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.48	6	200
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.51	5	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.41	4.39	11	200
	整體環境之整潔		4.46	8	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.38	12	200

3. 各項服務設施滿意度分析

3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 21 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.98 至 4.50，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 4.48，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 4.26，其中「整體環境之整潔」(平均值=4.31) 遊客滿意度最高，「遊憩區內寧靜不吵雜」(平均值=4.18) 遊客滿意度相對較低；設施部分之題項均比服務與心理體驗在滿意度上為低，在「公共設施」部份之總平均值為 4.16，「步道」(平均值=4.31) 與「貼心設施」(平均值=4.30) 最受遊客滿意，「育嬰設備」(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 4.07，「公車即時資訊」(平均值=4.22) 最受遊客滿意，「解說導覽機台」(平均值=3.98) 則滿意度最低，敬陪末座。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 22 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 0.29 至 -0.49。主要超出預期之項目共有五項主要集中在「解說設施」，主要包括「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」、「解說導覽機台」，其差異值全部超過 0.16，可見與網路及手機相關之設施確已得到遊客之讚賞；而不如遊客期望之項目則佔大部份，主要集中在「心理體驗」、「遊客服務」與「公共設施」之所有題項，在「心理體驗」部份之所有題項均未達遊客預期，落差由 -0.09 至 -0.2，此部份已比上一季有所改善；而「公共設施」部分，則所有題項均未達到遊客之期望，包括「廁所」、「安心設施」、「觀景亭台及休憩座椅」、「步道」均達到 -0.22 之落差以上，可見遊客對公共設施之要求亦頗大，「公共設施」部份雖有進步但仍須加強。另外，「遊客服務」雖仍未達遊客預期，但已逐步改善，落差又再次縮小。

表 21. 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	4.07	4.12	16	196
	解說摺頁/出版品		4.01	22	188
	視聽多媒體		4.04	21	191
	解說陳列展示		4.08	19	191
	解說導覽機台		3.98	25	141
	公車即時資訊		4.22	10	188
	陽明山國家公園導覽 APP		4.07	20	130
	解說 QR code		4.01	23	126
公共 設施	廁所	4.16	4.09	17	197
	育嬰設備		3.99	24	114
	步道		4.31	5	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.17	12	196
	停車場		4.12	15	177
	iTaiwan 無線上網		4.09	18	164
	遊憩路徑指標		4.28	9	196
	無障礙設施		4.14	14	171
	安心設施		4.14	13	170
	貼心設施		4.30	7	179
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.48	4.50	1	196
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.49	2	197
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.47	4	190
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.47	3	190
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.26	4.30	8	200
	整體環境之整潔		4.31	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.18	11	200

表 22. 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	4.24	4.12	-0.12	16
	解說摺頁/出版品	3.99	4.01	0.02	5
	視聽多媒體	4.00	4.04	0.04	4
	解說陳列展示	4.09	4.08	-0.01	6
	解說導覽機台	3.82	3.98	0.16	3
	公車即時資訊	4.36	4.22	-0.14	17
	陽明山國家公園導覽APP	3.88	4.07	0.19	2
	解說 QR code	3.72	4.01	0.29	1
公共設施	廁所	4.58	4.09	-0.49	25
	育嬰設備	4.06	3.99	-0.07	14
	步道	4.53	4.31	-0.22	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.42	4.17	-0.25	23
	停車場	4.17	4.12	-0.05	11
	iTaiwan 無線上網	4.14	4.09	-0.05	12
	遊憩路徑指標	4.46	4.28	-0.18	20
	無障礙設施	4.28	4.14	-0.14	18
	安心設施	4.42	4.14	-0.28	24
	貼心設施	4.35	4.30	-0.05	13
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.53	4.50	-0.03	9
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.52	4.49	-0.03	8
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.48	4.47	-0.01	7
	解說人員提供正確的相關資訊	4.51	4.47	-0.04	10
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.39	4.30	-0.09	15
	整體環境之整潔	4.46	4.31	-0.15	19
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.38	4.18	-0.2	21

(四)、小油坑遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性 (53.5%) 居多；36-50歲年齡層 (41.5%) 為主要受訪對象，其次 51-64歲是 (32.0%)；職業以服務業 (26.5%)與工商貿易 (21.0%) 為主；教育程度絕大部份均是大學 (專) (81.5%)，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 (55.0%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，到訪2-5次之遊客佔了4 成 (42.0%)，其次是到訪6-9次之遊客佔了 25.5%，這與全區之遊客資料不同，少了常客的部份 (7.0%)，可能因小油坑並沒有健身與踏青之步道或設施，無法持續吸引常客來小油坑；搭大眾運輸工具上山 (52.0%) 與自行開車 (39.0%) 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23)

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 24 各項設施與服務項目之重視度均大於 4，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的，其範圍由 4.45 至 4.58。此季小油坑之滿意度遊客之填答值與其他季有很大之不同，最主要是各填答值差異太小，以致最高與最低之題項之填答值只相差 0.13，因此看不出太大之差異。在個別項目中，以「解說設施」之項目最受遊客們重視，其總平均值為 4.52，在各調查項目中其平均值變化極大，各服務與設施調查項目之第 1 名與第 24 名都在本項目，「解說導覽機台」(平均值=4.58) 與「視聽多媒體」(平均值=4.56) 最受遊客重視，「解說摺頁/出版品」(平均值=4.46) 最不受重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.51，在各調查項目中其名次變化亦大，各服務與設施調查項目之第四名與最後一名都在本項目，其中「貼心設施」(平均值=4.55) 與「廁所」(平均值=4.52) 最受遊客重視，「育嬰設備」(平均值=4.45) 相對重視度最低；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.50，其中以「遊憩區內寧靜不吵雜」(平均值=4.56) 最受遊客重視；在「遊客服務」之項目之總平均值為 4.49，其中以「解說人員解說內容簡潔易懂」(平均值=4.54) 最受遊客重視，整體來說結果與其他季之結果幾乎完全不同，似乎在問卷取樣上有些問題。

表 23. 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	93	46.5%	自修	0	0.0%
女	107	53.5%	國小/中	1	0.5%
年齡			高中(職)	17	8.5%
19歲以下	6	3.0%	大學(專)	163	81.5%
20-35歲	28	14.0%	研究所以上	19	9.5%
36-50歲	83	41.5%	職業		
51-64歲	64	32.0%	學生	9	4.5%
65歲以上	19	9.5%	軍公教	12	6.0%
居住地			工商貿易	42	21.0%
台北市	65	32.5%	製造業	14	7.0%
新北市	45	22.5%	專業技術人員	15	7.5%
基隆市	11	5.5%	家管	9	4.5%
桃園市	24	12.0%	服務業	53	26.5%
新竹市	12	6.0%	退休人員	30	15.0%
台中市	26	13.0%	自由業	16	8.0%
南投縣	1	0.5%	交通工具		
嘉義縣	1	0.5%	機車	2	1.0%
嘉義市	2	1.0%	自行開車	78	39.0%
台南市	9	4.5%	搭乘大眾運輸工具	104	52.0%
高雄市	2	2.0%	遊覽車	16	8.0%
屏東縣	1	1.0%			
過去旅遊經驗					
0次	40	20.0%	6-9次	62	31.0%
2-5次	84	42.0%	≥10次	14	7.0%

表 24. 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	4.52	4.49	19	200
	解說摺頁/出版品		4.46	24	200
	視聽多媒體		4.56	2	200
	解說陳列展示		4.51	14	200
	解說導覽機台		4.58	1	200
	公車即時資訊		4.51	15	200
	陽明山國家公園導覽APP		4.51	12	200
	解說 QR code		4.52	7	200
公共設施	廁所	4.51	4.52	6	200
	育嬰設備		4.45	25	200
	步道		4.48	20	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.52	11	200
	停車場		4.51	13	200
	iTaiwan 無線上網		4.52	9	200
	遊憩路徑指標		4.52	8	200
	無障礙設施		4.52	10	200
	安心設施		4.50	16	200
	貼心設施		4.55	4	200
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.49	4.50	17	200
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.47	21	200
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.54	5	200
	解說人員提供正確的相關資訊		4.47	22	200
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.50	4.50	18	200
	整體環境之整潔		4.46	23	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.56	3	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 3.88 至 4.58，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值為 4.51，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 3、4、10、14 名，此部份有兩項排名超出十名外較為少見；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值高達 4.50，且在所詢問之 3 個題項中，各項平均值較為平均，顯示遊客之滿意度類似；在「公共設施」部份之總平均值為 4.41，「無障礙設施」（平均值=4.56）最受遊客滿意，「廁所」（平均值=3.97）相對滿意度較低；「解說設施」部份其總平均值明顯比其他部份低很多，之總平均值為 4.17，「公車即時資訊」（平均值=4.58）最受遊客滿意，「陽明山國家公園導覽 APP」（平均值=3.88）則滿意度較低，整體來說，本季之結果亦與其他季有明顯之差異。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 26 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 0.08 至 -0.64。遊客對遊客服務站之各項服務設施雖仍覺與預期不符，但已有部分項目有所改善，包括：各項設施與服務部份，包括「育嬰設備」、「解說人員能主動樂意協助遊客」與「公車即時資訊」其平均值均大於 0.07；與遊客期望落差較大之項目主要集中在「公共設施」部分與「解說設施」部份，在「公共設施」部分，落差較大之項目包括「廁所」、「遊憩路徑指標」與「步道」落差均超過 -0.11；在「解說設施」部分有部分項目落差不小，落差較大之項目包括「解說 QR code」、「陽明山國家公園導覽 APP」、「解說牌誌」均超過 -0.54，整體來說本季之結果與其他季節有頗大之差異。

表 25. 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	4.17	3.95	23	200
	解說摺頁/出版品		4.01	21	200
	視聽多媒體		4.43	15	120
	解說陳列展示		4.38	17	200
	解說導覽機台		4.30	19	126
	公車即時資訊		4.58	1	200
	陽明山國家公園導覽 APP		3.88	25	169
	解說 QR code		3.88	24	145
公共 設施	廁所	4.41	3.97	22	200
	育嬰設備		4.53	5	96
	步道		4.37	18	118
	觀景亭台及休憩座椅		4.49	11	200
	停車場		4.51	6	200
	iTaiwan 無線上網		4.46	13	112
	遊憩路徑指標		4.24	20	200
	無障礙設施		4.56	2	128
	安心設施		4.42	16	200
	貼心設施		4.50	9	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.51	4.46	14	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.55	3	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.50	10	130
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.54	4	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.50	4.48	12	200
	整體環境之整潔		4.51	8	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.51	7	200

表 26. 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	4.49	3.95	-0.54	22
	解說摺頁/出版品	4.46	4.01	-0.45	21
	視聽多媒體	4.56	4.43	-0.13	17
	解說陳列展示	4.51	4.38	-0.13	18
	解說導覽機台	4.58	4.30	-0.28	20
	公車即時資訊	4.51	4.58	0.07	3
	陽明山國家公園導覽APP	4.51	3.88	-0.63	24
	解說 QR code	4.52	3.88	-0.64	25
公共設施	廁所	4.52	3.97	-0.55	23
	育嬰設備	4.45	4.53	0.08	1
	步道	4.48	4.37	-0.11	16
	觀景亭台及休憩座椅	4.52	4.49	-0.03	9
	停車場	4.51	4.51	0	7
	iTaiwan 無線上網	4.52	4.46	-0.06	14
	遊憩路徑指標	4.52	4.24	-0.28	19
	無障礙設施	4.52	4.56	0.04	6
	安心設施	4.50	4.42	-0.08	15
貼心設施	4.55	4.50	-0.05	12	
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.50	4.46	-0.04	10
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.47	4.55	0.08	2
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.54	4.50	-0.04	11
	解說人員提供正確的相關資訊	4.47	4.54	0.07	4
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.50	4.48	-0.02	8
	整體環境之整潔	4.46	4.51	0.05	5
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.56	4.51	-0.05	13

(五)、龍鳳谷遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(57.0%)居多;36-50歲年齡層(31.5.0%)佔大部分,其次是51-64歲(24.5%);職業以工商貿易業最多(21.0%)為最大宗,其次是「退休人員」(17.0%);教育程度絕大部份均是大學(專)(70.0%);居住地八成都集中在雙北地區(71.5%)。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(36.0%),其次是 ≥ 10 次者(27.0%);搭大眾運輸工具上山(35.5%)與自行開車(34.5%)上山之遊客兩者最多。(詳如表27)

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 28 各項設施與服務項目之重視度均大於 4, 表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的, 其範圍由 4.40 至 4.67; 而在個別項目中, 以「遊客服務」與「心裡體驗」之項目最受遊客們重視, 該項目之總平均值分別達 4.65 與 4.63, 且各項重視度之平均值差異不大, 分佔第一至第七名, 表示遊客均同等重視; 而在「公共設施」部份之總平均值為 4.53, 且各項重視度之平均值亦相差無幾, 表示遊客均同等重視; 在「解說設施」部份之總平均值為 4.45, 且各項重視度之平均值亦相差無幾, 表示遊客均同等重視。整體來說龍鳳谷遊客服務站遊客填答之重視度平均值太過雷同與上一季類似。

表 27. 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	86	43.0%	自修	0	0.0%
女	114	57.0%	國小/中	6	3.0%
年齡			高中(職)	36	18.0%
19歲以下	13	6.5%	大學(專)	140	70.0%
20-35歲	41	20.5%	研究所以上	18	9.0%
36-50歲	63	31.5%	職業		
51-64歲	49	24.5%	學生	25	12.5%
65歲以上	33	16.5%	軍公教	11	5.5%
居住地			工商貿易	42	21.0%
台北市	66	33.0%	製造業	4	2.0%
新北市	77	38.5%	專業技術人員	12	6.0%
基隆市	14	7.0%	家管	20	10.0%
桃園市	16	8.0%	服務業	32	16.0%
新竹市	3	1.5%	退休人員	34	17.0%
苗栗縣	2	1.0%	自由業	13	6.5%
台中市	10	5.0%	農林漁牧業	3	1.5%
彰化縣	1	0.5%	待業中	2	2.0%
雲林縣	1	0.5%	其他	2	2.0%
嘉義縣	1	0.5%	交通工具		
台南市	3	1.5%	自行車	17	8.5%
高雄市	2	1.0%	機車	35	17.5%
宜蘭縣	1	0.5%	自行開車	69	34.5%
澎湖縣	3	1.5%	搭乘大眾運輸工具	71	35.5%
過去旅遊經驗			遊覽車	6	3.0%
0次	33	16.5%	步行	1	0.5%
2-5次	72	36.0%	其他	1	0.5%
6-9次	41	20.5%			
≥10次	54	27.0%			

表 28. 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	4.47	18	200
	解說摺頁/出版品		4.40	25	200
	視聽多媒體		4.44	24	200
	解說陳列展示		4.47	19	200
	解說導覽機台		4.44	23	200
	公車即時資訊		4.48	17	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.46	20	200
	解說 QR code		4.46	21	200
公共 設施	廁所	4.53	4.57	8	200
	育嬰設備		4.49	16	200
	步道		4.57	9	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.56	11	200
	停車場		4.55	12	200
	iTaiwan 無線上網		4.45	22	200
	遊憩路徑指標		4.56	10	200
	無障礙設施		4.53	14	200
	安心設施		4.53	13	200
	貼心設施		4.52	15	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.65	4.67	1	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.67	2	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.63	6	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.65	3	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.63	4.62	7	200
	整體環境之整潔		4.63	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.63	4	200

3. 各項服務設施滿意度分析

3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 29 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4.6，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 4.56 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 4.86，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1-4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心裡體驗」部份，該項目之總平均值為 4.82，且各項目其滿意度平均值均介於第 5 至 7 名，且在所詢問之 3 個項目中其重視度平均值相差不大，可見遊客對所詢問之各項目均同等重視；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.70，「停車場」(平均值=4.75) 最受遊客滿意，「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.66) 相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.63，其各項之平均值排名大抵都很低，其中以「陽明山國家公園導覽 APP」(平均值=4.67) 最受遊客滿意，「解說牌誌」(平均值=4.56) 則滿意度較低。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 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 0.22 至 0.09。表示本遊客服務站所有服務與設施項目均超過遊客之預期，且因各項服務與設施項目其期望之值頗為類似，因此在評估服務是否有進步時，較難有具體之結論。

表 29. 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	4.63	4.56	25	200
	解說摺頁/出版品		4.59	24	200
	視聽多媒體		4.63	22	200
	解說陳列展示		4.66	20	200
	解說導覽機台		4.62	23	200
	公車即時資訊		4.66	19	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.67	17	200
	解說 QR code		4.64	21	200
公共 設施	廁所	4.70	4.68	15	200
	育嬰設備		4.67	16	200
	步道		4.72	12	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.72	11	200
	停車場		4.75	8	200
	iTaiwan 無線上網		4.66	18	200
	遊憩路徑指標		4.73	10	200
	無障礙設施		4.73	9	200
	安心設施		4.70	13	200
	貼心設施		4.70	14	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.86	4.86	3	200
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.87	1	200
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.85	4	200
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.86	2	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.82	4.84	5	200
	整體環境之整潔		4.81	7	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.81	6	200

表 30. 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	4.47	4.56	0.09	25
	解說摺頁/出版品	4.40	4.59	0.19	11
	視聽多媒體	4.44	4.63	0.19	12
	解說陳列展示	4.47	4.66	0.19	9
	解說導覽機台	4.44	4.62	0.18	14
	公車即時資訊	4.48	4.66	0.18	15
	陽明山國家公園導覽APP	4.46	4.67	0.21	3
	解說 QR code	4.46	4.64	0.18	16
公共設施	廁所	4.57	4.68	0.11	24
	育嬰設備	4.49	4.67	0.18	17
	步道	4.57	4.72	0.15	23
	觀景亭台及休憩座椅	4.56	4.72	0.16	22
	停車場	4.55	4.75	0.2	6
	iTaiwan 無線上網	4.45	4.66	0.21	4
	遊憩路徑指標	4.56	4.73	0.17	20
	無障礙設施	4.53	4.73	0.2	7
	安心設施	4.53	4.70	0.17	21
	貼心設施	4.52	4.70	0.18	13
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.67	4.86	0.19	10
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.67	4.87	0.2	8
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.63	4.85	0.22	1
	解說人員提供正確的相關資訊	4.65	4.86	0.21	5
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.62	4.84	0.22	2
	整體環境之整潔	4.63	4.81	0.18	18
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.63	4.81	0.18	19

(六)、竹子湖蓬萊米原種田故事館

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性居多 (58.5%)；36-50歲 (35.0%) 年齡層為主要受訪對象，其次是20-35歲 (25.5%) 與51-64歲 (25.0%)；職業以工商貿易業 (23.0%) 與學生 (18.0%) 佔大多數；教育程度絕大部份均是大學 (專) (67.0%)；居住地以雙北地區 (62.5%) 為主，其次是桃園市 (15.5%) 與基隆市居民 (7.5%)。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份，以旅遊經驗較少者為大部分 (來過2-5次者:40.5%；初次到訪之遊客:30.5%)，但常客亦有約1/5；遊客搭乘之交通工具以自行開車上山 (47.5%) 與搭大眾運輸工具上山 (41.5%) 為主，故事館之交通還算方便，公車站牌就在旁邊，但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31)。

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表32各項設施與服務項目之重視度平均值其範圍由3.84至4.52；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4.52，且在所詢問之4個題項中，分佔所有設施服務重視度之總排名的第1、2、3、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4.41，分佔所有設施服務重視度之總排名的第6、7、9名，以「整體環境之整潔」(平均值=4.45) 最受遊客重視；而在「公共設施」部份之總平均值為4.22，「廁所」(平均值=4.50) 最受遊客重視，佔所有服務與設施項目之第5名，可見遊客之重視，「育嬰設備」(平均值=3.98) 相對重視度最低；在「解說設施」部份之總平均值為4.04，此項目中之各次項目其在各服務設施項目中排名均很後面可見遊客並不重視，「解說QR code」(平均值=3.84) 與「陽明山國家公園導覽APP」(平均值=3.87) 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 31. 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=200)	百分比 (%)
性別			教育背景		
男	83	41.5%	自修	0	0%
女	117	58.5%	國小/中	12	6.0%
年齡			高中(職)	33	16.5%
19歲以下	15	7.5%	大學(專)	134	67.0%
20-35歲	51	25.5%	研究所以上	20	10.0%
36-50歲	70	35.0%	職業		
51-64歲	50	25.0%	學生	36	18.0%
65歲以上	14	7.0%	軍公教	13	6.5%
居住地			工商貿易	46	23.0%
台北市	72	36.0%	製造業	15	7.5%
新北市	53	26.5%	專業技術人員	9	4.5%
基隆市	15	7.5%	家管	9	4.5%
桃園市	31	15.5%	服務業	17	8.5%
新竹市	8	4.0%	退休人員	18	9.0%
新竹縣	1	0.5%	自由業	21	10.5%
台中市	7	3.5%	農林漁牧業	5	2.5%
彰化縣	1	0.5%	待業中	1	0.5%
南投縣	3	1.5%	其他	10	5.0%
嘉義縣	2	2.0%	交通工具		
台南市	3	1.5%	機車	12	6.0%
高雄市	3	1.5%	自行開車	95	47.5%
其他	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	83	41.5%
過去旅遊經驗			遊覽車	7	3.5%
0次	61	30.5%	步行	3	1.5%
2-5次	81	40.5%			
6-9次	14	7.0%			
≥10次	44	22.0%			

表 32. 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	4.04	4.22	14	200
	解說摺頁/出版品		4.19	15	200
	視聽多媒體		3.92	22	199
	解說陳列展示		4.23	13	200
	解說導覽機台		3.92	23	197
	公車即時資訊		4.12	19	197
	陽明山國家公園導覽 APP		3.87	24	200
	解說 QR code		3.84	25	200
公共 設施	廁所	4.22	4.50	5	200
	育嬰設備		3.98	21	199
	步道		4.39	8	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.28	11	200
	停車場		4.17	17	200
	iTaiwan 無線上網		4.02	20	199
	遊憩路徑指標		4.29	10	198
	無障礙設施		4.14	18	200
	安心設施		4.25	12	200
	貼心設施		4.17	16	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.52	4.52	1	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.51	4	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.52	2	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.52	3	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.41	4.41	7	200
	整體環境之整潔		4.45	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.38	9	200

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，表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是滿意的，其範圍由 3.92 至 4.82，範圍頗大。而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.80，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 1-4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.66，且各項目其重視度平均值均介於第 5 名至第 7 名，且在所詢問之 3 個項目中其滿意度平均值相似，可見遊客對所詢問之各項目均同等滿意；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.27，「廁所」（平均值=4.61）最受遊客滿意，「停車場」（平均值=3.98）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.19，「解說摺頁/出版品」（平均值=4.42）最受遊客滿意，「視聽多媒體」（平均值=3.92）則滿意度最低，敬陪末座。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 34 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 0.38 至 -0.19。上一季共有六項服務與設施項目低於遊客之預期，此季共有五項服務與設施項目低於遊客之預期，均在設施項目上，主要在公共設施上，包括「停車場」、「遊憩路徑指標」、「觀景亭台及休憩座椅」與「步道」與解說設施之「公車即時資訊」，上一季遊客不滿意之項目「解說導覽機台」與「視聽多媒體」本季已改善，但增加「觀景亭台及休憩座椅」項目遊客較不滿意，可針對這些項目進行改進；優於遊客期望之項目主要集中在「遊客服務」與「心理體驗」之所有項目，不但高居所有項目第 3-12 名，且各項目之差異值均可達 0.22 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「育嬰設備」、「解說 QR code」與「解說導覽機台」分居所有項目第 1、2、4 名，分別達到 0.38、0.31 與 0.29，另外，本管理站之「廁所」項目為其他遊客站較少優於遊客預期之項目，平均值達到 0.11。

表 33. 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	4.19	4.30	14	200
	解說摺頁/出版品		4.42	9	196
	視聽多媒體		3.92	25	159
	解說陳列展示		4.32	11	200
	解說導覽機台		4.21	17	116
	公車即時資訊		4.08	23	130
	陽明山國家公園導覽 APP		4.15	21	146
	解說 QR code		4.15	22	150
公共 設施	廁所	4.27	4.61	8	197
	育嬰設備		4.36	10	134
	步道		4.30	12	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.17	19	195
	停車場		3.98	24	172
	iTaiwan 無線上網		4.20	18	127
	遊憩路徑指標		4.17	20	192
	無障礙設施		4.29	15	178
	安心設施		4.28	16	183
	貼心設施		4.30	13	181
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.80	4.80	2	199
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.82	1	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.79	3	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.78	4	199
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.66	4.63	7	199
	整體環境之整潔		4.69	5	199
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.65	6	200

表 34.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	4.22	4.30	0.08	18
	解說摺頁/出版品	4.19	4.42	0.23	11
	視聽多媒體	3.92	3.92	0	20
	解說陳列展示	4.23	4.32	0.09	17
	解說導覽機台	3.92	4.21	0.29	4
	公車即時資訊	4.12	4.08	-0.04	21
	陽明山國家公園導覽APP	3.87	4.15	0.28	5
	解說 QR code	3.84	4.15	0.31	2
公共設施	廁所	4.50	4.61	0.11	16
	育嬰設備	3.98	4.36	0.38	1
	步道	4.39	4.30	-0.09	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.28	4.17	-0.11	23
	停車場	4.17	3.98	-0.19	25
	iTaiwan 無線上網	4.02	4.20	0.18	13
	遊憩路徑指標	4.29	4.17	-0.12	24
	無障礙設施	4.14	4.29	0.15	14
	安心設施	4.25	4.28	0.03	19
	貼心設施	4.17	4.30	0.13	15
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.52	4.80	0.28	6
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.51	4.82	0.31	3
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.52	4.79	0.27	7
	解說人員提供正確的相關資訊	4.52	4.78	0.26	9
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.41	4.63	0.22	12
	整體環境之整潔	4.45	4.69	0.24	10
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.38	4.65	0.27	8

(七)、天溪園生態教育中心

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(60.9%)居多;51-64歲年齡層(38.6%)為主要受訪對象,其次是20-35歲(22.3%);職業以退休人員(21.5%)為主,其次是學生(20.0%),在職業部份以退休人員為主這與全區之平均較為不同;教育程度大部份均是大學(專)(61.7%);居住地絕大部分都集中在雙北地區(92.9%),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(68.5%),可見天溪園之回頭客並不多;54.5%的遊客自行開車前來,搭大眾運輸工具者只佔23.4%,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35)。

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 36 各項設施與服務項目之重視度均大於 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 3.80 至 5.00, 而在個別項目中, 以「遊客服務」部份最受遊客們重視, 該項目之總平均值為 4.72, 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, 且各項目之重視度平均值均頗相似, 可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視; 在「心理體驗」部份, 該項目之總平均值高達 4.66, 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 6-8 名, 且各項目之重視度平均值均頗相似, 可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視; 而在設施部份明顯比服務部份低很多, 可見遊客對設施之重視度相對不高, 在「公共設施」部份之總平均值為 4.34, 「iTaiwan 無線上網」(平均值=5.00) 最受遊客重視, 此項目在上一季還是遊客最不受重視之項目, 本季卻成為滿分重視度, 而「育嬰設備」(平均值=3.80) 則是最不受遊客重視; 在「解說設施」部份之總平均值為 4.03, 「視聽多媒體」(平均值=4.24) 最受遊客重視, 「解說 QR code」(平均值=3.85) 則重視度較低。

表35 天溪園生態教育中心受訪遊客基本資料

項目	樣本數 (N=197)	百分比(%)	項目	樣本數 (N=197)	百分比(%)
性別			職業		
男	77	39.1%	學生	39	20.0%
女	120	60.9%	軍公教	17	8.7%
年齡			工商貿易	15	7.7%
19歲以下	25	12.7%	製造業	7	3.6%
20-35歲	44	22.3%	專業技術人員	10	5.1%
36-50歲	32	16.2%	家管	24	12.3%
51-64歲	76	38.6%	服務業	18	9.2%
65歲以上	20	10.2%	退休人員	42	21.5%
居住地			自由業	9	4.6%
台北市	119	60.4%	待業中	3	1.5%
新北市	64	32.5%	其他	11	5.6%
桃園市	6	3.0%	交通工具		
新竹縣	3	1.5%	自行車	4	2.0%
台中市	1	0.5%	機車	19	9.6%
台南市	1	0.5%	自行開車	108	54.8%
台東縣	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	46	23.4%
其他	2	1.0%	遊覽車	9	4.6%
教育背景			步行	7	3.6%
自修	1	0.5%	其他	4	2.0%
國小/中	12	6.2%	過去旅遊經驗		
高中(職)	30	15.5%	0次	135	68.5%
大學(專)	119	61.7%	2-5次	51	25.9%
研究所以上	31	16.1%	6-9次	3	1.5%
			≥10次	8	4.1%

表 36. 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	4.03	4.01	20	180
	解說摺頁/出版品		3.97	21	174
	視聽多媒體		4.24	15	182
	解說陳列展示		4.05	19	174
	解說導覽機台		3.95	22	168
	公車即時資訊				
	陽明山國家公園導覽APP		4.12	18	170
	解說 QR code		3.85	23	164
公共設施	廁所	4.34	4.48	10	191
	育嬰設備		3.80	24	156
	步道		4.53	9	190
	觀景亭台及休憩座椅		4.30	13	182
	停車場		4.26	14	175
	iTaiwan 無線上網		5.00	1	3
	遊憩路徑指標		4.31	11	181
	無障礙設施		4.17	17	174
	安心設施		4.31	12	172
	貼心設施		4.22	16	171
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.72	4.70	5	192
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.73	3	193
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.73	4	193
	解說人員提供正確的相關資訊		4.73	2	192
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.66	4.65	8	190
	整體環境之整潔		4.65	7	190
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.68	6	189

3. 各項服務設施滿意度分析

3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 37 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.99 至 4.93，而在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.85，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的第 2、3、4、5 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.79 之超高分數，其中「遊憩區內舒適不擁擠」上最為滿意，其滿意度平均值為 4.93，在所有項目中名列第一名；設施部分之題項明顯比服務與心理體驗在滿意度上低不少，在「公共設施」部份之總平均值為 4.29，「安心設施」（平均值=4.57）最受遊客滿意，「育嬰設備」（平均值=3.99）相對滿意度最低，佔所有服務與設施項目倒數第二名，上一季「iTaiwan 無線上網」滿意度較低，此季無此現象，可見天溪園之通訊似有改善之跡象；在「解說設施」部份之總平均值為 4.12，「視聽多媒體」（平均值=4.41）最受遊客滿意，「解說牌誌」（平均值=4.02）則滿意度較低。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 38 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 0.28 至-0.5。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」、「視聽多媒體」、「解說摺頁/出版品」、「解說導覽機台」與「遊客服務」之「解說人員態度親切和藹」、「解說人員能主動樂意協助遊客」與「心理體驗」之「遊憩區內舒適不擁擠」；而不如遊客期望之項目主要集中在「公共設施」部份，包括「iTaiwan 無線上網」、「遊憩路徑指標」與「步道」，滿意度平均值均低於-0.13。

表 37. 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	4.12	4.02	22	158
	解說摺頁/出版品		4.11	17	141
	視聽多媒體		4.41	11	153
	解說陳列展示		4.10	18	148
	解說導覽機台		4.05	21	131
	公車即時資訊				
	陽明山國家公園導覽 APP		4.07	20	123
	解說 QR code		4.09	19	119
公共 設施	廁所	4.29	4.44	10	168
	育嬰設備		3.99	24	116
	步道		4.40	12	169
	觀景亭台及休憩座椅		4.27	14	161
	停車場		4.32	13	147
	iTaiwan 無線上網		4.50	9	2
	遊憩路徑指標		4.02	23	161
	無障礙設施		4.14	16	138
	安心設施		4.57	8	138
	貼心設施		4.25	15	140
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.82	4.85	2	171
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.84	3	171
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.81	4	172
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.78	5	172
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.79	4.93	1	172
	整體環境之整潔		4.69	7	173
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.74	6	173

表 38. 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	4.01	4.02	0.01	17
	解說摺頁/出版品	3.97	4.11	0.14	7
	視聽多媒體	4.24	4.41	0.17	5
	解說陳列展示	4.05	4.10	0.05	13
	解說導覽機台	3.95	4.05	0.1	9
	公車即時資訊				
	陽明山國家公園導覽APP	4.12	4.07	-0.05	21
	解說 QR code	3.85	4.09	0.24	3
公共設施	廁所	4.48	4.44	-0.04	20
	育嬰設備	3.80	3.99	0.19	4
	步道	4.53	4.40	-0.13	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.30	4.27	-0.03	19
	停車場	4.26	4.32	0.06	11
	iTaiwan 無線上網	5.00	4.50	-0.5	24
	遊憩路徑指標	4.31	4.02	-0.29	23
	無障礙設施	4.17	4.14	-0.03	19
	安心設施	4.31	4.57	0.26	2
	貼心設施	4.22	4.25	0.03	16
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.70	4.85	0.15	6
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.73	4.84	0.11	8
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.73	4.81	0.08	10
	解說人員提供正確的相關資訊	4.73	4.78	0.05	14
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.65	4.93	0.28	1
	整體環境之整潔	4.65	4.69	0.04	15
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.68	4.74	0.06	12

(八)、二子坪遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(59.0%)居多;51-64歲年齡層(39.0%)為主要受訪對象外,其次是36-50歲年齡層(22.0%);職業以自由業最高(17.0%),其次是服務業(13.5%)與工商貿易業(13.5%);教育程度以大學(專)(42.7%)為主,其次是高中(職)(37.7%);居住地以雙北地區(67.0%)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,這與本區上一次資料相似,但與全區資料不同,表示本區對各類旅遊經驗之遊客有同等之吸引力;自行開車前來(50.8%)與搭大眾運輸工具者(45.2%)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39)。

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表40各項設施與服務項目之重視度均大於4,表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的,其範圍由3.72至4.76,而在個別項目中,以「遊客服務」之項目最受遊客們重視,該項目之總平均值高達4.73,且在所詢問之4個題項中,分佔所有設施服務重視度之總排名的前4名,在所詢問之4個項目中其重視度平均值幾乎一樣,可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視;在「心理體驗」部份,該項目之總平均值為4.43,其中「整體環境之整潔」上最為重視,其重視度平均值高達4.50;而在「公共設施」部份之總平均值為4.32,「步道」(平均值=4.58)最受遊客重視,「iTaiwan無線上網」(平均值=4.01)相對重視度較低;在「解說設施」部份之總平均值為4.03,各項目遊客重視度均不高,「公車即時資訊」(平均值=4.37)是最受遊客重視的。

表39. 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	82	41.0%	國小/中	2	1.0%
女	118	59.0%	高中(職)	75	37.7%
年齡			大學(專)	85	42.7%
19歲以下	15	7.5%	研究所以上	37	18.6%
20-35歲	27	13.5%	職業		
36-50歲	44	22.0%	學生	16	8.0%
51-64歲	78	39.0%	軍公教	22	11.0%
65歲以上	36	18.0%	工商貿易	27	13.5%
居住地			製造業	16	8.0%
台北市	73	36.5%	專業技術人員	20	10.0%
新北市	61	30.5%	家管	11	5.5%
基隆市	11	5.5%	服務業	27	13.5%
桃園市	24	12.0%	退休人員	14	7.0%
新竹市	9	4.5%	自由業	34	17.0%
新竹縣	2	1.0%	農林漁牧業	12	6.0%
苗栗縣	3	1.5%	其他	1	0.5%
台中市	7	3.5%	交通工具		
彰化縣	3	1.5%	機車	3	1.5%
嘉義縣	1	0.5%	自行開車	101	50.8%
台南市	1	0.5%	搭乘大眾運輸工具	90	45.2%
高雄市	4	2.0%	遊覽車	5	2.5%
宜蘭縣	1	0.5%			
過去旅遊經驗					
0次	62	31.0%	6-9次	31	15.5%
2-5次	49	24.5%	≥10次	58	29.0%

表 40. 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	4.03	4.18	18	200
	解說摺頁/出版品		4.01	19	200
	視聽多媒體		3.91	23	200
	解說陳列展示		3.88	24	200
	解說導覽機台		3.72	25	199
	公車即時資訊		4.37	13	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.22	17	199
	解說 QR code		3.98	21	200
公共 設施	廁所	4.32	4.42	9	200
	育嬰設備		3.93	22	200
	步道		4.58	5	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.40	11	200
	停車場		4.39	12	200
	iTaiwan 無線上網		4.01	20	200
	遊憩路徑指標		4.29	16	200
	無障礙設施		4.43	7	200
	安心設施		4.43	8	200
	貼心設施		4.31	15	200
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.73	4.71	4	200
	解說人員能主動樂意協 助遊客		4.76	1	200
	解說人員解說內容簡潔 易懂		4.74	2	200
	解說人員提供正確的相 關資訊		4.73	3	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.43	4.42	10	200
	整體環境之整潔		4.50	6	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.37	14	200

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，其範圍由 3.66 至 4.67，在個別項目中，以「遊客服務」之項目最受遊客們滿意，該項目之總平均值高達 4.65，且在所詢問之 4 個題項中，分佔所有設施服務滿意度之總排名的前 4 名，各項目之滿意程度頗為平均，可見遊客對所詢問之各服務項目均非常滿意；在「心理體驗」部份，該項目之總平均值為 4.24，在心裡體驗之各次項目中，除「整體環境之整潔」（平均值=4.50）遊客較為滿意外，其餘滿意度較低，表示遊客覺得二子坪地區較為擁擠與吵雜，這應是與二子坪為園區內數一數二之旅遊景點，遊客人數較多有關係；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.06，「iTaiwan 無線上網」（平均值=4.34）最受遊客滿意，「育嬰設備」（平均值=3.66）滿意度墊底；在「解說設施」部份之總平均值為 3.95，「解說牌誌」（平均值=4.26）最受遊客滿意，居所有項目第 7 名，「解說導覽機台」（平均值=3.74）相對滿意度最低，這應與二子坪服務站並解說機台較少有關。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 42 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 0.33 至-0.52，雖只有 4 個項目達到遊客預期，但已比上一季問卷結果進步，包括「公共設施」之「iTaiwan 無線上網」、「解說設施」之「解說牌誌」與「解說導覽機台」與「心理體驗」之「整體環境之整潔」；與遊客期望落差較大之項目主要集中在「公共設施」、「解說設施」與「心理體驗」部分，在「公共設施」部分幾乎全部項目落差均超過-0.20，尤其是「廁所」、「貼心設施」、「停車場」與「步道」，其落差達到-0.52 與-0.39；在「解說設施」部分則較接近遊客之期望，其落差較大之項目主要包括「陽明山國家公園導覽 APP」與「解說摺頁/出版品」，其落差分別達到-0.18 與-0.20；在「心理體驗」部分，「遊憩區內舒適不擁擠」與「遊憩區內寧靜不吵雜」其落差分別達到-0.30 與-0.27，可見遊客對眾多遊客所帶來之遊憩干擾非常在意。

表 41. 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	3.95	4.26	7	199
	解說摺頁/出版品		3.83	21	197
	視聽多媒體		3.76	23	184
	解說陳列展示		3.80	22	171
	解說導覽機台		3.74	24	147
	公車即時資訊		4.25	8	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.02	16	193
	解說 QR code		3.95	17	154
公共 設施	廁所	4.06	3.90	19	200
	育嬰設備		3.66	25	123
	步道		4.19	12	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.20	11	200
	停車場		3.93	18	200
	iTaiwan 無線上網		4.34	6	200
	遊憩路徑指標		4.19	13	198
	無障礙設施		4.20	10	199
	安心設施		4.21	9	200
	貼心設施		3.84	20	195
遊客 服務	解說人員態度親切和藹	4.65	4.64	3	200
	解說人員能主動樂意協助 遊客		4.67	1	200
	解說人員解說內容簡潔易 懂		4.66	2	200
	解說人員提供正確的相關 資訊		4.63	4	195
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.24	4.12	14	200
	整體環境之整潔		4.50	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.10	15	200

表 42. 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	4.18	4.26	0.08	2
	解說摺頁/出版品	4.01	3.83	-0.18	14
	視聽多媒體	3.91	3.76	-0.15	13
	解說陳列展示	3.88	3.80	-0.08	7
	解說導覽機台	3.72	3.74	0.02	3
	公車即時資訊	4.37	4.25	-0.12	12
	陽明山國家公園導覽APP	4.22	4.02	-0.2	15
	解說 QR code	3.98	3.95	-0.03	5
公共設施	廁所	4.42	3.90	-0.52	25
	育嬰設備	3.93	3.66	-0.27	19
	步道	4.58	4.19	-0.39	22
	觀景亭台及休憩座椅	4.40	4.20	-0.2	16
	停車場	4.39	3.93	-0.46	23
	iTaiwan 無線上網	4.01	4.34	0.33	1
	遊憩路徑指標	4.29	4.19	-0.1	10
	無障礙設施	4.43	4.20	-0.23	18
	安心設施	4.43	4.21	-0.22	17
	貼心設施	4.31	3.84	-0.47	24
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.71	4.64	-0.07	6
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.76	4.67	-0.09	9
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.74	4.66	-0.08	8
	解說人員提供正確的相關資訊	4.73	4.63	-0.1	11
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.42	4.12	-0.3	21
	整體環境之整潔	4.50	4.50	0	4
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.37	4.10	-0.27	20

(九)、大屯遊客服務站

1. 受訪遊客基本資料

受訪者以女性(59.0%)居多;51-64歲年齡層(42.0%)為主要受訪對象,其次是36-50歲年齡層(27.0%);職業以服務業(19.0%)為主,其次是工商貿易(13.0%)與自由業(12.5%);教育程度絕大部份均是大學(專)(50.8%),但高中(職)(27.6.0%)亦不少;居住地以雙北地區(76.5%)為主。有關遊客到陽明山國家公園之旅遊經驗部份,經常來訪之遊客最多佔31.0%,其次是來訪2-5次之遊客(28.5%)亦不在少數;自行開車前來(59.5%)佔大部份,其次是搭乘大眾運輸工具者(36.5%),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,其原因可能為大眾運輸工具在大屯自然公園並無設公車站,其交通上確實較二子坪地區不便之故(詳如表43)

2. 各項服務設施重視程度分析

根據表 44 各項設施與服務項目之重視度均大於 4, 表示遊客對問卷所問各項設施與服務項目均是重視的, 其範圍由 3.97 至 4.80, 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 4.77, 且在所詢問之 4 個題項中, 分佔所有設施服務重視度之總排名的前 4 名, 在所詢問之 4 個項目中其重視度平均值頗相近, 可見遊客對所詢問之各服務項目均同等重視; 在「心理體驗」部份, 該項目之總平均值為 4.51, 其中「整體環境之整潔」上最為重視, 其重視度平均值高達 4.60; 而在「公共設施」部份之總平均值為 4.33, 「步道」(平均值=4.77) 與「廁所」(平均值=4.58) 最受遊客重視, 「育嬰設備」(平均值=4.01) 與「iTaiwan 無線上網」(平均值=4.03) 相對重視度較低; 在「解說設施」部份之總平均值為 4.16, 此部份之各項目排名都很後面, 其中以「解說牌誌」(平均值=4.34) 最受遊客重視。

表 43. 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	82	41.0%	19歲以下	7	3.5%
女	118	59.0%	20-35歲	21	10.5%
教育背景			36-50歲	54	27.0%
國小/中	6	3.0%	51-64歲	84	42.0%
高中(職)	55	27.6%	65歲以上	34	17.0%
大學(專)	101	50.8%	職業		
研究所以上	37	18.6%	學生	8	4.0%
居住地			軍公教	19	9.5%
台北市	84	42.0%	工商貿易	26	13.0%
新北市	69	34.5%	製造業	20	10.0%
基隆市	8	4.0%	專業技術人員	17	8.5%
桃園市	14	7.0%	家管	16	8.0%
新竹市	8	4.0%	服務業	38	19.0%
新竹縣	3	1.5%	退休人員	16	8.0%
苗栗縣	1	0.5%	自由業	25	12.5%
台中市	4	2.0%	農林漁牧業	10	5.0%
彰化縣	1	0.5%	其他	5	2.5%
南投縣	1	0.5%	交通工具		
雲林縣	1	0.5%	自行車	2	1.0%
台南市	4	2.0%	機車	2	1.0%
宜蘭縣	2	1.0%	自行開車	119	59.5%
過去旅遊經驗			搭乘大眾運輸工具	73	36.5%
0次	47	23.5%	遊覽車	4	2.0%
2-5次	57	28.5%	步行	0	0.0%
6-9次	34	17.0%	其他	0	0.0%
≥10次	62	31.0%			

表 44. 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	4.16	4.34	15	200
	解說摺頁/出版品		4.16	19	200
	視聽多媒體		4.26	18	200
	解說陳列展示		4.07	21	198
	解說導覽機台		3.97	25	198
	公車即時資訊		4.32	16	200
	陽明山國家公園導覽 APP		4.15	20	200
	解說 QR code		4.01	23	200
公共 設施	廁所	4.33	4.54	7	200
	育嬰設備		4.01	24	200
	步道		4.58	6	199
	觀景亭台及休憩座椅		4.39	12	200
	停車場		4.40	11	200
	iTaiwan 無線上網		4.03	22	200
	遊憩路徑指標		4.36	14	199
	無障礙設施		4.37	13	200
	安心設施		4.41	10	200
	貼心設施		4.27	17	200
遊客 服務	解說人員態度親切和 藹	4.77	4.74	4	200
	解說人員能主動樂意 協助遊客		4.80	1	200
	解說人員解說內容簡 潔易懂		4.78	2	200
	解說人員提供正確的 相關資訊		4.75	3	200
心理 體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.51	4.48	8	200
	整體環境之整潔		4.60	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.44	9	200

3. 各項服務設施滿意度分析

根據表 45 各項設施與服務項目之滿意度均大於 4，表示遊客整體來說是滿意的，其範圍由 3.95 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 4.76，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 4.40，其中「環境維護之整潔」上最為滿意，其滿意度平均值高達 4.52；而在「公共設施」部份之總平均值為 4.25，「iTaiwan 無線上網」（平均值=4.46）最受遊客滿意，「育嬰設備」（平均值=3.98）相對滿意度較低；在「解說設施」部份之總平均值為 4.11，「解說牌誌」（平均值=4.36）最受遊客滿意，「解說導覽機台」（平均值=3.95）則滿意度最低，敬陪末座。

4. 各項服務設施重視程度與滿意度之差異

根據表 46 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 0.43 至 -0.33，在上季之問卷結果所有服務設施項目已有 7 項服務與設施項目超出遊客預期，本季又退步兩項只有五項超出遊客預期，表示本區之服務仍需努力，其中超出遊客預期之項目包括「公共設施」之「iTaiwan 無線上網」、「遊客服務」之「解說人員態度親切和藹」與「解說人員提供正確的相關資訊」與「解說設施」之「解說牌誌」、「解說 QR code」，這些符合遊客需求之項目與上一季之符合項目並不完全一致；而與遊客期望落差較大之項目主要集中在「公共設施」、「解說設施」與「心理體驗」部分，在「公共設施」部分不符遊客預期之項目主要包括「停車場」、「貼心設施」、「步道」與「廁所」，其落差達到 -0.17 與 -0.33；在「解說設施」部分只有兩項超過遊客預期，且未達遊客需求之項目差異值都擴大了；在「心理體驗」部分，「遊憩區內寧靜不吵雜」與「遊憩區內舒適不擁擠」其落差均達到 -0.11 以上，可見遊客對眾多遊客所帶來之遊憩干擾非常在意。

表 45. 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	4.11	4.36	9	196
	解說摺頁/出版品		4.09	19	196
	視聽多媒體		4.09	18	191
	解說陳列展示		4.02	23	193
	解說導覽機台		3.95	25	163
	公車即時資訊		4.24	16	191
	陽明山國家公園導覽 APP		4.11	17	182
	解說 QR code		4.04	21	149
公共設施	廁所	4.25	4.37	7	200
	育嬰設備		3.98	24	129
	步道		4.37	8	200
	觀景亭台及休憩座椅		4.35	10	197
	停車場		4.07	20	195
	iTaiwan 無線上網		4.46	6	178
	遊憩路徑指標		4.30	13	199
	無障礙設施		4.26	15	189
	安心設施		4.30	14	186
	貼心設施		4.03	22	189
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.76	4.78	1	199
	解說人員能主動樂意協助遊客		4.76	3	199
	解說人員解說內容簡潔易懂		4.76	4	194
	解說人員提供正確的相關資訊		4.76	2	194
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.40	4.34	11	200
	整體環境之整潔		4.52	5	200
	遊憩區內寧靜不吵雜		4.33	12	200

表 46. 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	4.34	4.36	0.02	4
	解說摺頁/出版品	4.16	4.09	-0.07	14
	視聽多媒體	4.26	4.09	-0.17	21
	解說陳列展示	4.07	4.02	-0.05	12
	解說導覽機台	3.97	3.95	-0.02	6
	公車即時資訊	4.32	4.24	-0.08	15
	陽明山國家公園導覽APP	4.15	4.11	-0.04	9
	解說 QR code	4.01	4.04	0.03	3
公共設施	廁所	4.54	4.37	-0.17	22
	育嬰設備	4.01	3.98	-0.03	8
	步道	4.58	4.37	-0.21	23
	觀景亭台及休憩座椅	4.39	4.35	-0.04	10
	停車場	4.40	4.07	-0.33	25
	iTaiwan 無線上網	4.03	4.46	0.43	1
	遊憩路徑指標	4.36	4.30	-0.06	13
	無障礙設施	4.37	4.26	-0.11	17
	安心設施	4.41	4.30	-0.11	18
貼心設施	4.27	4.03	-0.24	24	
遊客服務	解說人員態度親切和藹	4.74	4.78	0.04	2
	解說人員能主動樂意協助遊客	4.80	4.76	-0.04	11
	解說人員解說內容簡潔易懂	4.78	4.76	-0.02	7
	解說人員提供正確的相關資訊	4.75	4.76	0.01	5
心理體驗	遊憩區內舒適不擁擠	4.48	4.34	-0.14	20
	整體環境之整潔	4.60	4.52	-0.08	16
	遊憩區內寧靜不吵雜	4.44	4.33	-0.11	19

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 47、表 48，全區解說設施重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA)(其他變數)之分析，在遊客重視度上，分別在年齡、居住地、職業與旅遊經驗上是有顯著差異的；而在遊客滿意度上，年齡、教育程度、職業、交通工具與旅遊經驗是有顯著差異的；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，在遊客重視度上，在年齡上，最高兩個年齡層年齡(「51-64 歲」與「65 歲以上」)都比較年輕之族群來的重視，似乎代表年紀大之遊客來國家公園是來學習新知，因此更覺得解說設施之重要性；在職業上，「退休人員」比不少行業都更重視解說設施，退休人員可能因時間較多，來國家公園次數較多，對解說知識之需求明顯較高；而旅遊經驗部分，初次到訪之遊客對解說設施之重要性比其他旅遊經驗之遊客低，剛來之遊客可能專注在欣賞國家公園之自然美景，對解說設施較不在乎，而當來訪次數較高後，自然對國家公園之一草一木更想瞭解，因此開始重視解說設施。至於遊客滿意度部分，最年輕之族群與年紀較大之兩個族群對解說設施之滿意度比其他年齡族群為高；而在教育程度上，教育程度最低之遊客比其他教育水準之遊客對解說設施之滿意度為高，也許因教育水準較低，因此對解說設施之需求也較少，故對解說設施較容易滿足；在交通工具方面，搭自行車前來國家公園之遊客對解說設施滿意度最高；而在遊客旅遊經驗方面，旅遊經驗較多者，比初次拜訪國家公園之遊客，對解說設施之滿意度為高。

根據表 49、表 50，全區公共設施重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA)(其他變數)之分析，在遊客重視度上，年齡、居住地、職業與旅遊經驗有顯著差異，而在遊客滿意度上，則在年齡、居住地、教育程度與旅遊經驗有顯著差異；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析，在公共設施之重視度上，在年齡上，「36-50 歲」是最不重視公共設施之年齡層；而在過去旅遊經驗上，來過國家公園之遊客比初次到訪之遊客更重視公共設施，可能是因已有國家公園旅遊之經驗，因此對所需之公共設施較為了解之故，因而比較重視。而在公共設施之滿意度上，「36-50 歲」是最不滿意公共設施之年齡層，比較特別是，此年齡層對公共設施最不重視，但又最不滿意；而在教育程度上，教育程度最低之遊客比其他教育水準之遊客對公共設施之滿意度為高；而在過去旅遊經驗上，來過國家公園較多次之遊客比初次到訪之遊客更滿意公共設施。

表 47.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	0.812	
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	14.483****	d,e>a,b,c
居住地	F 檢定	a. 台北市 i. 彰化縣 q. 台東縣 b. 新北市 j. 南投縣 r. 花蓮縣 c. 基隆市 k. 雲林縣 s. 宜蘭縣 d. 桃園市 l. 嘉義縣 t. 澎湖縣 e. 新竹市 m. 嘉義市 u. 金門縣 f. 新竹縣 n. 台南市 v. 連江縣 g. 苗栗縣 o. 高雄市 w. 其他 h. 台中市 p. 屏東縣	1.696*	
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	2.492	
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	3.883****	h>b,c,d,e,j l>d
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	0.484	
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	6.795****	b,c,d>a

表 48.全區解說設施滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	解說設施滿意度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性 b: 女性	0.359	
年齡	F 檢定	a:19 歲以下 b:20-35 歲 c:36-50 歲 d:51-64 歲 e:65 歲以上	6.804***	a,d,e>b,c
居住地	F 檢定	a. 台北市 i. 彰化縣 q. 台東縣 b. 新北市 j. 南投縣 r. 花蓮縣 c. 基隆市 k. 雲林縣 s. 宜蘭縣 d. 桃園市 l. 嘉義縣 t. 澎湖縣 e. 新竹市 m. 嘉義市 u. 金門縣 f. 新竹縣 n. 台南市 v 連江縣 g. 苗栗縣 o. 高雄市 w. 其他 h. 台中市 p. 屏東縣	1.145	
教育程度	F 檢定	a:自修 b. 國小/中 c. 高中(職) d:大學(專) e:研究所以上	6.276***	b>c,d,e
職業	F 檢定	a:學生 b:軍公教 c:工商貿易 d:製造業 e:專業技術人員 f:家管 g.服務業 h.退休人員 i.自由業 j.農林漁牧業 k.待業中 l.其他	2.989***	
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	3.033**	a>c,d
請問您過去曾來本地區旅遊幾次	F 檢定	a.第 1 次 b.2-5 次 c.6-9 次 d.10 次以上	4.080**	b,d>a

表 49.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	1.531	
年齡	F 檢定	a:19 歲以下 b:20-35 歲 c:36-50 歲 d:51-64 歲 e:65 歲以上	6.333***	d,e>a,b,c
居住地	F 檢定	a. 台北市 i. 彰化縣 q. 台東縣 b. 新北市 j. 南投縣 r. 花蓮縣 c. 基隆市 k. 雲林縣 s. 宜蘭縣 d. 桃園市 l. 嘉義縣 t. 澎湖縣 e. 新竹市 m. 嘉義市 u. 金門縣 f. 新竹縣 n. 台南市 v. 連江縣 g. 苗栗縣 o. 高雄市 w. 其他 h. 台中市 p. 屏東縣	2.939***	a>l a,b,c,d,e>w
教育程度	F 檢定	a: 自修 b. 國小/中 c. 高中(職) d: 大學(專) e: 研究所以上	0.474	
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	2.312**	h>c,d
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	0.671	
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	6.457***	d>b>a

表 50.全區公共設施滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	公共設施滿意度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性 b: 女性	-0.491	
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	2.717*	a,d,e>c
居住地	F 檢定	a. 台北市 i. 彰化縣 q. 台東縣 b. 新北市 j. 南投縣 r. 花蓮縣 c. 基隆市 k. 雲林縣 s. 宜蘭縣 d. 桃園市 l. 嘉義縣 t. 澎湖縣 e. 新竹市 m. 嘉義市 u. 金門縣 f. 新竹縣 n. 台南市 v. 連江縣 g. 苗栗縣 o. 高雄市 w. 其他 h. 台中市 p. 屏東縣	1.752*	
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	2.841*	b>c,d,e
職業	F 檢定	a: 學生 b: 軍公教 c: 工商貿易 d: 製造業 e: 專業技術人員 f: 家管 g: 服務業 h: 退休人員 i: 自由業 j: 農林漁牧業 k: 待業中 l: 其他	1.301	
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	0.987	
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	3.268*	c,d>a

根據表 51、表 52，全區遊客服務重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA) (其他變數)之分析，在遊客重視度上，年齡、居住地、旅遊經驗有顯著差異；而在遊客滿意度上，在年齡、居住地、職業、旅遊經驗呈顯著差異；在經由 LSD 事後檢定分析對這些具有顯著之變數進行進一步之分析。在遊客服務之重視度上，在年齡上，「36-50 歲」是最不重視遊客服務之年齡層。而在遊客服務之滿意度上，「19 歲以下」與「20-35 歲」對遊客服務之滿意度比「36-50 歲」為高，比較特別是，此年齡層對遊客服務最不重視，但又較不滿意，此年齡層為社會之主幹，其較特別之需求可納入管理處在管理這些遊客

時作政策考量之參考；而在過去旅遊經驗上，來過國家公園較多次之遊客與初次到訪之遊客對遊客服務比其他旅遊經驗之遊客更滿意。

表 51.全區遊客服務重視程度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	遊客服務重視程度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性 b: 女性	1.946	
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	3.861**	b,d,e>c
居住地	F 檢定	a. 台北市 i. 彰化縣 q. 台東縣 b. 新北市 j. 南投縣 r. 花蓮縣 c. 基隆市 k. 雲林縣 s. 宜蘭縣 d. 桃園市 l. 嘉義縣 t. 澎湖縣 e. 新竹市 m. 嘉義市 u. 金門縣 f. 新竹縣 n. 台南市 v. 連江縣 g. 苗栗縣 o. 高雄市 w. 其他 h. 台中市 p. 屏東縣	1.831*	
教育程度	F 檢定	a: 自修 b. 國小/中 c. 高中(職) d: 大學(專) e: 研究所以上	0.725	
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	1.641	
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	1.078	
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	4.521**	d>a,b,c

表 52.全區遊客服務滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	遊客服務滿意度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性 b: 女性	0.532	
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	2.719*	a,b>c
居住地	F 檢定	a. 台北市 i. 彰化縣 q. 台東縣 b. 新北市 j. 南投縣 r. 花蓮縣 c. 基隆市 k. 雲林縣 s. 宜蘭縣 d. 桃園市 l. 嘉義縣 t. 澎湖縣 e. 新竹市 m. 嘉義市 u. 金門縣 f. 新竹縣 n. 台南市 v. 連江縣 g. 苗栗縣 o. 高雄市 w. 其他 h. 台中市 p. 屏東縣	2.039**	
教育程度	F 檢定	a: 自修 b. 國小/中 c. 高中(職) d: 大學(專) e: 研究所以上	0.246	
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	2.094*	
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	2.003	
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	4.406**	a>b,c d>c

根據表 53、表 54，全區心理體驗重視度與滿意度在各項遊客人口統計變數中，經由獨立樣本 t 檢定(性別變數)與單因子變異數分析(ANOVA)(其他變數)之分析，在遊客重視度上，在性別、居住地、職業上均呈顯著差異；在遊客滿意度上，除了教育程度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。在心理體驗之重視度上，女性比男性更為重視；而在心理體驗之滿意度上，學歷在高中(職)之遊客滿意度較低。

表 53.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	2.214*	b>a
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	1.562	
居住地	F 檢定	a. 台北市 i. 彰化縣 q. 台東縣 b. 新北市 j. 南投縣 r. 花蓮縣 c. 基隆市 k. 雲林縣 s. 宜蘭縣 d. 桃園市 l. 嘉義縣 t. 澎湖縣 e. 新竹市 m. 嘉義市 u. 金門縣 f. 新竹縣 n. 台南市 v. 連江縣 g. 苗栗縣 o. 高雄市 w. 其他 h. 台中市 p. 屏東縣	2.081**	
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	1.886	
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	2.479**	
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	1.127	
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	1.810	

表 54.全區心理體驗滿意度在各項遊客人口統計變數之差異分析

變數種類	檢定類別	類別	心理體驗重視程度	事後檢定(LSD)
性別	t 檢定	a: 男性 b: 女性	0.325	
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	1.141	
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	1.094	
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	3.059*	b,d>c
職業	F 檢定	a: 學生 b: 軍公教 c: 工商貿易 d: 製造業 e: 專業技術人員 f: 家管 g: 服務業 h: 退休人員 i: 自由業 j: 農林漁牧業 k: 待業中 l: 其他	1.114	
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	1.154	
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	2.422	

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，只有解說設施滿意度與遊客之旅遊意願有顯著相關性，但相關性只為 0.053，屬低度相關，可見遊客對國家公園所提供之解說設施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 55)。

表 55.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 顯著性 (雙尾) 個數	1 1760				
公共設施滿 意度	Pearson 相關 顯著性 (雙尾) 個數	.649** .000 1758	1 1774			
遊客服務滿 意度	Pearson 相關 顯著性 (雙尾) 個數	.378** .000 1751	.434** .000 1765	1 1767		
心理體驗滿 意度	Pearson 相關 顯著性 (雙尾) 個數	.380** .000 1757	.452** .000 1771	.468** .000 1765	1 1773	
是否願意再 來	Pearson 相關 顯著性 (雙尾) 個數	.053* .026 1759	-.007 .753 1773	.033 .165 1767	.008 .722 1773	1 1799

** 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、遊客重遊意願與國家公園之各項服務與設施滿意度之迴歸分析

根據前項之相關分析結果，解說設施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 56 之迴歸分析結果發現，解說設施滿意度對重遊意願為正向影響，表示解說設施滿意度越高，遊客來國家公園之意願越高。

表 56.遊客重遊意願與解說設施滿意度之迴歸分析

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	0.003	4.986	2.233	0.005	0.026

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「iTaiwan 無線上網」與「解說 QR code」最超過遊客期望，另外，「育嬰設備」在滿意度與重視度之差異上已佔第 2 名，「解說設施」之「解說導覽機台」亦優於遊客之預期，但因遊客本就較不重視，還不如遊客最為重視之服務項目超出期望，遊客服務之項目最為傑出，遊客期望本就最高，還能分佔 5-8 名，最不容易，表示各服務站之遊客服務很得遊客之認同。相對於超出預期之項目，不如遊客期望之項目主要分布在「公共設施」，包括「廁所」、「步道」、「遊憩路徑指標」、「停車場」、「觀景亭台及休憩座椅」、「貼心設施」與「安心設施」分別由-0.21 至-0.02；「心理體驗」部份的「遊憩區內寧靜不吵雜」與「解說設施」部份之「解說牌誌」是遊客覺得尚未達到預期期待之主要項目。本季之結果與前幾季之結果類似，表示之前未達到之項目今後仍須繼續努力改進。

陽明書屋與故事館遊客服務站在服務與設施之各項目中遊客之滿意度重視度之差異最多名列第一名之服務站，分別有 13、8 項目名列各服務站滿意度重視度之差異第一名，陽明書屋遊客服務站其在滿意度重視度之差異名列第一名之項目主要在設施上，尤其是在「公共設施」上，故事館則是在「遊客服務」與「遊憩體驗」部分全部佔第一名。相對於超越遊客期望之項目，讓遊客最失望之項目主要集中在二子坪、大屯自然公園與小油坑遊客服務站，分別有 12、12、7 項目名列各服務站滿意度重視度之差異最後一名，其中二子坪與大屯自然公園在差異度最低之項目完全一樣，應是兩個遊憩區緊鄰且環境屬性較為接近之故，二子坪與大屯自然公園主要分布在公共設施與服務上，小油坑則主要集中在「解說設施」上，二子坪、小油坑都是陽明山國家公園遊客量最多最繁忙之遊憩區，遊客需求較多且雜，各服務站可依遊客落差較高之項目優先進行改善。

(二)、遊客的意見：

遊客之意見對管理處之服務有不少讚美，尤其是解說人員之服務最受好評。除此，

本季亦共有 33 條遊客具體意見，其中以大眾運輸、解說設施與紀念品販售最受民眾抱怨，其次是餐飲服務、整體環境與遊客安全之需求亦不少，以下將依遊客意見屬性加以歸類陳列及回應如下：

1. 大眾運輸：

- 公車班次等待時間過長，景點至景點交通有所不便。

(陽明書屋)

管理處回應：有關公車班次等待時間過長一節將轉知公車業者，並建議等車前先看本處各遊客服務站公車即時資訊看版顯示的班距時間，以免久候。

- 公車站牌可增設顯示到站時間。(冷水坑)

管理處回應：

- 到天溪園的交通不太便利。(天溪園)

管理處回應：列入管理處參考。

- 交通方便，景色優美，建議小 8, 小 36 發車時間不要一樣，因為一錯過一等就要 40 分鐘。(龍鳳谷)。

管理處回應：非本處權管，請受訪人逕洽台北市政府 1999。

2. 解說設施：

- 現場動植標示牌應更健全、完善。(天溪園)

管理處回應：已於 105.11.8 簽會解說課協處

- 播放電視位置不對。(擎天崗)

管理處回應：已編列預算整修。

- 環境優美，建議遊憩區路標標示更清楚些，謝謝！有路標損壞，請盡快修復，感恩貴管理處！。(龍鳳谷)

管理處回應：有關路標標示錯誤及損壞部分，非本處權管，業已通知台北市政府產發局進行改善。

- 解說牌可以再多一點(植栽部份)。(龍鳳谷)

管理處回應：納入日後經營管理參考。

3. 紀念品販售：

- 希望可以販賣紀念品和介紹陽明山相關書籍紀念品和介紹陽明山相關書籍。(陽明書屋)

管理處回應：本處遊客中心地下樓販賣部有販賣紀念品和介紹陽明山相關書籍紀念品和介紹陽明山相關書籍，歡迎前往選購。

- 革命先烈書法展為何不賣紀念品？還有相關陽明山的書籍和紀念品。(陽明書屋)

管理處回應：本處遊客中心地下樓販賣部有販賣紀念品和介紹陽明山相關書籍紀念品和介紹陽明山相關書籍，歡迎前往選購。

- 東西大縱走活動手冊 200 元價位偏高。(擎天崗)

管理處回應：

- 建議活動手冊以 100 元為宜。(冷水坑)

管理處回應：

4. 餐飲服務：

- 希望提供暖氣或賣些吃的、接駁車。(陽明書屋)

管理處回應：本處遊客中心地下樓販賣部有熱食販賣，歡迎前往用餐。

- 強烈建議休息區增設咖啡休息區已提升台灣咖啡文化的曝光與高度(參考台北市中山堂 4 樓劇場咖啡的情境)。(陽明書屋)

管理處回應：您的建議將納入本處經營管理參考。

- 飲水機可放外面方便遊客。(冷水坑)

管理處回應：

5. 整體環境:
- 建議公共浴池打掃要落實刷乾淨。(冷水坑)
管理處回應：已要求清潔人員多加注意。
 - 颱風後倒樹清理上可精進。(天溪園)
管理處回應：已於 105.10.8 簽核處理情形。
 - 260 公車總站對面隧道有人養流浪狗，環境生觀感很不好，希望能改善，大家來為國家公園盡心一點。(陽明書屋)
管理處回應：本處已加強該處巡查清理。
6. 遊客安全:
- 希望有工地安全帽提供。(天溪園)
管理處回應：已於 105.12.1 簽核處理。
 - 希望能有工地安全帽之提供，便於氣候不佳時使用，較安全。(天溪園)
管理處回應：已於 105.12.1 簽核處理。
 - 園區安全確保。(天溪園)
管理處回應：
7. 步道系統:
- 步道上之青苔不知可否局部清除，以利行走。(天溪園)
管理處回應：已於 105.10.8 簽核，易濕滑之瀑布周邊及蒲葵林等石頭斜面要求清潔人員清除青苔。
8. 休息設施:
- 多設桌椅及坐位。(冷水坑)
管理處回應：
9. 解說服務:
- 希望解說人的普通話再標準一點，別的都很好。(天溪園)
管理處回應：已於 105.10.29 簽會解說課參考。
10. 入園收費:
- 票價可以便宜一點。(陽明書屋)
管理處回應：陽明書屋票價係根據財政部規費法規定作成本分析並參考市場行情及其他相關展館收費精算而定，故目前尚不考慮降價。
11. 廁所設施:
- 廁所老舊。(擎天崗)
管理處回應：陸續更新中。
 - 廁所清潔再加強。(冷水坑)
管理處回應：已要求清潔人員多加注意。
12. 其他意見:
- 辦公室空間過大,階梯太多。(冷水坑)
管理處回應：
 - 建議擎天崗繼續養牛。(擎天崗)
管理處回應：參考辦理。
 - 很遺憾牛遷走了。(冷水坑)
管理處回應：
 - 服務環境設施均佳，建議廣為宣傳，讓大多數人均知道天溪園，並擴大開放時間。(天溪園)
管理處回應：已於 105.12.6 簽核參處。
 - 期待國家更重視生態保育，加油，辛苦了。(天溪園)
管理處回應：已於 105.11.29 簽核參考。