

100年第3季陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查問卷分析

一、問卷調查期間：

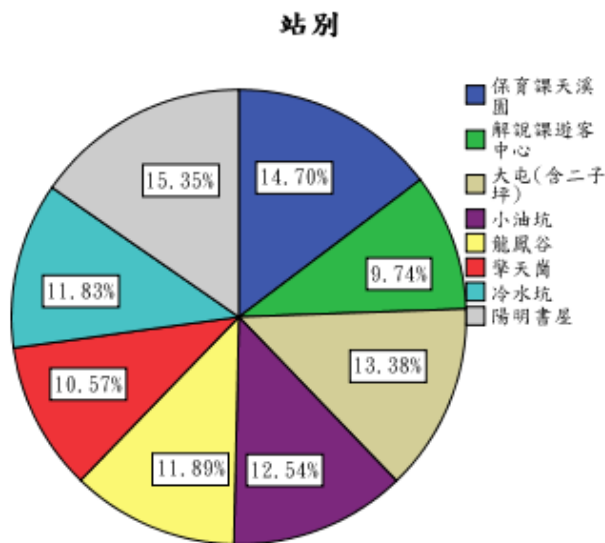
本季滿意度調查之期間為民國100年7月1日至100年9月30日止，共計3個月，期間總共進行1674份問卷調查。

問卷調查據點：

以民眾遊客的服務據點為主，分遊客中心、擎天崗管理站、冷水坑服務站、小油坑管理站、大屯服務站(含二子坪服務站)、龍鳳谷管理站、天溪園生態教育中心及陽明書屋服務站等8個據點進行問卷調查的地點。

各據點回收的問卷數如下：

		站別			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	保育課天溪園	246	14.7	14.7	14.7
	解說課遊客中心	163	9.7	9.7	24.4
	大屯(含二子坪)	224	13.4	13.4	37.8
	小油坑	210	12.5	12.5	50.4
	龍鳳谷	199	11.9	11.9	62.2
	擎天崗	177	10.6	10.6	72.8
	冷水坑	198	11.8	11.8	84.6
	陽明書屋	257	15.4	15.4	100.0
	總和	1674	100.0	100.0	



二、受訪對象資料分析：

本(100)年度第3季全區受訪對象計1674人次，受訪對象基本資料敘述如下：

- (一)性別：男性與女性的比例為745：880，遺漏值49。
- (二)年齡：在年齡分布上，19歲以下有156人次，20-35歲有374人次，36-50歲有417人次，51-64歲有591人次，65歲以上有127人次，遺漏值9。
- (三)居住地：在居住地的分布上，有16人次是園區內居民，有1227人次是居住在台北市/新北市的居民，有335人次居住在其他縣市，來自國外的訪客有88人次，國外的訪客來自香港有10人，來自中國有3人，遺漏值8。
- (四)教育背景：在教育背景方面，國小/中以下有135人次、高中(職)有383人次，大學(專)有948人次，研究所以上有193人次，遺漏值15。
- (五)職業：在職業分布方面，學生有293人次，軍/公/教有258人次，農/林/漁/牧有63人次，工/商/服務業有539人次，自由業有187人次，其他有324人次，遺漏值10。

三、問卷調查分析如下：

(一)100年第3季遊客滿意度問卷調查次數分配滿意度分析：

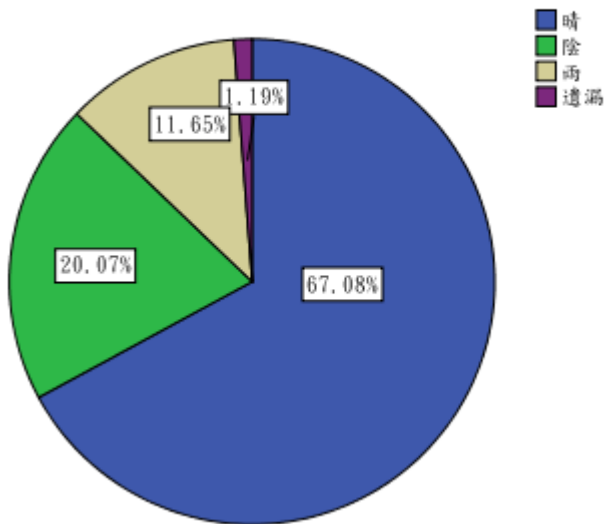
遊客到園區參訪的天候情形，分析如下：

1. 天氣方面：本處遊客滿意度問卷調查受訪的遊客參訪時天氣情況分布情形，晴天有67.9%、陰天有20.3%、雨天有11.6%、遺漏值有1.2%

天氣

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	晴	1123	67.1	67.9	67.9
	陰	336	20.1	20.3	88.2
	雨	195	11.6	11.8	100.0
	總和	1654	98.8	100.0	
遺漏值	0	20	1.2		
總和		1674	100.0		

天氣

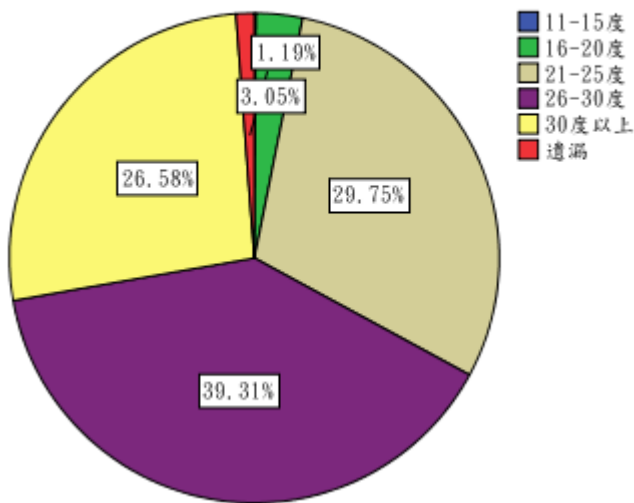


2. 氣溫方面：本處遊客滿意度問卷調查受訪的遊客參訪時氣溫分布情形，11-15度有2筆資料佔0.1%、16-20度有3.1%、21-25度有30.1%、26-30度39.8%、30度以上26.9%、遺漏值有1.2%

氣溫

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	11-15度	2	.1	.1	.1
	16-20度	51	3.0	3.1	3.2
	21-25度	498	29.7	30.1	33.3
	26-30度	658	39.3	39.8	73.1
	30度以上	445	26.6	26.9	100.0
	總和	1654	98.8	100.0	
遺漏值	0	20	1.2		
總和		1674	100.0		

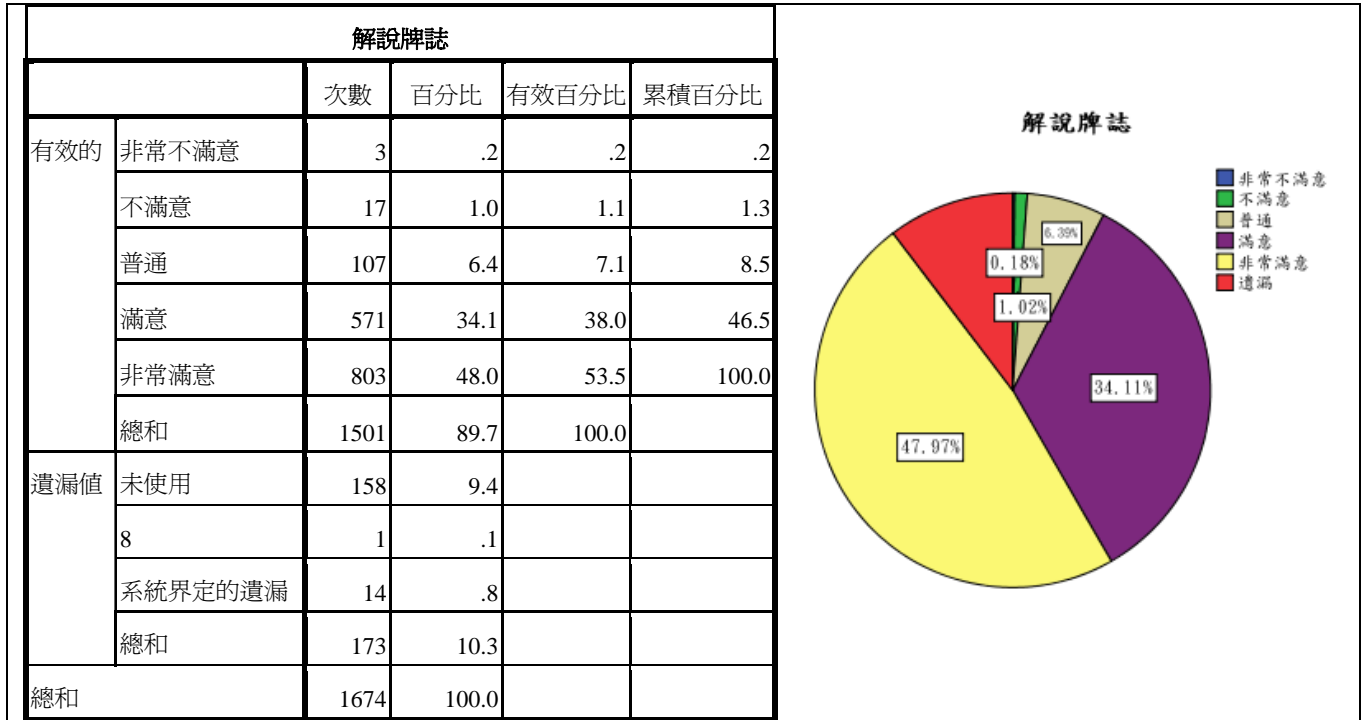
氣溫



1-1 解說設施

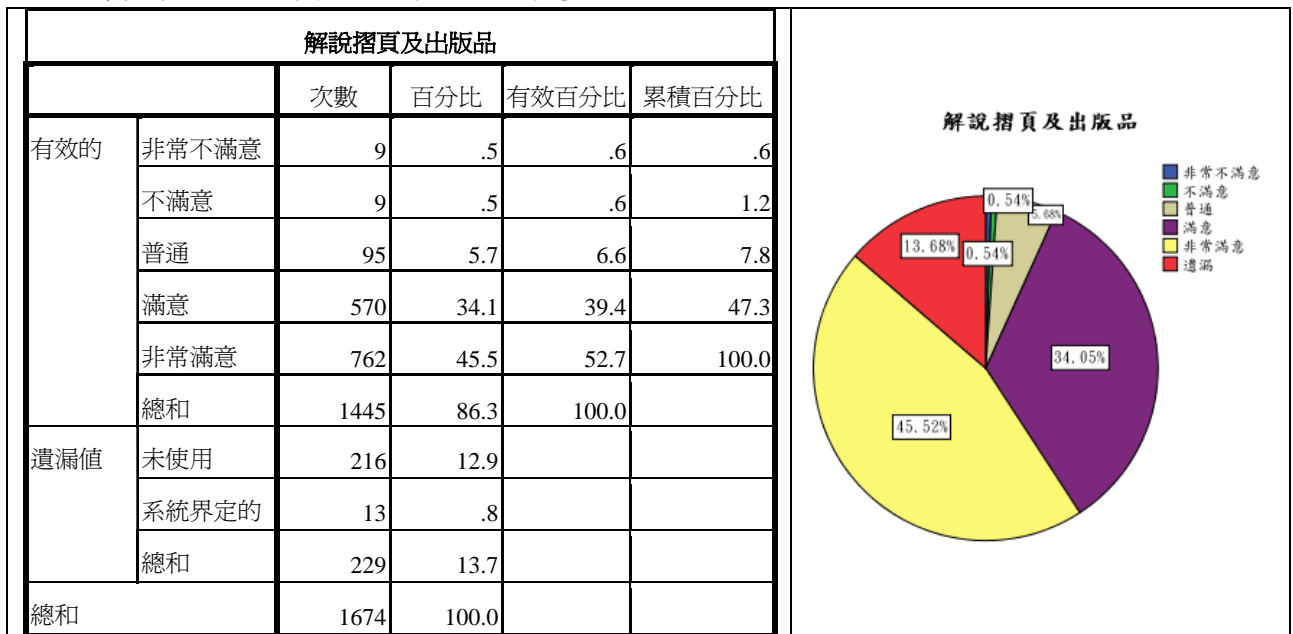
1-1-1 解說牌誌

遊客對本處在解說設施的解說牌誌上，有93.5%感到非常滿意及滿意，7.1%感到普通，約有1.3%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的10.3%。



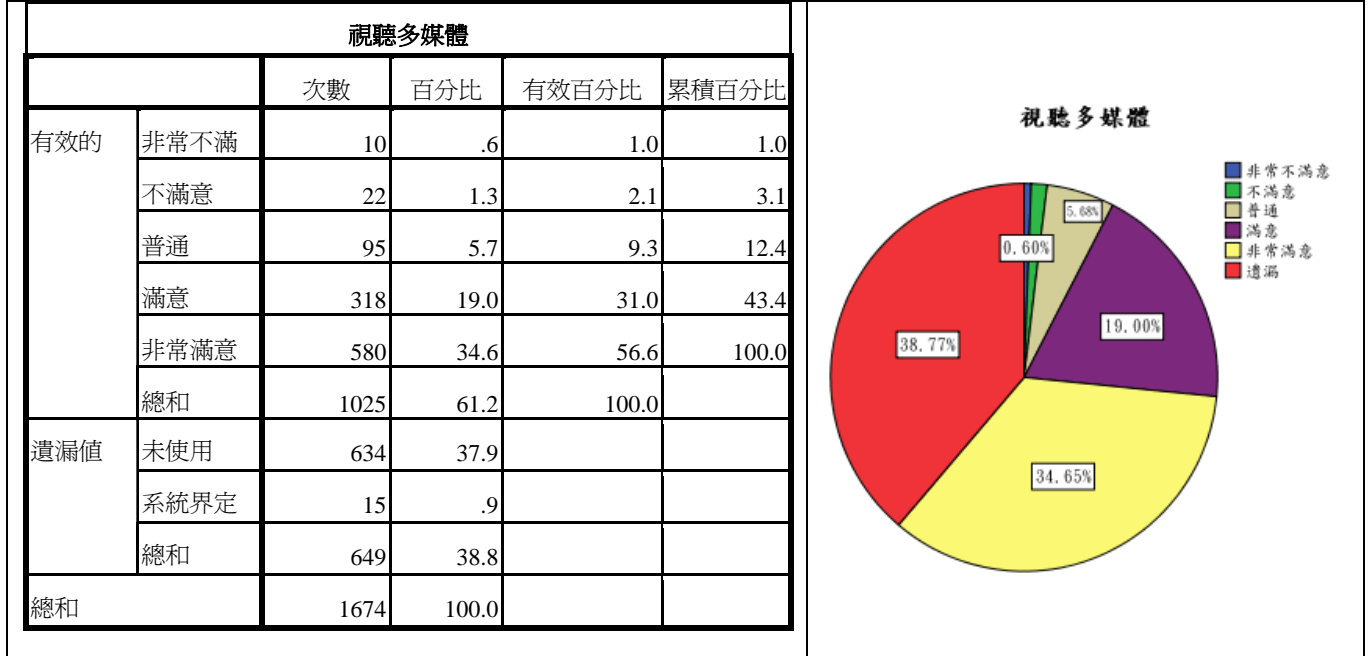
1-1-2 解說摺頁及出版品

遊客對本處在解說設施的解說摺頁及出版品上，有92.1%感到非常滿意及滿意，6.6%感到普通，約有1.2%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的13.7%。



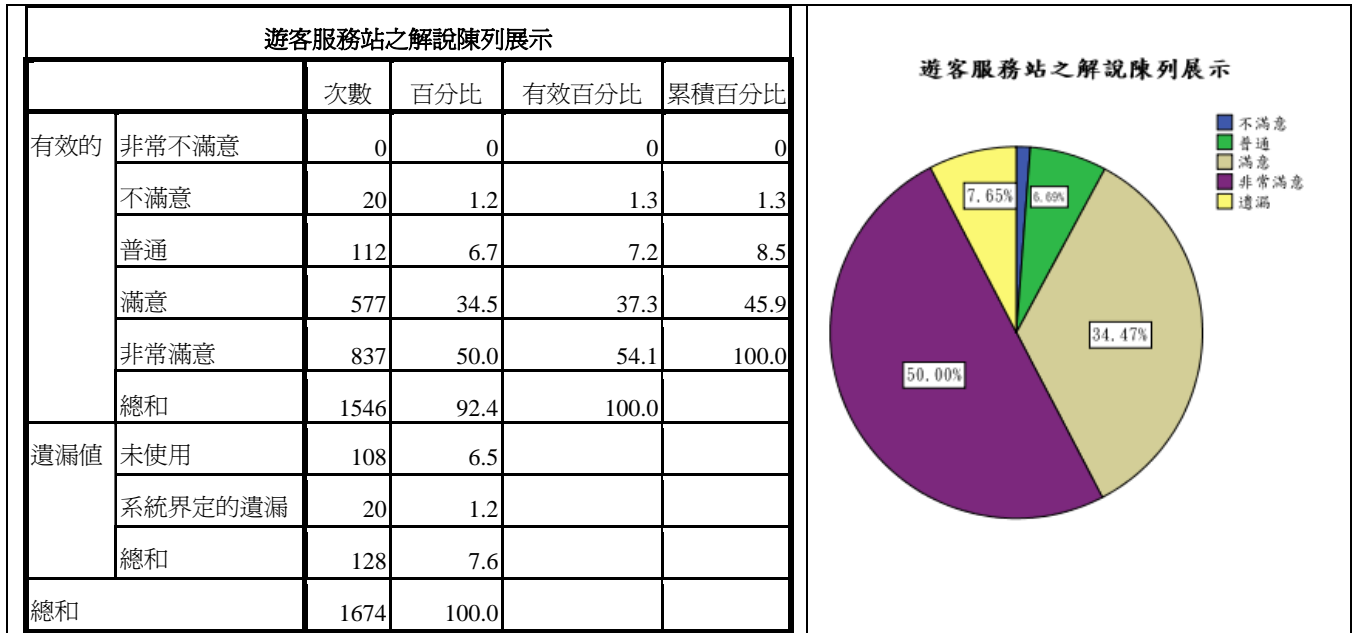
1-1-3視聽多媒體

遊客對本處在解說設施的視聽多媒體上，使用過的遊客有87.6%感到非常滿意及滿意，9.3%感到普通，約有3.1%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的38.8%。



1-1-4遊客服務站之解說陳列展示

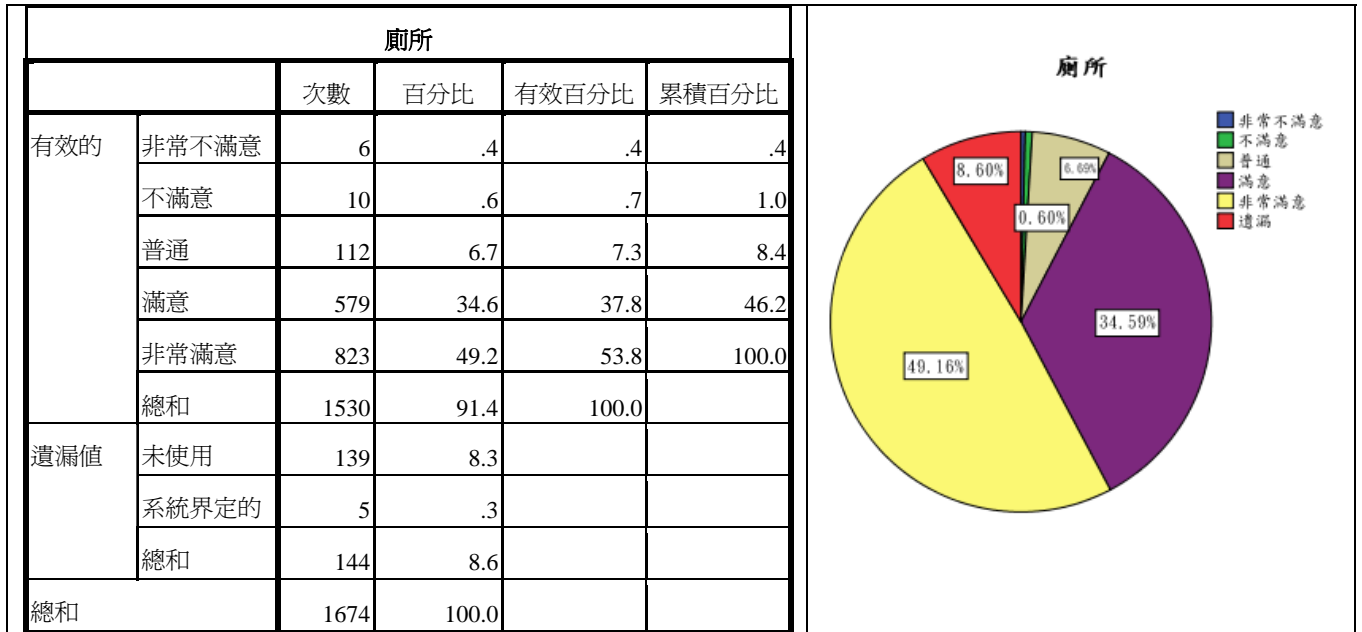
遊客對本處在解說設施的遊客服務站之解說陳列展示上，使用過的遊客有91.4%感到非常滿意及滿意，7.2%感到普通，約有1.3%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的7.6%。



1-2公共設施

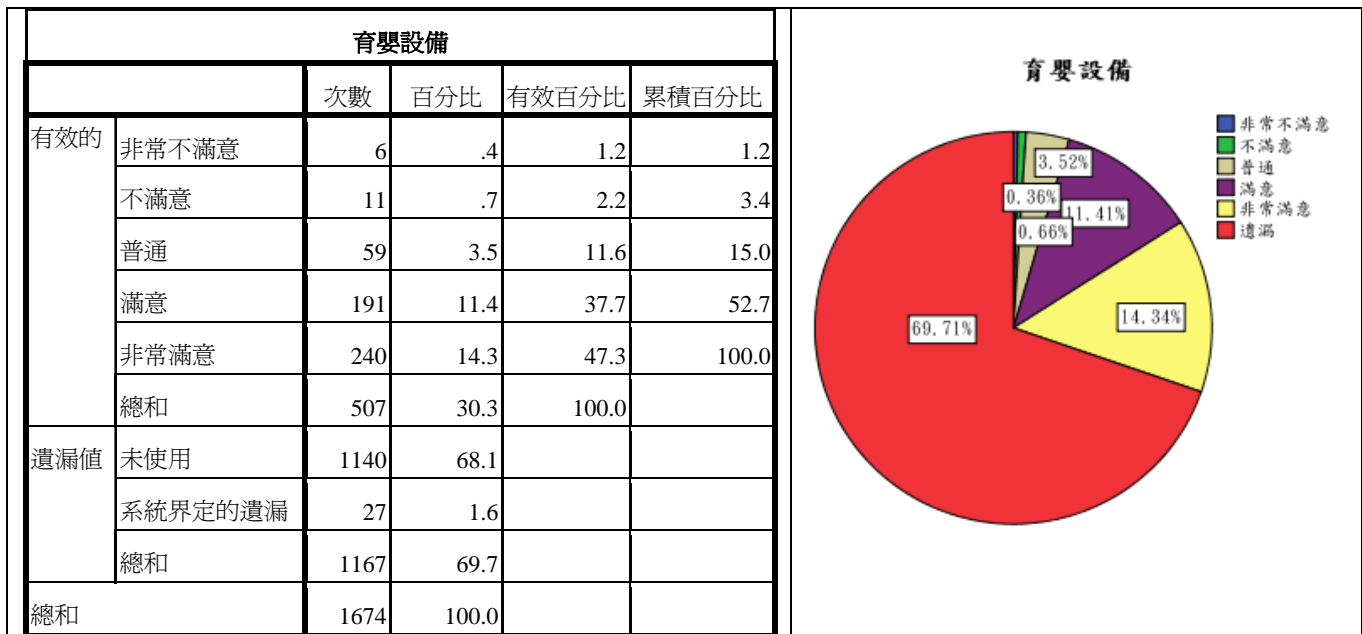
1-2-1廁所

遊客對本處在提供的公共設施的廁所上，使用過的遊客有91.6%感到非常滿意及滿意，7.3%感到普通，約有1.1%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的8.6%。



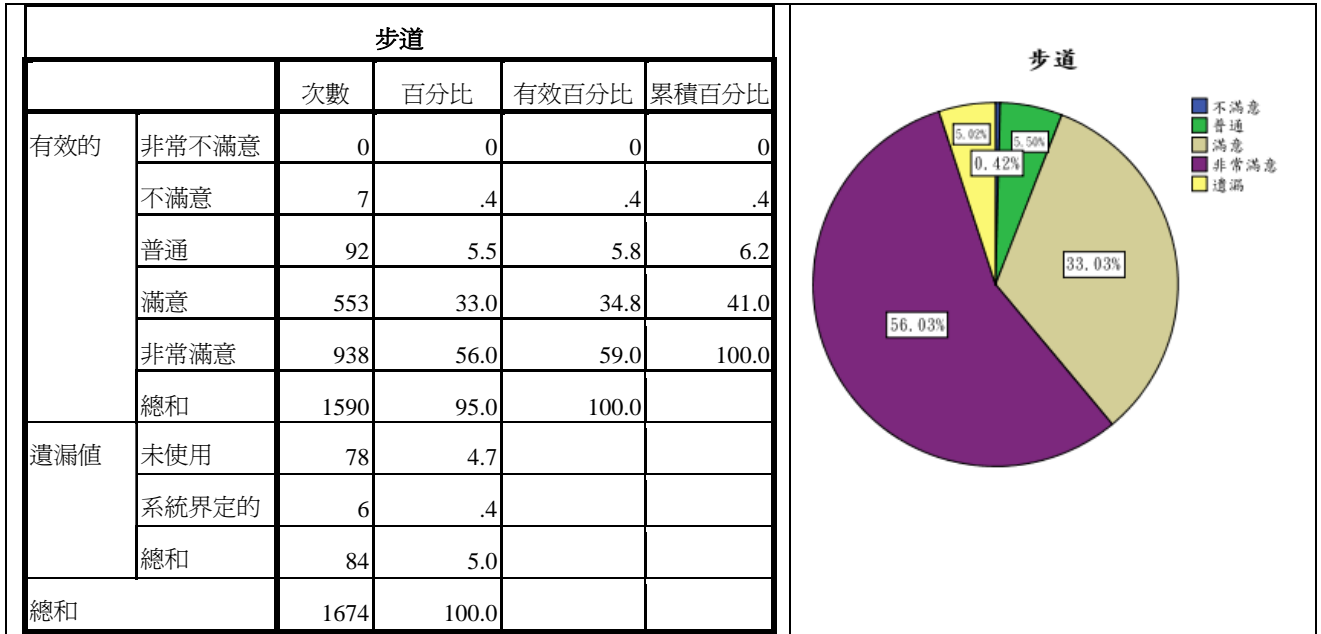
1-2-2育嬰設備

遊客對本處在提供的育嬰設備方面，使用過的遊客有85.0%感到非常滿意及滿意，11.6%感到普通，約有3.4%的遊客感到非常不滿意及不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的69.7%，育嬰設備，係屬較少部分的遊客使用。



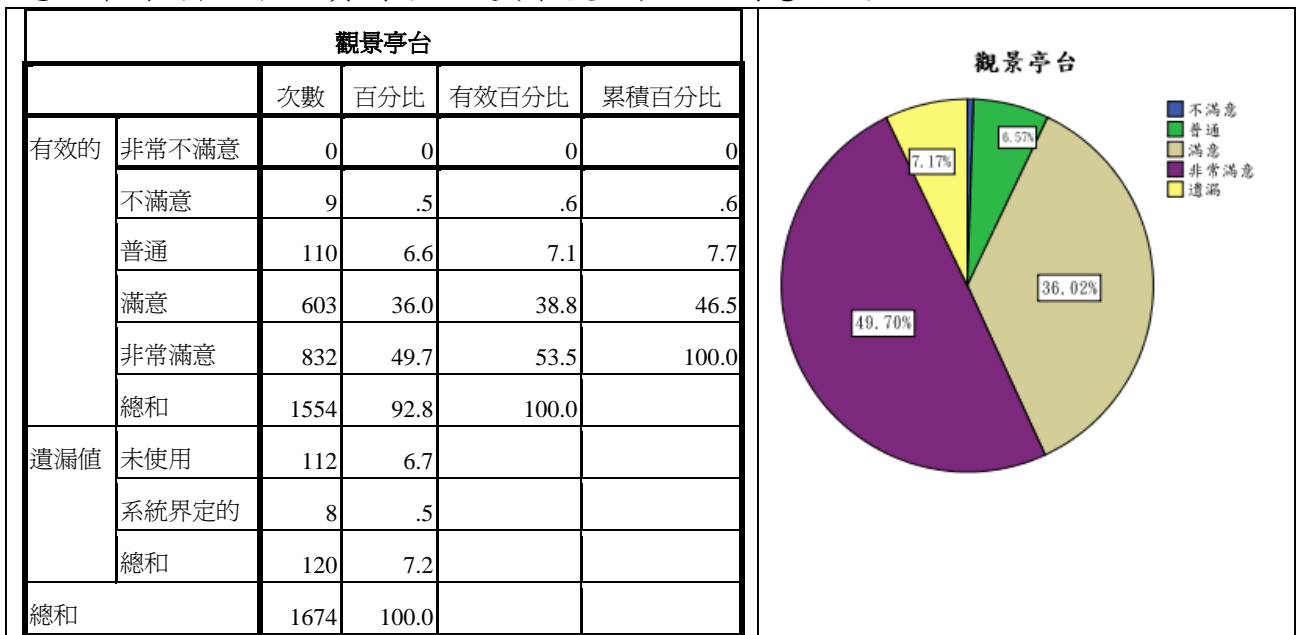
1-2-3步道

遊客對本處在提供的公共設施的步道方面，使用過的遊客有93.8%感到非常滿意及滿意，5.8%感到普通，約有0.4%的遊客感到不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的5.0%。



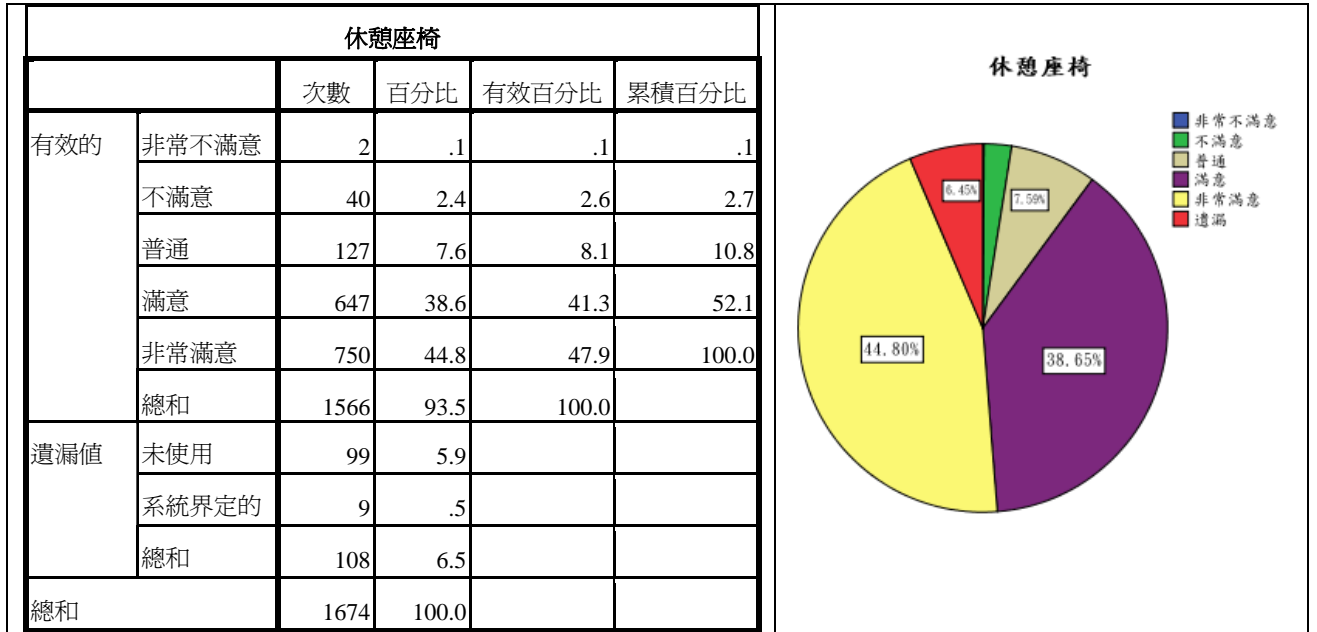
1-2-4觀景亭台

遊客對本處在提供的公共設施的觀景亭台方面，使用過的遊客有92.3%感到非常滿意及滿意，7.1%感到普通，約有0.6%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的7.2%。



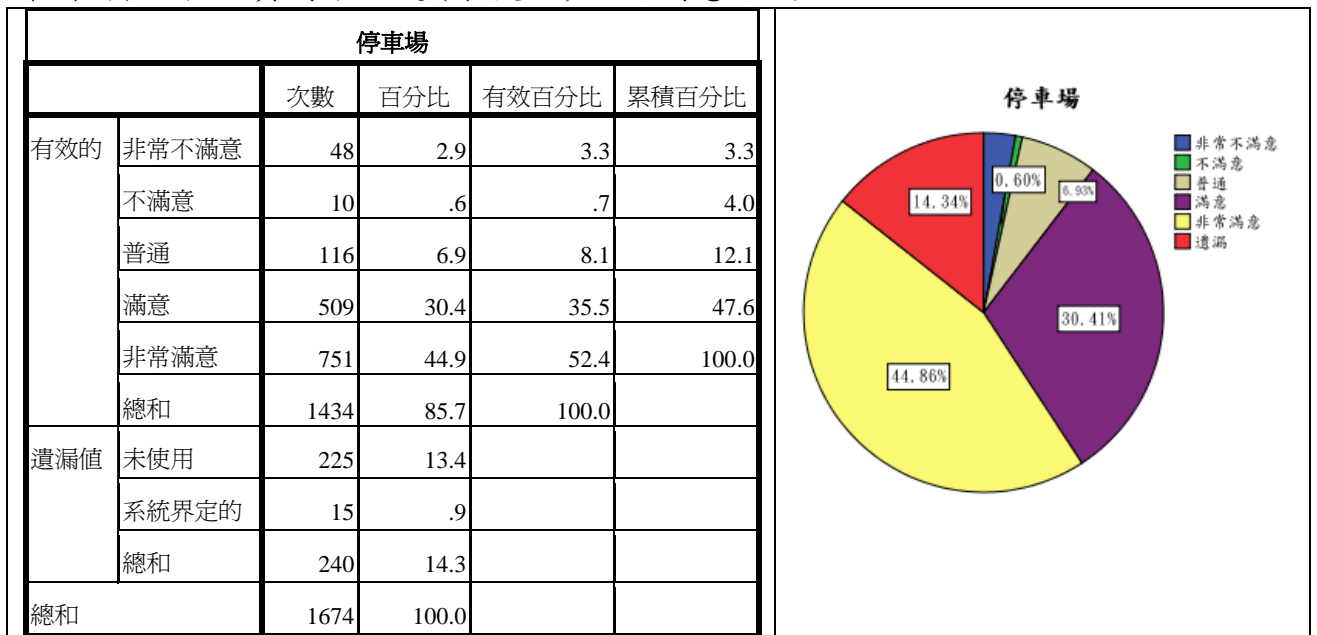
1-2-5休憩座椅

遊客對本處在提供的公共設施的休憩座椅方面，使用過的遊客有89.2%感到非常滿意及滿意，8.1%感到普通，約有2.7%的遊客感到非常不滿意及不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的6.5%。



1-2-6停車場

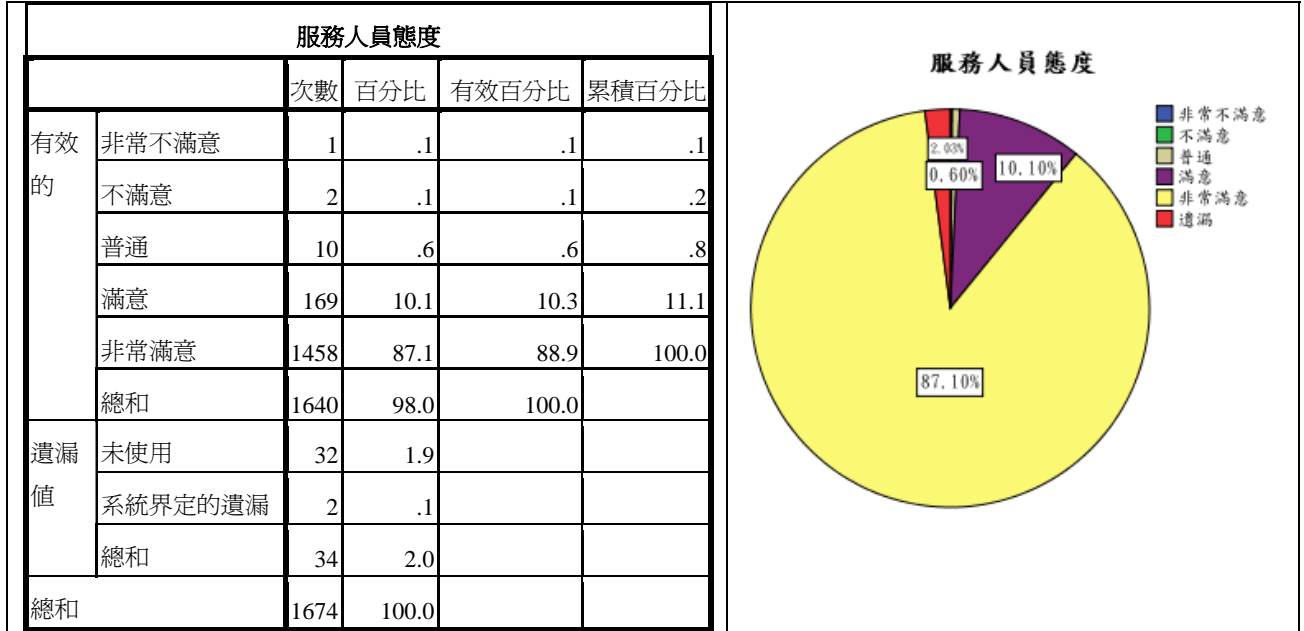
遊客對本處在提供的公共設施的停車場方面，使用過的遊客有87.9%感到非常滿意及滿意，8.1%感到普通，約有4.0%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的14.3%。



1-3遊客服務

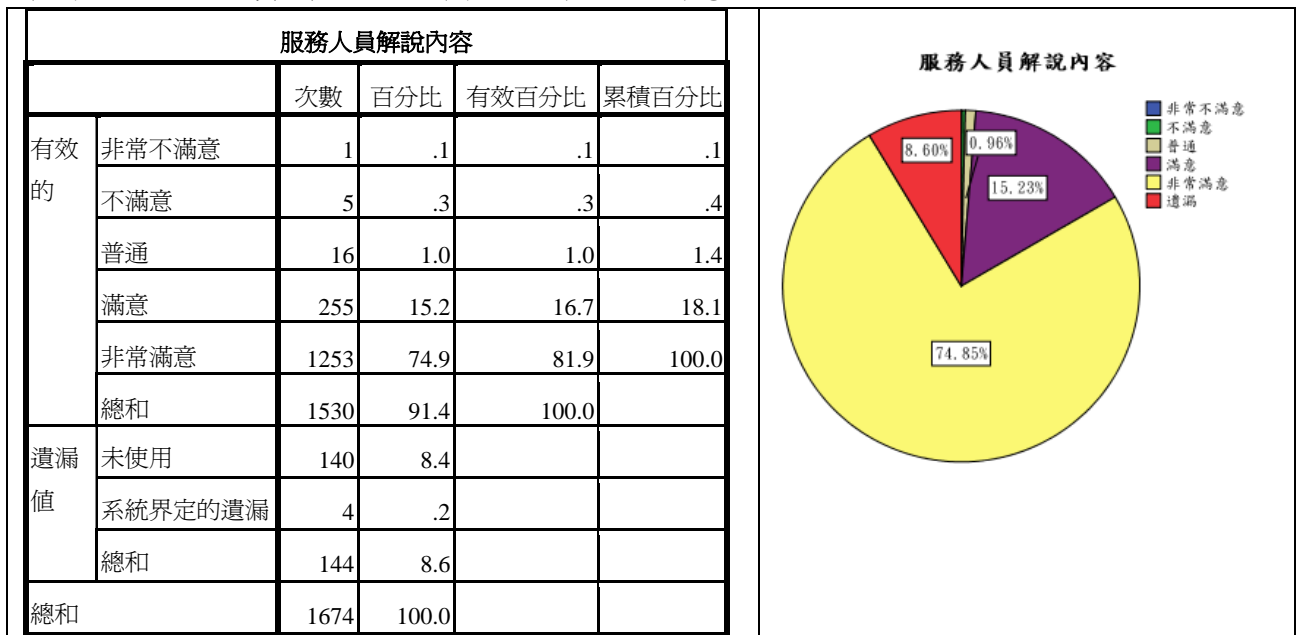
1-3-1服務人員態度

遊客對本處在提供的遊客服務的服務人員態度方面，體驗過的遊客有99.2%感到非常滿意及滿意，0.6%感到普通，約有0.2%的遊客感到不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的2.0%。



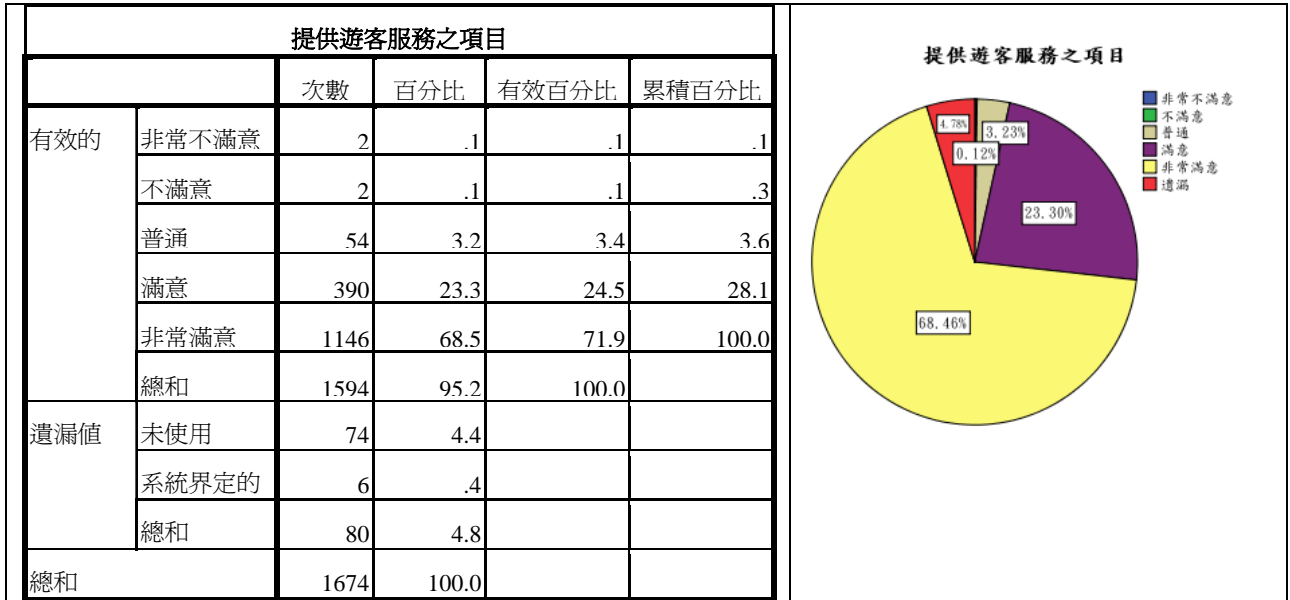
1-3-2服務人員解說內容

遊客對本處在提供的遊客服務的服務人員解說內容方面，體驗過的遊客有98.6%感到非常滿意及滿意，1.0%感到普通，約有0.5%的遊客感到不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的8.6%。



1-3-3提供遊客服務之項目

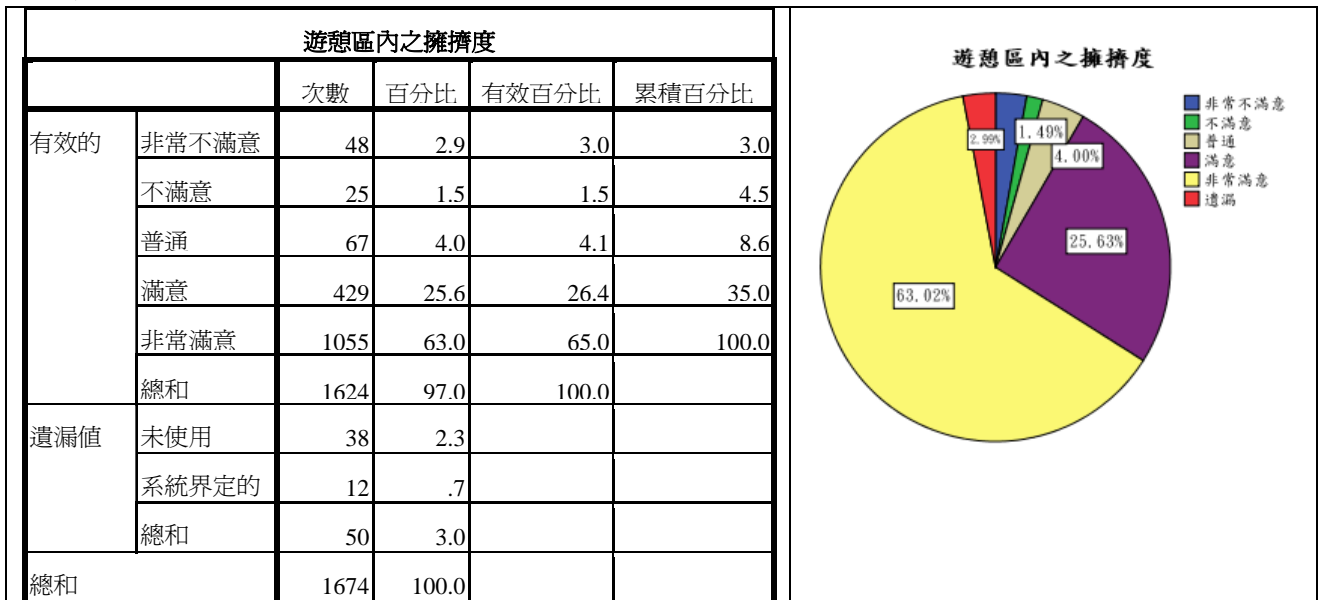
遊客對本處在提供的遊客服務的提供遊客服務之項目方面，體驗過的遊客有96.4%感到非常滿意及滿意，3.4%感到普通，約有0.2%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的4.8%。



1-4心理體驗

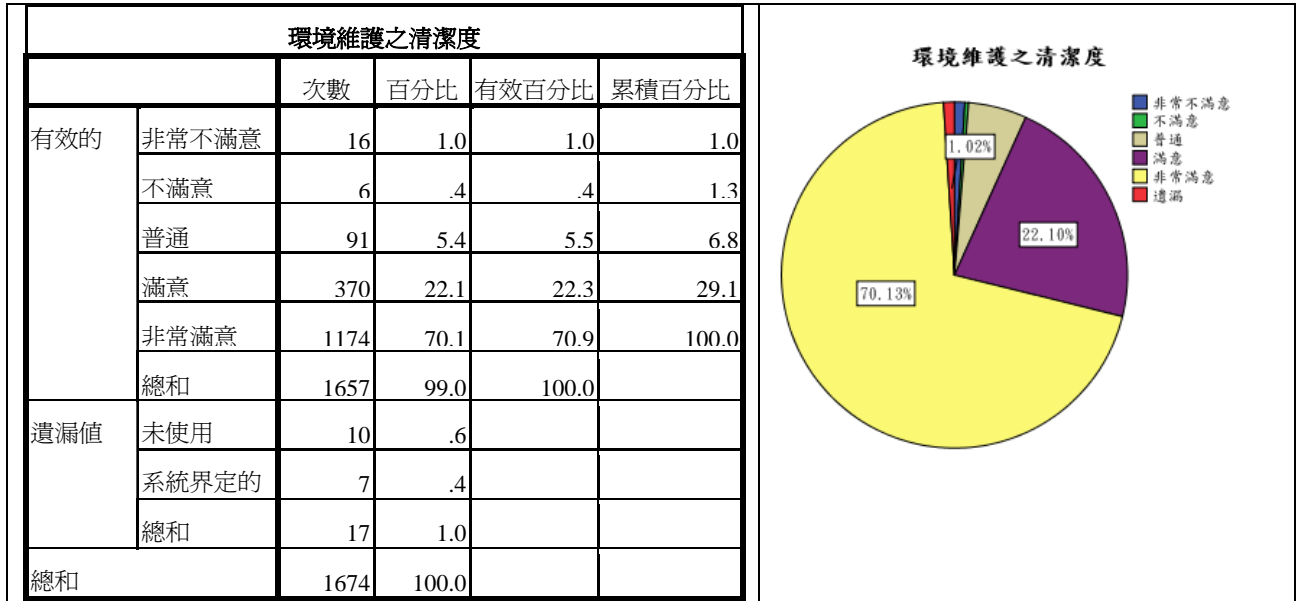
1-4-1遊憩區內之擁擠度

遊客對本處在提供的心理體驗的遊憩區內之擁擠度方面，體驗過的遊客有91.4%感到非常滿意及滿意，4.1%感到普通，約有4.6%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的3.0%。



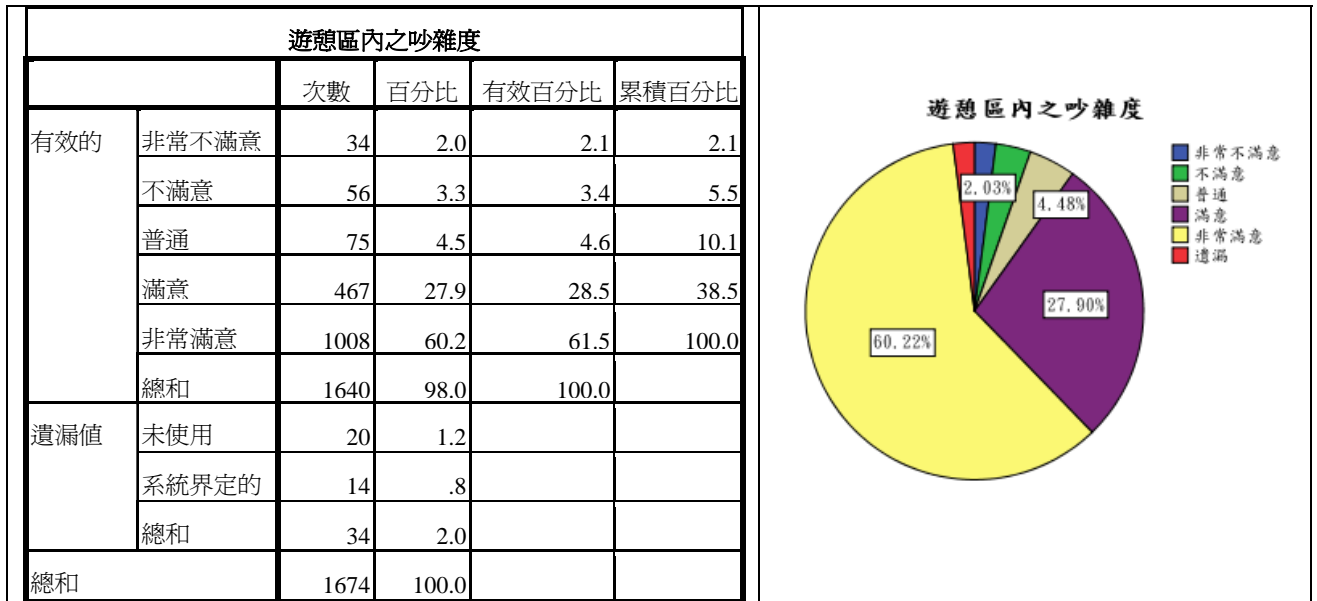
1-4-2環境維護之清潔度

遊客對本處在提供的心理體驗的環境維護之清潔度方面，體驗過的遊客有93.2%感到非常滿意及滿意，5.5%感到普通，約有1.4%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的1.0%。



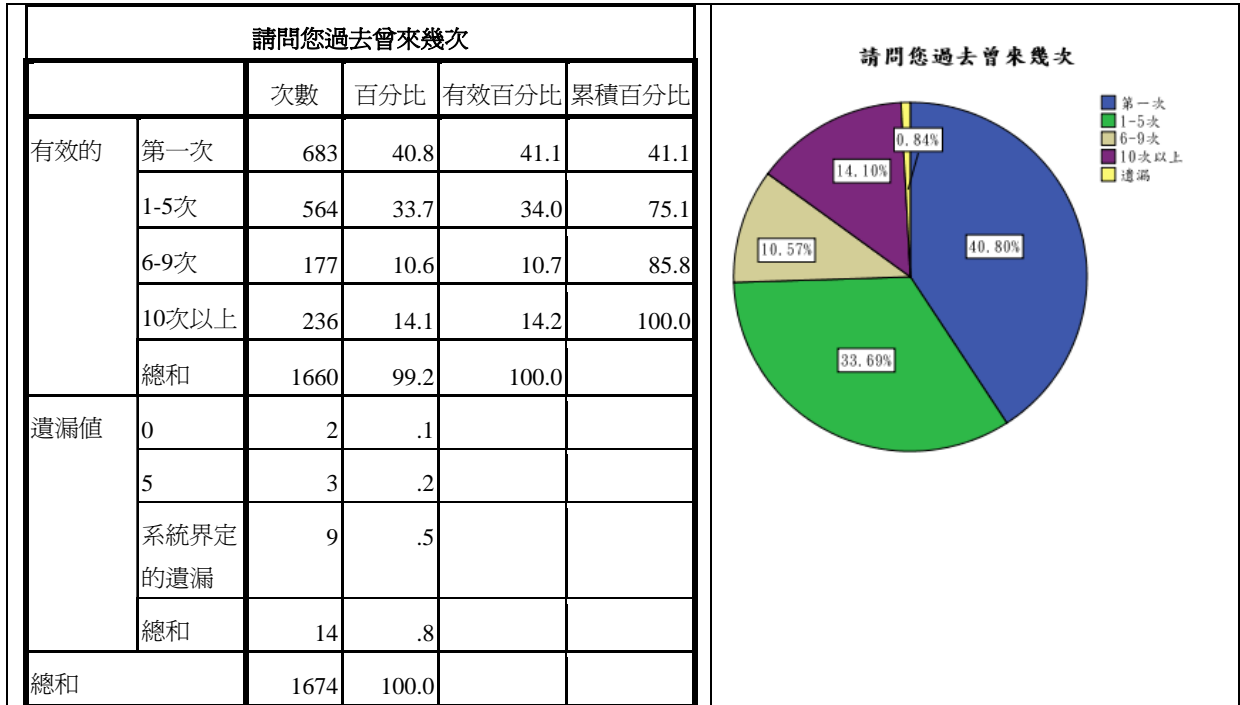
1-4-3遊憩區內之吵雜度

遊客對本處在提供的心理體驗的遊憩區內之吵雜度方面，體驗過的遊客有90.0%感到非常滿意及滿意，4.6%感到普通，約有5.5%的遊客感到不滿意及非常不滿意；在本項目中，填列不知道(未使用)佔總問卷數的2.0%。



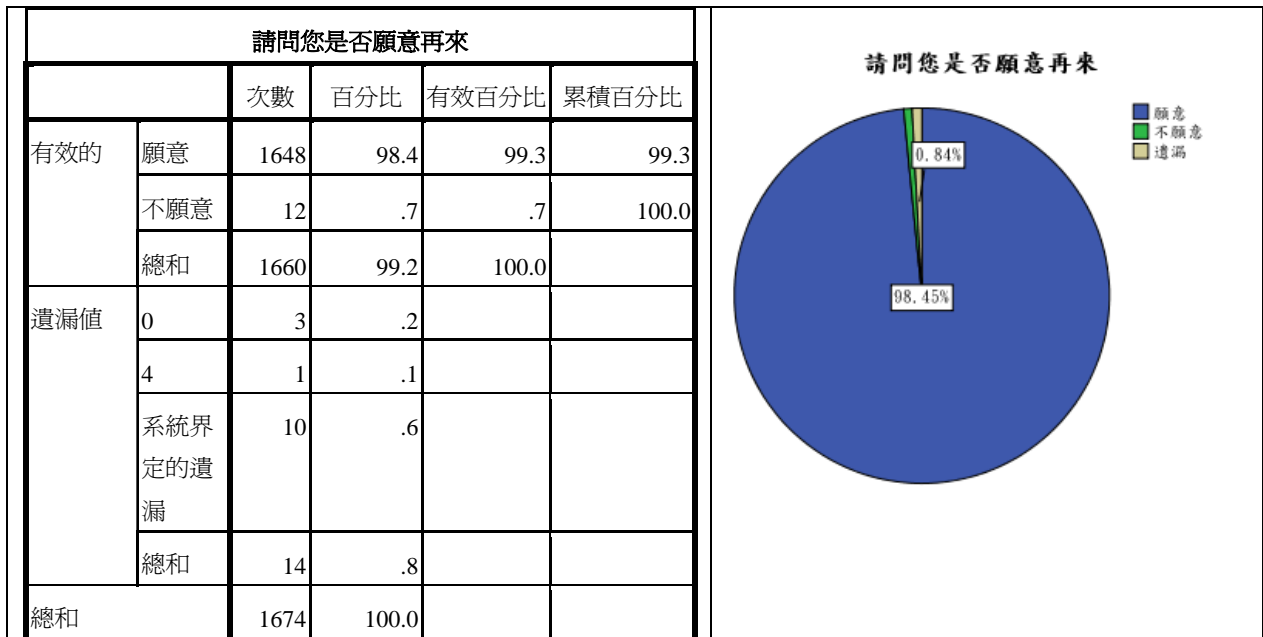
1-5請問您過去曾來幾次

調查中發現遊客到陽明山國家公園的次數，有41.1%的遊客是第一次參訪陽明山國家公園，有58.9%以上的遊客會再度造訪本園區。



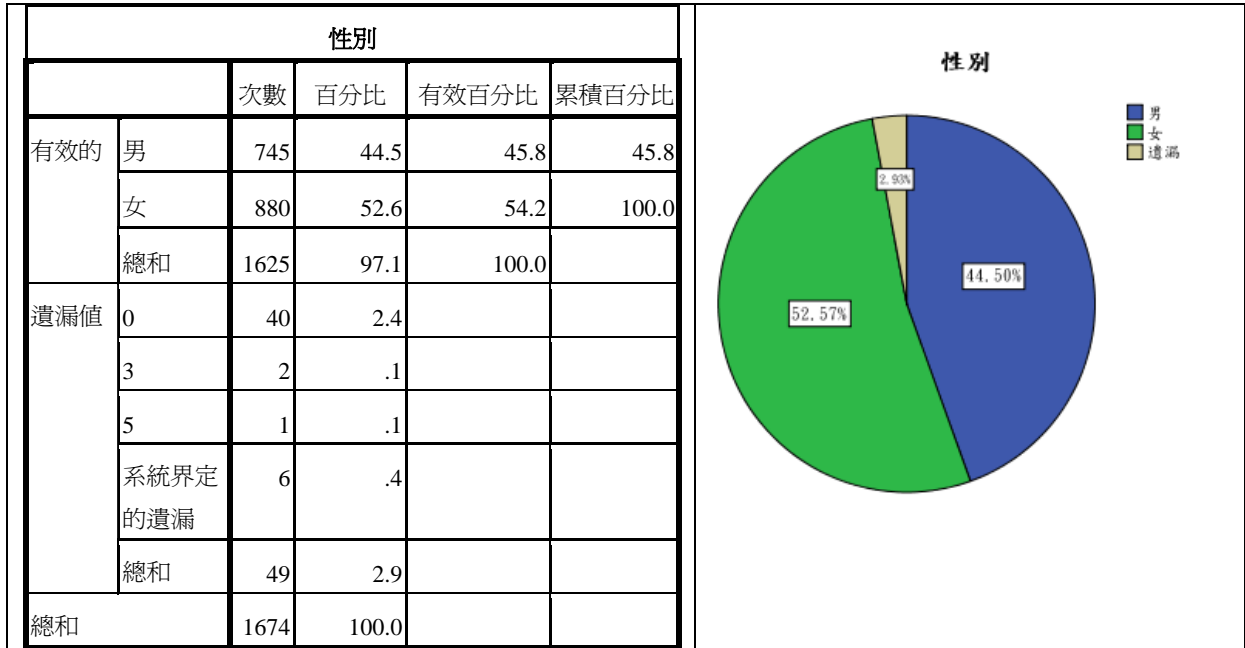
1-6請問您是否願意再來

高達99.5%以上的遊客表示願意再造訪陽明山國家公園。



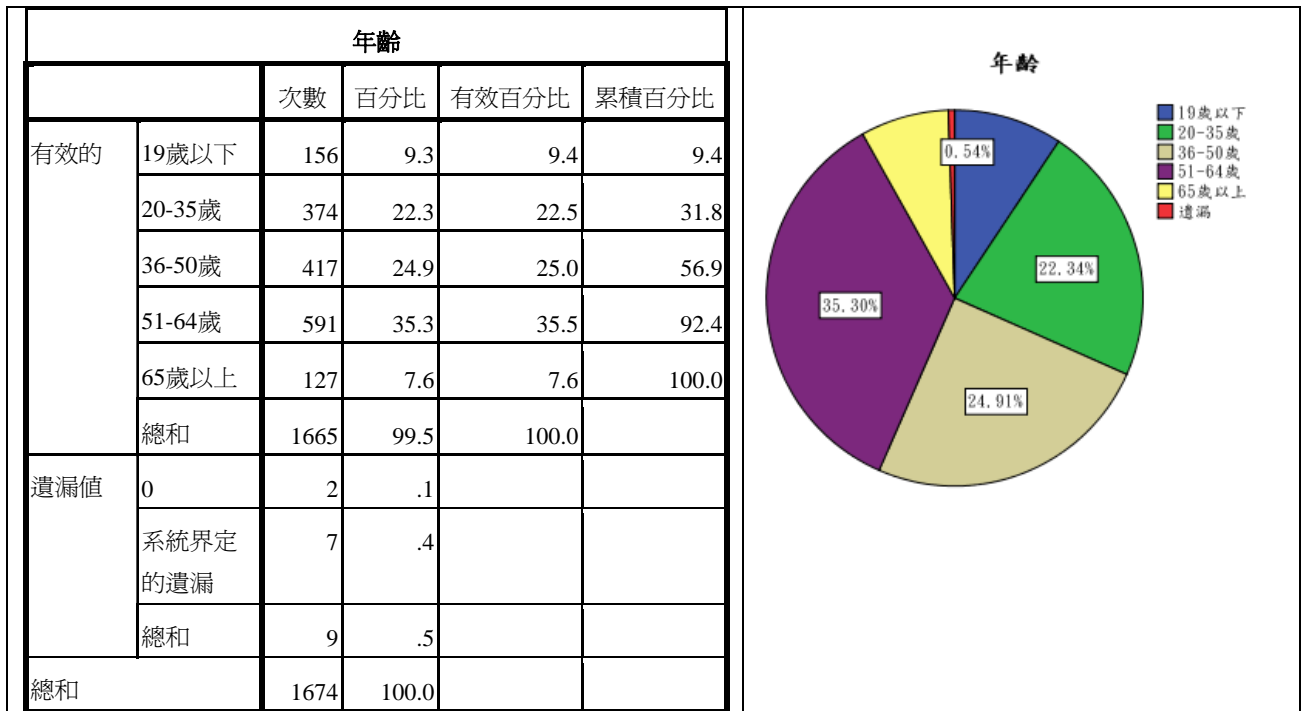
1-7性別

在遊客的性別方面，參訪遊客男：女的比例為45.8：54.2。



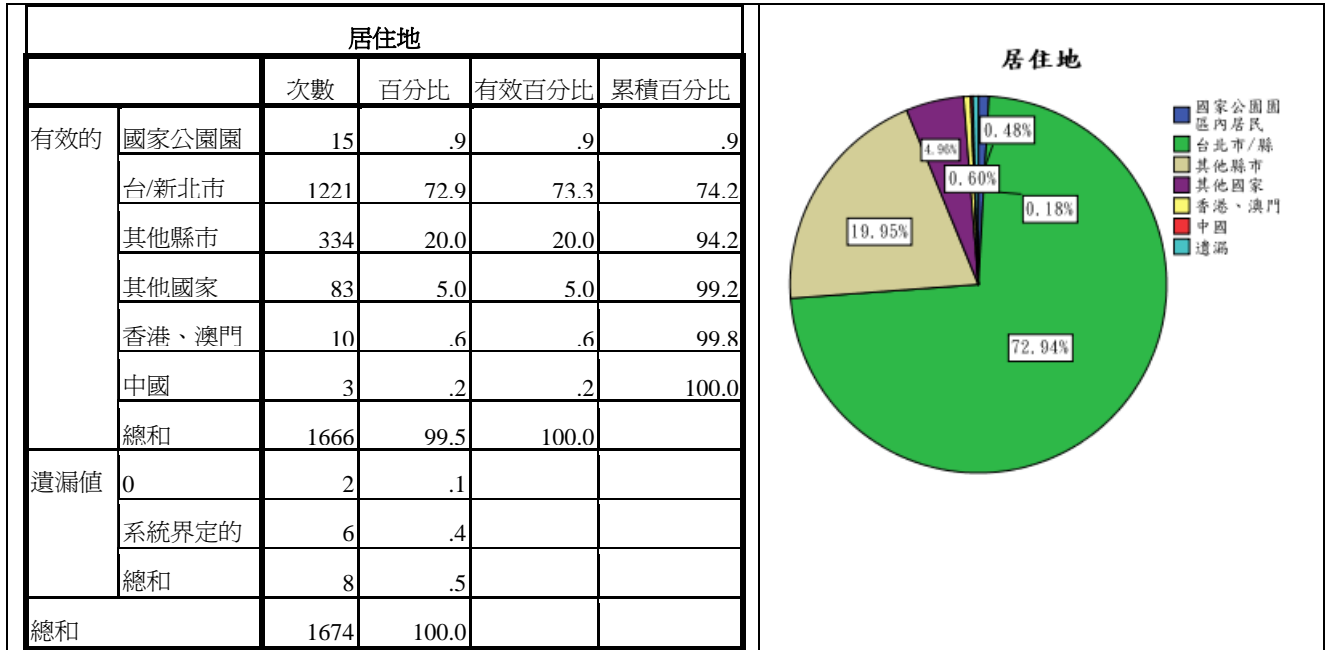
1-8年齡

來訪的遊客，以20歲到64歲的年齡層佔遊客的83.0%，20歲到64歲的年齡層的遊客是屬於有行動力的族群，參訪山區的民眾是需要具備基本的體力來進行爬山遊憩活動，所以有八成以上的遊客量是屬於這個年齡層。在年齡分布上，19歲以下有9.4%，20-35歲佔22.5%，36-50歲佔25.0%，51-64歲佔35.5%，65歲以上佔7.6%。



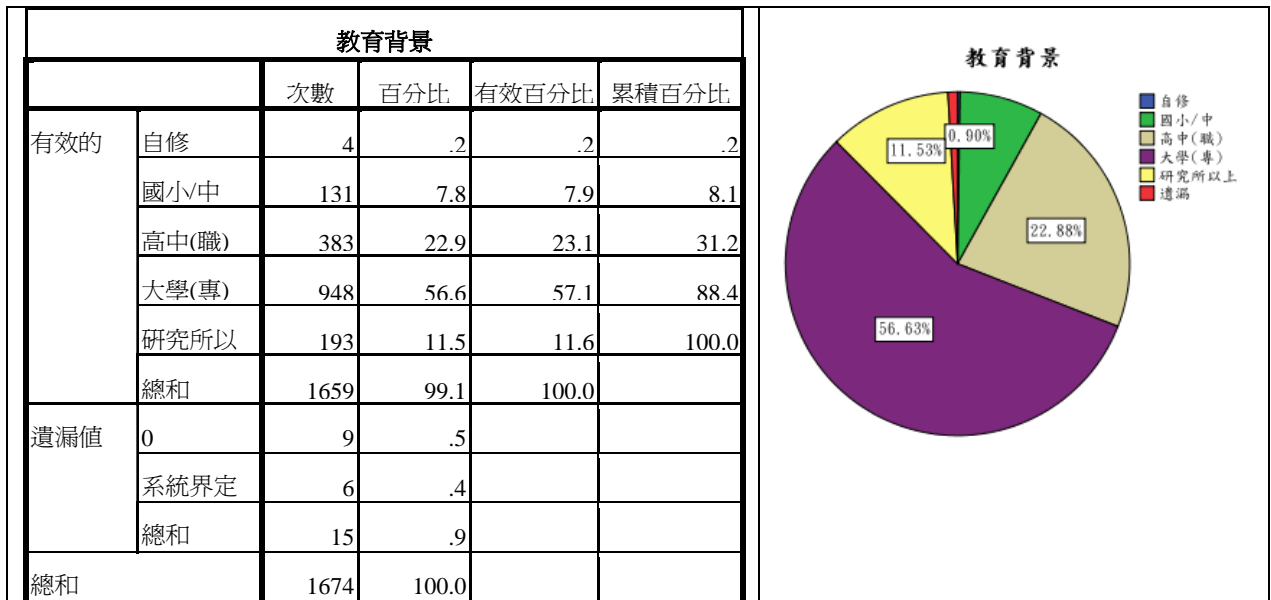
1-9居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達73.3%是居住在台北市/新北市的國民，其他縣市佔20.0%，園區內的住民參訪使用本處相關設施僅佔0.9%，其他國家的遊客佔5.8%，其中來自中國(含香港)約佔0.8%。



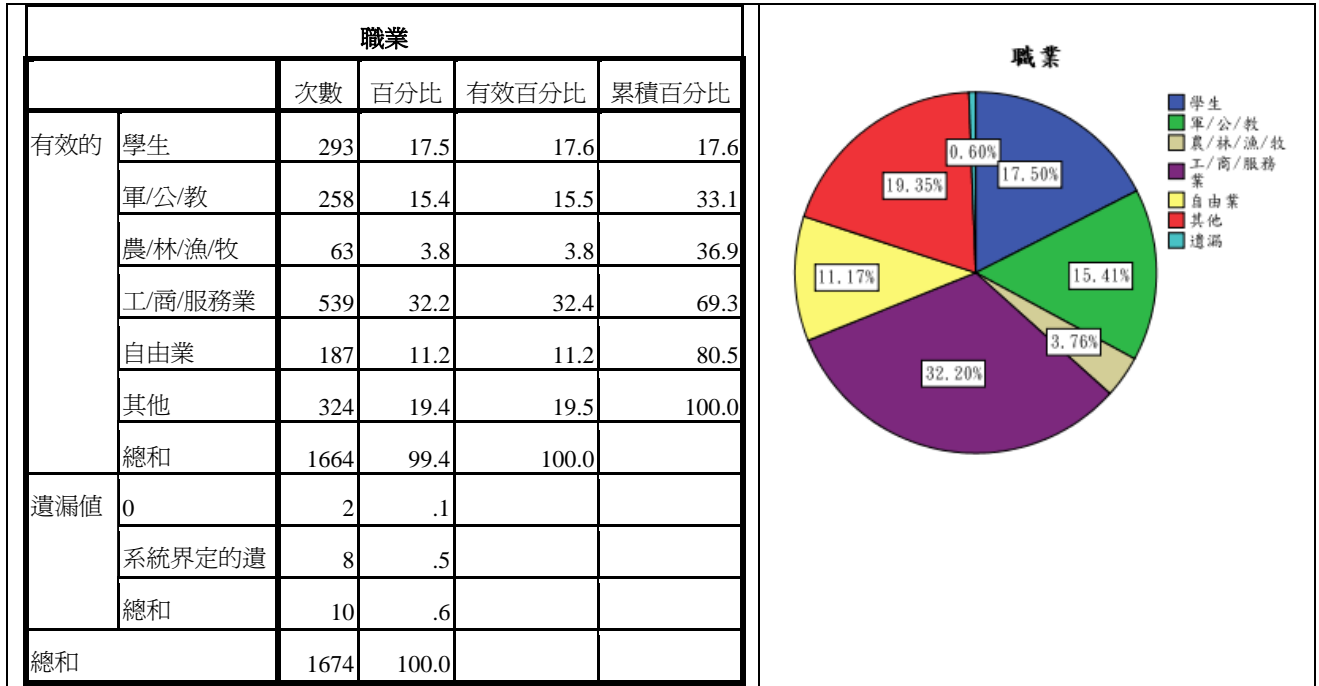
1-10教育背景

遊客的學歷分別為自修及國小/中以下佔8.6%、高中(職)佔21.1%、大學(專)佔61.2%及研究所以上佔9.0%。



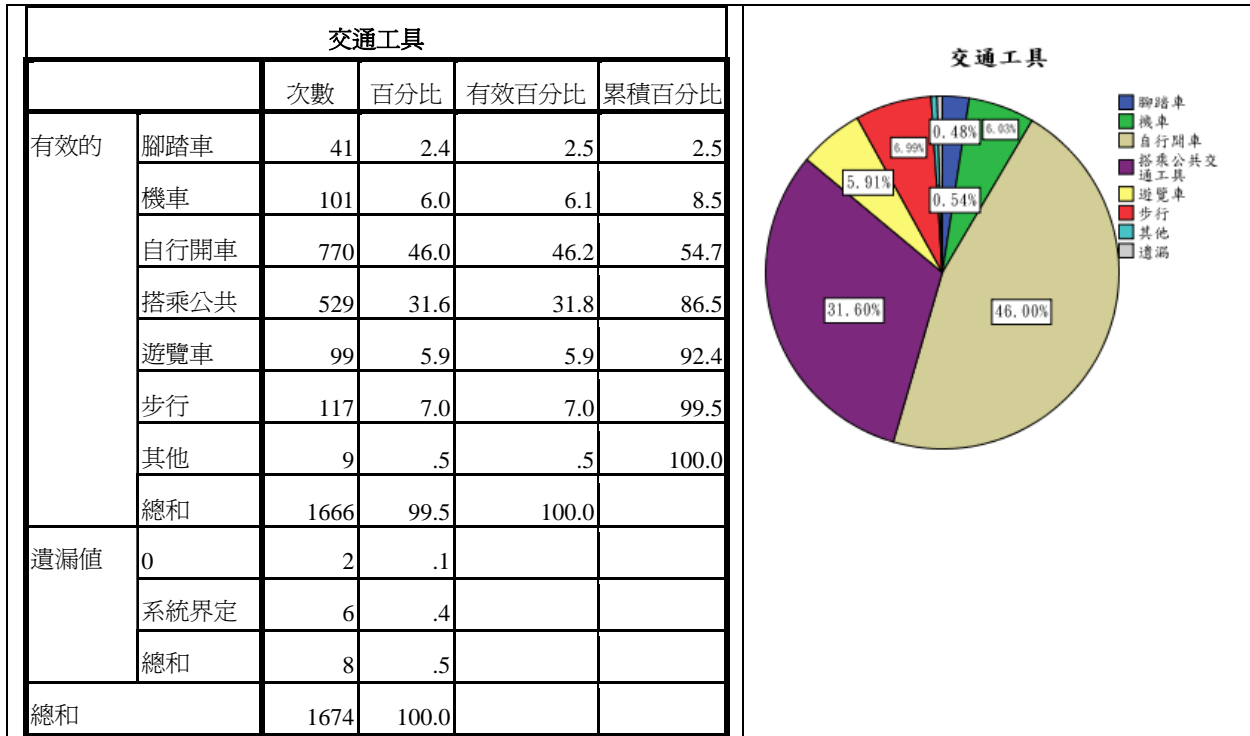
1-11職業

在遊客的職業分布比例上，學生17.6%，軍/公/教15.5%，農/林/漁/牧3.8%，工/商/服務業32.4%，自由業11.2%，其他19.5%。



1-12交通工具

在交通工具的使用上，有46.2%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔31.8%，5.9%搭乘遊覽車，6.1%自行騎機車，7.0%的遊客步行上山，其他方式0.5%及騎腳踏車的有2.5%。



(二)、性別主流化的分析：

就性別的區分，利用T 檢定分析性別主流化下兩性對本處各項服務及設施的滿意度；整體來看，兩性遊客對於本處所提供的設施及服務滿意度都在「滿意」與「非常滿意之間」。

以獨立樣本T檢定進一步比較男性及女性遊客對各項服務及設施的滿意度的差異，在100年第3季的調查中，由t值與顯著性判斷資料與分析結果，男女性別的受訪遊客對停車場及遊憩區內之吵雜度(T檢定p值分別為停車場0.016、提供遊客服務0.009之項目及遊憩區內之吵雜度0.005)有差異性的影響，並且達顯著水準。

T 檢定

獨立樣本檢定

		變異數相等的 Levene		平均數相等的 t 檢定						
		檢定		t	自由度	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差 異	差異的 95% 信賴 區間	
		F 檢定	顯著性						下界	上界
解說牌誌	假設變異數相等	.795	.373	.324	1453	.746	.012	.037	-.060	.084
	不假設變異數相等			.324	1439.910	.746	.012	.036	-.060	.083
解說摺頁及出版品	假設變異數相等	.134	.714	-1.430	1397	.153	-.054	.038	-.128	.020
	不假設變異數相等			-1.423	1342.152	.155	-.054	.038	-.128	.020
視聽多媒體	假設變異數相等	3.127	.077	-1.739	978	.082	-.092	.053	-.196	.012
	不假設變異數相等			-1.728	930.500	.084	-.092	.053	-.196	.012
遊客服務站之解說陳列 展示	假設變異數相等	4.124	.042	-1.313	1497	.189	-.047	.036	-.117	.023
	不假設變異數相等			-1.306	1431.760	.192	-.047	.036	-.117	.023
廁所	假設變異數相等	9.119	.003	.227	1480	.820	.008	.036	-.063	.079
	不假設變異數相等			.230	1471.184	.818	.008	.036	-.062	.078
育嬰設備	假設變異數相等	.807	.370	-.540	504	.590	-.041	.075	-.188	.107

