

100年度  
陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

陽明山國家公園管理處

中華民國100年12月

# 100年度 陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

處長：林永發

遊客滿意度調查工作小組

保育研究課：羅淑英、王全田

解說教育課：陳彥伯、劉澤秀

擎天崗管理站：張文清、錢世強、李曜州

小油坑管理站：葉超然、劉麗雪、楊萬益

龍鳳谷管理站：周俊賢、黃正良

陽明書屋管理站：呂理昌、張月珍

陽明山國家公園管理處

中華民國100年12月

100年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

目錄

壹、緣起：	9
貳、問卷設計：	9
參、問卷調查：	9
一、問卷格式內容：	9
(一)問卷中文版：	9
(二)問卷英譯版：	11
二、問卷調查方法：	15
三、問卷調查期間：	15
肆、問卷分析：	15
一、受訪遊客的基本資料：	15
(一)性別	16
(二)年齡	17
(三)居住地	18
(四)教育背景	19
(五)職業	20
(六)交通工具	21
二、問卷調查分析如下：	22
(一)100年度問卷滿意度調查分析：	22
1. 天氣方面：	22
2. 氣溫方面：	23
3. 遊客對本處設施、服務及環境整體的滿意度分析	24
3-1、在解說設施方面：	25
3-1-1、解說牌誌	25
3-1-2、解說摺頁及出版品	26
3-1-3、視聽多媒體	27
3-1-4、遊客服務站之解說陳列展示	28
3-2、公共設施：	29
3-2-1、廁所	29
3-2-2、育嬰設備	30
3-2-3、步道	31
3-2-4、觀景亭台	32
3-2-5、休憩座椅	33
3-2-6、停車場	34
3-3、遊客服務：	35
3-3-1、服務人員態度	35
3-3-2、服務人員解說內容	36

3-3-3、提供遊客服務之項目 .....	37
3-4、心理體驗： .....	38
3-4-1、遊憩區內之擁擠度 .....	38
3-4-2、環境維護之清潔度 .....	39
3-4-3、遊憩區內之吵雜度 .....	40
3-5、曾來訪陽明山次數 .....	41
3-6、請問您是否願意再來 .....	42
(二)100年度各站滿意度比較分析 .....	43
1. 解說設施 .....	44
1-1各站受訪者對解說牌誌的滿意度 .....	44
1-2各站受訪者對解說摺頁及出版品的滿意度 .....	45
1-3各站受訪者對視聽多媒體的滿意度 .....	46
1-4各站受訪者對遊客服務站之解說陳列展示的滿意度 .....	47
2. 公共設施 .....	48
2-1各站受訪者對廁所的滿意度 .....	48
2-2各站受訪者對育嬰設備的滿意度 .....	49
2-3各站受訪者對步道的滿意度 .....	50
2-4各站受訪者對觀景亭台的滿意度 .....	51
2-5各站受訪者對休憩座椅的滿意度 .....	52
2-6各站受訪者對停車場的滿意度 .....	53
3. 遊客服務 .....	54
3-1各站受訪者對服務人員態度的滿意度 .....	54
3-2各站受訪者對服務人員解說內容的滿意度 .....	55
3-3各站受訪者對提供遊客服務之項目的滿意度 .....	56
4. 心理體驗 .....	57
4-1各站受訪者對遊憩區內之擁擠度的滿意度 .....	57
4-2各站受訪者對環境維護之清潔度的滿意度 .....	58
4-3各站受訪者對遊憩區內之吵雜度的滿意度 .....	59
5. 各站受訪者曾來過的次數調查 .....	60
6. 各站受訪者對再訪本處的調查 .....	61
7. 各站受訪者性別的分析 .....	62
8. 各站受訪者年齡的分析 .....	63
9. 各站受訪者居住地的分析 .....	64
10. 各站受訪者教育背景的分析 .....	65
11. 各站受訪者職業背景的分析 .....	66
12. 各站受訪者交通工具的分析 .....	67
三、性別主流化的分析： .....	68
伍、結論： .....	70

一、遊客的滿意度：.....	70
二、遊客的不滿意度及意見：.....	70
(一)遊客對遊客中心的建議：.....	71
(二)遊客對天溪園生態教育中心的建議：.....	71
(三)遊客對陽明書屋的建議：.....	72
(四)遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議：.....	73
(五)遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議.....	73
(六)遊客對龍鳳谷管理站的建議.....	74
三、總結：.....	74

## 100年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

## 統計表目錄

表一_性別.....	16
表二_年齡統計量.....	17
表三_居住地統計量.....	18
表四_教育背景統計量.....	19
表五_職業統計量.....	20
表六_交通工具統計量.....	21
表七_天氣統計量.....	22
表八_天氣統計量.....	23
表九_100年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表.....	24
表3-1-1_解說牌誌統計量.....	25
表3-1-2_解說摺頁及出版品統計量.....	26
表3-1-3_視聽多媒體統計量.....	27
表3-1-4_遊客服務站之解說陳列展示統計量.....	28
表3-2-1_廁所設施統計量.....	29
表3-2-2_育嬰設備統計量.....	30
表3-2-3_步道設施統計量.....	31
表3-2-4_觀景亭台設施統計量.....	32
表3-2-5_休憩座椅設施統計量.....	33
表3-2-6_停車場設施統計量.....	34
表3-3-1_服務人員態度統計量.....	35
表3-3-2_服務人員解說內容統計量.....	36
表3-3-3_提供遊客服務之項目統計量.....	37
表3-4-1_遊憩區內之擁擠度統計量.....	38
表3-4-2_環境維護之清潔度統計量.....	39
表3-4-3_遊憩區內之吵雜度統計量.....	40
表3-5_曾來幾次統計量.....	41
表3-6_是否願意再來統計量.....	42
表1-1_站別 * 解說牌誌 交叉表.....	44
表1-2_站別 * 解說摺頁及出版品 交叉表.....	45
表1-3_站別 * 視聽多媒體 交叉表.....	46
表1-4_站別 * 遊客服務站之解說陳列展示 交叉表.....	47
表2-1_站別 * 廁所 交叉表.....	48
表2-2_站別 * 育嬰設備 交叉表.....	49
表2-3_站別 * 步道 交叉表.....	50
表2-4_站別 * 觀景亭台 交叉表.....	51
表2-5_站別 * 休憩座椅 交叉表.....	52

表2-6_站別 * 停車場 交叉表.....	53
表3-1_站別 * 服務人員態度 交叉表.....	54
表3-2_站別 * 服務人員解說內容 交叉表.....	55
表3-3_站別 * 提供遊客服務之項目 交叉表.....	56
表4-1_站別 * 遊憩區內之擁擠度 交叉表.....	57
表4-2_站別 * 環境維護之清潔度 交叉表.....	58
表4-3_站別 * 遊憩區內之吵雜度 交叉表.....	59
表5_站別 * 請問您過去曾來幾次 交叉表.....	60
表6_站別 * 請問您是否願意再來 交叉表.....	61
表7_站別 * 性別 交叉表.....	62
表8_站別 * 年齡 交叉表.....	63
表9_站別 * 居住地 交叉表.....	64
表10_站別 * 教育背景 交叉表.....	65
表11_站別 * 職業 交叉表.....	66
表12_站別 * 交通工具 交叉表.....	67
表十_獨立樣本檢定表.....	70

## 100年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

## 統計圖目錄

圖一_性別統計分析圖.....	16
圖二_年齡統計分析圖.....	17
圖三_居住地統計分析圖.....	18
圖四_教育背景統計分析圖.....	19
圖五_職業統計分析圖.....	20
圖六_交通工具統計分析圖.....	21
圖七_天氣統計分析圖.....	22
圖八_天氣統計分析圖.....	23
圖3-1-1_解說牌誌統計分析圖.....	25
圖3-1-2_解說摺頁及出版品統計分析圖.....	26
圖3-1-3_視聽多媒體統計分析圖.....	27
圖3-1-4_遊客服務站之解說陳列展示統計分析圖.....	28
圖3-2-1_廁所設施統計分析圖.....	29
圖3-2-2_育嬰設備統計分析圖.....	30
圖3-2-3_步道設施統計分析圖.....	31
圖3-2-4_觀景亭台設施統計分析圖.....	32
圖3-2-5_休憩座椅設施統計分析圖.....	33
圖3-2-6_停車場設施統計分析圖.....	34
圖3-3-1_服務人員態度統計分析圖.....	35
圖3-3-2_服務人員解說內容統計分析圖.....	36
圖3-3-3_提供遊客服務之項目統計分析圖.....	37
圖3-4-1_遊憩區內之擁擠度統計分析圖.....	38
圖3-4-2_環境維護之清潔度統計分析圖.....	39
圖3-4-3_遊憩區內之吵雜度統計分析圖.....	40
圖3-5_曾來幾次統計分析圖.....	41
圖3-6_是否願意再來統計分析圖.....	42
圖1-1_站別 * 解說牌誌 交叉分析圖.....	44
圖1-2_站別 * 解說摺頁及出版品 交叉分析圖.....	45
圖1-3_站別 * 視聽多媒體 交叉分析圖.....	46
圖1-4_站別 * 遊客服務站之解說陳列展示 交叉分析圖.....	47
圖2-1_站別 * 廁所 交叉分析圖.....	48
圖2-2_站別 * 育嬰設備 交叉分析圖.....	49
圖2-3_站別 * 步道 交叉分析圖.....	50
圖2-4_站別 * 觀景亭台 交叉分析圖.....	51
圖2-5_站別 * 休憩座椅 交叉分析圖.....	52
圖2-6_站別 * 停車場 交叉分析圖.....	53

圖3-1_站別 * 服務人員態度 交叉分析圖 .....	54
圖3-2_站別 * 服務人員解說內容 交叉分析圖 .....	55
圖3-3_站別 * 提供遊客服務之項目 交叉分析圖 .....	56
圖4-1_站別 * 遊憩區內之擁擠度 交叉分析圖 .....	57
圖4-2_站別 * 環境維護之清潔度 交叉分析圖 .....	58
圖4-3_站別 * 遊憩區內之吵雜度 交叉分析圖 .....	59
圖5_站別 * 請問您過去曾來幾次 交叉分析圖 .....	60
圖6_站別 * 請問您是否願意再來 交叉分析圖 .....	61
圖7_站別 * 性別 交叉分析圖 .....	62
圖8_站別 * 年齡 交叉分析圖 .....	63
圖9_站別 * 居住地 交叉分析圖 .....	64
圖10_站別 * 教育背景 交叉分析圖 .....	65
圖11_站別 * 職業 交叉分析圖 .....	66
圖12_站別 * 交通工具 交叉分析圖 .....	67



## 100年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

### 壹、緣起：

本(100)年度賡續98、99年度辦理遊客滿意度問卷調查，期使本處在經營管理及服務的政策制定上，透過遊客滿意度問卷調查，能更了解遊客來到國家公園進行各項休閒、遊憩及生態學習系列活動的意見，能持續提升本處為民服務的品質，了解遊客參訪本處園區所需的服務導向，進行遊客滿意度問卷調查，以調查分析結果，藉以作為本處經營管理的參考建議，俾以協助管理處達到「服務有趣、生態永續」的為民服務精神及永續生態保育。

### 貳、問卷設計：

為了能讓民眾、遊客使用過本處的服務設施，切實反映對本處在兼顧保育與營建的角度上，所感受的意見與想法，能確實反映在問卷上，問卷設計就本處的軟硬體建設包括解說設施、公共設施、遊客服務及心理體驗等方面進行問卷調查表，了解民眾進入國家公園體驗後的滿意度及相關意見，輔助管理處在經營管理的政策參考，讓政策的執行更符合保育的理念及切合民眾的需求。

### 參、問卷調查：

#### 一、問卷格式內容：

##### (一)問卷中文版：

陽明山國家公園

地區遊客滿意度問卷

100年2月1日修訂施行

問卷編號：\_\_\_\_\_

訪談員：\_\_\_\_\_

訪問時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日(星期\_\_\_\_)\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分

訪問地點：\_\_\_\_\_

天氣：1. 晴 2. 陰 3. 雨

氣溫(攝氏)：1. 0度以下 2. 1-5度 3. 6-10度 4. 11-15度 5. 16-20度 6. 21-25度 7. 26-30度

8. 30度以上

親愛的女士、先生，您好！

這是一份有關國家公園遊憩經營效益評估之調查問卷，主要想要瞭解您旅遊陽明山國家公園的滿意度。期盼您撥空作答，您的意見非常重要，有助於本處對經營管理方針的調整，感謝您的填寫。

祝您 健康如意

陽明山國家公園管理處 敬上

## 第一部份：滿意度

就您本次的旅遊體驗，請您對 地區內各項服務項目之滿意度給予適當評分，並給予建議（若您對該項服務項目感到非常滿意則給5分，滿意4分，普通3分，不滿意2分，非常不滿意則給1分）

### 一、解說設施之滿意度

	未使用(不知道)	5	4	3	2	1
1. 解說牌誌	<input type="checkbox"/>					
2. 解說摺頁／出版品	<input type="checkbox"/>					
3. 視聽多媒體	<input type="checkbox"/>					
4. 遊客服務站之解說陳列展示	<input type="checkbox"/>					

### 二、公共設施之滿意度

	未使用(不知道)	5	4	3	2	1
1. 廁所	<input type="checkbox"/>					
2. 育嬰設備	<input type="checkbox"/>					
3. 步道	<input type="checkbox"/>					
4. 觀景亭台	<input type="checkbox"/>					
5. 休憩座椅	<input type="checkbox"/>					
6. 停車場	<input type="checkbox"/>					

### 三、遊客服務之滿意度

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

### 四、心理體驗之滿意度

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

### 五、請問您過去曾來 地區旅遊幾次？

1. 第1次    2. 1-5次    3. 6-9次    4. 10次以上

六、請問您是否願意再來 \_\_\_\_\_ 地區旅遊？

1.  願意

2.  不願意，其原因為： \_\_\_\_\_

七、如果方便，請提出您的寶貴意見供我們改進之用：

\_\_\_\_\_

如不夠填寫請填至背頁

## 第二部份：遊客基本資料(請續背頁)

一、性別： 1.  男 2.  女

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

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

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

五、職業： 1.  學生 2.  軍/公/教 3.  農/林/漁/牧 4.  工/商/服務業 5.  自由業  
6.  其他

六、請問您此次來 \_\_\_\_\_ 地區，所使用之交通工具為何？

1.  腳踏車 2.  機車 3.  自行開車 4.  搭乘公共交通工具 5.  遊覽車 6.  步行  
7.  其他

(二)問卷英譯版：

# Yangmingshan National Park Visitor's Satisfaction Questionnaire

Tianxiyuan Ecology Education Center

February 2011

Questionnaire No. : \_\_\_\_\_

Interviewer : \_\_\_\_\_

Date/Time : \_\_\_\_\_ Year \_\_\_\_\_ Month \_\_\_\_\_ Day \_\_\_\_\_ Hour \_\_\_\_\_ Minutes

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

Weather: 1.  Sunny 2.  Cloudy 3.  Rainy

**Temperature:** 1.  Below 0°C 2.  1-5°C 3.  6-10°C 4.  11-15°C 5.  16-20°C 6.  21-25°C  
7.  26-30°C 8.  Above 30°C

Dear visitor,

This is the questionnaire of various recreation facilities and service quality for Yangmingshan National Park visitor's satisfaction. Your help is extremely important because the data provides the strategies of management. We appreciate your cooperation.

Wish you have a wonderful trip!

Yangmingshan National Park Headquarters

## Part I Visitor's Satisfaction

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

### A. Interpretation Facility

	0(Unknown)	5	4	3	2	1
1. Sign	<input type="checkbox"/>					
2. Brochure/Publication	<input type="checkbox"/>					
3. Film	<input type="checkbox"/>					
4. Display	<input type="checkbox"/>					

### B. Public Facility

	0(Unknown)	5	4	3	2	1
1. Toilet	<input type="checkbox"/>					
2. Baby Nursing	<input type="checkbox"/>					

- |                |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. Trail       | <input type="checkbox"/> |
| 4. Scenic Deck | <input type="checkbox"/> |
| 5. Seating     | <input type="checkbox"/> |
| 6. Parking Lot | <input type="checkbox"/> |

C. Tourist Service

0(Unknown)    5   4   3   2   1

- |                   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Staffs         | <input type="checkbox"/> |
| 2. Interpretation | <input type="checkbox"/> |
| 3. Service Items  | <input type="checkbox"/> |

**(Please turn over to next page for more questions)**

D. Tourist experience

0(Unknown)    5   4   3   2   1

- |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Crowdness | <input type="checkbox"/> |
| 2. Cleaness  | <input type="checkbox"/> |
| 3. Noiseness | <input type="checkbox"/> |

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

1.  First Time    2.  Second to fifth times    3.  Sixth to  
ninth times    4.  Over ten times

F. Will you come here again?

1. Yes 2. No, because \_\_\_\_\_

G. Further comments will be appreciated.

---

---

## Part II Personal Data

A. Sex : 1. Male 2. Female

B. Age : 1. under 19 2. 20-35 3. 36-50 4. 51-64

5. above 65

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

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

E. Occupation : 1. Student 2. Solider/Government/Teacher  
3. Agriculture/Forestry/Fishery/Pasturage 4. Industry/  
Business/Service business 5. Freelancer 6. Other

F. Which of the following did you come by?

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

## 二、問卷調查方法：

問卷調查地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個遊客服務據點進行問卷調查，每季進行分析，將分析結果陳報首長，並於每年匯整問卷調查資料後提出分析報告，問卷的有效樣本數，為符合大於50萬人次地區在滿足百分之95信賴區間及容許估計誤差在 $\pm 3\%$ 內，需完成1065份以上之問卷取樣，每季有效問卷樣本數，各站於平常日及假日對遊客進行隨機取樣問卷調查，每季完成問卷調查，問卷設計，將每調查項目給予五種等級，分別為非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意及不知道(含未使用)。

## 三、問卷調查期間：

問卷格式於100年2月新增英譯版本，供外國遊客表達意見，調查之期間為民國100年1月1日至100年12月31日止，期間總共進行6480份問卷調查，符合滿足50萬人次以上地區，在95%信賴區間及容許估計誤差在 $\pm 3\%$ 內，需完成1065份以上之問卷取樣數的要求。

## 肆、問卷分析：

本(100)年度全區受訪對象計6480人次，由於每份問卷都是遊客反映給管理處的意見，僅就各問卷項目遺漏值略去，進行問卷調查結果分析之統計。

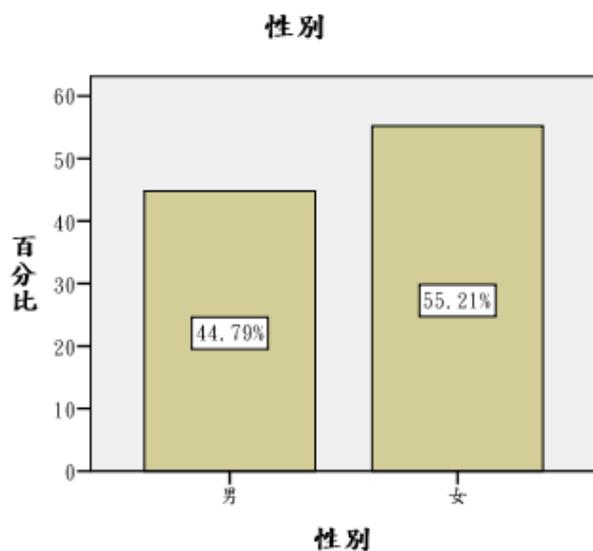
### 一、受訪遊客的基本資料：

(一)性別

在遊客的性別方面，參訪遊客男：女的比例為44.8：55.2，可見女性遊客稍稍偏多一些，調查資料如下表一\_性別及圖一\_性別統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	2832	43.7	44.8	44.8
	女	3491	53.9	55.2	100.0
	總和	6323	97.6	100.0	
遺漏值	0	112	1.7		
	3	8	.1		
	4	5	.1		
	系統界定的遺漏	32	.5		
	總和	157	2.4		
總和		6480	100.0		

表一\_性別



圖一\_性別統計分析圖

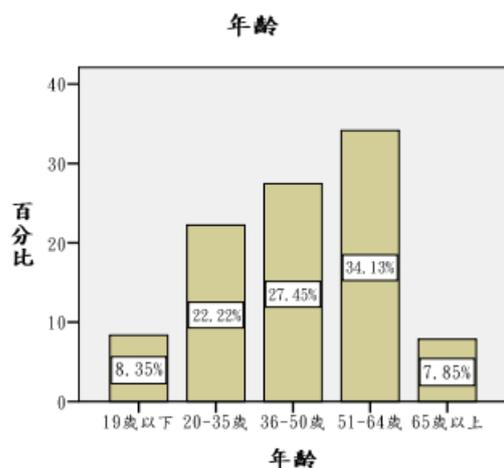
## (二)年齡

來訪的遊客，以20歲到64歲的年齡層佔遊客的83.7%，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，所以接近九成的遊客量是屬於這個年齡層，調查資料如下表二\_年齡統計量及圖二\_年齡統計分析圖。

年齡

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
19歲以下	538	8.3	8.3	8.3
20-35歲	1432	22.1	22.2	30.6
36-50歲	1769	27.3	27.4	58.0
51-64歲	2200	34.0	34.1	92.1
65歲以上	506	7.8	7.9	100.0
總和	6445	99.5	100.0	
遺漏值				
0	5	.1		
系統界定的遺漏	30	.5		
總和	35	.5		
總和	6480	100.0		

表二\_年齡統計量



圖二\_年齡統計分析圖

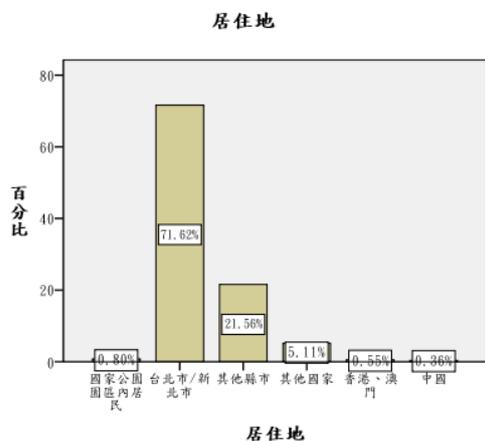
### (三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達七成民眾是居住在台北市/新北市，顯見地利之便，仍是遊客的主要來源，也發揮陽明山國家公園臨近都會區的功能及特性，園區內的住民參訪使用本處相關設施僅佔0.8%，來自中國及港澳地區的遊客佔0.9%，其他國家的遊客佔5.1%，調查資料如下表三\_居住地統計量及圖三\_居住地統計分析圖。

居住地

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國家公園園區內居民	51	.8	.8	.8
	台北市/新北市	4581	70.7	71.6	72.4
	其他縣市	1379	21.3	21.6	94.0
	其他國家	327	5.0	5.1	99.1
	香港、澳門	35	.5	.5	99.6
	中國	23	.4	.4	100.0
	總和	6396	98.7	100.0	
遺漏值	0	56	.9		
	系統界定的遺漏	28	.4		
	總和	84	1.3		
總和		6480	100.0		

表三\_居住地統計量



圖三\_居住地統計分析圖

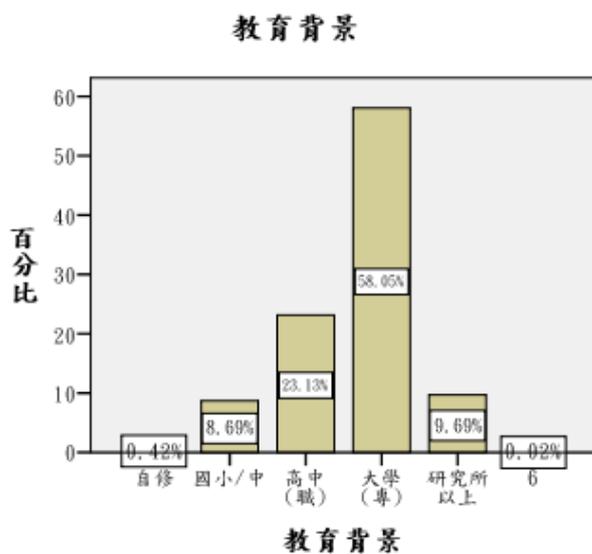
### (四)教育背景

遊客的學歷分別為國小/中以下佔9.1%、高中(職)佔23.1%及大學(專)以上含研究所67.8%，調查資料如下表四\_教育背景統計量及圖四\_教育背景統計分析圖。

**教育背景**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自修	27	.4	.4	.4
	國小/中	557	8.6	8.7	9.1
	高中(職)	1482	22.9	23.1	32.2
	大學(專)	3720	57.4	58.1	90.3
	研究所以上	621	9.6	9.7	100.0
	6	1	.0	.0	100.0
總和		6408	98.9	100.0	
遺漏值	0	35	.5		
	54	1	.0		
	系統界定的遺漏	36	.6		
	總和	72	1.1		
總和		6480	100.0		

表四\_教育背景統計量



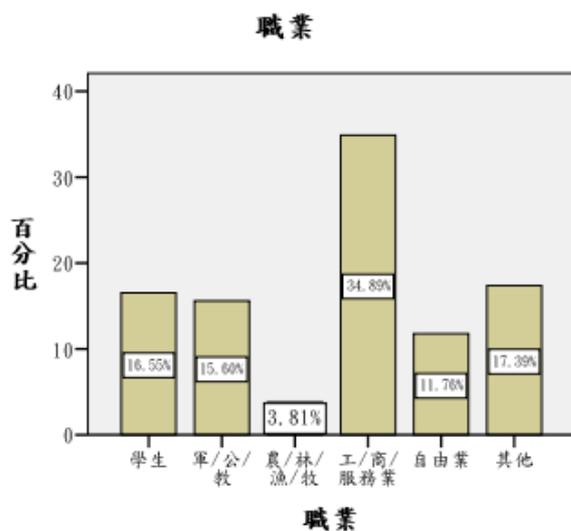
圖四\_教育背景統計分析圖

(五)職業

在遊客的職業分布比例上，學生16.6%軍/公/教15.6%農/林/漁/牧3.8%工/商/服務業34.9%自由業11.8%其他17.4%，其中農/林/漁/牧3.8%是站遊客比例較低的族群，調查資料如下表五\_職業統計量及圖五\_職業統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	1065	16.4	16.6	16.6
	軍/公/教	1004	15.5	15.6	32.2
	農/林/漁/牧	245	3.8	3.8	36.0
	工/商/服務業	2245	34.6	34.9	70.8
	自由業	757	11.7	11.8	82.6
	其他	1119	17.3	17.4	100.0
	總和	6435	99.3	100.0	
遺漏值	0	12	.2		
	系統界定的遺漏	33	.5		
	總和	45	.7		
總和		6480	100.0		

表五\_職業統計量



圖五\_職業統計分析圖

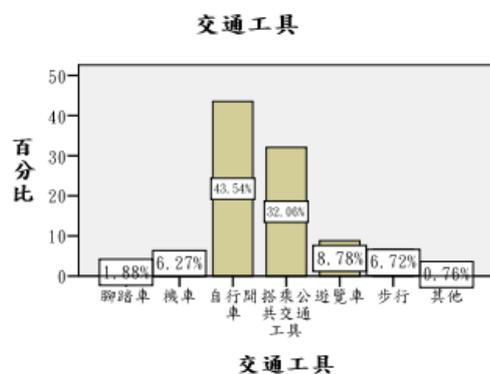
## (六)交通工具

在交通工具的使用上，有近半數43.5%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔32.1%，8.8%搭乘遊覽車，6.3%自行騎機車，6.7%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有2.7%，調查資料如下，表六\_交通工具統計量及圖六\_交通工具統計分析圖。

交通工具

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
腳踏車	121	1.9	1.9	1.9
機車	404	6.2	6.3	8.1
自行開車	2806	43.3	43.5	51.7
搭乘公共交通工具	2066	31.9	32.1	83.7
遊覽車	566	8.7	8.8	92.5
步行	433	6.7	6.7	99.2
其他	49	.8	.8	100.0
總和	6445	99.5	100.0	
遺漏值				
0	6	.1		
系統界定的遺漏	29	.4		
總和	35	.5		
總和	6480	100.0		

表六\_交通工具統計量



圖六\_交通工具統計分析圖

## 二、問卷調查分析如下：

本(100)年度全區受訪對象計6480人次，由於每份問卷都是遊客反映給管理處寶貴的意見，僅就各問卷項目遺漏值略去，仍將有遺漏項目之問卷進行分析結果之統計。

### (一)100年度問卷滿意度調查分析：

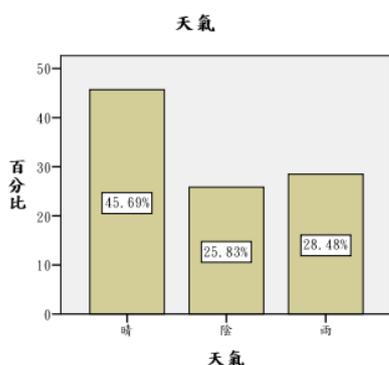
#### 1. 天氣方面：

有效問卷數6480、遺漏值166；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45.7%、陰天有25.8%、雨天有28.5%。調查資料如下表七\_天氣統計量及圖七\_天氣統計分析圖。

天氣

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 晴	2885	44.5	45.7	45.7
陰	1631	25.2	25.8	71.5
雨	1798	27.7	28.5	100.0
總和	6314	97.4	100.0	
遺漏值 0	160	2.5		
4	1	.0		
5	4	.1		
系統界定的遺漏	1	.0		
總和	166	2.6		
總和	6480	100.0		

表七\_天氣統計量



圖七\_天氣統計分析圖

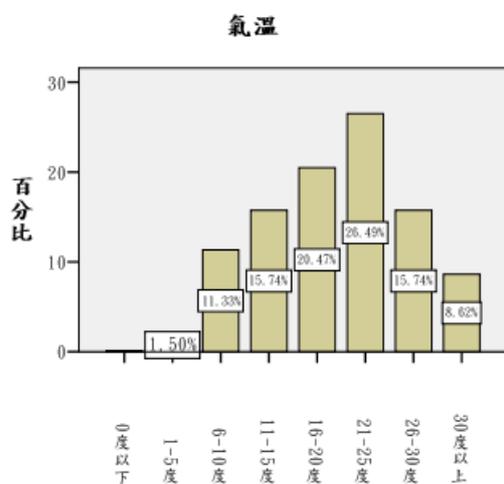
## 2. 氣溫方面：

有效問卷數4680、遺漏值74；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，0度以下佔0.1%、1-5度佔1.5%、6-10度佔11.3%、11-15度佔15.7%、16-20度佔20.5%、21-25度佔26.5%、26-30度佔15.7%、30度以上佔8.6%。調查資料如下表八\_天氣統計量及圖八\_天氣統計分析圖。

氣溫

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0度以下	8	.1	.1
	1-5度	96	1.5	1.6
	6-10度	726	11.2	11.3
	11-15度	1008	15.6	15.7
	16-20度	1311	20.2	20.5
	21-25度	1697	26.2	26.5
	26-30度	1008	15.6	15.7
	30度以上	552	8.5	8.6
	總和	6406	98.9	100.0
遺漏值	0	74	1.1	
總和	6480	100.0		

表八\_天氣統計量



圖八\_天氣統計分析圖

## 3. 遊客對本處設施、服務及環境整體的滿意度分析：

100年度陽明山國家公園遊客滿意度調查結果如下表(表九)：

項次	問卷調查項目	遺漏值(含未使用不知道)	總樣本數(扣除遺漏值及未使用項目值)	滿意度(含普通以上)%	滿意度平均值
一、解說設施	解說牌誌	731	5749	98.8	98.0%
	解說摺頁及出版品	913	5567	98.3	
	視聽多媒體	2443	4037	96.4	
	遊客服務站之解說陳列展示	535	5945	98.6	
二、公共設施	廁所	513	5967	99.1	97.9%
	育嬰設備	4013	2467	97.0	
	步道	346	6134	99.1	
	觀景亭台	533	5947	99.0	
	休憩座椅	564	5916	96.9	
	停車場	981	5499	96.3	
三、遊客服務	服務人員態度	116	6364	99.5	99.3%
	服務人員解說內容	423	6057	99.3	
	提供遊客服務之項目	277	6203	99.2	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	160	6320	94.6	95.3%
	環境維護之清潔度	53	6427	97.9	
	遊憩區內之吵雜度	105	6375	93.3	
總問卷數		本(100)年度各站遊客滿意度問卷調查總數計 6480份。			

表九\_100年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

茲就100年度遊客滿意度調查項目進行分析如下：

### 3-1、在解說設施方面：

分為解說牌誌、解說摺頁及出版品、視聽多媒體及遊客服務站之解說陳列展示等項目進行訪問調查，結果分析如下：

#### 3-1-1、解說牌誌

在解說牌誌的問卷調查方面，有效問卷數5749、遺漏值731佔11.3%；遊客對本處解說設施的解說牌誌滿意度分析如下：有51.2%感到非常滿意、有39.5%感到滿意、8.1%感到普通、約有1.0%的遊客感到不滿意及0.3%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-1-1\_解說牌誌統計量及圖3-1-1\_解說牌誌統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	19	.3	.3	.3
	不滿意	56	.9	1.0	1.3
	普通	463	7.1	8.1	9.4
	滿意	2268	35.0	39.5	48.8
	非常滿意	2943	45.4	51.2	100.0
	總和	5749	88.7	100.0	
遺漏值	未使用	677	10.4		
	8	1	.0		
	系統界定的遺漏	53	.8		
	總和	731	11.3		
總和		6480	100.0		

表3-1-1\_解說牌誌統計量

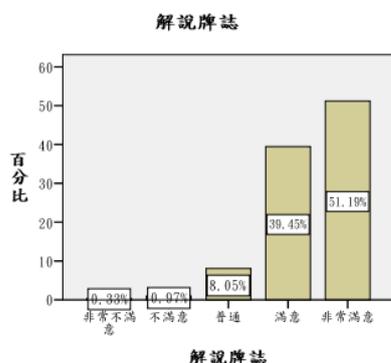


圖3-1-1\_解說牌誌統計分析圖

## 3-1-2、解說摺頁及出版品

在解說摺頁及出版品的問卷調查方面，有效問卷數5567、遺漏值913佔14.1%；遊客對本處解說設施的解說摺頁及出版品滿意度分析如下：有51.1%感到非常滿意、有38.8%感到滿意、8.4%感到普通、約有1.0%的遊客感到不滿意及0.7%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-1-2\_解說摺頁及出版品統計量及圖3-1-2\_解說摺頁及出版品統計分析圖。

解說摺頁及出版品

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	40	.6	.7	.7
	不滿意	54	.8	1.0	1.7
	普通	468	7.2	8.4	10.1
	滿意	2159	33.3	38.8	48.9
	非常滿意	2846	43.9	51.1	100.0
	總和	5567	85.9	100.0	
遺漏值	未使用	865	13.3		
	系統界定的遺漏	48	.7		
	總和	913	14.1		
總和		6480	100.0		

表3-1-2\_解說摺頁及出版品統計量

解說摺頁及出版品

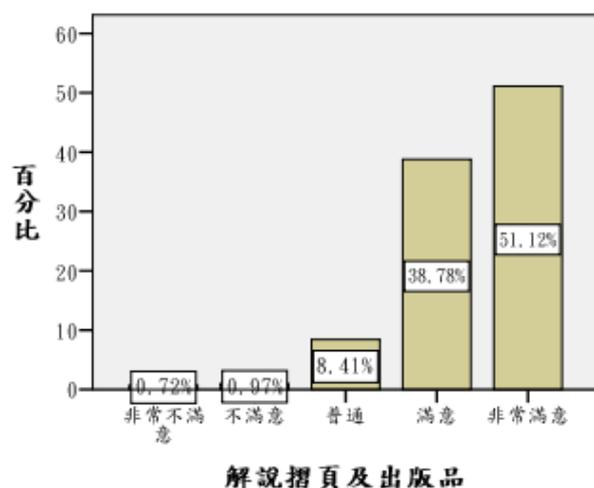


圖3-1-2\_解說摺頁及出版品統計分析圖

### 3-1-3、視聽多媒體

在視聽多媒體的問卷調查方面，有效問卷數4037、遺漏值2443佔37.7%；遊客對本處解說設施的視聽多媒體滿意度分析如下：使用過的遊客有54.1%感到非常滿意、有33.2%感到滿意、9.1%感到普通、約有2.5%的遊客感到不滿意及1.0%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-1-3\_視聽多媒體統計量及圖3-1-3\_視聽多媒體統計分析圖

視聽多媒體

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	41	.6	1.0	1.0
	不滿意	102	1.6	2.5	3.5
	普通	368	5.7	9.1	12.7
	滿意	1341	20.7	33.2	45.9
	非常滿意	2185	33.7	54.1	100.0
	總和	4037	62.3	100.0	
遺漏值	未使用	2383	36.8		
	系統界定的遺漏	60	.9		
	總和	2443	37.7		
總和		6480	100.0		

表3-1-3\_視聽多媒體統計量

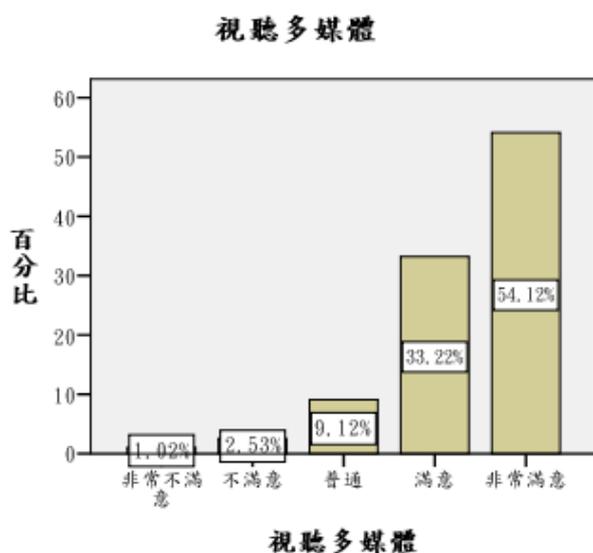


圖3-1-3\_視聽多媒體統計分析圖

## 3-1-4、遊客服務站之解說陳列展示

在遊客服務站之解說陳列展示的問卷調查方面，有效問卷數5945、遺漏值535佔8.3%；遊客對本處解說設施的遊客服務站之解說陳列展示滿意度分析如下：有52.8%感到非常滿意、有37.4%感到滿意、8.4%感到普通、約有1.3%的遊客感到不滿意及0.3%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-1-4\_遊客服務站之解說陳列展示統計量及圖3-1-4\_遊客服務站之解說陳列展示統計分析圖。

遊客服務站之解說陳列展示

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	15	.2	.3	.3
	不滿意	75	1.2	1.3	1.5
	普通	497	7.7	8.4	9.9
	滿意	2222	34.3	37.4	47.2
	非常滿意	3136	48.4	52.8	100.0
	總和	5945	91.7	100.0	
遺漏值	未使用	467	7.2		
	8	5	.1		
	系統界定的遺漏	63	1.0		
	總和	535	8.3		
總和		6480	100.0		

表3-1-4\_遊客服務站之解說陳列展示統計量

遊客服務站之解說陳列展示

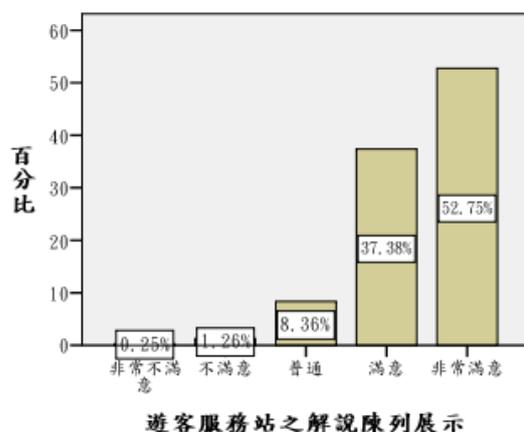


圖3-1-4\_遊客服務站之解說陳列展示統計分析圖

### 3-2、公共設施：

在公共設施方面：分為廁所、育嬰設備、步道、觀景亭台、休憩座椅及停車場等項目進行訪問調查，結果分析如下：

#### 3-2-1、廁所

在廁所設施的問卷調查方面，有效問卷數5967、遺漏值513佔7.9%；遊客對本處公共設施的廁所設施滿意度分析如下：有53.3%感到非常滿意、有38.3%感到滿意、7.5%感到普通、約有0.6%的遊客感到不滿意及0.3%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-2-1\_廁所設施統計量及圖3-2-1\_廁所設施統計分析圖。

廁所

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	18	.3	.3	.3
	不滿意	37	.6	.6	.9
	普通	445	6.9	7.5	8.4
	滿意	2288	35.3	38.3	46.7
	非常滿意	3179	49.1	53.3	100.0
	總和	5967	92.1	100.0	
遺漏值	未使用	494	7.6		
	6	1	.0		
	系統界定的遺漏	18	.3		
	總和	513	7.9		
總和		6480	100.0		

表3-2-1\_廁所設施統計量

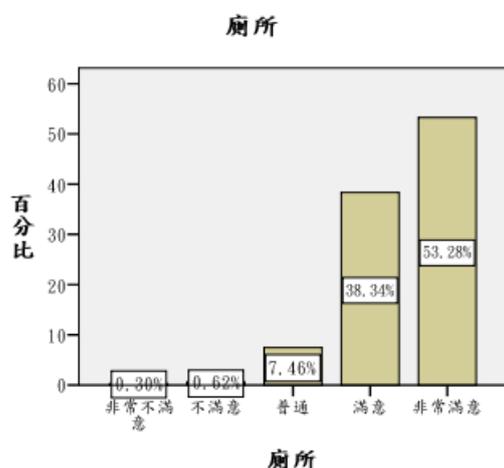


圖3-2-1\_廁所設施統計分析圖

### 3-2-2、育嬰設備

在育嬰設備的問卷調查方面，有效問卷數2467、遺漏值4013佔61.9%；遊客對本處公共設施的育嬰設備滿意度分析如下：有47.3%感到非常滿意、有38.5%感到滿意、11.2%感到普通、約有2.2%的遊客感到不滿意及0.8%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-2-2\_育嬰設備統計量及圖3-2-2\_育嬰設備統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	20	.3	.8	.8
	不滿意	54	.8	2.2	3.0
	普通	276	4.3	11.2	14.2
	滿意	951	14.7	38.5	52.7
	非常滿意	1166	18.0	47.3	100.0
	總和	2467	38.1	100.0	
遺漏值	未使用	3906	60.3		
	系統界定的遺漏	107	1.7		
	總和	4013	61.9		
總和		6480	100.0		

表3-2-2\_育嬰設備統計量

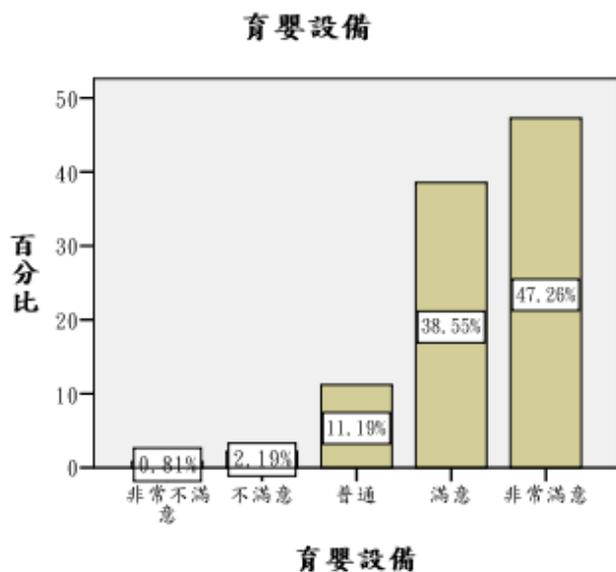


圖3-2-2\_育嬰設備統計分析圖

### 3-2-3、步道

在步道設施的問卷調查方面，有效問卷數6134、遺漏值346佔5.3%；遊客對本處公共設施的步道設施滿意度分析如下：有55.6%感到非常滿意、有36.0%感到滿意、7.5%感到普通、約有0.6%的遊客感到不滿意及0.3%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-2-3\_步道設施統計量及圖3-2-3\_步道設施統計分析圖。

步道

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	16	.2	.3	.3
	不滿意	39	.6	.6	.9
	普通	459	7.1	7.5	8.4
	滿意	2207	34.1	36.0	44.4
	非常滿意	3413	52.7	55.6	100.0
	總和	6134	94.7	100.0	
遺漏值	未使用	321	5.0		
	系統界定的遺漏	25	.4		
	總和	346	5.3		
總和		6480	100.0		

表3-2-3\_步道設施統計量

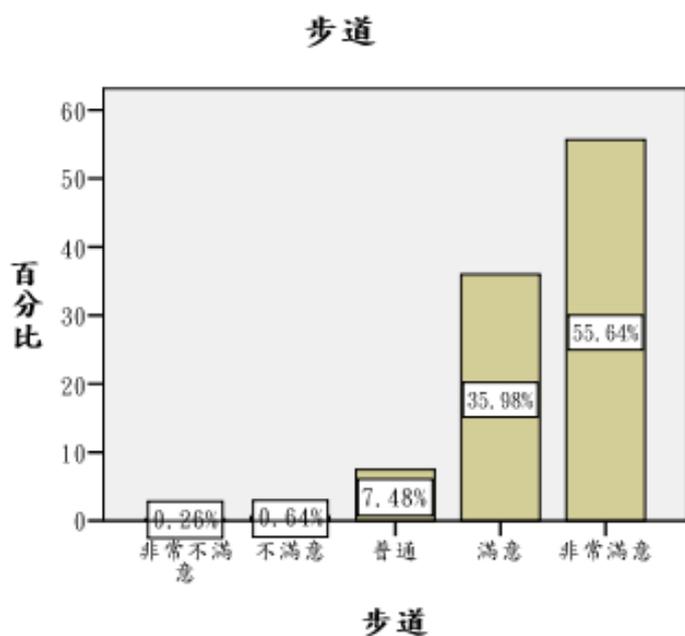


圖3-2-3\_步道設施統計分析圖

## 3-2-4、觀景亭台

在觀景亭台設施的問卷調查方面，有效問卷數5947、遺漏值533佔8.2%；遊客對本處公共設施的觀景亭台設施滿意度分析如下：有51.2%感到非常滿意、有40.0%感到滿意、7.8%感到普通、約有0.8%的遊客感到不滿意及0.2%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-2-4\_觀景亭台設施統計量及圖3-2-4\_觀景亭台設施統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	12	.2	.2	.2
	不滿意	47	.7	.8	1.0
	普通	464	7.2	7.8	8.8
	滿意	2378	36.7	40.0	48.8
	非常滿意	3046	47.0	51.2	100.0
	總和	5947	91.8	100.0	
遺漏值	未使用	494	7.6		
	6	1	.0		
	8	5	.1		
	系統界定的遺漏	33	.5		
	總和	533	8.2		
總和		6480	100.0		

表3-2-4\_觀景亭台設施統計量

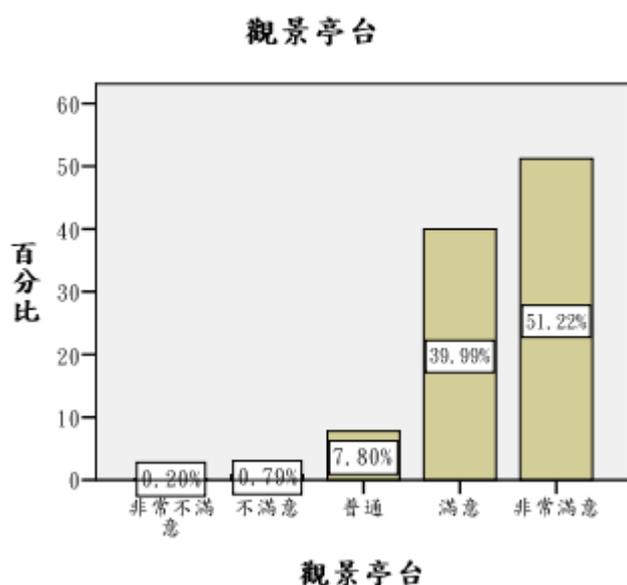


圖3-2-4\_觀景亭台設施統計分析圖

## 3-2-5、休憩座椅

在休憩座椅設施的問卷調查方面，有效問卷數5916、遺漏值564佔8.7%；遊客對本處公共設施的休憩座椅設施滿意度分析如下：有45.5%感到非常滿意、有41.3%感到滿意、10.1%感到普通、約有2.8%的遊客感到不滿意及0.3%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-2-5\_休憩座椅設施統計量及圖3-2-5\_休憩座椅設施統計分析圖。

休憩座椅

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	16	.2	.3	.3
	不滿意	166	2.6	2.8	3.1
	普通	599	9.2	10.1	13.2
	滿意	2444	37.7	41.3	54.5
	非常滿意	2691	41.5	45.5	100.0
	總和	5916	91.3	100.0	
遺漏值	未使用	512	7.9		
	6	1	.0		
	8	5	.1		
	系統界定的遺漏	46	.7		
	總和	564	8.7		
總和		6480	100.0		

表3-2-5\_休憩座椅設施統計量

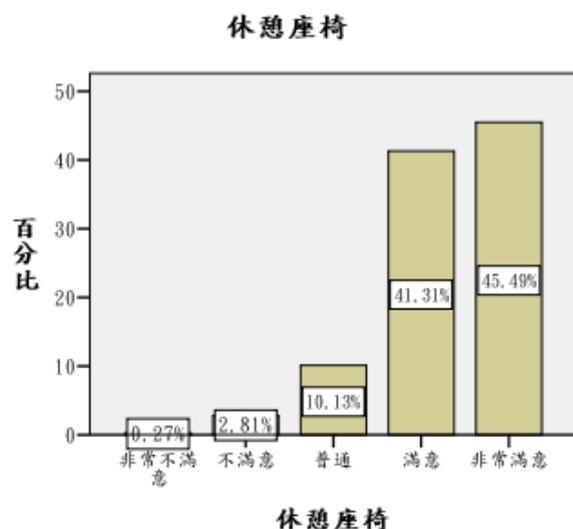


圖3-2-5\_休憩座椅設施統計分析圖

### 3-2-6、停車場

在停車場設施的問卷調查方面，有效問卷數5499、遺漏值981佔15.1%；遊客對本處公共設施的停車場設施滿意度分析如下：有52.6%感到非常滿意、有35.7%感到滿意、8.0%感到普通、約有1.0%的遊客感到不滿意及2.7%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-2-6\_停車場設施統計量及圖3-2-6\_停車場設施統計分析圖。

停車場

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	148	2.3	2.7	2.7
	不滿意	56	.9	1.0	3.7
	普通	442	6.8	8.0	11.7
	滿意	1962	30.3	35.7	47.4
	非常滿意	2891	44.6	52.6	100.0
	總和	5499	84.9	100.0	
遺漏值	未使用	928	14.3		
	系統界定的遺漏	53	.8		
	總和	981	15.1		
總和		6480	100.0		

表3-2-6\_停車場設施統計量

停車場

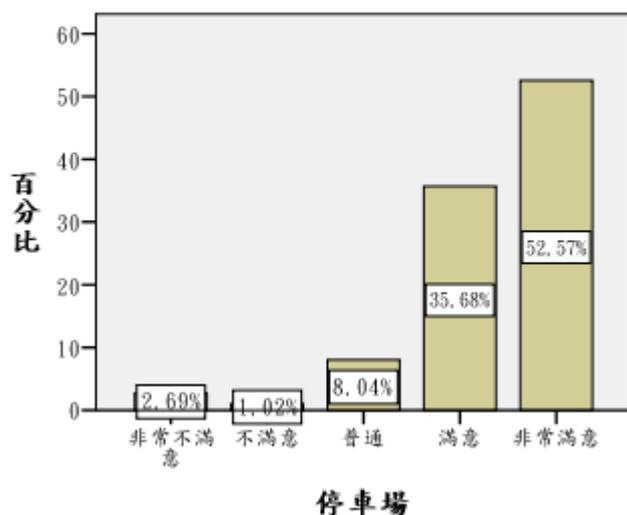


圖3-2-6\_停車場設施統計分析圖

### 3-3、遊客服務：

分為服務人員態度、服務人員解說內容、提供遊客服務之項目等項目進行訪問調查，結果分析如下：

#### 3-3-1、服務人員態度

在服務人員態度的問卷調查方面，有效問卷數6364、遺漏值116佔1.8%；遊客對本處遊客服務的服務人員態度滿意度分析如下：有84.7%感到非常滿意、有12.9%感到滿意、1.9%感到普通、約有0.3%的遊客感到不滿意及0.2%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-3-1\_服務人員態度統計量及圖3-3-1\_服務人員態度統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	14	.2	.2	.2
	不滿意	22	.3	.3	.6
	普通	118	1.8	1.9	2.4
	滿意	818	12.6	12.9	15.3
	非常滿意	5392	83.2	84.7	100.0
	總和	6364	98.2	100.0	
遺漏值	未使用	101	1.6		
	8	5	.1		
	系統界定的遺漏	10	.2		
	總和	116	1.8		
總和		6480	100.0		

表3-3-1\_服務人員態度統計量

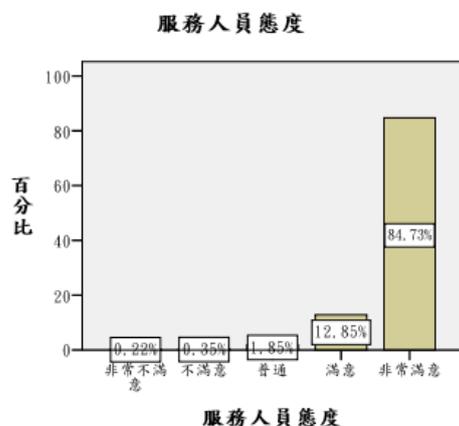


圖3-3-1\_服務人員態度統計分析圖

### 3-3-2、服務人員解說內容

在服務人員解說內容的問卷調查方面，有效問卷數6057、遺漏值423佔6.5%；遊客對本處遊客服務的服務人員解說內容滿意度分析如下：有79.3%感到非常滿意、有17.8%感到滿意、2.2%感到普通、約有0.5%的遊客感到不滿意及0.2%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-3-2\_服務人員解說內容統計量及圖3-3-2\_服務人員解說內容統計分析圖。

		服務人員解說內容			
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	14	.2	.2	.2
	不滿意	28	.4	.5	.7
	普通	132	2.0	2.2	2.9
	滿意	1080	16.7	17.8	20.7
	非常滿意	4803	74.1	79.3	100.0
	總和	6057	93.5	100.0	
遺漏值	未使用	403	6.2		
	8	5	.1		
	系統界定的遺漏	15	.2		
	總和	423	6.5		
總和		6480	100.0		

表3-3-2\_服務人員解說內容統計量

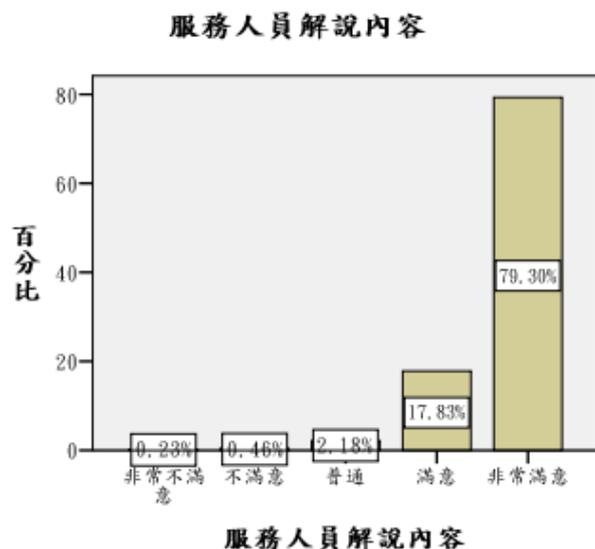


圖3-3-2\_服務人員解說內容統計分析圖

## 3-3-3、提供遊客服務之項目

在提供遊客服務之項目的問卷調查方面，有效問卷數6203、遺漏值277佔4.3%；遊客對本處遊客服務的提供遊客服務之項目滿意度分析如下：有69.5%感到非常滿意、有25.5%感到滿意、4.2%感到普通、約有0.5%的遊客感到不滿意及0.3%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-3-3\_提供遊客服務之項目統計量及圖3-3-3\_提供遊客服務之項目統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	19	.3	.3	.3
	不滿意	29	.4	.5	.8
	普通	262	4.0	4.2	5.0
	滿意	1583	24.4	25.5	30.5
	非常滿意	4310	66.5	69.5	100.0
	總和	6203	95.7	100.0	
遺漏值	未使用	243	3.8		
	8	5	.1		
	系統界定的遺漏	29	.4		
	總和	277	4.3		
總和		6480	100.0		

表3-3-3\_提供遊客服務之項目統計量

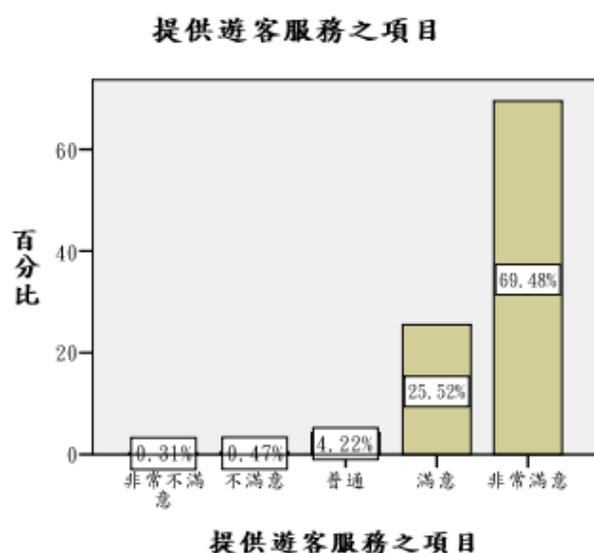


圖3-3-3\_提供遊客服務之項目統計分析圖

### 3-4、心理體驗：

在心理體驗方面，分為遊憩區內之擁擠度、環境維護之清潔度、遊憩區內之吵雜度等項目進行訪問調查，結果分析如下：

#### 3-4-1、遊憩區內之擁擠度

在遊憩區內之擁擠度的問卷調查方面，有效問卷數6320、遺漏值160佔2.5%；遊客對本處心理體驗的遊憩區內之擁擠度滿意度分析如下：有61.9%感到非常滿意、有26.0%感到滿意、6.7%感到普通、約有2.0%的遊客感到不滿意及3.4%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-4-1\_遊憩區內之擁擠度統計量及圖3-4-1\_遊憩區內之擁擠度統計分析圖。

遊憩區內之擁擠度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	212	3.3	3.4	3.4
	不滿意	127	2.0	2.0	5.4
	普通	423	6.5	6.7	12.1
	滿意	1646	25.4	26.0	38.1
	非常滿意	3912	60.4	61.9	100.0
	總和	6320	97.5	100.0	
遺漏值	未使用	122	1.9		
	7	5	.1		
	系統界定的遺漏	33	.5		
	總和	160	2.5		
總和		6480	100.0		

表3-4-1\_遊憩區內之擁擠度統計量

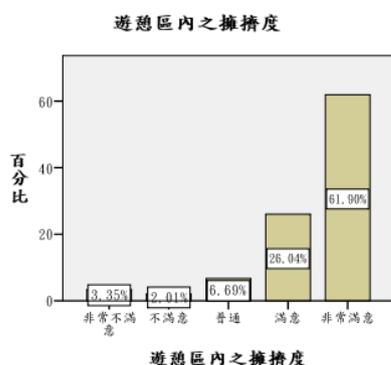


圖3-4-1\_遊憩區內之擁擠度統計分析圖

## 3-4-2、環境維護之清潔度

在環境維護之清潔度的問卷調查方面，有效問卷數6427、遺漏值53佔0.8%；遊客對本處心理體驗的環境維護之清潔度滿意度分析如下：有67.6%感到非常滿意、有23.8%感到滿意、6.5%感到普通、約有0.8%的遊客感到不滿意及1.4%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-4-2\_環境維護之清潔度統計量及圖3-4-2\_環境維護之清潔度統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	88	1.4	1.4	1.4
	不滿意	51	.8	.8	2.2
	普通	419	6.5	6.5	8.7
	滿意	1527	23.6	23.8	32.4
	非常滿意	4342	67.0	67.6	100.0
	總和	6427	99.2	100.0	
遺漏值	未使用	28	.4		
	7	5	.1		
	系統界定的遺漏	20	.3		
	總和	53	.8		
總和		6480	100.0		

表3-4-2\_環境維護之清潔度統計量

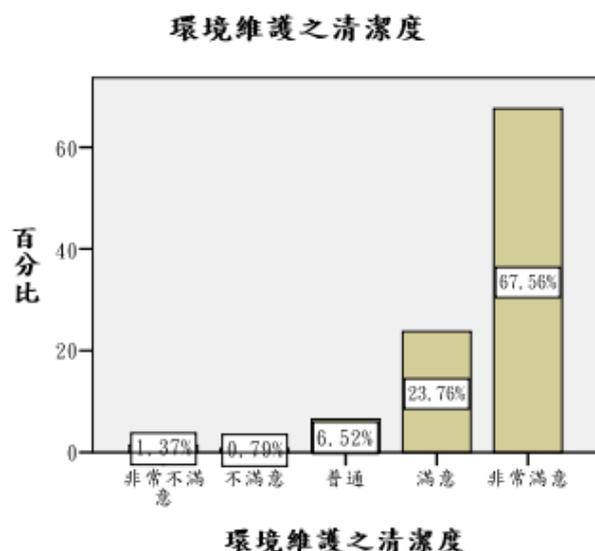


圖3-4-2\_環境維護之清潔度統計分析圖

### 3-4-3、遊憩區內之吵雜度

在遊憩區內之吵雜度的問卷調查方面，有效問卷數6375、遺漏值105佔1.6%；遊客對本處心理體驗的遊憩區內之吵雜度滿意度分析如下：有60.7%感到非常滿意、有26.7%感到滿意、6.3%感到普通、約有3.6%的遊客感到不滿意及2.7%的遊客感到非常不滿意。調查資料如下表3-4-3\_遊憩區內之吵雜度統計量及圖3-4-3\_遊憩區內之吵雜度統計分析圖。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	172	2.7	2.7	2.7
	不滿意	231	3.6	3.6	6.3
	普通	401	6.2	6.3	12.6
	滿意	1703	26.3	26.7	39.3
	非常滿意	3868	59.7	60.7	100.0
	總和	6375	98.4	100.0	
遺漏值	未使用	66	1.0		
	7	5	.1		
	系統界定的遺漏	34	.5		
	總和	105	1.6		
總和		6480	100.0		

表3-4-3\_遊憩區內之吵雜度統計量

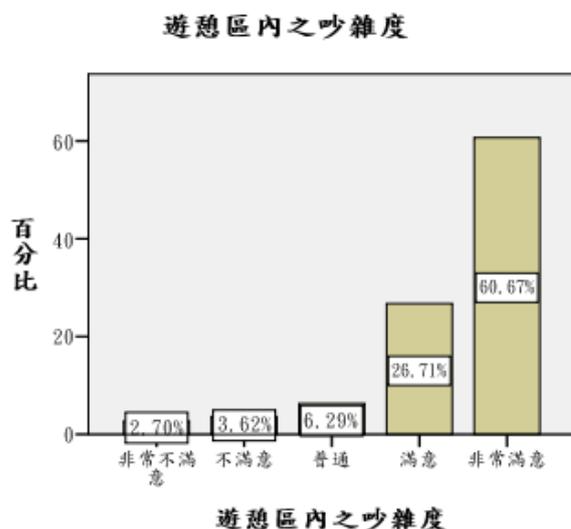


圖3-4-3\_遊憩區內之吵雜度統計分析圖

### 3-5、曾來訪陽明山次數

在曾來幾次的問卷調查方面，有效問卷數6415、遺漏值65佔1.0%；調查中發現遊客到陽明山國家公園的次數，有42.5%的遊客是第一次參訪陽明山國家公園，有57.5%以上的遊客會再度造訪本園區。調查資料如下表3-5\_曾來幾次統計量及圖3-5\_曾來幾次統計分析圖。

請問您過去曾來幾次

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	第一次	2725	42.1	42.5	42.5
	1-5次	2035	31.4	31.7	74.2
	6-9次	641	9.9	10.0	84.2
	10次以上	1014	15.6	15.8	100.0
	總和	6415	99.0	100.0	
遺漏值	0	10	.2		
	5	13	.2		
	6	3	.0		
	系統界定的遺漏	39	.6		
	總和	65	1.0		
總和		6480	100.0		

表3-5\_曾來幾次統計量

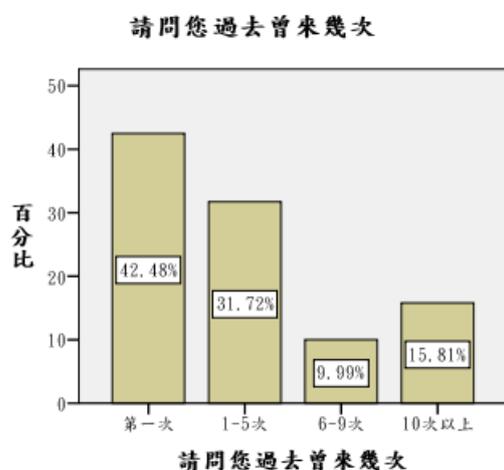


圖3-5\_曾來幾次統計分析圖

### 3-6、請問您是否願意再來

在是否願意再來的問卷調查方面，有效問卷數6361、遺漏值119佔1.8%；高達99.0%以上的遊客表示願意再造訪陽明山國家公園。調查資料如下表3-6\_是否願意再來統計量及圖3-6\_是否願意再來統計分析圖。

**請問您是否願意再來**

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	6303	97.3	99.1	99.1
	不願意	58	.9	.9	100.0
	總和	6361	98.2	100.0	
遺漏值	0	67	1.0		
	4	3	.0		
	5	2	.0		
	系統界定的遺漏	47	.7		
	總和	119	1.8		
總和		6480	100.0		

表3-6\_是否願意再來統計量

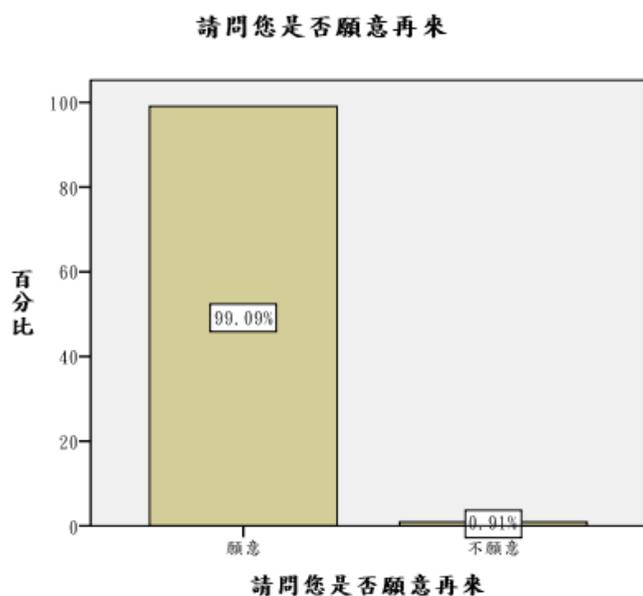


圖3-6\_是否願意再來統計分析圖

## (二)100年度各站滿意度比較分析

從各站的滿意度交叉分析比較，可以看出讓遊客感到非常滿意的比例，整體而言非常滿意及滿意的比例比較高；各站對於遊客服務中包括服務人員態度、服務人員解說內容及提供遊客服務之項目的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達99.3%，顯見遊客持續肯定本處人員及志工的服務態度；在其他方面解說設施中包括解說牌誌、解說摺頁及出版品、視聽多媒體及遊客服務站之解說陳列展示的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達98.0%、公共設施包括廁所、步道、觀景亭台、休憩座椅及停車場的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達97.9%、心理體驗包括遊憩區內之擁擠度、環境維護之清潔度及遊憩區內之吵雜度的內容滿意度(含普通以上)的比例平均達95.3%；調查的分析結果，遊客對管理處的軟硬體設施及服務人員服務態度及專業解說能力，平均高達97.6%的遊客持肯定且正面的認同，未來期許能讓滿意度的比例再往上提升：

以下就各站的受訪者滿意度進行交叉分析，比較各站的遊客滿意度情形：

# 1. 解說設施

## 1-1 各站受訪者對解說牌誌的滿意度

站別 \* 解說牌誌 交叉表

整體的 %

		解說牌誌					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%	.2%	1.2%	3.3%	6.5%	11.3%
	解說課遊客中心		.1%	.9%	3.6%	5.0%	9.5%
	大屯(含二子坪)			1.0%	6.2%	5.2%	12.3%
	小油坑	.0%	.0%	.4%	6.9%	6.4%	13.8%
	龍鳳谷		.1%	.6%	4.4%	8.6%	13.6%
	擎天崗	.2%	.3%	1.4%	5.1%	5.2%	12.2%
	冷水坑	.0%	.2%	1.9%	5.7%	4.4%	12.2%
	陽明書屋		.1%	.6%	4.4%	9.9%	15.1%
總和		.3%	1.0%	8.1%	39.5%	51.2%	100.0%

表1-1\_站別 \* 解說牌誌 交叉表

長條圖

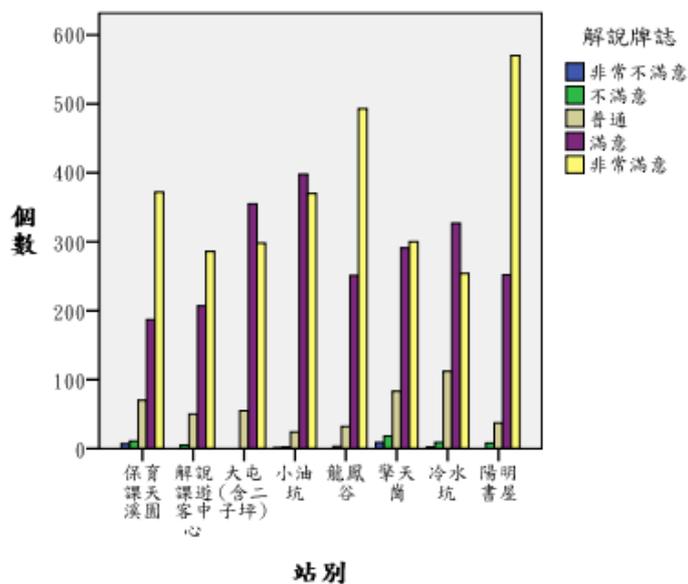


圖1-1\_站別 \* 解說牌誌 交叉分析圖

### 1-2 各站受訪者對解說摺頁及出版品的滿意度

站別 \* 解說摺頁及出版品 交叉表

整體的 %

		解說摺頁及出版品					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.0%	.1%	1.0%	4.6%	8.5%	14.3%
	解說課遊客中心	.0%	.1%	.8%	3.6%	4.9%	9.5%
	大屯(含二子坪)	.4%		.6%	4.0%	6.3%	11.3%
	小油坑	.0%	.0%	.7%	6.8%	6.2%	13.7%
	龍鳳谷		.1%	.7%	5.1%	7.9%	13.8%
	擎天崗	.2%	.4%	1.7%	5.1%	4.1%	11.4%
	冷水坑	.0%	.2%	2.1%	5.5%	4.0%	11.7%
	陽明書屋	.0%	.1%	.8%	4.2%	9.3%	14.4%
總和		.7%	1.0%	8.4%	38.8%	51.1%	100.0%

表1-2\_站別 \* 解說摺頁及出版品 交叉表

長條圖

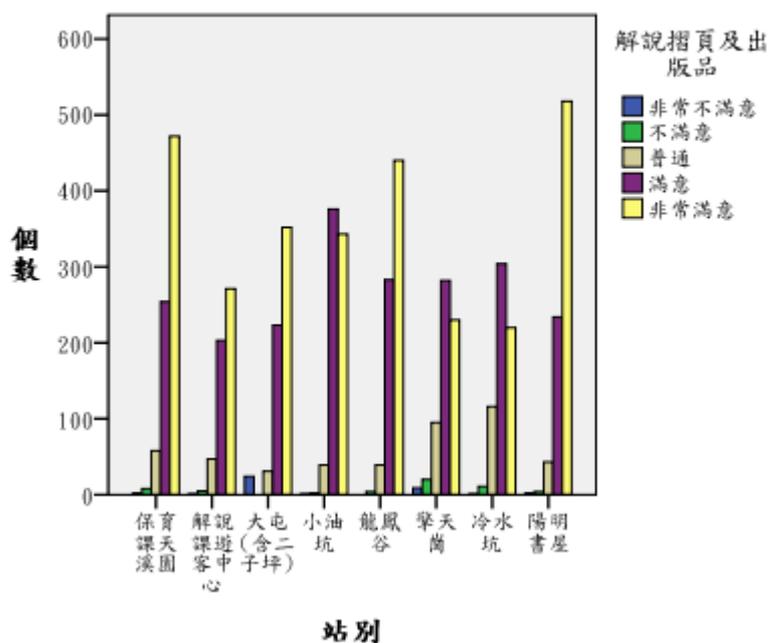


圖1-2\_站別 \* 解說摺頁及出版品 交叉分析圖

### 1-3 各站受訪者對視聽多媒體的滿意度

站別 \* 視聽多媒體 交叉表

整體的 %

		視聽多媒體					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%	.2%	1.3%	4.8%	10.6%	17.0%
	解說課遊客中心	.0%	.1%	.8%	3.3%	8.1%	12.4%
	大屯(含二子坪)	.6%	.8%	.8%	3.1%	4.3%	9.6%
	小油坑	.0%	.1%	.4%	5.2%	11.3%	17.1%
	龍鳳谷					.0%	.0%
	擎天崗	.2%	.5%	2.0%	6.2%	5.9%	14.8%
	冷水坑	.0%	.7%	2.9%	6.1%	3.9%	13.6%
	陽明書屋		.1%	.9%	4.5%	9.9%	15.5%
總和		1.0%	2.5%	9.1%	33.2%	54.1%	100.0%

表1-3\_站別 \* 視聽多媒體 交叉表

長條圖

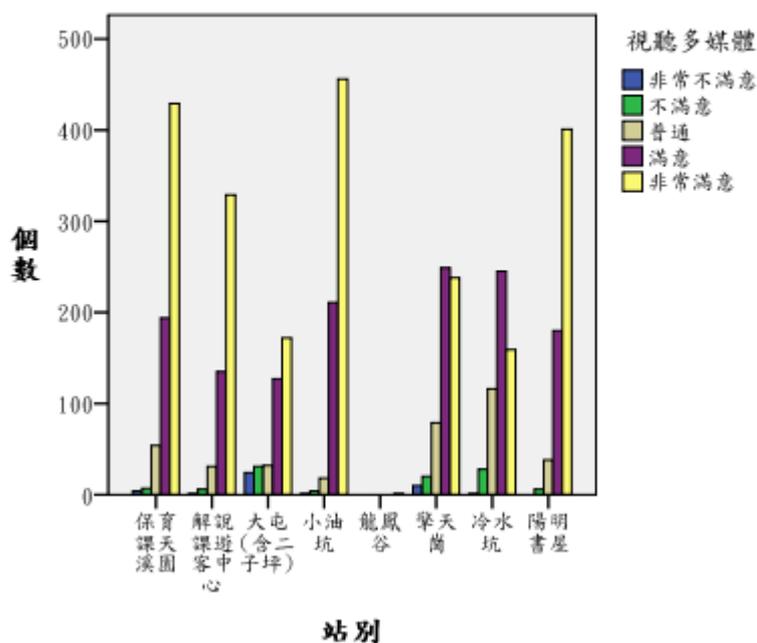


圖1-3\_站別 \* 視聽多媒體 交叉分析圖

1-4 各站受訪者對遊客服務站之解說陳列展示的滿意度

站別 \* 遊客服務站之解說陳列展示 交叉表

整體的 %

		遊客服務站之解說陳列展示					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%	.2%	1.2%	4.4%	6.9%	12.8%
	解說課遊客中心	.0%	.1%	.7%	3.2%	5.5%	9.5%
	大屯(含二子坪)		.4%	1.5%	3.4%	5.4%	10.8%
	小油坑	.0%	.0%	.4%	6.2%	7.0%	13.7%
	龍鳳谷		.0%	.5%	4.6%	8.3%	13.4%
	擎天崗	.2%	.3%	1.5%	5.6%	4.7%	12.2%
	冷水坑		.3%	1.8%	5.6%	4.8%	12.4%
	陽明書屋		.0%	.8%	4.3%	10.1%	15.2%
總和		.3%	1.3%	8.4%	37.4%	52.8%	100.0%

表1-4\_站別 \* 遊客服務站之解說陳列展示 交叉表

長條圖

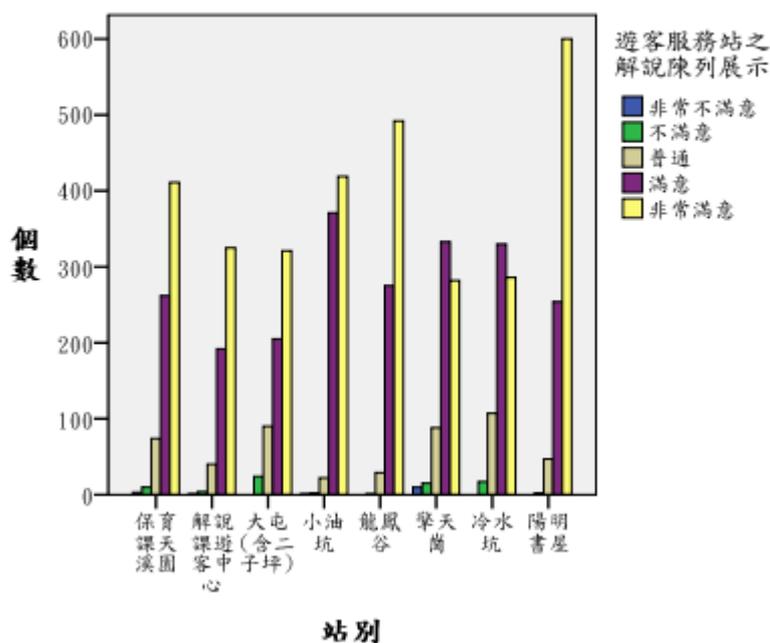


圖1-4\_站別 \* 遊客服務站之解說陳列展示 交叉分析圖

## 2. 公共設施

### 2-1 各站受訪者對廁所的滿意度

站別 \* 廁所 交叉表

整體的 %

		廁所					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%	.0%	1.2%	4.4%	9.3%	15.0%
	解說課遊客中心		.1%	.5%	3.2%	4.5%	8.2%
	大屯(含二子坪)			1.6%	4.3%	5.8%	11.8%
	小油坑	.0%	.1%	.6%	8.4%	4.1%	13.2%
	龍鳳谷		.1%	.3%	3.4%	8.8%	12.7%
	擎天崗	.1%	.3%	1.2%	5.0%	5.3%	11.9%
	冷水坑	.0%	.1%	1.4%	5.7%	5.1%	12.3%
	陽明書屋		.1%	.7%	4.0%	10.3%	15.0%
總和		.3%	.6%	7.5%	38.3%	53.3%	100.0%

表2-1\_站別 \* 廁所 交叉表

長條圖

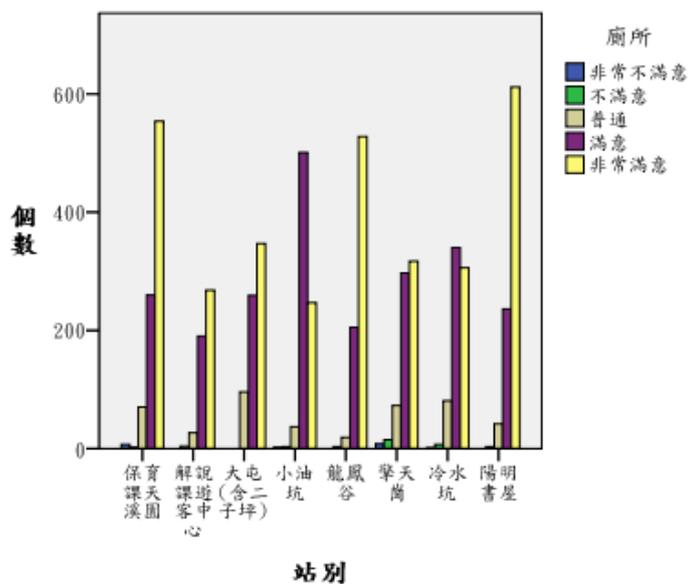


圖2-1\_站別 \* 廁所 交叉分析圖

## 2-2各站受訪者對育嬰設備的滿意度

站別 \* 育嬰設備 交叉表

整體的 %

		育嬰設備					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.2%	.1%	1.4%	3.7%	5.8%	11.3%
	解說課遊客中心	.0%	.1%	.9%	3.8%	5.2%	10.1%
	小油坑	.1%	.0%	1.0%	8.0%	4.9%	14.0%
	龍鳳谷	.0%	.1%	.7%	5.4%	9.6%	15.8%
	擎天崗	.3%	.9%	2.4%	5.4%	4.1%	13.0%
	冷水坑	.0%	.8%	3.8%	6.7%	6.1%	17.5%
	陽明書屋	.1%	.2%	1.1%	5.6%	11.5%	18.3%
總和		.8%	2.2%	11.2%	38.5%	47.3%	100.0%

表2-2\_站別 \* 育嬰設備 交叉表

長條圖

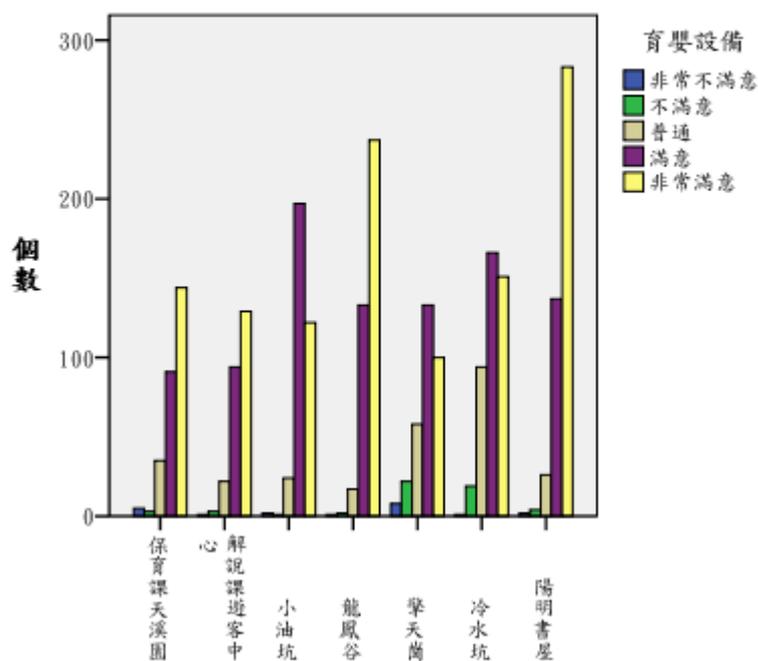


圖2-2\_站別 \* 育嬰設備 交叉分析圖

### 2-3 各站受訪者對步道的滿意度

站別 \* 步道 交叉表

整體的 %

		步道					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.0%	.1%	1.5%	5.1%	8.7%	15.4%
	解說課遊客中心	.0%	.1%	.8%	3.1%	5.0%	8.9%
	大屯(含二子坪)			.8%	2.8%	7.9%	11.5%
	小油坑	.0%		.7%	6.4%	4.5%	11.5%
	龍鳳谷			.4%	4.4%	7.9%	12.7%
	擎天崗	.2%	.3%	1.6%	4.7%	5.4%	12.2%
	冷水坑	.0%	.2%	1.3%	5.2%	5.8%	12.6%
	陽明書屋			.6%	4.4%	10.4%	15.3%
總和		.3%	.6%	7.5%	36.0%	55.6%	100.0%

表2-3\_站別 \* 步道 交叉表

長條圖

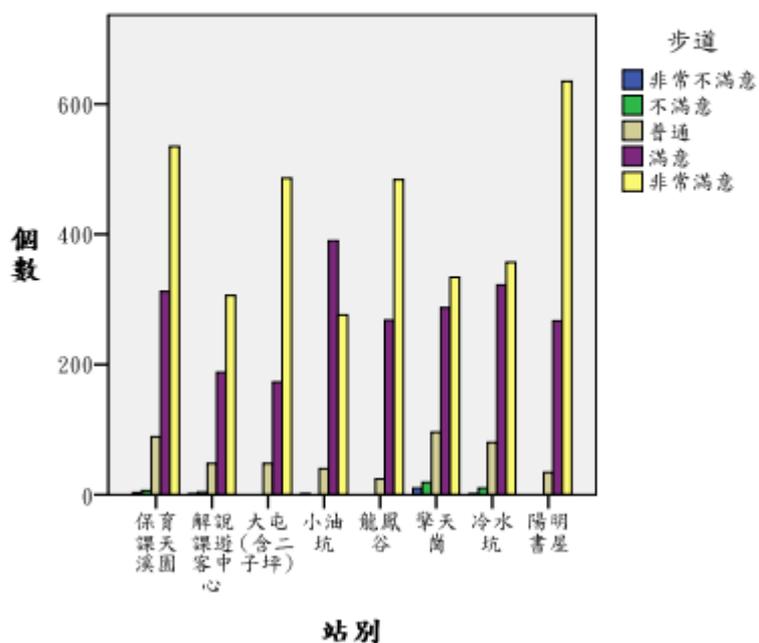


圖2-3\_站別 \* 步道 交叉分析圖

## 2-4 各站受訪者對觀景亭台的滿意度

站別 \* 觀景亭台 交叉表

整體的 %

		觀景亭台					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.0%	.1%	1.4%	4.7%	7.9%	14.1%
	解說課遊客中心		.1%	.8%	3.5%	4.5%	8.8%
	大屯(含二子坪)			.8%	5.1%	6.0%	11.9%
	小油坑		.1%	1.1%	6.7%	4.3%	12.1%
	龍鳳谷	.0%	.0%	.5%	4.8%	7.5%	12.9%
	擎天崗	.2%	.3%	1.3%	5.6%	4.9%	12.2%
	冷水坑		.2%	1.2%	5.2%	6.3%	13.0%
	陽明書屋		.1%	.7%	4.4%	9.9%	15.0%
總和		.2%	.8%	7.8%	40.0%	51.2%	100.0%

表2-4\_站別 \* 觀景亭台 交叉表

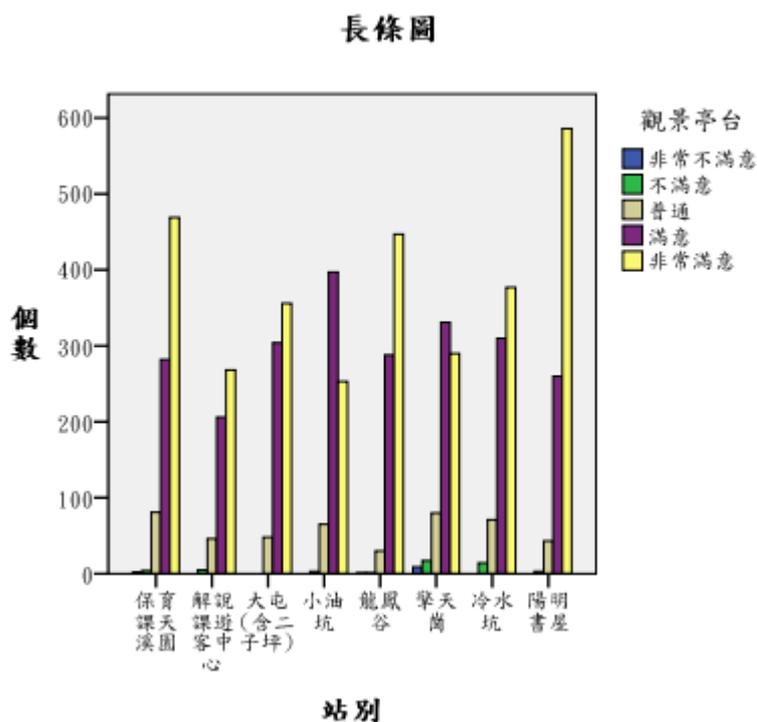


圖2-4\_站別 \* 觀景亭台 交叉分析圖

## 2-5 各站受訪者對休憩座椅的滿意度

站別 \* 休憩座椅 交叉表

整體的 %

		休憩座椅					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%	.2%	1.8%	3.9%	6.8%	12.7%
	解說課遊客中心		.2%	1.0%	3.7%	4.1%	8.9%
	大屯(含二子坪)		1.5%	.8%	5.7%	3.9%	12.0%
	小油坑		.0%	1.3%	7.9%	4.0%	13.3%
	龍鳳谷		.1%	.9%	4.8%	7.2%	13.0%
	擎天崗	.2%	.5%	1.9%	5.4%	4.3%	12.2%
	冷水坑	.0%	.2%	1.5%	5.5%	5.8%	13.0%
	陽明書屋		.1%	.9%	4.6%	9.4%	15.0%
總和		.3%	2.8%	10.1%	41.3%	45.5%	100.0%

表2-5\_站別 \* 休憩座椅 交叉表

長條圖

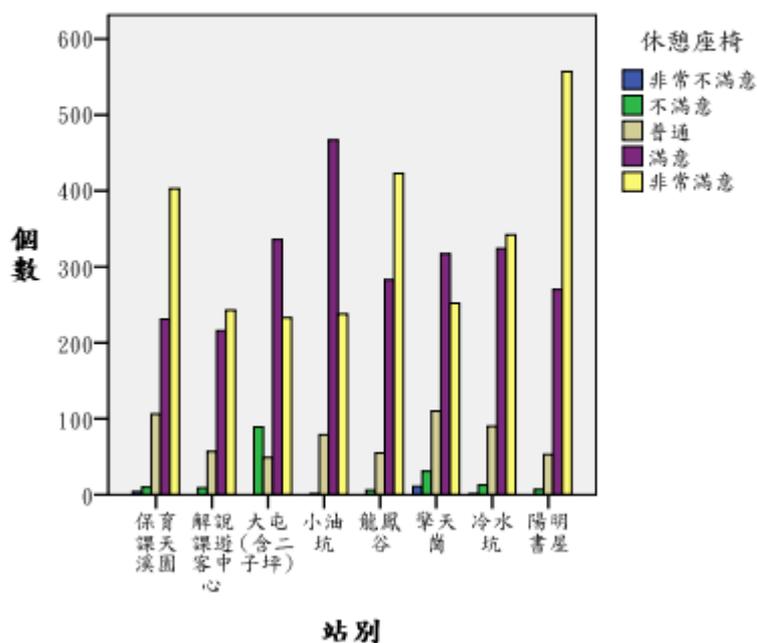


圖2-5\_站別 \* 休憩座椅 交叉分析圖

## 2-6 各站受訪者對停車場的滿意度

站別 \* 停車場 交叉表

整體的 %

		停車場					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.0%	.0%	.9%	3.8%	7.9%	12.7%
	解說課遊客中心	.0%	.3%	.9%	2.4%	4.1%	7.7%
	大屯(含二子坪)	2.5%		.1%	4.6%	6.2%	13.3%
	小油坑			1.9%	7.3%	5.1%	14.3%
	龍鳳谷	.0%	.1%	.5%	3.3%	9.7%	13.6%
	擎天崗	.1%	.3%	.9%	5.4%	5.6%	12.3%
	冷水坑		.2%	1.2%	4.8%	6.3%	12.4%
	陽明書屋	.0%	.2%	1.6%	3.9%	7.7%	13.5%
總和		2.7%	1.0%	8.0%	35.7%	52.6%	100.0%

表2-6\_站別 \* 停車場 交叉表

長條圖

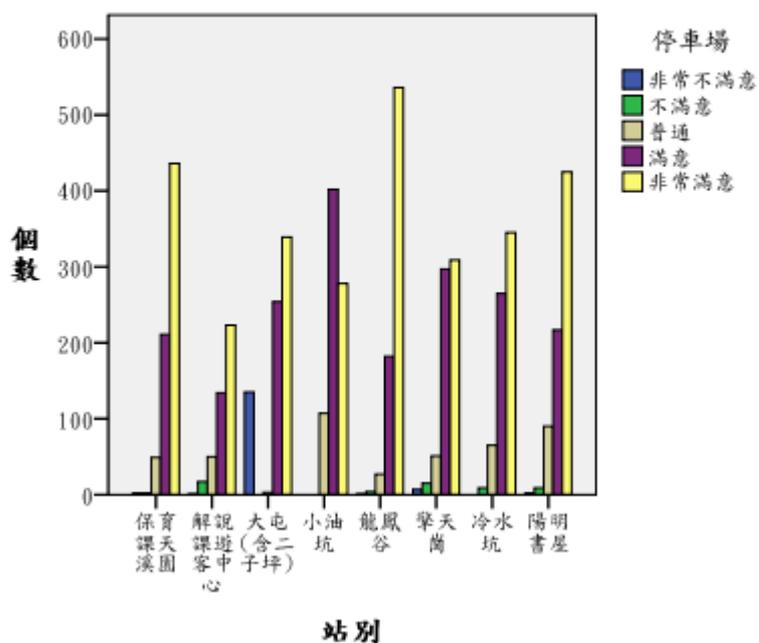


圖2-6\_站別 \* 停車場 交叉分析圖

### 3. 遊客服務

#### 3-1 各站受訪者對服務人員態度的滿意度

站別 \* 服務人員態度 交叉表

整體的 %

		服務人員態度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%		.1%	1.2%	13.9%	15.3%
	解說課遊客中心	.0%	.0%	.0%	1.1%	8.0%	9.1%
	大屯(含二子坪)				1.0%	9.4%	10.5%
	小油坑			.1%	2.2%	10.7%	12.9%
	龍鳳谷			.0%	.7%	11.9%	12.6%
	擎天崗	.1%	.2%	.5%	1.9%	9.3%	12.0%
	冷水坑		.1%	1.0%	2.9%	8.4%	12.4%
	陽明書屋	.0%	.0%	.1%	1.8%	13.2%	15.1%
總和		.2%	.3%	1.9%	12.9%	84.7%	100.0%

表3-1\_站別 \* 服務人員態度 交叉表

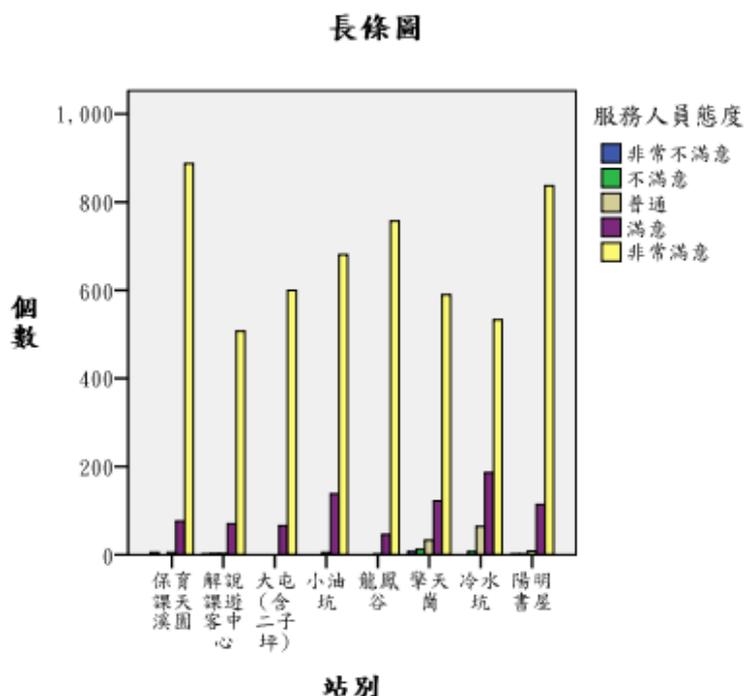


圖3-1\_站別 \* 服務人員態度 交叉分析圖

### 3-2 各站受訪者對服務人員解說內容的滿意度

站別 \* 服務人員解說內容 交叉表

整體的 %

		服務人員解說內容					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%		.2%	1.5%	14.3%	16.0%
	解說課遊客中心	.0%	.0%	.1%	1.7%	7.1%	8.9%
	大屯(含二子坪)		.2%		2.1%	7.8%	10.1%
	小油坑			.1%	2.4%	10.7%	13.2%
	龍鳳谷			.0%	1.4%	11.5%	13.0%
	擎天崗	.1%	.2%	.6%	2.4%	8.3%	11.6%
	冷水坑		.0%	1.1%	4.1%	6.8%	12.1%
	陽明書屋	.0%		.2%	2.2%	12.8%	15.2%
總和		.2%	.5%	2.2%	17.8%	79.3%	100.0%

表3-2\_站別 \* 服務人員解說內容 交叉表

長條圖

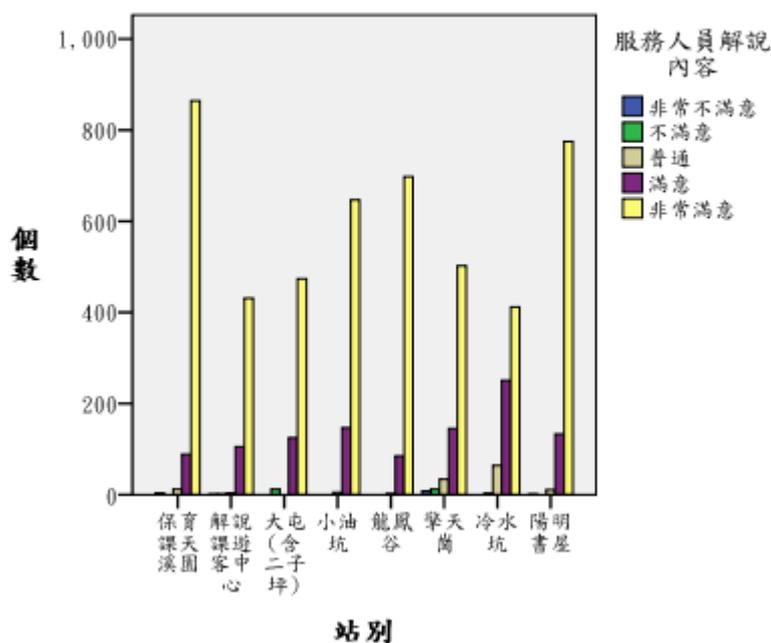


圖3-2\_站別 \* 服務人員解說內容 交叉分析圖

### 3-3 各站受訪者對提供遊客服務之項目的滿意度

站別 \* 提供遊客服務之項目 交叉表

整體的 %

站別	提供遊客服務之項目					總和
	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
保育課天溪園	.1%	.0%	.7%	3.0%	11.3%	15.1%
解說課遊客中心		.0%	.2%	2.0%	6.7%	9.0%
大屯(含二子坪)			.4%	4.7%	5.8%	10.9%
小油坑	.0%	.0%	.2%	2.8%	10.0%	13.1%
龍鳳谷	.0%		.2%	1.9%	10.6%	12.7%
擎天崗	.2%	.2%	.8%	3.7%	7.0%	11.9%
冷水坑		.1%	1.3%	4.4%	6.5%	12.3%
陽明書屋	.0%		.4%	3.0%	11.6%	15.1%
總和	.3%	.5%	4.2%	25.5%	69.5%	100.0%

表3-3\_站別 \* 提供遊客服務之項目 交叉表

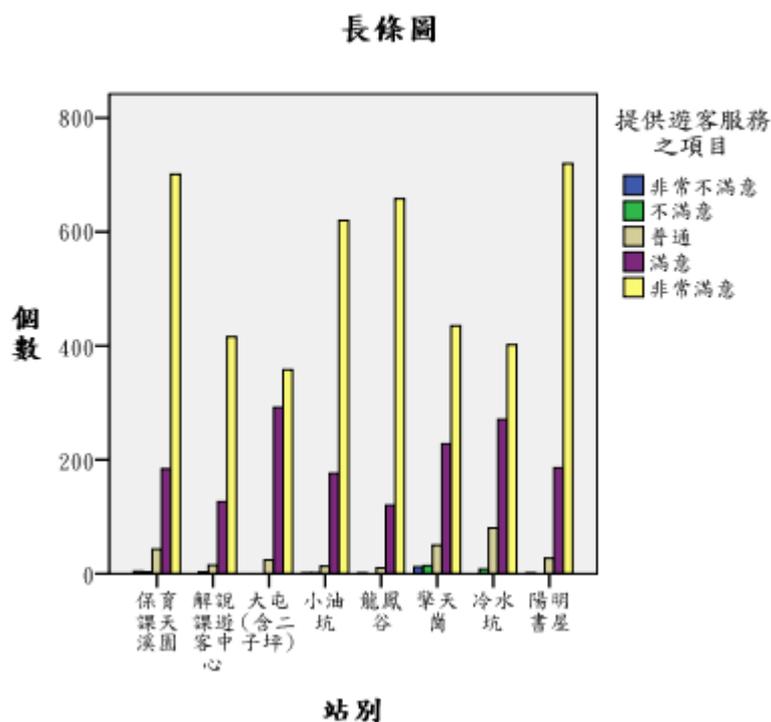


圖3-3\_站別 \* 提供遊客服務之項目 交叉分析圖

## 4. 心理體驗

### 4-1 各站受訪者對遊憩區內之擁擠度的滿意度

站別 \* 遊憩區內之擁擠度 交叉表

整體的 %

		遊憩區內之擁擠度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.4%	.1%	.4%	2.5%	11.4%	14.7%
	解說課遊客中心	.2%	.3%	.9%	2.5%	4.9%	8.8%
	大屯(含二子坪)	1.9%	.7%	.4%	3.1%	5.1%	11.2%
	小油坑	.0%	.1%	.4%	3.2%	9.2%	13.0%
	龍鳳谷	.0%	.0%	.5%	2.7%	9.4%	12.7%
	擎天崗	.3%	.4%	1.6%	4.2%	5.5%	12.0%
	冷水坑	.3%	.3%	1.9%	4.5%	5.3%	12.3%
	陽明書屋	.2%	.1%	.6%	3.2%	11.2%	15.2%
總和		3.4%	2.0%	6.7%	26.0%	61.9%	100.0%

表4-1\_站別 \* 遊憩區內之擁擠度 交叉表

長條圖

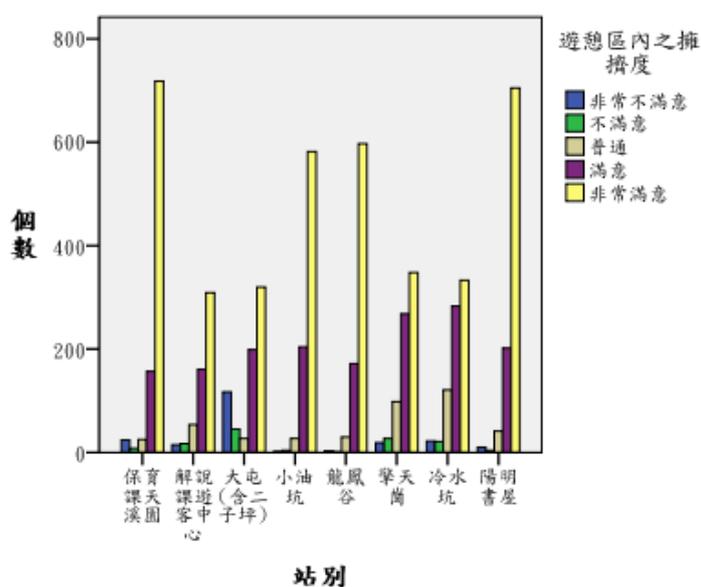


圖4-1\_站別 \* 遊憩區內之擁擠度 交叉分析圖

### 4-2 各站受訪者對環境維護之清潔度的滿意度

站別 \* 環境維護之清潔度 交叉表

整體的 %

		環境維護之清潔度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.1%	.0%	.4%	2.5%	11.9%	15.0%
	解說課遊客中心	.0%	.1%	.5%	2.6%	5.7%	8.9%
	大屯(含二子坪)	.9%		2.1%	1.3%	7.0%	11.4%
	小油坑		.0%	.2%	3.1%	9.5%	12.8%
	龍鳳谷	.0%		.2%	2.6%	9.7%	12.5%
	擎天崗	.2%	.3%	1.2%	4.1%	6.2%	12.0%
	冷水坑	.1%	.4%	1.6%	4.4%	5.8%	12.3%
	陽明書屋	.0%	.0%	.3%	3.1%	11.7%	15.1%
總和		1.4%	.8%	6.5%	23.8%	67.6%	100.0%

表4-2\_站別 \* 環境維護之清潔度 交叉表

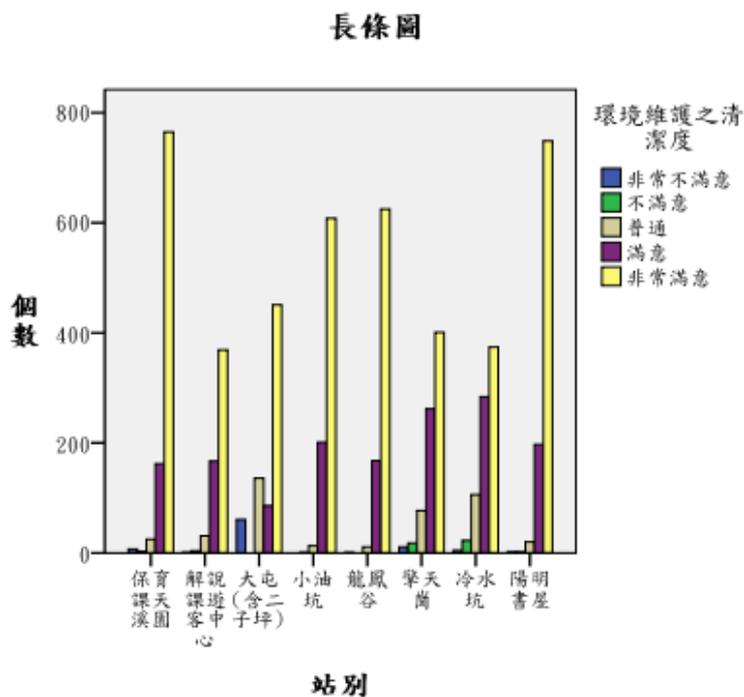


圖4-2\_站別 \* 環境維護之清潔度 交叉分析圖

4-3 各站受訪者對遊憩區內之吵雜度的滿意度

站別 \* 遊憩區內之吵雜度 交叉表

整體的 %

		遊憩區內之吵雜度					總和
		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
站別	保育課天溪園	.4%	.1%	.4%	2.3%	11.5%	14.8%
	解說課遊客中心	.3%	.5%	.5%	2.7%	4.8%	8.8%
	大屯(含二子坪)	1.0%	1.4%	.2%	4.5%	4.5%	11.5%
	小油坑	.1%	.1%	.4%	3.1%	9.1%	12.9%
	龍鳳谷	.0%	.0%	.5%	2.6%	9.5%	12.6%
	擎天崗	.3%	.7%	1.6%	3.8%	5.6%	12.0%
	冷水坑	.4%	.7%	1.9%	4.4%	4.9%	12.3%
	陽明書屋	.2%	.1%	.6%	3.4%	10.8%	15.1%
總和		2.7%	3.6%	6.3%	26.7%	60.7%	100.0%

表4-3\_站別 \* 遊憩區內之吵雜度 交叉表

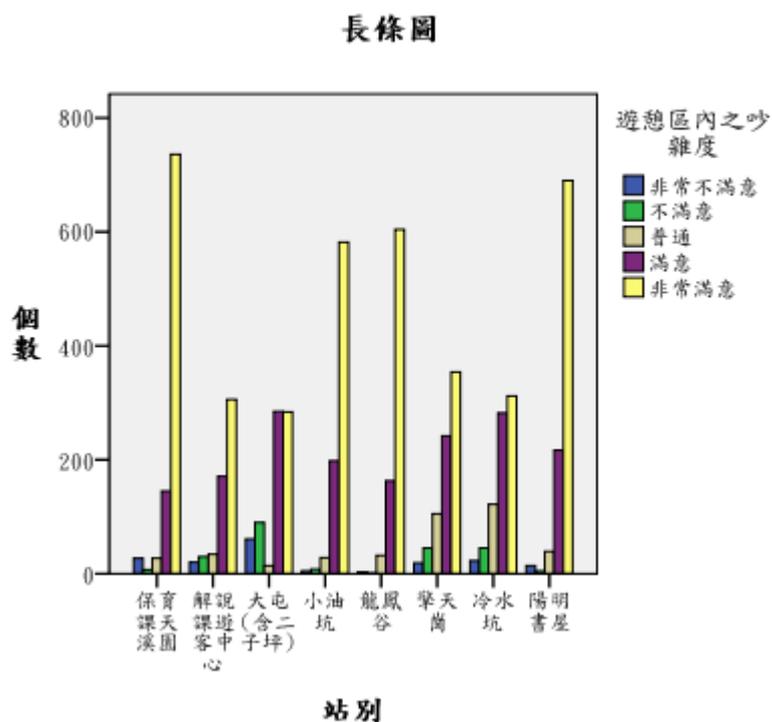


圖4-3\_站別 \* 遊憩區內之吵雜度 交叉分析圖

### 5. 各站受訪者曾來過的次數調查

站別 \* 請問您過去曾來幾次 交叉表

整體的 %

		請問您過去曾來幾次				總和
		第1次	1-5次	6-9次	10次以上	
站別	保育課天溪園	12.5%	2.0%	.1%	.0%	14.7%
	解說課遊客中心	2.7%	3.1%	1.0%	2.3%	9.0%
	大屯(含二子坪)	2.8%	3.9%	2.1%	2.6%	11.4%
	小油坑	4.4%	6.3%	1.3%	.7%	12.8%
	龍鳳谷	4.8%	3.9%	1.3%	2.5%	12.5%
	擎天崗	3.3%	4.7%	1.9%	2.1%	12.0%
	冷水坑	2.8%	4.1%	1.8%	3.5%	12.3%
	陽明書屋	9.1%	3.5%	.5%	2.0%	15.1%
總和		42.5%	31.7%	10.0%	15.8%	100.0%

表5\_站別 \* 請問您過去曾來幾次 交叉表

長條圖

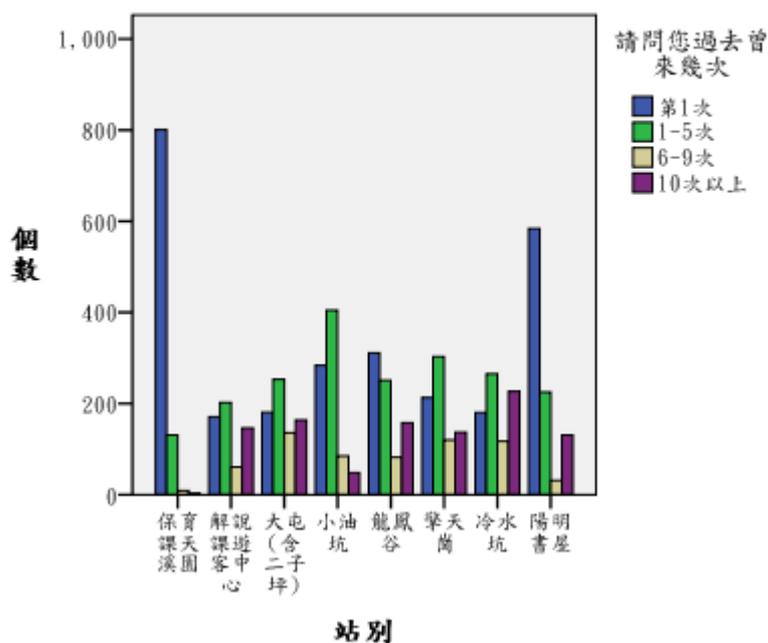


圖5\_站別 \* 請問您過去曾來幾次 交叉分析圖

### 6. 各站受訪者對再訪本處的調查

站別 \* 請問您是否願意再來 交叉表

整體的 %

		請問您是否願意再來		總和
		願意	不願意	
站別	保育課天溪園	14.5%	.3%	14.8%
	解說課遊客中心	9.1%		9.1%
	大屯(含二子坪)	11.5%		11.5%
	小油坑	12.9%	.0%	13.0%
	龍鳳谷	12.6%	.0%	12.7%
	擎天崗	11.8%	.3%	12.1%
	冷水坑	11.4%	.1%	11.6%
	陽明書屋	15.1%	.2%	15.3%
總和		99.1%	.9%	100.0%

表6\_站別 \* 請問您是否願意再來 交叉表

長條圖

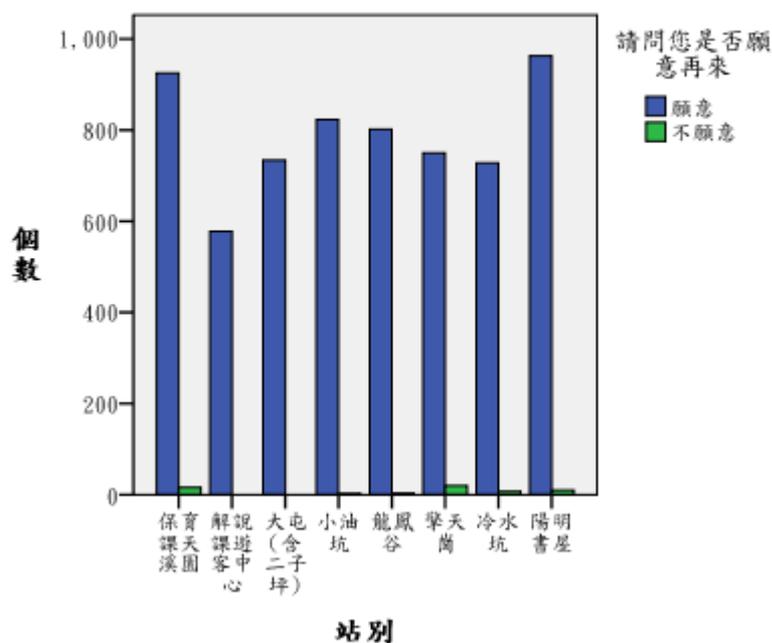


圖6\_站別 \* 請問您是否願意再來 交叉分析圖

## 7. 各站受訪者性別的分析

站別 \* 性別 交叉表

整體的 %

		性別		總和
		男	女	
站別	保育課天溪園	5.2%	9.9%	15.1%
	解說課遊客中心	3.7%	5.5%	9.2%
	大屯(含二子坪)	3.3%	6.6%	9.9%
	小油坑	7.8%	5.2%	13.0%
	龍鳳谷	6.9%	5.9%	12.7%
	擎天崗	5.7%	6.5%	12.2%
	冷水坑	5.7%	6.8%	12.5%
	陽明書屋	6.6%	8.8%	15.4%
總和		44.8%	55.2%	100.0%

表7\_站別 \* 性別 交叉表

長條圖

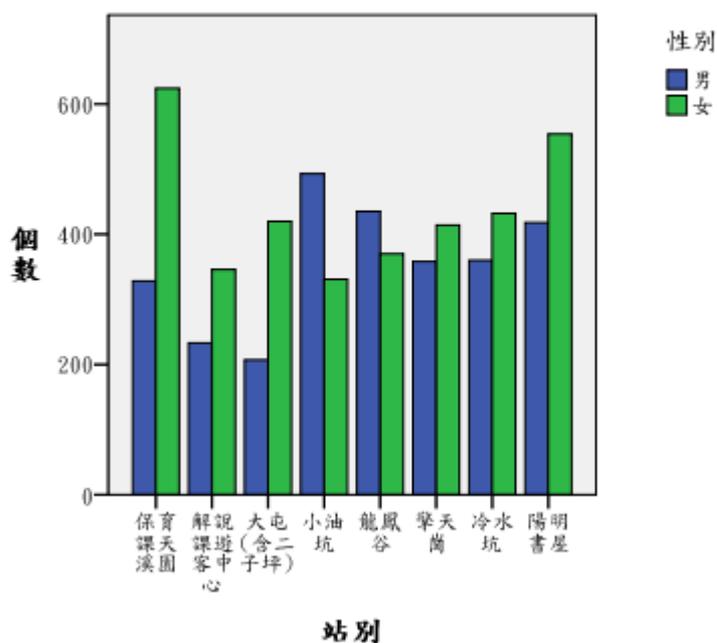


圖7\_站別 \* 性別 交叉分析圖

### 8. 各站受訪者年齡的分析

站別 \* 年齡 交叉表

整體的 %

	站別	年齡					總和
		19歲以下	20-35歲	36-50歲	51-64歲	65歲以上	
	保育課天溪園	1.9%	2.0%	4.5%	5.5%	.9%	14.8%
	解說課遊客中心	.9%	2.4%	2.6%	2.6%	.5%	9.1%
	大屯(含二子坪)	.4%	2.2%	3.4%	5.3%		11.3%
	小油坑	.4%	2.2%	3.4%	4.8%	2.0%	12.8%
	龍鳳谷	1.1%	2.3%	4.0%	4.0%	1.0%	12.5%
	擎天崗	1.3%	4.6%	2.8%	2.8%	.6%	12.1%
	冷水坑	1.3%	4.1%	3.4%	3.2%	.3%	12.4%
	陽明書屋	.8%	2.4%	3.4%	5.9%	2.5%	15.1%
	總和	8.3%	22.2%	27.4%	34.1%	7.9%	100.0%

表8\_站別 \* 年齡 交叉表

長條圖

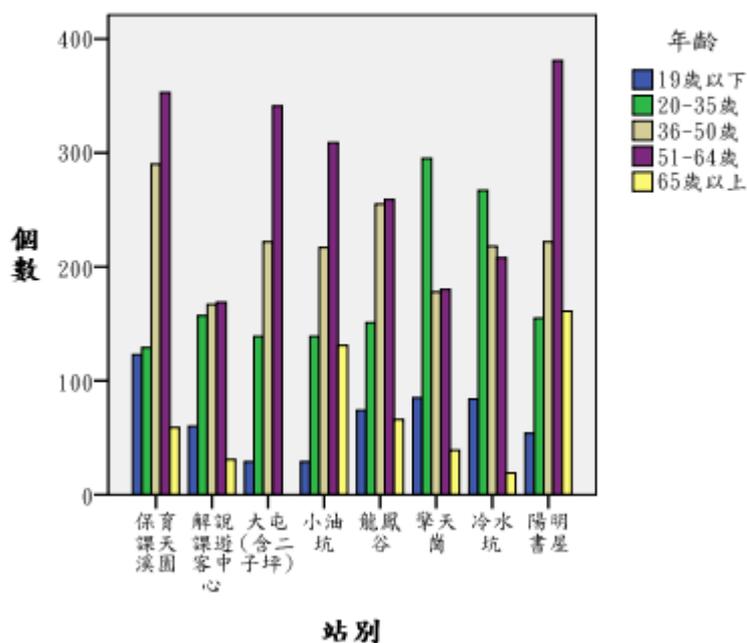


圖8\_站別 \* 年齡 交叉分析圖

### 9. 各站受訪者居住地的分析

站別 \* 居住地 交叉表

整體的 %

站別	居住地						總和
	國家公園園區 內居民	台北市/新北市	其他縣市	其他國家	香港、澳門	中國	
保育課天溪園		13.3%	1.2%	.2%			14.7%
解說課遊客中心	.1%	6.4%	1.9%	.5%	.2%	.0%	9.1%
大屯(含二子坪)		9.0%	1.5%	.9%			11.4%
小油坑	.1%	6.2%	5.7%	.7%	.2%	.1%	12.9%
龍鳳谷	.2%	8.8%	2.9%	.2%	.0%	.0%	12.1%
擎天崗	.2%	8.8%	2.9%	.3%	.0%	.0%	12.1%
冷水坑	.2%	7.8%	2.9%	1.5%			12.4%
陽明書屋	.0%	11.4%	2.5%	1.0%	.1%	.2%	15.2%
總和	.8%	71.6%	21.6%	5.1%	.5%	.4%	100.0%

表9\_站別 \* 居住地 交叉表

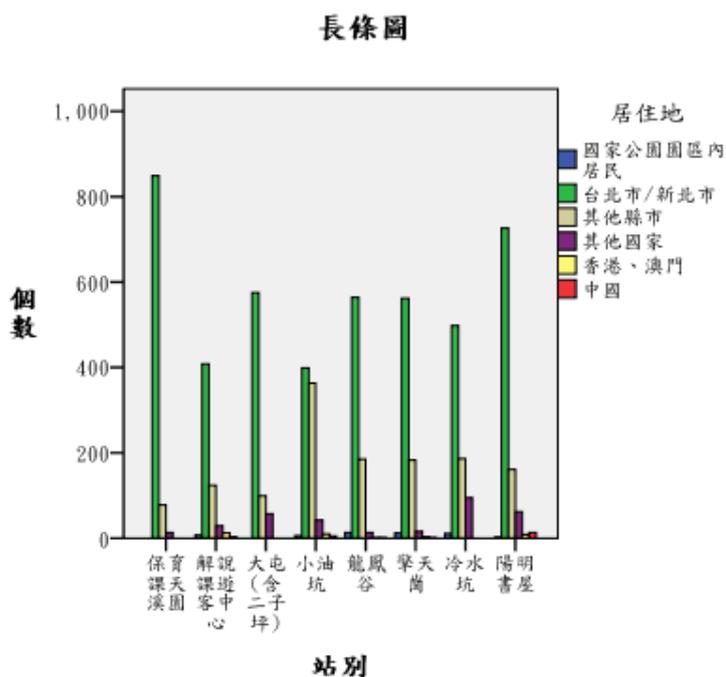


圖9\_站別 \* 居住地 交叉分析圖

### 10. 各站受訪者教育背景的分析

站別 \* 教育背景 交叉表

整體的 %

	教育背景					總和
	自修	國小/中	高中(職)	大學(專)	研究所以上	
站別 保育課天溪園		2.6%	3.2%	7.3%	1.7%	14.8%
解說課遊客中心		.7%	1.4%	5.7%	1.3%	9.1%
大屯(含二子坪)	.0%		3.3%	7.3%	.3%	11.0%
小油坑		.6%	3.5%	7.8%	1.0%	12.9%
龍鳳谷	.0%	1.4%	2.6%	6.8%	1.7%	12.6%
擎天崗	.1%	1.3%	2.5%	7.2%	1.0%	12.1%
冷水坑	.1%	.8%	2.4%	8.0%	1.1%	12.4%
陽明書屋	.2%	1.3%	4.3%	7.9%	1.6%	15.2%
總和	.4%	8.7%	23.1%	58.1%	9.7%	100.0%

表10\_站別 \* 教育背景 交叉表

長條圖

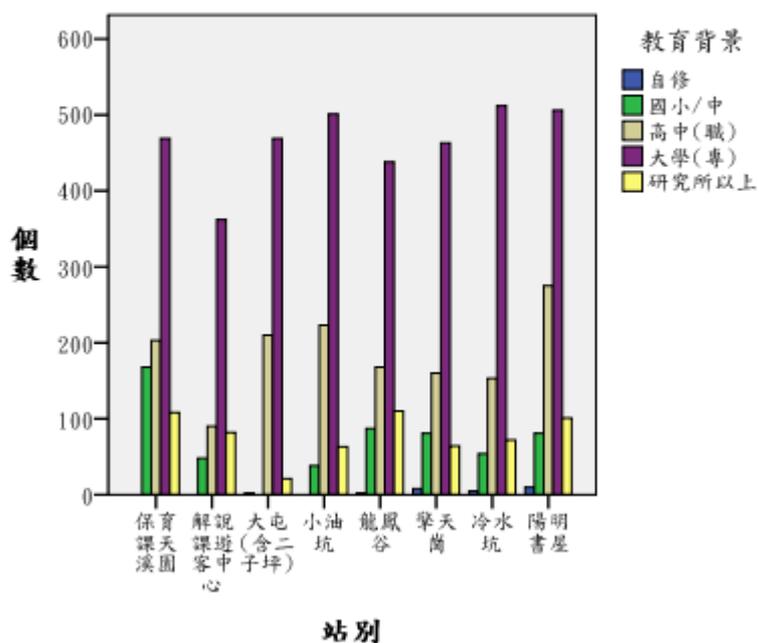


圖10\_站別 \* 教育背景 交叉分析圖

### 11. 各站受訪者職業背景的分析

站別 \* 職業 交叉表

整體的 %

站別	職業						總和
	學生	軍/公/教	農/林/漁/牧	工/商/服務業	自由業	其他	
保育課天溪園	2.5%	3.1%	.1%	4.3%	1.6%	3.0%	14.8%
解說課遊客中心	1.8%	1.6%	.3%	2.7%	.7%	1.9%	9.1%
大屯(含二子坪)	.9%	2.1%		4.1%	1.7%	2.6%	11.4%
小油坑	1.1%	1.4%	1.3%	6.0%	2.1%	.9%	12.8%
龍鳳谷	1.9%	1.6%	.3%	4.8%	1.5%	2.3%	12.5%
擎天崗	3.4%	1.9%	.5%	4.0%	.7%	1.6%	12.1%
冷水坑	3.3%	1.8%	1.0%	3.7%	.9%	1.6%	12.3%
陽明書屋	1.6%	2.1%	.4%	5.2%	2.5%	3.4%	15.1%
總和	16.6%	15.6%	3.8%	34.9%	11.8%	17.4%	100.0%

表11\_站別 \* 職業 交叉表

長條圖

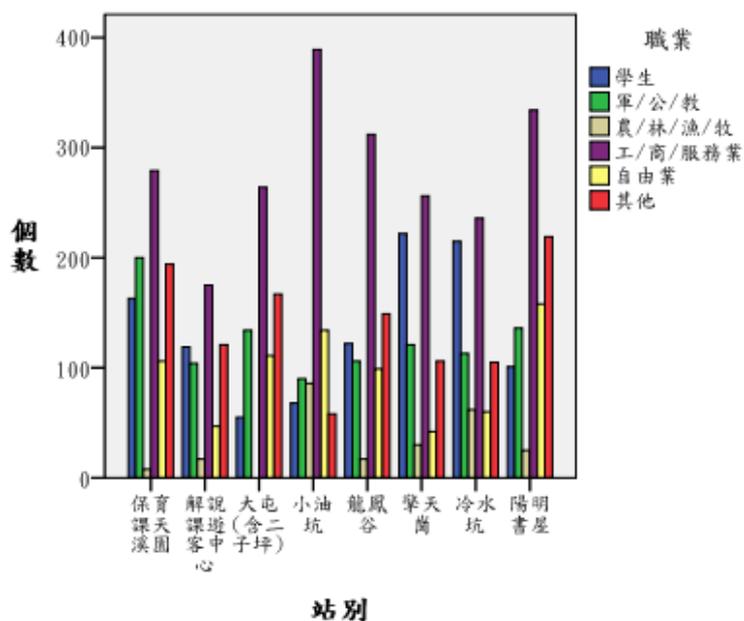


圖11\_站別 \* 職業 交叉分析圖

## 12. 各站受訪者交通工具的分析

站別 \* 交通工具 交叉表

整體的 %

	交通工具							總和
	腳踏車	機車	自行開車	搭乘公共交通 工具	遊覽車	步行	其他	
站別 保育課天溪園	.0%	.7%	7.1%	3.9%	2.5%	.2%	.2%	14.8%
解說課遊客中	.0%	.7%	3.3%	4.0%	.5%	.5%	.1%	9.1%
大屯(含二子坪)	1.0%	.0%	6.5%	2.2%		1.6%		11.3%
小油坑	.4%	.4%	4.3%	3.6%	3.2%	.8%	.1%	12.8%
龍鳳谷	.2%	.8%	7.1%	3.1%	.5%	.6%	.2%	12.5%
擎天崗	.2%	1.5%	4.2%	5.1%	.6%	.4%	.1%	12.1%
冷水坑	.1%	1.5%	4.1%	5.3%	.6%	.6%	.1%	12.4%
陽明書屋		.5%	6.9%	4.8%	.8%	1.9%	.1%	15.1%
總和	1.9%	6.3%	43.5%	32.1%	8.8%	6.7%	.8%	100.0%

表12\_站別 \* 交通工具 交叉表

長條圖

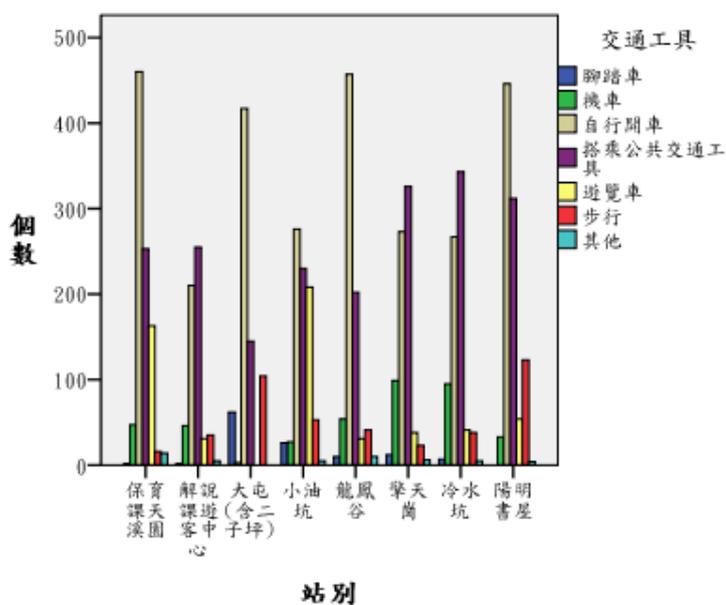


圖12\_站別 \* 交通工具 交叉分析圖

### 三、性別主流化的分析：

遊客性別對本處提供的設施及服務的滿意度，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年度的調查中，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解說摺頁及出版品(T檢定p值分別為0.008)視聽多媒體(T檢定p值分別為0.004)、步道(T檢定p值分別為0.003)觀景亭台(T檢定p值分別為0.000)、停車場(T檢定p值分別為0.000)提供遊客服務之項目(T檢定p值分別為0.009)及服務人員態度(T檢定p值分別為0.000)、服務人員解說內容(T檢定p值分別為0.009)遊憩區內之擁擠度(T檢定p值分別為0.000)環境維護之清潔度(T檢定p值分別為0.000)遊憩區內之吵雜度(T檢定p值分別為0.000)有差異性的影響，並且達顯著水準(如下表十\_獨立樣本檢定表)。

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	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	4.200	.040	.825	5607	.410	.016	.019	-.022	.053
	不假設變異數相等			.827	5511.565	.408	.016	.019	-.021	.053
解說摺頁及出版品	假設變異數相等	.285	.594	-2.655	5424	.008	-.054	.020	-.093	-.014
	不假設變異數相等			-2.642	5186.253	.008	-.054	.020	-.093	-.014
視聽多媒體	假設變異數相等	5.767	.016	-2.878	3896	.004	-.077	.027	-.129	-.025
	不假設變異數相等			-2.861	3711.201	.004	-.077	.027	-.130	-.024
遊客服務站之解說陳列	假設變異數相等	2.041	.153	-1.638	5805	.102	-.031	.019	-.068	.006

100年度陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

	不假設變異數相等			-1.633	5610.627	.102	-.031	.019	-.068	.006
廁所	假設變異數相等	11.275	.001	-.965	5814	.335	-.017	.018	-.053	.018
	不假設變異數相等			-.971	5661.162	.332	-.017	.018	-.053	.018
育嬰設備	假設變異數相等	1.694	.193	-1.205	2446	.228	-.040	.033	-.104	.025
	不假設變異數相等			-1.205	2412.821	.228	-.040	.033	-.104	.025
步道	假設變異數相等	.754	.385	-2.934	5982	.003	-.052	.018	-.087	-.017
	不假設變異數相等			-2.941	5722.471	.003	-.052	.018	-.087	-.017
觀景亭台	假設變異數相等	2.978	.084	-4.291	5798	.000	-.078	.018	-.113	-.042
	不假設變異數相等			-4.296	5548.764	.000	-.078	.018	-.113	-.042
休憩座椅	假設變異數相等	28.291	.000	-1.260	5767	.208	-.026	.021	-.067	.014
	不假設變異數相等			-1.275	5718.927	.202	-.026	.020	-.066	.014
停車場	假設變異數相等	10.973	.001	-4.057	5355	.000	-.083	.021	-.124	-.043
	不假設變異數相等			-4.087	5329.910	.000	-.083	.020	-.123	-.043
服務人員態度	假設變異數相等	5.707	.017	-1.498	6210	.134	-.019	.012	-.043	.006
	不假設變異數相等			-1.499	6005.805	.134	-.019	.012	-.043	.006
服務人員解說內容	假設變異數相等	6.238	.013	-1.406	5904	.160	-.020	.014	-.047	.008
	不假設變異數相等			-1.400	5637.476	.162	-.020	.014	-.047	.008
提供遊客服務之項目	假設變異數相等	12.527	.000	-2.598	6049	.009	-.041	.016	-.073	-.010
	不假設變異數相等			-2.586	5728.239	.010	-.041	.016	-.073	-.010
遊憩區內之擁擠度	假設變異數相等	85.070	.000	4.682	6167	.000	.114	.024	.066	.162
	不假設變異數相等			4.803	6132.113	.000	.114	.024	.067	.160
環境維護之清潔度	假設變異數相等	41.445	.000	3.504	6273	.000	.068	.019	.030	.106

	不假設變異數相等			3.569	6270.877	.000	.068	.019	.031	.105
遊憩區內之吵雜度	假設變異數相等	73.209	.000	3.889	6221	.000	.094	.024	.047	.142
	不假設變異數相等			3.968	6220.675	.000	.094	.024	.048	.141
請問您過去會來幾次	假設變異數相等	.370	.543	1.560	6286	.119	.043	.028	-.011	.097
	不假設變異數相等			1.561	6037.120	.119	.043	.027	-.011	.097
請問您是否願意再來	假設變異數相等	2.891	.089	-8.50	6235	.395	-.002	.002	-.007	.003
	不假設變異數相等			-8.60	6184.849	.390	-.002	.002	-.007	.003

表十\_ 獨立樣本檢定表

## 伍、結論：

100年問卷調查，受訪的遊客有來自國內外的遊客，國內的遊客仍以台北市及新北市的民眾為主，國外的遊客有來自中國大陸、香港、澳門、新加坡、馬來西亞、泰國、美國、義大利、英國、波瀾、印尼、馬拉威、澳洲、哥倫比亞等地區，國外遊客98年度佔受訪比例的3.5%，99年度佔受訪比例的4.7%，今(100)年度佔受訪比例的6.0%，顯見國外遊客有成長趨勢，提供國際遊客滿意的服務，適足以建立良好的國際形象；就問卷調查年度分析敘述如下：

### 一、遊客的滿意度：

從受訪遊客填寫的滿意度來分析，整體的而言，遊客對解說設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達98.0%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達97.9%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達99.3%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達95.3%，綜上資料，遊客在100年度對本處問卷調查滿意度(含普通以上)平均達97.6%。

### 二、遊客的不滿意度及意見：

本年度的問卷調查滿意度，約有2.5%的遊客對本處各項軟硬體設施感到不滿意或非常不滿意，受訪的遊客有提出一些意見與建議，

例如：

(一)遊客對遊客中心的建議：

在遊客中心受訪的遊客所提的建議包括：可以新增座位、大屯火山的影片很好看，可惜聲音太大震耳欲聾、找不到垃圾桶、設手扶梯、停車場地最好免費提供、入口地板潮濕危險、多設公車、中正山步道請速打通、飲水機多一點、影片解說速度太快了，稍慢些解釋，讓觀看者可以有時間多瞭解、公車時間站牌不明確，觀景台最好有圖解、期望公車班次能增加、建議官方網站資訊可提供較為詳細的遊憩資訊、各主要休憩區的涼亭座椅太少、步道旁有垃圾、二子坪野犬一群、七星山步道沿途廁所較少、七星山主峰步道(上主峰)很多石頭鬆動、多媒體展區互動很少，內容極少，蝴蝶及採礦展覽內容豐富、建議在公車總站設置詳細外語說明或公車開到第二停車場，避免外國遊客辛苦奔波、增加遊客中心休憩座椅、遊客以零食餵松鼠不妥，要警告禁止此行為、停車場儘量採不收費，以利市民走出戶外活動、我們很喜歡陽明山國家公園，只是舉辦的暑假活動報名常秒殺，能否多舉辦幾梯造福大家、大門入口介紹昆蟲及花草的觸控螢幕，物種的名稱字太小，不好識讀、步道雨天時過於濕滑，可考慮改善石階步道材質、多提供再生能源利用的實例，以及政府對再生能源鼓勵之方案與計畫，教育大眾導入再生能源於日常生活之中、室內部份積水，宜儘速清除、絕對不要亂開放開採，破壞大自然、作品在某些部分是否有瑕疵，雖說只是作畫不要是意境，但有些生態背景可否參考之前的調查報告(就算是畫，有些比例還是要多注意)、天溪園：希望植物能掛身分證、涼亭水泥、水泥石桌椅不太好看。園內很乾淨、小油坑有一邊路牌不對…等意見。

(二) 遊客對天溪園生態教育中心的建議：

在天溪園生態教育中心受訪的遊客所提的建議包括：步道濕滑、溪谷內有些發霉水管是否可清除，因為影響自然景觀、希望能販賣食品、請爭取有車子來天溪園、請設公車站、園內如有標示方向圖(配合園區路徑示意圖)更佳、步道很濕滑容易滑倒，希望可以多做些扶

手、不方便隨解說員的遊客，應直接帶入瀑布區體會園區溪而不是在遊客中心等著其他團員、假日希望可以增加現場報名的梯隊、上網登記要二週前較麻煩、現場登記時間較不確定、網路預約，捷運接駁入園，可酌收費用、每日限制名額太少、no english literature is available. This the only thinf iwish to have.、台北有這麼好的地方，應於電視媒體多做宣傳，不要予媒體看到台灣亂及人心的不良，來使人心平靜、濕滑地點，請標示警告、停車場的地不平、希望解說時間可再延長約2-3小時，時間內可盡情瀏覽駐足漫步會更不錯，更倘佯大自然環境氛圍中、可以服務站提供或賣水等飲品，不是要做生意只是這樣比較方便，爬山好渴、生態觀察豐富，若能有牌誌會更好、對生態的保護是件不容易的事，謝謝用心有心的人士的努力讓我們有機會重建生態自然的教室環境、園區廣生態豐富，希望能增加在園區停留時間、希望可以隨時入園、希望能開放露營、可適度開放飲食…等意見。

### (三) 遊客對陽明書屋的建議：

在陽明書屋受訪的遊客所提的建議包括：之開放時間可以更彈性、請保護樹木，不要亂砍、公園內公共設施品質不佳而且維護不良、男廁二毀一極不智、從陽金公路至花鐘缺人車分道之步道設施、竹子湖往中正山馬路程(水尾附近)可否建設一遊客中心或公廁、路牌指示不清晰，公車站沒有指示路牌、建議增加自由活動時間、洗手間的洗手台請標示”不可飲用”以示明確、停車場假日可紅線臨時停車、I wasn't able to find a good detailed trail map The map of the whole park at the visitor center was a little hard to use to follow trails、It's too far、蔣公所使用的椅子，如能開放一兩張給遊客坐坐，想必有不少生意可做、只要購票可隨時進園較方便民眾、可否考慮增設電腦自導式陽明山國家公園觀光導覽介紹、區內道路不平整，路邊雜草落葉等宜徹底整修整平，清理乾淨，俾益整齊觀瞻形象、若有餐飲店更好，108游園車下車處，指示陽明書屋的牌子，可加標示里程及需行走時間，因為第一次到訪的旅客，可能會不清

楚、時間開放久一點，可以再聽多一點、小9班次太少…等。

#### (四) 遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議：

在擎天崗管理站(含冷水坑服務站)受訪的遊客所提的建議包括：電視機放門口效果差沒法專心聽簡介、希望能提供洗手液、有屋頂的涼亭太少沒地方休息、室內回音太噪、增設休息座椅、冷水坑設公車亭可防曬防雨、古道標示不太清楚、石子路有點難走、菁山小鎮臨時廁所常常沒水衛生欠佳、108公車二子坪座位少回程不方便、增設觀星站、牛隻可再增加、尖峰小巴太少、請設飲水機就更美了、多設涼亭以供休息；販賣部可以多點熱食、牌示可以再清楚一點、較滑地帶能設扶手、廁所紙張不夠用、照明設備多加強、公車班次太少、希望有補水處、不同路線可以提供不同的地圖指引、垃圾筒太少、坡道忽高忽低、Yangming Mountain bus station doesn't show on the map、遊憩區應比照風景區經營方式招商辦理、冷水坑服務站開門時間應提早、小15路公車太少、108假日班次太少排隊等超久、停車場希望有大樹綠化又減炭、廁所應多些椅子太少、能多設涼亭、在網路上放即時資訊、解說牌有點舊、傾改善餐廳的油煙及吵雜聲、泡腳池請帖示禁止狗狗洗澡、多一些創意小遊戲…等。

#### (五) 遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議

在小油坑管理站(含大屯服務站、二子坪)受訪的遊客所提的建議包括：候車亭是否可考慮有遮風的功能，因為小油坑候車真是太冷了、當地居民可否不收停車場進場費、販賣部未營業，應要有配套措施，不至於讓遊客買不到水喝、請多設置戶外休憩座椅、影音室如能用透明玻璃隔音，效果會更好、望遠鏡壞了，需修理、步道階梯處建議用亮色提醒客人安全，因為目光都集中在上方冒煙處，加油、竹仔湖湖田至中正山流動廁所需改進、建議服務站販賣部提供套餐，以方便登山客解決用餐需求、公廁可再加強，地面很濕，稍有異味，其他優、傍晚景色尤佳，停車收費取消更佳、販賣部整修，應有配套措施，免得爬完山後，無任何飲食可供應、各遊客中心的天候、人潮、車位等資訊可於總站統一顯示、模型圖沒有東峰的標誌，應請標示、天冷，

雲霧籠罩，完全沒有遮蔽之場所可以飲食，可否規劃擋風、擋雨之地，供遊客飲食、箭竹林步道觀景平台破損，應及早修理，已維遊客安全、建議增設七星山登山口指示牌示，以免找不到入口、此處因雨天很多，建請做避雨走道、下雨時，雨水打進廁所內，請改善、爬山希望能設立手扶桿，步道能更平穩一些…等。

#### (六) 遊客對龍鳳谷管理站的建議

在龍鳳谷管理站受訪的遊客所提的建議包括：本次上來，已看不到雜亂攤販，品質提升，有國際水準，加油、增加多媒體、介紹環境現況、小部分停車場+休息中心(遊客服務站)，設立低照明燈，如冷水坑+擎天崗+硫磺谷…、硫磺谷地標向山下，應往山下一30~50公尺、是否可以有摺頁對於各種岩石的說明、無農特產品或熱飲、解說親切，很好，若能有之前望遠鏡更好、設個福利站，販賣一點東西，如冷熱飲、停車場旁是否可找地方設置座椅供休息，因車子不能開冷氣，外面做涼快、硫磺谷停車場，地面高低不平，容易摔倒、溫泉管線改善，改為涵管較整齊、多設置一些休息座椅(有背的Bench Seat，人體工學椅。)、可否有岩石powerpoint的自助解說、請加強生態保育教育、建議印製斷層分布圖、多廣宣大眾勿將垃圾丟棄於山谷，請放置垃圾箱。丟棄山谷，清潔維護人員不易，亦又發生危險、第一公墓方向野狗很多、很兇，麻煩協調相關單位處理，謝謝、硫磺果的廁所設備稍嫌不足…等。

#### 三、總結：

本處辦理遊客問卷滿意度調查，旨在了解遊客來到本處園區進行參訪活動，對本處提供的各項設施及服務取向在考量性別、年齡的需求及不同的天候狀況下使用的合適性，期使能夠讓遊客到訪陽明山時，能充分有效的應用本處各項設施，讓服務及硬體規劃設計以遊客需求為導向，達到更便民的服務精神。

本處持續進行3年的全區遊客滿意度問卷調查，受訪的遊客在滿意度的比例上給予高度的肯定，是敦促本處提升更優質服務的動力。

對本處有更高的期許的遊客，亦提出許多良好的建議事項，本處

將參考民眾踴躍提供的意見，整體設計規劃軟硬體，在國家公園以保護國家特有之自然風景、野生物及史蹟，並供國民之育樂及研究的宗旨下，推廣生態永續的理念，達到國家公園永續自然生態及本處「服務有趣，生態永續」的為民服務精神。