

# 101年度第3季 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、葉聖壹

解說教育課：陳彥伯、劉澤秀

擎天崗管理站：張文清、劉騰祥、李曜州

小油坑管理站：葉超然、劉麗雪、林則為

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101年9月

## 目 錄

一、問卷調查期間	4
二、受訪對象資料分析	
(一) 性別	5
(二) 年齡	5
(三) 居住地	5
(四) 教育背景	5
(五) 職業	5
三、問卷調查分析	
(一) 101年第3季遊客滿意度問卷調查次數分配滿意度分析	
1. 天氣方面	5
2. 氣溫方面	6
3. 遊客到園區參訪對於本處設施、服務及環境等整體滿意度分析	
(1) 解說設施	
(1-1) 戶外解說牌誌	6
(1-2) 解說摺頁及出版品	7
(1-3) 視聽多媒體	7
(1-4) 解說陳列展示	8
(1-5) 解說導覽機台	8
(2) 公共設施	
(2-1) 廁所	9
(2-2) 育嬰設備	9
(2-3) 步道	10
(2-4) 觀景亭台	10
(2-5) 休憩座椅	11
(2-6) 停車場	11
(2-7) iTaiwan免費無線上網	12
(3) 遊客服務	
(3-1) 服務人員態度	12
(3-2) 服務人員解說內容	13
(3-3) 提供遊客服務之項目	13
(4) 心理體驗滿意度	
(4-1) 遊憩區內之擁擠度	14
(4-2) 環境維護之清潔度	14
(4-3) 遊憩區內之吵雜度	15
(5) 智慧型手機等手持式裝置APP服務	
(5-1) 遊客在使用智慧型手機、平板電腦等行動工具	15
(6) 請問您過去曾來幾次	16
(7) 請問您是否願意再來	16
(8) 性別	16
(9) 年齡	17
(10) 居住地	17
(11) 教育背景	18
(12) 職業	18
(13) 交通工具	19
(二) 性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析	20
(三) 園區各站及整體滿意度百分比	21

表 目 錄

表1_站別統計表	4
表2_天氣統計量表	5
表3_氣溫統計量表	6
表4-1_戶外解說牌統計量表	6
表4-2_解說摺頁及出版品統計量表	7
表4-3_視聽多媒體統計量表	7
表4-4_解說陳列展示統計量表	8
表4-5_解說導覽機台統計量表	8
表5-1_廁所統計量表	9
表5-2_育嬰設備統計量表	9
表5-3_步道設施統計量表	10
表5-4_觀景亭台設施統計量表	10
表5-5_休憩座椅統計量表	11
表5-6_停車場統計量表	11
表5-7_iTaiwana免費無線上網統計量表	12
表6-1_服務人員態度統計量表	12
表6-2_服務人員解說內容統計量表	13
表6-3_提供遊客服務之項目統計量表	13
表7-1_遊憩區內之擁擠度統計量表	14
表7-2_環境維護之清潔度統計量表	14
表7-3_遊憩區內之吵雜度統計量表	15
表8_過去曾來的次數統計量表	16
表9_是否願意再來統計量表	16
表10_性別統計量表	16
表11_年齡統計量表	17
表12_居住地統計量表	17
表13_教育背景統計量表	18
表14_職業統計量表	18
表15_交通工具統計量表	19
表16_性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析表	20
表17_天溪園101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	21
表18_遊客中心101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	22
表19_大屯(含二子坪)101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	23
表20_小油坑101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	24
表21_龍鳳谷101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	25
表22_擎天崗101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	26
表23_冷水坑101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	27
表24_陽明書屋101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	28
表25_101年度第3季 陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	29

## 圖 目 錄

圖1_站別統計圖	4
圖2_天氣統計分析圖	5
圖_3氣溫統計分析圖	6
圖4-1_戶外解說牌誌統計分析	6
圖4-2_解說摺頁及出版品統計分析圖	7
圖4-3_視聽多媒體統計分析圖	7
圖4-4_解說陳列展示統計分析圖	8
圖4-5_解說導覽機台統計分析圖	8
圖5-1_廁所統計分析圖	9
圖5-2_育嬰設備統計分析圖	9
圖5-3_步道設施統計分析圖	10
圖5-4_觀景亭台設施統計分析圖	10
圖5-5_休憩座椅設施統計分析圖	11
圖5-6_停車場設施統計分析圖	11
圖5-7_iTaiwan免費無線上網服務統計分析圖	12
圖6-1_服務人員態度統計分析圖	12
圖6-2_服務人員解說內容統計分析圖	13
圖6-3_提供遊客服務之項目統計分析圖	13
圖7-1_遊憩區內之擁擠度統計分析圖	14
圖7-2_環境維護之清潔度統計分析圖	14
圖7-3_遊憩區內之吵雜度統計分析圖	15
圖8_過去曾來的次數統計分析圖	16
圖9_是否願意再來統計分析圖	16
圖10_性別統計分析圖	16
圖11_年齡統計分析圖	17
圖12_居住地統計分析圖	17
圖13_教育背景統計分析圖	18
圖14_職業統計分析圖	18
圖15_交通工具統計分析圖	19

## 101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101年7月1日至101年9月30日止，共計3個月，期間總共進行1642份問卷調查。

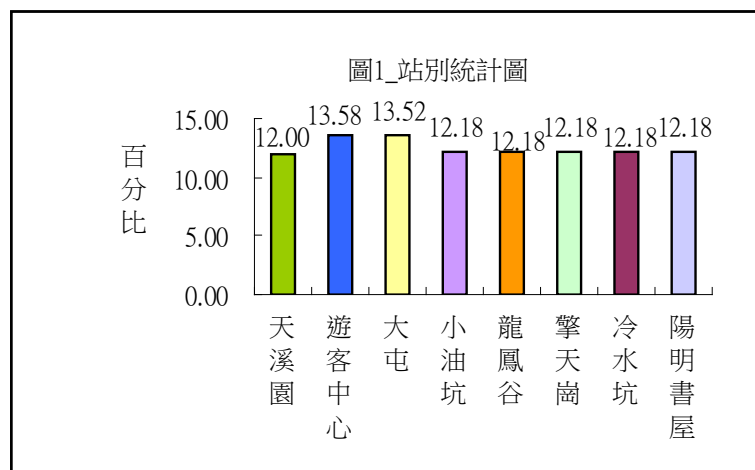
## 問卷調查據點：

以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：

表1\_站別統計表

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 保育課天溪園	197	12.00	12.00	12.00
解說課遊客中心	223	13.58	13.58	25.58
大屯（含二子坪）	222	13.52	13.52	39.10
小油坑	200	12.18	12.18	51.28
龍鳳谷	200	12.18	12.18	63.46
擎天崗	200	12.18	12.18	75.64
冷水坑	200	12.18	12.18	87.82
陽明書屋	200	12.18	12.18	100.00
總和	1642	100.00	100.00	



二、受訪對象資料分析：

本(101)年度第3季全區受訪對象計1642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44.68%：55.32%。
- (二) 年齡：在年齡分布比例，19歲以下佔11.15%，20-35歲佔 21.25%，36-50歲佔32.52%，51-64歲佔29.70%，65歲以上佔5.36%。
- (三) 居住地：在居住地的分布上，有1.04%是園區內居民，居住在台北市/新北市佔67.52%，其他縣市佔25.43%，來自國外的訪客佔6.00%，其中有來自新加坡、澳門、大陸、馬來西亞、香港、加拿大、美國、德國等及其他國家。
- (四) 教育背景：在教育背景方面，自修佔0.25%、國小/中以下佔7.30%、高中(職) 佔18.40%，大學(專) 佔58.53%，研究所以上佔15.52%。
- (五) 職業：在職業分布方面，學生佔18.82%，軍/公/教佔17.84%，農/林/漁/牧佔2.09%，工/商/服務業佔22.45%，自由業佔11.19%，其他佔27.61%。

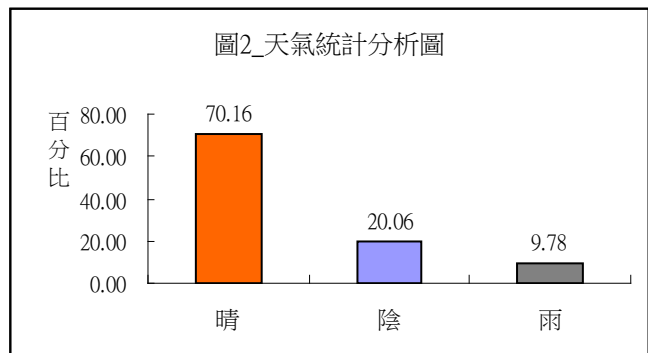
三、問卷調查分析如下：

(一) 101年第3季遊客滿意度問卷調查次數分配滿意度分析：

1. 天氣方面

有效問卷數1605，遺漏值37，遊客到園區參訪時的天候情形分析：晴天有70.16%、陰天有20.96%、雨天有9.78%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	晴	1126	68.57	70.16	70.16
	陰	322	19.61	20.06	90.22
	雨	157	9.56	9.78	100.00
	總和	1605	97.75	100.00	
遺漏值		37	2.25		
總和		1642	100.00		

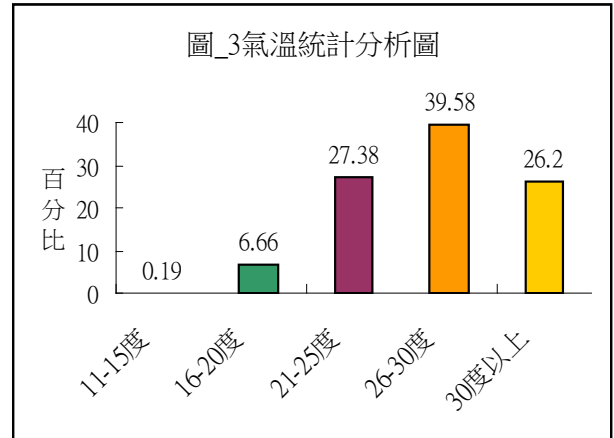


2. 氣溫方面

有效問卷1607、遺漏值35，遊客到園區參訪時氣溫分析：11-15度有0.19%、16-20度有6.66%、21-25度有27.38%、26-30度39.58%、30度以上26.20%。

表3\_氣溫統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	11-15度	3	0.18	0.19	0.19
	16-20度	107	6.52	6.66	6.85
	21-25度	440	26.80	27.38	34.23
	26-30度	636	38.73	39.58	73.81
	30度以上	421	25.64	26.20	100.00
	總和	1607	97.87	100.00	
遺漏值		35	2.13		
總和		1642	100.00		



3. 遊客到園區參訪對於本處設施、服務及環境等整體滿意度分析如下：

(1) 解說設施方面

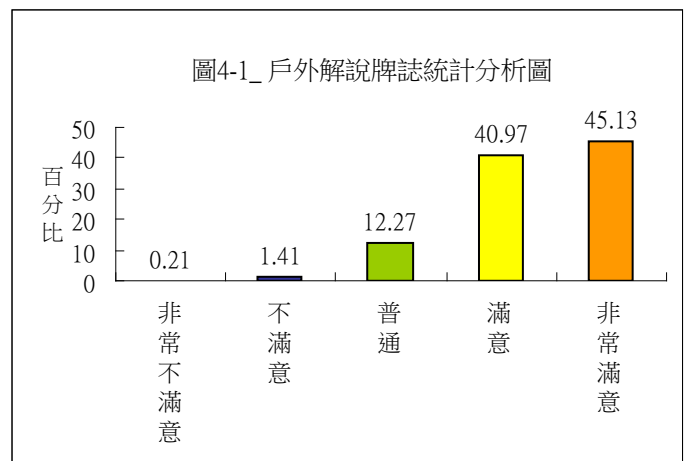
分為戶外解說牌誌、解說摺頁及出版品、視聽多媒體、解說陳列展示及解說導覽機台等項目分析如下：

(1-1) 戶外解說牌誌

遊客對本處戶外解說牌誌方面，有效問卷數1418，遺漏值224（含未使用或不知道）佔13.65%，滿意度分析：45.13%感到非常滿意、40.97%感到滿意，12.27%感到普通，約有1.41%的遊客感到不滿意及0.21%的感到非意。

表4-1\_戶外解說牌統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.18	0.21	0.21
	不滿意	20	1.22	1.41	1.62
	普通	174	10.60	12.27	13.89
	滿意	581	35.38	40.97	54.86
	非常滿意	640	38.98	45.13	100.00
	總和	1,418	86.36	100.00	
遺漏值	未使用	218	13.28		
	系統界定	6	0.37		
總和		1,642	100.00		

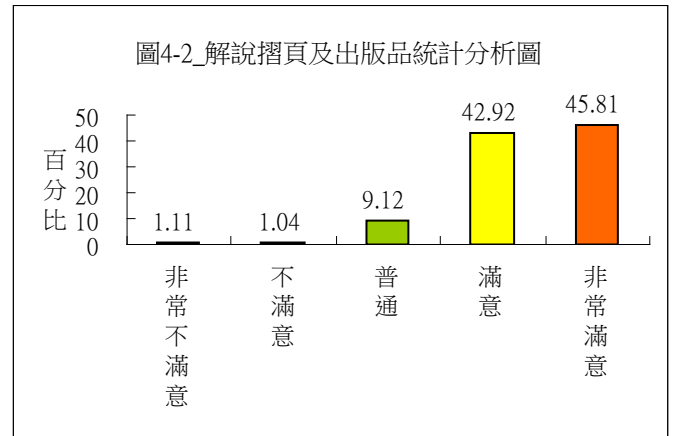


(1-2) 解說摺頁及出版品

遊客在解說摺頁及出版品方面，有效問卷數1349、遺漏值293（含未使用或不知道）佔17.84%，滿意度分析：有45.81%感到非常滿意、42.92%感到滿意、9.12%感到普通、約有1.04%的遊客感到不滿意及1.11%

到非常不滿意。

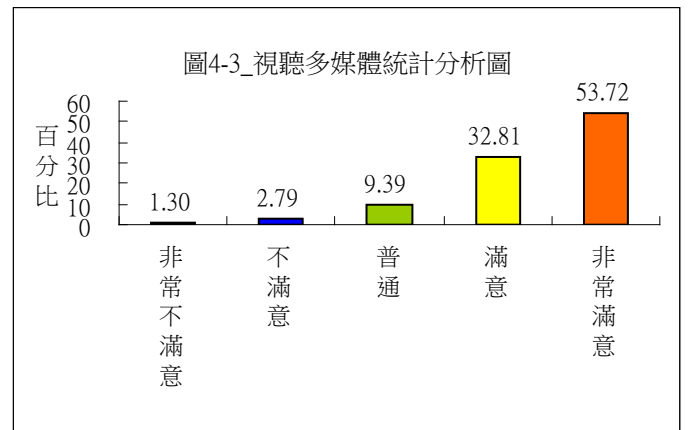
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	15	0.91	1.11	1.11
	不滿意	14	0.85	1.04	2.15
	普通	123	7.49	9.12	11.27
	滿意	579	35.26	42.92	54.19
	非常滿意	618	45.81	45.81	100.00
	總和	1,349	86.36	100.00	
遺漏值	未使用	287	13.28		
	系統界定	6	0.37		
總和		1,642	100.00		



### (1-3) 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數1076，遺漏值566（含未使用或不知道）佔34.47%，滿意度分析：有53.72%感到非常滿意、32.81%滿意，9.39%感到普通，約有2.79%的遊客感到不滿意及1.30%非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	14	0.85	1.30	1.30
	不滿意	30	1.83	2.79	4.09
	普通	101	6.15	9.39	13.48
	滿意	353	21.50	32.81	46.29
	非常滿意	578	35.20	53.72	100.00
	總和	1,076	65.53	100.00	
遺漏值	未使用	554	33.74		
	系統界定	12	0.73		
總和		1,642	100.00		



### (1-4) 解說陳列展示

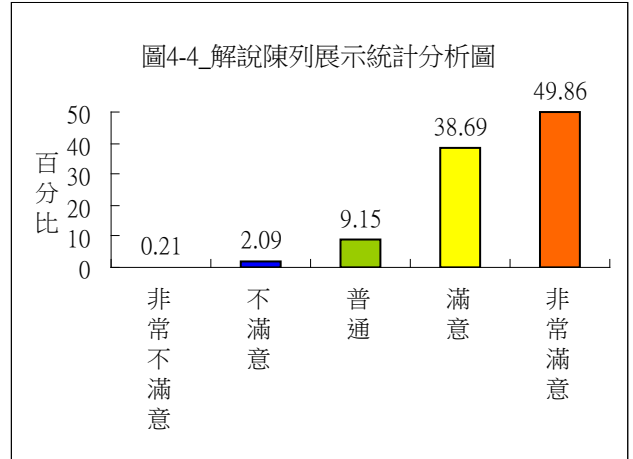
遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數1432，遺漏值210（含未使用或不知道）佔12.79%，滿意度分析：使用過的遊客有49.86%感到非常



滿意及38.69%滿意，9.15%感到普通，約有2.09%的遊客感到不滿意及0.21%非常不滿意。

表4-4\_解說陳列展示統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.18	0.21	0.21
	不滿意	30	1.83	2.09	2.30
	普通	131	7.98	9.15	11.45
	滿意	554	33.74	38.69	50.14
	非常滿意	714	43.48	49.86	100.00
	總和	1,432	87.21	100.00	
遺漏值	未使用	197	12.00		
	系統界定	13	0.79		
總和		1,642	100.00		

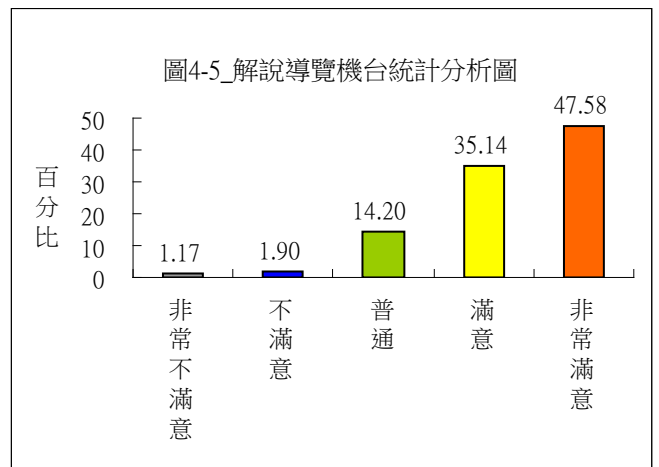


(1-5) 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數683，遺漏值959（含未使用或不知道）佔58.41%，滿意度分析：使用過的遊客有47.58%感到非常滿意及35.14%滿意，14.20%感到普通，約有1.90%的遊客感到不滿意及1.17%非常不滿意。

表4-5\_解說導覽機台統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	8	0.49	1.17	1.17
	不滿意	13	0.79	1.90	3.07
	普通	97	5.91	14.20	17.27
	滿意	240	14.62	35.14	52.41
	非常滿意	325	19.79	47.58	100.00
	總和	683	41.60	100.00	
遺漏值	未使用	916	55.79		
	系統界定	43	2.62		
總和		1,642	100.00		



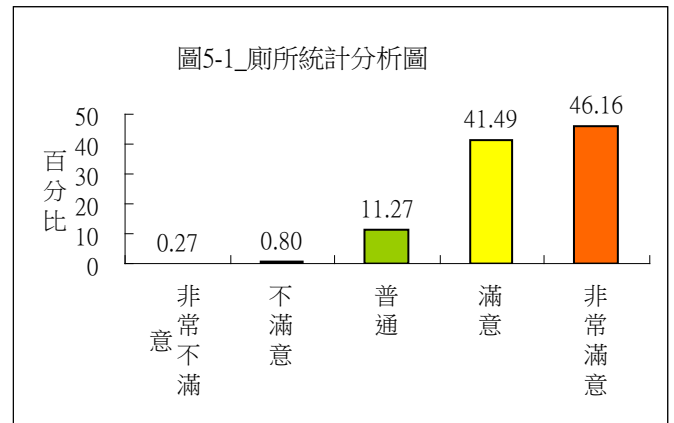
(2) 公共設施

分為廁所、育嬰設備、步道、觀景亭台、休憩座椅、停車場及iTaiwan免費無線上網等項目分析如下：

(2-1) 廁所

遊客在廁所方面，有效問卷數1499，遺漏值143（含未使用或不知道）佔8.71%，滿意度分析：使用過的遊客有46.16%感到非常滿意及41.49%滿意，11.27%感到普通，約有0.80%的遊客感到不滿意及0.27%非常不滿意。

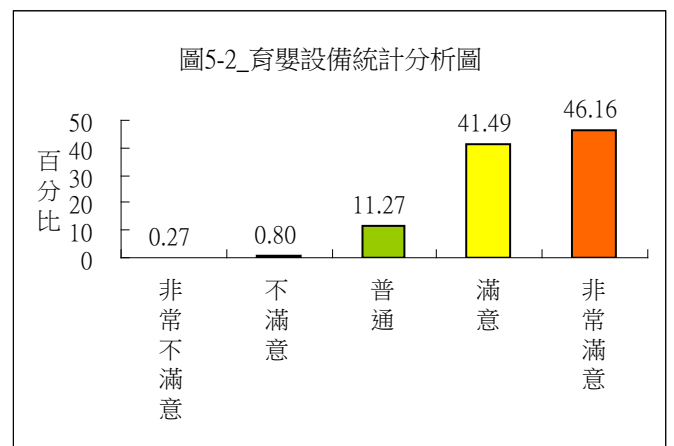
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	4	0.24	0.27	0.27
	不滿意	12	0.73	0.80	1.07
	普通	169	10.29	11.27	12.34
	滿意	622	37.88	41.49	53.83
	非常滿意	692	42.14	46.16	100.00
	總和	1,499	91.29	100.00	
遺漏值	未使用	140	8.53		
	系統界定	3	0.18		
總和		1,642	100.00		



(2-2) 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數539，遺漏值1103（含未使用或不知道）佔67.17%，滿意度分析：使用過的遊客有43.04%感到非常滿意及39.52%滿意，13.17%感到普通，約有2.23%的遊客感到不滿意及2.04%非常不滿意。

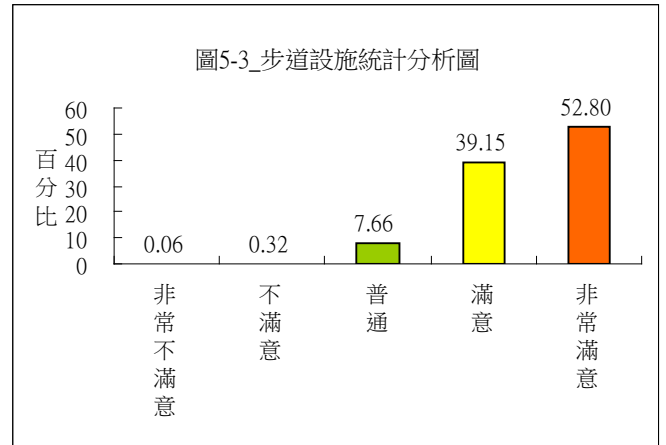
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	11	0.67	2.04	2.04
	不滿意	12	0.73	2.23	4.27
	普通	71	4.32	13.17	17.44
	滿意	213	12.97	39.52	56.96
	非常滿意	232	14.13	43.04	100.00
	總和	539	32.83	100.00	
遺漏值	未使用	1,087	66.20		
	系統界定	16	0.97		
總和		1,642	100.00		



(2-3) 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數1553，遺漏值89（含未使用或不知道）佔5.42%，滿意度分析：使用過的遊客有52.80%感到非常滿意及39.15%滿意，7.66%感到普通，約有0.32%的遊客感到不滿意及0.06%非常不滿意。

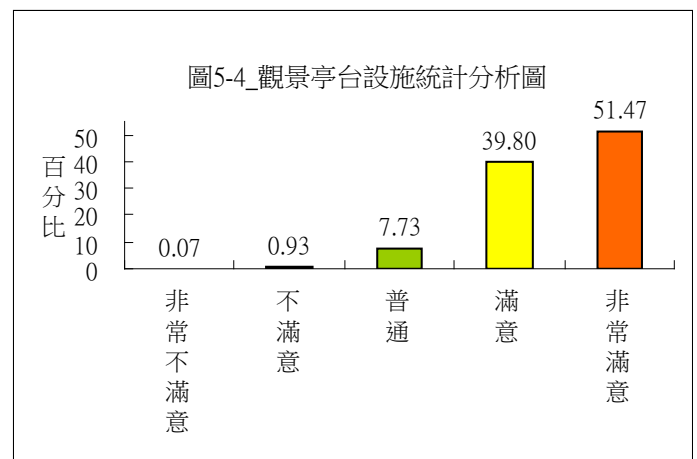
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	5	0.30	0.32	0.38
	普通	119	7.25	7.66	8.04
	滿意	608	37.03	39.15	47.19
	非常滿意	820	49.94	52.80	100.00
	總和	1,553	94.58	100.00	
遺漏值	未使用	82	4.99		
	系統界定	7	0.43		
總和		1,642	100.00		



(2-4) 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數1500，遺漏值142（含未使用或不知道）佔8.64%，滿意度分析：使用過的遊客有51.47%感到非常滿意及39.80%滿意，7.73%感到普通，約有0.93%的遊客感到不滿意及0.07%非常不滿意。

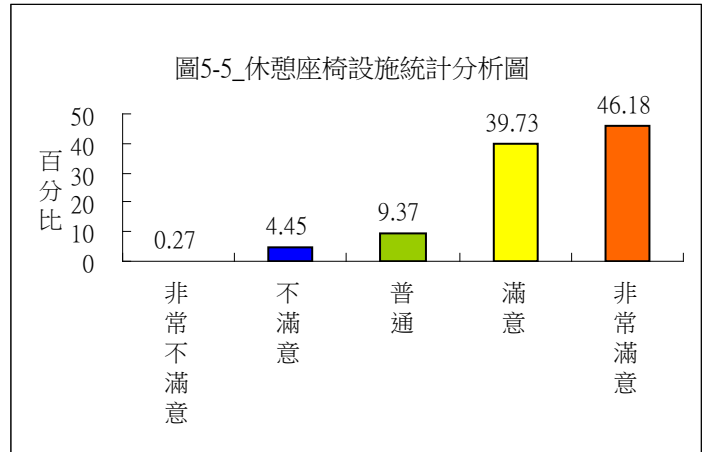
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	14	0.85	0.93	1.00
	普通	116	7.06	7.73	8.73
	滿意	597	36.36	39.80	48.53
	非常滿意	772	47.02	51.47	100.00
	總和	1,500	91.35	100.00	
遺漏值	未使用	138	8.40		
	系統界定	4	0.24		
總和		1,642	100.00		



(2-5) 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數1505，遺漏值137（含未使用或不知道）佔8.35%，滿意度分析：使用過的遊客有46.18%感到非常滿意及39.73%滿意，9.37%感到普通，約有4.45%的遊客感到不滿意及0.27%非常不滿意。

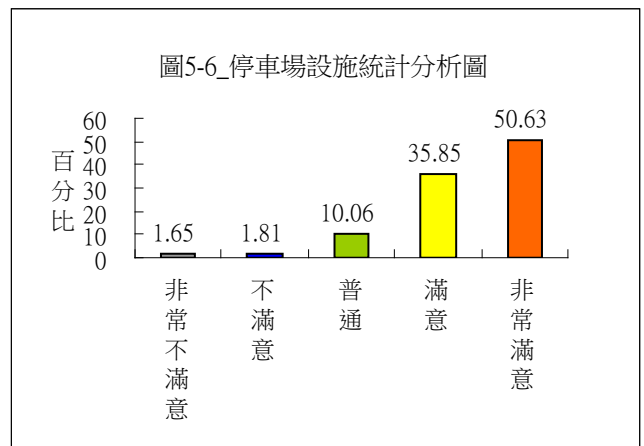
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	4	0.24	0.27	0.27
	不滿意	67	4.08	4.45	4.72
	普通	141	8.59	9.37	14.09
	滿意	598	36.42	39.73	53.82
	非常滿意	695	42.33	46.18	100.00
	總和	1,505	91.66	100.00	
遺漏值	未使用	129	7.86		
	系統界定	8	0.49		
總和		1,642	100.00		



(2-6) 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數1272，遺漏值370（含未使用或不知道）佔22.53%，滿意度分析：使用過的遊客有50.63%感到非常滿意及35.85%滿意，10.06%感到普通，約有1.81%的遊客感到不滿意及1.65%非常不滿意。

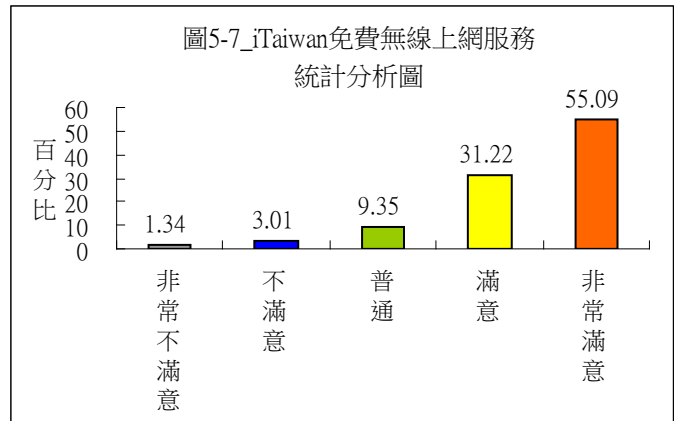
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	21	1.28	1.65	1.65
	不滿意	23	1.40	1.81	3.46
	普通	128	7.80	10.06	13.52
	滿意	456	27.77	35.85	49.37
	非常滿意	644	39.22	50.63	100.00
	總和	1,272	77.47	100.00	
遺漏值	未使用	358	21.80		
	系統界定	12	0.73		
總和		1,642	100.00		



(2-7) iTaiwan免費無線上網

遊客在iTaiwan免費無線上網服務方面，有效問卷數599，遺漏值1043(含未使用或不知道)佔63.53%，滿意度分析：使用過的遊客有55.09%感到非常滿意及31.22%滿意，9.35%感到普通，約有3.01%的遊客感到不滿意及1.34%非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	8	0.49	1.34	1.34
	不滿意	18	1.10	3.01	4.35
	普通	56	3.41	9.35	13.70
	滿意	187	11.39	31.22	44.92
	非常滿意	330	20.10	55.09	100.00
	總和	599	36.48	100.00	
遺漏值	未使用	993	60.48		
	系統界定	50	3.05		
總和		1,642	100.00		



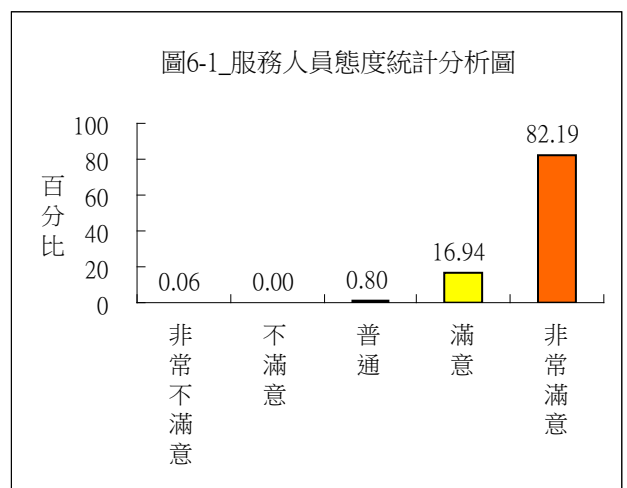
(3) 遊客服務

分為服務人員態度、服務人員解說內容及提供遊客服務之項目等項目分析如下：

(3-1) 服務人員態度

遊客在服務人員態度方面，有效問卷數1617，遺漏值25(含未使用或不知道)佔1.52%，滿意度分析：使用過的遊客有82.19%感到非常滿意及16.94%滿意，0.80%感到普通，約有0%的遊客感到不滿意及0.06%非常不滿意。

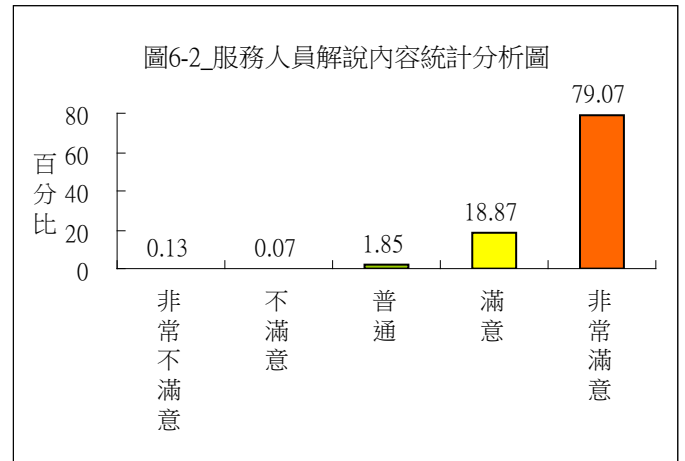
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	0	0.00	0.00	0.06
	普通	13	0.79	0.80	0.86
	滿意	274	16.69	16.94	17.80
	非常滿意	1,329	80.94	82.19	100.00
	總和	1,617	98.48	100.00	
遺漏值	未使用	24	1.46		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,642	100.00		



(3-2) 服務人員解說內容

遊客在服務人員解說內容方面，有效問卷數1510，遺漏值132（含未使用或不知道）佔8.04%，滿意度分析：使用過的遊客有79.07%感到非常滿意及18.87%滿意，1.85%感到普通，約有0.07%的遊客感到不滿意及0.13%非常不滿意。

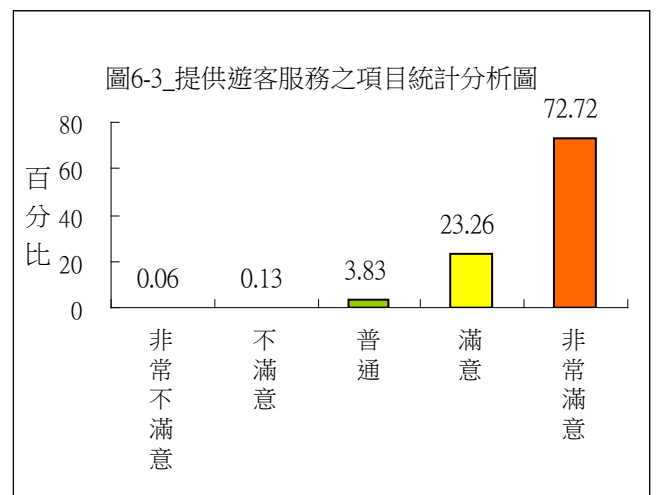
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	2	0.12	0.13	0.13
	不滿意	1	0.06	0.07	0.20
	普通	28	1.71	1.85	2.05
	滿意	285	17.36	18.87	20.92
	非常滿意	1,194	79.07	79.07	100.00
	總和	1,510	91.96	100.00	
遺漏值	未使用	131	7.98		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,642	100.00		



(3-3) 提供遊客服務之項目

遊客在提供遊客服務項目方面，有效問卷數1565，遺漏值77（含未使用或不知道）佔4.69%，滿意度分析：使用過的遊客有72.72%感到非常滿意及23.26%滿意，3.83%感到普通，約有0.13%的遊客感到不滿意及0.06%非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.06	0.06
	不滿意	2	0.12	0.13	0.19
	普通	60	3.65	3.83	4.02
	滿意	364	22.17	23.26	27.28
	非常滿意	1,138	69.31	72.72	100.00
	總和	1,565	95.31	100.00	
遺漏值	未使用	69	4.20		
	系統界定	8	0.49		
總和		1,642	100.00		



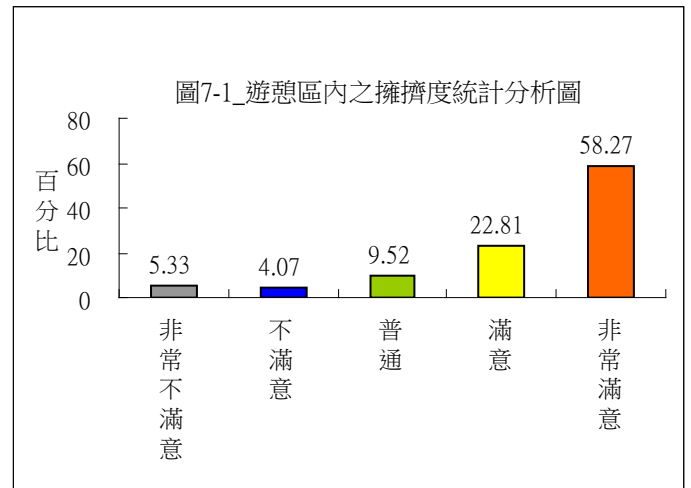
(4) 心理體驗滿意度

分為遊憩區內之擁擠度、環境維護之清潔度及遊憩區內之吵雜度等項目分析如下：

(4-1) 遊憩區內之擁擠度

遊客在遊憩區內之擁擠度方面，有效問卷數1596，遺漏值46(含未使用或不知道)佔2.80%，滿意度分析：使用過的遊客有58.27%感到非常滿意及22.81%滿意，9.52%感到普通，約有4.07%的遊客感到不滿意及5.33%非常不滿意。

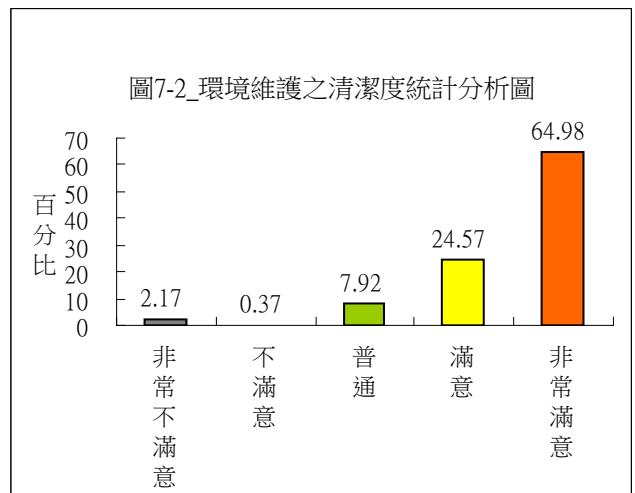
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	85	5.18	5.33	5.33
	不滿意	65	3.96	4.07	9.40
	普通	152	9.26	9.52	18.92
	滿意	364	22.17	22.81	41.73
	非常滿意	930	56.64	58.27	100.00
	總和	1,596	97.20	100.00	
遺漏值	未使用	38	2.31		
	系統界定	8	0.49		
總和		1,642	100.00		



(4-2) 環境維護之清潔度

遊客在環境維護清潔度方面，有效問卷數1616，遺漏值26(含未使用或不知道)佔1.59%，滿意度分析：使用過的遊客有64.98%感到非常滿意及24.57%滿意，7.92%感到普通，約有0.37%的遊客感到不滿意及2.17%非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	35	2.13	2.17	2.17
	不滿意	6	0.37	0.37	2.54
	普通	128	7.80	7.92	10.46
	滿意	397	24.18	24.57	35.03
	非常滿意	1,050	63.95	64.98	100.00
	總和	1,616	98.42	100.00	
遺漏值	未使用	20	1.22		
	系統界定	6	0.37		
總和		1,642	100.00		

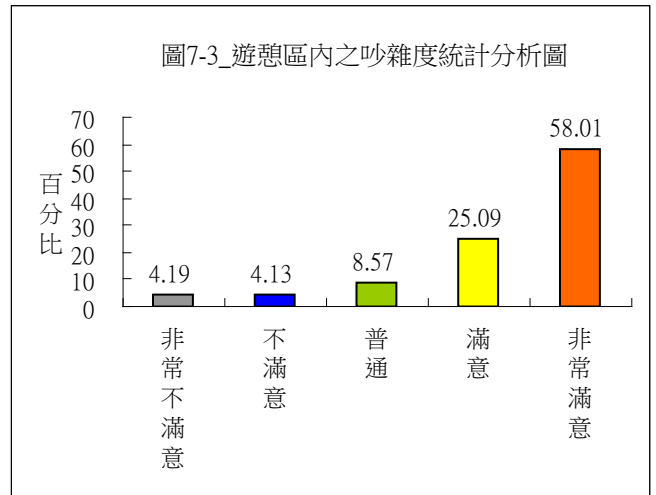




(4-3) 遊憩區內之吵雜度

遊客在遊憩區內之吵雜度方面，有效問卷數1616，遺漏值26（含未使用或不知道）佔1.59%，滿意度分析：使用過的遊客有64.98%感到非常滿意及24.57%滿意，7.92%感到普通，約有0.37%的遊客感到不滿意及2.17%非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	67	4.08	4.19	4.19
	不滿意	66	4.02	4.13	8.32
	普通	137	8.34	8.57	16.89
	滿意	401	24.42	25.09	41.98
	非常滿意	927	56.46	58.01	100.00
	總和	1,598	97.32	100.00	
遺漏值	未使用	35	2.13		
	系統界定	9	0.55		
總和		1,642	100.00		



(5) 智慧型手機等手持式裝置APP服務

(5-1) 遊客在使用智慧型手機、平板電腦等行動工具方面分析如下：使用智慧型手機、平板電腦等行動工具者有39.84%，未使用者有60.16%，遺漏值佔10.11%。

39.84%遊客使用的手持裝置系統方面分析如下：使用手機（Android）有71.55%、手機（IOS）有19.66%、平板電腦（Android）有2.55%、平板電腦（IOS）者有1.38%、其他有4.83%、遺漏值佔1.36%。

(5-2) 遊客使用本處行動導覽APP方面分析如下：使用者有20.32%、未使用者有79.68%、遺漏值佔1.63%。

20.32%使用者中下載APP方式分析如下：有63.64%遊客使用本處提供之QRcod下載，有36.36%使用系統APP商店搜尋，遺漏值有5.79%。

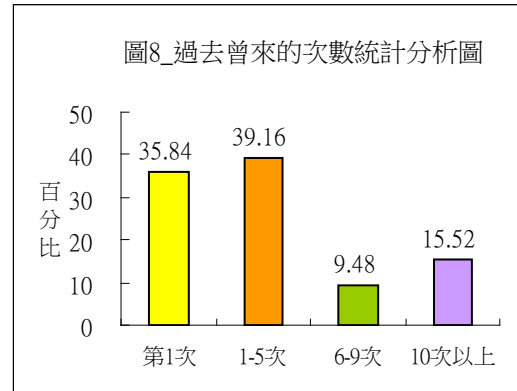
遊客使用APP滿意度分析如下：使用過的遊客有85.96%感到非常滿意及滿意，4.39%感到普通，約9.65%感到不滿意及非常不滿意，遺漏值有10.94%。



(6) 請問您過去曾來幾次

遊客到陽明山國家公園的次數方面，有效問卷數1624、遺漏值有18佔2.13%，其中以1-5次最多佔39.16%，其次為第1次造訪的有35.84%，10次以上者佔15.52%，以6-9次最少佔9.48%。

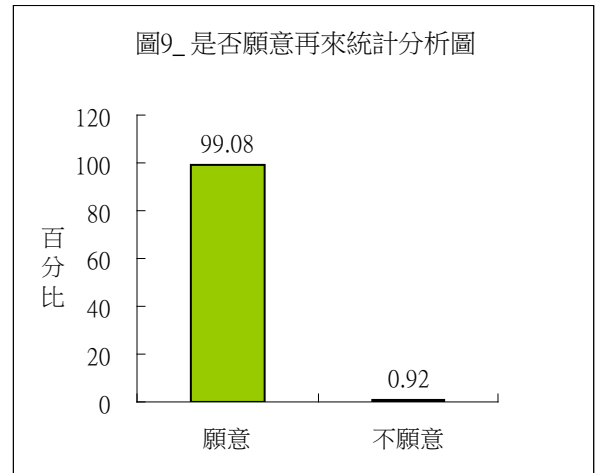
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	第1次	582	35.44	35.84	35.84
	1-5次	636	38.73	39.16	75.00
	6-9次	154	9.38	9.48	84.48
	10次以上	252	15.35	15.52	100.00
	總和	1,624	98.90	100.00	
遺漏值	系統界定	18	1.10		
總和		1,642	100.00		



(7) 請問您是否願意再來

有高達99.08%的遊客表示願意再來造訪國家公園

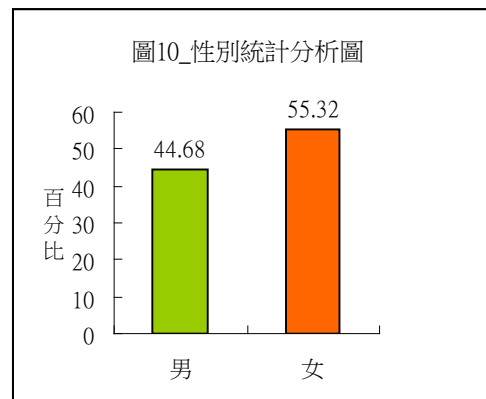
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	1,606	97.99	99.08	99.08
	不願意	15	0.91	0.92	100.00
	總和	1,624	98.90	100.00	
遺漏值	系統界定	18	1.10		
總和		1,642	100.00		



(8) 性別

參訪遊客性別方面，有效問卷1634、遺漏值8佔0.49%，男性與女性比例為44.68%：55.32%，女性居多。

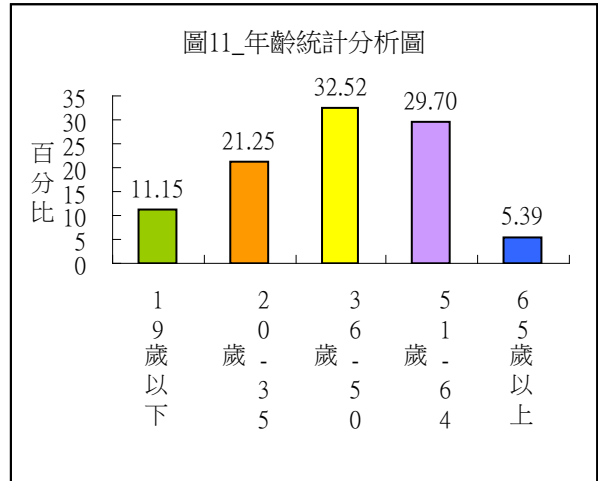
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	582	44.46	44.68	44.68
	女	904	55.05	55.32	100.00
	總和	1,634	99.51	100.00	
遺漏值	系統界定	8	1.10		
總和		1,642	100.00		



(9) 年齡

參訪遊客年齡方面，有效問卷數1633、遺漏值9佔0.55%，在年齡分布上，以26-50歲較多佔32.52%，其次為21.25%、19歲以下11.08%，65歲以上者最少佔5.39%。

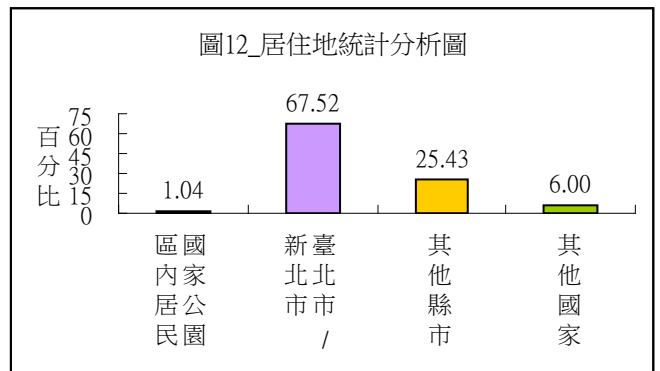
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	19歲以下	182	11.08	11.15	11.15
	20-35歲	347	21.13	21.25	32.4
	26-50歲	531	32.34	32.52	64.92
	51-64歲	485	29.54	29.70	94.62
	65歲以上	88	5.36	5.39	100.00
	總和	1,633	99.45	100.00	
遺漏值	系統界定	9	0.55		
總和		1,642	100.00		



(10) 居住地

參訪遊客居住地方面，有效問卷數1632、遺漏值10佔0.61%，以居住於臺北市/新北市居多佔67.52%，其次為其他縣市佔25.43%，園區內居民佔1.04%，其他國家佔6.00%，其中有來自新加坡、澳門、大陸、馬來西亞、香港、加拿大、美國、德國等及其他國家。

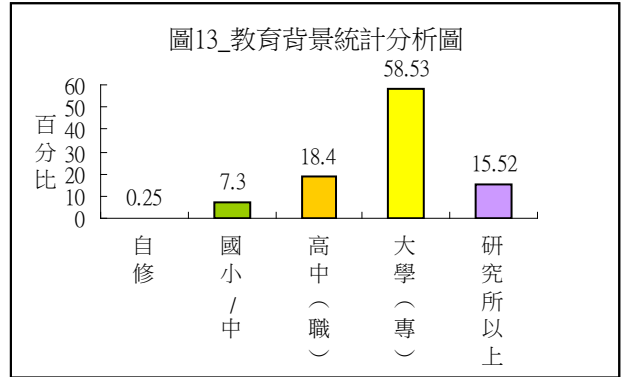
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國家公園內居民	17	1.04	1.04	1.04
	臺北市/新北市	1,102	67.11	67.52	68.56
	其他縣市	415	25.27	25.43	93.99
	其他國家	98	5.97	6.00	94.62
	總和	1,632	99.39	100.00	100.00
遺漏值	系統界定	10	0.61		
總和		1,642	100.00		



(11) 教育背景

遊客的教育背景方面有效問卷數1630，遺漏值12佔0.73%，參訪遊客中以大學（專）為主佔58.53%，其次依序為高中（職）佔18.40.2%、研究所以上佔15.52%、國小/中佔7.30%、自修者佔0.25%。

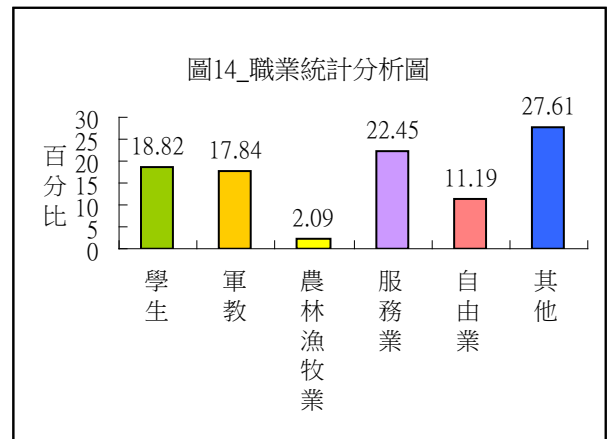
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自修	4	0.24	0.25	0.25
	國小/中	119	7.25	7.30	7.55
	高中（職）	300	18.27	18.40	25.95
	大學（專）	954	58.10	58.53	84.48
	研究所以上	253	15.41	15.52	100.00
	總和	1,630	99.27	100.00	
遺漏值	系統界定	12	0.73		
總和		1,642	100.00		



(12) 職業

遊客的職業方面有效問卷數1626，遺漏值16佔0.97%，參訪遊客中以其他職業為較多佔27.61%，其次依序為服務業佔22.45%、學生18.82%、軍教佔17.84%、自由業佔11.19%、農林漁牧業2.09%。

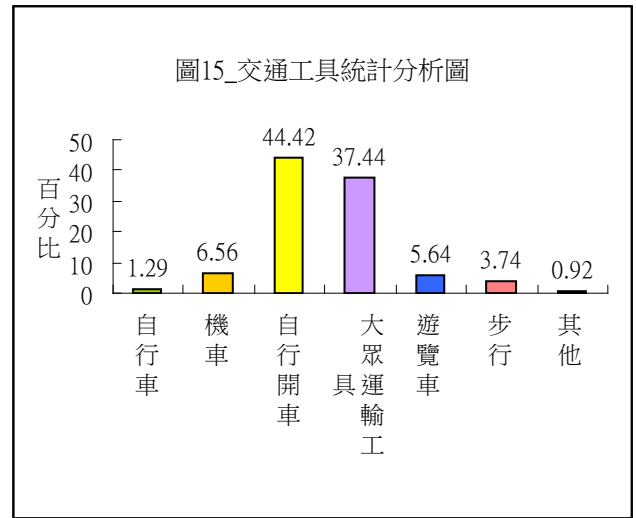
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	306	18.64	18.82	18.82
	軍教	290	17.66	17.84	36.66
	農林漁牧業	34	2.07	2.09	38.75
	服務業	365	22.23	22.45	61.20
	自由業	182	11.08	11.19	72.39
	其他	449	27.34	27.61	100.00
	總和	1,626	99.03	100.00	
遺漏值	系統界定	16	0.97		
總和		1,642	100.00		



(13) 交通工具

遊客參訪園區搭乘交通工具方面有效問卷數1632，遺漏值10佔0.61%，參訪遊客中以自行開車至園區者較多佔44.42%，其次依序為搭乘大眾運輸工具佔37.44%、騎乘機車6.56%、搭乘遊覽車佔5.64%、步行佔3.74%、騎自行車佔1.29%、其他方式佔0.92%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自行車	21	1.28	1.29	1.29
	機車	107	6.52	6.56	7.85
	自行開車	725	44.15	44.42	52.27
	搭乘大眾運輸工具	611	37.21	37.44	89.71
	遊覽車	92	5.60	5.64	95.35
	步行	61	3.71	3.74	99.09
	其他	15	0.91	0.92	100.00
	總和	1,632	99.39	100.00	
遺漏值	系統界定	10	0.61		
總和		1,642	100.00		



## (二) 性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析：

表16\_性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析表

項次	問卷調查項目	性別	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% (扣除遺漏值及未使用項目值)				
					非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
一、 解說設施	戶外解說牌誌	男	80	650	47.54	40.00	11.38	0.92	0.15
		女	141	763	43.25	41.68	13.11	1.70	0.26
	解說摺頁/出版品	男	111	619	44.91	44.26	7.75	0.97	2.10
		女	180	724	46.69	41.57	10.36	1.10	0.28
	視聽多媒體	男	239	491	53.77	34.22	7.33	2.44	2.24
		女	324	580	53.79	31.38	11.21	3.10	0.52
	解說陳列展示	男	67	663	50.08	39.97	6.79	2.87	0.30
		女	139	765	49.93	37.25	11.24	1.44	0.13
解說導覽機台	男	407	323	46.13	36.84	13.62	2.17	1.24	
	女	548	356	49.44	32.87	14.89	1.69	1.12	
二、 公共設施	廁所	男	59	671	46.94	40.98	11.03	0.89	0.15
		女	84	820	45.49	41.95	11.46	0.73	0.37
	育嬰設備	男	481	249	42.97	36.95	14.86	1.20	4.02
		女	614	290	43.10	41.72	11.72	3.10	0.34
	步道	男	34	696	53.02	40.23	6.47	0.29	0.00
		女	53	851	52.41	38.43	8.70	0.35	0.12
	觀景亭台	男	70	660	50.30	41.67	7.27	0.76	0.00
		女	70	834	52.28	38.37	8.15	1.08	0.12
	休憩座椅	男	63	667	47.53	40.33	8.55	3.30	0.30
		女	72	832	45.07	39.18	10.10	5.41	0.24
	停車場	男	120	610	51.31	34.59	12.13	1.48	0.49
		女	248	656	50.00	36.89	8.23	2.13	2.74
iTaiwan免費無線上網	男	434	296	58.11	27.70	9.12	3.72	1.35	
	女	602	302	52.32	34.77	9.60	1.99	1.32	
三、 遊客服務	服務人員態度	男	8	722	83.24	16.07	0.69	0.00	0.00
		女	17	887	81.29	17.70	0.90	0.00	0.11
	服務人員解說內容	男	53	677	80.35	18.32	0.89	0.15	0.30
		女	79	825	77.94	19.39	2.67	0.00	0.00
提供遊客服務之項目	男	27	703	75.25	21.05	3.41	0.14	0.14	
	女	48	856	70.56	25.12	4.21	0.12	0.00	
四、 心理體驗	遊憩區內之擁擠度	男	14	716	58.38	24.02	11.03	3.07	3.49
		女	28	876	57.99	21.92	8.33	4.91	6.85
	環境維護之清潔度	男	8	722	67.17	23.82	6.37	0.42	2.22
		女	14	890	63.03	25.28	9.21	0.34	2.13
	遊憩區內之吵雜度	男	17	713	58.49	27.49	8.7	1.82	3.51
		女	23	881	57.55	23.16	8.51	6.02	4.77

## (三) 園區各站及整體滿意度百分比：

表17\_天溪園101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	48	149	97.98	98.86
	解說摺頁/出版品	27	170	99.42	
	視聽多媒體	35	162	99.38	
	解說陳列展示	57	140	98.57	
	解說導覽機台	103	94	98.93	
二、公共設施	廁所	13	184	98.37	97.84
	育嬰設備	130	67	98.51	
	步道	9	188	100.00	
	觀景亭台	24	173	100.00	
	休憩座椅	39	158	98.73	
	停車場	49	148	97.97	
	iTaiwan免費無線上網	151	46	91.31	
三、遊客服務	服務人員態度	3	194	100.00	99.81
	服務人員解說內容	2	195	100.00	
	提供遊客服務之項目	21	176	99.44	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	15	182	96.16	97.44
	環境維護之清潔度	11	186	99.45	
	遊憩區內吵雜度	14	183	96.72	
五	使用APP滿意度	5	7	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計197份。			

表18\_遊客中心101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	37	186	96.24	97.75
	解說摺頁/出版品	33	190	98.95	
	視聽多媒體	37	186	100.00	
	解說陳列展示	19	204	96.57	
	解說導覽機台	91	132	96.98	
二、公共設施	廁所	24	199	99.00	97.16
	育嬰設備	130	93	98.93	
	步道	18	205	98.05	
	觀景亭台	25	198	97.47	
	休憩座椅	24	199	95.98	
	停車場	71	152	93.42	
	iTaiwan免費無線上網	149	74	97.30	
三、遊客服務	服務人員態度	6	217	100.00	100.00
	服務人員解說內容	33	190	100.00	
	提供遊客服務之項目	13	210	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	15	208	92.79	94.89
	環境維護之清潔度	7	216	99.08	
	遊憩區內吵雜度	15	208	92.79	
五	使用APP滿意度	1	14	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計223份。			

表19\_大屯(含二子坪)101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	0	222	100.00	93.25
	解說摺頁/出版品	28	194	93.30	
	視聽多媒體	87	135	79.27	
	解說陳列展示	16	206	93.68	
	解說導覽機台	213	9	100.00	
二、公共設施	廁所	24	199	100.00	96.22
	育嬰設備	130	93	100.00	
	步道	18	205	100.00	
	觀景亭台	25	198	100.00	
	休憩座椅	24	199	79.61	
	停車場	71	152	93.95	
	iTaiwan免費無線上網	149	74	100.00	
三、遊客服務	服務人員態度	0	222	100.00	100.00
	服務人員解說內容	16	206	100.00	
	提供遊客服務之項目	1	221	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	222	68.02	75.67
	環境維護之清潔度	0	222	86.48	
	遊憩區內吵雜度	0	222	72.52	
五	使用APP滿意度	0	19	47.37	47.73
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計222份。			



表20\_小油坑101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	7	193	100.00	99.89
	解說摺頁/出版品	15	185	99.46	
	視聽多媒體	59	141	100.00	
	解說陳列展示	4	196	100.00	
	解說導覽機台	77	123	100.00	
二、公共設施	廁所	7	193	98.96	85.33
	育嬰設備	147	53	100.00	
	步道	13	187	100.00	
	觀景亭台	12	188	98.94	
	休憩座椅	9	191	100.00	
	停車場	21	179	99.44	
	iTaiwan免費無線上網	174	26	92.30	
三、遊客服務	服務人員態度	0	200	100.00	100.00
	服務人員解說內容	7	193	100.00	
	提供遊客服務之項目	1	199	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	2	198	100.00	99.63
	環境維護之清潔度	0	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	3	197	98.98	
五	使用APP滿意度	1	19	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計200份。			

表21\_龍鳳谷101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	9	191	98.43	99.10
	解說摺頁/出版品	8	192	99.48	
	視聽多媒體	43	157	98.09	
	解說陳列展示	2	198	99.50	
	解說導覽機台	197	3	100.00	
二、公共設施	廁所	7	193	99.48	99.41
	育嬰設備	97	103	100.00	
	步道	7	193	100.00	
	觀景亭台	3	197	98.47	
	休憩座椅	3	197	98.99	
	停車場	15	185	98.92	
	iTaiwan免費無線上網	116	84	100.00	
三、遊客服務	服務人員態度	0	200	100.00	100.00
	服務人員解說內容	1	199	100.00	
	提供遊客服務之項目	0	200	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	200	99.50	99.67
	環境維護之清潔度	0	200	99.50	
	遊憩區內吵雜度	0	200	100.00	
五	使用APP滿意度	0	21	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計200份。			

表22\_擎天崗101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	26	174	95.98	94.65
	解說摺頁/出版品	54	146	95.21	
	視聽多媒體	74	126	94.44	
	解說陳列展示	30	170	97.06	
	解說導覽機台	73	127	90.55	
二、公共設施	廁所	23	177	100.00	94.67
	育嬰設備	110	90	82.22	
	步道	14	186	99.46	
	觀景亭台	12	188	97.34	
	休憩座椅	7	193	95.33	
	停車場	55	145	97.94	
	iTaiwan免費無線上網	106	94	90.42	
三、遊客服務	服務人員態度	5	195	100.00	99.17
	服務人員解說內容	25	175	100.00	
	提供遊客服務之項目	3	197	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	1	199	85.94	91.30
	環境維護之清潔度	0	200	99.00	
	遊憩區內吵雜度	1	199	88.95	
五	使用APP滿意度	0	17	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計200份。			

表23\_冷水坑101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	30	170	98.83	98.45
	解說摺頁/出版品	60	140	99.29	
	視聽多媒體	106	94	95.74	
	解說陳列展示	47	153	99.35	
	解說導覽機台	96	104	99.04	
二、公共設施	廁所	22	178	97.19	97.32
	育嬰設備	141	59	98.30	
	步道	8	192	99.48	
	觀景亭台	7	193	100.00	
	休憩座椅	8	192	99.48	
	停車場	68	132	97.72	
	iTaiwan免費無線上網	136	64	89.07	
三、遊客服務	服務人員態度	10	190	100.00	99.56
	服務人員解說內容	46	154	98.69	
	提供遊客服務之項目	29	171	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	9	191	91.63	94.06
	環境維護之清潔度	8	192	99.48	
	遊憩區內吵雜度	10	190	91.06	
五	使用APP滿意度	2	6	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計200份。			

表24\_陽明書屋101年度第3季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	67	133	99.25	97.98
	解說摺頁/出版品	68	132	97.72	
	視聽多媒體	125	75	98.66	
	解說陳列展示	35	165	97.58	
	解說導覽機台	109	91	96.70	
二、公共設施	廁所	24	176	98.29	96.32
	育嬰設備	152	48	91.66	
	步道	8	192	100.00	
	觀景亭台	31	169	100.00	
	休憩座椅	31	169	95.86	
	停車場	84	116	92.24	
	iTaiwan免費無線上網	147	53	96.22	
三、遊客服務	服務人員態度	1	199	99.49	99.31
	服務人員解說內容	2	198	99.50	
	提供遊客服務之項目	9	191	98.95	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	4	196	93.88	95.62
	環境維護之清潔度	0	200	98.00	
	遊憩區內吵雜度	1	199	94.98	
五	使用APP滿意度	5	11	90.91	90.91
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計200份。			

## 整體平均

表25\_101年度第3季 陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表

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	戶外解說牌誌	224	1418	98.37	97.35
	解說摺頁/出版品	293	1349	97.85	
	視聽多媒體	566	1076	95.92	
	解說陳列展示	210	1432	97.70	
	解說導覽機台	959	683	96.92	
二、公共設施	廁所	143	1499	98.92	97.25
	育嬰設備	1103	539	95.73	
	步道	89	1553	99.61	
	觀景亭台	142	1500	99.00	
	休憩座椅	137	1505	95.28	
	停車場	370	1272	96.54	
	iTaiwan免費無線上網	1043	599	95.66	
三、遊客服務	服務人員態度	25	1617	99.93	99.84
	服務人員解說內容	132	1510	99.79	
	提供遊客服務之項目	77	1565	99.81	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	46	1596	90.60	93.25
	環境維護之清潔度	26	1616	97.47	
	遊憩區內吵雜度	44	1598	91.67	
五	使用APP滿意度	14	114	90.35	90.35
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計1642份。			