

# 101年度第4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12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4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	7
(1-2) 解說摺頁及出版品	7
(1-3) 視聽多媒體	8
(1-4) 解說陳列展示	8
(1-5) 解說導覽機台	9
(2) 公共設施	
(2-1) 廁所	9
(2-2) 育嬰設備	10
(2-3) 步道	10
(2-4) 觀景亭台	11
(2-5) 休憩座椅	11
(2-6) 停車場	12
(2-7) iTaiwan免費無線上網	12
(3) 遊客服務	
(3-1) 服務人員態度	13
(3-2) 服務人員解說內容	13
(3-3) 提供遊客服務之項目	14
(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	15
(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	16
(6) 請問您過去曾來幾次	16
(7) 請問您是否願意再來	17
(8) 性別	17
(9) 年齡	18
(10) 居住地	18
(11) 教育背景	19
(12) 職業	19
(13) 交通工具	20
(二) 性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析	21
(三) 園區各站及整體滿意度百分比	22

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	7
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	8
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	9
表5-1_廁所統計量表	9
表5-2_育嬰設備統計量表	10
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	11
表5-5_休憩座椅統計量表	11
表5-6_停車場統計量表	12
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	13
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	14
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	15
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	17
表10_性別統計量表	17
表11_年齡統計量表	18
表12_居住地統計量表	18
表13_教育背景統計量表	19
表14_職業統計量表	19
表15_交通工具統計量表	20
表16_性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析表	21
表17_天溪園101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	22
表18_遊客中心101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	23
表19_大屯(含二子坪)101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	24
表20_小油坑101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	25
表21_龍鳳谷101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	26
表22_擎天崗101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	27
表23_冷水坑101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	28
表24_陽明書屋101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	29
表25_101年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	30

## 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	7
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	8
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	9
圖5-1_廁所統計分析圖	9
圖5-2_育嬰設備統計分析圖	10
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	11
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	12
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	13
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	14
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	15
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	17
圖10_性別統計分析圖	17
圖11_年齡統計分析圖	18
圖12_居住地統計分析圖	18
圖13_教育背景統計分析圖	19
圖14_職業統計分析圖	19
圖15_交通工具統計分析圖	20

## 101年第4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10月1日至101年12月31日止，共計3個月，期間總共進行1576份問卷調查。

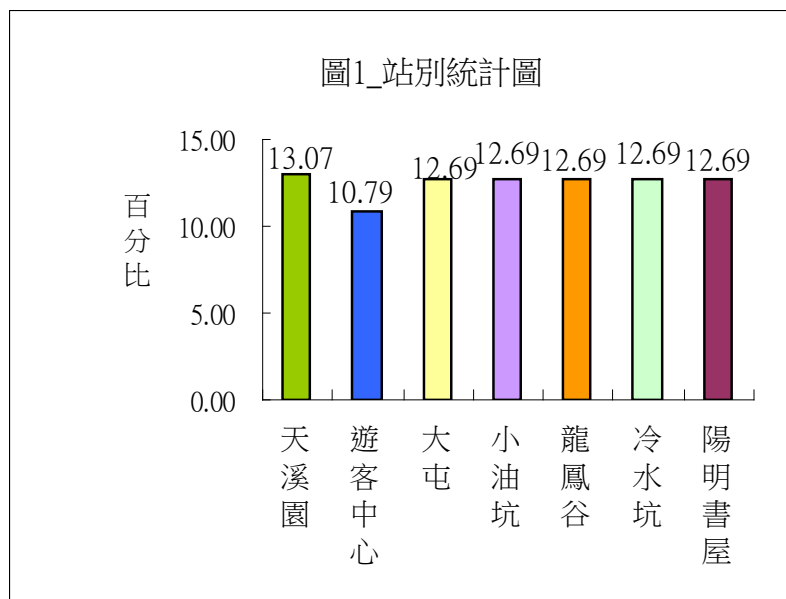
### 問卷調查據點：

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	206	13.07	13.07	13.07
	解說課遊客中心	170	10.79	10.79	23.86
	大屯（含二子坪）	200	12.69	12.69	36.55
	小油坑	200	12.69	12.69	49.24
	龍鳳谷	200	12.69	12.69	61.93
	擎天崗	200	12.69	12.69	74.62
	冷水坑	200	12.69	12.69	87.31
	陽明書屋	200	12.69	12.69	100.00
	總和	1576	100.00	100.00	



二、受訪對象資料分析：

本（101）年度第4季全區受訪對象計1576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42.30%：57.70%。
- （二）年齡：在年齡分布比例，19歲以下佔5.91%，20-35歲佔24.40%，36-50歲佔30.88%，51-64歲佔32.21%，65歲以上佔6.61%。
- （三）居住地：在居住地的分布上，有1.15%是園區內居民，居住在台北市/新北市佔67.85%，其他縣市佔23.49%，來自國外的訪客佔7.51%，其中有來自中國大陸、新加坡、馬來西亞、香港、澳洲、加拿大、美國、韓國、日本等及其他國家。
- （四）教育背景：在教育背景方面，自修佔0.38%、國小/中以下佔5.79%、高中（職）佔17.50%，大學（專）佔61.62%，研究所以上佔14.70%。
- （五）職業：在職業分布方面，學生佔13.55%，軍/公/教佔15.84%，農/林/漁/牧佔3.88%，服務業佔22.58%，自由業佔15.59%，其他佔28.56%。

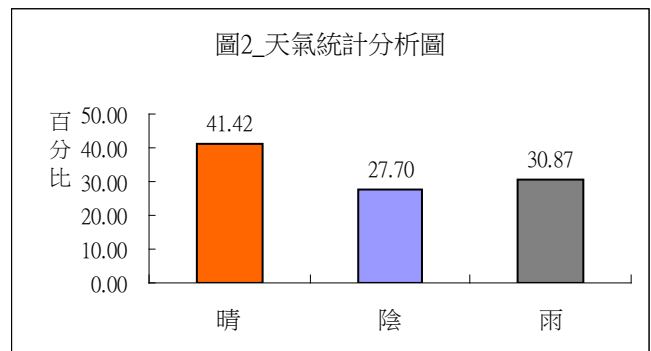
三、問卷調查分析如下：

（一）101年第4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1510，遺漏值59，遊客到園區參訪時的天候情形分析：晴天有41.39%、陰天有27.81%、雨天有30.79%。

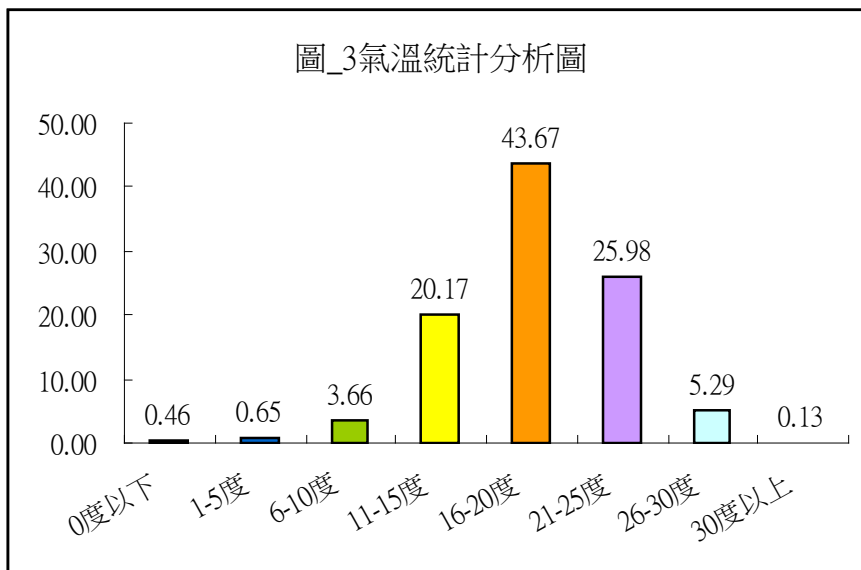
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	晴	628	39.85	41.42	41.42
	陰	420	26.65	27.70	69.13
	雨	468	29.70	30.87	100.00
	總和	1516	96.19	100.00	
遺漏值		60	3.81		
總和		1576	100.00		



## 2. 氣溫方面

有效問卷1525、遺漏值44，遊客到園區參訪時氣溫分析：0度以下有0.45%、1-5度有0.64%、6-10度有3.38%、11-15度有19.69%、16-20度有42.51%、21-25度有25.24%、26-30度有5.16%、30度以上0.13%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0度以下	7	0.44	0.46	0.46
	1-5度	10	0.63	0.65	1.11
	6-10度	53	3.55	3.66	4.59
	11-15度	309	19.61	20.17	24.85
	16-20度	667	42.45	43.67	68.59
	21-25度	396	25.25	25.98	94.56
	26-30度	81	5.14	5.29	99.87
	30度以上	2	0.13	0.13	100.00
	總和	1525	97.21	100.00	
遺漏值	44	2.79			
總和	1569	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：

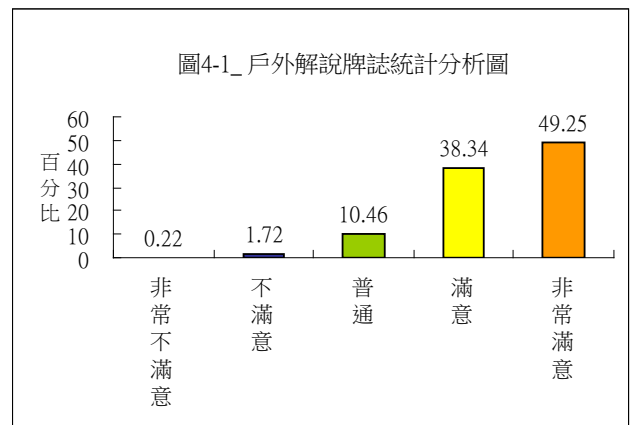
(1) 解說設施方面

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1338，遺漏值238（含未使用或不知道）佔15.10%，滿意度分析：49.25%感到非常滿意、38.34%感到滿意，10.46%感到普通，約有1.72%的遊客感到不滿意及0.22%的感到非意。

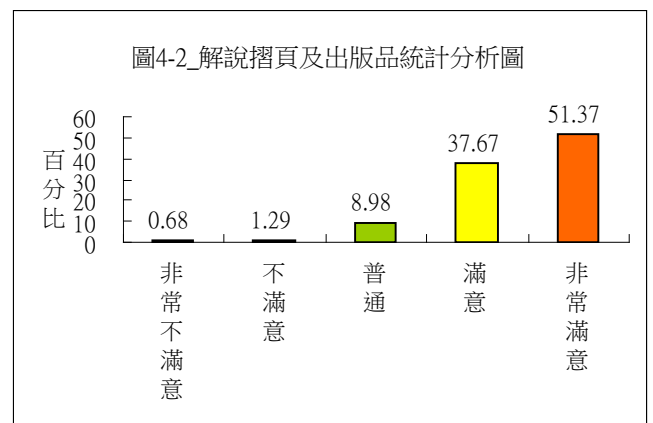
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.19	0.22	0.22
	不滿意	23	1.46	1.72	1.94
	普通	140	8.88	10.46	12.40
	滿意	513	32.55	38.34	50.75
	非常滿意	659	41.81	49.25	100.00
	總和	1,338	84.90	100.00	
遺漏值	未使用	237	15.04		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,576	100.00		



(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1314、遺漏值262（含未使用或不知道）佔16.62%，滿意度分析：有51.37%感到非常滿意、37.67%感到滿意、8.98%感到普通、約有1.29%的遊客感到不滿意及0.68%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	9	0.57	0.68	0.68
	不滿意	17	1.08	1.29	1.98
	普通	118	7.49	8.98	10.96
	滿意	495	31.41	37.67	48.63
	非常滿意	675	42.83	51.37	100.00
	總和	1,314	83.38	100.00	
遺漏值	未使用	261	16.56		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,576	100.00		

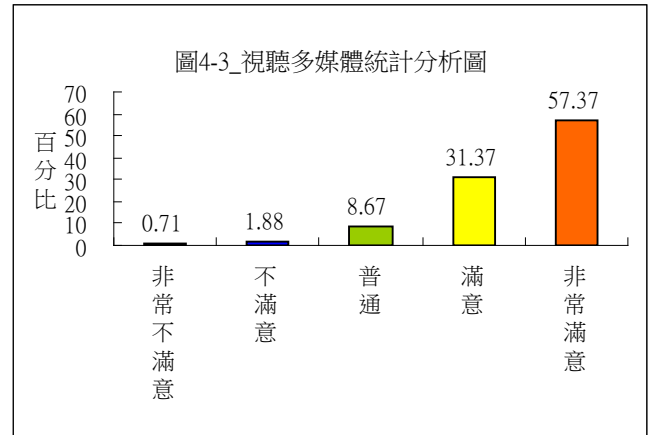




(1-3) 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數1119，遺漏值457（含未使用或不知道）佔29.00%，滿意度分析：有57.37%感到非常滿意、31.37%滿意，8.67%感到普通，約有1.88%的遊客感到不滿意及0.71%非常不滿意。

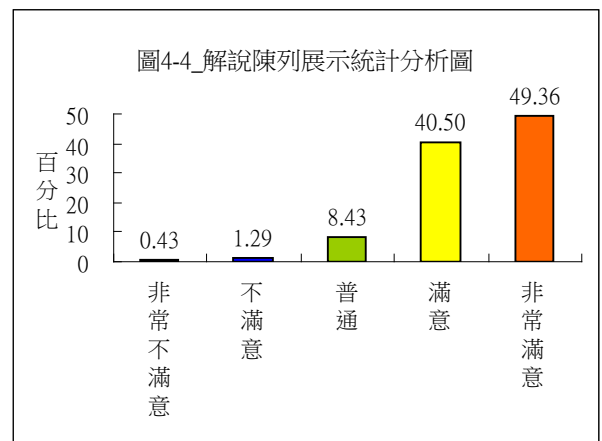
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	8	0.51	0.71	0.71
	不滿意	21	1.33	1.88	2.59
	普通	97	6.15	8.67	11.26
	滿意	351	22.27	31.37	42.63
	非常滿意	642	40.74	57.37	100.00
	總和	1,119	71.00	100.00	
遺漏值	未使用	457	29.00		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,576	100.00		



(1-4) 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數1400，遺漏值176（含未使用或不知道）佔11.16%，滿意度分析：使用過的遊客有49.36%感到非常滿意及40.50%滿意，8.43%感到普通，約有1.29%的遊客感到不滿意及0.43%非常不滿意。

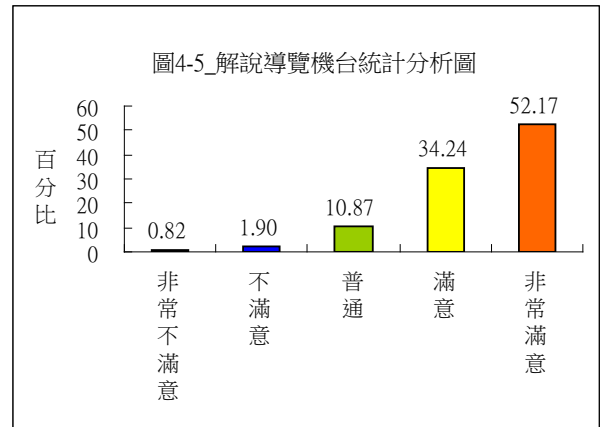
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	6	0.38	0.43	0.43
	不滿意	18	1.14	1.29	1.71
	普通	118	7.49	8.43	10.14
	滿意	567	35.98	40.50	50.64
	非常滿意	691	43.85	49.36	100.00
	總和	1,400	88.83	100.00	
遺漏值	未使用	175	11.10		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,576	100.00		



(1-5) 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，因部分據點尚未設置故有效問卷數為736，遺漏值840（含未使用或不知道）佔53.30%，滿意度分析：使用過的遊客有52.17%感到非常滿意及34.24%滿意，10.87%感到普通，約有1.90%的遊客感到不滿意及0.82%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	6	0.38	0.82	0.82
	不滿意	14	0.89	1.90	2.72
	普通	80	5.08	10.87	13.59
	滿意	252	15.99	34.24	47.83
	非常滿意	384	24.37	52.17	100.00
	總和	736	46.70	100.00	
遺漏值	未使用	839	53.24		
	系統界定	1	0.06		
總	和	1,576	100.00		



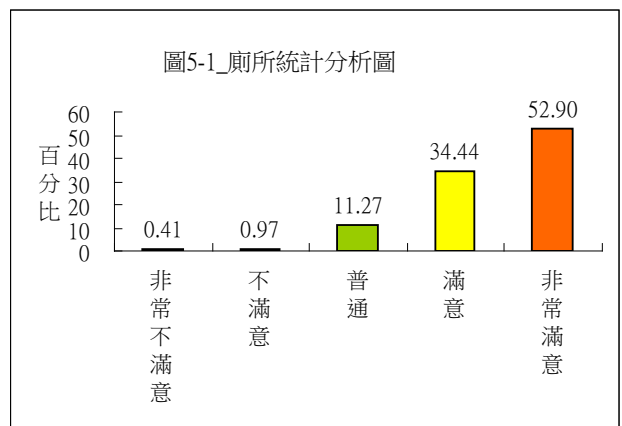
(2) 公共設施

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1446，遺漏值130（含未使用或不知道）佔8.25%，滿意度分析：使用過的遊客有52.90%感到非常滿意及34.44%滿意，11.27%感到普通，約有0.97%的遊客感到不滿意及0.41%非常不滿意。

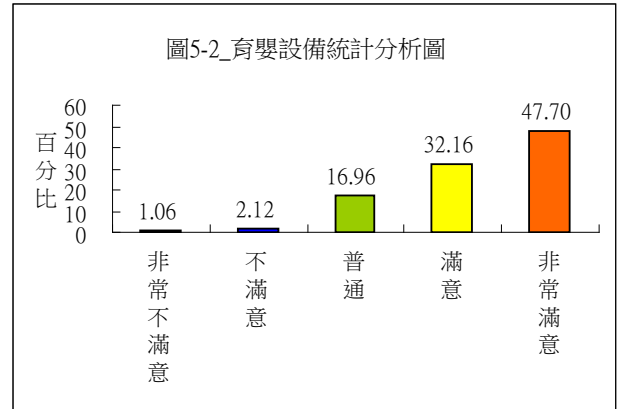
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	6	0.41	0.41	0.41
	不滿意	14	0.97	0.97	1.64
	普通	163	11.27	11.27	12.66
	滿意	498	34.44	34.44	47.10
	非常滿意	765	52.90	52.90	100.00
	總和	1,446	91.75	100.00	
遺漏值	未使用	127	8.06		
	系統界定	3	0.19		
總	和	1,576	100.00		



(2-2) 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數566，遺漏值1010（含未使用或不知道）佔64.08%，滿意度分析：使用過的遊客有47.70%感到非常滿意及32.16%滿意，16.96%感到普通，約有2.12%的遊客感到不滿意及1.06%非常不滿意。

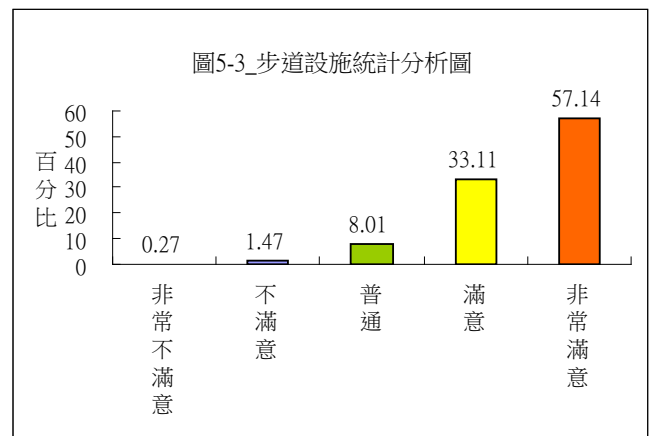
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	6	0.38	1.06	1.06
	不滿意	12	0.76	2.12	3.18
	普通	96	6.09	16.96	20.14
	滿意	182	11.55	32.16	52.30
	非常滿意	270	17.13	47.70	100.00
	總和	566	35.91	100.00	
遺漏值	未使用	1,009	64.02		
	系統界定	1	0.06		
總	和	1,576	100.00		



(2-3) 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數1498，遺漏值78（含未使用或不知道）佔4.95%，滿意度分析：使用過的遊客有57.14%感到非常滿意及33.11%滿意，8.01%感到普通，約有1.47%的遊客感到不滿意及0.27%非常不滿意。

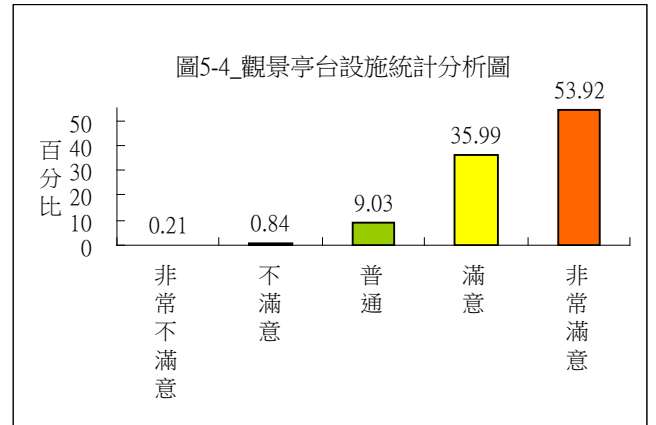
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	4	0.25	0.27	0.27
	不滿意	22	1.40	1.47	1.74
	普通	120	7.61	9.75	8.04
	滿意	496	31.47	33.11	42.86
	非常滿意	856	54.31	57.14	100.00
	總和	1,498	95.05	100.00	
遺漏值	未使用	77	4.89		
	系統界定	1	0.06		
總	和	1,576	100.00		



(2-4) 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數1428，遺漏值148（含未使用或不知道）佔9.39%，滿意度分析：使用過的遊客有53.82%感到非常滿意及35.99%滿意，9.03%感到普通，約有0.84%的遊客感到不滿意及0.21%非常不滿意。

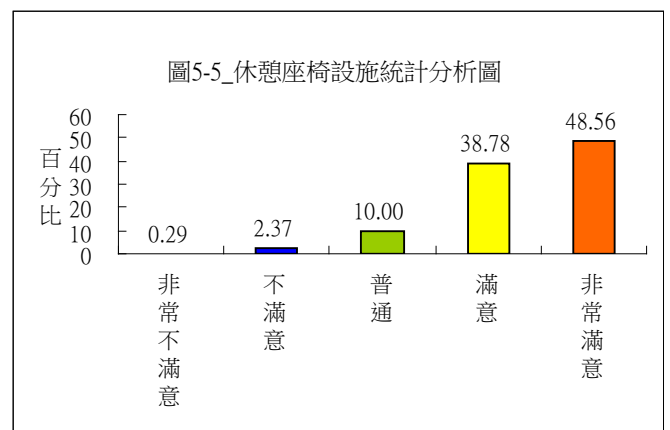
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.19	0.21	0.21
	不滿意	12	0.76	0.84	1.05
	普通	129	8.19	9.03	10.08
	滿意	514	32.61	35.99	46.08
	非常滿意	770	48.86	53.92	100.00
	總和	1,428	90.61	100.00	
遺漏值	未使用	148	9.39		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,576	100.00		



(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。

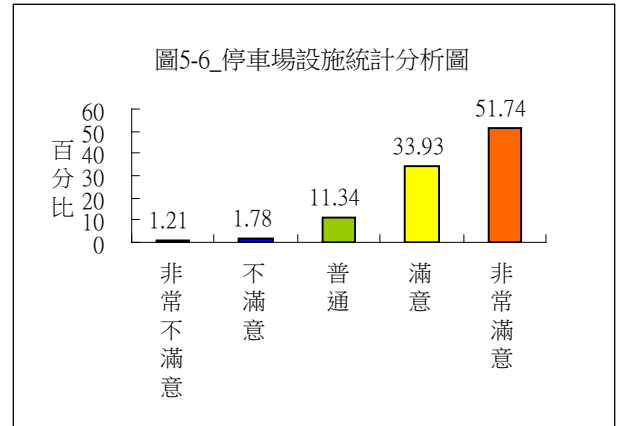
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	4	0.25	0.29	0.29
	不滿意	33	2.09	2.37	2.66
	普通	139	8.82	10.00	12.66
	滿意	539	34.20	38.78	51.44
	非常滿意	675	42.83	48.56	100.00
	總和	1,390	88.20	100.00	
遺漏值	未使用	186	11.80		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,576	100.00		



(2-6) 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數1235，遺漏值341（含未使用或不知道）佔21.64%，滿意度分析：使用過的遊客有51.74%感到非常滿意及33.93%滿意，11.34%感到普通，約有1.78%的遊客感到不滿意及1.21%非常滿意。

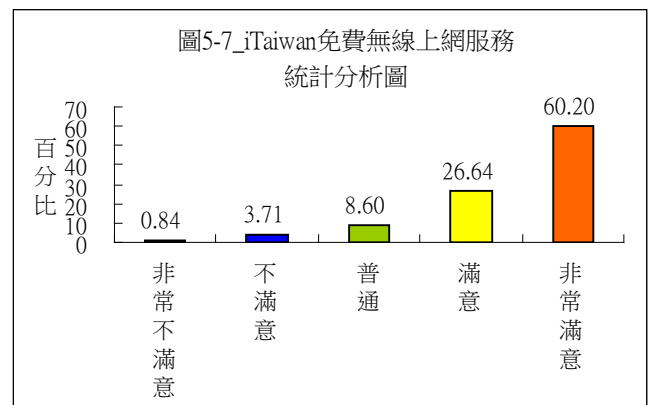
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	15	0.95	1.21	1.21
	不滿意	22	1.40	1.78	3.00
	普通	140	8.88	11.34	14.33
	滿意	419	26.59	33.93	48.26
	非常滿意	639	40.55	51.74	100.00
	總和	1,235	78.36	100.00	
遺漏值	未使用	341	21.64		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,576	100.00		



(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593，遺漏值983（含未使用或不知道）佔62.37%，滿意度分析：使用過的遊客有60.20%感到非常滿意及26.64%滿意，8.60%感到普通，約有3.71%的遊客感到不滿意及0.84%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	5	0.32	0.84	0.84
	不滿意	22	1.40	3.71	4.55
	普通	51	3.24	8.60	13.15
	滿意	158	10.03	26.64	39.80
	非常滿意	357	22.65	60.20	100.00
	總和	593	37.63	100.00	
遺漏值	未使用	983	62.37		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,576	100.00		



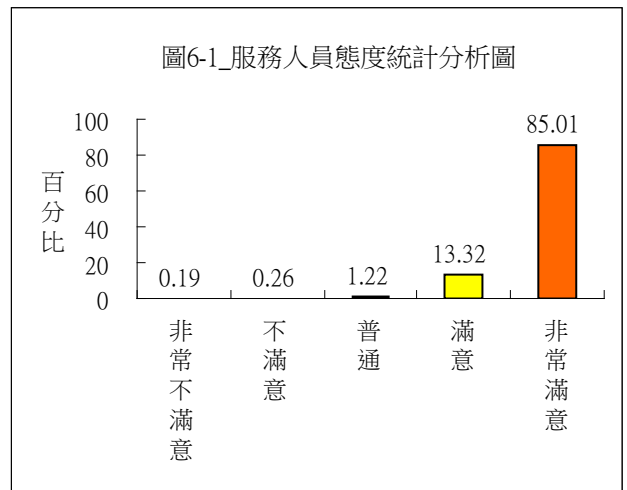
(3) 遊客服務

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1561，遺漏值15（含未使用或不知道）佔1.52%，滿意度分析：使用過的遊客有85.01%感到非常滿意及13.32%滿意，1.22%感到普通，約有0.26%的遊客感到不滿意及0.19%非常不滿意。

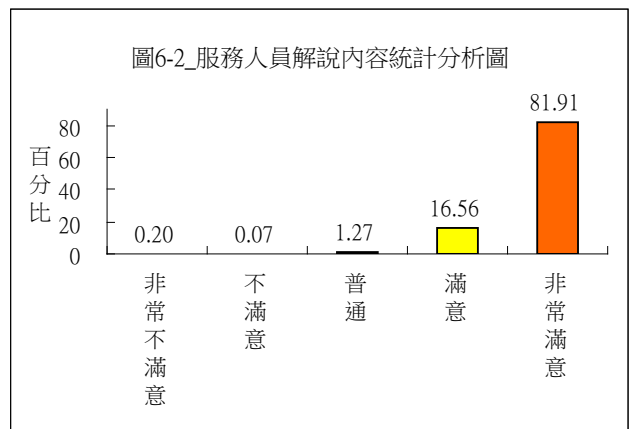
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.19	0.19	0.19
	不滿意	4	0.25	0.26	0.06
	普通	19	1.21	1.22	1.67
	滿意	208	13.20	13.32	14.99
	非常滿意	1,327	84.20	85.01	100.00
	總和	1,561	99.05	100.00	
遺漏值	未使用	14	1.46		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,576	100.00		



(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1498，遺漏值78（含未使用或不知道）佔4.95%，滿意度分析：使用過的遊客有81.91%感到非常滿意及16.56%滿意，1.27%感到普通，約有0.07%的遊客感到不滿意及0.20%非常不滿意。

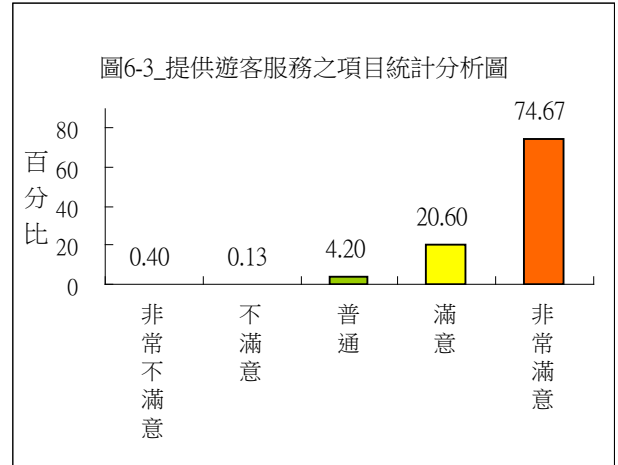
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.19	0.20	0.20
	不滿意	1	0.06	0.07	0.27
	普通	19	1.21	1.27	1.54
	滿意	248	15.74	16.56	18.09
	非常滿意	1,227	77.86	81.91	100.00
	總和	1,498	95.05	100.00	
遺漏值	未使用	77	4.89		
	系統界定	1	0.06		
總和		1,576	100.00		



(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1500，遺漏值76(含未使用或不知道)佔4.69%，滿意度分析：使用過的遊客有74.67%感到非常滿意及20.60%滿意，4.20%感到普通，約有0.13%的遊客感到不滿意及0.40%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	6	0.38	0.40	0.40
	不滿意	2	0.13	0.13	0.53
	普通	63	4.00	4.20	4.73
	滿意	309	19.61	20.60	25.33
	非常滿意	1,120	71.07	74.67	100.00
	總和	1,500	95.31	100.00	
遺漏值	未使用	75	4.20		
	系統界定	1	0.49		
總	和	1,576	100.00		



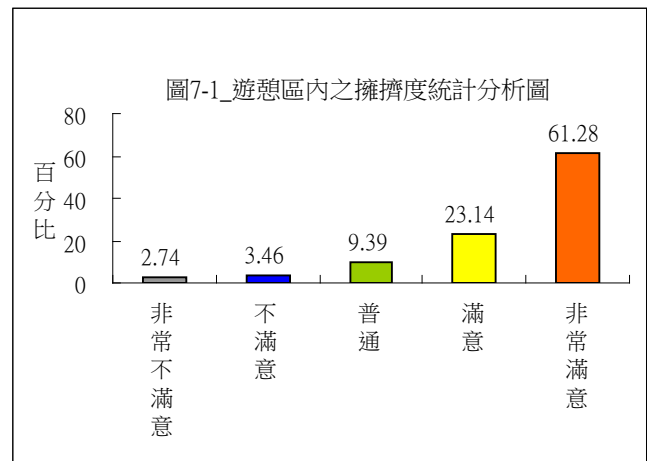
(4) 心理體驗滿意度

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1534，遺漏值42(含未使用或不知道)佔2.66%，滿意度分析：使用過的遊客有61.28%感到非常滿意及23.14%滿意，9.39%感到普通，約有3.46%的遊客感到不滿意及2.74%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	42	2.66	2.74	2.74
	不滿意	53	3.36	3.46	6.19
	普通	144	9.14	9.39	15.58
	滿意	355	22.53	23.14	38.72
	非常滿意	940	59.64	61.28	100.00
	總和	1,534	97.34	100.00	
遺漏值	未使用	42	2.66		
	系統界定	0	0.00		
總	和	1,576	100.00		

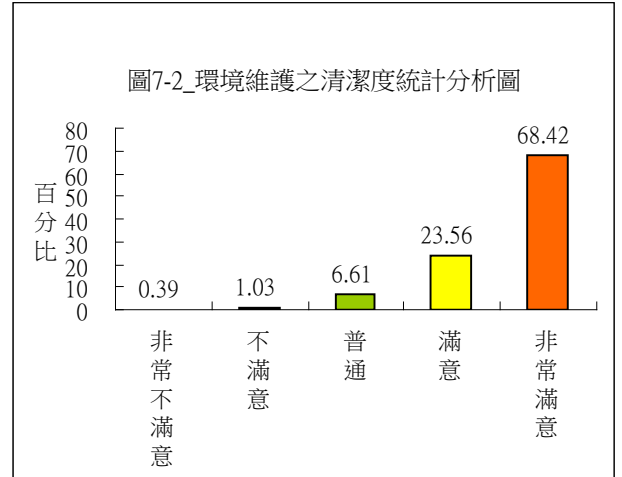




(4-2) 環境維護之清潔度

遊客在環境維護清潔度方面，有效問卷數1558，遺漏值18（含未使用或不知道）佔1.14%，滿意度分析：使用過的遊客有68.42%感到非常滿意及23.56%滿意，6.61%感到普通，約有1.03%的遊客感到不滿意及0.39%非常不滿意。

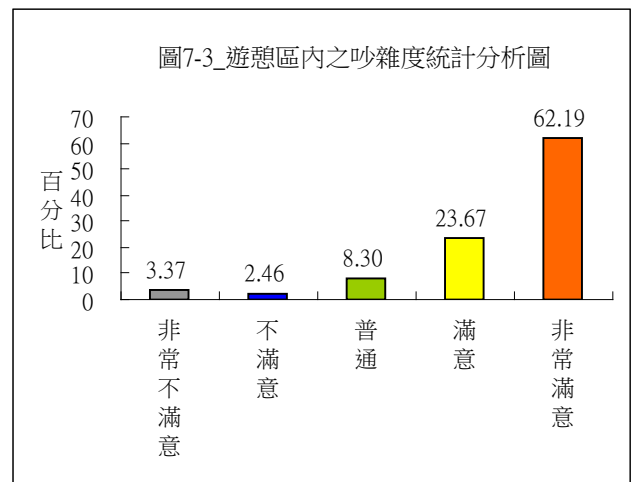
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	6	0.38	0.39	0.39
	不滿意	16	1.02	1.03	1.41
	普通	103	6.54	6.61	8.02
	滿意	367	23.29	23.56	31.58
	非常滿意	1,066	67.64	68.42	100.00
	總和	1,558	98.86	100.00	
遺漏值	未使用	18	1.14		
	系統界定	0	0.00		
總	和	1,576	100.00		



(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1542，遺漏值34（含未使用或不知道）佔2.16%，滿意度分析：使用過的遊客有62.19%感到非常滿意及23.67%滿意，8.30%感到普通，約有2.46%的遊客感到不滿意及3.37%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	52	3.30	3.37	3.37
	不滿意	38	2.41	2.46	5.84
	普通	128	8.12	8.30	14.14
	滿意	365	23.16	23.67	37.81
	非常滿意	959	60.85	62.19	100.00
	總和	1,542	97.84	100.00	
遺漏值	未使用	34	2.16		
	系統界定	0	0.00		
總	和	1,576	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38.73%，未使用者有57.71%，遺漏值佔3.56%。

38.73%遊客使用的手持裝置系統方面分析如下：使用手機(Android)有69.67%、手機(IOS)有21.64%、平板電腦(Android)有3.93%、平板電腦(IOS)者有2.62%、其他有1.48%、遺漏值佔0.66%。

(5-2) 遊客使用本處行動導覽APP方面分析如下：使用者有9.84%、未使用者有29.76%、遺漏值佔60.41%。

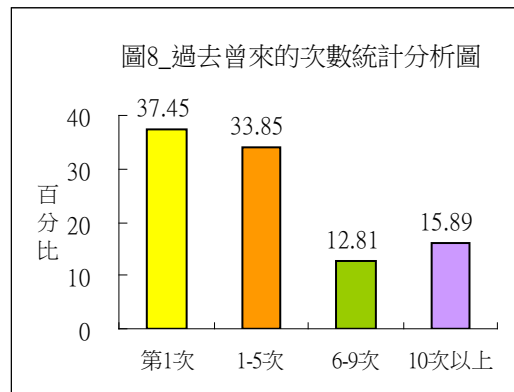
9.84%使用者中下載APP方式分析如下：有63.23%遊客使用本處提供之QRcod下載，有30.97%使用系統APP商店搜尋，遺漏值有5.81%。

遊客使用APP滿意度分析如下：使用過的遊客有33.55%感到非常滿意及51.61%感到滿意，12.90%感到普通，0.00%感到不滿意及非常不滿意，遺漏值有1.94%。

(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1554、遺漏值有22佔1.40%，其中以第1次造訪佔最多有37.45%，其次為1-5次的有33.85%，10次以上者佔15.89%，以6-9次最少佔12.81%。

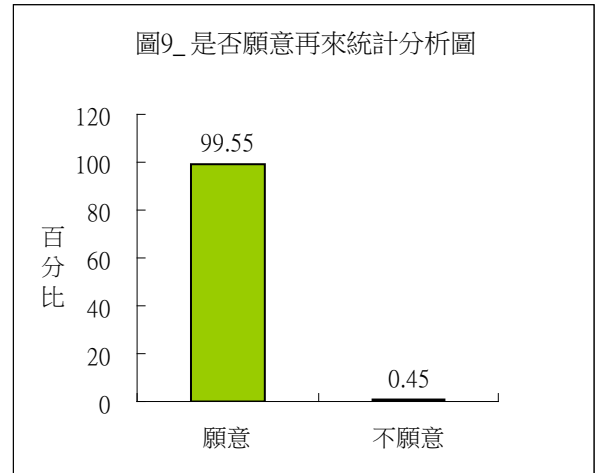
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	第1次	582	36.93	37.45	37.45
	1-5次	526	33.38	33.85	71.30
	6-9次	199	12.63	12.81	84.11
	10次以上	247	15.67	15.89	100.00
	總和	1,554	98.60	100.00	
遺漏值	系統界定	22	1.40		
總	和	1,576	100.00		



(7) 請問您是否願意再來

有高達99.55%的遊客表示願意再來造訪國家公園

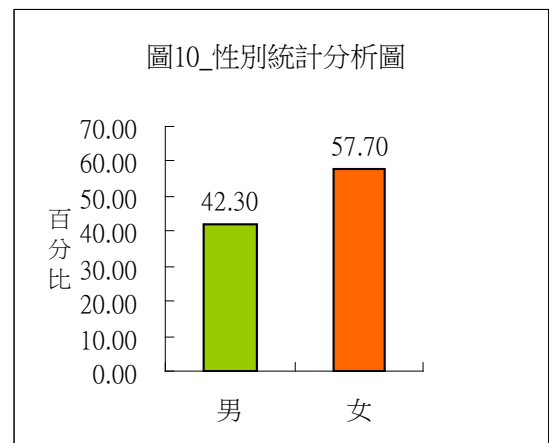
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	1,547	98.16	99.55	99.55
	不願意	7	0.44	0.45	100.00
	總和	1,554	98.67	100.00	
遺漏值	系統界定	22	1.40		
總	和	1,576	100.00		



(8) 性別

參訪遊客性別方面，有效問卷1572、遺漏值4佔0.25%，男性與女性比例為42.30%：57.70%，女性居多。

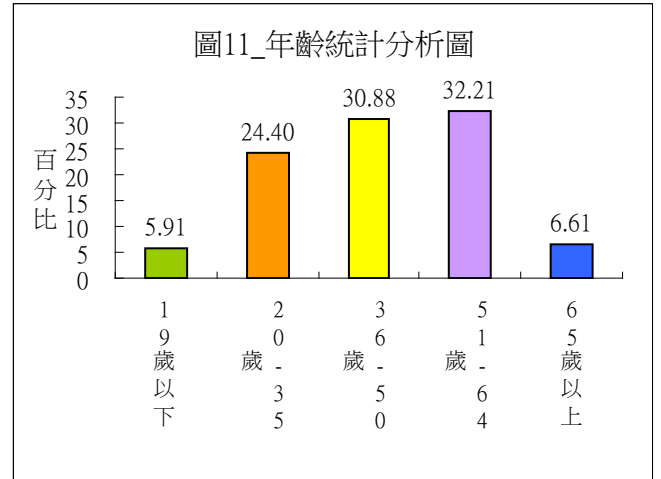
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	665	42.20	42.30	42.30
	女	907	57.55	57.70	100.00
	總和	1,572	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.25		
總	和	1,576	100.00		



(9) 年齡

參訪遊客年齡方面，有效問卷數1574、遺漏值2佔0.13%，在年齡分布上，以51-64歲較多佔32.21%，其次為36-50歲佔30.88%、20-35歲佔24.40%、65歲以上6.61%，19歲以下者最少佔6.61%。

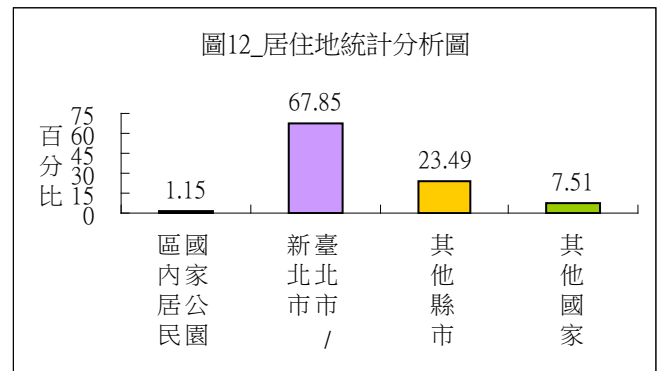
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	19歲以下	93	5.90	5.91	5.91
	20-35歲	384	24.37	24.40	30.30
	26-50歲	486	30.84	30.88	61.18
	51-64歲	507	32.17	32.21	93.39
	65歲以上	104	6.60	6.61	100.00
	總和	1,574	99.87	100.00	
遺漏值	系統界定	2	0.13		
總	和	1,576	100.00		



(10) 居住地

參訪遊客居住地方面，有效問卷數1571、遺漏值5佔0.32%，以居住於臺北市/新北市居多佔67.85%，其次為其他縣市佔23.49%，園區內居民佔1.15%，其他國家佔7.51%，其中有來自新加坡、中國大陸、、馬來西亞、香港、加拿大、美國、日本、韓國、澳洲等及其他國家。

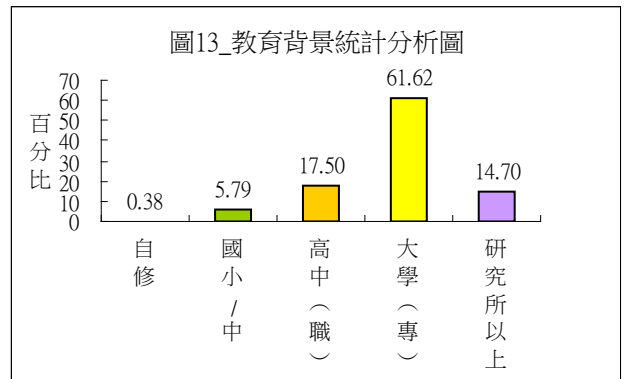
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國家公園內居民	18	1.14	1.15	1.15
	臺北市/新北市	1,066	67.64	67.85	69.00
	其他縣市	369	23.41	23.49	92.49
	其他國家	118	7.49	7.51	100.00
	總和	1,571	99.68	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.32		
總	和	1,576	100.00		



(11) 教育背景

遊客的教育背景方面有效問卷數1571，遺漏值5佔0.32%，參訪遊客中以大學（專）為主佔61.62%，其次依序為高中（職）佔17.50%、研究所以上佔14.70%、國小/中佔5.79%、自修者佔0.38%。

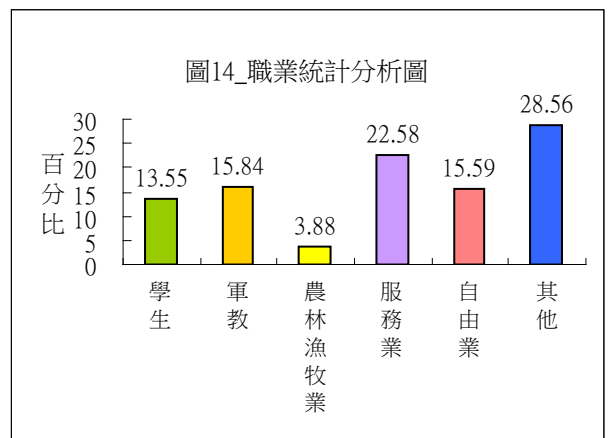
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自修	6	0.38	0.38	0.38
	國小/中	91	5.77	5.79	6.17
	高中（職）	275	17.45	17.50	23.68
	大學（專）	968	61.42	61.62	85.30
	研究所以上	231	14.66	14.70	100.00
	總和	1,571	99.68	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.32		
總	和	1,576	100.00		



(12) 職業

遊客的職業方面有效問卷數1572，遺漏值4佔0.25%，參訪遊客中以其他職業為較多佔28.56%，其次依序為服務業佔22.58%、軍教15.84%、自由業佔15.59%、學生佔13.55%、農林漁牧業3.88%。

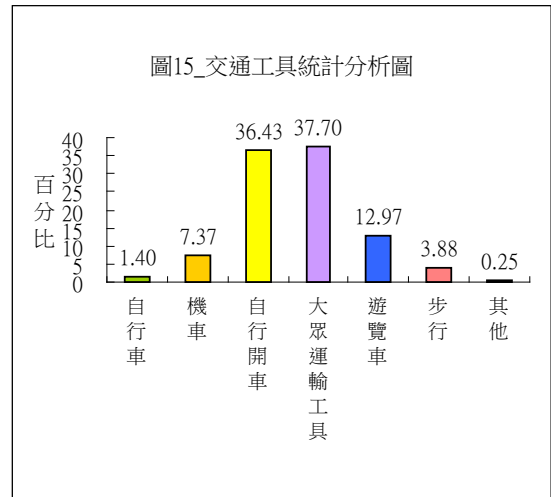
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	213	13.52	13.55	13.55
	軍教	249	15.80	15.84	29.39
	農林漁牧業	61	3.87	3.88	33.27
	服務業	355	22.53	22.58	55.85
	自由業	245	15.55	15.59	71.44
	其他	449	28.49	28.56	100.00
	總和	1,572	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.25		
總	和	1,576	100.00		



(13) 交通工具

遊客參訪園區搭乘交通工具方面有效問卷數1573，遺漏值3佔0.19%，參訪遊客中以搭乘大眾運輸工具至園區者較多佔37.70%，其次依序為自行開車佔36.43%、搭乘遊覽車佔12.97%、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	22	1.40	1.40	1.40
	機車	116	7.36	7.37	8.77
	自行開車	573	36.36	36.43	45.20
	搭乘大眾運輸工具	593	37.63	37.70	82.90
	遊覽車	204	12.94	12.97	95.88
	步行	61	3.87	3.88	99.75
	其他	4	0.25	0.25	100.00
	總和	1,573	99.81	100.00	
遺漏值	系統界定	3	0.19		
總和		1,576	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	82	583	49.57	39.79	9.09	1.03	0.51
		女	156	751	49.13	37.15	11.45	2.26	0.00
	解說摺頁/出版品	男	96	569	47.80	41.83	8.26	1.23	0.88
		女	166	741	54.25	34.28	9.58	1.35	0.54
	視聽多媒體	男	194	471	56.05	32.48	8.28	2.55	0.64
		女	262	645	58.45	30.54	8.84	1.40	0.78
	解說陳列展示	男	29	606	48.35	43.07	7.10	0.99	0.50
		女	117	790	50.25	38.35	9.49	1.52	0.38
解說導覽機台	男	356	309	50.18	36.57	11.00	0.65	0.97	
	女	483	424	53.07	32.78	10.61	2.83	0.71	
二、 公共設施	廁所	男	40	625	51.52	36.64	10.72	0.80	0.32
		女	90	817	54.10	32.68	11.61	1.10	0.49
	育嬰設備	男	427	238	44.12	35.29	15.97	2.52	2.10
		女	582	325	50.46	29.54	17.85	1.85	0.31
	步道	男	34	631	53.72	36.45	9.03	0.63	0.16
		女	43	864	59.72	30.67	7.29	1.97	0.35
	觀景亭台	男	64	601	50.58	38.10	10.48	0.67	0.17
		女	83	824	56.43	34.47	7.89	0.97	0.24
	休憩座椅	男	71	594	44.44	43.77	9.93	1.68	0.17
		女	114	793	51.70	35.06	9.96	2.90	0.38
	停車場	男	110	555	50.45	35.32	12.61	1.08	0.54
		女	230	677	52.88	32.79	10.19	2.36	1.77
iTaiwan 免費 無線上網	男	406	259	62.16	26.64	6.56	4.25	0.39	
	女	575	332	58.73	26.51	10.24	3.31	1.20	
三、 遊客服務	服務人員態度	男	8	657	84.63	13.09	1.52	0.61	0.15
		女	7	900	85.33	13.44	1.00	0.00	0.22
	服務人員解說 內容	男	39	626	79.07	19.65	1.12	0.00	0.16
		女	39	868	83.87	14.40	1.38	0.12	0.23
提供遊客服務 之項目	男	60	635	74.65	21.26	3.78	0.16	0.16	
	女	45	862	74.71	20.07	4.52	0.12	0.58	
四、 心理 體驗	遊憩區內之擁 擠度	男	18	647	61.98	23.03	8.96	4.02	2.01
		女	24	883	60.93	23.10	9.74	3.06	3.17
	環境維護之清 潔度	男	6	659	67.07	26.25	5.46	0.76	0.46
		女	12	895	69.61	21.45	7.49	1.12	0.34
	遊憩區內之吵 雜度	男	11	654	61.77	26.15	7.95	1.07	3.06
		女	23	884	62.67	21.72	8.60	3.51	3.51

## (三) 園區各站及整體滿意度百分比：

表17\_天溪園101年度第4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	74	132	95.45	98.13
	解說摺頁/出版品	47	159	99.37	
	視聽多媒體	29	177	99.44	
	解說陳列展示	73	133	98.50	
	解說導覽機台	110	96	97.92	
二、公共設施	廁所	16	190	100.00	97.98
	育嬰設備	155	51	100.00	
	步道	2	204	99.02	
	觀景亭台	31	175	98.29	
	休憩座椅	67	139	98.56	
	停車場	73	133	100.00	
	iTaiwan免費無線上網	166	40	90.00	
三、遊客服務	服務人員態度	2	204	100.00	99.66
	服務人員解說內容	0	206	99.51	
	提供遊客服務之項目	21	185	99.46	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	2	204	96.57	95.59
	環境維護之清潔度	0	206	99.03	
	遊憩區內吵雜度	0	206	94.17	
五	使用APP滿意度	1	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206份。			

表18\_遊客中心101年度第4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	20	150	94.00	97.08
	解說摺頁/出版品	12	158	95.57	
	視聽多媒體	25	145	98.62	
	解說陳列展示	14	156	98.72	
	解說導覽機台	37	133	98.50	
二、公共設施	廁所	14	156	96.15	94.02
	育嬰設備	85	85	100.00	
	步道	7	163	93.25	
	觀景亭台	15	155	97.42	
	休憩座椅	16	154	92.21	
	停車場	49	121	85.12	
	iTaiwan免費無線上網	87	83	93.98	
三、遊客服務	服務人員態度	0	170	99.41	99.39
	服務人員解說內容	8	162	99.38	
	提供遊客服務之項目	10	160	99.38	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	7	163	80.98	84.71
	環境維護之清潔度	3	167	94.01	
	遊憩區內吵雜度	7	163	79.14	
五	使用APP滿意度	1	12	61.90	61.90
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計170份。			



表19\_大屯(含二子坪)101年度第4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	13	187	100.00	95.14
	解說摺頁/出版品	22	178	95.51	
	視聽多媒體	40	160	87.50	
	解說陳列展示	16	184	94.57	
	解說導覽機台	146	54	98.15	
二、公共設施	廁所	8	192	94.57	98.30
	育嬰設備	144	56	100.00	
	步道	3	197	98.98	
	觀景亭台	5	195	98.97	
	休憩座椅	9	191	95.29	
	停車場	9	191	96.86	
	iTaiwan免費無線上網	96	104	99.04	
三、遊客服務	服務人員態度	0	200	99.00	98.97
	服務人員解說內容	9	191	98.95	
	提供遊客服務之項目	6	194	98.97	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	7	193	84.46	75.67
	環境維護之清潔度	0	200	97.50	
	遊憩區內吵雜度	2	198	93.43	
五	使用APP滿意度	1	41	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20\_小油坑101年度第4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	17	183	99.45	98.73
	解說摺頁/出版品	16	184	97.83	
	視聽多媒體	75	125	100.00	
	解說陳列展示	3	197	98.98	
	解說導覽機台	124	76	97.37	
二、公共設施	廁所	11	189	98.94	96.46
	育嬰設備	161	39	94.87	
	步道	32	168	98.21	
	觀景亭台	37	163	98.77	
	休憩座椅	27	173	98.84	
	停車場	27	173	97.69	
	iTaiwan免費無線上網	167	33	87.88	
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	6	194	100.00	
	提供遊客服務之項目	5	195	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	4	196	97.96	98.14
	環境維護之清潔度	2	198	100.00	
	遊憩區內吵雜度	2	198	96.46	
五	使用APP滿意度	0	24	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4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	16	184	99.46	99.66
	解說摺頁/出版品	8	192	99.48	
	視聽多媒體	42	158	99.37	
	解說陳列展示	3	197	100.00	
	解說導覽機台	198	2	100.00	
二、公共設施	廁所	14	186	100.00	99.85
	育嬰設備	93	107	100.00	
	步道	4	196	100.00	
	觀景亭台	4	196	100.00	
	休憩座椅	2	198	100.00	
	停車場	22	178	100.00	
	iTaiwan免費無線上網	105	95	98.95	
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	0	200	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	100.00	100.00
	環境維護之清潔度	0	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	200	100.00	
五	使用APP滿意度	0	24	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4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	39	161	96.27	96.91
	解說摺頁/出版品	56	144	99.31	
	視聽多媒體	58	142	100.00	
	解說陳列展示	25	175	97.14	
	解說導覽機台	65	135	91.85	
二、公共設施	廁所	27	173	98.84	96.15
	育嬰設備	127	73	90.41	
	步道	18	182	97.80	
	觀景亭台	18	182	99.45	
	休憩座椅	18	182	96.70	
	停車場	30	170	97.65	
	iTaiwan免費無線上網	123	77	92.21	
三、遊客服務	服務人員態度	3	197	97.97	98.82
	服務人員解說內容	18	182	100.00	
	提供遊客服務之項目	3	197	98.48	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	6	194	96.91	91.30
	環境維護之清潔度	5	195	99.49	
	遊憩區內吵雜度	6	194	98.45	
五	使用APP滿意度	0	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200份。			

表23\_冷水坑101年度第4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	32	168	98.81	98.46
	解說摺頁/出版品	45	155	98.06	
	視聽多媒體	78	122	96.72	
	解說陳列展示	20	180	99.44	
	解說導覽機台	65	135	99.26	
二、公共設施	廁所	19	181	96.13	96.59
	育嬰設備	109	91	91.21	
	步道	6	194	98.45	
	觀景亭台	10	190	98.42	
	休憩座椅	8	192	98.44	
	停車場	33	167	99.40	
	iTaiwan免費無線上網	99	101	94.06	
三、遊客服務	服務人員態度	9	191	100.00	100.00
	服務人員解說內容	36	164	100.00	
	提供遊客服務之項目	27	173	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	11	189	92.59	94.56
	環境維護之清潔度	68	194	97.94	
	遊憩區內吵雜度	10	190	93.16	
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24\_陽明書屋101年度第4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	27	173	99.42	99.11
	解說摺頁/出版品	56	144	99.31	
	視聽多媒體	110	90	98.89	
	解說陳列展示	22	178	98.88	
	解說導覽機台	95	105	99.05	
二、公共設施	廁所	21	179	99.44	98.80
	育嬰設備	136	64	98.44	
	步道	6	194	99.48	
	觀景亭台	28	172	100.00	
	休憩座椅	39	161	98.14	
	停車場	98	102	96.08	
	iTaiwan免費無線上網	140	60	100.00	
三、遊客服務	服務人員態度	1	199	100.00	99.83
	服務人員解說內容	1	199	100.00	
	提供遊客服務之項目	4	196	99.49	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	5	195	98.46	98.11
	環境維護之清潔度	2	198	100.00	
	遊憩區內吵雜度	7	193	95.85	
五	使用APP滿意度	0	9	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。			

## 整體平均

表25\_101年度第4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	238	1338	98.06	97.81
	解說摺頁/出版品	262	1314	98.02	
	視聽多媒體	457	1119	97.41	
	解說陳列展示	176	1400	98.29	
	解說導覽機台	840	736	97.28	
二、公共設施	廁所	130	1446	98.62	97.49
	育嬰設備	1010	566	96.82	
	步道	78	1498	98.26	
	觀景亭台	148	1428	98.95	
	休憩座椅	186	1390	97.34	
	停車場	341	1235	97.00	
	iTaiwan免費無線上網	983	593	95.45	
三、遊客服務	服務人員態度	15	1561	99.55	99.58
	服務人員解說內容	78	1498	99.73	
	提供遊客服務之項目	76	1500	99.47	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	42	1534	90.60	93.25
	環境維護之清潔度	18	1558	97.47	
	遊憩區內吵雜度	34	1542	91.67	
五	使用APP滿意度	3	152	100.00	100.00
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計1576份。			