

101年度 陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查報告

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

壹、緣起	5
貳、問卷設計	5
參、問卷調查	5
一、問卷格式內容	
(一)問卷中文版	5
(二)問卷英譯版	8
二、問卷調查方法	11
三、問卷調查期間	11
肆、問卷分析	11
一、受訪遊客的基本資料	11
(一)性別	11
(二)年齡	12
(三)居住地	13
(四)教育背景	13
(五)職業	13
(六)交通工具	14
二、問卷滿意度調查分析	14
(一)101年度問卷滿意度調查分析	
1.天氣方面	14
2.氣溫方面	15
3.遊客對本處設施、服務及環境整體的滿意度分析	16
3-1、在解說設施方面	
3-1-1、戶外解說牌誌	17
3-1-2、解說摺頁及出版品	18
3-1-3、視聽多媒體	18
3-1-4、遊客服務站之解說陳列展示	19
3-1-5遊客服務站之解說導覽機台	19
3-2、公共設施	
3-2-1、廁所	20
3-2-2、育嬰設備	20
3-2-3、步道	21
3-2-4、觀景亭台	21
3-2-5、休憩座椅	22
3-2-6、停車場	22
3-2-7iTaiwan免費無線上網	23
3-3、遊客服務	
3-3-1、服務人員態度	23
3-3-2、服務人員解說內容	24
3-3-3、提供遊客服務之項目	24
3-4、心理體驗	
3-4-1、遊憩區內之擁擠度	25
3-4-2、環境維護之清潔度	25
3-4-3、遊憩區內之吵雜度	26
3-5、智慧型手機等手持式裝置APP服務	26
3-6、曾來訪陽明山次數	27
3-7、請問您是否願意再來	27
(二)園區各站及整體滿意度百分比	28
(三)性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析	36

伍、結論及遊客意見	
一、遊客的滿意度	37
二、遊客的不滿意度及意見	37
(一) 遊客對遊客中心的建議	38
(二) 遊客對天溪園生態教育中心的建議	38
(三) 遊客對陽明書屋的建議	39
(四) 遊客對擎天崗管理站(含冷水坑服務站)的建議	39
(五) 遊客對小油坑管理站(含大屯服務站)的建議	40
(六) 遊客對龍鳳谷管理站的建議	40
三、總結	41

表 目 錄

表一_性別統計量表	11
表二_年齡統計量表	12
表三_居住地統計量表	12
表四_教育背景統計量表	13
表五_職業統計量表	13
表六_交通工具統計量表	14
表七_天氣統計量表	14
表八_氣溫統計量表	15
表九_101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查整體平均分析表	16
表十_戶外解說牌統計量表	17
表十一_解說摺頁及出版品統計量表	18
表十二_視聽多媒體統計量表	18
表十三_解說陳列展示統計量表	19
表十四_解說導覽機台統計量表	19
表十五_廁所統計量表	20
表十六_育嬰設備統計量表	20
表十七_步道設施統計量表	21
表十八_觀景亭台設施統計量表	21
表十九_休憩座椅統計量表	22
表二十_停車場統計量表表	22
表二十一_iTaiwana免費無線上網統計量表	23
表二十二_服務人員態度統計量表	23
表二十三_服務人員解說內容統計量表	24
表二十四_提供遊客服務之項目統計量表	24
表二十五_遊憩區內之擁擠度統計量表	25
表二十六_環境維護之清潔度統計量	25
表二十七_遊憩區內之吵雜度統計量表	26
表二十八_過去曾來的次數統計量表	27
表二十九_是否願意再來統計量表	27
表三十_天溪園101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	28
表三十一_遊客中心101年度第陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	29
表三十二_大屯(含二子坪)101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	23
表三十三_小油坑101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	24
表三十四_龍鳳谷101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	25
表三十五_擎天崗101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	26
表三十六_冷水坑101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	27
表三十七_陽明書屋101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	28
表三十八_性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析表	29

圖 目 錄

圖一_性別統計分析圖	4
圖二_年齡統計分析圖	5
圖三_居住地統計分析圖	6
圖四_教育背景統計分析圖	7
圖五_職業統計分析圖	7
圖六_交通工具統計分析圖	8
圖七_天氣統計分析圖圖	8
圖八_氣溫統計分析圖	9
圖十_戶外解說牌誌統計分析	10
圖十一_解說摺頁及出版品統計分析圖	10
圖十二_視聽多媒體統計分析圖	11
圖十三_解說陳列展示統計分析	11
圖十四_解說導覽機台統計分析圖	12
圖十五_廁所統計分析圖	12
圖十六_育嬰設備統計分析圖	13
圖十七_步道設施統計分析圖	13
圖十八_觀景亭台設施統計分析圖	14
圖十九_休憩座椅設施統計分析圖	14
圖二十_停車場設施統計分析圖	15
圖二十一_iTaiwan免費無線上網服務統計分析圖	15
圖二十二_服務人員態度統計分析圖	16
圖二十三_服務人員解說內容統計分析圖	17
圖二十四_提供遊客服務之項目統計分析圖	17
圖二十五_遊憩區內之擁擠度統計分析圖	18
圖二十六_環境維護之清潔度統計分析圖	18
圖二十七_遊憩區內之吵雜度統計分析圖	19
圖二十八_過去曾來的次數統計分析圖	19
圖二十九_是否願意再來統計分析圖	20

壹、緣起：

本(101)年度廣續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

101年4月25日修訂

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

溫度： 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

親愛的遊客，您好！

歡迎您來到陽明山國家公園_____！

為了解您對本處提供的解說服務及遊憩設施滿意度，請您針對_____地區各項服務項目給予適當評分。您的意見將提供我們改進參考，謝謝您的協助！

祝您 旅途愉快！

陽明山國家公園管理處 敬上

第一部份：滿意度

請您就本次的旅遊體驗給予建議（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1分，未使用(不知道)則給0分）

一、解說設施滿意度

未使用(不知道) 0 5 4 3 2 1

- (一) 戶外解說牌誌
- (二) 解說摺頁/出版品
- (三) 視聽多媒體
- (四) 解說陳列展示
- (五) 解說導覽機台

二、公共設施滿意度

未使用(不知道) 0 5 4 3 2 1

- (一) 廁所
- (二) 育嬰設備（哺乳室、廁所之換尿布台等）
- (三) 步道
- (四) 觀景亭台
- (五) 休憩座椅
- (六) 停車場
- (七) iTaiwan免費無線上網
- (八) 其它 - 手機充電站
其它 - 即時氣象顯示板

三、遊客服務滿意度

未使用(不知道) 0 5 4 3 2 1

- (一) 服務人員態度
- (二) 服務人員解說內容
- (三) 提供遊客服務之項目

四、心理體驗滿意度

未使用(不知道) 0 5 4 3 2 1

- (一) 遊憩區內之擁擠度
- (二) 環境維護之清潔度
- (三) 遊憩區內之吵雜度

五、智慧型手機等手持式裝置APP服務

(一) 您有使用智慧型手機、平板電腦等行動工具嗎?

1. 是(請續答第2題) 2. 否(請跳答第六題)

(二) 您的手持式裝置及系統是： 1. 手機(Android) 2. 手機(iOS)

3. 平板電腦(Android) 4. 平板電腦(iOS) 5. 其它_____

(三) 您使用過陽明山國家公園行動導覽APP嗎? 1. 是 2. 否(請跳答第六題)

(四) 您透過何種方式下載本處APP? 1. 本處提供之QRcode 2. 系統APP商店搜尋

(五) 使用APP的滿意度？ 1.非常滿意 2.滿意 3.普通 4.不滿意 5.非常不滿意

(六) 您希望增加何種功能？ _____

六、請問您過去曾來本地區旅遊幾次？

1.第1次 2.1-5次 3.6-9次 4.10次以上

七、請問您是否願意再來本地區旅遊？

1.願意 2.不願意，其原因為： _____

八、您對各項設施及服務如有不滿意或其他寶貴意見請提供我們改進：

第二部份：遊客基本資料

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.國家公園區內居民 2.台北市/新北市 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.軍教 3.農林漁牧業 4.服務業
5.自由業 6.其他

六、請問您此次本地區所使用之主要交通工具為何？

1.自行車 2.機車 3.自行開車 4.搭乘大眾運輸工具

5.遊覽車 6.步行 7.其他

(二)問卷英譯版：

Yangmingshan National Park Visitor's Satisfaction Questionnaire

Headquarters Visitor Center

July 2012

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 2. 1-5 3. 6-10 4. 11-15 5. 16-20 6. 21-25 7. 26-30 8. Above 30

This questionnaire is designed to assess visitor satisfaction with the various recreational facilities and services within Yangmingshan National Park. Your help is extremely important to us because the data we collect from this survey informs our management decisions and strategies for the Park. We appreciate your cooperation.

We hope you have a wonderful trip!

Yangmingshan National Park Headquarters

Part I Visitor's Satisfaction

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

A. Interpretation Facility

0(Not applicable) 5 4 3 2 1

1. Signposts

2. Brochures / Publications

3. Audiovisual displays

4. Displays and exhibition items

5. Information Kiosk

B. Public Facility

0(Not applicable) 5 4 3 2 1

1. Toilet facilities

2. Breast feeding areas/Diaper changing pad (in toilet)

- 3.Trails
- 4.Observation decks
- 5.Seating in rest areas
- 6.Parking Lots
- 7.Free Wi-Fi (iTaiwan)
- 8.Mobile phone charging service
- 9.Real-time weather information kiosk

C. Tourist Services

0(Not applicable) 5 4 3 2 1

- 1.The services provided by staff
- 2.Knowledgeability of the staff
- 3.Service Items

D. Tourist experience

0(Not applicable) 5 4 3 2 1

- 1.Crowdedness of recreation areas
- 2.Cleanliness of recreation areas
- 3.Noise level in recreation areas

E. App service

- a. Do you use smartphone or tablet computer?
 - 1. Yes 2. No, please answer the next question(F) .
- b. What type of smartphone or tablet computer do you use?
 - 1. Smart phone (Android) 2. Smart phone (IOS) 3. Tablet computer (Android)
 - 4. Tablet computer (IOS) 5. Other_____
- c. Have you ever used Yangmingshan National Park App?
 - 1. Yes 2. No, please answer the next question (F).
- d. Please tick the box numbered 1(Excellent) to 5(Poor) according to your experience of using the Yangmingshan National Park App. 1. 2. 3. 4. 5.
- e. Where did you download the Yangmingshan National Park app?
 - 1. QRcode 2. App store
- f. Any comment for the App service will be appreciated.

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

1. This is my first Time 2. Two to five times 3. Six to nine times
4. Over ten times

G. Will you come here again?

1. Yes 2. No, because _____

I. 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 6. Prefer not to say

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. Military/Government/Teacher
3. Agriculture/Forestry/Fishery/Pasturage 4. Industry/ Business/Service industries
5. Self-employed 6. Other

F. Which of the following transport options did you come to this visitor center 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±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：

問卷調查之期間為民國101年1月1日至101年12月31日止，期間總共進行6503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±3%內，需完成1065份以上之問卷取樣數的要求。

肆、問卷分析：

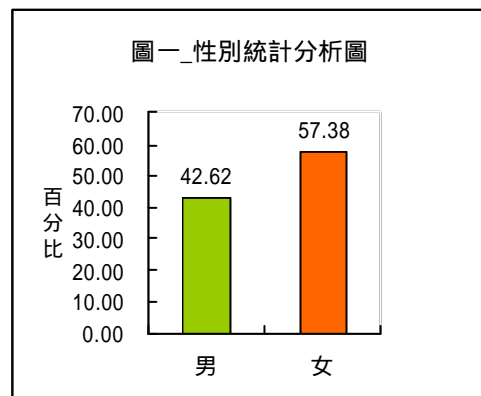
本(101)年度全區受訪對象計6503人次，由於每份問卷都是遊客反映給管理處的意見，僅就各問卷項目遺漏值略去，進行問卷調查結果分析之統計。

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42.62：57.38，可見女性遊客稍稍偏多一些。

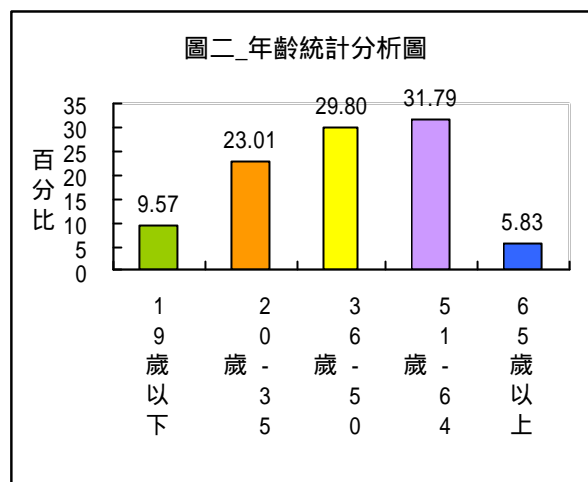
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	2725	41.90	42.62	42.62
	女	3668	56.40	57.38	100.00
	總和	6393	98.31	100.00	
遺漏值	系統界定	110	1.69		
總和		6503	100.00		



(二)年齡

來訪的遊客，以20歲到64歲的年齡層佔遊客的84.60%，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。

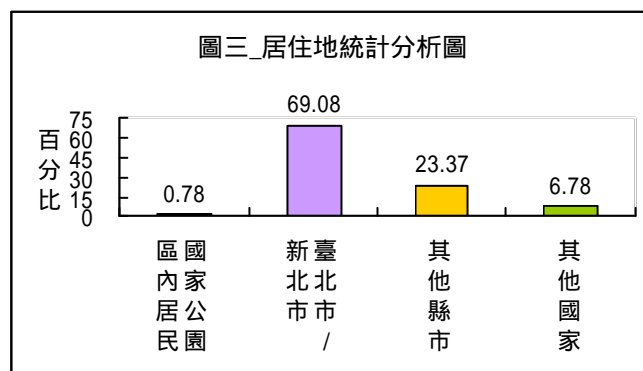
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	19歲以下	617	9.49	9.57	9.57
	20-35歲	1484	22.82	23.01	32.58
	36-50歲	1922	29.56	29.80	62.38
	51-64歲	2050	31.52	31.79	94.17
	65歲以上	376	5.78	5.83	100.00
	總和	6449	99.17	100.00	
遺漏值	系統界定	54	0.83		
總和		6503	100.00		



(三)居住地

參訪陽明山國家公園的遊客，有高達69.08%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0.78%，來自中國、港澳、馬來西亞、新加坡、美國等地區及其他國家的遊客佔6.78%。

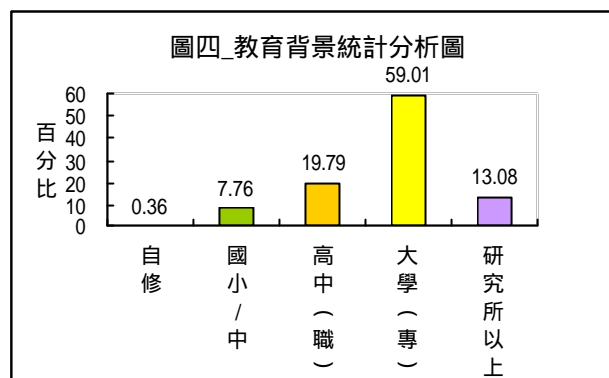
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國家公園內居民	50	0.77	0.78	0.78
	臺北市/新北市	4452	68.46	69.08	69.85
	其他縣市	1506	23.16	23.37	93.22
	其他國家	437	6.72	6.78	100.00
	總和	6445	99.11	100.00	
遺漏值	系統界定	58	0.89		
總和		6503	100.00		



(四)教育背景

遊客的學歷以大學（專）居多佔59.01%，其次分別為高中(職)佔19.79%、國小/中佔7.76%、研究所以上佔13.08%、自修佔0.36%。

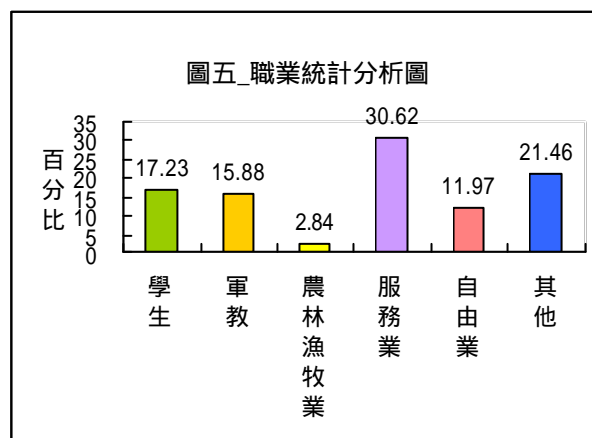
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自修	23	0.35	0.36	0.36
	國小/中	498	7.66	7.76	8.12
	高中（職）	1270	19.53	19.79	27.91
	大學（專）	3786	58.22	59.01	86.92
	研究所以上	839	12.90	13.08	100.00
	總和	6416	98.66	100.00	
遺漏值	系統界定	87	1.34		
總	和	6503	100.00		



(五)職業

在遊客的職業分布比例上，以服務業居多佔30.62%，農/林/漁/牧2.84%是佔遊客比例較低的族群，其餘分別為學生17.23%、軍/公/教15.88%、自由業11.97%、其他21.46%。

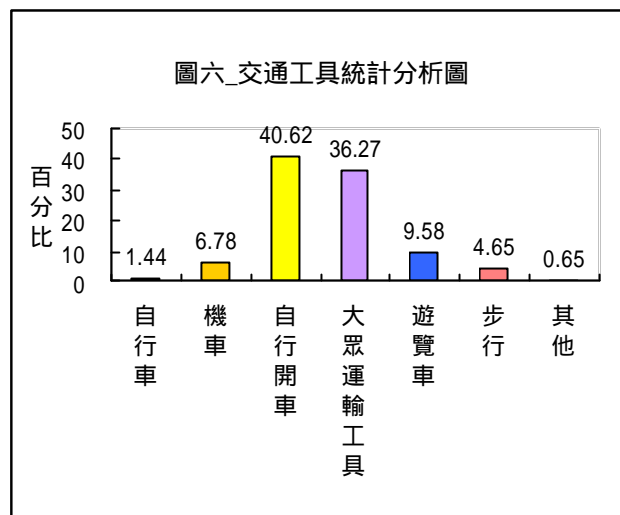
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	1110	17.07	17.23	17.23
	軍教	1023	15.73	15.88	33.12
	農林漁牧業	183	2.81	2.84	35.96
	服務業	1972	30.32	30.62	66.57
	自由業	771	11.86	11.97	78.54
	其他	1382	21.25	21.46	100.00
	總和	6441	99.05	100.00	
遺漏值	系統界定	62	0.95		
總	和	6503	100.00		



(六)交通工具

在交通工具的使用上，有40.62%的遊客是自行開車上山，搭乘公共交通工具的遊客佔36.27%，9.58%搭乘遊覽車，6.78%自行騎機車，4.65%的遊客步行上山，其他方式及騎腳踏車的有2.09%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自行車	93	1.43	1.44	1.44
	機車	437	6.72	6.78	8.22
	自行開車	2619	40.27	40.62	48.84
	搭乘大眾運輸工具	2339	35.97	36.27	85.11
	遊覽車	618	9.50	9.58	94.70
	步行	300	4.61	4.65	99.35
	其他	42	0.65	0.65	100.00
	總和	6448	99.15	100.00	
遺漏值	系統界定	55	0.85		
總	和	6503	100.00		



二、問卷滿意度調查分析如下：

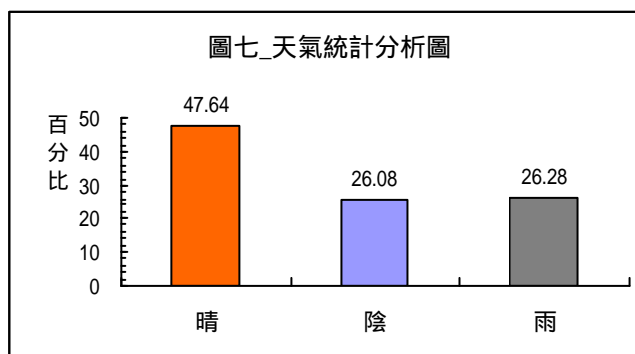
本(101)年度全區受訪對象計6503人次，由於每份問卷都是遊客反映給管理處寶貴的意見，僅就各問卷項目遺漏值略去，仍將有遺漏項目之問卷進行分析結果之統計。

(一)101年度問卷滿意度調查分析：

1.天氣方面：

有效問卷數6304、遺漏值199；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47.64%、陰天有26.08%、雨天有26.28%。

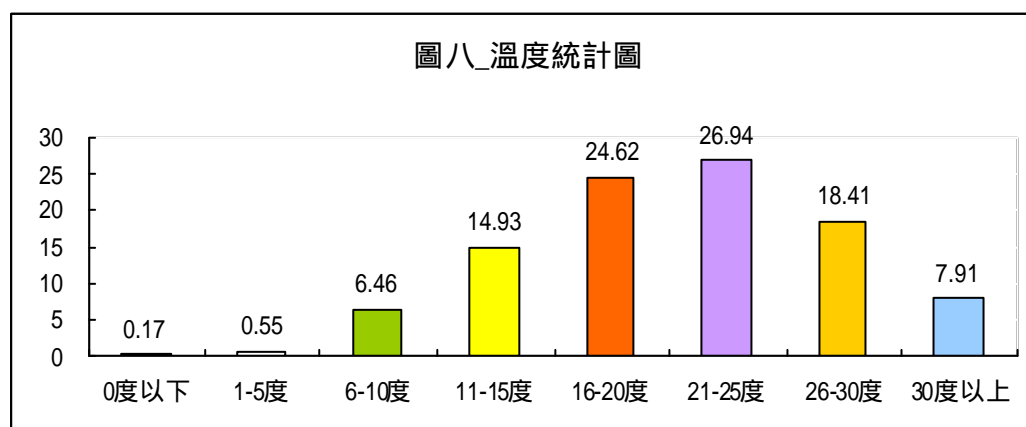
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	晴	3003	46.18	47.64	47.64
	陰	1644	25.28	26.08	73.72
	雨	1657	25.48	26.28	100.00
	總和	6304	96.94	100.00	
遺漏值		199	3.06		
總	和	6503	100.00		



2. 氣溫方面：

有效問卷數6381、遺漏值122；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0.17%、1-5度佔0.55%、6-10度佔6.46%、11-15度佔14.93%、16-20度佔24.62%、21-25度佔26.94%、26-30度佔18.41%、30度以上佔7.91%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0度以下	11	0.17	0.17	0.17
	1-5度	35	0.54	0.55	0.72
	6-10度	412	6.34	6.46	7.18
	11-15度	953	14.65	14.93	22.11
	16-20度	1571	24.16	24.62	46.73
	21-25度	1719	26.43	26.94	73.67
	26-30度	1175	18.07	18.41	92.09
	30度以上	505	7.77	7.91	100.00
	總和	6381	98.12	100.00	
遺漏值	122	1.88			
總和	6503	100.00			



3. 遊客對本處設施、服務及環境整體的滿意度分析：

101年度陽明山國家公園遊客滿意度調查整體平均分析如下表(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	戶外解說牌誌	791	5712	98.67	97.90
	解說摺頁/出版品	1059	5444	98.00	
	視聽多媒體	2130	4373	97.21	
	解說陳列展示	626	5577	98.52	
	解說導覽機台	1799	1419	97.11	
二、公共設施	廁所	555	5948	98.94	97.32
	育嬰設備	4277	2226	96.14	
	步道	344	6159	99.03	
	觀景亭台	563	5940	98.87	
	休憩座椅	571	5932	96.31	
	停車場	1246	5257	96.39	
	iTaiwan免費無線上網	2026	1192	95.55	
三、遊客服務	服務人員態度	110	6393	99.80	99.69
	服務人員解說內容	506	5998	99.58	
	提供遊客服務之項目	301	6202	99.68	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	188	6315	93.05	94.96
	環境維護之清潔度	71	6431	98.27	
	遊憩區內吵雜度	133	6370	93.56	
五	使用APP滿意度	17	266	93.99	93.99
總 問 卷 數		本年度遊客滿意度問卷調查總數計6503份。			

茲就101年度遊客滿意度調查項目進行分析如下：

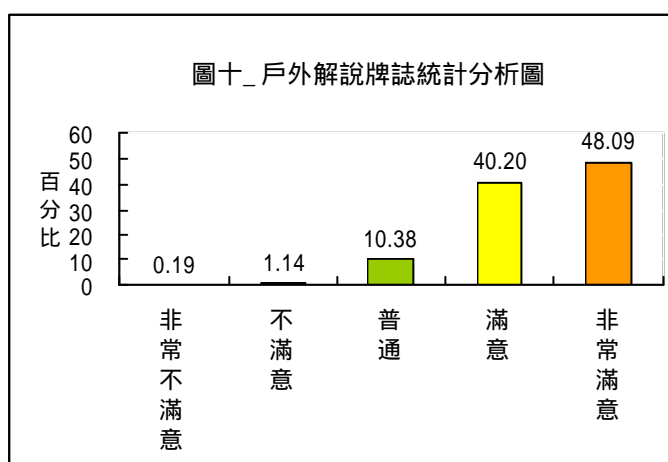
3-1、在解說設施方面：

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、解說導覽機台等項目進行訪問調查，結果分析如下：

3-1-1、戶外解說牌誌

在解說牌誌的問卷調查方面，有效問卷數5712、遺漏值771佔12.16%；遊客對本處解說設施的解說牌誌滿意度分析如下：有48.09%感到非常滿意、有40.20%感到滿意、10.38%感到普通、約有1.14%的遊客感到不滿意及0.19%的遊客感到非常不滿意。

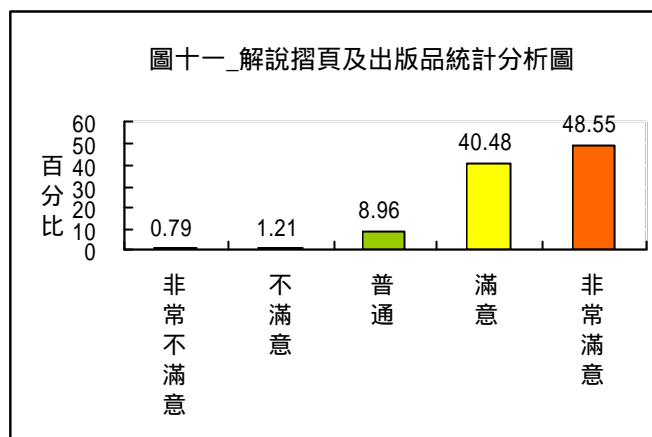
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	11	0.17	0.19	0.19
	不滿意	65	1.00	1.14	1.33
	普通	593	9.12	10.38	11.71
	滿意	2296	35.31	40.20	51.91
	非常滿意	2747	42.24	48.09	100.00
	總和	5712	87.84	100.00	
遺漏值	未使用	759	11.67		
	系統界定	32	0.49		
總和		6503	100.00		



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。

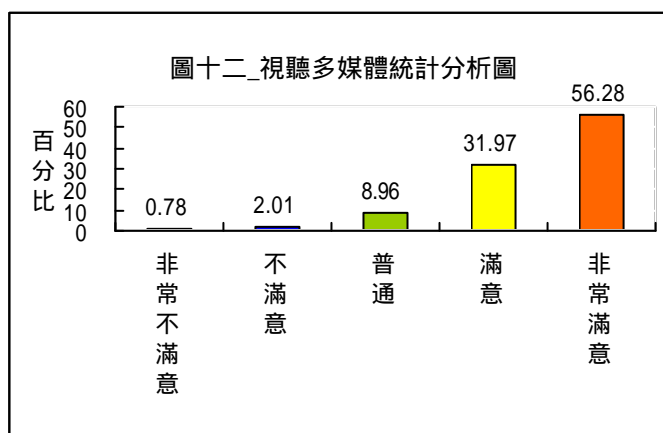
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	43	0.66	0.79	0.79
	不滿意	66	1.01	1.21	2.00
	普通	488	7.50	8.96	10.97
	滿意	2204	33.89	40.48	51.45
	非常滿意	2643	40.64	48.55	100.00
	總和	5444	83.72	100.00	
遺漏值	未使用	1028	15.81		
	系統界定	31	0.48		
總和		6503	100.00		



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4373、遺漏值2130佔32.76%；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56.28%感到非常滿意、有31.97%感到滿意、8.96%感到普通、約有2.01%的遊客感到不滿意及0.78%的遊客感到非常不滿意。

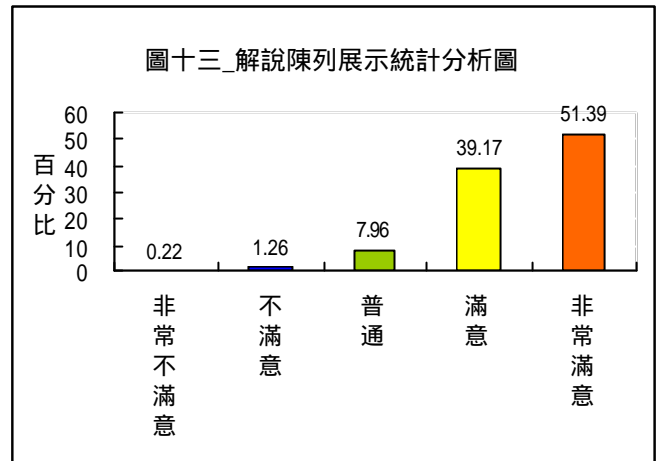
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	34	0.52	0.78	0.78
	不滿意	88	1.35	2.01	2.79
	普通	392	6.03	8.96	11.75
	滿意	1398	21.50	31.97	43.72
	非常滿意	2461	37.84	56.28	100.00
	總和	4373	67.25	100.00	
遺漏值	未使用	2101	32.31		
	系統界定	29	0.45		
總和		6503	100.00		



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5877、遺漏值626佔9.63%；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51.39%感到非常滿意、有39.17%感到滿意、7.96%感到普通、約有1.26%的遊客感到不滿意及0.22%的遊客感到非常不滿意。

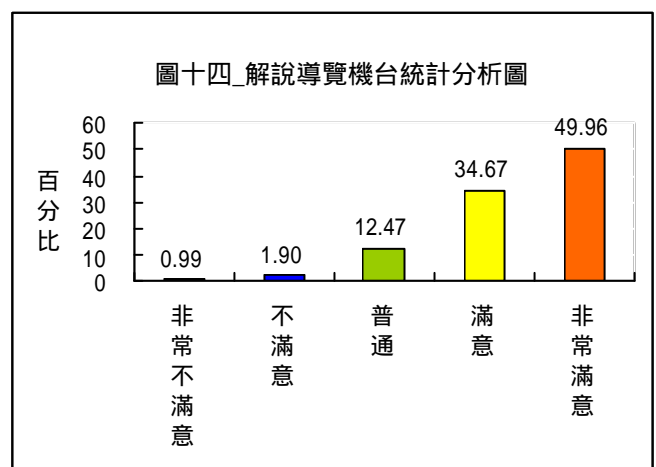
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	13	0.20	0.22	0.22
	不滿意	74	1.14	1.26	1.48
	普通	468	7.20	7.96	9.44
	滿意	2302	35.40	39.17	48.61
	非常滿意	3020	46.44	51.39	100.00
	總和	5877	90.37	100.00	
遺漏值	未使用	591	9.09		
	系統界定	35	0.54		
總	和	6503	100.00		



3-1-5遊客服務站之解說導覽機台

在遊客服務站之解說導覽機台的問卷調查方面（第3季起納入問卷調查），有效問卷數1419、遺漏值1799佔55.91%；遊客對本處遊客服務戰之解說導覽機台之滿意度分析如下：有49.96%感到非常滿意、有34.67%感到滿意、12.47%感到普通、約有1.90%的遊客感到不滿意及0.99%的遊客感到非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	14	0.44	0.99	0.99
	不滿意	27	0.84	1.90	2.89
	普通	177	5.50	12.47	15.36
	滿意	492	15.29	34.67	50.04
	非常滿意	709	22.03	49.96	100.00
	總和	1419	44.10	100.00	
遺漏值	未使用	1755	54.54		
	系統界定	44	1.3		
總	和	3218	100.00		



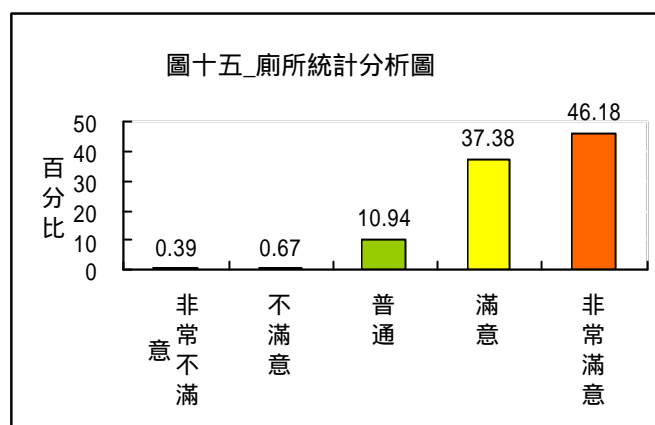
3-2、公共設施：

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、iTaiwan免費無線上網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5978、遺漏值555佔8.54%；遊客對本處公共設施的廁所設施滿意度分析如下：有46.18%感到非常滿意、有37.38%感到滿意、10.94%感到普通、約有0.67%的遊客感到不滿意及0.39%的遊客感到非常不滿意。

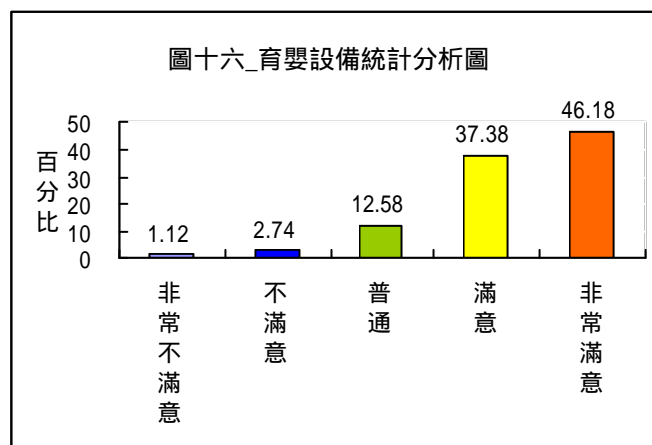
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	23	0.35	0.39	0.39
	不滿意	40	0.62	0.67	1.06
	普通	651	10.01	10.94	12.00
	滿意	2214	34.05	37.22	49.23
	非常滿意	3020	46.44	50.77	100.00
	總和	5948	91.47	100.00	
遺漏值	未使用	541	8.32		
	系統界定	14	0.22		
總和		6503	100.00		



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。

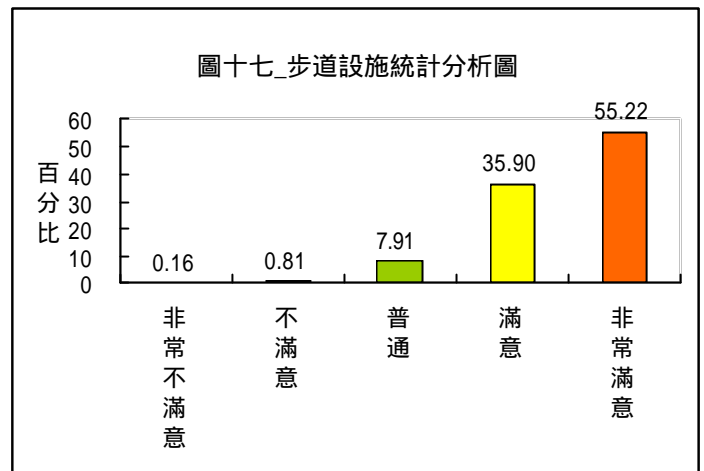
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	25	0.38	1.12	1.12
	不滿意	61	0.94	2.74	3.86
	普通	280	4.31	12.58	16.44
	滿意	832	12.79	37.38	53.82
	非常滿意	1028	15.81	46.18	100.00
總和		2226	34.32	100.00	
遺漏值	未使用	4223	64.94		
	系統界定	54	0.83		
總和		6503	100.00		



3-2-3、步道

在步道設施的問卷調查方面，有效問卷數6159、遺漏值344佔5.29%；遊客對本處公共設施的步道設施滿意度分析如下：有55.22%感到非常滿意、有35.90%感到滿意、7.91%感到普通、約有0.81%的遊客感到不滿意及0.16%的遊客感到非常不滿意。

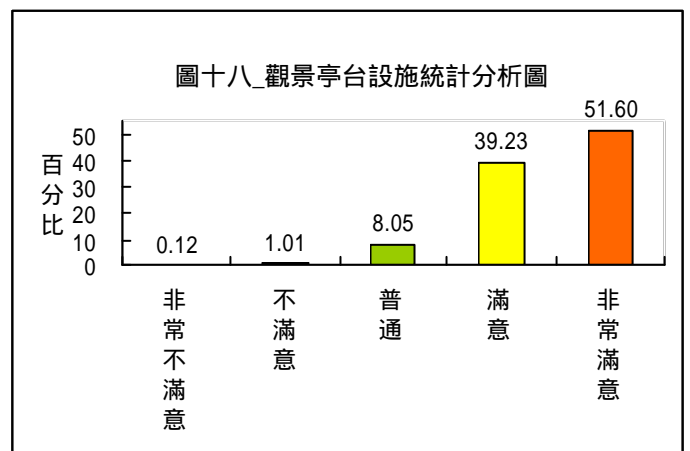
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	10	0.15	0.16	0.16
	不滿意	50	0.77	0.81	0.97
	普通	487	7.49	7.91	8.88
	滿意	2211	34.00	35.90	44.78
	非常滿意	3401	52.30	55.22	100.00
	總和	6159	94.71	100.00	
遺漏值	未使用	331	5.09		
	系統界定	13	0.20		
總和		6503	100.00		



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5940、遺漏值563佔8.66%；遊客對本處公共設施的觀景亭台設施滿意度分析如下：有51.60%感到非常滿意、有39.23%感到滿意、8.05%感到普通、約有1.01%的遊客感到不滿意及0.12%的遊客感到非常不滿意。

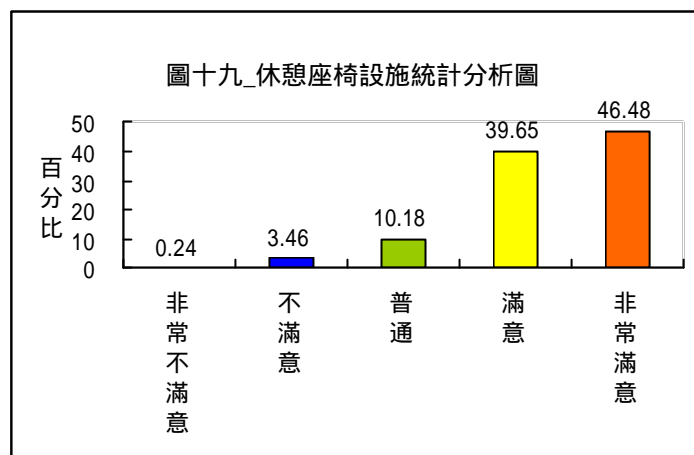
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	7	0.11	0.12	0.12
	不滿意	60	0.92	1.01	1.13
	普通	478	7.35	8.05	9.18
	滿意	2330	25.83	39.23	48.40
	非常滿意	3065	47.13	51.60	100.00
	總和	5940	91.34	100.00	
遺漏值	未使用	548	8.43		
	系統界定	15	0.23		
總和		6503	100.00		



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5932、遺漏值571佔8.78%；遊客對本處公共設施的休憩座椅設施滿意度分析如下：有46.48%感到非常滿意、有39.65%感到滿意、10.18%感到普通、約有3.46%的遊客感到不滿意及0.24%的遊客感到非常不滿意。

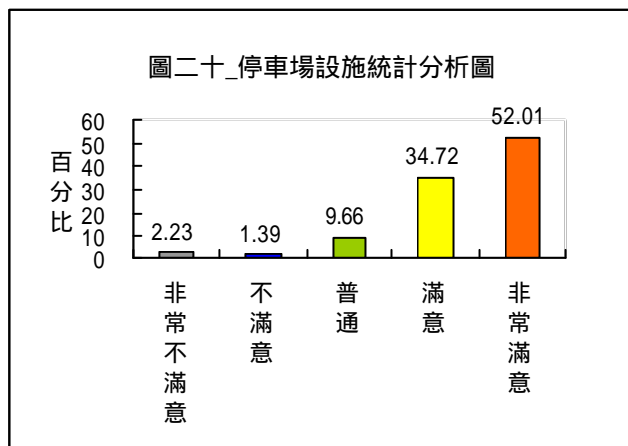
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	14	0.22	0.24	0.24
	不滿意	205	3.15	3.46	3.69
	普通	604	9.29	10.18	13.87
	滿意	2352	36.17	39.65	53.52
	非常滿意	2757	42.40	46.48	100.00
	總和	5932	96.31	100.00	
遺漏值	未使用	551	8.47		
	系統界定	20	0.31		
總和		6503	100.00		



3-2-6、停車場

在停車場設施的問卷調查方面，有效問卷數5257、遺漏值1246佔19.16%；遊客對本處公共設施的停車場設施滿意度分析如下：有52.01%感到非常滿意、有34.72%感到滿意、9.66%感到普通、約有1.39%的遊客感到不滿意及2.23%的遊客感到非常不滿意。

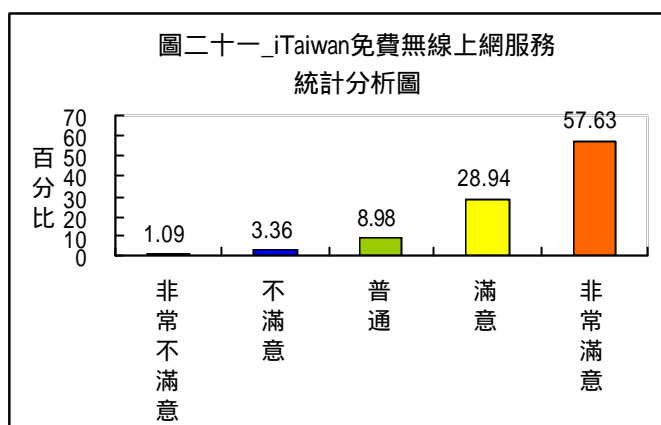
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	117	1.80	2.23	2.23
	不滿意	73	1.12	1.39	3.61
	普通	508	7.81	9.66	13.28
	滿意	1825	28.06	34.72	47.99
	非常滿意	2734	42.04	52.01	100.00
	總和	5257	96.39	100.00	
遺漏值	未使用	1216	18.70		
	系統界定	30	0.46		
總和		6503	100.00		



3-2-7 iTaiwan免費無線上網

在iTaiwan免費無線上網的問卷調查方面（第3季起納入問卷調查），有效問卷數1192、遺漏值2022佔62.95%；遊客對本處公共設施的停車場設施滿意度分析如下：有57.63%感到非常滿意、有28.94%感到滿意、8.98%感到普通、約有3.36%的遊客感到不滿意及1.09%的遊客感到非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	13	0.40	1.09	1.09
	不滿意	40	1.24	3.36	4.45
	普通	107	3.33	8.98	13.42
	滿意	345	10.72	28.94	42.37
	非常滿意	687	21.35	57.63	100.00
	總和	1192	95.55	100.00	
遺漏值	未使用	1976	61.40		
	系統界定	50	1.55		
總	和	3218	100.00		



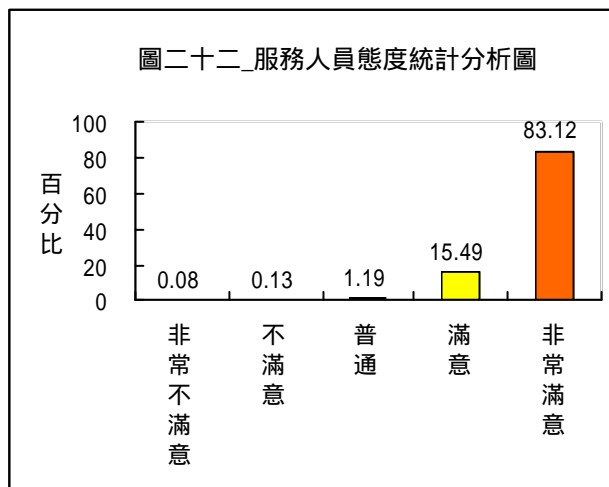
3-3、遊客服務：

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6393、遺漏值110佔1.66%；遊客對本處遊客服務的服務人員態度滿意度分析如下：有83.12%感到非常滿意、有15.49%感到滿意、1.19%感到普通、約有0.13%的遊客感到不滿意及0.08%的遊客感到非常不滿意。

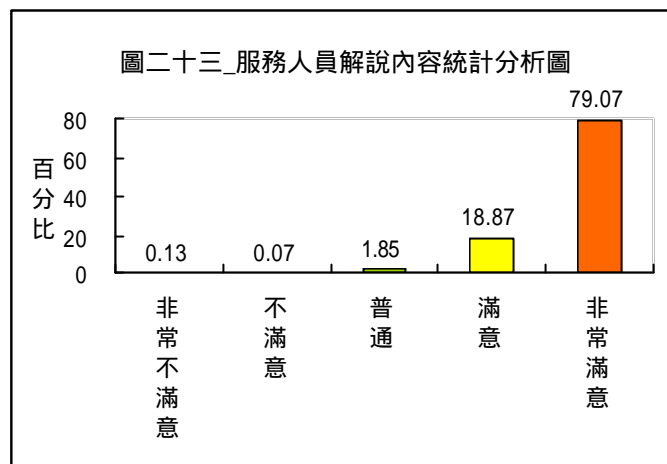
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	5	0.08	0.08	0.08
	不滿意	8	0.12	0.13	0.20
	普通	76	1.17	1.19	1.39
	滿意	990	15.22	15.49	16.88
	非常滿意	5314	81.72	83.12	100.00
	總和	6393	99.80	100.00	
遺漏值	未使用	105	1.61		
	系統界定	5	0.05		
總	和	6503	100.00		



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5998、遺漏值505佔7.77%；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79.07%感到非常滿意、有18.87%感到滿意、1.85%感到普通、約有0.07%的遊客感到不滿意及0.13%的遊客感到非常不滿意。

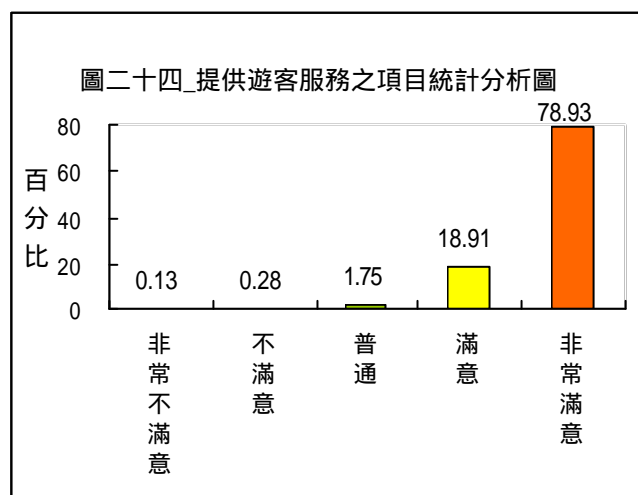
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	8	0.12	0.13	0.13
	不滿意	17	0.26	0.28	0.42
	普通	105	1.61	1.75	2.17
	滿意	1134	17.44	18.91	21.07
	非常滿意	4734	72.80	78.93	100.00
	總和	5998	99.58	100.00	
遺漏值	未使用	500	7.69		
	系統界定	5	0.08		
總和		6,503	100.00		



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6202、遺漏值301佔4.63%；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78.93%感到非常滿意、有18.91%感到滿意、1.75%感到普通、約有0.28%的遊客感到不滿意及0.13%的遊客感到非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	12	0.18	0.19	0.19
	不滿意	8	0.12	0.13	0.32
	普通	225	3.46	3.63	3.95
	滿意	1552	23.87	25.02	28.97
	非常滿意	4405	67.74	71.03	100.00
	總和	6202	95.37	100.00	
遺漏值	未使用	286	4.40		
	系統界定	15	0.23		
總和		6503	100.00		



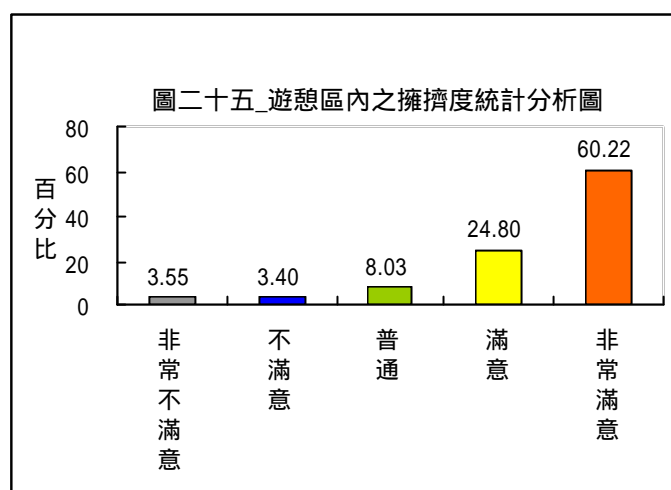
3-4、心理體驗：

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6315、遺漏值178佔2.89%；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60.22%感到非常滿意、有24.80%感到滿意、8.03%感到普通、約有3.40%的遊客感到不滿意及3.55%的遊客感到非常不滿意。

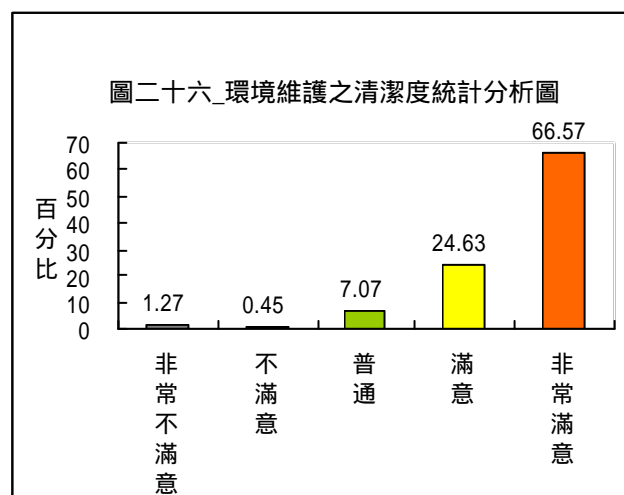
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	224	3.44	3.55	3.55
	不滿意	215	3.31	3.40	6.59
	普通	507	7.80	8.03	14.98
	滿意	1566	24.08	24.80	39.78
	非常滿意	3803	58.48	60.22	100.00
	總和	6315	97.11	100.00	
遺漏值	未使用	172	2.64		
	系統界定	6	0.25		
總和		6503	100.00		



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6432、遺漏值71佔1.09%；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66.57%感到非常滿意、有26.63%感到滿意、7.07%感到普通、約有0.45%的遊客感到不滿意及1.27%的遊客感到非常不滿意。

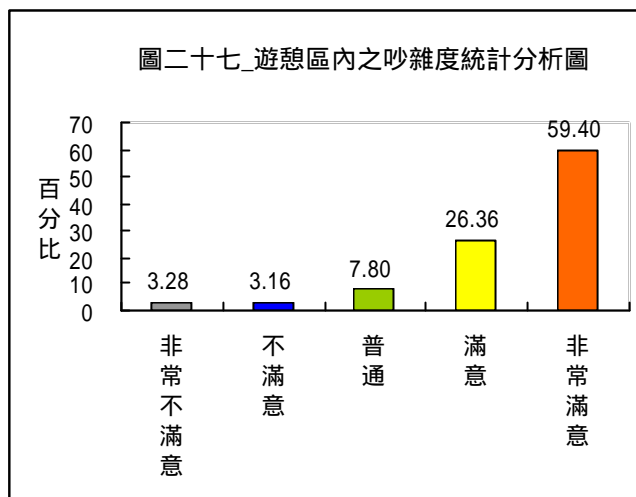
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	82	1.26	1.27	1.27
	不滿意	29	0.45	0.45	1.73
	普通	455	7.00	7.07	8.80
	滿意	1584	24.36	24.63	33.43
	非常滿意	4282	65.85	66.57	100.00
	總和	6432	98.91	100.00	
遺漏值	未使用	61	0.94		
	系統界定	10	0.15		
總和		6503	100.00		



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6370、遺漏值133佔2.05%；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59.40%感到非常滿意、有26.36%感到滿意、7.80%感到普通、約有3.16%的遊客感到不滿意及3.28%的遊客感到非常不滿意。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	209	3.21	3.28	3.28
	不滿意	201	3.09	3.16	6.44
	普通	497	7.64	7.80	14.24
	滿意	1679	25.82	26.36	40.60
	非常滿意	3784	58.19	59.40	100.00
	總和	6370	97.95	100.00	
遺漏值	未使用	117	1.80		
	系統界定	16	0.25		
總和		6503	100.00		



3-5、智慧型手機等手持式裝置APP服務（第三季納入問卷調查）

在遊客使用智慧型手機、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37.24%，未使用者有55.86%，遺漏值佔6.90%。

37.24%遊客使用的手持裝置系統方面分析如下：使用手機（Android）有70.12%、手機（IOS）有20.53%、平板電腦（Android）有3.26%、平板電腦（IOS）者有2.00%、其他有3.09%、遺漏值佔1.00%。

遊客使用本處行動導覽APP方面分析如下：使用者有8.79%、未使用者有30.17%、遺漏值佔61.03%。

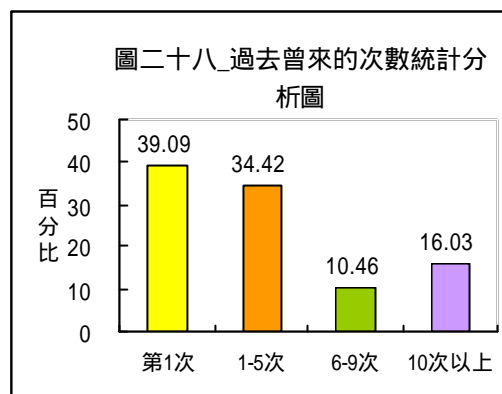
8.79%使用者中下載APP方式分析如下：有6.18%遊客使用本處提供之QRcod下載，有3.25%使用系統APP商店搜尋，遺漏值有0.57%。

遊客使用APP滿意度分析如下：使用過的遊客有32.33%感到非常滿意及54.14%感到滿意，9.40%感到普通，4.14%感到不滿意及0.00%非常不滿意，遺漏值有6.01%。

3-6、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6406、遺漏值97佔1.49%；調查中發現遊客到陽明山國家公園的次數，有39.09%的遊客是第一次參訪陽明山國家公園，有60.91%以上的遊客為再度造訪本園區。

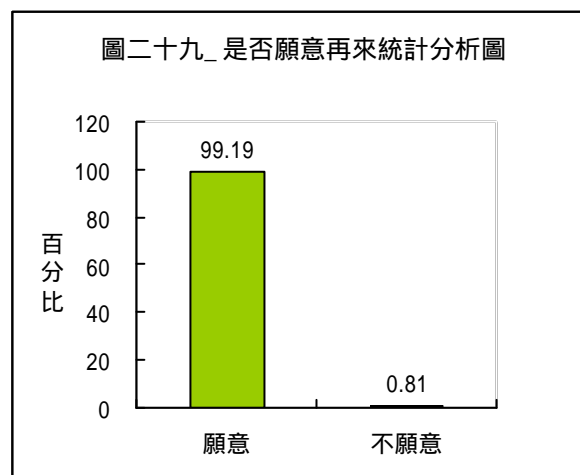
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	第1次	2504	38.51	39.09	39.09
	1-5次	2205	33.91	34.42	73.50
	6-9次	670	10.30	10.46	83.97
	10次以上	1027	15.79	16.03	100.00
	總和	6406	98.51	100.00	
遺漏值	系統界定	97	1.49		
總	和	6503	100.00		



3-7、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6397、遺漏值106佔1.63%；高達99.19%以上的遊客表示願意再造訪陽明山國家公園。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	願意	6345	97.57	99.19	99.19
	不願意	52	0.80	0.81	100.00
	總和	6397	98.37	100.00	
遺漏值	系統界定	106	1.63		
總	和	6503	100.00		



(二) 園區各站及整體滿意度百分比：

表三十_天溪園101年度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	268	541	97.23	98.69
	解說摺頁/出版品	172	637	99.06	
	視聽多媒體	108	701	99.71	
	解說陳列展示	192	617	99.03	
	解說導覽機台	213	190	98.42	
二、公共設施	廁所	69	740	99.19	97.25
	育嬰設備	557	252	96.43	
	步道	22	787	98.73	
	觀景亭台	109	700	99.00	
	休憩座椅	169	640	98.59	
	停車場	220	589	98.13	
	iTaiwan免費無線上網	317	86	90.70	
三、遊客服務	服務人員態度	10	799	99.87	99.65
	服務人員解說內容	6	803	99.75	
	提供遊客服務之項目	59	750	99.33	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	31	778	97.43	97.69
	環境維護之清潔度	16	793	99.24	
	遊憩區內吵雜度	34	206	96.39	
五	使用APP滿意度	6	20	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計809份。			

表三十一_遊客中心101年度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	94	669	96.86	97.65
	解說摺頁/出版品	91	672	96.13	
	視聽多媒體	121	642	99.22	
	解說陳列展示	53	710	98.31	
	解說導覽機台	128	265	97.74	
二、公共設施	廁所	81	682	98.53	96.11
	育嬰設備	434	329	99.39	
	步道	53	710	97.32	
	觀景亭台	83	680	96.76	
	休憩座椅	83	680	94.71	
	停車場	227	536	90.49	
	iTaiwan免費無線上網	236	157	95.54	
三、遊客服務	服務人員態度	15	148	99.87	99.77
	服務人員解說內容	71	692	99.86	
	提供遊客服務之項目	40	723	99.59	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	46	717	89.82	92.13
	環境維護之清潔度	23	740	98.11	
	遊憩區內吵雜度	43	720	88.47	
五	使用APP滿意度	2	26	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計763份。			

表三十二_大屯(含二子坪) 101年度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	21	917	100.00	95.31
	解說摺頁/出版品	147	791	96.08	
	視聽多媒體	384	554	86.28	
	解說陳列展示	105	833	95.80	
	解說導覽機台	359	63	98.41	
二、公共設施	廁所	8	192	99.77	96.98
	育嬰設備	71	867	100.00	
	步道	27	911	99.78	
	觀景亭台	49	889	99.78	
	休憩座椅	37	901	88.90	
	停車場	18	920	90.98	
	iTaiwan免費無線上網	160	262	99.62	
三、遊客服務	服務人員態度	15	748	99.78	99.20
	服務人員解說內容	71	692	98.06	
	提供遊客服務之項目	40	723	99.77	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	40	897	77.15	84.55
	環境維護之清潔度	0	938	92.96	
	遊憩區內吵雜度	2	936	83.55	
五	使用APP滿意度	1	60	83.33	83.33
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計938份。			

表三十三_小油坑101年度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	38	782	99.36	99.23
	解說摺頁/出版品	57	763	98.56	
	視聽多媒體	206	614	99.51	
	解說陳列展示	16	804	99.75	
	解說導覽機台	201	199	98.99	
二、公共設施	廁所	74	746	99.46	97.50
	育嬰設備	599	221	97.74	
	步道	117	703	99.00	
	觀景亭台	128	692	98.27	
	休憩座椅	66	754	98.94	
	停車場	117	703	99.29	
	iTaiwan免費無線上網	341	59	89.83	
三、遊客服務	服務人員態度	3	817	100.00	100.00
	服務人員解說內容	36	784	100.00	
	提供遊客服務之項目	17	803	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	6	814	98.53	98.81
	環境維護之清潔度	6	814	100.00	
	遊憩區內吵雜度	5	815	97.91	
五	使用APP滿意度	43	1	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計820份。			

表三十四_龍鳳谷101年度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	41	773	99.48	99.66
	解說摺頁/出版品	50	764	99.48	
	視聽多媒體	470	344	98.84	
	解說陳列展示	12	801	99.88	
	解說導覽機台	395	5	100.00	
二、公共設施	廁所	51	763	99.61	99.50
	育嬰設備	405	409	99.51	
	步道	25	789	99.75	
	觀景亭台	20	794	99.50	
	休憩座椅	18	796	99.12	
	停車場	68	746	99.60	
	iTaiwan免費無線上網	221	179	99.44	
三、遊客服務	服務人員態度	0	814	100.00	100.00
	服務人員解說內容	15	799	100.00	
	提供遊客服務之項目	4	810	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	0	814	99.88	99.92
	環境維護之清潔度	0	814	99.88	
	遊憩區內吵雜度	0	814	100.00	
五	使用APP滿意度	0	45	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計814份。			

表三十五_擎天崗101年度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	89	711	98.03	96.81
	解說摺頁/出版品	168	632	98.26	
	視聽多媒體	200	601	98.34	
	解說陳列展示	68	732	98.22	
	解說導覽機台	138	262	91.22	
二、公共設施	廁所	57	743	99.33	96.05
	育嬰設備	488	312	89.10	
	步道	44	756	99.07	
	觀景亭台	46	754	98.94	
	休憩座椅	56	744	96.24	
	停車場	145	655	98.47	
	iTaiwan免費無線上網	229	171	91.23	
三、遊客服務	服務人員態度	8	792	99.37	99.53
	服務人員解說內容	87	713	99.86	
	提供遊客服務之項目	17	783	99.36	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	18	782	93.61	95.68
	環境維護之清潔度	5	795	98.99	
	遊憩區內吵雜度	9	791	94.44	
五	使用APP滿意度	0	31	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計800份。			

表三十六_冷水坑101年度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	93	707	98.44	98.20
	解說摺頁/出版品	157	643	97.98	
	視聽多媒體	284	516	96.71	
	解說陳列展示	94	706	98.73	
	解說導覽機台	161	239	99.16	
二、公共設施	廁所	76	724	96.41	96.51
	育嬰設備	444	356	92.70	
	步道	26	774	98.71	
	觀景亭台	35	765	98.69	
	休憩座椅	27	773	98.06	
	停車場	176	624	98.88	
	iTaiwan免費無線上網	235	165	92.12	
三、遊客服務	服務人員態度	29	771	100.00	99.85
	服務人員解說內容	117	683	99.56	
	提供遊客服務之項目	81	719	100.00	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	30	770	93.25	95.25
	環境維護之清潔度	17	783	99.11	
	遊憩區內吵雜度	27	773	93.40	
五	使用APP滿意度	2	27	100.00	100.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計800份。			

表三十七_陽明書屋101年度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	147	612	99.02	98.62
	解說摺頁/出版品	217	542	98.71	
	視聽多媒體	358	401	98.75	
	解說陳列展示	85	674	98.66	
	解說導覽機台	204	196	97.96	
二、公共設施	廁所	76	683	98.98	98.11
	育嬰設備	494	265	96.98	
	步道	30	729	99.59	
	觀景亭台	93	666	99.70	
	休憩座椅	115	644	97.52	
	停車場	275	484	95.87	
	iTaiwan免費無線上網	287	113	98.23	
三、遊客服務	服務人員態度	5	754	99.47	99.46
	服務人員解說內容	8	751	99.60	
	提供遊客服務之項目	20	739	99.32	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	16	743	96.50	96.96
	環境維護之清潔度	4	755	98.81	
	遊憩區內吵雜度	13	746	95.58	
五	使用APP滿意度	5	20	95.00	95.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計759份。			

(三)性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析：

表三十八_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	271	2454	49.92	39.45	9.49	0.90	0.24
		女	504	3163	46.06	41.38	11.10	1.33	0.13
	解說摺頁/出版品	男	857	1868	47.00	43.37	7.34	1.04	1.25
		女	1253	3038	49.08	38.84	10.27	1.35	0.46
	視聽多媒體	男	857	1868	54.76	33.67	8.40	1.87	1.28
		女	1253	2414	56.75	31.23	9.40	2.20	0.41
	解說陳列展示	男	180	2545	49.31	41.45	7.39	1.61	0.24
		女	427	3240	52.41	39.93	8.49	0.96	0.22
解說導覽機台	男	1109	1729	48.71	35.48	13.39	1.29	1.13	
	女	1565	791	51.07	33.88	11.76	2.40	0.88	
二、公共設施	廁所	男	233	2492	50.60	38.20	10.35	0.52	0.32
		女	316	3351	50.25	37.18	11.34	0.78	0.45
	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	162	2563	54.12	37.81	7.37	0.62	0.08
		女	177	3490	55.47	34.96	8.42	0.92	0.23
	觀景亭台	男	262	2463	49.17	41.98	7.96	0.85	0.04
		女	292	3375	52.68	38.01	7.97	1.16	0.18
	休憩座椅	男	238	2487	44.51	42.86	10.49	1.97	0.16
		女	321	3346	47.25	38.02	9.83	4.60	0.30
停車場	男	421	2304	49.74	37.15	11.33	1.00	0.78	
	女	809	2858	54.48	33.45	8.47	1.75	1.85	
iTaiwan 免費無線上網	男	810	536	60.63	26.31	8.02	3.92	1.12	
	女	1179	652	55.21	31.13	9.82	2.76	1.07	
三、遊客服務	服務人員態度	男	37	2688	82.22	16.26	1.30	0.19	0.04
		女	72	3595	83.76	15.10	0.95	0.08	0.11
	服務人員解說內容	男	202	2523	78.20	19.78	1.35	0.55	0.12
		女	299	3368	79.28	18.59	1.93	0.09	0.12
提供遊客服務之項目	男	102	2623	70.15	25.85	3.81	0.11	0.08	
	女	194	3473	71.38	24.79	3.46	0.12	0.26	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	男	63	2662	58.79	27.06	8.45	2.48	2.22
		女	120	3547	60.64	22.86	7.75	4.14	4.60
	環景維護之清潔度	男	26	2699	66.62	26.27	5.78	0.41	0.93
		女	38	3629	66.22	23.70	8.13	0.47	1.49
	遊憩區內之吵雜度	男	50	2675	59.36	29.27	7.33	1.53	2.50
		女	76	3591	60.15	23.25	8.38	4.43	3.79
五、使用APP滿意度	男	8	142	37.10	52.42	9.68	0.81	0.00	
	女	8	124	37.10	52.42	9.68	0.81	0.00	

伍、結論及遊客意見

101年問卷調查，受訪的遊客以女性偏多，每個年齡層都有，學歷以大學（專）及高中占比例較多，4成以上是服務業及學生，並以居住台北市及新北市為主，7成以上自行開車及搭乘交通工具來訪陽明山，來自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、英國、馬拉威、澳洲、西班牙、日本、韓國、德國、俄國等地區，國外遊客自98~100年度佔受訪比例的3.5%、4.7%、6.0%至今年（101年度）9.51%，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97.90%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達97.52%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達99.69%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達94.96%，綜上資料，遊客在101年度對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達97.52%。

二、遊客的不滿意度及意見：

本年度的問卷調查滿意度，約有3.76%的遊客對本處的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：增設植物解說牌、步道沿路指示牌較少、雨後步道偶有積水，建議改善、可提供租借腳踏車或電動機車服務、希望能有遊園解說、Translations on the display boards make no sense. So many mistakes can be found. It is worrying for such a national park.、第二停車場下方壞掉未修理、不一定是花季才實施交通管制，寒假或假日亦可這樣，就可讓大家搭大眾交通工具、多宣導使用大眾交通工具、遊園車在假日期間應有多班公車且可隨招隨停、開車或搭乘大眾公車不是很方便、You have good resource. But I think that , if you can improve the facility of main visitor center (especially , info panel) , your park will better now.、應該要有早餐部，因為很多很早的登山客肚子餓、WIFI和BULETOOTH的facility可再加強，可以更user friendly.、金包里大路請儘快修護、請提醒來訪遊客垃圾不可丟，自己帶下山、花季期間會有遊客摘花，應多加勸導、希望車道增建改直行減少彎度、希望能提供陽明山國家公園的簡介、可於公車站處放置簡介供參考、停車場停車費建議再降價，使用率會

更高，當然即可避免遊客亂停車(為省錢)、垃圾桶可以沿步道設置、是否可在台北車站即提供相關旅遊與交通資訊、由七星主峰往小油坑方向前進，中間右邊有一個路邊垂直坑凹，還未到遊憩區，旁邊無警告標誌，無欄杆，若有人下墜會重傷、可以設置吸菸區，國外國家公園都不能隨便吸煙會罰款，保護我們的國家公園、苗圃往七星公園右轉冷水坑步道之四座木橋和階梯，本人覺得有需要改善做些防滑條以防滑，因為這條步道大多數年長者及婦孺行走，所以請有關單位改善、請蝴蝶保育協會志工態度好一點，他們管制蓋印的態度不佳，讓天氣不好又走了一早上的小朋友很難過、能否e-mail通知最新活動、可否再增加溫泉之設施，公共溫泉太少擁擠，品質不好，天然溫泉資源未充分利用。涼亭冬天不能防雨、如果遊客服務中心能設立在公交車站，遊客將更加方便開始旅遊活動、把地掃乾淨一點，把斷掉的樹用好、請使用觸控銀幕、各山系更詳細介紹，如登行時間、路段區分、希望除了遊客中心外能有更多飲水機、服務中心多一點、廁所再乾淨一點更好、男廁的水龍頭節水設計不耐用、人車分道的告示不夠清楚、影片部份非常精彩，如果能多製作更多類型的影片更好等意見、。

(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：希望能提供飲用水杯子，ex：故宮使用的紙杯、開放人數太少、增加每月入園人數的限制、每日開放人數限制，請詳細說明會讓民眾更理解，才不會白跑一趟！、開放人數欠缺說明造成民怨，請改進會更好！、戶外休息椅太少、在道路較空曠的地方可以多設置一些椅子，讓登山客可以好好的休息、是否可參觀更大的空間、園區走的地區太少，可以再放大步行範圍、能夠有生態攝影課程、希望能提供用餐休息室、步道有些地段太滑、步道安全要改善、專車可以多一點，不然要等很久、女廁要補衛生紙、路標可以再明顯一點，不然遊客中心很難找、步道能否建寬一點、常辦生態活動、建議曾經來過的人可以『自由行』(例如：手機定位以掌握人員行蹤)、增設植物解說牌、可否提供原生種植物目錄介紹、解說清楚，時間建議再多些、希望早上9點就開始導覽，否則太多要介紹了會聽不完，此次導覽好像已導覽兩個半小時，非常難得過癮、由解說員帶隊，十分貼心的服務，值得讚許，但人數可彈性調整以免遊客過多而不能入園、有如此優質良好之生態園區『天溪園生態教育中心』可增加人力解說員，開放更多梯次人數讓大眾長知識與維護生態環保之自然景觀，旅客變更美麗、解說員隨手的小道具，可以更放大些，對現代視力差的都會人，很有幫助、是否可提供更深度、更長時、路線較長之解說行程、網站說明不清，例如，網頁更新資料不足，園區內氣候及注意事項等公告、3G訊號很弱、收不到訊號、遊憩區內有膠帶的東西、手杖,止滑、步道狹小,沒護欄,危險 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：門口的時間表請放大並以清楚的方式佈達、男廁不足、解說摺頁(大忠館)建議增印、停車位太少(非假日停車尚可)，紅線可開放暫停、遊園公車108班次太少，非假日可否增加班次，大眾運輸工具希望可以直達書屋、小8應30 - 40分鐘1班，減少私人車輛的數目，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、開放室內拍照、硬體應該做的更精緻(請爭取經費!?)、解說影像可考慮有中英字幕，以方便外籍遊客觀賞、希望可以從導遊口中宣傳得知這旅遊勝地，台灣政府的努力可以讓我們國外人更加愛上台灣、希望解說員解說更多關於館內的文物.設計等、可提供愛心傘租借服務、可以帶領參觀中興賓館以外的範圍、想再去其他不同的地方參觀遊玩、再擴大參觀區、開放參觀的景點太少，但願能多些漫步林道的場所、開放空間應該更大些、部分景點應可開放照相否、可以限制解說團人數，提升品質/禁止拍照的指示牌須需清楚、中興賓館停留時間可限時限地讓人流連、停車指示缺乏、導覽場次請增加、停車場沒有專屬機車車位，展覽文物過少，無障礙設施少，硬體設備有待改善，門票讓人覺得無紀念價值、導覽解說應針對園內之文物、自然生態、人物故事等做講解說明，盡量避免個人政治立場見解之隱喻表達、裡面沒洗手間，大號洗手間只有一間(男廁)、過路指標不明顯，沒看到、動線應配合原本格局，非相反，應開放拍照只禁用閃光燈 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：前往七星山東峰前轉彎處風口建議加設護欄以維登山者安全、在路上多設置看板、紀念章請每年更新增加新紀念章、聖人橋往風櫃口路標不清、遊客中心左側平台若增加桌椅，可更增加休憩空間、公車班車次數太少太小太擠、多開來此的公車、擎天崗末班車能延後、假日請多些班車、公共運輸班次機動，隨旅遊季節人數增加班次、停車位多一點、加強教育活動舉辦團康等、公廁部份可以改進、多設洗手間、絹絲步道宜增設廁所、廁所清潔可加強更好、菁山小鎮可否增設一座廁所、廁所標示不明顯，建議增加不同方位的指標、廁所有味道、為有需要的人士提供行山杖、準備簡便雨衣備不時之需雨傘、公車站牌若有遮雨棚會方便許多、加人文解說內容、多設置涼亭、步道涼亭景體和外觀應自然些、有些休憩涼亭建築使用水泥、造型醜陋、與自然景物不搭配、解說牌增加、設置植物解說牌、植物介紹請更新、步道止滑、步道階梯的設計是否能更人體工學些、往七星公園的路上多設些椅子、遊憩區長條椅中間加隔板，避免遊客躺臥，不美觀、販賣部有熱麵熱食販售、建議恢復熱食供應、餐飲可以再改進、可以在遊客中心設飲水機、I want to play w/ the cows a "petting zoo " would

be nice、展示圖片請標示名稱、勸導遊客勿做危險及污染水源之動作，避免壞了其他遊客興致、休憩椅子可多一點，可增加熱食、跑馬燈資訊應適時更新、仰德大道應開放中南部小車可以EX，要進林語堂故居，另在炎夏相關步道周邊可以增植此地景觀大樹、出版品使用者付費政策可加許、但價位可再平民化(便宜一點)、石梯嶺足印草山之印"字已不見，希望重建立、在景點間設置自行車租借，增加遊憩方式、導覽圖能更詳細就更好、販賣部內能增設閱讀賞景景觀座位、增設停車場、增加導覽機台、停車場不夠大、增建雨天避雨用餐的地方(擎)、販賣部設用餐空間及躲雨用餐地方(擎) 也不夠多 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：需要更多的垃圾桶、好冷，展覽館內應設置暖氣、天氣冷，販賣部應可多賣些熱食、熱湯、候車亭兩旁建議加蓋擋雨設施、解說導覽機台應有即時資訊、解說品可以增多一些供遊客索取、希望有使用手冊放在顯眼處、貴站沒有飲水機，請改進、觀景平台瞭望竹仔湖的平台，應該加高，因視線已被箭竹擋到了、在販賣部3G收訊不好、建議使用者付費觀念，園區設備使用，導覽等酌收費用，以提升品質及能量、小巴坐位太少，尤其是年長者無坐位可坐很危險、能主動打招呼，詢問遊客是否需要導覽，多增設導覽時間服務、道路標示可再更清楚，在小道上的岔路，不知道往哪裡、末班108公車，時間可延長、旅遊車班時太長、公車班次少，車太小，非常不便民、希望有更多的資料可索取、希望可以有景點即時天氣及步道圖、增加解說品，供遊客索取、販賣部應設立煮雞蛋、天氣冷，販賣部可賣些熱食 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：小本簡介可以多一些、摺頁字體太小、標示不是很清楚，單行道標示不清、設備盡力再改善，適合國際觀光或大陸客來，道路宜再拓寬、飲水設備較不足、增加無線上網設備、停車位不夠、展示箱，電源聲音干擾、步道可以用得比較安全一些、廁所應再改善、廁所洗手台出水量不足、廁所設備太少、紗帽橋下公共浴池，部分浴友有侵占的意味，偶而進入常被趕出，不讓過路人使用，請主管該區之職的長官多加注意、垃圾桶太少、希望有更多景點(色)介紹、應設置資源回收筒，國家公園中垃圾與資源分類，是重要宣導地點、展示室有冷氣更好、座椅較少，人多時就沒有椅子可稍微休息一下、增加戶外座椅、影片觀賞區，座椅不理想、涼亭木質部分損壞，待加強維修(硫磺谷步道)、有一些廟宇髒亂，畫畫也和大自然格格不入，是否可以協商拆除、遷移恢復原貌、攤販的亂象比以往有很大的改善，應該還有空間更好(展售區擴大)、能多於網路推廣，讓國人了解台灣之美、建議CD能外借給各級附近學校，以便在地同學們更能了解陽明山的樣貌，更加

珍惜、能看電視、對本地溫泉做好規劃，不讓那些各自設立泡湯場所，不但雜亂無章且易發生危險、納風能、太陽能、地熱能發電示範教育點。設景觀、地標(日夜)，夜間搭LED燈較顯眼、設施不夠活潑、代步車、wifi 網路訊號增強、多種植樹木、希望各項設施能與自然環境融合，以自然為主。希望不要被過度開發、介紹龍鳳谷的摺頁太少、有些簡介可考慮收費，如各站的景點介紹資料。如收費，真需要者才取用，才知珍惜資源、無資料較不方便、增加餐飲設施硬體設備、解說牌不足 等。

綜上所述遊客建議事項有關解說設施方面如公車站處放置簡介本處業已提供服務簡介放置於陽明山公車總站，提供遊客取閱；增加解說品之提供，本處於各遊客服務站明顯處有提供服務簡介免費索取，並於販賣部提供解說品給有需要之遊客購買；解說牌英文內容有誤部分本處於分期辦理「陽明山國家公園解說系統規劃暨步道牌誌、摺頁設計」規劃案中陸續檢視更新修正；增設導覽機台部分，本處已設置於各遊客服務站提供更多元化之解說服務；本處圖書室有提供C D外借之服務；陽明書屋中興賓館內為避免干擾導覽解說隊伍之進行，暫不開放攝影。有關公共設施建議事項方面如第二停車場下方壞掉、增加無線上網設備、展示箱電源聲音干擾、涼亭木質部分損壞、龍鳳谷公廁洗手台出水量不足、涼亭木質損壞 等均已改善，另有關販賣部熱食提供之建議，目前園區各販賣部均有提供簡易熱食及熱飲，小15公車增加班次部分本處函請臺北公共運輸處協調公車業者機動調整班次，且本處遊客服務站管理人員視人潮機動聯繫公車業者增加班次。其他遊客建議事項也許屬可行或需多方考量，本處列入經營管理整體規劃之參考。

三、總結：

本次的問卷調查結果遊客滿意度整體而言是感到滿意，足見遊客對於本處之鼓勵及肯定，對本處有更高的期許的遊客，亦提出許多良性的建議事項，本處將參考民眾提供之意見，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。