

102年度第4季 陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查分析

處長：陳茂春

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：韓志武、劉澤秀

擎天崗管理站：陳彥伯、劉騰祥、李曜州

小油坑管理站：葉超然、高英雄、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102年12月

目 錄

一、問卷調查	4
二、問卷結果分析	
(一) 基本資料	
1. 性別	4
2. 年齡	4
3. 居住地	5
4. 教育背景	5
5. 職業	6
6. 交通工具	6
(二) 問卷分析	
1. 天氣方面	7
2. 氣溫方面	7
3. 各項滿意度分析	8
(1) 解說設施	
(1-1) 戶外解說牌誌	9
(1-2) 解說摺頁及出版品	9
(1-3) 視聽多媒體	10
(1-4) 解說陳列展示	10
(1-5) 解說導覽機台	11
(2) 公共設施	
(2-1) 廁所	11
(2-2) 育嬰設備	12
(2-3) 步道	12
(2-4) 觀景亭台	13
(2-5) 休憩座椅	13
(2-6) 停車場	14
(2-7) iTaiwan免費無線上網	14
(3) 遊客服務	
(3-1) 服務人員態度	15
(3-2) 服務人員解說內容	15
(3-3) 提供遊客服務之項目	16
(4) 心理體驗滿意度	
(4-1) 遊憩區內之擁擠度	16
(4-2) 環境維護之清潔度	17
(4-3) 遊憩區內之吵雜度	17
(5) 智慧型手機等手持式裝置APP服務	18
(6) 請問您過去曾來幾次	18
(7) 請問您是否願意再來	19
(二) 性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析	20
(三) 園區各站整體滿意度百分比	21
三、結論及遊客意見	29
(一) 遊客的滿意度	29
(二) 受訪遊客提出之意見與建議	29

表 目 錄

表1_性別統計量表	4
表2_年齡統計量表	4
表3_居住地統計量表	5
表4_教育背景統計量表	5
表5_職業統計量表	6
表6_交通工具統計量表	6
表7_天氣統計量表	7
表8_氣溫統計量表	7
表9_102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	8
表10_戶外解說牌統計量表	9
表11_解說摺頁及出版品統計量表	9
表12_視聽多媒體統計量表	10
表13_解說陳列展示統計量表	10
表14_解說導覽機台統計量表	11
表15_廁所統計量表	11
表16_育嬰設備統計量表	12
表17_步道設施統計量表	12
表18_觀景亭台設施統計量表	13
表19_休憩座椅統計量表	13
表20_停車場統計量表	14
表21_iTaiwana免費無線上網統計量表	14
表22_服務人員態度統計量表	15
表23_服務人員解說內容統計量表	15
表24_提供遊客服務之項目統計量表	16
表25_遊憩區內之擁擠度統計量表	16
表26_環境維護之清潔度統計量表	17
表27_遊憩區內之吵雜度統計量表	17
表28_使用APP統計量表	18
表29_過去曾來的次數統計量表	18
表30_是否願意再來統計量表	19
表31_性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析表	20
表32_天溪園102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	21
表33_遊客中心102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	22
表34_大屯(含二子坪)102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	23
表35_小油坑102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	24
表36_龍鳳谷102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	25
表37_擎天崗102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	26
表38_冷水坑102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	27
表39_陽明書屋102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表	28

圖 目 錄

圖1_性別統計分析圖	4
圖2_年齡統計分析圖	4
圖3_居住地統計分析圖	5
圖4_教育背景統計分析圖	5
圖5_職業統計分析圖	6
圖6_交通工具統計分析圖	6
圖7_天氣統計分析圖	7
圖8_氣溫統計分析圖	7
圖10_戶外解說牌誌統計分析	9
圖11_解說摺頁及出版品統計分析圖	9
圖12_視聽多媒體統計分析圖	10
圖13_解說陳列展示統計分析圖	10
圖14_解說導覽機台統計分析圖	11
圖15_廁所統計分析圖	11
圖16_育嬰設備統計分析圖	12
圖17_步道設施統計分析圖	12
圖18_觀景亭台設施統計分析圖	13
圖19_休憩座椅設施統計分析圖	13
圖20_停車場設施統計分析圖	14
圖21_iTaiwan免費無線上網服務統計分析圖	14
圖22_服務人員態度統計分析圖	15
圖23_服務人員解說內容統計分析圖	15
圖24_提供遊客服務之項目統計分析圖	16
圖25_遊憩區內之擁擠度統計分析圖	16
圖26_環境維護之清潔度統計分析圖	17
圖27_遊憩區內之吵雜度統計分析圖	17
圖28_使用APP統計分析圖	18
圖29_過去曾來的次數統計分析圖	18
圖30_是否願意再來統計分析圖	19

102年第4季陽明山國家公園遊客滿意度問卷調查分析

一、問卷調查

本季滿意度調查之期間為民國102年10月1日至102年12月31日止，共計3個月，期間總共進行1584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。

二、問卷結果分析

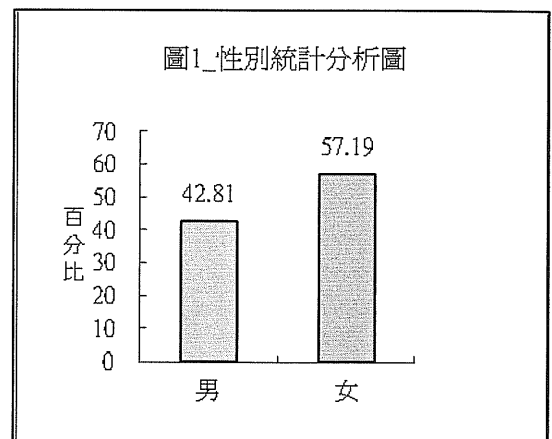
(一) 基本資料

本（102）年度第4季全區受訪對象計1584人次，受訪對象基本資料敘述如下：

1. 性別

在遊客的性別方面未刻意選擇，有效問卷1579、遺漏值5占0.32%，男女比例為57.19%：42.81%，女性遊客多於男性。

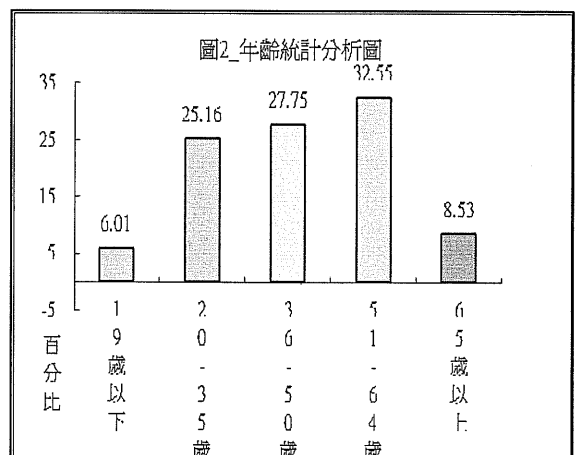
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	676	42.68	42.81	42.81
	女	903	57.01	57.19	100.00
	總和	1,579	99.68	100.00	
遺漏值	系統界定	5	0.32		
總和		1,584	100.00		



2. 年齡

參訪遊客年齡方面，有效問卷數1582、遺漏值2占0.13%，在年齡分布上，以51-64歲最多占32.55%，其次為36-50歲占27.75%、20-35歲占25.16%、65歲以上8.53%，19歲以下者最少占6.01%。

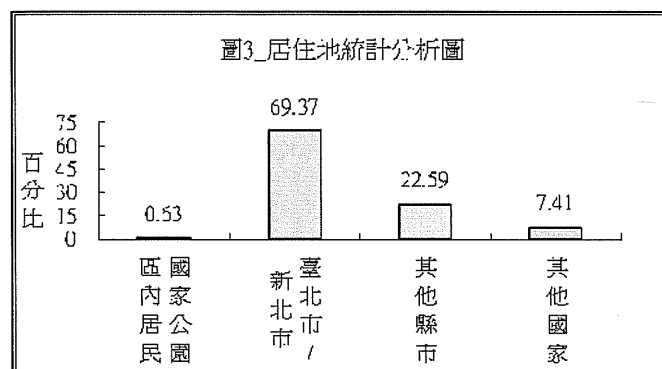
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	19歲以下	95	6.00	6.01	6.01
	20-35歲	398	25.13	25.16	31.16
	36-50歲	439	27.71	27.75	58.91
	51-64歲	515	32.51	32.55	91.47
	65歲以上	135	8.52	8.53	100.00
	總和	1,582	99.87	100.00	
遺漏值	系統界定	2	0.13		
總和		1,584	100.00		



3. 居住地

參訪遊客居住地方面，有效問卷數1584、遺漏值4占0.25%，以居住於臺北市/新北市居多占69.37%，其次為其他縣市占22.59%，其他國家占7.41%，園區內居民占0.63%，其中以留下紀錄依序有來自中國大陸、馬來西亞、香港、新加坡、美國、泰國、德國等及其他國家。

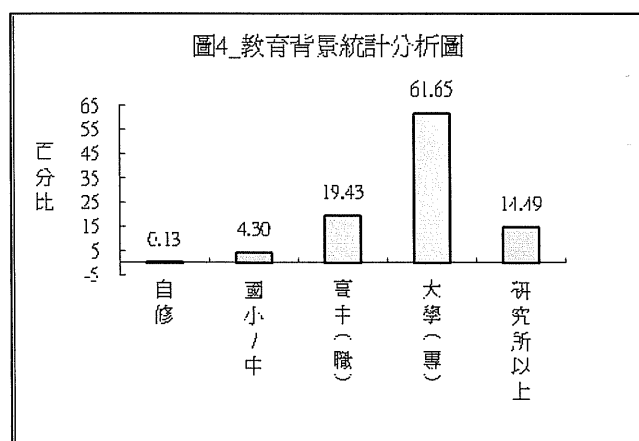
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	國家公園內居民	10	0.63	0.63	0.63
	臺北市/新北市	1096	69.19	69.37	70.00
	其他縣市	357	22.54	22.59	92.59
	其他國家	117	7.39	7.41	100.00
	總和	1,580	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.25		
總和		1,584	100.00		



4. 教育背景

遊客的教育背景方面有效問卷數1580，遺漏值4占0.25%，參訪遊客中以大學(專)為主占61.65%，其次依序為高中(職)占19.43%、研究所以上占14.49%、國小/中占4.30%、自修者占0.13%。

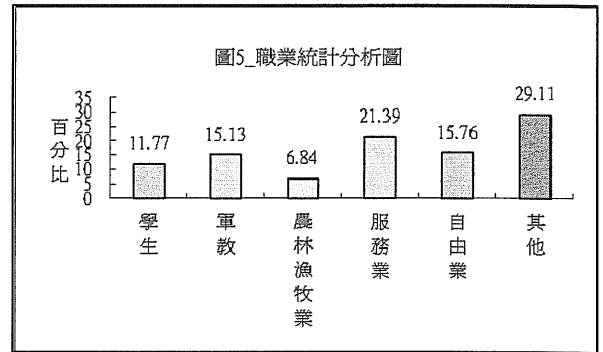
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自修	2	0.13	0.13	0.13
	國小/中	68	4.29	4.30	4.43
	高中(職)	307	19.38	19.43	23.86
	大學(專)	974	61.49	61.65	85.51
	研究所以上	229	14.46	14.49	100.00
	總和	1,580	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.25		
總和		1,584	100.00		



5. 職業

遊客的職業方面有效問卷數1580，遺漏值4占0.25%，參訪遊客中以其他較多占29.11%，其次依序為服務業占21.39%、自由業占15.76%、軍教占15.13%、學生11.77%、農林漁牧業6.84%。

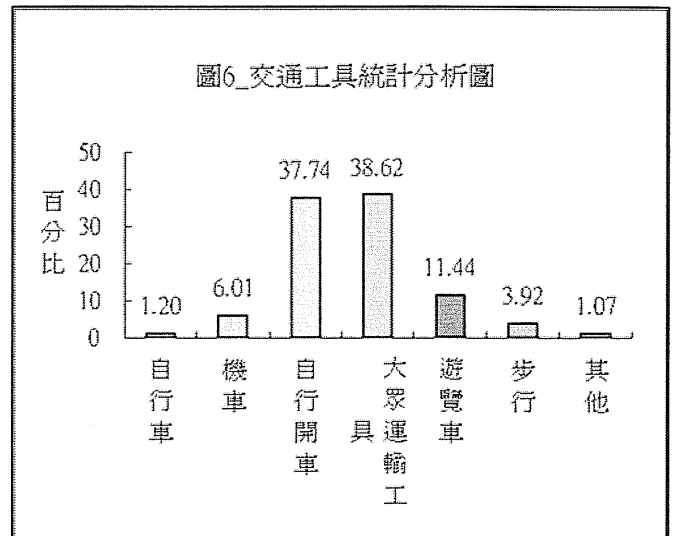
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	學生	186	11.74	11.77	11.77
	軍教	239	15.09	15.13	26.83
	農林漁牧業	108	6.82	6.84	33.73
	服務業	338	21.34	21.39	55.13
	自由業	249	15.72	15.76	70.89
	其他	460	29.04	29.11	100.00
	總和	1,580	99.75	100.00	
遺漏值	系統界定	4	0.25		
總和		1,584	100.00		



6. 交通工具

遊客參訪園區搭乘交通工具方面有效問卷數1582，遺漏值2占0.13%，參訪遊客中以搭乘大眾運輸工具者最多占38.62%，其次依序為自行開車至園區占37.74%、搭乘遊覽車占11.44%、機車占6.01%、步行占3.92%、騎自行車占1.20%及其他方式占1.07%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	自行車	19	1.20	1.20	1.20
	機車	95	6.00	6.01	7.21
	自行開車	597	37.69	37.74	44.94
	搭乘大眾運輸工具	611	38.57	38.62	83.57
	遊覽車	181	11.43	11.44	95.01
	步行	62	3.91	3.92	98.93
	其他	17	1.07	1.07	100.00
總和	1,582	99.87	100.00		
遺漏值	系統界定	2	0.13		
總和		1,584	100.00		

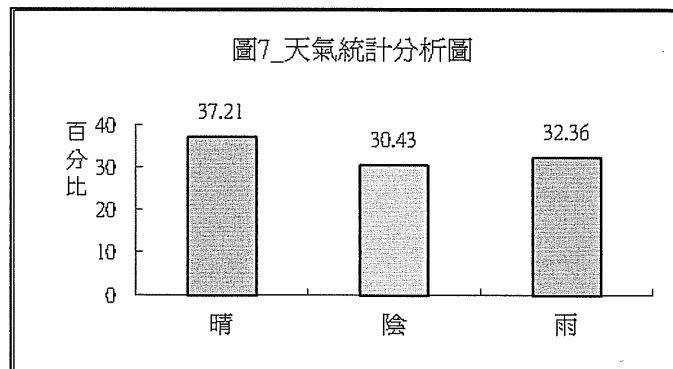


(二) 問卷分析

1. 天氣方面

有效問卷數1548，遺漏值36占2.27%，遊客到園區參訪時的天候情形分析：晴天有37.21%、陰天有30.43%、雨天有32.36%。

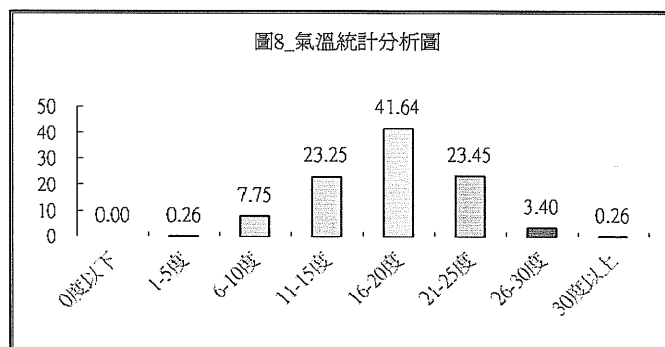
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	晴	576	36.36	37.21	37.21
	陰	471	29.73	30.43	67.64
	雨	501	31.63	32.36	100.00
	總和	1548	97.73	100.00	
遺漏值		36	2.27		
總和		1584	100.00		



2. 氣溫方面

有效問卷1561、遺漏值23，遊客到園區參訪時氣溫分析：以16-20度之氣溫較多占41.64%、其次依序為21-25度占23.45%、11-15度占23.25%、6-10度占7.75%、26-30度占3.40%、1-5度及30度以上均占0.26%。

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0度以下	0	0.00	0.00	0.00
	1-5度	4	0.25	0.26	0.26
	6-10度	121	7.64	7.75	8.01
	11-15度	363	22.92	23.25	31.26
	16-20度	650	41.04	41.64	72.90
	21-25度	366	23.11	23.45	96.35
	26-30度	53	3.35	3.40	99.74
	30度以上	4	0.25	0.26	
	總和	1561	98.55	100.00	
遺漏值		23	1.45		
總和		1584	100.00		



3. 各項滿意度分析

102年度第4季陽明山國家公園遊客滿意度調查分析表(表9)

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	202	1382	98.48	98.74
	解說摺頁/出版品	283	1301	98.85	
	視聽多媒體	390	1194	98.66	
	解說陳列展示	166	1418	98.94	
	解說導覽機台	526	1058	98.77	
二、公 共設 施	廁所	127	1457	98.76	98.38
	育嬰設備	944	640	97.81	
	步道	73	1511	98.74	
	觀景亭台	130	1454	98.83	
	休憩座椅	156	1428	98.53	
	停車場	336	1248	98.88	
三、遊 客服 務	iTaiwan免費無線上網	858	726	97.11	99.39
	服務人員態度	12	1572	99.49	
	服務人員解說內容	82	1502	99.4	
四、心 理體 驗	提供遊客服務之項目	71	1513	99.27	96.9
	遊憩區內之擁擠度	43	1541	96.43	
	環境維護之清潔度	20	1564	98.08	
	遊憩區內吵雜度	38	1546	96.18	
五、	使用 APP 滿意度	1318	266	98.12	98.12
總問卷數		本季遊客滿意度問卷調查總數計 1584 份。			

(1) 解說設施方面

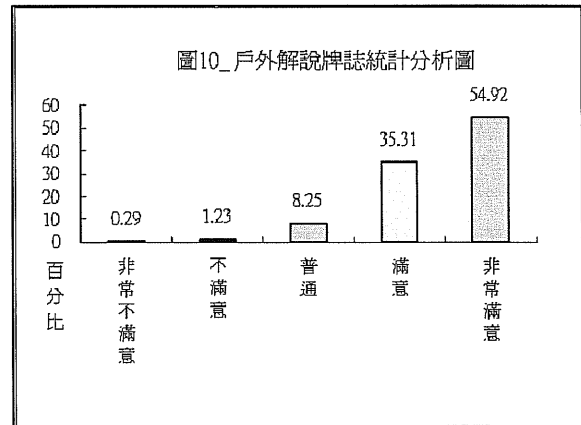
分為戶外解說牌誌、解說摺頁及出版品、視聽多媒體、解說陳列展示及解說導覽機台等項目分析如下：

(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1382，遺漏值202（含未使用或不知道）占12.75%，滿意度分析：54.92%感到非常滿意、35.31%感到滿意，8.25%感到普通，約有1.23%的遊客感到不滿意及0.29%的感到非常不滿意。

表 10_戶外解說牌誌統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	4	0.25	0.29	0.29
	不滿意	17	1.07	1.23	10.71
	普通	114	7.20	8.25	9.77
	滿意	488	30.81	35.31	45.08
	非常滿意	759	47.92	54.92	100.00
	總和	1,382	87.25	100.00	
遺漏值	未使用	196	12.37		
	系統界定	6	0.38		
總和		1,584	100.00		

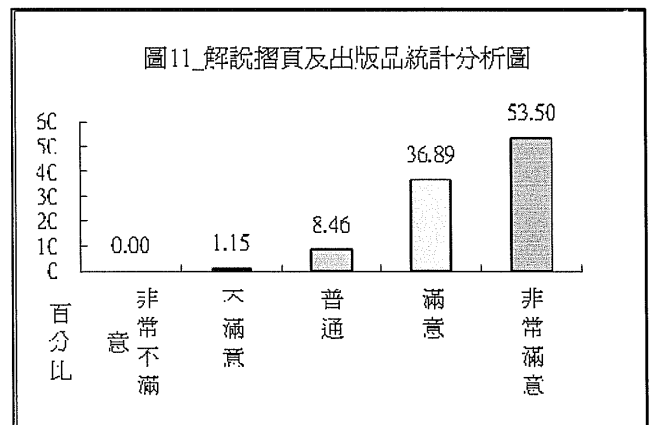


(1-2) 解說摺頁及出版品

遊客在解說摺頁及出版品方面，有效問卷數1301、遺漏值283（含未使用或不知道）占17.87%，滿意度分析：有53.50%感到非常滿意、36.89%感到滿、8.46%感到普通、約有1.15%的遊客感到不滿意。

表11_解說摺頁及出版品統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	15	0.95	1.15	1.15
	普通	110	6.94	8.46	9.61
	滿意	480	30.30	36.89	46.50
	非常滿意	696	43.94	53.50	100.00
	總和	1,301	82.13	100.00	
遺漏值	未使用	278	17.55		
	系統界定	5	0.32		
總和		1,584	100.00		

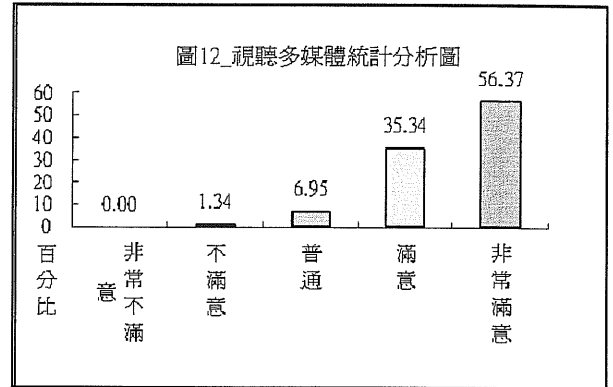


(1-3) 視聽多媒體

遊客在視聽多媒體方面，有效問卷數1194，遺漏值390（含未使用或不知道）占24.62%，滿意度分析：有56.37%感到非常滿意、35.34%滿意，6.95%感到普通，約有1.34%的遊客感到不滿意。

表 12_視聽多媒體統計量表

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	16	1.01	1.34	1.34
	普通	83	5.24	6.95	8.29
	滿意	422	26.64	35.34	43.63
	非常滿意	673	42.49	56.37	100.00
	總和	1,194	75.38	100.00	
遺漏值	未使用	388	24.49		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,584	100.00		

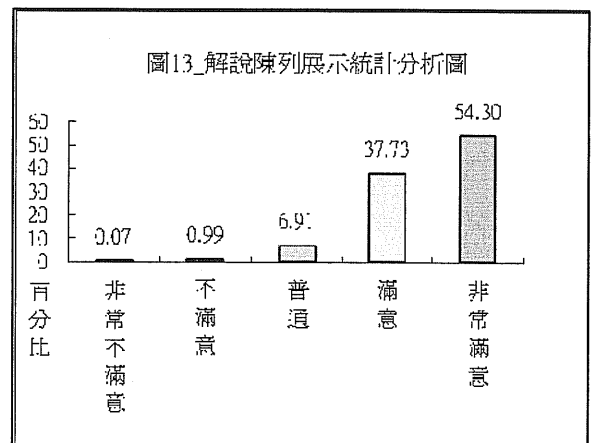


(1-4) 解說陳列展示

遊客在解說陳列展示方面，有效問卷數1,418，遺漏值166（含未使用或不知道）占10.48%，滿意度分析：使用過的遊客有54.30%感到非常滿意及37.73%滿意，6.91%感到普通，約有0.99%的遊客感到不滿意及0.07%非常不滿意。

表 13_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	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	14	0.88	0.99	1.06
	普通	98	6.19	6.91	7.97
	滿意	535	33.78	37.73	45.70
	非常滿意	770	48.61	54.30	100.00
	總和	1,418	89.52	100.00	
遺漏值	未使用	163	10.29		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,584	100.00		

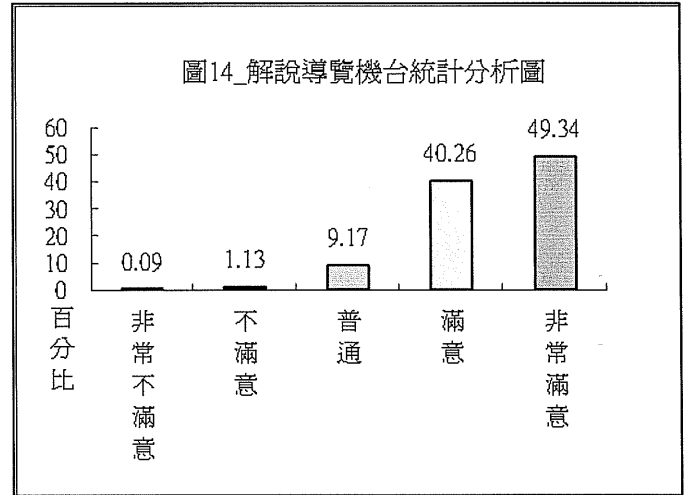


(1-5) 解說導覽機台

遊客在解說導覽機台方面，有效問卷數為1,058，遺漏值526（含未使用或不知道）占33.216%，滿意度分析：使用過的遊客有49.34%感到非常滿意及40.26%滿意，9.17%感到普通，約有1.13%的遊客感到不滿意及0.09%非常不滿意。

表 14_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	1	0.06	0.09	0.09
	不滿意	12	0.76	1.13	1.23
	普通	97	6.12	9.17	10.40
	滿意	426	26.89	40.26	50.66
	非常滿意	522	32.95	49.34	100.00
	總和	1,058	66.79	100.00	
遺漏值	未使用	521	32.89		
	系統界定	5	0.32		
總和		1,584	100.00		



(2) 公共設施

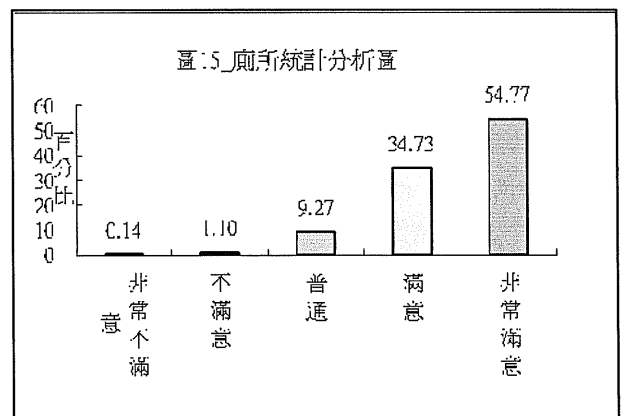
分為廁所、育嬰設備、步道、觀景亭台、休憩座椅、停車場及iTaiwan免費無線上網等項目分析如下：

(2-1) 廁所

遊客在廁所方面，有效問卷數1,457，遺漏值127（含未使用或不知道）占7.27%，滿意度分析：使用過的遊客有54.77%感到非常滿意及34.73%滿意，9.27%感到普通，約有1.10%的遊客感到不滿意及0.14%非常不滿意。

表 15_廁所統計量表

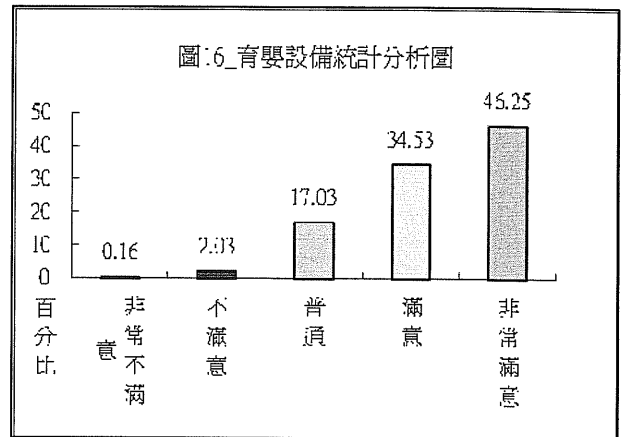
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	2	0.13	0.14	0.14
	不滿意	16	1.01	1.10	1.24
	普通	135	8.52	9.27	10.50
	滿意	506	31.94	34.73	45.23
	非常滿意	798	50.38	54.77	100.00
	總和	1,457	91.98	100.00	
遺漏值	未使用	124	7.83		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,584	100.00		



(2-2) 育嬰設備

遊客在育嬰設備方面，有效問卷數640，遺漏值944（含未使用或不知道）占59.59%，滿意度分析：使用過的遊客有46.25%感到非常滿意及34.53%滿意，17.03%感到普通，約有2.03%的遊客感到不滿意及0.16%非常不滿意。

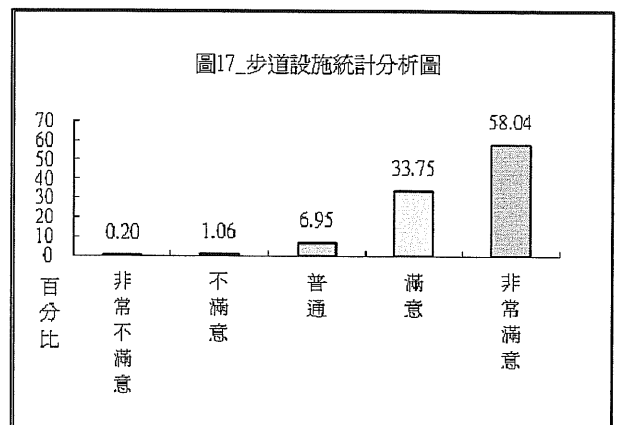
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.16	0.16
	不滿意	13	0.82	2.03	2.19
	普通	109	6.88	17.03	19.22
	滿意	221	13.95	34.53	53.75
	非常滿意	296	18.69	46.25	100.00
	總和	640	40.40	100.00	
遺漏值	未使用	937	59.15		
	系統界定	7	0.44		
總和		1,584	100.00		



(2-3) 步道

遊客在步道設施方面，有效問卷數1,511，遺漏值73（含未使用或不知道）占4.61%，滿意度分析：使用過的遊客有58.04%感到非常滿意及33.75%滿意，6.95%感到普通，約有1.06%的遊客感到不滿意、非常不滿意0.20%。

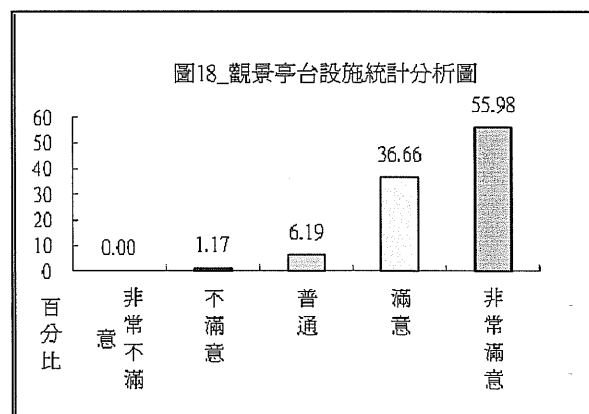
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.19	0.20	0.20
	不滿意	16	1.01	1.06	1.26
	普通	105	6.63	6.95	8.21
	滿意	510	32.20	33.75	41.96
	非常滿意	877	55.37	58.04	100.00
	總和	1,511	95.39	100.00	
遺漏值	未使用	71	4.48		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,584	100.00		



(2-4) 觀景亭台

遊客在觀景亭台設施方面，有效問卷數1,454，遺漏值130（含未使用或不知道）占8.20%，滿意度分析：使用過的遊客有55.98%感到非常滿意及36.66%滿意，6.19%感到普通，約有1.17%的遊客感到不滿意。

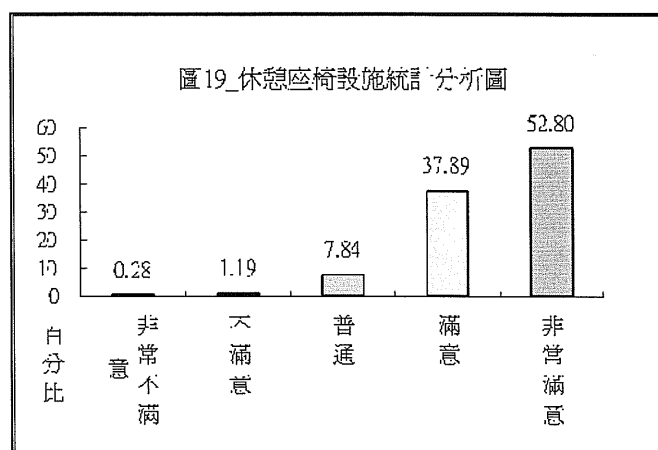
		次數	百分比	有效	累積
				百分比	百分比
有效的	非常不滿意	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	17	1.07	1.17	1.17
	普通	90	5.68	6.19	7.36
	滿意	533	33.65	36.66	44.02
	非常滿意	814	51.39	55.98	100.00
	總和	1,454	91.79	100.00	
遺漏值	未使用	126	7.95		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,584	100.00		



(2-5) 休憩座椅

遊客在休憩座椅設施方面，有效問卷數1,428，遺漏值156（含未使用或不知道）占9.85%，滿意度分析：使用過的遊客有52.80%感到非常滿意及37.89%滿意，7.84%感到普通，約有1.19%的遊客感到不滿意及0.28%非常不滿意。

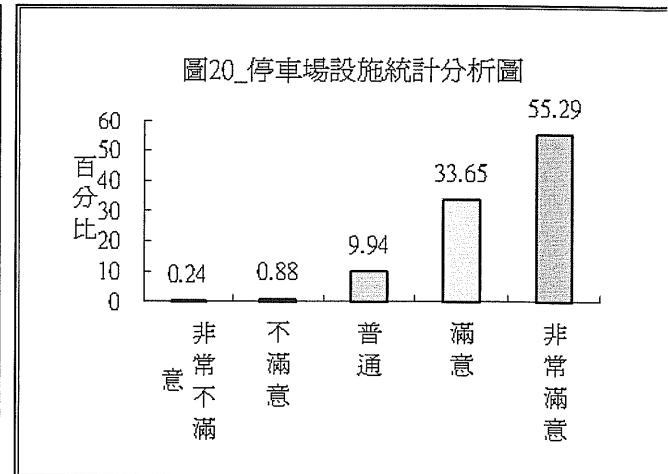
		次數	百分比	有效	累積
				百分比	百分比
有效的	非常不滿意	4	0.25	0.28	0.28
	不滿意	17	1.07	1.19	1.47
	普通	112	7.07	7.84	9.31
	滿意	541	34.15	37.89	47.20
	非常滿意	754	47.60	52.80	100.00
	總和	1,428	90.15	100.00	
遺漏值	未使用	149	9.41		
	系統界定	7	0.44		
和		1,584	100.00		



(2-6) 停車場

遊客在停車場設施方面，有效問卷數1,248，遺漏值336（含未使用或不知道）占21.21%，滿意度分析：使用過的遊客有55.29%感到非常滿意及33.65%滿意，9.94%感到普通，約有0.88%的遊客感到不滿意及0.24%非常不滿意。

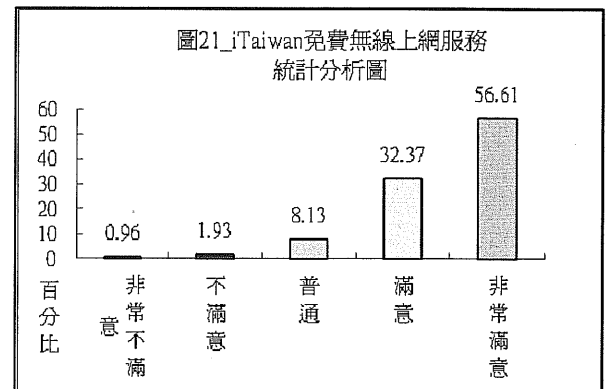
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.19	0.24	0.24
	不滿意	11	0.69	0.88	1.12
	普通	124	7.83	9.94	11.06
	滿意	420	26.52	33.65	44.71
	非常滿意	690	43.56	55.29	100.00
	總和	1,248	78.79	100.00	
遺漏值	未使用	329	20.77		
	系統界定	7	0.44		
總和		1,584	100.00		



(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726，遺漏值858（含未使用或不知道）占54.17%，滿意度分析：使用過的遊客有56.61%感到非常滿意及32.37%滿意，8.13%感到普通，約有1.93%的遊客感到不滿意及0.96%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	0.44	0.96	0.96
	不滿意	14	0.88	1.93	2.89
	普通	59	3.72	8.13	11.02
	滿意	235	14.84	32.37	43.39
	非常滿意	411	25.95	56.61	100.00
	總和	726	45.83	100.00	
遺漏值	未使用	850	53.66		
	系統界定	8	0.51		
總和		1,584	100.00		



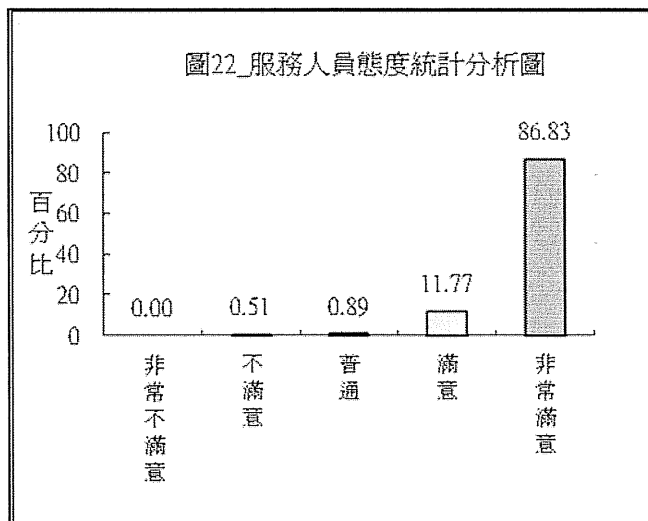
(3) 遊客服務

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1,572，遺漏值12（含未使用或不知道）占0.76%，滿意度分析：使用過的遊客有86.83%感到非常滿意及11.77%滿意，0.89%感到普通，約有0.51%的遊客感到不滿意。

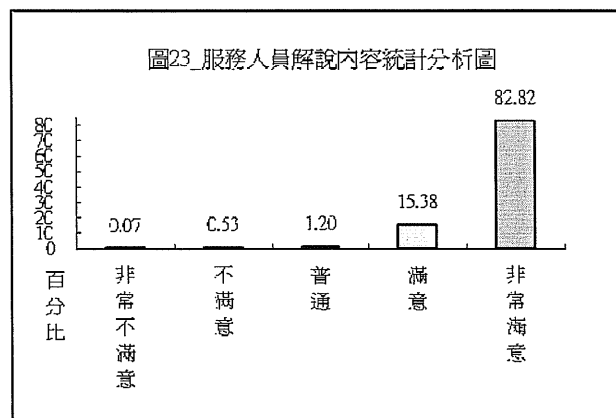
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	0	0.00	0.00	0.00
	不滿意	8	0.51	0.51	0.51
	普通	14	0.88	0.89	1.40
	滿意	185	11.68	11.77	13.17
	非常滿意	1,365	86.17	86.83	100.00
	總和	1,572	99.24	100.00	
遺漏值	未使用	12	0.76		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,584	100.00		



(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1,502，遺漏值82（含未使用或不知道）占6.32%，滿意度分析：使用過的遊客有82.82%感到非常滿意及15.38%滿意，1.20%感到普通，約有0.53%的遊客感到不滿意及0.07%非常不滿意。

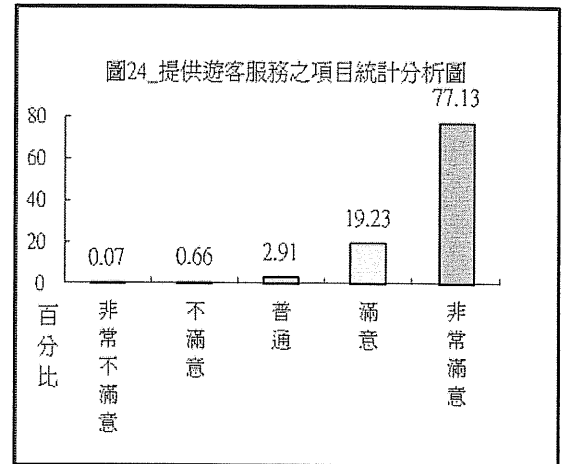
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	8	0.51	0.53	0.60
	普通	18	1.14	1.20	1.80
	滿意	231	14.58	15.38	17.18
	非常滿意	1,244	78.54	82.82	100.00
	總和	1,502	94.82	100.00	
遺漏值	未使用	82	5.18		
	系統界定	0	0.00		
總和		1,584	100.00		



(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1,513，遺漏值71（含未使用或不知道）占4.48%，滿意度分析：使用過的遊客有77.13%感到非常滿意及19.23%滿意，2.91%感到普通，約有0.66%的遊客感到不滿意及0.07%非常不滿意。

		次數	百分比	有效	累積
				百分比	百分比
有效的	非常不滿意	1	0.06	0.07	0.07
	不滿意	10	0.63	0.66	0.73
	普通	44	2.78	2.91	3.64
	滿意	291	18.37	19.23	22.87
	非常滿意	1,167	73.67	77.13	100.00
	總和	1,513	95.52	100.00	
遺漏值	未使用	67	4.23		
	系統界定	4	0.25		
總和		1,584	100.00		



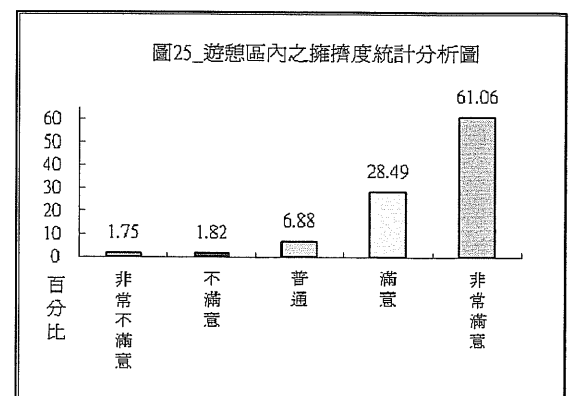
(4) 心理體驗滿意度

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1,541，遺漏值43（含未使用或不知道）占2.72%，滿意度分析：使用過的遊客有61.06%感到非常滿意及28.49%滿意，6.88%感到普通，約有1.82%的遊客感到不滿意及1.75%非常不滿意。

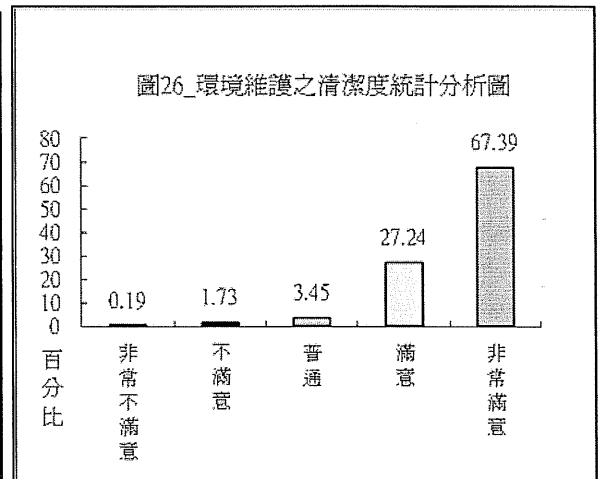
		次數	百分比	有效	累積
				百分比	百分比
有效的	非常不滿意	27	1.70	1.75	1.75
	不滿意	28	1.77	1.82	3.57
	普通	106	6.69	6.88	10.45
	滿意	439	27.71	28.49	38.94
	非常滿意	941	59.41	61.06	100.00
	總和	1,541	97.29	100.00	
遺漏值	未使用	40	2.53		
	系統界定	3	0.19		
總和		1,584	100.00		



(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1,564，遺漏值20（含未使用或不知道）占1.27%，滿意度分析：使用過的遊客有67.39%感到非常滿意及27.24%滿意，3.45%感到普通，約有1.73%的遊客感到不滿意及0.19%非常不滿意。

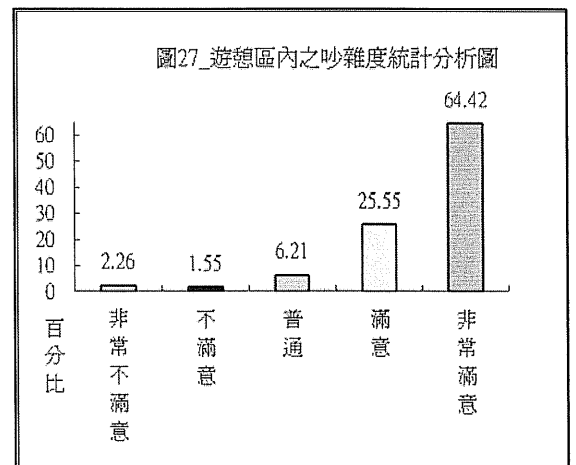
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常不滿意	3	0.19	0.19	0.19
	不滿意	27	1.70	1.73	1.92
	普通	54	3.41	3.45	5.37
	滿意	426	26.89	27.24	32.61
	非常滿意	1,054	66.54	67.39	100.00
	總和	1,564	98.74	100.00	
遺漏值	未使用	18	1.14		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,584	100.00		



(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1,546，遺漏值38（含未使用或不知道）占2.40%，滿意度分析：使用過的遊客有64.42%感到非常滿意及25.55%滿意，6.21%感到普通，約有1.55%的遊客感到不滿意及2.26%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	2.21	2.26	2.26
	不滿意	24	1.52	1.55	3.82
	普通	96	6.06	6.21	10.03
	滿意	395	24.94	25.55	35.58
	非常滿意	996	62.88	64.42	100.00
	總和	1,546	97.60	100.00	
遺漏值	未使用	36	2.27		
	系統界定	2	0.13		
總和		1,584	100.00		



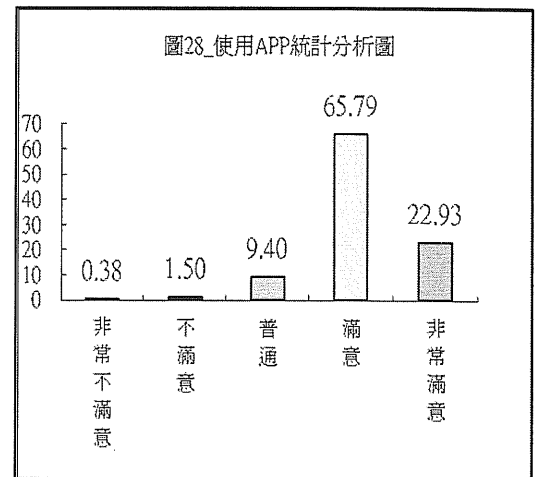
(5) 智慧型手機等手持式裝置APP服務

(5-1) 遊客下載本處APP方式分析如下：使用本處提供之QRcode者有17.17%，從系統APP商店搜尋者有11.68%，未使用者有70.33%，遺漏值占0.82%。

(5-2) 遊客使用本處行動導覽APP方面，有效問卷數266，遺漏值1,114（含未使用或不知道）占83.21%，滿意度分析：使用過的遊客有22.93%感到非常滿意及65.79%滿意，9.40%感到普通，約有1.50%的遊客感到不滿意0.38 %非常不滿意。

表 28_使用 APP 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	1	0.06	0.38	0.38
	不滿意	4	0.25	1.50	1.88
	普通	25	1.58	9.40	11.28
	滿意	175	11.05	65.79	77.07
	非常滿意	61	3.85	22.93	100.00
	總和	266	16.79	100.00	
遺漏值	未使用	1,114	70.33		
	系統界定	204	12.88		
總和		1,584	100.00		

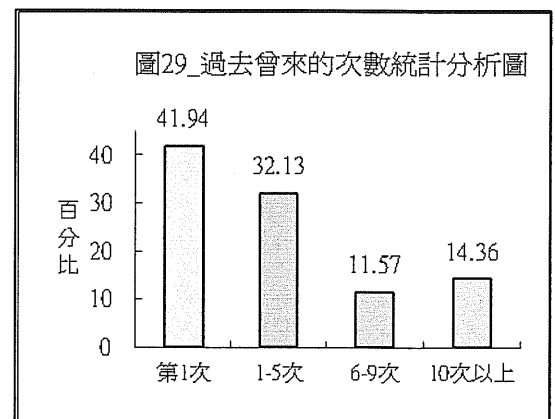


(6) 請問您過去曾來幾次

遊客到陽明山國家公園的次數方面，有效問卷數1,581、遺漏值有3占0.19%，其中以第1次造訪占最多有41.94%，其次為1-5次的有32.13%，10次以上者占14.36%，以6-9次最少占11.57%。

表 29_過去曾來的次數統計量表

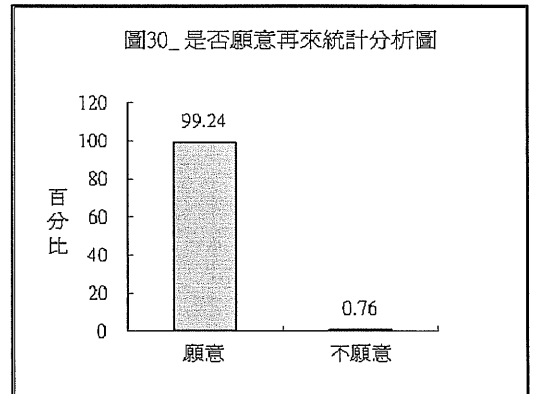
		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	第1次	663	41.86	41.94	41.94
	1-5次	508	32.07	32.13	74.07
	6-9次	183	11.55	11.57	85.64
	10次以上	227	14.33	14.36	100.00
	總和	1,581	99.81	100.00	
遺漏值	系統界定	3	0.19		
總和		1,584	100.00		



(7) 請問您是否願意再來

有高達99.24%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	1,561	98.55	99.24	99.24
	不願意	12	0.76	0.76	100.00
	總和	1,573	99.31	100.00	
遺漏值	系統界定	11	0.69		
總和		1,584	100.00		



(三) 性別對於各項設施、服務等項目滿意度分析：

表 31_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	75	601	55.07	36.94	6.82	0.83	0.33
		女	127	778	55.01	34.19	9.00	1.54	0.26
	解說摺頁/出版品	男	116	560	54.64	37.32	7.68	0.36	0.00
		女	167	738	52.85	36.72	8.81	1.63	0.00
	視聽多媒體	男	168	508	54.72	36.22	8.46	0.59	0.00
		女	222	683	57.69	34.55	5.86	1.90	0.00
	解說陳列展示	男	56	620	54.19	38.23	7.26	0.32	0.00
		女	92	813	57.32	35.79	5.29	1.48	0.12
解說導覽機台	男	192	484	48.97	39.88	10.33	0.62	0.21	
	女	334	571	49.56	40.63	8.23	1.58	0.00	
二、公共設施	廁所	男	63	613	52.20	38.34	9.30	0.16	0.00
		女	64	841	56.84	32.22	8.92	1.78	0.24
	育嬰設備	男	387	289	53.98	33.56	11.42	1.04	0.00
		女	557	348	40.23	35.63	20.98	2.87	0.29
	步道	男	32	644	57.30	35.56	6.68	0.31	0.16
		女	41	864	58.80	32.52	6.94	1.50	0.23
	觀景亭台	男	42	634	55.84	37.70	5.84	0.63	0.00
		女	88	817	56.30	35.99	6.24	1.47	0.00
	休憩座椅	男	56	620	51.45	41.13	6.61	0.81	0.00
		女	100	805	54.04	35.40	8.70	1.37	0.50
	停車場	男	122	554	55.05	34.66	9.57	0.54	0.18
		女	214	691	55.72	32.85	9.99	1.16	0.29
iTaiwan 免費無線上網	男	347	329	60.79	29.79	6.99	0.91	1.52	
	女	511	394	53.55	34.77	8.38	2.79	0.51	
三、遊客服務	服務人員態度	男	5	671	87.33	12.07	0.60	0.00	0.00
		女	7	898	86.64	11.36	1.11	0.89	0.00
	服務人員解說內容	男	34	642	83.33	15.89	0.78	0.00	0.00
		女	43	862	82.95	14.50	1.51	0.93	0.12
	提供遊客服務之項目	男	36	640	79.22	18.91	1.88	0.00	0.00
女		40	865	75.84	19.42	3.47	1.16	0.12	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	男	19	657	60.58	31.20	6.09	1.52	0.61
		女	24	881	61.63	26.56	7.49	2.04	2.27
	環境維護之清潔度	男	7	669	68.76	26.91	3.89	0.45	0.00
		女	13	892	66.59	27.58	3.14	2.58	0.11
	遊憩區內之吵雜度	男	21	655	63.05	29.77	4.89	1.37	0.92
		女	17	888	65.65	22.52	7.21	1.69	2.93
五	APP 滿意度	男	564	112	20.54	71.43	6.25	0.89	0.89
		女	751	154	32.47	55.19	10.39	1.95	0.00

(四) 園區各站滿意度百分比：

表32_天溪園102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	71	131	96.95	98.58
	解說摺頁/出版品	45	157	99.36	
	視聽多媒體	31	171	99.42	
	解說陳列展示	71	131	99.24	
二、公共設施	解說導覽機台	106	96	97.92	98.05
	廁所	15	187	100.00	
	育嬰設備	149	53	100.00	
	步道	3	199	98.99	
	觀景亭台	0	173	98.27	
	休憩座椅	61	141	98.58	
	停車場	70	132	100.00	
三、遊客服務	iTaiwan 免費無線上網	160	42	90.48	100.00
	服務人員態度	2	200	100.00	
	服務人員解說內容	1	201	100.00	
四、心理體驗	提供遊客服務之項目	20	182	100.00	96.51
	遊憩區內之擁擠度	4	198	96.46	
	環境維護之清潔度	0	202	99.01	
	遊憩區內吵雜度	0	202	94.06	
五、	使用 APP 滿意度	193	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 202 份。			

表33_遊客中心102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	25	156	98.72	98.74
	解說摺頁/出版品	18	163	97.55	
	視聽多媒體	30	151	98.68	
	解說陳列展示	15	166	99.40	
	解說導覽機台	28	153	99.35	
二、公 共設 施	廁所	29	152	98.03	98.11
	育嬰設備	96	85	98.82	
	步道	18	163	97.55	
	觀景亭台	27	154	98.05	
	休憩座椅	28	153	98.04	
	停車場	54	127	98.43	
	iTaiwan 免費無線上網	88	93	97.85	
三、遊 客服 務	服務人員態度	1	180	100.00	100.00
	服務人員解說內容	8	173	100.00	
	提供遊客服務之項目	11	170	100.00	
四、心 理體 驗	遊憩區內之擁擠度	16	165	87.88	88.99
	環境維護之清潔度	6	175	91.43	
	遊憩區內吵雜度	11	170	87.65	
五、	使用 APP 滿意度	159	22	95.45	95.45
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 181 份。			

表34_大屯(含二子坪)102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	5	195	99.49	99.79
	解說摺頁/出版品	14	186	100.00	
	視聽多媒體	16	184	100.00	
	解說陳列展示	6	194	99.48	
	解說導覽機台	37	163	100.00	
二、公 共設 施	廁所	6	194	100.00	99.73
	育嬰設備	62	138	99.28	
	步道	2	198	100.00	
	觀景亭台	3	100	100.00	
	休憩座椅	2	198	100.00	
	停車場	6	194	99.48	
	iTaiwan 免費無線上網	42	158	99.37	
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	5	195	100.00	
	提供遊客服務之項目	2	198	100.00	
四、心 理體 驗	遊憩區內之擁擠度	3	197	98.98	99.33
	環境維護之清潔度	0	200	100.00	
	遊憩區內吵雜度	0	200	99.00	
五、	使用 APP 滿意度	101	99	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35_小油坑102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	8	192	100.00	99.88
	解說摺頁/出版品	0	100	100.00	
	視聽多媒體	27	173	99.42	
	解說陳列展示	4	196	100.00	
	解說導覽機台	51	149	100.00	
二、公 共設 施	廁所	6	194	99.48	98.77
	育嬰設備	169	31	93.55	
	步道	24	176	100.00	
	觀景亭台	22	178	100.00	
	休憩座椅	19	181	100.00	
	停車場	17	183	100.00	
	iTaiwan免費無線上網	123	77	98.36	
三、遊 客服 務	服務人員態度	1	199	100.00	100.00
	服務人員解說內容	15	185	100.00	
	提供遊客服務之項目	7	193	100.00	
四、心 理體 驗	遊憩區內之擁擠度	0	199	98.49	98.49
	環境維護之清潔度	1	199	98.49	
	遊憩區內吵雜度	3	197	98.48	
五、	使用 APP 滿意度	149	149	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36_龍鳳谷102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	10	190	99.47	98.45
	解說摺頁/出版品	14	186	100.00	
	視聽多媒體	53	147	100.00	
	解說陳列展示	3	197	99.49	
	解說導覽機台	87	113	99.12	
二、公共設施	廁所	10	190	100.00	99.33
	育嬰設備	104	96	98.96	
	步道	3	197	100.00	
	觀景亭台	0	200	100.00	
	休憩座椅	4	196	100.00	
	停車場	13	187	100.00	
	iTaiwan 免費無線上網	92	108	99.07	
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	97.56
	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	180	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 200 份。			

表37_擎天崗102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	38	163	93.25	94.10
	解說摺頁/出版品	66	135	94.81	
	視聽多媒體	66	135	93.33	
	解說陳列展示	27	174	94.83	
	解說導覽機台	79	122	94.26	
二、公共設施	廁所	22	179	94.97	93.28
	育嬰設備	122	79	89.87	
	步道	7	194	95.36	
	觀景亭台	17	184	95.65	
	休憩座椅	27	174	94.83	
	停車場	8	193	94.82	
	iTaiwan免費無線上網	52	149	95.30	
三、遊客服務	服務人員態度	6	195	96.41	96.04
	服務人員解說內容	26	175	96.00	
	提供遊客服務之項目	14	187	95.72	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	5	196	93.88	94.83
	環境維護之清潔度	4	197	96.45	
	遊憩區內吵雜度	13	188	94.15	
五、	使用 APP 滿意度	176	25	92.00	92.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 201 份。			

表38_冷水坑102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	14	186	98.92	98.45
	解說摺頁/出版品	42	158	98.1	
	視聽多媒體	69	131	97.71	
	解說陳列展示	18	182	98.90	
	解說導覽機台	56	144	98.61	
二、公共設施	廁所	17	183	94.97	99.33
	育嬰設備	117	83	89.87	
	步道	11	189	95.36	
	觀景亭台	7	193	95.65	
	休憩座椅	6	98.97	94.82	
	停車場	48	152	95.30	
	iTaiwan 免費無線上網	97	103	87.01	
三、遊客服務	服務人員態度	2	198	96.41	99.45
	服務人員解說內容	27	173	96.00	
	提供遊客服務之項目	15	185	95.72	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	10	190	93.88	94.83
	環境維護之清潔度	7	193	96.45	
	遊憩區內吵雜度	8	192	94.15	
五、	使用 APP 滿意度	174	26	92.00	92.00
總問卷數		本季本站遊客滿意度問卷調查總數計 200 份。			

表39_陽明書屋102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	31	169	100.00	100.00
	解說摺頁/出版品	71	129	100.00	
	視聽多媒體	98	102	100.00	
	解說陳列展示	22	178	100.00	
	解說導覽機台	82	118	100.00	
二、公共設施	廁所	22	178	98.31	98.40
	育嬰設備	125	75	98.67	
	步道	5	195	98.46	
	觀景亭台	25	175	99.43	
	休憩座椅	28	172	97.67	
	停車場	76	124	97.45	
	iTaiwan免費無線上網	132	68	97.06	
三、遊客服務	服務人員態度	0	200	99.50	99.50
	服務人員解說內容	0	200	99.50	
	提供遊客服務之項目	2	198	99.49	
四、心理體驗	遊憩區內之擁擠度	4	196	97.45	98.30
	環境維護之清潔度	2	198	99.49	
	遊憩區內吵雜度	3	197	97.97	
五、	使用APP滿意度	186	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。			

三、結論及遊客意見

本(102)年度第4季的問卷調查受訪的遊客以女性較多，每個年齡層都有，以居住臺北市/新北市地區為主，學歷以大學(專)占比例最多，職業各行各業均有，多數為自行開車至本處園區旅遊，大多數為第1次來或造訪1~5次。

(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98.74%、對公共設施認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達98.38%、對遊客服務認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達99.39%、對心理體驗認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達96.9%，對使用APP的滿意度認為普通、滿意及非常滿意的滿意度平均達98.12%，綜上資料，遊客在本(102)年度第4季對本處的問卷調查滿意度(含普通以上)平均達98.74%。

(二) 受訪遊客提出之意見與建議

1. 遊客對遊客中心的建議：

公車能更方便些、提供座椅及紀念品、服務人員態度很好，耐心解說，認真負責，非常感謝、本站之手機充電設施非常棒，若能在其他站增加設施就更好了!半路增加廁所及椅子能再增加、多元化生態百玩不膩，每次有不同體驗交通便利、服務親切、I have enjoyed communing with nature。The Park is an excellent facility、not much information in English for example length of trails 1 hour min walk with the forecast next hour/day。Places for log camping、停車場不應收費讓民眾可自由出入、希望能提供服務站周遭的步道地圖、清潔員對漏水不關心、建議展示的照片上標示鳥類名稱，像大廳及兩側走道的照片、遊客中心如果設在汽車總站(260、紅5終點站)就方便了、廁所立一個禁止吸煙的牌子、廁所旁的指示牌向陽面因太陽曝曬已模糊，請更換，請勿用塑膠材質，易氧化、幾十年來到陽明山最大的困擾是一陣雨來沒地方躲淋的一身濕，躲雨的亭子太少、步道石階少一點，更接近自然、洗手間整潔很滿意、希望設置置物櫃以減輕登山步道時的負擔、大門進來正前方英文字有些掉落，希望能補正、樹木解說牌應增設及維護、希望指示牌更具體、數量更多、第二停車場自動機不明顯。

2. 遊客對陽明書屋的建議：

部分步道清苔較滑，需加強告示、中興路人車共行，下雨天道路濕滑，路右斜非常危險，需要改進、解說內容能有主軸一致性，再由解說員個人發揮、時間再通融些、很好、解說員超棒、非常好、Everything is good.、good job、開放某些步道可自由走動。

3. 遊客對擎天崗管理站（含冷水坑遊客服務站）的建議：

公車太難等、公車亭沒有可以擋風的設施、服務站盼能準備小椅子讓遊客觀賞影片〈已簽核〉、國家公園可以不要收費 否則會大大降低遊玩意願、More food and drinks will be serviced、停車位希望能增加、路標太小，不是很明顯、問卷翻面設計不佳、希望提供些熱食、風景優美、遇見的人都很友善、希望地板可以再堅固、多次發現蛇蹤，建議增設警言〈本站以跑馬燈加強宣導〉、服務時間可延長至PM7:00、應有飲水機供應〈已上簽〉、希望不收門票，其他大致滿意、廁所仍有改進空間、餐飲可選擇不高、溫泉博物館開放時間太早停止，希望延後停止時間〈語意不明〉、泡腳之處太過擁擠、哺乳室隱密度不夠〈已簽處〉、未有方便的尿布更換台、公車能配合夏令時間予以彈性延長收班時間、步道地圖可增加說明如專業級、親子等步行時間、希望能恢復提供熱食服務、巴士的時間短一點。

4. 遊客對小油坑管理站（含大屯遊客服務站）的建議：

感謝解說員詳細的解說、108公車站牌應設有即時公車資訊，方便遊客可以控制時間、導覽影片二十分鐘太長，稍減至十到十五分鐘較為適宜、喜歡、很乾淨、與世隔離感。

5. 遊客對龍鳳谷管理站的建議：

增加座位設置、加水站及食品販售、小山頭有野狗群聚嚇人、活動名額太少、在行義路與泉源路應設置路標，告知遊客龍鳳谷遊客中心的位置、增設早餐店。

6. 遊客對天溪園生態教育中心的建議：

步道狹小，沒護欄，危險、服務親切，解說清晰、服務態度熱情、空氣清新、環境清幽、開放時間可多些、收不到訊號、解說詳盡，生態豐富。

綜上所述，遊客建議事項有關解說設施方面如遊客中心有遊客建議樹木解說牌應增設及維護，本處已每年編列經費辦理；有關公共設施方面如遊客中心廁所立一個禁止吸煙的牌子，本處將於管理處及遊客中心設置吸菸區，並宣導於吸菸區外全面禁菸；冷水坑哺乳室隱

密度不夠問題已由管理站簽處辦理；冷水坑多次發現蛇蹤，建議增設警言部分，本處已使用跑馬燈加強宣導；龍鳳谷缺座椅部分，站內已設有足夠之座椅提供遊客使用；冷水坑設置飲水機部分，再行研議。有關步道樹木處理部分，本處各轄區管理站平日定期巡查，並於颱風過後加強有巡查，遇有狀況即通報廠商處理，以維護步道暢通及安全。有關wifi部分，外國來的訪客可申請iTaiwan免費上網。有關園區公車建議改善事項業已電話轉達權責單位臺北市公共運輸處評估辦理。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。

遊客對於本處整理滿意度大致上都很滿意，且有99.24%的遊客表示願意再來，足見遊客對於本處之鼓勵及肯定。

陽明山國家公園_____地區遊客滿意度問卷

101年12月修訂

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 解說摺頁/出版品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 視聽多媒體	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 解說陳列展示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(五) 解說導覽機台	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、公共設施滿意度

	未使用(不知道)	0	5	4	3	2	1
(一) 廁所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 育嬰設備(哺乳室、廁所之換尿布台等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 步道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(四) 觀景亭台	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(五) 休憩座椅	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(六) 停車場	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(七) iTaiwan免費無線上網	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(八) 其它—手機充電站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其它—即時氣象顯示板	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(二) 服務人員解說內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(三) 提供遊客服務之項目	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(本問卷共二頁，請續填下一頁)

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) 請問您以何種方式下載本處APP?

0. 未使用(不知道) 1. 本處提供之QRcode 2. 系統APP商店搜尋

(二) 請問您使用APP的滿意度?

0. 未使用(不知道) 1. 非常滿意 2. 滿意 3. 普通 4. 不滿意 5. 非常不滿意

(三) 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

問卷到此結束，再次感謝您的協助！